

合同编号：

贵州省人民医院 2025 年-2028 年保洁、医废 服务

合 同 书

甲方： 贵州省人民医院

乙方： 爱玛客服服务产业（中国）有限公司



甲 方：贵州省人民医院

乙 方：爱玛客服务产业（中国）有限公司

为营造安全、整洁、卫生的就医环境，甲方通过向社会公开招标的形式，由中标单位爱玛客服务产业（中国）有限公司对甲方南明院区及指定地点的卫生保洁服务、医用地巾布巾集中转运清洗消毒处置、医院环境物表清洁消毒、医疗废物收运储存管理、院内绿化管理（含绿化养护、苗木补种、树木修整、枯树砍伐等）、日常盆栽及绿植租赁摆放、重大节假日绿植租赁摆放服务、病虫害防治、生活垃圾收运管理（含建筑垃圾外运处置、不含厨余垃圾）及示范建设、非医疗废物院内转运管理、外环境路面及广场清洗服务、院内室内地胶（含清洗抛光打蜡）、院内室内地面石材、地砖维护保养、院内楼栋屋面清理等。

第一章 项目基本情况

第一条 项目基本情况：

项目名称：贵州省人民医院 2025-2028 年保洁、医废服务采购项目

项目编号：MCHC-DZ-ZG20256045

采购单位：贵州省人民医院

服务地点：贵州省人民医院南明院区及甲方指定地点

座落位置：贵州省贵阳市中山东路 83 号

第二章 服务内容

第二条 在服务区域内，乙方提供的服务包括以下内容：

一、 服务内容

本项目为卫生保洁服务、医用地巾布巾集中转运清洗消毒处置、医院环境物表清洁消毒、医疗废物收运储存管理、院内绿化管理（含绿化养护、苗木补种、树木修整、枯树砍伐等）、日常盆栽及绿植租赁摆放、重大节

假日绿植租赁摆放服务、病虫害防治、生活垃圾收运管理（含建筑垃圾外运处置、不含厨余垃圾）及示范建设、非医疗废物院内转运管理、外环境路面及广场清洗服务、院内室内地胶（含清洗抛光打蜡）、院内室内地面石材、地砖维护保养、院内楼栋屋面清理等。

本项目配置：人员不少于 199 人，其中管理岗位不少于 12 人，且所有配置的人员平均年龄低于 55 岁，聘用人员符合国家法定退休年龄的相关规定。

合同期限：招标服务期叁年，合同一年一签，乙方通过甲方考核则续签第二年合同，第一年合同期自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日。

乙方工作主要内容如下，同时双方共同制定《现场管理服务工作标准》作为本合同附件，乙方须按照要求遵照执行。

1. 医院的卫生保洁管理：包括院内大环境卫生、卫生间的保洁、楼道保洁、门急诊区域、病房内保洁（净化手术室等特殊区域除外）、室内外标识、宣传栏保洁、楼栋地下室及屋面保洁；医院环境物表消毒、日常消杀工作管理、应急消杀工作管理；医用地巾、毛巾清洗；外墙面玻璃窗清洗；院内室内地胶维护保养（含清洗抛光打蜡），每年不少于两次；室外道路、广场使用高压清洗设备设施进行清洗，每月不少于一次；对医院的外环境阴沟及垃圾桶、各大楼大厅等进行每日消毒工作、生活垃圾分类创建及示范性建设（包括为甲方开展生活垃圾分类创建、粘贴宣传资料、制作宣传 PPT、配合宣传工作等）。

2. 医疗废物收运储存管理：医疗废物的收集、转运、暂存、移交及医疗废物暂存间管理，与医疗废物处置单位移交、登记及台账存档管理等其他相关内容，以备医院及行业主管部门年终审查；根据属地行政管理部门的要求，对医疗废物进行条码化管理；根据院感要求，对医废管理操作规范进行培训，并定期进行实操演练，医疗废物管理须符合国家及贵州省最新的相关规范要求。

