

郑州大学后勤保障中心南校区宿舍楼物业社会化服务合同

甲方（采购人）：郑州大学

合同编号：豫采购-2024-1156

乙方（中标人）：河南宏德物业服务有限公司

签订地点：郑州大学主校区

乙方为在河南省公共资源中心组织的郑州大学后勤保障中心南校区宿舍楼物业社会化服务项目中标单位，依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等规定，经甲乙双方协商签订本合同，并依据采购文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供物业管理服务。

一、本合同的基本原则及基本情况

1. 乙方须服从甲方及相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况经甲方同意，合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务要求。

2. 服务对象：郑州大学后勤保障中心南校区宿舍楼物业社会化服务

3. 业主名称：郑州大学后勤保障中心，地理位置：郑州市大学北路 75 号

4. 服务期限：从 2025 年 01 月 01 日至 2026 年 12 月 31 日。

5. 合同总价格：2338833.78 元，大写：贰佰叁拾叁万捌仟捌佰叁拾叁元柒角捌分。

6. 付款条件及方式：物业管理服务费按月支付，正常月支付金额为 97451 元，大写：玖万柒仟肆佰伍拾壹元。

甲方对乙方按月进行考核，前月服务考核合格后，于次月支付上一月费用。支付前五日内，甲方相关部门开具考核单，将考核结果通知乙方，乙方根据考核结果开具的正规发票，甲方财务部门按程序支付物业服务费。合同期内最后一个月的管理服务费用待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。各类考核不合格时，按照相关考核办法扣减相应的物业服务费。遇节假日或寒暑假则顺延。（备注：因计算月支付金额时，采取四舍五入计算法，最后一个月支付金额时会有差异，本合同最后一个月为：97460.78 元，大写：玖万柒仟肆佰陆拾元柒角捌分。）

7. 履约保证金：乙方需以转账方式向甲方交纳合同总金额的 5% 作为履约保证金，金额为 116941 元，大写：壹拾壹万陆仟玖佰肆拾壹元，合同到期考核合格后如无违约无息退还。

二、物业服务范围

本项目主要服务内容包括郑州大学南校区宿舍楼 14 栋：研一楼、学 3、学 4、学 5、学 7、学 9—学 16、学 18 楼（所有楼均含散水）、门窗玻璃及墙面、楼梯等附属物清洗、防疫消杀、除“四害”以及学生房间的清扫保洁。垃圾清运至校内垃圾站。具体情况见下表：

项目		单位	数量			备 注
宿舍楼	研一楼	平方米 m²	建筑面积	4290	48729	服务要求详见：物业管理服务项目要求
	学 3 楼			5760		
	学 4 楼			4243		
	学 5 楼			4460		
	学 7 楼			4459		
	学 9 楼			4977		
	学 10 楼			2426		
	学 11 楼			2426		
	学 12 楼			3114		
	学 13 楼			2000		
	学 14 楼			2500		
	学 15 楼（小楼）			1500		
	学 16 楼			2300		
	学 18 楼			4274		
说明						
本项目服务项目含： 一、综合管理要求：1. 乙方管理人员具有大专以上学历；2. 对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，如为投诉须在 24 小时内答复。3. 乙方人员必须遵守郑州大学及郑州大学后勤保障中心的各项规章制度或要求。 二、物业服务范围：郑州大学南校区宿舍楼：研一楼、学 3、学 4、学 5、						

学 7、学 9 至学 16、学 18 楼（所有楼均含散水）、门窗玻璃及墙面、楼梯等附属物清洗、防疫消杀、除“四害”以及学生房间的清扫保洁。垃圾清运至校内垃圾站。

三、楼宇服务内容：1. 服务范围内的卫生保洁；2. 负责各楼“门前三包”。3. 建筑楼宇一层楼外墙及门厅柱清洗、楼宇“门前三包”；4. 楼宇消杀。

四、特别提醒：1. 本次招标服务期限为 2 年，期间服务费不做调整。2. 中标公司进驻学校后，要采用先进技术手段进行管理服务，并根据服务内容编制服务手册。3. 保洁人员工作时间内不能兼职（即非本公司安排的工作）。

