

物流系统运维服务委托合同

项目名称：北京天坛医院物流系统运维服务（物流系统日常运维服务）

项目编号：0733-25111878/01

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

乙方：新天德物业服务有限公司

物业服务委托合同

委托方：首都医科大学附属北京天坛医院（以下简称甲方）

受托方：新天德物业服务有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行物业服务，特订立本合同。

第一章 总则

第一条 项目基本情况

项目类型：三级甲等医院

项目坐落位置：北京市丰台区南四环西路 119 号

建筑面积：352294平方米

第二条

1、乙方提供服务的受益人为本物业合同双方及在物业服务区域内的甲方工作人员、就医人群等，本物业合同的双方均应按照合同约定，履行义务，承担相应的责任。

2、本合同所附文件是构成合同不可分割的部分，互为补充和解释，如有不一致之处，以更高要求或对甲方有利的为准：（1）甲乙双方签订的合同附件或补充协议；（2）本合同及合同条款；（3）比选成交通知书；（4）比选文件及澄清文件；（5）比选应答文件、澄清文件及承诺文件。

第二章 委托服务事项

第三条 物业服务的主要内容：

物流系统运维服务；具体见本合同附件。

第四条 物业服务范围、内容及要求详见比选、比选应答文件及本合同附件。

第三章 委托服务期限

第五条 委托服务期限

服务期限一年，自 2025 年 7 月 15 日起至 2026 年 7 月 14 日止。

第四章 物业服务费

第六条 物业服务费

1、本合同委托的物业服务费在服务内容的人数不变时总计 1253772.12 元/年（大写 壹佰贰拾伍万叁仟柒佰柒拾贰元壹角贰分 /年）。

如人数调整，甲方需书面通知乙方变动人员的岗位、数量以及起始日期，双方按实际人数结算费用。

2、该物业服务费包括但不限于：派入甲方人员的工资、加班费、节假日加班费和工会教育费、服装费、胸牌、相关服务设施、物流系统基本清洁工具等，社会保险及乙方服务管理费的各项税金等全部费用（各项费用均以比选应答文件为准）。甲方无需就本合同之履行再支付其他费用。

3、日常维修服务所需耗材、零配件费用由甲方提供。

4、在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，双方协商解决，协商不一致时以本合同为准。

第七条 结算及付款方式

1、按季度结算和付款方式：

（1）结算方式：每季度开始的前 10 日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定对费用共同确认后进行结算。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》；

（2）甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度物业服务费的实发数额；

(3) 在每季度开始的 10 日内，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，甲方审核后，在收到乙方提供的全额合法发票后 20 日内支付上季度物业服务费用；

2、甲方以转账方式向乙方支付物业服务费，乙方账户如下：

乙方的银行账号：20000033150500034857684

账户名称：新天德物业服务有限公司

开户银行：北京银行燕京支行

3、乙方理解并接受，乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定，乙方并负有配合、接受审计机关审计的义务。如因甲方财政国库支付受限、预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统调整等原因造成支付不及时，甲方无需承担违约责任，付款时间由甲乙双方协商后另行确定。

第五章 双方权利义务

第八条 甲方的权利义务

1、甲方指定总务与规划建设处作为本合同的主管部门，代表和维护甲方及物业使用人的合法权益，严格按照本合同对乙方进行全面监督。

2、甲方负责制定物业服务标准、相关要求及对乙方的物业服务考核办法。

3、甲方负责审核乙方拟定的物业服务方案、制度，检查乙方提出的物业服务年度计划。

4、检查、考核乙方服务工作的过程和结果，监督乙方标准和制度、计划的执行情况。

5、在合同生效之日起 10 日内向乙方提供物业服务办公用房、库房、值班用房及备勤用房，合同期内由乙方无偿使用。凡乙方使用的房屋由乙方负责日常管理，包括但不限于日常卫生、消防安全、用电安全、人员安全、财产安全等。由于乙方管理不善导致甲方房屋或附属设施受损的，乙方须腾退用房并赔偿甲方损

失。

6、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

7、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境，负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

9、按照合同约定的结算方式和结算金额支付相应物业服务费。

第九条 乙方的权利义务

1、在本合同期限内，乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，应按照国家相关规定以及本合同约定的操作规程、质量标准，合理组织，保质保量完成本合同的义务。未经甲方同意，乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包第三人。

