

河南推拿职业学院物业管理服务项目

合 同 书

甲方：河南推拿职业学院

乙方：河南绿都智慧城市运营服务有限公司

河南推拿职业学院物业管理服务项目 合同

委托方（以下简称甲方）：河南推拿职业学院

受委托方（以下简称乙方）：河南绿都智慧城市运营服务有限公司



甲乙双方根据豫财招标采购-2024-694号招标文件、乙方投标文件及河南省公共资源交易中心发出的中标通知书，依据《中华人民共和国民法典》及有关规定，经双方协商一致，甲、乙双方就河南推拿职业学院物业管理服务项目事宜达成如下合同条款：

一、服务目标要求

（一）服务目标

坚持以人为本，为广大师生提供安全、舒适、温馨的办公、学习、生活环境。

（二）服务应达到学院各项要求

- 1、杜绝因物业公司原因导致的各类事故发生。
- 2、环境卫生、清洁率达95%以上。
- 3、服务有效投诉少于5%，处理解决率100%。
- 4、学院师生满意率90%以上。

二、服务内容及范围

（一）、保洁服务，服务区域：

1、办公教学区域：行政楼、地下车库、一号教学楼、二号教学楼、实验楼、教学综合楼、图书馆等公共区域，含以上区域的接待室、报告厅、会议室、部分领导办公室、展厅、展馆、图书馆阅览区、书库等室内需保洁部分，房屋总建筑面积约 54000 平方米。

2、学生住宿、洗浴区域：学生公寓 A 区、B 区、D 区、E 区的公共区域、澡堂、锅炉房及活动中心，房屋总建筑面积约 34500 平方米。

3、室外公共区域：校园内所有广场、道路、停车棚、运动场、公共卫生间等所有公共区域。

（二）、维修服务：

学院所有水、电、暖设备维修、维护、材料更换，门、锁、窗、窗纱、桌、椅等家具及灯具的更换维修，学院其它勤杂活等。

（三）、电梯维保服务

共 7 部。其中：学院 6 部电梯，附属医院 1 部电梯，日常维护及保养，办理年检等手续。

（四）、学生公寓宿管员服务：

学生公寓 A 区、B 区、D 区、E 区的宿舍管理员服务（共 5 个出入口）。

（五）、化粪池清理服务：

学院化粪池清理服务，每年寒、暑假期各进行一次。

（六）、值班服务：

学院水、电值班室，学生洗浴中心、锅炉房、开水房、高压配电室日常值班及运行。

（七）、垃圾清运：

校园内所有生活垃圾、绿化垃圾清运等。

三、技术要求

（一）环境卫生管理

1、建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施设置合理、完备，垃圾日清，保洁工作满足学院办公教学环境和学生流量大的特点要求。

2、按照投标文件配置洒水车、扫地机、三轮车、管道疏通机相关机械设备，保障室外场地、道路、运动场等保持清洁无积尘、积水、积雪，无纸屑、树叶、烟头等杂物。

3、楼梯、走道、大厅、卫生间等公共区域，保持地面清洁无尘印、无积水，垃圾箱、纸篓及时清理，卫生间洗手台、大小便池保持清洁，公共区域门窗、设施表面无灰尘，室内公共区域墙、顶面无蜘蛛网、污渍等。

4、室内外金属护栏、把手、电梯轿厢、车子棚、充电桩定期擦拭保养，确保无锈迹、污渍、汗渍。电梯内外及电梯轿箱表面定期养护。

5、室内外灯具、牌匾、宣传栏牢固、安全、美观、整洁，无乱贴乱画现象。

6、公共区域玻璃门、窗、玻璃隔断应定期保洁，保持无污迹、灰尘；玻璃幕墙、玻璃雨棚定期清洗。

7、管道、设施表面清洁无积水、积尘、蜘蛛网。

（二）维修及维护服务

1、日常维修：包括室内外供用电线路、灯具、插座、开关等电气设备维修及安装；完成门、窗、锁、桌、椅、床

板、凳子、抽屉、柜子等小型维修工作；配合完成日常校区室内外相关勤杂维修、安装等工作。

2、给排水设备：保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏现象发生，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%。

3、供暖设备：保证供暖系统正常运行使用。定期对供暖系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修；每年采暖前期，提前对校院内暖气管道、暖气片进行全面检查，确保满足师生供暖需求，防止暖气不热现象发生，确保供暖系统通畅；采暖期间，管道及暖气片漏水及时发现并解决故障，零星维修合格率 100%。

