南京医科大学第二附属医院
姜家园和萨家湾院区保洁及运送服务合同

采购人：南京医科大学第二附属医院（以下简称甲方）

投标人：爱玛客服务产业（中国）有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲、乙双方按照南京医科大学第二附属医院姜家园院区、萨家湾院区保洁及运送服务的采购结果签订本合同。

第一条、合同标的

（一）项目基本情况：

1. 座落位置：南京鼓楼区姜家园 121 号和中山北路 262 号（含南区）。

2. 项目总建筑面积：15 万 平方米。

（二）物业管理服务委托管理期限：本合同为采购项目第一个服务执行年度，服务期限自 2026 年 11 月 1 日至 2027 年 10 月 31 日。本项目实行三年单价锁定（三年一口价），后续第二、第三服务年度，在乙方履约考核合格前提下，甲乙双方另行签署年度执行合同；如乙方年度考核不合格，甲方有权不再续签下一年度合同。

第二条、委托管理事项

委托南京医科大学第二附属医院姜家园和萨家湾院区保洁及运送服务事项包括：保洁、运送、司梯等服务需求，以及为完成

本采购项目应提供的相关物管服务等。

第三条、合同总价款

（一）本合同项下物业管理服务费用人民币总价款（壹年）为27969969元整（大写）贰仟柒佰玖拾陆万玖仟玖佰陆拾玖元整，核定服务总人数498人。

（二）本合同总价款包含以下内容：

1. 完成本服务项目发生的所有含税费用；

2. 支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金；

3. 乙方应当提供的伴随服务/保险服务费用；

4. 乙方认为需要的其他费用。

第四条、组成本合同的有关文件

下列关于JSZC-320000-SCZX-G2026-0383号的招标文件、乙方的投标文件以及与本次采购活动有关的文件及其附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

（一）投标（响应）文件和报价表；

（二）服务一览表；

（三）交付一览表；

（四）技术规格响应表；

（五）投标（响应）承诺；

（六）服务承诺；

（七）中标（成交）通知书；

（八）甲乙双方商定的其它文件。

上述文件若存在内容不一致，以招标文件、本合同正文、乙方投标（响应）文件顺序作为优先解释顺序，如遇招标文件及合同未约定事项，双方可友好协商签订补充协议。

第五条、双方的权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益。

2. 甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。

3. 甲方指定专人负责管理及考核、指导、沟通、协调、帮助乙方开展服务工作，定期组织乙方召开工作例会，沟通交流信息和商讨解决存在的问题。

4. 甲方有权要求乙方提供物业服务管理制度及年度计划、总结并按本合同约定督促检查乙方人员实施的各项服务内容，并提出改进意见。

5. 甲方为乙方人员开展服务提供方便，配合乙方熟悉工作流程，提供相关业务咨询、指导培训，协助乙方做好服务管理工作并提供管理服务必要的水、电等的供应和工作条件。

6. 甲方应教育本单位员工爱护公共设施，维护公共卫生，配合乙方做好服务工作，共同维护整洁文明的环境秩序。

7. 因乙方原因对甲方正常医疗活动造成重大影响或重大经济损失，甲方有权追究乙方法律责任和经济赔偿。

8. 因甲方原因导致乙方人员伤害、设备设施的损失，甲方同意给予符合国家规定的相应赔偿。

9. 甲方有权审核乙方就本服务项目招录员工的工资性收入发放及员工社保费用缴纳的情况，包括但不限于员工工资性收入、按国家规定上缴的员工社会保险、商业保险等，乙方须予以配合。

10. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方权利与义务

1. 乙方完整响应招标文件及本合同所规定的各项条款，并全面执行。

2. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本项目的实际情况，制定服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告等工作目标；因乙方违反法律法规及影响甲方工作形象所造成的一切后果由乙方承担。

3. 自觉接受甲方监督检查及考核。

4. 接受卫生监督、质量、环保、食品卫生、物价、计生及物业管理等政府部门监督检查。

5. 乙方从事甲方要求的服务工作，自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得以任何形式转租、转让、抵押院方的服务区域。

6. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取管理服务费用，通过合法有效方式解决拖欠服务费的问题。

7. 建立、保存管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大服务事项。

8. 按本合同约定追究甲方违约责任。

9. 乙方应经常对员工进行岗位职责、安全教育和技能培训，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。乙方员工违规处理医疗垃圾等造成一定后果时乙方需承担相应的赔偿责任。具体情况按法律法规或政府部门的规定处理。

10. 乙方必须规范用工制度，保证与每位员工签订劳动合同，执行国家的法律法规，按规定缴纳各项保险费用。若发生用工或劳资纠纷，与医院无关，如因乙方用工问题导致甲方被索赔、处罚，甲方有权向乙方全额追偿；若被劳动监察部门查实并影响医院形象和声誉的，医院将对乙方进行处罚。

11. 配合医院做好吸烟患者及家属的劝阻工作和生活垃圾分类工作以及工作期间楼道照明灯的开关及节约能源工作。

12. 服务期间，乙方应督促员工做好安全工作，杜绝事故的发生。若因乙方保洁等工作不到位，导致地面潮湿、工具异常或其他异常情况，造成患者和其他来院人员意外伤害，乙方需要承担全部责任。因乙方服务人员工作失误，造成医院财产损失、人员伤害和事故的，其责任和相关费用（包括不限于医院赔偿第三方费用、医院向乙方主张权利时所产生的诉讼费、律师费、鉴定费等）由乙方承担。甲方因此先行向第三人承担赔偿责任的，甲方有权向乙方追偿。

13. 医院有义务指明危险品存放的位置，乙方人员不得擅自接触危险品。乙方员工要爱护公物，严格物资出门手续，遗失物

品或损坏公物按价赔偿，并承担相应责任。

14. 乙方须做好工作人员岗前培训、工作流程及工作技能培训、消防安全培训、医院消毒规范要求与技术培训、有针对性的服务质量问题专项培训等并做好培训记录，以不断提高服务工作质量。

15. 因乙方内部管理造成医疗废弃物外流，医院将视情节轻重对乙方处罚扣履约保证金 3000-10000 元；若被相关部门或媒体查实、曝光，影响医院形象和声誉的，医院将对乙方处罚扣除全部履约保证金。影响特别恶劣的，医院可单方解除合同。

16. 保密义务：乙方及其所有保洁、运送、司梯工作人员，应当对工作中接触到的患者个人信息、病历、标本信息、医院内部管理信息承担保密义务，不得泄露、拍照、外传；发生泄密给甲方或第三方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

17. 乙方派驻本项目的项目经理、经理等主要管理人员更换，须提前 15 个工作日向甲方提交书面申请，经甲方审核同意后方可更换；未经甲方同意，乙方不得擅自调换项目主要管理人员。

18. 乙方应按月向甲方提供所用人员的保险票据（复印件）、各岗位人员名单及考勤表（备查）等。

19. 乙方必须积极配合医院处理各类突发事件。

20. 合同终止时，乙方需配合甲方要求做好物业各项工作的交接，不得影响甲方的正常医疗秩序，向甲方移交全部管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续。

21. 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

第六条、合同款支付及考核

（一）本合同项下所有款项均以人民币支付。

（二）付款方式：甲方按月度向乙方支付保洁、运送服务费。（其中服务项目中保洁、运送服务费人数，甲方依据招标文件，结合现场实际核定在岗人员数量结算。）

（三）乙方正式进场提供服务后，于次月开具对应服务费正规发票；根据考核结果，甲方收到合格的发票起二十个工作日内支付当期结算款项，付款期限遇法定节假日自动顺延。服务期间若乙方服务质量、作业标准未达到合同约定，或出现各类违约情形，甲方可依据招标文件中《保洁、运送（含司梯）服务的考核标准》及其他考核条款进行考核（见附件）。甲方可直接从当期应付物业服务费中扣减对应款项，亦可要求乙方完成整改并缴纳考核费用。

