**采购需求**

**第一包 采购标的**

**一、采购标的**

**1. 采购标的**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **标的名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 日常维修 | 1 | 项 |

**2. 项目背景**

第一包：负责天坛医院日常维修，本院给排水、散热器、低压电器设备、基础设备设施、装饰等项目的日常维修。

**二、商务要求**

**1. 服务时间及地点**

**服务时间：一年。**

服务地点：北京市丰台区南四环西路119号首都医科大学附属北京天坛医院。

**2. 付款方式**

**按季度结算和付款方式：**

**（1）结算方式：每季度开始的前10日内，中标人与采购人就中标人上季度合同的履行情况、中标人员工的出勤情况、采购人考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定对费用共同确认后进行结算。采购人及中标人意见不一致时，以采购人意见为最后结算依据。双方共同书面签署 《合同履行结算单》；**

**（2）采购人按下发物业服务费的形式向中标人支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度物业服务费的实发数额；**

**（3）在每季度开始的10日内，中标人向采购人交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，采购人审核后，在收到中标人开具同等金额的有效发票后20个工作日内支付上季度物业服务费用。**

**三、服务要求**

1、服务内容

首都医科大学附属北京天坛医院建筑面积为352294平方米。

日常维修服务内容

（1）负责给排水、蒸汽管线、散热器式采暖设备设施维修服务及保养工作；

（2）负责低压电器设备维修服务及保养工作；

（3）负责门窗锁具墙面地面等日常综合维修服务及保养工作；

（4）负责全部基础设备设施、装饰装修、家具的维护工作及瓦、木、油、小五金维修服务；

（5）负责所管辖设备设施外委维修工作的质量安全监管，进度跟进工作；

（6）确保负责所管辖区域内设备设施保值增值；

（7）负责能耗记录和统计分析；

（8）日常维修服务提供维修人员，小型维修工具（如毛刷、铲子、螺丝刀等）及螺钉、螺母、胶等小型耗材由投标单位提供。

（9）负责按甲方既定计划节点联系、配合和监管第三方服务单位对甲方设备设施的维保和养护，并对维保、养护服务的结果和质量具有与第三方服务单位同等的责任，并详细填写维保、养护的工作记录。

（10）负责所管辖内的节能减排工作，制定相应的能耗管理方案，包括但不限于日常空调、照明、水等使用管理及节能建议。

2、服务要求

2.1给排水、中水、蒸汽、散热器式采暖设备设施维修服务；

（1）负责全院给水系统设备维护、保养、维修；

（2）负责操作、修理给排水、蒸汽等设备和系统，使其正常运行，按规定做好压力、温度、电流等记录；

（3）负责院内上下水、蒸汽、热力水等管网的检查、保养、维修、更换、疏通等；

（4）负责排水系统、雨水系统（雨水调蓄池/收集池等）的运行、维护、检查、维修；

（5）负责检查管道设备系统，避免跑、冒、滴、漏；

（6）协助其它专业组，完成主要管道问题的有关工作；

（7）按规定定期巡检所负责地点、部位、设备并做好记录（包括但不限于卫生间、管井等）；

（8）完成预防性维修工作；

（9）完成医院下达的各项节能工作和指标；

（10）负责全院卫浴洁具、地漏等用水设施的下水管线疏通、维修工作及院内污水井、化粪池的清运监督工作，并严格按照本工种的特殊要求及施工工艺操作；负责医院内淋浴器的维修，包括淋浴器上的电磁阀、读卡器等；

（11）需提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。

（12）负责组织夏季防汛，冬季防冻等各项安全防范工作和应急预案。

2.2低压电器设备维修服务

（1）负责医院的电源线路、照明、动力等电气设备和医疗配电箱（柜）、T接箱、所有二级配电箱（柜）、电源箱、柜的维修、维护保养、改造、安装及领导安排的临时性紧急任务；

