

中牟县中医院（中牟县中医院总医院）

新区物业服务项目

服 务 协 议

甲方名称：中牟县中医院（中牟县中医院总医院）

乙方名称：郑州祥中建设开发有限公司

签订时间：2023年10月29日

签订地点：河南省郑州市中牟县



本合同甲方委托乙方就进行物业服务，并支付相应的服务费用。为明确甲、乙双发权利、义务和责任，现就中牟县中医院（中牟县中医院总医院）新区物业服务项目，经甲、乙双方协商一致，签订协议内容如下：

第一条 服务范围

中牟县中医院新区：院区所有区域范围内

第二条 服务内容

环境保洁、设备维护保养、工程维修、电梯司乘、绿化养护、石材保养、PVC养护、保洁耗材、保洁设备、档案管理等在本次招标内容范围内(除该项目的水电能耗费、房屋维修费、设备电器大修的原材料及零部件费不包含在内，其他涉及物业服务的内容全部包含在内)。服务标准按照《全国物业管理示范大厦标准》执行。

第三条 服务期限

本合同有效期2年，自2023年10月29日起至2025年10月28日止

第四条 服务费用及支付方式

本项目服务费每年为人民币2193600元，自2023年10月29日起甲方每月支付服务182800元，乙方于每月10日前将开具的发票和上月考核结果提供给甲方，甲方于每月的20日前支付上月服务费。

乙方账户信息

户 名：郑州祥中建设开发有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司中牟商都大道支行

账 号：41050179373600000840

第五条 甲方的权利和义务

- 1、甲方负责对乙方的工作进行全面指导和监督，对乙方的管理制度和管理方式、管理人员有调整、调换、替换的建议权，乙方的重要事项和人事变动事先向甲方汇报。
- 2、甲方在服务期内依规无偿向乙方提供物业管理用房、办公桌椅、物业服务用水用电等。
- 3、监督乙方的合法经营，监督乙方的安全生产和工人的劳动保护，贯彻上级部署，组织、协调乙方的备检、应急工作。
- 4、在确实需要时，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行进入服务区域开展工作；
- 5、在乙方完成物业服务工作后，每月根据考核结果，按时兑现服务费。

6、甲方向乙方提供下列工作条件和协作事项：

甲方应在合同签订时向乙方移交或组织移交以下资料(根据现场实际情况移交资料)：

- (1) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；
- (2) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；
- (3) 物业管理所必须的其它资料。

7、甲方不承担除物业服务费以外的任何费用

第六条 乙方的权利和义务

1、乙方无条件接受甲方领导，并接受甲方的检查监督，按照三级甲等卫生标准制定各项工作章程和制度，强化落实，有完善的自我监督检查机制和体系，能保证正常工作和应急作业，各类档案齐全，人员合理分工，办公规范有序。

2、乙方接受甲方对其管理和服务提出的合理意见和建议,及时改进其管理和服务；

3、乙方在服务期内必须保证所有人员的法律法规教育，做到工作人员遵纪守法，如在服务期内发生的民事、刑事、劳资纠纷等一切责任及经济损失均由乙方承担。乙方应强化对员工的管理，持证上岗。

4、乙方负责服务期内的安全作业管理，严格按有关部门的要求，指定有关规章制度，作业时做好防护措施。

5、在服务期内，乙方应保证服务区域内的设施、设备运行良好，如有需要乙方要及时维修，保证工作的正常有效运作。

6、乙方应爱护甲方设施和财产，如有损坏、照价赔偿。

7、乙方不得以甲方的名义从事本合同管理服务以外的任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

8、服务期内，双方要严格履行合同，在执行过程中，如遇有关部门的政策、作业标准、作业时间调整等，乙方无条件执行。

9、服务期内，乙方有以下行为的，甲方可以终止、解除合同，给甲方造成的损失，由乙方承担：

- (1) 违反法律、法规及国家有关政策造成严重后果的；
- (2) 在重大活动中出现重大失误的；
- (3) 出现问题屡教不改的；
- (4) 出现因乙方责任而引起的全体性上访或歇工事件，影响医院正常工作、造成

