**招标编号：豫财招标采购-2019-2575**

**郑州大学后勤管理处主校区荷园1号、6号**

**学生宿舍楼物业管理服务合同**

**项目名称： 郑州大学后勤管理处主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业管理服务采购**

**项目地址： 郑州大学主校区**

**政府采购编号： 豫财招标采购-2019-2575**

**项目合同价： 1655767元/3年**

**招标人： 郑州大学**

**中标人： 郑州郑新学生生活服务有限公司**

郑州大学主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业管理服务合同

**甲方：郑州大学后勤管理处**

**乙方：郑州郑新学生生活服务有限公司**

乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业服务项目采购中,通过公平竞争中标。现依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

依据采购文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供物业管理服务。

一、本合同的基本原则及基本情况

1.乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况经甲方同意，合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的后勤管理处传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容及范围：由乙方负责为甲方提供物业管理等相关服务（具体见招标文件及双方约定）。包括：负责荷园1号、6号学生宿舍楼卫生保洁管理（包括学生活动室管理和洗衣房管理及6号宿舍楼一层）、值班及门禁管理、秩序维护、设施设备管理、节能管理、宿舍楼内学生的日常行为管理、玻璃清洗、窗帘清洗、防疫消杀、垃圾清运等。还包括该两栋楼周边外围区域（1号宿舍楼南到泊月北路路边，东到25号楼后墙，北到1、2号楼中线区域，西到1、10号楼中路中线， 6号楼以此类推）。

主要有：（1）负责该2栋楼楼门门禁值班管理、秩序维护、安全检查，学生宿舍各项设施设备资产管理，学生日常行为纪律反映，按规定时间关闭及开放宿舍区大门，学生晚归登记等。协助学校宿舍管理部门做好新生宿舍家俱的验收、分发，毕业生房间家俱验收及上锁、毕业生宿舍或调整的宿舍全面整理及保洁等工作。

（2）负责该2栋楼公共区域的保洁（含6号楼一层）、学生活动室及学生宿舍的日常管理与服务。公共区域保洁含走廊、楼梯、楼顶、门头、外墙清洁及“门前三包”。

（3）负责学生宿舍的防疫消杀、消毒工作；协助保卫处做好楼内消防安全工作，协助管理部门做好学生文明宿舍创建等工作；负责节能宣传及管理工作；玻璃窗帘清洗、垃圾清运等。

3.业主名称：郑州大学 地理位置：河南省郑州市

4.乙方服务期限：从2020年8月1日至2023年7月31日。

5.合同价格：1655767元/3年，大写：壹佰陆拾伍万伍仟柒佰陆拾柒元。月支付45993.5元，大写：四万伍仟玖佰玖拾叁元伍角。

6.甲方负责对荷园1号、6号宿舍楼物业服务工作的日常监管与考核。

7.付款条件及方式：物业管理服务费按月支付，采购人在对中标人上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭甲方相应部门开具的考核合格单，乙方开具的正规发票到甲方财务部门以转帐方式支付上月物业管理服务费。若考核不合格，按照附件2的考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

8.履约保证金：合同签定时，乙方需向甲方交纳合同金额的3％（49673元）作为履约保证金，合同到期后如无违约无息退还。

二、乙方对甲方负责提供下列物业管理服务详见招标文件技术部分确定的服务范围和内容。

三、质量要求及考核办法

1.质量要求和考核评分标准详见本合同附件。

2.考核评分办法

2.1考评结果与甲方付给乙方当期物业费用挂钩，挂钩办法如下：

（1）每个月考核一次，以平时考核与集中考核相结合的原则进行考核（平时考核占30%，集中考核占70%）。当期考核总评分实际得分小于85分或大于75分时，则每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。