（2）熟悉院内所有的供用电系统及负荷情况；

（3）按照《北京地区电气规程汇编》中的相关要求定期检查线路、电气设备及各用户用电情况，不违章用电，确保安全，注意防火；

（4）保证各部门正常用电，若发现问题，须根据轻重缓急在当时或当天解决。遇突发事件或重要科室断电，以最短时间、最快速度迅速到达现场妥善处理；

（5）严格遵守操作规程及施工工艺，保证施工安全及维修质量，注意供电系统的保养维修，保证供电系统的安全运行；

（6）注意节约用电，对浪费电和用电不合理现象要制止，并采取有效措施；

（7）每周对配电箱进行一次全面巡检，每季度进行一次安全隐患排查，每半年对用电末端进行排查一次，每半年维护保养一次，向总务与规划建设处汇报并做好巡检记录；

（8）保管好个人工具、设备、材料，注意节约；

（9）提供月度工作计划，工作标准及具体实施方案；

（10）配合各改造、维修施工单位安全用电；

（11）负责院区电伴热的维修、巡视和保养工作。

（12）负责院区电热风幕的维修。

2.3门窗锁具墙面地面等日常综合维修服务

（1）负责全院房屋维修，配合水、电、卫生设施的修复工作和其它临时性工作；

（2）负责院区内墙面、地面、顶面的维修保养，杂物清理；

（3）负责院区内门（包括：电动平开门、防火门、肯德基门等）、窗、纱窗、锁具等设备设施的维修，及部分门的更换工作；

（4）房屋查漏、堵漏，房屋小型修缮等；

（5）负责其它没有专业或单位归属的设备设施的巡视维修更换工作，包括但不限于候诊椅、步道砖、旗杆、标识等；

（6）简易金属用品的制作，简单维修或小型修补、修缮工作；

（7）参与、配合全院应急抢险工作，协助其他班组完成医院维修服务工作；

（8）需提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。

（9）负责责任区内杂物、可燃物等的及时清理工作；

2.4服务管理质量目标

（1）针对本项目“管理规范化、运行专业化、操作标准化、工作精细化、服务品牌化”的管理思路，提出整体服务设想；

（2）管理服务承诺指标（针对本项目内容和要求提出的服务目标及各项管理服务承诺指标；制定达标保障措施和不达标的改善措施），包括但不限于：

* 安全管理5个为零：人身伤亡责任事故为零；生产设备责任事故为零；火灾责任事故为零；管理责任停电事故为零；重大环保责任事故为零；
* 房屋、设备完好率98%以上；
* 房屋零修、急修及时率99%以上；
* 维修工程质量合格率100%；
* 服务有效投诉≤1%，处理率100%；
* 管理人员培训合格率100%；
* 持证上岗率100%；
* 综合服务满意度95%以上。

如服务单位未能按照规定达到相应的管理服务承诺指标，采购人将根据实际情况在当月服务费中扣减1％的服务费用。

3、人员要求

（1）身体健康，年龄在18-55岁（含），高中及以上学历，人员上岗前提供年度医院正规有效体检报告。

（2）该项目需配备不少于82名的维修团队，其中项目经理1名(须具备三甲医院3年及以上同岗管理经验，机电相关专业的本科及以上学历)，工程主管3名(须具备三甲医院5年及以上同岗工作管理经验，具备大专及以上学历和相关专业证书,至少一名电气工程师,一名给排水工程师/暖通工程师)，文员2名，调度员（含库管）2名，维修班长5名，低压电工27名，焊接与热切割2名，水暖维修工20名，综合维修工20名（含1名经公安局备案开锁人员，2名有限空间作业人员）。负责24小时驻守医院，按工作计划对服务设备设施进行定期维保并随时处理紧急故障，确保设备设施良好运行**。投标人应控制合同约定的人员流动率（重要岗位人员的更换或流动，须征得采购人同意 ），以保证项目的平稳运行，每季度考评一次，采购人要求更换的人员除外。流动率在3％-5％之间，属于合格。超过5％低于20％采购人将给予警告。如果人员流动率超过20％将扣除当月付款金额的1％。因投标人原因导致的每季度人员流动率超过50％采购人可以终止履行合同。**

