

合同编号：

北京丰台医院物业管理服务采购（保洁、电梯值守、生活垃圾清运服务）项目合同

甲方：北京丰台医院

乙方：中铁诺德生活服务有限公司

甲乙双方经过友好协商，就乙方承包甲方卫生清洁、电梯值守、生活垃圾清运消纳工作达成如下协议，特签订本合同。

第一章 总 则

第一条 下述文件为本合同不可分割的组成部分并与本合同具有同等法律效力，组成合同的多个文件互相解释，互为说明，其优先解释顺序如下：

- (1) 本合同书及附件
- (2) 中标通知书
- (3) 补充协议
- (4) 投标文件（含相关承诺书、澄清文件）
- (5) 招标文件（含招标文件补充通知）

本合同项下乙方承包范围、乙方应提供的全部服务内容、对应的服务标准、考核标准、乙方责任和义务、岗位职责及服务质量、乙方参与项目服务的人员等全部内容，均以本合同内容、甲方招标文件及乙方投标文件所载明的全部内容为准，三者之间有矛盾或不一致的，以其中对甲方而言优于其他文件的内容及要求较严格的标准为准。若投标文件存在未明确事项或表述歧义，双方需另行协商并签订书面补充协议予以明确。

第二章 承包范围

第二条 北京丰台医院院区室内、外及门前三包区域卫生保洁服务，生活垃圾及医疗垃圾分类、运送、收集，生活垃圾清运消纳工作，以及电梯值守工作。

第三章 服务内容

第三条 保洁服务内容

（一）负责承包范围内全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，室外道路清扫及标示牌、宣传栏、台面、雨水井等环境表面清洁，所辖区内生活垃圾及医疗废弃物的收集、清运工作。（卫生清洁质量标准详见附件1）。

（二）负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡，石材地面清洗、翻新、结晶养护，电梯地面及地面标识的打蜡、保养等。

(三) 负责院区内自助设备设施表面的清洁与消毒(包括但不限于如下设备:共享售卖机、挂号机、导诊机、报到机等)。

(四) 负责所管辖区域内所有雨搭、玻璃表面(人工可擦拭到的)进行定期清洁,必要时可使用升降机,确保使用安全。

(五) 负责南北院区产生的所有生活垃圾的清运消纳工作(南院区生活垃圾消纳至院区产权移交完成后止)。严格落实垃圾分类各项要求,自备垃圾袋实行袋装处理。定时清运,做好交接记录,做到日产日清。

(六) 负责协助处理所管辖区域内的应急突发事件处理及重大活动的保障。

(七) 参与所管辖区域水、电、空调节能管理,工作中注重节约用水、节约用电、随手关窗等。

(八) 负责所管辖范围内物品搬运工作。

(九) 负责招标文件、投标文件载明的其他服务需求及技术方案、服务方案等载明的全部岗位职责、服务内容(包括但不限于外墙及玻璃清洗保洁服务)等工作。

第四条 电梯值守服务内容

(一) 北院区患者电梯 13 部,其中:手术梯 2 部(住院楼 1 部、妇幼楼 1 部)值守时间为每日 24 小时运行(中间无休);其余电梯 11 部值守时间为每日 7:30-11:30、13:00-17:00 时(中午休息 1.5 小时)。

(二) 电梯值守实行站立服务,保证安全载客运行。如遇甲方特殊情况,乙方需增派人员值守。

(三) 乙方负责电梯设备的安全运行,发现设备问题及时报告甲方和维修管理人员进行处理,同时做好报修记录。

(四) 负责指导乘客安全、正确乘梯。

(五) 负责院内所有电梯(含非值守电梯和自动扶梯)轿厢、机房的保洁卫生(保洁工具及物料由乙方负责);按医院院感要求进行电梯消毒;负责电梯的运行安全检查工作(包括但不限于按钮正常、运行正常无异响、电话畅通等)等。

(六) 杜绝超长、超重及对电梯有害的危险品乘载电梯(甲方批准除外)。

(七) 做好甲方重大活动的应急保障服务。

(八) 电梯值守人员需培训考核合格后上岗,要遵守电梯司机岗位职责(详见附件 2)、电梯安全操作规程(详见附件 3)和员工上岗服务规范(详见附件 4)。

(九) 负责招标文件、投标文件载明的其他服务需求及技术方案、服务方案等载明的全

部岗位职责、服务内容等工作。

第四章 承包方式和期限

第五条 乙方以物业服务（包工包料包设备）的方式承包。包括服务工作中所需人工、各类机械设备、消耗品、清洁用品、劳保用品、员工服装、防滑地垫、防滑告示牌、防撞条、烘干机等，均由乙方承担。

第六条 本合同自 2026-06-01 至 2027-05-31 止。

第五章 双方责任和义务

第七条 甲方承担以下责任和义务：

- 1、甲方有权对乙方工作进行监督、检查、指导、考核，发现问题及时要求乙方改正，并根据服务质量未达标情况进行处罚，直至达到质量标准。
- 2、甲方每月从员工到岗情况、服务质量和满意度反馈等方面，对乙方工作质量进行综合测评，测评结果与当月服务费挂钩。
- 3、提供库房、洗消场所、办公场所及院内电话一部（话费自理）。
- 4、教育工作人员遵守卫生制度，自觉维护室内外卫生，积极配合乙方工作。
- 5、建筑物设施损坏时，及时维修或更换。
- 6、监督乙方搞好岗位培训。
- 7、按约按时支付乙方的承包费用。
- 8、协助处理有关单位出现的工作矛盾或争议。
- 9、甲乙双方在本协议期内，未经双方批准，均不得聘用对方员工以免引起纠纷，造成医院或公司的工作动荡。

