

# 合 同

项目名称：北京清华长庚医院-中央运送（TC）服务项目

甲 方：北京清华长庚医院

乙 方：北京斯马特物业管理有限公司

签署日期：2026 年 04 月 29 日

本合同由以下双方于 2026 年 04 月 29 日于北京清华长庚医院签署。

甲方（招标人）：北京清华长庚医院

乙方（中标人）：北京斯马特物业管理有限公司

## 第一条 服务

### （一）岗位设置要求：

设置现场主管岗（含调度）、转送员岗、事务员岗及劳务员岗。其中，转送员岗分为门诊区域、病房区域及科室申请转送岗；事务员岗依照专科作业需求进行辅助医疗作业；劳务员岗指劳务作业岗位。

### （二）岗位内容与标准：

#### 1. 岗位作业内容：

（1）现场管理岗（含调度）：统筹配送全流程闭环管理、监督作业规范执行，技能培训及绩效考核，优化人力配置，提升团队协作效率，落实安全生产与劳动纪律要求。负责与甲方人员联系沟通、协调工作、掌控服务质量、异常处理及督导人员作业落实情况，处理现场工作调度及紧急机动性作业。

（2）转送员岗：门诊区域、病房区域（专科独立区域转送岗，依专科实际工作需求执行）负责常规、急查检体、药品收捡及转运，体检中心检体及报告运送，门诊病理及病理报告转运。病患检查及检体收送采用责任区制，依甲方要求对院内区域核算人力执行。

（3）事务员岗：负责报到柜台患者接引，管理检查单，登记收件、预约、排号、叫号、记录检查报告；负责现场秩序维护及患者指引；负责检查报告单或病理报告单发放；负责协助医生报告单的书写及打印；负责协助技术人员整理、拆卸检测设备；负责样本交接、处理、归档及分捡。

（4）劳务员岗：负责将药品、材料等物资送至各护理单元；负责物品的搬卸及归位；负责特殊单位门禁管制的出入人员核对。负责甲方所安排的临时性劳务工作。

（5）机动岗：依甲方临时作业需求，增派各岗位人员（转送员岗、事务员岗、劳务员岗），岗位要求依各岗位作业内容执行。

2. 如乙方所派送工作人员不符合甲方人员要求，乙方需于七日内配合更换适任人选，于到任前完成人员岗前培训及考核作业，合格后方可上岗服务。

### 3. 信息化与智能化

(1) 乙方须按照甲方招标文件第五章“信息化与智能化要求”的全部内容，向甲方交付并维护一套专业的智能化管理调度系统，作为本合同服务不可分割的核心组成部分。该系统应具备全流程任务追踪、人力动态调度、数据可视化等完整功能，且不向甲方收取任何额外费用。

(2) 乙方应确保该系统在服务期限内稳定、安全、持续运行，配备专职运维人员提供 7x24 小时技术支持，并根据甲方业务发展或管理需求进行必要的功能优化与升级。

(3) 乙方负责其派出人员对该系统的操作培训，确保人员熟练使用。因系统故障、缺陷或乙方人员操作不当影响服务交付或造成损失的，由乙方承担责任。

## 第二条 合约期限

服务期限为1年，自2026年6月19日至2027年6月18日止。

## 第三条 服务费标准及支付

(一) 根据甲方工作需要，总服务项目人力预估满床投用后不少于 222 人(包含机动员岗 10 人，根据实际需求发生结算)，以实际作业岗位数进行服务费用按月结算(考量院内空间调整，各区域未稳定投入使用前，费用结算需保障固定结算部分不少于 105 人，其他岗位依实际作业人数及单价进行结算)。

(二) 本合同(含税)服务费人民币1117.2720万元/年。协议单价月标准为：

1. 其中现场主管岗(含调度)、转送岗合计固定结算费用446408元/月(其中现场主管岗(含调度岗)、转送岗预估满床不少于 105 人)。
2. 事务员岗4296元/月/人(依实际服务人数结算)。
3. 劳务员岗3716元/月/人(依实际服务人数结算)。
4. 机动员岗3716元/月/人。(本项费用根据实际需求及实际发生情况据实结算，未实际发生的部分不予结算，如机动岗转调至其他岗位需依实际作业岗位单价进行结算。)

5. 乙方应在确保符合法律、法规的前提下，保障各岗位月出勤标准为：现场主管岗（含调度）、转送岗配合现场 24 小时作业（由乙方确定人力配置及班别以满足现场作业需求），事务员岗 197 小时/月，劳务岗 208 小时/月。

（三） 本项目服务人员服务费按两类计费方式合并核算，甲方按月向乙方支付当月服务费，具体计费及支付规则如下：

1. 现场主管岗（含调度）、转送岗（含专科独立申请岗位）不少于甲方各科室实际工作所需上岗人数下限，依服务结果、服务质量、满意度整并结算模式，该部分为固定服务费，整体人力由乙方依实际作业量及服务区域自行出具人力配置及排班方案；

2. 事务员岗、劳务员岗采取按科室实际申请上岗服务人数\*约定单价计费模式，以当月实际发生的服务人数，结合专科月度考核结果作为申请结算依据。

3. 甲方于每月约定结算周期内，完成上述两类服务费的核对确认，核对无误后，向乙方支付当月合并核算后的全部服务费。

（四） 乙方事务员岗、劳务员岗月计薪工时标准：依科室实际作业全勤岗位配置人数，参照合同岗位单价，确认结算费用。

（五） 本合同（含税）服务费月度结算标准为：上述费用已经包括乙方为履行本协议项下全部涉及费用，包括但不限于管理费、运营费、税费以及乙方向其员工支付的工资报酬、福利、社会保险费等全部费用。

