

服务合同

项目名称：服务名称：综合维修、电工、锅炉工、
话务员、后勤库房管理员、司机、司梯
劳务外包

甲 方：首都医科大学附属北京佑安医院

乙 方：北京同仁物业管理有限公司

签署日期：2025 年 8 月 15 日



服务合同

本合同双方当事人

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京佑安医院

营业执照注册号：12110000400686486B

通讯地址：北京市丰台区右安门外西头条 8 号

邮政编码：100069 联系电话：83997505

受委托方（以下简称乙方）：北京同仁物业管理有限公司

营业执照注册号：91110302757704499T

通讯地址：北京市东城区崇外大街 44 号大康大厦 808 室

邮政编码：100026 联系电话：84537155

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家、地方有关劳务外包服务的法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对北京佑安医院实行专业化、一体化的劳务外包服务订立本合同。

乙方提供服务的受益人为医院的产权人、医院业主和相关的劳务外包服务使用人。本劳务外包服务的业主和劳务外包使用人以及劳务外包服务公司均应对履行本合同承担相应的责任。

第一章 劳务外包基本情况

座落位置：北京市丰台区右安门外西头条 8 号；

占地面积：53074.56 平方米；建筑面积：82101 平方米；其中门诊医技楼（A 楼）面积：2784 平方米，地下 2 层，地上 5 层；病房手术室（B 楼）面积：25458 平方米，地下 1 层，地上 10 层；病房楼（C 楼）面积：15349 平方米，地下 1 层，地上 8 层；

类型：医用高层建筑、医用多层建筑。

医院家属楼座落位置：北京市丰台区玉林里 59 号楼；

建筑面积：10591.10 平方米；地下 2 层，地上 18 层，共 144 户。

类型：住宅高层建筑。

第二章 劳务外包委托管理事项

第一条：委托事项内容

1. 综合维修组：负责医院下水管线疏通，五金水暖零件更换，小型室内外维修，小型搬家、木器家具、门窗纱窗及锁具的维修和更换，轮椅、各种手推车的维修，水泥钉及挂钩，简单更换顶棚矿棉芯板、定期对地下管道巡视检查以排查隐患、热水锅上下水管，雨水管道疏通，楼顶杂物清理，雨前雨中巡视，防汛演练等事项，及其他需要水工木工维修的项目。

2. 电工组：负责对院内供电设备及用电设施进行维护保养和及时维修，包括电热水锅和微波炉。

3. 锅炉工：负责院内锅炉及附属设备的运行值守。

4. 话务员：电话室及一站式后勤服务中心，负责电话室总机及一站式后勤服务中心 7788 报修的接线、派工、回访及数据分析等工作。

5. 后勤库房管理员：后勤库房日用品日常出入库及管理。

6. 司梯：负责医院内及家属楼 10 部直梯、2 部扶梯按规定时间运行、客人上下扶梯疏导及直梯轿厢内、扶梯卫生保洁。

7. 司机：为甲方日常机动车驾驶提供人员服务。

第二条：委托事项说明

1. 综合维修组维修保养范围不含因人员和工具问题无法完成的公共设施修缮改造等施工（如墙砖、地砖、顶棚、路面、换门、装修、房屋改造、管道改造、墙体修缮、防水等）。

2. 分包公司承担医院的综合维修、电工组运行维修、锅炉运行、话务员、库房管理员、电梯司机服务。乙方负责的工程类小修及养护需更换配件时，配件由甲方购买。

3. 甲方只提供值班场所，不提供住宿场所。

第三章 劳务外包服务合同期限

本合同期限为二年。自 2025 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止；合同根据满意度调查结果一年一签，满意度调查结果不得低于 85%，本期合同自 2025 年 9 月 1 日起至 2026 年 8 月 31 日止；

第四章 权利与义务

第一条：甲方的权利义务

1、有权要求乙方按合同约定提供劳务外包服务。定期与乙方议定年度管理计划、年度费用概预算、决算报告。有权调查乙方各项服务收费的合理性，对影响医院利益的物价和服务项目提出修改建议；

2、监督乙方履行本合同，对乙方提供的劳务外包服务有建议、督促的权利。对乙方的管理定期或不定期实施监督检查，年底全面进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误或者成本明显高于本行业内可比机构绩效指标，经有关主管部门认定，有权终止合同；

3、有权要求乙方对于国家明令持证上岗的相关专业岗位持证上岗率达到 100%；

4、有权对乙方岗位编制进行考核。如发现缺岗情况属实，可根据情况按缺岗岗位费用的 1 至 2 倍给予罚款；

5、甲方在合同生效之日起向乙方提供本项目的劳务外包服务档案、资料（工程建设竣工、技术资料、设施设备检验合格证等）；

6、甲方对劳务外包服务范围内新增加设施设备，应甲方要求进行维保时，应承担乙方增加或超出维保期而产生的维保费用；

7、不干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动；

8、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；

9、支持乙方做好劳务外包服务工作和宣传教育、文化活动；

10、有关法规政策规定和双方约定的其他权利义务。

11、甲方可为乙方提供必需的管理办公地点。

第二条：乙方的权利义务

1、根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该劳务外包服务的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理经营活动，但不得违反医院管理制度和政策，尤其不得损害医院的合法权益，获取不当利益。由于乙方原因给甲方造成经济损失，乙方负责赔偿；

2、遵照国家、地方劳务外包服务收费规定，按服务项目、服务内容、服务深度，测算劳务外包服务收费标准，并向甲方提供测算依据，严格按合同规定的收费标准收取，不得只收费不服务或多收费少服务；

3、及时向甲方和劳务外包服务使用人通报本劳务外包服务区域内有关劳务外包服务的重大事项，及时处理甲方和劳务外包使用人的投诉，接受甲方和劳务外包使用人的监督；

4、负责编制房屋及附属设施、设备年度维修养护计划，专项维修费用由甲方承担；

5、有权依照法规政策及本合同的规定对违反劳务外包服务法规政策的行为进行处理；

6、乙方实施锅炉、电梯、电气、制冷以及有限空间、高空等涉及人身安全的作业，应当具备相应资质或委托具备相应资质的单位实施，委托其他单位实施的，应

当明确各自的安全管理责任。由医院直接委托的专业作业，乙方应对其作业尽到监督管理的义务；

7、接受劳务外包服务主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督，保证岗位人员上岗资质符合国家相应要求。乙方负责与劳务外包服务公司员工签订劳动合同；依法和本合同条款所约定的内容支付员工工资，保证员工的劳动报酬、工作时间和休息休假、社会保险和福利等，乙方与员工或第三方发生的各类纠纷按国家法律及相关规定处理，甲方不承担任何责任。

8、乙方保证所招聘的劳务外包服务人员符合甲方的要求，不得有任何违法记录。

9、乙方保证人员流动率不超过 5%，对招聘的非京籍人员办理暂住证明并报甲方保卫处备案。

10、乙方员工有下列情况之一者，甲方可随时提出更换要求：

- (1) 不符合聘用条件者。
- (2) 严重违反劳动纪律或甲方规章制度者。
- (3) 工作失职、失误，给甲方或任何第三方造成损失者。
- (4) 被依法追究刑事责任者。

11、对本劳务外包服务的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本劳务外包内改扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施；

12、建立本劳务外包服务档案并负责及时记载有关变更情况，对各项工作做好记录，必要时留存影像证据；

13、开展有效的文化活动和便利服务工作；

14、本合同终止时，乙方必须向甲方移交所委托管理的全部劳务外包服务及各类管理档案等资料，移交本劳务外包服务用房和公共财产；

15、有关法规政策规定和双方约定的其他权利义务。

第五章 管理目标

第一条：总体目标

在管理合同期内，医院劳务外包服务工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保医院后勤服务支持系统的高效运转，促进佑安医院“文明、舒适、优美、安全”的医院建设。

第二条：总体质量要求

依照合同约定的劳务外包服务项目及标准开展工作，分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目档次定位合理，要与劳务外包服务本身档次相匹配。

第三条：分项指标（医院总务处定期测评）

第六章 管理服务费用

第一条：根据院区所需岗位人员等有关数据资料进行测算。

第二条：管理服务费用测算依据北京市劳务外包服务收费指导标准执行。

第三条：人工费：参照劳务外包服务行业人员工资标准、国家相关法规及北京市保险、福利政策标准制定。

第四条：劳务外包服务中所涉及的各项能源（水、电、汽等）费用由甲方支付。

第五条：甲方应于每月 10 日前支付乙方管理服务费用为 312,500.00 元/月（大写：叁拾壹万贰仟伍佰元整）（其中 5%管理费用为 15,625.00 元/月）；甲方根据乙方提供的等额合法有效的增值税【普通】发票按月支付。乙方每月 5 日前将发票提供给甲方审核。

