

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：郑州海天物业管理有限公司
法定代表人：兰良军
地址：郑州市勤工路8号6号楼28层2810

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》等国家、地方有关物业管理法律、法规和政策，遵循合法合理、公平自愿和诚实信用的原则，经双方平等协商，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的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，完成合同约定的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、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，消杀用剂以及盐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，服务标示及安全警示标示清晰、规范。

(4) 服务人员统一服装、挂牌上岗，言行文明规范，24小时不间断值班，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、筒要定期清洗消毒；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。

(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 2023 年 12 月 12 日至 2025 年 12 月 11 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 5209254.96 元（大写）。学校正常开学期间按 217052.29 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、实际上岗工数及甲方的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: 甲方对乙方每月工作完成情况进行打分, 确定当月物业费支付金额:

(1) 当月得分在 90 分 (含) 以上, 支付 100%。(2) 当月得分在 80 分 (含) 以上, 支付 95%。(3) 当月的分在 70 分 (含) 以上, 支付 80%。(4) 当月得分在 70 分以下, 支付 75% 的物业服务费, 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, 每一项扣乙方当月管理费 30 元。整改的问题重复出现时, 将进行双倍处罚。

5. 合同履行保证金: 260462.748 元。合同到期后, 经甲方核实无违约问题的, 合同期满并撤场后 30 日内无息退还。凡出现服务质量、安全管理、顾客投诉等问题时, 甲方视严重程度有权每次扣除 1000-10000 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, 结合学生公寓实际情况, 应配备经县级以上医院入职项目体检合格的工作人员 87 人, 并应满足以下基本要求:

1. 现场经理 (1 人): 大专以上学历, 具有《物业管理经理上岗证》或有相关专业上岗证。具有三年以上与服务项目相关的工作管理经验。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 (44 人) 及清运垃圾工 (1 人): 初中以上文化程度, 持健康证上岗, 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, 在服务中发现的问题, 甲方有权利对乙方提出批评、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,不能按月支付物业费时,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,制定出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。

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、工具的维护和养护,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,一切损失均有乙方负责。乙方所雇佣人员发生疾病或其他意外伤害、人身伤亡、财产损失等均由甲方无关,所造成的一切损失均由乙方负责并自行承担。

4. 乙方必须依法经营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,服装进行统一,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，乙方不得在宿舍楼区域从事经营性活动。

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。

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。

10. 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和未履行维修或报修工作造成水资源浪费的、未及时关闭公共区域和教室的照明电源造成用的浪费的，视情节严重程度每次处以 200-1000 元的罚款；禁止在值班室及其他负责区域有私拉电线、违章用电行为。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

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。

3. 若合同到期，乙方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。

第十二条 其他约定

1. 合同的变更、解除、终止，甲乙双方都应提前 15 日通知对方，具体事项由双方协商确定。
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 26 页，一式 拾 份，甲方执 捌 份，乙方执 贰 份。经双方签字盖章后生效。

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（此表物业管理部留存）

附件三：日常检查表（留档）

附件四：招标任务书

附件五：华北水利水电大学宿舍物业服务相关管理办法

甲方（盖章）：华北水利水电大学



法定代表人：

刘文错

委托代理人：

高mp

联系电话：0371-69127516

2023年12月11日

乙方（盖章）：郑州海天物业管理有限公司

账户名称：郑州海天物业管理有限公司

账户：41050180380600001235

开户行名称：中国建设银行股份有限公司郑州心

怡路支行

法定代表人：

委托代理人：

联系电话：

0371-86522258

2023年12月11日

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：



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

不满意的原因:



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

不满意的原因:



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

不满意的原因:



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

不满意的原因:



10、对于校方工作安排的落实及配合	满意	一般	不满意
	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	3	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	定期消杀	查阅文档	6	未建立实施记录不得分，未按照计划实施每次扣除1分		
	9	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 20分	1	建立设施设备台账清单	查阅文档	4	为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	4	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	4	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	4	专业技能员工无证上岗不得分		
	5	现场设施完好	现场查看	4	每处不合格项扣除0.5分		
人员	1	人员档案完整，体检、保险齐全	现场查勘	2	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上够	点名或查看工资表	2	人员不够少一人扣1分		

管 理 10分	3	人员服装统一，穿着整洁	现场查看	2	服装不统一不得分，一人没有合要求扣0.5分		
	4	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	2	按次检查，不符合要求每次扣1分		
	5	重大检查和活动完成情况	现时查看	2	重大活动不配合，有重大失误不得分，完成不力，每项扣1分		
	6	坚持每天列会，纪律要求到位	实时查看	2	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：日常检查表（留档）

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、配戴胸卡，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	晚上 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、大厅以等公共部分的卫生,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,严禁上班期间干私活。	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情况加以纠正,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。	6	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	在岗期间必须配戴胸卡,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地清扫，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		

附件四：招标任务书

招标任务书

一、招标项目概述：

为加强华北水利水电大学物业管理，提高物业服务水平，创造良好工作、生活环境秩序，根据国家和省、市有关物业管理规定，学校通过招投标方式引进管理服务经验丰富的物业服务企业，对校园宿舍、办公区域等楼宇管理及环境保洁提供更优质的服务。

