

富平县中医医院后勤物业托管服务

物业服务合同

二零二六年五月

富平县中医医院后勤物业托管服务合同

甲方：富平县中医医院

乙方：陕西众辉物业管理有限责任公司

项目名称 富平县中医医院后勤托管(项目编号：SXCFY20260201.1B1)，通过组织公开招标，富平县中医医院(以下简称“甲方”)确定陕西众辉物业管理有限责任公司(以下简称“乙方”)为该项目的中标人。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

一、项目基本情况

1. 座落位置：富平县荆山大道北段东侧

2. 物业服务面积：33894 m²

二、合同价款

物业管理服务费年度总计为人民币大写 贰佰叁拾玖万陆仟陆佰捌拾捌圆肆角捌分 (¥ 2396688.48)。

三、款项结算

1. 结算方式：甲方按月与乙方进行结算。每月末由甲方对乙方当月服务情况进行考核，甲、乙双方按照每月考核结果确认该月物业服务费。乙方每月末根据甲方签字确认的月度考核结果，向甲方提交付款申请，经甲方核实无误后向乙方支付该月费用。

注：前 11 个月，每月支付不超过合同总金额 8.33%。根据考核结果，据实结算，第十二个月，支付不超过合同总金额的 8.37%，根据考核结果，据实结算。甲方按月与乙方进行结算。

2. 医院运营期间和物业服务过程中所产生的水、电及其他能耗费用，均由甲方自行承担。

3. 甲方每次付款前，乙方应当向甲方提供符合甲方财务要求的等额增值税发票，否则甲方有权拒绝付款，因此造成的一切损失均由乙方自行承担。

四、服务期限

自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止，共 12 个月（服务期满后，乙方服务考核达标，同等条件下，经双方协商可续签一年；若考核不达标，甲方重新组织招标）。

五、物业服务内容及标准

医院物业服务包含保洁、日常工程维修、医院安保等内容（具体服务内容及标准见附件 3）。

六、其他委托事项

无。

七、考核

1. 由甲方对乙方进行月度考核，经乙方确认后，由甲方向乙方提供月度考核结果。每月由甲方对考核情况进行汇总，与乙方进行结算。

2. 考核评分标准（见附件 4）采用百分制原则，满分为 100 分。其中：乙方月综合得分为 90 分（含 90 分）以上，甲方按约定全额支付乙方该月服务费；乙方月综合得分为 85 分（含 85 分）以上 90 分以下，乙方该月服务费为当月全额服务费的 90%；乙方月综合得分为 85 分以下，乙方该月服务费为当月全额服务费的 80%；如乙方连续两个月综合得分均在 85 分以下，经甲方催告乙方仍未整改达标，甲方有权与之解除合同。

3. 服务期满后，甲方对乙方服务进行年度考核打分，90 分（含 90 分）以上为达标，达标后同等条件下，经双方协商可续签一年；若考核不达标，甲方重新组织招标。

九、甲方的权利及义务

1. 甲方应按时向乙方支付物业管理服务费。
2. 甲方负责检查监督乙方物业管理计划的执行和实施情况。
3. 甲方负责对乙方物业服务进行按月考核，并对工作中的问题提出限期整改要求。
4. 甲方有权对乙方不符合要求的服务人员提出更换或批评教育。
5. 甲方应配合乙方的管理服务，对其相关人员进行有关制度的宣传和教育，及时处理乙方提请的物业大中修、更新、改造事宜和其他协调事项。
6. 甲方应向乙方提供办公室、库房、宿舍等必需的物业用房。
7. 如因乙方原因导致甲方提供的物业用房、办公、宿舍设施损毁，甲方有权

要求乙方承担赔偿责任。

十、乙方的权利及义务

1. 根据《物业管理条例》及本合同的约定，在本物业区域提供服务，向甲方收取物业服务费用。

2. 在国家法律法规允许范围内自主组织开展各项经营服务工作。

3. 乙方对物业管理区域内违反有关环保、物业管理和物业使用等方面法律、法规的行为，应当制止并及时向有关行政主管部门报告，因乙方管理不善及服务过程中产生的法律责任全部由乙方承担，包括但不限于名誉损失、行政处罚、生产安全事故、人身侵权、偷盗事件、聚众闹事、罚款等均由乙方承担。

4. 遵守国家有关规定，教育工作人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，履行职责，不得侵害公民的合法权益。

5. 接受甲方对物业管理服务的监督和建议。

6. 满足物业服务内容和服务标准（见附件 4）要求，经甲方与乙方双方负责人确认，对达不到本项目采购要求所述条件要求的人员进行更换，更换人员需在两日内到岗。

7. 乙方负责服务人员的工资、管理费、服装费、社会福利费以及日常维修工具及耗材费、公共区域日常保洁及耗材费（见附件 1-3）、各项税费等完成本项目所需的费用。

8. 乙方要加强服务人员的安全培训，服务人员要遵守甲方的规章制度，如在甲方场所因乙方原因发生人身伤害事故，均由乙方承担责任。

9、如因乙方原因造成甲方须向第三人承担责任，甲方承担责任后可直接向乙方追偿（可在应付给乙方的服务费中予以扣除）。

10. 乙方在服务过程中产生单次单项维修、保养、材料费在 2000.00 元以内（包含 2000.00 元）时全部由乙方负责，超出 2000.00 元时则由甲方承担（不包含因乙方配件不足、积压造成的批量性维修）。但如因乙方维护不利、操作或管理不当而造成的设备设施损坏，则由乙方承担所有损失及费用。

