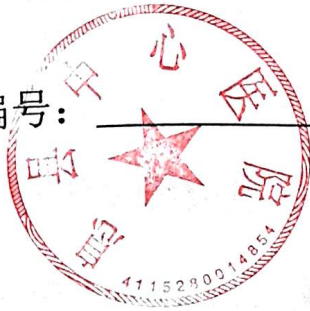


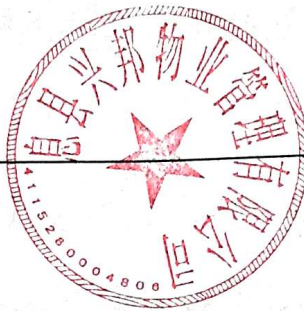
医院物业管理服务合同

合同编号: _____



甲方: _____

乙方: _____



第一条 本合同当事人

为加强甲方医疗环境工作的管理,协助甲方提高医疗服务水平,创造优美、整洁、舒适、文明的工作环境,根据《中华人民共和国合同法》,《物业管理条例》和有关法律法规规定,经甲、乙双方共同协商,就甲方委托乙方对息县中心医院提供物业管理及配套服务签订本合同。

第二条 物业基本情况

1. 物业类型: 为公众提供服务。
2. 坐落位置及服务场所: 息侯大道与李若星大道交叉口息县中心医院。
3. 物业管理范围: 详见第二章委托管理事项。

第三条 物业使用人的责任

乙方提供管理服务的受益人为本物业的物业使用人，本物业的物业使用人应对履行本合同承担相应的责任。

第四条 物业管理范围

1. 门诊楼各层、住院楼各层、供应综合楼各层、发热门诊地面、外围环境管理。

2. 全院安保、卫生清洁及院区绿化养护工作。

第五条 配套服务

1、考评机制框架

根据医院物业服务考核标准，甲方已建立月度综合考评机制，由综合保障科牵头，联合医务科、护理部、感控科组成考评小组。考评小组采取“日常巡查（占 70%）+ 满意度调查（占 30%）”的方式，对乙方服务进行量化管理。考核标准明确，包括但不限于清洁卫生管理、消毒管理、保洁人员服务质量等。年度平均分低于 90 分将视为不合格。

2、乙方内部监管制度要求

保洁监管

实行“片区责任制”，设专职保洁主管，每月开展岗前培训及设备检查，

建立四级检查机制：员工自查汇报→主管日查巡检→项目经理周查→品质管理人员月审

安保监管

推行“网格化巡逻”，重点区域（急诊、药房、ICU）每天分钟打卡巡更不低于4次，建立应急响应台账，5分钟内到达现场率需 $\geq 95\%$

第六条 甲方的权利、义务

1. 依照本合同规定将息县中心医院所属物业的安保、保洁委托给乙方实行专业化的管理。

2. 对乙方的管理实施监督检查及考核评定，乙方有下列行为，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：

（1）乙方需确保根据病人、医护人员及院方管理人员提供的满意度调查结果，不低于双方约定的最低合格率标准。

（2）乙方或其聘用人员若给甲方造成重大经济损失（具体金额以双方约定为准）或导致人员伤亡，甲方有权追究其责任。

（3）乙方或乙方工作人员扰乱甲方正常工作秩序。

（4）乙方或乙方工作人员冒用甲方名义，造成甲方名誉和财产受损。

（5）乙方或乙方工作人员未能积极配合甲方或甲方管理部门的工作，影响或妨碍甲方正常医疗和办公秩序。

(6) 乙方在提供服务过程中，违反法律法规或未按服务清单内容提供服务及其他违反合同约定行为的。

(7) 月度考核连续两次低于 80 分时自动解除合同。

3. 甲方在合同生效之日起 10 日内按约定向乙方提供托管区物业管理所需的相关资料（由甲乙双方签署确认书为依据），并在乙方管理期满时予以收回。

4. 甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。

5. 甲方在合同生效之日起 10 日内按规定向乙方无偿提供管理工作用房及相关工作所需的设施。甲方负责工作用房的水电费，而车辆维修费和电话费则由乙方自行承担。

6. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

7. 按合同约定及时审定、结算、支付乙方的服务费用。

8. 甲方需教育本院干部职工积极配合乙方的物业管理工作，而乙方工作人员的人身安全及保险等相关事宜，则由乙方自行负责。

9. 保安服务

服务范围

出入口管理：医院大门、急诊入口、住院部等出入口的秩序维护，查验可疑人员或物品。管控车辆进出，引导车辆停放，确保急救通道畅通。特殊时期（如传染病防控）执行体温检测、健康码核查等防疫措施。

