

## 门诊楼物业管理服务合同

甲方（委托方）：北京中医药大学附属护国寺中医医院

乙方（受托方）：北京东光物业管理股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，甲乙双方就北京中医药大学附属护国寺中医医院物业管理服务管理事宜，经协商一致，签署本合同。

### 第一章 门诊楼物业管理服务概况

第一条 物业基本情况：

名称：北京中医药大学附属护国寺中医医院（门诊部）

类型：医疗机构

坐落：北京市西城区航空胡同 42 号

建筑面积：7433.3 平方米

第二条 门诊楼物业管理服务基本情况：

服务区域：护国寺中医医院门诊楼

服务期限：一年，即 2026 年 05 月 26 日- 2027 年 05 月 25 日

### 第二章 服务内容与质量

第三条 服务内容

在甲方服务区域被列入服务项目的以下内容：

#### （一）保洁服务

1. 负责服务区域服务范围内的清洁、消毒工作，全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，室外道路清扫及标示牌、台面等外围环境表面卫生清洁，所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的清运工作。

2. 负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括 PVC 地面清洗、抛光、打蜡等（材料人工费单独计算）。

3. 负责所管辖公区自助设备设施表面的清洁与消毒（包括但不限于如下设备：挂号机、导诊机等）。

4. 负责所管辖区域内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行每季度清洁，必要时，可使用升降机，确保安全。

5. 卫生保洁服务中各类设备、消耗品等由乙方提供，不另行计算费用。

6. 一年两次（每年的五一和十一假期为深度清洁时间）的医院全楼地面清洁养护工作涉及多个区域和材质，包括大理石、水磨石、PVC 和花岗石等，需要采

用不同的养护方法以确保地面的清洁、防水、防污、装饰性和耐磨性。具体工作内容包括：

大理石区域：由于人流量大，需要进行结晶养护，包括翻新、封釉、加硬、结晶处理，以恢复光泽和防止磨损。

水磨石区域：需要防水防污处理，同时提高石材的装饰性与耐磨性。

PVC 区域：清除污垢并进行清洁翻新，以恢复地面的原始状态。

花岗石区域：进行除污除油除胶及清洁刷洗，以保持地面的清洁和美观。

此外，医院地面的清洁养护还涉及到全楼各层地面的日常清洁工作，包括各楼层诊室、办公区、设备间、大堂卫生间区域、楼层大厅、走廊等公共区域的清洁与保养。这些区域的清洁不仅关系到医院的形象，也是保障患者和医护人员健康的重要环节。

