

韩城市人民医院 物业管理服务合同

甲 方：韩城市人民医院

乙 方：韩城市城投经发物业服务有限公司

2026年6月

中国 韩城市



韩城市人民医院物业管理服务项目合同书

甲方：韩城市人民医院（以下简称“甲方”）

乙方：韩城市城投经发物业服务有限公司（以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国民法典》和地方有关物业管理法律法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对韩城市人民医院物业服务实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业基本情况

物业名称：韩城市人民医院

物业类型：公共建筑

物业位置：韩城市新城区紫云路

第二条 本合同相关名词的含义：

1. 物业：是指韩城市人民医院服务区域内房屋建筑及与之配套的设施设备和场地。

2. 物业服务区域：是指韩城市人民医院的建筑物、构筑物、建筑物楼顶。

3. 公共建筑共用部位：是指公共建筑承重结构部位、门厅、楼梯间、走廊通道、卫生间、道路、围墙等。

4. 共用设施设备：是指本物业服务区域内，物业使用人共同使用的共用设施设备。

5. 物业使用人：是指实际使用物业的单位及部门。

6. 管理用房:是甲方向乙方提供的物业服务用房。
7. 本合同所称重大经济损失为:一次达到 3 万元以上或年累计达到 5 万元以上。
8. 合同所称重大管理失误是指下列情况:
 - (1) 由于乙方工作原因导致发生火灾、伤亡,造成重大经济损失的。
 - (2) 造成物业重要资料丢失或毁损,造成重大经济损失的。

第二章 服务事项

第三条 双方约定的物业服务内容

- 1 本物业服务合同范围为院区整体区域,服务床位暂按照开放 700 张床位计算。
2. 制订物业服务及保洁工作计划并组织实施;管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等;根据法律法规、规章的授权制定物业服务的各项制度。
3. 工程设施设备运行与日常维修服务包括日常零星维修作业(其中医疗设备、厨房设备、机房设备不在维修之列)和高低压配电系统的运行与管理、给排水系统设备的运行管理、污水处理系统、空调系统、制氧站、锅炉等工程设备的运行与日常管理。
4. 节能降耗管理,乙方进驻后,根据乙方节能降耗经验制定符合医院实际的节能降耗方案,并严格实施。
5. 电梯司乘服务,负责提供医院指定电梯的司乘及日常卫生维护服务。
6. 秩序维护、消防设施设备巡视管理。包括全部门急诊、住院区域及行政楼、庭院门卫的秩序维护管理以及消防监控室、安全监控室

运行管理，医院各区域包括门急诊区域、行政区域和住院区域等部位安全巡视与管理。按照医院要求在住院部大厅安排专人负责探视管理，执行医院探视制度。

7. 协助做好安全防范工作。发生安全事故，及时向保卫科报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

8. 消防服务，包括公共区域消防设施的巡视、维护，建立消防管理制度，落实日常消防工作职责。

9. 禁烟管理。全员进行义务性禁烟管理，协助甲方创建无烟医院。

10. 车场管理，负责进出医院车辆的收费、疏导和停车场秩序管理，对医院职工非机动车辆停车场进行管理。负责按照医院制定的收费标准收取停车费，收取的停车费账目清晰，每日上交至医院财务部门，日清日结。

11. 负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、清洁保洁的年度工作计划。

12. 对物业区域内违反有关治安、环保和使用等方面法律法规、规章的行为，应及时告知、建议、劝阻，并向总务科、保卫科等部门报告。

13. 制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容，并定期进行演练。

14. 设立服务热线电话并在物业服务区域内公示。

15. 特殊合同外约定内容具体由双方协商进行，服务费用另行结算，与本合同物业费一并支付。

16. 保洁服务内容包括医院内所有公共区域进行卫生清洁，并提供所有保洁所用的清洁工具、垃圾袋等耗材；同时负责全院各科室被服上收下送，消毒供应的上接下送，医院门前紫云路段的巡查，生活垃圾及医疗垃圾收集等服务内容。

17. 保洁服务范围：院区整体区域的公共区域，放疗中心公共区域保洁，乡镇、诊所等医疗垃圾接收登记工作。

18. 保洁公区服务范围：院落、道路、绿化带、地下室、停车场、天台、各医疗服务区、行政办公楼区等所有公共区域以及玻璃幕墙两米以下的区域。

19. 垃圾收集与运送：生活垃圾及医疗垃圾收集、分类运送至院内指定地点。

20. 院感防护：结合韩城市人民医院情况共同制定详细的院感防护方案，严格执行，防止交叉感染。

21. 全院（不含餐厅）四害消杀作业，指定人员进行环境消杀工作。

22. 对物业区域内违反有关治安等方面法律法规、规章的行为，应及时向总务科、保卫科等部门报告。

23. 韩城市人民医院物业服务区域内 18000 m²绿化基础服务。绿化基础服务涵盖浇水、开窝培土、修剪、除草、灌木及绿篱药物喷洒（绿化服务标准详见附件三）。乔木、灌木、绿篱、草坪等绿化植物补植费用另行计算。

24. 韩城市人民医院物业服务区域内零星维修材料。负责住院部公区、门诊楼公区及所有房间堵漏、门窗配件，其它维修和住院部公区、门诊楼公区及各科室所有房间的灯具、柜锁，特殊科室维修除外，（线路、水路改造问题甲方沟通处理）、非医疗仪器电器线路、院内路面小面积破损修复、地砖破损采用砂浆修复、院内下水管道损坏维修（除管道大面积损坏更换）、空调系统管道维护、建筑主体问题甲方协同处理。

