崇左市政府采购合同

合同名称：崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目

合同编号： CZRJ-ZW-2026-01

采购单位（甲方）崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目
地　　址：南宁市良庆区金象大道 131 号

供 应 商（乙方）广西新华信城市环境服务有限公司
地　　址：南宁市西乡塘区友爱南路 22 号振宁商厦 C 座 1110 号

签订合同地点： 广西南宁市

签订合同时间： 2026 年 08 月 07 日

合同使用说明：根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

物业管理服务合同

合同编号： CZRJ-ZW-2026-01

项目编号：CZZC2026-G3-990102-CZSZ

采购计划号： CZZC2026-G3-00737

甲方（采购人）：崇左市荣军优抚医院

乙方（中标人/供应商）：广西新华信城市环境服务有限公司

根据国家和地方政府有关物业管理的法律法规和政策规定，甲、乙双方本着自愿、平等原则，就崇左市荣军优抚医院物业管理服务事宜充分协商一致，特签订本合同，以资信守履行。

第一条 服务区域基本情况

甲方聘请乙方为崇左市荣军优抚医院全院区及院外周边区域提供物业管理服务。

服务区域基本情况如下：

· 建筑面积：35231.25 平方米

· 占地面积：30352.9 平方米

· 坐落位置：南宁市良庆区金象大道 131 号

具体物业范围及构成细目见本项目招标文件中第二章《招标项目采购需求》的相关内容。

第二条 服务内容

乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

（一）负责各层病房（房内的一切设施）、走廊、电梯、医护办公室、治疗室、值班室、更衣室、公共卫生间、污洗间、园林等全院区及院外周边区域的清洁卫生工作。

（二）负责内科、外科、妇产科、中医康复科等病房供应开水。

（三）具体服务内容包含招标文件的《招标项目采购需求》、投标文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容。

第三条 服务质量标准

乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

本合同约定的服务质量要求见本项目招标文件中《招标项目采购需求》及本合同附件《物业服务标准与要求》。

第四条 合同期限

1. 本合同服务期限为 贰 年，自 2026 年 08 月 10 日起至 2028 年 08 月 09 日止。
2. 本项目实行年度考核管控机制，每年组织专项考核。考核达标则继续履约下一服务年度；如若年度考核不合格，甲方有权单方面解除合同，剩余服务期不再执行。
3. 正式进场时间：自合同签订之日起 10 个工作日内。

第五条 合同金额与付款方式

（一）合同金额

1. 本合同贰年服务费总额为人民币（大写）叁佰伍拾肆万肆仟叁佰贰拾元整（¥3544320.00 元），单年度服务费：壹佰柒拾柒万贰仟壹佰陆拾元整（¥1772160.00 元）。

2. 该费用为含税价，包含以下部分：

（1）员工工资、福利、养老、医疗等社会保险、加班费等费用；

（2）员工服装费；

（3）办公费；

（4）税费；

（5）所有保洁工作所需要的材料及工器具。

3. 合同期如遇国家政策调整当地基本工资和社保缴费基数增加时，自增加之日起，按当地基本工资和社保缴费基数的增长率分别随之增加服务费用。

（二）人员配置与结算

1. 乙方应保证在岗服务人员不少于 40 人。

2. 本项目服务费按月支付，每月结算一次，费用按实际服务人数结算。

3. 如因客观原因实际在岗人数少于 40 人，须经甲方书面同意，并按实际在岗人数及出勤天数核减相应费用，核减标准为：123.07 元/人/日。

4. 乙方承包的保洁服务范围内，部分区域原按多人工作量核定，实际由单人完成对应全部工作量的，经甲方验收合格后，该部分保洁费用按单人基础费用（指中标单价）×1.5 系数结算。

5. 若现场无足够保洁人员作业，乙方使用自有清洁设备（含清洁机器人）完成约定保洁工作且符合服务质量标准的，甲方予以认可，相关费用按本合同约定据实结算。

（三）付款方式

1. 自合同签订次月起，乙方应于每月 10 日前向甲方提供上月服务费发票及付款申请，并附经甲方确认的《月度人员考勤及服务确认单》。

2. 甲方在收到乙方合格付款申请及发票之日起 30 日内，向乙方指定账户支付上月服务费。

3. 因乙方原因（包括但不限于发票不合格、申请材料不齐全等）导致付款延迟的，甲方不承担逾期付款责任。

4. 若乙方未按要求提交付款申请及合规发票，甲方有权顺延付款。

第六条 履约保证金

1. 乙方应在收到中标通知书之日起 15 个工作日内，向甲方提交履约保证金，金额为合同总金额的 1 %（不超过 10%）。

2. 履约保证金应以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

3. 合同履行期满且乙方无违约行为的，甲方应在 15 个工作日内无息退还履约保证金。

备注：根据崇财采〔2022〕16 号文件相关规定，乙方提交加盖公章的《中小企业声明函》，甲方予以免收本项目履约保证金。

第七条 人员管理要求

1. 服务人员配置总人数应≥40 人，以实际配置人员核算工资，且必须满足服务工作的需要。

2. 无犯罪记录（投标和正式进驻均须提供）。

3. 人员管理要求：

（1）体能良好，能够胜任户外现场作业、一线外勤工作；

（2）身体健康，入职须体检，建立健康档案；

（3）所有人员必须先培训后上岗；

（4）人员工资发放不低于 2500 元/月（精神病科室保洁员工资不低于 2800 元/月）；

（5）2 米及以上高空作业人员必须持证上岗（投标和正式进驻均须提供）。

4. 乙方应与聘用的员工签订《劳动合同》，依法缴纳各项社会保险，因乙方不按国家政策执行造成的劳务纠纷，一切责任由乙方承担，与甲方无关。

5. 保洁员工作服要求每天更换，干净整洁，随脏随换。

第八条 售后服务要求

1. 处理问题响应时间：接到通知后 30 分钟内到达指定现场。

2. 如遇上级领导临时交办特殊紧急事件，按要求进行特殊处理。

3. 需按照合同约定人数及岗位配备齐全，岗位人员资格要求满足或优于要求。

4. 在岗员工专项培训（技能、感控要求）每月不少于 2 次，并将相关培训记录和签到表进行存档，由甲方定期抽查。

5. 服务标准：根据要求完成相应服务，如在合同履行期间发现其他未尽之处，根据国家相关条例、法律、法规和采购人的实际工作的要求进行调整。

第九条 验收标准

1. 乙方服务应符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

2. 甲方按照本合同、招标文件、投标文件及附件《物业服务标准与要求》中规定的服务标准对乙方进行验收。

3. 验收方式：

（1）日常巡查：甲方每日对保洁服务质量进行巡查；

（2）月度考核：甲方每月按《每月工作质量考核标准》对乙方进行考核评分；

（3）季度满意度调查：每季度向各科室发放《保洁服务满意度调查表》进行评分。

4. 验收标准详见附件《物业服务标准与要求》。

5. 乙方对验收结果有异议的，可在收到验收结果之日起___10___个工作日内向甲方提出书面复核申请，甲方应在___10___个工作日内组织复核并作出答复。

第十条 甲方权利义务

1. 审定乙方管理服务方案和工作计划，听取乙方管理情况报告，监督检查乙方各项方案和计划的实施。

2. 协调、处理本合同生效前发生的遗留问题。

3. 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第十一条 乙方权利义务

1. 按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划，全面履行本项目招标文件中规定的中标人应履行的义务和乙方在投标文件及承诺的所有内容。

2. 每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况。

3. 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第十二条 违约责任

（一）乙方违约责任

1. 乙方未能履行合同或不符合招标约定要求，甲方有权书面敦促乙方整改，乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。

2. 乙方应向甲方支付相当于三个月服务费的违约金（一个月服务费=合同年服务费÷12），并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3. 下列情形之一，构成严重违约：

（1）未经甲方书面同意擅自将本合同项目转包或分包；

（2）连续两个月服务质量考核不合格或连续两个月满意度评分低于 85 分；

（3）因乙方原因造成重大安全事故或严重医患纠纷；

（4）乙方提供的服务人员不符合无犯罪记录等资格要求。

4. 乙方违法、违约，不履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的，甲方有权根据本合同和本项目招标文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

（二）甲方违约责任

1. 甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任。

2. 甲方逾期支付服务费的，每逾期一日，应按逾期支付金额的万分之五向乙方支付逾期利息。逾期超过 20 日的，乙方有权暂停提供服务，由此造成的损失由甲方承担。

（三）转包分包限制

除合同约定外，乙方不得将本合同项目转包或分包给第三方，否则甲方有权单方终止本合同，乙方应承担因此给甲方造成的经济损失，包括但不限于依法应重新招标产生的各项费用、甲方向乙方追偿而支出的律师费、诉讼费等。

第十三条 服务质量考核

1. 每季度向各科室发放《保洁服务满意度调查表》进行评分，各科室评分结果总平均分不低于 85 分。
2. 如季度评分结果总平均分低于 85 分，甲方应书面通知乙方，乙方应在收到通知之日起 7 日内提交书面整改方案并实施整改。
3. 整改期满后，甲方组织复评。如复评结果仍低于 85 分，或连续两个月低于 85 分，甲方有权终止合同并重新招录符合要求的供应商。

第十四条 工具材料配置

1. 乙方需要配置具有现代化先进性、符合国家卫生标准和甲方要求的保洁清洗机器设备、工具清洁剂、消毒用品、日常保洁用品、工作服等材料（含办公用品、笔记本、电脑耗材、微细纤维拖把、扫把、塑料袋、桶、盆、水管、百洁布、微纤维洁布、钢丝球、保洁车、喷壶、洗地机、尘推机、榨水机、除胶剂、松节水、不锈钢保养剂、管道疏通工具、洗涤消毒用品、檀香、空气清新剂、垃圾运输车、警示牌、防护用品等）。
2. 为了解决保洁问题，额外需要配置的工具材料，所产生的任何费用由乙方自行承担。

3. 如乙方所配置的工具器不能满足实际需求，导致服务质量达不到合同约定标准，甲方有权书面通知乙方限期补充。乙方逾期未补充的，甲方有权采购工具器进行补充，所产生一切费用由乙方全部承担。

第十五条 争议解决

双方在履行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十六条 不可抗力

1. 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十七条 合同文件效力顺序

本合同由以下文件组成，如有不一致之处，按以下顺序解释：

1. 本合同书及其补充协议；
2. 中标通知书；
3. 乙方投标文件（含服务方案及承诺）；
4. 招标文件（含《招标项目采购需求》）；
5. 本合同附件。

其中，招标文件中的《招标项目采购需求》为本合同服务内容的基础依据，投标文件中的《服务方案》及承诺不得低于采购需求标准。

第十八条 附则

1. 本合同附件为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力：

· 附件一：《物业服务标准与要求》（即招标文件第二章《招标项目采购需求》全文）

· 附件二：《每月工作质量考核标准》

2. 凡本合同及附件未规定的事宜以及合同词语，均以有关法律法规、政策规定为准。

3. 本合同未尽事宜由甲、乙方双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

4. 双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前 15 个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，通过邮寄方式送达的，邮件被签收之日为送达日；邮件被退回的，以退回之日视为送达日，但受送达人提供或确认的送达地址不准确、或未及时书面通知变更送达地址导致邮件未能被实际签收的，以邮件退回之日视为送达日。

第十九条 合同生效与份数

1. 本合同一式六份，具有同等法律效力。

2. 自双方法定代表人或委托代理人签订并盖公章之日起生效。

3. 政府采购监督管理部门、代理机构各一份，甲方三份，乙方一份。

4. 自签订之日起两个工作日内，甲方应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

第二十条 签订合同依据

本合同依据以下文件签订：

（一）政府采购招标文件；

（二）乙方提供的采购投标文件；

（三）投标承诺书；

（四）中标通知书。

甲方（章） 2026 年 08 月 07 日	乙方（章） 2026 年 08 月 07 日
通讯地址：广西南宁市良庆区金象大道 131 号	通讯地址：南宁市西乡塘区友爱南路 22 号振宁商厦 C 座 1110 号
法定代表人：周巴玲	法定代表人：梁军
委托代理人：	委托代理人
电话：0771-2706719	电话：0771-2181080
电子邮箱：/	电子邮箱：gxxhx1994@163.com
开户银行：广西北部湾银行股份公司南宁市财富国际支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁市明秀路支行
账号：805004704000001	账号：45001604764050504915
邮政编码：530219	邮政编码：530000
经办人： 年　　月　　日	

附件一：物业服务标准与要求

项目采购需求

说明：

1．标记“▲”符号的为“实质性要求”，是指本招标文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款。

2．本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属<u>**物业管理**</u>行业。

<table>
<tr><th>序号</th><th>标的名称</th><th>数量及单位</th><th>▲服务需求</th></tr>
<tr><td>1</td><td>崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目</td><td>1项</td><td>

一、项目基本情况

崇左市荣军优抚医院位于南宁市良庆区金象大道 131 号，建筑面积 35231.25 平方米，占地 30352.9 平方米。

二、服务要求

1.项目服务类型：负责各层病房（房内的一切设施）、走廊、电梯、医护办公室、治疗室、值班室、更衣室、公共卫生间、污洗间、园林等全院区及院外周边区域的清洁卫生工作，负责内科、外科、妇产科、中医康复科等病房供应开水。

2.人员配置要求：

服务人员配置总人数应≥40 人，以实际配置人员核算工资，且必须满足服务工作的需要。

三、项目服务质量标准及要求

（一）区域保洁内容及服务次数要求

1.门诊部

<table>
<tr><th>序号</th><th>工作内容</th><th>频次</th></tr>
<tr><td>1</td><td>收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水</td><td>每日 2 次（急诊室每日 3 次）</td></tr>
<tr><td>2</td><td>区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）</td><td>每日 2 次</td></tr>
<tr><td>3</td><td>区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）</td><td>每日 2 次</td></tr>
<tr><td>4</td><td>区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭</td><td>每日 2 次</td></tr>
<tr><td>5</td><td>区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒</td><td>每日 2 次</td></tr>
</table>

</td></tr>
</table>

6	区域内电脑、电话、器械（治疗车、抢救车、病历架等）、平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉；氧气管、 低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期早上 9： 30-11： 30 分卫生间定人专职保洁）
8	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、 阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每日 1 次
9	消防栓、消防器擦拭；消防门、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
10	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
12	标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
13	室外玻璃、防滑地垫擦洗	每月 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调、空调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
16	虫网、蜘蛛网清理	随时
17	加卫生间泡沫剂	随时
18	治疗室的卫生	随时
19	巡视保洁、消毒毛巾	随时

2.特殊区域（手术室、产房等）

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 2 次
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次

			4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日 2 次		
			5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭	每日 2 次		
			6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、 地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次		
			7	洗衣房送回的干净布草分类放置	每日 2 次		
			8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日 2 次		
			9	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次		
			10	区域内电脑、电话、器械（治疗车、病历架、抢救车、存放架等）、平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）		
			11	清理冰柜内胎盘（按科室要求）	每 2 天 1 次		
			12	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机、空调过滤网清洗（中央空调除外）	每周 1 次		
			13	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周 1 次		
			14	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次		
			15	防滑地垫、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周 1 次		
			16	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次		
			17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次		
			18	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次		
			19	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦试和整理	每月 1 次		
			20	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 2 次		
			21	巡视保洁、消毒小手巾	随时		
			22	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）	每日 2 次		

