常州市政府采购合同

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0267/采购包 3

项目名称：常州市第二人民医院两院区客服及阳湖院区物业管理服务项目

使用单位：常州市第二人民医院

服务单位：江苏帅煜物业服务有限公司

签订日期：2026 年 10 月 1 日

常州市政府采购合同（服务）（合同编号：　　）

项目名称：常州市第二人民医院两院区客服及阳湖院区物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0267/采购包 3

甲方：（买方）常州市第二人民医院

乙方：（卖方）江苏帅煜物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市第二人民医院两院区客服及阳湖院区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：常州市第二人民医院两院区客服及阳湖院区物业管理服务项目/采购包 3

1.2 标的质量：依照招标文件、投标文件、本合同及甲乙双方协商形成的其他书面共识执行。

1.3 标的数量（规模）：1 项（负责门诊楼 1-4 层、医技楼 1-2 层及 4 层、急诊楼 1-2 层（含 1-6 层的电梯、楼梯等公共区域）所有区域的保洁工作；负责急诊抢救大厅病人运送工作；负责延陵和阳湖两院区的客服导医工作。共需工作人员 224 人（其中客服 141 人，保洁 83 人）。

1.4 履行时间（期限）：本项目服务期限共三年，自合同签订之日起算，合同一年一签。一年合同期满后经招标人考核合格后可续签下一年合同。本合同为第一年合同，履行时间为 2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日，其中前三个月为试用期(即:2026 年 10 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日)。

1.5 履行地点：常州市武进区滆湖中路 68 号(常州市第二人民医院阳湖院区)

1.6 履行方式：依照招标文件、投标文件、本合同及甲乙双方协商形成的其他书面共识执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：叁仟伍佰伍拾万零柒仟伍佰贰拾元/叁年（35507520 元/3 年）人民币，即每年：壹仟壹佰捌拾叁万伍仟捌佰肆拾元/年（11835840 元/年）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。

6.1 乙方交纳人民币__/__元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

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：/

6.2.3 履约保证金退还条件：/

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

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 每月结束后 10 日内，持相关材料至财务科结算上月物业管理费用，中标单

位需出具税务部门认可的发票。中标单位月考核成绩低于 70 分，扣物业公司管理费的 30%；月考核成绩低于 80 分，扣物业公司管理费的 20%；月考核成绩低于 90 分，扣物业公司管理费的 10%；月考核成绩高于或等于 90 分，全额给付当月物业管理费。

8.2 如中标单位对服务缺陷不予整改，招标人有权另请其他单位，所发生的费用由中标单位承担。

8.3 医院与物业公司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，如果出现人员不符并影响工作任务完成，则按实扣除人员费用，如果管理服务质量严重与双方达成协议偏离，招标人有权扣除当月的管理费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。

8.4 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作，如遇突发公共卫生事件应急处置所产生的人员、公卫补贴、物资配备、耗材等费用包含于总费用中，甲方不予另行支付。

8.5 如遇招标单位有重大基建等特殊情况（工作量减少或增加幅度较大时），招标单位将提前告知乙方，人数按实际需要进行减少或增加，费用以人均费用测算，合同内容经双方协商调整。

8.6 中标人如因社保、 医保、工伤或工资、福利等问题与员工发生纠纷，应由中标公司自行解决，不得牵涉医院。

8.7 项目实施期间，如发生严重影响医院物业工作正常进行的情形，采购人可扣除相应费用，情节严重的，可终止服务合同。

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。

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 5% 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万分之五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 5% 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》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执二份。

