

华北水利水电大学

花园校区教学楼、实验楼、外围等物业服务项目

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：刘文锴

地址：河南省郑州市金水东路 136 号

受 委 托 方：国药诺达物业服务有限公司（以下简称乙方）

法定代表人：李凯

地 址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）CBD 商务外环世博大厦
23 层 2301

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、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、外围等物业服务事宜，
订立本合同。

第一条 物业基本情况

座落位置：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：5248746 元（大写伍佰贰拾肆万捌仟柒佰肆拾陆元整）。两个月支付一次物业服务费：437395.5 元（大写：肆拾叁万柒仟叁佰玖拾伍元伍角），实际支付金额以第五条和第八条约定的核算为准。

第四条 合同期限

本合同服务期限为两年（24 个月）。自 2023 年 12 月 12 日起至 2025 年 12 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, 不向乙方员工提供住宿场所。

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招标人员配置要求, 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、财产损害等均与甲方无关, 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, 若给甲方所造成损

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，乙方须有能力垫付三个月（含三个月）以内的员工工资。

（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和教室的照明电源造成用电浪费的，视情节严重程度每次处以 200-1000 元的罚款；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 元罚款。

（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(76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)服务期满,如遇甲方实际工作情况,需要延长服务期限的,经甲方提出可签订补充协议,按本合同服务费用标准比例按天计算,乙方不得拒签补充协议。

(十六)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。

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假期,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）乙方在合同签订前向甲方一次性支付人民币 262437.3 元（大写：贰拾陆万贰仟肆佰叁拾柒元叁角整），作为履约保证金。

（二）乙方完成合同规定的管理目标，甲方在合同期满，乙方撤场且支付完员工工资后三十日内无息退还全部履约保证金。

（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。

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壹万元违约金。

（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，乙方应给予甲方相应补偿，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，甲方未提出延长服务期限的，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的，根据实际情况、相互理解，共同协商，确实达不成一致意见时，可提请物业管理主管部门调解，调解不成的，提交郑州仲裁委员会依法裁决。

(二) 合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满一个月前向对方提出书面意见。

(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政策规定及时协商处理；造成经济损失的，双方应相互体谅，共同协商，合理分摊。

(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，提请物业管理主管部门调解，调解不成的，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。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律，法规和政策执行。

(六) 本合同正本连同附件共 27 页，一式九份，甲方六份，乙方三份，具有同等法律效率。

(七) 本合同自签订之日起生效。

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

甲方签章：

法人代表：

委托代理人

联系电话：

13608689709

乙方签章：

法人代表：

委托代理人

联系电话：

13683718749

2023 年 12 月 11 日

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
	☐	☐	☐

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	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	现场查看	3	每处不合格项扣除 0.2 分		

理 30 分		无污渍	看				
	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	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	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、项目服务人员配置标准

序号	服务区域	物业服务人员配置
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 5152 m ²) 综合实验楼(建筑面积 17100 m ²) 讲堂群(建筑面积 2740 m ²) 图书馆(建筑面积 8850 m ²) 文体中心(建筑面积 3502 m ²) 校医院(建筑面积 1700 m ²) 水利馆(建筑面积 2745 m ²) 动力馆(建筑面积 1900 m ²) 以上楼宇公共区域和教室	一、项目经理 <u>1</u> 人 二、项目主管或助理 <u>1</u> 人 三、门卫值班员 <u>27</u> 人: 1#-6#楼、讲堂群、行政楼、综合实验楼、文体中心、水利馆、动力馆每栋楼各 2 人; 图书馆 3 人。 四、楼宇保洁员 <u>30</u> 人: 1 号教学楼、6 号教学楼、图书馆各 3 人, 共 9 人; 综合实验楼 4 人; 2、3、4、5 号教学楼、讲堂群、行政楼、文体中心各 2 人, 共 14 人; 校医院楼 1 人; 水利馆 1 人; 动力馆 1 人。 五、安全员 <u>3</u> 人 六、综合实验楼电梯管理员 <u>1</u> 人 七、校园环境保洁员 <u>10</u> 人 八、收发室收发员 <u>1</u> 人 九、垃圾清运 <u>2</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		76 人

二、物业服务项目

(一)、保洁服务和要求

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、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及楼前物品、车辆停放管理工作。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。

2、范围内 1-6 号教学楼内含有 129 个教室(含教休室、开水房)的保洁工作, 每天晚上上下课后或早上上课前保洁一次; 中午课后保洁一次。保洁内容含课桌、地面、门窗、灯具、吊扇等室内所有设施。定期和遇到学校活动时, 按学校要求保洁, 学校不另外安排专职保洁人员。