第七条、履约保证金

乙方在签订本合同后5个工作日必须向甲方财务处缴纳履约保证金50万（可以银行保函方式提交）。合同期满乙方完成全部物业交接、撤离，结清全部赔偿、纠纷、处罚事项，提交完整交接资料后30个工作日内，甲方无息返还履约保证金。

第八条、保险

（一）第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方承担赔偿责任(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三

方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。对于乙方或乙方服务人员在根据本合同提供服务过程中给第三人造成损害，由乙方向第三人承担赔偿责任；如甲方因此而向第三人产生赔偿，则甲方可向乙方追偿。

（二）员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员履行职务过程中的事故由乙方自行全权负责处理,以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束，但甲方对事故的发生存在过错，依法应当承担责任的除外。

（三）其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为乙方员工交纳相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

（四）以上办理各项保险需要的费用均已包含在合同价中。

第九条、违约责任

（一）违约行为。乙方发生以下行为构成对本合同的违反（“违约”）：

1. 由于乙方原因而导致医院发生安全生产事故：包括但不限于火灾、人身伤害、国有资产损失、违反国家法律法规。

2. 由于乙方原因导致甲方被媒体曝光、医院声誉受影响等。

3. 无故终止合同履行。

4. 乙方存在服务质量问题，应立即改正及补救，如经甲方书面提出而拒不改正的，视为违约。

（二）除招标文件另有约定外，如果乙方违约，甲方有权要求

乙方限期整改，并有权终止合同。乙方应在甲方发出表明违约的书面通知后拾(10)日之内补救该违约行为(简称“违约宽限期”)。

（三）乙方未能在前述10日宽限期内完成整改的，自第11日起，甲方有权要求乙方支付违约金，单次违约金最高不超过本合同当期服务费用的30%；若宽限期届满后30日内乙方仍未整改到位，违约持续造成甲方损失的，甲方可另行追加违约金，追加后累计违约金总额不超过合同总价的30%。

（四）除招标文件另有约定之外，乙方应当完全赔偿甲方因违约所遭受的所有实际的直接损失(包括但不限于因违约而支付或损失的利息以及律师费)。如违约金不足以支付甲方的全部损失，甲方有权要求乙方继续赔偿相应的损失，同时有权继续追究乙方相应的法律责任。乙方支付违约金、赔偿金并不影响甲方要求乙方继续履行本合同要求、解除签订合同的权利。

（五）乙方与任何个人和单位发生的争议或卷入的诉讼与甲方无关，由乙方负责解决，不得影响甲方正常工作的开展，否则乙方将赔偿甲方由此所受到的一切损失（甲方对该争议或诉讼的发生负有责任除外）。

（六）双方同意，任何情况下，双方都不应负担对方任何的商业损失、利润或收入、以及附带的或间接的损失。

第十条、合同的变更和终止

（一）除《政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

（二）除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客

观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，履约保证金不予退还，并按规定接受相关部门的处罚。

（三）本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出现场，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

（四）本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

（五）如本协议非因乙方原因提前终止，甲方应就乙方由于本协议的提前终止所产生的直接损失(包括对乙方为此不得不遣散或裁减员工的经济补偿；任何分包合同项下的未付款项；在服务场所使用的设备的拆卸和搬运费用；已使用工服、工具的残值费用;为收取甲方欠款而支付的合理律师费等)给予乙方补偿并使其免受损失。

第十一条、争议的解决

（一）因服务的质量问题发生争议，优先以本合同及附件考核细则、甲方考核记录、现场证据材料作为判定依据。确有必要可委托国家认可的质量检测机构进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

（二）服务期内甲方及乙方双方产生争议的，应首先通过友好

协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

第十二条、诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照服务文件要求和磋商承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三条、合同生效及其他

