

政府采购合同

物业服务合同

合同编号：(豫财招标采购-2024-737)

签署地点：河南师范大学

甲方：河南师范大学

乙方：河南圆方物业管理有限公司

根据 河南师范大学平原湖校区 2024-2027 年度物业服务项目 的中标通知书和招标(采购)、投标(响应性)文件(或其他采购依据),经甲、乙双方协商,于 2024 年 8 月 27 日签订本合同。

一、甲方同意将河南师范大学平原湖校区物业服务工作委托给乙方;乙方同意按照本合同要求接受甲方委托,并向甲方提供优质服务。

二、合同金额

人民币(大写): 柒佰肆拾柒万贰仟壹佰捌拾捌元叁角捌分, (¥ 7472188.38 元)。

本合同价为该项目服务费全包价,包括工作人员的所有费用、办公费、业务培训费、人员服装费、材料工具费以及工作人员的意外伤亡等产生的所有费用。甲方不承担服务费以外的其它任何费用。

三、服务范围、内容、岗位职责及人员配置

1. 服务范围:新乡国家经济技术开发区河南师范大学平原湖校区。物业保洁及楼管服务、电梯运行管理服务、洗衣房运行管理服务。(采购需求根据招标文件第六章及投标响应文件,确定服务内容、标准、验收、考核等要求。)

2. 服务内容:

(1) 物业服务内容:向真教学楼(公共区域)、向心、向学、向知3栋教学楼(公共区域)、图书馆、8栋学生宿舍楼、餐厅三楼(公共区域)、综合服务楼(公共区域)、运动场、校内道路和公共铺装部分的公共区域、地面、墙面、走道、步梯、电梯、会议室、卫生间的卫生保洁及附属物擦拭,地下室及室外道路铺装硬质地面的清扫保洁及附属物的擦拭,教学楼、学生公寓日常管理,保洁工具及物料配备,工作服、教师休息室被服、宿舍楼窗帘清洗等服务工作。

(2) 电梯管理服务内容:学院目前有五部电梯,委托给乙方管理,电梯管理人员需具有政府特种设备管理机构颁发的电梯管理员证和电梯操作员证。负责电梯的日常看护、保洁、检查、联系维保、报验、证件办理、档案存放、管理规定制订紧急情况的处理等工作。

在服务管理工作中未按合同约定履行职责造成甲方财产损失或发生重大责任事故时,乙方承担一切相应责任,对损失财产照价赔偿,对重大责任事故,甲方有权解除本合同,并根据事故严重程度依法追究乙方的相应责任。

(3) 洗衣房运行管理：根据在校学生实际需要配置洗衣设备，洗衣费用由甲方制定，水电费用按照规定向学校缴纳，洗衣设备及工作人员均由物业公司投入和管理。

乙方须自觉接受甲方的监督与管理；加强内部管理，建立健全劳动安全、卫生制度，工作规程；严格遵守法律法规和学校规章制度，安全操作，杜绝发生任何事故，工作中若人为造成事故、有人身伤亡的，一切经济及法律责任均由乙方承担。

3. 岗位职责及人员配置：

(1) 物业负责人必须拥护党的领导，有较高的政治觉悟，立场坚定，坚持原则，生活作风良好。无不良嗜好。

(2) 爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

(3) 人员分配

①正常学期约 9 个月工作人员为 80 人，寒暑假期间约 3 个月工作人员为 25 人。

②现场经理 1 名、副经理 1 名，现场经理和副经理具有 3 年及以上物业项目管理服务经验，年龄在 40-60 周岁之间，大专及以上学历，具有《物业管理经理上岗证》或有相关专业上岗证，身心健康能胜任工作，工作经验丰富的可以适当放宽条件。

③保洁员 45 人（其中包含一名电梯操作员），男 60 周岁内，女 55 周岁内，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的保洁工作经验，学生公寓楼保洁员全部为女性。

