

上海市第一康复医院物业服务合同

甲方：上海市第一康复医院
法定代表：
地址：上海市杨浦区杭州路 349 号
联系电话：021-65432021

乙方：上海大桥物业管理有限公司
法定代表：陆松桥
地址：上海市杨浦区松潘路 134 号
联系电话：021-65395632

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律、法规的规定，甲、乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，就以下物业管理服务事项达成协议。

第一条 物业基本情况

物业名称：上海市第一康复医院
物业类型：康复医院
服务地点：上海市杨浦区杭州路 349 号
建筑面积：20000 平方米

第二条 维修服务范围

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

（一）物业交接

甲方将物业区域内的档案资料、物业服务用房及属于本物业区域内设施设备按照《物业管理条例》的要求交给乙方，以双方签字确认。

本合同终止或者解除时，乙方应当将上述以及在合同履行过程中交付的资料及物业全部移交给甲方，电子档案应采用不可篡改的 PDF 格式存储。否则，乙方应承担违约责任。

（二）乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

- 1、管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。根据法律、法规制订物业服务的有关制度。
- 2、物业管理范围内建筑物的日常小修、养护、运行和管理。
- 3、高压房设施设备的日常维护和管理。

- 4、液氧储槽设施设备的日常维护和管理。
- 5、下水道的疏通。
- 6、制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案。
- 7、设立服务监督电话，并在物业区域公示。
- 8、实行 24 小时报修接待制度。
- 9、其他委托事项。

第三条 维修服务期限及验收标准

- 1、根据招标文件规定，本次招标采取一次采购三年享用，分年签订合同，每年结束后由采购人对中标供应商的工作进行考核，考核合格后签订次年合同，次年签订的采购合同价原则上不得高于第一次采购确定的合同价格。
- 2、本合同期限为 12 个月，自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日
- 3、院区配置工程主管 1 名、高压电工 2 名，万能工 1 名。高压电工须持有效高压电工作业证，人员变动需提前 15 日报备并提供同等资质替代人员。（夜间有 1 人值班）
- 4、院区的物业工作人员需遵守国家法律法规及医院制定的各项规章制度、仪表整洁，持证上岗，对报修的修理项目做到维修及时、态度和蔼、维修质量良好。
- 5、乙方应达到附件三《基本管理指标》中承诺的服务标准，甲方按该标准进行月度考核。

第四条 维修服务费支付方式

- （一）本合同价为 647956 元，每月物业管理费用为 53996.33 元人民币。
- （二）本合同以人民币付款（单位：元）。
- （三）本合同款项按照以下方式支付。
- （四）付款内容：（分期付款）
- （五）甲方在对上一月考核合格后，支付该月费用，乙方应在当月月底之前将当月的税务发票交付甲方，甲方核对账款认定无异议后，将该款于次月 15 日之前汇入乙方银行账户或交付转账支票，甲方应确保按时支付费用。付款信息：
公司名称：上海大桥物业管理有限公司
统一社会信用代码/纳税人识别号：91310110133293118L
开户银行：工行上海市杨树浦桥支行
银行账号：1001222309004605645
- （六）上海市第一康复医院可按照考核标准交付合同费用，考核未达标且未及时进行整改，则将按以下标准扣除管理费。考核评分的付款标准如下：95 分-100 分，支付管理费 100%；90 分-95 分，甲方将向乙方发送书面整改通知，乙方需在 2 个工作日内提交书面整改意见，若乙方不能及时提交书面整改意见并及时进行整改，甲方将支付管理费的 95%；85 分-90 分，甲方将向乙方发送书面整改通知，乙方需在 2 个工作日内提交书面整改意见，若乙方不能及时提交书面整改意见并及时进行整改，甲方将支付管理费的 90%；整改通过后，甲方

