**合同编号：**

**海南省政府采购项目**

**合 同 书**

**项目名称：**

**项目编号：**

**甲 方：**

**乙 方：**

**签订日期： 年 月 日**

**第一章 总则**

**第一条 本合同当事人**

委托方（以下简称甲方）：海南省妇女儿童医学中心

受委托方（以下简称乙方）：

根据有关法律、法规、在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将海南省妇幼保健院、海南省儿童医院物业服务项目的安保服务、保洁服务、工程水电气服务、会议服务、零星维修、运送服务、学生宿舍管理等事务一并委托给乙方实施物业管理，订立本合同。

**第二条 基本情况**

项目名称：海南省妇女儿童医学中心（海南省妇幼保健院、海南省儿童医院）物业服务项目

项目位置：海口市龙昆南路75号，海口市长滨路12号

**（一）海南省妇幼保健院**

1.基本情况

海南省妇幼保健院位于龙昆南路75号，床位300张，主楼和保健楼各1栋。

2.总业务面积30960平方米（其中院区主楼21000平方米、保健楼3600平方米、台湾大厦5000平方米、眼视光1360平方米）

3.立体停车场：停车位80个

4.机电设备：

电梯：升降梯6部、污物电梯2台；

中央空调机组系统10套，分体空调440台加若干风管机

配电室3间

高压配电系统3组、空压机系统1套、负压机系统1套、生活供水系统 1套、供氧系统 2套

发电机组 1 套

消防设备系统 1套，消防水池 1个，屋顶高位水箱1个

污水处理系统 1套

污水井 10个、分散化粪池 10个。

**（二）海南省儿童医院**

1.基本情况

海南省儿童医院建设用地面积36057.75平方米(合54.09亩)，建设床位500张，医疗综合楼和设备综合楼各1栋。

2.总建筑面积67516.28平方米(其中地上建筑面积47947.48平方米，地下建筑面积19568.8平方米)。

3.院内绿化面积：12390平方米

4.地面停车场面积：停车位71个；地下停车位334个

5.机电设备：

电梯：升降梯21部，手扶式电梯 8部

中央空调机组系统6套；空压机系统2套、负压机系统2套、生活供水系统 1套、供氧系统 2套

配电室2间

高压配电系统14组

发电机组2套

消防设备系统 10套，消防水池 1个，屋顶高位水箱1个

污水处理系统 1套

污水井 17个、化粪池 2个、废水井42个。

**第二章 物业管理服务范围和内容**

## 第三条 物业管理服务范围和内容

## 海南省妇幼保健院、海南省儿童医院两院区内全委托物业管理服务，包括但不限于：

1. 安保服务（门岗值守、安全检查、消防设施巡检、消控室管理、消防应急队伍建设、停车场管理、秩序维护、突发事件处理、治安事件处理等）；
2. （二）环境服务（环境清洁与消毒、床单元终末清洁消毒的辅助性工作、生活垃圾收集和管理、化粪池清理处置工作、医疗废弃物收集和管理、危险废物管理、绿化修剪浇水养护、四害消杀、协助做好病人服、白大褂等医用织物管理等）；
3. 工程水电服务：水电气(氧、燃气)供应保障，突发情况应急处置，设施设备管理维护保养及运行巡查记录、日常维修、特种设备配合院方监管和检测检验校验、设备设施维护保养及计划、设备设施维修改造方案、水电能耗统计、节能管理、第三方的维修改造等事项监管配合及管理，外包维护保养公司监管配合及管理等；
4. 会议客服（会议服务、客户服务、报纸分发、行政活动配合）；
5. 运送服务（标本运送、仓库管理、血液标本和紧急药品等）；
6. 物业信息化管理（提供物业信息化管理软件平台，实现物业服务线上运行、数据化统计和监管；节能信息化管理）；
7. 医院租用的学生、实习生等宿舍管理。
8. 对医院委托管理范围内的消防安全管理工作负责
9. 医院委托的其他事项。

