

河南省人民代表大会常务委员会办公厅
物业服务项目

服
务
合
同

甲方：河南省人民代表大会常务委员会办公厅

乙方：索克科技服务股份有限公司

河南省人民代表大会常务委员会办公厅

物业服务合同

第一章 总则

委托方(以下简称甲方):河南省人民代表大会常务委员会办公厅

受委托方(以下简称乙方):索克科技服务股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》(国务院【2007】第 504 号令)、《河南省省直机关办公用房物业费管理办法(暂行)》(豫财行(2015)214 号)等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策相关规定,为维护双方合法权益,在平等、自愿、协商一致的基础上,就甲方委托乙方对办公区实行物业管理服务,订立本合同。

第一条 物业基本情况

(一) 物业类型: 政府机关综合办公楼

(二) 座落位置: 郑州市金水区纬二路

(三) 服务区域及面积: 主办公楼:地上十层,地下一层,建筑面积 28874.61 平方米,共设有 4 部电梯。信访楼:地上五层,地下一层,建筑面积 8905.27 平方米,共设有 2 部电梯。绿化服务面积为 2154.24 平方米。

第二条 服务内容

(一) 综合管理;

(二) 房屋日常养护维修;

(三) 给排水设备运行维护;

- (四) 消防系统运行管理维护;
- (五) 安防报警监控系统运行管理维护;
- (六) 库房管理
- (七) 秩序维护与安全管理服务;
- (八) 环境卫生保洁服务;
- (九) 会议服务;
- (十) 电梯运行维护;
- (十一) 绿化养护服务。

以上内容如有未完全涵盖的,以《河南省人民代表大会常务委员会办公厅物业服务项目竞争性磋商文件》【豫财磋商采购

-2024-1410】要求

的内容、标准执行。

第二章 服务人员配置及标准

第三条 服务人数 59 人

第四条 服务人员配置及要求

项目经理 1 人,综合主管 1 人,会服 12 人,保洁 20 人,秩序 9 人,维修工 9 人,消防安防监控 6 人(双人值班),绿化 1 人,共计 59 人。项目经理、维修工、中控人员须持证上岗。机关院内举办大型活动,乙方有义务适当增派人员,但不收取额外费用。

第三章 服务标准

第五条 综合管理

服务标准：物业管理服务制度完善，配备管理服务人员和服务设施，项目部建立 24 小时值班制度；有完善物业管理服务档案制度；项目总负责人应有三年以上的相关管理经验。主要管理人员应取得物业管理服务从业资格证书或岗位证书；工程技术人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗；管理服务人员应按规定统一着装，行为言行规范，服务主动；宜从实际出发，根据《公共建筑节能管理办法》，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。

1、对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；

2、每年开展的重要节日专题布置不少于二次；

3、物业服务企业直接负责提供的服务至少应包括物业公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、环境卫生保洁服务。

第六条 房屋日常养护维修

服务标准：建立健全房屋档案，检查、督促办公楼物业使用人正确使用房屋，引导物业使用人遵守房屋安全使用的规范、政策、法规；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；根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用情况；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；避雷系统应每年按规定由专业机构进行监测。

1、每 3 天巡视检查建筑物，确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；

2、建筑物本体完好率 98%以上，物业零修、急修率 98%以上，维修合格率 100%。

3、每日巡查 1 次装修施工现场，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，及时劝阻并报告有关主管部门。

第七条 给排水设备运行维护

服务标准：建立相应的管理制度，制定应急预案；定期对给排水系统进行巡视养护；用户末端的水压及流量满足使用要求；每年对二次供水水箱进行清洗，确保水质无污染并符合规定要求；定期对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养；每季对楼宇排水系统进行检查，定期对排污泵启动检查，确保系统畅通，设备完好。

1、每 2 天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；

2、给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；

3、化粪池每年清掏一次；

4、完好率 99%以上，零修、急修率 99%，维修合格率 100%。

第八条 消防系统运行管理维护

服务标准：建立健全消防管理制度和维修保养资料档案，建立消防责任制；消防值班人员持证上岗；保持消防通道畅通；每

月进行一次维护保养，对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防管网压力在规定范围内；检查记录详细；消防器材有异常情况，应及时予以调换或维修；定期进行消防宣传和消防演习；对易燃易爆品设专人专区管理；每次常委会议前联合消防维保单位组织一次全面消防检查。

1、消防监控 24 小时双人运行值班；

2、火灾探测器定期进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件；

3、每季度应进行一次消防联动，检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录；

4、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；

5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第九条 安防报警监控系统运行管理维护

服务标准：建立相应管理巡检制度，定期对安防报警监控系统进行巡视、检查和维护；保障办公楼内监控系统等工作正常。

1、安防报警监控 24 小时值班；

2、每天对系统进行实效模拟试验，及时维修更换失效的器件；

3、每天检测各类安防系统运行参数和状况并作记录；

4、办公楼(区)监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监

控记录；监控录入资料应至少保持 30 天；

5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第十条 库房管理

1、建立完善的备品、备件采购、出入库管理等制度及流程。

2、根据配件的存放要求进行分类存放，并每个月进行一次检查登记。

3、对危险品、重要及有特殊要求备品、备件单独存放，并按专业规范要求建立相应的管理检查制度。

第十一条 秩序维护与安全管理服务

服务标准：实行 24 小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通；明确巡视工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线。根据办公楼的情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。保安人员应对进出机关院内的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；停车场应 24 小时有专人管理；制定物业突发公共事件的应急预案。

