

河南建筑职业技术学院
2025 年度物业服务采购项目合同

合同编号：

甲方（以下简称甲方）：河南建筑职业技术学院

成交乙方（以下简称乙方）：河南省安泰居物业管理有限公司

采购编号：豫财招标采购-2025-461

项目名称：河南建筑职业技术学院 2025 年度物业服务采购项目

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经河南建筑职业技术学院（以下简称：甲方）和河南省安泰居物业管理有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1、本合同及其补充合同、变更协议；
- 2、成交通知书；
- 3、响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 4、招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 5、其他相关采购文件。

二、物业服务范围及服务周期

（一）服务范围及内容

乙方需负责甲方校园内所有办公楼、学生公寓、实验实训楼、体育场、图书馆、招待所、钢结构教工宿舍楼、教师休息室、校园等所有公共场所的卫生管理、校园环境绿化养护、水电暖的维修维护等。（详见招标文件项目需求及技术要求）。

（二）服务期限

从 2025 年 7 月 3 日起至 2026 年 6 月 30 日止

（三）服务地点

郑州市二七区工业路 51 号

（四）人员设置

甲方设置服务人员编制不低于 119 人：

三、服务要求：

1、质量标准：

（1）教学及办公楼、健康驿站等服务质量标准及要求

1) 范围：主要包括A、B、C、D、E、F、G、H教学办公楼、健康驿站、图书馆、实验、实训楼、钢结构教工宿舍、后勤楼、新餐厅和8号楼地下停车场、招待所的值班、保洁、楼内维修服务及设备的巡查维护等物业服务。

其中：教学办公楼、健康驿站、图书馆、实验、实训楼、钢结构教工宿舍保洁内容：包括所有楼宇公共区域（楼道、楼梯、卫生间、楼顶等）的保洁；教学办公楼教室室内（普通教室178个，大合班教室26个）的保洁，建筑外墙门窗玻璃定期清洗，行政楼3个会议室（第一会议室、第二会议室、第三会议室）、4个接待室（610室、611室、6005室、112室）、1个值班室（612室）的室内保洁；后勤楼、招待所保洁内容：包括楼宇公共区域（楼道、楼梯、卫生间、楼顶等）保洁以及招待所所有客房（30间）室内保洁、布草更换与清洗消毒。

楼宇基本情况如下表：

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室			楼梯数量	卫生间			电梯数量
					数量	座位数量	面积		数量	蹲位	小便位	
1	A座教学楼	4	6221	933	20	1588		2	8	80	46	
2	B座教学楼	4	5135	770	30	2804		8	7	62	41	
3	C座教学楼	5	7376	1106	27	2605		4	8	80	46	
4	D座教学楼	5	7204	1080	34	3001		14	8	70	46	
5	E座教学楼	5	6280	942	27	2500		2	5	50	25	
6	F座教学楼	5	5347	802	15	744		2	5	50	25	
7	G、H建筑系馆教学楼	5	18268	2740	72	7591		20	10	100	50	
8	实验楼	5	26413	3961				4	10	35	25	
9	实训楼	3	14820	2223	92			5	23	131	55	
10	图书馆	7	24604	3690				3	11	84	56	4
11	后勤楼1	2	2442	366				2	1	8	8	
12	后勤楼2	3	1224	183				2	6	18	12	
13	招待所	3	780	308								
14	健康驿站、钢结构教工宿舍楼	1	3000	1700								

2) 质量标准：

2.1 服务场所门厅、台阶、楼梯、走廊每天两扫、两拖、一擦、常保洁。做到：服务环境整洁有序；地面洁净光亮，无积尘、无积水、无痰迹、无杂物；楼梯扶手干净；天花板、墙面洁净，无蛛网、无违规粘贴；门窗洁净光亮，无破损；设施设备无积尘、积垢；垃圾日产日清、无扬洒；垃圾桶、纸篓洁净。楼内垃圾提前一小时完成外排。

每周至少一次对公共卫生间刷洗盐酸。垃圾外排时间：上午 7:00 以前；下午 2:00 以前（夏季），1:30 以前（冬季）。楼宇屋顶要定期清理以防落水口堵塞。

2.2 公共卫生间每天上、下午各清扫、湿拖一次。常保洁。做到：洗手池洁净，镜面/瓷砖光亮；卫生间无明显异味、无杂物地面洁净，便池无污垢；手纸入篓且每天清理；污水排放畅通，排水口无堵塞。

