常州市政府采购合同（服务）

项目名称：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0131

甲方：（买方）常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心

乙方：（卖方）江苏高正健康产业集团有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业管理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：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业管理服务项目。

1.2 标的质量：详见附件。

1.3 履行时间（期限）：服务期限二年（自2026年08月01日起至2028年07月31日止），合同一年一签。一年合同期满后经采购人考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过二年；考核不合格的，终止合同不再续签。进场时间以采购人书面通知为准。本合同为第一年合同，自2026年08月01日起至2027年07月31日止。第一年前三个月为试用期，试用期满经采购人考核合格后，合同方为有效。

1.4 履行地点：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心。

1.5 履行方式：根据甲方要求执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：柒拾玖万伍仟陆佰圆（795600.00元）人民币。

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

本项目不收取履约保证金。

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 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 分期付款：合同签订后，按季度支付合同款。采购人按每季度实际派驻人员数量结合考核情况计算确定当季度服务费，经双方确认后进行支付。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。工作标准及考核办法详见附件。

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百分之三的违约金。

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千分之六每日向乙方支付违约金。

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 千分之六 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》、《政府采购法》等有关条文执行。

14.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

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：2026年 7月 22日

附件一：

标的质量

（一）人员（岗位）设置和要求

1.人员（岗位）配置要求

工种	人数	要求	工作内容
项目负责人（兼维修）	1人	男性，45周岁以内，具有大专及以上文化学历。身体健康，工作认真负责，持证上岗，从事物业管理岗位3年以上工作经验。	全面负责日常管理与服务工作；负责人事、接待、问询答复、质量回访等工作；负责操作层员工的培训、考核、物料申领发放等工作，对日常质量进行监督、整改，组织召开工作例会，节假日的值班和安排。全面负责设备设施维护和日常维修服务（零星维修）工作。
秩序维护员	3人	男性，60周岁以内，持有公安部门颁发的保安上岗证，具有秩序维护工作经验，身体健康，普通话标准，能听得懂常州话，有文明沟通能力且能坚持原则；能吃苦耐劳，责任心强。	负责门岗值班，对外来探访人员，建立询问登记制度。协助处理各类突发事件。安全防范、车辆停放、交通秩序等工作。
消控员	5人	男性，60周岁以内；女性，50周岁以内，持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，能熟练操作消控系统。	负责消控安全工作，消控员须持中级消控员证。
保洁人员（兼绿化养护）	4人	女性，60周岁以内；男性，60周岁以内，持证上岗，身体健康，具有医院后勤服务工作经验。	负责环境保洁工作；负责委托服务范围的保洁工作；户外周边环境的保洁和绿化养护工作；医废收集工作；办公区域内的保洁服务工作等。
合计	13人		

备注：
（1）服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护形象，所有物业管理服务人员均要求品行端正，政治上信得过，政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。
（2）人员配备不得少于上述最低配置要求，否则做无效标书处理。
（3）如实施过程中医院根据项目实际需求增加或减少物业服务人员人数，双方协商一致后医院与中标人结算费用时按照中标单价测算标准与实际派驻人员按实结算。
2.人员相关素质要求：
（1）项目负责人应具有较好的身体素质和政治素质，工作责任强；熟悉物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。
（2）所有服务人员须身体健康、适合医疗卫生系统环境工作。
（3）有岗前培训，物业服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。
（4）人员须相对固定，避免经常更换。
（5）供应商安排在该项目的所有员工必须遵纪守法不得从事非法活动，服务期限内，除遵守供应商的管理要求外，还须遵守采购人的内部管理制度，做到文明执勤，文明用语，服装规范，礼貌待人。对其服务范围内的工作职责，应服从采购人的工作安排及要求，接受采购人考核监督检查。如有不服从采购人管理、不熟悉操作或工作态度差的员工，采购人有权要求供应商更换。
（二）物业管理要求
1.总体风格定位：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业具有明显的医院专业特色，对此供应商要有针对性，具有相关政策水平，树立良好服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与医院服务特色相吻合的管理方案。
2.根据医院综合物业的管理要求，具有物业管理内容的整体设想和规程策划，分别对环境保洁工作、秩序维护工作、消防工作、车辆管理工作等服务内容，制订综合物业管理服务质量目标及服务响应时间等，并承诺保证目标的实现程度。
3.与医院作息制度相匹配，合理安排长效管理与突击性任务的关系，做到保障有力。
（三）岗位职责
1、项目负责人（1人，兼维修）
（1）负责物业服务的全面工作。
（2）根据物业管理委托合同和有关物业管理的法规、政策，组织员工向采购人提供合同范围内的物业服务。
（3）拟定年度工作（含财务预算）计划，执行各项管理制度，控制管理成本；年终有工作总结。
（4）负责制定健全各类规章制度和防范措施，指导物业公司处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。
（5）对发生的各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。
（6）每周组织一次工作例会，每月组织一次全体物业公司员工大会，通过会议贯彻物业管理质量方针，落实各项工作，及时协调各项工作关系，对员工进行培训和教育，促进服务质量的提高.
（7）每月要完整的对所管理的物业进行一次巡视，以便全面检查服务工作质量情况。
（8）按照工作安排，主动认真地进行各类电气设备的日常巡视检查和维修保养工

