

河南省省直住宅小区第二服务中心
物业和服务费项目（包2）
承包合同
(2024 年-----2027 年)

(合同编号：豫财邀请采购-2024-2)

委托方（甲方）：河南省省直住宅小区第二服务中心

受托方（乙方）：河南省黄河迎宾馆

一、总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：河南省省直住宅小区第二服务中心

受托方（以下简称乙方）：河南省黄河迎宾馆

第二条 物业基本情况

根据《中华人民共和国合同法》以及国家、地方有关法律、法规和政策，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方实施河南省省直住宅小区第二服务中心物业和服务项目（包2）事项，特订立本合同。

一、基本情况

建筑面积：6万 m^2 。

占地面积：16万 m^2

座落位置：郑州市郑东新区平安大道66号。

二、委托服务事项

第三条 餐饮服务。提供自助餐、职工餐、外卖等餐饮服务。

第四条 管家服务。为院区住户个性化、人性化的管家式服务，包括代住户订报纸刊物，寄（收、送）快递；代为采购日常生活用品、蔬菜等；代住户复印、扫描文件、收发传真等。

第五条 美发服务。按照服务中心要求，提供理发、染发、烫发和美发等服务。

第六条 健身服务。做好健身房、棋牌室、台球室、乒乓球室、游泳馆等服务。

第七条 客房、公寓房服务。按照服务中心要求做好客房住宿服务。做好公寓房（院）内日常保洁；送洗衣物、清洗布草；养护花草、维护菜地；其他服务项目。

第八条 慰问服务。按照服务中心要求，做好院区传统节日慰问及生日慰问服务。

第九条 年度保洁服务。按照服务中心要求，做好院区住宅房年度室内保洁、玻璃清洁服务。

第十条 其它委托事项。

三、委托服务期限

第十一条 委托管理服务期限为叁年。自2024年6月1日0时起至2027年5月31日24时止。

四、双方权利义务

第十二条 甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人的合法权益。
- 2、根据项目需求及有关要求制定考核办法，根据考核结果支付费用。
- 3、检查监督乙方投标时提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的服务管理制度。

4、审定乙方提出的服务管理方案、服务年度计划、财务预算及决算。

5、不定期对服务项目进行检查，并将检查情况以文字形式通知乙方。

6、按照《劳动法》、《劳动合同法》及相关规定，对于原项目员工年龄达到 50 岁的女员工、达到 60 岁的男员工，甲方负责进行安置，乙方不再接受派遣。

7、对各部门配备人员的数量、素质、技能情况监管，对人员使用有建议权。

8、协调、处理本合同生效前发生的交接验收遗留问题。

9、在合同生效之日起 10 日内向乙方提供合适的服务用房（产权属甲方）。

10、合同生效之日起 7 个工作日内向乙方移交生活服务所必需的基本资料。

第十三条 乙方权利义务

1、根据有关法律法规合同的约定、及招投标文件，制订服务管理方案，报甲方审定。

2、乙方在管理中要建立三体系认证整合模式，确保质量、环境、职业健康安全管理体系成功实现一体化运行，不断提高餐饮、物业、客房、健身等服务的标准化、科学化、规范化水平。

3、经甲方同意，可选聘专营公司承担本项目的业务及监管指导。

4、乙方对项目部组织架构、人员编制、岗位定员、人员录用等建立各项规章制度，在实施前要报省直住宅小区第二服务中心审核。

5、乙方应合理进行人员调配，对于不符合岗位要求的人员，甲方有权要求进行调整。

6、乙方应严格控制经费支出总额，严格采购程序，降低采购成本，保证采购质量，定期向甲方报送财务明细报表，并接受甲方对经费使用情况的监督检查。

7、乙方负责健身、客房等各类设施设备的安全、经济运行的同时，协助小区开展创建资源节约型小区活动，实现小区资产的保质增值。中标人在管理方案中，要有环保和资源节约具体措施。

8、乙方在提供服务的过程中应充分满足招标文件中的各项要求，如因管理服务质量问题或使用不当而对甲方造成的任何损失均由乙方承担责任，同时承担相应经济处罚。

9、负责编制乙方使用的物品、设备的更新计划。经双方议定后，按相关程序实施；甲方所有或乙方使用的财物（包括装修等），除正常损耗外的其他损坏、减值由乙方负责。

10、乙方必须配合甲方做好财务预算及决算工作。

11、单项或批量采购、维修金额大于 1000 元的服务设施设备采购由甲方负责采购、所有，并交由乙方进行使用、维护。日常运营

相关费用由乙方承担。

12、乙方要对甲方提供的与项目有关的所有信息、数据、文件等资料应妥善保管、严格保密，不得向第三方透漏。乙方应当使用有保密措施的计算机及存储介质等设备。

13、乙方应当加强对所有参与项目服务的管理人员、服务人员进行保密教育并签订保密责任书，明确保密责任。因管理不力，发生泄密事件的视情节追究乙方主要领导及相关责任人的法律责任。