	洗手池、水池、水龙 头、皂盒清洗、擦拭	
23	暖箱、光疗箱、吸痰管、痰盂的擦洗和消毒	随时
24	拖鞋清洗	随时
25	手术室、治疗室等功能室的卫生	随时
26	术后整理、清洁、消毒	随时
27	虫网、蜘蛛网清理	随时
28	加卫生间泡沫剂	随时
29	更换马桶垫	随时

3.住院部各病区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 3 次
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日 2 次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙 头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒	每日 2 次（污染时随时清洗）
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦拭	每日 1 次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日 1 次
9	区域内电脑、电话、器械（治疗车、抢救车、病历架等）、 平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不

	低处电器表面的清洗或擦拭	能交叉感染）
10	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每周 1 次
11	外部玻璃擦拭	每周 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
14	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗	每月 1 次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调、空调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
17	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
18	治疗室的卫生、床单元终末消毒	随时
19	光疗箱、吸痰管、痰盂的擦洗和消毒	随时
20	虫网、蜘蛛网清理	随时
21	加卫生间泡沫剂	随时

4.行政办公区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 2 次
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、 地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次（污染时随时）

7	区域内电脑、电话、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
10	玻璃擦拭	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月 1 次
16	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
17	虫网、蜘蛛网清理	随时

5.会议室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 1 次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 1 次（如有会议随时）
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 1 次（如有会议随时）
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 1 次（如有会议随时）
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭	每日 1 次（如有会议随时）
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐 浴器、地面）、开水	每日 1 次（如有会议随时）

	间冲洗、擦拭、消毒	
7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗	每周 1 次
10	玻璃擦拭	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦 拭	每周 2 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
16	虫网、蜘蛛网清理	随时

6.公共区域

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次（特殊地方每日 3 次）
2	区域内地面、楼道湿拖	每日 2 次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日 2 次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 2 次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、 地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期巡回保洁）
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、 各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
7	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）	每日 1 次
8	区域内的楼道擦洗	每日 1 次

9	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒、杀虫	每日 1 次
10	消防栓、消防器擦拭、清洗	每周 1 次
11	外围绿化地的落叶清理	每日 2 次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
13	玻璃擦拭	每周 1 次
14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
17	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
18	防滑地垫的清洗	每月 1 次
19	虫网、蜘蛛网清理	随时
20	巡逻保洁	随时
21	假山、鱼池清理、清洗	每季度 1 次

注：每天、每周、每月、每季、每年保洁的频次可根据各科室的需要增加，但不能少于《项目服务标准要求》的指导频次。

（二）保洁服务质量考核标准（达到医院感染质量控制标准要求）

1.公共区域、病房保洁

(1)地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无垃圾。

(2)墙面：无手印、无污渍、无张贴、乱画、天花板无蜘蛛网。

(3)电梯：电梯门表面无划痕、无灰尘、无张贴、无乱画、光亮无手印、电梯内部沟槽无杂物、电梯壁内无张贴、无乱画、地面无纸屑、烟头、天花板光亮、内部灯亮、滑道通畅。

(4)按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

(5)照明灯具：无厚积尘土。

(6)各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。

(7)电梯轿厢：无厚积尘土、蜘蛛网。

(8)不锈钢面：无脏、污点。

(9)装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘。

			(10)公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。 (11)天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 (12)玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印、无张贴、无乱画现象、无污渍、胶渍、水渍、无记号笔印记。 (13)垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘，桶内无异味、无蚊蝇乱飞，周边无污水、无散落垃圾。 (14)摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明亮、物品完好。 (15)消防箱：干净无灰尘、无积尘、无张贴、无乱画现象、消防栓干净无积尘。 (16)踢脚线：干净无污渍、无积尘、无脱落现象。 (17)开关类：干净无灰、无污渍、无手印，禁止使用湿布擦拭。 (18)报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净、无积尘、上方无杂物、无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴、无乱画现象。 (19)监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。 (20)安全出口指示灯类：干净无污渍、无积尘、无破损，灯亮。 (21)不锈钢类：表面光亮、无灰尘、无划痕、无锈迹。 (22)候诊椅：表面无灰尘、无张贴、无污渍、无杂物、无蜘蛛网。 (23)指示牌、广告牌类：表面干净光亮、无灰尘、无张贴、无蜘蛛网。 (24)窗户（纱窗、百页窗.）：窗台无灰尘、无脚印、烟头、纸屑；窗框槽内干净、无杂物、无积尘、虫网。 (25)床、床头柜、床架、沙发、氧气管：无尘土、无积灰、油迹、霉点。 (26)紫外线灯管：保持清洁、无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土。 (27)各类医疗用具：无尘土、霉点、污迹。 (28)污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。 2. 公共、病房的卫生间保洁 (1)卫生间：无异味。 (2)地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水、无尿迹、污迹、脚印。 (3)洗手池：池壁无污垢、无痰迹及头发等不洁物。 (4)水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。 (5)洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍，洗手液器具无灰尘、无污垢，内装洗手液量不少于容积的 1/3。 (6)镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。

			(7)大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿磴水锈印迹（黄迹）、无污、喷水嘴应洁净。马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅（含堵塞疏通），水箱无尘、污迹。 (8)手纸架：无手印，光亮、洁净。 (9)纸篓：污物量不超过桶体 2/3、厕纸无缺漏、内外表干净。 (10)墙面：无尘土、污迹。 (11)顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。 (12)隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。 3. 楼梯保洁 (1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 (2)墙面：无尘土、无污迹。 (3)消防设备：表面无尘土。 (4)楼梯：扶手无灰、无积尘、无装修漆点、栏杆无积尘、无蜘蛛网、楼层阶梯无烟头屑、无泥土、通道内墙面无蜘蛛网、楼道内无堆积杂物。 (5)楼层内管道门：干净无积尘、无污渍、无张贴、无乱画。 4. 办公室保洁 (1)桌面：干净无尘土。 (2)电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。 (3)地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。 (4)值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。 (5)各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。 (6)沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉班，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养良好。 (7)倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。 5. 外围环境保洁 (1)路面：目视干净、无烟头、无落叶、无痰迹、无积水、无口香糖胶渍、无堆积杂物、无大块石头等杂物。 (2)果皮箱、垃圾桶：无异味、无蚊蝇乱飞、周边无污水、无散落垃圾。 (3)绿化地：无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石、动物粪便等杂物。 (4)灯杆：无张贴、无灰尘、无蜘蛛网、无锈迹。 (5)天台（花园）：无堆积杂物、无石块、无落叶、无纸屑、无烟头等杂物。

(6)外墙玻璃：干净明亮、无污渍、无胶点、无漆点、无手印、水渍。

(7)休闲椅：表面无灰尘、无张贴、无污渍、无杂物、无蜘蛛网。

(8)排水沟：无杂物、无杂草、无纸屑烟头、排水畅通无堵塞、积水、异味。

(9)公共走廊：无杂物、无烟头、无纸屑、泥土、无胶渍、无手印、无张贴、无乱画现象、无污渍、胶渍、水渍。

(10)指示牌、广告牌类：表面干净光亮、无灰尘、无张贴、无蜘蛛网。

（三）消毒标准及要求（达到医院感染质量控制标准要求）

序号	部位	种类	作业方法
1	床、桌、操作台、病人用物、室内、外环境保洁	（1）普通病房	每天清水擦拭1-2次，每周二、周五使用500mg/L含氯消毒剂擦拭消毒，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次。
		（2）特殊区域（手术室、导管室、重症医学科、产房、 血透室、新生儿科、供应室、检验科、内镜室、感染性疾病科、发热门诊）	每天使用500mg/L含氯消毒剂擦拭消毒1-2次，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次以及消毒剂浓度。
		（3）被血液、体液污染或传染性疾病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒
2	毛巾用后清洗消毒方法	（1）普通病人	使用500mg/L含氯消毒剂浸泡消毒30分钟后，清水洗净，晾干备用
		（2）被血液、体液污染或传染病患者、多重耐药菌患者	使用2000mg/L含氯消毒剂浸泡消毒30分钟后，清水洗净，晾干备用

						（3）医、护办公室、治疗室、 换药室、门窗用毛巾	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用	
					备注	1. 一床一巾，分区使用，用后未经消毒不能重复使用。毛巾用后清洗消毒按采购人要求放在指定位置， 按标识存放。2.病房一一红色毛巾；医、护办公室、治疗室、楼道、内走廊一一黄色毛巾；值班室、会议室一一 绿色毛巾；特殊区域一一如产房、手术室、婴儿室等毛巾贴专用标签以便区分。		
				3	地面	（1）普通病房	每天清水湿拖 2 次，每周二、周五使用 500mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加频次。	
						（2）特殊区域（手术室、导 管室、重症医学科、产房、 血透室、新生儿科、供应室、检验科、内镜室、感 染性疾病科、发热门诊）	每天使用 500mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒 2 次，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次以及消毒剂浓度。	
						（3）被血液、体液污染或传 染性疾病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒。	
				4	拖把用后清洗消毒方法	（1）普通病人	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。	
						（2）被血液、体液污染或传 染病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。	
						（3）医、护办公	使用 500mg/L 含	

	室、治疗室、 换药室拖把	氯消毒剂浸泡消毒30 分钟后，清水洗净，晾干备用。	
备注	1. 拖把分区使用，用后未经消毒不能重复使用。拖把用后清洗消毒按采购人要求放在指定位置，按标识存放。 2.病房一一红色标识；医、护办公室、治疗室、换药室、楼道、内走廊一一黄色标识；值班室、会议室一一绿色标识:特殊区域一一如产房、手术室、婴儿室零拖把贴专用标签以便区分。		
5	便器、痰盂	（1）普通病人	脏污物直接排入医院污水系统，容器使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒30 分钟后，清水洗净，晾干备用。要求浸泡物品不能上浮。
		（2）传染病患者或多重耐药菌患者	脏污物直接排入医院污水系统，容器使用 2000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒60 分钟后，清水洗净，晾干备用。要求浸泡物品不能上浮。并根据 特殊传染性疾病的要求增加消毒剂浓度。

(四)生活垃圾、医疗废物垃圾管理标准要求

根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的精神，结合采购人的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，保洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至 医疗垃圾存放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。

1.工作质量标准

（1）采购人生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。

（2）根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置；并在转

			移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。 （3）对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。 （4）交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。 （5）可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。 （6）次月 10 日前将上月医疗废弃物交接登记表上交医院总务科和院感科。 2.工作要求 （1）认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。 （2）保洁员必须规范按要求将医疗垃圾放置医疗固体废物暂存室。 （3）专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），选择垃圾的运送路线，避开人流量多的地方。装垃圾的垃圾车要直接送往指定处理区，不能把车留在走廊里。 （4）各类垃圾每天上、下午各收集一次,并按要求转送到医院垃圾存放间。 （5）在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有撞坏需要按采购人购买价赔偿。 （6）根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类。使用医疗废物袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。 （7）成交供应商必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾。如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，成交供应商应及时通知采购人，并做出应急预案。 （8）对转运箱每天冲洗二次。按采购人要求进行必要的消毒并做好记录。医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。 （9）成交供应商到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人与采购人科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与采购人指定医疗废物回收人员做好交接工作，各种

			交接单证要签字，内容须真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。 （10）不能在工作区域内收集垃圾、纸皮等杂物、一经发现每次处罚服务费 50 元；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次处罚服务费 100-200 元，并要求成交供应商辞退员工，所造成的后果由成交供应商全面负责。 （11）成交供应商不能在未经采购人医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次处罚服务费 100-500 元。 （12）医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理： ①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度； ②组织有关人员尽快对现场进行处理； ③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响； ④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染； ⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒； ⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。 (13)成交供应商对从业人员应做到严格要求、规范管理、并制定切实可行的工作制度，加强相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。 (14)当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人→成交供应商主管（经理/主任）→采购人主管科室。 (五)其它保洁内容标准要求 1.该附件保洁标准及定期作业养护指导，与双方签订的保洁合同有同样的法律约束效力。该附件标准为暂行标准，经双方协商同意可删减或增加其他内容，在雨天及不可抗力情况下，该标准可局部降低，但是整体感觉应干净整洁，且保洁人员及时清洁到位。 2.成交供应商实施的保洁工作作业流程，要符合采购人工作性质特点，经双方协商同意可删减或增加其他内容。从合同开始之日交于采购人主管科室备案。 3.成交供应商对特殊保洁（如地板清洁、清洗空调过滤网、高空外墙清洗等）要制定周 /月/季度清洁保养计划并在年工作计划中体现。 4.成交供应商对采购人特殊科室的清洁内容要提供具体、合理、可行性的工作流程和标准，不能流于形式化和泛泛化。

5.成交供应商的日常清洁活动（包括紧急、临时，但不限于）的配合度提供具体、合理、可行性的工作流程及标准，不能流于形式化和泛泛化。

6.成交供应商对采购人目前的清洁内容或标准提升方面，提供具体、合理、可行性的，且能切实看到效果的建议。

7.用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。

8.用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；接好后应及时关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的处罚。

9.保洁员工作服要求每天更换，干净整洁，随脏随换。

四、保洁服务岗位工作职责

（一）保洁主管岗位职责

1. 全面负责保洁日常管理，结合医院工作特点制定保洁年度、月度工作计划、作业流程与排班安排；常态化巡查各岗位作业情况，汇总质量台账，定期向院方汇报工作。

2. 组织召开保洁工作例会，传达并落实医院及物业各项管理制度；统筹全员业务、院感、服务礼仪培训，负责新员工保洁消毒实操带教，提升整体作业水平。

3. 掌握员工思想动态，监督各项保洁工作落地，定期开展抽查、绩效考评；统一管理保洁工具、清洁耗材的申领、保管、发放，并指导保洁员规范使用。

4. 巡查各科室保洁区域，按需临时调配保洁人员；每日开展保洁质量检查、记录、统计，规范填写《员工卫生检查/考核表》，遇工作疑难问题及时上报并给出处置方案。

5. 受理并妥善处理医患各类投诉，调解员工内部矛盾，第一时间处置保洁人员与患者之间的冲突。

6. 收集员工、患者对物业服务的意见建议，每日查阅《病人反馈意见本》，针对反馈问题落实整改并形成处置建议上报。

7. 主动对接医院各科室做好工作协调，顺畅完成上下级、平行岗位沟通协作。

8. 处理保洁板块其他综合事务，严格执行医院节水、工作服每日更换、院感防控等管理要求。

（二）保洁员职责

1. 服从公司及医院和服务所在科室主任、护士长的管理和指导，遵

守采购人的有关规定，努力、高效、品质显地完成各项任务，对上级领导的工作安排负责。

2.员工/代班员工严格按照《保洁、消毒标准及定期作业指导书》进行操作规程作业，严格按照工作流程进行每天的工作，分工清楚，责任明确，做好交接班记录登记，有标记的清洁工具专用并定点存放。