作，确保电气设备始终处于最佳运行状态。
（9）每日按时巡视检查低压系统的配电柜、水泵房、控制柜等设备的完好状态，发现故障及时排除。确保设备正常运行，认真做好设备运行保养记录，保持电器设备整洁。
（10）熟悉医院大楼内的低压配电系统，在遇突发事故时能及时正确处置。如遇突发停电情况，单路空开跳闸、接触不良等简单故障应在30分钟内到场处置，在确保安全的前提下进行复电工作；其他故障视设备设施故障等级、抢修进度等情况上报及跟进处置，直至完成复电工作。
（11）熟悉给水、消防的控制与联动线路，能及时分析故障，配合处理，保证系统正常运行。确诊断故障点，并恢复正常运行。
（12）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，定期对设备进行检查、保养、维修、清洁；及时发现并解决故障，零星维修合格率100%，故障排除不过夜，做好节约用水管理工作。
（13）熟悉医院大楼内的照明线路，保证照明灯具的完好。
（14）对突发性设备故障，按应急处理程序工作，快速配合抢修，使系统尽快投入运行状态，保护医院大楼内设备正常运行。
（15）及时跟进其他第三方外包单位的检修和维护工作。报价中不包含报警器具、监控器、应急疏散灯、应急照明灯的维修保养费用及消防器材的更换费用。
（16）遵守电气系统各项安全操作的规章制度，发挥工作主动性，完成上级交办的其他任务。
（17）负责对所有物业服务人员的业务培训指导和绩效考核。
2、秩序维护员（8人，其中：秩序维护员3人；中级消控员5人）
（1）秩序维护服务
①秩序维护员必须经过保安培训并持证上岗，实行24小时值班巡逻制度，维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生，有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率100%。
②建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的发生。
③对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执，无上门推销现象。
④做好信件和报刊的收发工作，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。
⑤自行车、助力车、摩托车、按指定地点停放并进行管理。
⑥协助消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达。
⑦严格执行消防操作规程，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。全体秩序维护员均为义务消防员，中标供应商应对秩序维护员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使秩序维护员具有一定的业务素质。
（2）车辆管理与服务
①医院车辆管理与服务实行24小时值班制度。
②引导进入院内的车辆停放在指定区域，必须按划线车位规范停放。
③加强对车辆出入管理和登记制度，防止可能发生的盗窃事件。
④保持院内道路特别是急救通道通畅，进入院内的车辆必须熄火候车。

（3）消控室值班服务

①供应商需派持有国家颁发的消防职业技术资格证的人员在监控室实行24小时值班制度，工作人员应严格遵守消防控制室和视频监控的各项安全操作规程和安全管理制度。

②对建筑消防设施要定期检查，保证消防系统全时制、全方位、全功能地安全运转及其设备功能作用的充分发挥。未经公安消防机构同意严禁擅自关闭、停用消防设施。

③值班人员严密监视设备运行状况，遇有报警要按规定程序迅速、准确处理，做好各种记录，遇有重大情况要及时报告。

④视频监控中心值班人员在值班时对所观察到的非正常情况，可疑人物，应进行详细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施。

⑤未经医院主管部门许可，任何人不得调阅、拷贝、使用视频监控图像。对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项需进行登记。

