

郑州市机关事务中心
市直机关集中办公区物业服务合同

甲方：郑州市机关事务中心

乙方：郑州郑勤物业管理有限公司

合同期限：2026年1月21日至2027年1月20日



物业服务合同

甲方：郑州市机关事务中心

乙方：郑州郑勤物业管理有限公司

经招标程序，郑州市机关事务中心（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

-2025-432）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：郑州市机关事务中心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、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。

3. 总建筑面积：117964 m²

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号四个院区消防管理、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，为甲方创建一个清洁、舒适的工作环境。

三、合同期限

本合同期限为1年，自2026年1月21日起至2027年1月20日止。

四、服务费用及支付方式

1. 合同总价 10960688.00 元，大写：壹仟零玖拾陆万零陆佰捌拾捌元整。

以上费用包括：乙方人员工资保险福利费、工具费、耗材费、设施设备维修保养费（1000元以下的单个维修零配件材料

费)、设施设备专项维保费、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 913390.67 元, 大写: 玖拾壹万叁仟叁佰玖拾元陆角柒分整。

(2) 乙方每月 10 日前向甲方提供上月度服务费相关票据。

(3) 甲方于收到发票之日起 10 日内付款。

五、人员派驻及要求

1. 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。

2. 乙方派驻项目现场人员应符合投标文件年龄、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, 对重点区域配置的清洁人员、设备人员全年更换率应符合投标承诺。

六、管理目标

1. 在合同期内乙方按照投标文件承诺的服务方案实施物业服务。

2. 建立健全各类服务人员上岗培训、档案归档等管理制度。

3. 做好中原东路 111 号、嵩山南路 1 号、嵩山北路 2 号、工人南路 16 号四个院区秩序维护和消防安全维护工作。

4. 及时上报处理服务投诉。

5. 乔、灌、草等存活率达到 98% 以上, 绿地保存率达到 100%。

七、双方的权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方对乙方服务进行全面评估和考核, 依据物业服务相关法律、法规, 物业服务项目招投标文件, 合同条款和《郑州市机关事务中心统管办公区物业服务监管考核办法(试行)》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, 乙方需严格按照投标文件内的物业管理方案执行。

(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) 甲方经考核按时向乙方支付物业服务费用。

(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 and 宣传教育。

(7) 甲方临时性工作如需乙方配合, 乙方应积极配合好工作。

(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) 招标人提供垃圾清运车 1 辆(车号: 豫 A3111L)、洒水车 2 辆(电动车, 车牌号: 豫 AD51086、豫 AD51986)、道路

清扫车 2 辆（电动车，车牌号：豫 AD39516、豫 AD50568），经双方协商一致，中标人承担车辆运行维护所需费用，包括车辆的燃油费、充电费、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运行，每年对设备进行一次全面检查。

(5) 妥善保管使用甲方提供的各种档案资料、设施设备和

郑州市机关事务中心物业管理处设立物业服务监管考核组，明确具体负责人，制定《统管办公区物业服务评价标准》，通过实地检查（抽查）、信息化手段检查、联合专业单位检查等多种形式对各物业项目进行监管考核，包括但不限于：现场查目组织实施。

郑州市机关事务中心物业管理处对物业服务考核工作实行统一领导，按照物业管理处监管考核后勤保障中心、后勤保障中心监管物业服务企业职能定位分别落实相应职责，按物业项

九、物业服务考核

3. 合同规定的管理期满，本合同自然终止。

行时，合同自行终止，双方均不承担责任。

2. 因不可抗力（如：瘟疫、地震、法律法规）使合同无法履

协议。

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

1. 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越

八、合同的变更及终止

(7) 法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

担相应经济责任。

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

(6) 乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、

或者非正常损坏，应折价赔偿。

工具物品（甲方固定资产）等，合同终止时退还甲方。如有丢失

看、查阅工作记录、核对外问题整改情况、查看物业服务质量总结分析、征求服务对象服务建议等。

郑州市市直机关后勤保障中心（物业监管部门）按照本办法，落实监管职责，采取日常巡查、月检考核、满意度调查等方式组织实施对各物业项目进行考核，提升物业服务标准。

1. 日常巡查：保障中心（物业监管部门）建立每日检查巡查制度，督促派驻各项目监管人员落实巡查制度，巡查发现问题及时通知并要求物业服务承接方限期整改落实。物业服务承接方未在规定时间内整改完成的，计入月检考核评分。

