北京市西城区妇幼保健院

物业管理服务合同

2026 年

物业管理服务合同

甲方：北京市西城区妇幼保健计划生育服务中心
（北京市西城区妇幼保健院）

地址：北京市西城区平原里 19 号楼

邮编：100050

法定代表人：刘妤

乙方：北京京诚汇达物业管理有限公司

地址：北京市东城区香河园 3 号 4 号楼 2 层北侧 269 室

邮编：100028

法定代表人：王龙航

联系方式：17611638687

户　名：北京京诚汇达物业管理有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京北三环支行

帐　号：110954948610803

开户行地址：北京市东城区北三环东路 36 号环球贸易中心 D 座一层

备注：本账户为乙方唯一指定收款账户，合同期内账户信息如需变更，乙方需提前 7 个工作日向甲方出具加盖公章的书面变更说明，否则甲方按原账户付款产生的一切风险由乙方自行承担。

为规范保健院物业服务管理，保障保健院诊疗秩序、环境卫生、设施设备安全稳定运行，明确甲乙双方权利义务，依据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》及保健院相关管理规定，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、权责统一的原则，经友好协商，订立本合同，双方共同遵照执行。

第一条 服务范围、区域、服务人数

1. 服务范围详见甲方竞争性磋商文件及乙方投标文件中的相关内容的约定。

2. 服务内容及服务标准详见（附件 1）竞争性磋商文件及乙方投标文件相关内的约定。

3.服务人数及服务人员要求详见甲方竞争性磋商文件及乙方投标文件中的相关内容的约定，包括但不限于以下内容：

3.1.物业项目经理人数 1 人，本项目需派驻的项目经理：项目经理为供应商单位正式员工，需要身体健康，提供有效健康证件，大专以上（含大专）学历，具有 5 年以上同类项目物业管理经验。

3.2 电梯员人数 4 人，需要身体健康，提供有效健康证件，熟练电梯操作、日常检查、困人应急处置。

3.3 特种设备巡检人数 2 人，负责院内设施设备日常维修、保养及特种设备定期巡视检查工作，且（7*24 小时）及时处理设施设备故障，确保医院正常运转。

3.4 电工人数 2 人，需要身体健康，提供有效健康证件，持有电工高级证书，负责医院（7*24 小时）电气设备的维护和维修。

3.5 司机人数 2 人，需要身体健康，提供有效健康证件，持证有 B2 类机动车驾驶证负责医院（7*24 小时）车辆的驾驶和维护。

3.6 中控人数 6 人，需要身体健康，提供有效健康证件，全部具有《建（构）筑消防员》中级职业资格证书，负责监控医院（7*24 小时）各个区域，及时发现并处理异常情况。

3.7 保洁员人数 12 人，身体健康，提供有效健康证。

3.8 医废处理/白衣收发人数 2 人，严格按照医疗废物管理规定进行收集、转运和处理，要持有健康证、注射乙肝疫苗。

以上人员年龄要求 55 周岁（含 55）周岁以下。

第二条 服务宗旨与服务原则

1.乙方严格遵守国家、省市物业管理及医疗卫生相关管理规范，坚持“安全第一、服务临床、保障诊疗、精细运维”的服务宗旨，为保健院提供标准化、常态化、专业化物业服务。

2.所有服务工作需契合保健院院感防控、安全生产、消防安全管理要求，服从甲方日常管理、监督、检查及考核，全力保障保健院正常诊疗工作有序开展。

3. 乙方服务标准、工作内容、运维规范、考核要求均以本合同附件《保健院物业服务标准及要求》《保健院物业服务考核评分表》为唯一执行依据，附件与本合同具有同等法律效力。

第三条 服务期限

1. 本合同服务期限：2026 年 10 月 28 日 至 2027 年 10 月 27 日。

2. 合同期满前 30 日，甲乙双方可协商续约事宜，未达成续约协议的，本合同到期自动终止，乙方需按甲方要求完成工作交接、资料移交、场地清理、设备台账交接等工作。

3. 合同期内，乙方服务质量连续两次考核不合格、出现重大安全事故或严重违约的，甲方有权单方面提前终止或解除本合同而无需承担认可违约责任，乙方承担全部违约责任并赔偿甲方的全部损失。