（4）禁烟管理服务

①贯彻落实《江苏省爱国卫生条列》中有关禁烟管理规定。

②认真执行医院禁烟制度，秩序维护员应带头禁烟，不得在院内吸烟。

③全体秩序维护员均有禁烟管理职责，负责全院的禁烟工作，发现病人或家属吸烟，及时劝阻，保证全院内无人吸烟、无烟头。

3、保洁人员（4人，兼绿化养护1人）

（1）医院室内、室外清洁卫生：包括内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯、公共通道和室外所有公共场所、通道、停车场、车库、地下室公共区域、绿化带等。外墙清洗（仅清洗离地面约3米以下的外墙）。保洁不包括高于3米以上的外墙清洗和爱卫会关于控制虫害的工作。

（2）执行清洁制度，每天早上医院工作人员上班前10分钟前完成医院公共区域环境卫生工作，确保整个院区环境优美、卫生清洁。

（3）按时巡视负责区域，每层要做到地面清洁、整洁、无纸屑、痰迹，墙面无蜘蛛网；卫生间要清洁、干燥、无异味。

（4）垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理，更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净，生活垃圾收集每日一次，送到院内指定地点，垃圾中转站每日进行冲洗，无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。

（5）做好医疗废物的收集、清运和存放，并按照院感控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交。并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

（6）不同区域使用相对应的清洁工具，所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。按医院院感控制的要求对集中堆放的物料用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。

（7）病区床单元实行终末消毒处理，符合医院感染相关规定要求。

（8）配膳间的清洗、消毒、热水供应及微波炉的使用管理。

（9）投标供应商提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护等材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的，并符合医院感染控制的要求。

（10）物业管理公共区域、公共绿地、主次干道、房屋保洁要求（不少于以下频次）：

①露天硬化地面（2次/天）清扫，（1次/月）冲洗；

②主次干道（2次/天）清扫；

常州市新北区新桥街道社区卫生
服务中心物业工作考评规定

一、考评工作由医院总务科承担。

二、考评标准：物业管理各项工作质量标准。

三、考评方法：

①定期与不定期检查、院检查与部门检查相结合。

②总务科每月不定期抽查，重在发现问题，不作评分；定期检查评分占每月部门总分 50%。

③各部门评分占每月部门总分的 50%。

④因服务质量或者服务态度不好，投诉到院方扣 100 元/次，投诉到科室扣 50 元/次，如投诉二次（含）以上，工作仍不达标，责令物业公司更换工作人员。

四、考评结果

院检查与科室检查综合评分每三个月考核平均得分不满 90 分的，每扣 1 分扣罚应付物业管理费用的 1%，如果物业管理服务质量严重与双方达成协议偏离，采购人有权扣除上个月的服务费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。如连续三个月平均分不足 80 分，采购人有权解除合约。

附件二：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业服务质量标准，工作要求

项 目	服务质量标准
清洁卫生管理	(一)室内卫生清洁保洁
	1、清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。
	2、进入各办公室、诊室病房等做清洁工作，应礼貌打招呼，清洁需搬动物品时应轻拿轻放，清洁完 后回复原位。
	3、各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾 不能超三分之二；各区域消毒要有记录。
	4、手术室、PICU、CT 室等特殊科室的清洁保洁照手术室要求做好。
	5、各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。
	6、各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各洗手盆、清洁池明亮无污渍。
	7、院内地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。
	8、垃圾站的垃圾做到日产日清，每周至少清洗一次，墙面无垃圾附着。
	9、确保无死角卫生。
	(二)外围环境保洁
	1、路面无明显泥沙、污垢，无 1cm 以上的石子，每 100 平方米烟头纸屑不超过 3 处。
	2、大楼四周绿化丛中无烟盒，饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。
	3、绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每 100 平方米不超过 3 处。
	4、各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。
	5、各明沟无垃圾、无青苔，畅通
	6、确保无死角卫生。
安全保卫管理	1、所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保医院安全稳定。
	2、保安队员必须熟悉医院环境，上班按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到院领导应敬礼，不与医院职工、患者亲属发生矛盾和冲突。
	3、保安必须实行 24 小时值班巡逻，认真履行职责机动灵活，加强重点区域(科室)如挂号、收费 门诊等人多的部门和人少到的部位巡逻。
	4、做好医院重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成医院交办的任务。
	5、定期组织安全教育，随时提醒患儿家长注意保管各自钱物；积极发现各类安全隐患，确保院内不发生物品被盗和各类案件及安全事故。
	6、协助医院搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。
	7、做好医院停车场的管理，正确疏导进出医院各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防 盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。
	8、引导非机动车辆集体停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。
	9、门卫门岗，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。
	10、护院队员，符合医院岗位工作要求。治安案件发生率控制在 2‰以内。
	11、每周组织学习不少于一次。
	12、每月训练次数不少于一次。
	13、在岗人员不能离岗去从事与保卫工作无关的工作。
	14、晚班巡逻每小时一次，有记录，有巡查路线。
服务受理	1、负责医院物业管理的服务电话，应执行 24 小时值班，随时有人接听。
	2、耐心礼貌受理各科室服务申请、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。
	3、对院方安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。
	4、发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报医院有关部门和院领导，并做好处理。
	5、每个月向医院发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。

