

郑州航空港经济综合实验区教育卫生体育局 公共卫生综合服务中心物业管理服务合同

合同名称：郑州航空港经济综合实验区教育卫生体育局公共卫生综合服务中心物业管理服务合同

甲方（采购方）：郑州航空港经济综合实验区教育卫生体育局

乙方（中标公司）：河南日光物业服务服务有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及其他法律、法规的相关规定，在协商一致的基础上，就甲方委托乙方进行物业服务相关事宜签订本合同，并共同遵守。

第一条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (一) 乙方提交的投标函、投标报价表；
- (二) 投标价格承诺书，服务承诺等全部投标文件；
- (三) 服务要求一览表；
- (四) 中标通知书。

第二条 物业管理服务事项

(一) 服务地点：

郑州航空港经济综合实验区郑州航空港区工业十一路与双鹤五街交叉口西南角公共卫生综合服务中心

(二) 物业服务内容

主要服务内容包括但不限于以下内容：疾控中心大楼、院内道路、地下车库、停车场的卫生保洁；消防中控室 24 小时值班巡检；中央空调（1-8 楼中央空调及 9-10 楼实验室净化中央空调）及水电

设施日常养护维修；院内绿化；大楼内外安保和秩序管理；电梯管理；传达室信件报纸收发、快递收发；灭“四害”消杀服务；会议服务、培训；仓库保管及垃圾清运。

(三) 物业服务项目

1. 疾控中心大楼、院内道路、地下车库、停车场的卫生保洁；
2. 消防中控室 24 小时值班巡检；
3. 中央空调（1-8 楼中央空调及 9-10 楼实验室净化中央空调）及水电设施日常养护维修；
4. 院内绿化；
5. 大楼内外安保和秩序管理；
6. 电梯管理及维护保养；
7. 消防监控设施设备、高低压配电柜设备维护保养及弱电设备运行维护保养；
8. 灭“四害”消杀服务；
9. 会议服务、培训；
10. 仓库保管及垃圾清运；
11. 其它服务内容。

(四) 物业服务人员

1. 一般性要求

(1) 持证上岗：专业岗位操作人员按规定持有专业岗位证书；（会计人员、工程管理人员、高低压电工、消防人员、电梯管理员）持证率 100%；

(2) 员工培训：建立培训体系，根据不同岗位特点制定并落实员工分类培训计划，有专人负责，制定年季月培训计划，培训覆盖率 100%；

(3) 员工标识：统一着装、佩戴工牌、标识明显；

(4) 仪容仪表：仪容仪表整洁得体，服务态度热情耐心，举止行为文明规范；

(5) 定岗定编：按照合同约定设置岗位编制、岗位设置合理；中控、监控岗位实行 24 小时值班；

(6) 作业安全：带电作业、高空作业（至少双人操作）、环境消杀等特殊作业做好防护；按照器具操作规程作业，无违规操作现象。

2. 保密管理要求

(1) 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员；涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

(2) 定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。

(3) 服务人员履行保密职责并至少做到：

① 不翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；

② 不以任何形式传播、泄露文件及会议内容等；

③ 捡到文件或资料，按规定及时上交；

④ 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等经有关负责人同意且有工作人员陪同，不得私自处理；

⑤ 妥善保管办公室钥匙，不私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

(五) 现场管理服务人员的岗位要求

1. 项目经理 1 人

45 周岁以下，具有专科及以上学历，提供真实有效的毕业证书、学信网教育部学历证书电子注册备案表，熟悉物业管理服务专业知

识及相关的法律法规，具有5年及以上物业管理服务工作经验，持有物业管理项目经理证或中物协助理物业管理师及以上证书，连续在本公司缴纳2年及以上社保。

2. 消防中控室值班人员 4人

消防员需2年以上消防工作经验，持有建（构）筑物消防员证人员不少于10%。（按国家消防要求实行双人双岗）

3. 保安 10人

男性身高不得低于1.70m，女性身高不得低于1.60m，年龄均不超过45岁，以男性为主，高中以上文化程度。上岗前须进行培训，有较强的表达、沟通、协调处理能力。（门岗4人，巡逻4人，院内导车1人，主管1人）

4. 保洁 12人

年龄50周岁以下，以女性为主。具有一年以上工作经验，人品端正、基本素质好，责任心强，身体健康，体检合格；具有初中以上文化，能吃苦耐劳。（1、2层1人，3层餐厅1人，4-6层办公区2人，7层检测大厅1人，8层办公区1人，9、10实验室2人，外围1人，清运垃圾1人，地下室二层保洁2人）

5. 工程维修人员 4人

男性，年龄不超过45岁，高中以上文化程度，必须持有相关部门颁发的电工证、空调制冷证、电梯证等（以上每专业须具备一人及以上人员）。（空调工1人，日常保养维修3人）

6. 内勤服务人员 4人

全日制大专及以上学历，提供真实有效的毕业证书、学信网教育部学历证书电子注册备案表，女，汉族，20-30周岁，身高1.60米以上，品貌端庄。工作责任心、纪律性强，有较好的沟通能力，