严重不良影响的。

10、原有设备和人员的吸纳：按照公司用人标准，符合条件的，按照自愿经协商予以接收，做好新旧交接、和谐过渡。

11、乙方不得以任何名义收取患者卫生处理方面的任何费用。

12、本合同终止时，返还甲方本合同第五条 6 交付的档案资料。

13、合同终止时，甲方根据乙方要求安全顺利地协助完成交接工作。

第七条 乙方团队

1、未经甲方同意，乙方不得随意更换项目负责人。

2、乙方投入项目的团队成员应符合工作要求的资质和条件，持证上岗，并确保所述资料的真实性。

3、乙方团队管理人员的五天以上休假计划应当提前通知甲方同意后方可安排，并且乙方应当安排甲方认可的具有相同或更优资质的替代人员从事相应的工作，并做好交接工作。

4、乙方应确保其聘用的从事与其在本合同项下有关工作的所有人员应：诚实、守法，不与参与、鼓励或支持非法活动的机构、团体或网络往来；

5、对于甲方提出的更换团队成员的建议，或出现乙方团队对成员因故无法开展其日常工作的情况，乙方应当迅速反应、并及时更换经甲方认可的人员。

第八条 物业管理及服务要求

关于物业管理目标与保洁、维修等质量约定：

1、乙方应根据甲方的委托管理项目制定本物业管理分项标准，并必须达到以下要求：

(1)全面负责甲方委托的规定范围的保洁、养护及维修，后勤服务综合满意率 90%以上，档案管理完整率 90%以上。

(2)对医院日常工作任务的派发落实 100%，医院的满意率 90%以上。

(3)完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 90%以上。

(4)各科内服务要求完成率 100%，服务满意率 90%以上。

(5)医院所有区域范围内服务满意率 90%以上。

(6)全天候应急处理率 100%，发生应急事件时，及时赶赴现场进行环境保洁及相关事故维修处理，并报有关部门。

(7)完成医院交办的临时性保洁、绿化、养护、电梯司乘及维修等任务。

2、质量要求详见附件及招投标文件。

3、月度考核评分。

考评结果与甲方支付给乙方当期物业服务费用挂钩，具体如下：

(1)每月根据院方主管部门的综合检查结果和各科室的满意度调查结果进行综合评分，并严格执行该规定。每月综合评分满分为100分。低于83分的，分值在80-82.9分的，每下降1分扣除当月服务费的0.5%；分值在79.9-75分的，每下降1分扣除当月服务费的1%；分值在75分以下的，每下降1分扣除当月服务费的2%。服务期内累计二次满意度调查得分低于75分的，按下降1分扣除当月服务费的2%外，并对中标方进行劝退；服务期内累计三次满意度调查得分低于75分的，院方有权终止合同。

2)甲方随时抽查乙方员工在岗人数及考勤打卡记录，每次抽查少1人天，扣200元，依次类推。

第九条 其他约定

1、由于战争、地震、台风、水灾等不可抗力造成一方无法履行合同义务时，该方可以免除相关合同责任。

2、因政策调整等客观原因，使本合同无法正常履行的，合同自然终止。

3、如医院业务扩大，增加医疗项目，加大工作量，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十条 争议处理

本项目的招标文件、投标文件、中标通知书各项承诺，以及其他补充协议，是合同的组成部分。

本合同未尽事宜，由甲、乙双方按招标文件另行协商解决，甲乙双方应通过友好协商，解决在执行合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，协商不成的，由甲方所在地人民法院管辖。

