

河南省生态环境厅监控大楼物业管理服务合同

委托方(以下简称甲方): 河南省生态环境厅机关服务中心

受托方(以下简称乙方): 河南黄锦物业管理有限公司

根据有关法律、法规,在自愿、平等、协商一致的基础上,甲方将河南省生态环境监控中心大楼区域委托于乙方实行物业管理服务,特订立本合同。

一、管理范围

第一条 甲方将位于郑州市郑东新区金水东路路南、学理路以北、明理路以西、博学路以东办公区域范围内物业委托给乙方实行统一管理,综合服务。

1、物业类型:高层办公楼

2、占地面积:42亩,约30000平方米

3、总建筑面积41581平方米

二、项目内容

第二条 委托管理服务事项

1、本物业共用部分(办公机具外的部分)的日常维修、养护和管理。物业共用部分具体包括:房屋的承重结构(包括基础、水里墙体、梁柱、楼盖等),非承重结构的分户墙外墙面,屋盖、屋面、大厅、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、电梯井、垃圾通道、污水管、雨水管、楼道灯、避雷装置等;

2、本物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理。具体包括:共用的上下水管道、落水管、污水管、共用照明、泵房、水箱、楼内消防设施设备、空调系统、智能化监控设备、供配电系统等;大楼弱电系统、智能化系统、有线电视、广播通讯系统、会议室音响、视频设备的日常运行管理及维护;

3、本物业附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理。包括道路、室外上下水道、化粪池、沟渠、水池、井、停车场、路灯等;

4、除大中修外,所有日常养护、维修、保洁等所用500元(含)以下备品、配件、易损易耗品(件)等(含如:公共区域楼道、院区、设备维修配件、物品,如:灯、水管、锁具,保洁工具、维修工具等;不含如:改造、更新配件、物品,办公室内维修配件,卫生间的卫生纸、擦手纸、洗手液、垃圾袋等)费用的承担;

5、本物业负责办公区域内办公设备、办公物品搬运工作，负责公共场所、房屋共用部位及特定办公室的清洁卫生，垃圾的收集、清运，排水管道、污水管道的疏通及按照郑州市要求负责生活垃圾分类配合工作；

6、区域内和门前交通秩序与车辆停放的管理；

7、区域内的安全防范工作。包括安全监控、巡视、门岗执勤、进出人员的管理和消防报警等；

8、代收报刊邮件分发等工作；

9、会议服务和保障：配合甲方做好会议室音响、视频设备调试工作；

10、节能工作：根据《公共建筑节能管理办法》，结合本办公区域情况充分考虑制定合适有效的节约能源方案，具体量化并付诸行动；

11、负责院内的各项后勤服务保障工作；

12、甲方指定的其它委托事项；

上述事项中，凡属于业主与施工单位、安装单位、维保单位合同中约定的保修范围内的项目，均应由其合同中的单位负责相关维修、保修工作，并提供维修保养工作的相关资料。乙方物业服务费中计入费用的项目由乙方负责，未计入费用的项目由甲方负责。

三、委托管理期限

第三条 委托管理期限为壹年，自 2024 年 1 月 1 日 0 时起至 2024 年 12 月 31 日 24 时止。

四、本物业服务收费及付款方式

第四条 本物业全年物业管理费为：2599618.20 人民币（大写：贰佰伍拾玖万玖仟陆佰壹拾捌元贰角零分整）。

第五条 物业管理费按月支付，合同签署后，甲方应于每月 30 日前支付上月物业管理费（遇假期和节假日管理费用支付顺延），本月考核结果在下月物业费中兑现。最后一个月的物业管理费考虑到甲方年终财务支付进度考核，可提前支付。

第六条 甲方对乙方每月进行一次检查考核和总结，月度《河南省环境监控中心办公楼物业考核细则》（详见附表一）得分（满分 100 分），把每月的评分结果作为确定物业服务费付费依据。

1、得分 95 分以上，全额支付月度物业服务费用；

- 2、得分 90-95 分, 扣除月度物业服务费 1%(含 95 分);
- 3、得分 80-90 分, 扣除月度物业服务费 2%(含 90 分);
- 4、得分 70-80 分, 扣除月度物业服务费 5%(含 80 分);
- 5、得分 70 分以下, 扣除月度物业服务费 10%(含 70 分)。

每年的物业管理服务费用为实际中标价, 实际支付根据考核结果确定。在本合同有效期内物业管理服务费标准不再增加。

第七条 本物业共用的专项设备运行的能源消耗(如水、电、气、暖、电话、宽带等)由甲方自行负责缴纳;