熟练掌握服务礼仪及会议服务要点。能熟练操作办公室软件。（会议服务及日常保修、投诉处理等）

第三条 物业服务需求及标准

（一）环境卫生保洁管理服务

1. 制度建设

制定符合项目特点的保洁服务方案；制定并严格执行保洁用品、范围、流程、频次、效果及评价等服务标准；建立《保洁管理方案》、《环境作业标准》等。

2. 安全防护

（1）危险警示：清洁过程中存在安全隐患的，现场设置明显提示标识，采取有效防护措施；

（2）作业安全：外墙清洗、雨棚清洗等高空作业规范，防护措施得当；

（3）机具使用：绿篱机、割草机、保洁车等机具文明、安全使用；

（4）药品管理：防鼠虫药剂、消杀药剂领用登记完整，废弃药瓶处置、运输规范。

3. 服务内容及标准

疾控中心大楼内的大厅、办公区、会议室、1-8楼公共区域及卫生间（含楼道）、9-10楼公共区域（含楼道）、实验室公共区域等区域卫生保洁（实验室区域由采购人安排后，方可进行清理保洁）；大楼外道路、停车场、绿地等场地的卫生保洁；大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；所有公共场地及设施的日常保洁保养以及垃圾分类管理、废弃物清理和灭“四害”等所有环境卫生保洁。具体如下：

(1) 公共场所日常服务内容: 水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、天花板、栏杆、消防楼梯区域等, 及时清除各种垃圾等杂物, 无积灰、印迹、污渍等。

(2) 门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容: 地面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体, 灯具、垃圾桶等公用设施表面, 电梯及卫生间等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作, 无积灰、印迹、污渍。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除。

(3) 停车场、车棚区域服务内容: 顶棚、沟槽、地面及边角区域, 各种附体表面及时进行清洁。

(4) 电梯服务内容: 保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物, 无污渍、无灰尘、手印、鞋印, 表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次, 每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。

(5) 不锈钢保洁服务内容: 包括所有不锈钢制品、设施、设备, 除有明确规定的保洁要求外, 至少每二个月用不锈钢油保养一次。

(6) 垃圾清运服务内容: 做好垃圾分类管理, 垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘, 每日清理二次, 做到日产日清, 定期清洗, 每周消毒一次, 无明显积水, 无蚊蝇乱飞。垃圾清运工具应保持清洁无破损, 清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的垃圾房, 其中公共区域、卫生间无堆积垃圾(根据实际情况增加垃圾清理次数)。

(7) 大楼院内的道路、地下车库、停车场、绿地及所有公共区域的地面, 无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次, 巡回保洁。

(8) 保洁消杀: 制定防治鼠害、虫害计划, 计划落实有措施,

有记录；定期对保洁设施设备进行卫生消毒；每月 2 次卫生消毒，记录完整；及时进行绿化除病。

(9) 医用电梯消杀

①准备好清洁电梯用的特配 250mg/l-500mg/l 含氯消毒剂、抹布、不锈钢油、喷壶、警示牌、拖把。

②提前 10 分，在医疗垃圾外运送人员到来时，将电梯停在一楼，将警示牌（电梯消毒中，如有不便，敬请谅解）放在门前。

③用 250mg/l-500mg/l 含氯消毒剂抹布，先上后下、先左后右进行喷雾、喷洒或擦拭，各表面作用时间 30 分钟，达到消毒目的。

④用 250mg/l-500mg/l 含氯消毒剂浸泡拖把后，将电梯内地面拖净。

⑤工作完成后，恢复电梯正常运行，收回警示牌，将工具带回。

⑥做好电梯清洁消毒登记内容，日常消毒检查。

(10) 保洁工作标准及频次

范围	作业内容	工作频率	服务标准
外围	道路	每日清扫二次，巡回保洁，定期冲洗	目视道路干净无明显垃圾、杂物，无卫生死角
	绿化带	每日拾捡垃圾二次，巡回保洁	无垃圾、杂物
	垃圾箱	每日擦拭一次，清理二次	箱周围地面无散落垃圾、无污迹、无满溢、无异味
	标识牌	每日擦拭一次	目视无污渍、无积灰
	灯具	2 米以下每日擦拭一次 2 米以上每月保洁一次	目视无积灰、无虫网
各楼层室内	地面	每日清扫、擦拭一次，巡回保洁。每季度深度清洁一次。	目视无积尘、污迹

