物业管理服务委托合同

甲方：神木市大柳塔试验区人民医院

乙方：内蒙古灏成物业服务有限公司

签约时间：2026 年 11 月 04 日

签约地点：陕西·神木·大柳塔

甲方小签：

乙方小签：

一、本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：

组织名称：神木市大柳塔试验区人民医院（以下简称医院）

地址：陕西省神木市大柳塔试验区

受委托方（以下简称乙方）：

企业名称：内蒙古灏成物业服务有限公司

法定代表人：陈灏

注册地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市伊金霍洛旗乌兰木伦镇运煤专线东、奔驰路南、阿大线北院内

联系电话：15114926032

根据《合同法》、《物业管理条例》等法律、法规，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将医院物业服务委托乙方进行管理，并订立本合同。

二、物业基本情况

物业类型：医院的物业服务

座落位置：神木市大柳塔试验区人民医院在陕西省神木市大柳塔试验区神东小区。

四至界限：医院的物业服务界限东至医院东侧路以西，南至医院南侧路以北，西至滨河路以东，北至医院北停车场北墙以南。水暖维修以进入服务场所接在主干管上支管的第一个阀门或检查井、水表为界。

医院服务面积：总建筑面积 42000 平方米，露天停车场 11920

平方米。

三、委托管理服务的具体内容及要求

医院物业管理委托的主要内容包括室内外保洁、水暖电（含空调）等设施设备的运行管理及日常维修，送水服务、搬运服务、客户服务、会议服务、绿化花卉养护、洗衣服务、医疗垃圾和生活垃圾的清运、电梯保洁及日常运行管理、污水站的巡查和维护、压力容器和中央空调的巡查和维护、外墙窗户的定期清洗等。具体内容如下：

1、负责房屋屋顶、地面、吊顶、墙体墙面、门窗、楼梯间、走廊通道、门厅、庭院、护栏等建筑的维修、养护、清洁和管理。

2、负责供电线路、所有照明灯（含标识灯和景观灯等）、电开水器、中央空调、压力容器、空气净化设备、洗衣设备、灌装水设备等设施、设备的维修、养护、运行和管理。

3、负责建筑内给水、排水、供暖、热水供应等水暖系统，开展生活给水管道、阀门、水泵、二次供水水箱巡检工作，配合完成水箱清洗消毒；做好水泵、污水管网、换热站、供暖管道及阀门、分集水器、排气阀、雨污水泵、化粪池、污水处理站设备的巡检与维护；开展管道渗漏故障维修，落实污水处理站设备、污水泵、日常巡检及保养，防范场地积水；配合环保检测工作，承担配套设备、管路的安装改造及故障应急处置。

4、负责医院内花卉及周围公共绿地、树木的养护与管理，包括修剪、施肥、浇水、除草及消杀、灭虫等。

5、负责病房、值班室、诊室、操作间、手术室、医技室、卫生间、盥洗室、办公室、洗衣房、走廊、楼道、创伤楼设备夹层等区域的卫生清洁；玻璃窗的定期清洁；室外公共场所（含绿化区域）的卫生清洁，生活垃圾的收集、转运处理；医疗垃圾的转运、贮存管理。

6、负责会议服务。

7、负责医护工作服、病号服、床上用品、窗帘和医用布单的分类清洗、消毒和熨烫。

8、负责饮用水灌装、配送和水桶清洗、消毒等。

10、负责物资的搬运。

11、负责高低压配电室、配电柜、变压器、发电机组、照明系统、动力配电、防雷接地、电缆线路、配电箱等电气设备的抄表、日常巡检、部件紧固及安全隐患排查工作，保障设备外观完好、环境整洁，无破损缺失情况。

四、费用支出界限

被服务单位（甲方）承担的费用部分：

1、医院楼宇内外各类维修、更换产生的材料费用。

服务单位（乙方）承担的费用部分：

1、乙方的各类服务人员人工费用，包括工资、工资附加费、各种保险、劳保费、培训费、其他补贴津贴等。

2、保洁所用所有工器具及其材料费用，包括吸水、吸尘等机械及拖把、扫把、抹布、生活及医疗垃圾袋、清洁剂、洁厕剂、

洗衣粉、洗手液、卫生纸、灭蚊蝇和消毒药品等。

3、洗衣房所用洗衣粉（包括清洗医用布单等的特种洗衣粉、消毒及漂白剂）、消毒液、针线、剪刀、钮扣等。

4、绿化管护所用工器具及其它材料费用，包括草坪修剪机、草坪打孔机、割灌机、修边机、喷雾机、高枝剪、铝合金梯子、油锯、铁锹、草坪齿耙，剪树剪、水管、喷头、球阀、雨鞋、铁丝、柴油、肥料、农药、花草种子等。

