

河南中医药大学学校公用建筑公共区域物业服务项目 豫财招标采购-2024-1222 包 1

合
同
书

甲方：河南中医药大学

乙方：郑州市雅洁物业管理有限责任公司

2025年1月1日



合 同 书

甲方：河南中医药大学（以下简称甲方）

乙方：郑州市雅洁物业管理有限责任公司（以下简称乙方）

合同编号：豫财招标采购-2024-1222 包 1

项目名称：河南中医药大学学校公用建筑公共区域物业服务项目

豫财招标采购-2024-1222 包 1

甲乙双方根据相关法律法规，经甲方招标，由乙方为甲方提供物业服务工作。经甲乙双方协商，签订合同如下：

一、服务范围：

包 1：龙子湖校区教学实验大楼A、B、C、图书馆、俊学实验办公楼（含地下室）、后勤综合楼、动物实验中心、师生活动中心等区域的物业服务，包含教室服务及教室内保洁。

区域	服务内容	参考面积（m ² ）
俊学实验综合楼、图书馆	1. 公共区域的保洁服务，包括卫生间，走廊、步梯、电梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。2. 会议室、报告厅、场馆内的保洁服务。3. 设施设备报修等工作	71910
教学实验综合大楼ABC区	1. 公共区域的保洁服务，包括卫生间，走廊、步梯、电梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。2. 教室、教师休息室内保洁服务。3. 教室服	163649

	务。4. 设施设备报修等工作。	
后勤综合小楼、动物实验中心、师生活动中心	1. 公共区域的保洁服务,包括卫生间,走廊、步梯、电梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。2. 设施设备报修等工作。	12630.0 6

二、服务标准和服务承诺

服务标准以招标文件和投标文件为准,服务承诺以投标文件为准。由于本标段的实际需求和标准,本合同特按照招标文件内容,明确以下特别说明:

1. 乙方应在郑州市区内有固定的办公场所和服务人员,进场服务前至本合同履约完毕保证项目连续服务和售后服务工作不脱节,乙方未设置本地化服务机构或在合同周期内撤销本地服务机构,甲方有权随时终止物业服务合同。

2. 所有员工进场前1日需提供员工身份证复印件、公安机关开具的无犯罪证明等详细个人信息报甲方主管部门,必须按照郑州市社会保险缴费基数为全体员工缴纳社会保险,同时发放工资不得低于现行郑州市最低工资标准。在所有服务区域明显岗位设立员工信息公示卡(包含姓名、照片、工作岗位、电话、工号等信息),乙方员工请假必须上报甲方主管部门,并安排其他人员补岗。乙方应在项目安装考勤设备,每月考勤信息如实上报甲方。

3. 项目经理和其他管理人员的配备必须与投标文件所附人员一致,合同周期内乙方不得单方随意更换项目经理。乙方擅自

更换相关人员的，每发生一次按照 5000 元/人次向甲方支付违约金，违约金甲方有权从物业服务费或履约保证金中扣除”。因不可抗力确需更换的，需提前一周向甲方报备，甲方同意后方可更换，同时不得兼任乙方公司其他项目任何职务。在所有服务区域明显岗位设立物业经理信息公示卡（包括姓名、照片、工作岗位、电话、工号、上岗证复印件等信息）。

三、履约保证金及支付

1. 履约保证金：合同金额的 5%。签订合同前转入甲方帐号或向甲方提交银行保函，合同到期后，经甲方主管部门考核合格，各相关部门出具手续后，无息返还，有扣款的据实退还。

2. 合同金额及支付方式：

合同金额：5154161.00 元（大写：伍佰壹拾伍万肆仟壹佰陆拾壹元整）。

支付方式：服务费按月支付，1—11 月份金额为：429513.4 元/月，12 月份金额为：429513.6 元。

甲方根据当月考核结果于下月 10 日后据实结算当月付款金额。乙方开具的服务费发票，必须为投标时供应商，不得以供应商分公司或子公司名义开具发票，节假日按照甲方实际需求人数核减相关人员，甲方依据核减情况据实结算物业服务费。

