

中牟县工会职工之家集中办公区  
物业管理服务项目

---

合  
同  
书

甲 方：中牟县机关事务中心

乙 方：郑州静雅物业管理有限公司



# 物业管理服务项目合同

## 第一章 总则

### 第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：中牟县机关事务中心

受托方（以下简称乙方）：郑州静雅物业有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将中牟县工会职工之家集中办公区委托乙方实行物业管理，订立本合同。

### 第二条 物业基本情况

中牟县工会职工之家集中办公区物业项目位于位于清阳街东，商都大道以南。占地面积 6582.2m<sup>2</sup>，总建筑面积 8723.39m<sup>2</sup>，主楼地下 1 层，地上 9 层，配楼 2 层；院内混凝土硬化面积 1266m<sup>2</sup>，绿化面积约 1100m<sup>2</sup>，电梯 2 部，美的空调 122 台，配电室 1 套。服务期限 3 年。本项目为全面物业管理服务，包括房屋管理、常用设备维修保养、公共秩序维护、保洁服务、会议服务、绿化养护、物业档案管理等，物业服务范围为建筑红线内的全面物业服务项目。服务期限 3 年。

**第三条** 乙方提供服务的受益方为 中牟县工会职工之家各单位，委托方 中牟县机关事务中心 对履行本合同承担相应责任。

## 第二章 委托管理事项

**第四条** 房屋管理。包括市政设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理等。

**第五条** 日常运行和维护管理。包括空调系统运行维护、安防监控系统维护、消防系统维护、给排水设备运行维护、燃气系统维护、供电设备监控维护、弱电设备运行维护、电梯系统维护，以及日常节能、节水管理。

**第六条** 公共秩序维护。包括办公秩序维护、门岗管理、安全监控、车辆秩序管理和应急管理。

**第七条** 环境维护。包括公共区域卫生保洁、卫生消杀、垃圾分类处理、文明创建、爱国卫生运动，垃圾收集及清运等。

**第八条** 绿化养护管理。绿地、花木、建筑小品等的日常养护与管理。

**第九条** 物业档案管理。包括管理与物业相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等。

**第十条** 会议服务。包括会议室的卫生、环境温度控制、音响设备保养、桌椅摆放等。

**第十一条** 其它委托事项。

## 第三章 委托管理期限

**第十二条** 委托管理期限为3年。自2024年10月1日00时起至2027年9月30日24时止。

## 第四章 双方权利义务

### 第十三条 甲方权利义务

1、代表和维护甲方的合法权益，协调受益方与乙方之间的关系。

2、负责制定考核标准及月度考核；根据考核结果支付费用，由甲方组织考核。

3、审定乙方拟定的物业管理制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况；对违纪人员，通知乙方主管人员进行批评教育工作，必要时通知乙方予以调换。

4、负责协调各种管理遗留问题的处理工作；乙方人员提出的安全隐患，甲方有及时处理的义务，同时采取有效措施落实防火、防盗、防破坏等安全防范工作。

5、甲方安排乙方人员从事双方约定的职责范围以外的工作，由此造成人员或第三方的赔偿责任的，由甲方负责，但事故系乙方人员或第三人故意或者重大过失造成的除外，其他费用由乙方承担。

6、支持乙方做好物业管理工作，为乙方提供安全的工作服务环境，按照合同规定的标准和办法，按时、足额向乙方支付物业服务费。

7、在合同生效之日起5日内甲方应向乙方提供物业管理用房（产权属甲方）。

8、合同生效之日起10个工作日内向乙方移交下列资料：

(1) 竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

(2) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

(3) 物业质量保修文件和物业使用说明文件；

(4) 物业管理所必需的其他资料。

9、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

#### **第十四条 乙方权利义务**

1、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；根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的绿色低碳节约能源方案，并付诸实施。

2、对物业管理规章制度的执行，与甲方及时沟通，协助处理。

3、经甲方同意的，可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经甲乙双方议定后由乙方组织实施。

5、负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告。

6、乙方必须每月向甲方提供物业设施、设备维修记录的档案资料。

7、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，须与甲方协商，经甲

方同意后报有关部门批准方可实施。

8、乙方必须按月向甲方抄送物业管理档案记录。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料。

9、配合完成甲方交办的其他涉及物业管理服务的临时性工作。

## 第五章 物业管理服务质量

**第十五条** 各项物业管理服务质量必须达到招标文件中明确规定的各项要求。具体内容如下：

### （一）基本要求

1、双方签订规范的物业管理合同，双方权利义务关系明确。

2、承接项目时，对建筑、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

3、按照甲方要求配置完善的物业管理服务机构、人员，管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。

4、有完善的物业管理方案及与之配套的管理制度。

5、服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

6、设有服务接待中心，公示 24 小时服务电话。急修半小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录，大中修要求有预见性。

7、根据甲方需求，提供物业管理合同之外的特约服务和代

办服务的，公示服务项目与收费价目。

8、按有关规定和合同约定公布物业管理费用或者物业管理资金的收支情况。

9、节约水电。根据实际需要开、关霓虹灯、广场灯、廊灯；充分利用自然采光，减少开灯数量和时长，杜绝“无人灯”“白昼灯”“长明灯”；合理设置空调温度，执行夏季室内空调温度设置不低于 26℃，冬季不高于 20℃的控制标准；定期进行“跑冒滴漏”检查，及时更换老旧供水管路及零件。

10、甲方与物业公司应坚持每周召开一次通报会。

11、甲方负责提供物业管理办公场所，办公设备由物业公司负责。

12、设项目经理 1 人，物业服务人员 10 人。

## **(二) 主要内容**

### **1、房屋管理**

(1) 对房屋进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

(2) 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋各部位的使用状况。发现需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修。

(3) 每日至少巡查 1 次房屋楼层、楼梯通道以及其他部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

(4) 按照建筑装饰、装修管理有关规定和业主要求，建立

完善的装饰装修管理制度。装修前，依规定审核甲方的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项，并经常巡查装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告甲方。

(5) 对违反规划私搭乱建、擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告甲方。

(6) 公共区域出入口设有平面示意图，主要路口设有路标。各楼及公共配套设施、场地有明显标志。

(7) 《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》中其它房屋管理内容。

## 2、设施设备维修养护

(1) 对设施设备运行进行日常管理和维修养护（由专业部门负责的除外）。

(2) 建立设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

(3) 设施设备标志齐全、规范，责任人明确。操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施设备运行正常。

(4) 对设施设备定期组织巡查，做好巡查记录。需要维修，属于单个配件 300 元以下小修范围的，及时组织修复；属于单个配件 300 元以上大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方的决定，组织维修或者更新改造。重要设施设备另行约定。

(5) 消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

(6) 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

(7) 办公区内道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

(8) 办公区路灯、楼道灯随坏随换，完好率保持 100%。

(9) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

(10) 设施设备型号、数量以现场实际验收为准。

(11) 《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》中其它设施设备维修养护内容。

### 3、公共秩序维护

(1) 主出入口 24 小时站岗值勤。对来访人员进行验证、登记，杜绝闲杂人员进入；对进出的装修、邮递、送水等劳务人员实行临时准入证管理。

(2) 保持环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序，人车分流；按规定线路巡逻，每日夜间巡查不得少于 4 次；配有安全监控设施的，实施 24 小时监控。

(3) 保证消防自动报警系统、监控系统、门禁系统、对讲系统设备的正常运行。

(4) 各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效。

(5) 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告甲方和有关主管部门，并协助采取相应措施，完

善责任制。

(6)《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》中其它公共秩序维护内容。

#### 4、保洁服务

(1)制定严格的保洁服务工作方案和生活垃圾分类工作方案，认真做好贯彻落实。

(2)公共区域内保持垃圾桶清洁、无异味，痰盂随脏随洗。

(3)会议室每日擦拭，保持清洁，每周至少消毒1次。

(4)室外合理设置垃圾分类桶，每日至少清运1次。

(5)办公区、广场、停车场、绿地、路灯、楼道灯、电梯厅、楼道、楼梯扶手、公用大厅等保持干净；及时清除道路积水、积雪。

(6)室外玻璃幕墙保持整洁；室内共用部位玻璃保持整洁。

(7)公用雨、污水管道保持畅通，每年至少疏通1次；雨、污水井保持畅通，每月至少检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池保持畅通，每月至少检查1次，每半年至少清掏1次，发现异常及时清掏。

(8)二次供水水箱按规定清洗。

(9)根据实际情况进行消毒和灭虫除害。

(10)《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》中其它保洁服务内容。

**5、会议服务：**根据要求，建立会议室使用审批制度并认真抓好落实；建立会前、会中、会后管理服务工作流程，及时

维护保养会议室设施设备，保证设施设备运行正常，确保会议期间不出现设备故障；保持会议室环境整洁、物品设施摆放有序。同时，不断加强会议室管理及服务人员的培训，做到周到、细致、礼貌、规范。

**6、绿化服务：**按照园林绿化标准规范要求，对树木草坪、花草进行定期专业的养护、修剪、防治病虫害等工作；及时清除绿化区域内的杂草，做到草坪、花草无枯死、无乱长、修剪有形。

#### **7、物业档案管理**

(1) 档案资料齐全完整，分类成册，查阅方便。

(2) 及时变更登记，帐物相符。

(3) 《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其它物业档案管理内容。

#### **8、重要设备维护**

(1) 消防必须委托有资质的第三方维保及管理，签订服务期内维保合同。

(2) 电梯必须委托厂家售后服务部维保，签订服务期内的维保合同。

(3) 中央空调维保必须委托厂家售后服务部维保，签订服务期内的维保合同。

(4) 以上三项费用为消防、电梯、空调维护维修费用，原则上由乙方承担。如遇不可抗力，按照实事求是的原则，根据实际情况、设备年限和乙方实际履责情况，由甲方与乙双方协

商解决。

### (三) 服务目标及各项指标要求

- 1、杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；
- 2、环境卫生、清洁率达 99%；
- 3、消防设备设施完好率 100%；
- 4、房屋完好率 98%；
- 5、设备完好率 100%；
- 6、安保智能化系统运行正常率 98%；
- 7、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；
- 8、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；
- 9、业主满意率 95%。

10、服务质量达到《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》总评 90 分以上，如果连续两个月考核总评分低于 70 分，自动解除物业管理合同。

## 第六章 物业管理服务费用

### 第十六条 物业管理服务费

1、物业管理服务费根据《中牟县公共机构物业管理考核评分标准》按月考核确定：90 分及 90 分以上，全额计算当月费用；80—89 分，扣除当月费用 10%；低于 80 分，扣除当月费用 20%。甲方根据物业费分摊情况每月向乙方支付物业管理服务费。连续两个月考核低于 70 分，解除合同。

2、物业管理服务费用为 409500 元/年，实际支付根据考核结果确定。在本合同有效期内物业管理服务费标准原则上不再

进行调整，如遇国家政策性调整最低工资标准等，甲方应及时作出相应调整。

3、支付方式及时间：按月结算，乙方于次月的8日前出具上月正规发票，甲方在接到发票后，于次月15日前支付上月费用，节假日顺延。

**第十七条** 建筑物、构筑物、设施、设备、公共场地、市政设施等项目的维修，单个配件维护费用在300元以下的（含300元）由乙方承担，单个配件维护费用在300元以上的由甲方承担。若因乙方维修不及时或其它原因造成的单项材料维护费用超过300元的，其超出部分仍有乙方承担。

## 第七章 违约责任

**第十八条** 甲方违反合同第十三条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

**第十九条** 乙方违反本合同第五章的约定，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，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

**第二十条** 乙方出现以下情况，将实行一票否决，甲方有权中止物业服务合同。

（一）物业服务过程中发生一般、较大、重大和特大安全生产事故的。

（二）由于管理不善，造成物业环境严重恶化、设施设备

严重损坏的，并造成严重不良影响和经济损失的；或因乙方不履行义务造成办公区各项服务不到位造成不良影响的。

(三) 物业消防、电梯、中央空调未签订维保协议的。

**第二十一条** 甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付壹拾伍万元人民币(15万元)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。如遇单位机构改革、职能划转导致本合同无法履行，系为不可抗力，不得视为甲方违约。

## 第八章 附 则

**第二十二条** 自本合同生效之日起7天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

**第二十三条** 甲乙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。

**第二十四条** 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，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第二十五条** 本合同一式四份，甲、乙双方及机关事务部门(备案)各执一份，具有同等法律效力。

**第二十六条** 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的

鉴定为准。

**第二十七条** 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调解，协商或调解不成的，可以向中牟县人民法院起诉。

**第二十八条** 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第二十九条** 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 60 天前向对方提出书面意见。

**第三十条** 本合同自签字之日起生效。

甲方签章：

法定代表人(代表人)签字：



联系电话：

2024年9月26日

乙方签章：

法定代表人(代表人)签字：



社会信用代码：91410122MA483JN73T

地址：中牟创智中心 2 层 211 室

开户行：中牟郑银村镇银行股份有限公司商都支行

账号：5000293000019

联系电话：0371-62305552

2024年9月26日