甲方付款前，乙方应提供等额、合法的增值税普通发票；否则，甲方有权延迟付款且不承担任何违约责任，乙方应按违规发票（如假发票或其他不符合税法或主管税务机关要求的发票等）总额 20%向甲方支付违约金，造成甲方损失的，均由乙

方赔偿。乙方自行依法缴纳税费，并由其自行承担相关法律责任（包括但不限于损害赔偿、清除影响等）。

乙方应保证其《合同书》中约定的账户信息真实准确，乙方的账户信息发生变化的，应至少于甲方付款【10】个工作日前书面通知甲方，否则由此导致的错付、无法支付等所有法律后果均由乙方自行承担。

第六条：合同规定的劳务外包服务费用中不含道路场地维护费、污水处理费、院区绿化维护费、消杀费、垃圾外运费、外墙清洗、消防器材更换、电梯维修、柴油发电机油耗、手术室洁净空调初、中效过滤网耗材损耗等费用。

第七条：双方同意本着在不影响医院正常运营的原则下，对所有不可预测费用采取协商解决的方式处理。

第八条：合同期内，甲方根据工作需要增加或减少劳务外包服务岗位时，甲方需提前以书面形式通知乙方，双方就增减人员事宜协商一致后，增减费用按合同附件所列的各岗位标准执行。

第九条：供应商拟派人员工资、五险一金、法定及节假日加班和替班、平日加班、夜班补助、社保金、特殊岗位补贴、福利费（含体检费）、仪器设备费、培训费、上缴税金、管理费、服装费、体检费用（包括特殊岗位附加体检费用，如健康证、传染病检查等相关检查等）、食宿费等均由乙方承担，甲方不再另行支付其他费用。

第十条：分项明细

序号	品目名称	数量（人）	平均岗位费用 （元/月/人）	总金额 （元/月）
1	综合维修、电工、锅炉工、话务员、后勤库房管理员、司机、司梯劳务外包项目	60	5208.33	312,500.00

注：服务期限内，在岗位设定不变的情况下，若实际派遣人员数量未达到预估数量，按照实际发生人数进行结算；若实际派遣人员数量超过预估数量，甲方原则上不另行支付超出费用。

分项明细表（实质性格式）

分项明细表（一）

人民币（元）

服务期间：2025 年 9 月 1 日—2026 年 8 月 31 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用（元）/月.人	月费用（元/月）	年费用（元/年）	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	1,411,200.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	720,000.00	
3	电工	9	5,000.00	45,000.00	540,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	240,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	306,000.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	120,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	412,800.00	
合计		60		312,500.00	3,750,000.00	

分项明细表（二）

人民币（元）

服务期间：2026 年 9 月 1 日—2026 年 11 月 30 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用（元）/月.人	月费用（元/月）	总费用（元/3个月）	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	352,800.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	180,000.00	
3	电工	9	5,000.00	45,000.00	135,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	60,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	76,500.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	30,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	103,200.00	
合计		60		312,500.00	937,500.00	

分项明细表（三）

人民币（元）

服务期间：2026 年 12 月 1 日—2027 年 8 月 31 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用（元）/月.人	月费用（元/月）	总费用（元/9个月）	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	1,058,400.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	540,000.00	
3	电工	10	5,000.00	50,000.00	450,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	180,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	229,500.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	90,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	309,600.00	
合计		61		317,500.00	2,857,500.00	

第七章 奖惩措施

第一条：乙方全面完成合同规定的各项管理目标，甲方视具体情况，对乙方进行奖励。

第二条：乙方未完成合同规定的各项管理目标或者发现乙方人员有吸烟、脱岗等情况，甲方按具体情况，对乙方进行处罚，罚金从劳务外包费中扣除

【注：单项处罚通常不超过当月劳务外包费的 5%，月度累计不超过当月劳务外包费总额的 20%，合同履行期间所有扣款不超过合同总额的 30%】。

第三条：具体奖惩条例由双方协商确定，作为补充协议。

第八章 合同终止

第一条：本合同终止到期时，双方均应当在期满 3 个月前书面通知对方。

第二条：本合同终止后，甲乙双方应当共同做好交接事宜，包括劳务外包服务费的清算、对外签订的各种协议的执行、劳务外包服务共用部分查验交接以及移交相关档案资料等。

第三条：如遇政策规定或甲方上级文件等要求，甲方可以随时终止合同，甲方无责。

第九章 违约责任

第一条：因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，乙方不承担责任；乙方有权向甲方反映，并有权终止合同。

第二条：因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，可视情况终止合同，此情况下，甲方无需支付未支付款项。

第三条：因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故

的，由乙方承担责任并负责善后处理，此外，乙方还应当向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，违约金金额不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准。

第四条：乙方如采取不正当竞争手段而取得管理权或造成甲方经济损失的，乙方应当承担全部责任并向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，违约金金额不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。

第五条：为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施，造成损失的，应当按有关规定处理。

第六条：本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

第七条：乙方在本合同管理服务期间发现的非本合同管理服务范围内的可能导致甲方重大损失的情况，乙方有义务及时以书面形式提交相关建议由甲方处理以避免重大损失的发生。但由于甲方收到乙方书面建议报告未及时处理继而发生重大损失的乙方不承担责任。

第八条：因乙方原因而导致任何自然人身体伤亡事件，或给甲方造成重大负面影响的，或导致任何动产或不动产损失时由乙方负责，乙方除赔偿相应损失外，还应向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，同时，甲方还有权解除本合同且不承担任何责任。

第九条：乙方违反本合同约定，未能达到约定的服务、管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期 10 天，未整改的或整改后仍未达到标准的，乙方应向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，同时，甲方还有权解除合同且不承担任何责任；造成甲方经济损失的，乙方还应给予甲方经济赔偿；造成物业使用人财产、人身损失的乙方还应承担相应的赔偿责任。

第十条：因乙方及其工作人员原因，造成服务质量差或引起其他纠纷，甲方接到针对乙方的投诉（含甲方工作人员的有效投诉）累计达到【3】次以上（含【3】次）时，每次乙方应就该次投诉向甲方支付合同总金额【1】%的违约金；当针对乙方的投诉累计达到【3】次时，乙方应向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，

同时，甲方有权单方提前解除本合同且不承担任何责任；如果乙方支付的违约金不足弥补甲方遭受的经济损失时，乙方还应赔偿予以补足。

第十一条：乙方接受甲方物业服务委托后，不得将本合同中的权利义务转让给第三方，否则，应当向甲方支付违约金人民币【20万】元，且甲方有权解除本合同。

第十二条：在履行本合同过程中，乙方对甲方所提供的资料以及乙方所获得的甲方资料均负有保密义务，乙方不得向任何第三方披露甲方所提供的信息，乙方违反保密义务的，应向甲方支付本合同总金额【5】%的违约金，同时，赔偿甲方的全部损失。本条保密约定在合同终止后继续有效。

第十三条：所有考核不合格及违约责任甲方有权从应向乙方支付款项中扣除，不足部分，乙方应予补齐。

第十四条：乙方不得将合同义务全部或部分转包他人，一经发现，应退还甲方已支付全部款项，承担等额赔偿金；第三方服务违反本合同约定或造成甲方损失的，乙方及第三方按合同约定向甲方承担连带赔偿责任。

第十五条：如合同期内，乙方提供服务内容未通过相关部门检查，造成甲方损失的，除赔偿甲方损失外，还应按甲方支付本合同总金额【5】%的违约金；甲方可视情节轻重解除合同且不承担任何责任。

第十六条：本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损（包括但不限于以判决、调解、和解等方式向第三方支付的费用及受到的其他形式的经济利益的减损）、甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院执行费用、调查取证费、差旅费等。

乙方依法或依合同约定应承担违约赔偿责任款项，甲方可从未支付乙方费用中先行扣除，不足部分，乙方应予补齐。

第十章 补充事项

第一条：双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二条：在合同有效期内，若本项目运行中需要增加岗位，需另签订补充协议。

