

柳州市人民医院电梯司乘服务合同

甲方：柳州市人民医院

乙方：广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司

根据 2025 年 9 月 2 日柳州市人民医院电梯司乘服务项目院外采购成交结果，广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司为甲方电梯司乘服务项目的成交单位。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及本项目竞争性磋商文件的规定，经双方平等协商，签订本合同。详细的电梯司乘服务内容、服务质量要求及考核标准由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《竞争性磋商文件》《响应文件》《成交通知书》等均为本合同的组成部分。

一、服务范围

柳州市人民医院范围内的所有电梯（包括直梯和扶梯）共 65 部。

二、服务期限

服务期限壹年，自 2025 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日。

三、合同价格

本合同总价为人民币（大写）陆拾万零捌仟肆佰壹拾捌元柒角贰分（¥608418.72），服务费包括但不限于为完成服务范围及服务内容所需的人工、保险费、税费等所有相关费用。

四、付款方式

甲方每月根据《柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表》对乙方提供的服务进行考核，根据考核结果确定当月结算款，按月支付服务费。乙方根据当月结算款金额开具增值税专用发票，甲方于每月月底前以转账的方式将上月服务费转到乙方指定的账户上。

纳税人名称：广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司

纳税人识别号：91450803MA7B8LW127

开户行：兴业银行股份有限公司柳州分行

账号：553010100101679189

五、电梯司乘服务内容及服务质量要求

乙方提供的服务质量应遵循以下原则执行：

1. 本合同约定；
2. 合同附件《柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表》约定内容；
3. 竞争性磋商文件及响应文件中的服务承诺。

六、双方的权利与义务

（一）甲方的权利和义务

1. 制定和修订服务质量考核标准和扣罚办法，对乙方的电梯司乘服务实施监督检查，按月对乙方进行服务考核。

2. 负责对乙方落实合同、相关管理制度情况进行监督检查，乙方派驻的司乘服务人员必须服从甲方的管理。甲方有权视情况对乙方司乘服务人员做临时性的指导和调拨。甲方有权要求乙方对不遵守规章制度、不履行岗位职责、经教育不改或不符合甲方要求的服务人员进行更换。

3. 维护乙方权利和地位，保障乙方正常工作，不得向第三方提供乙方相关资料。

4. 承担法律法规规定由甲方承担的其他责任。

5. 按合同约定支付乙方服务费。

（二）乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订电梯司乘服务

的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项电梯司乘服务活动。

2. 按合同约定收取服务费，如甲方未按本合同约定支付电梯司乘服务费且逾期达六十天的，乙方有权中止电梯司乘服务。

3. 由乙方负责对员工进行岗位培训、专业培训，提高员工素质，并对电梯司乘服务人员进行监督和管理。

4. 根据投标承诺提供符合要求、足量的服务人员，为甲方提供优质的司乘服务，服务人员必须为专业服务队伍。

5. 乙方接受甲方制定和修订的服务质量考核标准及扣罚办法（详见附件《柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表》），接受甲方的监督、检查，对甲方提出的服务整改意见，立即改正，否则，甲方经政府采购监督管理部门同意有权单方面解除合同。

6. 乙方有权对甲方违反本合同有关条款或损害乙方电梯司乘服务人员合法权益的行为提出书面意见并进行交涉，情节严重及造成损失的，乙方有权撤回电梯司乘服务人员并追究甲方赔偿责任。

7. 因乙方原因与派驻的司乘人员发生纠纷给甲方造成损失的，乙方对甲方负赔偿责任。

8. 乙方须保守甲方的商业秘密，不得发表、散布不利于甲方的言论。

9. 因乙方未尽到安全管理职责导致人员伤亡事故的由乙方自行处置并承担相关责任。

10. 乙方应在接到甲方提出更换司乘服务人员通知的三日内完成人员更换，更换后五日内，通知甲方进行不定期服务质量考核，作为月度考核的参考依据。

11. 乙方负责建立本合同项目的服务管理档案，相关档案资料至少

保存五年，随时供甲方查阅复制。

12. 乙方派驻本项目负责人 1 人，若需更换项目负责人，须在 7 天前书面通知甲方，经甲方书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，乙方自行承担由此所导致的法律责任及后果。

13. 乙方负责保证本项目投入服务人数不少于 13 人（包括项目负责人 1 人），以保证甲方电梯司乘服务质量。

14. 承担法律法规规定由乙方承担的其他责任。

七、合同的变更与解除

1. 在合同有效期内需要变更的事项，经甲、乙双方协商一致后，可签订补充协议另行约定。

2. 合同双方应以诚信的态度履行本合同，任何一方欲提前解除合同的，应提前三个月以书面形式提出与另一方协商，经双方协商一致并经政府采购监督管理部门同意，可以提前解除合同，三个月后该合同自动终止。

