

2025 年物业管理服务项目

合 同 书

2025 年 1 月 1 日



2025 年物业管理服务项目合同

甲方：河南省信访局

乙方：河南华康物业服务有限公司

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》及其实施细则等国家物业管理法律、法规和政策，本着“友好协商，公平公正，互惠互利，平等自愿”的原则，经甲乙双方协商，达成一致意向，签订河南省信访局 2025-2026 年度物业管理服务项目合同。

一、物业管理服务范围

河南省信访局物业服务主要包括办公楼、信访接待中心和机关食堂三幢楼及整体院落环境卫生保洁、领导办公用房室内卫生、设施设备保养、绿化养护、车辆行驶和停放、院区内安全保卫和局里会务的保障等项目。

（一）河南省信访局综合楼。各楼层的服务厅、公用房、活动室、会议室、男女卫生间、领导的办公用房等公共区域的环境卫生管理。

（二）河南省群众来访接待中心。各楼层的服务厅、公用房、活动室、会议室、男女卫生间等公共区域的环境卫生管理。

（三）机关食堂三层活动室、办公室及公共卫生区域的环境卫生管理。

（四）主要设施设备。1. 电梯：3 部；2. 监控和消防系统；3. 强电系统；4. 弱电控制系统。

（五）环境绿化。两个院落区域内绿化，树木、花草养护和管理。

(六)车辆及停车场管理。做好物业管理区域内车辆和停车场的管理工作，确保省信访局单位和工作人员的所有车辆停放有序，外来人员的车辆指定区域停放，物业管理区域内所有道路和进出口无车辆停放。

(七)临时性工作任务。办公机具的维修维护，物品移位和摆放，办公用房门窗的维修维护，临时对外联络等。

二、物业管理服务时间

本次采购为两年服务合同（合同一年一签），自2025年1月1日至2026年12月31日止。自2025年1月1日至2025年12月31日止为第1年合同期。经甲方组织有关单位考核合格后，可续签第二年合同。如合同一方在合同期内（遇特殊情况）提前终止合同，应提前一个月书面通知对方，未提前通知的需赔偿守约一方合同约定物业一个月管理费用总额的50%。合同期满，合同自然终止。

三、物业管理服务的主要项目

(一)物业管理区域内所有设施设备的使用管理及维修保养（智能化、多联机、电梯维修保养除外）；

(二)物业管理区域内公共秩序和内外卫生的维护；

(三)物业管理区域内会议、接待等服务保障；

(四)物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；

(五)供水、供电、供气、排污、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

(六)物业管理区域内建筑物的维护和管理；

(七)物业管理区域内各类应急预案的制定和落实；

(八) 物业人员档案资料的保管及有关物业服务物品管理等;

(九) 采购人的其他物业管理服务事项。

四、物业管理人员要求

满足服务内容和服务标准的需要且总人数不少于 18 人,其中项目经理 1 人,秩序维护员 7 人(50 周岁及以下),保洁 7 人(含领导办公室 1 名保洁,均为 50 周岁及以下),会务接待 1 人(30 周岁及以下),水电维护工 1 人(具有低压电工证书),园林绿化 1 人(具有风景园林、景观设计、园艺等专业技术职称证书)。项目经理,具有具有 5 年(含)及以上类似管理经验,年龄在 45 周岁及以下,且具有政府部门颁发相关专业中级及以上技术职称。

人员要求如下:

(一) 爱岗、敬业、专业、精干、高效、健康、思想品质好,作风正派,服务意识强。

(二) 男员工不准留胡须、蓄长发、染发(黑色除外)、刺青纹身、佩带过分的饰物;女员工不准浓妆艳抹或佩带过分的饰物,头发染色不能过艳。

(三) 所有进驻省局的物业人员工作时间不准抽烟或吃零食、玩手机、闲谈以及做和工作无关的事;使用语言要文明,举止要大方,要具有一定的工作经验。

(四) 物业员工需统一着装上岗,保安人员着正规制服,其着装费用由物业公司承担。

(五) 所有进驻省局的物业人员不得有任何不良记录(以公安部门登记为准),提供人员身份证复印件、无犯罪记录证明、健康证明。

(六) 相关技术人员要有专业证书,能够胜任本人工作岗位要求。

五、服务项目的要求和标准

物业管理区域内所有物业管理服务项目的基本要求和标准参照《物业管理服务标准》制定。

（一）治安保卫

（1）物业管理区域内信访局办公楼及大门口两侧实行 24 小时值班，根据实际需要配合信访接待大厅保安人员做好大厅秩序维护工作。按局办公室要求对外来人员进出询问、把关、联系、登记，对外来车辆进行检查、引导和管理，节假日禁止外来人员、车辆入内。凡未经省局工作人员同意，一律不得放行任何人进入办公区域内。

（2）物业管理区域内所有搬出物品，须凭办公室的出门证登记放行；拒绝推销产品、回收废品等其他闲杂人员进入物业管理区域内。

（3）物业管理区域内实行巡视，并制定巡视的时间、路线、内容等。巡视时应着装规范整齐，巡视过程中发现问题应及时妥善处理，做好安全巡视记录。白天巡逻次数不少于 6 次，夜间巡逻次数不少于 8 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻，及时发现和处理安全隐患；在遇到突发事件时，及时报告警方与省局办公室，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

（4）对省局大门口上访人员进行依法引导、劝离，对于个别寻衅滋事的上访人员进行有效处置，防止上访人员冲击机关，造成不良影响。遇到突发事件不能有效处理的，及时报告省信访局办公室和辖区警方。

（5）门口保安人员必须认真履行工作职责，未经省信访局工作人员许可，不得让外单位人员进入办公区域和办公楼，严禁上访人员

擅自闯入办公区域和办公楼，一经发现，追究物业公司和相关人员的责任。

（二）卫生保洁

（1）每天对大厅、茶水间、过道、道路等实行循环保洁，保持整洁，无积尘、无杂物、无污渍、无异味、无手印、无水印、无水锈，无广告类张贴物、无蜘蛛网、无卫生死角，电话单机等定期消毒。每月清理茶水炉的污垢不少于1次。

（2）楼梯及扶手、活动场所、运动器材、各种设施设备 etc 根据业主需要，每天清理打扫不少于1次。

（3）内墙面进行清洗保洁，保持整洁。

（4）定期对地毯进行清洁和维护保养，保持清洁、干燥、柔软、无污斑、无清洁剂残留等。

（5）玻璃窗户一年1次（含室外幕墙）免费清洗。

（6）每日早、中、晚（非上班时间）对公用卫生间清洁3次，保洁时悬挂醒目标识；（清洁内容包括：通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用快捷布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；及时补充卷纸、擦手纸、洗手液；喷洒空气清新剂或香水，小便器内放置香球等（省局提供）；每日早上用玻璃清洁工具清洁公用卫生间的玻璃镜；每月2次对公用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。

（7）每天及时收集清理垃圾桶、果皮箱垃圾，集中堆放在指定

地点。清运时确保无飘洒、无异味、无满溢和无渗水等现象。每日收集垃圾 2 次，垃圾日产日清，每日抹布抹 1 次，每周清洗 1 次，清洗工作在夜间集中在指定场地进行；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无污迹、无油污；经常喷洒药水，防止发生虫害。

(8) 排污设施，确保排放畅通。化粪池，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；楼面落水管落水口等保持完好，开裂、破损等及时报告甲方更换；每周清扫 1 次以上纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草；达到目视基本干净无污渍、无杂草，排水畅通，无积水、臭味；

(9) 每日清扫 2 次绿化带、草地上垃圾，捡 1 次草地、绿化带上的烟头、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，地面基本干净、无积尘、无污渍、无垃圾，每 100m² 痰迹、烟头、纸屑平均不超过 5 个，地面垃圾滞留时间不超过 1 小时。

