

郑州经济技术开发区开放办
郑州铁路口岸联检大楼物业服务项目

服务合同

甲方：郑州市经济技术开发区开放办

乙方：河南颐城俊达物业管理有限公司

合同期限：2026年5月14日至2027年5月13日

物业管理服务合同

委托方(甲方):郑州市经济技术开发区开放办

受委托方(乙方):河南颍城俊达物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》等有关法律法规、郑州市的相关规定,甲方委托乙方对郑州铁路口岸联检办公大楼(经北四路190号)实行物业管理服务项目。双方在自愿平等、协商一致的基础上订立本合同。

一、物业基本情况

1. 项目名称: 郑州经济技术开发区开放办郑州铁路口岸联检大楼物业服务项目

2. 座落位置: 郑州市管城回族区经北四路190号

3. 办公楼建筑面积: 联检大楼办公区域(面积约11000m²); 停车场及铁路口岸监管区(面积约57300m²)。

二、委托物业管理服务的内容:

郑州铁路口岸大楼保安、卫生保洁、公共秩序维护、消防安全、会议服务、楼道保洁、外围保洁、垃圾清运、收发报纸、水电暖、设备的维修维护养护、消防系统维修保养及检测、电梯维修保养等,以及郑州铁路口岸监管区变压器等部分相关设施的日常检修维护。主要包含:

(1) 大楼卫生清理,公共设施及设备的维护、保养、维修等工作,大楼公共秩序维护,公共安全保卫、消防安全(全天24小时巡逻、值班、监控等)等工作。对进入大楼的外来人员进行详细登记;负责主楼地下室及楼周围非机动车、

机动车辆的停放管理工作。

(2) 大楼外侧绿化草木的防虫、修剪、灌溉等工作，大楼外侧停车场的保洁、保安等工作，大楼外侧化粪池的清理工作。

(3) 负责会议室及楼内大厅、电梯、地面、走廊、步梯、卫生间的清扫、拖拭、巡视保洁、附属物擦拭、垃圾清运等院区保洁服务；楼前道路、绿化带、地下室的整体卫生保洁服务。

(4) 负责郑州铁路口岸大楼9楼休息室的床单被罩拆洗更换服务。

(5) 负责水电暖、消防、安防设施设备运行值班和维护保养等工作，较小价值(单价500元以下)的物业项目维修更换服务。

(6) 提供郑州铁路口岸大楼内卫生间洗手液、厕纸和擦手纸；购买保安、保洁、设施设备维护保养等工具和耗材。

(7) 负责公共会议室服务，每天按时收取分发报纸。

甲方将以上物业管理服务工作委托给乙方，乙方应为甲方提供专业的服务，为郑州铁口岸大楼工作人员创造一个清洁、舒适的工作环境。

三、合同期限

本合同期限为壹年：自2026年5月14日起至2027年5月13日止。

四、服务费用及支付方式

1. 合同金额：人民币834861元，大写：捌拾叁万肆仟捌佰陆拾壹元整。

2. 支付方式及时间:

按季度预付:

每季度首月20日前支付当季度物业管理服务费, 第一、二、三季度金额为208700元, 大写: 贰拾万捌仟柒佰元整; 第四季度金额为208761元, 大写: 贰拾万捌仟柒佰陆拾壹元整。

甲方向乙方支付的费用为包干费用(含开办费、员工工资保险、物料费、管理费、税收等), 不再向乙方及派驻工作人员支付其他任何费用。

五、人员派驻及要求

1. 甲方对乙方派驻人员的数量、质量、变动率等情况每月检查考核。如派驻人数不足, 甲方可依据乙方实际派驻人数、岗位等情况, 向乙方提出可行性指导意见。

2. 乙方派驻项目现场人员应符合投标书政审、年龄、学历、技能要求及人员稳定性承诺, 对项目负责人的变动需征得甲方同意。

六、管理目标

1. 杜绝火灾责任事故, 杜绝刑事案件;
2. 环境卫生、清洁率达99%;
3. 消防设备设施完好率100%;
4. 房屋完好率98%;
5. 设备完好率100%;
6. 安保智能化系统运行正常率100%;
7. 维修、报修及时率100%, 返修率小于1%;
8. 服务有效投诉少于1%, 处理率100%;

9. 业主满意率95%。

10. 服务质量达到《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》总评90分以上，如果月考核总评分低于80分，甲方有权要求乙方进行整改或减少相应物业费用支付；整改内容经甲方书面要求整改2次仍未达标的，或拒绝整改的，甲方有权拒绝支付物业费用并解除此合同。

