

郑州市殡葬事务服务中心 物业管理服务合同

甲方：郑州市殡葬事务服务中心

乙方：河南耀凯物业服务有限公司

为加强郑州市殡葬事务服务中心（以下简称中心）的物业管理服务，使中心各类硬件设备设施正常、高效运行，保障中心工作正常开展，提供安全、舒适、温馨的业务、办公环境。根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等国家物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对中心实行物业管理服务并订立本合同。

第一条 物业基本情况

座落位置： 1. 郑州市二七区樱桃沟管委会三李社区郑州市殡葬事务服务中心 2. 郑州市二七区淮河东路 60 号郑州市殡葬事务服务中心便民服务站；

服务面积： 建筑面积 23867 平方米，室外面积 86706.85 平方米；绿化面积 13706.85 平方米，物业类型： 事业单位物业。

第二条 委托乙方服务范围及内容

1、服务范围： 中心殡仪楼（包含业务大厅、告别厅、遗体存放处、骨灰领取处）、火化车间、骨灰楼、办公楼、业务楼（包含调度室和宿舍）、祭奠园（含焚烧炉）、便民服务站等建筑及其附属建筑物公共区域及室外区域。



2、服务内容

2.1 环境卫生管理：包含中心及便民服务站所有建筑物的公共区域（大厅、走廊、天台、屋面、楼梯间、电梯间、前室、卫生间、公共休息活动区域、建筑外立面及台阶、雨棚等附属设施）、停车场、广场、道路、绿化带、围墙的日常保洁；各类业务场所、会议室、办公场所的周期性保洁；化粪池清掏及垃圾废弃物收集、清运。

2.2 绿化管理：建筑物公共区域、室外广场、绿化带以及采购单位管理使用的各类场所的树木、花草的日常养护、管理。

2.3 传达、保安、秩序管理：包含中心及便民服务站以内巡视、传达、秩序、停车场综合管理维护；电梯运行安全管理；安防监控运行值班，视频监控、应急呼叫设备巡查管理；消防设施巡查，消防系统运行巡检；按应急预案及时有效处理电梯困人、紧急医疗处置、消防、治安等突发事件，负责医疗救援器具的管理保养；保证由采购单位采购的电梯（含年检）、消防系统、安防监控和应急呼叫系统的专业维保合同约定落实到位，例如灭火器具更换填充、监控探头清洁等事项的工作安排及落实。

2.4 设备系统管理及维护：包含中心及便民服务站以内建筑物公共区域和采购单位管理使用的业务场所、办公、会议场所内的给排水（含淋浴系统）、供电（含高低压配电、供电、用电设备）、弱电（计算机网络、综合布线、门禁、闭路监控、楼宇自控、灯光、音响、通讯、有线电视等系统）、暖通空调等系统的各类设备、管线（含室外部分）、设施和设备间（含室外设备机房）的日常值班管理、养护、

维修工作：高低压配电室、中央空调系统运行值班：保证采购单位采购的中央空调系统专业维保合同约定落实到位；完成防雷强制检测和高低压配电室设备设施检测。

2.5 建筑物、道路日常维修养护：包含中心及便民服务站以内的建筑物及附属设施、道路等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护、维修。

2.6 会议服务及会议场所管理维护：提供采购单位召开或保障教学、活动、对外所需的所有会议、保障服务，完成配套设备保障、场地管理、应急处置、相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的会议场地、设备处于良好运行状态。

2.7 业务所管理维护：提供采购单位的日常业务工作所需的保障服务。开展业务期间，增加保洁频率，保证地面无纸屑杂物、卫生间无异味，楼宇走廊、应急通道巡逻及时阻止不文明行为。完成相关维修保养等工作；保证采购单位管理使用的业务场所、设备处于良好运行状态。

2.8 物业档案管理：建立物业服务、管理、维修及设备档案，按年度整理移交。

2.9 装修安装管理：对中心及便民服务站范围内发生的装修及设备安装等事项进行审核、巡视、督导、整改验收等管理工作。

2.10 物业管理服务配套场所、设备、设施、用具等管理：认真管理维护物业服务单位使用管理的场所（门卫室、监控值班室、高低压值班室、保洁室、其他设备间、采购单位所提供的物业管理用房）、