**第三章 服务期限及服务地点**

**第四条 服务期限**

服务期限：自正式进场之日起至两年期满。自 年 月 日起至 年 月 日止。

**第五条 服务地点**

服务地点：海南省妇幼保健院（海口市龙昆南路75号）、海南省儿童医院（海口市长滨路12号）

**第四章 人员配置**

**第六条 总配置人数：295人**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 人员分类 | 岗位名称 | 配置数量 | 相关要求 |
| 管理人员 | 项目经理 | 2 | 物业项目总负责 |
| 经理助理 | 2 | 行政班 |
| 安保部 | 安保主管 | 2 | 秩序维护部总负责 |
| 安保班长 | 6 | 24小时工作制 |
| 消防控制室专员 | 14 | 24小时工作制，  要求持中级消防上岗证 |
| 安保员 | 103 | 24小时工作制 |
| 保洁部 | 保洁主管 | 2 | 环境维护部总负责 |
| 保洁领班 | 4 | 行政班 |
| 保洁员 | 96 | 依据科室计划 |
| 封闭科室保洁 | 20 | 依据科室计划 |
| 绿化工 | 2 | 06：30-11：30；14：30-17：30 |
| 工程部 | 工程主管 | 2 | 工程部总负责 |
| 高压电工 | 10 | 必须持有高压电工证 |
| 工程维修综合工 | 8 | 土木泥瓦工，持有低压电工证 |
| 锅炉工 | 2 | 持有锅炉工证 |
| 其他部门 | 司机 | 2 | 持证上岗 |
| 血液标本、药品运送员 | 3 | 24小时工作制，持有护理专业资格证 |
| 常规标本运送 | 4 | 24小时工作制 |
| 会务管理员 | 2 | 行政班 |
| 仓库运送管理员 | 3 | 行政班 |
| 档案管理员 | 1 | 行政班 |
| 宿舍管理员 | 2 | 行政班 |
| 后勤服务中心 | 3 | 24小时工作制 |
| 合计 | | 295 |  |

以上人员配置根据医院 2024 年物业服务需求进行测算，投标人需能够提供具体的岗位配置。物业管理服务人员岗位配置、工作内容和工作时间等须根据甲方实际要求进行调整。

**第五章 双方权利义务**

**第七条 甲方权利义务**

1、审定乙方拟定的物业管理方案。

2、检查监督乙方管理工作的实施及制度执行情况。

3、审议乙方提出的物业管理服务年度管理计划。

4、在合同生效之日起，由甲方根据医院的实际提供必要的办公用房和仓储用房给乙方无偿使用。

5、协助乙方做好物业管理区域内的物业管理服务工作。

6、有权制定物业服务质量考核办法，并对乙方提供的物业管理服务进行考核。

**第八条 乙方权利义务**

1、根据本合同约定，在物业区域内提供物业管理服务，并按照提供物业管理服务质量标准向甲方收取物业管理服务费。

2、有权要求甲方提供办公用房和仓储用房，并按照招标投标文件提供各项物业管理服务事项。

3、每年度向甲方报告物业管理实施情况。

4、每月对员工定期进行专业化培训，预防交叉感染。

5、要求员工统一服装并佩带工作牌。

6、本合同终止时，应移交物业管理权、撤出本物业，协助甲方做好物业服务交接和善后工作，向甲方移交管理用房。

7、应按照甲方要求并接受甲方的物业管理服务考核。

8、乙方应按照招标文件、以及投标文件中所附的《物业管理服务标准》、《岗位职责和任职标准》、《物业质量量化考核奖惩细则》、《物业服务质量阅读考核评分验收表》等相关内容提供物业管理服务，并接受甲方的奖惩制度。

**第六章 物业管理服务费用**

**第九条 物业管理服务及费用分配**

1、乙方根据甲方阶段所需的工作岗位配置合理人员数量；

2、按照乙方投标文件中《分项报价表》的报价，各岗位的人均费用标准为：

（1）项目经理 元/月

（2）项目经理助理 元/月

（3）安保主管 元/月

（4）安保班长 元/月

（5）消防控制室专员 元/月

（6）安保员 元/月

（7）保洁主管 元/月

（8）保洁领班 元/月

（9）保洁员 元/月

（10）封闭科室保洁员 元/月

（11）绿化工 元/月

（12）工程主管 元/月

（13）高压电工 元/月

（14）工程维修综合工 元/月

（15）锅炉工 元/月

（16）司机 元/月

（17）血液标本、药品运送员 元/月

（18）常规标本运送员 元/月

（19）会务管理员 元/月

（20）仓库运送管理员 元/月

（21）档案管理员 元/月

（22）宿舍管理员 元/月

（23）后勤服务中心客服人员 元/月

3、费用按月结算费用按月结算，乙方在每个服务结算周期结束后5个工作日内提供“书面结算申请单、《物业服务质量月度考核评分验收表》、发票”给甲方，甲方接到发票后5个工作日内完成转账付款。

4、甲方每月结算时按照实际人员数量、结合每月服务质量考核结果据实结算。

5、乙方将承担与管理服务有关的直接运作费用、意外保险、公众责任险保险费用、物业管理服务费税费、办公设备及耗材等费用，不得要求甲方另外支付。“直接运作费用”是指乙方为提供本协议规定的管理服务而直接产生的费用：

