

北京市大兴区妇幼保健院物业服务合同

北京市大兴区妇幼保健院物业服务合同

项目名称：北京市大兴区妇幼保健院物业管理服务采购项目

服务内容：物业服务

甲方：北京市大兴区妇幼保健院

乙方：北京兴宾健安物业管理有限公司

签署日期：2013 年 6 月 5 日

项目合同书

北京市大兴区妇幼保健院(甲方)北京市大兴区妇幼保健院物业管理服务采购项目(项目名称)中所需物业服务(采购内容)经北京市大兴区政府采购中心以项目编号:11011523210200008372-XM001招标文件在国内公开(公开/邀请)招标。经评标委员会评定北京兴宾健安物业管理有限公司(乙方)为中标/成交人。

甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分:

- a. 本合同书;
- b. 供应商确认通知书;
- c. 合同补充条款或说明;
- d. 招标文件;
- e. 投标文件等。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

三、管理项目

本合同要求提供的管理项目见招标文件第四章《采购需求》文件。

四、合同价款

本合同总价款为人民币: 叁佰壹拾玖万柒仟零壹拾贰元零捌分(小写: 3197012.08 元)。

五、付款方式

本合同的付款方式在合同特殊条款中规定。

六、合同的生效

本合同一式 6 份, 本合同经甲方、乙方双方全权代表签署且加盖单位印章后

生效。

七、合同一般条款

1. 定义

本合同的下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定，在乙方完全履行合同义务后应付给乙方的价格。

(3) “服务”系指根据合同规定乙方承担的物业管理服务的全部服务。

(4) “甲方”即北京市大兴区妇幼保健院，系指用货币换取物业管理服务的单位。

(5) “乙方”即，系指根据合同规定提供物业管理服务的具有法人资格的公司。

2. 服务标准

2.1 提供的物业管理服务标准应与招标文件的规定相一致。

2.2 若招标文件中无相应说明，则以国家及北京市有关部门最新颁布的相关行业标准及规范为准。

3. 付款方式

付款方式见合同特殊条款。

4. 质量保证及检验

4.1 乙方应按照甲方指定的时间入驻并提供物业管理服务。

4.2 如果乙方未能按时入驻和提供服务，将受到以下制裁：加收违约损失赔偿和终止合同并通知政府采购监督部门。

5. 违约赔偿

5.1 除合同第6条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间入驻和提供服

务,甲方可从应付物业管理服务费中扣除违约赔偿费,赔偿费应按每迟入驻一天,按应付物业管理服务费总价的 0.5%计收。延迟入住超过五天的,甲方可以终止合同。

6. 不可抗力

6.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震等法律法规规定的属于不可抗力的事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

6.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以传真或邮件通知另一方,并在事故发生后 14 天内,将有关部门出具的证明文件当面或用挂号信速递另一方。如果发生不可抗力影响合同履行,在不可抗力因素消除后。双方应即时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. 税费

7.1 根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担。

7.2 根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

8. 合同争议的解决

因合同履行中发生的争议,合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的,应向大兴区人民法院提起诉讼解决。

9. 违约终止合同

甲方在乙方违约的情况下,如果:

(1) 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内入驻和提供服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务,乙方在收到甲方发出的违约通知后 7 天内,或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失。甲方可向乙方发出书面通知,终止部分或全部合同。

在以上情况下，并不影响甲方向乙方提出相应的索赔。

10. 破产终止合同

10.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

11. 转让和分包

11.1 未经甲方事先书面同意，乙方不得整体转让、整体转包其应履行的合同义务。部分项目分包需征得甲方书面同意方可进行。

12. 合同修改

12.1 欲对合同条款进行任何改动，均须由甲乙双方签署书面的合同修改书。

13. 通知

13.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电子的形式发送，而另一方应以书面或电子的形式确认。

14. 计量单位

14.1 除招标文件中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

15. 适用法律

15.1 本合同按照中华人民共和国的法律进行解释。

16. 合同生效及其它

16.1 合同经甲方、乙方双方授权代表签署且加盖单位印章后开始生效。

16.2 本合同一式陆份，以中文书写，具有同等法律效力。

16.3 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，该协议将作为本合同的一个组成部分。

16.4 本合同有效期为1年，2023年06月05日至2024年06月04日终止。

八、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。

1. 定义：

(1) 甲方：本合同甲方系指：北京市大兴区妇幼保健院。

(2) 乙方：本合同乙方系指：北京兴宾健安物业管理有限公司。

(3) 现场：本合同项下需要物业管理服务的地点位于（1）北京市大兴区黄村镇兴丰大街(三段)56号，（2）榆垓镇康复部，（3）观音寺社区，（4）康复园，（5）婚前体检中心（民政局）。

