

鄂托克旗第二人民医院物业服务管理合同 (ZW-2025)

甲方：鄂托克旗第二人民医院

乙方：鄂托克旗家朋劳务服务有限责任公司

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，并严格遵循协议供货项目谈判文件、竞标文件、采购结果公告中的相关规定，甲乙双方在签订政府采购合同的基础上，签订本鄂托克旗第二人民医院物业服务管理合同，并共同遵守。

一、服务项目基本情况

物业名称：鄂托克旗第二人民医院

物业类型：医院类

位置：鄂托克旗棋盘井镇生态园北门

建筑面积：约 26000 平方米

二、服务内容

1、医院负责提供调度中心场地，中标物业公司提供打造高端调度中心的软、硬件配备。

2、根据服务内容，从事物业管理服务活动的所有工具及设施设备均由物业公司提供。

3、为了保障我院的医废运转工作，需配备 2 台医废转运车。

保洁服务（含四害消杀、生活垃圾收集清运至暂存点、医疗垃圾收集清运至暂存点、各区域玻璃幕清洁每年一次；各区域空调外机每年清洗一次；年前负责各区域的玻璃擦拭一次；至少每季度对机房地面、设施设备彻底清洁、清扫卫生一次，保持室内干净整洁；电梯轿厢每日清洁）、绿化服务（负责院内花草的浇水、施肥、低矮绿植的修剪，其中：绿化所需的小型工具、设备由乙方负责，补种植被、肥料由甲方提供，不负责植被成活率）、秩序维护服务、工程维修服务、电梯、消防设施设备运维服务、导医导诊服务、被服洗涤服务、其他零星事务处理等，乙方需满足投标文件内所有服务内容，并严格履行服务承诺及服务条款。

三、合同金额

合同金额为人民币 1338000 元/年，（大写：壹佰叁拾叁万捌仟元整）。

四、付款方式及服务期限

（一）付款方式：每月根据考核结果进行结算，同时付款前物业公司需提供增值税或者普通发票。

（二）服务期限：2025 年 10 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日（合同期末由业主单位对物业公司进行考核，如考核合格按中标价格继续与

服务企业签订服务合同，服务合同一年一签。如考核不合格，甲方可另行组织招标委托其他物业管理公司，并与现物业公司解除合约，终止物业管理服务）。

五、费用说明

1. 乙方须严格按照国家规定给所有的员工支付工资、加班费、福利、缴纳各种社会保险及法律法规规定的费用项目；
2. 行政办公费用（含通讯、日常耗材及办公费等）；
3. 因中标产生的相关材料、工具、服装及其他费用；
4. 因管理不善，提供服务人员措施不当造成财产损失或人身损害而产生的维修、赔偿等相关费用；
5. 法定税费；
6. 合同签订后，工程维修所需工具由乙方提供，日常维修中使用的维修物料由甲方负责提供；超出物业工程维修服务范围内的各种大中型维修、新增线路改造、高空作业所产生的人工、耗材、维修等费用由甲方另行支付。
7. 物业办公用房、开展物业相关工作需要的水、电等便利条件由甲方免费提供；

六、服务人员配置要求

需配置项目经理 1 人，须持有物业项目经理证和作业人员安全管理证，身体健康，有较强的领导组织能力和协调能力；保洁主管 1 人，身体健康，有相关岗位工作经验；工程主管 1 人，身体健康，有相关岗位工作经验；保洁员 19 人，身体健康，有相关岗位工作经验；秩序维护员 6 人（需持有保安证）；消防控制室值班员 6 人（须持有中级消防设施操作员证），身体健康，持证上岗、有相关岗位工作经验；工程维修人员 2 人，身体健康，有相关岗位工作经验，要求男性，身体健康，技术全面，持特种作业电工证 2 名和压力容器作业证上岗 1 名、有相关岗位工作经验；洗衣工 3 人，身体健康，需持有特种设备锅炉水处理证及锅炉作业证，有相关岗位工作经验；物业服务工作人员共计 39 人，人员配置如下：

序号	职务	岗位	人员配置
1	管理人员	项目经理	1
2		环境主管	1
3		工程主管	1
4	保洁员	急诊	1
5		门诊儿科	1
6		门诊大厅	1

7		门诊二楼（蒙医科）	1
8		门诊二楼（妇科门诊）	1
9		三楼行政区	1
10		住院部一楼西区体检科	1
11		供应科+电梯	1
12		住院部二楼外科	2
13		住院部三楼妇产科	2
14		住院部四楼内科	2
15		住院部五楼手术室、ICU、介入导管室	1
16		住院部六楼胃镜室、血液透析室、内三科病房 感染楼、发热门诊、PCR 实验室、心身医学科、核磁共振室、高压氧舱	1
17			
18			
19		生活楼	1
20		洗衣工	洗衣房
21	工程人员	工程维修人员	2
22	秩序维护员	消防监控员	6
23		秩序维护员	6
合 计			39
备注：严格按照合同要求保证岗位人数，不得聘用兼职人员，不得减少人数，降低岗位招聘标准，岗位人员如有缺失，乙方应在第一时间招聘人员补齐岗位人数（招聘时长不得超过 10 日）。			

七、服务要求及标准

总体目标

医院物业管理工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保医院服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

保洁服务目标及要求：

（一）保洁服务目标：

综合楼、生活楼、感染性疾病科、发热门诊、血液透析室、电梯厅、通道走廊清洁标准

①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3 米以下手摸无明

显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

⑩楼顶清洁杂物，每月一次，如实际情况垃圾更多，可增加打扫频次。

（二）卫生间清洁标准：

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

③水龙头：无任何污垢，洁净。

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

⑥小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

⑦大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

⑧纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日清倒保持外表干净。

⑨隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

（三）住院部房间清洁标准：

①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

②墙壁：无尘土、污迹。

③门：无尘土、污迹、拉手洁净。

④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑤拉手洁净；随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。

⑥灯具：无尘土、污迹。

⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

（四）楼梯：

①临床区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于 2 次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。