2、乙方应建立后勤管理的各项管理制度，制订物业管理服务方案、服务制度、服务年度计划等，明确各岗位工作标准，并制订具体的落实措施和考核办法。建立落实维修服务承诺制和服务回访制，对甲方在日常监管工作中提出的整改事项，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。确保投诉处理及时率达到 100 %，满意率达到 95 %以上，如未达到满足甲方提出警告，警告次数达三次以上根据情节严重程度甲乙双方解除合同。

3、对使用人违反法规、政策及物业管理规定的行为，提请有关部门处理。

4、乙方负责对派入甲方的人员进行管理：

(1) 乙方派入甲方提供服务的人员应为乙方聘用的职工，乙方负责承担并按国家规定和合同约定中的标准按时支付所派人员的工资以及一切福利待遇；乙方全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资；

(2) 管理人员和专业技术人员持证上岗，乙方人员自入职之日起应接受不同阶段和相应岗位的培训，订出培训计划。所有派入员工能严格遵守劳动纪律，

礼貌服务、严格岗位职责。乙方员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，定期进行体格检查；

(3) 乙方应负责对及物业服务员工进行职业道德教育和岗位技能培训。教育员工自觉遵守院方医疗管理、行政管理、安全保卫及作息时间等有关规定。讲文明、讲礼貌，热情服务；爱护院方的建筑物及室内外各种设施；注意节水、节电；不发生违法违纪行为，不在工作时间会客，不与患者和院方工作人员闲聊，不得私自处理捡拾可回收垃圾废物，未经允许不得在非保洁或物业服务区域内活动；工作时间不得从事与本职工作无关的活动；不得损坏甲方及患者财产，不得与不法人员串通，参与倒号等违法违规行为，不得干扰甲方工作秩序，不得与甲方工作人员以及患者和家属发生争执、吵架；乙方对员工应实行跟踪管理，监督指导，接受投诉、调换请求并妥善处理。如有违反由乙方承担责任；

(4) 乙方及所派人员不能进行违法操作，不能采取任何手段行贿甲方人员及，若甲方人员有不法行为的，要向甲方主管部门举报；

(5) 乙方管理人员及技术人员应认真工作，严格遵守甲方的规章制度，乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

5、乙方负责并保证投入院方服务使用的物流系统运维服务所需机械、工具、耗材、劳保用品等设备材料，且所提供设备材料等必须为国家批准的安全合格产品，如果因为乙方人员操作不当或使用不合格产品对院方及第三者造成损害，由乙方自行承担责任。

6、乙方应定期向甲方汇报管理计划及有关措施。乙方必须重视安全生产，确保全年不出安全责任事故。

7、乙方应按照制度的要求进行工作档案记录，并负责妥善保管和物业管理的相关档案资料，分类成册，查阅方便，不得丢失。本合同解除或终止时，乙方须在合同解除或终止后的七日内向甲方移交和物业管理相关的所有档案资料。

8、乙方无条件服从甲方及第三方监管团队的监督和管理。

第六章 考核验收

第十条 考核验收管理

1、乙方须按本合同及附件中约定的物业服务质量管理标准、比选文件第四章“项目需求”和比选应答文件中的服务承诺为甲方提供服务，实现目标管理，具体服务标准及要求详见比选应答文件及本合同附件；

2、甲方根据乙方的办法和服务承诺制订考核办法，依照考核办法对乙方的管理工作进行考核，具体考核办法作为本合同的附件；

3、甲方采取每月依照考核办法考核评分和直接扣分要求乙方承担违约金的方式对乙方的各项服务物业进行综合评价。其中，直接扣分主要针对患者及科室投诉、限期整改未完成等事件。具体考核内容见本合同附件；

第十一条 乙方应委派经验丰富的专业管理人员出任项目负责人，并经甲方认可；乙方派入甲方的项目负责人为：张修文，在本合同履行期间未经甲方同意，不得随意更换。

第七章 违约责任

第十二条 甲方的违约责任

1、甲方违反本合同义务的约定，使乙方未达成规定管理目标，乙方有权书面要求甲方在一定期限内解决。

2、甲方逾期支付物业服务费的，从逾期之日起每天按当月应缴物业服务费的万分之一向乙方支付违约金，并违约金的总额不得超过本合同总金额的 2%。

第十三条 乙方的违约责任

1、乙方违反本合同及附件的约定，未能达到约定的服务管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应按照本合同及附件的约定承担违约责任，乙方在期限内仍不整改或整改后仍不符合本合同及附件要求的，甲方有权解除合同，乙方应按合同总金额 20%向甲方支付违约金，并赔偿引致的甲方损失。