第三条：如遇突发事件或不可预见情况时，超出乙方人员本岗位工作范畴之外加班时，则需另行支付费用。

第四条：按照甲方要求，乙方对现有运行设备、设施实地勘察结果，本合同在履行期间，当出现非管理原因造成的设备设施老化，不能够继续使用，乙方以书面形式提前向甲方提出更新报告，更新费用（含安装调试）由甲方承担。

第五条：因甲方上级文件、政策原因或不可抗拒因素，可以随时终止合同，甲方无责。

第十一章 争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方可通过协商解决或向劳务外包服务所在地纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或协商、调解不成的，可以向北京市丰台区人民法院提起诉讼解决。

第十二章 附则

第一条：本合同之附件均视为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第二条：本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

第三条：本合同正本页连同附件页，共计 页。一式六份，甲方、乙方双方各执三份，具有同等法律效力。

第四条：本合同自年月日起生效。

（以下无正文）

甲方（公章）：



法人代表或委托代理人（签字）：

钱永

日期：2025年8月15日

乙方（公章）：



法人代表或委托代理人（签字）：



日期：2025年8月15日

附件一：

综合维修、电工、锅炉工、话务员、后勤库房管理员、司梯、司机费用明细表

服务期间：2025 年 9 月 1 日—2026 年 8 月 31 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用(元)/月.人	月费用(元/月)	年费用(元/年)	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	1,411,200.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	720,000.00	
3	电工	9	5,000.00	45,000.00	540,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	240,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	306,000.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	120,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	412,800.00	
合计		60		312,500.00	3,750,000.00	

服务期间：2026 年 9 月 1 日—2026 年 11 月 30 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用(元)/月.人	月费用(元/月)	年费用(元/年)	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	352,800.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	180,000.00	
3	电工	9	5,000.00	45,000.00	135,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	60,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	76,500.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	30,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	103,200.00	
合计		60		312,500.00	937,500.00	

服务期间：2026 年 12 月 1 日—2027 年 8 月 31 日

序号	岗位名称	人员配置数	人均费用(元)/月.人	月费用(元/月)	年费用(元/年)	备注
1	电梯司机	24	4,900.00	117,600.00	1,058,400.00	
2	综合维修	12	5,000.00	60,000.00	540,000.00	
3	电工	10	5,000.00	50,000.00	450,000.00	
4	锅炉房值守	4	5,000.00	20,000.00	180,000.00	
5	话务员	5	5,100.00	25,500.00	229,500.00	
6	库房管理员	2	5,000.00	10,000.00	90,000.00	
7	机动车驾驶员	4	8,600.00	34,400.00	309,600.00	
合计		61		317,500.00	2,857,500.00	

附件二:

佑安医院综合维修、电工、锅炉工、话务员、库房管理员、司梯、

机动车驾驶员服务岗位明细及岗位职责简要

序号	岗位名称	岗位职责	人数	服务时间 (26 天/月)	班次
1	综合维修	医院下水管线疏通, 五金水暖零件更换, 小型室内外维修, 木器家具、门窗及锁具的维修和更换, 轮椅、各种手推车的维修, 水泥钉及挂钩安装, 简单更换顶棚矿棉芯板、定期对下水道巡视检查以排查隐患, 其他需要水工木工维修项目。		正常班: 8:00-17:00 夜班: 17:00-8:00	周一至周五 白班 8 人 夜班 2 人 节假日 3 人
2	电工	配电室运行值守, 对院内供电设备及用电设施进行维护保养及维修。		24 小时	白班 2 人 夜班 1 人
3	锅炉房值守	锅炉运行值守。		24 小时	轮班制
4	话务员	电话室接线和一站式后勤服务接线派工及数据分析。		24 小时	轮班制
5	库房管理员	后勤库房日用品日常出入库及管理		正常班: 8:00-17:00	周一至周五 白班
6	电梯司机	负责医院内及家属楼 10 部直梯、2 部扶梯按规定时间运行、客人上下扶梯疏导及直梯轿厢内、扶梯卫生保洁。		正常班: 8:00-17:00	周一至周日 白班
7	机动车驾驶员	为甲方日常机动车驾驶提供人员服务		正常班: 8:00-17:00 夜班: 17:00~次日 8:00	周一至周五 每人 6 天值一个夜班

附件三:

北京佑安医院综合维修人员考核细则

针对维修工岗位的特殊性,充分体现公平,公正,客观合理的考核规则,激励员工工作积极性,调动全员创新意识,制定适应本部门的工作考核方法,以具体工作的量化达标为考核基本依据,具体考核细则如下。

一、总务处对综合维修组的考核内容

1、设备保养任务完成率。分值 20 分,按时完成设备保养台数/设备保养任务总台数 $\times 100\%$,目标值为 100%,每差 2%,扣除 1 分,完成率 $\leq 60\%$,此项得分为 0。

2、设备维修任务完成率。分值 15 分。按时完成设备维修台数/设备维修任务总台数 $\times 100\%$,目标值为 100%,每差 1%,扣除 1 分,完成率 $\leq 85\%$,此项得分为 0。

3、设备故障修复率,分值 20 分,设备故障修复台数/设备故障总台数 $\times 100\%$,目标值为 100%,每差 2%,扣除 1 分,完成率 $\leq 70\%$,此项得分为 0。

4、设备事故抢修及时率,分值 10 分,设备抢修及时次数/设备故障发生总次数 $\times 100\%$,目标值为 100%,每差 1%,扣除 10 分,完成率 $\leq 90\%$,此项得分为 0。

5、满意度:分值 20 分,目标值 100%,没差 1%,扣除 2 分,以此类推,低于 90%不得分。

6、维修费用控制。分值 20 分,实际发生的费用是否超出了预算额度,维修费用控制在预算范围之内得满分 20 分,维修费用超出预算范围 1%,扣除 2 分,以此类推。

7、维修组班长对外包公司的维修人员进行考勤,保持日常白班 8 人,夜班 2 人,节假日 3 人,如有缺勤,上报总务处,总务处按照人均服务费的两倍扣除外包公司的当月承包费。

8、维修组班长对外包公司的维修人员进行考核,按照考核结果选择人员和建议工资标准。

9、维修组班长的绩效奖金与总务处对维修组整体的考核结果挂钩。

二、维修组班长对综合维修工的考核内容

(一) 具有良好的思想品质和职业道德，爱岗敬业 (10 分)

1、必须服从上级领导、维修班长的工作安排，热爱集体，团结协作，安全文明。(3 分)

2、员工报修时，工作态度应积极认真，不可无故怠工，推脱。要积极到现场观察，并及时进行修理。(3 分)

3、高标准做好职责范围内的工作，任劳任怨、竭尽所能。积极主动参与并服从节假日、日常值班以及突发事件的临时加班，并认真履行职责。(2 分)

4、上门维修应态度热情，服务周到，工作时维修工不能扎堆或者议论与工作无关的事。(2 分)

(二) 出勤率 (5 分)

1、严格遵守公司各项规章制度及部门、岗位的管理要求以及各项考评标准。(3 分)

2、遵守考勤制度和作息时间，病事假履行请假手续，不旷工、不迟到、不早退；集体活动不得无故缺席。(2 分)

(三) 工作质量、成果 (50 分)

1、当维修人员接收到报修通知时立即根据报修项目准备维修工具立即赶赴现场进行维修，不得拖延时间耽误维修工作。(6 分)

2、进行维修过程中要掌握好维修信息，如有缺料现象造成维修工作无法进行，应及时准确向班长进行报料，待材料采购回后进行维修。班长要经常对维修库房进行盘点，做到日常备料，杜绝材料积压。(7 分)

3、维修工维修完工后由报修者验收并在维修单上签字后方可离开，离开前应当将维修现场清理干净。(3 分)

4、及时满足医院的维修要求，急修不过夜，小修小补应及时修完，维修时要负责任，不能马虎，不能造成返工、窝工和材料的浪费。(6 分)

5、定时对自己责任区内的公共设施、设备进行检查和维修。(5 分)

6、积极开动脑筋，提出改进工作的合理化建议，维修工要积极主动地想办法解决维修中遇到的问题，对工作安排有意见或者建议要先维修好保证正常生活和工作后再向领导反映情况，不能消极怠工，造成生产生活受阻。对于无法维修的项目

(超出维修能力范围)应由维修班长及时向部门和上级领导反馈信息并提出解决方案。(6分)

7、因技术问题不过关要及时请教修理,不能拖延时间耽误生产生活。(5分)

