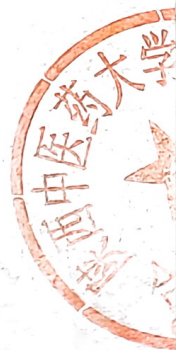


物业服务合同书

(陕西中医药大学附属医院保洁服务项目)



甲方：陕西中医药大学附属医院

乙方：陕西超洁物业集团有限公司



陕西中医药大学附属医院

物业服务采购项目

合 同

甲 方：陕西中医药大学附属医院

乙 方：陕西超洁物业集团有限公司



陕西中医药大学附属医院 物业服务采购项目合同

甲方：陕西中医药大学附属医院

乙方：陕西超洁物业集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，陕西中医药大学附属医院（以下简称“甲方”）通过公开招标的方式确定陕西超洁物业集团有限公司（以下简称“乙方”）为陕西中医药大学附属医院物业服务采购项目的成交供应商。现双方本着平等、自愿的原则达成如下协议：

一、合同期限

（一）服务地点：陕西中医药大学附属医院

（二）服务期：自2024年05月01日起至2025年04月30日止。

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过3年。

二、物业服务范围

物业服务内容：北楼、骨科楼、名医馆、老年病科、肝病楼、病案室、后勤楼、库房、发热门诊、行政楼、供应室、制剂中心、生殖中心、影像中心，项目总建筑面积约39565.116m²的保洁管理及物料配发等相关服务（详见附件一）。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）壹佰柒拾捌万玖仟捌佰零陆元整；¥ 1789806元/年，月保洁费为人民币（大写）壹拾肆万玖仟壹佰



伍拾点伍元整 ¥ 149150.5 元/月。

(二) 合同总价包括：在服务期内保洁服务、管理内容、设备、耗材(包含洗涤液、生活垃圾袋等所有消耗品)、通讯、服装、办公设备、各种税费、人工工资、保险、劳保、维护、利润、税金、日常用品、保洁人员体检及注射疫苗费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 保洁服务费按月结算，乙方应提供与甲方名称一致的等额正规增值税发票、每月保洁服务质量考核表及保洁上月人员工资发放表。开票金额为每月实际支付的保洁服务费=合同总价款÷12个月。

(二) 支付方式：银行转账。乙方收款信息如下：

户名：陕西超洁物业集团有限公司

账号：2604 0224 0920 0057 361

税号：9161 0400 7379 7770 5W

地址：陕西省咸阳市秦都区人民西路金方圆广场A座1107室

开户银行：工商银行咸阳渭阳西路支行

(三) 货币单位：人民币

(四) 结算方式：按月支付，乙方每月应开据上月发票、提供上月保洁服务质量考核表及职工上月工资下发签收证明给甲方，甲方收到发票及工资下发签收证明、考核表后25个日历日内，结合甲方其他考核结果等，计算每月考核扣除金额，支付上月服务费。

五、保洁服务内容及要求



按照《招标内容及采购要求》中所有承诺作为本合同的附件执行。(详见附件二)

六、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方对本项目实施监管和指导,并按合同要求结算、审定支付给乙方的服务费用。

2. 甲方向乙方无偿提供水、电、办公室、工具库房等必要的工作条件。

3. 甲方负责按照本合同约定的指标考核乙方,具体考核的方式及内容由甲方决定。

4. 考核方式和内容详见附件三《陕西中医药大学附属医院保洁工作质量考核表》。

5. 乙方进场服务人员上岗前需经过甲方确认,甲方有权对人员提出调整要求,乙方需积极配合。要求项目经理年龄30—45岁,大专及以上学历,有3年及以上的物业管理工作经验;保洁人员年龄18-55岁,体貌端庄,综合素质较好,并持有健康证。

6. 因不可抗力等因素,导致合同无法继续履行,应在不可抗力发生后10日以书面形式通知对方,合同自另一方接到合同解除告知函后自动解除,双方权利和义务终止,均不承担任何责任。