第八条 在合同履行中, 乙方可接受甲方委托, 提供其他专项服务的, 专项服务的内容和费用另行约定, 双方按其约定执行。

五、物业管理服务质量及要求

第九条 基本要求

1、河南省生态环境厅监控大楼是集行政办公和公共服务设施于一体的现代化公共建筑, 对安全性、规范性要求严格。物业服务要求高标准。

2、甲方对乙方组建的河南省生态环境厅监控大楼物业服务机构进行业务归口管理。

3、乙方对河南省生态环境厅监控大楼的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度, 在实施前要报告甲方, 甲方有审核权。

4、乙方要有应急处理上访、游行等突发事件的具体措施, 在处理特殊事件和紧急、突发事故时, 甲方对乙方管理服务人员有直接指挥权。

5、乙方在做好工作的同时, 有责任向甲方提供合理化建议, 以提高管理服务效率和管理服务质量。

6、乙方在物业管理服务方案中, 要有环保和资源节约具体措施。

7、各项物业管理服务质量必须达到约定的标准。

第十条 管理服务机构与人力资源配置要求

1、乙方应根据办公楼的具体情况和合同约定, 设置相适应的办公楼物业管理服务机构, 配备管理服务人员和服务设施。应制订切实可行的物业管理服务规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等, 负责抓好员工思想教育、业务培训, 加强班组建设, 营造良好的企业文化氛围。

2、乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、有上岗资格证。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。为保持稳定，要求安保人员的全年人员交换率不超过 15%。重要区域配置的清洁人员全年交换率不超过 5%。

3、乙方管理服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉办公楼的基本情况，能正确使用相关专用设备。

4、乙方管理服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待大楼工作人员主动、热情、耐心、周到并及时为物业使用人提供服务。

5、乙方管理服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，言行举止规范，服务主动。

6、乙方一些公众岗位录用人员年龄、体形、身高要符合规定：白班秩序维护员年龄 35 岁以下，身高 1.70 米以上；会议接待员年龄 28 岁以下，身高 1.60 米以上，容貌端正；其他岗位人员年龄不能超过 55 岁，身体健康，五官端正。保证最低服务人数 55 人（含洗车、洗衣）。

7、乙方管理服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

第十一条 管理服务要求

1、乙方的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

2、乙方应对服务范围内的变配电室、电梯、空调机房、供水设施、安保哨位、巡更区域、消防设施设备、水电维修和巡查等重要区域进行 24 小时值班。

3、乙方应保证服务电话 24 小时畅通。急修 3-5 分钟、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。

4、乙方应为办公区域内提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护办公区域内的人员、财产和建筑物的安全。

5、乙方应按时完成规定的环境保洁服务，为业主提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

6、乙方应根据会议日程安排，提供良好的引导服务、礼仪接待服务、会场布置、会场秩序维持服务。

7、乙方应对仓储和采购进行控制，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。

8、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。

9、乙方应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告主管部门和驻楼单位，并采取相应措施。

第十二条 基础管理服务

1、财务管理服务

建立健全财务管理制度，对物业管理服务费和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。对于须单独结算的应准确计算。

2、物业档案管理

有较完善的物业管理服务档案制度，档案内容至少应包括：

- (1) 办公楼及其配套设施权属清册。
- (2) 设备管理档案。
- (3) 日常管理档案等。
- (4) 重点部位检查记录台账。
- (5) 每月工作总结。

六、双方权利义务

第十三条 甲方权利义务

(一) 甲方权利：

- 1、代表和维护物业产权人和物业使用人的合法权益；
- 2、审定乙方拟定的年度物业管理服务计划和方案；
- 3、检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的物业管理制度；
- 4、对物业设施、设备和共用部分的大中修及更新、改造计划、方案、费用进行审批，并组织验收；
- 5、合同履行期间，如乙方中途无正当理由退出或发生严重责任事故，给甲方带来不良影响的，甲方有权终止本合同，并要求乙方给予经济补偿；

6、乙方应服从甲方领导指挥,完成甲方交办的临时工作(需与物业服务相关),对拒绝、不服从或抵触甲方领导指挥的乙方使用人员,甲方有权利要求乙方进行调换;

7、监督、指导乙方人员在物业区域内的行为和活动;

8、根据法律、法规规定享有的其他权利。

(二) 甲方义务:

1、合同生效之日起10个工作日内向乙方移交下列资料:

(1) 总平面图,设备竣工图,配套设施工程竣工图等;

(2) 设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(3) 物业管理所必需的其他资料。

2、按照合同约定缴纳物业管理费;

3、协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动;

4、协助乙方规范对区域内人员违反法规、规章行为;

5、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题;

6、法律、法规规定的其他义务。

第十四条 乙方权利义务

(一) 乙方权利:

1、按照国家和相关物业管理的技术标准、行业规范(《最新物业管理工作标准与管理规章制度及国家强制性条文》)以及本服务合同进行管理,提供专业化的服务;

2、根据本合同和有关规定向甲方收取物业服务费用和其他费用;