七、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务：

(1) 甲方负责处理非乙方原因而产生的纠纷，协助乙方做好物业管理和宣传教育。

(2) 甲方负责教育本单位职工自觉遵守物业管理规定，支持配合乙方工作。

(3) 甲方对乙方制定的物业管理方案进行审查，结合实际情况提出修改意见和建议，乙方应合理采纳。

(4) 甲方有权对乙方不称职的上岗员工提出调整意见，乙方对甲方建议尊重并及时调整。

(5) 为保障派驻工作人员队伍稳定和工作质量，甲方有权随时监督、检查乙方支付劳动报酬和提供必要劳动福利待遇的情况。

(6) 按时向乙方支付物业服务费用。

(7) 甲方对质保期内的项目工程或设备承担保修责任，协调责任单位维修、维护。

(8) 甲方制定郑州铁路口岸物业服务管理办法，对乙方工作进行监督、检查及考核，乙方及派驻工作人员应服从甲

方管理，甲方在检查中发现乙方出现服务不达标并且不按规定整改的，将按照管理办法给予乙方处罚。

(9) 具有下列情形之一，甲方有权解除合同：

9.1 乙方及派驻工作人员因其职责范围内的过错给甲方造成巨大的财产损失。

9.2 乙方服务造成恶劣影响。

9.3 在合同期内，甲方对乙方的服务、承诺进行考评，考评不合格的。

9.4 若乙方串通被党和政府有关部门点名批评的相关企业，有损甲方利益或计划损害甲方利益的，解除合同。

9.5 若甲方因工作需乙方给与配合、支持，乙方拒绝配合的，协商无果，可解除合同。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方应严格审查招录人员，建立员工档案，报甲方备案。加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行各类教育和培训，并遵守甲方提出的各项规定。

(2) 负责制订并认真执行物业管理方案，保证在岗员工数量，落实各项服务承诺，为甲方提供专业化、标准化、规范化的物业管理服务，保证服务质量。

(3) 乙方保证按相关法规、政策规定及时按月支付员工工资及相关福利待遇，并全面承担员工安全责任。

(4) 乙方编制工作计划、工作完成情况、物料消耗情况、设施设备维修保养计划及维修费用清单，报甲方备案并接受甲方检查。

(5) 乙方应根据甲方实际情况制定岗位职责和管理制度，并严格执行，对各种设备、设施制定安全操作规程并严格执行，确保各种设施设备正常安全运行。

(6) 妥善保管使用甲方提供的各种档案资料、设施设备和工具物品(甲方固定资产)等，合同终止时退还甲方。如有丢失或者非正常损坏消耗，予以赔偿。

(7) 乙方切实履行职责，爱护建筑物及室内外各种设施、设备，如因乙方原因造成对第三方伤害或设施设备受损的，承担相应经济责任。

(8) 项目道路、管网、供水供电设施设备、消防设施设备、监控设备及其他管线、灯具、用具等日常维修、维护由乙方负责。在日常检查、维护基础上，每年对设备进行一次全面检查，提出大修、维护保养及预算方案，将方案呈报甲方。

(9) 乙方对项目节能减耗管理措施方法得力，管理效益及目标明确并切实实现。

八、合同的变更及终止

1. 在本合同有效期内，双方应该严格遵守合同约定。超越合同规定以外范围的物业管理项目，经双方协商后可签订补充协议，若成本增加，甲方应向乙方支付相应增加的服务费用。

2. 因不可抗力(如：瘟疫、地震、法律法规)使合同无法履行时，合同自行终止，双方均不承担责任。

3. 合同约定的管理期满，本合同自然终止。

九、违约责任

1. 除本合同第八部分规定的合同终止情形外，甲、乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；给对方造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

2. 因乙方故意或过失造成甲方财产损失的，乙方应当承担赔偿责任。甲方违反本合同的约定，致使乙方无法按照约定提供相关服务的，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。

3. 双方约定因为下列事由所导致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，即乙方均不负赔偿责任：

3.1. 因非乙方原因导致的灾害，乙方在抢险救灾所导致的损害之事，包括但不限于火灾、抗洪、抗台、暴风雪等救灾所导致的损害。

3.2. 因甲方故意或过失所导致的，或甲方违反本合同、甲方制定的物业管理规定所导致的一切相关损害。

3.3. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要而且事先已经告知甲方，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

3.4. 因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的，如若因乙方不作为造成连续发生不能正常供水、供电、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行等的不在此列。

4. 为维护公众的切身利益，在不可预见情况下，如发生漏电、火灾、水管破裂、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、其他约定

1. 因乙方巡视不到位没有及时发现或维修维护不及时给甲方或第三方所造成的损失由乙方承担。

2. 乙方不承担因第三方原因所造成损失的责任。

3. 乙方员工违规操作或者渎职失职，给甲方人员、财产造成严重损失，依据相关部门责任认定，乙方负赔偿责任。

4. 乙方工作人员在进驻工作期间，非因为甲方的原因，而由乙方造成自身或者其他人员伤害，由乙方负责赔偿。

5. 乙方进驻人员在工作过程中，有可能接触政府涉密文件，注意保密工作。如果因为泄密造成影响，乙方承担赔偿责任。

6. 本合同附件摘抄自本次郑州铁路口岸物业管理服务项目磋商文件(项目编号：郑经采磋商-2026-10)，是本合同的组成部分，与正文有同等的法律效力。

7. 关于物业各分部服务内容与标准、考核办法、其他要求等，如遇合同附件与本合同内前面约定不一致的情况，选择标准高的执行。

十一、其它事宜

1. 合同未尽事宜，由甲、乙双方另行协商解决，后续签订的合同附件、补充合同、备忘录具有同等法律效力，若前后条款规定不一致时，以后面的条款规定为准。协商无果可向物业所在地的人民法院起诉。