(二) 乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的规定,同时结合本物业管理实际情况,制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准、承诺及考核、奖惩办法等,并报甲方备案。

2. 遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求,根据甲方授



权，对物业服务区实施保洁服务，确保实现管理目标，严格按照双方约定服务内容、标准和承诺，履行职责，做到让甲方满意。

3. 乙方提供服务过程中自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。当甲方按照物业服务考评标准进行检查发现问题以工作联系单等形式告知乙方时，乙方应及时签字并进行整改。

4. 乙方对甲方的监督检查，不得敷衍、推诿、塞责和抵制。

5. 乙方项目经理就管理服务中存在的问题，每周至少与甲方沟通一次，提出解决办法。

6. 乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的各类管理档案。

7. 乙方人员在服务中因操作不当、工作责任心不强等原因导致的一切纠纷、投诉、责任事故等问题，所产生的一切责任、经济处罚由乙方全部承担。

8. 未经甲方同意，不得擅自与服务区域内从事物业管理相关服务以外的经营活动。

9. 乙方不得擅自将本合同服务区域内容委托/转包/分包给第三方。

10. 乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。如因乙方原因产生纠纷的，所有责任由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

11. 乙方所提供使用的清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，



必须是通过国家相关部门批准并予以使用的优质产品。所有消毒剂必须是通过国家卫生部门审批予以使用的，对人体无伤害，并符合医院感染科的要求，由于使用不合格产品对人员造成的伤害或其他损失，由乙方承担全部责任。

12. 政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

七、服务承诺

（一）人员要求

1. 安排在现场的服务人员必须满足陕西中医药大学附属医院的运行要求，本合同最低人数不少于59人。

2. 拟任项目经理不得同时兼任其他项目的项目经理，且项目经理不得随意更换，如需更换则需经过甲方同意。

（二）具体要求

1. 健全、健全各项规章制度，检查督促各岗位责任制的执行情况，不断提高服务质量，落实奖惩制度；保证工作时间在岗不脱岗，保持自身办公环境的整洁卫生。

2. 确保合同所约定各工种服务质量及标准履行到位。对甲方提出的合理要求和反馈意见热情接待并及时处理。

3. 每个月对服务项目进行问卷调查，对不满意的地方立即进行整改，对连续三次评为不满意的服务人员必须进行更换。及时主动与甲方联系人进行沟通，征询工作意见和建议。

4. 设立考勤制度，负责服务人员的考勤工作，若服务人员有请假等事由，负责派员顶岗。

5. 保洁员应按甲方提出的要求统一着装，仪容仪表整洁端庄。

6. 保洁员上岗前要经过统一培训。



7. 保洁员应遵守甲方的规章制度，礼貌待人，规范作业。
8. 保洁员应牢固树立“安全第一”思想，防止对物业设备设施和第三者造成损失，防止损坏保洁机械设备，防止人身事故发生。
9. 保洁作业应避免对医、患及医院正常工作的影响。
10. 保洁作业时工具应随身携带或在保洁车上规范放置，不允许在作业区内随意乱放，作业完毕应按规定的地点规范摆放或放回工具间。
11. 清运垃圾应按指定路线行走，事前对袋内垃圾进行检查，以防商品混入，垃圾处理应袋装化。
12. 保洁员如果拾到物品应及时交管理处或主管部门。

（三）其他要求

根据清洁工作的需要，配备必需的清洁用具。包括但不限于玻璃刮、大扫把、小扫帚、垃圾斗、尘推、拖把、伸缩杆、擦洗布、硬刷、钢丝球、不锈钢洁亮剂、玻璃清洁剂、洗洁精、去污粉、除垢剂、杀虫剂等。

（四）服务保证

1. 乙方须保障所有人员待遇不得低于咸阳市最低工资标准。
2. 乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由乙方负责。
3. 未经甲方书面许可，乙方不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。



