政府采购合同

项目名称：二院--后勤服务采购物业管理服务采购项目

项目编号：11010226210200025211-XM001

甲方：北京市第二医院

乙方：北京鑫海龙物业管理有限公司

签署日期：2026 年　月　日

合同书

北京市第二医院（甲方）二院--后勤服务采购物业管理服务采购项目（项目名称）经北京市西城区政府采购中心（集中采购机构）以11010226210200025211-XM001（项目编号）招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京鑫海龙物业管理有限公司（乙方）为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1.合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

a. 本合同书

b. 中标通知书

c. 协议（如适用）

d. 投标文件(含澄清文件)

e. 招标文件(含招标文件补充通知)

f. 合同特殊条款

g. 合同一般条款

2.项目名称和内容

项目名称：二院--后勤服务采购物业管理服务采购项目

项目内容：**物业服务**

3.合同总价

本合同总价为4278300.00元人民币（大写：肆佰贰拾柒万捌仟叁佰元整）。

分项价格：分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	管理服务人员的工资、保险及福利费	3910452.00	1项	3910452.00	
2	耗材费用	23466.00	1项	23466.00	

3	行政办公费用	7200.00	1 项	7200.00	
4	服装费	26040.00	1 项	26040.00	
5	固定资产折旧费	29010.00	1 项	29010.00	
6	管理费	39964.20	1 项	39964.20	
7	税金	242167.80	1 项	242167.80	
			总价（元）	4278300.00	

4.付款方式

1、本合同的付款方式为：合同签订后,甲方向乙方支付首付款 50%，完成本项目后再付尾款 50%。

本合同期满后，按照医院后勤服务质量控制标准，对履约保证金进行清算后，甲方向乙方返还剩余的履约保证金。

在服务期内任何进行物业管理服务的人工费（包括工资、福利保险、奖金、加班费、管理费、劳保工服）、管理服务设备与工具、日常办公费用、税费以及因管理服务而发生的投资及折旧费、人力资源、财务、培训、技术支持、采购、差旅等费用亦由乙方负责。日常保洁工具及耗材费用（除洗手液、卫生纸及抽纸外）由乙方提供，需满足医院院感管理标准，由于乙方管理责任给甲方造成损失的由乙方承担。

5.本合同服务的时间及地点

服务期限：1 年，自 2026 年 11 月 1 日至 2027 年 10 月 31 日。

服务地点：北京市西城区油坊胡同 36 号及油坊胡同 52 号。

6. 权利与义务

乙方在各项管理中，应依照相应的法律法规、物业规范、国家标准等进行管理、操作。除不可抗力原因外，因乙方的原因造成全院停水、停电、停气、停暖及重大设备故障事故，引起的不良后果和损失，由乙方承担相应的法律和经济责任。甲方有权要求索赔及追究责任。

乙方应根据医院工作的具体情况及本年度重点管理工作的需求，对所管辖的部分，有管理计划、有教育培训、有质量监控，科学的识别和评估风险，全面地维持甲方设施设备与环境安全，依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照行业国际质量标准执行。

乙方应在医院主管科室监督协调下自主经营，对所负责的项目委派专人管理，符合行业规范标准。从事重点部位、重点岗位的服务人员必须经过政治审查和保密培训，经过甲方主管部门审查合格方可上岗；管理和服务人员按岗位不同着装上岗，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；服从医院调度和管理；清洁用品、日常消耗品均为国家正规产品、符合绿色环保要求。

甲方将提供必要的办公用房、库房、值班用房、操作间，为保安提供住宿等，以支持乙方的工作，办公设备及用品、家具等由乙方自备。

甲方能源消耗（水、电、气）、计算机网络及电话、生活垃圾及医疗废弃物的外运（含车辆配备及维修）、化粪池及食堂隔油池清掏、设备设施及仪器仪表维保检测、常规维修材料、二次生活用水储水箱的清洗、消毒和水质化验、污水处理消毒药液、医疗被服洗涤、灭鼠灭蟑、院区绿化、医疗垃圾袋、其他业主要求额外增加服务所产生的费用等由甲方承担。

乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

7.验收标准和要求

1.验收方式以监督管理绩效考核评价为主，每月组织一次考核，以综合打分方式进行评价，每年组织 12 次。服务绩效考评：

等级	绩效考核评价结果（X）	奖惩
优秀	X≥90%	不扣罚
良好	80%≤X<90%（不含）	不扣罚
中等	70%≤X<80%（不含）	扣罚乙方 10%履约保证金
不合格	X<70%（不含）	扣罚乙方 30%履约保证金

2.未能达到规定的管理目标，乙方需在限期整改，逾期未整改给甲方造成经济损失的，甲方有权从其服务费中扣除赔偿款。同时，甲方有权解除本合同。

3.乙方未遵守国家法律法规及安全条例，造成重大人员伤亡和重大设备损失的，甲方有权解除合同。一切责任及后果由乙方承担，并赔偿由此给甲方造成的损失。

4.乙方应承诺：严格遵守国家相关的法律法规，不以任何形式、不用任何名

目向甲方任何科室或任何人员进行商业贿赂。如有违反，愿意承担一切法律责任。

5.乙方应按甲方要求及时调整人员配置（包括但不限于人数、人员岗位、人员资质能力），未按甲方要求调整的，甲方有权解除合同。

6.监督管理绩效考核表

项目	标准	分值	扣分标准	得分
房屋日常养护维修服务	（1）确保办公楼房屋的完好等级和正常使用； （2）要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动； （3）及时完成各项零星维修任务，**合格率100%，**一般维修任务不得超过24小时。	5	每项不合格扣除2分，到0分为止	
变配电及供电系统	（1）统筹规划，做到合理、节约用电； （2）供电运行和维修人员必须持证上岗； （3）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好； （4）设备出现故障时，**维修人员应在10分钟内到达现场维修，**并做好记录，**设备零维修合格率达到100%，**一般性维修不过夜； （5）严格执行用电安全规范，确保用电安全； （6）保证建筑物避雷设施的部位，确保设施完好、有效、安全；按规定做好年检工作； （7）保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置； （8）各种电机和运行设备定期进行维修、保养；提供维修保养记录单。 （9）**安排**高压绝缘工具检测并出据报告。	13	（2）（4）（8）（9）每项不合格扣3分，其余不合格扣除1分，到0分为止	
电梯	（1）电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁、设备维护达标、制订电梯系统应急预案并每年至少组织1次演练，做好突发事故处置；机房日常保洁的监管； （2）电梯运行时间按规定执行，操作人员	8	每项不合格扣2分，到0分为止	

	持证上岗，运行出现故障时由物业公司通知维保单位在规定的时间内到达并组织抢修； （3）有电梯故障应急预案； **（4）服务满意率达 90%以上。**			
给排水系统	（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好； （2）保持室内排水系统通畅； （3）设备出现故障时，**维修人员应在 10 分钟内到达现场维修，**并做好记录，**零散维修合格率达到 100%，**一般性故障排除不过夜； （4）做好节约用水工作； （5）保证雨水管线畅通，确保雨季不发生漏水事故； （6）保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置。	8	连续两天发现同一处跑冒滴漏且未处理，扣除 3 分。其余不合格扣除 1.5 分，到 0 分为止	
空调系统	（1）加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用； （2）建立环境温度检测制度，保证制冷温度符合北京市标准； （3）设备出现故障时，物业人员**应在 10 分钟内到达现场处理**，并做好记录； （4）每半年对冷却塔进行 1 次检修；每年清洗冷却塔填料 1 次； （5）每周 1 次对室外机组进行巡视检查，保持冷凝水管线畅通； （6）每周对软化水设备的水质进行 1 次检测； （7）空调系统运行正常，冷却塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象； （8）制定中央空调故障应急处理预案，维修人员应在规定的时间内到达现场处理。 **（9）手术室、供应室等特殊部位温度控制要求达到规范标准。**	14	（4）（5）（6）中各项检测未执行扣除 2 分，供冷设备维保监管不利：致使维保方未按照合约执行，按照项目数量扣除 1-8 分。其余不合格扣除 1 分，到 0 分为止	

