南通市政府采购合同（服务）

项目名称：南通苏通科技产业园区江海医院物业服务项目

项目编号：JSZC-320600-JZCG-G2025-0273

分包号：1

甲方：（买方）南通苏通科技产业园区江海医院

乙方：（卖方）南通市中房物业管理有限责任公司

甲、乙双方根据南通市政府采购中心南通苏通科技产业园区江海医院物业服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：南通苏通科技产业园区江海医院物业服务

1.2 标的质量：

1、保安服务要求及标准

1.1 消防报警、安防监控中心管理

A、安防监控系统、消防报警系统昼夜开通，设立 24 小时监控值班岗，全面了解和密切监视大楼辖区内的安全状况，发现情况及时报告业主，并及时采取应急措施。

B、建立岗位记事本，发现有异常情况应记录备案，做好交接班的口头和书面交接材料。

C、监控中心人员必须保持充沛精力，不得离岗，不得随意向外人提供本大楼监控点、消防设备等保安方面的情况，未经业主许可非工作人员不得进入监控，不得接受外单位摄影采访等。

1.2 安全保卫

A、医院大门 24 小时值班，保障内部员工、病员安全、畅通、有序的出入。

B、对门诊大厅、院落周界重点部位实行 24 小时巡更，设置巡点并实行签到制度，2 小时巡查一次，发现问题及时处置。

C、完成好业主交办的其他工作。

1.3 车辆的管理

A、所有内部机动车辆必须在管理处登记备案。

B、外来车辆有序进入，并按指定地点停放。

C、所有携带大件物品出入的人员，均需由进（出）货物的本大楼部门书面证明方可出入。

D、所有车辆必须停放整齐、有序。

1.4 保安服务标准

项目	标准
基本要求	1.保安人员应按公司规定统一着装、佩带胸牌、适当修饰、仪表仪容整洁端庄，上岗前应佩带装备齐全、精神饱满 2.值岗时与工作人员、访客交谈时应使用文明、规范用语，不应使用“命令”、“要求”类用语及禁忌语。 3.工作人员或访客者需要帮助时，应主动及时提供服务。 4.对突发事件应按各类应急预案迅速作出反应，果断作出适当处置，即时报告上级，并做好记录。
门岗服务	1.管理区域实行全天 24 小时保安服务。 2.不准拾荒、小摊贩、推销人员进入管理区域。 3.禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其它污染物品的车辆进入管理区域
巡视岗服务	1.管理区域内实行全年 365 天 24 小时全天候保安巡视服务。 2.为防盗、防火、防灾和维持管理区域的公共秩序，按制定的巡视路线，确保不间断巡遍全部公共区域。 3.在管理区域内制止占用公共场所任意施工的行为。 4.为应对突发事件，应制定相应的应急预案并适时演习每年 1 次。
监控岗服务	1.管理区域内监控系统全天 24 小时开通运行，并实行专人监控值班服务，定点监控录像，对可疑情况作跟踪监视及同步录像。 2.监控录像记录保存三个月，循环使用。
停车库管理服务	1.在停车库地面用白色油漆划出车辆行驶指引标志和车位标志。 2.在停车库的进出口上方醒目处，挂禁令标志、限高标志。 3.停车库的通风、消防、排水及照明等设备、设施应保持完好。 4.保持停车库环境整洁、无渗漏水、地面平整，无积水。
车辆管理服务	1.辅助、引导车主安全停车，提醒车主勿将贵重物品遗忘在车内，勿忘关闭车窗车门并检查车辆状况，如发现漏油、破损等情况应立即提示车主。 2.非机动车辆进入管理区域内提供指定区域有序停放的服务。
物业安全保卫的任务	维护日常工作秩序，解决和应付治安突发事件，承担义务消防责任；做好四防工作（防火、防盗、防破坏、防自然灾害事故）；加强巡查，发现治安、

	消防等隐患，及时报告并采取措施；承担进入物业范围内车辆的指挥、管理，预防交通事故的发生；完成甲方和上级单位交给的其他临时任务。

2、保洁服务要求及标准

环境清洁服务：门诊医技住院综合楼、行政办公培训楼、值班进修公寓楼、停车场等建筑内及院区室外所有区域的保洁。主要有室内外墙壁、门窗、玻璃、楼间地面和天花板、楼（层）顶平台、厕所、桌、椅、灯具、风口、门牌等全方位的清洁工作；生活及医疗垃圾的收集、清运；各类地面、地板、医疗场所、病房、卫生间的清洁与消毒工作；院区所有道路清扫保洁、排水沟疏通。全院医疗废物、废液、废弃输液瓶的管理、收集，与医废处理公司、废液处理公司、废弃输液瓶公司进行交接等。

