

清河敬老院物业管理 服务合同

甲 方：北京市海淀区阳台山老年公寓（北京市海淀区清河敬老院）

乙 方：北京万仁物业管理有限公司

签订地点：北京市海淀区清河敬老院

日 期： 2026年 8 月 4 日

物 业 管 理 服 务 合 同

甲 方：北京市海淀区阳台山老年公寓（北京市海淀区清河敬老院）

地 址：北京市海淀区西三旗街道龙岗路25号

法定代表人：李浏

乙 方：北京万仁物业管理有限公司

地 址：北京市丰台区大成路6号院1号楼8层802

法定代表人：程方

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，甲、乙双方本着自愿、平等、公平、诚实信用原则，就甲方院内建筑、公用设施运维、消防安防、保洁绿化、安保等物业服务委托事宜，订立本合同，共同遵照执行。

第一条 总 则

甲方将北京市海淀区清河敬老院全域物业配套服务委托乙方实施专业化统一管理，乙方承诺具备完整物业服务、消防中控相关经营资质。服务范围包含院内所有建筑、公共设施、消防安防系统、庭院、道路、停车场、绿化、公共卫生间、活动室、会议室等全部公共区域。

第二条 物业服务事项

1、建筑及公用设施的使用、养护维修（包括但不限于）：

（1）低压配电系统日常运行、巡检、故障维修；

(2) 全院公共区域用电设备、照明、给排水系统运维抢修；

(3) 院内机电设备维护、定期保养、故障处置；

(4) 生活给水、排水管道、水泵、阀门日常巡检与维修。

2、消防、安防、安保值守工作（包括但不限于）：

(1) 消防、安防主机 24 小时双人持证在岗值守，严禁单人值班、脱岗、睡岗、无证顶岗；

(2) 全院 24 小时安保巡逻、门岗值守、人员进出登记、秩序维护；

(3) 消防设施每日巡检，故障 24 小时内书面上报甲方，配合甲方完成消防年检、隐患整改。

3、保洁、消杀、绿化服务（包括但不限于）：

(1) 楼外保洁：包括门前三包区域、庭院、标识标牌、围栏、灯具、花池、道路、停车场等常态化清扫擦拭；

(2) 楼内保洁：包括会议室、多功能厅、活动室、走廊、地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、开水间、卫生间、楼梯、消防栓、各种标志牌等所有公共区域每日清洁；

(3) 生活垃圾分类收集、转运至指定回收区点位；

(4) 全院公共区域定期消毒，常态化开展灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠消杀工作；

(5) 院内绿化，绿植日常修剪、浇水、除草养护。

4、其他配套义务

配合甲方完成安全生产检查、养老标准化建设、应急演练、接待保障、各类专项整治工作。

第三条 委托服务期限

服务期限：自[2026]年[8]月[9]日至[2027]年[8]月[8]日止。
期限届满前甲乙双方若未续签合同的，本合同于上述期限届满之时自动终止，双方应在届满之日起 3日内完成结算、交接等工作。

第四条 甲方的权利与义务

1、物资与场地保障

(1) 甲方提供小型清洁工具和清洁剂等低值易耗品，如：墩布、扫帚、垃圾袋及玻璃清洗剂、去渍剂等；提供垃圾桶、公用清洁箱、灭火器、绿化养护设备用具、养护药剂等；因乙方管理不当造成绿植枯死的，补植费用由乙方承担。

(2) 无偿提供值班室、办公室、仓库等用房及普通市内固定办公电话（乙方自行承担长途、声讯、上网通信费用）。

(3) 向乙方提供楼层房门钥匙/门卡，用于日常作业。

2、人员、制度监督管理权

(1) 甲方有权审查物业服务规章制度，有权检查监督乙方工作实施及制度执行情况。

(2) 乙方所有派驻人员须经甲方面试合格后方可上岗，甲方有权要求乙方更换工作不合格、态度恶劣、存在安全隐患的人员，乙方应在甲方通知更换之日起 10个工作日内完成更换。