锅炉蒸汽消毒、洗浴系统	（1）**司炉、水质化验人员必须持证上岗，**工作日 8 小时值守服务，落实岗位责任制和规章制度，严格遵守锅炉操作规程，认真履行交接班手续； （2）加强燃气蒸汽锅炉及辅助设备日常检查维护和换季前后的全面维保，保证系统运行正常，无泄漏现象，满足医院日常医疗、生活热水和蒸汽需求； （3）按院方要求合理设置锅炉供热温度和供汽压力，杜绝能源浪费。发生故障时维修人员及时到现场处理； （4）督促锅炉按行业要求进行年检，锅炉外检每年 1 次，内部检验每两年进行 1 次并做压力试验，压力表每半年校对 1 次，安全阀 1 年校对 1 次。	8	每项不合格扣除 2 分，到 0 分为止	
污水处理系统	（1）按照行业规范和医院污水处理标准管理，污水处理达标，系统安全运行，设备维护达标。 （2）定时巡查、化验，保持设备场地清洁。 （3）大肠杆菌及志贺氏菌等肠道菌群按期监测，符合相关排放标准规定。 （4）物业公司定期对污水处理系统设备进行巡视检查，完成水质化验监测、出具化验记录和养护记录；	8	每项不合格扣除 2 分，如第三方单位检测医院污水不合格，扣除 5 分。到 0 分为止	
燃气系统	（1）按照燃气公司燃气安全使用标准定期巡视，发现安全隐患及时报告，积极协助燃气公司排查处理。 （2）加强液化气站和燃气分配间的安全监控和场地设备清洁	4	每项不合格扣除 2 分，到 0 分为止	
综合维修服务：日常小修工作及大中修工程的	（1）主动做好养护维修，**10 分钟之内达到，**及时处理、消除隐患； （2）提供 24 小时值班服务，接到维修申请**应于 10 分钟内赶到现场处理**；如不能维修，应提出书面维修计划与方案；	8	有效投诉一次扣除 3 分。其余每项不	

实施监管工作	（3）负责汛期等特殊天气的安全监护，检查门窗，加固设施，疏通下水道、雨水井等，做好防风防雨和排水工作； （4)拒绝使用含蒽、酚、苯、萘等易挥发物质的维修材料。		合格扣除2分，到0分为止	
弱电维护服务：门禁、网络、通讯等各系统的维护运行管理	（1）知晓办公楼门禁系统、网络与通讯系统的布局与运行情况； （2）积极响应计算机室以及相关科室的运行维护与调整需求； （3）定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行； （4）做好设备机房的安全、防火、卫生工作。	8	每项不合格扣除2分，到0分为止	
各部门机、料管理	（1)各部门维修人员使用的资产账目清晰，（2）确保备件设备的完好齐全，应急物资完好。（3）确保维修维保设施等设备达到100%合格。（4）发现问题及时汇报并补充。	4	每项不合格扣除1分，到0分为止	
各部门规章制度查核	（1）有完善的制度流程，如岗位职责、工作流程、工作标准、结合医院实际情况制定工作计划，按照计划开展维修维保工作；并能够对内容进行及时的调整。 （2）维修人员岗位职责查核 （3）维修服务承诺及实施方案执行查核 （4）巡检、保养、维修工作制度执行查核 （5）考勤管理制度执行查核	4	每项不合格扣除1分，到0分为止	
各部门环境管理	（1）工作办公室整体整洁，无死角灰尘等 （2）工作桌面整洁，无烟盒、打火机等与本职工作无关的物品 （3）工作区域的环境问题，如不能处理，应上报 （4）办公室环境整洁，桌面无打火机、烟盒，地面无废弃物、垃圾。无异味。值班室无危险物品。 （5）办公室无大功率电器、做饭器具、电热毯、电冰箱，以及米、面、油、蔬菜等。	8	每项不合格扣除2分，到0分为止	