3. 乙方应具有至少 6 个月垫付员工工资的能力，并保障在物业服务费用未到账的情况下，保持物业服务工作质量不下降。

四、服务期限及工作时间

1. 本合同服务期限自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月

31 日止。

2. 服务人员的工作时间：由乙方按照《劳动法》有关规定执行，但必须能够完成约定的工作任务。

五、甲方责任、权利与义务

1. 甲方有权对乙方的管理服务工作进行全面的管理与监督。

2. 甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

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公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下（1）卫生打扫：人员工资按 300 元/人·日计算；（2）其他：人员工资按 300 元/人·日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业服务费用中扣除。

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。按照合同和甲方考核标准（包括招投标文件、服务质量及量化考核细则等附件文件、）规定的标准扣除乙方罚金和相应违约金。

6. 在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担，乙方不得出现浪费现象。

7. 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。

8. 除物业服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

六、乙方的责任、权利与义务

1. 乙方项目经理姓名：彭登峰，职务：项目经理，手机：13598851343。

职权：（1）代表乙方负责合同约定范围的所有物业工作。

（2）负责合同履行过程中有关事项的协调等。

2. 乙方为甲方提供“合同条款”的服务。

3. 乙方根据综合服务、维修保养、值班与管理等项目，提供不少于 121 名服务人员。

4. 乙方有义务接受甲方有关部门对物业服务工作的监督与检查。

5. 乙方必须按照附件的要求向甲方提供服务，并达到质量标准要求。

6. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 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。乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩戴工号牌，管理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他财产，如属乙方工作管理不作为或者工作过失造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，由乙方负责赔偿，乙方应承担相应的赔偿责任。单项赔偿金额大于等于三万元人民币，视为重大违约责任，甲方有权解除合同。

10. 乙方以所投标文件描述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，如有不符合投标文件的情况，须及时整改。

11. 承担乙方人员工资福利以及各种保险劳保等，因未按国家规定为员工购买各种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。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任，如因乙方处理不当，造成员工罢工或其他扰乱甲方正常教学办公秩序的，甲方有权立即解除合同。

12. 乙方员工在工作期间如发现工作区域内供水、供电设施

损坏或出现异常情况应及时报物业公司，物业公司在及时处理的同时向甲方主管部门报告。正常检修和维修应及时报甲方相关部门处理。针对反映的问题，乙方工作人员应及时认真处理并上报物业公司，未及时上报造成资源浪费或造成其他后果的，乙方承担维修和赔偿责任。

13. 乙方要节水节电，严格控制长明灯、长流水。

14. 严禁乙方工作人员与甲方工作人员发生口角，严禁在办公区域大声喧哗、接听电话、吸烟等。

15. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各类垃圾分类，垃圾篓，塑料垃圾桶，痰盂，垃圾袋等；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂、电梯垫、会议保障用纸等。保洁及其他物业人员的劳保用品等全部由乙方提供（配备清单和使用设备以招标文件要求及投标文件所附清单为准）。委托管理期间，甲方不负责添置保洁工具和清洁材料。

16. 乙方负责其员工的计划生育工作，宗教信仰教育管理工作并承担相应责任，乙方要及时了解员工的思想动态和宗教信仰等，如被甲方发现有在校园中传播宗教或违法犯罪行为的，甲方有权要求乙方立即更换服务人员，乙方聘用有违法犯罪记录的员工，一经发现，甲方可立即解除合同。

17. 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。

18. 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。

19. 本合同终止当日，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服务履约保证金。

七、监督与考核：

（一）考核主体：

河南中医药大学后勤服务中心。

（二）考核办法：

1. 质量要求和考核评分标准详见招标文件。

2. 考核评判办法

（1）按照附件所列考核标准进行量化考核，考核项目不合格者按照附表中的考核标准累计每月底一次性从当月服务费中扣除。

（2）考核小组受理的各项对乙方的投诉（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），且态度恶劣经查属实的，将视情况扣当月服务费500—1000元。物业公司其他严重违约行为（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，学校将视情况扣当月服务费5000元—10000元，严重的将直接终止合同，（严重违反合同约定包括但不限于：（1）乙方未按照合同约定

