

【定边县人民医院新院区物业管理服务项目】

物业管理服务合同

甲方：定边县人民医院

乙方：国药诺达物业服务



物业管理服务合同

甲方：定边县人民医院

乙方：国药诺达物业服务有限公司

鉴于乙方于2025年9月30日中标甲方新院区物业管理服务项目，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，在自愿、平等、公平、诚信的基础上，甲乙双方经协商一致，就乙方为甲方提供保洁、秩序维护、工程维修、绿化养护、配送等综合物业服务事宜，达成如下协议：

一、服务范围及内容

（一）服务范围

甲方院区内的综合物业服务管理。

（二）服务内容

甲方医院物业管理服务，主要包括安保、巡逻、保洁、供暖、导乘、后勤管理、物业管理、设备运行、高低压配电室、中央空调、液氧站、洗衣房、监控室、消控室、微型消防站、车辆管理、综合维修、医废收集、暂存、污水处理、绿化养护、配送服务等物业服务。

（三）人员要求

详见附件《各服务岗位人员编制》

二、服务期限

本次中标合同总期限为2年，合同一年一签，本次合同期限自2025年11月1日至2026年10月31日止，本合同

期满，由甲方组织财政、审计、卫健等相关部门进行综合验收，验收合格后，甲乙双方续签下一年合同。

三、合同价款及付款

(一) 合同价款

本合同第一年物业服务总价款为人民币 7,660,668 元（大写柒佰陆拾陆万零陆佰陆拾捌元整），折合每月 638389 元（大写陆拾叁万捌仟叁佰捌拾玖元整）。

(二) 支付方式

1. 合同签订后，甲方考核领导小组每月初对上个月物业服务进行 100 分制考核，根据考核分值结算上月服务费。

2. 甲方按月向乙方结算服务费用，服务费核算后经双方确认无误，乙方每月月初前开具上个月的服务费发票（具体金额按考核结果计算），甲方在收到乙方发票后 10 个工作日内支付乙方上月服务费。

3. 本项目采用费用总包干方式，一旦合同实施，在合同实施中出现任何费用遗漏，均由乙方免费提供，甲方不再支付任何合同外的费用。

4. 甲方逾期支付服务费的，每逾期一日，应按照应付而未付款项的万分之三向乙方支付违约金。

(三) 乙方收款账户

户名：国药诺达物业服务有限公司

账号：467020100100128198

开户行：兴业银行郑州航空港区支行

四、双方权利与义务

(一) 甲方权利与义务

- 1、甲方应向乙方提供与本协议服务相关的准确完整的信息，以便于乙方提供更好的专业服务。
- 2、甲方应在其场所内向乙方免费提供进行管理服务所必需的办公室、设备工具库房、场地以及相关服务设施并确保符合安全条件，提供员工基本的更衣需要场所。这些场地由乙方独立管理、操作、控制，接受甲方监督管理。
- 3、甲方根据考核结果应及时足额向乙方支付服务费。
- 4、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
- 5、如果甲方基于合理的理由经双方确认乙方服务人员工作不合格，甲方可以要求撤换该人员，乙方在合理的时间内（管理人员一个月内、员工两周内）提供甲方可以接受的替换人员。
- 6、对于有特殊防护要求的场地，甲方应向乙方服务人员提供防护性穿戴用品用具，以避免乙方服务人员遭致伤害。
- 7、甲方有权依据双方签订的考核管理办法对乙方提供的服务进行考评，对于不达标的乙方应同意并接受甲方的整改要求。
- 8、甲方现有物业（后勤）服务人员乙方要无条件全部接收，工资待遇必须与乙方新聘人员保持一致。

(二) 乙方权利与义务

- 1、乙方应提供专业的物业服务，严格按照物业操作方法和操作规程执行工作任务，满足甲方医院物业服务的各项需求。

2、乙方所聘用的全体服务人员需提供三个月或者半年内县级医院体检合格证明，以后每年体验一次。各岗位服务人员统一工装。聘用保洁人员年龄男性 55 周岁以下、女性 50 周岁以下。其他岗位人员男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁。各岗位服务人员编制具体见附件。

