

河南省科学技术馆西馆区物业管理服务合同

甲方(采购人): 河南省科学技术馆

乙方(成交人): 河南金牌管家物业服务有限公司

为做好河南省科学技术馆西馆区物业服务项目,根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等规定及甲方的采购文件(含补充、修改文件)和乙方的响应文件(含澄清、补充文件)等,甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本合同,甲乙双方共同遵守。

一、有效合同文件

1. 合同条款、附件及补充协议;
2. 成交通知书;
3. 采购文件;
4. 成交单位响应文件;
5. 双方形成的其他文件等。

二、基本情况

1. 业主名称: 河南省科学技术馆。
2. 服务内容: 有效合同文件约定的服务内容。
3. 服务要求: 符合有效合同文件约定的服务内容和相关考核标准。
4. 服务期限: 从2025年3月25日至2027年3月24日。
5. 合同价格: 2892000元, 大写: 贰佰捌拾玖万贰仟元整。

三、付款方式及要求

1. 自合同签订之后,且乙方开始提供服务之日起,甲方向乙方按月支付,次月支付上个月服务费用,甲方根据月度考核结果支付相应服务费用(详见附件)。

2. 每次支付前十日,凭甲方相应部门开具的月度考核单,乙方开具的正规发票,甲方财务部门以转账方式支付物业管理服务费。

3. 合同期内最后一个月的管理服务费用待甲乙双方办理完交接手续后,由甲方支付给乙方。若考核不合格,按照有关考核办法扣减管理服务费用。

4. 在本合同履行期限内,合同价格保持不变,不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。

四、履约保证金

1. 乙方以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供合同价的5%的履约保证金。

2. 本项目合同期满时,乙方完成相关服务工作,没有违约行为,办理完相关交接手续,并按约定退场后的10日内,由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

3. 本项目合同期内,若乙方在甲方组织的月度考核中没有达到相应分值,甲方将按照合同约定从乙方服务费中或履约保证金中扣除违约金。

4. 本合同履行过程中,若乙方在连续三次月度考核中均低于合格分值,并直接造成甲方损失(包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定等方面),情节严重的,甲方有权单方面终止合同,履约保证金不予退回,并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

五、甲方的权利与义务

1. 为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

2. 协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

3. 审定乙方拟定的物业管理服务计划、方案和制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况。

4. 对乙方物业管理服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见。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工作人员，甲方有权利要求乙方进行调换。

5. 对乙方的综合考评结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，整改费用从当月乙方物业服务费用中扣除。

6. 有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。

7. 对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8. 承担乙方在提供物业服务过程中所消耗的水电费，不承担其他任何费用。

9. 不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同；本项目禁止分包与转包。

11. 因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同(造成甲方的经济损失由乙方承担)。

12. 甲方有义务按照乙方提出的安全隐患整改建议进行整改。

六、乙方的权利与义务

1. 根据法律法规的有关规定和有效合同文件的约定，制定物业管理办法及实施方案开展各项物业管理服务活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取物业服务费用。

3. 负责做好服务区域内的安全防范工作，发现安全隐患及时处理并上报。

4. 负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

5. 接受甲方考核和相关行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成事故及甲方损失，乙方承担全部责任并负责全部赔偿。

6. 乙方以合同约定并经甲方确认的标准作为管理服务标准，必须每月进行工作自评，如有不符合标准的情况，须及时整改。

7. 承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。

8. 工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。

9. 提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。委托管理期间，服务范围内所需要的一切费用由乙方承担。

10. 不得向他人转让本项目，也不得将本项目分解后分别向他人转让。

11. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。对甲方人员或财产造成损害的，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

12. 必须服从甲方工作大局，做好与甲方的协调和配合工作。

13. 本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方履约保证金。

七、赔偿责任

1. 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。

2. 乙方派遣的人员因工受伤，须根据劳动法处理时，均由乙方承担，甲方对此概不负责。如因上述原因给甲方带来损失或费用支出的，则乙方须赔偿甲方因此遭受的一切损失及支出的费用(包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费等)。

3. 乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职等原因造成甲方财产丢失、损失、损坏的，乙方应全额赔偿，并追究当事人以及乙方公司级领导法律责任。

4. 乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件(含第三方)或任何动产、不动产损失的，该损失均由乙方承担；如导致甲方遭受损失或连带索赔的，乙方须负全部责任，并赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用(包括但不限于各类赔偿金、差旅费、律师代理费等)。

