

北京老年医院后勤保障类物业管理 综合服务（含医辅人员） 合 同

甲方：北京老年医院
地址：北京市海淀区温泉路 118 号
联系人：汪铮
电话：83183535
乙方：北京国天健宇物业管理发展有限公司
地址：北京市东城区和平里六区 5 号楼 501
联系人：白颖
电话：84214303
签约地点：北京老年医院
签订时间：2026 年 8 月

目录

一、总则.....	2
二、合同期限、服务地点、价格、验收考核及支付.....	2
三、服务技术要求、范围及总体要求.....	2
四、服务具体要求.....	6
五、甲乙双方的权利、义务.....	17
六、声明及保证.....	19
七、保密约定.....	19
八、违约责任.....	19
九、不可抗力.....	20
十、争议的解决.....	20
十一、合同的变更及终止.....	20
十二、合同的生效及其他.....	20
附件.....	22

第一章 总则

根据《中华人民共和国民法典》的有关法律、法规，北京国天健宇物业管理发展有限公司（以下简称“乙方”）为北京老年医院（以下简称“甲方”）提供后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）达成如下协议，特订立本合同。

双方同意本合同目的在于更好的为医院病人提供专业的服务。为实现医院后勤保障类物业服务统一规范管理目标，乙方为甲方院区及家属区提供保洁、运送、综合维修等后勤保障类物业管理综合服务，按甲方具体要求安排符合岗位需求的工作人员提供服务，逐步实现医院辅助岗位服务社会化。

第二章 合同期限、服务地点、价格、验收考核及支付

第一条 合同期限及服务地点

- 1、本合同期限为 3 年，自 2026 年 8 月 16 日起至 2029 年 8 月 15 日止。
- 2、服务地点：医院指定地点，包括但不限于北京市海淀区温泉路 118 号。

第二条 合同价款

- 1、本合同总价款为人民币 29,310,361.56 元（大写：贰仟玖佰叁拾壹万零叁佰陆拾壹元伍角陆分），此费用包含乙方人员工资、体检费、保险费、节假日加班费、税金、管理费、保洁物料等相关费用。（在合同期内，根据各科室需要变动，保洁、配送、辅助等服务岗位可进行增减，其费用也相应增减，按照实际岗位及科室工作要求为结算依据，新增岗位按照各岗位投标单价进行结算。
- 2、本服务合同签订后 7 个工作日内乙方向甲方提交相当于合同总金额 5% 的由商业银行出具的无条件不可撤销、见索即付的独立履约保函（担保期限应当覆盖整个合同期限）。

第三条 合同验收考核及支付

- 1、整体验收考核及支付条件：根据甲方实际需求、乙方服务完成进度和考核按月支付。根据投标文件，开荒 5.00 元/m²、保洁临时用工单价 31.17 元/人/小时【计算依据（402939.75+7079.61+6168.86*3）/79/21.75/8】。
- 2、具体验收考核和支付要求：甲方主管部门每月对乙方服务开展双方联合质量督导检查、考核，考核合格标准为≥90 分；乙方每月进行满意度调查并做好相关资料的留存，达标标准≥90%。乙方须在每月上旬向甲方提请考核上月完成情况，考核合格后，当月中下旬提请支付，遇节假日顺延，甲方核对资料无误后申请预算支出，乙方按甲方通知开具等额发票，甲方收到发票十个工作日内向乙方支付月度服务费用。对于质量标准、满意度调查不达标及日常检查出的问题应立即纠正，当不能达标时，每降低 1 分，扣款 1000 元，以此类推，同时乙方应进行及时整改，如整改效果不佳，或同一问题反复出现，甲方有权对乙方再次进行 500 至 5000 元处罚，同时直至达到甲方标准后方能支付月服务费，因服务过失给甲方造成损失时，除扣款、罚款和推迟支付月服务费外，甲方损失全部由乙方承担。
- 3、考核表等运行所需表格详见附件。

第三章 服务技术要求、范围及总体要求

第四条 技术要求

1、合同需实现的功能或者目标

本合同是依据医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）采购项目招标文件和乙方投标文件具体内容制定，乙方需提供优良服务，为甲方创造和谐的医患关系和环境。

- 2、乙方需执行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。乙方

所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

第五条 服务范围

1、后勤服务岗位包含

- (1) 保洁服务（含日常保洁、开荒保洁和临时性保洁服务等）；
- (2) 运送服务（含标本运送、患者陪检及物品运送服务）；
- (3) 电梯运行服务；
- (4) 太平间服务人员社会化用工服务；
- (5) 综合维修服务；
- (6) 司机服务（含 120 司机服务）；
- (7) 一站式服务中心工作；
- (8) 集体宿舍管理岗；
- (9) 监控员岗；

2、医辅服务岗位包含

- (1) 药剂科药品物品整理运送清洁员岗；
- (2) 检验科、放射科、超声科等辅助岗；
- (3) 供应中心高压消毒岗；
- (4) 超声科输机员岗；
- (5) 研究中心饲养员岗；

3、其他后勤服务和其他医疗辅助服务岗如院方有需求，双方协商后以补充协议的形式予以确定。

第六条 服务总体要求

1、工作人员总体要求

(1) 工作人员需符合国家及相关岗位行业规定要求，劳动合同用工年龄需年满 18 周岁且应当不超过女性 55 周岁、男性 60 周岁。

(2) 工作人员须经过符合甲方相关岗位要求的关于卫生知识、工作技能、安全规范、消防安全“四懂四会”知识与实操安全培训教育等岗前培训，独立上岗需进行作业安全、消防安全及礼貌礼仪的培训。

(3) 进驻现场前，需提供派驻的所有人员的身份证、无犯罪记录证明等相关证件的复印件及健康体检证明。

(4) 上岗要求有国家规定的，须按国家规定持证上岗。

(5) 工作人员身体健康，进行相关预防接种；特殊工种乙方应当定期组织体检，并建议进行心理健康评估。参与医疗废物暂存及转运工作的保洁人员体检项目要符合国家和地方要求。

(6) 节假日及工作日夜班应当安排有主管或主管级别以上人员在院值班。院方免费提供值班用房。

(7) 特种作业人员应取得相应特种作业操作证，其特种设备作业证件及相关资料需报甲方备案。

(8) 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

2、项目管理人员要求

(1) 根据项目规模结合各服务内容具体要求，进行管理岗位人员配置。完成甲方要求的有关服务的管理工作。

(2) 项目管理人员（至少 1 名），须具有与其相应职务相关的医院后勤综合服务项目管理经验，专职负责本项目，不得同时兼职其他项目项目经理，要求专科及以上学历；5 年（含）以上物业项目经理工作经验；年龄优先选配 55 周岁以

下人员。

(3) 分项经理(至少3名,分别负责保洁、运送及其他服务内容的管理工作),要求5年(含)以上物业管理工作经验;年龄优先选配50周岁以下人员。

(4) 主管及领班人员,要求具有3年(含)以上医院物业工作经验;年龄优先选配50周岁以下人员。

(5) 投标文件中管理人员必须与实际派驻医院的管理人员一致,且所有派驻的管理人员,需经面试考核合格后才能上岗,不得随意更换。如出现不可抗拒的情况,乙方必须以文字形式进行说明,并得到甲方的认可。

(6) 各岗位管理人员需服从甲方合理的工作安排,及时按照医院主管部门要求更换不符合岗位需求或未完成岗位职责的管理人员。

3、职业素质要求

(1) 政治素质:热爱祖国、诚实信用;爱岗敬业,恪尽职守;遵纪守法,团结协作;无违法犯罪记录。

(2) 业务技能:具备基本法律知识,了解有关岗位管理政策、规定,熟悉物业服务区域基本情况。

(3) 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力。

(4) 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力,及时发现工作区域内跑冒滴漏、设备设施的异常声音和状态,力所能及的采取相应处置同时及时上报。

(5) 熟练使用相关专用设施设备,经理和专职文员需熟练使用常用办公软件(word、excel、ppt等)。

(6) 身体素质:身体健康、品貌端正、仪表端庄,具备岗位需要的身高、视力等条件。

(7) 文化素质:具备岗位所需文化知识,特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。作风正派、业务熟练、工作责任心强,能忠于职守,有吃苦耐劳的精神,有服务意识,能够适应本工作岗位的相应要求。

(8) 安全生产:严格按安全操作规程操作,不得违章作业、违章指挥。

(9) 服从甲方主管部门的工作安排,接受甲方的培训、考核和检查。

(10) 遵守劳动纪律,维护并认真执行双方制定的各项规章制度。

(11) 遵守职业道德,爱护医院的设施设备,发现损坏及时上报,注意节水节电,如因工作失误,造成医院设施设备损坏,由乙方负责赔偿。

4、服务人员行为规范要求

(1) 着装:着装干净整洁,同一服务岗位统一着工作装,佩戴胸卡,因私外出时应着便服,着工作服装不得进入职工食堂。工服大小适当,无破损,无掉扣,无脱线,无异味等。不可将衣服敞开或衣领竖起,不可将衣袖或裤脚卷起(工作特殊需要时除外),不得私自修改工服,工服定期清洗。工鞋:穿样式简单的工鞋,表面干净,无异味,无破损。饰物:不可佩戴夸张的饰物。