甲方：常州市第二人民医院　　乙方：江苏[illegible]物业服务有限公司

地址：常州市武进区滆湖中路 68 号　地址：武进区湖塘镇武宜北路 28 号 537 室

法定代表人或授权代表：　　法定代表人或授权代表：刘河

联系电话：　　联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

附件一：综合质量物业评价内容及考核标准

表 1：综合质量物业评价内容及考核标准

项目	分值	考核内容	评估办法	评分标准
日常管理	15	1、每周有会议记录。	查看记录、抽查现场	缺陷每次扣 1 分
		2、每周有培训记录。	查看记录、抽查现场	缺陷每次扣 1 分
		3、每日有考核记录。	查看记录、抽查现场	缺陷每次扣 1 分
		4、管理人员每天有巡查记录。	查看记录、抽查现场	缺陷每次扣 1 分
		5、岗位配置合理，保障正常运行。	查看记录、抽查现场	调配不合理、无通知单每一次扣 1 分
制度建设	15	1、有职责、流程、规范、标准、考核办法等	查看资料，抽查现场	未建立缺一项扣 1 分，制度未执行一项扣 2 分
		2、有培训、考核、应急演练计划并实施	查看资料，抽查现场	未实施一项扣 2 分
		3、特殊岗位有证、有体检	查证件复印件、体检报告	未在有效期内一项扣 2 分
		4、长效管理措施的实施（控烟规范、文明城市创建等配合）	查看现场，抽问员工知晓情况	缺陷一项扣 0.5 分
		5、有节约水、电措施。	查看现场	公共保洁区域有浪费现象一处扣 0.5 分
执行力	30	1、有月、季、年工作计划和总结并上报	查看记录	缺项或不及时上报扣 1 分
		2、合同人数与实际岗位人数和代班人数相符	查看现场和工资发放单、考勤单，通过加班费发放测算代班岗位数。	人数不符每下降 1%扣 2 分（总体人数控制在 4%之内）
		3、有员工文明工作规范，竞赛活动方案	查看记录，抽查现场	一处不规范扣 1 分
		4、有处理应急事件措施并实施	查看记录、抽查员工应急能力、	无方案、无培训扣 1 分，应急能力差扣 2 分，应急配合不及时扣 3 分
		5、完成医院临时指令性任务并记录	查与医院配合程度和完成情况	记录不全扣 1 分，配合不及时扣 2 分
		6、年龄、学历结构达标，符合要求。	提交员工花名单、身份证复印件、社保缴费清单。	55 周岁以下大于等于 70%。季度人员流动率小于 7%。年度目标分解到月未落实扣 1 分，未达标扣 2 分，每超 1%或对医院工作造成不稳定（有投诉）现象扣 2 分
		7、有质量监控指标常态化管理方案并实施	查看记录、抽查现场。	监控指标同比、环比控制在上下 2%以内。每项指标每降 0.5%扣 1 分

		8、有投诉记录并落实改进措施	查看记录、抽查现场，抽查回访办、门诊部、院办、物管办接到的投诉信息。	缺记录扣 0.5 分，瞒报扣 1 分，未改进效果扣 2 分。院方科室接到的任何投诉物管办核实确认事实，有过错每一例扣 2 分。
		9、开展满意度调查并分析改进	查看记录、抽查现场。	满意度目标值大于 90%。环比每下降 1%扣 1 分、
		10、保持优良的院容院貌，维持稳定的物业质量。	查看记录、抽查现场。	月物业质量成绩大于等于 90 分。环比每下降 0.5%扣 1 分
管理手段	20	1、掌握并应用 PDCA 管理，每月、每季度、每半年、全年有质量持续改进分析记录并实施	查看记录、抽查现场	缺记录扣 1 分，记录内涵不足一次扣 0.5 分。持续改进效果差扣 1 分
		2、应用数据资料进行质量控制和成本分析	查看记录、抽查现场	缺记录扣 1 分，记录内涵不足一次扣 0.5 分。持续改进效果差扣 1 分
		3、掌握 5S 管理，有方案并落实	查看记录、抽查现场	缺记录扣 1 分，记录内涵不足一次扣 0.5 分。持续改进效果差扣 1 分
		4、加分：主动上报物业不良事件	查看记录、抽查现场	瞒报扣 2 分，主动报告并分析加 1 分/月
		5、闭环管理	查看记录、比较图片或视频资料，抽查现场	未掌握问题比较法扣 0.5 分、无效果扣 1 分
		6、加分：应用品管圈工具	查看记录、抽查现场	实施并有效果加 5 分/项，只有形式不加分。一年最多二个案例。
安全管理	20	1、遵守医院安全保卫、消防安全管理。	查看培训考核记录，现场抽查问员工	未培训、未考核、未掌握消防技能扣 0.5 分。
		2、遵守医院停车管理。	现场查看	乱停车扣 0.5 分
		3、遵守医院安全生产管理。	现场查看	私用电器、未规范充电、未遵守操作规范每次扣 5 分，私藏（卖）可回收垃圾每次扣 5 分。
		4、遵守医院院感管理。	查看培训考核记录、现场查看、考核员工 5 名	未培训、未考核、未按区域使用保洁工具、未掌握洗手、消毒液配置扣 1 分， 医疗废物管理有缺陷扣 5 分
		5、遵守医院信息安全、宣传规范。		有网络负面信息经查实扣 5 分
否定		1、无医疗废物外流、私卖。	被查处、被投诉、被	扣 100 分

