

合同编号: ZFWHQ2024050149

# 新乡医学院第一附属医院 南区、北区等物业服务项目

## 合 同 书

甲方: 新乡医学院第一附属医院

乙方: 河南圆方物业管理有限公司

合同编号：ZFWHQ2024050149

## 物业服务合同

甲方：新乡医学院第一附属医院

乙方：河南圆方物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等相关物业管理法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲方同意将新乡医学院第一附属医院南区、北区等物业管理服务工作委托给乙方，乙方按照合同要求、招标文件要求开展相关物业管理工作，向甲方提供合格且满意的服务，就本区域物业管理事项订立本合同。

### 第一条 物业基本情况

项目位置：卫辉市健康路88号；

物业类型：卫生保洁、环境消毒、垃圾清运、绿化水系（修剪、清污等）、沉淀池清理等物业服务。

### 第二条 服务范围

具体服务范围如下：

南区、北区、外三排、小红楼、老校区、公共浴池及学生餐厅外围、学院东路等。

### 第三条 甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方物业管理工作进行监督、检查、指导，监督检查各项方案计划的实施。若发现问题，可对乙方提出批评、建议和处罚，乙方应在甲方要求的限时时间内进行整改。

2、依据本合同及招标文件各项要求，甲方有权要求乙方定期或不定期报告本合同区域内物业管理工作状况，乙方应根据甲方需求积

合同编号: ZFWHQ2024050149

极调整管理制度、工作方式,使甲方的各项物业工作妥善进行,如有需要则双方可共同协商重大物业管理事项。

3、乙方在交付发票时自行提供发票真伪证明,甲方按月支付乙方物业服务费,当月支付上月物业服务费,节假日顺延支付。

4、依据法律、法规规定享有的其他权利和义务。

#### **第四条 乙方权利和义务**

1、乙方必须由中标公司河南圆方物业管理有限公司自行提供物业服务严禁转包、分包及分公司提供服务。违反该条,甲方可随时解除本合同。如因违反本条款造成甲方重新招标的,还应承担因此产生的相关费用。

2、乙方须自觉接受甲方的监督与管理,自行建立健全各项规章制度,主动履行各项职责、工作,做好各项物业工作的监督工作。

3、乙方负责完成物业范围内所有场所的地面、楼顶天台、门窗、门框、玻璃、窗台、墙壁、走廊、天花板、楼梯及扶手、标识牌、开关插座、公共卫生间、运送垃圾等各类甲方所需的物业服务;外围区域根据要求每天进行清洁打扫。

4、乙方应严格依照本合同及招标文件要求所规定服务标准提供各项服务。

5、乙方应教育员工爱护甲方建筑物及室内外各种设施,如乙方员工失误造成损坏由乙方承担经济责任。按照招标文件、合同提供各类设备、工具等。

6、乙方应进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方

合同编号: ZFWHQ2024050149

面的教育和培训。严禁聘用有精神问题、犯罪前科等人员。

7、依据法律、法规规定享有的其他权利和义务。

### **第五条 物业管理服务费用及履约保证金**

1、本项目物业服务费用合计人民币 ¥1138615.22元, 大写人民币 壹佰壹拾叁万捌仟陆佰壹拾伍圆贰角贰分, 月合计人民币 ¥94884.6元/月, 大写人民币 玖万肆仟捌佰捌拾肆圆陆角。

#### **2、试用期约定:**

(1) 服务期前一个月为试用期。试用期内甲方暂不支付费用, 待试用期满且乙方服务满足甲方工作要求后, 甲方按合同约定支付试用期物业服务费和合同期物业服务费。

(2) 服务期限届满, 乙方无任何遗留问题, 且全部撤场和完善相关移交手续后, 甲方支付末月物业服务费 ¥94884.62元, 大写人民币 玖万肆仟捌佰捌拾肆圆陆角贰分。

(3) 试用期内若乙方未践行投标时的各项承诺、考核不合格、不能满足甲方要求和(或)不按本合同约定要求履行义务, 则甲方有权单方解除/终止本合同并没收履约保证金, 且甲方有权不向乙方支付试用期内服务费等任何费用, 由此造成的风险、损失、费用等均由乙方承担并赔偿。

#### **3、支付方式:**

(1) 从试用期结束后的第2个月起, 根据考核结果, 物业服务费按月支付, 甲方每月向乙方支付上月物业服务费 ¥94884.6元/月, 大写人民币 玖万肆仟捌佰捌拾肆圆陆角, 节假日顺延支付(试用期物