(2) 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然。

(3) 语言简洁、文明,主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务。

(4) 严格履行岗位职责,有序开展并完成所需岗位服务。

(5) 不得刁难客户及来访人员;不得脱岗、空岗、睡岗,不准迟到、早退,上岗人员岗前不许酗酒,禁止酒后上岗。

(6) 遵守甲方单位内部的规章制度,不得随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密。

(7) 有重要情况妥善处置并及时上报。不得迟报、漏报、瞒报。

- (8) 认真填写值班记录, 做好交接班工作。
- (9) 爱护公物, 爱护甲方财物, 维护公共环境清洁, 不随地丢弃垃圾, 不随地吐痰, 不在公共场所大声喧哗、打闹。
- (10) 自觉维护环境卫生, 保持物业服务区域整齐清洁。
- (11) 服从院方管理, 与同事团结协作, 和睦相处, 当工作人员之间出现矛盾时, 可报主管处理, 不能有争吵行为、肢体冲突; 不得在工作时间内接待亲友、电话聊天。不得随地坐倚或在更衣室内睡觉、打瞌睡; 工作中低声交流, 不影响第三人; 不能在工作时间群聚谈天、看书报、玩手机; 不私自带人进入科室或宿舍。
- (12) 保持良好体态, 举止得体, 注意个人卫生, 指甲干净整洁, 长度不超过 2 毫米。头发: 男: 头发短而干净, 前不遮眉, 后不盖领, 两边不过耳朵, 不可剪奇异发型, 不染黑色以外的其他颜色。女: 头发干净, 梳理整齐, 长发需盘起, 前发不过眉, 不准梳奇异发型。面部: 男: 保持面部清洁经常修面、剃须, 不准蓄须。女: 保持面部清洁, 可化淡妆。
- (13) 使用礼貌用语, 例如: “早上好”、“晚上好”、“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“抱歉”、“打扰了”、“请您再说一遍”、“有什么可以帮您的吗”。
- (14) 工作中遇到医患人员主动问候, 面带微笑, 礼让先行。虚心听取意见, 努力改正自己的不足, 当别人指出你的不足之处时, 首先要端正自己的态度, 要诚恳接受; 当得到别人的帮助时, 要表示你的谢意; 当自己做出错误的事情时, 要敢于承认错误, 并主动道“对不起”“请原谅”等。
- (15) 在工作区域巡视时, 需保持良好的精神状态, 步态平稳, 双手自然摆动, 禁止出现双手放在背后行走等不良姿势。
- (16) 严格遵守劳动纪律, 不得迟到早退, 按时上下班, 不得私自调换班次。如需调整需经过管理人员同意并通知医院主管部门。
- (17) 服务时禁止吸烟, 禁止酒后上岗服务作业, 禁止在院内非吸烟区吸烟, 禁止窜岗, 禁止操作与服务无关的机电设备, 严格遵守各项操作规程和纪律; 严禁盗窃, 严禁向医护人员借款, 一经发现立即辞退。
- (18) 当需要进入房间时, 应先轻敲门三下, 准备后方可进入, 不能随意闯入, 入室内无人应声或无人, 应等有人后方可进行工作。
- (19) 当别人赠送礼物时, 应向其讲明我们的纪律, 不可随意接受, 更不能拿他人财物; 如工作中捡到财物, 通知公司并上交医院相关管理部门, 并配合做好登记。
- (20) 对于需要给予关怀和帮助的人, 尤其是老、弱、病、残、孕群体, 要尽其所能的给予热情的帮助, 真正体现员工的爱心行为, 践行友善医院建设。

5、工作人员待遇要求

- (1) 按北京市劳动用工相关标准执行, 但应不低于北京市最低工资标准; 因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决, 因工作引起的工作人员意外伤害由乙方负责。乙方应当为其委派服务人员购买商业保险、意外伤害保险、公众责任险等相关保险, 应对所负责区域发生的跌倒、刮碰等人员伤害事件的处理与赔偿。
- (2) 乙方应按北京市劳动部门的相关要求为工作人员依法缴纳: 城镇职工五险一金, 农民工五险。乙方负责本公司员工的服装、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等费用。本项目合同价款包含乙方提供服务的所有费用, 包括但不限于人员工资、保险费、节假日加班费、税金、管理费等乙方履行本合同义务甲方应支付的所有费用。按照医院感控要求院方提供服务人员防护用品,

服务人员服务区域内所需个人防护用品由所属区域科室提供，并严格杜绝浪费。

(3) 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分包。

(4) 乙方服务费用应包括与现有乙方或服务单位交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，甲方不再为此承担任何费用。

6、服务管理整体要求

(1) 安全优先，严格遵守院感、消防、医疗安全、隐私保护相关规定，杜绝交叉感染与安全事故。关键岗位 24 小时值班制度，应急预案流程可操作性强，定期开展应急演练。

(2) 服务规范，统一规范着装用语、服务流程标准化、响应及时有效。

(3) 质量可控，建立服务标准手册，持续提升专业化、精细化水平。建立巡检、考核、奖惩、持续改进闭环。应用智能设备，提高物业工作效率和质量。

(4) 信息化支撑，以数字化平台为核心，实现任务可派、过程可查、数据可溯、绩效可算，有统计有分析，实现物业服务信息化管理。所有信息系统符合医院网络安全各项要求，对患者信息严格保密，杜绝任何形式的信息泄露。定期基于信息化平台数据开展质量分析，整改问题，优化服务流程。

第四章 服务具体要求

第七条 后勤服务岗位要求

一) 保洁服务

1、工作范围及服务内容

(1) 日常服务范围：院区内各楼宇内、外（不含行政办公区域）及家属区。

(2) 日常保洁工作内容：卫生保洁、消毒、垃圾清运、分类收集等环境卫生清洁服务。

(3) 在合同期内，根据甲方实际工作需要，满足医院科室工作需要，新增具体保洁人员岗位按保洁服务 79 个岗位平均单价计费，新增岗位按实际发生日期与现有岗位费用合计后按月结算。

(4) 临时性卫生保障工作：满足甲方工作需要，由甲方提出的临时性卫生清洁、消毒工作和扫雪铲冰、抢水等应急保障要求，且需由乙方另行聘用保洁人员或安排现有保洁人员班后进行的特殊情况的清洁消毒工作，按保洁服务 79 个岗位平均单价除以 21.75 计小时费（元/人/小时），费用按实际发生人员数计算累计按月结算。

(5) 保洁开荒工作：满足甲方工作需要，装修后或闲置空间重新启用的区域卫生清洁工作等，按人员成本、材料成本核算的费用报价（5 元/m²），费用按实际发生服务面积结算。

2、人员岗位配置

保洁服务岗位设定 79 个。含经理 1 人、领班 3 人。在合同期内，根据甲方实际需要保洁服务岗位可进行增减，其费用亦可按合同单价相应增减。

保洁岗位分布图

区域	楼层	科室及范围	岗位
住院一部	一层	血液透析中心	2
		介入中心	1
		公区一（住院一部大厅、放射科、心（脑）电图室、B 超室、药房里通道卫生间）	1
		供应室	1
		中医科病区	1

		消化内科病区	1
		公区二（医辅楼一层通道、卫生间、内镜室）	1
	二层	神经内科（一、二病区）	2
		老年医学科病区	1
		外科综合病区	1
		检验中心（含门诊楼一层检验科）	1
		公区三（医辅楼二层通道卫生间、病理科、输血科）	1
住院一部	三层	普外科病区	1
		神经外科病区	1
		泌尿外、妇科病区	1
		骨科病区	1
		住院一部 1-4 层步行梯、2-4 层公区	1
	四层	手术室一	2
		ICU	1
		心血管内科病区	1
		心脏康复科病区	1
		肿瘤内科病区	1
		特需病房	1
	B1 公共区域	步行梯、放疗、核医学、B1 厅、电工班旁楼道、通车库楼道	1
住院二部	一层	精神心理、认知障碍楼下、康复科楼下、呼吸内科	4
	二层	精神心理、认知障碍楼上、康复科楼上、内分泌、全科医学科	5
	公共区域	步行梯通道、天桥、一层更衣室、住院二部一、二层大厅	1
	一层	感染疾病科病区	1
宁养楼	一层	安宁疗护中心	1
	二层	老年护理中心	1
	公共区域	步行梯通道部分病房	1
门诊楼	一层	男卫生间+门诊楼四层公区	1
		女卫生间	1
		公区诊室（含自助机+药房地面及工作人员卫生间、收费后楼道+进口处地面）	1
	二层	妇科中医心内科 B 超皮肤科、公区通道	1
	二层	男、女卫生间	1
	三层	眼科、口腔科、耳鼻喉、老研所、卫生间	1
	B1	核磁共振、放射科等检查室、公区通道	1
急诊科	急诊科	急诊（白+夜）	2
感染门诊	一层、二层	感染门诊（肠道、结核）	1
	一层、二层	发热门诊（白+夜）	2

九区	一层、二层	抗衰中心（含院门口平方临床营养中心）	2
体检中心	一、二层	体检中心、教学楼	1
康复中心	一、二层	康复中心	1
洗消	洗涤间	收运地巾、清洗、消毒	1
车库	车库	完成车库公区保洁工作	1
医院室外	小区门口-住院二部		1
	二部门口-宁养楼东路门诊南路		1
	门诊东路、西、北路-康复中心		1
	体检东停车场、喷水池、体检前路党建长廊		1
	住院一部外围		1
	九区外围		1
	小树林外围		1
垃圾中转站	垃圾收集存放处值守		1
垃圾清运	室内	生活垃圾清运	2
垃圾清运	室内	医疗垃圾清运	2
家属院区	后山		1
	前山		1
	垃圾值守		1
外围生活垃圾	收集家属院餐厅垃圾桶运送至垃圾中转站		1
管理岗位	经理		1
	楼内领班		2
	外围领班		1
保洁总岗位数			79

