

卓资县人民医院物业服务项目

委托管理合同

2015 年 6 月 12 日

卓资县人民医院物业服务项目委托管理合同

委托方（以下简称甲方）：卓资县人民医院

受托方（以下简称乙方）：内蒙古巨德物业服务有限责任公司乌兰察布分公司

第一条 物业基本情况

物业类型：医院。

委托管理面积：20975平方米。

坐落位置：内蒙古自治区乌兰察布市卓资县迎宾东街卓资县教育局旁。

第二条 乙方提供服务的受益人为本门诊楼、住院楼的物业使用人，本物业使用人均应履行本合同并承担本合同内相应的责任。

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订后3日内提供服务，服务期一年（2025年6月12日-2026年6月11日），本项目为延续性项目，服务期满后经 采购人考核合格可续签两年合同。
2		标的提供地点	卓资县
3		合同支付方式	1、物业费全年总计1318000.00元。 2、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 3、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 4、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 5、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 6、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 7、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 8、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 9、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 10、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 10、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 12、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.33% 13、合同签订后，按月付款。中标方凭完税发票，由采购人签署付款凭证办理付款手续，达到付款条件起5日，支付合同总金额的8.37%
4		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.主要技术要求

采购包1:

标的名称: 服务采购项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标					
		序号	岗位名称	楼层/位置	人数 (人)	服务范围	备注
		1	管理人员	物业全员	2	负责物业人员的管理工作	
		2	住院部	1、2、3、 4、5、9、 10	5	负责病房及楼道的清理工作	1楼+影像楼1人 2楼+3楼1人 4楼+5楼1人 9楼和10楼各1人
		3		6、7、8	4	负责病房及楼道的清理工作	6楼和7楼共3人 8楼1人
		4	行政楼	后二楼	1	负责行政楼道及办公区域卫生保洁工作	
		5	传染病房	1、2	1	负责传染病房及楼道的清理工作	
		6	电梯司机	住院部	1	保障住院部电梯的安全运行	
		7	保安人员	住院部	2	负责住院部的安全巡防、车辆管理；安全检查仪检查工作	
		8	门诊楼	1、2、3、 4	3	负责门诊楼公共区域保洁工作	1楼1人 2楼3楼4楼共2人
		9	电梯司机	门诊部	1	保障门诊部电梯的安全运行	
						负责门诊部的安全巡防、车辆管理	
10	保安人员	门诊部	2				

11	维修人员	水、电、木 维修人员	3	负责维修全院水、电、 木的小型故障	
12	其他人员	制氧、医废	1	负责全院氧气与医废的 检查与管理	
13		洗衣房	2	负责全院白大褂、床单 等清洗工作	
14		消防	2	负责医院消防监控室值 班及管道巡查	
所需物业人员总人数约：30人					
注：住院部主楼总面积11170平米，包括负一层共11层，平均每层1117平米 门诊楼总面积5362平米，共4层，2、3、4层平均面积为1200平米，1层面积为1762平米 传染楼1073平米；附属楼1589平米；影像楼1781平米；合计20975平米					

一、具体服务标准及要求

（一）环境卫生服务

1、保洁基本要求：

- （1）需具备承担医院保洁服务需求的能力，能够执行医院相关科室的保洁服务要求；
- （2）保洁员工要求，具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有保洁工作经验，挂胸牌着工装（物业公司提供），进行岗位知识培训后上岗。明确要保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行；

- （3）身体健康，男、女均可。（年龄限制男性：60岁以下 女性：55岁以下）

2、上岗员工基本素质要求：

- （1）仪容仪表，统一着工装、工鞋（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄；
- （2）行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗；
- （3）文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；
- （4）遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- （5）基本知识，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

3、服务要求：

楼内大厅、走廊保洁标准：

- （1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；
- （2）墙面，踢脚线：无尘土、污迹；
- （3）电梯门：光亮洁净，无尘土、污渍、印迹；
- （4）按键面板：无尘土、印迹；
- （5）照明灯具：无厚积尘土；
- （6）各房间门，通道门：无尘土、污迹；
- （7）客梯厅顶部：无厚积尘土、污迹；

