

河南牧业经济学院英才（北林）校区 物业服务合同

甲方：河南牧业经济学院

乙方：郑州航空港区鸿馨物业管理有限公司

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对河南牧业经济学院英才（北林）校区实行专业化、一体化的管理订立本合同。采用 1+1+1 模式，合同一年一签。

一、基本情况

委托单位名称：河南牧业经济学院，服务地点：采购人指定地点。

二、委托服务内容及各项服务标准、要求

（一）服务内容

北林校区：

- （1）北林校区教学楼、实验楼、食品楼、创业园等楼宇的物业保洁服务
- （2）楼宇及校园垃圾桶内垃圾清运至垃圾站。
- （3）校区已绿化部位的绿化养护。
- （4）所有楼宇散水外 1 米以内为楼宇保洁区域。
- （5）寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的校园卫生保洁。
- （6）龙子湖、北林第一、二生活区秩序维持。

（二）总体服务标准

1. 建造干净、整洁、有序的教学学习环境。
2. 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。



3. 常规管理的一般指标：设备完好率96%以上。用户满意率98%以上。有效投诉率低于2%。有效投诉处理率100%。公共区域的公共卫生等受到好评。从事保洁、绿化等管理人员配置符合甲方要求，持证上岗率100%。

（三）乙方提供物业服务人数

41 人

（四）各分项管理服务标准

1. 楼宇服务标准

项 目	内 容 及 范 围	周 期	标 准
大 厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走 廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃（2米以下）	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步 梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内无垃圾
楼顶、天台	排水口、杂物清理	每周1次	楼顶排水口、楼顶天台，无垃圾，无堵塞



痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	垃圾不超过 2/3
电梯	清洁、消毒擦拭	2次/天	洁净、无污迹
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消杀	服务区域及卫生间	1次/天	有记录、符合疫情要求
公共设施报修	服务区域及卫生间	2次/天	及时报修、追踪维修结果
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周擦拭	无臭味

2. 垃圾清运标准

垃圾清运	公共部分及校园垃圾桶垃圾收集、清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3
------	-------------------	------------------------	------------------------

3. 楼宇管理员管理服务质量标准

项目	内容	标准
楼管服务质量	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡。 2、精神饱满，姿态良好。 3、举止文明、大方。



标准	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务。 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务。 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件。
	服务要求	1、管理员 24 个小时值班，坚持来访登记制度，未经允许的人员不得随意进入楼宇。 2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件。 3、因楼宇管理员工作失职造成师生伤亡及财产损失的，所有损失及赔偿由乙方负责。 4、每日巡查各楼宇楼层及楼顶安全门，按学校要求开闭门，并有记录。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守。 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人。
	工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件。 2、服从领导，听从指挥。 3、经常保持值班岗位清洁卫生。 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内。

4. 绿化基本要求及质量标准

4.1 乔木养护管理标准：

4.1.1. 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

4.1.2. 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

4.1.3. 及时剪去干枯枝叶和病枝。



4.1.4. 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

4.1.5. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.2花灌木养护管理标准：

4.2.1. 生长势正常，无枯枝残叶。

4.2.2. 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

4.2.3. 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

4.2.4. 及时清除杂草。

4.2.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.3 绿篱、养护管理标准：

4.3.1. 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

4.3.2. 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

4.3.3. 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4.4草坪养护管理标准：

4.4.1. 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.4.2. 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种。

4.4.3. 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4.4. 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.4.5. 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.4.6. 及时进行病虫害防治，清除杂草。

4.4.7. 做好校方交给的各类绿化补种等任务。

5、道路保洁基本要求和卫生标准



5.1 管理内容:

5.1.1 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

5.1.2 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

5.1.3 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

5.1.4 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5.1.5 排球场、篮球场清扫保洁。

5.1.6 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

5.1.7 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

5.1.8 配合办事处、社区做好各类工作。

5.1.9 校方交给的其他工作。

5.2 卫生标准:

5.2.1 道路路面卫生整洁，人行道无杂草、无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

5.2.2 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

5.2.3 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

5.2.4 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5.2.5 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。



- 5.2.6 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。
- 5.2.7 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。
- 5.2.8 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。
- 5.2.9 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。

（五）人员配置基本要求

1. 现场经理及各部门主管

- 1.1 18-50 岁，中专以上学历。
- 1.2 具有三年以上同岗位工作管理经验。
- 1.3 爱岗敬业，吃苦耐劳，身体健康，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