提供服务，严重影响甲方的正常工作；（2）乙方提供的服务质量不符合合同约定，经甲方提出后在合理期限内未能得到改善；（3）乙方迟延履行合同义务，经甲方催告后在合理期限内仍未履行的；（4）乙方未经甲方同意，将合同项下的权利义务转让给第三方的。

3. 考核组织单位

甲方后勤服务中心负责在规定时间内会同乙方对其承担的物业服务等现场考核。

（1）每月由考核组进行一次集中考核，每次抽取五项，由管理部门牵头，物业服务企业派人参加。

（2）管理部门随机考核，每月不少于四次。

（三）评定周期：

每月考核评定一次。

（四）考核项目及标准：

对照标准，从管理服务企业的基本要求等方面进行分项考核。

八、合同的解除

1. 在合同期内，乙方违约或提供物业服务不符合本合同（包括投标文件、附件等文件）约定标准的，甲方有权从本合同物业服务费或履约保证金中扣除相应违约金或费用，甲方通知乙方整改两次后仍达不到标准，或违反本合同的，甲方有权解除合同。

2. 若乙方的整体工作达不到甲方的标准，甲方据此条款约定解除本合同的，履约保证金不再退还。

九、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，任何一方可以向甲方所在地仲裁委员会申请
仲裁裁决。

十、附则

1. 未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，或以书面
的形式签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

2. 招投标文件和附件、补充协议也是本合同的内容之一。

3. 本合同一式拾份，甲方陆份，乙方执贰份，集中采购机构
贰份。本合同由双方法定代表人签字盖章生效。

甲方：(盖章)

乙方：(盖章)

合同代表人：(签字)

合同代表人：(签字)

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

地址：

地址：

电话：

电话：

日期：2025年1月1日

日期：2025年1月1日

后附服务承诺和量化考核标准

附件 1

服务承诺

为了确保迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、全校性比赛等重大活动的顺利开展，我公司郑重承诺，将秉持专业、高效、热情、负责的态度，提供全方位、高品质的物业服务保障。

一、服务质量与标准

1. 环境维护

活动现场及周边区域将保持整洁卫生，垃圾及时清理，垃圾桶合理分布且外观清洁，地面无杂物堆积、无污渍残留。在迎新季和毕业季等人员密集活动期间，增加保洁人员数量和清洁频次，确保环境始终保持干净、舒适，为师生提供良好的视觉与活动体验。

定期对公共区域进行深度清洁，包括但不限于道路冲洗、建筑外立面清洁、卫生间全面消毒清洁等，严格按照卫生标准执行，使公共区域达到高标准的清洁度与卫生要求。

2. 设施设备保障

提前对活动涉及的所有设施设备进行全面检查、调试与维护，如照明系统、音响设备、空调系统、体育器材、桌椅等，确保其在活动期间正常运行。对于关键设备，配备备用电源或

应急设备，以应对突发故障，保障活动的连续性不受影响。

3. 安全保障

制定完善的安全预案，在活动现场设置合理的人员与车辆通行路线，安排专人负责引导和疏导交通，确保活动期间交通秩序井然，避免拥堵和事故发生。

加强对活动现场及周边的巡逻力度，严格控制无关人员进入活动区域，对人员和物品进行必要的安全检查，防止危险物品流入。在重要会议和考试期间，特别加强对涉密区域或考场周边的安全管控，维护活动的严肃性和安全性。如遇突发安全事件，能够迅速启动应急预案，采取有效措施进行处置，保障人员生命财产安全。

4. 人员服务

所有服务人员将统一着装，佩戴工作标识，以专业、热情、礼貌的形象为活动参与者提供服务。服务人员将提前接受相关培训，熟悉活动流程和服务规范，能够准确、及时地回答参与者的咨询和疑问，提供必要的帮助和指引。