合同编号: ZFWHQ2024050149

业服务费连同第1个月的物业服务费,共¥189769.2元,大写人民币壹拾捌万玖仟柒佰陆拾玖圆贰角,于试用期结束后的第2个月起一同支付)。

(2)如果甲方未按时支付物业服务费(医院有特殊原因除外),支付发生逾期,乙方有权与甲方进行沟通协商,乙方提出书面申请,经领导审议且同意后,可做适当调整。

**4、履约保证金:**乙方应在签订合同时,按中标价的10%缴纳履约保证金(无息),即¥113861.52元,大写人民币壹拾壹万叁仟捌佰陆拾壹圆伍角贰分,并在签订合同后十日内将履约保证金凭证交至主管科室,如乙方未能提供履约保证金凭证,则甲方有权不支付服务费。

## **第六条 合同期限**

合同期限为壹年(2024年4月24日至2025年4月23日),合同期满本合同自行终止。

如合同期满后甲方未完成新的物业公司招标,则根据甲方需求,双方可进行协商,无异议后合同自动顺延一个月,若一个月内完成物业招标,则合同服务自行解除,顺延期间的费用按本合同每日服务费用为基准,据实结算。

## **第七条 物业服务质量标准**

### **1、服务内容:**

#### **1.1 工作范围:**

1.1.1 负责清洁所有公共场所(室内、室外)的地面、楼顶天台、

合同编号: ZFWHQ2024050149

门窗、玻璃、窗台、墙壁、走廊、天花板、楼梯及扶手、医院标识牌、公共厕所等; 外围区域根据甲方要求进行清洁打扫。

1.1.2 负责南区、北区等停车管理、门岗、院区巡视等各项秩序、秩序维护、消防等管理工作。

1.1.3 负责南区、北区等各类垃圾的清运工作。

1.1.4 负责南区、北区等公共绿化维护工作。

1.1.5 甲方交付的其他各项物业工作等。

## 1.2 南区、北区等物业服务要求:

1.2.1 公共秩序管理。南、北区等外来人员、车辆进入的管理, 车辆停放的规范管理, 对进入小区内的可疑人员、可疑车辆要进行盘问和检查, 对进入小区内的陌生车辆要进行登记。秩序维护人员实施24小时值班制度。定时和不定时相结合对小区进行巡逻检查, 并进行记录。对进入小区的车辆进行引导停放, 严禁占用消防通道, 按位停放。

1.2.2 公共卫生、公共环境的维护。做好南、北区等负责范围内的公共场所、车棚、道路的清扫保洁, 各楼宇日常保洁, 楼道、地下室及房顶等杂物的清理, 南、北区等区域垃圾的清理、回收及转运等工作。如遇恶劣天气, 应按照甲方要求做好道路的应急清理、清扫等工作。环境管理服务质量的优劣直接影响到医院的公众形象、以及物业使用人的服务满意程度, 因此, 在物业环境管理服务方面, 乙方除了提供高品质的日常环境管理服务外, 尚需本着以职工及住户为中心的原则, 将根据不同空间功能特点、住户需要或习惯、爱好、工作特

合同编号：ZFWHQ2024050149

性制定个性化环境管理方案。清洁服务与环境保护相结合，引入环保理念并应用于实践中，为住户和职工提供健康、环保的生活环境。

1.2.3 公共安全及消防安全防范。做好南区、北区等的治安巡查，秩序维护人员应主动巡视、主动反馈、主动解决。如发现重要问题或隐患，应主动与后勤保障部沟通，妥善解决。定期清理各楼宇通道、楼梯、停车棚等内的垃圾、僵尸车等，排除消防隐患。定期制作安全、消防宣传展板或举行小型宣传活动，加强南、北区治安消防宣传。

1.2.4 公共绿化维护。草坪、绿篱内垃圾的清理。花池、喷泉、水池内垃圾的清理。做好南区、北区等公共绿地的修剪、浇灌、除虫等绿化养护工作。

1.2.5 建立各类突发事件应急预案。容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

1.2.6 物业人员、管理制度及机械设备：乙方应引入先进、科学、规范的管理制度、程序和标准，量身定制与本项目相适应的清洁服务管理标准、管理措施、质量管理体系、工作目标、工作计划、工作程序、服务准则和规章制度，引入 IS9001 质量管理标准、ISO14001 环境管理标准等；采用先进的机械设备，提高工作效率，降低人工成本。选用经验丰富、认真负责的高素质人员担负环境管理工作岗位，选送符合作业要求、实操能力强、形象健康的员工。做好执勤记录，接班人员未上岗，不准下岗，严格执行交接班制度，做到交接清楚，职责明确。