②手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

③墙面，地面，灯罩等每月彻底清洗一次，具体可以依据实际情况而定。

④垃圾分类工作附合国家及当地相关政策要求。

⑤负责洗衣房日常病区内被服工作服分类清洗，以及洗衣房洗涤耗材的供应（如漂白剂、洗衣粉、强力去污剂等）。

⑥各类垃圾收集、暂存，垃圾分类服务及运送服务

（五）服务内容

1. 根据《医疗废弃物管理条例》、《医疗废弃物处理办法》、《固体废物污染环境防治法》、《强化危险废物监管和利用处置能力改革实施方案》以及《危险废物贮存污染控制标准》等相关文件和规定，负责医院医疗废弃物的收集、运送和装车等院内医疗废弃物收集管理工作；

2. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定管理制度；

3. 根据相关规定负责从废弃物产生地收集、运送至暂存地，暂存地安排专人负责消毒登记、交接等日常工作；

4. 制定各岗位职责、流程及操作规程，定时收集规范运送，确保医疗废弃物密封、无遗洒、经称重、登记并按制定路线运至制定暂存地；

5. 确保在医疗废弃物处理的整体工作中，在各环节上无漏登、遗漏及二次污染现象；

6. 做好员工的自身防护及定期体检工作。

7. 乙方提供收集生活垃圾袋及转运人员的个人防护用品、消毒工具、消毒剂等日常用品。

（六）工作标准

1. 生活垃圾的处理：

（1）楼内保洁人员在清理垃圾时，少量的垃圾可倒入垃圾桶内，量大的垃圾应直接运送到指定垃圾中转站内；

（2）外场保洁人员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾桶内；下列情况下，禁止直接倒入垃圾桶内：没有容器装盛的流质垃圾；大件垃圾；一次能把垃圾桶装满的垃圾；清洁沙井内的垃圾；其他不宜装进垃圾桶内的垃圾。

2. 垃圾桶的清理：

（1）垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的2/3；

（2）回收垃圾桶内垃圾时，应先将垃圾桶内的胶袋提出放进垃圾车内，再重新铺好新的垃圾袋；

(3) 铺垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷5cm折贴在垃圾桶外沿，再盖紧垃圾桶盖；

(4) 将回收的垃圾运送到垃圾中转站存放；

(5) 将电池、灯管等特殊废弃物单独存放。

3. 医疗垃圾暂存点的卫生标准：

(1) 地面无散落垃圾、无污水、污渍；

(2) 墙面无粘附物，无明显污迹；

(3) 垃圾做到日产日清；

(4) 垃圾集中堆放指定点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾；

(5) 可作废品回收的垃圾应另行存放；

(6) 垃圾站应保持清洁，定期喷洒药水，防止发生虫害；

(7) 按要求做好垃圾袋装袋。

4. 医疗垃圾的处理：

(1) 医疗垃圾的分类：

1、药物性医疗垃圾：如废弃的一次性药品、抗生素、非处方类药品等；

2、损伤性医疗垃圾：如针头、手术刀、玻璃试管等；

3、感染性医疗垃圾：如棉球签、一次性卫生用品、一次性医疗用品、传染患者的生活垃圾等；

4、病理性医疗垃圾：如诊疗过程中产生的人体废弃物和医学实验动物尸体等；

5、化学性医疗垃圾：如具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃的化学物品。

(2) 操作规范：

设专(兼)职人员管理，防止非工作人员接触医疗废物，运送人员的个人防护，在操作过程中须穿戴手套、口罩、工作服、防水围裙、防水靴等防护用品，必要时戴护目镜、隔离衣或防护服。

1、运送人员每天从医疗废物产生地点将分类包装的医疗废物按照规定的时间和路线运送至内部指定的暂时贮存地点。

2、运送人员在运送医疗废物前，应当检查包装物或者容器的标识、标签及封口是否符合要求，同时在交接本上签名，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时贮存地点。

3、运送人员在运送医疗废物时，应当防止造成包装物或容器破损和医疗废物的流失、泄漏 和扩散，运送回暂存处后，严格按照医疗废物分类管理的要求分区存放，并将打包好的医疗废物存放到周转箱内。

4、运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具，每天运送工作结束后，应当对运送工具及时进行清洁和消毒，消毒液为含氯消毒剂400-700mg/L。

5、医疗废物暂时贮存的时间不得超过2天。

6、医疗废物由物业人员负责移交给医疗废物集中处置单位处置，依照危险废物转移联单制度填写和保存转移联单，资料保存3年。

7、对暂时贮存地点（地面及墙面）、设施、及时进行每日两次的清洁和消毒处理，消毒液为含氯消毒剂400-700mg/L，空气消毒首选通风，也可用紫外线照射，每日两次，一次1小时，紫外线灯管半年监测一次，如无法正常使用，及时更换。消毒后进行登记并保存资料。

8、禁止所有工作人员转让、买卖医疗废物。禁止在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。

以上所有条款如有违反，医院有权对物业公司进行相应处罚。

9、如物业公司在收集、转运、贮存医疗废物过程中造成环境污染事故，违反相应法律法规，造成行政处罚，物业公司应承担相应经济责任。

10、物业公司负责医疗废物收集车的日常使用、维护以及所需耗材等，并由专人管理，实时监控各类医疗废物的收集情况，并将每天产生的数据及时做好登记，保证数据的准确性和完整性。