指标			媒体曝光	
		2、无玩忽职守造成的医院重大财产损失	直接经济损失在 1 万元以上	扣 100 分
		3、遵守廉政规定，无贪污、行贿	被查处、被投诉、被媒体曝光	扣 100 分

表 2：月度物业质量考核表

序号	项目	扣分标准
1	劳动纪律	一处不符-0.5 分
2	医工仪表仪容	一处不符-0.5 分
3	医工用房规范（医工间、污洗间、配膳间）	一处不符-0.5 分
4	调度员使用礼貌用语，接听信息应重复确认	一处不符-0.5 分
5	工作中做到语言文明、说话轻、动作轻	一处不符-0.5 分
6	运送员工正确的使用运送工具，轮椅和平车清洁无积灰、无污迹	一处不符-0.5 分
7	运送病人前核对姓名、床号、检查信息，携带所需物品	一处不符-0.5 分
8	运送物品、药品、文件及时、准确、核对无误	一处不符-0.5 分
9	运送标本用专用盒、无外溢，急诊登记无误，手卫生规范。	一处不符-0.5 分
10	运送消毒物品及时、准确、核对，无污染，手卫生规范。	一处不符-0.5 分
11	洁、污分类运送	一处不符-0.5 分
12	配餐间台面整洁，地面清洁干燥，水池无污垢油垢，墙面无污垢，门窗无积灰，柜内清洁无杂物。	一处不符-0.5 分
13	配餐员按规定清洁餐车、餐具。存放固定地点。	一处不符-0.5 分
14	餐车运行路线正确	一处不符-0.5 分
15	微波炉每天清洁三次，内胆清洁无油垢	一处不符-0.5 分
16	配餐员不在病房大声喧哗，发餐正确无差错，执行食品卫生规范。	一处不符-0.5 分
17	取餐、配餐时带好口罩、帽子	一处不符-0.5 分
18	配餐后走廊无水迹	一处不符-0.5 分
19	新病人及时补订餐，无投诉，补订餐登记规范，现金交接规范。	一处不符-0.5 分
20	定餐员耐心介绍菜单，无差错	一处不符-0.5 分
21	接受呼叫任务及时到位	一处不符-0.5 分
22	开水每天二次供应及时，无病人投诉	一处不符-0.5 分
23	工具间、污洗间物品摆放规范	一处不符-0.5 分
24	知晓清洁区、半污染区、污染区的区分，工具摆放正确。	一处不符-0.5 分
25	工具的选择正确	一处不符-0.5 分
26	掌握消毒液配制	一处不符-0.5 分
27	地面、走廊无垃圾、无灰尘、无污点、无液体、无烟蒂	一处不符-0.5 分
28	楼梯及扶手、窗台无垃圾、无蛛网、无污点、无烟蒂	一处不符-0.5 分
29	电梯无垃圾、无明显污迹，保养及时，按时消毒、记录。	一处不符-0.5 分
30	窗台无积灰	一处不符-0.5 分

