

“一站式”后勤服务项目合同

甲方：襄城县人民医院

乙方：爱玛客服务产业(中国)有限公司

依据《中华人民共和国民法典》以及招投标文件的规定，甲乙双方协商一致同意签订本合同。

一、项目名称：襄城县人民医院“一站式”后勤服务项目（以下简称本项目）

二、服务内容：

乙方提供服务的主要内容为：保洁服务、中央运送服务、司梯服务、导诊服务、分诊服务和工程维修服务，以及信息管理系统、人员管理体系、信息化软件服务和硬件配置等。具体服务内容详见《襄城县人民医院“一站式”后勤服务项目招标文件》所包含内容。

三、服务范围：

乙方提供服务的范围为：襄城县人民医院总院区、南北院区所有建筑内以及整个院区，包含各院区绿化带、道路的保洁工作。

四、服务期限：

本项目的招标服务期为三年。本合同的服务期限为一年，自2025年11月1日起至2026年10月31日止，本合同执行一年一考核一签订，经考核通过后续签下一年合同；经考核不通过的不予续签下一年合同且甲方不承担任何违约责任。

五、合同金额及付款：

1、本项目的服务费用为贰仟捌佰叁拾捌万元整（¥28380000.00元），本合同的服务费用为玖佰肆拾陆万元整（¥9460000.00元）。

2、合同金额的支付

2.1 甲方按月向乙方支付服务费，以当月实际产生的人工时据实结算，乙方在提供服务当月的最后一个工作日开具发票，甲方在接到



乙方发票后次月月底前向乙方支付。

2.2 如果本协议下任何费用在应付日后【60】日内未支付，乙方应书面通知甲方支付。甲方在收到通知后 30 日内仍未支付的，乙方有权停止服务。

2.3 如甲方无正当理由提前终止本协议的，乙方已提供服务对应的合同金额及其他欠付乙方的款项应立即到期并由甲方予以支付。

2.4 如乙方提供的服务不能达到合同约定及招投标文件相关要求时，甲方有权扣除相关的服务费用，并责令乙方进行整改。

3、服务范围及内容变更合同金额的调整

根据甲方工作需要，在招标文件中所示的服务面积及区域内，必须增加或者减少服务人员数量或工时，甲乙双方同意增加或减少服务人员或服务工时，并相应增加或减少服务费用。

4、服务人员的增补

本项目人员配置总人数不少于 340 人工时为基础服务量，如在合同履行期间，因甲方业务调整需增加人员配置，在原有基础上增加 30 人工时以内的，视为免费增加补充人员，所需费用由乙方承担；超过 30 人工时的按实际增加量由甲方承担所需费用。

5、调整金额的支付

双方应在引发调整的因素及变动发生后及时沟通，并对合同金额的调整数额及时签订补充协议予以确认。

六、组成本合同的有关文件

招投标文件及其补充文件（若有）、补充协议及双方认同的处罚细则等所有内容是构成本合同不可分割的部分。

七、服务人员配置

7.1 服务人员配置：总人数不少于 340 人工时，具体以医院实际工作需求为准。乙方提供服务的质量不能低于甲方原有的工作质量，



乙方的人员配置情况按照投标文件。

7.2 乙方应向甲方派驻管理人员，其中1人为本项目的负责人，具体负责对服务人员的培训、管理、考核等服务工作，同时作为乙方代表与甲方接洽并负责本合同的正常履行。

7.3 乙方除管理人员外，还需提供培训、管理、指导根据本协议内容能够对甲方进行有效管理服务所需数量的服务人员。

7.4 乙方提供服务所配置的人员，均受乙方管理并与乙方签订劳动合同，同时接受甲方监督。乙方承担员工工资和其它与其工作有关的员工福利、社会保险等费用。

7.5 乙方提供服务所配置的人员与甲方无任何劳动关系，因用工所引起的一切纠纷甲方不承担任何义务和责任。

7.6 如果甲方发现乙方服务人员在服务场所提供服务时有违法行为或者违反了甲方服务场所的规章制度，甲方可以书面形式通知乙方更换该人员或进行处罚，乙方收到通知后，需在合理时间内向甲方提供替换人员或处罚结果。

八、甲方的权利和义务

8.1 甲方有权对合同约定范围内乙方的服务行为进行监督、检查及处罚，并拥有监管权。

8.2 定期核对乙方提供服务所配备的人工时数量，随时对乙方工作质量进行检查，对违反相关管理制度的，甲方有权下达整改通知（要求乙方限期整改）并根据制度要求下达罚单。

8.3 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

8.4 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，对执行不到位的情况进行处罚。

8.5 根据本合同约定按时向乙方支付服务费用。



8.6 若发生紧急情况，应协助乙方在服务场所的员工获得紧急医疗救护。

8.7 甲方应在其场所内向乙方提供为履行本协议的管理服务所需的办公室、调度中心、员工更衣室、设备工具库房、洗涤和烘干场地以及各种设施，乙方使用期间所有的安全、消防等均需符合安全标准，甲方有权对上述场所的使用情况进行监督检查。上述区域内发生的所有人员伤亡、财产损失及意外均由乙方负责。

8.8 甲方提供达到标准洗涤要求的场地作为乙方的洗衣房，包括上下水、动力电、蒸汽等设施。上述场地所产生的能源（水、电、气）均向乙方免费提供，乙方应厉行节约用水、用电、用气，加强维护和巡查，消除不必要的能源消耗。

