

物业服务合同

委托方（以下简称甲方）：北京市丰台康复医院（北京市丰台区铁营医院）

受托方（以下简称乙方）：北京满天星物业管理有限责任公司

根据相关法律、法规、政策，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就乙方对甲方提供物业服务达成如下协议：

第一条 合约总则

1、服务范围：

保洁：负责医院室内、室外日常保洁工作（公共区域、病房、门诊、办公区等）。

电梯司机：负责院内电梯的运行及电梯轿厢内、外卫生。

会议服务：负责院内全部会议服务。

其他服务：B超室记录员：按照科室要求完成B超室登记等工作；检验科辅助人员：按照科室要求，完成标本的接收、转运等工作；供应室收发人员：按科室要求完成被服的收集、发放等工作。

2、甲方位置：北京市丰台区永外横七条1号

3、服务期限：本合同期限为一年，自2025年2月6日至2026年2月5日止。协议期满，甲、乙双方协商一致可续签物业服务合同。



第二条 物业费用与支付方式

1、物业服务费用全年共计人民币：1773000 元（大写：壹佰柒拾柒万叁仟元整）。

2、付款方式：乙方每月 25 号前向甲方递交当月物业服务费的合规发票，甲方应在收到正规发票后向乙方支付物业服务费。支票或电汇支付每月物业服务费即人民币：147750 元（大写：壹拾肆万柒仟柒佰伍拾元整）。

上述费用为乙方包干的全部费用，包含人工费、社保、节假日加班费、保险费、材料费、交通费、通讯费、合理的利润和税金等，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

第三条 岗位配备

物业人员配置 27 人

1.物业管理人员 1 人。

2.保洁（19 人，含垃圾清运 1 人、医废清运人员 1 人）：负责医院室内、室外日常保洁工作。

3.电梯司机（2 人）：负责院内电梯司机服务及电梯轿厢内、外卫生。

4.会议服务人员（1 人）：负责院内一切会议服务内容。

5.其他人员（4 人）：含 B 超室记录员（2 人）、检验科辅助人员、供应室



收发人员。根据医院需求合理配备各类服务人员，保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录、要求持证上岗的有上岗资格证。按照《民法典》规定，对服务人员进行管理。

第四条 服务人员基本要求

一、保洁人员

服务时间：门诊、病房、院内外围 6:00-17:00； 急诊 6:00-22:00（休息日保证值班人员）

（一）人员要求

- 1、服务人员身体健康，工作认真负责并定期接受培训。
- 2、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
- 3、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

（二）室内（门诊、病房、办公区、公共区域及会议室、餐厅、多功能厅等）

- 1、楼道地面、楼梯每日至少拖洗两次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水。
- 2、开关盒、表箱盖：2 米以下每日擦一次；2 米以上每周一次，无灰尘、污迹。
- 3、扶手、门：每日擦一次，无灰尘、污迹。
- 4、天花板、公共楼道灯、会议室等吊灯：每季除尘一次，无明显积灰、虫网。
- 5、玻璃：每季清洁一次，无明显积灰、污迹。



6、会议室、多功能厅依据会议、活动日程安排提前搞好卫生、打好开水，会议、活动期间做好服务工作，会议或活动结束后打扫干净。

7、卫生间每天至少拖洗两次，每周彻底刷洗一次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；镜子及金属部分：应保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑；天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。瓷砖：2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每月清洁一次，无明显积灰、水渍。

8、负责各办公室内日常卫生工作。

（三）室外

1、道路地面、绿地、门窗档遮雨棚顶（视线所到之处）：每日清扫一次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；院内硬化地面无痰渍、污渍。

2、医院 logo：每天擦抹一次，无积灰、无污迹。

3、垃圾收集：医疗垃圾按医疗废物管理规定收集运送，生活垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。

4、垃圾桶（箱）：配备足量垃圾箱（筒），对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体清洁无污迹、无异味、无损坏。

