

合同编号：CQ_202408000021

签约地点：河南省肿瘤医院

合同书

项目名称：河南省肿瘤医院物业服务项目

甲 方：河南省肿瘤医院

乙 方：河南颐城俊达物业管理有限公司

甲方于2024年7月26日对河南省肿瘤医院物业服务项目进行招标，（采购编号：豫财招标采购-2024-707），经过评审，确定乙方为本项目包：河南省肿瘤医院物业服务项目（包2）中标人。根据招标文件要求和中标人文件承诺，并依据《中华人民共和国民法典》及物业保洁方面有关法律、法规的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方提供物业管理服务，为明确双方的权利义务，特订立本合同，条款如下：

第一条 物业管理区域基本情况及双方联系人

委托物业管理的范围：

1. 甲方联系人

姓 名：

联系电话：

2. 乙方联系人

姓 名：

联系电话：

第二条 物业服务范围和内容

1. 服务范围：10号楼内部各病区、部室、公共区域、垃圾站（医废站）管理。

2. 服务内容：负责10号楼保洁、勤杂、电梯导乘、医废收集、废液收集、生活垃圾收集及垃圾站管理。

第三条 服务、合同期限

1. 服务期限：三年，自2024年8月5日起至2027年8月4日为止，合同一年一续签，每满一年进行考核，具体考核标准见考核细则详见附件3、附件4（质量标准与考核部分），在服务期满提前3个月进行

继续服务考核，考核成绩合格续签合同，如未达到考核标准，将直接解除合同。

2. 本合同期限：自2024年8月5日起至2025年8月4日为止。

第四条 委托管理服务费用

物业管理服务费用按照岗位工种确定服务费用。人员及岗位配置情况根据服务岗位需要由双方协商确定（岗位设置与工作区域详见附件2）。

第五条 付款方式、

1. 费用明细

金额单位：元人民币

岗位名称	预计人数	每人每月的平均费用
保洁工	155 人	3286
勤杂	51 人	3286
电梯导乘	21 人	3286
医疗废物、生活垃圾收集员	14 人	2363.8
主管	5 人	4770
项目经理	1 人	6360

名称	月费用（元人民币）	年费用（元人民币）
垃圾袋费用	25000.00	300000.00
备注：垃圾袋采购标准详见附件 1		

备注：以上为完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、加班费、服装费、工具费、培训费、消耗品、交通、工具、办公费、国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。

2. 结算依据：合同、增值税发票、费用清单明细表。

3. 结算方式：

①保洁费采用月结算制，甲方于次月结算乙方上月实际岗位费用，乙方需每次提供上述结算依据，甲方审核无误后进行支付。

②垃圾袋费用按月进行结算。乙方提供增值税发票，甲方审核合格后进行支付。

合同期内最后一个月的服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

第六条 双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 甲方有权审核乙方制定的物业服务方案及与服务相关的管理制度，监督检查乙方物业服务工作开展情况。

2. 甲方有权定期或不定期对乙方的服务工作进行监督、检查和考核，对乙方工作提出要求和整改意见，并按照服务考核情况采取相应奖惩措施。

3. 甲方有权要求对不能尽职尽责或不适应从事相应工作的人员进行调整更换，乙方应及时配合调整，若乙方管理人员或工作人员出现问题连续两次或累计三次以上，甲方有权通知乙方解聘该人员的工作岗位，另换他人，乙方必须换人。同时甲方有权对乙方工作人员考勤进行监管审核，乙方需要全力配合甲方审核工作。

4. 甲方有权就乙方物业管理服务范围、质量、标准等进行要求。
5. 甲方有权要求乙方配备专人协调处理工作中所发生的安全事件。
6. 甲方按照合同约定，按时支付合同费用。
7. 甲方要求乙方派驻的所有岗位人员需符合招标、投标文件要求。
8. 在合同履行过程中，如遇到国家政策税率变更，对于合同未履行完毕部分，按照新的国家政策税率重新计算，并且继续履行。
9. 如因甲方服务需求变更引起服务岗位增加或减少，及时通知乙方并在当月服务费用内体现，每月按照实际岗位数量进行结算。
10. 甲方为乙方的物业管理服务工作提供必要的配合与协助，向乙方提供水、电、工具房、保洁工具室等必要的工作条件（不含桌椅、电脑、打印机等办公用品）