2. 月检考核：保障中心（物业监管部门）按照《统管办公区物业服务评价标准》组织进行月检考核，服务评价采取百分制现场打分方式，考核结果现场公布。每月5日前向事务中心物业管理处报送物业服务质量和月检考核结果。对重大系统性问题，持续得不到整改的由保障中心（物业监管部门）提交情况说明，列入年度综合评估报告。

3. 满意度调查：事务中心物业管理处每年组织一次年度满意度调查，保障中心（物业监管部门）半年组织一次满意度调查，填写《物业项目满意度调查表》，调查对象为统管办公区进驻各单位代表，调查内容包括：总体评分，分项评分，意见建议等。满意度调查结果纳入“年度综合评估报告”。

4. 考核等次及考核结果运用

郑州市机关事务中心物业管理处根据监管实际情况和市直机关后勤保障中心（物业监管部门）报送月检考核结果，每月填写《XX项目物业服务评价表》。月检考核和服务评价均采用百分制打分方式，其中优秀：得分 ≥ 90 分，良好：90分 $>$ 得分 ≥ 80 分，合格：80分 $>$ 得分 ≥ 70 分，不合格：低于70分。涉及保密、消防、治安、卫生健康、房屋结构、设施设备运行等重大安全管理内容责任事故的，实行一票否决。对当月物业服务评价不合格的项目，物业服务承接方应立即调整相关负责人。备注：物业服务项目中没有的服务需求（如中央空调、电梯、会务等），考核内容不扣分。

十、其它事宜

1. 合同未尽事宜，由双方协商解决，可向甲方住所地人民法院起诉。
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。

附件 1：市直机关集中办公区项目概况
附件 2：服务内容的基本要求
附件 3：人员配备总体要求

本次招标内容为市直机关集中办公区物业服务项目，服务内容
包括：办公楼等内外环境清洁、部分办公室清洁、设施设
备维修保养、绿化养护、会议服务等。项目建筑面积共计 117964
m²，其中：市行政中心南北院 100516 m²（包含中原西路 233 号
和互助路 73 号），地方志 2000 m²，中原东路 111 号 6300 m²，
嵩山南路 1 号 4700 m²，嵩山北路 2 号 2250 m²，工人南路 16 号
2200 m²。

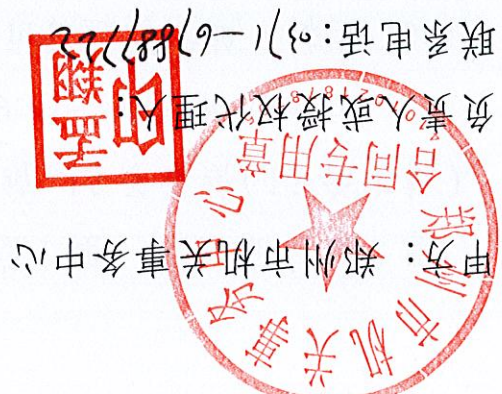
主办公区市行政中心分为南北两个院区，其中南院区位于
中原路 233 号，北院区位于互助路 73 号。

南院区道路、停车场面积 26570 m²；主要建筑约 26570 m²，
主办公楼（主体 7 层，局部 9 层，12888 m²），综合楼（4 层，
7582 m²），其他建筑约 6100 m²；绿化面积 36000 m²，其中草坪

市直机关集中办公区项目概况

附件 1

签订时间：2016 年 1 月 9 日



18000 m², 树木 3900 棵; 高压配电室 1 座, 低压配电室 2 座; 电梯 5 部; 综合楼多联机中央空调系统, 15 子系统(15 台主机), 15 个末端风机。会议室、会见室共 9 个, 面积共 1141 m²。