2. 保洁员及垃圾清运人员：

2.1 保洁员：18-55 岁，具备一定文化基础，工作认真负责，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，有高校工作经验从业人员年龄可适当放宽。

2.2 垃圾清运人员：18-50 岁，初中以上文化程度，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，具有一定的保洁工作经验，能熟练操作相关设备、车辆。

3. 楼宇管理员：

18-50 岁，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

4. 绿化人员要求：

4.1 绿化养护所用人员均须提供当年身体健康证明，讲卫生、懂礼貌，不怕脏、不怕累；有责任心，吃苦耐劳，热爱本职工作。



4.2 绿化技术技工须园林相关专业毕业且具有中级及以上职称（掌握苗木栽培、嫁接、扦插、治虫、施肥等绿化工程技术）或五年以上同岗位工作经验。

4. 秩序维持人员：

18-50 岁，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力

（六）项目管理的有关要求

1. 乙方按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2. 实行楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等的标准以招标文件、乙方投标书及委托管理合同的有关规定执行。

3. 相关保洁、绿化等管理事项的要求

3.1 管理用房

甲方将提供适当的管理用房、值班用房和仓库，这些用房在委托管理期限内由乙方免费使用，乙方应当合理使用并妥善维护，否则因乙方原因造成的损害应承担赔偿责任。

3.2 管理费标准

由乙方根据有关要求，并根据甲方项目管理的工作量、特点和特殊性进行收取，本合同第六条约定的管理服务费用包含常规性任务、突击性任务，如上级机关检查等常规、突击任务的费用，未经甲方书面确认甲方不再支付其他任何费用。

3.3 法定节假日、寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的楼宇和校园卫生等安排的加班及费用由乙方负责。如因特殊情况（如疫情等）限制校园出入，乙方服务人员应当配合并留校提供正常服务。



3.4 服务所需的各类服装、工具、器械、耗材（卫生纸、卫生球、熏香、消毒液、肥料等）等均由乙方负责配置并承担相应的费用。

三、合同期限

本合同服务周期为三年，合同一年一签，经甲方考核合格后，续签下一次合同。本次第一年度合同期限为：自2022年10月1日至2023年9月30日。如甲方考核不合格，有权不再续签下一年度合同，至本年度期限届满时服务终止。

四、甲方的权利和义务

1. 与乙方公司议定年度管理计划、年度费用概预算、决算报告。

2. 对乙方管理实施监督检查。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。每半年对乙方管理及服务全面进行一次工作考核，每年进行一次综合考核，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿。

3. 有权要求乙方按双方约定的管理标准提供楼宇管理报告等管理信息。

4. 甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供管理用房、值班室。

5. 甲方在合同生效之日起三十日内按规定向乙方提供本部所有消防及安保档案、资料，并在乙方管理期满时予以全部收回，乙方应当承担妥善保管及保密义务，否则乙方应当对甲方造成的损害和不利影响承担责任。

6. 如果甲方对乙方所提供的保洁、管理、绿化等服务质量有问题或不满意时，甲方有权利向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在合理的时间仍不能改进的，甲方有权利延付部分的管理费用而不承担任何责任，直至解决并经甲方认可。



7. 协助乙方做好相关管理工作和宣传教育、文化活动。
8. 乙方员工在执行勤务时因公发生伤亡事故或者导致第三人受损，由乙方承担所有的医疗、抚恤等费用。
9. 甲方有权对乙方进行相应的管理和监督，对乙方违背本合同职责的行为及时批评教育，必要时有权单方面终止本合同。
10. 甲乙双方在合同期间所产生的一切纠纷，只能由甲乙双方解决，甲乙双方不针对任何具体个人。

五、乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节。
2. 乙方有权要求甲方办公人员遵守有关管理制度。
3. 乙方有权对突发事件进行应急处理（如大风、暴雨等），并及时报告甲方有关人员。
4. 接受相关管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。
5. 因乙方不履行职责，造成甲方物质财产损失，乙方承担赔偿责任。
6. 对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
7. 建立保洁、绿化等档案并负责及时记载有关变更情况。
8. 及时、如实向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。
9. 向甲方提交年度工作总结和计划报告。
10. 加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。
11. 乙方工作人员所有的工资及福利费用（国家规定的各种保险、医疗）等由乙方承担。
12. 乙方应根据甲方需要，如实提供所有工作、服务人员相关身份、资质证明和其它相关登记材料。



