**首都医科大学附属北京同仁医院劳务外包服务合同**

**甲方：首都医科大学附属北京同仁医院**

**乙方：北京美洁佳物业管理有限公司**

**2021年8月**

**服务合同**

**本合同双方当事人**

**委托方（以下简称甲方）： 首都医科大学附属北京同仁医院**

**营业执照注册号：**

**通讯地址：北京市东城区东交民巷1号**

**邮政编码： 100730 联系电话： 58269911**

**受委托方（以下简称乙方）： 北京美洁佳物业管理有限公司**

**营业执照注册号： 91110102774068703G**

**通讯地址：北京市西城区北三环裕民中路6号17号楼506**

**邮政编码： 100029 联系电话： 13051349808**

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》、《劳动法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家、地方有关劳务外包法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对北京同仁医院实行专业化、一体化的劳务外包订立本合同。

乙方提供服务的受益人为医院的产权人、医院业主和相关的劳务外包使用人。本劳务外包的业主和劳务外包使用人以及劳务外包公司均应对履行本合同承担相应的责任。

1. **劳务外包基本情况**

**第一条 东院区**

崇文门东院区座落位置:北京市东城区崇文门内大街头8号，总建筑面积36274平方米；另含有传统医学科区域，建筑面积按图纸标示约1100平方米。

类型：医用高层、多层建筑。

**第二条 西院区**

崇文门西院区座落位置:北京市东域区东交民巷1号，总建筑面积74458平方米。

类型：医用高层、多层建筑。

含院内生活和医疗垃圾的收集分类清运站；外围绿地面积3000平方米。

**第三条 南院区**

开发区院区一期座落位置:北京市经济技术开发区西环南路2号，总建筑面积72037平方米。

类型：医用高层建筑。

**第二章 劳务外包委托管理事项**

**第一条、东院区**

1、住院病人和门诊病人的膳食加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

2、住院病人的配餐服务。

3、职工工作餐的加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

4、耳研所、眼研所实验动物饲养、门卫值班。

5、科室、办公场所等零星搬运服务。

6、研究所用电设备以及线路的检查维修服务。

7、双方协商同意的其他服务。

**第二条、 西院区**

1、住院病人和门诊病人的膳食加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

2、住院病人的配餐服务。

3、职工工作餐的加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

4、医护人员工作服及病号服、床上棉织品的点收、消毒保管、分发管理服务。

5、生活及医用垃圾的收集、分类、清运服务；零星搬运；及经双方协商同意的同类型的其他劳日常后勤修理务派遣用工服务

6、医护人员的浴室、更衣室的保洁和门卫服务。

7、双方协商同意的其他服务。

**第三条、南院区**

1、住院病人和门诊病人的膳食加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

2、住院病人的配餐服务。

3、职工工作餐的加工、分餐、送餐、售饭以及相应的卫生和安全服务。

4、经双方协商同意的其他服务。

**第三章 劳务外包服务合同期限**

本合同期限为 壹 年。自 2021 年 8 月 1 日起至 2022 年 7 月 31 日止。

**第四章 权利与义务**

**第一条 甲方的权利义务**

1、有权要求乙方按合同约定提供劳务外包服务。定期与乙方议定年度管理计划、年度费用概预算、决算报告。有权调查乙方各项服务收费的合理性，对影响医院利益的物价和服务项目提出修改建议；

2、监督乙方履行本合同，对乙方提供的劳务外包服务有建议、督促的权利。对乙方的管理定期或不定期实施监督检查，年底全面进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误或者成本明显高于本行业内可比机构绩效指标，经有关主管部门认定，有权终止合同；

3、有权要求乙方对于国家明令持证上岗的相关专业岗位持证上岗率达到100%；

4、有权对乙方岗位编制进行考核。如发现缺岗情况属实，可据情况按缺岗岗位费用的1至2倍给予罚款；

5、甲方在合同生效之日起向乙方提供本项目的劳务外包档案、资料（工程建设竣工、技术资料、设施设备检验合格证等）；

6、甲方对劳务外包范围内新增加设施设备，应甲方要求进行维保时，应承担乙方增加或超出维保期而产生的维保费用；

7、 不干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动；

8、按时于每月最后一周内向乙方拨付下月的劳务外包费（当月应由乙方负担的费用，经乙方同意可从下月劳务外包费用中扣除）。甲方如不能按时支付，每日按万分之五向乙方支付滞纳金；

