

平阳县人民医院后勤保障服务合同

甲方（发包方）：平阳县人民医院

乙方（承包方）：爱玛客服务产业(中国)有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1. 承包内容和承包期限

- 1.1 根据招标文件的内容；提供平阳县人民医院卫生保洁、运送、工程、导医、保安委托管理等后勤保障服务。
- 1.2 本次服务期为叁年，合同一年一签，本次合同承包期合同签订之日或当年合同金额满止，以先到为准，即2025年4月1日至2026年3月31日。
- 1.3 合同期满后，如乙方达到甲方各项考核目标，经双方协商，可续签合同，否则甲方有权另行选择其他承包方；在合同期限内没有达到甲方提出的要求，并且甲方书面发函三次仍然没有达到甲方要求的甲方有权另行选择其他承包方。

2. 合同价格

2.1 本合同为期限壹年的承包合同，暂定承包价格每年为人民币2200万元（大写：贰仟贰佰万元整），各结算单价如下：

序号	部门	单价最高限价	投标折扣率	结算单价
1	保洁	25.41 元/小时	92.61%	23.53 元/小时
2	运送			23.53 元/小时
3	导医	34.64 元/小时		32.08 元/小时
4	工程	44.26 元/小时		40.99 元/小时
5	工程文员			40.99 元/小时
6	保安委托管理	45899 元/月/2 人		42507.06 元/月/2 人

结算单价=各单价最高限价*投标折扣率

本合同项目负责人为：章伟，每月结算一次，实际结算价格依据在满足最低人员配备的前提下，各岗位实际工时数总和×各岗位单价及当月考核结果执行。各岗位工作人员需确保工作时间内保质保量完成工作，若因个人原因工作无法完成而导致工作时间延长的，不计为加班。

序号	部门	岗位数	岗位工时数（小时/周）	最低配置人数
1	保洁	137	6484	138

2	运送	98	5633.5	108
3	导医	50	2000	50
4	工程	14	808	16
5	工程文员			
6	保安委托管理	2	80	2
	合计	301		314

备注：各岗位人数按照甲方实际需求进行配备，乙方应无条件配合，拟投入人员不得少于各部门岗位最低配置人数。乙方应权衡各岗位工作量的大小，在最低配置人员的基础上配备各部门岗位人数，以确保员工能安心工作及各项工作的落实。最终各岗位人员须经甲方审核后，方可上岗。

在合同期内，甲方只向乙方支付合同确定的费用。因政策调整的平阳县政府最低工资增长本年度内由乙方承担，次年签署合同时物业员工未达平阳县政府最低工资标准，给予调整到最低工资标准，超过部分由甲方承担需涨幅的费用（管理人员、工程、导医人员、保安委托管理人员除外）；在合同期内，因政策调整的员工社保费用增长本年度内由乙方承担，次年签署合同时由甲方给予调整（从合同签订当月开始计算）；如有增加最低工资及社保费用，甲方在次年合同最后一个月一次性支付给乙方，乙方必须全部用于相关员工，不得挪为他用。

2.2 甲方因工作需求，确需在服务范围外（包含超过周工时等）要求乙方人员加班的按以下金额结算额外支付给乙方（特殊情况另行约定，按实际调整），乙方应无条件配合甲方工作。

序号	部门	日常加班	节假日加班
1	保洁	17.33 元/小时	34.66 元/小时
2	运送		
3	导医	21.55 元/小时	43.10 元/小时
4	工程	24.14 元/小时	48.28 元/小时
5	工程文员		

备注：因甲方工作需求确需在服务范围外（包含超过周工时等）要求人员加班的，供应商应无条件配合。以上加班费由实际加班人员数量、加班工时按月统计，按月支付，额外产生的加班费用不含在本次乙方中标报价中。

2.3 甲方按信息科提供的冷藏费收费总额，每年合同外一次性支付给乙方发放给太平间负责日常工作的急诊运送工作人员。乙方管理太平间工作中不得从事为死者提供擦身、换衣服、贩卖物品、介绍黑车等有偿收取费用的行为。