第八条 乙方承担以下责任和义务

- 1、乙方自行负责所聘员工的工资、社会保险等所有待遇，乙方派往甲方的工作人员应符合《中华人民共和国劳动法》的具体规定，承包期间出现的劳动或（和）劳务争议，由乙方负责解决并承担赔偿责任。
- 2、乙方安排在甲方的工作人员应系投标文件载明的驻场管理人员、项目服务团队所列人员。乙方更换人员的，应经甲方审核及同意，且更换后人员的年龄、对口工作经验、资质水平、工作能力等不低于被更换的人员。保洁员工年龄应在 60 岁以下，电梯值守员工年龄应在 45 岁以下。乙方根据甲方的工作特点安排具体工作，用工符合劳动法相关规定。实行岗位责任制，教育并管理其员工严格执行医院各项规章制度、岗位职责及工作要求。
- 3、乙方应要求乙方安排在甲方的工作人员，在业务上受甲乙双方的双重领导，必须严

格遵守甲方依法制定的各项规章制度、岗位职责和工作要求，按时、按质、按量完成本合同约定的工作，服从分配和管理并履行本岗位职责。乙方安排在甲方的工作人员若出现严重失职和违反甲方规章制度的，甲方有权要求乙方予以调换人员，并视情节对乙方给予相应处罚。

4、乙方负责对上岗员工进行政审，做好岗前、岗中培训及安全教育。提高人员政治、业务素质和卫生观念，保持员工队伍的相对稳定。教育员工文明礼貌，遵守地方和院内规定，不发生违纪行为。

5、所有员工须持健康体检证明方可上岗，要求体态良好、五官端正、有服务意识。所有员工工作时间须统一着装，仪表整洁。

6、乙方负责为员工办理北京市规定的有关手续。乙方员工所发生的一切人身伤亡、疾病，均由乙方负责，乙方并自行承担所有费用及赔偿。

7、针对不同的建筑材料合理使用清洁剂、避免地面、墙面等建筑物的化学损伤。如因保洁方法措施不当造成建筑材料损伤，乙方应承担责任，赔偿损失。

8、严格落实北京市生活垃圾分类要求，自备垃圾袋实行袋装处理，根据甲方要求完成收集、分拣、运送存放、每日巡查工作，做好相关工作记录。定时清运消纳，日产日清，做好消纳交接记录。

9、依据《传染病防治法》《职业病防治法》《医疗废物管理条例》等法律法规，及《北京市卫生健康委员会关于进一步明确医疗废物监管工作责任的通知》要求，负责甲方医疗废物的收集、暂存，按《医疗废物专用包装物、容器的标准和警示标识的规定》自备包装物或容器做到定时收集并送至院内指定地点，日产日清，做好相关记录。

10、爱护建筑物及室内外各种设施，注意节水、节电，协助甲方维护院内秩序，及时关窗、锁门，检查水、电安全隐患，有问题时及时向甲方报告。

11、因乙方不安全用电、用水及电梯设备使用不当造成的损失，乙方应承担相应行政责任及民事赔偿责任。

12、如遇医院重大活动、公共突发事件、各级卫生大检查等，乙方无条件全力配合甲方工作。

13、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下服务及权利义务全部或部分以任何形式转给第三方实施。乙方应当派出能够承担本项目服务内容、具有相应能力及资质（如有相关资质要求）的人员开展本项目工作。

14、负责规范乙方人员言行举止及工作纪律、安全教育培训等，维护甲方声誉，防止事故发生。

15、招标文件、投标文件载明的其他义务。

第六章 考评、违约及赔偿责任及合同变更

第九条 甲方将依据本合同内容、甲方招标文件、乙方投标文件中约定的优于其他服务内容及高于其他服务标准、考核标准及验收流程，对乙方履约情况进行考核验收。

第十条（一）每月甲乙双方定时对保洁区域进行一次联合抽查，卫生不达标或没按规定程序操作的，从月清洁服务费中扣款 500 元。

（二）每月进行一次满意率调查，满意率 80%为达标。如满意率低于 80%，每降低 1%，扣款月清洁服务费的 1%。

（三）保洁员每日需到岗 72 人，电梯值守人员每日需到岗 13 人，实行上岗打卡管理，每月按实际到岗人数计算服务费。乙方自行提供考勤打卡设备，次月 5 日前将上月员工打卡记录汇总表上报至甲方备存。甲方不定期对乙方员工到岗情况进行抽查，抽查结果如未达到每日到岗人数要求，以抽查最低日结果作为当月服务费到岗人数结算依据。

（四）乙方员工如发生被投诉事件，属院内投诉每件扣罚乙方 200 元，属院外投诉每件扣罚乙方 500 元，扣罚金额直接从月清洁服务费扣除。由此造成的一切损失，均由乙方承担。如因乙方履行服务不到位，均有乙方负责处理。

第十一条 除本合同另有其他约定外，甲乙双方在合同期内有意解除合同，须提前一个月以书面形式通知对方。对方同意解除的，有权要求解除合同的一方应按一个月的服务费用标准向对方支付违约金，违约金不足以弥补对方损失的，应予以补足。

第十二条 合同中所包含的内容如有变化（如承包区域增减、服务范围变更）或在乙方实际工作中应甲方实际工作的需求，原有人员编制需要调整，甲乙双方协商后再签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十三条 截至解除合同的前一天，甲乙双方应履行如下责任：甲方应按时支付合同期内所有服务项目的剩余应付费用；乙方应正常履行合同服务内容，完成全部剩余服务内容，做好交接工作，正式解除合同当日无条件交还甲方所提供的库房、洗消场所、办公场所，乙方工作人员必须同步离场。