总得分：	签字：

8.合同的生效。

本合同经双方全权代表或授权代表签署、加盖单位印章后生效。

甲方(盖章)：北京市第二医院

法人或授权代表(签名)：

年　月　日

乙方(盖章)：北京鑫海龙物业管理有限公司

法人或授权代表(签名)：

年　月　日

地址：北京市西城区油坊胡同 36 号

邮政编码：100031

电话：66061122

开户银行：北京银行西四支行

账号：0109 0345 6001 2011 1005 322

地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

邮政编码：100093

电话：13439214648

开户银行：招商银行股份有限公司北京马驹桥支行

账号：110968058710001

合同一般条款

1.定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

1.2“合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

1.3“甲方”系指通过招标方式，接受合同服务的服务商，此项目系指：北京市第二医院。

1.4“乙方”系指中标后提供合同服务的投标商或单位。

2.适用范围

2.1 本合同条款仅适用于本次招标活动。

3.技术规格和标准

3.1 本合同项下所提供服务的技术规格和标准应与本招标文件技术规格规定的标准相一致。

4.价格

4.1 除非合同中另有规定，乙方为其所提供相应服务而要求甲方支付的金额应与其投标报价一致。

5.索赔

5.1 乙方对所提供服务与合同要求不符负有责任，并且甲方已于合同规定的服务期内提出索赔，乙方应按甲方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜：

（1）乙方同意甲方取消其不符要求的服务项目，退还已经收取的该类项目的管理费、佣金和酬金。

（2）对于情节轻微的，经双方同意可降低该类项目的服务价格。

（3）对于情节严重，造成甲方损失金额巨大的，同意甲方终止全部委托管理合同，并赔偿甲方因此造成的损失。

5.2 如果甲方提出索赔通知后 30 天内乙方未能予以签复，该索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知的 30 天内或甲方同意的更长一些

的时间内，按甲方同意的上述任何一种方式处理索赔事宜，甲方将从议付款或乙方提供的履约保证金中扣回索赔金额，同时保留进一步要求赔偿的权利。

6.不可抗力

6.1 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

6.2 受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报或传真通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

7.履约保证金

7.1 乙方应在合同签订后 30 天之内，按约定的方式向甲方提交合同总价 5%的履约保证金（**人民币 213915.00 元，大写：贰拾壹万叁仟玖佰壹拾伍元整**）。

7.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

7.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

A.甲方提供的在中华人民共和国注册和营业的开户银行和账号。

B.支票、汇票或现金。

C.银行保函。

7.4 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前应完全有效。

7.5 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。质量保证期结束后三十天内，甲方将把履约保证金退还卖方。

8.争议的解决

8.1 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应向北京仲裁委员会提交仲裁。

8.2 提交正式仲裁的争端属涉外的，应在北京或在中国国内其他地点内指定的国际经济仲裁委员会根据该委员会的仲裁程序或规则予以最终裁决。

8.3 仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。

8.4 除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。

8.5 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

9.合同终止

9.1 本合同期限为壹年。合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止本合同，否则应负担所造成的一切损失。如一方因故需终止合同,必须提前三个月书面通知另一方,经双方达成一致意见后，方可终止。

9.2 出现下列情况时合同自动终止：

（1）发生不可抗力时。

（2）一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求得解决，合同终止，责任方赔偿损失。

（3）投标商被征用或甲方破产。

10.合同修改

10.1 对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

11.适用法律

11.1 本合同应按中华人民共和国的法律解释。

12.主导语言与计量单位

12.1 合同应以中文或英文书写。甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文或英文书写。

12.2 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

13.违约解除合同

13.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

13.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务,按合同第 13.1 的规定可以解除合同的；

13.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

13.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

13.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

13.1.3.1.1“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响买方在合同签订、履行过程中的行为。

13.1.3.1.2“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

13.2 在甲方根据上述第 13.1 规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

14.破产终止合同

14.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

15.转让和分包

15.1 政府采购合同不能转让。

15.2 经甲方同意，且乙方必须在投标文件中载明，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

16.通知

16.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

17.适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18.履约保证金

同前述 7.履约保证金。

19 合同生效和其它

19.1 政府采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。本合同一式 9 份，具有同等法律效力。甲方 5 份、乙方 2 份。

