

浚县人民医院卫生保洁委托服务协议

合同编号：浚财招标采购-2025-74

甲方：浚县人民医院

乙方：河南舒欣保洁服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等相关法律法规及行业标准，甲乙双方本着平等自愿、公平公正、诚实信用的原则，就甲方委托乙方提供浚县人民医院保洁服务事宜，经充分协商一致，订立本合同，以资共同遵守。

一、项目概况：

1. 项目名称：浚县人民医院保洁服务项目
2. 项目地址：浚县人民医院(具体以甲方指定区域为准)
3. 项目类型：医疗机构专业保洁服务
4. 项目服务范围：涵盖本合同第二条约定的全部区域及服务内容，包括但不限于门诊楼、病房楼、行政楼、综合楼等室内外区域(具体边界及范围以本合同明确约定为准)

二、项目服务内容及要求

1. 服务内容

1.1 负责门诊楼、病房楼、病房楼地下室东/西通道及步梯，行政楼、综合楼、SPD库(配送中心)、提质升级门诊楼、病房楼、地下车库、制氧中心，电动车与自行车棚等区域的室内卫生，以及外围环境卫生(具体边界：东至东大门外马路沿，南至南大门外马路沿，西至(原)发热门诊南北大路西侧，北至行政楼后墙根)。

1.2 负责各行政办公室、病房、医生办公室、医生值班室、护士更衣室、理疗室、处置室、配餐室、医患沟通室、护士站的保洁工作，具体包括洗手池、热水炉、门、窗、玻璃、纱窗、墙面、开关、床、床头柜、凳子、中心供氧负压吸引设备带等设施，以及各类垃圾桶内外的清洁(包括医疗废物桶)。

1.3 负责上述服务范围内所有卫生间的清洁、消毒及异味控制，包括但不限于马桶、洗手台、镜面、地面、墙面等部位，需符合医疗机构院感防控要求。

1.4 负责所有楼内步梯及电梯的全面保洁，包括台阶、扶手、墙壁、门窗、玻璃、纱窗、开关、顶棚等部位；电梯轿厢内需每日定时清洁并进行表面消毒，按键区域需增加清洁频次。

1.5 负责垃圾清运工作，严格按照“定时定点、分类收集、日产日清”的标准执行：生活垃圾与医疗垃圾不得混装；垃圾需清运至政府指定的垃圾处理地点，运输过程中需采取防遗撒、防异味措施，保洁员不需要负责医疗废物的交接。

1.6 负责全院外墙及外墙玻璃的清洗工作，清洗频率为每年一次，清洗标准需符合甲方要求，具体清洗时间由甲方提前15个工作日书面通知乙方，乙方需在通知要求的期限内完成。

1.7 负责配合甲方完成国家卫生城市、文明城市创建等专项工作中的卫生保洁达标任务，包括但不限于临时突击清洁、迎检区域强化保洁等。

1.8 负责应急事件现场的保洁处置工作，包括但不限于雨雪天气院内积雪、积水清理(雪停后4小时内完成主要通行区域清雪)、突发公共卫生事件后的环境清洁消毒等，甲方可根据实际情况下达临时指令。

1.9保洁人员配置要求：乙方派驻的保洁员年龄需符合男65周岁以下、女55周岁以下的标准(以身份证登记出生日期为准),且需身体健康、持有有效健康证明,无传染性疾病及精神类疾病史。重点部门保洁员不允许跨科工作。

1.10保洁设备及用品保障：乙方需自行承担本项目所需的全部保洁工具的配置及清洗消毒,包括但不限于垃圾专用运输车、拖地机(不少于4台,保证正常运行)、室外路面大型清洗(扫)车、多功能保洁工具车、拖把地巾、(应使用粘贴式方便更换的微细纤维材料的3种颜色地巾)、3种颜色小毛巾、笤帚、垃圾桶、病区生活垃圾篓、生活垃圾袋、长袖橡胶手套、洗衣粉、不锈钢保养液、香精球、玻璃清洁液等;所有清洁用品及消毒药剂需符合国家环保标准及医疗机构院感防控要求,严禁使用三无产品。不允许配置条状无法拆卸、浸泡消毒的拖把。不允许配置红黄绿3种颜色以外的抹布及地巾。保洁员不准回收使用后的输液瓶。