（六） 如因特殊情况需临时加班的，经甲方使用科室签字确认后方可派人到岗，所产生的人力数并入每月统计的在岗人力服务总时数中统一结算，不再额外支付加班费。

（七） 提供服务的区域、所管理的部门和设备、工作业务量、需求的服务岗位数等调整变更时，则甲方有权依照实际调整变更进行需求调整，乙方对此不持任何异议。若甲方认为乙方的服务模式需要调整，双方应协商签订补充协议。

（八） 服务费结算流程及其支付：每月 5 日前乙方向甲方提交月服务费结算申请资料（包括但不限于上个月乙方各岗位人员考勤、人力服务时数、费用及业务量等）并统计服务费后，经甲方审核确认无误，通知乙方按甲方确认的金额开具等额增值税普通发票；甲方收到乙方开具的真实合法发票后 30 个工作日内，以银行转账或电汇形式向乙方支付相应的服务费。如支付日期最后 1 日为国家法定节假日、公休日，则节假日、公休日后的第 1 个工作日为支付期限。

(九) 双方确认：患者满意度、科室满意度及月度评核、有效异常投诉率、标本运送达标率、日常查核异常率、人员资质符合率均为乙方服务费月度考核依据，需作为服务费结算申请资料（附件一：满意度调查表）。

(十) 乙方服务质量应达到以下基本目标，月度考核综合得分作为当月服务费用支付依据：

1. 固定结算所含岗位（现场主管岗（含调度）、转送岗）服务质量月度考核标准：

项	考核项目	满分	评分标准	备注
1	患者服务满意度	20	满意度调查问卷共设五道核心题项。每有一项达标（满意度 $\geq 95\%$ ）即得4分，全部五项达标得满分20分。	
2	临床科室满意度	20	满意度调查问卷共设10道核心题项。每有一项达标（满意度 $\geq 95\%$ ）即得2分，全部10项达标得满分20分。	
3	有效投诉率控制	20	有效投诉率 = (服务有效投诉次数 / 服务总人数) $\times 100\%$ 有效投诉率 $\leq 0.2\%$ ，得20分。有效投诉率 $>0.25\%$ 得15分、有效投诉率 $>0.3\%$ 得10分，有效投诉率 $>0.3\%$ ，得0分。	
4	日常查核月均分控制	30	月平均分数 = (100分 - 查核扣分项) / 查核次数 $\times 100 \geq 95$ 分得30分。月平均分数 $\leq 94.5$ 分得25分，月平均分数 $\leq 94$ 分得20分，月平均分数 $\leq 93.5$ 分得15分，月平均分数 $\leq 93$ 分得0分（查核扣分项依据双方签字确认过的查核表执行）。	
5	人员资质与稳定性符合度	10	月均离职率不高于4%。新进人员岗前培训合格率达100%。在岗人员岗中考核合格率达100%。全部符合，得10分。有1项不符合，得6分。有2项不符合，得3分。有3项或4项不符合，得0分。	

2. 事务岗及劳务岗服务费考量属地化管理性质，月度考核标准结合上述固定结算所含岗位月度质量考核标准中临床科室满意度、有效投诉率控制、人员资质及专科属地化评核结果作为专科申请所用事务岗及劳务岗费用月度考核依据，考核得分 = 实际得分 / 月度考核项目总分  $\times 100\%$ 。

甲方每月进行月度考核，乙方必须根据月度考核发现异常事项进行整改，若经合理期限后仍不整改或未完成整改，自整改期限届满次日起，甲方有权按每日 1000 元 的标准自应付款项中扣除违约金，直至乙方完成整改并经甲方确认为止。若应付款项 不足以抵扣违约金，甲方有权要求乙方补足差额。

### 3. 全部岗位服务费用支付金额计算方法：

(1) 支付给乙方的服务费=当月服务费总额-扣减违约金费用。甲方按照上述考 核标准对乙方月度服务质量进行评价打分（满分 100 分）。月度服务质量得分 $\geq 90$  分，扣除日常查核中违约金（依据附件二：中央配送（TC）岗位作业查核及罚扣标准）， 支付当月度服务费。月度考核得分低于 90 分时扣减违约金标准如下：

月度服务质量得分 85 分-90 分（含 85 分、不含 90 分），相比 90 分每低 1 分扣 当月服务费 0.5%，即扣减费用=月度服务费总额 $\times$ （90-月度考核得分） $\times$ 0.5/100， 同时扣除日常查核中违约金。

月度服务质量得分 $< 85$ 分，将扣除当月服务费总额 5%，连续累计三次不达月度 考核标准，甲方可单方面解除合同并扣除全部待结账款。

(2) 若月度考核中日常查核出现异常事项（包括但不限于以下内容）：服务态度 差（如与患者或使用部门发生争吵，拒绝提供服务等），未按服务标准作业的，出现 标本丢失、标本扫码率不达标或患者辨识错误等不良事件的，扣减违约金计算标准依 （附件二：中央配送（TC）岗位作业查核及罚扣标准）单项罚扣标准执行，违约金费 用可由当月服务费总额扣除，或由乙方依甲方规定时间内将违约金费用以缴款形式缴 交至甲方。