政府采购合同签订之日起三个工作日内，甲方应将合同其余 2 份报西城区政府采购中心存档 1 份、西城区政府采购办公室备案 1 份。合同将在双方签字盖章后开始生效。

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应

1.定义

1.1 甲方：本合同甲方系指：**北京市第二医院。**

1.2 乙方：本合同乙方系指：**北京鑫海龙物业管理有限公司。**

1.3 现场：本合同项下的运行地点依据本项目招投标文件确定。

2.付款条件

本合同的付款方式为：合同签订后,甲方向乙方支付首付款 50%，完成本项目后再付尾款 50%。

本合同期满后，按照医院后勤服务质量控制标准，对履约保证金进行清算后，甲方向乙方返还剩余的履约保证金。

3.服务与质量保证

乙方向甲方提交的物业服务提升方案及相关的承诺与保证与本合同具有相同法律效力，乙方愿意就相关内容接受甲方的检查与考核。

为保证服务质量，甲方按照质量控制表格每月对物业服务项目进行逐条考核，考核分为一般条款与特殊条款。

一般条款的考核以分数为依据，90 分以上为优秀，80 分至 90 分为良好，70 分到 80 分为中等，70 分以下为不合格。良好及以上不扣除履约保证金，中等扣除履约保证金 10%并将要求其整改，整改完成后再进行质控，不合格扣除 30%并将要求其整改，整改完成后再进行质控。

特殊条款将直接以罚单形式扣除相应履约保证金。

一般条款及特殊条款在合同履行期内合计的扣款额应以履约保证金为限。

一般条款及特殊条款的实施细则依据甲乙双方议定的、本政府采购合同的补充协议执行。

4.检验和验收

4.1 验收方式以监督管理绩效考核评价为主，每月组织一次考核，以综合打分方式进行评价，每年组织 12 次。服务绩效考评：

等级	绩效考核评价结果（X）	奖惩
优秀	X≥90%	不扣罚
良好	80%≤X<90%（不含）	不扣罚
中等	70%≤X<80%（不含）	扣罚乙方 10%
不合格	X<70%（不含）	扣罚乙方 30%

4.2 未能达到规定的管理目标，乙方需在限期整改，逾期未整改给甲方造成经济损失的，甲方有权从其服务费中扣除赔偿款。同时，甲方有权解除本合同。

4.3 乙方未遵守国家法律法规及安全条例，造成重大人员伤亡和重大设备损失的，甲方有权解除合同。一切责任及后果由乙方承担，并赔偿由此给甲方造成的损失。

4.4 乙方应承诺：严格遵守国家相关的法律法规，不以任何形式、不用任何名目向甲方任何科室或任何人员进行商业贿赂。如有违反，愿意承担一切法律责任。

4.5 乙方应按甲方要求及时调整人员配置（包括但不限于人数、人员岗位、人员资质能力），未按甲方要求调整的，甲方有权解除合同。

5.索赔：

5.1 索赔通知期限：15 天。

医院后勤通用岗位专项处罚条款（100 条统一分级标准）

一、通用处罚分级标准（后勤全员执行）

一级轻微违规：30 元/次（口头警告、立即整改）｜轻微疏忽、无隐患、无投诉、可当场纠正

二级一般违规：100 元/次（书面登记、限期整改）｜操作不规范、造成轻微影响、存在一般风险

三级较重违规：200 元/次（科室通报、书面检讨）｜违反后勤安全及作业规范、产生隐患、引发投诉、履职不到位

四级严重违规：500 元/次（后勤通报、停岗培训）｜失职渎职、脱岗漏岗、隐患不上报、违规操作、造成不良影响

五级重大违规：引起投诉，并引发接诉即办或信访。视情节扣除 1000-5000 元/次。因工作失误或不足问题，受到上级部门批评或处罚等情况。视情节扣除 1000-5000 元/次。