## （二）电工及综合维修

### 1. 综合维修

1.1 建筑房屋的日常运行、设备日常维护、维修、保养（电气焊、门窗、办公家具、候诊椅、医用床、锁具、土木、泥瓦、油漆、太阳能等）。

1.2 给排水系统（水箱、水泵、水龙头、淋浴器、脚踏阀、管道、截门等）。

1.3 空调制冷设备设施巡检。

1.4 负责桌、椅、沙发、木质柜架的日常维修和巡视保养。

1.5 负责门、窗、壁纸、吊顶、地毯的日常维修和巡视保养及窗纱更换。

1.6 负责地面、墙面、石材、瓷砖、楼顶防水等的日常维修和巡视保养。

1.7 负责锁具、闭门器、门吸、衣钩、合页、插销、铁制柜（架）的日常维修和巡视保养。

1.8 负责小型木质和铁质品的制作。

1.9 受理各科室的临时报修，按规定时间到达现场及时进行维修。

### 2. 给排水运维

2.1 每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

2.2 设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏。

2.3 按规定对水箱设施设备进行清洁、消毒，保证饮用水达到行业规定的标准。

2.4 操作人员具有健康合格证；水箱、水池清洁卫生，无二次污染。

2.5 饮用水各项指标符合有关行业规定标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

2.6 配合医院二次供水系统进行年检。

2.7 直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证和卫生知识培训证。

2.8 生活水箱每年进行两次清洗，保障水质符合北京市饮用水卫生标准。

2.9 每季度对泵房供水排水设备进行维护。

3. 高/低压电工运维

3.1 负责强电间内照明配电柜、动力配电柜、医疗设备配电柜、应急照明互投柜日巡检工作。

3.2 负责配电箱的周巡检工作。

3.3 负责灯具的维修和巡视工作。

3.4 负责开关、空调面板和插座的维修和巡视工作。

3.5 负责每季度对强电间、配电箱的保养工作。

3.6 负责每季度对公共区域各种灯具的擦拭工作。

3.7 负责每季度各类电机的保养维修工作。

3.8 受理各科室照明、插座等临时故障的报修，按规定时间到达现场进行处理。

4. 物业总值班

4.1 负责监控系统的日常管理维护工作。

4.2 负责设备运行数据监测监控和综合报修事项的受理、记录、派单协调，并进行事件追踪和结果反馈等工作。

4.3 按要求进行相关的基础运行数据分析、汇总，并及时填写各项记录表单。

4.4 遇有紧急情况，及时上报总务处主要负责人，完成上级交办的应急情况处理工作。

（三）电梯司机服务

1. 电梯司机为医院工作人员及患者提供工作时段的服务。

2. 负责安排在电梯使用高峰期一层的导梯服务。

3. 负责按医院主管部门指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。

4. 特殊情况安排专梯电梯司机服务。

5. 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘

客。

6. 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报。

7. 负责乘坐电梯客人去向的报站。

#### （四）保安服务

1. 根据门诊楼的实际情况，结合防控的目标、范围、单位的工作性质(服务)、来往人员车辆等特点，科学合理有效的安排好岗哨，队员岗哨设置要达到与本项目的技防、物防无缝对接，打造三位一体的防控体系。

