# 河南测绘职业学院
# 2026-2029 年度物业服务项目合同

甲方：河南测绘职业学院

乙方：郑州仁和物业服务有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，严格遵循（采购编号：豫财招标采购-2026-1137）文件中相关规定，本着平等、自愿原则，经友好协商，签订以下合同:

**第一条　物业服务基本情况**

物业服务对象:河南测绘职业学院;

座落位置:郑州市郑东新区工贸路 30 号。

占地面积: 292 亩;

总建筑面积: 162878 平方米。

**第二条　委托服务项目**

全校建筑物公共楼宇及学生宿舍的卫生保洁；水电木等设施、设备的管理、维护维修保养及安装；学校的水电管网的维护维修；学生公寓的日常管理；室外区域环境、地下车库、运动场等保洁；电梯、文印室、体育器材室管理等服务。

【详细服务项目及标准参照采购文件和乙方响应文件执行】

**第三条　合同价款及支付**

1、物业服务费金额：￥7196022 元，（大写）柒佰壹拾玖万陆仟零贰拾贰元整。（三年）

本项目月支付：199889.5 元，大写：壹拾玖万玖仟捌佰捌拾玖元伍角整。（因学校有在建楼房项目，楼房未启用期间，每月扣除相应的人员费用，具体以每月结算为准）

甲方根据考核结果结算费用，乙方开具合法发票后，按采购人财务制度按月进行支付。合同期内最后一个月的管理服务费待甲方综合考核合格、双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。若考核不合格，按照约定的考核办法扣减物业管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

**第四条 合同期限**

1.本次服务期限为 3 年，期限自 2026 年 11 月 1 日起至 2029 年 10 月 31 日止。合同一年一签，年服务考核合格签下一年合同。

2.本合同期限为 1 年，期限自 2026 年 11 月 1 日起至 2027 年 10 月 31 日止。

**第五条 双方权利与义务**

（一）甲方权利与义务

1.甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理，对不符合岗位管理要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员，甲方有权要求乙方予以更换。

2.甲方对不称职的乙方项目负责人及技术人员有权要求更换。乙方未按甲方要求更换，甲方当月扣除乙方部分服务费用，下月仍不能达到甲方要求则必须换人，否则停止支付物业费。

3.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。

4.甲方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。

5.甲方对乙方的综合评定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（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按300元/人.日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业管理费用中扣除。

6.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。

7.甲方免费提供工作使用水、电，但乙方不得浪费。

8.甲方提供水、电、木维修的所需材料。

9.对乙方提出的关于工作的合理化建议予以考虑。

10.甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

11.甲方为乙方服务工作提供其他必要的便利。

12.甲方有权按照本合同、采购文件、响应文件等有关规定对乙方进行考核，年度考核不合格，甲方有权不再续签本合同。

（二）乙方权利与义务

1.乙方保证其具有本协议经营资质且合法有效，保证在经营期限内经营资质持续有效。

2.根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理办法及实施方案，自主开展各项物业管理服务活动。

3.负责做好服务区域内用水、用电等设施设备巡查、报修、维修和维护工作，保证用水用电等设施设备的安全工作，做到节水节电。维修材料由甲方提供，配件以旧换新登记领取。

3.1.未经甲方同意，严禁收取维修、配件等维修服务费用，违规收取，发现一次给予 200 元至 500 元的罚款。

3.2.对重大的维修，需要外部力量或需要资金来完成的，及时报告甲方，由甲方出资，乙方配合完成。

4.电梯管理员每天对所有电梯进行巡视检查，及时发现故障及各类不安全隐患，确保电梯正常运行。电梯出现困人时，马上赶到现场，谨慎操作，保证乘客的人身安全，并通知电梯维保公司。

5.乙方在合同期间必须保证承包范围内原有的设施完好无损，因乙方管理不当造成丢失或损坏的，除恢复原状外，应按照设施价值的1倍进行赔偿。

6.乙方发现重大的公共安全隐患以及设备出现故障时，应当及时通知甲方，同时立即采取合理有效的处理措施，因乙方怠于通知或未采取有效措施造成人员伤亡和财产损失的，由乙方承担责任；甲方为此承担责任或先行垫付的，有权向乙方追偿。