3.熟悉各自分工及所负责范围内的卫生情况，并对该范围内的保洁工作负责。特殊工作岗位的员工做好每日工作日志记录。

（三）保洁服务所需工具配置

1.供应商需要配置具有现代化先进性、符合国家卫生标准和要求的保洁清洗机器设备、工具清洁剂、消毒用品、日常保洁用品、工作服等材料（含办公用品、笔记本、电脑耗材、微细纤维拖把、扫把、塑料袋、桶、盆、水管、百洁布、微纤维洁布、钢丝球、保洁车、喷壶、洗地机、尘推机、榨水机、除胶剂、松节水、不锈钢保养剂、管道疏通工具、洗涤消毒用品、檀香、空气清新剂、垃圾运输车、警示牌、防护用品等）。

2.为了解决保洁问题，额外需要配置的工具材料，所产生的任何费用由供应商自行承担。

3 当供应商所配置的工具器不能满足实际需求导致服务质量达不到合同约定标准时，采购人有权发出指令要求供应商限期内补充，如供应商在期限内不进行补充，采购人有权采购工具器进行补充，所产生一切费用由供应商全部承担。

五、人员配置

序号	岗 位	负责工作区域	数量（人）	工作内容
1	主管	全院物业工作	1	计划、指挥协调、检查
2	保洁员	行政办公楼	1	行政办公楼各办公室及周边区域清洁卫生
3	保洁员	1 号楼（精神康复科、退役军人科、精神科一病区、精神科二病区）	6	负 1 楼至 8 楼各楼层、区域的保洁、消毒
4	保洁员	2 号楼（门诊 1-3 楼、精神科三病区、精神科 5 病	10	1 至 9 楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒

	区、精神科六病区、精神科七病区、心身医学科、九楼）		
5	保洁员	3 号楼、幸福路对外门诊	3	1-5 楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒洁、消毒区域保洁、消毒
6	保洁员	5 号楼（中医康复科、内一科、内二科、老兵之家、妇产科、手术麻醉科）	7	1 至 7 楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒
7	保洁员	供应室、专家楼、饭堂 2 楼	1	各楼层、诊室、办公室区域的保洁、消毒
8	保洁员	外围	2	医院所有公共区域
9	保洁员	机动组	5	根据医院日常需求，随时支援其他保洁岗位，应对突发或紧急清洁任务
10	保洁员	预备人员	4	根据业务医院要求增加
		合计	40	

六、其他

1. 成交供应商应与聘用的员工签订《劳动合同》，因成交供应商不按国家政策执行造成的劳务纠纷，一切责任由成交供应商承担，与采购人无关。

2.成交供应商应自觉接受采购人对服务质量进行日巡查、月考评检查督查，发现成交供应商不按合同履行管理服务的，给予提出整改，有违约情节严重的，有严重违约行为的，采购人有权解除合同。详见附件《每月工作质量考核标准》签订合同另附。

3.奖惩：管理处对上述服务内容进行监督，并进行一定程度的奖惩。奖惩办法另行制定。

▲一、商务条款

1.服务地点：崇左市荣军优抚医院全院区及院外周边区域。

2.服务期限：本项目服务期限为 2 年，实行一年一签、年度考核制度，年度考核合格后方可续签下一年度合同。

3.合同签订时间：自中标通知书发出之日起 15 个工作日内，因不可抗力原因延迟签订合同的，自不可抗力事由消除之日起 5 个工作日内完成合同签订事宜。

4.正式进场时间：自合同签订之日起 10 个工作日内。

5.人员管理要求：体能良好，能够胜任户外现场作业、一线外勤工作，身体健康；所有人员必须先培训后上岗；人员工资发放不低于 2500 元/月（精神病科室保洁员工资不低于 2800 元）；**2 米及以上高空作业人员必须持证（特种作业操作证（高处作业））上岗（投标和正式进驻均须提供）。**

6. 售后服务要求

（1）处理问题响应时间：接到通知后 30 分钟内到达指定现场。

（2）如遇上级领导临时交办特殊紧急事件，按要求进行特殊处理。

（3）需按照合同约定人数及岗位配备齐全，岗位人员资格要求满足或优于要求。

（4）在岗员工专项培训（技能、感控要求）每月不少于 2 次，并将相关培训记录和签到表进行存档，由采购人定期抽查。

（5）每季度将（保洁服务满意度调查表）发给各科室进行评分，各科室评分结果总平均分不低于 85 分，如两个月低于 85 分，甲方有权终止合同并重新招录符合要求的供应商。

（6）服务标准：根据要求完成相应服务，如在合同履行期间发现其他未尽之处，根据国家相关条例、法律、法规和采购人的实际工作的要求进行调整。

7.报价必须含以下部分，包括：

（1）员工工资、福利、养老、医疗等社会保险、加班费等费用；

（2）员工服装费；

（3）办公费；

（4）税费；

（5）所有保洁工作所需要的材料及工器具；

（6）报价说明：合同期如遇国家政策调整当地基本工资和社保缴费基数增加时，自增加之日起，按当地基本工资和社保缴费基数的增长率分别随之增加服务费用。

二、验收标准

符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

▲三、其他要求

付款方式/费用结算：

1. 本项目服务费按月支付，每月结算一次，费用按实际服务人数结算。自合同签订次月起 7 个工作日内，成交供应商申请付款时，须向采购人提供等额合法有效的发票；采购人在收到合格付款申请及发票之日起 30 日内，向成交供应商指定账户支付上月服务费。若成交供应商未按要求提交

付款申请及合规发票，采购人有权顺延付款。

2. 成交供应商承包的保洁服务范围内，部分区域原按多人工作量核定，实际由单人完成对应全部工作量的，经采购人验收合格后，该部分保洁费用按单人基础费用（指中标单价）×1.5 系数结算。

3. 若现场无足够保洁人员作业，成交供应商使用自有清洁设备（含清洁机器人）完成约定保洁工作且符合服务质量标准的，采购人予以认可，相关费用按本合同约定据实结算。

附件二：《每月工作质量考核标准》

每月工作质量考核标准

科室：　　考核日期：　　年　　月　　日

序号	考核项目	质量标准	分值	扣分标准	存在问题	扣分	得分
1	仪表仪容	按规定要求着工作装，服装整洁，不得穿拖鞋。	2	衣帽不整一次扣1分			
2	劳动纪律	遵守劳动纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，严格执行病事假请假制度，当班人员不准聚众聊天等与本职工作无关的事。	4	违反规定一次扣1分			
3	内环境保洁	医疗区楼内瓷砖地面(含走廊、楼梯)：随时保持清洁，做到：无垃圾、无痰迹，无烟头，无血迹及呕吐物痕迹，无口香糖等。	8	一处不符合要求扣1分			
		卫生间(含洗手盆，便器等)：无污垢，无异味，无残留粪溺	8				
		门诊大厅及走廊，在约定保洁工作时间内，随时保持洁净，回南天及雨天，要加强干燥、防滑处理，做到地面无积水。	8				
		内墙、柱、门窗、扶手等：手摸10CM长度无明显灰尘。瓷砖外墙2米高度以下无污迹。	8				
		玻璃，镜面，透明净亮，无手印，走廊，室内墙面，天花板无蜘蛛网。	8				

		各物体(桌椅柜，电器，灯具，画框等)处表手摸无灰尘。	8				
		病人出院后按消毒标准湿擦病床、床头柜、设备带及呼叫器等病房设施，对病床及床头柜进行终末彻底清洁、消毒。	8				
4	外环境保洁	外环境地面：无落叶等杂物，每天上、下午至少全面打扫一次，白天需随时清理积水，地面新产生的垃圾及时扫除。	8	一处不符合要求扣 1 分			
		绿化带：草坪内无乱扔的垃圾和漂浮物，各类检查井盖上无杂物堆积，保持干净，草坪内小路保持干净，无积厚尘、无杂物。	8				
		垃圾箱：箱体目视无污渍、无厚尘，垃圾箱边无杂物、无垃圾堆放(有垃圾在垃圾箱外的要随时放入垃圾箱内)，保持整洁干净。	6				
5	医疗废物管理	医疗废弃物管理符合《医疗垃圾和保洁消毒工作质量标准及要求》，垃圾做到日产日清。做好垃圾袋装化，将所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生、四周无散放垃圾。	8	一处不符合要求扣 1 分			
6	职业道德	保洁公司职工必须遵纪守法，遵守职业道德规范，认真履行工作职责，每天按工作质量标准及工作计划实施保洁工作。工作认真负责、热情周到，不得与患者、家属及工作人员发生争执。	8	有违规行为情节扣 1 一 10 分			
	合计		100				

考核人员：　　服务商：

附件三：乙方承诺

第十五节 投标单位响应本项目《项目需求和说明》中的所有内容及技术规范要求的承诺

服务承诺书

我方愿意参加崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（CZZC2026-G3-990102-CZSZ）的竞标活动，若我公司有幸在投标活动中获得贵单位物业服务权，我公司做出如下承诺：

一、满足服务采购需求的承诺

1. 我方严格按照招标文件里的服务需求内容提供服务，**与服务需求内容无偏离**；

2. 我方按招标文件的约定履行合同责任和义务；

3. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

二、承诺按国家法律法规开展各项服务及经营

我公司承诺在**崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**中按国家法律法规开展各项服务及经营活动，坚决维护中华人民共和国法律法规，不做任何有违国家法律法规的行为。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

三、承诺按时足额发放员工工资、福利、缴纳社保及解决劳资纠纷问题

我公司承诺按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁市有关最低工资标准的规定要求以及缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和缴纳社保及其他保险，**保证每月按时足额发放员工工资，同时在服务期间涉及用工方面的劳资纠纷全部由我公司解决、承担责任。**

劳资纠纷有效解决方案为：

1. 建立高效的纠纷处理机制

一旦出现劳资纠纷问题时，我司将利用企业工会和公司调解部门来进行协商调解，跟员工代表做好相关的沟通协商，权衡公司和员工利益尽可能的公正合理解决劳资纠纷，保证协商气氛良好，从而积极的化解劳资纠纷问题，防止继续恶化。

2. 设立纠纷控制维稳机构

设立纠纷控制维稳机构，在一定程度上强化和保障劳动合同的执行，从而通过各个部门的协调和调查，把劳资纠纷扼杀在摇篮里。

3. 健全相关制度

当项目出现劳资纠纷时，安排我司的工会作为劳资纠纷的调解机构，排解劳资纠纷。加强工会人员与雇佣者之间的沟通，建立沟通渠道，积极化解劳资纠纷问题。同时，建立劳动安全制度，根据不同岗位设置不同的劳动工人，若工人发生安全事故，企业应给予相应赔偿，最大限度降低更大劳资纠纷问题的发生率。同时完善企业工会组织结构，寻找新方法，加强工会的组织监督，健全监督机构，从而维护双方合法利益。

投标人（电子签章）：广西新能信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

四、承诺出现责任事故时能及时处理并做好对应的防范措施

我公司承诺在**崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**的经营活动中严格、规范的进行保洁服务，从根源上杜绝责任事故的发生。**如一旦发生责任事故，我公司承诺能及时处理并做好对应的防范措施，承担一切法律责任，根据法律法规及人情道义合情、合理、完善的处理相关责任事故。**

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

五、达到项目服务质量标准及要求的服务承诺书

我公司承诺响应崇左市荣军优抚医院物业管理服务（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）项目招标文件中各区域保洁内容与服务次数要求，并按招文件以下质量标准及要求提供服务：

1. 门诊部

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 2 次（急诊室每日 3 次）
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每日 2 次
6	区域内电脑、电话、器械（治疗车、抢救车、病历架等）、 平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉;氧气管、 低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交 叉感染）
7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所 门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期早上 9： 30-11： 30 分卫生间定人 专职保洁）
8	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、 阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处 标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每日 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
10	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管 道擦拭	每周 2 次
12	标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
13	室外玻璃、防滑地垫	每月 1 次

14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调、空 调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
16	虫网、蜘蛛网	随时
17	加卫生间泡沫剂	随时
18	治疗室的卫生	随时
19	巡视保洁、消毒毛巾	随时

2. 特殊区域（手术室、产房等）

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 2 次
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭	每日 2 次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、 地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
7	洗衣房送回的干净布草分类放置	每日 2 次
8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日 2 次
9	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶 手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
10	区域内电脑、电话、器械（治疗车、病历架、抢救车、存放 架等）、平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧 气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分 类分区使用不能交叉感染）
11	清理冰柜内胎盘（按科室要求）	每 2 天 1 次

12	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机、空调过滤网清 洗（中央空调除外）	每周 1 次
13	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周 1 次
14	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
15	防滑地垫、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周 1 次
16	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦 拭	每周 2 次
17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调 等高处设备擦洗	每月 1 次
18	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
19	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦试和整理	每月 1 次
20	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 2 次
21	巡视保洁、消毒小手巾	随时
22	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙 头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
23	暖箱、光疗箱、吸痰管、痰盂的擦洗和消毒	随时
24	拖鞋清洗	随时
25	手术室、治疗室等功能室的卫生	随时
26	术后整理、清洁、消毒	随时
27	虫网、蜘蛛网清理	随时
28	加卫生间泡沫剂	随时
29	更换马桶垫	随时

3. 住院部各病区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 3 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日 2 次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙 头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次

6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒	每日 2 次（污染时随时清洗）
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦 拭	每日 1 次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日 1 次
9	区域内电脑、电话、器械（治疗车、抢救车、病历架等）、 平车、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低 处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分 类分区使用不能交叉感染）
10	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦 拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每周 1 次
11	外部玻璃	每周 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
14	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗	每月 1 次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调、空调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
17	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
18	治疗室的卫生、床单元终末消毒	随时
19	暖箱、光疗箱、吸痰管、痰盂的擦洗和消毒	随时
20	虫网、蜘蛛网清理	随时
21	加卫生间泡沫剂	随时

4. 行政办公区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋、换饮用水	每日 2 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次（污染时随时）
7	区域内电脑、电话、微波炉，、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
10	玻璃	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷殖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月 1 次
16	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
17	虫网、蜘蛛网清理	随时

5. 会议室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 1 次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 1 次（如有会议随时）
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 1 次（如有会议随时）
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 1 次（如有会议随时）
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭	每日 1 次（如有会议随时）
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次（如有会议随时）
7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗	每周 1 次
10	玻璃	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调过滤网（中央空调除外）等高处设备擦洗	每月 1 次
16	虫网、蜘蛛网清理	随时

6. 公共区域

序号	工作内容	频次

1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次（特殊地方每日 3 次）
2	区域内地面、楼道湿拖	每日 2 次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日 2 次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 2 次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期巡回保洁）
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
7	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）	每日 1 次
8	区域内的楼道擦洗	每日 1 次
9	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒、杀虫	每日 1 次
10	消防栓、消防器擦拭、清洗	每周 1 次
11	外围绿化地的落叶	每日 2 次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
13	玻璃	每周 1 次
14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
17	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
18	防滑地垫的清洗	每月 1 次
19	虫网、蜘蛛网清理	随时

20	巡逻保洁	随时
21	假山、鱼池清理、清洗	每季度 1 次

注：每天、每周、每月、每季、每年保洁的频次可根据各科室的需要增加，但不能少于《项目服务标准要求》的指导频次。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

