

漯河市第三人民医院 物业管理服务合同

2026年 8月 27日



漯河市第三人民医院物业管理服务合同

甲方：漯河市第三人民医院

乙方：河南恒熙物业管理有限公司

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对医院物业管理实行专业化管理服务订立本合同。

第一条 基本情况

项目名称：漯河市第三人民医院物业管理服务合同

坐落位置：漯河市郾城区黄山路 189 号

第二条 委托管理项目内容及期限

漯河市第三人民医院位于漯河市郾城区黄山路 189 号。医院包含门诊楼、病房楼和眼科门诊等。

本合同期限为 两 年，自 2026 年 9 月 7 日起至 2028 年 9 月 6 日止。

第三条 管理服务费用及支付方式

1. 本项目 2 年的物业管理服务费用共计：2289840 元（包含管理费、人员工资、税金等相关费用），乙方人员的工资标准不得低于国家及河南省规定的最低工资标准，乙方应依法足额支付员工工资，并接受甲方监督。甲方提出的监督要求不得违反法律法规强制性规定。

2. 本项目每月的物业管理服务费 95410 元（包含管理费、人员工资、税金等相关费用。）

3. 乙方每月向甲方开出上月的物业管理服务费发票，甲方每月 25 日前支付上月物业管理服务费到乙方指定的银行账户。



4. 甲方委托管理服务的内容如有变更（如地板打蜡、抛光等，费用另计），乙方根据委托工作任务的总量或以任何方式出现增加、减少及变更的情况，则金额也要做相应的增加或减少。服务内容变更需经甲方书面确认后执行，变更事项计价和合同单价的，参照合同单价执行，无单价的，由双方协商确定或参照市场价格结算。

第四条 甲方的权利和义务

1. 与乙方议定年度管理计划、年度费用（含人员最低工资标准）预算、决算报告。

2. 按规定向乙方提供后勤管理服务内容相关的后勤档案和有关资料，有权在乙方管理期满收回相关档案及资料。

3. 对乙方管理实施监督检查。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。每季度对乙方管理及服务质量进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经主管部门认定，赔偿经济损失，并有权终止合同。“重大经济损失”指因乙方原因导致的单次损失超过人民币 10000 元或年度累计损失超过人民币 50000 元，且经甲方主管部门认定。

4. 如果乙方所提供的管理服务质量有问题，或甲方不满意时，甲方有义务向乙方反馈，并提出书面整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在合理的时间内（自收到书面整改通知之日起不超过 15 日）仍不能改进的，双方协商解决。若协商不成，甲方有权利延付相应部分的管理费用而不承担任何责任，直至解决。

5. 甲方有权利对不能胜任工作岗位的乙方人员书面要求乙方予以调换，乙方



应在收到书面通知后 7 日内完成调换。

6. 对乙方在管理服务中提出的书面合理建议或要求应及时审批回复（一般不超过 7 个工作日），涉及需要由甲方出面协调的事项，给予协助解决。协助乙方做好后勤管理服务工作和宣传教育、文化活动，并为乙方提供教育、培训和会议场所。

7. 在合同期内免费向乙方提供管理用房、库房、值班用房，免水电费；根据甲方实际情况，适当提供保洁员工更衣室、综合仓库等。合同终止或解除时，乙方应按照甲方要求腾退上述用房。

8. 负责提供后勤服务所需要的消耗性材料，如照明灯、电线、水龙头、水管、阀门等。

9. 法规和政策规定由甲方承担的其他责任。

10. 乙方按合同完成工作，甲方必须按时签署付款凭证。

第五条 乙方权利、义务和服务内容、标准

1. 整体服务需求

1.1 乙方须在院内建立以患者为中心，以临床一线医护人员为根本的一站式服务中心，实现事件接报、任务分派、进度追踪、质量把控、结果评价的闭环式管理，保证服务及时响应，保证服务品质。

