

常州市钟楼区五星街道社区卫生服务中心物业管理服务项目

目合同

项目名称：常州市钟楼区五星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-G2025-0341

甲方：常州市钟楼区五星街道社区卫生服务中心

乙方：常州市五星物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市钟楼区五星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。

第一条 项目概况

一、项目名称：常州市钟楼区五星街道社区卫生服务中心物业管理服务项目

二、项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0341

三、项目概要：本项目主要是对常州市钟楼区五星街道社区卫生服务中心及指定区域内的：环境保洁管理服务、保安（秩序维护）管理服务、车辆管理与服务、消控室值班服务、设备设施日常维修、医疗废物收集、洗衣房收送洗服务、绿化养护服务以及甲方安排的其他临时性服务。

四、实施地点：常州市关河西路 282 号

第二条 委托服务期限

一、服务期限：三年，自合同签订之日起至满三年止，合同一年一签，具体时间以合同签订为准。一年合同期满后经甲方考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过三年；考核不合格的，终止合同不再续签。

二、本合同为第一年服务期合同，期限自2025年10月1日起至2026年9月30日止；其中试用期自2025年10月1日起至2025年12月31日止。

第三条 委托管理基本事项

一、服务内容及要求

（一）物业服务质量、效果要求及项目目标

1. 处理日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。

2. 日常物业管理运作要切合五星街道社区卫生服务中心医疗服务及办公特

点和活动规律，并建立适合五星街道社区卫生服务中心医疗服务及办公物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

3. 为保证五星街道社区卫生服务中心的正常医疗服务及办公区域活动的开展，乙方进驻前须向甲方提供详细的新旧物业交接方案。

4. 乙方应当根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序等物业服务内容，服务期间必须遵守甲方各项制度和管理规定，并服从甲方的管理，设立自查考核机制，达到采购文件要求标准、服务响应承诺标准及合同约定标准，标准不一的，以孰高原则执行。

5. 项目目标要求

乙方应当提供整洁、安全的环境，确保设施设备正常运行。保持公共区域清洁卫生，及时规范收集转运医疗废物等垃圾。严格执行秩序安全措施，保障人员和财产安全。高效维护设施设备，减少故障发生率。建立快速响应机制，及时处理突发事件。以专业服务提升满意度，营造舒适的就医和工作环境。

（二）建立健全物业管理制度

根据五星街道社区卫生服务中心的具体情况，乙方应制定有关制度，如物业管理条例、物业作业规章等，主要包括但不限于以下内容：物业管理服务质量标准、秩序维护管理制度、环境保洁制度、医疗废弃物收集管理制度、消防服务制度、人员岗位工作制度、高危（院感）作业操作制度、人员培训制度、考核奖惩制度、进退场交接制度、安全生产制度、应急处置制度、档案管理制度等。

（三）档案、资料管理

加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

乙方必须配合甲方接受上级部门或相关单位的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，乙方必须按有关部门或单位的整改要求给予落实，且甲方有权追究乙方的相关责任并进行扣罚。

（四）项目服务基本内容

1. 日常基础管理与服务

(1) 服务规范应符合法律法规的要求。所有工作应符合：院内感染控制规范、医疗诊疗常规、政府环保规范、生活垃圾清运规范、医疗高危垃圾清运规范等。

(2) 各项服务要做到及时准点。投诉处理率 100%，且及时、妥善，有完善的记录档案。

(3) 建立完善的档案管理制度，建立齐全的管理服务档案。甲方随时抽查档案管理情况，以便日常监督。

(4) 乙方必须做好物业服务管理年度方案、计划、必须每月向五星街道社区卫生服务中心提供对物业服务管理项目工作计划和工作总结，并落实实施，定时按要求书面向甲方汇报。

管理年度方案包括但不限于：

① 拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；

② 各项后勤支持管理服务具体方案设计。

③ 提供详细的室内地面保养方式、程序、各程序使用养护剂及品牌；

④ 管理人员配备和其他员工的配备，须明确列出各区域工作人员数量及工作职责；

⑤ 质量管理体系和考核计划，需充分体现环境清洁对医院相关性感染预防与控制的重要性；

⑥ 物业档案的建立与保存，电子和文稿类同存；

⑦ 合同期内可提供给五星街道社区卫生服务中心的文件资料清单；合同终止时，保留给五星街道社区卫生服务中心的资料清单；

⑧ 合同终止时，各项服务的财产分割方式；

⑨ 服务公司为五星街道社区卫生服务中心提供的设备清单（包括：保洁服务设备、办公设备）以及为五星街道社区卫生服务中心提供使用的清洁剂、消毒剂及品牌。

⑩ 其他于本项目相关管理方案。

(5) 运用计算机进行管理（含设备档案、日常管理等）。

(6) 乙方所提供服务应根据甲方需求情况发生变化时，作出相应调整。

（7）其他相关要求

乙方具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。提供的服务要以人为本、优质文明。

乙方应针对本次招标项目特点编写中标后拟采取的管理方案。包括但不限于组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。

乙方管理办公用房、仓库用房由五星街道社区卫生服务中心提供，在服务期限内免费给乙方使用，物业用水、电费用支出由五星街道社区卫生服务中心承担。

乙方配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。乙方自行支付物业项目所需设备的维修、维护费用。

未经五星街道社区卫生服务中心同意，乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

乙方有责任配合五星街道社区卫生服务中心接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，乙方必须按有关部门的整改要求给予落实，且五星街道社区卫生服务中心有权追究乙方相关责任并进行扣罚。

2. 秩序安全维护

（1）实行 24 小时值班及巡逻制度，确保物业管理区域内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。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，防止事态的进一步恶化，时间处理及时率 100%。

（2）负责监控室的日常工作及设备的日常维护与保养。做好门岗前周围卫生及门岗的清洁保洁。

（3）负责消防、闭路监控异常情况处理，并负责晚间任务接受及下达。

（4）门岗按甲方要求做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问并作出指引，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。门岗严格验证、登记，杜绝收废旧、推销、快递人员、送快餐等闲杂人员和无通行证的车辆进入。无上门推销现象。

（5）严格查验物品，杜绝携带各类剧毒、易燃易爆等危险品和枪支弹药的人员和车辆进入，杜绝没有出门证将公用物品带出。

(6) 所有保安员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程，定期参加消防演习，保证消防通道通畅，消防器材可随时启用。

(7) 熟记楼栋、楼层分布及其电话号码，熟悉所有的部门单位及上班人员，做好服务工作。做好各种信息的记录、反馈。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。

(8) 自行车、助力车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理。停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐，残疾人专用车位不被占用，非机动车辆按规定位置停放。

(9) 完成甲方下达其他相关的秩序维护工作。

3. 消控服务

(1) 做好消控室的运行值班，消防设施设备的日常管理，包括消防安全工作责任、安全管理制度、维保台账记录等物业管理日常要求的工作。

值班员负责对各种消防控制设备的监视和运用，不得脱岗、擅离职守。

熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定测试自动消防设施的功能，保障消防控制室设备的正常运行。

对火警信号应立即确认，及时准确启动有关消防设备，火灾确认后立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案。