3、乙方需提供服务期间保洁工具、保洁用品、维修工具、物料、工服等（如：尘推罩、拖布头、去污粉、洁厕灵、钢丝球、毛巾、垃圾分类标示贴等）和购买专项保洁用品（如：玻璃清、碧丽珠、不锈钢油、消毒片,生活垃圾袋等）。

4、乙方所聘用人员能胜任岗位要求，并服从考勤管理和考核管理，要有良好的职业道德和服务态度，服从甲方的工作安排，接受甲方的监督、检查与考核。

5、提高员工的素质，制定方案定期对员工进行培训，同时对员工进行考核，提高工作质量。

6、做好预防交叉感染控制工作，消毒隔离，按照医院感染控制要求执行，乙方员工要经常参加感染知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院感染的认识并掌握相关知识。

7、乙方应有机动调度人员，以应对节假日、应急工作及平时乙方人员休息时出现人员不足问题。

8、乙方应安排专门的管理人员，每天对甲方所辖区域进行巡查，及时解决物业服务范围内出现的问题。

9、乙方应爱护建筑及室内外各种设施设备，如因员工造成的损坏，由乙方负责赔偿。

10、合同服务期间因乙方造成的一切安全事故责任由乙方依

法承担，乙方合同期内所产生的一切纠纷由乙方负责妥善处理并依法承担责任，与甲方无关。

11、遇重大疫情或突发公共卫生事件，乙方应充分发挥社会责任，无条件组织全体服务人员严格遵守甲方及疾控部门的防疫要求，优先满足应急服务需求，并配合完成人员健康监测、环境消杀等相关工作。

12、乙方应建立健全投诉服务机制，对就诊患者、家属及医务人员的投诉应及时处置、并建立台账，接受医院的监督，不断提升各项服务水平。

五、乙方增值服务

（一）改善医院环境

1、在与贵院协商一致的情况下，免费提供智慧卫生间 2 套（门诊一楼）（包含男、女卫生间和公共洗手台区域），包含：ENA 洗手间除菌除味系统、温度/湿度/气味监测报告系统、人流量监测系统、感应式洗手机、感应式消毒机、人脸识别厕纸机。

2、我公司在服务区域内所有公共卫生间配置绿萝等绿色植物，增加环境美观，年度内不断更新。

（二）改善就医体验

1、在医院内部每年举办如下公益活动：

类别	活动内容
护士节	赠送鲜花、绿植、贺卡
六一儿童节	院内卡通形象赠送小朋友气球
妇女节、母亲节	宣传条幅、宣传海报、妇女（母亲）礼品

春节	春节氛围营造
医师节	赞助医院棋类、牌类、球类比赛
中秋节、国庆节	宣传条幅、宣传海报、礼品等

(三) 提高服务满意度

1、承诺中标后，配合医院的互联网医院建设思路，免费赠送自主研发的“诺达云”智慧后勤一体化管理平台系统，作为院方的后勤管理平台使用。可提供给医院第三方服务公司使用，并免费开放端口，允许其他后勤软件接入。平台功能涵盖：保洁服务、医废管理、工程报修、保安巡更、主管巡检、客户投诉、科室满意度调查；员工学习、隐患预警、统计分析。通过信息化的投入，大幅度提高医院后勤工作效率及专业化水平。

2、为延长医院建筑的整体使用年限，我们对本项目将实行酒店式管理服务，注重石材及PVC养护，免费赠送一年四次打蜡服务，提高地面光亮度，打造整洁、干净、温馨的医院环境。

3、免费赠送智能手术室行为管理系统布草内芯片及配套扫描设备：智能手术室行为管理系统是对手术医护人员取用手术衣物的行为可定制化管理，由发衣端，回收端和收发衣系统管理端三大部分组成。医生在发衣柜上刷卡取用手术衣需要根据手术排班信息的排班（或提前预约），当手术完成后医生需要及时归还手术衣物到回收柜内，方可再次借穿手术衣物。收发衣系统管理端可灵活配置每台手术进入人数限制，超过限定人数无法取用手术衣物，从而实现智能化管理手术室衣物取用行为。可实时记录纺织品的洗涤记录、消毒参数、所属科室等信息，实现全生命周