（1）乙方员工必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。年龄在 20-55 岁之间。

（2）乙方应制订详细的培训计划，对员工进行岗位日常培训和文明礼仪培



训，确保每个员工培训合格上岗。

(3) 乙方及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

(4) 采购人将提供乙方后勤服务活动所需存放工具、换衣休息及办公场所，具体面积及数量由乙方提出与采购人协商确定，此类场所不计租金、水电费、管理费。

(5) 突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

(6) 除医疗废弃物专用垃圾袋、专用垃圾桶及利器盒外，乙方开展工作所用的设备、工具及耗材均由乙方负责，包括但不限于保洁所用的清洁剂、洗涤剂、生活垃圾袋，清洁机械设备及清洁作业工具，工程、机电、给排水等日常维修工具，更新公共场所用垃圾桶的投入所产生费用等。

(7) 消防、电梯、中央空调、净化空调、分体空调等专业维保、特种设备年检、防雷、电力试验等专业检测不在本次招标预算中。

2. 环境清洁保洁服务（含生活垃圾、医疗废弃物收集、绿化养护、被服收送等）

2.1 服务内容

(1) 乙方负责医院服务范围内室内及公共区域清洁卫生（包括：天花板、顶棚、顶房平台、内墙、门窗玻璃、通风口、地面、标识、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道等），PVC 地板、不锈钢面板保养保洁，乙方负责提供各种保洁用品（工作服、扫地机、拖地机、拖把、各类垃圾桶、抹布、垃圾袋、84 消毒液等）



- (2) 及时收集生活垃圾和医疗废弃物，并送到院内指定地点；
- (3) 每 30 分钟巡视、清洁 1 次各楼层洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；
- (4) 每日清理、运出生活及医疗废弃物；
- (5) 医疗废弃物清运：医疗废弃物的收集、转运、集中存放管理，医疗废弃物暂存处的管理、交接及完善台帐记录；
- (6) 室外区域清洁、保洁；
- (7) 医院被服、工作服、巾单等布草类养护收送等；
- (8) 院内绿植养护；
- (9) 服务管理突发事件应急预案；
- (10) 建立符合上级主管部门要求的医院病媒生物防治体系。

2.2 服务要求

- (1) 地面、PVC 地板、不锈钢面板：洁净、光亮、无尘土、烟头、缝迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。
- (2) 墙面、踢脚线：无尘土、污迹；
- (3) 窗户：明亮、无积灰；
- (4) 天花板：无蛛网、无积灰；
- (5) 病床、床头柜、床架：无尘土、积灰、污渍，壁柜：无积灰、污渍；
- (6) 灯具：无厚积尘土；
- (7) 污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置；
- (8) 医院所有科室被服及巾单的收送、分类、缝补等工作；



(9) 院区内绿化养护，主要包括草坪修剪、绿篱修剪、苗木浇灌、施肥、清除杂草、病虫害防治；

(10) 病媒生物防制覆盖医院全部场所，消灭老鼠、蟑螂、蚊蝇等。

2.3 服务标准

(1) 清洁卫生服务质量总标准：

① 科室及相关部门对环境卫生的有效投诉，每月小于 1 次；

② 环境清洁保洁，每月发现不符合项小于或等于 3 次；

③ 环境作业，重大安全事故发生率为零；

④ 病媒防制符合上级主管部门的管理要求。

(2) 门急诊、住院、大厅、电梯厅、走廊、候诊区清洁标准：

① 地面、PVC 地板：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理；

② 墙壁、不锈钢面板：墙壁保持于净清洁、无尘土、污迹，3 米以下手摸无明显灰尘、污迹、青苔；

③ 电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹，按键面板：无尘土；

④ 照明灯具：定期擦拭，每月擦拭 1 次；

⑤ 玻璃门、各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每月 1 次，不锈钢面：随时发现有脏污立即清抹；

⑥ 厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识，广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕；