(3) 月度服务质量与日常查核为同时适用的违约金扣减标准，二者互不冲突、叠 加执行。其中，月度服务质量依据月度服务质量得分进行整体性违约金扣减（得分 $< 90$  分时按比例扣减当月服务费）；日常查核则针对日常查核中异常事项（如服务态度、 操作违规、标本丢失等），依据附件二标准进行单项罚扣。两套机制独立评价、分别 计算违约金，扣减金额均从当月服务费总额中扣除。

## 第四条 甲方权利义务

(一) 甲方有权根据工作需要，指示乙方工作人员按要求运送患者、工作相关的 物品。有权制止乙方工作人员在服务区域内从事与服务项目无关的活动和违反工作职

责的不当行为。

(二) 甲方要求乙方调换不适宜在甲方服务或不称职的工作人员,乙方应在七日内完成调换(派送新员到岗),否则甲方有权按延迟调换天数扣减支付乙方该岗位相应的日服务费。

(三) 甲方有权按甲方相关管理制度对乙方人员进行管理,对工作中违反作业规定的乙方人员,甲方可依照甲方管理制度进行要求乙方对其提出批评、教育及等处罚;并有权向乙方追究因乙方及其人员违规操作、处置不力等原因而给甲方造成的经济损失和责任。

(四) 甲方有权对乙方的服务质量和乙方人员的工作进行监督、检查和指导,并向乙方提供出积极的、建设性的意见和建议,有权要求乙方在限期内整改不达标服务或违规违约行为,并对乙方进行经济罚扣,连续三次整改未完成,甲方有权解除合同并扣除全部待结账款。

(五) 为保障医院消防安全,乙方需按照甲方要求签订安全承诺书并落实消防安全执行(附件三:作业安全责任书)。

(六) 甲方应在其场所内为乙方免费提供(调度中心用房1间、员工更衣室1间、内线电话两部)作为乙方服务的必要办公设施条件,并按照实际使用情况按月收取乙方电话费用及电费。

(七) 甲方有权不定期对乙方所有档案、各类管理制度、工作台账、日志及乙方履行合同相关的材料等进行抽查,乙方应将其妥善备案和保存。

(八) 甲方有监督乙方对其人员支付合法劳动报酬和提供必要劳动待遇的权利,并有权要求乙方整改。乙方应向甲方提交员工单位银行工资转账明细。

(九) 甲方有权根据实际工作需要,调整乙方的服务内容、工作职责、服务区域、服务方式以及具体岗位的工作时间,乙方应服从甲方新的要求并及时调整其服务方案以满足甲方需求。

(十) 甲方有权定期或不定期对乙方提供的智能化管理调度系统的运行状况、数据安全、功能完备性进行检查,乙方须予以配合。若系统不符合招标文件要求或存在安全隐患,甲方有权要求乙方在限期内完成整改,逾期未改或整改不合格的,甲方有权采取扣减费用、暂停支付服务费用直至解除同等措施。

## **第五条 乙方权利义务**

(一) 乙方应保证其所派送工作人员符合甲方相关人员要求,在提供服务时,应遵守甲方的各项管理制度和工作规范。应服从甲方审议其拟定的本项目服务与管理制  
度,监督本项目各项服务与管理制度的执行情况;乙方负责对其派送的工作人员进行  
监督、考核、评价其安全管理、经营管理、人员配备及管理、服务过程、服务质量、  
环境卫生等情况。

(二) 乙方应服从甲方对其提供的中央配送服务进行全程的监督管理,并应服从  
对其作业现场随时进行检查。

(三) 甲方有权监督检查乙方的经营行为和服务质量,并向乙方提供出具有积极  
的、建设性的意见和建议,对于不符合标准的服务有权要求乙方予以改进。甲方可依  
据实际工作需要更改服务方式,乙方应服从甲方新的要求并及时调整其服务方案以满  
足甲方需求。

(四) 乙方负责配备或建设一套专业的智能化管理调度系统,相关费用均由乙方  
承担。乙方需按季度缴纳电费。运送类作业中所需的转运工具需由乙方提供。

(五) 乙方每月需统计各岗位工作量交于甲方,以便工作量统计及管理。

(六) 乙方需负责确保安全,做好所属员工安全培训、管理义务。同时,应建立  
各项应急管理预案,定期演练,做好记录。需配合及协调工作人员接受甲方所举办的  
消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程,签订安全责任书。应建立服务应  
急供应机制,保证在特殊情况下的转运服务(附件四:外包服务单位安全生产协议书)。

(七) 在运送患者过程中,乙方工作人员应该按照甲方的指导进行操作。因乙方  
员工违规操作等原因而给甲方或第三方人身损害或财产损失的责任,均由乙方自行负  
责并扣除全部待结账款。

(八) 乙方负责与乙方人员签订劳动合同,乙方与所派人员为劳动关系,乙方工  
作人员与甲方不存在任何劳动或用工关系,乙方派出人员的人身及财产安全由乙方负  
责,乙方人员因工发生人身伤害及财产损失概由乙方负责处理与赔(补)偿,与甲方  
无涉,绝不以任何理由对甲方提出要求。乙方需对派送工作人员进行招聘、体检、培  
训、管理。乙方负责支付派出人员的工资和福利费用,办理并承担相关保险,自行提  
供人员所需的制式服装、劳保用品、服务标志、通讯设备、呼叫台等。

(九) 甲方提供的服务未按工作规定或作业质量不良,将依照本合同及其附件约  
定的标准承担违约责任,并在约定时限内整改完毕。若给甲方造成重大损失的,甲方  
有权解除服务合同并扣除全部待结账款。

(十) 配合甲方作业需要，乙方需每月举办工作人员（含主管及代班人员）教育训练，课程内容需经甲方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数。