2. 双方的联络方式以其合同载明的电话、传真、通信地址为准。各方保证对所提供资料的真实性负责。一方联络方式如有变更，应在变更后五日内以书面形式通知对方。通过邮寄方式交邮的相关文书交邮3日后即视为送达。

3. 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，均具有同等法律效力。

4. 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

负责人（签字或盖章）：

联系电话：

签订时间：

乙方（盖章）：

负责人（签字或盖章）：

联系电话：

签订时间：



附件：郑州市经济技术郑州铁路口岸物业管理服务项目招标文件(项目编号：郑经采磋商-2026-10)

一、服务内容及基本需求

1.服务内容包含：郑州铁路口岸大楼保安、卫生保洁、公共秩序维护、会议服务、楼道保洁、外围保洁、垃圾清运、收发报纸、水电暖、消防、设备的维修维护养护、消防系统维修保养及检测、电梯维修保养等，以及郑州铁路口岸监管区变压器等部分相关设施的日常检修维护。。

2.合理配置人员，建议不少于14人，包含项目经理(不少于1人);客服人员(不少于1人);保安人员(不少于5人);保洁人员(不少于5人);维修人员(不少于2人)。

3.提供公共场所消耗品，购买物业工具和耗材、支付垃圾清运费等。

4.物业所有人员的工资、福利、社会保险等费用。

5.物业管理服务其他事项。

二、总体要求

(一)环境卫生管理

单位实行无烟管理，完成项目范围内的办公楼(区)内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场(库)等所有公共场地日常清洁保养，采购单位管理使用的各类活动、会议场所的周期性保洁，垃圾等废弃物清理和化粪池清掏等。

1.建立环境卫生管理制度并认真落实，合理配备人员，保洁工作满足采购单位活动、办公需求的特点要求。

2. 环卫设施设置合理、完备，要求所承诺负责采购各类相关工具、器具、清洁剂、消毒剂、保养材料的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，并且符合国家环保要求。

3. 负责办公区域垃圾收集，垃圾按区域设置收集点。要求垃圾分类收集、每日清运，定期消毒、灭害；每年至少一次化粪池清掏；配合采购单位，督促项目范围内施工单位对其建筑垃圾及时清运。

4. 项目范围内各功能区划的过渡部位不能出现环卫死角。

5. 建筑物公共区域的各类室内地面、墙面、顶面、门、窗、窗台、玻璃隔断必须定期清洁，保持洁净，无垃圾杂物、无积尘、无蜘蛛网、无积水(冰、雪)、无张贴乱画。

6. 建筑物公共区域的室内大理石、花岗岩装饰面、木地板、地板砖、塑胶地面、电梯轿箱等金属装饰面表面定期养护；各类金属护栏、把手和电梯轿厢等金属装饰面定期擦拭，确保无锈迹、污渍、汗渍。

7. 公共区域及开水间内的各类给水、照明、空调、消防、监控、应急呼叫、供电、电梯等设施设备要定期擦拭、除尘、除污、除锈，无蜘蛛网、无张贴乱画。

8. 各类室外照明灯具、栏杆、标识标牌、宣传栏、消防栓、管路、警示标志、其他小型外露设备要牢固、安全、美观、整洁，定期擦拭、除尘、除污、除锈，无蜘蛛网、无积水(冰、雪)、无张贴乱画，停车场车位线、导向线清晰规范

9. 项目范围内各出入口及雨棚、广场、道路、停车场(含地下车库、人防设施)、围墙、绿化带等应定期清洁,保持洁净,无垃圾、无积尘、无泥渍、无蜘蛛网、无积水(冰、雪)、无张贴乱画、无随意堆放杂物。

10. 有完善的雨雪天气预案,及时准备工具、清扫除冰、设置防滑设施和警示标志。

11. 天台、屋面保持洁净,无垃圾杂物,无关人员禁止进入。

12. 卫生间内给排水、电气设备定期擦拭、除污、除锈,卫生器具清洗、消毒,及时更新洗手液等清洁用品。

13. 会议室、活动室等场所定期清洁、吸尘,擦拭室内设备设施、门窗,配合会服、客服人员确保采购单位各类活动、会议的顺利开展。

14. 保洁室等工作间管理正规、有序。

15. 项目范围内各类消杀、除虫害、灭鼠工作及时有效,无虫鼠尸体、宠物赃物。

16. 项目范围内的玻璃幕墙、雨棚等应至少清洗一次。

17. 建筑物所张贴通知用后及时清理干净。

18. 石材及不得用水清洗的防静电地面、塑胶地面、木地板等必须配置专业清洗设备,高低压配电室、消防监控室等还需配置吸尘器。

(二)绿化养护管理

完成项目范围内建筑物公共区域、办公楼(区)树木、花

草、绿地等的日常养护和管理，办公楼(区)“门前”规定区域绿地的养护管理，以及采购单位管理使用的各类活动、会议场所的树木、花草的日常养护、管理。

1. 根据项目需要制定绿化养护管理工作计划，对采购单位提出合理化建议，确保绿化美化工作达标。要合理配备人员，相关设施设置合理、完备；所承诺负责采购的各类虫害防治药剂、工具、器具的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，符合环保要求。