八、解除合同

如发生下列任意一项，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

(一) 甲方每月对乙方保洁服务质量按考核标准进行考核，考核合格线为95分。若乙方一个月内有2个考核不合格，或者一个季度内累计考核不合格三次及以上的。

(二) 因乙方原因导致科室多次投诉，经整改后仍不到位的；省市行政部门卫生检查不合格；或发生重大火灾、伤亡、档案丢失等。

(三) 发生重大安全事件隐瞒不报。

(四) 项目经理、主管必须专职在医院上班，管理人员及保洁人员岗位到岗率一年内督查发现3次少于90%的(节假日除外)，甲方除扣除未到岗率费用外有权解除与乙方的保洁合同。

(五) 乙方在服务期内发生重大安全事故：如保洁人员违规偷窃外卖医疗固废；因管理不到位造成员工死亡事故等；甲方有权解除与乙方的保洁合同，所造成的一切纠纷由乙方承担全部法律责任和经济损失。

(六) 乙方管理不到位，造成群发性事件，严重影响医院名誉的，乙方应向甲方赔偿因此造成的所有经济损失，且甲方有权解除与乙方的保洁合同。

(七) 发生重大突发应急事件或重大活动，乙方要无条件服从甲方的统一调配。如不服从调配，甲方有权邀请第三方单位或个人完成该项服务，所产生费用由保洁公司无条件全部承担，并从当月服务费中全额扣除，同时，甲方有权解除与乙方的保洁服务合同。

(八) 其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。



(九) 乙方违反合同约定，存在合同约定或者法律规定的合同解除情形的，甲方有权单方解除合同，合同自乙方收到解除通知之日解除，乙方应向甲方支付合同总金额20%的违约金。

九、违约责任

(一) 按合同约定及《民法典》中的相关条款执行。

(二) 在本合同履行过程中，任何一方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的，应当向另一方赔偿。

(三) 乙方应在合同期满或者解除后3日内将保洁资料如数无条件移交，办理移交手续后有序退出，乙方未办理移交手续私自退出的，属乙方违约，甲方除扣除最后一个月的保洁服务费外，还将建议相关部门将其列入不诚信名单。

十、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由甲乙双方协商解决；协商不成，可向甲方管辖区的人民法院提起诉讼。

十一、合同生效及其他

(一) 本合同自双方签章之日起生效。

(二) 本合同壹式陆份，甲方肆份，乙方贰份，本合同连同附件具有同等法律效力。

(三) 未尽事宜由双方协商解决。

(四) 在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目补充协议。

十二、附件

附件一：《陕西中医药大学附属医院保洁员岗位分布明细》



附件二：《服务内容及要求》

附件三：《陕西中医药大学附属医院保洁工作质量考核表》

附件四：《陕西中医药大学附属医院保洁工作服务考核标准》

甲方（盖章）：
法定代表人或委托代理人
签字：
年 月 日

乙方（盖章）：
法定代表人或委托代理人
签字：
2024年 5月 1日



附件一：

陕西中医药大学附属医院保洁员岗位分布明细

序号	岗位	人数	区域
1	管理岗	3人	
2	技工	4人	2人开洗地机,2人洗玻璃及其他
3	生殖中心	1人	包含临时性消杀
4	医废+生活垃圾	4人	医废2人,生活垃圾2人
5	肝病楼	6人	-1至5层,每层1人
6	北楼	15人	15层,每层一人
7	老年病科	3人	3层,每层一人
8	骨科楼	14人	共七层1-5每层2人、6层手术室4人,7层不打扫
9	行政楼	1人	
10	病案室+后勤库房	1人	包含后勤办公室
11	名医馆	3人	5层
12	发热门诊	2人	
13	制剂中心	1人	
14	影像中心	1人	
15	合计	59人	