7.乙方必须服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门的协调和配合工作。接受甲方考核和物业管理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甲方经济损失或给第三人造成伤害的，乙方负责赔偿；甲方为此承担责任或先行垫付的，有权向乙方追偿。

8.乙方以所投标文件并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，必须每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书的情况，须及时整改。

9.乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，玻璃刮，抹布等。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。

10、乙方承诺项目负责人及技术管理人员每周不少于国家法律法规规定的工作日。

11.乙方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。乙方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。乙方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。

12.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。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

13、遇到节假日或重大活动，乙方应加大工作人员密度，延长工作时间,甲方不增加物业费用。

14、乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

15.本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理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。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权不支付最后一个月的物业费。

16.未经甲方允许，乙方不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人，或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

17.乙方应当按照合同约定及物业的使用性质，做好物业服务区域内公共区域的清洁维护和相关设施设备的日常维修、养护工作，维护物业服务区域内的基本秩序，并采取合理措施保护物业服务区域内人员的人身、财产安全。对物业服务区域内违反治安、环保、消防等法律法规的行为，乙方应当及时采取合理措施予以制止，并向甲方报告；依法需要向有关行政主管部门报告的，应当及时报告并协助处理。

18.按照甲方要求，在甲方应付款前向甲方交付足额合法合规发票。乙方未交付的，甲方有权拒绝支付且乙方不得以此为由主张甲方违约，乙方需继续履行本合同义务。

**第六条 考核**

1、考核结果运用

（1）月度考核：每月对相应服务内容进行考核。

1.得分95分（含）以上，认定为符合服务要求，全额拨付物业管理费；

2.得分93（含）-95分，认定为较符合服务要求，扣除2%的物业管理费；

3. 得分 90（含）-93 分，认定为基本符合服务要求，扣除 5%的物业管理费；

4. 得分为 90 分（不含）以下，认定为不符合服务要求，扣除 8%的物业管理费，并限期整改。

（2）年度考核：针对月度考核取年度平均值，即为年度考核得分。得 90 分（含）以上，续签下一年合同；低于 90 分（不含），解除服务合同。

2、由于乙方管理不善，造成工作失误，应在一周内弥补，甲方将适当给予 200 元至 500 元的罚款，此款项将从物业服务费中扣除。

3、乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应予支付而不支付或怠于支付，经甲方催告后，乙方仍不支付，甲方将从物业服务费中支付上述费用。

**第七条　违约责任**

1.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。

2. 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；或乙方未按照本合同的约定标准履行物业服务，甲方有权解除合同，如因此造成甲方损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

3、因甲方原因致使乙方未能按规定完成服务项目目标，甲方不得追究乙方相应责任，如给乙方造成损失甲方需进行赔偿；

4、本合同履行期间，因不可抗力致使物业服务中断或者合同无法履行的，或者因建筑物本身固有瑕疵造成损失的，或者非因乙方责

任出现供水、供电、供气、信息、通讯及其他附属设施设备运行障碍造成损失的，乙方不承担赔偿责任。

5、因乙方违约导致甲方解除本合同的，双方需进行如下交接:

（1）乙方违约导致甲方要求解除本合同的当月，无论乙方已服务天数的长短，甲方均不再支付当月物业费;

（2）因乙方原因造成甲方或第三人损失的，乙方需进行赔偿;

（3）乙方应向甲方交付物业管理档案资料、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;

（4）双方办理交接手续后，乙方应于 5 日内搬离，遗留物品视为自动放弃其所有权，甲方有权自行处置。

6、如乙方违约，甲方为维护自身的合法权益所支出的律师费、诉讼费、保全保险费、鉴定费、文印费、差旅费等费用由乙方承担。

**第七条　争议解决**

在履行合同的过程中双方发生的争议，应由双方协商解决，协商达不成一致意见时，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。本合同载明地址、电话及双方登记注册地为双方发生争议后人民法院送达文书的有效通讯地址。乙方进行变更的，需于变更后 2 日内书面通知甲方并得到甲方回复。否则邮寄送达的，邮件被签收、退回或拒收之日为送达之日。