3、具体服务内容、服务质量标准及检查方法

(1) 按照《北京市属医院保洁服务管理规范》、《北京市属医院卫生间管理规

范》、《北京市属医院垃圾处置管理规范》2026 版执行，乙方需做出符合医院实际的工作制度、流程及具体操作手册。

(2) 按照双方约定的考核办法，保洁公司对工作质量、服务态度等进行定期、不定期的全面检查、考核，每日保洁区域检查不低 2 次、由负责该区域的主管或领班进行检查发现问题做好记录并及时整改、针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、保洁服务时间要求

全年保障有工作人员负责清洁工作：急诊 24 小时工作制，门诊中午保洁不间断，其他部门可根据实际医护技白班工作时间和具体工作情况进行调整，门诊日间保洁确保开诊前的卫生清洁消毒到位，门诊最后一名患者就诊结束后需有保洁人员完成相应清洁工作；各区域须设置相应夜班保洁人员处理夜间突发事件。中午除门诊外 11:00-13:00 有保洁员对各病房、公共区域进行巡视及保洁作业。

5、保洁设备及耗材的要求

(1) 在保洁耗材上做具体规定（包括但不限于）：需有清洁、半污染、污染分区功能的保洁工具车。毛巾、地巾等日常易耗工具数量需满足正常使用并有一定储备，保障应急需求。地面保洁维护、保养主要用品需使用低气味，效果防滑、光亮的产品。卫生间及消毒耗材需使用经国家有关环保部门鉴定对人体无害的产品，必要时可用芳香剂保持空气清新。清洁设备要求病房内使用静音、清洗吸水一体机，公区使用大功率清洗吸水一体机，保证随时清洗随时干燥，防止病人及医护人员意外滑倒。

(2) 按照医院感控要求院方提供保洁人员防护用品，各区域保洁由所属区域科室提供（胶皮手套等保洁专用劳动保护用品由乙方提供）

(3) 乙方需配备洗地机、吸尘器、扫地机等小型机电设备，推广使用自动洗地机、扫地机器人、消毒机器人等。推广应用环保型清洁剂、快速去污剂、消毒剂等，减少对环境的污染。

6、具体保洁员工要求

(1) 人员应具备初中及以上文化程度的条件，特殊情况需经院方同意后方可上岗。

(2) 每周进行一次全员培训、根据近期检查当中发现的问题制定针对性培训内容及相应的考核方案。

(3) 新员工上岗前由主管或领班对其进行相关岗位职责、保洁操作技能、仪容仪表、文明礼貌等知识培训，考核通过后报院方后方可上岗。

(4) 独立上岗前需经过不少于 40 小时的岗前专业技术培训，通过笔试、口试、实操考核（包含信息化系统的应用）合格方能上岗工作。乙方应通过岗位测评和严格选拔，形成责任心强、操作熟练、经验丰富的团队。

(5) 定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据甲方主管部门意见进行人员调整。

(6) 保洁经理或主管具备较强的责任心、管理能力和培训能力，加强公区卫生间现场质量管理，运用信息化系统进行日常工作。

(7) 如发现设备设施不能正常运行、工作人员受伤或其他异常状况应立即汇报主管。

(8) 工作时应做到节约用水用电，发现有浪费水、电的情况主动上前制止；入室清洁前先轻敲房门三下，得到同意后方可进入。

(9) 分区分工，责任到人，不准随意离开工作区域。

二) 运送服务

1、服务范围:

(1) 医院概况: 医院首倡“老年友善医院”, 是全国首批老年友善医院。医院现开放床位 761 张, 2025 年度, 门急诊人次 402520 人, 急诊留观出观察室人次 848 人, 出院人次 16842 人。

(2) 日常服务范围: 24 小时运送调度及服务。

(3) 服务具体内容:

①负责住院患者、急诊患者执行医嘱过程中的接送工作, 确保运送路程中的患者安全, 协助医护技和护工等医院工作人员及患者家属完成患者病区内外出前、检查室内和回病区内的搬运、过床等操作和生活照料工作, 危重患者须有医护人员共同陪同; (手术室、理疗室除外)。

②负责护理单元血、血气、尿、便、核酸标本、胸水、痰和各种病理标本的标本送检工作。

③负责按各护理单元要求, 完成空气培养基的收发工作(到指定地点领取送至相应护理单元, 按护理单元要求时间送检)。

④负责住院患者检查(彩超、CT、核磁、肺功能、肠镜、胃镜等)申请预约单据的运送工作。

⑤负责护理单元医学工程处物品的领取和发放工作: 负责门急诊检测仪器(氧气表、心电图机、血压计、体重秤等)及维修仪器的运送工作, 负责急诊、发热便携式氧气瓶到院内氧气站的更换工作。

⑥负责住院部护理单元在门诊药房医嘱所开药品的领取。(8:00 至 16:00 中药的领取; 16:00 至次日早 8:00 西药的领取), 负责抗衰中心医嘱所开药品的领取工作。

⑦负责透析中心早中晚三个时间段秩序维持和住院透析患者的转运工作。

⑧负责按住院部各护理单元医嘱所开临床营养制剂室制剂的运送工作。

⑨负责为口腔科打蒸馏水。

⑩负责各病区送暂缓配液单地点, 负责陪同门、急诊病人到病案科复印病历、送死亡证明。

(4) 服务地点: 北京老年医院或北京老年医院指定地点。

2、人员配置及要求

(1) 管理人员 3 人(经理 1 人、主管 1 人、调度 1 人), 运送人员 28 人, 所有人员应具有高中以上学历。后续按院方需求, 结合实际工作量调整人员配置数量。

(2) 所派遣运送人员必须经过乙方岗前培训考核且经医院同意后方可上岗。

(3) 服务期间中标方不得因自身原因, 导致人员岗位空缺超过 24 小时(须在投标文件中提供加盖公章的承诺函)。

3、服务质量标准及检查方法

(1) 物流服务质量标准

①服务主动热情, 行为规范、使用文明用语。

②按预约时间及时接送病人, 接送检查时核对病人姓名、检查项目。

③根据预约单填写及病人情况选择护送方式(平车、轮椅、步行), 轮椅、平车使用规范。转运过程动作轻稳, 体位舒适, 管路观察到位, 检查后送回病房及时, 和病区做好病人交接。

④根据天气情况给患者增减衣服, 做好防雨、防晒措施。

⑤临时急检接送及时, 保证急诊患者到放射科及特检科的检查需求, 配送人员

应及时到位，到达急诊最长时间不能超过 15 分钟，保证患者安全。

⑥常规标本按时收取，标本无遗漏、丢失、损坏。并按要求核对、扫码、签字；血气标本 15 分钟送达，其他急诊的检查标本 30 分钟送达，一般性项目根据要求按时到达，不延误诊疗工作。

⑦规范使用手套，按规定要求洗手，按照疾控处要求做好个人防护。

⑧标本容器盒清洁、无污渍，定期消毒，按规范运送标本。

⑨预约检查单按规定时间收取、发放，按要求核对项目，确保填写项目齐全，无遗漏。

⑩按规定时间收取领物单，物品领取、发放准确，物品发放有误及时纠正，物品分发符合规范要求，交接签字完整。

（2）检查方法

按照双方约定的考核办法，物流主管每日巡视，项目经理每周抽查，供应商对工作质量、服务态度、个人防护院感防控等进行定期、不定期的全面检查、考核。针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、员工要求

（1）新员工入职必须经过 7 天的岗前培训，考核合格后方可独立上岗。

（2）在日常工作和院内生活中要做到“三勤、四轻、五心”，践行友善医院服务。

三勤——眼勤、手勤、嘴勤；

四轻——说话轻、走路轻、干活轻、开关门轻；

五心——爱心、热心、细心、耐心、诚心。

三）电梯运行服务

1、工作范围及服务内容

（1）日常服务范围：本院 24 部电梯。

（2）工作内容：电梯日常服务、卫生保洁、设施消毒等工作。

电梯地点	梯号	台数	层/站	运行时间	日运行时间
门诊楼	1#	1	4/3	07:30-11:30 13:00-16:30	7.5 小时
	2#	1	4/3	08:00-12:00 13:00-17:00	8 小时
住院部一部	1#	1	5/5	07:30-11:30 13:00-16:30	7.5 小时
	2#	1	5/5	08:00-12:00 13:00-17:00	8 小时
保洁：负责主楼道 2 部、供应室、七区、八区部、发热门诊等 10 部电梯卫生及疫情防控工作。司梯人员 5 人，含班长 1 人。形象气质佳。					
备注	周六、日，门诊、住院一部各一部电梯运行				

2、人员岗位配置

电梯服务岗位设定 5 个。含领班 1 人。

序号	区域	岗位	工作内容
----	----	----	------

1	门诊楼	2	对门诊部 4 部电梯的日常清洁、消毒工作；对乘客进行规范的服务。
2	住院一部	2	对住院一部 10 部电梯的日常清洁、消毒工作；对乘客进行规范的服务。
3	其他各区电梯	1	负责对全院电梯及司梯人员的管理，协同做好各项工作。做好电梯维修的配合工作。

3、服务质量标准及检查方法

(1) 电梯服务质量标准

①电梯轿厢内及轿门按疾控防控要求每日进行消毒擦拭并保持干净；保证电梯处于良好的安全运行状态。

②电梯按规定时间运行；有应急预案并定期演练；每季度提供电梯运行记录；定期组织员工培训；电梯运行人员着装、持证上岗，疏导客人上、下电梯；并提示客人注意安全，每日做好相关记录。

③司梯人员相对稳定，一年内不允许更换 3 次，若更换需提前向甲方报告并获得同意后更换。

(2) 检查方法：按照双方约定的考核办法，对工作质量、服务态度等进行定期、不定期的全面检查、考核，每日区域检查不低 2 次、由班长进行检查发现问题做好记录并及时整改、针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、员工要求