2. 按照植物生长习性、种植环境等因素进行科学养护，包括光照管理、温度管理、水分管理、土壤管理、施肥管理、修剪整形、病虫害防治等。

3. 落实绿地、花坛、树木、花草的养护措施，及时修剪、更换，无破坏、践踏、无虫害、枯死及随意占用现象，绿化达标率100%。

4. 绿地、花坛、树丛无杂草、纸屑、枯死树叶、烟头等杂物；室内盆栽阔叶植物叶面无灰尘、盆内无纸屑、烟头。

5. 配合采购单位日常及节假日、大型活动的绿化美化方案实施。

(三)传达、保安、秩序管理

确保项目范围内工作、活动环境的安全、有序。完成来人、来访的通报、证件检验、登记等管理工作。做好公共秩序维护、防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，治安及其它突发事件处理等；办公区域内机动车和非机动车停放管理等。

1. 火灾、刑事案件和交通事故发生率为零。其它重大事故发生率控制在1%以内，处理及时率为100%。

2. 依照上述工作标准，严格执行消防法规，建立消防安全管理制度；落实项目安保要求，建立传达、安保、场区车辆管理、充电车棚、巡查、公共秩序、电梯管理、设备值班、检修联系等安防秩序管理制度；有针对性制定停电、紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况以及恶劣气候的应急预案或措施。

3. 认真落实上述制度和相关规范要求，要求合理配备人员，特殊岗位持证上岗；完善有安全隐患部位的有效安全防范措施，设置醒目的警示标志，相关设施设置合理、完备；各类工具、器具齐全；所承诺负责采购的各类相关工具、器具、医疗救援装具、急救器材、耗材的数量、规格齐全，满足采购单位招标要求，并且符合国家环保要求。要求医疗救援装具、急救器材平时放在消防监控值班室，定期保养、更新。

4. 实行24小时全方位安全管理，做好各出入口、道路、停车场、电梯等重点部位安全防范和日常巡视工作；检查各处门窗闭锁情况。

5. 加强人员培训、管理，监控室等关键部位的人员进出、值班情况要及时准确登记，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。认真履行巡查维护职责，及时发现、制止对采购单位财产的侵害行为，向采购单位上报情况，配合案件处理和对责任方的维修赔偿追责等相关工作。

6. 对出入的物品、人员、车辆，严格验证、登记、检查，杜绝闲杂人等进入，严禁携带宠物；各出入口交通顺畅，外围无聚众、车辆乱停、叫卖经营、阻塞等现象。特别是有物品运出时必须凭借采购单位开具的出门证明，方可放行。

7. 严格落实停车场管理制度，有序摆放，场区路面道路通畅，无乱停乱放、无杂物堆放和阻塞现象。要求交通标识(停车场车位线、导向线/牌清晰规范)、设施必须完好，各类标识、车位线、导向线每年至少重新刷涂一次，必备的交通安全设施必须补充完善。维护好停车场配置的管理电脑和相关设备、设施。

8. 人防、机防相结合，监控、巡视、值班相互配合管控，劝阻、制止项目范围内发生的不文明和人身、财产侵害等行为；遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况按照相关预案和措施，迅速有效处置；及时报采购单位和有关部门处理，并汇总情况形成专题报告。

(1) 消防监控、巡检员工作要求

包含消防广播、火灾自动报警、自动喷淋、气体灭火(高低压配电室)、消防栓、消防水箱、消防水泵、干粉灭火器、安全疏散、防火门(防火卷帘)、防排烟、电梯及电气电路等消防联动等子功能系统；按照消防管理规范要求和实施细则，进驻期必须进行联动测试；消防监控员完成日常消防监控值班，做好设备检查、记录，擦拭监控室设备，确保消防系统控制主机整洁、标识明显要求；消防巡检员按计划完成日常系统巡视，

每月完成一次全系统检查和点动试验，重大节日、活动前做专项排查，确保消防系统控制主机及附属水电设备设施、线路、管道等状态完好、标识齐全，随时可启用。

发现问题及时维修或报维保单位，落实零修合格率100%要求。注意检查定期维保工作是否包含应急照明设备、引路标志、消防广播的保养维护，是否对过期消防器材及时更换。

(2) 安防监控值班员工作要求

要求完成日常安防监控值班，每日擦拭监控室设备，设备整洁、标识明显。

按计划完成系统巡视，定期对电梯五方通话和安防监控、应急呼叫系统的设备进行性能状态检查、调试，确保系统始终处于良好运行状态；发现问题及时维修或报维保单位。

遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况，按照相关预案和措施，配合秩序管理员、会议服务、环境卫生、设备管理等工作人员迅速有效处置。

(四) 会务接待服务

根据采购人的统一安排负责会议、接待常备物品(茶杯、水壶、纸张、纸巾、瓶装水等)的保管、摆放，会议接待期间的茶水供应、就餐服务，负责协助会议、接待部门材料的文印、打印等；