采购单位（使用人）提供的办公家具、设备、钥匙和配置的物业服务所需用具、器具、工具。

2.11 餐厅服务：按照采购单位审批后的菜单，负责食品原料加工制作，包括早、中、晚餐和临时安排的公务接待用餐；负责餐具的回收、清洗、消毒等工作；负责餐厅、库房、后厨、凉菜间、洗菜间、洗消间等日常管理及卫生清扫。负责食堂泔水、剩饭菜等厨房垃圾清理外运工作。保证餐厅卫生达标、制作流程符合卫生标准和要求。认真做好原材料、半成品、成品、餐具、厨房、餐厅等环节卫生管理，杜绝发生食品安全事件。乙方从事餐饮服务，应严格依照《中华人民共和国食品安全法》《食品经营许可和备案管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》等规定执行，并保证具备合法有效的《食品经营许可证》；从事接触直接入口食品工作的从业人员，应依法取得健康证明后方可上岗，并每年进行健康检查，取得健康证明。乙方应在合同签订前向甲方提交上述资质证明文件，服务期间资质发生变更的，应于变更后三日内书面告知甲方并重新提交。

2.12 配备常用的急救设备设施及药品，客服人员必须掌握急救常识。

2.13 完成甲方交办的其他临时性保障服务任务。

第三条 服务标准

甲方将以上物业管理服务范围的工作委托给乙方，乙方按甲方招标文件要求提供全面综合物业管理服务，为甲方创造一个有序、安全、整洁、舒适的工作环境。服务质量必须达到以下标准。

1. 本合同的附件（包括招标文件中的服务标准、乙方投标文件中的服务承诺、经甲方审核批准的《物业服务方案》及各岗位工作细则）构成本合同的服务质量标准，乙方应严格执行。

2. 甲方有权对乙方的服务质量进行定期或不定期的考核评价，考核细则由甲方另行制定并书面通知乙方，乙方应在收到通知后5个工作日内书面确认。考核结果与物业费支付挂钩，具体挂钩办法由双方在补充协议中约定。

3. 殡葬服务场所涉及遗体存放、火化等特殊区域，乙方应严格遵守《殡葬服务机构安全管理指南》（MZ/T 144-2019）、《殡葬服务机构重大事故隐患判定标准》（民函〔2025〕45号）等国家和行业标准，确保特殊区域的环境卫生、设备安全和秩序管理符合相关规定。

第四条 甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方物业管理工作进行监督、检查、指导，监督检查各项方案计划的实施。若发现问题，可对乙方提出批评和建议。

2、依据本合同，甲方有权要求乙方定期或不定期报告本合同区域内物业管理工作状况，共同协商重大物业管理事项。

3、依照相关政策，无偿向乙方提供工作必要场所和工作条件。

4、按时足额向乙方支付物业管理费。

5、如因甲方公共设施破旧损坏等，乙方人员在工作过程中应注意安全防护，因操作不当出现人员事故和物业财产损坏的，由乙方负责；乙方若发现甲方公共设施破损，应当及时提醒甲方维修。

6、依据法律、法规规定享有的其他权利和义务。

第五条 乙方权利和义务

1、乙方按照招标文件服务内容、要求和相关参考标准提供物业服务，制定《物业管理方案》，并与合同签订前报甲方审核批准。

2、乙方按照招标文件人员要求和投标文件承诺配置项目服务人员。严格审查招录人员，所招录人员应当提供无违法犯罪记录证明，建立员工档案，并与合同签订前报甲方审核批准。

3、乙方承担员工安全责任和用人单位的全部法律义务，保证按时足额支付员工工资、缴纳社会保险等。乙方应在合同签订后7日内向甲方提交派驻人员的社会保险缴纳证明，服务期间每季度更新一次。因乙方未依法缴纳社保、拖欠工资、发生工伤事故等引发的劳动争议、行政处罚或第三方索赔，由乙方承担全部责任；因此给甲方造成损失的(包括但不限于甲方被行政机关处罚、被要求承担连带责任、律师费、诉讼费等)，乙方应全额赔偿。乙方应在本合同签订后15日内，购买不低于500万元的公众责任险，保险期间应覆盖整个合同期限，并将甲方列为附加被保险人，保险单复印件交甲方备案。

4、向业主和物业使用人书面告知物业的使用的有关规定，当业主和物业使用人进行装修和设备安装时，书面告知有关事项并负责监督。

5、对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须与甲方协商后报有关部门批准方可实施；所使用的电话必须严格管理，仅限物业服务工作范围内事项使用。

6、乙方切实按照甲方招标要求落实服务承诺、履行工作职责，

爱护项目范围内建筑物及各种设施设备，保证甲方办公、业务开展等工作有序、安全开展。严格落实招标文件中的服务目标和严禁发生的问题等要求，坚决避免发生事故类问题。对因乙方工作失误发生的事故类事件，乙方承担所产生的甲方损失和第三方伤害善后处理及相关费用，并落实采购单位提出的整改、处罚意见。