2. 根据项目实际情况和安全部门、行业规范要求，制订各类制度，由此规范安保队员的个人行为。

3. 建立一整套的处置突发事件情况预案，建立应急小分队，定期组织进行演练（每季一次，全年不得少于四次）。

4. 强化队员技能培训，增强提高队员的业务能力，打造一支身体过硬、训练有素、爱岗敬业的安保队伍。

5. 建立训练、培训机制（有计划、有组织的对队员进行技能及业务训练，每周2—3次）。

6. 由于乙方人员工作防控措施不当或不到位，对甲方造成影响（相关部门查出问题对甲方做出处罚决定）或造成经济损失的，由乙方负责消除影响、赔偿损失。

7. 如遇特殊情况须服从甲方调动安排。

#### （五）安检服务

1. 逢人必检、逢包必检：人包分离，100%过检。

2. 熟练操作安检门、X光机、手持探测器。

3. 人身检查：同性执行；女性由女安检员检查。

4. 发现可疑/违禁品：登记、暂存、报警、留痕。

5. 禁带：管制刀具、易燃易爆、剧毒、棍棒等。

6. 限带物品：告知寄存，拒存则报警处理。

7. 维护入口秩序，解答咨询，引导就医。

8. 劝阻纠纷、制止滋事，及时上报保卫/公安。

9. 遇暴力、突发情况：控场、报警、保护现场。

10. 全程开启执法记录仪，做好记录与交接。

(六) 中控服务

1. 消防报警设备、视频监控设备、广播系统、应急系统的管理与使用。

2. 服务区域消防报警点位、设施的处置，利用监控设备对全院进行点位巡视检查。

3. 密切注意各类安全隐患信息和设备运转状况。

4. 妥善处理责任范围内的突发事件。

5. 完成甲方临时交办的其他事项。

第四条乙方提供的服务内容及质量应达到国家、地方现行标准及招标阶段甲方招标文件要求和乙方投标文件承诺的内容。

第五条乙方不得将本项目及所列服务内容进行分包或转包。

第三章 服务费用

第六条本项目服务费为包干制，服务期限为壹年，服务费 2583432.00 元/年，人民币(大写) 贰佰伍拾捌万叁仟肆佰叁拾贰元整。

服务期限内，甲方将依据《北京中医药大学附属护国寺中医医院监督管理绩效考核办法》的相关条款，实施绩效考核，年度内如考核不合格，甲方有权单方面解除与乙方的服务合同。

第七条付款条件：

1. 合同签订时，乙方须向甲方交纳年度服务费总金额的 5%（人民币：129172.00 元，大写：壹拾贰万玖仟壹佰柒拾贰 元整）作为绩效款，自觉接受甲方的监督管理，甲方将按照《北京中医药大学附属护国寺中医医院门诊楼物业管理服务监督管理绩效考核办法》（以下简称：《服务监督管理绩效考核办法》）中双方事先约定的监督考核项目，每季度对乙方服务的工作质量进行绩效考核评价。

2. 参照《服务监督管理绩效考核办法》规定，绩效奖罚将结合季度绩效考核评价结果来确定，原则上每次扣罚数值应控制在总绩效款的 25%以内，具体是：

仅限于对乙方单位的扣罚，即：总评为 A、B 等级不扣罚，总评为 C 等级扣罚 5%-15%，总评为 D 等级扣罚 25%。

3. 本合同价格为含税价，乙方为一般纳税人，应向甲方提供税率为 6% 的增值税专用发票（如适用两个及以上不同税目税率，应分别计算）。服务费按季支

付，即每次支付的服务费为：¥ 645858.00 元，大写：陆拾肆万伍仟捌佰伍拾捌元整；乙方应在每季度开始后的 5 个工作日内向甲方提供符合国家规定的正式发票和付款申请书，甲方应在收到乙方提供的发票和付款申请书后 5 个工作日内完成款项支付。

4. 甲方可根据岗位实际需求及疫情防控形势需要适当增减人数，人数增加或者减少涉及服务费用增减时，按实际在岗人数及取费标准计算，经甲乙双方确认后，签订书面补充协议。

5. 服务收费为包干制，甲方不再另行支付其他费用。服务费主要用于以下开支：

- 员工的工资、奖金、餐食、住宿、加班费、夜班费、服装费、节假日补贴、社会保险和按规定提取的福利费等所有人员费用。
- 员工管理服务费用；
- 办公费用；（含电话费）
- 管理费用；
- 员工管理企业固定资产折旧；
- 法定税费；
- 材料费（只限于保洁卫生耗材、工具等，不含大盘纸、洗手液、消毒液等，不含工程能源及其他维修物料费用）；
- 企业的利润等；
- 为完成本合同规定的如上所述服务内容所发生的一切费用，但不仅限于此。

#### 第四章 双方的权利义务

##### 第八条 甲方的权利义务

1. 甲方有权对乙方的工作进行监督、检查和具体指导，有权要求乙方更换不适合在甲方工作的人员。

2. 甲方向乙方提供办公场地及设施和值班人员值班用房（不提供住宿用房），工作时生活水电气暖等，设备设施维修材料及费用、压力容器安全附件检测及费用、化粪池清淘费用、水箱清洗费用、水质化验费用、垃圾清运费。

3. 甲方应尊重乙方员工的工作，对乙方员工履行职责的行为予以支持、配合。

4. 甲方协助处理乙方员工在服务期间因工作原因与甲方人员发生的各类纠

纷。

5. 甲方若未能在约定的支付时间内支付合同款项，则需按本合同签订时中国人民银行授权全国银行间同业拆借中心公布的1年期贷款市场报价利率(LPR)向乙方支付迟延付款期间的利息。逾期超过 3个月 仍未支付的，则乙方有权解除合同。

#### 第九条乙方的权利义务

1. 应根据甲方需要，提供符合甲方岗位要求的员工，具备较强的三级甲等医院门诊楼物业管理服务能力，具有公共卫生疫情应急医疗门诊楼物业管理服务经历，有完善的卫生保洁、运维保障、电梯服务等综合型服务所涉及各类资质、岗位证书、管理团队、物业方案、信息化系统、培训考核等可行性服务管理与保障体系。具体执行标准是：

