

郑州市市直机关事务管理局 市直机关集中办公区物业服务合同

甲方：郑州市市直机关事务管理局

乙方：郑州郑勤物业管理有限公司

合同期限：2023年6月12日至2025年1月11日

物业服务合同

甲方：郑州市市直机关事务管理局

乙方：郑州郑勤物业管理有限公司

经公开招标，郑州市市直机关事务管理局（以下简称甲方）市直机关集中办公区物业服务项目（招标编号：郑财招标采购-2023-69）由郑州郑勤物业管理有限公司（以下简称乙方）中标并提供相关服务，根据招标要求及相关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方订立如下合同。

一、物业基本情况

1、项目名称：郑州市市直机关事务管理局市直机关集中办公区物业服务项目

2、服务地点：中原西路 233 号、互助路 73 号（含地方志）、中原东路 111 号、嵩山南路 1 号、嵩山北路 2 号、工人南路 16 号

3、总建筑面积：117964 平方米

二、委托物业管理服务的内容

1、负责项目范围内的建筑物内外公共区域、广场、道路、草坪、绿化带的日常保洁，采购单位管理使用的各类活动、会议场所的保洁，垃圾废弃物收集、清运；

2、负责巡查、维修、维护项目区域内给排水设施、管

路，及时发现管路、器具、阀门、水泵、水箱及附属设施损坏并修复；

3、负责项目范围内各类高低压配电设备、电线电缆、配电箱、照明系统、低压用电设备设施及强电井、高低压配电室等配套设施的安全使用管理、日常值班管理、巡查养护、维修检修；

4、负责项目范围内基础设施管理维护；

5、负责项目范围内绿化养护服务；

6、负责项目档案资料管理、收集、完善；

7、负责各类会议服务保障，会议室各类音视频设备、器材的使用、维护；根据甲方需要为大型活动提供礼仪服务；

8、负责中原东路 111 号、嵩山南路 1 号、嵩山北路 2 号、工人南路 16 号、地方志院区消防管理、秩序维护工作。

甲方将以上物业管理服务工作委托给乙方，乙方应为甲方提供专业的综合物业管理服务，为甲方创造一个清洁、舒适的工作环境。

三、合同期限

本合同期限为 19 个月。自 2023 年 6 月 12 日 起至 2025 年 1 月 11 日 止。

四、服务费用及支付方式

1、合同总价：17742614.00 元，大写：壹仟柒佰柒拾肆万贰仟陆佰壹拾肆元整。

以上费用包括：乙方人员工资保险福利费、工具费、耗材费、设施设备维保及维修保养费（单项单次维修费用 1000 元以下）、办公费、利润、税金等成本费用。

2、支付方式及时间：

(1) 按月支付，每月金额为 933821.79 元，大写：玖拾叁万叁仟捌佰贰拾壹元柒角玖分。

(2) 乙方每月 10 日前向甲方提供上月度服务费相关票据。

(3) 经甲方考核验收，于收到发票之日起 10 日内付款。

(4) 甲方依据考核标准作出的处罚或奖励，书面形式通知乙方。

五、人员派驻及要求

1. 供应商对项目经理、项目主管等重要岗位的人员调整必须提前一个月报采购单位审核、批准。

2. 供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续，承担员工管理责任；

3. 对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训；

4. 中标人各项目岗位配置人数不少于招标人岗位人数要求；

5. 各岗位服务人员除特别要求外，其他岗位人员男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁。

6. 服务人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，言语文明，接打电话规范；

7. 甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每月检查考核。

8. 经双方协商后，乙方派驻项目现场人员根据实际情况需要可增加或减少时，服务费用按人员岗位工资数额做相应调整。

9. 乙方派驻项目现场人员应符合投标书政审、年龄、学历、技能要求及人员稳定性承诺，对项目负责人的变动需征得甲方同意，配置的清洁人员、设备人员全年更换率应符合投标承诺。

