**西北妇女儿童医院**

**曲江院区净化空调外包服务项目合同**

甲 方：西北妇女儿童医院

乙 方：

甲方：西北妇女儿童医院

乙方：

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就本项目协商一致，订立本合同。

**一、服务内容**

（一）服务范围

本项目包含西北妇女儿童医院曲江院区净化空调系统全年运行管理、维护保养及年检服务等。

（二）服务要求

**总体要求：**

1.负责服务范围内所有项目的值班、运行操作、现场巡检、日常维保等管理工作,配合医院做好相关项目的年检工作，确保空调系统正常运行，并满足医院使用要求,同时又能做好各项节能工作。

2.工作人员必须有专业上岗证，具有丰富的技术经验。

**具体要求：**

（一）曲江院区建筑面积15万平方米，2015年投入使用。洁净科室包含手术室、NICU、CICU、血液移植仓、静配中心、PCR实验室、PCR（方舱）实验室、PICU、发热门诊、遗传分子实验室、转化医学中心、供应室等净化空调系统维护保养工作。

（二）服务内容包含：

1、提供24小时专人值班管理，专人开机、停机。

2、对甲方相关人员提供无偿的培训服务，帮助甲方掌握相关设备的使用情况。

3、对净化系统内所有机械传动部份进行检查调整、维修保养。

4、对强、弱电部分及其负载设备性能进行全面的检查调整、维修保养。

5、对自动控制系统的自控程序、执行器、电脑中央处理器(DDC)、仪器仪表进行检查调整、维修服务。

6、对净化系统区域中的设备和配件，如:模块机组、风机、风管、风阀、防火阀、连接器、水管、水阀、水泵、初效、中效、亚高效、高效过滤器、表冷器、加热器、减震器、加湿器、高静压箱等及其附件进行检查、清洗消毒、调整、维修、保养、更换服务。

7、洁净区域日常温度、湿度、洁净度、送风量、新风量等参数记录和调校、年度第三方洁净度检测和每季度自测。

8、净化区域各科室内的装饰部分：包括电动门、三柜、情报面板、气密门、墙顶地面、用水设备的上下水、刷手池、照明、开关插座、门禁、呼叫系统等。

（三）服务质量考核

每月根据《曲江院区净化空调外包服务考核表》打分，以百分制计算。最终考核结果的等次划分为：95-100分：付当月服务费100％，；94分（含）及以下：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，并限期整改；85-70分（含）：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，约谈服务单位负责人；＜70分：暂停付款，启动合同终止流程。

**二、服务期限：**

计划服务期三年，合同根据考核情况一年一签。本次为第一年度合同，服务期限为2025年\*月\*日止2026年 \*月\* 日

**三、合同价款及支付方式**

（一） 合同总价款为（大写）人民币 （¥ ）。

（二）合同总价包括：完成维保工作内容所需的基本工资、绩效工资、福利、社会保险费用、培训、服装、办公费用、利润、税金、政策性文件规定的费用、检测费用完成维保工作内容所需的基本工资、绩效工资、福利、社会保险费用、培训、服装、办公费用、利润、税金、政策性文件规定的费用、检测费用（日常免费维修清单-管材甲方储备。其他材料、备件，乙方必须建立并严格执行设备的运行安全操作规程。在正常维保的前提下，如设备故障需要维修，设备零配件单次或单个零配件价值1000元以内(含1000元)的配件更换及维修费用由乙方承担，乙方提出可行方案，甲方审核并同意后进行实施;设备零配件单次或单个零配件价值1000元以上的，由乙方提出可行方案及费用，书面报告甲方，甲方组织市场调查，乙方所报零配件费用不得高出市场价，由甲方负责采购，乙方更换维修，只计算配件材料费，人工费不予计算。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

（四）支付方式：银行转账，按月支付，每月考核，根据考核情况支付月服务费用，每次付款前，供应商开具符合税法规定的等额正规发票，提交当月工作总结及次月工作计划，采购人以银行转账的方式向供应商支付相应金额的服务费。

