SYYWG-02-2026

采购合同

项目名称：盐城市第一人民医院北区物业服务项目

项目编号：JSZC-320900-JZCG-G2026-0027

甲　　方：盐城市第一人民医院

甲方地址：盐城市人民南路66号

乙　　方：江苏恒源物业管理有限公司

乙方地址：盐城市盐南高新区人民南路33号新都商务楼16楼1606室

签订日期：2026年8月8日

项目名称：盐城市第一人民医院北区物业服务项目

项目编号：JSZC-320900-JZCG-G2026-0027

甲方：盐城市第一人民医院

乙方：江苏恒源物业管理有限公司

甲、乙双方根据盐城市政府采购中心盐城市第一人民医院北区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：盐城市第一人民医院北区物业服务

1.2 标的质量：满足甲方要求

1.3 履行时间（期限）：两年，自 2026 年 8 月 8 日至 2028 年 8 月 7 日。

1.4 履行地点：盐城市第一人民医院北区

二、合同金额及支付方式

2.1 本合同金额为人民币（大写）：伍仟肆佰伍拾捌万捌仟肆佰壹拾伍元零捌分（小写：¥54588415.08 元）。

2.2 合同价应包括人员工资及国家法定节假日加班费等补助、社保费、公积金、福利费、办公费、工作所需的部分保洁工具及耗材、固定资产折旧费、法定税费及公众责任保险费和合理利润外，还应包括：管理、劳务、培训、体检、国家法定假日加班、工作日和休息日加班费、风险、意外伤害保险费、高温补助、服装、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定服务工作所涉及的一切相关费用。合同期内遇政府调整职工最低工资标准或社会保险缴纳基数，按政府政策文件调整，其余项目不调整。

2.3 最终结算时，物业管理服务人员按实际上岗人数计算，并经甲方确认。甲方每月 30 日前根据医院考核小组对物业服务人员考核，向乙方支付上一个月物业服务费，付款时须按照国家相关规定及甲方的要求提供有效的增值税发票。

2.4 支付方式：

预付款支付时间：合同签订后，甲方收到乙方等额的合法发票后 10 个工作日内，预付款支付比例为合同金额的 30%。

每月 30 日前，甲方根据服务单位管理资料、费用支付申请与甲方考核结果（包括服务与培训情况、工资发放、社保缴纳实际情况等，详见考核细则要求），甲方收到乙方等额的合法发票后 10 个工作日内向乙方支付上一个月服务费（付款时，扣回预付款），付款时须按照国家相关规定及甲方的要求提供有效的增值税发票。

注：（1）按以上付款，无任何银行利息，由乙方事先提供税务发票，一律通过银行结转。

（2）注：合同期内，物业服务费除因政策性因素调整外，其他均不作调整。【如甲方有增加人员或病区（超出合同服务范围的），结算时可以按相同的报价结算，但增加金额不超过原合同金额的 10%。】。

项　目	甲方	乙方
收款户名	盐城市第一人民医院	江苏恒源物业管理有限公司
开户银行	中国建设银行股份有限公司盐城迎宾支行	上海浦东发展银行股份有限公司盐城分行
账号	32001735136051464002	15610154800000266

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、样品或资料提供给予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¥5458841.50 元作为本合同的履约保证金。

（备注：履约保证金金额为合同金额的 10%，乙方如为 AA 评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部门备案的第三方信用报告），履约保证金缴纳金额为合同金额的 5%。）

6.2 确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

6.2.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，鼓励供应商自愿使用电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

6.2.2 如以履约保函（保险）形式缴纳履约保证金，供应商可通过政府采购电子履约保函（保险）平台（www.jsdzbh.com）在线申请履约保函（保险）。

6.2.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.4 履约保证金的退还：

（1）方式：无息退还至乙方缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

（2）时间：如为支票、汇票、本票，在服务期满后 30 日内退还。

（3）条件：按合同要求全部履约完成并经甲方验收合格。

（4）不予退还情形：

除不可抗力情况外，乙方出现下列情形之一的，其履约保证金，甲方将视情节决定不予退还或部分不予退还。

1）乙方无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向甲方提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的；