2.3 行政楼会议室、接待室和值班室上午 7:00 以前；下午 2:00 以前（夏季），1:30 以前（冬季）全面清洁干净，期间散会、没有接待时进行循视保洁。做到：地面洁净，无积尘、无积水、无痰迹、无杂物；天花板、墙面洁净，无蛛网、无违规粘贴；门窗洁净光亮，无破损；家私、桌椅、设施设备无积尘、积垢，整齐摆放；垃圾及时清倒，垃圾桶、纸篓洁净。

2.4 招待所每日对客房进行精细打扫，做到：布草进行更换、换下的布草消毒清洗，晾晒干后收回整理存放；家私、电器洁净，无积尘；地面洁净光亮、无积水、无痰迹、无杂物；天花板、墙面、灯具洁净，无蛛网、无违规粘贴；门窗洁净光亮，无破损；垃圾无扬洒，纸篓洁净；卫生间每天清扫、湿拖一次。常保洁。做到：洗手池洁净，镜面/瓷砖光亮；卫生间无明显异味、无杂物地面洁净，便池无污垢；手纸入篓且每天清理；污水排放畅通，排水口无堵塞。招待所公共区域门厅、台阶、楼梯、走廊每天两扫、两拖、一擦、常保洁。做到：服务环境整洁有序；地面洁净光亮，无积尘、无积水、无痰迹、无杂物；楼梯扶手干净；天花板、墙面洁净，无蛛网、无违规粘贴；门窗洁净光亮，无破损；设施设备无积尘、积垢；垃圾日产日清、无扬洒；垃圾桶、纸篓洁净。

2.5 教学办公楼、健康驿站、实验、实训楼教室早上上课前需开门，每天中午、下午下课后进行保洁。做到：建筑外墙门窗玻璃、门、窗、无积尘、无污渍、玻璃干净明亮；桌面整洁、桌斗内无垃圾；讲台、黑板无灰尘，干净整洁；墙面、墙面悬挂牌、框、墙角、踢脚线、窗帘、天花板干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网；墙面无印迹，无乱涂乱花；窗帘每年暑假清洗一次，有污损随时清洗；地面、踏步干净整洁、无积尘、无纸屑、无污渍；灯具、电扇、空调干净、整洁、无积尘、无污渍；室内空气流通、清新；桌椅排列整齐。下午下课后需将电器、灯电源关闭后并锁门。

2.6 消杀用剂以及盐酸等除垢剂符合国家卫生标准且储存安全，卫生用具统一存放，服务标识规范。做好楼内灭鼠及消杀工作。

2.7 实行值班管理制度和拾遗物品登记制度，每班次不少于 2 次安全巡视且服务范围全覆盖，记录交接检查情况，发现安全、质量隐患 20 分钟内上报部门负责人，无重大盗窃、火灾事故发生。

2.8 严格执行教学楼管理制度，及时阻止楼内喧哗、斗殴现象；规范用电、用水管理；重点部门每天消防安全巡查，无消防安全隐患。

2.9 服务设施设备摆放有序；电源控制设备使用规范；监督电梯按时检验、维护保养，确保电梯运行正常。

2.10 小型维修的报修服务及时；大型维修当日上报率达到 95% 以上。

2.11 安全警示标识明显，防盗、防火设施齐全、有效；消防通道畅通。

(2) 学生公寓楼服务质量标准及要求

1) 范围：主要包括现有 1-8 号学生公寓楼的值班、保洁、楼内维修服务及设备的巡查维护等物业服务。具体服务区域：

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保 洁面积	楼梯 数量	值班	公共卫生间			床位 数量
						楼门	数量	蹲位	小便 位	
1	1#宿舍楼	6	12010	1801	3	2	18	119		3116
2	2#宿舍楼	6	8048	1207	2	2	12	72		1968
3	3#宿舍楼	6	8048	1207	2	2	12	72		1984
4	4#宿舍楼	6	6964	1044	2	2	12	72		1696
5	5#,7#宿舍楼	6	7930	1189	2	2	12	132		1800
6	6#宿舍楼	6	5205	780	2	2	12	60		1216
7	8#宿舍楼	11	5751	830			11			2382

