

# 华北水利水电大学 龙子湖校区第一生活区物业服务合同

甲方：华北水利水电大学

法定代表人：刘文锴

地址：郑州市金水东路136号

乙方：河南佰卓物业发展有限公司

法定代表人：张恒

地址：河南自贸实验区郑州片区（郑东）祥盛街12号

第一条 根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物业管理条例》、《河南省物业管理条例》及《郑州市物业管理条例》等法律、法规和地方性法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，签订本合同。

第二条 甲方将华北水利水电大学龙子湖校区第一生活区物业服务工作委托给乙方，乙方按照合同所列标准进行日常管理、服务和保障工作，完成合同约定和甲方临时交付的各项工作。

## 第三条 物业服务工作范围

华北水利水电大学龙子湖校区第一生活区。

## 第四条 服务内容及标准

1. 服务内容：华北水利水电大学龙子湖校区第一生活区内卫生保洁（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、巡查、学生住宿信息管理、备用钥匙管理以及学生住、退宿及宿舍楼外围区域环境保洁等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卫生。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、无痕迹、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；垃圾桶洁净，无破损，24小时不允许满溢。雨雪天气出入口摆放防滑垫。

(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) 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（白色垃圾）；垃圾箱每天清理清运两遍，清运到指定的垃圾场缓存站，严禁在楼前堆积，影响校园环境，垃圾桶（箱）不满溢，垃圾箱、筒定期清洗消毒；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。

(4) 服务人员统一服装、挂牌上岗，言行文明规范，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%，重点部位每天消防安全巡查，无重大盗窃、火灾事故发生。

严禁学生串楼，未经批准不允许异性进楼。以上情况若有违反，一经查证属实，乙方向甲方支付违约金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100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 500-1000 元的罚款。

(12)对公共区域进行消杀，消杀用剂、盐酸等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示清晰、规范。

(13)积极配合学校进行各项节能环保等工作。

(14)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。

(15)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。

(16)服务期满，如遇甲方实际工作情况，需要延长服务期限的，须签订补充协议，按本合同服务费用标准比例按天计算，不得拒绝签订补充协议。

#### 第五条 合同期限

自 2021 年 11 月 22 日至 2023 年 11 月 21 日。

#### 第六条 日常工作管理服务费用、支付方式及支付标准。

1. 物业管理费 4749243.02 元。学校正常开学期间按 197885.13 元/月（实际每月支付金额依据监管方量化考核情况进行扣减）支付；放假期间根据甲方需求实行考勤制度，依据投标文件中的工种工资报价、实际上岗工数及量化考核情况结算支付。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（员工数量）同比例在每次支付物业费中扣减。

2. 物业管理费支付方式。乙方开具物业管理费发票，甲方以转账方式每两个月支付一次乙方物业管理费用。遇节假日，支付时间相应顺延。

3. 物业费支付标准：甲方对乙方工作完成情况进行打分，确定当次物业费支付金额：

(1) 得分在 90 分（含）以上，支付 100%。(2) 得分在 80 分（含）以上，支付 95%。(3) 得分在 70 分（含）以上，支付 80%。(4) 得分在 70 分以下，支付 75%，并扣除 10000 元违约金。(5) 如连续两次得分在 70 分（含）以下，甲方有权直接解除合同。

4. 在学校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

项扣乙方管理费 100 元。整改后问题重复出现时，将进行双倍处罚。

5. 履约保证金：237462.15 元。合同到期后，经甲方核实无违约问题的，无息退还。凡出现服务质量、安全管理、顾客投诉等问题时，甲方有权每次扣除 1000 元的履约保证金。

第七条 日常管理服务、卫生保洁考核验收标准和评分细则（见附件）。

第八条 乙方工作人员基本要求

依照相关法律及行业规定，结合学生生活区实际情况，应配备经县级以上医院入职项目体检合格的工作人员 人，并应满足以下基本要求：

1. 现场经理（/人）：大专以上学历，具有相关岗位上岗证书。具有三年以上与服务项目相关的管理经验。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. 值班员（35人）：高中以上文化程度，品貌端正、善于沟通，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。女生宿舍楼值班员必须为女性。

3. 保洁员（43人）及清运垃圾工（/人）：初中以上文化程度，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的保洁工作经验。