3、根据甲方授权,制定必要的规章制度,并以有效方式督促辖区使用人遵守;

4、根据甲方授权,采取规劝、警告等措施制止使用人违反公众管理制度的行为;

5、经甲方同意,专业设备及系统(楼宇智能化设备系统、安全防范系统、消防报警与灭火系统、升降设备系统、空调系统等)按国家规定可选聘有相关资质专业公司承担本物业的专项管理服务业务,但不得将本物业的管理责任转让给第三方;

6、根据招标文件，缴纳履约保证金（合同金额的5%）129981元（大写壹拾贰万玖仟玖佰捌拾壹元），合同执行完毕且相关资料档案移交甲方后，甲方予以退还。

7、依照法律、法规规定和本合同约定享有的其他权利。

（二）乙方义务：

1、乙方接受甲方监督，并服从甲方管理；乙方管理人员须与甲方一起参与物业服务质量检查；

2、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业服务及管理制度，报甲方审核；

3、及时向甲方通告本区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督管理；

4、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划报送甲方审定；

5、负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

6、乙方必须按季度向甲方提供物业设施、设备维修记录等档案资料；

7、制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向甲方报告；

8、协助做好本物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向有关行政管理部门报告，保护好现场、协助做好救助工作；

9、乙方人员配备必须与“投标文件”中的人员配备相符合，保持人员相对稳定。专业技术岗位的上岗人员，必须有上岗资格证，未经甲方同意，项目经理不得更换，其他人员（中层）必须有中级以上对应的技术职称，不得随意调整人员；

10、非经甲方许可并办理相关手续，不得擅自改变物业管理区域内共用部分、共用设施设备的用途；对本物业的公用设施不得擅自占用和改变；

11、乙方员工每日在岗人数接受甲方监督，且发生人员变动时应提前向甲方报备。

11、本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房及物业管理的全部档案资料；

12、乙方要做好自身员工的安全管理工作，如出现乙方管理不当造成的安全事

故，乙方承担相应责任；

13、遵守甲方相关规章制度及法律、法规规定的其他义务。

七、物业管理用房

第十五条 甲方按照有关规定，向乙方提供固定的物业管理用房。其中包括：物业管理企业的办公用房、监控室、值班用房、档案室等；

第十六条 物业管理用房属甲方所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等及时如数地移交给甲方。

八、违约责任

第十七条 若因房屋建筑质量，设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大安全事故的，其直接原因以法定机构的鉴定为准，甲乙双方应以此作为对责任方责罚的依据，其责任方将承担相应赔偿责任；

第十八条 甲方不履行本合同约定的义务，乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担赔偿责任；

第十九条 甲方违反本合同的约定，未能按时如数交纳物业服务费的，每逾期一日，每月应按未交纳的物业服务费千分之五的标准向乙方支付违约金；

第二十条 乙方违反本合同的约定，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，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；

第二十一条 乙方如违反本合同约定，发生将本物业转包、转让他人或者在履行中存在违规、违法现象或者无正当理由擅自中止的，甲方有权终止本合同并有权要求乙方赔偿；

第二十二条 双方约定，以下条件下所致的损害，可构成对双方的免责事由；

1、因不可抗力导致的中断服务或物业价值的贬损；

2、因物业本身固有的瑕疵造成的损害；

3、因维修、养护共用部位、共用设施设备需要而暂时停水、停电或停止共用设施设备的（除排危抢险情形以外，乙方应事先通知甲方）；

4、因政府有关部门原因而非乙方责任造成的供水、供电、供冷、供热、通讯及其他共用设施设备的障碍和损失；

5、因政府行为或者法律法规等相关规定变更。

第二十三条 甲乙双方均应严格履行合同的约定,若任何一方严重违约导致合同不能正常履行或违法解除合同的,应承担人民币拾万元整(¥100000.00)违约金和由此造成的后果,给对方造成损失的应赔偿相应损失。

九、附则

第二十四条 自本合同生效之日起 10 天内,根据甲方委托管理事项,办理完交接验收手续。

第二十五条 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。本合同与招标文件有出入的,以招标文件为准。

第二十六条 本次招投标文件及乙方服务承诺为本合同附件,具有同等效力。

第二十七条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内,空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

第二十八条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十九条 本合同正本共 15 页,一式捌份,甲乙双方各执肆份,具有同等法律效力。

第三十条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十一条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解,协商或调解不成的,提交由甲方所在地法院解决。

第三十二条 合同期满本合同自然终止。

第三十三条 本合同自签字之日起生效。

附件一:《河南省环境监控中心办公楼物业考核细则》

甲方签章:

河南省生态环境厅机关服务中心

负责人或授权代理人:

日期: 2024.2.5

乙方签章:

河南黄锦物业管理有限公司

负责人或授权代理人:

日期: 2024.2.5