十一、违约责任

1. 乙方违反本协议约定，不能完成本协议约定的服务内容或标准，甲方有权要求乙方限期整改。逾期未改正的，甲方有权终止服务合同，若同时给甲方造成经济损失的乙方应承担相应的赔偿责任。

2. 甲方逾期未交纳物业服务费的,乙方有权要求甲方补交,并从逾期之日起每日加收应交未交物业费 1%的滞纳金。

十二、以下情况乙方不承担责任

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断的。

2. 因供应单位突发停水、停电、停气等造成损失的。

3. 乙方已履行本合同约定义务,因物业本身固有瑕疵影响服务质量或者造成损失的。

4. 乙方已履行日常维护义务,且事发后积极进行了应急处理,设备设施突发故障或其他突发事件造成损失的。

5. 因维护甲方切身利益或救助生命、协助公安机关执行任务等情况,乙方采取紧急避险措施造成损失的。

十三、其它事项

1. 乙方的投标文件和承诺等内容将列入合同。

2. 乙方应及时支付所聘用员工工资,因拖欠工资对甲方造成舆情、名誉等各方面影响由乙方承担全部责任,必要时甲方有权扣除管理费代支付相应工资并有权终止合同。

十四、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议,由甲、乙双方当事人协商解决,协商不成的按下列第(二)种方式解决:

(一) 提交富平仲裁委员会仲裁;

(二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

十五、其他

1. 本合同须经甲、乙双方的法定代表人(授权代理人)在合同书上签字(或盖章)并加盖本单位公章后正式生效。

2. 本合同一式肆份,甲方执贰份,乙方和甲方各执壹份,具有同等法律效力。

3. 本合同如有未尽事宜,甲、乙双方协商,可另行签订补充协议。

(以下无正文)

附件 1： 日常维修工具及耗材

附件 2： 日常保洁耗材

附件 3： 污水站耗材及净化空调系统耗材

附件 4： 服务内容及标准

附件 5： 物业服务现场考核评分表

附件6： 物业服务现场考核汇总表

甲 方
(盖章)

法人(授权代表):

日期:



日期:



附件 1：日常维修工具及耗材

序号	品 名	序号	品 名
1	工具箱	35	冲击钻
2	老虎钳	36	手枪钻
3	尖嘴钳	37	钻头
4	斜口钳	38	线轮
5	网线钳	39	锉刀
6	剥线钳	40	月牙扣
7	螺丝刀	41	电线
8	扳手	42	绝缘胶带
9	榔头	43	泡沫双面胶带
10	锯弓	44	透明胶带
11	锯条	45	线管、线槽
12	内六方扳手	46	弯头
13	套筒扳手	47	对丝
14	呆扳手	48	直接
15	黄油枪	49	堵头
16	玻璃胶枪	50	管箍
17	热熔机	51	管卡
18	疏通机、疏通条	52	卫生间水箱组件
19	撬 杠	53	卫生间格挡五金件（合页、拐角、门锁把手、挂钩）
20	梯 子	54	玻璃胶
21	灰 刀	55	生料带
22	电 笔	56	云石胶
23	万用表	57	结构胶
24	钳形表	58	螺栓松动剂
25	摇表	59	黄 油
26	普通水龙头	60	机 油
27	螺栓松动剂	61	滚 筒
28	黄油	62	膨胀螺栓
29	机油	63	膨胀管
30	铁丝	64	自攻丝
31	鱼珠胶	65	机制螺丝、螺帽
32	毛刷	66	尼龙扎带
33	排刷	67	砂纸
34	粘鼠板	68	其他配件及辅料

附件 2：日常保洁耗材

序号	品名	序号	品名
1	垃圾袋	27	尘推
2	强力洁厕剂	28	玻璃刮刀
3	中性全能清洁剂	29	云石铲刀
4	玻璃清洁剂	30	地板刮水器
5	油性静电吸尘剂	31	双面玻璃清洁器
6	强力化油剂	32	水桶
7	不锈钢光亮剂	33	单桶榨水车
8	洗洁精	34	鸡毛掸子
9	草酸	35	捡拾夹
10	84消毒液	36	钢丝球
11	空气清新剂	37	喷壶
12	粘胶去除剂	38	地刷
13	芳香球	39	硬毛刷
14	洗衣粉	40	软毛刷
15	去污粉	41	熨斗刷
16	百洁布	42	雨衣
17	钢丝球/钢丝棉	43	雨鞋
18	线拖把	44	灭害灵/杀虫气雾剂
19	海绵拖把	45	小心地滑/清扫中/指示牌
20	套扫	46	铲雪板
21	大扫把	47	电动喷雾器
22	橡胶手套	48	绿篱机、打边机
23	线手套	49	病虫害防治药品
24	毛巾	50	树枝剪刀
25	毛头	51	钉耙
26	伸缩杆	52	其他工具及耗材

