

河南省体育场馆中心（东区） 二期场馆及配套设施维护项目 物业委托管理服务合同

合同编号：WQEQ202408

甲方（采购人）：河南省体育场馆中心

乙方（成交供应商）：河南郑轨亚新美好生活服务有限公司

现依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等国家有关法律法规，以及河南省体育场馆中心（东区）二期场馆及配套设施维护项目（采购编号：豫财磋商采购-2024-1061）的成交通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件，甲乙双方本着诚实信用、平等自愿和协商一致的原则，甲方将河南省体育场馆中心（东区）二期场馆及配套设施维护项目委托给乙方实行物业管理服务，特订立本合同。

第一条 项目位置

郑州市郑东新区学理路后贾东街交叉口

第二条 物业用房提供

甲方于本合同生效之日起5日内向乙方提供必需的物业管理用房（产权属甲方）。

第三条 物业服务内容及人员配置

- 消防安全工作。
- 公共秩序维护及财产看护工作。
- 停车场的监管及车辆的疏导工作。
- 设备设施的运行管理及维护保养工作。

- (5) 公共区域环境卫生清扫及垃圾清运、消杀工作。
- (6) 场馆的清洁、场地冲洗及维护工作。
- (7) 突发事件的处置及防汛等自然灾害风险防范和抢险救援工作。
- (8) 反恐安全工作。
- (9) 绿化保养工作。
- (10) 对外相关单位（公安、消防、办事处等）的协调工作。
- (11) 大型赛事及活动期间的管理及维护工作。
- (12) 服务人员共计：29 人。

第四条 委托管理期限： 2 年；自 2024 年 12 月 7 日起至 2026 年 12 月 6 日止。（合同一年一签）

本合同期限自 2024 年 12 月 7 日起至 2025 年 12 月 6 日止。

甲方对乙方进行年度考核，考核合格后，可以与乙方合同续签，考核不合格，终止合同；乙方在场馆中心各个环节物业管理中，如出现重大事故、严重违约行为和考评结果严重达不到要求（如物品丢失等行为），有权立即终止委托的物业管理合同，并进行财务审计，由乙方承担违约和赔偿责任。

第五条 物业管理费用及支付方式

1. 两年服务费用：¥2850000.00 元（大写：人民币贰佰捌拾伍万元整）每年服务费用：¥1425000.00 元（大写：人民币壹佰肆拾贰万伍仟元整）。

2. 支付方式及时间：

服务费用按季度支付，每季度支付额为：¥356250.00 元（大写：人民币叁拾伍万陆仟贰佰伍拾元整）。根据每月物业服务质量考核评分表考核结果，服务费用按季度支付。乙方于每季度首月的前 5 日出

具上季度正规发票，甲方在接到发票后，于当季度支付上季度费用，节假日顺延。合同期内最后一个月的服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

第六条 甲方权利义务

1. 代表和维护甲方及物业使用人的合法权益，检查监督乙方物业服务工作执行情况；经常听取物业使用人的意见和建议，并及时将这些反馈给乙方；协调甲方、物业使用人、乙方之间的关系。若乙方服务未达到甲方要求，甲方有权解除合同并不承担违约金。

2. 审定乙方拟定的物业管理制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况；对违规、违纪人员，知会乙方主管人员进行批评教育工作，必要时有权要求乙方予以调换。

3. 负责协调各种管理遗留问题的处理工作；乙方人员提出的安全隐患，甲方有及时处理的义务；同时采取有效措施落实防火、防盗、防破坏等安全防范工作。

4. 乙方服务人员未按要求提供服务为甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5. 乙方工作人员在工作中，发生自身或导致他人伤、残、亡等的，乙方应承担全部责任。

6. 支持乙方做好物业管理工作，为乙方提供安全的工作服务环境，按照合同规定的标准和办法，按时、足额向乙方支付物业服务费。

7. 甲方与乙方服务人员之间不存在任何性质的劳动或劳务关系。

8. 乙方提供的物业服务不符合甲方要求的，甲方有权责令乙方按甲方要求进行改正；乙方未能达到甲方提出的改正要求的，甲方有权解除本合同。由此为甲方造成损失的，乙方应该承担赔偿责任。