医疗辅助服务：配送服务：药品、低值易耗品发送；供应室无菌包、无菌辅料、一次性物品收送；洗衣房被服收送及修补（清洗由洗涤公司另行负责）；消毒清洗中心保洁工具配送。陪检、送检服务：病区病人陪检；接送；标本送检；病历运送。会议服务：医院各类会议的会务服务。特殊工种服务：内镜中心和消毒供应室器械清洗工、电工（男性，同时具有高压电工及低压电工证）、维修工、锅炉维修工、污水处理工、临时搬运等。其他服务：自行车棚的管理；洗衣机、烘干机（院方提供）及其他服务设施的管理；室内公共区域及会议室的花木摆放及养护；控烟管理；外墙清洗、石材养护、PVC打蜡等，具体要求如下：

2.1 室外卫生保洁要求

2.1.1 地面卫生清扫实行动态保洁，杜绝卫生死角，目视地面无明显杂物、无暴露垃圾、无散落瓜皮果壳、无烟头、无纸屑、无积水、无积尘、无油污、无血迹、无杂草、无清苔、无污物，地面垃圾滞留不超过30分钟，每天早晨集中清扫1次，其余进行不间断动态巡回保洁。

2.1.2 宣传栏、标牌、标识、玻璃表面光亮通透无浮尘，不锈钢框(架)表面保持光亮、无积尘、无蜘蛛网、无乱贴(印)广告，宣传栏、标牌标识每2天擦抹1次。

2.1.3 果皮箱、垃圾箱、痰盂表面干净整洁、无污渍、无黏附物、无异味、每天清理 1 次。

2.1.4 明式窨井内、排水明沟内无杂物、积累性尘土、烟蒂等，每 2 天清理 1 次。

2.1.5 绿化内无杂草杂物、无瓜皮果壳、烟蒂、无枯(死)、树木。每天清理 1 次。

2.1.6 平台、屋面(顶)打扫为定期与不定期相结合，定期每月打扫 2 次，不定期如遇屋面设备维修结束后须对现场进行打扫清理;有强降雨、降雪前须对屋面飘浮物以及有可能堵塞屋面排水口的杂物进行清理，确保屋面排水口畅通无积水。

2.2 室内卫生保洁要求

2.2.1 地面:PVC 地胶板及地砖等清洁无痰迹、无污渍、无呕吐物、无积水、无油污、无血迹、无烟头、无口香糖残渣，保洁频次上午 1 次，下午 1 次，其余时间巡回保洁。

2.2.2 墙面:(含墙砖、玻化砖)无浮尘、无油污、无乱涂乱画、无乱张贴(印)小广告，保持墙面干净整洁。

2.2.3 天棚、雨棚:无污迹、无吊灰、无蜘蛛网。

2.2.4 木门表面无油污、无污迹、无浮尘、门缝无夹灰。每周擦抹 1 次。

2.2.4 玻璃门、隔断、幕墙，窗口玻璃保持光亮通透无污迹、污印、每周擦抹 1 次。

2.2.5 果皮箱、垃圾箱、痰盂表面无污渍、无黏附物、无异味，干净整洁每天清理 1 次。

2.2.6 病床表面、床头柜、座椅、输液架、窗台、设备带、走廊扶手、等物体表面干净整洁无积灰、无污渍、每天擦抹 1 次。病员出院立即对病床、床头柜内外、壁橱内、进行擦抹保洁消毒处理，确保下一位病员满意使用。

2.2.7 卫生间保洁:地面无积水，便池无尿垢，每天 2 次对座便器、蹲便

器、小便池洗刷，小便池及时更换卫生球;卫生纸篓每天清理更换垃圾袋，确保卫生无异味;保持卫生间镜面玻璃干净无水迹、水印，洗手池、水龙头光亮无污垢，每天洗擦1次。

2.2.8 楼道保洁:台阶清洁无痰迹、无呕吐物、无积水、无油污、无血迹、无烟头、无口香糖等异物残渣，每日扫(拖)1次;楼梯扶手无积灰，扶手每日擦抹1次;楼道窗户玻璃光亮通透无污迹每周擦抹1次。