附件 3：污水站耗材及净化空调系统耗材

序号	污水站耗材品名	序号	净化空调系统耗材品名
1	提升泵	1	工具
2	余氯测试试剂	2	消毒用品
3	护目镜	3	记录表
4	线手套	4	清扫工具及配件
5	橡胶手套	5	电机维修配件
6	口罩	6	滤网
7	记录表	7	电控系统配件
8	电控系统配件	8	上水配件
9	管道维修配件	9	紫外线灯管
10	黄油、机油	10	其他配件及材料
11	次氯酸钠、药剂		
12	其他配件及材料		

附件 4：服务内容及标准

客户服务内容、服务标准及检查标准

项目	服务内容		服务标准	检查标准
客 户 服 务	内部	基础管理	建立项目物业服务流程及标准，并建立各类应急预案。	形成相关文件、记录。
		品质管理	制定品质检查计划，按照计划组织实施，并保持相关记录。	发现问题及时整改，确保服务品质不断提升。
		钥匙管理	建立钥匙管理台账。	钥匙使用规范，确保安全。
		人员配置	项目经理具有丰富的物业工作经验；其他员工符合院方服务要求，专业技术人员需有操作证书；配置统一的服装和工牌。	现场配备人员不得少于招标文件要求的90% 确保人员符合要求。
		人员管理	符合物业服务标准及服务规范；做到管理规范，服务优质，人员稳定。	
		人员培训	做好员工的入职培训，经考核合格后上岗，并做好员工的日常培训，达到服务标准和要求。	
	外部	日常接待	24 小时受理接待业务，遵循“首问负责制”原则。	主动接待每位来访者，做好各类服务的受理，处理过程中应主动、热情、耐心、细致地处理来访者的问题，并将各类信息第一时间进行反馈，尽可能一次将所有的事宜办理完毕。
		投诉处理	当天首次回应，3 个工作日之内处理完毕，并进行回访。	投诉回访率达到 100%；客户满意率达到 90%。
		突发事件处理	配合医院完善洪涝、地震等突发性自然灾害，火灾、公共卫生、电梯故障等突发事件应急预案，并定期进行演练。	规范留存演练记录
		事故处理	从业人员年度内未发生群体事件，未发生重伤以上事故，轻伤事故小于 3 起。	
		客户满意率	每季度至少 1 次的满意度调查。	客户满意率达到 90%以上。

保洁服务内容、清洁标准及检查标准

项目	清洁内容			清洁标准	检查标准
保洁服务	室内	公共区域	卫生间	(1) 每天至少5次对公共卫生间进行清洁。 (2) 每周至少1次对卫生间隔挡门、墙面进行清洗。 (3) 每月至少1次对脚踩阀进行清理保养。 (4) 每周至少2次对公共卫生间进行消杀。	(1) 便池、小便池、恭桶无污渍。 (2) 台面、洗手池、镜面无水渍、无污渍。 (3) 地面无水渍、无污渍、无杂物。 (4) 卫生间隔板、墙面无浮尘、无污渍。 (5) 脚踩阀功能正常、无污渍。 (6) 卫生间无异味。
			电梯	(1) 每天至少2次对电梯轿厢进行清洁。 (2) 每周至少2次对门槽进行清洁。 (3) 每两周至少1次对电梯垫进行清洗。 (4) 每天至少2次对电梯轿厢进行消杀。(特殊情况加消)	电梯轿厢壁无浮尘、无污渍。 (2) 门槽无杂物、无泥沙。 (3) 电梯垫无可见性垃圾、无污渍。 地面无浮尘、无垃圾、无污渍水渍。 (4) 不锈钢设施无浮尘、无手印、无污渍, 保持光亮。
			楼梯	(1) 每天至少2次对楼梯进行清洁。 (2) 每周至少1次对楼梯进行消杀。	(1) 地面无杂物、无水渍、无污渍。 (2) 楼梯扶手无浮尘、无手印、无污渍。
			楼道, 走廊及扶手	(1) 每天至少4次对楼道进行清扫。 (2) 每天至少2次对垃圾桶内垃圾进行清理。 (3) 每天至少1次对楼道台阶进行清拖。	(1) 台阶无浮尘、无垃圾、无污渍 (2) 楼道设施无浮灰、无污渍。 (3) 玻璃、窗框无水迹、无污渍、无手印。 (4) 窗槽内无杂物、无浮尘。 (5) 楼梯扶手无浮尘、无手印、无污渍。 (6) 垃圾不超过垃圾桶的2/3, 且无异味。 (7) 地面无杂物、无水渍、无污渍。
			大厅	(1) 每天至少4次对大厅进行清洁, 并随时维护。 (2) 每天至少2次对垃圾桶进行清理。 (3) 每两周至少1次对玻璃门、窗、墙面进行清洗。	(1) 地面光亮、无杂物、无水渍污渍。 (2) 设施无浮尘、无污渍。 (3) 垃圾不超过垃圾桶的2/3, 且无异味。 (4) 玻璃无浮尘、无水渍、无泥痕、干净明亮。 (5) 窗台、地面无尘、无污渍、无水渍。
		会议室		(1) 每周至少3次对会议室进行清洁。 (2) 如有重要会议或接待, 提前进	(1) 室内无杂物、空气流通、无异味。 (2) 设备设施无浮尘。