第十四条 违约及赔偿责任与其他

（一）若甲方原因未按照合同约定及时支付服务费用，每逾期一日，应按照未支付金额的[0.1%]向乙方支付违约金，但甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知乙方，且在支付限制解除后及时完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

(二) 若乙方未按照合同任一约定内容(包括但不限于本合同内容及招标文件、投标文件所载明的服务内容、服务标准、人员安排等)提供服务、履行合同义务,甲方有权要求乙方限期整改;若乙方在规定期限内未完成整改或整改后仍不符合要求,甲方有权扣除相应的服务费用(指出现甲方要求整改情况时起至乙方完成整改且符合要求时止期间的服务费,该金额低于本合同总服务费的5%时,按总服务费的5%计),甚至解除合同,并要求乙方再按照本合同总服务费的[20%]向甲方支付违约金。若因乙方原因导致甲方、第三方人身财产损害、发生安全事故或甲方经营损失等其他损失,乙方应承担全部赔偿责任。

(三) 乙方原因、乙方人员给甲方声誉造成不良影响的,甲方有权要求乙方赔礼道歉、消除影响、并按照本合同总服务费的[20%]向甲方支付违约金,并有权解除合同,乙方应立即返还已收取的未发生服务的全部费用。若因此导致甲方产生经营损失、费用支出等在内的全部损失,乙方应承担全部赔偿责任。

(四) 本合同履行过程中产生纠纷的,乙方除按本合同其他条款承担责任外,乙方还应承担甲方发生的维权成本及支出(包括但不限于律师费、保全费、保全保险费、诉讼费、鉴定费、评估费、差旅费)。

(五) 甲乙双方在合同期内如遇国家法律、法规发生变化,或不可抗力影响,双方无法进行正常合同规定条款时,甲乙双方应本着实事求是的态度协商解决。

第七章 服务费及结算方式

第十五条 全年服务费(含税)合同金额为4218610.00元(大写: 肆佰贰拾壹万捌仟陆佰壹拾元整),按季度支付,乙方履行完毕合同义务并经考核验收后,按实际核算的服务费进行结算。甲方支付服务费之前,乙方应向甲方开具该季度的服务费发票(增值税普通发票)。甲方在收到乙方提供的正式发票后,于10日内完成结算费用支付。

1. 保洁服务费(含税)每人每月3494.21元,每日需到岗72人,按每月实际到岗人数核算。全年保洁服务费(含税)为3019000.00元(大写: 叁佰零壹万玖仟元整)。

2. 电梯值守服务费(含税):每岗每月6128.26元,13个岗每日需到13人,按每月实际到岗人数核算。全年电梯值守服务费(含税)为956010.00元(大写: 玖拾伍万陆仟零壹拾元整)。

3. 生活垃圾清运消纳全年服务费(含税)为243600.00元(大写: 贰拾肆万叁仟陆佰元整)。

4. 乙方安排在甲方的工作人员不符合合同关于人员条件、数量、要求之约定的,不计入每月实际到岗人数,不核算相应服务费。

5. 乙方负责医院可回收垃圾清运消纳工作（不含输液瓶、输液袋消纳），每月向医院支付 1000 元费用，此费用在季度服务费中扣除。

6. 账户信息：

开户名：中铁诺德生活服务有限公司

税号：91210231570868792P

地址：北京市丰台区育仁南路 1 号院 4 号楼 2-13 层 201 内 2 层 211 号

电话：010-52255680

开户行：中国建设银行股份有限公司北京六里桥支行

开户行账号：11050137540000000674

银行联行号：105100008054

第八章 附 则

第十六条 所有附件为本合同的一部分，与本合同具有同样的法律效力。

第十七条 本合同未尽事宜，由甲乙双方协商另行订立补充合同。

第十八条 争议解决：在履行协议中，如双方发生争议，双方应本着互谅互让原则友好协商解决，协商不成，可向北京市丰台区人民法院提起诉讼。

第十九条 乙方送达地址：联系人：刘鹏宇 联系电话：17633117428 邮箱：2247756838@QQ.COM 地址：北京市丰台区诺德中心 3 期 19 号楼 13 层 本合同列明的地址为乙方有效的送达地址，在本合同履行期间，乙方的前述送达地址发生变更时，应提前 3 日书面通知甲方，如逾期未通知，则甲方依据本条规定向乙方送达地址发出通知等书面文件后视为送达。如进入司法程序，相关诉讼文书（包括不限于起诉书、判决书、裁定书等）的送达仍可适用前述规则。

第二十条 任何一方未能行使或迟延履行其在本合同项下的权利不构成放弃该项权利。甲方放弃对乙方违反本合同的某一行为追究责任，并不构成也不得理解为甲方放弃对此后违反该条款或本合同任何其他条款的行为追究责任的权利。

第二十一条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。自双方法定代表人或授权委托人签字并加盖单位公章或合同章之日起生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京丰台医院

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026 年 5 月 29 日

乙方（盖章）：中铁诺德生活服务有限公司

法定代表人或授权代表：

签订日期：2026 年 5 月 29 日

附件 1:

卫生清洁质量标准

一、室内卫生清洁质量标准如下:

1、地面:经常巡视,及时清除垃圾、杂物。做到地面清洁,无积水、无垃圾、无污垢、无死角、无化学烧伤。服务期内制定抛光打蜡计划,院区全覆盖不少于一次地面抛光打蜡。

2、玻璃:每月定期擦拭,室内玻璃随时保持明亮。服务期内制定计划,全覆盖清理不少于一次外玻璃幕墙、陶板、外窗玻璃。

3、室内墙壁、门及其它固定配置物品:定时擦拭,做到无积尘、无吊尘、无污渍,灯具光亮无积尘。病人床头柜、物品柜,每天用消毒液擦拭,擦拭后达到规定的微生物学标准。

4、卫生间每日定时用专用工具消毒,保持地面、墙角、墙面干净,无积水。镜面光亮,无水痕。水池、浴盆、便池无水锈、无尿碱、无异味、无化学烧伤。水龙头、金属架等不锈钢物品光亮清洁,无锈蚀。始终保持卫生间空气清新。