**四、双方的权利和义务**

（一）甲方的权利和义务

1、甲方有权依据合同约定及采购文件要求对乙方的服务项目进行月、季、年度考核：有关部门每月对后勤服务考核评定，考核方法按《曲江院区净化空调外包服务考核表》执行。如因乙方管理不善未能达到有关议定的服务质量指标，甲方应以书面通知书方式通知乙方，乙方于收到通知后7日内整改，若乙方未能按时整改或是整改达不到甲方预期的效果，甲方可按照《曲江院区净化空调外包服务考核表》进行惩罚。

2、乙方的年度管理计划需经甲方审议通过。否则，由此造成的一切后果由乙方自行承担。

3、合同执行期间甲方对乙方工作人员不承担安全管理责任。乙方工作人员因履行本合同向甲方主张任何权利的，乙方负责解决，与甲方无关，甲方由此产生任何损失由乙方承担。

4、甲方在本合同生效之日起十个工作日内向乙方提供服务项目相关档案资料，并在乙方服务期满后予以收回。

5、甲方有权向乙方提出具体问题的意见和建议。

6、甲方有义务向乙方提供办公场所。

7、如甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，甲方有权要求乙方更换相关管理人员，且乙方应在五个工作日内更换相关人员。否则，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失，并按当月服务费的10%支付违约金。

（二）乙方权利和义务

1.根据有关法律、法规及本合同的约定，制订各项服务管理办法及实施细则，并报甲方审核通过之后，方可开展各项管理活动。

2.乙方工作人员应自觉遵守甲方各项规章制度否则，每发现一次，扣除乙方当月服务费用的3%；2个月内累计发现5次的，视乙方根本违约，甲方有权解除合同（合同自书面解除通知到达乙方之日起解除），并按本合同第五条第（二）款之约定承担违约责任。

3.因乙方原因给甲方造成损失，乙方应向甲方承担全部赔偿责任。

4.乙方的机构设置及人员配备、调整应提前7日与甲方协商，并得到甲方的

书面认可后方可实施。否则，由此造成的一切后果由乙方自行承担。

5.乙方提供所有维修及运行使用的工具。

6.乙方提供24小时后勤保障服务工作。

7.乙方接受甲方主管部门及医院相关部门的监督。

8.乙方应当严格保守甲方的商业秘密，不得向第三方透露相关信息，若因乙方泄露信息导致甲方损失，乙方承担全部责任，并双倍赔偿损失。

9.乙方的工作人员在服务过程中发生的人身损害或经济损失，由乙方负责；乙方与第三方发生纠纷，均与甲方无关，甲方因此受到任何损失的，由乙方负责全额赔偿。

10.乙方必须与委派或更换到甲方服务的工作人员签订劳动合同，并依法为工作人员缴纳相应的社会保险，同时必须将相应的合同文本及足额缴纳的各项社会保险的凭证加盖乙方公章如实在甲方处备案。乙方委派或更换到甲方服务的工作人员工资、福利由乙方足额支付，如存在拖欠工资或福利的情形，乙方应及时协商解决，如协商不成，甲方有权拒绝向乙方支付相应服务费。

11.甲方与乙方委派或更换到甲方服务的工作人员之间不能存在任何劳动关系，若乙方服务人员因劳动争议等与乙方发生任何纠纷的，由乙方负责解决，与甲方无关。若因此给甲方造成任何损失的，由乙方负责全额赔偿。

**五 、违约责任**

（一）双方按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）因乙方原因未能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，如在10日内未能达标，甲方书面通知乙方终止合同，合同自书面解除通知书送达乙方之日起解除，因此给甲方造成的损失，乙方应全额赔偿。并按照合同总金额的3%追究乙方违约责任。

（三）因乙方原因对甲方房屋建筑、设施设备造成损坏，乙方承担全部赔偿责任并进行善后处理；乙方对甲方设施不得擅自占用和改变使用功能，否则甲方有权要求其恢复原状并赔偿相应损失。乙方应在接到甲方通知后5日恢复原状并赔偿甲方损失。如乙方拒绝或怠于恢复原状的，甲方有权指定第三方予以恢复原状，所有费用均由乙方承担。

（四）甲乙双方发生争议，乙方应在继续保证甲方设备正常运转的基础上，协商解决，在发生争议期间乙方不按合同要求提供服务，造成的损失由乙方全额赔偿。

（五）乙方原因造成的合同终止,在甲方按程序取得第三方服务之前，乙方继续按合同标准提供服务，否则造成一切损失由乙方承担。

（六）乙方在履行合同过程中遇相关检查，有转包合同的行为，甲方有权终止合同，合同自书面解除通知送达乙方之日起解除。在甲方按程序取得第三方服务之前，乙方继续按合同标准提供服务，否则造成一切损失由乙方承担。