特大责任违规：扣除当月全额服务费、情节严重辞退/追责｜引发后勤安全事故、设备损毁、淹水停水、院感事件、重大财产损失、恶劣舆情

通用规则：当月同类违规 3 次及以上逐级升级处罚；拒不整改加倍处罚；造成财产损失另行照价赔偿；主动自查整改可酌情降级。

二、岗位考勤值守与纪律规范（1—20 条）

适用全员：保洁、维修、库房、洗衣、绿化、清运所有后勤岗位

1. 上岗迟到、早退 10 分钟以内、短暂脱岗未造成影响，一级处罚扣 30 元。

2. 上岗迟到、早退 10-30 分钟，二级处罚扣 100 元。

3. 迟到早退超 30 分钟、擅自脱岗、串岗闲聊、无故离岗，三级处罚扣 200 元。

4. 未经请假擅自空岗、顶岗、换岗，岗位无人值守，三级处罚扣 200 元。

5. 私自调班、换岗未报备后勤科室负责人，二级处罚扣 100 元。

6. 虚假请假、伪造事由休假，按旷工处理，三级处罚扣 200 元。

7. 上班期间玩手机、刷视频、久坐怠工、消极躺岗，一级处罚扣 30 元。

8. 上班长时间私会客、接打私人电话、处理私事耽误岗位工作，一级处罚扣 30 元。

9. 无故不参加后勤例会、安全培训、院感学习、应急演练，二级处罚扣 100 元。

10. 参会、培训期间纪律松散、玩手机、闲聊、随意离场，一级处罚扣 30 元。

11. 拒不服从医院及后勤管理人员合理工作调度、消极抵触，三级处罚扣 200 元。

12. 工作消极懈怠、推诿扯皮、敷衍了事，拒不完成岗位基础任务，二级处罚扣 100 元。

13. 在岗期间仪容不整、着装脏乱、未按规定穿戴工装，一级处罚扣 30 元。

14. 岗位卫生脏乱、工具物料随意堆放、岗位区域杂乱无序，一级处罚扣 30 元。

15. 工作期间酗酒、酒后上岗、精神状态不佳无法正常履职，三级处罚扣 200 元。

16. 在岗期间违规吸烟、违规使用明火、私用违规电器，三级处罚扣 200 元。

17. 值班期间擅自睡觉、躺卧休息、脱岗闲逛，四级处罚扣 500 元。

18. 夜班值守精神涣散、值守松懈、频繁离岗观望，二级处罚扣 100 元。

19. 月度岗位工作台账拖延不填、漏填、错填、填报不规范，一级处罚扣 30 元。

20. 岗位台账、巡检记录、工作记录造假、补录、虚填，三级处罚扣 200 元。

三、服务礼仪与医患沟通规范（21—35 条）

21. 在岗值守姿态散漫、行为随意、在岗嬉笑打闹，一级处罚扣 30 元。

22. 面对患者、家属、医护人员咨询求助，态度冷漠、敷衍推诿、不予回应，一级处罚扣 30 元。

23. 与患者、家属、医护人员发生言语争执、态度生硬恶劣、顶撞抵触，二级处罚扣 100 元。

24. 服务过程中言语粗俗、态度傲慢、引发人员不满，二级处罚扣 100 元。

25. 工作中不耐烦、随意抱怨、消极吐槽，影响院内服务形象，一级处罚扣 30 元。

26. 未经允许私自与患者及家属私下交涉、承诺事项，二级处罚扣 100 元。

27. 服务履职不规范、态度不到位，引发院内一般性服务投诉，三级处罚扣 200 元。

28. 作业、服务过程中噪音过大、喧哗吵闹，干扰患者休息和诊疗工作，一级处罚扣 30 元。

29. 对待老人、重症患者、行动不便人员服务敷衍、不予协助，二级处罚扣 100 元。

30. 院内遇见患者突发不适、摔倒等情况视而不见、不予协助，三级处罚扣 200 元。

31. 私自拒绝临床科室合理服务申请、维修申请、物资申领需求，二级处罚扣 100 元。

32. 服务承诺、工作时限未落实，无故拖延、推诿科室需求，二级处罚扣 100 元。