附件三：常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业工作评分标准

项 目	分值	标准	扣分
基本素质	10	着装整齐、配戴胸牌、遵守纪律，不在病房内煮饭、 煮生菜，无投诉，服从护士长安排，完成工作任务。	
地面	10	目视无纸屑、无烟头、痰迹、药迹、粘附物，现本 色。	
墙天花板	10	墙面及天花板及灯具上无灰尘、无粘附物、无蛛网， 墙裙及踢角线无污渍、现本色。	
物体表面	10	伸手以下物体表面无尘、无污渍、床头柜一日一抹， 毛巾按要求消毒。	
门窗	10	门窗无灰尘、无污迹、现本色，玻璃明亮。	
车辆	5	车辆清洁、车轮灵活、无头发及杂物缠绕。	
灯开关悬吊牌	5	无尘、无污迹、无蛛网。	
配餐间料理间	5	整洁，物体摆放有序，地面干燥现本色，无杂物、 油污、油渍及粘附物。微波炉炉堂干净，安全使用。	
水池	5	无污迹、现本色、无饭渣、杂物，通畅	
厕所	10	地面干净无污渍、积水、干燥现本色，便器洁净无黄渍、通畅，室内无异味，抽风机风口干净。镜框、 梳妆台及室内用具洁净。	
垃圾桶稍水桶痰盂	10	倾倒及时，表面无污渍、无粘附物，现本色。	
消毒记录登记	10	各项消毒记录要登记完整。	
总分	100		

