

华北水利水电大学

花园校区教学楼、实验楼、外围区域（不含绿化）、南院生活区

物业服务项目合同书

委托方：华北水利水电大学（以下简称甲方）

法定代表人：刘俊国

地址：河南省郑州市金水东路 136 号

受托方：天津华厦物业管理发展有限公司

法定代表人：吴鹏

地址：天津经济技术开发区黄海路98号一区B-8-502

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和地方性法规和政策，基于甲方招标公告提出的服务需求，经双方平等友好协商，就甲方委托乙方对华北水利水电大学花园校区教学楼、实验楼、外围区域（不含绿化）、南院生活区物业服务事宜，订立本合同。

第一条 物业基本情况

坐落位置：华北水利水电大学花园校区

物业类型：学校

第二条 委托管理事项

详见附件四、招标文件约定和承诺的服务内容范围

第三条 物业管理费用

通过招标，两年物业费总计人民币：6850253 元（大写陆佰捌拾伍万零贰佰伍拾叁元整）。两个月支付一次物业服务费：570854.41 元（大写：伍拾柒万零捌佰伍拾肆元肆角壹分），实际支付金额以第五条和第八条约定的核算为准。

最后一次物业服务费支付时间为撤场完毕之日起 60 日内。

第四条 合同期限

本合同服务期限为两年（24个月）。自2026年4月12日起至2028年4月11日止。

第五条 甲方的权利和义务

（一）负责两月一次的物业费支付工作。对乙方的管理服务实施监督检查（附件二），每次支付物业费前结合日常检查情况进行综合打分（服务满意度测评表）（附件一）作为支付依据。

（二）委托乙方对违反物业管理法规政策和政府部门相关要求的行为进行处理，包括责令停止违章行为，要求赔偿经济损失等。

（三）不干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。

（四）甲方可根据物业服务内容的增减，根据投标报价的具体比例有权调整物业服务费用，寒暑假期间根据楼宇封闭情况和其它特殊情况（如校园疫情管控等），按实际用工人数量核算物业费。日常工作管理服务费用包含常规性突击任务，如：安全巡查及整改、迎新、毕业生离校、寒暑假学生留宿、卫生保洁及房间整理等常规突击任务。如有其它重大任务，需增加工作量，服务费用双方协商解决另行支付。甲方可根据物业服务内容的增减根据投标报价的具体比例有权调整物业服务费用；合同执行过程中，如甲方楼宇门禁系统启用后，门岗人员数量根据值班时间和甲方需求进行调减；以上情况出现的人员减少按合同价款（用工数量）同比例在每次支付物业费中扣减。

（五）物业服务期满，甲方根据实际工作需要，可要求乙方延长服务时间，并签订补充协议，服务费用依据本合同第三条约定标准按天核算，乙方不得拒绝。

（六）对乙方进行学校各类规章制度的宣传，对乙方在实际工作中遇到的问题给予协调帮助和支持。

(七) 甲方向乙方无偿提供必要且合理的管理人员办公室和物料、工具存放处, 不向乙方人员提供住宿场所。

(八) 对乙方服务工作进行监督、检查、指导, 在服务中发现的问题, 甲方有权对乙方提出批评、建议和处罚; 由于乙方工作不力, 对甲方工作造成影响的, 甲方有权予以纠正和处罚; 甲方有权对乙方工作不称职人员提出处理意见并督促整改。在甲方后勤管理部门的监督检查中, 发现因乙方的原因造成服务质量不合格的, 每一项扣乙方当月管理费 30 元。整改的问题重复出现时, 将进行双倍扣款。甲方有权对乙方所有岗位人员进行考核, 不符合要求的, 甲方有权直接要求乙方进行更换。

(九) 对合同内的一切资产设备、房屋拥有所有权, 并对其具有保护、使用和监督权, 未经甲方同意, 乙方不得私自占用、外借, 如发现, 每次扣款 500 元, 甲方有权要求乙方对涉事人员直接予以辞退。

(十) 甲方设立 24 小时投诉电话、网站, 接到投诉, 及时记录并核实要求乙方处理, 同时建档, 跟踪处理结果; 校方(师生)有效投诉(特别是服务质量问题), 乙方未予以及时正确处理的, 甲方有权提出警告并视情况在当月物业服务费中适当扣除相应服务费, 乙方有效投诉率应在 0.5% 以下。

(十一) 如乙方无法按时保质保量完成职责内各项工作, 甲方有权聘请第三方代为完成, 所需费用由乙方支付。

第六条 乙方的权利和义务

(一) 根据有关法律法规和政策及本合同的规定, 制订该物业的各项管理办法, 规章制度, 实施细则, 经常对员工进行安全教育和技能培训。物业服务企业应有健全的组织机构、建立物业服务标准、服务质量监督等切实可行的规章制度和操作规程(物业服务管理制度、岗位责任制度、员工管理制度)。工作中加强对员工的法纪教育和业务学习培训, 定期集中理论学习; 有培训计划和培训记录。

(二) 遵守法律法规和合同规定的责任要求，根据甲方授权，对本楼宇物业实施管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受并配合甲方进行检查。

(三) 有权依照法规、政策、本合同的规定对违反物业管理法规政策的行为进行处理。

(四) 不得转包。

(五) 乙方应严格人员管理，要求身体健康，能胜任所担负的岗位工作，在正式上岗前要通过岗前培训，工作中统一着装，文明用语，不得在楼宇内有不文明行为。乙方管理和服务人员不得低于招标文件中规定的人员配置要求，视楼宇内工作任务随时增加人员，保证各项物业任务顺利完成。乙方应依照法律法规做好所雇人员的劳动保护和意外保险工作，按月及时支付乙方工作人员劳动报酬、相关福利等费用。乙方所雇人员发生疾病或其他意外伤害、人身伤亡、财产损害及用工纠纷、用工诉讼等均与甲方无关，所造成的一切损失均由乙方负责并自行承担。乙方及乙方所雇人员等不得干扰甲方的正常教学、工作、生活秩序，若给甲方造成损失的，由乙方向甲方赔偿，甲方有权直接扣除乙方的全部履约保证金，且甲方有权直接解除本合同。

如遇甲方资金困难或寒暑假期间等情况，不能及时支付物业费时，乙方须有能力垫付6个月的人员报酬等费用。

(六) 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方和业主的监督。

(七) 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

(八) 建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

(九) 严格按照实验楼和教室管理条例对所管楼宇进行管理，一切违背管理条例的行为都视为不当行为，应加以制止。

(十) 积极配合学校重点大型活动的临时性保洁工作。

(十一) 积极配合学校进行的各项节能环保等工作，对分管区域内的水、电进行节能管理，如发生水管破裂未及时发现并履行报修手续造成水资源浪费的、未及时关闭公共区域和教室的照明电源造成用电浪费的，视情节严重程度每次以 200-1000 元的扣款；对办公室等区域进行巡查发现未关灯、关闭空调等情况要及时通知到相关部门和个人，并做好记录工作。

(十二) 积极配合学校的宗教、意识形态工作，对所负责区域进行巡视，发现可疑情况及时向学校保卫部门报告。因发现不及时造成不利影响的，视情况严重程度每次处以 500-1000 元扣款。

(十三) 根据党建工作需要成立临时党支部，积极开展党建党务工作，临时党支部受后勤服务中心党总支委员会领导。

(十四) 乙方应保证正常工作期间的工作人员不少于合同人数（87 人），并提供人员考勤表，如经甲方检查人数少于合同人数，甲方将同比例扣除缺少人数的物业费。

(十五) 承诺项目经理与投标文件一致，要求具备丰富的物业管理服务经验，项目经理专人专职且不得兼任公司其他项目职务。

(十六) 乙方应按照本合同所列内容、标准和要求，制定学生公寓楼管理实施方案和管理制度，并对其工作人员进行岗前培训和每学期不少于 3 次的岗位培训，落实责任制和责任追究制，做好服务工作。

(十七) 乙方应按照本合同所列内容、标准和要求，制定学生公寓楼管理实施方案和管理制度，并对其工作人员进行岗前培训和每学期不少于 3 次的岗位培训，落实责任制和责任追究制，做好服务工作；建立劳动安全、卫生管理制度以及绩效监督机制，负责对甲方配备的设施设备、工具的维护和养护，并在合同期满后完好地归还甲方；如因乙方原因造成设施损坏等，一切损失均由乙方负责。工作中若人为造成事故，人身伤亡，一切经济损失及法律责任由乙方全部承担。