（1）乙方员工的工资及社保、福利（包括员工的培训、夜班费、超时补贴、高温补贴等）、工作服；乙方按照《中华人民共和国劳动法》规定发放工资，人员工资不得低于海口市最低工资标准。

（2）乙方为培训在场所履行服务的乙方人员所承担的培训设备及材料。

（3）乙方承担根据本合同开展环境保洁服务所必需使用的清洁设备、工具、材料、物品的费用包括：清洁剂、空气清新剂、尘推布及毛巾、生活垃圾袋和其他物料、保洁车、榨水车、洗地机、地面吹干机等。

（4）保安及消防监控服务，乙方提供的装备包括对讲机、治安防护八件套（不少于14套）。

6、乙方必须遵守国家法律法规，为本项目员工购买社保。

7、乙方的保洁员、保安员、工程维修部每月员工缺勤率不得超过5%，且持续缺勤天数不得超过3天。否则甲方有权扣除缺勤人员的费用。月缺勤率超过10%或持续缺勤天数超过7天的，甲方有权解除本合同。

8、如在合同实际执行过程中，甲方发现乙方未按招投标文件及本合同上述规定执行的，甲方可向乙方采取要求整改、暂停支付费用、罚款或解除合同等措施。。

9、遇国家社保费用调整时，按最低标准和实际人数相应调增调减。

10、对未在招投标范围内，但可预见的额外服务，参考市场价格，做如下约定：

（1）管道疏通80.00元/人/次；

（2）HIV护理300.00元/次；

## （3）好人好事奖励：100元/次；

（4）火灾应急处置奖励：500元/次；

11、除政府发布物业管理指导费用低于本合同约定物业管理的各项费用外，在本合同约定的服务期限内物业管理服务费标准不做增加调整。若因甲方需要增加新的管理项目（或物业服务人员），其费用由双方协商调整。

12、乙方保证以下所载明的银行账户为指定收款账户，如变更账户信息需于变更前三日书面通知至甲方，否则由此导致的一切不利后果由乙方自行承担。

乙方开户行：

乙方帐户名：

乙方帐号：

**第十条 关于费用承担的一些特殊约定**

**1、甲方承担**

（1）免费提供乙方使用的管理办公用房1间、工程值班用房1间、仓库用房1间、保洁工具洗涤用房1间（面积根据医院实际情况决定）。甲方承担办公、通讯网络、设备设施（含保洁洗涤消毒）工作所产生的水、电、蒸汽、燃气等能耗费用。

（2）甲方提供各类生活、医疗垃圾桶；甲方负责绿化垃圾、医疗垃圾、建筑垃圾的外运费和垃圾处理费用。甲方负责提供卫生间专用物资（擦手纸、洗手液、厕纸）的配备。

（3）甲方负责医疗废弃物管理中涉及的收集运送车辆、电子称、医疗垃圾袋、输液袋（瓶）收集的包装袋、扎带、标签的提供；本项目医疗废弃物的外运和处理服务由医院另行外包。

（4）根据医院的医院业务开展需要通知乙方配置人员。如需增加人员，甲方需提前15天书面通知乙方；如需减少人员，需要提前30天书面作出通知。

**2、乙方负责：**

（1）按时发放员工的工资、社保、公积金、加班费等福利待遇，如遇乙方员工的任何劳务纠纷，乙方独立承担责任和经济赔偿，甲方不承担任何责任。

（2）聘用或派遣人员完成本合同项下的物业管理活动，完全承担对所聘用和派遣人员的用工主体责任。包括：全员≤60岁；无身心疾病、无故意犯罪记录；入职前提供入职体检合格证明；每年办理健康证。给符合国家规定的适龄员工缴纳各种保险，保障员工劳动权益；签订劳动/劳务合同、保障员工合法权益；统一服装、清洁整齐、佩证上岗。

（3）负责各类保洁设备（多功能手推式洗地机、单擦机、高压清洗机、工具车、洗衣机、烘干机等）、工具、日常保洁耗材（如拖把、毛巾、灰斗、扫帚、洗衣粉、洁厕液、各种清洁剂、保养剂、生活垃圾袋等），乙方承担以上费用并日常及时更新配备到位；

（4）负责各类安保用具（对讲机、强光手电筒、警棍、雨衣雨鞋、登记表单、搬运小推车）的配置，并及时更新。

（5）负责工程人员各类日用工具。

（6）本项目必须实施物业管理信息化管理系统，乙方负责免费提供软件费用和硬件设施的配置。乙方提供的物业管理信息化系统不得接入医院HIS系统中，乙方必须保障自医院获得的信息的安全性和禁止传播。