对消防控制设备及通讯器材等进行经常性检查，对消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向部门主管人员或消防安全管理人员报告，并协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用消防设施。

认真记录报警控制器日运作情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并填写值班记录，做好交接班工作。

认真学习消防法律、法规及消防专业知识，积极参加消防专业培训，不断提高业务素质。

其他消控应遵循的法律法规及政策文件要求。

(2) 做好消控设备设施日常巡查：包括但不限于消防供配电设施；火灾自动报警系统；消防供水设施；消火栓(消防炮)灭火系统；自动喷水灭火系统；泡沫灭火系统；气体灭火系统；防排烟系统；火灾应急照明和疏散指示标志；应急广播系统；消防专用电话；防火分隔设施；消防电梯；细水雾灭火系统；干粉灭

火系统；电气火灾监控系统；可燃气体探测报警系统；灭火器；其他建筑消防设施。

对服务范围内的设备进行巡查，发现问题后立即通知甲方及维保单位进行维修保养，保证相关设备正常运行。接到消防设施有抢修情况的通知后，在 2 小时内赶到现场进行现场查看及维修维护质量监督。对消防设施故障零部件确实需要更换的向甲方提出合理的建议和报价供甲方决策。

(3) 组织相关人员培训简易操作流程，至少每季度组织一次的消防演习，在演习期间，乙方派主要负责人进行现场专业技术指导。

(4) 消防部门来检查，积极配合服务单位与消防部门沟通、协商解决消防设施实际存在的问题。

(5) 每年对消防设施至少进行一次全面的检测及测试，确保消防设施的完好和有效运行。每次检查时告知甲方管理人员全程参与，在重大活动及节假日前进行一次全面的检查，确保安全。

(6) 遵守甲方的有关规定和要求，保证消防设施的运行正常，确保安全。注重操作环境的整洁和卫生，文明操作，确保人身和财产的安全。

(7) 完成甲方下达其他相关的消防服务工作。

4. 环境保洁服务

(1) 清洁范围包括但不限于室内外的门厅、过道、楼道、办公室、会议室、卫生间、等场所，以及室外道路、广场、停车场、地面设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路、标识标牌、绿化草地等公共区域及设施。办公室要求每天 8:30 前完成打扫、垃圾清理，每天要求至少 2 次的卫生清洁。

(2) 执行巡回保洁制度，每天搞好公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，满足五星街道社区卫生服务中心的正常医疗服务及办公特点下的清洁要求，全天候、全方位地保持巡回清洁：电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。

卫生间大、小便槽无黄渍、水池无污垢、无水锈、无堵塞；每天上下午机动清扫冲洗大、小便槽、洗手池（包括镜子）。卫生纸篓及时更换，废弃卫生纸不能外溢。滚筒纸、擦手纸及时配备，保证供应。卫生间内必要的耗材，如卫生球、

卫生纸、清洁剂等易耗品由乙方提供。

(3) 办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无对方杂物现象，并承担“门前三包”责任。楼顶、天台每月定期打扫，保持干净，不得有杂物。

会议室及配套场所日常卫生做到每场必清，如无会议须保持一日一清。每月至少一次全面清扫。会议室做到窗明几净，物品摆放有序，卫生无死角，室内空气清新，无异味，同时做好会议室内地面和地毯等的清洁、保养工作，定期保养，常年如新。

(4) 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫草生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

(5) 雨水井定期清掏疏通，井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。雨水管道(至少1次/年)疏通；雨水井(至少1次/6个月)检查，并视情况进行及时清掏疏通。

(6) 垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍。

(7) 及时清洗景观水池等水体区域，保证水体清澈无杂物、围岸干净整洁。

(8) 主要物业管理区域公共场所保洁，其他区域根据甲方要求保洁(不少于以下频次，甲方可根据现场情况安排清洁频次)：

- ① 楼内通道、楼梯(2次/周)拖扫。
- ② 电梯厅、电梯轿厢(白天)(2次/天)拖扫。
- ③ 消防通道(1次/半个月)拖擦。
- ④ 共用活动场所(1次/天)清扫。
- ⑤ 楼道玻璃窗(1次/月)擦拭。
- ⑥ 消防栓、过道门、扶手等公共设施(1次/周)擦拭。
- ⑦ 公共卫生间(3次/天)清洁(早晨上班前、午后、下班前)。
- ⑧ 及时清扫积水、积雪，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。
- ⑨ 水池、水景等水体区域(1次/半个月)清理。

(9) 生活垃圾的处理与收集

① 根据大楼实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱。生活垃圾与医疗废弃物要有分类与整理，每天至少一次清洗或擦拭垃圾容器，按时更换垃圾袋，达到垃圾

管理要求。

② 垃圾每日至少收集 2 次，无垃圾桶、果壳箱满溢现象（夏季等特殊情况按照现状要求加大垃圾收集频次）。

③ 垃圾中转站每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生。

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。

(10) 乙方负责有关清洁耗材如清洗剂、消毒剂、地板蜡、清洁工具以及消杀用品等费用；公共部位消耗品做到及时检查更换；清洁所需辅助器材如梯子等均由乙方自行解决。

(11) 完成甲方下达其他相关的环境保洁工作。

5. 医疗废弃物收集、清运、暂存及交接

(1) 乙方须对工作人员进行医废相关知识及安全培训，使工作人员能有效、安全履行收集、清运、暂存及交接职能，做好医废的种类、数量、重量、交接时间、交接人等相关信息的登记工作。

(2) 医疗废弃物与生活垃圾要分类收集、清运（运送到甲方指定区域）、暂存，并有交接记录。医疗废弃物在清运过程中不得遗洒、不得流失，要求符合院感要求。医疗废弃物收集每日至少 2 次。如甲方有特殊需要，应随时上门收取。

(3) 严格执行医院医疗废弃物管理的有关制度及消毒隔离措施；各类专用医废存储、运输的器具、设备设施要按要求消毒，严格保管医疗垃圾袋。

(4) 乙方及其工作人员必须做好职业卫生安全防护措施。

(5) 专人管理医废暂存区，专人管理医疗废弃物的处置。医疗垃圾按规定路线运送到指定地点，确保垃圾无二次污染等；做到人车不分离。

(6) 做好其他医疗废弃物的相关工作。

6. 其他

(1) 乙方必须与五星街道社区卫生服务中心的管理人员保持密切联系，共同研究，做好五星街道社区卫生服务中心物业服务管理。

(2) 乙方应当接受并积极配合做好项目考核管理、城市长效管理考核、文明城市检查等相关考评工作等，以及做好甲方各项迎检、视察及重大活动的物业

保障工作。

(3) 合同履行期间，乙方有违法经营行为的，或有违法纵容、煽动职工怠工、罢工等过激行为的，或因乙方无视职工权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，甲方有权即时终止本项目合同，且乙方需承担由此造成的一切经济与法律责任。

