

甲方合同编号：

乙方合同编号：

## 服务类项目政府采购合同

# 郑州航空港经济综合实验区社会事业局新 建养老院物业服务项目

采购方：郑州航空港经济综合实验区社会事业局(甲方)

地 址：郑州航空港经济综合实验区星港路 22 号新港办公  
区 C 楼

联系人：王西乾

联系方式：13223071779

服务方：郑州航空大都市物业管理有限公司（乙方）

地 址：郑州航空港区新港大道东侧洵美路北侧郑州兴瑞大  
宗商品供应链产业园 2 号楼

联系人：张学利

联系方式：18736083879

签署日期：2026 年 4 月 13 日

签 署 地：郑州航空港经济综合实验区

甲方：郑州航空港经济综合实验区社会事业局

乙方：郑州航空大都市物业管理有限公司

经招标程序，郑州航空港经济综合实验区社会事业局新建养老院物业服务项目(项目编号：郑港财采公开-2026-6)由郑州航空大都市物业管理有限公司(以下简称乙方)中标并提供相关服务，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、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

(一)项目名称：郑州航空港经济综合实验区社会事业局新建养老院物业服务项目

(二)服务地点：航空港实验区规划工业十一路南侧，规划工业十二路北侧，双鹤湖四街东侧，双鹤湖五街西侧

(三)服务面积：项目总占地面积33213.66平方米（合49.82亩），总建筑面积34002.95平方米，其中地上建筑面积26683.58平方米，地下建筑面积7319.37平方米。

## 二、委托物业管理服务的内容

本次招标项目物业管理服务内容包括但不限于：服务区域内综合管理、房屋养护维护、供电设备监控维护、给排水设备运行维护、弱电设备运行维护、消防系统维护、安防监控系统维护、空调系统运行维护、电梯运行维护、停

车场（库）维护、保洁服务、绿化服务、会议服务、开荒保洁等。

以上具体内容详见附件1《物业管理服务标准及要求》

### 三、合同期限

服务期限：3年，自2026年4月16日起至2029年4月15日止；

### 四、物业管理服务费用及支付方式

(一)合同总价7,506,624.14元（含税，税率6%），大写：人民币柒佰伍拾万陆仟陆佰贰拾肆元壹角肆分。（注：以实际使用情况据实结算。）

以上费用包括：乙方人员工资保险福利费、工具费、耗材费、设施设备维保（含电梯维保及空调维保）及维修保养费（单次单项维修费用200元以下）、办公费、利润、税金等成本费用，乙方人员食宿由乙方负责。

(二)支付方式及时间：

1.按每半年支付一次，每次支付两个季度，甲方依据甲方考核分数结果及结算方式，核算出费用，乙方提供相对应的税务正规发票，甲方办理财务相关手续，在乙方提起付款申请3个工作日内向乙方支付物业管理服务费。

2.每季度甲方根据服务期及时组织考核，服务项目以考核形式代替验收，乙方根据甲方考核结果，每半年按时向甲

方提供半年服务费相关票据。

3. 结算方式及考核标准：甲方依据考核办法进行每季度考核，按照考核结果进行结算。考核成绩达到优秀(得分 $\geq$ 90分)时，按每季度服务费全额支付服务费；考核成绩在良好(90分 $>$ 得分 $\geq$ 80分)时，按每季度服务费的99%支付服务费(扣罚1%的服务费)；考核成绩合格(80分 $>$ 得分 $\geq$ 70分)时，按每季度服务费的95%支付服务费(扣罚5%的服务费)；考核成绩在不合格(70分 $>$ 得分)时，甲方有权解除合同。

4. 甲乙双方的账户信息如下：

甲方的开票信息：

户名： 郑州航空港经济综合实验区社会事业局

开户行： 中国银行郑州航空港分行营业部

银行账号： 6283123209889331

纳税人识别号： 11410100MB1J16992F

地址： 郑州航空港经济综合实验区兴港路 22 号新港办公区 C 楼

乙方的收款账户信息：

户名： 郑州航空大都市物业管理有限公司

开户行： 中原银行股份有限公司郑州航空港区支行

银行账号： 410106010180064401

纳税人识别号： 91410100MACWAH2W37

地址： 郑州航空港区新港大道东侧洵美路北侧郑州兴瑞大宗商品供应链产业园 2 号楼

5.在服务过程中,甲方可根据实际工作情况对考核细则作出相应的调整。

### (三)履约保证金

为扶持小微企业,本项目免收履约保证金。

### (四)验收

采购人以每季度考核结果作为验收依据,在服务期限届满,收到验收申请后两个工作日进行验收,验收后两个工作日内将验收结果在政府采购网公示。验收小组成员由采购人物业管理部门组成。

## 五、人员派驻及要求

(一)甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每季度检查考核。

(二)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,对重点区域配置的客服人员、安保人员、清洁人员、维修人员、绿化维护人员等全年更换率应符合投标承诺。

## 六、双方的权利和义务

(一)甲方的权利和义务:

1.甲方对乙方服务进行全面评估和考核,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和宣传教育。

7.甲方临时性工作如需乙方配合，乙方应积极做好配合工作。

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.法规政策规定由甲方享有和承担的其他责任和权利。

## (二)乙方权利和义务

1.乙方在签订合同之日起，组织相关服务人员正式入驻，并全面开展物业管理服务工作，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，对员工进行保密、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安全运行，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、设施设备和工具物品(甲方固定资产)等，合同终止时退还甲方。如有丢失或者非正常损坏，应折价赔偿。

6.乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，妥善保管公共区域固定资产，并进行必要的日常维护及保养工作，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，承担相应经济责任。

7.不得将物业项目整体转让给其他物业管理服务企业管

理。

8.负责编制项目物业管理各项应急管理预案，建立项目消防、防汛、防爆、防疫等管理架构，成立队伍，定期组织演练。

9.法规政策规定由乙方享有和承担的其他责任和权利。

## 七、项目查验与维修责任

1.甲方应积极配合乙方完成本项目进驻的全面接管查验工作，双方签署《项目承接查验交接单》，甲方应对查验中发现的房屋及设施设备质量问题、工程缺陷等负责及时维修整改，由此产生的一切费用及责任由甲方承担，乙方不承担任何维修责任。

2.若甲方对查验发现的问题无法或不予维修整改的，视为甲方同意乙方按项目现状予以接收。项目现状接收后，因前述未维修整改问题所产生的一切风险、责任、费用及纠纷，均由甲方自行承担，乙方概不负责。

## 八、违约责任

(一)合同签订后，甲乙双方均不得擅自将合同中所规定的权利、义务转让，若一方违约，守约方有权解除合同，并要求违约方赔偿损失。

(二)如乙方不服从甲方的监管或未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，逾期未整改，甲方有权解除合同。

(三)乙方在考核中，得分为不合格的，连续3个月得不到

整改，或连续2次考核不合格的，甲方有权解除合同。

(四)乙方单方面终止合同，甲方有权向乙方追究因乙方单方面终止合同给甲方带来的损失。

(五)甲方无故单方面终止合同，乙方有权向甲方追究因甲方单方面终止合同给乙方带来的损失。

(六)甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决。

(七)乙方达到甲方当季度考核标准，符合支付条件，提供相对应的税务正规发票，甲方审批后于3个工作日内向乙方支付物业管理服务费，每逾期一天向乙方支付当季度合同价款的万分之一作为补偿(不可抗力或意外因素除外)。

## 九、合同的变更及终止

(一)在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越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协议，变更部分不得违反招标文件实质性内容，补充协议与本合同具有同等效力。

(二)乙方出现以下情况，甲方有权终止物业服务合同：

- 1.物业服务过程中发生重大安全生产事故的。
- 2.由于管理不善，造成物业环境恶化、设施设备损坏的，并造成不良影响和经济损失的。

3.物业服务公司或所属工作人员存在违法行为，并对甲方造成恶劣影响的。

(三)经双方协商一致可以终止合同，双方互不承担责任。

(四)合同规定的管理期满，本合同自然终止。

## 十、考核

为督促乙方做好项目物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保院区高效、安全、有序运行，依据物业服务相关法律、法规，物业服务项目招投标文件、合同条款实施考核。

### (一)考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核，考核对象为承担项目物业服务的服务单位。内容包括办公楼内保洁、交通与车辆停放秩序、公共秩序维护、维修服务等项目物业服务工作质量、人员管理、工作规范等。

### (二)考核方式

按物业项目组织实施。本着简单实用、可操作性强的原则，利用信息化方式，简化程序，减少报表等材料，采取日常巡查(抽查)、季度检考核、满意度调查等方式考核。

1.日常巡查：由甲方物业管理部门组织项目考核，对指定项目进行巡查(抽查)，包括但不限于现场检查、核对人员数量、查阅工作记录、询问工作人员、征求服务对象服务建

议等，发现问题，督促整改。物业服务企业对日常巡查中发现的问题，未在规定时间内整改完成的，计入季度检考核评分。重大的系统性问题，持续得不到整改的，提交情况说明，列入年度综合评估报告。

2.季度检考核：季度检考核采取百分评分制，每季度组织一次。物业服务企业每季度首月10日前向物业管理部门汇报上季度工作开展情况，甲方物业管理部门根据日常巡查和汇报情况填写附件2《物业服务项目考核评分表》，并经甲方物业管理部门三人以上签字、盖章后生效。验收(考核)后2个工作日内将考核(验收)结果在《郑州航空港实验区政府采购网》上公示。

### (三)标准依据

依据物业服务招投标文件、服务合同及项目服务内容，采取百分制量化考核。

### (四)考核标准

具体考核如下：

- 1.优秀:得分 $\geq$ 90分;
- 2.良好:90分 $>$ 得分 $\geq$ 80分;
- 3.合格:80分 $>$ 得分 $\geq$ 70分;
- 4.不合格:70分 $>$ 得分。

考核结果以书面形式告知物业服务公司，物业服务公司

有异议的，接到告知后3个工作日内及时提出申请，过期申请无效。

1.得分优秀的，现场整改，1周内整改完成；

2.得分良好的，提出整改方案，1月内整改完成；

3.得分不合格的，连续3个月得不到整改，甲方有权解除合同；

4.连续2次考核不合格的，甲方有权解除合同。

## 十一、其它事宜

(一)本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行协调，协商或协调不成的，向项目所在地的人民法院提起诉讼。

(二)本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方互不承担责任，双方应按有关法律规定及时协商处理。

(三)本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，均具有同等法律效力。

(四)本合同经双方签字盖章后生效。

附件：1.物业管理服务标准及要求

2.物业服务考核评分表

3.新建养老院物业服务项目报价表

4.廉洁从业合同

(本页无正文，系《郑州航空港经济综合实验区社会事业局新建养老院物业服务项目》签章页)

甲方(盖章): 郑州航空港经济综合实验区社会事业局

法定代表人:

(或授权代表): 赵祥

联系电话:

乙方(盖章): 郑州航空大都市物业管理有限公司

法定代表人:

(或授权代表):

联系电话:

签订时间: 2026 年 4 月 13 日

附件1:

# 物业管理服务要求及标准

## 一、范围

### (一) 服务区域范围

郑州航空港经济综合实验区社会事业局新建养老院物业服务项目

### (二) 服务内容范围

物业管理服务内容包括但不限于：服务区域范围内内综合管理、房屋养护维护、供电设备监控维护、给排水设备运行维护、弱电设备运行维护、消防系统维护、安防监控系统维护、空调系统运行维护、电梯运行维护、停车场（库）维护、保洁服务、绿化服务、会议服务、开荒保洁等。

## 二、管理要求

### (一) 物业服务企业

1. 应按照相关的规定,具有从事相应物业服务资格。
2. 应与服务对象签订合法、规范的物业服务合同,明确双方的责任。
3. 应在服务对象现场设置物业服务机构,按专业化的要求配备相应的服务人员和服务设施。
4. 应建立完善有效的物业服务管理体系,对服务提供的全部过程和活动进行控制。
5. 应具有承担单位相关活动及接待重要会议的能力。
6. 应建立内部、外部良好沟通机制,以激励员工提高服务质量满足客户的需求和期望。

7. 对有特定要求的物业服务,应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格,取得营业执照,并服从物业使用单位或物业服务企业的监督指导,其中:

(1) 电梯日常维护保养单位应取得电梯维修的资格许可;

(2) 消防维保机构应取得消防设施维护保养检测机构的资格许可。

(3) 空调维保机构应具备相应的专业资格证书。

## (二) 物业服务人员

### 1. 一般要求

(1) 物业服务人员包括物业项目负责人,维修维护专业技术人员、秩序维护服务、保洁服务等人员。

(2) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求,有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求,并进行政审。

(3) 项目负责人应具备相应的物业管理知识,在服务期内非甲方同意不允许更换,必须驻项目现场办公,每周不低于5个工作日(法定节假日除外),专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书,从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。

(4) 服务人员应符合如下要求:

①具有良好的职业道德,具备所需的技能和知识;

②接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训,保守工作秘密;

③遵守国家法律法规及物业管理和使用单位的各项规章制度。

(5) 服务过程中,应统一着装,佩戴明显标志,仪容仪表整洁;应遵循服务礼仪,保持良好的精神状态,举止大方有礼,用语文明规范,主动、热情、耐心、周到、及时提供服务。

## 2. 保安人员

保安人员应符合以下要求:

(1) 保安员应按《保安服务管理条例》和《保安服务操作规程与质量控制》的相关要求,承担保安职责;

(2) 保安员应进行背景审查,建立人员档案;

(3) 应掌握重要部位的地理环境和主要设施布局,熟悉周边环境和各类疏散途径;

(4) 应具有妥善处理突发事件的能力。

### (三) 保密管理

1. 根据物业使用单位的保密需求建立保密制度,按照保密要求管理服务人员;涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。

2. 定期对服务人员进行保密教育和培训,培养服务人员保密意识。

3. 服务人员应履行保密职责并至少做到:

(1) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料;

(2) 不应以任何形式传播、泄露文件及会议内容等;

(3) 捡到文件或资料,应按规定及时上交;

(4) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等应

经有关负责人同意且有工作人员陪同,不得私自处理;

(5) 妥善保管办公室钥匙,不应私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

#### (四) 档案管理

1. 物业档案分为技术类档案和管理类档案。

2. 技术类档案包括:

(1) 物业竣工验收资料;

(2) 物业权属资料;

(3) 物业承接查验资料;

(4) 设施设备档案等。

3. 管理类档案包括:

(1) 服务人员档案;

(2) 管理制度档案;

(3) 管理与服务过程中形成的文件记录:

①房屋维护、保养和回访记录;

②各类设施设备巡查、维修、保养、配备、报废记录;

③绿化、保洁、安保等服务记录;

④投诉处理、服务满意度评价及回访记录。

4. 档案应规范管理,资料齐全、分类成册、查阅方便,技术类档案应根据物业服务合同约定进行管理及查阅,管理类档案应确保内容完整、准确。

5. 物业档案保存时间不少于 3 年,有法律法规规定的应符合要求。

6. 应建立管理制度,档案应专人管理、专属场所存放,

规范档案借阅、复制等相关流程。

#### （五）标识管理

1. 物业服务企业应根据服务对象运营的需要识别、分类和使用相应的标识,统一标识风格。

2. 物业服务企业应对各类标识进行管理,标志和指示牌应清晰准确,分布合理。

3. 标识应符合相关规定及要求,并定时巡检,确保标识安全、完好。

### 四、服务要求

#### （一）报修服务

报修服务应符合以下要求:

(1) 在约定时限内处理物业服务对象的报修,维修应及时到位;

(2) 报修、维修应做好记录;

(3) 对维修项目应进行回访,并做好回访记录。

#### （二）保洁服务

保洁服务应符合以下要求:

(1) 应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程,保洁服务定时定点,按照操作规范进行,保持物业管理区域环境整洁、干净,生活垃圾日产日清,使用环保清洁剂。

(2) 物业管理区域应禁止有污染物和污染源的物品存放。

(3) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时,应尽量安排在非上下班高峰期作业现场应设置“注

意防滑”等安全标识。

(4) 垃圾收集容器、垃圾缓存区应卫生及时清理,定期消毒;

(5) 清洗生活水池,及时清扫积水;

(6) 做好卫生虫害的防治工作;

(7) 突发疫情情况下做好公共部位环境消杀。

### (三) 设施设备运维

#### 1. 给排水系统。

(1) 建立正常供水管理制度。

(2) 定期巡检供水设施、设备、阀门、管道等运行正常,无跑、冒、滴、漏现象;水泵房、水箱间、水泵应每日巡视1次,每年养护1次水泵。

(3) 应制定停水、跑水等事故处置方案,出现事故时及时启动方案并解决故障,按规定时间通知楼(区)内服务对象。

(4) 定期对排水管进行疏通、清污,保证室内外排水系统通畅。

(5) 每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查;建立防汛预案,每年至少组织2次演练并做好记录。

#### 2. 供配电系统及照明系统。

(1) 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度,制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施,供电和维修人员应持证上岗。

(2) 制定停电、高压倒闸、触电事故等相关应急预案,每年应组织 1 次应急演练并做好记录。

(3) 建立 24 小时运行值班监控制度,一般故障半小时内修复,复杂故障涉及供电部门维修处置的,应及时与供电部门联系,向服务对象报告;发现应急照明故障,30 分钟内到达并组织维修。

(4) 对供电范围内的电气设备进行定期巡视维护,加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测,公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好,确保用电安全;出现一般故障时,应在 24 小时内修复。

(5) 核心部位用电应建立可控用电保障和配备应急发电设备,维护应急发电设备,确保在突发情况下正常运转。

(6) 有重要和重大活动时,提前对活动区域相关用电设备进行检查、维修。

### 3. 消防系统。

(1) 设置消防控制室的,应符合《消防控制室通用技术要求》的要求,并实行 24 小时值班制度,并持证上岗。

(2) 应根据消防规定建立微型消防站,积极参与消防安全区域联防联控,提高自防自救能力。

(3) 应在楼内明显位置张贴平面疏散示意图,保持疏散通道、安全出口、消防车道通畅;消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

(5) 积极应用消防远程监控、电气火灾监测、物联网技术等技防物防措施。

(6) 对以下消防设施每月应至少进行 1 次检查:

①各处消火栓、水龙头、水枪、消防水管和消防加压水泵;

②防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道及其照明设施;

③各类信号指示灯;

④消防备用电源;

⑤手提式灭火器;

⑥烟感、温感探测器;

⑦消防报警按钮、警铃及指示灯和消防广播系统;

⑧消防控制联动系统;

⑨自动喷淋系统管道、消防水箱和水池(排水);

⑩气体灭火装置。

#### 4. 安防系统。

(1) 应定期对安防系统设施设备进行保养,并做好记录。

#### (四) 房屋维护服务

1. 定期对供电系统及公共照明巡检一次,做好记录发现问题及时解决。

2. 定期对园区屋架、屋面、梁、柱、楼梯、水池、承重墙、地基等结构构件巡视 1 次,每年入夏前和入冬前对房屋共用部位主体结构等进行全面检查,发现外观有变形、开裂缺损时及时修复,达到使用年限时,应及时书面告知服务对象。

3.对门、窗、通风道、室内地面、墙面、天棚等共用部位每半月巡查1次。

4.每年汛期前和强降雨、雪天气后检查屋面防水和雨落管等,确保无积水、无破损。

5.定期检查平面路线图、指引标志、楼层标识、各功能区标识、安全警示标志、温馨提示标识、供配电系统模拟图标识、电气开关状态标志、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标志等,确保标识标牌规范清晰,安装稳固。

#### (六) 安全管理

##### 1.基本要求。

(1)配置安全管理所需的各类工具。

(2)配备经政审的专职安保人员,安保人员应接受过相关安全护卫知识与技能培训。

(3)安保人员上岗时应佩戴统一标志,按要求佩带器械,仪容仪表整洁规范。

(2)物品出入管理。

##### 2.物品出入管理应符合以下要求:

①当发现有携带可疑危险品(易燃、易爆、剧毒等)进入时,应以扣并上报主管部门;

②特殊大件物品搬出应有相关部门签发的物资放行审批证明,经查验后放行并形成记录;

##### 3.巡查。

(1)应制定巡逻路线,按指定时间和路线对路面、楼道进行巡查,至少每2小时巡查1次,有异常情况的频次可适当

增加,对重点区域、重点部位增加巡查频次,定期评估路线的有效性。

(2) 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况,保持通讯设施设备畅通。

(3) 巡查宜使用巡更设备,保持巡更记录。如无巡更设备宜保持2人一组进行巡查,保持重点区域、重点部位巡查记录。

(4) 巡查中发现异常情况,应立即查明并上报物业管理或使用单位,现场对紧急情况采取必要的处理措施;发现有可疑人员应前往盘问,检查证件,必要时检查其所带物品。

(5) 巡查记录应真实有效、整齐完整,记录保存时间不少于1年。

#### 4. 车辆停放管理。

机动车管理应符合以下要求:

①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;

②保证车辆停放有序,不应随意占道或占位停放,避免堵塞或妨碍其它车辆通行,并提醒驾驶员关闭好门窗;

③应适时巡检停放车辆的状况,发现车门、窗没关好,漏水,漏油等现象应及时通知车主。

#### 5. 消防安全。

(1) 应建立健全消防安全制度、消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案,明确各级、各岗消防安全责任人及其

职责,定期进行消防工作检查,保证各项规章制度的落实。

(2) 禁止物品占用消防通道。

(3) 按照相关标准配备消防设施、器材,设置消防安全标志。

(4) 定期开展防火检查、巡查、灭火和应急疏散演练,组织消防培训,加强消防宣传。

(5) 消防栓、灭火器每月检查一次并按质保期及时更换。

## 6. 应急响应。

(1) 应对服务区内的危险源及风险进行识别,根据危险源及风险不同,分别制定应急预案响应措施,明确应急指挥机构及各级人员职责。

(2) 针对各种可能发生的突发紧急或群体事件,完善预测预警机制,建立预测预警系统,完善应急物资储备,定期进行盘点、更新。

(3) 每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练,对演练活动进行总结评价,保持应急预案的适宜性、可操作性。

(4) 突发紧急及群体事件时应立即启动应急预案,迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处理、秩序维护、抢险救援、后勤保障、清洁处理等工作、做好相关记录。

(5) 突发紧急及群体事件处置完成后应及时编制处置报告,完善应急预案,并上报相关部门。

## 7. 辖区警务协作。

(1) 接受辖区派出所的指导，并共同做好物业服务区域的公共秩序维护工作。

(2) 提供求助与报警电话，提供的电话准确无误，更新及时。

(3) 与辖区派出所 24 小时联系畅通。

(4) 协助辖区群防群治工作，完成相关工作事宜。

## 五、服务监督与改进

### (一) 投诉处理

1. 应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公布监督、投诉电话，投诉处理应符合《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求。

2. 接到投诉后应记录投诉内容，查明事实，分清责任。

3. 投诉处理完成后应进行回访，并对投诉处理资料进行归档。

### (二) 满意度调查

1. 日常工作中关注服务对象的需求，通过现场、电话、邮件等方式向服务对象收集工作意见和建议，并及时对这些信息进行分析，调整工作思路，完善各项工作，促进管理与服务质量的改进。

2. 按照管理与服务项目制定满意度调查方案及调查问卷，每月不少于 1 次对服务对象开展管理与服务满意度调查。

3. 满意度调查可采用自行调查方式和第三方调查的方式。

4. 对满意度调查结果进行汇总分析并形成报告，对服务

对象提出的意见或建议,制定整改措施及计划并有效实施,跟踪实施效果及时回访服务对象。

### (三) 监督检查

1.应成立监督检查机构或小组,制定监督检查计划和实施方案。

2.定期或不定期进行监督检查或抽查,监督检查可采取下列方式进行:

- (1) 日常检查;
- (2) 月度检查;
- (3) 年度检查;
- (4) 重大节日节前安全检查;
- (5) 重点检查;
- (6) 专项检查;
- (7) 质量事故调查等。

3.对监督检查结果综合分析评价,实施奖惩。

### (四) 持续改进

1.对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析,找出不合格原因,制定纠正措施和实施计划,并跟踪措施的实施情况及效果,形成报告。

2.定期组织人员进行知识更新培训和技能培训,确保人员技能及综合素质持续改进。

3.持续改进方法符合《追求组织的持续成功 质量管理方法》的规定。

## 物业服务考核评分表

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
1	第一项综合管理(30分)	建立并落实维修服务承诺制;零修急修及时率100%、返修率不高于1%,并有回访记录。	时效依投标承诺	建立并落实5,建立但未落实扣 0.5,未建立扣 1.0;及时率符合0.5,每降低1个百分点扣0.1;返修率符合 0.3,不符合 0;回访记录完整0.2,记录不完整或无回访记录	5			
2		服务企业派驻人员年龄符合投标承诺		符合 5,每人不符合扣0.3	5			
3		服务企业派驻人员稳定率符合投标承诺		符合5,不符合0	5			
4		物业管理企业专业技术人员持证上岗		专业技术人员,每发现 1人无上岗证书扣 0.5	5			
5		员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,言语文明,接打电话规范。	不争执、吵架	每发现1人次扣 0.2。	5			
6		月工作计划和工作完成情况(包括人员变动及工作安排)		齐全 5,每缺一项扣 0.5。	5			
7	第二项房屋管理与维修保养(6分)	房屋主体检查、记录、评估完备	2次/年,书面报告	符合 1,不符合0。	1			
8		项目主体外观完好、整洁:外墙贴面无脱落;玻璃幕墙的,清洁明亮、无破损;涂料的,无脱落、无污渍。		符合 1,外墙是建材贴面的每发现一处脱落扣 0.2,玻璃幕墙的每发现一处破损或不洁扣 0.2;涂料每发现一处褪色不一致扣0.1	1			
9		室外广告牌、霓虹灯、街景照明保持整洁统一美观,无安全隐患		符合 1,未按规定设置 0;按规定设置,但不	1			

		患或破损		整齐或有破损每处扣0.1,有安全隐患每处扣0.5				
10		室外悬挂物整齐,空调冷凝水收集管道完好,支架无锈蚀。		符合 1, 发现一处不符合扣0.2	1			
11		室内墙面、天花、顶棚完好	无起皮、反碱、脱落沉降	符合1,发现一处不符合扣0.2.	1			
12		装修管理	有效劝阻住用单位自行改建或改变设施状况,并报告甲方	有效1	1			
13		制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行。	有效公示、记录	符合 2, 发现一处不符合扣0.2.	2			
14		设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘,无鼠、虫害发生,机房环境符合设备要求。		符合 1, 发现一处不符合扣0.2	1			
15		配备所需专业技术人员严格执行操作规程。	有效公示、记录	符合 1, 不符合0	1			
16		设备良好,运行正常,一年内无重大管理责任事故。		符合 1, 不符合0	1			
17		保证正常供电,限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知用户		符合 1, 不符合0	1			
18	第三项 公共设备 管理(40 分)	备用应急发电机可随时启用	每月启动1次	符合 2, 每项不符合扣0.5	2			
19		供配电设施运行正常、记录齐全	高压电气测试 1次/年,配电柜、变压器运行正常、指示准确 蓄电池充放	符合 2, 每项不符合扣0.5	2			

			电 稳定, 电容 器运行正常 切换正确					
20		按工作标准规定时间排除故障, 保证各弱电系统正常工作。		符合 1, 发现一处不符合扣0.5	1			
21		监控系统等智能化设施设备运行正常, 有记录并按规定期限保存。	保持画面稳定、清晰	符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			
22		机房设备整洁, 操作熟练		符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			
23		消防控制中心 24 小时值班, 消防设施设备齐全、完好无损, 可随时启用。	消防测试 1 次/月, 消防泵、探头、音响、风机功能正常	符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			消防
24		消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题	操作熟练、设备整洁	每发现一人不符合要求扣 0.2	1			系统
25		组织开展消防法规及消防知识的宣传教育, 明确各区域防火责任人。		符合 1, 责任人不明确每发现一处扣 0.2.	1			
26		订有突发火灾的应急预案, 设立消防疏散示意图, 照明设施、引路标志完好	消防演习 1 次/年	无应急预案扣 0.5, 各种标志每缺少一个及每发现一处不畅扣 0.1。	1			
27		紧急疏散通道畅通, 无火灾安全隐患	消火栓设施齐全, 每日巡视	每发现一处安全隐患扣 0.5	1			
28		灭火器配置定期换合理、定药	固体灭火器换药 1 次/年	符合 2, 不符合 0	2			
29		电梯按规定或约定时间运行, 安全设施齐全, 通风、照明及附属设施完好	巡检 1 次/日	每发现一处不符合扣 0.2	1			
30		轿厢、井道机房保持清洁	清洁 2 次/日	轿厢干净, 井道清洁, 无垃圾杂物, 机房门道槽无杂物, 发现一起不合格扣 0.2.	1			

31		运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。		符合 1, 不符合0	1			
32		检查曳引轮、制动器、减速器、配电盘、楼层指示等	1 次/周,记录完整	符合 1, 不符合0	1			
33		设备、阀门、管道工作正常,无跑冒滴漏	巡视 1次/日	每发现一处不符合扣 0.2。	2			给排水系统
34		排水系统通畅,汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	排水系统清理2次/年	每发符合2, 现一处不符合扣 0.2。	2			
35		如遇事故,维修人员在规定时间内抢修,无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。		基本符合 1, 基符合 0.5, 不符合 0	1			
36		设备维护良好,标示明显。		符合 1, 不符合0	1			
37		空调系统运行正常,水塔运行正常且噪音不超标无严重滴漏水现象。	巡视 1次/日,记录、加固、注油	符合 1, 基本符合 0.5, 不符合0。	1			空调
38		制订空调发生故障应急处理方案		无应急处理方案扣 1, 有方案但不完善或执行不够的扣0.5	1			系统
39		保持风机盘管、滤网、管道、配电柜清洁		每发现一处不符合扣 0.2。	1			供暖供气系统
40		供暖设备、运行正常		符合 1, 不符合0	1			
41		管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患		每发现一处不符合扣 0.2。	1			
42		运行前检查维护、交换器清洁	1次/年	符合 1, 不符合0	1			
43		功能正常,无事故发生。		符合2, 不符合0	2			停车场设备
44		做好日常检查、维护工作		符合1, 不符合0	1			
45	第四项公共设施管理	围墙、护栏、天台等共用配套服务设施完好,无随意改变用途。	巡视1次/周	符合 1, 每发现一处不符合扣 0.2.	1			
46		道路、楼道、大堂等		符合 1, 每发现一	1			

		公共照明完好		处不亮扣 0.2.				
47		项目范围内道路通畅, 路面平坦		符合 2, 每发现一处不符合扣 0.2.	2			
48		来往人员、车辆登记, 来访电话通知放行		符合1, 不符合0	1			
49		主出入口实行 24 小时值班及巡逻制度:值班人员熟悉项目环境, 文明值勤, 规范使用对讲机		符合 1, 无专业保安队伍扣1,值班及巡逻记录等不规范每处扣0.2.	1			
50	第五项秩序及车辆管理(6分)	进出项目各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行		符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			
51		停车场管理有序, 排列整齐, 消防通道无占压		符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			
52		非机动车车辆有集中停放场地, 管理制度落实, 停放整齐, 场地整洁。		符合 1, 基本符合 0.5, 不符合 0	1			
53		秩序维护	巡视1次/4小时, 记录齐全,	符合 1, 不符合0	1			
54	第六项环境卫生管理(6分)	垃圾箱、果皮箱、垃圾清运车配置齐全外观干净整洁。	保持卫生整洁	符合 1, 每发现一处不符合扣 0.2。	1			
55		清洁卫生实行责任制, 有专职的清洁人员和明确的责任范围, 实行标准化清洁保洁。		未实行责任制的扣 0.5, 无专职清洁人员和责任范围的扣 0.3, 未实行标准化保洁的扣 0.2	1			
56		房屋共用部位保持清洁, 无擅自占用和堆放杂物现象。	日工作、周工作、月工作内容详实	符合投标文件承诺, 符合 1分, 不符合一处扣 0.2分。	1			
57		大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净	楼梯栏杆1次/日,玻璃1次/周	符合投标文件承诺, 符合1分, 不符合一处扣 0.2分。	1			
58		楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物及水渍	4次/天	符合投标文件承诺, 符合1分, 不符合一处扣 0.2分。	1			
59	第七项绿化管理	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象		符合 1, 基本符合 0.5, 不符合0	1			

60		花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。	依投标承诺	长势不好扣1,每发现一处不符合扣0.2分。	1			
61		绿地无纸屑、烟头、石块等杂物		符合1，每发现一处不符合扣0.2。	1			
62	第八项会议服务(5)	配置必要服务用具	茶壶、茶杯、消毒柜	符合1，基本符合0.5，不符合0	1			
63		会议室音视频保持正常功能	每周检查	符合1，基本符合0.5，不符合0	1			
64		场地干净整洁、通风良好、温度适宜	依投标承诺	符合1，基本符合0.5，不符合0	1			
65		仪表整洁，姿态大方，举止谈吐文明	依投标承诺	符合1，基本符合0.5，不符合0	1			
66		茶水及迎接服务规范	依投标承诺	符合1，基本符合0.5，不符合0	1			
总分				100				
<p>本次物业服务考核结果：优秀：得分<math>\geq 90</math>分；良好：90分<math>&gt;</math>得分<math>\geq 80</math>分；合格：80分<math>&gt;</math>得分<math>\geq 70</math>分；不合格:70分<math>&gt;</math>得分。</p>								

甲方考核部门(签章):

乙方负责人(签章):

附件：3

## 新建养老院物业服务项目报价表

序号	工种	编制	单价	小计	备注
1	项目经理	1	12023.08	12023.08	根据招标文件人员要求进行人员配置，含员工薪资、保险、服装、福利等费用
2	客服前台	2	5591.65	11183.30	
3	综合维修员	2	6300.98	12601.96	
4	门岗	8	4200.00	33600.00	
5	监控岗	4	5800.00	23200.00	
6	保洁班长	1	3500.00	3500.00	
7	保洁员	16	3000.00	48000.00	
8	绿化员	2	3200.00	6400.00	
月度人工费用				150508.34	
工程类支出（含维保费）				14336.66	详见附件《项目运营支出明细表》
秩序类支出				550.00	
保洁类支出				7100.00	
绿化类支出				500.00	
客服类支出				699.75	
残疾人就业保证金				415.68	
折旧摊销费（按 36 个月）				2730.28	详见附件《固定资产折旧摊销明细》
开荒保洁摊销费（按 36 个月）				3333.74	5 元/m <sup>2</sup> *（34002.95 m <sup>2</sup> -10000 m <sup>2</sup> ），去除现运营中建筑面积
管理费用 6%				10810.47	
利润 3%				5729.55	
税费 6%				11802.87	
月度总报价				208517.34	
年度总报价				2502208.05	
3 年度总报价				7506624.14	

## 项目运营支出明细表

单位：元

岗位	项目	月均用量	单价(元)	月预算金额	第一年	第二年	第三年	说明
<b>保洁类支出</b>								
保洁岗	保洁物耗	0.92	1,200.00	1,100.00	85,200.00	85,200.00	85,200.00	保洁+绿化日常采购费用,按每月1200元测算,总年度按11个月测算
保洁岗	消杀防疫	1.00	200.00	200.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	预计200元/月(其中消杀按照30000m <sup>2</sup> ,每月一次,夏季可增加至4次,0.5元/平方米/年)
保洁岗	玻璃幕墙清洗	0.08	60,000.00	5,000.00	60,000.00	60,000.00	60,000.00	经市场询价:预计2元/m <sup>2</sup> *30000m <sup>2</sup> ,1次/年
保洁岗	生活垃圾清运费(含餐厨垃圾)	1.00	800.00	800.00	9,600.00	9,600.00	9,600.00	经市场询价:预计800元/月,100元/桶/月,阶段性递增。
<b>绿化类支出</b>								
绿化岗	绿化物耗	1.00	500.00	500.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	日常保洁耗材采购费用
<b>工程类支出</b>								
工程岗	工程物耗	0.92	1,000.00	916.67	11,000.00	11,000.00	11,000.00	日常采购费用,按每月1000元测算,总年度按11个月测算
					<b>172,039.96</b>	<b>172,039.96</b>	<b>172,039.96</b>	

