

合同编号: YGM-2015-1-9-548

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称: 河南工业贸易职业学院龙湖校区物业服务采购项目

甲 方: 河南工业贸易职业学院

乙 方: 广东华信服务集团有限公司

签订地: 河南工业贸易职业学院龙湖校区

签订日期: 2015 年 11 月 26 日

河南工业贸易职业学院龙湖校区物业服务采购项目

物业服务合同

甲方：河南工业贸易职业学院

乙方：广东华信服务集团有限公司

项目名称：河南工业贸易职业学院龙湖校区物业服务采购项目

项目编号：豫财招标采购-2025-1357

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对河南工业贸易职业学院实行专业化、一体化的管理订立本合同。

一、单位基本情况

单位名称：河南工业贸易职业学院

座落位置：郑州市新郑市龙湖镇祥云路 76 号

二、委托管理项目及服务标准

(一) 管理内容：学校土地证（含围墙）内：校园内道路、理工实训大楼、图书信息中心、1-7 号宿舍楼、办公楼（含会议室）、9 号宿舍楼和综合楼、实训楼、1-3 号教学楼、小报告厅、体育馆、机电实训中心、锅炉房等公共卫生保洁、垃圾清运及水电维修（水电土木暖维修、中央空调运行、高低压运行维护、供水管网维护、雨污水管网维护、化粪池维护、消防设施维护、电梯维护管理等）、锅炉（含茶炉）维护（冬季燃气锅炉运营、暖气管道维修等）、宿舍管理、校园绿化养护等所有范围内保洁、维修、绿化、宿舍管理等。

(二) 管理标准及要求（详见附件 1）

1、总体标准

1.1 建造干净、整洁的教学学习环境。

1.2 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。

1.3 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上、师生满意率 95%以上、有效投诉率低于 2%、有效投诉处理率 100%。

公共区域的卫生、绿化等受到师生好评。

2、分项管理要求（详见附件 1）

3、处罚标准（详见附件 1）

4、履行合同所必须的主要设备、工具（详见附件 1）

（三）人员配置基本要求

1.现场经理：45 周岁（含 45 周岁）以下，本科以上学历，具有 3 年以上类似管理经验。服务期间要做到爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

2.资料员 45 周岁（含 45 周岁）以下，本科以上学历，熟练掌握办公软件，有文字功底。

3.物业服务中心人员：55 周岁（含 55 周岁）以下，专科以上学历，熟练掌握办公软件，有文字功底。

4.环境主管、工程主管、宿舍主管、保洁班长

45 周岁（含 45 周岁）以下，专科以上学历，具有 3 年以上类似服务经验。

5.保洁员

男 60 周岁（含 60 周岁）以下、女 55 周岁（含 55 周岁）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，技术娴熟，具有一定的保洁工作经验。

6.宿舍管理员

男 60 周岁（含 60 周岁）以下、女 55 周岁（含 55 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

7.综合维修人员

60 周岁（含 60 周岁），初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，部分人员具有一定的水电土木暖维修工作经验。

7.1 乙方委派的综合维修人员中具有水电土木暖维修服务经验的人不少于 13 人；

7.2 电工：部分人员要为专职高压电工，具有电工职业资格证书（高级），能规范操作高低压设备；部分人员具有特种作业操作证（低压电工作业/高压电工作业）；

7.3 电焊工：具有特种作业操作证（焊接与热切割）；

7.4 泥瓦工：具有相关工作经验。

7.5 中央空调维护人员：具有特种作业操作证（制冷与空调作业）。

7.6 电梯维护人员：具有电梯安全管理员证（A 证）。

8.绿化班长和绿化员

8.1 绿化班长：45 周岁（含 45 周岁）以下，专科以上学历，具有 3 年以上类似服务经验。

8.2 绿化员：60 周岁（含 60 周岁）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有 1 年以上的绿化养护工作经验。

9.锅炉工

60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、工作耐心，具有一定的管理能力和类似岗位工作经验，具有锅炉操作工证。

10. 服务人员中部分人员可具有消防设施操作员（中级）或建（构）筑物消防员（中级或国家职业资格四级）以上证书。

三、甲方的权利和义务

1、与乙方公司议定管理计划，并监督执行。

2、对乙方管理实施监督检查。有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，有权要求乙方更换物业经理且乙方须无条件执行。有权对发现未按照合同约定履行的服务要求乙方及时整改。

3、有权要求乙方按双方约定的管理标准提供楼宇管理报告、人员出入登记、维修登记、物业上岗人员出勤情况等信息，有权查验物业费收支情况。

4、甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供物业管理用房、值班室。

5、如果甲方对乙方所提供的保洁、维修等服务质量有问题或不满意时，甲方有权利向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在规定的时间内仍不能改进的，甲方有权利不予支付该部分的服务费用并有权解除合同而不承担任何责任，此外，甲方有权要求乙方赔偿因此造成的直接和间接损失。