五、物业服务区域

物业服务区域：所有建筑物及建筑附属物的公共环境卫生，包括

大厅、楼梯、过道、绿化部位和建筑物顶部的清洁卫生，各楼层的垃圾收集；负责责任范围内的零星维修工作（基础维修材料）；维护管理区域内的公共秩序，执勤守卫及安全防范工作。

六、物业服务要求

物业服务总体要求：热情高效，全面细致，节能环保等。（物业服务标准及各岗位要求见附件一）

物业服务中心工作要求：

1. 所有员工统一着装，佩戴工牌，举止言谈标准化，保证服务的整体形象；

2. 建立回访制度，对甲方提出的合理建议，在认真总结和研究分析的基础上进行有针对性地改进；

3. 遵循零干扰服务；

4. 积极配合甲方开展相关活动、工作等。

5. 按国家卫健委和公安部联合颁布的《关于医院安全防范系统建设指导意见》要求，保安人员数量遵循“就高不就低”的原则，按照不低于 20 张病床 1 名保安的标准配备，目前保安人员数量应不低于 35 人。

七、本次物业服务范围不包括：

科室办公室、值班室、护士站、处置室、治疗室、医疗器械、餐厅、外墙清洗、地面打蜡、石材结晶、清洗窗帘、清洗白大褂、各医疗服务区、玻璃幕墙两米以上的区域等。

八、部门设置

物业按照部门分设为 5 个部门，分别为办公室、综合部、秩序部、工程部、保洁部。

九、验收要求

对物业服务的考核实施服务质量考核的办法。

1. 现场质量考核:各管理科室对分管工作按照“质量考核百分表”进行质量考核,每月一次,考核结果得分作为当月服务费的支付依据。
(质量考核百分见附件)

2. 满意度考核:每月根据总务科提供的患者满意度调研数据、党办提供的职工满意度数据,进行满意度考核。(详见附件)

第三章 物业服务质量

第四条 物业服务质量标准:

1. 乙方实施专业化、规范化、科学化的管理。
2. 乙方有完善的制度管理体系,建立健全组织机构,规范管理制度,保证整个后勤系统安全、高效、有序运行。
3. 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。
4. 乙方承诺工作按招标文件落实。

第四章 物业服务期限

第五条 服务期限:

服务期限为三年,服务期自2026年7月1日至2029年6月30日。合同一年一签,本次合同服务期自2026年7月1日至2027年6月30日。

第五章 物业服务费用

第六条 物业服务费的构成:

1. 物业服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等;
2. 物业管理区域清洁卫生费用;

3. 办公费用;
4. 固定资产折旧费;
5. 物业服务企业酬金;
6. 法定税金;
7. 其他费用。

第七条 物业服务费

1. 物业服务费标准:

韩城市人民医院年度费用共计人民币 7588432.80 元 (大写: 柒佰伍拾捌万捌仟肆佰叁拾贰元捌角), 每月支付人民币 632369.40 元 (大写: 陆拾叁万贰仟叁佰陆拾玖元肆角)。

2. 乙方提供符合税务部门规定的合规发票 (当年有效)。

乙方账户

账户名称: 韩城市城投经发物业服务有限公司

开户银行: 中国建设银行股份有限公司韩城市支行

行 号: 105797200010

账 号: 61050164620800001801

3. 物业服务费结算方式: 按月结算, 自合同生效后次月开始, 乙方每月 5 日前向甲方提供等额的增值税发票, 甲方收到乙方开具发票后 5 个工作日内以银行转账的方式向乙方支付相应金额的服务费用。

第八条 其他费用

1. 因房屋、设备设施大中修及更新改造项目、建设工程遗留项目, 不包含在物业服务费中, 根据需要乙方单独提报计划, 经甲方批准后, 由甲方委托乙方或施工单位施工, 产生的费用由甲方承担。

2. 公共建筑的公共区及室内绿植、鲜花的租摆费用, 不包含在物业服务费中。

3. 乙方不能私自进入物业服务合同规定内容以外的区域服务, 如

甲方要求乙方提供物业服务合同规定服务内容以外的其他服务，需经双方协商一致后，甲方承担额外费用。

4. 应甲方要求，乙方配合开展的所有活动，提报甲方审定后，由乙方制定活动实施方案，开展活动产生的费用由甲方承担。

5. 因房屋建设质量、设备设施质量或安装技术原因，达不到使用功能、造成重大事故的，乙方无过错的，由甲方负责联系技术相关单位协调处理。

6. 公用水电费（医院运转及物业服务过程中所产生的水电等费用，包括但不限于空调、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、乙方办公以及安保等各类用电）由甲方承担。

7. 医院所有大型设施设备（如：电梯、高低压变配电系统、给排水系统、消防设施设备、安全监控设备、空调系统、制氧系统、污水处理系统、锅炉等特种设备或大型设备等）由甲方委托专业维保公司负责专业维保，物业公司负责建立运行检查制度并进行日常运行管理，发现故障及时联系维保方维修，以上需定期检测和年检的设备由甲方进行定期年检，并承担相关费用，日常各类零星维修及零星改造由乙方负责，维修以及改造的所有材料和配件均须甲方负责。