第四条 服务范围与工作内容

乙方受托为甲方保健院全域范围内提供综合物业服务，涵盖基础管理服务、秩序消防服务、环境卫生服务、房屋维护服务、基础设施设备运维服务、增值配套服务、应急保障服务七大板块，具体内容如下：

（一）基础管理服务

1. 设立固定物业服务点位，保持办公场所整洁有序，配齐办公耗材及设施，公示各类管理制度、岗位证照，台账资料规范齐全。

2. 落实全天候服务机制，工作日在岗值守，节假日安排专人值班；维修、投诉、求助、应急处置实行 24 小时值班制度，公示服务电话，做到事事有受理、件件有回访、全程有记录。

（二）秩序与消防中控服务

1. 配备专职服务人员，全员持证上岗、统一着装、佩戴标识，熟练操作消防、安防、应急设备，履职尽责、规范服务。

2. 建立健全消防安全管理制度、操作规程与消防安全责任制。消防控制室执行 24 小时双人在岗值班制度，确保消防监控系统持续稳定正常运行；接到火警报警信号须第一时间规范处置，全过程做好台账登记。消防中控值班人员严格落

实值守纪律，在岗期间严禁睡觉、玩手机及从事其他与值班无关的活动。

3. 常态化巡查全院消防设施、疏散通道、安全标识、应急照明，保障消防器材完好有效、通道畅通无阻，定期开展消防设备维保、测试、记录工作。

（三）全域环境卫生服务

负责保健院办公区域、公共区域、楼道、门窗、顶棚、路灯、宣传栏、卫生间、电梯、外墙、场地绿地、明沟、管网井道等全域清洁保洁工作，严格落实垃圾分类、日产日清，定期开展深度清洁、水箱清洗、管道疏通工作，留存完整清洁、消杀、疏通台账，保障院区干净整洁、无异味、无杂物、无卫生死角。

（四）房屋本体维护服务

1. 建立房屋常态化巡查、维修养护制度，定期对房屋结构、门窗、墙面地面、屋面、围墙、道路场地、安全标识等进行巡检。

2. 小型破损及时维修处置，大中型损坏及时书面提醒甲方报备报批，全程留存巡查、维修、整改记录，保障房屋本体及附属设施完好可用。

（五）基础设施维修设备巡检服务

1. 负责全院跑冒滴漏、门窗维修、物资搬运等日常运维，保障设备正常运行，维修及时率≥99%、合格率 100%。

2. 专项重点巡检：负责氧气间、B2 正负压泵房、配电室、燃气间等日常巡检工作。运维人员须持有对应特种设备有效资质证件，严格依照特种设备相关规范开展作业；机房每日至少巡视 2 次，核查设备运行压力、机组运行状态、管路气密性；每周检查仪表、阀门、报警装置有效性；每月开展机房环境清洁维护。发现设备异常须第一时间上报，依规启动应急处置流程，全过程规范留存完整运维巡检台账。

（六）增值配套服务

1. 协助甲方完成全院能源费用代登记、票据留存、台账登记工作，配合甲方完成费用结算报销。

2. 配合甲方完成节假日、文化活动的院区布置、氛围营造工作。

3. 负责院区来访接待、证件登记、报刊邮件收发、人员疏导等传达服务工作。

（七）应急保障服务

乙方需制定并落地消防安全、院感暴发、设施故障、公共安全、自然灾害等全套应急预案，定期开展应急演练，储备应急物资，遇突发情况快速响应、规范处置，最大限度降低安全风险及诊疗影响。