(十八) 乙方应自觉接受学校、后勤等部门的监督检查，与甲方经常进行工作沟通，负责定期向甲方汇报工作，并对工作中发现的隐患和问题及时提出整改建议，乙方不得在宿舍楼区域从事经营性活动。

(十九) 乙方必须为女生宿舍楼安排女值班员。若发现女生楼安排有男值班员的，甲方按缺少值班员予以扣除相应的服务费用。

(二十) 乙方负责学生宿舍的疫情防控消杀服务作业及疫情防控知识宣传工作，所需费用由乙方自负。

(二十一) 暑假期间对毕业生空房间进行卫生保洁，包含对室内卫生间的深度保洁（包括洗手间便池瓷面、地面瓷片、洗手池瓷面、台面的清洁和恢复光亮，推拉门玻璃、窗户玻璃的清洁），要求干净整洁，满足新生正常入住。

(二十二) 如遇校方临时性重要活动、上级领导检查等活动，乙方应根据情况增派人员，以保证甲方良好的社会形象。甲方每年举办的迎新、运动会等重大活动或重要接待而产生的物业人员加班费不再向甲方收取，由乙方自行承担。

(二十三) 免费为区域内新生宿舍购买和分发保洁用品，每间宿舍保洁用品包括1个扫把、1个垃圾斗、1个拖把、1个垃圾篓、2卷垃圾袋，采购样品须有合规凭证且经校方验收合格，符合使用标准。

(二十四) 乙方负责下水道的维护并确保窨井的安全，发生堵塞，与甲方确定的疏通公司联系，管道出现问题，及时上报甲方。

第七条 管理目标

乙方根据甲方的委托管理事项实施（或制定）本物业的日常保洁范围、周期及标准（楼宇类）和校园环境卫生保洁标准，制订的标准与甲方协商同意后作为本合同的必备附件。实现合同期内无重大责任事故（如火灾、被盗、被抢、打架斗殴等事件）发生，并与甲方签订安全责任书，确保项目物业服务优美、整洁、安全、方便、舒适、文明。

第八条 付款方式

一、本项目的物业服务费每两个月按合同约定金额支付一次。如遇节假日或寒暑假，支付时间相应顺延。

二、甲方物业管理部门根据《检查考核评分细则表》（附件二）进行日常检查，日常检查结果和服务对象（各学院或楼宇使用单位）填写的服务质量评价调查表（附件三）、物业服务管理办法及处罚细则（附件六）作为支付物业费考核依据。《物业服务满意度测评表》（附件一）作为当次支付物业费数额的依据。

1. 考核得分在 90 分（含）以上，支付 100% 物业费。

2. 考核得分在 80 分（含）以上 90 分以下，支付 95% 物业费。

3. 考核得分在 70 分（含）以上 80 分以下，支付 80% 物业费。

4. 考核得分在 70 分以下，支付 75% 物业费，并扣除壹万元履约保证金。

5. 连续两次考核得分在 70 分（含）以下的，甲方有权解除物业服务合同。

第九条 履约保证金

（一）乙方在合同签订前向甲方一次性支付中标金额的 5% 人民币 342512.65 元（大写：叁拾肆万贰仟伍佰壹拾贰元陆角伍分），作为履约保证金。

（二）合同期满，甲方在乙方完成合同规定的管理目标，撤场完毕且结清所雇人员报酬后 60 日内无息退还剩余履约保证金。

（三）合同有效期内，如出现合同规定的管理目标累计五次未完成或同一地点三次未完成的情况，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，并应赔偿甲方的经济损失。

（四）凡出现服务质量、安全管理、投诉等问题时，甲方视严重程度有权每次扣除 1000-10000 元的履约保证金。

第十条 违约责任

（一）合同签订后，甲乙双方均不得擅自将合同中所规定的权利、义务转让。否则，违约方应向对方支付 100000 元违约金。

（二）如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的或造成教学事故的，乙方应给予甲方赔偿，甲方有权要求乙方限期整改，如限期不整改或整改不到位，达不到甲方要求，甲方有权终止合同，履约保证金不再退还。

（三）若合同到期或解除，乙方应无条件配合甲方接管物业项目，并将乙方财物等搬离甲方场地，逾期视为乙方放弃所有权，甲方有权自行处置。若乙方拒不退场，视为强行服务，无权向甲方主张任何费用，乙方自愿放弃全部履约保证金返还且每日需向甲方支付惩罚性违约金 5 万元，并赔偿甲方全部损失。

第十一条 其他事项

（一）双方若对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

（二）合同规定的管理期满且未延期的，本合同自然终止。

（三）本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规和政策规定及时协商处理。

（四）本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提交郑州仲裁委员会依法裁决。

（五）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。

（六）本合同正本连同附件共 37 页，一式拾份，甲方捌份，乙方贰份，具有同等法律效力。

（七）本合同自 2026 年 4 月 12 日零时起生效。

附件一：物业服务满意度测评表（此表作为支付依据随报销单附粘贴）

附件二：检查考核评分细则表（此表物业管理部门留存）

附件三：服务质量评价调查表（此表物业管理部门留存）

附件四：委托管理事项

附件五：校园环境区域图

附件六：华北水利水电大学物业服务管理办法及处罚细则

附件七：中标通知书

甲方签章：

法人代表：

委托代理人：

联系电话：

2026年3月24日



乙方签章：

法人代表：

委托代理人：

联系电话：022-27836920

2026年3月24日



张建祥

附件一：物业服务满意度测评表（此表作为支付依据随报销单附粘贴）

物业服务满意度测评表

物业公司名称：_____ 服务范围：_____

测 评 时 间：_____ 测评周期：_____



	满意	一般	不满意
1. 管理人员信息及负责范围公示	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因：



	满意	一般	不满意
2. 项目负责人管理能力	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因：



	满意	一般	不满意
3. 各项管理制度及预案是否健全	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因：



	满意	一般	不满意
4. 服务人员着装规范	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
5. 服务人员礼仪礼节	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
6. 服务人员绩效考核、培训及会议实施情况	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
7. 管理人员的协调沟通及工作执行	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
8. 各服务岗位工作开展情况	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
9. 现场问题处理整改及效率	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:



	满意	一般	不满意
10. 对于校方工作安排的落实及配合	10分	7分	5分
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不满意的原因:

合计得分:

测评人签名:

需要以后整改和努力方向:

附表二：检查考核评分细则表（此表物业主管科室留存）

检查考核评分细则表

物业公司名称：_____

服务范围：_____

检查内容	序号	检查标准	检查方式	分值	扣分标准	得分	备注
项目管理 20分	1	建立健全各项规章制度	查阅资料	3	行政、人事、检查、考核、工作流程标准5项,每少1项扣除0.5分		
	2	建立各类突发事件应急预案	查阅资料	3	消防、安防、自然灾害、水电、人员疾病及伤害5项,每少1项扣除0.5分		
	3	管理人员信息公示	现场查看	3	管理区域无人员公示不得分,有公示不规范扣1分		
	4	服务人员统一着装	现场查看	3	着装杂乱不统一不得分,人员未按要求着装,每人次扣除0.5分		
	5	服务人员礼仪礼节	现场查看	2	未主动问好每人次扣0.5分,未主动避让每人次扣0.5分		
	6	服务人员绩效考核实施情况	查阅资料	2	未建立绩效考核办法记录不得分,绩效考核与办法不对照每项扣0.5分		
	7	服务人员培训实施情况	查阅资料及图片	2	未建立培训记录及签到不得分,有记录无签到或未覆盖全员每项扣0.5分		
	8	服务人员工作会议开展情况	查阅资料及图片	2	未建立工作会议记录不得分		
门卫值班 20分	1	人员在岗值班情况	现场查看	4	岗位人员无正当理由未在岗不得分,岗位工作流程不符合要求每项扣0.5分		
	2	有人员出入登记并执行	查阅记录	4	未建立记录不得分,记录空项等不规范每项扣0.5分		
	3	有物品出入登记并执行	查阅记录	4	未建立记录不得分		
	4	有巡逻巡查登记并执行	查阅记录	4	未建立记录不得分,记录空项等不规范每项扣0.5分		
	5	责任突发事件发生率为0	查阅记录	4	发生责任突发事件不得分		
环境	1	墙面、顶棚干净无蜘蛛网	现场查看	3	每处不合格项扣除0.2分		
	2	地面卫生干净无污渍	现场查看	3	每处不合格项扣除0.2分		
	3	门窗、玻璃干净无污渍	现场查看	3	每处不合格项扣除0.2分		