5、物业服务行政办公所用设备及其它材料费用，包括办公桌、椅、电脑、打印机、电话、打印纸、所有运行记录本等。

6、维修所用的维修工器具及设备由乙方提供。

7、生活垃圾清运的费用。

五、合同期为1年，自2026年11月4日起至2027年11月3日止。服务期满，按照甲方考核结果决定续签合同还是重新招标。

六、考核办法

乙方应接受甲方对物业服务的考核，具体考核标准及评分办法依照《神木市大柳塔试验区人民医院物业服务考核处罚奖励制度（试行）》。

七、物业管理服务费用

一年合同金额为：人民币（大写）贰佰贰拾陆万捌仟元整，小写（¥ 2268000 元）。物业管理服务费用包括人员费用（工资、工资附加费、各类保险费、劳保费、培训费、其他补贴津贴）、运营费用（办公费、材料费、绿化费、其他费用）、税金及管理

费用等。

八、付款方式

依据乙方实际服务情况及对其进行的考核情况按季度支付服务费。

乙方开户银行名称、地址、账号为：

开户银行：中国建设银行股份有限公司东胜煤田支行

地址：鄂尔多斯市伊金霍洛旗乌兰木伦镇上湾

账号：15001688836052507372

九、甲方的责任、权利、义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；

2、审定乙方制定的物业管理服务工作计划，检查监督乙方物业管理服务的实施情况；

3、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，如乙方需求使用时应及时借阅；

4、协调处理本合同生效后的各种遗留问题；

5、及时审定乙方提出的物业管理服务年度计划；

6、不得向第三方透露乙方的商业秘密（物业管理相关资料），因此给乙方造成损失的，由甲方承担赔偿责任；

7、法律、法规规定的其他义务。

8、配合乙方承担物业服务管理时，对物业公共部位、共用设施设备进行查验。

十、乙方的责任、权利、义务

1、严格遵守国家的法律法规，根据该项目日常管理运作，建立一套完整的管理工作程序，并在实施中不断完善；

2、向甲方定期提交物业管理工作报告、建议书及设备运行情况记录；

3、有权要求甲方及物业使用人参与配合乙方的物业管理服务工作；

4、乙方所派专业技术和管理人员必须持有资格证书，胜任本职工作，如因乙方人员管理和操作使用不当造成设备损坏，经济损失费用由乙方承担；

5、物业区域内违反有关物业使用方面法律法规的行为，应当制止，并提请有关部门处理；

6、可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

7、负责拟定房屋、附属建筑物、设备设施等年度维修养护计划和大中修方案，经甲方审定后，属于乙方维修养护范围的，由乙方负责落实，属于甲方维修养护范围的，由甲方根据实际情况组织实施；

8、对本物业的共用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改扩建或改善配套项目，需与甲方协商，经甲方同意后方可实施；

9、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案。

10、定期向甲方报告房屋、配套设备设施管理、运行的情况。

十一、合同变更与终止

1、本合同在合同期内变更与提前终止必须在一个月前通知对方。

2、甲乙双方任何一方无法律依据提前终止合同的，违约方应赔偿对方月度服务费用2%的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

3、乙方违反本合同有关约定，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4、如遇不可抗力造成的损失或合同终止，双方均不负任何责任。

5、合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括物业管理费的清算及其他交接和善后工作。

6、乙方必须接受甲方按《神木市大柳塔试验区人民医院物业服务考核处罚奖励制度（试行）》实行的月度考核，根据考核结果进行奖罚，考核扣款从当月物业费中扣除；在合同期内连续3个月或累计6个月月度考核得分在90分以下（不含90分）的，招标方有权解除合同。

十二、安全与文明服务

1、乙方要经常培训服务人员，不断加强服务人员的安全服务意识，并督促服务人员严格按照操作规程进行作业。

2、乙方在服务过程中，应当严格执行国家及行业相关规定或标准，制定自己严格的安全与文明服务制度，并抄送甲方业务和安全管理部门；同时乙方应当严格遵守甲方的安全与文明管理制度，并接受甲方业务和安全管理部门的监督检查。如乙方违反本条规定，甲方有权根据本方的制度对乙方进行处罚。

