

鄂托克旗人民医院物业服务管理合同

甲方：鄂托克旗人民医院

乙方：鄂尔多斯市千牛物业管理服务有限公司

为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，并严格遵循协议供货项目谈判文件、竞标文件、采购结果公告中的相关规定，甲乙双方在签订政府采购合同的基础上，签订本鄂托克旗人民医院物业服务管理合同，并共同遵守。

一、服务项目基本情况

物业名称：鄂托克旗人民医院

物业类型：医院类

位置：鄂托克旗乌兰镇苏里格街

建筑面积：约 26000 平方米

二、服务内容

1、医院负责提供调度中心场地，中标物业公司提供打造高端调度中心的软、硬件配备。

2、根据服务内容，从事物业管理服务活动的所有工具及设施设备均由物业公司提供。

3、为了保障我院的医废运转工作，需配备 2 台医废转运车。

保洁服务（含四害消杀、生活垃圾收集清运至暂存点、医疗垃圾收集清运至暂存点，地面打蜡、保养、清洁、高空玻璃清洁每年一

次)、绿化服务(院内盆栽养护与补栽由物业公司承担)、秩序维护服务、工程维修服务、电梯、消防设施设备运维服务、导医导诊服务、被服洗涤服务、其他零星事务处理等,乙方需满足投标文件内所有服务内容,并严格履行服务承诺及服务条款。

三、合同金额

合同金额为人民币 1400000 元/年,(大写:壹佰肆拾万元整)。

四、付款方式及服务期限

(一)付款方式:每季度根据考核结果进行结算,同时付款前物业公司需提供增值税或者普通发票。

(二)服务期限:2025年6月8日至2026年6月7日(合同签订实行一签三年考核制度,合同期末由业主单位对物业公司进行考核,如考核合格按中标价格继续与服务企业签订服务合同,服务合同一年一签。如考核不合格,甲方可另行组织招标委托其他物业管理公司,并与现物业公司解除合约,终止物业管理服务)。

五、费用说明

- 1.乙方须严格按照国家规定给所有的员工支付工资、加班费、福利、缴纳各种社会保险及法律法规规定的费用项目;
- 2.行政办公费用(含通讯、日常耗材及办公费等);
- 3.因中标产生的相关材料、工具、服装及其他费用;
- 4.因管理不善,提供服务人员措施不当造成财产损失或人身损害而产生的维修、赔偿等相关费用;
- 5.法定税费;

6. 合同签订后，单价100元以上维修耗材全部由甲方采购，中标方负责单件单次 100 元及以下维修耗材（包括水暖、五金、电料、木工耗材等）全部由中标方提供，其中木工所更换及维修材料全部由乙方提供，如需制作材料柜子、椅子等大型物品原材料由甲方提供，乙方应负责安装及调试，同时中标方提供的维修耗材品牌型号由院方提供。

7. 物业办公用房、开展物业相关工作需要的水、电等便利条件由甲方免费提供；

8. 物业服务公司需向电梯维保企业支付电梯维保费用及年检费，向消防维保企业支付消防设施维护保养费及灭火器具、配电室电力绝缘器具等检测费。

六、服务人员配置要求

需配置项目经理 1 人，须持有物业项目经理证，身体健康，有较强的领导组织能力和协调能力；保洁主管 1 人，身体健康，有相关岗位工作经验；保洁员 17 人，身体健康，有相关岗位工作经验；秩序维护员 7 人（需持有保安证）；消防控制室值班员 4 人（须持有中级消防设施操作员证），身体健康，持证上岗、有相关岗位工作经验；工程维修主管 1 人，身体健康，有相关岗位工作经验；电力维修工 1 人，要求男性，身体健康，技术全面，持电工证上岗、有相关岗位工作经验；水暖维修工 1 人，有相关岗位工作经验；木工维修 1 人，有相关岗位工作经验；导医导诊员 2 人，形象好、身体健康，有相关岗位工作经验；洗衣工 2 人，身体健康，需持有特种设备锅炉水处理证及司炉操作员证，有相关岗位工作经验；物业服务工作人员共计 38

人。

七、服务要求及标准

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，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

保洁服务目标及要求：

(一) 保洁服务目标

综合楼、生活楼、感染性疾病科、发热门诊、血液透析室、电梯厅、通道走廊清洁标准

①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3 米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味，消毒规范。

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受

噪声。

⑩楼顶清洁杂物，每月一次，如实际情况垃圾更多，可增加打扫频次。

卫生间清洁标准

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

③水龙头：无任何污垢，洁净。

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。

⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

⑨纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日清倒保持外表干净。

⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

住院部房间清洁标准：

①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

②墙壁：无尘土、污迹。

③门：无尘土、污迹、拉手洁净。

④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑤拉手洁净；随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。