10. 岗位配置需求：不少于 193 人

六、管理目标

1、在合同期内乙方按照服务方案及甲方考核要求实施物业服务。加强节能管理能力，强化办公区能源节约和垃圾分类。

2、维修及时率、各类服务人员上岗培训率、档案归档率、完整率达到 100%。

3、中原东路 111 号、嵩山南路 1 号、嵩山北路 2 号、工人南路 16 号、地方志院区火灾发生率、治安案件发生率为 0，安防系统运行正常率达到 98%。

4、服务有效投诉率不超过 1%，投诉处理率达到 100%。

5、清洁、保洁率达到 99%，绿地保存率达到 100%，乔、灌、草等存活率达到 98%以上。

七、双方的权利和义务

1、甲方的权利和义务：

(1) 甲方对乙方服务进行全面评估和考核，监督管理乙方服务过程、结果。

(2) 甲方有权对乙方不称职的上岗员工提出调整意见，乙方应及时予以调整。

(3) 甲方有权对乙方制定的物业管理方案进行审查，结合实际情况提出修改意见和建议，乙方需严格执行。

(4) 甲方有权审核检查乙方编制的工作计划、工作完成情况、物料消耗情况、设施设备维修保养计划及维修费用清单。

(5) 甲方按时向乙方支付物业服务费用，并依据考核办法对乙方实施奖励与处罚。

(6) 甲方负责处理非乙方原因而产生的纠纷，协助乙方做好物业管理和宣传教育。

(7) 甲方临时性工作如需乙方配合，乙方应及时调配资源按甲方要求做好配合工作。

(8) 甲方在本项目内无偿提供物业管理用房给乙方使用，免费向乙方提供工作时所需的水、电、工具房、值班室等必要的工作条件。

(9) 招标人提供纯电动路面养护车（宇通牌，型号

YTZ5030TYHZ0BEV) 和纯电动洗扫车(宇通牌, 型号YTZ5040TXSZ0BEV) 各2辆, 经双方协商一致, 中标人承担部分相关使用费用, 包括: 车辆的燃油费、保险费、维修费、年检费及聘用具有相应资质的驾驶人员的费用。

(10) 法规政策规定由甲方享有和承担的其他责任和权利。

2、乙方权利和义务

(1) 乙方应严格审查招录人员, 建立员工档案, 并报甲方备案。加强人员日常管理, 建立各种规章制度, 对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训, 并遵守甲方提出的各项规定。

(2) 负责制订并认真执行物业管理方案, 保证在岗员工数量, 落实各项服务承诺, 为甲方提供专业化、标准化、规范化的物业管理服务, 保证服务质量。

(3) 乙方保证按相关法规、政策规定及时按月支付员工工资及相关福利待遇, 承担员工安全责任, 全面负责乙方员工各项善后处理事宜。

(4) 乙方应根据甲方实际情况制定岗位职责和管理制度, 并严格执行, 教育员工遵守甲方的规章制度, 爱护设施设备和公共物品, 落实节能减排措施, 节约使用水电、物料和消耗品。对各种设备、设施制定安全操作规程并严格执行, 确保各种设施设备正常安全运行, 每年对设备进行一次全面

检查，提出大修、维护保养预算方案，并呈报甲方。

(5) 妥善保管使用甲方提供的各种档案资料、设施设备和工具物品(甲方固定资产)等，合同终止时退还甲方。如有丢失或者非正常损坏，应折价赔偿。

(6) 乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，承担相应经济责任。

(7) 法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

八、合同的变更及终止

1、在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越合同规定以外范围的物业服务内容，经双方协商后可签订补充协议。

2、因不可抗力(如：瘟疫、地震、法律法规)使合同无法履行时，合同自行终止，双方均不承担责任。

3、合同规定的管理期满，本合同自然终止。

九、考核奖惩

为督促乙方做好项目物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保院区机关单位高效、安全、有序运行，依据物业服务相关法律、法规，物业服务项目招投标文件，合同条款等，实施考核奖惩。

(一) 考核内容

按照合同约定，对项目乙方服务质量进行监督考核，考核对象为承担办公区项目物业服务的服务单位。内容包括院区保洁、办公楼内保洁、设备设施运行保障管理维护、维修服务、绿化服务、会议服务等物业服务工作质量、人员管理、工作规范等。