（二）乙方权利义务

1. 乙方有权依本合同的约定获得相应的费用。
2. 乙方招聘的为甲方提供物业管理服务的人员要向甲方管理部门报备审核，对不达标的人员，不允许为甲方提供服务；乙方要向甲方出示工作人员信息化考勤依据。
3. 乙方服务人员必须统一着装、规范上岗，并遵从甲乙双方的共同领导，遵守甲方各项管理制度。
4. 乙方服务人员应爱护甲方公物，不能随意移动和毁坏公共设施设备，节约用水、用电，如因乙方管理不善或使用不当损坏、丢失，乙方照价赔偿。

5. 乙方负责制定日常物业管理服务计划和方案，并在具体实施前报备甲方审核，相关计划和方案经甲方书面同意后，乙方方可具体实施。

6. 乙方负责对服务人员进行各岗位专业培训，教育相关服务人员严格按照操作规程、岗位职责及甲方工作要求开展工作，否则由此引发的一切后果均由乙方承担。乙方需配合甲方建立培训效果检查评价考核机制和培训档案，详细记录每批次培训的时间、培训地点、参加人员、培训内容、培训学时、授课人、考核结果，适时对培训效果进行评价，确保培训的实际效果。

7. 乙方服务人员应该讲文明、有礼貌，使用文明用语，上班时不能大声喧哗，严禁与他人发生口角、打骂事件，若发生上述事项甲方有权按相关制度处理并要求乙方进行人员调整。因乙方服务人员发生上述事项给甲方造成损失或不利影响，甲方有权对乙方进行处罚或要求其承担赔偿责任。

8. 乙方项目负责人应加强与甲方沟通协调，保持通话畅通确保甲方可以随时联系，必要时需及时到达甲方指定地点。

9. 乙方全力完成甲方临时交办的其他物业服务任务，应保质、保量按时完成。

10. 乙方服务人员在服务过程中应确保自身安全，乙方人员的疾病和在工作期间及上下班途中受伤、致残或死亡等意外事故以及除此之外的任何纠纷，由乙方负责，均与甲方无关，甲方不承担因此产生的任何费用及赔偿。

11. 乙方承担物业管理服务工作，应严格按照国家相关法律、法规以及服务标准进行。

12. 未经甲方事先书面同意, 乙方不得将物业管理服务工作的全部或部分分包给第三方。

13. 乙方服务人员在工作中给甲方、甲方人员或其他业务关联单位、外来人员造成损失(损伤)的, 经相关部门认定为乙方责任, 乙方应承担相应责任。

14. 大型医疗设施设备机器(磁共振、CT、电脑等)的清洁工作不在服务范围内。乙方服务人员如发现包括但不限于设备设施损坏、人员受伤等紧急情况, 应第一时间给甲方管理部门报告, 在专业人员指导下积极配合处理相关事宜。

15. 特殊岗位人员应按照操作规程、工作流程、工作标准、岗位职责及甲方提供新的行业要求开展工作。

16. 乙方要加强对乙方服务人员的管理, 物业公司的所有职工及其家属禁止将使用后的或未使用的输液器、注射器、各种引流管、袋子、脸盆、输液瓶等带出病房、私自处理。以上可回收废品需乙方统一交由具备资质的可回收公司清运回收, 法律责任由乙方承担。

17. 建立并完善极端或恶劣天气(如: 暴雨、暴雪、大风等)、地震、消防安全、特种设备安全、生产安全、人员安全、防控处置、医疗纠纷、公共卫生等各项应急预案, 并以书面形式报甲方确认后予以落实执行到位。全力做好突发事件的应急处理工作, 不断提高处理突发事件的处置能力, 确保医院安全稳定发展。