	墙面	2 米以下每日保洁一次 2 米以上每月保洁一次	目视无积尘、污迹，洁净光亮
	风口、烟感器、 消防指示灯	每半月擦抹一次	目视无积灰、明亮
	灯具	2 米以下每周擦拭一次 2 米 以上每月除尘一次	目视无积灰、无虫网
	烟筒、垃圾箱	每日擦拭一次、清理二次	箱体表面无污迹，箱内无陈旧垃圾、 无异味
	消防箱	箱表面每日擦拭一次，箱内 每周擦拭一次	无积灰、虫网
大厅	接待沙发椅，茶几、地面、墙面、 公告栏、电视机 等	每日擦拭二次，巡回保洁	保持地板表面整洁、无污迹；墙面 整洁、有光泽；玻璃无污迹；家具 表面清洁滑爽目视无积尘、污迹、 水渍、印渍、废纸及其它杂物，绿 色植物等物品摆放有序。
仓库	库房地面、地板、整理柜等	每周保洁一次，藏品出入后 及时清理	表面清洁，无灰尘
会议室、	地板	地板每日保洁一次	保持地板表面整洁、无污迹
阅览学习室、 活动室等	墙面、顶部	每周除尘一次	整洁、有光泽；玻璃无污迹；家具 表面清洁滑爽
	办公室、会 议室、阅览 学习室、活动 室等	每日擦拭一次，会客及会后 立即整理	干净、无明显积灰
	家具表面、开关	每日全面保洁一次 每月彻底清理、保养一次	清洁滑爽、不易沾灰
楼层通道	地面	每日清扫、每周拖擦二次， 巡回保洁	目视干净，无杂物
	墙面	每日除尘保洁一次	目视干净，无积灰
	门（框、槽）	每日保洁一次	目视干净

	消防箱	表面每日擦拭一次，内部每周保洁一次	目视干净，无污迹，有光泽
	灯具	每月除尘一次（拆洗由工程部配合）	目视无积灰、无虫网
	垃圾箱	每日收集垃圾二次	箱体表面无污迹，箱内无陈旧垃圾、无异味
洗手间	大、小便器	每日冲、洗、刷三次（循环）、消毒二次	无污垢、黄渍、厕位无异味
	洗手盆、台面	每日循环擦拭	干净、无污渍，发现水渍及时擦拭
	镜面	每日循环擦拭	干净、明亮
	隔断板、门、窗	每周彻底擦拭一次	无积灰、污渍
	墙面	每周彻底擦拭一次，日常循环保洁	目视干净，无积灰
	地面	每日拖擦三次、循环保洁，每日消毒一次	干净、无垃圾、污渍，干燥
	垃圾篓	每日清理二次，篓内垃圾不超过2/3	无陈旧积物、污渍
	芳香球、空气清新剂	随机添加、喷洒	无异味
	卫生卷纸、擦手纸、洗手液	随时添加	无短缺
电梯	地面	每日拖擦二次、循环保洁，发现污迹及时处理	地面干净、无污渍、垃圾
	轿厢	每周上油保养一次，每日油布擦拭保洁一次	干净，无积灰、清爽、光亮
	轿厢门槽	每周清理一次，每日保洁	无积灰、无垃圾、颗粒
	按钮	每日擦拭、消毒一次，循环保洁	无灰尘、无印迹
	灯、通风口	每周擦拭一次，循环保洁	无积灰、虫网

消防楼梯	地面（台阶）	每日拖擦一次、循环保洁	保持干净，无明显积灰、杂物
	墙面	每周除尘一次	目视无灰尘、虫网
	扶手、栏杆	每日擦拭一次	干净、无灰尘
	楼道灯	每月除尘一次，每季拆洗一次（由工程部配合）	目视表面无浮尘
	外露管道	每周保洁一次，每日巡查	目视无浮尘、无虫网
	不锈钢制品	每周上油保养一次，每日油布擦拭一次	哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘，半米内可映出人影；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。
区域内所有的垃圾筒		每天清倒、清洁垃圾筒一次，如遇垃圾筒较满、有异味等应及时清倒、清洁。清洁垃圾筒时应内外一起清晰。每周用消毒药水对总垃圾筒内外消毒杀菌一次	目视垃圾筒内、外无粘附物、污渍
玻璃门、窗、幕墙		2米以下每周清洗一次，每日保洁一次，如有污渍、水渍及时清除。2米以上每半月保洁一次	干净，无积灰、印迹
除四害		根据四害生活的规范，不定期除四害，每季度不得少于一次除四害工作，并有相关记录	大楼内无四害

二、安保和秩序管理服务

1. 制度建设

制度健全，建立《安全管理方案》、《车辆管理办法》、《消防管理制度》、《消防操作规程》；制定符合项目特点的安全防范及秩序维护方案；车辆管理规范；落实消防安全责任制，明确消防安全责任人。

2. 门岗服务

(1) 门岗服务包括但不限于以下内容：对来访人员进行询问、

验证与登记；对进出车辆进行询问、验证与登记；对进出物品核查；对出入口车辆指挥、疏导；出入口周围无关人员进行清理；群体性突发事件的预警和上报。

(2) 门岗服务应不低于以下质量要求：管理区域秩序正常；出入口秩序正常，通行畅通；出入口、周围发现可疑人员或可疑情况时及时上报；发生群体性突发事件时，及时上报，协助防止事态扩大、矛盾激化。