6、协助乙方做好相关管理工作、宣传教育、文化活动及驻场离场交接工作。

7、甲乙双方在合同期间所产生的一切纠纷，只能由甲乙双方解决，甲方不针对任何具体个人。

四、乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规政策、投标文件及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节并报送甲方备案。

2、按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运、绿化养护、水电维修等实行统一管理，以委托管理合同的有关规定执行。

3、向甲方提交的服务文件至少应包含如下内容：

3.1、本项目的工作实施计划及管理制度；

3.2、乙方所聘用人员的相关证明、资格证明、健康证明、正常参保证明或意外险等资料，留存以便甲方随时检查；

3.3、各项应急预案，包含停水停电、电梯故障、消防应急预案、自然灾害及重大公共卫生安全事件等应急预案及处置措施。

4、乙方应提供物业上岗人员考勤设备(生物识别)，并保证物业人员上岗率不低于100%，人员的工资标准必须按照招标文件约定、国家有关法律法规规定等。

5、乙方有权对突发事件进行应急处理（如大风、暴雨等），并及时报告甲方有关人员。

6、接受相关管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督和管理。

7、因乙方不履行职责，造成甲方财产损失，乙方承担赔偿责任。乙方员工在工作时间发生一切伤亡事故，由乙方承担全部责任及赔偿费用，非工作时间发生的一切财产、人身等安全事故的赔偿，以相关司法机关裁决为依据。

8、对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

9、建立保洁、校园绿化、宿舍管理、设施设备和建筑物的维修、维护登记等档案并负责及时记载有关变更情况。

10、加强乙方员工职业道德、法制教育和安全教育工作，做好安全保密工作。

11、乙方工作人员所有的工资及福利费用等由乙方承担。

12、乙方应如实按照本协议第四条第3.2项的规定提供所有工作、服务人员相关身份等相关证明资料和本协议第四条第9款规定的相关登记和变更登记等材料，否则，由此造成的一切损失均由乙方承担。

13、爱护各种设施，节约水电资源。如因乙方原因造成设施损坏或水电浪费等，一切损失均由乙方负责。

14、针对开学迎新、毕业与假期、重要会议、大型考试、军训、运动会及全校性比赛及其它重大活动，乙方应保证全员上岗，并无条件服从甲方调配，如人员不够需无条件加派人员，采取一切必要措施，提供专业优质服务，并保证达到学校及其他相关部门的要求。如乙方措施不到位，甲方可采取一切必要措施，达到学校及其他相关部门的要求。产生费用从乙方物业费中扣除。

15、乙方设立物业服务中心，服务中心人员至少两名，24小时轮班，为学校提供全方位物业服务，包含学校智慧后勤服务平台运行、现场报修等物业服务。

16、乙方应根据甲方需求提供日常的校园文化建设和绿化布景等服务，费用由乙方承担。

五、合同期限

本合同期限为3年，自2025年11月26日起至2028年11月25日止，合同一年一签，每年合同到期后根据乙方上一合同期限内服务质量进行评估，合格的续签下一年度合同，服务不合格或者出现违约情况的终止合同。

六、管理服务费用

1.本合同三年服务期服务费为人民币11578539.00元，支付方式：**按月转账支付**。物业管理服务费按月支付，采购人对中标人上一月的服务进行考核，依据考核结果支付上一月费用。每次支付前三日，由中标人向采购人提供合法有效的发票。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。在本合同履行期限内，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。若物业服务工作量变动，双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额。

2.本合同费用采用包干制，合同期限内不做调整，包括保洁、绿化、维修、宿舍管理等成本、依据本合同约定乙方配备的工装、工具、设施设备、法定节假日的加班费用及法定税费和不可预见费用等一切应尽费用，具体至少包含以下费用：

2.1.乙方为满足服务所需的各类工装、保洁及绿化工具（器械）等均由乙方负责配置；

2.2.乙方维修学院土地证（含围墙）内所有道路、建筑物、构筑物、设施设备所需设备、器材、维修工具等由乙方按照投标文件所列明细配备到位（见附件1）并保证正常使用；

2.3.乙方承担学院土地证（含围墙）内道路、建筑物、构筑物、设施设备等维修服务并提供材料维修明细清单，所需维修材料及费用由甲方提供和承担；

2.4.校园绿化所需工具、药品、肥料由物业公司承担，补种的树木等由甲方负责；甲方原有的工具提供给物业公司免费使用，物业公司负责保管和维护，损坏、丢失应赔偿；

2.5.消杀、消毒等消耗品由物业公司承担；

2.6.学校内所需安全、文明等标识标牌费用由物业公司承担。

3.若物业服务工作量变动，双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额。

4.履约保证金：

4.1 乙方在合同签订前3天内向甲方一次性以转账形式支付人民币中标金额的3%，作为履约保证金。

4.2 乙方完成合同规定的服务目标后，经乙方提出申请，甲方在合同期满后无息退还履约保证金（合同履行期间，乙方未达到服务目标或出现其他违约情况的，甲方优先从履约保证金内扣除相应的罚款）。