18. 乙方工作人员必须保证工作时间按时到岗, 不允许私自串岗。

19. 乙方所使用的设备、物料材料要征求甲方管理部门意见, 做到统一、规范, 要向甲方提供相应产品的检测报告及合格证, 要严

格按照投标文件使用相应的物品，严禁私自调换及不按照投标文件执行。

20. 为保持服务队伍稳定，对录用人员要保证定岗定位，所有项目人员需经过培训合格后上岗。

21. 乙方要教育员工遵守甲方保密制度，对员工进行安全教育，共同做好甲方的保密和安全生产工作。

第七条 服务要求：

（一）岗位要求

岗位	具体要求
保洁工	身体健康，五官端正，精神面貌好，60 岁以下。
勤杂	身体健康，五官端正，精神面貌好，55 岁以下。 (初中以上文化程度。)
电梯导乘	女性，身体健康，形象气质佳，高中以上文化程度，身高 1.60M 以上，会讲普通话，40 岁以下，具备较强的语言沟通能力，热情大方，有爱心。
医疗废物、生活垃圾收集员	身体健康，五官端正，精神面貌好，初中以上文化程度，55 岁以下。具有较强的语言表达和沟通协调能力，具有健康证及年度体检报告。
主管	身体健康，五官端正，精神面貌好，高中以上文化程度，50 岁以下，经过物业管理专业培训，从事类似项目管理工作 1 年以上，爱岗敬业，政治觉悟高，责任心强，具有较强的语言表达和沟通、协调、应急能力，工作时间内做到随叫随到，全天候

	通讯畅通。
项目经理	身体健康，五官端正，精神面貌好，本科以上学历程度，具有相关专业中级及以上职称，50 岁以下，有类似项目管理经验 3 年以上，爱岗敬业，政治觉悟高，责任心强，具有较强的语言表达和沟通、协调、应急能力，工作时间内做到随叫随到，全天候通讯畅通。

（二）保洁具体工作要求

1. 按照甲方感染管理要求，消毒液正确配制及使用，终末消毒规范，落实好手卫生及防止职业暴露工作等。

2. 抹布、拖把分区分色按规定使用，清洗消毒，晾晒或烘干后，专用容器固定位置存放。真正落实好一床一巾、一厕一巾分区分色使用。

3. 人流量大的卫生间，专人管理。每天下班前必须水洗冲刷，提高卫生间清洁度，提高气味管理标准，按照《郑州市示范卫生间》的卫生作业检查标准要求。

4. 垃圾桶专人负责，一天至少倾倒 2 次，垃圾量超过三分之二应及时清倒，垃圾桶至少每周清洗、消毒 1 次，内外壁干净、干燥、无异味；垃圾袋按标准套放，不得有破损、污水外溢。

5. 执行郑州市生活垃圾分类制度要求，垃圾按照有害垃圾、厨余垃圾、可回收垃圾、其他垃圾四类进行分类存放、收集。发现病人、职工分类不正确的要及时劝阻，发现垃圾桶内未按要求存放的要及时纠正。

6. 乙方应合理安排每周重点工作计划：

每周一：完成天花板、排气扇、灯箱等的卫生；

每周二：完成所有门、柜的卫生；

每周三：完成窗轨、窗台的卫生；

每周四：完成墙壁、瓷砖卫生；

单周五：彻底清洗消毒所有垃圾桶；

周末：卫生间彻底清洁。

（三）公共场所、大厅保洁卫生标准

1. 大理石地面清洁光亮无尘土污迹。

2. 休息处的候诊椅清洁、无迹。

3. 大堂内外玻璃光洁明亮，墙面、屋顶无蜘蛛网。

4. 地面无烟蒂垃圾，保持整洁。

5. 大门、门把手上无手印、尘、迹。

6. 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。

7. 电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。电梯轿厢保持清洁、轨道沟槽内无垃圾、无灰尘，每天清洁 1 次，轿厢内外按键每日消毒 6 次并做好记录。