8、自觉履行维修材料的领用手续,勤俭节约,交旧领新换下来的旧配件应收回,带回维修材料库房。(6分)

9、爱护、保养好设备和工具以及定期数量清点。(3分)

10、积极参加公司组织的各项义务活动和各项专业知识的培训,努力提高自己的维修技能。(3分)

(四) 安全生产 (35分)

1、下井作业人员应提前做好安全标志,检查施工所用的机械设备、工具是否安全可靠、完好、适用,所配备的安全防护器材是否齐全。(3分)

2、施工场地堆放的施工材料、工具等物品,不得影响行人车辆的交通安全。(3分)

3、夜间作业时,应设安全标志、架设红灯,夜间除应按日间操作规程作业外,一般情况不得进入井内作业。(3分)

4、下井作业时必须有施工负责人在场监督安全措施的实施,指定2人以上的监护人。(2分)

5、为保证施工作业人员安全,进入施工现场必须头戴防护帽,身扣防护带,并系安全绳,口罩戴好后,方可下井作业,井内严禁吸烟。同时场地必须配备防毒面具、氧气袋至少两个。(3分)

6、施工作业人员进入井下作业时必须牢固树立“安全第一”的思想,不违章作业,不盲目作业。施工负责人发现违章作业的,应及时制止,对违规作业的,应给予经济处罚,发生重大安全事故的,应追究其刑事责任。(3分)

7、下井作业时,严禁小孩在附近玩耍,并说服行人不要围观。(1分)

8、下井后,工具、配件必须使用工具袋吊接,严禁抛扔,作业井周围1m范围内不得有石块、砖头、工具等有可能造成打击伤害的物体。(2分)

9、井下作业如需时间较长,应轮流下井,如井下作业人员有头晕、腿软、憋气、恶心等不适感,必须立即上井休息(3分)。

10、井下作业所有电气设备必须是防爆型,包括灯、开关等。(2分)

11、下井操作时，施工负责人和监护人员必须坚守岗位，精力集中，不得从事其他作业，坚持 2 分钟向井下喊话，注意观察，特别是井下作业人员状态，及时发现问题，避免安全事故的作业，井上不得吸烟，严禁向井内抛扔物品和烟头。（3 分）

12、作业完毕后，应及时将井盖还原，同时清理周围堆放的废弃物。（1 分）

13、发生作业险情时，拯救人员需配戴氧气袋下井救人，并带另一氧气袋插入晕倒人鼻孔吸氧，并立即撤出危险地段，同时向施工负责人汇报，并及时与急救中心联系，说明出事地点与具体情况。（3 分）

14、下井作业人员必须身体健康、神志清醒。未满十八岁人员和有呼吸道、心血管、过敏症或皮肤过敏症、饮酒后不得从事该工作。（2 分）

15、遇重大自然灾害，及狂风暴雨等恶劣天气，应尽量减少或杜绝下井作业。（1 分）

16、综合维修服务每月承包费实行考评等级管理，划分为 A、B、C、D、E 五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付承包费。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90--99%	80--89%	70--79%	60--69%

注：考核分值低于 50 分（不含 50 分）以下的，支付金额以此类推

综合维修绩效考核表

考核项目及内容		权重	得分	评分标准
制度执行	1、公司管理制度	10		违反公司岗位标准管理规定，得 0 分；违反公司下达文件所规定的，扣 2 分，扣完为止。
	2、设备管理制度	8		熟悉各机房上墙管理制度、工程作业流程，现场提问不合格的，每项扣 0.5 分，扣完为止。
	3、接单维修	5		接单人对工作知会单内容未完成的，扣 0.5 分/单；无法独立完成而又不报告相关部门的，每单扣 1 分。
安全生产	1、作业证	8		电工操作证有效，遗失及时补回，违规得 0 分。
	2、安全措施	6		违反安全操作规程的；操作电动工具、高空作业无安全防护的；有碰撞危险隐患而又不做防范措施的；上班时不穿电工鞋的。发现一项违规得扣 2 分。
	3、安全设施	6		各机房灭火器按月检查一次，发现无记录的，每次扣 0.5 分；发现消防栓、喷淋管网无水压力的，消防水池缺水的，得 0 分。
	4、突发事件	6		发生重大事件没有向上级报告的；紧急时不按突发事件处理流程操作的或造成公司损失 1000 元以上的；供水供电故障不能 24 小时恢复的（市政或重要配件原因除外）。一项违规得 0 分。
设备管理	1、设备维护	6		供水，配电，电梯，消防，智能化等系统完好，能保证小区的日常使用，小故障修理超过 24 小时的，每次扣 1 分。
	2、设备记录	5		设备按年季月周要求保养，记录完整，未完成一项扣 1 分。发现无检查日期、签名的，不规定时间检查保养的，每处扣 0.5 分。
设备管理	3、设备场所	5		电房、泵房、电梯机房、消防风机房等有管理制度上墙；保养记录完整；标识清晰；机房干净、整洁；一项不符，扣 1 分。
	4、设备安全流程	7		不按设备安全操作流程操作的；不按电梯困人救援操作流程操作的；不按供水供电应急处理预案操作的；违规一项扣 1 分
日常工作	1、水电设施维护	6		照明正常，及时维护；排水设施正常，无停用情况；技防设施正常，无故障情况；按要求及时修复清洁用具；无公共排水堵塞，超过 2 天未处理的；有投诉一项扣 1 分。
	2、水电抄表	4		每月按时完成小区水电表的查抄任务；查抄数据准确，无遗漏；有日期、有签名。错一处扣 0.5 分。
	3、日常工作记录	5		日常工作记录不完整的，未及时上交工作日报表每次扣 0.5 分。
	4、上级布置任务	5		按要求完成上级布置的任务，没有按时间要求及时完成的又不能说明原因的，每次扣 1 分。
	5、部门的沟通	8		合作，积极主动协助别的部门把工作做好，相关部门有投诉的，经查属实，扣 1 分。
合计		100		

考核人：

考核日期：

附件四：

电工考核细则

针对电工岗位的特殊性，充分体现公平，公正，客观合理的考核规则，激励员工工作积极性，调动全员创新意识，制定适应电工工作考核方法，以具体工作的量化达标为考核基本依据，具体考核细则如下。

一、总务处对电工的考核内容

1、设备保养任务完成率。分值 20 分，按时完成设备保养台数/设备保养任务总台数*100%，目标值为 100%，每差 2%，扣除 1 分，完成率 $\leq 60\%$ ，此项得分为 0。

2、设备维修任务完成率。分值 15 分。按时完成设备维修台数/设备维修任务总台数*100%，目标值为 100%，每差 1%，扣除 1 分，完成率 $\leq 85\%$ ，此项得分为 0。

3、设备故障修复率，分值 20 分，设备故障修复台数/设备故障总台数*100%，目标值为 100%，每差 2%，扣除 1 分，完成率 $\leq 70\%$ ，此项得分为 0。

4、设备事故抢修及时率，分值 10 分，设备抢修及时次数/设备故障发生总次数*100%，目标值为 100%，每差 1%，扣除 10 分，完成率 $\leq 90\%$ ，此项得分为 0。

5、满意度：分值 20 分，目标值 100%，没差 1%，扣除 2 分，以此类推，低于 90%不得分。

6、维修费用控制。分值 20 分，实际发生的费用是否超出了预算额度，维修费用控制在预算范围之内得满分 20 分，维修费用超出预算范围 1%，扣除 2 分，以此类推。

7、电工班班长对劳务外包服务公司派驻的电工进行考勤，如有缺勤，上报总务处，总务处按照人均服务费的两倍扣除劳务外包服务公司的当月承包费。

8、电工班班长对劳务外包服务公司的维修人员进行考核，按照考核结果选择人员。

二、电工班长对电工的考核内容：

（一）具有良好的思想品质和职业道德，爱岗敬业（10 分）

1、必须服从上级领导、电工班长的工作安排，热爱集体，团结协作，安全文明。（3 分）

2、员工报修时，工作态度应积极认真，不可无故怠工，推脱。要积极到现场观察，并及时进行修理。（3分）

3、高标准做好职责范围内的工作，任劳任怨、竭尽所能。积极主动参与并服从节假日、日常值班以及突发事件的临时加班，并认真履行职责。（2分）

4、上门维修应态度热情，服务周到，工作时维修工不能扎堆或者议论与工作无关的事。（2分）

（二）出勤率（5分）

1、严格遵守公司各项规章制度及部门、岗位的管理要求以及各项考评标准。（3分）

2、遵守考勤制度和作息时间，病事假履行请假手续，不旷工、不迟到、不早退；集体活动不得无故缺席。（2分）

（三）工作质量、成果（50分）

1、当维修人员接收到报修通知时立即根据报修项目准备维修工具立即赶赴现场进行维修，不得拖延时间耽误维修工作。（6分）

2、进行维修过程中要掌握好维修信息，如有缺料现象造成维修工作无法进行，应及时准确向班长进行报料，待材料采购回后进行维修。班长要经常对维修库房进行盘点，做到日常备料，杜绝材料积压。（7分）