管理 30分	4	水房卫生间干净 无污渍、锈渍、 无异味	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		
	5	楼梯干净无污渍	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		
	6	垃圾桶垃圾无外 溢、袋装	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		
	7	垃圾日产日清	查看记录 现场查看	3	未按要求执行不得分		
	8	教室或其他室内 干净无尘土	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		
	9	定期消杀	查阅文档	3	未建立实施记录不得分，未按照 计划实施每次扣除 1 分		
	10	各类消防设施干 净无积尘	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		
设施 维护 15分	1	建立设施设备台 账清单	查阅文档	3	未建立台账清单不得分，台账不 规范每项扣除 0.5 分		
	2	建立维修保养计 划	查阅文档	3	未建立计划不得分，计划未实施 每项扣除 0.5 分		
	3	设施维修及时性	查阅记录 现场查看	3	未建立记录不得分，建立记录未 计划整改每项扣 0.5 分		
	4	员工持证上岗	查阅文档	3	专业技能员工无证上岗不得分		
	5	现场设施完好	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.5 分		
人员 管理 15分	1	人员档案完整， 体检、保险齐全	现场查勘	3	此项没有不得分，人员不齐，少 一人扣 0.5 分		
	2	上岗人员按合同 约定配齐；人员 服装统一，穿着 整洁	点名或现 场查看	3	人员不够少一人扣 1 分；服装不 统一不得分，一人没有符合要求 扣 0.5 分		
	3	项目经理负责， 执行力强，工作 分配得当，任务 完成好	平常表现	3	按次检查，不符合要求每次扣 1 分		
	4	重大检查和活动 完成情况	现时查看	3	重大活动不配合，有重大失误不 得分，完成不力，每项扣 1 分		
	5	坚持每天列会， 纪律要求到位	实时查看	3	例会坚持不好，人员纪律松散， 发现一次扣 1 分		

分数合计：

考评人签名：

宿舍区域日常检查表

1. 物业值班

序号	工作内容	分值	考核细则	备注	得分
1	学生公寓实行 24 小时值班轮班制度。值班员认真填写《交接班记录》，接班人员要详细了解上一班的值班情况和本班的注意事项，交接班人员要做好记录和签名。	6	未能按时交接班一次扣 1 分 未详细做好交接班记录每次扣 1 分		
2	公寓楼早 6:00 开门,晚 23:00 锁门。	4	未按时开门、锁门每次扣 2 分		
3	值班员不得擅自离岗和私自调换班次。需调班时,必须报管理员同意后,方可调班,不得自行调整。	4	私自离岗每次扣 2 分 私自调班未向管理员请假扣 1 分		
4	在岗期间必须穿工装、佩戴胸卡,保持工装整洁干净,禁止留长指甲,禁止浓妆艳抹,在工作场所不准穿拖鞋。	3	着装仪表每发现一次违规扣 1 分		
5	提醒、督促本楼学生刷门禁卡出入。	3	未能严格执行规定者,一次扣 1 分。		
6	准确了解本楼宿舍间数,以及入住人员的系别及住宿情况;熟知本楼空房间、空床位情况。	2	不能准确了解本楼房间数以及入住系别者扣 2 分,不能大致了解入住学生或空床位情况者扣 1 分		
7	准确区分本楼学生与外来人员,准确登记外来人员具体人数及入楼、离楼时间,做好来访登记,外来人员必须经管理员同意后方可进入接待室会客。	6	不能准确区分本楼学生以及外来人员,并让外来人员混入者每次扣 2 分,未严格执行会客制度者一次扣 2 分		
8	23:00 锁门之后,到楼内巡视长明灯、走廊、门锁等,楼内如有异常要及时向管理员汇报。	4	未巡视者一次扣 1 分,有异常情况未及时上报者一次扣 2 分		
9	对晚归学生要严格执行登记制度,认真检查证件、填写《晚归学生登记表》,并于次日上报管理员。	4	未严格执行晚归登记制度者一次扣 1 分,次日未上报管理员者一次扣 1 分		
10	严禁商贩进入宿舍楼,未经上级批准,不得在楼内张贴经商广告,从事经营活动。	4	有商贩进入者一次扣 1 分,本人私自从事经营活动者一次扣 2 分		
11	严禁男女生串楼。	3	发现男女生串楼一次扣 1 分		
12	严格执行学校有关宿舍管理、用水、用电的管理规定,严禁在值班室以及休息室使用违章电器。	4	未能严格执行规定者一次扣 1 分;使用违章电器者一次扣 2 分		

13	严格楼内家具搬出管理;学生如有大件物品进出,要凭有效证件及相关学院证明作详细登记。	6	楼内家具未经允许被搬出者一次扣2分,未严格执行大件物品进出规定者一次扣1分		
14	保持楼道通畅,严禁自行车进入公寓楼,与学习无关的物品严禁入楼,楼道内严禁堆放个人物品。	5	自行车进楼者一次扣1分,楼道发现有个人物品一次扣1分		
15	搞好值班室、接待室、休息室、大厅等公共部分的卫生,保持值班室整洁,负责大厅宣传栏的管理和卫生,严禁在值班室乱贴乱画,保持桌面、书架、床上整齐,无杂物。	10	每发现一次卫生不合格扣2分		
16	工作时间禁止会私客、聊天、看电视、报刊等与工作无关的事宜,严禁上班时间干私活。	7	每违规一次扣3分		
17	工作时间禁止抽烟、喝酒,严禁带烟酒上岗。	5	每发现一次扣5分,并视情节轻重给予一定的处理		
18	清楚地了解楼内消防器材的存放地点,并能掌握消防器材的使用方法,熟记重要的常用电话号码(如:110、120、119等),发现情况及时上报,熟悉楼内安全通道,发生紧急情况时,及时疏散本楼人员。	5	不能清楚了解相关信息者每次扣2分,发现情况不能及时处理的每次扣2分,未能及时上报的每次扣2分,并视情节轻重给予一定的处理		
19	积极配合管理员做好便民服务措施,严格执行学寓科相关规定。	2	不能积极配合工作的每次扣1分		
20	言语要得体,举止要文明,对待教师、学生要有礼貌客气,禁止与教师、学生发生冲突。	4	每与教师或者学生发生一次冲突扣2分,并视情节轻重给予一定的处理		
21	对上级领导和管理人员指出的问题、学生提出的意见要结合实际加以纠正,改善工作作风。完成上级领导交办的其他工作任务。	9	对于提出的意见不能及时改正者每次扣2分,未能按时完成上级领导交办的任务者每次扣2分		

2. 物业保洁

序号	工作内容	分值	考核细则	备注	得分
1	上班时间为 7:30~11:30、13:30~17:30。		迟到一次扣 2 分，早退一次扣 2 分，没有按规定考勤者一次扣 2 分		
2	上班后首先及时清运垃圾并运至指定地点，做到无积存。	4	未能及时清运垃圾者一次扣 2 分		
3	走廊、楼梯等公共部分地面无积尘、痰迹、烟头、纸屑等杂物。	8	每发现一处不合格扣 1 分		
4	楼梯扶手、栏杆以及窗台要用湿抹布擦拭干净，做到无积尘、无污迹。	6	每发现一处不合格扣 1 分		
5	墙壁、天花板、暖气管道无蜘蛛网、球印、鞋印、痰迹等。	6	每发现一处不合格扣 1 分		
6	开关、消防器材、配电箱、电话线箱等无积尘、污迹、乱粘贴等。	4	每发现一处不合格扣 1 分		
7	所管辖区域的门窗玻璃整洁、明亮，无污迹、乱粘贴。	5	每发现一处不合格扣 1 分		
8	灯具无明显积尘，透明度好。	2	每发现一处不合格扣 1 分		
9	垃圾桶周围无垃圾、污秽、异味，垃圾桶表面清洁。	5	每发现一处不合格扣 1 分		
10	工作时间禁止会私客、聊天、看电视、报刊等与工作无关的事宜，严禁上班时间干私活，更不得离岗，有特殊情况需向管理员书面请假，待批准后方可离开，并在规定时间内返回。	7	上班时间干工作无关的事宜每发现一次扣 1 分，离岗一次扣 2 分，无故不请假离开者一次扣 2 分		
11	在岗期间必须佩戴胸卡，保持着装整洁干净，禁止留长指甲，禁止浓妆艳抹，在工作场所不得穿拖鞋。	3	每发现一处不合格扣 1 分		
12	打扫卫生时，要注意节水节电，如有跑、冒、滴、漏现象及时向当班管理员说明，工作中随时报修水、电、暖问题，如有异常发生时（如：异常声音、异常气味等），要及时向管理员汇报，并在有紧急情况发生时，协助管理员、值班员处理问题，并疏散楼内人员。	8	未能节水节电一次扣 2 分 发现问题未能及时上报者一次扣 1 分 未能积极协助工作者一次扣 4 分	造成严重后果者将予以辞退	