（二）考核方式

甲方按物业项目组织实施考核。应本着简单实用、可操作性强的原则，尽量利用信息化方式，简化程序，减少报表等材料，采取日常巡查（抽查）、月检考核、满意度调查等方式。物业服务企业应积极配合做好考核工作，建立日常考核与定期考核相结合的考核体系，完善自身考核制度。

1、日常巡查：甲方对指定项目进行巡查（抽查），包括但不限于现场检查、核对人员数量、查阅工作记录、询问工作人员、征求服务对象服务建议等，发现问题，督促整改。乙方对日常巡查中发现的问题，未在规定时间内整改完成的，计入月检考核评分。重大的系统性问题，持续得不到整改的，提交情况说明，列入年度综合评估报告。

2、月检考核：乙方应于下一个月5日前向物业管理处汇报当月工作开展情况，甲方根据日常巡查和汇报情况填写《物业服务评价表》，甲方三人以上签字生效。物业管理处依据合同、发票、月检考核结果按月支付物业费。

3、满意度调查：由甲方每年组织一次满意度调查，填

写《物业项目满意度调查表》，调查对象为项目院区进驻各单位代表，调查内容包括：总体评分，分项评分，意见建议等。

（三）标准依据

依据物业服务招投标文件、服务合同及项目服务内容，采取百分制量化考核。

（四）奖惩标准

物业服务质量按甲方制定的服务考核奖惩办法进行考核。

具体考核如下：

- 1、优秀：得分 ≥ 90 分
- 2、良好：90分 $>$ 得分 ≥ 80 分
- 3、合格：80分 $>$ 得分 ≥ 70 分

考核的结果在书面告知物业服务公司，物业服务公司有异议的，接到告知后3日内及时提出申请，过期申请无效。

- 1、得分优秀的，现场整改，1周内整改完成；
- 2、得分良好的，提出整改方案，1月内整改完成；
- 3、得分合格的，连续3个月得不到整改，或连续2次考核不合格的，相关考核结果报监管单位，依法采取终止合同等措施。

十、其它事宜

- 1、合同未尽事宜，由双方协商解决，可向当地人民法

院起诉。

2、本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，均具有同等法律效力。

3、本合同经双方签字盖章后生效。

甲方：郑州市市直机关事务

管理局

负责人或授权代理人：



联系电话：0371-67887722

乙方：郑州郑勤物业管理

有限公司

负责人或授权代理人：



联系电话：0371-67178998

签订时间：2023年6月12日

附件一：

供应商基本情况

供应商名称	郑州郑勤物业管理有限公司			
注册地址	郑州市中原区百花路46号院物业楼内		邮政编码	450000
联系方式	联系人	王士月	电话	0173-67178998
	传 真		网 址	
法定代表人	姓 名	梁丽霞	电 话	0371-67180188
成立时间	2006. 5. 15			
营业执照号	91410102789159050U			
注册资金	10520万元			
开户银行	郑州银行金海大道支行			
账号	920090820102103553			
经营范围	物业管理；房屋租赁及中介服务；园林绿化工程，建筑安装工程施工，装饰工程设计与施工，安全技术防范工程设计、施工、维修；家政服务；百货销售；人才中介服务；电梯维修；场地租赁；停车场管理；国内广告的设计、制作、代理、发布；企业管理咨询；企业营销策划；保洁服务；机电设备维修；楼宇设施、建筑智能化设备、建筑节能产品的技术开发、技术咨询、技术转让；计算机数据处理；计算机信息系统集成；餐饮服务；餐饮管理咨询；住宿；市政设备养护、维修；洗涤服务；会议会展策划；展览展示策划；从事城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处理服务；为老年人提供日间照料的家政服务（不含为老年人提供集中居住和照料服务）。			
备注				

附件二:

费用测算表

序号	项目	金额 (元)	备注
1	人工成本	13274402.76	
2	设施设备维护费	1163047	
3	保洁卫生费	640775	
4	绿化养护与绿植摆放费	924008	
5	秩序维护费	52155	
6	会议服务费	193249	
7	管理费用	324952.74	
8	利润	165725.89	
9	税金	1004298.92	
合计		17742614	