9、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

10、支持乙方做好劳务外包工作和宣传教育、文化活动；

11、有关法规政策规定和双方约定的其他权利义务。

12、甲方可为乙方提供必需的管理办公地点

**第二条 乙方的权利义务**

1、根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该劳务外包的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理经营活动，但不得违反医院管理制度和政策，尤其不得损害医院的合法权益，获取不当利益。由于乙方原因给甲方造成经济损失，乙方负责赔偿；

2、遵照国家、地方劳务外包服务收费规定，按服务项目、服务内容、服务深度，测算劳务外包服务收费标准，并向甲方提供测算依据，严格按合同规定的收费标准收取，不得只收费不服务或多收费少服务；

3、及时向甲方和劳务外包使用人通报本劳务外包区域内有关劳务外包服务的重大事项，及时处理甲方和劳务外包使用人的投诉，接受甲方和劳务外包使用人的监督；

4、负责编制房屋及附属设施、设备年度维修养护计划，专项维修费用由甲方承担；

5、有权依照法规政策及本合同的规定对违反劳务外包法规政策的行为进行处理；

6、乙方实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或委托具备相应资质的单位实施，委托其他单位实施的，应当明确各自的安全管理责任。由医院直接委托的专业作业，乙方应对其作业尽到监督管理的义务；

7、接受劳务外包主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督，保证岗位人员上岗资质符合国家相应要求。乙方负责与劳务外包公司员工签订劳动合同；按照《劳动法》和本合同条款所约定的内容支付员工工资，保证员工的劳动报酬、工作时间和休息休假、社会保险和福利等，乙方与员工或第三方发生的各类纠纷按国家法律及相关规定处理，甲方不承担任何责任。

8、 乙方保证所招聘的劳务外包人员符合甲方的要求，不得有任何违法记录。其中：食堂工作人员、配餐员保证100%具有从业人员健康证，热爱本职工作，掌握一定的营养膳食和医疗知识，能与患者良好沟通；工程人员、氧气工、电工必须持有专业资格证书并有一定的工作经验。

9、乙方保证人员流动率不超过3%—5%，对招聘的非京籍人员办理暂住证明并报甲方保卫处备案。

10、乙方员工有下列情况之一者，甲方可随时提出更换要求：

（1）不符合聘用条件者。

（2）严重违反劳动纪律或甲方规章制度者。

（3）工作失职、失误，给甲方或任何第三方造成损失者。

（4）被依法追究刑事责任者。

11、对本劳务外包的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本劳务外包内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施；

12、建立本劳务外包档案并负责及时记载有关变更情况，对各项工作做好记录，必要时留存影像证据；

13、开展有效的文化活动和便利服务工作；

14、本合同终止时，乙方必须向甲方移交所委托管理的全部劳务外包及各类管理档案等资料，移交本劳务外包用房和公共财产；

15、有关法规政策规定和双方约定的其他权利义务。

**第五章 管理目标**

**第一条 总体目标**

在管理合同期内，医院劳务外包工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保医院后勤服务支持系统的高效运转，促进同仁医院东、西、南区“文明、舒适、优美、安全”的医院建设。

**第二条 总体质量要求**

依照合同约定的劳务外包项目及标准开展工作，严格按ISO/9001国际质量体系认证、ISO14001环境管理体系、GB/T28001职业健康安全管理体系标准执行。分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目档次定位合理，要与劳务外包本身档次相匹配。

**第三条 分项指标**（医院总务处定期测评）

1、厨师、配餐员、工程人员持证上岗率达100%；

2、院区无责任性火灾、刑事和严重交通事故，消防设施设备完好率97%。甲方与乙方法定代表人(或授权人)签订安全责任书；

3、患者、医护人员就餐服务满意率95%以上；

4、垃圾处理、门窗维修及时率达98%;

