

# 武汉市第四医院

## 物业管理服务委托管理合同

委托单位：武汉市第四医院（以下简称甲方）

受托单位：武汉同济物业管理有限公司（以下简称乙方）

甲、乙双方本着平等互利的原则，经协商一致，现就甲方委托乙方提供物业管理服务，特订立本合同，以便双方共同遵守执行。

### 1. 合同服务范围

1.1 本合同服务范围包括：武胜路院区、古田院区及常青院区的安全保卫、秩序维护、消防管理、监控中心值守、保洁服务、司梯服务、人事派遣、夜间配电紧急抢险、其他服务（会议与活动服务保障、院内物品搬运、应急抢险救援、废旧物品的转运等）。

### 2. 委托管理项目

#### 2.1 保洁服务

2.1.1 保洁服务范围包括：武胜路院区、古田院区及常青院区内的地面、楼道、扶手、房顶、内墙、电梯厅、门窗、灯具、标识牌、病房、床、柜、面盆、便池、马桶、水池等。

#### 2.2 安全保卫、消防管理、监控中心值守服务

2.2.1 安全保卫、消防管理、监控中心值守服务范围包括：武胜路院区、古田院区及常青院区内的安全通道、消防器材、门诊、病区、护士站、医护人员办公室、停存放贵重设备等医院所有公共区域的安全巡视保卫工作；秩序维护；武胜路、古田院区监控中心值守服务，院内物品的搬运以及应急抢险救援工作（不得影响正常安防值守工作）等。

#### 2.3 电梯操作服务

2.3.1 电梯操作服务范围包括：武胜路院区 15 部、古田院区 10 部电梯的操作服务、医院安排的临时性的电梯操作服务，以及全院电梯日常巡查。



## **2.4 医疗废弃物回收、运送服务。范围包括：**

2.4.1 甲方武胜路院区、古田院区在诊疗、护理活动中产生的具有直接或间接感染性、毒性以及其他危害性的医疗垃圾的分类、收集。具体包括：A、感染性废物；B、病理性废物；C、损伤性废物；D、药物性废物；E、可回收利用的废物。

## **2.5 120 急救车司机及担架工人事派遣服务**

2.5.1 武胜路院区、古田院区 14 名 120 急救车司机、担架工由乙方派遣，乙方负责招募急救车司机、担架工人，并与派遣人员签订劳动合同，办理社会保险和工资发放。甲方负责日常工作安排及人员管理。

## **2.6 勤杂服务**

2.6.1 甲方武胜路院区、古田院区在诊疗、护理活动中送血、送氧、后勤综合维修、送物资（专指医嘱、文具、卫生用品、陪护床等）人员由乙方派遣，乙方仅负责招募，与派遣人员签订劳动合同，办理社会保险和工资发放。甲方负责后勤部门所属派遣人员的岗前培训、日常工作安排管理。

## **2.7 停车场管理服务**

2.7.1 甲方将武胜路院区、古田院区停车场委托给乙方进行 24 小时管理，与停车场收费相关设施设备均由甲方负责提供，乙方负责按甲方规定的收费标准据实收费并每周上缴给甲方一次。

## **3. 委托管理期限：**

3.1 委托管理期限为壹年，自 2021 年 11 月 1 日至 2022 年 10 月 31 日止，本合同委托管理期限届满后，在符合政府采购政策规定，且乙方服务质量经甲方认可同意的前提下，可续签合同。

## **4. 物业管理服务标准**

### **4.1 保洁服务标准**

4.1.1 窗明地亮，地面无垃圾。

4.1.2 墙面、桌面无痕迹和污迹。

4.1.3 物品设施清洁，摆放整齐，无灰尘、无污垢、无悬挂物。

4.1.4 卫生间便池无尿垢、无污迹、无异味。





4.1.5 垃圾日产日清。

#### 4.2 秩序维护服务标准

4.2.1 严格按照甲方要求，协助甲方相关部门维护好各病区的正常医疗秩序。

4.2.2 严禁推销、外卖、发传单人员进入大楼。

4.2.3 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等防范措施，发现值勤区域内的安全隐患、财物损坏，应立即报告甲方有关部门，并协助处置。