附件三：

服务标准

1. 综合管理

(1) 建立档案管理制度、公示制度，采购单位和使用单位联系制度（包括日常的沟通、月汇报以及回访）及其他管理制度，及时向使用单位征求服务意见建议，体现标准化服务管理服务水平。

(2) 对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；

(3) 每年开展的重要节日专题布置不少于二次；

(4) 保障各项服务所需耗材、工具、器材、仪表、器具、配件、服装及备件等由服务提供方自备。

(5) 突发应急管理，有建立健全应急预案，包括水浸、雨雪、火灾险情处理、节假日值班保障等。

2. 房屋日常养护维修

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 15000（含）平方米以下；

(2) 每 3 天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）建筑物的完好等级和正常使用；

(3) 每 6 个月进行一次建筑物本体检查、记录、评估，完好率 98% 以上，物业零修、急修率 98% 以上，维修合格率 100%；

(4) 室外广告牌、霓虹灯、街景照明保持整洁统一美观，无安全隐患或破损，室外悬挂物整齐，空调冷凝水收集管道完好，支架无锈蚀；

(5) 做好房屋装修管理、维护好装修秩序，及时劝阻未经业主同意的装修行为。

(6) 做好房屋附属公共设施维护，道路、楼道、大堂、围墙、护栏、天台等每周巡视1次，确保公共照明完好；

3. 供电设施设备运行管理维护

(1) 高控高进变配电房(室)的应建立24小时双人运行值班制度；非高控高进方式运行变配电房(室)的应建立定期巡视制度，每日巡视一次，值班巡视记录完备；

(2) 检修维护人员人均管理建筑面积在8000(含)平方米以下，建立24小时维修值班制度；

(3) 每月检修维护一次，每年进行一次高压电气测试，备用设备每月启动检测一次，运行维护记录完备；

(4) 保持设备间、机房环境整洁，无杂物、灰尘、无鼠、虫害，设备整洁，标示明显，状态良好，设备合格率100%；

(5) 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备；

(6) 完好率100%，公共部位照明完好率98%以上，零修、急修率99%以上，维修合格率100%。

4. 给排水设施设备运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 12000 (含) 平方米以下;

(2) 每 2 天对系统进行巡视检查, 运行维护记录完备;

(3) 给排水系统通畅, 各种水泵、管道、阀门完好, 仪表显示正确, 无跑、冒、滴、漏;

(4) 完好率 99% 以上, 零修、急修率 99% 以上, 维修合格率 100%。

5. 中央空调及供暖系统运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 16000 平方米(含) 以下;

(2) 建立 24 小时运行值班和巡视制度, 供暖系统 48 小时巡视一次;

(3) 每月对中央空调进行保养检修, 运行维护记录完备;

(4) 设备, 机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍;

(5) 每天对系统进行巡视检查保证管网、各种设施设备完好, 无跑、冒、滴、漏;

(6) 完好率 100%, 零修、急修率 100%, 维修合格率 100%;

(7) 空调及供暖系统每半年清洗一次。

6. 消防系统运行管理维护

(1) 按照法规要求每年进行一次灭火器换粉。

7. 安防报警监控系统运行管理维护

(1) 安防报警监控 24 小时值班。

(2) 每天对系统进行实效模拟试验, 及时维修更换失效的器件;

(3) 每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录;

(4) 办公楼(区)的监视监控设施应 24 小时开通, 保持完整的监控记录, 监控录入资料应至少保持 30 天;

(5) 完好率 100%, 零修、急修率 100%, 维修合格率 100%。

8. 弱电智能(楼宇控制)系统运行管理维护

(1) 检修维护人员人均管理建筑面积在 18000 平方米(含)以下;

(2) 每两周对数据服务器进行例行维护, 保障设备正常运行; 每月对 UPS 电源及电池柜进行充放电维护;

(3) 每天对机房环境温、湿度进行记录;