⑥灯具：无尘土、污迹。

⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

（4）楼梯：

地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。9. 临床科室

①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规

定清洁，手摸无尘迹。如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒。

②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于 2 次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。

③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

④墙面，地面，灯罩等每月彻底清洗一次，具体可以依据实际情况而定。

⑤垃圾分类工作附合国家及当地相关政策要求。

(6) 负责洗衣房日常病区内被服工作服分类清洗，以及洗衣房洗涤耗材的供应（如漂白剂、洗衣粉、强力去污剂等）。

9、各类垃圾收集、暂存，垃圾分类服务及运送服务

（一）服务内容

1. 根据《医疗废弃物管理条例》、《医疗废弃物处理办法》、《固体废物污染环境防治法》、《强化危险废物监管和利用处置能力改革实施方案》以及《危险废物贮存污染控制标准》等相关文件和规定，负责医院医疗废弃物的收集、运送和装车等院内医疗废弃物收集管理工作；

2. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定管理制度；

3. 根据相关规定负责从废弃物产生地收集、运送至暂存地，暂存地安排专人负责消毒登记、交接等日常工作；

4. 制定各岗位职责、流程及操作规程，定时收集规范运送，确保医疗废弃物密封、无遗洒、经称重、登记并按制定路线运至制定暂存地；

5. 确保在医疗废弃物处理的整体工作中，在各环节上无漏登、遗漏及二次污染现象；

6. 做好员工的自身防护及定期体检工作。

7. 乙方提供收集生活垃圾、医疗垃圾的专用垃圾袋，及转运人员的个人防护用品、消毒工具、消毒剂等日常用品。

（二）工作标准

1. 生活垃圾的处理：

（1）楼内保洁人员在清理垃圾时，少量的垃圾可倒入垃圾桶内，量大的垃圾应直接运送到指定垃圾中转站内；

（2）外场保洁人员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾桶内；下列情况下，禁止直接倒入垃圾桶内：没有容器装盛的流质垃圾；大件垃圾；一次能把垃圾桶装满的垃圾；清洁沙井内的垃圾；其他不宜装进垃圾桶内的垃圾。

2. 垃圾桶的清理：

（1）垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的2/3；

（2）回收垃圾桶内垃圾时，应先将垃圾桶内的胶袋提出放进垃圾车内，再重新铺好新的垃圾袋；

（3）铺垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷5cm折贴在垃圾桶外沿，再盖紧垃圾桶盖；

（4）将回收的垃圾运送到垃圾中转站存放；

（5）将电池、灯管等特殊废弃物单独存放。

3. 医疗垃圾暂存点的卫生标准：

（1）地面无散落垃圾、无污水、污渍；

（2）墙面无粘附物，无明显污迹；

（3）垃圾做到日产日清；

（4）垃圾集中堆放指定点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾；

（5）可作废品回收的垃圾应另行存放；

(6) 垃圾站应保持清洁，定期喷洒药水，防止发生虫害；

(7) 按要求做好垃圾袋装袋。

4. 医疗垃圾的处理：

(1) 医疗垃圾的分类：

1、药物性医疗垃圾：如废弃的一次性药品、抗生素、非处方类药品等；

2、损伤性医疗垃圾：如针头、手术刀、玻璃试管等；

3、感染性医疗垃圾：如棉球签、一次性卫生用品、一次性医疗用品、传染患者的生活垃圾等；

4、病理性医疗垃圾：如诊疗过程中产生的人体废弃物和医学实验动物尸体等；

5、化学性医疗垃圾：如具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃的化学物品。

(2) 操作规范：

设专(兼)职人员管理，防止非工作人员接触医疗废物，运送人员的个人防护，在操作过程中须穿戴手套、口罩、工作服、防水围裙、防水靴等防护用品，必要时戴护目镜、隔离衣或防护服。

1、运送人员每天从医疗废物产生地点将分类包装的医疗废物按照规定的时间和路线运送至内部指定的暂时贮存地点。

2、运送人员在运送医疗废物前，应当检查包装物或者容器的标识、标签及封口是否符合要求，同时在交接本上签名，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时贮存地点。

3、运送人员在运送医疗废物时，应当防止造成包装物或容器破损和医疗废物的流失、泄漏 和扩散，运送回暂存处后，严格按照医

疗废物分类管理的要求分区存放，并将打包好的医疗废物存放到周转箱内。

4、运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具，每天运送工作结束后，应当对运送工具及时进行清洁和消毒，消毒液为含氯消毒剂400-700mg/L。