2.2.9 电梯保洁:始终保持不绣钢表面光亮无污迹、无印迹。每天早晨上班前对电梯不绣钢门、门套、轿厢内壁表面以及天棚进行卫生保洁。对轿厢照明灯具、网格积灰、积虫等每月保洁2次。

2.2.10 消防设施保洁:灭火器表面无积尘、无污迹，消防栓玻璃无污迹光亮通透，每周擦抹1次。

2.2.11 会议室保洁:保持室内卫生保洁，做到桌椅排放整齐。会前擦抹桌椅灰尘、会后及时清理会场杂物。

2.2.12 垃圾清运:垃圾收集,整个医院包括病区生活垃圾日产日清,送到指定地点。医用垃圾做好辅助清理工作。

2.3 外包洗涤

2.3.1 所有工作服/被褥/铺单必须高压消毒

2.3.2 运送上述物品必须有人护送

2.3.3 做好标记/分类，送达各个科室

2.3.4 做好服装入库、分发登记，保证手续完善、账物相符

2.4 工友服务

2.4.1 开水供应:每天早、晚烧开水各一次，送至床头(周六周日不送);新入院病人进病区15分钟内送开水至床头。

2.4.2 被服管理:分病区建立物品台帐，分类存放。生活必须品根据院方规定在病人入院时送至床头，出院结帐前除一次性用品外，其余必须如数归还，帐物核清。床单被套及时送洗衣房，床垫盖被隔周暴晒1次。

2.4.3 物品领用:随医护人员领取盐水、皮条、消毒包、医疗器械、办公用品等。负责病区大输液核对领取，病区物资领用。污洗用物清点收发，并做好登记，做到账务相符；医护工作服、值班室床单元更换