(3) 乙方在提供服务过程中，如需内部跨项目调动在岗人员，必须事先取得甲方书面同意。

(4) 甲方有权不定期抽查乙方在岗人员、持证情况、值班记录、保洁运维台账，对违规行为有权要求整改。

(5) 甲方有权对物业服务工作进行全程监督、检查和指导。

3、付款与考核权利

(1) 按照本合同第八条约定按月支付物业服务费；依据第九条月度考核规则扣减浮动考核费用。

(2) 乙方出现拖欠员工工资、劳资纠纷、安全事故的，甲方有权顺延付款、直接扣除物业服务费代付工资。

4、其他权利及义务

(1) 收到乙方上报的安全隐患后，及时采取必要的改进和防范措施。

(2) 配合乙方正常物业服务作业，提供必要基础资料。

(3) 甲方有权要求乙方完成与本合同相关的其他服务事项。

第五条 乙方的权利与义务

1、制度与人员管理义务

(1) 乙方应严格按照本合同及甲方要求为甲方派驻相应标准、数量的物业服务人员。

(2) 乙方在日常工作中，接受甲方的全程检查和监督，并充分听取甲方对服务工作的意见。乙方应制定设备运维、消防值班、安保、保洁、人员等相关管理制度并在本合同签订之日起7日内置备于甲方一份（加盖乙方公章），以便甲方指出修改的建议和监督执行。

(3) 乙方应对员工进行素质、技术教育及培训，以便为甲方提供优质服务。乙方应与其服务人员签订书面劳动合同，并按时为其发放工资、缴纳社会保险等。乙方应将服务人员的劳动合同原件报甲方一份备案。

(4) 所有员工统一配发制式工装，特种岗位（电工、消防中控）持有效资格证书上岗，证书复印件报备甲方。

(5) 建立人员台账，员工离职、调岗、请假严格执行相关审批制度；项目经理、消防中控班组长、持证电工离职须提前30日书面告知甲方，预留15日人员交接过渡期。

2、资产与安全管理义务

(1) 按甲方要求合理使用工作场地，不得随意改变使用用途。

(2) 乙方应爱护并妥善保管、规范使用甲方提供的各种工具、设备设施、物资，建立领用登记台账，每月联合甲方盘点；因乙方过错或重大过失造成损毁、丢失的，应在3日内采取补救措施恢复原状或照价赔偿（正常磨损除外）。

(3) 全面负责院内防火、防盗、防跌倒、防走失、防触电、防汛等安全工作，制定火灾、极端天气、老人突发意外应急预案，定期配合甲方组织应急演练。

(4) 24小时落实安全巡查，发现设施故障、安全隐患第一时间处置并书面上报甲方；因迟报、漏报引发处罚、人身损害的，全部损失由乙方承担。

3、乙方保证：本合同履行完毕之前，乙方发生名称、法定代表人/负责人、住所、经营范围或其他工商登记事项变更或发生注册资本变更、改制、分立、合并、停业等重大事项，应当提前十个工作日书面通知甲方。

4、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同物业管理服务的全部或部分工作转包、分包给任何其他第三方。

5、乙方派驻的员工在岗期间发生工伤、医疗、人身损害等，由此产生的费用由乙方自行承担；甲方与乙方派驻人员不存在劳动关系；若乙方员工向甲方主张劳动权益，导致甲方对外承担法律责任的，乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。

6、乙方有权要求甲方按本合同的规定按时足额支付物业服务费用，若乙方拖欠员工工资，甲方有权延付服务费用并不承担任何责任。

7、乙方负责妥善保管和合理使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项。

8、乙方应对本合同期间获取或知悉的甲方的信息或秘密履行保密义务，未经甲方书面同意，不得向任何第三方披露，该保密义务不因本合同终止或解除而失效。

9、乙方应按要求配合甲方完成与本合同相关的其他服务事项。

第六条 服务人员标准及管理要求

1、乙方应配备专业的物业服务管理队伍，确保派驻人员均具有物业服务相应资格和项目经验。乙方提供的物业服务人员服务配置标准详见附件1《物业服务人员组成明细》。

2、乙方派驻1名物业项目总负责人（姓名：孟庆丰，联系方式：13701057838），并向甲方出具项目负责人的书面授权委托书，其职责包括但不限于：

（1）全面统筹院内物业服务工作，配合甲方完成与本合同相关的服务事项；

（2）做好乙方派驻员工的管理工作，并负责派驻员工的人身及在院期间的各项人身、财产安全事宜，遵守院内规章制度；

（3）接受甲方及甲方授权部门下达的各项任务；

（4）负责按时回访；

（5）负责定期向甲方报告乙方工作安排情况及计划；

（6）接受、解决投诉，确保物业管理服务的质量；

（7）确保24小时手机保持畅通，接受甲方的监督指导。

3、乙方派驻人员应严格遵守甲方的各项管理制度，在工作期间不得饮酒，不得在非吸烟区域吸烟，不得有喧哗等妨碍甲方正常工作秩序或违反甲方管理制度的行为。

4、乙方（且乙方在此保证其员工）不得在物业服务区域内从事违反法律、法规、规章、行政规定/命令或任何禁止或限制从事的活动，不得从事损害国家、甲方或/及任何第三方合法权益的活动，也不得从事不道德或不文明的活动。乙方必须安排身体健康的员工从事

