

海口市中医医院 2022 年度物业管理

服务采购项目合同

采购人： 海口市中医医院

中标方： 海南第一成美物业管理股份有限公司

签约日期： 2023 年 1 月 1 日

海口市中医医院 2022 年度物业管理

服务采购项目合同

采购人：海口市中医医院（以下简称甲方）

中标方：海南第一成美物业管理股份有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同。

一、合同金额

序号	海口市中医医院 2022 年度物业管理服务采购项目
1	物业服务费金额 小写：¥3994866.85 大写：人民币叁佰玖拾玖万肆仟捌佰陆拾陆元捌角伍分
2	海口市中医医院 2022 年度物业管理服务采购项目于 2022 年 12 月 19 日进行政府采购公开招标工作并于 2022 年 12 月 21 日发布中标结果公告。因此，本项目合同名称为海口市中医医院 2022 年度物业管理服务采购项目，服务期限为 1 年，自 2023 年 1 月 1 日起自 2023 年 12 月 31 日止。
备注	甲方负责提供所需的消毒剂、防护用品（手套、口罩、防护服、隔离衣等）及生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。提供满足环保要求的生活垃圾袋、医疗垃圾袋，乙方遵守节约使用的原则领用。

二、物业项目基本情况

名称：海口市中医医院（包含金盘院区、文明中分院、琼山分院）

类型：医院类

坐落位置：金盘院区（海口市龙华区坡巷路 2 号）、文明中分院（文明中路 113 号）、琼山分院（琼州大道 178 号）

建筑面积： 70362 平方米

占地面积： 19767.89 平方米

三、海口市中医医院含分院物业服务岗位人员配置情况

(一) 人员配置要求：

序号	部门/岗位	人员数量	备注
1	项目经理	1	负责项目全面管理工作。
2	主管	1	负责协助经理管理保安、保洁等人员工作。
2	环境部	49	负责医院内日常保洁工作。（金盘院区 40 人，文明中 6 人、琼山院区 3 人）
3	秩序维护部	21	负责医院内日常秩序维护。（金盘院区 17 人，包含 3 名保安班长；文明中院区 1 人、琼山院区 3 人）
5	衣服收发兼职宿舍管理	1	负责衣服收发管理和宿舍区卫生管理
6	运送员	4	负责三个院区的标本运送服务
7	维修电工	2	负责日常维修服务
8	绿化	1	负责全院绿化维护
9	收费人员	3	负责金盘院区的门诊收费
合计		83	

其中 13 人负责琼山分院、文明中分院：琼山分院、文明中分院物业服务岗位配置

序号	部门/岗位	人员数量	备注
1	环境部	9	负责琼山院区、文明中院区、海甸宿舍内日常保洁工作、兼医疗垃圾收集。
2	秩序维护部	4	负责分院内日常秩序维护。（文明中

		院区 1 人，琼山院区 3 人。)
合计	13	

(二) 金盘院区具体岗位设置

部门/岗位	楼别	计划人数
保洁领班		1
	发热门诊	1
	门诊 2 楼(含中药房、 功能科、产房)	2
	门诊 3 楼(含检验科)	2
	门诊 4 楼	1
	门诊 5 楼	1
	门诊 6 楼及 8 楼	1
	门诊 7 楼	1
	住院 1 楼(含放射科、 兼顾 DSA)	1
	住院 2 楼	3
	住院 3 楼	
日常保洁员	住院 4 楼	3
	住院 5 楼	
	住院 6 楼	3
	住院 7 楼	
	住院 9 楼	2
	住院 8 楼	3
	住院 10 楼	
	住院 11 楼	1
	住院 12 楼及 11 楼血 库、病理科	2
	一楼急诊及门诊	3
	外围	2

	医疗垃圾收集	1
专项服务	专项保洁、供应室	1
	专项保洁员中班洗地板	0
	中晚班保洁 供应室保洁	1
	顶休	4
小计		40

四、物业管理服务内容和标准（三个院区均按照以下服务标准完成服务工作）

（一）卫生保洁服务

1、卫生保洁服务内容

（1） 医院区域环境卫生，病房、室内卫生清洁维护管理

① 院落、停车场、门急诊区域和住院区域、行政办公区域等等室内外所有区域，包括但不限于大厅、电梯厅、通道、走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、病房、污物间、开水间、办公室、会议室、护士站、诊室、手术室、图书资料室、设备间等全院区域的清洁、卫生维护、消毒等。

② 院内外低空玻璃、顶棚玻璃的清洁卫生维护。

③ 协调并监督专业消杀公司按照爱卫办标准及时有效消灭蚊蝇、蟑螂、老鼠等害虫。

（2） 医院垃圾清洁和集中处理

① 生活垃圾收集与集中存放管理。

② 医疗废弃物的收集与集中存放管理，医疗相关单位医疗废弃物的收集与集中存放管理等。

2、卫生保洁服务标准

（1） 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水、无明显污迹、油渍；明沟、害井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印、路灯表面干净无污渍。

（2） 大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍、有光泽、保持地面、墙面材质原貌：门框、窗框、窗台，金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，门窗玻璃干净无尘、透光性好，无明显印迹，各种金属件表面干净、无污渍，有金属光泽，