5、楼梯:地面保持干净,整洁,无污垢,无杂物,无痰迹,楼梯扶手清洁光亮。

6、医护人员更衣室、休息室:地面清洁无杂物,更衣柜面、各类桌面随时保持无积尘,干净、整洁,浴室、卫生间标准同上。

7、杂物间:保洁物品工具摆放有序,地面干净,门窗洁净,无污垢,污物桶及时倾倒,桶外清洁干净,无垃圾,无积垢。

8、开水间、餐厅:地面、门窗干净,无积水、无灰尘、无污垢、无杂物、无油腻。开水炉及消毒柜外表光洁,无污垢。

9、公共区域(大厅、电梯厅、走廊通道、楼梯):地面、门窗、玻璃卫生标准同病房,灯开关、门把手、窗台,每日用消毒液擦拭,各种挂件、饰物保持无灰尘。

10、阳台、天井:保持干净、整洁、无污垢、无杂物,扶手每日擦拭。

11、通风口、空调排风口、电风扇:定期擦拭,无灰尘、无黑印。

12、负责院区内自助设备设施表面的清洁与消毒(包括但不限于如下设备:共享售卖机、挂号机、导诊机、报到机等)

13、负责全院区生活垃圾(含绿化垃圾)收集、清运。每日清倒垃圾,桶内垃圾不超过2/3;经常保持垃圾桶内及垃圾车清洁卫生;垃圾通道间无堆积垃圾、杂物、无异味。

14、按《传染病防治法》《职业病防治法》《医疗废物管理条例》等法律法规及《北京市

卫生健康委员会关于进一步明确医疗废物监管工作责任的通知》管理要求负责甲方医疗废物的收集和暂存。

15、各种清洁工具用毕及时清洗、消毒，在固定位置存放整齐。

二、室外卫生清洁质量标准如下：

1、全院办公、医疗区、生活区垃圾按要求做好分类，日产日清，按环保、市容要求运送。

2、工作区做到雨、雪后及时清扫道路无积雪，无积雨水。

3、院内人造景观，绿化带无废弃物，无松枝落叶。

4、果皮箱、铁栏杆、护栏、建筑物瓷砖墙裙保持清洁。

5、墙壁无残标，树木无挂物，树坑无遗存垃圾。

6、地面无废弃物、痰迹，地砖缝隙清洁。

7、垃圾存放场所无蚊蝇滋生。

8、全院院容整洁、美观。

三、微生物监测指标要求如下：

1. 监测标准：

(1)普通病房：

监测对象	微生物学标准 (cfu/cm ²) 普通病房	采样时间
桌面	≤10	清洁后 15min 内
门把手	≤5	
灯开关	≤5	
水池	≤10	
马桶外侧	≤15	
抹布	0	
桌面	≤8	

(2)特殊病房（ICU、手术室等）

监测对象	微生物学标准 (cfu/cm ²) 特殊病房	采样时间
门把手	≤ 4	清洁后 15min 内
灯开关	≤ 4	
桌 面	≤ 5	
氧气台	≤ 5	
窗 台	≤ 5	
水 池	≤ 8	
马桶外侧	≤10	
卫生间地面	≤15	
病房地面(含病房走廊)	≤10	
抹 布	0	用前
地巾或拖把	≤ 4	

2、监测要求：每年每个保洁单位抽查 1 次，并将结果报告给公司及医院。

3、监测方法：含中和剂的营养琼脂 RODAC 平板，直接印压法。采样后将平板置 37℃ 恒温培养 24 小时直接读取该平板 16cm² 内菌落数，计算菌落密度。

采样时间：保洁后 15 分钟内，未被污染的情况下进行采样。

采样点：采用 6-10 个采样点，即桌面、门把手、灯开关、水池、马桶外侧、抹布等。

每次每个保洁单位抽查 2-3 个病室。

监测结果判定：由医院感控处工作人员协助进行细菌准确计算及结果判定。微生物监测合格标准判断：以所抽查的采样点总数计为 100%，80%以上的采样点合格为微生物学监测合格。

附件 2:

电梯司机岗位职责

- 1、电梯司机必须经电梯值守工作专业培训，未经培训禁止上岗操作。
- 2、熟悉电梯操作的基本技术，在工作中不断提高自己的专业能力和技术水平，使自己更好地胜任本岗位工作。
- 3、当班期间注意仪容仪表，按规定佩戴胸牌，以便接受领导的监督和检查。
- 4、在当班要有良好的精神面貌，做到工作细心，认真，体现“文明执勤、礼貌待人、乘客至上”的服务宗旨。
- 5、当班时间不迟到不早退，必须坚守岗位，不得擅自离开工作岗位。端正工作态度，热情主动服务，举止文雅，礼貌待客。
- 6、不得在当班时间会客，干与工作无关的事情。院方检查，抽查时 出现问题或发生相关投诉应及时上报，减少不良影响。责任重大者按院方规定扣除相关比例罚款，并落实到人。
- 7、保持电梯轿厢内外环境卫生，制止损坏电梯的行为。
- 8、严格交接班制度，主动向下班人员汇报当班情况。认真填写电梯运行记录，并交接签字。
- 9、熟悉周围消防设施设备，会使用消防器材。遇到火灾，禁止乘用电梯逃生。
- 10、对岗上发生重大情况和突发事件，要果断采取应急措施，及时上报并做好记录。
- 11、严格遵守公司的各项规章制度，完成领导交办的各项临时任务。