3、维修完工后由报修者验收并在维修单上签字后方可离开，将维修现场清理干净。（3分）

4、及时满足医院的维修要求，急修不过夜，小修小补应及时修完，维修时要负责任，不能马虎，不能造成返工、窝工和材料的浪费。（6分）

5、定时对自己责任区内的公共设施、设备进行检查和维修。（5分）

6、积极开动脑筋，提出改进工作的合理化建议积极主动地想办法解决维修中遇到的问题，对工作安排有意见或者建议要先维修好保证正常生活和工作后再向领导反映情况，不能消极怠工，造成医院工作受阻。对于无法维修的项目应由班长及时向部门和上级领导反馈信息并提出解决方案。（6分）

7、因技术问题不过关要及时请教修理，不能拖延时间耽误生产生活。（5分）

8、自觉履行维修材料的领用手续，勤俭节约，交旧领新换下来的旧配件应收回，带回维修材料库房。（6分）

9、爱护、保养好设备和工具以及定期数量清点。（3分）

10、积极参加医院组织的各项活动和专业知识培训，不断提高维修技能。（3分）

（四）安全生产（35分）

1、各区域负责人必须加强对所负责范围内的电气设备进行巡视，做到不出现设备、人身安全的事故。（5分）

2、每个区域的责任人必须详细了解各个设备的运行状态、完好程度，并对设备的电源位置、线路如何敷设做到了如指掌。（5分）

3、上班期间未按要求穿工作服，绝缘鞋，绝缘手套者一次扣一分。不按要求穿工作服，绝缘鞋，绝缘手套者不得参与任何电气作业。（5分）

4、对登高作业必须佩戴安全帽，安全带并有不少于两人作业，登高作业前必须检查登高设备（梯子，升降车）的安全系数，登人字梯时必须检查是否有固定捆绑，螺丝是否松动，有隐患不准工作。（5分）

5、升降车作业前必须检查车辆是否完好，操作台是否有绝缘垫，防护网等，若在登高前未按要求检查者不准作业。（5分）

6、电工组成员必须持双证上岗。（5分）

7、变电所配电工及维修电工应按照《北京地区电气规程汇编》要求及医院管理局的各种规定，对设备状态，规章制度严格要求，在上班期间不准串岗、脱岗、睡觉等与工作无关事项，在上班期间认真填写各项记录，做到记录完整齐全，严格遵守医院的各项制度，及总务处制定的各种工作制度，熟练掌握应急供电预案及操作方法。（5分）

8、电工服务每月承包费实行考评等级管理，划分为A、B、C、D、E五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付承包费。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90—99%	80—89%	70—79%	60—69%

注：考核分值低于50分（不含50分）以下的，支付金额以此类推

电工绩效考核表

考核项目及内容		权重	得分	评分标准
制度执行	1、公司管理制度	10		违反公司岗位标准管理规定，得 0 分；违反公司下达文件所规定的，扣 2 分，扣完为止。
	2、设备管理制度	8		熟悉各机房上墙管理制度、工程作业流程，现场提问不合格的，每项扣 0.5 分，扣完为止。
	3、接单维修	5		接单人对工作知会单内容未完成的，扣 0.5 分/单；无法独立完成而又不报告相关部门的，每单扣 1 分。
安全生产	1、作业证	8		电工操作证有效，遗失及时补回，违规得 0 分。
	2、安全措施	6		违反安全操作规程的；操作电动工具、高空作业无安全防护的；有碰撞危险隐患而又不做防范措施的；上班时不穿电工鞋的。发现一项违规得扣 2 分。
	3、安全设施	6		各机房灭火器按月检查一次，发现无记录的，每次扣 0.5 分；发现消防栓、喷淋管网无水压力的，消防水池缺水的，得 0 分。
	4、突发事件	6		发生重大事件没有向上级报告的；紧急时不按突发事件处理流程操作的或造成公司损失 1000 元以上的；供水供电故障不能 24 小时恢复的（市政或重要配件原因除外）。一项违规得 0 分。
设备管理	1、设备维护	6		供水，配电，电梯，消防，智能化等系统完好，能保证小区的日常使用，小故障修理超过 24 小时的，每次扣 1 分。
	2、设备记录	5		设备按年季月周要求保养，记录完整，未完成一项扣 1 分。发现无检查日期、签名的，不规定时间检查保养的，每处扣 0.5 分。
设备管理	3、设备场所	5		电房、泵房、电梯机房、消防风机房等有管理制度上墙；保养记录完整；标识清晰；机房干净、整洁；一项不符，扣 1 分。
	4、设备安全流程	7		不按设备安全操作流程操作的；不按电梯困人救援操作流程操作的；不按供水供电应急处理预案操作的；违规一项扣 1 分
日常工作	1、水电设施维护	6		照明正常，及时维护；排水设施正常，无停用情况；技防设施正常，无故障情况；按要求及时修复清洁用具；无公共排水堵塞，超过 2 天未处理的；有投诉一项扣 1 分。
	2、水电抄表	4		每月按时完成小区水电表的查抄任务；查抄数据准确，无遗漏；有日期、有签名。错一处扣 0.5 分。
	3、日常工作记录	5		日常工作记录不完整的，未及时上交工作日报表每次扣 0.5 分。
	4、上级布置任务	5		按要求完成上级布置的任务，没有按时间要求及时完成的又不能说明原因的，每次扣 1 分。
	5、部门的沟通	8		合作，积极主动协助别的部门把工作做好，相关部门有投诉的，经查属实，扣 1 分。
合计		100		

考核人：

考核日期：

话务员月度绩效考核表

考核类别	序号	考核项目	分值	考核部门	班组长评分	主管领导评分	得分
工作态度	1	考勤情况	10	一站式			
	2	主动性	10	一站式			
	3	责任心	10	一站式			
工作能力	1	电话完成情况	10	一站式			
	2	单独处理突发情况能力	10	一站式			
	3	沟通能力	10	一站式			
工作质量	1	工作顺利完成情况	10	一站式			
	2	业务知识	10	一站式			
	3	客户服务	10	一站式			
	4	团队合作	10	一站式			
考核得分							
考核结果及应用	1、突出表现或失职可适当加扣分，出现事故或严重失职当月绩效归零。 2、如当月病事假超过 10 天的绩效等级最高只能评为 C 级。 3、连续三个月考评分数或平均分数 75 分以下者，应自动辞职或无条件接受辞退。						
被考评者意见					分数	等级	系数
					100（含）以上	T	1.20
					90（含）-99	A	1.00
					85（含）-90	B	0.90
考评者意见					80（含）-85	C	0.80
					75（含）-80	D	0.70

主管领导：

考核人：

被考核人：

附件六：

司炉工值守考核细则

针对锅炉房值守岗位的特殊性，充分体现公平，公正，客观合理的考核规则，激励员工工作积极性，调动全员创新意识，制定适应锅炉房值守工作考核方法，以具体工作的量化达标为考核基本依据，具体考核细则如下。

一、锅炉房值守岗位职责

1、严格执行锅炉操作规程，遵守锅炉房各项规章制度，不违章操作，持证上岗，保证锅炉安全经济运行，对因违章操作造成的事故要承担责任。对任何有害锅炉安全运行的违章指挥，有权拒绝执行，并向有关方面报告。

2、严格遵守劳动纪律和岗位纪律，不迟到，不早退，不脱岗，不睡觉，班前、班中不喝酒，不做与司炉无关的工作。不准无关人员进入锅炉间及控制室，离岗时要征得班长的同意，不允许让无证人员顶岗。