	病房		行清洁，并做好会前和会后的清洁。	(3)地面无灰尘无污渍。 (4)桌面无灰尘、无污渍。 (5)茶具干净、无污渍。
		病房	(1)每天至少2次对病房进行清洁，并随时维护。 (2)每天至少2次对垃圾桶进行清理。 (3)每两周至少1次对玻璃门、窗、墙面进行清洗。 (4)设备带、床头柜每天1次清洁及消毒。	(1)地面光亮、无杂物、无水渍污渍。 (2)设施无浮尘、无污渍。 (3)垃圾不超过垃圾桶的2/3，且无异味。 (4)玻璃无浮尘、无水渍、无泥痕、干净明亮。 (5)窗台、地面无尘、无污渍、无水渍。
		办公室	(1)每天至少2次对办公室进行清洁，并随时维护。 (2)每天至少2次对垃圾桶进行清理。 (3)每两周至少1次对玻璃门、窗、墙面进行清洗。	(1)地面光亮、无杂物、无水渍污渍。 (2)设施无浮尘、无污渍。 (3)垃圾不超过垃圾桶的2/3，且无异味。 (4)玻璃无浮尘、无水渍、无泥痕、干净明亮。 (5)窗台、地面无尘、无污渍、无水渍。
		地下停车场	(1)每天至少1次对车库进行清洁。 (2)每天至少1次对垃圾桶进行清理。 (3)每月至少1次对车位下地面彻底清洁。 (4)定期对2米以下管道、墙角进行清扫。	(1)地面无烟头、杂物、纸屑。 (2)垃圾桶内垃圾不超过垃圾桶的2/3，且无异味。 (3)车场无蛛网、无积尘。
	室外	道路	(1)每天至少2次对地面及道路进行清扫，并随时维护。 (2)雨后雪后及时清扫路面。 (3)每周对外围地面及道路进行冲洗，根据季节调整。	(1)地面无烟头、无纸屑、无杂物。 (2)地面干净、无污渍。 (3)雨雪天气路面无积水、无积雪 (4)喷泉池内无杂物，无积水、无污泥。
		绿化带	(1)每天至少2次对绿化带内杂物进行捡拾。 (2)每周至少1次对枯枝、枯叶进行清理。	(1)无白色垃圾、无烟头、无纸屑。 (2)绿化带内无枯枝、枯叶。
		排风口	每周至少1次对排风口进行清洁。	排风口无积尘、无泥渍。
		散水、地沟、雨水井	(1)每周至少1次对雨水收集口、地沟内及雨水井杂物进行清理，并随时维护。 (2)根据季节及天气情况对散水、地沟、雨污水井进行清污、卫生消杀。	(1)沟内无积水、无杂物、无堵塞现象。 (2)防止雨水收集口、地沟及雨水井细菌滋生。
		路(地)灯、	每周至少2次对路(地)灯、指示	无灰尘、无泥渍，确保光亮。

	指示牌、宣传栏	牌及宣传栏进行清洁。	
	体育设施(活动器械)	每天至少1次对体育设施进行擦拭, 并配合医院进行维护、消杀。	无灰尘、无污渍、无垃圾、无脏物。
	天台、雨棚	每月至少2次对天台及雨棚进行清理。	无杂物、无积尘、无泥渍、无垃圾, 排水口畅通。
	自行车(电瓶车)车棚	每周至少3次对车棚进行清洁。	确保无杂物、无垃圾。
	生活垃圾分类收集屋	垃圾分类收集屋管理。每日至少1次对垃圾中转站进行清洁及消杀。 (2) 每天至少2次对各区域内垃圾进行清理。 (3) 每周至少2次对垃圾桶外部进行清洗、保养。	地面干净、无散落垃圾、无异味。 (2) 无蚊蝇、无蠕虫、无老鼠。 (3) 做好每日清运台账。 (4) 各处垃圾无遗漏。 (5) 垃圾运输过程无倾泻。 (6) 垃圾桶摆放整齐。 (7) 配合做好垃圾分类各项工作
	消毒消杀	正常情况下每日1次消杀 传染病高发期间, 每日2次(特殊加消)	(1) 严格遵守消杀操作制度, 并做好记录。 (2) 消杀效果达到院方要求及相关标准。 (3) 熟练掌握紫外线消杀工作流程。
	医疗垃圾清运	(1) 每天1次对医废站进行消毒, 做好各记录。 (2) 每周至少2次对垃圾桶外部进行清洗、保养。	(1) 各处垃圾无遗漏。 (2) 垃圾运输过程无倾泻。 (3) 做好和科室交接记录, 签字确认。
	窗帘、隔帘清洗	(1) 每年至少一次清洗全院窗帘、隔帘。	随洗随挂, 小破损及时缝补。
	被服收发	每日收集科室脏被服, 统计数量。发放干净被服。	合理调整周转被服, 保证一线科室正常运转。
	太平间管理	每月至少1次对太平间清理、清洁、消毒。	地面无杂物、无异味、设施正常。
	玻璃、外墙清理	每年至少2次对全院玻璃、外墙进行清洗。	玻璃干净、明亮。外墙无泥土、无胶印。
	绿植租赁、摆放	负责医院绿植租赁、摆放, 租赁数量不少于50盆, 绿植定期养护及更换	绿植无坏死、干枯、摆放整齐、数量相符。