(五) 人员（岗位）设置和要求

具体人员配置及工作内容要求如下：

1. 人员（岗位）配置要求

岗位	人数	配置要求	工作内容
项目主管	1人	男，50周岁（含）以下，女性，45周岁（含）以下；具有大专及以上学历。身体健康，工作认真负责，有较高的政治思想素养和业务水平，具有一定的应急救援、同类医疗机构物业管理经历。	负责整个项目的管理及协调，全面负责日常管理与服务工作；兼保安主管职责；安排保安、保洁人员、陪护员集中处理应急突发事件、保洁工作以及相关事宜。
保安员	6人	男性，60周岁（含）以下，女性，50周岁（含）以下；持有公安部门颁发的保安上岗证，有初中及以上学历，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，责任心强。全部保安员中至少有1人具有消控证。	1. 负责门岗值班，对外来探访人员，建立询问登记制度；安全防范、车辆停放、交通秩序等工作；协助处理各类突发事件。 2. 含兼职维修人员，全面负责设备（设施）维护和日常维修服务（零星维修）工作。
消控员	1人	男性，60周岁（含）以下，女性，50周岁（含）以下；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，消控员须持消控员证。
保洁人员	7人 (含 保洁 主管)	男女不限，60周岁（含）以下，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工作；医废收集工作；物品收送和被服收发、办公区域

	1人)		内的保洁服务工作等。
合计	15人		

根据五星街道社区卫生服务中心医疗服务及办公特点需求,乙方应合理安排好周末及法定节假日各岗位人员工作及休息。本项目周末、法定节假日加班在岗人数至少为2人(其中保安员数量不少于2人),具体岗位及岗位人数根据甲方要求进行安排及调整。

2. 人员相关素质要求:

(1) 项目主管应具有较好的身体素质和政治素质,工作责任心强;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。人员须相对固定,避免经常更换。

(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。所有保安员应当全部具有保安员证,乙方自开始保安服务之日起30日内向物业所在地社区的市级人民政府公安机关办理备案,并于终止保安服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。

(4) 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。

(5) 乙方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,除遵守乙方的管理要求外,还须遵守甲方的内部管理制度,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,应服从甲方的工作安排及要求,接受甲方考核监督检查。如有不服从甲方管理、不熟悉操作或工作态度差的员工,甲方有权要求乙方更换。

3. 人员管理要求

(1) 乙方必须严格执行国家、省、市关于用工工资标准等有关政策规定,并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用,承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任,维护和保障员工的合法权益。聘用退休人员的,必须为其购买人身意外险或雇主责任险。因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成五星街道社区卫生服务中心的

连带责任和损失全部由乙方承担。

(2) 各岗位人员工作时间、工作地点最终按甲方实际要求执行。乙方按甲方要求合理安排好加班人员，所有岗位人员的各项法定节假日、双休日等加班费用均应考虑在投标报价之内。甲方不再另行支付加班费用。

(3) 在项目实施过程中因重大事件、会议活动、上级检查等情况临时额外增加工作人员的，乙方必须无条件按甲方需求进行增配，临时增配人员费用按本项目各岗位人员报价按实结算。乙方未按甲方要求进行增配的，甲方有权按 5000 元/次的标准在相应付款期内进行扣除；造成重大不良影响的，视为年度考核不合格，甲方停止支付剩余服务费用，乙方承担由此造成的一切经济 and 法律责任，甲方不再与其续签合同。

(4) 乙方必须保证所派驻至甲方服务的员工的劳资关系隶属于乙方，在工作中发生的所有工伤、医疗、意外等事故由乙方全部负责；因乙方原因导致甲方、乙方或者第三人遭受人身、财产损失的，均由乙方自行处理并承担一切责任及费用，与甲方无关；如因乙方处理不善造成甲方影响或损失的，甲方有追究乙方责任的权利。

(5) 乙方所有人员必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险。报价时必须核算企业缴纳本项目所有适龄职工的社会保险费用，否则报价无效。项目实施期间，未按要求缴纳社保的，甲方可扣除相应费用，情节严重的，可终止服务合同。

(6) 所有员工服务时须提供健康体检证明（费用由乙方负责）。

(六) 岗位职责及服务内容

1. 项目主管（1 人）

(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，组织员工向甲方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，对秩序管理员进行培训和教育，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) 负责对所有物业服务人员的业务培训指导和绩效考核。

2. 保安员（6人，含兼职设施、水电维修人员）

(1) 秩序维护服务

1) 保安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），以书面的形式报甲方备案，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) 负责车辆的有序管理，合理安排车辆停放，阻止汽车及电动车的乱停乱放行为。保证院区停车秩序良好、畅通。对进出物品及时询问并做好车辆引导。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。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。自行车、助力车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理。停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐，残疾人专用车位不被占用，非机动车辆按规定位置停放。

4) 每二小时对院区外围，室内、地下室、顶楼及各科室安全巡查，不开无人灯、不开无人空调。巡查中注意检查各种物品是否破损或移位，包括路面、桌椅、标牌、下水道等，及时报修或恢复原样。楼道内照明、开关，玻璃，等物品是否损坏或破损，及时上报并做好台账。

5) 严格查验物品，杜绝携带各类剧毒、易燃易爆等危险品和枪支弹药的人

员和车辆进入，杜绝没有出门证将公用物品带出。加强防盗意识，及时发现可疑人和事，上前盘问并进行妥善处理。

6) 熟记楼栋、楼层分布及其电话号码，熟悉所有的部门单位及上班人员，做好服务工作。做好各种信息的记录、反馈。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。

7) 所有保安员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程，定期参加消防演习，保证消防通道通畅，消防器材可随时启用。特殊情况、突发事件，保安第一时间到现场处理。

8) 中心各项体检均安排人员在大厅内维持秩序。

9) 门岗按甲方要求做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问并作出指引，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。门岗严格验证、登记，杜绝收废旧、推销、快递人员、送快餐等闲杂人员和无通行证的车辆进入。无上门推销现象。

10) 完成甲方下达其他相关的秩序维护工作。

(2) 维修服务要求

1) 接到维修通知 20 分钟内赶到现场，零修及时完成，急修不超过 12 小时；小维修工程符合质量标准，无二次返工现象。

2) 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。

3) 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。

4) 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。

5) 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。

6) 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。

7) 熟悉医院大楼内的照明线路，保证照明灯具的完好。

8) 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。及时跟进其他第三方外包单位的检修和维护工作。

9) 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。

(3) 禁烟管理服务

1) 贯彻落实《江苏省爱国卫生条例》中有关禁烟管理规定。

2) 认真执行医院禁烟制度，保安员应带头禁烟，不得在院内吸烟。

3) 全体保安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。

(4) 消控服务

1) 乙方需派持有国家颁发的消防职业资格证书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的。

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。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。

4) 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) 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。全体保安员均为义务消防员，乙方应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质。

(5) 其他服务要求

1) 每天对污水泵加药并做好台账记录。

- 2) 每天检查氧气瓶，及时提醒更换，并做好记录。
- 3) 每天检查电梯运行情况三方通话是否正常，保持设备正常运行，发现问题及时上报。
- 4) 做好院区内各种检查、接待、活动的引导及配合工作。
- 5) 及时完成院区领导安排的其他任务。
- 6) 每月冲洗打扫地下室1次。
- 7) 每月持有高压电工证人员检查高配间各类设施设备2次，保持设备正常运行，有问题立即到现场处理。
- 8) 每月对消防设施进行检查1次，并做好台账记录，发现损坏及时上报院区领导。