在迎新季，为新生和家长提供贴心的入学引导服务，包括校园介绍、报到流程协助等；在毕业季，协助学校组织毕业典礼相关事宜，为毕业生提供留念拍照等便利服务；在会议和比赛活动中，为嘉宾、运动员和观众提供周到的服务，如引导就座、

提供饮品和休息区域等。

二、响应时间

1. 咨询与投诉处理：设立专门的服务热线或咨询台，在活动期间保持畅通。对于活动参与者的咨询和投诉，将在 5 分钟内作出响应，耐心倾听并记录相关信息，简单问题当场解答，复杂问题将在 2 小时内给予详细回复和解决方案，并跟进处理结果，确保参与者满意。

2. 设施设备故障处理：一旦发现设施设备故障，技术人员将在 30 分钟内到达现场进行初步判断和应急处理。对于一般故障，将在 2 小时内修复；对于较为严重的故障，无法在短时间内修复的，将立即启动备用设备或采取临时替代措施，同时向活动主办方及时汇报故障情况和预计修复时间，并全力组织抢修，最大限度减少对活动的影响。

3. 突发安全事件处理：若发生突发安全事件，项目管理人员将在 5 分钟内到达现场进行初步处置，控制事态发展。同时，立即启动应急预案，通知相关部门和负责人，并按照预案流程进行后续处理，如报警、组织人员疏散、救援等，确保在最短时间内恢复秩序，保障人员安全。

三、服务监督与改进

1. 主动接受活动主办方、参与者以及学校相关部门的监督。

在活动现场设置意见箱或通过线上平台收集反馈意见，定期对服务质量进行评估和分析，及时发现问题和不足之处。

2. 根据收集到的反馈意见和评估结果，迅速制定改进措施并加以实施。不断优化服务流程、提高服务人员素质、完善服务设施设备，持续提升服务质量和水平，确保每一次重大活动的物业服务都能得到有效改进和提高，为学校的各类重大活动提供更加优质、高效的物业服务保障。

我们深知重大活动对于学校和参与者的重要性，将竭尽全力履行上述承诺，以实际行动为活动的成功举办保驾护航。

附件 2

俊学实验办公楼人员配置：2000 m²/人 (建筑面积)

服务要求：

- 1.地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于 3 次；
- 2.玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁不少于 1 次；
- 3.墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于 1 次，大理石每 2 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次；
- 4.电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于 3 次，监控器探头每周不少于 1 次；
- 5.每天不少于 3 次对卫生间全面保洁，并循环保洁；
- 6.开水房每天保洁 3 次，开水箱每月清洗不少于 1 次；
- 7.会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日 1 次；会议结束当日清理，天棚、灯具、设备每日 1 次，窗玻璃每天不少于 1 次；
- 8.办公楼公共区域保洁每天不少于 3 次；
- 9.楼顶保洁每周不少于 1 次。

图书馆人员配置：3000 m²/人 (建筑面积)

服务要求：

- 1.楼宇大门、大堂、楼道等公共部位的清洁每天不少于 3 次，大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每月不少于 1 次；
2. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 3 次；电梯门壁打蜡上光每月不少于 1 次；
- 3.公共卫生间每天不少于 2 次全面保洁，每天不少于 3 次巡回保洁；
- 4.会议室/接待室每天不少于 2 次保洁，会议结束及时保洁；
- 5.大理石每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次；
- 6.标识标牌擦拭每天不少于 1 次；
- 7.公共卫生事件，每天不少于 1 次对公共设施消毒。

附件 3. 教室服务、公区保洁服务管理量化考核

序号	项目	服务管理标准	处罚标准	备注
一	管理服务的基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划，或方案无实用性和可操作性的，扣除 500 元/次，并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动；不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并扣除 1000 元/次。私自利用教室从事营利性或商业活动的，扣除 2000 元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，扣除 200 元/次。	

		3. 乙方不得将所承担的业务转包、分包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的，需向甲方支付合同总金额 30%的违约金，且甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金；	
		4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。按照招标文件及承诺，配备足够的人员。至少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。	未按要求配备人员或未足额配备的，扣除 300 元/人·天。突发事件中，项目经理未到场的，每次扣除 500 元。	
		5. 所有员工须有良好形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴	每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项	