第五条 服务标准与规范

1. 乙方所有服务工作严格遵照本合同附件《保健院物业服务标准及要求》执行，所有岗位操作标准化、流程化、台账化。

2. 环境卫生、设施运维、秩序安保、应急处置等所有工作，需满足保健院院感防控、安全生产、消防安全、医疗服务配套管理的全部要求。

3. 清洁消杀、故障维修、机房巡检（氧气间、正负压泵房）等重点工作，必须留存纸质+电子双重台账，可随时接受甲方核查。

4. 乙方自备物业服务所需全部工具、耗材、设备，包括清洁用品、维修工具、安防设备、应急物资等，所有耗材品质需经甲方确认，费用全部包含在合同总价内。

第六条 人员管理要求

1. 乙方需配备足额、合格的物业服务人员，所有人员身体健康、无违法违纪记录，具备对应岗位从业资质，特种作业人员 100%持证上岗。

2. 工作人员统一着装、佩戴工牌，言行文明、服务规范，严格遵守保健院规章制度，不得擅自进入诊疗禁区、不得泄露保健院患者信息及内部工作信息。

3. 乙方定期开展员工岗前培训、在岗培训、安全培训、院感培训、应急培训，提升服务能力和安全意识，培训记录留存备查。

4. 乙方负责所有工作人员的薪酬、社保、意外险、岗前体检、日常管理及劳动安全保障，承担人员用工全部法律责任。

第七条 甲方权利与义务

1. 甲方有权对乙方物业服务全过程进行监督、检查、考核、督导，对不达标服务、违规操作、失职行为有权要求乙方限期整改、追责、扣分、扣除服务费。

2. 甲方有权根据保健院工作需要，调整物业服务重点、临时布置专项保障任

务，乙方需无条件配合落实。

3. 甲方按本合同约定，按时足额向乙方支付物业服务费用。

4. 甲方为乙方提供必要的办公场所及基础办公条件，保障办公区域通电、网络接通；协助乙方对接保健院各相关科室，保障乙方服务工作正常开展。

5. 甲方及时告知乙方保健院管理制度、诊疗规范、安全管控要求，配合乙方开展应急处置、专项维保等工作。

第八条 乙方权利与义务

1. 乙方有权按合同约定收取物业服务费用。

2. 乙方必须严格履行本合同全部服务条款及附件标准，保质保量完成各项物业服务工作，主动接受甲方监督考核。

3. 乙方建立 24 小时应急响应机制，对甲方提出的报修、整改、应急要求 30 分钟响应、快速处置。

4. 乙方负责服务区域内的安全生产、消防安全、环境卫生、人员管理，承担因自身服务失职、操作不当、管理疏漏造成的安全事故、院感隐患、财产损失及全部法律、经济责任。

5. 乙方不得擅自转包、分包本项目服务，不得擅自缩减人员、降低服务标准、减少服务项目，一经发现，甲方有权终止或解除本合同并追究违约责任。

6. 合同终止后，乙方需无条件配合甲方完成全部工作交接、设备台账移交、场地清理、资料归档工作，不得推诿拖延。

7. 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。

第九条 服务考核与费用结算

1. 甲方按照附件《保健院物业服务考核评分表》实行月度/季度考核，考核总分 100 分，考核结果与服务费直接挂钩。

2. 考核等级标准：≥90 分为优秀，80-89 分为合格，70-79 分为基本合格，<70 分为不合格。

3. 考核扣款规则：考核不合格的，甲方有权根据扣分情况扣除对应服务费；

连续两次考核不合格，甲方有权单方面解除合同，不予支付剩余服务费并追究违约损失。

4.服务费总金额为：2196000元（贰佰壹拾玖万陆仟元整），每月服务费金额为：183000 元（壹拾捌万叁仟元整）。

支付时间：服务费按约支付，物业公司服务每满一个月后，乙方提供的服务符合招投标文件以及本合同的约定，并经甲方验收合格后，乙方正规有效合法的增值税发票/普通发票，甲方收到发票后在60个工作日内以银行转账形式支付乙方上月的服务费用。乙方服务不达标、迟延开具、或未送达前述发票的，甲方有权拒绝付款且不视为甲方违约。

5.本合同能源费用由甲方自行承担，不含在乙方服务报价内，乙方仅提供代缴协助服务。

第十条 违约责任

1.甲方逾期支付服务费的，每逾期一日，按应付未付金额的0.05%向乙方支付违约金。

2.乙方服务不达标、未按标准履职、台账不全、响应不及时的，甲方有权责令整改、扣除相应月份服务费，乙方拒不整改的，甲方有权终止或解除本合同。

3.因乙方管理失职、操作违规、巡检不到位（含氧气间、正负压泵房等重点机房），造成设备损坏、安全事故、院感事件、医患投诉、财产损失的，乙方按照当月服务费的20%向甲方支付违约金，并由乙方承担全部赔偿责任及法律责任。