3. 保洁人员（7人，含医废处置）

(1) 五星街道社区卫生服务中心保洁员工作要求

序号	保洁区域	工作内容	备注
1	综合 一楼	(1) 门诊收费、候诊大厅，全科各诊室地面保洁；发热门诊、肠道门诊、急救中心、醒酒室等定期按要求清洁消毒。(2) 慢病筛防中心地面、台面按要求保洁；放射科地面保洁。(3) 一楼西药房、挂号处窗口每天玻璃及窗台的保洁，二个厕所。	
2		(1) 抢救室每周按要求打扫，留观室每天地面、台面的保洁，留观床、输液椅定期清洁消毒；输液大厅、防保区域的地面保洁，输液椅套定期更换，各类垃圾及时更换。(2) 一楼输液室，防保室、化验室窗口每天玻璃及窗台的保洁，二个厕所。	
3		(1) 一楼所有电梯、楼梯、门（玻璃）、门帘、的保洁。(2) 一楼宣传板、指示牌的保洁。(3) 一楼绿植定期拭灰。	
4	综合 二楼	(1) 二楼门诊各科室每天地面的保洁，职工活动室每周一次的保洁。(2) 二楼中药房、收费处窗口每天玻璃及窗台的保洁，三个厕所。(3) 妇科区域每天地面的保洁（小手术室按要求进行保洁），各类垃圾及时更换，收送换洗用品，妇科包送供应室消毒。	

5		(1) 二楼所有电梯、楼梯、门(玻璃)、门帘的保洁 (2) 二楼宣传板、指示牌的保洁 (3) 二楼绿植定期拭灰	
6	综合 四楼	(1) 四楼病区(医护办公室)地面保洁, 治疗室、处置室、运动促进健康中心按要求保洁。(2) 有病人的病房每天按要求清洁, 无病人的病房每周按要求清洁, 病人出院后及时做好床单元清洁消毒, 配餐间的地面、台面、微波炉的保洁。(3) 每天常规标本送检, 收送换洗用品。二个公共厕所。	
7		(1) 四楼所有电梯、楼梯、门(玻璃)、门帘的保洁。(2) 宣传橱窗定期保洁。	
8	综合 五楼	(1) 五楼病区(医护办公室)地面保洁, 治疗室、处置室、按要求保洁。 (2) 有病人的病房每天按要求清洁, 无病人的病房每周按要求清洁, 病人出院后及时做好床单元清洁消毒, 配餐间的地面、台面、微波炉的保洁。(3) 每天常规标本送检, 领盐水, 收送换洗用品。二个公共厕所。	
9		(1) 五楼所有电梯、楼梯、门(玻璃)、门帘的保洁。(2) 宣传橱窗定期保洁。	
10	外围 及 地下室	(1) 地下车库、外围路面、绿化带垃圾的清理, 外围垃圾桶的清洁, 生活垃圾房每天清洁, 第三类垃圾房、污水房定期清洁, 收集药渣。(2) 门诊输液领用, 输液瓶撕袋, 由二楼拖至一楼输液室。(3) 按医废管理要求分类收集医废, 医废转运车(箱)及医废贮存地的清洁消毒	
11		(1) 负一楼所有电梯、楼梯的保洁 (2) 外围宣传橱窗定期保洁	
12	洗衣房	洗衣房(清洗医护人员的工作服、值班室床上用品及病床用品等), 按要求做好收发工作。	
13	保洁主管	整个医院保洁检查并协助各保洁做好日常工作, 领取各种保洁用品。	

14	服务站保洁要求	<p>(1) 甲方要求成交乙方对每个服务站提供每天 1-2 小时清扫保洁工作。</p> <p>(2) 服务站保洁员工作要求：</p> <p>①清扫公共场所的地面（门前包干区），擦拭所有操作台台面、输液椅凳面等；</p> <p>②每日垃圾按要求分类清理，确保卫生间干净、无异味；</p> <p>③每月擦拭玻璃门、窗一次。</p>	
----	---------	---	--

(2) 医疗废弃物收集、清运、暂存及交接

1) 乙方须对工作人员进行医废相关知识及安全培训，使工作人员能有效、安全履行收集、清运、暂存及交接职能，做好医废的种类、数量、重量、交接时间、交接人等相关信息的登记工作。

2) 医疗废弃物与生活垃圾要分类收集、清运（运送到甲方指定区域）、暂存，并有交接记录。医疗废弃物在清运过程中不得遗洒、不得流失，要求符合院感要求。医疗废弃物收集每日至少 2 次。如甲方有特殊需要，应随时上门收取。

3) 严格执行医院医疗废弃物管理的有关制度及消毒隔离措施；各类专用医废存储、运输的器具、设备设施按要求消毒，严格保管医疗垃圾袋。

4) 乙方及其工作人员必须做好职业卫生安全防护措施。

5) 专人管理医废暂存区，专人管理医疗废弃物的处置。医疗垃圾按规定路线运送到指定地点，确保垃圾无二次污染等；做到人车不分离。

6) 做好其他医疗废弃物的相关工作。

备注：保洁人员做好院区内各种检查、接待、活动的配合工作，服从楼层护士长的工作安排。

4. 消控中心工作要求[1 人，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。]

(1) 必须做到 24 小时专人值班，专心做好消控、监控工作，不得出现睡岗、擅自离岗和脱岗现象，不得从事阅读书报、聊天等与工作无关的事项，并按规定做好值班记录和交接班手续。

(2) 值班人员必须熟练掌握所有监控视频和应急电话联系及消控主机等方

面的操作技能，除正常操作外，不得随意乱动机器和各种按钮、开关，如发现问题，立即报院区领导并做好记录。

对火警信号应立即确认，及时准确启动有关消防设备，火灾确认后立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案。

对消防控制设备及通讯器材等进行经常性检查，对消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向部门主管人员或消防安全管理人员报告，并协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用消防设施。

认真记录报警控制器日运作情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并填写值班记录，做好交接班工作。

认真学习消防法律、法规及消防专业知识，积极参加消防专业培训，不断提高业务素质。

其他消控应遵循的法律法规及政策文件要求。

(3) 做好消控设备设施日常巡查：包括但不限于消防供配电设施；火灾自动报警系统；消防供水设施；消火栓(消防炮)灭火系统；自动喷水灭火系统；泡沫灭火系统；气体灭火系统；防排烟系统；火灾应急照明和疏散指示标志；应急广播系统；消防专用电话；防火分隔设施；消防电梯；细水雾灭火系统；干粉灭火系统；电气火灾监控系统；可燃气体探测报警系统；灭火器；其他建筑消防设施。

对服务范围内的设备进行巡查，发现问题后立即通知甲方及维保单位进行维修保养，保证相关设备正常运行。接到消防设施有抢修情况的通知后，在 2 小时内赶到现场进行现场查看及维修维护质量监督。对消防设施故障零部件确实需要更换的向甲方提出合理的建议和报价供甲方决策。

