

浚县人民医院卫生保洁委托服务协议

合同编号：浚财招标采购-2024-149

甲方：浚县人民医院

乙方：河南舒欣保洁服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等相关法律法规规定，本着遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就浚县人民医院保洁服务项目协商一致，订立本合同。

一、项目概况：

- 1、项目名称：浚县人民医院保洁服务项目
- 2、项目地址：浚县人民医院
- 3、项目类型：保洁服务
- 4、项目服务范围：保洁服务等

二、项目服务内容及要求

1、服务内容

1.1、门诊楼、病房楼、病房楼地下室东、西通道及步梯，行政楼、综合楼、SPD库（配送中心）、电动车、自行车棚等区域内卫生及外围环境卫生（东至东大门外马路沿，南至南大门外马路沿，西至（原）发热门诊南北大路西侧，北至行政楼后墙根）。

1.2、各行政办公室、病房、医生办公室、医生值班室、护士更衣室、理疗室、处置室、配餐室、医患沟通室、护士站（包括洗手池、热水炉、门、窗、玻璃、纱窗、墙、开关、床、床头柜、凳子、中心供氧负压吸引设备带等，以及各种垃圾桶内外（医疗垃圾桶除外））。

1.3、所属范围的所有卫生间。

1.4、所有楼内步梯及电梯（台阶、扶手、墙壁、门窗、玻璃、纱窗、开关、顶棚等）。

1.5、垃圾清运定时定点，严格按照标准进行收集和清运，垃圾严格分类装袋，不得混装，要求垃圾日产日清，并清运至政府指定地点。

1.6、每年一次对全院外墙及外墙玻璃进行清洗，清洗标准要符合甲方要求，清洗时间甲方确定后乙方实施。

1.7、负责巩固国家卫生城市、文明城市创建等卫生保洁达标工作。

1.8、负责应急事件现场保洁处置工作，例如下雪后院内积雪清理工作等。

1.9、保洁员年龄要求：男为65岁以下，女为55岁以下（以身份证为准）。

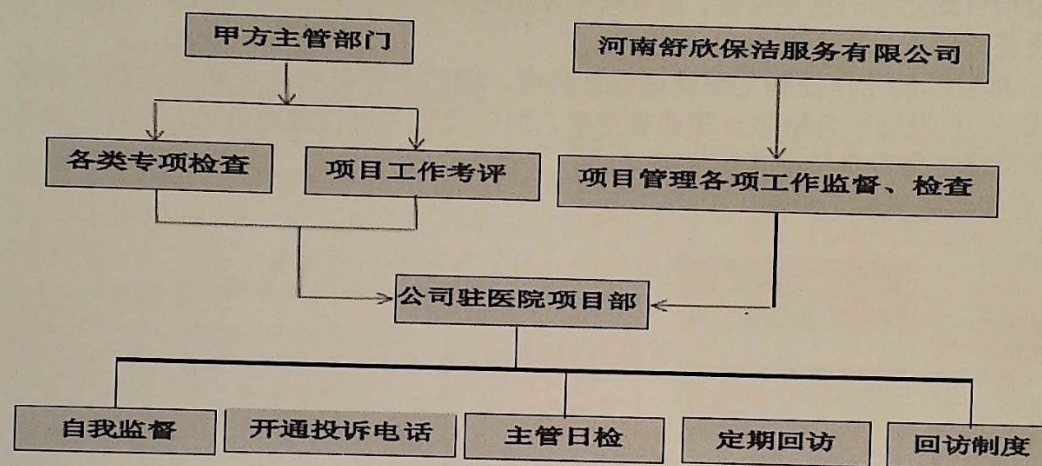
1.10、乙方对以上所属区域进行保洁，并承担所有的保洁工具及用品（垃圾专用运输车、拖地机两台、拖把、笤帚等、垃圾桶、公共区域垃圾篓、生活垃圾袋、拖布地巾、长袖橡胶手套、抹布、洗衣粉、不锈钢保养液、香精球、玻璃清洁液等）。

