

物业管理服务委托合同

委托方（以下简称甲方）：郑州图书馆

受托方（以下简称乙方）：北京国基伟业物业管理有限公司

根据甲方物业管理服务项目公开招标文件（采购编号：郑财招标采购-2025-201）要求及乙方投标中标文件响应方案，按照相关法律、法规、政策，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，订立本合同。

第一章 总则

第一条 物业基本情况

物业类型：文化场馆

服务区域：郑州图书馆（地址为郑州市郑东新区客文一街10号，占地面积：约50921.95平方米，总建筑面积：约72450平方米。）

第二章 委托管理事项

第二条 根据甲方招标要求，乙方管理服务内容为：

1、环境卫生管理：对甲方场馆面积所辖区域实施保洁，包括大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、阅览桌椅、墙面、门、窗、灯具等设施 and 器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，甲方辖区内的道路、停车场（库）、垃圾房等所有公共场地及设施和门前区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和生物病媒日常消杀等甲方范围内的所有环境卫生保洁。每年至少对大厅玻璃顶进行一次专业清洁，费用均由乙方承担。

2、所有设施设备运行管理及维护：对电力电气系统、动力系统、照明系统、给排水系统、空调系统、消防设备、监控设备、电梯、升降机、卫生间设备、外墙等设备设施进行日常运行及维护。每年进行一次高压设备试验，进行两次生活用水水质检测和水箱清洗，费用均由乙方承担。每年进行一次

雨污管道、化粪池的专业冲洗清理疏通，费用由乙方承担。

3、绿化养护：对甲方所辖区域内的绿化区域进行日常巡视检查、养护和日常清理。

4、房屋日常维护：对馆舍建筑进行经常性的检查及日常性的维修维护。

5、综合维修及巡查和甲方交办的其他工作（如会议、活动服务等）。

第三章 委托管理期限

第三条 物业委托管理期限为贰年，自2025年9月1日至2027年8月31日止。

第四章 双方权利和义务

第四条 甲方权利、义务

1、维护自身的合法权益，享受乙方提供的物业管理服务。

2、审定乙方拟定的物业服务及管理规章制度、考核办法、物业管理服务年度计划、设备检修计划等。

3、管理、监督和检查乙方管理服务工作及实施制度的执行情况、工作进度和工作质量。

4、按照本合同约定支付乙方物业管理服务费用。

5、自本合同生效之日起按照甲方要求为乙方提供物业管理用房。

6、有权向有关部门投诉乙方违反法律、法规、规章及甲方制度的行为。有权向乙方投诉其管理人员的服务态度和服务质量并知悉处理结果，有权要求乙方更换不符合甲方要求的本合同项下工作的物业服务人员，乙方应当在收到更换通知后5日内更换完毕。

7、遵守双方确定的物业管理规章，支持并协助乙方做好物业管理工作。

8、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

9、在本物业范围内，甲方配合乙方做好物业服务管理工作，不得发生下列行为：

（1）随意践踏、占用绿地，毁坏绿化，损坏、涂画公共标识和建筑品；

（2）随意倾倒、堆放、丢弃垃圾或杂物，不得高空抛物。

10、负责向乙方传达上级安全会议精神并组织落实。

第五条 乙方权利、义务

1、根据有关法律法规，乙方应具备国家承认的物业管理资质，确保按照招标要求为甲方配备数量充足、技术合格和经过有关部门岗位资格认定的物业管理服务人员，应保证所配备人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录。

2、根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务管理规章制度和考核办法、物业管理服务年度计划及设备检修计划等，并报甲方审核定稿。

3、服从甲方管理，接受甲方监督、检查，遵守有关制度、负责物业服务管理规章制度的执行，乙方或乙方物业管理人员违反本协议约定或相关制度的，应自行承担相应责任，乙方应及时更换违反上述规定的物业管理人员。

4、不得将本物业的管理责任转让外包或部分外包给第三方。对甲方临时安排交办的任务要严格执行，不得推诿、拖延。

5、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、大中修方案，经甲方审定后安排实施，乙方负责组织实施。

6、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须提出书面申请经甲方同意并报有关部门批准方可实施。

7、在本物业范围内，乙方不得发生下列行为：

(1) 损坏房屋承重结构、主体结构，破坏房屋外貌（含外墙、外门窗、阳台等的颜色、形状和规格），擅自改变房屋设计用途、功能和布局；

(2) 私自占用、损坏或擅自移动供电、供水、供气、通讯、排水、排污、路灯等公用设施设备；

(3) 擅自在物业共用部位或公共场所悬挂、张贴、设立广告牌；

(4) 放置超过安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性物品，排放有毒、有害物质或者发出超过规定标准的噪音；