④宿舍管理员、教学楼管理员。楼管员 33 人，30-45 周岁，初中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有责任心、有爱心，有耐心，具有一定的管理能力，工作经验丰富的可以适当放宽条件。宿舍管理员全部为女性，教学楼夜班值班要求为男性。

⑤工作人员分布详见附表：

物业用工人数及工作岗位要求

岗位			人数	单位	人员性别	岗位职责
项目经理			1	人	不限	管理
项目副经理			1	人	不限	管理
楼管 值班	向真楼	东	3	人	2 女 1 男	楼宇管理
		西	3	人	2 女 1 男	楼宇管理
	向知楼		3	人	女	楼宇管理
	1 号公寓		3	人	女	楼宇管理

	2号公寓	3	人	女	楼宇管理
	3号公寓	3	人	女	楼宇管理
	4号公寓	3	人	女	楼宇管理
	5号公寓	3	人	女	楼宇管理
	7号公寓	3	人	女	楼宇管理
	8号公寓	3	人	女	楼宇管理
	9号公寓楼	3	人	女	楼宇管理
	向真教学楼	8	人	女	卫生保洁
	向心教学楼	2	人	女	卫生保洁
保洁	向学教学楼	1	人	女	卫生保洁
	向知教学楼	2	人	女	卫生保洁
	8栋公寓楼	17	人	女	卫生保洁
	外围	8	人	男女不限	卫生保洁
	餐厅三楼/西服务楼	1	人	女	卫生保洁
	图书馆	5	人	女	卫生保洁
	电梯操作员	1	人	男女不限	电梯维护
合计		80	人		

四、服务期限

(1) 物业服务合同共计三年，2024年9月1日至2027年8月31日止。本合同采用一年一签订方式执行，合同执行期满一年后按照每月绩效考核标准分值，12个月的绩效考核标准有一个月考核分值低于90分，下一年服务合同不再续签。

(2) 服务期限原则上定为三年，如果学校对平原湖校区发展战略发生重大调整，学校有权解除合同，双方互不承担违约责任。

五、服务标准

1. 质量标准：

教学、办公、图书馆、宿舍楼卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养 大门口台阶的清扫	巡视保洁 2次/日巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘 洁净、无灰尘、无污迹

走 廊	地面、窗户 墙裙、消防箱 玻璃（2 米以下） 墙壁 走廊灯	2 次/ 日拖洗擦拭 1 次/日擦拭 定期巡回擦拭 1 次/周掸尘 1 次/周掸尘、去污	洁净、无灰尘、无痕迹 洁净、无污迹、无灰尘 洁净、光亮、无污迹、无手印 无积尘、无蛛网 无蛛网、无灰尘
步 梯	步梯台阶 步梯扶手 扶手栏 墙面	2 次/日拖洗保洁 2 次/日擦拭 2 次/周擦拭 不定时弹尘	洁净、无污垢痕迹 洁净、无灰尘、光亮 洁净、无污迹 无灰尘、无污迹
垃 圾 桶 痰 桶	垃圾桶 痰桶外壁	2 次/日倾倒 1 次/日刷洗	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不 超过 2/3
裸露管 道、消防 栓	裸露管道的掸尘、擦拭 及消防栓的擦拭	2 次/周 擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
卫生间	地面 洗面台 水池 纸篓 大、小便池冲刷 便池隔板、管道 卫生间空气	不间断拖洗保洁 2 次/日擦拭保洁 巡视保洁 及时倾倒 2 次/日彻底清洁刷 洗、消毒 1 次/周擦拭	干净、无水迹、无污垢 洁净、无污迹 干净、无杂物 干净、无垃圾 洁净、无干便、无尿垢、无水锈 干净、无污迹 无臭味
教 室 机 房	地面、桌椅及附属物 墙面 黑板	1 次/日拖洗、擦拭 不定时弹尘 每天擦一次	干净、无杂物、无积尘 干净、无积尘、无蜘蛛网 干净
顶棚、吊 顶	清洁	2 次/月	干净、无积尘、无蜘蛛网