工程服务内容、服务标准及检查标准

项目	服务内容	服务标准	检查标准
工程服务	共用设施设备维护保养	供配电系统 (1) 配电室24小时运行。 (2) 每2小时巡查。 (3) 配合医院每年对高低压配电柜、变压器进行不少于1次的专业维保。 (4) 配合医院每年对接地网及绝缘设施进行不少于1次的检测。	(1) 配电室室内温度不超过40℃。 (2) 变压器温度在正常值范围内,冷却装置能够自动启停。 (3) 配电室无异常响声或气味,地下电缆沟道无积水。 (4) 各种仪表指示正常,指示灯正常。 (5) 单相、三相电压在额定值的±7%范围内,无超载运行。 (6) 配电柜内元器件完好无破损,清洁无积尘,导线接头无过热或烧伤痕迹。 (7) 防小动物设施完好。 (8) 接地线无锈蚀或松动。 (9) 安全用具、操作工具及专用钥匙齐全,存放于规定位置,安全用具定期检定。 (10) 各种临时用电接触安全可靠。 (11) 各种标示牌、警示牌完好。 (12) 各类应急预案完整有效。
	共用设施设备维护保养	发电机 (1) 发电机每15天试运行1次。 (2) 配合医院定期对发电机进行专业维保	(1) 发电机组机组外观清洁。 (2) 冷却液和机油量正常,蓄电池电压不低于24V。 (3) 空气过滤器无积尘、无堵塞。 (4) 运行时发电电压、频率、转速符合标准,各类仪表指示正常。 (5) 运行时机组无不正常震动、噪声,无黑烟。 (6) 市电故障状态,机组手动启动正常。 (7) 专用操作工具及专用钥匙齐全,存放于规定位置。 (8) 机房通风、降噪符合标准。 (9) 各种标示牌、警示牌完好。 (10) 各类应急预案完整有效。 (11) 发电机组油箱储油量满足8小时运行需求。
工程服务	共用设施设备维护保养	给排水 (1) 水泵房24小时运行。 (2) 每2小时巡查。 (3) 每月对水泵润滑点注油不少于1次。 (4) 每季度对公共污水管道、雨水管道、化粪池检查不少于1次。 (5) 每季度对水泵、阀门全面检查保养不少于1次。	(1) 给排水维修工持有健康证明。 (2) 配合院方对二次供水水箱每六个月委托有资质的单位进行清洗消毒和水质化验。水箱加盖上锁,钥匙由专人进行保管。 (3) 供水管网、阀门、压力表无跑、冒、滴、,机电控制设备运行正常。 (4) 各类仪表指示正常,水箱储水量保证不少于8小时正常使用。

系统	(6) 每半年对铸铁雨污水井盖、明装雨污水管道进行除锈、刷漆不少于1次。 (7) 每半年对屋面天沟、落水口及雨水管进行清理清挖不少于1次。 (8) 每年对水泵、管道等除锈、防腐、刷漆不少于至少1次。 (9) 每年秋冬季对暴露水管进行防冻保温处理，确保供水的安全性。 (10) 视情况对排水沟进行清掏1次。 (11) 污水提升泵每半月点动运行1次，维护保养每半年1次。集水坑依据情况定期清理，储存水量不超过额定量的2/3。	(5) 配合院方对压力表每年进行检定。 (6) 各种标示牌、警示牌完好。 (7) 各类应急预案完整有效。
电梯	(1) 电梯24小时运行。 (2) 每天巡查不少于1次。 (3) 配合医院委托专业电梯维保单位按质监部门要求定期进行保养。 (4) 对维保单位保养工作进行监督。 (5) 配合医院每年按时对电梯进行年检。	(1) 双电源箱、曳引机、控制柜工作正常，无异声、异味。 (2) 各类电气、机械保护装置无误动作。 (3) 机房通风、降温、消防设施完好有效，洁净无积尘。 (4) 各类安全标志完好有效。 (5) 事故救援工具、标示牌、警示牌完好。 (6) 各类应急预案完整有效。 (7) 电梯轿厢内应张贴统一格式的电梯安全使用标识。(96333应急报修标识、乘梯须知等。)
空调系统	(1) 每年在制冷季及采暖季开始前完成空调系统的日常保养工作。 (2) 空调机房运行期间，每2小时巡查。	(1) 每个供冷季对回风口、出风口滤网进行清洗、消毒，确保出风量达标。 (2) 室内空调控制面板各操作键动作灵敏、正确。 (3) 室外机冷凝器无积尘，散热功能良好。 (4) 冷凝风扇旋转正常，无异响、卡滞。 (5) 电气控制部分无过载。