办公地址：北京市大兴区黄村镇兴丰大街(三段)56号；

2. 付款方式

物业服务费按季付支付方式，甲方应于每季度结束后向乙方支付本季度物业服务费。

以上任何阶段的付款，均以甲方收到乙方提供的等额增值税发票为前提，若乙方未能及时提供增值税发票而导致付款延迟的，甲方不承担任何责任。乙方未提供发票或所提供的发票不合格的，甲方有权拒绝支付。

3. 服务标准

以招标文件的规定为准，招标文件没有规定的，以国家及北京市有关行业规定为准。

4. 质量保证及检验

按招标文件规定的标准联合验收。

5. 甲乙双方的权利义务

5.1 甲方权利义务

5.1.1 维护自身及物业使用人的合法利益；

5.1.2 审定乙方提出的本物业项目的物业管理制度，监督、检查乙方的合同执行情况，协助乙方做好物业管理和宣传教育；

5.1.3 甲方应依据本合同及时、足额向乙方支付物业管理费用；

5.1.4 在合同生效后甲方无偿提供一定数量的物业用房（乙方管理用房和必要的值班用房），在合同有效期内由乙方无偿使用，在合同生效后向乙方提供一定数量的分机电话号码供管理服务使用；

5.1.5 负责提供物业管理所需全部图纸、资料；

5.1.6 需装饰装修办公用房时，甲方审批装修方案后通知乙方，以便乙方与施工单位签订《施工安全协议书》并在施工期间代甲方实施有效监督；

5.1.7 甲方需要乙方配合的重要活动，内部涉及物业管理的重大变动和相关信息，应提前向乙方通报；

5.1.8 监督所属人员和本物业使用人遵守大楼物业管理制度；

5.1.9 甲方对乙方本项目财务有知情权和监督权；

5.1.10 甲方有权要求乙方更换达不到要求的工作人员；

5.1.11 甲方为本合同唯一的委托方；若本物业的使用人要求乙方提供本合同约定以外的物业管理服务要求的，须由甲乙双方协商解决。

5.1.12 甲方有权委托乙方对本办公区保安管理工作进行日常监督、检查工作。

5.2 乙方权利义务：

5.2.1 乙方依据本合同及附件，对大楼实施物业管理和服务；

5.2.2 根据有关法规和政策，结合实际情况，制定本物业的物业管理制度，经甲方审核批准后实施；

5.2.3 本物业项目的所有支出费用要真实透明，并随时接受甲方的监督和审计部门的审计；

5.2.4 经甲方许可，乙方可以委托专业公司承担本物业的专项管理和物业服务业务，但不得将本物业的整体管理责任转让给第三方；

5.2.5 根据物业服务合同向甲方收取物业管理费用；

5.2.6 不得占用本物业的共用部位、共用设施设备或改变其使用功能；如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，需经甲方同意后实施；

5.2.7 乙方负责制定本物业的房屋和设备设施大、中修计划，并报甲方。若甲方委托乙方，乙方负责组织实施，费用另行支付；

5.2.8 建立健全本物业的物业管理档案资料，本合同终止时，乙方必须保证委托管理事项的良好状态并向甲方移交全部完整的管理用房和设备，以及物业管理的全部档案资料；

5.2.9 未经甲方许可，不得自行接待与本项目管理工作无关的参观或向第三方介绍甲方情况；

5.2.10 确保本物业项目的项目经理坚守工作岗位。若项目经理请假离岗3天以上（含），必须报甲方同意并指定相应的项目负责人；

5.2.11 本业务项目经理不得擅自更换。如需更换，须经甲方面试同意后方可上岗；

5.2.12 乙方所有工作人员按国家规定的相关社会保险、住房公积金均由乙方为其缴纳；

5.2.13 乙方工作人员工作时间统一着装，并实行挂牌服务；

5.2.14 乙方招用物业服务人员，应最大限度的招用具有大兴区本地户口的工作人员，并在同等条件下优先录用。甲方应积极予以协调乙方与大兴区劳动部门之间的相关工作；

5.2.15 乙方负责对所服务办公区内的安全生产、消防工作、文明施工、清洁生产方面的管理，并定期组织开展安全检查，及时整改事故隐患；

5.2.16 乙方制定所服务办公区应急救援预案并组织物业服务人员进行学习、演练。

5.2.17 乙方所有人员均是乙方员工，与甲方无关，甲方如因乙方工作人员提起劳动仲裁遭受任何损失的，乙方均应当承担甲方受到的损失，包括但不限于：

诉讼费、律师费等费用。

5.2.18 如因乙方工作人员导致第三方受到伤害或者损失的，由乙方承担全部责任，甲方因此遭受损失或者索赔的，由乙方负责赔偿，赔偿范围包括但不限于：诉讼费、律师费等费用。