（7）乙方负责医院的能耗管理，做好能耗统计、监管和节能工作。

（8）乙方必须遵守医院和科室的各项管理制度并落实到位。乙方所有的工作人员必须服从医院的管理和安排。

（9）物业人员发生职业暴露事件，由乙方自行负责相应的检查、治疗费用。

（10）在乙方人员提供物业管理服务过程中，乙方人员发生的伤亡、人身损害事件的，所产生的法律责任和损害赔偿责任均由乙方自行承担。

**第七章 违约责任**

**第十一条** 因甲方未能提供管理用房导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，造成乙方无法按照约定提供服务的，所产生的责任和后果由甲方承担。

**第十二条** 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改且严重违约，甲方有权单方解除本协议，并要求乙方退还已支付但未提供服务部分的费用，并要求乙方按照本协议总额的20%支付违约金，若因此给造成经济损失大于前述违约金数额的，乙方应向甲方支付实际经济赔偿金。

**第十三条** 根据甲方对乙方开展的考核管理，具体考核标准以招标文件中的第三章采购需求中的第六项“物业质量量化考核奖惩细则和物业服务质量月度考核评分验收表”为准。若乙方考核得分在70分以下的，甲方有权要求乙方在一个月内整改完毕，并对整改后的管理服务重新进行考核，若考核仍在70分以下，甲方有权单方解除本协议，并要求乙方退还考核不合格部分的费用，并要求乙方按照本协议总额的20%支付违约金，若因此给造成经济损失大于前述违约金数额的，乙方应向甲方支付实际经济赔偿金。

第十四条 乙方未能遵守本合同约定的人员到勤率，甲方因此解除本合同的，甲方有权要求乙方按照本协议总额的20%支付违约金，若因此给造成经济损失大于前述违约金数额的，乙方应向甲方支付实际经济赔偿金。

第十五条 乙方在物业管理服务中应注意安全生产管理，若发生消防安全、通行安全等责任事故的，甲方有权追究乙方的违约责任，有权解除本合同并要求乙方按照本协议总额的20%支付违约金，若因此给造成经济损失大于前述违约金数额的，乙方应向甲方支付实际经济赔偿金。

第十六条 乙方应对物业服务人员加强管理，工作服务态度友好。若因物业服务人员有违法违规行为，或因物业服务人员与患者发生纠纷被投诉的，甲方有权对违法违规行为以及投诉事件等予以调查，经调查核实确实是物业服务人员过错的，甲方有权要求乙方予以整改整顿，若月投诉发生3起（包括3起）以上的，甲方有权解除本合同并要求乙方按照本协议总额的20%支付违约金，若因此给造成经济损失大于前述违约金数额的，乙方应向甲方支付实际经济赔偿金。

第十七条 甲乙双方任何一方无法律依据，以及在未发生本协议约定的解除事项发生的情况下提前解除合同的，违约方应赔偿对方相当于一个月物业管理服务费的违约金；造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

**第八章 附则**

**第十八条** 双方约定自本合同生效之日起，5个工作日内，根据甲方委托事项办理接管验收手续。

**第十九条** 招标投标文件、本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，本合同约定物业管理服务事项应参照本合同约定、招标投标文件等，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签定补充协议，补充协议与合同具有同等法律效力。

**第二十条** 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。

**第二十一条** 本合同期满或遇特殊情况时，甲方决定不委托乙方的，应提前三个月书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前三个月以书面通知甲方。

**第二十二条** 本合同在履行过程中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。因诉讼产生的律师费、诉讼费、保全费、保全担保费等合理费用，均由违约方承担。

**第二十三条** 本合同一式陆份，甲方贰份，乙方与海南省政府采购中心各执壹份。自双方签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

**第二十四条** 本合同所载明的地址、电话为双方确认的通讯方式。若一方变更通讯方式，应当提前3日以书面的形式通知对方，否则本合同中载明的通讯方式仍视为一方有效的通讯方式，另一方按该通讯方式向对方送达（寄达）任何文件即视为送达。该送达约定适用于非诉时以及合同发生争议时各类通知的送达，亦适用于民事诉讼一审、二审、再审和执行程序中法律文书的送达。本条款为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