物业服务工作，乙方不得聘用有犯罪记录、品行不良或有传染性疾病的人员进行本合同下的工作，也不得允许该类乙方员工进入。乙方员工工作期间患有传染性疾病、有酗酒吸毒等严重不良嗜好或涉嫌犯罪者，乙方保证一经本合同任一方发现，该员工立即停止继续从事甲方物业服务工作且不得进入或在内停留。乙方或/及其员工违反本款规定而给甲方或第三方造成经济损失或其他不利影响的，乙方应承担责任，如乙方员工负有个人责任则乙方应与该等员工共同且连带地承担责任。

5、除本合同另有约定外，乙方派驻的工作人员如发生离职、调岗等情况，须提前10个工作日书面告知甲方，经甲方同意后方可按规定办理各项手续。

6、乙方工作人员请假应提出书面申请，并按甲方相应管理制度进行审批。

第七条 物业服务质量标准

1、乙方严格按照ISO9001质量管理体系、本合同及附件《北京市海淀区清河敬老院物业部服务质量监督考核标准》要求提供物业服务。

2、安排项目负责人每周回访甲方，每月提交月度服务总结、设备维保台账、消防值班记录；甲方提出服务投诉，乙方24小时内响应处置。

3、甲方有权随时抽查执勤岗位、台账记录、消杀、绿化、设备运维等工作，乙方须全程配合。

第八条 物业服务费用

1、乙方按本合同约定向甲方提供物业服务等工作，并确保物业服务质量，本年度物业服务费总额为人民币大写（含税）：【壹佰零捌万元整】，小写【1080,000.00元】，该费用为乙方提供本合同项下物业服务的总金额，甲方无需另行向乙方支付其他费用。甲方根据乙方提供物业服务的质量按月向乙方支付物业服务费用，费用金额以双方每月实际结算为准，具体结算流程如下：乙方应于月服务周期结束后【7】个工作日内，向甲方提交物业服务费用支付申请，并向甲方提供上一月度产生的费用明细、工作台账及对应金额的增值税发票，甲方收到全部材料经核验无误后【10】个工作日内以银行转账的形式向乙方支付相关物业服务费用。

1、乙方怠于提供前述明细、工作台账及发票材料的，甲方付款时间相应顺延。如因国家政策、财政预算等原因导致甲方未能按期付款的，甲方不承担违约责任。

2、乙方收款账户如下：

账户名称：北京万仁物业管理有限公司

开户行：招商银行北京华贸中心支行

账户号：1109 5752 0110 001

第九条 甲方对乙方服务质量的监督、考核管理办法

1、甲方每月提取当月物业服务费的10%作为对乙方服务质量的浮动监督、考核费用（简称当月管理费）。

2、甲方每月根据附件2《清河敬老院物业部服务质量监督、考核表》相关项目对乙方工作情况进行月度考核，根据考核结果按本合同第

八条第一款的约定进行结算当月费用。考核得分为 95-100分的，全额支付月管理费；考核得分为 90-94 分的，支付月管理费的百分之九十；考核得分为 85-89 分的，支付月管理费的百分之七十；考核得分为 80-84 分的，支付月管理费的百分之五十；考核得分低于80分的，视为月度工作不合格，扣除全部当月管理费。

3、甲乙双方主管共同签字确认考核表；乙方对分数存在异议，可在签收考核单 3 个工作日内提交书面复核申请，甲方 3 日内组织院内管理、财务人员联合复查并出具最终复核结论。

4、乙方应严格执行北京市海淀区清河敬老院物业服务需求方案的全部内容，并接受甲方的监督考核。

5、上述服务质量监督、考核管理办法最终解释权归甲方所有；

第十条 违约责任

1、乙方未按本合同约定提供相关物业服务或提供的物业服务不符合合同约定的标准的，乙方应按甲方要求进行限期整改，乙方逾期未整改或整改 3 次后仍不符合合同约定或甲方要求的，甲方有权解除合同，并有权要求乙方承担物业服务总费用 20%的违约金。由此给甲方造成损失的，应予赔偿。

2、除本合同另有约定外，乙方出现下列任一情形，甲方有权立即解除合同，有权要求乙方承担本合同总金额20%的违约金；同时，扣除全部履约保证金，停止支付未结服务费，追偿全部损失（含赔偿金、律师费、诉讼费、行政罚款）：