5.2.19 乙方委派的人员应当身体健康、没有刑事案底，需要职业资质的应当执证上岗。

6. 违约赔偿

6.1 合同履行期间若发生火灾责任事故或其他事故，若属于乙方管理不善而直接导致事故发生的，乙方应承担相应损失，并且甲方有权乙方物业服务费用年合同价款扣减 1%-30%的违约金。发生重大火灾或者其他重大事故的，甲方有权解除合同。

6.2 合同履行期间若甲方财产发生失盗事件，若属于乙方管理不善，乙方应承担直接损失，并且甲方有权根据公安部门鉴定的失窃事件性质（治安案件、轻微刑事案件或重大刑事案件）分别从乙方当期应付物业管理费扣减 1%至 30%的违约金。若失窃事件属于重大刑事案件的，甲方有权终止合同。

6.3 乙方对本合同所指物业管理、服务项目的各项承诺指标均须兑现。每年度内，每有一项指标未能兑现，甲方有权要求乙方限期整改（设备的维护维修整改期限按专业或行业相关标准确定），乙方逾期未整改的，每项不达标，甲方有权从物业服务费用年合同价款的 5%作为违约金（火灾和失窃除外），如有多项不达标，累计扣减不超过物业服务费用年合同价款的 30%。

7. 物业费用不包含以下 8 项费用：

- （1）房屋建筑折旧费和维修基金；
- （2）设备设施的中修费、大修费、扩建费、更换费、设备更新改造费；
- （3）水、电、气、供暖费、通讯费、有线电视费、电缆代维护费；
- （4）委托方自用办公设备设施、器具维修养护费；

- (5) 大楼会议用设备设施及用品;
- (6) 大楼财产保险费;
- (7) 特殊会议服务和特定情况的布置费;
- (8) 委托方自用设施 (包括: 分类垃圾桶、纸篓、直立烟缸、标识牌、皂液盒、纸架、防尘 (滑) 垫、告示牌、茶水桶等)。

8. 榆垡康复部大楼设备设施维修费用, 单批、单次、单件支出费用在 500 元以下的 (含), 由物业方支付, 500 元以上的, 由委托方支付, 北京市大兴区妇幼保健院本部设备设施维修费由委托方支付, 北京市大兴区妇幼保健院本部和榆垡康复部电梯设备维修保养、空调设备维修保养、防雷设施维修保养、高压配电箱维修保养及耐压试验、监控设备维保 消电检检测、消防报警系统设备维保、弱电系统、分类垃圾清运、电开水器维修保养、厨房设备维修保养等由委托方自行委托维保方管理, 以上根据实际情况可能有适当变动, 以现场为准。

9. 附件一: 物业服务项目内容及要求

附件二: 服务人员配备

附件三: 物业质量考核检查标准

甲 方: 北京市大兴区妇幼保健院

名 称: (印章)

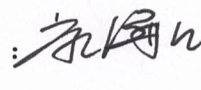
全权代表 (签字): 

日 期: 2023.6.5

地址: 北京市大兴区兴丰大街三段 56 号

乙 方: 北京兴宾健安物业管理有限公司

名 称: (印章)

全权代表 (签字): 

日 期: 2023.6.5

地址: 北京市大兴区黄村镇兴丰大街三段

118 号综合楼 1 号

电 话: 010-69252081-8058

电 话: 010-69265827

开户银行: 中国银行大兴支行

开户银行: 中国工商银行股份有限公

账 号: 322056009699

司北京大兴支行
账 号: 0200011409024696617

附件一：物业服务项目内容及要求

一、服务内容

- 1、医院南楼、北楼办公区及榆堡康复部内外场的卫生保洁和生活垃圾、非医疗垃圾、医疗垃圾的收集；
- 2、院内绿化养护（负责浇水、修剪草坪绿植）
- 3、保洁人员每天早 6 点 30 分前到岗，晚 17 点 30 分下班。
- 4、分诊服务。
- 5、工程维修服务。
- 6、司梯服务。
- 7、护理服务。