1. 人员基本要求：

(1) 所有人员必须五官端正，身体健康，作风正派，热爱集体，服从管理，遵守医院的纪律和制度；

(2) 本项目服务人员不少于 59 人，所有保洁服务人员必须身体健康，无残疾和传染病，入职体检合格者方可上岗；



(3) 男性年龄大于 60 岁和女性年龄大于 55 岁在所有员工占比不超过 63%，且年龄最大不得超五岁。专项保洁员要求为男性，身体素质良好；

(4) 乙方人员在服务期内所发生的生产、安全和交通事故等由乙方负责，甲方不承担任何责任；

(5) 乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；

(6) 乙方必须合理配备服务团队；所有人员必须经过专业的岗前培训，合格后方可上岗；所有员工入院服务时都必须体检合格才能上岗；

2. 乙方必须配置满足工作需求的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材，保洁设备，如：专用的洗地机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、垃圾车、榨水器等。保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料等消耗品必须使用国优、环保品牌，耗材质量须经院方认可。

3. 乙方必须配置满足医院需求的生活垃圾袋。

4. 乙方必须给各岗位员工配备统一服装，并且服装要与医护人员的服装和谐一致。

5. 甲方根据实际情况提供管理用房，不提供员工宿舍。

6. 公共水电费：公共水电费由甲方承担。

7. 工伤管理：乙方人员在工作中因自身操作不当或不慎受伤造成的伤害，由乙方全权负责。

8. 员工保险：要求乙方按照国家规定为员工购买社保及相关保险，特殊工种（高空作业、高温作业等）必须购买相应工作安全保险。



9. 自查管理：要求乙方物业公司按照医院要求，结合监管细则，分区确定责任人，定期巡查，每天不少于2次巡查标准，并形成记录。总公司每年对现场的考核督导不少于两次，并将考核结果及整改情况给甲方报备。

10. 遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、地震、重大事故的急救或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。在服务期内遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），乙方要无条件积极配合。

11. 如遇环保局、卫生局检查，乙方所负责有关工作所造成罚款、处罚，由乙方承担。

12. 乙方需提前进驻现场，做好前期准备工作，确保交接工作不影响医院正常运行。



附件二：

陕西中医药大学附属医院保洁服务内容及要求

1、医疗区域及医疗公共活动场所每天上下午各清扫两次及以上，做到地面无杂物，墙面无广告残标。楼内做到无痰迹、无烟头、果皮、纸屑等各类废弃物，地面无积水，室内无异味。

2、医疗区域及医疗公共活动场所卫生间每天至少清理2次，保证便池无污渍、镜面和水龙头、洗手池、台面无污染、无灰尘。水龙头用水完毕后要及时关闭，防止水资源浪费。

3、楼内楼梯扶手、门窗、栏杆、标识牌每周擦拭2次，保证表面干净无污垢、无蛛网。公共场所玻璃(不含全封闭式玻璃)等每月最少保洁1次。

4、电梯前厅每日清扫、拖擦2次；电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每1个月对电梯门壁上光一次。

5、无电梯的楼内通道和楼梯，每日清扫及拖擦2次；有电梯的楼内通道和楼梯，每天拖擦2次；楼内大堂、门厅大理石、花岗石地面定期保养，保持材质干净、有光泽，每日清扫、擦拭2次、全面打蜡1次/半年。

6、涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面每周至少清理1次；消防栓、踢角线、过道门每周至少擦拭2次，墙面上的广告贴及时清除，清除后墙面存在的不干胶残留一并处理干净。

7、墙角、天花板、共用照明灯具，空调外观每周除尘一次，目视无污渍、无蛛网

8、天台和屋顶每月清洁一次，如遇暴雨天气提前对屋顶排水管道进行疏通。



9、根据防控疫情工作要求，每天四次对楼内及公共区域进行消杀并做好消杀记录，张贴消杀记录表，公共卫生间、电梯间配备相应的清洁用品(洗手液、卫生纸、卫生球、84消毒液等)。