8. 污水处理药剂材料费用由甲方承担。

9. 医疗设备及器械、厨房设备、会议弱电系统的维修与养护由甲方负责。

第六章 双方权利与义务

第九条 甲方权利义务

1. 监督乙方年度工作目标责任及工作计划。
2. 对乙方的服务质量实施监督、考核。
3. 有权要求乙方提供物业管理服务报告等信息。

4. 有权对乙方违反甲方公约的行为进行纠正。
5. 甲方在合同期内免费向乙方提供必要的管理用房、库房、值班用房等，并承担公共水电费。
6. 根据本合同约定，向乙方支付管理服务费。
7. 不得要求乙方在本物业区域内行使物业服务内容以外的物业服务。
8. 负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，不因此影响乙方工作。
9. 在为甲方提供服务的过程中，因甲方过失导致人员伤亡事故，经国家有关职能部门鉴定确认，由甲方自行负责，乙方不承担任何责任。

第十条 乙方权利义务

1. 乙方须按照合同约定完成医院交办的合理工作任务。
2. 积极配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必要的资料。
3. 负责物业员工的招聘、培训和人力资源管理，合理配备物业服务人员和管理人员。
4. 如遇重大公共卫生事件、突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、地震、重大事故的急救或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专人协助工作，直至完成。
5. 乙方应保质保量完成甲方交办的各项服务内容。由于乙方工作人员工作失职或违反相关规定、管理不善等原因所造成事故或损失由乙方承担全部责任。
6. 乙方须与本项目拟投入人员签订劳动合同或聘用协议。
7. 法规政策规定由乙方承担的其它责任。

8. 负责制定物业规章制度、管理办法、工作流程及操作规程等送甲方审阅，如乙方制定的制度、管理办法等文件中，存在对甲方人员或就诊患者约束性规定的，经甲方批准后方可实施。

9. 积极、主动地接受甲方物业管理部门及相关部门的监督、管理、指导及考核。

10. 爱护甲方提供的服务设施设备，对甲方提供的物品、固定资产等设专人保管，不得丢失和无故损坏，并不得利用甲方的资源获取不正当利益，节约水电气等资源。

11. 在为甲方提供服务的过程中，因乙方过失导致人员伤亡事故，经国家有关职能部门鉴定确认，由乙方自行负责，甲方不承担任何责任。

第七章 物业的承接与验收

第十一条 物业共用部位、共用设施设备如存在以下问题：不能满足正常使用功能、存在明显的质量缺陷，以及其他类似情形。甲方可委托乙方或联系施工单位完成以上问题的返修，同时支付返修期间的所有费用。

第十二条 乙方承接物业时，甲方应向乙方提供下列资料：

按规定向乙方提供相关档案资料或复印件：

(1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料；

(3) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等准许使用文件；

(4) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(5) 承接查验所必需的其他资料。

第十三条 档案资料管理:

1. 承接档案: 竣工验收相关资料、档案等, 由甲方提供, 乙方指定专人管理。

2. 物业档案: 制定详细的物业档案, 专人保管, 注意保密。

3. 设备、设施档案: 竣工图纸、设施设备技术资料、设施设备维护养护档案, 设施设备用房、公共用房钥匙等, 同建筑物竣工档案一起, 由甲方提供, 乙方指定专人管理。

4. 乙方接收甲方所有的物业档案造册登记, 双方签字后认同交接, 日常物业管理所有的巡查记录做好存档, 待乙方不再延续合同时按清册交接给甲方。

5. 对甲方交给乙方的所有资料, 乙方不得丢失、外借、复制、给无关人员传阅, 不得在其他经营活动当中直接使用。因乙方原因造成泄密的, 甲方有权追究责任。

第十四条 本合同生效后, 甲、乙双方办理委托事项交接验收手续。

第十五条 甲方保证交付使用的物业未存在遗留问题, 符合国家规定的验收标准, 按照国家规定的保修期限和范围承担物业的保修责任。因甲方失误、隐瞒造成的所有经济损失, 甲方应予赔偿。

第八章 合同的履行及违约责任

第十六条 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

第十七条 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求, 甲方有权要求乙方整改。

第十八条 乙方不认真履行合同条款或因其它理由突然终止合同, 视为乙方单方违约。

第十九条 甲方无正当理由拒付乙方物业服务费或拖欠物业服务费一个月以上时，乙方有权单方解除合同并撤回派驻服务人员。

第二十条 乙方违反合同所约定之义务，影响合同约定区域的安全，对甲方造成的损失由甲乙双方协商解决，协商不成可向各自所在地管辖权的人民法院起诉。

第二十一条 甲方向乙方按时支付物业服务费用，逾期按每日0.05%收取违约金。

第二十二条 服务期限前三个月，双方商定是否续签合同的事宜，在本合同期满后的15日内续签物业服务合同；服务期限满前任何一方决定不再续签物业服务合同的，应于服务期限满前三个月书面通知对方；服务期限满前三个月，若甲方未以书面形式提出异议，在服务期限届满后将自动延续下一个与服务期限相同的服务周期，并重新签订服务合同。

第二十三条 本合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括物业服务费用的清算，对外签订的各种协议等，乙方应协助甲方做好物业服务的交接和善后工作。

第九章 其他

第二十四条 本合同未尽事宜，双方应友好协商，可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，本合同补充协议仍未规定事宜，按照国家和地方有关法律法规和规章执行。