二、人员要求

- 1、保洁具备初中以上文化程度，18-55 岁之间，身体健康，男、女均可。
- 2、预检分诊人员要求：女性、40 岁以下，初中以上文化程度。（经医院培训后上岗）
- 3、电工人员要求：男性，50 岁以下、初中以上文化程度、具有高压电工专业资格证。
- 4、康复部工程维修人员要求：男性，50 岁以下、初中以上文化程度、具有低压电工专业资格证。

三、服务要求

（一）管理要求和员工素质基本要求

1. 乙方管理要求：需具备承担医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。
2. 员工基本素质要求
 - 1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。
 - 2、行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。
 - 3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

4、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

（二）具体服务区域保洁要求

1. 大厅

1、日常设专人进行全天保洁，巡回牵尘，对地面进行特殊作业，保洁时加入牵尘剂推地，达到地面光亮，墩布每日进行消毒；

2、每天保持地面无杂物、无尘土、无水渍、明亮洁净；

3、大厅内公共设施摆放规范，每日做到多次擦拭除尘，保持无污迹、无尘土；

4、门框、门套、门面、窗台、扶手擦拭无灰尘，插座、开关、灯箱、指示牌无污垢；

5、定期对能用清洁机清洁的地面，用多功能清洁剂清洗、保养一次。

2. 门厅及楼道

1、日常设专人进行保洁，巡回牵尘，保持地面无痰迹、无水渍、无杂物，用牵尘器加入牵尘剂牵尘，达到地面光亮，定期加入防滑剂；

2、墩地时加入多功能清洁剂进行作业，保持洁净无污迹；

3、垃圾桶进行日常倾倒，刷洗时加入消毒剂进行处理；

4、灭火器箱表面进行日常擦拭，各楼层门、门框保持干净无灰尘；

5、踢脚板、墙壁、天花板进行日常保洁，做到洁净无污迹，特殊设施进行特殊处理；

6、插座、开关、灯箱、指示牌无污垢。

3. 楼梯及消防通道

1、保持各层楼梯平台无杂物，地面洁净；

2、保持各层踏步台面干净，做到无杂物；

3、保持楼梯扶手无尘土，窗台干净，玻璃加入玻璃光亮剂擦拭，达到玻璃光亮，除静电；

4、保持楼梯两侧墙面洁净，污脏处及时处理；

5、插座、开关、指示牌无污垢、无灰尘。

3. 卫生间

- 1、地面保持干净，无污渍、无杂物，进行日常保洁；
- 2、便池、水池、洗手池进行日常刷洗，作业时加入卫生清洁剂、除锈剂、卫生芳香剂、除垢剂、洁厕剂达到无异味、无水锈、无便迹、无水渍、无污垢。镜面、台面、玻璃随时清洁无水痕；
- 3、门窗、玻璃隔板进行日常擦拭无污垢；
- 4、脏物、杂物做到及时清理，水池保持清洁无杂物。

4. 病区、病房

- 1、每天对室内地面清扫、拖洗，保持地面无水渍、无污垢、无杂物。墩布每日进行消毒处理；
- 2、每天对窗台、床头柜、床脚、床头、床尾、多功能治疗带、凳进行擦拭；
- 3、每天对室内一次性医疗物品、抛弃物及时处理；
- 4、每天对室内医源性垃圾集中处理。与医护人员做好交接，严防丢失、泄露；
- 5、每天对室内洗手池按时保洁，水龙头擦拭无水垢；
- 6、每天对公共卫生间、单卫生间地面、坐便、浴池进行保洁作业，地面、镜面清洁无水痕，患者出院后便进行消毒，有标识。

（三）卫生保洁标准

1、楼内大厅、走廊保洁标准

- (1)地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
- (2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3)照明灯具：无尘土
- (4)各房间门，通道门：无尘土、污迹
- (5)不锈钢面：污点、污渍
- (6)装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土
- (7)垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净
- (8)候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
- (9)院内自助挂号机、ATM机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾
- (10)公共区域消防栓：定期清洁、无尘土、污迹

2、公共区域及病房卫生间保洁标准

- (1)卫生间：无异味、蚊蝇
- (2)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹
- (3)洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4)水龙头：无印迹、尘土、污物
- (5)洗手池台面：无水迹、尘土、污渍
- (6)镜面：无水点、水迹、尘土、污迹
- (7)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。
- (8)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净
- (10)纸篓：污物量不超过桶体 2 / 3，内外表面洁净
- (11)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (12)顶板：无尘土、污迹
- (13)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (14)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹
- (15)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒
- (16)烘手器：无水迹、尘土、污渍
- (17)通风口定期保洁、无灰尘
- (18)洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐
- (19)保洁工具干净、摆放整齐，用完归位
- (20)设施损坏及时登记、报修
- (21)门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