3. 乙方如有以下情形的，经政府采购监督管理部门同意甲方有权单方解除合同，并要求乙方作出因电梯司乘服务问题导致甲方损失的一切赔偿。乙方须在三个月的交接期内继续为甲方提供优质司梯服务，接受服务质量考核，如提前离场导致甲方受到损失的，由乙方负全责。

（1）不服从甲方管理，或服务质量不符合要求且 3 次以上要求整改拒不整改的；

（2）乙方电梯司乘服务不及时或日常服务不到位或发生安全事故，对甲方的声誉造成影响的；

（3）如因乙方管理失职，导致甲方声誉、名誉受损或其他情节严重的事件的；

（4）违反本合同第六条第二款第 5 点要求的。

八、违约责任

1. 甲方若拖欠服务费，乙方在通知甲方支付限期后甲方仍然拖欠的，乙方经政府采购监督管理部门同意可以提前解除本合同，并按合同约定向甲方追索所欠费用。

2. 如因乙方服务工作造成第三方损害的，由乙方进行处置并承担相关责任，给甲方造成的损失由乙方承担。

3. 乙方提供的项目主管或经理在本项目服务期内不得随意更换，若需更换按合同第六条第二款第 12 点执行。如乙方擅自更换项目主管，则视为违约，按本合同总额的 5% 向甲方支付违约金。

4. 乙方在甲方服务期间，必须严格遵守甲方管理制度、落实安全措施、执行安全操作规范、遵守防火规定。乙方在甲方范围内造成的一切安全事故和人员伤害由乙方自行负责。对甲方的财产和声誉造成影响的，由乙方负全责并赔偿甲方相应的损失。

5. 凡被新闻媒体或特种设备监督机构曝光造成重大影响，经查实属乙方责任的，扣除乙方本月服务费并承担合同月度金额 10% 的违约金。

6. 若 1 个月内甲方就服务质量问题等接到投诉两次以上而乙方又没有解决的，甲方有权扣除乙方当月 10% 的服务费。如乙方及时解决投诉的，扣减当月服务费 1000 元，并按相应的服务质量考核标准扣分。

7. 乙方所派人员相对稳定，如确有需要调配人员时，必须提前 7 天告知甲方，经同意后方可调整。如未告知甲方或未经同意，擅自调整人员，每一次从月服务费总额中扣款 1000 元。