		供 暖 系 统	(1) 每年在供热开始前完成供热系统的检查工作。(11月初完成) (2) 供暖期前5天完成内部系统试压。 (3) 供热季节, 供热交换站内应24小时巡检。 (4) 供暖系统运行期间, 机房和设备每2小时巡查。	(1) 市政供暖热媒压力及温度正常。 (2) 换热器压紧螺栓的松紧程度合适、均匀。 (3) 换热器前的过滤器滤网清洁、完好, 螺栓紧固。 (4) 循环泵电器、机械部分运行正常。 (5) 各部分温度、压力仪表, 安全阀, 调节阀, 完好、灵敏、有效。 (6) 供热温度达标。软化水装置工作正常, 水质达标, 补水设备工作正常, 每个采暖季对补水水箱进行清洗。 (7) 每个采暖季配合院方对换热器委托专业公司进行清洗, 确保换热效果良好。 (8) 每个采暖季配合院方对压力表和安全阀由特种设备检定站进行检定, 确保指示准确, 动作灵敏。 (9) 机组保温层完好、无脱落。 (10) 机房通风、降温、消防设施完好有效, 洁净无积尘。 (11) 标示牌、警示牌完好。 (12) 各类应急预案完整有效。
共用部位维护保养	房 屋 结 构	(1) 每月对房屋外观结构进行不少于1次的巡查。 (2) 每季度对涉及使用安全的重点部位检查不少于1次。	目测: 房屋外观完整, 屋面防水层完好, 楼体散水完好, 发现问题向院方及时报告。	
	门窗、栏杆、扶手	每周对楼内公共部位门窗巡查不少于1次。	(1) 玻璃、门窗配件完好。 (2) 门、窗开闭灵活。 (3) 无异常声响。 (4) 栏杆、扶手稳固。	
	楼 内 墙 面、顶面、地面	每周对楼内墙面、顶面、地面巡查不少于1次。	墙面、顶面粉刷层无脱落, 面砖、地砖平整不起壳、无缺损。	
	围墙	每周对围墙巡查不少于1次。	实体围墙无倾斜、裂缝。	
	管道、排水沟、屋顶	(1) 每月对屋面泄水沟、楼内外排水管道进行不少于1次的清扫、疏通。 (2) 每半年对屋顶进行不少于1次的检查。	(1) 防水层无起碱、碎裂。 (2) 隔热板无断裂、缺损。 (3) 排水无堵塞、无漏水。	
	照 明 路 灯	每周对照明路灯不少于1次的巡查。	灯具完好, 区域内道路亮灯率90%以上。	
	道路、场地	每周不少于3次巡查道路、路面、侧石、井盖等。	道路、侧石、井盖完好。	

综合类维修服务	设施设备保养计划	编制《设施设备保养计划》。	依据《设施设备保养计划》，按期对设施设备进行维护保养。
	设施设备大中修计划	编制《设施设备大中修计划》。	依据《设施设备大中修计划》，配合院方对设施设备进行大中修或更新改造。
	报修	(1) 根据院方要求制定、调整报修流程。 (2) 根据报修内容及时间安排工程人员维修。 (3) 及时做好维修的回访工作。	正常报修15分钟响应，特殊紧急维修5分钟响应 停电、停水等大型故障性事故，5分钟响应，10分钟处置完成，维修完成情况满意率达90%以上。
	污水站	(1) 每日巡视、检测数据记录。 (2) 按照环保要求每月、季度、年上报污水站所有数据。 (3) 定期对设备进行检修。 (4) 化粪池清理、脱水、装袋暂存，台账记录清楚 (5) 污水站厂界废气监测	(1) 数据记录及上报达到环保工作要求 (2) 化粪池清理、污水、雨水管道畅通 (3) 台账记录清楚、满足环保要求 (4) 废气检测频次与排污许可证相符，数值达标 (5) 支付化粪池清理、厂界废气检测相关费用
	净化空调	(1) 每日巡视设备运行情况 (2) 每周对机组进行清洁 (3) 按照计划更换净化系统滤网	满足净化系统要求
	氧气终端巡查、维修	(1) 每月对全院氧气终端设备至少巡查1次 (2) 科室报修氧气终端漏气情况5分钟到场维修。	(1) 保证医院供气安全。 (2) 科室用气正常，满足病人治疗需求。
	呼叫器维修	根据报修内容及时间安排工程人员维修。	正常报修15分钟响应，因特殊情况与科室协商具体维修时间。维修完成情况满意率达90%以上。