3、步行梯保洁标准

- (1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物
- (2)墙面，踢脚线：无污迹、小广告
- (3)消防设备：表面无尘土、整洁
- (4)楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

4、病区保洁标准

- (1)地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

- (2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3)窗户：明亮、无积灰
- (4)天花板：无蜘蛛网、无积灰
- (5)病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍
- (6)壁柜：无积灰、污渍
- (7)灯具：无厚积尘土
- (8)患者出院后要进行终末消毒，并不得私自处理病人遗留的物品
- (9)及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟。
- (10)污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

5、会议室及行政办公区（含护士站）保洁标准：

- (1)桌椅面、窗台：无尘土、污渍
- (2)地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净
- (3)墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土
- (4)画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍
- (5)洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑
- (6)垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体 2 / 3，并保持桶体表面洁净

6、手术室、NICU保洁标准：

- (1)地面、墙面：光亮、无污渍
- (2)门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍
- (3)电话机、洗手池：清洁、无污渍
- (4)垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏
- (5)手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理
- (6)辅助间（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁
- (7)更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁

7、玻璃清洁标准：

- (1)对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2)对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(3)对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

8、庭院内外环境卫生标准

(1)院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2)院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)院内绿地花内无烟头、无落叶垃圾每日清理。

(7)院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

(8)每两周对供应室室内、窗户、地面、墙面、屋顶进行清扫。

（四）医疗垃圾站的管理

1、严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物；

2、清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

3、到科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认；

4、清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决；

5、清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢

弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物；

6、熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理；

7、贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒；

8、严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记；

9、清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒；

10、不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理；

11、不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度；

12、医疗废物的收集转运需使用信息化软件系统进行登记录入，交有资质的公司处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的记录和交接手续，留存备案，严格进行清点、检斤过称，交接凭证记录手续必须保存叁年；

13、负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生活垃圾袋（锐器盒医院提供）。

（五）综合维修

确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，零维修要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%。内容如下所示：

1、墙壁

（1）发现腻子墙面、墙角或壁纸墙面小面积损坏、开胶等，现场进行粘贴、补腻子处理。大面积损坏或污染做好记录，向招标人汇报；

(2) 检查门窗周围是否有开胶、边条裂开损毁情况，现场打胶粘贴处理，需要换边条、补腻子做好记录，向招标人汇报；

(3) 检查门窗五金件及玻璃现状，特别是拉手、锁具、闭门器是否在正常状态，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(4) 检查墙壁瓷砖、踢脚砖是否脱落，要求现场粘贴；

(5) 检查墙壁护角是否脱落缺失，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(6) 检查墙壁上的配电箱门、管井门是否在关闭位置，现场处理。

2、地面

(1) 检查地砖是否有起鼓、裂损情况，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报。

3、天花板

(1) 检查顶板是否缺失，是否平整盖严，缝隙是否匀称，是否有污迹，要求现场调整、清洁；

(2) 检查天花灯具是否有下垂脱落隐患，要求现场调整。

4、电气

(1) 检查各类灯具（含壁灯）是否齐全正常；

(2) 检查开关柜、控制柜、电机、水泵、开关面板（包括步行通道的声控开关）是否缺失，是否端正，功能是否正常，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

(3) 根据招标人指令完成一般性的强电及电话线路临时布线、插座安装等工作；

(4) 每天检查全院 USP 设备运行情况，做好设备运行记录，对机器除尘清扫。

5、给排水

(1) 检查公共区域卫生间的给水设施是否有跑冒滴漏现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求现场处理；

(2) 检查公共区域卫生间的排水设施是否有堵塞现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求及时处理疏通；

(3) 检查公共区域开水器是否正常使用，要求现场处理。需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报。

6、电话维修

(1) 市话中断线、专线及其他附件故障检修；

(2) 负责检查电话线路及科室电话跳线。

7、太阳能维护

(1) 每天进行系统排污，防止管路阻塞；排污时，只要在保证进水正常的情况下，打开排污阀门，到排污阀流出清水；

(2) 每周清除太阳集容器透明盖板上的尘埃、污垢，保持盖板的清洁以保证较高的透光率。清洗工作应在清晨或傍晚日照不强、气温较低时进行，以防止真空管被冷水击碎；

(3) 每周注意检查透明盖板是否损坏，如有破损应及时更换；

(4) 对于真空管太阳能热水器，要经常检查真空管的真空度或内玻璃管是否破碎，当真空管的钽-钛吸气剂变黑，即表明真空度以下降，需更换集热管；

(5) 真空管太阳能热水器除了清洗真空管外，还应同时清洗反射板；

(6) 巡视检查各管道、阀门、浮球阀、电磁阀、连接胶管等有无渗漏现象，如有则应及时修复；

(7) 集热器的吸热涂层若有损坏或脱落应及时修复。所有支架、管路等每年涂刷一次保护漆，以防锈蚀；

(8) 防止闷晒循环系统停止循环称为闷晒，闷晒将会造成集热器内部温度升高，损坏涂层，使箱体保温层变形、玻璃破裂等现象。造成闷晒的原因可能是循环管道堵塞；在自然循环系统中也可能是冷水供水不足，热水箱中水位低于上循环管所致；在强制循环系统中可能是由于循环泵停止工作所致；