第七条 乙方权利义务

1. 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。

2. 认真落实物业管理服务各项规章制度的执行，并做好与甲方及时沟通，协助处理相关事宜。

3. 负责编制物业管理年度管理服务计划、人员安排计划、资金使用计划及决算报告，并报甲方审核。乙方提供服务期间更换具体服务人员的，应事先征得甲方同意。

4. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。

5. 配合完成甲方交办的其他涉及管理服务范围的临时性工作。

6. 统一配备员工工装、工具及相关物料、设备；定期组织员工培训，提升业务技能，确保服务达到约定的质量标准；严格按照公司规章、制度、规范等对员工进行管理和要求。

7. 服务员工资发放、社保缴纳等责任由乙方负责，与甲方无关。

8. 乙方应做好服务人员岗位职责培训、安全教育等工作。相关人员在提供服务过程中发生的安全事故等责任由乙方负责。

9. 乙方应做好服务人员上岗打卡签名记录，张贴每日上岗人员姓名牌。

第八条 服务要求

按照响应文件及甲方要求，乙方完成服务标准。项目经理：武玲。

第九条 甲方违反合同约定，使乙方未完成规定管理目标任务的，乙方有权要求甲方在一定期限内给予解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十条 乙方违反本合同的约定，未能达到约定的管理服务目标和质量，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。

第十一条 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 10000 元（大写：壹万元）人民币的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第十二条 自本合同生效之日起 7 日内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第十三条 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，双方均应向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十四条 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。

第十五条 双方可对本合同的条款进行补充，若需增加服务内容、人数及服务费用，须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。

第十六条 本合同之附件均为合同有效组成部分。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，**附件 1：《人员配置要求》、附件 2：《服务范围要求及标准》，附件 3：《物业服务质量考核评分表》、附件 4：《服务承诺》。**

第十七条 本合同一式 陆 份，甲乙双方各执 叁 份，具有同等法律效力。

第十八条 合同期满本合同自然终止。

第十九条 本合同自签字盖章之日起生效。

以下无正文!

甲方（签章）：河南省体育场馆中心

代表签字：



乙方（签章）：河南郑轨亚新美好生活服务有限公司

代表签字：

刘玲



开户银行：中国农业银行股份有限公司郑州二七支行
账 号：16042101040033355

日期：2024年12月9日

附件 1：人员配置要求

岗 位	人员配置最低要求	备 注
项目经理	1 人	要求为此项目专职经 理人，不可兼职
保洁班长	1 人	
保洁人员	4 人	
场地人员	2 人	
绿化班长	1 人	
绿化人员	3 人	
秩序班长	1 人	具有保安员证
秩序维护人员白班	2 人	2 人均具有保安员证
秩序维护人员夜班	3 人	3 人均具有保安员证
消防设施操作员	2 人	2 人均具有消防设 施操 作员证
监控设施操作员	2 人	
维修班长	1 人	
综合维修	1 人	
高低压人员	3 人	3 人均具有特种作 业操 作证（电工）
中央空调人员	1 人	具有相关操作证
智能化灯光操作员	1 人	

合 计	29 人	
-----	------	--

附件 2:《服务范围要求及标准》

(一) 秩序维护服务

1. 秩序维护职责

(1) 维护中心的治安, 确保人身安全。确保中心处于受控状态, 保证人员出入平安, 秩序井然, 外来人员需登记在册。

(2) 负责中心秩序的维护、中心内车辆停放与看护。

(3) 及时受理中心内各类纠纷和治安案件, 及时、正确处理中心内的各类突发事件, 如灾害预防、火灾扑救、暴力事件等。

(4) 负责中心监控 24 小时值班管理, 有突发事件时随时出员, 为中心工作人员提供紧急救助服务。

(5) 负责管理使用配备对讲机、防刺服、警戒带等安保防爆设备物资。

(6) 负责中心公共部位安全隐患检查、排除及上报, 违规现象的纠正, 有针对性地开展安全教育和提示。

(7) 负责消防安全工作。

(8) 负责反恐安全工作。

(9) 负责与驻地派出所等单位的协调接洽工作。

(10) 负责其他属于安保服务范围内的工作以及采购人临时交办的任务。

2. 秩序维护岗位设置

(1) 秩序维护岗

工作内容: 秩序维护人员具有公安部门颁发的保安员证。认真做好安全保卫工作, 坚守岗位, 发现情况立即处理或上报。负责内部、外部车辆的进出管理, 提醒进入车辆所需停放地点。来访人员登记在册(姓名、事由、电话及有效证件)。对中心区域加强巡视和管理, 防止外来可疑人员进入, 维护好周围区域治安秩序, 要求做到每小时