根据医院安全巡查制度，我们定时对门诊楼、住院部、停车场、设备间等重点区域进行巡逻，排查安全隐患，确保医院环境的安全、清洁和良好秩序。监控室 24 小时值守，实时查看监控画面，发现异常（如纠纷、盗窃、火灾）及时处置。

诊疗秩序维护：在急诊科、挂号窗口、药房等人员密集区域维持秩序，防止插队或冲突。制止医闹行为，保护医护人员人身安全，协助处理医疗纠纷。

重点区域防护：药房、检验科、放射科加强巡查，防止药品、设备或标本被盗。确保敏感区域（财务室、信息机房）安全，限制无关人员进入。协助感染科、隔离病房管控人员进出，落实感染防控要求。

应急事件处置：针对火灾、停电、暴力事件等突发事件，初期迅速疏散人员并及时报警。同时，协助处理患者自杀倾向、走失情况及醉酒闹事等紧急状况。

医患安全保护：保护患者隐私，防止无关人员进入病房或拍摄诊疗过程。夜间护送医护人员或患者家属至安全区域（如停车场）。

工作内容

安全巡查与防范：实行 24 小时轮岗制度，确保监控盲区得到全面覆盖。严格按照计划完成巡逻任务，并详细记录巡查情况，包括设备损坏、门窗未关等问题。检查消防设施（灭火器、消防通道）是否完好，及时上报隐患。

监控与预警：熟练操作监控系统，确保重要视频记录（如纠纷、盗窃事件）得到妥善保存。一旦发现可疑人员或异常行为（如徘徊不定、携带危险物品等），立即上报相关部门。

秩序维护与冲突化解：用沟通技巧平息患者或家属的激动情绪，避免冲突升级。配合警方处理治安案件，提供现场证据或证人证言。

医患纠纷协助：在医患纠纷中保持中立，保护医护人员安全，避免肢体冲突。协助医院相关部门固定证据（如录像、现场记录）。

车辆与设施管理：管理院内停车秩序，禁止车辆占用急救通道或消防通道。定期检查门禁系统、防盗设施，确保正常运行。

防疫与特殊任务：执行传染病防控期间的封闭管理措施（如限制探视）。配合医院完成大型活动（如义诊、演练）的安保工作。

绿化服务

室外公共区域涵盖院区内的绿地、草坪、树木、花坛及绿篱，致力于其精心养护。

室内区域：如医院大厅、走廊、病房等室内摆放的花卉绿植。

特殊区域：如医院的其他绿化区域等。

修剪整形：定期对乔木、灌木、绿篱、草坪等进行修剪，保持植物的美观和健康。

浇水灌溉：根据植物的需水特性和季节变化，合理安排灌溉。

应急预案

针对火灾、暴力事件及患者走失等突发事件，制定详尽响应流程，并定期组织演练。掌握应急预案流程，熟练使用防暴器械（如盾牌、钢叉）。火灾时启动消防设备，引导人员疏散，协助消防部门工作。

人员配置与管理

团队架构配置原则：实行“主管—组长—员工”三级垂直管理，明确责任分工。按区域划分责任范围（如门诊楼、住院部、重大活动保障），避免职责交叉。设置机动岗位应对突发任务，做到人员灵活调配。

保洁团队架构与配置

后勤保洁部：保洁主管 1 名，公共区域组（门诊、大厅、走廊），诊疗区组（诊室、检验科、手术室），病房组（普通病房、感染科病房），特殊区域组（ICU、手术室、实验室），医疗废物处理组。