4.3 合同有效期内，如出现任何一项未达到合同规定的服务目标的事项，或因乙方过错致使本合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，并应赔偿甲方相应的直接损失和间接损失。

七、奖惩措施

1. 甲方每周不定时对乙方服务进行抽查，对发现的问题及时督促乙方进行整改。

2. 甲方每月对保洁、绿化、维修、维护、宿舍管理等进行检查，如达不到服务标准要求，甲方有权扣减当月服务费的10%-30%作为违约金。

3. 甲方对乙方进行考核，考核内容按《物业服务监督考核测评体系（试行）》执行标准对乙方罚款，罚款经双方确认后，直接从履约保证金中扣除。

4. 甲方对乙方进行考核，乙方工作必须满足学校正常需求，考核内容按《物业服务监督考核测评体系（试行）》执行，乙方连续两次低于标准的，甲方向乙方发出书面警告并督促整改；连续多次（三次及以上）低于标准的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总费用的30%作为违约金，违约金不足以弥补由此给甲方造成的损失，甲方有权继续追偿。

八、违约责任

1、甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权解除合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权不予支付相关部分服务费并终止合同，造成甲方经济损失的，乙方还应给予甲方经济赔偿。

3、除上述解除合同的条款外，有下列行为之一者，甲方仍有权单方解除合同：

3.1. 乙方未能完成服务内容，经过多次协商（三次及以上）不能整改者；

3.2. 累计三次随机抽查服务满意度低于 85%的；

3.3. 因乙方原因发生重大安全责任事故的；

3.4. 因乙方原因发生重大舆情事件的。

4、在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，如果解除合同，应提前两个月通知对方。否则，一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付违约金，违约金为年服务费总额的 10%。给对方造成经济损失超过违约金的，应继续承担赔偿责任。

5、由于不可抗力的原因使合同不能正常履行的，合同自行解除，各自承担因此造成的损失。

九、争议的解决

在本合同履行期间，如发生争议，甲、乙双方应通过友好协商方式解决。如协商不成，任何一方均同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。争议解决期间，与争议无涉的其他合同条款，应当继续履行。

十、通知与送达

除本协议另有约定外，双方就本协议中涉及各类通知、函件、附件、协议等文件以及就本协议发生纠纷时相关文件和法律文书送达时的送达地址（含联系方式，下同）及法律后果作如下约定：

1. 双方确认的有效送达地址：

甲方确认其有效送达地址如下	
联系地址	【郑州市金水区优胜北路 4 号】
邮政编码	【60987674】
联系人	【韩萌猛】
联系电话	【18603810065】
电	电子邮箱 【hngmhqc@163.com】

	传真	【/】
	手机号码	【18603810065】
	微信号	【18603810065】
乙方确认其有效送达地址如下		
	联系地址	【广州越秀区环市东路 450 号广东华信中心 22 楼】
	邮政编码	【537100】
	联系人	【陆仕樟】
	联系电话	【13242820650】
电 子 送 达	电子邮箱	【474873895@qq.com】
	传真	【020-22263399】
	手机号码	【13242820650】
	微信号	【13242820650】

2.本条款中双方确认的送达地址如发生变更的，应当在发生变更之日起三日内通过书面方式通知对方。在涉及仲裁及民事诉讼、执行程序时，任何一方送达地址发生变更的，应当在发生变更当日通过书面方式告知仲裁机构、法院。任何一方未按前述方式履行通知、告知义务的，该方所确认的送达地址仍视为有效送达地址。

3.双方在本条款确认的送达地址适用范围包括双方在履行本协议过程中的各类通知、函件、附件、协议等文件以及就本协议发生纠纷时相关文件和法律文书向各方的送达，包括在争议进入公证、仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、重审、再审和执行程序（含处置抵押物等）等各个阶段相关案件材料和法律文书（包括但不限于：各类程序性文书，如起诉状、仲裁申请书、受理案件通知书、应诉通知书、传票、举证通知书、缴费通知书等；各类法律文书，如仲裁裁决书、判决书、裁定书、调解书等）向各方的送达。除本条第二款另有约定外，一方按照送达地址发送上述文件，即应视作在下列日期被送达：

(1) 邮递（包括特快专递、平信邮寄、挂号邮寄），以签收或退回之日视为送达日；

(2) 电话、传真、电子邮箱、微信或其他电子通讯方式，以发送之日视为送达日；

(3) 专人送达，以收件人签收之日视为送达日；收件人拒收或无人接收的，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，并将文书留置，亦视为送达；