教学楼、学生宿舍楼等楼宇管理服务质量标准

项 目	内 容	标 准
楼 管 服 务 质	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。
	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。

量 标 准	服务 要求	1、登记有效证件迅速、准确。 2、对可疑人员进行排查，杜绝管理员工作失职造成甲方财产及学生物品被盗事件发生。
	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。

运动场、校园卫生保洁服务质量标准

项 目	周 期	卫 生 标 准
运动场内各区域	上、下班前清扫，不间断 巡视保洁	地面无尘土、无垃圾、卫生间保持干净整洁、垃圾桶及时清理
校园广场、道路及 硬质地面	上、下班前清扫，不间断 巡视保洁	无白色垃圾、无尘土、无果皮纸屑、无烟蒂、无污水杂草、赃物、无砖瓦石沙
垃圾桶、痰盂	2次/倾倒·天；1次/外 擦拭·天	垃圾桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3
宣传广告栏报亭	每周一次擦洗	清洁、明亮
路灯杆、配电柜等 室外设施	每周一次擦洗	清洁、无尘土、无乱贴乱挂现象

2. 时间要求：每天工作时间为 8 小时，正常上班时间需提前 1 小时到岗，提前 1 小时下班。遇甲方临时性任务，应积极组织人员无偿给予配合。

3. 着装要求：乙方配置所有人员应规范着装、挂牌上岗；上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动。

人员要求：

(1) 员工掌握专业知识和本职服务质量标准，服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责；每年应接受不少于 8 小时的岗位技能知识培训。

(2) 乙方配置所有人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。

(3) 乙方所有员工名单及基本情况须交甲方备案，作为监督检查的依据。乙方员工的新进、调岗、辞退，经甲方审核同意后方可进行。员工请假的，须 1 日内报甲方备案。

(4) 在合同明确的人员限额内, 甲方有岗位调配的建议权。如遇节假日、假期等, 涉及教学办公楼、学生公寓楼等调休或者封楼情况, 以甲方通知为准, 乙方不得私自减少各类值班和物业服务人员。

六、履约保证金及付款方式

1. 履约保证金: 乙方向甲方缴纳年合同总价款 3% 的履约保证金, 人民币 (大写): 柒万肆千柒佰玖拾壹元捌角捌分 (¥74721.88 元)。本合同履约完毕, 履约保证金无息退还。

2. 按月进度付款: 甲方在对乙方上一月的服务考核合格后, 每月 15 日前支付上一月费用。每次支付前三日, 凭甲方相应部门开具的考核合格单, 乙方须提供付款的相关手续并开具合规发票, 甲方财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月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。

3. 考核及支付

1. 甲方每月按照服务质量标准对乙方的服务绩效进行量化考核, 依据服务绩效考核结果支付物业费。

2. 物业服务费支付标准如下:

- (1) 当月服务绩效考核总分在 90 分 (含) 以上, 甲方支付当月物业服务费的 100%;
- (2) 当月服务绩效考核总分在 80 分 (含) 以上, 甲方支付当月物业服务费的 95%;
- (3) 当月服务绩效考核总分在 70 分 (含) 以上, 甲方支付当月物业服务费的 80%;
- (4) 当月服务绩效考核总分在 60 分 (含) 以上的, 甲方支付当月物业服务费的 75%;
- (5) 当月服务绩效考核总分低于 60 分的, 甲方支付当月物业服务费的 70%, 并扣除 10000 元违约金。

3. 如乙方对当月的服务绩效考核结果有异议, 需三个工作日内向甲方提出复议, 最终服务绩效考核成绩以复议结果为准。

4. 甲方在对乙方上一月的服务考核合格后, 每月 15 日前支付上一月费用。每次支付前三日, 凭甲方相应部门开具的考核合格单, 乙方须提供付款的相关手续并开具合规发票, 甲方财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。遇节假日, 支付时间相应顺延。