(9) 安装有辅助热源的全天候热水系统，应定期检查辅助热源装置及换热器工作正常与否。对于辅助热源是电热管加热的，使用之前一定要确保漏电保护装置工作可靠，否则不能使用。对于热泵-太阳能供热系统，还应检查热泵压缩机和风机工作是否正常，无论哪部分出现问题都要及时排除故障；

(10) 冬季气温低于 0°C 时，平板型系统，应排空集热器内的水；安装有防冻控制系统功能的强制循环系统，则只需启动防冻系统即可，不必排空系统内的

水。

(六) 司梯运行值守服务

1. 基本素质要求:

- 1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；
- 2、行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；
- 3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有应声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；
- 4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- 5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务；
- 6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

2. 人员要求:

- 1、电梯操作技能熟练、初中以上文化程度，会使用智能手机、50岁（含）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、对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；
- 3、专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；
- 4、保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

3. 工作内容及标准

(1) 电梯运行值守服务标准:

- 1、每天开梯正式运行前，必须确认轿厢停在该层，再进入轿厢。先要空驶运行两次，检查有无异常，在确定无故障的情况下方可正式运行；
- 2、乘客呼梯后，当轿厢门打开时，司机应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外挡扶厅门，以防厅门关闭夹人；
- 3、文明服务，主动询问乘客到几层，对已熟悉的乘客，可不用再询问；
- 4、电梯到达目的楼层后，司机报“**层到了，请慢走”，同时打开轿厢门，

用手挡扶轿门。轿厢内人数过多时，应维护秩序妥善安排，分批搭乘，以免超载发生危险；

5、轿厢外候梯人数过多时，应按疫情防控要求，做好人员引导工作，分批搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况；

6、电梯装运大件物品时，应开启备用梯，并要求其做好电梯防护工作；

7、严格交接班制度，认真填写《电梯运行记录》。如下一班司机未按时接班，当班司机除向上级报告外，要坚守岗位，在无人接替的前提下不得离岗；

8、根据项目处要求每天早、晚上下班之前全面清理轿厢内卫生，擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面，白天随时清理。参照《室内公共区域清洁作业规程》；

9、每日工作结束后，要将轿厢停在基站，将轿厢内“有司机/无司机”开关或钥匙转到有司机位置，再关闭灯和风扇，最后再关基层钥匙开关；

10、负责轿厢内的消毒及安全工作；

（2）电梯运行无人值守服务标准：

1、保证每日电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

2、根据医院院感科和项目要求每天四次对电梯轿厢进行全面和消毒，用湿纸巾（含酒精）擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面（含氯消毒液）并做记录，白天随时清理。参照《电梯消毒管理制度》；

3、根据医院院感科和项目要求，保证电梯轿厢内、外抽纸、手消毒的正常使用，白天随时更换并对电梯轿厢内进行垃圾清理；

4、专人巡视保障电梯轿厢的整洁、干净，并按时消毒，有问题或不安全隐患及时上报技术人员，确保电梯在安全的环境中达到安全运行的目的。

（三）、电梯报修服务标准：

1、发现电梯不正常现象和安全隐患时，应及时用电话通知电梯维修人员处理，并做好报修记录；

2、配合维修人员修理电梯时，接受维修人员的统一指挥，对指挥人员下达的操作指令，必须应答并复述后再操纵电梯。

（七）护理工作

1. 服务内容

1、提前十分钟上岗，仪表端庄、佩戴胸卡上岗；

- 2、对待病人如亲人，态度和蔼，工作热情周到、耐心细致，坚守岗位，做到仪表端庄、整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；
- 3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；
- 4、认真执行医院及科室各项规章制度；
- 5、维护医院、病人利益，不参与及制造医患纠纷；
- 6、按要求贴化验单并及时送检，做好登记工作；
- 7、接送病人外出检查、治疗，保障病人安全（重病人有家属和医生、护士跟随）；
- 8、及时预约各种检查单，按时拿取各种检查结果，并送到医生办公室，做好登记；
- 9、及时到药房取药，贵重药品检查是否完好，做好记录，与科室护士交接好；
- 10、负责三室（处置室、换药室、治疗室）卫生和库房卫生，干净整洁，达到护理标准；
- 11、同事之间互助协作，听从护士长和主班临时指派工作。