1. 岗位职责，掌握岗位工作规范及相关管理制度，采取理论授课的方式，培训频次1次/月；

2. 员工着装、礼仪和服务行为规范，掌握着装规范、了解服务礼仪、文明用语，采取理论授课、现场演练的方式，培训频次1次/周；

3. 转运工具使用，掌握转运工具使用方法，提高服务作业能力，采取集中训练的方式，培训频次1次/季度；

4. 消防安全培训及突发事件应急预案演练，掌握处置突发事件处置的流程、方法，采取集中训练的方式，培训频次2次/年。

(十一) 乙方不得在任何场所或媒体上使用甲方名称、商标、字号等刊登广告或做其宣传，否则即视为乙方违约。甲方有权立即解除合同并扣除全部待结账款，同时甲方有权要求乙方通过媒体以及其他传播途径向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，同时因此发生的一切责任和损失（包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失）均由乙方承担和负责，甲方不承担任何责任。

(十二) 乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给甲方造成的损失，本项目所有工作人员与甲方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由乙方自行负责，与甲方无涉。

(十三) 建立员工政审、健康、薪酬档案，提供本项目所有工作人员基本信息情况表、身份证及健康证、政审证明复印件并保持本项目主要人员的相对稳定，如需调整，需事先征得甲方同意，不得未经许可调任本项目工作人员。作业人员应按需要进行相关预防接种，按照甲方的院感防控制度和管理要求执行，所发生的费用由乙方承担。

(十四) 乙方所派遣员工应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，需满18周岁以上。工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前理论及实操培训。

(十五) 乙方需设专人负责感染防控管理工作，应完成上岗前相关感染防控备查要求并合格，经感控知识培训及考核（含照片、签到表、培训内容、考核记录）。

(十六) 乙方需保证指定出勤总人员，每天（含法定节假日）调派工作人员应符合

甲方需求，不得无故缩减人力。每三个月乙方员工离职率占到服务人数的 30%，甲方有权解除本协议并扣除全部待结账款。

(十七) 当月所有工作人员（含代班人员）由乙方于前月 20 日前，将花名册及排班表送至甲方备查，工作人员如有任何异动，应于壹日前（不含假日）告知甲方；新进人员（不含主管）需由主管或资深工作人员现场带领实作五日（不计薪），若无法胜任工作者，乙方需于七日内配合更换适任人选，不得依此作为缩减人力的理由。

(十八) 乙方需对派送工作人员进行招聘、体检、培训、管理，为其办理医疗、工伤等社会保险并缴纳费用，并自行提供通讯设备、呼叫台等。乙方工作人员之安全由乙方自行负责，如发生伤亡等事故，概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。

(十九) 乙方需按照服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及着装、仪容、仪表及服务态度应符合国家相关标准及甲方要求，遵守甲方保密规定及各项需求。作业时统一着装，服装整洁、佩戴胸牌。中标单位所有工作人员不得因工作以外的任何原因在非服务区域逗留，不得随意进入任何非服务区域。乙方所雇人员如工作服、工作证、帽子、口罩、手套、安全鞋等，进入感染病房区应依甲方规定佩戴 N95 口罩、不织布手术帽及隔离衣等。防护用具由乙方自行购置。

(二十) 甲方提供的员工在服务区域内不可从事与服务项目无关的活动。对于乙方员工身体健康情况有异议的，甲方有权要求重新体检。

(二十一) 乙方提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣，并在约定时限内整改完毕。若给甲方造成重大损失的，甲方有权解除服务合同并扣除全部待结账款。

(二十二) 乙方不得擅自转让承包项目或变相转让他人，否则甲方有权解除合同。

(二十三) 配合甲方作业需要，乙方需每月举办工作人员（含主管及代班人员）教育训练，课程内容需经甲方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数，新进人员需进行系统完备的岗前培训，经项目方考核合格后方可上岗。

(二十四) 乙方应严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若乙方因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由乙方承担一切责任。并且，经甲方通知后乙方仍不妥善解决前述问题的，甲方有权解除合同并扣除

全部待结账款。

(二十五) 乙方须服从甲方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣。

(二十六) 未经甲方同意，中标单位不得擅自转让承包项目或变相转让他人。

(二十七) 乙方管理人员及各类员工要爱护作业区各种设施设备，未经甲方同意，中标单位不得擅自对房屋、设施做任何改动，包括在墙上打洞、擅自安装企业标识和张贴广告。注意节水节电，如发现浪费、损坏或险情、紧急情况，应及时向甲方汇报。中标单位人为损坏或盗取甲方设施设备，应按原价赔偿。

(二十八) 乙方严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若乙方因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由乙方承担一切责任。

(二十九) 乙方更换管理人员，必须以书面方式报告甲方同意，不得擅自更换。管理人员任命需通过甲方管理人员考核，未考核通过者不予录用。

(三十) 乙方需明确企业领导层对接人员，如遇到异常事件或紧急情况，需 2 小时抵达现场并妥善处置。如对接人员变更，需以书面方式告知甲方。

(三十一) 乙方需免费提供甲方智能化的信息系统，包括但不限于工作量统计、作业流程改善及人员管理，需具备同等级项目良好试用效果，能够规范推进信息系统建设。

## **第六条 责任的分担**

在运送患者过程中，乙方工作人员应该按照甲方的指导进行正确操作。因乙方工作人员违反操作规定或不服从甲方指导等原因造成甲、乙任何一方或者包括患者在内的第三方发生人身伤害或财产损失的（因患者自身等非乙方工作人员原因造成的除外），概由乙方承担全部损失和责任。