(三) 环境绿化

院内的环境绿化要配备专业技术人员进行养护和管理，确保甲方单位院落区域内实现“春有花、夏有荫、秋有果、冬有青”的园林目标，符合河南省绿化委员会“模范单位”评选要求。并做好如下工作：

(1) 按照不同的季节对院内花草树木定时培土施肥、修枝剪杈，定期除草灌溉，严防树木枯死，花草枯萎，及时清理绿化区域内的杂物和纸屑。

(2) 对局领导办公室内花草的养护和管理进行技术指导，根据领导需要和要求，及时进行施肥、喷洒药剂，修剪枝叶，清理杂物等工作。

(3) 及时对省信访局院区内环保绿化工作提出合理化建议和意见, 建议被采纳后, 要积极协助抓好落实工作。

(4) 绿化人员必须每天对院落内花草、树木进行巡视检查, 成品树木不得出现枯死、枯萎现象, 否则, 乙方承担相应的责任和经济赔偿。

(四) 会务接待

会务接待负责省信访局及机关各处室召开的各类会议, 每次会议召开前应做好各项相关会务准备工作, (包括其他部门安排的会议)

会务服务人员要做到: 接到会议通知, 按省局办公室的要求布置会场, 准备清洁的茶具等会务用品; 提前将会议室门、灯、空调或窗户(空调停开期间打开窗户, 会议前 5 分钟关闭打开)。检查调试好音响、照明、投影仪。对会议室清洁进行检查, 发现污损, 及时处理; 着装干净整洁, 无异味, 服务员应化淡妆, 不得浓装艳抹, 禁止穿高跟鞋, 保持口腔清洁, 不吃异味食物, 身上不得佩带手机; 阻止会议室外大声喧哗者及影响会议人员; 发现参会人员进入应立即添加茶水; 会议结束后, 及时回收茶具、烟灰盅, 关闭门窗和电源; 会务组安排的其他工作。

(五) 办公楼弱电系统及水电、空调系统控制

(1) 确保水、电、电梯、空调、消防、监控、水泵、电视及有线电视系统、信息显示及查询、排队叫号系统等所有智能化系统的设备、设施的正常安全运行, 做好检测检查、日常维护维修以及运行数据动态记录等管理工作。

(2) 确保高、低压配电房 24 小时值守和安全运行, 做好相关设备、设施检修、维保计划的编报以及代表省信访局与有关单位联系年

连接良好无松动。加强日常巡视、维护和检修工作，通过看、听、嗅、摸等，及时发现问题，确保照明系统设备完好、安全运行。

(3)动力设备配电箱（柜）。定期对各设备配电箱进行清扫，确保各连线无松动。发现异常，应及时正确处置。

2、给排水设备

(1)水箱：定期检查浮球阀等系统部件，每月巡检一次；对水箱进行定期清洗和消毒，具有二次供水许可证和合格的水质化验单，无二次污染，确保水质符合国家规定标准。建立正常的供水管理制度。

(2)水泵：每天巡检一次，巡检中发现问题（如跑冒滴漏或故障），及时安排修理。同时对水泵每月定期润滑一次。

3、消防设备

(1)根据消防电话主机、电话插孔、固定电话、火灾探测器、手动报警按钮、消火栓启泵按钮、模块接线箱等设备分布状况制定定期巡检及维修保养计划。各种烟感探测器应按规定进行清洗，清洗时分区域、分时段地进行。清洗后逐一进行探测器的响应值检测，对于不合格的及时予以更换。清洗工作中，应加强已拆卸探测器区域的安全防范巡逻，避免出现火灾盲区。

(2)消防广播系统：每季对消防广播进行一次设备的功能检测，安排在节假日或者结合消防演习进行，并应提前报经省信访局办公室审批后执行。

(3)消防灭火系统：每年定期进行水泵润滑；定期进行消火栓泵的远程启停控制功能检测，包括消防监控中心联动控制和消火栓启泵按钮控制，以及管网压力变化的水泵自动启停控制功能检测，确保安全。

