

合同编号: 2026年健第(418)号

# 合同书

## Contract letter

甲方: 首都医科大学附属北京天坛医院

乙方: 北京国天健宇物业管理发展有限公司

2026年 8月 7日



合同号：2026-2739-ZW-0071

# 物业服务委托合同

## (电梯指引、锅炉设备运行、摆渡车)

委托方：(甲方) 首都医科大学附属北京天坛医院

受委托方：(乙方) 北京国天健宇物业管理发展有限公司

合同签订时间：2026年 8月 7日

# 合同号：2026-2739-ZW-0071

## 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：北京国天健宇物业管理发展有限公司（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：367760.02 平方米

#### 第二条

1、乙方提供服务的受益人为本物业服务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，本物业服务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：（1）合同及合同条款（2）中标通知书（3）中标人的响应文件及有关澄清资料（4）招标文件及有关澄清资料（5）双方约定的其他补充条款。

### 第二章 委托服务事项

#### 第三条 物业服务的主要内容：

- 1、电梯指引服务；具体见本合同附件五；
- 2、锅炉设备运行，具体见本合同附件六；
- 3、摆渡车服务；具体见合同附件七。

**第四条** 物业服务范围、内容及要求详见招标、投标文件及本合同附件。

### 第三章 委托服务期限

#### 第五条 委托服务期限

本合同委托服务期限一年，自 2026 年 8 月 8 日起至 2027 年 8 月 7 日止，合同到期自动终止。

#### 第六条 物业服务费

1、本合同委托的物业服务费在各分项服务内容的人数不变时总计 4153861.04 元/年（大写肆佰壹拾伍万叁仟捌佰陆拾壹元零肆分/年），其中：

电梯指引服务费用：2701559.86 元/年；

锅炉设备运行服务费用：697146.26 元/年；

摆渡车服务费用：755154.92 元/年。

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、电梯清洁工具、制剂等，社会保险及乙方服务管理费的各项税金等全部费用（各项费用均以投标文件为准）。

3、锅炉辅助设备（包括：锅炉本体以外的管道、阀门、循环水泵、补水泵、水箱、分汽缸、电源配电柜和水泵、风机控制柜等）运行服务单次维修、保养所需配件费用 1000 元以下及年度质量检修、维修保养费由乙方承担，单次维修、保养所需配件费用 1000 元以上的由甲方负责采购，乙方负责安装。

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，在收到乙方开具同等金额的有效发票后 20 个工作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：0109 0353 7001 2010 5505 811

账户名称：北京国天健宇物业管理发展有限公司

## 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电梯保洁、锅炉运行、维修服务所需机械、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、乙方如违反消防相关规定或因 12345、医院 8585 投诉被定为有责任的，按照医院相关制度予以处罚，从服务费中扣除。

9、乙方无条件服从甲方的监督和管理。

## 第六章 考核验收

### 第十条 考核验收管理

1、乙方须按本合同约定的物业服务质量管理标准和投标书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投标文件及本合同附件；

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总负责人，并经甲方认可；乙方派入甲方的各项目负责人为：齐月，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的，甲方有权解除合同，给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

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。乙方不得因此中止甲方的各项物业服务事项，否则，乙方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经理的情况，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，项目副经理更换 1 人/次，向甲方支付违约金 5 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；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

## 合同号：2026-2739-ZW-0071

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，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。

### 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万分之五。

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，应承担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：惠文莹；联系电话：010-59976217；传真：010-59976217。

3、乙方通讯地址：北京市东城区和平里六区 5 号楼 501；邮政编码：100013，联系人：齐月，联系电话：15811089774。

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、甲方招标文件与乙方投标文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等

合同号：2026-2739-ZW-0071

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：电梯指引及司梯服务需求、考核标准及费用明细表

附件六：锅炉设备运行服务需求、考核标准及费用明细表

附件七：摆渡车服务需求、考核标准及费用明细表

附件八：项目负责人授权书及劳动关系证明

附件九：各项目负责人及工程人员名单（项目进驻后总规处保存）

附件十：供应商诚信与廉洁承诺书

附件十一：安全生产管理协议

（以下无正文）

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

法定代表人：

2026年8月7日

乙方：北京国天健宇物业管理发展

有限公司  
法定代表人：

2026年8月7日

附件一：《北京天坛医院物业服务考核办法》

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<br>(总分 100 分) |            |             | 备注 |
|--------------------|------------|-------------|----|
|                    | 日常检查 (70%) | 满意度调查 (30%) |    |
| 总分合计               |            |             |    |