六、达到保洁服务质量考核标准（或达到医院感染质量控制标准要求）的服务承诺书

我公司承诺按以下标准要求，提供服务：

1. 公共区域、病房保洁

(1) 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无垃圾。

(2) 墙面：无手印、无污渍、无张贴、乱画、天花板无蜘蛛网。

(3) 电梯：电梯门表面无划痕、无灰尘、无张贴、无乱画、光亮无手印、电梯内部沟槽无杂物、电梯壁内无张贴、无乱画、地面无纸屑、烟头、天花板光亮、内部灯亮、滑道通畅。

(4) 按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

(5) 照明灯具：无厚积尘土。

(6) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。

(7) 电梯轿厢：无厚积尘土、蜘蛛网。

(8) 不锈钢面：无脏、污点。

(9) 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘。

(10) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。

(11) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。

(12) 玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印、无张贴、无乱画现象、无污渍、胶渍、水渍、无记号笔印记。

(13) 垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘，桶内无异味、无蚊蝇乱飞，周边无污水、无散落垃圾。

(14) 摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明亮、物品完好。

(15) 消防箱：干净无灰尘、无积尘、无张贴、无乱画现象、消防栓干净无积尘。

(16) 踢脚线：干净无污渍、无积尘、无脱落现象。

(17) 开关类：干净无灰、无污渍、无手印，禁止使用湿布擦拭。

(18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净、无积尘、上方无杂物、无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴、无乱画现象。

(19) 监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。

(20) 安全出口指示灯类：干净无污渍、无积尘、无破损，灯亮。

(21)不锈钢类：表面光亮、无灰尘、无划痕、无锈迹。

(22)候诊椅：表面无灰尘、无张贴、无污渍、无杂物、无蜘蛛网。

(23)指示牌、广告牌类：表面干净光亮、无灰尘、无张贴、无蜘蛛网。

(24)窗户（纱窗、百页窗.）：窗台无灰尘、无脚印、烟头、纸屑；窗框槽内干净、无杂物、无积尘、虫网。

(25)床、床头柜、床架、沙发、氧气管：无尘土、无积灰、油迹、霉点。

(26)紫外线灯管：保持清洁、无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土。

(27)各类医疗用具：无尘土、霉点、污迹。

(28)污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。

2. 公共、病房的卫生间保洁

(1)卫生间：无异味。

(2)地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水、无尿迹、污迹、脚印。

(3)洗手池：池壁无污垢、无痰迹及头发等不洁物。

(4)水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。

(5)洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍，洗手液器具无灰尘、无污垢，内装洗手液量不少于容积的 1/3。

(6)镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。

(7)大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿碜水锈印迹（黄迹）、无污、喷水嘴应洁净。马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅（含堵塞疏通），水箱无尘、污迹。

(8)手纸架：无手印，光亮、洁净。

(9)纸篓：污物量不超过桶体 2/3、厕纸无缺漏、内外表干净。

(10)墙面：无尘土、污迹。

(11)顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。

(12)隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

3. 楼梯保洁

(1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

(2)墙面：无尘土、无污迹。

(3)消防设备：表面无尘土。

(4)楼梯：扶手无灰、无积尘、无装修漆点、栏杆无积尘、无蜘蛛网、楼层阶梯无烟头屑、无泥土、通道内墙面无蜘蛛网、楼道内无堆积杂物。

(5)楼层内管道门：干净无积尘、无污渍、无张贴、无乱画。

4. 办公室保洁

(1)桌面：干净无尘土。

(2)电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。

(3)地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。

(4)值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。

(5)各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。

(6)沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉班，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养良好。

(7)倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

5. 外围环境保洁

(1)路面：目视干净、无烟头、无落叶、无痰迹、无积水、无口香糖胶渍、无堆积杂物、无大块石头等杂物。

(2)果皮箱、垃圾桶：无异味、无蚊蝇乱飞、周边无污水、无散落垃圾。

(3)绿化地：无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石、动物粪便等杂物。

(4)灯杆：无张贴、无灰尘、无蜘蛛网、无锈迹。

(5)天台（花园）：无堆积杂物、无石块、无落叶、无纸屑、无烟头等杂物。

(6)外墙玻璃：干净明亮、无污渍、无胶点、无漆点、无手印、水渍。

(7)休闲椅：表面无灰尘、无张贴、无污渍、无杂物、无蜘蛛网。

(8)排水沟：无杂物、无杂草、无纸屑烟头、排水畅通无堵塞、积水、异味。

(9)公共走廊：无杂物、无烟头、无纸屑、泥土、无胶渍、无手印、无张贴、无乱画现象、无污渍、胶渍、水渍。

(10)指示牌、广告牌类：表面干净光亮、无灰尘、无张贴、无蜘蛛网。

特此承诺！

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

七、达到消毒标准及要求（达到医院感染质量控制标准要求）的服务承诺书

我公司承诺按**崇左市荣军优抚医院物业管理服务（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**项目招标文件中消毒标准及要求（达到医院感染质控制标准要求）的内容，提供以下标准服务：

序号	部位	种类	作业方法
1	床、桌、操 作台、病人用物、室内、外环境 保洁	（1）普通病房	每天清水擦拭 1-2 次，每周二、周五使用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭消毒，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次。
		（2）特殊区域（手术室、导管室、重症医学科、产房、 血透室、新生儿科、供应 室、检验科、内镜室、感染性疾病科、发热门诊）	每天使用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭消毒 1-2 次，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次以及消毒剂浓度。
		（3）被血液、体液污染或传染性疾病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂擦拭消毒
2	毛巾用后清洗消毒方法	（1）普通病人	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用
		（2）被血液、体液污染或传染病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用
		（3）医、护办公室、治疗室、换药室、门窗用毛巾	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用
	备注	1.一床一巾，分区使用，用后未经消毒不能重复使用。毛巾用后清洗消毒按采购人要求放在指定位置， 按标识存放。 2.病房一一红色毛巾；医、护办公室、治疗室、楼道、内走廊一一黄色毛巾；值班室、会议室一一 绿色毛巾；特殊区域一一如产房、手术室、婴儿室等毛巾贴专用标签以便区分。	
3	地面	（1）普通病房	每天清水湿拖 2 次，每周二、周五使用 500mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加频次。

序号	部位	种类	作业方法
		（2）特殊区域（手术室、导 管室、重症医学科、产房、 血透室、新生儿科、供应 室、检验科、内镜室、感 染性疾病科、发热门诊）	每天使用 500mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒 2 次，如遇污染随时消毒，住院患者增多以及传染性疾病流行期适当增加消毒频次以及消毒剂浓度。
		（3）被血液、体液污染或传染性疾病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂湿拖消毒。
4	拖把用后清洗消毒方法	（1）普通病人	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。
		（2）被血液、体液污染或传染病患者、多重耐药菌患者	使用 2000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。
		（3）医、护办公室、治疗室、换药室拖把	使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。
	备注	1.拖把分区使用，用后未经消毒不能重复使用。拖把用后清洗消毒按采购人要求放在指定位置，按标识存放。 2.病房一一红色标识；医、护办公室、治疗室、换药室、楼道、内走廊一一黄色标识；值班室、会议室一一绿色标识:特殊区域一一如产房、手术室、婴儿室零拖把贴专用标签以便区分。	
5	便器、痰盂	（1）普通病人	脏污物直接排入医院污水系统，容器使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后，清水洗净，晾干备用。要求浸泡物品不能上浮。
		（2）传染病患者或多重耐药菌患者	脏污物直接排入医院污水系统，容器使用 2000mg/L 含氯消毒剂浸泡消毒 60 分钟后，清水洗净，晾干备用。要求浸泡物品不能上浮。并根据 特殊传染性疾病的要求增加消毒剂浓度。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新维信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

八、达到生活垃圾、医疗废物垃圾管理标准要求的服务承诺书

我公司承诺按**崇左市荣军优抚医院物业管理服务（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**项目招标文件中生活垃圾、医疗废物垃圾管理标准的要求，提供以下服务：

根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的精神，结合采购人的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，保洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至 医疗垃圾存放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。

1. 工作质量标准

（1）采购人生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。

（2）根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置；并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。

（3）对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。

（4）交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。

（5）可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。

（6）次月 10 日前将上月医疗废弃物交接登记表上交医院总务科和院感科。

2. 工作要求

（1）认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。

（2）保洁员必须规范按要求将医疗垃圾放置医疗固体废物暂存室。

（3）专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），选择垃圾的运送路线，避开人流量多的地方。装垃圾的垃圾车要直接送往指定处理区，不能把车留在走廊里。

（4）各类垃圾每天上、下午各收集一次，并按要求转送到医院垃圾存放间。

（5）在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有撞坏需要按采购人购买价赔偿。

（6）根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类。使用医疗废物袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。

（7）我司安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾。如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，成交供应商应及时通知采购人，并做出应急预案。

（8）对转运箱每天冲洗二次。按采购人要求进行必要的消毒并做好记录。医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。

（9）我司到科室收集医疗固体废物垃圾时，将落实专人与采购人科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与采购人指定医疗废物回收人员做好交接工作，各种交接单证要签字，内容真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。

（10）不能在工作区域内收集垃圾、纸皮等杂物、一经发现每次处罚服务费 50 元；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次处罚服务费 100-200 元，并要求我司辞退员工，所造成的后果由我司全面负责。

（11）我司不能在未经采购人医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次处罚服务费 100-500 元。

（12）医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，我司按照以下应急措施处理：

①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度；

②组织有关人员尽快对现场进行处理；

③处理现场时，尽可能减少对现场其它人员及环境的影响；

④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染；

⑤消毒时，从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒；

⑥现场处理后，对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。

(13)我司对从业人员做到严格要求、规范管理、并制定切实可行的工作制度，加强相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗

位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。

(14)当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人→成交供应商主管（经理/主任）→采购人主管科室。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

九、达到其它保洁内容标准要求的服务承诺书

我公司承诺按**崇左市荣军优抚医院物业管理服务（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**项目招标文件中对其它保洁内容标准的要求，提供以下服务：

1.招标文件中的保洁标准及定期作业养护指导，与双方签订的保洁合同有同样的法律约束效力。该附件标准为暂行标准，经双方协商同意可删减或增加其他内容，在雨天及不可抗力情况下，该标准可局部降低，但是整体感觉一定是干净整洁，且保洁人员及时清洁到位。

2.我司实施的保洁工作作业流程，均符合采购人工作性质特点，经双方协商同意可删减或增加其他内容。从合同开始之日交于采购人主管科室备案。

3.我司对特殊保洁（如地板清洁、清洗空调过滤网、高空外墙清洗等）已制定周 /月/季度清洁保养计划并在年工作计划中体现，详见 P1168。

4.我司对采购人特殊科室的清洁内容已提供具体、合理、可行性的工作流程和标准，详见 P527-534。

5.我司的日常清洁活动（包括紧急、临时，但不限于）的配合度，已提供具体、合理、可行性的工作流程及标准，详见 P1169-1172。

6. 我司对采购人目前的清洁内容或标准提升方面，已提供具体、合理、可行性的，且能切实看到效果的建议，详见 P1156-1157。

7. 用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。

8. 用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；接好后应及时关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的处罚。

9. 保洁员工作服要求员工每天更换，保持干净整洁，随脏随换。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十、响应保洁服务岗位工作职责的服务承诺书

我公司承诺按**崇左市荣军优抚医院物业管理服务（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**项目招标文件中对保洁服务岗位工作职责的要求提供服务，具体岗位工作职责如下：

（一）保洁主管岗位职责

1. 全面负责保洁日常管理，结合医院工作特点制定保洁年度、月度工作计划、作业流程与排班安排；常态化巡查各岗位作业情况，汇总质量台账，定期向院方汇报工作。

2. 组织召开保洁工作例会，传达并落实医院及物业各项管理制度；统筹全员业务、院感、服务礼仪培训，负责新员工保洁消毒实操带教，提升整体作业水平。

3. 掌握员工思想动态，监督各项保洁工作落地，定期开展抽查、绩效考评；统一管理保洁工具、清洁耗材的申领、保管、发放，并指导保洁员规范使用。

4. 巡查各科室保洁区域，按需临时调配保洁人员；每日开展保洁质量检查、记录、统计，规范填写《员工卫生检查/考核表》，遇工作疑难问题及时上报并给出处置方案。

5. 受理并妥善处理医患各类投诉，调解员工内部矛盾，第一时间处置保洁人员与患者之间的冲突。

6. 收集员工、患者对物业服务的意见建议，每日查阅《病人反馈意见本》，针对反馈问题落实整改并形成处置建议上报。

7. 主动对接医院各科室做好工作协调，顺畅完成上下级、平行岗位沟通协作。

8. 处理保洁板块其他综合事务，严格执行医院节庆、工作服每日更换、院感防控等管理要求。

（二）保洁员职责

1. 服从公司及医院和服务所在科室主任、护士长的管理和指导，遵守采购人的有关规定，努力、高效、品质显地完成各项任务，对上级领导的工作安排负责。

2. 员工/代班员工严格按照《保洁、消毒标准及定期作业指导书》进行操作规程作业，严格按照工作流程进行每天的工作，分工清楚，责任明确，做好交接班记录登记，有标记的清洁工具专用并定点存放。

3. 熟悉各自分工及所负责范围内的卫生情况，并对该范围内的保洁工作负责。特殊工作岗位的员工做好每日工作日志记录。

（三）保洁服务所需工具配置

1.我司将配置具有现代化先进性、符合国家卫生标准和要求的保洁清洗机器设备、工具清洁剂、消毒用品、日常保洁用品、工作服等材料（含办公用品、笔记本、电脑耗材、微细纤维拖把、扫把、塑料袋、桶、盆、水管、百洁布、微纤维洁布、钢丝球、保洁车、喷壶、洗地机、尘推机、榨水机、除胶剂、松节水、不锈钢保养剂、管道疏通工具、洗涤消毒用品、檀香、空气清新剂、垃圾运输车、警示牌、防护用品等）。

2.为了解决保洁问题，我司额外需要配置的工具材料，所产生的任何费用由我司自行承担。

3 当我司所配置的工具器不能满足实际需求导致服务质量达不到合同约定标准时，采购人有权发出指令要求我司限期内补充，如我司在期限内不进行补充，采购人有权采购工具器进行补充，所产生一切费用由我司全部承担。

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十一、达到人员配置要求的服务承诺书

我公司承诺响应**崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**项目招标文件中人员配置要求提供服务，具体人员配置如下：

序号	岗 位	负责工作区域	数量（人）	工作内容
1	主管	全院物业工作	1	计划、指挥协调、检查
2	保洁员	行政办公楼	1	行政办公楼各办公室及周边区域清洁卫生
3	保洁员	1 号楼（精神康复科、退役军人科、精神科一病区、精神科二病区）	6	负1楼至8楼各楼层、区域的保洁、消毒
4	保洁员	2 号楼（门诊 1-3 楼、精神科三病区、精神科 5 病区、精神科六病区、精神科七病区、心身医学科、九楼）	10	1 至 9 楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒
5	保洁员	3 号楼、幸福路对外门诊	3	1-5 楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒洁、消毒区域保洁、消毒
6	保洁员	5 号楼（中医康复科、内一科、内二科、老兵之家、妇产科、手术麻醉科）	7	1至7楼各楼层、诊室区域的保洁、消毒
7	保洁员	供应室、专家楼、饭堂 2 楼	1	各楼层、诊室、办公室区域的保洁、消毒
8	保洁员	外围	2	医院所有公共区域
9	保洁员	机动组	5	根据医院日常需求，随时支援其他保洁岗位，应对突发或紧急清洁任务
10	保洁员	预备人员	4	根据业务医院要求增加

