

华北水利水电大学龙子湖校区
图书馆、综合实验楼及水利实训楼物业服务项目

合 同 书

(2026 年 8 月 10 日至 2029 年 8 月 9 日)

2026 年 8 月 9 日

华北水利水电大学龙子湖校区

图书馆、综合实验楼及水利实训楼物业服务项目

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 委 托 方：河南世玉物业服务有限公司

法定代表人：汤士玉

地 址：河南自贸试验区郑州片区（经开）经南五路瑞锦玉兰
园小区 8 号楼 11 号铺

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龙子湖校区图书馆、综合实验楼及水利实训楼
物业服务事宜，订立本合同。

第一条 物业基本情况

坐落位置：华北水利水电大学龙子湖校区

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，叁年物业费总计人民币：6231947.76 元（大写：陆佰贰
拾叁万壹仟玖佰肆拾柒元柒角陆分）。一个月支付一次物业服务费：
173109.66 元（大写：壹拾柒万叁仟壹佰零玖元陆角陆分），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。

甲方开票基本信息如下：

单位名称：华北水利水电大学

纳税人识别号：12410000415804385G

地址：河南省郑州市金水区北环路 36 号

电话：0371-65790626

账号：16060101040007091

开户行：中国农业银行股份有限公司郑州郑东新区支行

本合同项下所有结算款全部支付至乙方具体账户信息如下：

账户名称：河南世玉物业服务有限公司

账号：1702121309200076929

开户银行：中国工商银行股份有限公司郑州科学大道支行

第四条 合同期限

本合同服务期限为叁年（36 个月）。

自 2026 年 8 月 10 日起至 2029 年 8 月 9 日止。

第五条 甲方的权利和义务

（一）负责一个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。如遇国家法定节假日、寒暑假可顺延支付。

（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（如校园管控等），按实际用工人数量核算物业费。

(五)物业服务期满，甲方可根据工作情况需要要求乙方延长服务时间，并签订补充协议，服务费用按本合同标准比例按天计算，乙方不得拒绝签订补充协议

(六)对乙方进行学校各类规章制度的宣传，对乙方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，严禁乙方人员在校园角落居住。

(八)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。

(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)不得将整体管理责任及利益转让给其他人或单位，不得将重要专项业务承包给个人。

(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甲方人员配置要求，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。乙方应依照社会保险法、劳动法等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它意外伤害、人身伤亡、财产损失等均与甲方无关，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 12 个月的人员报酬等费用，且为无息垫付。

（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）严格按照学校有关规定对所管楼宇进行管理，一切违背管理条例的行为都视作为不当行为，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照明电源造成用电浪费的，视情节严重程度每次处以 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(56人),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,制定服务楼宇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。

(十七) 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。

(十八) 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 付款方式及标准、方法:

一、本项目的物业服务费每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）乙方在领取中标通知书后，向甲方一次性支付中标金额的 5%，人民币 311597.39 元（大写：叁拾壹万壹仟伍佰玖拾柒元叁角玖分），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。如遇国家法定节假日、寒暑假可顺延支付。

（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拾万元违约金。

(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。

(四) 乙方违约造成甲方遭受的损失包括但不限于为实现本合同的投入、公证费、律师费、诉讼费和因此而向第三方支付赔偿等。

第十一条 其他事项

(一) 双方可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。对合同中相关条款理解不一致时,双方应本着合同签订的目,根据实际情况、相互理解,共同协商。

(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 25 页，一式 10 份，甲方 8 份，乙方 2 份，具有同等法律效力。

(七) 本合同自 2026 年 8 月 10 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：项目环境区域范围

附件六：华北水利水电大学物业服务管理办法及处罚细则

甲方（盖章）：

华北水利水电大学

乙方（盖章）：

河南世玉物业服务有限公司

单位地址：

河南省郑州市金水
东路 136 号

单位地址：

河南自贸实验区郑州片区（经
开）经南五路瑞锦玉兰园小区 8
号楼 11 号铺

电 话：

电 话：

法定代表人或
委托代理人：

刘俊刚

法定代表人或
委托代理人：



签订日期：2026 年 8 月 9 日

签订日期：2026 年 8 月 9 日

签约地点：华北水利水电大学龙子湖校区

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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
	☐	☐	☐

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：

附件二：检查考核评分细则表（此表物业管理部门留存）

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		
环境管理 30分	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		
	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	步梯干净无污渍	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	坚持每天例会，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