2）乙方不履行与甲方订立的合同的；

3）乙方所供服务不符合招标文件规定要求的；

4）乙方采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

5）乙方将合同内容转包、违法分包的；

6）乙方故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

6.2.5 逾期退还的违约责任：甲方逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权对乙方进行业务指导、督查。

7.1.2 审定乙方拟定的物业管理制度。

7.1.3 检查、监督乙方管理工作的实施及有关物管制度的执行情况。

7.1.4 向乙方提供管理运作所需的办公室。

7.1.5 监督乙方做好物业管理工作，对乙方主要物管费用的使用情况有知情权、建议权。

7.1.6 甲方对乙方物业费用的审核权。甲方有权审核乙方就本服务项目招录员工的工资性收入发放及员工社保费用缴纳的情况，包括但不限于员工工资性收入、考核费用发放。

7.1.7 甲方每月对乙方的服务情况进行考核。主要考核乙方的人员配备、管理机制、工作人员的服务态度和质量等。考核由物管办牵头组织实施，相关部门参加考核评定，考核结果报分管领导批准后，由物管办负责对物业管理单位实施奖惩兑现。兑现可在支付物业服务费时进行清算。综合考核评定结果分优、良、不合格三等。根据考核的结果进行处罚，并从考核保证金中扣减。

7.1.8 甲方有权监督乙方制定相关的考核绩效并督促据实发放。

7.1.9 甲方在下列情况下可解除或终止与乙方签订的协议，不视为违约：

（1）乙方连续两次满意度考核低于 80 分，甲方有权终止与乙方签订的合同。

（2）遇有国家或地方政府的政策原因或医院重大决策调整以及发生不可抗力因素，甲方有权解除与乙方签订的协议，所造成的损失由双方协商解决。

7.1.10 法律法规规定的应由甲方承担的其他责任。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 制定物业管理制度，加强管理，严格认真地定期督查考核，并征求甲方管理人员意见。

7.2.2 物业服务人员均由乙方招聘、管理和使用，工资、福利待遇等均由乙方负责。

根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的规定，乙方自行缴纳在甲方服务人员的各项社会保险费用并发放按国家享有各种福利待遇。

7.2.3 特殊工种人员必须经过培训并具备相应资格证书以及在特殊岗位每年的必须检查项目费用和培训费用由乙方承担。

7.2.4 乙方在本物业的主要负责人（含主管）须符合招标文件规定的条件。所有管理岗位人员必须达到规定的资格要求，甲方有权要求乙方对不符合条件的乙方人员予以调整。

7.2.5 乙方不得将本物业的管理服务责任转让给第三方，不得与任何一家物业服务公司进行合作管理本物业。

7.2.6 对本物业公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改变用途，须报甲方批准。

7.2.7 乙方在工作期间必须节约和使用耗材，杜绝浪费，对甲方相关房屋、设备、家具等人为造成损坏或由于工作不到位等原因造成甲方财产损失的要依法赔偿，并追究相关人员责任。

7.2.8 乙方工作人员要统一着装，所有人员一律挂牌上岗。

7.2.9 乙方服务人员必须文明服务、安全操作，所有服务人员的人身安全和经济责任，均由乙方负责。

7.2.10 物业服务所需机械设备、设施由乙方自行提供。

7.2.11 乙方服务人员必须遵纪守法，同时遵守医院相关规定，如出现违纪违规的行为，乙方负责教育和处理，并承担相应经济和法律责任。

7.2.12 乙方应加强对员工的教育管理，员工如出现违规、违纪行为，造成纠纷、财产损失、人员伤亡的，乙方负全部责任。

7.2.13 接受盐城市业务主管部门及政府有关部门的监督指导，遵守甲方的管理制度，服从甲方整体管理。

7.2.14 如某个岗位人员流动造成此岗位空缺的，乙方须在 7 日内安排合格人员到岗，否则甲方有权直接安排人员到岗，甲方直接安排该人员工资，直接从合同价款扣除。同时须承担 5000 元的违约金。

7.2.15 法律法规规定的应由乙方承担的其他责任。

7.2.16 本合同终止后，乙方必须向甲方移交全部服务用房及物业管理服务的全部档案资料，甲方不负责乙方招聘人员的安排和补偿。

7.2.17 乙方每年对医院所有 PVC 地面进行打蜡保养维护至少 1 次。费用包含在合同价中，甲方不另行增加此项费用。

7.2.18 所有物管工作不受节假日、昼夜、天气、季节的影响，无条件服从甲方的作息时间和要求。

八、合同转包或分包

8.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

8.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

8.3 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。

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。

11.4 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《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、物业管理考核办法