附件四： 常州市新北区新桥街道社区卫生服务中心物业管理评分表

安全保卫管理100分	所聘用的护院人员必须训练有素，有护院队全面管理制度和制责，安全防患措施，确保医院安全稳定。	10	管理制度、职责、措施不健全每项扣1分，发 生安全事件一次扣5分
	护院队员必须熟悉医院环境，上班按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到院领导应敬礼，不与医院职工、患者亲属发生矛盾和冲突。	10	发生一名队员着装不整齐扣1分，不礼貌扣1分，无理与他人发生冲突一次扣5分，发生两次建议辞退。
	护院队必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责机动灵活，加强重点区域(科室)如挂号、收费门诊等人多的部门和人少到的部位巡逻。	14	查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣5 分，记录不规范扣2分，如反映巡逻不到位晚 班(一小时)一次扣2分，巡逻乘坐电梯一次扣1分。
	做好医院重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成医院交办的任务。	5	因安全保卫工作失误，造成不良影响扣全分。
	定期组织安全教育，随时提醒患儿家长注意保管各自钱物；积极发现各类安全隐患，确保院内不发生物品被盗和各类案件及安全事故。	14	无安全教育(查记录)扣2分，发生手机钱包 被盗事件一次扣1分。医院财产被盗案或保安 员内部自盗一次扣10分，并追究管理处领导的责任。
	协助医院搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。	9	造成家具或地板损坏扣5分，并承担10%维修费用。
	做好医院停车场的管理，正确疏导进出医院各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	10	发生乱停放车辆一辆扣1分，发生车俩碰撞，损坏或被盗一次扣5分，并由物业公司承担相应责任。
	引导非机动车辆集体停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。	8	一项不符合扣1分，发生损坏或丢失一次扣2分，并由管理公司承担相应责任。
	门卫岗位严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。	10	如投诉到上级有关部门或媒体扣8分。
	护院队员，符合医院岗位工作要求，治安案件发生率控制在2‰以内。	10	每增加一个案件扣2分。
电梯管理100分	电梯内地面干净、无垃圾、污渍	30	有垃圾、污渍扣5分/处
	电梯门、按键板每周打不锈钢油保养一次，保持光泽	30	未保养，无光泽扣2分/梯
	电梯扶手无灰尘、污渍	10	灰尘、污渍扣5分/处
	服从管理人员指挥和检查	10	不服从扣5分/人
	服务态度端正，有较强的责任心	10	服务态度差，无责任心扣10分/人
	配合医院的每项检查工作，做好电梯消毒表记录	10	不配合、未完成的扣10分
公共区域保洁服务100分	大堂地面尘推不间断保洁干净、无脚印	10	有垃圾、脚印、痰渍扣2分/处
	大理石墙面无尘、无污渍	10	灰尘、污渍扣2分/处
	指示牌、标识牌、消火栓无灰尘	10	灰尘扣2分/处
	玻璃门、室内窗户无手印无污迹	10	灰尘、污渍扣2分/处
	大厅每周清洗一次，无纸屑、烟头、痰迹	10	每周未清洗扣5分/次，有纸屑、烟头、痰迹 扣2分/处
	消防通道楼梯、扶手无灰尘、污渍	10	有灰尘、垃圾扣2分/处
	配餐间用物摆放整齐，无私人用物、废品，微波炉 干净	10	不整齐扣3分/处，不规范扣3分/处
	生活垃圾清倒及时	10	不及时扣5分/处
	医疗垃圾按指定地点存放	10	乱存、乱放扣5分
	烟灰筒清倒及时，无痰迹、污渍	10	痰迹、污渍扣2分/处，清倒不及时扣2分/ 处
	每月进行一次员工培训，有培训记录，员工作业流程规范	10	无培训、作业不规范扣1/处

病房保洁服务100分	地面无污渍、垃圾、水渍，及时完成病室保洁	5	水渍、垃圾、污渍扣1/处，晚班无保洁扣3 分/次
	墙面无污渍、无灰尘	5	水渍、垃圾、污渍扣1分处
	内窗户、窗台、窗槽无灰尘、蛛网	10	灰尘、蛛网扣1分/
	门、门框无污渍、灰尘	5	污渍、灰尘扣1分/处
	床头柜、床头、治疗带无污渍、灰尘	5	污渍、灰尘扣2分/处
	垃圾袋、垃圾篓无异味、及时清倒	5	有异味、清倒不及时扣2分/处
	开水瓶瓶身干净无尘	5	不洁净、有灰尘扣1分/处
	卫生间坐便器无污渍、无异味	3	不洁净、有异味扣1分/处
	洗手盆无污渍	2	不洁净扣1分/处
	医生办公室办公桌椅 镜面无污渍、灰尘	10	垃圾、灰尘扣1分/处 污渍、 灰尘扣1分/处
	天花、灯具、风口无灰尘、蛛网	5	灰尘、蛛网扣1分/处
	配餐室物品摆放整齐	5	不整齐扣1分/处污渍、灰尘 扣2分/处
	文件柜无灰尘、打开水不够	5	2次扣3分/处
	每月走访一次护士长有走访记录，护士长满意率90%以上	5	无走访记录扣1分/处满意率低于90%的扣5 分/处
	随机抽3个病人的满意度	5	对病房清洁不满意的扣2分/人
	清洁工具摆放整齐	5	摆放不整齐扣1分/处
	文明礼貌	5	不符合规定扣1分/人
服务受理100分	负责医院物业管理的服务电话，应执行24小时值班，随时有人接听。	12	无24小时服务电话扣2分，无人接听电话一次扣1分
	耐心礼貌受理各科室服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。	24	不礼貌或不耐心一次扣1分，无记录一次扣1分，处理不及时或无回访扣2分，无落实或无反馈一次扣1分
	对院方安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈	16	在能力范围内没及时处理完成扣2分
	当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和院领导和相关维养单位。	20	在能力范围内没及时处理完成扣2分，没报告扣 2 分
	发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报医院有关部门和院领导，并做好处理。	12	未及时发放意见表扣4分，同一问题三次未解 决扣4分
	每个月向医院发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。	16	