

郑州龙湖一中

校园物业服务合同

甲方：郑州龙湖一中（以下简称“甲方”）

乙方：郑州星坤物业服务有限公司（以下简称“乙方”）

甲乙双方根据招标文件、乙方投标文件及《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》及其实施细则等国家法律法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对郑州龙湖一中提供校园物业服务并订立本合同。

第一条 服务基本情况

郑州龙湖一中校园占地 131 亩，建筑面积约 65453 平方米，主要建筑包括 3 栋教学楼、3 栋宿舍楼、食堂、室内运动馆、图书信息楼、实验楼、地下车库、看台、室外运动场、大礼堂、配电室等建筑，绿化面积约 22715 平方米，目前在校师生约 2800 人的全寄宿制高中。

坐落位置：郑州市中原西路与泰州路交汇处南 200 米

第二条 委托服务范围

包括保洁、安保服务、校园绿化及宿舍管理等；配合做好垃圾分类工作；配合学校完成其他大型活动及临时性保洁、安保任务等。

第三条 服务标准

甲方将以上服务范围的工作委托给乙方，乙方应为甲方提供专业的物业服务，为甲方创造一个整洁、舒适的校园环境（具体标准参照附件）。



第四条委托管理服务费及支付方式

1. 乙方向甲方派遣物业服务人员如下:

序号	部门	岗位配备	人数
1	管理办公室	项目经理	1
		项目主管	1
2	保洁部	保洁班长	1
		楼层保洁	25
		外围保洁	3
3	保安部	队长	1
		大门岗	8
		巡逻岗	3
		替班	2
4	工程设备部	监控室	4
		消防员	3
		泥工维修、低压电工	1
		高压电工、维修工	3
		电梯安全管理员	1
		文印员	1

5	校园绿化	绿化养护	2
6	宿舍管理员	宿舍管理	14
合计			74

2. 本合同年物业服务费总额：大写（人民币）贰佰柒拾肆万柒仟零贰拾伍元整，小写（人民币）2747025.00 元。

3. 本合同物业服务费用分 12 个月均摊支付，每月支付物业服务费标准为：大写（人民币）贰拾贰万捌仟玖佰壹拾捌元柒角伍分整，小写（人民币）228918.75 元。

4. 乙方每月 5 日前（节假日顺延）向甲方提供上月物业服务费相关票据，甲方每月 15 日前（节假日顺延）以银行转账形式支付乙方上月物业服务费用，具体以郑州市财政拨付到位时间为准。

第五条合同期限

自 2025 年 9 月 15 日至 2026 年 9 月 14 日止。

第六条乙方的权利、义务

1. 建立员工档案，接受甲方监督。
2. 乙方保证及时按月足额支付员工工资、缴纳医保统筹、工伤保险及相关福利待遇。
3. 乙方加强人员日常管理，建立各种规章制度，对员工进行职业道德、思想道德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训，并遵守甲方的各项规定。

4. 乙方应保证工作质量，确保服务对象满意。
5. 乙方承担员工的各项安全责任，如因工作中造成的人身损害或工伤事故由乙方承担相应责任，与甲方无关。

第七条甲方的权利、义务

1. 免费提供工作时所需要的水电、值班室等必要的工作条件。
2. 教育职工和学生遵守物业管理制度，共同维护公共设施。
3. 甲方对乙方工作进行监督、检查，乙方人员应服从甲方监督人员的管理，在检查中发现乙方出现管理服务不达标问题，甲方可电话或书面通知乙方，要求乙方立即整改，如乙方不能够立即整改，甲方可视情况给予乙方绩效考核或经济处罚。
4. 乙方具体工作以甲方实际安排为准。

第八条违约责任：

1. 如合同任何一方在合同期内提出终止合同，应向另一方支付月物业服务费金额的一半违约金，支付后，本合同终止。
2. 合同期满，由甲方或甲方主管部门对乙方服务进行综合评价。

第九条合同附件

1. 超越合同规定以外范围的物业管理项目，双方另行协商物业服务费。
2. 本合同未尽事宜，双方另行协商解决，协商不成的，可诉至甲方所在地人民法院。
3. 本合同一式六份，甲方四份，乙方二份。

4. 招、投标文件作为本合同的附件，与合同具有同等效力。

5. 本合同双方签字、盖章后生效。

甲方（盖章）

授权代理人（签字）：

地址：



乙方单位（盖章）：

授权代表人（签字）：

地址：河南省郑州市七区

广秀路 36 号鑫苑名城

3 号院 7 号楼 9 层 901

号

联系电话：68226821

联系电话：1862561 1736

2025 年 9 月 9 日

2025 年 9 月 9 日

附件

服务具体需求

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求。 (3) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (4) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

	育	(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，增强服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案 管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购

		相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 (3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

7	应 急 保 障 预 案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账：应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。 (3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
---	-------------------	--

8	服 务 方 案 及 工 作 制 度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。
9	信 报 服 务	(1) 对邮件、包裹等进行正确分类、安全检查和防疫卫生检查。 (2) 及时投送或通知收件人领取。 (3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。
10	服 务 热 线 及 紧 急 维 修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	办公 (教学) 区域 保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展2次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘,透光性好,每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净,无污渍,每日至少开展1次清洁作业。 (2) 电器、消防等设施设备: ①配电箱、会议室音视频等设备外箱、消防栓箱及开关插座等保持表面干净,无尘无污迹,每月至少开展1次清洁作业。 (3) 楼梯、楼梯扶手及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展2次清洁作业。 (4) 教学楼公共洗手间及热水器保持干净、无异味、无杂物、无积水,每日至少开展2次清洁作业。 (5) 工具间: ①保持干净,无异味、无杂物、无积水,每日至少开展1次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序,表面干净无渍,无异味。 (6) 公共卫生间: ①保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展2次清

	洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。 (7) 会议室：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②相关设备设施干净整洁，运行良好（发现问题及时报修）。 (8) 体育馆： ①馆内保持干净，无异味、无杂物、无积水、无痰渍，纸屑、杂物等垃圾，每日至少开展 2 次清洁作业。②相关设备设施干净整洁，运行良好（发现问题及时报修）。③馆内卫生间保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 2 次清洁作业。 (9) 图书馆： ①馆内各阅览室保持干净，无异味、无杂物、无积水、无痰渍，纸屑、杂物等垃圾，每日至少开展 1 次清洁作业。②相关设备设施干净整洁，运行良好（发现问题及时报修）③馆内卫生间保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 2 次清洁作业。 (10) 电梯：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 2 次清洁作业。 (11) 办公楼、教学楼楼顶楼梯、相关平台保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
--	---

		(12) 内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。
2	公共区域	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。 (2) 雨、雪、冰冻等恶劣天气及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。 (3) 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。 (4) 清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。 (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象， 每天至少开展 1 次巡查。 (6) 校园广场、操场、室外球场，保持干净、无杂物、无积水。每日至少开展 2 次清洁作业。如遇会议、活动等，在开始前结束后及时进行全面清理。操场、室外球场每学期冲洗 2 次。 (7) 办公区外立面清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。
3	垃圾处理	1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，保证垃圾分类标识干净清晰。 (2) 垃圾桶身表面干净无污渍，每日开展至少 2 次清洁作业。 (3) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理，并

		运至垃圾集中堆放点。 (4) 垃圾装袋，日产日清。 (5) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导学生参与垃圾分类投放。 (6) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按《郑州市城市生活垃圾分类管理办法》(郑州市人民政府令第236号)执行。
4	卫生消毒	1) 办公区域、公共场所区域、卫生间等开展预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 (3) 发生公共卫生事件时，配合专业单位开展消毒、检测等工作。

保安服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	出入管理	(1) 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。 (2) 设置门岗。 (3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。 (4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。 (5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。 (6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。 (7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。 (8) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。
---	------	--

		④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认：告知被访人的办公室门牌号： 告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。
2	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。 (2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。 (3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。 (4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
3	监控值守	(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 (2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。 (3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 (4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

		(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。 (6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 (7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
4	车 辆 停 放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。 (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。 (3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。 (4) 非机动车定点有序停放。 (5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记：发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。

5	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。 (2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。 (3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。 (4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。 (5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
6	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。 (2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。 (3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。 (4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。 (5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。 (6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。 (7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应

		急救援工作方案。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。 (2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。 (3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 (2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。 (3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。 (4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。 (6) 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。 (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。 (9) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
--	--	---

宿舍管理

序号	服务内容	服务标准
1	宿舍管理	(1) 服从工作安排和管理，遵守各项规章制度，认真履行工作职责，自觉接受监督； (2) 按时上岗，积极主动做好本职工作，值班前及值班期间不得饮酒，不得擅自离开岗位，不得在岗睡觉、办私事； (3) 着装整齐，仪表端庄，保持良好的形象；忠于职责，语言文明，礼貌待人，不借故刁难、以权谋私，不监守

自盗，不得辱骂学生及家长：

(4) 熟悉和掌握宿舍楼内的基本情况，值班时要保持高度警惕性，密切注意进出人员动态，做好进出登记，发现可疑人员、可疑情况，要及时控制并向学校安全保卫部门报告；

(5) 注意观察，妥善处理紧急情况，遇到学生生病、地震、火灾、偷盗、打架斗殴以及其他紧急情况或突发事件时，及时向管理部门报告或报警，协助学校或公安机关处理相关事宜；

(6) 做好学生宿舍内的防疫消毒、卫生清洁工作，督促、监督学生清扫、整理宿舍内务及卫生，消毒安全有效，做到宿舍内干净、卫生无“三害”；

(7) 值班室内保持整洁卫生，不得作为休闲场所，谢绝无关人员逗留。值班室内不允许做饭或使用大功率电器，值班人员要保管好学生遗失的各类物品并及时发布招领启示；

(8) 外部人员出入宿舍门时携带学校公物的一律查问，并做好登记工作，及时上报有关领导。发现楼中可疑人员，应及时查问，并报告有关领导。禁止流动摊贩、产品推销员、张贴广告者及其他社会闲散人员进入宿舍楼内；

(9) 严格遵守宿舍开关门时间，在开关门前要巡视宿舍楼内各个房间及角落情况并做好巡视记录，如有特殊情况

	及时汇报; (10) 负责晚上熄灯后检查楼内关灯、关水及安全隐患情况排查, 及时关闭楼内未关水电等设备设施; (11) 协助做好星级文明宿舍创建, 督促、监督学生清扫、整理宿舍内务及卫生, 每天有评比, 每周有汇总, 评比流程化、标准化; (12) 负责宿舍楼内消防安全和安全隐患排查, 及时上报、时限内消除隐患, 宿舍报修要及时汇总并上报总务处, 如有未及时维修等特殊情况做好记录并做好跟踪; (13) 做好毕业生、新生宿舍用具的整理、点验、分发、登记, 数量准确, 有据要查, 有序无投诉; (14) 协助学校做好其他工作, 如考试、会议、运动会等重大活动。
--	---