本合同一式七份，甲方四份乙方三份。

附件1、《人员配置表》

附件2、《服务标准》

附件3、《考核标准及细则》

甲方（盖章）：

甲方代表（签字）：

乙方（盖章）：

乙方代表（签字）：



日期： 2023 年 月 日

附件1、人员配置表

中牟县中医院（中牟县中医院总医院）新区物业服务项目人员配置

		工作范围	性别	人数	年龄
项目经理：		协调项目所有问题	男女不限	1人	45岁以下
各部门主管	保洁	调配人员协调问题	男女不限	1人	45岁以下
	维修	调配人员协调问题	男女不限	1人	45岁以下
	电梯（副经理）	调配人员协调问题	男女不限	1人	50岁以下
综合部：		受理接听保修回访记录、负责资料管理	男	1人	35岁以下
保洁：	病房保洁	走廊、病房、卫生间、电梯保洁、包含地顶墙、公共所有区域；	男女不限	26人	55岁以下
	门诊保洁	诊室、走廊、公共区域、卫生间、电梯保洁、包含地顶墙、窗户玻璃	男女不限	11人	55岁以下
	室外保洁	室外道路、停车场、广场、等公共区域、包含地顶墙	男女不限	4人	55岁以下
	室外绿化	室外花卉养护、修剪、灌溉、施肥	男女不限	2人	55岁以下
	地下车库	公共区域卫生、集水坑定期清理、包含地顶墙	男女不限	2人	55岁以下
	夜班保洁	应对全院突发需要清理的地方	男女不限	2人	55岁以下
		垃圾清运；	男性	2人	55岁以下
维修工：	水电维修	全院所有水电维修、资料记录、要求持证上岗	男性	2人	55岁以下
	高压配电维修	院区高压配电维修、保洁、巡检记录建立台账	男性	4人	55岁以下
电梯司机：		电梯司机持证上岗	女性	6人	40岁以下
保洁管理人员合计人数：66人					

附件2、服务标准

（一）共用设施设备管理

1、对共用设施设备进行日常管理和维护养护，建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维护、保养等记录齐全；

2、设施设备标志齐全规范，责任人明确，操作维护人员应严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设施设备运行正常；

3、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，如遇紧急突发情况，及时告知院方主管部门及主要负责人。

（二）供配电系统

1、24 小时正常运行，出现事故立即保修并协助排查；

2、双回路供电系统，每年定期维护，保障可随时启用；

3、有临时用电管理措施并严格执行；

4、路灯、楼道灯、房间灯完好率不低于 95%；

5、安全排查电路线路，发现问题及时汇报。

（三）电梯司乘

1、电梯按规定时间运行，安全设施齐全有效，通风、照明及其他附属设备完好；

2、轿厢通道清洁卫生；

3、出现运行事故后，及时上报维修人员，并有记录。

（四）给排水系统

1、设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象；

2、排水、排污系统畅通，汛期道路、楼内、地下室、车库无积水浸泡现象；

3、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，做好水箱的清洁养护，记录规范；

4、遇有事故，报维修人员及时进行抢修，无大面积跑水、长时间停水事故；

5、所有收水井定期排水（包含地下室），院区内到外下水道定期清理；

6、日常上下水的保障和维护。

（五）空调系统

1、中央空调运行正常，无超标噪音和严重滴水现象；

2、运行出现故障后，及时上报报维修人员，并留存记录；

3、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；

4、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。

(六)环境卫生服务

1、制定完善的管理制度并组织落实，工作所需的用具及用品设施齐全，日常消耗品垃圾袋、拖布、扫帚、清洁剂、尘推车、洗地机等设备齐全，有专人负责检查、监督，并有检查监督记录；

2、公共通道、楼梯间、地下室等公用部位地面、墙面、窗台、扶手、装饰件、玻璃、外墙面清洁、无尘、明亮；

3、公共卫生间清洁、无味、无堵漏现象；

4、公用部位无乱堆乱放现象；

5、临时会议室、餐厅保洁；

6、楼顶、地下室卫生清扫；

7、玻璃幕墙定期清洗；

8、领导办公室、医生诊室、急诊科按需打扫；

9、无鼠害和虫害。

(七)绿化养护服务

1、有专业人员实施绿化养护管理；

2、花坛草坪生长良好，及时修剪，无杂草、杂物；

3、花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形，枝条分步均匀，无枯枝，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果。大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白；