## **第七条 违约责任**

1、甲乙双方均应严格遵守本合同，依据合同履行相关权利和义务。任何一方违反协议约定均应承担违约责任，并赔偿守约方因此遭受的经济损失，本合同及附件有特别约定的，从其约定。

2、乙方人员在提供本合约服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任与法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响，乙方应消除影响，并赔偿因此给甲方造成的任何损失。

3、若乙方所提供的服务不符合本合同或附件之约定，甲方有权责令乙方限期整改。乙方逾期未完成整改或整改后仍不合格的，甲方有权单方面解除本合同。乙方违约行为给甲方造成损失的，所抵扣的违约金不足以弥补该损失的，乙方应赔偿甲方全部剩余损失。

4、对于本合同及附件未明确约定违约责任的乙方违约行为，乙方除需赔偿甲方的全部损失外，还应向甲方支付相当于当月基准服务费 30%的违约金。

## **第八条 合同解除**

依据中华人民共和国相关法律和本协议规定，甲乙双方在合作过程中出现问题，双方应持建设性态度积极解决。如出现如下情况，甲方享有合同解除权：

1. 乙方提供的服务不符合质量要求，给甲方造成重大损失的，甲方有权解除本协议。

2. 乙方未按照本协议履行合同义务，并经书面催告在合理期限内未改进的，甲方有权解除本协议。

3. 符合本协议其他部分条款约定的解除条件，甲方亦有权单方解除合同，并依照相关条款内容追究乙方违约责任。

## **第九条 争议解决**

若甲乙双方为履行本协议发生纠纷，双方可协商解决，协商不成双方均有权向北京市昌平区人民法院起诉解决纠纷。

## **第十条 其他**

1. 重大损失：在本合同中是指乙方及其工作人员造成甲方经济损失数额达人民币 100000 元及以上；或者造成人员死亡或重伤 1 人以上；或者经济损失虽不足规定金额，但情节严重，造成不良社会影响、甲方合法权益或声誉受损等。

2. 本协议一式陆份，甲方肆份，乙方贰份，经甲乙双方签字盖章后正式生效。

3. 本合同由以下文件组成，均为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。当各文件内容存在不一致或矛盾时，除另有明确约定外，应按以下顺序进行解释和适用：

- (1) 本合同正文及其附件（包括双方协商一致后签署的补充协议）；
- (2) 甲方发出的《招标文件》及其澄清、答疑文件（如有）；
- (3) 乙方提交的《投标文件》及相关承诺；
- (4) 《中标通知书》；
- (5) 国家、行业及地方的相关标准、规范。

4. 乙方承诺，其在本合同项下提供的服务和履行的义务，不得低于其在《投标文件》中作出的承诺和响应。若本合同的约定与前述承诺和响应存在出入，则应以对甲方更为有利的约定为准。

5. 合同如有未尽事宜，经双方共同协商可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（公章）：北京清华长庚医院 乙方（公章）：北京斯马特物业管理有限



法定代表人/授权代表（签字）：

法定代表人/授权代表（签字）：

日期：2026年04月29日

日期：2026年04月29日

附件一：

### 北京清华长庚医院中央运送（TC）服务患者满意度调研

温馨提示：

为了不断提升改进本院中央配送服务品质，为您提供更满意的服务体验，我们诚挚地邀请您花费约 1-2 分钟时间填写本问卷。您的所有信息和意见都将被严格保密，仅用于内部改进。感谢您的支持与参与！

(一) 您住院的病区是： [填空题] \_\_\_\_\_

(二) 您住院的床号是： [填空题] \_\_\_\_\_

(三) 满意度调查：

1. 运送服务人员是否与您核对信息（如床号、姓名等）？ [单选题]  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
2. 运送人员是否详细的告知您检查项目并讲解检查流程？ [单选题]  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
3. 运送人员在带检过程中，各个环节运送人员对接是否及时？ [单选题]  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
4. 运送人员是否对您使用礼貌用语、耐心解答您的咨询？ [单选题]  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
5. 为您提供服务的运送人员是否穿着工服（是否整洁）、佩戴工卡？ [单选题]  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

(四) 您对运送服务人员的服务还有哪些意见和建议：

---

感谢您的参与！

如您对运送服务人员的服务有任何建议和意见，可致电 56118708

## 北京清华长庚医院中央运送（TC）服务病房满意度调研

受评厂商：\_\_\_\_\_ 评核时间：\_\_\_\_\_

评核部门：\_\_\_\_\_ 评核人：\_\_\_\_\_

温馨提示：

为了不断提升该厂商的服务品质，为您提供更满意的服务体验，我们诚挚地邀请您花费约 1-2 分钟时间填写本问卷。您的所有信息和意见都将被严格保密，仅用于内部改进。感谢您的支持与参与！

1. TC 主管是否定期来科室征询工作意见？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
2. TC 人员是否按时出勤？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
3. TC 人员仪容仪表是否符合要求？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
4. TC 人员工作时效（患者转运、检体运送、药品运送、检查预约）是否符合要求？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
5. TC 人员是否能依规定核实患者信息？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
6. TC 人员是否能及时将检查住院患者检查报告取回相应护理单元，并签字登记。[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
7. TC 人员在运送检体中是否依规定佩戴手套？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
8. TC 人员的服务态度及服务礼仪是否满意？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
9. TC 人员是否熟练掌握基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意
10. 您对 2 层调度中心的调度工作是否满意？[单选题] \*  
非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

