

郑州铁路运输中级法院 物业综合服务保障项目服务合同

甲方：郑州铁路运输中级法院

乙方：河南六合物业管理服务有限公司

根据郑州铁路运输中级法院物业综合服务保障项目招标结果，甲乙双方本着平等自愿原则，经协商一致，于 2025 年 9 月 11 日签订本合同。甲方对乙方进行全面的监督、管理及考核。

一、服务范围

甲方将位于郑州市郑东新区安泽路 16 号郑州铁路运输中级法院院内，采购人范围内物业服务交予乙方负责。

本次招标面积总计为 35412.9 m²（主楼地上 12 层、地下 1 层，配楼地上 3 层、地下 1 层），服务区域包含：全部室内外区域（包括但不限于所有办公楼区域、办公区广场、道路、绿地及地下车库等）。

二、服务内容

委托管理服务事项

1. 综合管理。
2. 房屋日常养护维修。
3. 供电设施设备运行管理维护。
4. 给排水设施设备运行维护。
5. 中央空调系统运行管理维护。
6. 弱电智能（楼宇控制）系统运行管理维护。
7. 秩序维护与管理安全维护。
8. 环境卫生保洁服务。
9. 绿化服务。
10. 根据甲方工作需要，做好餐饮、车辆管理及其它配合服务等。

三、服务期限及费用

服务期限：2025 年 9 月 11 日至 2026 年 9 月 10 日

服务费用：每月物业管理费总额为 155005.75 元，大写人民币：壹

拾伍万伍仟零伍元柒角伍分。

每年费用为 1860069 元，人民币大写：壹佰捌拾陆万零陆拾玖元。

四、支付方式

物业管理费按月支付，乙方应于每月 11 日前开具正式发票，甲方在收到乙方出具的正式物业发票后十个工作日内，对乙方上月工作进行考核。综合得分在 90 分以上(不含 90 分)，不予扣款。考核得分在 80 分-90 分之间(不含 80 分)，扣除当月物业费的 5%；考核得分在 80 分以下(含 80 分)，扣除当月物业费的 10%；考核得分在 70 分以下(含 70 分)，扣除当月物业费的 15%。一年内，两次考核低于 70 分(含 70 分)，采购人可无条件解除合同。

乙方帐户：河南六合物业管理服务有限公司

开户行：中国建设银行股份有限公司郑州郑开大道支行

账 号：41050179373900001185

五、物业管理服务质量及要求

总体要求

甲方作为机关事业单位，保密、安全措施要求高，乙方应当提供及时、高效、卫生、健康的高标准物业，乙方应当保证所提供的服务符合保密性、安全性、规范性要求。

基本要求

1. 乙方提供的物业管理服务必须达到《郑州铁路运输中级法院物业综合服务保障项目招标文件》要求及《河南省省直机关办公用房物业费管理办法》（豫财行〔2015〕214号文件）二级物业服务标准。维修维护按照国家相关行业规范标准执行。

2. 乙方对郑州铁路运输中级法院物业综合服务保障项目的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告甲方，甲方有审核权。

3. 乙方要有应急处理各种突发事件的具体方案。

4. 乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理服务效率和管理服务质量。

5. 参照《河南省省直机关办公用房物业费管理办法》(豫财行〔2015〕214号)规定，乙方需承担所有运行管理维护项目单件单价1000元(含)以下维修零配件，超出1000元报甲方审核认可后另行计算。

6. 本服务项目设试用期，时间为1个月。试用期满经考核合格后，全额支付试用期间的物业服务费用。如试用期内单项考核成绩出现低于80分的情况，甲方有权按照实际服务期间所产生费用的50%比例计算支付。

7. 本服务项目待运营成熟后，乙方可采取增加科技投入、提高项目运行科技化水平的方式，降低人工用工成本，但需经过甲方书面审核同意。

8. 本合同虽未明确约定，但有利于甲方正常工作业务开展的临时零星用工服务，乙方应按照甲方要求进行协调配合并不再另外计收费用。

人力资源配置要求

1. 服务人员综合要求

(1) 乙方应按照招标文件要求、投标文件承诺，设置相适应的管理服务机构，配备服务设施，配齐管理服务人员(物业服务人员配置要求见附表1)。乙方应建立健全各区域物业管理规章制度，各岗位工作职责和工作标准，制定具体落实措施和考核办法，包括(不限于)物业管理服务工作程序、质量保证制度和岗位考核制度等。

乙方应按投标文件配置人员全部到岗，如有调整需经甲方同意。

(2) 乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员具有过硬的政治素质、较强的专业技能和上岗资质，录用人员的身份证、资格证书(复印件)应交甲方备查，录用后应保证定人定岗。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

(3) 物业服务人员须认真执行甲方各项规章制度和管理规定，严格遵守工作纪律，认真履职。物业服务人员要严格遵守保密法规，严禁泄露国家秘密和工作秘密。乙方所有物业服务人员不得擅自带院外人员进入甲方单位。乙方所有物业服务人员严禁传播谣言、发表不当言论或转载不实信息损害甲方形象。乙方所有物业服务人员严禁与甲方工作人员有不正当接触。如有违反，甲方将依据法律法规和有关规定严肃追究乙方及有关人员的法律责任和相应责任。

(4) 物业服务人员应按规定统一着装、着装整齐、仪表仪容整洁端庄：在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，言行举止规范，服务主动。

(5) 物业服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态：表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；主动、热情、耐心、周到，并及时为物业使用人提供服务。