3. 巡逻服务

(1) 巡逻服务包括但不限于以下内容：对巡逻区域可疑人员进行盘查；对巡逻区域进行巡查；处理巡逻区域各类突发事件。

(2) 巡逻服务应不低于以下质量要求：巡逻区域无可疑人员；巡逻区域各类设备设施完好，非工作时间段公共区域门窗关闭完好；发生突发事件时，及时上报，协助防止事态扩大、矛盾激化。

4. 车辆通行、停放服务

(1) 标识标线：停车场、停车位标识规范、清晰，车辆行驶路线设置合理、规范；停车场标识、出入口标识、车位标识、立柱反光条、指向标识、道路及出库导流线清晰；设置导向、限速、减速、禁停、禁鸣标识和广角镜、减速路拱；

(2) 设备管理：道闸、停车场设施运行良好，专业维护保养单位维修养护及时；

(3) 日常管理：临时车辆进出登记及时，记录完整；机动车、非机动车辆停放有序，无乱停乱放现象；停车场、地下车库每日不少于 2 次定时巡视检查，记录完整，高峰时段对行车、停车秩序进行引导；

(4) 安全管理：发生交通堵塞及时疏导，发生交通事故及时报

告有关部门；车辆充电管理规范，对私拉乱扯充电进行劝阻，不听劝阻的及时报告有关部门。

5. 消防服务

(1) 消防服务包括但不限于以下内容：制订消防安全组织结构图、防火安全管理办法与应急处理预案；消防控制室值班与管理；维护管理消防设备设施及器材；进行消防安全宣传及消防演习。

(2) 消防服务应不低于以下质量要求：消防安全组织架构图、防火安全管理办法与火警火灾应急处理预案内容完善，切合实际情况；消防控制值班与管理符合规定；消防设备设施与器材能正常使用；消防宣传日、重大节日等进行消防安全宣传。

6. 秩序、报警监控服务

(1) 秩序、报警监控服务包括但不限于以下内容：监控设备的日常管理和养护维修；监控系统报警信息的处理；监控区域突发治安事件控制与处理；维护管理技术防范设备设施；保存录入资料。

(2) 秩序、报警监控服务应不低于以下质量要求：严格执行值班制度，报警信息及时处理；突发事件及时进行应急处理；秩序监控设备设施正常；录入资料至少保存 30 天，完好、无遗失。

7. 应急响应

(1) 应对工作环境内的危险源及风险进行识别，根据危险源及风险不同，分别制定应急预案响应措施，明确应急指挥机构及各级人员职责。

(2) 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，完善应急物资储备，定期进行盘点、更新。

(3) 每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练，对演练

活动进行总结评价，保持应急预案的适宜性、可操作性。

(4) 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案，迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。

(5) 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告，完善应急预案，并上报相关部门。

8. 辖区警务协作

(1) 接受辖区派出所的指导，并共同做好物业服务区域的公共秩序维护工作。

(2) 提供求助与报警电话，提供的电话准确无误，更新及时。

(3) 与辖区派出所 24 小时联系畅通。

(4) 协助辖区群防群治工作，完成相关工作事宜。

三、共用设施设备运行、维修和养护管理服务

(一) 管理制度

各类设备管理制度完整，机房制度上墙完整率 100%；建立《机房管理规定》、《交接管理规定》、《电梯管理规定》、《电梯维保合同》、《消防操作规定》、《用电管理规定》、《用水管理规定》、《管网巡查规定》、《智能化管理规定》制度。

(二) 共用设施设备管理

1. 设备账卡：台账、设备卡、标识齐全 100%；

2. 维保计划：制定并实施年、季、月度计划；

3. 运行管理：操作人员能熟练掌握并严格执行设施设备操作规程及保养规范，日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理等记录齐全，记录完整率 100%；小修、急修及时率 100%，记录完整；

4. 工具器具：制定并实施维修工具管理制度，建立独立仓库存

放各类工具，建立领用记录和相关管理制度；

5. 物品物料：制定并实施备品、备件和化学品等存放和管理制度，建立独立仓库存放各类工具物品，建立领用记录和相关管理制度；

6. 安全管理：无重大管理责任事故发生。

（三）设备机房管理

1. 环境管理：机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放；设备表面无积尘、无锈蚀；防鼠措施得当，防鼠板质材、规格、防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求；防鼠板高度 50cm，为砖砌或铝合金材质，防鼠网为铁质，防鼠药投放标识明显；

2. 人员管理：专人管理，具有相应上岗证；

3. 运行管理：设备管线标识清晰；设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求；设备噪音符合规范要求，设备机房温度、湿度在规定范围内；运行记录完整规范；

4. 安全管理：无违规操作，无责任事故。

（四）房屋共用部位使用管理

1. 维修养护：房屋巡检、维修、养护年季月周计划齐全，记录完整，计划、方案、实施中记录及照片等记录信息完整；

2. 使用管理：房屋共用部位使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途，无违章搭建现象；

3. 日常巡检：每周巡查 1 遍屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等部位；楼梯、通道及屋面无乱堆放现象，门窗完好率 98%以上；屋面防水无渗漏；屋面、单元门、楼梯、通道、窗户等共用部位，发生损坏，及时维修处理；