1.11清洁工具(小毛巾、地巾)必须采取全院统一回收集中清洗消毒处理的模式。配置数量应满足各科室规模的需要。拖把必须使用粘贴式方便更换的微细纤维材料的地巾(要求配备:红黄绿3种颜色地巾和红黄绿3种颜色小毛巾等)。使用后的毛巾、地巾应由保洁员与毛巾地巾集中清洗消毒处人员交接。处理使用后的毛巾、地巾时,应专人分区分颜色进行清洗消毒,防止病原微生物交叉污染。机械清洗必须采用机械清洗、热力消毒、机械干燥、装箱备用的复用处理流程。热力消毒要求A0 值达到600及以上,相当于80℃持续时间10min,90℃ 持续时间 1min, 或93℃持续时间30s。每年公司至少对清洁工具复用处理质量监测两次,上报至主管部门(爱卫办)细菌指标按照GB 15982执行,菌落总数 ≤ 200 CFU/g (CFU/100 cm^2),不得检出致病性微生物;真菌指标按照 GB15979 执行,真菌菌落总数 ≤ 100 CFU/g。

1.12根据风险等级要求制定标准化操作规程,内容应包括清洁与消毒的工作流程、作业时间和频次、使用的清洁剂和消毒剂名称、配制浓度、作用时间等。使用的消毒产品应符合国家标准、规范的要求,按产品说明书执行。

1.13基于医疗机构的诊疗服务特点和环境表面污染风险等级,建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书。开展环境表面清洁与消毒质量自评工作,并及时将结果报告院方;应对所有环境表面清洁服务人员进行上岗培训与考核,开展继续教育。

2. 服务总体要求

2.1树立“甲方及服务对象(患者、医护人员等)至上,服务第一”的理念,为甲方营造安全、宁静、舒适、洁净、符合院感防控要求的诊疗及工作环境。

2.2提供礼貌、热情、周到的服务,作业时主动避让患者及医护人员,避免干扰正常诊疗秩序;对服务对象的合理需求需及时响应并妥善处理。

2.3建立与甲方的常态化沟通机制,每月至少召开1次服务沟通会,主动征询甲方及医护人员的意见建议,对提出的问题需在3个工作日内反馈整改方案,整改完成后及时复核。

2.4推行“优质服务、优质管理”活动,建立服务质量提升机制,确保甲方及患者对保洁服务的满意率不低于95%(具体以甲方月度考核结果为准)。

2.5因乙方管理不当、操作失误或员工失职造成甲方、第三方人身损害、财产损失或名誉影响的,乙方需承担全部赔偿责任及相应法律责任。

2.6服务考核标准:见招标文件。

三、项目服务期限

本合同服务期限为2年，自2026年1月1日起至2027年12月31日止。

四、报酬支付

1. 本项目总保洁服务费为人民币 6668078.40 元(大写：人民币陆 佰 陆 拾 陆 万 捌 仟 零 柒 拾 捌 元 肆 角 整)，该费用为固定总价，包含乙方完成本合同约定全部服务内容所需的人工、设备、耗材、保险、税费等一切费用，甲方无需另行支付其他费用。

2. 支付方式：

2.1. 支付费用：按月度支付，每月服务费用按实际开放楼层的使用面积进行计费核算(月度费用参考：如开放全部楼层，每月服务费用为人民币 277836.60 元，大写：人民币： 贰 拾 柒 万 柒 仟 捌 佰 叁 拾 陆 元 陆 角 整)。

2.2. 甲方审核流程：甲方在收到乙方提交的完整资料后，于3个工作日内完成审核。若审核无异议，将按照确认的建筑面积及约定计费标准计算当月服务费用；若审核存在异议，双方需在2个工作日内共同进行复核，最终以复核结果作为费用计算依据。

2.3. 付款条件与周期：乙方完成当月服务且经甲方月度考核合格后，甲方在收到完整资料后15个工作日内，支付当月服务费用，付款方式为按月支付。

2.4. 乙方提交资料要求：乙方需在次月5日前，向甲方提交合法有效的发票及付款申请，同时附具当月《实际开放楼层保洁服务确认单》。确认单需明确标注开放楼层、对应面积、服务天数，并附甲方管理部门签字确认的凭证。

3. 若乙方月度考核不合格，甲方有权暂缓支付当月服务费，直至乙方完成整改并经复核合格后再行支付；若因乙方原因造成甲方损失的，甲方有权从服务费中直接抵扣相应赔偿款。