合同号：2026-2739-ZW-0071

附件二：《北京天坛医院物业服务违约处理通知单》

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  |

首都医科大学附属北京天坛医院

附件三：《合同履行结算单》

合同号：2026-2739-ZW-0071

合同履行结算单

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 服务项目：                   |                         |
| 物业考核结果：                 |                         |
| 违约事项：                   |                         |
| 扣款金额：                   |                         |
| 结算金额：                   |                         |
| 甲方负责人（签章）：<br><br>年 月 日 | 乙方负责人（签章）：<br><br>年 月 日 |

合同号：2026-2739-ZW-0071

附件四：《评分考核结算标准》

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：电梯指引及司梯服务需求、考核标准及费用明细表

## 服务需求、考核标准及费用明细表

### 品目 1-1 电梯指引及司梯服务

#### 1、服务内容

负责院区内的电梯的指引和引导工作，分别为患者梯、病床梯、无障碍梯和扶梯，需要对电梯乘梯人员进行指引及部分电梯司梯工作。

(1) 负责院内服务范围内电梯指引疏导及司梯服务。

(2) 按医院主管部门指令，合理安排电梯指引及司梯服务人员，保证各部电梯的运行效率。

(3) 负责对电梯的巡视工作，发现电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

(4) 负责日常电梯运行中安全隐患的排查上报。

(5) 负责乘坐电梯病人的基本导医服务。

(6) 负责协助保洁人员对电梯进行清洁。

#### 2、服务要求

(1) 电梯指引及司梯人员须持合法有效的专业资格上岗证书。供应商应对电梯指引及司梯人员进行资格认证及日常专业培训。

(2) 电梯指引及司梯人员应掌握常见故障处理方法。供应商定期对电梯指引及司梯人员进行院规、专项职业道德及安全操作培训，并保证教育有效，无安全责任事故。

(3) 严格执行电梯运行中的各项操作规程，保护乘客，遇突发事件及时上报医院，按规定程序疏导乘客。

(4) 服务人员应服务亲切，解释耐心，帮助行动不便的乘梯人员，确保安全运行。

(5) 电梯服务管理人员应经常到服务一线，了解并满足临床科室需求，及时解决现场问题。

(6) 有年度、季度、月度培训计划（包括专业知识、安全常识及应急处理方法等），每周至少组织一次相关培训。

(7) 医院相关部门定期对电梯指引及司梯服务做客户满意度调查，作为电梯服务公司奖励或处罚的依据。

合同号：2026-2739-ZW-0071

(8) 保证电梯安全操作运行 100%。

(9) 接待投诉、化解矛盾、改进服务质量，保证满意率 $\geq 95\%$ 。

### 3、人员要求

(1) 岗位和出勤人数要求：

| 岗位                    | 岗位数 |
|-----------------------|-----|
| 经理                    | 1   |
| 主管                    | 1   |
| 领班                    | 2   |
| A1 楼一层 7#、8#、9#、10#电梯 | 2   |
| A1 楼一层扶梯              | 2   |
| A1 楼 5#电梯             | 2   |
| A1 楼 4#电梯             | 2   |
| A1 楼二层 7#、8#、9#、10#电梯 | 2   |
| A2 楼 7#、8#电梯          | 3   |
| A3 楼 3#、4#、7#、8#电梯    | 4   |
| A4 楼 7#、8#电梯          | 3   |
| A5 楼 6#、7#电梯          | 2   |
| A5 楼 2#、3#电梯          | 1   |
| A6 楼扶梯                | 2   |
| A7 楼扶梯                | 2   |
| A7 楼 1#电梯             | 1   |
| A8 楼 3#、4#电梯          | 2   |
| B2 楼 1#电梯             | 2   |
| 夜班备勤                  | 1   |
| 合计                    | 37  |

全院共 37 个执勤岗位，实行轮岗制。乙方应通过合理排班，确保每个岗位在服务时段内有人在岗。项目要求每月“出勤人数”不少于 37 人，出勤人数按照以下方式计算：

出勤人数=固定员工数+流动人员数+项目经理（1 人）

流动人员数=流动员工总出勤天数/（当月日历天数-当月周日天数）

（人数计算结果四舍五入）

其中：

固定员工指，每月出勤天数 $\geq 21$ 天，且工作时长 $\geq 168$ 小时的人员。

流动员工指，每月出勤天数不足21天，或工作时长不足168小时的人员。

（2）中专或高中及以上学历，18-40岁女性，身体健康，净身高1米60以上，相貌端庄，普通话流利，主动热情待客，讲文明懂礼貌；行为规范，无犯罪记录。

（3）统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗、日间站立服务。

（4）精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。

（5）文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。

（6）遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。

（7）安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

（8）对病人服务热情、主动，对工作认真负责，服从管理；踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训考试合格后上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

