

南京市政府采购合同（服务）

合同编号：

项目名称：柘塘中心卫生院物业服务

项目编号：JSZC-320117-JZCG-C2025-0021

甲方（买方）：南京市溧水区柘塘中心卫生院

乙方（卖方）：南京芳草青物业管理有限公司

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心溧水分中心组织的柘塘中心卫生院物业服务项目竞争性磋商结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：物业管理服务

1.2 标的质量：按磋商文件及响应文件执行。

1.3 标的数量（规模）：保洁服务（含手术病人的接送）、安保服务、消防服务（消防监控室 24 小时值班）、搬药服务、水电维修服务、工程维修服务、特种设备服务。

1.4 履行时间（期限）：2025 年 9 月 13 日至 2026 年 9 月 12 日。

1.5 履行地点：南京市溧水区三山湖路 9 号，占地面积：10002 m²，建筑面积：26965 m²，门诊楼 1 栋、急诊楼 1 栋、公卫楼 1 栋、地下停车库 1 层。辅助设施包括：安保监控室 1 间、配电房 1 间。主楼出入口 10 个，其中主出入口 4 个，辅助出入口 6 个。

1.6 履行方式：按磋商文件及响应文件执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰玖拾壹万柒仟陆佰捌拾肆元捌角肆分（1917684.84 元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按磋商文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目乙方无需缴纳履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除磋商文件接受分包并经甲方同意，乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 先服务后付款，甲方于合同签订之日起每月对中标供应商物业服务进行考核，根据实际在岗人数及考核情况，支付上月服务费。

8.1.2 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.2 根据《保障中小企业款项支付条例》规定，甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

九、税费

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方可邀请参加本项目磋商的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见磋商文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履

约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,应向乙方偿付拒绝接受服务合同总额 5%的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理支付手续的,应按逾期付款总额每日 5‰向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的,应按逾期提供服务合同总额每日 5‰向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,应向甲方支付合同总额 5%的违约金。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及磋商文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同。

11.5 甲乙双方任何一方违反本合同约定的,除应承担上述违约责任外,违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失,包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用(包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费)。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后,应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议,应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜,遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份,具有同等法律效力,甲方、乙方各执一份。

甲方：（公章）
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：

乙方：（公章）
地址：
法定代表人或授权代表：
联系电话：

签订日期：2015年9月10日

附件：

考核要求

(1) 采购人在每个合同期间内对成交供应商的服务质量开展二次满意度调查，满意度不低于 90%（含），每低 1%扣减服务费 2000 元，员工对服务满意度低于 80%的，采购人有权终止采购合同。

1. 考核细则

1) 项目经理考核标准（共 100 分）

考核维度	具体指标	权重	考核标准	评分方式
工作业绩	工作计划完成率 (20 分)		考核期内工作计划完成率达 100%	每低 5%扣 4 分
设施管理	基础设施完好率 (15 分)		基础设施完好	发现一处扣 5 分
	水电气设施完好率 (10 分)		设施完好	发现一处扣 5 分
	设施设备检修计划完成率 (10 分)		检修计划完成	未完成项每项扣 5 分
服务质量	保洁达标率 (10 分)		保洁达标	抽查不合格每次扣 1 分
	绿化完好率 (5 分)		绿化完好	发现一处扣 2.5 分
	安全消防设施完好率 (5 分)		安全消防设施完好	隐患未整改扣 5 分
客户关系	物业服务满意度 (5 分)		满意度评价达到标准分以上 (通常≥85 分)	低于标准分扣 5 分
团队管理	员工绩效考核平均得分 (10 分)		员工考核平均分达到标准分以上	每低 5 分扣 2 分
应急管理	应急预案完备性 (10 分)		制定消防/防汛预案并通过演练	未制定扣 5 分，演练缺失扣 2 分
附加项	创新改进		流程优化方案落地或引入智能系统	有效创新每项加 3-5 分

2) 保洁考核标准（共 100 分）

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分	得分
----	------	------	----	----	----