8.9 甲方有权按照其规定对乙方进行罚款。

8.10 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

九、乙方的权利和义务

9.1 对本合同约定的服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

9.2 根据本合同约定向甲方收取服务费用。

9.3 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

9.4 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督，并根据指导建议及时整改。

9.5 负责对其服务人员进行培训、管理，确保其服务人员认真做好服务工作，保证其服务人员的人身安全，按时向其服务人员支付工资、缴纳社会保险，处理与服务人员之间产生的一切纠纷并承担相关责任。

9.6 严格按照招投标文件的规定和本合同的约定为甲方提供服务，若乙方提供的服务经甲方验收不合格，乙方应在甲方指定的期限





内予以改正或者重新服务，逾期不改正或者重新提供的服务仍不合格的，乙方应接受甲方给予的各项处罚决定。

9.7 乙方员工有权在甲方营养餐厅用餐，并可参照甲方员工的优惠待遇，用餐费用乙方自行解决。

9.8 甲方对乙方进行罚款的，乙方应及时将罚款交至甲方财务科。

9.9 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十、双方费用、材料、设备承担

10.1 下列费用应由甲方承担：

(1) 甲方特殊科室要求的安全防护相关费用，包括甲方或适用法律有特殊要求的乙方服务人员预防注射及防护性穿戴用品费用等；

(2) 本协议另行约定的应由甲方提供的设备维护、维修费用、材料及物品费用及其他费用；

10.2 环境保洁

10.2.1 乙方应承担提供服务人员的各项费用，乙方提供保洁服务所必需使用的清洁设备、材料、物品、消毒材料由乙方提供。

10.2.2 甲方负责提供医疗垃圾容器、医疗垃圾袋以及服务场所供公众使用的易耗物品（如有），该物品包括锐器盒、垃圾桶、卫生纸、纸巾、香皂、洗手间皂液、门口地垫。乙方对甲方提供的物品应妥善保管、合理使用，如甲方发现乙方管理不善、随意浪费或非正常使用时，有权对乙方进行处罚。

10.3 设备运行与维护

10.3.1 乙方应提供所有与乙方设备运行与维护服务有关的维修保养设备、工具、仪器。（特殊需求的设备工具除外）

10.3.2 甲方应提供所有与工程管理维护服务有关的原材料、零配件和外购第三方服务，并承担相关费用。

10.3.3 如乙方管理的甲方设备的良好运行需要第三方服务商的



专业维护，乙方应向甲方提出专业维护建议以便双方就此进行协商。

10.4 中央运送

甲方应提供所有中央运送服务所需的轮椅、平车运送工具及三个院区之间物资转运的车辆（不含医废运送工具）、设备，并提供维修零配件及更新，并承担相关费用。

10.5 甲方提供的设备

上述所有甲方提供的设备仍为甲方所有，甲方应负责其提供设备的维修、保养及必要时的更换，以使该设备处于良好运行状态。

10.6 乙方提供的设备

上述所有乙方提供的设备仍为乙方所有，乙方应负责其提供设备的维修、保养及必要时的更换，以使该设备处于良好运行状态。

十一、 赔偿与保险

11.1 乙方或乙方服务人员在根据本协议提供管理或服务过程中，因故意、过失或疏忽造成患者或其家属、甲方人员、第三方人身伤害或财产损害的，乙方同意承担全部赔偿责任。受损失的一方要求甲方承担的，甲方承担相关责任后有权向乙方进行追偿。

11.2 甲方或其员工因故意、过失或疏忽造成乙方、乙方人员人身伤害或财产损失的，甲方或其员工应承担赔偿责任。

11.3 索赔通知

若一方欲提出索赔或其它诉求时，应及时向对方提出书面通知并充分进行协商，争取协商解决，协商不成的，方可诉讼解决。

11.4 有效条款

本协议终止后，本第十一条款的规定仍然有效。

十二、违约与协议终止

甲乙双方应严格按照招投标文件的规定或者本合同的约定履行义务，任何一方不得违约。一方违约的，应向另一方支付违约金（违



约金数额为一个月的服务费)。

如果一方违反其在本协议及招投标文件项下的一项或多项义务时,另一方应通知违约方并指出违约情形。违约方应自收到通知之日起 30 天内就违约事宜予以补救,违约方逾期仍未补救导致本协议无法继续履行的,守约方可以书面通知违约方终止本协议,违约方收到终止协议通知书之日本协议终止。

十三、争议解决方式

对于任何因本协议或因违反本协议而产生或与之相关的争议,双方应善意地尽力以调解方式解决。如果经调解该争议无法解决,甲乙双方同意选择向本合同履行地的人民法院提起诉讼。

十四、合同的生效

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效,本协议一式四份,双方各持二份,具有同等法律效力。

本协议未涉及的问题依据国家有关法律法规规定,本协议约定与国家法律法规冲突时,以国家法律法规为准。

甲方(盖章):
法定代表人: 合同专用章
授权代理人: 41105003274
联系电话:
日期: 2025. 10.30

Shanghai Service Industries (China) Co., Ltd.
法定代表人: 合同专用章
授权代理人: 160489419
联系电话:
日期: 2025. 10.30



附件 1：服务计价标准

序号	岗位	单位	数量（人 工时）	单价（元 /月）	合价（元/月）	备注
1	保洁服务	1	220	2300	506000	甲方按月 向乙方支付服 务费，以当月 实际产生的人 工时据实结 算。
2	中央运送服 务	1	70	2207	154490	
3	导医分诊服 务	1	26	2207	57382	
4	工程管理服务	1	15	3197	47955	
5	管理人员	1	9	2500.7	22506.3	
年服务总价：（元）9460000（肆佰玖拾陆万元整）						
项目服务总价：（元）28380000（贰仟捌佰叁拾捌万元整）						
备注：服务费根据每月实际产生的人工时据实结算						