（9）专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

（10）指引服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

（11）爱护电梯设备，保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

（12）掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

（13）中标后所有人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，人员上岗前提供。

#### 4、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 |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|   |          |     |               |                                                                                                    |  |  |
|---|----------|-----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1 | 通用<br>部分 | 40% | 人员要求<br>(4 分) | 中专高中以上学历，18-40 岁，净身高 1.6 米以上，身体健康，仪表端正，普通话流利，文明礼貌，每发现一个问题扣 0.5 分                                   |  |  |
|   |          |     | 仪容仪表<br>(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<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分 |  |  |
|   |          |     | 制度管理<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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          | 无条件服从甲方及第三方监管团                                                                                     |  |  |

|        |        |     |                 |                                         |  |  |
|--------|--------|-----|-----------------|-----------------------------------------|--|--|
|        |        |     | (10 分)          | 队的监督管理，发现一次不服从管理或讲条件扣 1 分               |  |  |
| 2      | 电梯指引服务 | 30% | 常规工作<br>(10 分)  | 认真、及时填写电梯运行记录，每发现一个问题扣 0.5 分            |  |  |
|        |        |     | 突发事件<br>(10 分)  | 了解电梯常见故障，出现问题及时报修，不得延报、瞒报发现一次不合格扣 0.5 分 |  |  |
|        |        |     | 质量管理<br>(10 分)  | 发生突发事件妥善处理，接待投诉化解矛盾，改建服务质量，满意率≥95%      |  |  |
| 3      | 满意度调查  | 30% | 反应速度<br>(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<br>(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<br>(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<br>(15 分) | 完成情况科室满意率 95%以上，根据统计数据评判分值              |  |  |
| 得分     |        |     |                 |                                         |  |  |
| 监管人员意见 |        |     | 年 月 日           |                                         |  |  |
| 部门意见   |        |     | 年 月 日           |                                         |  |  |

合同号: 2026-2739-ZW-0071

说明:

1. 满意度项由一站式服务部评价打分;
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、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的, 经考核执行部门确定, 则月度考核为 0。

费用明细表

单位: 人民币元

| 序号 | 项目       |            | 单价               | 数量 | 金额         | 备注                  |
|----|----------|------------|------------------|----|------------|---------------------|
| 1  | 人员<br>工资 | 经理         | 3000.00          | 1  | 36000.00   |                     |
|    |          | 主管         | 2800.00          | 1  | 33600.00   |                     |
|    |          | 领班         | 2650.00          | 2  | 63600.00   |                     |
|    |          | 夜班备勤       | 2600.00          | 1  | 31200.00   |                     |
|    |          | 司梯员        | 2540.00          | 32 | 975360.00  |                     |
|    |          | 小 计        |                  | 37 | 1139760.00 |                     |
| 2  | 加班<br>工资 | 周末加班       | 116.78 元/人<br>/天 | 1  | 12145.12   | 周末加班按 200%<br>加班工资计 |
|    |          | 法定假日<br>加班 |                  | 1  | 4554.42    | 法定节假日按<br>300%加班工资计 |
|    |          | 小 计        |                  |    | 16699.54   |                     |
| 3  | 教育会费     |            | 3.50%            |    | 40476.08   |                     |
| 4  | 社会       | 五险         | 2667.27 元/       | 37 | 1184267.88 | 按国家规定缴纳五            |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|    |       |      |            |    |            |               |
|----|-------|------|------------|----|------------|---------------|
|    | 保险    |      | 人/月        |    |            | 险             |
|    |       | 商业险  | 160 元/人/年  | 0  | 0.00       |               |
|    |       | 小 计  |            |    | 1184267.88 |               |
| 5  | 服装费   | 管理人员 | 1000 元/人/套 | 2  | 1000.00    | 按两年置装一次计      |
|    |       | 员工   | 600 元/人/套  | 35 | 10500.00   |               |
|    |       | 小 计  |            | 37 | 11500.00   |               |
| 6  | 行政办公费 |      | 30 元/人/月   | 37 | 13320.00   | 含交通费、通信费、办公耗材 |
| 7  | 残保金   |      |            | 37 | 19659.81   | 按国家规定缴纳残保金    |
| 8  | 物耗    |      |            |    | 1000.00    |               |
| 9  | 体检费   |      |            | 37 | 7400.00    |               |
|    | 合 计   |      |            |    | 2434083.32 |               |
| 10 | 管理费   |      | 4.00%      |    | 97363.33   | 按 4%计         |
| 11 | 企业税金  |      | 6.72%      |    | 170113.21  | 按 6.72%计      |
|    | 总 计   |      |            |    | 2701559.86 |               |