三、质量要求及考核办法

（一）人员配置要求

本项目配置人数不得低于 28 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有能够完成本职工作的能力。岗位配置表：

岗位	人数	工作要求及管理范围
经理	1	负责所有楼宇的全面保洁工作。应急突发事件的处理和及时通报甲方。
班长	1	负责区域楼宇卫生保洁等全面工作，协助经理对各楼保洁进行监督检查，应急处突并及时通报相关信息。
保洁员	≥25	负责宿舍楼所有区域的全方位清洁，包括但不限于：楼内设施设备外观、楼廊、楼梯间、水房、卫生间、等公共区域清洁、消杀等。
垃圾清运工	1	每日将垃圾清运至指定垃圾站。

（二）人员基本要求

1. 人员工资要求：

乙方人员的基本工资应符合郑州市有关最低基本工资标准的规定，岗位津贴参照郑州市物业管理行业领域的相关规定进行。乙方必须合法用工，并为员工依法购买社会保险或商业保险、住房公积金等，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

2. 人员年龄及业务要求：

(1) 项目经理年龄不超过 50 周岁，必须本科及以上学历，具有中级及以上职称证书和 3 年类似项目管理经验。能熟练掌握现代化、信息化管理技术，有较强的组织领导能力和协调能力；

(2) 保洁班长年龄不超过 55 周岁，大专及以上学历，具有 3 年以上物业管理服务经验；

(3) 保洁员、垃圾清运工年龄不超过 63 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；垃圾清运工驾驶清运车辆应具有交管部门规定的相关证件。

(三) 人员培训

管理人员具有大专以上学历，定期进行岗位培训，消防及其它的培训全年不少于 2 次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。

(四) 人员管理

1. 乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，人员情况要交甲方备案。积极配合校方工作。按要求完成领导布置的临时性工作。

2. 员工不得串岗、扎堆聊天，公共场所不大声说话，推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。保洁要快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇整洁。

3. 员工按岗位要求统一穿制服，挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，服务主动、热情、周到、便捷，树立“服务第一、师生之上”服务理念。

4. 上岗时间不得干私活，捡废品或进行与保洁工作无关的事情，一经发现按甲方考核检查制度扣分。

5. 乙方须遵守劳动法等相关法律法规的规定，按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。

6. 不准在校园内攀树摘果、践踏草坪及湖泊捉鱼等并及时制止此类行为。

7. 管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回并要求乙方更换，且不得再次进入次服务项目：（1）在服务期间被证明不符合合同要求的；（2）严重违反甲方规章制度的；（3）严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；（4）同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决问题，但拒不改正的；（5）提供虚假个人信息资料的；（6）被依法追究刑事责任的；（7）不能胜任工作或不服从甲方合理工作

安排的。（8）偷盗学生物品的或私藏拾到物品的，无论金额大小。

（五）物业机构的管理要求

符合工商税务法律规定，机构设置健全，内部管理规范，社会信誉良好。具体要求如下：

1. 行政管理

- （1）人员配备齐全合理。
- （2）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；
- （3）工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划；
- （4）定期检查各业务部门工作计划落实情况，有检查记录；
- （5）建立公共突发事件的处理机制，有应急预案；
- （6）管理工作实行电脑化、信息化。

2. 人事宣传管理

- （1）定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，全年培训不少于 2 次；
- （2）建立员工档案，每月向甲方报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等；
- （3）组建宣传队伍，利用多种形式协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作；
- （4）有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

3. 技术管理

- （1）制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；
- （2）建立完整的日常运行档案记录；
- （3）建立各种突发事件的应急处理机制和预案。

4. 材料管理：严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。

二、宿舍楼保洁服务

（一）总体要求

提供专业、规范的物业保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的宿舍楼环境。负责招标范围内公共区域及约定区域的物业保洁服务。由甲方和乙方共同制订工作制度和标准，乙方按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档，