(8) 不锈钢面：无脏、污点、污渍；

(9) 装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。

公共区域及病房卫生间保洁标准：

(1) 卫生间：无异味、蚊蝇；

(2) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；

(3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；

(4) 水龙头：无印迹、尘土、污物；

(5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍；

(6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；

(7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；

(8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；

(9) 手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净；

(10) 纸篓：污物量不超过桶体2/3,内外表面洁净；

(11) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹；

(12) 顶板：无尘土、污迹；

(13) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告；

(14) 门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹；

(15) 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒；

(16) 烘手器：无水迹、尘土、污渍。

步行梯保洁标准：

(1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

(2) 墙面，踢脚线：无污迹、小广告；

(3) 货梯门：无尘土、污迹；

(4) 消防设备：表面无尘土、整洁；

(5) 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

病区保洁标准：

(1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

(2) 墙面、踢脚线：无尘土、污迹；

(3) 窗户：明亮、无积灰；

(4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰；

(5) 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍；

(6) 壁柜：无积灰、污渍；

(7) 灯具：无厚积尘土。

(8) 污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

(9) 并室内清洁必须一桌一巾、一室一地巾。

(10) 病人出院后对床单元整体清洁消毒，对床头柜、床架、护栏进行清洗、消毒、擦拭。

院内外环境卫生：

(1) 外场无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹；

(2) 雨天及时清扫疏通，无积水；

(3) 雪天及时清理，无积雪、积冰；

(4) 垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理，量不超过桶体2/3桶内垃圾袋及时更换；

(5) 地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象；

(6) 绿地内无烟头、垃圾；

(7) 楼顶露台面洁净，无烟头、垃圾；

领导办公室：

(1) 地面：光亮、无尘；

(2) 门、玻璃：无尘、无污迹；

(3) 办公家具：无印迹；

(4) 纸篓：干净整齐；

(5) 电话机：无尘、无污迹；

(6) 物品摆放：整齐。

会议室：

(1) 地面：光亮、无尘；

(2) 桌椅：整洁；

(3) 茶杯消毒：符合卫生防疫规范；

(4) 毛巾消毒：符合卫生防疫规范。

4、其它：

(1) 告示牌的使用，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；

(2) 保洁员负责对检验科、手术室、供应室等所有实验室医疗操作室、机房的保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面和设备的清洗消毒工作；

(3) 物业公司负责建筑内部的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙；

(4) 保洁员负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，医疗垃圾的收集、运送、储存需根据当地及医院院感科规定要求实施；

(5) 物业公司负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的工具设备、一桌一巾、一室一尘推、拖布及洗涤消毒剂、医用垃圾袋和生活垃圾袋等保洁所需使用的各种材料。

(6) 物业公司负责出院病人床具床头桌清洁消毒；

(7) 医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行医院相关部门规定的时间、路线、及操作规程；

(8) 物业公司保洁员工，要挂牌上岗服从院医院相关部门工作安排，遵守医院各项规章制度。

(9) 按照有害生物防制的相关要求定期做好蚊蝇、鼠、蟑的防治工作，病媒的药品定投次数和定期检测不得低于物业管理办公室要求，定投次数每年不得低于3次，如虫媒达到相应密度则必须做大型消杀。

(二) 工程运行维修服务

1、总体要求

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行;

(2) 设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘,机房环境符合设备要求;

(3) 设备维修、运行所需的专业技术人员,须持证上岗,严格执行操作规程;

(4) 设备良好,运行正常,合同期内无安全事故和重大管理责任事故。

2、人员总体要求

(1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成各项工作和工作计划;

(2) 上岗人员应具备专业基础知识和从业资格证,特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内;

(3) 上岗人员应身体健康;

(4) 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格;

(5) 上岗人员岗前不许酗酒,禁止带酒意上岗。

3、服务具体要求

(1) 中央空调供暖、供冷系统

①服务内容: 24小时值守,空调通风系统的运行管理、各种阀类、采气装置和各类风口、空调主机与分体空调机的日常养护。

②服务要求: 要求维修人员定期对院区中央空调及分体式空调机组进行机器内外清洗,消毒,建立空调运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用,运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求维修人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况,定期检修、养护空调设备,保证空调设备、设施处于良好状态,空调系统出现运行故障后,及时通知维保单位到达现场维修,并做好记录单,如更换空调机配件时,必须监督保证配件的质量。

(2) 高低压系统(高压运行值守、低压维修)

①服务内容:

负责配电室内设备设施的日常操作、巡视、维护、保养及安全工作,以及低压日常维修。

②服务要求:

高压运行:

a) 负责停送电倒闸操作,并提前一天通知全院各科室。

b) 每1小时巡视一次设备设施,抄一次主要仪表。

c) 应急发电机每周做一次全面检查及保养维护,并做一次模拟停电自动启动热机(10~15分钟)。

d) 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

低压维修:

a) 操作人员按规定必须穿戴绝缘防护用品,所有绝缘、检验工具及仪表应妥善保管并定期检查、校验。

b) 工作前必须检查工具、仪表、配件是否良好,并要合理使用工具,工作前需首先检查现场的安全情况,保证安全作业。

c) 停电作业时, 必须先用电笔检查是否有电, 方可进行工作, 凡是安装设备或修理设备完毕时, 在送电前进行严格检查, 方可送电。

d) 在一般情况下不许带电作业, 必须带电作业时, 要做好可靠的安全保护措施, 应有二人进行(一人操作一人监护), 换灯泡(防止电压不符灯泡爆炸)和接线、切线等作业(无负荷)时, 要戴防护眼镜。

e) 雷雨天禁止高空、高压作业(禁止使用高压拉杆等), 雨天室外作业必须停电, 并尽量保持工具干燥。

f) 高空作业必须佩戴好安全带、小绳及工具袋, 禁止上下抛掷东西, 严格执行停送电制度, 不停电不开工, 不完工不送电。

g) 高空作业坚持“四不上”: 梯子不牢不上, 安全用具不可靠不上, 没有监护不上, 线路识别不明不上。

h) 在设备进行维修前, 必须将电源切断并加锁或悬挂“停电作业”牌。

(3) 热交换系统

①服务内容: 热交换系统的日常操作、巡视及安全工作, 并做好相关记录。

②服务要求:

a) 每日供水时检查各交换器节门是否开启, 水泵电源灯是否正常, 热水温度是否正常, 并做好记录。

b) 开启循环泵运行时, 每小时做记录一次;

c) 根据用水时间和交换器的温度变化, 可调节交换器温度, 以保证热水的送出。

d) 每日晚停泵后, 关闭水节门, 控制水温度不能超过60℃。

e) 每日停泵后, 应切断电源。

f) 如在运行中发现有异常现象时, 及时向组长汇报, 或通知综合维修组。

(4) 给排水、二次供水系统

①服务内容: 对室内、外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、消防泵、喷淋泵、消火栓、消防管道、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外、雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常养护。

②服务要求: 每日加强日常检查巡视, 保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常, 无跑、冒、滴漏。每年不得低于一次按规定对水箱设施设备进行清洁、消毒, 保证饮用水达到行业规定的标准; 配合采购人二次供水系统进行年检。操作人员健康合格, 证件齐全; 持证上岗。水箱、水池清洁卫生, 无二次污染; 饮用水各项指标符合有关行业规定标准。制定事故应急处理方案, 遇有事故, 维修人员在规定时间内进行抢修, 无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

(5) 房屋建筑日常维修及养护

①服务内容: 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服务要求: 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, 合同期内发生日常意外损坏按要求进行零维修, 零维修要求维修人员随叫随到, 及时完成各项零星维修任务, 合格率为100%。

(三) 电梯运行服务

1、电梯服务资质要求

(1) 根据医疗功能区域需求配备司梯员服务;

(2) 公司电梯司机员工配备工装、工鞋,经常对其进行本专业岗位知识和意外事件应对能力的培训,严格执行电梯安全运营和医院各项规章制度。

2、电梯管理要求

(1) 对电梯司机日常专业培训管理到位;

(2) 对电梯司机进行院规、专项职业道德及安全操作教育的培训有效,无安全责任事故;

(3) 监管电梯轿厢内外的清洁维护质量达标;

(4) 管理电梯安全操作运行100%;

(5) 接待投诉化解矛盾改进服务质量,满意率 $\geq 95\%$ 。

3、上岗员工基本素质要求

(1) 仪容仪表,统一着工装,仪表端庄、穿着整洁、日间站立服务;

(2) 行为举止,精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切;

(3) 文明礼貌,尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语;

(4) 遵规守纪,遵守医院规章制度、遵纪守法;

(5) 安全操作,持证上岗,坚守岗位、遵守操作规程。

4、电梯司机服务质量要求:热情主动、文明礼貌、安全运行

(1) 电梯司机,女性,身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客;

(2) 对病人对工作认真负责服从管理,诚实、踏实、肯干、进行专业岗位知识培训考试合格后,挂胸牌着工装、工鞋上岗,严格执行运行中的各项操作规程,掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位;

(3) 专业培训合格,严格执行操作规程保护乘客,遇突发事件会疏导乘客;

(4) 导梯服务亲切,解释耐心,帮助行动不便者安全运行;