5. 医疗废物转运车操作流程：

(1) 科室将医疗废弃物收集后，分类装袋（盒），等待医废收集人员收集；

(2) 有物业派遣的专人登记收集医疗废物；

(3) 确认种类，进行称重；

(4) 医疗废弃物收集完毕后，向科室人员进行现场交接；

(5) 与科室医废责任人交接后，专职收集人员按照规定运输路线，将医废安全转运至暂存处；

(6) 医废进入暂存处；

(7) 每次清运完毕后，垃圾清运员在指定地点对医疗垃圾车进行冲洗、消毒；

(8) 每日工作结束后，对医疗垃圾车进行终末冲洗、消毒。

（九）其他

①当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染科。

②当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染科并填写登记表。

③当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

④在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。

⑤密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。

⑥如遇科室卫生员请假或者辞职换人，必须提前书面告知科室护士长。住院病区卫生员请假不得从其他住院病区调配卫生员，住院病区卫生员人员必须充足，否则从重处罚。

(十)保洁服务要求

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求
地面	地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂 1:128 稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮
墙面	每周保洁	3 米以下每周清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网
走廊扶手	每日保洁	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁，每日用消毒液 1: 50 擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂 1: 65 稀释溶液清洁玻璃，每周一次，室内玻璃循环清洁	玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹
卫生间	坐便器随时保洁	打开换气扇或窗户进行通风。 台盆、便器等放水冲洗。 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 清洗台盆及水龙头。 用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 擦拭台面和墙面四周、门等。 擦拭地面。	随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求
		点上盘香。	
电梯	每日一次	每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网
病人等候区	每日保洁	等候椅每日用全能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁，每日用 1：50 消毒剂消毒一次。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹
床单位	每日清洁一次	每日用全能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁一次	无灰
	出院后终末消毒	用 1：50 消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子。	
输液架	每日一次	每日用全能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁一次	无灰
吸顶灯具	每周一次	每日用全能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁一次	无灰
室内公共区域	每日一次	收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 清扫地面垃圾。 拖大厅、过道、走廊地面。 清洁户墙、厅柱、盆景。 擦拭窗台、窗框、木门。 擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面。 清洁天花板及灯具。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹
玻璃幕清洗	每年一次	对大楼各区域玻璃幕进行冲洗、清洁。	干净，明亮，无积尘、无污渍、胶渍、明显字迹等

（十一）维护服务目标及要求：

秩序维护服务目标。

1、安保服务的范围

消防监控室值班（持中级消防设施操作员证）上岗、门岗值班；辖区巡逻；车辆秩序维持管理；及时处置各种纠纷与扰乱医院正常秩序

的突发事件。

2、固定岗值守服务、巡逻服务、秩序维护服务

(1) 加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；

(2) 医院 24 小时固定岗，提供 24 小时不间断管控及值守工作，确保医院对外形象展示及安全防卫震慑作用；

(3) 对穿病号服出大门的人员要进行询问，没有手续的一律不得放行，对不听劝阻的要及时向安全保卫科（工作时间）或总值班（下班后和节假日）报告；

(4) 依照医院制定的应急事件处置预案，对不同性质、不能类别的突发事件进行处置应对；

(5) 突发事件发生时，迅速开展突发事件处置，及时通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置。

(6) 突发事件处置行动结束后，及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。

(7) 加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；

(8) 检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得丢失、损坏、被盗；

(9) 检查消防器材的完好，消火栓不得被遮挡，门禁系统正常启用，保持疏散通道畅通；

(10) 制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域；

(11) 清理黑护工、号贩子、医托、药贩子、流浪人员、推销人员、散发非法广告等人员；

(12) 发现偷盗、吸烟和破坏医院公物、设施等行为时要及时制止，必要时通知相关部门到现场处理；发现可疑物品时，要及时上报。

3、消防监控值班服务

(1) 24 小时双人双岗（持中级消防设施操作员证）值班，保障消防监控室设施、设备正常工作，接收到报警信息（火警、治安警）及时有效操作设备、调度安保人员处理；

(2) 保障监控系统、消防自动灭火系统、治安报警系统、运行正常，做好设备完整运行记录，出现故障或无法处理的特殊情况，及时上报主管领导同时上报安全保卫科；

(3) 每天交接班时对消防控制室设施设备进行核对、检查；

(4) 保持设备机房安全整洁；

(5) 有健全的各项规章制度包括但不限于：交接班制度。值班制度。岗位职责。故障记录及报修登记制度。调取视频监控登记制度；

(6) 有切实可行的突发事件应急预案。

4、医院交通疏导及停车场管理

(1) 维护急救通道秩序，疏导车辆出入，引导救护车车辆按指定位置有序停放，保持通道畅通，；

(2) 定时对大门前进行巡查，如发现有车辆堵塞 120 通道、患者绿色通道、消防疏散通道、大门出入口，立即通知车主进行挪车，如无法通知车主，及时拨打拖车电话进行拖车，并做好详细记录。

(3) 遇有大型活动，保障活动场地无滞留车辆，场地交通秩序保持畅通。

(4) 夜间对出入医院停车场的人员、车辆要进行询问，并做好登记；

(5) 对向外拉运物品的车辆进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行；

(十二)秩序维护服务要求

1、安保服务的要求

(1) 安保入职人员必须身体健康年龄不得超过 55 周岁；

(2) 入职安保人员必须持保安证上岗，消防监控人员必须持国家中级消防操作员证书上岗；

(3) 招聘安保人员、消防监控人员必须经医院安全保卫科面试通过后方可录用；

(4) 所有安保人员接受双重管理，主要管理由医院安全保卫科负责，物业公司协助管理；

(5) 物业分管安全的负责人、安保人员必须无条件服从医院安全保卫科领导管理；

(6) 上岗安保人员按照医院制定的物业考核管理办法，及国家相关法律法规进行日常工作，违反医院管理规定的进行日常考核，违反国家法律法规的依照相关法律法规承担相应法律后果；

(7) 物业公司严格按照制服管理相关要求配置安保人员服装，严格执行制服穿着年限更换服装标准，秩序维护员工作中所需的对讲机、警棍等执勤器材由物业公司提供；

(8) 医院交通疏导及停车场车辆指引管理，保障院内通道及 120 通道秩序通畅；

(9) 院内及楼内辖区定时巡逻，处理巡逻中遇到的各种问题；

(10) 24 小时监控室的值勤工作，保障消防监控室设施、设备正常工作，接收到报警信息（火警、治安警）及时有效操作设备、调度安保人员处理；

(11) 消防设施、设备的定期巡视、检查、测试工作，发现问题及时整改，重大问题及时上报；

(12) 配合医院安全保卫科定期组织医院员工消防培训及消防演练；

(13) 监督、配合消防维保公司进行消防设施设备维护与保养；

(14) 按时进行每日早交接班做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情及时上报；

(15) 安保人员上岗时必须按要求着装，不允许混穿制服，要求着装整洁，佩戴胸牌，按时上岗，不聊天，不干私活，坚守岗位，尽职尽责；

(16) 安全保卫科在日常安保工作中发现中标单位有不符合医院相关考核制度、上级文件要求、国家法律、法规的情况的，可记入考核项对中标单位进行考核扣款。

(17) 服务期间，中标人按照中标内服务人员保证提供足够、合格的秩序维护员，对医院提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助医院防止、抢救自然灾害对医院财产造成损害的工作，防止侵害医院财产安全的行为发生，维护医院的正常工作秩序；