2.4.4 膳食分发:按时领取病人膳食，做到保温、保洁、及时、到床头，严禁污染、错发、克扣。负责本病区配餐间微波炉管理及卫生工作。

2.4.5 资料分发:出院病人资料送收费处，病人催款单发至床头。

2.4.6 垃圾收集:病区生活垃圾和医疗垃圾日产日清，送到指定地点。

2.4.7 病区服务管理:按照院方规定时间及时发放和管理。

①协助护理人员对体重较重患者翻身、护理。

②负责病区患者各项检查、检验引导，对生活不能自理或部分自理者运用合适的工具运送检查。

③负责病区新入院患者床单元准备及更换、出院患者床单元终末消毒，保持病室清洁。

④病区标本收送（有一定的相关知识或经验者优先）。

⑤协助护理人员晨晚间护理、保持床单元整洁，完成基础护理工作及非技术性护理工作。

⑥协助夜班护士做好病房管理工作，保持病房安静整洁，温湿度适宜，为患者提供适宜修养环境。

⑦督促探视人员离开病房，收发陪客椅，并做好记录

⑧负责临时、急、重患者夜间检查，送急查标本

⑨协助夜班护士危重患者翻身、急诊药房取药等

3、维保服务要求及标准

3.1 电工持证上岗，规范操作。认真学习和掌握先进的电力技术，熟悉所管辖范围内的电力设备的用途，结构、原理、性能及操作维护保养内容。

3.2 严格遵守电路技术规程与安全规程，保证安全供电，保证电路设备正常运行。

3.3 每天深入现场巡检医院的供水，供电、消防情况，发现故障及时维修，并及时清理维修后的工作环境。每周全面检查一次公共场所的水电设施，保证医院工作的正常进行。

3.4 对院方提出的水电等故障维修要求，做到随叫随到，当日必须排除，若故障复杂或太多不能当日完成要及时向院方相关部门汇报。

3.5 维修更换必须以旧换新，一般按原来风格和材料进行维修，不得随意更换，如需更换必须征得总务科同意。维修结束，告知科室、护士台签字确认。

3.6 认真填写电器设备维修记录，积累好原始资料。

3.7 严格遵守交接班制度，交接班前后值班人员要进行巡视检查，发现问题做好记录，及时处理。严禁班中睡觉、喝酒、离岗、脱岗，经查实严格考核。

3.8 医院范围所属医院的所有的门、窗、玻璃、办公桌椅、凳子、橱、抽屉、导轨、门锁、吊顶维修。

3.9 协助医院组织的义诊等活动所需桌椅的运送。

3.10 特殊情况的维修及应急。

4、日用品采购

名称	备注
小垃圾袋	
大垃圾袋	
洁厕液	
洗衣粉	
厕所软毛刷	
抹布	
尘推	

扫把簸箕	
洗地机磨片	
洗地机消毒剂	

上述日用品由物业公司负责采购，其费用已包含在本次合同价之内。

1.3 标的数量（规模）：

环境清洁服务和医疗辅助服务，具体有：

1.3.1 物业管理区域内公共秩序的维护，包括门禁管理、巡查执勤、车辆管理、安全监控管理等服务；

1.3.2 物业管理区域内环境卫生的维护，包括办公室、门诊室的公共部位、病房的室内保洁、发热门诊室内保洁、洗衣、胃镜室清洗消毒及一些特殊科室的工友服务等；

1.3.3 物业管理区域内设施设备的维修、养护、管理和运行服务，包括配电及线路设施、机电设备、设施设备、公共照明、安全设施、水路管道设施、水泵及设备等；

1.3.4 人员最低配置 36 人（**低于下表要求的按无效标处理**）

岗位	点位	职别	人数	条件	备注
管理人员（1 人）					
全院		项目负责人	1	年龄 45 周岁以下，高中以上文化，有 5 年以上物业管理经验。	
保安员人数（16 人）					
门诊一楼	门诊大厅	保安员	1		男性，年龄 50 周岁以下，初中以上文化，持有保安员证书。
门诊二楼	二楼大厅	保安员	1		
门诊三楼	三楼大厅	保安员	1		
住院部	住院部一楼门口	保安员	1		
急诊	大厅门口	保安员	1		
监控室安保	住院部二楼邻里中心	保安员	3		
消控室保安	住院部门口急诊门口	保安员	3		
体检中心	门诊全部	保安员	1		

全院	高低压工作室	电工	3		男性，同时具有高压电工及低压电工证。
	全院	水电维修工	1		
保洁人数（19 人）					
门诊一楼	整个门诊一楼	保洁	3	未开展住院病人，只负责日常未使用保洁，实际启用后按启用人事配备	男年龄 60 周岁以下，女 50 周岁以下，身体健康，能吃苦耐劳
门诊二楼	整个门诊二楼	保洁	2		
门诊三楼	整个门诊三楼	保洁	2		
门诊公共区域	门诊公共卫生间	保洁	1		
住院部一楼	整个住院部一楼	保洁	1		
住院部二楼	整个住院部二楼	保洁			
住院部三楼	整个住院部三楼	保洁	4		
住院部四楼	整个住院部四楼	保洁			
住院部五楼	整个住院部五楼	保洁	1		
全院	内窥镜医废收集	保洁	2		
	全院洗地车	保洁	1		
	夜班执勤	保洁	2		

注：所有人员进场前需到通大附院体检中心办理体检手续，体检报告经院方认可后方可进场，该费用由中标单位承担。物业公司入场后，根据实际工作需要，在双方协商一致的基础上，人员配置可适当微调。

1.4 履行时间（期限）：1 年，即2026年2月1日起至2027年1月31日。合同期满后，甲方根据乙方履约情况，且在其承诺除政策性增资以外不增加服务费用的前提下，如甲、乙双方自愿，由甲方申请（附原合同），并经相关部门审核后，可续签合同，最多可续签 2 次

1.5 履行地点：南通苏通科技产业园区江海医院

1.6 履行方式：按甲方要求

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：人民币壹佰陆拾贰万捌仟壹佰壹拾陆元整。（小写）：（¥1628116 元）。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标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。

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 乙方交纳人民币 162811.6 元作为本合同的履约保证金，以金融机构、担保机构出具的保函形式提交。（合同金额的 10%）

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：

6.2.2 履约保证金退还时间：乙方全部履约合同义务届满之日起 10 个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方

6.2.3 履约保证金退还条件：乙方全部履约合同义务，经甲方验收合格无质量、进度等问题的，甲方在验收合格后一次性退还履约保证金；

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：

a. 签订合同后，乙方不履行合同义务的，甲方有权全额扣除履约保证金，全额不予退还，同时甲方亦有权终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责

任。

b.乙方在履约过程中发生违约行为，给甲方造成损失的，甲方有权在乙方缴纳的履约保证金中予以扣款，以弥补甲方经济损失，不足的部分乙方另外补齐。

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 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，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 合同总价：（大写）人民币**壹佰陆拾贰万捌仟壹佰壹拾陆**元整。（小写）**¥1628116**元/年。

以上价格为壹年（12 个月）服务期的费用，应包括在承包期内完成服务内容所需要的一切费用，包括但不限于：人工（包括工资、奖金、保险、加班费、夜班费等费用）、专用设备、工具、易耗品、办公设备、巡检器材、服装、胸卡、通讯、培训、保险、各种税费、管理费、利润及合同包含的所有风险、责任等的费用。