(5) 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁,维护规范,报修及时准确。

(四) 园林绿化日常养护服务

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。

(五) 医疗辅助服务

1、服务内容

配合医院完成各科室非医疗所要求的工作；

2、服务要求

分项指标：

序号 管理指标 数值(%)

1 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件 0

2 运送物品及时率 100%

3 运送物品、辅助患者检查安全率 100%

4 配送物品、患者防护率 100%

5 运送人员感染率 0

6 特殊岗位持证率 100%

7 人员有效培训率 100%

8 服务投诉处理率 100%

9 外部人员满意率 >96%

10 内部职工满意率 >96%

3、运送员岗位职责

(1) 常规配送员岗位职责：

1) 查看常规人员科室分配表，明确自己所负责的工作区域。

2) 负责为科室取送单据。

3) 负责为科室领取物资。

4) 负责科室的大型输液的运送工作（该项工作人员较固定）

5) 小型医疗仪器等物品的送取工作。

6) 根据调度员的安排，完成部门其它临时性的工作。

7) 根据院总值班的安排，完成夜间及休息日的随时性配送工作。

(2) 临时配送员岗位职责：

1) 负责每日的晨会交接工作（接班）。

2) 负责协助运送患者进行检查。

- 3) 负责协助科室医护人员运送患者转科。
- 4) 负责全院的配送工作。
- 5) 负责安排经过培训的人员完成术中用血的运送。
- 6) 负责摘、挂、送、取各科室的窗帘、隔离帘、浴帘。

(3) 循环配送员岗位职责：

- 1) 定时到达固定科室，在规定时间内依次完成循环配送工作。
- 2) 负责为科室取送单据。
- 3) 认真填写配送记录，做到准确无误。
- 4) 完成循环配送工作后，及时返回配送中心按照调度安排完成其他派送工作。
- 5) 科室临时性工作。
- 6) 科室驻守人员：在科室领导的指导下完成相关工作。

4、运送服务管理规定

(1) 运送员工在接受工作时应清楚明晰自己所负责的区域、工作内容及要求，明确所要运送物品目的地。

(2) 运送员工应具有责任心，对负责的事项应遵循首问接单制，如有困难及时与调度室联系。

(3) 工作时间内，各组运送员工各司其职、分工明确，但同时各运送人员必须做好工作上的衔接和配合，相互协作、补台，弥补工作中的不足，提高运送班整体的服务质量。

(4) 运送员工执行任务时，应及时准确，按要求进行登记、签字，以免因未登记而造成工作上的被动。

(5) 运送员工在执行任务时，应该判断出各项工作的轻重缓急，并依次安排好运送的先后顺序。

(6) 运送员工在完成每项运送工作后，应及时上报调度室，记录工作时间，做好登记，以便调度及时调配其它工作。

(7) 运送员工在自己所负责的科室区域内没有工作任务时，要及时返回调度室，听从调度员调派，完成其它临时性工作，严禁在调度室以外的地点长时间逗留。

(8) 如运送员工对于调度员的调派存在异议，应选择恰当时机和地点与调度员或运送主管进行沟通，严禁与调度员发生正面冲突。

(9) 运送员工在班值班时，应该将本班工作及时完成，不要将本班工作拖延、遗留至下一班值班人员，延误工作完成时间。

(10) 在运送物品时，如果医护人员告知紧急，运送员工必须及时、迅速将物品送达要求地点，如物品要转交调度室由其他运送人员运送，运送员工应如实告知调度员该物品紧急，使调度员及时进行调整和安排。

(11) 运送员工在运送物品的过程中注意做好个人防护，应该避免物品经多人转手，尽量在物品送出和送达科室间直来直往，保证物品运送过程的连贯性；如因工作需要，物品确实需要多人之间周转，运送人员一定要做好物品的交接和记录工作，保证物品的安全。

(12) 运送员工在执行任务中，必须携带通讯电话以保持与调度室的联系，电话音量应调至振动或音量适中，以确保不影响医患工作和休息，工作期间尽可能减少由于通讯不畅而导致的工作失误。

(13) 运送人员在工作过程中，要爱护各种登记本，避免其丢失、损坏，完成当日工作后，要整理好个人记录，以便追踪查找。

(14) 运送节假日值班人员,因个人事情需要,必须提前和主管汇报,在不耽误工作且同意后,方可进行调班。

(六) 消防保安服务

提供全院全天24小时秩序维护服务工作。包括外来人员管理、内外部车辆管理、突发事件处置及其他临时交办的有关秩序维护的各种事项。

- ①按规定时间实行执勤服务。
- ②严禁无关人员(拾荒、发传单、卖报、乞讨等)及宠物进入院区。
- ③对进出大门的大件物资检查,防止医院财物夹带出门和危险品进入院内。
- ④报纸、刊物的代收工作。