14、本合同终止时，乙方必须向甲方移交原委托服务的全部档案资料；移交原项目派遣人员；移交本物业的公共财产，包括管理费、公共收入积累形成的资产；对本物业的管理财务状况进行财务审计，甲方有权指定专业审计机构。

五、服务质量

第十四条 服务质量必须达到三星级酒店标准和《招标文件》中“项目需求及相关要求”的各项要求。

六、生活服务费

第十五条 生活服务费

1、三年生活服务费（人民币大写）壹仟玖佰贰拾壹万贰仟贰佰壹拾陆元整 人民币（RMB¥：19212216.00 元），每年生活服务费（人民币大写）陆佰肆拾万肆仟零柒拾贰元整（RMB¥：6404072.00 元）。

2、生活服务费含餐饮食材成本、人员工资、服务类低值易耗品，

餐饮、公寓房、健身、游泳、客房、美发、慰问、年度保洁等运行服务费。

3、根据《河南省省直住宅小区第二服务中心服务项目考核细则》，进行考核。95分（含95分）以上，全额支付费用；85（含85分）-95分，扣减费用的10%；低于85分，扣减费用的20%。连续两次或连续2个季度中有3次（不连续）考核低于75分，解除合同。

4、三年的生活服务费为实际中标价，生活服务费按月支付。根据每月考核情况，支付费用。2024年第一次支付生活服务费于合同签订后30日内，办理支付手续（2024年首月先行支付生活服务费，首月考核随次月考核一并进行）。

合同按月支付，支付进度为合同期内每年6月份支付合同约定的年费用的30%；7月至次年的4月每月支付合同年费用的6%；次年的5月支付合同年费用余款，实际支付根据考核结果确定。

除2024年第一次支付生活服务费外，支付时间均为次月5日前支付上月费用（如付款日为节假日，付款日顺延至工作日的第一天）。

5、第二年、第三年的生活服务费可以在第一年中标价的基础上浮动不超过±10%，如超出范围，需重新组织招标。

6、委托服务项目如有增减，双方协商另签补充合同作为本合同的附件，相关费用标准参照投标文件内的服务项目报价或相似报价。

七、违约责任

第十六条 甲方违反约定，使乙方未完成规定服务项目，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十七条 乙方违反本合同约定，未能达到甲方的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十八条 每年财政预算批准、且到位后，甲方应积极履行合同，按时付款，若不按时支付，每逾期一天按未支付金额的1%向乙方支付违约金，如逾期10天仍未支付，乙方有权停止服务。

第十九条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付拾万元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

八、附 则

第二十条 自本合同生效之日起5天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十一条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，可优先续订合同。

第二十二条 双方可对本合同的条款进行补充，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。

第二十三条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及

其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。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有关法律、法规和规章执行。

第二十四条 下述文件作为合同签订的基础，是构成合同的主要组成部分，并与合同一起阅读和解释：1、合同条款；2、招投标文件。

第二十五条 本合同一式柒份，甲方执叁份、乙方执肆份，具有同等法律效力。

第二十五条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十六条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，提交有管辖权的人民法院解决。

（以下无正文）

附件：

- 1、《中标通知书》
- 2、河南省省直住宅小区第二服务中心餐饮服务方案
- 3、河南省省直住宅小区第二服务中心周转房服务方案
- 4、河南省省直住宅小区第二服务中心生活服务项目考核细则
- 5、物品清单

甲方签章:



法定代表人:

或委托代理人: *孙江*

开户银行: 交行郑州新区支行

账号: 411899991010003186870

日期: 2024年5月18日

乙方签章:



法定代表人: *王华*

或委托代理人: *王琳*

开户银行:

账号:

日期: 2024年5月18日

附件 1:

中标通知书

河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号: 豫政采(1)20240047-2)

河南省黄河迎宾馆:

贵单位于2024年5月8日参加的河南省省直住宅小区第二服务中心物业和生活服务项目包2的投标(采购编号: 豫财邀请采购-2024-2), 经评标委员会评审及采购人确定, 贵单位为该项目中标人, 中标金额为19212216元人民币。

