

正阳县妇幼保健院新院区物业管理服务委托合同

甲 方：正阳县妇幼保健院

乙 方：深业物业运营集团股份有限公司（联合体牵头人）

正阳县正鑫物业管理有限公司（联合体成员）



正阳县妇幼保健院新院区物业管理服务委托合同

委托方（甲方）：正阳县妇幼保健院

受托方（乙方）：深业物业运营集团股份有限公司（联合体牵头人）

正阳县正鑫物业管理有限公司（联合体成员）

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及《中华人民共和国物业管理条例》《河南省物业管理条例》等有关规定，甲乙双方本着自愿、平等、公平、诚实信用的原则就正阳县中医院物业服务委托事项达成一致，特订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业概况

- 1、物业名称：正阳县妇幼保健院新院区。
- 2、物业类型：医院物业。
- 3、座落位置：正阳妇幼保健院位于正阳县真阳镇东顺河街196号。
- 4、建筑面积：31677.25 平方米。

第二章 物业服务内容

第二条 在物业委托服务范围内，乙方提供的日常物业服务包括以下内容：

（一）安保服务

1、安保要求

1.1 拟任公司应具备的条件

①按《保安服务管理条例》规定，乙方应当具有法人资格，有符合该

条例规定条件的保安员，有健全的保安服务规章制度。

②主要负责人、分管负责人和安保员无违法犯罪记录。

③主要负责人或分管负责人有连续 5 年以上二级甲等及以上医院安保服务工作经历、经验，熟练掌握运用医院安保服务工作流程及相关联工作的配合、协调、联动机制，考虑到医院的特殊性，具有应急救援能力的人员优先。

④安保人员共计 5 人，包括有提供安保服务所必备的安保装备、设施。

1.2 安保员应具备的条件

①保安身体条件：性别不限，年龄 20—60 岁。男性身高不低于 170cm，女性身高不低于 160cm，选派的保安人员必须符合《保安服务管理条例》相关规定，身体健康，无精神病史和重大病史，无违法犯罪前科，经过体检、政审和正规的保安培训并取得保安员证或职业技能从业证，持证上岗。

②安保人员政治素质：爱党、爱国、爱医院，尊重领导和服务对象；服从安排，听指挥；爱岗敬业，恪尽职守，遵规守纪；文明服务，态度和气，礼貌待人，敢于同违法犯罪和不良行为作斗争。

③业务技能要求：具备相关法律法规、安保、消防、车辆管理等常识，有一定的语言表达和沟通能力。

④文化条件：具有初中以上文化，能完整做好各种业务工作记录。

⑤服务质量要求：保障医院所辖区域的正常工作秩序。防范火灾、失盗、破坏、治安事故发生，对各种突发事件及安全生产、消防安全隐患能及时排查、发现、处理、控制，为医院提供安全的工作环境。

1.3 服务内容及要求

①全年（含双休日、节假日）24 小时不间断服务。负责医院的安全



保卫工作，维护医院正常工作秩序，预防和减少违法犯罪和治安灾害事故发生，保障医院所属人员人身、财产安全。

②服从工作安排，接受医院检查、指导、监督和必要的工作处罚。

③保安员每天满员上岗，着装统一规范，器械标配完备，文明执勤，形象良好。医院有权扣除缺额人员费用和要求更换态度不好、工作能力差的保安员。

④配合医院的消防安全工作。保安员要经常参加消防知识培训，学习基本操作规范，不断提高对医院消防安全的认识和实操技能，一旦出现火情第一时间赶赴现场并能正确有效实施灭火及救援工作。

⑤负责医院的防盗、防破坏工作。保安员要 24 小时监控，定时巡查，技防、人防结合，保障医院内各类财产安全。

⑥负责医院医护等工作人员及患者，陪护等人员的人身安全。一旦出现医患等纠纷，保安员第一时间赶赴现场维持秩序，劝阻和制止辱骂、伤害医护等工作人员及患者、陪护等人员事件。有效制止医院内烧纸、摆放花圈、拉横幅、设灵堂、哭闹、放鞭炮等影响医院形象、干扰医疗秩序的行为，必要时及时报警并配合公安机关查处。有效劝阻、制止、打击医闹、医托等不法行为，维护医疗秩序大局稳定。