5. 乙方未按投标内容进行服务将进行相应处罚。

八、协议解除、违约责任、协商方式

1. 本协议执行期间，如遇不可抗力，致使协议无法行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。

2. 甲、乙双方任何一方如在正常情况下提前终止协议，终止要求提出方应提前三个月以书面形式通知对方，否则，其应承担协议总标的5%违约金作为给对方的赔偿。

3. 在履行协议中发生纠纷时，由双方协商解决，协商不成的，可通过甲方所在地法院诉讼途径解决。

九、其它规定

1. 如有未尽事宜，双方经友好协商同意后，以正式文件补充，补充的文件与本合同具有同等效力。

2. 如遇政府相关政策调整，将依据相关规定对费用做出适时调整。

3. 本协议一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，双方章后生效。

缺页之合同为无效合同。

4. 本协议约定时间到期，协议自然终止。

甲方（盖章）



甲方负责人: *张明文*

开户行:

开户行账号:

2025年3月25日

乙方（盖章）



乙方负责人: *王*

开户行: 郑州银行股份有限公司
兴华街支行

开户行账号:

999156000290000318000002

2025年3月25日

附件：

物业服务质量考核管理办法

1. 目的

提高省科技馆西馆区物业管理和服务水平，促进管理规范化和标准化。

2. 适用范围

2.1. 适用于驻场物业服务单位及其驻场服务所有员工。

2.2. 考评范围：物业服务合同范围内服务单位应履行的工作，以及其他专业化服务项目管理等内容。

3. 权责

3.1. 省科技馆成立物业服务质量考评小组，由馆领导任组长，相关部门负责人任副组长，各业务部门相关人员任成员。

3.2. 运行管理相关部门为日常考评组织和责任部门，负责考评计划的编制和组织实施，安排考评人员开展日常考评，负责考评过程的沟通，考评结果的统计分析以及考评办法的改进等。

3.2. 驻场物业服务单位需配合运行管理相关部门开展各项考评工作，派专人对接考评工作，并根据考评反馈的结果，组织服务的改善和提升。

4. 工作程序

4.1. 考评原则：考评以“全面、客观、公平”为原则，以“完善服务、管理提升”为目的。以“计划督促、日常检查、专项考评”为方法。

4.2. 考评依据：

4.2.1. 有效合同文件内容。

4.2.2. 《物业服务质量日常考评标准》（见附表 1）。

4.2.2. 行业法律法规要求和相关质量标准。

4.2.4. 省科技馆的管理目标要求和考核指标，详见《量化考核指标》（见附表 2）。

4.2.5. 省科技馆和驻场物业服务单位的质量管理体系文件。

4.2.6. 省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理会议安排计划工作等。

4.2.7. 相关运行管理制度和办法等。

4.3. 考评内容

4.3.1. 计划执行和落实：对物业管理服务计划工作、省科技馆下达的工作计划和任务、驻场物业服务工作计划、日常工作联系单和运行管理、计划工作等的执行和落实情况。

4.3.2. 运行工作质量：对物业服务日常运行的执行质量情况、专项工作的执行质量情况以及管理目标的落实质量情况。

4.3.2. 岗位出勤情况：对省科技馆要求的岗位需求落实情况及实际布岗、出勤情况。

4.4. 考评方式

采用现场抽查、询问、观测、查看质量记录文件和监控录像、听取汇报、实地暗访等手段进行考评，并有对现场检查情况和资料进行拍照、复印留档的权利。

4.6. 考评程序

4.6.1. 各项专业服务每周抽查考评次数不低于2次，当次考评需做好物业服务质量考评记录，每次原则上考评人员至少2人同行。当抽查物业服务各岗位或服务质量发现不合格项时，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，发送物业服务单位相应质量管理部门确认。

4.6.2. 对于考评小组未现场考评，但业已发生的对现场服务或院区运行产生重要影响的事件或事项，直接认定为不合格项，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项，纳入日常考评结果中。

4.6.3. 省科技馆考评小组以外的工作人员在工作中发现物业服务单位的不合格项时报告给考评小组，由考评小组核实后，在运行信息系统上填写《物业服务质量考评任务单》并在考评结果栏选择扣分项纳入考评结果。

