

国家知识产权创意产业试点园区

A、B座物业管理服务项目



物业服务合同

甲方：郑州市金水区国家知识产权创意产业试点园区管理委员会

乙方：河南嵩颖物业服务有限公司

一、总则

甲方：郑州市金水区国家知识产权创意产业试点园区管理委员会

法定代表人：王爱辉

地址：郑州市金水区国基路 60 号

联系电话：0371-56577116

邮编：450000

乙方：河南嵩颖物业服务有限公司

法定代表人：王雅洁

地址：郑州市金水区嵩山北路 152 号 5 层 513 室

邮编：450000

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《郑州市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲方选聘乙方为物业管理服务单位。甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，订立本合同。

第一条 物业基本情况

项目名称：国家知识产权创意产业试点园区 A、B 座物业管理服务项目

物业类型：写字楼

座落位置：郑州市金水区国基路 60 号国家知识产权创意产业试点园区

服务面积：管委会办公区域共 15298 平方米。

第二条 物业服务的主要内容

国家知识产权创意产业试点园区物业服务项目包括客服服务、楼宇卫生保洁、公共秩序维护、公共设施维修保养等，具体内容和要求如下：

一、项目服务范围概况

园区位于郑州市国基路 60 号，有 A、B 两座综合写字楼，管委会办公区域面积约 15298 平方米，其中 A 座 7227.7 平方米，B 座 8070.3 平方米。

二、项目管理组织架构说明

为方便园区管理，中标人在签订合同后，需要按照合同要求成立园区物业管理处。管理处需包含以下部门：客户服务部、秩序维护部、工程维修部、环境管理部，并对各部门物业管理事务实行首问责任制。

三、人员配备

项目经理1人，前台接待1人，保洁员3人，秩序员5人，维修技工1人，共计11 人。

四、物业服务标准

（一）基本要求

- 1、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关资格证书或者岗位证书。
- 2、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度。
- 3、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。服务人员年龄 18-50 岁，秩序、保洁人员年龄控制在 55 岁以下，形象岗位人员年龄不超过 35 岁。
- 4、设有管理处，公示 24 小时服务电话。急修十五分钟内完成。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。
- 5、前台接待，提供电话接听、咨询引导工作。
- 6、园区各项参观的接待、会议服务、大型活动举办的礼仪服务工作。

（二）房屋与维修管理

- 1、房屋外观（包括屋面、露台）完好、整洁；楼体内部墙面、地面无破损；外墙及公共区域墙面和电梯间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象。
- 2、房屋紧急维修当时通知即刻维修，其它维修 2 小时内处理；墙面地面维修不超过两个工作日内完成，其他报甲方协商维修期限。维修及时率达 98%，合格率达 100%，险情排除及时率达 100%，并有详细维修记录。园区房屋完好率在 98%以上。
- 3、保持园区标志牌，导视牌，示意图等标志整洁，无乱挂、乱堆、乱放现象。
- 4、房屋档案资料齐全。包括：租赁清册、客户情况表、房屋维修和养护记录等。档案动态及时登记，查询方便，管理完善。
- 5、按照房屋装饰装修管理有关规定和临时管理规约要求，建立完善的园区装饰装修管理制度。装修前，依规定审核使用人的装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。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和甲方。

6、对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，并报告有关主管部门和甲方。

7. 未经甲方同意，不得利用楼顶、墙体、走廊、地下室等可能产生商业收益的面积，收入任何费用。

（三）公用设施设备管理、维修、养护

（1）消防系统管理

1、消防设施设置平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置

2、消火栓柜、消防卷帘、灭火器、疏散指示灯、应急灯及应急工具等消防设施完好、有效，并定期组织检验、维修

3、消防水泵、管网、闸门等设备运行正常，测试、维修、保养记录完整，水压正常，巡察频次 1 次/天。

4、安全疏散通道畅通，疏散标志和示意图设置合理、醒目

5、区域消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用

6、设施设备专业管理人员配置合理，岗位责任明确，工作认真负责

7、建立设施设备总账、台账、设备卡，记录完整

8、设施设备管理制度运行、维护、保养、检查等管理制度健全

（2）电梯系统管理

1、准用（合格）证、紧急电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置，紧急电话 24 小时保证有人员接听。