规范引导车停放,保持120通道及院内道路的畅通及停车场车辆规范停放和注意事项。负责监控系统24小时值班;负责对医院内消防、安防、停车管理等设备、设施进行检查,发现问题及时与工程部联系处理解决;负责医院的消防检查、演习、宣传、防范及救护工作;制定治安、消防处理方案、防范措施;对突发事件的应急处理;负责与公安、消防等主管部门的沟通并建立良好的业务关系;对违反医院各项管理规定予以劝阻、批评、教育、制止。

巡逻值勤:对医院重点部位及死角进行巡视,及时消除安全隐患;。

治安防范

- ①及时处置意外、突发、紧急及医闹事件。
- ②积极参加消防训练,承担义务消防员职责。
- ③巡逻期间发现可疑的人和事,及时预防、制止各种违法犯罪行为。
- ④服从院部管理考核。

秩序维护服务标准

实行24小时值班及巡逻制度,秩序维护人员熟悉管辖区域内的环境,执行国家有关法律法规和规定,遵守医院的有关规章制度,文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责,所有秩序维护均应接受岗前培训。

秩序维护人员应熟知各项安全保卫、消防管理规章制度并按照相关规定要求执行。积极参加消防演练,承担义务消防员职责。制定安全巡视计划并严格按照计划执行,所有巡视均详实的记录。对出入的人员和物资要认真查验,并有详细记录。制定辖区内各种应急事件预案,特别是医闹现象处置。负责辖区内各种紧急情况的应急处置工作。停车场有专人疏导,管理有序,排列整齐。录用的秩序维护人员必须五官端正,身体健康,体态匀称。

(1) 上岗时统一着装,佩带规定装备,佩戴统一胸卡,纠正违章时先敬礼,不得和院方职工及患者发生冲突,必须做到文明服务,礼貌待人;

(2) 上岗时要认真检查设备设施,认真做好防火、防盗工作。发现安全隐患,及时上报主管部门;

(3) 坚守岗位,熟悉本岗位任务和工作程序,如发现可疑的人、事、物,及时解决,力争做到万无一失;

(4) 爱护设备设施、公共财物,熟悉消防系统及消防器材的安装位置,掌握各种灭火器材的使用方法,遇到突发事件能正确处理;

(5) 值勤期间不得做与值勤无关的事情。岗位内发生的各种情况要认真处理,并做好记录

- ；
- (6) 严格执行交接班制度，按时交接班，不迟到，不早退，不误岗；
 - (7) 认真完成上级领导交给的各项任务。

二、物业安全管理标准要求

(一) 运行安全

- 1、无论使用手工工具或机械工具(如扫地机、清洗机等设备)进行保洁工作时，都必须做到礼貌让人。
- 2、使用机械设备保洁时，要避免与其它设备碰触，为确保人身和财产安全，必须有专人在地面协调指挥。
- 3、使用清洁设备必须严格遵守操作规程，避免发生危险。
- 4、发现垃圾桶或保洁区域内可疑物品以及明令禁止的宣传品或不法分子盗窃、破坏公私财物时，要立即拨打110或向办公楼警务室报告。
- 5、严禁在公共区域或消防通道内乱放或骑自行车，以免影响工作、阻碍交通，造成不安全因素。
- 6、未经批准，严禁进入违禁活动区域。
- 7、要爱护保洁区域内水、电、暖、电梯等设备、设施。未经批准不许动用。需对有关设备进行保洁时，须申请办公楼管理部门协助，中标服务商值班领导现场指挥，以免发生危险。发现设备、设施有跑、冒、滴、漏、堵塞等故障时，立即拨打办公楼报修电话。
- 8、如需用电，根据《医院运行管理手册》相关规定进行申请用电，经管理部门批准后方可使用。
- 9、如需用电或给设备充电，必须请专业人员进行，并不得离开现场。工作完毕切断电源。要做到人走灯灭，切断一切用电设备的电源并关好门窗。