五、权利与义务

1. 甲方的权利义务

1.1 有权审定乙方提交的项目服务方案、人员配置计划及设备清单，并对乙方的服务实施过程进行全程监督、检查与考核。

1.2 应在本合同生效后5个工作日内，向乙方移交本项目相关的区域图纸、设施设备说明等资料，并配合乙方熟悉服务区域环境。

1.3 负责与乙方共同对服务区域内的共用部位、共用设施设备进行逐项验收，制作《设施设备交接清单》，双方签字确认后作为合同附件。

1.4 应向院内各科室及相关人员告知乙方的服务范围及职责，配合乙方开展保洁工作，对阻碍乙方正常作业的行为予以协调处理。

1.5 有权根据院感防控、诊疗需求等实际情况，对乙方的服务内容提出合理调整要求，乙方应积极配合。

1.6 应按照本合同约定的时间及方式支付服务费。

1.7 履行法律法规规定及本合同约定的其他权利义务。

2. 乙方的权利义务

2.1 有权要求甲方按照合同约定支付服务费，若甲方无正当理由逾期支付超过30日，乙方有权暂停服务并要求甲方承担违约责任。

2.2 合同期满或提前解除时，应在15个工作日内完成全部交接工作：向甲方移交设备设施档案、服务记录、投诉处理台账等所有资料；对乙方自行购置的

可移动设备进行清理，对甲方提供的物品按《设施设备交接清单》逐项返还，确保交接无误。

2.3对服务区域内的公共设施、房屋及场地，未经甲方书面授权，不得擅自进行租赁、借用、改造或处置，不得从事与保洁服务无关的经营活动。

2.4严禁擅自占用、挖掘服务区域内的道路、场地或改变共用部位、共用设施设备的用途；因作业确需临时占用或挖掘的，需提前7个工作日向甲方提交申请，经批准并采取防护措施后实施，作业完成后及时恢复原状。

2.5若服务区域需新增保洁设施设备，应及时与甲方协商解决。

2.6负责对派驻人员进行管理：建立员工档案，包含身份证、健康证明、岗前培训记录等资料；定期开展职业道德、服务规范及院感防控知识培训；为员工购买足额的人身意外伤害保险及工伤保险，保障员工合法权益。

2.7履行法律法规规定及本合同约定的其他权利义务。

六、监督机制

1.1乙方的全部服务工作实行公开化管理，接受甲方、卫生行政部门、行业主管部门及社会公众的监督。

1.2乙方应在服务区域设立驻院保洁服务项目部，建立24小时服务响应机制：公布投诉电话（确保24小时畅通）、投诉信箱及微信群二维码，安排专人值班受理投诉，对投诉事项需在1小时内响应，24小时内反馈处理进展，3个工作日内完成整改并回复结果，建立《投诉处理台账》以备甲方核查。

1.3项目部所有员工需统一着装、佩戴印有姓名、岗位、照片的工作牌上岗，仪容仪表整洁规范，主动接受甲方及服务对象的监督。

1.4邀请甲方相关部门对服务质量进行不定时巡视、抽查，甲方可随时提出整改意见，乙方需在规定的期限内完成整改并提交整改报告。

1.5甲方每月组织一次满意度调查，通过发放问卷、现场访谈等方式收集医护人员及患者的意见，调查结果作为月度考核的重要依据；乙方需针对调查中提出的问题制定整改措施，明确责任人和完成时限，并将整改情况书面反馈甲方。