并对工作质量进行考核。乙方在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由乙方自行承担。

（二）服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
1	楼宇建筑内走廊、楼梯、大厅等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立柱、消防及配电设施设备、管道、开水器、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等）	1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁 2 次，扶手每天清洁 1 次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁 1 次以上，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。教室每天早上 7:30 分前清洁完毕，不影响学生上课。 3. 护栏、窗户玻璃、窗台等，每周清洁 1 次以上，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 窗帘每年清洗 1 次以上，达到洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5. 各类垃圾桶及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净。 6. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁 1 次以上，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 7. 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。
2	公共卫生间盥洗室保洁（包括地面、	1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天打扫 2 次以上，且不间断巡查保洁，达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等

	墙面、便具、隔断、镜面、洗手盆、台面、顶棚、门窗及窗台、玻璃、灯具及开关、垃圾篓、标志牌、排气扇、上下水道、水龙头、开水器等)	干净、无污迹、无污垢、无异味(根据需要投放檀香、卫生球)、光亮,污水管及下水道畅通,保持空气流通。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等每周清洁 1 次以上,达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象,玻璃表面无手印、无积尘、无污渍,明亮;及时清理卫生间内乱涂乱画,无小广告。 3. 水龙头、落水管:光洁、明亮;不锈钢表面无手印,无积尘、无污渍,光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套垃圾袋且垃圾不超过容器的 2/3,无外溢、异味、污迹,周边干净整洁。 5. 直饮水机、自助售卖机、洗衣机、打印机等楼内设备外观每天清洁 1 次以上,保持外观干净。 6. 其他设施及时清洁,达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品要摆放有序,统一放在指定地点。
3	除四害	及时进行四害消杀,达到郑州市爱卫会制定的标准: 1. 鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三,用鼠夹法测定不得超过百分之一,鼠征阳性房间不得超过百分之二。 2. 房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五,有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只,有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二,有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。 3. 根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀,达到规定的标准。 4. 各类垃圾桶每周消毒 1 次,用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。

4	建筑物外墙、天台、楼顶及室外设施保洁	1、楼顶、天台以及外楼梯每月清洁 1 次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时疏通排水口，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙（含门窗玻璃）无污损、小广告，房檐无悬挂物等。2、室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每季度不少于一次，不得有污垢。3、楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各 1 次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢。建筑物散水保持洁净，无杂物。4、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。
5	其他	1. 工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。 2. 卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料。 3. 工作要求：坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。 4. 遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。 5、毕业生离校期间，按要求清理毕业生房间，达到可以入住标准。

实际物业管理服务项目信息包括但不限于以上内容，以实际情况为准，所列服务标准为基础要求。

（三）考核评分办法

1. 甲方依据考核办法对乙方进行考核，考核结果是支付物业费用的重要依据，办法如下：

（1）每个月考核一次，以平时考核与集中考核相结合的原则进行考核（平时考核 30%，集中考核 70%）。当期考核总评分的实际得分小于 90 分或大于 80 分时，则每低于 90 分 1 分按当月服务费的 0.5% 额度扣除相应的服务违约金。

(2) 当期考评总评分的实际得分低于 80 分时，则每低 1 分扣除违约金 1 万元，并且给与乙方黄牌警告一次。

(3) 当月考评总评得分低于 75 分时，甲方除拒付当月物业管理费外，还有权解除合同，另择物业公司，后果和损失由乙方自负。

2. 不定期日常巡查发现的问题按单项处罚，处罚标准为 100 元/项，同时扣除 1 分/项。

3. 考核小组受理的各项对乙方的投诉（包含学校网络平台、校长信箱、市创文创卫城管督察、教职工及学生信访及电话及口头投诉等），经查属实的，按不定期日常检查单项处罚标准予以处罚。

4. 乙方服务达不到服务标准且不能及时整改的，视情节严重程度扣除违约金 1000-3000 元/次。

5. 乙方人员配置标准不符合要求，一经发现立即更换或补充，并处以 200 元罚款。拒不更换罚款 2000 元，并扣除每月相应服务费。乙方服务人员数量不符合要求，一经发现，扣除相应服务费的 1.5 倍。

