

郑州市就业创业服务中心

人力资源东市场物业管理服务项目合同

委托方（以下简称甲方）：郑州市就业创业服务中心

项目地址：郑州经济技术开发区经北二路 50 号

联系方式：0371-67887639

受托方（以下简称乙方）：郑州海天物业管理有限公司

地址：郑州市金水区勤工路 8 号 6 号楼 28 层 2810

联系方式：0371-86522258

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等法律、法规和政策，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对（项目名称）实行物业管理服务，订立本合同。

第一条 物业基本情况

（一）物业类型：高层办公楼。

（二）座落位置：郑州经济技术开发区经北二路 50 号。

（三）规划用地面积：9974.2 平方米。

（四）建筑面积：总建筑面积 21833.32 平方米，总层数 13 层，地上 12 层，地下 1 层，含综合市场、办公室、会议室、档案室、设备间等。

第二条 委托管理事项

会务服务、卫生保洁、绿化养护、秩序维护、工程维修、设施设备维保、垃圾清运、停车场管理等。

第三条 委托管理期限

委托管理期限为三年。自 2024 年 12 月 01 日起至 2027 年 11 月 30 日止（具体管理期限以签订时间为准）。

第四条 双方权利义务

（一）甲方权利义务。

1. 根据招标文件和本合同有关内容制定考核办法，每季度组织对乙方提供的物业服务进行考核。根据考核结果向乙方支付物业服务费用。

2. 对乙方物业管理方案、组织架构、项目负责人的录用和有关规章制度进行审核。

3. 审核乙方提出的物业管理服务年度计划。

4. 对乙方实施物业管理的情况进行监督、检查和指导。

5. 审定、抽查、评估乙方负责采购的维修零配件的质量和价格，并有权拒绝、禁止乙方使用不合格材料。维修零配件材料费按《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行[2020]90 号）规定的二级服务标准执行。

6. 对乙方服务质量差和品行不端的员工，有权采取相应的惩罚措施，或责令乙方另行派遣人员。

7. 在处理特殊事件和紧急突发事件时，对乙方人员有直接指挥权。

8. 对本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展的工作程序、服务措施等，有权要求乙方进行补充完善。

9. 在合同生效之日起 10 日内向乙方提供一定的管理用房（产权属甲方）。

10. 合同生效之日起 10 个工作日内向乙方移交有关建设图纸和设施设备资料。

11. 协调、处理本合同生效前发生的交接验收遗留问题。

12. 支持乙方做好物业管理工作，若确实工作需要，可以向乙方提出更换主管、经理等管理人员的建议。

（二）乙方权利义务。

1. 根据有关法律法规和甲方采购项目需求及有关要求，制订物业服务各项管理制度，各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。

2. 建立完善物业服务管理档案，按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录档案资料。

3. 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划送甲方审定后组织实施。

4. 负责编制物业管理年度计划、资金使用计划及决算报告。

5. 提供的所有服务项目均需达到《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行[2020]90号）规

定的二级服务标准要求。

6. 必须遵守国家法律法规和甲方各项规章制度，严格遵守工作纪律和保密要求，严格落实安全生产责任，确保安全生产。

7. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，不得擅自改动所有房屋、管线、设备等的位置和用途。如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施。

8. 要有应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件的应急预案和具体措施，并组织实施培训、演习、评价和改进。

9. 自备物业服务人员服装，保洁、保安、维修、管道疏通等方面的专用器械、各工种的工具，以及相关消耗品，各项事务登记簿。物业服务人员服装样式应经甲方审定。

10. 承担运行管理维护维修零配件，维修零配件材料费按《郑州市市级财政全供单位办公区物业服务社会化管理办法》（郑财行[2020]90号）规定的二级服务标准执行，超出服务标准的维修零配件经甲方审定后，甲方承担维修零配件所需费用的70%，乙方承担零配件所需费用的30%，乙方并无偿提供维护维修零配件安装维修服务。