8.2 费用结算

(1)每季度第一个月的 5 日结算上一个季度的费用（合同金额的 25%）。采购人在收到下列材料后向中标供应商付款:成交供应商出具合格的发票，经双方确认的服务合同履约报告，结合服务质量考核情况、上季度满意度测评情况向成交供应商付款。

(2)如成交供应商对服务缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用可在履约保证金中扣除。

(3)采购人除支付本合同项下费用外不再承担其它任何费用。确因采购人工作需要，成交供应商应无条件配合采购人完成一些突击工作。

(4)采购人按照物业考核方法和制度，对成交供应商的服务工作进行考核，并按照考核结果支付相应的服务费（考核细则详见《江海医院物业管理考核办法》）。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

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，明确履约验收的时间、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内容做好相应配合工作。

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，甲方邀请参加本项目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书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准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返还条件挂钩。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《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，甲方向乙方偿付拒绝接

受服务合同价款总值的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日千分之六向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。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，乙方应向甲方支付合同价款总额的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

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

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，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《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。

（此页无正文）

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

附件：

江海医院物业管理考核办法

为加强和规范对物业服务的管理监督及检查考核工作，促进物业管理公司能够切实履行物业承包协议，更好的落实管理措施使物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的院区环境，特制订本办法。

一、组织管理

医院成立物业检查与考核工作小组，下设后勤保障科负责具体工作。具体内容根据《江海医院关于成立后勤保障考核工作领导小组的通知》文件执行。

二、考核工作小组职责

(一)负责修订完善考核办法及配套考核标准的制定工作;(二)负责督促、检查后勤保障部考核执行情况;

(三)至少每季度召开1次物业质询会，审议后勤保障部的考核结果以及考核结果运用;

(四)负责申诉的最终裁定工作;

(五)根据考核结果，对物业公司进行处罚。

三、考核时间及方式

考核时间及方式为月考核和季度考核相结合。每月进行一次月考核，由现场检查等方式考核，考核小组成员和中标人驻院第一负责人及具体工作人员参加。每季度进一次季度考核，并根据物业(季度)考核评分表及病员满意度测评、护理部满意度测评等方式进行。(评分比例:分管领导占比40%、医护科室占比30%、保障科室占比20%、行政科室占比10%)

四、保安、保洁服务考核

1.每月举行一次考核，由考核组小组及相关部门负责人，物业项目部第一负责人及具体工作人员参加。按照物业考核方法和制度，对乙方的服务工

作进行考核，每月考核结果与服务费用挂钩，月考核≥90分，服务费全额给付;如月考核(90分，每下降1分扣除当月应付服务费的0.1%;月考核≤80分;每下降1分扣除当月应付服务费的0.2%。(详见表1、表2)

2.每季度举行一次考核，由考核组小组、护理部及相关部门负责人，物业项目部第一负责人及具体工作人员参加。按照每季度进行一次满意度测评，如满意率低于95%，每低1%扣除当季度应付服务费的0.5%;满意率低于90%，每低1%扣除当季度应付服务费的1%，于下期付款时扣除，并要求三个月内整改到位;如整改不到位或月考核≤75分，满意率≤85%，甲方将有权终止合同并没收全部履约保证金。(详见表3)

五、其他事项

(一)保障科作为物业管理检查与考核工作小组执行机构的主要职责:负责考核办法及配套考核标准具体拟定及修订工作;负责实施完成对物业管理公司考核工作;统计考核结果报分管领导批准后提交财务，作为发放物业管理服务费的依据;负责与物业管理公司进行沟通协商，督促对检查发现的问题进行整改。

(二)实行全院职工监督制，职工通过视频、照片等方式举证物业管理公司存在违规之处，经后勤保障部查实，根据考核标准进行处罚。对于考核中发现的问题，保障科下发整改通知书，物业管理公司应拿出整改方案并限期落实，次月检查中发现相同问题，则加倍扣罚。