	个人姓名工牌;员工所从事的工作有行业规范和技术要求的,必须持证上岗。	扣除 50 元/人·次。	
	6. 员工要有良好的精神面貌,举止文明、言语得体,服务态度好,不得与服务对象发生冲突和争吵。	员工在岗位上和在工作区域发生争吵的,扣除 200-500 元/人·次,发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。	
	7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动,须于变动后三日内书面报甲方管理部门。	不按照要求报送的扣除 100 元/次。	
	8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡,做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅;对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次,资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	

		9. 乙方须结合区域特点，制定各种预案，建立培训制度，做好岗位人员安全教育，让员工掌握安全知识及消防技能，消除安全隐患。内容应包含安全管理队伍的配备和分布、重点部位的岗位设置及岗位任务、安全用电、化学性物品按操作规程存放及使用、各岗位具体任务及要求(发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等)。	缺少预案或培训制度，每次扣除 500 元/次，并责令限期整改。培训不到位或安全措施不达标，每项扣除 200 元。发生安全事故，造成甲方人员伤亡和财产损失，照价赔偿，扣除 1000-5000 元，造成不良影响或者严重后果的解除合同，并扣除全部履约保证金。	
二	教室管理要求及标准	1. 值班人员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查，相关业务生疏或操作错误者，每人次扣除 200 元。	
		2. 工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、	发现一次扣除 100 元/人。	

	聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。		
	3. 教室服务人员熟悉所管辖楼层教室内设施设备情况。随时掌握本楼层教室使用情况。	不熟悉所管辖楼层基本情况的检查 发现每次扣除 10 元；	
	4. 学生凭学生证、“一卡通”等有效证件登记备案借用话筒或设备启动卡；严禁推销人员和商贩进入教室叫卖。	对借用话筒或启动卡的人员信息未要求其进行登记的扣除 50 元/次。	
	5. 受理设施设备报修。一般维修项目须在接到报修第一时间报修给相关维修人员；排查和上报管辖区域内各项需要维修项目。做好记录台账。	因工作懈怠造成上报不及时扣除 50 元/次，造成损失的，除由乙方负责赔偿外，同时视情节扣除 200—1000 元，发现设施设备损坏未报修的每次扣除 10 元。	

	<p>6. 按甲方要求按时开、关教室大门，做好教室使用过程中的信息核对。配合相关部门开展值班室和员工宿舍违规用电等安全方面的纪律整治工作。</p>	<p>不按规定时间开关大门，扣除 50 元/次；不配合学校工作的，扣除 200 元/人·次。</p>	
	<p>7. 教室进行活动时，要现场核对活动内容和申请事由是否一致，并在教室预约系统上按要求进行确定操作。活动结束后和使用者一起检查卫生打扫情况；并仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备立即上报。</p>	<p>对于上报不及时导致教室设施设备有丢失或者损坏又找不到责任人的，除由乙方承担修复和赔偿责任外，每次扣除 100 元。</p>	
	<p>8. 负责管辖区域各类文件通知的张贴工作，并解答学生相关问题的咨询。</p>	<p>不配合相关工作或拒不回应学生问题，每次扣除 50 元。</p>	
	<p>9. 及时发现、制止、报告各类违规违纪和</p>	<p>发生群体性事件或突发事件不及时</p>	

		违法犯罪行为和安全隐患,协助处置本楼栋内发生的群体性事件和各种突发事件。	制止、报告的,每次扣除 500 元。	
		10. 乙方须按照甲方要求配合做好教室及公共区的日常管理服务和保洁工作,积极配合甲方完成重大活动保障等任务。	不按要求配合或实行的,扣除 200 元/次·岗。	
三	教室安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求,建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案,开展每日防火巡查、登记工作;消防设施、设备、器材每周检查 1 次,确保完好、齐备、有效;消防通道保持畅通;每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的,扣除 500 元;制度、档案不完善的扣除 100 元,并责令完善;检查次数达不到要求扣除 50 元/次,消防通道和安全出口不畅通扣除 200 元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗,由乙方在检查发现后的 1 个工作日内向甲方	不及时报告者,扣除 10 元/个。	