**附件1.《岗位职责和任职标准》**

**附件2.《物业管理服务标准》**

**附件3：《服务质量月度考核评分验收表》**

**附件4：《物业服务满意度测评》**

甲方（公章）： 乙方（公章）：

办公地址： 办公地址：

法定代表人 法定代表人

或授权代表（签字）： 或授权代表（签字）：

联系人： 联系人：

电话： 电话：

传真： 传真：

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**合同鉴证：**

政府集中采购机构：海南省政府采购中心（盖章）

地 址：海口市国兴大道9号会展楼2楼

经办人：

年 月 日

**附件1**

**岗位职责和任职标准**

参照招标采购需求第四条，制定岗位职责和任职标准。

**附件2**

**物业管理服务标准**

参照招标采购需求第五条，制定物业管理服务标准。

**附件3**

**物业服务质量月度考核评分量化表**

**（一）海南省妇女儿童医学中心物业服务质量月度考核评分验收表**(**保洁服务、花木绿化、医疗垃圾、化粪池清运等)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量要求** | **考核**  **分值** | **评分标准** | **实际**  **得分** | **扣分** |
| 保洁服务 | 1.工作区内物品、氧气管道、门窗、家电、是否干净、或者存在灰尘、污渍、蜘蛛网等。 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 2.地面：是否干净或存在灰尘、积水、烟头、纸屑、杂物、果皮、槟榔等垃圾未及时清理。 | 15分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 3.卫生间：是否有异味、是否及时清洁、地面洁净、无湿滑、卫生间清洁记录表是否填写。 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 4.工作区墙壁及电梯内是否贴有小广告、宣传单等。 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 室外保洁、花木绿化 | 室外保洁：是否干净或者存在污物、杂草、杂物、烟头、槟榔、卫生死角等。 | 15分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 花木绿化：定期浇水，花草是否枯黄、绿地无杂草、垃圾、枯木残枝等，保持整洁。 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 医疗垃圾 | 医疗垃圾的收集和转运做到及时，登记齐全；医废暂存处管理规范，定期消毒；档案记录齐全。 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 化粪池  清运 | 化粪池清运及时，无异味，环境整洁 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 保洁投诉管理 | 各科室的保洁投诉，做到无投诉。 | 10分 | 受理有效投诉每次扣1分 |  |  |
| 总分 |  | 100分 |  |  |  |

1、服务质量评分量化考核，采取不定期考核方式，每月底考核1次作为院方发放物业管理费的依据。

2、每月底考核由归口管理部门进行考核监督，考核分值按100分计算。

**（二）海南省妇女儿童医学中心保安及车辆管理质量月度考核评分验收表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 质量要求 | 考核  分值 | 评分标准 | 实际  得分 | 扣分 |
| 仪容仪表 | 1、按规定着装，佩戴工作证举止文明，精神饱满，姿态良好。 | 5 | 未符合每项要求，将根据具体情况扣1分—5分。 |  |  |
| 服务态度 | 1、礼貌待人，微笑服务；主动，热情，耐心，为客户（患者）服务。 | 5 | 未符合每项要求，将根据具体情况扣1分—5分。 |  |  |
| 治安管理 | 1、发现或接到报警后，立即组织人员在3-5分钟内到达现场有作为。 | 10 | 未符合要求每次扣2分，无作为扣5分。 |  |  |
| 2、24小时值班制，无睡岗等现象。 | 20 | 未符合要求每次扣5分。 |  |  |
| 3、对重点区域、部位进行巡逻，预防盗窃等案件的发生。 | 10 | 未符合每项要求，将根据具体情况每次扣3-5分。 |  |  |
| 车辆管理 | 1、严格按道路规范划线标识进行统一管理，规范引导，禁止违规停靠机动车，确保120消防通道畅通。 | 15 | 未符合每项要求，每次扣5分。 |  |  |
| 2、医院内部道路设有车辆管理岗，保安员指挥车辆有序进出。 | 10 | 未符合要求，每次扣1分。 |  |  |
| 3、禁止电动及摩托车车停放在医疗区内过道，车辆停放在规定停车场。 | 15 | 未符合每项要求，每次扣5分。 |  |  |
| 消防  管理 | 消防设施及器材管理做到日巡、月检、年检有记录资料体现。 | 5 | 未符合要求，视具体情况每次扣1分—5分。 |  |  |
| 消控室值班人员必须持证上岗；熟知设备情况、熟练操作；室内整洁、物品摆放规范；有上墙制度；有报警及处置记录、有交接班记录 | 5 | 未符合要求，视具体情况每次扣1分—5分。 |  |  |
| 人员岗位  管理 | 1、每月不定时进行查岗，发现有人员缺岗、不在岗、迟到、早退、上下班不签到等违反劳动纪律的情况  按标准扣款。 | —— | 未符合要求扣款30-50元/人次。 |  |  |
| 2、空岗超过15天或请假的，根据物业合同和打卡记录，结合缺岗情况扣除人员岗位工资等费用。 | —— | □满勤□缺岗人 |  |  |
| 总分 |  | 100 |  |  |  |