4.2.4 对值勤发现的情况和处理结果进行记载，并向甲方有关部门报告。

4.2.5 当发生群体性事件，干扰、破坏甲方正常工作秩序时，乙方应及时采取有效措施，并将情况报告甲方主管部门或公安机关，协助作好疏导工作，维护秩序。

#### 4.3 电梯操作服务标准

4.3.1 保证甲方全部电梯按时开启、关闭（维修时间除外），引导乘客有序搭乘。

4.3.2 乙方司梯员熟悉电梯的性能，熟练掌握电梯的操作方法及应急的处理程序。

4.3.3 礼貌用语，热情服务，不得与乘客发生争吵。

4.3.4 站立式服务，站姿端正，不得倚靠电梯，杜绝不正确站姿。

4.3.5 出现电梯困人等紧急情况，应作好对乘客的解释和安慰工作，同时与消防监控中心、甲方或甲方委托电梯维保单位联系，便于组织解救，不得擅自强行开启电梯门。

4.3.6 保持电梯内清洁，确保乘客满意使用。

#### 4.4 监控室服务标准

4.4.1 监控室值班人员需服从有关领导和院保卫部领导，严格按照国家要求实行双人双岗值守制度，持证上岗，24小时做好日常工作，保证监控系统的正常运行。

4.4.2 监控室人员需熟练掌握监控设备的操作技能，定期对监控设备进行清洁维护工作，严格按照规程操作，密切注意监控设备运行状况，发现可疑情况及问题，及时向保安部主管上报，并做详细记录。

4.4.3 值班期间值班人员不得擅自离岗，严禁闲杂人员进入，不得在控制室内会客，值班时间不准看书看报，不准躺卧睡觉，不得做与本岗位无关的事情，严格遵守劳动纪律及各项规章制度。

4.4.4 保证监控室整洁干净无杂物，物品摆放整齐，每日接班时，应将当班发生情



况以书面形式告知接班人，接班人应检查设备的工作和清洁情况，保证设备处于良好的工作状态。

4.4.5 监控工作人员必需熟悉视频监控调阅流程及火灾应急处理流程，严格按照相关流程开展工作，并做好相关工作记录。遵守有关保密规定，不得泄露监控室工作内容。

#### **4.5 医疗废物回收、运送服务的要求、程序及方法**

4.5.1 严格遵循医疗废物相关管理条例，在甲方院感办和护理部的指导下开展工作，根据医疗废物的类别，将医疗废物分置于符合规定的包装物或容器内。

4.5.2 在盛装医疗废物前，应当对医疗废物包装物或者容器进行检查，确保无破损、渗漏和其他缺陷。

4.5.3 感染性废物、病理性废物、损伤性废物、药物性废物应分类收集，不能混收。

4.5.4 传染病病人或者疑似传染病病人产生的医疗废物应使用双层包装物并及时密封。

4.5.5 放入包装物或者容器内的感染性废物、病理性废物、损伤性废物不得取出。

4.5.6 盛装的医疗废物达到包装物或容器的 3/4 时，应当使用有效的封口方式，使包装物或者容器的封口紧实、严密。

4.5.7 包装物或容器的外表被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或增加一层包装。

4.5.8 按甲方院感办的要求对医疗废物进行登记，登记的内容包括：医疗废物的来源、种类、重量或数量、时间、最终去向及经办人签名等项目，登记资料本至少保存 3 年，医疗废物转运联单至少保存 5 年。

4.5.9 将医疗废物分类收集、运送至医院指定的暂时贮存地点。

4.5.10 回收运送人员与医疗垃圾产生科室之间有交接登记并签字；回收运送人员与医疗垃圾暂存间保管人员之间有交接登记并签字；乙方与医疗垃圾回收销毁公司之间对医疗垃圾交接有登记并签字。