基本 要（ 15 分） （本项 可以 扣分）	按要求报送管理人员双休节假日值班表、员工考勤表、工作计划、工作总结、培训记录、社保缴纳等	没有及时报送，每少一项扣 1 分	5		
	对于检查发现的问题、采购人建议及时做出整改	整改不及时一次扣 1 分	5		
	必须按院方认可的人数安排工作人员	少 1 人扣 1 分	5		
行为 规范 (15 分)	统一服装，文明、主动服务，佩戴胸牌上岗，在岗在位，不得串岗	发现 1 人次扣 1 分	5		
	集中更衣、集中就餐、集中洗涤	发现 1 人次扣 1 分	5		
	操作规范：做到三轻三快，清扫车配置齐全，车随人走	操作不规范一次扣 1 分	5		
保洁 (50 分)	PVC、大理石等地面干净、有光泽，床、床头柜底下等隐蔽区域打扫到位，边角没有污渍	发现一处扣 0.3 分	5		
	墙壁、墙砖没有浮灰、蜘蛛网，标识标牌干净无浮灰，内外玻璃洁净光亮，窗槽没有烟灰等杂物	发现一处扣 0.2 分	4		
	天花板、出风口干净，没有蛛网、没有黑斑、霉点	发现一处扣 0.2 分	3		
	设备带、桌面、床、床头柜、台面等各种器具表面干净整洁，没有灰尘	发现一处扣 0.2 分	4		
	水池、龙头、马桶、淋浴房等擦拭洁净光亮，没有黑斑、霉点，垃圾桶（篓）及时更换，没有外溢	发现一处扣 0.5 分	5		
	微波炉、开水炉擦拭干净，没有水渍、饭渍	不干净扣 0.2 分	3		
	治疗车、抢救车等及时消毒、擦拭干净	发现一处不干净扣 0.2 分	2		
	污洗间摆放整洁、有条理，拖把、一床一巾摆放符合规范，没有私人物品	发现一处扣 0.2 分	4		
	楼梯间干净整洁，扶手没有浮灰，地面没有烟头	发现一处扣 0.2 分	2		
	绿化带、灌木丛要保持清洁，定期清理；清洁用具不得随意摆放	发现一处不干净扣 0.2 分	3		
	室外路灯、指示牌等公共设施干净、不倾斜、没有破损，正常工作	发现 1 处扣 0.5 分	2		
	室外路面无垃圾、杂物、积水等，绿化带、花盆内无杂草、枯枝、烟头、塑料袋等杂物	发现 1 处扣 0.3 分	3		
	室内外（含楼顶、平台等）排水通畅，排水沟内没有烟头、废纸等杂物	发现 1 处扣 1 分	5		

	给病人打开水	发现 1 例无故不打水扣 0.5 分	5		
感控 常识 (20 分)	熟练掌握针刺伤处理流程	不知晓扣 0.5 分	2		
	垃圾处理规范：生活垃圾（厨余垃圾分开、放置） 医疗废物（按要求分类放置）、可回收垃圾（输液瓶、输液袋、西林瓶）	发现一例不规范扣 1 分	8		
	手卫生执行到位	发现一例未执行扣 0.5 分	5		
	消毒液配比及使用正确；毛巾、拖把清洗干净	一例不知晓扣 1 分	5		

3) 消防控制服务考核准则（共 100 分）

项目	内容	考核办法	扣分	得分
劳动纪律 (20 分)	1、认真执行考核制度，无旷工、早退、迟到现象（5 分）； 2、工作积极性，仪容仪表、着装挂牌服务，行为举止规范（5 分）。 3、值班时不能看电视、做工作不相关的事情（5 分）； 4、不能无故离岗（5 分）；	发现有其中一项违反每次一次扣 1 分。		
处理能力 (30 分)	1、熟练操作消防应急设施设备（5 分）； 2、每班对消防控制室操作台功能检测（自检、单线、联动、消防广播、消防电话）（5 分）； 3、处理消防反馈信号，排除隐患（5 分）； 4、消防设施损坏的，通知维保公司更换（5 分）； 5、记录完成、规范（5 分）。 6、迎检时，能准确回答消防有关问题（5 分）。	发现有其中一项违反每次一次扣 1 分。		
服从安排 (10 分)	1、服从上级领导和院办的安排（5 分）； 2、按规定参加医院会议、活动、学习消防知识、演练等（5 分）。	发现有其中一项违反每次一次扣 1 分。		
遵纪守法 (15 分)	1、严格遵守法律法规，杜绝违法违纪行为（5 分）； 2、遵守医院各项制度（5 分）； 3、交接班记录规范、交代清楚	发现有其中一项违反每次一次扣 1 分。		