请贵单位收到中标通知书后, 按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项, 与采购人签订书面合同。

特此通知。

采购人 (盖章)



集中采购机构 (盖章)



2024年5月9日

附件 2:

河南省省直住宅小区第二服务中心 餐饮服务方案

为进一步做好院区餐饮服务保障，规范服务标准，根据实际情况，制定此方案：

一、供餐形式

（一）自助餐服务

为院区领导及配偶提供早、中、晚三餐自助餐服务。

（二）周转房用餐服务

为周转房领导及配偶提供早、中、晚三餐服务。

（三）包间服务

提供包间宴请服务。

（四）外卖服务

提供早、晚两餐外卖服务。

（五）送餐服务

提供点菜送餐服务。

（六）职工餐服务

为各驻院单位工作人员提供早、中、晚三餐职工餐服务。

二、管理要求

1. 建立食品卫生、原材料管理和设备管理制度，建立各岗位职

责、工作规程、工作计划、考核标准等。

2. 菜品样式多种选择，营养搭配科学合理，满足营养需求。具备开发各种饭菜花色品种的能力，满足不同层次就餐者要求。根据季节变化，不断创新出品和推出特色菜及点心。

3. 为保证设备设施的正常运行，餐饮服务各部门应做好对设备设施的日常维护和保养，正确使用与维护厨房设备，加强日常管理，防止事故发生，严禁人为损坏。每日检查炉灶、冰箱、案台、电源等的运转情况和卫生情况，发现故障及时进行维修。

4. 保持餐/炊具清洁卫生，控制好餐/炊具破损率及洗涤剂、清洁物品的消耗量。包间、粗加工区、冷藏室、厨房、面点间、洗碗间等各部位卫生责任明确，做到无污迹，无油渍，无异味。物品摆放有序、规范。

5. 贯彻执行食品卫生制度，抓好卫生和安全工作，加强安全保卫、防火教育，确保餐厅厨房安全。认真记录并保持仓库规定的温度、湿度，做到防火、防潮、防霉变。严格按照《食品卫生法》要求采购食品原材料，严禁采购腐败变质食品和过期食品。

6. 严格按照星级酒店餐厅铺台、餐厅环境标准，保持餐厅空气清新，无烟味及其它异味。

7. 餐前、餐中、餐后顾客能得到热情周到的服务。

8. 按照正确的上菜顺序，上菜速度快慢有序，菜品质量、色、

味、香、型、温度具佳。

9. 建立完善食堂反食品浪费管理制度，加强对后厨、服务及就餐人员的监督管理，减少源头浪费；积极探索食材边角料的开发利用和创新制作，提高原材料利用率；加强厨师节约意识培养，建立后厨垃圾量监督机制，将后厨食材浪费列入奖罚体系，规范菜品制作的各个环节，严禁随意浪费食材现象。

10. 建立原料抽样检测程序，不符合质量标准要求的原料坚决不用。每日成品配餐留样，在冷藏条件下储藏 48 小时，以备查验。每天检查冰箱内的食品质量，应做到当天制作当天销售。变质食品绝对不能烹制拼盘出售，生熟食品分开存放，刀具及其他工具进行消毒。

11. 认真开展服务技能、礼仪等培训，有记录、有考核。建立餐饮服务标准规程，收集服务效果(宾客满意度)的调查信息，提出改进措施。宾客满意度达 98% 以上。

三、人员要求

1. 所有服务人员必须有《健康证》，保证餐饮服务人员持证上岗，并定期体检。

2. 服务员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

3. 餐厅窗口服务、接待人员要求身高 1.60 米以上，容貌端庄，

身体健康。具备相关的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

4. 工作时间，保证服务岗位有岗、有人、有服务，上岗人员按照规定着装，个人卫生符合食品卫生要求。

5. 餐厅厨师要求身体健康，技能娴熟，具备三年以上从业经历。

附件 3:

河南省省直住宅小区第二服务中心 周转房服务方案

一、周转房卫生服务方案

1. 根据领导要求，每天定时对房间进行清扫。领导在房间时，礼貌询问是否可以清洁房间。清洁完毕，询问是否有其他吩咐，然后行礼，退出房间，轻轻关上房门。

2. 工作期间不得拨打和接听与工作无关的电话。周转房内电话机铃响时，不可接听电话。

3. 卫生清理内容：家具、地面擦拭，物品整理摆放，窗纱、窗帘、玻璃清理，卫生间清扫，卧室整理，厨房保洁，电梯保洁，院内花草修剪及地面清洁。

4. 卫生清理顺序：家具除尘—玻璃窗纱窗帘—厨房保洁—电梯保洁—卫生间保洁—物品摆放—卧室整理—地面清理—院内清洁

5. 主要工作内容及要求：

(1) 抹尘。准备一条干抹布和一条湿抹布。抹尘按从上到下、从里到外，依次为衣柜、行李柜、梳妆台、电视机、冰柜、壁画、地灯、茶几、电话、床头柜、床头灯、空调调节器等。抹镜面、玻璃、电视屏幕、灯具时不能用湿抹布，不准用湿抹布抹电器、铜具。

(2) 清洁卫生间。将清洁剂喷在洗手盆、浴缸、马桶、地板上；用清洁球清洗洗手盆、台面、水龙头、杯具，然后用水冲干净；用浴缸擦清洁浴缸、扶手、水龙头、浴缸边瓷砖，然后用清水冲洗；用干净抹布将镜面、洗手盆、浴缸、马桶、地板抹干净。

(3) 清扫地面。用吸尘器从里到外吸尘。特别注意房间的死角、沙发下、窗帘后、床下等处。清扫完后将家具归位，关好门窗，拉上窗帘。地面无余水，防止打滑。

二、周转房厨房及用具清洁工作服务方案

1. 清理台面：将灶台上的调料盒、盛料盆及漏勺、手勺、筷子等用洗洁精洗涤，用清水冲洗干净，干布擦干水分，放回固定的存放位置或储存柜内。

2. 清洗水池：先清除水池内的污物杂质，用浸过洗洁精的抹布内外擦拭一遍，然后用清水冲洗干净，再用干抹擦干。

3. 清理垃圾桶：将垃圾桶内的垃圾用塑料袋封口后，取出送共用垃圾箱内，将垃圾桶内外及桶盖用清水冲洗干净，用干抹布擦干，内外喷洒消毒液。

4. 清理地面：先用笤帚对地面进行清扫，再用拖把把地面拖净。

5. 排烟罩、墙壁擦洗：排烟罩按从内到外、自上而下的顺序用抹布清洗干净，需要拆卸时，要确保用具安全。

三、周转房设施用具清洁保养工作服务方案

（一）地毯的清洁保养方案

1. 吸尘。每天用吸尘器吸净地毯上的灰尘。
2. 清污。地毯上有小块污迹时，应先用湿抹布轻轻擦洗污迹，仍擦不净时用地毯清洁剂擦拭。
3. 烘干。将潮湿的地毯用烘干机烘干。

（二）木地板清洁保养方案

1. 每天用尘推或吸尘器清洁，保持地面光亮无灰尘。
2. 用油灰刀、细砂纸、抹布去除地面上的小斑迹，根据情况补蜡。
3. 蜡面局部有脏迹，可用抛光机、喷洁蜡局部擦洗，进行补蜡并且抛光。

（三）地面砖的清洁保养方案

1. 每天用刷子、抹布或拖把清扫地面。
2. 根据地面卫生情况，间隔一定周期用清洁剂清洗，用干净拖把拖干。
3. 尽量少用清洁剂清洗，以免地面打滑。

（四）金属器具的清洁保养方案

1. 每天用干抹布擦拭，去除灰尘。
2. 发现金属器具上有污渍、印迹，应及时去渍。
3. 严禁使用强酸、强碱等腐蚀性液体清洗金属器具。

(五) 玻璃、镜面清洁方案

1. 用柔软洁净的抹布从上到下抹去玻璃和镜面上的浮尘。
2. 若有斑迹，可用湿抹布擦拭，再用干抹布擦干擦亮。
3. 若用湿抹布无法去除，可用玻璃清洁剂擦拭。

(六) 枝形吊灯清洁方案

1. 配制好清洁溶液，装配好长梯和登高工作台，切断电源。
2. 用海绵蘸上少量清洁剂逐一擦拭吊灯的水晶饰品及灯管等。
3. 用湿抹布清洗干净，然后用干抹布把吊灯各处擦亮。
4. 清洗时要注意防止内部进水引起短路。

(七) 大理石、花岗岩地面清洁保养方案

1. 清扫。用尘推清扫表面浮尘。
2. 喷磨。对清扫不掉的局部污迹或磨损的地方用单擦机进行喷磨。

四、周转房花草养护工作方案

1. 定期给植物浇水、施肥、喷药灭虫、修剪整理，发现有枯萎的黄叶剪掉，大叶应按叶子的形状修剪，以保持美观。
2. 定期对花盆和花架抹尘，用潮湿的抹布擦去植物叶片上的尘土，使叶片鲜绿、光洁、无尘。
3. 花盆下方放垫盘防止损坏地板或地毯。
4. 需用套盆的植物，要将花盆放入比花盆大一些的套盆内，以