(6) 物业服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

(7) 物业服务人员要爱护甲方公共财物，不得盗窃或者故意损坏。

(8) 物业服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

2. 乙方管理人员要求

(1) 项目管理人员一经确定，不得随意更换；如因工作需要确需更换，应当经甲方同意。

(2) 项目经理：50 周岁（含）及以下，本科（含）以上学历，3 年（含）及以上类似项目管理经验，能熟练掌握现代化信息化技术，在维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要；具有较强的组织协调能力做好项目管理服务；身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。

3. 乙方服务人员要求

(1) 设施设备运行管理维护服务人员要求：55 周岁（含）及以下，身体健康，有相关工作经验，根据配置的岗位部分人员需要具有特种作业操作证（作业类别：高压/低压电工作业）、《建（构）筑物消防员证》（或《消防设施操作员资格证书》）等证书。

(2) 环境保洁服务人员要求：55 周岁（含）及以下，身体健康、品行良好，上岗前经过统一培训，熟悉本岗位的工作内容、业务流程。

(3) 秩序维护服务人员要求：要有高中以上学历，身体健康、具备一定的法律、秩序维护、消防知识，具备良好的语言表达及沟通协调能力；年龄 18 周岁以上，45 周岁（含）以下，其中转退军人或军警院校毕业生优先。

(4) 绿化养护服务：55 周岁（含）以下，身体健康、熟悉园林绿化养护专业知识，掌握所管植物各品种特性及养护要点

(5) 餐饮服务：55 周岁（含）以下，身体健康、定期体检、部分人员有厨师证。

(6) 车辆管理：55 周岁（含）以下，身体健康，其中，A1 驾照 1

人，C1 驾照 4 人。

(7) 理发师：55 周岁（含）以下，身体健康、具备相应理发技术及经验。

4. 服务人员仪容仪表要求

着装要求：服务人员上岗必须按要求统一着装，工装必须成套穿着，不允许混搭或在工装外套穿其他衣服。

管理服务要求

(一) 综合管理服务要求

1. 建立 24 小时接待服务值班岗位，统一接收涉及物业管理与服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等来电，迅速做出处理安排，事后及时进行回访，填写回访记录。

2. 定期（每季度 1 次）开展物业管理服务工作意见征求和问卷调查工作，定期汇报物业服务工作开展情况，收集各类投诉、意见和建议，及时总结和整改，并以书面形式上报甲方。

3. 可使用必要科技化设备以提高项目运行的信息化水平。当使用科技化设备亦可满足甲方要求时，可通过适当削减人员配备数量的方式，降低人工用工成本，但人员削减方案需书面提交甲方审核同意。

4. 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建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定程序立即报告甲方，并采取相应措施，杜绝事态扩大化。

5. 做好人员储备工作，乙方需安排一名物业主管在项目地值班、带班，负责巡查物业人员到岗情况。

6. 乙方按照《保密法》对员工进行考核，员工考核合格并签订保密协议后方可上岗。制定项目保密制度，严格规范员工进出办公室等。

(二) 物业项目经理工作要求

1. 建立项目各项管理制度、考核制度。

2. 制定各岗位工作职责、培训计划。

3. 制定甲方工作人员服务诉求记录、处理、跟进、回访程序，并监督落实。

4. 制定项目年度工作计划，各岗位管理档案资料收集、归档。

5. 要每天巡查现场管理人员和员工的工作情况，发现问题及时处理，跟踪、督促管理人员的工作。

6. 每周联合各岗位主管，组织一次对工程设备、建筑物、消防、安防、公共设施和环境卫生、安全保卫等方面的综合检查。

（三）设施维护管理服务要求

1. 乙方的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。发现问题或接到甲方报修通知后，应立即开展维修，维修时间不能超过半个工作日，超出半个工作日的需报甲方。乙方应根据日常维修情况备好维修配件，避免因缺少配件影响维修进展。

2. 乙方应对服务范围内的变配电室、电梯、中央空调机房、秩序维护哨位、巡更区域等重要区域进行 24 小时值班或巡视。

3. 相关维修项目的维修单据上，维修时间、维修地点、维修人员、维修用材用料等项目应当填写完整，填写完整后由甲方报修人员签字确认。

4、设施维护人员工作要求

（1）每日一次按照《房屋、设备、设施巡视内容与程序》巡视泵房设备，并记录《水泵房巡视记录表》。

（2）水泵房每周打扫一次，机组每月清洁一次。

（3）按《房屋、设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》和《给排水设备（设施）维修保养规程》的内容要求进行周期检查、保养，并将结果记录于《设备、设施周期检查、保养记录表》内。

（4）给排水设备、设施维修工作记录于《房屋、设备、设施维修记录表》内。

5、水电维修工工作要求

（1）负责设备的技术资料，档案的收集、保管，负责零星设备的配件，材料采购计划的编制，委托修理的联系工作。

（2）每年制订下一年度《房屋、设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》，并按运行情况制订《房屋、设备、设施（年度）维修计划表》。

（3）组织实施给排水设备的运行管理及维修保养工作，并进行指导、检查。

（4）每日巡视水泵房设备，填写巡视记录、交接班记录。

（5）每月定期组织管道工检查给排水设备的运行状况，填写《给排水系统检查表》。按日常巡视记录及定期检查记录，并根据《设备完好率标准》填写《设备完好率月度统计表》交项目经理审核后报甲方主管部门。