2) 质量标准:

2.1 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，公共垃圾桶每天要涮洗一次。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；做到：环境整洁有序；地面洁净光亮，无积尘、无积水、无痰迹、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。垃圾外排时间：上午 8:00 以前；下午 2:30 以前（夏季），2:00 以前（冬季）。楼宇屋顶要定期清理以防落水口堵塞。

2.2 公共卫生间每天上、下午各清扫一次，及时补充香精球或燃熏香。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。

2.3 消杀用剂以及盐酸等除垢剂符合国家卫生安全标准且储存安全，卫生用具统一存放，服务标识及安全警示标识清晰、规范，以上约定以甲方检查为准。

2.4 服务人员挂牌上岗，言行文明规范，24 小时不间断值岗，接听电话及时，熟悉操作规范和区域设备情况，服务主动、热情、周到、便捷。按时交接班，不迟到，不早退，不准在岗位上做与岗位工作无关事情（如吸烟、吃零食、玩手机等）。

2.5 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，确保无重大盗窃、火灾事故发生。

2.6 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，每年岗位培训不少于 8 小时。

2.7 建立 24 小时值班服务制度；服务及安全设施设备摆放有序、运行有效；消防、电源等控制设备使用规范；设施设备管理规范。

2.8 保障安全警示标识明显，消防通道畅通；检查防盗、防火设施齐全有效。

（3）体育场服务质量标准及要求

1) 范围：包括篮球、排球、下沉体育场等场地保洁、卫生间清扫、维修、报修和消杀服务。服务区域见下表：

序号	楼名	层数	建筑 面积	公共 保洁 面积	教室		教休室		楼梯 数量	合计 保洁 面	卫生间			电 梯
					数量	面 积	数量	面 积			数量	蹲 位	小便 位	

										积				
1	简篮、排球活动 场地		33200											
2	下沉式体育场 (田径、足球)		27705								3	20	10	
3	新餐厅和 8 号宿 舍楼地下停车场		8698											

2) 质量标准:

2.1 进行全面清扫，做到是无果皮纸屑塑料袋，无烟蒂痰迹，无堆积残留物，无枯枝落叶，无积雪积水，无卫生死角。

2.2 保洁时，保洁工人要巡回走动，用小扫把清理路面较为明显的纸屑、饮料瓶等垃圾，要做到勤走勤看勤扫，发现有垃圾要及时清理，清扫保洁过程中遇有乱丢、乱吐时应使用文明语言劝阻，不与教职工及学生发生口角。

2.3 清扫的垃圾要统一运送至垃圾中转站，不得随意堆放垃圾。

2.4 如遇自然形成的雨、雪等天气变化情况，应及时组织保洁工人到现场清扫树枝、纸屑、积水、积雪等，确保正常使用。

(4) 园区保洁和绿化养护服务标准及要求

1) 范围：指校区绿化养护、苗木修剪、病虫害防治；园区卫生保洁；园区水系的清理维护；地面绿化保洁设施设备维修保养；有害生物防治；园区相关设备的巡查维护管理。服务区域见下表：

序号	服务项目	服务区域及内容
1	校园绿化养护	校区共 10000 m ²
2	校园道路、环境保洁	校区共 56149 m ²
3	校内有害生物防治	包括室内外，楼内外，全校园有害生物防治和消杀

2) 质量标准:

2.1 道路（主干道、辅道、人行便道）保洁于每天行政上班前半小时前结束，其余时间为维护时间；保洁工人不能因吃饭留有时间差、空间差，工作期间须有专人巡视保洁，道路应全天候保洁；保洁工人不能脱岗。

2.2 打扫时，用大扫把对机动车道、人行道、管道井口、绿化草地周围，做到六净六无（“六净”是路面净，道沿净，树窝净，雨水井口净，污水井口净，果皮箱及垃圾仓口净；“六无”是无果皮纸屑塑料袋，无烟蒂痰迹，无堆积残留物，无枯枝落叶，无积雪积水，无卫生死角）。

2.3 保洁时，保洁工人要巡回走动，用小扫把清理路面较为明显的纸屑、饮料瓶等垃圾，要做到勤走勤看勤扫，发现道、路有垃圾要及时清理，清扫保洁过程中遇有乱丢、乱吐时应使用文明语言劝阻，不与教职工及学生发生口角。