5、医疗废物暂时贮存的时间不得超过2天。

6、医疗废物由物业人员负责移交给医疗废物集中处置单位处置，依照危险废物转移联单制度填写和保存转移联单，资料保存3年。

7、对暂时贮存地点（地面及墙面）、设施、及时进行每日两次的清洁和消毒处理，消毒液为含氯消毒剂400-700mg/L，空气消毒首选通风，也可用紫外线照射，每日两次，一次1小时，紫外线灯管半年监测一次，如无法正常使用，及时更换。消毒后进行登记并保存资料。

8、禁止所有工作人员转让、买卖医疗废物。禁止在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。

以上所有条款如有违反，医院有权对物业公司进行相应处罚。

9、如物业公司在收集、转运、贮存医疗废物过程中造成环境污染事故，违反相应法律法规，造成行政处罚，物业公司应承担相应经济责任。

11、物业公司负责医疗废物收集车的日常使用、维护以及所需耗材等，并由专人管理，实时监控各类医疗废物的收集情况，并将每天产生的数据及时做好登记，保证数据的准确性和完整性。

5. 医疗废物转运车操作流程：

(1) 科室将医疗废弃物收集后，分类装袋（盒），等待医废收集人员收

集；

(2) 有物业派遣的专人登记收集医疗废物；

(3) 确认种类，进行称重，打印标签；

(4) 将一张标签贴在医疗废物袋（盒）上，另一张贴在收集点的医疗废物登记册上，医疗废弃物收集完毕后，向科室人员进行现场交接；

(5) 与科室医废责任人交接后，专职收集人员按照规定运输路线，将医废安全转运至暂存处；

(6) 医废进入暂存处；

(7) 每次清运完毕后，垃圾清运员在指定地点对医疗垃圾车进行冲洗、消毒；

(8) 每日工作结束后，对医疗垃圾车进行终末冲洗、消毒。

其他

① 当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染科。

② 当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染科并填写登记表。

③ 当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

④ 在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。

⑤ 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。

⑥ 如遇科室卫生员请假或者辞职换人，必须提前书面告知科室护士长。住院病区卫生员请假不得从其他住院病区调配卫生员，住院病区卫生员人员必须充足，否则从重处罚。

(二) 保洁服务要求

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清扫三次,每月清洗一次,有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂 1: 128 稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印, 干净明亮	
墙面	每周保洁	3 米以下每周清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	
走廊扶手	每日保洁	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁, 每日用消毒液 1: 50 擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂 1: 65 稀释溶液清洁玻璃, 每周一次, 室内玻璃循环清洁	玻璃明亮光洁, 无污渍、无水迹	根据实际情况安排各房间循环清洁
卫生间	坐便器随时保洁	打开换气扇或窗户进行通风。 台盆、便器等放水	随时保持畅通, 无漏水, 无异味、无污垢, 垃圾袋定时	

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
		冲洗。 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 清洗台盆及水龙头。 用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 擦拭台面和墙面四周、门等。 擦拭地面。 点上盘香。	更换	
电梯	每日一次	每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污	
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽	
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	
病人	每日保洁	等候椅每日用全	无垃圾、无浮灰、	

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
等候区		能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁, 每日用 1: 50 消毒剂消毒一次。	无烟蒂、无水迹	
诊察桌	每日一次	每日 1: 50 消毒剂擦拭一次。	无积灰、无污渍	
床单位	每日清洁一次	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次	无灰	
	出院后终末消毒	用 1: 50 消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子。		
输液架	每日一次	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次	无灰	
吸顶灯具	每周一次	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次	无灰	
室内公共区域	每日一次	收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
		清扫地面垃圾。 拖大厅、过道、走廊地面。 清洁户墙、厅柱、盆景。 擦拭窗台、窗框、木门。 擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面。 清洁天花板及灯具。		
外墙清洗	每年一次	对大楼外部墙面、玻璃进行冲洗、清洁。	干净，明亮，无积尘、无污渍、胶渍、明显字迹等	
PVC地板打蜡	每年一次	对大楼内的 PVC 地板进行打蜡保养处理	干净，无灰尘与杂物渗入，色彩保持亮丽光泽；无污渍、油渍、胶渍，蜡面平整无皱纹。	