1、实行封闭式管理，对来访客人用语规范，必要时引导至指定区域；

2、每天对项目大楼至少巡查 6 次（上午 8:00 开始每 2 小时一次巡查 2 次。下午 2:00 开始每 3 小时巡查一次巡查 2 次），24 点后对大楼至少巡查 2 次，按时巡逻签到，无早签、漏签、不签。

配有安全监控设施的，实施 24 小时监控，求助、报警信息记录完善，及时转达，跟踪落实。

3、定期（5 月、10 月）进行消防知识培训，消防预案每年演习不少于两次，记录完整；

4、物业区域地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序；有专职人员巡视和协助停车事宜；

5、在本物业项目的安保人员全年人员交换率不超过 20%。

第十二条 环境卫生保洁服务

服务标准：建立健全环境卫生管理制度并认真落实。环卫设施设置合理、完备，垃圾日清。保持办公楼地面、镜面和墙面以及走廊、楼梯扶手、屋顶、公共卫生间、服务性能性用房、地下车库等不同部位清洁。各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善。保持公共区域整洁、无异味。使用环保的清洁材料。做好卫生虫害的防治工作。

1、物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；

2、公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味；

3、公共区域窗户玻璃及保洁房间玻璃定期擦拭；

4、对重点区域地毯及时清洗，确保干净无污迹；

5、电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次；

电梯门壁、轿厢日常维护保养，表面光亮、无污迹；

6、5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，其余月份每月不少于二次。

第十三条 会议服务

服务标准：加强会议管理服务人员的法制教育和保密教育；严格执行《保密法》的规定。制定常委会议室、主任会议室、视频会议室、接待室、分组讨论会议、党组会议室会议服务方案，并严格按照方案执行；茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求；定期对会议室巡查，并做好各项检查记录。

1、根据会议通知，提前对会议室照明、空调、音响、卫生进行检查；

2、协助主办方布置会场；

3、会议结束后对会场清洁服务，设备用品归库，关闭空调、灯、音响设备、门窗；

4、会议服务期间会服人员不得远离会场，随时响应会议服务需求、礼仪服务；

5、会议室各种设施设备完好率 100%，服务满意率 98%以上。

第十四条 电梯运行维护（特种设备）

服务标准：物业服务企业应配备管理人员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 小时运行，电梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁；电梯应经

有资质的检测机构检验合格，应由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，保障电梯安全运行；发生故障及时抢修处理；制定电梯应急预案，每次常委会议前一天对电梯进行检修。

1、包含紧急修理服务，定期保养服务；乙方负责免费供应 50 元（含）以下的零配件；

2、乙方必须在每年的电梯年检前安排有专业资格工程人员进行年度检查工作，并每年对该梯所有设备彻底检查及测试，并出具报告，保证电梯通过检测部门之年审并取得安全使用证；

3、提供全天候应急处理服务，并在接到紧急报修通知后 15 分钟内赶到现场；

4、及时更换电梯地垫，保持电梯内温度适宜，仪表显示准确；

5、完好率 100%，零修、急修率 100%，维修合格率 100%。

第十五条 绿化养护服务

服务标准：有专业人员进行绿化管理，各类管理制度健全。物业管理区域内的草坪生长良好，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形、做好病虫害的防治工作。

1、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 99%，草坪常年保持平整、边清晰；

2、乔、灌木以及攀援植物每年普修七次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

- 3、绿地无绿化生产垃圾(如树枝、树叶等),无积水,无干旱;
- 4、负责购买绿化工具、肥料、药品。

第四章 委托服务期限

第十六条 委托管理期限为壹年。自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

第五章 双方权利义务

第十七条 甲方权利义务

- 1、甲方有权与乙方议定办公区域内年度管理计划。
- 2、检查监督乙方招标时提供的各项服务承诺的执行情况,审定拟定的物业管理制度;监督乙方的工作行为,制止乙方任何危害办公楼安全稳定运行的行为。
- 3、在合同生效之日起 15 日内向乙方提供一定的管理用房(产权甲方)。监督乙方合理善意使用该房屋。
- 4、甲方对乙方各类应急预案行使应急行动最高指挥权。
- 5、负责提供会议服务所需的纸、笔、湿纸巾、保洁物料等用品。
- 6、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育。
- 7、制定考核办法,组织考核,根据考核结果支付费用。
- 8、对违规行为进行处理,监督整改。
- 9、对乙方物业服务人员配置数量、素质技能进行监督,人员变动需甲方同意。