备注：

1. 服务质量评分量化考核，采取不定期考核方式，每月底考核1次作为院方发放物业管理费的依据。

2.每月底考核由归口管理部门进行考核监督，考核分值按100分计算。

**（三）海南省妇女儿童医学中心物业服务质量月度考核评分验收表(设施设备维护)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量要求** | **考核**  **分值** | **评分标准** | **实际**  **得分** | **扣分** |
| 设施设备状况 | 设施设备外观完整、完好，运行情况良好，无随意改变用途 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 设施设备使用、运行、维护情况 | 值班人员在岗（夜班接报修后10分钟内赶到现场） | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 有定期保养记录 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 有维修记录 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 有巡视记录 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 有运行记录 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 有设备维修保养计划 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 设备房及各楼层设备清洁状况 | 水泵房、配电房、发电机房、电梯机房、空调机房、制氧机房、污水站、消防监控室等地面整洁，无积水，无烟头等杂物，设备无灰尘、配电（柜）无积灰 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 道路及路面 | 道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 制度、标识标牌管理 | 各种管理制度、标准规范上墙、齐全；设备、工具标识标牌规范、齐全 | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 总分 |  | 100分 |  |  |  |

备注：

1.服务质量评分量化考核，采取不定期考核方式，每月底考核1次作为院方发放物业管理费的依据。

2.每月底考核由归口管理部门进行考核监督，考核分值按100分计算。

**（四）海南省妇女儿童医学中心物业服务质量月度考核评分验收表(运送和会务服务)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量要求** | **考核**  **分值** | | **评分标准** | **实际**  **得分** | **扣分** |
| 运送人员 | 按规定着装，佩戴工作证举止文明，精神饱满，姿态良好。 | 5分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 经培训上岗，有岗前培训记录；每月进行业务技能、感控和安全的专项培训. | 5分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 运送工具 | 运送工具有台账；  工具齐全，满足工作使用；  轮椅、平车等损坏及时报修 | 5分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 运送工具定期清洁和消毒；  留存有消毒记录表备查。 | 5分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 运送服务质量 | 运送准确率100%  出现一次错误或者投诉必须进行扣分 | 10分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 运送时效性，按照承诺时间完成出现一次错误或者投诉必须进行扣分 | 10分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 运送期间无标本破碎、倾洒 | 10分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 信息化平台运用 | 有运送信息化平台；  运送人员按照信息化流程运行；信息化平台运送准确率、合格率100% | 10分 | | 未符合要求每次扣1分。 |  |  |
| 会服人员 | 按规定着装，必须化淡妆、盘头，佩戴工作证，举止文明，精神饱满、姿态良好。 | | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  | |
| 会服服务质量 | 严格按照会前、会中、会后的工作流程执行；服从主管领导对会议的安排决议。 | | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  | |
| 会服礼仪、倒水、引导等均规范，按照商务礼仪的高标准执行 | | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  | |
| 无会议期间，整理仓库或其他主管领导安排的工作，领导对工作满意 | | 10分 | 未符合要求每次扣1分。 |  |  | |
| 总分 |  | | 100分 |  |  |  | |

备注：

1.服务质量评分量化考核，采取不定期考核方式，每月底考核1次作为院方发放物业管理费的依据。

2.每月底考核由归口管理部门进行考核监督，考核分值按100分计算。

**附件4**

**物业服务满意度测评表**

尊敬的领导：

您好！为进一步提高医院物业服务的质量，请您抽出一点宝贵时间，对我司的物业管理服务工作做出评价，请在相应的评价栏内“√”，谢谢。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 满意 | 基本满意 | 一般 | 基本  不满意 | 非常  不满意 |
| 1.您对管理人员的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 2.您对安保服务的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 3.您对环境服务的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 4.您对绿化服务的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 5.您对工程服务的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 6.您对运送服务的满意成 |  |  |  |  |  |
| 6.您对物业整体服务效率的满意度 |  |  |  |  |  |
| 7.您对物业整体工作的满意度 |  |  |  |  |  |
| 8.如果您选择了不满意，请您写下具体的一些情况，方便我们整改。感谢！ | | | | | |
| 9.您对物业服务有何提升的建议，感谢！ | | | | | |