31	门框、门把手无灰尘、无污点，玻璃干净，不锈钢门光亮，无污迹	一处不符-0.5 分
32	墙面及功能带无灰尘、无污迹、无蜘蛛网	一处不符-0.5 分
33	内玻璃低处无污点、无条痕	一处不符-0.5 分
34	床头柜、椅无灰尘、无污点、无残留物	一处不符-0.5 分
35	电话机干净、无污点、无灰尘	一处不符-0.5 分
36	电视机干净、无污点、无灰尘	一处不符-0.5 分
37	衣柜干净、无灰尘、无污迹	一处不符-0.5 分
38	输液架干净、无积灰、无残留物	一处不符-0.5 分
39	出院终末处理到位，无明显积灰、污迹	一处不符-0.5 分
40	车辆清洁无血迹、污迹	一处不符-0.5 分
41	水池干净、无污垢，龙头无污垢	一处不符-0.5 分
42	淋浴间干净、无污迹，特别注意墙角	一处不符-0.5 分
43	便器、便池干净、无污迹、无污垢	一处不符-0.5 分
44	卫生间干净、无污迹、无烟头，每日消毒，无臭味。地面无积水。	一处不符-0.5 分
45	空调出风口无积灰	一处不符-0.5 分
46	排气扇无积灰	一处不符-0.5 分
47	候诊椅清洁，无污迹	一处不符-0.5 分
48	挂号窗口玻璃清洁，无污迹	一处不符-0.5 分
49	垃圾容器干净、无污迹	一处不符-0.5 分
50	医疗垃圾装入黄色垃圾袋中（公卫院区双层），损伤性废物放入专用锐器盒内，不得取出。标签张贴正确。	一处不符-0.5 分
51	医疗垃圾达到 3/4 满时应有效封口	一处不符-0.5 分
52	医疗垃圾禁止在非贮存地倾倒、堆放，转运符合规范。	一处不符-0.5 分
53	医疗废物按规定称重、交接、登记签名，标签明显。	一处不符-0.5 分
54	垃圾车按规定路线运行，装载符合要求。	一处不符-0.5 分
55	垃圾运送结束，及时清洁消毒运送工具	一处不符-0.5 分
56	医疗垃圾暂存地清洁，无外溢	一处不符-0.5 分
57	知晓意外针刺伤后的个人防护	一处不符-0.5 分
58	员工按要求做好个人防护	一处不符-0.5 分
59	掌握手卫生方法	一处不符-0.5 分
60	掌握戴手套的指征	一处不符-0.5 分
61	主干道路保持整洁、干净，无白色垃圾、无烟头、无积水。地面痰迹、污迹、泥迹等清除。河面无白色垃圾，无绿藻污染，无树叶。	一处不符-0.5 分
62	绿化带、花园、车库内、屋顶平台保持整洁，无垃圾和异物。	一处不符-0.5 分

63	公告栏、宣传栏等保洁、保养到位。	一处不符-0.5 分
64	垃圾桶体干净，无污垢；垃圾袋更换及时。	一处不符-0.5 分
65	垃圾房清洁无臭味，无污水外流。	一处不符-0.5 分
66	掌握防火用具的使用方法	一处不符-0.5 分
67	知晓防盗常识	一处不符-0.5 分
68	知晓控烟措施	一处不符-0.5 分
69	人员保障、排班合理	一处不符-0.5 分
70	征求病人及家属的意见，满意度测评	一处不符-0.5 分
	1、保洁员服务及操作规范。	
	2、配送员服务及操作规范。	
	3、物业主管服务及监管。	
	特殊项目：	
	总分：	

考核人 ：　　日期：

表 3：客服导医岗位考核标准

模块	权重	质量标准
导医素养	20%	1、着装整洁整齐、衣服纽扣要齐全并扣好，工号牌需佩戴左胸前，
		2、按照培训的标准礼仪站立：门诊及急诊人员站立
		3、引导手势规范：需五指并拢，手心向上规范式指引
		4、使用礼貌用语：您好、请问有什么可以帮到您
		5、热心、贴心、关心、耐心
		6、禁用语：不知道、不清楚、自己找等类似语句
		7、任何时候不得与病患、医生或护士发生言语冲突
管理培训	10%	1、服务理念，服务意识的培训
		2、导医仪容、仪表、语言的培训
		3、培训导诊服务流程及规范、技巧、职业化用语及与患者沟通技巧
		4、各种突发事件的应急流程等内容的培训
现场执行	60%	1、对照医生值班表，掌握当天值班医生名单，做到准确分诊。
		2、门诊咨询、预约登记和健康教育宣传工作。主动介绍医院概况、
		3、在导医台前站立服务和巡回服务时，对候诊焦虑者适当安慰和疏
		4、有处理突发事件能力，有特殊情况及时与护士医生沟通。
		5、统计每日就诊人数，并送院办公室汇总。
		6、下班前清洗消毒物品，清理导诊台，下班时关闭区域内电源。
安全应急	10%	1、用电安全，正确使用电器设备仪器，以防发生触电事故。
		2、四会：会报警，会使用消防器材，会扑灭初期之火，会组织人员
		3、懂得本岗位的不安全因素，懂得预防措施和逃生方案。
		4、下班时关闭区域内电源。
		5、依据事情严重程度，必要时立即报警。
		6、熟悉消防通道。

附件二：物业管理考核办法细则

物业管理考核办法细则

【管理】

1、根据合同核定人数进行人员审核，每发现缺岗一人，按人均费用扣物业管理费。

2、乙方人员不得利用上班时间在医院物业管理的便利条件，从事影响甲方声誉、秩序、管理等行为（如号贩等）。一经发现一次，扣管理费 2000 元。

3、布置的工作任务要求保质保量去完成，发现一处未落实扣物业管理费 100 元。

4、员工未佩带表明身份的工号牌或仪表不规范，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

5、劳动纪律出现未请假，员工聚岗、串岗或脱岗，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。发现上班打瞌睡或睡觉、玩手机看视屏，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。

6、员工间发生矛盾影响工作，发现一例，扣物业公司管理费 100 元；员工与病人或病人家属或医院职工发生争吵，无理取闹，肢体冲突等，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。如发生严重影响医院物业工作正常进行的情形，扣当月物业公司管理费。

7、员工工作期间因工作中粗心大意、责任心不强、违反操作规范导致医院设施、设备等损坏（如撞坏灯具、门、电梯等），除按情节轻重扣除产生的维修费外，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。

8、员工上班抽烟、看见抽游烟不劝阻，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。

9、员工乱停车辆，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。未按规定地点充电，发现一次，扣管理费 100 元。

10、物业公司提供耗材不及时，影响任务保质保量完成，发现一次扣物业管理费 100 元。如员工使用非公司提供的耗材如医用手套等（特殊情况除外），有浪费医院物资的情况，发现一次扣物业管理费 100 元。

11、员工私带医院公共资源出医院，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。

12、员工上班时间干私活如洗澡、洗衣服等，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

13、员工私带电器使用，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。

14、物管办接到医院职工或病员及家属对物业质量、服务、管理等方面的投诉，经核实后视情节轻重，发现一例，扣物业公司管理费 50-500 元。特殊案例协商处理。媒体或网络、电话回访中发现一条不满意信息，扣物业公司管理费 100 元。接受市级检查发现不满意信息，扣物业公司管理费 1000 元/次；接受省级检

查发现不满意信息，扣物业公司管理费 2000 元/次；接受国家级检查发现不满意信息，扣物业公司管理费 3000 元/次；

15、对病区或部门反馈的质量信息，连续二个月重复出现，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。连续三个月重复出现，发现一例，扣物业公司管理费的 10%。

16、工作中发现或存在安全隐患（水、电、操作安全、食品安全等）不及时、有效处理，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。

17、物业主管或经理对每周或每日工作重点不督促、不检查，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。未落实主动沟通（科室、病房、诊室），发现一次，扣物业公司管理费 100 元。整改措施落实不力，发现一次，扣物业公司管理费 200 元。培训指导无效果，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。

【质量】

18、月考核成绩低于 70 分，扣物业公司管理费的 30%；月考核成绩低于 80 分，扣物业公司管理费的 20%；月考核成绩低于 90 分，扣物业公司管理费的 10%。

19、卫生间有臭味、不洁，乱张贴，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。

20、医疗环境中出现地面不洁，有较多的垃圾、烟头、杂物，发现一处，扣物业公司管理费 100 元。

21、外环境、楼道、电梯等处垃圾超过 30 分钟未清理，发现一例扣物业管理费 50 元。

22、病房每天湿式拖地两次，发现一处未落实扣物业管理费 50 元。

23、地面保持干燥（非下雨情况），有水迹未及时拖干，发现 1 次，扣物业公司管理费 50 元。湿拖地面时未履行安全告知，地面可见明显水迹，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。如发生病人或家属滑倒，由物业公司协助处理纠纷，承担相应赔偿。

【服务】

24、员工未主动协助危重病人、高龄病人、生活不能自理病人泡开水，发现一例，扣物业公司管理费 10 元。

25、员工护送病人外出检查，未全程护送，发现一例，扣物业公司管理费 10 元。

26、员工外送标本、物品等发生差错或损坏，发现一例，扣物业公司管理费 100 元—1000 元。

【消毒隔离】

27、清洁车每天消毒一次，并做好消毒登记工作，未落实，发现一辆扣物业管理费 50 元；登记不全，发现一例扣物业管理费 10 元。

28、非食堂员工穿工作服进职工食堂买饭或穿工作服出医院，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

29、员工不能区分清洁、污染，未分色分区使用保洁工具，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

30、员工对地面、物体表面、卫生间等未按规定消毒，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。需建立登记本的如登记不全，发现一次扣物业管理费 10 元。

31、保洁工具选择错误，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。工具未按规定放置，发现一次，扣物业公司管理费 10 元。保洁工具未按要求消毒处理，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