第二十五条 对合同履行当中的争议，双方应友好协商，协商不一致时，可向当地法院提请诉讼。

第二十六条 本合同执行期间，如遇不可抗力(国家大的政策调整、地震、战争等)，导致合同无法履行，双方免责。

第二十七条 乙方承担其聘用的本物业管理所有开展服务工作
人员的人身安全、工资发放等责任，与甲方无关，全部由乙方承担。

第二十八条 本合同一式四份，甲方持贰份乙方持贰份，所持份
数均具有同等法律效力。本合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方名称：韩城市人民医院
地 址：韩城市新城區紫云路
邮 编：715400
电 话：0913-2258823

传 真：
代表签字：
盖 章：

2026年6月29日



乙方名称：韩城市城投经发物业服务有限
公 司
地 址：新兴产业示范基地1号楼313室
邮 编：715400

电 话：0913-5212205
传 真：
代表签字：

盖 章：2026年6月29日



附件一：

物业服务标准

1. 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，创造文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求

物业管理企业依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，有完整的管理、运行、考核体系及成熟的信息管理系统，所有服务符合二甲医院相应的标准、规范要求。

3. 秩序维护服务

3.1 服务内容

3.1.1 秩序维护管理

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④消防监控室、安全监控室实行24小时值班。

⑤高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

⑥门卫：基本要求：友善与威严共存，服务与警卫并举，简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。急诊及门急诊附近车辆疏导，避免堵塞救护车辆通道。

⑦巡逻：明确人员巡逻范围，巡逻方式为定时与不定时。

3.1.2 消防管理

①坚持“预防为主、防消结合”的方针。

②建立符合消防法的消防制度和规定，做好医院消防设施巡查以及管理工作。

3.1.3 医院突发事件应急处理

结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

3.1.4 车场管理

规范引导车辆停放，协助甲方对进出车辆进行收费，保持主出入口、120通道及院内道路的畅通及停车场车辆规范停放和安全。

3.1.5 保洁服务

室内区域清洁标准：

卫生间清洁标准：

(1) 卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。

(2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。

(3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物。

(4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门无污迹、无尘土、无纸末。

(5) 恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池内外要求保持干净、无黄垢、无杂物、无烟头。

(6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染。

(7) 地面干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。

(8) 垃圾及时清倒，不得过三分之二，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。

(9) 排风口、灯罩、天花板无尘土、无蛛网、无污迹。

(10) 卫生间内空气清新无异味。

(11) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

病房清洁标准：

(1) 门窗洁净透明,玻璃无手指印,无污渍;窗槽无积尘、杂质,窗帘无积尘,且悬挂整齐。

(2) 室内墙壁、地角线、顶棚、灯饰、消防器材干净明亮,无灰尘、无蜘蛛网,无乱涂乱画。

(3) 室内地面干净、干燥,无灰尘、无纸屑杂物、无污渍、无乱堆乱放,保持整洁、美观,干净整洁无异味。

(4) 室内垃圾篓、痰盂盒及时清理、消毒,保持干净、整洁安全。

(5) 各类开关无灰尘,楼梯、走廊、扶手台阶、地面无积水、杂物、纸屑、烟头、痰渍、污渍。

(6) 座椅、指示牌、门、柱、灯具整洁,无灰尘,无污渍,无蜘蛛网。

(7) 洗手间、开水房地面无积水、杂物、垃圾。地漏无堵塞,无异味,无手纸堆积。

(8) 病房门、把手、床、床头柜、电视机、饮水机、椅子、沙发每天清洁三次,消毒一次。

楼内大厅、公共通道、楼梯清洁标准:

(1) 地面干净、无污渍,有光泽,保持地面材质原貌;

(2) 门框、窗框、窗台、金属件表面无灰尘、无污渍;

(3) 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;

(4) 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。

(5) 楼梯内地面无尘土、污渍、烟头、痰迹,其他垃圾 15 分钟内清理,墙面保持干净,无乱涂乱画,乱贴的野广告。

(6) 垃圾桶:桶、箱按指定位置摆放,桶身表面干净无污渍无

痰迹，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

(7) 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、门警器表面无积尘、无斑点；消防栓外表面无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

(三) 公共区域的清洁标准：

1. 室外场地、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、口香胶等垃圾停留时间不超过三十分钟。

2. 垃圾桶、果皮箱干净、整洁、无污渍、臭味，各区域垃圾及时清理，不过夜。

3. 各宣传栏、指示牌干净无污渍、杂物，雨后两小时内无水珠、一小时内地面无积水，花坛瓷砖、旗杆、座椅干净整洁，水池内无杂物垃圾。

4. 雨水井、地漏、排污沟无烟蒂、土和杂物。

5. 大门干净整洁、石材、金属部件养护到位，整体无卫生缺陷。

6. 垃圾桶：桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

7. 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、门警器表面无积尘、无斑点；消防栓外表面无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

3.2 服务要求

秩序维护员日常工作安排

序号	岗位	工作要求
1	定岗	大楼门诊大厅、消防监控室、医院大门： 24 小时
2	流动巡查	消防设施：1 遍/天 院区安全：24 小时

		违章行为：24小时
		车辆停放：24小时
		车辆保管：24小时
		突发事件：10分钟内责任人员到达现场
3	学习训练	学习法规：1次/周
		训练：1次/周
		演示培训：1次/月
4	检查项目	查可疑人员、外来人员和发传单等人员
		查违章停车
		查室外施工、搭建现象
		查乱摆卖现象
		查高空抛物、乱扔垃圾现象
		查破坏绿化现象
		查房屋本体设施和公共设施情况

