

常州市政府采购合同

项目编号：常采公[2023]0142号/分包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

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：2023年8月1日

常州市政府采购合同

项目编号：常采公[2023]0142号/分包3

采购人（以下称甲方）

投标人：（以下称乙方）

常州市第二人民医院

江苏帅煜物业服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律法规的规定，甲乙双方按照常州市政府采购中心的采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

甲方将委托乙方实行物业服务。

一、项目基本情况：

- 1、座落位置：常州市溇湖中路 68 号；
- 2、建筑面积：33 万平方米；
- 3、类型：三级甲等综合性医院；
- 4、床位数：2200 张。

二、中标的投标文件中乙方的承诺、服务标准等均为本合同的有效组成部分。

三、物业服务委托管理期限：2023 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日，服务期三年。合同一年一签，其中前三个月为试用期，试用期满甲方考核合格后，合同方为有效。

本年度为第一年，合同期限为 2023 年 8 月 1 日至 2024 年 7 月 31 日。

第二条 委托管理事项

一、托管服务范围：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；负责城中和阳湖两院区的客服导医工作。

二、对标的托管的标准要求：

乙方具有管理质量目标和长效管理方式，具有清晰的，并与医院特色相吻合的管理方案。服务质量及效果的具体要求见招标文件。

第三条 合同总价款

一、本合同项下服务费用：人民币总价款（叁年）叁仟柒佰零玖万叁仟玖佰贰拾玖元整，小写：37093929元，如达不到考核要求相应减少。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于常州市政府采购 常采公[2023]0142号 的招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）乙方提供的投标文件和报价表；
- （2）投标分项报价表；
- （4）供应耗材清单；
- （5）中标通知书；
- （6）甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利与义务：

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益。
- 2、负责向乙方传达甲方的管理制度及工作要求。
- 3、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
- 4、支持乙方开展物业管理工作，不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。
- 5、审核并指导乙方制订物业服务年度计划和物业管理制度。
- 6、协助乙方做好与院方的沟通协调工作。
- 7、检查监督乙方对医院物业管理工作的实施及制度的执行情况。
- 8、负责按招标文件和合同的约定进行每月费用结算。
- 9、在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定，提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应。
- 10、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利与义务：

- 1、根据有关法律、法规、本合同的约定及甲方招标要求，围绕甲方管理规

定，制定物业服务管理制度及管理方案、年度计划等，得到甲方认可后组织实施。

2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同。

3、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

4、主动接受甲方监管，配合甲方开展各项活动，及时反馈工作开展情况。

5、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用。

6、建立、保存物业管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项。

7、可选聘专营公司承担本物业的专项物业管理业务，但不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方。

8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

9、按本合同第九条第1、2款规定，对甲方的违约行为进行处理。

10、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续。

11、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条 质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条 履约保证金

一、乙方在签订本合同之日，向甲方提交年合同金额 2%履约保证金，金额大写：**贰拾肆万柒仟贰佰玖拾贰元**，小写：**247292** 元。

二、履约保证金的有效期限至甲乙双方的合同期届满。

三、如乙方未能履行合同规定的义务，并给甲方造成损失或者损害，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

四、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在 7 个工作日内补足，履约结束后 10 个工作日内无息退还乙方。

第八条 款项支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

物业管理服务费的结算形式（按实结算）：由甲方于每月结束 10 日内对现场品质进行考核，月考核成绩达到 90 分，按实际发生的服务费结算。合同服务费按月结算，按每月考核分数双方协商支付本月服务费。单项质量考核另外单独进行。月考核成绩达到 90 分，全额支付；月考核成绩 80—89 分，每下降 1 个百分点扣当月服务费的 0.1%；月考核成绩 70—79 分，每下降 1 个百分点扣当月服务费的 1%；月考核成绩低于 70 分，除每下降 1 个百分点，扣当月服务费的 2% 外，院方将约谈物业公司给予警告 1 次。年度累计 3 次警告以上者，甲方将有权

单方解除合同、扣除乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付违约金（即年合同服务费金额的 30%））。

2、医院与物业公司结算费用按照人均中标单价结合当月实际进驻人数结算，但结算人数最高不超过该项目的合同人数，如果因特殊原因（需事先向院方报告说明）出现出勤人员减少但不低于合同人数的 98%且有人员顶岗后不影响工作任务完成，则按合同人数结算；如果出现人员少于合同人数 98%则按实际出勤人数结算；如发现缺编一次扣一万元，依次类推。如果服务质量严重与双方达成协议偏离，或造成重大损失的，甲方有权终止合同并追究相关责任。