5、管理技术服务人员培训合格率95%；

6、医院对劳务外包满意率90%以上；

7、制度履行率96％；

8、医院对劳务外包重点管理项目抽检合格率每3个月>92％。

**第六章 管理服务费用**

**第一条** 根据东、西、南区所需岗位人员等有关数据资料进行测算。

**第二条** 管理服务费测算依据北京市劳务外包收费指导标准执行。

**第三条** 人工费：参照劳务外包服务行业人员工资标准、国家相关法规及北京市保险、福利政策标准制定。

**第四条** 劳务外包服务中所涉及的各项能源（水、电、汽等）费用由甲方支付。

**第五条** 甲方每月支付乙方东、西、南区服务费用 1369170.71 元/月；(其中管理费用为35678.52元/月)，乙方每月20日前将发票提供给甲方审核。甲方审核确认后以转账方式划拨给乙方，用于下月劳务外包运行。

**第六条** 合同规定的劳务外包费用中不含道路场地维护费、污水处理费、院区绿化维护费、消杀费、垃圾外运费、外墙清洗、消防器材更换、电梯维修、柴油发电机油耗、手术室洁净空调初、中效过滤网耗材损耗等费用。

**第七条** 双方同意本着在不影响医院正常运营的原则下，对所有不可预测费用采取协商解决的方式处理。

**第八条** 合同期内，甲方根据工作需要增加或减少劳务外包服务岗位时，甲方需提前书面形式通知乙方，双方就增减人员事宜协商一致后，增减费用按合同附件所列的各岗位标准执行。

**第九条** 劳务外包人员工资、五险一金、法定及节假日加班和替班、平日加班、夜班补助、社保金、特殊岗位补贴、福利费（含体检费）、仪器设备费、培训费、上缴税金、管理费、服装费、体检费用（包括特殊岗位附加体检费用，如健康证、传染病检查、疫情期间相关检查等）、食宿费等均由乙方承担，甲方不再另行支付其他费用。

**第十条 分项报价方式**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | | **品目名称** | | | **数量（人）** | **平均月薪** | | 总金额 | |
| 1 | | 后勤设施日常运行与保障劳务外包人员 | | | 49 | 4490.79 | | 220048.71 | |
| 2 | | 厨房用工等劳务外包人员 | | | 229 | 5018.00 | | 1149122.00 | |
| 注：服务期限内，在岗位设定不变的情况下，若实际派遣人员数量未达到预估数量，按照实际发生人数进行结算；若实际派遣人员数量超过预估数量，甲方原则上不另行支付超出费用。  1、后勤设施日常运行与保障劳务外包人员明细： | | | | | | | | | |
| 序号 | | 岗位  名称 | | 人数 | 服务内容 | | | 工作时间 | | 班次 |
| 1 | | 氧气工 | | 5 | 为病人输送氧气瓶，巡视手术室的各种气体；须具备压力容器操作R1上岗证，须提供证书复印件。 | | | 早班：8:00-16:00  中班：16:00-24:00  夜班：24:00-8:00 | | 倒班8小时 |
| 2 | | 工程处 | | 1 | 负责建筑、维修、氧气等杂工工作 | | | 早班8:00-17:00 | | 白班8小时 |
| 3 | | 后勤门卫值班 | | 4 | 医院铜厂的门卫值班。 | | | 早班：8:00-16:00  中班：16:00-24:00  夜班：24:00-8:00 | | 倒班8小时 |
| 4 | | 洗衣房 | | 9 | 医护人员工作服及病号服、床上棉织品的点收、消毒保管、分发管理服务。 | | | 周一至周六6:00-16:00，1人；6:30-16:00，1人；7:00-16:00 ，2人其中1人连班至22:00点，第二天中午下夜班。 | |  |
| 5 | | 浴室管理员 | | 4 | 医护人员的浴室、更衣室的门卫服务。 | | | 早班6:30-14:30  中班14:30-22:30  夜班22:30-6:30 | | 倒班8小时 |
| 6 | | 妙峰山门卫 | | 2 | 妙峰山的保洁、门卫工作。 | | | 24小时  （按12小时计算） | |  |
| 7 | | 研究所配电室 | | 6 | 负责研究所所有用电设备以及线路的检查维修，确保安全用电。须具备电工上岗证书，须提供证书复印件。 | | | 24小时 | | 倒班 |
| 8 | | 饲养员 | | 1 | 负责实验小动物的饲养、清洁工作 | | | 8:00-17:00 | | 白班8小时 |
| 9 | | 耳研所门卫值班 | | 2 | 负责研究所门卫值班 | | | 24小时 | | 倒班 |
| 10 | | 眼研所门卫值班 | | 2 | 负责眼研究所门卫值班 | | | 24小时 | | 倒班 |
| 11 | | 垃圾消纳 | | 4 | 医用垃圾的收集、分类、清运服务； | | | 7:00-21:00，  周一至周日每岗2人 | | 倒班8小时 |
| 12 | | 零星搬运 | | 5 | 科室、办公场所等零星搬运服务。 | | | 7:00-16:00,2人；  8:00-17:00,2人，  周六、日8:00-17:00，2人值班 | | 倒班8小时 |
| 13 | | 日常后勤修理 | | 4 | 日常后勤修理等服务。 | | | 24小时 | | 倒班 |
|  | | 合计 | | 49 |  | | |  | |  |