7、合同期限内，如因甲方工作需要，确需增加服务人员或延长工作时间的，双方应另行协商，并签订补充协议明确增加的费用标准和支付方式。乙方应保证其派驻人员的工时安排符合《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规的规定。

8、合同期限内，甲方如因工作需要，须增加服务项目，物业管理服务费按具体需求增加。

9、服务期满，乙方应保证采购单位所提供场地、非损耗品的文件柜、桌椅、材料、工具、器具、办公设备等完好无损，及时向甲方移交；及时整理物业管理档案、资料向甲方移交。

10、法律法规规定的其他义务。

第六条 物料、工具、特殊项目等费用

乙方落实招标文件中项目管理、服务要求和投标文件承诺的采购配置计划，及时入库，报甲方审验；并就相关事项补充约定如下。

1、保洁服务

1.1 保洁所需清洁设备、工具、清洁剂由乙方负责。

1.2 保洁所需垃圾桶、垃圾袋、消毒药剂、灭虫鼠药剂及设备由乙方负责。

1.3 卫生间洗手液、小便池卫生球、用纸由乙方负责。

1.4 日常活动、办公垃圾由乙方负责收集、清运，乙方办理垃圾清运证；因改建、装修的垃圾由乙方负责督促施工方收集、清运，甲方协助。

1.5 化粪池清掏等项目的维修乙方按甲方要求实施。

1.6 石材及不得用水清洗的防静电地面、塑胶地面、木地板等必须配置专业清洗设备，高低压配电室、消防监控室等还需配置吸尘器。

2、公共秩序维护

2.1 公共秩序维护所需的交接本、服装器械等由乙方负责配备。

2.2 公共秩序维护员的意外伤害保险由乙方负责办理及承担费用。

3、设施设备管理维修保养服务

3.1 乙方承担项目范围内各类设备设施同一故障单项单次维修产生的 800 元（含 800 元）以下配件费用（含配件费及该次维修直接产生的人工费、运输费），乙方不得将同一故障的维修拆分为多次申报以规避费用承担；单次维修配件费用超过 800 元的，超出部分由甲方承担，但因乙方管理服务不到位、未按规程操作或拖延维修导致故障扩大的，由乙方承担因此增加的全部费用及因此产生的一切后果。

3.2 所需交接本、各类工具器具、仪表、服装等由乙方负责配备。

3.3 房屋公共区域墙、顶、地及楼梯、道路等设施的维护维修由乙方负责。

3.4 灯光、音响、网络、活动器材、会议器材等设备日常维护由

乙方负责。

3.5 项目范围内各类设备系统、房屋建筑、道路管线等设备设施的日常养护由乙方负责。如：高低压设备保养、清洁，独立空调充氟等。

3.6 为保证电梯（含年检）、消防系统、安防监控（含应急呼叫系统）、中央空调系统、供电系统、供水等设备系统始终处于安全、有效运行的工作状态。乙方应对上述设备系统制定完善的日常使用、巡检保养、应急处置等管理制度；制定切实可行的工作联系制度，就专业维保事项的报修、实施、监督验收、考核提出工作细则，确保甲方采购的设备系统专业维保合同约定落实到位。

3.7 配合甲方完成防雷强制检测、高低压配电室设备设施检测等国家法律法规要求的专项检测。

3.8 以上内容约定以招标文件要求为准；合同约定以外且超越招标文件要求的事项，双方协商为准。

4、特种设备检测费用

4.1 电梯的年度定期检验、限速器校验等法定检测费用，由甲方承担；因乙方日常维护保养不到位导致复检产生的额外费用，由乙方承担。

4.2 锅炉（如有）的年度内外部检验费用，由甲方承担。

4.3 高低压配电室的年度预防性试验、防雷检测等法定检测费用，由甲方承担。

4.4 乙方负责上述检测事项的联系、配合、现场协调工作，并负责检测后问题的整改落实。

第七条 物业管理服务费用

1、本物业管理服务费用为1682390.45 元，大写人民币壹佰陆拾捌万贰仟叁佰玖拾元肆角伍分。

2、支付方式：物业管理费用按月支付，甲方在每月结束后5个工作日内对乙方上一月的服务质量进行考核确认，确认达标后，乙方开具等额发票；甲方在收到发票后以转账形式支付乙方物业管理费。乙方应在甲方考核确认后5个工作日内将正式发票送达甲方。。