13. 爱护各种设施，节约水电资源。如因乙方原因造成设施损坏或水电浪费等，一切损失均由乙方负责。

六、管理服务费用

1. 本项目三年服务期综合物业服务费为：4152413.88 元（人民币大写：肆佰壹拾伍万贰仟肆佰壹拾叁元捌角捌分），本次第一年度综合物业服务费为1384137.96 元（人民币大写：壹佰叁拾捌万肆仟壹佰叁拾柒元玖角陆分），开学期间综合物业服务费为121465.66 元/月（大写：壹拾贰万壹仟肆佰陆拾伍元陆角陆分）；放假期间综合物业服务费为96982.34 元/月（大写：玖万陆仟玖佰捌拾贰元叁角肆分）。

支付方式：先服务再付费，乙方应于次月 5 日前提供完税发票，甲方签署付款凭证交付财务支付综合物业服务费。本合同期满当月的管理服务费用待甲乙双方交接完相关手续后，甲方才予以支付给乙方。履约保证金按照招标文件在合同签订前缴纳合同总价的 5%，合同到期履约完毕后，经甲方考核后无息退还乙方。

2. 本项目费用采用包干制，包括保洁、楼宇管理及绿化等成本、法定税费和不可预见费等一切应尽费用，合同期限内不做调整。

3. 人员的工资及社保标准必须按照有关国家及行业规定标准和学校的要求，乙方与提供物业服务的工作人员之间的任何劳动或劳务纠纷均由乙方自行负责，如使甲方牵扯至相关纠纷中，乙方应当赔偿甲方所有损失，包括但不限于律师费、诉讼费、交通费、赔偿费用等。

4. 如遇不可抗力，如新冠疫情或其他原因，导致学校提前放假或延迟开学，甲方向乙方支付综合服务费按放假期间综合物业服务费标准据实结算。

八、惩罚措施

甲方每月对保洁、楼宇管理及绿化等服务内容进行考核检查，如达不到合同要求的，则甲方有权在每月支付服务费时扣减相应的服务费用。

九、违约责任



1. 甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2. 乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3. 有下列行为之一的，甲方有权单方解除协议。

3.1 乙方未能完全履行协议内容，经过甲方发出 2 次整改通知后仍未能整改的。

3.2 经甲方随机抽查服务满意度低于 85% 的。

3.3 因乙方原因发生重大事故的。

4. 在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，如果解除合同，应提前两个月书面通知对方并经对方同意方能解除。否则，一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付违约金，违约金为年服务费总额的 5%。给对方造成经济损失超过违约金的，应给予补偿。

5. 由于不可抗力的原因使合同不能正常履行，合同双方协商解决。

十、其它事项

1. 双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，应书面签订补充协议，补充协议与本合同相冲突的部分，以补充协议为准。

2. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

3. 本合同共 24 页，其中附件页。一式 6 份，甲方持 4 份，乙方持 2 份，具有同等法律效力。

4. 本合同附件是合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，包括：



附件 1《河南牧业经济学院物业服务标准》

附件 2《服务承诺》

附件 3《河南牧业经济学院物业服务其他事项》

附件 4《河南牧业经济学院物业考核办法》

5. 本合同自双方签订之日起生效。

十一、 合同文件构成

构成合同文件及解释顺序为：

- 1、本合同；
- 2、附件 1-4；
- 3、中标通知书；
- 4、投标文件文件及招标文件文件。

(以下无正文)