8. 服务台饰面清洁光亮无尘迹。

9. 公共场所、走廊、过道无堆放杂物。

10. 医院信息栏、不锈钢护栏、指标牌、消防箱应保持洁净，大厅内无乱贴乱画现象。

11. 垃圾桶专人负责，一天至少倾倒 2 次。垃圾量超过三分之二应及时清倒，垃圾桶至少每周清洗、消毒 1 次，内外壁干净、干燥、无异味；垃圾袋按标准套放，不得有破损、污水外溢。

12. 每周 1 次大扫除，每月 1 次大检查。

13. 屋顶排水沟每月定期清理。

（四）楼层清洁卫生标准

1. 走廊地面、各电梯厅门、墙面光亮清洁无尘、无水迹。地胶板地面定期打蜡保养，各层电梯按键清洁无污。

2. 安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、照明灯罩无灰尘。

3. 烟道通风口无积灰。

4. 污洗间保持干净整洁无积水无杂物。

5. 示教室保持整洁，随时可用。

6. 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

7. 保持各诊室、治疗室、处置室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种台面、地面及椅子洁净无尘。

8. 保持病区宣传栏、门、窗玻璃洁净，无乱贴乱画、乱堆放杂物、乱挂衣物等，及时清理小广告。

9. 各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗（含窗轨、窗档、窗台、玻璃等）必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

10. 分类收集垃圾，垃圾箱内外保持清洁，及时处理散乱垃圾，做到垃圾桶放置区域无积水，无异味。

11. 医疗废物暂存点地面清洁，每日清洁、消毒 2 次，做好消毒记录。

12. 每周 1 次大扫除，每月 1 次大检查。

（五）卫生间要求

1. 厕所无异味，无虫子。

2. 门档无积灰，门面、门把手、门百叶清洁无灰尘、污垢；厕所隔断、扶栏清洁无积灰。

3. 窗台、窗档、窗轨清洁无尘无垃圾，窗玻璃清洁。

4. 镜子明亮无积尘、水迹及污渍，镜前灯清洁无积灰。

5. 洗手盆、台面、水龙头清洁，台面无积水、污垢，水塞无毛发。

6. 天花板、排气扇、墙体四壁及角落清洁无污迹、小广告、蜘蛛网。

7. 灯箱装饰板无积灰。

8. 坐便盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

9. 地面清洁无污垢、无垃圾、无烟蒂烟灰、无积水，地漏无异味，无垃圾及毛发。

10. 每天全面清洁至少 1 次，公共卫生间每半小时巡视 1 次并有记录。

11. 工具按规定摆放，下班后清洗备用。

（六）垃圾回收具体工作要求

1. 对垃圾进行分类收集，严格按照《郑州市城市生活垃圾分类管理办法》对垃圾进行分类收集和清运。

2. 生活垃圾用黑色袋装、医疗废物用黄色袋装，放射性废弃物和其它特殊的废弃物使用有特殊标志的污物袋进行收集；包装袋、包装盒等容器符合标准；使用的各类垃圾袋应坚韧耐用、不漏水。

3. 生活垃圾清运路线按照甲方感控办规定执行，不得占用客梯、不得造成二次污染；不得造成病人、职工投诉。

4. 乙方做好生活垃圾分类宣传、义务监督教育工作，遇到不按要求分类情况及时给与纠正。

5. 乙方做好各项环境卫生迎检工作，做好垃圾站清洁管理工作。

6. 可回收的输液袋/瓶，按甲方要求进行收集、称重、存放。不得私自处理、倒卖。不得丢失。随机抽查输液袋/瓶有无混入医废等。

7. 医疗废物运送人员严格遵守甲方的各项规章制度特别是医疗废物管理制度及规范，必须熟悉《医疗废物管理条例》的基本内容。明确黄色医疗废物袋盛放的均为危险品，存在职业暴露或感染的危险；使用后的输液袋（瓶）为可回收物，单独收集。