服务人员在会务、接待期间，要举止端庄大方、态度热情主动，要注意形象气质，懂礼仪，说普通话；

会议、接待结束后要及时收回接待用品，做好相关物品

的消毒、整理。

服务人员应做好相关工作的会议、接待工作的记录，做好物品使用登记，注重节约。

每天及时打扫值班室，换洗被单，确保值班室卫生清洁。

及时汇总整理物业服务中心管理，及时接听服务电话接听并做好记录。

服务人员应严守有关工作纪律，不得泄露会议等工作内容。

1、服务内容及标准

(1)会场布置：根据会议的性质、召开形式、规模、与会领导的情况进行会场布置。

(2)会议服务：会间进行倒茶水、上香巾等服务(茶水、香巾等物品由甲方提供)保持会议室干净整齐。会议服务人员做到说话轻、走路轻、动作轻。按公司会议服务作业流程及标准提供良好的服务。

(3)会前保洁准备

◆会议室再次进行彻底保洁，包括巡视检查。

◆会议服务员提前打扫会议室所在楼层，并15分钟进行巡视检查一次。

◆按规范高标准对会场进行全面保洁。

◆由保洁班组配合按规范高标准对会场通道进行全面保洁。

(4)会中服务

◆为与会人员提供茶饮服务及有关服务。

(5) 会后整理

- ◆会议室进行彻底整理与保洁。
- ◆按消毒程序对杯具进行消毒。
- ◆使会议室始终处于良好的备用状态。

(五) 设备系统管理及维护

按照相关管理规范要求，制定完善的运行制度和实施细则；完成项目范围内公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的给排水(含淋浴系统)、供电、弱电(灯光、音响、计算机网络、通讯、有线电视、监控等)、暖通空调系统的室内外管线、各类设备设施和设备间的日常值班管理、养护、维修工作；确保项目范围内基础设施正常、安全、有序运行。

1. 设备系统管理共通要求如下：

机电人员需持证上岗(消防设施操作员、高压电工证)，资质证书必须在有效期内，未提供证书视为无效投标。承诺保障的工具、器具、仪表、配件、备件、装具、耗材保养材料的种类、数量齐全、满足采购单位采购要求，符合国家强制规定。

建立设备管理档案，设备基本情况、值班登记、运行情况、巡查维修记录正规；设备机房内部洁净、无杂物，空调、照明正常，设备状态良好，工具、器具摆放有序，规章制度、标识标牌、警示标志到位。

确保相关设备设施始终处于良好运行状态，落实内部工作联系和巡查保养要求，与安防、保洁密切配合，及时发现问题和安全隐患；及时排除故障，维修质量符合相关标准和招标要

求，及时通知厂家、维保单位完成涉及质保和专业维保的问题维修、保养；及时发布、解除各类维修、停水、停电、停用通知。

遇停电、恶劣气候和紧急医疗处置、意外伤害、电梯、消防、治安、群体性事件等突发情况，设备管理人员应及时发布通知，按照相关预案和措施的要求配合监控值班、秩序管理、会议服务、活动客服等工作人员迅速有效处置。

有重大活动、会议时，及时联系维保单位人员检修保养；承诺按采购单位要求增加设备维护人员和所需工具、器具，且不另外增加费用。

制定设备的安全、经济运行方案，切实落实节水、节电等节能降耗措施。

2. 给排水系统管理

要求建立设备管理档案，设备基本情况、值班登记、运行情况、巡查维修记录正规；生活水泵房洁净、无杂物，空调、照明正常，设备状态良好，工具、器具摆放有序，规章制度、标识标牌、警示标志到位。

(1) 给水系统

建立正常供水系统管理制度，完成二次供水系统清洗和水质检测，保证水质符合国家标准；防止跑、冒、滴、漏，做好节约用水工作，水表行度数据准确。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水处理设备、用水器具等进行日常维护、定期检修；定期对综合活动楼水泵房设备、供水水箱以及室外给水井进行检查、保养、维修、清洁。

配合消防系统巡检员，对消防水泵房、消防水箱间、地下消防水池、室内外消防栓等消防设施进行管理、维护、保养。

开水炉应定期检查、清垢，按要求清洗、更换滤芯。

(2) 排水系统

保证排水系统室内外设备设施状态完好、通畅。完成建筑物内排水管、雨水管、地下人防工程及地下车库等处积水坑、定期进行疏通，对卫生洁具、水泵定期检修、养护，对屋面透气管、虹吸式雨水管、室外排污管、雨水井、污水井及时清污、消杀，检查化粪池、配合保洁清污工作；对建筑物淋浴间、卫生间、保洁室、开水间以及给排水管路穿过的楼地面防水定期巡查、检修。

(3) 配套及维修要求：

及时巡查、维修、完善室外给排水、消防、淋浴系统的设施、管路的保温防冻措施。

及时发现管路、器具、阀门、水泵、水箱及附属设施损坏并修复，排除故障不过夜；小零修合格率100%。

2. 供电系统管理

完成项目范围内各类高低压配电设备、电线电缆、强电桥架、配电箱、插座开关、照明系统、低压用电设备设施及强电井、高低压配电室(综合活动楼负一层、室外旧配电房)等配套设施的安全使用管理、日常值班管理、巡查养护、维修检修。

