

郑州大学第二附属医院经开区院区
物业服务合同

郑州嘉轩物业服务有限公司



甲方： 郑州大学第二附属医院

乙方： 郑州嘉轩物业服务有限公司

甲乙双方本着尊重、平等、积极、诚信、相互理解、相互协调的宗旨，双方协商一致，就甲方将 郑州大学第二附属医院经开区院区物业服务 工作交给乙方，达成以下协议：

一、双方责任：

（一）甲方责任：

1、在医院条件允许的情况下，为乙方提供物业管理工作必须的用水、电、工具储藏室、值班室。食宿由乙方自行负责，费用乙方自担，甲方不负责乙方人员的食宿。

2、负责建筑垃圾的清运。

3、按照合同规定的标准对乙方卫生保洁工作进行监督考核，按月支付乙方服务费(详情见附件月度考核表)。

4、依照有关设备的行业规定通知、协调相关部门（单位），定期进行安全检验。

5、乙方工作人员违反甲方规章管理制度、疫情防控政策、出现工作不称职、因故意或重大过失给甲方造成损失等，甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方在接到甲方通知后 2 日内无条件更换。

（二）乙方责任：

1、负责完成区域内物业管理服务工作并达标（三甲医院管理评价标准中的要求）。

2、配合甲方及防疫单位做好防疫工作。

- 3、自行解决员工的吃、住、伤、病及按有关规定发放劳动保护用品。
- 4、乙方人员损坏甲方设施，应照价赔偿；违法、违纪行为由乙方自行解决。
- 5、有义务教育员工节能降耗，为甲方节约资源，如节约用水、人走灯熄等。
- 6、卫生清洁完毕，负责及时将垃圾倾倒在指定位置。
- 7、自行发放员工工资及各项福利。
- 8、乙方用工制度必须符合劳动法及相关法律、法规，由乙方与员工签订正式合法的劳动合同，按时发放薪酬，并办理各项有关社会保险福利待遇等相关事宜。如有违法，由此引发的一切劳动纠纷由乙方自行解决。
- 9、接受甲方相关职能部门的监督及检查处罚，实现优质高效服务，降低能耗和材料损耗，为甲方创造良好的经济效益和社会效益。
- 10、乙方应当对其员工组织安全教育、技能培训，并为其员工购买人身意外保险，乙方人员在工作过程中非因甲方原因发生的人身损害，由乙方负责，构成工伤的，由乙方负责申报工伤，甲方予以协助。
- 11、乙方人员到甲方处提供服务的，需提供体检报告或健康证，乙方人员需身体健康，55岁以下，无重大疾病，能够胜任工作。

二、物业管理范围：

（一）保洁服务：

- 1、负责楼内诊区、检查区室内外日常清洁及公共区域（含卫生间）保洁工作。
- 2、负责住院病房、治疗室及公共区域清洁保洁和出院病床终末清理等工作。
- 3、负责手术室（24小时的清洁服务工作）。

4、负责所有保洁区域包括大堂、门窗、墙面（3米以下含3米）、阳台、天花板、灯具、扶手、楼梯楼道。标牌标识、卫生间、附属物等公共区域清洁保洁工作。

5、房间内一般电器（家具、呼叫器）更衣储物柜、窗帘隔帘等各种配套公共设施清洁保洁工作。

6、所有地巾、毛巾（三色区分）统一收置、统一洗涤消毒、统一配送。

7、所有保洁区域的生活垃圾收集并运送至垃圾站暂存。

8、负责转运和暂存病区医疗废物，严格按照医疗废物管理标准和工作流程，做好安全防护，转运登记和医疗废物暂存处的卫生清洁消毒工作。

9、所有保洁区域定期消毒灭菌及严格执行医院消毒制度工作。

10、楼内PVC地面及特殊材质的定期养护服务工作，PVC地面打蜡原材料蜡油由院方提供，天花板掸尘除渍每半年一次；消杀夏季每月一次，其它季节每季度一次（灭鼠、蟑、蚊、蝇、蚁等）。