2.4 甲方超声科打字员岗位产生的病假、事假、年假、产假等假期，由甲方使用科室自行安排人员替班替岗，乙方不再另行招聘替班人员。

2.5 合同价格在服务期内有效，在服务期内不作调整。

2.6 招标文件、投标文件及有关澄清文件均作为本合同主要依据。

3. 甲方责任条款

- 3.1 提供医院卫生保洁、运送、工程、导医、保安委托管理等的服务质量标准、作业规范及考核办法。
- 3.2 检查监督考评乙方日常管理服务质量达标情况和制度执行情况，卫生保洁、运送、工程、导医、保安委托管理等工作。
- 3.3 组织对乙方提供服务的考核。
- 3.4 提供乙方正常保洁服务所需要的水、电及标书没有提供的设备（如平车轮椅盐水车等），如经查实乙方人员存在浪费水电的行为，按照 50 元/次进行罚款，车辆遗失按照折价后价格赔偿。
- 3.5 甲方有权要求乙方及其工作人员按甲方各项规章制度进行工作，共同维护甲方环境，爱护甲方设施，如有损坏照价赔偿
- 3.6 甲方发现乙方人员不能胜任工作，有权要求乙方无条件更换符合甲方要求的工作人员。（5 个工作日内完成）
- 3.7 按合同约定支付合同款项。
- 3.8 甲方管理人员不得安排亲属等人员进入乙方管理队伍。
- 3.9 乙方辞退的员工半年内甲方不得录用。
- 3.10 如遇突发事件，协调乙方在作业过程中与其他部门的关系。

4. 乙方责任条款

- 4.1 乙方必须严格执行《中华人民共和国劳动合同法》，负责对派遣甲方的服务人员的日常管理，承担我国有关劳动关系的法律、法规所规定的责任。
- 4.2 乙方须在投标文件相关内容基础上，严格按照国家和平阳县政府规定为派遣员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等），如在服务期内乙方与派遣人员之间发生劳动争议，由乙方负责处理及承担全部费用。
- 4.3 乙方确定项目负责人、主管人选后向甲方备案，应确保其专职在甲方驻院管理，确保电话通讯畅通。本项目负责人必须积极配合甲方管理人员的工作，听从指挥安排，如甲方发现其不能胜任岗位工作的，甲方有权要求更换项目负责人。（20 个工作日内完成）
- 4.4 项目负责人各类假期请假或调休或工作日出差参加各类培训会议、活动等，须以书面形式向甲方请假，原则上批准后方可执行，国家法定节假日要以医院安排为准，医院加班时经理以上人员必须加班（按照医院作息时间安排休息）。
- 4.5 项目负责人每月初以书面报告形式向甲方汇报上月工作总结、整改情况、下月工作计划。甲方临床科室提出的意见、不良事件、投诉等，乙方需一周内整改完毕，如若有特殊情况，双方协商后再定。
- 4.6 乙方人员应该做好责任区域资产（如窗帘、地垫等布品、一次性用具等）的管理，如有丢失，则照价赔偿。
- 4.7 乙方管理人员须每日进行公共区域巡查，并将巡查过程中发现的各类报修事件当日进行院内维修系统登记。