2、因乙方及派入甲方服务人员故意或过失行为造成本人及甲方、第三人人身伤害或财产损害的，由乙方承担由此产生的赔偿责任。若甲方受到第三人先期追诉的，则在承担相应责任后有权向乙方追究，乙方应赔偿甲方所支付的全部款

项。

3、有下列情形之一的，甲方有权要求调换服务人员并赔偿给甲方造成的损失：

- (1) 乙方所派人员有违法行为的；
- (2) 乙方所派人员患有不能从事本职工作的疾病；
- (3) 乙方所派人员存在严重影响甲方正常工作行为的；
- (4) 乙方所派人员给甲方造成较大财产损失的；
- (5) 乙方所派人员工作消极懈怠或故意提供不合格服务的。

4、甲乙双方因每月考核、结算服务费意见不一致时，应按甲方确认的数额先行支付。乙方不得因此中止或终止甲方的各项物业服务事项，否则，甲方有权选择解除合同，乙方并应承担由于中止或终止物业服务给甲方造成的全部损失。

5、乙方因被退回、离职、病假、事假等原因减员，应告知甲方，并及时将缺额人员补充到位，在此之前乙方必须确保工作正常运行，不得因减员出现长期空岗情况。如出现空岗，扣除该岗位空岗期间的物业服务费。

6、若乙方在合同期限内出现乙方未经甲方同意随意更换项目负责人的情况，甲方有权提出赔偿。项目经理更换1人/次，应向甲方支付违约金10万元人民币，甲方要求更换或甲方同意更换的除外。

7、乙方不得在合同期限内出现未按照国家规定和本合同约定的标准按时支付所派人员的工资以及教育会费等待遇的情况。

第八章 变更、解除与终止

第十四条 合同变更

甲乙双方经协商可以变更本合同。

第十五条 合同的解除

- 1、双方协商一致可解除本合同。

2、因乙方原因造成法律上或事实上相关义务的无法履行而导致解除或终止本合同时，必须提前一个月以书面形式通知甲方，按照合同总额的 20%向甲方支付违约金，赔偿引致之甲方损失；在合同有效期限内，任何一方无故解除本合同的约定，应承担违约责任。违约金依据合同第四章第六条中各分项报价全年总费用的 10%计算，由于违约给另一方造成损失的，则违约方应向守约方承担全部赔偿责任。

3、如乙方违反其在本合同项下的一项或多项义务，或因乙方原因出现下列情况之一，甲方有权单方决定解除本合同，乙方应按合同总金额的20%向甲方支付违约金，并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失：

(1) 不论何种原因，乙方人员个人或群体在甲方驻地滋事，造成甲方和相关部门不能正常营业或严重损伤甲方名誉的情况；

(2) 服务质量满意度调查连续三个月平均满意度低于 60%的情况或达到本合同附件约定的解除事项；

(3) 乙方提供的人员岗位配置减员缺编达到本合同约定人数的10%以上且乙方又无力补救，造成甲方不能正常工作、患者连续投诉且情况属实等；

(4) 严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；

(5) 乙方工作人员在工作中发生较严重安全事故、刑事恶性事件及重大人身侵权伤害行为情节严重的；

(6) 乙方不服从甲方管理，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的；

(7) 乙方发生违约后，在收到甲方书面通知七个工作日内仍不能采取补救措施及行动的。

(8) 乙方拖欠员工工资引发纠纷并给甲方造成影响的。

第十六条 合同终止

本合同期满终止。

第十七条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后及时向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。其中，若任何法律法规或政策变更，导致甲方无法继续履行合同的，均视为甲方受到不可抗力的影响，甲方有权单方提前终止本合同。

第十八条 解除或终止后的交接

1、本合同解除或终止后，在甲方确定新的物业公司后七个工作日，乙方与甲方和甲方委托的新的物业公司共同完成工作交接事宜，乙方应将全部工作记录及设备资料交予甲方或新的物业公司，对于投入甲方医院的设备、设施及相关物品有权收回；

2、乙方完成交接全部乙方人员应当退场后，签署交接清单，开始与甲方进行合同结算，多退少补。若乙方延迟交付物业或延迟转交服务期间的原甲方交付乙方的物业管理材料或乙方人员未按交付时间离开甲方的，乙方应承担违约责任，每延迟一天，应向甲方支付本合同总金额的千分之五。