门把手干净、无印迹、定时消毒，天花板干净、无污渍、无蛛网，灯具干净无积尘、中央空调风口干净、无污迹、进出口地垫摆放整齐、表面干净无杂物、盆栽植物无积尘。

(3) 诊疗区、病区、办公区、会议室、接待室按功能洁净消毒标准，保持地面、墙面、干净、无灰尘、污渍，天花板、风口目视无灰尘、污渍，桌椅干净、物品摆放整齐、有序。

(4) 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍、防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

(5) 公共卫生间地面干净、无污渍、无积水，大小便器表面干净、无污渍、有光泽，各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网，风口或换气扇表面干净无积尘，门窗表面干净，窗台无灰尘，玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表面干净无污渍，各种物品摆放整齐规范，废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

(6) 停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污渍，各种道闸表面无灰尘。

(7) 开水间、配餐间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无污渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

(8) 电梯及电梯厅，电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污渍、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

(9) 电器设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

(10) 垃圾桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污清无痕迹，垃圾不应超过 2/3, 内胆应定期清洁、消毒。

(11) 消防栓、消防箱、公共设施，保持表面干净，无灰尘、无污渍。报

警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘，无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

(12) 垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

(13) 平台、屋顶无垃圾堆积。

(14) 垃圾的收集，运送用专用色系垃圾袋。

(15) 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全。

(16) 制订各类保洁突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件。

(17) 全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者。

(18) 制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。

3、医疗废物管理服务

严格参照《医疗废物管理条例》及环保要求开展工作

(1) 医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

(2) 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

(3) 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

(4) 损伤性废物的收集，应使用规定容器，容器应装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输。

(5) 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理。

(6) 医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 2000mg/L 有效含氯消毒液进行消毒，并做好记录。

(7) 若发生医疗废物泄露、扩散，应及时控制现场，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg/L 有效含氯消毒液进行消毒，防止医

疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

4、消毒服务

(1) 半污染区：医务人员办公室、治疗室、电梯轿厢、走廊、出院卫生处理室：办公室、治疗室、处置室内的桌椅、门把手、电梯轿厢按键必须每天用消毒液喷雾或洗擦消毒两次，地面每天用消毒液拖两次；消毒液浓度为250mg-500mg/L有效含氯或等效消毒液。

(2) 污染区：诊室、病房、污物室、厕所、采血室等：床头柜一柜一巾、病床终末消毒用500mg/L有效含氯或等效消毒液擦拭：污物室污物池、废物箱每天用500mg/L有效含氯或等效消毒液喷雾一次：厕所小便池、座便器、蹲便器、面盆、用500mg/L有效含氯或等效消毒液进行消毒。地面每天用500mg/L有效含氯或等效消毒液拖一次。

(3) 清洁区、半污染区、污染区拖把禁止交叉使用，对各类区域使用的拖把应标记不同的颜色。

(4) 拖把、抹布等清洁工具及用具使用后应进行消毒。应采用有效含氯消毒液或等效消毒液进行浸泡消毒。

(二)秩序维护服务

1、秩序维护服务内容

(1) 秩序维护：包括全部门、急诊及住院区等全部院内区域的安全巡视与管理；门、急诊区域、住院区等区域门卫值班及秩序维护与管理。

(2) 院区大楼值勤、巡逻、协助辖区派出所维持治安。

(3) 消防控制室24小时运行值班，消防设施设备的安全运行巡检。

(4) 配合院方做好安全生产档案管理制度。

(5) 配合院方做好新职工安全生产培训。

(6) 配合公安机关做好联防联控工作。

(7) 配合院方做好安排反恐、防震减灾演练。

(8) 配合院方组织职工消防知识培训，消防设备使用，消防演练等。

(9) 配合院方做好院内药房与发热门诊间送药的工作。

2、秩序维护服务标准和要求

(1) 秩序维护人员应服装统一、整洁，挂牌上岗，应按《保安员着装规范》要求，配备保安制服，着装上岗。

- (2) 秩序维护员应具有保安员证书、消防员证书等岗位证书。
- (3) 秩序维护员平均年龄不得超过 45 岁，且年龄范围在 22-50 岁之间。转业退伍军人优先录用。
- (4) 根据工作需要，应按招标人要求进行秩序维护员的装备配备。
- (5) 主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有在医院工作 2 年以上的经验。
- (6) 要定期自行组织秩序维护员的法律法规、专业知识与技能培训，要有系统的体能训练计划和一年两次（上半年度、下半年度）定期的消防演练、培训计划。
- (7) 要有完整的应急事件处理预案，对车辆问题、打架斗殴、医闹、医疗纠纷等处理现场，主要管理人员要有管控能力，善于驾驭局面，妥善处理事件。
- (8) 秩序维护员要坚决服从院职能部门的管理，遵守医院各项行政制度和管理规定。
- (9) 要保证管理人员的稳定性以及保安值勤人员的数量、质量，未经双方沟通一致不得擅自更换人员，特别是项目经理和主要管理人员。
- (10) 秩序维护员要经过严格政审，坚决拥护党的领导，执行党的方针、政策，无劳动教养和刑事犯罪记录，以及社会不良记录。
- (11) 要严格执行国务院关于《保安服务管理条例》和海南省有关规定和章程要求，按照规范提供标准化服务。
- (12) 秩序维护员应熟悉国家法律法规，爱岗敬业，文明执勤，服从安排。按岗位要求着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，说普通话。
- (13) 院方有权提出更换不符合院方使用要求的秩序维护员。
- (14) 秩序维护员在服务区域执行任务中，遇到发生案件，有抓获现场犯罪嫌疑人并报送公安机关处理的责任，但无实施拘留、关押、搜查、审讯或没收财物、罚款等处理的权力；对发生的刑事案件或治安案件，无侦查破案的权力，但有积极配合公安机关保护现场、维护秩序、提供情况的责任。
- (15) 秩序维护员出现违法、违纪、违规行为，所造成的一切后果及损失，由物业公司承担。
- (16) 严禁值勤人员在上班时间仪容不整、缺岗、漏岗、串岗、迟到、早