附件 3:

电梯安全操作规程

- 1、保证电梯正常运行，提高服务质量，防止发生事故。
- 2、电梯设专人操作和管理，操作人员必须培训上岗，熟悉紧急措施及联络外部的办法。司机坚持工作岗位，不得擅离工作岗位。
- 3、电梯不带病运行，不超载运行，每次开启厅门进入轿厢内必须进行全方面检查，确保万无一失。
- 4、电梯运行当中发生故障时，应立即按停止按钮和警铃并及时上报要求修理。
- 5、轿厢内，禁止吸烟，嬉笑打闹，不准和乘客闲谈，打听别人隐私及编造或传播小道消息制造矛盾。
- 6、禁止装运超长、超大、超重等及易燃，易爆等危险物品。
- 7、严格按照电梯额定运载重量(1000kg) 运载，严禁超载运行，所有货物应码放整齐，并布置均匀。
- 8、电梯运行中，不要倚靠在梯门上或强行打开厅门，以免发生危险。楼内发生火灾严禁乘坐电梯逃生。
- 9、保持轿厢内环境卫生，严禁用水清扫梯厅，不准乱涂乱画，随地吐痰，乱丢杂物或破坏厢内的设施设备。
- 10、操作盘钥匙应有专人保管使用，其他人员不得使用。电梯运行时禁止将运行方式转为专用或检修状态。
- 11、工作完毕后，应将电梯停于基站，并切断电源，关好厅门，方可下班。

附件 4:

员工上岗服务规范

1、服务用语：文明礼让，态度和蔼，言语亲切，表达清楚，您好请进。

2、服务语言要求：

(1)做到“三不讲”和“四不能”即不讲低级庸俗的口头语；不讲不三不四的粗语、脏语、挖苦语；不讲与工作管理无关的闲语。即：不能冷淡人；不能为难人；不能取笑人；不能训斥人。

(2)与客户对话，必须使用普通话。

(3)同事之间不开过分的玩笑。

(4)要注意称呼客户姓氏职务，不知姓氏的要称先生、小姐或女士。

3、服务礼仪：着装整齐干净，佩戴服务标志，态度热情诚恳，行为文明大方。

(1)工作时仪表保持整洁，着制服，佩戴服务卡，不留与身份不符的发型，不戴与服务无关的装饰品。

(2)乘梯人员有意见态度不好时，应耐心解释说明，以礼相待，不讲伤感情和不文明语言。

(3)服务表情，面带微笑，保持笑容，同客户进行交流时，应眼望对方，全神贯注，用心倾听，微笑点头称是，不能东张西望，心不在焉，更不能虚情假意。

4、服务举止：面对乘梯人员时，不能有不礼貌动作。

(1)不能双手叉腰、双手交于胸前或插口袋。

(2)行走要迅速，但不能胡乱奔跑。多人同行，不能手挽手、搂腰等不雅举止。

(3)与乘梯人员相遇时应主动打招呼，并礼貌让路。

(4)不准当众整理衣物或将物品挟于腋下。

(5)不能用物品给乘梯人员指示方向。

(6)遵纪守法，高效服务。

附件 5:

安全生产管理协议

甲方: 北京丰台医院

法定代表人: 卢守华

地址: 北京市丰台区西安街 1 号

乙方: 中铁诺德生活服务有限公司

法定代表人: 艾洪波

地址: 北京市丰台区育仁南路 1 号院 4 号楼 2-13 层 201 内 2 层 211 号

为了加强甲乙双方的安全生产管理, 深入贯彻“安全第一, 预防为主、综合治理”安全生产方针, 明确双方的安全生产责任、权利和义务, 根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国特种设备安全法》《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》(以下简称《安全生产法》《职业病防治法》《消防法》《设备安全法》)等法律法规, 在平等协商的基础上, 签订安全生产管理协议, 具体条款如下:

保证人身、设备、财产安全, 确保双方的工作顺利进行。根据国家有关法律规定, 经甲乙双方平等协商、意见一致, 自愿签订如下本安全生产管理协议:

一、甲方的权利和义务

(一) 甲方的权利:

1. 有权审查其依法取得相应等级的资质证书、营业执照、税务登记证、企业安全资格证书、法人代表安全证、施工队长或项目经理安全证、施工许可证、特种作业人员操作证等证书;
2. 有权审查法人资格及承担法律责任的能力, 如无承担法律责任的能力, 则不得与其签订任何形式的工程、维修、服务合同;
3. 有权审查施工、维修单位有相应的项目负责人和安全负责人, 并建立了各级安全生产责任制和安全管理制度的;
4. 有权审查施工、维修、服务单位及相关人员的资质, 如: 在作业现场从事特种作业的人员是否取得相应的特种作业资格, 否则不能从事相应作业。
5. 有权进入乙方生产作业场所检查安全生产工作, 调阅有关资料, 向有关单位和

人员了解情况。

6. 有权对检查中发现的违章、冒险作业等安全生产违法行为，当场予以纠正或者要求限期改正，有权进行处罚。

7. 有权对检查中发现的事故隐患，责令乙方立即排除或者对乙方下达整改意见。

(二) 甲方的义务：

1. 根据乙方需求为其提供甲方相关安全规章制度、安全操作要求等。

2. 对乙方开展的安全生产活动提供帮助。

3. 乙方发生生产安全事故时提供协助救援服务，启动相应的事故应急预案。

4. 贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，甲方将乙方的安全生产工作纳入本单位安全生产管理体系，进行统一协调管理。