（一）本合同自签字盖章之日起生效。

（二）本合同一式柒份，甲方肆份，乙方贰份，江苏省政府采购中心壹份。

（三）本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

（四）本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：　　年　　月　　日

附件：考核细则

一、保洁、运送（含司梯）服务的考核标准

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分内容	实际得分
基本要求（15分）	按要求报送管理人员节假日值班表、员工考勤表、工作计划、工作标准、工作总结、培训记录、与护士长的沟通记录、患者满意度调查记录、社保缴纳等	没有及时报送，每少一项扣1分	4		
	对于总务处日常检查发现的问题及时做出整改	整改不及时一次扣1分	3		
	必须按总务处认可的人数安排工作人员	少1人扣1分	4		
	遵守各项工作纪律，规范着装，佩戴胸牌上岗，在岗在位，不得串岗，不得以任何理由收受患者财物	发现1人次扣0.1分	4		
保洁（35分）	各个区域有保洁流程，保洁标准符合科室及院感要求	一项不符扣1分	3		
	医院所有医疗场所、医疗辅助场所以及会议室、办公室等区域地面清洁卫生，物体表面按照院感要求进行擦拭，PVC、大理石等地面定期保养，保持洁净有光泽	发现一处不到位扣0.5分	4		
	墙壁、天花板、楼梯扶手等没有浮灰、蜘蛛网，内外玻璃洁净光亮，窗槽干净没有烟灰等杂物	发现一项不符扣1分	3		
	病区设备带、桌面、床单元、台面等物体表面、地面干净整洁，没有灰尘，保洁流程规范，一床一巾落实到位	发现一处不到位扣1分	4		
	卫生间镜面、水池、龙头、马桶、淋浴房等擦拭洁净光亮，没有黑斑、霉点，垃圾桶干净，垃圾及时更换，没有外溢，无异味	发现一处不到位扣1分	4		
	配餐间地面、台面、微波炉、水池等物体表面清洁干净，垃圾桶摆放规范、清洁，垃圾及时收集，无异味	不干净扣0.2分	2		
	保证平车、轮椅等非治疗性用车干净、无污渍，车轮无杂物缠绕	发现一处不干净扣0.2分	2		
	保洁工具摆放整洁，保洁车上物品摆放符合规范	发现一处扣1分	4		
	生活垃圾、医疗垃圾及时收集、运送，有交接记录，操作符合规范，生活垃圾收集每日至少3次，垃圾不得外溢，医疗废弃物收集每日至少2次	发现1处不符合要求扣1分	4		
	医院外围路面、绿化带、门前三包、地下停车场等区域，无垃圾、无积水、无杂物等	发现1处不到位扣1分	3		

	室内外排水通畅，排水沟内没有烟头、废纸等杂物	发现1处扣1分	2		
运送（30分）	所用标本、药品箱、相应海绵垫每周清洁一次，保证运送箱清洁卫生。装箱标本、药品均需在监控下完成，按照流程进行	发现一处不合格，扣1分。	5		
	运送标本准确及时，符合规范，无差错，接、送需要陪检的病人院内做各种检查，保证患者安全	发现1例不及时、1例差错、1例不符合规范扣1分	5		
	运送物品完好，没有损坏	发现1例扣1分	5		
	有专业管理软件系统支持，交接等记录准确完整	没有专业管理系统支持扣1分，1次没有交接记录扣0.5分	5		
	按照要求及时准确进行运送，符合规范，无差错	发现一次差错或超时，扣2分。	5		
	按照消毒要求对电梯进行消毒，进行人员引导，维持秩序	发现一例消毒不到位、一例不协助引导扣1分	5		
服务（20分）	工作中落实“三个一”精神，微笑服务，主动问候，主动提供帮助	患者投诉一例扣1分 没有落实“三个一”一例扣1分 被患者表扬一例加1分	10		
	服从管理，服务态度热情，患者及科室满意	临床满意度调查一份低于85分的扣一分 二维码满意度调查一份不合格的扣一分	10		
得分情况	总分100分	实际得分			