保安服务内容、服务标准及检查标准

项目	服务内容	服务标准	检查标准
保安服务	门岗服务	(1) 执行24小时值班制度，发现问题及时报告。 (2) 严格执行院内及出入口管理制度。 (3) 发现可疑人、事、物或其他治安信息，及时向相关领导或部门汇报，必要时报警，并配合公安机关做好处置工作。 (4) 对出入人员和车辆所携带、装运的物品严格检验、核查，禁止私自将危险或违禁物品带入，同时严防医院物资流失。 (5) 疏导出入车辆和行人，保证进出车辆畅通，人员出入有序无阻。 (6) 妥善保管、定期检查、熟练使用技防工具，每月至少开展1次培训。每年至少开展一次防爆演练一次。 (7) 上岗期间保持良好形象，不得在门卫室从事与工作无关的活动。	(1) 不得擅自离岗、空岗，按时交接班，值班和交接班记录准确、真实。 (2) 严禁无关人员进入医院，来访人员、车辆及进出物品需进行严格验证，并履行登记手续，记录完整。 (4) 根据医院要求做好出入口管理工作。 (5) 熟练掌握技防工具使用方法。 (6) 上岗期间精神饱满、行为端正，仪容仪表符合要求，不与无关人员聊天，不干私活、不饮酒、不吃零食、不玩手机。
	巡逻岗服务	(1) 熟悉医院的地形、地物，掌握校内消防设施、器材分布和使用方法。 (2) 严格按照规定的时间、路线、频次开展巡逻工作。 (3) 维护医院正常的医疗秩序，对车辆停放进行引导，对医院环境和设施进行监管。 (4) 加强重点部位巡查，对发现的各类安全隐患及时处理或报告。 (5) 遇有火警或其他突发事件，应迅速处置或采取有效措施保护现场并及时报告。 (6) 工作中遇到疑难问题，应及时上报领导，不得擅自作主张或隐瞒不报。	(1) 巡逻记录完整、准确、真实。 (2) 对可疑人员或可疑情况及时查，必要时报警处理，对存在各种不安全行为礼貌制止，确保校内秩序正常。 (3) 及时制止破坏医院环境和设施的行为，对发现的设施故障及时报修。 (4) 及时关闭相关设施，对发现的安全隐患及时报告。 (5) 院内车辆按位停放，不乱停乱放，无堵塞消防通道现象。 (6) 熟练掌握消防设施、器材的使用方法，能够有效应对初起火灾。 (7) 安防、消防报警、应急出警及时到达现场。
	消防管理	(1) 配合医院成立义务消防队，并完善《火灾应急预案》。每季度开展一次消防知识培训。掌握消防联动控制系统、灭火器操作技能。 (2) 每日对重点防火部位进行检查。每半月对消防设施、器材进行一次检查，每月进行一次消火栓试水。 (3) 每季度对消防系统开展一次季检。 (4) 配合院方每季度对消防系统进行一次联动测试。	(1) 根据院方《火灾应急预案》，至少每半年开展一次消防应急演练。 (2) 掌握扑救初起火灾以及疏散逃生的知识和技能，对消防控制设备发现的报警、设备故障等情况能够及时、有效处理。 (3) 消防设施、器材齐全、完好，配合院方按期对灭火器检验，确保功能完好。 (4) 应急照明和疏散标示完好，安全通道畅通。

		(5) 配合院方每年对消防系统进行一次检测。	(5) 消防联动系统功能正常。
	监控中心 管理	(1) 监控中心执行24小时值班制度。 (2) 监控人员对监控画面进行实时巡检，发现异常或损坏，及时通知巡逻岗前去查看并配合处置。 (3) 建立监控设备清单、对监控设备使用情况每月排查1次，监控线路、器材不得擅自改动。 (4) 未经院方许可，禁止任何人员查看监控录像。 (5) 外来人员须经院方批准后方可进入监控中心。	(1) 无脱岗、空岗现象，监控中心值班记录完整、准确、真实。 (2) 监控设备运转正常，画面清晰，摄像头固定牢固，保持正确摄像角度。 (3) 严禁私自删除、下载监控录像，查看录像须经院方许可并做好登记。 (4) 外来人员进入监控中心须经院方批准并做好登记。