13	如捡到学生物品要及时交给当班门卫，并要门卫做好记录。	4	捡到学生物品未上交者一次扣2分，	造成严重后果者将予以辞退	
14	每周对本楼进行一次卫生大扫除，彻底清除门、窗玻璃、墙壁、灯具上的灰尘、蜘蛛网等污垢。	6	未能按规定及时打扫者一次扣3分 每发现一处不合格扣1分		
15	阳台外侧要在大风以及雨雪天气过后进行彻底清扫，做到无垃圾、无积尘、无水渍。	4	每发现一处不合格扣1分		
16	工作时间禁止抽烟、喝酒，严禁酒后或带酒上岗。	5	工作时间抽烟、喝酒者将予以辞退，酒后或者带烟、酒上岗者一次扣5分，情节严重者将予以辞退		
17	对待教师、学生要礼貌客气，禁止与教师、学生发生冲突。	4	每与教师或者学生发生一次冲突扣2分，并视情节轻重给予一定的处理		
18	工作期间严格执行有关规定，安全操作，避免发生意外。	4	未能按规定操作者一次扣2分，造成严重后果者将予以处理或辞退		
19	对上级领导指出的不足之处或者学生提出的合理意见要立即纠正。	4	对于提出的意见不能及时改正者每次扣2分		
20	完成上级领导交办的其他工作任务。	5	未能按时完成上级领导交办的任务者每次扣2分		

附件三：物业公司服务质量评价调查表（此表物业管理部留存）

华北水利水电大学物业公司服务质量评价调查表

服务位置：

服务项目：保洁、门卫

在物业公司服务期间，得到了有关单位、部门的大力帮助和配合，在此表示感谢！为进一步提高后勤服务中心的管理水平和服务质量，特向有关单位和部门征求意见。请您按表中的内容对物业公司的工作予以评价，并提出宝贵意见和建议，我们将在以后工作中督促物业公司切实改进和提升服务质量，再次感谢您对我们工作的支持！

（请在相应表格划√）

评价项目		满意	基本满意	不满意	备注
总体服务					
门卫	工作态度				
	仪容仪表				
	服务技能				
	服务质量				
保洁	工作态度				
	仪容仪表				
	服务技能				
	服务质量				
具体意见和建议					

评价单位（公章）

评价人（签名）：_____

____年____月____日

附件四：委托管理事项

一、项目服务人员配置标准

(一) 招标项目服务范围

1. 花园校区教学楼、实验楼、外围（不含绿化）

序号	服务区域	物业服务岗位人员配置
1	1-6#教学楼（建筑面积约3.7万m ² ，含连廊） 行政楼（建筑面积5152m ² ） 综合实验楼（建筑面积17100m ² ） 讲堂群（建筑面积2740m ² ） 图书馆（建筑面积8850m ² ） 文体中心（建筑面积3502m ² ） 校医院（建筑面积1700m ² ） 水利馆（建筑面积2745m ² ） 动力馆（建筑面积1900m ² ） 以上楼宇公共区域和教室	一、门卫值班员 <u>11</u> 人： 4、5、6号教学楼、文体活动中心，每楼2人；图书馆3人，共计11人。 二、楼宇保洁员 <u>24</u> 人： 1、2、3、4、5、6号教学楼、讲堂群，共14人； 图书馆、校医院共3人； 综合实验楼、文体中心、水利馆、动力馆共6人； 行政楼1人。 三、校园环境保洁员 <u>7</u> 人 四、垃圾清运 <u>1</u> 人 五、收发室收发员 <u>1</u> 人 六、巡查员2人：1、2、3号教学楼、讲堂群、行政楼、水利馆、动力馆按时开关楼门，并做好消防检查工作。 七、电梯管理员 <u>1</u> 人
2	花园校区南院硬化道路、活动场地、运动场地（含看台）、草坪、绿化带等楼宇散水以外范围保洁服务。	
	合计	47人

2. 花园校区南院生活区

服务区域为南院生活区宿舍及其周边区域，区域内部商业、食堂网点实行门前三包（商户、食堂门前对应台阶以内区域）。

(1) 1#、4#学生公寓：公共卫生间，每楼6层，4人间。

(2) 2#、3#、6#、7#学生公寓：公共卫生间，每楼6层，6人间。

序号	校区	宿舍楼号	建筑面积（m ² ）	备注
1	花园校区	1#	2973.29	
2	花园校区	2#	2973.29	
3	花园校区	3#	4561.08	
4	花园校区	4#	3008.46	
5	花园校区	6#	6665.7	
6	花园校区	7#	5700	
7	花园校区	原软件学院教室		保洁
8	花园校区	后勤小院、团委和后勤楼		保洁
9	花园校区	51号楼		保洁

备注：上述表中数据以实测数据为准。

（二） 岗位人员配置标准

岗位名称	岗位人员	备注
项目经理	1	年龄 45 周岁以下，专科以上学历，要求有三年以上物业管理工作经验。
值班员	18	各楼出入口设置 3 个值班岗，共需设置 18 个值班员。
保洁员（宿舍楼）	10	1-2 号楼共设 3 个保洁岗，3-4 号楼共设 3 个保洁岗，6、7 号楼各设置 2 个保洁岗位，共需设置 10 个保洁岗位。
维修工	1	对楼宇内的供水系统、供电设施、公共设施等进行巡查发现问题及时维修。
保洁员（宿舍楼外围）	7	南院生活区宿舍楼外围区域保洁 2 个保洁岗；原软件学院教室 2 个保洁岗；后勤小院、团委和后勤楼、就业指导中心（51 号楼）2 个保洁岗；监控室 1 个保洁岗兼顾监控室日常管理。
安全员	2	
垃圾清运工	1	每日及时清运学生生活区垃圾。
合计	40	

生活区和校园区共合计：87 人。

3. 区域内部商业、食堂网点实行门前（商户、食堂门前对应台阶以内区域）三包。

二、物业服务项目

（一）项目经理工作职责

1. 项目经理须常驻项目部，负责项目部的全面工作
2. 负责与甲方的沟通协调工作，
3. 负责物业公司所配备人员的管理工作，做好员工的培训、工作安排、人员调配等工作。
4. 不得兼任投标公司其他项目职务

（二）楼宇值班员岗位职责

1. 负责区域内楼宇门岗值班，楼宇定时开放和关闭时间：早 07:00-23:00，夏季适当延长，门岗处张贴夜间服务电话。
2. 禁止闲杂人员和商贩、推销等人员进入。落实好大件物品进出登记制度等工作。
3. 晚班值班员关门后应到各楼层巡查，关闭公共区域照明灯具和门窗，检查有无管道或水阀跑冒滴漏情况。杜绝各类安全事故发生，做好巡查记录，防范各类安全事故的发生。

4. 值班员应落实好交接班登记制度，并负责将教师、学生反映的楼宇设施损坏情况和意见建议及时向项目经理或主管汇报。

（三）楼宇保洁员岗位职责

1. 物业公司负责招标服务范围内所有楼宇公共区域地面、楼道、楼梯（含扶手）、电梯、卫生间、灯具、消防设施、公共玻璃门窗、内墙面、外墙（4米以内）、墙顶屋面等楼宇（楼宇散水以内）公共部分区域、设施和楼宇大门至主路区域的保洁和垃圾清运工作；建筑物楼体上乱贴乱画等小广告的清理，学生制作模型使用的KT板、铝塑板、各类纸板等废弃物的清理清运。

2. 范围内：花园校区1-6号教学楼及楼内129个教室（含教休室、开水房）的保洁工作，每天晚上下课后或早上上课前保洁一次；中午课后保洁一次。保洁内容含讲桌台面和外立面、讲台、窗台、课桌、地面、门窗、灯具、吊扇等室内所有设施。