33. 因服务态度、履职问题引发院内有效投诉，造成轻微负面影响，三级处罚扣 200 元。

34. 多次被科室、医患反馈服务问题且拒不整改，四级处罚扣 500 元。

35. 服务不当引发集中投诉、舆情苗头，五级处罚扣 1000 元起。

四、日常作业与环境卫生规范（36—55 条）

36. 责任区域地面、台面、设施污渍、垃圾、杂物未按时清理，一级处罚扣 30 元。

37. 公共区域、病区楼道、卫生间垃圾堆积、异味浓重、清洁不到位，二级处罚扣 100 元。

38. 垃圾桶满溢、外壁脏乱、未规范封装清运，一级处罚扣 30 元。

39. 清洁消杀不规范、消毒液配比错误、消杀频次不达标，二级处罚扣 100 元。

40. 清洁工具未分区使用、未定时消毒，存在交叉感染风险，二级处罚扣 100 元。

41. 地面湿滑、积水、油污未及时清理、未放置防滑警示，三级处罚扣 200 元。

42. 医疗垃圾、生活垃圾混放、混装、违规分拣，二级处罚扣 100 元。

43. 小型医疗废弃物散落地面、未及时规范收集处置，三级处罚扣 200 元。

44. 院区绿化带、边角死角垃圾遗留、杂物堆积未清理，一级处罚扣 30 元。

45. 垃圾清运不及时、站点满溢、垃圾滞留院内，一级处罚扣 30 元。

46. 垃圾转运不密闭、污物渗漏、沿途滴落污染院区，三级处罚扣 200 元。

47. 污水、杂物随意倾倒，污染院内环境及排水设施，二级处罚扣 100 元。

48. 院区绿植养护不到位、杂草丛生、枯枝堆积，一级处罚扣 30 元。

49. 作业完成后现场杂乱、物料遗留、工具乱丢，未及时清理归位，一级处罚扣 30 元。

50. 病区、公共区域设施积灰、污渍长期不清理，屡查不改，二级处罚扣 100 元。

51. 垃圾站、洗衣房、库房等后勤点位环境脏乱、消杀不到位，二级处罚扣 100 元。

52. 被服洗涤、配送不规范，污渍、潮湿被服送入病区，二级处罚扣 100 元。

53. 污被服转运未密闭、随意堆放，造成院感隐患，三级处罚扣 200 元。

54. 日常作业不按规范流程操作，简化作业步骤、敷衍应付，二级处罚扣 100 元。

55. 作业不规范造成院内环境、设施二次损坏，三级处罚扣 200 元并追责赔偿。

五、设备巡检与物资管理规范（56—75 条）

56. 未按规定频次、规定路线开展岗位巡检，漏巡、少巡、缺巡，二级处罚扣 100 元。

57. 日常设备巡检流于形式、不核对设备运行状态，一级处罚扣 30 元。

58. 巡检发现设施损坏、管线渗漏、设备异常未及时上报处置，二级处罚扣 100 元。

59. 病区灯具、开关、门窗、扶手等基础设施破损发现不及时、不上报，一级处罚扣 30 元。

60. 水电、空调、给排水设备故障长期搁置，不报修、不跟进维修，二级处罚扣 100 元。

61. 防汛、应急物资、后勤设备缺失、损坏、失效未上报补充，一级处罚扣 30 元。

62. 物资堆放杂乱、分区混乱、通道堵塞，一级处罚扣 30 元。

63. 物资台账登记漏填、错填、登记不规范，二级处罚扣 100 元。

64. 物资过期、霉变、破损未定期盘点清理，二级处罚扣 100 元。

65. 物资领用核对不严、多发少发、无签字登记，一级处罚扣 30 元。

66. 危化品等未按照规范管理，三级处罚扣 200 元。

67. 私自挪用、浪费、私分后勤耗材、维修配件、物资用品，四级处罚扣 500 元。

68. 库房违规私拉电线、使用大功率电器、违规用火，四级处罚扣 500 元。

69. 外来无关人员随意进入库房、设备机房、后勤重点区域未劝阻，二级处罚扣 100 元。