工程岗	二次供水清洗(含水质监测)	1.00	183.33	183.33	2,199.96	2,199.96	2,199.96	2,199.96	经市场询价:按照100m <sup>3</sup> ,11元/m <sup>3</sup> 计算;2次/年
工程岗	化粪池清淤	0.08	7,600.00	633.33	7,600.00	7,600.00	7,600.00	7,600.00	经市场询价:预估200立方米,按照38元/立方米计算;2次/年
工程岗	高压年检(含高压用具检测、监视测量仪表)	0.04	20,000.00	833.33	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	经市场询价:预计20000元/两年;1次/两年
工程岗	房屋维修	0.08	68,000.00	5,666.67	10,000.00	10,000.00	10,000.00	10,000.00	经市场询价:预估3.4万平方米,按照2元/平方米计算;1次/年
工程岗	空调维保	0.08	81,857.00	6,821.42	50,000.00	50,000.00	50,000.00	50,000.00	2次/年,5台风冷螺杆冷水热泵机组
工程岗	智能化(监控)	0.08	13,600.00	1,133.33	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	经市场询价:预估3.4万平方米,按照0.4元/平方米计算;1次/年
工程岗	消防维保	0.08	25,840.00	2,153.33	25,840.00	25,840.00	25,840.00	25,840.00	经市场询价:预估3.4万平方米,按照0.76元/平方米计算;1次/年
工程岗	电梯维保	0.08	50,400.00	4,200.00	50,400.00	50,400.00	50,400.00	50,400.00	经市场询价:预估每部电梯每月300元/台
<b>秩序类支出</b>					<b>6,600.00</b>	<b>6,600.00</b>	<b>6,600.00</b>	<b>6,600.00</b>	
秩序岗	秩序物耗	0.92	600.00	550.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	6,600.00	日常采购费用,按每月1200元测算,总年度按11个月测算
<b>客服类支出</b>					<b>8,397.00</b>	<b>8,397.00</b>	<b>8,397.00</b>	<b>8,397.00</b>	
客服岗	客服物耗	0.92	400.00	366.67	4,400.00	4,400.00	4,400.00	4,400.00	日常采购费用,按每月400元测算,总年度按11个月测算

客服岗	开办费用	0.08	3,997.00	333.08	3,997.00	3,997.00	3,997.00	客服办公用品购买
其他支出					-	7,482.24	7,482.24	
职能岗	残疾人就业 保证金	/	/	/	-	7,482.24	7,482.24	<p>1、残保金年缴纳额=(上年用人单位在职职工人数×1.6%-上年用人单位实际安排的残疾人就业人数)×上年用人单位在职职工年平均工资;</p> <p>2、基于残保金测算的逻辑,该项目第一年不涉及残保金的计算,从第二年开始,以第一年的人员,平均薪资为计算依据进行计算;</p> <p>3、假定每年用工人数一样,项目上无残疾人员,且工资无涨幅。</p>

# 固定资产折旧

单位：元

序号	类别	物资名称	是否固定资产	单位	单价	数量	折旧年限	备注	
1	办公资产类	电脑	是	台	4,200	1	3		
2		考勤机	否	台	900	1	3		
3	工程维修类	大型高压汽油管道疏通机	是	个	18,500	1	3		
4		晨帅污水泵	否	个	890	1	3		
5	环境管理类	单擦机	是	台	2,800	1	3		
6		应急发电机	是	台	30,000	1	3		
7		高压冲洗车	是	台	16,600	1	3		
8		推草机	是	台	3,500	1	3		
9		打边机	是	台	2,800	1	3		
10		尘推车	是	台	3,600	1	3		
11		驾驶洗地机	是	台	8,500	2	3		
12		电动三轮车	是	辆	6,000	1	3		
合计					98,290	/			

附件：4

## 廉洁从业合同

项目名称：郑州航空港经济综合实验区社会事业局新建养老院物业服务项目

项目地址：航空港实验区规划工业十一路南侧，规划工业十二路北侧，双鹤湖四街东侧，双鹤湖五街西侧

项目单位（甲方）：郑州航空港经济综合实验区社会事业局

项目单位（乙方）：郑州航空大都市物业管理有限公司

为加强项目执行中的廉洁从业建设，规范项目承发包双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护项目双方当事人的合法权益，根据相关法律法规，订立廉洁从业合同如下。

### 一、双方的责任

（一）严格遵守国家关于招标采购、政府采购、项目执行等有关法律、法规、相关政策以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行建设项目承发包合同文件，自觉按合同办事，确保各项活动合法、合规、有序进行，绝不获取不正当利益而损害对方及其他相关方的利益。

（三）发现对方在业务活动中有违规违纪违法行为的，应及时提醒，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

### 二、甲方的责任

甲方的领导和从事项目的工作人员，在项目执行的事前、事中、事后应严格遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品、好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）旅游等提供方便。

（四）不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

（五）不准向乙方介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目有关的项目内容分包、劳务等经济活动。

（六）不准存在其他违反相关法律法规的行为。

### 三、乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行有关方针、政策，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准接受或暗示为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）旅游等提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有

可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

(五) 不准存在其他违反相关法律法规的行为。

#### 四、违约责任

(一) 甲方工作人员有违反本合同第一、二责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

(二) 乙方工作人员违反本合同第一、三责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

#### 五、举报方式

甲乙双方在项目运行过程中发现存在违反八项规定、破坏营商环境、违反合同约定等违规违纪情况，可通过以下渠道反映问题：

(一) 举报电话

0371-60600715

(二) 举报邮箱

fztztjj@163.com

(三) 举报信箱

河南航空港发展投资集团有限公司一楼楼梯间

(四) 来信地址

郑州航空港国际大宗商品供应链产业园一期企业总部  
7#楼西单元4楼402室


六、本合同作为项目合同的附件，与项目合同具有同等法律效力，经双方签署后立即生效。

七、本合同有效期为双方签署之日起执行。

八、本合同一式陆份，由甲乙双方各执叁份。

甲方单位（盖章）：  
法定代表人或授权代表  
（签字）：  


日期：2020年4月13日

乙方单位（盖章）：  
法定代表人或授权代表  
（签字）：  


日期：2020年4月13日