4.5.11 按主管部门的规定要求，乙方工作人员必须做好自身的职业防护，着装齐全。

#### **4.6 120 急救车司机及担架工人事托管服务的标准**

4.6.1 驾驶员技术精湛，经验丰富，责任心强，遵守交通法规，对市内交通路线比较熟悉；





4.6.2 做好车辆的定时保养，配合甲方指定的修理厂做好车辆维修工作；协助甲方做好车辆审、验工作；

4.6.3 做好车辆及事务的交接工作，确保工作的有效衔接；

4.6.4 在医生指导下、合理搬运、合理抬抱病人。

4.6.5 完成任务返回后检查担架、软担架等物品，并做好救护车车厢内外清洁卫生和消毒工作。

#### 4.7 停车场管理服务标准

4.7.1 确保停车场内各安全通道、安全出口和道闸系统等的正常使用，保证往来车辆在划定车位有序停泊。

4.7.2 确保停车服务热情周到，服务满意，如出现停车纠纷现象，应当协助甲方妥善处理。

4.7.3 确保停车场地面整洁无灰尘，无附着物。

4.7.4 停车场出入口道闸、电脑、收费系统及附属设施设备等出现故障、老化现象，应当协助甲方做好更换或维修工作。

4.7.5 按甲方的规定据实每周将停车费上缴给甲方一次。

#### 4.8 易耗品的配置

4.8.1 所需低值易耗品及清洁剂、清洁设备、清洁工具由乙方提供，包括保洁卫生所需各种清洁剂、光亮剂、所有类型规格的生活垃圾袋、所有类型规格的医疗垃圾袋、所有类型规格的生活垃圾桶（240L 除外）、所有类型规格的医疗垃圾桶（240L 除外）、芳香球、空气清新剂、消毒剂、纸篓、茶水间的塑料桶等保洁用品。

#### 4.9 人员年龄结构比例

4.9.1 乙方物业人员年龄 58 岁以下 50 岁以上不超过 50%，50 岁以下不低于 50%（其中 30 岁以下 10%）。

#### 5. 考核方法

5.1 甲方不定期、不定次数、不定区域随时检查乙方管理工作，并及时填写“物业服务日常考核表”（附件 2）。

5.2 “物业服务日常考核表”经双方主管签字后作为考核物业管理服务质量和结款



的依据。

5.3 物业服务项目检查实行百分制，检查后填写“物业工作月度考核表”（附件3）。

5.4 甲方对乙方工作中出现的质量问题，按区域类别检查，检查后填写“物业工作月度考核表”，月综合评分在90分以上（含90分）为合格，合格则甲方支付全额物业委托管理费；若月综合评分低于90分为不合格，不满90分，每降低1分，扣物业委托管理费的0.5%，若各项目月综合评分连续3个月低于80分，则甲方有权提前终止合同，且无需承担任何法律责任。

## **6. 双方责任和义务**

### **6.1 甲方的责任和义务**

6.1.1 对乙方物业服务项目进行监督检查，检查发现问题及处理意见通知乙方整改。

6.1.2 为乙方驻武胜路院区、古田院区项目部各提供内部电话1部，员工男、女更衣室各1间，存放保洁卫生用品库房及办公值班用房各1间。

6.1.3 甲方医护人员应自觉遵守物业管理制度，配合乙方工作，尊重乙方工作人员的劳动。

6.1.4 楼内设施损坏，由甲方维修或更换。

6.1.5 负责电梯的维修。

6.1.6 负责承担120急救出车期间所发生的燃油、维修保养、各类保险及交通违章等费用。

6.1.7 负责提供停车场管理所涉及的设备及附属设施、各类警示标识的配备、更换、维修。

6.1.8 向乙方提供停车费发票以及甲方职工免费停车的相关信息。

6.1.9 每月按时支付物业委托管理费。

6.1.10 负责公用水电费用、医用垃圾和生活垃圾的外运处理费用。

### **6.2 乙方的责任和义务**

6.2.1 保证物业管理服务质量达到合同约定的标准。

6.2.2 负责对员工进行岗位培训，提高员工的业务素质，保持员工队伍的相对稳定。

6.2.3 教育员工遵纪守法，保守秘密，文明礼貌，热情服务，未经允许不得到非工作



区内活动。

6.2.4 所聘员工为健康工作者，统一着装，衣帽整洁，佩带工号牌，做到四轻(说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻)。