1) 项目主管1人：35—55岁，具有中级及以上职称资格。身体健康、政治合格，持有住建委颁发的物业项目经理证书或物业管理师证书，具有物业项目主管（项目经理）5年以上经验

2) 电工及综合维修5人：配电室24小时不间断双人值守，30—55岁，身体健康，遵纪守法，须具有高/低压从业资格证书，且具有2年以上相关经验，同时能具有与门诊楼物业管理服务业务相关的资格证书为先，如：电气工程、暖通空调、压力容器、给排水、信息自动化、太阳能等。

3) 保洁共10人：须初中以上文化程度，不超过60岁，人均年龄可在45—50岁，身体健康，会讲普通话，外表干净整洁，无违法犯罪记录，男、女均可。

4) 中控室8人：中控室24小时不间断双人值守，中专（或同等学历）及以上学历、持有中控室操作员（中级或四级）证书及2年以上相关经验。

5) 保安6人：均为男性，身高1.70米以上（含1.70米），初中及以上学历，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，体重标准，年龄25—45岁，热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，持有保安员从业资格证书且具有2年以上相关经验。

6) 安检员4人：男性安检员身高1.70米以上（含1.70米），初中及以上学历，女性安检员身高1.60米以上（含1.60米），体重标准，年龄25—50岁，女性安检员数量不得少于2人。热爱本职、吃苦耐劳、有较强的责任心，持有安检员从业资格证书且具有2年以上相关经验。

7) 电梯司机 4 人：电梯司机操作技能熟练、中专及以上学历、45 岁以下女性、身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

2. 应自觉服从每日打卡签到制度，接受甲方监督，甲方要求更换不适合在甲方工作的人员的，乙方应自接到甲方通知后 15 个工作日内补充到位，未予补足或因其他原因出现减员情形的，则扣除减少人员所对应的岗位工资。如连续半年（180 天）仍然存在减员情形，且人数超过 2 人（含）以上者，甲方有权解除本合同。甲方可从应付服务费中直接扣除违约金。

3. 人员素质：接受过相关专业基础理论学习、考核合格，责任心强、执行力好、敬业忠诚、团结友善。

4. 职业教育：接受过相关专业基础技能培训、熟悉基本专业技能，满足岗位职业技能要求，且接受过系统培训教育，持证上岗。

5. 不得组织除本项目以外的其它任何有偿服务活动，因员工自身违规、违纪、违法等行为，一切后果和损失均由乙方自行承担。其员工在职在岗期间发生疾病、工伤事故的，其交通费、医疗费和享受的工伤保险待遇等均由乙方承担。

6. 负责员工的思想教育、日常管理和监督执纪。如乙方员工在岗期间未能尽到岗位职责（如脱岗、在岗睡觉、玩电子产品等，或者有其他与履行岗位职责无关的行为的），则每出现一次该情形，乙方应向甲方支付 2000 元违约金；该情形累计出现 10 次以上的，甲方有权解除本合同；本项前述乙方员工未尽岗位职责的行为不另行纳入绩效考核内容中进行考核。因乙方员工工作失误，巡视不到位、操作不当造成设备损坏，给甲方造成财产损失、人员伤亡和社会负面影响的，由乙方足额赔偿甲方损失。

7. 应向甲方提出项目方面的合理化建议，便于工作平稳有序改进与提升。

8. 应完全遵守《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。

第十条乙方的服务无法达到本合同第三条、第四条约定的服务内容和质量标准的，由乙方赔偿因此给甲方及第三人造成的一切损失，但本合同就与之相关的违约责任另有约定的应从其约定。

第十一条乙方提供门诊楼物业管理服务管理期间，因乙方责任所产生的一切损失，由乙方赔偿甲方及第三人，甲方有权从其服务费中扣除赔偿款。

第十二条乙方与其员工之间的劳务纠纷由乙方自行承担，与甲方无关。乙方

应要求其人员严格按照安全规程、规范作业，在作业期间造成人员伤亡、感染等事件全部由乙方负责解决及赔偿。

第十三条当发生紧急公共卫生事件时，乙方必须依照合同履行职责，保证人员的相对稳定及所提供的服务项目的连续性，不得中断或借故终止合同，否则由此产生的一切损失由乙方承担。