2、厨房用工等劳务外包人员明细

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗 位 | 人数 | 服务内容 | 工作时间及班次 |
| 配餐员主管 | 3 | 监督理配餐员及时为病员订餐、送餐。对配餐员定期培训，征求医护人员和患者意见，及时制订改进措施并反馈，持续改善送餐服务； | 8：00-17：00（26天工作日） |
| 厨 师 | 41 | 大锅菜、小炒加工烹调，厨房及用具等卫生和消毒等工作。 | 6：00-14：00 10：30-18：30（轮休22天工作日） |
| 高级  面点师 | 3 | 各种糕点和蛋糕等精细主食的制作和加工。，负责相应厨房及用具等卫生和消毒工作， | 早班4：30-12：30  正常班 8：00-13：00 14：30-17：00（东西区26天工作日） 南区22天 |
| 面点师 | 10 | 各种面点的加工和制作，厨房及用具等卫生和消毒等工作。 | 早班4：30-12：30  正常班 8：00-13：00 14：30-17：00（东西区26天工作日） 南区22天 |
| 配餐员 | 65 | 熟练使用订餐机为病人订餐，负责三区订餐、分餐和送餐，负责餐车、配餐间等卫生和消毒等工作。 | 6：30-18：30（东西区30天工作日）中午休息2小时 南区22天 |
| 肉 案 | 6 | 肉及水产品的切、洗、配等，厨房及用具等卫生和消毒等工作 | 6：00-14：00 10：30-18：30（东西区26天工作日）南区22天 |
| 切配菜 | 20 | 蔬菜等副食的摘、切、洗、配等，厨房及用具等卫生和消毒等工作。 | 6：00-14：00 10：30-18：30（东西区26天工作日）南区22天 |
| 面点工 | 19 | 各种面点的加工和制作，厨房及用具等卫生和消毒等工作。 | 早班4：30-12：30  正常班 8：00-13：00 14：30-17：00（东西区26天工作日） 南区22天 |
| 刷碗消毒 | 16 | 餐具的洗、刷、消毒、保管等，厨房及用具等卫生和消毒等工作。 | 6：00-14：00 10：30-18：30（东西区26天工作日）南区22天 |
| 餐厅服务 | 46 | 负责三后勤设施日常运行与保障劳务外包人员区餐厅服务及卫生安全等工作。 | 6：00-14：00 10：30-18：30（东西区26天工作日）南区22天 |
| 合计人数 | 229人 | | |

**第七章 奖惩措施**

**第一条** 乙方全面完成合同规定的各项管理目标，甲方视具体情况，对乙方进行奖励。

**第二条** 乙方未完成合同规定的各项管理目标，甲方分别情况，对乙方进行处罚，罚金从劳务外包费中扣除。

**第三条** 具体奖惩条例由双方协商确定，作为补充协议。

**第八章 合同终止**

**第一条** 本合同终止到期时，双方均应当在期满3个月前书面通知对方。

**第二条** 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括劳务外包服务费的清算、对外签订的各种协议的执行、劳务外包共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。