退、巡逻不到位、处置情况不及时等现象发生。

3、治安管理的要求和标准

- (1) 要坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。
- (2) 要维护医护人员和患者的人身、财产安全。
- (3) 要维护医院的财产安全。
- (4) 要做好五防(防火、防盗、防伤害、防破坏、防自然灾害)。
- (5) 要有完善的治安管理制度和工作秩序。
- (6) 能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪活动。
- (7) 高效的巡视和值班制度:保安员 24 小时巡视、值班,分为:门卫、监控和巡逻三方面要求。
 - (8) 门卫:友善与威严共存、服务与警卫共举,简单咨询、引导服务、为来客提供必要的帮助。
 - (9) 门急诊、监控等 24 小时值班,举止文明、态度和蔼,用语规范、礼仪规范,按时到岗,坚守岗位不脱岗。
 - (10) 对外来人员(施工、送货、业务、参观等)实行进出管理,必要时引导至电梯厅或指定区域。
 - (11) 拒绝危险物品进入院区。
 - (12) 巡逻:明确人员巡逻范围和巡逻方式,做到定时与不定时、制服与着便装等相结合,科学、合理安排巡逻路线。重点、要害部位每小时至少巡逻一次,发现违法、违章行为应及时制止:按规定时间、路线巡回检查,多看、多听、多问,排除各种不安全因素:发现疑点应追查原因,同时通知有关部门:巡视中发现异常情况,应立即通知有关部门并在现场采取必要措施,随时准备启动相应的应急预案。
 - (13) 对物业管理区域内设置的消火栓(箱)、井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行巡查,做好月检登记,发现缺失,损坏或不能正常使用等情况,应及时报告并记录。
 - (14) 揭露、制止医托的医疗诈骗行为,维护就医者及医院的权益。
 - (15) 制止黑陪护在院内肆意、无序陪护病人行为,维护住院秩序。
 - (16) 制止违规散发非法广告,维护医院形象。

- (17) 限制医药代表在院内随意出入。
- (18) 制止、调解、处理院内各类纠纷。
- (19) 阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生。
- (20) 阻止院内寻衅滋事的发生。
- (21) 阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入。
- (22) 阻止侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由。
- (23) 阻止故意损毁或盗窃、抢夺公私财物。
- (24) 阻止其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。
- (25) 向就医者提供咨询、指引以及其他便捷服务。
- (26) 协助院部重要事项开展。
- (27) 其他临时性的工作任务。

4、消防管理的标准和要求

- (1) 坚持“预防为主、防消结合”的方针。
- (2) 义务消防队建立和完善。
- (3) 建立完善消防应急预案和组织演练。
- (4) 消防安全知识宣传普及。
- (5) 火灾情况处理。
- (6) 防火宣传。
- (7) 对进出医院易燃、易爆物品的管理。
- (8) 室内、外各类消防设施的日常巡查及养护。
- (9) 安全用电特别是大功率电器的使用管理。
- (10) 消防通道通畅情况的检查及协助整改。
- (11) 科室、仓库、病区、办公室的防火检查。
- (12) 施工场所动火作业的监控管理。
- (13) 院内禁止吸烟场所的管理。

5、秩序维护员的服务要求

- (1) 仪表整洁、言行举止得体、文明大方、尽量使用普通话；
- (2) 遵守国家法律、法规，依法办事；

(3) 坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按路线不少走一步，做到不停巡视，对一切可疑人进行讯问，发生事件及时制止；

(4) 熟悉和爱护医院内配套的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；

(5) 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，积极进行治安防范和管理方面宣传，努力完成各项治安服务工作。

(三) 院内运送服务

1、院内服务内容

(1) 金盘院区设置 3 人负责科室间常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养、病理等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送。文明中、琼山院区往返金盘院区设置专职 1 人负责常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养、病理等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送。院区间运送标本的交通工具及人员安全保障保险由物业公司自行负责。

(2) 标本随叫随送并做好记录，做好科室签收。

(3) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到检验科。

2、院内运送服务标准

(1) 及时、规范、轻巧、安全、服务态度好，无差错，签收制度落实。

(2) 常规标本按科室要求运送。

(3) 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，由接受标本的科室签收。

(4) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到医院各科室。

(5) 出现问题应及时上报病区护士长，不得擅自处理。

(6) 标本运送工作根据各科室及手术室要求，合理安排运送时效，不得拒收科室运送标本要求。

(四) 绿化维护管理要求

负责全院区的花木、草坪等各种植被的修剪、补种、浇水、病虫害养护等及院区内杂草的清除，及时清理树木枯叶、采摘椰子。(重点对院区内“百草园”)

(1) 室内绿化

- ① 根据医院室内布局的需要摆放具有观赏价值的植物。
- ② 植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。土面不外露。
- ③ 选择适宜在室内栽培的植物品种。
- ④ 室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的盆器栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