物业服务绩效考核标准

序号	项目及权重	考核内容	考核方式
1	楼宇值岗 (20%)	不按规定规范着装、挂牌上岗的；接听电话不及时，或服务态度生硬的；上班期间脱岗，从事与服务工作无关活动的；值班服务环境不整洁的；员工未掌握专业知识和本职服务质量标准的；未按要求记录值岗信息的；未按要求巡查的；消防安全措施执行不到位的；消防通道不畅通的。	发现一次扣1分
2	楼宇保洁 (20%)	服务环境不整洁且有积垢、积存垃圾和杂物的；垃圾未及时外排的；未按要求对卫生间除垢的；卫生工具未定点存放的；未按要求灭鼠及消杀的。	发现一次扣1分
3	校园保洁 (25%)	服务区域及设备有积垢、积存垃圾和杂物的；保洁人员将垃圾扫入下水管网、绿篱的；垃圾未及时外排或封闭转运的；卫生工具未定点存放的；道路清洁未按规定时间完成的；水系有杂物、杂草的；未及时清理积水、积雪的；未妥善处理突发事件并及时报告的。	发现一处扣1分
4	运动场内各区域 (20%)	地面无尘土、无垃圾、无果皮纸屑、无烟蒂、无污水脏物、卫生间保持干净整洁、垃圾桶及时清理。	发现一次扣1分
5	满意度 (15%)	发生师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显的；满意度低于85%的；监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的；不服从甲方管理造成不良后果的；因履行合同不到位，使学校或监管部门的利益受损的。	发现一次扣1分

七、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. 因乙方服务职责履行不力等给甲方造成重大损失的，甲方有权解除合同。

八、乙方的责任



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、国家规定的相关保险等所有费用以及意外伤亡等产生的所有费用；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. 乙方须按时足额支付其工作人员工资，杜绝出现堵门、闹事、上访等事件发生或者可能发生的。

3. 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。

4. 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。

5. 按照甲方要求 15 日内办理完成交接手续，根据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）履行合同。

6. 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。

7. 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。

8. 应自觉接受行政执法部门的监督检查。

九、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，不得随意解除合同。

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义务；

（3）月考核服务满意度低于 60%的；

（4）因乙方原因给甲方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。

十、违约责任

1. 除如因战争、严重火灾、水灾、台风、地震和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 未按照合同要求办理交接手续的，视情节严重程度扣除违约金 5000 元。

3. 乙方未履行合同规定责任的，视情节严重程度扣除违约金 2000 元/次。

4. 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违约金 500-1000 元/次。

5. 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违约金 300-500 元/次。

6. 在甲方管理部门的质量检查中，乙方存在服务质量不合格问题，视严重程度扣除违约金 200-500 元/次。

7. 若因乙方原因不按时足额支付其工作人员工资,造成堵门、闹事、上访等事件发生或者可能发生的,乙方将支付给甲方违约金 1000 元/次,若因乙方原因给甲方和社会造成不良影响的,由乙方承担全部责任并赔偿给甲方造成的一切直接和间接损失。

8. 当违约金超过履约保证金时,超过部分甲方有权从合同总价款中扣除,用于补偿违约金不足的部分。

9. 若乙方上岗人数不足合同约定人数,扣除不足人数工资及相应人员管理费。

十一、争议解决

本合同的签订和履行,适用中华人民共和国法律。

因履行合同发生的争议,由甲乙双方直接协商解决,如协商不成可向合同签署地点的人民法院诉讼。

甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地址,如发生诉讼,该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址,具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址,需书面告知对方。

十二、合同生效及其他

本合同一式陆份,甲方肆份、乙方贰份,经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效,合同履行完成后自行终止。招标(采购)和投标(响应性)文件为本合同组成部分。

甲方:河南师范大学

委托代理人签字:

地址:新乡市牧野区建设东路 46 号

电话: 3664139

开户银行:建行新乡分行北干道支行

账号: 4100 1562 7100 5020 0486

乙方:河南圆方物业管理有限公司

委托代理人签字:

地址:

电话: 18013715989

开户银行:中国建设银行郑州行政区支行

账号: 4100 1503 0100 5020 6183