1.6建立严格的责任追究制度：乙方需针对不同岗位制定详细的奖惩条例，对工作失职、服务质量不达标、违反操作规程的员工进行追责，追责结果需报甲方备案。

2. 监督机制细则

2.1本项目的监督主体为甲方主管部门，负责统筹监督、考核及协调工作。

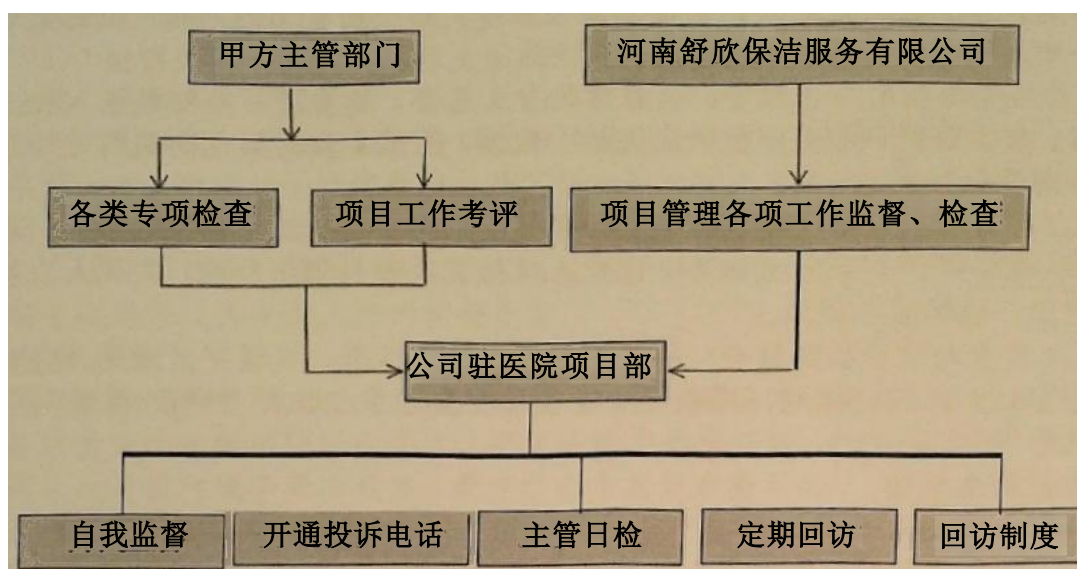
2.2乙方需严格遵守《物业管理条例》《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》及省、市相关法律法规，规范开展服务工作；双方发生分歧或矛盾时，应首先依据本合同约定协商解决，协商不成的，以相关法律法规为准绳处理。

2.3乙方项目部需主动配合甲方的日常监督、专项检查及考核工作，如实提供服务记录、员工档案等相关资料，不得拒绝或隐瞒。

2.4积极参与甲方组织的消防、环境卫生、院感防控等各类专项检查，对检查中发现的问题需在甲方规定的时限内完成整改，逾期未整改或整改不达标的，按本合同奖罚办法执行。

2.5通过公示服务承诺、开展定期回访（每月至少回访20%的科室）、公开考核结果等方式，加强与甲方的沟通，主动接受甲方及服务对象的投诉和信息反馈。

2.6监督机制示意图



七、项目内部监督检查机制

1. 四查制度

1.1 员工自查：员工依据本岗位责任制、卫生服务要求及操作规范，对自身作业效果进行实时自查，发现污渍残留、设施清洁不到位等问题需立即整改，确保当班工作符合质量标准。

1.2 员工互查：现场主管每周制定互查计划，安排不同区域保洁员交叉检查作业质量，重点核查易遗漏部位及核心区域，填写《员工互查记录表》，对发现的问题明确整改责任人及完成时限，整改后由主管复核确认。

1.3 经理巡查：项目经理每日对所辖区域及岗位进行全面巡查，每周开展2次以上夜间或高峰期抽查；结合巡查发现的问题及整改效果，详细记录《经理巡查台账》，对无法现场解决的问题需在24小时内上报乙方公司相关领导。

1.4 公司质检抽查：乙方公司每月组织1次专项质检，采取随机抽查、突击检查的方式覆盖所有服务区域及岗位，质检结果与项目部绩效挂钩，对不合格项下达《整改通知书》，跟踪整改至达标。

2. 检查的内容

2.1 员工言行是否符合《保洁服务行为规范》，是否使用文明用语，有无与服务对象发生争执等情况。

2.2 员工仪表仪容是否符合规定，包括着装统一、工牌佩戴规范、个人卫生整洁等。

2.3 作业区域卫生质量是否达到《保洁服务质量标准》，包括地面洁净度、设施清洁度、异味控制等。

2.4 员工操作是否违反操作规程及安全条例，如消毒药剂使用是否规范、设备操作是否符合要求等。

2.5 服务响应是否及时，对临时需求及投诉的处理是否符合服务规范。

3. 检查与处理结合机制

3.1检查与教育培训结合：对检查中发现的共性问题，乙方需在1周内组织全员专项培训，分析问题原因并演示规范操作；对个别员工的问题，由主管进行一对一现场指导，确保员工掌握改进方法。

