

驻马店市中心医院中心院区电梯导乘服务合同

甲方：驻马店市中心医院

（纳税人识别号：12412800418805965C）

乙方：驻马店市祥和机电设备服务有限公司

（纳税人识别号：9141170258032836XB）

根据《中华人民共和国民法典》《特种设备安全法》《特种设备安全监察条例》有关条款规定及驻马店市中心医院中心院区电梯导乘服务项目的采购文件、乙方的投标文件及成交通知书，甲乙双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就电梯导乘服务的有关事宜经协商一致，签订本合同。

一、合同内容

乙方负责甲方中心院区电梯导乘服务管理工作，配置电梯导乘人员 31 人。

二、合同期限

合同期限壹年，经双方约定，自 2026 年 4 月 1 日至 2027 年 3 月 31 日。

三、合同费用

合同费用为 883500.00 元（大写：捌拾捌万叁仟伍佰元整），费用按月支付，每月费用为 73625.00 元（大写：柒万叁仟陆佰贰拾伍元整）。费用包含人员工资、税金、管理费等各项费用，合同期内医院不再承担任何其他费用。在办理付款前，乙方必须提供正规、等额的发票和符合甲方要求的相关资料后，甲方方可按约定付款。如果乙方不按要求提供资料，甲方有权拒付款项。

四、人员岗位职责及要求

1. 负责乘梯秩序维护，引导乘客有序排队，优先安排急诊患者、危重病人、行动不便者、孕妇及老年人乘梯，避免拥挤和插队。
2. 做好电梯导乘服务，遇高峰时段灵活疏导分流，指引部分乘客选择其他区域电梯或步梯。
3. 负责乘客引导。主动询问乘客目的地，准确按下楼层按钮；对不熟悉医院楼层布局的患者及家属，清晰告知就诊科室、检查区域对应的楼层及换乘路线。
4. 协助行动不便者（如搀扶老人、推送轮椅等）进出电梯，确保其安全；遇携带大型医疗设备、物资的人员，协调空间并提醒注意轿厢内设施。
5. 手术电梯实行专人专控，各项迎检、活动中实施电梯专人专控，紧急用梯时应随叫随到。
6. 掌握电梯困人应急处置流程，出现电梯困人时，能保持冷静及时安抚患者及家属，同时联系维保人员，严禁擅自撬门操作。
7. 对电梯运行情况记录，发现问题及时上报管理部门。

8. 每日对电梯内进行消杀、卫生打扫及轿厢内不锈钢装饰的保养工作，消杀、打扫及保养的工具、试剂、耗材等由乙方免费提供；制止电梯内吸烟、喧哗、饮食、乱扔杂物等不文明行为，保持轿厢内良好秩序。