秩序维护服务目标及要求：

(一)秩序维护服务目标

1. 消防监控室值班（持中级消防设施操作员证）上岗、门岗值班；辖区巡逻；车辆秩序维持管理；及时处置各种纠纷与扰乱医院正常秩序的突发事件。

2. 固定岗值守服务、巡逻服务、秩序维护服务

（1）加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；

（2）医院 24 小时固定岗，提供 24 小时不间断管控及值守工作，确保医院对外形象展示及安全防卫震慑作用；

（3）对穿病号服出大门的人员要进行询问，进行核实并做好登记，没有手续的一律不得放行，对不听劝阻的要及时向保卫科办公室（工作时间）或总值班（下班后和节假日）报告；

（4）依照医院制定的应急事件处置预案，对不同性质、不能类别的突发事件进行处置应对；

（5）突发事件发生时，迅速开展突发事件处置，及时通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置；

（6）突发事件处置行动结束后，及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。

（7）加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；

（8）检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得丢失、损坏、被盗；

（9）检查消防器材的完好，消火栓不得被遮挡，门禁系统正常启用，

保持疏散通道畅通；

(10) 制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域；

(11) 清理黑护工、号贩子、医托、药贩子、流浪人员、推销人员、散发非法广告等人员；

(12) 发现偷盗、吸烟和破坏医院公物、设施等行为时要及时制止，必要时通知相关部门到现场处理；发现可疑物品时，要及时上报。

3、消防监控值班服务

(1) 24 小时值班；

(2) 监控系统运行正常，做好设备完整运行记录；

(3) 每月进行一次设备检查；

(4) 设备机房安全整洁；

(5) 有健全的各项规章制度包括但不限于：交接班制度。值班制度。岗位职责。故障记录及报修登记制度。调取视频监控登记制度；

(6) 有切实可行的突发事件应急预案。

4、医院交通疏导及停车场管理

(1) 维护急救通道秩序，疏导车辆出入，引导救护车车辆按指定位置有序停放，保持通道畅通，；

(2) 定时对大门前进行巡查，如发现有车辆堵塞大门出入口，立即通知车主进行挪车，如无法通知车主，及时拨打拖车电话进行拖车，并做好详细记录。

(3) 遇有大型活动，活动场地无滞留车辆，场地交通保持畅通。

(4) 夜间对出入医院停车场的人员、车辆要进行询问，并做好登记；

(5) 对向外拉运物品的车辆进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行；

(二)秩序维护服务要求

（一）基本要求

1. 服务期间，中标人按照中标内服务人员保证提供足够、合格的秩序维护员，对医院提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助医院防止、抢救自然灾害对医院财产造成损害的工作，防止侵害医院财产安全的行为发生，维护医院的正常工作秩序；

2. 中标人所提供之秩序维护员的具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由双方在法律法规允许的范围内协商确定；

4. 为确保服务质量，中标人按医院的工作要求，对所派出的秩序维护员人员进行系统的岗前培训和管理，熟知医院相关制度及上级文件、国家法规，统一着装，规范服务；

5. 秩序维护员工作中所需的对讲机、警棍等执勤器材由中标人提供；

6. 按时交接班，做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情及时上报；

7. 着装整洁，佩戴胸牌，按时上岗，不聊天，不干私活，坚守岗位，尽职尽责；

8. 医院在日常检查中发现中标单位不符合医院相关制度、上级文件要求、国家法规的情况，考核中标单位。

（二）服务要求：

1. 院内楼宇大楼 24 小时固定岗值守服务

（1）加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；

（2）对行政办公区严格出入登记制度，非医院工作人员未经医院相关部室允许，不得进入办公区；

(3) 医院 24 小时固定岗, 提供 24 小时不间断管控及值守工作, 确保医院对外形象展示及安全防卫震慑作用;

(4) 对穿病号服出大门的人员要进行询问, 进行核实并做好登记, 没有手续的一律不得放行, 对不听劝阻的要及时向医院(工作时间)或总值班(下班后和节假日)报告;

(5) 依照医院制定的应急事件处置预案, 对不同性质、不能类别的突发事件进行处置应对;

(6) 突发事件发生时, 迅速开展突发事件处置, 及时通报突发事件相关信息, 布置预防措施, 根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置;

(7) 突发事件处置行动结束后, 及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。

(8) 根据中华人民共和国消防法规定, 所有秩序人员均纳入医院义务消防队, 承担消防疏散任务。

2. 院内楼宇大楼 24 小时巡逻、秩序维护

(1) 加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序;

(2) 检查公共物品, 如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况, 不得丢失、损坏、被盗;

(3) 依照医院制定的应急事件处置预案, 对不同性质、不能类别的突发事件进行处置应对;

(4) 突发事件发生时, 迅速开展突发事件处置, 及时通报突发事件相关信息, 布置预防措施, 根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置;

(5) 突发事件处置行动结束后,及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。

3. 门急诊区域：

(1) 维持就诊秩序,待就诊结束医务人员离开后检查门窗、电器的关闭情况;

(2) 检查公共物品,如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况,不得丢失、损坏、被盗;

(3) 禁止闲杂人员入内,提示患者及家属保管好个人物品;

(4) 检查消防器材的完好,消火栓不得被遮挡,门禁系统正常启用,保持疏散通道畅通;

(5) 制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域;

(6) 清理黑护工、号贩子、医托、药贩子、流浪人员、推销人员、散发非法广告等人员;

(7) 参观照相,须经医院相关部门同意提供证明方可;

(8) 突发事件要及时发现,做相关处理,并向保卫科、派出所报告,事后做好记录;