全园区巡逻一次，并做好巡逻记录。做好本区域卫生工作，并对管辖区域的可疑人员经行询问和管理。认真做好工作记录。

检查责任区域、公共区域消防设施，器材（包括消防栓泵房压力、自喷泵房压力）和责任区域消防安全。检查重点部位、重点区域、（包括员工餐厅、各配电室、空调机房）。防止、消除火灾隐患，保障中心消防安全，消防设施完善。

（2）消防设施操作岗

工作内容：消防设施操作人员具有行政部门颁发的消防设施操作员证。熟悉监控设备和消防中控设备，能熟练操作；上岗时精力集中，有敏锐的观察力和灵敏反应能力。知道报火警程序和出火警程序；熟悉每个部位的消防设施情况，如遇有火险发生，要及时查明原因、向领导汇报，并采取应急措施果断处理。对各种突发事件和异常情况要做到及时发现，及时上报，及时处理。白班监控室不得离岗；夜班要对中心各个区域进行监控检查并做好记录，且做好消防工作。

（二）保洁服务

1. 保洁岗位职责

（1）院内路面的垃圾清理及设施设备的清洁等。

（2）球场、走道、卫生间、功能用房、墙面、玻璃、电制开关、蜘蛛网等清洁。

（3）楼内步梯、走道、扶手、墙身、卫生间、玻璃、蜘蛛网、电制开关、天台清洁擦拭等。

（4）赛前场地、设备准备工作，赛后及时对场地设施的规整。

（5）每周对中心所有网球场地冲洗。

（6）根据季节不同调整消杀频次，重点部位主要在垃圾桶、明沟、排水沟、排污井等处。

（7）保洁工作中发现园区设施设备损坏、泡水漏水、可疑人员等情况时应及时上报。

(8) 配备并正确使用保洁工具及消耗品（玻璃刮、垃圾袋、清洁剂、卫生纸等），按照中心要求高标准做好责任区域内的清扫保洁工作。

(9) 仪容端正、着装整齐，服从中心的统一调度和工作安排。

(10) 完成上级领导交办的其他工作。

2. 保洁岗位设置

(1) 院内清洁岗

工作内容：楼房前后、路面每日清扫1次，无污物、泥巴、油渍、纸屑、果壳、落叶、塑料袋、烟头等有碍环境卫生的杂物，路面无妨碍交通的砖头石块等障碍物及损害车辆行人的危险物品，雨雪天及时清扫主要道路积水积雪；宣传栏、标识牌、景观雕饰、健身设施、路灯杆、饮水机、信报箱、变电箱每周擦拭1次，上面积灰、污迹、乱贴、乱画。确保排污系统顺畅，污、雨、沙井每月检查清理1次，井内无淤泥砖头瓦块等杂物。车库、储蓄室严禁堆放易燃易爆腐蚀物品，发现上述情况要立即组织解决。生活垃圾实行袋装、定点倾倒、日产日清，周围地面无散落垃圾；垃圾筒外面每周擦拭1次，内面每周清刷1次；建筑垃圾设置临时垃圾池，集中存放，定期外运；设有公共卫生间的，每日清洁1次，每月对公共卫生间进行消杀；蚊、蝇、草螂生季节每月消杀1次。

(2) 楼内清洁岗

工作内容：楼层通道和楼梯台阶每日清洁1次，地面每三天湿拖1次。楼道内所有电表箱、配电箱、消防栓箱、公共开关、暖气井门、楼梯墙面及扶手、楼梯窗等公共设施，各个楼层玻璃每半个月清洁一次。均每周清洁1次，无明尘积、污渍、乱贴、乱画，划痕，玻璃。整洁、透明，目视干净。电梯轿厢地面、四壁每日清洁2次。每层屋顶、完全出口、楼梯无蜘蛛网，通道公共部位无私占、垒砌、乱停乱放车辆及堆放杂物。踏步无灰尘、油渍、杂物。踢脚线无尘土，上截