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，屋面无杂物无杂草、杂树。

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。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。雨雪天气应及时清理道路积水、积雪，并在出入口放置防滑垫，防范安全事故。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。

5、校园环境保洁：

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）等所辖范围内建成区域内的生活垃圾、绿化垃圾和白色垃圾（塑料制品、金属制品、纸制品、布制品、烟头、砖瓦玻璃等）的清理保洁（绿化养护修剪产生垃圾除外），绿地（绿篱除外）内的生活垃圾、白色垃圾的清理，要求负责范围区域内地面、路面、硬化场地内干净无杂物，绿地内无生活垃圾、白色垃圾。

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。因维护管理不当等原因造成垃圾箱毁坏的由物业公司按照原样购置，校园内重点区域垃圾箱、果皮箱不能满足投放需求的，由物业公司按照市政府规定的四分类垃圾桶购置。

3) 负责范围含学校大门至市政道路边界硬化区域的环境卫生保洁。

4) 负责植草砖硬化的停车场内白色垃圾、烟头等垃圾的清理。

5) 负责校园内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；

6) 负责项目内的建筑物的外墙、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。

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和积雪，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) 校园环境具体范围和边界划分详见附件。

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。

(二)、楼宇门岗值班、安全巡查物业服务

1、负责楼宇门岗值班，楼宇开放和关闭时间：早 07:00-23:00，夏季适当延长(如遇夜间需要延时开关门等特殊情况下由安全员负责，门岗处张贴夜间服务电话)，学生凭证出入。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。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，做好巡查记录，防范各类安全事故发生。

2、值班员应落实好交接班登记制度，并负责将教师、学生反应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。

3、安全员巡查范围及职责：

白班 07:00-23:00，夜班 23:00-07:00，做好交接记录。

白班 1 人，夜间 2 人

(1) 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。

(2) 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。

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

(4) 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。排查工作学习以外时间电器、光源有无运行情况，及时关闭。

(5) 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。

(6) 制定消防安全制度，消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案，定期组织开展灭火和应急疏散演练，完善消防工作检查记录，保障各项制度健全落实。

(7) 配合辖区办事处、派出所等相关政府职能部门和校保卫处各类安全检查、登记工作。出现突发事件、刑事或治安案件、灾害事故时要及时处置、及时报警，并注意保护好现场。

(8) 乙方签订《安全责任书》作为合同附件，明确乙方责任和员工职责。服务期内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。

(9) 值班员正式上岗前要通过岗前技能培训，能够掌握简单的安全常识和熟练消防器材。统一着装，举止文明，不得在工作时间出现吵架、打架斗殴等不文明行为。

(10) 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。

(三) 电梯管理员

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。负责综合实验楼电梯日常巡查、维保记录登记和电梯管理工作。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及时解决，并第一时间通知维保人员。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。发生困人事故要求5分钟内到场，并做好安抚解释工作。

(四) 疫情防控工作

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、结合省、市和学校疫情防控工作要求，做好教室、校大门、电梯等密闭空间和公共区域和消毒消杀、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物业员工使用；各楼购置专用口罩废弃物桶，套垃圾袋使用，每日清理前需用药物喷洒后清运。

4、开学前、大型活动前和活动后，做好图书馆、办公楼、教室、校大门、电梯等密闭空间、门把手、电源开关等手部经常触摸部位进行预防性酒精擦拭消毒处理，对公共区域和消毒消杀、并做好通风工作。

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。

（五）其他

1、一年不少于两次对所有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；乙方负责消杀药物和喷洒器具购置，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、物业公司负责全校信件收发及报刊的征订等工作；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。

4、物业公司购置专业垃圾车，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。负责清运产生垃圾到垃圾中转站，垃圾车要求必须密闭整洁，不得沿途撒漏；

5、物业公司负责所辖范围内所有设施损坏情况的登记和报修工作；负责服务范围内节能减排工作（节水节电等）；

6、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；

7、负责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。

8、严禁不经物业主管科室同意的各类经营或广告宣传形式进入楼宇，如各种自动售卖机、打印复印店、冷饮店等。

三、物业服务相关说明及要求

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数的按合同价同比例扣除物业费。

2、人员工资不得低于当地最低工资，且合同期内不再工资调整。

3、楼宇门卫值班员严格按照二人轮班制执行，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。做好巡查记录。

4、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；寒暑假期间或校园疫情管控期间根据楼宇封闭情况按实际用工人数核算物业费。

5、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、服务岛台、保洁机械设备等，所购物品质量和数量需经甲方认可后投入使用。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。卫生间大便池蹲位塑料废纸篓各配一个；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四分类垃圾桶。