(5) 利用物业从事危害公共利益和侵害他人合法权益的活动。

乙方出现上述行为，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价款的20%作为违约金，并赔偿甲方全部损失。

8、确保甲方设备设施的安全完整，若服务过程中出现因乙方工作不善或操作不当等原因造成设备设施损坏的，甲方有权解除合同，要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失，并要求乙方支付合同总价款的 10%作为违约金。

9、负责准确记录、妥善保管设备运行、维修、养护档案资料，建立设备台帐。负责设备完好率的统计，每月向甲方提交物业管理工作计划，每年提交年度总结。

10、负责对房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的设计缺陷、安全隐患提出改进方案，经双方议定后由乙方组织或监督实施。

11、对突发性事故、灾害和其它公共事件，有义务在甲方的统一领导下，组织抢险、救灾和突击抢修工作。

12、本合同终止时，乙方必须按照甲方要求向甲方移交全部档案资料、原始记录和图纸等。

13、乙方对所管辖甲方的设备、财产的安全负责。因乙方人员无章操作、违章操作或误操作、巡查不认真或不到位或因乙方人员原因等给甲方设备、财产或者任何第三方的人身、财产造成损失的，由乙方承担由此产生的全部损失。因乙方养护不力，造成养护范围内的绿植损坏或坏死的，乙方须补种并保证成活。因乙方人员工作失职、失误，未按规程操作等原因，发生事故、导致人员伤亡，由乙方承担全部责任并赔偿甲方的全部经济损失。

14、因乙方原因未达到约定的物业管理质量标准及甲方要求，影响了甲方正常工作的开展（如各种设备突然处于停滞状态、发生断电、气体泄露、漏水等情况），对甲方造成的损失，甲方可以直接从应支付的管理费中扣除，并有权要求乙方支付合同总价款的 10%作为违约金。

15、在乙方责任范围内，因工作不到位导致卫生不合格、人员安排不到位、空岗等情况，甲方发现后，每发现一次，有权视情况从应支付的物业管理费中扣除 200-500 元不等，并有权要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

16、在乙方责任范围内，因工作不到位导致甲方受到政府、消防、卫生等相关部门的处罚，由乙方承担全部处罚责任并赔偿甲方经济损失，且甲方有权要求乙方支付合同总价款的 10%作为违约金。

17、负责乙方人员和财物的安全管理并承担乙方人员伤亡和财物损失的全部责任。

18、乙方人员的工资、福利、劳保、保险、医疗等及其它相关费用全部由乙方自行负责。甲方与乙方人员不因本协议的签订及履行而成立任何劳动或者劳务关系，若因此发生任何纠纷的，一切责任由乙方自行承担，若甲方因此而遭受损失的，有权要求乙方赔偿甲方全部损失，包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费、保全费、保全担保费等。

19、乙方的企业资质每年在政府审批部门年检结论下达后5日内将年检情况书面报予甲方。

20、乙方物业人员不得与读者及其他第三方发生冲突，在处理问题时，不得损害甲方的利益和名声，如果有读者或第三方因与物业工作人员发生冲突而投诉甲方，甲方有权视情况从应支付的物业管理费中扣除200-500元不等，并有权要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

21、乙方应当加强对其员工的业务技能培训，并完成每年定期组织全馆职工、物业人员进行的安全培训及演练活动。

22、乙方及其管理人员在履行本合同过程中知悉甲方工作内容、内部资料、读者信息、事故信息等内容时，应严格履行保密义务。未经甲方书面许可，不得对外泄露。

第五章 物业管理服务质量

第六条 各项物业管理服务质量必须达到招标文件中要求的相关标准和要求。甲方有权根据实际运营需求，对服务质量标准进行合理调整，乙方应按照甲方要求予以执行。

第六章 物业管理服务费用

第七条 物业管理服务费

1、服务费用标准：两年费用总计为人民币 4038432.00 元（大写：肆佰零叁万捌仟肆佰叁拾贰元整）。费用一次性包干价，包含设备费、物料费、员工基本工资、加班工资、商业及社会保险费、综合补贴费、通讯费、服务费、住宿费、餐费、服装费、装备费，以及内部管理成本费用、设备折旧费、合

理利润、乙方应付的各项税费及其它所必须支出的一切费用。

2、服务费用支付方式：自合同签订之日起，服务期限二年，物业服务费用按月支付，每月1日前乙方将发票送达甲方，甲方在收到发票且乙方上月的工作经甲方验收合格后五个工作日内按本合同总金额的二十四分之一即人民币168268.00元（大写：壹拾陆万捌仟贰佰陆拾捌元整）以银行转账形式支付给乙方，乙方收款账户如下：