3.3 服务标准

秩序维护员服务工作标准

序号	具体服务工作标准
1	仪表整洁、言行举止得体。
2	模范遵守国家法令、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，巡逻人员做到对医院各楼层不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。
4	制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。
5	熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。
6	积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。
7	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。

4. 工程维修及设施设备运行服务

4.1 服务内容

4.1.1 日常零星维修作业（其中医疗设备、厨房设备、机房设备不在维修之列）。

4.1.2 设施设备运行管理：高低压配电系统、污水处理系统、空调系统、制氧站、锅炉等工程设备的运行与日常管理。

4.2 服务要求

4.2.1 房屋建筑日常维修及养护

①设立 24 小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护。

②采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用

4.2.2 设施设备的维修、运行管理

供水系统

①保证人员配置 2 人

②保证按照规定时间抄表、报表。

③一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

④根据设备系统的要求，定期检查改进，医院定期测试并记录。

⑤积极协助医院安全合理的用水和节水计划。

⑥设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。

⑦排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生。

⑧遇有事故，维修人员在 10 分钟内到达现场进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

配电系统

①按照国家对特殊岗位的要求，必须持证上岗，要求配置人员 6 人，负责配电室运行 24 小时值班制度。

②保证 24 小时正常运行，出现故障，立即排除。

③保证正常供电，限电、停电由有关部门出具的明确依据并按规定时间通知用户。

④配电室管理严格按照国家标准操作运行。

⑤制定临时用电管理措施并严格执行。

⑥制定用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

⑦制定设备安全运行岗位责任，做好巡回检查、维护保养运行记录，制定管理维修档案等管理制度并严格执行。

⑧设备及机房环境干净、整洁，无杂物等，机房环境符合设备要求。

⑨配备所需要的专业技术人员，严格执行操作规程，设备良好，运行正常。

污水处理系统

①人员配置 2 人，保证污水处理系统运行正常。

②污水处理站工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙。

③设立专人管理，污水每日监测，定时采样，有节能措施。

④定时投放消毒剂（医院提供），排放污水达标。

制氧站

①保证医院气体供应，不得间断；

②做好设备设施巡查和管理；

③做好设施设备安全巡查和管理；

④人员岗位责任清晰，工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙；

⑤除工作人员外，严禁其它无关人员随意进入；

⑥严禁在制氧站界区内吸烟和用火，容器或管道维修需要用火时，必须采取安全措施，并经医院安技部门检查同意后方可施工；

⑦制氧站内需保持整洁，不准堆放易燃易爆物品，人行通道上不准堆放物品，确保道路畅通；

⑧操作人员在上岗前必须经过安全教育和操作方法的学习和实习，独立掌握制氧设备操作方法方可上岗工作；

⑨操作人员上岗必须着装整齐，严禁携带易燃易爆品进入制氧站，严格按照使用说明书的规定进行操作；

⑩制氧站大门入口处及制氧站内醒目处，必须标志“严禁烟火”“注意安全”等警告牌和安全标志以示警。

锅炉房

①要求持证上岗，人员配置 6 人，要求落实 24 小时值班制度，保证医院锅炉运行正常，不得间断；

②做好设施设备巡查和管理；

③做好设施设备安全巡查和管理；

④人员岗位职责清晰，工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙；

⑤负责清炉除渣，打扫工作场所，保持整洁，工具和配件齐全并存放指定地点；

⑥各项记录填写正确，清楚，无涂改，无遗漏；

⑦保证医院锅炉燃气良好，气压和水位都在正常范围内；

⑧各安全附件、仪表动作灵敏可靠；

⑨辅机运转正常（声音、温度、转速等无异常）。

客户报修作业标准

序号	项目	频次			客户报修	标准	岗位
		班	日	周			
1	客户报修	随时			随时	5-10 分钟赶到维修地点。	维修员

5. 导乘服务

5.1 服务内容

要求：人员要求持证上岗，负责客梯的司梯服务及手术梯值守，包括负责电梯轿厢卫生，着装整齐、文明主动、热情服务。

5.2 服务要求

5.2.1 所有导乘服务人员坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

5.2.2 上班时间导乘服务人员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

5.2.3 导乘服务人员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。导乘服务人员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

5.2.4 遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

5.2.5 严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

5.2.6 对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，出现电梯异常情况及时通知电梯维保公司处理。

5.2.7 操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

5.2.8 发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维保人员，待修复后方能使用。非维保人员不得随意修理。

5.2.9 传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

5.2.10 严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

5.3 服务标准

5.3.1 每班均须提前 10 分钟到岗、坚守岗位、安全运行、服务热情；

5.3.2 当班人员必须集中精力，站立服务、报站服务，主动照顾行动不便的病患进出电梯；

5.3.3 当电梯中途有急、重病人等候上下时，必须及时提醒其它乘梯人员让患者优先乘用；

5.3.4 确保电梯不超载，不带故障运行，应急开关处于良好状态，轿厢停靠平稳、平层；

5.3.5 确保做好轿厢内的卫生，不堆放杂物，禁止吸烟，注意防火；

5.3.6 若电梯出现故障，应主动指挥乘客有序地离开电梯，同时报告维修人员及时处理。

6. 其他服务

6.1 节能减排管理

制定科学合理的节电、节水管理措施，对医院提供的维修耗材制定切实可行的管理措施。

6.2 禁烟管理

医院内禁止吸烟。全体物业服务人员均为义务禁烟员，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。劝阻态度需诚恳，不得与患者或家属发生争吵。