合同编号: ZFWHQ2024050149

1.4.1 地面清洁无积水、无杂物; 窗台干净无杂物、天花板无蜘蛛网、保洁区域内无卫生死角; 保证所有通道干净、畅通无积水(注意防滑工作), 保证南区、北区等环境清洁、空气清新, 所有公共通道区域应配备“小心地滑”、“正在维修”等各类提示牌, 如遇地面积水或设备维修时迅速将相应提示牌放置到位。

1.4.2 公共厕所无臭味、无异味、无尿垢、配备洁厕剂, 保持洗手池及便池清洁明亮; 地面保持干净无积水, 地垫清洁, 整齐; 每个卫生间应配备“小心地滑”、“正在打扫”等各类提示牌。

1.4.3 完成甲方安排的指令性工作, 如突击大扫除、灾后清洁、恶劣天气水泵排水、除雪、各类垃圾清运等。

1.4.4 根据甲方需求, 对南区、北区等所有下水道污物的清理、沉淀池的清理工作, 费用及工具由乙方自理。

**保洁大项分类及要求:**

大项	物业要求
屋顶(天花板)	每三天清理南区、北区等公共区域的屋顶及排风口等, 做到无蛛网, 无霉斑, 无灰尘。
墙面	每天应对墙面(包括墙面附着物标识牌、指示牌、灯箱等)擦洗、清理及时, 做到干净、无灰尘、无野广告。
地面	1. 每天应对室外地面进行清洁, 保证地面洁净、无杂物、无积水、无烟头、无纸屑等。 2. 遇到下雨天气, 利用雨水冲洗地面, 严禁使用自来水冲洗地面; 遇到下雪天气, 需组织人力及时清除积雪, 确保清除路面无积雪、无冰面。如南区、北区等门口、内部出现积水情况, 由物业做好排水工作。到落叶季节, 应及时清除地面落叶。 3. 垃圾桶及垃圾箱内的垃圾袋由乙方自行负责。如垃圾桶丢失、损坏, 乙方应自行解决, 及时补充到位。垃圾箱表面应干净整洁, 不能有污渍、灰尘等。

合同编号: ZFWHQ2024050149

不锈钢	严格按照不锈钢保养流程进行定期保养。
门窗、玻璃、纱窗	1. 每天对门窗、玻璃进行清洁工作, 门窗玻璃应保持光洁、无污迹、灰尘等。 2. 窗户门槽无沙粒、烟头、烟灰等。 3. 门顶门框无灰尘。 4. 如乙方具备高空作业资质, 则需负责楼外窗户的清洗工作。
地下室	物业公司应每天对地下室进行清洁, 保证地面洁净、无杂物、无积水、无烟头、无纸屑等。

大项	物业要求
设施清洁	每天对设备、设施进行清洁, 保证无灰尘、无蛛网, 无污渍等(含休息椅、扶手、消防设施及器材表面、宣传栏等设施)。
消毒杀菌	1. 按甲方要求, 定期对南区、北区等负责区域进行消毒。 2. 消杀、消毒用品, 消毒使用的设备, 物品等由乙方自行提供承担。

合同编号: ZFWHQ2024050149

公共厕所	<p>1. 要满足国家“二类以上公厕”标准，做到干净、卫生和整洁。维护公厕的冲洗、照明和分隔设施，做好公厕环境卫生，每天清洁不少于两次（上午、下午各1次）。</p> <p>2. 完善相关设施，提供人性化服务，厕所内设置挂钩，置物架等物品。</p> <p>3. 建立健全公厕卫生管理长效机制。制定强化厕所环境、卫生管理制度，完善保洁服务规范。物业公司应不定期抽查厕所卫生管理状况，确保公厕及时清扫。公厕按统一要求张贴管理制度，标示保洁人员、管理责任人、联系方式、监督电话等。</p> <p>物业公司应每天对公厕进行清洁、消毒。具体要求如下：</p> <p>1. 地面、墙面：光洁、无污染、无水迹、无异味，无烟头，无堆放其他杂物、无野广告等。</p> <p>2. 洗手池及其配套设施保持干净，无污渍、无水渍、无蛛网。</p> <p>3. 蹲便池、小便器洁净无污渍、无污染、无异味。投放卫生球。便池必须使用洁厕净进行清洗，不得使用盐酸清洗便池。</p> <p>4. 垃圾筐内手纸垃圾不外溢，垃圾筐冲洗干净，套垃圾袋，摆放整齐，无臭味。</p> <p>5. 公厕内无异味，设备设施能正常使用，能自行处理堵塞等小问题，有损坏或长流水现象要及时报修。要求每周对公厕进行一次彻底清洁打扫，加除垢剂、除臭剂。</p> <p>6. 在公厕内合理放置芳香剂、绿植，并做好绿植的养护和更换工作。</p>
------	--