4.6.4. 如物业服务单位对考评结果有异议，可在3个工作日内提出申诉，考评小组组织复议，并在3个工作日内给出回复意见。

4.7. 考评结果运用

4.7.1. 日常考评作为月管理服务费支付的主要依据，满分为100分，合格分为85分。

4.7.2. 日常考评得分 ≥ 85 分，采购人按约定支付当月管理服务费。

4.7.3. 日常考评得分 < 85 分，采购人按每低于85分1分按当月服务

费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。属安全问题的，如没按照采购人所下通知内的要求时限按时完成整改的，采购人按合同物业费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金，同时，采购人有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从中标方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由中标方负责。

4.7.4. 如岗位设置和数量不能满足省科技馆方在招标文件中提出的需求，除进行日常考评扣分外，根据实际核查数扣减缺岗人员当天应发工资的两倍。

4.8. 如发生安全责任事故（火灾、安全责任事故、治安责任事故等），出现人身伤亡，经考评小组议定为物业公司管理责任的，解除合同，并按合同约定另行进行其他处理。

4.9. 如物业公司在配合或代表省科技馆获得区级以上荣誉方面做出突出成绩，经考评小组评议通过后，可在当月的日常考评月度总分中加1—3分，单项已有奖励的除外。

4.10. 考评沟通和整改完善

4.10.1. 为促进服务质量的完善和提升，运行管理相关部门和物业公司每周对考评情况进行沟通。

4.10.2. 物业公司根据日常考评结果反馈组织不合格项的整改完善，运行管理相关部门组织抽查复检。

4.11. 根据运行管理工作和物业服务的实际情况，运行管理相关部门负责持续对本考评办法进行调整完善。

5. 附表：

1. 《物业服务质量日常考评标准》
2. 《量化考核指标》

附表 1:

物业服务质量日常考核标准

服务内容	工作目标	工作要求	考核及评分办法	满分 值
一、综合管理	合同条款落实到位	按合同条款做好相应物业服务和管理工作。不断完善内部管理和提升服务水平和质量。	合同条款未按要求落实，因服务质量差、态度不好或工作不到位导致观众或采购人方提意见或投诉的，视其性质和影响程度，扣3-5分。	15
	完善管理制度，岗位责任制执行率100%	制定完善管理制度和日常工作操作规范、标准；日常工作档案建立齐全并管理规范，及时更新。	管理制度和日常工作操作规范覆盖全面，检查记录真实，档案建立完善。不到位1项1次扣1分。沟通协调后未提供视为不及时，一次扣2分。	
		建立完善岗位责任制度、现场巡回检查制度，检查记录清晰，发现问题有整	缺现场或运行信息系统巡查记录，发现一次扣1分；记录不清晰或虚假记	

	改、有跟进。	录，发现一次扣1分；发现问题无整改、无跟进，发现一次扣2分。
人员在岗保障率 100%	做到岗位分配合理，管理区域全面覆盖。员工工作时间准时到岗，无缺岗、脱岗、串岗现象。	未按要求布岗，不能满足岗位和现场服务需求，或缺岗10分钟，一次扣1分，并按相应规定另行扣罚。
岗位人员素质达标率100%	各在岗人员具备该岗位基本岗位素质和能力要求，熟知岗位职责和各项规章制度，上班期间按员工着装规定着装，保持良好的服务形象，严格遵守岗位纪律和院区运行各项规章制度，认真履行工作职责。	违反岗位纪律，每人次扣1分；违反院区运行管理制度一次扣1分；不具备对应岗位素质要求的，一人次扣1分；在岗人员岗位形象不达标一人次扣0.5分；因服务缺失、态度不好或工作不到位导致观众或采购人提投诉的，视其性质扣3-5分。
按期保质完成工作任务，计划完成率100%	及时对采购人方提出的工作协作要求进行配合落实。	未按要求完成工作计划或任务的，一次扣1分。工作结果反馈为不满意的，一次扣2分。