(4) 喷淋水灭火系统：每年定期进行水泵润滑；定期进行喷淋泵的远程启停控制功能检测和消防监控中心联动控制，确保安全。分楼层分区域进行末端放水试验，检验水充指示器和湿式报警阀的报警功能，以及检测管网压力变化时水泵自动启停控制功能，并应提前报经省信访局办公室审批后执行。

(七) 消防管理

(1) 检查消防器材是否完好，确保处于有效期内；

(2) 及时熄灭烟头、遗留火种等，确保无明、暗火种隐患；

(3) 检查仓库内物品、物资，确保分类存放、符合安全规定，库内用电设备、灯距、堆放高度、室温符合安全要求；

(4) 检查电器设备运行情况，确保无超负荷运行，电线电缆绝缘有无老化、损坏、漏电短路等现象，电动机无空转现象，防雷设施、设备完好，无乱拉电线等情况；

(5) 使用可燃、易燃、易爆物品符合要求；

(6) 危险场所动火要按规定办理手续，焊工操作时要符合规范要求；

(7) 检查消防器材和消防系统，确保楼内消防器材无损坏；

(8) 检查防火门，确保出入门正常开启、无损坏，确保消防通道畅通；

(9) 按规定定期检查消防疏散灯，保持正常；

(10) 物业管理区域内外所有物管人员发现出入可疑人员均应进行严格的检查，对携带易燃、易爆等危险物品的人员，及时采取控制措施；

(11) 在重大节日期间要加强巡视、监控、安检等工作；

(12) 对各类活动场所开放、结束关闭后，要即时清理环境，检查火种等，确保无安全隐患；及时关闭所有电源，做好记录，建立安检台账。

(八) 车辆及停车场管理

做好物业管理区域内车辆和停车场的管理工作，确保停车整齐、卫生、有序、安全；确保省信访局单位和工作人员的所有车辆停放有序，不得乱停乱放；外来人员的车辆指定区域停放；确保物业管理区域内所有道路和进出口无车辆停放。

(九) 资料档案管理

加强物业管理区域内有关物业管理服务的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：业主档案、设备设施档案、业主投诉和意见档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、室内外绿化管理档案、人事管理及人员培训档案以及具体的管理方案、工作计划等资料档案，所有资料档案做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确，符合有关标准。服务期内，甲方有权随时查阅、复印物业管理档案和数据。合同终止时，乙方应将所有档案资料交还给甲方，不得交给第三方。

(十) 建立健全物业管理制度

根据项目的具体情况，制定内部管理、日常服务运作等管理制度。未能按这些制度执行，应视为违约，业主将按违约对其处理（参照合同第九条）。

1、物业管理员工行为规范；2、物业管理公司服务工作职责；3、各类工作人员岗位职责；4、各类工作人员考核奖惩制度；5、各类设备运行管理维修制度；6、消防制度；7、安全保卫制度；8、会

议服务制度；9、其他管理服务制度。

(十一) 配合开展各类创建活动，配合参加局里的有关活动。

六、物业服务项目的付款方式

(1) 甲方对物业管理服务费采取包干制结算形式，包含合同价中所有费用，不再单独支付其它任何费用。本合同以人民币付款，以银行转账方式，甲方向乙方支付物业管理服务费用。季度结算，每年分四次支付，每满一个季度，待考评合格后，采购人支付年物业管理费的 25%。乙方提供相应数额的国家正规票据和费用明细。项目物业服务费总额为 1348600.00 元，每年物业服务费总额为 674300.00 元，每季度物业服务费总额：大写：壹拾陆万捌仟伍佰柒拾伍元整（¥168575.00 元）。

