

物业管理服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方): 吴起县妇幼保健院

受托方(以下简称乙方): 皓天物业集团有限公司

根据陕西省、延安市有关物业管理法律、法规的要求,在自愿、平等、协商一致的基础上,甲方将吴起县妇幼保健院门诊住院综合楼物业服务事项委托于乙方实施专业化、一体化物业服务与管理,现订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型:医院整体环境卫生保洁、停车场管理、医疗废物(生活垃圾)、医疗污水处理、布草洗涤,医院的日常安全保卫、零星维修等服务。

第三条 乙方提供服务的受益人为吴起县妇幼保健院产权人使用人,甲乙双方均应认真履行本合同并承担相应的责任和义务。

第二章 委托管理事项

第四条 物业服务内容

医院物业服务包括:

1. 环境清洁保洁服务:含院落、通道、室内外楼道走廊、医办室、门诊医技检查诊室、部分办公室、病区、卫生间、开水间、门房、储物间、设备间等地面门窗玻璃、台面、扶手、治疗带、床头床头柜、电梯等;
2. 秩序维护服务:含安全保卫、车辆管理、消防日常巡查服务;
3. 洗衣房服务:含床单被套、病员服、工作服、手术敷料清洗等服务;



4. 医疗废物（含生活垃圾）、污水处理服务：各诊室、产房、手术室产生医疗废物规范收集转运至暂存点、台帐管理、出入库登记、所有产生生活垃圾处理等；

5. 其他服务：公共区域消毒、零星维修、配合医院完成其他指令性工作等。

第五条 物业服务标准

1. 环境保洁管理服务

（1）服务内容

①医院公共区域的消毒。

②医院红线范围内的院落、道路、墙壁以外公共设施如标牌、宣传栏等以及门前三包范围的清洁、保洁。

③病房内床、床头柜的清洁。

④生活垃圾清运。

⑤医疗垃圾收集。回收后定点存放，最后交第三方公司集中处理。

⑥管道井、院落死角定期清理等。

（2）服务要求

①室内区域保洁服务要求，地面：表面无尘灰、污迹、烟头、纸屑及垃圾；墙壁：干净整洁；电梯：光亮洁净；照明灯具：定期擦拭，干净无损坏；各房间及通道：无尘灰、污迹；洗手间：池、壁、地面、大小便器无污物、痰渍，无任何污垢，无异味；门窗：无尘灰、门窗把手干净、无污渍；楼梯：台阶地面干净，扶手洁净。

②医院公共区域的消毒要满足院感的要求。

③医院红线范围内的院落、道路要整洁，无烟头、纸屑；室外公共设施干净无灰尘；墙壁无乱张贴；门前三包区域的卫生标准符合辖区居委会的要



求。

④生活垃圾处理，做到分类隔离收集处理，避免二次污染。生活垃圾处理符合政府环保要求及有关规定。

⑤医疗废物严格按规范执行分类收集处置，做到台账清楚，专人负责。

⑥甲方委托的其他后勤保障服务（如物资搬运、会议室布置等）。

清洁保洁基本要求

区域	清洁项目	清洁标准
大堂、门口、走廊	大理石、及 PVC 地面	随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮。
	大理石或瓷砖墙身	保持无尘
	玻璃门及玻璃幕墙	无手印、无污渍
	天花板、大灯及灯箱光管	无蛛丝、无灰尘
	灯饰、标示牌、风扇、风口	无蛛丝、无灰尘
	花盆、花槽	无杂物、无明显灰尘
	烟灰筒、垃圾箱	无尘渍、无痰渍，不堆积溢出，无异味。
电梯	电梯门、不锈钢按钮、运行显示板	随时保持无手印、无污渍。
	电梯箱内照明、天花	无蜘蛛网、无污渍
	电梯箱内不锈钢内壁、按钮	无手印、污渍、随时保持不锈钢亮丽的金属光泽、无蛛丝、无灰尘
	电梯箱内地面	随时保持光洁、明亮、无杂物
楼内公共走道	瓷砖	保持干净无污渍
	楼梯扶手	无污渍



	灯饰、天花、标示、风扇、风口	无污渍、无尘、无蜘蛛网
	消防栓、报警器开关等	无手印、无污渍
	烟灰筒、垃圾箱	无尘渍、无痰渍，无堆积溢出，无异味
室内	办公室	地面无尘、无杂物，皮质、木质无用具洁净明亮。
	地面	随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头等，保持光洁明亮。
	家具、窗台	随时保持光洁明亮、无污渍、尘渍等。
	门窗玻璃	无手印、无污渍。
	灯饰、天花、风扇、风口、隔帘	无污渍、无尘、无蜘蛛网
洗手间	玻璃镜面，大理石台面	无污渍
	小便器、坐厕、洗手盆	随时保持无污渍、无尿渍
	地面	随时保持洁净干燥，无秽物。
	洗手间隔板	无污渍
	灯管、天花板	无污渍、无灰尘
外围、天台及地下室	外围走道	无杂物、无烟头等
	各种水井、排水沟	保持通畅，无垃圾杂物、无积水、无异味，井盖无明显污渍。
	垃圾箱	无尘渍、无痰渍，无堆积溢出，无异味。
	天台	保持清洁，下水道通畅。