附件六：锅炉设备运行服务需求、考核标准及费用明细表

服务需求、考核标准及费用明细表

品目 1-2 锅炉设备运行服务

1、服务内容

医院 A 区设有锅炉房 1 个，共有 6 吨蒸汽锅炉 3 台及锅炉附属设备。锅炉设备 24 小时常年运行，不允许出现停止运行的情况，因此锅炉设备运行及维护需要高技术水平的专业维保团队提供 24 小时不间断服务，确保后勤保障工作万无一失。

服务内容主要包括：负责锅炉房运行服务，保障医院正常供蒸汽；及负责锅炉及其附属设备的日常运行及养护。

单次维修、保养所需配件费用 1000 元/件及以下的由乙方承担，单次维修、保养所需配件费用 1000 元/件以上的由甲方承担。

2、服务要求

(1) 按国家及北京市相关管理规范 and 医院管理服务的要求，定期进行锅炉设备维保检修、保养，保证正常运转。

(2) 锅炉运行维保时的作业人员不少于 2 人，工作中严格执行《锅炉压力容器安全技术操作规程》的内容规定，如实记录维修保养工作记录单，并规范存档。锅炉检修保养记录应由医院相关管理人员签字认可物业公司存档一份，服从管理人员的监督检查。值班人员随时处理发生的问题。

(3) 锅炉运行提供 24 小时双人双岗值班制度。值班人员随时处理发生的问题并及时上报。

(4) 按锅炉维修技术要求对锅炉设备进行维护，按工作计划协助维保单位对锅炉设备进行定期维保，并随时处理紧急故障，确保锅炉及其附属设备正常安全运行。如其它相关设备设施出现故障，接到报修后 10 分钟内赶到现场处理故障，并采取必要的救援措施。维修结束后填写书面维修单告知甲方工作人员锅炉及其附属设备的故障现象、原因及维修后的结果，甲方进行签字确认后存档备查。

(5) 建立设备台账，如实记录锅炉及其附属设备维修保养情况。如锅炉设备需要维修，由供应商负责采购的配件，配件品牌、规格型号等需得到甲方同意。超过 1000 元标准，需要甲方维修的，供应商应提出维修方案、配件或材料清单及预算，供甲方参考，并配合并验收甲方安排的维修工作。

(6) 配合业务执法部门督导检查。负责协助医院安排每年一次的向特种设备检验所申请检验的工作，保证锅炉及其附属设施年检合格并负责有关费用。

(7) 有义务向医院提出因不符合安全而不能使用设备的建议，甲方应该引起重视，并尽快改正。

(8) 随时接受甲方监督、检查合同范围的工作质量、进度、方法、安全、记录等。

(9) 协助甲方做好应急演练工作，提高应急水平。

(10) 制定月度工作计划，工作标准及具体实施方案。

(11) 建立回访制度，每月向甲方书面征集意见，并按 ISO9000 要求采取纠正预防措施，提高服务质量和水平。

(12) 不得以任何形式分包，转包。

(13) 如果供应商管理不当，维护保养不及时，达不到医院监督管理要求，医院有权提出解除合同，若给医院造成损失的，供应商应赔偿医院全部损失。

(14) 负责锅炉及附属设施的安全运行，如因日常操作不当造成设备及人员伤亡事故，由供应商承担全部责任，包括法律责任和全部经济损失（直接经济损失和间接经济损失）。

(15) 制定危险化学品管理制度，操作流程等，落实岗位责任以及危险化学品操作人员专业知识培训等。

(16) 制定相应的专项应急预案并定期演练，每年不少于 2 次，提高操作人员应对突发事件的能力。

(17) 严格执行《化学品安全技术说明书和安全标签》GB/T16483-2008、《危险化学品安全管理条例》、《危险化学品单位应急救援物资配备要求》；落实“一书一签”管理要求，标签包括：化学品标识、象形图、信号词、危险性说明、防范说明、应急咨询电话、供应商标识、资料参阅提示语，建立危险化学品出入库登记台帐；落实危险化学品安全管理人员责任。

(18) 每天清洁机房地面，保持地面清洁，每周对储水箱、锅炉、除氧设备、水泵等进行外表清洁，每年 10 月份对储水箱内部清洗一次

(19) 运维单位提供本项目安全生产责任体系文件。

### 3、人员要求

(1) 身体健康，年龄在 18-55 岁，初中及以上文化程度，中标后所有人员均

合同号：2026-2739-ZW-0071

需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，人员上岗前提供。

(2) 该项目配备不少于 9 名的专业维保维修人员，其中班长 1 名：

★1) 锅炉运行及维修养护工 8 人，班长 1 人，以上 9 名人员必须具有《工业锅炉司炉 G1》证书；

2) 团队其中至少有 4 人具有《锅炉水处理 G3》证，全面负责 24 小时锅炉设备运行维护、值班水质化验。

(3) 锅炉工应具备相应的工业锅炉操作、维修及养护职业资格。水质化验员需经质量技术监督部门考核合格，持有《锅炉水处理 G3》证书。

(4) 班长应具备较强的组织管理协调能力，了解院区的设备安装情况，并持有《特种设备安全管理 A》证书。

(5) 自觉遵守医院的各项管理制度，统一着装上岗。

(6) 相貌端庄，普通话流利，讲文明懂礼貌；行为规范，无犯罪记录。

(7) 统一着工装，仪表端庄、穿着整洁。

(8) 遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。

(9) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

#### 4、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<br>(4 分) | 员工持证上岗，初中及以上文化程度，会普通话，身体健康，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分 |    |    |  |
|         |      |     | 仪容仪表<br>(4 分) | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除            |    |    |  |

|  |  |                |                                                                                                    |  |  |
|--|--|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |                | 0.5-4 分                                                                                            |  |  |
|  |  | 遵规守纪<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分 |  |  |
|  |  | 制度管理<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分                              |  |  |
|  |  | 计划执行<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分                                             |  |  |
|  |  | 员工培训<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分                              |  |  |
|  |  | 应急预案<br>(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，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4 分                                            |  |  |
|  |  | 服从管理<br>(10 分) | 无条件服从甲方及第三方监管团队的监督管理，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-10                                                     |  |  |

合同号: 2026-2739-ZW-0071

|   |                      |     |               |                                                                    |  |  |
|---|----------------------|-----|---------------|--------------------------------------------------------------------|--|--|
|   |                      |     |               | 分                                                                  |  |  |
| 2 | 锅炉<br>热力<br>服务       | 25% | 常规工作<br>(15分) | 认真、及时填写锅炉运行记录水质化验记录, 巡视检查记录等, 记录完整的 5 分, 每发现一个问题扣 1 分              |  |  |
|   |                      |     |               | 每周对储水箱、锅炉、除氧设备、水泵等进行外表清洁, 每年对储水箱内部清洗一次, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分 |  |  |
|   |                      |     |               | 每 6 个月对锅炉、水泵电器设备, 配电柜、控制柜维护保养一次, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分      |  |  |
|   |                      |     |               | 保证锅炉房的卫生整洁, 填写保洁记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分                   |  |  |
|   |                      |     | 突发事件<br>(10分) | 设备出现故障, 能妥善处理启动应急预案, 出现问题及时报修, 不得延报、瞒报, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 1-10 分  |  |  |
| 3 | 质量<br>安全<br>能效<br>管理 | 15% | 质量管理<br>(5分)  | 质量整改在限期内完成, 质量整改措施切实有效, 有明显改善, 并做好记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2.5 分 |  |  |
|   |                      |     | 安全管理<br>(5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, 根据问题发生频次和      |  |  |