二、质量管理	服务响应及时率100%	对采购人交办的任务,现场服务响应时间迅速、执行到位。	现场响应时间拖延一次扣1分,拖延造成现场不良影响的一次扣2-5分。	10
	服务类和辅助管理类工器具管理到位	做好服务、管理及日常工作使用的各类工器具的管理工作。发现故障及时维修或通知相应部门采取措施,并做好资产管理。	未及时修复或通知相关部门采取措施一次扣1分,造成设备设施损坏或丢失,视情节和财产价值情况扣1-3分。	
	施工管理到位	符合合同及施工管理要求,过程巡查和监督到位,且验收一致。发现问题及时上报并处理。	单个项目发现管理不到位,一次扣2分。导致后果严重的,视情况扣3-5分。	
	各类型临时活动的执行保障率100%	临时接待任务人员及时到位;设备运行安全可靠;应急处理及时迅速。	因保障或执行不到位造成失误或不良后果,扣2-5分。	
三、安全管理	事故发生率为0	严格制定执行安全管理制度,及时发现、消除安全隐患,防范安全责任事故发生。	每发生一次,视其轻重扣2-5分,并按相关规定和条款另行处理。	15
	突发事件预防和控	制定并完善各类应急预案,做好突发事件应急	各类应急预案每年至少演练1次,消防为2次,未	

	制措施到位	预案的演练和实施工作。工作区域内发现有异常或突发事件，需及时上报并按应急预案处理。	完成一次扣2分。因防控措施未到位导致现场服务质量出现问题或影响扩大的，一次扣2-5分。	
四、秩序维护服务	做好消防安全工作，重大火灾发生率为0	按时做好对院区各消防点巡查、签到，记录完整清晰，保证消防栓、灭火器箱里面的灭火器完整有效，封条每月定时更换。发现问题及时处理并上报。	发现不达标、虚假记录、未上报每次扣3分；发现问题未及时处理一次扣3分。	15
	刑事、治安责任案件年度发生0件	做好院区内的安全巡查工作，看护好场馆内外设施不被故意损坏或盗窃。如有可疑情况，马上跟进并上报处理。	未按要求做好管理工作，巡查或记录不全的发现一次扣2分，虚假记录一次扣3分。因管理不到位或处理不及时导致现场出现问题，一次扣2-5分。	
五、保洁服务	清洁、保洁及时率100%	园区内和办公区域清洁卫生达标；垃圾清理日产日清；空气清新、无异味。	每发现一处卫生未达标扣0.5分；未及时清理垃圾导致地面污物明显、异味明显，每次扣1分。	10

	卫生间保洁到位, 维修及时	保洁工具、设备设施齐全, 摆放整洁有序, 发现洁具等设备设施故障及时报修处理。	工具设备不齐全影响现场清洁效率和效果的, 一次扣1分。故障未及时报修一次/处扣1分。	
六、绿化养护	按合同养护标准执行	按合同养护要求进行养护。发现问题及时处理并与采购人单位相应负责人及时沟通。	养护工作不达标, 单次单项扣1分。事项类未按要求或标准进行, 单次单项扣1分。	5
		使用机械操作时, 对员工进行安全培训。	未按要求或标准进行, 单次单项扣1分。	
七、建筑日常维护及杂修	房屋完好率大于98%	做好建筑物的日常巡检工作, 发现问题及时上报或处理, 遇有事故, 及时抢修。	发现问题上报不及时, 发现一次扣1分; 未及时采取相应措施导致出现安全问题的, 一次扣1—3分。	10
	维修及时率100%, 零修合格率100%,	对各类报修响应及时, 需另外购置材料维修的, 2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分, 影响现场造成影响的一次扣2分, 零修在1周内返工的, 每次每处扣0.5分。	
八、水电气	维保计划完成率	建立主要设备台账, 并根据维保计划定期组织	未建立台账或台账不完整一次扣1分; 未编制维	10

暖 设 施 设 备 维 修 维 护	100%	维护保养。设备设施保养有效，操作规范，无出现维修、保养后故障重现，机房环境符合设备运行要求。	保计划扣1分；未按计划实施扣1分；机房环境未符合设备运行要求一次扣1分；出现保养后故障重现，造成设备停用发现一次扣2分，造成整个系统停用一次扣3分。
	设备设施运行完好率大于99%	做好设备设施各系统的日常巡检工作，确保各系统正常运行，发现问题及时上报或处理，防止故障扩大。遇有事故，维修人员查找原因并进行抢修，使事故影响降到最低。	单项系统单项设备有一项不合格，扣1分；造成部分设备无法正常工作，扣2分；造成系统无法正常工作，扣3分。事故原因查找不到位扣2分；未及时采取相应措施导致影响扩大的扣3分。
	维修及时率100%， 零修合格率100%	对各类报修响应及时，急修5分钟内到场，一般性维修当天处理完成，需另外购置材料维修的，2个小时内回复并持续跟进。	维修不及时或不合格一次扣1分，影响现场造成影响的一次扣2分。
	节能降耗	严格按照节能运行制度	凡不按规定操作，造成能