您对 TC 服务还有哪些宝贵的意见和建议：\_\_\_\_\_

感谢您的参与！如您对 TC 服务有任何建议和意见，可致电 56118708

## 北京清华长庚医院中央运送（TC）服务手术室满意度调研

受评厂商：\_\_\_\_\_ 评核时间：\_\_\_\_\_

评核部门：\_\_\_\_\_ 评核人：\_\_\_\_\_

温馨提示：

为了不断提升该厂商的服务品质，为您提供更满意的服务体验，我们诚挚地邀请您花费约 1-2 分钟时间填写本问卷。您的所有信息和意见都将被严格保密，仅用于内部改进。感谢您的支持与参与！

1. TC 主管是否定期来科室征询工作意见?[单选题]

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

2. TC 人员工作时效（手术患者转运、检体运送、病理运送等）是否符合要求?[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

3. TC 人员接待进入手术室人员时（内部/外部）是否进行登记核实？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

4. TC 人员是否能按要求准确完成患者、文书、药品等运送作业？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

5. TC 人员是否按要求整理更衣室责任区域（如衣柜、鞋柜等）？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

6. TC 人员是否按要求补充、送洗刷手衣物/制服？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

7. 您对 2 层调度中心的调度工作是否满意？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

8. 您对 TC 人员的服务态度及服务礼仪是否满意？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

9. TC 人员是否熟练掌握基本防控常识（如七步洗手法、口罩佩戴）？[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

10. TC 人员仪容仪表是否符合要求?[单选题] \*

非常满意 很满意 满意 不满意 非常不满意

您对 TC 服务还有哪些宝贵的意见和建议：\_\_\_\_\_

感谢您的参与！如您对 TC 服务有任何建议和意见，可致电 56118708

附件二：

中央配送（TC）岗位作业查核及罚扣标准

项	考核项目	评分标准	罚扣标准
1	患者服务满意度	满意度调查问卷共五道核心题，满意度 $\geq 95\%$ 。每有一项达标（满意度 $\geq 95\%$ ）即得4分，全部五项达标得满分20分。	患者满意度未达标95%： 1. 满意度 $\leq 90\%-94\%$ ，罚扣500元； 2. 满意度 $\leq 85\%-89\%$ ，罚扣1000元； 3. 满意度 $\leq 84\%$ ，罚扣2000元。
2	临床科室满意度	满意度调查问卷共设10道核心题项。每有一项达标（满意度 $\geq 95\%$ ）即得2分，全部10项达标得满分20分。	临床科室满意度未达标95%： 1. 满意度 $\leq 90\%-94\%$ ，罚扣500元； 2. 满意度 $\leq 85\%-89\%$ ，罚扣1000元； 3. 满意度 $\leq 84\%$ ，罚扣1500元。
3	有效投诉率控制	有效投诉率 = (服务有效投诉次数 / 服务总人数) $\times 100\%$ 。有效投诉率 $\leq 0.2\%$ ，得20分。有效投诉率 $> 0.25\%$ 得15分、有效投诉率 $> 0.3\%$ 得10分，有效投诉率 $> 0.3\%$ 得0分。	1. 依据有效投诉事件情节轻重罚扣50元-500元； 2. 如有严重影响投诉事件，具体事件经双方协商确定罚扣金额。
4	日常查核月均分控制	月平均分数 = (100分 - 查核扣分项) / 查核次数 $\times 100 \geq 95$ 分得30分。月平均分数 $\leq 94.5$ 分得25分，月平均分数 $\leq 94$ 分得20分，月平均分数 $\leq 93.5$ 分得15分，月平均分数 $\leq 93$ 分得0分（查核扣分项依据双方签字确认过的查核表执行）。	日常查核月均分 $\geq 95$ 分： 1. 低于95分但 $\geq 94.5$ ，罚扣200元； 2. 低于94.5分但 $\geq 94$ ，罚扣300元； 3. 低于94分但 $\geq 93.5$ ，罚扣400元； 4. 低于93.5分，罚扣500元。 5. 如有作业人员未按标准规范执行产生影响，将依情节轻重，处以100元-1000元不等的罚扣。
5	人员资质与稳定性符合度	月均离职率不高于4%。新进人员岗前培训合格率达90%。在岗人员岗中考核合格率达95%。全部符合，得10分。有1项不符合，得6分。有2项不符合，得3分。有3项或4项不符合，得0分。	月均离职率 $\leq 4\%$ ： 1. 月均离职率 $\geq 5\%-7\%$ ，罚扣200元； 2. 月均离职率 $\geq 8\%-10\%$ ，罚扣500元； 3. 新进人员考核率 $\geq 90\%$ ，岗中考核率 $\geq 95\%$ ； 4. 新进人员考核率 $< 90\%$ ，罚扣50元； 5. 岗中考核率 $< 95\%$ ，罚扣100元。
6	安全	凡违反医院安全相关管理规定的，将依据相关规定进行处罚。	1. 轻微违规罚扣50-200元不等； 2. 较重违规罚扣500-2000元，予以书面警告； 3. 严重违规罚扣2000元以上，造成损失的追偿。

附件三：

## 作业安全承诺书

具承诺书人 张小芳 系 北京斯马特物业管理有限公司 公司负责人，兹承诺：贵院『中央配送』工作，作业前已至贵院接受安全卫生督导，确切了解承包作业安全须知及该作业特定安全事项，作业期间，承揽人所有员工，均愿确实遵守安全卫生规定，并对所使用之机械、设备或器具实施安全卫生自动检查，倘有疏误，因而肇致、伤亡或任何意外事件发生，由立承诺书人及负责人连带负一切责任。