4、供配电系统：按国家规范对供电系统进行严格管理，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度、配电房及箱变管理制度；对供配电系统进行定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，确保供配电设备运行良好，做到安全、合理、节约用电；供电运行和维修人员必持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，做好值班记录，配合相关部门检查、年审，及时排除故障，零星维修合格率 100%；管理和维护好避雷接地的设备设施；制定切实可行的供配电应急预案，设备状态标识明显；完成日常供用电线路、设备、设施的检查、

维修、维护、运行工作；配电室及设备、设施的日常维护、巡查、基本维修工作；符合国家供电部门有关要求。

5、校园内、外所有区域照明灯具外观整洁无缺损、脱落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率 100%。

（三）电梯维保服务

建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度。按照电梯保养有关要求，对 7 部电梯进行保养，办理电梯年检手续。电梯安全措施齐全、有效，准时开启关闭，定期对电梯轿厢、厢壁进行保洁。电梯运行、养护记录完备。编制电梯应急预案，规定应急处理人员抵达现场时限，及时、正确、有效处理电梯困人等故障。

（四）学生公寓宿管员服务

1、无论学生何时返回学生公寓（寒暑假除外），3 分钟内务必开门。

2、新生入校三个月，宿管人员对公寓住所学生面孔要 100%熟悉，对不熟悉人员做到 100%盘查。

3、熟悉掌握及使用公寓面部识别系统，及时处理或报修异常情况，报修时间不超过异常情况发生后 20 分钟。

4、每月学生有效投诉数量不得超过公寓学生总数的四分之一，所有投诉均要 100%处理，并做好完整记录。

5、学生满意率需超过 90%。

6、管理人员和宿管人员要对配套管理制度及考核 100%熟悉。

（五）化粪池清理服务

1、清理时间选择应避开学院人员出入高峰期。

2、清理作业时须无噪音、无异味；要避免弄脏工作现场和过往行人。

3、清理完毕后，必须保证化粪池清洁，管道正常畅通。

4、清理完毕后保证地面无污物，无异味。

（六）值班服务

1、学院水、电值班室，学生洗浴中心、锅炉房、开水房、高压配电室日常值班及运行。

2、人员具有有效的资格证书。

3、制定完善的值班管理制度。

（七）垃圾清运

校园内所有生活垃圾、绿化垃圾清运等。

四、日常管理与服务

（一）、建立维修管理制度。物业公司应建立健全维修服务制度，实施 24 小时值班，师生有维修需求，应及时安排维修人员受理各类报修，确保“有修必应、快速处理、服务热情”。急修半小时内到现场处理，一般维修 24 小时完成（预约除外）。

（二）、规范日常及财务管理。物业日常管理应有序高效，满足师生日常需求，加强管理培训和学习教育；同时，物业财务管理应做到运作规范，账目清晰。

（三）、建立投诉反馈机制。物业公司应建立投诉快速反馈机制，虚心听取各类意见，对师生提出的意见建议及时回复反馈，定期张榜公示，对学院师生的投诉应在 24 小时内答复处理。

(四)、物业人员队伍管理。物业公司应安排适龄人员组成物业管理队伍，严禁使用老、弱、病、残、孕等不适宜从事物业服务的人员；物业管理人员须具有物业管理从业人员证书，所有人员工作期间，须统一着装，持证上岗；对于水、电、暖专业技术人员必须持有技术证书，熟悉掌握相应的专业知识和专业技能，且具有一定水、电、暖等物业维修经验。

五、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1、提供乙方所需的办公用房，按期支付物业服务管理费用。

2、审定乙方拟定的物业服务管理制度，审定乙方提出的物业服务管理年度计划、财务预算及决算。

3、监督检查乙方服务管理工作的实施及制度的执行情况。

4、协助乙方熟悉、了解现场有关水、电、暖的设备设施配置情况。

5、甲方主管部门指派专人负责监督检查乙方工作人员的工作质量，如达不到合同规定的服务质量标准，甲方可对乙方进行相应处罚。

6、甲方在乙方指派人员不符合合同要求的情况下，有权要求乙方重新指派工作人员。

7、甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不到

位造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

8、甲方负责承担所有设施设备维护的材料费及检测费，以及玻璃幕墙高空作业费。

（二）乙方的权利与义务

1、乙方必须加强自我管理，不断提升服务质量，按照服务内容规定，达到甲方各项服务目标要求。

2、根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务管理制度、方案，根据甲方核定的物业服务管理制度、方案开展物业日常服务管理活动。