大项	物业要求
室内走廊	每天对室内走廊进行清洁：保证地面洁净，无烟头、纸屑、杂物、野广告等。
楼道	每天对楼梯进行清洁工作，保证： 1. 楼梯地面无烟头、无杂物，墙面无污渍、野广告、无蛛网。 2. 楼梯扶手无灰尘、无蛛网（包括楼梯间有窗户的栏杆）。 3. 楼梯间窗户每日进行清洁。 4. 楼道内不得有杂物。（如纸箱、旧家具等）

<p>人员配备、巡检表的填报、清洁工具及材料、职工着装及礼仪等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物业中的保洁人员严格按照合同要求在岗在位做巡回保洁工作, 每月最后一周向院爱卫会提交保洁人员次月工作计划及岗位分布图, 次月底向院爱卫会按提交工作计划和人员打卡情况进行考勤考核。</li> <li>2. 物业员工着装统一、整齐、干净, 礼貌用语规范。</li> <li>3. 巡检表填报规范。</li> <li>4. 清洁车、洗地机等清洁设施整洁无污渍、灰尘。</li> <li>5. 清洁用具摆放整齐, 无灰尘、无污渍。</li> <li>6. 清洁设备、用具、清洁剂、消毒剂按照市场上出售的品牌提供和使用。</li> <li>7. 物业人员上班期间不得迟到、早退、脱岗, 不得聚众聊天; 不得在院内任何区域吸烟; 不得随意堆放破烂; 严禁收集或倒卖医疗垃圾; 不得工作时间做与工作无关的事情。</li> <li>8. 物业人员应注意服务态度、礼貌用语, 不与职工、住户、患者等人员发生冲突。</li> </ol>
-------------------------------------	--

大项	物业要求
<p>绿化、花园等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持花坛及绿化带内干净, 无烟头、无杂物, 定期清理落叶。石材表面干净整洁、无污渍。座椅、灯箱及垃圾桶无灰尘、无污渍。</li> <li>2. 每周对花园绿化进行修剪、浇水; 按季节要求对绿化进行防虫害打药、除草(药物及打药设备由乙方自行提供)。</li> <li>3. 加强秋冬季落叶清扫次数, 应保持落叶、垃圾不能存放时间超过20分钟。</li> <li>4. 根据甲方需求合理进行伐木工作。</li> <li>5. 绿化需要的各类工具, 由乙方自行解决。</li> </ol>
<p>垃圾中转</p>	<p>每天严格按照甲方要求在早晨7:30之前, 中午12:30-13:50, 下午18:00分三次对南区、北区等负责区域产生的垃圾采取集中收集中转, 严禁途中抛洒, 其余时间严禁院内出现垃圾运转车。垃圾车的充电、维修等相关事宜由乙方自行解决。垃圾箱、桶内的垃圾应按规定时间及时清理, 如发现未及时清理, 则对乙方处罚2000元。</p>

合同编号: ZFWHQ2024050149

室内外保洁巡查	室内: 保洁员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查, 保洁区域内地面垃圾存放不能超过20分钟, 墙面野广告存在时间不能超过1小时。 室外: 保洁员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查、保洁, 区域内垃圾存放不能超过20分钟。
门岗	乙方应提供一套完整的小区出入管理制度, 门岗秩序维护人员应严格遵守并执行。若有需要应配备智能设备、监控设备、岗亭及其他物业相关设备及物资, 以上内容由乙方自行解决。
停车管理	乙方应提供一套完整的停车管理制度, 物业人员应严格遵守并执行。配备智能设备、监控设备、岗亭、减速带、反光锥, 负责停车画线及其他物业相关设备及物资, 以上内容由乙方自行购置和解决。如遇到住户私自占用车位, 物业公司应及时与住户进行沟通协调。
秩序维护巡视工作	乙方应提供一套完整的小区巡视管理制度, 物业人员应严格遵守并执行, 确保南区、北区等各项安全工作, 特别是消防安全、治安安全。配备秩序维护用具(例如: 头盔、对讲机、橡胶棒等)、巡逻小车及其他物业相关设备及物资, 以上内容由乙方自行解决。