2. 基本素质要求

- 1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；
- 2、行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；
- 3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；
- 4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- 5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为病患提供主动热情的服务。
- 6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

（二）人员要求：

- 1、护理员，男女均可，初中及以上文化程度，会使用智能手机、年龄 18-55（含）会使用智能手机，身体健康。

（八）分诊服务

1. 服务内容

- 1、患者就医引导、咨询、护送等工作；
- 2、维持门诊大厅及候诊区域秩序；
- 3、参与大厅内突发事件的抢救工作；
- 4、指导、协助患者使用各种自助机，打印纸的安装；
- 5、自助机发生吞卡、充值失败等情况时，负责协助指导患者办理相关手续，自助机发生故障时报修并填写自助及维护记录等；
- 6、相互协作完成科室交办各项工作。

2. 服务要求

- 1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；
- 2、行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；
- 3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；
- 4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- 5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为咨询患者人员提供主动热情的服务；
- 6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。
7. 导医要求、初中以上文化程度、会使用智能手机、45岁（含）以下女性优先，身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客；
8. 对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；
9. 专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；
10. 服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

3. 服务标准

1、熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；

2、着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一；

3、站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

4、走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

5、礼仪：

(1) 对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

(2) 礼貌用语：“您好”“对不起”“打扰了”“不客气”“您慢走”；

(3) 解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

(4) 患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

(5) 见到上级主动问好；

(6) 主动服务不方便的病人。

附件二：服务人员配备

序号	配置地址	配置位置	配置岗位	配置人数	工作内容	工作时间
1	主楼	一层	预检分诊	1	负责门诊的预检分诊，保障病人秩序就医	7:00-18:00
			保洁班长	1	负责日常工作	7:00-18:00
			保洁员	4	负责保洁大厅、各科室、卫生间等	6:30-17:30
		二层	保洁员	2	负责保洁公区、20间病房等	6:30-17:30
		三层	保洁员	2	负责保洁公区、22间病房等	6:30-17:30
		四层	保洁员	2	负责保洁公区、23间病房等	6:30-17:30
		五层	保洁员	1	负责保洁公区、手术室等	6:30-17:30
		电梯工		2	负责控制电梯，接送医患人员有序乘梯	7:00-18:00
		垃圾分类		1	负责垃圾站日常垃圾分类	6:30-17:30
		小计		16人	-	
2	新楼	一层	预检分诊	1	负责门诊的预检分诊，保障病人秩序就医	7:00-18:00
			保洁员	5	负责保洁大厅、各科室、康复室、理疗室、卫生间等	6:30-17:30
		二层	保洁员	2		6:30-17:30
		三层	保洁员	2		6:30-17:30
		四层	保洁员	1		6:30-17:30
		电梯工		3	负责控制电梯，接送医患人员有序乘梯	7:00-22:00
		新老楼	高压电工	1	负责本院日常维修及配电室值班	7:00-17:30
			南楼行政办公代送病理	1	负责南楼行政办公区保洁，南、北楼送检病理	6:30-17:30
		护工		10	负责协助护士完成基础护理工作	6:30-17:30
		小计		26人	-	
3	榆垡儿童康复部	1层	保洁员	1人	负责保洁公区、水疗教室、感官教室、悬吊教室、接待室、音乐律动室、餐厅、卫生间	07:30-11:30 13:30-17:00 周日休息
		2层		1人	负责公区、运动治疗室、游戏治疗室、作业治疗室、心理评估室、沙盘游戏室、引导式教育、中医推拿、言语治疗室、多感官教室、理疗室、卫生间	
		3层		1人	负责公区、个训室、语音游戏室、音乐治疗室、团体游戏室、学前融合班、DIY教室、情景模拟教室、言语治疗室、结构化教室、社交游戏教室	
		4层		1人	负责公区、康复评估室、护士站（收费）、病房、办公室	
	榆垡儿童康复部		工程维修	2人	负责楼内零维修、日常共用设备设施运行维护	-