根据考核结果支付该月费用。

第五条 双方的权利义务

（一）甲方的权利义务

- 1、审定乙方拟定的维修方案
- 2、有权对乙方管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。
- 3、检查监督乙方管理管理服务工作实施及制度的执行情况。
- 4、为乙方的管理服务提供必要的工作条件及所需的相关资料，包括办公用房、设备工具房(含相关工具、物料)、员工更衣及休息场所等设施及涉及本物业管理服务所需的验收图纸、资料等。为乙方的物业管理服务提供相应的协助和配合。
- 5、按合同约定的时间和方式向乙方支付维修经费及物业管理服务费。
- 6、积极采纳乙方相关合理化建议，协助乙方协调关系，以便更好地做好医院的维修养护工作。
- 7、按照《物业管理条例》的要求向乙方移交有关档案资料。
- 8、按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

（二）乙方的权利义务

- 1、根据相关规定及实际情况制定相应的维修方案。
- 2、按照质量目标、标准进行服务，负责维修人员的招聘、培训、管理工作的考勤、考核。
- 3、根据有关法律法规及本合同的约定，监理健全行之有效的项目维修细则及其管理规章制度。
- 4、乙方必须配合甲方按照甲方的工作要求对医院维修进行管理，并遵守医院的相关规范及制度。
- 5、收取甲方应付给乙方的物业管理费，以及完成其他甲方委托的收费事项。
- 6、保证从事本物业管理项目的人员具备相应的职业资格和相应有的素质要求，对甲方提出认为不合适的在岗人员，乙方应作出相应调整。
- 妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息。
- 8、及时向物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接收甲方监督。
- 9、对于甲方提出的批评建议应及时整改并反馈给甲方，对于甲方提出的考核要求及行使知情权，乙方应当提供相关资料。
- 10、每年度向甲方报告物业服务实施情况，监理物业管理档案，及时记载变更情况。
- 11、合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。乙方应在7日内向甲方移交房屋、物料、工具、档案盒图纸资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。
- 12、按法律规定或经双方商定由乙方承担的其他责任和义务。

第六条违约责任

- (一) 如甲方或乙方因自身原因要求提前解除合同，应支付违约金由双方协商。
- (二) 如甲方因乙方提供的维修养护服务不符合要求而解除合同，甲方不负违约责任。
- (三) 如乙方因甲方原因导致无法履行合同，不负违约责任。
- (四) 因甲乙双方一方的过错导致本合同无法执行，违约方应赔偿因此给守约方造成的损失。如双方各有过错，则应根据过错大小由双方分摊责任。因政策或不可抗力原因导致本协议解除、终止的，双方互不承担责任，不可抗力包括但不限于地震、台风、战争、政府行为及重大公共卫生事件等。

第七条合同的变更、解除和终止

- (一) 对合同的修改，需要经甲乙双方共同签署书面补充协议方可进行。
- (二) 双方协商一致可以解除本合同。
- (三) 服务期限届满前 1 个月，甲、乙双方需将续聘或解聘意见通知对方。
- (四) 对本合同的未尽事宜，可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

第八条争议解决方式

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商解决，或者向物业所在地物业纠纷人民调解委员会申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成，可向上海市杨浦区人民法院提起诉讼。

附件一至五为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同经双方签字、盖章后生效。本合同一式 四 份，双方各执 二 份。

附件：

甲方：

乙方：

法定代表人：

法定代表人：

签订时间：2025 年 12 月 8 日

附件一：服务理念

一、服务理念

我们希望通过**以人为本、积极主动、专业高效**的服务来实现“零缺点”、“零起点”、“零突破”的管理。具体解释如下：

1、以人为本

我们清醒的认识到：没有客户的满意，就不能体现我们的价值。然而客户的满意是不能仅仅凭教条的规范和生硬的服务来获取的，我们坚持对业主的服务必须遵循“有求必应、业主至上”的原则，在服务提供的过程中充分注意以客户为中心，按照客户的实际需求来开展工作，并用真诚的微笑来感染客户，用人性化的服务来赢得客户的满意。

2、积极主动

“积极主动”体现在两个方面：一方面我们不仅要及时的响应客户的要求，更为重要的是要主动与客户交流，了解我们在提供管理服务的过程中所存在的不足，并领会客户需求的变化；另一方面，项目管理人员还要自己主动寻找工作中的缺陷和盲区，并发动项目团队自我检查和自我完善。