8. 医疗废物运送人员收集全院各科室产生的医疗废物，对医疗废物进行收集及院内转运，运送时，应穿戴甲方规定的防护用品。因违反操作规范所发生的意外事件，由运送人员本人及乙方负责，与甲方无关。

9. 所有医疗废物必须做到日产日清，院内储存时间不得超过 24 小时。

10. 医疗废物运送人员必须使用专用密闭的容器，按照甲方感控办规定的时间和路线从产生地运送至暂存点。

11. 医疗废物运送人员在收集医疗废物前，应检查包装物有无破损和泄露，包装是否合格，二维码扎带是否封扎完好，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂存点。

12. 医疗废物收集时，严格执行扫码规定，特殊情况时进行纸质登记，内容包括：医疗废物及危险废物产生科室、日期、废物的类别、重量或数量、交接双方签名等。

13. 运送人员在运送医疗废物时，应防止发生流失、泄露和扩散等事故。当发现医废流失、泄露和扩散等事故时，应立即报告主管部门，启动应急预案。

14. 每日运送工作结束后，应当对运送工具用 1000 mg / L 含氯消毒剂进行清洁和消毒。并做好清洁、消毒登记。

15. 医疗废物运送人员根据《医疗废物分类目录》，对医疗废物实施分类运送，在暂存点对医疗废物实施分类管理。

16. 医疗废物运送至暂存点必须入库，不得露天存放。

17. 医疗废物值班人员与转运公司当面称重，按时交接，并填写医疗废物转运单，转运单次月初上交医院管理部门。医疗废物转运后，对暂存点地面及设施进行清洁和消毒处理。

18. 未使用过的利器盒、专用盒、垃圾袋、包装容器等，严禁存放在垃圾站。

19. 医疗废物运送人员身体不能接触医疗废物。每日工作结束后实施手卫生及防护用品的清洁消毒。

20. 严禁偷盗、买卖医疗废物等危险废物，违反者予以处罚，并承担相应的法律责任。

21. 医疗废液收集按照《河南省肿瘤医院危险化学品废液处置办法》执行，从业人员做好个人防护，出入库记录齐全。

（七）导乘具体工作要求

1. 导乘服务人员上岗前培训，充分熟悉甲方的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。导乘服务人员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗工作。

2. 导乘服务人员上班时间必须穿工作服，仪表整洁，淡妆上岗，统一佩戴工作牌，实行站立服务。严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

3. 合理排班，保证高峰期（7:00-19:00）电梯值守到位；19:00-21:00 手术梯（2 号梯、3 号梯）要求留有电梯服务人员各一人，负责手术室、ICU 病人的转运；21:00 至次日 7:00 手术电梯留有值班人员 1 人，负责急诊病人转运及突发事件用梯，应急电话保持畅通，接到应急电话后必须在 3 分钟内到达现场，确保急诊病人转运、突发事件正常用梯。

4. 导乘服务人员坚守工作岗位，负责电梯引导服务，乘梯秩序维护，集中精力开好电梯，保证上行、下送患者和医疗物资的安全；关注电梯运行状态，合理安排电梯高峰期人员分流，提高电梯利用率，减少故障。

5. 遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

6. 操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知电梯维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。日常电梯巡检，发现安全隐患立即上报甲方主管部门。

7. 负责电梯轿箱内外保洁，按键的清洁、消毒及不锈钢面保养，箱内做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮。

（八）勤杂工具体工作要求

1. 物品配送、术后转运、药品配送、氧气配送、预约叫号服务等岗位。

2. 负责对药库的药品入库，储药箱的回收，及各科室药品请领明细单的统计打印；运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失；有异常情况及时报告药库管理人员。