11. 所有维修零配件应使用质量好、价格合理的产品，并经采购方审核同意。不得使用具有腐蚀性、对物品外观和质量有影响的清洁用品。

12. 开展不少于 2 次重要节日的专题布置。

13. 落实采购需求中甲方对人员的要求；未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目负责人（项目经理）。

14. 本项目需求未明确，但有利于本项目物业管理服务工作开展的工作程序、服务措施等，乙方应按照甲方要求进行补充完善。

15. 本合同解除或终止，乙方应于解除或终止之日起 10 个工作日内，向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料，包括期初甲方向乙方移交的全部资料，以及设备管理档案、日常管理档案等物业管理全部档案资料。

16. 落实招标文件中甲方对乙方的其他要求及乙方投标文件各项承诺。

第五条 物业管理服务标准和质量

各项物业管理服务质量和响应必须达到采购需求的各项要求和标准。

第六条 合同价款及支付

（一）本合同价款是指乙方在合同规定的服务期限内为履行职责应获得的酬金以及提供设备与用品所付出的全部费用。包括但不限于服务费、以及提供服务需要的工具、耗材及最低易耗品、通讯、服装、胸卡、办公设备、巡检器材、人工费、管理费、培训费、设施、设备与用品费、交通费、各种税费、专用设备、生活设施费、保险、劳保、维护、利润、税金、政

策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项所有费用组成。除合同另有约定外其费用不作任何调整。

(二) 合同期内的物业管理服务费用为 6058446.97 元(大写: 陆佰零伍万捌仟肆佰肆拾陆元玖角柒分), 乙方开具正规的物业服务发票, 甲方按季支付。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再调整。

(三) 合同款支付

(1) 现场服务完成并达到合格标准后, 每三个月支付一次, 每次支付三个月服务费。

首期付款节点: 乙方应于合同生效后的 14 日内按第六条(二)规定, 向甲方提供金额为 504870.59 元请款金额的支付申请、由乙方开具的符合甲方要求的, 与支付金额等额的发票, 经甲方审核无误后支付相应服务费用, 甲方有权将考核扣款、违约金、损失赔偿等在支付服务费用时予以扣除。

服务期付款节点: 乙方服务期每满 3 个月后, 乙方应在 14 日内按第六条(二)规定, 向甲方提供金额为 504870.58 元请款金额的支付申请、由乙方开具的符合甲方要求的, 与支付金额等额的发票, 经甲方审核无误后支付相应服务费用, 甲方有权将考核扣款、违约金、损失赔偿等在支付服务费用时予以扣除。

(2) 付款依据证明材料:

- ①乙方开具的甲方认可的应付金额 100% 发票;
- ②经双方确认的合同付款申请 1 份;
- ③月度考核表;

④违约通知单;

⑤与合同支付有关的其他材料。

(四) 甲方采用季度考核及随时随机考核相结合的方式进行考核。每季度定期考核一次, 季度内随时随机进行考核, 按物业管理标准对中标供应商物业管理范围内的工作进行绩效考核, 并对检查结果进行评分, 根据最终的综合考核情况进行评分, 根据评分结果付费。

季度综合考核为 A 级(即: $90 \text{ 分} \leq \text{考核评价分值} \leq 100 \text{ 分}$): 物业费按合同约定全额支付季度物业费。

季度综合考核为 B 级(即: $80 \text{ 分} \leq \text{考核评价分值} < 90 \text{ 分}$): 物业费根据得分情况进行减付。减付金额为: 考核分值(小数点后的数字不计入)与 90 分相比每减少 1 分, 季度物业费减付 500 元, 具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 C 级(即: $60 \text{ 分} \leq \text{考核评价分值} < 80 \text{ 分}$): 物业费进行减付, 减付金额为季度物业费的 5%, 具体费用从本季度物业费中减付。

季度综合考核为 D 级(即: $\text{考核评价分值} < 60 \text{ 分}$): 物业服务考核为不合格, 减付金额为季度物业费的 20%, 具体费用从本季度物业费中减付。

乙方账户信息如下:

户 名: 郑州海天物业管理有限公司

账 号: 9550880226414300177

开户行：广发银行股份有限公司郑州金水路支行

第七条 违约责任

（一）合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失、解除合同等违约责任。

（二）在合同生效后，甲方无故解除合同的，甲方应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（三）乙方不能正常提供符合要求的服 务，从而影响甲方按期正常使用的，或者乙方违反本合同约定，导致甲方解除合同的，甲方从合同总价中扣除 5%的物业服务费，不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（四）乙方具有下列情形之一，甲方有权解除合同并要求乙方偿付由此造成的损失，乙方触犯法律法规的须承担相应责任。

1. 服务期内出现重大事故及责任问题；
2. 发生服务人员泄密、窃密等违反保密法规的情况；
3. 一年内，连续两个季度考核结果为 C 级及以下；
4. 乙方不依法用工，拖欠员工工资引起讨薪事件或对项目正常运行造成严重影响；
5. 乙方违反本合同约定，经甲方两次通知后仍拒绝整改的；

6. 其他可解除合同的情况。

(五) 甲方无故未依法按照合同约定向乙方支付相应款项的，每逾期 1 日应向乙方支付所欠付金额万分之五的滞纳金，逾期超过 30 日的，乙方有权停止提供物业服务，同时有权解除本合同并要求甲方支付合同总金额 5% 的物业服务费。不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

第八条 附则

(一) 自本合同生效之日起 5 个工作日内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

(二) 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。

(三) 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，均遵照有关法律法规执行。

(四) 本合同正本连同附件共页，一式捌份，甲乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

(六) 本合同执行期间，如遇机关事务改革、有关政策变化等不可抗力，需要解除合同时，甲、乙方应按有关规定解除合同。

(七) 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成时，提请物业管理行政主管部门进行调解，调解不成的，

提交由甲方所在地人民法院解决。

(八) 合同期满本合同自然终止。

(九) 本合同终止时,乙方应移交物业管理权,撤出本项目,协助甲方作好物业服务的交接和善后工作,移交或配合甲方移交工具房、值班用房和物业管理的全部档案资料等。

(十) 本物业合同终止后,在新的物业企业接管本目前,除甲方要求乙方提前撤离外,新老物业管理企业的交接过渡期最长为1个月,在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务,过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变,由乙方按交接过渡期具体天数按实计算收取;过渡期满后,未按规定进行交接、撤离的,每逾期1天甲方向乙方收取该年度服务总价1%的违约金。

(十一) 本合同自签字或盖章之日起生效。

甲方签章:

法定代表人

(委托代理人):

日期:2024年11月27日



乙方签章:

法定代表人

(委托代理人):