第十四条以下情况乙方不承担责任：

因不可抗力导致服务项目中断的，乙方不承担责任，但需书面告知甲方，在不可抗力消失后，乙方需在最短时间内恢复服务。

第十五条合同的续签及解除

1. 本次服务期为 1 年。乙方应在服务期开始时即组建好团队，团队总人数不得少于 38 人，各岗位人数不得少于约定的人数。如各岗位人数未达到组建人数要求，甲方有权解除本合同。

2. 在服务期内乙方未完全履行本合同约定内容，连续 3 个季度为 C 等级或累计 2 个季度为 D 等级，甲方有权解除本合同。

3. 绩效考核罚款在每季度完成考核后的 10 个工作日完成兑现。服务区域如连续四个季度评价为 C 级或累计 3 个季度为 D 级，甲方有权解除本合同。

4. 乙方须接受甲方组织的监督管理绩效考核评价，每季度组织一次，每年组织四次。服务绩效考评：

等级	绩效考核评价结果 (X)	奖惩
A 级	$X \geq 90\%$	不扣罚
B 级	$80\% \leq X < 90\%$ (不含)	不扣罚
C 级	$70\% \leq X < 80\%$ (不含)	扣罚乙方 5%-15%
D 级	$X < 70\%$ (不含)	扣罚乙方 25%

5. 乙方违反约定，未能达到规定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，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。

6. 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。

7. 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

日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。

8. 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。

9. 因乙方原因致使本合同解除的，乙方需按本合同约定的年服务费总额的20%向甲方支付违约金。

## 第五章 其他事项

第十六条合同期限届满，在甲方未确定次年服务公司的前提下，经甲乙双方协商可续签至下一周期的中标公司接管之日。如不续签，双方均应提前 30 日书面通知对方，本合同自约定的期限届满之日终止。

第十七条经甲乙双方协商一致，可另行签订书面协议，对本合同的内容进行修订、更改或补充。

### 第十八条其它

1. 本合同提前解除或者合同到期终止且不再续签服务合同时，乙方必须向甲方移交其档案资料和相关设备器材等，且甲乙双方需共同清点固定资产，并做好移交工作。

2. 在服务管理规定范围内如遇有紧急情况需要立即补救或处理，乙方应在第一时间通知甲方，同时乙方有权采取必要的行动进行补救和处理。

3. 由于乙方原因造成甲方设备、物品等损坏，乙方应照价赔偿，甲方有权从服务费中扣除赔偿款。

4. 当发生紧急如爆管漏水、突发停电、电梯故障困人等情况时，乙方人员应在 5 分钟内到达现场进行处置，防止事态扩大和蔓延。

5. 乙方必须服从甲方管理，遵守甲方的各项管理制度。每月 25 日就当月的服务项目完成情况书面向甲方报告，并接受甲方的工作检查与监督。

6. 乙方应完成甲方临时安排的其他工作任务。（费用已包含在门诊楼物业管理服务费中）

7. 乙方应于本合同签订后 30 天内修订完善针对本项目的相关专业及安全规章制度、操作规范、计划、预案，并以书面形式报告给甲方。

8. 乙方应严格按照合同服务范围及作业标准提供服务，坚持质量第一，并承诺符合国家的有关规定。

9. 乙方应建立健全有效的上岗培训计划及标准，新员工入职培训并考核合格

后方可上岗，经发现未达到要求或不称职，甲方有权要求更换。

10. 遇到自然灾害等恶劣天气或突发公共卫生事件时，乙方应无条件积极参加抗灾抢险工作。

11. 乙方根据医院现代化管理与智慧建设发展需求，应具有符合信息化要求的物业管理系统或一站式服务保障平台。

## 第六章 争议解决

第十九条合同一经签订，双方应严格履行，如发生争议应协商解决，协商不成任何一方均可向北京市西城区人民法院提起诉讼。

## 第七章 附则

第二十条本合同之附件、招标文件、投标文件均为合同有效组成部分。本合同及其附件、招标文件、投标文件空格部分填写的文字与打印文字具有同等法律效力，填写与修改文字部分须加盖甲乙双方公章。招标文件、投标文件有所规定、要求或响应、承诺的事项而本合同未涉及的，遵照招标文件、投标文件执行。