3、乙方在服务过程中发生的人身伤害和财产损害等安全事故，由乙方自己承担。

十三、特别约定

1、服务合同期限：合同每年签订一次，合同到期前由乙方提交续签申请，由甲方对乙方合同期内服务质量进行合格与否的评估，合格者续签合同，不合格者自动解除合同。

2、乙方在退出服务时，必须在新确定的物业单位进场服务后方可退出，并做好相关交接工作。如不按要求退出，甲方可扣除乙方当月物业服务费，如给甲方造成损失的，甲方可要求乙方赔偿其所造成的损失。

3、乙方对现场服务工作人员的配置数量不能低于以下要求，如少于以下要求，每少1人，扣除当月物业费3000元。如因人员辞职导致不足要求，可允许其有7日的招聘期，在此期间不受处罚。（要求每月提供人员工资表，以工资表核计本月工作人员数。）

神木市大柳塔试验区人民医院物业服务人员配置一览表

部门	所属楼宇	服务区域	岗位职务	配置人数	备注说明
办公室（4人）	全院	办公室	经理	1	具有大专及以上学历，负责项目整体工作且有三年以上同类物业管理项目业绩证明，具有良好的沟通协调能力，具备物业经理资格证书。
			文员	1	负责项目办公室人事管理、仓库管理、固定资产管理、指令跟踪、文件资料管理等，高中及以上文化程度，能熟练操作电脑。
			领班	2	保洁领班负责协助经理做好分管工作，具体督促各项工作的落实情况，做好保洁员的日常考勤工作，起到上传下达的作用。 维修领班负责工程部整体管理工作，主持开展工程部的各项工作；落实本部门员工的岗位职责，并对员工工作进行监督指导。
保洁部（42人）	门诊楼	门诊大厅	保洁员	1	按规定要求对科室、处置室等地面、墙面、天花板、卫生间及相关公用设施进行保洁、消毒和消杀作业，负责收集和清运保洁区域的医疗垃圾及生活垃圾，协助专项保洁人员开展所需的辅助性作业。
		发热门诊	保洁员	1	
		CT/放射科	保洁员	1	
		体检办	保洁员	1	
		眼科/耳鼻喉科	保洁员	1	
		行政办公区	保洁员	2	
	住院部	检验科	保洁员	1	按规定要求对科室、病房、处置室等地面、墙面、天花板、卫生间及相关公用设施进行保洁、消毒和消杀作业，负责收集和清运保洁区域的医疗垃圾及生活垃圾，协助专项保洁人员开展所需的辅助性作业。
		疼痛科	保洁员	2	
		内一科住院部	保洁员	2	
		内二科住院部	保洁员	2	
		骨科住院部	保洁员	2	
		儿科住院部	保洁员	2	
		妇产科住院部	保洁员	2	
		胃镜室	保洁员	1	
		外科住院部	保洁员	2	
		手术室	保洁员	2	
		ICU	保洁员	1	

	创伤急救大楼	血液透析室	保洁员	1	按规定要求对科室、病房、手术室、处置室等地面、墙面、天花板、卫生间及相关公用设施进行保洁、消毒和消杀作业，负责收集和清运保洁区域的医疗垃圾及生活垃圾，协助专项保洁人员开展所需的辅助性作业。另外洗衣房保洁员还负责全院被服消毒、洗涤，医护工作人员服装、被服收发运送。
		急诊科	保洁员	2	
		急诊/共享大厅	保洁员	1	
		牙科门诊	保洁员	1	
		供应室	保洁员	1	
		设备夹层	保洁员	1	
		地下室	保洁员	2	
		中班	保洁员	1	
		洗衣房	保洁员	4	
	综合楼	综合楼	保洁员	2	按规定要求对员工宿舍、会议厅等地面、墙面、天花板、卫生间及相关公用设施进行保洁、消毒和消杀作业，负责收集和清运保洁区域的生活垃圾。
工程部（4人）	全院	全院	高压电工	1	负责高低压配电运行，具备高压电工操作证。
			低压电工	1	负责低压运行值班、水泵房运行值班等，具备低压电工操作证。
			综合维修工	1	水电气暖综合维修，负责按规定要求对配电设备、公共设施、给排水设施、照明设施及门窗桌椅的维修作业。
			水暖工	1	负责建筑内给水、排水、供暖、热水供应等水暖系统及配套设备、管路的日常运维、故障维修、安装改造与应急处置。
勤杂部（4人）	全院	全院	外围/绿化	2	服从部门工作安排，认真做好本责任区绿化养护工作；负责做好各种杂草的清除、枝叶修剪、枯枝败叶的清理、落叶的处理、施肥、浇水、松土、杀虫等具体工作。
			勤杂/送水	1	服从部门工作安排，认真做好责任区的勤杂及桶装水配送工作。
			垃圾收集清运	1	负责按规范流程收集、转运院内医疗废物与生活垃圾，完成交接登记，并对收集设施及转运工具进行清洁消毒，保障院区环境卫生与院感管理要求落实。
合计				54	