在完成日常工作、对业主的服务的时候，物业的员工应该主动询问“还有什么需要我们提供服务的？”，我们要争取我们的服务超出客户的“满意期望值”。通过这些方面，可以达到管理服务持续改进，精益求精的目的。

3、专业高效

首先我们要严格遵守在物业管理委托合同中向业主所作出的承诺，并按照规定的服务界面、工作标准和流程来实施管理服务；其次我们在服务过程中要处处体现出规范与高专业水准；再次我们认识到服务必须是切实有效地，而不止于一句响亮的口号，我们的服务要充分体现出“效率优先”的原则。

附件二：服务承诺

围绕着上述管理服务目标，本企业承诺提供下述管理服务内容以及量化的管理指标：

1.1 工程维修服务

- ◇ 按照报修单要求实施日常维修服务；
- ◇ 提供档案资料管理服务（包括建筑、设备、隐蔽工程、工程等资料管理）；
- ◇ 下水排污管道的疏通。
- ◇ 水泵房等设备的养护
- ◇ 高压配电房的日常巡视

附件三：基本管理指标

在实施所承诺提供的管理服务过程中,为了确保服务质量,本企业可就量化的服务指标做出如下承诺:

序号	指标名称	国家、地方指标	本公司投标指标	管理指标实施措施
1	房屋完好率	98%以上	99%以上	分区负责, 责任到人。
2	报修接待	365 天 24 小时	365 天 24 小时	建立严格的修缮制度、回访制度、回访记录。零修工程及时完成, 急修工程不过夜。以优质服务为本, 实行 24 小时值班制度。
3	急修项目接报到场时间	60 分钟内	30 分钟内	
4	一般项目接报到场时间	3 日内	1 小时	
5	维修及时率	95%以上	100%	
6	维修质量合格率	90%以上	95%以上	分项监督, 工程部严格把关, 按照工序一步到位, 杜绝返工, 并及时回访确保功效。
7	维修服务回访率	95%以上	100%	建立维修回访制度, 及时征求使用人意见, 保证反馈渠道畅通, 以确保维修服务质量。
8	客户满意率	80	95	在日常工作中注意收集使用人的广泛意见, 加强双方沟通交流, 以确保使用人对物业管理工作的满意。
9	客户有效投诉处理率	95%以上	100%	按政策规定做好做细各项工作, 采取措施, 加强沟通, 定期走访, 强化服务意识, 提高员工素质。投诉处理有结果、有记录、回访。
10	员工上岗前培训率	100%	100%	所有员工上岗前必须经过公司专业人员的培训, 考核合格后才能上岗作业。

附件四：供配电系统运行管理规程

- 供配电系统实行 24 小时供电, 由电工负责供配电设备运行的清洁、操作、巡检、检查、异常情况报告及供配电维修维护工作。
- 高压柜、变压器每天巡视一次, 并做好巡查检查记录。
- 供配电发生异常及时向上级部门报告。
- 每年 12 月制订下一年度的维修维护计划, 并按运行情况制订中修、大修计划, 由公司工程部审核后报院方。
- 工程人员按照供配电设备维修维护计划要求进行工作, 并记录。
- 供配电设备每月进行一次检查。
- 因工程维修等原因停电, 应由电工填写《停电通知单》, 经基建科处批准后, 提前 24 小时通知相关科室。因突发事件停电, 应尽快弄清原因, 并在 24 小时内向基建科做解释。

供配电设备维修保养作业规程

■ 高压开关柜维修保养

高压开关柜的主要维修保养项目由外委完成, 外部清洁及部分附件的维修维护由变配电室值班电工完成, 低压配电柜的维修维护由变配电室值班电工负责。

■ 变压器及高压开关设备维护

委托专业单位进行耐压测试, 保护继电器整定值校准, 周期二年一次, 费用按实计算, 工程当值人员负责监督并记录。

■ 低压配电柜维修保养

每年一次对所有低压配电柜内进行清洁, 先用压缩空气进行吹污、吹尘, 然后用干的干净抹布擦拭。

■ 刀开关维修维护 (低压)