3.2检查与奖励惩罚结合：将日常检查、互查、巡查及质检结果纳入员工月度考核，作为薪酬调整、评优评先的核心依据，依据本合同第九条奖罚办法及乙方内部制度执行奖惩。

3.3检查与测定考核结合：通过检查核算不同岗位的工作量饱和情况、物料损耗率，结合不同时段作业效率，优化人员排班及物料领用标准，实现人力物力合理配置，控制服务成本。

3.4检查与改进提高结合：每月汇总各类检查结果，梳理突出问题并分析根源，制定针对性改进措施，更新作业流程及质量标准，形成“检查-整改-提升”的闭环管理。

八、自我约束机制

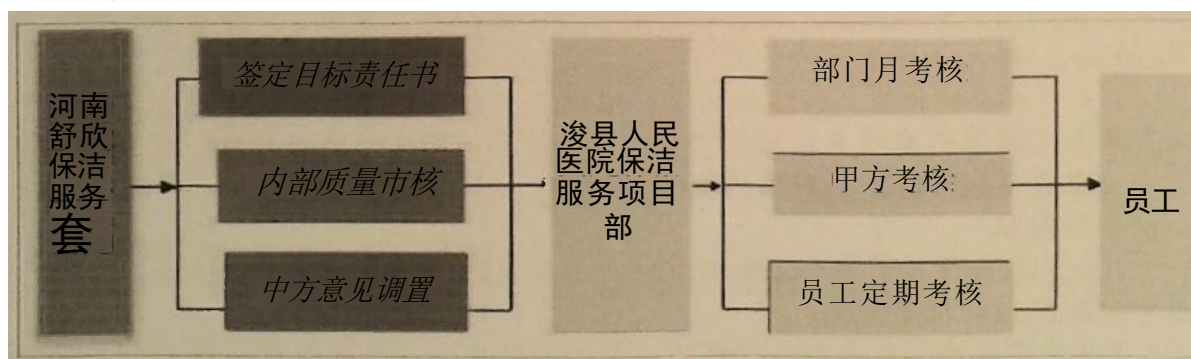
1. 自我约束机制内容

1.1乙方公司需与驻浚县人民医院保洁服务项目部签订《年度服务目标责任书》，明确服务质量指标（客户满意率 $\geq 95\%$ ）、安全责任、成本控制等核心目标，每月考核、季度复盘，考核结果与项目经理薪酬及职务任免直接挂钩。

1.2乙方公司每季度对本项目开展一次全面督查，通过问卷调查、现场核查、访谈甲方对接人等方式评估服务质量，甲方满意率低于90%的，项目部需提交《专项整改报告》，乙方公司对责任部门及个人作出通报批评、绩效扣减等处分。

1.3项目部实行“每日巡查、每周例会、每月汇报”制度：项目经理及主管通过每日巡查掌控服务质量，每周召开例会复盘问题及整改情况，每月向甲方及乙方公司提交《服务质量月报》，内容包括服务完成情况、投诉处理、成本控制及改进计划。

2. 自我约束机制示意图



九、奖罚办法

1. 罚款办法：

1.1爱卫办检查处罚：在爱卫办组织的卫生检查中，发现保洁员工作时间未穿工作服或未带劝烟牌的，每人每次罚款5元；脱岗、串岗的，每人每次罚款10元；卫生间有明显异味的，每处罚款10元；区域内有垃圾、烟头或污渍未清理的，每处罚款5元。

1.2院方行政大检查处罚：在甲方组织的行政大检查中，发现保洁员工作时间未穿工作服或未带劝烟牌的，每人每次罚款10元；脱岗、串岗的，每人每次

罚款20元；卫生间有明显异味的，每处罚款10元；区域内有垃圾、烟头或污渍未清理的，每处罚款10元；公共区域垃圾未做到日产日清的，每处罚款10元。

1.3投诉处罚：科室、患者及家属对保洁服务不满意，直接投诉至甲方行政办公室，经核查情况属实的，每次对乙方罚款100元，乙方需在3个工作日内向投诉方书面致歉并完成整改；投诉至市级及以上部门(包括满意度调查回访、市长信箱、市长热线等)经核查情况属实的，每次对乙方罚款200元，乙方需提交书面整改措施及致歉函，由项目经理向甲方说明情况。