(1) 初中以上文化程度的条件。

(2) 每周进行一次全员培训、根据近期检查当中发现的问题制定针对性培训内容及相应的考核方案。

(3) 新员工上岗前由班长对其进行相关岗位职责、仪容仪表、文明礼貌等知识培训，考核通过后方可上岗。

(4) 员工行为规范

①如甲方发现乙方发生脱岗现象、仪容仪表不正、与客人发生争吵，第一次发现扣款 500 元，以后发现，在以前的基础上增加 500 元，扣款金额应在甲方支付当季服务费前交予甲方账户。每累计发现 5 次（含本数）以上的，将扣除一台电梯一年的运行费，同时甲方有权要求解除合同。

②因乙方人员违规操作、脱岗所造成的损失，如设备故障、人身事故、乘客损失均由乙方承担法律责任及经济损失。

四) 太平间服务人员社会化用工服务

1、服务范围

围绕遗体的接（运）送、保存、转出，设施（设备）管理、日常检查、环境清洁消毒和应急处置等，记录详实，确保遗体得到妥善处理。

2、人员配置

1) 服务人数：2 人 24 小时双人在岗。

2) 服务人员需 55 岁（含）以下。

3) 服务人员资质：驻场工作人员均需具备殡仪服务证书，并经过岗前培训，综合考核合格后方可上岗。

3、服务内容

1) 设立 24 小时双人值班制度，驻太平间服务人员必须保证 24 小时在岗，不得

擅自离岗。

2) 驻太平间服务人员上岗时必须注重个人仪容仪表、礼貌服务, 按要求在接运遗体前、服务过程中、服务结束后执行相关礼仪要求。

3) 上岗时必须穿工服工装, 佩戴工作工牌。

4、服务要求

1) 接到电话后 10 分钟内到达服务科室。

2) 必须在服务提供前、后两次核对逝者相关信息, 确保服务零失误。

3) 服务时禁止吸烟, 禁止酒后上岗服务作业, 禁止窜岗, 禁止操作与服务无关的机电设备, 严格遵守各项操作规程和纪律。

4) 严禁向家属索要红包等任何现金、礼品及其他好处, 不得提供任何医院和文件明令禁止的有偿服务, 一经发现将解除合同处理并不予支付服务费用, 情节严重的移交上级部门或司法部门处理。

5) 现场服务人员必须遵守国家及医院的相关安全规定, 严禁出现任何安全事故。

5、其他要求

1) 制订安全运行、岗位责任制、运行记录档案管理规范落实, 杜绝殡葬领域腐败乱象问题的发生, 严格落实《北京市殡葬管理条例》、《北京老年医院整治殡葬领域腐败乱象专项行动实施方案》和《北京老年医院太平间管理办法》。

2) 设备及办公场所环境整洁, 无杂物、灰尘, 环境符合 6S 管理要求。

3) 服务逝者严格执行操作规程。

4) 有序开展并完成所需岗位服务, 合同期内无重大管理责任事故。

5) 上岗人员应具有工作责任心和事业心, 积极努力完成部门及上级安排的各项工作和工作计划。

6) 上岗人员应具备专业基础知识, 应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内。

7) 上岗人员应无严重不适应上岗的疾病。

8) 上岗人员应经过乙方统一岗前培训且考核合格。

9) 上岗人员岗前不许酗酒, 禁止酒后上岗。

10) 乙方物业服务公司员工应按季节统一着装(工服由乙方提供)、佩带胸牌。

11) 服务人员, 均要求符合医院院感防控规定; 人员相对固定, 不得串岗; 政治面貌良好, 无违法犯罪记录; 能讲比较标准的普通话。具体工作内容, 按照院方要求执行。

12) 日常服务所有消耗材料及各项检测费用, 服务过程中使用的物耗均由甲方提供。

13) 乙方所委派的人员所需相关资质证书所发生费用由乙方自行承担。

14) 乙方负责本公司员工的服装、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等一切费用。

15) 院方按需明确岗位和具体服务需求内容, 乙方根据需求提供相应资质人员完成服务工作并提供相关岗位报价, 院方按实际岗位发生数量及人数进行结算。

五) 综合维修服务

1、服务内容

设立 24 小时值班调度室, 保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护, 保修期内存在问题及时通知维保单位完成维修工作。感应水龙头、自动门等弱电维修工作。对室内、外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外

雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常养护。按照医院科室需求完成院内临时性搬家任务。

2、人员配置及要求

1) 根据医院工作内容招聘上岗人员 6 人(含领班 1 人)，后续按院方需求调整人员配置数量。

2) 综合维修工：维修工种配置齐全，数量合理，保证及时快速维修，包括电工作业、焊接与热切割作业、管道工、电工等。

3、服务要求

1) 采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零星维修，要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100% (中大修除外)。

2) 每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏。操作人员健康合格，证件齐全；遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、停水现象。对院内设备间等重点位置定时巡视、清理维护。

3、其他要求

1) 制订安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

2) 设备及办公场所环境整洁，无杂物、灰尘，机房环境符合设备要求。

3) 专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

4) 日常维修所有消耗材料及各项检测费用，服务过程中使用的药剂均由甲方提供。

5) 乙方所委派的人员所需相关资质证书所发生费用由乙方自行承担。

6) 乙方负责本公司员工的服装、常用工具、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等一切费用。

7) 院方按需明确岗位和具体服务需求内容，乙方根据需求提供相应资质人员完成服务工作并提供相关岗位报价，院方按实际岗位发生数量及人数进行结算。

六) 司机服务

1、服务范围及人员配置

完成医院司机班和 120 用车等工作安排，按照院方要求配置司机 4 名(后续按院方需求调整人员配置数量)。

2、服务要求

1) 司机为甲方服务内根据工作需求动态调整排班，服从甲方临时性工作安排，参与相关专业培训并按要求完成工作。

2) 遵纪守法，遵守道路交通安全相关法律法规，遵守交通规则，文明开车(不得超速、紧跟、争道等)，按照医院各项规章制度和流程为甲方提供司机班工作相关服务，持证上岗，执行驾驶员操作规程及各项行车管理规定，服务过程不得发生违章驾驶行为，严禁酒后驾车、疲劳驾驶，行车中不接打手机、不吸烟、不吃东西。

3) 必须保持车况良好，车容车貌整洁，并随时处于备用状态。值班司机接到指令后规定时间内出车。

4) 使用车时必须详细登记出车时间、事由、人员等。

5) 车辆发生故障时，必须立即报告本单位司机班，同时应尽快排除故障。

6) 出发前对车辆进行全面检查，确保车辆性能良好，安全设施齐全有效。

7) 任何时间、任何地点, 驾驶员不得擅自将自己保管的车随便交给他人驾驶, 严禁将车辆交给无证人员驾驶。

8) 驾驶员应经常检查所开车辆各种证件的有效性, 出车时保证证件齐全。

9) 出发前, 驾驶员应做好出车准备, 确定路线和目的地, 选择最佳行车路线。

3、人员要求

1) 年龄 18-50 岁(含), 身高 1.6 米以上, 仪表端正, 普通话流利, 文明礼貌。

2) 持有处于有效期之内的 A1 机动车驾驶证。

3) 无交通肇事、危险驾驶犯罪记录, 无饮酒后驾驶的违法记录, 无精神疾病史, 其它应符合甲方管理部门要求以及依法应具备的资格条件。

4) 上班时间不出车时, 司机必须在值班室等候工作, 若临时有事离开必须向部门领导说明去向和时间, 批准后方可离开。

5) 严格遵守医院用车规定, 拒绝乘车员工公干期间办私事的要求。

6) 驾驶员必须严格执行考勤制度, 无故缺勤者一律按矿工处理, 不听从安排、耽误公事, 严重者给予开除处理。

7) 驾驶员应注意保持良好的个人形象

a 保持服装的整洁卫生;

b 注意头发、手部清洁;

c 个人言行得体大方;

d 在驾驶过程中保持端正坐姿。

七) 一站式服务中心工作

1、服务范围及人员配置

按照院方要求执行, 白班 2 人在岗, 夜班 1 人值守, 提供 24 小时服务, 及时处理各报修工作; 负责电话接听记录、回访、平台信息维护、水电澡卡办理充值等; 遇突发事件, 负责启动相应应急预案; 办公室卫生清洁及总务处临时性工作。按照院方要求配置工作人员 2 名, 与院方一站式服务中心现有工作人员协同工作。

(后续按院方需求调整人员配置数量)

2、人员要求

人员具备中专(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下, 可以熟练使用电脑, 具备较强的学习能力。

八) 集体宿舍管理岗

1、具体工作内容

西楼及后山宿舍院分别至少 1 人 24 小时在岗在位值班, 完成卫生清洁、安全巡视、住宿人员管理、门禁管控及总务处交办的其他临时性工作。

2、服务要求

人员具备中专(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 55 岁(含)以下。

九) 监控员岗

1、具体工作内容

按照院方要求执行, 根据院方管理部门工作要求, 完成中控室相关工作及保卫处交办的其他临时性工作。按照院方要求配置工作人员 3 名, 与院方现有中控室工作人员协同工作。(后续按院方需求调整人员配置数量)

2、人员要求

人员具备中专(含)以上学历, 持有中控值机员上岗证, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 55 岁(含)以下。

十) 其他后勤服务

1) 工作内容

根据院方后勤用工需求提供相应岗位要求的人员从事后勤服务工作。

2) 服务要求

人员具备高中(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下。

第八条 医辅服务岗位要求:

一) 药剂科药品物品整理运送员岗

1) 具体工作内容

按照院方药学部及药剂科要求执行, 完成药剂科运送工作(包括物品药品的整理和院内运输)及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备高中(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下。

3) 人员配置

按照院方要求配置工作人员 1 名, 与院方现有工作人员协同工作。(后续按院方需求调整人员配置数量)

二) 检验科辅助岗

1) 具体工作内容

按照院方检验科要求执行, 完成检验科的消毒、洗刷工作; 负责检验科标本器皿的整理发放和标本的收集传送工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下, 普通话标准, 有一定的沟通能力。

三) 超声科、放射科等检查室辅助岗

1) 具体工作内容

按照院方科室要求执行, 完成检查室外秩序的维护, 按照检查室工作人员要求和指导完成检查前的准备和检查后的辅助性工作。

2) 服务要求

人员具备中专(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下, 普通话标准, 有一定的沟通能力。

四) 供应中心高压消毒岗

1) 具体工作内容

按照院方供应中心要求执行, 完成供应中心高压消毒和布草的整理及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专(含)以上学历, 持有相关设备操作上岗证, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)以下。

五) 超声科输机员岗

1) 具体工作内容

按照院方超声科要求执行, 在科室主任领导及各级医师指导下进行超声诊断报告的录入工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专(含)以上学历, 形象良好, 年龄 18 岁(含)以上, 50 岁(含)

以下，可以熟练使用电脑，具备较强的学习能力。

六) 研究中心饲养员岗

1) 具体工作内容

按照院方要求执行，完成研究中心实验室动物饲养相关工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，持有具有相应资质，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下。

七) 其他医疗辅助服务岗

1) 具体工作内容

根据院方医疗辅助用工需求提供相应岗位要求的人员，从事医辅服务工作，按照院方要求执行，完成医辅相关工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，持有相应工作要求的上岗证，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下。

第五章 甲乙双方的权利、义务

第九条 甲方的权利和义务

1、要求乙方按约定提供后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员），及时通知乙方需要增加或减少的服务岗位。

2、甲方有权根据相关规范、标准检查、监督、考核乙方后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）的实施情况并提出整改意见。对乙方未按时整改的，及时实施相应处罚。

3、乙方项目管理人员或服务人员的服务不符合甲方要求，甲方有权要求乙方更换人员，直至符合合同的约定以及特定物业服务的需求。甲方有权根据管理实际对各区域人员配置情况进行调整，乙方应当服从甲方安排。

4、乙方提供的服务符合约定服务质量及甲方要求的前提下，按约定按时支付服务费。

5、对乙方违反甲方管理规定的行为，针对具体行为并根据情节轻重，甲方有权采取批评、规劝、警告、制止等多种措施，情节严重的甲方有权限时要求乙方更换违规人员。

6、甲方免费提供乙方服务过程所需的水、电和物料间、洗涤间、办公、值班室、更衣室、备勤宿舍等用房以及房屋内取暖制冷设备设施，保证服务的及时性。在条件允许的情况下有偿提供住宿、用膳、洗澡等便利。

7、甲方为乙方提供内线电话两部（调度室和办公室各一部），方便及时沟通物业服务需求。

8、按照甲方院感相关要求，为乙方提供必须的预防院内感染的医疗专用物品和防护用品。（橡胶手套等非医院特有要求的劳保用品、和服务专用物耗除外）。

9、甲方按照相关规范要求提供卫生间内相应必须配套设施和如厕清洁必须品（洗手液、擦手纸、厕纸等）。

10、甲方建筑设施出现跑、冒、滴、漏、堵、断电现象影响乙方工作人员正常工作时，应及时维修，确保各区域内甲方的设备设施保持良好运行状态。

第十条 乙方的权利和义务

1、按甲方岗位需求合理配置服务人员，根据有关法律法规及本合同的约定，结合甲方实际情况制定服务制度、流程、应急预案。按约定提供优质的物业管理服

- 务，并在固定场所设立专门机构负责日常管理工作，并委派具有岗位资格的人员履行合同义务。乙方不得随意更换项目管理人员，如更换项目管理人员，必须经过甲方同意。乙方服务符合约定质量标准的，有权要求甲方按期并按约定数额支付服务费用。
- 2、接受甲方监督、检查，认真作好各部门的满意度调查、回访工作，发现问题及时处理，重要事项应及时向甲方汇报，维护甲方正常办公和安全。
 - 3、配合甲方接受相关部门的监督和检查，并做好检查前的各项准备工作，对于甲方安排的临时事项，在不影响正常服务工作的前提下乙方予以积极配合。
 - 4、负责编制服务年度管理计划，每半年以书面形式进行工作总结。项目管理人员必须及时按照甲方要求参加甲方组织的工作会议。
 - 5、在服务实施过程中，爱护好甲方的各种设施不受损坏，对服务实施过程中，乙方由于操作不当或服务实施不当造成的物品损害及人员伤害（包括但不限于甲乙双方及第三方人员），由乙方按其责任予以赔偿。
 - 6、乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安等规定，服从甲方管理。
 - 7、乙方是其服务人员的用人单位，应负责乙方相关人员的工资、保险和上岗培训等事项，乙方及其委派人员应服从甲方相关部门的监督和管理。乙方服务人员若在服务期间出现违反国家法律法规的规定，或违反甲方单位的规章制度，或不服从甲方管理监督要求等情形的，乙方应当主动或应甲方要求及时更换符合要求的服务人员。
 - 8、乙方对乙方人员的安全及行为负责。乙方人员不得在项目服务区域内有违法、犯罪、打架斗殴、寻衅滋事、谩骂，或者盗窃、私藏、破坏甲方及医护人员或患者财物等行为。有上述情形之一的，由乙方方向甲方或第三方承担全部责任并赔偿相应的经济损失。对构成犯罪或违反治安规定的人员，甲方有权移送司法机关追究其刑事责任。乙方的服务人员在服务合同期间内发生人身损害的或因其过错给甲方或第三方造成财产损失（含损坏）或导致人身损害，由乙方负责处理并承担全部责任。
 - 9、本合同终止当日，乙方应向甲方交付与合同相关的全部档案文件及资料的原件及复印件。本合同终止时，乙方必须配合甲方以及接续中标人相关工作妥善处理和交接，移交所有档案资料。
 - 10、因乙方原因引发的投诉及纠纷，原则上由乙方负责妥善解决。若必须由甲方处理的，乙方应当委派工作人员全程参与并配合。
 - 11、乙方保证合同履行期间，乙方及其委派服务人员连续的具有履行合同的资质、条件以及能力，若合同履行期间乙方或其委派服务人员资质条件发生变化，应当立即通知甲方，双方依法并协商处理。乙方迟延通知导致的后果及责任，由乙方全部承担。
 - 12、乙方及其委派服务人员对于履行本协议过程中直接或间接获悉掌握的甲方商业秘密、技术秘密或其他医疗信息和资料，以及甲方职工及第三人的个人信息、隐私和相关资料，均应承担严格的保密义务。该保密义务不因合同的解除或终止而失效。
 - 13、乙方为甲方提供物业服务之前，应通过劳动行政部门不定时工作工时审批，并在《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及相关劳动法规规定的劳动时间内。
 - 14、乙方自行负担指派员工的工资、保险、福利待遇及所有费用，乙方指派人员

在为甲方提供服务期间发生的劳动纠纷由乙方自行负责解决并自行承担相应法律责任，与甲方无关。

15、在本合同履行期间，乙方指派员工出现的人身伤残（亡）或因乙方指派员工造成的甲方或第三方财物损失或人员伤亡，均由乙方承担经济赔偿及其它法律责任。

16、按照国家和甲方节能减排的要求节约使用甲方提供的水、电、气等资源。不得擅自占用和改变公用设施的使用功能、用途。不得利用甲方的设施从事任何与甲方无关的事务。

17、合同期限终止时，乙方未按照合同约定撤出服务区域、移交材料、用房等，每逾期一日，应向甲方支付 10000 元违约金（甲方有权从服务费中扣除），直至按约定完成移交为止。

18、合同终止时，甲方选聘了新的物业服务企业，乙方不配合做好交接工作的，乙方应于相关情形发生后 3 日内向甲方支付当年合同总价 10%的违约金。

19、乙方应向甲方支付的违约金、赔偿金等，甲方有权从应付给乙方的任一笔款项中先行扣除，不足部分，有权继续追偿。

20、乙方在本合同期限内擅自停止物业服务的，甲方可要求乙方继续履行，采取补救措施，并应当按当年合同总价 10%向甲方支付违约金；前述行为给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应的损失。

21、乙方违反本合同约定擅自将甲方信息用于物业管理活动之外的，应当按当年合同总价 10%向甲方支付违约金，如违约金数额不足以弥补甲方所遭受的直接损失的，乙方应当补足。

第六章 声明及保证

第十一条 甲乙双方为签署本协议所需的授权、审核授权程序均已完成。

第十二条 在签署本协议时，任何法院、仲裁机构、行政机关或监管机构均未作出任何足以对合作双方履行本协议产生重大不利影响的判决、裁定、裁决或具体行政行为。

第七章 保密约定

第十三条 甲乙双方一致同意并确认，未经许可，任何一方不得将涉及合作的任何保密信息泄露给第三方。本条所称的保密信息是指不为公众所知悉、能带来经济利益、具有实用性并采取保密措施的信息。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。乙方人员在履行本合同工作期间不得擅自获取、窃取、销毁或披露的甲方资料信息、医护人员以及患者的资料信息。

第十四条 甲乙双方一致同意，无论本协议是否解除或终止，任何一方对在合作过程中获知的对方的保密信息负有保密义务，保密义务的有效期是永久的，直至该保密信息被有权公开方主动公开，或者根据法规或有权机关的命令公开，或经对方的书面许可同意公开之日止。任何一方违反本条规定的，需要向守约方支付合同总价款的 20%作为违约金，应全额赔偿另一方因此遭受的全部直接和间接损失。

第八章 违约责任

第十五条 在合同期内如果一方（指“违约方”）违反其在本合同项下的一项或多项义务，另一方（指“守约方”）有权书面通知违约方并指出违约性质。违约方应从收到通知起3日内就通知的违约事宜予以补救。

乙方有下列行为之一的，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同年度服务费的20%作为违约金，给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

- 1、乙方提供服务严重不符合本合同要求，甲方要求其限期整改，乙方拒绝整改或整改后仍不合格的；
- 2、乙方在一年内出现三次违反本合同约定的情形的；
- 3、乙方提供服务过程中多次（5次及以上）造成甲方财物损坏的；
- 4、乙方违反本协议的约定，造成甲方重大经济损失或重大社会负面影响的；
- 5、乙方违反本协议的约定，造成重大安全事故或人员伤亡的；
- 6、因乙方原因导致甲方被相关部门处罚的。

第十六条 未经甲方书面批准，乙方不得转包或者变相转包合同项下任何工作或服务，也不得分包合同项下任何工作或服务。乙方有上述行为的，甲方有权解除合同，合同解除后乙方应返还甲方已支付的所有费用，并按照本合同总价款的20%向甲方支付违约金。因乙方转包或分包给甲方造成损失的，乙方负全部责任及赔偿责任。

第十七条 甲方有权从剩余应向乙方支付的服务费中优先扣减乙方应向甲方支付的款项，包括但不限于违约金、赔偿金等。

第九章 不可抗力

第十八条 除非本协议另有约定，不可抗力是指协议各方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件，包括地震、洪水、风灾、旱灾、战争、暴乱、骚乱、政府行为、法律政策改变、疫情防控等，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据协议履行其全部或部分义务。因不可抗力事件致使协议的部分或全部不能履行或延迟履行，则各方于彼此间不承担任何违约责任。

第十九条 遇有不可抗力的一方，应在15日内将该等事件以书面形式通知其他方，并提交不能履行或者部分不能履行本协议以及需要延期履行的理由的证明。

第十章 争议的解决

第二十条 履行协议时发生争议，双方应进行友好协商，协商不成时，双方同意通过司法程序解决，诉讼管辖地为甲方住所地有管辖权的人民法院。

第十一章 合同的变更及终止

第二十一条 本协议未尽事宜，双方可以协商签署补充协议，补充协议是本协议不可分割的部分，与本协议具有同等法律效力。

第二十二条 在协议履行期间，如遇国家或双方所在地政策调整，则本协议相关条款应作相应调整。若各方决定终止本协议，则双方均不因此承担违约责任。

第二十三条 除本协议另有约定外，出现下列情形之一，甲方有权全部或部分解除本协议。

1、甲方认为乙方在本协议的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响甲方在采购过程或本协议实施过程中的行为。“欺诈行为”是指为了影响采购过程或本协议实施过程而谎报或隐瞒事实，损害甲方利益的行为。

2、如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出解除本协议而不给乙方补偿。

第二十四条 本协议约定的合作期限届满，如双方不再继续开展合作，或者若本协议因任何原因被解除，双方应15日内办理完工作交接手续。

第十二章 协议的生效及其他

第二十五条 下列文件为本协议的组成部分：

- （一）本协议及附件；
- （二）中标通知书；

(三) 招标文件及附件;

(四) 投标文件。

上述文件应互为补充和解释,如有不一致之处,排列在前的文件效力高于排列在后的文件。

第二十六条 如果本协议的任何条款无效或不合法,该无效或不合法的条款不应影响、损害本协议及本协议其他条款的效力,其余条款应当继续完全有效。

第二十七条 本协议计量单位均使用国家法定的计量单位。

第二十八条 根据国家现行税法对服务性公司征收的与本协议有关的一切税费均由乙方承担。

第二十九条 本协议自双方签字、盖章之日起生效。

第三十条 本协议一式五份,以中文书写,甲方二份,乙方三份。

甲方(章):北京老年医院

乙方(章):北京国天健宇物业管理发展有限公司

法定代表人

或授权代表(签字): 

法定代表人

或授权代表(签字): 

日期: 2026 年 8 月 16 日

日期: 2026 年 8 月 16 日

附件 1

保洁服务质量检查表			
检查日期: 年 月 日		分数:	
检查人员:			
检查项目	检查内容及标准	分值	得分
服务人员 基本要求 (10分)	着装统一、整洁、佩戴胸卡	2	
	服务主动热情,行为、用语文明规范	2	
	不聚众聊天、无违规行为	2	
	及时发现保洁区域内跑冒滴漏等问题并上报,操作过程采取防滑措施,确保人员安全	2	
	遵守劳动纪律,不迟到不早退	2	
消毒隔离 个人防护 (10分)	遵守感染防控、消毒隔离相关制度	2	
	规范进行消毒液配置	3	
	个人防护及时有效	3	
病区内卫生 (25分)	门、窗、玻璃定期清洁,门把手等高频接触点位消毒到位,保持无印迹、无污迹、玻璃明亮无水迹、金属光泽、无小广告,纱窗无灰尘、无飞絮、无蜘蛛网	6	
	灯具、通风口、空调口、天花板、饰柱、墙壁等无污尘迹、无蜘蛛网、保持清洁	8	
	床单元(床头桌、病床、陪护椅、治疗带等)每日清洁消毒到位,无污迹、无灰尘、一桌一巾	2	
	终末消毒及时,清洁消毒规范有序	4	
	地面每日清洁消毒,墙面及装饰定期清洁,保持无垃圾、无污渍、无小广告	3	
	楼道内扶手每日清洁消毒到位	2	
公共区域卫生 (20分)	门、门框、窗、玻璃定期清洁,门把手等高频接触点位消毒到位,保持无印迹、无污迹、玻璃明亮无水迹、金属光泽、无小广告,纱窗无灰尘、无飞絮、无蜘蛛网	8	
	灯具、通风口、空调口、天花板、饰柱、墙壁等无污尘迹、无蜘蛛网、保持清洁	4	
	公共设施、台面、地面等无垃圾、无污渍、无小广告;饮水设备外侧及水槽清洁无水垢;垃圾桶内外表洁净,垃圾清理及时,垃圾桶内量不超过2/3	8	
各区域 卫生间、浴室卫生 (10分)	定时清洁巡视,及时发现并清洁,无消毒剂 and 清洁剂以外的异味	4	
	隔板、置物架、水龙头、洗手盆及台面、镜框等无污尘迹、无污渍,保持清洁光亮	2	
	大小便池无尿便渍,无异味;地面无污迹杂物,开窗通风,采取相应除味措施	2	
	浴室内地面、墙面、洗浴设施无水垢、无黄斑	2	
室外卫生 (15分)	院内及门前三包地段无纸屑、无积土、无杂物、无漏扫漏收垃圾、塑料袋、小广告、烟头、痰迹,雨雪天气及时清理积水、扫雪	5	
	规范垃圾站设置、按要求值守,定时定点收集清运垃圾,临时堆放垃圾处做好标识,垃圾箱保持清洁无污物,不超过2/3;	2	
	分类收集清运垃圾,做好医废、危废交接记录,做好数据统计	2	
	院内座椅、告示牌、标识牌、宣传设施定期清洁,无大量灰尘堆积、无小广告、无明显污渍	2	
	室外各类扶手每日清洁消毒、室外垃圾桶定期清洁消毒,无灰尘堆积、无小广告、无明显污渍	2	
	吸烟区设施标识每日巡视,及时劝阻违规吸烟行为,做好指引;及时清理烟蒂	2	
公司管理 (10分)	按要求配置人员,合理安排班次	2	
	培训及时有效,并留存记录;每日巡视巡查,发现问题及时整改	2	
	问题上报及时,处理得当,安全零违规	2	
	工作统计及时,记录档案管理有序齐全	2	
	服从院方合理安排,开展爱国卫生相关工作	2	

附件 2

运送服务质量检查表

检查日期:

年 月 日

检查人员:

分数:

检查项目	检查内容及标准	分值	得分
服务人员 基本要求 (15分)	着装统一、整洁、佩戴胸卡	2	
	服务主动热情,行为、用语文明规范	4	
	不聚集聊天、无违规行为	4	
	按时交接班、做好工作量记录	2	
	遵守劳动纪律、按时完成岗位工作	3	
消毒隔离 个人防护	遵守院感防控、消毒隔离相关制度	2	
	个人防护及时有效	3	
患者护送 (25分)	按预约时间及时接送病人,接送检查时核对病人姓名、检查项目	6	
	临时急检接送及时,保证急诊患者到检查室需求,服务人员应及时到位,到达急诊最长时间不能超过15分钟	8	
	根据医护人员预约单填写及病人情况,按医护要求选择护送方式(平车、轮椅、步行)	2	
	轮椅、平车使用规范,转运过程动作轻稳,体位舒适,管路观察到位,确保患者安全	4	
	协助医护技和护工等医院工作人员及患者家属完成患者病区内外出前、检查室内和回病区内的搬运、过床等操作和生活照料工作,检查后送回病房及时,检查后病人安置妥当方可离开,做好病人交接	3	
	根据天气情况提醒增减衣服,防雨、防晒措施	2	
标本送检 (25分)	按时收取标本	2	
	按要求核对扫码签字,做好交接	4	
	按规范运送标本,无标本遗漏、丢失、损坏	4	
	规范使用手套、进行手卫生,按规定要求做好个人防护	4	
	急查按规定时间送达	4	
	标本容器盒清洁、无污渍,定期消毒	3	
物品、器械、 单据运送 (10分)	按疾控要求配置使用消毒液,操作规范	4	
	按规定时间收取、发放检查单	2	
	按要求核对项目,确保填写项目齐全	2	
	检查单无遗失	2	
	物品领取、发放准确,物品发放有误及时纠正	2	
公司管理 (20分)	按要求发放物品、交接签字完整	2	
	按要求配置人员,合理安排班次	6	
	培训及时有效	2	
	问题上报及时,处理得当,安全意识强	6	
	工作统计真是及时,记录档案管理有序齐全	4	
	有整体荣誉感	2	