(4) 每月对系统、设施设备, 线路进行例行巡视维护;

(5) 完好率 100%, 零修、急修率 99% 以上, 维修合格率 100%。

9. 秩序维护服务

(1) 实行封闭式管理的。物业管理区域的主出入口安排 24 小时双岗值班; 对外来人员实行进出管理; 对来访客人用语规范, 必要时引导至电梯厅或指定区域; 非办公时间进入办公楼的人员应实施详细登记;

(2) 明确巡查工作职责, 规范巡查工作流程, 对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 2 小时巡查一次并记录;

(3) 每年组织应急预案演习不少于一次;

(4) 物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶有规定路线, 车辆停放有序; 有专职人员巡视和协助停车事宜, 订立立体停车设备维保合同, 做好日常检查、维护工作, 保障功能正常, 无事故发生;

(5) 在本物业项目的秩序维护人员全年人员交换率不超过20%。

10. 环境卫生保洁服务

(1) 清洁卫生实行责任制, 有专职的清洁人员和明确的责任范围, 实行标准化清洁保洁, 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次, 目视地面、墙面干净, 垃圾箱、果皮箱、垃圾清运车配置齐全, 外观干净整洁, 玻璃及幕墙每周清洁一次;

(2) 公共卫生间保洁一天4次, 目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮, 保持空气清新、无异味;

(3) 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次; 电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于三次, 表面光亮、无污迹;

(4) 办公楼大堂地面抛光或晶面研磨每季度不少于一次, 天台、大堂、楼梯扶栏保持洁净;

(5) 5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每

周不少于二次，其余月份每月不少于二次。

(6) 供应商要完成服务区域内所有垃圾清运工作，积极做好垃圾分类工作，配合开展垃圾分类宣传教育实践活动。

11. 日常会议服务

(1) 会务人员人均保障参会人数 50 人（含）以下；

(2) 根据会议通知，提前对会议室照明，空调，音响、卫生进行检查；

(3) 会场布置符合主办方要求；

(4) 会议结束后对会场清洁服务，擦桌、椅子归位、关闭空调、灯、音响设备、门窗；

(5) 配置必要的服务用具，会议室各种设施设备完好率 100%，服务满意率 98% 以上；

(6) 会务服务人员仪表整洁、姿态大方、举止谈吐文明，茶水及迎候服务规范。

12. 绿化养护服务

(1) 室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化无改变使用用途和破坏、践踏、占用，存活率达到 99%，草坪常年保持平整，边清晰；

(2) 乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上，长势良好，整齐美观，无病虫害，无折损，无斑秃；

(3) 绿地无绿化生产垃圾（如纸屑、烟头、石块、树枝、树叶等），无积水，无干旱。

附件四:

人员总体配备表

序号	部门	岗位人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	项目日常管理工作		
2	项目副经理	4	负责单项服务项目		
3	项目内勤	2	档案资料、品质考核		
4	会议服务	18	会议室茶水服务、保洁服务、音响视频维护	女性, 身高不低于 1.62m	年龄不超过 35 周岁
5	电梯工	2	电梯日常检查、操作		持电梯操作证上岗
6	绿化服务	18	项目范围内树木、绿植、草坪绿化养护		
7	高压电工	12	高压值班运行及日常供电管线、照明器具维修维护更换	高压电工 12 人	持证高压电工证上岗
8	低压电工	12	低压值班运行及日常供电管线、照明器具维修维护更换	低压电工 12 人	持证低压电工证上岗
9	维修工	10	房屋及给排水、供暖等设施设备、管线、		

			器具维护维修更换		
10	中央空调	6	运行管理及相关设施设备清洁、维修、更换		
11	秩序维护	28	门岗及巡逻等秩序维护		不包括市行政中心
12	保洁服务	75	1. 各项目区域室内外公共区域日常保洁 2. 约 60 个办公室室内保洁		
13	驾驶员	5	垃圾车、洒水车、清扫车等车辆驾驶	5 年以上驾龄 B2 或 B2 以上准驾证	持证驾驶证上岗
	合计	193			