6、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；教室内保洁工作如合同履行过程中学校移交给学生处或教务处等其它部门负责，则适当减少保洁人员，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。

四、物业服务人员要求

1、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。

2、门卫值班员（男女不限）要求身体健康，有一定保安经验和社会责任感，白班值班员要求责任心强、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。

3、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。

4、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。

五、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
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

六、校园环境卫生保洁标准

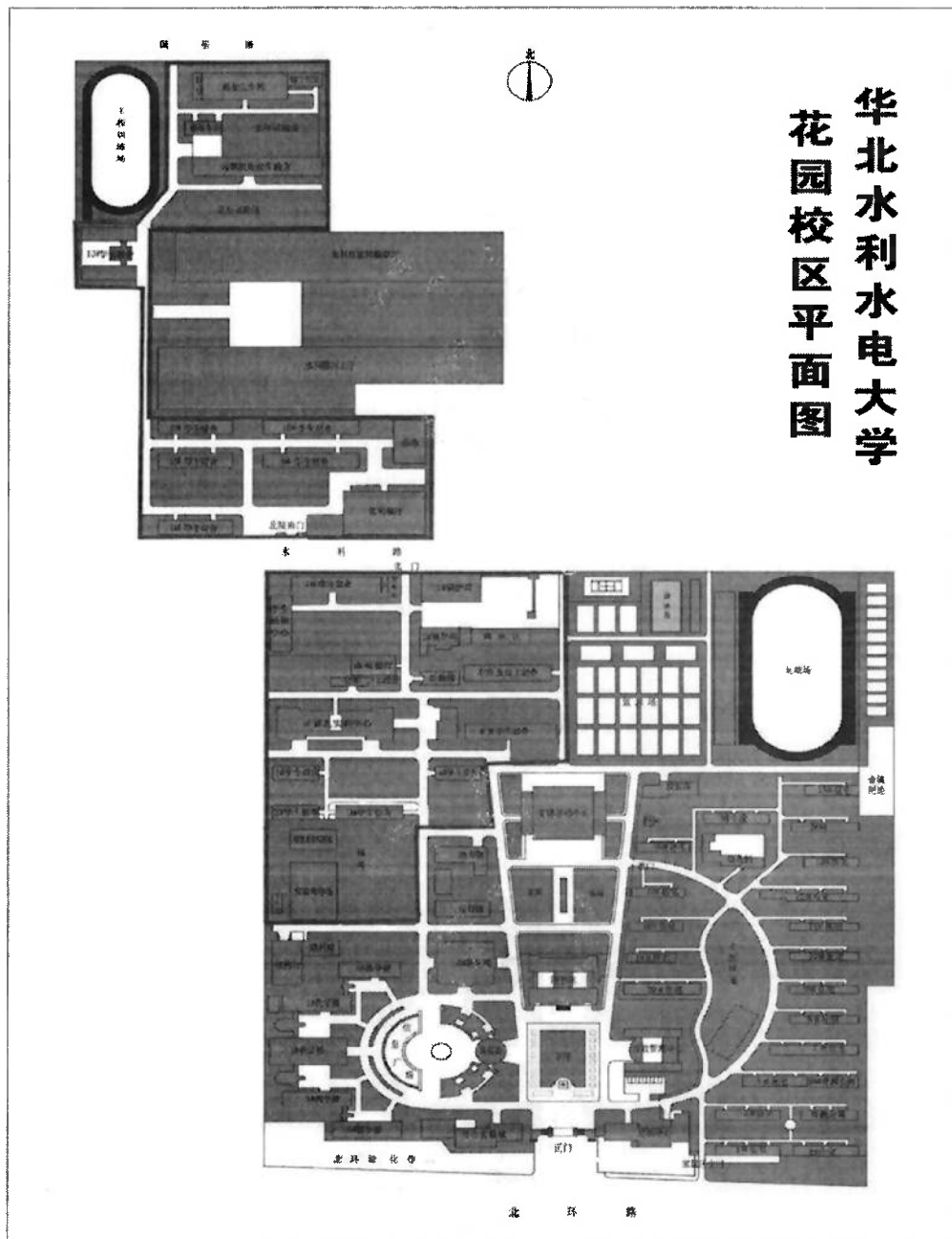
区域位置		作业项目及内容	每日	每周	每月	每季	服务标准	备注
环境保洁	路面、人行道、各类硬化场地、运动场等	1. 地面清扫	2				路面整洁、干净，无尘土、油迹、烟头、果皮纸屑、杂草等杂物，无积雪、积水等	废弃物捡拾不间断
		2. 废弃物捡拾倾倒	2					
	建筑物外墙	对局部处理	1				无乱涂画、乱张贴	
	道路标示等	标示牌、阅报栏、宣传栏等的擦拭		1			无灰尘、无污迹、无乱贴乱画	
	绿化带花草池内	绿化带、花草池周边	2				干净，无杂物、无灰尘、无杂草	
		绿化带、花草池台面、树坑石内	2					
	垃圾收集	垃圾筒、垃圾箱、果皮箱等	2				外表干净、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	
	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。