(4) 同时采用上述几种方式的，以其中最快达到对方者为准。因任何一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序通知或告知另两方、法院、仲裁机关或公证机关的，或任何

一方或其指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书、执行文书、仲裁裁决或公证机关执行证书等各项法律文书或有关文件无法送达、未及时送达或未能被该方实际接收的，另一方、法院、仲裁机关或公证机关按照上述有效送达规则进行送达即视为有效送达，该方将自行承担由此可能产生的一切法律后果。双方同意法院、仲裁机关或公证机关可以采取一种或多种送达方式送达法律文书，送达时间以上述送达方式中最先到达的为准。

4.本条约定内容为本协议双方均明确同意的特别条款，效力独立于本协议其他条款。不论本协议其他条款因为任何原因被法院、仲裁机关或其他有权机关认定为无效或者被撤销，本条约定内容均为有效。

十一、其它事项

1、在合同期限内，双方可对本合同内的非实质性的条款协商一致后进行修改或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、本项目招标文件及乙方投标文件作为合同组成部分，乙方应按文件约定执行，如相互之间发生冲突的，以本物业服务合同为准。

3、合同规定的服务期满，本合同自行终止，双方如续订合同，应协商解决。

4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

5、本合同附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

6、本合同自双方签字并盖章之日起生效，双方签订日期不一致的，以最后一方在合同上的签订日期为准。

甲方签章:

法定代表人:

或授权代理人:



Handwritten signature of the authorized agent for Party A.

签订日期 2015年 11月 26日

乙方签章:

法定代表人:

或授权代理人:



Handwritten signature of the authorized agent for Party B.

签订日期 2015年 11月 26日

附件 1

一、服务人员要求

(一) 人员配备

1. 岗位设置

序号	服务区域	岗位	服务内容	岗位	备注
1	整体	现场负责人	项目整体运行	1	需要 24 小时常驻学校，离校须经采购人批准
		资料员	项目日常资料管理	1	
		物业服务中心人员	值守物业服务中心	2	
		工程主管	设施设备运行、维护、日常维修	1	
		环境主管	校园整体环境维护	1	负责保洁、绿化整体管理
		宿舍主管	宿舍楼区域宿舍管理和环境卫生	1	负责宿舍楼区域
2	理工实训大楼	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责区域内整体环境
		保洁员	公共区域保洁	3	
3	图书信息中心	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责区域内整体环境
		保洁员	公共区域保洁	7	
4	1-7 号宿舍楼楼	保洁员	公共区域保洁	14	1-7 每栋不少于 2 人，寒暑假期间留值班人员

		宿舍管理员	宿舍楼服务	14	每栋不少于2人,寒暑假期间,留值班人员
5	1-2号教学楼	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责教学楼、办公楼、综合楼、实训楼、体育馆区域 寒暑假期间,留值班人员
		保洁员	公共区域保洁	3	
6	3号教学楼(含小报告厅)	保洁员	公共区域保洁	3	
7	9号宿舍楼和综合楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	
		宿舍管理员	宿舍楼服务	2	
8	体育馆公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	1	
		值班员	场馆值班	1	
9	办公楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	
10	实训楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	
11	机电实训中心和锅炉房公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	1	
12	校园公共环境	保洁员	公共区域保洁	5	负责校园室外区域
13	整体	垃圾清运	区域内垃圾清运	2	
14	整体	绿化班长	校园整体绿化养护	1	
15	整体	绿化员	绿化服务	5	
16	整体	综合维修人员	维修服务	15	其中水电土木暖维修服务13人(含泥瓦工、

					电焊工、水工、高低电工等工种），电梯专业维护1人，中央空调运行1人（从业人员具有从业资格证明）
17	整体	锅炉工	供暖季锅炉	3	仅供暖季期间提供服务，供暖季锅炉共2个，每个10吨
合计				96	

注：①物业服务人员不得少于最低标准96人。寒暑假期间，根据学校假期工作部署，经学校同意后可以适当优化人员配置但不得少于50人。

②理工实训大楼和图书信息中心及办公楼等楼宇的电梯、冷暖空调等设备由物业公司安排专业人员进行管理及日常维护。

③提供后勤智慧系统运行等服务供应；提供高层建筑物共17部电梯维保年检等服务供应，费用物业公司自理，电梯维保可自行承担或委托第三方维保公司

2. 人员基本要求

2.1 现场负责人：45周岁（含45周岁）以下，本科以上学历，具有3年以上类似管理经验。服务期间要做到爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

2.2 资料员 45周岁（含45周岁）以下，本科以上学历，熟练掌握办公软件，有文字功底。

2.3 物业服务中心人员：55周岁（含55周岁）以下，专科以上学历，熟练掌握办公软件，有文字功底。

2.4 环境主管、工程主管、宿舍主管、保洁班长
45周岁（含45周岁）以下，专科以上学历，具有3年以上类似服务经验。

2.5 保洁员

男 60 周岁（含 60 周岁）以下、女 55 周岁（含 55 周岁）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，技术娴熟，具有一定的保洁工作经验。

