

河南省红十字会 物业管理项目合同

甲方：河南省红十字会
乙方：河南德邻物业服务有限公司

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国物权法》，国家、省、市《物业管理条例》等有关法律、法规的规定，在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，甲方通过豫财招标采购-2020-124 河南省红十字会物业管理项目（坐落位置：郑东新区学理路 26 号；建筑面积：14276 平方米），公开招标方式确定乙方为该项目提供物业服务。现订立本合同。

一、物业地点

郑州市郑东新区学理路 26 号河南省红十字会

二、保洁范围

1. 公共部分

（1）综合楼、物资储备中心的地面、大厅玻璃门、卫生间、楼梯、电梯间、消防设施、展示台、陈列装饰物的日常清洁；

（2）河南省红十字会宣传栏、大门的日常清洁；

2. 部分房间、部分办公室及指定房间；

3. 大院内场地的卫生保洁、绿化养护、垃圾的收集和清运。

三、安保（秩序维护）范围

1. 门卫及巡逻的保卫工作；

2. 消防协助；

3. 正常的公共秩序维护和突发事件的处理；

4. 配合协助当地公安机关进行安全监控和巡逻等工作。

四、人员配备

项目经理 1 人；

高压电工 1 人、低压电工 1 人、水工(管工或钳工)1 人、
消防员 1 人、电梯安全员 1 人、绿化技术员 1 人，共 6 人；
(相关人员应具备相关专业资质证书，不含绿化技术员 1 人)；

楼内保洁员 2 人(年龄不得超过 50 岁)，楼外环境保洁
员 2 人，共 4 人；

保安人员 6 人(年龄不超过 50 岁，责任心强、形象好)；

以上共计 17 人(保证每天不少于 12 人在岗，实行上下
班签到制度，发现人数不足，扣除相应物业费)。

五、服务内容

河南省红十字会综合楼、物资储备中心的保洁、给排水、
供配电、高压值班、照明系统、空调、电梯、楼控、电话通
讯设备、消防等系统的运行维护，绿化、安保(秩序维护)、
水电维护、电梯间清洁等管理、室外绿化等综合服务项目；
附属区域内公共安全、卫生、设施设备的维修维护，甲方临
时安排的应急工作等。

六、服务要求与标准

乙方应加强对派驻河南省红十字会服务人员的行为管
理，制订相应管理制度，教育和引导所派员工遵照执行。乙
方应加强对所派人员进行责任意识教育和技术培训，确保其

熟悉并执行省红十字会有关机构检查标准和要求，遵守甲方管理规定。每年不少于 2 次满意度书面调查，并根据调查结果改进工作，确保物业服务质量。

1. 设施设备管理

(1) 给水系统的运行和设备维护保养

1.1 每天巡视，保证给水系统正常运行使用；

1.2 每天巡视检查，防止跑、冒、滴、渗、漏现象，保证设备设施完好，并对巡检情况进行详细记录；

1.3 保持室内外给水系统通畅；

1.4 节约用水，符合政府规定的节水要求；

1.5 设备出现故障时，维修人员应该在 10 分钟内到达现场，维修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜。

(2) 排水系统的运行和设备维护保养；

2.1 每天巡视，保证排水系统的正常运行使用；

2.2 每天巡视检查，保证设备设施完好，并对巡检情况进行详细记录；

2.3 保持室内外排水系统通畅；

2.4 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，维修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜。

(3) 配电系统的运行和设备维护保养

3.1 统筹规划，做到合理节约用电；

3.2 供电运行和维修人员必须持证上岗；

3.3 配电室值班记录完整、真实;

3.4 每天维护检修,公共照明、安全指示灯具、线路、各层配电设施控制开关要保证完好;

3.5 设备出现故障时,维修人员应在 10 分钟内到达现场,设备维修合格率达到 100%,一般性维修不过夜;

3.6 供配电设备每季定期维护,做好维护记录,并由具体负责人签字确认;

3.7 严格执行国家有关用电安全规范和供配电岗位作业规范,确保用电安全;

3.8 保证避雷设施完好、有效、安全,每季度检查维护保养一次,做好维护记录,并由具体负责人签字确认;

3.9 各类标示完整有效;

3.10 保证楼宇(照明系统、夜景照明、节日灯系统、围墙景观灯等)正常运行,并按时关启。

(4) 空调运行、维护标准:

4.1 每年定期按照空调维护的标准性、可靠性、安全性由专业人员进行清洗保养维护;

4.2 清洗、维护内容及标准每次完成定期保养工作后应及时填写《空调清洗保养工作单》并由甲方管理人员验收签字确认;

4.3 负责空调设备定期检查、维护、保养,保证设备处于良好状态;

4.4 出现运行故障后，维修人员在 10 分钟内到达现场维修，维修合格率 100%，一般性维修不过夜。

(5) 消防系统运行管理维护

5.1 乙方负责与专业消防维保公司（甲方另行选定）对接，应指派具备相应资质的专业人员配合、监督消防维保公司做好消防设施设备的保养维护维修等工作，确保消防系统的正常安全运行；

5.2 健全健全消防管理制度和消防责任制。消防值班人员 1 名，有消防安全培训合格证，持证上岗。消防监控室，人员在位，24 小时运行值班，值班记录完备，发现问题及时报告、及时处置；

5.3 大楼各类消防系统和设备设施每天由具备相应资质的专业人员进行巡视、检查和维护，发现问题及时维修或通知消防维保公司，保持其完整、完好、能正常使用，及时清理消防通道杂物，保持消防通道畅通。本条款中涉及的巡视、检查情况均应详细记录；定期进行消防宣传和消防演习；

5.4 每季度应进行一次消防联动，检测各类消防系统运行参数和状况并做好记录；消防灭火设施应处于良好的待命状态，消防泵每月启动一次并作记录；消火栓每月巡查一次，保持消火栓箱内各种配件完好；完好率 100%。消防应急灯具、安全出口指示牌完好，各类消防地贴标志和安全操作指示图完整。

（6）电梯运行维护

6.1 乙方负责与专业电梯维保公司（甲方另行选定）对接，应指派具备相应资质的专业人员配合、监督电梯维保公司，严格执行《特种设备安全监察条例》规定和电梯管理维保制度，确保电梯的安全运行；

6.2 认真做好电梯的日常检查工作。做好电梯年度安检审核时的资料准备、安全检查、证件领取工作，确保审核合格。

6.3 电梯 24 小时安全运行，运行做到平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；

6.4 电梯由专业资质人员（专业公司由甲方另行委托）进行定期保养，乙方应配备管理人员 1 名，有电梯作业人员证件，持证上岗，每天对电梯进行巡视检查，做好电梯日常运行的巡检记录；保障办公楼电梯 24 小时正常运行；

6.5 结合实际情况，制定电梯突发事件预案，与甲方委托的专业维保公司联合，每季度举办一次电梯突发事件演习，有完善的方案与记录；提供全天候应急处理，并在接到紧急报修通知后 15 分钟内赶到现场，及时、正确、有效处理电梯困人等事故。确保运行良好、安全无事故；

6.6 协助甲方做好重要检查时的服务保障工作。

（7）物业辖区内各种室外管井、管沟、管线的维护、

检查管理。随时保持各种管井管沟管线的疏通和设备状态正常，除设备严重损坏需购买更换外，一般性堵塞及设备故障时间不得超过8小时。

(8) 供配电值班服务管理标准：符合有关管理部门相关要求。

(9) 杜绝重大事故的发生。

2. 环境保洁、绿化服务

除通用最低清洁度标准之外，甲方要提出保洁频次、方式、种类等方面的最低标准，乙方可对甲方所提供的最低标准的范围、细节和深度等进行补充拓展。如遇特殊情况，甲方应在合理范围内对乙方提出要求，乙方无偿提供相应的服务。

(1) 通用最低清洁度标准：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1米以外可见的污渍、尘土、印迹；清洁范围包括各个楼层天花板、墙角、墙壁及附属设施如灯具、空调出风口等；

(2) 大厅墙面：每月至少擦拭一次，保证洁净；

(3) 楼梯间及通道的天花板和墙壁：每月至少除尘一次，保证清洁；

(4) 地面：每天擦拭，循环保洁，保证清洁；

(5) 卫生间：各层卫生间内地面、台面、镜子、玻璃

窗、便间隔板、大小便池、纸篓的清洁，定期消毒、消杀、放置香球，喷洒空气清新剂，确保无异味。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、大小便池、门把手和地板简易消毒；