4. 隐患处置：共用部位出现安全隐患不能及时排除的，设置警

示标识及防护措施。

（五）消防中控室值班和消防安全管理服务

1. 消防中控室 24 小时驻守值班，消防中控设备设施应保持 24 小时正常工作，认真填写好值班记录及系统运行情况等记录，做好交接班记录。

2. 负责监控中心电视屏幕的监视工作，密切监视消防控制屏和电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告物业服务中心，并与有关保安岗哨取得联系，准确及时采取措施，做好情况记录。

3. 如遇火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理，准确及时操作联动设备，向有关领导报告，并详细做好记录。

4. 每月 1 号、15 号由专人对上月全部监控录像进行电脑备份，并做好录像存档工作，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。并做好保密工作，无关人员不准进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况，不得传播与工作无关、涉及个人隐私的监控信息。及时接听消防中控室电话（在铃响三声内应接听），确保消防中控室电话畅通。

5. 消防中控室值班人员持证上岗。值班时坚守岗位，值班记录准确清晰，掌握现有消防设施设备的使用方法，按照突发火灾的应急方案，并能及时处理各种火灾事故。及时反馈反映消防设施设备的故障缺陷和火灾隐患，配合消防设施设备维保单位的工作。

6. 全体物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。

7. 明确防火责任人，按照突发火灾的应急方案，设立消防疏散

示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

8. 加强微型消防站建设，成立义务消防队，定期对区域内的消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、电器火灾报警系统、消防排烟机组等消防设备按安保条例进行监管和操作使用。

9. 加强消防安全巡逻检查，明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况。定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，每天对消防通道进行巡查，及时发现和处理安全事故隐患。

10. 熟练掌握消防应急处理，在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案，组织人员疏散和灭火，确保人员安全。

（六）房屋及水电设施日常养护维修

1. 加强大楼内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修。

2. 确保大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括上下水管道、落水管、照明、消防设施设备（含消防水池）等：玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响。否则应及时修复或更换，不能立即修复的涉及安全性的应采取措施消除安全隐患；粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，否则应及时修复或更换；屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断

裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理。

（七）电梯管理与养护

1. 电梯维护保养包括但不限于以下内容：巡视、检查、保养机房及设备；巡视、检查、保养箱顶设施；巡视、检查轿箱及前室；维护、保养井道设施；维护、保养井底设施。

2. 电梯维护保养应不低于以下质量要求：

（1）建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备；

（2）电梯由A级专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；

（3）警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到100%。

（八）空调系统维护保养要求

1. 空调系统维护保养服务包括但不限于以下内容：维护、保养中央空调的主机、水泵、冷却塔、控制柜；维护、保养管道、水箱、阀门；巡视、检查、保养机房及设备；维护、保养新风机、盘管风机、风管等；进行空调水处理。

2. 空调系统维护保养应不低于以下质量要求：

（1）建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安

全运行和正常使用，定期巡查设备运行状态并记录运行参数；

(2) 定期检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；

(3) 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔二次；

(4) 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；

(5) 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；

(6) 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；

(7) 管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象，每二年至少除锈刷漆一次；

(8) 定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求，根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；

(9) 压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；

(10) 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等）的管件、阀门、电气控制、隔热保温等进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；

(11) 空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，零维修合格率 100%。

(12) 9-10 楼实验室净化中央空调维护保养（空调循环水的更换，实验室气体处理，废气活性炭更换频率为半年一次及其他净化中央空调保养标准等。）

(九) 给排水系统维护保养要求

1. 给排水系统维护保养包括但不限于以下内容：对办公区内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

2. 给排水系统维护保养应不低于以下质量要求：

(1) 每日一次对给排水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用；

(2) 建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，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、保养、维护、清洁一次；

(3) 二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；

(4) 生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

(5) 定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象

发生；

(6) 化粪池每年清理 2 次，每季巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；

(7) 楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；

(8) 每 2 个月对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物；

(9) 及时发现并解决故障，零维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；

(10) 制定事故应急处理方案；制定停电、停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；

(11) 计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水，做好节约用水工作。

(九) 供配电维护保养要求

1. 供配电系统维护保养包括但不限于以下内容：巡视、检查设备房及相关设施；维护、保养发电机及其他应急供电设备；巡视、检查高低压配电柜、开关柜、控制柜（箱）、母线槽插；巡视、检查电缆沟、电气竖井等；巡视、检查公共照明。

2. 供配电系统维护保养质量要求：

(1) 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；

(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) 建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞等；

(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

(5) 供电运行和维修人员必须持证上岗；

(6) 建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，零维修合格率 100%；

(7) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；

(8) 管理和维护好办公楼（区）灯光亮化的设施；

(9) 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施；

(10) 每年雨季前联系业主对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织楼栋的使用人对重要设施设备进行防雷检测；