	(5分)。			
安全检查 (15分)	1、 按要求进行防火巡查 (5分)； 2、 发现消防隐患立即排除和及时整改 (5分)； 3、 每月检查消防设施，不遗漏 (5分)；	发现有其中一项违反每次一次扣 1分。		
逻辑分析 (10分)	1、 消防主机一般故障确认排除 (5分)； 2、 消防检查巡查的部位、消防设施运转情况、灭火器检查和分类 (5分)	不能对故障确认排除的扣 5分。不明确消防巡查的位置和消防设施运行不了的情况扣 5分。		

4) 搬药服务考核准则 (共 100 分)

考核大项	考核子项	考核标准	扣分情况	扣分	得分
职业素养 (20 分)	工作态度 (10分)	热爱本职工作，积极主动完成搬药任务，认真负责，不推诿、不拖延	出现消极怠工、推卸责任等情况，每次扣 2-5 分		
	纪律遵守 (10分)	严格遵守医院的各项规章制度和搬药工作的相关规定，按时上下班，不迟到、不早退、不旷工	迟到或早退一次扣 1 分，旷工一次扣 5 分		

操作规范 (30 分)	药品核 对 (15 分)	在搬运药品前, 仔 细核对药品的名 称、规格、数量、 生产厂家、有效期 等信息, 确保与出 库单或相关单据一 致	出现核对错 误, 每次扣 3-8 分		
	搬运操 作 (15 分)	按照药品的性质和 搬运要求进行操 作, 轻拿轻放, 避 免药品破损、污染; 对于特殊药品 (如 冷藏药品、易碎药 品等), 采取相应 的特殊搬运措施	因操作不当导 致药品损坏或 污染, 每次扣 5-10 分		
工作效率与 质量 (30 分)	工作效 率 (15 分)	在规定的时间内完 成搬药任务, 保证 药品及时供应	未按时完成任 务, 影响药品 供应, 每次扣 3-7 分		
	药品完 好率 (15 分)	搬运过程中确保药 品完好无损, 无挤 压、变形、泄漏等 情况	每出现一件损 坏药品, 扣 2-5 分		
安全意识 (15 分)	自身安 全 (7 分)	搬运药品时注意自 身安全, 正确使用 搬运工具, 避免发 生意外事故	因操作不当导 致自身受伤, 扣 3-7 分		
	药品安 全 (8 分)	严格遵守药品安全 管理规定, 防止药 品丢失、被盗、误 用等情况发生	出现药品安全 问题, 每次扣 4-8 分		

协作与沟通 (5 分)	团队协作 (3 分)	积极与其他工作人员协作配合, 共同完成搬药任务	因协作不当影响工作进度, 扣 1-3 分		
	沟通能力 (2 分)	在工作中及时与相关人员沟通, 反馈搬药过程中出现的问题	因沟通不及时导致问题扩大, 扣 1-2 分		

5) 保安考核准则 (共 100 分)

序号	考核项目	分值	考核内容	分值	扣分	得分
1	工作纪律	15	无迟到早退、缺勤、请假情况;	3		
			上班时间穿工装、佩戴工牌, 仪表整洁;	3		
			上班期间不会客、闲谈、不做与本职工作无关的事;	2		
			上班时间不干私活、不擅自离岗;	3		
			不收受患者及家属、其他人员钱财、贿赂。	4		
2	人际沟通	10	尊重他人, 与同事和谐相处;	3		
			可以和患者及家属、医院职工、其他人员友好的沟通;	3		
			不随意顶撞上级, 服从上级指挥。虚心接受上级、领班的指导、批评, 并及时纠正。	4		
3	工作态度	13	上班期间严格遵守保安纪律; 精神饱满不散漫; 站姿、坐姿端正;	3		
			值班文明礼貌又严格把关;	3		
			工具、器具 (如对讲机) 保护妥当, 配备完整;	2		
			恶劣天气坚守岗位;	2		
			交接班严肃认真。	3		
4	门卫把关	20	身上可能携带危害医院和医院内人员的人一律不得入内;	4		
			进入医院大楼内部人员一律不得带宠物进入;	4		