二、考核的结果

（一）保洁、运送（含司梯）服务考核月度考核（百分制）。

（二）按照《保洁、运送（含司梯）服务考核标准》，总务处每月对物业公司保洁、运送（含司梯）服务进行考核后，如物业服务考核结果：

总分≥85 分，不处罚；

80 分≤总分＜85 分，扣除管理费≤10000 元；

75 分≤总分＜80 分，扣除管理费 15000 元；

70 分≤总分＜75 分，扣除管理费 20000 元；

65 分≤总分＜70 分，扣除管理费 25000 元；

60 分≤总分＜65 分，扣除管理费 30000 元；

得分 70 分以下为不合格。连续 3 个月总分＜70 分，采购人将有权终止合同。

三、其他考核条款

（一）日常考核规定

1. 卫生整改考核：对总务处检查发现的卫生问题须立即积极整改；首次整改不到位予以警告，二次整改仍不合格，单次考核扣款 50 元。

2. 重点科室保洁考核：重点科室严格执行标准化作业流程，落实每周深层清洁工作；检查不合格单次考核扣款 100-200 元。

3. 医废管理考核：严格按照《医废管理条例》规范医疗废物收集、转运、暂存、交接全流程，确保数据真实准确；出现数据

错误及违规操作，单次考核扣款100-2000元。

4.标本运送考核：严格闭环落实标本运送流程，杜绝差错；根据差错严重程度考核扣款50-5000元，差错造成的患者相关影响由物业公司全权承担处置。

5.各级督查考核：经院内其他部门、第三方机构及上级单位检查发现的问题，根据情节考核扣款50-5000元。

6.违规考核：出现本条款未列明的其他违规行为，视情节轻重予以50-5000元经济处罚。

7.问题复发考核：所有考核问题及同类问题重复发生，实行加倍考核处罚。

8.正向激励奖励：积极落实“三个一”工作要求、涌现好人好事、工作表现优异的员工，予以50-500元专项奖励。

（二）人员缺编专项考核

1.常规岗位缺编管理：各工种、岗位人员缺编需主动上报，如不上报发现一例考核500元。月度人员缺编率不得超过岗位总人数3%。缺编人员须一周内补齐，逾期未补充的，按对应岗位单人服务费用予以扣款；超一个月未补齐人员的，双倍扣除岗位单人服务费用。

2.重点岗位缺编管理：ICU、手术室、内镜室、心导管室、血透室、检验科等重点区域，保洁、运送、司梯岗位单区域月度缺编不得超过1人，须一周内补齐人员。逾期未补充到位的，双倍扣除岗位单人服务费用。

3. 缺编费用管控：当月院内未扣除的岗位缺编服务管理费，须全额用于员工加班补贴，物业公司严禁克扣、截留、挪作利润。

（三）岗位人员管理考核

所有保洁、运送、司梯岗位人员实行定岗值守，严禁随意调岗、轮岗、变更工作点位。人员调整须提前向院方对应部门沟通报备、说明缘由，经同意后方可调整；人员请假缺岗须提前向科室及总务处报备。未经报备私自调岗、轮岗，或检查发现脱岗、缺岗：

1. 保洁人员脱岗缺岗，30 分钟内未到岗，单次处罚 500 元/人次；

2. 运送、司梯人员脱岗缺岗，30 分钟内未到岗，单次处罚 600 元/人次；

3. 工作期间须在岗在位，严禁玩手机、干私活等无关工作行为，一经发现单次考核扣款 100 元。

（四）投诉及重大违规考核

1. 经核实确认的有效投诉，视情节处罚，单次扣除服务费用 50-1000 元；严重违规对患者造成人身伤害的单次扣除服务费 1000-5000 元。

2. 服务期间因物业工作失误造成院方经济损失的，院方有权直接从服务款项中抵扣损失费用；造成重大责任事故、恶劣社会影响的，院方有权无条件终止合同，并依法追责。