**第八条　其他**

1.在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任:

1.1 天灾、地震等不可抗力的事由所致的伤害;

1.2 甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题，乙方已书面建议，因甲方未受纳或未及时采取措施所致的伤害；

2、本合同未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，或以书面的形式另行签订补充协议，与本合同具有同等的效力；

3、合同期内、如遇不可抗拒因素，双方另行协商，甲方可根据乙方每月实际到岗人数据实结算物业服务费，如因国家重大政策方案调整，甲乙双方依据招标文件协商处理；

4、附件：1.学院物业服务标准要求

2.学院物业维修服务标准

本合同共　　页，一式 8 份，甲方执 4 份，乙方执 4 份，合同自双方签字盖章起生效。

（以下为签署页，无正文）

| | |
|---|---|
| 甲方（盖章）： | 乙方（盖章）： |
| 授权代表人（签字）：王文玉 | 授权代表人（签字）：郭路路 |
| 开户银行： | 开户银行：郑州银行兴华街支行 |
| 账号： | 账号：99915600024000 1952 |
| 统一社会信用代码： | 统一社会信用代码：P14101037571363481B |
| 地址： | 地址：郑州市二七区铜盆大道南青铜西路西厅楼 |
| 电话： | 电话：0371-68875390　9层906.4层416 |
| 日期：2026.10.30 | 日期：2026.10.30 |

附件 1

# 学院物业服务标准要求

## 一、学生公寓管理服务工作标准

负责学生公寓 24 小时门卫值班、安全保卫等安全工作；外来人员的出入登记、学生报修登记以及各类信息与数据的统计处理上报工作；巡查卫生间、洗漱间设施损坏、宿舍没有锁门及安全隐患及时报公寓管理科维修、处置；腾空的毕业生房间的卫生清扫；保洁人员未经甲方公寓管理部门的许可一律不准私自进入学生宿舍；按照甲方的要求，承担与学生公寓管理与服务相关的其他工作。

## 二、房屋及附属物的维护和管理

1.房屋共用部位的维护和管理

（1）定期和冬、雨季节或天气异常时对房屋外围状况进行检查维修，或居住人发现问题及时报修。对房屋易出问题的部位，及时作出记录备案，重点检查，上报。

（2）建筑主体内外装饰的日常管理以及配套设施的日常管理、养护和一般性维修。

（3）物业共用设施和附属建筑物、构筑物的一般性维修、养护和管理，楼宇的内外装饰的维修维护，包括道路、院墙、室内外上下水管道、沟渠、池井。

2.水电设施设备的运行维护管理

（1）设立24小时维修技术人员值班备勤岗，随时接受学校报修，满足学校各部门的工作需要（所需维修材料由学校提供）。

（2）维护、维修、保养、管理及相关项目的报修等服务，零星维修及时率达到100%，维修质量合格率达到100%，做到节水、节电、节约能源。

（3）楼宇内给排水等设施的管理与维护、自来水二次增压设备的管理和维护。其中，关键区域的设施设备管理与维护可在学校指定专业技术人员的指导下实施。所有维修材料费由学校承担。

（4）高低压配电房包括低压配电房末级开关后的电力系统。校区内外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。

（5）定期对共用部位及设施设备进行保养维护，保证设施设备的正常使用和运行。公寓公共设施设备完好率持续在98%以上。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

3.环境卫生服务标准

（1）楼宇内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

（2）楼道及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、无污渍；门窗玻璃明净；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

（3）楼宇内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

三、物业保洁

对校区现已投入使用的公共场所和楼宇的清洁卫生，垃圾收集、清运,校园内排水、排污井的日常管理等。具体要求:

1.主要负责各楼宇公共区域内的卫生，每天必须清扫 2 次以上，拖洗 2 次并全天保洁，达到地面无灰尘，无痰迹、污迹；墙面、天花板基本无污迹、无蛛网；踢角线、安全指示灯、各种标牌表面干净无灰尘、水迹、污迹、斑点；扶手、栏杆光洁、无灰尘、污迹；各种设施外表（如公告栏、宣传栏、消防栓箱等）清洁干净、无积尘、污迹；厕所无臭味、无污垢；及时清理学院安排的板报以外的乱贴乱画。对责任区域内的跑冒滴漏、物品损坏等要及时维修、报告。