4.乙方擅自转包、分包项目，或擅自停工、缩减服务内容的，需向甲方支付合同总金额20%的违约金，甲方有权单方面解除合同。

5.乙方工作人员出现违规违纪、泄露隐私、服务态度恶劣、损害保健院形象等行为，乙方需及时整改、换人处理，每出现一次，按照当月服务费的10%向甲方支付违约金，并承担相应追责及赔偿责任。

第十一条 甲乙双方消防安全专项责任

（一）甲方消防安全责任

1. 甲方为保健院消防安全主体责任单位，全面统筹负责院区消防安全管理工作，制定保健院整体消防安全管理制度、应急预案及管控要求，对乙方消防服务工作进行监督、指导、考核。

2. 甲方负责定期组织全院消防安全培训、消防演练、安全检查，督促乙方落实各项消防运维、隐患整改工作，及时协调解决院区重大消防安全隐患。

3. 甲方负责提供符合消防安全规范的场地、设施基础条件，保障消防用水、用电、用气基础配套正常，对院区新增、改造消防工程进行审批、监管。

4. 发生消防火情、消防隐患事故时，甲方统一指挥现场处置、上报及后续溯源整改工作，配合消防救援机构开展调查处理。

（二）乙方消防安全责任

1. 乙方为本次物业服务范围内消防安全直接责任方，严格落实消防安全责任制，全面履行合同约定的消防设施运维、中控值守、隐患巡查、应急处置等全部消防工作，对服务区域内日常消防安全工作负直接管理责任。

2. 严格执行消防控制室 24 小时双岗值班制度，持证上岗、规范操作，全程做好值班记录、报警处置记录、设备运维记录，严禁脱岗、漏岗、违规操作设备。

3. 每日、定期巡查全院消防通道、安全出口、疏散标识、应急照明、消火栓、灭火器、防排烟系统、火警报警系统等所有消防设施，确保完好有效、通道全程畅通，发现堵塞、损坏、失效、过期等隐患立即整改，无法立即整改的第一时间书面上报甲方并临时管控风险。

4. 重点落实氧气间、B2 正负压泵房等高危机房消防安全管理，定期检查机房防爆、通风、报警、灭火设施，严禁违规堆放杂物、违规用电用火，做好机房消防专项巡检台账，杜绝消防安全隐患。

5. 熟练掌握消防应急处置流程，接到火警信号、发现火情隐患后，第一时间赶赴现场处置、疏散人员、启动应急措施，同步上报甲方；配合甲方开展季度消防演练、日常消防培训，完善消防应急物资储备。

6. 严禁擅自停用、遮挡、拆卸、改动消防设施设备，严禁占用、堵塞、封闭消防疏散通道及安全出口；因乙方管理疏漏、操作不当、履职不到位引发消防隐

患、火情事故、财产损失、人员伤害的，由乙方承担全部经济赔偿及法律责任。

7. 乙方需配合甲方及消防主管部门开展消防检查、隐患整改、资料报送、事故调查等工作，确保消防台账完整、规范、可追溯。

第十二条 验收标准

本项目物业服务履约验收、月度考核、服务评价、奖惩扣款、结果认定，全部严格按照《物业服务考核及奖惩办法》执行，作为本项目日常监管、月度验收、月度结算、履约评价、终验验收的唯一依据。

（一）月度验收考核方式

1. 采购人每月依据物业服务标准开展全覆盖考核验收，对服务质量、人员在岗、任务落实、现场管理、安全运行等内容逐项验收打分。

2. 实行月度满意度调查验收机制：医院根据院内工作安排及物业服务实际情况适时组织满意度调查；当月未开展满意度调查的，当月满意度得分以月度物业考核实际得分为准，不缺失验收评价依据，验收结果依然有效。

（二）验收不合格判定及违约金标准

采购人在日常巡查、月度验收中，发现物业服务不达标、履职不到位、任务未落实的，统一按以下验收处置标准执行：

1. 单项服务不达标：每发现一处服务标准不达标问题，视情节按照 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

2. 交办任务未落实：采购人下达的工作任务，乙方未按时、保质、保量完成的，视情节按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

3. 人员配置不达标：乙方在岗人员配置不足、岗位缺编、人员不到位的，按对应岗位工资比例扣减当月服务费用，并按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付违约金。