6.3 配合医院完成其他相关服务，如保障医院大型接待等。

附件二

韩城市人民医院物业服务质量考核办法

为规范物业公司的管理与服务行为，提高服务水平和质量，根据韩城市人民医院物业公司物业服务合同以及国家和韩城市的有关法规，结合医院实际制定《韩城市人民医院物业服务质量考核办法》（下面均简称《办法》），目前本《办法》只适用于医院对物业管理公司服务质量的考评：

一、《办法》采取百分记分制并与经济奖惩挂钩，具体奖罚比例参照奖罚标准。若总分值变化，奖罚比例不变，按照实际总分值计算。

二、医院后勤总务科每季度对物业公司管理至少进行一次全面检查，每季度不少于两次的抽查，取当季度检查结果的平均值作为奖惩依据，检查、评估总分低于80分（不含80分）的，应给予相应的经济处罚。总分80—95分的不奖不罚；总分95分以上的（含95分）的应给予相应的奖励。

三、考核细则：总务科占比30%，保卫科占比20%，一线科室及临床科室占比50%，每月末总务科按各科室的百分制换算总分。

四、对物业公司违反有关单位制度所造成的罚金，从应付服务企业的管理费用中扣除，应得奖金由医院在支付管理费时一并支付。

五、对每次检查、抽查发现的问题，物业公司均应在医院后勤保障科发出的书面整改意见规定的期限内，完成整改工作。

六、《客户满意度调查表》

按百分制记分，调查结果综合评分超过85-95分（含85分），不作奖惩。所有的奖罚机制采用百分制参考考评奖罚统一标准。

七、考评基本原则

(一) 考评成绩在 80~95 分(不含)时,对物业公司不奖不罚,即院方按合同要求全额支付相应的物业管理费;

(二) 考评成绩在 95 分以上时,对物业公司酌情进行适当的物质奖励,即院方在合同要求的费用标准基础上增额支付物业管理费;

(三) 考评成绩在 80 分以下时,对物业公司进行规定数额的经济处罚,即院方在合同要求的费用标准基础上减额支付物业管理费;

(四) 对口主管部门在每月的检查中扣分低于本部门总分值 80% 按 50 元/分的标准进行处罚;

(五) 院方后勤主管部门在对物业公司进行相应的奖罚时,应提供与被罚事项有关的考评记录,以确保考评工作在有理有据、公平公正的原则下开展。

八、考评奖罚标准

(一) 奖励标准(分值奖励基数为 95 分)

A. 考评得分在 95-100 分时,按超出基数 200 元/分的标准进行奖励。

(二) 处罚标准(分值处罚基数为 80 分)

A. 考评得分在 75-79 分时,按低于基数 10 元/分的标准进行处罚;

B. 考评得分在 70-75 分时,按低于基数 15 元/分的标准进行处罚;

C. 考评得分在 70 分以下时,按低于基数 20 元/分的标准进行处罚。

(三) 特殊考评奖罚标准

1、奖罚机制

A. 在日常服务过程中,若物业公司因服务质量优异而受到院方及患者的特别表扬时,则每次奖励 3-5 分,并给予一次性奖励 200-500 元;

B. 在院方举办各种大型研讨会、参观接待、大型聚餐、文艺晚会等活动中，若物业公司因后勤服务管理有序、质量优良，为医院赢得良好声誉，则每次奖励 5-10 分，并给予一次性奖励 300-800 元；

C. 在处理院内各类突发事件（非物业公司管理失职引起的）的过程中，若物业公司表现突出，则每次奖励 8-15 分，并给予一次性奖励 500-1000 元。

D. 在处理院内各类突发事件（物业公司管理失职引起的）造成的损失①未在规定时间内及时处理突发事件造成的损失每次扣除 300-500 元/次②由此引起的重大事件造成的责任与处罚，由乙方全部承担，从次月物业费中扣除。

后附：《陕西省韩城市人民医院物业管理与服务质量考评标准》

陕西省韩城市人民医院物业服务质量考核标准

韩城市人民医院工程服务质量考核

考核人：

得分：

类别	评分标准	分值	扣分	扣分原因
基本项目 20 分	上班时间不干与工作无关事件。	2		
	工作时间穿着整洁，按规定着工作装。	2		
	不得与医护人员和就医者发生冲突。	2		
	不得损坏私拿公物与他人财物。	2		
	特殊工种人员必须有上岗操作证书。	4		
	建立培训计划和培训制度。	2		
	进行素质培训和公司理念培训。	2		
	进行技术培训和定期进行考核、检查。	2		
	按要求配备各岗人员，员工调岗、离职、入职必须通知主管科室负责人。	2		
维修服务 35 分	24 小时值班制度不许缺岗擅自离岗。	2		

	物业办公室值班人员接到报修任务后,10-15分钟内到达报修科室,办公室对维修进行跟踪、督办、及时反馈。对重大报修和紧急报修,立即通知抢修,并报告领导。	4		
	物业办公室建立维修回访记录,实时跟踪督办维修情况。	4		
	落实维修服务承诺制,普通维修、急修的及时率。	3		
	对后勤总务科人员在日常监管工作中开出的项目整改单,要严格按照规定的时间进行整改,并将整改情况上报科室。	4		
	电梯出现故障司乘员及时通知维修人员,不得影响医疗工作。	2		
	维修人员在不同季节、天气、地点的照明灯要有管理规定和照明计划,节约用电。	3		
	定期对公共区域的室外排椅、门锁、下水管道及墙面等及时检修和保养确保完好无损坏。	4		
	每天安排维修人员到各个科室巡查要有巡查记录护士长签字。	2		
	院内护栏、管道、桥架、无生锈、无断裂、变形。	2		
机房 15分	全院机电各系统、不同的库站机房均应有健全的门禁制度、职能、程序或流程图,不允许机房放置其他物品。	2		
	重大故障要立即向上级部门汇报,严禁隐瞒不报。	3		
	各机房设备、阀门管理正常,无跑冒滴漏现象。	2		
	制定事故应急处理方案。	2		
	限水、停水按规定时间通知各科室。	2		
	二次供水,机房卫生、机房安全、水箱箱体卫生,机房滤网卫生、空调滤网卫生。	2		
	汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	2		