4、视树木长势，及时施基肥、追肥，定期组织浇灌和松土，做好防涝、防冻；

5、定期喷洒药物，预防病虫害；

6、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰；

7、绿化设施配备齐全完好。

(八)建立投诉管理制度

建立定期征求业主、使用人意见制度，并有原始记录；

(九)档案管理

1、设有专职档案管理人员；

2、档案资料的收集、整理、归档、管理及使用符合档案管理规定；

3、档案管理制度健全，归档及管理方法科学、规范便于查阅和使用；

4、档案管理设施齐全无损坏，有考核办法及考核记录。

附件3、考核标准及细则

每次根据院方的抽查及满意度测评等统计结果进行综合评分，每次综合评分为(100分)，低于 83 分的，分值在 80-82.9 分的,每下降 1 分扣除当月服务费的 0.5%；分值在 79.9-75 分的,每下降 1 分扣除当月服务费的 1%；分值在 75 分以下的,每下降 1 分扣除当月服务费的 2%；服务期内累计二次满意分低于 75 分的，按每下降 1 分扣除当月服务费的 2%外，并对参标商进行劝退；服务期内累计三次满意分低于 75 分的，院方有权终止合同；院方抽查保洁在岗人数，每次抽查少 1 人，扣 500 元，依次类推。

项目	服务质量标准	分值（分）	质量考评标准
基础管理（200分）	一、项目管理： 1. 企业所有服务项目的整体运营和实施计划及季度工作安排并切实予以实施； 2. 项管理制度完善。（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度）内容科学合理完整； 3. 有科学的服务流程规范。（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准与规范、电梯保洁规范、地砖及 PVC 打蜡养护流程与规范、司梯员操作规范），能够满足院方要求的服务标准； 4. 按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品； 5. 项目总负责人及主管人员符合合同规定，更换总负责人需征得院方同意，并提前一个月向监督科室备案，更换主管人员需提前一周向监督科室负责人备案； 6. 执行 PDCA 管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，发现问题有整改方案并切实予以落实。	40	每项不符合扣 5 分，都分不符合按比在 5 分内扣除。必备制度规范每缺一项扣 1 分，直至扣完 5 分。
	二、安全管理： 1. 有完善的安全生产岗位职责责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行； 2. 设立专职或兼职安全管理员，负责安全工作并向监管部门备案；	40	每项不符合扣 4 分，都分不符合按比扣分。发生局部

	3. 员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训; 4. 需持证上岗的岗位全部持证上岗; 5. 对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其它危险品,有相应的管理和防范措施(登记造册、专人管理、专项检查); 6. 有安全意外事件或事故登记报告制度,并严格执行; 7. 定期开展安全检查,高危事项每周检查不少于一次,其他事项每月检查不少于一次; 8. 有完整的安全巡查、检查记录; 9. 检查中发现的问题有记录并及时整改,直至符合安全要求;安全责任有追究; 10. 制定各项完备应急预案(必备:电梯卡人、火灾、暴雨和意外水淹等),建立应急指挥和施工队伍,并每年每项至少组织演练一次。		有一定影响的安全事件扣5分,发生全院影响的安全事项,本项不得分。
	三、员工管理: 1. 入职员工与合同约定相符,经过公司培训后,能力与岗位需要相符; 2. 按合同约定和实际需要配足各岗位人员,保证岗位服务达到标准,员工花名册需向医院监管部门备案; 3. 岗位职责明确(必备:岗位工作职责,如项目经理职责、主管人员职责、保洁员职责、司梯人员职责); 4. 员工工作时应统一着装,佩戴胸牌,服装整洁,行为规范,语言文明,按要求配备职业防护工具和用品,保安证员工身心健康安全; 5. 支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定和合作双方合同的约定; 6. 员工调岗、退离职需提前三天书面通知院方监管部门; 7. 有可靠的员工补充储备系统,及时补充退职缺员岗位,管理人员代岗每月累计不得超过四天,岗位缺员不得超过七天; 8. 有员工考核激励制度并得到较好执行; 9. 员工上班时间不得从事与本职工作无关的活动,不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧饭煮留宿,不得酒后上岗,不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟,不得收集、储存、买卖废品和医疗废物; 10. 员工无违纪违法、损害公共利益行为。	50	每项5分,不符合要求一例次扣0.5分,直至本项扣完为止。
	四、员工培训: 1. 严格执行培训制度,未经培训员工不得上岗;	40	每项扣8分,不符合

