

北京清华长庚医院2026年保洁服务政府采购合同

政府采购合同-第2包

甲方（采购人）：北京清华长庚医院

乙方（供应商）：勤好（北京）物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、诚实信用的基础上，就甲方委托乙方提供保洁服务事宜，经协商一致，签订本合同。

第一条服务概况

服务区域：依甲方指定位置确认。

服务范围：除日常保洁作业外，还应当包含但不限于地板打蜡、石材晶化抛光、外墙及玻璃清洗、石材地面清洗、地毯清洗等工作项目，具体作业项目、时间、范围、频率以甲方通知为准，因特殊情况，经与甲方确认后，可增加或减少清洁频率。

服务标准：乙方提供的保洁服务质量应符合《北京市医疗机构环境清洁卫生技术与管理规范》（京卫医字2013【192】号）、《医院消毒卫生标准》（GB 15982-2023）、《北京市属医院保洁服务评价表》《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》及甲方院感防控相关防疫消毒要求、各部门保洁作业标准等规定，具体参照本合同附件《北京清华长庚医院保洁服务作业标准》。

智能硬件设备要求：乙方须无偿提供作业硬件设备，满足甲方智慧保洁需求，具体如下：

（1）智慧机器人：依不同作业区域及作业时间，配置足量自动洗地机、扫地机器人等消毒机器人，实现区域内智能化保洁巡查作业，确保设备正常运行，如遇设备故障，维修完成时间不超过24小时或24小时内提供备用设备；

（2）手持PDA/小程序：依据实际情况，经双方对接确认无误，支持医疗废物的系统称重、转运。出现系统故障时，乙方须在1小时内响应处理。

服务期限：1年期，自2026年9月1日起至2027年8月31日止，合同期满前30日，双方可协商续约事宜，未达成续约协议的，乙方须按本合同约定完成移交工作。

二、服务费标准及支付

(一) 本合同(含税)服务费预估约合人民币 640.142743 万元/年，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、加班费、福利、社会保险费等全部费用，甲方无需额外向乙方支付任何其他费用。

(二) 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 135 人，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 82 人，其他岗位依实际作业人数及单价进行结算）。协议单价月标准为：

(1) 公区保洁岗、垃圾清运岗合计固定结算费用 334452.2858 元/月（预估满床不少于 82 人）。

(2) 主管岗 12000 元/月/人（经甲方确认依实际服务人数结算）。

(3) 领班岗 6000 元/月/人（经甲方确认依实际服务人数结算）。

(4) 专科保洁岗 3500 元/月/人（经甲方确认依实际服务人数结算）。

(三) 提供服务的区域、所管理的部门和设备、工作业务量、需求的服务人力数 等调整变更时，则甲方有权依照实际调整变更，进行服务需求调整，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。

(四) 考核标准：

项	考核项目	满分	考核指标与标准	采样数据	评分标准
1	患者服务满意度	10	患者满意度 $\geq 90\%$ （月度）	8%住院患者及门诊患者	满意度调查问卷共设6道核心题项，分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。均为非常满意得满分10分。部分满意得8分。有一项为一般得6分。有一项不满意/非常不满意得0分。
		20	季度门诊卫生间医管中心满意度得分 ≥ 4.5 分（季度）	门诊患者	医管中心每季度发放满意度报告，排名前5名得20分，排名6-10名得15分，排名11名以后得10分。（当季度结果未发布，则依上一季度发放满意度报告得分结算月度质量得分）
2	临床科室满意度	10	临床科室满意度 $\geq 90\%$ （月度）	100%使用科室	满意度调查问卷共设12道核心题项。均为非常满意得满分10分。部分满意得8分。有一项为一般得6分。有一项不满意/非常不满意得0分。