5. 定期开展安全检查。有权对检查中发现和制止违章、冒险作业等安全生产违法行为，当场予以纠正或者要求限期整改，督促乙方消除安全隐患。安全隐患不能及时消除或者消除过程中无法确保安全的，责令乙方立即排除或者对乙方下达整改意见，有权按照双方合同约定要求乙方缴纳违约金。

6. 强化高风险作业管控。督促乙方落实作业审批要求，制定作业方案，并安排专门人员现场管理。乙方未落实作业相关规范要求，或者作业人员屡次违章作业的，甲方有权对乙方下达整改通知，有权要求乙方责令整改，有权责令乙方违章作业人员退场。

7. 甲方对入场的乙方人员进行安全教育培训，开展安全生产、消防安全等方面的法律法规宣传。入场人员安全生产、消防安全教育培训不合格的，不得上岗，继续加强教育培训至合格或更换作业人员。

8. 甲方将乙方纳入本单位的应急处置体系，督促乙方开展应急处置培训和演练。

9. 甲方有权对乙方落实安全生产工作进行评估考核。

10. 甲方有权要求乙方必须严格遵守安全生产法律法规、标准、安全生产规章制度和操作规程，熟练掌握事故防范措施和事故应急处理预案。

11. 发生突发事件，严格执行现场应急处置责任和措施，以及事故报告的流程采取措施。

12. 有权进入乙方生产作业场所检查安全生产工作，调阅、备案有关资料资质，向乙方单位和人员了解情况。

二、乙方的权利和义务

(一) 贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，制定规章制度、应急预案和操作规程、落实安全投入、配备安全生产管理及上岗人员等。项目作业符合国家或者行业规范标准，并办理相关资料的报备，经报批后方能作业。否则由此产生的一切后果由乙方承担责任。

(二) 乙方须自行足额配备齐全合格的安全防护用具、防护器材，并督促现场作业人员规范佩戴、正确使用，做好日常检查维护，保障作业安全。

(三) 施工现场若发生各类安全事故、险情及意外情况，乙方现场工作人员须第一时间如实上报项目负责人及单位主管部门，不得迟报、瞒报、漏报，同时立即采取应急处置措施，严控事态扩大。

(四) 提供的企业资质、特种作业人员及上岗人员操作资格、入场设施设备检验检测资料等相关材料真实有效。

(五) 乙方作为施工、维修单位应有相应的项目负责人和安全负责人，并建立各级安全生产责任制和安全管理制度的

(六) 乙方负责制定的作业方案、危险作业应急预案符合国家标准行业规范标准要求。

(七) 制定落实安全和技术交底。

(八) 履行动火、临时用电、吊装、建设工程拆除、高处作业、有限空间等作业的审批要求，持证上岗，并安排专人进行现场安全管理。

(九) 乙方应对工作现场的行为完全负责，乙方工作人员不得违章作业，冒险作业，不能疲劳作业，并按规定做好保护工作；

(十) 乙方应配备作业设备、工具、劳动防护用品、安全警示标志、应急救援设备等。乙方在施工现场人员必须配备齐全的安全防护用品，不能满足安全施工需要时，人员不得进入施工现场。

(十一) 乙方在施工材料选用、施工方案等方面，必须符合防火规定和要求，在筹备期间，将施工图纸方案报予甲方。

(十二) 乙方使用场所和相关设施设备符合规范要求，乙方工作人员在工作中，应特别注意安全生产，及时发现隐患并解决，因乙方原因导致事故发生，造成人员伤亡、设备设施损坏，及由此导致的甲方及第三方人身或/和财产损失，由乙方承担相应责任

和经济赔偿。

(十三) 乙方须杜绝场所出现占用堵塞安全出口和疏散通道，埋压、圈占、遮挡消火栓；将车间、仓库和宿舍设置在同一建筑物内的“三合一”“多合一”和违规存放危险物品等现象。

(十四) 配合甲方开展现场安全检查，纠正违章行为，落实隐患问题整改。乙方可拒绝甲方的违章指挥或其他不符合规范标准的行为。

(十五) 乙方对从业人员进行安全生产教育培训，做好培训记录。

(十六) 乙方须制定应急预案或现场处置方案，加强应急处置培训，开展应急演练，保障应急设备完好。

(十七) 乙方不得将项目的义务转包或分包给第三方。

(十八) 乙方系发生事故的应急处置第一责任人并负责应急措施以及事故报告的流程和责任。

三、其他应当落实的权利和义务

(一) 乙方负责提供具备相应有效资质、技术能力过硬并身体健康的专业人员从事本项目服务工作，确保工作人员固定，着装整洁。

(二) 乙方工作人员必须严格按照操作规程作业，遵守遵循相关法律法规及甲方各项管理规定，并无条件接受甲方管理和安排。能熟练操作、维保甲方设备设施。否则由此产生的一切后果由乙方承担责任。

(三) 乙方负责为所有乙方工作人员办理医疗及工伤社会保险，并根据需要为从事高度危险工作的人员购买适当的人身意外伤害保险；

(四) 乙方工作人员必须严格遵守和服从现场安全规定及安全管理，在施工现场必须做到：

1. 高空悬空作业必须系好安全带；
2. 上岗前不得喝酒，在禁止吸烟的区域不得吸烟；
3. 现场内不得赤脚，不得穿拖鞋、高跟鞋，高空作业不得穿皮鞋和带钉易滑鞋；
4. 未经甲方施工负责人批准，不得随便拆除已架设的安全防护设施及安全装置和安全标牌；