(9) 认真填写值班记录;

(10) 得知病人非正常死亡时,及时向保卫科、派出所及相关部门上报,并做好记录;

4. 住院楼区域

(1) 对岗位范围内区域的进行安全巡查,及时排查安全隐患;

(2) 对持大件物品进出病房楼人员要进行询问,向相关科室核实并登记后方可放行;

(3) 对着病号服外出人员予以制止并报相关病区，及时做好登记；

(4) 发现偷盗、吸烟和破坏医院公物、设施等行为时要及时制止，必要时通知相关部门到现场处理；发现可疑物品时，要及时上报。

5. 探视管理

(1) 认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，检查探视证件。

(2) 负责监督和管理进入医院各类来访者的情况，禁止闲杂人员和推销员进入病区。

(3) 接待来访者时态度和蔼、有礼貌，耐心解释医院的制度，主动热情的做好咨询服务工作。主动问候“您好，请问您去哪个科室？”或“请您出示探视证”，“请您到接待室办理手续”，“谢谢合作”等，声音清晰，语气温和。对来访者主动热情，耐心细致，做到“首问负责”，有问有答，百问不厌，不说“不”字，不使用服务忌语。避免因工作与来往人员争吵；

6. 安检机值守服务

(1) 有较强安全意识和责任心，遵守国家法律法规，严格执行安检各项规章制度，服从安排，听从指挥，积极完成工作任务；

(2) 熟练掌握安检设备操作规程、检测技能等，具备识别、处理违禁物品的能力；

(3) 了解掌握突发事件处置流程，能够按照有关规定报告、处理有关事项，具备必要的自救互救等应急处置能力；

(4) 认真填写值班记录；

(5) 交接班时填写《安检交接班记录》完成书面交接工作；

(6) 交接班内容包括：上级指示、问题及处理结果、设备情况、遗留问题、需注意事项等。交班人员在接班人员完成岗位接替后方可离岗。

7. 视频监控管理服务

(1) 24 小时值班；

(2) 监控系统运行正常，做好设备完整运行记录；

(3) 每月进行一次设备检查；

(4) 设备机房安全整洁；

(5) 有健全的各项规章制度包括但不限于：交接班制度。值班制度。岗位职责。故障记录及报修登记制度。调取视频监控登记制度；

(6) 有切实可行的突发事件应急预案。

8. 医院交通疏导及停车场管理

(1) 维护 120 通道秩序，疏导车辆出入，引导救护车车辆按指定位置有序停放，保持通道畅通，；

(2) 定时对大门前进行巡查，如发现有车辆堵塞大门出入口，立即通知车主进行挪车，如无法通知车主，及时拨打拖车电话进行拖车，并做好详细记录。

(3) 遇有大型活动，活动场地无滞留车辆，场地交通保持畅通。

(4) 夜间对出入医院停车场的人员、车辆要进行询问，并做好登记；

(5) 对向外拉运物品的车辆进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行；

工程维修服务目标及要求：

(一) 工程维修服务目标

1. 负责水、电、暖、门窗、木工及其他公共设施的日常维修维护服务；不含专业人员维保的医疗设备。各项维修做到及时响应，及时处理；

2. 负责房屋日常小修，包括墙面、地面、屋面、楼梯间、走廊等；
3. 中标方负责单件单次 100 元及以下维修耗材（包括水暖、五金、电料、木工耗材）全部由中标方提供，其中木工所更换及维修材料全部由乙方提供，如需制作材料柜子、椅子等大型物品原材料由甲方提供，同时中标方提供的维修耗材品牌型号由院方提供。
4. 维修时间要求：自接到维修信息，在无特殊情况下，15 分钟之内到场进行维修。如不能及时到场，维修人员应与上报人员沟通并得到谅解；
5. 维修质量要求：保证维修合格率达到 95%以上，如不能完成维修，应与上报人员沟通，解释；
6. 应急事件处理：随时做好突发事件的抢修和应急维修工作的准备，做到应急抢险的关键配件齐全，保证应急抢修工作高效、快捷；
7. 建立 24 小时房屋、水、电报修服务，房屋、水、电零修及时率达 98%以上，零修合格率达 95%，并建立回访制度和回访记录；
8. 电气。随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器、设备，保证各种电气设施和元件的完好；
9. 供水系统。供水系统的保养，设施跑、漏水的止水和修补，水阀、便器具、管道的检修和更换等；
10. 土建。房屋的主体结构，各种墙、梁、板柱和门窗洞口的修复；
11. 设备。各种机械设备和电器设备的简单修复。如：病床万向轮、病床护栏、热水器、空调器、空调器防尘网定期清洁、供电开关、盘柜、窗帘等；
12. 经常性（每月不少于四次及法定重要节日前）对房屋及附属建筑设备进行巡查，发现问题及时处理，保证用户的安全正常使用，并作好书面巡查记录。