日期:2024年11月27日



附表：物业管理服务考核内容及标准

项目	考核验收内容	评分标准	备注
综合管理 17分	服务人员岗位配置齐全，部门岗位分工分区管理明确，工作制度程序规范、严格落实、纪律严明，及时回应中心工作安排、做到闭环管理	每处不达标扣 1-2 分	
	严格遵守中心相关规章要求、通知；统一穿戴制服、工作证并保持良好个人形象，文明礼貌，工作时不闲聊、嬉闹、玩忽职守，不得发生争吵、打骂等不文明行为，不做与本职工作无关的事项，不得损害中心利益	每处不达标扣 1-2 分	
	无擅自离岗、脱岗、违规替岗的情况	每处不达标扣 1-2 分	
	对大楼办公楼和外部大楼进行巡查，主动发现问题，主要检查日常使用的设施设备、秩序维护及环境卫生等情况（包括但不限于消火栓、空调、灯具、空开、卫生设施等）；无有责投诉；做好物业各部门间信息联动、交接工作	每处不达标扣 1-2 分	
	无发生安全事故，突发情况及时汇报、妥善处理，并做好记录存档	每处不达标扣 1-2 分	
	项目团队职工稳定，管理科学有序，做好职工人文关怀	每处不达标扣 1-2 分	
	严格落实值班制度，做好值班记录，保障节假日各项设施设备安全运行，确保大楼安全	每处不达标扣 1-2 分	
大楼秩序 13分	来访人员严格管理，严格落实中心外来人员管理要求，登记来访人员身份、车辆信息	每处不达标扣 1-2 分	
	保持良好形象、着装规整、站姿标准、规范用语、按时立岗，做好岗位交接工作	每处不达标扣 1-2 分	
	值班、巡逻执勤认真严格，禁止非相关人员入内，做好保密工作，确保大楼安全；主动排查发现问题，做好反馈和处理，记录详细；认真落实中心开门、关门要求；全天候落实安全保卫工作，确保中心秩序良好，无失窃事件	每处不达标扣 1-2 分	
	熟练操作监控系统，按制度流程调取监控视频，禁止私自调阅；保持室内卫生，物品整齐摆放	每处不达标扣 1-2 分	
	保持监控室内的所有设备正常使用，损坏及时报修并跟进结果；监控及时发现大楼问题并反馈，工作记录填写详细、完整；每天盘查监控系统运行状况并详细填写记录	每处不达标扣 1-2 分	
运行安全 18分	有完善的车辆管理制度并及时更新遇到的新情况	每处不达标扣 1-2 分	
	协助处理大楼交通事故，维护门前交通秩序，确保车辆、人员进出、通道畅通	每处不达标扣 1-2 分	
	及时准备和补充防汛物资，认真开展防汛值班值守；每年组织至少 2 次防汛应急演练；遇紧急情况，具有防汛物资协调调动能力	每处不达标扣 1-2 分	
	开展防汛设施及应急物资日常巡查整改管理，包括水泵、沙袋、下水管、排水系统等，建立巡查台账，确保防汛设备随时可用	每处不达标扣 1-2 分	
	每天对消防设施设备进行常规巡检，半月详细巡检并记录，及时反馈整改安全隐患	每处不达标扣 1-2 分	
	每年组织至少 2 次灭火实践培训；全员能够熟	每处不达标扣 1-2 分	

	练使用灭火器，可应急扑灭初期火灾		
	保持中心楼内楼外的消防通道畅通，每月开展易燃易爆物排查清理整顿工作	每处不达标扣 1-2 分	
	做好大楼应急药品使用管理，定期开展培训，做好应急救援工作	每处不达标扣 1-2 分	
室外保洁 8 分	地面无灰尘、纸屑等杂物，无积水、无垃圾	每处不达标扣 1-2 分	
	墙面、门窗等区域无灰尘、污迹，无蛛网	每处不达标扣 1-2 分	
	垃圾日产日清，无沉积物、无臭味、外表干净，公共区域垃圾桶不超过容量的三分之二，主要路线不超过容量的二分之一	每处不达标扣 1-2 分	
	外围卫生地面无尘土、纸屑、塑料瓶、口香糖、青苔、积水等，设备设施干净，无堆积垃圾，无过多落叶，石材无杂草，排水通道无杂物；做好蚊虫消杀工作，屋顶平台无泥沙尘土、纸屑、杂草杂物等	每处不达标扣 1-2 分	
	乔灌木生长良好，无中期及以上病虫害，灌木、地被叶片无枯黄，无垃圾，绿植修剪及时整齐	每处不达标扣 1-2 分	
室内保洁 8 分	地面、墙面、门窗等区域无污渍、积水、小广告、蛛网，卫生间需保持通风且无异味	每处不达标扣 1-2 分	
	卫生间地面、便池、尿斗、面盆、镜面等区域干净、无污迹、无污垢、无积水、无异味；洗手液、手纸、喷香剂溶剂、卫生间大盘纸及时摆放，无缺纸；及时关注并检查开水器、水龙头、排水等是否正常	每处不达标扣 1-2 分	
	垃圾日产日清；厕纸篓一天至少两清，垃圾桶不超过容量的三分之二，主要公共区域不超过容量的二分之一	每处不达标扣 1-2 分	
	桌椅、沙发、柜子等家具设备无灰尘、杂物、垃圾	每处不达标扣 1-2 分	
	地库无明显污渍、地面保持整洁干净、无积水，设备设施干净	每处不达标扣 1-2 分	
	绿植美观大方、长势良好，更换及时、场景适宜，叶片无残留泥土和灰尘，花盆无缺损、溢水、泥垢，无中期及以上病虫害等	每处不达标扣 1-2 分	
	一般情况，普通报修 15 分钟内到现场，重要报修 10 分钟内到场；紧急报修 5 分钟内到场；涉及中心停电、火警、燃气泄露等重大事件，需 3 分钟内到场	每处不达标扣 1-2 分	
工程维修 11 分	普通维修当日完成，无特殊情况，当日结单率 100%；特殊情况未能完成需说明原因、沟通维修方案、反馈维修期限、持续反馈进度	每处不达标扣 1-2 分	
	24 小时回访率 100%，中心抽查或回访的服务质量在良好以上	每处不达标扣 1-2 分	
	主动定期巡查房屋公共部位、设施设备、道路、绿地等，掌握房屋设施设备完损状况，及时反馈问题，对完损程度做出评价，每月向甲方提出改造建议	每处不达标扣 1-2 分	
	监督大楼施工、严格落实跟位要求，确保施工现场的消防、人身、设备、财产等安全	每处不达标扣 1-2 分	
	建立办公房间和公共区域的工程巡查记录台账，及时发现问题，大楼工程隐患排查和预警，及时维修	每处不达标扣 1-2 分	