(1) 严格落实按国家规范要求，建立高低压配电房管理

制度、24小时高低压配电运行值班制度、电气设备维修制度，制定切实可行的供配电应急预案；合理配备人员，要求，且符合供电班长资质要求和高低压配电室值班和低压维修双人制的要求。

(2) 落实上述制度及预案。定期巡检项目供配电范围内的电气设备、仪器仪表，准确抄报用电量，安全准确完成供配电倒闸工作，确保供电设备运行良好，做到安全、节约用电。

(3) 确保室外供电线缆、建筑物内强电桥架及强电井内供电设施始终处于良好运行状态；管理和维护好建筑物避雷接地设备设施；配合采购单位完成防雷强制检测和高低压配电设备设施检测。

(4) 加强日常巡视，对项目范围内室外、建筑物公共区域和采购单位管理使用活动、办公、会议场地中的照明、指示灯具、开关、插座、配电箱、线路、用电设备等要检查外观有无损坏、松脱和安全使用隐患；明确设备状态标识，及时进行检修、排除故障，零修合格率100%，确保用电安全。

(5) 严格按照电力规程要求完成高低压配电室设备、安全工器具预防性试验和相关检修工作，按规范完成电气设备预防性试验等工作(详见附件一：《电气设备预防性试验技术附件》)，完成必要的紧固、除尘、去污处理工作，提供试验报告。试验中若发现故障隐患，及时向采购单位提交明确的隐患报告并提出处理意见，完成合同中约定检修、保障工作。

3. 弱电系统管理

确保项目范围内弱电设备始终处于良好运行状态，保证采购单位各类会议、活动、办公的工作顺利、有序进行。完成安装在和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所内的通信、计算机网络、有线电视、灯光、音响、放映、会议以及相关多媒体系统等设备设施、器具的操作使用、日常管理、保养维护、维修检修等设备保障工作；配合完成采购单位管理使用的活动器材、办公设备维修，以及监控、应急呼叫系统设备的巡检保养工作，

(1) 严格按照按国家规范要求，建立弱电设备的使用维修管理制度、保障计划和应急预案，并落实执行。

(2) 定期巡检、保养采购单位管理使用的各类会议、活动、办公场所内的活动、办公、会议、网络、有线电视、通讯等设备、器材，以及弱电线路、插座、桥架、弱电井及弱电机房内设备设施，检查有无损坏、松脱、安全使用隐患，明确设备状态标识，及时进行检修、排除故障，零修合格率100%，确保用电安全。

(3) 有大型活动、会议时，须按采购单位要求无偿增加技术人员，集中调试、维修，确保后台设备运行良好，保证大型活动圆满举办。

(4) 与低压维修人员配合及时完成采购单位管理的活动器材、办公设备的维修。

(5) 配合完成安防监控、应急呼叫系统的定期巡检保养。

(6) 人员配置要求音响师调试最少一名。

4. 暖通空调系统管理

暖通空调系统管理目标是确保项目范围内建筑物公共区域和采购单位管理使用的活动、办公、会议场所的暖通空调系统安全运行、正常使用，运行中无超标噪音、无严重滴漏水现象，环境温度舒适。

(1) 针对项目设备特点，建立暖通空调设备管理维修制度和中央空调运行管理值班、机房管理制度，制定切实可行的安全操作规程、节能降耗措施、科学合理的经济运行保障计划、应急预案，并落实执行。

(2) 对设备安装、运行情况进行检查，完成空调安全检查、保养、检修，确保安装牢固、运行状态良好，达到节电要求。对中央空调系统中冷水机组、热交换器、水泵、风机盘管、新风机组、热交换器、管道(含集中供暖)、各种阀类、采气装置和各类封口、仪表、自动控制系统的日常巡检，记录设备状态。

定期巡检项目范围内环境温度，完成中央空调系统的日常运行值班管理；确保综合活动楼中央空调系统和集中供暖管路运行状态良好，节水、节电措施得到落实。通报其他单位及时排除所管理使用的独立空调的安装、用电安全隐患。

(3) 根据运行保障计划，按季进行综合活动楼中央空调全系统阶段调试。室内机清洗过滤网采用消毒处理，一年两次。室外机清除灰尘或烟垢使循环风量畅通，一年一次。检修遥控器，做好供暖、制冷准备工作。及时处理隐患、故障，并做好记录，制定相关维保工作联系制度，保证由采购单位采

购的中央空调系统的专业维保合同约定(含冷却塔清洗)和换热站设备厂家质保落实到位。及时按照制度流程通知维保、厂家单位定期维护保养、故障检修，每年至少一次空调通检，记录定期维保、故障检修情况、发生时间、维修人员到达时间、本次处理情况及结果，对后续处理提出建议或整改意见；从时效和质量方面做出评价，并作为考核结果计入采购单位维保服务付费依据。