(二) 劳动安全防护规范

为了保障劳动者权益，使员工在劳动中得到保护，避免不必要的劳动损伤，中标（成交）单位采取合适的保护措施，制定以下秩序维护全防护规范：

- 1、组织员工进行安全教育，增加员工安全意识及自我保护意识，树立良好的安全生产观念，确保秩序维护全生产；
- 2、加强监督和检查的力度，及时发现和纠正违反安全生产的行为，消除安全隐患；
- 3、严格执行本单位各项规章制度，不发生责任原因造成的地面和高空事故；
- 4、教育员工熟练掌握各项作业流程、操作标准和工作规范，防止责任原因造成的安全事故；
- 5、严格按国家相关规定，为员工办理人身意外伤害保险等。

三、物业管理服务应达到的各项指标：

- (一) 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；
- (二) 环境卫生、清洁率达98%以上；
- (三) 零修、报修及时率100%，返修率小于1%；
- (四) 服务有效投诉少于1%，处理率100%；
- (五) 客户满意率96%以上。

四、物业管理服务费用及财务管理要求

- (一) 物业管理服务费用以签订的合同价为准, 采购人按月分期拨付。
- (二) 物业管理服务人员缺岗的, 按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。
- (三) 每月须以书面形式向采购人报告当月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表, 供采购人审核。
- (四) 服务方要制定财务预算, 年终要进行财务专项决算并进行财务审计, 审计结果报采购人。

五、费用界定

- (一) 采购单位负责费用:
 - 1、消防器材的定期年检, 灭火器的补压;
 - 2、公共区域、室内绿植及大型活动会议的鲜花的租赁和摆放;
 - 3、楼内外绿植所需的肥料、绿植增补、调整苗木(更换品种);
 - 4、物业管理服务操作实施时所用的水、电、暖气费用以及大件维修费用;
 - 5、特种设备及大型设备的维保: 中央空调运行系统、智能系统、消防系统、灯光音响系统、厨房设备等特种和大型设备由采购人委托给专业维保公司负责专业维保, 中标(成交)单位代采购人对维保情况进行确认。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, 需定期检测和年检的设备督促维保方定期年检;
 - 6、设备设施的日常运行维护及维配件超出单价300元以上的费用由采购单位负责。
 - 7、电梯设备年检费用由采购单位负责。
- (二) 中标(成交)单位负责费用:
 - 1、用工成本: 物业管理费用人员成本构成须包括按民法典、劳动法、乌兰察布市规定的人员工资、加班费、社会保险费、意外险、服装费等不可缺项;
 - 2、行政办公成本: 办公用品用具等(物业服务活动中所需电脑、打印机、传真机、复印机);
 - 3、保洁费: 所需工具、药液、梯子、物料及洗衣房所需物料等;
 - 4、除四害及卫生消杀费用(蟑螂药、老鼠药);
 - 5、保洁机械(单擦机、洗地机、吸尘器、地毯抽洗机等);
 - 6、绿植养护服务过程中所需的工具; 工程部所需的各类维修工具;
 - 7、清洁作业过程中所产生的生活垃圾外运费;

六、工作时间要求

强电配电房、设施设备运行管理实行每天24小时值班。保洁、工程部等工作时间在保证采购人办公的前提下, 合理安排并告知采购人。休息、节假日保证值班人员。如遇抗震救灾、环境突发事件等特殊情况,立即到场服务。

七、检查与考核

- (一) 中标(成交)单位应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标(成

交)单位所有的工作除应按中标(成交)单位的内部流程实施外,还应接受采购单位或第三方的随时检查。如因质量未达到目标,采购单位有权要求其整改,同时中标(成交)单位应承担责任和赔偿(扣款或终止合同)。

(二)采购单位定期和不定期地对中标(成交)单位管理服务进行检查和抽查,检查记录和整改时限反馈中标(成交)单位。并每季对相应内容进行考核。

(三)如无法完成以上工作按照实际情况扣除相应物业费用。

八、其他

(一)本项目实施期间严格执行《物业管理条例》以及国家和地方有关物业管理的规章、规定。

(二)中标(成交)单位需规范用工,为员工缴纳社保。

(三)中标(成交)单位员工的工资不得低于乌兰察布市最低工资标准。

(四)合同期满后,中标(成交)单位需完全配合采购单位的移交工作。

(五)如有项目人员的增减,双方签订委托协议。

打“★”号条款为实质性条款,若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。

甲方:卓资县人民医院(章)

代理人:



签定日期:2025年6月12日



乙方:内蒙古巨德物业服务有限责任公司乌兰察布分公司(章)

代表人:



签定日期:2025年6月12日