11、雨雪天气，及时对院内积水及积雪进行清理工作。

12、定期对洁净区进行洁净度检测，填写相关检测记录并向医院相关部门及时反馈。

（二）保洁物料：

（1）甲方负责提供所需的消毒液、负责提供医用黄色垃圾袋、医疗废物垃圾桶、每层大生活垃圾桶，垃圾清运车。

（2）乙方负责提供管理人员及保洁所用的工具、物料（含黑色生活垃圾袋、垃圾桶（篓）、保洁车、拖把、扫把、手套、毛刷、尘推、桌巾等）。

（三）绿化服务：

（1）乙方提供绿化管养所需要的工具，修剪设备等。

（2）甲方提供绿化养护所需肥料，病虫害药品，树木固定材料等。

三、物业从业人员要求：

(一) 必须遵守国家的法律、法规及甲方的各项规章制度，未经许可不得进入保密区工作：按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快、礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康(无传染性疾病)。所有人员均要求有相关工作经验，并有较好业绩，项目总负责要具有国家颁发的物业管理从业人员岗位证书。电梯司乘人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗：

1、保洁人员年龄不超过55岁(含55岁)，有一定文化程度。

2、电梯司乘人员年龄不超过 35岁(含35岁)，有一定文化程度，按照国家规定取得职业资格证或岗位证：从事电梯运行工作半年以上，了解电梯的一般性能和工作原理掌握电梯的操作技能和安全常识。

3、其他维修、锅炉等人员的年龄不超过50岁(含50岁)。

(二) 制订切实可行的管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工的思想教育和业务培训。

(三) 项目经理每天 2 次对服务岗位进行监督检查并不定期巡视、经常与主管部门领导和服务区域内科室沟通，及时解决提出的问题；建立约谈机制，保证公司高层管理人员至少每月 1 次保持与院方的沟通。

(四) 对服务态度不好、违反医院纪律、工作质量未达到医院要求的，院方管理人员有权要求乙方辞退该员工。

(五) 必有机动人员：

1、应对节假日、临时任务或平时员工休息时出现的人员不足设置机动人员。

2、紧密配合医院做好应急状况下的人员调配工作。

四、合同期限：

本合同自签订之日起成立，服务期限为1年，自2026年1月7日起至2027年1月6日止。

五、付款方式：

1、物业费用按月计取（满员编制 85 人），每月甲方应付费用为 RMB： 238665 （大写人民币：贰拾叁万捌仟陆佰陆拾伍元整），年度总费用为 RMB：2863980 元（大写人民币：贰佰捌拾陆万叁仟玖佰捌拾元整）。

注：按照实际上岗人数，据实结算物业费用。

2、按月支付，每月 15 日以后甲方支付给乙方上月物业费，节假日顺延。

3、乙方在接管本项目中发生的前期交接费用，由乙方承担。

4、经甲乙双方确认，前述合同价款为包干总价，一次性包死，不因任何原因（包括甲方提供建筑面积存在误差、物价上涨、合同顺延等）进行调整，该费用为乙方履行本合同能够取得的最高合同价款。除上述费用以外，甲方无需向乙方或任何第三方另行支付其他费用。

5、每次付款前，乙方应当向甲方开具足额发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

6、乙方收款帐号信息：

户名：郑州嘉轩物业服务有限公司

账号：2624 4873 3712

开户行：中国银行郑州分行航海东路支行

六、违约责任：

合同签订后，严格按照合同规定的规范标准执行，如有服务质量问题，按以下条款据实进行处罚：

1、双方严格按合同条款履行，如果一方没有遵照合同履行职责，给另一方造成的损失，由违约方全部承担，并向守约方支付违约金。

2、乙方在设备运行管理中不按规范操作或管理不善造成的一切事故（包括人员伤亡）和损失，由此造成的责任和费用由乙方承担，乙方怠于承担责任或者因此导致甲方垫付款项的，甲方有权从应付物业费中直接代为支付，同时乙方按照所涉金额的3%向甲方支付违约金。