(2) 室外绿化

- ① 室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛。
- ② 保持土壤适度湿润，浇灌中流出的余水及时清理。
- ③ 草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花。
- ④ 绿地内无明显杂草，土壤疏松通透。
- ⑤ 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。
- ⑥ 预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹。
- ⑦ 绿地内无垃圾，乔木无树挂。
- ⑧ 严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

(五) 配合医院维修班组做好日常维修的服务要求和标准

主要协助医院维修组对院内水电、空调、照明灯具、公共装修、门窗、办公家具等日常维修服务。以下管理与维保项目为清包，维修及更换所需材料由采购人负责。日常工作接受采购人办公室的业务指导。

- (1) 派驻 2 名维修电工必须持证上岗。
- (2) 必须服从医院维修班组长的工作安排和调度，服务态度好，执行力强。
- (3) 负责院区建筑物及院落的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，

地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。

(4) 供电配电及消防监控系统管理与强弱电系统维保

① 确保变电配电间供电设施安全可靠，达到最优化供电；保障各处的计量仪表准确，指示灯信号灯齐全，有检查、维修保养记录；负责采购人内所有高低压配电柜、箱及所有强电电路日常维保、值守看护；院内所有供电设施：如动力开关箱、开关柜及供电线路桥架（母线管路）、照明灯具、线路、开关、插座、地插（弱电插座除外）等电器设备以及全馆弱电系统的检查、维修与损坏更换；采购人院内一切照明设备及泛光设施。

② 采购人在医院内改造和增加机电设备时，需要取电或改变原有供电线路布置的，由投标人提出用电方案，并报采购人审核同意后，由投标人进行布线及安装施工工作。

③ 做好采购人安排的其他服务和管理工作的。

(5) 机电维保

以下维保项目为清包，维修及更换所需材料由采购人负责。日常工作根据具体内容接受采购人办公室的业务指导。

① 机电维修工应熟悉采购人机电设备设施，严格遵守各项操作规程和各项规章制度，确保全院机电设备的安全运行。

② 负责采购人内的机电设备维护保养和维修工作。平时加强医院各楼层各类机电设备的巡视检查工作，发现问题应及时处理解决。

③ 协助采购人开展机电维修（机电维修材料由采购人采购或提供）。

④ 做好采购人安排的其他维修维护工作。

(6) 负责各类办公家具的小修、五金配件的更换工作，并做好相关记录。

(7) 配合医院维修班组做好应急措施与预案：做好停水、停电、水管爆裂、台风、暴风雨天气、初期火警，电梯困人、医闹等各种应急措施与预案的执行工作。做好污水井、管道、化粪池堵塞等其他相关或必要的应急措施与预案的执行工作。

(六) 停车场经营管理的要求和标准

1、基本要求（停车场包含机动车与电动车，进行经营管理，自负盈亏，停车场人工成本不计入物业管理日常成本，管理人员不得占用医院聘用的 17 名保安人员。

(1) 停车场根据医院的工作性质，停车场管理工作需要全天 24 小时提供服务。

(2) 为保证市中医医院良好的停车秩序，按照目前停车管理规范需要，拟安排 10 人负责医院车辆管理，具体岗位是：东门进出口，入口早班、中班各 1 人（计 2 人）；出口早中晚各 1 人（计 3 人）；晚班夜班采用自动收费系统。电动车收费早中车辆管理岗安排各 1 人（计 2 人）。院内车辆指挥白班安排 2 人；中班现场指挥岗安排 1 人。合计 10 人。

(3) 负责更新改造车辆管理系统和加装停车场监控系统，确保监控覆盖全院范围内的停车场，无死角，如在院内出现车辆出现盗窃，损坏的（含电动车），未能提供监控画面及协助交警部门追查肇事者，所有车辆损失由物业公司负责赔偿。

2、职责划分及要求

- (1) 车辆指挥主管负责监督、检查车辆停放管理工作。
- (2) 当值领班负责对车场管理的指导及检查管理工作。
- (3) 当值车辆指挥员负责指挥车辆的整齐停放、检查消除隐患、及对停车场突发事件的处理。

3、停车场管理守则

(1) 车辆进入本停车场停泊，须按规定读卡交费，并服从停车场车辆指挥的管理、调度。

(2) 车况不良或车辆漏油不得进入车场；不得携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入车场。

(3) 车辆进入后，按车场的指引箭头、提示语或车辆指挥人员指挥行驶，不得逆向行驶，限速 5 公里/每小时。

(4) 不得在停车场内加油、修车、洗车等。

(5) 爱护停车场设施设备，不得乱丢垃圾杂物等；若损坏车场设施设备，须照价赔偿。

(6) 车辆须泊入指定车位，不得跨车位停泊，否则按所占车位交费。

(7) 车辆不得堵塞停车场行车道，否则管理公司将采取强制措施疏通车道，一切后果由该车主或驾驶员负责。

(8) 市中医医院车主或关系单位车辆，免费出入须出示市中医医院后勤管理科签发的停车证方可离场。免费车辆应自觉向出入口处车辆指挥人员出示证件，无证件或证件失效按照入场时间计算停车费，免费停车证丢失应及时向发证处联系补办。