			对违反医院规定的行为严格制止，有理有据但态度不蛮横；	4		
			夜班人员勤走勤巡医院；严厉查处违纪行为和不合格现象；	4		
			医院发生意外事故及时反映，采取有效措施。	4		
5	安全防范	20	保证医院无失窃现象；	6		
			监控室检查到位，无缺岗漏查现象；	4		
			夜间医院无跑冒滴漏等紧急情况；	5		
			车辆进入医院秩序良好，无堵塞、摩擦、碰撞等车祸发生。	5		
6	治安调解	7	及时处理解决患者之间的纠纷；	3		
			遇打架、斗殴、盗窃等危害医院安全的行为及时妥当处理。	4		
7	特殊奖惩	15	上岗期间绩效比前任有明显改进；	3		
			尽心尽责阻止医院利益受损；	4		
			态度良好，无患者、员工投诉现象；	3		
			为维护医院安全/遇突发事件奋不顾身、拼力抢救。	5		
10	合计	100		100		

6) 水电维修服务考核准则（共 100 分）

序号	考核要素	考核内容	扣分	得分
1	出勤（20 分）	迟到、早退，5 分钟内扣 1 分/次，5~10 分钟扣 2 分/次，10~30 分钟扣 5 分/次，30 分钟以上扣 10 分/次，并记为旷工半天。		
2	工作态度（20 分）	上班期间不严格遵守纪律（如上班闲聊、睡觉）/工作散慢/无理不服从领导合理工作安排/对上级要求整改之事项无动于衷，视其情节扣		

		2~5 分。		
3	各种水电设备管理与维护（15 分）	在规定的時間之前完成工作，維修、保養符合醫院要求。不合要求的視情節進行扣分。		
4	工具管理（15 分）	對工具妥善保管，定期維保，避免遺失。		
5	現場安全管理（10 分）	經常到現場巡查醫院水電設備安全隱患情況保證醫院每天的正常運行。		
6	成本意識（10 分）	公共用電，需按季節定時開關，嚴禁浪費。		
7	緊急情況處理能力（10 分）	對於緊急情況的處理質量、及時性		
總 計				

7) 工程維修服務考核準則（共 100 分）

序 號	考核檢查內容	考核標準	扣 分	得 分
1	未按時上下班遲到、早退和無故曠工的；	5 分		
2	上班期間擅自離崗、隨意串崗、上網玩游戏、電話聊天的；	5 分		
3	無故不參加會議、學習、無故不參加醫院組織的培訓的；	5 分		
4	與同事不能友好相處、相互配合致使工作受到影響的；	5 分		
5	不愛惜公共財物，造成損壞、丟失，影響正常工作的；	5 分		
6	不服從領導、對下達的任務不能完成或延誤完成的；	5 分		

7	不按程序办事或未与领导沟通协商擅自决定且事后不汇报的；	5 分		
8	制造、传播、散布谣言或者拉帮结派、推诿扯皮的；	5 分		
9	泄漏医院秘密及内部规章制度，损害医院利益的；	5 分		
10	每天要巡查公共设施、设备、仪表的运行情况，认真做好各项检查运行记录，发现问题或隐患情况不及时处理的；	10 分		
11	及时满足医院的维修要求，接到报修通知 10 分钟内赶往处理，急修不过夜，小修小补随时报告随时维修，维修不及时造成损失和病人及家属投诉的；	10 分		
12	因服务态度和工作不力，造成医院科室投诉，经查实属实的；	10 分		
13	发生停电、停水、火警或其他事故，不及时到场和查明原因，未采取应急措施，造成损失的；	5 分		
14	冬季要做好各种供水管道的保温工作，工作疏忽不到位；	5 分		
15	熟悉供水、供电、供暖、消防等系统、管道、线路的分布走向和控制位置，以及设备的功能和使用状况，对设备不及时作好维修、保养的；	10 分		
16	做好各项报修工作，值班期间不按规规定填写值班记录、维修记录的；	5 分		
合计		100 分		