附件 3

服务质量考核表（100分）			
考核月份： 年 月		服务人数： 考核人：	
		分数：	
考核内容	考核标准	项目 分值	得分
仪容仪表	衣着保持清洁，每周清洗。衣服扣子扣好，不得敞胸露怀，不得卷袖，卷裤腿	5	
	工牌佩带指定位置，不得丢失或不佩戴	5	
	员工头发应梳理整齐，鬓角不过耳，不得烫发，不得留胡须	5	
行为举止	工作时间内不得与其他人员勾肩搭背，嬉笑打闹，不得大声喧哗，说话声音以双方听到为宜	5	
文明礼貌	与医护及相关工作人员或患者相遇时要主动问候，交流时必须使用礼貌用语，杜绝发生争吵	5	
	在工作时要礼让医护人员及患者	5	
劳动纪律	遵守各班次的上班时间，提前打卡上班，换好工服，做好交接班工作	5	
	在工作时间内，坚守岗位，严禁脱岗，串岗聊天。	5	
基础管理	熟知各项规章制度、岗位职责、工作流程、应急预案，做到有章可依	5	
	对医院管理部门在日常监督工作中提出的问题，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院管理部门	5	
	重大节假日进行安全自查	5	
	掌握本岗位操作知识	5	
运行质量	按所在科室工作要求进行运行记录填写，内容完整，字迹清晰	10	
	严格执行相关作业规程，保证服务质量	10	
	服从所在科室工作安排	10	
	保证运行值守不空岗、不脱岗	10	

附件 4

医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员） 特殊事件登记表

科室		上报人		上报时间	____年____月____日____时____分
上报方式	当面口头（ ） 电话（ ） 微信（ ） 其它请注明（_____）				
上 报 内 容					
情 况 分 析					
整 改 措 施					
效 果 评 估					
项目直接 责任人	日期：____年____月____日				
部门经理	日期：____年____月____日				
项目经理	日期：____年____月____日				

附件 5

**后勤保障类物业管理综合服务
(含医辅人员) 服务社会化
需求科室面试评定表**

应聘者姓名		性别		年龄	
毕业院校		专业		学历	
应聘岗位		应聘时间			
评定项目	评定等级				
	优	良	中	差	
仪表仪态					
专业知识技术的掌握					
语言表达能力					
学习能力					
问题分析应变能力					
其他评定内容及结果 (如有请以文字形式表述)					
需求科室 负责人意见	☐ 同意	☐ 不同意		负责人签字: 年 月 日	
备注					

安全生产管理协议书

甲方：北京老年医院

乙方：北京国天健宇物业管理发展有限公司

依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》等法律法规及甲方医院安全生产管理制度规定，甲乙双方本着“安全第一、预防为主、综合治理”的原则，经平等协商一致，签订本协议书，作为双方签订的《北京老年医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）合同》的配套文件，与主合同具有同等法律效力，双方共同遵守执行。

一、适用范围及期限

本协议适用于乙方为甲方提供后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）外包项目（以下简称“本项目”）的全周期管理，涵盖服务筹备、日常作业、人员管理、设备运维、应急处置及服务收尾等所有阶段。具体服务内容包括：保洁服务、运送服务、电梯运行司梯服务及综合维修、太平间、宿管、一站式、监控和药剂科、超声科、放射科等社会化用工综合服务。责任期限：自2026年8月16日至2029年8月15日（注：与主合同约定的终止时间一致）

二、安全交底

甲乙双方应在安全协议签订后共同组织乙方人员进场前安全交底教育，并符合以下要求：

（一）甲方安全管理部门应对乙方的主要负责人、其他管理和作业人员进行进场前的安全交底教育，介绍有关医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）项目涉及医院业务及场所管理要求，并根据作业活动、设备设施等特点，对乙方提出安全管理和风险控制的要求。

（二）乙方应确保所有人员按时、按数参加，进场后人员有变动的，乙方应立即通知甲方，补充安全交底教育。

（三）甲乙双方人员分别在安全交底记录内签字。

三、双方职责及划分

（一）甲方安全生产职责

1、向乙方提供本项目安全生产基础资料，包括但不限于服务区域消防设施布局图、安全疏散通道及安全出口标识说明、危险区域警示信息、特种设备信息，以及甲方安全生产管理制度、应急预案等核心文件。

2、严格审核乙方安全生产资质及项目负责人、专职安全员设置情况，安全管理部门对乙方安全生产工作的专项监督检查，对发现的安全隐患下达《安全隐患整改通知书》，明确整改内容、标准及期限，并跟踪验证整改成效，形成闭环管理记录。

3、组织乙方作业人员参加甲方有关部门统一开展的安全生产教育培训及应急演练，培训内容须涵盖医院特殊区域安全管理规范、医疗风险防范要点、传染病防控要求等针对性内容，确保乙方人员熟悉医院安全管理特殊规定。

4、为乙方提供符合国家安全标准的作业条件，对甲方权属的安全设施设备（如：消防栓、火灾自动报警系统、应急照明、安全出口指示标志等）进行定期维护保养及检测，确保其完好有效并满足作业安全需求。

5、当甲方举办重大诊疗活动、突发公共卫生事件或安全生产紧急情况时，第一时间向乙方传达专项安全管理要求，协调解决乙方作业过程中遇到的安全生产问题，保障物业作业与医疗服务协同安全。

（二）乙方安全生产职责

1、严格遵守国家、北京市安全生产法律法规及甲方安全管理规定，建立健全本项目全员安

全生产责任制及管理制度，明确项目负责人、经理、主管（或领班）及作业人员的安全职责。

2、对本项目所有作业人员开展岗前三级安全教育培训及常态化安全再培训，培训内容包括作业流程安全规范、设备设施操作规程、危险有害因素辨识方法、个人防护用品正确使用、应急处置技能及医院感染防控要求等，培训考核合格后方可上岗。按照国家规定必须持有效作业操作证上岗，严禁无证作业。

3、落实作业过程安全风险管控主体责任，每周至少组织 1 次服务内容操作、作业区域及设备设施安全隐患排查（包括患者、家属及工作人员的人员安全隐患、环境和设备等安全隐患），建立《安全隐患排查治理台账》，对排查出的隐患实行“销号管理”；自身无法独立整改的，须立即向甲方提交书面《安全隐患报告》，说明隐患情况及临时防控措施。

4、按照甲方要求及行业标准为作业人员配备合格的安全防护用品，涉及医疗防护用品的及时向甲方申领并做好使用记录，建立用品台账，定期检查，确保完好有效，并监督作业人员规范佩戴使用，接受甲方随时检查。

5、主动配合甲方安全生产监督检查、教育培训及应急演练工作，对甲方提出的整改要求须在规定期限内完成，并填写《特殊事件登记表》，整改完成后向甲方提交书面整改及佐证材料，确保整改闭环。

6、乙方需严格遵守《医疗废物管理条例》，对作业中产生的医疗废物（如清洁过程中接触的感染性废物），按甲方要求分类收集、密封存放，交由甲方指定的有资质单位处置，严禁混入生活垃圾。

（三）双方管理区域划分

甲方管理区域：除本协议明确由乙方负责的作业区域外，甲方所有建筑物、构筑物及附属设施覆盖区域，包括但不限于诊疗科室、各病区、药房、检验科、手术室、ICU、行政办公区、药品及耗材库房等医疗核心区域及非作业区域。甲方对该区域安全生产负全面管理责任。

乙方管理区域：乙方对其管理区域（包括但不限于调度室等办公区域、备勤室等住宿区域）内和服务作业范围内的作业安全、人员安全、设备设施安全及第三方安全负直接管理责任。

四、安全管理责任

（一）作业场所安全管理责任

甲方责任：确保乙方作业场所符合《建筑设计防火规范》等国家及行业安全标准，提供必要的通风、照明、防滑、防坠落等安全防护条件；在作业场所设置符合规范的安全警示标识（如“高压危险”“医疗废物暂存处”“禁止烟火”等），并定期检查更新；除甲方书面批准的专项清洁、维护作业外，禁止乙方在手术室、ICU 等诊疗核心区域开展可能影响医疗安全的作业，批准作业时须明确安全防护要求。

乙方责任：严格执行作业场所安全管理规定，作业前必须对场所安全条件进行检查确认，发现地面湿滑、管线裸露、标识缺失等问题立即处置，无法处置的第一时间向甲方报告；作业过程中严禁堵塞安全疏散通道、占用消防车道及防火间距，严禁损坏甲方消防设施、医疗设备及安全标识；作业结束后必须清理现场杂物，恢复场地安全状态；在传染病高发期或重大医疗保障期间，严格按照甲方院感防控要求落实作业场所消杀、人员防护等强化措施。

（二）作业人员安全管理责任

甲方责任：对乙方作业人员身份信息、无犯罪记录证明、按工作岗位所需的健康证明、特种作业操作资格证等进行备案管理，建立《作业人员安全管理台账》；发现乙方作业人员存在违章作业、未按规定佩戴防护用品等行为时，有权当场制止并要求乙方限期整改；对乙方作业人员提出的安全生产合理化建议，应在 5 个工作日内予以回复并研究采纳。