（1）转包、违法分包物业服务，未经甲方同意转委托第三方；

(2) 人员大规模欠薪、引发员工上访、劳动仲裁、劳动监察处罚；

(3) 消防中控单人值守、无证上岗、脱岗，拒不整改，存在火灾隐患；

(4) 乙方员工殴打、伤害、虐待入住老人，造成人身损伤或负面舆情；

(5) 泄露甲方老人隐私、内部保密资料；

(6) 乙方资质被吊销、停业整顿、破产清算，丧失履约能力；

(7) 因乙方管理失职引发火灾、触电、人身重伤、死亡安全事故；

(8) 虚假提交人员资质、工资发放凭证、消防值班记录等材料；

(9) 乙方未按本合同约定配合甲方完成到期交接、清场撤离。

3、乙方因违约给甲方造成的损失赔偿范围，包括但不限于直接损失、间接损失以及甲方向第三方支付赔偿、甲方为乙方垫付的费用、甲方为处理相关纠纷而支出的法律服务费用、公证费、诉讼费、鉴定费等。

第十一条 不可抗力

在本合同执行期间，由于不可抗力（指战争、地震、水灾、火灾等自然灾害，但不包括流行疾病等公共卫生事件）原因导致一方不能履行合同或延迟履行合同的，在及时书面通知另一方并提供当地有权机关签发的不可抗力证明且该方已尽最大努力采取措施进行补救

的情况下，受不可抗力影响的一方可在不可抗力影响的范围和程度内免于承担违约责任。

第十二条 争议解决

双方因本合同所产生的及与本合同有关的任何争议，均应提交北京市海淀区人民法院（合同履行地）诉讼解决。

第十三条 附则

- 1、本合同经双方法定代表或授权代表签字并加盖公章后生效。
- 2、本合同正本一式五份，双方各执两份，提交北京市海淀区政府采购中心一份，具有同等法律效力。
- 3、经双方一致同意，可以书面形式对本合同进行修改或补充，补充协议与本合同约定不一致的，以该补充的约定为准。

附件1：物业服务人员组成明细；

附件2：《北京市海淀区清河敬老院物业部服务质量监督考核标准》。

甲方：北京市海淀区阳台山老年公寓
(北京市海淀区清河敬老院)

法定代表人

或授权代表：

2026年8月4日



张健

乙方：北京万仁物业管理有限公司

法定代表人

或授权代表：

2026年8月4日



程弓

附件1：服务人员组成明细

物业服务人数				
序号	服务区域	岗位	人数	备注
1	海淀区清河敬老院	项目经理	1	
		工程维修	3（至少 1 名持有电工证）	
		消防中控	6（持有中级消防中控证书）	
		保安员	3	
		保洁员	3	
	物业人员总计		16	

附件2:

北京市海淀区清河敬老院物业服务质量监督考核标准			
内容	检查细则	扣分项目及原因	得分
规章制度 (30分) 1、严格遵守国家法律、法规，弘扬中华民族尊老、敬老传统美德，严禁在清河敬老院出现虐老、欺老等行为。(20分) ①不得向老人推销保健品。 ②不得向老人开展非法集资活动。 ③不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利。 ④不得有殴打、辱骂、变相体罚老人等欺老、虐老行为。 ⑤未经老人及相关第三方同意，不得泄露老人及相关第三方信息。 2、严格遵守清河敬老院四个意识(服务、责任、大局、安全)和两个一切(一切为老人着想，一切为老人服务)，一岗双责，首问责任制。(1分) 3、严格执行清河敬老院标准体系文件的各项要求。(1分) 4、物业部应及时落实清河敬老院办公室周例会各项精神、规定和任务等，未及时完成，并未上报原因的，扣相应分值。(2分)		无	30分

	5、所有从业人员持有资格证书或接受岗前培训率达到 100%，定期接受专业知识、职业道德、行业规范等培训；并有记录存档。（1分） 6、严格遵守清河敬老院和物业部的各项规章制度。（1分） 7、保持值班电话和对讲机通讯畅通，对讲机呼叫三声之内有应答。（1分） 8、严格依照清河敬老院制定的“每月情况一览表”统计要求，于当月末将报表上报办公室，并作为每月的监督考核重要依据。（1分） 9、物业部应按与清河敬老院签订的服务合同约定，配置相应数量的工作人员，所派遣的员工入职、离职手续须按照清河敬老院的规定执行，新派遣员工的相关纸质材料自进驻到清河敬老院后，应在10个工作日内上交清河敬老院办公室，并加盖公章。（1分） 10、清河敬老院工作人员严禁收受、索要、盗取老人及老人家属钱财物品等。（1分） 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣规章制度项全部分值。		
老人满意 (20分)	1、每季度选取部分入住老人对物业部工作人员从服务态度和服务质量（维修效率、安全防护、环境清洁）进行满意度调查（分为非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）；满意率（包括基本满意率）在85%（含85%）以上的不扣分，75%-84%（含75%）扣2分，60%-74%（含60%）扣5分，60%以下的扣15分。 2、每月根据满意度调查的“意见及建议”，有遭入住老人投诉的，经核实后视情况扣相应的分值。（1分--5分） 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣老人满意度项全部分值。	无	20分