3、上述项目服务地域范围不变情况下，乙方不得以任何理由要求另行增加人员指标或提高服务费，**甲方要求的人员增编除外。**

4、乙方如因社保、医保、工伤或工资、福利、保险、意外等问题与员工发生纠纷，应由乙方自行负责解决，与甲方无关。

5、以上款项按约定向乙方支付。

第九条 违约责任

1、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付当月总价 5%的违约金。

2、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的万分之五滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的千分之五。

3、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付当月总价 5%的违约金。

4、乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；

造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5、乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、乙方若违反投标文件第七章中所要求，将扣除相关费用。

第十条 合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、本合同终止时，乙方应移交物业服务管理权，撤出本物业服务人员，协助甲方作好物业服务的交接、善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业服务全部档案资料等。

3、本合同终止后，在新的公司接管本物业服务前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期服务，过渡期服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1、生效：本合同自各方签名盖章之日起生效。见证方仅对甲乙双方签订政

府采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。

- 2、本合同一式陆份，甲方三份、乙方二份，一份交政府采购中心存档。
- 3、政府采购中心为集中采购机构，根据甲方的授权代其采购确定乙方为中标单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。
- 4、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。
- 5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日

乙方（投标人）：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

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认定事实, 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
否定指标		1、无医疗废物外流、私卖。	被查处、被投诉、被媒体曝光	扣 100 分
		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，不能将衣袖、裤子卷起，穿浅色袜子配白色鞋子
		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，并送门诊办公室汇总。
		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

【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、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。
- 19、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。
- 20、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。
- 21、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。
- 22、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】

- 23、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。
- 24、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。
- 25、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】

- 26、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。
- 27、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。
- 28、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。
- 29、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。
- 30、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。
- 31、消毒液配置错误，发现一次，扣物业公司管理费 100 元。
- 32、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】

- 33、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。
- 34、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。
- 35、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。
- 36、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。
- 37、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。
- 38、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。

附表三：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	1	1
	腔镜培训中心	/	/	
	口腔诊区	3	1	1
	泌尿疾病诊区	1	1	
	神经、骨科诊区	1	1	1
	心理、伤口护理	/		
	计划生育科	/	1	1
	妇科诊区	/		
	产科诊区	1	1	1
	产康门诊	1		
	儿科诊区	2	1	1
	儿科诊区			
	中医康复诊区	1	1	
	门诊药房	/		
	病案室	/	2	1
	内镜中心	7		
	B 超	7	1	1
	心电图、心超	2	1	
	放射科 A 区	2	2	1
	警务室等	/	/	1
病理科	4	2	/	
门诊楼 B 区	PCR 实验室	/	/	1
	骨科神经实验室	1	1	
	肿瘤实验室	2	1	
	眼科诊区	/	1	1
	眼科手术室	/		
	原生殖中心门诊	1	1	
	耳鼻咽喉科诊区	/		
	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	/		
	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	1	1	1
	门诊大厅、医疗街	/	/	2
	服务中心	3	/	/
	预住院	2	/	/
	医技预约	2	/	/
	互联网医院	1	/	/
	门诊办	1	/	/
	财务科 (自助机)	2	/	/
	物资仓库	1	/	/
	医保办	1	/	/
	一站式后勤服务中心	1	/	/
	手术室	1	/	/
	营养科	1	/	/
	血透室	1	/	/
急诊一、二楼	输液室、PICC	/	5	/
	急诊儿科	6	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	/	4
	管理人员	2	/	3
城中	管理岗	1	/	/
	门诊办	1	/	/
	外科	1	/	/
	口腔科	1	/	/
	内科	1	/	/
	皮肤科	1	/	/
	妇科	1	/	/
	急诊儿科	7	/	/
	B 超室	9	/	/
	门诊大厅	1	/	/
	服务台	1	/	/
	医用耗材	1	/	/
	预约中心	3	/	/
	预住院	2	/	/

采血中心	4	/	/
体液处	1	/	/
体检中心	4	/	/
放射科	4	/	/
胃镜室	5	/	/
内分泌糖护	1	/	/
手术室	2	/	/
病案室	2	/	/
机器维护	1	/	/
心超室	1	/	/
医保办	1	/	/
麻醉评估	1	/	/
地下仓库	1	/	/
机动	3	/	/