3、按甲方要求及时如实向甲方报告物业服务管理实施情况。

4、建立物业管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

5、对校园内的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

6、指派专职项目经理到甲方现场进行管理，直接向甲方负责，监管乙方工作人员的工作，乙方工作人员在工作期间发生的一切事故由乙方负责，由此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任；其它专业技术人员必须持证上岗。

7、乙方工作人员必须统一着装，佩戴乙方公司员工工作牌，所有费用由乙方承担。严格遵守甲方有关规章制度，维护甲方的整体形象，在工作期间不得干扰甲方各项工作。

8、乙方工作人员有责任向甲方及时报告发现的设备设施及水、电、暖、燃气线路损坏情况。在维修前，保持现场卫生，并尽力、迅速排除故障，并做好维修后的保洁、维护工作。

9、乙方工作人员如若发现长明灯、长流水的现象，应及时关闭，合理使用甲方的各项设备设施。

10、本合同到期或终止当日，乙方履行投标文件内容，无条件向学校移交物业管理档案资料和退还属学校所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。

六、乙方应履行的承诺

(一)乙方应履行投标文件中的优惠承诺及服务保障措施：

1、为学生提供勤工俭学岗位，公寓免费提供便民物资，遇到节假日或重大活动（节假日、迎新季、毕业季、调整搬迁、学校迎接上级部门检查、重要会议、校级赛事、学校创建项目、各项大型考试、应急处置及其它临时工作任务），加大工作人员密度，延长工作时间，不增加物业费用。

承诺 1、充分尊重甲方意见优化岗位设置及人员配置；

承诺 2、特殊情况下免费增派一定数量人员；

承诺 3、临时承担业务范围之外有关工作；

承诺 4、临时提供特殊设施设备支持；

积极响应甲方各项工作安排，为学校教育事业的发展提供优质服务和坚实的服务保障支持。服务保障实施方案：1、服务响应要求：为以迅捷速度和专业水准解决甲方的大小问题，公司乙方对于甲方的诉求，要在 30 分钟内受到关注并响应。2、服务组织保障：成立专项工作小组、组长：洛阳区域总经理带头、区域业务负责人、综合负责人、项目负责人为成员，制定专项方案、明确各部门责任、分工协调。3、

服务人力、资源保障：当甲方需特殊情况增派人员，临时承担业务范围之外有关工作、临时提供特殊设施设备支持时，乙方统筹洛阳区域各在管项目，抽调精兵强将，快速组建高水平专业队伍，通过自购或租用特殊设备，为甲方提供坚强人力、资源保障。 4、服务资金保障：项目设置专项资金，专款专用，保障甲方应急突发快速响应。

- 2、免费为学院办公室搬迁提供搬运及安装服务。
- 3、免费提供办公室门锁维修、保养、更换等服务。
- 4、积极协助校方开展节能降耗工作。

（二）乙方应履行的其它承诺：

1、接受有关部门监督检查，积极配合甲方对其物业服务进行综合考评。乙方应编制物业服务管理年度计划及月计划，物业服务管理年度计划应在合同签署前报甲方审核，经甲方审核同意后由乙方组织实施；月计划应在上月末报甲方审核。

2、在服务区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括周末及国家法定节假日，如遇特殊情况，乙方应按照甲方要求，调整工作时间。

3、甲方有权对乙方达不到约定质量标准的服务提出整改要求，乙方应按照甲方提出的整改意见执行。对于未达到合同约定要求，或被师生以电话、网络等形式多次投诉的，每查实一次，处以罚款 100-1000 元；甲方发现乙方提供的物业服务未达到目标要求，并就同一服务项目内容连续发出一次以上的书面告知单或整改意见单仍未有效整改的，甲方有权进行处罚（每次 1000 元），并采取延期付款或拒绝付

款等措施，同时甲方有权解除本合同，并要求乙方在限定的期限内撤场。

4、乙方必须为服务区域的各项服务，配备足额的人员，确保甲方需求。甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时多次发现乙方投入的人员数量不能满足甲方要求，甲方可以按缺少人数每人 500 元/次从当月合同款中扣除。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，且持证上岗。

5、乙方所有人员必须与乙方建立劳动合同关系，且所有人员的聘用须符合《劳动合同法》的有关规定，乙方人员在履行本合同期间发生的任何事故或者与乙方发生劳动争议均由乙方自行负责处理，相关费用乙方自行承担，与甲方无关。如因服务人员操作不当引发的设备、管线和线路故障或事故，给甲方造成损失的，乙方负全责，并赔偿由此给甲方造成的损失。