**第九章 违约责任**

**第一条** 因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止合同。

**第二条** 因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。

**第三条** 因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准。

**第四条** 甲方如采取不正当手段而致使乙方失去管理权，或造成乙方经济损失的，甲方应当承担全部责任。乙方如采取不正当竞争手段而取得管理权或造成甲方经济损失的，乙方应当承担全部责任。

**第五条** 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，应当按有关规定处理。

**第六条** 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

**第七条** 乙方在本合同管理服务期间发现的非本合同管理服务范围内的可能导致甲方重大损失的情况，乙方有义务及时以书面形式提交相关建议由甲方处理以避免重大损失的发生。但由于甲方收到乙方书面建议报告未及时处理继而发生重大损失的乙方不承担责任。

**第十章 补充事项**

**第一条** 双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

**第二条** 在合同有效期内，若本项目运行中需要增加岗位，需另签订补充协议。

第三条 如遇突发事件或不可预见情况时，超出乙方人员本岗位工作范畴之外加班时，则需另行支付费用。

**第四条** 按照甲方要求，乙方对现有运行设备、设施实地勘察结果，本合同在履行期间，当出现非管理原因造成的设备设施老化，不能够继续使用，乙方以书面形式提前向甲方提出更新报告，更新费用（含安装调试）由甲方承担。

**第十一章  争议解决**

**第一条** 合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决或向劳务外包所在地劳务外包纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可以向北京市东城区人民法院提起诉讼解决。

**第十二章  附则**

**第一条** 本合同之附件均视为合同有效组成部分。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。

**第二条** 本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

**第三条** 本合同正本16页连同附件12页，共计28页。一式六份，甲方、乙方双方各执三份，具有同等法律效力。

**第四条** 本合同自 年 月 日起生效。

甲方（公章）：　　　　　　　　 乙方（公章）：

法人代表或委托代理人（签字）：　　法人代表或委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

### 

**附件：总务处人员及食堂服务人员日常运行及保障服务要求**

我公司向甲方派遣的劳务人员，符合使用岗位的硬性资格要求，具备本专业的从业资格证书。

**一、总务处人员日常运行及保障服务要求**

氧气工

氧气工作为特种作业人员，需要持证上岗。主要工作是为病人输送氧气瓶，巡视手术室的各种气体，我公司向甲方派遣的相关劳务人员必须具备压力容器操作R1上岗证。保证液氧站的安全运行与液氧充装工作，严格遵守岗位责任制和安全操作规程；掌握本班的设备性能技术参数，负责设备维护、保养，坚持各项维保记录；负责协助检验部门做好液氧槽罐定检和安全附件的校验工作；负责医用氧气的应急保障工作，确保在应急情况下的氧气供应安全，确保应急保障设备的可靠运行。

研究所配电室人员

1. 研究所配电室人员负责研究所所有用电设备以及线路的检查维修，确保安全用电。我公司向甲方派遣的相关劳务人员必须具备电工上岗证书。

具体要求：

1. 未经安全培训和安全考试不合格严禁上岗；
2. 不准酒后上班，更不可班中饮酒；
3. 上岗前必须穿戴好劳动保护用品，否则不准许上岗。
4. 检修电气设备时，须参照其它有关技术规程，如不了解该设备规范注意事项，不允许私自操作；
5. 严禁在电线上搭晒衣服和各种物品；
6. 正确使用电工工具，所有绝缘工具，应妥善保管，严禁它用，并应定期检查、校验；
7. 每个电工必须熟练掌握触电急救方法，有人触电应立即切断电源按触电急救方案实施抢救；
8. 配电室除电气人员严禁入内，配电室值班人员有权责令其离开现场，以防止发生事故；
9. 在检修工作时，必须先停电验电，留人看守或挂警告牌，在有可能触及的带电部分加装临时遮拦或防护罩，然后验电、放电、封地。验电时必须保证验电设备的良好；
10. 检修结束后，应认真清理现场，检查携带工具有无缺少，检查封地线是否拆除，短接线，临时线是否拆除，拆除遮拦等，通知工作人员撤离现场，取下警告牌，按送电顺序送电；
11. 工作完成后，必须收好工具，清理工作场地，做好卫生，等等。

零星搬运、保洁人员

1. 在清洁管理员领导下，负责本岗位责任制所规定的清洁卫生及医院里的搬运工作。
2. 服从分配，搞好个人卫生和仪表。
3. 按计划实施各项卫生保洁操作，保证日常卫生质量，做到物品摆放有序，高空无塔灰、结网，不锈钢明亮,卫生无死角。
4. 爱护各种操作工具及清洁用品，物品用后要及时清洁干净，妥善保管。
5. 熟练掌握各种卫生用品的操作技能，遵守操作规程，提高卫生保洁质量。
6. 遵守劳动纪律，工作时间不得擅离职守，要爱岗、敬业。
7. 承办班组交给的临时性工作。