3、由于乙方原因造成甲方或甲方委托的新的物业公司无法进行交接、或无法进场的，乙方构成违约，乙方除应按照前款规定向甲方支付违约金外，还应赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

第九章 附则

第十九条 争议解决方式

合同履行过程中发生的任何争议，应当友好协商解决，如协商不成，双方同意通过诉讼方式解决，诉讼管辖地为甲方所在地有管辖权的人民法院。

第二十条 通知与送达方式

1、根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，用邮件、传真或书面方式送达；

2、甲方通讯地址北京市丰台区南四环西路 119 号； 邮编：100070； 联系部门：总务与规划建设处 联系人：田老师； 联系电话：5707； 传

真：_____。

3、乙方通讯地址：北京市东城区广渠家园 25 号启达大厦 405 是；邮政编码：100022，联系人：毕洪雷，联系电话：15010272324。

4、一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起七个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第二十一条 其他条款

1、本合同自双方签字盖章之日起生效，如本合同与后附各分项合同不一致时，以本合同为准，本合同未尽事宜，甲乙双方共同协商，做出补充条款或补充协议，补充条款或补充协议与本合同具有同等法律效力；

2、本合同一式七份，甲方执四份，乙方执三份。

3、自本合同生效之日起 10 日内，根据甲方委托服务事项，办理完相关事宜的交接手续。

4、本合同及其附件和补充合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十二条 附件条款

1、甲方比选文件与乙方比选应答文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

2、本合同附件：

附件一：《北京天坛医院物业服务考核办法》

附件二：《北京天坛医院物业服务违约处理通知单》

附件三：《合同履行结算单》

附件四：《评分考核结算标准》

附件五：物流系统运维服务需求、考核标准及费用明细表

附件六：管理服务承诺

附件七：项目负责人授权书及劳动关系证明

附件八：项目人员名单

附件九：供应商诚信与廉洁承诺书

附件十：安全生产管理协议

(此页无正文)



甲方：首都医科大学附属北京天坛医院



乙方：新天德物业服务有限公司

法定代表人：



法定代表人：



2015 年 7 月 14 日

2015 年 7 月 14 日

附件一：

北京天坛医院物业服务考核办法

一、考核目的

为加强和提升外包单位的工作质量，提高工作效率，调动员工的工作积极性，以达到医护人员的满意。

二、考核方式

- 1、临时抽查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行抽查，发现问题，通知外包单位项目经理，限期整改。
- 2、定期检查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行按月检查，检查时间定于每月第一个周三。重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实情况。发现问题，书面通知外包单位，限期整改。
- 3、满意度调查。由甲方监管人员（包括委托代理人）每月向各科室负责人进行满意度调查。发现问题，通知外包单位项目经理，限期整改。

三、考核办法

- 1、考核办法主要以计分方式进行，分值为考核及满意度的主要衡量指标。总分 100 分。考核标准附后。
- 2、外包项目工作考核分为日常检查、满意度调查，两者分别计分，不符合工作要求的，按情节轻重扣 1---30 分/每人·次，得分之和作为外包项目工作的月度考核指标。

外包项目工作月度考核表

考核分值			备注
(总分 100 分)	日常检查 (70%)	满意度调查 (30%)	
总分合计			

附件二：

北京天坛医院物业服务违约处理通知单

违约事项	
年 月 日	
处理结果	
甲方负责人：	乙方负责人：
年 月 日	年 月 日

附件四：

首都医科大学附属北京天坛医院评分考核结算标准

评分结果 （X）	违约责任则
$X \geq 90$ 分	合格，全额支付服务费
$80 \leq X < 90$ 分	扣除考核期间应付服务费的 1%作为违约金
$70 \leq X < 80$ 分	扣除考核期间应付服务费的 2%作为违约金
$60 \leq X < 70$ 分	扣除考核期间应付服务费的 5%作为违约金
$X < 60$	扣除考核期间应付服务费的 10%作为违约金； 如连续两个月低于 60 分甲方有权解除本合同
备注	如乙方对评分结果有所异议，可由书面形式向 总务处领导提出，以协商解决为准；协商未能 解决，最终以甲方提出协商意见为准