第二十一条本合同自甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖双方印章后生效，壹式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方（签章）：

法定代表人（签字）：

电话：5789 5818

传真：—

邮箱：—

开户银行：交通银行长安支行

乙方（签章）：

法定代表人（签字）：

电话：010-53822829

传真：010-53822829

邮箱：lianglei@831840.com.cn

开户银行：交通银行股份有限公司北京长安支行

账号: 0109 0374 4001 7010 9028 690

账号: 110061505018010027623

邮政编码: 100025

邮政编码: 102628

签订日期: 2026.5.26

签订日期: 2026.5.26

# 附：北京中医药大学附属护国寺中医医院门诊楼物业管理服务监督管理绩效考核暂行办法

## 北京中医药大学附属护国寺中医医院 门诊楼物业管理服务监督管理绩效考核暂行办法

### 第一章 总 则

第一条 为规范医院后勤物业管理服务行为，保证医疗质量，让患者及职工满意。根据（京医管组字【2012】12号）关于《北京市市属医院绩效考核办法》精神，结合医院实际，制定《北京中医药大学附属护国寺中医医院门诊楼物业管理服务监督管理绩效考核办法》（以下简称本办法）。

第二条 本办法适用于承担医院服务的物业单位。（以下简称乙方）。

第三条 北京中医药大学附属护国寺中医医院（以下简称甲方）负责本办法的组织实施工作。

第四条 本办法遵循以下原则：

（一）坚持公立医院公益性的原则。以维护医院公益性质为宗旨；以为患者和职工提供安全、有效、方便的服务保障为目标；以规范医院后勤物业管理为核心，以追求服务质量和保障服务安全，促进医院后勤物业健康发展为主要内容，切实维护甲乙双方权益。

（二）整体全面原则。本办法与合同履约相结合，考核评估与过程评价相统一，考核结果与绩效款相挂钩、考核服务质量与评价乙方项目负责人相融合的捆绑式考核制度。

（三）科学有效原则。建立考核指标体系，对影响考核评估的各种因素进行多角度、多层次的综合分析，纵向比较与横向比较相结合，科学合理、客观公正地评价乙方的管理服务水平。

（四）持续改进原则。按照乙方服务的性质、内容、规模等不同特点，实行合理的分类考核，逐步完善绩效考核指标体系，建立操作简便、持续改进、过程控制的综合考评办法，实现由考核评估向考核管理的转变。

（五）激励约束原则。按照合同责、权、利的约定，建立监督管理与激励相结合的考核评估制度，在物业费用中设定适当比例为绩效考核专项费用，实

施考核工作。同时，考核评估累计结果作为合同签订的重要组成部分和重要依据，并纳入医院物业管理服务绩效考核档案。

## 第二章 考核内容

第五条 考核期限，以甲乙双方合同约定为准。

第六条 指标体系。绩效考核由定量考核指标和定性考核指标构成。考核指标、权重、计分办法等结合甲方年度工作重点等情况进行适当调整。甲方定期将考核结果向乙方反馈。

（一）定量考核：是甲方对乙方的服务情况进行定量分析与评价。主要从服务质量、运行效率两个方面，设定六个目标，涉及十四项考核指标。

（二）定性考核：是甲方对乙方承担服务内容一些难以量化的因素进行综合评议，是定量考核的补充和结果体现。定性考核结合甲方实际，主要从重点工作、管理文化、安全保障等三个方面进行考核。考核采取罚分制，每出现一件或一项问题，减去相应分数。