为做好盐城市第一人民医院北区医疗场所外包的物业管理，促进物业管理单位能够切实履行物业承包协议，更好的落实管理措施，使市第一人民医院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、文明的医疗就诊环境，特制订本办法。

（一）考核单位：盐城市第一人民医院，考核对象：物业管理公司（乙方）及其拟派物业服务人员。

（二）考核目的：督促物管公司进行制度化、规范化、科学化管理，树立良好的服务形象，保证物资配送到位、陪检规范、辅助护理工作到位，确保环境整洁优美，不断完善物业管理工作，提高服务保障工作水平。

（三）考核项目：

1.保洁工作：院内、院外保洁、停车场保洁、医疗及非医疗区域、虫害消杀服务、医疗垃圾、生活垃圾收集等。

2.陪检配送：各科物资配送、患者陪护检查。

3.特殊工种（水电工、氧气工、收费员、影像工勤、药剂工勤等工种）考核：甲方对特殊工种工作量进行考核，每季度考核一次，考核办法为从特殊岗位津贴中支出1000元/人/月（实际发放按特殊工种持有证书等级、工种设定，每季度经甲方考核合格后予以支付，否则不予支付。

4.医疗废物收集暂存规范化管理。

（四）量化考核

1.日常考核：物管办每月至少两次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。根据平时检查结果，作为考核内容存档。物管办有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物管公司限期整改。

2. 季度、年度考核

季度与年度考核重复时只做年度考核。考核由物管办牵头组织实施，相关部门参加考核评定，考核结果报分管领导批准后，由物管办负责对物业管理单位实施奖惩兑现。兑现可在支付物业服务费时进行清算。综合考核评定结果分优、良、不合格三等。

3. 物业管理工作考核大纲

物业管理工作考核制度总分 100 分，分为科室考核和院内测评，科室考核占 60 分，院内测评占 40 分。

注：科室考核详见附件《盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）》《陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则》《保洁窗口服务（含生活垃圾房）考核细则》

考核等级分为优、良、差三等，每季度考核一次。

考核等级	优	良	差
分数范围	90～100 分	60～90 分	60 分以下

考核结果与主管绩效挂钩，物业公司主管人员每月收入的 20%由院方根据考核结果发放。考核为优，全额发放；考核为良，发放 60%；考核不合格，全额扣除。

所有在采购人处工作的物业工作人员，其司职的岗位必须相对固定，不得随意转岗、流动、如果变化，供应商需提前和采购人物业管理部门沟通，说明原因经采购人同意后方可调换。若发现供应商在采购人不知情的情况下随意调岗、轮转、变更各岗位（工作地点）的人员，以及采购人在检查过程中发现物业服务人员有缺岗、脱岗现象，每检查发现一人/次，处罚 1000 元/人次。

对供应商的投诉并经核实确认为有效投诉的，采购人扣除供应商服务费 2000 元/次。供应商若有其它违规行为，视情节轻重给予 2000-10000 元的经济处罚。

对于供应商物业服务人员出现不符合招标文件规定行为的，扣除服务费 200-500 元/人次；情节严重者，扣除该物业服务人员当月劳务费用，并立即调离采购人单位。供应商不符合招标文件要求的行为应立即予以整改，并视情节轻重给予 2000-10000 元的经济处罚。经考评为不合格，供应商无法按要求整改并经采购人沟通无效的，采购人有权单方面终止合同。

供应商在合同期间及服务过程中，造成损失或重大影响时，采购人有权从合同款项中直接扣除。供应商造成重大责任事故或恶劣社会影响，采购人将通过法律程序维

权，采购人可无条件终止合同。

采购人对供应商每月服务质量的考核结果作为支付合同款项的依据，考核所扣费用从当月的服务费中扣除。

对采购人检查考核出不合格，第三方满意度调查、行风暗访存在问题或扣分的。处以 300--500 元，2 次以上 1000-2000 元。

供应商人员在医院工作期间发生吵架、斗殴、盗窃、故意损坏采购人公物等违法违纪行为，视情况处罚 300--3000 元，采购人有权要求撤换人员，情况严重造成影响或经济损失的，一切由供应商承担，采购人有权保留追责的权利。