门卫值班人员

1. 须遵守国家、医院的相关规章制度和管理规定，不得从事违法犯罪活动。
2. 按岗位要求着装统一、整齐，执勤时使用礼貌用语，做到文明执勤。
3. 值班期间要认真负责，警惕性高，密切注意服务区域内消防治安动态，及时掌握服务区域内的情况。
4. 值班期间要服从命令，听从指挥，不能聚众闲谈，看书报、玩手机、睡觉、听收（录）音机或做与工作无关的事情，夜间巡逻严禁坐而不巡，确保服务区域的安全。
5. 各班次做好交接班工作，并填写有关值班记录。
6. 当班人员有较强的责任心，班队长要带头做好工作并要多检查督促各个岗位。
7. 爱护采购人的财物，节能工作要不能松懈。
8. 热情主动地为医院工作人员及患者服务。
9. 服务范围包括：医院铜厂的门卫值班、妙峰山门卫、耳研所门卫值班、眼研所门卫值班。

（10）安全保卫和秩序管理工作，包括但不限于下列内容：

A.医院服务范围内安全保卫：人、财、物等安全保卫工作。

B.医院秩序管理：维护医院服务范围正常诊疗秩序，治安防范，处理“医闹”事件，驱逐“医托”，及时处理吵架、打架、盗窃、诈骗、破坏、自杀等医院突发治安事件和内部治安管理。

C.门卫管理：大门出入放行管理，对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度。

D.消防管理：负责采购人的全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作；做好日常防火巡查、消防设施设备防盗防破坏巡查、防火宣传、成立义务消防队等，并制定较为完善的应急方案。

E.技防管理：安防监控系统、报警系统、门禁系统等使用管理。监控中心动态监控医院安全状况。

F.突发安全事件应急安保工作：包括突发治安事件、公卫事件、自然灾害、内涝、特殊天气及其他影响医院人、财、物安全的各种故障的安保工作。

G.日常报障和应急解救：巡逻和执勤发现各种故障要记录并及时报障，及时解救被困人员（包括解救厕所困人及协助解救电梯困人），并做好现场警戒保护。

H.医院其他安保工作

医用垃圾消纳人员

1. 工作人员进入工作区域，必须严格执行职业安全防护要求。衣帽整齐，戴口罩（12层棉纱，每4小时更换一次，如感潮湿随时更换），穿工作鞋。
2. 进行医疗废物处置必须戴橡胶手套，必要时戴防护镜，系防水围裙，穿专用胶鞋。
3. 处置结束后，每天对运送工具、工作台面、地面进行清洁与消毒。先用1000mg/l含氯消毒剂喷洒，30分钟后再用流动水冲洗。防护用品用1000ml/l含氯消毒剂浸泡消毒30分钟后，清水冲洗凉干备用。
4. 处理工作结束后，必须进行手的清洗和消毒。按卫生洗手要求对手进行清洗（用肥皂、流动水清洗3便，每次不少于10秒），然后再用75%酒精搓手1-3分钟。
5. 处置过程中如被锐器刺伤，要及时采取有效措施，并上报登记。
6. 定期进行健康体检。
7. 严格遵守《医疗废物管理条例》，认真执行医疗废物管理制度，防止医疗废物传播疾病。
8. 参加医院感染管理知识培训，掌握相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识。
9. 医疗废物分类收集，进行袋装化，并有警示标识，实行日产日清。
10. 执行危险废物转移联单管理制度，对医疗废物进行登记，登记内容包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等项目，
11. 采取有效措施，防止医疗废物流失、泄露、扩散。发生医疗废物流失、泄露、扩散时，立即采取减少危害的紧急措施，同时向医院感染管理科报告。
12. 医疗废物暂时储存容器、场所，每周消毒。清洁至少一次。 禁止任何可是和个人转让、买卖医疗废物。
13. 做好锐器防护、防止锐器损伤。

小动物饲养员

一、我公司配备的饲养员标准：

饲养员要认真学习动物喂养知识，科学喂养，精心护理，满足医疗、教学、科研对试验动物的需求；加强对动物的管理，保持饲养室的清洁卫生，防止动物外逃及疾病传染；严格执行《动物饲养室管理制度》，勤俭节约，精打细算，爱护公物，确保安全。