乙方账户名称：北京国基伟业物业管理有限公司

乙方开户行：兴业银行股份有限公司北京西城支行

银行账号：321780100100015104

3、因甲方为政府财政拨款单位，乙方同意本合同款项在甲方实际收到政府拨款后支付。如因政府拨款不到位造成甲方无法按时支付的，不视为违约，无需承担任何违约责任，但应当在收到拨款后尽快支付。在甲方经费未支付时，乙方应自行解决员工工资等问题，不得以甲方未支付为由拖欠员工工资，或作出其他有损甲方形象和利益的行为。

第八条 房屋、设施、设备单次维修中单价300元以下配件费由乙方承担，每月该类配件总费用不超过1000元，配件价格以乙方采购发票为准且需符合市场价格标准。固定资产（垃圾桶、垃圾篓、办公桌椅等），部分设施设备年检及大中修改造、外墙清洗、石材的翻新等物业服务费用测算外的经甲方确认的相关费用由甲方承担。

第九条 乙方调配和购置的物资装备属乙方固定资产，由乙方使用和维修。本合同期限届满前的一个月內，乙方应按照甲方要求将物业管理用房、甲方固定资产等及时转移给甲方。

第七章 违约责任

第十条 甲方违反合同第五条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权书面要求甲方在限期内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同，并提前1个月通知甲方。

第十一条 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的物业服务管理目标

及甲方要求，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的或经整改仍不符合物业服务管理目标或甲方要求的，甲方有权解除合同，且无需支付未经甲方确认以及尚未履行部分物业管理服务费用，如相关费用已支付的，乙方应予以退还，除此之外，乙方应支付甲方合同总价款 10% 作为违约金，并赔偿甲方损失。

第十二条 甲乙双方任意一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付伍万元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十三条 除本合同第七条第三款约定情形外，甲方违反本合同的约定，无正当理由未能按时足额拨付物业服务费用的，自逾期之日起，按照应付物业服务费用的日万分之一的标准向乙方支付违约金（乙方允许甲方有 60 天逾期支付的限期），累计不超过合同总价款的千分之一。逾期超过 60 日，甲方仍无故不支付的，乙方有权单方解除合同，由此给乙方造成损失的，甲方应予以赔偿。

第十四条 因不可抗力导致本合同无法继续履行的，甲乙双方均不承担赔偿责任，具体善后事宜双方协商解决。

第八章 附 则

第十五条 自本合同生效之日起十日内，乙方根据甲方委托管理事项及甲方要求，办理完交接验收手续。

第十六条 甲方在招标文件“项目服务要求”中所列的服务要求和服务标准，视为本合同的有效附件，乙方须严格执行。乙方作为中标方在投标时的投标文件，视为本合同的有效附件，乙方须严格执行其中所提到费用测算、人员岗位编制、服务标准、服务承诺、规章制度等。乙方如不履行或履行不到位，则视为乙方违约，甲方可按照相关规定或本合同约定要求乙方承担违约责任，直至解除合同。

第十七条 乙方须确保其所确定的人员数量能完全满足甲方场馆物业服务的需求，并确保各岗位人员的工作能达到服务标准及甲方要求。如因乙方人员配备计算失误，造成物业服务达不到标准，或对甲方各处环境卫生清扫不干净或清扫不及时，或对甲方整体形象造成不良影响的，或不符合甲

方要求的，乙方必须按照甲方要求增加人员。所增人员的费用由乙方自行承担。在合同约定范围以外的服务需增加人员的除外。

第十八条 甲方给予乙方三个月的试用期，试用期内达不到甲方物业服务标准的或发生安全事故的或在相关部门环境卫生检查中不达标的或因不当操作给甲方造成损失的，或其他因乙方原因给甲方造成不良影响的，甲方有权解除合同，要求乙方退还已付物业管理服务费，支付合同总价款的10%作为违约金，并赔偿甲方全部损失。

第十九条 本合同所提及的附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。本合同履行期间，如果甲方需乙方增加人员、服务内容或服务地址变更等本合同其他未尽事宜，双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十条 本合同在履行中发生争议，双方协商解决。若协商未果，双方同意由甲方所在地人民法院起诉。

第二十一条 本合同一式伍份，甲方叁份，乙方贰份。本合同自双方负责人或法定代表人/授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）：郑州图书馆



负责人/授权代表（签字）：王海英

乙方（盖章）：北京国基伟业物业管理
有限公司



法定代表人/授权代表（签字）：[Signature]

2025年8月22日

2025年8月22日