	报告；设施设备人为损坏，根据责任界定由责任方及时修复；若发生丢失，由乙方在丢失后的3个工作日内补充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。		
	3. 教室服务人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。	达不到要求扣除 50 元/人。	
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能指认损坏人的由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除 50 元。	

	5. 确保乙方所负责区域无“跑冒滴漏”现象。	达不到要求扣除 50 元/次。	
	6. 建立教室及公区公共设施设备巡查制度,及时报告各类安全隐患,按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。	无制度扣除 200 元,达不到要求扣除 50 元/月。	
	6. 建立公共区域公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障,要在 5 分钟内由乙方负责人通知甲方,以便及时解决问题。	达不到要求扣除 100 元/次,造成的损失由乙方负责赔偿。	
	8. 保障教室及公区消防通道的畅通,提醒学生个人物品有序摆放,不能放至消防通道口。	达不到要求的,每次扣除 50 元。	

	9. 建立教室和教师休息室内家具、电器、公共设施设备详细档案,并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方。	达不到要求扣除 100 元/次。	
	10. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。	未按要求设立的,扣除 10 元/处;由于未设立导致发生事故的,由乙方负全部责任。	
	11. 遇突发事件,乙方管理人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的,扣除 2000/次;未在第一时间到现场有效处置的,扣除 1000 元/次;未在第一时间向甲方报告的,处罚 500 元/次。	
	12. 师生财物在教室内被盗。	主动帮助失主寻找,并及时上报。	
	13. 发生安全责任事故。	由于乙方管理不到位的,除需承担所有责任外,甲方有权单方面终止合同,没	

			收履约保证金，并追究乙方当事人责任。
四	保洁要求及标准	1. 清洁卫生各责任范围明确到人，实行标准化保洁，清洁设施完备。	保洁员责任不明确扣 50 元/人·次，未实行标准化保洁扣 20 元/人·次；设施不完备，扣 10 元/人·次。
		2. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆及宿舍楼周边区域每天保洁不少于 2 次，且巡回保洁；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，或未及时清理垃圾、张贴物，每次扣除 50 元。
		3. 玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 4 天深度保洁不少于 1 次；楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。

	4. 墙面、天棚、消防设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次；大堂、走廊、楼梯干净明亮，无明显垃圾，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显污渍、杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
	5. 大理石每 3 个月打蜡不少于 1 次，每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次。	不按要求作业，每次扣除 500 元。	
	6. 扶手、台面无积灰、积垢；展板、宣传栏、标识牌、装饰物等挂件摆件无积灰、积垢；墙裙、踢脚线、墙壁、天花板、消防设施、水暖管道、开关等无积灰、蛛网、污垢；玻璃、门上无污渍。作业时，要做提醒标识。	不符合要求，每项扣除 50 元。	
	7. 电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于 1 次，监控器探头每 2 周不少于	不符合要求，每项扣除 100 元。	

		6次。	
		8. 教室桌椅、讲台、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于2次，黑板早晚每天擦洗不少于1次，干净明亮；	每一处不符合，扣除50元。
		9. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除50元。
		10. 垃圾日产日清。	每发现一处不符合要求，扣除50元。
		11. 保洁员所打扫的垃圾日产日清。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除50元。
		12. 每天不少于2次对卫生间全面保洁；地面无积水。	未按要求保洁，每次扣除50元。
		13. 卫生清洁用具摆放整齐、无异味；卫生间	每发现一处扣50元。

		清洁工具、公共区域清洁工具、教室内清洁工具禁止混用；		
		14. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
		15. 消杀物品定点存放，规范填写使用记录；每周不少于 1 次消杀；特殊时期依据甲方要求提高消杀频率。	消杀物品随意摆放，每次扣除 50 元；消杀、消杀记录不规范，或消杀记录缺失，每次扣除 50 元。	
		16. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他	1. 其它物业服务质量要求。	上述未明确说明但未达到管理要求及考核标准，每次处罚 10-200 元。	
		2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书，须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改，按标准的 3 倍金额扣除；整改不到位，按标准的 2 倍金额扣除；整改后未及时反馈，每次扣除 30 元。	
		3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	

		4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	本考核办法未提及,但与教室服务管理相关的事项,出现影响正常工作开展 的,视情况扣除 10-1000 元/次。	
		5. 卫生责任区域同一处卫生情况重复不合格 三次及以上。	按原金额 3 倍扣除。	

附件 4. 公用建筑公共区域管理服务量化考核标准

序号	项目	管理服务标准	处罚标准	备注
一	服务管理基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划，或方案无实用性和可操作性的，扣除 500 元/次，并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动；不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并扣除 1000 元/次。私自利用学生宿舍从事营利性或商业活动的，扣除 2000 元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，扣除 200 元/次。	
		3. 乙方不得将所承担的业务转包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的，需向甲方支付合同总金额 30%的违约金，且	

			甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金；	
		4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。按照招标文件及承诺，配备足够的人员。至少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。	未按要求配备人员或未足额配备的，扣除 300 元/人·天。突发事件中，项目经理未到场的，每次扣除 500 元。	
		5. 所有员工须有良好形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴个人姓名工牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，必须持证上	每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项扣除 50 元/人·次。	

	岗。		
	6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。	员工在岗位上和在工作区域发生争吵的，扣除 200-500 元/人·次，发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。	
	7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。	不按照要求报送的扣除 100 元/次。	
	8. 乙方要加强档案资料的建立和管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅；对于甲方急需的资料须	未按时移送的处罚 50 元/次，资料虚假、错误的处罚 500 元/次。	

		随时移送。		
		8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅；对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次，资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	
二	保洁管理标准及要求	1. 保洁人员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查，相关业务生疏或操作错误者，每人每次扣除 200 元。	
		2、工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次扣除 100 元/人。	
		3. 管理人员应熟悉所管区域的情况，熟	检查发现不熟悉管辖区域基本情况	

	记每一办公室房间、所属学院、部门等基本情况。随时掌握所管区域情况。	的，每次扣除 10 元。	
	4. 严禁推销人员和商贩进入叫卖；乙方服务人员须留意，如发现可疑人员需及时上报甲方保卫处或甲方管理部门。	因乙方懈怠不及时上报，扣除 50 元/次。	
	5. 设施设备报修。公共区域内排查的维修项目及时报修给甲方指定人员。	因工作懈怠造成上报不及时或未报修，每次扣除 50 元，造成损失的，除由乙方负责赔偿外，同时视情节轻重，扣除 200—1000 元。	
	6. 做好电梯保洁、电梯运转查看，出现故障及时报修。配合相关部门做好公共区域电梯的正常运行工作。	不按规定配合学校工作的，扣除 200 元/人·次。	
	7、及时仔细清查设施设备使用情况，对	公共区域设施设备没有登记的，除由	

		损坏或丢失的设施设备登记造册。	乙方负责上报外，每次扣除 100 元。	
		9. 及时发现制止各类违规违纪、违法犯罪行为，或者及时发现消除安全隐患，及时上报并协助处置群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告，每次扣除 500 元。	
三	安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查 1 次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的，扣除 500 元；制度、档案不完善的扣除 100 元，并责令完善；检查次数达不到要求扣除 50 元/次，消防通道和安全出口不畅通扣除 200 元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的 1 个工作日内向	不及时报告者，扣除 10 元/个。	

	甲方报告；设施设备人为损坏，根据责任界定由责任方及时修复；若发生丢失，由乙方在丢失后的3个工作日内补充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。		
	3. 保洁公司人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。	达不到要求扣除100元/人。	
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能确认损坏人员，则由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除	