(2) 如果发生不可抗力事件，双方应通过友好协商给予合理的补偿。

七、甲方的权利、义务

甲方按约定向乙方支付物业管理费用，并享受以下权利，履行以下义务：

(1) 对乙方物业管理工作进行监督、检查、指导，在检查中发现乙方出现管理服务不达标问题，甲方及时指出并要求乙方立即整改，视情况甲方有权对乙方做出相应的处罚。

(2) 教育引导干部职工遵守物业管理制度，共同维护公共设施。

(3) 免费为乙方工作人员提供工作时所必需的水、电、工具房、值班室、休息室、电话等办公条件。

(4) 法律法规规定的其它义务。

八、乙方的权利、义务

乙方负责对派遣人员的教育和管理，并履行以下义务：

(1) 乙方必须在甲方主管部门领导和主管人员领导下开展工作，服从甲方指挥，听从甲方安排，认真履行职责，按服务标准及时完成工作任务，项目经理必须对所有服务项目落实一日检查工作制度。

(2) 承担公司员工的一切安全责任，负责在工作期间意外人身事故。物业公司所有员工发生的经济纠纷和法律责任均有乙方自行承担，与甲方无关。乙方因工作原因调整人员，需提前一周通知甲方主管领导，经甲方许可后，方可换人。

(3) 负责公司员工的职业道德、作风纪律、礼貌礼节、业务技能等方面的教育管理和培训，自觉遵守信访局的规章制度，教育员工爱护公共财物和设施设备，员工造成损失由乙方承担相应的经济责任。

(4) 乙方必须给员工建立个人档案，员工上岗时必须统一着装，佩戴胸卡。及时按月支付员工工资。

九、违约责任及处罚

(1) 如因甲方直接原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，并有权终止合同。

(2) 乙方必须按照招标合同要求配备相应数量的物业员工（即18人），必须按18名工作人员配备岗位，不得以任何理由少配备工作人员，每少配备一人，超过15日，扣除3000元；合同期内，员工无论何种原因造成人员离开省信访局的物业岗位，物业公司必须一周

之内配备相应的物业人员，一年之内不得出现 3 次类似情况，因乙方原因造成人员离岗，每出现一次扣物业公司 1000 元。乙方未按招标合同要求配备物业人员，超过 1 月，甲方有权终止合同。

(3) 如因乙方履行合同约定的某一项物业管理服务内容达不到基本要求，甲方有权责令其立即整改，拒不整改的扣除 50 元-200 元 / 项违约金，从当月物业管理费中扣除，一个月当中发生 2 次以上的，从当月物业管理费中另行扣除 1000 元违约金；如因乙方未履行合同约定的某一项物业管理服务内容，甲方有权责令其立即整改，拒不整改的扣除 200 元-1000 元 / 项违约金，从当月物业管理费中扣除，一个月当中发生 2 次以上的，从当月物业管理费中另行扣除 2000 元违约金。

(4) 对服务质量不符合要求且被扣除违约金 2 次以上的乙方责任人员，甲方可要求乙方更换同等条件的人员，否则甲方有权终止合同。因乙方工作不力，造成上访人员进入办公区域和办公楼每人次扣除 500 元；一年内进入机关办公楼 3 人次（含）以上，甲方有权终止合同并扣除当年合同总款的 10%。

(5) 甲方每月对乙方物业服务进行考核。乙方一个月內履行服务内容累计有三项达不到基本要求的，或一个月內累计两次未履行服务内容的视为不合格。如乙方一年內有两个月被评定为不合格的，甲方有权终止合同。

(6) 甲方对乙方的物业服务进行年度考核，以每月考核结果为基础，甲方按本条款第（2）、（3）项标准扣发履约保证金。

(7) 在物业服务期间內，发现乙方人员有监守自盗行为，或发生严重违纪违法行爲，甲方有权及时终止合同。

(8) 如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方赔偿，甲方有权要求乙方限期整改，并有权终止合同。

十、合同附则

(1) 在执行本合同中所发生的一切纠纷，双方应通过友好协商解决。若协商不能解决，应将争端提交郑州金水区人民法院诉讼解决。

(2) 本合同未尽事宜，双方另行协商解决。

(3) 本合同一式六份，以中文书写，双方各执三份。签订之日起生效。

甲方（盖章）：



负责人签字：

胡志刚

联系电话：

乙方（盖章）：



负责人签字：

宋先荣

联系电话：13137755536

2025年 | 月 | 日

2025年 | 月 | 日