	2. 员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于三天（24 学时），培训内容包括医院基本情况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等； 3. 有员工培训计划。保证每月 2 次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于 6 学时的专业培训； 4. 员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到、有记录、有考核； 5. 对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求，并操作熟练。		要求一例次扣 0.5 分，直至扣完。
	五、综合管理： 1. 设立项目服务受理中心或调度中心。负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，24 小时值守，并有相关管理人员负责； 2. 遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时间员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制； 3. 办公和其他用房保证保持清洁，物品器具存放有序，不乱拉乱接超负荷用电； 4. 严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案； 5. 电梯项目主管每日召开展会，其他项目主管每周召开例会，对服务和安全进行布置和总结；项目经理每月有客户约谈和监管沟通会议，有项目月度服务情况书面汇报与下月度工作计划； 6. 各项目服务管理有每月不少于一次的质量考核与评价。	30	每项 5 分，不符合要求一例次扣 1 分。
卫生保洁管理 (400 分)	一、外环境保洁（100 分）		
	1. 保洁时段为 6:30~21:00（季节变化，保洁时段根据医院要求）；道路广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次，每周冲洗一次；其他区域每日早晚各集中清扫（洗）一次，其余时间保洁人员走动维护。	20	不符合要求一例次扣 2 分。
	2. 保洁时段每 30 分钟巡扫一次，地面清洁无明显泥沙、污渍、积水，每百平方米范围内烟蒂、杂物等平均不超过 5 处。	10	不符合要求每项每处扣 1 分，直至本项分扣完为止。

3. 灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每三日进行一次全面保洁，特殊情况及时清洗，保持整洁无尘，无蛛网，无污渍，无违章张贴。	10	一处不符合要求扣1分。
4. 停车场地面每日早 7:00 前清扫一次，后每 1 小时巡扫 1 次，无杂物、纸屑、油渍；棚顶无垃圾、无蛛网；	10	一处不符合要求扣1分。
5. 外墙（一层 3 米一下部位）、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘，墙根无野生草木、无绿苔。	10	一处不符合要求扣1分。
6. 卫生桶（废物桶、果皮箱、垃圾篓）使用专用垃圾桶，铺展整洁美观，有专人负责巡查，在满 2/3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋；桶体清洁无污染，无异味，烟灰烟蒂随时清理；桶底地面无污垢、无异味。	10	一处不符合要求扣2分。
7. 档杆（护栏围栏）每周清洁一次，不锈钢栏杆每周养护一次。	10	一处不符合要求扣2分。
8. 花坛内、草地上、树木上、水池内无杂物、垃圾。	10	一处不符合要求扣2分。
9. 屋面每周清扫一次，无杂物、垃圾，保持整洁，雨季时每周清扫 2 次，保持落水口通畅，雨棚、平台无垃圾，天沟畅通。	10	一处不符合要求扣2分。
二、楼宇内保洁（300 分）		
1. 定人（人员配备）定岗（责任范围）定时（完成时间）定向（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。	10	一项未明确或不符合标准一处扣1分。
2. 各区域保洁按相应流程规范操作。	10	未按流程操作一例次扣1分。
3. 时间规定，门诊 7:00~19:00（季节变化，保洁时段根据医院要求）；病房 6:30~19:00 专人保洁，其他时间安排适量人员巡视保洁，夜间 12:00 前两次巡视时间不超过 1 小时，夜间 12:00 后的保洁任务由调度中心调度完成。调度到达现场时间不超过 20 分钟；夜间开放的检查科室同病房保洁；急救门诊 24 小时专人保洁。	20	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。	10	不符合要求一项或一例次扣1分；造成地面、家具