13、做好工程维修、水电暖维修、电力设备故障维修等巡查巡检记录，并将维修巡检记录完善存档。

14、负责医院配电室日常巡查维护、完善电力供应应急预案，遇到突发停电要确保保电供电方案实施，做好配电供应以及备用发电机组电力设备巡检巡查记录，检查备用发电机组是否处于备用状态，电池组是否电力充足，以保障院内电力设备正常稳定运行。

(二)工程维修服务要求

1. 维修时间要求：自接到维修信息，在无特殊情况下，15 分钟之内到场进行维修。如不能及时到场，维修人员应与上报人员沟通并得到谅解。

2. 维修质量要求：保证维修合格率达到 95%以上，如不能完成维修，应与上报人员沟通，解释。

3. 应急事件处理：随时做好突发事件的抢修和应急维修工作的准备，做到应急抢险的关键配件齐全，保证应急抢修工作高效、快捷。

4. 工程维修人员负责全院的水、电、暖等全部维修工作。

设施设备运维目标及要求：：

1. 电梯维保服务，委托具有资质的电梯维保公司和具有的资质维保人员负责医院电梯的维保及年检服务；遇有电梯故障、困人时，乙方维保人员 10 分钟到场处置，其他情况及时给予处置。电梯维保费及年检费用和 100 元以下维修耗材由乙方负责；

2. 由物业公司委托持有消防维保资质单位对院内消防设施设备进行定期巡查巡检，同时做好消防维保台账及维保记录，并按照中华人民共和国消防法法律法规制定工作安排及实施计划，以确保消防设施设备正常稳定运行，消防设施设备出现故障需在第一时间进行抢修恢

复，如不能及时恢复时物业公司应通知院方相关负责人，由院方协调维修直至设备恢复正常。消防设施维保费用及年检费用和100元以下维修耗材由乙方负责；

3. 负责医院氧气站、污水处理站的日常运行管理工作。

导医导诊服务、被服洗涤服务、甲方委派的其他零星事务处理目标及要求：

1. 负责按医院要求配备导诊员，开展医院导医导诊服务；

2. 负责医院洗衣房工作，对医院需要洗涤的被服进行清洗，洗涤消耗品由乙方负责；

3. 负责节假日布置、零星物品搬运等甲方委派的其他零星事务处理。

绿化服务目标及要求：

1、园林绿化服务标准

（1）草坪：修剪整齐，根据草坪的种类控制草的高度，种植稠密，无大面积枯死，草坪内无杂草和杂物；

（2）绿篱：修剪整齐，高矮一致，有坡度变化的坡度要平滑，种植稠密均匀，无枯枝、无黄叶、无大面积虫斑，地面无杂草和杂物；

（3）花坛：修剪整齐，高矮一致，无枯枝黄叶，坛内无杂草和杂物，坛内草坪修剪整齐，无大面积枯死；

（4）花盆：堆放整齐，造型别致，层次分明，无黄叶枯枝，盆内无杂草和杂物；

（5）树木：树木修剪要随形附势，树坑规范、整洁。树上无枯枝、枯叶，造型独特，地面四周无杂草和杂物。

2、绿化服务要求

（1）浇水：根据季节、气候、地域条件决定浇水量；根据绿地、花木品种、生长期限等，决定浇水量；

(2) 施肥：根据土质、花木生长期和培植需要，决定施肥的种类和数量；

(3) 整形、修剪：树木的形态、观赏效果等方面，都需要通过整形修剪来解决或调节。

(4) 除草、松土：将树冠下非人植的草类清除，以减少杂草与树木争夺土壤中的水分和养分。

(5) 防治病虫害：病虫害的防治，应贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则。根据病虫害发生的规律实施预防措施和综合治理，创造有利于花木生长的良好环境，提高花木的抗病虫害能力；

(6) 花草树木技术管理：如冬季对树干涂白、对树木花草加以围护、对树木和植物立柱及花草树木进行保护，以清除灰尘。

有害生物的防治服务

(一) 蚊蝇的消杀

1. 由物业公司负责每年 3 月-11 月共 9 个月时间内的四害消杀，费用由中标方承担；
2. 每个月在所负责范围内大规模灭蚊蝇一次；
3. 重点部位：配餐室、入口处、卫生间、大厅、楼道每天一次；
4. 施药方法：以长效滞留型、诱杀型为主，烟蒸方法为辅的实施方法；
5. 蚊蝇消杀的重点为污水井、雨水井、化粪池、垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方。楼内发现蚊、蝇要用灌装药（黑旋风、敌杀死等）及时喷杀；
6. 灭蚊蝇一般采用拜力坦、家虫清、凯素灵、奋斗呐等消杀药品，并按说明书的比例调配进行喷杀，也可用罐装药品直接喷杀；常用消