4. 违约确认机制：所有违约认定均出具正式违约认定单，由物业项目负责人签字确认；拒不签字确认的，报院领导班子裁定后，予以双倍处罚，纳入月度验收扣分及履约不良记录。

（三）验收问题等级认定

以月度考核台账、问题整改记录作为验收评级依据：

1. 一般问题：同一考核单项月度出现 2 次 不达标问题，验收评定为一般。

2. 不满意：同一考核单项月度出现 3 次 不达标问题，验收评定为不满意。

3. 非常不满意（严重违约）：出现以下任一情况，月度验收直接评定为非常不满意：

- 同一单项问题月度累计 3 次及以上 重复发生；

- 物业拒不执行采购人正式下发的工作任务、整改通知；

- 因物业工作失误、履职缺位造成院内不良影响、安全隐患或相关损失。

严重违约处置：除依规支付违约金、扣减服务费、追究履约责任外，采购人有权要求物业公司对责任岗位人员予以辞退更换。

（四）验收奖励标准（优质履约加分项）

物业在岗人员主动排查、及时发现重大安全事故隐患，第一时间处置、上报、管控，有效为医院规避、减少、挽回经济损失或安全风险的，由物业单位书面申请，采购人核实认定后，给予 300 元—1000 元专项奖励，计入月度履约优良记录。

（五）验收资料归档及终验要求

1. 每月处罚单据、考核打分表、整改回执、满意度结果、奖惩记录，全部作为月度验收附件归档，为月度结算及项目终验的必备依据。

2. 项目最终竣工验收，以全周期月度考核验收汇总结果、履约台账、奖惩台账、整改闭环资料为综合验收依据。

（六）其他约定

本验收标准未尽事宜，甲乙双方友好协商，按合同及院内管理制度补充执行。

第十三条 不可抗力与免责

因地震、台风、暴雨、疫情管控、政府政策调整等不可抗力因素导致无法正常履行合同的，双方互不承担违约责任，可根据实际情况协商顺延服务期限或调整服务内容。

第十四条 争议解决

本合同履行过程中发生的争议，甲乙双方优先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 其他约定

1. 本合同未尽事宜，甲乙双方可签订补充协议，补充协议与本合同、附件具有同等法律效力。

2. 本合同附件：《保健院物业服务标准及要求》《保健院物业服务考核评分表》，为本合同不可分割部分，与正文效力一致。

3. 本合同一式四份，双方各执两份，经甲乙双方签字盖章后正式生效，具有同等法律效力。

4. 本合同约定的服务标准、考核规则、权责义务，为甲乙双方日常履约、考核、追责、结算的唯一依据。

甲方（盖章）：
北京市西城区妇幼保健计划生育服务中心
（北京市西城区妇幼保健院）

法定代表人/委托代理人（签字）：

签约日期：2026年10月26日

乙方（盖章）：
北京京诚汇达物业管理有限公司

法定代表人/委托代理人（签字）：

签约日期：2026年10月26日

附件 1

一、服务内容及标准

物业服务内容，具体包括：

1.1 环境卫生服务，对医院公共场所进行日常清洁维护，确保医院环境维护、卫生消杀、垃圾处理等到位。

1.2 房屋维护服务，健全房屋档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度等，定期检查房屋使用和安全状况，及时完成维修任务。

1.3 医院基础设施及其他设施设备运行与维护服务，办公楼、病房楼、设备间等所有医院设施的日常运行和维护管理。

1.4 环境提升设施维护等个性化服务，制定并实施节能减排计划和方案，采用新技术、新方法帮助医院节能节水、垃圾分类、污染防治。协助医院进行文化创建，开展或参与行业重大活动。建立并管理本物业项目权属内的物业管理档案，包括但不限于工程图纸、设备使用说明和图纸维修养护记录、设备运行记录、竣工验收资料以及与本项目相关的其他档案。供应商应在服务期限终止时，将所有本项目有关的档案资料移交给采购人。