1. 重点工作：主要指甲方确定或安排的专项工作、防控工作、重要活动、应急事件的完成情况。以及上级或属地管理部门的各项检查落实情况。

2. 管理文化：主要指遵守甲方各项规章制度，自觉接受监督管理，不推诿扯皮、消极怠工，不发生对甲方品牌、声誉、团队建设等负面影响事件。

3. 安全保障：主要指安全五个不发生目标（火灾事故、恶性刑事治安案件、群体聚集性事件、交通事故、安全生产（水、电、气）责任事故）。

第七条 考核计算。结果以百分制计算，考核总分 100 分，由双方签字确认结果，并作为合同履行是否符合约定的主要依据。定量考核占 60%，定性考核占 40%。

因管理失职或决策失误，造成安全（疫情、消防、治安、交通、生产）责任事故、或引发责任医疗事故，恶性违法违纪案件等情况，采取一票否决制，考核评估为不合格。

## 第三章 考核方式

第八条 考核约定。甲方建立三级考核体系，对乙方进行考核。

（一）一级：通过 12345、12320、上级单位、本单位科室、以及接到职工和病人对物业公司的直接投诉，依据投诉内容对乙方进行考核，年累积 12345、12320 等官方有责投诉 3 件，考核定级为 D 级，院内投诉达到 5 件，考

核定级为D级。

(二) 二级：由甲方总务部门负责，组成总务处物业绩效考核小组每月依据指标体系、监督管理及检查。

(三) 三级：总务处针对乙方服务对职工每季度以问卷小程序的形式进行满意度调查，对患者进行不定期满意度调查。

第九条 动态监督。甲方对乙方承诺书执行情况实施动态跟踪：

(一) 甲方对乙方监督管理绩效考核指标完成情况适时公布及反馈。

(二) 乙方在甲方发生生产安全责任事故，或由此造成严重医疗事故、违法违纪案件、重大经济损失等重要情况时，应当依据有关规定及时通报甲方。

(三) 甲方建立预警制度，对乙方管理服务中存在的突出问题发出警示通知单，提醒重视，督促乙方采取应对措施。

(四) 乙方在季度绩效考核期满10个工作日内，对上季度指标的完成情况进行总结分析，并形成工作报告，报送甲方审核评价。

(五) 甲方向乙方法人代表或代理人反馈绩效考核结果。对于绩效考核中揭示的问题，通过一定方式反馈给乙方，以引起重视并及时改进。乙方对绩效考核结果有异议的，可向甲方提出。

第十条 考核结果。年度绩效考核是按照指标实际完成值和基准目标值进行比较，根据指标完成情况和对应权重计算的分值，在综合定量考核结果的基础上，再加上定性考核结果得分，最终得分用百分制表示。按照得分高低分为A、B、C、D四个等级，90分（含）及以上为A等级（优秀），90分（不含）至80分（含）为B等级（合格），80分（不含）至70分（含）为C等级（基本合格），70分（不含）以下为D等级（不合格）。

#### 第四章考核评价

第十一条 费用筹集。经甲乙双方约定，签订合同前，乙方须向甲方交纳年度服务包干费的5%为绩效款，作为甲方考核乙方处罚的专项费用。

第十二条 考核。参照本办法第三章第十一条之规定，绩效款将结合季度考核评价结果予以处罚，原则上每次绩效款应控制在25%以内，具体是：

连续三个季度考核结果为A等级的单位，医院将予以表彰，并颁发优秀物业证书。

扣罚：对单位的扣罚，即：总评为A和B等级不扣罚；总评为C等级扣罚

15%，总评为D等级扣罚25%。

第十三条 合同：乙方在履行协议期间，连续3个季度为C等级或累计2个季度为D等级，甲方有权解除本合同。

#### 第五章 附 则

第十四条 本办法纳入招标文件和双方合同之中，具有法律效力。

第十五条 本办法采取不断总结、完善和不断改进提高的理念，使监督管理工作更加规范和科学。

第十六条 本办法由甲方负责解释。