4、停车场管理规定

(1) 车辆出入管理规程车辆进入：车辆进入停车场应一停二慢，必须服从车辆指挥员的指挥和安排，征得车辆指挥员同意后方可进入。当有车辆驶进停车场时，车场车辆指挥人员应迅速指引车辆慢行，安全的停放在指定的车位上，没有固定车位的车辆不得停放于固定车位上。

(2) 提醒司机关锁好车门、窗、并将车内的贵重物品随身带走。

(3) 巡视：

① 每半小时或临时详细检查车辆的状况，发现漏水、漏油、未关好车门、窗、未上锁等现象应及时处理并通知车主，并在《停车场 值班记录》上做好记录，同时报告领班处理。

② 清点车位内车辆，随时和收费亭及场地车管员取得联系，以核对车辆数量，确保车辆安全。

③ 发现无关人员或可疑人员到停车位要及时劝告其离开，若有紧急情况按有关规定进行处理。

④ 严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，并报告领班及时处理，避免交通意外事故的发生。

⑤ 每班至少检查一次道闸设施、消防栓和灭火器等消防（或者防盗）设施，发现异常应做好详细记录并及时上报，立即处理。

⑥ 禁止司机（车主）用消防水洗车，经劝阻不听者按有关规定可采取强制措施处理。

⑦ 停车场不得试刹车、练习车、修理车辆，禁止装载有毒、易燃易爆物品和其他危险品的车辆停放。

⑧ 车辆指挥人员值班期间应认真负责，热情服务，不得会客、喝酒、睡觉，不得离开停车场，不得让亲朋好友和其他无关人员进入 停车场，严格核对驶离车辆的牌号，对车主的合理要求应给予满足。

5、车辆责任划分

(1) 停车场负责车辆停放及管理，当有车辆在停车场发生刮碰时，应仔细核事故车辆和驾驶员（车主），协调双方划分责任，协商不成时及时报保险公司处理。通过监控系统查看责任车辆，如未查询到责任车辆，由物业公司应承担损失。

(2) 由于车辆管理人员失职给车主造成损失的，责任人要承担相关责任，赔偿给车主造成的损失。

(3) 电动车停车停放整齐，保安人员要维护电动车停车场的正常秩序，对充电桩进行安全监督管理，区分职工与外来车辆停车区域并做好安全管理，车辆停放期间，车辆的丢失、被盗均由物业公司与车辆使用者自行负责。

6、交通管理规定

为维护中医院区域秩序，保持区内的安静、整洁，保持消防通道和人行道畅通。

(1) 所有进入中医院区域的车辆，必须服从公司车辆指挥人员的 指挥，注意前后左右车辆的安全，在规定位置上停放。

(2) 所有外来货运车辆未经中医院相关部门许可，不得进入市中医医院。

(3) 禁止 5 吨以上货车或大客车进入医院，特殊情况须经中医院有关部门同意方可进入。

(4) 车辆进出医院必须服从医院交通车辆指挥员的指挥。

(5) 禁止车辆在区内乱停乱放，必须停放在车场车位上或临时规定停车的地方。

(6) 进入医院的车辆应严格做到，一慢、二看、三通过，速度不得超过 5 公里/小时，禁止在区内鸣笛。

(7) 凡进入医院的车辆，要爱护医院的道路、公用设施，禁止一切车辆停入人行道和草坪，如损坏者，照价赔偿。

(8) 除执行特殊任务的车辆如消防车、警车、军车、救护车外，其它车辆一律按本管理规定执行。

7、车辆收费标准：

(1) 本车场全天 24 小时开放。

(2) 本车场实行智能电子系统进行计时收费，收费标准按市物价行政部门制定执行，收费标准基本是公益性的，以服务医患为宗旨。

8、硬件要求

中标单位在停车场全范围内安装摄像头，确保停车场每一个车位都能监控到，并将监控视频连接到医院监控室；

(七) 物业档案管理

中标人在服务期间内，根据相关的法律、法规、规范、以及采购人要求等，建立档案管理制度，日常工作中做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理等相关工作，无条件每年移交一次给采购人。

(八) 疫情防控

(1) 要有疫情防控紧急预案，做好医院疫情防控工作。

(2) 加强新冠疫情的知识培训工作，学习最新防控疫情知识。

(3) 疫情防控期间，要按疫情防控要求，做好个人防护措施（如戴口罩、手套，穿防护服等），进入院区大门的保安做好查看来访人员健康码、测体温、登记等工作。

(4) 疫情防控期间为了防止人员交叉感染，指定专职人员配合消杀人员做好洗消中心车辆和洗车间的消毒工作，以及洗消中心隔离区房间内外的清洁和被服更换。

(5) 戴口罩，勤洗手，常通风，不聚集。

(6) 严格管控人员探视，避免住院患者及陪护无序流动，各疗区把关；进入

病区的患者必须佩戴腕带，进入病区的家属必须有陪护证；住院患者做检查时必须佩戴口罩。

(7) 外卖、快递和跑腿等人员不能进入医院，由预检分诊及后勤科负责把关。

(8) 疫情期间，发现可疑患者，就地隔离，立即上报我院疫情防控办公室。

(九) 物业人员管理培训

中标人应制定培训计划及方案，并定期进行培训，包括但不限于：

- 1、项目经理、部门经理、主管及领班的培训；
- 2、新员工的入职培训；
- 3、每年一次的服务礼仪和服务理念培训；
- 4、医院方面相关培训；
- 5、每年至少两次的医院保洁专业技能、安全生产、规章制度培训；
- 6、每月至少一次的保洁岗位职责、工作流程、消毒液配制、工具的使用和摆放；