合同号: 2026-2739-ZW-0071

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |                              |                |                                                                     |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |                              |                | 问题情况严重性扣除 0.5-5 分                                                   |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |                              | 能源供应<br>(5 分)  | 保证甲方 24 小时 (全年) 蒸汽、热水连续供应, 并在此基础上做到节能目的, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分 |  |  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 满意度调查 | 20%                          | 反应速度<br>(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<br>(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<br>(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<br>(5 分) | 完成情况科室满意率 95%以上, 根据统计数据评判分值                                         |  |  |
| 得分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |                              |                |                                                                     |  |  |
| 监管人员意见                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       | <div></div> <div>年 月 日</div> |                |                                                                     |  |  |
| 部门意见                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       | <div></div> <div>年 月 日</div> |                |                                                                     |  |  |
| <p>说 明:</p> <p>1. 临床满意度项由一站式服务部评价打分;</p> <p>2. 考核结果 <math>90 \leq X &lt; 100</math> 分, 属于基本符合要求, 可正常支付合同款;<br/> 考核结果 <math>80 \leq X &lt; 90</math> 分, 扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金;<br/> 考核结果 <math>70 \leq X &lt; 80</math> 分, 扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金;<br/> 考核结果 <math>60 \leq X &lt; 70</math> 分, 扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金;<br/> 考核结果 <math>X &lt; 60</math>, 扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金;</p> <p>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;</p> <p>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</p> |       |                              |                |                                                                     |  |  |

合同号：2026-2739-ZW-0071

体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。

费用明细表

单位：人民币元

| 序号 | 项目               |        | 单价                 | 数量 | 金额        | 备注                     |
|----|------------------|--------|--------------------|----|-----------|------------------------|
| 1  | 人<br>员<br>工<br>资 | 锅炉班长   | 3000.00            | 1  | 36000.00  |                        |
|    |                  | 锅炉工    | 2750.00            | 8  | 264000.00 |                        |
|    |                  | 小 计    |                    | 9  | 300000.00 |                        |
| 2  | 加<br>班<br>工<br>资 | 周末加班   | 116.78 元/人/<br>天   | 1  | 12145.12  | 周末加班按 200%<br>加班工资计    |
|    |                  | 法定假日加班 |                    | 1  | 4554.42   | 法定节 假 日 按<br>300%加班工资计 |
|    |                  | 小 计    |                    |    | 16699.54  |                        |
| 3  | 教育会费             |        | 3.50%              |    | 11084.48  |                        |
| 4  | 社<br>会<br>保<br>险 | 五险     | 2667.27 元/人/<br>/月 | 9  | 288065.16 | 按国家规定缴纳<br>五险          |
|    |                  | 商业险    | 160 元/人/年          | 0  | 0.00      |                        |
|    |                  | 小 计    |                    |    | 288065.16 |                        |
| 5  | 服<br>装<br>费      | 锅炉人员   | 300 元/人/套          | 9  | 1350.00   | 按两年置装一次<br>计           |
|    |                  | 小 计    |                    | 9  | 1350.00   |                        |
| 6  | 行政办公费            |        | 30 元/人/月           | 9  | 3240.00   | 含交通费、通信<br>费、办公耗材      |
| 7  | 残保金              |        |                    | 9  | 5383.89   | 按国家规定缴纳<br>残保金         |
| 8  | 物耗               |        |                    | 9  | 500.00    |                        |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|    |      |       |   |           |          |
|----|------|-------|---|-----------|----------|
| 9  | 体检费  |       | 9 | 1800.00   |          |
|    | 合 计  |       |   | 628123.08 |          |
| 10 | 管理费  | 4.00% |   | 25124.92  | 按 4%计    |
| 11 | 企业税金 | 6.72% |   | 43898.27  | 按 6.72%计 |
|    | 总 计  |       |   | 697146.26 |          |

首都医科大学附属北京天坛医院

附件七：摆渡车服务需求、考核标准及费用明细表

服务需求、考核标准及费用明细表

品目 1-3 摆渡车服务

1、服务内容

为方便患者就诊，医院提供摆渡车服务。目前共有 8 辆摆渡车，在 AB 区（二层）之间及医疗区一层运行。

- （1）负责按照既定路线开摆渡车，为患者提供交通便利服务。
- （2）负责根据相关部门的要求，接送特殊患者。
- （3）负责根据相关部门要求，为会议参观做好交通服务工作。
- （4）负责摆渡车日常充电及清洁、消毒、维护工作。

2、服务要求

- （1）按国家及北京市相关要求，取得观光车与观光列车司机操作证（N2）。
- （2）统一着装，按照既定路线运行，注意避让行人，确保摆渡车运行安全。
- （3）耐心回答患者咨询，确认乘车人坐稳扶好后才能启动摆渡车，等车停稳后，再通知乘车人下车。
- （4）非医院许可，不得使用摆渡车运送其他物品。
- （5）做好摆渡车充电及养护等工作。