3、认真填写运行记录，做到记录准确、如实，不得假报，保持运行记录完好、整洁，做好交接班。

4、认真做好环境卫生，做到文明生产。

5、定期排污，冲洗压力表，保持灵敏可靠。

6、严格执行巡检制度，发现问题及时处理，无法处理的问题应立即报告班长，杜绝安全生产事故发生。

7、接受上级主管部门和本单位的安全技术培训和监督。加强对各岗的联系，服从班长的指挥，并做到礼貌上岗。

8、努力学习有关锅炉安全技术知识，不断提高锅炉操作技术水平。

9、锅炉房值守服务每月承包费实行考评等级管理，划分为A、B、C、D、E五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付承包费。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90—99%	80—89%	70—79%	60—69%

注：考核分值低于 50 分（不含 50 分）以下的，支付金额以此类推

二、锅炉房值守月度绩效考核表

考核项目					数据来源	考核记录	上级评分
序号	考核指标	分值	指标定义/说明	考核标准/计算办法			
1	蒸汽、供热供给及时足量	20	供气、及时，气量充足，保障生产供给。	供给不及时，一次扣 5 分；因人为原因造成气量不足，一次扣 5 分；扣完为止。	主管领导及相关部門		
2	锅炉及附属设备运行状况	20	及时有效地维护保养锅炉及附属设备，保障其正常运行。	未及时有效维护保养，或因人为原因造成锅炉及附属设备不能正常运行，每发生一起扣 5 分，扣完为止。	主管领导及相关记录表		
3	故障隐患处理	30	及时发现锅炉及附属设备的故障或隐患，并及时正确处理，不能正确处理和防范的要及时报予相关部门和相关人员。	发现、处理、防范不及时或报告不及时，每一起扣 5 分；处理防范不正确，每起扣 5 分；扣完为止。	主管领导、安全生产办公室及相关记录表		
5	交接班工作和维修保养等记录	10	按公司规定和要求做好交接班工作、交接班记录和维修保养等记录。	未按规定和要求做好交接班工作和相关记录者，每次扣 5 分，扣完为止。	主管领导、《交接班记录表》及《维修保养记录》等		
6	综合素质	20	在工作中所表现出来的基本素质。		班组长及主管领导		
	其它指标	—	本项不计权重，在考核总分中直接扣减。一指医院制度、流程及操作规程执行情况、职工满意度、工作差错等。	违反制度、流程、规程等的一次扣 3-10 分；被他人有效投诉一次扣 5 分；一般工作差错视情况扣除 1-5 分。	主管领导相关部门		

考核结果及应用	1、突出表现或失职可适当加分，出现事故或严重失职当月绩效归零。 2、如当月病事假超过 10 天的绩效等级最高只能评为 C 级。 3、连续三个月考评分数或平均分数 75 分以下者，应自动辞职或无条件接受辞退。	考核总分：分		
		分数	等级	系数
被考评者意见		100（含）以上	T	1.20
		90（含）-99	A	1.00
		85（含）-90	B	0.90
		80（含）-85	C	0.80
考评者意见		75（含）-80	D	0.70
		75 以下	E	0.50

主管领导：

考核人：

被考核者：

附件七:

佑安医院电梯司机服务岗位明细及岗位职责简要

序号	岗位名称	岗位职责	人数 ()	工作时间 (26 天/月)	班次
1	电梯司机	按照规定时间运行,做好电梯运行记录、员工培训记录,电梯运行人员持证上岗,疏导客人上下电梯,并使用文明用语及手势,提醒客人注意安全。		新门诊 A 楼: 07:00-17:00 病房 C 楼: 07:00-20:00 07:00-17:00 B 楼客梯: 07:00-11:30 13:00-17:00 07:00-21:00 B 楼医梯: 07:00-21:00 07:00-24:00 59 号楼食堂: 06:00-24:00 A 楼扶梯: 07:00-16:00	每班 6 小时 每部电梯 1 人

附件八：

电梯司机服务考核实施细则

根据我院正在开展精细化管理和绩效考核的相关指标，结合目前总务处对外包服务管理的制度要求，按照我院司梯服务工作的实际情况，为给患者和工作人员营造一个干净、整洁、安全、舒适的乘梯环境，一切以病人为中心，一切以病人的安全为落脚点，为病人和医务人员提供优质服务，特制订本细则。

一、主要思想

总务处在医院外包服务管理中，逐步进行规范化、制度化、考核化，从细节入手加强外包服务质量的检测，实行闭环管理方式。制定出与电梯运行服务质量相匹配的绩效考核指标，通过对电梯运行的绩效考核管理来提升电梯司机服务质量。

二、考核内容和方法

考核工作主要有总务处考核小组对电梯运行工作进行督导检查。

1、考核内容详见附件 1

2、考核方法：

(1) 院方项目负责人每周一次考核，总务处考核小组每月一次考核，每月共有四次考核结果。确保绩效考核公平、准确，根据每次的考核的分数汇总得出平均分，该分数作为当月司梯服务质量的一个重要指标，与当月司电梯运行承包费挂钩。

(2) 为保证每次考核的公平、公正，考核人员由总务处考核小组、司梯主管共同参与考核，共同参与，互评。保证考核结果公正性。

每次考核采取“三不一直”方式，即不定时间、不定地点，不打招呼、直奔现场，以保证每次考核的真实性。

电梯司机服务每月承包费实行考评等级管理，划分为 A、B、C、D、E 五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付司梯承包费。

如果每月考核结果出现两次 E（59—50）的等级时，甲方视为乙方服务能力难以满足甲方需求，甲方有权解除与乙方合同。

在医院承接大型检查和医管局绩效考核任务时，如果因乙方没有按照要求出现扣分情况，甲方根据扣分内容对应绩效考核的项目分值按照 2 至 3 倍的比例扣分。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90—99%	80—89%	70—79%	60—69%

注：考核分值低于 50 分（不含 50 分）以下的，支付金额以此类推

三、建立质量改进制度

1、每月要根据当月考核扣分的内容，找出共性问题，做好备案。同时帮助该单位进行改正。

2、针对持续扣分问题，要进行动态追踪，限期整改，对该问题改正后，进行评价，根据评价结果再考核。

3、在实际工作中，结合工作逐步摸索出一套完成的质量改进制度，确保工作的延续性。

附件九：

电梯司机服务绩效考核项目考核标准

一、综合素质评价标准：

（一）人员形象：

- 1、管理人员、司梯人员、导梯人员身高在 160CM 以上。
- 2、电梯司机人员应选派五官端正、形象较好，年龄要求 在 18-35 岁之间。

（二）服务质量：

- 1、电梯司机、导梯在服务过程中，禁止与医护人员、患者、家属等人员发生争吵。
- 2、电梯司机在服务过程中使用文明用语、举止文明、服务热情、态度和蔼、微笑服务、使用规范手势。
- 3、严格遵守电梯安全操作规程。
- 4、遇到电梯异常情况时，电梯司机应立即采取紧急措施，疏散乘客，并及时上报负责人。
- 5、电梯司机按照优先顺序疏导乘客，引导乘客有序乘梯。
- 6、掌握医院功能布局，准确向乘客通报所到楼层，必要时协助乘客上、下电梯，以确保安全。

（三）着装整洁：

- 1、工作时间统一着工作服，工服干净、整洁。
- 2、电梯司机人员头发不得染过于张扬颜色。
- 3、电梯司机人员可化淡妆上岗，仪表仪容形象佳。

二、日常管理评价标准：

（一）投诉情况：

- 1、电梯司机在服务过程中不得因任何原因与患者、家属、职工发生口角或肢体冲突。
- 2、当月发生一次投诉情况，经了解事情属实，扣除相关分值。
- 3、投诉事件按次数扣分，发生一次扣除相关分值，采用叠加方式，不设上限。

（二）劳动纪律：

- 1、爱岗敬业、遵纪守法、严格执行北京佑安医院的各项规章制度。
- 2、电梯司机人员不脱岗、不窜岗、不迟到、不早退、不空梯、电梯不得超载。
- 3、电梯轿厢内不得摆放个人物品，严禁存放易燃易爆、危险品，不准堆放其他杂物。
- 4、严格遵守医院各项规章制度和要求，严格遵守交接班制度和各种登记制度。

（三）食堂管理

- 1、电梯司机员工食堂要保持干净、整洁、物品摆放整齐。
- 2、食堂内规范使用插线板，禁止使用大功率电器，禁止在食堂内做饭。
- 3、电梯司机员工食堂禁止留宿无关人员。