第八条 合同期限及退出交接义务

合同期限为壹年（2026年06月10日至2027年06月09日），合同期满本合同自行终止。

本合同因期限届满或提前解除而终止的，乙方应在合同终止之日起15日内，完成以下退出交接工作：

（1）将甲方提供的物业服务用房、办公家具、设备、钥匙、工具、器具等全部返还甲方，并保证完好无损（正常损耗除外）；

（2）将物业管理档案、设备技术资料、维修记录、应急预案等全部资料整理成册，移交甲方；

（3）结清乙方在服务期间产生的水、电、燃气等各项费用；

（4）配合甲方及新物业服务人进行设备设施的清点和运行状态确认。

乙方逾期未完成退出交接的，每逾期一日，按月物业费的 1%向甲方支付违约金；逾期超过 30 日的，甲方有权自行处置乙方遗留物品，由此产生的费用由乙方承担。

第九条 违约条款

乙方未按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务的，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改或整改后仍不达标的，甲方有权按每次 200 元至 2000 元的标准扣减当月物业服务费；情节严重的，甲方有权单方解除合同。

乙方发生以下情形之一的，甲方有权按当月物业费的 5%至 20%扣减服务费：

(1) 人员配置数量低于合同约定标准，或关键岗位人员（项目经理、消防值班人员、电工等）不具备法定资质的；

(2) 未按约定进行设备巡检、维护保养，导致设备故障或存在安全隐患的；

(3) 未按约定频率进行保洁、绿化服务，经甲方书面指出后拒不整改的；

(4) 发生电梯困人、消防报警、治安事件等紧急情况时，乙方未在 10 分钟内响应、30 分钟内到达现场处置的。

乙方违反本合同约定，将物业服务全部或支解后转委托给第三人的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 20%的违约金。

乙方发生食品安全事件（包括但不限于食物中毒、食品污染等），

或因餐饮服务不符合卫生标准被行政机关处罚的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金，并承担因此产生的全部第三方赔偿责任。

因乙方原因导致甲方物业内发生安全事故（包括但不限于火灾、触电、设备事故、人身伤害等），乙方应承担全部赔偿责任，包括但不限于甲方财产损失、第三方人身伤亡赔偿、行政罚款、诉讼费、律师费等。

本合同约定的违约金不足以弥补甲方实际损失的，甲方有权要求乙方赔偿差额部分。

第十条 合同解除条款

1、乙方不得对殡葬事务服务中心物业服务进行外包，一经发现，立即终止服务合同，扣除履约保证金，并追究乙方的违约责任。

2、合同期间，乙方在服务管理工作中未按合同约定履行职责发生重大责任事故时，乙方承担相应法律责任，对财产损失部分遵循协商的原则予以解决，甲方有权终止本合同。

3. 乙方发生以下情形之一的，甲方有权单方解除合同：

3.1 未按合同约定履行服务义务，经甲方书面催告后 15 日内仍未整改，或一年内累计发生 3 次以上违约行为的；

3.2 擅自停业、歇业或连续 3 日未提供物业服务的；

3.3 发生重大安全责任事故或食品安全事件的；

3.4 被吊销营业执照、食品经营许可证或其他经营资质的；

3.5 违反本合同第五条关于人员配置和资质要求的，经甲方指出



后拒不整改的：

3.6 违反本合同约定的其他情形，导致甲方无法实现合同目的的。

甲方依据前款约定解除合同的，自解除通知送达乙方之日起合同解除。乙方应在合同解除后 15 日内完成退出交接工作，逾期未完成交接的，按月物业费的 1%/日向甲方支付违约金。

甲方无故提前解除合同的，应提前 60 日书面通知乙方，并向乙方支付相当于一个月物业费的违约金。

第十一条 合同附则

1、中心物业管理服务招标文件、乙方的中标投标文件及承诺、乙方的《物业服务方案》、各岗位设置表、工作计划等作为本合同的附件，与合同具有同等效力。

2. 本合同的组成部分包括：本合同正文及其附件、甲方招标文件、乙方投标文件及承诺、经甲方审核批准的《物业服务方案》及各岗位设置表。上述文件内容存在不一致时，按以下顺序适用：（1）本合同正文及附件；（2）甲方招标文件；（3）乙方投标文件及承诺；（4）《物业服务方案》。乙方投标文件中对甲方更为有利的承诺，不因上述适用顺序而免除乙方的履行义务。

3、本合同未尽事宜，应按招标文件要求执行或双方另行协商签订补充协议。

4、合同约定以外且超越招标文件要求的事项，经双方协商后可补充合同。

1
2
3
4

5、本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，若协商不成，双方可向合同主要履行地有管辖权的人民法院诉讼解决。

6、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。经双方签字盖章后生效。

7、甲、乙双方均应教育各自单位职工遵守物业管理制度，共同维护物业服务项目内设备设施正常运转、各项工作顺利进行。



授权代理人（签字）：

张连刚 (w)



授权代理人（签字）：

张发强

日期：2026.6.8

日期：2026.6.8