供应商人员不服从采购人管理的，不配合工作或工作推诿敷衍。处罚 300-500 元，情况严重的，书面通知供应商立即撤换。

对供应商人员在工作过程中，违反感控要求，处罚 200--500 元。

值班人员没按照采购人规定要求，脱岗的或迟到早退的，处罚 300--500 元。

供应商项目经理对工作中出现的问题或漏洞，或安全等问题，瞒报漏报，处罚 200--500 元。

在采购人上级领导检查或大型活动中，供应商人员配合不好，或工作存在失误，产生不良影响的，处罚 500--2000 元。

供应商招聘所有新员工入职，没经采购人审核的，处罚 500--2000 元。

十二、物业外包合同一票否决条款

1.物业外包合同周期两年。年度考核综合得分≥90 分的，按合同执行付款协议；年度考核综合得分 80~90 分的，乙方须承担合同价 0.5%的违约金，甲方直接从合同款项中扣除；年度考核综合得分≤80 分，乙方须承担合同价 1%～5%的违约金，甲方直接从合同款项中扣除。

2.对上级主管部门专项检查或服务对象满意度调查反馈情况中发生下列情形的实行一票否决：

①对第三方机构出院患者满意度调查中，满意度低于 90%两次以上（含两次），经调查问责，系物管人员主观原因造成的服务缺失；②因行风服务问题，导致患者向上级部门和新闻媒体投诉或曝光，经查有明确责任的当事人，以及因违纪违规行为受到党政纪处理的物业公司当事人（如诚信记录）；③因物业公司自身工作缺失，直接导致迎接上级创文督查或其他专项检查得分排名严重靠后，对医院工作造成严重不良后

果或巨大损失的实行一票否决。

十三、违约责任

13.1 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千分之一的违约金。

13.2 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万分之一每日向乙方支付违约金。

13.3 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 1%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。

13.4 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。

13.5 由于乙方的原因，给国家、甲方或第三方造成的损失与伤害，工人聚众闹事或者通过其它形式扰乱甲方正常工作或者给甲方造成媒体和社会负面影响的，所涉及的行政的、法律的、民事的责任由乙方全部承担，并承担相应的经济赔偿，甲方有权终止合同。

13.6 为保证服务质量，乙方拟派物业服务所有人员必须专职为甲方服务，不得兼职。对于特殊岗位工种人员需经甲方面试通过方可上岗，按要求规定持证上岗。

特殊岗位人员不得随意更换，保证连续作业，保证工作质量。空岗时间超过一天且不满 10 天的，扣除该岗位当月一半费用。空岗时间超过 10 天的的，扣除该岗位当月费用。超过 15 天，对医院工作产生影响，除扣除岗位费用以外，对乙方予以每月 1 万元/每岗的违约金扣除。

乙方委派人员未经甲方同意发生特殊岗位工种人员变动，每变动一人扣减服务费 1000 元；因乙方责任导致人员的年龄、学历、技能、工作经历、薪酬等违反服务要求的，每发现一起扣减服务费 500 元。