（3）仪容仪表整洁庄重，行为规范，外漏部位不得有纹身，无犯罪记录。

（4）对服务对象要热情，圆满完成医院布置的各项任务。

（5）低压电器设备维修岗位人员，应有特种作业操作证（低压电工作证）。必须持证上岗，严格执行操作规程。

（6）其他岗位应具有相关工作经验。

（7）派遣的主要技术人员（项目经理和工程主管）须经甲方考核合格后上岗，并接受甲方管理和监督。

（8）所有人员必须遵守甲方的各项规章制度，服从甲方工作安排和业务考核。

（9）综合维修人员若编制人数不够，需有应急方案，人员轮替班。

（10）若维修人员无法处理问题，需提供专业方案提供给甲方参考。

（11）服务人员无条件服从甲方管理人员或甲方委托第三方的工作安排。

（12）严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退。

（13）认真做好交接班工作，接班人未到、交班人不得下班。遇有交接班正在处理维修工作时，交班人须将维修工作完毕、或经接班人同意接班后继续处理、交班人方可下班，否则交班人不得下班。（遇有紧急抢修时接班人可协助交班人抢修完毕后再进行交接班）。

（14）工作人员上岗前应着装整齐，精神饱满、精力集中、情绪稳定，随时能够进入最佳工作状态。

（15）工作人员必须做到坚守岗位，不脱岗，严禁在院内喝酒、玩牌及做其它与工作无关的事情，如发现人员脱岗、玩手机情况及与工作无关事情，每人每次从结算费用中扣除1000元。

（16）实行工作派发单制：班长分配任务后，组员持工作派发单到指定地点进行工作，工作完毕后，在工作派发单上填好用料种类、数量、时间，经对方科室验收签字后，交回班长及物业备查、统计。紧急任务先迅速到场处理，处理完毕后补填派发单。

（17） 工作人员须有高度的责任感和良好的职业道德，做到在岗尽责、积极主动、热情快捷、认真负责、优质低耗的完成好领导交给的每项工作任务，任务完成后并将工作场地清理干净.

（18） 工作人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，工作中严格遵守有关操作规程，做到拒绝违章指挥、杜绝违章作业。动火作业需按照相关规范要求进行作业，并严格遵守医院制度开具动火证及配套工作。

（19）制定经理/主管责任制，应定期对服务区域进行普遍性巡查，对阶段工作进行复盘查验，查找不足加以完善，以持续提高服务质量输出。

（20）建立完善的培训考核制度，促进员工服务意识与责任心，根据定期考核施行末位淘汰制，择优筛选符合服务需求的人员。

（21）服务单位人员在上班期间不得有违法乱纪行为，如醉酒、醉驾、抽烟、聚众赌博等违法乱纪行为。如发现一次罚款10000元，事态严重的甲方有权解除合同。

（22）采购人只提供工作需要的值班室、办公室，不提供宿舍。

（23）有8585或12345或其他渠道被投诉并查属实的，按照医院规定处罚。

（24）以上处罚合并计算，上不封顶。

除以上全部要求外，投标单位应积极配合采购人另行安排的各项工作，包括但不限于：班组建设、安全检查、设备情况统计、各项情况说明、各类工作问题统计、人员统计上报等工作。

4、政策性采购需求

为在项目中充分落实《政府采购法》规定的“政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标”等相关要求，以项目为载体推动北京市环境社会治理(ESG)体系高质量发展，请供应商提供在本项目中落实ESG理念的工作措施。