10、室内外堆放的垃圾、家具及杂物及时清运至垃圾台。

11、生活垃圾日产日清，果壳箱无满溢现象。垃圾桶周围掉落的垃圾要及时清扫干净，按时对垃圾桶进行清洁。积极配合医院禁烟活动，安排禁烟宣传员对公共场合抽烟行为进行劝阻。

12、根据垃圾分类要求，对产生的所有垃圾进行分类处理。

13、有大型活动时，乙方应全力配合活动需求，拉运桌椅及帐篷摆放到位，重点负责会场的卫生及消杀。

14、大型节假日乙方应全力配合，提供服务。

15、有房屋改建时，督促监督乙方按时清运产生的建筑垃圾，履行监管责任。如长时间施工单位未清理，由乙方承担自行外运。

16、大件家具清理需要提供人员进行装、抬、搬运。

17、病区单元医废，应按院内要求收集、包装、清运，并于医废暂存点办理移交手续。

18、医院有大型检查，保洁单位应无条件全力配合，确保环境卫生达标。

19、如遇新冠疫情等的日常消杀，按照院感要求，每天对重点部位进行5次消杀，普通病区每天2次消杀，如发现疫情随时进行消杀，配比浓度1：1000，普通病区1：500的要求配比。

20、PVC地板至少每年2次打蜡养护，工具及材料由乙方提供。



附件三：

陕西中医药大学附属医院保洁工作质量考核表

科室_____ 检查者_____ 检查时间_____ 得分_____

类别	考核项目	分值 (分)	质量标准与评分办法	扣分
劳动纪律 10分	遵纪守法，遵守医院规章制度，遵守劳动纪律，按时上下班，不脱岗、串岗、旷工，不做与工作无关的事，因事需要休假，离岗前需与护士长或区域负责人请假	3	违反一次扣1分	
	工作时间穿着整洁，按规定要求着工作装，全程佩戴口罩，勤洗手	3	违反一次扣1分	
	工作认真服务热情，不得与患者家属及工作人员发生争执	2	发生争执一次全扣，并视情节进行处罚	
	不得损坏、私拿公物及他人财物	2	一次违反全扣，并视情节进行处理	
病区公共区域 25分	楼梯台阶及扶手清扫擦洗(1次/日)	3	无灰尘、污迹，无明显脚印、脏痕，无残留垃圾，无口香糖、痰迹，无积水，扶手无灰尘，发现一处扣1分	
	地面及踢脚线清扫擦洗(2次/日)	5	无灰尘、污迹，无明显脚印、脏痕，无残留垃圾，无口香糖、痰迹，无积水，踢脚线无灰尘污迹，滞留杂物超过20分钟，发现一处扣1分	
	墙壁、墙裙、宣传牌、消防箱擦洗	4	墙角顶部及墙壁无蛛网，灰尘，墙裙、墙壁、宣传牌，消防箱无灰尘污迹，发现一处扣1分	