十四、不可抗力事件处理

14.1 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。

14.2 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。

14.3 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。

十五、解决争议的方法

15.1 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。

十六、合同生效及其它

16.1 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。

16.2 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。

16.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方肆份，乙方贰份。

附件：

1.《物管监督考核细则》

2.《盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）》

3.《陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则》

4.《保洁、司梯服务（含生活垃圾房）考核细则》

5.《医技工勤收费人员考核细则》

甲方：　　乙方：

地址：　　地址：

法定代表人或授权代表：　　法定代表人或授权代表：

联系电话：　　联系电话：

附件 1：

盐城市第一人民医院北区物业服务考核标准

物管监督考核细则评分

考核时间：　　月　　日

内容	总分 100分	考核标准	扣分	得分	检查中存在问题
员工管理及绩效	16	各级管理岗位配置齐全，管理人员认真负责，充分发挥管理职能，确保各项规急制度落实到位，工作有记录、有总结。共3分，一次不符合扣1分。			
		公司按照医院的要求将各岗位人员配置齐全，符合相应的岗位要求，人员稳定性好，公司按照主管部门规定标准为物业服务人员缴纳社保，待遇按照规定标准全额执行，每月人员流失率低于5%。共5分，一项不符合扣2分。			
		管理规范，有完备可行的绩效考核体系，绩效考核要与项目质量直接挂钩，绩效考核结果要与团队和个人利益相对应，社保结余费用作为福利发放，方案由公司拟定，院方核定，其中合同金额的2%作为考核工资发放。共8分，未实施扣除。			
服务质量方面	33	人员必须在岗在位，在班时间不得干私活：无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工。共3分，一次不符合扣1分。			
		窗口服务人员须遵熟记务规范，热情、主动、周到、文明。共3分，一次不符合扣1分。			
		无陪病人不得私自带出，必须有家属陪同，必要时有医护人员陪同，以防病人陪检途中出现意外。共3分，一次不符合扣2分。			
		每日对负责区域进行清洁，不留卫生死角和盲区、保持室内外设施清洁，无显眼的痰迹、杂物、垃圾、灰尘等，共5分，一次不符合扣2分			
		保洁工具及时清洗，保持垃圾桶、拖把等工具清洁无异味，保持污洗间清洁，共5分，一次不符合扣1分			
		生活垃圾房及时清运，垃圾房内无杂物，无蚊虫滋生。共6分，一次不符合扣1分。			
		医疗垃圾及时清运，暂存点保持干净，消毒到位。共2分，一次不符合扣2分。			
		员工仪容仪表整洁规范，统一工服，佩戴工牌，保持工装卫生整洁；共2分，一次不符合扣1分。			
		病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉。共4分，经核实一次不符合扣2分。			
规章制度	28	有完善的规章制度、岗位职责及工作流程，并上墙。共3分，一项不符合扣1分。			
		相关人员熟悉岗位、规章制度，并定期进行抽查，共6分，一次不符合扣2分。			

方面		建立人员目录、资产目录，并定期组织检查更新。共4分，一项不符合扣2分。			
		有完善的检查制度工作记录、合同、培训档案等，有定期组织日、周、月度检查的计划，并做好整改工作。台账规范，共6分，一项不符合扣2分。			
		有完善的例会制度，有定期召开例会的计划并实施。共6分，一次不符合扣2分。			
安全生产管理方面	23	建立安全管理制度、安全管理流程和监督机制，要求制度上墙。共2分，一项不符合扣1分。			
		室外、高空作业具备防护设备。不符合标准扣4分。			
		相关人员熟悉安全管理制度，并定期进行抽查，共4分，一次不符合扣2分。			
		每月召开安全会议，做好会议纪要。不符合标准扣2分。			
		每月进行安全培训，做好培训记录和总结。不符合标准扣2分。			
		定期进行安全隐患的排查与整改，并做好持续改进。共6分，一次不符合扣2分。			
注：年度考核综合得分≥90分的，按合同执行付款协议；年度考核综合得分80～90分的，乙方须承担合同价0.5%的违约金，甲方直接从合同款项中扣除；年度考核综合得分≤80分，乙方须承担合同价1%～5%的违约金，甲方直接从合同款项中扣除。 考核周期为季度与年度考核重复时只做年度考核 ，年度考核分为季度考核平均分。考核综合得分为科室考核+院内测评。 合　　计					