6.2.5 实行岗位责任制，各岗位员工应严格按照工作流程操作，遵守工作守则，达到质量标准。

6.2.6 熟悉甲方医疗楼宇的基本情况，包括医务人员的工号牌、工作证、陪护证、探视证，严格执行医院进出和疫情防控管理规定。

6.2.7 爱护甲方建筑物及室内外各种设施设备，注意节约水电，做好节能工作。

6.2.8 若操作时出现故障应及时通知甲方维修，维修时，操作人员应在现场维持秩序，保证安全，防止意外事故发生。

6.2.9 因乙方员工责任造成自身伤亡事故，由乙方负责。

6.2.10 乙方必须配置项目相关人员的装备(包括对讲机及维修工具等)及其所需设备。

6.2.11 乙方提供必要办公设备和耗材；乙方的各岗位员工要统一服装，并由乙方负责其员工工服配备和洗涤。

6.2.12 乙方有岗前培训机构，服务人员 100%经过岗前培训(含特殊工种的上岗证培训)合格才上岗。

6.2.13 乙方须自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

6.2.14 乙方须严格按照标准化的操作程序/完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全/高效/有序和有计划地运转。

6.2.15 乙方必须严格执行医院内感染的相关规定，做好环境和感染消毒工作，接受医院院感部门的检查和指导。

6.2.16 乙方必须严格按照疫情防控管理要求，无条件执行采购人的相应工作安排，不另行收费，所派人员必须满足疫情防控上岗要求，所需检查费用由乙方承担。

6.2.17 乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督/检查，提供必须的资料。

6.2.18 乙方自行负责其招聘员工的一切工资/福利；如发生工伤/疾病乃至死亡的一





切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律/法规及行业标准。

6.2.19 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律/法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律/法规要求的标准给付员工加班薪资，相关费用由乙方承担。

6.2.20 乙方应做好物业服务各工种、岗位的人数统计上报工作，并自觉接受甲方的监督检查。如因人数统计错误造成甲方多支付物业服务费用，乙方须无条件退还甲方。

6.2.21 乙方在履行合同过程中，应严格按照国家及行业规定的安全生产要求进行服务，派驻人员必须具备行业要求的相关资质。如有乙方指派人员发生人身伤害、因乙方原因造成第三人人身伤害或造成甲方设备损坏所造成的一切损失，全部由乙方承担，甲方概不负责。

## **7、物业委托管理费**

7.1 每月物业委托管理费按照实际服务人数及对应工种/岗位的单价据实结算，乙方凭增值税发票与甲方有关部门办理结算手续，甲方以转帐支票或网银方式付款，当月结算上月费用。

## **8、违约责任及合同的变更、终止**

8.1 合同生效后，若单方要求提前解除合同，需提前2个月以书面形式向对方提出，否则，违约方应以月物业委托管理费的20%给付对方违约金。

8.2 凡因执行本合同或有关本合同所发生的一切争执，双方应以友好方式协商解决；如果协商不能解决，双方均可提交甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。

## **9、附则**

9.1 乙方应每月对甲方电梯轿厢内外的不锈钢进行保养；根据甲方需要对PVC地板进行定期养护，乙方按优惠价5.00元/平方米/次提供服务，据实结算。

9.2 为了有效处理医闹纠纷，保障甲方医护人员的人身安全，维护正常医疗秩序，乙方应当协助公安部门和甲方有关部门协助处理医闹纠纷事宜，相关原则和要求详见附件（3）。

9.3 甲乙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效力。





9.4 本合同之附件为合同有效组成部分，与合同具有同等法律效力。

9.5 本合同含附件:6个，分别为:

附件 1: 物业服务质量标准

附件 2: 物业服务日常考核表

附件 3: 物业工作月度考核表

附件 4: 突发事件应急处置管理方案

附件 5: “120 急救车”司机及担架工工作职责

附件 6: 每月物业人均费用构成明细表

9.6 本合同壹式肆份，甲乙双方各留存贰份。

9.7 本合同经双方代表签字、盖章生效。

9.8 以下文件均是本合同的组成部分，并互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，甲方有权选择以下文件的优先级: 招标文件; 投标文件; 中标通知书; 销售合同。

甲方: 武汉市第四医院

乙方: 武汉同济物业管理有限公司

代表:

代表:

2021 年 11 月 10 日

2021 年 11 月 10 日



附件 1:

## 物业服务质量标准

### 一、卫生保洁服务标准

1. 地面：经常巡视，先清扫再湿拖后干拖，经常保持清洁，及时清除垃圾、杂物。做到地面无积水、无垃圾、无污垢、无死角。
2. 室内玻璃、墙壁、门窗及其它固定配置物应每月一次擦拭，保持无灰尘、无污迹。
3. 杂用间：物品放置整齐有序；地面干净、无污迹、无积水；门窗无污垢；污物桶及时倾倒，垃圾袋内废弃物不得超过 2/3，桶外清洁、无垃圾。
4. 开水间随时进行清理。保持地面干净、无积水、无污迹，门框无灰尘、无污迹。
5. 公共区域卫生：电梯厅、走廊通道、楼梯等地面随时进行清理；门窗、玻璃、要求整洁，无灰尘、无杂物、地面无垃圾。
  - (1) 走廊标牌、花木及其固定配置物每日进行擦拭，保持清洁整齐，无灰尘、无污迹、无杂物；
  - (2) 楼梯扶手及立柱定期擦拭，保持无积尘、无污垢；
  - (3) 每日清垃圾 2 次，经常保持垃圾桶及垃圾桶周围的清洁卫生，即：垃圾通道无堆积垃圾、杂物。保持垃圾通道通畅，各种物品放置整齐有序。
6. 病房：设备带、病床每日抹尘一次。床头柜每日消毒一次（一桌一巾）。
7. 卫生间每日彻底打扫一次，随时保持清洁。洁具做到无尿碱、无污迹、无异味、无积水；镜面无水痕；门窗无污垢。
8. 天花板、通风口无灰尘、无污垢，灯具无积尘。每季度清洁一次。

### 二、电梯操作服务标准

1. 站立式微笑服务，站姿端庄，不倚靠电梯。



2. 礼貌用语标准，服务主动热情，不与乘客发生争吵。
3. 保证电梯正常运行，满足患者和医疗工作需求。
4. 熟练掌握电梯操作技能及应急处理程序。
5. 留意大件物品出入，严于职守，不脱岗、离岗、串岗。
6. 保持工作区域的环境卫生。
7. 协调其它岗位完成任务，做好一员七职（保洁员、安保人员、司梯员、消防员、服务员、宣传员、管理员）工作。

### 三、秩序维护服务标准

1. 按要求做好各病区的医疗秩序维持，如：电梯排队秩序维持和对各病区进行安全巡查。
2. 做好对各病区安全巡视管理，白天上午下午各 2 次，夜间 4 次，巡视每次 2 小时。防范闲杂人员进入大楼，并对可疑人员进行劝离。
3. 认真落实防盗、防爆、防破坏等防范措施；发现执勤区域内的安全隐患、财务损坏及时报告医院有关部门并协助处置。
4. 对各区域发现的情况和处理结果进行记录，并向甲方有关部门进行报告。
5. 发生群体性事件，干扰、破坏院内正常工作秩序时，能及时采取安全应急有效措施进行处理，并将情况报告医院相关部门，并协助做好疏导工作，维护好秩序。
6. 维持车辆进出秩序，指挥机动车辆停靠，制止非机动车辆进入院内，保护停车场设施设备。





附件 2:

物业服务日常考核表

| 序号 | 项目           | 考核要求                                       | 扣款标准<br>(元) |
|----|--------------|--------------------------------------------|-------------|
| 1  | 一、仪容仪表       | 不按规定穿工服                                    | 50          |
| 2  |              | 未佩戴工号牌或佩戴不标准                               | 50          |
| 3  | 二、行为举止       | 工作期间行为举止不规范, 如: 手插裤袋,<br>叉腰抱臂, 与人搂腰, 勾肩搭背等 | 50          |
| 4  |              | 上班时间串岗、脱岗                                  | 100         |
| 5  |              | 酒后上岗                                       | 200         |
| 6  |              | 故意损坏设备设施及医院财物                              | 100         |
| 7  |              | 语言粗俗, 服务被有效投诉                              | 100         |
| 8  | 三、保洁服务<br>人员 | 不服从医院管理                                    | 50          |
| 9  |              | 工作区域内遇见吸烟者不禁止                              | 50          |
| 10 |              | 工作期间从事与工作无关的事, 如捡拾垃圾,<br>收集废品等             | 100         |
| 11 |              | 工作区域有杂物、烟头                                 | 50          |
| 12 |              | 医院外环有垃圾或污垢未能及时处理                           | 50          |
| 13 |              | 院区有外来者乱贴广告未及时劝阻                            | 50          |
| 14 |              | 生活垃圾超过桶高 3/4, 收集运送过程有污                     | 50          |