	屋面绿化面积（估算）		300 平方米	
	小计	6 人	-	
4	外围保洁	1	负责本院内及门前三包内环境卫生	6:30-17:30
	康复园	1	负责康复园区域卫生	7:30-17:00
	医疗垃圾	1	负责院内医疗垃圾收集和医疗垃圾站点卫生	7:30-17:30
	观音寺社区、民政	1	负责 2 个区域的保洁工作	7:30-17:00
	观音寺社区预检分诊	1	负责门诊的预检分诊，保障病人秩序就医	7:00-18:00
	小计	5 人	-	
	合计	53 人	-	

附件三：物业质量考核检查标准

一、考核目的：

以满足医护人员、患者满意，确保医护人员及患者的要求得到满足，不断提高服务质量及内部管理水平，达到规范化管理的目的。

二、考核频率：

1、临时抽查。医院主管部门对物业服务的工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改。

2、定期检查。医院主管部门每月对物业公司管理情况进行检查，重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实等情况。

3、季度考核。每季度进行一次综合考评，以医院主管部门的满意度及每月计分平均分值为主要衡量指标。

三、考核方式：

本项目所承接服务内容为保洁管理服务，定期检查以打分的方式进行，季度考核以相关部门满意度调查测评的方式进行。

四、考核办法：

（一）每月对各项服务内容的考核实行计分的方式，计分主要依据物业管理工作的标准及各项质量考核表。此外，凡出现以下情况予以扣分。

1、被医院主管部门抽查发现存在管理漏洞，并下达整改通知单的，每次扣1—2分；

2、存在突出管理问题，被通报批评的，每次扣2—3分；

3、被投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣1—2分。

（二）考核实行每季度综合考评，以每月的计分平均分值和每季度的满意度测评综合结果作为结算物业管理服务费的依据。

1、每月计分平均分值及综合满意度得分85（含）分以上的，支付下季度97%的物业管理费，3%的尾款作为季度服务质量保证金，在下次考核合格后支付物业管理费时归还。

2、每月计分平均分值及综合满意度得分在85分以下的，每降低1分，扣款2000元，以此类推。

3、每月计分平均分值及综合满意度得分60（含）分以下的，为考核不合

格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或考核不合格两次以上，甲方有权提前终止合同。

物业服务质量考核表（100 分）

考核月份： 年 月

考核内容	考核标准	项目分值	得分
仪表仪容 行为举止	着工装挂牌上岗，语言文明、行为规范，待人有礼貌。 工作期间不吸烟、不饮酒，不大声喧哗，不做与工作无关的事。	5 分	
服务态度 劳动纪律	遵守服务规范，按时到岗，不脱岗。 遵守医院及使用部门规章制度、工作流程。 与使用部门沟通顺畅、和谐共处，无“生、冷、硬、顶、推、拖”等现象。 工作区域不遗漏，保洁工具按要求放置在安全区域。 对待患者态度和蔼，无侮辱、不耐烦、催促性言语，耐心解答患者及家属提问。	5 分	
工作质量	门诊及病房地面、床档、床下、凳子、床头柜、门窗（室内侧）及窗台每日全面擦拭、清洁，无灰尘。	8 分	
	阳台、厕所每日全面擦拭、清洁，特殊情况及时清洁；出院病人的病床、凳子、壁橱、床头柜及时予以清洁。	8 分	
	门诊诊室、病房、走廊及其他有关室内地面用湿式清扫，每日至少上、下午各两次，有污迹随时清除。拖把及消毒符合院感要求。	8 分	
	各室的垃圾袋，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数（垃圾满及时倾倒），医疗垃圾一律用专用袋包装。生活垃圾与医疗垃圾各有专人分开转运。	8 分	
	医生办公室、护士站、检查室、处置室、病室的家具每日全面擦拭 1—2 次（负责表面，医疗器械及桌面物品不能动），有污渍或需要时随时清洁。（护理上有特殊要求的除外）	8 分	
	院区地面干净整洁无杂物；及时清理积水、积雪；防雨棚表面无明显污迹；排水沟通畅无杂物；绿地干净无杂物；垃圾及时清运，垃圾桶干净无污渍。	8 分	
	医生、护士值班室、主任办公室、活动室、示教室每日全面清扫一次。有加床的房间按病房一样保洁。	8 分	
	病房及走廊墙壁每周擦拭至少一次，有污迹及时擦净。	8 分	
	室内所有玻璃窗（室内侧）、灯管每月擦拭清洁一次。	8 分	
	南楼、北楼电梯员分别保证 10 个、15 个小时在岗服务	8 分	
管理质量	管理制度执行到位，各项记录齐全。 是否定期与使用部门、医院管理部门沟通工作，及时处理投诉及整改情况。 岗位设置、人员配备合理，培训、检查是否到位。	10 分	
合计			