附件 2：

盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）

名称	行为规范	考核细则
工作质量任务	1. 熟悉本职业务，工作积极，责任心强； 2. 认真履行岗位职责，严格遵照工作程序，圆满完成工作任务。	①工作责任心不强，发生责任差错并造成严重后果的，作解除劳动合同处理； ②因直接责任事故造成公共财产或他人财产损失的，需做出赔偿，并作相应罚金； ③不服从工作分配和调动指挥，无理取闹影响工作和社会秩序的，经批评教育无效的，视为严重违反规章制度，作解除劳动合同处理； ④凡发现主管人员在考勤考核中弄虚作假，主管及考勤员当月不得享受考核奖。
劳动纪律	1. 遵守医院的规章制度和劳动纪律；团结协作； 2. 按时上下班，做好交接班，不迟到，不早退，不擅离岗位，不串岗、不干私活。	①每月迟到、早退、溜班、串岗一次警告处分，当月不得享受考核奖；两次严重警告处分，不得享受考核奖且扣发工龄工资；三次视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理。 ②无故旷工一天扣发当月工龄工资，旷工一天半扣发工龄工资且不得享受考核奖，连续旷工两天（含两天）以上者，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ③工作时间做私活（买菜、洗衣服、干私活、玩游戏等）未经同意擅自调班一经发现，均按旷工一天处理； ④破坏团结，闹无原则纠纷、争吵、打架或无中生有诬陷诽谤他人，经批评教育无效的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理。
文明服务	1. 文明服务，礼貌待患，杜绝生、冷、硬、顶现象； 2. 上岗工作要着装整齐，佩戴胸牌，仪表庄重； 3. 不接受病人的钱物，杜绝以医谋私、吃、拿、卡、要、索贿受贿行为。	①凡对病人服务态度不好，与病人发生争吵、打架的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ②上班时间必须服装整洁、挂牌上岗，文明服务； ③对暗示、索要或变相索要病人钱物，向病人推销物品从中获利的，一经查实，没收全部所得，并扣发工龄工资且不得享受考核奖，经批评教育无效的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ④玩忽职守，工作不负责任，浪费材料和能源，造成经济损失的，视为严重违反劳动纪律，需赔偿全部损失，作解除劳动合同处理； ⑤私自变卖医院设备、医疗废物等情节严重的，一经查实，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理，并追究刑事责任。

附件 3：

陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则

考核时间：　　年　月　日

内容	总分 100 分	考核标准	扣分	得分	检查中存在问题
仪容仪表服务态度	16	仪容仪表规范，面容整洁、统着工服，佩戴工作牌，保持工装卫生整洁；共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		无长甲、不留胡须、不披长发，不穿响底鞋。共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		不得与病人及家属、医生、护士等工作人员发生口角。病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
服务质量方面	39	人员必须在岗在位，在班时间不得干私活：无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工。共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		接到通知后 5～10 分钟到达病房床头，陪检前确认病人情况，不得出现差错。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		无陪病人不得私自带出，必须有家属陪同，必要时有医护人员陪同，以防病人陪检途中出现意外。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		配送前检查标本、药品外观是否完好、核对信息是否无误，如有问题要立即汇报，不得出现差错。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		各种单据、药品、标本、必须及时准确送达，不得送错送漏，耽误病人治疗时间；下送物资要热情负责，不得发错发漏。共 9 分，一次不符合扣 3 分。			
		下收送人员运送物品时注意保护医院公共设施，卸货要轻拿轻放，发现野蛮运送一次扣 3 分			
		医疗垃圾及时清运，清洁无杂物。共 4 分，一次不符合扣 1 分。			
规章制度方面	25	有完善的规章制度、岗位职责及工作流程，并上墙。共 3 分，医疗垃圾及非医疗垃圾收集需符合规范要求；一项不符合扣 1 分。			
		相关人员熟悉岗位、规章制度，并定期进行抽查，共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		建立人员目录、资产目录，并定期组织检查更新。共 4 分，一项不符合扣 2 分。			

		有完善的检查制度，有定期组织日、周、月度检查的计划，并做好整改工作。共6分，一项不符合扣2分。			
		有完善的例会制度，有定期召开例会的计划并实施。共6分，一次不符合扣2分。			
安全生产管理方面	20	建立安全管理制度、安全管理流程和监督机制，要求制度上墙。共2分，一项不符合扣1分。			
		室外、高空作业具备防护设备。不符合标准扣4分。			
		做好安全防护工作，有相应安全设备、措施，并定期进行抽查，共4分，一次不符合扣2分。			
		做好服务满意度工作，经查实投诉问题。一次扣10分。			
		每月进行安全培训，做好培训记录和总结。不符合标准扣2分。			
		定期进行安全隐患的接查与整改，并做好持续改进。共6分，一次不符合扣2分。			
合计					