北院区道路、停车场面积 19307 m²; 主要建筑 7 栋共 73946 m² (含职工之家、市委车队、小食堂), 主办公楼(主体 16 层, 地下 1 层) 37868 m², 1 号楼 6 层 2074 m², 2 号楼 6 层 4908 m², 3 号楼 7 层 10420 m², 4 号楼 6 层 5195 m², 5 号楼 2828 m², 食堂 2400 m², 商务局 2513 m², 6 号楼 7 层 5740 m²; 绿化面积 18000 m², 其中草坪 6500 m², 树木 1870 棵; 高压配电室 1 座, 低压配电室 2 座; 电梯 17 部; 人大办公楼中央空调系统, 主机 3 台, 热交换器 3 台, 循环水泵 8 台, 冷却塔 3 个; 食堂多联机中央空调系统, 8 个子系统(8 台主机), 8 个末端风机。会议室、接待室共 29 个, 面积共 2713 m²。

地方志(中原中路 26 号)建筑面积 2000 m², 主体 4 层。
中原东路 111 号办公区建筑面积 6300 m², 主体 7 层, 配楼主体 3 层。

嵩山南路 1 号办公区建筑面积 4700 m², 主体 6 层。
嵩山北路 2 号办公区建筑面积 2250 m², 主体 3 层。
工人南路 16 号办公区建筑面积 2200 m², 主体 6 层。

服务内容的基本要求

本次招标内容为市直机关集中办公区中原西路 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（原 16 号）、工人南路 16 号等 6 个办公区的院区、办公楼等内外环境清洁、部分办公室清洁、设施设备维修维护、绿化养护、会议服务等。

1. 综合管理

(1) 结合委托方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，制定配套实施方案并遵照实施；

(2) 管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书；

(3) 每季度至少 1 次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核，教育培训和考核记录存档；

(4) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向物业服务委托方报备；

(5) 建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等，根据物业服务委托方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向物业服务委托方报备，每季度至少 1 次对服务人

员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档；

(6) 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全；

(7) 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：服务单位情况、房屋维修服务、公用设施设备维护服务、公共秩序维护服务、保洁服务、绿化服务、征求意见建议及问题整改情况等；(8) 遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途；

(9) 着统一的工作服装，佩戴标识，仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心；

(10) 对来访人员提出的咨询、建议、求助、投诉等事项，及时处理或答复，做好来访记录，记录填写规范，保存完好；(11) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置，设值班人员，并公布值班电话；

(12) 设 24 小时报修服务热线，及时受理报修，接到报修电话记录报修内容，记录填写规范，保存完好。对于紧急维修，物业服务人员在 10 分钟内到达现场，及时处理并反馈相关情况；(13) 影响物业服务委托方的作业计划提前公告，如停水、停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理、设施设备的维修改造等。设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。公示或公告内容清晰明确，措辞适当，及时更新；

(4) 每季度至少检查 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等，每半月至少巡查 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道等，每 2 个月至少检查 1 次公用部位

面无渗漏；

有变形、开裂等现象，及时上报，建筑物本体完好，地面、墙计划，每季度至少巡视 1 次梁、板、柱等结构构件，发现外观(3) 每年至少安全普查 1 次房屋，根据普查结果制定维修

查、维护过程留有记录，记录填写规范，保存完好；

(2) 有巡查、检查、维护计划，并按计划执行，巡查、检

维修，保持功能完好；

(1) 定期检查房屋使用和安全状况，对办公楼(区)房屋结构、建筑部件、附属建筑物(外立面墙体、窗户、公共区域门)、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，发现问题及时

2. 房屋维护

需整改问题是否已在规定期限内整改完成。

反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平；

(15) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合

采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；

格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时改进；每半年组织 1 次满意度调查，满意度 95% 及以上；对不合格、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、电话、信息等方式收集物业服务对象需求，日常工作中通过现场、(14) 应关注物业服务对象需求，日常工作通过现场、

的室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等，每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等；