(10分) 团结协作	清河敬老院各部门之间应相互尊重、团结协作，严禁员工与员工之间，员工与服务对象之间发生口角或肢体冲突。 (3—10分) 备注：若违反本条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣团结协作项全部分值。	无	10分
(20分) 日常工作	1、物业部应严格遵守清河敬老院标准化工作要求，落实好本部门各项工作内容。(2分) 2、物业部未正常召开办公例会、组织员工培训、完成日常及重点工作的，扣除相应分值。(2分) 3、物业部在日常工作中发现或接到其他部门通知，有跑、冒、滴、漏及设备故障、损坏的，应及时反应，做好妥善处置。(2分) 4、物业部工程维修人员每日上午查看《清河敬老院老人房间维修登记本》，依据报修内容，逐一进行维修，如遇紧急报修项目时，应按先急后缓工作程序安排维修并记录。(2分) 5、物业部每天对院内所有用房，设备设施、线路电气等进行巡查记录，及时排除故障，保证安全。(1分) 6、物业部中控室双人值守，无关人员禁止入内，应严格履行岗位职责、制度，密切关注消防设备正常运行状态及反馈信号；每月对消防系统进行远程及现场手动操控测试，发现异常及时上报、维修并记录。(2分) 7、物业部对清河敬老院室内外公共区域卫生进行清洁：(5分) ①做到窗明地亮、设施按标准进行摆放无灰尘。 ②做到每周对空房间、步行梯进行卫生保洁，确保卫生间无异味，卫生无死角。 ③做到对公共区域健身设施、桌椅清洁无杂物。 ④做到每年定期对玻璃、窗帘进行擦拭清洗，对公共区域进行地面打蜡。	无	20分

	8、物业部应严格落实清河敬老院门卫责任制度，对进入院内的外来人员、车辆、报纸、快递、等物品登记；严格执行夜间巡视制度，如遇突发情况及时上报。（2分） 9、物业部每月30日前将老人房间用水、用电和电话费统计表报办公室财务工作人员。（1分） 10、物业部应按管理规定管理本区域照明灯、空调、纱窗等设施设备等。（1分） 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣日常工作项全部分值。	
--	--	--

重点工作 (20分)	1、物业部因个人原因造成清河敬老院固定资产或设施设备丢失、损坏的，视情节严重扣除相应分值，照价赔偿。 (5分) 2、物业部应切实落实一岗双责，在做好日常工作的同时，坚持安全生产制度，杜绝各类安全隐患。(5分) 3、物业部应根据《清河敬老院证件年检与设备维保计划清单》，定期对设施设备进行年度维保、检测，确保设施设备安全有效运行。(3分) 4、物业部应根据季节变化，提前做好安全防范（大风、干燥季节排查高空吊装物件、楼顶杂物清理、死角易燃杂物清理、避免坠物起火；雨季对排水口、管路、雨水井进行清理检查，排水设施测试有效）。(2分) 5、物业部应对院内绿植根据季节不同进行施肥、打药、修剪、灌水等有效措施，确保绿植成活率。(2分) 6、物业部应每月定期开展新入职员工消防安全培训，每季度对全体员工工进行消防安全培训，每半年组织全体员工工进行消防应急演练，不定期对微型消防站进行拉动测试，确保全体员工工熟练掌握消防技能。(2分) 7、物业部各项记录合格率达标（≥90%）。(1分) 备注：若违反任一条款：性质恶劣，情节严重，并造成严重后果的，扣重点工作项全部分值。	无	10分
能力 主动工作	1、积极完成清河敬老院领导交办的各项临时性工作任务的。 2、完成好本职工作前提下，主动为老服务工作突出，并受到多数老人表扬且经敬老院办公会研究决定通过的。 3、关心清河敬老院的全面发展建设，积极提出好的合理化意见与建议，并得到敬老院采纳实施的。 4、能够积极主动发现和处理好清河敬老院突发事件，并为敬老院挽回损失和声誉的。 5、其他情况可奖励的。	无	0分

	根据清河敬老院办公会决定给予适当奖励分数。				
日期:	2026 年	月	日	本月得分:	分
				物业部主管:	院办公室主任:
				院长:	