⑦管理好停车场地，保障医院内各种车辆出入畅通、停放有序。

⑧设立应急队伍及时协助医院做好突发事件处置工作。

⑨针对在院内抽烟现象应立即劝阻，全面做好院内控烟工作。

⑩针对外来人员散发传单、推销母婴用品应立即劝阻，不听劝告进行驱逐，维护医院良好就医环境。

⑪完成好医院领导交办的其它临时性工作。

1.4 处罚制度

①若公司未能按照合同约定提供足额且符合要求的安保员，每缺一人/次，扣除乙方当月服务费用 200 元。

②若安保员在工作中出现违规行为，如脱岗、睡岗、与患者或家属发生冲突等，视情节轻重，每次扣除乙方当月服务费用 200 元。

③若因公司安保工作不力导致医院发生安全事故，根据责任认定结论，公司应承担相应的赔偿责任，并扣除乙方服务费用 5000—10000 元。

1.6 其它约定

①合同期间，如国家或地方出台新的安保服务相关法律法规或政策，公司应及时调整服务内容和方式，以符合新的要求。

②安保人员在岗履行工作职责期间，若发生自身的人身伤亡等事故的均由中标方负责依法解决。安保人员在服务中违反国家相关法规或操作规范，若发生纠纷或造成他人人身伤亡等事故的均由中标方负责依法解决。

③医院有权对公司的安保服务工作进行满意度调查，若连续 3 次调查结果不满意，医院有权解除合同。

（二）保洁服务

2、保洁要求

2.1 服务内容：保洁服务区域内的卫生清洁、消毒、保洁服务，电梯的操作、保洁、消毒，生活垃圾和医疗垃圾日产日清并及时外运垃圾中转站及医疗垃圾暂存间，做好医疗垃圾的回收、暂存、移交、记录、备查。

主要负责人或分管负责人有保洁服务工作经历、经验，熟练掌握运用

保洁服务工作流程及相关联工作的配合、协调、联动机制，考虑到医院的特殊性，具有应急救援能力的人员优先。

2.2 服务内容及主要服务要求

序号	服务名称	数量	服务内容及主要服务要求
1	管理人员	1 人	管理人员岗位职责及要求 1、负责制定本管理所需的各项规章制度，并监督执行。 2、负责对员工进行业务培训和考核工作。 3、负责检查员工仪容仪表和到岗情况，定期巡检、检查各项工作完成情况。 4、严格遵守医院各项规章制度，服从医院监督及相关科室有关人员的管理。 5、随时检查员工的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置。 6、制定节约用水、用电、延长设备使用寿命的措施，降低成本。 7、督促、指导员工做好安全保卫、防火、防水、防盗等工作。 8、负责与医院管理部门和科室进行沟通，掌握并了解工作中存在问题，及时采取措施予以改进，听取和处理患者的投诉，确保各项工作的顺利开展。 9、熟练掌握消毒剂配制方法，熟悉清洁消毒原则，监督、指导保洁人员规范开展工作。 10、每周组织召开一次工作会议，检查、总结本周工作，安排部署下周工作。
2	保洁等人员	19 人	一、保洁等人员岗位职责及服务范围 （一）楼内区域保洁等人员的职责及范围 1、接受管理人员的检查和指导，保质保量的完成责任区的清洁工作。 2、认真做好各科室的桌、椅和床的清洁工作。增加高频接触物体表面清洁和消毒，如：门把手、自助机表面、发药/收费窗口台面等。 3、负责区域内电梯的导引和电梯内的卫生清理以及必要的消毒。 4、打扫楼梯、走廊、扶手及门窗、墙面、地面的卫生。 5、及时清洁卫生间、洗手间，并严格消毒。 6、及时按照溅洒处置流程处理病人的呕吐物、分泌物、排泄物等。 7、及时整理诊室的污物、垃圾。根据消毒要求及时处理，在下班前将医疗废物和生活垃圾分类打包整理，回收人员使用专用垃圾车转运。 8、积极协助医院预防与消灭病媒生物，清除病媒生物滋生