甲方：河南牧业经济学院

法定代表人

或委托代理人

甲方开票信息

名称：河南牧业经济学院

纳税人识别号：12410000415803040L

地址：郑州市郑东新区龙子湖北路 6 号

电话：0371-86176074

开户行：中国建设银行郑州天裕支行

账号：41001523008059666666

时间：2022年 9 月 30 日

乙方：郑州航空港区鸿馨物业管理有限
公司

法定代表人：杨太伟

或委托代理人

联系地址：郑州航空港区长安路翱翔路
天成公寓

联系电话：0371-56561802

乙方指定收款账户

户名：郑州航空港区鸿馨物业管理有限
公司

账号：250709852338

开户行：中国银行股份有限公司郑州航
空港分行营业部

时间：2022年 9 月 30 日



河南牧业经济学院物业服务标准

一、楼内卫生保洁标准

1. 地面：每日至少扫拖 2 次，随时保持。做到无垃圾、无杂物、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。
2. 墙壁：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕；更不能有乱涂乱画现象。
3. 踢脚线：每日至少拖擦 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。
4. 天花板：每周至少处理 1 次，保证做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物。
5. 门：每日至少擦抹 2 次，随时保持。做到门框、门面整个门体及把手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹、光洁明亮。
6. 窗(内外)：每周至少清理 2 次，随时保持。达到以下要求：
 - 6.1 窗体及拉手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹。
 - 6.2 玻璃、窗框要擦拭干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹。
7. 窗台：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净整齐，无杂物、无污渍、无水迹、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。
8. 窗帘：公共空间在规定时间内开台一致；垂吊整齐美观，定期清洗：做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无粘贴杂物。
9. 楼梯：步梯平面、立面每日拖洗、擦拭 2 次，随时保持。做到无垃圾杂物、无水迹、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。
10. 扶手：每日擦拭 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。



11. 展示台：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净整齐、无杂物、无积尘、无斑点印痕。

12. 指示标志牌：每日擦拭 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

13. 灯具：每周至少保洁 1 次，保持干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物；保证工作正常(发现问题及时报修处理)。

14. 电梯：每日清洁、消杀 2 次，随时保持。达到以下要求：

14.1 面、边框及轿厢四壁干净、无积尘、无斑点印痕；无乱涂乱画现象。

14.2 轿厢内顶面干净、无积尘、无蜘蛛网：相应设备运行正常(问题及时报修)

14.3 轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无废迹、无水迹；地垫保持干净无垢。

15. 卫生间：每日至少清洁整理 2 次，随时保持。达到以下要求：

15.1 卫生间内洗手台面、镜面、地面，应随时清扫，做到无污渍、无积水。

15.2 卫生间内便池应随时清扫、冲刷，做到无污渍、无异味。

15.3 卫生间内隔断板、墙面、干手器、开关插座、窗台等每日至少擦拭 1 次，做到无污渍、无痰迹、无水迹、无霉痕、无蛛网。

15.4 卫生间内垃圾筒要保持干净无污、垃圾及时清理、垃圾袋及时更换。

15.5 洁具水槽等设施表面及内壁干净无灰尘、无水迹、无污渍、无其它印痕。

15.6 每日不定时喷洒空气清新剂，减轻厕所内异味。

15.7 卫生间内的踢脚线无污渍、无灰尘、无水迹。

15.8 卫生间室窗户玻璃、天花板及灯具干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹、无蛛网。

15.9 在蚊蝇活动季节里，每周喷药一次，保证卫生间内无蝇、无蚊虫。



15. 10 卫生间不能用腐蚀性强的清洁剂,如草酸等刺激性和腐蚀性的清洁用品。

16. 建筑物 1 米内保洁归属楼内责任人。

17. 服务区域及卫生间消杀,每天 1 次,应及时、如实记录,符合学校及国家规定的疫情防控要求。

18. 公共设施报修,每天巡查,及时报修,并追踪维修结果。

19. 垃圾清运,每天 3 次,楼宇垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

20. 楼顶排水口、天台每周清扫一次,无垃圾,无堵塞;因大雨积水、大雪覆盖、杂物堆积清理不及时造成的损失由乙方负责。

21. 学校承办大型活动、会议、检查,保洁人员要积极配合学校工作,保证完成各项任务顺利完成。

二、楼宇值班服务标准

1. 值班人员负责各主要通道出入口的值班管理,对外来人员进行验证、登记,杜绝闲杂人员进入,大件物品搬出实行登记,实施交通疏导工作,交接班制度完善,并有工作及交接记录。

2. 接受甲方的投诉和求助,在遇到突发事件时及时上报后勤处和保卫处,必要时采取正当防卫,防止事态扩大,协助保护现场和证据。

3. 楼宇值班传达室内保持整洁,上班时间不脱岗,严禁在值班室内使用明火器具和食宿设备及存放危险物品,对外来人员严格履行登记手续,按各楼宇使用要求开闭大门。

4. 每天巡查各楼宇楼层及楼顶安全门,按学校要求上锁或开闭门,并有巡查记录。

5. 紧急事故反应,制定紧急事故处理预案(包括火灾、地震、爆炸、炸弹恐吓,安全疏散以及电梯应急等)

三、绿化基本要求及质量标准

1. 乔木养护管理标准:



1.1生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

1.2充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

1.3及时剪去干枯枝叶和病枝。

1.4适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

1.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

2. 花灌木养护管理标准：

2.1生长势正常，无枯枝残叶。

2.2造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

2.3根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

2.4及时清除杂草。

2.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3. 绿篱、养护管理标准：

3.1修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

3.2修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

3.3适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4. 草坪养护管理标准

4.1根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.2草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种。

4.3根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.5草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.6及时进行病虫害防治，清除杂草。



4.7 垃圾清运，每天3次，校园内垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

4.8 做好校方交给的各类绿化补种等任务。

四、道路保洁基本要求和卫生标准：

（一）管理内容：

1. 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

2. 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

3. 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

4. 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5. 排球场、篮球场清扫保洁。

6. 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

7. 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

8. 配合办事处、社区做好各类工作。

9. 校方交给的其他工作。

（二）卫生标准：

1. 道理路面卫生整洁，人行道无杂草，无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

2. 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

3. 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

4. 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时



间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5. 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。
6. 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。
7. 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。
8. 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。
9. 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。



服务承诺

一、总体承诺

1. 严格按照ISO9001质量管理标准和客户相关要求及标准开展工作。
2. 严格执行客户的各项规章制度，按时向客户汇报工作情况，积极配合客户开展各项活动。
3. 严格遵守《物业管理条例》和政府主管部门颁布的各项相关法律法规。
4. 全体物业服务人员接受过相关技能培训，统一着装、挂牌上岗、规范文明用语，举止端庄、服务热情、精神饱满、仪表整洁、礼貌待人，有良好的服务意识和服务水平，爱岗敬业，忠于职守。
5. 全体物业服务人员工作认真、责任心强，服从客户管理单位的指挥、调度和管理。
6. 建立建全各项管理制度、各岗位工作标准，各项物业记录、档案资料齐全，管理完善。同时制定具体的落实措施和考核办法，严格落实各项规章制度。
7. 积极妥善处理有关应急突发事件，确保项目安全稳定的工作秩序。
8. 按岗位要求配置专业管理人员，专业技术人员持证上岗，保证管理人员和技术人员的稳定性。
9. 打造优质服务窗口，力争客户满意度达100%。
10. 按照客户有关规定，主动配合客户开展管理创新、服务创优工作，创建良好的文化氛围；配合做好上级领导、相关群体的视察接待工作以及节假日、重大活动的宣传工作。接受客户相关部门考核。
11. 合同期满后，将物业管理的全部档案资料无条件移交采购人，做好新旧物业交接，并对因工作知悉、取得的所有文件及信息严格保密。
12. 免费为客户（采购方）提供多项服务。如：春节服务区域装饰、组织文化娱乐活动、使用物业智能系统等。

二、质量承诺

秉着“高标准、严要求、客户至上、服务第一”的经营宗旨，依照招标文件的要求，结合公司国际质量体系标准，建设高标准的完善的作业制度。关于



如何有效地履行承包责任，有效掌控物业管理服务质量，主要从人员、设备配置和质量、安全、资金等方面的管理予以保证，具体承诺如下：

1、在人员配备上：按投标文件要求配备人员，选派具有多年管理经验的负责人，选派具备年轻、有文化且从业经验丰富的骨干构成项目管理人员；另外全数接收原自愿留任的工作人员，并进行培训再上岗。

2、在质量管理上：根据本项目实际情况，制订了完善的作业方案和严明的质量管理方案，对员工作业、管理人员监督、信访处理等每个环节都做了相应的落实。

3、在安全管理上：由公司质监部检查落实。同时指定项目各级安全责任人，层层落实安全责任，做好、做足员工的安全教育培训工作，提高员工的安全意识，同时配备足够的安全作业设施，加强对职工的劳动保护，确保达到既定的安全管理目标。

4、在人员的管理上：实行人性化管理，通过定期组织员工谈心和参加团体活动等方式，增强队伍的凝聚力，确保员工队伍稳定。同时，公司及各项目部每季度进行劳动技能竞赛和质量评比活动，奖优罚劣，激发员工的工作积极性和主动性；同时严格按照劳动法和津贴规定，给予工人正当、应有的工资福利。