## 2、设备、人员要求:

### 2.1 设备要求:

2.1.1 凡是乙方各项工作需要的所有物业设备(如办公家具、电脑及网络、洗地车、铲雪车、各类垃圾桶等)、工具(如保洁推车、扫帚、簸箕、拖把、铁锹等)、物料(如各类垃圾袋、除雪剂、胶鞋、地垫、宣传展板等)、各类消毒液等均由乙方提供, 费用自理, 并且必须符合国家和甲方物业、保洁、卫生、消毒标准。

2.1.2 乙方必须符合国家和甲方管理相关考核标准, 要求按正规化、规范化配备和管理人员, 有完善的质量保障机制; 拥有一套先进的保洁设备(必须按照工作区域实际情况配备排污泵、小型洗地车、

合同编号：ZFWHQ2024050149

封闭垃圾清运车等，保洁人员应按需配备多功能保洁推车，车辆必须配有扫帚、簸箕、垃圾桶、长柄夹等；制订有完整的南区、北区等物业保洁运作方法和严格的操作规程，向甲方提供楼宇内公共区域、公共卫生间以及室外公共区域工作质量检查表，使工作达到甲方要求）。

### 2.1.3 清洁机器数量要求：

乙方应合理安排保洁机器设备，人工和现代化设备相结合，以满足南区、北区等各项保洁要求。

#### 保洁机器设备要求：

品类	要求数量
小型洗地车	1台
排污泵	4台
生活垃圾车	3台
小型铲雪车	1台
小型吸污车	1台
多功能保洁推车	若干
防滑警示牌	若干

所配备的设备需处于性能完好状态，保证随时使用，乙方的各类工具和设备的维修由乙方自行负责。配备足量的符合国家要求、安全可靠的保洁工具（毛巾、拖把、扫把、簸箕、水桶、铁锹、铲雪板等日常保洁工具）。根据不同时期防控要求，物业人员的口罩及消毒用品等应满足日常工作要求，每人每天不少于2个口罩，且乙方应自行储备，费用自理。

合同编号: ZFWHQ2024050149

## 2.2 用人要求:

### 2.2.1 专职管理人员:

物业公司要安排专职管理人员,至少一名经理、一名班长,经理年龄不超过50岁(班长不超过55岁),具有物业管理服务经验(2年以上)。管理人员岗位单独设置,与物业人员岗位设置不得冲突,物业人员负责的区域要求划分清楚并提供给院方;管理人员每天对负责区域查巡,积极听从甲方安排的各项工作,遵守甲方的各项规章制度,经常与主管科室沟通,及时解决科室提出的问题。经理到位后有一个月的试用期,试用期结束后若经理未出现工作质量问题,严禁乙方擅自频繁更换物业经理,若因更换经理造成服务质量下降,将按要求对乙方严厉处罚。

### 2.2.2 核心职责:

(1) 物业公司专职管理人员,经理应熟悉管理区域的岗位分布及每名物业人员的工作区域、工作流程、工作标准,对本公司员工人身安全以及各设备安全运行负责,领导员工完成计划内的所有工作任务。班长应负责监督保洁人员和秩序维护人员每日工作情况,对工作中出现的问题和甲方反馈的问题及时整改,将各项制度及工作流程落实到位,配合经理做好相关工作,做好日常记录。

(2) 对管理人员采用首问负责制,甲方针对管理人员下达的各项任务、要求、管理人员的日常工作质量巡查等,管理人员要做好工作记录、巡查记录,按时、按要求完成,严禁管理人员只做口头答复,没有书面记录。如因管理人员原因导致物业工作、保洁工作、甲方安