附件五

服务需求、考核标准及费用明细表

1、招标内容

物流系统日常运维服务项目，不少于14人，服务期限一年。

2、服务需求

2.1服务内容

(1) 服务内容

- a) 负责气动物流及物流小车系统的运维工作。
- b) 日常运维服务只提供维修人员服务（包清工形式），维修工具由投标人自备，维修配件由医院提供。
- c) 设备机房的检修与清洁。
- d) 确保负责所管辖区域内设备设施的正常工作，以保证物流系统的保值增值。
- e) 负责所管辖区域节能降耗工作的实施。

(2) 服务要求

- a) 负责物流系统运行与维护，按规定做好各项传输、维修等工作记录；机房地面整洁、无油水渍、杂物；机房风机及管道表面干净、无灰尘；清理管道内部的灰尘、杂物等。
- b) 负责物流系统的电气设备和 UPS 和 EPS 机柜及控制箱、柜的巡查工作。
- c) 负责日常检查气动物流管道、物流小车轨道等物流系统，常规维修（包括但不限于添加润滑油、清理电机散热风扇、定期更换磨损的密封件等）、保洁等工作，严格按照电气工种的特殊要求及电气工程施工工艺操作，避免系统瘫痪、漏气、卡顿等；设备运行无异常噪音；保障设备外观良好，无安全隐患；设备基座、支吊架安装牢固，无脱漆缺陷，无线路脱落隐患；系统设备各项检查记录齐

全。

d) 负责接待科室咨询及报修，对系统故障应及时进行处理，如遇不能解决的问题及时上报甲方，并对日常故障情况进行总结、预判，杜绝全系统发生故障。

e) 按规定定期巡检所负责地点、部位，并做好记录。

f) 严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退，有事提前向负责人请假，经批准后方可休息。

g) 认真做好交接班工作，接班人未到、交班人不得下班。遇有交接班正在处理维修工作时，交班人须将维修工作完毕、或经接班人同意接班后继续处理、交班人方可下班，否则交班人不得下班。（遇有紧急抢修时接班人可协助交班人抢修完毕后再进行交接班）。

h) 工作人员上岗前应着装整齐，精神饱满、精力集中、情绪稳定，随时能够进入最佳工作状态。

i) 工作人员必须做到坚守岗位，不得脱岗，上班期间严禁饮酒、玩牌及做其它与工作无关的事情。

j) 实行工作派发单制：（紧急任务先迅速到场处理，处理完毕后补填派发单。）调度分配任务后，组员持工作派发单到指定地点进行工作，工作完毕后，在工作派发单上填好用料种类、数量、时间，经采购人科室验收签字后，交回调度备查、统计。

k) 工作人员须有高度的责任感和良好的职业道德，做到在岗尽责、积极主动、热情快捷、认真负责、优质高效的完成好医院交给的每项工作任务，任务完成后并将工作场地清理干净。

l) 工作人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，工作中严格遵守有关操作规程，做到拒绝违章指挥、杜绝违章作业。

m) 提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。对物流运输情况做月度、年度总结，对传输次数、故障数量、故障原因等进行分析。

n) 日常运维工作要求：

- 每6个月对全系统运行情况进行检查、维护；
- 每3个月对系统重要配件，如气动物流转换器、物流小车转轨器等配套器具进行检查、维护；
- 每3个月对站点及配套器具的使用及运行进行检查、维护；
- 每个月对站点的通讯功能进行检查、维护；
- 每个月对重要站点及系统附属设备进行检查、维护；
- 风机维护保养：检查筛网；转换阀门的检查；易松动部件的紧固；风机输入电源电压的测量；电动机、接线盒、轴承的检查等；发现问题及时保养维护。
- 转换器维护保养：感应器清洁，检查转换器多口端润滑，位置感应器校对，线路板、转换器密封圈、转换器气密性；转换器输入电压的测量；周围环境的检查等；
- 站点维护保养：站点外观及内部清洁，感应器清洁，轨道润滑，按键测试，发送测试等；
- 传输瓶海绵衬垫、摩擦带和锁扣是否需更换，瓶体有无破损、变形是否需更换，传输瓶有无残留污渍及杂物是否需清理；
- 控制中心的硬件运行情况，定期数据备份以及电脑杀毒等；
- 定期对UPS和EPS机柜进行常规维护并记录。