2.负责道路地面、各栋楼宇外侧地面、生活区、运动场、球场等活动场地必须每天清扫 2 次以上，做到无杂物、杂草和垃圾；室外果垃圾箱每天清理一次，实行袋装并及时清运至垃圾转运场（车）保证垃圾不落地。

四、其他相关要求

1. 完成迎宾、迎新、运动会、双选会、培训等大型活动卫生清扫、清运及保障工作。

2. 根据季节和环境的需要，不定期进行公共场所的卫生消杀毒工作，创建卫生健康的环境。

3. 汛期期间，加强防汛应　急管理，确保校园安全。

4. 服从学院的管理调配，完成学院交办的其它工作如校内搬家、突发应急工作任务等。

5. 物业公司制定突发事件应急预案及处置措施，水电气暖突发故障及事故、电梯故障及事故、食物中毒、高空坠落、火灾爆炸、公共突发事件、雨雪极端天气、消防应急预案及疫情等自然灾害应急预案及处置措施。

附件 2

# 学院物业维修服务标准

## 第一章总则

### 1.1 目的

为规范学院物业维修服务工作，明确服务内容、响应时限和质量标准，提升服务效率与师生满意度，保障学院设施设备的完好与正常运行，特制定本标准。

### 1.2 适用范围

本标准适用于学院内所有建筑、设施、设备的日常维修、应急维修和专项维修工作。服务对象包括全体教职工、在校学生及学院各部门。

### 1.3 服务原则

安全第一原则：所有维修作业必须遵守安全操作规程，特殊工种需持有相应的专业资质，确保师生及维修人员人身安全。

报修响应原则：接到报修后，须在规定时间内响应并处理。

优质高效原则：维修过程规范，维修质量可靠，杜绝反复维修。

文明服务原则：维修人员着装统一，言行文明，尊重师生，不触碰与维修无关的物品，现场作业规范整洁。

以旧换新原则：所有维修配件领取需遵循以旧换新原则，即拿旧的配件换取新的维修配件，并做好相应登记。

## 第二章服务内容与分类

根据维修的紧急程度和复杂程度，将维修服务分为三类：

2.1 应急维修

指突然发生、危及人身安全或严重影响正常教学、办公、生活秩序的故障。

范围包括：

供电中断、跳闸。

供水主管道爆裂、严重漏水。

下水道严重堵塞、外溢。

门窗、锁具损坏导致无法开关或存在安全隐患。

照明系统故障影响主要通道或重要区域。

电梯困人或其他紧急故障。

自然灾害（如台风、暴雨）导致的紧急险情。

2.2 一般维修

指不影响整体运行，但需要及时处理以恢复设施设备正常功能的日常维修。

范围包括：

室内照明灯具、开关、插座损坏。

水龙头、阀门、软管漏水或损坏。

桌椅、柜具、门窗五金件松动或损坏。

墙面、地面、天花板的小面积破损。

门禁、对讲系统小故障。

小型家具组装与维修。

2.3 专项/计划维修

指技术复杂、需专业资质、或需列入计划并申请专项资金的维修项目。如遇专项/计划维修，需由物业方与校方进行研判、沟通后，最终确定维修方式及费用支出来源。

范围包括：

建筑外墙、屋面防水维修。

加压泵房、电梯、变配电系统的大型维保与维修。

大型水电管网的改造工程。

大型家具、设备的批量维修与更新。

**第三章服务流程与响应时限**

**3.1 报修渠道**

统一报修平台：设立 24 小时服务热线电话，物业服务群和线上报修系统（如微信公众号、APP），作为主要报修渠道。

前台报修：公寓楼在各公寓楼值班室书面报修。

紧急情况：可直接拨打 24 小时应急电话 。

**3.2 响应时限要求**

应急维修：响应时限为立即响应（5 分钟内）；如无法立即修复，须采取临时安全措施并公示原因。

一般维修：响应时限为 30 分钟内；修复时限不超过 24 小时，如需订购特殊配件，应在 24 小时内告知相关使用人预计完成时间。

专项/计划维修：响应时限为 5 个工作日内，现场勘查并制定方案，按批准方案执行受理后需现场勘查，编制维修方案及预算，报批后按计划执行。

### 3.3 工作流程

1.任务登记：通过学习通报修平台、维修微信群、报修电话；电话报修详细记录报修人、地点、故障现象、联系方式。

2.任务派发：学习通报修平台任务根据维修类别和工种，相关维修人员在网上确认接单；维修微信群报修，依照维修类别和工种，相关维修人员接单回复；电话报修动力与维修服务中心派遣维修人员。