合同编号: ZFWHQ2024050149

排任务没有完成,则甲方会优先针对管理人员进行通告和罚款(3000元/次),其次会根据工作、任务等未完成情况,对物业公司进行处罚。

### 2.2.3 所需记录文档:

工作日志、培训、交接班、巡检、工作考评记录等。物业公司管理人员应每周五到主管科室提交工作计划、汇报工作情况(书面),如不按时汇报,甲方有权对乙方进行处罚。

## 2.3 物业人员:

### 2.3.1 保洁:

(1) 年龄不超过60岁,身体健康、无残疾和传染病;入职体检(由新乡医学院第一附属医院按照规定安排体检项目、乙方负责费用),有工作经验,熟练掌握消毒液配比和使用现代化保洁设备等专业能力,试用合格后方可上岗;乙方应每周对保洁人员进行业务能力培训,改善保洁人员的工作能力,提高整体保洁团队的素质,甲方主管科室每月会对物业公司的人员情况进行审查。

(2) 保洁工作时间:上午6:00-11:00、下午13:30-16:30(夏季14:00-17:00),午夜班为中午11:00-13:30、晚上16:30-19:30(夏季17:00-20:00)。

### 2.3.2 秩序维护:

(1) 乙方应招聘年富力强并且形象佳、有工作经验、责任心强、沟通能力强、主动服务意识强的秩序维护人员,年龄最大不得超过55岁,秩序维护团队应有良好的精神面貌,秩序维护队员能做到主动巡视、主动反馈、主动解决,乙方应每周对秩序维护团队进行业务

合同编号: ZFWHQ2024050149

能力培训,提高整体秩序维护团队的服务质量。

(2) 乙方必须聘用有3年以上工作经历,并能胜任各项秩序维护工作的人员作为秩序维护队长,应有文字基础和较强的业务管理能力,能配合甲方做好暴雨和暴雪等恶劣天气的应急工作,能合理调配秩序维护人员,面对紧急情况时临危不乱,有效处置问题,若秩序维护队长出现管理失职、不负责任、不配合甲方工作等情况,对南区、北区等秩序维护工作造成严重影响,将按要求对乙方进行严厉处罚。

(3) 乙方必须为秩序维护人员配备相应的安保用具,如对讲机、盾牌、头盔、防刺服、伸缩抓捕器等,确保秩序维护团队的工作能力和专业性,在乙方入驻后,甲方主管科室会严格审查安保用具的配备情况。

(4) 秩序维护工作时间:

门岗: 24小时值守。

停车管理: 上午 6:30-11:30、下午 13:30-18:00、夜班:  
18:00-23:00。

巡视人员: 白天 8:00-下午 17:00 (夏季 8:30-17:30), 晚上  
17:00-00:00 (夏季 17:30-00:30)、凌晨 00:00-8:00 (夏季  
00:30-8:30)

以上工作时间仅做参考,甲方会根据实际情况进行调整。

### 3、物业工作流程:

乙方应制定并提供南区、北区等各项物业工作流程,但必须满足甲方物业服务要求,并且服从甲方相关管理要求。

合同编号: ZFWHQ2024050149

### 3.1 工作态度:

工作人员要有良好的职业道德和服务态度,维护甲方形象,对住户、职工和就医患者要文明服务。节约水电,爱护甲方一切公共财物,人为损坏加倍赔偿;服从主管科室工作安排,热情服务;不恶意顶撞医院工作人员;不与病人及陪护发生冲突;不得有盗窃甲方物资及其他人财物的现象;不私自收售医疗废物(一经发现,视情节严重程度处罚公司 5000-10000 元,立即开除该工人、扣除上月工资并承担相应法律经济责任);

按考核办法,若考核不合格,则按照处罚标准,扣减物业服务费。

物业工作服务处罚标准		
序号	考核项目	扣除违约金
1	责任区地面有积水、垃圾、烟头等	20 元/处
2	垃圾箱或垃圾桶清理不及时	30 元/处
3	公共卫生间便池、洗手池、台面、镜面、地面有污垢未清理及异味大	20 元/处
4	责任区小广告未及时清理	20 元/次
5	工具车、各类工具乱停乱放	50 元/次
6	储存或运输垃圾工具泄漏	50 元/次
7	服务人员迟到、早退	100 元/次,情节严重者开除
8	服务人员未按规定着装或着装不整齐	50 元/次
9	2 人(含 2 人)以上聚众聊天者	100 元/人
10	服务人员脱岗、串岗、坐岗	100 元/次
11	员工工作期间酗酒或发生打架、斗殴等其它违法、违纪的恶劣行为	开除永不录用,扣违约金 1000 元
12	私卖医疗废物	5000-10000 元/次,情节严重者