此 致

具承诺书人：

负责人： 张小芳 (签章)

住 址：广东省深圳市南山区向南路 65 号福庭苑 6 栋 308

身份证号码：441424197208222540

2026 年 6 月 19 日

## 附件四：

# 外包服务单位安全协议书

为贯彻安全生产责任制，维护甲乙双方的权益，明确双方的安全管理职责、权利和义务，确保服务过程中的安全与文明管理，保持良好的服务秩序和服务场所消防、用电、环境卫生等方面安全，签订本协议。

甲方：北京清华长庚医院

乙方（外包服务单位）：北京斯马特物业管理有限公司

### 一、外包服务单位安全协议有效范围

乙方在甲方从事中央配送(TC)服务工作，本协议对乙方进入甲方区域后，满足甲方在安全、消防、环境等方面对乙方提出的各项管理要求，以及对双方责任制定规定。双方一经签署，在协议有效期内，乙方承揽的服务任务有效。

二、协议有效期自签订之日起有效期为壹年，有效期满后需重新签订安全协议书。

### 三、甲方责任

- 1、监督、检查、落实外包服务单位做好安全管理工作。
- 2、组织外包服务单位签订《外包服务单位安全协议书》，不签订安全协议书的服务单位禁止在医院内从事相关的服务工作。
- 3、对不具备安全生产条件，强令乙方冒险作业或因甲方人员操作失误造成事故的，甲方负主要责任。
- 4、对乙方在院内服务中开展的各项工作进行监督、检查、指导，并对乙方的不安全行为进行通知整改、警告或相应处罚。

### 四、乙方责任

- 1、全面落实“安全生产责任制”，加强自我管理，制定相应的安全职责，对本单位承包区域内的办公或工作安全管理负全责，并指定专人负责安全工作。
- 2、服务过程中，接受甲方安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督和检查，执行甲方现场安全、消防、环境、控烟及其他工作的监督及整改意见。
- 3、外包单位需定期开展各项安全、消防、环境、控烟检查等活动，并主动参与甲方组织的各项安全、消防、环境活动，努力提高全员意识。
- 4、外包单位需制定本单位的各类安全生产预案，定期组织开展各类安全教育，每季度至少1次。组织各类安全（包括消防、灭火、疏散、应急逃生等）演练，每年不少于2次，并留存相关资料备查。
- 5、外包单位进入医疗楼内施工时，应使用施工专用电梯（11号），严禁使用访客电梯、医疗电梯。
- 6、外包单位进场作业应注意现场环境卫生，因施工造成环境改变的应于施工完成后恢复。

7、外包单位应加强环境卫生宣导，严禁乙方员工在院区内随地大小便；禁止随意倾倒施工垃圾、设置垃圾存放点，施工垃圾应存放至我院指定地点。

8、对协议规定期限内所发生的一切安全事故负全责。

9、外包单位工作人员禁止将电动车骑入或电瓶带入楼内及在楼内充电作业，严格按照我院规定将车辆放于指定停车区域，严禁乱停乱放。

10、外包单位严格按照相关法律、地方法规、行业标准及医院要求制定各类管理制度。

## 五、甲方有以下权利

1、对乙方在生产服务过程的安全、消防、环境、控烟等工作有监督、检查、指导、督促整改、提报权；各类安全工作包括但不限于消防安全、治安偷盗、蓄意破坏、属地环境卫生及5S管理、用电管理、动火管理、设备管理、建设施工管理、控烟管理、人员证照管理等。

2、甲方有权随时对乙方的办公室、库房、工作场所及责任区进行抽查，乙方须配合甲方完成，不得以任何理由推脱和阻挠，乙方容留非值班人员在院内或工棚区住宿的进行罚扣，罚扣金额为2000元/次。

3、在甲方对乙方监督、检查、指导的过程中，甲方有权要求乙方对检查出的各类安全隐患问题进行整改，下发整改通知单；甲方对乙方下达的安全隐患整改命令，乙方应在整改期限内完成，未按时完成整改的，甲方有权视隐患严重程度进行处罚，每项安全隐患处罚500—1000元，总罚款金额以实际隐患数为准，不设上限。多次出现安全隐患未及时整改的问题，处罚加倍。甲方有权对检查中查处的**严重安全隐患**进行直接处罚，视隐患严重程度每项处罚金额1000—10000元。

4、甲方对乙方造成的人身、设备、污染及未遂事故有调查裁决处理权；对乙方不重视安全、消防、控烟、环境工作，安全管理松懈，不服从甲方管理的，经提出仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。

5、在检查时发现乙方未按照相关法律法规及院内要求，定期进行消防培训、消防演练、安全生产培训的，或者安全教育及安全演练的次数及效果不达标的，将指定时间内进行整改或重新组织，未进行整改或组织的将向上级主管单位通报，并进行处罚，单次检查不合格处罚500元/次。

6、乙方工作人员被甲方发现有在医院建筑物内吸烟现象（含在工作区域发现烟头、屋内有严重烟味等情况）的，甲方将对乙方进行经济处罚500元/次，如再次发现将加倍处罚；引起火灾报警未造成损失及负面影响的，将根据实际情况处罚1000-10000元。多次处罚仍不整改的，甲方有权要求乙方停止工作，并有权责令停工整顿或清退相关人员。

7、乙方工作人员在院区因个人原因引发火警、冒烟、着火等消防安全事件未造成重大损失及人员伤亡的，处罚5000-10000元。造成重大损失或人员伤亡的，构成犯罪的移交公安机关处理，追偿甲方全部损失并进行罚扣，罚款20000元，并列入安全管理黑名单。