5、在资金保障方面：公司为有效地履行服务承诺确保资金方面优势。

6、严格按投标方案及合同规定实施“细化”管理，投入足够的人手及设备，确保责任区域的作业质量满足业主要求。

7、严格遵守 ISO9001 国际质量体系标准运作，确保服务工作安全、有序、高效地运行。文明作业，严格控制噪音、做到零干扰。

8、提供专业的管理和服务，每天进行质量考核，每月定期向客户汇报本月工作总结报告和下月工作计划，与管理单位保持良好的沟通，保证工作效果做到“三满意”：上级满意、甲方满意、师生满意。

9、如遇突发事件、上级检查等特殊情况，及时调派人员支援，配合客户做好相关工作；同时，服从业主的工作安排和调动，配合做好上级布置的临时性、阶段性任务。

10、加强对项目人员的思想教育、专业培训、做到遵纪守法、持证上岗。加强社会治安综合治理整治，遵守计划生育条例，无违法乱纪行为。



11、建立畅通的沟通渠道，虚心接受客户的监督，做到“事事有落实、件件有答复”，确保质量不断提高。

12、管理处服务和质量保证活动是建立在以“服务为主”的基础上，任何一项管理与服务工作都应与管理处要求相一致。

13、达到国家住建部制定的全国物业服务示范大厦的管理水平。

三、优惠服务承诺

1. 结合现代物业管理情况，对本项目实现现代化、科技化、信息化管理服务，运用智能化物业管理平台系统为客户提供物业服务，其中投入平台维护和培训费用由我司承担。

2. 每年节日，免费为服务区域进行节日装饰和布置，让客户感受浓厚、喜庆的节日氛围。

3. 每季至少组织一次文化、娱乐活动，由物业公司提供奖品，让客户在工作之余得到放松。

4. 配合河南牧业经济学院校区节能管理，公司派专业节能管理技术人员参与研究、分析、建议，确保节能管理出成效。

5. 建立建全项目“8S”管理规范，并在项目推行落实，让项目服务更人性、更安全、更清洁、更和谐。

6. 专业、专职人员公司定期派往专业培训机构深造学习，为提供优质、创新服务提供保障。

7. 投标报价承诺投放的物资装备、工具、耗材，在实际服务中如不足、不能满足需求或超过报价量的，不再要求采购方承担相关费用，我司将无偿提供投入，直至采购方满意为目标。所投入的费用（包括折旧费、税、运输费）由我司承担，无偿向采购方提供服务。

8. 所使用的清洁耗材均是有质量保证的市场大品牌产品，符合国家相关标准，无毒环保。因此提供的耗材采购费用超出投标报价，我司将承担超出费用，继续为采购方提供高质量、放心、环保的耗材和产品。

以上未尽事宜，我司本着真诚、尽心、精细、超越服务的原则，将全力配合校方管理部门做好物业服务，以满足服务需求为首重目标。

四、遵守客户各项规章制度，服从管理的承诺



为了保障客户的利益，我们时刻牢记自己所承担的法律责任与应尽的义务，严格遵守国家和采购人制定的各项规章制度，高度、全面配合客户方的管理和要求，踏实、认真做好服务管理工作，确保优质服务质量和满意率，特承诺如下：

1、严格遵守客户方的各项规章制度、劳动纪律及相关技术操作规程，服从客户方的各项工作安排，特别是必要的值班、加班及调整岗位等。

2、认真做好各方面的交接工作，做到交接清楚，不能因个人原因而影响客户方的正常工作秩序，并按客户方相关制度执行。

3、不将客户方的资料信息透露给他人或未经客户方同意将其用品转借、馈赠及移交他人，如违犯规定，愿意承担相应的法律责任。

4、工作期间，严格执行操作规程，不违章操作、不玩忽职守，认真履行本职工作，将最好的仪容形象和服务态度展现出来，工作严谨认真。若因违犯操作规程及缺乏责任心等情况而导致差错甚至事故，愿意承担相应后果，无条件接受客户方的处理决定。