(4) 组织相关人员培训简易操作流程，至少每季度组织一次的消防演习，在演习期间，乙方派主要负责人进行现场专业技术指导。

(5) 消防部门来检查，积极配合服务单位与消防部门沟通、协商解决消防设施实际存在的问题。

(6) 每年对消防设施至少进行一次全面的检测及测试，确保消防设施的完好和有效运行。每次检查时告知甲方管理人员全程参与，在重大活动及节假日前进行一次全面的检查，确保安全。

(7) 遵守甲方的有关规定和要求，保证消防设施的运行正常，确保安全。注重操作环境的整洁和卫生，文明操作，确保人身和财产的安全。

(8) 完成甲方下达其他相关的消控服务工作。

5. 绿化养护管理工作标准

(1) 修剪、除草要求：大面积修剪、除草每年不得少于2次（上半年、下半年各一次）小范围修剪、除草则根据情况每年巡回开展，要求做到：

(2) 树木要不见枯死和折断，树枝枝展自然美观。

(3) 球型类灌木在生长期不见高低枝条，确保球型整齐。

(4) 灌木绿篱，色块修剪整齐，达到横平竖直或保持原有效果。

(5) 草坪：根据生长情况及时修剪杂草，要求做到草坪厚度适宜、平整，保持无旺盛杂草生长。

(6) 治虫 施肥要求：a 全年则根据情况及时喷洒农药。b 全年施肥不得少于2次。c 冬季树干涂石灰加农药、防冻、治虫各一次。

(7) 抗旱浇水要求：根据气候干旱情况及时进行浇灌。

(8) 乔木与球型类绿篱灌木上不得有枯、断树枝。

6. 陪护员工作要求（非基本服务，应服从甲方管理，由患者根据实际需要选择相关陪护服务并支付费用，护工管理费按实际康复病区病员数所产生护理费的10%提取，中标后另行协商支付方式）

(1) 严格遵守医院各项规章制度，服从公司及医护人员的管理。

(2) 上班期间穿戴整齐，不穿拖鞋，保持个人卫生。

(3) 工作中动作轻盈，态度和气，不与患者及家属发生口角。

(4) 上班期间不窜岗、脱岗，实行有事请假制度。

(5) 上班期间不大声喧哗，不做与护理无关的事，不留客住宿。

(6) 不随便进入医疗场所翻阅病历和其他医疗文件。

(7) 不执行任何医疗操作，如换盐水、吸痰、拔管等，发现问题及时报告护士处理。

(8) 在护士指导下，对患者采取适当的安全保护措施，防止发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。如因陪护员工作疏忽，造成病人伤残或死亡的，由乙方承担相应责任。

- (9) 保持患者身上干净整洁，无污渍、无异味。
- (10) 不吃拿患者和家属的东西，不向患者和家属索要钱物。
- (11) 保持病房安静整洁，物品摆放有序，爱护公共财物。
- (12) 陪护人员相互团结，不搬弄是非，不打架、不吵闹。

二、其他要求

1. 对乙方的要求：具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。提供的服务要以人为本、优质文明。

2. 乙方应针对本次招标项目特点编写中标后拟采取的管理方案。包括组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。管理方案的内容要求具体如下：

- A. 拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；
- B. 各项后勤支持管理服务具体方案设计。
- C. 提供详细的室内地面保养方式、程序、各程序使用养护剂品牌；
- D. 管理人员配备和其他员工的配备，须明确列出各区域工作人员数量及工作职责；
- E. 质量管理体系和考核计划，需充分体现环境清洁对医院相关性感染预防与控制的重要性；
- F. 物业档案的建立与保存，电子和文稿类同存；
- G. 合同期内可提供给五星街道社区卫生服务中心的文件资料清单；
- H. 合同终止时，保留给五星街道社区卫生服务中心的资料清单；
- I. 合同终止时，各项服务的财产分割方式；
- J. 服务公司为五星街道社区卫生服务中心提供的设备清单（包括：保洁服务设备、办公设备）以及为五星街道社区卫生服务中心提供使用的清洁剂、消毒剂、地面保养剂的品牌；

3. 乙方管理办公用房、仓库用房由五星街道社区卫生服务中心提供，在服务期限内免费给乙方使用，物业用水、电费用支出由五星街道社区卫生服务中心承担。

4. 乙方配置管理人员、值班人员的通讯设备，并负责此类设备所产生的费用。

乙方自行支付物业项目所需设备的维修、维护费用。乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。

5. 未经五星街道社区卫生服务中心同意，乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

6. 乙方有责任配合五星街道社区卫生服务中心接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，乙方必须按有关部门的整改要求给予落实，且五星街道社区卫生服务中心有权追究成交乙方相关责任并进行扣罚。

7. 乙方自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。乙方对五星街道社区卫生服务中心物业服务内发生的一般突发性事件必须有相应的应对措施，相关费用须在投标费用中考虑。

8. 投标总价应包括：员工费用和管理人员费用、离职补偿金、保险、管理费、人员培训费、加班费、利润、设备、工具、消耗品、各种税费、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。五星街道社区卫生服务中心不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加。

9. 乙方须提供在五星街道社区卫生服务中心服务的人员详细工作班次、各时间段工作内容；工作范围、流程、要求等。

10. 乙方若违反投标文件所要求的用工年龄等，五星街道社区卫生服务中心可扣除相关费用和清退相关人员。

11. 为保证五星街道社区卫生服务中心的正常医疗活动的开展，乙方须提供详细的新旧物业交接方案。

12. 所有工作应符合：（1）院内感染控制规范；（2）医疗诊疗常规；（3）政府环保规范；（4）生活垃圾清运规范；（5）医疗高危垃圾清运规范。

13. 对乙方中标后的其他要求：

（1）乙方中标后必须与五星街道社区卫生服务中心的管理人保持密切联系，共同研究，做好五星街道社区卫生服务中心物业服务管理。并随时接受五星街道社区卫生服务中心的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。

（2）乙方中标后须做好物业服务管理年度计划、必须每月向五星街道社区卫生服务中心提供对物业服务管理项目工作计划和工作总结，并落实实施。

（3）五星街道社区卫生服务中心有权每月组织至少一次由双方管理人员参

加的服务质量联合检查，检查按物业管理各项服务标准进行考核评分，并按五星街道社区卫生服务中心物业服务管理考核办法进行扣罚，物业管理服务必须按标准限期进行整改。

(4) 乙方中标后提供的材料及耗材，必须符合国家环保标准和医院感染管理规范要求，并提供所使用的材料及耗材的品牌和技术参数供甲方参考，对于性能和技术参数不明确的材料，五星街道社区卫生服务中心有权拒绝使用。

(5) 成交乙方员工进行五星街道社区卫生服务中心物业服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志。不得损坏五星街道社区卫生服务中心所有设备。因成交乙方员工工作不到位或工作失误等原因导致发生意外事故（包括医疗纠纷），一切责任由成交乙方负责。