(11) 保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；

(12) 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。一年内无重大管理责任事故。

(十) 避雷系统管理

1. 设施图示：配置避雷设施位置平面图、图纸；

2. 日常检查：避雷设施日常检查、定期检测、维护、测试，记

录完整；

3. 避雷检测：每年雷雨季节来临前检查避雷设施，保证接地电阻不大于 10 欧姆。

四、绿化养护管理服务养护要求及标准

1. 根据现场实际情况和养护要求，制定合理可行的年、月养护实施计划。

2. 加强喷灌系统的维护，严禁故意破坏，出现故障及时维修，保证绿化养护的需求。

3. 保证苗木的成活。

4. 绿化养护要求：

分类	项目	标准	检查方法	频率
中耕除草	除杂草	无明显杂草，草坪、地被纯度在 90%以上。	目视。草地 50m ² /3 处，平均值	1 次/周
	松土	树木地下土壤疏松。透气良好，土壤呈松散团粒结构，深达 5cm 左右。不伤及树皮、根系。	目视，取样检查	施肥前和下雨后进行松土，1 次/两周
	清理枯枝落叶	无明显枯枝落叶，环境整洁。	目视	1 次/周
	清理绿地石块	无明显砖石瓦砾，绿地整洁。	目视	1 次/周
防旱与灌溉	树木、草地浇水	冬季中午（10：00-16：00）浇水，夏季早晚（9：00 以前，4：00 以后）浇水，每次浇透浇足，见干见湿。新栽大树及时喷雾。浇水深度，树木 50cm，草坪 20cm。树坑无明显积水。	目视、手测，浇水时间抽查	可根据气候土壤深度综合控制水分
修剪	乔木整枝	及时修去枯死枝、病虫枝、徒长枝、内堂枝、丛生枝和损伤枝。使得树枝分布均匀，树形优美，无多余枝条。剪口平滑，树皮无撕裂现象。	目视检查，抽检 10 棵以上	2 次/年，生长季、休眠期各一次

	灌木整枝	根据花灌木的开花习性做适当修剪，使花木茂盛，花期延长，整形灌木造型明显，长枝不超过 30cm。	目视，抽查 3 处	1 次/季
	绿篱修剪	绿篱成型，线条整齐，树种之间有界限。造型美观，长势良好，长枝不超过 30cm。	目视，抽查 5 处	1 次/月
施肥	乔木灌木	采用沟施或穴施。施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面，不玷污树木叶面。	目视	2 次/年
	草地、地被施肥	播施或喷施。结合天气在雨天前进行。浓度合适，一般每平方 30 克。草地色彩碧绿，生长茂盛。	目视检查	1 次/季
防风	防寒工作	培土、铺草、卷干、防寒帐等工作在 11 月中旬开始 12 月上旬完成（可根据实际情况进行调整）。	目视检查	1 次/年
	防风工作	在大风来之前做好支柱，删去密枝等工作，风雨过后 12 小时内，能及时清除断枝落叶，扶正倒斜树木。	目视检查	
防病治虫	防病治虫	无明显枯枝枯叶。树叶上无灰尘，不霉，树干不枯死和腐烂。预防在前，除治在后，施药在下午 4 点以后。	目视抽查	草坪防治 4 次/半年，绿篱防治 3 次/半年
设设备维护	喷灌设备维护	无水管漏水，并做好保温工作，喷头无堵塞，增压泵每周检查一次，保证正常使用。	目视检查	维修工作自发现 3 日内完成
	景观灯维护	无裸露线头，无灯具不亮。	目视检查，少于 3 盏不亮	维修工作自发现 2 日内完成

五、综合服务

（一）综合会议、培训、活动服务

根据甲方需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的服务，包括布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、水果茶水、鲜花、会后清场等工作。会议期间全过程值班，制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格

执行，保证各项会议的正常进行。

（二）综合服务

1、接待服务

接待服务应符合以下要求：

①在办公楼（区）大厅或公共区域设立接待服务台，配置专职服务人员，接受来访人员咨询，服务时应遵循服务礼仪；

②接待服务工作时间应覆盖服务对象工作时间，其余时间设值班人员，并公布值班电话；

③提供多种接待途径，包括但不限于现场接待、业务指引、接听电话等；

④对咨询、建议、求助等事项，应及时处理或答复，处理和答复率 100%，并做好记录；

2、服务效率：业主合理的报事报修，积极响应，30 分钟内做出反应，4 小时内予解决；解决不了的，给予解决的方案和时限；

3、客户回访：报事报修当日回访，客户投诉上门回访，并对回访进行分析。

4、如遇防汛、抗雪值班和窗口加班等应急事件在安排物管人员全程服务的基础上，应安排一定力量做好防汛、抗雪检查、24 小时值班和抢险救灾工作，事态严重的要配备充足增援力量。