二、项目服务范围及人员配置：

1、服务区域

服务区域为第一生活区宿舍及其周边区域，具体范围见图示红实线圈区域，图片不清楚的边界划分由现场确定。区域内部商业、食堂网点实行门前三包。

(1) 1-7#公寓：室内独立卫生间，每楼6层，4人间。

(2) 8-15#、4A、8A公寓：公共卫生间，每楼6层，6人间。

序号	校区	位置	建筑面积 (m ²)	备注
1	龙子湖校区	1#	6587.85	
2	龙子湖校区	2#	6587.85	
3	龙子湖校区	3#	6587.85	
4	龙子湖校区	4#	6587.85	
5	龙子湖校区	4A#	6249.49	
6	龙子湖校区	5#	6587.85	
7	龙子湖校区	6#	6587.85	
8	龙子湖校区	7#	6587.85	
9	龙子湖校区	8#	6590.75	
10	龙子湖校区	8A#	6249.49	
11	龙子湖校区	9#	6590.75	
12	龙子湖校区	10#	6590.75	
13	龙子湖校区	11#	6590.75	
14	龙子湖校区	12#	7441.68	
15	龙子湖校区	13#	7441.68	
16	龙子湖校区	14#	7441.68	
17	龙子湖校区	15#	7441.68	
18	龙子湖校区	文体中心		值班保洁
19	龙子湖校区	F2办公楼		(4-5层)保洁

20	龙子湖校区	艺术学院教室（食堂 四层）		保洁
----	-------	------------------	--	----

备注：上述表中数据以实测数据为准。

2、人员配备

岗位名称	人员数	备注
项目经理	1	
值班员	35	各楼出入口设置3个值班岗,文体活动中心设置2个值班岗,共需设置32个值班员岗位。5号楼拟增加一层男生宿舍,另配值班员3人,共计35个值班岗
保洁员	37	每栋楼设置2个保洁岗,共需设置34个保洁员岗位,文体活动中心设置2个保洁岗,F2办公楼和艺术学院教室(食堂4层,包含楼梯)设置1个保洁岗
维修工	3	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)	6	第一生活区宿舍楼外围保洁
安全员	4	
垃圾清运工	1	每日及时清运学生生活区垃圾。
合计	87	

三、物业服务项目：

(一) 总体要求

1、负责楼宇值班、公共区域（含宿舍楼外围指定区域）保洁、垃圾清运和学生公寓楼内水、电、门、窗、家具等设施设备的管理及维修和安全工作。

2、中标单位按要求安排专职项目经理，不得兼职；项目经理应具备专科以上学历、有物业管理经验。门卫值班员要求责任心强，并具备一定的沟通能力，能肩负门岗值班责任，敢于管理。保洁人员要求具有较强的主动服务意识，能够胜任所担负工作。

3、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范（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。上岗后校方对所有岗位人员进行考核，不符合要求的招标人有权直接进行更换。

4、服务人员行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。

5、用工约定

①中标单位必须与用工人员签订劳动合同，购买劳动保险，所有用工人员不得兼职。

②员工信息要在校方登记备案并保证队伍的相对稳定。人员变动及时报校方审核。做好档案管理有且不仅限于：人员入职申请表、员工劳动合同、员工花名册、员工排班表与考勤表。员工入职前提供身份证复印件、健康证、体检证明等。

③服务期间，若出现安全责任事故及纠纷等，由中标单位承担全部责任、自行处置，与学校概无任何关系。

④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。

⑤有完备的“清洁应急工作预案”，遇重大活动、突发事件或临时性任务时，服从统一调度和安排，积极配合搞好工作，随叫随到。

（二）楼宇门岗值班、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；建立客服台帐，大件物品、贵重物品（电脑等）出、入检查、进出登记台帐，维修登记台帐和访客登记台帐，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. 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。

(三) 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二次并做好日常保洁。

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盐酸清洗。

2、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、灯杆和标示牌上所有的乱贴乱画的广告清理保洁工作；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、筒要定期清洗消毒；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。

(四) 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、防护栏等）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及所有空房间进行检修，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。

(五) 疫情防控常态化工作

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，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。

(六) 其他工作：

1、协助公寓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。

2、做好区域内新生宿舍保洁用品购买和分发工作，具体区域新生房间数量每年不等，投标人预估（每年学校新生宿舍约 1700 间，龙子湖校区约 1200 间、花园校区 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，采购样品经校方验收合格，符合使用标准。

3、做好节水节电工作。公寓内无常流水、常明灯现象。

4、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。

5、做好备用钥匙的管理工作。

6、积极配合学校重大活动的保洁工作，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应制止或举报，承担因管理不到位产生的各类无主垃圾的清理工作。

7、负责楼宇和公共区域秩序维护服务，包括楼宇前车辆停放管理和物品摆放等。

8、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。

9、乙方负责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。

四、物业服务投标说明及相关要求：

1、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。经检查发现低于合同用工人人数按合同价同比例扣除物业费。