3. 医院医疗区内的绿化管理：包括养护修枝、树木修整、小型苗木的移栽、补植、盆栽植物的搬运及维护管理、绿化杀虫、除草、绿地内的垃圾清理及枯树砍伐等(含相关人工、工具、农药、化肥、杀虫剂、草种等)。

4. 医院病虫害防治：院区内病虫害等消杀(含工具、杀虫剂等)。

5. 生活垃圾管理（含建筑垃圾外运处置、不含厨余垃圾）：生活垃圾每日的收集、转运、暂存、装车、外运、移交垃圾场处置、生活垃圾暂存间的规范化管理、生活垃圾分类管理及示范性建设，生活垃圾管理须符合国家及贵州省的最新相关规范要求。

6. 非医疗废物收集转运至集中地管理：非医疗废物定时、定点收集、转运至集中地。

7. 日常盆栽及绿植美化租赁摆放（医疗、医技及行政办公区域）、重大节假日绿植美化租赁摆放（公共区域）等服务内容。

8. 外环境路面及广场清洗服务管理：根据工作计划安排及现场服务需求，负责对整体外环境路面、平台、广场、停车场等区域按照作业程序和时间顺序进行清洗，提升项目环境品质。

二、工作区域及时限（部分区域按照采购人需求实时动态调整）

1. 门诊区域（6:30-20:00）、病房区域 6:30-20:00（中午及 17:30 后为中夜班），急诊为 24 小时。

(1) 门急诊科研大楼南楼负 1 至 15 层，北楼负 1 至 19 层；

(2) 外科大楼-1 层至 23 层；

(3) 内科南楼-1 至 11 层，包含 11 楼会议室；

(4) 内科北楼 1 至 10 楼；

(5) 儿科住院楼 1 至 6 层；

(6) 肿瘤科 A 区 1 至 6 层；肿瘤科 B 区 1 至 3 层(含核医学科及直加机房)；

(7) 老门诊楼：北楼 1 至 4 层(门诊体检中心、体检放射、新农合自费

出院办理处、发热门诊、肠道门诊等), 南楼 1 楼至 4 楼;

(8) 高压氧舱;

(9) CT 机房(含 3.0 磁共振机房);

(10) 核医学科楼 1 至 3 层(心脏介入室);

(11) 门急诊公共区域卫生间设专人清洁;

(12) 南明堂诊所;

(13) PETCT 机房及核医学科用房;

(14) 动物实验室;

(15) 金仓路门诊。

2. 行政办公区域(工作时间: 7:00-18:30)

(1) 门急诊科研大楼 20 至 25 层(公共区域及会议室);

(2) 老门诊楼南楼 1 至 2 层(公共区域及会议室);

(3) 儿科住院楼 6 至 7 层(公共区域及会议室);

(4) 全科医生临床培养基地-3 至 5 层(公共区域及会议室)。

3. 室内停车场: 所有地下停车场(含外科大楼、门急诊科研大楼、全科医生临床培养基地地下停车场等)(工作时间: 7:30-18:30)

4. 室外区域(含道路、广场、屋面、平台、露台、雨蓬等)(工作时间: 7:00-22:00)