（七）合同期内服务公司及服务人员均为乙方直接所属，乙方不得采用挂靠或外包方式再次委托其他单位承担此项目。如甲方发现有违约情形，可直接终止合同执行，违约责任由乙方全部承担。

**六 合同争议解决的方式**

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成任一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**七 合同生效**

本合同甲、乙双方法定代表人签字或盖章并加盖公章后生效。（含附件）一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。合同执行完毕后，自动终止（合同的服务承诺则长期有效）。

**八 其他事项**

（一）采购文件、响应文件、合同附件均为合同不可分割的部分。

（二）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。补充合同与本合同约定不一致的，以补充合同为准。

（三）合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

（四）本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方 | 乙 方 |
| 西北妇女儿童医院（盖章） | （盖章） |
| 地址： | 地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 联系人： | 联系人： |
| 电话： | 电话： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 纳锐人识别号： | 纳税人识别号： |
| 日期： 年 月 日 | |
|  |

附件

西北妇女儿童医院曲江院区净化空调外包服务考核办法

**第一章 总则**

第一条 为加强医院科学管理，切实提高工作效率，确保各项工作落实到位，促进医院快速、健康、可持续发展，使外包服务单位能够更好地为医院提供优质服务，特制订本办法。

第二条 适用范围：曲江院区净化空调外包服务单位。

第三条 考核原则

(一)客观考评原则。考核者应以客观事实为考核依据。

(二)公正考评原则。考核者不能被个人情感支配，应公正评价被考核者。

**第二章 考核内容及评分标准**

第四条 考核实行月扣分制，每月基础分为100分，月末根据当月职责履行情况、工作效率、服务质量等方面的表现，结合评分标准评定当月得分。

第五条：考核标准（后附）

**第三章 考核程序**

第六条 考核方法

定期与不定期相结合方式。定期：医院相关部门每月最后一周或不定期进行；行政后勤管理人员不定期巡查外包公司工作情况，发现问题，立即通知责任人改正，并视情况扣分，记入月底考评。

**第四章 考核结果应用**

第七条 每月根据《考核标准》打分，以百分制计算。最终考核结果的等次划分为：95-100分：付当月服务费100％；94分（含）及以下：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，并限期整改；85-70分（含）：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，约谈服务单位负责人；＜70分：暂停付款，启动合同终止流程。