2.6 宿舍管理员

男 60 周岁（含 60 周岁）以下、女 55 周岁（含 55 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

2.7 综合维修人员

60 周岁（含 60 周岁），初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，部分人员具有一定的水电土木暖维修工作经验。

2.7.1 乙方委派的综合维修人员中具有水电土木暖维修服务经验的人不少于 13 人；

2.7.2 电工：部分人员要为专职高压电工，具有电工职业资格证书（高级），能规范操作高低压设备；部分人员具有特种作业操作证（低压电工作业/高压电工作业）；

2.7.3 电焊工：具有特种作业操作证（焊接与热切割）；

2.7.4 泥瓦工：具有相关工作经验。

2.7.5 中央空调维护人员：具有特种作业操作证（制冷与空调作业）。

2.7.6 电梯维护人员：具有电梯安全管理员证（A 证）。

2.8 绿化班长和绿化员

2.8.1 绿化班长：45 周岁（含 45 周岁）以下，专科以上学历，具有 3 年以上类似服务经验。

2.8.2 绿化员：60 周岁（含 60 周岁）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有 1 年以上的绿化养护工作经验。

2.9 锅炉工

60 周岁（含 60 周岁）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、工作耐心，具有一定的管理能力和类似岗位工作经验，具有锅炉操作工证。

2.10 服务人员中部分人员可具有消防设施操作员（中级）或建（构）筑物消防员（中级或国家职业资格四级）以上证书。

二、管理标准及要求

（一）总体标准

- (1) 建造干净、整洁的教学学习环境。
- (2) 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。
- (3) 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上。

用户满意率 95%以上。

有效投诉率低于 2%。

有效投诉处理率 100%。

公共区域的公共卫生等受到好评。

从事保洁、绿化、维修等人员配置符合采购单位要求。

（二）分项管理要求

1. 理工实训大楼和图书信息中心

公共区域（大厅、走廊、楼梯间、电梯间、洗手间、茶水间、公共教室、会议室、地下车库等）保洁及垃圾清运，理工实训大楼服务面积约 2.5 万平方米，图书信息中心服务面积约 4.1 万平方米。

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	2次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	门口台阶的清扫	2次/日保洁	洁净、无灰尘、无污迹
	门口扶手的清洗及保洁	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、无污迹
	大厅顶棚	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
楼梯间	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时掸尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	
暖气片管道	暖气片管道的掸尘、	2次/周	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	
电梯间	地面、厢壁面、按键	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹

	卫生间空气	1次/周消毒	无臭味
公共教室会议室	地面、窗户	2次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	窗帘	1次/周掸尘、去污	洁净、无蛛网、无灰尘
地下车库	地面	2次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	管道及消防设施	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、无污迹
	灯具	擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
垃圾清运	公共部分及学生 倾倒垃圾收集、 清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清 洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁 净、桶内垃圾不超过 2/3

2. 1-7号和9号宿舍楼和综合楼

(1) 公共区域卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时掸尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	

暖气片管道	暖气片管道的掸尘、	2次/周	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周擦拭	无臭味

(2) 垃圾清运标准

垃圾清运	公共部分及学生 倾倒垃圾收集、 清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清 洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、 桶内垃圾不超过 2/3
------	--------------------------	----------------------------	----------------------------

(3) 宿舍管理员管理服务质量标准（每栋宿舍楼宿管老师 24 小时在岗）

项目	内容	标准
楼管服务质量标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件

服务要求	1、宿管 24 个小时值班，坚持来访登记制度，未经允许的人员不得随意进入宿舍楼。 2、不出现因宿舍管理员工作失职造成甲方被盗事件。 3、因宿舍管理员工作失职造成学生伤亡的，所有损失及赔偿由乙方负责。 4、巡视楼宇防盗、消防、安全设施及安全用电等情况，保证宿舍区的安全。 5、宿舍空调的使用管理，电卡、遥控器等的发放保管。 6、设立报修点，经常巡视检查，不影响学生正常学习、休息。
工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人
工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内

(4) 水电木暖维修服务标准

1) 维修服务范围:

学生宿舍楼的水电土木暖维修、假期值班。

2) 维修服务标准:

①维修范围:

a. 学院宿舍楼的上下水、电、门窗、家具、墙面、地砖、宿舍公用设施等项目的维修。

b. 配合学院假期维修计划及大批床、桌椅等项目的维修更换。

②维护维修标准:

a. 派专人接听维修受理电话,所受理的维修项目在2小时完成,因特殊原因不能完成时,要约定时间上门维修;维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况,后期不定时巡查。

b. 每天有人巡视,保证学院宿舍楼上下水、电、门窗、空调及附属设备使用完好率达到96%以上。每晚安排夜间值班人员,及时处理有关水电问题。

c. 遇特殊情况,根据学院要求按时,保质保量完成工作。

3. 1-3 教学楼、报告厅、体育馆、办公楼、实训楼、机电实训中心、锅炉房等公共区域保洁

(1) 卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时掸尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶痰桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
	痰桶外壁	1次/日刷洗	

暖气片管道消防栓	暖气片管道的掸尘、擦拭及消防栓的擦拭	2次/周、擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁刷洗、消毒	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	1次/周擦拭	干净、无污迹
	卫生间空气		无臭味
会议室	桌椅、地面、窗户、窗帘	每周不低于2次擦拭保洁，会议前临时保洁	洁净、无污迹、无异味

(2) 楼宇管理（楼宇管理员、体育馆值班老师）服务质量标准

项目	内容	标准
楼管服务质量标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件
	服务要求	1、登记有效证件迅速、准确。 2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件 3、因楼宇管理员工作失职造成学生伤亡的，所有损失及赔偿由乙方负责。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人

工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内
其他	1、每个楼宇的垃圾桶至少每周清洗一次。 2、每年暑假要对楼内每层的便池进行刷酸、洗手池的清洗、门、墙上的纸、地面的卫生、及负责的公共卫生打扫干净，门、窗、电源关好。 3、假期期间洗手间、卫生间、走廊及体育馆各处门窗、电源关好。 4、安装有电梯的楼宇，管理员应尽职尽责，每日多次巡查电梯运行情况，遇见紧急情况及时联系有关部门处理。

4. 校园公共环境及整体服务

(1) 校园公共环境和垃圾清运服务标准

校园垃圾清运	校园道路上公共垃圾桶	不定时清运	垃圾桶内垃圾达到2/3容量及时清运
校园公共环境	校园公共环境	不定时清扫保洁	整体干净、整洁

(2) 绿化基本要求及质量标准

1) 乔木养护管理标准：

- 1.1. 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。
- 1.2. 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。
- 1.3. 及时剪去干枯枝叶和病枝。
- 1.4. 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。
- 1.5. 及时补植（树干直径20cm以下，不需要动用机械设备的），力求苗木、规格等与原有的接近。
- 1.6. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

2) 花灌木养护管理标准：

2.1. 生长势正常，无枯枝残叶。

2.2. 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

2.3. 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

2.4. 及时防除杂草。

2.5. 及时补植（单个区域面积在 10 m^2 以下），力求种类、规格等与原有的接近。

2.6. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3) 绿篱、养护管理标准：

3.1. 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于 2 次。

3.2. 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

3.3. 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4) 草坪养护管理标准

4.1. 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.2. 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种（单个区域面积在 10 m^2 以下）。

4.3. 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4. 草坪的留茬高度、修剪次数因草坪草种类、季节、环境等因素而定。

4.5. 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.6. 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.7. 及时进行病虫害防治，清除杂草。

5) 补植所需乔木、灌木、花卉、草坪等绿化苗木由学校负责提供，肥料、农药等由物业提供。

(5) 水电土木暖服务内容及标准

1) 水电土木暖维修服务标准

①维修服务范围：

- 1.1. 学院的水电土木暖维修、高低压运行维护、供水管网维修等。
- 1.2. 学院紧急情况下的水电抢修等。
- 1.3. 学院交派的其他任务。

②维修服务标准：

2.1. 维修范围：

- a. 学院的水电木暖、中央空调、电梯等巡视、维修、假期值班等。
- b. 学院高低压设备的巡视、运行、维护等。
- c. 学院供水管网的巡视、维护等。
- d. 学院紧急情况下的水电抢修等。
- e. 学院交派的其他任务。

2.2. 维护维修标准：

a. 设立物业服务中心，服务中心须 24 小时轮班，为学校提供全方位物业服务，包含智慧后勤服务平台运行、现场报修等，派专人接听电话，所受理的服务项目 10 分钟内响应，当天完成，因特殊原因不能完成时，要约定时间上门服务；维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况，且后期不定时巡查。