第十八条 乙方权利义务

1、负责员工的服装、工资及社会保险、保洁用工具、清洗用物料等。乙方提供的人员必须是和乙方建立劳动关系的员工，即与乙方签订有劳动合同并办理社会保险，乙方向甲方提供人员时须提供乙方与其人员的劳动合同并办理社会保险证明。任何时间甲方与服务人员之间不存在劳动、劳务、雇佣关系。

2、负责解决员工的吃、住及劳动保护用品。

3、乙方人员在从事本职工作中所出现的人身伤亡事故及违法、违纪行为由乙方自行解决。

4、乙方人员损坏甲方设施以及对甲方工作和第三方人身、财产等造成的任何损害，由乙方负责赔偿。

5、负责对乙方人员进行教育、培训、监督及管理工作。

6、乙方人员有责任接受甲方的监督管理并遵守甲方有关规章制度。

7、根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节，自开展各项管理经营活动。

8、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。

9、乙方本项目主管及特殊岗位管理人员，在调换本岗位前须经过甲方同意。

10、乙方应加强对本项目物业服务人员的任职资格审查把关，到本项目服务人员的姓名、性别、家庭住址、身份证复印件、近期本人免冠彩色照片等制作成表格报甲方备案，人员变动时应

及时更新备案年度人员交换率不超过 15%，重要区域保洁人员年度交换率不超过 10%。

11、服务人员须经过岗前培训且持《无犯罪记录证明》方可上岗，关键岗位服务人员招录须签订《保密协议》。

12、负责编制物业管理年度管理计划，负责编制服务范围内设施、设备等《年度大中修维修养护计划》和《月度计划》。

13、基于劳动关系和劳务关系产生劳动争议和赔偿或者因乙方员工造成第三方侵权由乙方承担。因乙方员工失职造成甲方损失的，甲方有权要求乙方全额赔偿。

第六章 物业服务费用

第十九条 物业服务费用

1、费用包含服务人员工资、保险、员工福利、工装、分包设施设备养护、设备折旧、管理费、税金等。

2、物业服务费金额：每年人民币贰佰玖拾壹万壹柒仟贰佰元整（¥2917200 元），每季度人民币柒拾贰万玖仟叁佰元整（¥729300 元），以上费均为含税价。

3、支付日期及方式：甲方在当季度最后一个月月底前对乙方服务完成考核，乙方根据考核结果开具符合甲方要求的发票，甲方收到发票后，根据考核结果按照财务审批流程规定支付上季度物业管理服务费用。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再调整。如在合同内容外新增服务项目，另行签订补充协议。

4、物业管理服务费依据甲方对乙方的每季度考核结果支付。

考核总评 90 分以上（含 90 分）全额支付物业管理服务费用；考核总评 80-89 分扣除 10 %；考核总评 70-79 分扣除 15 %，连续三次考核 70 分以下，甲方有权解除合同。

5、给排水设施设备、消防系统和安防报警监控系统运行管理维护项目 900 元（含）以下所需维修零配件，均由乙方承担，超出标准以上所需维修零配件由甲方承担。

6、服务费用不含水、电、暖气等能耗费。

7、服务费不包含服务期间的各项消耗品，如擦手纸、厕纸、洗手液、消毒液、垃圾袋、垃圾桶等。

第二十条 乙方收款账户：

账户名称：索克科技服务股份有限公司

账户账号：16049101040001835

开户银行：农行郑州行政支行

乙方对其提供的账户信息负责，该信息与合同中其他约定不一致的，以此为准。若因提供的信息错误等原因导致无法收到款项的，由乙方自行承担责。

第七章 违约责任

第二十一条 违约责任

1、如因甲方原因，造成乙方未完成规定标准，乙方有权对甲方提出建议。

2、乙方在接到甲方整改通知后，经三次整改后仍未达到整改要求的，或甲方对乙方的考核结果累计三次在 70 分以下的，

甲方可解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 5%的违约金并赔偿甲方因此造成的全部损失。

3、乙方提供的服务人员履行本协议约定工作造成的自身及他人的人身财产损失均由乙方承担，与甲方无关。

4、如乙方在服务过程中出现的质量问题、服务问题的，由甲方纳入考核进行处理，如因此造成甲方财产损失，按照责任划分结果进行处理。

5、甲方逾期支付物业服务费，每逾期一天，则甲方需按月管理费用的万分之五支付违约滞纳金。如乙方延迟提供或不能提供合法发票，则甲方有权推迟付款而不承担任何责任。

6、凡本合同约定的乙方应承担的处罚金、赔偿金等乙方应当承担的任何费用，甲方有权直接从乙方服务费中直接扣除，且甲方对未扣除部分有进一步追偿的权利。

第八章 其他事项

第二十二条 其他事项

1、在合同履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、本合同附件，作为本合同的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

3、双方经共同协商可对本合同的条款进行修订或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

4、由于国家法律法规和政府政策因素涉及本合同相关条款

应作调整或修改时，双方应共同协商一致后，及时调整，按政府政策执行。

5、合同规定的管理期满，本合同自然终止。

6、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

7、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

8、本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

甲方签章：
代表人：

乙方签章：
代表人：
2025年1月9日