		合计	40	

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十二、承诺出现责任事故时能及时处理并做好对应的防范措施服务承诺书

我公司参加崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）项目投标活动，承诺在崇左市荣军优抚医院保洁项目的经营活动中严格、规范的进行保洁服务，从根源上杜绝责任事故的发生。**如一旦发生责任事故，我公司承诺能及时处理并做好对应的防范措施，承担一切法律责任，根据法律法规及人情道义合情、合理、完善的处理相关责任事故。**

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十三、服务响应时间服务承诺书

我公司多年来一直耕耘于南宁地区，在广西南宁地区**有多个在管项目**，**具有丰富的人才储备**，**具备高效处理能力及丰富的项目经验**，如我司能够有幸中标**崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）项目**，针对**崇左市荣军优抚医院**项目现场服务存在的问题及出现的突发事件，我公司承诺在**5分钟内响应，30分钟到达突发现场**，**解决突发事件**，第一时间为项目提供贴心服务，同时可以在周边项目能调派不少于**40名的服务人员**到达项目现场支援。

我司服务响应时间表

序号	类型	响应内容
1	公司服务响应	在5分钟内响应，30分钟到达突发现场
2	项目服务响应	5分钟内做出响应，并调动人员解决项目存在的问题
3	突发事件响应	在5分钟内作出响应，同时可以在周边项目调派40名服务人员到达项目现场支援

特此承诺。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026年07月24日

十四、服务便利措施承诺

我公司承诺在**崇左市荣军优抚医院保洁项目**的经营活动中为医患人员提供各项便利性措施：

1、在洗手间设置放物架

为方便进入项目的人员安全处置随身物品，管理处将在洗手间内设置放物架及挂衣钩，防止物品掉落造成财务损失，体现我司人性化服务理念。

2、便民雨具

如遇突发大雨，可为医患人员提供便民雨具：雨伞、一次性雨衣。

3、设置失物招领处

针对医院来往人员多、流动性大，物品极易遗失的特点，管理处将设立专门的失物招领处，为失主妥善保管遗失的物品，体现我司优质服务特色。

4、代订物资

根据实际情况，为医患人员代订鲜花、横幅等相关物资。

供应商（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十五、处理问题能力承诺

我司将借鉴多年来管理同类项目的物业服务经验，针对**崇左市荣军优抚医院保洁服务**项目的项目特点和可预见的突发问题，编制一套完整的响应方案，做到事前预防、事中控制、事后妥善处理，保证**崇左市荣军优抚医院保洁服务**项目的平稳运行。

（一）事前预防

在发生突发事件时，物业管理处应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到最低限度，在最短的时间内恢复正常，现场物业服务人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理。因此我司认为，要做好事前预防工作，可以从以下三个方面入手：

1、识别可知的安全隐患

在项目物业管理服务过程中，有部分隐患是完全可以依靠从业经验、专业技术水平等来预先识别的。其识别过程大体可以分解为：

（1）摸底，即由相关专业管理人员（如清洁管理师、人力资源管理师、心理咨询师等相关人员）按计划，分别对**崇左市荣军优抚医院保洁服务**相对专业

范围内可能存在的隐患进行摸底，实现隐患初步识别。

（2）清查，即由物业管理处人员会同各部门专业人员，对项目区域内的隐患进行更加全面细致的清查，从不同角度出发尽可能找出各种潜在隐患，并尽力消除能够处理的隐患。

（3）整理，即对清查出且无法消除的隐患进行最后的确认识别。

（4）分类，即根据隐患的属性进行分类（如公共卫生类、自然灾害类、参观检查类等），并编辑成册备用。

同时现场物业管理处要做好安全隐患的识别工作。随着项目大楼相关配套设施设备的使用、老化、改造、更新、项目周围环境的变化等，物业管理处在日常服务过程中继续加以关注，不断识别新的安全隐患。

2、实行预案制

（1）预案的编制

根据安全隐患识别分类结果，可分类别编制处理预案，以对安全隐患进行有针对性地控制，编制预案应注意以下几个问题：

1）编制预案，必须与将来的实际操作者充分沟通，达成共识，以免预案无法落实，难以执行，成为一纸空文。

2）编制预案者中，要由具备一定相关后勤管理经验和清洁、保安、绿化专业水平的人员参与，以便把好技术关，增强预案有效性。

3）编制的预案一定要易学实用，以免给日后的培训及实际操作带来不便，甚至造成新的隐患。

（2）预案的试运行

1）对内培训，针对各部门后勤人员而组织的培训。培训内容不仅限于对编制的预案进行纯理论的讲授，更重要的是进行各种有针对性的实际操作培训——模拟演练。对于可能带来严重后果的突发事件的应急处理能力培训（如防恐防暴、卫生消毒等），尤其需要模拟演练。同时，物业管理处应对培训情况进行定期、有计划的评审；而我公司品质管理部门应对培训开展情况进行不定期的

评审，以保证培训的落实及质量。

2）对外培训，即物业管理处将应急事件的处理方法，向项目甲方及职工进行针对性地宣传培训，降低职工面对应急事件时的风险。

（3）设立安全防范小组

结合项目的实际情况，我司为了预防各类突发事件的发生而特别成立的。

（二）事中控制

对于那些在事前识别并制订了相应的处理预案的应急事件，按预案规定处理即可。但对于那些没有预案控制的应急事件，就要靠项目现场物业服务人员的综合素质来灵活应付。

1、事中处理原则

（1）统一指挥原则

应急事件发生后应由一名管理人员（一般以当值最高级别的管理人员为佳）做好统一的现场指挥，安排调度，以免出现“多头领导”，造成混乱。

（2）服从命令原则

现场的各岗位物业管理服务人员应无条件服从现场指挥人员的命令，按要求采取相应的应急措施。

（3）主动出击原则

应急事件发生时，现场物业服务人员不能以消极、推拖甚至是回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理，敢于承担相应责任。

（4）灵活处理原则

对待应急事件，应具体问题具体分析。即使已有预案规定，但因具体情况发生变化，应摆脱预案束缚，及时做出相应的调整。

（5）安全第一原则

处理应急事件应以不造成新的损失为前提，不能因急于处理，而不顾后果，造成更大的且不必要的人身、财产损失。

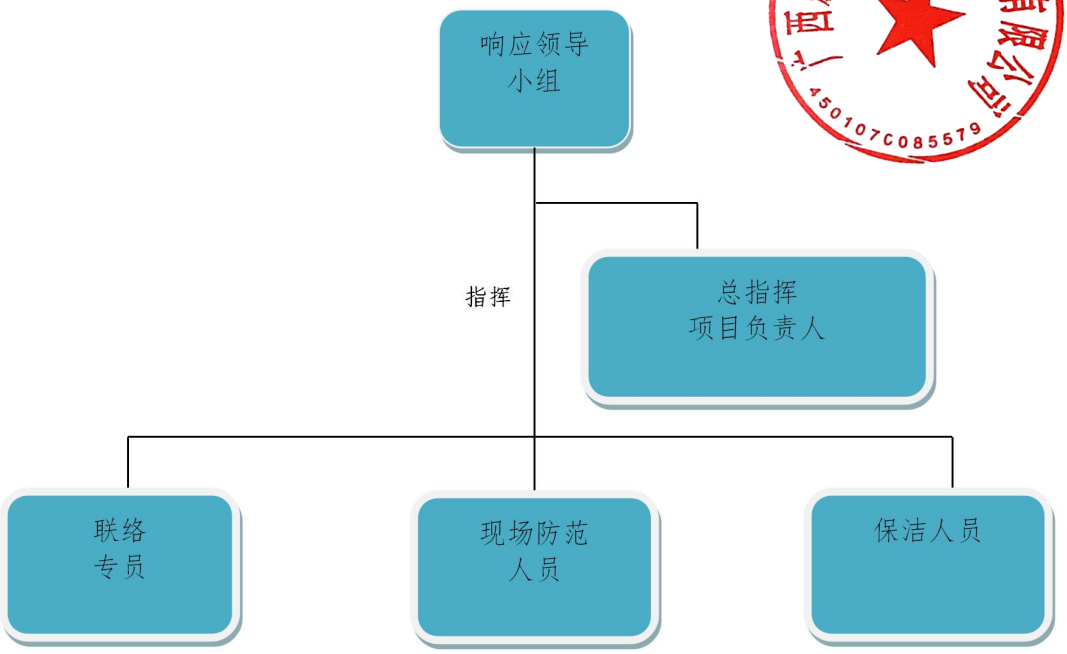
（6）团结协作原则

现场的物业管理服务人员应团结一致，同心协力的处理突发事件。事后改进处理应急事件的延续。

2、响应领导小组

为了快速有效地将应急事件的危害降到最低，发生应急事件时，应立即成立响应领导小组。

1）响应领导小组



2）应急领导小组设置说明

➢ 总指挥由项目负责人担当

以下为总指挥主要负责的事项：

① 指挥有关人员立即到达规定岗位，配合项目采取应对措施；

② 安排项目后勤人员开展相关的抢险排危或者实施救助工作；

③ 根据需要对现场人员、围观人员进行疏散，并且根据事件性质，报请项目负责人以及我公司迅速依法采取紧急措施；

④ 根据需要对事件现场采取控制措施，对应急处理程序进行布置、指导；

⑤ 当班后勤服务人员为该应急事件的应急处理领导小组成员；

⑥ 本领导小组负责一切应急事件的处理。

➢ 联络专员由项目负责人担当

以下为联络专员主要负责的事项：

① 负责向与我司在警民合作的公安机关、消防队等报告，负责与 110、119 等联系；

② 负责联络周边在管项目，要求周边项目立即进行支援。

➢ 现场防范人员由当班水电维修人员、绿化人员担当

当班服务人员负责听从项目负责人的安排，对现场进行安全管理，防止暴力事件、意外事件进一步恶化。

➢ 卫生消毒人员由当班清洁人员担当

协助甲方做好现场的卫生消毒工作，防止项目内出现传染病现象。

（三）事后处理

对于应急事件的善后处理，一方面要考虑如何弥补损失和消除后遗症；另一方面要总结应急事件处理过程，评估处理预案的有效性，改进处理预案的组织、制度和流程，提高项目应对应急事件的能力。

1、全面总结

应急事件基本平息后，对处理全过程进行全面的总结必不可少，以此总结经验，吸取教训；发现问题，持续改进；肯定成绩，逐步推广；为制订纠正措施，防止类似事件的再度发生打好基础。

2、制订纠正措施

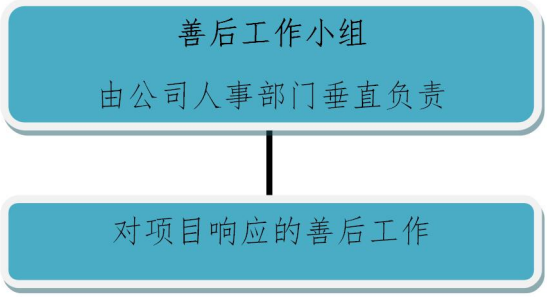
“纠正措施”亦为 ISO9001：2000 版质量管理国家体系（QMS）中要求必须形成文件、加以控制的六个要素之一。在全面总结以后，还需要根据总结情况制订相应的纠正措施，完成以下三方面的工作：

（1）根据总结情况，适当修改原有预案中误漏之处，以完善预案制；

（2）根据总结情况，编制还缺乏的预案，以充实预案制；

（3）根据总结情况，有针对性地开展培训（同样包括对内、对外两个方面），持续改进，不断增强处理应急事件的能力。

3、善后工作小组：由公司人事部垂直负责



工作职责：

（1）负责与保险公司衔接，各人员善后；

（2）认真进行解释、安抚工作；

（3）认真与有关部门联系，并协同解决；

（4）如终站在“以人为本”的角度来解决问题；

（5）项目人员对场地设施进行修复，及进行其它善后处理工作。

（四）突发事件分级界定和传达机制

为了维护项目正常的秩序，预防及应对项目内的突发事件，对可预见的突发事件进行分级界定，并建立完善的传达机制。

1、突发事件处理的级别界定

突发事件的分级界定，是以事件/事故的危害程度、影响程度进行综合评估的，且我司制定了详细标准评估原则。

我司将突发事件的应急处理分为三级：

一级为需要公司本部全力组织处理的重大应急事件。

二级为需要广西片区总监组织处理的重要应急事件。

三级为项目物业管理处按规范处理的日常突发事件。

➢ 突发事件的应急级别界定表

级别	分项评估						判别
	危害程度			影响程度 含即时/后续影响/潜在隐患			
一级	严重	中等	轻微	严重	中等	轻微	

	√			√			高危/严重
		√		√			危险/严重
		√			√		危险/重大
			√	√			低险/严重
二级					√		重大
			√		√		低险/重大
					√		重大
三级			√			√	低险/轻微
						√	轻微

2、突发事件的分类、定级依据表

为了迅速地将项目各类突发事件进行准确的界定，我司将在项目服务过程中，对可能发生的各种突发事件进行归类，并作出详细指引，作为级别界定以及启动组织处理预案的有力依据。

级别	分类指引	评估/界定部门
一级	涉及暴力的安全事故	公司本部
一级	工作差错所引致的重大意外事件	公司本部
一级	人身伤害事故、严重伤害事件	公司本部
一级	群体性事件	公司本部
一级	重大消毒安全、感染事件	公司本部
一级	特大台风、暴雨	公司本部
一级	违法事件	公司本部
一级	其他重大安全事故、事件	公司本部
一级	临时重大活动、工作的应急保障及支持	公司本部
一级	其他重大的临时协助、配合、应急工作	公司本部
一级	当地政府部门重大的临时协助、配合、应急工作	公司本部
一级	急性流行疾病、传染病暴发	公司本部
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的消防事件	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的用电安全事故	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的暴力事件	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的安全防范事件	区域品质总监
二级	工作差错所引致的轻微安全事件、但存在潜在的严重隐患	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的打斗事件	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的群体性事件	区域品质总监

二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的消毒安全、感染事件	区域品质总监
二级	大台风、暴雨	区域品质总监
二级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的违规事件	区域品质总监
二级	其他没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响，但非轻微的安全事件	区域品质总监
二级	临时重要活动、工作的以及保障及支持	区域品质总监
二级	其他重要的临时协助、配合、应急工作	区域品质总监
二级	当地政府部门重要的临时协助、配合、应急工作	区域品质总监
二级	流行疾病期间	区域品质总监
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的火患事件	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的用电安全事件	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的暴力事件	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的安全防范事件	项目负责人
三级	工作差错所引至的轻微意外事件、没存在潜在的严重隐患	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的打闹事件	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的群体性事件	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的消毒安全、感染事件	项目负责人
三级	台风、暴雨	项目负责人
三级	没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的违规事件	项目负责人
三级	其他没造成伤害、重大损失、重大责任、重大影响的轻微的安全事件	项目负责人
三级	临时活动、工作的应急保障及支持	项目负责人
三级	日常其他临时协助、配合、应急工作	项目负责人