2.4 清扫的垃圾要统一运送至垃圾中转站，不得随意堆放垃圾。

2.5 如遇自然形成的雨、雪等天气变化情况，应及时组织保洁工人到现场清扫树枝、纸屑、道路积水、积雪等，确保道路畅通。

2.6 保洁工人在工作期间不得将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内。

2.7 严禁在园区内焚烧垃圾。

2.8 不得破坏和随意挪动校园内安置的垃圾箱（桶）、指示牌等公共设施。

(5) 绿化养护质量标准:

林植物生长正常。树木树冠完整，主侧枝分布匀称、修剪合理。绿篱、色块枝叶正常，整齐一致。行道树长势良好、均匀一致，绿地

内无死树。花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，无残缺。草坪及地被植物生长旺盛、整齐一致，切边合理、线条流畅。生长季节不枯黄，无斑秃覆盖 98% 以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 2% 草坪绿色期：冷季型草不得少于 270 天，暖季型草不得少于 210 天。有植保专业技术人员、详细的防治工作计划；植保机具较齐全，运转良好；药剂保管、药剂施用制度、安全保护的制度及措施完善，无安全事故；以无公害防治为主；防治率不少于 95%（苗木生虫、生病占总苗木的比率不超过 5%）。栏杆、园路、座椅、雕塑、路灯、井盖和示牌、灌溉管网等园林设施完整、安全，做到报修及时。树木等修剪应依据园林绿化功能的需要和设计的要求，科学合理，适时适度，在不违背树木的生长特性和自然分枝规律的前提下（特型树木除外），充分考虑树木与生长环境的关系，并根据树龄及长势强弱进行修剪。应根据本市气候特点、土壤保水、植物需水、根系等情况，适时适量进行浇水，促其正常生长。在植物生长季节要不间断地进行中耕除草，应除小、除早、除了，无大型、恶性杂草。除下的杂草要集中处理，并及时清运。种植结构调整和伐树应经管理部门批准后方可进行。防治园林植物病虫害应贯彻“预防为主，综合治理”的方针。发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。

（6）有害生物防治质量标准：

按照国家标准和地方相关要求执行，要求项目区域内蚊蝇的密度至少达到国家病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。

6.1 蚊虫控制标准

6.1.1 校区内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%。

6.1.2 用 500ml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%，阳性勺内幼虫及蛹的平均数不超过 5 只。

6.1.3 特殊场所白天人诱蚊 30 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 1 只。

6.1.4 苍蝇控制标准：重点单位有蝇房间不超过 1%，其它单位不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；重点单位防蝇设施不合格房间不超过 5%；加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇。蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

6.1.5 采取的化学防制措施：针对不同的病媒生物应分别采取有效的防制方法和措施，应符合国家、市有关规定，不得违反相关规定。

6.1.6 在采取物理防制措施时应符合国家标准。

6.1.7 蚊蝇孳生地防制要按照综合防治技术规范要求，4-11 月蚊蝇滋生地每月至少防治两次以上，室内外灭蚊蝇和幼虫须使用经国家批准低毒药品。

6.1.8 所提供药品须包装完整，持效长、无异味、无刺激。

(7) 维修服务范围、质量标准及要求

1) 范围：室内外、楼内外、全校所有的水、电、土建、地面绿化保洁设施设备维修项目以及楼内室内的门窗、照明、家具等，甲方提供材料，物业公司负责维修。

序号	维修区域	维修服务具体内容
1	学生公寓	学生公寓楼所有设施设备维修，地砖、墙砖：塌陷、缺角等正常维修；学生公寓楼进水主阀门等所有设施设备管网正常维修；学生公寓楼进楼总开关及以下的公共电力设施