3、人员要求

（1）班组长应具备较强的组织管理协调能力，了解院区布局，适当安排摆渡车车次及运行路线。

（2）加强摆渡车司机培训，确保运行安全。

（3）该项目需配备不少于 10 名专业人员，其中班长兼司机 1 名，摆渡车司机 9 名。所有人员均需在上岗前提供有效期内由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，具有中专或高中及以上学历。

（4）相貌端庄，普通话流利，主动热情待客，讲文明懂礼貌；行为规范，无犯罪记录。

（5）统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗。

（6）精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。

（7）文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。

（8）遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。

(9) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

(10) 对病人服务热情、主动，对工作认真负责，服从管理；踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训考试合格后上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

(11) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

(12) 指引服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

(13) 爱护摆渡车设备，保证车内外清洁，维护规范，报修及时准确。

(14) 掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

#### 4、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<br>(4分) | 中专或高中及以上学历，拥有观光车与观光列车司机操作证（N2），18-40岁，身高1.6米以上，身体健康，仪表端正，普通话流利，文明礼貌，每发现一个问题扣0.5分 |    |    |
|        |      |     | 仪容仪表<br>(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<br>(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，                     |    |    |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|   |       |     |                |                                                           |  |  |
|---|-------|-----|----------------|-----------------------------------------------------------|--|--|
|   |       |     |                | 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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(10 分) | 无条件服从甲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 | 摆渡车服务 | 30% | 常规工作<br>(10 分) | 认真及时填写摆渡车运行记录，车辆每日检查维护，，车辆保养清洁，每发现一个问题扣 0.5 分             |  |  |
|   |       |     | 突发事件<br>(10 分) | 了解摆渡车常见故障，出现问题及时报修，不得延报、瞒报发现一次不合格扣 0.5 分                  |  |  |
|   |       |     | 质量管理<br>(10 分) | 发生突发事件妥善处理，接待投诉化解矛盾，改建服务质量，满意率                            |  |  |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |     |                                                                     |                              |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |     |                                                                     | ≥95%                         |  |  |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 满意度调查 | 30% | 反应速度<br>(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<br>(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<br>(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<br>(15 分)                                                     | 完成情况科室满意率 95%以上，根据统计数据评判分值   |  |  |
| 得分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |     |                                                                     |                              |  |  |
| 监管人员意见                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |     | <div style="text-align: right;">             年 月 日           </div> |                              |  |  |
| 部门意见                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     | <div style="text-align: right;">             年 月 日           </div> |                              |  |  |
| <p><b>说 明：</b></p> <p>1. 临床满意度项由一站式服务部评价打分；</p> <p>2. 考核结果 <math>90 \leq X &lt; 100</math> 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；<br/>         考核结果 <math>80 \leq X &lt; 90</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；<br/>         考核结果 <math>70 \leq X &lt; 80</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；<br/>         考核结果 <math>60 \leq X &lt; 70</math> 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；<br/>         考核结果 <math>X &lt; 60</math>，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；</p> <p>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；</p> <p>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、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考</p> |       |     |                                                                     |                              |  |  |

合同号：2026-2739-ZW-0071

核为0。

费用明细表

单位：人民币元

| 序号 | 项目       |              | 单价                | 数量 | 年金额       | 备注                    |
|----|----------|--------------|-------------------|----|-----------|-----------------------|
| 1  | 人员<br>工资 | 摆渡车班长<br>兼司机 | 3000.00           | 1  | 36000.00  |                       |
|    |          | 摆渡车司机        | 2750.00           | 9  | 297000.00 |                       |
|    |          | 小 计          |                   | 10 | 333000.00 |                       |
| 2  | 加班<br>工资 | 周末加班         | 116.78 元/人<br>/天  | 0  | 0.00      | 周末加班按 200%加<br>班工资计   |
|    |          | 法定假日加<br>班   |                   | 0  | 0.00      | 法定节假日按 300%<br>加班工资计  |
|    |          | 小 计          |                   |    | 0.00      |                       |
| 3  | 教育会费     |              | 3.50%             |    | 11655.00  | 按工资及加班工资<br>总额的 3.5%计 |
| 4  | 社会<br>保险 | 五险           | 2667.27 元/<br>人/月 | 10 | 320072.40 | 按国家规定缴纳五<br>险         |
|    |          | 商业险          | 160 元/人/年         | 0  | 0.00      |                       |
|    |          | 小 计          |                   |    | 320072.40 |                       |
| 5  | 服装<br>费  | 摆渡车人员        | 800 元/人/套         | 10 | 4000.00   | 按两年置装一次计              |
|    |          | 小 计          |                   | 10 | 4000.00   |                       |
| 6  | 行政办公费    |              | 30 元/人/月          | 10 | 3600.00   | 含交通费、通信费、<br>办公耗材     |
| 7  | 残保金      |              |                   | 10 | 5661.00   | 按国家规定缴纳残<br>保金        |
| 8  | 物耗       |              |                   | 10 | 400.00    |                       |
| 9  | 体检费      |              |                   | 10 | 2000.00   |                       |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|    |      |       |  |           |          |
|----|------|-------|--|-----------|----------|
|    | 合 计  |       |  | 680388.40 |          |
| 10 | 管理费  | 4.00% |  | 27215.54  | 按 4%计    |
| 11 | 企业税金 | 6.72% |  | 47550.98  | 按 6.72%计 |
|    | 总 计  |       |  | 755154.92 |          |