第四条 物业管理服务合同期限

服务管理期限为：2025 年 05 月 30 日至 2028 年 5 月 29 日

第五条 甲方权利义务

1. 检查监督本合同所约定的及乙方招标投标时承诺提供的各项服务承诺的执行情况，审议乙方提交的物业管理服务方案及管理制度。

2. 审议乙方提出的物业管理服务年度计划。
3. 有权对乙方主要管理人员或重点服务人员的任职资格和服务能力进行评定，以保障现场管理服务效果的达成。
4. 按合同规定支付乙方物业管理服务费。
5. 维护乙方权利，支持乙方做好物业管理工作。
6. 承担法律、法规等规定由甲方承担的其他责任。
7. 定期、不定期对乙方物业管理工作进行考评。
8. 有权对乙方采购的用于本项目的物料质量进行抽检。

第六条 乙方权利义务

1. 乙方在签订合同之日起日内由(项目负责人郎占伟，身份证号: 410221197609243012)组织相关服务人员正式入驻，并全面开展物业管理服务工作。

2. 依照有关规定和本合同约定，制定物业管理服务及保密制度，对物业及环境、秩序等进行管理。

3. 乙方按照甲方考核结果、结算方式及本合同约定，向甲方提供相对应的税务正规发票，收取物业管理服务费。

4. 负责物业项目管理档案的建立及保管。

5. 负责妥善保管公共区域固定资产，并进行必要的日常维护及保养工作。

6. 按照物业管理情况及要求进行设施设备的养护、服务与管理，并按月向甲方提供维修记录档案资料及账务管理。

7. 不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业管理。

8. 负责编制物业的年度日常维修保养计划，并组织实施。

9. 负责编制物业管理服务年度计划，财务预算及决算。

10. 负责编制项目物业管理各项应急管理预案，建立项目消防、

防汛、防爆管理架构，成立队伍，定期组织演练。

11. 本合同终止乙方不再管理本物业时，必须向甲方移交全部借用的物品、管理用房及物业管理的全部档案资料。

12. 协助公安部门维护本物业管理区域内治安秩序、制止违法行为。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向甲方及有关部门报告，并协助做好调查和救助工作。

13. 因乙方未能履行本服务合同的约定，导致甲方人身、财产、保密安全受到损害的，乙方应当依法承担相应的法律责任及经济赔偿。

14. 独立承担乙方现场管理服务人员的生命、财产安全责任。甲方不承担非甲方原因造成的乙方人员的意外安全责任。

15. 本项目主管人员(除项目负责人外)的更换，须提前 30 日以书面形式通知甲方。消防员、维修人员更换时，所替代的人员必须持证上岗且取得甲方同意后方可更换。

16. 接受甲方和物业管理行政主管部门的监督指导。

第七条 物业管理服务费用

1. 按月支付物业管理服务费: 每月物业管理服务费基准合同价款为人民币小写: ¥171456 元 (大写: 壹拾柒万壹仟肆佰伍拾陆元整)。每月月末乙方依据甲方当月考核分数结果及结算方式，核算出当月费用并提供相对应的税务正规发票，甲方办理财务相关手续，向乙方支付每月物业管理服务费。

2. 乙方账户信息

开户名称: 河南日光物业服务有限公司

开户银行: 中原银行郑州紫荆山路支行

银行账号: 410140010170030003

3. 结算方式：甲方依据物业管理考核办法进行考核，按照考核结果进行结算。

每月考核，在对乙方物业服务费核算时，甲方依据物业管理办法进行考核，按照考核结果进行核算。考核成绩达到 95 分以上时（不含 95 分），按合同约定的每月基准服务费全额支付每月服务费，并按合同约定的每月基准服务费的 5% 进行奖励；考核成绩达到 86-95 分时，按合同约定的每月基准服务费全额支付每月服务费；考核成绩在 76-85 分时，按合同约定每月基准服务费的 95% 支付每月服务费；考核成绩在 66-75 分时，按合同约定的每月基准服务费的 90% 支付每月服务费；考核成绩达不到 65 分时，按合同约定的每月基准服务费的 80% 支付每月服务费。考核后依据考核结果按月支付，连续三个月考核成绩在 65 分以下时，甲方有权解除合同。甲方每次付款前，乙方均应向甲方提供等额发票，5 个工作日内付款。

第八条 履约保证金

不缴纳履约保证金

第九条 违约责任

（一）如乙方不服从甲方的监管或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，逾期未整改，甲方有权解除合同。

（二）乙方连续三个月或年度累计四个月考核成绩在 65 分以下时，甲方有权解除合同。

（三）甲方无故单方面终止合同，应支付乙方一个月物业费服务费用做为补偿。

（四）乙方出现以下情况，甲方将实行一票否决，甲方有权中止

物业服务合同:

1. 物业服务过程中发生重大安全生产事故的;
2. 物业服务公司未取得资质证书或借用资质证书从事物业服务活动的;
3. 由于管理不善,造成物业环境恶化、设施设备损坏的,并造成不良影响和经济损失的。