(6) 五星街道社区卫生服务中心对成交乙方的物业服务管理监督检查，每年全面进行一次考核评定。如因成交乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经五星街道社区卫生服务中心认定工作能力不足，五星街道社区卫生服务中心有权终止成交乙方的五星街道社区卫生服务中心物业管理服务。

(7) 乙方中标后必须每季度提供其安排在五星街道社区卫生服务中心的所有员工的相关资料（包括姓名、年龄、从事工种、所在科室、特殊工种证件、身份证号码）给五星街道社区卫生服务中心备案。每月将变更人员资料给五星街道社区卫生服务中心备案。

(8) 乙方中标后要确保安排员工人数不少于投标文件人员数量，如五星街道社区卫生服务中心检查发现人员数量不足的，五星街道社区卫生服务中心有权要成交乙方整改，并按相关规定进行扣罚。

(9) 服务期内成交乙方在经营中的一切债权和债务均由成交乙方负责。

(10) 如乙方中标后有违法经营行为的，或有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因乙方无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的，甲方有权即时终止本承包合同。

14. 乙方中标后人员管理要求：

(1) 甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由乙方自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。

(2) 若甲方加班期间要求提供相关物业管理服务的，乙方应按上班期间要求，保质保量地做好保障工作。

(3) 乙方的派驻服务人员应遵守安全操作规程制度，若发生人身伤害等伤害等工伤事故，由乙方负责，与甲方无涉。

(4) 乙方全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，续报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

(5) 投诉处理率 100%，且及时、妥善，有完善的记录档案。

(6) 如出现乙方自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对甲方的声誉造成不利影响，以及因乙方服务质量或员工素质等原因有损甲方的社会公众形象、口碑等情况，乙方必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。甲方保留从经济、法律或其他形式向乙方追究责任的权利。

(7) 未经甲方书面同意，乙方擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位经营管理的，以及乙方违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，甲方有权无条件终止本项目合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。

(8) 在服务期间，乙方必须建立健全公共卫生事件防控制度，完善公共卫生事件防控管理工作，时刻关注全国公共卫生事件防控动态，适时调整工作方式方法，保障物业管理区域公共卫生事件防控措施完备，对发现非正常情况及时妥善、有效处置，立即上报甲方及有关部门，严禁有隐瞒、谎报等行为，确保物业管理区域公共卫生事件防控的可控性。因乙方未能做好公共卫生事件防控工作，导致物业管理区域被批评通报、出现公共卫生事件病例等不良情况的且情况恶劣的，甲方有权解除合同，因乙方原因导致甲方及第三方有人身或财产损失的，由乙方承担一切经济与法律责任。

(9) 乙方必须对甲方提供的或在工作中接触到的所有有关信息保密（包括但不限于文件资料、会议内容、工作安排、行程计划等），乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员）。否则，因此而造成的所有损失都将由乙方承担。乙方的保密责任不因本项目合同的终止而终止。

15. 其他重要说明

下列费用不包含在合同价款内：

(1) 所有设施设备运行的能耗费用（水、电、气等）；维修材料费、零配件费及大中修、改造、更新费用；

(2) 设施设备的年检、校验、领证和二次供水水箱清洗等费用；

(3) 玻璃幕墙、外墙面、大厅超高范围的吊灯、立柱和顶部延伸室外的雨棚专业清洗费用；

(4) 报警器具、监控器、应急疏散灯、应急照明灯的维修配件费用及消防器材的更换费用。

(5) 因甲方特殊要求，致使乙方所发生的其他费用。

第四条 合同价款与支付

一、合同价款

本合同金额为（大写）：贰佰零捌万零捌佰圆（2080800 元/三年），693600 元/年人民币。

二、付款方式

（一）合同签订（收到发票）后 10 个工作日内支付当年度合同价款的 10% 作为预付款。

（二）剩余合同价款按季度（指自然季度，全文同）支付，每个季度履约完成支付当年度合同价款的 22.50%（自然季度里服务不足三个对应自然月的，则按季度内实际服务时间结算），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。

（三）每月度进行考核，按季度汇总，相关考核扣款在对应季度费用中扣除。相关考核详见附件一“物业管理服务考核标准及细则”。

（四）每次付款前，乙方应与甲方确定最终具体服务费用金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，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。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

第五条 履约保证金

本项目（不收取）履约保证金。

第六条 合同转包或分包

- (一) 乙方不得将合同标的转包给他人履行。
- (二) 乙方不得将合同标的分包给他人履行。
- (三) 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。

第七条 违约责任

(一) 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。

(二) 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。

第八条 不可抗力事件处理

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

第九条 解决争议的方法

(一) 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，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 合同生效及其它

- (一) 合同经双方加盖单位公章后生效。
- (二) 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

(三) 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。

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：

签订日期：2025年9月30日

附件一：物业管理服务考核标准及细则

1. 五星街道社区卫生服务中心每月组织至少一次由双方管理人员参加的服务质量联合检查，检查按物业管理各项服务标准进行考核评分，并按五星街道社区卫生服务中心物业服务管理考核办法进行扣罚，物业管理服务必须按标准限期进行整改。

2. 五星街道社区卫生服务中心对成交乙方的物业服务管理监督检查，每年全面进行一次考核评定。如因成交乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经五星街道社区卫生服务中心认定工作能力不足，五星街道社区卫生服务中心有权终止成交乙方的五星街道社区卫生服务中心物业管理服务。

3. 甲方根据《物业管理服务作业质量考核标准和评分暂行细则》对成交乙方进行考核，甲方有权根据本项目物业管理工作实际对考核管理内容（包括但不限于考核办法、考核细则等）进行细化、优化、变更等调整，成交乙方对此必须无条件响应和配合。

4. 物业管理服务作业质量考核标准和评分暂行细则

为加强对物业公司的监管考核，进一步提升物业规范化服务水平，建立并完善我中心物业服务的长效管理机制，现制定中心物业管理考核办法，对物业服务质量进行全方位、动态的监督和考核。具体考核办法如下：

1. 考核小组

组长：分管主任

考核小组成员：各科护士长、各用工部门负责人、后勤科及临管办的负责人。

2. 实施办法

2.1 考核方法：月度考核、日常巡查、满意度调查相结合。

月度考核由中心考核小组成员及物业公司委派人员共同参与完成，日常巡查随时进行，满意度调查每季度一次。

2.2 检查考核标准：主要参照五星街道社区卫生服务中心物业服务（保洁、保安、护工、其他服务）质量考核表、物业服务满意度调查表。

2.3 检查结果的产生：

物业服务质量月度考核得分为基础分，以下考核均在月度考核各部门综合得分的基础上扣分后得出月度考核总成绩。

(1) 物业服务质量月度考核中物业服务存在问题反馈后整改不到位一条扣 1 分。

(2) 日常巡查发现质量不达标每 1 次扣 0.2 分，接到服务投诉或有安全隐患苗头一次扣 1 分。

(3) 对物业公司相关负责人未履行工作职责影响员工的培训、工作质量以及问题的有效处理时，院方给予建议或提醒后仍无改进时每次扣 1 分。

(4) 中心布置的工作任务要求保质保量去完成，一项未落实扣 1-3 分。

(5) 对各类突发事件要有应急预案并能有效应对，处置不力将视情节轻重每次扣 2-5 分。

(6) 工时利用率平均在 90%以上不扣分，90%以下每降低 1%扣 2 分。

(7) 医疗废物的接收运送以及工作人员的职业防护符合医院感染的规定，1 次检查不达标扣 0.4 分。

(8) 各类物品、被服、药品、标本等的运送做到及时、安全、正确，1 次不达标扣 0.2-1 分。

(9) 物业公司各项管理工作定期有效开展，并且均应有相应的台账记录，检查少一项扣一分。

(10) 临时工人员 60 周岁以下员工占比应 $\geq 90\%$ ，超过每 $\geq 2\%$ 扣一分。

2.4 月部门考核成绩低于 85 分，扣物业公司管理费 100 元/一个考核单位；同一部门连续 2 次出现成绩低于 85 分，按上述标准加倍扣物业公司管理费。如第一次扣 50 元，第二次扣 100 元，第三次扣 200 元……

月度考核总成绩合格分为 80 分（含）。得分 ≥ 85 分不扣款；85 分以下每下降 1 分，扣该月度物业服务费用 1500 元 80 分（不含）以下为不合格，中心将拒付该月的全部物业服务费用，并有权直接终止与该公司合同的继续履行。

2.5 物业服务满意度调查合格分为 75 分（含）。得分 ≥ 80 分不扣款；80 分以下每下降 1 分，扣该季度物业服务费用 1500 元；75 分（不含）以下为不合格，中心将有权直接终止与该公司合同的继续履行。

2.6 月度考核与每季度的满意度调查不交叉计算得分，各自单独进行考核扣款。

2.7 考核中发现乙方人员以下行为将直接扣除公司管理费：

(1) 私自卖医疗垃圾 1 次扣 5000 元，并由公司负责承担因此造成的法律责任及经济处罚。

(2) 私卖医院废品 1 次扣 500 元。

(4) 院感科发现不按院感操作规范操作的 1 人/次扣 50 元。

(5) 上班期间串岗、脱岗 1 人/次扣 50 元。

(6) 上班期间做与本职工作无关的事情发现 1 次扣 50 元。

(7) 乙方人员不得利用在中心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、私收停车费等），一经发现，对乙方罚款 2000 元。

(8) 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中心职工发生争吵，无理取闹，肢体冲突等，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。

(9) 员工不服从工作的安排，影响工作任务的完成，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。

(10) 员工上班抽烟，发现一次，扣物业公司管理费 50 元。医工间有烟具、烟头，发现一次，扣物业公司管理费 10 元。工作时间看见抽游烟不劝阻，发现一次，扣物业公司管理费 10 元。

(11) 工作中发现或存在安全隐患（水、电、操作安全等）不及时有效处理，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。

(12) 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 10 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 50 元。整改措施落实不力，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。培训指导无效果，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。

(13) 物业公司提供耗材不及时，影响任务保质保量完成的，发现一次扣物业管理费 50 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），有浪费单位物资的情况，发现一次扣物业管理费 100 元。

(14) 临管办接到中心职工或病员及家属对物业服务、质量、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。中心电话回访信息中发现一条不满意，扣物业公司管理费 50 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) 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。

以上所有扣罚款均从当季度物业服务费中扣除。

2.8 每月 10 日前,临管办将上月考核结果汇总后上报分管领导。

备注:此考核细则可根据实际情况,作相应调整和完善。

表 1. 保洁工作考核标准

项目	考核内容	规定分值	评分标准不合格扣分	扣分
对地面的要求 (18 分)	1 医护上班前拖扫好办公室、治疗室、处置室地面等	6 分	1 分/项	
	2 查房前拖、扫好各病房、阳台、厕所地面	6 分	1 分/项	
	3 病房卫生完成后拖、扫病护厕所地面、走廊过道、活动室、开水间地面等	6 分	1 分/项	
对病房厕所、水池、医护厕所、水池的要求 (16 分)	1 病房厕所、医护厕所用消毒水、清洗剂洗刷	4 分	1 分/项	
	2 病房洗脸池、台面、毛巾架、支架用消毒清洗剂洗抹	4 分	1 分/项	
	3 病房镜前、浴缸用消毒水、清洗剂洗抹	4 分	1 分/项	
	4 医护办公室水池、厕所水池、开水间水池	4 分	1 分/项	
对日常抹灰的要求 (10 分)	1 洗抹病房内床架、床头桌椅、开光盒、输氧架、各窗台等	3 分	1 分/项	
	2 抹公共走廊扶手、楼梯扶手、百叶窗、消防箱、消防栓、垃圾桶、指示牌、各门头	4 分	1 分/项	
	3 抹活动室、桌椅等	3 分	1 分/项	
自身监督管理 (24 分)	1 工作衣穿戴不整齐、不挂牌	4 分	1 分/项	
	2 上班时间串岗、干私活、看书、看报、查岗时人不在	4 分	1 分/项	
	3 工具乱丢、乱放	4 分	1 分/项	

	4	每半个小时巡视保洁区域不及时，各病房、走廊、楼梯地面仍有烟头、纸屑、棉球、杂物等	4分	1分/项	
	5	厕所仍有异味、便迹、尿碱等	4分	1分/项	
	6	日常抹灰没做	4分	1分/项	
其他要求 (32分)	1	洗刷病房厕所地面、医护厕所地面、开水间地面	4分	1分/项	
	2	洗抹病房厕所瓷砖、医护厕所瓷砖、蹲坑隔板	4分	1分/项	
	3	洗抹各门框、窗框	4分	1分/项	
	4	拖刷走廊、房间、楼梯墙边死角	4分	1分/项	
	5	洗抹室内各处玻璃	4分	1分/项	
	6	掸各处墙面灰、蜘蛛吊灰	4分	1分/项	
	7	洗抹各房排风扇	4分	1分/项	
	8	洗抹室外玻璃	4分	1分/项	
总分（100分）					
检查中存在的特殊问题：					检查人：
部门负责人签字：					

表 2. 护工考核标准

项目	考核内容		规定分值	评分标准不合格扣分	扣分
仪表仪容 (5分)	1	工作时间内，穿工作服上岗并佩戴好胸卡。工作服整洁无污渍，工作时间不穿拖鞋、高跟鞋，严禁穿工作服去食堂或离开医院。	3	1分/项	
	2	工作时间内，保持头发清洁无异味，不配戴夸张首饰（如大耳环、过长的项链、手链等）。及时修剪指甲并保持甲缝内无污物。	2	1分/项	
行为规范 (25)	1	在工作时间或工作区做与工作无关的事情如：打牌、吸烟、喝酒、织毛衣、玩手机、打瞌睡等。	5	1分/项	