上述服务人员不可以跨服务类别兼职。

十四、其他

1、根据甲乙双方议定的交接文件清单3天内完成交接验收手续。

2、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。

3、本合同的附件均为合同有效组成部分，具有同等法律效力。

4、本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

5、本合同一式五份，甲方执叁份，乙方执贰份。

6、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律法规及时协商处理。

7、本合同在履行中如发生争议，双方协商解决，协商不成的，双方同意由神木市大柳塔试验区人民医院所在地人民法院判决。

8、本合同自签字之日起生效，合同期满自然终止。

附件-神木市大柳塔试验区人民医院物业服务考核处罚奖励制度（试行）

甲方小签：

乙方小签：

签字页

甲方（合同章）：神木市大柳塔试验区人民医院

法定代表人/签约代表（签字）：

企业所在地：陕西省神木市大柳塔试验区

签订日期：　　年　　月　　日

乙方（合同章）：内蒙古灏成物业服务有限公司

法定代表人/签约代表（签字）：

企业所在地：内蒙古自治区鄂尔多斯市伊金霍洛旗乌兰木伦镇

签订日期：　　年　　月　　日

附件

神木市大柳塔试验区人民医院物业服务考核处罚奖励制度（试行）

第一章　总 则

第一条　为搞好和促进神木市大柳塔试验区人民医院（以下简称医院）的物业服务管理水平，创造良好诊疗工作环境，结合医院物业服务实际情况，特制定本办法。

第二条　本办法适用于医院物业服务项目的考核管理。

第二章　管理机构与职能

第三条　医院总务科是医院物业服务管理考核的主管科室，负责物业服务管理考核办法、标准的制定，定期组织检查和考核工作，及时协调解决物业服务中的问题，对违规行为提出处罚意见。

第四条　物业服务单位按照合同约定的服务标准、要求以及承诺，具体负责医院保洁、洗衣、维修和绿化等方面的服务工作，并接受医院的检查考核，认真整改服务中存在的问题。

第三章　考核形式和责任划分

第五条　医院对物业服务单位的考核分为动态检查和定期考核两种形式。

第六条　动态检查包括医院总务科组织的不定期抽查、服务投诉、日常服务质量问题等，检查出的问题将纳入当月考核结果。

第七条　医院物业服务质量考核实行统一责任考核。定期考核（包括用户满意度）由总务科每月组织进行一次。

第八条　每月对医院的用户满意度问卷调查不得少于50份。

第九条 考核责任科室要严格按照要求对物业服务单位进行考核评价并评出分值。考核做到“准确掌握标准，坚持客观公正”。物业服务单位对考核中提出的问题应签字确认，并要积极采取整改措施。

第十条 对物业服务单位月度考核综合得分＝月度定期考核成绩80%＋月度满意度调查20%－（不定期抽查、用户的有效投诉及重大服务质量事故扣分）。

第十一条 月度定期考核项目为室内服务、外环卫及绿化管护、设备维修及维护等三项，三项总分为100分。

第十二条 月度满意度评价分为非常满意（100分）、满意（80分）、基本满意（60分）和不满意（40分）等4个评价级，根据评价级相应分值求和平均，再根据满意度调查份数计算算术平均值即为满意度月度考评成绩。