5. 医疗废物收运储存管理及非医疗废物服务范围: 医院各科产生医疗废物、非医疗废物的科室和医疗废物暂存间。

6. 绿化、病虫害防治工作服务范围: 医院范围内所有内、外环境的绿植保养、修枝、施肥、换季补苗、枯树砍伐等工作。医疗及公共区域病虫害防治。

7. 生活垃圾(不含厨余垃圾)的管理(楼栋集中收运时间(暂定): 中午 12:30-14:00; 下午 18:30 以后)。

8. 日常盆栽及绿植租赁摆放(医疗、医技及行政办公区域)、重大节

假日绿植租赁摆放（公共区域）的管理。

三、增值服务

乙方按照投标文件所列承诺为甲方提供如下增值服务（具体以投标文件为准）：

1. 协助医院三甲复评工作包括：

（1）三甲评审物业准备启动计划（文档准备、培训、现场准备、评审前再次检查与审核及员工动员）

（2）评审后勤工作相关准备（员工档案准备、现场工作准备、员工培训等）

（3）三甲评审后勤物业文档准备目录

2. 标准化人员管理服务

（1）强化培训体系：在保洁人员培训中增设情景模拟环节，模拟走廊遇急救推车、病房为卧床患者清洁等实际场景，针对性练习快速避让、轻声操作技巧，提升服务专业性与规范性。

（2）规范着装管理：要求保洁人员工作期间随时自查着装，确保工牌端正、制服整洁无污渍褶皱，维护医院整体形象。

（3）建立双向反馈机制：在各科室护士站放置“服务反馈本”，方便医护人员随时记录保洁工作问题或表扬内容；每周汇总反馈信息，将其纳入保洁人员考核体系；对考核优秀者，除发放物质奖励外，授予“服务之星”称号，并在医院保洁公示栏展示其照片与事迹。

3. 护士、医师节祝福

第三章 服务费用与考核

第三条 甲乙双方按照共同制定的《现场管理服务工作标准》，按照服务考核标准及上级环保、卫生主管等部门的不定期考核，每月对乙方服务工作进行考核，评分体系采用百分制，由医院后勤管理处组织考核小组进行考核，考核打分后，对每3个月服务费进行核准支付。

第四条 服务期内每完成一个月的服务，采购人对中标人提供的服务进行评价，按评价考核情况综合后，每三个月支付一次服务费（根据相关评

价考核表进行评价。评价分在 ≥ 90 分的支付该月 100%服务费费用；评价分在 ≥ 80 分至 < 90 分的扣除最高 5%该月服务费费用；评价分 < 80 分以下的扣除最高 10%该月服务费费用；连续两个月考核在 < 80 分以下的甲方有权单方面解除本合同）。

第五条 以中标价为最高限价，结合投标文件保洁服务人数，计算出每人均摊费用，按每人均摊费用乘以经甲方确认后的每月实际在岗人数据实结算；

服务费用包含：【保洁服务费、医用地巾布巾集中转运清洗消毒处置费、医院环境物表清洁消毒费、生活垃圾管理、转运、处置及示范性建设（含生活垃圾处置、转运及分类、建筑垃圾外运处置、不含厨余垃圾）费、医疗废物收运储存管理费、非医疗废弃物收集转运费等】、院内绿化管理费（含绿化养护、苗木补种、树木修整、枯树砍伐等）、日常盆栽及绿植租赁摆放费、重大节假日绿植租赁摆放服务费、病虫害防治费、汛期及凝冻等极端天气保洁应急物资费、室内给排水泄露保洁应急抢险费，各种设备及耗材费用（保洁工具、保洁设备、垃圾袋、清洁剂、绿化工具、转运设备等设备耗材费、常态化疫情防控工作涉及的物资及设备（包括 84 消毒液、口罩、防护服、转运设备等）、人工费用（人员工资、福利、节假日加班费、体检费、各种社会保险、企业管理费、服装费等，国家法定节假日及工作时间范围内轮班安排的人员数及费用计入总服务成本）、培训费用、保险费用（团体意外责任险、雇主责任险、公众责任险等险种）、重大活动及紧急突发事件、交通费用、利润、各种税费等直至达到服务标准要求和采购人付款条件所发生的一切费用，即总价包干。

第六条 本此服务费具体标准为¥9745398 元/年（人民币大写：玖佰柒拾肆万伍仟叁佰玖拾捌元整）。

在乙方切实履行合同义务的前提下，服务费用每 3 个月支付一次，支付金额为后勤处核准支付的金额，支付金额上限为¥2436349.5/3 月（人民

币大写：贰佰肆拾叁万陆仟叁佰肆拾玖元伍角)。乙方应在甲方付款前 10 个工作日内向甲方开具等额发票，否则视为付款条件未成就，甲方有权延迟付款且不承担任何延迟支付的违约责任。