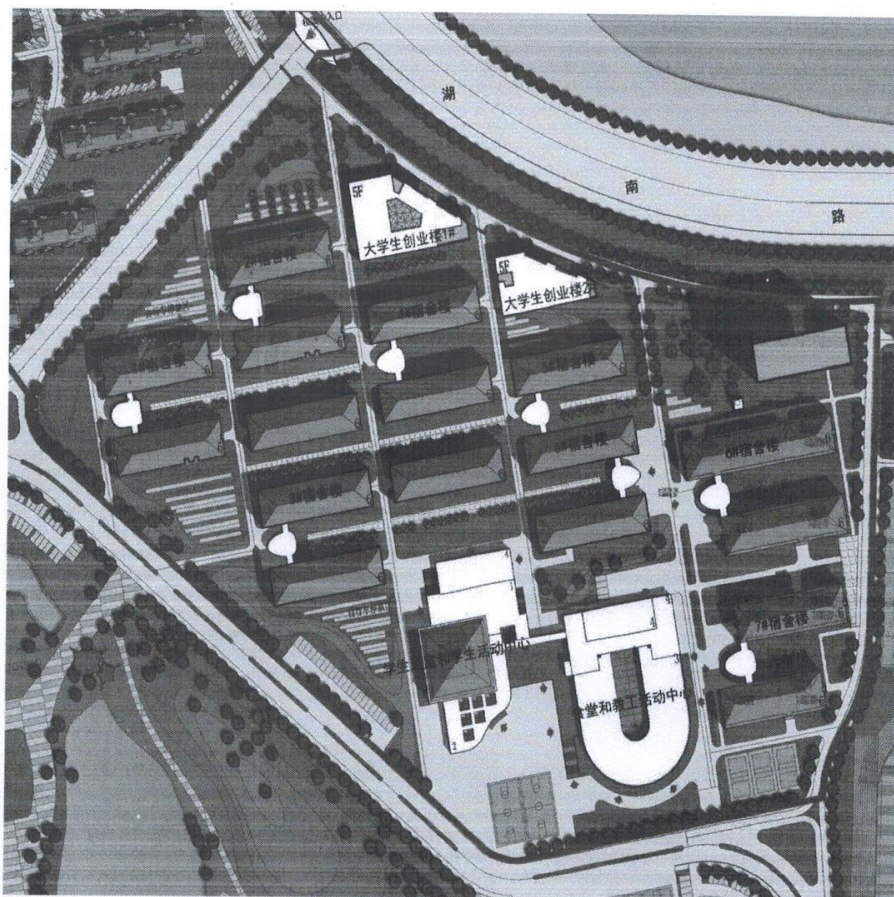
2、合同执行过程中，如甲方楼宇门禁系统启用后，门岗人员数量根据值班时间和甲方需求进行调减；以上情况出现的人员减少按合同价款（员工数量）同比例在每次支付物业费中扣减。

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；寒暑假或疫情管控期间根据楼宇封闭情况按实际用工人人数核算物业费。

4、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，环卫设施（保洁设备及工具）齐全，保洁用品定点存放。负责将区域内垃圾采用专业垃圾车（与市政规定使用的分类垃圾箱

配套的电动自卸式垃圾车和三轮车，满足正常垃圾清运要求，合同期内保证正常使用）运输到校内指定垃圾缓存站，垃圾车要求必须密闭整洁，清运过程中不得产生二次污染、不得沿途撒漏。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，如损坏及时维修或更换，并保持干净无灰尘。卫生间废纸篓按便池蹲位 1：1 配备；各楼宇出入口配置四分类垃圾桶（最少不低于 8 个），“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四分类垃圾桶数量。

五、区域图示：



附件五：华北水利水电大学宿舍物业服务相关管理办法

华北水利水电大学宿舍物业服务相关管理办法

为加强校园环境卫生及绿化养护标准提升，结合物业管理科、学寓管理科、绿化管理科服务范围，对各区域分管服务公司交叉边界扯皮、职责重复等问题进行规范，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、各科室服务范围

1. 学寓管理科

- (1) 公寓楼单体除学生宿舍内部的合同内容。
- (2) 公寓楼周围保洁责任区域。

2. 绿化管理科

- (1) 各标段合同内养护内容。
- (2) 校园内绿化水管道及阀门（喷头）维护维修。
- (3) 绿化带内白色垃圾清理；绿化带内绿化垃圾清理（落叶、树枝）。
- (4) 校园西侧待建区域白色垃圾、杂物清理。

3. 物业管理科

- (1) 各标段合同内养护内容。
- (2) 校园内停车位、运动场、硬化道路和人行道等区域所有的杂草清理。
- (3) 校园环境内除学寓管理科和绿化管理科范围外所有区域的白色垃圾清理。

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，各科室具体责任网格员共同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) 保洁人员无故脱岗（缺勤）每次扣 50 元。
- (2) 在岗期间不穿工装每人扣 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），工作不利，给学校带来不良影响的，每次扣款 10000 元。