(18) 严禁招聘兼职消防控制室操作员、保安员。

(19) 安保人员在从事日常安保工作中发生的人身伤亡等意外情况由中标单位负责；

2. 门急诊区域：

(1) 维持就诊秩序，待就诊结束医务人员离开后检查门窗、电器的关闭情况；

(2) 检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得丢失、损坏、被盗；

(3) 禁止闲杂人员入内，提示患者及家属保管好个人物品；

(4) 检查消防器材的完好，消防设施设备不得被挪用、遮挡，门禁系统正常启用，保持疏散通道畅通；

(5) 制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域；

(6) 清理黑护工、号贩子、医托、药贩子、流浪人员、推销人员、散发非法广告等人员；

(7) 参观照相，须经医院相关部门同意提供证明方可；

(8) 突发事件要及时发现，做相关处理，并向安全保卫科、派出所报告，事后做好记录；

(9) 如实记录、认真填写值班记录；

(10) 得知病人非正常死亡时，及时向安全保卫科、派出所及相关部门上报，并做好记录；

3. 住院楼区域

(1) 对岗位范围内区域的进行安全巡查，及时排查安全隐患；

(2) 对持大件物品进出病房楼人员要进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行；

(3) 对着病号服外出人员予以制止并报相关病区，及时做好登记；

(4) 发现偷盗、吸烟和破坏医院公物、设施等行为时要及时制止，必要时通知相关部门到现场处理；发现可疑物品时，要及时上报。

4. 探视管理

(1) 认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，检查探视证件。

(2) 负责监督和管理进入医院各类来访者的情况，禁止闲杂人员和推销员进入病区。

(3) 接待来访者时态度和蔼、有礼貌，耐心解释医院的制度，主动热情的做好咨询服务工作。主动问候“您好，请问您去哪个科室？”或“请您出示探视证”，“请您到接待室办理手续”，“谢谢合作”等，声音清晰，语气温和。对来访者主动热情，耐心细致，做到“首问负责”，有问有答，百问不厌，不说“不”字，不使用服务忌语。避免因工作与来往人员争吵；

5. 安检机值守服务

(1) 有较强安全意识和责任心，遵守国家法律法规，严格执行安检各项规章制度，服从安排，听从指挥，积极完成工作任务；

(2) 熟练掌握安检设备操作规程、检测技能等，具备识别、处理违禁物品的能力；

(3) 了解掌握突发事件处置流程，能够按照有关规定报告、处理有关事项，具备必要的自救互救等应急处置能力；

(4) 如实记录、认真填写值班记录；

(5) 交接班时填写《安检交接班记录》保障交班时设备完好，完成交接工作；

(6) 交接班内容包括：上级指示、问题及处理结果、设备情况、遗留问题、需注意事项等。交班人员在接班人员完成岗位接替后方可离岗。

6. 视频监控管理服务

(1) 24 小时值班；

(2) 监控系统运行正常，做好设备完整运行记录；

(3) 每天交接班时对消防控制室设施设备进行核对、检查；

(4) 保持设备机房安全整洁；

(5) 针对院内外人员查看或拷贝监控录像，要严格遵守、执行《监控调取制度》，必须有安全保卫科审核授权后方可调取。

(6) 有健全的各项规章制度包括但不限于：交接班制度。值班制度。岗位职责。故障记录及报修登记制度。调取视频监控登记制度；

(7) 有切实可行的突发事件应急预案。

(十三) 工程维修服务目标及要求：

1. 工程维修服务目标

(1) 负责水、电、暖、门锁及其他公共设施的日常维修维护服务；不含专业人员维保的医疗设备。各项维修做到及时响应，及时处理；配合信息科对院内改造的网线、电话线等线路的打孔、穿线，以及线槽、面板的安装。

(2) 负责房屋日常小修，包括墙面、地面、屋面、楼梯间、走廊等；

(3) 负责医院配电室高、低压设施的停送电，日常环境、设备清洁，工作记录等。

(4) 维修时间要求：自接到维修信息，在无特殊情况下，15 分钟之内到场进行维修。如不能及时到场，维修人员应与上报人员沟通并得到谅解；

(5) 维修质量要求：保证维修合格率达到 95%以上，如不能完成维修，应与上报人员沟通，解释；

(6) 应急事件处理：随时做好突发事件的抢修和应急维修工作的准备，做到应急抢险的关键配件齐全，保证应急抢修工作高效、快捷；

(7) 建立 24 小时房屋、水、电报修服务，房屋、水、电零修及时率达 98%以上，零修合格率达 95%，并建立回访制度和回访记录；

(8) 电气：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等保证各种电气设施和元件的完好；

(9) 供水系统：供水系统的保养，设施跑、漏水的止水和修补，水阀、便器具、管道的检修和更换，每日对水泵房、七层水箱的水位、水路运行情况至少需查一次，并作好记录。

(10) 设备：各种机械设备和电器设备的简单修复。如：病床万向轮、病床护栏、电热水器、空调防尘网定期清洁、供电开关、盘柜、

窗帘等；

(11) 经常性（每月不少于四次及法定重要节日前）对房屋及附属建筑设备进行巡查，发现问题及时处理，保证用户的安全正常使用，并作好书面巡查记录。

(12) 做好工程维修、水电暖维修、电力设备故障维修等巡查巡检记录，并将维修巡检记录完善存档。

(13) 负责医院配电室日常巡查维护、完善电力供应应急预案，遇到突发停电要确保保电供电方案实施，做好配电供应以及备用发电机组电力设备巡检巡查记录，检查备用发电机组是否处于备用状态，电池组是否电力充足，以保障院内电力设备正常稳定运行。