		维修。
2	教学及办公办公楼、健康驿站、钢结构教工宿舍、图书馆、实验、实训楼、后勤楼、招待所、体育场、新餐厅和8号宿舍楼地下停车场	(1) 教学办公楼、健康驿站、实训、实验楼、图书馆、后勤、招待所进楼总开关及其后的公共电力设施、进楼总水表之后的公共供水设施、室内外污水井的公共下水设施、楼内地面、墙壁、楼梯、门窗的零星维修，室内的门窗、照明、家具等维修更换（家具更换除外）。含人工、维修工具、设备等。 (2) 体育场（篮球、排球、下沉体育场）进楼总开关及其后的公共电力设施、进楼总水表之后的公共供水设施、室内外污水井公共下水设施、楼内地面、墙壁、楼梯、门窗的零星维修，室内的门窗、照明、家具等维修更换（家具更换除外）。含人工、维修工具、设备等。
3	校园	园区内所有的水、电、土建、地面绿化保洁设施设备维修，公共场所下水道疏通。

注：维修工不得少于 10 人。维修包含：甲方提供材料，乙方负责维修，乙方承担维修人工费用，乙方必须拥有能够保障保洁、绿化、维修等工作顺利开展的专业工具。抢修、急修项目报请甲方同意后由乙方实施。

1.1 负责校区 10KV 高压开关站及配电室 24 小时运行值班值守、停送电操作并记录运行信息；室外箱式变电站的巡查、巡视、维护、保养及零星维修（巡视时间为 7:00—23:30，每 90 分钟巡视一次，认真填写巡查记录；

1.2 负责校区消防泵站内设备设施巡查、维护、维修和保养等工作。每天不少于一次巡查，每周不少于一次启动设备，使设备运行正常，认真填写相关记录；

1.3 充电桩的日常巡查、维护、维修和保养等工作。

1.4 做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务。

1.5 抢修、急修项目报请甲方同意后由物业公司实施。

2) 维修质量标准：

2.1 须承担零星维修的各类材料费用（单次维修金额 100 元以下）。

2.2 要求接到报修或投诉后 20 分钟内做出回应并到达现场。维修后设施完好率在 100%，并做好报修、维修记录。

2.3 日常维修所用的材料（电线线材、插座开关类、窗、锁具类水管类、水龙头类等）保证使用符合国家标准正规品牌，确保质量优良安全可靠。更换的给水管道路须使用符合国家标准的 PP-C（B）管。水龙头类要求 pp 塑料、陶瓷芯或者质量更好的合金类水龙头。

2.4 更换的所有管线和配件尽量采用和原材料相同色彩；无法维修的物品应及时更换。

2.5 小型维修报修服务及时，灯具、水电维修不超过 24 小时，家具类维修不超过 48 小时。

2.6 对房屋、地面等共用部位的设备设施进行日常管理和维修保养，每日巡查，发现建筑物破损及时维修并记录。

2.7 小型维修项目中凡是涉及改变建筑物功能、外观的，需报甲方书面同意。

（8）重大活动保障服务要求：

在迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、校庆、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动中，做好桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁、应急处理等后勤服务保障工作，配合甲方做好现场布置、秩序维护等工作。

2、时间要求：

(1) 教学办公楼、健康驿站、图书馆、实验、实训楼,垃圾外排时间：上午 7:00 以前；下午 2:00 以前（夏季）1:30 以前（冬季）；行政楼会议室、接待室和值班室上午 7:00 以前；下午 2:00 以前（夏季），1:30 以前（冬季）全面清洁干净，期间散会、没有接待时进行循视保洁。

(2) 学生公寓楼:24 小时不间断值岗,发现安全、质量隐患 20 分钟内上报部门负责人；垃圾外排时间：上午 8:00 以前；下午 2:30 以前（夏季），2:00 以前（冬季）。

(3) 维修服务：室外箱式变电站的巡查、巡视、维护、保养及零星维修（巡视时间为 7:00—23:30，每 90 分钟巡视一次，认真填写巡查记录,要求接到报修或投诉后 20 分钟内做出回应并到达现场小型维修报修服务及时，灯具、水电维修不超过 24 小时，家具类维修不超过 48 小时。

(4) 园区保洁和绿化养护道路：（主干道、辅道、人行便道）保洁于每天行政上班前半小时前结束，其余时间为维护时间，道路应全天候保洁。

3、着装要求：所有服务人员要求统一服装、挂牌上岗。

4、人员基本要求：

(1) 项目经理 1 人，45 岁以下，本科及以上学历，具有 1 年以上从事物业管理相关项目管理经验，全面负责本项目运营管理工作，

做好学校-项目-公司三者之间的沟通协调工作，负责本项目各部门间的协调工作，并根据项目实际情况撰写服务方案，制定切实可行的月度计划及年度计划，对计划实施效率、效果进行管控，及时修正各岗位存在的问题，进而建立长效机制。

