

物业管理服务承包合同书

2024年 3 月 11 日

总 则

第一条 本合同当事人

委托人（以下简称甲方）：郑州铁路运输中级法院

单位地址：郑州市郑东新区安泽路 16 号

受托人（以下简称乙方）：郑州畅捷物业服务有限公司

单位地址：郑州市郑东新区白沙镇高庄路东侧山水生态城 8 号楼
1 单元 5 层 502 号

经甲乙双方充分协商关于甲方委托乙方管理其在郑州市郑东新区白沙园区安泽路 16 号郑州铁路运输中级法院办公区域的物业综合服务保障工作达成共识，双方在平等自愿、诚实守信、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

郑州铁路运输中级法院位于郑州市郑东新区安泽路 16 号，建筑面积 35412.9 平方米，主楼地上 12 层、地下 1 层，配楼地上 3 层、地下 1 层。

第一章 委托管理事项

第三条 服务地点

郑州市郑东新区安泽路 16 号郑州铁路运输中级法院。

第四条 保安服务范围

1. 门卫、公共区域、停车场、办公楼、配楼，24 小时值班。
2. 负责办公楼、配楼、公共区域和停车场的安全、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、洗手液）每日及时更换补充。

2. 功能性办公用房、会议室、诉讼服务中心、审判法庭、图书阅览室、法警训练室、中心机房、干警值班室、淋浴间、停车场、大厅玻璃墙等日常保洁。

3. 办公楼、院区及停车场的生活垃圾收集及外运工作。

4. 办公区域和公共区域的消杀工作，定期做好除害虫工作。

第六条 餐饮服务范围

1. 保障全体干警工作日工作餐。

2. 保障双休日、节假日值班人员工作餐

第七条 司机服务范围

1. 保障工作日办公办案用车。

2. 保障节假日加班用车。

3. 车辆日常维护及管理。

第二章 委托管理期限

第八条 委托期限

委托期限为 1 年。自 2024 年 3 月 11 日起至 2025 年 3 月 10 日止。

第三章 服务费用及支付方式

第九条 服务费用

每月物业管理费总额为 158259 元，人民币大写：壹拾伍万捌仟贰佰伍拾玖元整；

每年费用为 1899108 元，人民币大写：壹佰捌拾玖万玖仟壹佰零捌元整。

第十条 支付方式

物业管理费按月支付，乙方应于每月 10 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验收达标后，向乙方支付上月物业管理费的 95%，转入乙方提供的账户；剩余 5% 的物业管理费，待年底经甲方验收合格后，一次性支付。

乙方帐户：郑州畅捷物业服务有限公司

开户行：中国工商银行股份有限公司郑州富田太阳城支行

账号：1702 0003 0920 0036 371

第四章 服务要求及标准

第十一条 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 11 人（须持有保安服务工作资质，并持证上岗，以免影响我院创建省级精神文明（标兵）单位工作），保安队长参与值班。

2. 人员素质要求

（1）年龄要求 45 周岁以下（除主管队长外），身高在 1.70 米以上，身体健康有责任心，需持有健康证，无任何不良记录（以公安部门登记为准）。

（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，不得玩手机或其他电子设备，不得看杂志、报纸、会客闲聊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、赌博等行为，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，如因工作需要须报法警支队批准。

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) 固定岗位要求

1) 门卫 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，熟悉项目采购人基本情况，包括采购人相貌特征、常规进出时间等。

3) 严格门卫职责，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；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立案庭并严禁进入办公区域。

5) 当采购人搬出物品时，应区分不同情况，必要时由值班人员进行查验。

(7) 流动岗位管理

1) 当采购人有困难求助时，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，应立岗敬礼、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。重点检查防火、防盗等情况，消防等公共设施、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。

第十二条 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 9 人。

2. 人员素质要求

1) 要求年龄 50 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。

4) 需持有健康证，无任何不良记录（以公安部门登记为准）。

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、诉讼服务中心、审判法庭、会议室、图书阅览室、法警体能训练中心、中心机房、干警值班室、淋浴间、停车场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。

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、左右对齐、上下整齐。
- 7) 窗台、窗框、玻璃干净，纱窗统一拉下或拉上。
- 8) 会议室内所有开关、插头、装饰品保持干净无尘土。
- 9) 踢脚线干净无尘土，定时清理。
- 10) 会议室门、门框、门槽、把手洁净无尘土。
- 11) 木质墙体和大理石墙面干净无尘土，无粘胶带。
- 12) 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。