**第五章 附 则**

第八条 由于医院属于特殊行业，不允许出现重大事故，若出现重大事故则考核为一票否决。

第九条 该考核办法在运行过程中，根据实际情况可进行内容补充、调整。

****考核标准****

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容与标准 | 分值  （100分） | 评分细则 | 实际得分 | 扣分原因及事实描述 |
| 1 | **日常巡检与预防性保养 (33分)** | | | | | |
| 1.1 | 巡检计划与执行 | 严格按照合同约定频次（如每日/每周/每月）对净化系统设备进行巡检，并有详细巡检记录。 | 10 | 巡检记录完整、规范，无遗漏，得10分。每少一次巡检或记录不完整/不规范，扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 1.2 | 设备运行状态 | 巡检时准确判断设备运行状态，及时发现潜在问题并记录上报。 | 8 | 设备运行参数在正常范围，潜在问题及时发现并上报，得8分。发现一处设备异常未及时上报或判断失误，扣2分，扣完为止。 |  |  |
| 1.3 | 预防性保养实施 | 严格按照合同约定的保养周期和项目进行预防性保养，并有保养记录和相关凭证。 | 10 | 保养项目齐全、到位，记录清晰，得10分。每遗漏一项保养或保养不到位，扣2分；记录不规范，扣1分/项，扣完为止。 |  |  |
| 1.4 | 清洁与环境 | 维保工作区域及设备表面清洁，工具材料摆放有序，无遗留垃圾。 | 5 | 工作区域及设备清洁，工具材料整理到位，得5分。发现一处不清洁或工具材料乱放，扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2 | **故障维修与应急处理 (30分)** | | | | | |
| 2.1 | 响应时间 | 接到故障报修后，按合同约定时间（10分钟内）到达现场处理。 | 5 | 100%按约定时间响应并到达，得5分。每延迟1小时（不足1小时按1小时计），扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 2.2 | 维修及时性 | 一般故障在合同约定时间内（2小时/3小时/12小时/72小时内）修复；重大故障提供书面方案并按方案时间修复或采取临时措施。 | 10 | 一般故障按时修复，重大故障及时处理，得10分。一般故障每超期1小时，扣2分；重大故障未及时提供方案或未按方案执行，扣5分/次，扣完为止。 |  |  |
| 2.3 | 维修质量 | 故障修复彻底，短期内无重复发生；更换配件为原厂或同等质量合格产品，并有更换记录。 | 10 | 故障彻底修复，无重复发生，配件合格，记录完整，得10分。同一故障一月内重复发生，扣5分/次；使用不合格配件，扣10分/次。 |  |  |
| 2.4 | 应急处理能力 | 接到紧急故障（如大面积停机、影响重要区域等）后，按合同约定最快时间到达并组织抢修，应有应急方案并定期演练。 | 5 | 应急响应迅速，处理得当，有效降低影响，得5分。响应迟缓或处理不当造成不良影响，扣3-5分。 |  |  |
| 3 | **人员与管理 (18分)** | | | | | |
| 3.1 | 项目负责人与培训 | 项目负责人每周在岗时间不少于40小时。驻守人员着装统一规范，佩戴工牌；定期进行专业技能和医院相关规章制度培训。 | 5 | 项目负责人每周在岗时间不少于40小时，得2分，少于40小时扣2分。人员资质符合要求，着装规范，得3分。发现无证上岗或着装不规范，扣1分/人；未提供培训记录，扣3分。 |  |  |
| 3.2 | 安全操作 | 严格遵守医院安全管理规定及操作规程，无安全事故发生（如触电、火灾、设备损坏等）。 | 5 | 无安全事故，操作规范，得5分。发生一般安全隐患未造成损失，扣2分；发生安全事故，视情节扣5-10分，并追究相关责任。 |  |  |
| 3.3 | 资料记录与提交 | 按时提交月度维保总结报告、设备运行状况分析、耗材更换计划、维修记录等资料，内容真实、准确、完整。 | 5 | 资料提交及时、完整、准确，得5分。每迟交1天扣1分；内容不完整或不准确，每项扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 3.4 | 备品备件管理 | 常用备品备件储备充足，能满足维修需求；更换下的废旧物料按医院规定处理。 | 3 | 备件充足，废旧物料处理规范，得3分。因备件不足导致维修延误，扣1分/次；废旧物料处理不当，扣1分/次。 |  |  |
| **4** | **服务质量与沟通 (19分)** | | | | | |
| 4.1 | 服务态度 | 服务热情、主动，耐心解答疑问，虚心接受意见。 | 3 | 服务态度好，医患及院内科室反映良好，得3分。接到有效投诉一次，扣1-3分。 |  |  |
| 4.2 | 沟通协调 | 与医院后勤管理部门及使用科室保持良好沟通，重要事项及时汇报，积极配合医院工作安排。 | 3 | 沟通顺畅，配合积极，得3分。重要事项未及时汇报或配合不力，扣1-3分。 |  |  |
| 4.3 | 投诉处理 | 对医院提出的投诉或异议，能及时响应并妥善处理。 | 3 | 投诉处理及时、满意，得3分。投诉处理不及时或处理结果不满意，扣1-3分。 |  |  |
| 4.4 | 满意度问卷 | 参照满意度问卷调查表 | 10 | 每月发放10分问卷，结果不满意扣1—10分。 |  |  |
| 注：  1.本考核表将作为月度服务费用支付、合同续签及年度评价的重要依据。  2.“扣分原因及事实描述”栏应具体、客观，必要时可附照片、记录等佐证材料。  3.对于严重违反合同约定或造成重大损失的情况，除扣分外，医院有权依据合同条款采取进一步措施。  考核结果应用：  95-100分：付当月服务费100％；  94分（含）及以下：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，并限期整改；  85-70分（含）：每低1分，按当月服务费扣除0.5％，约谈服务单位负责人；  ＜70分：暂停付款，启动合同终止流程。 | | | | | | |