（四）主管管理评价

- 1、定期对电梯司机人员进行技术和服务培训，确保司梯人员服务质量。
- 2、负责监督检查各项规章制度的执行情况，查看各项登记记录。发现电梯隐患，及时报修，并上报主管部门。
- 3、合理、规范地安排好司梯人员排班。
- 4、对医院主管部门的建议和要求，要严格履行，不得擅自更改。

三、表格登记

- 1、各种表格登记要及时、准确、工整，不得出现漏登、乱登、不登等现象。
- 2、各种表格要保存完好，分类归档。

四、证件管理

- 1、每名司梯人员上岗都要持有相关证件，做到持证上岗。
- 2、电梯司机人员的证件要在有效期内，过期证件不得使用。
- 3、总务处负责司梯人员的证件管理和存放。
- 4、电梯司机人员必须持证上岗，无证人员不得上岗，按照合同人数，缺少一个有效证件，扣除相关分值，采用叠加方式，不设上限。

附件十

驾驶员服务标准

一、对车辆的要求

（一）车辆卫生

司机在每次出车前应认真打扫车内外卫生，保持车辆内部与后备箱的干净、整洁。特别是座套、脚垫等。

司机不得在车内吸烟、用餐吃零食等，要保持车内空气的清新，车内无烟味、无异味。

（二）出车前准备（必做）

- 1、出车前应对车辆进行检查，为乘车人员提供良好的无故障的运行车辆。
- 2、司机在出车前应检查车油箱是否有油；检查车辆轮胎是否良好。
- 3、出车前保持车上证件齐全，司机证件齐全。
- 4、司机出车前应充分了解要去的目的地，确保认识目的地，知道要走的线路，如不清楚应及时通过各种方式查明准确路线。
- 5、检查车上空调功能是否完好，以保证车内温度符合乘车人的要求。

二、司机的要求

- 1、司机在出车前应按照公司要求的着装穿着（白衬衣、西裤、皮鞋），不得穿休闲装、牛仔裤、运动鞋、花条衬衣等。
- 2、司机应保持个人卫生，保证身上不得有烟味、异味。
- 3、开车服务期间不允许食用有异味的食品，以保持口腔气味清新。
- 4、司机仪容仪表要好，要有良好的精神面貌。
- 5、司机应熟悉北京等地区的信息（如道路、甲方合作单位所在位置等）。
- 6、掌握基本的维修、检查其驾驶车辆的技能。
- 7、认真填写司机行程日志表、加油单及三联单子。

三、服务要求

- 1、司机应按照出车约定的时间，提前 15 分钟到达指定地点，并主动与乘车人取得联系。

2、司机需要选择最合理的线路行车，以保证准确、快速地将乘车人送至目的地。主动帮助乘车人开关车门，协助乘车人提拿行李。

3、如中途乘车人下车办事，则应主动和乘车人约定好停车地点，以便让乘车人回来时顺利地找到车辆。

4、司机在开车时若乘车人不想交谈，则不要再同乘车人谈话，不和乘车人闲聊，保守公司和客户的各种商业秘密。

5、乘车人在乘车时，车上的收音机应处于关闭状态，如乘车人允许则可以播放一些轻音乐等。

四、安全驾驶的要求

1、司机应当自始至终保持礼貌并安全驾驶。

2、在驶向目的地的路途中全程使用安全地驾驶技术并且严格遵守交通规则。在驾驶过程中确认遵守一切相关法律规定。

3、司机在驾驶车辆途中必须全程紧系安全带，并提醒乘车人系好安全带。

4、严禁疲劳驾驶，饮酒驾驶。

5、保持安全驾驶、不超速、不抢行。

6、高速上行车不超过 110 迈。

7、当发生任何事故时司机要立刻通知公司，

五、通讯工具的要求

1、司机要确保手机无故障，24 小时保持开机状态。

2、在行车途中，需要用耳机接听电话。

六、考评等级管理

驾驶员服务每月承包费实行考评等级管理，划分为 A、B、C、D、E 五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付承包费。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90—99%	80—89%	70—79%	60—69%

注：考核分值低于 50 分（不含 50 分）以下的，支付金额以此类推

驾驶员绩效考核表

考评类型： ☐ 月度 ☐ 年度						考评日期：	
岗位	司 机			在岗人员			
序号	考核指标	基本目标	分值	完成情况	考核分数		
1	出车准确率	按照业主所需，准确率达 100%	30				
2	出车安全	遵守交通规则，安全驾驶、不违章 驾驶，无交通事故发生	20				
3	服务态度	服务热情周到	20				
4	车辆维护	定期日常保养维护，发现问题及时 汇报，车况良好，车况记录表记录 完整	10				
5	车辆卫生	定期打扫车辆，保持车辆整洁	10				
6	道路信息	熟悉北京等地区的道路信息	10				
7	综合考评分值						
主要成绩、缺点及改进建议：			直接领导人：				

附件十一

后勤库房管理员考核标准

一、考核评分标准：

1. 在科主任领导下，完成年度采购物资的入库、领用、保管等管理工作。（10分）
2. 全面掌握医用材料、低值易耗品的临床用途及保管储藏知识。（10分）
3. 负责医用材料、低值易耗品的验收，对不合格物品，配合采购人员与公司交涉、换货、退货或索赔。（10分）
4. 对物品执行“入库验收、出库验发”制度。每周对变动材料清点，每季度对所有物品盘库。（10分）
5. 负责库房物质周、月、季、年定期盘点工作，做到账账相符、账物相符。（10分）
6. 配合工程技术人员根据合同参与开箱、清点及验收货物。（10分）
7. 为科主任备份好固定资产相关资料备份。（10分）
8. 库房会计负责计算机管理的各项数据准确及时地输入，并对数据做初步综合、分析，为科主任的管理工作提供依据。（10分）
9. 库房物资进、出库后，应及时登记到计算机信息系统。所有库存物品做到账目清楚、账物相符、存放有序、保养良好。（10分）
10. 每月定期向科主任反馈物品的库存和使用情况，并按照实际需求整理填写采购计划单。（5分）
11. 做好固定资产台账管理工作。（5分）
12. 库房管理员服务每月承包费实行考评等级管理，划分为A、B、C、D、E五个档，按照每月总考评的分数来确定该月的服务等级，按照相应的等级支付承包费。

服务等级	A	B	C	D	E
考核评分	100—90	89—80	79—70	69—60	59—50
支付额度	100%	90—99%	80—89%	70—79%	60—69%

注：考核分值低于50分（不含50分）以下的，支付金额以此类推

二、管理流程

制表登记；分类建账；型号不同；单独码放；进货需要签字确认；出库有凭证；缺货及时申报；每月进行盘库；设计几种表格；建立相应制度。如果仓库条件允许，可以把仓库分成几个区域（或库位），每个区域建立一本账（最好用活页账本或纸张打印，以便续页，但每页账页都要有页码）。每种配件必有单独账页。

三、入库流程

采购中心及库房库管员跟会计办理材料入库手续，由仓库保管员填制入库单，一式三联，一联存根仓库做仓库账（不必再单独用一联），一联交采购中心，一联交财会做账。入库单至少需采购员、财务和仓库保管员签字。

四、出库流程

同时由仓库保管员填制领料单，由领料人、仓库保管员和相关负责人签字认可，同样一式三联，交财会、领料人和仓库留底并做账。这样，财会和仓库的记账依据是相同的，月末对账才能发现问题并解决问题。

五、收货流程

1. 正常产品收货

（1）根据供应商到货通知在货物到达后，收货人员根据供货商或物流司机的随货箱单清点收货。

（2）收货人员应与供货商或物流司机一起检查货物状况，如货物有严重受损状况，需马上通知主管和物流等候处理，如货物状况完好，开始卸货工作。

（3）卸货时，收货人员必须严格监督货物的装卸状况（小心装卸），确认产品的数量，包装及保质期与箱单严格相符。任何破损，短缺必须在收货单上严格注明，并保留一份由司机签字确认的文件，如事故记录单，运输质量跟踪表，送货单等。破损，短缺的情况须及时上报主管，以便及时通知。