⑦ 窗户：无尘土、污透，玻璃洁净，每月擦拭 1 次；



⑧ 垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱 2/3，无异味，消毒规范；

⑨ 清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

(3) 卫生间清洁标准：

① 地面：无尘土、无碎纸、无垃圾、无积水、无污迹；

② 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；

③ 水龙头：无任何污垢，洁净，洗手池台面：无水透、无尘土、无污物；

④ 镜面：无水点、无水迹、无尘土、无污迹；

⑤ 烘手器：无尘土、无污渍；

⑥ 小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污渍、喷水嘴洁净；

⑦ 大便器：内外洁净，无大便遗留，无污垢黄迹；

⑧ 纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日清倒，保持外表干净；

⑨ 隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

(4) 住院部房间清洁标准：

① 地面、PVC 地板：无尘土、污迹、烟头、垃圾；

② 墙壁：无尘土、污迹；

③ 门：无尘土、污迹、拉手净；

④ 窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭 1 次；

⑤ 拉手洁净：随时清洁，保持洁净，每天消毒 1 次；

⑥ 灯具：无尘土、污迹。洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

(5) 楼梯间清洁标准：



地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾物、扶手无尘土；

消防设备：表面无尘土。

6) 临床科室清洁标准：

- 1) 各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定清洁，摸无尘迹，如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒；
- 2) 临床区域的床头柜、洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于 2 次；无积水、水渍、污渍，无异味，四壁无污迹，无卫生死角，其余时间进行巡回保洁，无卫生死角，无异味；
- 3) 手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

(7) 病媒生物防制标准：

- ① 每月进行 1 次，收集病媒生物资料并提交；
- ② 确保使用药物符合国家有关环保要求和卫生标准；
- ③ 确保医院水源、食物不受药物污染；
- ④ 因所使用的药剂造成财产损失由中标方承担相应责任。

(8) 布草类收送服务标准：

- ① 在管理员领导下，负责全院被服、工作服及巾单的收送、保管、消毒和清洗等工作，按规定折叠，并按时下收下送到病房、门诊；
- ② 严格执行各类被服的消毒隔离制度，注意安全，防止意外；
- ③ 严格执行被服的交收手续，防止错、漏和丢失；
- ④ 各类被服要分类存放，方便取用；
- ⑤ 爱护公物，修旧利废，勤俭节约；



（9）绿化养护标准：

- ① 认真负责地养护甲方全部绿地植物和盆栽花木；
- ② 对树木、绿篱、花卉、草坪适时修剪，保持花卉树木外形美观；
- ③ 根据植物生长规律定期为绿地植物进行浇水、除草、松土、施肥、病虫害防治、冬季树干涂白等，保持树木健壮生长；
- ④ 如遇院方重要活动，保证修剪等专业养护措施到位；
- ⑤ 发现绿化设施损坏时，及时通知甲方；
- ⑥ 绿地苗木、设施如遭受人力不可抗拒的外来侵害（如大风、暴雨等自然灾害）造成倒伏折断、损坏等，应及时抢救。

（10）其他标准：

- ① 发生医疗废弃物泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门及感染办并填写登记表；
- ② 清运医疗废弃物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门及感染办并填写登记表；
- ③ 进行湿拖、洗地机作业时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。

3. 工程维修及设施设备维保运行服务

3.1 服务范围

乙方与医院现有技术人员共同对已有建筑的变配电、给排水、电梯运行、门窗桌椅柜等办公家具、地面、墙面等进行日常综合维修和管理。

3.2 服务内容

（1）变配电



- ①建立严格的配送电运行制度和电气维修制度；
- ②医院各级配电间建立台账，定期巡视维护保养并记录；
- ③供电和其他维修人员持证上岗。保证 24 小时有人员值班，做到及时发现故障、及时排除；
- ④停电限电事先（24 小时以上）出通知、以免影响医疗工作安全；
- ⑤对临时施工工程有用电管理措施和操作流程；
- ⑥对突发停电或发生特殊紧急情况，有应急预案，及时采取应急措施。
- ⑦从事电力维修岗的人员需具有特种作业操作证：高压电工作业。

（2）给排水系统

- ①建立给排水运行管理制度和安全操作规程，按照甲方要求进行给排水系统的日常操作，保证给排水系统安全运行和正常使用；
- ②根据值班要求，每班巡检各种泵、机、阀等重要部件，观察仪表读数，逐项填写值班记录和运行日报表；
- ③及时排除给排水设备运行中发生的故障，并做好记录，上报主管人员；
- ④定期（每月）对给排水系统设施设备进行能耗统计和分析，制定节能降耗措施办法，做好节能工作，根据实际使用情况制订年度总体节能计划、改造计划；
- ⑤负责给排水设备安全防火等保安工作，制定给排水突发事件应急预案，并定时进行预演；
- ⑥负责搞好水泵房、给排水设备的清洁卫生工作；
- ⑦建立规章制度、管理档案、资料管理和设备台账；
- ⑧制定管理服务技术培训计划并落地。