(2) 其他管理人员3人，40岁以下本科及以上学历，身心健康，具有一定的工作经验。

分别负责学生公寓楼；教学楼、办公楼、健康驿站、图书馆、实验、实训楼、后勤楼、招待所、钢结构教工宿舍楼；体育场、新餐厅地下停车场、校园环境；维修维护服务项目的管理工作。驻场管理人员应有相应服务项目的管理服务经验，协助项目经理做好各服务项目的工作。

(3) 学生公寓楼内的值班 18 人，保洁 23 人；教学办公楼、健康驿站、实验、实训楼楼宇值班、钢结构教工宿舍楼、公共区域和教室室内保洁 49 人（包括行政楼会议室、接待室和值班室保洁 1 人，招待所保洁 1 人）；体育场 2 人（篮、排球活动场地，下沉式体育场、新餐厅和平外交政策号楼地下停车场）；校园环境（校区内的绿化养护，道路、环境保洁（含垃圾中专站）、校区内的有害生物防治）13 人；水电保障、维修 10 人，男 60 岁以下，身心健康、有一定的工作经验，能够完成本职工作的能力，具有高压或低压证、电气、电子、机电、暖通、空调、电梯、建筑安装、消防等中的相关操作证。值班、保洁、绿化养护等员工具有一定的工作经验。

注：所有女生公寓楼值班、保洁人员要求为女性；公共教学楼夜班值班要求为男性。

(4) 所有项目管理人员均需提前上报甲方，得到甲方认可后方可上岗，未经甲方认可的管理人员不得上岗工作，服务期限内甲方随

时有权利要求服务方更换各类管理人员，服务公司需无条件执行。

(5) 通用服务标准：

所有服务人员要求统一服装、挂牌上岗，言行文明规范，使用文明用语，按时交接班，无脱岗、迟到、早退现象；接听电话及时，熟悉操作规范和区域设施设备情况，服务主动、热情、周到、便捷，师生反馈信息首问负责；熟悉服务质量标准、熟悉服务应急预案，每年岗位培训不少于 8 小时。

四、合同价款及支付

大写：叁佰玖拾叁万陆仟叁佰柒拾捌元伍角贰分

小写：3936378.52 元

1、本物业服务费采用包干总价合同，包括人员工资、社会保险等、法定节假日加班费、行政办公开支、业务培训费、物业服务、服装费、福利、管理费、利润、意外伤害险及企业及员工按规定缴纳的税费等一切费用。合同期内，乙方不得以任何理由要求甲方调整费用。

2、付款方式：甲方以月度为单位向中标单位支付上个月的物业服务费为 328031.54 元（大写人民币叁拾贰万捌仟零叁拾壹元伍角肆分），乙方按甲方需求开具发票，付款前，乙方应向甲方开具合格等额增值税专用发票，乙方迟延开具发票，甲方的付款时间相应顺延且不视为甲方违约。

3、履约保函：向采购方提供合同额 3% 的无利息银行保函。有效期为一年（合同期满一年止）。

4、遇节假日（包括学校假期），支付时间顺延。

五、合同期限及工作时间

（一）合同期限自 2025 年 7 月 3 日起至 2026 年 6 月 30 日止。

(二) 人员的工作时间：由乙方按照《劳动法》《劳动合同法》等有关法律法规执行，但必须能够完成约定的工作任务。乙方按甲方要求完成岗位值班任务，乙方工作人员的法定节假日及调休等均由乙方自行安排，不得出现空岗现象。

六、甲方的责任

1、甲方须尊重乙方的工作，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。

2、甲方须为乙方提供必要的工作场所。

3、依据服务质量标准及合同要求，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核；对乙方的不称职工作人员提出处理意见并监督执行；受理乙方服务期间的重大投诉。