（4）收货人员签收送货箱单，并填写相关所需单据，将有关的收货资料产品名称、数量、生产日期（保质期或批号）、货物状态等交主管。

（5）接单后必须在当天完成将相关资料通知记入台账。

（6）破损产品须与正常产品分开单独存放，等候处理办法。并存入相关记录。

2. 退货或换残产品收货

(1) 各种退货及换残产品入库都须有相应单据，如运输公司或司机不能提供相应单据，仓库人员有权拒收货物。

(2) 退货产品有良品及不良品的区别，如良品退货，货物必须保持完好状态，否则仓库拒绝收货，不良品收货则必须与相应单据相符，并且有完好的包装。

(3) 换残产品则须与通知单上的型号、编号相符，否则仓库拒绝。

六、盘点流程

1. 所有的货物每半年必须大盘一次。对所有货物必须至少每周盘点一次。

2. 针对每天出库的货物进行盘点，并对其他货物的一部分进行循环盘点，以保证货物的准确性。

3. 盲盘：针对每次盘点，会计打印盘点表，不包括产品数量，交给盘点人员。至少两名人员一起进行盘点，将盘点数量填写在空白处，盘点后由二人共同签字确认数量。将盘点表交于报表人员，报表人员将盘点数量输入盘点表，进行数量的匹配，如有数量的差异，需重新打印差异单，进行二次盘点，二次盘点后无差异存档。如有差异，需进行检查，如发现有收发货错误的，需及时与领用科室联系，是否能挽回损失，无法挽回的损失，按照事故处理程序办理。

七、保管原则

1. 面向通道进行保管。为使物品出入库方便，容易在仓库内移动，基本条件是将物品面向通道保管。

2. 尽可能地向高处码放，提高保管效率。有效利用库房内容积应尽量向高处码放。

3. 根据出库频率选定位置。出货和进货频率高的物品应放在靠近出入口，易于作业的地方；流动性差的物品放在距离出入口稍远的地方；季节性物品则依其季节特性来选定位置的场所。

4. 同一品种在同一地方保管，为提高作业效率和保管效率同一物品或类似物品应放在同一地方保管，员工对库内物品放置位置的熟悉程度直接影响出入库的时间，将类似的物品放在邻近的地方，也是提高效率的重要方法。

5. 根据物品重量安排保管的位置，安排放置场所时，当然要把重的东西放在下边，把轻的东西放在上边，这对于提高效率、保证安全是一项重要的原则。

6. 依据先进先出的原则，保管的重要一条是对于易变质、易破损、易腐败的物品，对于机能易退化、老化的物品，应尽可能按先入先出的原则，加快周转。由于商品的多样化、个性化、使用寿命普遍缩短这一原则是十分重要的。

八、安全防火

1. 要认真执行《消防法》关于仓库防火安全管理的有关规定。
2. 仓库管理人员必须熟悉本库储存物资的性质、数量、分布情况等问题。
3. 不准在仓库周围堆放易燃可燃物，并要经常清理杂物。
4. 要根据储存物的性质，按规定安装所需要的照明设备，不准随便乱拉线，安装电气设备、电加热器。
5. 电闸要设总闸、分闸，并应将电闸安装在室内，工作结束应立即拉下电闸。
6. 禁止在库内动明火，如需要用火，必须经保卫处，总务处等有关部门批准，并采取安全措施。
7. 不准在库内住人，无关人员禁止入库。
8. 管理人员对消防用水地点，必须十分清楚，要经常保持道路畅通，要会报警、会使用、保养灭火器。

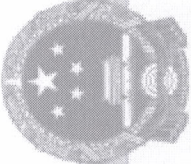
九、管理制度

1. 坚守工作岗位，不得擅离职守，不做与值班无关的事项。
2. 熟悉业务，认真钻研，提高业务水平，文明值班，积极妥善地处理好职责范围内的一切业务。
3. 重大、紧急和超出职责范围内的业务，应及时地向上级领导及科主任汇报和请示，以便把工作做好。
4. 加强安全责任。
5. 维护好室内秩序。做到整洁卫生，禁止在工作时间大声喧哗，无关人员不得随意进入该科室，爱护公物，杜绝浪费。
6. 坚持批评与自我批评，团结互助，互相尊重。
7. 遇有特殊情况需换班或代班者必须主管同意，否则责任自负。

后勤库房管理员绩效考核表

工作职责与考评标准	分值	自我 考评	综合 评分
1、物料入库时，应严格执行入库手续。收料过程验数不及时、不准确，每次每项扣 5 分，未及时递交送检单给检验部门，每次扣 2 分，无验收合格单扣 1 分，数目不清扣 2 分，单据填写不准确、不完全扣 2 分，没有入库单记 0 分，发现问题不上报扣 5 分。	15		
2、准确进行进、出货盘点，建立进、出库台帐，做到帐物相符，账物出现不符的，每次扣 5 分，所有出入库账务必须准确，没有做到日清月结一次扣 2 分，月底无盘库扣 5 分，次月 3 日前无报表上报扣 5 分，单据传递不及时超过次日下班时间扣 2 分。	15		
3、库存物品摆放整齐规划有序。未按区域摆放扣 5 分，无标识卡扣 3 分，规格、型号没有填写全扣 2 分，填写不清楚扣 1 分，堆放不整齐扣 2 分。	10		
4、严格出库发料工作制度。没按“先入先出”原则发货扣 3 分，出库单或领料单无部门主管签字记 0 分，错发、少发、漏发 1 次扣 5 分。	10		
5、建立货帐控制，监控商品最低库存量，每日下班前根据库存情况，准时向采购主管上报补货申请表，每漏发一次补货申请表扣 4 分。未对库存物料做好保管并进行及时预警申报，扣 3 分。	10		
6、工作及时性，有效性。不能在 1 天内清点和上报库存现有库存数量、规格、型号扣 3 分，影响生产记 0 分。	5		
7、做好仓库管理库区、待检区、办公区等相应的安全和 5S 工作	5		
8、消防、防盗、防火、防水、防潮湿工作做得差，每缺一项或检查出问题扣 3 分	5		
9、完成工作的同时，善于改进，并提高原来的工作效率。	5		
10、工作态度差，配合度差、不服从领导工作分工，每次扣 5 分，情节严重的加扣 10 分。	10		
11、劳动纪律按《员工手册》内要求进行考核。	10		
绩效考核总分	100		

附件十三：中标公司营业执照复印件

		营业执照 (副本)(2-1)		 扫描市场主体身份码 了解更多登记、备案、 许可、监管信息，体 验更多应用服务。	
统一社会信用代码	91110302757704499T	名称	北京同仁物业管理有限公司	注册资本	500 万元
类型	其他有限责任公司	成立日期	2004 年 01 月 02 日	登记机关	丰台区市场监督管理局
法定代表人	曹怡然	住所	北京市北京经济技术开发区西环南路 2 号 1 幢一层 B107 室	经营范围	一般项目：物业管理；对外承包工程；票务服务（不含票务代理）；停车场服务；酒店管理；互联网销售（除销售需要许可的商品）；会议及展览服务；租赁服务（不含融资租赁服务）；机械设备租赁；建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；家政服务；花卉绿植租借与代管理；城市绿化管理；园林绿化工程施工；单用途商业预付卡代理销售；办公服务；第一类医疗器械租赁；居民日常生活服务；病人陪护服务；养老服务；医院管理。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：住宿服务【分支机构经营】；餐饮服务【分支机构经营】。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

市场主体应当于每年 1 月 1 日至 6 月 30 日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。
国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制

附件十二：中标通知书

中标通知书

北京同仁物业管理有限公司：

根据“综合维修、电工、锅炉工、话务员、后勤库房管理员、司机、司梯劳务外包”（招标编号：ZXHD25217）的招标文件和你单位于2025年07月29日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定你单位为上述项目的中标人，主要中标条件如下：

项目名称	综合维修、电工、锅炉工、话务员、后勤库房管理员、司机、司梯劳务外包
中标金额	小写金额：7,545,000.00 元 大写金额：柒佰伍拾肆万伍仟元整

请中标人在接到本中标通知书后30日内尽快联系采购人签订采购合同，在合同签订完成后2日内将采购合同的扫描件发送至我公司邮箱（zhongxinghengda422@163.com）或将合同复印件送至我公司，并及时告知我公司，以便我公司能在合同签订后5个工作日内办理保证金退还事宜。

北京中兴恒达招标有限公司

2025年08月01日

采购人：首都医科大学附属北京佑安医院
地址：北京市丰台区右安门外西头条8号
电话：010-83997501

采购代理机构：北京中兴恒达招标有限公司
地址：北京市朝阳区裕民路12号元辰大厦E1座424室
电话：010-8225 8125