(三)物业管理公司如对考核结果有异议，应在收到整改通知书3个工作日内采取书面形式向后勤保障部提出申诉，保障科负责具体申诉受理及协调工作。

六、附则

1.本考核办法作为物业管理合同不可分割部分，与物业管理合同具有同等效力。

2.未尽事宜，由医院负责解释。

表 1

保洁工作服务质量（____月）考核评分表

部门_____

序号	项目	检查考核内容	分值	要求	得分
1	服务要求 22 分	身体健康、统一着装、仪表整洁、挂牌服务、用语文明；做到四轻：说话、走路、关门和操作轻；	2	违反一次扣 0.5 分	
		保洁人员足额，执行保洁时间到位；	4	违反一次扣 1 分	
		服从管理、遵守劳动纪律，上班时间不得吸烟串岗聊天、不得收集废品买卖；	2	违反一次扣 0.5 分	
		培训后上岗、严禁收取病人及家属钱物，与病人发生争执；	4	违反一次扣 0.5 分	
		有效投诉；	10	投诉一次扣 1 分	
2	院感要求 20 分	防护用品佩戴齐全、医疗垃圾封口、包装符合规定；	5	违反一次扣 0.5 分	
		各类垃圾及时清理运送，生活垃圾与医疗垃圾分开清运；	5	违反一次扣 0.5 分	
		工具、物品按院感要求分类配备；	5	违反一次扣 0.5 分	
		掌握手卫生及消毒液配比，按消毒隔离要求完成工作。普通病室每日开窗通风两次，每次 30 分钟，必要时循环风消毒；	5	洗手液、手消毒剂、水龙头开关、干手设备设施及空气消毒到位，一处不符合要求扣 1 分	
3	运送服务 18 分	运送中心服务电话接听及时、能按轻重缓急派单；	4	违反一次扣 1 分	
		标本、送检、配送等及时、准确、无差错、无丢失，药品落实冷链管理；	8	紧急工作 10 分钟内到达现场，物品运送无差错、丢失现象违反一次扣 2 分	
		运送能落实安全措施，未发生安全事故；	6	发现存在安全隐患一次扣 0.5 分；出现安全事故此项不得分	
4	保洁质量 40 分	病区通道地面、走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无脏杂物、无污垢；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污垢。使用全自动洗地机进行清洗；	40	该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等，20 分种内无人打扫，1 次扣 1 分	
		病室内门窗、窗、台干净、整洁、无灰尘、无污垢；各玻璃幕、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点、金属、不锈钢按规定时间上保护剂；		有明显灰尘、污垢，1 次扣 1 分	
		室内各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面（如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、安全指标灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等）干净、无灰尘、无污垢、无蜘蛛网；		有明显灰尘、污垢、蜘蛛等，1 次扣 1 分	

		病房地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾篮清倒及时，外表干净、无积垢、无臭味；		床、床头柜等生活用品有灰尘、地面积水 20 分内无人打扫，垃圾桶未按规定时间清洁并积垢，1 次扣 1 分	
		诊室、检查室、办公室、会议室的办公家具、桌椅等整洁、无浮尘、无污垢，茶杯清洗、消毒到位，纸篓清倒、抹净及时，办公、会议用具、用品和各种设施表面干净、 无灰尘、无污迹；		办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒 1 次扣 1	
		卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无积尘、无臭味；洗手盆、镜台、镜面内外光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、开水器等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无臭味， 外表干净。香精球补充及时，地漏畅通；		卫生间未及时冲洗、有异味、有污垢、大小便池不光洁、洗手盆等有灰尘、洗漱间地面有积水、有污垢、洗手池有剩菜剩饭等、地漏堵塞等，每项 1 次扣 0.5 分。	
		电梯厅墙面、地面、门框、电梯指标牌表面干净，无油迹、无灰尘、无杂物；电梯内墙、地面、门、天花板、通风口、监视器、照明灯具、指标板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁、电梯门、框按规定 时间上保护剂；地毯按规定更换；		电梯面积有烟蒂、纸屑、在脚印、灰尘，电梯轿箱有灰尘、污垢，未按规定时间进行保养、地毯每天未及时更 换，每项 1 次扣 0.5 分。	
		PVC、大理石按合同约定期限进行保养，拟定保养计划；(另行商榷)		未按规定保养或者保养没按规定操作，导致地面花，没光泽，表面无蜡等扣 1-4 分	
		大厅吊顶、天窗、外墙、外玻璃按计划清洗并达到要求； 地板按规定时间清洗，达到整洁光亮并起到保护作用；		大厅有蜘蛛网、地面花有污迹等一次扣 1 分	
		医疗废物、生活垃圾分类收集、运输、储存、处理；容器、塑料袋配置合理，符合相关标准，要求，记录完善、规范；		医疗废物、生活垃圾未分类收集、运输、储存、处理；容器、塑料袋配置、记录不规范，1 次扣 1 分	
		定期进行消毒、消杀，药剂符合相关标准，记录完善、规范（按医院通知时间）		未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，1 次扣 0.5 分	
		开水间地面要求无积水、开水器表面无明显积灰；		未做到，1 次扣 1 分	
		及时关闭用电器，用电设备、空调、自来水、热水阀门；		未及时关灯、自来水、热水阀门 1 次扣 0.5 分	
		室外场地、道路干净、无垃圾、无沙土；绿化带无烟蒂、纸屑等；各类设施、各种宣传栏（牌）告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹、无蜘蛛网；		室外道路纸屑、烟蒂、呕吐等，并 20 分钟内未清扫，设施、各种宣传栏（牌）告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹、无蜘蛛网。每项 1 次扣 1 分	
合计			100	得分	