6. 黄牌警告特别说明：甲方按考核办法给予乙方黄牌警告，若连续两次黄牌警告或一年黄牌警告累计达到三次则与乙方合同自行终止，甲方有权另行安排。

7. 乙方其他严重违约行为（必须履行的工作没有做）或学校布置和强调的工作物业公司不履行的，学校将视情况扣 10—30 分，严重的将直接给予黄牌警告。

8. 考核组织单位

甲方会同相关部门对乙方承担的郑州大学后勤保障中心南校区宿舍楼物业社会化服务项目进行考核

四、甲方的权利与义务

1. 甲方条件允许的情况下，可为乙方提供一定的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，但乙方须支付相关费用并对房屋、乙方人员的安全负责。甲乙双方另行签订相关协议予以明确。

2. 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。

3. 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。

4. 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单位进行整改（甲方聘请的临时人员费用标准如下：人员工资按 200 元/人. 日计算；人

员工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。

重要服务项目如外墙及玻璃清洗等,乙方施工前应书面告知甲方,施工完毕甲乙双方进行验收并签字认可,否则视为无效。如果乙方没按合同要求进行服务,则少做一项或一次,甲方有权按照市场询价的1.5倍处罚,罚款从当月物业管理费用中扣除。

5. 甲方有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。

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. 在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担。

8. 甲方应当按照合同约定按时支付乙方各物业管理服务费。

9. 甲方不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务,并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10. 除物业管理费外,甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

11. 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,由此造成的损失均由乙方自行承担,甲方不承担任何责任。本项目禁止整体转包或分解后向他人转包。

12. 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,甲方有权单方面解除合同,对甲方造成的损失由乙方承担。

五、乙方的权利与义务

1. 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。

2. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取物业服务费用。

3. 负责做好服务区域内的安全防范工作,发现安全隐患及时上报。

4. 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。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。

5. 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,乙方负责赔偿。

6. 乙方以所投标标书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。

7. 承担乙方人员工资、福利、劳保及各种社会保险等费用,因未按规定

为员工购买各种社会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。乙方的员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员及第三方的财产或名誉等造成侵害，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

8. 乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守国家规定的操作规程和甲方的规章制度，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。

9. 乙方工作人员每天到指定地点签到，人员请假或更换要提前告知甲方。项目负责人要与甲方保持良好沟通，成立内部质量检查小组加强自检。

10. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如抛光机，拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；垃圾篓，垃圾桶，痰盂；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。委托管理期间，服务范围内所需要的一切费用由乙方承担。保洁工具在七成新以上、不能破旧影响学校形象。

11. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。

12. 乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应当支付而不支付或怠慢支付，经甲方催告后，乙方仍然不支付，甲方将从服务费中支付上述费用。

13. 乙方必须服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门和其他经营公司的协调和配合工作。

14. 如属乙方工作不作为、工作过失或者尽责不到位造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

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，甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

16. 乙方的员工住宿由乙方自行安排。乙方应妥善使用、保管甲方交于其使用的办公用房及办公设施，合同期满后交回。

六、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可提请政府相关部门调解、仲裁或在合同执行地法院起诉。

七、其它

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. 合同中该项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

3. 合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

4. 下列文件属于合同组成部分：招标文件，投标文件，谈判承诺。

5. 下列文件属于合同的附件：补充规定，补充合同。

6. 本合同经双方签字盖章生效。

7. 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。

本合同共计十二页 A4 纸张，缺页之合同为无效合同。

本合同一式 8 份，甲方 6 份，乙方 2 份。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

组织机构代码：12410000415800376M

地址：郑州市高新区科学大道 100 号

联系电话：0371—67781128

户名：郑州大学

开户银行：工商银行郑州中苑名都支行

账号：1702021109014403854

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

组织机构代码：91410100MA3XDKBP2J

地址：郑州经济技术开发区第八大街

第 188 号长盛广场 3 号楼 111 号

联系电话：0371-89952528

户名：河南宏德物业服务有限公司

开户银行：广发银行股份有限公司郑州航海路支行

账号：9550 8802 0339 8700 168

2024 年 12 月 30 日