5、**验收服务要求**

评分考核结算标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评分考核结算标准（**月度考核标准**）** | | | | | | | | | | |
| **一．人员考核** | | | | | | | | | | |
| 出勤人数 | |  | | 出勤率 | |  | 说明 |  | | |
| **二．服务考核** | | | | | | | | | | |
| **序号** | **考核项目** | | **权重** | | **考核内容** | **标准** | | | **得分** | **说明** |
| 1 | 通用部分 | | 25% | | 人员要求  （3 分） | 员工持证上岗，年龄 18-55 岁（含），高中及以上学历，会普通话，身体健康，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 仪容仪表  （2分） | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，并带齐工作工具，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 遵规守纪  （3 分） | 遵守国家法律、法规，及相关规章制度，不迟到、早退、串岗、脱岗，上班时不做与工作无关的事， 服从管理，执行安全生产操作规程，不扰乱医院正常工作秩序，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 制度管理  （3 分） | 建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等， 明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法， 每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 计划制定  （3 分） | 制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行， 落实到责任人，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 员工培训  （3 分） | 进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训，做好培训记录，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 应急预案  （3 分） | 制订突发事件应急预案，每季度组织应急演练， 并做好相应记录，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 服从管理  （5分） | 无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理， 发现一次不服从管理或讲条件扣 1 分 | | |  |  |
| 2 | 日常维修服务 | | 40% | | 常规工作  （18 分） | 每日进行巡查，认真、及时填写巡视检查记录，  每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 爱护设备，熟悉设备工具的性能，操作方法，定期维修维护，并做好记录，每发现一个问题扣1 分 | | |  |  |
| 对制订的月度工作计划，周工作计划， 完成情况进行考核，每发现一个问题扣 1分 | | |  |  |
| 监督管理  （5分） | 监管第三方外维服务商服务质量，使其按照合同要求服务于医院，对服务商服务频次、工作情况等均有详细记录，关键工作并留有图片记录，发现一次不合格扣 1 分 | | |  |  |
| 突发事件  （5分） | 设备出现故障，能妥善处理，出现问题及时报修， 不得延报、瞒报，发现一次不合格扣 0.5 分 | | |  |  |
| 质量管理  （6 分） | 质量整改在限时内完成，质量整改措施切实有  效，有明显改善，并做好记录，发现一次不合格扣 0.5 分 | | |  |  |
| 安全管理  （6 分） | 现场作业按照作业类别办理作业许可证，安全防护标志完备，排除现场安全隐患，佩戴相关的个人防护用品，发现一次不合格扣 0.5 分 | | |  |  |
| 3 | 满意度调查 | | 35% | | 反应速度  （5 分） | 发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值 | | |  |  |
| 完成质量  （5 分） | 按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值 | | |  |  |
| 反馈情况  （5 分） | 完成工作后及时反馈到一站式服务中心，根据统  计数据评判分值 | | |  |  |
| 科室满意度  （10分） | 完成情况科室满意率 95%以上，根据统计数据评判分值 | | |  |  |
| 管理服务承诺指标 （10分） | 对本项目提出的服务目标及各项管理服务承诺指标评判分值 | | |  |  |
| 得分 | | | | |  | | | | | |
| **监管人员意见** | | | | | 年 月 日 | | | | | |
| **部门意见** | | | | | 年 月 日 | | | | | |
| **说 明 ：**  1.科室满意度项由一站式服务部评价打分；  2.考核结果 90≤X＜100 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  考核结果 80≤X＜90 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；  考核结果 70≤X＜80 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；  考核结果 60≤X＜70 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；  考核结果 X＜60，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；  3.如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；  4.如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。 | | | | | | | | | | |

**第二包 采购标的**

**一、采购标的**

**1. 采购标的**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** |
| 2 | 公寓管理服务 | 1 | 项 |

**2. 项目背景或简况**

第二包：公寓管理服务，负责宿舍及公寓的日常管理、安全管理、前台接待、巡视等管理服务工作。

**二、商务要求**

**1. 服务时间及地点**

服务时间：一年。

服务地点：北京市丰台区南四环西路119号首都医科大学附属北京天坛医院。

**2. 付款方式**

1、按季度结算和付款方式：

（1）结算方式：每季度开始的前10日内，中标人与采购人就中标人上季度合同的履行情况、中标人员工的出勤情况、采购人考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定对费用共同确认后进行结算。采购人及中标人意见不一致时，以采购人意见为最后结算依据。双方共同书面签署 《合同履行结算单》；

（2）采购人按下发物业服务费的形式向中标人支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度物业服务费的实发数额；

（3）在每季度开始的10日内，中标人向采购人交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，采购人审核后，在收到中标人开具同等金额的有效发票后20个工作日内支付上季度物业服务费用；