（6）对周期检查保养记录、维修记录、故障记录进行检查、验证。

（7）每季度汇总设备故障情况，填写《设备故障记录（季度）汇总表》，报项目经理审核后，交甲方主管部门。

(8) 每半年组织实施一次水箱清洗消毒及水质检测工作，记录《水箱清洗消毒记录表》。

(9) 按《应急预案》规定负责处理应急事件。

6、公共设施设备管理要求

(1) 定期对公共区域及楼宇（包括楼盖、屋顶、内外墙面、承重结构、楼梯、走廊、道路等）进行养护，保证楼宇完好、整洁；

(2) 外墙贴面无脱落；玻璃幕墙无破损；

(3) 混凝土结构（柱、梁、板）无钢筋外露、无裂缝，钢结构件无锈蚀、无变形；

(4) 屋面防水层完好，无裂缝、无渗（漏），隔热层无毁坏；

(5) 楼内地面平整完好，无空鼓、无碎裂、无隆起、无缺棱（角）无下沉；

(6) 室内天花、墙面无发霉、变色现象，天花吊顶龙骨牢固，天花平整、无裂纹、无缺棱掉角；

(7) 门窗安装牢固、开关灵活，五金配件齐全，门牌设置齐全、美观、合理；

(8) 楼梯扶手安装牢固，油漆色泽均匀，表面平滑不扎手，无裂纹、脱漆、无锈蚀；

(9) 梁、柱、板主体：无倾斜、变形、弓凸、剥落、开裂和非收缩性裂缝，无筋露等；

(10) 墙体、墙面：喷涂均匀，饰面板（砖）安装牢固，表面平整、洁净，色泽协调一致；

(11) 顶棚：抹灰层牢固，无面层剥落和明显裂缝；

(12) 公共门窗：门、防火门窗：塑钢、百叶窗牢固、平整、美观，无锈蚀，开关灵活，接缝严密，不松动，门窗配件齐全；

(13) 屋面隔热层、防水层：屋面防水层无老化、拉裂、开裂、轴裂、龟裂现象，板端缝、伸缩缝油膏粘结，天沟、落水管、落水口畅通无阻，不积水，屋面出入口完好，隔热层无缺损现象；

(14) 避雷带：无损坏、变形，无明显锈蚀；

(15) 各设备间指示：字体清晰、醒目，标识齐全，标识牌无损坏；

(16) 楼板、地面砖：无裂缝、起壳、空鼓、下陷，表面平整，无破损，楼板砖上无水泥渣；

(17) 上、下污水管：无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝、破洞；

(18) 给排水：污水井排水通畅、井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有蹋裂，井盖型号符合轻型、重型要求，标识正确与周围道路高度保持一致；

(19) 道路：整体要求路面平滑，无明显坑洼、破损，踏步、台阶没有明显的破损；

(20) 做好房屋维修资料的收集整理工作，妥善管理房屋的技术档案，保持房屋技术资料的完善，以便查阅使用；

(21) 做好防风、防雨、防寒等季节性的预防养护；

(22) 确保道路、楼道、大堂等公共照明、服务区域范围内的道路通畅，路面平坦。

7、供配电系统

7.1 服务内容

保证办公楼供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

7.2 服务要求

(1) 变配电房要符合“四防一通风”要求；

(2) 设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备维修合格率达到100%，一般性维修不过夜；

(3) 变配电房要每日巡视，发现问题要及时查明原因，立即处理解决；

(4) 始终保持其室内清洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路；

(5) 变配电房电气设备每年必须在春季雷电天气来临前由供电公司进行预防性电气试验，试验报告均应妥善保管存档；

(6) 变配电房限电、停电应严格遵照规定按倒闸操作顺序进行，停电前必须事先发出通知；

(7) 严禁在变配电房内吃饭和将食品带进变配电房内，防止小动物进入而严重威胁供电设备的正常安全运行；

(8) 建立各项设备档案；

(9) 建立、落实配送电运行制度、维修制度和配电房管理制度，24小时运行维修值班制度等；

(10) 及时排除故障，保证供电设施完好；购置储备部件，以防急用；

(11) 保证大楼各出入口充电式紧急照明设备完好；做好夜景照明、节日灯系统的运行管理；建立节电措施；

(12) 对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；

(13) 确保供电设施完好无损，管理和维护好避雷接地的设备设施；

(14) 制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显。

7.3 服务标准

(1) 统筹规划，做到合理、节约用电；

(2) 维修人员必须持证上岗；

(3) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路和开关要保证完好；

(4) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；

(5) 保证避雷设施完好，有效、安全；

(6) 保证夜景照明、节日灯系统正常运行，要按时关闭。

8、照明系统（含院区灯光）

外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘，根据昼夜变化，准时开启、关闭照明系统。

9、给排水系统

9.1 服务内容

对办公楼的室内给排水系统设备设施的维修、维护和管理。

9.2 服务要求及标准

(1) 建立相应的管理制度，制定应急预案；

(2) 给排水设备设施24小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检，并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态；

(3) 按《设备定期检查保养计划》的要求，对给排水设备设施进行维护保养，保证设备完好率，并将维修保养情况做好记录；

(4) 排除给排水设备故障一般不超过4小时，若4小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报乙方、甲方主管领导；

(5) 水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍；

(6) 水箱应按规定要求定期清洗消毒。水箱清洗消毒工作由国家授权机构颁发的有效水箱清洗专业证件和健康证的专业人员实施，水质由卫生防疫部门采样化验并提供水质鉴定书；