2.2 人员要求

(1) 身体健康，年龄在18-45岁，人员上岗前提供年度医院正规有效体检报告。

(2) 该项目需配备不少于14名的运维团队，其中项目负责人1名（项目负责人需有三甲医院5年以上同等职位管理经验、大专以上学历、机电相关专业），楼控中心1名，维修人员4名，运行人员8名。负责24小时驻守医院，按工作计划对服务设备设施进行定期维保并随时处理紧急故障，确保设备设施良好运行。

(3) 行为规范，无犯罪记录。

(4) 运行岗位应具有相关工作经验。

(5) 运维团队所有人员需严格按电气工程操作规程执行。

★(6) 运维团队所有人员须持特种作业操作证（电工作业）上岗（提供名单及证书复印件并加盖公章）

(7) 派遣的主要技术人员须经采购人考核合格后上岗，并接受采购人管理和监督。

(8) 所有人员必须遵守采购人的各项规章制度，服从采购人工作安排的考核。

(9) 若维修人员无法处理问题，需提出专业建议和方案提供给采购人参考。

3、月度考核标准

一. 人员考核						
出勤人数			出勤率		说明	
二. 服务考核						
序号	考核项目	权重	考核内容	标准	得分	说明
1	通用部分	40%	人员要求（4分）	员工持证上岗，年龄18-45岁，大专以上学历，会普通话，身体健康，每发现一个问题扣0.5分		
			仪容仪表（4分）	工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，每发现一个问题扣0.5分		
			遵规守纪（4分）	遵守国家法律、法规，及相关规章制度，不迟到、早退、串岗、脱岗，上班时不做与工作无关的事，服从管理，执行安全生产操作规程，不扰乱医院正常工作秩序，每发现一个问题扣0.5分		
			制度管理（4分）	建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等，明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法，每发现一个问题扣0.5分		
			计划执行（5分）	制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行，落实到责任人，每发现一个问题扣0.5分		

			员工培训（5分）	进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训，做好培训记录，每发现一个问题扣0.5分		
			应急预案（4分）	制订突发事件应急预案，每季度组织应急演练，并做好相应记录，每发现一个问题扣0.5分		
			服从管理（10分）	无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理，发现一次不服从管理或讲条件扣1分		
2	日常维修服务	30%	常规工作（10分）	每日进行巡查，认真、及时填写巡视检查记录， 每发现一个问题扣0.5分		
				爱护设备，熟悉设备工具的性能，操作方法，定期维修维护，并做好记录，每发现一个问题扣0.5分		
			突发事件（8分）	设备出现故障，能妥善处理，出现问题及时报修，不得延报、漏报、瞒报，发现一次不合格扣0.5分		
			质量管理（6分）	质量整改在限时内完成，质量整改措施切实有效，有明显改善，并做好记录，发现一次不合格扣0.5分		
			安全管理（6分）	现场作业按照作业类别办理作业许可证，安全防护标志完备，排除现场安全隐患，佩戴相关的个人防护用品，发现一次不合格扣0.5分		
			实行工作派发单制（减分项）	调度分派任务后，组员持工作派发单到指定地点进行工作，工作完毕后，在工作派发单上填好用料种类、数量、时间，经采购人科室验收签字后，交回调度备查、统计；出现一次未按要求执行扣2分。		
3	满意度调查	30%	反应速度（5分）	发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值		
			完成质量（5分）	按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值		
			反馈情况（5分）	完成工作后及时反馈到一站式服务中心，根据统计数据评判分值		
			科室满意度（15分）	完成情况采购人科室满意率95%以上，根据统计数据评判分值		

得分	100%	
监管人员意见		年 月 日
部门意见		年 月 日

说明：

1. 临床满意度项由天坛家职工服务中心评价打分；

2. 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；

考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的1%作为违约金；

考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的2%作为违约金；

考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的5%作为违约金；

考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的10%作为违约金；

3. 如连续两次出现低于60分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；

4. 如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为0。

4、配合采购人进行的其他服务要求：除以上全部要求外，投标人应积极配合采购人另行安排的各项工作，包括但不限于：班组建设、安全检查、设备情况统计、各项情况说明、各类工作问题统计、人员统计上报等工作。

5. 费用明细表



三、开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：：0733-25111878/1

项目名称：北京天坛医院物流系统运维服务（物流系统日常运维服务）

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写
1	新天德物业服务有限公司	壹佰贰拾伍万叁仟柒佰柒拾贰元壹角贰分	1253772.12

注：

- 1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
- 2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：新天德物业服务有限公司