分)	2	谩骂医务人员、病人或病人家属，在楼层内大声喧哗。	5	1分/项	
	3	爱护医院的财产，不准损坏与偷窃医院及他人的财产。不准在病区内私自使用电器烧菜、烧饭。	5	1分/项	
	4	不乱丢杂物或垃圾，不破坏病房内的环境卫生	5	1分/项	
	5	违反国家法律法规	5	1分/项	
劳动纪律 (50分)	1	服从调配，不准私自与病人家属发生雇佣关系与私自结账	5	1分/项	
	2	不准窜岗、离岗、聚在一起聊天、喧哗或者在楼梯口走廊吃饭	5	1分/项	
	3	不准向病人借钱、物及病人的事物，不托病人或家属办私聊	5	1分/项	
	4	尊重医院工作者，不可在病人及病人家属面前谈论有关医护人员的任何事情。	5	1分/项	
	5	病人摔伤、烫伤、跌伤等是护工责任心不强引发的，护工应负全责；不得私自让病人离开病区或离开医院	5	1分/项	
	6	下班时间不准在病房内逗留、闲逛或带家属、老乡来拜访、洗澡	2	1分/项	
	7	工作自觉责任心强，不准推诿和拒绝病人的正当理由	5	1分/项	
	8	不准私自挪用医院的物品，如床单、被套等	3	1分/项	
	9	不与病人及其家属发生冲突，不与院方工作人员发生冲突	5	1分/项	
	10	护工之间挑拨是非，发生辱骂、打架的行为	5	1分/项	
	11	如有病人、病人家属或医务人员投诉	5	1分/项	
护工满意度 (20分)	1	根据《满意度测评表》的百分比	20	/	
总分(100分)					
检查中存在的特殊问题:					检查人:
部门负责人签字:					

(红)

附：护工满意度测评表

项目	考核内容		分值	得分
病员整洁 (20分)	1	协助病员洗脸、漱口、擦身、洗头、梳头、剪脚趾甲、更换衣裤、定时翻身，使病员达到体位舒适	4分	
	2	面部口腔清洁	4分	
	3	头发齐整无异味	4分	
	4	皮肤清洁干燥无褥疮	4分	
	5	衣裤清洁整齐	4分	
病床整洁 (20分)	1	床单位整齐，床上无杂物屑粒	10分	
	2	床单、尿垫平整干燥，无尿尿血迹	10分	
病房整洁 (30分)	1	床头柜整洁物品少	4分	
	2	床底下安放整齐无杂物	4分	
	3	厕所内无杂物堆放	6分	
	4	水斗清洁通畅	4分	
	5	室内地面无垃圾	4分	
	6	阳台整洁，日间无衣物晾晒	4分	
	7	面盆柜整洁	4分	
饮食照顾 (10分)	1	协助开饭、取饭、喂饭、热菜、洗碗，让病人吃到热菜、热饭、热水。	10分	
生活照顾 (20分)	1	协助病人咳嗽吐痰、大小便、倒便盆等	4分	
	2	解决病人日常琐事	4分	
	3	防止病人坠床	4分	
	4	扶病人起床活动	4分	
	5	陪送病人到各科检查及诊治	4分	
总分(100分)				

病员（及其家属）建议及意见：

表 3. 保安考核标准

项目	考核内容	规定分值	评分标准 不合格扣分	扣分
行为指 标 (29分)	1 人员在岗，着装整齐、挂牌上岗	5		
	2 遭投诉，经核查确存在问题	5		
	3 服从院方合理的管理	3		
	4 按时上、下班，不迟到、早退	5		
	5 串岗、脱岗、闲谈	3		
	6 工具不乱丢、乱放、不干私活。	3		
	7 无吵架、打架等不良行为。	5		
纠纷处 理 (25分)	1 医疗纠纷处理时，医患办电话通知，应及时到场，	5		
	保安到场时间在 10 分钟以内，人员 2 人以上	5		
	2 在医院各个部门现场出现纠纷时，部门通知保安时，应及时到场	5		
	3 保安在巡查过程中发现各类纠纷时，应及时相应处置	5		
4 在处置各类现场纠纷时，根据情况大小及时告知医院主管部门	5			
车辆管 理 (19分)	1 及时引导车辆停入车位	3		
	2 发生车辆拥堵时，应及时疏导	4		
	3 医院室内及走廊内部不得停有车辆	5		
	4 与车辆驾驶员及时沟通，确保车辆有序停放	3		
	5 严格按照国家要求和规定收取停车管理费，不得私自收费	4		
消防安 全管理 (12分)	1 灭火器每月巡查记录	3		
	2 应急灯，消防栓箱内处于功能状态	3		

	3	消防通道处于畅通状态	3		
	4	电梯运行处于正常状态，电梯出现故障时及时报告主管部门	3		
院内治安巡查管理 (15分)	1	按规定完成巡查部位、次数。	5		
	2	及时记录巡查记录。	5		
	3	做好记录台账工作	5		
总分					
检查中存在的特殊问题：				检查人：	
部门负责人签字：					

表 4. 物业服务满意度调查表

物业服务满意度调查表						
科室：		填表人：		填表日期：		得分：
序列	调查内容	满意度				
1	服务态度	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
2	仪表仪容	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
3	病区（门诊诊区）大环境	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
4	病室（门诊诊室）内环境	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
5	开水间	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
6	盥洗室	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
7	公共卫生间	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
8	消防通道、步行楼梯	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
9	电梯大厅	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
10	垃圾收集的及时性	满意	较满意	一般	不满意	很不满意
您对物业其他方面有什么意见和建议？						

注：总分 100 分，满意 10 分，较满意 7 分，一般 4 分，不满意 0 分，很不满意 -2。

3. 奖励与处罚

3.1 年度考评结果与合同续签直接挂钩，具体方案如下：

月度考核得分总分 100 分，保安考核得分占 50%、保洁考核得分占 50%，三项得分的总和为一个月的考核得分，考核每月一次。考核期一年。

根据考核标准，月度考核一年平均得分在 80 分以上（包括 80），续签一年合同。

月度考核一年平均得分在 80 分（不含）以下或满意度调查四个季度平均得分在 75 分（不含）以下，不予以续签劳动合同，结束劳动关系。

（前三个月为试用期，试用期月度考核成绩在 80 分（含）以上或满意度调查得分在 75 分（含）以上，通过试用，签订第一年劳动合同）

3.2 其他补充

（1）必须接受五星街道社区卫生服务中心授权委托的职能处室的管理。

（2）受委托的职能处室代表五星街道社区卫生服务中心行使日常的管理检查和考核工作。

（3）检查结果定期通过书面形式送交物业管理公司，轻微差错限期整改，严重差错将与管理费用挂钩，考核方案包括但不限于五星街道社区卫生服务中心物业服务管理考核办法，详见《物业管理服务作业质量考核标准和评分暂行细则》

（4）保安严格按照国家规定及要求收取停车管理费，做到票证相符，甲方将收取的停车管理费总额的 10%奖励给乙方。

（5）合同终止条款：如出现以下情况之一，本合同将无条件终止：

A. 员工季度流失率大于等于 10%。

B. 员工最低工资低于国家标准。

C. 物业服务人员缺岗 \geq 2 人。

D. 年度月度考核均分低于 80 分或季度物业服务满意度均分低于 75 分。