杀药剂要轮换使用以及有选择的混合使用，根据消杀效果确定适合管理服务区域的蚊蝇消杀药品；

7. 对雨水井、污水井、化粪池等处的蚊蝇进行消杀时，应注意只需将井盖移开一条缝将喷头插入后进行喷杀，不可将井盖一次性翻开，以防蚊蝇大量飞出，喷杀工作结束后须及时将井盖复位盖实；

8. 楼层灭蝇时间定于 20：00—22：00 为佳。灭蚊宜在白天进行，灭蚊药液一般喷洒在阴凉潮湿的角落、绿篱花丛、天台及地下室阴暗积水处；

9. 药品浓度要严格按使用说明调配、稀释，确保药品的杀伤力，但浓度不宜过高，以免造成自身身体不适。

（二）老鼠的消杀

1. 灭鼠为全年实施工程；

2. 灭鼠主要采取药物、工具、生态三种方法；

3. 鼠药应多采用慢性药，如敌鼠钠盐、新天地灭鼠药、大猫灭鼠药等；使用急性药应先征得项目经理的同意，一般用调拌的鼠必杀等；

4. 灭鼠药品由部门专人负责从符合规定的药品供应部门进行采购，并按《危险品管理程序》的要求进行保管；

5. 一般将灭鼠药物投放在各阴暗的角落及洞口附近，以外围花丛、楼宇角落、墙边为主，并且根据鼠迹及老鼠常出没地段情况进行调整；

6. 投放灭鼠药应在夜间 22：00 时之后进行，次日早晨 7：00 时之前收药，收药要彻底，并检查药物被食、收集死鼠数量情况，用垃圾袋将死鼠装好送到垃圾清运站，

同时将残留的药物清扫干净；放药的地点放药时应作相应的标识，并记录在《消杀记录》上；

7. 放药后，要连续收捡被毒死的老鼠，并且留意死鼠发出的臭味及时收捡；

8. 对发现新鲜鼠粪、鼠洞、鼠咬痕的地点要进行重点消杀，并对鼠洞进行堵塞处理。

（三）蟑螂的消杀

1. 每季度进行大规模灭蟑一次，具体日程安排报院方相关部门同意后实施；

2. 每次灭蟑行动后，一周内根据消杀效果补灭一次；

3. 个别科室由于工作需要，可随叫随到；

4. 时间安排：3月、5月、7月、9月、11月（视虫情可随时增加）；

5. 蟑螂消杀应将室内与公共区域的消杀结合同步进行，以保证消杀效果；

6. 消杀蟑螂的药物重点放置在垃圾箱（桶、房）附近，收药时检查记录药物被食情况，楼内发现蟑螂应用灌装药（黑旋风、敌杀死等）及时喷杀；

7. 每月用烟雾机对污水井、雨水井进行一次消杀，使用的烟雾剂不得少于5公斤（可根据实际情况，酌情增加用量），作业时做好标识，仔细检查井盖是否盖牢，提示控制中心监控烟感报警事项，同时应通知工程运维部密封下水管口。