调查时间： 调查科室：

备注：

1.根据医院要求的频率进行物业服务满意度调查；

2.每次调查，调查表回收率需超过80%，本次测评方有效；

3.所有收回的调查表，进行单项内容的分别统计。

4.要求每个月满意率为80%以上。即：所有问卷中单项调查内容为“一般以上（含一般、基本满意、满意）的问卷比例超过80%；

5.要求每个月“非常不满意”的比例控制在10%以内。即：所有问卷中单项调查内容为“非常不满意”的问卷比例不超过10%；

6.要求每次做出问题分析和整改方案，并在规定的事件内完成整改。

# 合同通用条款

## 1．定义

本合同下列术语应解释为：

（l）“合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

（2）“合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

（3）“货物（含软件及相关服务）”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪器、备件、工具、技术及手册等有关资料。“工程”系指按合同要求进行施工。

（4）“服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的所有辅助服务，如运输、保险以及其它的服务，如安装、调试、提供技术援助、培训及其他类似的义务。

（5）“甲方”系指购买货物（含软件及相关服务）的单位。

（6）“乙方”系指根据合同规定提供货物（含软件及相关服务）和服务的制造商或代理商。

（7）“现场”系指将要进行货物（含软件及相关服务）安装和调试的地点。

## 2．技术规范

提交货物（含软件及相关服务）的技术规范应与采购文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标/响应文件的技术、商务响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

## 3．专利权

乙方须保障甲方在使用该货物（含软件及相关服务）或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、版权、专有技术等权利的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切损失和费用。

## 4．包装要求

4.1 除合同另有规定外，乙方提供的全部货物（含软件及相关服务），均应采用相应的标准保护措施进行包装，使包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物（含软件及相关服务）安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物（含软件及相关服务）锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

## 5．装运标志

5.1 乙方应在每一包装箱邻接的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

（l）收货人

（2）合同号

（3）装运标志

（4）收货人代号

（5）目的地

（6）货物（含软件及相关服务）名称、品目号和箱号

（7）毛重／净重

（8）尺寸（长X宽X高，以厘米计）

5.2 如果货物（含软件及相关服务）单件重量在两吨或两吨以上，乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标志标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物（含软件及相关服务）的特点和运输的不同要求，乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等字样和其他适当的标记。

5.3因缺少装运标志或者装运标志不明确导致货物在运输、装卸过程中产生的损失，乙方应承担相应的过错责任。

## 6．交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同专用条款中规定。

6.1.1 现场交货：乙方负责办理运输和保险，将货物（含软件及相关服务）运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物（含软件及相关服务）运抵现扬的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由乙方负责办理运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 甲方自提货物（含软件及相关服务）：由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 乙方应在合同规定的交货期前30天以电报、传真或电传形式将合同号、货物（含软件及相关服务）名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积（立方米）和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式六份包括合同号、货物（含软件及相关服务）名称、规格、数量、总毛重、总体积（立方米）、包装箱件数和每个包装箱的尺寸（长X宽X高）、单价、总价和备妥待交日期以及对货物（含软件及相关服务）在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

6.3 在现场交货和工厂交货条件下，乙方装运的货物（含软件及相关服务）不应超过合同规定的数量或重量。否则，乙方应对超运部分的数量或重量而引起的一切后果负责。

## 7．装运通知

现场交货或工厂交货条件下的货物（含软件及相关服务），在乙方已通知甲方货物（含软件及相关服务）已备妥待运输后 2 4小时之内，乙方应将合同号、货名、数量、毛重、总体积（立方米）、发票金额、运输工具名称及启运日期，以电报、传真或电传通知甲方，同时乙方应按产品种类做好运输包装，禁止通过产品混包进行运输。如因乙方延误将上述内容用电报、传真或电传通知甲方，由此引起的一切损失应由乙方负担。

## 8．保险

如果货物（含软件及相关服务）是按现场交货方式报价的，由乙方办理货物（含软件及相关服务）运抵现场这一段的保险，保险以人民币按照发票金额的110％投保“一切险”，保险范围包括乙方承诺装运的货物（含软件及相关服务）；如果货物（含软件及相关服务）是按工厂交货或甲方自提货物（含软件及相关服务）方式报价的，其保险由甲方办理。

## 9．付款方式

付款方式见合同专用条款。

## 10．技术资料

合同项下技术资料（除合同专用条款规定外）将以下列方式交付：

10.1 合同生效后 60天之内，乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等交给甲方。

10.2 另外一套完整的上述资料应包装好随每批货物（含软件及相关服务）一起发运。

10.3 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，乙方将在收到甲方通知后3天内将这些资料免费交给甲方。

## 11．质量保证

11.l 乙方应保证货物（含软件及相关服务）是全新的，未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证所提供的货物（含软件及相关服务）经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物（含软件及相关服务）质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足或故障负责。