第十三条 不定期考核按照月度考核相应标准进行评价评分。月度内用户的有效投诉及重大服务质量事故等考核扣分，根据实际情况由医院确定，一般不超过10分。

第四章 考核结果的运用

第十四条 对物业服务单位按照百分制“零缺陷”进行考核运用。月度考核综合得分达到100分，按服务合同全额支付当月服务费用。

第十五条 月度考核综合得分达不到100分的按累进率处罚当月服务费一定的比例。比例如下：

月度考核综合得分在100分-95分（含95分），每降低1分处罚当月服务费用的0.1%。

月度考核综合得分在95分（不含95分）-90分（含90分），每

降低1分处罚当月服务费用的0.2%。

月度考核综合得分在90分（不含90分）以下，每降低1分处罚当月服务费用的0.3%。

第十六条 物业服务单位在日常服务中出现严重服务质量事故，医院除在当月考核评价中要扣分外，视情况还可实行单项单次处罚，在当月服务费用中扣除。对月度或日常考核中发现的问题，院领导或总务科下发整改通知，如限期未整改的，医院除在当月考核评价中扣分外，视情况也可实行单项单次处罚，并在当月服务费用中扣除。

第五章 附 则

第十七条 本办法解释权归神木市大柳塔试验区人民医院。

第十八条 本办法自下发之日起执行。

附件 1：考核标准

附件2：神木市大柳塔试验区人民医院物业服务满意度调查表

附件3：神木市大柳塔试验区人民医院物业服务月度考核综合得分统计表

附件4：神木市大柳塔试验区人民医院物业服务月度考核奖罚表

附件1：考核标准

一、室内服务评分标准

考核时间：　　月

序号	考核内容	服务标准	标准分	评分办法	扣分及原因
1	劳动纪律及仪容仪表	按时、按要求进行保洁，着工作服，挂牌服务，行为规范。使用文明用语，仪容仪表得当。	5	不按时进行清洁，有1次扣0.1分；缺勤1次扣0.5分。仪容仪表不当，有1次扣0.1分。	
2	工作配合	积极整改工作不足之处，在责任范围内服从服务方工作安排。对病区卫生做到随时保洁。	5	一项做不到扣0.1分。	
3	病房保洁	每日上、下午湿拖地面各一次，对病床、床头柜和窗台进行擦拭和整理。每月对门窗、电视、空调、空气消毒机及玻璃进行一次擦拭，无死角。病人出院后随即清理床头柜和衣柜。	5	一项不符合扣0.1分。	
4	医师、护士办公室和值班室保洁	每日上、下午湿拖地面各一次，每月对门窗及玻璃进行一次擦拭，维持室内整洁。保持桌、椅整洁，干净。保持洗手池、镜子清洁。	5	一项不符合扣0.1分。	
5	走廊、楼梯间和电梯保洁	每天对扶手进行擦拭清洁，湿拖地面2次，保持走廊、楼梯和电梯地面、墙体、门窗框和楼梯干净，做到无痰迹，无杂物，无卫生死角，无张贴物，不得有杂物存放。	5	一项不符合扣0.1分。	
6	门诊室和其它治疗室保洁	每日上、下午拖地面各一次，每月对门窗及玻璃进行一次擦拭，维持室内整洁。桌、椅保持整洁干净。保持洗手池、镜子、香皂盒清洁。	5	一项不符合扣0.1分。	
7	门诊大厅保洁与维护	每日上、下午拖大厅地面，擦拭大厅候诊椅各一次，并对大厅地面随时保洁。收费及药房窗口经常擦拭，定期擦拭墙面和立柱。维护侯诊椅和花卉摆放位置。雨雪天气做好防滑等措施并明确告知或警示。医院大门玻璃至少3日擦一次，并保持清洁。	5	一项不符合扣0.1分。	

甲方小签：

乙方小签：

8	卫生间、洗漱间	卫生间地面干净、整洁，无积水，无积垢物，大小便池无积存，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐。洗洗手盆及台面光洁，无水渍、无污垢。	5	一项不符合扣0.1分。	
9	垃圾清理	定时定点收集清运垃圾，不乱堆放垃圾；垃圾箱保持整洁无污物。	5	垃圾未及时清运，垃圾桶周围有散落垃圾每处扣0.1分；垃圾乱排放、乱堆放每处扣0.2分；垃圾桶不整洁有污物每处扣0.1分。	
10	洗衣服务	按时、按要求完成床单、被罩和白衣等衣物洗涤。床单、被罩要熨烫平整。	5	不按时完成洗涤，有1次扣0.2分；衣物洗涤不干净有1次扣0.2分；床单、被罩熨烫不平整，有1次扣0.1分。	
11	合计		50		