4、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以及关键岗位人员资质。

5、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。

6、根据考核结果，甲方按时支付乙方服务费。

7、因乙方工作职责履行不力等给甲方造成重大损失的，甲方有权终止合同。

七、乙方的义务约定

1、乙方须严格执行国家法律法规以及劳动用工的政策规定，依法经营并按规定缴纳费用。承担其工作人员的工资、社保等所有费用以及意外伤亡等产生的费用；乙方与其工作人员之间发生的劳动争议，由乙方承担完全责任。

2、在服务区域设立专门管理机构，配置合格的管理人员以及专业技能人员，明确各岗位职责、服务范围和工作流程，设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通。

3、维护甲方提供的一切设施、设备，不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电等资源。如因乙方原因造成设施损坏或资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

4、按照甲方要求_____（时间）办理完成交接手续，根据招标文件和响应文件（或其他采购依据）履行合同。

5、为保障甲方正常的教学、办公、生活秩序，其工作人员行为应文明礼貌，不得发生与师生争吵等不文明的事件。

6、负责做好服务区域的安全防范工作，发现安全隐患及时报告。

7、应自觉接受行政执法部门的监督检查。

8、如遇学校重大活动或紧急任务，乙方有义务、无条件服从和配合。因此所购置的设备、材料、资产等费用，应由甲方承担。

八、合同的履行、变更和解除

1、合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行。除遇不可抗力事件和合同约定外，甲乙双方不得随意废除合同，否则按违约处理。

2、甲乙双方不得擅自变更合同。如确需变更，须经双方书面认可后方可变更。

3、发生以下情况，甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权中止或解除合同：

- （1）乙方拒绝接受甲方管理的；
- （2）未能按约定履行合同内容；
- （3）月考核服务满意度低于 85%的；
- （4）因乙方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的；
- （5）擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的。

九、违约责任

1、甲乙双方应按合同规定履约。一方违约使合同无法正常履行的，另一方有权终止合同，并有权要求违约方支付违约金，违约金为合同总价款的5%；给对方造成经济损失超过违约金的，应予补偿。

2、乙方未履行合同规定责任的，视情节严重程度扣除当月服务费3000-5000元/次。

3、乙方的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当月服务费1000-3000元/次。

4、由乙方原因造成师生员工有效投诉的，视情节严重程度扣除当月服务费5000元/次。

5、在学校管理部门的质量检查中，乙方存在服务质量不合格问题，视严重程度扣除当月服务费200-1000元/次。

6、如因乙方工作人员玩忽职守造成甲方园区绿地、绿植损失的，乙方应无条件按照甲方要求予以恢复并补偿甲方差价，甲方视情节严重程度扣除乙方当月服务费5000元/次。

7、如乙方未能按时支付其聘用员工的工资，甲方有权视情形以应付乙方的服务费代发工资，如乙方未能按时支付其聘用员工的工资造成其员工不能按合同约定完成工作的，甲方有权解除本合同并要求乙方按合同总价款的5%支付违约金。

8、严格遵守甲方关于廉政的要求，包括甲方对于廉政的公开文件及甲乙双方对于廉政的特别约定，如有违反，甲方有权扣除乙方当月服务费5000元/次。乙方违反三次及以上的，甲方有权解除本合同并要求乙方按合同总价款的5%支付违约金。

9、如甲方要求不合理或超出乙方服务范围，乙方有权拒绝，甲方不得以此视为乙方违约。

十、争议的解决

本合同一经签订，即具有法律效力，任何一方不得违约。在执行合同的过程中双方发生的争议，应由双方协商解决，协商达不成一致意见时，任何一方可将争议事项诉至合同履行地有管辖权的人民法院。

十一、附则

（一）未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

（二）招标文件、响应文件和附件、补充协议也是本合同的内容之一。

（三）本合同一式6份，双方各执3份。本合同由双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

十二、乙方投标文件中的相关服务承诺

（一）总体承诺

1、我公司合同到期时，我公司承诺根据和甲方单位签订的合同约定平稳过度，对甲方单位的服务尽职尽责，站好最后一班岗。与项目接管公司逐步有序的进行工作交接，把对甲方单位的影响降到最低，做到对甲方单位的服务无缝连接。