11.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物（含软件及相关服务）的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应在一个月内以书面形式通知乙方，提出索赔。

11.3 乙方在收到通知后三十天内应免费维修或更换有缺陷的货物（含软件及相关服务）或部件，并无偿为甲方提供替代产品。

11.4 如果乙方在收到通知后三十天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

11.5 除合同专用条款规定外，合同项下货物（含软件及相关服务）的质量保证期为自货物（含软件及相关服务）通过最终验收起12个月。

## 12.检验及安装

12.1 在交货前，制造商应对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物（含软件及相关服务）符合经国家消防装备质量监督检验中心认证或合同规定的证书。该证书将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验，最终检验由国家消防装备质量检测中心检测或相关机构出具的检验报告为准。制造商检验的结果和细节应在证书中加以说明。

12.2 货物（含软件及相关服务）运抵现场后，甲方将对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、数量和重量进行检验，并出具验收意见。如发现货物（含软件及相关服务）的规格或数量或两者都与合同不符，甲方有权在货物（含软件及相关服务）运抵现场后90天内，根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的检验证书向乙方提出索赔，检测费用由投标人负责，除责任由保险公司或运输部门承担的之外，同时甲方有权单方终止执行合同。

12.3 如果货物（含软件及相关服务）的质量和规格与合同不符，或在第11条规定的质量保证期内证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料，甲方将有权向乙方提出索赔。

12.4 甲方有权提出在货物（含软件及相关服务）制造过程中派人到制造厂进行监造，乙方有义务为甲方监造人员提乙方便。

12.5 制造厂对所供货物（含软件及相关服务）进行机械运转试验和性能试验时，必须提前通知甲方。

12.6 货物（含软件及相关服务）的安装按采购文件的要求进行。

## 13．索赔

13.1 除责任应由保险公司或运输部门承担的之外，甲方有权根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的商检证书向乙方提出索赔。

13.2 在第 11条和第 12条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物（含软件及相关服务）所需的其它必要费用。

（2）根据货物（含软件及相关服务）的低劣程度、损坏程度以及甲方遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物（含软件及相关服务）的价格。

（3）用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物（含软件及相关服务）来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和风险并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应按合同第11条规定，相应延长修补或被更换部件或货物（含软件及相关服务）的质量保证期。

13.3 如果在甲方发出索赔通知后 3 0天内，乙方未能答复，上达索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后30天内或甲方同意的更长时间内，按照第13．2条规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从已付款或从乙方开具的履约保证金中扣回索赔金颔。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

## 14．拖延交货

14.l 乙方应按照合同专用条款中规定的交货期交货和提供服务。

14.2 如果乙方毫无理由地拖延交货达1个月以上的，将受到以下制裁：没收履约保证金，加收违约损失赔偿和／或终止合同。

14.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，可通过修改合同，酌情延长交货时间。

## 15．违约赔偿

除第16条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可从货款中扣除违约赔偿费，赔偿费应按每周迟交货物（含软件及相关服务）或未提供服务交货价的1％计收。但违约损失赔偿费的最高限额为迟交货物（含软件及相关服务）或没有提供服务的合同价的5％。一周按7天计算，不足7天按一周计算。甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

## 16．不可抗力

16.l 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

16.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续120天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 17．税费

17.l 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担。

17.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

17.3 在中国境外发生的与执行本合同有关的一切税费均由乙方承担。

## 18．仲裁

18.l 买卖双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，任何一方均可按“中华人民共和国民法典”规定提交调解和仲裁。

18.2 仲裁裁决应为终局裁决，对双方均具有约束力。

18.3 仲裁费除仲裁机构另有裁决外应由败诉方负担。

18.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，合同其它部分继续执行。

## 19．违约终止合同

19.l 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

（l）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内提供全部或部分货物（含软件及相关服务）；

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

19.2 在甲方根据第20条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方式购买与未交货物（含软件及相关服务）类似的货物（含软件及相关服务），乙方应对购买类似货物（含软件及相关服务）所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

## 20．破产终止合同

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

## 21．转让与分包

21.1 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

21.2 对投标中没有明确分包的合同，乙方应书面通知甲方本合同中将分包的全部分包合同，在原投标/响应文件中或后来发出的分包通知均不能解除乙方履行本合同的义务。

## 22．适用法律

本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

## 23．合同生效及其它

23.1 合同在双方签字盖章后生效。

23.2 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并经招标人鉴证，该协议将作为本合同的一个组成部分。

**备注：合同通用条款与合同专用条款不一致的，以合同专用条款为准。**