6. 除“四害”管理

1. 服务内容：

灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒。严禁将垃圾扫入下水道和绿化带。

2. 服务要求：

(1) 采取综合措施消灭老鼠，严格控制室内苍蝇孳生地，办公室、大厅、走廊、车库及室内公共部分都应达到基本无蝇；

(2) 采取综合措施杀灭蟑螂；严格控制室内外蚊虫孳生；

(3) 定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中，注重科学合理用药，不使用国家禁用的药品。

第十三条 餐饮服务要求

1. 人员数量要求

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。

2. 人员素质要求

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 50 周岁以下。

3. 服务要求

- 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%。

第十四条 司机管理保障

1. 人员数量要求

在合同履行期内，乙方提供的司机人员数量不低于 6 人。

2. 人员素质要求

具有相关工作经验和资质，A1 驾照 1 人，C1 驾照 5 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 50 周岁以下。

3. 服务要求

- 1) 保障工作日办公办案用车；
- 2) 保障节假日加班用车；
- 3) 车辆日常维护及管理。

第十五条 其他服务保障

1. 人员数量要求

在合同履行期内，乙方提供的水电维修人员数量不低于 2 人。理发技术人员数量不低于 1 人；消防值班人员数量不低于 3 人。

2. 人员素质要求

具有一定相关专业工作技术和经验，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 50 周岁以下。

3. 服务要求

- 1) 需持有专业部门或主管部门颁发的有效岗位证书，具有一定的水电木暖维修工作经验，能规范操作高低压设备。
- 2) 具有一定的理发技术。
- 3) 需持有专业消防部门或主管部门颁发的有效岗位证书，具有消防控制室操作能力，能熟练操作消防联动设备。

第十六条 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、 无污渍、无烟蒂	日循环
	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
	道路	无垃圾、树叶等，无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水、无积雪、无污渍、无烟蒂	日循环

(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	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
	垃圾箱	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
	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
	洗手盆、镜面	清洁无污垢、无水垢	日循环

第五章 服务质量

第十七条 服务质量

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。

第六章 双方权利和义务

第十八条 甲方的权利和义务

- 1 甲方有权向乙方提出改进各项物业管理服务工作意见。
2. 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（秩序维护人员）、保洁等工作。
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作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）；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。

第十九条 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。建立完备的物业管理制度和服务质量管理体系，并组织实施。

2. 乙方应按照招标文件及合同约定的服务要求和服务标准提供物业综合服务。

3. 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。

4. 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。

5. 乙方有义务协助甲方做好精神文明单位创建验收工作。

6. 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。

7. 对甲方支付的服务费，乙方应按照国家法律要求开具发票。

8. 本合同终止时，乙方必须在约定期限或合理期限内向甲方移交原委托管理的全部物业，配合甲方或新物业服务公司做好交接工作。

9. 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。

10. 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。

11. 乙方有权要求甲方提供必要的劳动环境。并得到甲方应有的工作支持；甲方亦不得因非工作原因而阻扰乙方正常的工作。

12. 物业服务人员在服务期间内发生的一切劳动纠纷及因此产生的费用均由乙方承担，且发生的一切人身伤、残、病、亡事故，均由乙方负责处理并承担经济和法律責任，甲方不承担任何責任。

13. 法律法规规定由乙方承担的其他責任。

第七章 物业管理用房

第二十条 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

第二十一条 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,并追究乙方由此造成的一切经济损失。

第九章 违约责任

第二十二条 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,造成甲方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，罚款从当月的物业费中扣除。累计超过3次，甲方有权提出终止合同。对于因乙方原因，造成甲方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终止合同，并追究其公司责任和经济补偿。

5. 乙方未按招标文件提供的人数和服务标准，甲方有权扣除相应费用。

第十章 附则

第二十三条 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。

第二十四条 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，甲乙双方向合同履行地人民法院提起诉讼。

第二十五条 本合同一式六份，甲乙双方各持三份。自双方签章之日生效。

第二十六条 本项目不允许转包、挂靠（主要人员需提供社保证明），一经发现，甲方有权解除合同并追究违约责任，由此产生的一切人身伤亡事故均由乙方或服务企业负责，甲方不承担任何责任。



甲方（盖章）

甲方负责人：

乙方（盖章）

乙方负责人：



2024年3月11日

2024年3月11日