期溯源，避免不同科室、不同污染类型的纺织品混流。布草内置RFID芯片，配套扫描设备与医院洗涤物品联动，实现布草“收发-洗涤-周转-库存”全流程智能化追溯。

4、遇到大型活动等，我们公司可以24小时内就近抽取人员到现场支持。我公司在山西，陕西、内蒙等地均有在服务项目，遇到紧急情况可即可抽调人员前往支援，做到快速响应、高效驰援。

5、我公司承诺本项目重新做初始化，打造高品质。

派驻运营总监带领骨干团队进驻本项目进行初始化服务，在原有服务的基础上，带领项目现场管理团队，以高度的专业和丰富的经验，顺利完成服务要求，保证高标准服务品质的导入和提升。以上增派人员初始化阶段产生的费用均由我公司自行承担。

6、在医院成立“一站式服务中心”，在院区公示物业服务中心24小时值班电话、微信公众号、APP二维码。制作的宣传牌、上墙标识等费用由我公司承担；

7、我公司承诺，服务期内我公司提供大型集中清洗设备，保证保洁布草集中洗涤消杀，符合院感要求。

8、定期组织员工举办团建活动时，邀请甲方人员工参加，奖品和活动组织费用由我公司承担；

9、积极 配合甲方活动，在遇到重大活动时给予积极配合，需要加强人工清扫保洁、作业时间、作业班次时，服从甲方安排与指挥，增派人员费用全免；

10、100%回访服务承诺：在日常工作中我们将执行100%客户回访制度，变被动投诉为主动回访，以客户为关注焦点，通过回访及时得到客户的意见和需求信息，有针对性的不断改进工作中的不足，完善服务体系；

11、8S规范服务承诺：为保证贵方有一个舒适、优雅、整洁、安全的办公环境，维护及树立甲方形象，我们每位服务人员都把自身形象与企业形象融为一体，严格履行本岗位职责，遵章守纪，严格按规章程序开展工作；

12、“三马上”服务承诺：物业服务由广大的基层员工提供，服务过程中难免会出现问题和瑕疵。但解决问题的态度和效率非常重要。我们在日常管理中员工提出“三马上”服务理念。即：马上到、马上做、马上改。通过诚挚的态度、高效的响应、高效的执行，能够更好为客户服务。“客户就是上帝”不是一句空洞的口号，绝不能让客户有一丝的不满存在，即所谓零缺点服务。

13、一站式服务承诺：即“首问责任制”，也就是当客户来到服务中心时，那一位接待员第一时接待的，他就有责任负责协助解决该人员的一切需求，而不能让客户人员跑来跑去，到处找人，直到满意为止；

14、细节服务承诺：细节决定成败，因此在项目的日常管理中，无论从公共区域的卫生死角还是到所有员工的一个微笑，无论从客户的个性需求还是到公司的服务理念、“精细化”服务将在每一个细节中体现。

15、加强吸烟区的规范建设，做好控烟管理：

根据医院控烟要从：宣传、自身管理、劝烟三大方面实施。物业公司是医院后勤成员一部分，对外代表医院形象，更应该主动承担医院控烟的职责。物业团队人数众多，岗位密布，是医院劝烟的中坚力量。各个服务模块的工作人员都参与到劝烟的工作中来，切实的配合院方做好“无烟医院”的控烟工作。

六、考核及验收

1、验收内容：本合同中约定的服务范围内的全部内容。

2、验收标准：依据国家服务验收规范及行业标准及合同约定进行验收。

3、验收组织：由甲方负责组织实施，乙方等相关部门和人员参加。

七、违约责任

（一）本合同履行期间，未经双方协商一致并达成书面协议，任何一方不得擅自变更或解除合同，否则，擅自解除合同一方应承担违约责任，给对方造成损失的，还应继续赔偿直至弥补对方的损失。