- 4.8 乙方承诺派遣人员的作息时间严格按招标文件执行，中午必须安排人员做好各岗位的在岗值班工作。
- 4.9 积极配合甲方工作，提供合理化建议，协助甲方开展进行精细化管理；
- 4.10.1 配合做好劝烟工作；
- 4.10.2 协助管理责任区域内的消防或防盗工作；
- 4.10.3 协助管理节水节电，如日常空调、电风扇、电灯、水龙头等资源的管理，以及在合理时间给房间通风；
- 4.10.4 协助甲方第三方维保，如定期进行空调管道清洗、污水设备保养等工作；
- 4.10.5 乙方工程部需要安排4名持有高压电工证人员纳入甲方高配间职工24小时排班（副班），协助和配合甲方高配间突发应急事故的处理和抢修；
- 4.10.6 协助做好文明城区迎接的工作；
- 4.10.7 配合甲方做好上级单位检查、调研和外院参观等工作；
- 4.10.8 配合完成下乡筛查车辆钥匙管理和车辆内部消毒清洁工作。
- 4.10.9 配合做好其他精细化管理工作。
- 4.10 专用工具、保洁工具及耗材由乙方提供及保管，提供医疗固体废物专职收集人员的防护用品，并由乙方承担折旧、备品、备件及维修材料、维修服务等一切费用。乙方必须对自己承包范围内的石材及PVC地板进行日常专业护养。
- 4.11 乙方应做好各岗位工作人员的职业防护工作，为其配备个人防护用品或个人工作必需品（如医疗垃圾回收人员的口罩、围裙、手套、鞋子等）。
- 4.12 各岗位的工作时间原则上按“岗位工时测量表”执行，因甲方实际工作需要（如病人手术结束时间迟于下班时间或其他原因）造成的拖班或加班现象，不另计加班费。
- 4.13 根据有关法律、法规及本合同的约定，制订各岗位的管理方案、管理制度、年度及月度管理计划和工作质量考核标准，并上交甲方备案。
- 4.14 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。
- 4.15 乙方服务人员100%经过岗前培训合格才上岗并将人员入职表提供给甲方备案。各岗位员工必须服从所在科室的安排，服务人员相对稳定，不能因为岗位人员变动影响甲方科室工作。
- 4.16 乙方人员发生工伤事故、意外事故（甲方设施设备自身存在质量问题所致除外）等一切后果及费用均由乙方负责，与甲方无关。
- 4.17 因乙方工作不当、管理不善等原因造成医院职工或病人跌滑、摔倒等人身伤害的，乙方应积极解决处理，由此产生的一切后果及赔偿费用均由乙方承担，与甲方无关，并将事件列入当月绩效考核。
- 4.18 乙方应积极完成甲方交办的搬运工作，正常上班期间的小型搬运工作不另计费用。
- 4.19 对医疗垃圾要及时回收，减少污染，并专人、专车、专桶，按规定路线封闭运送。医疗废物按规定收集后，拉到医疗废物暂存处，由相关医疗废物处置公司专车外运处置，期

间必须做好其交接、登记工作。对医疗废物专职收集人员如因防护不当等过错引发的纠纷由乙方负责处理，并承担相应责任。

- 4.20 遇到突发事件或自然灾害，必须服从甲方指挥与安排。在台风或大雨季节，如要加强抗台抗灾时，乙方要无条件安排值班并协助甲方解决突发情况，由此产生的加班等费用已包括在合同价内。
- 4.21 甲方大型活动、庆典等，乙方工作人员须服从甲方的调度，因此增加的相应人工费、加班费、材料费由乙方承担。
- 4.22 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向客户或家属索取小费或钱物等。
- 4.23 未经甲方同意，乙方不得在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。
- 4.24 未经甲方同意，乙方无权在承包区域内从事任何经营活动或类似宣传，甲方有权依照法律法规和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。
- 4.25 未经甲方同意，乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合同内容，在承包区域内只从事甲方认可的承包工作；否则甲方有权单方面终止合同，并保留进一步追究乙方责任的权利。在承包期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应通知甲方。
- 4.26 乙方提供的保安委托管理服务按招标文件要求执行各项相关工作，并接受甲方的监管和考核。
- 4.27 完成甲方交办的临时性任务。

5. 服务考核办法

- 5.1 甲方对乙方按考核制度每月进行考核。
- 5.2 日常考勤：乙方提供能为本项目员工管理提供考勤管理系统：具备排班表计划管理；工作人员必须严格执行上下班刷脸考勤打卡方式，甲方每月将对乙方考勤情况进行检查。在服务期间乙方须保证甲方要求的最低配置人数。
- 5.3 日常督查考核：甲方在日常巡查中视发现问题的情况将采取口头或书面告知当事人及乙方管理员，要求及时整改并反馈，整改情况将直接影响当月绩效考核得分。每月发现的相同问题书面告知三次未经整改或三次未按要求整改，当月绩效考核得分扣10分。
- 5.4 考核方式及内容由甲方组织。考核结果有记录，参加考核人员应签名。
- 5.5 乙方要在一周内完成甲方所提出的整改问题，或制定书面整改方案。
- 5.6 当月的处罚在下月结算服务费时扣除。