5. 不得私自乱接乱拉电线，保护工地上临时用电电缆及配电箱的完好，不得用材料、工具等压砸电缆电线，确保用电安全；

6. 不得在施工现场烧火；乙方进行明火作业时，应到甲方办理《动火证》，并严格执行消防管理制度；

7. 如遇突发事件、火灾隐患或者已发生火情及时报告并应立即上报甲方，规范进行现场应急处置；

8. 乙方在开工前需到甲方保卫科及相关部门进行审批并获批准。乙方要严格施工管理，批准后的施工方案不得擅自更改；

9. 不得从高处向下抛扔任何物资、材料，堆放时不得超标；

10. 不得在高空临边一米范围内堆放活动材料；

11. 不得在操作面上及高空临边竖立放置工具和线材；乙方施工的堆料或垃圾不得圈占消防设备，不得堵塞道路、并应准时清运垃圾；

12. 使用电动工具，必须按操作规程和说明书要求正确佩戴防护用品；

13. 施工过程中必须严格遵守安全操作规程。乙方施工需使用易燃、易爆物品时，应事先通知甲方，实行有效管理措施，由专人保管，不得过夜存放。

四、安全责任

(一) 甲方职责：

1. 为承包单位提供符合相关法规规定及合同约定的安全生产条件；

2. 监督并检查承包单位编制的安全生产施工（作业）方案及安全技术措施落实情况，对危险性较大的工程（作业）督促其派专职安全管理人员进行现场监督；

3. 监督承包单位对派遣工进行有关安全生产管理、安全生产知识和安全生产规章制度、安全操作规程，岗位安全操作技能及应急管理教育培训，检查主要负责人、安全生产管理人员、特种作业人员持证等情况；

4. 工程项目开工前，应与承包单位明确双方现场安全生产管理人员、职责、范围和有关管理规定，进行安全技术交底；

5. 告知承包单位，务必全面且严格地落实工程项目场所的危险有害因素识别与防控工作，严格执行安全防范措施，深入理解和遵守有关安全生产注意事项，同时熟练掌握并有效执行事故应急处置措施；

6. 监督检查承包单位现场安全管理、职业健康监护、安全防护措施落实和隐患整改等情况，防止承包单位违章指挥、派遣工违章作业行为；

7. 定期检查承包单位用工变化情况；

8. 当乙方发生生产安全事故时立即参与抢救伤员等应急措施。

9. 甲方对乙方承包单位不落实国家有关安全生产法律法规及发包单位的有关安全生产规定, 不履行安全管理职责, 安全管理混乱的, 重大隐患治理不力和发生生产安全事故造成发包单位重大经济损失的, 发包单位有权依法追究其经济 and 法律责任。

(二) 乙方职责: 乙方单位主要负责人依法对本单位安全管理负全面责任, 承包单位应当履行下列职责:

1. 按照有关规定建立安全生产管理机构, 配备专(兼)职安全生产管理人员, 建立健全安全生产责任制、安全生产管理制度和安全操作规程, 实行安全生产标准化管理;

2. 配备满足承包工程需要的工程技术人员;

3. 主要负责人和安全生产管理人员应当具备相应的安全生产知识和安全生产管理能力, 从事高危行业应具有相应的安全许可; 特种作业人员应当持有特种作业操作证; 建筑施工工程应严格执行《建筑施工企业安全生产管理机构设置及专职安全生产管理人员配备办法》及《建筑施工特种作业人员管理规定》等相关规定;

4. 对乙方人员、派遣工、劳务进行安全生产教育培训, 并接受发包单位的安全生产业务培训与指导, 保证乙方人员、派遣工、劳务具备必要的安全生产知识, 熟悉有关安全生产管理制度和安全操作规程, 掌握本岗位的安全操作技能, 经考试合格方可上岗;

5. 与乙方人员、派遣工、劳务签订合法的劳动或(和)劳务合同, 依法为乙方人员、派遣工、劳务缴纳工伤保险、高危行业安全生产责任保险、意外伤害险等并承担费用;

6. 编制的生产施工方案应当具有安全技术措施, 并报发包单位审查同意后方可开工作业;

7. 保障工程项目安全投入的有效实施。对列入承包工程项目概算或承包合同的安全费用, 应当足额用于安全教育培训、个体劳动防护以及现场安全措施等, 不得挪作他用;

8. 建立劳动用工档案, 并将为乙方人员、派遣工、劳务缴纳的工伤保险、商业保险、有关法规规定的相关资格证件的证明材料报发包单位备案。承包单位的用工队伍和派遣工发生变动时, 应及时向发包单位报告;

9. 按规定和协议要求对作业场所的职业危害进行防治, 保障其符合国家标准;

10. 告知乙方人员、派遣工、劳务承包工程项目作业场所的危险有害因素、安全防范措施, 有关安全生产注意事项, 以及事故应急处置措施等须知内容;

11. 为乙方人员、派遣工、劳务提供符合国家标准或者行业标准的个体防护用品; 并按照劳动防护用品使用规则和防护要求, 教育和监督员工正确使用和佩戴劳动防护用品, 未按规定佩戴和使用劳动防护用品的, 不得上岗作业;

12. 按照有关规定定期对乙方人员、派遣工、劳务进行职业健康体检, 建立职业健康档案;

13. 加强对特种设备的安全检查与管理, 定期进行检测检验, 建立特种设备档案, 并报发包单位备案。

14. 安全生产中发生的事故, 应经事故调查确认责任。事故调查应按照国家、北京市、上级部门和甲方有关规定进行, 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。违约但没有造成事故的, 按国家和甲方有关规定处理。

15. 甲方违约造成的责任事故, 甲方承担相应的责任, 并按相关规定追究有关人员的责任。

16. 乙方违约造成的责任事故, 乙方承担相应的责任(包括不限于: 刑事责任、行政处罚、经济损失赔偿责任、违约金、解除合同/协议等)。乙方的违规、违章行为, 进行批评教育, 并按照本单位专项考核办法视情节轻重给予处罚。乙方不履行赔偿损失、支付违约金等责任的, 甲方有权直接从乙方合同款中将相关损失及赔偿款、违约金等进行抵扣, 不足部分, 甲方有权对乙方进行追偿。