（6）墙面清洁：每月至少除尘一次，脏污处随时清洁；

（7）公共区域：综合楼公共区域内地面、墙面（瓷砖、大理石）、天顶、灯具、桌椅、窗玻璃及其它装饰物的卫生保洁，每周清抹一次，每月清洁一次；

（8）灯具、空调风口：定期擦拭；

（9）步梯：步梯平面、立面的拖洗，扶手、步梯间窗玻璃、墙壁、天顶、附属物的擦拭、保洁，每日擦拭并循环保洁；

（10）电梯：电梯轿厢内外壁的擦拭、养护，地坎内尘土清理。

（11）各种通用设备的常规保洁：由乙方自行制定。

（12）垃圾清理：区域内所产生的日常生活垃圾倾倒在甲方指定位置，垃圾分类收集，日产日清，由乙方负责送到中转站；垃圾场周围定期消杀、除四害。

（13）会议室：各楼层会议室会前、会后室内的整体卫生清洁。

（14）室外环境清洁标准：

14.1 综合楼外部门头及玻璃，始终保持清洁。常规每月

清洗一次，但是因为天气变化或其他特殊原因需要额外清洗的，应无偿提供服务；

14.2 做好广场地面的清扫、保洁，铁艺栏杆的擦拭以及三包区地面的清扫、保洁，确保清洁无杂物。保证广场地面清洁、无杂物，停车车位无烟头、无油迹；

14.3 地下管道的疏通：随时保持通畅；

14.4 路灯：每月保洁一次。重要活动前增加一次保洁；

14.5 室外标识牌、小型外露设施：每天擦拭一次；

14.6 垃圾桶：每天清运一次，冬季每周清洗一次、每月消杀 2 次，夏季每周清洗、消杀 2 次；

14.7 排水沟清洁：随时保持畅通、无异味；

14.8 雨雪天气及时清扫，有完善应急预案。

（15）绿化监管及绿化带内垃圾杂物的清除：每日捡拾绿化带内垃圾杂物，保持干净；园林绿地养护监管中发现问题需向甲方通报详情。

（16）环境保护管理标准：所有清洁剂、消毒剂、保养材料必须符合国家环保要求。

（17）有效完成门前三包职责。

3. 绿化管理养护：

（1）全面负责管辖区域内的绿地、花木的养护管理，做到无病虫害、叶面无尘土，根据需要对花、木（包括围墙花木）进行及时修剪、补种、防寒，保持美观造型。

(2) 乙方自备必须的绿化机械和小件工具，并实施有效的日常和专项的服务，对各种园林植物进行科学合理的养护、管理，实现其园林观赏价值。

4. 公共区域秩序维护服务：

- (1) 保证负责区域的安全。
- (2) 严禁闲杂人出入负责区域。
- (3) 做好车辆、人员进出登记和车辆停放管理等工作。
- (4) 维持负责区域的秩序。
- (5) 甲方安排的其它相关工作。

5. 综合管理服务：

- (1) 制定物业管理服务工作计划、并组织实施。
- (2) 处理服务范围内的公共性事务。
- (3) 对外协助甲方做好与当地相关管理部门的公共关系。

七、服务期限

服务期限为 2020 年 4 月 24 日至 2021 年 4 月 23 日。
服务期满前，根据河南省红十字会全体职工参加的满意度调查结果，当满意度达到 80%以上时，可直接续签下一年物业。

八、甲方的权利与义务

1. 甲方楼院物业服务管理由甲方办公室牵头，其他部门配合，甲方指定专人负责与乙方工作对接。

2. 甲方免费向乙方提供用于物业保障服务所需的水、电

保障。

3. 签订合同时乙方向甲方提供人员名册及人员架构图，供甲方核对检查。

4. 按合同要求，及时支付乙方的管理服务费用。逾期每天按当期物业服务费用的万分五交纳违约金，因乙方未按时出具发票或当期服务质量不合格的除外。

5. 负责向乙方提供楼院建筑、相关设备的情况资料。

6. 不得随意干涉乙方内部经营管理权。

7. 对乙方提供的物业服务有检查、督促、建议的权利，按照合同要求督促乙方做好物业管理工作。每月 15 日前，由甲方检查小组对物业管理服务质量进行抽样检查考评，并汇总检查考评情况，确定服务质量等级(优秀、良好、合格、不合格)，作为甲方支付乙方服务费用的依据。如连续两个月考评不合格，按照当月付费比例的 20%予以惩戒，如果情节特别严重的给予取消聘用合同。