2、中标人理解并接受，中标人应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定，中标人并负有配合、接受审计机关审计的义务。如因采购人财政国库支付受限、预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统调整等原因造成支付不及时，采购人无需承担违约责任，付款时间由甲乙双方协商后另行确定。

**三、服务要求**

1、服务内容

医院三区设有学生宿舍及专家公寓，需要熟悉业务及公寓管理的专业团队提供24小时公寓管理服务，确保学生宿舍及专家公寓管理工作万无一失。

（1）负责学生宿舍及专家公寓的日常管理、安全检查、解决宿舍及公寓用房的物业维修等问题。

（2）负责前台接待、问询服务工作，并兼职安全员和质量员。

（3）进行大堂及门前三包区域日常巡检，负责大堂整体环境及卫生监督。

（4）负责公寓楼公共设施报修，发现问题及时上报到一站式，安排维修人员进行盘查和维修。

（5）负责记录每天、周的重大事件，在日报、周报中体现。

（6）按照院保卫处及公寓管理规定，负责钥匙管理，做好钥匙的借还登记。

（7）做好维修人员登记、物品借还登记，日常巡视、并做好记录。

（8）对学生公寓及专家公寓的入室大件物品进行盘查并记录。

（9）对面生、可疑外来人员及衣着不整的人员进行严格盘查并记录， 严禁无关人员进出。

（10）要求晚归人员填写（晚归人员信息表）。

（11）完善 VIP 档案，对入住专家提供贴心式，管家式服务。

（12）每日巡视专家楼层公共区域设施，如有损坏及时报修，每日巡查公寓房间和公共区域的卫生是否清洁到位。

（13）积极搜集入住者提出的日常需求，积极配合，积极处理，尽量满足，如遇特殊情况及时向主管领导汇报。

（14）公寓管理服务人员应积极配合院方开展宿舍区域安全用电、用火检查。日常巡查及管理过程中,保障住宿人员隐私情况下,发现大功率电器、易燃易爆物品后及时向院方相关职能科室进行汇报,保障宿舍区域安全。

2、服务要求

（1）按国家及北京市相关管理规范和医院、科室管理服务的要求，对学生宿舍及专家公寓进行管理。

（2）公寓管理人员随时处理发生的问题，自觉遵守医院的各项管理制度，统一着装上岗。

（3）有义务向医院、科室提出不符合安全的各项问题与建议，院方应该引起重视，并尽快改正。

（4）负责故障的紧急处理并及时上报科室负责人。

（5）随时接受院方监督、检查合同范围的工作质量、进度、方法、安全、记录等。

（6）协助院方做好应急演练工作，提高应急水平。

（7）严格执行政府及医院关于疫情或其他公共流行性疾病的防控要求，并根据实际情况制定相关应对机制。

（8）向医院提供月度工作计划，工作标准及具体实施方案。

（9）针对甲方及第三方检查问题进行整改，并根据存在的问题完善相关管理制度，优化服务流程，提升服务质量。

（10）有8585或12345或其他渠道被投诉并查属实的，按照医院规定处罚。

（11）管理服务承诺指标（针对本项目内容和要求提出的服务目标及各项管理服务承诺指标；制定达标保障措施和不达标的改善措施），包括但不限于：

* 安全管理5个为零：人身伤亡责任事故为零；生产设备责任事故为零；火灾责任事故为零；管理责任事故为零；重大环保责任事故为零；
* 服务及时率99%以上；
* 维修工程质量合格率100%；
* 服务有效投诉≤1%，处理率100%；
* 管理人员培训合格率100%；
* 综合服务满意度95%以上。

3、人员要求

该项目需配备不少于11名服务人员，其中项目经理1人，宿舍管理员10人，年龄18—35岁（含），大专以上学历，会普通话，身体健康，形象良好，24小时全面公寓管理工作，并随时处理紧急情况，确保学生及专家住宿安全。**采购人只提供工作需要的值班室、办公室，不提供宿舍。**