8. 如乙方每月派驻到甲方服务的人员少于 13 人，视为乙方违约，每少 1 人，甲方有权按当月服务费的 1/13 计违约金，从当月服务费中扣除。

9. 乙方每季不少于一次对司乘人员进行业务培训，并将培训情况

以书面形式报给甲方留储备检。如未培训或本服务项目的司乘人员经培训不合格的，则扣减月服务费 1000 元。

10. 如未经政府采购监督管理部门同意单方随意终止合同，违约方向另一方支付本合同总额的 5% 的违约金赔偿对方（但因国家政策变化或不可抗力因素除外）。

九、其他约定及争议解决方式

1. 因不可抗拒或突发事件原因使甲方造成损失的，乙方不负赔偿责任。

2. 乙方电梯司乘服务人员在工作期间出现劳动争议或发生人身伤害由乙方进行处置并承担相关责任。

3. 甲、乙双方各出具并送达给对方的书面材料，对方应进行签收，拒绝签收的，以特快专递送达至约定地址视为送达。

4. 乙方不得将本项目以任何形式整体转让、转包或分包给第三方管理。

5. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

6. 本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份，合同自双方签字盖章之日起生效。

7. 附件《柳州市医院电梯司乘服务质量考核表》作为合同重要组成部分与本合同具有同等法律效力。

8. 此合同所涉及的条款内容与竞争性磋商文件、响应文件内容相冲突时，以利于甲方的条款解释为准。本合同未注明条款均按《中华人民共和国民法典》执行。

甲方（章）：柳州市人民医院

法定代表人

或委托代理人（签字）：

单位地址：柳州市文昌路8号

联系电话：

日期：2025年7月22日



乙方（章）：广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司

法定代表人

或委托代理人（签字）：

单位地址：广西壮族自治区

贵港市港南区江一路10号

(司法局楼)1幢1单元402号

联系电话：

日期：2025年7月22日



附件：柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表

柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表（20 年 月）

服务方名称		法定代表人	
联系地址		联系电话	
考核说明： 每月按照《柳州市人民医院电梯司乘服务质量考核表》得分进行考核。该表格扣分制，满分为 100 分。 考核标准： ①当月考核得分高于 60 分的，每扣 1 分，按 1 分等于 50 元服务费的标准扣款。 ②当月考核得分低于 60 分，扣款当月 50%服务费。 ③当月考核得分低于 50 分，扣款当月全部服务费。			
考核项目	检查方法及内容	评分标准	扣分
1、职责制度	查看相关制度	①建立电梯司乘管理制度，工作流程，奖惩措施及应急预案。缺 1 项扣 1 分。	
		②建立工作档案，详实记录电梯运行数据。每缺一项扣 0.5 分。	
		③建立信息反馈机制，与维保单位沟通顺畅，及时反馈电梯运行情况。延迟一次扣 1 分。	
2、工作纪律	查看考勤记录及现场抽查在岗情况	①电梯司乘人员要坚守工作岗位，工作认真负责，上班不迟到早退、脱岗、睡岗等。发现违反一次扣 1 分。	
		②每班次司乘人员数量应达到服务方承诺人数，每缺员一次扣 1 分。每月实际派驻司乘人员不少于 13 人，每少 1 人扣除当月服务费总额的 1/13，直至扣完当月服务费。	
		③完成医院交办的临时性任务，如未按时完成或未达标，每次扣 2 分。	
		④服务方应维护医院良好口碑，如发现散布不利于医院的言论一次扣 5 分。	
3、人员要求及仪表仪容	查看考勤记录及现场抽查人员配置情况及着装等	①人员要求：提供电梯司乘服务人员不少于 13 人（主管 1 人）；年龄 50 岁以下人员数量占比≥50%，身高 155cm 以上，体重 65Kg 以下，视力正常，五官端正，仪表大方，身体健康，无慢性病、传染性疾病等。如发现所派人员人数或要求不达标者，一次扣 2 分。	
		②投入本服务项目的司乘人员应保持稳定，每月变动人数≤2 人。违反一次扣 5 分。	
		③电梯司乘员穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗，不戴戒指，手镯等装饰物，不留长指甲，不涂指甲油。发现违反一次扣 0.5 分。	
4、服务态度	查看满意度调查记录及现场抽查	①电梯司乘员上岗前应熟悉医院基本情况及楼层病区分布。不熟悉者发现扣 0.5 分。	
		②建立满意度调查制度，设立投诉电话，定期（至少每月）向采购方回访一次。采购方接到一次投诉扣 5 分。	
		③言行举止文明。态度和蔼，不与医患及家属争吵，及时疏导乘梯客流。发生一次争吵扣 3 分。	

5、服务质量	查看运营、保洁相关记录及现场抽查	电梯的运营	④电梯司乘服务管理人员须通过广西壮族自治区特种设备检验研究院电梯操作技能培训，并获得培训证明。如不能按合同约定的服务要求及服务质量开展服务工作的，发现一次扣3分。	
			②按采购方要求及电梯服务内容配置电梯司乘员在岗驾驶，跟梯运行服务，值班电话24小时保持畅通。违反1次扣1分。	
			③熟悉医院电梯的运行原理、性能，熟练掌握驾驶电梯和处理电梯故障应急措施，能应对突发事件处理的技能。无法熟练处理应急事件的，扣2分。	
			④每天定时巡查机房（巡查员必须具备安全管理员证）。不按时巡查机房一次扣1分。	
			⑤工作记录和故障记录填写真实，签字齐全，保存完好。漏1次扣0.5分。	
			⑥配合电梯维保单位检修电梯，接受维保单位的统一指挥。不配合工作一次扣2分。	
			⑦电梯应粘贴经医院管理部门认可的检验合格标志及乘梯安全须知等各项提示标识。每缺失1处扣1分。	
			⑧手术梯值守做到认真记录每班次电梯运行次数（工作量统计）。接送病人分轻重缓急（重症病人、手术病人、大床、平车、轮椅优先）。因不及时运送导致投诉，一次扣3分。	
			⑨疏导工作要主动热情，灵活地为病患家属做好乘梯的引导工作，确保候梯厅通道畅通无阻，发现人员杂乱拥挤，一次扣2分。	
			⑩每季度提供一次每台电梯运行的优化改进方案，以便提高电梯使用效率。缺一次扣2分。	
		电梯的保洁	①做好电梯机房、轿厢、门厅门踏板滑动槽和其他负责区域内的清洁工作，爱护电梯设备，防止人为造成设备损坏事故。电梯门内外壁（包括但不限于外呼板，紫外线灯，电话，厅门边等）和电梯轿厢内壁的不锈钢、玻璃清洁光亮，无污渍，灰尘、手印。顶部隔灯层清洁、无尘、无死虫。地面清洁干净，无污渍，垃圾。门框、地坎等清洁干净无污渍。发现卫生问题1次扣0.5分。	
			②所有电梯每天至少进行两次消毒水消毒，且电梯轿厢至少进行1次紫外线灯消毒，污物梯运送污染物后需马上清洁后紫外线灯消毒30分钟。发现未及时消毒的，1次扣0.5分。	
其他设施	熟悉工作区域内配套的公共设施、设备及消防器材，熟练掌握各类灭火器材的正确使用方法。经检查发现操作不熟练者，每次扣0.5分。			
6、其他	上级检查	凡被上级部门、特种设备检验所等院外相关检查抽查检测不合格的，经查属中标方责任的，发生1次扣45分。		
	服务整改	一个月内院方就服务质量问题等投诉两次以上而服务方又没有解决的，医院有权扣除服务方当月10%的服务费		
总分	总分值：100分		实际得分	
考核意见	质量考核小组意见： 签名：日期：			