第七条 服务期每满一年，甲方对乙方提供的服务进行综合评价考核，年度评价考核不合格的，甲方有权单方面解除本合同；年度评价合格及以上，则继续履行下一年合同。

第八条 其它另行委托的服务事项，费用另行核算，签订补充协议。

第四章 双方的权利和义务

第八条 甲方的权利和义务

1. 负责对乙方合同范围内服务工作的内容范围 and 标准，进行全面监督、检查 and 优化考核，配合乙方全面做好本合同各项保洁服务工作。
2. 在乙方切实履行合同义务的前提下，按时向乙方支付应付服务费用。
3. 向乙方无偿提供保洁用水、用电。
4. 向乙方提供存放物料的场所。
5. 有告知本单位规章制度和有关合同服务工作的义务。
6. 甲方有权监督乙方是否依法或依照合同规定开展工作。如乙方管理人员、工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换要求，乙方应在 3 日内完成更换，并向甲方报告更换结果。
7. 如乙方按照合同服务内容考核连续两个月达不到 80 分，甲方有权单方面解除服务合同。

第九条 乙方的权利和义务

1. 负责合同规定工作范围及内容的全面组织实施工作，严格执行工作质量考评标准，员工一律统一着装，定岗定责，并向甲方提供项目人员名单、年龄、岗位及人员基本情况。
2. 乙方服从甲方的管理，遵守国家法律法规，加强自身意识形态管理，

遵守甲方的各项规章制度，遵纪守法，遵守职业道德；乙方工作人员上班时间不得干与工作无关的事。

3. 乙方人员如发现设备故障、安全隐患、可疑人员应及时向甲方管理部门报告。

4. 保证环境卫生质量，提供优质服务，依照国家及医院关于《医疗废物管理条例》、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》等相关规定执行，同时根据甲方特点，实行动态管理，及时按照医院相关要求调整清洁卫生策略与程序。

5. 爱护甲方的设备设施，节约用水、用电，严格按国家的法律法规、行业规范使用保洁用具和消毒清洁剂。

6. 负责对所属工作人员依法进行管理及员工的培训，如因乙方原因造成与甲方员工或乙方内部员工之间发生纠纷，进行妥善处理。

7. 乙方在履行合同期间，因乙方原因对人员造成伤害，或对物品造成损坏及损失的，乙方承担所有责任。

8. 乙方应具备病虫害消杀资质，定期向工作人员进行专业培训，以免造成人身安全事故。由乙方原因造成人身安全伤害，由乙方负责。乙方可委托具有资质的第三方开展病虫害防治工作，并进行相关培训。

9. 按时收取服务费用。

10. 文明礼貌优质服务，乙方工作人员上班时使用文明用语，不能大声喧哗，严禁乙方工作人员与他人发生口角、打骂事件。

11. 乙方派往甲方服务人员与甲方没有任何人事劳动关系，参加服务的所有人员属乙方工作人员，其人身安全、人事劳动关系及工资福利与甲方无关，乙方必须与其所有员工签定合法的劳动合同。合同期间以及合同结束之后该类人员所发生的一切劳动纠纷、工资待遇的给付及其他事宜均与甲方无关，乙方不能因此影响甲方正常工作的开展。

12. 服务期间乙方不得随意更换项目经理、保洁（行政）经理，因该

岗位人员重疾等原因不能继续进行本工作的，乙方须提前书面向甲方提出更换项目经理、保洁（行政）经理的申请，申请中还需列明新派驻与该项目经理、保洁（行政）经理的情况（新派驻的人员必须具有同等从业水平），取得甲方书面同意后方可更换，未取得甲方书面同意擅自更换项目经理、保洁（行政）经理的，乙方应按服务费总金额的 10%向甲方支付违约金，同时，甲方有权立即终止合同，并要求乙方承担由此所造成的一切损失。