	窗户、窗框、窗沟、纱窗、玻璃、窗台清扫擦洗	3	窗户光亮，窗框、窗沟、纱窗、窗台等无污迹、无积尘、无烟头、烟缸等烟具，发现一处扣1分	
	开关(2次/日)、标识、指示牌、悬挂牌、各种门牌、标志物擦洗	3	无污迹、无积尘，清洁光亮，发现一处扣1分	
	病区多个通道大门	2	无污迹、无积尘、发现一处扣1分	
	病区生活垃圾及时清理，垃圾袋及时更换，日产日清	3	未及时处置，发现一次扣1分	
	各处无积水，拖地后有防滑标识。无人员受伤	2	有积水，造成人员受伤，发现一次扣2分	
病室 35分	病房地面擦洗(拖洗,2次/日)	8	无污迹、水迹、杂物等、发现一处扣2分	
	按消毒标准湿擦墙面、墙角线、壁灯、地灯开关等	6	无积尘、无污渍，发现一处或一次违反扣1分	
	按消毒标准湿擦病床、床架床头柜、储物柜、设备带、呼叫器及手消架(2次/日)	5	床、床架、床头柜等无尘，“一柜一中”进行消毒处理，发现一处或一次违反扣1分	
	病人出院后对病床及床头柜、储物柜进行终末彻底清洁、消毒，普通床单元(500mg/L)、感染或疑似感染的床单元(1000 mg/L)	10	进行终末彻底清洁、消毒，发现一处或一次违反扣5分	
	窗台、窗户、窗框、窗沟、纱窗擦洗	2	窗户光亮，窗框、窗沟、纱窗、窗台无污迹、无积尘，发现一处扣1分	
	空调外壳及防尘罩擦洗1次/每月，过滤网1次/每半年	2	无污迹、无积尘、发现一处扣1分	
	房间外门、门把手擦洗(2次/日)	2	无污迹、门镜光洁，发现一处扣1分	



卫生间 20分	卫生间墙面、墙角、地面清洁、卫生间高处角落除尘	6	随时保洁，无污渍、无异味、无蛛网、地面无残留垃圾，无积水，发现一处扣2分	
	卫生间坐厕、便池、扶手、门、门把手擦洗对其进行消毒处理(2次/日)	8	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣2分	
	卫生间手盆、洗漱台、镜子、水龙头擦洗	4	光洁、无水迹、无手印、无污渍、无异味、发现一处扣1分	
	卫生间垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	2	垃圾桶清洁，无异味，垃圾及时清理，垃圾袋及时更换，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分	
医疗垃圾 10分	工作人员挂牌上岗，穿隔离衣、帽，按要求填写医疗废物处置运送交接单	3	违反一处扣1分	
	专用转运车清洁无异味，按要求分类收集，包装袋无破，损，无渗漏，消毒2次/日	2	违反一处扣1分	
	医疗垃圾日产日清，病区不堆积，转运及时	5	违反一处扣1分	

备注：95分为合格，低于95分的为不合格，每分扣款100元。



附件四：

陕西中医药大学附属医院保洁工作服务考核标准

一、服务考核原则

考核内容：由甲方依据招、投标文件的内容制定；

考核执行：甲方制订考核细则后，由医院各科室负责人对乙方的服务质量进行打分考核，考核结果将作为支付服务费的依据；

提供报表：乙方应每月向甲方提供科室考评打分表及汇总表、人员考勤表、人员分配表、月工作总结等资料。

二、服务考核结果处罚

1、由甲方管理部门进行服务质量检查，乙方提供的服务有1人/次不符合考核标准的，扣除服务费100元/人次。出现投诉时，投诉内容经双方核实，确认属有效投诉时，扣除服务费500元，造成恶劣影响的1000元/次，必要时，其责任人须调离岗位；若有其它违规，视情节轻重扣除2000-5000元的服务费；

2、由监管部门对乙方提供的报表进行核对，乙方在实际服务中，如人员没有达到合同约定的人数，每少1人，甲方按人均服务费的100%扣除缺少人员的服务费。人员工资未按规定最低工资标准执行，缺少部分按200%扣除；

3、根据每月医院职工满意度调查/科室保洁工作质量考核，满意度/考核得分应不低于95分，每低1分扣除服务费100元；若满意度/考核得分低于90分或连续三个月低于95分，扣除服务费1000元。若一个月2个满意度/考核低于95分或一个季度累计3次满意度/考核得分低于95分时，甲方有权解除合同；

备注：乙方须承诺在本项目中拟投入的项目团队（包含项目负责人、团队管理梯队人员）与实际配备的项目团队人员一致，不得更换。如出现人员配备不一致或随意更换，采购人按人均服务费的100%扣除更换人员的服务费。