(14) 负责建立制氧机、电梯、锅炉的应急预案、各项记录、操作流程等存档以备相关部门检查。

(十四)工程维修服务要求、目标、范围

1. 工程维修人员负责全院的水、电、暖等全部维修工作，自接到维修信息，在无特殊情况下，15分钟之内到场进行维修。做到小修当时解决，大修不超过24小时解决，超出维修时限、超出维修能力的及时向主管领导汇报处理；如不能及时到场，维修人员应与上报人员沟通并得到谅解。

2. 由院内签订第三方专业人员维保的设施、设备，需要物业部门配合维修的要无条件积极配合维修，各项维修做到及时响应。

3. 室内、外照明日常维护、维修；亮化灯按时开关；

4. 强电系统的变压器、变电柜、输电线路的日常巡视、维护、保养；

5. 供暖管道滤网清洗、供暖季暖气的排查、维修；

6. 医院氧气站的日常运行、巡查、简单维修；

7. 实验室污水处理系统、PCR实验室污水处理站的日常维护、巡查，使用消毒药剂由甲方提供；

8. 医院总污水站的日常巡查、监督；

9. 生活水泵房、七层水箱加压站的日常维护、保养及一年一次清洗；每日对水泵房、七层水箱的水位、水路运行情况至少需查一次，并作好记录。

10. 不负责房屋的承重结构(包括医院的基础、承重墙体、梁柱、楼盖等)、屋顶、外墙面(包括非承重结构的分户墙外墙面)；

11. 工程维修所需工具由乙方提供，日常维修中使用的维修物料由甲方负责提供；

12. 超出物业工程维修服务范围内的各种大中型维修、新增线路

改造、高空作业所产生的人工、耗材、维修等费用由甲方支付；

13. 保证维修合格率达到 95%以上，如不能完成维修，应与上报人员沟通，解释。

14. 随时做好突发事件的抢修和应急维修工作的准备，做到应急抢险的关键配件齐全，保证应急抢修工作高效、快捷。

15. 工程维修人员在我院进行的一切巡查、维修、保养工作中，发生任的安全事故、人身伤亡等情况由乙方负责；

设施设备运维目标及要求：

1. 由物业公司对院内消防设施设备进行定期巡查巡检，同时做好运行记录，并按照中华人民共和国消防法法律法规制定工作安排及实施计划，以确保消防设施设备正常稳定运行，消防设施设备出现故障需在第一时间上报医院或医院签订的第三方消防维保公司进行抢修恢复。

2. 物业公司负责电梯的日常巡查，发现问题及时与医院上报或电梯维保公司上报维修，及时解决问题，杜绝电梯故障运行。

3. 负责医院氧气站、污水处理站的日常运行管理工作。

被服洗涤服务、甲方委派的其他零星事务处理目标及要求：

1. 负责医院洗衣房工作，对医院需要洗涤的被服进行分类清洗，洗涤消耗品由乙方负责；

2. 负责节假日布置、零星物品搬运等甲方委派的其他零星事务处理。

绿化服务目标及要求：

1、园林绿化服务标准

(1) 草坪：修剪整齐，根据草坪的种类控制草的高度，种植稠密，无大面积枯死，草坪内无杂草和杂物；

(2) 绿篱：修剪整齐，高矮一致，有坡度变化的坡度要平滑，种植稠密均匀，无枯枝、无黄叶、无大面积虫斑，地面无杂草和杂物；

(3) 花坛：修剪整齐，高矮一致，无枯枝黄叶，坛内无杂草和杂物，坛内草坪修剪整齐，无大面积枯死；

(4) 树木：树木修剪要随形附势，树坑规范、整洁。树上无枯枝、枯叶，造型独特，地面四周无杂草和杂物。

2、绿化服务要求

(1) 浇水：根据季节、气候、地域条件决定浇水量；根据绿地、花木品种、生长期限等，决定浇水量；

(2) 施肥：根据土质、花木生长期和培植需要，决定施肥的种类和数量；

(3) 整形、修剪：树木的形态、观赏效果等方面，都需要通过整形修剪来解决或调节。

(4) 除草、松土：将树冠下非人植的草类清除，以减少杂草与树木争夺土壤中的水分和养分。

(5) 防治病虫害：病虫害的防治，应贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则。根据病虫害发生的规律实施预防措施和综合治理，创造有利于花木生长的良好环境，提高花木的抗病虫害能力；

(6) 花草树木技术管理：如冬季对树干涂白、对树木花草加以围护、对树木和植物立柱及花草树木进行保护，以清除灰尘。

有害生物的防治服务

(一) 蚊蝇的消杀

1. 由物业公司负责每年3月-11月共9个月时间内的四害消杀，费用由中标方承担；

2. 每个月在所负责范围内大规模灭蚊蝇一次；

3. 重点部位：配餐室、入口处、卫生间、大厅、楼道每天一次；

4. 施药方法：以长效滞留型、诱杀型为主，烟蒸方法为辅的实施方法；

5. 蚊蝇消杀的重点为污水井、雨水井、化粪池、垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方。楼内发现蚊、蝇要用灌装药（黑旋风、敌杀死等）及时喷杀；

6. 灭蚊蝇一般采用拜力坦、家虫清、凯素灵、奋斗呐等消杀药品，并按说明书的比例调配进行喷杀，也可用罐装药品直接喷杀；常用消杀药剂要轮换使用以及有选择的混合使用，根据消杀效果确定适合管理服务区域的蚊蝇消杀药品；

7. 对雨水井、污水井、化粪池等处的蚊蝇进行消杀时，应注意只需将井盖移开一条缝将喷头插入后进行喷杀，不可将井盖一次性翻开，以防蚊蝇大量飞出，喷杀工作结束后须及时将井盖复位盖实；