13. 乙方依据投标文件提供保洁信息化平台服务，同时对合同约定的服务项目内信息化网络安全等负责，纳入每月的量化考核指标，服务内容至少包含：

13.1 具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能，实现保洁物料信息化管理。

13.2 具备检查功能：能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。

13.3 实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

13.4 具备医疗区及办公区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

第五章 违约责任

第十条 甲方违反本合同的约定，致使乙方的管理服务无法达到本合同约定的服务要求，造成的费用及其他损失由甲方承担。

第十一条 除前条款规定情况外，乙方的管理服务达不到本合同约定的服务内容，造成的费用及其他损失由乙方承担。

1. 未依据甲方需求及合同要求，向甲方提供服务的，除依据合同第三章进行考核并扣除相应服务费外，如因此给甲方造成损失的，还应赔偿每 3 月支付一次的服务费 2 % 的违约金，如违约金不足以赔偿甲方损失的，应以甲方实际损失金额为准；

2. 在甲方提出换人需求后，未在约定时间内进行更换的，每逾期一天，

应向甲方承担100元/天/人次的违约金。

第十二条 以下情况乙方不承担责任

1. 因自然灾害（地震、地质变化、恶劣天气）导致合同范围内的服务中断。
2. 因非乙方责任出现供水、供气、供热及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十三条 乙方无正当理由提前终止合同的，应向甲方支付 10 万元的违约金，给甲方造成经济损失超过违约金的，还应给予追加赔偿。

第六章 其他事项

第十五条 服务终止前 1 个月内，乙方须配合甲方做好一切服务移交工作；服务终止后，服务管理用房、服务管理相关资料等的移交工作，原则上应当在服务期终止后 10 个工作日内完成，如另有要求的，由甲乙双方共同协商。

第十六条 乙方应根据合同约定按月支付用工人员工资，其工资标准原则不得低于贵州省贵阳市法定最低工资标准，并按有关规定为员工购买养老、工伤、医疗、失业、意外等保险，节日加班、延长工作时间和发放补贴等须按国家相关规定执行，相关的费用须已包含于服务费内。

第十七条 乙方须在合同签订前将本项目服务人员名单及劳动合同复印件报甲方备案，否则甲方有权取消乙方的中标资格。

第十八条 乙方在服务期内发生劳资纠纷、意外（生病、伤亡事故）或违反劳动合同规定、触犯国家法律等，由乙方承担全部责任及因事故产生的一切费用。

第十九条 乙方必须遵守行业用工标准，确保配备人员身体健康、责任心强、业务熟练、持健康证上岗、完全满足项目服务要求，且全部人员专用于本项目作业。项目实施前，乙方应对人员进行岗前培训，使其能够熟悉设备性能、掌握作业要求。

第二十条 本项目项目经理必须为实际到位人员，并不得担任其他项目经理，中标后未经甲方同意更换的，甲方有权取消其中标资格且乙方自行承担相应后果；

第二十一条 乙方须为本项目院内患者、流动人员及员工购买购买“团体意外责任险、雇主责任险、公众责任险”等险种，在服务期内，工作人员失误操作或乙方管理不规范导致院内患者、流动人员及员工伤、残乃至死亡，由乙方全权承担相应责任及全部费用，并在合同签订后 7 天内提交相应险种的购买证明材料给甲方。

①该保障险期限需覆盖全合同周期。

②该保险需覆盖中标方给予患者的全部服务内容。

③赔偿范围包括但不限于人身意外伤害赔付、设备设施损害赔付、精神损害及误工赔付等。

④单次赔偿金额上限不低于 500 万元，全年赔偿金上限不低于 1000 万元。

第二十二条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同存在冲突的，以本合同为准。其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