8. 乙方工作人员应按要求上岗工作，对不能按要求完成服务，或损坏甲方形象、造成不良影响的人员，甲方有权要求乙方更换人员。

9. 对乙方原因造成甲方损失或对甲方名誉造成严重影响的，甲方有权维护自己权益并追究乙方相关责任。因乙方原因造成的损失，乙方应全额赔付或恢复原状，甲方有权在乙方当期或后期的物业服务费中扣除，且乙方不得以甲方未

按时支付服务费为由，要求甲方支付违约金。

10. 甲方不承担乙方员工的餐饮保障。

11. 门卫、消防、巡视等关键岗位的值班人员应严格按照甲方和乙方的相关规定执行。

九、乙方的权利义务

1. 乙方应配齐符合管理和技术要求的安保（秩序维护）、保洁、巡视、水、电、监控、电梯、消防、空调等岗位的服务人员和专职的管理人员，并将人员分工情况提交甲方。服务期间，乙方服务人员的行为视为乙方行为。

2. 乙方应按照合同要求，认真做好物业管理服务工作，按标准落实好服务内容，确保甲方工作环境整洁、公共秩序正规、楼院安全和设备运行正常。

3. 结合相关法律法规规定，制定符合甲方实际情况的物业管理方案、制度和消防、大楼、供电、电梯、空调等应急预案；按照合同要求，开展物业经营管理活动。

4. 自主决定该物业管理的机构设置，制定规章制度，人事聘用、任免和奖惩等一切经营管理事项。

5. 本合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业管理区域的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续和项目退出手续。

6. 妥善保管和正确使用甲方移交的和物业管理服务的

档案资料，做到不丢失、不损坏、不外借。及时记载有关变更信息，并对资料及相关信息保密。

7. 不得擅自占用本物业区域内的共用部位、共用设施设备或改变用途，不得擅自占用、挖掘本物业区域内的道路、场地。

8. 乙方应与服务人员签订劳动合同，依法缴纳社会保险及意外保险，承担用人单位的法定义务；负责服务人员的安全责任和管理工作的，对在工作期间意外人身安全事故负责，承担因乙方及其服务人员工作失误给甲方造成的损失。造成的第三方人身或经济损失，如甲方先行垫付的，则甲方有权向乙方进行追偿。

9. 乙方应加强人员的管理，遵守国家法律、法规，不得在甲方场所进行任何违法活动，如有，一切责任由乙方负责。禁止饮酒上班和上班饮酒，禁止乙方非值班（执勤）人员在甲方楼院场所住宿。

10. 管理服务中，工作人员应按照法律和相关设备操作规程进行作业。发现重大刑事案件、安全隐患及其他重要事件，应立即采取措施，并及时上报甲方，特殊情况可直接报告公安部门。

11. 协助甲方做好物业服务质量抽样检查工作，完善管理服务。

12. 乙方对甲方出现的突发应急事件和工作，应积极配

合。

13. 乙方要及时完成甲方委托的其他管理事项和法律、法规规定应由乙方承担的其他责任。

14. 严格遵守保密纪律，不得泄漏甲方相关资料信息，不得下载、拷贝、翻拍甲方有关监控资料， 不经甲方同意，严禁私自和对外调阅监控资料。不得利用甲方场地进行物业服务以外的盈利活动。

15. 与甲方积极沟通，协助甲方做好重大（临时、突发、紧急、重要检查）活动的物业保障工作，认真做好有关外界调查和报告工作。积极做好节假日、双休日期间的物业服务保障工作。

16. 保洁人员的工作服、工具、清洁用品、垃圾袋等由乙方负责。安全秩序员的服装、手电、登记本等物品由乙方承担；甲方原有的警用器材提供给物业公司免费使用，物业公司负责保管和维护， 损坏、丢失应赔偿；