b. 每天早晚安排人员巡视，保证学院各处上下水、电、门窗及其他设备使用正常。

c. 学院高低压设备每日巡查并记录运行情况，出现故障及时解决，保证学院高低压设备完好。

d. 学院供排水管网定期检查，及时发现问题并处理，不得影响学院正常的用水供应。

e. 遇特殊情况，根据学院要求按时、保质完成工作。

f. 水电土木暖维修人员至少三名，24小时值班。

2) 中央空调、暖气维修服务标准

①维修服务范围：

1.1. 学院的冬季燃气锅炉运营、暖气管道维修等。

1.2. 学院紧急情况下的暖气抢修等。

1.3. 学院中央空调的运行、维修、管理等。

1.4. 学院交派的其他任务。

②维修服务标准：

2.1 维修范围：

a. 学院的中央空调和燃气锅炉（冬季供暖期）的正常运营及维护等。

b. 学院中央空调和暖气管网的巡查、维修等。

c. 学院紧急情况下的中央空调和暖气抢修等。

d. 学院交派的其他任务。

2.2. 维护维修标准：

a. 派专人24小时操作中央空调和锅炉运行，保障制冷、供暖正常、中央空调和锅炉运行正常。

b. 派专人接听维修受理电话，所受理的维修项目在1小时内完成，因特殊原因不能完成时，要约定时间上门维修；维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况，且后期不定时巡查。

c. 每天早晚安排人员巡视,保证学院中央空调和各处暖气供应正常。

d. 出现紧急情况时,应集中人员及时处理。

e. 遇特殊情况,根据学院要求按时、保质完成工作。

补充:

1) 每个楼的上下水、电、门窗等至少每日巡查一次。

2) 每年暑假根据学院安排集中检查各处水电设备完整性,并及时更换。

三、物业管理服务考核

(一) 物业管理服务处罚标准处罚标准

物业服务人员

岗位	违规情况	处罚标准
物业服务人员	空岗、脱岗、消极怠工、维修质量多次不合格者、与师生发生争吵、打骂等甲方检查发现未履行服务标准的	第一次:警告,违规人员书面检查; 第二次:每人次扣除乙方500—1000元; 第三次:甲方有权督促乙方更换违规人员

2. 凡发生学生、教师投诉事件经查实属乙方责任的,每人次扣除乙方500—1000元。

3. 其它未能履行服务标准者,由甲方书面通知后,必须按照要求立即整改,并扣除乙方500—10000元。

4. 由于物业公司原因造成甲方重大损失或对学院造成不良影响的，甲方视情况严重程度扣除乙方 10000 元-当月全部物业服务费，乙方并承担甲方所有损失。

(二) 物业服务监督考核测评体系

物业服务监督考核测评体系（试行）	
测评项目	测评内容
整体	服务总人数达不到合同人数要求的，每次扣 30 分
	履行合同所需设备达不到合同要求的，每次扣 30 分
	校园公共环境和绿化达不到合同要求的，每次扣 30 分
值班	值班人员配备到位，人数达不到合同要求的，每例扣 10 分。工作期间着制服，坚守岗位。（衣着不整，如穿短裤、背心等；行为不雅，如坐在桌子上、腿翘在桌上等，发现一例扣 1 分）
	服务态度要求做到文明礼貌、谈吐文雅。（与其他工作人员、老师或学生发生争吵的发现一例扣 2 分，不听劝阻、态度极其恶劣，或有打架等冲突的扣 10 分，并建议清退相关责任人）
	大件物品、电脑进出登记本、维修登记本、消防巡检记录本、辅导员进宿舍登记本等记录要规范填写，及时记录，无漏登、漏报情况。（发一例登记不实情况扣 1 分）
	值班期间如有打瞌睡、喝酒、打牌、看书、看报、乱写乱画、看电视、玩电脑、玩手机、绣十字绣等发现一例扣 1 分。
	值班期间严格履责，责任到位。（发现有小商贩进入宿舍楼推销商品，张贴广告的；非本楼学生或他人进入不闻不问的，发现一例扣 1 分，情节严重或造成投诉或其他结果的扣 2 分）
	管理服务人员 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，主管人员联系方式报公寓管理中心，以备紧急事件联系，24 小时值班不因双休与节假日而中断。（发现有脱岗、找人替岗的发现一例扣 2 分）
	未按规定时间开、锁楼门的；晚上封楼后不登记学生晚归或态度恶劣拒绝开楼门、封楼后学生特殊情况（如就医等）延迟开楼门的发现一例扣 3 分。
	未经校方同意，私自允许外来人员或由本校、本公司人员带领的外来人员进楼参观或留宿的，发现一例扣 3 分。
	严禁私自兜售商品和其他营利性行为，宿舍卫生检查过程中，发现学生宿舍内有出售商品行为不制止不及时上报，发现一例扣 2 分。物业公司员工私自兜售商品和其他营利性行为发现一例扣 3 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 10 分并予以赔偿并罚款，情节严重的建议清退。
	积极配合学校相关工作，定期更换宣传板报，有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、打麻将、饲养宠物；做好安全巡查，严格按照《学生公寓卫生检查评比标准》进行卫生检查、打分，要求公平公正、按