17. 甲、乙双方共同违约造成的安全生产责任事故, 根据双方各自违约行为、事故责任的大小, 分别承担相应的责任。

18. 由于不可抗力造成的事故, 双方确认后, 双方均不承担违约责任。但双方应积极协商解决, 以减少可能的损失。不可抗力造成任何一方的直接或间接损失(除协议另有规定外)均由各方自行承担。

五、争议处理

双方因执行本协议发生的一切争议, 双方应友好协商解决。如协商不成时, 可向甲

方所在地人民法院提起诉讼。

六、其他

(一) 本协议自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章（或合同专用章）之日起生效，至双方权益履行完毕止。

(二) 任何一方所在地信息发生变更时，应当在十个工作日内书面通知对方。因未能及时通知产生的后果由未通知方自行承担。

(三) 本协议一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等的法律效力。

(四) 未尽事宜或因业务发展需要对本协议现有内容进行补充、变更、修改时，由甲乙双方或任何一方提出补充、变更、修改的建议和方案，经甲乙双方协商并达成一致意见后，以书面形式表达并经甲乙双方同意并完成盖章后，成为本协议的补充协议。

(本页为协议签署页，以下无正文)

甲方（盖章）北京丰台医院

法定代表人或授权代表



吴兰清

签订日期：2026年5月29日

乙方（盖章）：中铁诺德生活服务有限公司

法定代表人或授权代表



张立

签订日期：2026年5月29日

廉洁协议

甲方：北京丰台医院

乙方：中铁诺德生活服务有限公司

为甲、乙双方人员在工程建设、物资采购、技术服务等商务活动中自觉遵守国家有关法律、法规，贯彻落实党中央、国务院、中央纪委国家监委的各项规定，防止各种违反廉洁行为的发生，根据甲方加强全面从严治党、预防商业贿赂的有关要求，特制定本协议。

一. 甲方的权利义务

1.甲方有义务对本单位参与乙方工程建设、物资采购、技术服务等商务活动的人员进行反腐倡廉教育。甲方有权向乙方介绍本单位全面从严治党的各项制度和规定，并要求乙方严格遵守。

2.甲方人员必须严格遵守中央纪委国家监委的各项规定，应当保持与乙方正当的业务往来，不得利用参与工程建设、物资采购、技术服务等商务活动之便为个人谋取私利。

3.甲方人员不得以任何方式、任何理由向乙方索要回扣、好处费；不得接受乙方馈赠的有物品；不得在乙方报销应由个人承担的费用；不得参加对执行公务有影响的娱乐活动和宴请；不得借婚丧嫁娶之机收受乙方的财物；不得要求乙方为其本人及亲属购置或低于合理价格长期提供住房、交通工具、通讯器材等物品设施；不得向乙方介绍家属、亲友从事与该招标采购项目有关的物资、设备供应和项目分包等经济活动；不得要求乙方为本人及家属、亲友安排工作、留学、旅游等。

4.甲方人员应邀参加乙方举办的会议或活动，须经甲方主管领导同意，会议所发礼品，须严格按《礼品上缴及处理管理办法》等规定执行。

5.甲方人员有权对乙方在工程建设、物资采购、技术服务等商务活动过程中执行党风廉政建设各项规定的情况进行监督，发现乙方有不廉洁行为应立即采取制止措施，并告知甲方主管领导和纪委办公室。

二. 乙方的权利义务

1.乙方有义务对本单位参加甲方工程建设、物资采购、技术服务等商务活动的人员进行反腐倡廉教育，有权了解甲方有关全面从严治党的各项制度规定。

2.乙方应当通过正常途径开展相关业务，不得采取不正当手段利用甲方人员在工程建设、物资采购、技术服务等交易中弄虚作假损害甲方利益。

3.乙方的有关人员在合同执行过程中，不得向甲方人员行贿、提供回扣或其他好处费；不得向甲方人员馈赠物品；不得给甲方人员报销应由个人承担的费用；不得邀请甲

方人员参加对执行公务有影响的娱乐活动和宴请；不得借婚丧嫁娶之机向甲方人员赠送财物；不得为甲方人员及其家属、亲友购置或低于合理价格长期提供住房、交通工具、通讯器材及其他用品等；不得接受甲方人员介绍的家属、亲友从事与该项目有关的物资、设备供应或分包等交易活动；不得为甲方人员及其家属、亲友安排工作、留学、旅游等。

4.乙方在工程建设、物资采购、技术服务等商务活动中发现甲方人员有不廉洁行为应立即采取制止措施，并及时告知甲方主管领导和纪委办公室。

5.当甲方向乙方发出《廉政公函》后，乙方有义务向甲方做出相关回复。

三. 违约责任

1.甲方人员违反廉洁义务，经查证属实的，甲方将依据有关规定，对当事人给予党纪政纪处分，对涉嫌犯罪的人员移送司法机关查处。

2.乙方人员违反廉洁义务，经调查属实的，甲方及其招标代理机构有权退回其投标（采购申请）；对中标（成交）的乙方，甲方及其代理机构有权撤销中标通知（成交决定），或根据情节轻重一次性扣减与其签订合同总价款的1—10%；乙方人员违反廉洁义务涉嫌犯罪的，甲方有权自司法机关立案之日起解除合同，由此造成的全部损失由乙方承担。今后，甲方不再考虑与乙方进行任何领域的商务合作。

四. 附则

本协议一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）北京丰台医院

乙方（盖章）：中铁诺德生活服务有限公司

法定代表人或授权代表

法定代表人或授权代表

签订日期：2026年5月29日

签订日期：2026年5月29日