附件三：物业公司服务质量评价调查表（此表物业管理部门留存）

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、项目服务范围：

服务范围：龙子湖校区图书馆、综合实验楼、水利实训楼及周边公共区域（图书馆北门外湖边小路—学校南大门内、外广场、东停车场外东围墙—水利楼西门外西围墙）物业服务（不含绿化，不含在建土木楼区域）。

二、招标项目面积及建议人员配置：

服务区域	建议物业服务人员配置标准
综合实验楼： 建筑面积 40677 m ² ， 地上 6 层框架结构； 水利实训楼： 建筑面积约 43000 m ² ， 地上 6 层框架结构。 图书馆： 建筑面积 47978.73 m ² （含配楼），地 下局部一层，地上九层。 以上含楼外区域保洁及垃圾清运	一、项目经理 1 人； 二、门卫值班员 8 人：固定岗，工作时间 7:00-23:00。 三、保洁员 34 人：其中水利实训楼 10 人，综合实 验楼 9 人，图书馆 15 人。 四、外围及垃圾清运 7 人。 五、综合楼水利楼巡查员：2 人。 六、图书馆晚上安全巡查员：2 人。 七、电梯管理员 2 人；持证上岗，共 20 部电梯。
共计 56 人	

三、物业服务有关内容：

（一）保洁服务要求：

总体要求：窗明几净、干净利落，实时保洁，随时清扫。

做到：无污渍、无垃圾，无灰尘、无蛛网、无死角，无锈迹。

（1）楼内保洁：物业公司负责项目内所有公共区域地面、楼道、楼梯（含扶手）、电梯轿厢、卫生间、灯具、垃圾箱、消防设施、公共玻璃门窗、内墙面、外墙（4 米以内）、墙顶、屋面、扶手电梯、台阶、电梯门面、各类指示牌、景观、屏风等楼内公共部分区域、设施及附属物的保洁，物业公司应使用符合要求的专业作业工具，包括并不限于尘推、去污粉、不锈钢保养剂、对大厅各类指示牌以及机器使用专业操作工具，专业的保养油以及卫生间除味等耗材，对公共设施等因使用工具不当造成的损失由物业公司承担。

（2）负责建筑物楼体、责任区内树木、垃圾箱、展板等物体上的乱贴乱画等小广告的清理及楼前物品摆放、协助保卫处做好车辆的停放管理工作。

（3）物业公司按照郑州市垃圾分类相关要求负责足额购置楼内及室外各类垃圾箱（桶）、卫生间垃圾篓、茶渣桶、垃圾袋、蹲位垃圾篓等，各类垃圾桶要保持清洁美观，符合郑州市垃圾分类要求，不得出现破损和污渍；负责将楼内垃圾袋装化清运出楼，专业垃圾车（要求密闭）清运至院内指定垃圾缓存站，严禁在项目范围内堆积，影响环境。装修垃圾由施工单位负责清运，物业公司负责管理并督促清理，如物业公司监管不到位，由物业公司负责清理并负担清理费用。

（4）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。

(5) 雨雪天气应及时清理项目区域及道路积水、积雪，并在出入口及通道放置防滑垫，防范安全事故。

(6) 定期对便池和洗手池进行稀酸清洗，小便池放置樟脑球，定期点香薰，保持洁具干净卫生间无异味。

(7) 负责清理楼宇内及周边教学垃圾，含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。

(8) 校园环境保洁与垃圾清运服务要求：

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、绿地等包内建成区域及绿地的生活垃圾、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）。要求包括范围区域内地面、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，清运至指定的垃圾场缓存站，不得满溢。箱体上要求无污垢、灰尘和小广告，负责市政规定的四分类垃圾桶购置。

3) 招标范围包含学校大门的，包含大门至市政道路边界的环境卫生保洁。

4) 负责责任区内硬化地面内的杂草、纸屑、塑料袋、烟头、污渍等所有杂物清理；

5) 负责建筑物的外墙、垃圾箱、宣传栏、灯杆和标识牌上所有的乱贴乱画、各种小广告的清理保洁工作，保证校园文化氛围，每年至少对箱体内宣传画进行更换一次（内容由学校指定）。