备注：培训结束后 提供培训课件、培训记录（图文并茂）、签到表等给采购人存档备查。

(十) 突发情况应急预案

中标单位应制定应急预案、演练方案并定期进行演练，包括但不限于：应急管理制度、常规突发性事件处置措施、防台防汛应急预案、停电停水应急预案、电梯故障应急预案、医闹事故、触电事故的预防、火灾和爆炸事故应急预案，内容包括但不限于：保护好现场、处置措施、做好防护等，积极配合医院处理突发事件。

四、物业服务期限

1、物业服务期限壹年，自 2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日。

2、本合同限期届满前一个月，甲乙双方协商一致可延长合同期限。合同期满后三个月内，由于招标等原因的延后自动视为本合同延续，直至甲方招标并选定新的中标单位后终止。

五、双方权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、核准乙方制定的物业服务方案，年度工作计划，并监督实施。
- 2、对本物业区域的物业服务事项有知情权，建议整改权。

3、对乙方及乙方委托聘请的第三方工作有管理、建议、监督的权利。

4、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题（如有），且不因此影响乙方工作。

5、甲方有权监督和协助乙方依法或依合同规定在物业区域内的服务工作，但不干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动，但乙方工作人员存在违约行为或因不当行为给甲方造成不良影响时，甲方有权向乙方提出更换人员，乙方应在7日内进行更换并报备。

6、按照付款方式约定，按时支付物业服务费用。

7、当出现紧急情况，对乙方提出的急需材料，甲方应及时采购、供应，协调相关部门和履行应急预案，并承担延误采购、供应所造成的一切责任和损失。

8、甲方不承担乙方的任何法律纠纷，不承担乙方为使用人员缴纳各种保险义务。

9、甲方每月对乙方的物业服务综合检查一次，每扣除超过15分处罚人民币800元，每月扣分超过30分罚款2000元，每次检查超过50分，罚款5000元。在次月支付的合同款中扣除。医院每月底以书面形式向乙方提供考核结果，并要求限期整改，应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限期整改的，加倍扣分。

（二）乙方的权利和义务

1、根据有关法律法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用。

2、负责编制年度服务计划和突发事件应急方案，经甲方核准后由乙方组织实施。

3、及时向甲方告知物业区域内物业服务的有关情况。

4、乙方应建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况，在乙方无论因何种原因退场时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物品及各类管理档案、财产等资料。乙方自行购置的用具及设备仍归乙方所有。

5、及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，自觉接受甲方的监督。

6、本物业区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

7、双方约定因为下列事由所导致之损害，不论其为直接或间接（包括非因

乙方原因导致的), 均构成对乙方的免责事由, 乙方不承担责任, 但仍应尽到物业专项服务义务:

- (1) 乙方已履行本合同约定义务, 但因物业本身固有瑕疵造成损失的;
- (2) 因非乙方责任出现设施设备运行障碍造成损失的;
- (3) 发生治安或刑事案件包括但不限于抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害, 但因乙方原因而导致以上事故的除外;
- (4) 因甲方故意行为或乙方已经按照合同约定采取有效措施的情况下第三者的行为所造成的相关损害;
- (5) 乙方持有效证照与甲方签订合同, 物业管理人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。
- (6) 乙方每月向甲方书面报告日常运作服务管理情况, 每季度召开一次双方协调会: 遇到重大事故或事件应及时书面通报甲方并协商处理。

六、付款方式

物业管理服务费用由甲方按月支付, 每月物业费用小计人民币大写: 叁拾叁万贰仟玖佰零伍元伍角柒分 (小写¥332905.57 元。在乙方递交申请考核材料并经甲方审核合格后的次月 10 个工作日内, 由甲方结算支付其申请的月份物业管理服务费。甲方正常运营期间的物业管理服务费用, 以中标价位基础结算。合同期间, 如增减科室、增减服务范围, 按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。

七、违约责任

(一) 甲方违约责任

1、甲方违反本合同约定, 导致乙方未能完成服务目标的, 乙方不承担违约责任, 若因此给乙方造成经济损失的, 甲方应承担经济赔偿责任。

2、甲方逾期付款, 每逾期一日, 需按银行同期贷款利率向乙方支付违约金。

(二) 乙方违约责任

1、乙方提供的服务达不到本合同约定标准的, 未按照合同要求变更工作人员的, 甲方有权要求乙方在合理期限内整改, 若乙方限期仍未整改或整改后仍不达标的, 甲方有权直接扣除每月服务费的 2% 作为违约赔偿金, 且有权要求乙方继续整改直至达标为止。

2、乙方未经甲方同意选定第三方提供专项服务的, 该合同甲方有权不予认

可，因此造成的损失由乙方自行承担，且甲方有权要求该第三方立即退场，若给甲方造成的损失乙方应当全部予以赔偿。

3、因乙方的管理失误，不作为等乙方自身原因给甲方造成损失，应当承担因此给甲方造成的全部损失。

4、因非乙方原因的其他第三方（包括甲方）给乙方的工作造成损失的，或因此导致乙方无法履行全部或部分物业服务责任和义务的，该部分责任乙方不承担。

5、对于甲方建筑物、构筑物等出现的漏水、堵塞等缺陷问题，如果乙方在提供服务过程中发现的，经乙方通知甲方后，甲方应及时安排修复。

6、如甲方对乙方的物业服务综合检查连续 3 个月扣分超过 50 分，乙方应按每月服务费的 3% 标准向甲方支付违约金，甲方有权单方面解除合同，违约金不以弥补甲方损失的还应赔偿实际损失。