8) 特种设备操作人员考核准则（共 100 分）

考核项	分值	具体考核内容及评分标准	扣分	得分
职业道德	5 分	严格遵守医院及物业公司的各项规章制度，服从工作安排，无违规违纪行为，得 3 分；如有轻微违规，扣 1-2 分；严重违规此项不得分。- 对待工作认真负责，具有较强的责任心和敬业精神，得 2 分；工作敷衍了事，责任心不强，扣 1-2 分。		
服务意识	5 分	对待医院医护人员、患者及家属态度热情、耐心，积极提供帮助，		

		得 3 分；服务态度差，被投诉一次扣 1 分，扣完为止。- 主动了解服务对象需求，及时响应并解决问题，得 2 分；对服务对象需求响应不及时，扣 1-2 分。		
沟通能力	5 分	与同事、医院相关部门及服务对象沟通顺畅、清晰，能准确传达信息，得 3 分；沟通存在障碍，信息传达有误，扣 1-2 分。- 善于倾听他人意见和建议，能有效协调解决问题，得 2 分；不善于倾听，协调能力差，扣 1-2 分。		
安全意识	5 分	严格遵守特种设备安全操作规程，时刻保持安全警惕，得 3 分；违反安全操作规程一次扣 1 分，扣完为止。- 积极参与安全培训和应急演练，掌握基本的安全防护知识和应急处置方法，得 2 分；无故不参加安全培训或应急演练，扣 1-2 分。		
理论知识	20 分	熟悉所操作特种设备的性能、结构、工作原理及相关技术参数，满分 5 分，掌握程度不足酌情扣分。- 了解特种设备相关的法律法规、标准规范及医院的特种设备管理制度，满分 5 分，知晓程度不够相应扣分。- 掌握特种设备的日常维护保养知识，包括保养项目、周期、方法及注意事项，满分 5 分，掌握不全面酌情扣分。- 了解特种设备常见故障的判断方法及排除思路，满分 5 分，了解不深入相应扣分。		
实操技能 - 设备操作	10 分	能够正确、规范地操作特种设备，动作熟练、准确，满分 6 分，操作不规范、不熟练酌情扣分。- 操作过程中严格遵守安全操作规程，无安全隐患，满分 4 分，存在安全隐患扣 1-4 分。		
实操技能 - 维护保养	15 分	按照规定的周期和项目对特种设备维护保养服务公司进行监督，操作规范、到位，满分 9 分，保养不及时、不规范酌情扣分。- 能够正确使用保养工具和材料，保		

		养后设备性能良好，满分 6 分，工具材料使用不当或设备性能未达要求相应扣分。		
实操技能 - 故障排除	15 分	能够快速、准确地判断特种设备常见故障，并采取有效的排除措施，满分 9 分，故障判断不准确或排除不及时酌情扣分。- 排除故障过程中严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全，满分 6 分，存在安全风险扣 1-6 分。		
- 应急处置能力	10 分	掌握特种设备突发事件的应急处置预案，包括应急响应流程、救援措施等，满分 4 分，不熟悉预案内容酌情扣分。- 在模拟特种设备突发事件场景中，能够沉着冷静，迅速采取有效的应急处置措施，满分 6 分，处置不当或反应迟缓相应扣分。		
- 出勤情况	10 分	工作出勤率，满勤得 3 分，缺勤一次扣 1 分，扣完为止。- 工作任务完成情况，按时、保质、保量完成工作任务得 4 分，未完成任务或完成质量不高酌情扣分。- 团队协作精神，积极配合同事工作，具有良好的团队合作意识得 3 分，不配合工作扣 1-3 分。		