合同编号: ZFWHQ2024050149

		开除并移交司法机关处理
13	乱用黄色垃圾袋	200 元/次
14	私自使用大、小黑塑料袋	50 元/次
15	员工上班时间内带小孩者	扣违约金 200 元/次
16	私收钱物或偷取财务	1000 元/次, 情节严重者开除永不录用, 按照岗位工资扣违约金
17	损坏公共财物	按照原价加倍补偿损失
18	物业服务人员在医疗区抽烟或发现抽烟人员后不阻止	100 元/次
19	物业服务人员私自搭建休息区	200 元/次
20	私自将废品杂物带出院区变卖者	100 元/次
21	非正常工作需要, 物业公司员工在院区、垃圾桶里捡废品者	100 元/次
22	物业公司员工拾到患者就诊卡、餐卡私自使用者	双倍偿还所消费金额并扣违约金 100 元, 情节严重者扣违约金 500 元并开除永不录用
23	物业公司员工私自将干手纸、洗手液等用品占为已有者	200 元/次
24	服务态度不好, 与职工、住户、患者等发生纠纷或投诉	500 元/次, 情节严重者扣违约金 1000 元并开除永不录用
25	不服从科室管理, 语言不文明, 与医院工作人员发生争执	当事人罚款 1000 元/次, 主管经理罚款 3000 元/次, 情节严重者扣违约金 5000 元并开除永不录用。
26	物业公司员工不服从医院领导、监管人员管理且态度恶劣者	500 元/次, 情节严重者扣罚当月工资并开除永不录用
27	员工培训不到位、违反医院劳动纪律, 物业管理失职、管理能力低下导致服务质量降低	500 元/次, 情节严重者扣罚当月岗位违约金

合同编号：ZFWHQ2024050149

28	医院晨会点名通报批评或被院领导点名批评	500 元/次
29	医院简报通报批评	200 元/次
30	医院查房通报批评	200 元/次
31	责任区卫生日常巡查整体评定较差者	50 元/次
32	公共卫生间日常检查整体评定较差者	50 元/次
33	不准围观、参与各种争吵、医闹等与工作无关的纠纷	100 元/次
34	物业公司员工与住户、职工、病患、陪护发生争执或肢体冲突被批评通告者	监管人员罚款 500-1000 元，物业公司罚 2000 元，物业公司经理罚款 1000 元，当事人员工罚款 1000 元并开除
35	公共区域未放置安全提示牌，防护措施不到位	500 元/次
36	物业公司培训记录不全造假	公司 1000 元/次，经理 500 元/次
37	物业公司没有按照医院下达的整改通知单及时整改以及整改反馈	1000 元/次
38	物业经理、班长监管不力，督查不到位	1000 元/次
39	物业人员出工不出力，督促后工作仍未完成	200 元/次
40	物业经理未向医院主管科室请示擅自离开医院	2000 元/次
41	物业经理出差未做好交接工作，导致各项物业工作不达标	500 元/次
42	物业公司未按照医院要求制定奖惩制度，物业经理擅自挪用服务费	500 元/次，情节严重 1000 元/次，开除物业经理。
43	物业公司面临暴雨、暴雪等自然灾害时，应急工作不到位	500 元/次
44	物业公司保洁工作效果差，多次被职工、住户等投诉	500 元/次
45	秩序维护队长管理失职、不负责任，不配合医院工作。	500 元/次
46	物业公司未与医院协商，擅自变动保洁人员数量，导	2000 元/次

合同编号: ZFWHQ2024050149

	致保洁人员不足, 出现服务质量问题。	
47	物业公司疫情防控不到位。	1000元/次; 造成严重后果3000元/次, 开除物业经理。

甲方针对乙方的所有罚款、所有物料、所有事故等责任, 均由乙方自行承担与甲方无关。如不及时交纳罚款费用, 甲方将从当月物业费中扣除。

#### 4、培训要求:

##### 4.1 新入职人员培训:

做好新入职人员培训工作(包括培训内容、培训计划、培训时常培训记录表)。新进物业人员经培训、试用期一个月, 由甲方及乙方考核合格后方可正式上岗。

##### 4.2 在岗人员培训:

做好工作中人员培训(包括: 治安培训、消防培训、保洁培训、甲方要求的相关培训等, 制定培训计划、内容、考核办法); 要求不定期(至少每季度一次)对物业人员进行基本技能及职业素养培训, 不断提高员工的素质。