（三）其他责任

1、由于甲方原因导致乙方的服务无法达到合同要求的，如因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担其相应的责任并负责善后处理。

2、乙方不承担非乙方管理失误等自身原因造成甲方或物业相关使用人物品丢失、被盗、损坏或发生其他安全问题，乙方应协助公安机关积极破案。

3、房屋建筑、附属设施、设备因发生重大事故时，应提请政府有关主管部门进行鉴定，按鉴定结论各自承担相应的责任。

八、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。本合同执行过程中发生纠纷，作如下第 2 条处理：

1、申请仲裁。仲裁机构为海口仲裁委员会。

2、提起诉讼。诉讼地点为甲方所在地。

九、不可抗力

1、如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及其它双方商定的其他事件。

3、在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应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。

十、合同生效

1、本合同自双方签字及盖章之日起生效。

2、本合同一式六份，甲乙双方各两份，财政部门和海口市政府采购中心各存档一份。

十一、合同附件

1、 本合同附件包括：本项目的采购文件、中标（成交）方投标文件、中标（成交）通知书等，本合同附件与合同具有同等效力。

2、 本合同格式未尽事宜可签订补充协议，补充协议具有同等法律效力。

3、 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有不明确或不一致之处，以合同约定次序在后者为准。

甲方： 海口市中医医院

乙方： 海南第一成美物业管理股份有限公司

地址： 海口市龙华区坡巷路2号 地址： 海口市滨海大道81号南洋国际17楼

法定（或授权）代表人： 灵谢印吟

法定（或授权）代表人： 王利海

2023 年 1 月 1 日

2023 年 1 月 1 日

户名： 海南第一成美物业管理股份有限公司

开户银行： 中国银行海口龙珠支行

账号： 267506189611

附件一 中标通知书

中标通知书

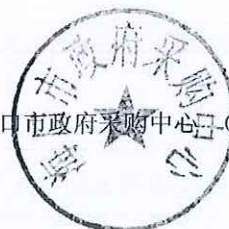
海资交（2022）采（0044）

海南第一成美物业管理股份有限公司：

关于 海口市中医医院 的 海口市中医医院2022年度物业管理服务采购项目 项目（HKGP-2022-0014），于 2022年11月28日 发布公开招标采购公告，2022年12月19日 在海口市公共资源交易中心 进行开标、评审活动，经采购人确认，确定你公司为中标供应商，中标金额为人民币：叁佰玖拾玖万肆仟捌佰陆拾陆元捌角伍分整（¥3994866.85）。

请你公司按照《政府采购法》的规定在本通知书发出之日起30日内与采购人在政府采购交易系统上在线签订政府采购合同。

采 购 代 理： 海口市政府采购中心（盖章）



时间： 2022年12月21日

附件二 各项服务考核标准及奖惩办法

(一) 为提高物业服务水平, 加强物业服务的管理, 每月考核一次。

(二) 考核成绩与每月物业服务费结算挂钩, 每月扣分 ≥ 15 分按扣分标准进行扣分。

(三) 考核得分与对应每月服务费用支付标准。

(四) 日常考核检查

甲方每月对乙方的物业服务综合检查一次, 每扣除超过 15 分处罚人民币 800 元, 每月扣分超过 30 分罚款 2000 元, 每次检查超过 50 分, 罚款 5000 元。在次月支付的合同款中扣除。医院每月底以书面形式向乙方提供考核结果, 并要求限期整改, 应对存在问题进行持续质量改进, 并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限期整改的, 加倍扣分。

1、卫生环境保洁

环 境 卫 生 管 理	1、各岗位工作人员排班和工作安排合理, 服务状态良好。	一项不明确或不符合要求扣 1 分。
	2、各区域保洁按相应流程规范操作。	未按流程操作, 一例次扣 1 分。
	3、在规定时间内完成保洁。	不符合规定要求, 一例次扣 1 分。
	4、保洁工具、用品配备符合要求; 保洁工具摆放规范、清洗干净; 保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求; 无乱丢乱放保洁工具, 不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	不符合要求, 一项或一次扣 1 分; 造成地面、家具及其它设施设备损伤, 一次扣 2 分, 并赔偿或修复。
	5、室内地面保洁标准: 干净、干燥, 无垃圾废物, 无烟蒂纸屑, 无灰尘泥土, 无痕迹, 无其他可擦洗污迹, 墙角保洁到位, 走动式维护, 每小时至少巡扫一次。	地面不洁或其他不符合要求, 一处扣 1 分。
	6、墙壁、天蓬保洁标准: 目视干净无尘, 无蛛网, 无可擦洗污迹, 保洁工具、材料适合相应墙体材质, 不得损伤、污染墙体。	不符合标准一处扣 1 分。