设备设施 维保 11 分	电梯及其他特种设备：每日巡查并记录，监督跟进维保工作，每月提供巡查表及维保记录，按照特种设备要求进行管理，保持设备处于良好技术状态	每处不达标扣 1-2 分	
	配电房、电箱、水泵、强电井、燃气等设备设施的定期依规巡检并记录；做好配电系统的年度检测；持证上岗，按专业制度流程操作	每处不达标扣 1-2 分	
	做好空调系统、消防系统、弱电系统以及其他设施设备的外包维保和定期巡检、记录，及时反馈、处理问题；	每处不达标扣 1-2 分	
	涉及停水、停电等与职工密切相关的问题需立即反馈，不能耽误；保持各类设备设施房间干净整洁	每处不达标扣 1-2 分	
	排水管网定期巡检清掏并记录，给排水处于良好的技术状态	每处不达标扣 1-2 分	
	各项设备设施使用规范，符合中心管理要求，维保规范，延长设备设施的使用寿命，无安全隐患	每处不达标扣 1-2 分	
	保持大楼多媒体、信息发布等弱电系统运行良好，及时进行故障排查和维修，确保大楼弱电系统平稳运行	每处不达标扣 1-2 分	
会务客服 14 分	保持会场环境卫生，桌椅摆放整齐，设施设备完整、正常使用，提前半天做好会场布置和设备的调试工作，确保设备正常使用，及时沟通反馈会务会议相关情况	每处不达标扣 1-2 分	
	制定全面的制度流程并及时更新，做好接待会务服务，禁止做与工作无关的事情；特殊情况能够临时应变	每处不达标扣 1-2 分	
	认真填写会议接待服务记录；每日巡查各会议室、会客室等会务区域，并详细填写巡查记录	每处不达标扣 1-2 分	
	应微笑服务，普通话熟练、热情接待、规范用语、回访及时，及时反馈报事报修的进度	每处不达标扣 1-2 分	
	与中心各部门沟通、协调顺畅，配合度高	每处不达标扣 1-2 分	
	报纸、办公用品、材料张贴等工作严格按照要求处理	每处不达标扣 1-2 分	
加分服务 2 分	受到甲方职工书面或网站意见平台的表扬认可、拾金不昧、见义勇为、节能降耗效果显著等工作亮点	每处亮点加 1-2 分， (仅限当月考核加分)	
最终得分			
注意事项： 1. 合同期内甲方有权视情况对物业管理服务考核内容及标准进行调整，调整后的考核内容及标准经向乙方项目负责人出示无异议，即对双方具有约束力。 2. 每季度进行定期考核，季度内进行随时随机考核。 3. 除加分服务项外，其他各项考核如出现季度单项考核分数为 0，乙方需进行专项整改，并向甲方出具整改报告。			
考核人员签字：			
物业负责人签字：			