（3）电梯司机



- ① 建立严格的电梯安全操作规程；
- ② 负责门诊楼、住院楼电梯的正常运行；
- ③ 合理使用电梯，正确处置电梯运行中发生故障和突发事件；
- ④ 熟知所驾驶电梯的原理、性能、熟练掌握驾驶电梯和处理紧急情况的技能。

（4）综合维修

- ① 保证全院范围内的供电正常，各级配电正常；
- ② 保证医院所有区域的供水、供气、排水正常，各级机泵、水箱等设备维保，门、桌、椅、柜等的维修和维护；
- ③ 主要设备机房巡视；
- ④ 按规定周期完成空调末端的清洁；
- ⑤ 负责配合特种设备管理工作（报修、配合检测、档案管理）。

3.3 服务质量标准和要求

（1）变配电

- ① 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期（配电间内，每 2 小时 1 次，其它地方每周 1 次）巡视维护和重点检测，按照规定周期（每周 1 次）对变配电设施设备进行检查、维护、清洁并做好记录，巡视路线：高压柜→变压器→低压总开→低压柜→设备房配套设施；
- ② 建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；
- ③ 设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；
- ④ 供电运行和维修人员必须持证上岗、建立 24 小时巡视运行维修制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，维修合格率 100%；



安全文明施工措施

⑤加强日常巡查维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关等要保证完好，确保用电安全、掌握电力分配负荷状态、抄录变压器三相温升，并检查其数值是否正常、掌握能源消耗状态和设备的运行规律；

⑥管理和维护好各楼宇灯光亮化的设施、制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施明确停、送电审批权限；

⑦保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；

⑧每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好；

⑨配合施工、改造及维护进行倒闸等操作，监督施工、改造及维护全过程，确保无管理责任事故；

⑩监督维保单位设备维保；

⑪完善配电房安全用具管理（验电器、绝缘靴、绝缘手套、接地线），定期检验安全用具（绝缘靴、绝缘手套每半年检测一次、验电器、接地线每1年检测1次），确保安全用具有效合格，避免安全事故发生；

⑫按规定配合甲方进行，配电房预防性试验工作；

⑬按应急预案，定期进行应急演练确保突发事件处理安全、迅速、有效，避免事故扩大。

（2）锅炉房

① 制定锅炉运行、巡检、值班制度，锅炉运行期间按照《中华人民共和国特种设备安全法》要求，安排人员值守，保证锅炉设备安全运行；

② 定时巡视锅炉设备，详细记录锅炉运行记录主要包括：排烟温度、供汽



压力等)；

③ 每日 1 次锅炉软水检测，确保锅炉补水水质合格供水为软化水；

④ 根据定期检验计划，完成锅炉及安全附件检验，确保锅炉及安全附件检验合格有效；

⑤ 锅炉房制度上墙，安全警示标识、流质流向标识及服务区域清晰可见；

⑥ 根据应急预案描述，定期进行预案演练，确保突发事件处理安全、迅速、有效，避免事故扩大。

(3) 给排水系统

① 建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、维护、清洁 1 次；

② 生活水箱加锁，通气口需设隔离网，每周对水泵房及机电设备进行检查、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

③ 给水系统发生事故时，维修人员在 15 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；

④ 定期对给水管道及附件进行检查维护，确保管道及附件完好、阀门润滑灵活；

⑤ 根据现场情况，制定事故应急处理方案、制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前至少 24 小时通知；

⑥ 加强设备机房可视化建设，确保制度流程上墙、流质流向标识及设备服务区域清晰可见；

⑦ 按预案定期进行应急演练，确保突发事件处理安全、迅速、有效，避免事故扩大。



(4) 电梯司机

- ① 会普通话；
- ② 严格执行电梯安全操作规程；
- ③ 跟随电梯运行，不得擅离职守；
- ④ 微笑服务，善待乘客；
- ⑤ 开电梯前，要首先试运行，确认无异常后方可运送乘客；
- ⑥ 发现电梯故障及时报告维修人员，做好记录。

(5) 综合维修

①紧急性急修项目 24 小时内修复；维修及时率达到 100%；维修质量合格率达到 95%以上；实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；