日期：2025年6月16日





四、投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：：0733-25111878/1

项目名称：北京天坛医院物流系统运维服务（物流系统日常运维服务）

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价（元）	备注/说明
1	人员工资、保险 及福利等费用	92400.00	12	1108800.00	无
2	维修工具	840.00	12	10080.00	无
3	管理费	4662.00	12	55944.00	无
4	税金	6579.01	12	78948.12	无
总价（元）				1253772.12	无

注：

1. 本表应按包分别填写，如本项目不允许进口产品投标，则投标分项报价表中不得出现与进口产品相关的描述。
2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：新天德物业服务股份有限公司

日期：2025年6月16日



附件六

管理服务承诺

项目	指标名称	承诺指标
综合管理服务分 项指标	客户满意率	≥95%
	客户有效投诉率	≤5‰
	客户投诉处理率、回访率	100%
	员工培训率	100%
	员工年度业务考核达标率	100%
	管理档案完善率	100%
	员工服务规范考核达标率	100%
物流系统运维服 务指标	日常维护率	100%
	零修、急修及时率	100%
	及时故障恢复率	100%
	及时维修完成率	≥95%
	工单填写率	100%

附件七：

项目负责人授权书及劳动关系证明

致首都医科大学附属北京天坛医院：

我公司 张修文 同志于 2024 年 8 月入职我公司，与我公司签订劳务协议书，现委派 张修文 同志为首都医科大学附属北京天坛医院项目负责人，负责项目运行、管理工作。

本授权书自签发之日起生效。

授权单位：新天德物业服务集团有限公司



法定代表人签字：



日期：

附件八：项目人员名单

序号	姓名	性别	身份证号
1	张修文	男	130533199004245115
2	党立勇	男	130528198506042419
3	班昌龙	男	132525198011227115
4	张腾蛟	男	110224198609232412
5	张文静	男	420621198207276311
6	宋青文	男	37142119811204197X
7	侯兴庄	男	130682198004286951
8	任永生	男	130533198712015113
9	吴书兴	男	130533198502175135
10	张博	男	110106199209302115
11	周春雨	男	142222198302063276
12	张林	男	110221198611017915
13	樊庆宾	男	371522199202112715
14	郭强	男	131123198707100336

附件九：供应商诚信与廉洁承诺书

承 诺 书

致：首都医科大学附属北京天坛医院

一、 我公司坚决遵守国家的各项法律法规；遵守北京天坛医院的各项规章制度。

二、 我公司在与贵院的经济往来中，所开具的发票真实、合法、有效。

三、 我公司严格执行贵院的采购准入制度，严禁一切不经贵院同意而直接进入使用科室的行为。

四、 我公司不以任何名义向医院的任何工作人员直接或间接给予任何形式的回扣。

五、 我公司将根据医院要求，制定合法的宣传方式。推销人员未经批准，不进入临床科室进行产品宣传推广等活动。

六、 我公司坚决拒绝医院各类工作人员提出索要好处的要求。同时向医院纪检监察部门报告。

七、 我公司提供真实有效的资质证明材料，保证产品质量和供货时间。如遇各类突发情况及时与医院沟通解决。

如违反承诺，我公司愿接受院方的规定，停止同贵院的一切商业往来，并承担相应的法律责任。

承诺方：（盖章）：新天德物业服务有限公司

法定代表人（签字）：



年 月 日

附件十：安全生产管理协议

安全生产管理协议

为了贯彻“安全第一，预防为主”安全生产方针，落实《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《北京市消防条例》、《北京市建设工程施工现场消防安全管理规定》等有关安全生产法律、法规，按照“谁主管，谁负责”的安全生产管理原则，明确各自管理范围内的安全生产责任、消防责任，双方就安全生产管理等事项达成一致，签订本协议，本协议自签订日期起双方必须严格执行。

一、甲方的权利和义务

（一）贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，乙方的安全生产工作纳入甲方安全生产管理体系，进行统一协调管理。

（二）甲方提供给乙方的服务场所和相关设施设备符合安全标准，具备安全生产条件。

（三）甲方有权定期开展安全检查。发现和制止乙方违章行为，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，双方应商定安全管理措施并明确责任。