保持美观。

5. 将专用的陶粒或圆形小石头覆盖在花盆内的泥土上面。
6. 给花卉盆景浇水时，用抹布擦净溅出的水滴及弄脏的地面。

五、周转房庭院内卫生清理工作服务方案

1. 庭院内清扫包括地面、草坪、绿篱、停车位等所有区域。
2. 每周全面清扫一次。清扫冲洗地面、拔除杂草、清理蜘蛛网等。
3. 每天清扫地面，捡拾落叶、杂物，保持庭院内整洁。
4. 定期通知绿化人员修剪庭院内的草坪、绿篱。
5. 按计划通知绿化人员对庭院内的树木、草坪、绿篱施肥、养护。

六、周转房洗涤服务工作方案

1. 周转房放置洗衣筐或洗衣袋，领导将洗涤的衣物放入，服务人员每天前往收取。
2. 将收取的衣物做好登记，加上标签，并根据衣物的洗涤要求分类存放。
3. 下午 4：00 前送往定点洗衣公司洗涤，加急洗涤要迅速送往洗衣公司。
4. 按洗衣公司规定时间将洗净的衣服及时取回，注意查收洗衣质量和数量，根据登记清单装袋后送还。

附件 4:

河南省省直住宅小区第二服务中心

服务项目考核细则

序号	项 目	考核分	扣 分 项 目	备 注
1	接待服务 (50 分)	客房服务 (10 分)		
		游泳健身服务 (10 分)		
		自助餐服务 (10 分)		
		外卖送餐服务 (10 分)		
		包间服务 (10 分)		
2	工作纪律 (20 分)	仪容仪表 (10 分)		
		行为规范 (10 分)		
3	卫生情况 (30 分)	公共区域卫生 (6 分)		
		客房卫生 (6 分)		
		餐厅卫生 (6 分)		
		周转房卫生 (6 分)		
		游泳馆卫生 (6 分)		
4	考核总分			

日期： 年 月 日

附件 5:

物品清单

(一) 游泳、洗浴类

序	名称	型号	单位	数量	备注
1	补水水箱	4立方	个	1	
2	臭氧发生器	EMAUX	组	1	
3	板换	BRBJB-1	组	1	
4	反冲洗过滤器	ASTRALPOOL	组	3	
5	ASTRAL补水泵	2KW	组	4	
6	离心泵	7.5KW	组	2	
7	排污泵	2.2KW	台	2	

(二) 健身器械、器材类

序号	名称	型号	单位	数量	备注
1	跑步机	DAK8EWNAL00GDOOS	台	5	
2	登山机	DA533LNAL00GOCNS	台	2	
3	滑雪机	D4374LTAL00GOCNS	台	3	
4	踏板机	DA983LNAL00GOCNS	台	2	
5	单车机	DA973LNALMOGOCNS	台	2	
6	哑 铃		组	1	12对
7	腹肌板	个	1		
8	多功能拉伸器	泰诺健	组	4	
9	雀友麻将机	LP-DTD	台	2	
10	斯诺克台球	星牌	套	1	
11	乒乓球案	红双喜	套	1	
12	发球机	V-989	台	1	
13	室外篮球场		个	1	包括球架
14	室外扭腰器	JS-0284H	台	1	
15	室外上肢牵引器	T811H	台	3	
16	室外弹振压腿器	JS-0207H	组	4	
17	室外跑步机	JS-0506H	台	1	
18	室外直立健身器	JS-0556H	台	2	

19	室外漫步机	JS-0231H	台	3	
20	室外仰卧起坐板	JS-T829H	台	5	
21	室外伸背器	JS-0501H	台	1	
22	室外腰背按摩器	JS-0502H	台	5	
23	室外太极柔推器	JS-0285H	台	6	
24	室外健骑机	JS-0286H	台	1	
25	室外按摩柔推器	JS-0503H	台	1	
26	室外双位太空漫步机	FXY-214	台	3	
27	室外臂力训练器	FXY-231	台	2	
28	室外三位扭腰器	FXY-230	台	3	
29	室外轨道象棋	FXQ-4083	台	3	
30	室外轨道五子棋	FXQ-4086	台	3	