3	有效投诉率控制	10	有效异常投诉≤5件（月度）		每月有效投诉满分10分，发生1例有效投诉，扣减2分。
4	日常查核月均分控制	30	日常查核异常分数≥90（月度）	日常查核表总分为100分，月平均数。	月平均分数=（100分-查核扣分项）/查核次数 月平均分数≥90分得30分。 月平均分数≤89.5分得25分， 月平均分数≤89分得20分， 月平均分数≤88.5分得15分， 月平均分数≤88分得0分。
5	人员资质与稳定性符合度	10	人员资质合规率、培训率100%（月度）	100%覆盖乙方人力	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。

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。

1. 本项目以乙方依甲方设定服务质量指标完成情况，由甲方向乙方依月度进行服务费用结算，费用包含服务费、人工费、人员的保险等劳动合同法中应支付的所有费用。

2. 专科属地化管理保洁岗计薪工时标准：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。

3. 合同（含税）签订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。

4. 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。

5. 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）。

（五）服务费用支付金额计算方法：

甲方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 ≥ 90 分，全额支付当月度服务费总额。月度考核得分低于90分时扣减违约金标准如下：

①月度考核得分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。

②月度考核得分 < 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约并扣除全部待结账款。

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等），未按服务标准作业的，扣减违约金计算标准依（附件二：保洁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。

综上，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、操作违规等），依据附件二：保洁岗位作业查核及罚扣标准进行单项罚扣。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。

（六）服务费用支付周期

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。

（七）乙方账户信息

户名： 勤好（北京）物业管理有限公司

账号： 2000000988330

开户行行名： 北京农村商业银行股份有限公司潞城支行

第三条 合同双方权利义务

（一）甲方的权利义务

1. 甲方应按合同约定向乙方支付保洁服务费。甲方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，对不听劝阻的，有权要求乙方立即调换该工作人员。

2. 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），且新到岗人员需经甲方考核合格后方可正式上岗。否则甲方有权按迟延调换天数扣减支付乙方该岗位相应的日服务费。迟延超过15日的，甲方有权单方解除本合同，并追究乙方违约责任。

3. 甲方有权按甲方相关制度和管理要求对乙方及其人员进行监督管理，对工作中违反作业规定的乙方人员，甲方可依照甲方制度要求对乙方提出要求，及要求乙方对该人员提出批评、教育和要求乙方承担相应的违约责任；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。

4. 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，并承担相应的违约责任，连续三次整改未完成，甲方有权单方无责解除合同并不予支付乙方全部待结账款，并要求乙方赔偿损失。

。

5. 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。乙方未签订安全承诺书或未落实消防安全要求的，甲方有权暂停支付服务费，直至乙方整改完毕。

6. 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，如实提供相关材料，不得隐瞒、伪造；否则甲方有权对乙方进行罚扣，情节严重的，有权单方解除合同。

7. 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、社保缴纳证明等相关材料。

8. 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。

(二) 乙方的权利义务

1. 乙方应保证其所派送工作人员符合甲方相关人员要求和能胜任在甲方的工作。其中保洁主管具备大学专科及以上学历，符合法定规定年龄。有三年以上类似工作经历，具有良好的职业道德、服务意识、沟通能力和团队合作精神，能够遵守医院的各项规章制度。保洁人员应身体健康，符合法定规定年龄。具有一定的保洁工作经验，熟悉保洁工作流程和操作规范。

在提供服务时，应遵守甲方的各项管理制度和工作规范(包括经甲方审议的乙方为本项目制定的服务与管理制度)，甲方有权监督本项目各项服务与管理制度的执行情况；监督、考核、评价乙方的安全管理、人员配备及管理、服务过程、服务质量、环境卫生、院感防控配合等情况。甲方有权制定管理违约标准对乙方及其人员进行监督管理和考核罚扣。

2. 乙方应服从甲方对其提供的保洁服务进行的全程监督管理，并应配合甲方对其作业现场随时进行检查。甲方将每月进行月度服务质量标准评核，如发现问题，乙方需在通知期限内逐条予以整改。

3. 甲方有权就乙方的履约行为提供出有益的意见和建议，有权要求乙方予以服务改善(包括但不限于：甲方可依据实际需求要求乙方调整或改进服务方式)，乙方应予以配合接受和及时调整服务方案以满足甲方需求。