面可见实物本质。门厅上方不得有妨碍落水的杂物和伤害人身的物品。

(三) 场馆设施维护服务

1. 场馆设施维护职责：

(1) 每天巡查中心的供水、供电情况，发现故障，及时维修；保障正常用水、用电。

(2) 园区内日常各类零星维修。

(3) 定期检查供水供电设施的性能状况，发现问题及时排除，确保水电正常供应。

(4) 高低压配电房、水泵加压房、中央空调主机等各类设备设施的日常管理和维护工作。

(5) 场馆灯光音响以及智能化系统的操作养护和日常管理。

(6) 场馆设备和场地的日常巡查及维护保养。

(7) 管理使用配备的日常工具耗材（螺丝刀、扳手、电钻等）。

(8) 完成上级领导交办的其他工作。

2. 场馆设施维护岗位设置：

(1) 综合维修岗

工作内容：年龄在 55 周岁及以下，技术全面综合能力强，熟练掌握岗位所需工作技能，负责对工程设备巡检和养护。

(2) 水电工岗

工作内容：具有安全监管部门考核发放的“特种作业操作证（电工）”（低压电工作业或高压电工作业）。每天巡查中心的供水、供电情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。定期检查供水供电设施的性能状况，发现问题及时排除，确保水电正常供应。配电房、供水加压房、水箱和各类设备房的日常管理和维护工作。

(3) 中央空调维修岗

工作内容：具有安全监管部门考核发放的“特种作业操作证（制

冷与空调作业)”(制冷与空调设备运行操作作业或制冷与空调设备安装修理作业)。负责对中央空调主机的日常管理和维护工作。

(4) 智能化灯光操作员

工作内容：负责场馆灯光音响以及智能化系统的操作养护和日常管理。

(四) 作业车辆、垃圾桶保洁及垃圾清运服务

1. 定时对作业车辆和垃圾桶进行擦洗，垃圾及时清理，车走地净。
2. 车容整洁，车体外无污物、灰垢，标识清晰，密闭运输，无洒、漏、抛现象。
3. 夏季每天及时清理食堂垃圾和泔水。其他季节做到及时清理。
4. 作业车辆按规定时间将垃圾运输至垃圾中转站或垃圾填埋场，不得随意倾倒。

(五) 绿化管理养护服务

全面负责管辖区域内的绿地、花木的养护管理；购置、施肥、修剪、防寒、更新、补充及损伤后的正常生长的维护，病虫害及杂草等生物防除。及时更换枯萎花木等工作，做到无病虫害、叶面无尘土，根据需要对花、木进行及时修剪，保持美观造型。实施有效的日常和专项的服务，对各种园林植物进行科学合理的养护、管理，实现其园林观赏价值。若乙方未及时更换园区内枯萎花草，甲方有权扣除当月物业服务费用用于更换枯萎花草。



附件 3：物业服务质量考核评分表

序号	考核项目	考核内容	分值	得分	
1	综合管理 (25分)	人员	人员基本条件符合服务合同及岗位工作要求，责任心强，爱岗敬业。	2	
2			人员流动率在合理范围内，出现人员空缺时需及时补充。	2	
3		管理	专人负责管理，有责任心，处理问题能力强，合理安排部署工作，规范管理各项工作。	2	
4			物业电话畅通，能够随时联系上。	2	
5			建立物品台账，责任到人，不定期检查清点，禁止公物私用，公地私用。	2	
6			有比赛、活动、会议时，启动专项活动管理方案，物业全方位保障活动顺利开展。	2	
7		仪表服务	按规定着装，配备装备工具，统一、整洁。	2	
8			仪表端正无不良表现，举止文明大方，精神饱满，用语文明。	2	
9			服务态度热情、主动、耐心，为单位树立良好形象。	2	
10		劳动纪律	按规定时间上下班，不迟到，不早退。	2	
11			工作期间未出现串岗、脱岗、偷懒、酒后上岗等违反劳动纪律的行为，不做与工作无关的事情。	2	
12			劳动用品合理收纳，摆放整齐，爱护设施财务，节约水电，严禁偷盗损单位财产设施。	3	
13	保洁 (20分)	室内	室内场馆地面、台面、墙面、门窗等光亮，无垃圾、水渍、污迹、积尘等，卫生无死角。	4	
14			楼梯间、电梯间无垃圾、烟头、废弃物，定期消毒，清理电梯地毯，保持整洁明亮。	2	
15			垃圾、废水及时清理，无堆积，无异味。	2	
16			卫生间大小便池、洗手台清洁无污物、异物、无异味。	2	
17			卫生间及时补充卫生纸、擦手纸、洗手液等物品。	2	
18			餐厅、健身房、会议室、媒体室等功能室干净整洁。	2	
19		室外	室外场馆地面、围栏、防风网、观众席、休息椅、宣传栏等及时清理、冲洗，保持干净整洁。	2	
20			园区内包括大门口、车道、停车坪、停车场、花坛草坪等无垃圾、烟头、积尘等，卫生无死角。	2	
21			垃圾、废弃物及时清运。	2	
22	保安 (25分)	服从指挥，服务符合规范，起到良好秩序维护效果。	5		
23		按班次巡逻，及时有效，检查设施设备、消防通道，处理人员问题，并做准确巡查记录。	5		
24		人员及车辆按规定指挥、放行，规范登记记录；严查大件物品，危险品等。	3		