（四）有害生物防治服务必须严格按照感控科的政策要求，在感控科的

指导监督下工作，感控科有权利对此工作进行监督，考核，按实际情况扣分。

会议服务具体内容及要求：

会前：布置会场：会议桌椅摆放整齐、定期维护。

会中：提供茶水服务。

会后：立即清理会场、清洗茶杯、湿巾，并进行消毒。同时将会场恢复至随时可接待的状况，补充各类会议使用物品。

2、会议服务标准：

所有会议室清洁区域内容无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印、物品摆放整齐、规范。

八、甲方权利义务

1、甲方有权对乙方的服务质量进行检查，如发现服务未达到承诺标准的，且对物业服务公司多次提出整改拒不整改的，院方有权在结算的服务费中扣除相应的服务费用。

2、甲方对委托给乙方的物业服务工作享有监督和检查权，有对乙方服务提出意见和建议的权利，乙方应根据甲方的意见和建议及时加以改正。

3、甲方免费为乙方提供办公、水源、用电的方便，以保证正常履行物业服务。

4、按合同约定的时间和方式向乙方支付服务费。

5、合同期满后，乙方完成合同责任且服务优良，甲方经考核合格后与乙方对项目进行顺延服务并签订顺延物业服务合同，考核不合格的有权取消服务合同续约。

九、乙方权利义务

1、乙方在向甲方提供物业服务时应严格做好各种防护措施，不得擅自挪用甲方物品。如发现甲方物品有破损，应及时告知甲方。

2、乙方提供物业服务过程中如造成甲方和甲方客户物品损失，乙方应承担赔偿责任。

3、乙方物业服务人员必须经过正规的相关服务培训，无违法犯罪前科，加强对服务人员的监督和管理。

4、乙方应依法与服务人员签订正规劳动合同，及时、完整地向其支付工资，为其缴纳社保、提供各种福利等；否则，由此产生的责任由乙方独自承担。

5、乙方人员在服务期间做好安全防范工作，发生安全责任事故，责任由乙方承担。

6、物业服务公司年终应向院方提供年度决算，如人员工资支出、物料维修成本支出、福利发放、保险缴纳等财务决算报表。

十、违约责任

1、乙方在服务过程中应严格履行投标文件内所有服务内容，并由甲方每月对乙方服务内容和服务质量进行考核，并按照鄂托克旗人民医院物业服务考核监督管理办法对考核结果进行汇总评价，物业服务考核监督管理办法是物业管理服务合同的组成部分。

2、乙方违反合同服务内容，经考核未达到约定目标的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期多次未改正的，甲方可按照物业服务考核标准给予相应处罚，若考核期内依旧无法参照服务合同内容提供服务

的,甲方有权单方面终止物业管理服务合约,因此给甲方造成损失的,乙方承担相应的赔偿责任。

3、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入承包区域开展服务工作。

4、除不可抗力以外,双方不得随意终止合同,否则由提出终止合同的一方支付给另一方一个季度的管理服务费作为违约金,并承担赔偿对方经济损失和相应的法律责任。

十一、物业安全责任条款

为了认真遵守国家的法律、法规,坚持“安全第一、预防为主、责任明确”的原则,为确保甲、乙双方各自的经济利益避免遭受损失,以明确安全生产管理责任,为此制定安全条款如下:

一、乙方必须组织员工进行身体检查,凡患作业禁忌症、生理缺陷或者不宜从事实际作业人员,一律不得进入甲方作业,乙方派遣的员工在实施物业服务合同中发生的人员疾病及其他意外的伤亡事故后果由乙方全部承担,甲方不承担乙方员工因在工作中产生疾病及其他意外伤亡事故的全部责任,乙方要向甲方提供所属员工的体检材料,供甲方存档备查。

二、乙方应建立和健全安全管理和环保制度,物业服务管理期间,乙方有专人负责本单位的有关安全、环保等工作。乙方法人代表或者委托管理人为乙方安全责任人。

三、甲方应向乙方介绍本单位安全生产、环境保护的有关制度、规定和告知要求,并由乙方对员工进行安全教育培训并留存培训记

录。乙方在合同期内必须严格遵守甲方的安全生产、环境保护的各项规定，甲方对乙方定期进行监督和指导，乙方应及时整改甲方督查和指导中存在的问题，并留存整改资料及档案。

四、在物业管理过程中的个人防护用品用品由乙方自行解决。甲、乙双方督促物业管理从业人员戴好防护用品。劳防用品质量必须符合国家或行业标准。

五、乙方应有健全的安全管理组织体制，各工种的安全操作规程，特种作业人员的审证、执证上岗制度，制定各级安全生产岗位责任制及定期安全检查制度、安全教育制度等。

六、乙方必须对本单位员工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工的安全意识和自我保护能力，督促职工自觉遵守安全生产法规、制度及规定。

七、乙方应予派遣到甲方工作的员工签署劳动合同，并负责办理社会保险(包含工伤保险)及人身意外伤害保险。乙方员工在工作期间发生工伤事故或造成甲方/第三方人身及财产损害的安全事故，由乙方承担相应的法律责任，并按照事故调查组的调查结果赔偿损失。

本安全条款自签订物业服务合同时生效，物业服务合同终止时随之终止。

十二、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式(二)解决：

(一) 提交仲裁委员会仲裁。

(二) 向鄂托克旗人民法院起诉。

十三、合同保存

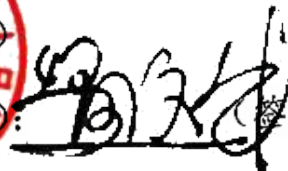
1、合同文本一式陆份，甲乙双方各执叁份，自双方签订之日起生效；

2、合同内容如遇国家法律、法规及政策另有规定的，从其规定；

3、本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

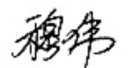
甲方：鄂托克旗人民医院（章）

甲方法人代表（或授权委托人）：


（签字）

乙方：鄂尔多斯市千牛物业管理服务有限公司（章）

乙方法人代表（或授权委托人）：


（签字）

签订时间： 年 月 日

单位名称：鄂尔多斯市千牛物业管理服务有限公司

纳税人识别号：91150693561249228B

收款银行账号：7904101220000000000863

开户银行：内蒙古鄂托克农村商业银行股份有限公司鑫通街支行

地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克旗棋盘井镇阿尔巴斯大街南希望路宏茂底商 108 号