3、乙方工作不到位，导致甲方在卫生检查中不达标，责任由乙方承担并赔偿由此给甲方造成的损失。

4、物业相关规定及标准要求、流程。

5、处罚措施：

（1）同一问题不能超过三次，超过三次以上责令辞退此员工。

（2）对乙方的罚款，结算时甲方有权从物业费中直接扣除，由此产生的后果由乙方承担。

（3）按照月度考核表的结果扣款。

七、合同解除：

1、由于法定不可抗力原因使双方工作无法开展，合同自行解除，双方据实结算，互不承担违约责任，各自损失各自承担。

2、合同期满，自动解除。

3、半年考核试用期考核结果不合格，自动解除。

4、乙方人员如有以下任一项违反规定的，甲方有权随时终止合同，乙方支付的履约保证金不再退还，同时，乙方按照合同总价款的3%向甲方支付违约金：

（1）不服从管理，服务态度不好，造成恶劣影响的；

（2）本项目的物业服务人员，若年龄超过各岗位规定的年龄，人数总和达到项目总人数的10%；

（3）废旧纸箱等私自收置，乱堆乱放的现象发现3次。（堆放在消防通

道、管道井、污洗间内、窗外等)。

(4) 倒卖、盗卖医疗废物；

5、破产终止合同

5.1 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。终止合同不意味甲方放弃向乙方追讨相关损失的权利。

5.2 乙方应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将项目转让（转包）给他人。乙方不能履行甲方的物业要求内容或甲方多次检查物业工作不符合院方要求时，甲方有权单方面解除合同，不负由此引起的任何责任。

6、无论因何种原因导致合同被解除或终止的，甲方均有权要求乙方继续履行合同约定义务直至甲方重新选定新的中标人。

八、仲裁

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，任何一方均有权直接向甲方法定地址所在人民法院起诉。

2、在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

3、违约方应当承担守约方支出的全部维权费用，包括但不限于：诉讼费、保全费、保全保险费、公证费、鉴定费、评估费、律师费、交通费、差旅费等。

4、双方均承诺：本合同签署页确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼司法文书送达不能的法律后果自行承担。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止。任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应在变更后3日内向本协议另一方书面告知。

九、合同生效及其他

1、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。

2、以上协议未尽之处，双方协商解决。

十、其它

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。

2、本合同壹式伍份，甲方肆份，乙方壹份，经甲乙双方代表签字盖章后生效，违约及其赔偿损失等按《民法典》及本合同有关条款执行。

甲方：郑州大学第二附属医院

甲方代表人：

签订日期：2026年11月6日

乙方：郑州嘉轩物业服务有限公司

乙方代表人：

签订日期： 年 月 日

合同附件一：合同特殊条款

一、服务期限：服务期限为 1 年。

二、服务地点：郑州大学第二附属医院

三、进驻时间：合同签订后立即进驻

四、其他要求：

1、郑州大学第二附属医院对安全性、规范性要求严格。中标单位在管理中确保质量、环境、职业健康安全管理体系成功实现一体化运行，不断提高物业管理标准化、科学化、规范化水平。

2、投标人在中标后对郑州大学第二附属医院的物业管理方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，招标单位有审核权。