5、大门：每月擦拭一次，无灰尘、无污迹。

6、明沟：每周清扫一次，无明显垃圾，无堵塞。

7、消毒灭害：窨井、明沟、垃圾房喷洒药水，每季一次（6、7、8、9 月按需喷洒）。提供灭蟑、灭鼠、灭蚊、灭蝇预防控服务次数：不少于 4 次/年，每三个月进行一次；每两次间隔不超过 3 个月。



8、可上去的屋顶和雨水沟不定期清扫，要求无积水、无垃圾。

（四）其他

1、全院每季度进行一次大扫除。

2、工作纪律：保洁员在工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度。

3、业主帮助：在遇到来院学习的人员需要帮助时，应主动热情。

4、完成医院交办的一些临时工作。

二、电梯司机

服务时间：

门诊楼电梯：6：00—21：00；

康复楼电梯：7：00—19：00。（休息日保证值班人员）。

（一）人员要求

1、服务人员身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

2、上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。

3、文明工作，训练有素，言语规范，认真负责。

4、电梯司机必须培训合格后上岗，并严格执行规范操作。

（二）服务要求

1、保持电梯内、外干净整洁，电梯内不存放私人物品。

2、工作时间坚守岗位，站立服务，遇行动困难患者协助进梯、耐心等待。

3、遇电梯故障，立即拨打报修电话，通知医院总值班，维持梯内秩序。

（三）其他

1、工作纪律：在工作期间要接受医院的领导和监督，遵守医院的有关规章



制度。

- 2、业主帮助：在遇到来院学习的人员需要帮助时，应主动热情。
- 3、服务满意率 90%以上，服务投诉处理率 100%。
- 4、完成医院交办的一些临时工作。

三、会议服务

（一）工作标准

1、确认会议室音响、灯具等设备的完好，发现故障及时向相关部门报修，保证会议使用，对会议室进行检查和保洁工作。

- 2、做好会议室的保洁、整理，达到《会议服务工作标准》的要求。
- 3、按会议要求，准备合格的会议用品。
- 4、根据会议要求进行摆台，对会议室进行通风和气味处置。
- 5、会前进行全面检查及保洁，准备工作结束后经主办单位确认。

五、其他人员

（一）工作标准

- 1、B 超室记录员：按照科室要求完成 B 超室登记等工作。
- 2、检验科辅助人员：按照科室要求，完成标本的接受、转运等工作。
- 3、供应室收发人员：按科室要求完成被服的收集、发放等工作。

第五条甲方的权力与义务

- 1、有权对乙方的工作进行监督和检查，有权对乙方服务提出意见和建议，发现质量问题及时要求乙方返工，直至达到甲方标准。



- 2、按合同约定按时向乙方支付物业服务费。
- 3、无偿为乙方提供服务所需能源。
- 4、为乙方提供物料仓库等，库房内设备设施等如有自然损坏现象，甲方有义务及时维修更换。如因乙方使用不当造成的损坏由方负责修复，不能修复的乙方照价赔偿。
- 5、检查监督乙方管理服务工作的实施情况；
- 6、乙方怠于履行本合同约定的服务项目或乙方提供的服务未能达到甲方的要求及标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权聘请第三方予以整改，由此产生的费用由乙方承担，甲方先行垫付的，有权向乙方追偿。同时甲方有权终止合同，并要求乙方支付合同总金额的 20%作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当补足违约金与实际损失之间的差额。
- 7、乙方严重失职造成甲方重大损失，经甲乙双方确认或执法机关确认，甲方可以解除合同，并要求乙方赔偿全部损失。
- 8、有权向乙方投诉其工作人员的服务态度和服务质量，并由乙方向甲方提供书面处理意见。

第六条 乙方的权力与义务

- 1、认真完成甲方规定的服务项目，确保质量达到甲方满意。
- 2、根据有关法律法规及本合同的约定，及时制定、调整各项物业管理制度及应急预案，待甲方书面确认后实施。
- 3、负责编制物业管理年度管理计划。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度最后一个月向甲方汇报年度物业管理情况。