表 2

安保岗位服务质量（____月）考核评分表

部门_____

序号	检查考核内容	分值	要求	得分
1	严格按照规定人脸识别打卡上下班，不无故迟到、早退	5	违反一次扣 0.5 分	
2	精神饱满，保持高度警惕；上岗期间保持良好的站姿、坐姿，动作手势规范、准确；保持工作岗位的整洁有序；	5	违反一次扣 0.5 分	
3	上岗期间，按规定统一着装，佩戴工号牌；着装佩戴要整洁；严禁制服制服、便服混穿；制服外衣、衣领、袖口不显露个人衣服和物品；	5	违反一次扣 0.5 分	
4	工作场所内不得吸烟；不随地吐痰；不酒后上岗；文明使用对讲机；规范使用手机，严禁上班时间上网、看视频、看小说、玩游戏等，影响工作效率；	5	违反一次扣 0.5 分	
5	语言规范、热情服务；不与服务对象发生争吵或有失礼的行为；发生矛盾应耐心做好宣传解释工作，严禁辱骂或打人；	5	违反一次扣 0.5 分	
6	定期接受岗位培训教育，掌握岗位职责要求、业务技能和工作程序；严格执行岗位操作规程，认真履行岗位职责；	5	违反一次扣 0.5 分	
7	在患者提出要求、帮助时，能主动、迅速为其解决困难，不推诿；	5	违反一次扣 0.5 分	
8	对符合要求进入医院的车辆应指引其在指定区域停放；对出入车辆应做好必要的检查，然后再放行；	5	违反一次扣 0.5 分	
9	做好安全管理。对在危险的区域做警示标志，对有涉危行为的人加以劝阻，对已发生的危险事件及时报警并上报；	10	违反一次扣 1 分	
10	服从调度，不擅自离岗或私自替换班；	5	违反一次扣 1 分	
11	按本职工作规范，落实完成各项工作任务；密切留意周边情况，加强日常巡查工作，定时对管理区域内各路段、设施、建筑等进行巡视检查；	5	违反一次扣 0.5 分	
12	认真做好交接班工作，无接班人员到岗时即使到点也不能下班，值班、交接班记录填写齐全、详细、不漏记乱记；	5	违反一次扣 0.5 分	
13	尊重他人，与同事和谐相处;服从上级指挥，虚心接受上级的指导、批评，并及时纠正；	5	违反一次扣 0.5 分	
14	医院监控室，实行 24 小时人员在岗管理制度，不得出现人员脱岗、离岗现象；若该期间院内出现安全事故，由物业方全权负责。如年度内重复出现，扣除季度考核相应所有评分，并保留更换相应安保、物业经理、物业公司的权利。	20	违反一次扣 10 分	
15	疫情防控工作中，服从医院管理，安保人员更尽职尽责，全面配合协助医护人员开展各项工作；（如：测量体温、查验健康码等，1 米线及维持秩序等）	10	违反一次扣 1 分	
合计得分				