32、消毒液配置错误，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。

33、员工未按要求做好个人防护或公司未提供防护用品，发现一次，扣管理费 10 元。未按要求落实洗手规范，发现一次，扣管理费 50 元。

【医疗废物管理】

34、员工未按规定使用医疗废物包装袋，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。

35、医疗废物登记不全、缺签名、标签不规范等，发现一处扣物业管理费 50 元。

36、生活、医疗垃圾未分开存放、收集，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。垃圾收集车未按规定路线运行，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。收集、运送途中有二次污染发生，发现一例，扣物业公司管理费 1000 元。

37、垃圾转运中未密闭运送或超高装载，发现一次扣物业管理费 50 元。若出现所收集的垃圾有病原菌扩散可能，发现一次扣物业管理费 100 元。

38、医工间、配膳间、污洗间、内走廊等出现收集的废品，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。

39、私卖属医院回收物资，发现一例，扣物业公司管理费 200 元。员工私藏医疗废物或医疗废物外包装，发现一例，扣物业公司管理费 1000 元，并予警告。

备注：此考核细则可根据实际情况，作相应调整和完善。

附件三：人员配置表

服务区域/楼层	服务范围	配置人数		
		客服	保洁	
			驻点	公共区域
门诊楼 A 区	生殖中心	/	1	/
	腔镜培训中心	/	1	
	输血科	/	1	/
	口腔诊区	3	1	1
	泌尿疾病诊区	1	1	
	神经、骨科诊区	2	1	/
	心理、伤口护理	/		
	计划生育科	/	1	/
	妇科诊区	/		
	产科诊区	1	1	/
	产康门诊	1		
	儿科诊区	1	1	/
	儿科诊区			
	中医康复诊区	/	1	
	门诊药房	7		
	病案室	1	1	1
	内镜中心	7		
	B 超	7	1	/
	心电图、心超	1	1	
	放射科 A 区	2	2	1
	警务室等	/	1	1
	病理科	2	1	/
门诊楼 B 区	PCR 实验室	/	/	/
	特需门诊	1	1	
	骨科神经实验室	/	/	
	肿瘤实验室	/	1	
	眼科诊区	/	1	1
	眼科手术室	/		
	原生殖中心门诊	/	1	
	耳鼻咽喉科诊区	1		
	内分泌诊区	3	1	1
	心肺血管诊区	1		
	消化普外诊区	1	1	
	皮肤科诊区	1		

	医美中心	1	1	/
	门诊手术室			
	体检中心	5	1	/
	放射科二期	2	2	/
	检验科	5	3	/
	放射科 B 区	2	1	1
	门诊大厅、医疗街	/	/	2
	服务中心	3	/	1
	预住院	1	/	
	医技预约	2	/	
	互联网医院	1	/	
	门诊办	1	/	/
	麻醉评估	1	/	/
	财务科（自助机）	1	/	/
	物资仓库	2	/	/
	医保办	1	/	/
	一站式后勤服务中心	/	/	/
	手术室	1	/	/
	营养科	1	/	/
	血透室	1	/	/
康复中心	心脏康复	1	/	/
6 号楼 22 楼	教学办	1		
病房	VIP 病房	2	/	/
	新生儿科	1	/	/
	体检中心病房	3	/	/
动物实验室	动物房	4	/	/
急诊一、二楼	输液室、PICC		3	
	急诊儿科	/	3	
	二楼公共区域	/	/	2
	高压氧	/	1	
	司法鉴定所	1		
	一楼公共区域	/	/	6
急诊抢救大厅	抢救病人运送	/	6	
	保洁	/	4	
阳湖门、急诊	专项（玻璃、楼梯电梯、洗地、垃圾、被服）	/	/	9
	机动	3	/	5
	管理人员	1	/	3
延陵	管理岗	1	/	/
	门诊办	1	/	/

	外科	/	/	/
	口腔科	1	/	/
	内科	/	/	/
	皮肤科	1	/	/
	妇科	/	/	/
	急诊儿科	2	/	/
	B 超室	6	/	/
	门诊大厅	/	/	/
	服务台	/	/	/
	医用耗材	1	/	/
	预约中心	3	/	/
	预住院	1	/	/
	采血中心	3	/	/
	体液处	1	/	/
	体检中心	5	/	/
	放射科	3	/	/
	胃镜室	4	/	/
	内分泌糖护	1	/	/
	手术室	2	/	/
	病案室	1	/	/
	机器维护	2	/	/
	心超室	1	/	/
	医保办	2	/	/
	麻醉评估	1	/	/
	地下仓库	/	/	/
	药房	3	/	/
	B 区导巡	1	/	/
	机动	2	/	/
	合计	141	83	