2、电梯机房通风、照明情况良好

3、电梯轿厢、井道内保持清洁，轿厢广告设置有序，无乱贴、乱画

4、机房配置的专用工具齐全，使用方便

5. 未经甲方同意，不得利用电梯收入任何费用。

（3）空调系统管理

1、空调系统运行正常，水质符合标准，冷却塔运行正常且噪音不超标，管道，阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象。

2、空调系统日常巡查记录齐全。

3、新风、送排风系统工作正常，管道和过滤装置定期清洗、消毒，符合卫生要求

4、建立设施设备总账、台账、设备卡。

（4）供电系统管理

- 1、管理制度与措施符合专业要求，执行严格，运行、维修、保养、巡检记录完整
- 2、限电、停电有明确的审批流程
- 3、停、送电严格执行操作制度
- 4、变配电室安全警示牌配置齐全
- 5、高压用具配备齐全，并年检合格
- 6、有完善的停电应急处理方案和临时用电管理措施
- 7、公共照明正常

（5）监控设备、机房管理

- 1、设备系统图、操作规程、岗位责任制、应急预案流程图、特种作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置
- 2、监控录像图像清晰，按规定时间保存备查，设备运行平稳无异响，并符合相关规范要求
- 3、有环境要求的设备机房，温、湿度在规定范围内
- 4、设备管线标志清晰，机房整洁、无渗漏、无积水、无杂物堆放，设备表面无积尘、无锈蚀。
- 5、机房防鼠措施得当，防鼠板质材、规格，防鼠网，防鼠药物投放等符合规范要求
- 6、机房应配备两名以上人员，交接班制度完善，且 24 小时有人值班。
- 7、系统及子系统运行、维修、保养、巡检计划周全、记录完整

（6）给排水系统管理

- 1、水箱定期清洗，水质定期检测。
- 2、给排水及中水系统设备完好、运行正常，日检查，月、季、年保养制度完善
- 3、水箱盖设有密封条、防蚊网并上锁，水箱周边无污染源，定期清洗、消毒、检查记录完整
- 4、水泵、阀门、管网等设备名称、流向、运行状态标志清晰，无锈蚀、无跑冒滴漏、无污染
- 5、限水、停水有审批流程，按规定时间通知用户

（7）室外共用管线、管道和道路管理

- 1、室外共用管线统一入地或入公共管道，无架空管线；
- 2、排水排污管道通畅

3、雨水井、化粪池定期巡检、疏通与清掏，无堵塞、无外溢现象，记录完整

4、道路通畅，路面整洁平整

5、路面井盖无缺损、无丢失，井盖表面标志清晰

(8) 设备备品、备件的库房管理有序

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检查管理制度

4、建立重要备品、备件的报废管理制度并有相应记录

(四) 公共秩序维护服务

(1) 公共秩序管理

1、园区出入口 24 小时站岗值勤，随时保障开关大门，主动询问并登记完整来访人员证件，贵重物品搬迁必须登记并征得园区同意，记录完整。

2、每天对园区大楼（含停车场区域）至少巡查 8 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 小时一次巡查 2 次，晚 10 点巡查 1 次），24 点后对园区大楼至少巡查 3 次（24 点开始每 2 小时一次），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、报警信息记录完整，及时转达，跟踪落实。

3、公共设施设备无人损坏，发现及时上报，危及人身安全处有明显警示和具体防范措施。

4、对进出园区的装修、施工等劳务人员实行临时出入证管理。

5、值班期间，队员不得嬉笑打闹、进食、看书报等做与工作无关的任何事情。

6、固定岗不得出现脱岗、串岗、睡岗等现象。

7、消防及监控室 24 小时值班。

(2) 消防管理

1、制定消防安全制度，消防安全操作规程

2、实行防火安全责任制，明确消防安全责任人

3、消防中控室实行 24 小时专人值班制度，值班记录完整

4、消防安全巡视检查并记录

5、消防安全隐患的整改记录

6、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

（3）停车场管理

1、停车场设施设备完好。

2、停车场标志、车辆行驶路线设置合理、规范

3、临时车辆出入登记及时，记录完整

4、机动、非机动车辆停放有序

5、停车场、库巡视检查记录完整

（五）环境卫生服务

（1）楼宇卫生保洁

1、根据园区实际情况合理布设果皮箱或垃圾桶，桶内垃圾按时收集，及时清运，无垃圾桶、果皮箱满溢现象，保持垃圾设施外观清洁、无异味；垃圾袋装化。

2、有健全的保洁制度，园区道路、停车场、绿地等公共区域设专人保洁，每天清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次并拖洗2次，时时保洁；公共区域大厅人员即时在岗，即脏即拖洗，随时保持清洁；公共卫生间每日清扫2次；楼梯扶手每日擦洗1次；公用部位玻璃每周清洁1次；室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭2次；路灯、楼道灯每月清洁1次。

3、公用雨、污水管道每年疏通1次；雨水井、化粪池、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏，保持通畅，无堵塞外溢；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

（2）消杀工作

1、建立消杀工作管理制度，根据园区实际情况开展毒和灭虫除害工作，夏季不少于6次投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

（3）绿化养护服务

1、有专业人员实施绿化养护管理。

2、花坛草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

3、花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，枝条分步均匀，无枯枝危膀，生长季节无异常黄叶，保持观赏效果。

4、视树木长势，及时施基肥、追肥，定期组织浇灌（夏季每天一次，冬季每周一次），做好防涝、防冻。

5、定期喷洒药物，预防病虫害。

6、树木及时扶正，大风季节及时检查清理倒伏树木，夏季及时抗旱，冬季易冻害的树木及时涂白。

7、草皮根据不同地被、草坪品种，及时修剪，草坪中的树坑、花坛边缘应切边，保持线条清晰。

8、绿化设施配备齐全完好率 100%，缺损应在三天内及时修补，（因施工原因除外）。

（六）档案管理

1、设有专职或兼职档案管理人员。

2、档案资料的收集、整理、归档、管理及使用符合档案管理规定。

3、档案管理制度健全，归档及管理方法科学、规范，便于查阅和使用。

4、档案管理设施齐全无损坏，有考核办法及考核记录。

5. 合同终止后，所有档案资料须完整全部交接给甲方。

第三条 本物业服务收费及付款方式：

1、本项目合同期内物业服务费合计为 412750 元。

2、物业服务费为半年度支付，每半年度结束后，由乙方出具发票，甲方在收到发票后 5 个工作日内向乙方一次性支付物业费。

3、乙方需在甲方支付费用前根据甲方要求提供足额发票。否则甲方有权延期付款并不承担违约责任。

4、服务过程中，如乙方应尽义务未能达到服务的主要内容（第二条）规定的，甲方有权对乙方予以处罚（处罚标准参照附件一物业考核及处罚办法），在物业费中予以扣除。

5、如公共区域面积或租赁区域面积发生变化，则以变化后的区域面积进行相应主体、收费变更（具体以使用面积为准），相应主体按照各自对应的协议合同面积等进行缴纳物业费。

第四条 甲方的权利及义务

（一） 甲方权利：

1、审定乙方拟定的物业管理制度。

2、检查、监理乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3、审定乙方提出的物业服务年度计划、财务预算。

4、有权对乙方不称职的人员提出撤换的要求，乙方应在甲方要求后 5 日内更换不合格的人员，使办公楼的管理水平达到办公楼物业管理技术服务方案中所确定的标准。

5、有权对乙方按照合同约定的岗位人员数量和维修、保安、保洁服务等进行检查。

(二) 甲方义务：

1、按合同约定支付物业管理费。

2、委托乙方管理的房屋、设施、设备达到国家验收标准。

3、在国家法律、法规有明文规定必须实施专业化维护的设备、设施：中央空调、电梯、消防设备和现安装的设备、设施为专利产品、独家供应和维保独家经营，仍由甲方委托专业厂家进行维护保养并由甲方另行签订单项维护保养合同。乙方对委外设备、设施进行日常的运行和管理。