	达到年度节能目标要求	操作设备设施，按要求形成能源使用情况日报、月度，并每月形成能源使用分析报告，实施并达到年度节能目标要求。	源浪费的，发现一次扣1分；发现异常未及时处理导致能源浪费扩大的，发现一次扣2分。	
餐饮服务	工作人员持证上岗率100%	工作人员身体健康，取得健康合格证，且保证服务人员的稳定性。	发现无健康合格证，1人扣5分，2人扣10分	10
	食品安全事故发生率0	食品原材料进货渠道正规，食品加工操作规范，储藏符合标准，无质量问题和安全隐患	无进货清单或发票，发现一次扣1分；食品加工不规范，发现一次扣2分；食品储藏不规范，发现一次扣2分	
	环境卫生	厨房和餐厅始终保持干净卫生	发现垃圾堆积、清理不及时，发现一次扣2分	

注：1. 上表各服务内容的对应分值，为该项扣分上限值，合计总扣分数为 100 分。注：1. 上表各服务内容的对应分值，为该项扣分上限值，合计总扣分数为 100 分。

2. 上表各服务内容，对应其工作要求和考核及评分办法进行考评，其实际扣分数等于其下各小项考评扣分数之和；当其扣分数超过其对应分值数时，则以该分值数为日考评扣分数。

3. 以上各工作标准, 如在过程中有变动, 以书面的最新标准或要求为准。

附表 2:

量化考核指标

序号	考核项目	量化指标	管理指标实施措施
1	院区建筑物完好率	大于 98%	指定维修技术人员负责责任区域内的房屋巡查, 建档记录, 确保房屋完好、整洁, 无损坏公共设施现象。
2	一般公共区域设施完好率	大于 98%	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度, 确保设施设备的完好
3	返修率	小于 2%	建立良好先进的沟通联络, 紧急情况立即通知相关岗位当值人员, 建立严格的修缮制度, 零修工程及时完成, 急修工程不过夜。实行 24 小时值班制度。正常情况 10 分钟内到场。
4	火灾发生率	0	定期进行防火培训和演习, 加强宣传, 发现隐患, 及时处理并通知服务中心, 确保消防安全。
5	安全措施保证率和突发事件控制率	100%	完善各类应急预案, 经常性组织进行各项应急演练, 各类突发事件预防和控制措施到位。
6	安全责任事故发生率	0	严格制定执行安全管理制度, 落实安全责任事故层级负责制, 发现问题及时处理反馈。

7	消防系统完好率	100%	建立完善消防巡查制度，落实责任人，责任部门监督执行，确保消防设施正常完好。
8	治安案件发生率	0	建立完善公共秩序维护措施；实行 24 小时巡视制度；充分发挥群防群治的力量；制定各种突发事件应急预案并勤加演习。
10	清洁、保洁及时率	100%	保洁落实到人，进行全天候保洁工作，巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度。
11	绿化区域完好率	98%	通过平时的维护保养并建立定期检查、排查制度，确保绿植生长正常。
12	食品安全事件发生率	0	建立健全餐饮管理制度，做好食品采购渠道、制作过程、保质保鲜等管理，确保全年不发生食品安全事故。
13	设施设备完好率	大于 99%	定期维护和检修，确保设施设备运作正常，保障院区正常运行需求。加强日常巡查，做到随时发现问题及时修复。
14	服务人员专业培训合格率	大于 99%	员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训，并予以考核；对于特种作业、行业性要求的员工，实行定期培训，并予以考核。
15	特种岗位持证上岗率	100%	特种岗位员工需持相对应上岗证件。
16	岗位责任制执行率	100%	通过系统的培训，使员工充分掌握熟习各项规章制度与岗位职责；切实落实岗位职责任务，保障

			各项规章制度的落实执行，使物业服务工作高效高质地进行。
17	服务及时率	100%	制定完善管理制度，责任部门监督执行。
18	档案建立与完好率	100%	建立资料库，档案齐全，管理完善。