附件 5：物业服务现场考核评分表

内容	分项指标	分值	扣分	加分
综合管理 22分	1. 建立、健全各项规章制度。组织架构明确，分工明确，人员配备到位。出勤人数（不含保安）按照合同约定配齐，每缺配1人扣1分，扣完为止。	10		
	2. 所有员工统一着装，佩戴工牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	2		
	3. 节能降耗管理，同期环比降低1%，得1分，最高得6分，同期环比增长1%，扣1分，最高扣6分。	6		
	4. 库房备货充足且质量可靠，符合国家行业标准。	2		
	5. 建立各类记录，台账，规范填写。	2		
	6. 及时处理各类投诉事件，做好回访与解释工作。	1		
	7. 物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
室外保洁 7分	1. 医院主干道内，目视地面干净整洁，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、油污、污渍、泥沙、积水、烟头等，地面无垃圾滞留，无卫生死角。	1		
	2. 草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、残枝、杂物、无枯叶，及时清除公共绿地上的各种堆积物。	1		
	3. 景观及其他室外器械无可见灰尘、无垃圾、无污迹。	0.5		
	4. 公共区域路灯、标识牌、目视无垃圾、无灰尘、无污迹、水渍、无可见灰尘。	1		
	5. 垃圾箱、垃圾桶表面目视箱体清洁、无脏污；箱体外无散落垃圾杂物，垃圾区域干净整洁，地面无污迹，无异味。	1		
	6. 宣传栏目视无污迹，无可见灰尘。	0.5		
	7. 地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	0.5		
	8. 医院门前责任区地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	0.5		
	9. 雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	0.5		
	10. 建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	0.5		
室内保洁 10分	1. 每天上班之前，大厅地面干净整洁，无垃圾、无卫生死角，雨雪天气门口要放防滑告示牌。	1.5		
	2. 各楼层通道和楼梯台阶干净整洁；各层通道的防火门、电梯门、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌、消火栓等公共设施，应保证每两周循环保洁一次。	2		
	3. 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。	1		

	4. 卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过 2/3 换新的垃圾袋后放回原处。	2		
	5. 卫生间洗手盆，大、小便器上，清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂，保持空气清新、无异味。	2		
	6. 卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水。	1		
	7. 保洁每日有巡检、有记录。	0.5		
垃圾清运及消杀 6分	1. 垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转点，工完场清，垃圾分类清运 不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2		
	2. 对垃圾集中点进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行 分类清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾分类清运的操作规范、事后清 理进行监管。	2		
	3. 定期对各区域进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录。	2		
工程维修 20分	1. 给排水设备运行正常，定期巡检，按时填写巡检记录。设备、阀门 及管道无跑冒滴漏现象，如遇事故按医院规定时间到达现场，及时处 理排水管道堵塞。	4		
	2. 供配电设备运行正常，按时填写巡检记录。备用应急发电机按规定 试运行，道路，楼道及大厅等公共照明无故障。	3		
	3. 电梯运行出现故障时，及时告知维保单位和医院。	1		
	4. 空调设备运行正常，按时填写巡检记录。每年制冷季及采暖季前配 合维保单位对机组进行检修保养。供暖期按规定巡检供暖系统。系统 出现故障后，及时到达现场查看并联系维保单位维修。	3		
	5. 维修时效性、维修质量、维修成本控制。	2		
	6. 应急处置：停电、漏水、漏气等应急处置，及时相应并现场处置	3		
	7. 按要求对房屋结构，楼面墙面、顶面、地面，围墙，道路场地等进 行巡查，保持完好并做好相关记录。	2		
	8. 按要求对强电井、门窗、栏杆、扶手，管道、排水沟、屋顶，照明路灯等进 行巡查，保持完好并做好相关记录。	2		
	1. 有详细的培训计划，并按照计划开展安保人员培训工作，资料完整。	2		
	2. 编制合理的巡查路线，并按照医院巡查要求进行日常巡查工作。	4		

安保服务 35分	3. 熟悉医院消防设施分布，定期进行专项检查，对突发事件能快速处置。	3			
	4. 熟练使用消防、防爆器材，掌握一键报警使用方法。	4			
	5. 执行 24 小时值班制度，不得擅自离岗、空岗。	2			
	6. 消防中控室值班人员需持证上岗，能熟练操作消防设备，保障突发情况会快速、准确处置，做好故障处理记录等台账，确保每一项操作和设备状况都有据可查。	4			
	7. 保安在岗服装统一，文明用语。	2			
	8. 上、下班提前 10 分钟按照点位站岗，维护现场秩序。	2			
	9. 定期组织安保训练及演练，提升安保人员综合技能。	2			
	10. 熟练掌握监控设施操作方法，发现安全隐患会及时操作。	3			
	11. 在院内发现不文明、不安全行为及时制止。	2			
	12. 在院内发现公共设施损坏情况及时进行报修。	1			
	13. 在岗期间不与无关人员聊天，不做与工作无关的事情。	2			
	加分 工作 5分	1. 在日常工作中，能够积极提出环保、节能建议。	2		
		2. 受到医院师生及外界的有效表扬（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）。	3		
总得分：		累计加分：	累计扣分：		
附注	1. 最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分，总分不超过 100 分。 2. 出勤人数按照合同约定配齐，每缺配 1 人扣 1 分，其余内容发现一处扣 0.1 分，扣完为止。 3. 发生有效投诉事件和安全事故，在总分中扣 10 分。 4. 发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。 5. 90 分（含 90 分）以上付全款，85 分（含 85 分）以上 90 分以下按该月度全额服务费的 90% 付款，85 分以下按该月全额服务费的 80% 付款，连续两个月综合得分均在 85 分以下，甲方有权单方解除合同。				

附件 6：物业服务现场考核汇总表

项 目 名 称	不 合 格 内 容				扣 分
项 目 负 责 人		检 查 人		合 计	

备注：考核人与被考核人各执一份。

年 月 日

士
工
：