(7) 屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。每季度对污水系统及雨水排水系统井、坑、管道、沟进行检查、疏通、清理一次，保

证排污、排水系统畅通；污水泵（包括系统附件）每半年检修一次；污水处理设备房无积水、浸泡等异常情况发生。及时清淘化粪池、隔油池，保证化粪池、隔油池使用功能正常；

(8) 每年对楼内使用自来水进行消毒处理；

(9) 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知甲方使用人。

10、中央空调系统

10.1 服务内容

保证办公楼中央空调系统正常运行，对中央空调等设备进行日常管理和维护。

10.2 服务要求及标准

(1) 建立空调系统运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；

(2) 运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备；

(3) 制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；

(4) 定期对冷冻水、冷却水系统进行杀菌灭藻处理及除浮锈、除油化学清洗；

(5) 定期检修养护空调设备，定期清洗过滤网，保证空调设备、设施处于良好状态；

(6) 经常巡视，确保冷水机组、水泵等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，实施预先采取的相应措施，防止事故进一步扩大，并及时上报，做好相关记录；

(7) 严格按规程进行操作，发现问题及时处理；

(8) 保持水系统的水质良好，在冷却水和冷媒水系统中，水质应干净无杂质、泥沙、铁屑等，PH值在6~8之间，总硬度小于200，定期进行更换清洗。

(四) 乙方环境保洁服务要求

1. 服务内容

(1) 乙方应按时完成规定的环境保洁服务，为甲方提供整洁、卫生、安全、美观的环境，提供卫生间、洗手池的垃圾袋、擦手纸、洗手液等，及时清运垃圾并负责垃圾房的清洁、管理工作。

(2) 甲方办公楼室内公共区域卫生，如走廊、步梯、卫生间及会议室和室外环境卫生（办公区广场、道路、绿地）及上述区域产生的垃圾的收集及外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

(3) 负责电梯间卫生清洗，以及雨（雪）天气大厅内外地垫的铺垫

工作。

(4) 冬季做好除雪工具的储备工作，能够及时清理机关院内积雪，保障甲方人员正常通行。

(5) 院区室外场地、道路、停车场、院内等卫生清洁工作。

(6) 路灯、草坪灯、庭院灯、监控杆、LED屏牢固安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。

2. 服务要求

清理大楼内的所有垃圾，对垃圾进行分类回收；收集及清理所有垃圾箱和花槽内的垃圾；清洁所有窗户及指示牌；清洁所有花盆及植物；清洁所有出入口、大门及门牌；清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面；清扫所有通风窗口；清扫空调风口百叶及照明灯片；拖擦地、台表面；清洁所有楼梯、走廊及窗户；清洁所有灯饰；清扫、洗刷大厅入口地台及梯级；擦净入口大厅内墙壁表面和所有玻璃门窗及设施；清扫大厅天花板尘埃；定期投放喷洒鼠、蟑螂、蚊蝇药物；清洁地下车库地面、墙面设施；上述区域产生的垃圾外运（垃圾外运至市政指定投放地点）。

3. 服务标准

地面光亮无水迹、污迹，无尘物；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘和无污物；垃圾筒内垃圾不超过1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂内无蚊蝇；灯饰和其它饰物无尘土；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；无鼠害、无蚊蝇、无蟑螂。

4. 专项保洁

(1) 石材地面的晶面处理服务要求及标准：按操作程序进行晶面处理工作，达到目视地面无灰尘、光亮，可映出物体轮廓。

(2) 地毯清洗工作服务要求及标准：保持地毯表面无污渍，清洁、干净。

(五) 秩序维护与安全管理服务要求

1. 服务内容

设立24小时值班，负责院区各进出口，管理进出车辆，对外来人员、车辆按规定进行安检、登记，按采购人要求承担相应安全防范工作，协助采购人维护院内车辆停放秩序，处理院内突发事件，按照规定在院内进行

安全巡查。

(1) 乙方应为办公区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护办公区域内的人员、财产和建筑物的安全。对外来人员进行严格安检，严禁将各类危险品、违禁品带入机关。严格按照要求，完成安防管理工作。

(2) 秩序维护人员调整须无时间间隔，其他人员调整间隔时间不得超过 10 天，逾期一天扣除违约金 200 元，逾期 10 天，扣除违约金 3000 元。为保持稳定，秩序维护人员的全年人员交换率不超过 15%，重要区域配置的人员全年交换率不超过 5%。

2. 服务要求及标准

(1) 秩序维护人员确保定人定岗，各岗位人员不得随意调换。人员派驻到位后，未经甲方同意，不得更换人员。

(2) 秩序维护人员在非经许可不得进入甲方办公室；应严格遵守保密要求，不该说的不说，不该传的不传，不该问的不问，不该做的不做。

(3) 秩序维护人员应时刻保持待命状态，随时准备处置发生在甲方院内的各类突发事件。

(4) 秩序维护人员应遵纪守法，文明执勤，执勤中应着制式秩序维护服装，佩戴相应执勤标识。

(5) 秩序维护人员不得脱岗，迟到或早退，不得有玩手机或其他影响正常工作的行为。

(6) 秩序维护人员应对甲方采购人各门岗 24 小时值守，对外来人员和车辆按要求进行登记，不得私自放入；对正常来访人员或预约的公务来访人员，不得无故阻挠；对院区附近上访、闹访人员及举牌、举条幅等人员及时劝离，或通知相关部门进行处理；夜班人员在岗期间不得睡觉；特殊情况期间，严格按照有关规定对来访人员采取扫码、测温等措施。

(7) 巡逻人员严格按照郑州铁路运输中级法院法院规定的时段和线路进行巡逻，认真履行职责，发现异常情况进行先期处置。

(8) 秩序维护人员应能够熟练使用灭火器、水带等消防器材，在接到火情或模拟火情处置指令后，除门卫、安检等岗位留下必要人员以外，其他人员应立即赶往指定地点进行处置。

(六) 资源节约的管理及要求

(1) 中水利用方法来降低生活用水；利用雨水积水井等条件，收集水资源用做浇花或是清洗道路等来降低项目用水量。

(2) 洗手间用水节能，应利用阀门控制开启度来减小洗手盆水龙头

的水流量做到细微节水；马桶水箱应根据冲洗要求调节水箱储水高度，减小水箱的储水量。

(3) 在甲方审批同意后通过改造更换节水型器具，达到节约生活用水。

(4) 加强对给水设施设备巡视检查，减少因“跑、冒、漏、滴”而造成的用水浪费。

(5) 制作节约用水标识，提示节约用水。

(6) 对用水数据进行抄录，每月对用水数据进行统计分析。

(七) 绿化服务要求

1. 服务内容

包含院区所有绿植、草皮、花卉、树木、行道树定期修剪养护、施肥、浇水、病虫害防治；绿地内环境卫生保持；负责花卉租摆、院内花箱花卉定期更换养护；负责花卉租摆或临时花卉需求服务（按甲方要求）。

2. 服务要求及标准

新种植苗木一年内达到正常生长标准。

各类乔木：生长健壮，长势茂盛，无黄叶、焦叶。无严重病虫害危害现象。修剪及时，方法得当，树型整齐美观，无枯死枝、无徒长枝、交叉枝，树基部无萌蘖，树体无倾斜。无死树，缺株现象。

花灌木（包括藤本及攀援植物）：苗木生长旺盛，叶色鲜亮有光泽，冠型丰满，造型美观大方；配置结构匀称，高低错落有致；无明显病虫害发生，修剪科学合理，及时清理枯死衰败枝条，无缺株断档现象，无杂草危害。藤本及攀援植物及时绑缚、牵引或设立网架。

绿篱、整形植物：生长旺盛，枝叶繁茂，整齐一致；正常情况下无黄叶、卷叶，无缺株断档，无明显病虫害发生，无杂草杂树、乱扯乱挂；土壤疏松肥沃，墒情良好；修剪及时，图案美观，曲线圆滑，三面平整。

草坪、地被植物：生长旺盛，色泽正常，目测无杂草、无疯长、无斑秃现象，覆盖率99%以上；适时适度修剪，要求均匀整齐，土壤疏松，及时浇水无旱象、无积水；

仔细观察病虫害发生情况，及时防治，用药科学合理，无药害发生。

（草坪整体高度不超过8公分）。

保持环境卫生整洁：绿地内保持整洁，无杂物、无烟头、无白色污染，无树挂、堆物、堆料、搭棚，无私拉乱扯、钉栓刻画等现象。

恶劣天气后及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

(八) 房屋日常养护维修

房屋日常养护维修是为确保房屋的完好和正常使用所进行的经常性的日常修理、计划性预防保养以及房屋的正确使用维护管理等工作。定期检查、确保安全，及时维护、保证正常使用，最有效的合理使用维修费用，最大限度的充分发挥房屋的有效使用功能。

服务内容包括：房屋基础、主体、地面、外立面、外平台、墙面及吊顶、地下室、地下车库及屋顶防水、门窗、楼梯等日常养护维修、避雷检测。

根据专业标准、技术规范，以政府有关房屋维修养护的相关法规和操作规程作为标准和依据，开展房屋日常养护维修工作。

（九）餐饮服务要求

在合同履行期内，乙方提供的餐饮工作人员数量不低于 6 人。具有相关工作经验和资质，需持有健康证，无任何不良记录（以公安部门登记为准），年龄在 55 周岁以下。

- 1) 统一着装，保障工作日全院干警一日三餐；
- 2) 保障双休日、节假日值班人员工作简餐；
- 3) 餐厅前厅后厨人员配备要满足保障需求，后厨主副食等级以上的厨师不低于配备人员的 30%，需保证菜品卫生安全及口味。

（十）车辆管理服务要求

在合同履行期内，乙方提供的司机人员数量不低于 5 人。具有相关工作经验和资质，A1 驾照 1 人，C1 驾照 4 人，需持有健康证，无任何不良记录（以公安部门登记为准），年龄在 55 周岁以下。保障工作日办公办案用车；节假日加班用车；车辆日常维护及管理。

（十一）其他服务要求

1. 乙方在甲方绿化养护质保期内，负责院内绿化的日常检查，发现问题及时上报甲方，如因养护不当造成死亡，由乙方补种同类绿植。

2. 乙方应对本合同未明确的服务分项工作予以协助，配合甲方开展相应工作。

3. 乙方需制定预防安全事故的实施细则，非甲方责任和不可抗力因素造成的安全事故，按照本合同约定属乙方责任的均由乙方承担。

4. 未尽事宜，按照招标文件所约定内容执行。

六、双方权利义务

甲方权利义务

1. 根据《物业管理考核办法》和《物业管理考核评分标准》对乙方物业管理服务进行考核，根据考核结果，按月向乙方支付物业服务费。

2. 检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况, 审定乙方拟定的物业管理 制度。

3. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

4. 甲方有权向乙方提出改进工作意见, 乙方须按照甲方改进意见进行改进。

5. 要求乙方更换不符合管理服务要求的人员。

6. 支持乙方做好物业管理服务工作。

乙方权利义务

1. 接受甲方监督, 服从甲方管理, 乙方管理人员须与甲方一起参与物业服务 质量检查。

2. 根据有关法律法规及本合同的约定, 制订物业服务及管理制度, 报甲方 审核。

3. 严格执行物业管理服务规章制度, 发现问题, 及时与甲方沟通处理。

4. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

5. 乙方人员配备必须与投标文件中的人员配备相符合, 保持人员相对 稳定, 所配人员的身份证、资格证书(复印件)须交甲方备案审查。专业 技术岗位人员(含水电工等需要专业资质的人员)须持证上岗。项目经理、 重要技术岗位人员不得随意更换。确需更换, 须经甲方同意。

6. 乙方不得擅自改动办公区域内房屋、管线、设备等位置和用途, 如 需改动应报甲方审核、批准执行。

7. 乙方工作人员食宿自理, 工作人员五险一金、工装及保洁工具等有 关费用由乙方自行承担。

8. 经甲方同意, 专业设备及系统的养护可选聘有相关资质专业公司承 担本物业的专项养护服务业务, 但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

9. 根据甲方工作需要, 做好零星用工的配合、协调及其它服务等。

七、物业综合服务考核办法

第十条 物业考核办法

1. 保障处牵头成立考核小组, 联合各部门对物业综合服务进行考核打 分。

2. 物业综合服务按月考核, 综合得分在 90 分以上(不含 90 分), 通过 考核不予扣款。考核得分在 80 分-90 分之间(不含 80 分), 扣除当季度物 业费的 5%; 考核得分在 80 分以下(含 80 分), 扣除当季度物业费的 10%;

考核得分在 70 分以下（含 70 分），扣除当季度物业费的 15%。一年内，两次考核低于 70 分（含 70 分），甲方可无条件解除合同。

八、违约责任

第十一条 甲方违反本合同第八条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在合理期限内解决，如逾期未解决导致合同目的无法实现，乙方有权终止合同，乙方终止合同应当提前一个月书面通知甲方。

第十二条 乙方违反本合同第七条第六项和第九条的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权无偿终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应向甲方进行经济赔偿。

第十三条 甲方如因上级机关政策调整改革或不可抗力造成合同不能履行的，甲方可无条件终止合同。

第十四条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 50000 元的违约金；造成经济损失的，还应给予赔偿。

第十五条 本物业项目不得转让给第三方，如有发生，甲方有权无条件解除合同。

九、安全运行责任

第十六条 乙方在为甲方提供物业管理服务时，如乙方人员发生任何人身伤亡或财产损失，由乙方承担全部责任，处理相关善后工作，与甲方无关。

第十七条 乙方专业技术岗位人员须持证上岗，如因上述人员未持证上岗，在作业过程中引发安全事故，造成人员伤亡及财产损失的由乙方负责承担包括赔偿损失在内的一切责任；构成犯罪的，依法移交公安机关处理。甲方根据事故后果严重程度，可认定当季考核为 70 分以下或无条件解除合同。

第十八条 因乙方工作人员安全意识薄弱、警惕性缺乏，导致外来人员尾随进入院内，给予批评教育或扣除 100 元，造成不良后果的，责任由乙方承担。甲方根据后果严重程度，可认定当季考核为 70 分以下或无条件解除合同。

第十九条 乙方应按照有关规定，采取严格的安全防范措施及岗位操作规程，因乙方工作人员玩忽职守、违规作业造成各项安全事故的经济责任及法律责任均由乙方承担，根据事故性质和后果严重程度，甲方认定当季考核为 70 分以下，也可无条件解除合同。

1. 秩序维护安全责任

(1) 乙方如未能严格落实甲方安全保卫措施，未能加强门岗出入口

的安全警卫，导致外来人员进入院内的，扣除安全考核相应分值；造成不良后果的，当季考核应为 70 分以下；如造成财产损失和人员伤亡，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

(2) 因乙方秩序维护人员未按照制定的巡逻时间、巡逻路线进行巡逻，发生其职责范围内的安全责任事故，造成人员伤亡和经济损失的，由乙方承担责任，甲方可无条件解除合同。

2. 工程维修安全责任

(1) 乙方工作人员在工作过程中发生触电、高空坠落等事故，责任由乙方承担。

(2) 工程维护人员未严格按照操作规程作业，造成人员伤亡及经济损失的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

(3) 乙方未按照制定的设施设备维修保养计划对设施设备进行维修保养，因此发生设备故障影响机关正常办公的，当季考核应为 70 分以下；如发生安全事故，造成人员伤亡及经济损失，由乙方负责，甲方可无条件解除合同。

(4) 因乙方对公共设施管理不善，巡检、维修不及时不到位，导致公共设施脱落，造成人员伤亡和经济损失的，由乙方负责，甲方可无条件解除合同。

3. 环境保洁安全责任

(1) 因乙方保洁人员清洁不当，造成地面湿滑，导致人员摔伤的，责任由乙方承担。

(2) 保洁人员在工作期间，如未能及时发现工作区域内维修问题或发现问题未能及时上报，造成财产损失和人员伤亡的，由乙方承担责任，甲方可无条件解除合同。

第二十条 乙方工作人员应严守保密纪律，履行保密义务，乙方工作人员泄露国家秘密、科研秘密、工作秘密的，由乙方及工作人员承担相应行政责任及法律责任；甲方根据泄密造成后果的严重程度，可以认定当季考核 70 分以下，也可无条件解除合同。

第二十一条 因乙方责任造成甲方财产损失 5 万（含）元以下或人员轻微伤害的，财产损失及相关责任由乙方承担，扣除当季考核相应分值；造成甲方财产损失 5 万元以上 50 万元以下或人员轻伤的，责任由乙方承担，认定当季考核在 70 分以下，甲方可以对乙方主要负责人进行约谈，督促乙方对相关人员进行处理；造成甲方财产损失 50 万元（含）以上或人员重伤的，责任由乙方承担，甲方可无条件解除合同。

十、附则

1. 本合同未尽事宜双方可另行协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 在本合同履行过程中发生纠纷，甲乙双方应及时协商解决。协商不成时，甲乙双方向合同履行地人民法院提起诉讼。

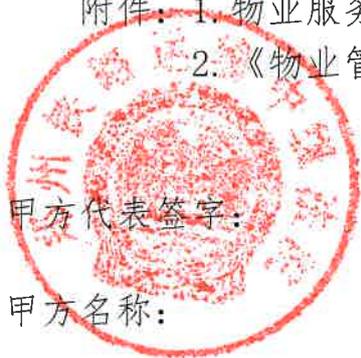
3. 本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等的法律效力。自甲乙双方签字、盖章之日起生效。

附件：1. 物业服务人员配置要求一览表

2. 《物业管理考核评分标准》

甲方代表签字：

甲方名称：



乙方代表签字：

乙方名称：



附件 1: 物业服务人员配置要求一览表

岗位	人员	职责	备注
综合管理	1	负责整个物业服务项目综合管理。含项目经理 1 人。	
房屋日常维护养护	2	1. 对房屋进行日常管理和维修养护,做好检修记录和保养记录; 2. 应根据房屋的结构类型、用途和使用年限、使用环境等情况,对房屋进行定期结构检查与沉降测试,检查中发现问题应及时修缮;	
供电设施设备运行管理维护		1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。 2. 负责供用电系统设备运行、维护、管理。	
给排水设施设备运行管理维护		1. 负责服务区供用水系统、排水(排污)系统等设备运行、维护、管理。 2. 各种管网的清淤疏通等。	
中央空调维护		负责中央空调正常运行	
秩序维护与安全管理服务	11	轮岗 24 小时值班,负责各办公区域安全值班管理、秩序维护、院区开关门、日常巡查等,地下停车场的车辆管理、外来人员的登记管理等。	
环境卫生保洁服务	11	1. 负责办公楼内的全方位清洁、会议服务。 2. 楼外清洁部分包括但不限于道路、排水沟、绿化带、果皮箱、标识牌、路灯、垃圾清运等。道路路面等可以使用机械工具清扫。	
绿化养护服务		应熟悉园林绿化养护专业知识,掌握所管植物各品种特性及养护要点。应熟悉园林绿化养护专业知识。负责院区内的乔木、绿篱、灌木、花坛、草坪和地被、花卉修剪养护作业,检查活动应急处理、园林设施(花基、园道、喷淋	

		系统等)维修等和采购人布置的临时突击性任务(院区主要公共场所花卉图案的摆放)、协助采购人做好重大节假日或重大活动的摆花等工作。	
餐饮服务	6	具备相应厨师等级, 提供餐饮服务	
车辆管理	5	具备相应驾驶证书等级, 提供车辆管理服务	
理发师	1	具备相应理发技术, 提供理发服务	
总计	37		

附件2:

郑州铁路运输中级法院物业管理考核评分标准

评分人:

得分:

日期:

序号	标准内容	规定分值	评分细则	采购人评分
基础管理：20分				
	1. 大楼物业管理应建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制订具体的落实措施和考核办法	2	制度、工作标准建立健全,主要检查:物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等每发现一处不完整规范扣0.5分;未制定具体的落实措施扣0.5分,未制定考核办法扣0.5分	
	2. 按照招标文件要求配备相关服务人员。物业管理人员和专业技术人员需持证上岗;员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨	3	未按招标文件要求配备人员,每发现少配备1人次扣3分;管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣2分;一次着装及标志不符合扣0.5分;私自调换管理人员和技术人员,每发现1次扣3分	
	3. 物业运营资料齐全,分类成册,管理完善,查阅方便	2	包括设备运营资料、设备台帐,保洁清洁记录,垃圾清运记录等物业管理运营资料。每发现一项不齐全或不完善扣0.5分	
	4. 建立24小时值班制度,设立服务电话,接受采购人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理,有回访记录。接到报修通知后,立即开展维修,维修时间不能超过半个工作日,如需延长需报告。根据维修情况备好日常维修配件	3	没有值班制度的扣0.5分,未设服务电话扣0.2分,发现一处处理不及时扣0.5分,没有回访记录每次扣0.2分,报修人员对维修处置不满意的,每次扣0.5分	

	5. 定期向采购人发放物业管理服务意见调查表, 对合理的建议及时整改, 满意率达90%以上	2	一次不符合扣0.5分	
	6. 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。	3	建立但未落实扣0.5分, 未建立扣1分; 及时率每降低1个百分点扣0.2分; 返修率不符合得0分; 回访记录不完整或无回访记录得0分; 因服务不到位造成投诉的, 经核查情况属实的, 每次扣0.2分	
	7. 物业服务人员须严格遵守工作纪律, 认真履职, 严格遵守保密法规, 严禁泄露国家秘密和工作秘密。所有物业服务人员严禁擅自带院外人员进入院区; 严禁传播谣言, 发表不当言论或转载不实信息有损甲方形象; 严禁与甲方工作人员有不正当接触。	5	1人次违反其中一项要求即扣5分, 并按合同第二十条办理	
	共用设备管理: 29分			
	(一) 综合要求	7		
二	1. 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	2	每发现一处不符合扣0.5分	
	2. 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	2	每发现一处不符合扣0.5分	
	3. 配备所需专业技术人员, 严格执行操作规程	2	不符合得0分	
	4. 设备良好, 运行正常,	1	不符合得0分	

	一年内无重大管理责任事故			
	(二) 供电系统	10		
	1. 保证正常供电	3	不符合得 0 分	
	2. 制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行	2	临时用电措施或停电应急措施不符合均扣 0.5 分	
	3. 空调系统正常运行	3	不符合得 0 分	
	4. 弱电智能系统正常运行	2	不符合得 0 分	
	(三) 房屋日常养护维修	6		
	1. 进行房屋日常养护	2	发现一次未及时养护扣 0.5 分	
	2. 每日安排建筑巡检，发现问题及收到房屋报修，及时安排维修	2	发现一次未及时维修扣 0.5 分	
	3. 房屋及其设施设备的维修记录归纳齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	2	不符合得 0 分	
	(四) 给排水系统	6		
	1. 设备、阀门管道工作正常，无跑冒滴漏	2	每发现一处不符合扣 0.2 分	
	2. 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；水池、水箱清洁卫生，无二次污染	1	每发现一处不符合扣 0.5 分	
	3. 高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患	1	没有管理措施扣 0.5 分，水箱周围每发现一处隐患扣 0.2 分	
	4. 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	1	每发现一处不符合扣 0.2 分	
	5. 制订事故应急处理方案	1	无处理方案扣 1 分，方案不完善扣 0.5 分	
	共用设施管理：8 分			
三	1. 共用配套服务设施完好，无随意改变用途	2	每发现一处不符合扣 0.2 分	

	2. 道路、楼道、大堂等公共照明完好，沟渠池井设备完好公共标志设施完好	2	每发现一处不符合扣0.2分	
	3. 地下停车场和夹层应急设备维护保养及时	2	每发现一处不符合扣0.5分	
	4. 大楼范围内的道路通畅，路面平坦	2	每发现一处不符合扣0.2分	
	环境卫生管理：20分			
	1. 环卫设施完备，垃圾清运及时，垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站干净整洁	3	每发现一处不符合扣0.2分	
	2. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁	2	未实行责任制的扣0.5分，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3分，未实行标准化保洁的扣0.2分	
	3. 垃圾日产日清，定期进行卫生灭杀	2	每发现一处垃圾扣0.2分，未达到垃圾日产日清的扣0.5分，未定期进行卫生消毒灭杀扣0.5分	
四	4. 房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净；楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物	3	每发现一处不符合扣0.2分	
	5. 盆梯表面无积灰，盆内无烟蒂、杂物，垫内无积水、无积灰。道路两旁和院内树木叶片无明显积灰，树枝无悬挂物。绿化带无缺水情况，无白色垃圾、杂草、杂物，无枯枝落叶，绿化垃圾不隔夜存放工作现场；绿植养护及时、花坛外表无积灰、污迹。	8	每发现一处不符合扣0.5分	
	6. 院区窨井季度清淤，外墙、玻璃幕墙、窗户及时	2	每发现一处不符合扣0.5分	

	清洗，保持清洁			
	秩序维护管理（15分）			
五	1. 实行 24 小时值班制，不得脱岗、睡岗、迟到、早退，不得有玩手机或其他影响正常工作的行为	3	迟到或早退超过 5 分钟均视为脱岗，每发现一项扣 0.5 分	
	2. 对未预约的外来人员及车辆按照要求进行登记，不得私自放入；对正常来访人员或预约的公务来访人员，不得无故阻挠	2	每发现私放人员进入一次扣 0.5 分	
	3. 秩序维护人员严格遵守我院保密制度，非经许可不得随意进入办公室	2	每发现一人次扣 1 分	
	4. 巡逻人员严格按照我院规定的时段和线路进行巡逻，发现异常情况进行先期处置	3	巡逻不到位扣 0.5 分，发现异常不作为扣 0.5 分	
	5. 秩序维护人员进行定期消防培训，需熟练使用灭火器、水带等消防器材，在接到火情或模拟火情处置指令后能够进行前期处置	3	未进行培训扣 0.5 分，每一人不会使用消防器材扣 0.5 分，未及时响应扣 1 分	
	6. 秩序维护人员应时刻保持待命状态，随时准备处置发生在院区的各类突发事件	2	不听指挥的一次扣 0.5 分	
六	餐饮服务：卫生、安全、按时、足量、周到等。	4	每发现一次扣 1 分	
七	车辆管理：安全、整洁、按时、服从管理等。	4	每发现一次扣 1 分	