4、协调、处理并负责最终解决本合同生效前发生的管理遗留问题。

5、协助乙方做好物业服务工作和宣传教育等活动。

6、对乙方的工作应给予全面的支持与配合。

第五条 乙方的权利及义务

(一) 乙方权利

1、有权依照本合同确定的服务内容，向甲方收取物业管理费用。

2、如甲方或政府需要，须增减本合同管理内容和范围，则可进行协商增减物业服务费。

3、有权选聘有资质专业公司承担本物业中的专项管理业务，但需提供相关材料并经甲方书面同意，不得将整体管理责任转给第三方。

(二) 乙方义务

1、物业服务的主要内容（第二条）所产生的费用由乙方全部承担。在国家法律、法规有明文规定必须由甲方负责的实施专业化维护的设备、设施除外。

2、根据有关法律规定及本合同的约定，制订物业管理制度。

3、负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划，经双方议定后由乙方组织实施。

4、不得擅自占用办公楼的公共设施和改变使用功能。

5、非经甲方书面同意，乙方不得利用本合同对应的甲方场地、楼宇、电梯、内外墙、地面和地下车库等任何部分开展任何与本合同约定义务无关的活动，尤其是禁止开展广告业务。

6、本合同终止时，乙方必须向甲方移交办公楼物业管理的全部档案资料。

7、经预先通知并得到甲方认可（紧急情况除外），在任何时间进入办公楼任何区域，以进行维修及履行其它管理职责。

8、乙方有义务向甲方公布物业管理服务及帐目。

9、乙方建立设备设施台帐和运行维修档案及各类技术修改后材料、图纸、文件，必须要每季度上报甲方。

10、乙方必须保证员工队伍的稳定性，保安、工程等人员未经甲方同意不得擅自进行调整，所属人员的情况每季度上报甲方。

11、乙方负责本项目管理服务人员的岗位培训、业务训练和素质教育，保证上岗人员能胜任工作，工程人员需要相关的证书（电工、水工都需要有相关的上岗证）不合格的要随时调换。

12、本合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业之前，乙方应当应甲方的要求暂时（不超过三个月）继续为甲方提供物业管理服务，甲方应继续支付相应的物业服务费用。

13、乙方应严格按照相关消防规定，做好消防安全管理工作。特别是对于消防通道，要加强巡视管理，确保消防安全。

14、乙方有保守大厦使用方的商业、技术秘密和有关信息的义务。

15、乙方应接受本项目辖属的司法主管部门、行政主管部门、行业主管部门的监督指导，并做好与这些部门的联系协调工作。

16、为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、乙方应协助公安机关执行任务并处理以上突发事件。

17、由乙方出具具体工作明细包含对公共设施维护、台账管理、节能减排、水质检测、垃圾清运、室内外花卉养护等方面的标准、频次及制度，作为附件

第六条 物业管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在合同中提出的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。如果相关条款约定的标准有国家或者行业标准的，按照国家或者行业标准执行，没有

具体标准的，双方协商须达到的标准。

第七条 物业服务合同期限

本合同期限为一年，自 2025 年 6 月 27 日起至 2026 年 6 月 26 日

第八条 廉政要求及违约责任

（一）乙方 的廉政要求：

- 1、乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品。
- 2、乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或者个人支付的任何费用。
- 3、乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。
- 4、乙方不得为甲方单位和个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。
- 5、乙方不得向甲方及其工作人员收取本合同约定的物业服务费以外任何形式的回扣、红包、馈赠等。

（二）廉政违约责任

- 1、乙方及其工作人员违反本合同，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；。
- 2、发现乙方存在违反本条义务的任何违约行为，甲方有权解除本合同，并要求乙方返还甲方已支付费用，未支付费用无需支付。

第九条 违约责任

1、甲方应按本合同约定支付物业管理费，逾期未付，从逾期之日起，每日按应付未付金额的 1%向乙方支付违约金。

2、乙方违反本合同第五条和物业服务技术方案中的各项约定，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，甲方有权利责成乙方调整物业人员；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、合同期内，甲方负责水、电、气、供暖、制冷等实际发生的能源费用；能源按实际消耗实行限额使用；乙方必须厉行节约，若乙方出现浪费能源的行为，视为乙方违约，甲方有权要求乙方按发生的能源费用 30%支付违约金。

4、乙方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付违约金按合同金额的 30%；由于解除合同造成的经

济损失超过违约金的，还应给予赔偿；违约金及赔偿款项总金额不超过当期合同金额的 50%。

5、乙方在合同终止后，不移交物业管理权，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付委托期限内平均物业管理年度费用 1%的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

6、本合同的终止不影响双方要求违约方交付违约金以及赔偿相应损失的权利。

7. 乙方有本合同下列行为之一的，按如下约定执行：

7.1 第二条四、物业服务标准（一）基本要求 1，发现 1 人次无证从业的，除立即整改外，乙方赔偿违约金 2000 元/次/人

7.2 第二条四、物业服务标准（二）房屋与维修管理 7，除交回全部收益外，另乙方赔偿违约金 2000 元/次。

7.3 第二条四、物业服务标准（三）公用设施设备管理、维修、养护（2）电梯系统管理 5，除交回全部收益外，另乙方赔偿违约金 2000 元/次。

7.4 第二条四、物业服务标准（四）公共秩序维护服务（1）公共秩序管理 1，违反约定的，每次乙方赔偿违约金 500 元/次。

第十条 合同的解除

乙方有以下任一条件，甲方有权提前解除合同并追究乙方违约责任。

1、未按合同约定及招投标文件、承诺等完全履行合同，经甲方要求其纠正仍不纠正的，甲方可以单方面终止合同，如给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行索赔。