25		及时督促园区内、地下车库车辆规范停放，不存在长期无主车辆占用停车位现象。	3	
26		监控室 24 小时有人值守，如有可疑、安全隐患、突发情况做到及时报知、跟踪、处理和记录。	3	
27		交接班、来访登记、巡逻登记均有迹可循，且有效真实。	3	
28		暴风雪、水火电等突发应急事件，及时报告，规范正确处理。	3	
29	绿化 (15 分)	场馆室内盆栽按时浇水、施肥，科学养护；状态良好，无病虫害、枯死现象。	5	
30		园区内绿植、花卉修剪整齐、美观大方。	5	
31		园区内无杂草，不存在荒芜、绿化死角等现象。	5	
32	工程 (15 分)	对水管、用电设施等故障能够及时处理。	5	
33		保障用电安全，定期对线路保养检修，发生故障及时处理。	3	
34		每日检查水电气暖设备房，定期排查，如发现安全隐患，及时上报。	4	
35		节能减排，督促检查节水节电，及时关闭电源、水源、空调设备。	3	
36	其他	如有来自单位内部、外部人员的投诉，如情况属实且没有妥善解决处理，一次扣 20 分。	-20/次	
考核结果： ① 优秀 ② 良好 ③ 一般 ④ 不合格			总分：	

考核结果运用标准：

1. 当月平均得分等于或高于 90 分的，支付总费用的 100%。
2. 当月平均得分等于或高于 80 分、低于 90 分的，支付总费用的 95%。
3. 当月平均得分低于 80 分的，支付总费用的 90%。
4. 当月平均得分低于 70 分的，支付总费用的 80%。
5. 累计 3 个月平均得分低于 70 分的，直接解除协议并扣除当季度物业费用。

附件 4：《服务承诺》

1、设施设备维护与管理：承诺对河南省体育场馆内的各种设施设备进行定期的检查、维护和保养，确保其正常运行，为各类活动提供良好的硬件支持。

2、安全保障：承诺提供严密的安全保障服务，包括 24 小时的监控、安全巡逻、紧急事件处理等，确保体育场馆内的人员和财产安全。

3、环境卫生：承诺保持河南省体育场馆内的环境清洁和卫生，定期进行清洁、除虫、消毒等工作，为使用者提供舒适、健康的环境。

4、绿化养护：我司将派驻专业的绿化养护团队针对场馆内绿化养护问题制定专业的养护计划，并建立一套完善的定期巡检机制，以便更好的发现问题和解决问题。如出现苗木枯死等现象，我司将根据现场实际情况制定出科学合理的补种方案与甲方现场管理人员沟通。

5、活动支持：承诺为在体育场馆内举行的各类活动提供必要的支持和协助，包括但不限于场地布置、技术支持等。

6、服务响应时间：承诺在接到服务请求或投诉后，尽快做出响应，并在规定的时间内解决问题或给予答复。

7、客户满意度：承诺以客户满意度为服务目标，不断改进服务质量，提高服务水平，以满足客户的期望和需求。

8、人员调配承诺：在项目执行的全过程中，如遇特殊情况，我公司将服从采购人对我单位服务人员的调配，支持采购人安排服务范围以外的工作，对采购人不满意的项目经理或其他人员无条件更换。

9、合同到期时的交接承诺 我公司本着“平稳、规范、标准化”为基本原则，做好一切退场工作。为保证服务期满后顺利交接，承诺如下：（1）不影响项目正常运行，不影响设施设备的正常运行。保

持现场员工队伍的稳定，保持消防设施设备运行完好，保持日常工作有序开展。

(2) 在物业管理服务项目服务期满后，积极配合甲方进行新一轮物业招标工作。服务期满后，若我司未中标，我司承诺主动离岗，不得以任何理由、任何行为阻拦、干扰招标工作。

(3) 服务期满后，若我司未中标，服务期满后，后续服务公司未到位前，我方承诺仍按原合同服务承诺提供物业管理服务。

承诺人：河南郑轨亚新美好生活服务有限公司（盖章）

日期： 年 月 日