8. 楼层灭蝇时间定于20:00—22:00为佳。灭蚊宜在白天进行，灭蚊药液一般喷洒在阴凉潮湿的角落、绿篱花丛、天台及地下室阴暗积水处；

9. 药品浓度要严格按使用说明调配、稀释，确保药品的杀伤力，但浓度不宜过高，以免造成自身身体不适。

(二) 老鼠的消杀

1. 灭鼠为全年实施工程；

2. 灭鼠主要采取药物、工具、生态三种方法；

3. 鼠药应多采用慢性药，如敌鼠钠盐、新天地灭鼠药、大猫灭鼠

药等；使用急性药应先征得项目经理的同意，一般用调拌的鼠必杀等；

4. 灭鼠药品由部门专人负责从符合规定的药品供应部门进行采购，并按《危险品管理程序》的要求进行保管；

5. 一般将灭鼠药物投放在各阴暗的角落及洞口附近，以外围花丛、楼宇角落、墙边为主，并且根据鼠迹及老鼠常出没地段情况进行调整；

6. 投放灭鼠药应在夜间 22:00 时之后进行，次日早晨 7:00 时之前收药，收药要彻底，并检查药物被食、收集死鼠数量情况，用垃圾袋将死鼠装好送到垃圾清运站，

同时将残留的药物清扫干净；放药的地点放药时应作相应的标识，并记录在《消杀记录》上；

7. 放药后，要连续收捡被毒死的老鼠，并且留意死鼠发出的臭味及时收捡；

8. 对发现新鲜鼠粪、鼠洞、鼠咬痕的地点要进行重点消杀，并对鼠洞进行堵塞处理。

（三）蟑螂的消杀

1. 每季度进行大规模灭蟑一次，具体日程安排报院方相关部门同意后实施；

2. 每次灭蟑行动后，一周内根据消杀效果扑灭一次；

3. 个别科室由于工作需要，可随叫随到；

4. 时间安排：3 月、5 月、7 月、9 月、11 月（视虫情可随时增加）；

5. 蟑螂消杀应将室内与公共区域的消杀结合同步进行，以保证消杀效果；

6. 消杀蟑螂的药物重点放置在垃圾箱（桶、房）附近，收药时检查记录药物被食情况，楼内发现蟑螂应用灌装药（黑旋风、敌杀死等）及时喷杀；

7. 每月用烟雾机对污水井、雨水井进行一次消杀，使用的烟雾剂不得少于 5 公斤（可根据实际情况，酌情增加用量），作业时做好标识，仔细检查井盖是否盖牢，提示控制中心监控烟感报警事项，同时应通知工程运维部密封下水管口。

（四）有害生物防治服务必须严格按照感控科的政策要求，在感控科的指导监督下工作，感控科有权利对此工作进行监督，考核，按实际情况扣分。

八、甲方权利义务

1. 甲方有权对乙方的服务质量进行检查，如发现服务未达到承

诺标准的，且对物业服务公司多次提出整改拒不整改的，院方有权在结算的服务费中扣除相应的服务费用。

2、甲方对委托给乙方的物业服务工作享有监督和检查权，有对乙方服务提出意见、建议和要求整改的权利，乙方应根据甲方的意见和建议及时加以改正。

3、甲方免费为乙方提供办公、水源、用电的方便，以保证正常履行物业服务。

4、按合同约定的时间和方式向乙方支付服务费。

5、合同期满后，乙方完成合同责任且服务优良，甲方经考核合格后与乙方对项目进行顺延服务并签订顺延物业服务合同，考核不合格的有权取消服务合同续约。

九、乙方权利义务

1、乙方在向甲方提供物业服务时应严格做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方物品。如发现甲方物品有破损，应及时告知甲方。

2、乙方提供物业服务过程中如造成甲方和甲方客户物品损失，乙方应承担赔偿责任。

3、乙方物业服务人员必须经过正规的相关服务培训，无违法犯罪前科，加强对服务人员的监督和管理。

4、乙方应依法与服务人员签订正规劳动合同，及时、完整地向其支付工资，为其缴纳社保、提供各种福利等；否则，由此产生的责任由乙方独自承担。

5、乙方人员在服务期间做好安全防范工作，发生安全责任事故，责任由乙方承担。

6、物业服务公司年终应向院方提供年度决算，如人员工资支出、物料维修成本支出、福利发放、保险缴纳等财务决算报表。

十、违约责任

1、乙方在服务过程中应严格履行投标文件内所有服务内容，并由甲方每月不定期组织相关部门对乙方服务内容和服务质量进行考核，并按照鄂托克旗第二人民医院《物业公司管理考核表》内容对乙方工作进行考核，考核中对不合格项进行拍照留证，填写考核单按照《物业公司管理考核表》相应分值扣除相应分数，相应分数代表相应款项，在月底财务结算物业管理费时，《物业公司管理考核表》、考核单两项作为扣款凭证，按照考核分值代表的款项对物业管理费进行扣除；

2、乙方违反合同服务内容，经考核整改后仍未达到服务合同内容提供服务的，甲方有权单方面终止物业管理服务合约，因此给甲方

造成损失的，由乙方承担相应的赔偿责任。

3、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰，保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

十一、物业安全责任条款

为了认真遵守国家的法律、法规，坚持“安全第一、预防为主、责任明确”的原则，为确保甲、乙双方各自的经济利益避免遭受损失，以明确安全生产管理责任，为此制定安全条款如下：

一、乙方必须组织员工进行身体检查，凡患作业禁忌症、生理缺陷或者不宜从事实际作业人员，一律不得进入甲方作业，乙方派遣的员工在实施物业服务合同中发生的人员疾病及其他意外的伤亡事故后果由乙方全部承担，甲方不承担乙方员工因在工作中产生疾病及其他意外伤亡事故的全部责任，乙方要向甲方提供所属员工的体检材料，供甲方存档备查。

二、乙方应建立和健全安全管理和环保制度，物业服务管理期间，乙方有专人负责本单位的有关安全、环保等工作。乙方法人代表或者委托管理人为乙方安全责任人。

三、甲方应向乙方介绍本单位安全生产、环境保护的有关制度、规定和告知要求，并由乙方对员工进行安全教育培训并留存培训记录。乙方在合同期内必须严格遵守甲方的安全生产、环境保护的各项规定，甲方对乙方定期进行监督和指导，乙方应及时整改甲方督查和指导中存在的问题，并留存整改资料及档案。