总配置人数为 59 人，其中保洁人员 56 名，主管 3 名，根据区域划分实行早晚班制度。高风险区域需专职保洁员，禁止跨区作业。

保安团队架构与配置

保安部配置：含保安主管 1 名，下设固定岗组（覆盖出入口及重点区域），巡逻组（分白班与夜班），监控中心组（实施 24 小时不间断轮班制），以及应急小组（负责机动响应）。

总配置 24 人，分白班、夜班、中班轮岗。高风险区域（急诊科 ICU）需增加巡逻频次，必要时安排双人值守。

第七条 乙方的权利、义务

1. 根据有关法律法规及本合同的规定，同时结合物业管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。

2. 遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施物业管理，确保实现管理目标；执行甲方委托事项，自觉接受甲方的检查监督，并接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导。

3. 有权依照甲方委托对物业管理制度进行修订。

4. 未经甲方书面明确许可，乙方严禁将本合同所涉项目转包予任何第三方运营。

5. 乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及各类管理档案、财产等资料；乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。

6. 乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系，乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：乙方员工工资、社保费用、培训材料，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品；乙方公司法定税费，物业管理日常办公费用和其他费用。甲方交付乙方使用的工具、设施等资产，乙方应妥善保管使用，损坏后按市场价赔偿。

7. 乙方必须严格遵守甲方的管理制度，积极参与甲方组织的会议和考核（考核标准依据医院采购项目的服务规范及要求），确保甲方保洁工作每日正常运行，并主动向甲方提出物业管理方面的合理化建议。

8. 政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

第八条 关于物业管理目标与保洁质量约定

乙方应根据甲方的委托管理项目制定本物业管理分项标准，并必须达到以下要求：

- 1、医疗废弃物收集、转运（专人）。
- 2、服务意识。
- 3、人员考勤、巡查记录由专人负责，每月交给院方管理。

一、病区

1. 除护士站、治疗室、护士长办公室外，病区地面及病房内卫生间每日实施两次湿式清扫，床头柜、生活柜、电视机、盥洗室内水槽、开水器、护士站吧台、卫生间洗脸盆、马桶或蹲盆每日擦拭冲洗，医生办公室、主任办公室（含示教室）及值班室每周进行全面清扫两次，涵盖家具、墙面及天花板。；病区墙面、门、窗（包括卫生间内）、病床、凳子、热水瓶架每周擦拭，污染时及时擦拭；病区天花板、空

调表面等每月清洁一次；出院病人床头柜、生活柜、病床及时擦拭，按要求消毒。

2. ICU、手术室、产房按工作要求做好保洁工作。

环境保洁服务规范

区域	服务内容	服务要求	服务标准
病房区	地面清洁/消毒	每日湿式清扫 2 次，污染随时处理，出院患者床位及时清理	地面无积水、无毛发，卫生间无异味
手术室	终末消毒	术后 30 分钟内完成深度清洁	符合医院消毒卫生标准
医疗垃圾	分类收集转运	专人专车，日产日清，做好台账记录	交接记录完整率 100%，渗漏率 0%

二、门诊楼

1. 门诊楼各楼层的大厅、走廊、楼梯以及各诊室、急诊科、急诊抢救室的地面，均需每日进行两次湿式清扫，墙面、门、窗每周一次擦拭，有污迹及时擦净，室内外所有玻璃窗、天花板、灯管每月擦拭清洁一次，并保洁；各办公室内、诊室、检查室家具每日擦拭1~2次；各个会议室、行政值班室至少每周清扫一次，使用后及时保洁，公共厕所每日清扫两次，水箱等每日擦拭一次，并保持无臭、无污垢。