3、传达机制

（1）公司本部常设品质部门（总值），每天 24 小时运作，收集及反馈各项目的日常及应急信息、报告。

（2）公司规定，所属的每一项目的物业管理处，对超出日常工作任务以外的重大工作/事件，必须 10 分钟内向公司本部品质部和区域品质总监报告。

（3）收到项目突发事件报告后，公司本部以应急事件的处理级别界定标准进行界定，并迅速与区域品质总监、项目负责人沟通、同时与项目负责人取得联系，对事件/事故作出迅速的评估、界定，并启动相应的组织预案。

（4）实际工作中，公司本部和区域总监紧密跟进事件/事故的处理、发展情况，随时调整相应的应急级别，并启动相应的组织程度进行处理。

供应商（电子签章）：广西新华梧城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十六、服务态度承诺

服务态度就是指服务者为被服务者服务过程中，在言行举止方面所表现出来的一种神态。

我公司承诺保洁员工在服务态度上，以服务发展，服务对象为核心，坚持三讲，即讲大局、讲责任、讲奉献；在服务素养上，恪守三修，即修心、修行、修为；在服务标准上，做到三戒，即服务理念戒陈、办事效率戒低、行为规范戒散；在服务能力上，秉承三性，即主动性、自觉性、创造性，保持**热情、诚恳、礼貌、尊重、亲切、友好**的服务态度，想他人之所想，急他人之所急，在做好岗位工作的同时也保持优良的服务态度，给甲方最好的服务体验。

服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感，我公司将从以下几点出发不断培训员工，保证优良的服务态度：

1、认真负责。就是要急服务对象所需，想服务对象之所求，认认真真地为服务对象办好每件事，无论事情大小，均要给服务对象一个圆满的结果或答复，即使服务对象提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决服务对象疑难问题，把解决服务对象之需当作工作中最重要的事，按服务对象要求认真办好。

2、积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在服务对象提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求服务对象完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为服务对象提供方便。

3、热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在服务对象面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保

持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待服务对象。服务对象有意见，虚心听取，服务对象有情绪尽量解释，决不与服务对象争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

4、细致周到。就是要善于观察和分析服务对象的心理特点，懂得从服务对象的神情、举止发现服务对象的需要，正确把握服务的时机，服务于服务对象开口之前，效果超乎服务对象的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

5、文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端正，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十七、服务效率承诺

服务效率是服务质量的体现，我公司承诺在崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）的经营活动中**明确目标、服务提质，保证项目服务效率的同时也进一步提升项目服务效率**，保证项目服务活动有序、正常的进行。我公司将通过以下几点保证项目的服务效率：

1. 制定、执行有关制度

（一）建立各类工作制度。

（二）项目工作人员必须熟知各种制度的内容，按制度严格执行。

（三）部门分工明确，各司其职：各级负责人对所管辖区域要定期进行督导、检查各项制度落实情况，实行三级负责制，层层把关，确保制度的有效落实。

（四）强化各级人员，自觉执行各项规章制度，培养养成良好的工作作风。

（五）部门负责人在日常工作中按各项工作制度严格要求，督促和检查人员执行情况，并作为每月考核工作的重要内容。

（六）项目经理在每月质量检查中将各项规章制度的落实情况作为检查内容的一部分，督促按制度要求做好各项工作。

（七）对违反各项制度的项目工作人员进行批评教育，造成后果的给予处罚。

2. 配备精干人员

真正的人才是一个企业的顶梁柱，关系着整个企业的正负盈亏，所以项目一定要配备上优良的技术、管理人才，这样才会使整个项目能够有效、有序的正常推进。项目的实施，首先要建立精练的项目领导班子，选调优秀的管理人

员，只有这样才能保证项目的正常实施，有了优秀的管理服务团队，项目的服务工作才能稳扎稳进，在管理上和专业操作上都能做到事半功倍，为业主提供优质的服务。因而我公司从以下五个方面安排人员：

（一）我公司计划抽调精干的管理人员，业务熟练的技术骨干和有过类似物业服务经验的作业队伍来组织项目部。配足各专业、各工种的技术工人数量，以使项目部人员精干，业务熟悉。从人员素质上来保证工程进度计划的实施。

（二）根据项目部的工作繁忙程度，合理组织劳动力进场，确保物业管理高峰期有足够的劳动力投入本项目服务。

（三）投入本项目的专业技术人员须持有相应的上岗作业证书，在物业服务过程中针对出现的新技术和新工艺进行必要的技术培训。

（四）为干事的员工、人才搭建平台

1. 帮助青年技术、管理人才拟订个人职业规划，对自己的发展方向和目标有明确的认识，将个人兴趣特长与企业的发展相结合。

2. 充分利用内部选拔机制，大胆启用新人，选拔到助理或副职岗位或轮岗培养，选拔基层干部，提高基层员工晋升空间，让人力资源真正“活”起来。

3. 除大纲年度培训计划外，根据需求及时增加临时培训，确保满足需求。培训方式多样，除传统授课培训外，还有案例剖析、户外拓展、专家授课、专题讲座等。

4. 技术、管理人员入职，公司安排 3 个月实习期，3 个月岗位试岗期，在此期间每月进行工作总结，人力资源部每月到现场对员工及部门进行落实，多方位了解员工实际工作状况，确保员工真正适岗。并根据实际情况签订师带徒协议。

5. 兑现工作，只要做出成绩、为企业创造效益，就要论功行赏、公开表扬、肯定成绩，使员工有成就感、自信心。

（五）关注员工思想动态，营造温馨和谐、向上的工作氛围

1. 人力资源部增强服务意识：员工到办公室询问事情，要求接待人员必须站起来，或让员工坐下进行沟通，态度要求热情，真正成为员工实实在在的家长、亲人，员工提出的事情无论大小，高度重视、及时回复；

2. 制定对口服务制，及时了解员工情况，员工提出的问题及时反馈相关部门，推动落实、解决；

3. 每季度定期组织员工座谈会，通过面谈正面侧面了解掌握员工的思想状况和工作状态，并对反馈的问题上报相关部门予以解决；

4. 在中高层范围宣贯并实施对年轻人以帮扶为主、关爱为主用人原则，批评时注意方式和艺术、因人施教；

5. 每月对生日员工发放生日礼物，并组织生日活动。

6. 组织多种形式文娱活动（如座谈会等）、建立员工活动室等，不断丰富员工的业余生活。

3. 合理安排工作时间

制定物业服务工作计划，合理安排每个员工的工作时间，项目主管做好考勤记录，负责监督员工是否定时定量完成工作、是否达到工作要求和标准，坚决杜绝旷工、迟到早退、敷衍应付的行为。每天定员定岗，做到今日事今日毕，不拖延不留宿。

4. 积极应对各项突发工作

崇左市荣军优抚医院作为一个特殊的场所，我们将积极应对各项工作的

开展，制定持之有效的的应急预案。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十八、服务质量承诺

我公司承诺在**崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目（项目编号为：CZZC2026-G3-990102-CZSZ）**的经营活动中依据项目的实际情况，按照 ISO 90001 **质量保证标准**，结合现有的成熟管理经验，付出一定的人力、物力、财力，确定了公司的质量方针和目标、健全了符合新华信管理需要的服务质量流程、建立完善服务质量管理流程，并使其有效运行，保证项目的服务质量。

（一）物业服务质量承诺

1. 月质控考核标准达到：

①有效投诉处理率达 100%；

②环境卫生达标率为 90%；

③职工及患者投诉率＜10%，投诉处理率达 100%；

④从业人员专业培训合格率 100%；

⑤无因管理疏忽造成恶意破坏事件和治安不良事件，无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾发生率 0；

2. 在合同履行期间无条件遵守采购人既定或修订各项规章制度以及社会

化（物业化）人员岗位职责，由政府相关政策导致政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，采购人将依法解除合同。

（二）服务质量保障措施

第一节 行为规范保证措施

（一）仪容仪表

1. 服装：按规定统一着装上岗。上岗前在休息室（更衣室）换好工服，下岗后换下工服，不得在非工作时间穿工服。工作服应勤洗、勤换，衣袋内不乱装杂物。发现破损、掉扣应及时修补。穿着应整洁、干净，钮扣扣好，不乱卷袖。鞋袜应整齐、干净，不得赤脚穿鞋。

2. 发型：男职工不许烫发、留胡须、蓄发角、头发长不盖耳，发不蓬乱，不擦重味发油。女职工不留怪发型，不梳披肩发，长发必须盘头。

3. 容表：不浓装艳抹。不留长指甲，不涂指甲油。不使用味浓的化妆品。讲究个人卫生。工作时面带笑容，亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

4. 戴牌：员工上岗佩带工牌，工牌一律戴在左胸。

（二）行为举止

1. 时刻保持自己的姿态端庄、精神饱满、动作利索。说话声音要清楚，讲求礼貌、不喧哗、不嬉闹。走路要稳、靠右行，2 人以上不并排行走必须排成单列队形行走，礼让宾客。按规定乘相应电梯。

2. 在岗上不吸烟、不长时间休息、不扎堆聊天、不与宾客闲谈。

3. 在任何情况下不与医患争执、吵架，主动为宾客服务。

4. 员工应在指定的工作区域范围内活动，不准串岗串楼层。确因工作需要，应事先得到经理、主管或领班的许可。

5. 不去不该去的地方，不动不该动的物品，不做令人怀疑的行为。

（三）礼貌礼节

1. 坚持“宾客至上、服务第一”的工作宗旨，树立“顾客就是上帝”的服务意识。

2. 对待他人的问询，要按标准问答回答。有不清楚的问题可将人带给工作人员接待。

3. 同他人交谈时，眼光要注视他人集中精力倾听，不要左顾右盼，不要中间打断。遇有急事时，应先说：“对不起”再讲明理由。

4. 注意问候、称呼、应答、迎送等礼节，并要使用礼貌用语。

5. 对他人的物品不要表示羡慕，以免误会。

（四）劳动纪律

1. 按时上下班，不无故迟到早退。请事假须提前向经理、主管（或领班）申请，特殊原因要及时补请，否则按旷工处理。病假须持医院证明，经经理、主管（或领班）批准后，方能休假。

2. 工作时间不允许干与本职工作无关的事。

3. 工作时间（含上班前用餐时）不得喝酒，在岗上不得吸烟。

4. 不在工作区域内用餐，不在非休息时间和地点休息。上下班时走员工通道。

5. 服从公司和业主方质检人员的检查与纠正。服从领导、按时、按质、按量完成上级领导交给的各项任务。

6. 自觉遵守公司及业主方的各项规章制度，爱护公司及业主方的各处设备、设施、用品等。损坏丢失机器设备、工具、工作服按公司规定赔偿。

7. 作业时，不得妨碍公共秩序及业主方人员的活动，不许与业主方人员发

生口角或打架。

8. 不动业主方人员的物品，严禁偷盗行为。

9. 不许与业主方人员拉关系，索要小费。不准向业主方人员借东西。

10. 在项目内捡拾的一切物品一律上交，不得私自带走。

11. 业主赠送物品应先向上级报告，得到批准后方可带走。

12. 下班后按规定离开工作现场，不得在岗上停留。

13. 六定：定岗位、定标准、定规范、定任务、定时间、定责任。

14. 三查：经理主管查、领班查，员工自己查。

15. 一会：班前、班后会。

第二节 投诉处理保证措施

（一）业主方投诉的原因

1. 对我们的服务态度不满；

2. 对我们的工作效率不满；

3. 对我们的服务方式不习惯；

4. 对不满情绪得不到及时宣泄不满；

5. 其他不满。

（二）业主方投诉心理

1. 要求尊重心理；

2. 引起重视心理；

3. 要说法心理；

4. 要补偿心理；

5. 希望感激心理；

6. 希望惩罚犯错误人心理；

7. 希望物业公司更完美心理；

8. 综合心理。

（三）业主方所希望得到的

1. 有人聆听，得到尊重；

2. 受到认真礼貌的对待；

3. 感到我们有压力、有紧迫感，立即见到行动；

4. 犯了错误的人受到相应的处理并道歉；

5. 对甲方有表示感激的态度；

6. 澄清问题，建立或完善机制，使问题不再发生。

（四）受理业主方投诉的原则

1. 态度正确：热情、真诚、主动、关注；

2. 换位思考、感同身受（业主方的感受而非你的感受）；

3. 对业主方善意的出发点抱有信心，尽管有可能是错的；

4. 要注意控制自己的情绪和言行，避免激化矛盾；

注：及时处理：一次快速解决投诉比没有发生投诉更能加强投诉业主方的忠诚度，业主方可能更清楚地记得这次特殊接触。

（五）投诉处理中常见的错误行为

1. 争辩、争吵、打断业主方，教育、批评、讽刺业主方；

2. 直接拒绝业主方或暗示业主方有错误；

3. 强调自己正确的方面，不承认错误；

4. 表示或暗示业主方还有重要的事情要做；

5. 认为业主方的投诉、不满或抱怨是针对个人的；

6. 以为业主方容易打发，对业主方简单敷衍；

7. 语言含糊、推脱、拖延或隐瞒；

8. 怀疑业主方的诚实，认为业主方存心找事；

9. 责备和批评自己的同事，表白自己的成绩；

10. 为解决问题设置障碍（期待业主方自己放弃）；

11. 虚伪、不真诚、假装关注；

12. 在事实未澄清前便表示承担责任。

（六）正确的处理方法

1. 态度和蔼、语气平和令业主方感到舒适、轻松、没有压力；

2. 保持眼睛与对方对视，表明在专心听讲，以示尊重；

3. 让业主方的怒气能够发泄出来而缩短距离；

4. 仔细倾听业主方诉说，表示理解和关注，不带任何评价，因为这样可以发现一些被忽视的东西，并认真做记录；

1. 试着把自己放在业主方的角度，即使认为你是对的，也应对业主方的不快表示歉意或同情。道歉后立即采取行动补救，不要寻找借口为自己开脱或把责任推到别人身上，也不要一味承认错误；

2. 如果有错误，当即承认；

3. 为掌握最准确的事实，可用委婉的方式向业主方提问，给业主方以解释和详细介绍的机会；

4. 同业主方一起分析，找出解决办法；

5. 对于难以独立处理的问题，尽快转给相应部门或请示上司，并告之业主方信息反馈的时间；

6. 投诉处理完毕应上门或致电向业主方询问是否满意。

第三节 落实措施

（一）垂直管理，各司其职

项目的物业管理工作由项目管理者具体组织实施。

（二）统一标准，制度管理

各级管理人员按照项目的工作质量和扣分标准实施管理，项目管理员每天对员工的工作质量检查一次，分管副总对项目员工的工作不定期进行抽查，组长每月最少组织一次全小组人员对保洁质量进行互查。

（三）量化考核，赏罚分明

按照员工考核办法对项目员工进行综合考核，每月的考核分值进行上墙公示，月考评分数的平均值为年度考核成绩。年度考核成绩好的，可评为优秀员工实施奖励；连续三个评为不及格的，实施劝退处理。