			及其他设施设备损伤,一例次扣2分,并予以赔偿或修复。
	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,无痰迹,无其他可擦洗污迹,墙角、沟、边保洁到位,室内绿植叶面无灰尘走动式维护,每小时至少巡扫一次。	20	地面不洁或其他不符合标准一处扣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,无牛皮癣。保洁工具、材料适合相应墙体材质,不得损伤污染墙体。	10	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、送风口、排风口及其他外凸物、附属设备目视干净端正,手摸无灰尘。	10	不符合标准一处扣1分。
	8. 门、窗、洞、台保洁标准: 目视干净整洁,无可擦血迹,门窗用手摸无灰尘,其他无积灰,无蛛网,无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	10	不符合标准一处扣1分。
	9. 病房家具保洁标准: 每日集中清洁消毒一次,如有污染,及时清洁消毒,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。	10	不符合标准一处扣1分。
	10. 病房床单元保洁标准: 每日集中清洁消毒一次,如有污染,及时清洁消毒,目视干净,无可擦洗污迹,手摸无灰尘。	10	不符合标准一处扣2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,每日集中清洁消毒一次,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。	20	不符合标准一处扣2分。
	12. 公共卫生间清洁保洁标准: 每日集中清洁、消毒两次以上,专人负责,至少每半小时巡查一次。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,按规定投放卫生球等除味材料。	20	不符合标准一处扣2分。
	13. 玻璃、镜子保洁标准: 每日擦洗,使用专用保洁试剂,保持干净明亮,目视无灰尘,无污迹,无水渍,手摸边框无灰尘。	10	不符合标准一处扣1分。

14. 治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保健标准： 垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁，每日清洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	10	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。	20	不符合标准一处扣1分。
16. 会议室保洁标准： 每周保洁两次，有会议时，用后保洁。保持室内物品摆放整齐有序，桌椅干净，无灰尘、水渍。	10	不符合标准一处扣1分。
17. 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，有污秽时，及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污渍，无积灰，无异味，无积尘。	10	不符合标准一处扣2分。
18. 大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15-30 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；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污迹，无蛛网，无积尘。	20	不符合标准一处扣2分。
19. 开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾挂；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净。	20	不符合标准一处扣1分。
20. PVC、花岗岩地面保养标准： 每天都对楼宇内公共区域的 PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；每三个月对 PVC、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。PVC 清洗保养使用专业试剂。	10	不符合标准一处扣1分。
21. 生活垃圾运送规范： （1）每日 8:00~11:00、17:00~18:30 到达所有部门/科室暂存点回收； （2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；（3）运输车辆须加盖，垃圾不得高出车厢体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等； （4）垃圾及时装车压缩，每日清运； （5）垃圾站每日冲刷、消毒不少于三次，保持站点清洁，无明显异味。	20	不符合标准一处扣2分。
22. 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伐，如必须使用冲洗时，应采取间断冲洗，并使用节水	10	不符合标准一处扣2分。