3. 物业公司负责每学期对楼内公共场所（教室、教休室）窗帘清洗一次，窗纱清洗两次，并负责拆卸和安装；负责可上人楼宇屋面杂物定期检查清理，确保雨水口篦子完好且落水管畅通；负责公共教室、教学楼、综合实验楼公共区域、卫生间门头上方玻璃每学期全面彻底清洁1次，学期中至少保洁2次。

4. 物业公司按照郑州市垃圾分类相关要求，负责楼内垃圾桶（箱）、卫生间垃圾篓、垃圾袋的足额配备购置，垃圾桶要保持清洁，不得出现破损、污垢和满溢情况。负责将楼内垃圾袋装化清理出楼，专业垃圾车运输到院内指定垃圾缓存站，严禁白天在楼前堆积，影响校园环境。

5. 负责楼内装修单位的监督管理，督促装修垃圾由施工单位进行清运。

6. 定期对便池和洗手池进行稀酸清洗，小便池樟脑球放置不得间断，保持洁具干净卫生间无异味。

7. 加强楼内巡查，及时清理楼内（包括电梯间）的各类小广告及乱贴乱画。

（四）校园环境保洁与垃圾清运员工作职责

1. 负责招标范围内校园公共环境卫生的清扫保洁，主要包括：校园道路、人行道、硬化场地、各类运动场（含卫生间）等所有建成区域及绿地绿篱的生活垃圾、白色垃圾的清理保洁（绿化养护修剪产生垃圾除外）。要求项目范围区域内地面、路面、硬化场地内无杂物。

2. 负责校园内现有垃圾箱、果皮箱的维护、维修和外观保洁，垃圾箱每天清理清运两遍，清运到指定的垃圾场缓存站或中转站，不得满溢。箱体上要求无污垢、灰尘和小广告。负责购置市政规定的四分类垃圾桶购置。

3. 招标范围含学校大门的，包含大门至市政道路边界硬化区域的环境卫生保洁。

4. 负责校园内公共绿化带和草坪内纸屑、塑料袋等杂物清理；建筑物的外墙（4米以内）、垃圾箱、宣传栏、树木、灯杆和标识牌上所有的乱贴乱画的广告清理保洁工作，每年至少对箱体内宣传画进行更换一次（内容由学校指定）。

5. 负责道路两侧雨水收集井内垃圾杂物的清理。

6. 雨雪天的道路清理工作：遇到雨雪天气要及时清扫道路积水、积雪，并在出入口放置防滑垫，防范安全事故，集中力量清扫主要道路，以便车辆和行人通行。

7. 汛期道路淤泥的清理及防汛物资的准备。

8. 每天上午8：30之前路面清扫完毕，全天做好卫生的保持，秋天落叶较多时须适当延长工作时间，特殊情况或遇学校重大活动期间，物业公司需根据学校要求调整保洁时间。

9、加强校内巡查，及时清理墙体、电线杆、树木、垃圾箱上的各种小广告及乱贴乱画，保证校园文化氛围。

（五）巡查员岗位职责

巡查员工作时间：22:00—第二天凌晨 0:30，6:30-9:30，

9:30-11:30（主班）， 15:00-17:00（副班）

1. 负责未安排值班员的楼宇22:30-0:00锁门，早上6:30-7:00开楼门。

2. 楼门内侧张贴巡查人员电话，要求凌晨0:00之前，随时为被锁楼内人员开门。

3. 做好各楼宇公共区域报修工作，并做好报修记录。

4. 负责巡查楼宇安全通道、出入口是否畅通；巡查消防门、自动消防卷帘门完好情况；如遇紧急情况确保畅通能够正常使用。

5. 定期巡查楼宇内和室外消防设施设备是否完整，不得出现缺失和损坏情况，发现问题及时上报校保卫部门，确保消防设施紧急情况能够正常使用。定期对消防水箱和器材做好巡查记录。

6. 负责巡查公共区域内和各类垃圾箱（桶）内、周边有无易燃易爆等危险品。

7. 锁楼门之前，进行楼内安全检查，关闭公共部位灯具，确保无长流水、长明灯现象，并做好每天的锁楼门、检查记录。

8. 巡查时，及时清理各种楼内公共区域及电梯间的小广告及乱贴乱画。

9. 完成项目经理安排的其他工作：

（六）电梯管理员职责

1. 要求持电梯操作员证上岗，专人专职，能够切实履行好工作职责，具有较强的责任心，熟悉电梯操作规范。

2. 负责项目内电梯的日常巡查和电梯管理工作。

3. 熟练掌握简单的电梯操作流程，遇电梯停电等原因造成的困人等情况能够安抚并及时解救被困人员，并第一时间通知维保人员。

4. 因管理员操作不当等原因造成电梯安全事故和故障的由物业公司承担一切后果，并赔偿相关损失。

（七）收发员岗位职责

1. 物业公司负责项目信件收发及报刊的征订工作，

2. 负责收发室内部管理和保洁工作，承担电话机购置和通讯费用。

（八）宿舍楼门岗值班、安全巡查服务

1. 负责区域内楼宇门岗值班工作，公寓实行 24 小时值班制度，学生凭证出入。禁止闲杂人员和推销人员进入，负责检查监控、门禁等设施设备运行情况。

2. 在公共区域显著位置公示楼内工作人员名单、联系方式以及 24 小时服务和监督电话；建立客服台账，大件物品、贵重物品（电脑等）出、入检查、进出登记台账，维修登记台账和访客登记台账，值班人员做好值班记录，发现异常情况及时上报。

3. 建立突发性事件（消防、水、电、公共卫生、自然灾害等）处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，及时处理安全隐患、安全用电指导和不稳定因素排查，有突发事件及时处理，并迅速报告有关部门，确保学生人身和财产安全，公寓内无恶性治安案件发生。雨雪天气应及时在出入口放置防滑垫，防范安全事故。

4. 生活区安全员巡查范围及职责：

（1）负责巡查楼宇安全通道、出入口是否畅通；巡查消防门完好情况；如遇紧急情况确保畅通能够正常使用。

（2）负责巡查楼宇和公共区域有无使用违规电器、酒精炉、废品纸箱等存在安全隐患的情况。

(3) 负责巡查公共区域内和各类垃圾箱(桶)内、周边有无易燃易爆等危险品;检查公用电器设备运行是否正常,有无超负荷运行。

(4) 检查电器、电线、电缆的绝缘层有无老化、受潮、漏电、短路等情况;有无私拉电线接电和飞线为电动车充电情况。

(5) 配合相关部门做好各类安全检查、登记工作。出现突发事件要及时处置,并注意保护好现场。

(6) 检查值班员是否对出入人员进行严格检查,尤其是携带可疑物品和张贴违法广告等人员。

(7) 对晚归学生进行批评教育。

(8) 对发现的问题及时处理;解决不了的要及时上报。

(9) 巡查时,及时清理各种楼内公共区域的小广告及乱贴乱画。

(九) 宿舍楼及外围校园环境保洁服务

1. 楼宇公共区域保洁服务

(1) 负责楼宇公共区域地面、楼道、楼梯(含扶手)、卫生间、灯具、消防设施、公共玻璃门窗、内墙面、外墙(乱贴乱画小广告)的保洁和垃圾清运工作。

(2) 负责可上人楼宇屋面杂物定期检查清理,确保雨水口篦子完好且落水管畅通,屋面无杂物。

(3) 保洁要求

公共区域:保持防火通道无杂物。顶面、天花吊顶无蜘蛛网和灰尘污渍。门窗(玻璃、窗框、窗台、门把手)无手印、无污渍,保持光洁明亮;地面、墙裙、地脚线、指示牌、悬挂牌、消防箱保持光洁明亮。公共区域地面全天两次清洁、保洁;门窗墙壁等每周打扫两次并做好日常保洁。

卫生间、水房:地面、墙面、门、窗、玻璃镜面、隔板无灰尘污渍、涂鸦和其它杂物。小便器、蹲便、洗手盆池无污渍、无积水、无垢、无臭,瓷器光洁明亮。便池和洗手池每周一次稀酸清洗。

(4) 加强楼内巡查,及时清理楼内(包括电梯间)的各类小广告及乱贴乱画。

2. 生活区校园环境保洁:

(1) 负责范围内校园公共环境卫生的清扫保洁,主要包括:道路、人行道、硬化场地、各类运动场(含卫生间)、平台和楼宇散水以外、绿化带、垃圾缓存站

周边等区域的生活垃圾、绿化垃圾和白色垃圾的清理保洁（绿化养护修剪产生垃圾除外）。

（2）负责公共绿化带和草坪内纸屑、塑料袋、砖头瓦块、烟头等所有杂物清理；垃圾箱、宣传栏、树木、灯杆和标识牌上所有乱贴乱画的广告清理保洁工作，每年至少对箱体内宣传画进行更换一次（内容由学校指定）；负责道路两侧雨水收集井垃圾杂物清理。

（3）保洁要求：要求区域内地面、路面和硬化场地、树坑石内无杂草无杂物。地面无积水、无明显污渍油迹；室外设施无明显灰尘污渍及不良张贴物；绿化带无杂物及枯枝叶；垃圾箱每天清理清运两遍，清运到指定的垃圾场缓存站，严禁白天在楼前堆积，影响校园环境，垃圾桶（箱）不满溢，垃圾箱、桶要定期清洗消毒；排水沟无杂物；道路整洁，无堆放杂物现象。雨雪天气要及时清扫道路积水、积雪，并集中力量清扫主要道路，以便车辆和行人通行。

3. 暑假期间对毕业生空房间进行卫生保洁，包含对室内卫生间的深度保洁（包括洗手间便池瓷面、地面瓷片、洗手池瓷面、台面的清洁和恢复光亮，推拉门玻璃、窗户玻璃的清洁），要求干净整洁，满足新生正常入住。

4. 加强校内巡查，及时清理墙体、电线杆、树木、垃圾箱上的各种小广告及乱贴乱画，保证校园文化氛围。

（十）宿舍楼维修服务

1. 负责学生宿舍楼内基于原有设施基础上的零星维修工作，包括宿舍区域门、窗、玻璃、家具、灯具、窗帘、椅子、上下水（主管道之外的支管、阀门和龙头）和楼内外下水的疏通（楼外主管除外），不包括基础设施（地面、墙面、瓷片、护栏等）问题产生的维修。维修所需配件由校方统一联系供应。

2. 中标企业在暑假期间对楼宇内设施设备进行检修，保证新生正常入住。

3. 维修工作要求

建立严格的维修制度，维修内容和质量标准参考，配备专业维修人员，在各公寓楼值班员处设立维修登记处（或采用学校报修平台），维修要及时、快速。维修结果要及时反馈，确保学生正常学习、生活。

建立公共区域设备设施巡查制度并做好记录，确保公共设施完好率 90%以上。

（十一）疫情防控工作

1. 建立疫情防控网格化管理体系，明确标准和责任。

2. 结合省、市和学校疫情防控工作要求，做好楼宇公共区域消毒消杀、通风工作及记录；物业员工建立健康档案和因病请假及病情追踪等管理制度；物业员工每日晨午检测温登记管理制度。

3. 物业公司负责购置足够数量的消毒药剂、口罩、手套等防疫药物和防护用品供员工使用；各楼购置专用口罩废弃物桶，套袋使用，每日清理前需用药物喷洒后清运。

4. 开学前对楼宇开展全面的环境卫生整治，对公共区域进行彻底的卫生清洁消毒，通风换气，对公共区域物体表面（门把手、电源开关等手部经常触及的部位）进行预防性消毒处理。

5. 物业公司负责对员工开展防控法规和制度、个人防护与消毒等知识和技能培训，增强防护意识和自我保护能力。及时关注员工心理状况，加强心理健康教育和疏导。

（十二）其他

1. 乙方负责采取科学措施灭蚊灭鼠，配置消杀药物和喷洒器具购置、鼠夹、蚊蝇贴等鼠害、防蚊虫工具，并做好消杀记录；一年不少于两次对公共区域进行集中药物消毒（灭蚊蝇鼠），夏季公共区域和垃圾箱等重点区域灭杀蚊蝇鼠施药每半月一次；

2. 积极配合学校重要大型活动的保洁工作；

3. 物业公司负责项目范围内公共部位未改动的设施损坏情况的登记和报修工作；

4. 物业公司负责服务范围内节能减排，并做好节水节电工作；

5. 物业公司在其卫生保洁责任区内有权管辖一切破坏环境行为，对没有批准的乱倒乱抛撒垃圾、随意开挖道路、随意摆摊、随意悬挂横幅、随意乱贴广告或通知等行为可制止或举报，承担因管理不到位产生的各类无主垃圾的清理工作，其中非生活垃圾物业公司须负责清运出学校；

6. 负责安排有值班人员的楼宇和所有公共区域秩序维护服务，配合保卫处做好楼宇前非机动车辆的停放管理工作；

7. 节假日各项服务不得间断，物业服务人员的休息居住由物业公司自行调节；

8. 协助学生宿舍管理部门做好宿舍清查工作，做好毕业生离校、新生入校和宿舍调整期间的房源统计排查、钥匙回收工作；

9. 学生宿舍内无常流水、长明灯现象；

10. 做好学校宗教、意识形态工作，对区域进行巡查，发现问题及时处理；11. 做好备用钥匙的管理工作；

11. 负责宿舍楼及公共区域秩序维护服务，包括楼前车辆停放管理和物品摆放等；

12. 严禁从事经营性活动，未经校方同意的经营或广告宣传不得进入楼宇，如各种售卖机、打印复印等。

13. 免费为区域内新生购买和分发宿舍保洁用品，具体区域新生房间数量每年不等，乙方预估（每年学校新生宿舍约 1700 间，龙子湖校区约 1200 间、花园校区约 500 间），每间宿舍保洁用品包括 1 个扫把、1 个垃圾斗、1 个拖把、1 个垃圾篓、2 卷垃圾袋，采购样品须有合规凭证且经校方验收合格，符合使用标准。

（十三）物业公司须配置：

1. 专业垃圾车，其中应至少购置一辆与市政规定使用的分类垃圾箱配套自卸车，负责清运项目内产生的垃圾到垃圾中转站，垃圾车要求必须密闭整洁，不得沿途撒漏。

2. 配备吹风机等设备，落叶较多时，使用吹风机等设备提高工作效率。

3. 小型地面清洗车，如三轮高压冲洗车等。

4. 配备铲雪机器设备，应对冬季和春季突发大雪暴雪时及时铲除道路积雪。

（十四）物业服务相关说明

1. 服务人员数量严格按照岗位标准配置，不得少于岗位配置标准。经检查发现低于合同岗位配置人数按合同价同比例扣除物业费。

2. 合同期内不再根据郑州市最低工资标准调整而调整物业费。

3. 甲方可根据物业服务内容的增减根据投标报价的具体比例有权调整物业服务费用；

4. 物业公司负责所有工作人员的工具和设备的足额购置，如文件夹（盒）、垃圾袋、垃圾桶（箱）、拖布、抹布、扫帚、清洁剂、樟脑球、熏香和专业垃圾清运车辆、消毒消杀器械、消毒药物、防护用品、电池等，所购物品质量和数量需经甲方认可后投入使用。

5. 校园内和楼宇果皮箱和垃圾桶（箱）购置应符合垃圾分类要求的款式，数量和容量配比应满足使用要求，不得出现满溢和污染情况，如损坏及时维修，无法维修要及时上报。

6. 卫生间一共 200 个，其中教学区域 146 个，宿舍区域 54 个，卫生间大便池蹲位塑料废纸篓各配一个；

7. 每栋楼宇各楼层配置“可回收物”和“其他垃圾”桶若干；各楼宇出入口配置的垃圾桶视情况增加数量。校园范围内垃圾桶应按照相距约 60 米一套“可回收物”和“其他垃圾”配置，人流量大的重点区域应增加数量和四分类垃圾桶。

8. 合同执行过程中，如甲方安装使用楼宇门禁刷卡或人脸识别系统后，门岗人员数量根据值班时间和甲方需求进行调减或取消；如教室保洁工作在合同履行过程中，移交给学生处或教务处负责，则扣减相应保洁员人数。以上情况出现的人员减少按合同价款（员工数量）同比例在每次支付物业费中扣减。