(5) 每半月至少巡查1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等，每半月至少检查1次雨、污水管井、化粪池等，每年至少检测1次防雷装置；

3. 供电设备维护

(1) 按照国家规范对供电、用电系统进行严格管理，具有节能环保管理能力和措施。建立严格的变配电运行、电气维护、配电管理等制度，确保供电系统运行良好；供电运行和维护人员必须持证上岗；制定临时用电管理措施；限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知物业使用人；对突发事件有应急预案。按照规定的周期（1年/次）进行高压电气设备试验，留存并上报高压电气测试合格的报告；

(2) 建立24小时运行值班监控制度，对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测；

(3) 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，设备整洁、标示明显、状态良好。照明灯具宜选用节能环保产品；

(4) 做好配电设备间防水处理、漏水排水，及外部电缆的维修维护。

4. 给排水系统维护

(1) 建立相应的管理制度,制定应急预案,具有节约用水、防止跑冒滴漏的管理能力;应定期对给排水系统进行巡视养护;用户末端的水压及流量满足使用要求;每年2次对二次供水水箱进行清洗,确保水质无污染并符合规定要求;定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养;每季度对楼宇排水系统进行检查,定期对排污泵启动检查,确保系统畅通、设备完好;如遇供水单位限水、停水,应及时通知办公楼内物业使用人;

(2) 给排水系统通畅,做好各种水泵、自来水管道检测维修(公共区域主管道、楼层分支管道)、水阀门更换(公共区域进水阀、止水阀、排污阀等易损部件),仪表显示正确,无跑、冒、滴、漏;

(3) 生活饮用水卫生符合国家标准的相关要求,二次供水卫生符合国家标准的相关要求,做好直饮水机维护保养(滤芯更换半年1次、水质监测每年1次,发现故障及时维修)、洗手台水管暖手宝换机、拆除、安装调试;

(4) 有水泵房、水箱间的,每2日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵,定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养;

(5) 每季度对楼宇排水系统进行检查,定期对排污泵启动检查,确保系统畅通、设备完好;

(6) 每季度至少1次对排水管进行疏通、清污,保证室内

外排水系统通畅;

(7) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知物业服务委

托方。

5. 弱电设备维护

(1) 建立相应管理巡检制度, 巡检记录完备; 专人负责监

视系统监测数据, 发现问题及时处理; 保障服务器工作正

常、通讯正常、设备整洁; 网络交换机接线正确、工作正常、

IP 分配正确; 防火墙设备接线正确、工作正常、策略正确, 在

线控制设备工作正常, 响应及时可靠;

(2) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常,

有故障及时排除;

(3) 每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电放电维护;

(4) 建立相应管理巡检制度, 定期对系统、设施设备、线

路进行例行巡视维护, 巡检记录完备, 设备整洁、标示明显、

状态良好。

6. 保洁服务

(1) 应建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行,

具有垃圾分类的管理能力和措施; 环卫设施设置合理、完备,

垃圾日清; 保持办公楼地面、镜面、墙面、走廊、楼梯扶手、

屋顶、公共卫生间、服务性用房、地下车库等不同部位卫生清

洁; 各类清洁设施设备配备齐全, 并有专人管理, 各类管理制

度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好；

(2) 大厅、楼内公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；电气、消防等设备：配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点；

(4) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，公共卫生间保持干净整洁，无异味，垃圾无溢出；配备厕纸等必要用品，电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次，工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫；

(5) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

(6) 在指定位置摆放垃圾分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类

类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置，桶身表面干净无污渍；

(7) 垃圾中转房保持整洁，化粪池清掏，无明显异味，垃圾装袋，日产日清；

(8) 建立垃圾清运台账，按照郑州市垃圾分类要求，交由规范的渠道回收处理，垃圾清运工作由供应商承担并负责相关费用；

(9) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境定期进行卫生消毒，采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每年5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于2次；

(10) 招标人提供垃圾清运车1辆(车号：豫A3111L)、洒水车2辆(电动车，车牌号：豫AD51086、豫AD51986)、道路清扫车2辆(电动车，车牌号：豫AD39516、豫AD50568)，中标人承担车辆运行维护所需费用，包括车辆的燃油费、充电费、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。