3、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，招标单位对中标物业管理公司的人员有直接指挥权。

4、中标人在物业管理方案中，要有环保和资源节约具体措施。

5、中标人在提供服务的过程中应充分满足招标文件中的各项要求，如因管理服务质量问题或使用不当而对招标人造成的任何损失均由中标人承担责任，同时承担相应经济处罚。

六、其他合同条款按照相关法律、法规以合同签订为准。

合同附件二：物业服务满意度调查表

科室：		姓名：	日期：
对管理人员的满意程度	服务态度	很满意 10 分；较满意 8 分；一般 5 分；不满意 0 分。	评价得分：
	投诉处理	得分标准同上。	评价得分：
对保洁服务满意程度	工作态度	得分标准同上。	评价得分：
	仪容礼貌	得分标准同上。	评价得分：
	卫生打扫	得分标准同上。	评价得分：
	卫生间打扫	得分标准同上。	评价得分：
	工作时效性	得分标准同上。	评价得分：
对高压配电室员及秩序维护员服务满意程度	工作态度	得分标准同上。	评价得分：
	仪容礼貌	得分标准同上。	评价得分：
	积极主动性	得分标准同上。	评价得分：
	引导及时性	得分标准同上。	评价得分：
	环境卫生	得分标准同上。	评价得分：
1、您对物业服务整体的满意度：			
很满意 10 分；较满意 8 分；一般 5 分；不满意 0 分。			评价得分：
2、您对物业服务不满意的主要原因：			
3、您对物业服务有何意见和建议：			

注：1. 投标人《物业服务满意度调查表》包含但不限于以上 12 条内容。

2. 在后续项目实施过程中，此表每月调查填写一次，各科室平均后评价得分 8 分以上为满意。

附件三：物业服务月度考核表

	考核项	扣分值	扣分值	备注
保洁	员工上岗前仪容仪表、着装要求	每1人次扣0.1分		
	员工按时到岗，无无故迟到、早退	每1人次扣0.1分，同一人3次以上，予以辞退		
	员工按照“一桌一巾”、“分桌分巾”的操作流程	每1人次扣0.1分，5人次以上重新学习		
	员工对病床“终末消毒”情况	每1人次扣0.1分，5人次以上重新学习		
	员工一天打扫病房地面四次，并保持病房内持续干净（地面、设备带、柜子、床体、窗户）	同一楼层不干净区域超过3处，扣0.2分		
	员工按照制度规定流程对工作区域进行清扫	每1人次扣0.1分		
	员工在规定时间内对工作区域清扫干净	每1人次扣0.1分		
	员工所负责区域的垃圾桶内垃圾不得超过2/3	每1人次扣0.1分		
	病区卫生间地面做到干燥、干净；镜子无污渍；墙面无污渍；马桶无尿渍；卫生间内部无异味	2处以上问题扣0.1分		
	员工私拿、倒卖医院物品被发现的	一经发现，予以辞退		
员工遭医生、护士、病人投诉	每1人次扣0.2分			
司乘	员工上岗前仪容仪表、着装要求	每1人次扣0.1分		
	员工按时到岗，无无故迟到、早退	每1人次扣0.1分，同一人3次以上，予以辞退		
	员工对电梯内应急知识知晓情况	每1人次扣0.1分，5人次以上重学		
	员工按时对电梯清洁，用电梯油维护及时，且对电梯损坏情况未及时上报	每1人次扣0.1分		
	员工服务态度，无遭医生、护士、病人投诉	每1人次扣0.2分		
医废	员工上岗前仪容仪表、着装要求	每1人次扣0.1分		
	员工在规定时间内将医疗废物送到指定地方	每1人次扣0.1分		
	员工应急知识知晓情况	每1人次扣0.1分		
	员工医废交接本按规定填写	每1人次扣0.1分		
	员工按照流程收集医废、防护情况	每1人次扣0.1分		
	员工对医疗废物无遗撒、丢失现象	每1人次扣0.1分		
	员工私拿、倒卖医院物品被发现的	一经发现，予以辞退		
物业公司	物业公司对工作人员的配备符合合同情况（员工年龄、一人一岗）	每1人次扣0.1分		
	物业班长按照规定及时巡视，填写日常情况记录表	每1人次扣0.1分		
	物业经理应对院内负责的后勤情况及时上报	已知不报，扣除工资200元		
总扣分值				

备注：

考核项满分为100，每发现一处问题扣0.1分，每月一总结，每月合格分值为93分以上，含93分。85分-93分之间，每低1分，扣除100元；85分以下，每低1分，扣除200元；80分以下为当月考核不合格，甲方有权另行作出其他处罚。