2. 放射科、检验科、体检中心、值班室地面、门窗、卫生间参照门诊楼保洁要求。

3. 综合楼：按现有要求做好工作。各层走廊、厕所、楼梯、办公室、阅览室、信息中心至少每日清扫一次，每月大扫除，并保洁。

三、安保：物业安保人员需充分满足本物业管理需求，确保院区昼夜安全巡查及保卫工作无遗漏。详细工作要求见乙方安保工作细则。

四、绿化：严格按照甲方要求，对院区室外的绿化带、草坪进行日常养护，涵盖除虫、除草、修剪、浇水及杂物清理等各项任务。

五、考核明细

类别	考核项目	分值	评分标准
保洁	院感控制（20分）	20	检出感染风险 1 次扣 5 分
	垃圾处置（15分）	15	分类错误扣 2 分/次，滞留超时扣 5 分/次
	专项区域（15分）	15	ICU/手术室未达消毒标准扣 3 分/次
安保	应急响应（20分）	20	超时 1 分钟扣 2 分，器械缺失扣 5 分
	巡查质量（15分）	15	巡更漏检 1 处扣 1 分，记录造假全扣
共性	人员资质（5分）	5	重点岗位无证上岗 1 人扣 2 分
	投诉处理（10分）	10	未 24 小时反馈扣 3 分/次，重复投诉扣 5 分/次

六、考核方式：

甲方每日随机抽查（覆盖 50%区域）

每月发放医护/患者满意度问卷 (≥ 100 份)

90 分以下: 扣减当月服务费 5%

70~89 分: 扣减 10% + 提交整改方案

≤ 70 分: 甲方有权解除合同, 并扣留合同保证金

第九条 配套服务质量要求

1. 人员要求固定, 到岗人员情况及调换应及时告知各病区护士长, 门诊部主任及相应科室负责人。
2. 对不负责任, 工作表现差的人员, 护士长及科室负责人有权提出调离建议, 乙方应安排顶替人员到岗。
3. 乙方工作人员如不服从甲方管理或工作能力不达标, 甲方有权要求乙方辞退相关人员。

第十条 委托管理期限

中标服务期限三年, 本次合同签订效期为一年, 效期时间为 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。

第十一条 物业管理费用

物业管理服务费和配套服务收费金额全年共计贰佰叁拾壹万 (2310000.00) 元整。甲方应按每季度平均转账的方式支付合同款项, 支付时间需经医院综合保障科核实后上报财务部门。甲方将依据每月的考评分情况, 在核算后的次月 10 个工作日内向乙方支付上季度服务费, 不得无故拖延。

乙方按照上述收费，并按合同约定的服务内容和质量标准提供服务。

第十二条 违约责任

1. 鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。乙方无正当理由提前终止合同应向甲方支付合同违约金贰拾叁万（230000.00）元整。

2. 乙方违反本合同的约定，未能完成约定的管理目标或造成甲方不良影响，以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求提前终止合同。

3. 因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，并承担甲方损失。

4. 本着甲乙双方长期合作、共同发展双赢的原则，在合同期满前3个月，乙方应向甲方提出书面申请，询问甲方是否愿意继续签约（续签合同的具体条款将另行约定），甲方在未增加服务范围的前提下，续签合同时乙方服务费保持不变。若乙方希望提前终止合作，需提前向甲方递交书面申请，经甲方书面同意，并确保甲方已做好替补工作准备后，乙方方可离场。

5. 本合同终止后,在新的服务承包商接管本项目之前,甲方若有要求,乙方应在甲方的要求下暂时(一般不超过三个月)继续为甲方提供服务,甲方按合同标准继续支付服务费用。本合同期满且双方未能就续约问题达成一致意见的情况下,乙方应在期满之日当天撤出甲方场所,并积极配合甲方的交接工作。

第十三条 附则

甲方如因医院业务扩大,增加医疗项目,加大工作量,须与乙方协商签订补充协议。根据《中华人民共和国合同法》的规定,补充协议必须是合同当事人自愿达成的,且不得违反法律、行政法规的规定。补充协议应以书面形式明确具体条款,确保双方对协议内容有清晰、明确的认识。补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 本合同及其他文件中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律法规执行。本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十五条 争议解决

本合同在履行中如发生争议,双方应友好协商解决,如果协商或调解不成,任何一方可向人民法院起诉。

第十六条 合同的生效

本合同自签订之日起生效。本合同一式 份，甲、乙双方各执 份，一份送 存档。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

授权代理人：_____

授权代理人：_____

签订地点：_____

签订地点：_____

2025 年 6 月 30 日

2025 年 6 月 30 日