(五)经双方协商一致可以终止合同,双方互不承担责任。

第十条 不可抗力

本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方互不承担责任,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十一条 争议处理

本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决或报请餐饮管理行政主管部门进行协调,协商或协调不成的,向项目所在地的人民法院提起诉讼。

第十二条 附则

双方可对本合同的条款及未尽事宜进行补充,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。本合同之附件均为合同有效组成部分。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国、行业以及地方有关法律、法规和规章、标准等执行。

第十三条 合同责任及生效

1. 本合同自签字盖章之日起生效。
2. 合同期满本合同自然终止。
3. 根据甲方委托管理事项,乙方正式入驻之日起天内,完成交接验收手续。

4. 本合同一式 陆份，经甲乙双方代表人签字并加盖公章后生效。
甲方执肆份，乙方执两份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：
代表人：（签字）
地址：
联系电话：



乙方（盖章）：
代表人：（签字）
地址：
联系电话：



签订时间：2025年05月30日

签订时间：2025年05月30日

（此页以下无正文）

附件：物业服务月考核表

评分单位：

评分日期：



序号	项目	服务要求	规定分值	所得分值	扣分原因
1	服务人员仪容 仪态及资质	着装统一，佩戴统一工牌，讲究个人卫生，行为举止大方得体，服从管教。	5分		
		一般工种符合招标文件资质要求，特殊工种具备相应的专业资质，持证上岗。	4分		
		值班时坚守岗位，严禁喝酒、嬉笑打闹、玩手机、看书、看报、脱岗、睡觉，值班室、监控室保持整洁有序。	5分		
安保秩序	严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼，物资进出大楼必须有本单位开具的证明，并备案存档。	5分			
	管理范围内严禁打架、斗殴、寻衅滋事的事件发生；严禁盗窃和人为破坏行为事件发生。	5分			
	严禁闲杂人员进入大楼；机关餐厅前通道严禁停放车辆；引导车辆按规定区域停放，发现乱停乱放，及时制止。	4分			
2	消防	消防设备、器材和消防安全标志等配备、摆放、张贴到位，使用状态良好，发现损坏维修、更换及时。	10分		
		安全通道严禁堆放杂物、违规占用。	4分		

			4分				
			5分				
			3分				
			3分				
			2分				
			3分				
			3分				
			5分				
3	保洁消杀	<p>大楼内公共楼道、步行梯、电梯间、卫生间、大堂、门厅、会议室等保洁及时、无死角。</p> <p>大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶等保洁及时、无死角。</p> <p>管辖范围内果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污渍，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹。</p> <p>按照消杀要求，有效控制老鼠、蚊、蝇等害虫孳生。</p>					
4	给排水	<p>管辖范围内雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹。</p> <p>管辖范围内地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳。</p> <p>管辖范围内二次供水水箱按规定定期清洗，消毒加药。水质符合卫生要求，水箱加盖上锁，水箱口、泻水管口安装防虫纱网。</p>					
5	绿化	<p>管辖范围内绿化带、草坪、灌木定期浇水、修剪、养护、施肥，所有绿化长势良好，整齐美观，无病害、无斑秃、无人为损坏；杂草经常进行清除。花草树木枯死应在一周内清除更换。</p>					

		设施、设备维修保养及时。	8分		
6	维修	接到报修，维修人员在规定时间内到达现场，维修及时完好。	2分		
		设备机房内保持整洁，无烟头、无乱堆现象，机身洁净、仪表清晰，设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏。	6分		
		管辖范围内维修巡查及时，发现随意乱拆、乱改室内装修或乱装、乱钉者及时制止。	5分		
7	服务响应	对待咨询及时回复，对待投诉跟进处理，突发事件及时上报。	3分		
		落实下达的任务行动迅速、到位，并及时跟进反馈	6分		
		合计：	100分		

被考核单位：河南日光物业服务有限公司 考核单位：郑州航空港经济综合实验区疾病预防控制中心

负责人签字：

负责人签字：

物业季度、年度考核表

序号	类别	评价内容	评分				
			很满意 (5分)	满意 (4分)	一般 (3分)	不满意 (2分)	很不满意 (1分)
1	总体印象	总体印象					
2	服务接待	礼节礼仪					
		服务态度					
3	投诉处理及回访	处理情况					
		回访情况					
4	公共秩序维护服务	仪容仪表 服 服务态度					
		安保秩序					
		巡逻值勤					
		车辆指挥					
5	保洁服务	单元内保洁					
		园区保洁					
		垃圾清理					
		虫鼠消杀					
6	绿化服务	绿化养护效果					
7	房屋共用部位、共	维修养护					

	用 设施设备维修 养护	维修及时性					
8	社区文化服务	频次					
		方式、内容					
9	物业延伸服务日常 水 电维修(有偿服 务)	仪容仪表					
		服务态度					
		维修及时性					
		维修质量					
10	电梯维修养护情况	电梯维修及时 性					
本区域物业服务人员见到您是否主动打 招呼							
意见和建议:							

评分单位:

评分日期: