

物业管理服务承包合同书

2024 年 10 月 14 日



总则

第一条 本合同当事人

委托人（以下简称甲方）：河南省郑州市人民检察院

单位地址：郑州市郑东新区邢庄北街9号

受托人（以下简称乙方）：润达物业管理有限公司

单位地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）第三大街69号3号楼2单元303

经甲乙双方充分协商关于甲方委托乙方管理其在郑东新区邢庄北街9号郑州市人民检察院办公区域的日常保洁工作（含垃圾清运）、保安秩序维护工作达成共识，双方在平等自愿、诚实信用、友好协商的基础上签订如下协议，并共同遵守：

第二条 物业基本情况

河南省郑州市人民检察院技术通讯大楼位于郑州市郑东新区邢庄北街9号，占地面积50亩，建筑面积48351平米，地上16层，地下一层。

第一章 委托管理事项

第三条 服务地点

郑州市郑东新区邢庄北街9号郑州市人民检察院。

第四条 保安服务范围

1. 门卫、庭院、停车场、办公楼，24小时值班。
2. 负责办公大楼院落和大楼的安全、秩序维护工作。

第五条 保洁服务范围

1. 各层公共走廊、步梯、电梯间的地面、墙面、公共玻璃的日常清洁保养；各层4个卫生间、卫生洁具等设施日常清洁及卫生间清洁

用品（包括甲方指定品牌的卫生间小垃圾袋、心相印卫生纸、擦手纸、马桶坐垫纸、蓝月亮洗手液）每日及时更换补充。

2. 功能性办公用房、案件研究室、会议室、图书阅览室、报告厅、电教室、中心机房、荣誉室、鉴定中心、干警值班室、办案工作区及休息室、地下停车场；控申举报大厅、案管中心档案查询大厅、大厅玻璃墙等日常保洁。

3. 整个办公大楼外围庭院、生活垃圾收集工作。

4. 院区及办公室区域定期做好消杀和登记工作。

5. 生活垃圾收集及外运。

第二章 委托管理期限

第六条 委托期限

委托期限为3年。自2024年10月1日起至2027年9月30日止。

注：试用期一个月，试用期内不能响应招标文件内容的，甲方有权解除合同并顺延下一家的入围候选单位。

第三章 服务费用及支付方式

第七条 服务费用

每月物业管理费总额为138247.66元，大写人民币：壹拾叁万捌仟贰佰肆拾柒元陆角陆分；每年费用为1658971.92元，人民币大写：壹佰陆拾伍万捌仟玖佰柒拾壹元玖角贰分

第八条 支付方式

物业管理费按月支付，甲方在收到乙方出具的正式物业发票后拾个工作日内向乙方支付本月物业管理费 95%，转入乙方提供的账户；

每月终了，经甲方验收合格后，下个月支付上个月剩余的物业费 5%。

乙方帐户 润达物业管理有限公司

开户行 中国银行洛阳瀍河支行营业部

账号: 262489459694

第四章 服务要求及标准

第九条 保安服务要求

1. 人员数量要求

在合同履行期内，乙方提供的保安工作人员数量不低于 17 人。

2. 人员素质要求

(1) 年龄要求 40 周岁以下（除主管和项目经理外），身高在 1.75 米以上，身体健康有责任心。

(2) 有处理突发事件的经验和办公楼保安工作经历。穿保安服装，仪容整洁，作风良好。

(3) 须经岗前培训，培训合格后方可上岗。

3. 服务要求

(1) 着装要求

1) 上岗须着统一保安服装，仪容良好。

2) 上岗须佩戴好工作牌，工作牌统一佩戴在外衣左上衣袋上方。

3) 工装领口、袖口处不得显露个人物品（如纪念章、笔、手机等）

4) 非值班期间，未经批准，不得穿工装离开辖区。

(2) 行为举止要求

1) 上岗时举止文明大方。

2) 头发要整洁，不留长发。

3) 精神振作，姿态良好，抬头挺胸。不得东倒西歪、前倾后靠，不得伸懒腰，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋。

4) 执勤时不得抽烟、吃零食，不得看小说杂志，报纸、会客闲聊、吹口哨等与工作无关的事情，不得随地吐痰，乱丢杂物。

5) 注意检查和保持仪表，不得敲桌椅或玩弄其他物品。

(3) 内务要求

1) 保持宿舍清洁卫生，不随地吐痰、乱扔果皮、纸屑、烟头等杂物。

2) 床位铺面保持干净平整，不摆放杂物，被子按要求折叠方正，床下的鞋子摆放整齐。

3) 帽子、腰带、口杯、水桶等物均按指定的位置摆放，保持内务的统一。

4) 室内严禁存放易燃，易爆、剧毒及其他危险品。

5) 室内应保持安静，不得在室内喧哗、打麻将，以免影响其他队员休息。

(4) 作息要求

1) 每晚 22 时之前熄灯就寝。

2) 严格执行备岗制度，下岗后外出 3 小时以内需向保安班长请假，3 小时以上需向物业公司主管请假，保安班长离开岗位需向甲乙双方主管同时请假。

3) 休息（假）期间，发生紧急情况，一经召唤必须立即归队，听候调遣。

(5) 器材管理要求

1) 保安器械只供保安维护员执行公务时使用，严禁用作其他用途。

2) 保安器械严禁转借他人, 严禁个人携带外出, 如因工作需要须报管理处批准。

3) 对讲机使用应严格按照规定频率正确操作, 严禁保安维护员私自乱拆、乱拧、乱调其它频率。若有损坏视情节赔偿。

4) 执勤中禁止使用对讲机聊天、说笑、以及谈一些无关工作的话题。严禁在检查时通风报信。

5) 保安维护员交接班时, 应做好保安器械的交接验收记录, 防止出现问题时互相推卸责任。

(6) 固定岗位工作要求

1) 门卫、大厅 24 小时值班, 每班岗提前 10 分钟进行交接班。举止文明、态度和蔼、用语规范、礼仪规范, 按时到岗, 坚守岗位不脱岗。

2) 熟悉本岗位职责, 熟悉项目业主基本情况, 包括业主相貌特征、常规进出时间等。

3) 严格门卫职责, 内部车辆凭出入证进入; 公车凭派车单出院; 非本单位人员车辆, 未经许可不得允许进入。对外来探访人员, 建立会客单制度, 值班人员经联系确认许可后, 填写《来访登记表》方可进入, 大厅再次确认登记; 对(施工、送货、参观等)车辆按要求进行询问、联系登记; 谢绝推销和其他闲杂人员进入。

4) 对上访人员及时通知控申处并严禁进入办公区域。

5) 当业主搬出物品时, 应区分不同情况, 必要时值班人员查验业主《出入物品申报表》后予以放行, 同时收回《出入物品申报表》。

(7) 流动岗位管理

1) 当业主有困难求助时, 应及时提供热情的帮助。

2) 若遇领导或前来指导、参观的社会各届人士,应敬礼、致谢。

3) 坚持楼内外 24 小时不间断巡逻制度,科学合理安排巡逻路线、楼内走步梯到各层查看,楼外沿道路巡逻并与门岗人员见面,巡逻时要多走、多看、多听、多嗅。重点检查保安维护、防火、防盗等情况,消防等公共设备、设施是否完好,防盗门是否关好等,重点部位每小时至少巡查一次,其他部位至少每两小时巡查一次。发现疑点应追查原因,同时通知主管部门,采取相应措施,随时准备启动相应的应急预案。

4) 巡逻中发现可疑人员,要前往盘查,必要时检查其所带物品。

(8) 其它工作要求

1) 收到监控室发出的指令后,巡逻人员应及时到达,并采取相应措施。

2) 确保办公大楼内外无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施,如有事故发生,做到能及时报警、保护现场,防止事态进一步恶化,事件处理及时率 100%。

3) 积极协助甲方做好机动车以及非机动车指定地点停放并进行管理。

4) 完成甲方交办的其他临时性工作。

第十条 保洁服务要求

1. 人员数量要求

在合同履行期内,乙方提供的保洁工作人员数量不低于 24 人。

2. 人员素质要求

1) 要求年龄 48 周岁以下(除主管外),身体健康、仪容良好。

2) 须经岗前培训,培训合格后方可上岗。

3) 统一着工作服装上岗。

3. 日常保洁服务要求

(1) 建筑物内公共区域的日常保洁。

循环保洁，地面无明显垃圾，垃圾收集日产日清

(2) 大厅、负一层走廊、会议室、图书阅览室、喷泉池、电教室、荣誉室、中心机房、干警值班室，鉴定中心。办案工作区及休息室、地下停车场、控申举报大厅、案管中心查询大厅等公共活动区域的周期性保洁。

1) 大厅、其它主要公共区域内，墙面不得出现污渍、尘土、霉变，地面不得出现污渍、尘土，玻璃、镜面、不锈钢表面不得出现可见的污渍、尘土、印迹。

2) 大厅墙面：每周擦拭一次。

3) 楼梯间及通道的天花板和墙壁：每两周除尘一次。

4) 地砖：每天擦拭，并循环保洁。

5) 公共卫生间：每日定时打扫，循环保洁；每天早晨保洁后用专用消毒液对洗手盆、水龙头、大小便器、门把手和地板简易消毒。

6) 所有清洁剂品、保养材料必须符合国家环保要求。

7) 墙面清洁：每月除尘一次，脏污处随时清洁。

8) 公共区域内墙面：每周清抹一次，每月清洗一次。

9) 灯具、空调风口：定期擦拭。

10) 楼梯、扶手：每日擦拭，并循环保洁。

11) 各种设施设备及时擦拭。

12) 室外环境清洁标准：庭院地面无杂物、停车车位无烟头、无油迹。

13) 喷泉池保洁，每年不少于 7 次，确保池面清新干净无异味。

4. 会务保洁服务要求

1) 建立会议服务制度。

2) 制订会议服务规程并认真落实，配合做好会务服务。

3) 桌面、茶几干净无灰尘，地面干净无脚印。

4) 椅子、沙发洁净无灰尘，摆放整齐。

5) 地毯干净无垃圾浮尘、污点，会议结束后及时清扫。

6) 会议室内窗帘高度一致，窗台、窗框、玻璃干净。

7) 会议室内所有开关、插头、装饰品保持干净无尘土。

8) 踢脚线干净无尘土，定时清理。

9) 会议室门、门框、门槽、把手洁净无尘土。

10) 木质墙体和大理石墙面干净无尘土，无粘胶带。

11) 如有盆栽保持叶面干净、无枯叶，花盆表面洁净，底盘中无大量存水，周围无掉叶，浇水时少浇勤浇以免污染地毯。

5. 垃圾外运要求

每日及时收集院内生活垃圾，做到日产日清及外运。（除建筑垃圾、餐厨垃圾、绿化垃圾外）

第十一条 保洁服务标准

(1) 外环境保洁服务标准

区域	内容	标准	备注
外围	清扫广场地面、 旗台	无垃圾、无瓜果皮壳、 纸屑等杂物、无积水、	日循环

		无污渍、无烟蒂	
	照明设施、路牌标志、指示牌、旗杆	无积尘、无污垢	日循环
	外墙	清理粘贴物、小广告 (两米以下)	发现及时清理
	垃圾桶	无满溢、箱体无污秽、 箱体内外壁干净无污 渍、箱口箱内无垃圾、 异味，桶内垃圾超过 1/2 桶或发现有异味， 要及时清理。	日循环
	马路	无垃圾、树叶等，无瓜果 皮壳、纸屑等杂物、无积 水、无污渍、无烟蒂	日循环
	喷泉池	按照操作规范，清洁 标准进行，达到石材、 马赛克、钢管电缆见 本色，水面清新干净	7 次 / 年

(2) 内环境保洁服务标准

区域	内容	标准	备注
楼层	玻璃	明亮、无污渍 (一楼)	玻璃墙，日常保 洁；其他玻璃定 期清洗。

	地面	清洁光亮、无脚印	
	主楼办公楼大厅	清洁光亮、无脚印	定期养护处理
	地毯	整洁干净	定期清洗
	墙面	无灰尘、蜘蛛网	日循环
	废物箱	无满溢、箱体无污秽	日循环
	消防箱、壁挂物	无灰尘、无污渍	日循环
	照明、指示灯、 墙角线	无灰尘、无污渍	日循环
	楼梯踏步	清洁光亮、无污渍	日循环
	扶手	无灰尘、无污渍	日循环
	墙面、顶面	无灰尘、无蛛网	日循环
	卫生洁具	干净、无污垢	日循环
	地面	清洁无污垢、无积水	日循环
	墙面、顶面	无灰尘、无蛛网	日循环
	洗手盆、镜面	清洁无污垢、无水垢	日循环

第五章 服务质量

第十二条 服务质量

1. 乙方所用材料应符合国家相关标准，甲方有权抽查，评估并有权拒绝、禁止乙方使用不合格材料。各项服务质量需达到“《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》总评 90 分以上”的服务要求。

2. 乙方应按照甲方人员岗位要求，派驻项目经理 1 人，保安工作人员不低于 17 人，保洁工作人员不低于 24 人，以确保各项服务的质量及运行。

第六章 双方权利和义务

第十三条 甲方的权利和义务

- 1 甲方方有权向乙方提出改进各项物业管理服务工作意见。
2. 甲方有权对不严格履行岗位职责，并经乙方确认的工作人员，甲方有权向乙方提出更换和经济处罚。
3. 甲方应加强和完善自身的安全防范措施，并负责教育本单位工作人员自觉遵守和维护安全管理规定，并协助乙方做好保安、保洁工作。
4. 甲方不得要求乙方工作人员从事违背法律法规及超出合同约定范围之外的工作事项。
5. 甲方有义务按照乙方就存在安全隐患提出的整改意见做出是否予以整改的书面回复。
6. 甲方应按期支付服务费用；甲方向乙方保安人员提供相应的必要的食宿条件（其中餐费自理），保障一名值班保洁工作餐（餐费自理）；通信联络工具等。
7. 就乙方书面提交并要求答复的重大问题，甲方必须做出书面答复。
8. 法律法规规定由甲方承担的其他责任。