检查安装螺栓是否紧固; 检查刀开关转动是否灵活; 检查刀开关三相是否同步。

■ 熔断器维修维护

新熔断器的规格和形状与更换的熔体是否一致; 检查熔体与保险座是否接触良好, 接触部位是否有烧伤痕迹, 如有则应该进行修整。

■ 交流接触器维修维护

清除接触表面污垢; 清除接触器内的碳化物和金属颗粒; 清除触头表面及四周的污物, 不能修锉触头, 烧蚀严重不能正常工作的触头应更换; 拧紧所有固件。

■ 电容器维修维护

清理冷却风道及外壳尘灰, 使电容器散热良好; 检查电容器有无膨胀、漏油或异常响声, 如有则应更换; 检查接头处, 接地线是否有松脱或锈蚀, 如有应除锈处理并拧紧; 检查电容器三相不平衡电流是否超过额定值 15% 或缺相, 如是则是检查熔丝或电容。

■ 断路器维修维护

用 500V 摇表测量绝缘电阻, 应不低于 $2M\Omega$, 否则应烘干处理; 清除弧罩内的碳化物或金属颗粒; 在开关闭和的过程中可动部分无卡住现象; 发现铁芯有特异噪音应清洁其工作表面; 各传动机内应注入润滑油; 检查手动、电动闭合断开是否可靠。否则应修复; 检查接地线有无松动或锈蚀, 如有应除锈处理并拧紧。

■ 主、次回路维修维护

号码管是否不清晰或掉落, 如有则应补上新的标示牌; 接头是否有过热或烧伤痕迹, 如有则修复并拧紧; 母线排油漆是否脱落, 如有则重新油漆。

附件五：紧急预案

在物业管理中，经常会遇见一些由于不可抗力而造成的事故或意外，根据我们以往的管理经验，结合本项目要求对各种情况分别制定了应急处理预案，这里列举如下：

突发事件

☞ 水管爆裂

- 1、寻找水管爆裂造成水浸的原因。
- 2、关闭所有关水阀或总闸，切断水源，如当时无法迅速关闭，则借助衣物、消防水带等引领水流离开危险区域。
- 3、如水浸是由于水管爆裂所引起，应立即通知工程部进行抢修。
- 4、利用沙包遏止水势蔓延到其他区域。
- 5、通知清洁部立即清理现场。
- 6、清理现场前，有条件的应当拍照记录。
- 7、事后将有关资料包括水浸原因、涉及面积、破坏程度、抢修过程等记录并填“事件报告”呈报。

☞ 火警

- 1、立即现场查看。
- 2、通知驻场经理或当值最高管理人员。
- 3、现场处理员工注意客户安全措施。
- 4、用特种灭火器进行灭火。
- 5、协助警员灭火。
- 6、事后填写《事件报告》呈报管理中心。

☞ 台风

- 1、固紧容易被风吹倒之对象。
- 2、密切注意气象信息，及时向业主通报并提醒注意。
- 3、储备防台物资，以备使用。
- 4、关闭所有门窗。
- 5、及时通知各科室将室外物品包括盆栽、衣物等搬入室内。
- 6、检视所有渠道回沟，确保所有垃圾已清理，下水堵塞立刻解决。
- 7、检查应急之用品是否齐全。
- 8、安排员工突击加班，以应付突发事件。
- 9、台风过后，若有公共设施进行汇总、统计，将损失登记报公司。

☞ 地震

- 1、保持镇定，切勿随意走动或离开。
- 2、躲在桌子或坚固的结构下寻求掩护。
- 3、远离窗户，玻璃搁板、支撑或悬挂的物件。
- 4、切勿使用电梯。
- 5、地震时不要躲在楼梯底下。
- 6、准备应付接连多次的余震。
- 7、如物业已遭破坏，立即通知物业部。
- 8、切勿传播谣言或作出夸人的报告。
- 9、配合有关部门做好善后工作。
- 10、有严重人员及财产损失，先尽力救人。