	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。		
电 梯 服 务 与 运 行 管 理 (150 分)	1. 员工年龄 40 岁以下，初中以上文化，会说普通话；司乘员须持有《电梯操作上岗证》。	10	无《电梯操作上岗证》每人次扣 2 分。其他每一项不符扣 1 分。
	2. 着装、发饰、配饰统一服装亮丽、整洁、干练，佩戴工号牌，随梯人员佩戴白首太；站姿、引导动作规范、端庄，使用礼貌语言，微笑服务。	20	不符合要求一例次扣 2 分。
	3. 富有主动性，热情回答客人提问，不擅离岗位，不做与工作无关的事。	20	不符合要求一例次扣 2 分。
	4. 按规定给予巡视、值守服务。 垂直医梯： (1) 白天 (7:30~19:00) (2) 夜间 (18:00~7:30) (3) 扶梯：首层扶梯开梯时段 1 人迎宾服务。 以上工作时间可根据季节调整。	20	不符合要求一例次扣 2 分。
	5. 定时清洁轿厢，保持轿厢、乘梯厅干净整洁。 轿厢清洁保养标准： (1) 轿厢内壁每周专用优质不锈钢油养护、保持轿门、内壁光亮，无水印、指印、油渍； (2) 轿厢内每日清洁，保持电梯门、内壁、内槽、地面无污迹、无杂物、无违章张贴、无灰尘； (3) 合理安排保养时间，不得影响电梯正常运行，保持轿厢内无异味； 扶梯清洁保养标准： (1) 踏板、台阶、扶手、裙边每日除尘、清洁；无灰尘、污迹； (2) 侧面玻璃挡板每日清洁，无污迹，无水印； (3) 不锈钢扶手每周用不锈钢油养护，无水印、无灰尘、无油渍。	30	一处不洁扣 2 分。
	5. 严格执行电梯操作规程、规范： (1) 运行前查看运行记录，检查电梯照明、按钮、指示灯、排风、呼叫系统是否完好、正常，轿厢是否清洁； (2) 运行前应跟梯试运行，注意电梯平层和门锁、门联开关是否正常，有无异常响声； (3) 指导乘客正确乘梯，制止在轿厢内蹦跳、	30	一项不符扣 2 分。

	打闹行为; (4) 电梯不得超载运行; (5) 严禁电梯客货混装及运载易燃易爆等物品; (6) 电梯运行时出现异常情况, 须立即停用, 报告维修部门和监管部门并作登记; (7) 电梯运行中途突发故障, 应就近停梯, 送出乘客, 停止使用, 报告维修部门和监管部门并作登记。如遇不能平层、卡人等紧急情况, 须报告专业人员处理; (8) 跟梯司乘的电梯需每班次如实完整填写运行记录及交接记录。无跟梯司乘的电梯 (含垂直电梯和扶手梯) 应 30 分钟巡视一次, 并做好巡视记录; (9) 下班前对电梯运行情况再次跟梯进行检查, 完成当班记录; (10) 按规定时间关闭、开启电梯。		
	7. 有医院大型活动 (会议、培训、参观、检查等) 乘梯调度方案, 保证方案落实和及时优化, 保证用梯安全和秩序, 保障特殊用梯需求服务。	20	不符合要求一项次扣 1 分; 造成不良影响一次扣 3 分。
水电维修 (150 分)	1. 区域分工明确、责任到人; 2. 每日对责任区内公共水、电、设施等进行巡视检查; 3. 对损坏设施及时进行维修; 4. 设施完好要求: (1) 灯具明亮、线路固定完好、无线头裸露; (2) 水管安装牢固、无损坏、无跑冒滴漏; (3) 排水畅通、无堵塞、无污水外溢; (4) 公共设施完好、无破损; (5) 无安全隐患。	150	设施损坏不符合要求一项扣 5 分; 报修后 2 小时内未及时维修, 一项扣 10 分; 存在安全隐患或造成不良影响一次扣 20 分。
满意度 (100 分)	月服务平均满意度 (各科室医护人员、住院病员、门诊就诊人员) 不低于 90%。	100	90% 为合格, 每低于 1 个百分点扣 5 分; 低于 85% 此项不得分。

其他奖惩

(1) 院级行政查房发现服务质量问题的或服务受到院满意度调查批评的,一次系积 3 个问题扣减月考核评分 10 分;在院重大活动中受到点名批评的,一次扣减月考核评分 20 分;受到政府部门通报批评或受到正规媒体批评的,一次扣减每月考核评分 100 分;

(2) 服务受到院满意度调查表扬的,一次增加月考核评分 10 分;在院重大活动中受到点名表扬的,一次增加月考核评分 20 分;受到政府部门通报表扬或正规媒体表扬的,一次增加月考核评分 100 分。

考核方法

(1) 按月度进行服务质量考核满意度调查,主管部门统一组织服务质量考核;监管人员进行满意度调查,满意度调查对象为各科室医护员工和病员;

(2) 发现有服务质量问题将依据本办法相应扣分:

(3) 月度考核标准满分 1000 分,折合合同履行综合考核 100 分。