二、物业服务人员配置及要求

本项目服务人员总人数要求不低于 31 人，总体要求政治可靠、形象端庄、行为规范、训练有素，持有健康证明、签订安全保密协议并政审合格后上岗，特殊设备操作人员须持证上岗。包括项目经理 1 人，本项目需派驻的项目经理：项目经理为供应商单位正式员工，大专以上（含大专）学历；保洁员 12 人、电梯员 4 人、电工 2 人，持有电工低压证书，负责医院（7*24 小时）电气设备的巡检、维护和维修（具备相关资质证书），特种设备巡检 2 人（持有特种设备作业证）；中控 6 人，全部具有《建（构）筑消防员》中级职业资格证书；医废/白衣收发 2 人、司机 2 人（持证有 B2 类机动车驾驶证负责医院（7*24 小时）车辆的驾驶和维护）。以上需求人员均需要身体健康，提供有效健康证件，人员年龄要求 55 周岁（含 55 周岁）以下。

三、服务标准

序号	项目内容	服务标准及要求
一	**基本要求**	
（一）	管理机构设置	1.设置物业服务点。2.物业服务点办公场所整洁有序。3.配置必要办公用品（如办公家具、电话等）。4.相关管理证照、制度张贴上墙。
（二）	服务时间	1.医院工作日在物业服务点、门岗、公共区域等区域内按照采购人要求工作 2.节假日有物业服务人员值班，并提供服务，包括但不限于秩序维护、环境卫生保洁、绿化修剪、设施设备维护等。3.设施设备维修服务、房屋维护服务、求助、投诉等服务建立 24 小时值班制度，公示服务电话、接受各类信息的收集和反馈，并及时处理；受理、回访记录详实、完整。
二	**环境卫生服务**	
（一）	垃圾收集	按照垃圾分类要求，楼层设置垃圾投放箱、桶，垃圾日产日清，垃圾箱、桶清洗干净无臭味、异味。
（二）	办公楼	按照操作流程要求，每天至少清洁 2 次，干净整洁，清洁记录完整。
（三）	公共玻璃窗、雨阳棚、屋面天台、天沟等	按照操作流程要求，制定计划卫生时间表，保持清洁、无垃圾，清洁记录完整。
（四）	天花板、楼道灯、路灯	按照操作流程要求，制定计划卫生时间表，每月至少清洁 1 次，目视干净，无蜘蛛网，清洁记录完整。
（五）	宣传栏等	按照操作流程要求，每周至少擦洗 1 次，表面无污迹，清洁记录完整。
（六）	公共卫生间	按照操作流程要求，每天至少清洁 3 次，无污渍、异味，清洁记录完整。
（七）	电梯轿厢	按照操作流程要求，每天清洁 1 次，不锈钢材料装饰的轿厢每周上 1 次保护液，表面光亮，无污迹，清洁记录完整。
（八）	供水水箱	按照操作流程要求，制定卫生计划时间表，按规定时间定期清洗，水质达标，清洁记录完整。
（九）	房屋外墙	按照操作流程要求，目视洁净无污垢，视情况进行外墙清洁，清洁记录完整。
（十）	道路、场地、绿地、明沟	按照操作流程要求，道路、场地、绿地每天打扫 1 次，目视地面、场地、绿地清洁无杂物；明沟每周清扫 2 次，无杂物、无积水，清洁记录完整。

（十一）	雨水、污水井污水管道	1.按照操作流程要求，至少每季度疏通1次，汛期增加巡视频次，视情况随时疏通，清洁疏通记录完整。2.按照操作流程要求，每季度检查清理1次，并视检查情况及时清掏，清洁疏通记录完整。
四	**房屋维护服务**	
（一）	维修维护	按物业服务合同约定建立房屋维修维护制度。需要维修时，属于小修的按合同约定及时组织维修，属于大中修的提醒使用单位及时编制维修计划报批后组织实施；房屋维修维护有记录、有完备的手续，维修经费的开支符合有关规定。
（二）	门窗	每半月巡视门窗1次，保持玻璃、门窗配件完好，门窗开闭灵活并无异常声响。
（三）	楼内墙面、顶面、地面	墙面、顶面粉刷层无剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损。
（四）	管道、排水沟、屋顶	每月1次对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行清扫、疏通，保障排水畅通（汛期6月至9月每半月检查1次）；每半年检查1次屋顶，发现防水层有气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的，应及时修理。检查和维修记录完整。
（五）	围墙	每半月巡查围墙1次，发现损坏按制度及时修复；铁栅栏围墙表面无锈蚀，保持围墙完好。检查和维修记录完整。
（六）	道路、场地	每半月1次巡查道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复；保持路面平整、无破损、无积水，侧石平直无缺损。检查和维修记录完整。
（七）	标识、安全标志	1.楼层、公共设施、设备房、地下车库、道路等有明显标识。2.定期检查，对破损、损毁及时更换。3.危险隐患部位应设置安全防范警示标志，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查1次。4.保证标志清晰完整，设施运行正常。
五	**基础设施及其他设施设备运行与维护服务**	
（一）	健全制度	1.建立设备设施档案，包括设备台账、设备卡、运行记录、维修保养记录等。2.按法规要求以及物业服务合同的约定，对设备设施进行维修保养；属于小修的应及时维修，属于大中修和更新改造的提醒使用单位确认并制定维修计划报批后实施，维修经费的使用符合规定；设备设施维修及时率99%以上，