四、在物业管理过程中的个人防护用品由乙方自行解决。甲、乙双方督促物业管理从业人员戴好防护用品。劳防用品质量必须符合国家或行业标准。

五、乙方应有健全的安全管理组织体制，各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证、执证上岗制度，制定各级安全生产岗位责任制及定期安全检查制度、安全教育制度等。

六、乙方必须对本单位员工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工的安全意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产法规、制度及规定。

七、乙方应予派遣到甲方工作的员工签署劳动合同，并负责办理社会保险(包含工伤保险)及人身意外伤害保险。乙方员工在工作期间发生工伤事故或造成甲方/第三方人身及财产损害的安全事故，由乙方承担相应的法律责任，并按照事故调查组的调查结果赔偿损失。

本安全条款自签订物业服务合同时生效，物业服务合同终止时随之终止。

十二、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式
(二)解决：

- (一) 提交仲裁委员会仲裁。
- (二) 向鄂托克旗人民法院起诉。

十三、合同保存

- 1、合同文本一式陆份，甲乙双方各执叁份，自双方签订之日起生效；
- 2、合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定；
- 3、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

后附：《鄂托克旗第二人民医院物业管理考核表》

甲方：鄂托克旗第二人民医院（盖章）
甲方法人代表（或授权委托人）：



乙方：鄂托克旗家朋劳务服务有限责任公司（盖章）
乙方法人代表（或授权委托人）：

签订时间： 年 月 日



Handwritten signature in black ink.

鄂托克旗第二人民医院物业管理考核表（ 年 月 ）

序号	考核项目	考核内容	考核评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
一	办公室工作	1. 制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法。	未制定标准和办法各扣 1 分；	1		
		2. 员工统一着装，佩戴明显标志。无着便装上班的行为。	未着装或未佩戴标志；在工作中使用脏话、态度恶劣、与病人、工作人员发生争吵的扣 1 分	1		
		3. 员工服务语言规范，态度亲和。无粗话、无和业主争吵的行为。				
		4. 接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，小修在当日解决，不能当日解决的，必须制定解决期限，每次维修有回访制度和记录。	对各类信息未收集和处理；处理后未回访或记录扣 1 分；对当日未解决和期限内未解决的扣 2 分	3		
		5、物业每月至少回访一次；进行一次沟通，了解物管工作存在的问题，及时改进措施。	每月未回访、工作未沟通，扣 1 分，对主管部门提出的问题不及时解决，扣 2 分	3		
		6、每月不能超过两名人员缺岗；人员变动在两个工作日内上报医院，重要岗位的员工招聘，在一个工作日内上报；主管部门定期对签订合同内总人数满岗情况。	发现人员变动没有及时上报扣 1 分；岗位缺岗时间 1 个月未进行补充，每岗扣 1 分，上不封顶，如 2 个月还未对缺岗补充到位，约谈物业公司负责人并加重处罚；	1		
		7、各岗位人员必须全员在岗总务不定期核查、相关技术操作人员必须持证上岗	未在岗未请假的管理人员少一人扣 2 分普通员工少一人扣 1 分无证上岗扣 3 分	6		

		8、与总务科、安全保卫科协调配合对全院进行后勤管理。	对工作中不配合、对总务科、安全保卫科下达指令性工作拒不执行的扣 5 分。造成后果的按后果严重性追究责任	5		
		9、物业负责人根据医院通知参加医院组织会议。	未按时参加会议扣 1 分。	1		
二	工程维修管理工作	1.工程维修、设备操作人员 必须持证上岗，制定岗位责任制、每日巡查一次设施设备并记录	无证上岗一人次扣 2 分 每少一次巡查扣 1 分。	3		
		2. 对存在的问题，在职责范围内的，保质保量维修，超出职责范围，及时向医院报告，并协助完成维修。	对维修范围内工作消极怠工、推诿扯皮扣 1 分；未及时处理扣 1 分	2		
		3. 水、电、气、门窗、桌椅等范围内的维修，小型维修，当日完成，不能当日完成的，限时完成。	接报和检查出的小修，当日或限时未完成，一次扣 1 分，	1		
		4、按时巡逻检查，每日巡视一次，发现问题及时处理	巡视工作有少巡、漏巡、不巡现象的扣 1 分； 对巡查中发现问题未及时处理一次扣 2 分。 造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		5、制定设施设备的养护计划，记录设施设备的运行记录，发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的，上报医院。	无养护计划扣 1 分，无运行记录扣 1 分；未及时处理责任范围内工作扣 1 分；超出责任范围但未及时上报院方扣 1 分	4		
		6、对从库房领用的维修物品、材料等须按规定上报领用材料单据，对已在维修中使用的物品、材料等，必须在一周内将领用材料单据上报总务科。	对于未在规定时间内上报或迟报、漏报、不报扣 1 分	1		

		7、收到各点位的紧急报修，在 5 分钟内达到现场并处理，一般小型报修，在当日完成。不能当日完成的，限期完成。	紧急报修未按时到达现场的扣 1 分；到达现场后，不及时进行维修、不采取相应紧急措施的，一次扣 2 分。造成后果的按后果严重性追究责任	3		
三	警务室工作	1. 保安人员熟悉区域环境，文明执勤，实行 24 小时值班，每班至少两次巡逻;严禁脱岗。	没有按时巡逻，未巡逻区域内所有点位，每次扣 1 分，脱岗一次扣 2 分。	3		
		2. 对进入院内的可疑人员携带的不明物体、液体进行盘查登记；确认为嫌疑人的及时上报院方；按照相关法律法规制订安全防范措施，对夜间外来人员进行询问、检查、登记。	可疑人员携带不明物、体液体进入院内未发现的扣 2 分；夜间未对外来人员进行检查，登记扣 1 分;造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		3. 对本单位的各种车辆管理有序，有专人指挥、疏导率 100%，无堵塞交通现象，不影响行人通行；保障 120 车辆消防通道进出路线通畅，车位不被侵占。	出现院内车辆混乱无序，未进行管理、疏通扣 1 分；120 车辆无法正常通行、车位被占，消防通道堵塞、占用扣 2 分。造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		4、禁止营运车辆非特殊情况进入院内	出现营运车辆占用院内车位从事营运活动，扣 1 分。	1		
		5、熟练操作使用配发的警用装备和个人防护装备，保障个人通讯装备 24 小时保持通讯畅通，发生报警后，必须在 1 分钟之内到达急诊现场，5 分钟到达全院现场。	不能熟练使用、掌握配发警用装备和个人防护装备，个人通讯装备不畅呼叫无应答扣 1 分，报警后未按规定时间人员到现场，一次扣 5 分。	6		