17. 乙方除维修外，应维护好甲方建筑原装，不得私自更改原装。乙方在张贴相关告知牌时，需经甲方同意。乙方人员变动时，将变动人员情况报甲方备案。

十、物业服务管理费用及付款方式

1. 物业服务管理年度（12 个月）总费用：596667.30 元，（大写：伍拾玖万陆仟陆佰陆拾柒元叁角）

2. 费用结算方式：

本合同服务费用按月结算，每月 49722.27 元，经甲方检查小组考评合格后转账支付。

3. 乙方账号、开户行情况

开 户 行：招商银行股份有限公司郑州金水东路支行

账 号：3719 0631 0710 202

4. 物业服务费包含乙方人员工资、养老保险、过节福利、工装、劳保用品、工作用具、垃圾清运费、管理费、加班费、小配件维修应付费用和税费等全部开支。双方约定的费用已经包含满足上述各项物业管理服务要求的各项开支，乙方不得因本合同的履行再收取任何费用。

十一、合同解除和终止

1. 甲、乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应当在届满 30 天前书面通知对方。

2. 本合同到期后未续约且尚未有新的物业服务企业承接的，乙方应当继续按本合同的约定的服务标准提供合格的服务，在此期间的物业服务费用仍由甲方按本合同约定标准支付。

3. 乙方应在合同终止前 10 日内，向[甲方]或[甲方指定的新的物业服务企业]移交属于本物业管理区域的相关资料。

出现下列情形之一的，甲方可以提前解除本合同，并有权要求乙方承担全部经济损失（第 5 条、第 6 条除外）。

1. 因乙方原因，出现严重消防安全事故、重大盗窃、值班人员严重缺岗和严重损害甲方形象等事件时。

2. 值勤范围内发生重大事故，知情不报，故意隐瞒的，给甲方造成重大损失的。

3. 乙方或乙方工作人员利用甲方场所进行违法犯罪行为给甲方造成重大损失和负面影响的。

4. 乙方严重违反合同规定，甲方通知 7 日后乙方仍不整改的。

5. 甲方工作位置转移等原因灭失的。

6. 因不可抗力，致使本合同无法正常履行的。

7. 泄漏甲方相关重要资料、信息等。

8. 乙方严重违反本合同约定，不按本合同约定履行义务的。

十二、违约责任

1. 因乙方原因造成甲方或第三方人身、财产、名誉等损失的或乙方维护设备不到位发生故障造成他人人身伤害的，乙方应当承担相应损失的赔偿责任，若甲方先行垫付的，则甲方有权向乙方进行追偿，甲方有权从当月或后续应付的费用中予以扣除与损失相应的费用，直至该费用全部付清，乙方予以认可，并不得就该扣除数额以未按时支付服务费为由，要求甲方支付违约金。甲方违反本合同的约定，致使乙方未完成约定管理目标，乙方有权要求甲方限期改正，逾期未改

正给乙方造成损失的，甲方应当承担相应的责任。

2. 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，逾期 7 天未整改的，甲方有权解除合同，同时乙方应承担给甲方造成的损失。

3. 以下情况乙方不承担责任：

(1) 因不可抗力导致物业管理服务中断的。

(2) 因维修保养物业共用部位、共用设施设备需要，且提前 24 个小时告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

(3) 非乙方原因造成损失的。

(4) 为维护公众、甲方的切身利益，在不可抗力情况下，如发生漏电、火灾、水管破裂（以上三点排除不是乙方日常维护不到位情况下造成的）、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，不承担责任，当事人应当按有关法律规定处理。

十三、争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商或者向物业所在地行业主管部门申请调解的方式解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可向物业项目所在地的人民法院提起诉讼。

十四、附则

1、对需进入物业区域内的执法活动和救援等公共事务，

乙方应及时通知甲方，详细登记，做到合理、安全、不违规。

2、对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充内容不得与本合同文本和《物业管条理》内容相抵触。

3、合同期满，乙方全面履行合同义务且不存在过错的情况下，在同等条件下乙方拥有优先续约权。相关主管部门要求重新组织招标的除外。

4、本合同未规定的事宜，按照乙方在投标文件中承诺的事项及规定执行，投标文件未规定的，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

本合同连同附件壹式柒份，甲乙双方各执叁份，代理机构壹份，具有同等法律效力。

甲方（签章）
法人代表（或代理人）

人) 

联系电话：
0371-69699282
2020年4月22日

乙方（签章）
法人代表（或代理
人）


联系电话：15939003334
2020年4月22日