7、墙壁、天蓬附着物保洁标准： 设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣 1 分。
8、门、窗、台保洁标准： 目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	不符合标准一处扣 1 分。
9、病房家具保洁标准： 清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一巾，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘，不得使用有可能损伤家具的工具和材料。	不符合标准一处扣 1 分。
10、病房床单保洁标准： 清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣 1 分。
11、病房卫生洁具保洁标准： 面盆、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日清洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，无异味。	不符合标准一处扣 1 分。
12、公共卫生间洁具保洁标准： 每日保洁、消毒，专人负责，至少每小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。	不符合标准一处扣 1 分。
13、玻璃、镜子保洁标准： 每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。	不符合标准每次扣 1 分。
14、治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准 垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无蛛网等。	不符合标准一处扣 1 分。

15、手术室、ICU：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	不符合标准一处扣1分。
16、卫生（废物）桶、篓保洁标准： 专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。	不符合标准一处扣1分。
17、大厅、走廊每30分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等丢弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌。	不符合标准一处扣1分。
18、保洁服务时注意节约用水用电： (1) 保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，如必须使用冲洗时，应采用间断冲洗，并使用节水型喷头，做到人走水关，杜绝长流水。 (2) 做好病区、科室公共区域照明灯管理，无长明灯现象。	不符合要求一次扣1分。

2、秩序维护服务

考评类别	考评内容	扣分标准
上下班情况	1、上班迟到、早退超过5分钟	每次扣1分
	2、上班迟到、早退超过15分钟	每次扣2分
	3、无故脱岗一天	每次扣1分
	4、未经批准私自调班、换班、顶班	每次扣1分
	5、不按规定进行统一集合上班	每次扣2分
	6、岗位交接班时不按时接班	每次扣1分
	7、接班队员未到擅自下班者	每次扣2分
仪容	8、当班期间仪容不整	每发现一例次，扣1分
	9、保安员上岗制服不整齐，不按规定穿鞋每次衣服脏	每发现一例次，扣1分

仪 表	10、穿着制服干与工作无关的事情	每次扣 1 分
	11、值班时将私人物品带到岗位上	每次扣 1 分
	12、当职时擅自离岗	每次扣 2 分
职 责 履 行	13、当班期间，未按规定巡查区域范围，对发生事故和案件不及时报告和处理	每次扣 0.3 分
	14、当班期间，院区内发生案件不知情	每次扣 2 分
	15、当班期间无故走出岗位职责范围和不写当值日记、记录不详细	每次扣 2 分
	16、当班期间利用通信工具讲与工作无关的事情或不使用文明规范语言者	每次扣 1 分
	17、不按规定程序接待来访客人和车辆，不按规定指挥车辆停放，造成通道堵塞，指挥失误	每次扣 2 分
	18、值班时，随地吐痰、随处醒鼻涕或乱丢垃圾等不文明不道德行为	每次扣 1 分
	19、利用工作之便私自进入办公室打私人电话	每次扣 0.3 分
	20、不按规定使用监控消防设备和开启关闭各种几点设备，不按程序操作造成非常规行损坏	每次扣 0.3 分
	21、对上级领导的指令有不同意见未见说明或说明未经采纳而拒不执行	每次扣 0.3 分
	22、不按规定巡逻签到和巡查记录发现有作弊行为	每次扣 1 分
	23、酗酒上岗、在岗睡觉	每次扣 3 分
	24、非值班擅自在医院各科室的诊疗室、医护人员操作室内闲逛扣 2 分，未经科室医护人员允许私自进入某单元范围内影响工作	每发现一例次，扣 2 分
	25、利用职务之便谋取个人私利或盗窃医院、病患财物及勾结“医托”充当内线合伙者	
	26、在医院内拉帮结派、打架斗殴、散布谣言、蛊惑人心、挑拨离间、破坏团结者，聚众赌博（包括围观不报者）、酗酒闹事者	

其他	27、故意损坏岗位物品或公共物品	
	28、对工作失职造成不良影响后果情节较轻	
	29、对在院区内粘贴小广告或发放宣传品的人，发现后没有及时驱逐的	
	30、突发事件、紧急情况及重大活动，管理负责人不在场，或处理不善、指挥不恰	
备注	进行量化扣分考核管理，适用于平时管理，情节较轻的。对情节严重，甚至造成恶劣影响，进行扣分同时，可采取开除、解约等措施，损坏的物品要照价赔偿。对触犯法律的，将交由公安机关立案查处。	

3、满意度调查

序号	月考核分	月服务费用	扣款备注
1	服务满意率在 80%以上	按标准发放	
2	服务满意率在 80%以下，70%以上	当月物业费扣除 0.5%	
3	服务满意率在 70%以下	当月物业费扣除 1.5%	

满意度测评表（医护人员测评）

为营造医院良好的就医环境，为患者提供优质服务，请您根据个人的工作岗位服务需要和体验，以“√”的形式回答以下问题。评分表如下：

序号	测评项目/被评人员	满意	较满意	不满意	非常不满意
1	员工的服务形象： 工服整洁、工号牌佩戴规范				
2	员工的服务态度： 态度和蔼、热情、认真				
3	员工的服务礼仪：				

	坐、行、站规范、微笑礼貌				
4	服务效率： 是否及时有效处理				
5	员工的专业知识和能力： 能否胜任本职岗位工作				
6	服务质量： 是否达到您预期的效果				
7	紧急事件的处理能力				
8	管理人员办事效率				
9	管理人员的检查与反馈				
10	您对医院物业服务整体管理评价				