		合格率 100%。检查和维修记录完整。3. 设备设施需外包维修保养的应有外包维修协议，检验记录齐全。4. 建立健全设备设施管理、运行、保养制度，对可能发生的各种设备故障有应急方案。
（二）	人员要求	1. 配备专职的机电维修人员负责设备设施的日常管理与维修保养工作，维修保养记录齐全。2. 设备夜间运行有专人值班，实施 24 小时服务。3. 每天 1 次巡视设备设施，并有记录。4. 专业技术人员取得相关资质，需持证上岗。
（三）	照明系统	1. 及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，保持灯具完好；照明灯亮灯率在 99%以上，维修更换及时率 100%。2. 每日 1 次巡查室内、室外电气柜，遇有故障及时处理，每年 1 次电气安全检查，保证电气设备运行正常。3. 检查和维修记录完整。
（四）	氧气间、B2 正负压泵房巡视	1. 每日至少巡视 2 次，核查机组运行状态、压力参数、管路有无漏气，逐项记录运行数据；2. 每周检查阀门、压力表、气体报警装置功能完好，机房通风、防爆设施正常；3. 每月对机房除尘清洁，保持通道畅通、无杂物堆放；4. 发现压力异常、管路泄漏、设备异响等隐患第一时间上报并启动应急处置，全周期巡视、维修台账完整留存。
六	**增值服务**	
（一）	能源费代缴服务	供应商提供代缴医院实际产生各项能源费用的服务，需做好相应票据留存、实际能源使用情况记录等工作，以协助采购人据实结算报销。（各项能源费用由采购人支付，不含在本项目报价中）
（二）	节日、医院文化布置服务	元旦、教师节、儿童节、春节、妇女节、劳动节、中秋节、国庆节等节假日和大型活动期间、医院文化布置期间，供应商配合医院要求，对办公楼、院落等区域进行布置。
（三）	传达收发服务	医院来人来访的通报、证件检验、登记、证件退还等，报刊征订和邮件收发。
七	**应急预案**	
（一）	消防安全预案	供应商需制定消防安全应急预案：划分优先疏散区域（NICU、产房）配备婴儿呼吸面罩、孕妇担架（可平躺式）；疏散演练每季度 1 次，模拟夜间/高峰时段场景。
（二）	院感暴发防控预案	供应商需制定院感暴发防控预案：1. 疫情分级响应：疑似传染病病例动线消毒（含电梯按钮、门把手）医疗垃圾双袋密封处理，24 小时内清运。2. 紫外线消毒车备用方案：候诊椅等高频接触物表消毒记录。

（三）	设施故障预案	供应商需制定设施故障预案：电梯困人救援：优先解救孕妇/患儿，监控室安抚通话。
（四）	公共安全事件预案	供应商需制定公共安全事件预案：医闹/暴力处置：安保人员防暴盾牌配备，隔离冲突区域并引导患儿撤离。
（五）	自然灾害预案	供应商需制定自然灾害预案：地震/大风应对：重物加固（如屋顶水箱、玻璃幕墙）应急物资储备。
（六）	培训计划	安排好培训计划，每季度至少开展一次岗位培训，包含但不限于职业素养、人际沟通、消防安全、垃圾分类、防诈反诈、绿色节能、典型案例分析等，并做好记录。
（七）	人员培训及稳定性方案	人员培训及稳定性方案包括： ①服务标准培训方案； ②安全培训方案； ③人员招收、招聘来源方案； ④人员稳定性保障措施服务方案； ⑤交接及接管方案