（四）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，甲方有权对乙方进行处罚。

（五）甲方应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，

乙方应对其再次培训，合格后方可进入甲方场所提供服务，经再次培训仍不合格的，不得进入甲方场所提供服务。

（六）乙方制定的应急处置体系应符合甲方要求，并定期开展应急培训和演练。

（七）甲方制定的应急预案需乙方参与的，在发生突发事件时，乙方应按照应急预案的要求到达并参与处置。

（八）甲方有权监督检查乙方特种作业人员持证上岗情况；

（九）负责监督检查乙方安全生产事故应急预案的编制、演练的评审。

（十）监督检查乙方在工作中的安全措施，并督促乙方认真落实情况。

（十一）其他属于甲方在发包项目或出租场所安全生产管理的权利和义务。

二、乙方的权利和义务

（一）乙方应贯彻执行国家相关安全生产法律法规要求，制定规章制度和操作规程、落实安全投入、配备安全生产管理人员等。

（二）乙方提供的企业资质、特种作业人员操作资格、入场设施设备检验检测资料等相关材料应确保真实有效。

（三）乙方制定的各项作业方案应符合相关规范标准要求。

（四）乙方应定期巡视使用场所和相关设施设备确保符合相关安全规范要求，如发现设施设备发生故障，应及时通报给甲方。

乙方在服务过程中，严格禁止占用、堵塞安全出口和疏散通道，埋压、圈占、遮挡消火栓。乙方不得私自改变甲方房屋使用功能，严禁将操作间、仓库、办公室设置在同一房间，严禁有“三合一”、“多合一”和违规存放危险物品等现象。

（四）杜绝将工作区域当成住宿区域，乙方服务人员未经甲方同意不得在医院留宿，乙方不得私自带无关人员进入医院。

（五）乙方人员不得在医院抽烟、喝酒、做饭、打牌或将危险品及充电电池、电瓶等带入医院。

（六）乙方人员在工作时，要严格按照合同要求执行，进行作业或服务时要注意安全，避免给患者或者甲方人员造成伤害或损失。

（七）乙方在工作过程中需要使用危险化学物品及易燃易爆物品的，乙方应统一要求按规范存放，派专人进行看管，做好出入库台账。

（八）乙方应加强安全用电管理，设备充电时，需专人看管。

（九）乙方需制定严格的安全生产制度，经公司盖章和项目经理签字后报甲方留存。

（十）乙方各项项目作业必须符合国家或者行业规范标准。

1. 制定落实安全和技术交底。

2. 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，特种作业人员持证上岗， 并安排专人进行现场安全管理。

3. 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。

（十一）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。

（十二）对从业人员进行安全生产教育培训，做好培训记录。

（十三）乙方应确保进场人员无犯罪记录，无吸毒、涉毒情况。

（十四）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。

(十五) 乙方本项目负责人是发生事故的应急处置第一责任人，负责落实应急措施，及事故报告的责任。

(十六) 乙方必须按照甲方管理规定组织有限空间作业，作业前办理有限空间作业审批许可证。乙方应配备有限空间作业防护设备和应急救援设备，作业人员应具备相应资格证书。

(十七) 乙方必须按照甲方消防管理规定组织开展作业或施工，主动接受甲方及上级部门的消防安全检查。乙方应在作业或施工现场配备具有有效功能的灭火设施。乙方应严格按安全标准组织作业或施工，作业或施工人员应具备相应资质，作业或施工中涉及动火、切割等工作必须提前办理动火证。乙方承担由于消防管理缺陷和自身消防措施不力造成的火灾事故责任和经济损失。

(十八) 其严格遵守甲方的安全管理要求，遵守安全稳定处、监管人的要求。

(十九) 乙方进行危险作业时，未经甲方同意或私自违规操作造成安全事故，由乙方承担全部责任。

(二十) 其他属于乙方在承包项目或承租场所安全管理的权利和义务。

(二十一) 乙方项目负责人： 张修文 电话： 15130901670

乙方现场安全负责人： 张修文 电话： 15130901670

三、违约责任

乙方违反本协议，发生安全事故，造成甲方或第三方损害的，乙方应承担损害赔偿赔偿责任；情节严重的，甲方有权解除双方之间的主合同。

四、本协议生效期限：自 2025 年 7 月 15 日起至 2026 年 7 月 14 日。

合同号: 2025-1802-ZW-0074

甲方(盖章): 首都医科大学附属

北京天坛医院

法定代表人

或授权委托人(签字):



乙方(盖章): 新天德物业服务

有限公司

法定代表人

或授权委托人(签字):



签订日期: 2025年 7 月 14日