6. 付款方式

- 6.1 签订合同后，服务承包费用先服务后支付的办法，按月支付，每月根据在满足最低人员配备的前提下，各岗位实际工时数总和×各岗位单价进行结算并结合考核结果支付当月服务费用，甲方在收到乙方开具的正式发票后七个工作日内进行支付。
- 6.2 结算流程：

人
1
istrie
(中国
专用
14894

(1) 乙方每月向甲方提交服务区域及人员配置明细表（格式可参照招标文件中“卫生保洁、运送、导医、工程、委托保安全管理服务人员岗位工时测量表”）；

(2) 甲方对乙方提交的材料进行复核、确认；

(3) 甲方根据考核结果、奖罚情况、实际服务人数、考勤情况及合同罚款条款计算实际月度结算金额；

(4) 实际月度结算金额由双方签字盖章确认；

(5) 由乙方提供发票至甲方结算，并附上当月费用明细表。

6.3 乙方在服务期内有下列行为，造成的不当损失而产生费用，要从当月支付给乙方的费用中扣除：A、乙方要爱护与保管医院财产，如损坏医院设施等，按实际损失价值赔偿；B、没有达到考核标准的，按考核标准中规定的扣除；C、其它因乙方不作为或管理不严等，造成医院不良影响或损失的、部分与招标文件不符的做法的、不履行其投标文件的，甲方直接扣除乙方的当月合同款 0.1%-5%。

7. 履约保证金

7.1 合同签订后七个工作日内，乙方以履约保函形式提交 1%的履约保证金。

8. 违约中止合同及赔偿

8.1 甲方在乙方存在如下违约情况时，有权单方面终止全部或部分合同，并保留进一步追究乙方责任的权利（包括经济赔偿）。

(1) 乙方未能履行合同规定的义务；

(2) 一年累计达 3 次月度考核不合格；

(3) 有严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象；

(4) 与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺；

(5) 本项目不得转包；

(6) 违反承诺书内容。

8.2 乙方如要提前中止合同，需提前 3 个月，并征得甲方同意，否则按合同执行。

8.3 除不可抗力外，如发生乙方不能履行合同义务，或甲方发生中途终止合同等情况，应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按下列规定计算并支付违约金：

(1) 乙方不能履行合同义务，应按未履行部分合同价格的 10%向甲方偿付违约金，同时履约保证金不予退还。

(2) 如乙方未能履行合同规定的任何一项义务，甲方均有权从履约保证金中得到补偿。

(3) 甲方发生中途终止合同（8.1 条原因除外），应向乙方偿付违约金，违约金按未履行部分合同价格的 2%计算。

(4) 经双方协商可终止部分或全部合同的，无须承担违约责任。

9. 破产终止合同

9.1 如果乙方破产或无清偿能力时, 甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

10. 仲裁

10.1 双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如协商不成, 应向甲方法定地址所在仲裁机构提交仲裁, 也可直接向甲方法定地址所在人民法院起诉。

10.2 在仲裁期间, 除正在进行仲裁的部份外, 本合同其他部份应继续执行。

10.3 仲裁费用除仲裁机构另行有裁决外, 由败诉方承担。

11. 合同生效及其他

11.1 合同经双方签字并加盖公章后生效。

11.2 合同签定地点: 合同执行地。

11.3 合同执行中, 如需修改或补充合同内容, 经协商, 双方应签署书面修改或补充协议。该协议将作为合同不可分割的一部分。

12. 其它

12.1 招标文件、补充文件、投标文件及询标答疑纪要、中标通知书等作为本合同的附件, 与本合同具有同等法律效力。

12.2 本合同一式四份, 双方各执二份, 双方签字盖章后生效, 违约及其处罚按经济合同法及本合同有关条款执行。

12.3 以上协议未尽之处, 双方协商解决。

甲方(公章)



法定代表人或受托人(签字或盖章):

地址: 浙江省平阳县昆鳌大道 555 号

乙方(公章)



法定代表人或受托人(签字或盖章):

地址: 北京市东城区建国门内大街 7 号光华长安大厦 1 座 11 层

电话: 0577-63730213

电话: 010-65101199

2015-4-1