服务人员在上班期间不得有醉酒、醉驾、楼内抽烟、聚众赌博等行为。

除以上全部要求外，供应商应积极配合采购人另行安排的各项工作，包括但不限于：班组建设、安全检查、设备情况统计、各项情况说明、各类工作问题统计、人员统计上报等工作。

4、政策性采购需求

为在项目中充分落实《政府采购法》规定的“政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标”等相关要求，以项目为载体推动北京市环境社会治理(ESG)体系高质量发展，请供应商提供在本项目中落实ESG理念的工作措施。

**5、验收服务要求**

月度考核标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一．人员考核** | | | | | | | | |
| 出勤人数 | | |  | 出勤率 |  | | 说明 |  |
| **二．服务考核** | | | | | | | | |
| **序号** | **考核项**  **目** | **权重** | **考核内容** | **标准** | | | **得分** | **说明** |
| 1 | 通用部分 | 40% | 人员要求（4 分） | 年龄18-35 岁，大专以上学历，会普通话，身体健康，形象良好，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 仪容仪表（4 分） | 工作时按规定穿着工服、佩戴工牌，妆容整洁，不涂指甲油，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 遵规守纪（4 分） | 遵守国家法律、法规，及相关规章制度，上班不迟到、早退、脱岗，上班时不做与工作无关的事， 服从管理，遵守岗位职责、制度，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 制度管理（4 分） | 建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等， 明确岗位工作标准，制定落实措施和考核办法， 每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 计划执行（5 分） | 制订月度工作计划，周工作计划，并严格执行， 落实到责任人，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 员工培训（5 分） | 进行院规、专项职业道德、工作流程、岗位专业技能、应急处理突发事件的培训，做好培训考核记录，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 应急预案（4 分） | 制订突发事件应急预案，每季度组织应急演练， 并做好相应记录，每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 服从管理（10 分） | 无条件服从院方及第三方监管团队的监督管理， 发现一次不服从管理或讲条件扣 1 分 | | |  |  |
| 2 | 日常服务 | 30% | 常规工作（10 分） | 每日进行巡查，认真、及时填写巡视检查记录，  每发现一个问题扣 0.5 分 | | |  |  |
| 爱护公共财物，熟悉岗位职责、工作流程，并做好记录，严格执行交接班制度，每发现一个问题扣  0.5 分 | | |
| 突发事件（8 分） | 发生突发事件，处置不到位造成不良影响， 不得延报、瞒报，发现一次不合格扣 0.5 分 | | |  |  |
| 质量管理（6 分） | 质量整改在限时内完成，质量整改措施切实有  效，有明显改善，并做好记录，发现一次不合格扣 0.5 分 | | |  |  |
| 安全管理（6 分） | 公寓巡视到位，人员管理、用电管理、设备设施管理无纰漏，发现安全隐患及时排除，发现一次不合格扣 0.5 分 | |  | |  |
| 3 | 满意度调查 | 30% | 反应速度（5 分） | 发生突发事件及时到达现场，根据统计数据评判分值 | |  | |  |
| 完成质量（5 分） | 按要求保质保量完成交代工作，根据统计数据评判分值 | |  | |  |
| 反馈情况（5 分） | 完成工作后及时反馈到上级领导及院方教育处，根据统计数据评判分值 | |  | |  |
| 处室满意度（15 分） | 完成工作情况院方教育处领导满意率 95%以上，根据统计数据评判分值 | |  | |  |
| 得分 | | **100%** |  | | | | | |
| **监管人员意见** | | | 年 月 日 | | | | | |
| **部门意见** | | | 年 月 日 | | | | | |
| **说 明 ：**  1.满意度项由教育处评价打分；  2.考核结果 90≤X＜100 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  考核结果 80≤X＜90 分，扣除考核期间应付合同款的 1%作为违约金；  考核结果 70≤X＜80 分，扣除考核期间应付合同款的 2%作为违约金；  考核结果 60≤X＜70 分，扣除考核期间应付合同款的 5%作为违约金；  考核结果 X＜60，扣除考核期间应付合同款的 10%作为违约金；  3.如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；  4.如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。 | | | | | | | | |