3.现场维修：维修人员按时到场，出示工牌，诊断故障，规范作业。维修前与使用人确认维修内容和可能的影响。

4.现场清理：维修完毕后，清理现场，恢复原状。

5.完工确认：校园报修网任务完成后在网上完成确认，并上传完成图片；维修微信群报修任务完成，在维修群回复并上传图片；电话报修任务完成后电话报备动力与维修服务中心。

6.完工回访：动力与维修服务中心对已完成的工单进行抽样回访（回访率不低于20%），作为考核依据。

7.月度统计：每月10日前完成对上月的维修统计及情况分析、改进。

## 第四章维修服务质量标准

优先保障教学、办公的设施、设备的维修及临时的应急任务用工。

### 4.1 通用质量标准

安全性：维修后无安全隐患，符合国家相关安全规范。

可靠性：功能恢复，运行正常，同类问题在一定周期内（如30天）不应重复发生。

美观性：维修部位应尽量与周边环境协调，修补面平整、颜色相近。

规范性：材料使用符合标准，操作流程规范。

**4.2 分项质量标准**

水电维修：水路修复后无渗漏，电路修复后接触良好，绝缘可靠，用电安全。

土建维修：修补处平整、牢固、无开裂、无色差。

木工维修：修复后结构牢固，开关灵活，表面处理平整。

五金锁具：安装牢固，开启灵活，定位准确。

**第五章监督与考核**

**5.1 监督机制**

动力与维修服务中心为主要监督、考核部门，监督、考核按以下原则执行：

公开透明：公示服务标准、投诉渠道。未经学校同意，严禁收取维修、配件等维修服务费用，违规收取给予 200 元至 500 元的罚款。

定期巡检：动力与维修服务中心定期对公共区域设施进行巡检，主动发现并解决问题。

满意度调查：每学期通过线上问卷、座谈会等形式，收集师生意见。

**5.2 考核指标**

报修响应率：100%

按时到场率：≥98%

维修完成率：≥95%

用户满意度：≥90%

返修率：≤3%

考核结果纳入物业月度考核，考核总分100，每项20分。

报修响应率100%得20分，95%（含）-99%得15分，90%（含）-94%得10分，低于90%得0分。

按时到场率：≥98%（含）得20分，95%（含）-99%得15分，90%（含）-94%得10分，低于90%得0分。

维修完成率：≥95%（含）得20分，90%（含）-94%得15分，85%（含）-90%得10分，低于80%得0分。

用户满意度：≥90%（含）得20分，85%（含）-89%得15分，80%（含）-84%得10分，低于80%得0分。

返修率：≤3%（含）得20分，≥4%得0分

**5.3 投诉处理**

设立投诉电话和邮箱，接到投诉后应在2个工作日内调查核实并给予答复。对确属服务质量问题的，对相关责任人进行处理并整改。对事情严重、影响较大的有效投诉，可责令物业公司对当事人处罚、辞退。

对于办公、教学、实训楼等场所供电跳闸；门锁具损坏导致无法打开；电梯困人等紧急故障。接报修电话10分钟后，再次接到该报修电话视为投诉。

有效投诉率应低于月度报修总量的5%。

**第六章附则**

本标准由学院资源保障处与物业服务公司共同制定并负责解释。

本标准自发布之日起施行，原有相关规定与本标准不一致的，以本标准为准。

物业服务公司应根据本标准制定详细的《维修作业指导书》和《员工培训手册》。

通过执行此标准，旨在将学院物业维修服务打造成一个响应迅速、作业规范、质量可靠、师生满意的标杆性服务体系。