注：1.供应商需提供本次物业管理中所涉及的工具及所有用品，其费用包含在物业采购合同金额之内，由物业公司承担。（用品包括但不限于：污水泵、吸尘器、气泵、维修工具、烘干器、胶皮警棍、对讲机、电钻、电锤、打孔器、除雪用具用品、洗手液、垃圾袋、扫把、拖把等），品质保证质量良好，采购前须经医院确认，费用由供应商承担。

2.本项目范围内的维修、设施设备维护等，实施前需经医院确认，保障实施质量良好，费用由供应商承担。

四、验收标准

验收标准：本项目物业服务履约验收、月度考核、服务评价、奖惩扣款、结果认定，全部严格按照《物业服务考核及奖惩办法》执行，作为本项目日常监管、月度验收、月度结算、履约评价、终验验收的唯一依据。

1.月度验收考核方式

1.1 采购人每月依据物业服务标准开展全覆盖考核验收，对服务质量、人员在岗、任务落实、现场管理、安全运行等内容逐项验收打分。

1.2 实行月度满意度调查验收机制：医院根据院内工作安排及物业服务实际情况适时组织满意度调查；当月未开展满意度调查的，当月满意度得分以月度物业考核实际得分为准，不缺失验收评价依据，验收结果依然有效。

2. 验收不合格判定及违约金标准

采购人在日常巡查、月度验收中，发现物业服务不达标、履职不到位、任务未落实的，统一按以下验收处置标准执行：

2.1 单项服务不达标：每发现一处服务标准不达标问题，视情节按照 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付违约金。

2.2 交办任务未落实：采购人下达的工作任务，乙方未按时、保质、保量完成的，视情节按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

2.3 人员配置不达标：乙方在岗人员配置不足、岗位缺编、人员不到位的，按对应岗位工资比例扣减当月服务费用，并按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

2.4 违约确认机制：所有违约认定均出具正式违约认定单，由物业项目负责人签字确认；拒不签字确认的，报院领导班子裁定后，予以双倍处罚，纳入月度验收扣分及履约不良记录。

3. 验收问题等级认定

以月度考核台账、问题整改记录作为验收评级依据：

3.1 一般问题：同一考核单项月度出现 2 次 不达标问题，验收评定为一般。

3.2 不满意：同一考核单项月度出现 3 次 不达标问题，验收评定为不满意。

3.3 非常不满意（严重违约）：出现以下任一情况，月度验收直接评定为非常不满意：

- 同一单项问题月度累计 3 次及以上 重复发生；

- 物业拒不执行采购人正式下发的工作任务、整改通知；

- 因物业工作失误、履职缺位造成院内不良影响、安全隐患或相关损失。

严重违约处置：除支付违约金、扣减服务费、追究履约责任外，采购人有权要求物业公司对责任岗位人员予以辞退更换。

4.验收奖励标准（优质履约加分项）

物业在岗人员主动排查、及时发现重大安全事故隐患，第一时间处置、上报、管控，有效为医院规避、减少、挽回经济损失或安全风险的，由物业单位书面申请，采购人核实认定后，给予300元—1000元专项奖励，计入月度履约优良记录。

5.验收资料归档及终验要求

5.1每月处罚单据、考核打分表、整改回执、满意度结果、奖惩记录，全部作为月度验收附件归档，为月度结算及项目终验的必备依据。

5.2项目最终竣工验收，以全周期月度考核验收汇总结果、履约台账、奖惩台账、整改闭环资料为综合验收依据。

6.其他约定

本验收标准未尽事宜，甲乙双方友好协商，按合同及院内管理制度补充执行。

7.物业考核表

项目	序号	考评内容	考核分值（分）	考核得分（分）	备注
综合	1	按照服务合同规定的服务标准，配备物业服务工作人员			
	2	员工佩戴标志，仪表整洁，着装统一，行为语言规范，服务主动热情			
	3	及时整理日检、周检、月报、季度小结，及时整改			
	4	有投诉处理机制，重视医院反映的问题，加强与医院沟通，及时反馈处理结果			

服务	5	物业服务档案资料齐全，管理完善，有台账记录			
	6	各项物业管理机制健全，制度执行落实到位			