5. 电梯维修保养

电梯运行管理和结机房设备井道系统轿厢设备进行的日常运行管理和养护。

要求：

(1) 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。

(2) 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养。

(3) 电梯出现故障，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排故障。

6. 消防系统维修保养及检测

对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

要求：

(1) 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。

(2) 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率

(3) 每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

(4) 经常组织义务消防员的培训和演习。

(5) 确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。

(6) 干粉灭火器的充粉加气。

(六) 建筑物、广场、道路日常维修养护

完成项目范围内的建筑物及附属设施、道路、广场等的地面、墙台面、吊顶顶面、门窗、楼梯、栏杆等的日常养护维修，要求无破损、坑洞、脱落、污渍，确保项目范围内建筑物及附属设施正常使用，达到完好等级和省级文明单位等评标要求。

1. 红线范围内建筑物本体、场地、道路的完好率98%以上。

2. 制定建筑物及附属设施、道路、广场等巡查、维护、维修计划，由设备部组织落实；及时处理发现的问题和采购单位维修通知，建立维修回访制度且记录完整。

3. 建筑物外观、室内墙顶地及各种指示标识状态完好、清洁，记录完整。

4. 项目范围内门窗及配套五金完好、开闭正常，达到密闭

性要求。

5. 零修、24小时内急修及时率98%以上，维修合格率100%。

四、服务内容及服务标准

第一部分：卫生保洁服务内容及标准

(一) 大厅、走廊保洁标准：

1. 地面：表面洁净、光亮、无积尘、无陈旧污迹、无水迹、无烟头、无油迹及无垃圾。

2. 墙面：无积尘、无陈旧污迹、及时清理不当的张贴。

3. 天花：无积尘、无蛛网、无污迹。

4. 按键面板：无积尘、无陈旧污迹。

5. 照明灯具：无厚积尘土。

6. 各房间门、通道门：无陈旧污迹、光亮、手摸无明显的尘迹。

7. 不锈钢表面：光亮、无陈旧污迹。

8. 装饰物：盆、座表面干净无尘迹；装饰物(如塑料花、油画)等表面无积尘。

9. 玻璃：洁净、无陈旧污迹、无水迹、晶莹透亮。

10. 宣传栏、展示柜及其他设备设施：无陈旧手印、无积尘、无陈旧污迹。

11. 垃圾桶、垃圾房：无垃圾爆满、表面无痰迹渍、无污渍、按规范消毒。

12. 标识：保持干净，无不当张贴物。

(二) 公共卫生间保洁标准：

1. 卫生间无异味、污迹、无水迹。

2. 地面：无积尘、碎纸、垃圾、烟头、无积水、污迹。
3. 水龙头：无印迹、无尘土、无污物、按规范消毒。
4. 洗手池及台面：池壁无污垢、无痰迹水迹、及头发等不洁物，按规范消毒。
5. 镜面、玻璃：无水点、无水迹、灰尘、污迹。
6. 便器：无尿碱水锈印迹(黄迹)、无污垢、喷水嘴应洁净、按规范消毒。
7. 手纸架：无手印、光亮、洁净。
8. 纸篓：污物量不超过2/3,内外表干净。
9. 墙面：无积尘、污迹。
10. 顶板：无积尘、污迹、无蛛网。
11. 隔板：无积尘、烟头、痰迹及垃圾杂物，扶手无积灰。
12. 污水池：无沙泥、无污渍。
13. 及时按需补充洗手液、厕纸和擦手纸。

(三) 楼梯保洁标准：

1. 地面、墙面：无积尘、无陈旧痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。
2. 天花：无积尘、无蛛网、无污迹。
3. 电梯门框：无积尘、污迹。
4. 消防设备等：表面无尘迹。
5. 楼梯：扶手无积尘、立面无积渍。
6. 窗户：玻璃明亮、无积灰。
7. 标识：保持干净，无不当张贴物。

(四) 污物间保洁标准:

1. 地面: 无积尘、碎纸、垃圾、烟头、无积水、无积渍、按规范消毒。
2. 设备、设施: 无积尘、无陈旧污渍,
3. 室内物品摆放整齐, 清理完污物后消毒室内及盛装垃圾的容器。

(五) 大楼前道路、绿化带、地下室保洁标准:

1. 整洁、卫生、无杂物、无积渍。
2. 栏杆、灯柱、标识牌无积尘、及时清理乱贴的宣传品。
3. 污水井无垃圾, 无青苔、保持畅通。
4. 水池水面无浮物、水池壁及底无渍。
5. 大楼玻璃及化粪池的定期清理。
6. 中央空调简单保养维护。

(六) 会议室保洁标准:

清理全部桌面、清除所有水平面上的灰尘:

1. 清除地毯上的污渍。
2. 去除门上和墙上的污渍。
3. 检查房间, 清洁桌面和座椅并摆放整齐。
4. 清除垃圾。
5. 尘拖和湿拖地面。

(七) 会议室走廊:

1. 保洁频率: 每天。
2. 用拖布清洁硬地面上的污渍。

3. 擦拭物品表面和扶手。
4. 清洁墙面上的污渍。
5. 将所有的金属件、金属招牌和饰物擦亮。
6. 及时清扫地面垃圾、处理地面水渍及足迹。
7. 尘拖和湿拖地面。
8. 根据需要进行细节上的清洁。
9. 会议室内玻璃每月保洁一次。
10. 每周刷洗/抛光蜡面一次。
11. 每月清洁墙面、房和灯具一次。