3. 负责取送临床、医技标本及临床使用的血液制品，特殊要求的血制品要在规定时间内送达。

4. 手术室术前、术后转运人员，按科室规定流程开展工作，确保患者安全、无误、及时送达指定区域。工作中关心、爱护患者，尊重患者意愿，严禁语言生硬顶撞，注意保护患者的隐私，做好保暖或防雨措施等。

5. 氧气运送人员配合中心供氧班组做好运送工作，确保氧气安全送达使用科室。

6. 甲方部分科室前台服务工作，需操作电脑，打印单据，预约叫号等零星勤杂事务。

（九）其它要求

1. 乙方人员在院工作期间不遵守甲方相关规定，不按照工作标准与流程所发生的不良事件以及所产生的纠纷由乙方负责，与甲方无关。

2. 乙方人员出现违法违纪行为所产生的不良后果由乙方负责。

3. 乙方需针对本项目制定档案管理方案，方案至少包含档案的建立、档案的收集、档案的分类、档案的管理。

第八条 合同解除条款

1. 合同履行过程中, 乙方不遵守本合同约定及相关制度的规定, 甲方有权采取本合同约定及相关制度规定的一切措施, 有权单方解除本合同并要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。

2. 如乙方出现严重违约行为(如: 将使用后的或未使用的输液器、注射器、各种引流管、袋子、脸盆、输液瓶等私自带出病房或院外处理, 及违法违规使用黄色垃圾袋等行为), 除应当承担其他责任外, 甲方有权要求乙方支付5-10万元/次的违约金。

3. 如乙方在服务管理过程中发生重大责任事故时, 乙方应自行处理并承担相应法律责任, 且甲方有权按照上述约定行使权利。

4. 如乙方人员在服务管理过程发生违法行为, 乙方及相关人员除了承担相应法律责任外, 还应赔偿给甲方造成的损失。

第九条 不可抗力

1. 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况事件, 包括: (1) 自然灾害、地震、洪水、雷击、流行病等; (2) 战争或准战争、恐怖活动、戒严、骚乱等。

2. 合同生效后, 因不可抗力不能履行合同的, 应当及时通知对方, 以减轻可能给对方造成的损失, 并应当在合理期限内提供证明。

3. 当事人延迟履行后发生不可抗力的, 不免除其违约责任。

4. 如不可抗力事故的影响持续90日历天以上时, 双方应通过友好协商解决本协议的继续履行问题, 并尽快达成新的协议。

5. 不可抗力结束后的合理期限内, 合同内容应当继续履行。

第十条 解决争议的方法

本合同适用于中华人民共和国法律, 因履行合同而发生的争执, 由甲乙双方直接协商解决, 如协商不成, 甲乙双方均可向甲方所

在地有管辖权人民法院提起诉讼，诉讼结果为最终结果，对双方均有约束力。

第十一条 合同附件（以签订合同附件为准）：与履行本合同有关的合同附件部分，经双方以确认后，成为本合同的组成部分。合同未尽事宜，双方可签订补充协议及附件，补充协议及附件与招标文件、投标文件均为合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

附件1：生活垃圾袋采购标准

附件2：岗位设置与工作区域

附件3：质量管理标准

附件4：质量考核细则

第十二条：合同生效

本合同经双方法定代表人/负责人或委托代理人签名或盖章并加盖公章/合同专用章生效。

本合同一式__6__份，甲方执__4__份，乙方执__2__份。具有同等法律效力。

（以下无正文，为合同签署页和附件）

本页为合同签署页



甲方：（盖章）

法定代表人/负责人（签名或盖章）：

或委托代理人（签名或盖章）：

开户银行：建行郑州市经七路支行

账号：41001522010050003947

日期：2024年9月2日



乙方：（盖章）

法定代表人/负责人（签名或盖章）：

或委托代理人（签名或盖章）：

开户银行：中国银行股份有限公司郑州郑花路支行

账号：254678936517

日期：2024年9月2日