		地。 9、严格做到污染区、潜在污染区和清洁区不同的工作流程和标准进行保洁工作。 10、严格不同颜色布巾、地巾在不同区域或不同部位使用及用后规范处置。 11、病房内床单元、阳台、壁橱、附属物每日全面清洁消毒两次；出院床单元进行终末消毒。 12、负责区域内垃圾箱、扶梯、栏杆、装饰物等巡回清洁。 13、重点科室的保洁服务，要按照科室负责人的保洁要求做好各项工作。 （二）外围楼宇周边保洁等人员的职责及范围 1、负责区域内路面、停车场、草坪、花坛内的垃圾巡回收集、清洁。 2、负责区域内座椅、坐凳、垃圾箱(桶)、果皮箱、标识标牌、设施设备每日巡回清洁。 3、积极协助医院预防、消灭病媒生物,清除病媒生物滋生地。 （三）中晚保洁职责及保洁范围 1、负责区域内中晚时间段内卫生保洁工作。 2、对所辖区域进行不间断巡视，发现问题及时处理。 （四）生活垃圾、医疗废物回收人员职责及范围 1、负责区域内生活垃圾、未被污染的塑料瓶、医疗废物的回收、暂存、移交，各项记录完整。 2、各区域医疗废物的清理时间，具体根据医院情况合理安排。 3、医疗废物一律用印有标记的黄色专用包装袋，与科室指定人员当面称重双方签字后转运存放至医疗废物暂存处，并清洗消毒回收车辆。 （五）采购人交办的其他保洁服务工作 1、如病区内住院患者比科室原有床位不超过 80%以上时也必须确保科室环境卫生良好。 2、医院有重大活动和与本项目相关的突发事件时，中标公司接到通知后应立即做好工作安排，并严格按照医院计划实施，费用由中标公司承担。 二、服务标准 （一）总服务标准 1、除保洁人员外的人员要完成医院交办对应的各项工作。 2、中标方提供保洁质量考核办法、工作细则、操作流程，保洁服务固定人员数及人员主要简历情况、奖罚措施、保洁用具等。 3、熟练掌握消毒剂配制方法，熟悉清洁消毒原则，熟练应用和掌握各种保洁工具和设备，妥善保管好各种保洁工具及设备，不得浪费和私用，不野蛮操作。 4、熟知本保洁区域工作细则，保质保量完成区域内的清洁
--	--	---

		工作。 5、及时、耐心劝阻和制止不卫生、不文明的现象，医院为无烟医院，对在院区内任何区域吸烟的现象要及时进行劝阻和制止。 6、保洁等人员要求定岗。到岗人员情况及调换应及时告知各病区护士长，医技科室主任及相应科室负责人。若要调离必须征求科室负责人意见，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，中标方应及时安排顶替人员到岗。 7、保洁等人员严格按照医院《环境表面清洁与消毒管理规范》执行。 8、要求有机动调度人员，以应对节假日或平时人员休息时出现人员不足问题。 （二）楼内区域早中晚保洁卫生保洁服务标准 1、地面无污渍、痰迹，无纸屑杂质，楼梯角、踢脚线无灰尘； 2、天花板、墙面、墙角无蜘蛛网，灯具光亮洁净； 3、室内外所有灯具开关、艺术装饰品、图形符号等标识标牌无污迹、灰尘； 4、台面、栏杆、椅子、床单元整洁无灰尘，无污迹； 5、玻璃门、窗，光亮清洁，无污迹、水迹、灰尘及明显手印； 6、卫生间无异味、地面无积水、污渍，墙壁、隔断无小广告、蜘蛛网，卫生洁具清洁、镜面明净无灰尘、污痕； 7、垃圾箱内垃圾不高出垃圾箱平面，表面干燥，外表干净，无积垢、臭味； 8、保洁设施、用具堆放整洁有序； 9、电梯轿厢内无异味，地面无积水、污渍，无小广告、蜘蛛网。 （三）外围楼宇周边的卫生保洁服务标准 1、区域内所有路面保持洁净，做到到边到角，垃圾杂物入桶。雨雪天气，要及时清理道路积水、积雪，不得造成雪水积存。 2、各类座椅、坐凳、各类标识标牌等要每日清洁，确保无浮尘、无污迹。 3、垃圾箱(桶)、果皮箱每天保洁一次，箱体整洁，设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告，定期对垃圾容器进行消杀，并进行日常维护和管理、规范摆放。 4、区域内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁，摆放整齐有序。 5、区域内草坪、花坛内无杂物。 （四）生活垃圾、医疗废物回收服务标准 1、各区域生活垃圾及医疗废物按采购人要求及时转运倾
--	--	--