(八) 清洁工具标准:

1. 清洁工具: 干净整齐、无积渍, 分类使用并有分类标识。摆放整齐, 地拖扫帚上无毛发、线头。
2. 垃圾车: 有标识、干净整齐、无积渍、按规范消毒。

(九) 高压配电室

按行业相关要求执行

(十) 监控室

按行业相关要求执行, 配专人按要求进行管理

(十一) 郑州铁路口岸大楼9楼休息室

床单被罩每月拆洗更换。

(十二) 垃圾清运

按市政相关要求, 做到日产日清。

(十三) 设施设备维护保养

1. 包括电灯更换、个别天花板、地脚线、水龙头、下水管、门锁等小破损的维修与更换。



2. 其他价值较小的物业项目的维修更换(单次价值500元以内)。

(十四) 物业人员管理

1. 建立完善的管理及作业制度,并定期考核,按考核等次按标准实施奖罚。

2. 给员工提供工作必要的防护设施设备,并建立安全作业流程、制度。

3. 确保物业工作人员在工作中的人身安全,杜绝发生人身安全伤害事故,若发生人身安全等事故,物业公司负全部责任。

4. 《劳动法》所规定的其他事项。

第二部分:安全保卫服务内容及标准

1. 负责对郑州铁路口岸大楼及其裙楼食堂区域内办公大楼及其它所有部位进行24小时全天候治安巡逻,切实保证甲方人身、财物的安全。

2. 及时处理管辖范围内发生的各种突发性事件。

3. 在主楼大厅设置登记处,对进入大楼的外来人员进行详细登记。

4. 负责主楼地下室及楼周围摩托车、自行车、汽车的停放管理。

5. 负责所有地上、地下停车场的管理。

6. 负责早7点开热水器,晚7点关热水器。

7. 如因保安工作不力或者脱岗旷工造成发生偷盗或者治安事件,造成的损失由乙方赔偿。

第三部分：会议服务内容与标准

1. 及时做好与区政府办的对接会议安排工作，做好接待会务登记服务，并根据政府办要求，合理安排会议室。

2. 会议中心人员要着装整齐，举止端庄，面带微笑。

3. 服务人员要经常进行培训，学习礼仪知识，做到标准服务，优质服务，热情服务，文明服务。

4. 保证会议室的卫生达标。保证茶水杯清洗干净无茶渍并消毒，及时清洗口布。

5. 根据会议要求准备会议室、视听设备、茶水服务，保证音响等设备正常使用。音响设备定期检查，及时发现故障，保证正常运转。

6. 负责与空调管理人员对接，时刻把握好会议室内温度。

7. 会议结束后立即打扫卫生，收拾茶杯等物品。

8. 定期清洗窗帘、地毯，沙发座套等。

第四部分：垃圾清运

按照市政管理规定，每天按时清理垃圾。

第五部分：收发报纸

每天按时收取报纸，并分发。

第六部分：业主交办的其他事务

完成业主交办的其他物业相关事务。

第七部分：其他要求

1. 拟派驻本项目的项目经理必须长期进驻在项目现场并提供及时的服务和指导。

2. 中标人需要提供员工管理服务规范要求及确保服务质

量达标的具体措施，中标人需向业主提供服务承诺。因在各项创先评优中不达标，采购人将对中标人进行处罚直至解除合同。（合同签订前提供）。

3、中标单位需建立完善工作响应机制和响应时限，对特殊事件、重大活动和紧急、突发事故应有应急措施和应急预案。

第八部分：服务目标及各项指标要求

1. 服务目标

坚持以人为本，提供安全、舒适、温馨的活动、学习、办公环境，成为河南省执行物业管理法规和服务标准化的典范；

2. 服务应达到的各项指标；

2.1 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2.2 环境卫生、清洁率达99%；

2.3 消防设备设施完好率100%；

2.4 房屋完好率98%；

2.5 设备完好率100%；

2.6 安保智能化系统运行正常率100%；

2.7 零修、报修及时率100%，返修率小于1%；

2.8 服务有效投诉少于1%，处理率100%；

2.9 业主满意率95%。

3. 服务质量达到《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》总评90分以上，达不到90分，根据情况甲方可以扣减相应物业付费用，如果连续两个月考核总评分低于70分，自动解

除物业管理合同，并停止支付物业服务费用。

第十部分：服务考核依据及付款办法

1. 服务考核依据

采购人根据需求和实际情况，可以组建物业管理考核委员会，参照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》，按月对所委托的物业管理项目考核，对考核不合格的发整改通知书，要求限期整改，拒不整改或整改不到位，业主可以对物业公司进行适当经济处罚，拒不整改三次以上，业主可以解除物业服务合同。

“服务需求”中所要求的标准为供应商需要服务的最低标准，供应商响应文件中的标准可高于所要求的标准。

2. 付款办法：按季度预付：每季度20日前支付当季度物业管理服务费。