			50 元。	
		5. 建立公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。	未建立制度扣除 200 元，未按照要求及时报送，扣除 50 元。	
		6. 建立公共区域公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障，要在 5 分钟内由乙方负责人通知甲方，以便及时解决问题。	达不到要求扣除 100 元/次，造成的损失由乙方负责赔偿。	
		10. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范	未按要求设立的，扣除 10 元/处；发生事故的，由乙方负全部责任。	

		措施。		
		11. 遇突发事件, 乙方管理人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的, 扣除 2000/次; 未在第一时间到现场有效处置的, 扣除 1000 元/次; 未在第一时间向甲方报告的, 处罚 500 元/次。	
四	保洁标准及要求	1. 明确卫生清洁责任人范围, 实行网格化管理、标准化保洁, 清洁设施完备。	未明确责任范围, 扣除 50 元/人·次; 未实行标准化保洁, 扣除 20 元/人·次; 设施不完备, 扣 10 元/人·次。	
		2. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆及建筑周边区域每天保洁不少于 2 次, 且巡回保洁; 及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	清扫次数不够, 每次扣除 50 元; 清理不干净, 或未及时清理垃圾、张贴物, 每次扣除 50 元。	

	<p>3. 钢架、大厅、走廊、通道、楼梯、电梯、卫生间、窗台干净明亮，无纸屑、果皮和明显垃圾、烟头，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。</p>	<p>有明显污渍、杂物，楼梯、地面有烟头、痰迹、墙面有蛛丝、灰尘，扣除 50 元/次。</p>	
	<p>4. 玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 4 天深度保洁不少于 1 次；楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。</p>	<p>清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。</p>	
	<p>5. 扶手、台面无积灰、积垢；展板、宣传栏、标识牌、装饰物等挂件摆件无积灰、积垢；墙裙、踢脚线、墙壁、天花板、消防设施、水暖管道、开关等无积灰、蛛网、污垢；玻璃、门上无污渍。作业时，要做提醒标识。</p>	<p>不符合要求，每项扣除 50 元。</p>	

	6. 墙面、天棚、消防设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次；大堂、走廊、楼梯干净明亮，无明显垃圾	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显污渍、杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
	7. 大理石每 3 个月打蜡不少于 1 次，每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次。	不按要求作业，每次扣除 500 元。	
	8. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。	
	9. 房屋部位和设施设备无蚁害。	每发现一处，扣除 50 元。	
	10. 保洁员工作时间内垃圾日产日清。	每发现一处，扣除 50 元。	
	11. 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角 2 日不少于 1 次；会议结束当日清理，天棚、灯具、设备每 2 日不	每发现一处，扣除 50 元。	

	少于 1 次，窗玻璃每 2 日不少于 1 次；		
	12. 楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	每发现一处，扣除 50 元。	
	13. 卫生清洁用具摆放整齐、无异味；禁止与卫生间工具混用；每天不少于 2 次对卫生间全面保洁，并循环保洁；地面无积水。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	12. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
	14. 电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于 1 次，监控器探头每 2 周不少于 6 次。	不符合要求，每项扣除 100 元。	
	15. 消杀物品定点存放，规范填写使用记录；每周不少于 1 次消杀；特殊时期依	消杀物品随意摆放，每次扣除 50 元； 消杀、消杀记录不规范，或消杀记录	

		据甲方要求提高消杀频率。	缺失，每次扣除 50 元。	
		16. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他要求	1. 其它物业服务质量要求。	上述未明确说明但未达到考核标准，每次处罚 10-200 元。	
		2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书，须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改，按标准的 3 倍金额扣除；整改不到位，按标准的 2 倍金额扣除；整改后未及时反馈，每次扣除 30 元。	
		3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	
		4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	凡是本考核办法未提及的又与管理相关的事项，出现影响正常工作开展，视情况扣除 10-1000 元/次。	

名称：郑州市雅洁物业管理有限责任公司

开户行：郑州银行五里堡支行

账号：920080020103019229

电话：0371-66246230

地址：郑州市管城区紫荆山路 91 号

统一社会信用代码：91410104769486599A

法人代表：彭登峰



公司规模：小型