污水处置 10分	雨水管道无堵塞，水流畅通无阻，无破损，无雨水外溢。	4		
	化粪池无污水外溢，排水通畅，无井盖丢失或池壁缺损。	3		
	排水渠盖板、渠壁无损坏，无杂物堵塞，排水通畅。	3		
导乘、导诊 15分	门诊扶梯、手术梯、住院部直梯做好人员值岗工作，主动热情服务。	5		
	遇有突发事件，导乘人员在第一时间上报维保工并做好现场安抚工作，做好应急处理并上报领导。	4		
	维护好电梯的日常消毒和清洁工作。	3		
	定期对全院电梯做好检查，与维保工做好沟通。	3		
对院方安排的有关事务的处理，应及时的做好跟踪、落实于反馈 5分	对院方下发的物业服务范围内文件、通知（含口头）和任务，没有及时传达、通知到位。	5		

韩城市人民医院保洁服务质量考核表

考核人：

得分：

类别	考核项目	分值	评分标准	扣分	扣分及原因
基本项目 10分	劳动纪律	3	不做与工作无关的事；休假及离岗前与科室负责人请假。		
	按规定着工作装	2	工作时间穿着整洁，按规定着工作装，不穿拖鞋、背心。		
	服务态度	3	服务认真热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。		
	保洁人员思想品德	2	不得损坏私拿公物及他人财物、医疗废弃物。		
公共区域 15分	楼梯、中厅、走廊、地面、墙角线、扶手、防护栏杆、电梯	2	无污迹、水迹、口香糖胶迹、痰渍、烟头、杂物等。		
		2	无积尘、蜘蛛网。		

		1	地面、墙面清洁。		
	窗户、窗框、窗沟、窗纱、窗台、门、门镜	3	窗框、门、门框、窗纱、窗沟无污迹，窗台无烟头、烟灰。		
	垃圾桶、各种标识物、开关、工作站台外面	2	无污迹、积尘。		
		2	垃圾桶不能超过 2/3 满。		
	天花板、灯饰、风口	1	天花板、灯饰、风口无污迹。		
	绿色植物	2	绿植叶面无污迹、积尘，花盆外无污迹；盆内无烟头、杂物。		
病室 35 分	墙面、墙角线、衣柜、开关	3	无污迹、积尘。		
	病床、床头柜、氧气带及呼叫器；病室各种固定仪器	5	及时清洁、消毒床单元。病人出院后及时进行终末消毒。		
		5	正确描述与配置消毒液。		
		3	每个床单元正确使用一床一巾。		
		3	氧气带、呼叫器清洁无灰尘、无污迹。		
		3	各种固定仪器表面清洁，无灰尘，无污迹。		
		3	工作时不影响病人休息。		
		5	地面清洁无污迹杂物、水迹。		
	3	清洁完毕后将物品复位。			
	窗户、窗框、窗沟、窗纱、窗台	2	窗户光亮、窗框、窗纱、窗沟无污迹。		
洗手间 20 分	空气	2	无明显异味。		
	地面、墙面	3	地面墙面干净无污物、杂物。		
	面盆、台面、镜面	3	面盆及台面、镜面干净无污迹。		
	水龙头、洗浴器材	3	龙头、洗浴器材无污迹锈迹。		
	坐便器、手纸盒	3	坐便器、手纸盒干净无污物。		
	天花板、灯饰、风口	3	天花板、灯饰、风口无污迹。		

	垃圾桶	3	垃圾桶不能超过 2/3 满，无污迹。		
开水间 5 分	开水机	2	表面无污渍、水渍，水龙头无水垢。		
	地面、墙面	2	地面墙面干净无污物、杂物。		
	水池	1	无污迹、无剩饭菜、无堵塞。		
处置间 5 分	垃圾桶	2	各类垃圾桶摆放整齐，各类垃圾分类投放，不超过 2/3 满垃圾桶表面干净无污迹。		
	保洁工具	1	工具用完后清洁消毒，拖把标识清晰，摆放整齐，保洁车上整洁无杂物。		
	地面、墙面	1	地面墙面干净无污渍、杂物。		
	拖把池	1	无污渍、无堵塞、无污水。		
医疗废弃物处置 10 分	医疗垃圾的收集与存放	2	未及时收集，未集中存放。		
	医疗垃圾分类收集与暂存	2	医疗垃圾未分类收集与分类暂存。		
	医废应专人定时收集、运送、管理，严禁丢失	2	无专人定时定点收集、运送、管理；出现运送丢失。		
	医废的收集、交接、运送、存放与管理	2	未按照医废管理条例、卫计局及医院有关规定执行，未规范操作。		
	医废收集专职人员经过医疗废物收集管理知识和防护知识培训	2	未开展医疗废物收集管理知识和防护知识培训。		