5、遵纪守法，爱护客户方财产，维护客户方声誉和利益，如损害客户方财产和利益，愿接受客户方处罚和责任追究。

6、接受及服从客户方对管理和服务的指导。全员与客户方团结一致，共同努力。



河南牧业经济学院物业服务其他事项

1. 乙方必须制订并严格执行相关的管理方案及管理制度，为学校提供保洁服务。
2. 乙方必须负责从业人员工作培训与督查，每日做好工作检查登记，每周汇总检查材料以备学校管理人员检查。员工上岗期间须统一着装，配工号牌。
3. 乙方的工作人员与河南牧业经济学院不存在任何雇佣、委托等劳动关系，乙方工作人员在工作过程中的安全责任由乙方负责。
4. 本项目的实行项目承包制，乙方必须严格履行物业服务合同要求，不得在中标后转包或分包给他人经营，一旦发现转包，学校有权终止承包合同。
5. 学校只提供水电及相应工作用条件，其它一切所需人工、物品等费用均由乙方负担。
6. 乙方员工不得将校内的物品拿出校园。
7. 垃圾清运全由乙方负责运抵学校指定位置，集中外运。
8. 项目服务总价根据中标价一次性包死，承包期间如遇国家政策性调价，市场材料价格发生变化，服务项目中标价均不予调整。
9. 乙方要建立规范的值班制度，接受学校和师生对物业管理服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。
10. 定期向校方发放物业服务工作征求意见单，对合理建议及时整改，满意率达 90%。
11. 常规性服务做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。
12. 乙方的资料管理要规范标准，记录每天工作情况，编号装订成册，以备查询。
13. 如有上级领导参观、创建工作需要或清洁大检查等，学校根据需要提前（三天内）通知，乙方要根据校方要求进行突击性服务。
14. 如校方设备遇异常事故（如水管爆裂等特殊情况），要组织突击小组配合校方维修中心搞好特殊清洁工作。



河南牧业经济学院物业考核办法

为提高物业管理的服务质量和工作效率，使物业管理的工作制度化、规范化、科学化促使物业管理企业按照物管要求切实履行物业合同和落实管理措施，为师生提供更优质和完善的服务，特制订物业监督考核办法。

一、考核目的：提高工作效率、提高服务水平、提高服务质量。

二、考核原则：坚持物业服务企业自行监督为主、学校监督检查为辅；坚持公平、公正、公开的原则；坚持优质、高效、全面的原则；坚持学校自管组织与专职监管人员共同参与考核的原则；平时检查与考核相结合的原则。

三、考核内容及要求：主要考核服务项目及要求所规定的内容，（将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）

四、考核方式：采取日常考核与月度综合考核相结合的方式。

（一）日常考核：

1. 考核负责人：专职监管队伍；

2. 考核内容：根据物业服务协议服务项目所要求的服务标准，每天进行一次巡查，及时发现问题并要求物业企业及时整改；

3. 考核方式：日常巡查；受理师生投诉：

（1）建立健全各项规章制度，明确岗位责任制，达不到要求的扣 200 元；

（2）公共部位卫生保持清洁，地面无杂物、无积水、无痰迹，一处达不到要求的扣 200 元；

（3）校园行道树、绿化带、草坪及其它维护（浇水、打药、修剪、施肥、除草按），如因乙方管理不当，造成绿化苗木死亡的，由乙方按死亡苗木规格重新补种或赔偿甲方损失。

（4）接到师生投诉，情况属实每次扣 200 元。

（5）管理人员佩带工牌号，统一着装、文明上岗，一项不合格扣 50 元。

4. 考核结果使用：针对存在问题，下达《处罚决定书》，在支付服务费时扣除罚金，并下达《整改通知书》的方式督促企业及时改进。重大问题及时上报并计入月度考核。



（二）月度考核

1. 考核负责人：学院物业管理监督组织
2. 考核内容：重点检查管理企业监管制度落实情况，（将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）
3. 考核方式：通过现场抽查、检查表格并追溯的方式进行。

五、考核结果的运用

（一）日常考核结果

1. 一般问题下达《整改通知单》，整改仍然不符合要求的，除执行处罚决定外，在月度考核中扣除 1—2 分。
2. 重大问题（师生反应强烈、影响公共安全的），下达《处罚决定书》，每次给予 1000—2000 元罚款。在月度考核中扣除 1—2 分。
3. 业主投诉的事项，经查证属实的，依据上述规定处理。

（二）月度考核：月度考核得分 90 分以上的为合格、70—90 分的为基本合格、60—70 分的为不合格；60 分以下的为严重不合格

1. 月度考核合格的，月度物业服务费扣除罚金后足额拨付；
2. 月度考核基本合格分数在 80 分以上的，扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之五；分数在 80 分以下的扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之十；
3. 月度考核不合格的扣拨月度物业服务费的百分之十；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。
4. 月度考核严重不合格的扣拨月度物业服务费的百分之二十；连续三个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