（十五）物业服务人员要求：

1. 项目经理：要求年龄 45 周岁以下，专科以上学历，要求有三年以上物业管理工作经验。

2. 物业人员年龄不得超过 60 周岁，巡查员一般为男性，年龄不得超过 55 周岁，能肩负晚上巡视责任。

3. 物业员工应统一工装和工牌上岗服务，工装要求款式大方、得体、洁净。款式须经甲方同意后配发。

4. 物业员工应身体健康，责任心强，具有较强的主动服务意识，有一定物业管理经验和社会责任感，能够胜任和热爱所担负的工作，无残疾、形象好，并具备一定的沟通能力，能肩负门岗值班责任，敢于管理。

5. 电梯管理员必须持有电梯操作员证。

6. 保洁人员要求身体健康，具有较强的主动服务意识，能够胜任和热爱所担负的工作。在保洁员中设置一名领班，要求年龄 45 周岁以下，专科以上学历，有保洁人员领班工作经历。

7. 维修工要求高中以上文化程度，持健康证、专业技术资格证上岗，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的维修工作经验。

8. 节假日各项服务不得间断，物业服务人员的休息由物业公司自行调节。

三、日常保洁范围、周期及标准（楼宇类）

项目	保洁范围	周期	标准
正门口	入门口台阶的清扫、拖洗及保养	1次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
地面	公共区域地面的清扫、保洁	1次/日拖洗，不间断保洁	无垃圾、无污渍、无杂物、无果皮、无死角
	教室内地面的清扫、保洁	1次/日拖洗，1次/日保洁	无垃圾、无污渍、无杂物、无果皮、无死角
玻璃	门玻璃的擦拭	1次/周擦拭	洁净、光亮、无污迹
门窗	区域内所有门、窗的擦拭	2米以下1次/周、2米以上1次/月擦拭、保洁	洁净、无积尘
墙壁	墙壁的掸尘、装饰物的擦拭及蛛网的清除	1次/月（2米以上）掸尘、擦拭	无积尘、无蛛网
步梯	步梯的拖洗	1次/日巡视保洁	干净、无杂物、无纸屑
扶手	所有扶手的掸尘、擦拭	1次/日擦拭、掸尘	洁净、无灰尘、无污迹
教室桌椅讲台	桌椅讲台每天都要擦拭	1次/日擦拭、掸尘	洁净、无灰尘、无污迹
教室	教室地面、桌椅面、抽屉内	2次/日擦拭，清扫	洁净、无灰尘、无污迹
扶手栏杆	区域内所有扶手栏杆的擦拭、保洁	1次/2日擦拭	无灰尘、无污迹
玻璃	楼内公共区域玻璃的擦拭	1次/月擦拭	洁净、无水印、无污痕
指示牌	各类指示牌擦拭	2米以下1次/日，2米以上1次/月	洁净、无灰尘
消防器材	各类消防设施擦拭	1次/日	无积尘、干净
卫生间	地面、便池、水池、隔板、附属物	2次/日大面积清洗，不间断保洁	无锈迹、水锈、积尘、无死角、无杂物、干净
灯具吊扇	教室的灯具吊扇	每学期对教室灯具吊扇至少保洁一次，重大活动按要求保洁。	无灰尘，无污渍
垃圾	垃圾的倾倒、清运	2次/日倾倒在指定位置	无垃圾外溢 垃圾箱无破损和污渍
窗帘	教室内窗帘	2次/年	干净，无尘土
蚊蝇鼠消杀	垃圾箱，卫生间及其他需要消杀的公共部分	2次/年 (夏季半月一次)	保证无蚊蝇鼠

四、校园环境卫生保洁标准

区域位置		作业项目及内容	每日	每周	每月	每季	服务标准	备注
环境 保 洁	路面、人行道、各类硬化场地、运动场等	1. 地面清扫	2				路面整洁、干净，无尘土、油迹、烟头、果皮纸屑等杂物，无积雪、积水等	废弃物 捡拾不 间断
		2. 废弃物捡拾清扫	2					
	建筑物外墙	对局部处理	1				无乱涂画、乱张贴	
	道路标示等	标示牌、阅报栏、宣传栏等的擦拭		1			无灰尘、无污迹、无乱贴乱画	
	绿化带花草池内	绿化带、花草池周边	2				干净，无杂物、无灰尘	
		绿化带、花草池台面、树坑石内	2					
	垃圾收集	垃圾筒、垃圾箱、果皮箱等	2				外表干净、内无垃圾积存	
	雨水收集井	路边雨水沟及雨水收集井				1	内部干净，畅通	
	蚊蝇消杀	对垃圾箱、阴水沟垃圾堆放点				1	无蚊蝇	
	围墙、建筑物附属物及周边	1. 地面清扫	2				路面和围墙整洁、干净、无尘土、油迹、果皮纸屑、烟头等杂物、无积雪、积水等	
2. 废弃物捡拾倾倒		2						
收发	信函、包裹、汇款单等		全天				正确送达 做好收取件登记	

注：如遇学校重大活动、则不再限于以上要求，要随时进行拖洗和擦拭等保洁工作，确保重大活动的顺利开展。

五、宿舍区域服务内容及标准

1. 服务内容：华北水利水电大学花园校区南院生活区的卫生保洁（宿舍楼各楼层公共楼道、楼梯、楼梯扶手、公共卫生间、公共玻璃门窗、服务区域内保洁、建筑物楼体上乱贴乱画等小广告的清理及门前物品摆放、并负责将垃圾清运至指定位置）、安全巡查、门卫值班、宿舍楼（主管道、主线路、房屋漏水除外）的零星维修、宿舍楼巡查、学生住宿信息管理、备用钥匙管理以及学生住、退宿及环境保洁的物业服务和管理工作。

2. 服务标准：

（1）服务场所门厅、台阶、楼梯、走廊每天两扫、两拖、一擦。窗户玻璃每周擦一次，每隔一小时巡视检查楼道内外卫生，纸篓每周要刷洗一次。每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次。做到：服务环境整洁有序；地面洁净光亮，无积尘、无积水、无痰迹、无杂物；楼梯扶手干净；墙面洁净，无蛛网、无违规粘贴；门窗洁净光亮，无破损；设备无积尘、积垢；垃圾日产日清、无扬洒；垃圾桶洁净，无破损，24小时不允许满溢。雨雪天气在出入口摆放防滑垫，以避免不安全事故发生。

（2）公共卫生间每天上、下午各清扫一次。做到：洗手池洁净，镜面/瓷砖光亮；卫生间地面洁净；便池无污垢；手纸入篓且每天清理；无明显异味、无杂物；污水排放畅通，排水口无堵塞。

（3）对公共区域进行卫生消毒杀菌，消杀用剂以及草酸等除垢剂符合国家卫生安全标准由乙方自行购置，且储存安全，卫生用具统一存放，服务标识及安全警示标识清晰、规范。

（4）服务人员统一服装、挂牌上岗，言行文明规范，24小时不间断值岗，熟悉操作规范和区域设备情况，服务主动、热情、周到、便捷。

（5）实行安全管理制度、来访登记制度、房间钥匙管理制度和贵重物品出门登记制度。每班次安全巡视不少于2次且对服务范围的覆盖率100%，重点部位每天安全巡查，无重大盗窃、事故发生。

严禁非本楼居住人员未经学寓管理科批准进入楼内，男、女生楼未经学生宿舍管理部门批准不允许异性进入楼内。以上情况若有违反，一经查证属实，乙方向甲方支付违约金30-200元/次。

如发生失窃事件，乙方向甲方支付违约金 500 元/次，如果确定非本楼居住人员所为，乙方向甲方支付违约金 500 元/次，同时承担受害人全部经济损失。

(6) 严格执行学生公寓楼管理制度；及时制止楼内的喧哗、斗殴现象；发现安全、质量隐患 20 分钟内上报部门负责人；员工熟悉服务质量标准、熟悉服务应急预案。

(7) 建立 24 小时值班服务制度；白天实行双岗制，监督学生刷卡出入，检查监控及门禁系统运行情况，及时向有关部门汇报；晚班值班人员晚上熄灯锁门后到各楼层巡视，排查各类安全隐患，做好晚归学生记录。

(8) 值班室、会客室严禁使用大功率等违章电器，严禁做饭和从事与工作无关的活动，一经查证属实，乙方向甲方支付违约金 500 元/次。

(9) 小型维修一般半天内维修完毕，特殊情况 2 日内维修完毕，大型维修当日上报率达到 95% 以上，如因维修不及时等原因导致学生投诉，每投诉一次乙方向甲方支付违约金 50 元。