（四）善于总结，不断提高

一是每周一下午召开一次物业管理小组长会议，总结上周工作情况，传达公司行政例会精神，指出需改进的问题；二是每个月召开一次物业部全体员工大会，宣布月考核成绩，总结上月工作情况，布置下月季节性工作任务，指出工作中需要注意的问题；三是学习别的部门、别的公司好的工作经验改进工作；四是经常征求服务单位人员的意见，进一步提高工作质量。

第四节 服务质量保证

（一）统一实行“压力传递型品质控制模式”

严格执行三级检查，并通过监督、评价对本公司管理人员进行岗位考核。

通过检查考核的形式将品质控制的压力由高层向下传递，以达到团队及岗位管理品质得到不断提升的目的。

（二）日常品质检查

基层主管人员确保每日有不少于一个小时的专门检查时间，对所属的保洁管理工作进行检查。

检查中存在的问题记录在《品质检查表》上，由责任人签字认可。

检查出的不合格及时反馈给供方，限时整改，重要问题须给对方出具整改通知单。

（三）每周品质检查

1.检查范围及要求

由项目经理每周组织对现场业务进行全面检查一次，对所属各级员工的制度执行情况、记录资料进行计划抽查。

2.组织实施

各部门实施检查时，应积极追根溯源，查出问题的深层原因，并根据《品质检查分析与评价指引》对问题进行分析，将问题记录在《品质检查表》。

检查完毕后，检查人员与受检人员召开检查结果碰头会，并根据问题的性质落实责任归属。确定问题无争议后，由问题所在部门负责人签字，分包方的问题由公司的责任监管人签字，并由其负责将问题的整改要求传递给外包方。

在碰头会中，双方必须明确问题的整改期限，对一些影响较大的问题，检查人可要求被检查人书面承诺整改期限及整改标准。

3.每月品质检查

项目经理组织成立月检小组，并担任组长，挑选相关业务骨干为组员，组

员可根据检查计划、任务而定。

检查组长按《品质检查分析与评价指引》中的“检查测试点分配标准”规定的数量，根据“检查计划时间、三标制度内各专业块的内容、部门月工作计划、公司当月业务重点”设置检查测试点，形成《月检计划测试》。

上一次发现问题的整改效果验证作为每次月检的内容之一，若发现问题属于计划内容填写在《月检计划测试表》，属于计划外的另行记录，检查中发现的问题若在周检、日常检查中已被发现并记录，而且有详细整改计划，该问题应只作为观察项。

检查完毕后集中与被检查部门负责人及相关人员召开检查结果碰头会，检查出的问题必须在碰头会上明确整改期限、质量要求。

4.检查结果的评价及考核

部门周检、日常检查的效果作为月检中对部门自我品质控制能力的评价依据。

当部门、班队出现自我品质控制能力较差时，检查小组有责任及时向项目经理汇报，并分析原因，提出整改建议。

每周的部门例会中将本周（或上周）的周检情况进行讨论、总结，并作出改进要求。

各部门须对月检出现的问题进行相应的责任归属，并根据责任的轻重对责任人实施考核。每年年底进行的员工绩效考核及评优中，将问题归属责任纳入责任人的绩效考核当中。

5.管理品质监督

日常检查中检查出的问题，及时进行整改并进行归类制定预防措施，同时由责任部门主管分析重点问题产生的原因，由本公司服务质量管理部收集，在

周检中验证部门日检的效果，并作为周检、月检中对同类问题检查验证预防措施有效性的依据。每周检查中检查出的问题，由项目经理与日常检查结果进行验证，重点分析相关问题在日常检查中未查出的原因；对在周检中再次查出日常检查中已查出的同类问题，责令责任部门主管对管理检查程序进行整改；与责任部门主管确定整改时间及时进行整改，确定验证时间；对查出问题进行归类制定预防措施，并纳入到每次检查的范围内，分析重点问题产生的原因，由本公司服务质量管理部收集，在月检中验证部门日检和周检的效果，作为调整月检检查测试点的依据。每月检查中检查出的问题，由项目经理责令责任部门主管及分管副总管理进行整改，对查出问题分析并进行归类制定预防措施，并纳入到每次检查的范围法。物业管理服务的服务质量管理与控制，贯穿物业服务的所有过程。

第五节 制度保障措施

（一）建立各类工作制度。

（二）项目工作人员必须熟知各种制度的内容，按制度严格执行。

（三）部门分工明确，各司其职：各级负责人对所管辖区域要定期进行督导、检查各项制度落实情况，实行三级负责制，层层把关，确保制度的有效落实。

（四）强化各级人员，自觉执行各项规章制度，培养养成良好的工作作风。

（五）部门负责人在日常工作中按各项工作制度严格要求，督促和检查人员执行情况，并作为每月考核工作的重要内容。

（六）项目经理在每月质量检查中将各项规章制度的落实情况作为检查内容的一部分，督促按制度要求做好各项工作。

（七）对违反各项制度的项目工作人员进行批评教育，造成后果的给予处罚。

第六节 人员保障措施

真正的人才是一个企业的顶梁柱，关系着整个企业的正负盈亏，所以项目一定要配备上优良的技术、管理人才，这样才会使整个项目能够有效、有序的正常推进。项目的实施，首先要建立精练的项目领导班子，选调优秀的管理人员，只有这样才能保证项目的正常实施，有了优秀的管理服务团队，项目的服务工作才能稳扎稳进，在管理上和专业操作上都能做到事半功倍，为业主提供优质的服务。因而我公司从以下五个方面安排人员：

（四）我公司计划抽调精干的管理人员，业务熟练的技术骨干和有过类似物业服务经验的作业队伍来组织项目部。配足各专业、各工种的技术工人数量，以使项目部人员精干，业务熟悉。从人员素质上来保证工程进度计划的实施。

（五）根据项目部的工作繁忙程度，合理组织劳动力进场，确保物业管理高峰期有足够的劳动力投入本项目服务。

（六）投入本项目的专业技术人员须持有相应的上岗作业证书，在物业服务过程中针对出现的新技术和新工艺进行必要的技术培训。

（四）为干事的员工、人才搭建平台

1. 帮助青年技术、管理人才拟订个人职业规划，对自己的发展方向和目标有明确的认识，将个人兴趣特长与企业的发展相结合。

2. 充分利用内部选拔机制，大胆启用新人，选拔到助理或副职岗位或轮岗培养，选拔基层干部，提高基层员工晋升空间，让人力资源真正“活”起来。

3. 除大纲年度培训计划外，根据需求及时增加临时培训，确保满足需求。培训方式多样，除传统授课培训外，还有案例剖析、户外拓展、专家授课、专题讲座等。

4. 技术、管理人员入职，公司安排 3 个月实习期，3 个月岗位试岗期，在此期间每月进行工作总结，人力资源部每月到现场对员工及部门进行落实，多方位了解员工实际工作状况，确保员工真正适岗。并根据实际情况签订师带徒协议。

5. 兑现工作，只要做出成绩、为企业创造效益，就要论功行赏、公开表扬、肯定成绩，使员工有成就感、自信心。

（五）关注员工思想动态，营造温馨和谐、向上的工作氛围

1. 人力资源部增强服务意识：员工到办公室询问事情，要求接待人员必须站起来，或让员工坐下进行沟通，态度要求热情，真正成为员工实实在在的家长、亲人，员工提出的事情无论大小，高度重视、及时回复；

2. 制定对口服务制，及时了解员工情况，员工提出的问题及时反馈相关部门，推动落实、解决；

3. 每季度定期组织员工座谈会，通过面谈正面侧面了解掌握员工的思想状况和工作状态，并对反馈的问题上报相关部门予以解决；

4. 在中高层范围宣贯并实施对年轻人以帮扶为主、关爱为主用人原则，批评时注意方式和艺术、因人施教；

5. 每月对生日员工发放生日礼物，并组织生日活动。

6. 组织多种形式文娱活动（如冬季运动会等）、建立员工活动室等，不断丰富员工的业余生活。

第七节 组织保障措施

（一）针对本项目的要求、质量要求，建立健全项目经理部的组织机构，成立各职能部门，在机构组织上，确保质量目标的实现。

（二）建立质量责任制

建立以项目经理为首的质量岗位责任制，项目经理是项目质量的第一责任人，项目部各部门按企业的质量手册，负有各自的质量责任。在质量责任制的基础上，签订质量保证书，明确岗位的质量职能、责任及权力，定期开展质量统计分析活动，掌握项目质量动态，全面控制各分部分项项目质量。建立全员质量意识，贯彻“谁管生产谁管质量;谁保洁谁负责质量;谁操作谁保证质量”的原则。实行质量“一票否决权”，并采用风险工资制等经济手段来辅助项目质量岗位责任制的实施。

（三）严格按照公司《质量手册》的要求，编制《质量创优计划》，对物业服务过程中的合同评审、物资采购、检验和试验、要与制定质量承控措施，将影响项目质量的各种隐患消灭在萌芽状态。

（四）认真贯彻落实各种质量管理制度。

1. 认真落实岗位责任制，项目经理和技术负责人对项目的质量全面负责，各工区经理对该工区的质量负全部责任，各专业工长对所管分部分项目负责，保洁人员对操作面和工序质量负责。

2. 严格执行“三检制度”，即自检专检和互检。班组在分项项目完成后，必须进行自检和互检，并评定分项项目质量等级，没有进行自检、互检或自检，互检不合格者，质量检查员不予核定质量等级，下道工序不准保洁。

3. 严格执行操作人员挂牌上岗制度

4. 坚持召开质量例会制度。

定期由质量安全部召开质量专题会议，针对物业管理服务过程中所出现的问题，加以研究，寻找克服的办法，在以后的服务中禁止同类问题重复出现。要求通过质量例会的召开，提高每一个物业管理服务人员的质量意识，杜绝质量事故的发生。

5. 推行全面质量管理，广泛开展群众性的 QC 小组活动重点部位和关健工序均设质量管理点。

第八节 人员稳定性保障措施

卓越的企业来自于卓越的员工，塑造一支高素质的员工队伍，是企业兴旺发达的本源。我公司对凝集人心、鼓舞士气，保持员工队伍的稳定性，十分重视。为促进公司各项业务经营的健康持续发展，我公司积极履行社会责任采取在岗培训、轮班工作、协商薪酬等办法稳定就业岗位和员工队伍的实施方案。

（一）重视员工在企业中的地位

1. 员工是企业的基础

由于人是生产力三要素中最活跃的、员工是企业人力资源的全部，而人力资本是最重要的资本，因此，只有将人力资本与企业的物质资源有机结合起来，企业才会有效地创造财富，才会有经济效益和社会效益。

2. 员工是企业成功的关键

现在我国已逐步进入知识经济时代。在知识经济时代，人力资源，尤其是优秀人才空前地被放在了一个最重要的位置，越来越多的国家和企业相信人才是企业成功的关键，并不遗余力地改进和实施更有效的人才政策。在知识经济

时代，企业迫切需要大量的知识型员工，满足越来越激烈的市场竞争的需要。谁拥有知识型、复合型员工，谁就会在市场竞争中站稳脚跟，获得成功。

3. 员工是企业发展的需要

员工的素质与活力则成为企业发展的根本动力。企业的发展需要有一支训练有素、具有较强执行力的员工队伍的支持，同时，在企业发展过程中，要不断发展、提高员工素质，调动员工的积极性、主动性。只有这样，企业才能在竞争中发展壮大。

4. 对企业员工分类

提高企业员工的积极性，需要对企业员工进行分类，以便对各类员工分别采取各种不同措施。按员工工作性质可以分为：

基层工作人员（包括物业服务人员和基层管理人员）；

中层管理人员；

（二）调动员工积极性的方法及措施

企业的发展需要员工的支持。管理者应明白员工决不仅是一种工具，其主动性、积极性和创造性将对企业生存发展产生巨大的作用。而要取得员工得支持，就必须对员工进行激励，调动员工积极性是管理激励的主要功能，建立有效得激励机制是提高员工积极性，主动性的重要途径。

一个有效的激励机制都要进行设计，实施。激励机制设计重点包括 4 个方面的内容：一是奖励制度的设计：二是职位系列的设计；三是员工培训开发方案的设计：四是其他激励的方法的设计，包括员工得参与、沟通等。设计好一套激励机体后需要进行实施，以检验激励机制的有效性。

一套有效的激励机制，包括各种激励方法和措施，归纳起来有这几个方面：

1、薪酬

物质需要始终是人类的第一需要，是人们从事一切社会活动的基本动因。所以，物质激励仍是激励的主要形式。就目前而言，能否提供优厚的薪水（即货币报酬）仍然是影响员工积极性的直接因素。然而，优厚的薪水不一定都能使企业员工得到满足。通常，企业的薪酬体系不能做到内部公平、公正，并与外部市场薪酬水平相吻合，员工便容易产生不满情绪。员工的这些不公平感不能及时解决，将会直接影响员工工作积极性，出现消极怠工、甚至人才流失的现象，从而影响到企业产品和服务的质量。有效解决内部不公平、自我不公平和外部不公平的问题，才能提高员工满意度，激发员工积极性。

2、制度

企业的运行需要各种制度，同样，对员工进行激励也要制定出合理的制度，才能有效调动员工的积极性和主动性。

（1）奖惩制度：表彰和奖励是员工努力或积极性最重要的基础。高绩效和奖励之间有着密切的关系，奖励可以促成员取得高绩效，取得高绩效后又有值得奖励的东西，两者是相互相成，互为促进的关系。奖惩制度不光要奖，而且要惩，惩罚也是一种激励，是一种负激励。负激励措施主要有如淘汰激励、罚款、降职和开除等。

（2）竞争机制：竞争是调动员工积极性的又一大法宝。真正在企业中实现能者上，弱者下的局面。末位淘汰制是竞争机制的一个具体形式，就现阶段我国的企业管理水平而言，末位淘汰制有其可行性，建立严格的员工竞争机制，实行末位淘汰制，能给员工以压力，能在员工之间产生竞争气氛，有利于调动员工积极性，使公司更富有朝气和活力，更好地促进企业成长。

（3）岗位制度：即建立适当的岗位，使工作职位具挑战性。“工作职位挑战性”就是要让每一个员工都能感到他所在的职位确实具有轻微的压力。怎

样才能让工作职位具有挑战性呢？有 2 个问题要特别注意：一是要认真搞好职位设置，二是要适才适位。

（4）目标激励：就是确定适当的目标，诱发人的动机和行为，达到调动人的积极性的目的。目标作为一种诱引，具有引发、导向和激励的作用。一个人只有不断启发对高目标的追求，也才能启发其奋而向上的内在动力。每个人实际上除了金钱目标外，还有如权力目标或成就目标等。管理者要将每个人内心深处的这种或隐或现的目标挖掘出来，并协助他们制定详细的实施步骤，在随后的工作中引导和帮助他们，使他们自觉、努力实现其目标。