		倒。 2、各科室的生活垃圾袋三分之二满应及时更换，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数。 3、医疗废物回收与科室指定人员当面称重双方签字、转运存放至医疗废物暂存处，并及时清洗消毒回收车辆或转运推拉桶。 4、严格按照采购人要求回收各类垃圾，加强个人防护。 三、人员素质要求 1、工作责任心强，能严格遵守医院各项规章制度，接受医院管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。自觉做到微笑服务，礼貌服务，细心服务，热情服务。 2、保洁等人员必须着统一工作服，佩戴统一工作牌。 3、保洁等人员必须经过岗前培训，素质形象良好，年富力强。 4、对患者有同情心，态度和蔼，不得与患者及家属争执；不索要患者及家属的钱、物和礼品。 5、上班时不准穿高跟鞋或拖鞋，不准穿裙子、短裤。 6、上班时不准留怪异发型，不允许浓妆艳抹、佩戴手饰，长发统一盘起。 7、工作中需进入办公地点，必须先敲门，经允许后方可进入。 四、风险要求 1、医院将对服务质量进行全过程监管，中标方若出现人员不符合要求、人数不够、日常工作不到位、服务质量不达标、受到职工及患者对保洁服务投诉等现象，医院将依据合同约定，做出相应的违约处理与处罚。 2、保洁等人员在岗履行工作职责期间，若发生自身的人身伤亡等事件均由中标方负责依法解决。 3、保洁等人员在保洁服务中违反国家相关法规或操作规范，若发生纠纷或造成他人人身伤亡等事件均由中标方负责依法解决。。 4、中标方在医院重大活动及上级迎检中，出现重大失误影响到医院有关荣誉的医院有权终止合同。 5、保洁等人员做到四轻：轻拿、轻放、轻说、轻走。爱惜、保护医院的一切设施和物品，如有损坏照价赔偿。 6、严禁使用易燃、含强酸、强碱带腐蚀性的清洁剂。严禁使用会造成物品损坏、设备设施腐蚀、变色、变形的清洁剂。任何使用清洁剂造成的物品损坏、设备设施腐蚀、变色、变形等问题，均由中标方承担全部责任。 五、考核要求 为确保服务质量，医院将对保洁服务进行每月一次的考核，考核办法分三种： 1、科室负责人评价存在的问题。 2、主管部门不定时下去检查。
--	--	--



		3、医院满意度调查问卷中提出的保洁问题。 以上存在一项保洁问题罚款 10 元，情节严重的加倍处罚，对存在问题多次整改不及时不到位的，医院有权随时终止合同。 六、培训要求 每名人员在上岗前需培训考核后方可上岗，每月中标公司对人员进行相关专业培训以及技术交流指导等各项工作，并建立培训记录。 七、食宿要求 所有人员在岗期间饮食及住宿自理，不准在值班地点做饭、住宿。 八、工具物料要求 1、所用人员工装、清洁物料产品均由乙方提供且必须是正规品牌和符合国家卫生相关要求的产品，严禁使用私自勾兑、假冒伪劣、强酸强碱性等带给医院设施设备延时性损坏的其它产品。 2、日常清洁剂、除垢剂、消毒剂。 3、日常工具按医院要求配备（除各类型号垃圾桶、垃圾清运电动车、纸篓、和各种垃圾袋外所有的保洁工具）。 4、特种作业时各种警示牌、告示牌。 5、保洁人员不得使用破旧、损坏的保洁工具。
--	--	---

服务标准	国家标准、行业标准、地区标准等标准规范
验收方法及方案	由采购人按照有关规定组织验收。 1、验收对象：此次项目中所承诺的 25 名人员、装备及相关服务事项。 2、验收时间：此次项目所有人员和装备到位后，七个工作日内验收。 3、验收方式：采购人组织相关人员验收。 4、验收标准：依据招标文件、投标文件、合同等对人员、物资、装备等逐一核对检查，要求与投标文件无出入。

第三条 甲方赋予的与物业服务有关的任务及其它服务。

第四条 业主和物业使用人委托乙方对其物业的专有部分提供约定外的服务，其服务方式和费用由双方另行商定。

第三章 物业服务质量和要求

第五条 乙方提供的物业服务必须达到如下标准：

- 1、公共环境清扫及时，保洁无死角，垃圾日清无存留。

2、确保正常的治安秩序，严格执行甲方安全保卫制度规定，安管员实行岗位责任制。

3、满足甲方在招标文件中所列的其他质量标准。

第四章 双方的权利和义务

第六条 甲方的权利义务

- 1、代表各物业项目使用人，依法依规维护其合法权益。
- 2、如乙方因严重管理不善不能履行约定责任或给甲方造成重大损失，甲方有权终止本合同，并追究乙方相关责任。
- 3、审定乙方制定的物业服务方案和年度工作计划，并监督实施。
- 4、因员工操作失误造成重要仪器、电梯、电梯扶手、家具板面、沙发皮面损毁等过失乙方应负责进行修复，无法修复时需照价赔偿。
- 5、配合乙方做好物业区域内的物业服务的相关协调工作。
- 6、对物业服务进行考评考核，并对相关整改情况进行跟踪检查和依规定实施奖罚。
- 7、为乙方免费提供必要的办公用房。
- 8、依本合同规定，按时向乙方支付物业服务费。
- 9、为乙方保洁人员进行相关消毒知识的培训指导。
- 10、有关法律规定和双方约定的其他权利义务。