2、安全保卫管理服务项目（含日常保卫、停车场管理、医托清理、消防管理）



(1) 安全保卫服务内容

- ①院内秩序维护、消防、停车场及进出车辆管理；
- ②协助医院进行医托清理、提醒就诊患者提高防范；
- ③突发事件应急处理及重大活动安保协助；

(2) 安全保卫服务要求

①根据医院实际情况科学、合理地设置秩序维护岗位人员，有完善的治安管理制度和工作程序。秩序维护员实行 24 小时巡视、检查、值班制度，结合门岗、电视监控和巡逻三方面管理方式进行管理，确保医院财产和人身安全。

②秩序维护员工作标准：仪表整洁、言谈得体，遵守国家法律法规，值班人员坚守岗位，保持高度警惕，维持良好秩序，预防治安案件的发生；巡逻人员按区域和时间定点定时巡视，发生治安案件及时制止和报案。爱护医院各类设施设备，熟练掌握消防器材使用方法，确保医院安全。

③停车场管理：负责出入车辆登记，停车场秩序井然，无社会闲杂车辆。按照吴政办发（2020）44 号文件要求，对来院车辆实行收费管理。

④协助医院做好“医闹”等纠纷突发事件的处理，并做好安全保护措施，日常要控制“医托”现象发生。

⑤在医院的指导下，每年举办不少于两次的消防演练及消防培训，每月定期消防安全检查，对全院范围的灭火器、消防栓进行检查，并对自动消防系统进行测试，对其他可能发生的消防隐患如有发现及时上报。

注：灭火器、消防栓等消防器材的过期填充、老化更换以及新增等费用由院方支出。

(3) 秩序维护员服务工作标准

- ①仪表整洁、言行举止得体；



②模范遵守国家法令、法规，依法办事。

③坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。

④积极配合卫生、维修等其它服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。

⑤熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

⑥积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。

⑦密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。

⑧工作安排

工作安排	定岗	门岗： 24 小时
	流动 巡查	设施设备： 1 次/日
		院区安全： 24 小时
		违章行为： 24 小时
		停车场车辆停放： 24 小时
		突发事件： 3 分钟内责任人员到达现场
	学习 训练	学习法规： 1 次/周
		训 练： 1 次/周
		演示培训： 1 次/月

3. 洗衣房管理

（1）服务内容

负责医院医护人员的工作服，门诊、病房等部门的被服、床单、手术包



布、敷料及病服的收集、消毒、洗涤、烘干、熨烫、缝补、上收下送等工作。

(2) 服务要求

① 按洗衣员职责要求和医院后勤规范管理的要求，积极主动为甲方做好洗衣房的各项工作。每日污衣的收集与净衣的下送要与各科室相关人员清点，并做好登记，确保不出现衣物遗失或错送现象。

② 制定衣物洗涤制度，严格遵守洗涤程序，做到有色和无色的分开，有血渍的和无血渍的分开，病员的和工作人员的分开，及时完成消毒、洗涤、烘干、熨烫等工作，确保洗涤后的衣物干净、安全。

③ 衣物如有轻微破损或丢失钮扣、绑带等现象，要及时缝补。如衣物确实使用年限长，破损厉害，报相关科室负责人同意后，予以报损。

4. 医疗污水处理服务

(1) 服务内容

严格按照生态环境部门要求管理医疗污水处理设备和运行，并按国家规定排放达标医疗污水。

(2) 服务要求

① 保证污水处理系统运行正常。

② 医疗污水处理站工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙。

③ 设立专人管理，定时采样。

④ 定时投放消毒剂（医院提供），排放污水达标。

⑤ 定期配合环保部门检查和检测。

5. 人员配备要求



序号	部门	职务	人数	备注
1	办公室	项目经理	1	
2	保洁部	保洁员	6	
3	秩序部	安保员	2	
4	洗衣房	洗衣工	2	
5	工程部	电工	1	
6	医废转运	专职医废	1	
合计			13 人	

第三章 委托管理期限及责任

第六条 委托管理意向期限为壹年，自 2026 年 2 月 1 日至 2027 年 1 月 31 日止。合同期以双方确定合同期限为准，并申请县财政局备案管理。若乙方未达到甲方的相关要求，甲方应及时通知乙方进行整改。甲乙双方定期召开联系会议，研究解决服务保障中存在的问题。甲方负责对乙方服务保障工作进行监督、指导。乙方必须协助、服从甲方负责人的监督管理。若乙方在规定的期限内没有达到甲方要求的整改效果，甲方有权对乙方做出相应的处罚。