二、外环卫及绿化管护

考核时间：　　月

序号	考核项目	服务标准	标准分	评分办法	扣分及理由
1	外环卫保洁服务	路面、硬化地、空地每日清扫两次，做到无积土、无杂物，无漏扫、漏收垃圾；雨雪天气及时清扫。	10	路面、硬化地、空地有积土、杂物和垃圾堆等，每处扣 0.1 分，雨雪天气后未及时进行清扫，每次扣 0.2-1 分	
2	绿地养护	绿地整洁，无杂物，侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏。根据情况及时进行补植、浇灌、施肥、打药、修剪等。对违章行为能及时发现和处理。	10	绿地不整洁，有杂草、杂物、侵占等现象，每处扣 0.1 分；设施有明显人为损坏每处扣 0.1 分；未按要求补植，出现缺株每处扣 0.1 分；未及时浇灌，出现枯死植物现象面积比例低于 10%的每处扣 0.1 分，20%-50%的每处扣 0.2 分；未按要求施肥、打药，出现病虫害，面积比例低于 10%的扣 0.2 分，20%-50%的每处扣 0.3 分。修剪不及时每次扣 0.1 分。	
3	树木养护	树木生长正常，生长达到该树种规格的平均生长量。树冠基本完整，内膛不乱，通风透光，修剪及时，无死树和明显枯枝死杈；在正常条件下，无明显黄叶、焦叶、卷叶、落叶；被啃咬的叶片最严重的每株在 15%以下；有蛀干害虫的株数在 2%以下；介壳虫危害较轻；树木缺株在 5%以下；树木基本无钉栓、捆绑现象。	5	树木剪修不及时，树冠不完整，内膛乱，不通风、不透光每处扣 0.1 分；树木有明显枯枝死杈每处扣 0.1 分；树木在正常条件下，有明显黄叶、焦叶、卷叶、落叶面积比例低于 10%的每处扣 0.1 分，20%-50%的每处扣 0.2 分；被啃咬的叶片最严重的每株超过 15%的每处扣 0.1 分；有蛀干害虫的株数超过 2%的，每株扣 0.2 分；树木缺株超过 5%的，每株扣 0.1 分；树木有钉栓、捆绑现象的每株扣 0.2 分。	
4	花卉养护	经常观察花卉，发现病害及时进行治理。定期对花卉进行除草、施肥、修剪。经常擦拭花叶花盆保持洁净，花盆内无杂物。按时对花卉浇水。	5	未及时发现病害一次扣 0.2 分，发现病害未及时治理一次扣 0.1 分。未按时除草、施肥、修剪、，发现一次扣 0.2 分。花盆花叶未擦拭干净或花盆内有杂物，发现一处扣 0.1 分;浇水不及时扣 0.2 分。	
5	合计		30		