	时张贴并统计成绩。如有弄虚作假、徇私舞弊、有失公平行为的发现一次扣 1 分。
	值班室不得留宿其他亲属，值班期间不允许在工作岗位带小孩、照顾亲属。发现一例给予警告并扣 1 分。
	每天做好消防设施检查、登记；发现缺失、损坏及时上报，保持消防通道畅通。无检查记录、上报不及时地发现一例扣 2 分。
	及时发现和处理安全隐患；做好消防安全第一责任人，应急状况第一责任人，紧急情况及时通报、发现问题第一时间到场处理，有见义勇为、拾金不昧行为的予以表扬。接受师生投诉和求助，主动回答用户的询问。
保洁	每天公共区域（包括公共卫生间）地面上下午各拖一遍，不因双休、节假日而中断。没按要求完成的，发现一例扣 1 分。
	地面干净无污渍、垃圾、痰渍、烟蒂、无积水。发现一例扣 1 分。墙面、楼梯间、楼梯扶手干净无污渍、无蜘蛛网、无乱写乱画、小广告、无废品堆积发现一例扣 1 分。
	公共卫生间、洗手间、阳台无积水、干净无污渍、无臭味、无杂物、过滤箱无垃圾，公共平台无垃圾发现一例扣 1 分。
	公共门、窗、玻璃、无污渍，保持光洁明亮，垃圾桶、泔水桶、消防箱保持清洁发现一例扣 1 分。
	垃圾及时清运无积存、垃圾箱四周干净无垃圾。发现一例扣 2 分。
维修	维修 24 小时响应、不因双休、节假日而中断；如因双休、节假日等原因维修不及时影响学生正常生活，发现一例扣 2 分。
	服务人员做到文明礼貌、谈吐文雅、称呼得当，不得与学生发生冲突。发现一例扣 5 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 10 分并予以赔偿，情节严重的建议清退。
	对楼宇内的供水系统、供电设施、公共设施进行巡查发现问题及时维修；未及时维修的发现一例扣 1 分。
	小型维修当天报修，10 分钟内响应，当天完成，没按要求完成的发现一例扣 2 分。
	大型维修要告知学生并积极抢修，如没有告知学生，维修拖沓发现一例扣 3 分。

注：

- 1、由学校每月对物业服务单位进行考核，并且每扣 1 分相应扣除 500 元；扣款经双方确认后，直接从履约保证金中扣除。如当月扣除分数 ≥ 30 分，则为考核不合格。
- 2、《物业服务监督考核测评体系（试行）》与《物业管理服务处罚标准》配合使用。

(三) 履行合同所需要的主要设备、工具

序号	名称	数量	用途	备注
1	台式电脑	2	行政管理	
2	打印机	1	行政管理	
3	对讲机 (含更换电池)	5	安全服务	
4	办公桌椅	2	安全服务	
6	劳保用品	20	行政管理	
7	更衣柜	2	行政管理	
8	员工工装	96	行政管理	
9	套丝机	1	工程维修	
10	电焊机	1	工程维修	
11	手动套丝扳手	2	工程维修	
12	氩弧焊机	1	工程维修	
13	喷灯	1	工程维修	
14	弱电寻线器	1	工程维修	
15	强电寻线器	1	工程维修	
16	工作台	2	工程维修	
17	高低压工具柜	1	工程维修	
18	高压冲洗车	1	工程维修	
19	水钻	1	工程维修	
20	手提式水钻	1	工程维修	

21	电动马丁枪	1	工程维修	
22	曲线锯	1	工程维修	
23	电动扳手	1	工程维修	
24	电豹子	1	工程维修	
25	台钻	1	工程维修	
26	升降梯子	2	工程维修	
27	烟感测试枪	1	工程维修	
28	灭火服	5	安全服务	
29	砂轮机	1	工程维修	
30	污水泵	2	工程维修	
31	线轴	3	工程维修	
32	穿线器	1	工程维修	
33	电镐	1	工程维修	
34	平板车	2	工程维修	
35	网络测线器	2	工程维修	
36	PM2.5 检测仪	1	工程维修	
37	冲击钻	2	工程维修	
38	倒链	1	工程维修	
39	测距仪	1	工程维修	
40	红外线水平仪	1	工程维修	
41	台虎钳	2	工程维修	

42	有害气体检测仪	1	工程维修	
43	维修工具包	16	工程维修	
44	洒水车	1	环境维护	
45	大中型清扫车(总质量不少于1.8t)	1	环境维护	
46	打药机	1	环境维护	
47	吸尘器	1	环境维护	
48	浇水泵	1	环境维护	
49	割草机	1	环境维护	
50	可卸式垃圾车	1	环境维护	
51	三轮车	2	环境维护	
52	平板车	1	环境维护	
53	高压水枪(含电机)	1	环境维护	
54	人字梯	2	环境维护	
55	升降平台	1	环境维护	
56	扫雪工具	10	环境维护	
57	可驾驶扫地车	6	环境维护	
58	垃圾箱(箱体不小于240L)	50	环境维护	

备注：乙方自带以上设备工具（自有和租赁均可）