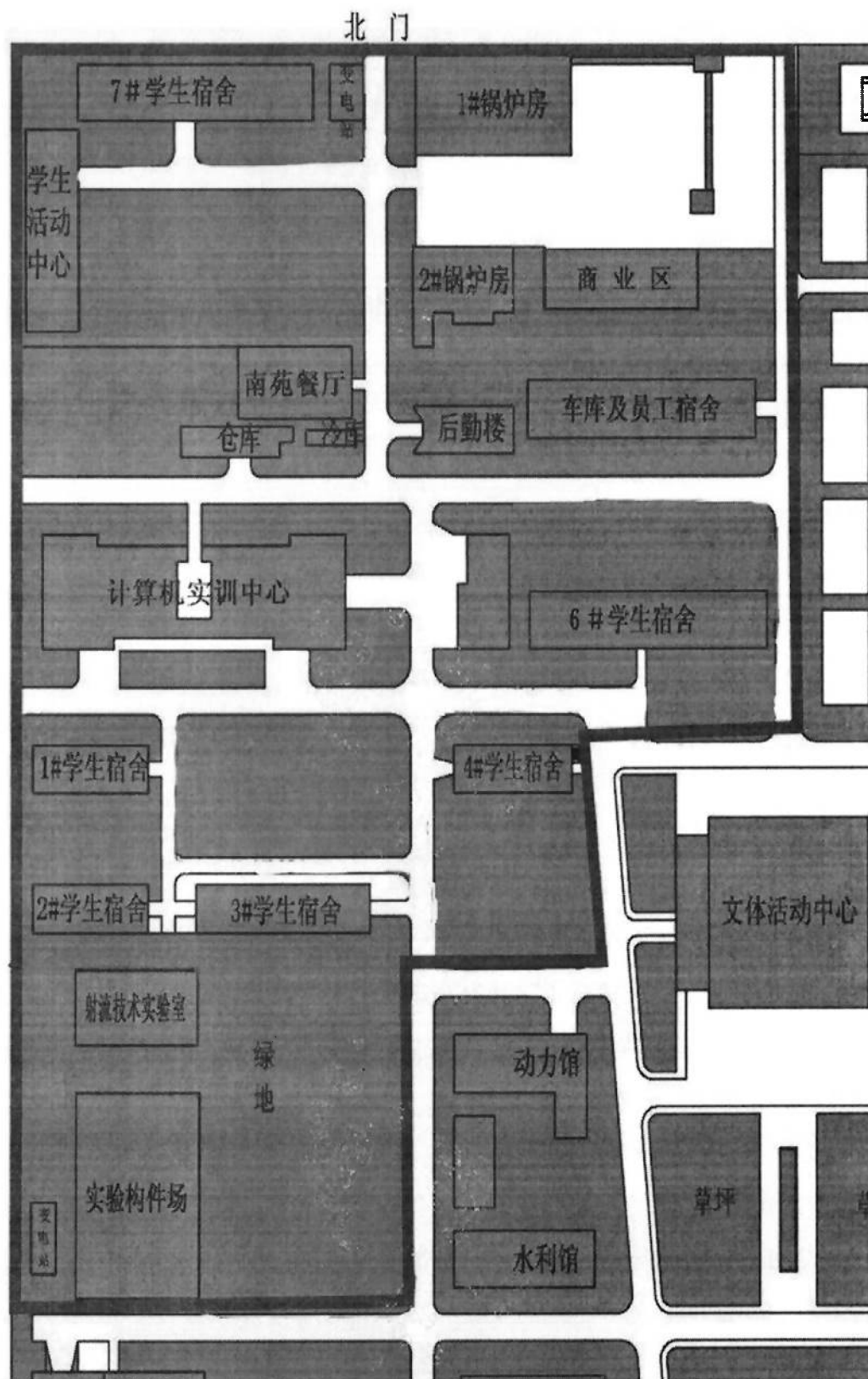
附件五、校园环境区域图

红实线圈区域（其他物业项目已包含）以外、校园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。

花园校园平面图，校园环境招标范围不含水科路以北的北院和南院红色实线以内的学生生活区



校园环境招标范围与南院学生生活区区域划界图（学生生活区区域不在招标范围内）



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) 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。