表 3

物业管理服务（第____季度）考核评分表

部门_____

序号	考核项目	考评内容	分值	评分
1	公司管理水平	1.严格遵守国家及本市和地方的法律法规，执行医院的各项指令，对有关工作采取措施并组织落实；	4	
		2.物业公司具备相应的资质及严格的组织机构,并在醒目位置公开办事制度、程序以及相关制度,做好台账资料的管理；	5	
		3.对工作人员日常专业培训管理到位，并有培训记录；	4	
		4.合理安排工作人员，做到定点定岗，严格考勤制度，不得造成岗位缺员不在岗情况；	4	
2	环境清洁	1.保洁工作具有完善合理的实施方案；	4	
		2.垃圾清运定时、定点，有严格的清运时间表及垃圾运送路线，处理符合国家及地方的法律法规；	4	
		3.保洁人员每日两次回收院内的医疗废物，并按要求做好交接及管理工作；	4	
		4.对全院做好每日清洁消毒工作，尤其是医院高危科室如发热门诊、PCR 实验室等，并做好记录；	5	
3	安保职责	1.认真做好全院治安保卫工作，做好院内车辆、公共治安秩序的管理工作；	4	
		2.保安人员上岗必须按规定着装，严肃保安风纪，言行规范，文明礼貌；	4	
		3.积极妥善配合保障科处理含医疗纠纷在内的各类突发安全稳定事件	4	
		4.实行 24 小时值班制度，监控室等重点部门值班期间严禁脱岗、串岗及做与工作无关的事情，不得擅离职守，并做好交接班、值班期间的工作记录；若该期间院内出现安全事故，由物业方全权负责。如年度内重复出现，扣除季度考核相应所有评分，并保留更换相应安保、物业经理、物业公司的权利.	5	
		5.每日进行安全防范检查，并做好记录，发现问题及时处理并报告，确保医院正常秩序和职工病员生命财产安全；	4	
4	医院设施设备检查维修	1.水电、专业设备等维护人员，需具备相关资质；	3	
		2.合理定期检查医院设施设备，并有相关记录和台账资料；	3	
		3.及时维修医院设施设备、不得影响医院的正常运转；	2	
		4.院内各屋顶水池每日检查一次,无漏水现象,定期巡查各病区、科室、公用洗手处，发现漏水及时修理。	3	
5	安全生产	1.制定消防安全计划，定期开展消防安全教育、培训及演练，做好相关记录；	2	

	管理	2.制定防火安全计划，定期做好防火检查，并做好检查记录，及时消除火灾隐患；	2	
		3.每月至少进行 1-2 次消防安全全面检查，院内所有的消防设施及器材配置上应当填写检查记录并签名；	2	
6	员工管理	1.遵纪守法，遵守医院各项规章制度；	2	
		2.着装统一，工作期间穿工作服戴口罩。重要岗位按相关防控要求做好防护工作，着隔离衣，佩戴一次性桶帽及手套；	2	
		3.上岗不得吸烟，不得做与工作无关的事，见到上级主动问好，不得与病人发生争执；监控室等重要岗位除工作人员外，不得将其他人员带入，严禁在控制室内吸烟及做和工作无关的事；	2	
		病人满意度测评（病员满意度测评、护理部满意度测评）	10	
7	突发性事件处理	1.具有突发性事件的应急方案及处置能力；	4	
		2.医院对物业公司在突发性事件处理中的能力考评；	4	
合计得分			100	

病员满意度调查表

亲爱的病员同志：

为帮助医院改进后勤工作，在您生病治疗期间为您提供更优质的服务，现对“xx 物管公司”后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，请您对各项评分并在相应栏打“√”。

谢谢！祝您早日康复！

一、您认为保洁员工工作时服务态度如何？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

二、您认为病区卫生状况是否良好？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

三、您认为医院外围环境卫生情况是否良好？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

四、您认为保洁员是否着装整齐并注意个人卫生？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

五、您认为运送员工为您服务时态度如何？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

六、您认为运送员工作时是否着装整齐，精神面貌良好？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

七、运送员在送您去检查途中是否注意您的安全？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

八、您认为设备设施维护员工是否为您提供了良好的服务？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

九、设备设施维护员服务态度和工作形象是否良好？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

十、就以上服务管理人员对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？

1、满意　　2、较满意　　3、基本满意　　4、不满意

日期：　　年　　月　　日

护理部满意度调查表

现就“xx 物管公司”在我院提供的后勤服务工作情况进行满意度调查，调查内容如下，请您如实对各项评分并在相应分值栏打“√”。

一、您认为保洁员工服务态度如何？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

二、您认为保洁员工是否着装整齐，注意个人卫生？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

三、您认为医院外围环境保洁状况是否良好？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

四、您认为病区保洁状况如何？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

五、您认为运送员工服务态度如何？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

六、您认为运送工作及时性和准确性是否满意？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

七、您认为运送员工工作时是否着装整齐，精神良好？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

八、您认为设备设施维护员工是否为病人提供了优质服务？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

九、您认为设备设施维护员服务态度和形象是否良好？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

十、管理人员是否定期到您科室拜访？对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？

1、满意　2、较满意　3、基本满意　4、不满意

日期：年　月　日