第七条 乙方的权利义务

- 1、向甲方提交本物业公司的物业服务年度工作计划和重点工作计划。
- 2、根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务标准和具体服务内容提供物业服务，收取物业服务费。
- 3、根据有关法律、法规、政策及本合同的规定，制定、完善本合同项下物业管理的各项管理办法、规章制度、实施细则等。
- 4、对有违反或影响本合同执行，包括影响医院正常营运秩序的行为，乙方应及时整改。

5、及时向甲方和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方和物业使用人的监督。

6、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请经同意并获得相关行政审批部门许可后方可实施，施工不得影响医院正常营运秩序。

7、遵守甲方的内部管理制度，参与甲方组织的与物业管理有关的会议，如需整改应按照甲方的要求在限期内完成，如遇特殊紧急情况，服从甲方的工作安排。

8、时刻维护医院的对外形象，不得有任何损害医院形象和利益的言行。

9、有关法律规定和双方约定的其他权利义务。

第五章 合同期限及费用支付

第八条 物业服务合同期限为三年，自2025年4月1日0时起至2028年3月31日24时止。合同期满，本合同自行终止。

第九条 物业服务费用以银行转账方式支付，包干使用、按季度支付，合同终止时总结算的办法实施。

物业管理总费用为人民币大写：贰佰零捌万捌仟元整（小写 2088000元整），每年费用金额大写：陆拾玖万陆仟元整/年（小写 696000元/年）。积极完成合同范围内约定的其它工作任务，甲方不在增加任何费用。

甲方在收到乙方提供的合法等额发票后向乙方指定的银行账户（见签字盖章处）支付相应物业服务费用。乙方迟延提供发票的，甲方有权迟延支付相关费用且不视为违约。若乙方变更银行账户，需提前1天告知甲方并提供变更后的银行账号，如因乙方未及时通知甲方，导致合同相应费用支付未到位，产生的后果和损失由乙方承担。

第六章 违约责任

第十条 双方在执行约定事项中,由于某方人为因素而导致对方无法完成约定事项或实现约定目标的,任何一方都有权追究对方责任或要求获得经济赔偿。

第十一条 无正当理由要求中止合同的,视为严重违约行为,提出中止方应承担相应的法律责任,并向对方按照本合同履行已支付合同总费用的20%支付违约金,如违约金不足以弥补对方因此造成的损失,提出中止方应补偿差额部分,赔偿范围包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费及损害赔偿金等。

第十二条 因乙方的原因引起重大安全责任事故并经相关行业主管部门认定确为乙方全部责任的,甲方有权单方解除合同。

第十三条 乙方违反保密义务,给甲方造成损失或者引起重大负面影响的,甲方按照相关规定追究乙方责任。

第十四条 合同期满后,乙方应按期交回物业及有关资料的。逾期未交回的,甲方有权强制接管。

第十五条 下列情况不视为违约行为,不承担违约责任:

- 1、因不可抗力因素,导致物业服务突然中断的;
- 2、因城市建设整体规划导致部分物业项目发生变更的;
- 3、因自然灾害或物业项目本身缺陷或自然损坏造成损失的;
- 4、非因双方原因突然发生物业院区设备设施中断使用造成损失的。

第七章 合同中止、终止和争议解决

第十六条 本合同一经签订,无正当理由不得提前终止。

第十七条 本合同终止时,双方应做好交接工作。乙方应对甲方交与

使用的所有图纸及相关资料和相关设备如数清理移交甲方。如有设备人为毁损以及资料泄密或遗失，甲方有权追究乙方的相关责任。

第十八条 如乙方破产（以法院出具的宣告破产书面文件为准），双方均可提出终止合同。

第十九条 本合同在履行中或终止时如发生争议，由双方协商解决；协商不成时可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八章 附则

第二十条 本合同正本共 13 页，一式六份，甲方三份，乙方两份，财政主管部门备案壹份，均具同等法律效力。

第二十一条 合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）
法定代表人或授权代表（签字）
签订时间：2015年3月6日

乙方 1 联合体牵头人（盖章）
法定代表人或授权代表（签字）

乙方 2 联合体成员（盖章）
法定代表人或授权代表（签字）
签订时间：2015年3月6日