4、配合甲方接受相关部门的监督和检查，并做好检查前的各项准备工作；
对于甲方发生的临时事项（包括但不限于装修、改造或科室调整），乙方承诺予以积极配合。

5、乙方应严格执行物业从业人员资格上岗等各项制度，在合同生效后的 10 个工作日内将全体人员情况登记表及资格证书复印件交至甲方总务科进行备案，并做到每季度更新一次。发生人员离职，入职等情况，及时备案、更新。

6、乙方承诺在其服务管理范围内的设备、人员配置、人员资质等情况均满足国家及相关部门、行业的要求，保证甲方不因乙方的服务遭受行政或其他方面的处罚，否则由此产生的责任均由乙方承担。

7、不得将本物业管理服务合同的权利义务部分或全部转让于第三方。

8、乙方人员要统一着装，穿戴整洁，遵守甲方内部各项规章制度。

9、乙方派出一名项目经理负责该项目的全面工作。

10、乙方派出一名保洁主管负责该项目日常保洁工作质量检查和保洁工作情况的处理。

11、对甲方提供的固定资产，乙方在使用时如有损坏应照价赔偿（正常磨损除外）。

12、乙方负责教育服务人员爱护室内各种设施，注意节水、节电。负责员工各种技能的培训以及安全、内保、防火知识教育等，及时对服务人员进行思想道德教育，在服务过程中，确保服务质量。

13、积极协调、配合甲方的要求，不断改进并提升服务质量。

14、乙方人员如发现物业区域发生设备故障、消防治安隐患、跑水等问题时，应及时通知甲方，并协助甲方排除隐患。



15、乙方作业应按照甲方规定时间要求，如有变更，双方协商解决。

16、乙方为保证服务质量，须根据项目实际情况，采用适应的清洁、维修材料和操作方法。

17、物业管理服务中所需低值易耗品、劳动保护用品用具、清洁用品、用具、设备器材、物业管理办公费由乙方承担。

18、因甲方原因，使乙方未能完成本合同约定的项目，甲乙双方应协商在一定期限内解决，逾期未能解决的，乙方有权终止合同。造成乙方的直接经济损失的，甲方应当赔偿。

19、因乙方人员服务过程中未遵守操作规范或乙方维修、保养不符合质量标准或乙方人员与甲方、患者、患者家属、任何第三方发生口角、冲突等造成的甲乙任何一方或第三方的人员包括但不限于人身、财产、名誉、声誉损失的，乙方承担全部责任，同时甲方有权解除合同。

20、乙方在履行合同过程中获取的任何信息包括但不限于甲方信息、材料、患者信息等应严格保密，不得透露、泄露给任何一方，如乙方故意或过失泄露上述甲方信息，乙方应积极采取措施予以补救，同时甲方有权解除合同，并要求乙方承担本合同总价款 10 % 的违约金，如乙方向甲方支付的违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应予以补足。

21、乙方不得以医院的名义或其他任何名义从事违法犯罪的行为。一旦发生上述行为，由乙方承担全部责任，除赔偿经济损失外，甲方还有权要求乙方包括但不限于恢复医院声誉、消除不利影响等，同时甲方有权解除合同。

22、乙方应与甲方提供的服务人员签订劳动合同，按时发放工资、福利、保险等，如乙方未与服务人员签订劳动合同、未及时发放工资、福利或发放的工



资、福利等不符合劳动合同的约定，因此与服务人员发生劳动纠纷的，乙方应及时解决，避免给甲方、带来包括但不限于经济、利益、名誉、声誉损失，如乙方怠于解决或拒绝解决，甲方有权解除合同。如因服务人员与乙方发生劳动纠纷导致服务人员在医院所属任何区域内聚集、请愿、打横幅、至上级主管部门投诉或导致媒体、自媒体予以报道的，甲方有权解除合同并要求乙方及时消除不利影响。出现包括但不限于本款前述所约定的事项在内的任何有损甲方权益的情形时，甲方有权要求乙方承担 10000 元的违约金，违约金不足以弥补甲方实际损失的，乙方应予以补足。