4. 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,并需在约定时效内整改完毕。若给甲方造成重大损失的，甲方有权单方无责解除合同并不予支付乙方全部待结账款。

5. 乙方应按照规定的区域指派相应数量的清洁员执行指定区域之清洁工作，并保证有指定出勤清洁员总数之25%以上备用人员，至少有另派领班一名负责与甲方人员联系沟通、协调工作、掌控质量及督导考核清洁员出勤工作情形，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。若每季度乙方员工离职率占到服务人数的30%(含本数)，则甲方有权单方终止本合同并不予支付乙方全部待结账款。

6. 乙方及其人员应自觉遵守甲方各项规章制度，爱护甲方各项设备设施，未经甲方同意，不得擅自对房屋、设备设施做任何改动(包括但不限于在墙上打洞、擅自安装企业标识和张贴广告等)；注意节水节电节能，如发现浪费、损坏或险情、紧急情况，应及时向甲方汇报；乙方人员人为损坏或盗取甲方设备设施的，乙方须按照原价即时赔偿；乙方人员在服务区域内不可从事与服务项目无关的活动。

7. 乙方应严格按照采购需求、本合同及附件要求，负责医疗垃圾、生活垃圾、可回收垃圾的分类收集、转运、暂存，严格遵循“闭环专用”原则，确保医疗垃圾转运路线和数量可追溯，生活垃圾实行“定时定点”清运，每日清运不少于2次；医疗垃圾清运人员需配备齐全防护用品，建立医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急处理预案，工作人员熟悉应急处置流程；若违反上述约定，每次罚扣承担1000-5000元违约金，造成严重后果的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担全部损失。

8. 乙方需按照服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及人员着装、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要求。作业时统一着装，服装整洁、佩戴胸牌。乙方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。

9. 乙方负责并确保其人员作业安全，包括但不限于：做好所属员工安全培训、管理义务；建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录；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，签立安全责任书；应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的保洁服务等。

10. 在保洁服务过程中，乙方及乙方工作人员应该按照甲方的指导进行正确操作。因乙方原因(包括但不限于乙方或其员工过失过错、违规操作等)而给甲、乙任何一方或者第三方造成的财产损失或人身伤害等，均由乙方负责处理和承担全部责任，同时甲方有权不予支付乙方全部待结账款作为违约金，若违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行补足。

11. 乙方负责与其所有人员签订劳动合同，办理各种用工手续、投保手续等，用工人员应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，年龄需满18周岁以上，达法定退休年龄(女员工50周岁、男员工60周岁)人员不得录用为甲方服务。乙方应与派送人员确立劳动关系，需对派送人员进行招聘、体检、培训(包括但不限于卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前培训及实操培训，经甲方考核合格后上岗)和管理。乙方负责支付派送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。

12. 乙方及乙方工作人员与甲方不存在任何劳动或用工关系，不得向甲方要求任何津贴、福利或奖金。乙方应建立员工政审、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，不得未经许可擅自调任本项目工作人员。

13. 乙方人员的人身及财产安全由乙方负责，乙方人员因工发生的任何人身伤害及财产损失(含工伤事故、安全责任事故等)概由乙方处理和承担赔(补)偿责任，与甲方无关，绝不以任何理由对甲方提出要求。甲方如有为该项目的支出或损失时，就所支出或损失部分有权向乙方追偿。

14. 乙方对员工的管理教育和人身安全负完全责任，不得因与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，本项目涉及的所有工作人员的安全责任及劳资等争议纠纷由乙方自行负责，与甲方无关，若因此给甲方造成损失的，乙方需全额赔偿。

15. 在乙方负责的保洁工作范围内，甲方如因保洁工作未达到保洁质量标准，被有关行政执法部门(环卫、城管、街道等)处罚，该罚款由乙方承担并依甲方罚扣标准罚扣。同时乙方需在甲方指定期限内整改完毕，若逾期未整改，甲方有权单方解除合同

16. 乙方作业人员须经专业培训，具有专业知识，对高空作业人员需具备相关资格证明。

17. 乙方在作业中应严格要求工作人员做好各项防护措施，设置警示标志、安全围栏等，同时不得擅自挪用甲方的物品，要加强管理，安全作业。

18. 乙方为保证保洁工作质量，须根据不同材质，不同的保洁范围及内容采用相适应的清洁原料和操作方法。

19. 乙方应保证所采用的保洁用品、作业设备均符合国家规定、正规厂家出厂的合格产品，上述产品须交由甲方指定管理人员检视核查后方可使用，但不因甲方的检视核查而免除乙方因上述材料或操作对甲方或不特定第三人造成的人身及财产损失的全部赔偿负责。

20. 乙方需设专人负责院感防控工作，应完成上岗前相关备查要求并合格，经感控知识培训及考核(含照片、签到表、培训内容、考核记录)后制发识别证。如工作人员离职，需向甲方管理部门报备并缴回识别证。

21. 乙方于每月20日前整理人员台账及排班表交于甲方备查，工作人员如有变动，应提前一个工作日通知甲方(专科保洁岗位须与专科负责人沟通并征得

意见)；新进人员须由领班或资深工作人员，现场带领实作五日(不计入实际工作人数)；对不能完成工作、未通过考核的清洁人员，应在七日内予以更换，不得依此作为缩减人力的理由。未经培训并考核合格之人员上岗，将办理罚扣1000元/人次，累计出现3次(含本数)将不予支付第三次异常所对应月度的乙方全部待结账款。

22. 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，并在规定的合理限期内及时完成整改。若给甲方造成重大损失，甲方有权单方无责解除本合同并不予支付全部待结账款。

23. 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，由乙方承担一切后果和责任，给甲方造成经济或名誉损失的，乙方须负责向甲方赔偿。前述损失包括但不限于甲方因此发生的诉讼费、律师费、鉴定费、赔偿/补偿金、罚款等一切损失。

24. 乙方派驻甲方的清洁人员需具备健康检查证明，每年体检不少于1次并进行相关预防接种，将上述人员的健康检查报告正本送至甲方存查。乙方工作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。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，体检费用由乙方承担，若体检不合格，乙方需立即调换该员工，并承担由此产生的一切费用。

25. 乙方根据实际作业需要，每周举办工作人员(含领班及代班人员)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。乙方应每月进行在岗人员工作考核，并留存归档考核试卷及记录备查，两次考核不合格人员需在七日内及时完成更换。每季度乙方应进行应急演练作业，并留存归档演练记录备查。

26. 乙方更换领班或管理人员，必须以书面方式报告甲方同意，不得擅自更换。领班或管理人员任命需通过甲方考核，未考核通过者不得为甲方提供服务。

27. 乙方的保洁服务质量应符合包括但不限于《北京市医疗机构环境清洁卫生技 术与管理规范》（京卫医字2013【192】号）、甲方院感防控相关防疫消毒要求等规定标准。乙方应对尘推头和抹布使用专门的工业洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干， 洁具清洗应符合北京市《医院布草洗涤卫生规范》（GB11/662-2009），禁止手洗，以防止交叉感染。

28. 乙方需明确企业领导层对接人员，更换前述对接人员时必须以书面方式报甲方同意后方可更换，如遇异常事件或紧急情况，乙方企业领导层须在2小时内抵达现场并妥善处置。

29. 乙方应加强现场工作人员作业规范培训，严格约束乙方人员的言行举止，并做好职业技能、职业道德、劳动纪律、工作作风方面的培训，约束乙方人员不得与院内医患人员发生冲突，避免发生与乙方或乙方人员有关的投诉、举报、信访或纠纷等。如有发生甲方将依合同约定进行惩罚。如前述投诉、举报、信访、纠纷等月度累计达5次以上，或导致甲方在行政主管部门的排名受到影响或对甲方声誉及经济造成损失的，乙方除须承担全部赔偿责任。视实际情况甲方有权单方解除合同并不予支付乙方全部待结账款，且不承担任何违约责任或乙方损失。

30. 乙方不得擅自转让或变相转让本合同项下的任何权利或义务。该等转让自始 无效，乙方违反本条约定擅自转让的，甲方有权从前述转让行为发生之日解除合同 并不予支付乙方全部待结账款。

31. 乙方应配合甲方开展智慧医院建设相关工作，确保智能机器人、手持PDA/小程序等智能硬件设备正常运行，及时提供设备运行数据，配合甲方进行设备调试、升级，不得拒绝、阻碍；若智能硬件设备无法正常使用，乙方未及时处理的，影响甲方保洁工作的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担因此产生的全部赔偿责任。

32. 乙方应制定详细的服务过渡方案（合同生效后15日内提交甲方审核）及期满/中止时的平稳移交方案（合同期满前30日内提交甲方审核），过渡方案需明确人员、设备、物资的进场时间、调试安排、培训计划等，确保服务平稳衔接；移交方案需明确人员、设备、档案、物资等的移交内容、时间、标准、责任等，确保移交工作有序进行，乙方未按约定提交方案或方案未通过审核，甲方有权暂停支付服务费，直至乙方整改完毕；合同期满或中止后，乙方未按约定完成移交的，甲方有权扣减乙方待结账款，用于弥补甲方损失，不足部分有权向乙方追偿。

33. 乙方应建立健全保密管理制度，明确重点要害岗位的保密职责及涉密工作岗位的具体要求。乙方须根据甲方要求，与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，并将协议文本报甲方备案。乙方应每季度至少开展一次对服务人员的保密及思想政治教育培训，新入职员工须先接受相关培训并通过必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。乙方在服务过程中发现服务人员存在违法违规或重大过失行为时，应立即向甲方报告，并采取必要补救措施。

34. 乙方应建立保洁服务档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，确保物理安全。档案记录应齐全，包括但不限于投诉建议、培训考核记录、检查表、人事档案、合同协议等。

35. 乙方确认，其在本项目招标文件（含澄清、修改文件）、投标文件（含澄清、承诺函）、中标通知书及双方在合同签订前的任何书面往来文件中作出的全部陈述、承诺、保证及响应，均构成本合同的有效组成部分，对乙方具有法律约束力。乙方承诺完全履行上述文件中的全部义务。本合同未尽事宜，但属于保障项目正常、安全、高效运行所必需的保洁服务相关义务，乙方应按照行业惯例、国家标准、地方标准及甲方的合理要求履行。

36. 乙方必须遵守国家及北京市节约能源资源法律法规，建立健全保洁服务节能管理制度。在作业中节约水电，杜绝长流水、长明灯；提高清洁设备效能，科学使用水电资源；优先采购节水、节能及环保标识产品；严格执行垃圾分类管理，落实《北京市生活垃圾管理条例》要求。如因乙方浪费导致超标，甲方有权责令整改，并追究其违约责任。

37. 在本合同有效期内，如国家或地方出台新的法律、法规、标准或政策，对保洁服务提出更高或更严格要求的，乙方应无条件、免费地按照新要求提供服务，确保服务质量始终符合最新的合规标准。

38. 乙方不得将本协议项下项目的全部或部分分包给第三方。

第四条 违约责任

1. 甲乙双方均应严格遵守相关法律规定和本合同，依法按约履行相关权利和义务。任何一方违反合同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。

2. 乙方在服务过程中存在违法违规、违约或违背社会伦理道德或公序良俗等行 为被媒体及其他传播途径曝光或被社会关注，直接或间接影响甲方名誉等权益的， 甲方有权单方无责解除合同，并可要求乙方通过相同或类似媒体及传播途径向社会 公众澄清事实，消除影响，为甲方恢复名誉，有关费用由乙方承担，同时发生的一 切责任和损失(包括但不限于甲、乙任何一方或第三方的损失)均由乙方承担。

3. 若乙方出现任何违约行为，甲方有权要求乙方按照本合同约定价款的10%支付违约金。同时，乙方需赔偿甲方的全部损失。甲方有权从应付未付款中扣除上述违约金及损害赔偿金。

4. 若甲方无正当理由未按时支付本合同价款，乙方有权以书面形式催告甲方支付；若甲方收到乙方的书面催告函后仍不予支付，则应当按照未支付价款每日万分之一的标准向乙方支付违约金，且违约金总额最高不超过未支付价款的1%。

第五条 合同解除

依据中华人民共和国相关法律和本合同规定，对于甲乙双方在履约过程中出现 的问题，双方应持建设性态度积极解决。如出现如下情形之一时，甲方有权单方解 除合同并不承担任何违约责任或乙方损失：

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；

2. 乙方未按照本合同履行义务，并经书面催告在甲方通知的合理期限内未完成 纠正履行的；

3. 乙方不具备或丧失履行本合同的合法有效资质或能力(包括但不限于：乙 方 发生破产、清算被吊销或注销营业执照、被列为被执行人等情形)；

4. 符合法律规定或本合同其他部分条款约定的解除条件，甲方亦有权单方解除 本合同，并依照相关条款内容追究乙方违约责任。

第六条、协议期限

本协议自甲乙双方均加盖单位公章时生效，委托服务期限一年。自 2026 年 9月1日起至 2027年8月31日。至甲乙双方权利义务履行完毕之日止。

不可抗力与应急响应

1. 因自然灾害、战争、动乱等不可抗力因素导致合同无法履行的，受影响方应及时通知对方，并提供证明。双方应根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

2. 2. 发生公共卫生事件等紧急情况时，乙方须无条件服从甲方的统一指挥和调配，确保特殊时期的保洁服务保障，相关费用按国家及北京市相关规定执行。

第七条争议解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应首先通过友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条通知与送达

双方确认本合同首部所列地址为有效送达地址。任何一方通过该地址寄送的函件，自寄出之日起第三日视为送达（以更早到达或签收为准）。一方地址变更的，应提前三日书面通知对方，否则视为未变更。

第九条、其他

1、本合同自甲乙双方签字并加盖单位公章之日起生效。

2、本协议一式肆份，甲方执3份，乙方执1份，每份具有同等法律效力。

3、本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与主合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人签字：

日期：2026年8月31日

乙方（盖章）：

法定代表人签字：

日期：2026年8月31日

附件一：

北京清华长庚医院保洁服务患者满意度调研

温馨提示：

为了不断提升改进本院保洁服务品质，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) 门诊/病房：[填空题] _____

(二) 满意度调查：

1. 您对医院总体环境印象。[单选题] 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
2. 我院保洁员言行举止得体，态度友好。[单选题] 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
3. 我院保洁人员服装整洁、穿着工服。[单选题] 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
4. 门诊地面无垃圾，座椅、台面干净整洁，垃圾桶无溢出。[单选题] 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
4. 病房区地面无垃圾，病床、台面干净整洁，垃圾桶无溢出。[单选题] 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
5. 我院的外围环境干净整洁。[单选题] 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
5. 病房卫生间的干净无垃圾、无异味。[单选题] 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 我院卫生间的干净无垃圾、无异味。[单选题] 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 保洁人员是否做到清洁作业一桌一巾。[单选题] 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意

(二) 您对我院保洁工作及保洁员有哪些建议和意见。

感谢您的参与！

北京清华长庚医院保洁服务科室满意度调研

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!

门诊/病房: [填空题] _____

1. 保洁人员上班时间佩戴名牌、穿着制服、干净整洁。[单选题] * 门诊 /病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
2. 保洁人员按时到岗,无脱岗现象。[单选题] * 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
3. 保洁人员沟通运用礼貌用语、态度友好。[单选题] * 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
4. 保洁人员对待例行工作认真负责,发现异常能主动处理并及时上报。[单选题] * 门诊/科室
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
5. 保洁人员应对遗洒、呕吐物等应急处理及时快捷。[单选题] * 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 诊间垃圾收集及时,无溢出。[单选题] * 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
6. 污物间/茶水间垃圾收集及时,无溢出。[单选题] * 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
7. 门诊区域地面无污渍、无垃圾、无杂物,台面、桌面、储物柜干净整洁。[单选题] * 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
7. 清洁间工具按照标识摆放整齐,地面无杂物、无垃圾。[单选题] * 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
8. 门诊卫生间干净无垃圾、无异味。[单选题] * 门诊
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
8. 病房区域地面无污渍、无垃圾、无杂物,护士站台面、桌面、储物柜干净整洁。[单选题] * 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
9. 保洁人员能够合理规划清洁顺序,工具/清洁剂使用规范有序。[单选题] * 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
10. 保洁主管定时巡查,与科室护士长保持良好沟通,处理问题及时有效。[单选题] * 门诊/病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
11. 病房卫生间干净无垃圾、无异味。[单选题] * 病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意
12. 患者出院后保洁人员进行终末消毒(包括病床、床边柜)。病房
☐非常满意 ☐很满意 ☐满意 ☐不满意 ☐非常不满意

您对保洁服务还有哪些建议?

: _____

感谢您的参与!

附件二：

保洁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	满意度调查问卷共设6道核心题项，分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意。均为非常满意得满分10分。部分满意得8分。有一项为一般得6分。有一项不满意/非常不满意得0分。	患者满意度未达标90%： 1. 满意度 $\leq$ 85%-89%，罚扣500元； 2. 满意度 $\leq$ 84%，罚扣1000元；
2	季度门诊卫生间医管中心满意度 $\geq$ 4.5分(季度)	针对门诊患者，医管中心每季度发放满意度报告，排名前5名得20分，排名6-10名得15分，排名11名以后得10分。	1. 排名6-10名，罚扣500元； 2. 排名11名以后，罚扣1000元。 3. 季度满意度结果4.3分 $\leq$ 得分 $<$ 4.5罚扣2000元。 4. 季度满意度结果4.2分 $\leq$ 得分 $<$ 4.3罚扣5000元。 5. 季度满意度结果得分 $\leq$ 4.2罚扣20000元。
3	临床科室满意度	满意度调查问卷共设12道核心题项。均为非常满意得满分10分。部分满意得8分。有一项为一般得6分。有一项不满意/非常不满意得0分。	临床科室满意度未达标90%： 1. 满意度 $\leq$ 85%-89%，罚扣500元； 2. 满意度 $\leq$ 84%，罚扣1000元。
5	有效投诉率控制	每月有效投诉满分10分，发生1例有效投诉，扣减2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。
6	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 月平均分数 $\geq$ 90分得30分。 月平均分数 $\leq$ 89.5分得25分， 月平均分数 $\leq$ 89分得20分， 月平均分数 $\leq$ 88.5分得15分， 月平均分数 $\leq$ 88分得0分。	日常查核月均分 $\geq$ 90分： 1. 低于90分但 $\geq$ 89.5，罚扣200元； 2. 低于89.5分但 $\geq$ 89，罚扣300元； 3. 低于89分但 $\geq$ 88.5，罚扣400元； 4. 低于88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。

7	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≤4%： 1. 月均离职率≥5%-7%，罚扣200元； 2. 月均离职率≥8%-10%，罚扣500元； 新进人员考核率≥90%，岗中考核率≥95% 新进人员考核率<90%，罚扣50元； 岗中考核率<95%，罚扣100元。
8	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 孙腾蛟 系 勤好（北京）物业管理有限公司 公司负责人，兹承诺：贵院『保洁』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：孙腾蛟

负责人： 孙腾蛟 (签章)

住 址：北京市通州区新华西街58号院2号楼9层917

身份证号码：370682198206101112

2026年 8 月 31 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）：勤好（北京）物业管理有限公司

一、外包服务单位安全协议有效范围

乙方在甲方从事保洁服务工作，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，安全管理松弛，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，签立安全责任书。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

甲方(公章):

负责人(签字):



乙方:勤好(北京)物业管理有限公司

乙方(公章):

负责人(签字):



签订日期: 2026 年 8 月 31 日