上述处罚产生的费用，将在院方向服务提供方支付服务费时直接扣除，扣除款项专项用于优秀保洁人员的奖励发放。

2. 奖励办法：

奖励标准参照甲方相关管理制度执行，确保奖励依据明确、流程规范。针对服务质量突出的保洁团队或个人，甲方可给予通报表扬、物质奖励等，奖励所需费用从次月应付服务费中列支，爱卫办负责对奖励费用的核算、拨付及最终发放全过程进行监督，确保费用专款专用、发放公开透明。

十、其他约定事项

1. 院感防控要求：乙方需严格遵守甲方感控科制定的《医疗机构环境清洁消毒规范》，所使用的消毒药剂需提供产品合格证明及卫生安全评价报告，经甲方审核通过后方可使用；乙方员工需参加甲方组织的院感培训并考核合格，严格执行消毒操作流程。

2. 人员配置要求：乙方派驻的保洁主管不得少于4人(需具备2年以上医疗机构保洁管理经验)，办公文员1人，夜班岗保洁员不得少于6人，保洁员总人数不得少于100人；人员更换需提前3个工作日向甲方提交申请，新员工需经乙方培训合格后方可上岗。

3. 通讯保障要求：乙方保洁管理人员(项目经理、主管)需保持24小时手机开机，确保甲方可随时联系；若出现联系不到的情况，每次罚款100元，若因此影响应急处置的，加重处罚。

4. 安全责任：乙方员工在履行工作职责过程中发生意外伤害、疾病、职业病或造成第三方人身损害、财产损失的，由乙方自行承担全部赔偿责任及法律责任，乙方需为员工购买足额的工伤保险及人身意外伤害保险。

十一、免责条款

1. 甲方不承担乙方员工在劳务期间因意外伤害、疾病或职业病导致的任何责任和赔偿责任。

2. 甲方不承担乙方员工在劳务期间因疏忽、疏漏或不当操作所导致的任何损失和责任。

3. 甲方不承担由于乙方员工的行为或言论引发的任何纠纷和法律责任，包括但不限于侵权、诽谤、隐私泄露等。

4. 因不可抗力(如地震、洪水、战争等)导致本合同无法履行的，双方互不承担违约责任，但应及时通知对方并提供相关证明。

十二、合同终止

1. 本合同自下列情形之一发生时终止：服务期限届满；双方协商一致解除本合同。

2. 本合同终止后尚未有新的服务企业承接的，乙方应当继续按本合同约定提供服务，在此期间的服务费用甲方参照本合同标准支付。

3. 本合同终止后,甲乙双方应在15个工作日内完成债权债务清算及服务交接工作,乙方需移交全部设备设施档案、服务记录等资料,协助甲方做好后续衔接。

十三、违约责任

1. 若乙方未按本合同约定履行义务,经甲方书面通知整改后15日内仍未整改或整改不达标的,甲方有权单方解除本合同,乙方需支付年度服务费10%的违约金。

2. 因乙方原因造成甲方无法实现管理服务目标或直接产生经济损失的,乙方应按实际损失金额赔偿;甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,可单方解除合同。

3. 乙方未按约定履行义务导致甲方或第三方人身损害、财产损失的,乙方应承担全部赔偿责任,包括医疗费、财产损失费等。

十四、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议,双方应首先友好协商解决;协商不成的,任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十五、附 则

1. 本合同的变更、补充需经双方协商一致并签订书面文件,变更或补充文件与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式六份,甲方执四份、乙方执两份,具有同等法律效力。

3. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签名并加盖单位公章之日起生效。

4. 本合同、招投标文件、中标通知书为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等的法律效力。

甲方: 泌县人民医院(盖章)



乙方: 河南舒欣保洁服务有限公司(盖章)



甲方(签字):

乙方(签字):

王焕想.

李新 王秋 张娟

←天—下 之 大
站 玮

2025 年 12 月 10 日

2025 年 12 月 10 日

成交通知书

河南舒欣保洁服务有限公司：

在浚县人民医院保洁服务项目且(政府采购编号)浚财招标采购-2025-74/包采购活动中，经评标委员会评审、采购人确定，

贵公司为本次采购项目的成交人。

成交价：6668078.40元

请贵公司在收到成交通知书后，按照采购文件要求，积极与
采购人签订合同及商谈其他有关事宜。

采购人：浚县人民医院



联系方式：15839271010

代理机构：河南正基工程管



理有限公司

联系方式：15039221553

2025年11月21日