23、如乙方人员违反甲方的管理制度、扰乱甲方安全秩序、或故意、过失导致甲方以及任何第三方人身、财产损失的，乙方应根据甲方的要求予以处理、解决，并承担因此给甲方造成的包括但不限于经济、名誉损失，同时甲方有权解除合同，并要求乙方承担 10000 元的违约金。

24、如乙方工作人员在甲方处出现人身损害，应根据工伤保险的相关规定进行处理。

25、乙方工作人员不得私下议论或公开谈论涉及甲方及患者的相关事项，如有发现，甲方有权要求乙方更换相关人员，同时对乙方处以 10000 元的罚款，如乙方拒不更换相关人员或缴纳相关罚款的，甲方有权视情节单方解除本合同。

26、如甲方按照合同约定终止或解除本合同的，甲方按照合同实际履行的合格部分向乙方支付相关服务费用，实行多退少补。

27、如甲方在检查乙方服务质量时，连续两个月或者在合同履行期内累计三个月验收不合格，甲方有权要求乙方支付本合同金额 15% 的违约金，同时甲方有权选择单方解除本合同。



28、如本合同所约定的违约金不足以弥补守约方因违约方违约所遭受的损失
的， 违约方应补足守约方的损失。

29、因乙方原因，导致患者发生投诉，按单次 500 元扣除服务费。

第七条 合同的变更与终止

1、甲方在合同期每三个月内对乙方服务质量进行综合考核测评，考核总分
不低于 85 分，如不合格，甲方有权按每月支付的服务费中扣除 2%—5%的款项，
严重不达标甲方有权予以解除合同。

2、本合同期满，甲方决定不委托乙方的，应提前一个月书面通知乙方；乙
方决定不再接受委托的，应提前一个月书面通知甲方。

3、本合同期满，甲方没有将续聘或解聘乙方的意见通知乙方，且没有选聘
新的物业服务企业，乙方继续服务的，合同每年签一次。

4、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本物业项目之前，乙方应
按照甲方的要求暂时（一般不超过三个月）继续为甲方提供物业管理服务，甲方
也应继续交纳相应的物业服务费用。

第八条 违约责任

1、因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在有一定
期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同。造成乙方经济损失
的甲方应给予乙方经济赔偿。



2、乙方未能按照约定提供服务，甲方有权解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付违约金合同金额百分之一；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

4、在合同终止后，甲方要求乙方移交物业管理权、撤出本物业和移交管理用房及有关资料，乙方拒绝的，每逾期一日应向甲方支付委托期限内物业管理总费用的千分之五的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

5、在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方应采取紧急避险措施，造成财产损失的，甲乙双方按有关法律规定处理。

6、本合同执行期间，如任何一方因不可抗力不能履行合同义务时，可以免除违约责任，但应及时通知另一方，并在合理期间内出具因不可抗力导致合同不能履行的证明。在出现不可抗力的情况下，双方均应采取适当措施减轻损失。任何一方因未采取措施或采取措施不当导致损失扩大的，应当对扩大的损失承担责任，但因一方延迟履行而遭遇不可抗力的不得免责。不可抗力发生后，双方可根据不可抗力的影响协商继续履行或终止本合同。

7、一方违约导致另一方不得不通过法律手段主张权利的，违约方还应当承担守约方因此而支出的合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费等。

第九条 其他事项

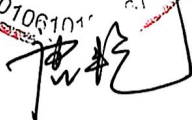
1、本合同未尽事宜，甲乙双方另行协商解决，签订补充协议。本合同的附



件、补充协议均为本合同的重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、本合同一式肆份，自双方盖章及法定代表人签字之日起生效。甲乙双方各持贰份，具有同等法律效力。

甲 方 (盖章): 

法定代表人: 

联系电话: 67631919-700

2025 年 1 月 26 日

乙 方 (盖章): 

法定代表人: 

联系电话:

2025 年 1 月 26 日