2、服务总体要求

2.1、应树立“甲方和服务受益人至上，服务第一”的思想，为甲方创造一个安全、宁静、舒适、洁净、优雅的环境。

2.2、应提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足甲方及服务受益人的服务要求。

- 2.2、项目部需严格按照《物业管理条例》及省、市物业管理的法律、法规规范管理,若出现分歧或矛盾时,以相关法律法规为准绳协商解决。
- 2.3、乙方项目部需主动接受甲方对项目部的工作监督、检查。
- 2.4、项目部需积极参与浚县人民医院组织的各类专项检查。如:消防、环境卫生等等,对管理中存在的问题及时整改。
- 2.5、项目部在管理区内公布及开通投诉电话,所有员工专业着装佩戴服务牌,以便于甲方进行监督。通过服务承诺制度、定期回访制度、公示制度加强与甲方的沟通和交流,随时接受甲方的投诉和信息反馈。
- 2.6、监督机制示意图



七、项目内部监督检查机制

1、四查制度

- 1.1、员工自查:员工依据本岗位责任制、卫生要求、服务规范,对作业的效果进行自查,发现问题及时解决。
- 1.2、员工互查:在指定管理的服务岗位,主管有计划地安排员工互换岗位进行检查,发现问题及时解决。
- 1.3、经理巡查:项目经理对所辖内区域、岗位进行巡查或抽查,应结合巡查发现的问题、抽查纠正后的效果,把检查结果和未能解决的问题进行记录并上报公司有关领导。
- 1.4、公司质检抽查:对服务区域、岗位和员工的服务安排有计划的抽查,并及时解决问题。

2、检查的内容

- 2.1、员工的言行是否符合行为规范。
- 2.2、员工的仪表仪容是否符合有关规定。
- 2.3、员工的工作质量是否已达到各项标准。
- 2.4、员工的作业操作有无违反操作规程、安全条例。
- 2.5、员工的服务是否按服务规范执行。

3、检查与处理相结合

- 3.1、检查与教育、培训相结合。检查过程中发现的问题,不仅要及时纠正,还要帮助员工分析原因,对员工进行教育、培训,以防类似问题再发生。
- 3.2、检查与奖励、惩罚相结合。在检查过程中,将检查的记录作为对员工工作表现等的考核依据,依据有关奖惩和人事政策,对员工进行奖惩和有关人事问题的处理。



3.3、检查与测定、考核相结合。通过检查、测定不同岗位的工作量、物料损耗情况，考核员工在不同时间的作业情况，更合理地利用人、物力，控制成本。

3.4、检查与改进、提高相结合。通过检查，对所发现的问题进行分析，找出原因，提出改进措施，提升服务素质，提高服务质量。

八、自我约束机制

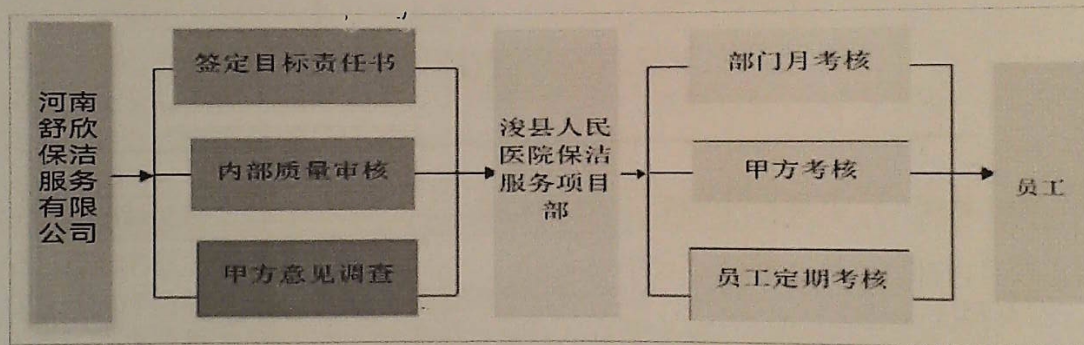
1、自我约束机制内容

1.1、乙方公司与驻浚县人民医院保洁服务项目部签订目标责任书，并严格进行考核，以激发管理人员的主观能动性。

1.2、乙方公司不定期对浚县人民医院的保洁服务管理开展调查，甲方满意率是考核项目部业绩的重要指标，对审核中发现的不合格项要求项目部及时整改，并对责任部门或当事人作出相应处分。