韩城市人民医院秩序维护部服务质量考核表

责任部门	类别	服务质量标准	分值	扣分	扣分原因
	一、基本项目(20分)	1、各岗位人员需持证上岗。	5分		
		2、按国家卫健委规定和创建<三级医院>创建标准,按照每20张病床1名保安,当医院设计达到1000张床位时至少需配备50名保安。	5分		
		3、安保工作人员年龄要求:40岁以下占20%,41—50岁占25%,51—60岁占55%。	5分		
		4、安保人员定期接受军事技能训练,并进行技能考核。	5分		
	二、制度建立(20分)	1、建立并执行突发事件报告请示制度,遇重大突发事件迅速报告相关领导和部门。	5分		
		2、建立并执行完整的交接班和巡逻制度,依照《国家安全保卫管理制度》标准要求,对院内的重点要害部位,做定时、不定时的巡逻,并保存各类记录,以备公安机关调取证据。	5分		
		3、建立并执行物业公司安全培训制度和招聘人员实名登记制度,对入职新员工进行培训,考核合格后方可上岗;并按要求向保卫部门备案,提交在院服务人员花名册。	5分		
		4、建立并执行病区安全管理制度和重点区域(急诊科、检验科、配电房、高压氧、手术室等)管理制度,及突发事件处置预案和医疗纠纷前期处置预案,对重点区域重点管理,使事件发生后处置有的放矢,保证医疗秩序安全稳定。	5分		
	三、公共区域秩序维护	1、对全院区域内发生的各类案件及突发事件,做好矛盾化解、综治维稳,保护好医护人员人身安全,报主管部门及总值班(夜间、节假日)。	5分		

(15分)	2、对院区内的患者、家属进行安全教育和宣传，防止火灾、管制刀具、电信诈骗、黑恶势力及危险化学品药品等，对我院造成不必要的危害；禁止进入病区散发小广告、商贩及闲散杂人，做好病区安全巡查，发现安全隐患，及时处置、上报。	5分		
	3、建立物业各部门各岗位人员有明确的安全防范职责。	5分		
四、交通秩序管理 (10分)	1、建立并执行停车场管理制度和设施设备管理制度，严格执行进场车辆控制制度，对车管系统设备、交通设施设备均有维护保养职责。	3分		
	2、落实院内交通规则及行驶路线，保持车辆停放整齐，确保门口和急诊绿色通道及环形道路两侧严禁停车，院内交通畅通。	4分		
	3、建立并执行交通秩序管理应急预案，发生特殊情况必须启动预案，在最短时间内完成疏导，保证道路畅通，并及时上报。	3分		
五、消防安全管理 (25分)	1、组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人；年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。	5分		
	2、对全院的消防系统、器材，严格按照规定进行检查，日巡查、月巡查、耗材消耗情况做好记录；工作制度、规定、程序健全、有各种险情应急方案，确保系统、设施设备状态完好无损，可随时启用。	5分		
	3、管理人员必须掌握消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种问题。安保主管能正确果断处理各种火险，火灾以及协调指挥、灭火、逃生、救援；义务消防员火灾时能够及时启动微型消防站。	5分		
	4、消防控制室实行24小时值班制，必须全部持证上岗，每班不得少于2人，熟练消防设施、设备和器材。	5分		
	5、根据消防安全法规定，要求全体从业人员熟练掌握消防安全“四个能力”和“五懂五会”。	5分		
六、指令性任务 (10分)	对科室下发的文件、通知（含口头）和任务，要及时传达、通知到位，保质保量完成任务，达到标准。	10分		

附件三

韩城市人民医院项目 绿化服务标准服务内容

一、项目概况

绿化面积：约 18000 平方米。

绿化植物种类：乔木、灌木、绿篱、草坪。

二、绿化服务标准

1. 修剪。根据绿化植物的生长特性、生长周期制定修剪计划，使整体修剪结果达到平整、和谐的效果。针对乔木、灌木、绿篱、草坪及景观绿植在 4 月至 10 月期间应进行至少两次修剪，以保持整体绿化环境的整洁美观。

2. 浇灌。结合植物生长情况和气候因素，制定浇灌计划并上报甲方批准后实施。在雨季期间加强巡查，及时对植物进行排水防涝，确保植物安全度过雨季。

3. 灌木及绿篱的药物喷洒。根据植物生长情况，采取适时有效的农药进行喷洒，保障植物健康生长。

4. 绿化垃圾清理。对院区内的残花落叶及修剪垃圾进行及时清理，保持环境整洁美观。

5. 补植。因破坏或其他原因导致绿化植物死亡的，应及时制定补植方案并上报甲方，经甲方同意批准后进行补植。补植后加强养护管理，确保新增绿化植物正常生长。

三、绿化养护内容及要求

1. 养护内容涵盖浇水、修剪、除草、病虫害防治。

2. 负责责任区内绿化的养护管理工作，清楚各种养护规程，及时

对花草树木进行修剪、整形、清理、防治病虫害等。

3. 熟练操作各种绿化工具、设备,清楚各种绿化物料的使用方法,并严格遵守各项安全操作规程。

4. 保证绿化清洁,不留杂物,如有损坏绿化的情况应立即加以劝阻。

5. 根据季节性特点,落实各项措施,做好排涝、防风、防高温、抗旱的工作。若发生不可抗力的自然灾害时,要及时采取有效的防范措施或补救措施,减少损失。