甲方小签：

乙方小签：

三、设备维修及维护

考核时间：　　月

序号	考核项目	服务标准	标准分	评分办法	扣分及理由
1	维修服务	设有 24 小时报修服务电话，维修人员接到维修信息后，白天 15 分钟内赶到现场，夜间 20 分钟内赶到现场。小修在 2 小时内处理完毕，中修在当天处理完毕，大修一般不能超过 3 天，不能及时处理的，按应急预案进行处理，并及时将故障情况向上级汇报。属于抢修要及时组织进行。	5	未设热线电话扣 0.2 分，热线电话无人接听每次扣 0.1 分；无电话记录或记录不完整一次扣 0.1 分；接到维修信息后，无特殊情况维修工未能在规定时间内赶到现场每次扣 0.2 分；维修信息未能及时反馈有关部门每次扣 0.1 分。抢修组织不力，甚至造成严重后果的，每次扣 0.2-2 分。	
2	日常巡查	每周至少巡视供排水管线、供暖管线和供电线路一次，并有巡视及整改记录。保证管辖范围内的供水、供暖管路畅通，下水通畅，无跑冒滴漏和长流水现象。保证辖区内计量器具完好，流量、压力符合要求，无泄漏。	5	未按规定巡查每次扣 0.2 分；巡查后未填写记录每次扣 0.1 分；查出问题未及时处理每次扣 0.2 分。供水、供暖管路不畅通每处扣 0.1 分；管道出现跑冒滴漏现象未能及时维修每处扣 0.2 分；发现长流水、污水溢出等现象每处扣 0.1 分。计量仪表有一处不完好扣 0.1 分。	
3	定期维护	每年度对管线及附属设施、排气阀、泄水阀、闸阀、蝶阀保养 1 次，做启闭试验，并在阀杆、丝杠上加注润滑油，不得出现有失灵阀门，每年对净水管线及附属设施的钢制外露部分拆洗或清洗 1 次，钢制的外露部分需要刷漆时应及时进行刷漆。定期对公共设施、设备的重点部位进行巡查并有记录，确保设备正常运行。机电设备要有其管理机构，设备包机人，设备标识牌。	5	未按规定对管线及附属设施、排气阀、泄水阀、闸阀、蝶阀保养，每处扣 0.2 分；阀门出现失灵现象未及时维修更换，每处扣 0.1 分；无保养记录、记录内容不全每处扣 0.1 分。无机电设备管理机构扣 0.2 分；无设备包机人、无设备标识牌每处扣 0.1 分。	
4	现场作业	维修人员服务态度热情，认真完成好维修工作。各项维修工作严格按照操作规程和安全规程进行，维修现场整洁，文明施工。维修操作现场设置必要的警示标志，按要求操作。	5	维修人员推诿维修责任，服务态度不好，扣 0.2-0.5 分。任务无理未按规程进行作业每次扣 0.2 分。未达到文明施工每次扣 0.1 分。维修工器具准备不当每次扣 0.1 分；备品、备件不全面扣 0.2 分；维修现场未设置警示标志每次扣 0.1 分。	
5	合计		20		

附件2：

神木市大柳塔试验区人民医院物业服务满意度调查表

调查时间：　　月

序号	服务项目	请在对应选项下面划“√”			
		很满意 100分	满意 80分	基本满意 60分	不满意 40分
1	室内保洁服务				
2	室外环境及绿化情况				
3	维修服务				
合计得分		平均得分			
备注					

1、每项服务只选一项满意度打“√”，多打或涂改则该满意度调查表无效。

2、对物业服务有何建议或意见都可以在备注栏中书写说明。

3、合计等分为本表三项满意度得分求和，平均等分为合计得分除以三。

甲方小签：

乙方小签：

附件3：

神木市大柳塔试验区人民医院物业服务月度考核综合得分统计表

月份	月度定期考核成绩	月度满意度调查成绩	不定期抽查、用户的有效投诉及重大服务质量事故扣分	月度考核综合得分	备注

备注：

1、月度考核综合得分＝月度定期考核成绩80%＋月度满意度调查成绩20%－（不定期抽查、用户的有效投诉及重大服务质量事故扣分）。

2、月度满意度调查成绩＝根据评价级相应分值求和，再根据满意度调查份数计算算术平均值。

3、在备注栏中说明本月月度调查满意度总分及满意度调查表回收份数。

4、不定期考核按照月度考核相应标准进行评价评分。月度内用户的有效投诉及重大服务质量事故等考核扣分，根据实际情况由医院确定，一般不超过10分。

甲方小签：

乙方小签：

附件 4：

神木市大柳塔试验区人民医院物业服务月度考核奖罚表

被考核单位：　　年　　月

本月应支付金额（元）	考核得分	考核扣款（元）	考核奖励（元）	本月实际支付金额	备注
					一、本月支付： 1.2022 年 12 月份应付医院物业费：　　元。 2.实际应支付：　　元。 二、扣罚原因： 三、奖励原因： 四、扣罚与奖励相抵后，考核扣款为元。
考核扣款标准： 1.月度考核综合得分达到 100 分按月度计划全额支付物业费； 2.月度考核综合得分在 100 分-95 分（含 95 分），每降低 1 分处罚当月物业费的 0.1%。 3.月度考核综合得分在 95 分（不含 95 分）-90 分（含 90 分），每降低 1 分处罚当月物业费的 0.2%。 4.月度考核综合得分在 90 分（不含 90 分），每降低 1 分处罚当月物业费的 0.3%。					

院长：　　财务总监：　　分管领导：　　总务科：　　物业负责人：

甲方小签：

乙方小签：