二、任职注意事项：

1、遵纪守法，遵守管理局规章制度，爱护公共财物；

2、服从科研精英科工安排，接受技术员指导，热爱本职工作；

3、每天定时到繁育池巡护，并且不少于三次，并做好巡护记录；

4、做好环境卫生工作，保持繁殖池及周边环境清洁卫生；

5、认真填写报表，几类各项指标数据，字迹工整清晰。

派遣人员录用严格性

派遣的劳务人员，政治面貌良好，无违法犯罪记录，能讲比较标准的普通话，身体健康。需经过医院使用部门面试，经过试用后（不同工种试用期不同，1--3个月）方可录用。

##### 二、食堂服务人员配置、具体服务内容以及管理要求

1、我公司根据采购人的实际情况与就餐人数合理配置各岗位工作人数及管理人员不少于229人。我公司安排固定于本项目的经营管理人员。包括配餐员主管、厨师、高级面点师、面点师、配餐员、肉案、切配菜、面点工、刷碗消毒、餐厅服务人员，并提供上述人员的名单和简历，如在合同执行过程中需要对上述人员进行调换，必须得到采购人的书面批准。

2、我公司拟用于本项目的服务人员中，须具有与本项目相适应的高、中级厨师队伍和富有经验的管理与服务人员。

3、根据采购人的要求及住院患者、职工满意度等综合评定，我公司承诺医院住院患者入口率达到85%以上（治疗膳食入口率100%）、我公司承诺医院职工入口率达到75%以上，医院住院患者每月、职工每季度满意度均在85%以上。

4、人员平均年龄不超过40岁。

##### （一）服务标准依据

1、遵从国家法律、法规、规章及规范性文件，包括但不限于：

（1）《中华人民共和国食品安全法》。

（2）《中华人民共和国食品安全法实施条例》。

（3）《中华人民共和国消防法》。

（4）《餐饮服务食品安全监督管理办法》。

（5）《食品添加剂新品种管理办法》。

（6）《餐饮服务许可管理办法》。

（7）《餐饮业和集体用餐单位卫生规范》。

（8）《食品加工、销售卫生“五四”制》。

（9）《北京市餐饮经营单位安全生产规定》。

（10）关于加强食品添加剂监督管理工作的通知。

（11）关于加强餐饮服务食物中毒信息上报的通知。

（12）关于北京市临床营养质量控制考评标准和实施细则中的相关条款。

2、遵从首都医科大学附属北京同仁医院内部管理规定及相关制度。

3、本项目不以盈利为目标，供应商有义务确保收支平衡。

4、员工熟悉《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国食品安全法》、《北京市餐饮经营单位安全生产规定》和北京市食品卫生监督量化分级管理制度等。

##### （二）服务人员配备标准

1、必须持有有效健康证明上岗，不得超期使用健康证明，建立从业人员卫生档案。

2、认真执行“五病调离制度”，即对患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

3、我公司拟用于本项目服务人员中，须具有与本项目相适应的且具有医院职工食堂相关工作经验的中级以上厨师队伍和富有经验的管理人员，能够满足采购人需求。

4、售卖服务人员要求五官端正，要有一定的沟通及理解能力，会使用现代办公设备，有较强的吃苦耐劳精神，工作踏实认真，且具有医院相关工作经验的人员。

5、所有服务人员需具备初中以上的文化水平，具有较强的服务意识。

6、岗位配备齐全，人员有较强的管理能力，具有丰富的工作经验，良好的沟通能力。

7、从业人员必须身体健康，品德良好，思想端正，责任心强。

8、从业人员要求统一着装，配戴工作卡，服装干净卫生。具备良好的个人卫生习惯，卫生不合格不得上岗。

9、各岗位人员应持证上岗，所有工作人员应为与供应商签订劳动合同的在职人员，并且在采购人与供应商双方均有登记备案记录。

10、认真制定培训计划，定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及操作技能培训。

##### （三）管理服务措施及服务理念、目标

1、服务定位

（1）全面培训辅导并派驻专业人才，强调“三个到位”一是培训到位，根据本项目特点，每半个月组织一次集中培训，内容包括：岗位工作秩序与标准，公司规章制度和行为规范，消防安全知识，清消保养及各种清洗剂使用知识，紧急事件应急预案。对消毒知识及技能进行培训每季度组织一次考核。二是服务到位。建立服务满意体系：“一个目标”——服务的终极目标，让使用人满意。“四个良好”管理良好，服务质量良好，安全管理良好，甲方及使用人反应良好。真正体现“人文关情”的管理服务理念。三是人员到位。公司将选派对餐厅有丰富经验的负责人，对项目进行高水平的管理。我们将会导入ISO9001服务质量体系，使我们的用餐人员餐厅管理服务能够得到不断妥善与提高。