6) 负责道路两侧雨水收集井垃圾杂物清理。

7) 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，并集中力量清扫主要道路，以便车辆和行人通行。

8) 汛期道路淤泥的清理及防汛后期道路清理物资的准备。

9) 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。

10) 校园环境具体范围和边界划分详见九、校园环境分界图

(二) 图书馆门卫值班服务要求：

(1) 负责图书馆南、北门门岗值班，值班期间严禁脱岗，禁止闲杂人员进入，出入实行登记制度。

(2) 图书馆安装有门禁，要求学生必须凭证出入

(3) 禁止闲杂人员和商贩、推销等人员进入。落实好来访登记、大件物品进出登记制度等工作。

(4) 配合图书馆做好各类参观、考察、查验等工作。

(5) 每天早7:00开楼门，23:00关闭楼门和公共照明，夏季适当延长，门岗处张贴夜间有效联系电话。

(6) 负责楼宇各类大门钥匙管理工作。

(7) 值班岗应落实好交接班登记制度，并负责学生、老师反映的维修、设施损坏或其他方面的意见，及时向项目经理或部门主管汇报。

(8) 管理员值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭、烧水等，严禁使用违章电器，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见；不得脱岗缺岗。

(9) 熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材位置、数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；

(10) 物业服务人员应熟练掌握和使用消防器材和设备方法，具备组织火灾等突发事件紧急疏散能力。

(11) 图书馆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，检查有无管道破损或水阀跑冒滴漏情况。

(三) 综合实验楼水利实训楼安全巡查服务要求：

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) 检查有无私拉电线和飞线为电动车充电情况。

(7) 严禁各类自行车、电瓶车进入楼宇内。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 做好巡查记录及工作交接记录。

(12) 完成项目经理安排的其他工作。

(四) 图书馆夜间巡查服务：

工作时间：22:30—第二天 6:30

(1) 与白班值班员做好交接工作并做好记录，做好夜间巡查记录。

(2) 做好防火、防盗、防水工作，杜绝各类安全事故发生，发现问题及时上报。

(3) 负责特殊情况下楼宇的开关门工作。

(4) 夜晚巡查人员不得出现睡觉脱岗、酗酒等情况。

(5) 检查楼宇安全通道、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。

(6) 配合保卫处定期巡查楼宇内消防设施设备是否完整，确保消防设施紧急情况能够正常使用。根据保卫处安排，定期对消防器材进行巡查并做好记录。发现缺失和损坏情况及时向保卫处报告，

(7) 工作时间出现任何安全事故由乙方承担全部责任，并承担一切经济赔偿。

(五) 电梯管理服务：

(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。

(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。

(六) 疫情防控工作要求：

(1) 建立物业服务疫情防控网格化管理体系，明确标准和责任。

(2) 物业公司应自备足够量的消毒药剂、口罩、手套等防疫物资。

(3) 开学前，大型活动前和活动后，大型考试前和考试后，做好项目内楼宇大门、电梯等密闭空间和公共区域的消毒消杀、做好通风工作。

(4) 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，提高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。

(七) 其他要求：

(1) 一年不少于两次对所有公共区域进行全面药物消毒（灭蚊蝇鼠），夏季对垃圾箱、阴水沟、垃圾堆放点、卫生间等重点区域灭杀蚊蝇鼠每周一次，特殊情况每天一次，或根据实际情况随时消杀；乙方负责购置消杀药物和喷洒器具，并做好消杀记录登记。

(2) 积极配合学校重点大型活动的保洁工作，协助物业管理部门做好各项物业服务工作；。

(3) 物业公司负责项目范围内公共部位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) 图书馆门卫值班员严格按照四人双岗轮班制执行，不得出现脱岗情况。夜间安全员按照职责进行巡查，并负责特殊情况的楼宇开关门工作，不得出现睡觉脱岗、酗酒等情况。

(6) 物业公司负责所有保洁工具和保洁、值班岗设备的足额购置，如文件夹（盒）、垃圾袋、垃圾桶（箱）、拖布、抹布、扫帚、清洁剂、樟脑球和专业垃圾清运车辆、消毒消杀器械、消毒药物、防护用品等，所购物品质量和数量需经甲方认可后投入使用。

(7) 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,如损坏及时维修或更换,并保持干净无灰尘。

(8) 卫生间按大便池蹲位数配备塑料废纸篓各一个,洗脸间按需配置茶渍桶;