4. 安全员（4人）：高中以上文化程度，品貌端正、善于沟通，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

5. 维修工（3人）：初中以上文化程度，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。

第九条 甲方权利和义务

1. 对乙方服务工作进行监督、检查、指导。乙方在服务中存在的问题，甲方发现后有权提出批评、建议和处罚。

2. 对乙方进行学校各类规章制度的宣传教育，对乙方在实际工作中遇到的问题给与协调帮助和支持。

3. 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。

4. 根据量化考核结果，负责物业费支付工作。每次支付物业费前结合日常检查情况进行检查综合打分（附件一）作为支付依据，定期对乙方的管理服务实施监督检查（附件二、三）。

5. 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，如发现每次处罚金 500 元，并对涉事员工予以辞退。

6. 甲方向乙方提供必要的管理人员办公室，工具物料存放处。

7. 校方（师生）有效投诉（特别是服务质量问题），乙方未及时正确处理的，甲方有权

提出警告并视情况在物业服务费中适当扣除相应服务费。乙方有效投诉率在0.5%以下。

8. 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。

#### 第十条 乙方权利和义务

1. 乙方应依照社会保险法、劳动法等法律法规尽到用人单位的职责与义务，全额承担、按月支付乙方工作人员的工资、保险、医疗、福利等费用。对乙方与其工作人员之间的劳动争议、劳资纠纷等，甲方不承担法律责任。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。如遇甲方资金困难等特殊情况，不能支付物业费时，乙方须有能力垫付三个月以内的员工工资。

2. 乙方应按照本合同所列内容、标准和要求，制定学生生活区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。

3. 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、工具维护和养护，并在合同期满后完好的归还甲方。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。

4. 乙方必须依法管理并按照规定缴纳费用。乙方与外界发生的一切经济往来由乙方承担完全责任。乙方对工作人员进行入职体检，统一服装，持证上岗，相关费用由乙方自理。

5. 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，乙方不得在服务区域内从事经营性活动。

6. 乙方应保证正常工作期间的工作人员不少于87人，如经甲方检查人数不足87人，甲方将扣除缺少人数的相应工资费用，并处罚2000元。

7. 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工资费用。

8. 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，包括消杀设备和药品的购置。

9. 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，如出现水管破裂未及时发现、未履行维修或报修造成水资源浪费的，未及时关闭公共区域照明电源造成浪费的，在值班室及其他负责区域有私拉电线、违规用电行为的，视情节严重程度每次处以500-1000元的罚款。

10. 暑假期间对服务区域内毕业生房间和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、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。

11. 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。

12. 做好区域内新生宿舍保洁用品购买和分发工作, 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, 采购样品经校方验收合格, 符合使用标准。

13. 乙方对服务范围内的场地和设施设备进行监督管理, 保证正常使用, 如遇违规施工、不文明现象或其他问题应及时发现、制止并上报相关部门。若监督管理不到位, 负责完成对上述行为的整改工作。

#### 第十一条 违约责任

1. 合同签订后, 甲乙双方均不得擅自将本合同中所规定的权利、义务转让。否则, 违约方应向对方支付 10000 元的违约金, 并对工作中发现的隐患和问题及时提出整改建议。守约方有权解除合同, 并要求违约方赔偿损失。

2. 乙方服从甲方管理, 不得干扰、干涉甲方的正常管理和工作秩序, 否则, 甲方有权扣除履约保证金、责令整顿或解除合同。

#### 第十二条 其他约定

1. 合同变更、解除、终止, 甲乙双方都应提前 15 日通知对方, 具体事项双方协商确定。

2. 在合同履行中发生争议, 由双方协商解决。协商不成的, 由甲方所在地法院解决。

3. 合同未尽事宜, 由双方协商确定。

4. 本合同共 一 页, 一式捌份, 甲方执陆份, 乙方执贰份。经双方签字盖章后生效。

甲方(盖章): 华北水利水电大学

乙方(盖章): 河南佰卓物业发展有限公司

法定代表人:

法定代表人: 张恒

委托代理人:

联系电话: 0371-66979777 132 13149168  
开户银行: 焦作中旅银行股份有限公司郑州黄河路支行

联系电话:

账号: 5008363700012

2021年11月5日

年 月 日