②一般性维修报修项目 30 分钟内到现场；一般维修项目 48 小时内修复；对一般预约维修项目，维修人员应约时不误，准时到达客户报修现场；维修服务完工后，由客户验收确认。

第六条 绩效考核管理

1. 甲方主管部门与乙方参照招标文件相关服务标准及投标方案共同讨论制定各服务模块的《绩效考核表》作为服务验收标准：甲方每月对服务质量进行考核。服务质量符合甲方主管部门的服务检查标准。甲方的考核结果与服务费的支付挂钩。

第七条 乙方管理目标

- 1. 乙方制定管理发展规划，有计划、有检查，医院满意率达 90%以上。
- 2. 有效投诉率低于 1%。
- 3. 有效投诉处理率 100%。



4. 房屋及公共配套设施、设备完好率 95%以上。

5. 利用现代化管理手段进行管理。

第八条 奖惩措施

1. 乙方全面完成合同规定的各项管理目标，甲方可对乙方进行适当的奖励。

2. 乙方向甲方提交月、季、年度工作计划和计划报告。甲方按照工作质量标准对乙方服务质量进行考核，乙方应保质保量完成各项服务内容。由于乙方工作人员失职或违反规定，管理不善等原因所造成事故或损失由乙方承担相应责任。

第九条 合同终止

有下列情形之一的，本合同终止：

(1)本合同期满的；

(2)甲乙双方约定的合同终止条件出现的；

(3)甲乙双方有被依法注销、撤销或者解散的行为之一的；

(4)乙方不能满足甲方规定的服务要求，在 30 天内不能整改到位的；

(5)乙方在服务范围内发生诸如火灾、伤人等重大安全生产事件的；

(6)乙方不遵守国家有关用工、工资等相关规定，侵害职工权益被政府有关部门责令整改而又拒不改正的。

第十条 违约责任

1. 因甲方未履行合同义务而直接造成乙方经济损失的，甲方按乙方实际直接损失予以赔偿。乙方应先行向甲方发送书面整改催告，甲方收到催告后 30 日内拒不整改的，乙方才可解除合同，解除应提前 30 日书面通知甲方；因医院正常医疗运营产生的客观影响，不视为甲方违约。



2. 乙方服务不达标，按照本合同附件《绩效考核表》执行，以月度考核得分计算违约金：80 分（含）以上不计违约金；70- 79 分按当月服务费 10% 计违约金；60- 69 分按当月服务费 15% 计违约金；60 分以下按当月服务费 20% 计违约金，甲方有权要求乙方限期整改。乙方收到书面整改通知逾期未整改的，每逾期一日按当月服务费 1%计违约金；同一问题两次催告仍未整改到位，另扣当月服务费 10%。上述违约金甲方可直接从当期物业服务费中抵扣。

3. 乙方发生本合同第九条约定终止情形的，甲方有权终止合同；发生直接危及医疗安全的紧急事件，甲方可立即终止合同，无需提前 30 日通知。因乙方原因触发合同终止的，乙方支付合同总价款 10% 违约金；合同终止后 7 日内乙方须完成人员、档案、场地移交，逾期每日支付违约金 2000 元。

4. 因乙方管理疏漏、操作不当、员工履职过错，造成甲方、患者或第三方人身、财产损害的，全部责任由乙方承担。若甲方先行对外赔付，有权就全部赔款、诉讼费、律师费、鉴定费向乙方全额追偿。

5. 本合同项下约定的违约金不足以弥补守约方实际损失的，违约方应对差额据实补足；维权产生的诉讼费、律师费、鉴定费等合理开支，均由违约方承担。

第十一条 其他事项

1. 在合同期内，甲方若需要乙方增加服务项目、内容和人员时，由乙方提供相应人员、服务和费用方案，经甲方书面认可后，费用由甲方另行支付，双方签订书面补充协议确认。

2. 未尽事宜双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

3. 合同规定的管理期满，本合同自然终止。



4. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

5. 本合同在履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成时，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

6. 合同期内，如遇国家和地方政府调整社保、工资等福利待遇政策（规定）时，则甲、乙双方应执行国家和政府的政策及规定，协商调整管理服务费用，协商不成的，按政策文件载明的增支数额据实调整服务费。

7. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

乙方



法人代表或经办人

（签字）

法人代表或经办人（签字）




2026年8月27日

2026年8月27日