（2）针对北京同仁医院劳务外包服务，服务的高档次和环保要求，我们将单纯的清消升华为环境保护。不但保障本项目清消达到国家标准，而且要建立一整套IS14001环境管理体系标准，全面符合环保要求，做好范围内的工作，使员工都自觉热爱、维护餐厅的环境，垃圾分类收集，建立绿色环保回收系统。

（3）发挥公司规模优势，借鉴成功经验，针对本项目特点规范服务行为，满足甲方深层次的需要，使用人想到的我们一定能做到，使用人没有想到的我们也要想到并且做到。

2、专业的服务团队

我公司将提供拥有丰富经验的专业服务团队，提供尽善尽美的服务。人员健康，所有员工上岗前须体检合格，并发放工作服，统一着装上岗。之后每年体检一次，并更换新的工作服，以保持健康整洁。

人员培训

坚持对服务人员进行每月两次的培训，以持续提高服务人员的职业技能、安全意识、服务意识等。

3、科学规范的管理体系

我司已通过IS09001国际质量管理体系认证与IS022000食品安全管理体系认证，并成功建立了一套完善的HACCP食品安全与卫生控制体系，结合我司从事饮食行业的丰富经验，形成了有自己特色的行之有效的安全管理体系。

**4、经营目标**

（1）公司通过医院食堂经营管理，持续改进公司的管理体系和管理方法，提升公司的行业竞争力。

（2）为公司获取合理的经营利润

（3）通过公司努力经营，持续提升服务质量，赢得用餐人员良好口碑。

**5、服务对象**

北京同仁医院医生及病患就医人员。公司认为，上面两个目标与我们的服务对象相辅相成，只要很好的完成了我们的服务目标，得到用餐人员的肯定，就能完成我们的经营目标；同时，我们在经营目标上持续努力，以用餐人员为中心，持续提升服务质量，就会得到用餐人员的认同，完成我们的服务目标。

**（四）经营模式：**

**“规范、标准、健康、安全、共赢”为经营理念**

**首先，明确一个宗旨，即全心全意为广大医患人员服务。**严格执行《食品安全法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《食品卫生监督量化分级管理》和《机关事业食堂集体用餐卫生管理规定》，加强管理，为用餐人员提供营养、安全的餐饮服务，保障用餐人员身体健康。

**其次，建立健全食堂经营制度。**“不以规矩，不成方圆”。企业的发展离不开一份健全完整行之有效的制度。采取公司化经营模式，实行目标管理责任制，统筹管理，垂直管理，横向协调，找准自己的市场定位。我们服务的对象是广大医患人员消费群体，要立足实际，定制合适的目标以及管理方案。

**第三，秉承“安全第一”信念，严格把好食品安全关。**食堂的食品安全涉及千家万户的切身利益，这决定了医院食堂的特殊性和食堂工作重要性。“将人心比自心”，我们一定会把好原材料的贮存、加工和销售等关键环节。有计划的烹饪饭菜，不存放剩饭剩菜，保证用餐人员每天都能吃到新鲜的饭菜，严格管理厨房内部人员，监督厨师做好每一顿饭菜。

**最后，严格把好食堂卫生关。**建立食堂及设施清洁制度，设置专职保洁员。安排专人进行餐具的清洗和定时消毒，保证使用过的餐具再次循环使用的时候干净卫生，无杂质痕迹，无油腻感。食堂的整体卫生安排专人每天进行多次打扫，不留死角，特别是厨房内部的卫生保证不出现脏乱现象。保证每天三次就餐前物品的整齐清洁。我们定期为厨师进行身体检查，特别是在季节性传染疾病多发期间，加大对厨房人员身体健康情况的检查，确保直接接触饭菜的人员身体健康，无疾病隐患。