1.3、项目部的工作控制主要通过项目经理、部门主管每日巡查和不定期检查来完成，一旦发现不合格项立即要求当事人加以改正并进行跟踪验证，同时记录在案作为员工每月考核的直接依据。

2、自我约束机制示意图



九、奖罚办法

奖励办法随医院进行，罚款办法如下：

1、在爱卫办组织的卫生检查中，发现保洁员工作时间不穿工作服、不带劝烟袖箍的每人每次罚款 5 元，脱岗每次罚款 10 元，卫生间有异味一处罚款 10 元；有垃圾、烟头、不洁净的一处罚款 5 元。

2、在院方组织行政大查房中，发现保洁员工作时间不穿工作服、不带劝烟袖箍的每人每次罚款 10 元，脱岗每人每次罚款 20 元；卫生间有异味一处罚款 10 元；有垃圾、烟头、不洁净的一处罚款 10 元。

备注：每个公共区域垃圾日产日清，不及时清理一处罚款 10 元。

3、各种投诉罚款：

(1)科室或病人及家属对卫生保洁不满意，直接投诉至院方（各行政办公室），经落实情况属实，每次对保洁员罚款 100 元。

(2)科室或病人及家属对卫生保洁不满意，直接投诉至市里（满意度调查回访、市长信箱、市长热线等），每科对保洁员罚款 200 元，并写出整改措施。

十、其他约定事项

1、达到院内院感要求，乙方所使用消毒药剂必须按照院感要求使用并同时接收院方监督，乙方按照院方感控科的工作要求实施。

2、保洁主管不低于 2 人，夜班岗保洁员不低于 4 人，保洁员总人数不低于 70 人。

3、乙方保洁管理人员必须全天 24 小时手机开机，如联系不到则每次罚款 100

元。

4、乙方员工在履行工作职责过程中发生意外事故或造成他人损害时，乙方自行负责处理。

十一、免责条款

1.甲方不承担乙方员工在劳务期间因意外伤害或职业病导致的任何责任和赔偿责任。

2.甲方不承担乙方员工在劳务期间因疏忽、疏漏或不当操作所导致的任何损失和责任。

3.甲方不承担由于乙方员工的行为或言论引发的任何纠纷和法律责任，包括但不限于侵权、诽谤、隐私泄露等。

十二、合同终止

1、合同在期限届满或者解除时终止。

2、本合同终止后尚未有新的服务企业承接的，乙方应当继续按本合同的约定提供服务，在此期间的服务费用甲方可以参照本合同的标准支付。

3、本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理，包括项目服务费用的清算等；乙方应当协助甲方做好项目服务的交接和善后工作。

十三、违约责任

1、若乙方未按本合同约定履行义务，经甲方通知整改后仍不整改，甲方有权单方解除本合同。

2、如因乙方原因造成不能完成管理服务目标或直接给甲方造成经济损失，乙方应给予甲方相应的赔偿。甲方有权要求乙方限期整改，限期未整改或整改不达标的，甲方有权解除合同。

3、乙方未按本合同约定履行义务，导致甲方或第三方人身损害或财产损失的，乙方应承担因此产生的损害的赔偿责任。

十四、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议，双方可以协商解决，协商不成的，双方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十五、附 则

1、双方可以对本合同的内容进行变更，对未尽事宜进行补充，但是任何变更、补充须经双方书面确认。

2、本合同一式四份，甲方执二份、乙方执二份，具有同等法律效力。

3、本合同自双方法定代表人或委托代理人签名并加盖单位公章之日起生效。

4、本合同、招投标文件、中标通知书为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

甲方代表签字

甲方盖章

乙方代表签字

乙方盖章

2024 年 12 月 27 日