11、将实际情况如实上报。

✎ 管道疏通

1、疏通坐便器、水斗、浴缸、地漏及污水管时应使用专用疏通工具。

2、疏通卫生洁具作业前，应采取相应的保护措施以免损坏器具。

3、疏通污水管横管开启闷盖前，应先采取防溅、防漏的措施，并通知相关用户，暂停排水。疏通完毕，应作进水、排水检验并对闷盖联接处作好防渗处理。

4、通污水总管前应估算总管长度，从屋面污水管口顺管缓慢放下重锤及绳索（严禁重锤绳索长度短于总管长度；严禁快速放下重锤，以防损坏污水管道）。当重锤触及堵塞部位，应稍加用力提升重锤，然后放下，反复几次利用重锤自重力冲击堵塞物，以达到疏通目的。

5、用电动疏通机疏通污水管作业前，维修服务人员用手握住软轴，稍加用力将软轴往管道口内渐渐推进。当软轴触及堵塞物时，维修人员放开软轴，启动疏通机，当软轴疏通至管道出口处，关闭疏通机，维修服务人员握住软轴来回推拉，确认疏通效果（作业时注意不要污染周围环境）

✎ 排水管更换维修

1、告知有关住户暂停用水。

2、高作业时，维修人员施工前应做好安全措施，使用器材应防滑、防倾倒，并落实专人监护。

3、割铸铁管，应使用专用切割工具，切割管道前，应对铸铁管断裂部分采取加固措施，防止断裂管跌落时砸伤人员。

4、换后的铸铁管接口填料应使用掺有水泥沙浆的麻丝填嵌密实。

5、换的铸铁管部位应用支架固定，允许松动；支架固定间距：横管不大于 2m，立管不大于 3m；室外立管每节安装一只固定支架，管道弯头超过两只以上时，转弯处要配装检修闷盖。

✎ 电梯关人

1、工程维修人员在接到报修后，应立即组织相关人员到达现场，首先确认电梯轿厢位置，并询问轿厢内是否有租户或客人，安抚被困人员。

2、关闭故障电梯总电源。

3、用电梯专用钥匙开启厅门，用人力开启轿厢门，协助乘客离开轿厢。

4、当电梯远离平层位置时应进入机房，按照操作规程盘车，使电梯轿厢到达最近楼层，救出被困人员。

✎ 电梯进水

1、当楼层跑水而使井道或底坑进水，应将电梯停于进水楼层以上并及时关闭电梯总电源。

2、通知电梯公司前来，为电梯做进水进行紧急处理，并提交情况及处理报告。

3、事故处理完毕应对处理过程进行记录备案，并提交书面事故报告。

✎ 电梯修理时的用电安全要求

1、在电梯进行定期检修试车时，电梯轿厢内不可载客或装货，同时应在层门口、轿内操纵箱、机房控制柜等处，悬挂“检修停用”、“正在修理，不可开动”等内容的警告牌，试车时应有专人统一指挥，根据指挥人员所发的指令，才能摘去警告牌开动电梯。

2、电梯维修时，必须使用 36 伏以下的安全电压。为此电梯机房、井道、底坑、轿顶或轿底都应装置供检修用的低压电源插座。

3、电梯所有电气设备的金属外壳应有良好的接地。

✎ 触电事故

如遇危害到人身或设备安全事故时，应先处理事故，后向有关领导汇报。

1、脱离漏电物体：大楼内发生人员触电事故时，首先应及时准确的断开漏电物体电源开关，然后对触电人员施救；当无法找到或无法切断漏电物体电源时，应立即使用绝缘物体使触电人员与漏电物体分离。

2、触电人员急救：首先检查触电人员受伤情况，把伤者仰面平放，头部稍微后仰，放松伤者领带腰带，保持呼吸通常；打电话报 120；当触电者无呼吸时，对其进行人工呼吸；无心跳时，对其进行胸外积压；医务人员到来后要特别提醒伤者是触电，并协助医务人员进行救助。

3、做好善后处理及填写相关记录,提交书面事故报告。