3、情感激励

基本生活需求—安全感—归属感—地位与尊重—自我实现。企业要努力满足员工的各项需求，如提供稳定可靠的就业，满足员工的生活需求和安全感。归属感是指员工在企业中能有家的感觉，在这一层次上感情、人文因素要大于经济因素。人员之间的密切交往与合作、和谐的上下级关系、共同的利益等都有助于增强员工的归属感，而员工的归属感是企业凝聚力的基本条件。地位与尊重是指人的社会性使每个人都要求得到社会的承认与尊重。在当前的社会中，经济收入和职位往往是社会地位的一种体现。自我实现是指当前面的需求基本得到满足以后，人们将产生进一步发展、充分发挥自己的潜能的需求，即自我实现。人在这 5 方面的需求层次是逐步加深的，只有满足了前一层次的需求后，才会追求更高层次的需要。这 5 个方面除了基本生活需求外，其他 4 个均为情感需要，因此，情感激励对调动员工的积极性，主动性具有重要的意义。关于情感激励的方式有很多，主要有这几种：

尊重激励：所谓尊重激励，就是要求企业的管理者要重视员工的价值和地位。如果管理者不重视员工感受，不尊重员工，就会大大打击员工的积极性，

使他们的工作仅仅为了获取报酬，激励从此大大削弱。尊重是加速员工自信力爆发的催化剂，尊重激励是一种基本激励方式。上下级之间的相互尊重是一种强大的精神力量，它有助于企业员工之间的和谐，有助于企业团队精神和凝聚力的形成。因而，尊重激励是提高员工积极性的重要方法。

参与激励：现代人力资源管理的实践经验和研究表明，现代的员工都有参与管理的要求和愿望，创造和提供一切机会让员工参与管理是调动他们积极性的有效方法。通过参与，形成职工对企业的归属感、认同感，可以进一步满足自尊和自我实现的需要。

工作激励：工作本身具有激励力量！为了更好地发挥责工工作积极性，需要考虑如何才能使工作本身更有内在意义和挑战性，给职工一种自我实现感。这要求管理者对员工工作进行设计，使工作内容丰富化和扩大化。何为工作内容丰富化？西文学者提出了 5 条衡量标准，也就是说要让员工找到 5 种感觉：

一是要让员工能够感觉到自己从事的工作很重要、很有意义；二是要让员工能够上司一直在关注他重视他；三是要让员工能够感觉到他所在的岗位最能发挥自己的的聪明才智；四是要让员工能够感觉到自己所做的每一件事情都有反馈；五是要让员工能够感觉到工作成果的整体性。

培训和发展机会激励：随着知识经济的扑面而来，当今世界日趋信息化、数字化、网络化。知识更新速度的不断加快，使员工知识结构不合理和知识老化现象日益突出。通过培训充实他们的知识，培养他们的能力，给他们提供进一步发展的机会，满足他们自我实现的需要。

荣誉和提升激励：荣誉是众人或组织对个体敢群体的高评价，是满足人们自尊需要，激发人们奋力进取的重要手段。从人的动机看，人人都具有自我肯定、光荣、争取荣誉的需要。对于一些工作表现比较突出、具有代表性的先进

员工，给予必要的荣誉奖励，是很好的精神激励方法。荣誉激励成本低廉，但效果很好。

（三）调动员工积极性应注感的问题及重要意义

1. 建立优秀的企业文化

企业在发展过程中，应有意识地通过建立共同的价值观、职业道德观，加强人力资源管理，从而统一企业员工的思想，使人们朝同一目标努力，推动企业前进。创造优秀的企业文化，就是要使企业树立"以人为本"的思想，尊重员工的价值和地位；使员工树立"主人公"的责任感。

2、实施激励过程中应注意的问题

建立合理有效的激励制度，是企业管理的重要问题之一。国内企业，虽然近年来越来越重视管理激励，并尝试着进行了激励机制改革，也取得了一定的成效，但在对激励的认识上还存在着一些误区。

激励就是奖励激励，从完整意义上说，应包括激发和约束 2 层含义。奖励和惩罚是 2 种最基本的激励措施，是对立统一的。而很多企业简单地认为激励就是奖励，因此在设计激励机制时，往往只片面地考虑正面的奖励措施，而轻视或不考虑约束和惩罚措施。有些虽然也制定了一些约束和惩罚措施，但碍于各种原因，没有坚决地执行而流于形式，结果难以达到预期目的。同样的激励可以适用于任何人许多企业在实施激励措施时，并没有对员工的需求进行认真的分析，"一刀切"地对所有人采用同样的激励手段，结果适得其反。在管理实践中，如何对企业中个人实施有效的激励，首先是以对人的认识为基础的。通过对不同类型人的分析，找到他们的激励因素，有针对性地进行激励，激励措施最有效。其次要注意控制激励的成本，必须分析激励的支出收益比，追求最大限度的利益。只要建立起激励制度就能达到激励效果。

一些企业发现，在建立起激励制度后，员工不但没有受到激励，努力水平反而下降了。这是什么原因呢?其实，一套科学有效的激励机制不是孤立的，应当与企业的一系列相关体制相配合才能发挥作用。其中，评估体系是激励的基础。有了准确的评估才能有针对地进行激励，我们须反对平均主义“一刀切”，否则，激励会产生负面效应。

激励的公平性研究表明激励的公平与否，对员工也是一个强有力的激励因素。

3、调动员工积极情的重要意义

（1）发挥职工的积极性和创造性，推动企业不断发展

现代企业提倡人本管理思想，提出企业管理要以人为中心，尊重人、关心人，调动人的积极性，依靠全体员工发展企业。

（2）调动员工的积极性，主动性，才能提高员工的执行力，从而提高企业的经济效益，在市场经济条件下，企业的目标应始终围绕"顾客"这一中心做文章。也就是说，企业应使其提供的产品或劳务让顾客满意。企业管理者是否遵从这一管理之"道"，将是企业成败的关键。与顾客直接接触的是企业的员工，因而企业员工的表现直接影响顾客的满意程度，从而影响企业经营状况。

（3）企业的成功，取决于把职工的积极性和才干与企业的目标结合起来。

（四）提升企业效益，改善工作环境，制定合理的薪资体系

1. 企业效益好，综合竞争力强，才是吸引员工的根本。公司全体员工共同努力，各司其职，向市场、向管理要效益，以大纲为标杆，确保每年经营指标超额完成，为员工创造提薪、提升机会、实现员企共赢。

2. 改善员工工作环境、结合情况制定合理的工时定额，稳定员工。

（五）严把入职关，提高员工素质

1. 加强员工入职培训管理，正式入职前淘汰率 20%，对素质低，适应能力差的进行淘汰，保证新进员工的工作素质，将淘汰落实到位。

2. 对管理人员增加专项管理方法培训（例：非人力资源的人力资源培训），提升基层管理人员素质。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

十九、对本项目服务安全的承诺

为**给甲方及医患人员**提供安全舒适的工作与生活环境，我公司将贯彻落实**“安全第一，预防为主”**的方针，落实安全管理责任制，加强安全管理工作，消除危害生命及财产的安全隐患，

一、认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持生产经营服从安全需要的原则，确保实现安全工作和文明工作。

二、各项目主管为本项目安全生产责任人，负责本项目的安全生产和安全教育工作，贯彻落实公司安全生产制度，按公司要求组织实施部门的安全工作实施细则，确保安全工作的顺利开展。坚持“分层管理，分线负责”原则。

三、贯彻执行“谁主管、谁负责”的原则，层层分解、落实安全生产责任制，明确安全工作的重点，定岗定人做到事事有人管，在安全工作中不留空白。

四、项目主管为安全检查员，负责本项目的日常安全督促检查工作，及时发现问题解决问题并在周工作报表中做好记录，积极配合公司安全生产领导小组落实安全生产责任制。

五、各岗位员工必须树立起“安全第一、工作必须安全，安全为了工作”的思想，在工作中严格执行各项安全管理规定，遵守安全生产规章制度，提高自身的安全素质，营造良好的安全氛围。

六、加强安全意识教育，遵守安全活动制度，参与安全教育考核，使安全意识深入人心。

七、积极参加安全活动，发挥主动精神，预见性地发现问题，提出切实有效的处理办法，做好预防工作，把事故消灭在发生之前。

八、积极参与安全生产工作，发现隐患及时整改，多提有助于安全生产的合理化建议，协助做好安全预防工作。

九、按照工作要求参加安全生产检查，对事故隐患能及时整改，解决安全生产中问题，并将检查、整改记录结果及时向公司汇报。

十、在做工作准备时，作业人员必须如实报告身体状况，严禁酒后作业，严禁疲劳作业，严禁带病作业。

十一、每位工作人员的工作责任区即为本人的安全责任区，当发现任何可能影响安全生产的问题时，能够自行处理的自行处理，不能自行处理的向本项

目安全生产责任人报告。

十二、在作业过程中，必须严格遵守安全生产规章制度和操作规程，服从管理，正确佩戴和使用劳动保护用具，准确操作设备和利用劳动工具，精心保管公司提供和配发的劳动用品。

十三、自觉服从公司对安全生产工作的安排、监督，做好设备保养和劳动用具、用品保管工作，保证正常使用。

十四、服从公司领导和现场负责人的指挥和管理，不违章作业。

十五、严格劳动纪律，不得私自串岗作业，工作时不打闹、开玩笑或从事与工作内容无关的其他事情。提高自我安全保护意识，做到“不伤害自己，不伤害别人，不被别人伤害”，严禁带无关人员进入工作区。

十六、遵守各项安全操作规程，严禁携带易燃、易爆、放射性等有毒有害危险品进入工作区，严禁捡拾不明物品。

十七、熟悉项目的应急疏散通道，会使用报警按钮、手提式灭火器等器材，知道消防栓的位置，懂得报警程序。如在工作责任区范围内遇有突发火灾时，要及时报警并积极参与火灾初期扑救，视情况发展积极组织疏导人员撤离。

十八、认真履行职责，确保各项指标的完成，按照工作安排进行安全检查和例行巡检，严格交接班手续，做好工作记录。

十九、发生了安全生产事故，要尽快组织并参与抢救，保护好事故现场，立即向公司及相关责任人报告。不得迟报、瞒报和现场处理后再报。

二十、发生人身、设备事故必须按规定的处理原则和程序进行处理。事故处理要坚持″三不放过″的原则。

二十一、在工作中凡因个人违章行为导致发生工伤事故或造成他人伤害的，当事人除对事故负有全部责任外，造成财产损失或他人伤害的，视情节承担相应赔偿。在工作中凡因个人违章行为导致发生工伤事故或造成他人伤害的，当事人除对事故负有全部责任外，造成财产损失或他人伤害的，视情节承担相应赔偿。

二十二、对在生产中因个人过失而造成险情或造成影响轻微的事故，公司将视情节予以追究。

二十三、因违反公司安全制度而造成公司设备、财产的重大损失，除应承担相应的赔偿外，严重的将追究法律责任。

二十四、凡公司员工，因个人私事外出者在外出期间，安全责任自行承担。

二十五、对已签订《责任书》并能遵守安全规定的人员方可上岗作业，凡未签订《责任书》的一律不得上岗，且如一但发生事故一切损失和责任均由个人承担。

安全生产工作关系企业改革、发展、稳定大局，关系企业员工生命安全和身体健康，各级领导必须始终坚持把安全生产摆在重要的位置。根据《安全生产法》规定和公司的要求，为进一步落实安全生产责任制，严格执行各类安全管理制度，杜绝发生各类重大事故。

投标人（电子签章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日　期：2026 年 07 月 24 日

附件四：公司营业执照副本扫描件

营业执照

（副 本）

统一社会信用代码
914501077151719970 （1-1）

扫描二维码登录"国家企业信用信息公示系统"了解更多登记、备案、许可、监管信息。

名 称 广西新华信城市环境服务有限公司

类 型 有限责任公司(自然人投资或控股)

法定代表人 梁军

经营范围 一般项目：专业保洁、清洗、消毒服务;建筑物清洁服务;日用化学产品销售;家政服务;农村生活垃圾经营性服务;日用品批发;日用百货销售;家用电器安装服务;物业管理;城市绿化管理;病媒生物防制服务;卫生用杀虫剂销售;护理机构服务（不含医疗服务）;厨具卫具及日用杂品批发（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）
许可项目：城市生活垃圾经营性服务;城市建筑垃圾处置（清运）;第二类增值电信业务;在线数据处理与交易处理业务（经营类电子商务）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）

注册资本 壹仟万圆整

成立日期 1994年11月25日

住 所 南宁市西乡塘区友爱南路22号振宁商厦C座1110号房

登记机关 南宁市西乡塘区政务服务局 审批专用章 (1)

2025年 05月 21日

国家企业信用信息公示系统网址： http://www.gsxt.gov.cn

市场主体应当于每年1月1日 至 6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

附件五：法人身份证明及授权委托书

法定代表人身份证明

供应商名称：广西新华信城市环境服务有限公司

地　　址：南宁市西乡塘区友爱南路 22 号振宁商厦 C 座 1110 号房

姓　　名：梁 军　　性　　别：男

年　　龄：53 岁　　职　　务：总经理

身份证号码：450104197305241013

系 广西新华信城市环境服务有限公司（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人公章：广西新华信城市环境服务有限公司

2026 年 07 月 24 日

附：法定代表人身份证正反面复印件

法定代表人（负责人）授权委托书

致：崇左市政府集中采购中心

我 梁军 系 广西新华信城市环境服务有限公司 的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 姚荣丽 以我方的名义参加项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签字（或签章）：姚荣丽　　法定代表人（负责人）签字（或签章）：梁军

所在部门职务：业务部运营总监　　职务：总经理

被授权人身份证号码：450322198103062525

投标人公章：广西新华信城市环境服务有限公司

2026 年 07 月 24 日

附件六：投标报价表

投标报价明细表

本项目

服务项目名称	服务内容	报　价（元）	说　明
崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目	负责各层病房（房内的一切设施）、走廊、电梯、医护办公室、治疗室、值班室、更衣室、公共卫生间、污洗间、园林等全院区及院外周边区域的清洁卫生工作，负责内科、外科、妇产科、中医康复科等病房供应开水。	3544320.00	2 年的服务费用
总报价（人民币大写）：叁佰伍拾肆万肆仟叁佰贰拾元整（￥3544320.00 元）			

注：本项目报价为完成项目需求所有内容的总报价。

投标人盖公章：广西新华信城市环境服务有限公司

法定代表人或委托代理人签字（或签章）：

附件七：中标通知书

中标(成交)通知书

广西新华信城市环境服务有限公司:

经评定，编号为CZZC2026-G3-990102-CZSZ采购文件中的崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目-分标1，确定你公司中标（成交），中标(成交)价格为3544320元。

自此通知书发出之日起15个工作日内，与采购人签订政府采购合同。合同签订前，需按本项目采购文件和你公司投标（响应）文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件)，报我机构项目联系人确认。

采购人联系人：陈炳桦

电话：18107718019

崇左市政府集中采购中心

2026年07月29日

附件八：中小企业声明函

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加 崇左市荣军优抚医院 的 崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 崇左市荣军优抚医院物业管理服务项目 ，属于物业管理行业；承建（承接）企业为广西新华信城市环境服务有限公司，从业人员 238 人，营业收入为 966.3 万元，资产总额为 216 万元，属于 小型企业 ；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：广西新华信城市环境服务有限公司

日 期：2026 年 07 月 24 日