乙方责任：对作业人员安全生产负直接管理责任，建立“一人一档”的作业人员安全档案，记录其培训考核情况、健康状况、违章记录及资格证书信息；严禁安排患有职业禁忌症的人员从事相应作业（如：心脏病、高血压患者从事高空作业，传染病患者从事清洁消毒作业）；

严格监督作业人员遵守安全操作规程，杜绝“违章指挥、违章作业、违反劳动纪律”行为；为作业人员足额缴纳各项保险（覆盖率 100%），保障作业人员因工受伤或死亡后的合法权益。

（三）设备设施安全管理责任

甲方提供的设备设施甲方负责按照规定周期进行维护保养和检测检验。设备设施出现故障时，如乙方发现故障需立即停止使用该设备设施并通知甲方，同时采取临时防护措施，甲方须在接到乙方通知后尽快维修。

乙方自带的设备设施乙方负责设备设施的采购验收、登记备案、维护保养及检测检验，确保符合国家安全标准；建立《设备设施安全管理台账》，明确管理责任人，每月开展安全检查，及时淘汰老化、破损及存在安全隐患的设备；作业人员使用设备前必须接受专项培训，熟练掌握操作方法及应急处置措施，严禁违规操作。

五、双方的权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1、权利：

- 1.1 对乙方安全生产工作实施全过程监督、检查及考核，查阅乙方安全生产管理制度、培训记录、隐患排查台账等相关资料，乙方须无条件配合；
- 1.2 对乙方存在的安全生产违法违规行为或安全隐患，有权责令限期整改，逾期未整改或整改不到位的，可依据本协议及外包服务合同扣除相应服务费、要求承担经济赔偿，直至中止或解除外包服务合同；
- 1.3 发生生产安全事故时，有权全面了解事故情况，督促乙方配合事故调查处理，并追究乙方相应责任。

2、义务：

- 2.1 及时向乙方传达国家及地方最新安全生产法律法规、政策要求及甲方内部安全管理规定，每年至少组织 1 次政策解读培训；
- 2.2 为乙方安全生产工作提供必要的支持和协助，对乙方提出的安全管理疑问在 3 个工作日内予以明确答复；
- 2.3 不得强令乙方从事违反安全生产法律法规及本协议约定的危险作业，确需进行高风险作业的，须提前与乙方共同制定专项安全方案。

（二）乙方的权利与义务

1、权利：

- 1.1 要求甲方提供符合安全标准的作业条件及必要的安全基础资料，对甲方未履行安全保障义务的，有权拒绝开展相关作业；
- 1.2 对甲方提出的不合理安全管理要求，有权提出书面异议并协商解决，协商不成的可暂缓执行并保留相关记录；
- 1.3 发现甲方管理区域内存在安全隐患时，有权向甲方提交书面《安全隐患整改建议书》，要求甲方限期整改并书面反馈结果。

2、义务：

- 2.1 主动接受甲方安全生产监督检查，如实提供相关资料，对检查发现的问题积极整改，不得拒绝、阻碍或隐瞒；
- 2.2 作业过程中发生安全事故、未遂事件或发现重大安全隐患时，须立即向甲方安全管理部门报告，并在 24 小时内提交书面详细报告；
- 2.3 严格遵守甲方诊疗秩序管理规定，作业时间、方式不得影响正常医疗服务开展，未经甲方书面许可不得进入诊疗核心区域及限制区域；
- 2.4 加强作业人员安全生产意识教育，每月至少组织 1 次安全主题培训，引导作业人员自觉

遵守安全规章制度，杜绝不安全行为。

2.5 乙方作业人员因工受伤由乙方负责办理工伤认定等事宜。

六、事故报告与救援责任

（一）事故报告责任

报告流程：作业过程中发生生产安全事故（包括人员伤亡、设备损坏、火灾、医疗废物泄漏等）时，乙方作业人员须立即停止作业，采取有效措施防止事故扩大，第一时间向乙方现场负责人、总务处报告，根据甲方相关管理规定拨打规定上报电话；乙方现场负责人接到报告后，须在1小时内提交《事故初步情况说明》（乙方项目负责人签字确认）。

报告内容：事故报告须包含事故发生的精确时间、地点、作业内容、伤亡及财产损失情况、事故初步原因、已采取的应急措施及下一步处置计划等核心信息，确保内容真实、准确、完整。

（二）应急救援责任

甲方责任：制定医院整体生产安全事故应急预案，明确与乙方的应急联动机制及职责分工；组织全员应急演练时，通知乙方全程参与并指导乙方熟悉应急处置流程；事故发生时，牵头组织应急救援工作，开通应急绿色通道，调配甲方医疗资源、消防设施、应急队伍支持乙方处置，协调外部应急救援力量，负责事故现场受伤人员的紧急救治及后续治疗安排。

乙方责任：依据甲方应急预案及本项目风险特点，制定《物业外包服务专项应急处置方案》（涵盖电梯困人、作业人员摔伤、火灾疏散、医疗废物泄漏等场景），报甲方备案后严格执行；每季度至少组织1次不同作业场景应急演练，提升应急处置能力；事故发生时，服从甲方统一指挥，立即启动专项预案，组织现场人员疏散、自救互救及初期事故控制，全力配合甲方及外部救援力量开展工作。

调查处理：事故发生后，乙方应保护现场，配合甲方及政府有关部门的事故调查，并负责处理本单位伤亡人员的善后工作及承担相应法律责任。

七、其他约定

（一）本协议未尽事宜，参照主合同及相关法律法规执行。

（二）双方每半年至少召开1次安全生产沟通会议，总结本协议履行情况，研究解决安全生产突出问题，乙方做好会议记录，经双方签字确认后作为本协议附件，与本协议具有同等效力。

（三）若乙方违反本协议约定，导致发生生产安全事故或造成甲方财产损失、声誉损害、患者投诉等后果的，甲方有权要求乙方根据责任大小及比例，承担相应的赔偿责任（包括但不限于甲方的直接经济损失、患者及第三方索赔、行政罚款及甲方因此支出的律师费、评估费、鉴定费、保全保险费、调查取证费等）；情节严重的，甲方可单方解除主合同及本协议，乙方须承担主合同约定的违约责任。

（四）本协议自双方签字盖章之日起生效，有效期与主合同保持一致。

（五）本协议一式五份，甲方执两份，乙方执三份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

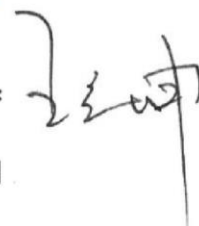
甲方（盖章）：北京老年医院

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

或授权代表（签字）：

法定代表人

或授权代表（签字）：

日期：2026年8月16日

日期：2026年8月16日

廉洁承诺书

甲方：北京老年医院

乙方：北京国天健宇物业管理发展有限公司

甲乙双方于2026年8月16日签署了《北京老年医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）合同》的合同（以下简称合同），为加强合同履行期间的廉洁合作，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为、规范合同双方的各项活动，保障顺畅、公平的商业秩序，保护当事人的合法权益，经双方同意，在签订合同的同时签订本廉洁承诺书。

第一条 甲乙双方承诺

（一）严格按照《中华人民共和国民法典》、《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》及有关法律法规、相关政策开展业务活动。

（二）严格执行合同文件，自觉按合同办事。

（三）双方的业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规认定的商业秘密或合同文件另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方的利益，不得违反相关的规章制度。

（四）接受在合同履行期间廉洁管理执行情况的监督，发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方承诺

（一）甲方有责任向乙方介绍本单位有关廉洁管理的各项制度和规定。

（二）甲方有责任对本单位合同履行管理人员进行廉洁管理教育。

（三）甲方工作人员应严格遵守本单位有关廉洁管理的规定，在合同签约及履约期间，严禁从事任何有损履约的行为，严禁参与或接受影响医疗行为公正性的宴请、礼品、旅游、学习、考察或其他休闲社交活动，不得参加以产品推荐、采购、供应或使用为交换条件的推广活动。

（四）对于乙方举报甲方工作人员违反廉洁管理的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并进行处理通报。

（五）甲方工作人员如违反单位有关廉洁管理或本承诺书中相关规定，甲方应视情节轻重、影响大小给予责任人员行政及经济处罚，并通报相关部门。情节严重，涉嫌犯罪的将依法移交司法机关追究刑事

责任。

第三条 乙方承诺

(一) 保证乙方有关人员知晓并充分了解甲方单位有关廉洁管理的各项制度及本承诺书的规定，并遵照执行。

(二) 不向甲方工作人员提供“红包”、回扣，包括但不限于礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物，及为其安排、组织或者支付费用的宴请、旅游、健身、娱乐等活动。

(三) 不以任何理由为甲方工作人员报销应由甲方工作人员个人支付的费用。

(四) 不为甲方工作人员提供通信工具、交通工具和高档办公用品等物资。

(五) 不以其它手段为甲方工作人员提供其他不正当利益。

(六) 乙方工作人员有义务就甲方工作人员任何形式的索贿或受贿行为及时向甲方举报。

第四条 声明

(一) 本承诺书的有效期限，自双方签署之日起，至该合同全部履约完毕之日止。

(二) 本承诺书一式五份，甲方二份，乙方三份。作为合同附件，与合同具有同等的法律效力。

甲方受理投诉举报联系方式如下：

投诉电话：83183505 北京老年医院行风办

83183525 北京老年医院纪检办公室

甲方（公章）：



法定代表人

或授权委托人（签字）：[Signature]

乙方（公章）：



法定代表人

或授权委托人（签字）：[Signature]

2026年8月16日

2026年8月16日