		6、严格按流程处置突发事件，积极参加每周组织的训练，提高保安员素质，	未按流程处置事件、无故不参加训练一次扣 2 分、造成后果的按后果严重性追究责任	2		
		7、上班时间着装整齐，门岗姿态规范，手势标准，无穿便装上班的现象。	未按规定着装、姿态不规范，每次扣 1 分。	1		
		8、严格检查进出的货物，防止危险品进入区域，外出的物品，需与部门出具的出门条相符合方可外出。	不按规定检查外出的物品，一次扣 1 分。发生违规物品进出，一次扣 2 分。	3		
		9、保卫人员应熟知并掌握本岗位技能、职责、条例、处置流程等应知应会内容。	对不学习、不训练、不掌握本岗位技能、职责、条例、应知应会人员给与扣 1 分、警告、辞退相应处理	1		
		9、上班时间不做与工作无关的事，严禁睡岗，脱岗。	睡岗每次扣 1 分，脱岗，每次扣 2 分	3		
四	监控室工作	1、消防控制室实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警；严禁用值班电话进行聊天和长时间通话，保证报警电话能及时正常接通，确保通道的安全畅通。	如发现室内无人值守或值班电话无人接听，视为脱岗，脱岗超过 3 分钟，扣 1 分；脱岗超过 10 分钟扣 2 分，	3		
		2、消防控制室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，不得脱岗、睡岗，严禁值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动（游戏、上网）；并做好交接班工作，接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗，否则视为脱岗。	迟到或早退扣 1 分，超过 30 分钟视为缺勤；对值班人员不尽职尽责、未进行交接班离岗扣 2 分	3		

四		3、值班人员在接到消防或监控的报警信号后，应立即做出反应，通知保卫人员到现场察看，排除误报可能后继续密切关注现场情况并做出相应的处理；对值班时间发生的异常情况和设备故障情况，值班人员应认真如实的进行记录，不得漏记或做虚假记录。	对没有及时记录的，一次扣 1 分；未按程序处置报警扣 9 分。造成后果的按后果严重性追究责任	10		
		4、消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设施，保持控制室内的卫生；严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；严禁透漏任何医院监控信息；到监控室查询视频必须经主管部门批准。	有非工作人员进入消防监控室一次扣 1 分；查询监控信息未进行登记扣 1 分；查询监控信息未进行请示扣 2 分；若未经请示调取的视频信息给医院造成后果按后果严重性追究责任；造成法律纠纷的追究其法律责任。	4		
		5、消防控制室内严禁存放易燃易爆危险品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防控制室无关的电气线路和管道穿过。	有存放易燃易爆爆炸品或堆放无关杂物扣 2 分；消防控制室内严禁吸烟或动用明火，发现一次扣 1 分。	3		
	环境卫生工作	1. 清洁卫生实行责任制，有明确的责任范围，每日对办公区进行一次以上清洁，垃圾日产日清，每天对电梯、卫生间进行一次消毒。	未实行责任制扣 1 分；无明确责任范围扣 1 分；每发现一处垃圾扣 1 分；未达到垃圾日产日清的扣 1 分；未定期进行卫生消毒灭杀扣 1 分	4		
		2. 卫生间区域清洁、无异味，洗面台、镜子无污水或污迹。	洗面台、镜面、便池、地面有污水和污渍扣 1 分。	1		
		3. 公共区域和办公区域保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净；场地内无纸屑、烟头等	公共区域和办公区域清洁不到位每发现一次扣 1 分	1		

		废弃物。			
		4.保洁人员应对个人责任范围内照明灯具、水、电、暖等进行保洁期间工作巡查，有故障及时报维修人员进行维修，严禁出现长明灯、长流水等现象。	责任区内出现长明灯、长流水等现象未及时发现处理的一次扣 1 分；保洁工作时间对责任区内水、电、暖等故障不及时报修的扣 1 分。	2	
		5.环境绿化室内外植物养护良好、定时浇水除虫摆放整齐。	未及时联系绿化公司进行院内植物养护的扣 1 分	1	
五	客 户 服 务	1. 询问、查验并登记来访人员的证件率 100%。夜间 12 点以后	夜间每发现一次未查验、登记来访人员证件扣 1 分	1	
		2、遇到咨询病患时，耐心进行讲解、引导，引导率和及时跟进服务率 85% 以上。	不耐心讲解、不给予引导咨询病患，每次扣 1 分	1	
		3、收发院方行政部门的报刊和邮件。收到邮件后及时与相关部门或具体收件人联系。	未按规定发放报刊和邮件，一次扣 1 分。	1	
		4、洗衣房按流程收、洗、送、做到清洁有序	每发现一次流程不完善、服务不到位扣 1 分	1	
六	其 他	1、因管理造成的安全事故。	出现事故，造成后果的按后果严重性追究责任，造成法律纠纷的追究法律责任		
		2. 收到投诉	患者对物业人员进行投诉		
		3. 岗位缺失人数	未按照合同要求补齐人数		

七	加分	1、各项工作配合完成较好的。	按贡献大小分别给与 1 至 10 分的奖励。			
		2、为保护医院人员生命和财产，表现英勇，或发现重大隐患处理及时到位，避免事故发生的。				
		3、有其他优异表现的。				
合计：				100		
考核组成员：院领导、总务科、安全保卫科						
考核组签名				院领导签名		
备注	1、本考核表实行百分制，设立合格分数线，95 分为合格不予扣款，考核结束后未达到 95 分为不合格进行扣款，以每分值 50 元计入考核表，由财务部门审核扣款。					
付款金额	经考核后应付金额为：					