(11) 发生公共卫生事件时启动应急预案，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

7. 公共秩序维护

(1) 建立公共秩序维护服务相关制度，并照执行，对巡查、值守及异常情况等相关记录，填写规范，保存完好，

配备公共秩序维护必要的器材；

(2) 办公楼(区)出入口应实行24小时双岗值班制，在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后后方可进入，大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行；

(3) 建立24小时值班巡查制度，每2小时巡查1次，制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查，巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施，收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施；

(4) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰，合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理，严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电，非机动车定点有序停放，发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过3分钟；

(5) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任，建立突发事件应急处置队伍，明确各自的职责；

(6) 建立突发事件应急管理联动机制，制定自然灾害、公共卫生、安全事故、消防事故、社会治安事件、设施设备突发

故障等方面突发事件的综合性应急预案，每半年组织不少于 1 次突发事件应急演练，并有相应记录；

(7) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护机关办公区域物业服务正常进行，保护物业服务委托方人身财产安全；

(8) 机关办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门；

(9) 配合服务单位在极端恶劣天气下共同为人民群众提供紧急避险条件，保障人民群众生命和财产安全。

8. 安防监控系统维护

(1) 建立安防监控管理巡检制度；定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障中央监控系统、巡检系统，周界报警系统、门禁系统等工作正常；

(2) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常；

(3) 监控室实行专人 24 小时值班制度，值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作，监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区，监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天，无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录，监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理；

(4) 监控设备 24 小时正常运行, 每天对系统进行实效模拟试验, 及时维修更换失效的器件, 每天检测各类安防系统运行参数和状况并做好记录, 设备整洁、标示明显、状态良好。

9. 消防安全及系统维护

(1) 建立健全消防管理制度和消防安全责任制并落实; 办公楼内应设置消防设施, 保持消防通道畅通, 办公楼明显位置设有消防设施平面示意图; 定期对消防设施进行巡视、检查和维修, 保持其完整完好, 能正常使用; 消防管网压力应在规定范围内; 检查记录详细, 如发现消防器材有异常情况, 应及时予以调换或维修; 定期进行消防宣传和消防演练; 对易燃易爆品设专人负责管理;

(2) 建立消防安全责任制, 签订消防安全责任书, 确定各级消防安全责任人及其职责, 消防控制室实行 24 小时值班制度, 每班不少于 2 人;

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用, 配备齐全消防设施、消防器材等设备。委托专业机构对建筑消防设施每年至少 1 次全面检测, 易燃易爆品设专区专人管理, 做好相关记录, 定期组织消防安全宣传, 每半年组织不少于 1 次消防演练;

(4) 消防设施的维护管理符合国家标准的相关要求, 消防设备检测符合国家标准的相关要求;

(5) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按

机等设施设备进行系统检查,运行期间每日至少巡查1次运行情况,每月至少巡查1次挂机和室外支架是否稳固,每年至少

(3) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风

保并做好记录,保证空调设施设备处于良好状态;

(2) 空调通风系统运行管理符合国家标准的相关要求,办公楼内温湿度、空气质量等符合国家标准的相关要求,定期维

洗(委托第三方公司,费用由供应商承担);

考虑安排定期对空气品质的测定;定期安排对风管系统的清

定期检查空调机组电机、风机的运转情况,记录运行参数;应

修),提供符合要求的采暖热水;能源计量系统处于完好状态;

运行和良好保养,做好暖气管道漏水检测与维修(含供暖前检

养,提供符合要求的冷冻水;保证采暖设备及附属设施的正常

进行保养检修;保证空调主机及附属设施的正常运行和良好保

期对空调系统主机、冷却塔、水泵、电器控制箱、膨胀水箱等

(1) 对空调系统的维护保养应该按照规定的频次进行;定

10. 空调系统运行维护

正常,正压送风、防排烟系统运行正常。

运行正常,消防监控系统运行良好,自动和手动报警设施启动

火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统

(6) 自动喷水灭火系统启动正常,消火栓箱、防火门、灭

宜图文结合;