8、乙方因工程施工或其他原因，需影响建筑物内原有消防设施、消防设备的使用功能时，须事先报甲方相应安全管理、工程部门同意，并采取有效措施。未采取有效措施或因施工不当引发消防中控室报警的，甲方有权对乙方的行为进行处罚，罚款500元/次，年度累计超过5次的，每次罚款10000元。

9、乙方因施工或故意损坏消防设备设施（如喷淋设备损坏跑水）造成损失，应追偿甲方所有损失，并罚款以损失金额的30%计算，最高罚款10000元。

- 10、乙方应及时完成甲方传达的各类有关安全、消防、环境卫生、控烟、5S 管理等工作部署（例如上级政府主管部门、主管单位对甲方进行各类检查前，甲方向乙方进行检查前的工作部署），对乙方未按时完成甲方下达的各类工作，对甲方造成了经济、财产损失的，甲方有权向乙方进行处罚。处罚金额视造成的损失而定，处罚金额最低不少于 1000 元，最高 10000 元。
- 11、乙方应使用施工专用电梯，发现运输材料及工具使用访客电梯、医疗电梯的每次罚扣 200 元，对屡教不改的，开立整改单罚扣 2000 元。
- 12、乙方因施工造成环境卫生改变而因此投诉的，每次投诉罚扣 500 元。乙方未按照院内规定随意倾倒垃圾，造成环境破坏的，每次罚扣 500 元。
- 13、乙方在楼内停放电动车或给电瓶充电的，每次查核处罚 1000 元/次，并没收相关充电设备。屡次再犯者，加倍处罚，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 14、乙方不得在岗位及休息区使用我院管制大功率电器，如工作必要使用，应向管理部门提出申请，管理部门按照我院工务处规章里的用电安全申请流程办理，待批准后，方可使用。如未按照要求使用，将没收违规电器，并处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 15、乙方服务中未按照相关法律、地方法规、行业标准严格执行，存在食品安全、垃圾分类不达标等，经医院检查发现或遭举报查证属实者，每次罚款 2000 元，对多次发现拒不改正的，加倍处罚；造成人身伤害或财产损失的，赔偿相应损失；触犯法律的，移送司法机关处理。
- 16、乙方应履行办公室、更衣室区域环境卫生、消防安全、用电管理、设备管理及 5S 等相关管理要求。如未按照要求执行，将处罚 500 元/次，如引发各类消防安全的依照第五项第 7 款执行。
- 17、乙方需负责确保安全，做好所属员工安全培训、管理义务。同时，应建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录。需配合及协调工作人员接受甲方所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签订安全责任书。应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务。
- 18、乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给甲方造成的损失，本项目所有工作人员与甲方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由乙方自行负责，与甲方无涉。
- 19、工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前培训，经甲方管理人员考核合格后上岗。
- 20、乙方工作人员之安全由乙方自行负责，如发生伤亡等事故，概由乙方负责处理与赔（补）偿，与甲方无涉，绝不以任何理由对甲方提出要求。
- 21、乙方须服从甲方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣。
- 22、乙方转运过程需确保运送患者安全到达检查科室，标本及药品运送防止遗洒及丢失，标准执行扫码作业。
- 23、乙方需制定并提供新进人员岗前培训计划、课程目标、培训结果，需附教育训练课件、实施照片、考核结果等数据。基础培训内容需涵盖以下方面如服务礼仪、各岗位工作流程（应急事件处理及上报）、消防安全、感控要求、病患辨识等。
- 24、因乙方原因造成的各类安全生产事故，给甲方造成人员、财产、名誉损失的，应由乙方承担相应法律后果，并赔偿相应损失。

## 六、罚扣执行

根据事故严重程度及影响范围，基础运行部提出整改通知单、异常反应单或提案表，各外包厂商相应管理部门接到通知后，按照本协议书罚扣条件进行罚扣，并将罚扣单及缴款单复印件提交基础运行部存档。

## 七、乙方有以下权利

- 1、对因甲方造成的安全事故有要求赔偿权；
- 2、对不具备安全工作条件的服务现场（或环境），有要求改善安全条件权；
- 3、对因甲方造成的事故裁决有异议，有向上一级管理部门申诉的权利。

## 八、争议解决

如果双方间的争议不能解决，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 九、其它事宜

- 1、本协议签订后，因国家法规出现新的变化，可适当补充完善。
- 2、本协议一经双方签订，甲乙双方必须按协议内容严格执行。
- 3、本协议一式两份，双方各留存一份。
- 4、本协议由北京清华长庚医院负责解释。

甲方：北京清华长庚医院

乙方：北京斯马特物业管理有限公司

甲方（公章）：

乙方（公章）：

负责人（签字）：

负责人（签字）：

签订日期： 2026 年 04 月 29 日



# 中标通知书

北京斯马特物业管理有限公司：

在我公司组织的北京清华长庚医院一中央运送(TC)服务项目(代理编号：TC260R028)中，经评标委员会评审，招标人确认贵公司为本项目的中标单位。

中标金额：人民币壹仟壹佰壹拾柒万贰仟柒佰贰拾元整  
(¥11,172,720.00)。

请贵公司接此中标通知书后按招标文件规定与招标人签订合同，特此通知。



中招国际招标有限公司

地址：北京海淀区学院南路62号中关村资本大厦

电子邮件：lusa@cntcitic.com.cn

邮编：100081

电话：010-62108177