|    |                |                                          |     |
|----|----------------|------------------------------------------|-----|
|    |                | 染、遗漏，垃圾桶未及时清洁消毒                          |     |
| 15 | 四、秩序维护<br>服务人员 | 未能有效维护院内的治安交通秩序，疏导<br>车库车辆的流量            | 50  |
| 16 |                | 上班期间，发生治安、消防事件未及时上<br>报，并未妥善处理，导致发生安全事故。 | 100 |
| 17 |                | 未按规定对责任区域巡逻和详细记录巡逻<br>时间情况               | 50  |
| 18 |                | 姿态不端正、行为不规范、语言粗俗，服<br>务被临床科室或患者有效投诉      | 100 |
| 19 |                | 未对特殊科室/区域外来非医护人员的核<br>实、盘查、登记、劝阻工作       | 50  |
| 20 |                | 对各类突发应急事件，处置不及时                          | 50  |
| 21 | 五、电梯操作<br>服务人员 | 不按电梯安全操作规程操作电梯                           | 100 |
| 22 |                | 不熟悉电梯困人应急处置流程                            | 50  |
| 23 |                | 电梯轿厢内吃食物，身体倚靠电梯                          | 50  |
| 24 |                | 未能规范礼貌用语，规范报楼层                           | 50  |
| 25 |                | 电梯发生故障或火警等紧急情况，未能及<br>时上报                | 100 |
| 26 |                | 未能阻止、杜绝医用电梯内装运医疗或生<br>活垃圾                | 50  |
| 27 | 六、监控室          | 无证上岗                                     | 200 |



|      |             |                                   |     |
|------|-------------|-----------------------------------|-----|
|      | (消防控制室)工作人员 | 不熟练掌握监控室监控系统的性能以及操作方法             | 100 |
| 28   |             | 未遵守 24 小时值班制度，工作期间擅自离开岗位          | 100 |
| 29   |             | 遇到紧急情况，未及时向上级领导报告                 | 100 |
| 30   |             | 违反交接班管理规定，未填写好交接班记录表              | 100 |
| 31   |             | 违反监控室外来人员进出管理规定，未做好人员进出登记         | 100 |
| 32   |             | 违反监控视频资源管理规定，未经主管部门允许进行监控调阅、录制的情况 | 100 |
| 33   |             | 违反钥匙借出管理规定，擅自将医院公共场所钥匙借出          | 100 |
| 34   | 七、疫情防控      | 未按院感要求落实疫情防控人员管理                  | 100 |
| 35   |             | 管控中因解释不到位与患者及患者家属发生矛盾，造成较严重后果     | 100 |
| 36   |             | 发现可疑人员进入病区未及时处理                   | 100 |
| 考核情况 |             |                                   |     |

注：考核办法中每项扣款标准为单次扣款金额，单项可累计扣款。甲方不定期、不定次数、不定区域随时检查乙方管理工作，并及时填写考核表表。如有争议由甲乙双方协商确认，并做好记录，考评结果由甲乙双方分别存档备案。





附件 3:

## 物业工作月度考核表

考核年月: 年 月

总务科: 保卫科:

| 主管<br>部门 | 考核项目   | 考核及评分标准                                                                                 | 应得<br>分 | 武胜路院<br>区临床<br>平均分 | 武胜路院<br>区主管<br>部门评分 | 武胜路院<br>区实<br>得分数 | 古田院区<br>临床<br>平均分 | 古田院区<br>主管部<br>门评分 | 古田院<br>区实得<br>分数 |
|----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| 总务科      | 室内保洁   | 地面、门窗、桌面、水池、墙面、床、柜、开水间、阳台、电梯、天花板等部位保持整洁,无垃圾、无污迹、无积水、无积尘、无乱堆乱放现象(每处1分)                   | 15      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 外围保洁   | 无暴露垃圾、卫生死角、乱搭乱建、乱贴乱画、乱牵乱挂、乱停乱放;果皮箱、垃圾箱等环卫设施完善,垃圾容器密闭、清洁;室外各种物品放置整齐、无积尘;外环地面干净,无杂物(每处1分) | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 卫生间保洁  | 卫生间无污垢、无尿迹、无臭味、无积水、无蝇无蛆(每处1分)                                                           | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 垃圾清理   | 垃圾日产日清,无污迹,定期进行消杀(每处1分)                                                                 | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 保洁操作规范 | 服务主动、说话和气、着装规范(每项2分);拖布、扫帚定位存放、固定使用、标记醒目(每项2分);操作符合规程(5分)                               | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 电梯服务规范 | 礼貌用语,热情服务,不与乘客发生争吵(4分);站立式服务,站姿端正,不倚靠电梯(2分);按规定值守,无违规脱岗(4分);                            | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 电梯应急   | 熟练掌握电梯的操作方法及应急的处理程序(2分);出现电梯困人等紧急情况时,作好对乘客的解释和安慰工作,同时与电梯维保人员联系,按规定要求解救电梯被困人员(3分)        | 5       |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 日常秩序维护 | 各病区医疗秩序正常;发生干扰、破坏医院正常工作秩序或群体性事件时能迅速到达现场,及时采取有效措施进行处置并上报主管部门(好9-10分、一般6-8分、差0-5分)        | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
| 保卫科      | 日常秩序巡视 | 按规定时间、规定路线着制服巡视、及时制止推销、发传单人员进入大楼,准确记载值班发现的问题和处理结果,并向主管部门报告(好5分、一般3-4分、差0-2分)            | 5       |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 停车场管理  | 维持车辆进出秩序、指挥机动车辆停靠、制止非机动车辆进入院内、保护停车场设施设备(好5分、一般3-4分、差0-2分)                               | 5       |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 消防设施巡查 | 防火、防盗、防爆炸、防破坏等防范措施落实到位;定期对设施设备进行巡查(好9-10分、一般6-8分、差0-5分)                                 | 10      |                    |                     |                   |                   |                    |                  |
|          | 合计:    |                                                                                         | 100     |                    |                     |                   |                   |                    |                  |

备注:临床科室评分权重50%,主管部门评分权重50%,实得分数为物业工作月度考核最终得分。



扫描全能王 创建

## 突发事件应急处置管理方案

为了有效处理医闹纠纷,保障甲方医护人员的人身安全,维护正常医疗秩序,乙方应当配合公安部门和甲方有关部门协助处理医闹纠纷事宜。

### 一、乙方责任和义务

#### 1、乙方建立三级应急响应机制:

##### 1.1 一级应急响应机制

乙方在武胜路及古田院区分别成立应急小组,配置相应的特勤处置人员(武胜路院区 7 人,古田院区 5 人),两院区应急小组人员各 10 人。应急小组组长分别由武胜路及古田院区物业经理担任,安保主管为应急小组副组长,组员由特勤人员和当班安保人员组成。应急小组人员要求年龄在 40 周岁以下,身体健壮,复员退伍军人优先,并配备相应的自我防护器具,24 小时待岗;发生一般性事件,项目部应急小组成员 5-10 分钟到达现场。

##### 1.2 二级应急响应机制

发生较严重的突发事件,经甲方主管领导同意后,两院区特勤处置人员统一调配,支援人员 30 分钟内到达现场。

##### 1.3 三级响应机制

发生严重的群体性事件,除应急小组成员按时到达现场外,乙方从所属其他项目部抽调应急成员 20 人在 60 分钟内到达现场,乙方安排 1 名管理人员协调指挥。

2、乙方应急小组成员应在当地公安部门、甲方主管部门的指挥下开展工作,不得擅自行动。

3、乙方应定期组织应急小组成员进行军训,增强技能、提高综合素质(包括沟通、劝阻、处置事件的能力等)。

### 二、甲方责任与义务

1、甲方无偿提供项目部应急小组成员的值班备勤用房。

2、乙方在控制医闹现场、安抚病人或家属时,甲方相关部门应积极与病人家属进行沟通与协调,减轻现场管控的压力。

3、乙方应急小组成员在处理医闹纠纷时被病人家属打伤或将病人家属打伤,甲方应给予免费治疗及协助处理善后。



附件 5:

## 120 司机工作职责

- 一、热爱本职工作，熟悉急救运行流程；
- 二、热情周到，配合医护人员做好院前救护工作；
- 三、严守交通法规，听从急救医师指挥，将患者快速、平稳送达目的地；
- 四、不以岗谋私，严禁向患者或家属索要财物；
- 五、每次完成出车任务后及时加足油、水，检查车辆，排除故障，为下一次急救作好充足准备，出现故障及时报告站长；
- 六、急救车辆停放在院内指定位置，值班人员坚守岗位，保证 24 小时随叫随到，及时出诊；
- 七、出诊按要求做好记录，并如实填写里程和油耗情况；
- 八、交接班时交接好车辆、除急救设备和药品外的随车物品和通讯工具并填好交接登记；
- 九、保证通讯畅通，非值班人员接到临时性任务及时到达；
- 十、爱护车辆，做到勤检查，勤调整，以保证车况性能良好。
- 十一、遵守物价部门规定，协助医院合理收费。

## 120 担架工工作职责

- 一、自觉遵守甲方规章制度，服从调度指挥。
- 二、上班提前 15 分钟到站，与上一班人员做好交接班工作，做好担架、车辆卫生等的例行检查，做好出车前的准备。下一班人员未到，上一班人员不得离开值班岗位。
- 三、上班一律穿规定工作服，做到衣着整洁，值班待命。接到出车指令后，立即与随车医生、驾驶员在一分钟内出车。
- 四、急救时做到热情、耐心、细致和主动，在医生指导下、合理搬运、合理抬抱病人，不得袖手旁观将病人推给家属抬抱。
- 五、完成任务返回后检查担架、软担架等物品，并做好救护车车厢内外清洁卫生和消毒工作。
- 六、积极参加业务学习，全心全意为伤病员服务。
- 七、爱护公物，保管好车上的器材和工具，并做好防火防盗等工作。





附件 6:

物业各工种/岗位单价一览表

| 区域    | 序号 | 项目名称        | 单价 (元)  |
|-------|----|-------------|---------|
| 武胜路院区 | 1  | 保洁员         | 3309    |
|       | 2  | 保洁技工        | 3309    |
|       | 3  | 生活垃圾清收      | 3309    |
|       | 4  | 医疗废弃物清收     | 3500    |
|       | 5  | 发热门诊        | 3500    |
|       | 6  | 司梯员         | 3209    |
|       | 7  | 保安员         | 3570    |
|       | 8  | 安保人员 (特勤人员) | 5372    |
|       | 9  | 车场保安员       | 4777    |
|       | 10 | 送药工         | 3570    |
|       | 11 | 送床工         | 6272    |
|       | 12 | 库房物资配送      | 3788    |
|       | 13 | 120 司机      | 4930.60 |
|       | 14 | 120 担架工     | 4930.60 |
|       | 15 | 后勤维修人员      | 5930.50 |
|       | 16 | 管理人员        | 3689    |
| 区域    | 序号 | 项目名称        | 单价 (元)  |
| 古田院区  | 1  | 保洁员         | 3309    |
|       | 2  | 保洁技工        | 3309    |
|       | 3  | 生活垃圾清收      | 3309    |
|       | 4  | 医疗废弃物清收     | 3500    |
|       | 5  | 发热门诊        | 3500    |
|       | 6  | 负压隔离病房      | 3500    |
|       | 7  | 司梯员         | 3209    |
|       | 8  | 保安员         | 3570    |
|       | 9  | 安保人员 (特勤人员) | 5372    |
|       | 10 | 车场保安员       | 4777    |
|       | 11 | 送药工         | 3570    |
|       | 12 | 送床工、送氧工     | 3788    |
|       | 13 | 库房物资配送      | 3788    |
|       | 14 | 120 司机      | 4930.60 |
|       | 15 | 120 担架工     | 4930.60 |
|       | 16 | 后勤维修人员      | 5930.50 |
|       | 17 | 管理人员        | 3689    |
| 区域    | 序号 | 项目名称        | 单价 (元)  |
| 常青院区  | 1  | 保洁员         | 3309    |
|       | 2  | 保安员         | 3570    |

如因服务区域的调整导致服务人数的变化则据实结算人员费用

注: 因武胜路院区送床工作量大于古田院区, 故两院区送床工工资待遇不同。