##### 4.3 考核机制:

按照甲方职能部门要求, 建立员工工作考核表, 每月对物业人员工作考核并将该考核结果与物业人员工资关联, 奖勤罚懒、奖优罚劣, 提升服务质量。

###### 4.3.1 考核指标:

- (1) 物业人员无违规、违纪现象。
- (2) 物业人员技能实操考核合格率 100%。

合同编号: ZFWHQ2024050149

(3) 院方、住户、职工、患者及陪护投诉率为零, 安全责任事故为零。

## 5、人员配置:

### 5.1 配置要求:

每天要保证有足够的物业人员为南区、北区等提供物业工作, 乙方要根据甲方实际情况安排值日表, 负责南区、北区等日常工作及夜班值日。物业人员岗位若需变动应提前一周告知甲方(科室)负责人, 并按照要求对新入职人员培训, 做好工作交接, 不得有缺岗现象; 乙方在入驻后, 提供各个岗位的人员名单, 如乙方自行决定、擅自变动人员, 不能满足规定人数进行服务的, 甲方将对乙方进行相应处罚并罚款 1000 元。

5.1.1 人员配置图(该图人数仅供参考, 具体人员以甲方实际用人需求配置):

服务区域	服务人数	
南区	7	
北区	7	
小红楼; 老校楼及学生餐厅外围	2	
外围人员	4	
秩序维护及物业人员	8	
外围划分	所有外围、小红楼外围、学生餐厅及浴池外围、学院东路。	
管理人员	经理 1 人、班长 1 人	2
合计		30

合同编号: ZFWHQ2024050149

### 5.2 重点抓好各项应急演练工作:

每年至少两次(上半年、下半年各一次)组织物业人员参与与自身相关的应急演练。

### 5.3 配合甲方主管科室的检查及完成其他指令性工作:

听从甲方主管科室的规划性调配,如要求物业公司进行整改,则应在规定时间内完成,如未能完成则甲方会进行相应处罚。完成甲方安排的其他指令性工作。

### 5.4 人员更换:

同一个岗位除工作需要或意外情况外,一年内不得频繁更换人员。

### 5.5 遵守规章制度及有关乙方事故、费用说明:

(1) 物业人员不得在工作时间抽烟、打电话等做与工作无关的事情,严禁物业人员擅自搭建休息区域,严禁物业人员违规储存废旧纸板、瓶罐、废弃衣物和被褥等物品,一经发现将对乙方进行严肃处理。

(2) 因乙方自身原因,所产生的一切事故、纠纷及其他原因的费用,均与甲方无关,由乙方自行承担。

(3) 因乙方自身原因产生的各种费用,由乙方自行承担,与甲方无关。

### 6、薪资要求:

(1) 乙方须按月支付物业人员工资。

(2) 乙方需提供一套完善的绩效工资发放方案,按照统一标准核算当月员工绩效工资。

合同编号: ZFWHQ2024050149

行赔偿。

5、乙方必须严格按照招标文件要求、根据甲方实际需要配备各项机械设备,如不能按照要求配备或服务质量受到严重影响,甲方将会下达整改通知;甲方下达整改要求后拒不整改的,甲方有权从当月物业服务费中扣除金额 3000 元,如仍未能整改,甲方有权拒付物业服务费,如造成严重后果,甲方有权终止合同并要求乙方赔偿甲方经济损失。

6、公厕如发生堵塞问题,由乙方自行处理。

7、乙方应提供个性化服务:如在公厕摆放绿植、芳香剂等。

8、乙方应严格按照《河南省提升医疗服务十大举措的通知》的要求对公厕进行清洁、消毒、完善配置和管理、建立健全公厕卫生管理长效机制等。如有需要,乙方应负责更换公厕内的各类宣传标语。

**第十条** 本合同适用中华人民共和国的法律,如本合同在履行中发生争议,双方应先友好协商解决。若协商不成,则任何一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第十一条** 本合同经双方签字、盖章后生效。

**第十二条** 本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

(以下无正文)

合同编号: ZFWHQ2024050149

甲方单位盖章:



乙方单位盖章:



甲方代表签字:



寇全

乙方代表签字:

李生

签字日期: 2024.5.23

签字日期: 2024.5.23