第二十三条 上岗要求：乙方为所有委派服务人员提供统一的制服，所有服务人员须证、照齐全。

第二十四条 乙方所委派的服务人员不得缺岗。

第二十五条 乙方派驻服务人员在工作岗位出现因病、伤、亡等责任及损失，由乙方全权承担责任，与甲方无关。

第二十六条 乙方在甲方重大活动及紧急突发情况提供高素质、高规格的保洁服务（费用包含在投标报价内）。

第二十七条 乙方将无条件服从甲方相关疫情防控要求。

第二十八条 乙方在开展各类保洁服务时，必须接受甲方相关部门的管

理、指导、监督；

第二十九条 乙方支持和配合甲方开展工作，保证乙方各项工作的正常运行；

第三十条 本合同附件为：《现场管理服务工作标准》、《授权委托书》、《保洁投诉处罚条款》。

第三十一条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决；协商解决不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第三十二条 《现场管理服务工作标准》作为本合同附件，其内容由双方商定后签字盖章生效。

第三十三条 本合同自甲乙双方法定代表人/委托代理人签字并加盖公章之日起生效。本合同一式 陆 份，甲方执 肆 份，乙方执 贰 份，各份具有同等法律效力。

第三十四条 为深入贯彻甲方对于投诉管理的相关要求，进一步规范甲方投诉管理工作，提高后勤保障服务质量，结合后勤管理处实际，在合同范围服务中，对由甲方投诉管理部门确认后转发至后勤管理处进行调查、处理的有效投诉件（包含卫生健康委行政主管部门、省 12345 政务服务便民热线、现场及电话等渠道），经甲方投诉管理部门明确已撤诉的投诉件不纳入投诉管理范围。若因乙方的原因造成投诉，甲方有权对乙方做出相应的扣款，作为对乙方服务不到位的经济处罚。乙方造成投诉经查证属实的，负责管理科室按以下标准对乙方进行罚款（从甲方应支付的服务费中扣除）：以当月收到的投诉次数，第 1 次 1000 元、第 2 次 2000 元、第三次 4000 元的标准计算处罚金额，后续以此类推；对于涉及安全、意识形态等严重不良事件的投诉，情节特别严重的，由甲方研判后，执行合同第五章 第十一条 第一点的标准赔偿双倍违约金直至终止合同的处置。

(本页无正文，为双方专属签章页)

甲方：贵州省人民医院（公章）

法定代表人：

委托代理人：

统一社会信用代码：

12520000429247882E

地址：贵阳市中山东路 83 号

查艳



乙方：爱玛客服务产业（中国）有限公司（公章）

法定代表人：王永治

委托代理人：

统一社会信用代码：



地址：天津开发区黄海路 8 号海盈公寓-

开户行：中国工商银行股份有限公司北京安华支行

账号：0200253819006702107

签约时间：2025年7月16日

授权委托书

贵州省人民医院：

爱玛客服务产业(中国)有限公司贵州分公司(以下简称“贵州分公司”)是爱玛客服务产业(中国)有限公司(以下简称“我司”)为在贵州当地经营之便设立的分支机构，并非独立法人实体，其经营过程中产生责任、债务、风险均由我司承担。

根据国家相关税务，劳动等法律相关的规定，我司现授权贵州分公司作为我司的分支机构实际履行与贵院签订的《贵州省人民医院2025年-2028年保洁医废合同书》中的合同义务，由贵州分公司按规定开具发票给贵院，并请贵院将前述合同涉及合同价款汇至贵州分公司指定账户，我司向贵院支付的款项也将由此账户汇出。我司对贵州分公司以我司名义对与贵院在履行前述合同过程中所作出的一切行为均予以认可。

经我司确认的分公司指定账户详细信息如下：

户名：爱玛客服务产业(中国)有限公司贵州分公司

账户号：851902199810111

开户行：招商银行贵阳南明支行

特此授权！

授权人：爱玛客服务产业(中国)有限公司

被授权人：爱玛客服务产业(中国)有限公司贵州分公司

日期：2025年7月1日