2、我公司承诺物业服务人员实行双重管理，物业服务人员在工作中执行公司的各项规章制度及学校制定的相关管理制度。

3、我公司承诺校方和我公司均有对该物业服务项目工作进行监督检查权和建议处置权。物业服务人员应无条件服从、执行和改进。

4、我公司承诺我方委派的现场负责人，全面负责该物业项目的管理工作，按时向学校主管汇报工作，执行学校下达的各项工作任务。

5、我公司承诺双方将建立沟通联系机制，每天向校方主管物业的领导汇报一次、每周召开一次班例会、每日一小结，保持合作信息

畅通，以便及时改进工作，保持良好的互动合作机制，保证各项工作落到实处。

6、我公司承诺负责人员的招聘、政审、劳动合同、日常管理、培训（包括按照客户单位工作特性和要求进行专项培训）。

7、我公司承诺校方检查物业服务人员在工作期间违反规章制度，可按我方或双方认可的奖惩制度给予处理。

8、我公司承诺服务人员工资费用和管理费用分别接受校方的监管和考核，并且保证中标方收取的物业服务费开具全国税务统一的专用发票。

9、我公司承诺服务河南建筑职业技术学院物业项目的人员月度流失率小于 5%即每月物业服务人员不能辞职离岗 8 名以上。

10、我公司承诺物业服务人员上岗前都具备社区、街道、村镇、或公安部门开具的无违法违纪证明。

11、我公司承诺让退伍军人或取得其他社会荣誉（包括原工作单位荣誉）的人员优先上岗。

12、我公司承诺物业服务人员和人员年龄按照招标文件要求执行。

13、我公司承诺将严格按照服务合同要求将人员配备到位，并且彻底执行投标文件中的方案和措施。

14、我公司承诺物业公司每逢节假日进行全方位安全检查，特别是重大节日期间的安全检查，包括水、电、气、门窗、消防器材、存放的物品等方面的安全，确保各类设施安全有效。

15、我公司承诺加强对服务人员仪容仪表、文明用语、专业技能的要求，公司督察部门将定期进行检查和监督。

16、我公司承诺严格按照物业服务质量标准搞好岗前、岗中培训，保证上岗人员严格履行各岗位工作职责。

17、我公司承诺顾客满意率 $\geq 90\%$ 。

18、我公司承诺公司针对该项目，每月有一次评优活动，每月有一次客户回访评价总结，每季度组织一次服务质量测评和绩效考核，考核成绩与绩效工资挂钩，奖优惩劣促带工作。

19、河南建筑职业技术学院的奖惩制度，同样适用于每位物业服务人员。如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

（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，所有工作人员均身体健康，无高血压、心脑血管疾病等既往病史，无违法犯罪记录，能适应对应工种工作强度。

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

13、教休室纯水，至少每半年须委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并提供水质检测报告（不能用厂家检测报告代替）。

14、每年开展节水节电、消防安全等专题宣传活动不少于二次；消防演习及培训每年不少于两次。

15、进驻学校后，采用先进技术手段进行管理服务（编号管理），并根据服务内容编制服务手册。

16、外环境应配备机械化作业设备，包括清扫、洒水、冲洗、清运等设备，性能良好，满足需求。

17、值班人员工作时间内不能兼职非本公司安排的工作，值班室线路规范、不能使用大功率电器、不能做饭、不准家属留宿、要干净整洁等。

（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、配合河南建筑职业技术学院节能管理，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,严格遵守国家和甲方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客户满意率,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。

(五) 在后期项目日常服务中，充分尊重甲方意见优化岗位设置及人员配置，特殊情况下服从甲方对服务人员的调配，以满足项目需求。

(六) 在项目运营中遇到学校特殊情况我公司免费增派一定数量人员支援项目，以满足甲方需求。

(七) 在项目运营中遇到学校临时业务范围之外的工作任务，我公司接受学校调遣、全力配合，保证保质保量地完成甲方的工作任务，且甲方不需要另外支付费用。

(八) 在项目运营中如遇到学校需要，我公司提供特殊设施设备支持，以满足甲方需求，且甲方不需要另外支付费用。

(九) 严格遵守客户方关于廉政的纪律要求。

甲方(盖章):

法定代表人:

委托代理人:

邮编:

电话:

传真:

开户银行:

账号:

乙方(盖章):

法定代表人:

委托代理人:

邮编: 471000

电话: 0379-64952525

传真: /

开户银行: 交通银行股份有限公司洛阳

西工支行

账号: 413068000018000139220