首都医科大学附属北京天坛医院

合同号：2026-2739-ZW-0071

附件八：项目负责人授权书及劳动关系证明

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：

我公司齐月同志于2017年11月入职我公司，与我公司签订劳务协议书，现委派齐月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：北京国天健宇物业管理发展有限公司

法定代表人签字：王

日期：2026.8.7

附件九：各项目负责人及工程人员名单（项目进驻后总规处保存）

各项目负责人及工程人员名单

| 序号 | 姓名  | 年龄 | 学历 | 技术职称/执业/职业资格                                                                                                          | 在本项目中拟担任工作     |
|----|-----|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1  | 齐月  | 37 | 本科 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（特种设备安全管理 A）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                                                  | 项目经理           |
| 2  | 魏岩  | 35 | 本科 | 观光车与观光列车司机操作证（N2）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                                                             | 摆渡车班长<br>兼司机   |
| 3  | 郑卫富 | 48 | 高中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（特种设备安全管理 A）证书<br>中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>中华人民共和国特种设备作业人员证（锅炉水处理 G3）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证 | 锅炉运行及<br>维修班长  |
| 4  | 贺春云 | 48 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>中华人民共和国特种设备作业人员证（锅炉水处理 G3）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                   | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 5  | 李术全 | 54 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>中华人民共和国特种设备作业人员证（锅炉水处理 G3）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                   | 锅炉运行及<br>维修养护工 |

合同号：2026-2739-ZW-0071

|    |     |    |    |                                                                                     |                |
|----|-----|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|    |     |    |    | 证（锅炉水处理 G3）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                                 |                |
| 6  | 倪延涛 | 30 | 专科 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>中华人民共和国特种设备作业人员证（锅炉水处理 G3）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 7  | 冯普存 | 48 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 8  | 韩会全 | 48 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 9  | 杨里财 | 43 | 专科 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 10 | 李兴和 | 54 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |
| 11 | 郝军  | 53 | 初中 | 中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉 G1）证书<br>北京市公共卫生从业人员健康体检合格证                                 | 锅炉运行及<br>维修养护工 |

附件十：供应商诚信与廉洁承诺书

合同号：2026-2739-ZW-0071

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）：北京国天健宇物业管理发展有限公司

法定代表人（签字）：



2026年8月7日

## 附件十一：安全生产管理协议

合同号：2026-2739-ZW-0071

### 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，合格后方能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。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 乙方人员在工作时，要严格根据合同要求执行，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。

(九) 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。

(十) 乙方应加强安全用电管理，设备充电时，需专人看管。

(十一) 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。

(十二) 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。

(十三) 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。

(十四) 对从业人员进行安全生产教育培训，做好培训记录。

(十五) 乙方应确保进场人员无犯罪记录，无吸毒、涉毒情况。

(十六) 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。

(十七) 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。

(十八) 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。

(十九) 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。

(二十) 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。

(二十一) 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。

(二十二) 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。

(二十三) 乙方项目负责人：齐月 电话：15811089774

乙方现场安全负责人：齐月 电话：15811089774

### 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 2026 年 8 月 8 日起至 2027 年 8 月 7 日。

合同号：2026-2739-ZW-0071

甲方（盖章）：首都医科大学附属  
北京天坛医院



乙方（盖章）：北京国天健宇物业管理发展  
有限公司



法定代表人

法定代表人（签字）：

或授权委托人（签字）：

李德岭

王中

签订日期：2026年 8 月 7 日

首都医科大学附属北京天坛医院