(9) 每栋楼宇各楼层配置“可回收物”和“其他垃圾”桶若干;各楼宇出入口配置四分类垃圾桶一套,“可回收物”和“其他垃圾”视情况增加购置数量。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”购置,人流量大的重点区域应增加数量和分类垃圾桶。

(10) 在合同履行过程中,工作人员岗位数如有减少,则所减物业费根据所减岗位数按合同价款(员工数量)同比例在每次支付物业费中扣减。

(11) 物业公司应制订完善的工作计划、符合岗位要求的岗前和岗中培训计划和培训考核措施,工作计划、人员培训管理、考核措施应全面、完善。

(12) 按国家规定为所雇人员缴纳保险。

(13) 甲方可根据物业服务内容依据投标报价的具体比例有权核减物业服务费用;在寒暑假期间或校园疫情管控期间等,根据楼宇封闭情况按实际用工人数核算物业费。

(14) 遇有学校大型活动时,物业公司须无条件积极配合,若人员不够,可自行外调工作人员,学校不再为此支付任何费用。

(15) 所有人员工资不得低于当地最低工资水平,且合同期内不再根据郑州市最低工资调整而调整物业费。

(16) 每一个月支付一次物业费,根据科室的日常检查填写的《检查考核评分细则表》及服务对象填写的《物业公司服务质量评价调查表》,进行综合评价,按得分情况支付物业费。

(17) 交履约保证金:合同期满,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。

四、物业公司须配置(合同签订前须配备到位):

(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) 小型楼外地面清洗车,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。

(5) 楼宇地面扫洗地机,负责楼宇内地面的日常清扫。

(6) 楼宇地面磨光机。

五、物业服务人员要求

(1) 物业服务人员应遵守国家法律及学校规章制度及相关物业管理制度,工作期间不得睡觉、喝酒等,严禁酒后上岗。

(2) 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。

(3) 服务人员数量严格按照标准配置，不得少于配置标准，人员配置数量作为合同强制内容之一，若配备扫洗地机，经甲方同意后，可根据实际减少保洁人员。

(4) 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相关工作经验。

(5) 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。

(6) 保洁人员要求年龄不超 60 周岁，身体健康，具有较强的主动服务意识，吃苦耐劳，不怕脏，不怕累，能够胜任和热爱所担负的工作。

(7) 保洁员中设置领班岗位，具有相关工作经历。

(8) 门卫值班员（男女不限）要求身体健康，年龄不得超过 50 周岁，有一定安保经验和责任感，要求责任心强、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。

(9) 电梯管理员，持有电梯管理员资格证。

(10) 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。

六、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/1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
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

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、杂草等杂物，无积雪、积水等	废弃物捡拾不间断
		2. 废弃物捡拾倾倒	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	草池及周边	2				干净，无杂物、无灰尘、无杂草	
		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	特殊情况每天一次，或者根据实际情况随时消杀
	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。

附件五：项目环境区域范围：

1、龙子湖校区图书馆及周边外围公共区域范围：北至湖边小路（含小路），东环路北至文体会堂西北过环路人行线、东南至6号文科楼东边向行政楼拐弯处（含路），南至环路（含路），西至樱花小道（含小道）。

2、龙子湖校区综合实验楼、水利实训楼及周边外围公共区域范围：北至大门内景观广场北侧的水环路（北侧路边石），向西延伸至水利实训楼西侧道路（含停车场、道路及人行道），向东以6号教学楼南立面延伸至学校东围墙，东至学校围墙（含停车场）；南至学校大门以外与市政道路连接处所有硬化地面（包括南大门内外广场），见下图（红线以内，包含道路）。图片不清楚的边界划分由现场确定。



附件六：华北水利水电大学物业服务（含宿舍）及绿化养护相关管理办法及处罚细则

华北水利水电大学物业服务（含宿舍）及绿化养护 相关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) 各岗位工作人员工作时间无故脱岗，发现一次扣 100 元。
- (2) 在岗期间不着工装每人次扣 100 元。
- (3) 公共楼宇内不得在屋内或周围做饭，发现一次扣款 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（绿化除外）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) 停车位和其它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) 所有扣款在当次月结物业费中扣除。

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。

6. 对校园内乱倒的建筑垃圾、装修垃圾等，按各服务公司责任区域必须做好日常监督，严禁随意倾倒，如果找不到倾倒垃圾的责任人，由所属服务公司负责清理。