第四章 物业管理服务质量

第七条 乙方须按以下约定，实现相应的管理目标

1. 车辆管理有序，无乱停、乱放现象。
2. 各区域清扫保洁作业在原有基础上应做到对地上产生的垃圾及时处理，经清扫保洁后的地面、桌面、墙面、天花板、门窗玻璃、照明灯具及其他设施物品的表面应做到无尘土、无污迹、无水渍、无积水，各服务区域经清扫



保洁后无异味。

3. 车辆管理作业应做到 24 小时值班, 并保证车场车辆停放有序(确实不听指挥的车主除外), 但不负责保管。将停车收取费按县财政部门评审金额上缴财政专户。如有结余, 该部分用于停车收费系统的维修维护、系统升级及其相关的费用等。

缴费方式: 设立专户, 由车主自行扫码缴费, 严禁管理人员私自收费, 如有现金缴费者, 管理员应如数登记上缴。

4. 布草洗涤做到分区、分类, 上收下送, 洗涤后洁净无污染。

5. 所有人员在服务过程中应做到着装统一、工装整洁干净, 服务过程中的言行举止应做到急缓有致、文明有礼。

6. 乙方每半年度应针对为甲方提供的各项服务进行一次客户满意度调查, 乙方应确保甲方各项服务的综合满意度达到 85% 以上。如不能达到, 甲方有权限期改正, 限期未能及时改进或改进后仍未能达到 85%, 甲方将按满意度比例从物业服务费中扣罚。

第五章 物业管理服务费用

第八条 物业管理服务费

1. 物业管理服务费从双方签订合同之日起开始计算。

2. 物业管理服务费; 中标价为: 物业服务费一年 434000.00 元(大写: 肆拾叁万肆仟元整)。

服务期为 1 年(12 个月)。月服务费用按 36166.66 元(大写: 叁万陆仟壹佰陆拾陆圆陆角陆分) 支付。

3. 物业管理服务费的支付方式为按月先考核后支付, 即经考评达到合同约定的物业管理服务工作标准和质量目标, 由甲方于次月 10 日前向乙方支付上月物业管理服务费, 若无故发生逾期支付, 从逾期之内起每天按应付物



业管理服务费的万分之一交纳违约金；经考评未达到约定的管理服务目标，甲方有权进行处罚、索赔，甚至拒付。

4. 乙方向甲方和物业使用人提供本合同约定以外的服务项目，其收费标准和收费方式另行商定；

5. 物业管理服务费中属于员工工资及其他费用。

6. 乙方在提供清洁作业过程中所产生的生活、医疗垃圾的处理及外运费由甲方负责支付，当需要外墙及玻璃清洁时，其产生的相关清洗费用由甲方与相关作业单位按实际产生的费用进行结算。

7. 甲方应为乙方提供适当面积的办公用房。

8. 管理服务过程中，如甲方在现有服务内容的基础上需增设或扩大相关服务项目，双方签订补充合同方式确认相关增加内容。费用另外计算。

9. 如遇政策性因素影响，如最低工资标准上调，物价上涨等因素影响，甲乙双方另行协商费用。

第六章 双方的权利和义务

第九条 甲方的权利和义务

1. 审核批复由乙方递交的有关医院物业管理建议性、整改维修、约定费用结算等书面材料。

2. 甲方有权利对乙方的管理质量进行随时检查，并要求乙方对管理中存在的问题进行改进，如因乙方管理不善或操作不当造成甲方经济损失或医院设施或设备损坏，乙方应承担赔偿责任并在合理时间内修复，如没有在合理时间内修复，甲方有权根据乙方应承担的赔偿责任在物业费用结算时扣除，如整体管理水平明显下降，在限期整改还达不到明显效果的，甲方有权单方解除本合同。

3. 甲方在合同生效后，乙方可以向甲方申请复印与物业管理相关的档案



并在双方终止合同时乙方交还给甲方，不得交给第三方。

4. 按合同约定向乙方结算物业服务费用。
5. 协调处理由乙方请求协助的物业管理过程中出现的纠纷矛盾。
6. 负责医院电、水、暖、电梯、消防系统维修维护材料费。
7. 定期对乙方物业服务质量满意度测评，如满意度在 75%-84%扣除当月服务费 2%、74%-65%扣除当月物业服务费 3%、60%-64%扣除当月物业服务费 4%、满意度低于 60%为不合格，甲方有权终止服务合同。

第十条 乙方的权利和义务

1. 从医院管理目标定位要求出发，制订本医院物业管理各项规章制度和考核制度，有效地开展各项管理服务工作的。
2. 负责本医院委托合同责任内的日常管理服务应尽事务，积极做好甲方事务活动的配合工作。承担清洁保洁养护等用品的全部费用。
3. 有权依照相关法规、本合同范畴，对违章违规行为进行协调和处理。
4. 对本医院的设施不得擅自占用和改变其使用功能。
5. 有义务配合甲方委托第三方施工质量监督和现场管理。
6. 管理期满向甲方移交全部资产、物业管理档案及有关资料。
7. 如有重大活动、重要检查时，乙方应全员参与，积极主动配合甲方完成各项工作任务。

第十一条 监督管理与检查

为使物业管理达到合同规定的要求，医护人员及患者创造一个优雅、舒适的工作和就诊环境，规范乙方的物业管理行为，甲方有权进行监督检查。

1. 监督管理

- 1-1. 乙方应严格执行合同中规定的《物业管理服务内容及标准》。
- 1-2. 乙方应根据合同规定的内容确定专人负责工作内容。



1-3. 乙方对发现设施设备需要维修或者更新及时向甲方汇报。

1-4. 经甲方下达整改的措施乙方必须按时完成。

2. 检查

甲方将不定期对乙方的物业服务项目进行检查,对检查中发现的问题,口头或者书面送达乙方物业经理。

第十二条 安全责任

乙方在合同服务期内,应对所有用工人员进行安全教育,提高员工自我安全防范意识,如果员工上班期间发生任何安全事件,责任全部由乙方承担,甲方不承担任何责任。乙方必须为所有上岗员工购买人身意外伤害险。

第十三条 违约责任

1. 如因甲方原因,造成乙方未完成管理目标或造成直接经济损失的,甲方应给予乙方相应经济补偿或承担相应责任。

2. 如因乙方没有完成合同责任或未按本合同有关规定履行职责造成管理不善甚至发生重大失误的,造成经济损失的,甲方有权根据本合同约定,在乙方服务费用中罚款,并应同时由乙方承担相应的行政责任或经济赔偿责任。

3. 甲、乙双方如有采取不正当手段而取得管理权或致使对方失去管理权而造成对方经济损失的,过错方应承担全部责任。

4. 甲方对在检查中发现的同一问题书面要求整改的,第一次进行警告处理;第二次扣除合同签订物业管理费 5%;第三次甲方有权单方面解除本合同。

第七章 附 则

第十三条 自本合同生效之日起 3 天内,根据甲方委托管理服务事项,乙方正式进入,正常开展相关服务工作。



第十四条 本合同期满后,且没有完成新一轮的物业服务招标采购手续,期间仍由乙方进行管理服务的,其服务费用按本合同执行直至新一轮招标采购手续完成;若政策规定许可,合同期满后,乙方全部完成合同并且管理成绩优秀,大多数职工、患者、群众反映良好,并经考核合格,可直接续订合同,但续订合同时间不得超过三年。

第十五条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内,空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第十六条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因,达不到使用功能,造成重大事故的,由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因,以政府主管部门的鉴定为准。

第十七条 本合同执行期间,如遇不可抗力事件(指无法控制、不可预见及不能避免的事件),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。

第八章 合同纠纷

第十八条 解决合同纠纷的方式

1. 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端,双方应通过友好协商解决,经协商在5天内不能达成协议时,应提交仲裁委员会仲裁。
2. 仲裁裁决应为最终决定,并对双方具有约束力。
3. 除另有裁决外,仲裁费应由败诉方负担。
4. 在仲裁期间,除正在进行仲裁部分外,合同其他部分继续执行。

第十九条 合同组成

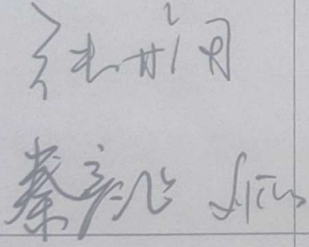
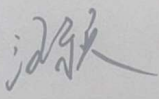
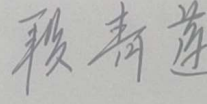
1. 成交通知书
2. 合同文件
3. 国家相关规范及标准
4. 磋商文件
5. 响应文件

第二十条 合同生效及其它



1. 合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式肆份，甲方、乙方、各执壹份，采购监督部门一份，备案壹份。

甲 方	乙 方	见证方
		
邮编:	邮编:	邮编: 717600
被授权代表: (签字) 	被授权代表: (签字) 	经办人: (签字) 
电话: 7696075	电话: 18392660318	电话: 0911-7615663
开户银行:	开户银行: 中国农业银行	
帐号:	帐号: 725271982600028902	
日期: 2026年1月30日	日期: 2026年1月30日	日期: 2026年1月30日