(10) 安全警示标识明显，防盗、防火设施齐全、有效；消防通道畅通。饮水机、售货机等服务设备无积垢、无损坏。

(11) 对学生公寓楼内的水、电进行节能管理，如发生水管破裂、便池漏水等未及时发现并维修的，或者未及时履行报修手续造成水资源浪费的视情节严重程度每次处以 200-1000 元的罚款。

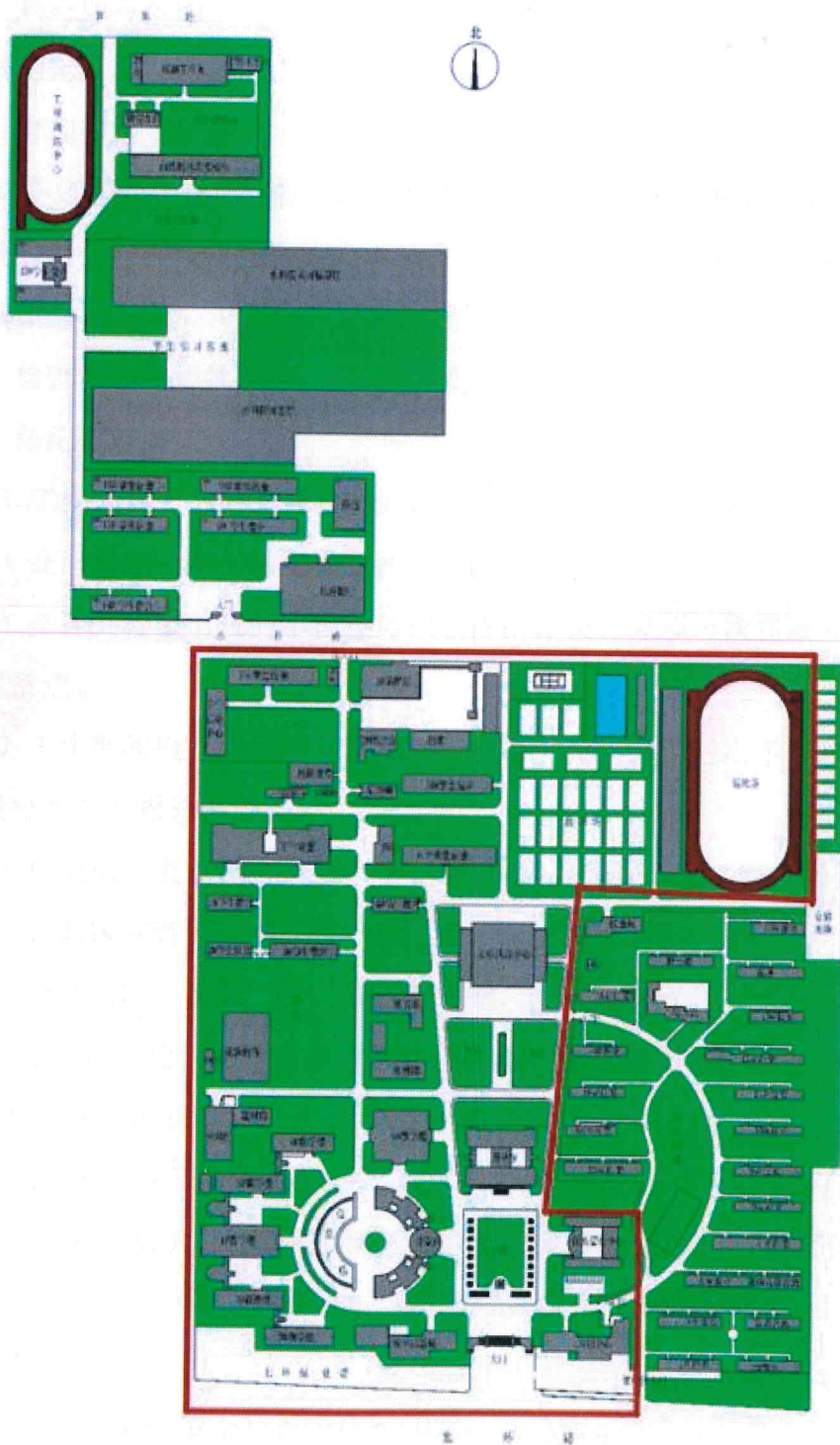
(12) 宿舍楼外围保洁要求：要求服务区域内地面、路面和硬化场地、树坑石内无杂草无杂物。地面无积水、无明显污渍油迹；室外设施无明显灰尘污渍及不良张贴物；绿化带无杂物及枯枝叶；垃圾箱每天清理清运两遍，清运到指定的垃圾场缓存站，严禁白天在楼前堆积，影响校园环境，垃圾桶（箱）不满溢，垃圾箱、桶要定期清洗消毒；排水沟无杂物；道路整洁，无堆放杂物现象。雨雪天气要及时清扫道路积水、积雪，并集中力量清扫主要道路，以便车辆和行人通行。

(13) 积极配合学校的宗教、意识形态工作，对学生公寓楼内进行巡视，发现可疑情况及时向学校保卫部门报告，因发现不及时造成不利影响的，视情况严重程度每次处以 500-1000 元罚款。

附件五、校园环境区域图

校园南院围墙以内的所有范围（含围墙）为校园环境招标范围，家属区均除外，不包含未硬化地段。图片不清楚的边界划分由现场确定。

花园校区南院生活区区域范围图（红实线以内）



华北水利水电大学花园校区总平面图

附件六：华北水利水电大学物业服务管理办法及处罚细则

华北水利水电大学物业服务管理办法及处罚细则

为加强物业服务水平标准提升，结合物业管理科服务范围，特制定本管理办法及处罚细则，作为合同的补充说明文件。

一、科室服务范围

合同约定区域及内容。

二、管理措施

由校级文明检查组或后勤服务中心领导带队检查，具体科室负责人陪同检查；责任网格员对公共区域按照合同及本补充办法进行检查。检查不合格部分，从物业费中直接扣除。

三、检查内容及扣款数额约定

1. 工作纪律方面

(1) 工作人员无故脱岗（缺勤）每次扣50元。

(2) 在岗期间不穿工装每人次扣100元。

(3) 在公共楼宇值班的不得在屋内或周围做饭，发现一次罚款200元，屡教不改者予以辞退。

(4) 工作期间捡拾回收废品，发现一次扣50元，发现三次予以辞退。

2. 设施维护及报修方面

(1) 垃圾桶（果皮箱）摆放不整齐不洁净，有损坏，一处扣100元。

(2) 公共区域有长流水，夜间长明灯，一处扣100元。

(3) 公共大门、消防通道门找不到钥匙，一次扣50元。

(4) 区域内无论何种原因导致水管（绿化）出现跑冒滴漏情况；其他设施损坏未及时维修或未及时报修，一次扣200元。

3. 区域卫生及秩序管理方面

(1) 未按合同约定周期和标准完成保洁区域卫生，发现一次扣50元。

(2) 公共楼道、楼梯下有车辆、杂物等摆放的，发现一次扣50元，情况特别严重的扣100元。

(3) 保洁工具摆放不整齐一次扣50元。

(4) 垃圾车辆不整洁、沿途抛洒掉落垃圾，一次扣100元。

(5) 各服务公司员工将本区域内垃圾清扫或倾倒至其他公司区域范围的，发现一次扣500元。

(6) 各公司区域范围楼宇门口及周边区域非机动车停放管理，发现一次违规停放扣50元。

(7) 停车位和其他硬化区域的杂草未及时修剪或清除，发现一个区域扣款500元，多个区域扣款累计。

(8) 物业保洁区域内发现小广告，每处扣除物业费 50 元，多处扣款累计。

(9) 所有扣款在当时两月结物业费中扣除。

4. 合同约定相关工作，完成时效达不到师生满意的或被投诉至校方等相关部门的，经核实无误，每次扣除1000元。

5. 在学校重大活动时（文明单位验收、迎新、毕业生离校期间等），工作不力，给学校带来不良影响的，每次扣款10000元。

河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号：豫政采(1)20250315-3)

天津华夏物业管理发展有限公司：

贵单位于2026年1月20日参加的华北水利水电大学郑州两校区教学区域及宿舍区域物业服务项目包3的投标（采购编号：豫财招标采购-2025-1674），经评标委员会评审及采购人确定，贵单位为该项目中标人，中标金额为6850253元人民币。

请贵单位收到中标通知书后，按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项，与采购人签订书面合同。

特此通知。



2026年1月27日