6、乙方应保证服务区域内的设施、设备运行良好，室内外卫生保持良好，接受甲方的不定期检查。对由乙方引起或造成的设施、设备损坏及环境卫生不满足要求等状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改的，按 500 元/次从当月合同款中扣除。

七、物业用房、工具、材料设备

（一）、甲方根据乙方实际需要，向乙方提供办公、住宿、工具存放、值班等场所若干，向乙方提供室外固定垃圾（果皮）箱、移动垃圾箱若干，乙方应在合同期满后，清理干净，移交给甲方。

(二)、乙方应自行配备完成物业服务管理工作所需的全部工具、设备，物业管理维修服务项目中所需一切物业服务管理办公费均由乙方自行承担。物业服务管理办公费包括但不限于如下费用：劳务支出、安全保险、劳保福利、保洁物料、机械设备损耗、税收、管理费、社会保险等一切费用。日常管理所需的电脑、打印机、办公桌椅等办公用品均由乙方自行解决。

(三)、甲方不负责乙方设备和工具(含甲方已移交)的保管、维修以及在使用过程中发生的故障损坏遗失及造成伤亡事故的责任。

(四)、水电费用：乙方办公及住宿日常用水、电等费用，由乙方按标准交纳，甲方可从支付款中扣除。

(五)、维修材料费用：乙方须对服务范围内各种设施及时查看，对受损设施登记造册。乙方须定期向甲方相关部门报送维修清单，经甲方确认后，由甲方对相关维修及更换材料进行采购，由乙方负责免费安装。

八、服务质量标准

(一)、乙方管理标准不得低于本合同第一项服务目标和第三项服务内容的要求，同时，服务质量标准不得低于投标文件中相应服务质量标准。

(二)、在本合同履行过程中，双方认为需要进一步细化的，可以制定管理办法进一步明确。

九、监督检查办法

本合同履行时，双方可协商变更合同，甲方可制定相关监督检查管理办法，乙方须严格按照有关规定执行。乙方对甲方的管理办法存在异议的，须书面向甲方提出澄清申请。

十、合同价款与支付

(一)、物业管理服务费中标价为人民币（大写）：陆佰陆拾柒万柒仟柒佰零贰元，（¥6677702元）。按照招标文件要求，服务期3年，根据物业公司服务能力与服务质量一年续签一次（师生满意度需在90%以上）。每年度物业管理服务费为人民币（大写）：贰佰贰拾贰万伍仟玖佰元陆角陆分（¥2225900.66元）

(二)、付款方式：物业管理服务费按月支付（附每月检查记录情况），甲方通过银行转账方式支付给乙方。

2024年9月1日至2027年8月31期间的寒、暑假三个月期间（2月、7月、8月）支付物业服务费元100000/月（拾万元整每月），2024年9月份支付物业费213988元，其它时间按月份支付物业费213989元/月（贰拾壹万叁仟玖佰捌拾玖元每月）。本合同的价款采用包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业管理服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方收取任何费用。（该费用包括但不限于：劳务支出、安全保险、劳保福利、保洁物料、器械设备损耗、税收、管理费、社会保险等一切费用）

(三)、付款时间：由乙方开具符合规定的发票送达甲方，次月支付上月物业服务费。

十一、合同期限

本合同服务期限为壹年，自 2024 年 09 月 01 日起至 2025 年 08 月 31 日止。根据招标文件要求：总服务期为3年，根据物业公司服务能力与质量一年续签一次（师生满意度需在 90%以上）。

十二、合同变更、终止和解除

（一）、合同的变更须双方协商，并采用书面形式确认。

（二）、本合同规定的履行期限届满，合同自动终止。本合同解除或者终止后，乙方应在 5 日内交还甲方提供的所有房屋及设施，交付所有物业管理的资料，无条件自行撤离全部人员和资产财物，如逾期不撤，乙方滞留的资产及财物视为归甲方所有，甲方有权进行处置。

（三）、若乙方达不到甲方目标要求，经甲方告知两次后，仍不能满足合同约定的，甲方有权解除合同，一切损失由乙方承担。

（四）、乙方不服从甲方管理，给甲方造成恶劣影响和损失的，甲方有权解除本合同，由此所造成的一切损失由乙方承担。

（五）、本合同乙方的权利义务严禁转包或者分包，若甲方发现乙方存在物业转包或者分包等情况，甲方可以单方面解除或者终止本合同，乙方应支付给甲方月服务费五倍金额的违约金，给甲方造成的一切损失由乙方承担。由此所产生的诉讼纠纷的诉讼费、律师费、差旅费、保险费等费用均由乙方承担。