70. 消防器材、应急设施遮挡、损坏、过期未排查上报，二级处罚扣 100 元。

71. 设备参数、管线布局私自改动、违规调试，三级处罚扣 200 元。

72. 维修作业不佩戴防护用具、违规作业，三级处罚扣 200 元。

73. 维修施工未设置警示防护，造成人员磕碰、滑倒隐患，二级处罚扣 100 元。

74. 工具、设备丢失损坏不登记、不补充、不报备，二级处罚扣 100 元。

75. 设备隐患、物资隐患长期视而不见、屡查不改，四级处罚扣 500 元。

六、隐患处置与重大责任违规（76—100 条）

76. 发现院内漏水、漏电、堵塞、破损、安全隐患不处置、不上报，三级处罚扣 200 元。

77. 排查发现安全、院感、设备隐患刻意隐瞒、拒不上报，四级处罚扣 500 元。

78. 查出隐患后不跟踪、不闭环、不复查，整改流于形式，二级处罚扣 100 元。

79. 突发简单故障、险情不会基础处置、处置迟缓拖沓，二级处罚扣 100 元。

80. 突发停水、停电、漏水、设备故障未第一时间到场处置、上报，四级处罚扣 500 元。

81. 突发事件、紧急情况擅自离岗、擅自撤离、不作为，四级处罚扣 500 元。

82. 应急演练、专项培训敷衍应付、无故缺席、拒不配合，二级处罚扣 100 元。

83. 院内督查检查，资料缺失、问题突出、整改不到位，三级处罚扣 200 元。

84. 违规指导他人操作后勤设备、纵容无关人员违规作业，三级处罚扣 200 元。

85. 私自收受好处、徇私变通、违规牟利、违规放行操作，四级处罚扣 500 元、全院通报。

86. 岗位脱岗、空岗导致突发险情无人处置、设备失控，特大违规扣全额服务费、停岗处理。

87. 多次违规、整改不力、屡教不改，长期停岗培训。

88. 作业失误、履职不当造成院内设施损毁、财产损失，四级处罚扣 500 元并追责赔偿。

89. 履职不到位造成安全隐患发生，四级处罚扣 500 元。

90. 违规拆解、丢弃医用废弃物，造成院感及安全隐患，四级处罚扣 500 元。

91. 私自承接院内外包业务、勾结第三方牟利，四级处罚扣 500 元并全院通报。

92. 因后勤作业不当引发患者摔伤、磕碰、意外伤害，五级处罚扣 1000 元起。

93. 隐患长期不处置、违规反复发生，引发院内不良舆情、信访投诉，五级处罚扣 1000-5000 元。

94. 履职失职造成局部停水、停电、淹水、设备批量故障，四级处罚扣 500 元、全院通报。

95. 重点时段、节假日脱岗松懈，出现岗位空档、无人值守，四级处罚扣 500 元。

96. 弄虚作假、隐瞒事故、隐瞒隐患、规避检查，四级处罚扣 500 元、停岗培训。

97. 拒不执行医院后勤管理制度、拒不服从督查整改，四级处罚扣 500 元。

98. 严重违规作业引发一般安全事故、小规模院感隐患，特大违规扣除当月全额服务费、停岗整顿。

99. 履职严重失职渎职，造成院内重大财产损失、大面积设备瘫痪，扣除当月全额服务费、予以辞退。

100. 因后勤岗位严重失职引发安全事故、重大院感事件、恶劣舆情，扣除当月全额服务费、予以辞退，依法依规追究相关责任。

七、附则说明

1. 本条款适用于医院全体后勤物业岗位人员，包含保洁、水电维修、洗衣配送、绿化养护、垃圾清运、后勤值班等所有正式、合同、劳务派遣、顶岗人员。

2. 所有处罚统一录入岗位考核台账，扣款从当月服务费扣除，纸质台账存档备查。

3. 同一事件多项违规，按最高处罚等级执行。

4. 本条款由医院后勤管理部门负责解释，可根据院内管理实际适时修订，修订后全员培训执行。