考核人员签名：

附件 4：

保洁、司梯服务（含生活垃圾房）考核细则

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分内容	实际得分
基本要求（15 分）（本项可以倒扣分）	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 0.5 分	4		
	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 0.2 分	3		
	必须按院方认可的人数安排工作人员	少 1 人扣 0.5 分	5		
	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 0.1 分	1		
	集中更衣、集中就餐、集中洗涤	发现 1 人次扣 0.2 分	2		
保洁（70 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	6		
	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	5		
	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	10		
	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	6		
	微波炉、开水炉擦拭干净，没有水渍、饭渍	不干净扣 0.2 分	6		
	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	4		
	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	8		
	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	6		
	电梯门、轿厢内表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮。电梯厢地面无垃圾、纸屑、烟头、杂物等。风扇及时擦拭，没有灰尘。	发现一处不干净扣 0.2 分	4		
	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		
司梯服务（15 分）	及时报修，记录准确	发现 1 例扣 1 分	5		
	仪容整洁，文明用语	1 例不及时扣 1 分	5		
	持证上岗，在岗在位，操作规范。设备整洁干净，没有浮灰	发现 1 例（处）不符合要求扣 1 分	5		

附件 5：

医技工勤/收费人员考核细则

项目	分值	考核内容	考核标准	得分
基本规范	10分	1.规范上岗，统一服装、佩戴工牌；2、按时上下班，不迟到、不早退；3、坚守岗位，不无故离开工作岗位；4、工作台面清洁、物品摆放整齐；5、上班不玩手机，不做与工作无关事宜。	1.在岗仪表不端庄，不戴胸卡，故意反戴或遮挡胸卡，不穿工作服，穿拖鞋，每次扣1分。 2上班迟到、早退，每次扣1分。 3.上班时间离岗、窜岗，睡觉，每次扣2分。4、工作台不放置不用的东西，物品摆放方向、区域统一，工作中注意保持工作区域整洁，一处扣1分。5、上班不玩电脑游戏、不玩手机，不带亲友值班，不扎堆聊天，不看杂志，一次扣2分。	
工作态度	35分	1.工作积极、认真、主动、细心，按时完成科室交给的工作任务。 2.及时接（打）电话、礼仪到位、使用规范文明用语 3.对待医、患（或咨询者）态度友好、耐心解答、热心服务 4.顾全大局，服务意识强，不冲撞医患人员	1.工作不积极、不认真、不主动、不细致， 每次扣1分。 2.电话铃声三声后不接听电话或故意不听接，不使用规范文明用语，每次扣1分。 3.对待医、患人员态度生、冷、硬，面对就诊问询没有微笑，解答问题不耐心，不热情，每次扣5分。 4.缺乏全局观念，与患者发生争吵，故意激怒患者造成投诉，每次扣5分。 5.发现问题，在能解决范围不主动解决，不汇报科室，每次5分。	
岗位技能	20分	1.职责范围内专业知识、职业技能掌握熟练2、清楚岗位工作流程并能按要求完成本职工作3、突发事件应急处理能力	1.科室培训后业务知识不清楚或记不全，辅助技能操作不熟练，每项扣2分 2.岗位工作流程不清楚，不能按科室要求完成本职工作，每项扣5分。 3.遇突发事件或紧急情况，反应不灵敏，处理不得当，每次扣5分。	
服务质量和效率	25分	1.爱岗敬业，工作中发挥正能量；2、职责范围内或科室下达任务、指令和要求时能积极接受并执行3、工作中能按科室要求快迅、准备、无误完成本职工作；4、清晰、准确描述各种事件、汇报和交接 5.与医护人员合作友好，不敷衍、不推诿.	1.不尊重岗位，不发正能量，每次扣1分；2、职责范围内不能完成科室安排的工作任务，对待提出的工作要求不能积极接受和服从，每次扣5分；3、在规定的工作时间内不能及时完成当班长工作及完成后工作不达标，每次扣5分；4、对科室发现的意外事件不能清晰、准确描述，汇报，交接每次扣2分。5、与科室医护人员不能友好配合工作，存在敷衍、推诿，每次扣3分。	

培训与学习	10分	1.积极参加科室内组织的各类业务学习；2、积极参加科室召开的相关会议主，认真落实科室会议要求； 3.积极参与科室参观、迎查和开展满意度调查接待工作。	1.不积极参加科室业务学习，每次扣2次；2、不参加科室例会，不落实科室会议要求，每次扣2分； 3.不积极参与科室接待迎检、参观和相关满意度调查工作，每次扣5分。	