第十四条 乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该物业的各项管理办法、规章制度、服务标准、应急预案、实施细则。
2. 乙方应加强对乙方人员的培训，向甲方提供适合其工作要求的人员，严格履行自己的岗位职责，并提供必要的器械、照明设备。
3. 乙方人员所有行为由乙方负责。自主开展各项管理活动，严格

按照合同规定的承诺对物业管理的服务项目、服务内容、服务标准进行物业管理服务。

4. 乙方有义务协助甲方做好“全国文明单位”的验收等相关工作。

5. 物业管理服务质量实行乙方自检，甲方监督考核的管理体制。对出现质量问题或返工而造成的一切经济和服务损失，由乙方承担并且按照合同承担违约金。接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督检查。

6. 对甲方支付的服务费，乙方应按照国家法律要求开具发票。

7. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业。

8. 乙方工作人员对甲方提出的与法律法规不相符合的要求有权予以拒绝。

9. 发生在执勤区域内的案件、事件和事故及时报告当地公安机关和甲方，并采取措施保护案发现场、协助公安机关维护现场秩序。

10. 乙方有权要求甲方提供必要的劳动环境和劳动，乙方在清理喷泉池的作业工作中，甲方应安排相关工程人员进行对接，经双方确认喷泉池中的电路系统全部关闭，达到可施工清理标准，确保清理工作人员的人身安全。如因甲方未使电路系统达到安全状态或未达到可施工清理标准方可作业，乙方工作人员在清理过程中出现受伤、死亡等情况，甲方应承担相应责任。如在施工过程中，因乙方操作失误或乙方所准备相关设备出现问题，导致工作人员在清理过程中出现受伤、死亡等情况，乙方应承担相应责任。

11. 法律法规规定由乙方承担的其他责任。

第七章 物业管理用房

第十五条 物业管理用房

甲方提供一间保洁办公室和保洁仓库，作为乙方管理人员办公室和临时仓库使用；甲方每层提供一间保洁间。

第八章 赔偿责任

第十六条 赔偿责任

1. 乙方服务人员在工作过程中，损坏甲方财物的应视情况照价赔偿。

2. 由于不可抗力或非乙方人员失职造成的财产损失，乙方不予赔偿；对甲方存在的安全隐患，乙方提出合理建议并经甲方确认后，甲方仍未在规定时间内有效整改，由此造成的损失，乙方不予赔偿；乙方因拒绝履行甲方提出的与法律法规相悖的不合理要求而造成的损失，乙方不予赔偿。

3. 赔偿标准只限于甲乙双方共同确定区域内确认的商品和物品设备，对现金、有价证券、票据、有价卡、证及价值不可评定物品，以及未经双方确认的商品或物品、设备、乙方不承担赔偿责任。

4. 甲方在要求赔偿损失时，需提交当地机关确认案件发生的证明文件和该损失应由乙方承担责任的证明，以及损失物品、商品等的相关证据，包括发票、名称、价格、甲乙双方共同认可的盘存表等。

5. 如果乙方在服务期内未能提供本合同规定的服务。甲方将酌情减额支付服务费。

6. 赔偿费将在每期服务费支付中按相应金额予以扣除。甲方有权单方面终止合同，并追求乙方由此造成的一切经济损失。

第九章 违约责任

第十七条 违约责任

1. 甲乙双方应本着诚实信用的原则严格履行合同,不得无故终止合同,但如果因国家政策调整等不可抗力导致合同不能正常履行的,双方互不承担违约责任。如有特殊情况确需终止合同的,需提前一个月书面通知对方,若单位无故终止合同,应赔偿守约方一个月的物业管理费总额的经济损失。

2. 如因甲方原因,造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的,甲方应给予乙方相应补偿;乙方有权要求甲方限期整改,并有权终止合同。

3. 如因乙方原因,造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改,并有权终止合同。

4. 乙方未按合同规定要求履行的,甲方有权对发现的问题进行罚款,罚单一式两份,乙方一份,甲方留存一份。罚款通常为 500 元/份,罚款从当月的保费中扣除。累计超过 10 份,甲方有权提出终止合同。对于因乙方原因,造成我单位形象荣誉遭到严重恶劣影响,单位钱、财、物丢失造成严重经济损失的,由乙方负责。甲方有权采取更换工作人员或中止合同,并追究其公司责任和经济补偿。

第十章 附则

第十八条 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。

第十九条 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,甲乙双方向管辖地人民法院提起诉讼,由人民法院裁判解决。

第二十条 本合同一式七份，甲乙双方各持三份。自双方签章之日生效。

甲方（盖章）：河南省郑州市人民检察院

甲方负责人：

2024年10月14日



乙方（盖章）：

乙方负责人：

2024年10月14日