2、乙方工作存在弄虚作假或重大失误，导致甲方或园区企业有重大经济损失或名誉受到不良影响时；

3、因管理不善出现 5 次以上企业投诉的，经整改后企业仍不满意的。

4、其他因政策因素、甲方管理需要、上级特别要求或不可抗力因素，甲方可随时解除合同。

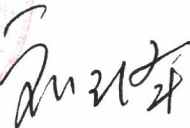
第十一条 本合同中的未尽事宜，双方可协商后进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具同等效力。

第十二条 本合同之附件（附件 1：物业考核及处罚办法）均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第十三条 本合同在履行中如遇争议，双方可以通过协商和解、依法申请调解、向有关行政部门申诉等，无法达成一致意见时，任何一方可向甲方所在的人民法院提起起诉。

第十四条 本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式陆份，双方各执叁份。

甲方（签章）
法定代表人或授权代理人：



2025 年 7 月 1 日

乙方（签章）
法定代表人或授权代理人：



2025 年 6 月 30 日

合同专用章

附件 1:

物业考核及处罚办法

根据物业管理服务要求制定本考核办法，甲方不定期对乙方服务情况进行抽查，并对抽查结果记录存档。每 3 个月对乙方抽查结果进行汇总考核，具体考核办法如下：

一、基本要求

- 1、物业公司应按照服务要求配备工作人员，查岗不在岗的发现一人次处罚 200 元。
- 2、未制定物业管理方案，制度不齐全的每发现 1 次处罚 200 元
- 3、园区大型参观、接待、会议服务无故不配合的每次处罚 500 元。

二、房屋与维修管理

1、房屋外观（包括屋面、露台）；楼体内部墙面、地面；外墙及公共空间维修必须在两个工作日内响应施工，并按工程量核定完成时限，超过两个工作日未施工及未按时限完成的，每超过一个工作日处罚 200 元。

2、接到紧急维修任务 2 小时内未安排到位、无详细维修记录和无回访维修结果的每次处罚 200 元。

三、公用设施设备管理

- 1、公用设施设备出现故障因未及时发现的每次处罚 200 元，维修 2 个工作日未完成的每次处罚 200 元。
- 2、无巡查记录的每月处罚 200 元。
- 3、用电线路、公用电器确保安全，出现安全事故的每次处罚 1000 元。
- 4、确保消防设施齐全、完好，随时启用，未能达到的每次处罚 1000 元。
- 5、每年安排园区 2 次宣传教育和消防演练，未达到标准的每次处罚 1000 元。没有制定消防应急措施方案每月处罚 1000 元。

四、公共秩序维护

1、公共设施物品丢失，物业公司无法做出合理解释或未及时补充到位的，每次处罚款 1000 元。

2、视频监控如有故障 1 个工作日内立即上报维修维护（以存储录像时间为准），如延期上报每次处罚 500 元，造成的后果全部由物业公司承担。

3、物业方应保证出园区大件物品需有国创公司签章许可，无许可放行造成企业和管委会财产损失的，物业方承担全部赔偿，每次并处罚款 500.00 元。

4、物业工作人员应文明礼貌，有争执及时上报负责人，如与他人有吵架、打架行为的每次处罚 200 元。

5、固定岗位出现脱岗、串岗、睡岗的，每人次处罚 200 元。

五、环境卫生服务

- 1、重大活动、会议卫生未按要求清理的每次罚款 500 元。
- 2、楼层、卫生间垃圾桶未及时更换、有异味的，每次处罚 200 元。
- 3、公共区域有垃圾未及时清扫的，每次处罚 200 元。
- 4、夏季蚊蝇消杀不及时，害虫滋生较多的，每天处罚 200 元。

六、绿化养护服务

- 1、绿化养护管理未及时浇灌、修剪导致绿化杂乱，处罚 200 元。
- 2、因养护不及时造成绿植死亡的，需乙方自行更换同等价值绿植或做出同等处罚。

七、档案管理

- 1、档案管理未达到服务要求的每月处罚 200 元。