9. 及时向甲方管理部门反馈患者及家属诉求（如电梯等待时间过长、轿厢卫生差等）、设备隐患及高峰期人流规律。

五、服务质量要求

1. 人员规范着装，穿着统一工作服，整洁干净、无破损，佩戴工牌，长发束起，不佩戴夸张饰品。

2. 热情引导乘客，使用文明用语；对患者及家属的询问耐心解答，不敷衍、不推诿。

3. 体谅患者及家属的焦急情绪，语气温和；关注特殊群体，给予特别关怀与帮助。

4. 高峰时段或电梯故障时，主动向乘客解释情况，引导分流，避免引发投诉。

5. 熟悉医院楼层分布、科室位置及常用电梯运行路线，能快速准确为乘客指路。

6. 掌握电梯安全基础知识和应急处理流程，具备基本的沟通协调能力，能有效应对突发情况。

7. 具备一定的急救常识，遇乘客在电梯内突发不适，可初步协助医护人员开展救助。

8. 应保障手术电梯 24 小时值班。

六、人员资质、培训与管理

（一）人员素质和培训要求

1. 人员年龄不超过 55 岁，身体健康，品貌端正，朴实肯干，有良好的职业道德，经培训具备岗位服务标准操作。乙方严禁聘用超龄员工，否则甲方有权不支付服务费用。

2. 工作人员上岗前须经岗前培训和考核合格后方可上岗，要求乙方提供用于本项目的所有员工上岗资料。

3. 上岗后组织在职培训，每月至少一次，确保其熟悉工作流程、职责及甲方相关管理规定等。

（二）人员管理

1. 工作人员工作责任心强，能严格遵守医院各项规章制度，接受医院总务科的监督及相关科室有关人员的管理。自觉做到微笑服务，礼貌服务，细心服务，热情服务。

2. 乙方全面负责被派遣人员涉及劳动关系的所有事宜，全面负责派遣人员的

生活、工作等事宜。

3. 工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请甲方批准，并保证本项目正常运行。

4. 采取有效措施降低员工流失率，如提供合理的薪酬福利、良好的工作环境和职业发展机会。确保服务团队的稳定性，避免因人员频繁变动影响服务质量。

5. 甲方与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻工作人员由乙方自行管理，并负责所属员工的劳动合同、培训、考核、薪酬、保险等，对员工服务期间的行为负责，处理一切劳务纠纷。

6. 甲方将对工作人员服务质量进行全过程监控，乙方若出现人员年龄不符合要求、人数不够、日常工作不到位、服务质量不达标、受到上级有关部门或受到职工及患者对服务质量投诉等现象，甲方经核实属实的，将依据合同约定，做出相应的违约处理与处罚。

7. 工作人员在岗履行工作职责期间，若发生自身的人身伤害、伤亡等事件均由乙方负责，甲方不承担任何责任。

8. 工作人员在服务中违反国家相关法规或操作规范，若发生纠纷或造成他人人身伤害、伤亡的，均由乙方负责，甲方不承担任何责任。

9. 乙方在甲方重大活动及上级迎检中，出现重大失误影响到甲方有关荣誉的，甲方有权终止合同。

10. 乙方每月拿出 500 元奖励基金，制订奖惩细则，建立奖励台账，对在服务过程中表现突出并得到甲方认可的个人，进行相应奖励，月度金额不累计，当月发放完毕。

11. 乙方为工作人员缴纳工伤等社会保险。

12. 乙方须按甲方要求为各区域配置电梯导乘人员，具体工作时间如下：

白班时间：上午 7:30—11:45，下午 14:00—17:30；中午班时间：上午 11:45—下午 14:00；晚班时间：下午 17:30—次日 7:30；要求中午班 4 人、晚班 2 人用于紧急用梯。

七、甲方的权利与义务

1. 甲方有权监督乙方工作人员的服务态度、劳动纪律、服务质量、对电梯的使用状况及电梯安全状态，乙方接受其提出的意见和建议，并限期整改。

2. 甲方有权建立服务质量考核标准，每月对乙方进行一次服务质量考评，考核结果与当月费用挂钩。

3. 甲方为乙方提供一间办公场所，室内物品配备均由乙方自理。

八、乙方的权利和义务

1. 乙方应配备一名项目经理，且不得随意更改，如因特殊原因需调整，须书

面报医院总务科审核同意后方可进行人员调整。（提供相关证明文件）

2. 负责协调甲方制订电梯安全管理制度并落实。

3. 乙方及其工作人员严格遵守甲方的各项规章制度，服从甲方的监督检查，维护甲方的形象和利益。

4. 在合同期内，因乙方工作人员违规操作导致电梯设备损坏，给甲方工作人员或其他人员造成人身或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任。甲方有权从乙方的服务费中扣除或要求乙方直接支付赔偿费用。

5. 乙方在电梯导乘服务中若发现电梯存在安全隐患或故障，须及时报告甲方相关部门和电梯维保单位。

6. 有重大接待任务或上级检查任务、各种会议及活动时，乙方接到通知后应做好相关工作安排，全力配合甲方，不再另计费用。

7. 乙方应认真做好电梯导乘人员规范化管理工作，对患者、家属及职工提出的意见、建议，应及时分析，并有持续改进措施、效果反馈等。

九、争议解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决或向有关部门申请调解，协商、调解不成的，双方均可依法向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

十、其他事项

1. 合同附件及乙方投标文件等均为本合同不可分割的部分。合同未尽事宜，由双方另行协商订立补充合同。

2. 本合同一式肆份，甲方叁份，乙方壹份。自双方签字盖章之日起生效。

3. 签订地点：驻马店市中心医院。

甲方：驻马店市中心医院

乙方：驻马店市祥和机电设备服务有限公司

甲方代表：



乙方代表：



分管院长：



2016年3月23日

2016年3月23日