幢设置在楼层醒目位置,消防系统各设施设备使用说明清晰,

清洁 1 次分体式室内空调主机，定期对供暖板式热交换器进行维护。委托第三方公司，每半年至少检查 1 次管道、阀门并除锈，每年至少对系统进行 1 次整体性维修保养，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声，每年至少清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等，每 2 年至少清洗消毒 1 次风管。（委托第三方公司费用由供应商承担）；

- (4) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求；
- (5) 做好市行政中心配电室、电梯机房、消防控制室采购人所属配备分体空调的内外机翅片清洗、内机滤网清理；
- (6) 聘请专业维保单位对中央空调系统进行专业维保。

11. 绿化养护

- (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作经历，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求；
- (2) 定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到 100%，草坪常年保持平整；
- (3) 乔、灌木以及攀援植物每年普修 7 次以上，切边整理 3 次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
- (4) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱

(5) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长；

(6) 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

12. 会议服务

(1) 严格执行《保密法》的规定，加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；根据会议的不同性质、不同规模制定切实可行的会务保障方案，并严格按照方案执行；茶杯清洗要符合卫生防疫规范标准和要求；音源设备工作正常，整洁完好；功放设备工作正常，整洁完好；扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰；定期对会议室巡查，并做好各项检查记录；

(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，会议服务按照《郑州市市直机关会务服务标准》开展，服务满意率98%以上；

(4) 会议结束后对会场进行清洁、擦桌、椅子归位，关闭空调、照明、音响设备、门窗等；

(5) 会议保障人员的招聘、解聘、岗位调整等需报机关事务中心会务保障处和后勤保障中心审核、把关，确保会务保障队伍的相对稳定；

(6) 会议室各种设施设备完好率100%，每半年对音响设备进行一次全面检修维保，会议室窗帘、沙发、地毯每年至少清

洗 1 次。

13. 电梯系统运行维护

(1) 电梯维保应符合国家标准有关要求，电梯使用应符合国家标准的有关要求；

(2) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常，每周至少检查 2 次电梯的安全状况；夏季每日巡视电梯机房，记录机房温度；

(3) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，电梯紧急电话保持畅通，做好值班值守；

(4) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏，根据物业服务委托

方需求，合理设置电梯开启的数量、时间。

14. 其他服务

做好市重大活动、传统重要节日的宣传和氛围营造工作(如悬挂横幅、灯笼、彩旗、灯光装饰等)。

附件 3

人员配备总体要求

1. 人员总体配备(所有人员不得超过国家法定退休年龄)

序号	部门	岗位 人数	工作内容	要求	备注
1	项目经理	1	项目日常工作	具备2年以上工作经验，大专以上学历，提供扫描件	
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	17	会议室茶水服务、保洁服务、音响视频维护	会服人员统一为女性，政审合格（由供应商政审），形象气质较好，沟通应变能力较强。音响保障人员能熟练操作音响设备	40岁 以下
5	电梯工	2	电梯日常检查、操作	持特种设备安全管理和作业人员证（电梯作业）上岗，提供扫描件	
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人持特种作业操作证（高压电工作业）上岗，提供扫描件	
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人持特种作业操作证（低压电工作业）上岗，提供扫描件	
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、巡逻、消防安全 等秩序维护	消防工作人员4人， 持消防设施操作员 证（消防设施监控 操作中级及以上） 上岗，提供扫描件	不包括市 行政中心
12	保洁服务	76	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	4	垃圾车、洒水车、清扫 车等车辆驾驶	驾驶员持B2类及 以上驾驶证上岗， 提供扫描件	
	合计	192			

2. 人员管理要求

(1) 供应商对项目经理、副经理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) 供应商各项目岗位配置人数不少于采购单位岗位人数要求；
- (5) 各岗位服务人员年龄除特别要求外，其他人员按照国家规定的标准执行；
- (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) 岗位配置需求：不少于192人。