（六）、如果乙方在服务期内提前要求终止本合同，乙方必须提前三个月向甲方发出终止合同的书面通知，乙方须

支付给甲方月度承包服务款两倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然终止合同，未按约定提前三个月向甲方发出书面终止合同通知而撤场，乙方须支付给甲方月物业服务费三倍金额的赔偿金及由此给甲方造成的损失。

（七）、由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故的，甲方有权单方面解除或者终止本合同，乙方除赔偿由此给甲方造成的经济损失以外，还应支付给甲方月物业服务费五倍金额的赔偿金。

十三、保险

（一）、第三方责任险。在乙方责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故，一切损失由乙方负责，甲方不承担任何责任。

（二）、员工意外险。在合同服务期内，乙方所有工作人员必须已缴纳人身意外险，乙方所有人员的事故由乙方全权负责，以保证甲方在乙方服务人员发生索赔时，甲方不受任何责任的追索。

（三）、其它保险及费用。乙方须按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体上岗人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。

十四、违约责任

乙方如不能按照本合同的约定完成其合同义务，除按照本合同约定进行处罚外，甲方有权解除本合同，并要求依法赔偿其经济损失。

十三、附则

(一) 本合同自双方法定代表人或其授权的代表人签字并加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

(二) 本合同一式柒份，甲方肆份，乙方叁份，具有同等法律效力。

(三) 甲、乙双方可对合同条款进行补充，以书面形式订立补充合同书，补充合同书具有与本合同同等约束力和法律效力。补充合同与本合同不一致的条款内容，以补充合同为准。

(四) 甲、乙双方因履行本合同发生的纠纷，应友好协商；协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(五) 本合同项目的招投标文件是本合同重要的附件，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，以招投标文件为准。

附件一：

河南推拿职业学院保洁服务管理考核办法

（说明：本考核中每扣 1 分，从当月甲方支付给乙方的服务费中扣除人民币 30 元，扣除总金额（元）=扣除总分 × 30）

1. 卫生区 100 平方米范围内，地面有烟头、果皮、废纸团、杂物等扣 1 分，三个以上扣 2 分。
2. 卫生区 100 平方米范围内，地面有口香糖、痰迹、污迹，三处以上扣 1 分。
3. 垃圾桶外壁不干净扣 1 分。
4. 垃圾桶、果皮箱不及时倾倒，有溢出现象，每次扣 1 分。垃圾桶体外和地面不干净，每处扣 0.5 分。
5. 垃圾桶有粘贴纸张、广告等，每处扣 0.5 分。
6. 操场、停车场、运动场、硬化路面、便道等有杂物摆放及垃圾每处扣 1 分。

甲 方		乙 方	
名称 (或姓名)	河南推拿职业学院 (盖章) 	名称 (或姓名)	河南绿都智慧城市运营服务有限公司 (盖章) 
法定代表人		法定代表人	
委托代理人		委托代理人	
联系人	张江涛	联系人	孟燕
地址	洛阳市洛龙区学府街10号	地址	河南省郑州市管城回族区求知路126号 绿都澜湾樾园10号楼4楼403室
电话	15937996622	电话	13525939997
开户银行	中原银行洛阳大学城支行	开户银行	中国建设银行郑州方圆创世支行
账号	6701103500000001 13	账号	41050167287000000 985
签订日期	2024年9月1日	签订日期	2024年9月1日

后勤处检查考核情况通知单 (存根) _____ NO:

物业: 后勤处__月__日对贵公司责任区____进行了检查考核, 现将有关情况通知如下, 请将相关整改意见于____月____日____点前书面报告后勤处_____。

岗 位	检查情况	整改时间	考核依据	回单时间	扣分
备注					

负责人签字: _____

检查人: _____

粘贴 _____

粘贴 _____

后勤处检查考核情况通知单 (存根) _____ NO:

物业: 后勤处__月__日对贵公司责任区____进行了检查考核, 现将有关情况通知如下, 请将相关整改意见于____月____日____点前书面报告后勤处_____。

岗 位	检查情况	整改时间	考核依据	回单时间	扣分
备注					

负责人签字: _____

检查人: _____