（二）本合同履行过程中，任何一方违约，本合同有约定的按照约定处理，未约定的按照法律法规之规定处理。因一方违约给对方造成损失，违约金不足以弥补损失的，还应继续赔偿直至弥补损失。同时违约方应承担守约方为主张其合法权利而支出的合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费、公告费、保全费、差旅交通费等全部费用。

(三) 依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》的相关条款规定和本合同约定,乙方未全面履行合同义务或者发生违约拒不整改并且给甲方造成重大损失的,甲方有权终止合同,依法向乙方进行经济索赔。甲方违约的,应当赔偿给乙方造成的经济损失。

八、不可抗力

本合同履行期间,任何一方遭遇不可抗力不能继续履行合同,应立即向对方书面说明情况,并在不可抗力发生后的10日内向对方出具关于不可抗力的有效证明文件,由双方协商处理。确因不可抗力导致的合同不能履行,不承担违约责任。

九、争议解决

双方在执行合同中所发生的一切争议,应通过协商解决。如协商不成,可直接向乙方所在地人民法院提起诉讼。

十、附则

(一) 本合同未尽事宜,双方经协商一致可另行签订补充协议,补充协议与本协议具有同等法律效力。

(二) 附件为本合同组成部分,与本合同具有同等法律效力。

(三) 双方联系方式

甲方: 联系人_____ 电话_____ 邮箱_____

地 址_____

乙方: 联系人_____ 电话_____ 邮箱_____

地 址_____

甲乙双方已确认以上联系方式的有效性，该联系方式适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书的送达，联系信息如有变更，应在变更后的5个工作日内及时书面通知对方，如未及时书面通知导致无法有效送达文书，邮寄的自交邮后第3日视为送达成功，发送邮箱的自文件到达邮箱之日视为送达成功。

(四) 本合同一式6份，由甲、乙双方盖章、授权代表签字后生效，甲乙双方各执3份，均具有同等法律效力。

(以下无正文，为双方签署处)

附件：《各服务岗位人员编制》

甲方(盖章)：

授权代表(签字)：

2025年10月24日

乙方(盖章)：

授权代表(签字)：

2025年10月24日



附件：各服务岗位人员编制

部门	岗位	工作制	人数(人)
物业管理人员 (7人)	经理	综合工作制	1
	经理助理	综合工作制	1
	办公室文员	综合工作制	2
	信息化调度中心	24小时工作制	3
秩序维护部 (37人)	主管	综合工作制	1
	秩序维护人员	早、中、晚	21
	监控室(消防监控、视频安全监督控)	早、中、晚	6
	微型消防站值守	正常班	3
	停车场	早、中班	3
	替休	早、中、晚	3
工程部 (26人)	主管	综合工作制	1
	运行工	早、中、晚	16
	维修工(水、电气)	早、中、晚	9
保洁部 (76人)	主管	综合工作制	3
	日常保洁员	正常班	60
	专项保洁员	正常班	5
	垃圾清运	正常班	4
	外围	正常班	4
绿化 (5人)	绿化	正常班	5
导乘部 (7人)	导乘领班	综合工作制	1
	导乘	正常班	6

洗衣房 (6人)	洗衣房领班	正常班	1
	洗衣工	正常班	2
	上收下送	正常班	3
配送服务 (4人)	配送员	正常班	4
合计(人)			168

投入设备清单

序号	设备名称	数量
1	手推全自动洗地机	1
2	座驾全自动洗地机	1
3	驾驶式扫地机	1
4	单擦机	1
5	吹风机(吹地用)	2
6	吸水机	1
7	石材翻新机	1
8	高压冲洗机	1
9	抛光机	2
10	垃圾收集车	2
11	清洁手推车(新一代)	50
12	50KG 洗衣机	1
13	30KG 烘干机	1
14	吸尘器	4

应包含并不仅仅限于上述设备

账户存款信息

账户名称：国药诺达物业服务有限公司

账户号码：467020100100128198

开户银行：兴业银行郑州航空港区支行

开户行行号：309491001273

单位法人：李凯
(单位负责人)

2025年06月16日