（2）当期考评总评分实际得分低于75分时，则每低1分扣除违约金1万元，并且给与乙方黄牌警告一次。

（3）当月考评总评得分低于70分时，甲方除拒付当月物业管理费外，还有权解除合同，另择物业公司，后果和损失由乙方自负。

2.2不定期日常巡查发现的问题按单项处罚，处罚标准为100元/项，同时扣除1分/项。

2.3校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），经查属实的，按不定期日常检查单项处罚标准予以处罚。

2.4 乙方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1000-3000元/次。

2.5黄牌警告特别说明：甲方按考核办法给予乙方黄牌警告，若连续两次黄牌警告或一年黄牌警告累计达到三次则与物业公司合同自行终止，学校有权另行安排。

2.6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10—30分，严重的将直接给予黄牌警告。

3、考核组织单位

甲方后勤管理处会同学校相关单位对乙方承担的郑州大学主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业管理服务进行检查和考核。

四、甲方的权利与义务

1.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。

2、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及关键岗位人员资质。

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：人员工资按200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管理费用中扣除。

重要服务项目例如地面保养、玻璃清洗等，乙方施工前应书面告知甲方，施工完毕甲乙双方进行验收并签字认可，否则视为没做。如果乙方没按合同要求进行服务，则少做一项或一次，甲方有权按照市场询价的1.5倍处罚，罚款从当月物业管理费用中扣除。

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。

6.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。

7.在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担。

8.甲方应当按照合同约定按时支付乙方各物业管理服务费。

9.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。

10.除物业管理费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

11.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同；**本项目禁止整体转包或肢解后分别向他人转包。**

12．因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（造成甲方的经济损失由乙方承担）。

五、乙方的权利与义务

1.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。

2.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。

3.负责做好服务区域内的安全防范工作，发现安全隐患及时上报。

4.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。

5.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。

6.乙方以所投标标书并经甲方确认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，如有不符合标书的情况，须及时整改。

7.承担乙方人员工资福利以及各种保险，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。

8.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，佩带工号牌，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它财产，由乙方负责赔偿。

9.乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如抛光机，拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；垃圾篓，垃圾桶，痰盂；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。委托管理期间，服务范围内所需要的一切费用由乙方承担。

10.乙方不得向他人转让本项目，也不得将本项目肢解后分别向他人转让。经甲方书面许可，乙方可以将本项目的个别非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。乙方应当就分包项目向甲方负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。由此产生的法律责任和经济责任均由乙方独立承担，甲方不承担任何责任。

11.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。

12.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。

13.如属乙方工作不作为、工作过失或者履责不到造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

14.本合同到期或终止当日，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，甲方有权没收乙方履约保证金。

六、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可提请政府相关部门调解、仲裁 。或在合同执行地法院起诉。

七、其它

1.在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1.1天灾、地震等不可抗力的事由所致的伤害；

1.2甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题，乙方已书面建议，因甲方未受纳或未及时采取措施所致的伤害；

2.合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

3.合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

4.下列文件属合同组成部分：招标文件、投标文件、谈判承诺、补充规定、补充合同。

5.本合同经双方签字盖章生效。

6.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的物业服务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

本合同共计7页A4纸张，缺页之合同为无效合同。

本合同一式8份，甲方4份，乙方2份，集中采购机构2份。



**附件1：**

**（一）郑州大学主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业管理数据一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | | | 单位 | 数量 | | 备 注 |
|
| 1 | 荷园1、6号楼公共区域保洁面积（建筑面积） | | 荷园1号楼 | m2 | **3716.62** | **7218.57** | 1. 包括学生活动室保洁、洗衣房保洁、公共区域玻璃清洗。 2. 包含6号楼一楼保洁等服务。 3. 负责门禁值班管理工作，安排24小时值班；对外来人员实行进出管理；对来访客人   用语规范，外来人员实施详细登记；每年组织应急预案演习不少于二次；楼前车辆停放有序；负责“门前三包” |
| 荷园6号楼 | m2 | **3501.95** |
| 2 | 荷园1/6号楼秩序维护与安全管理服务 | | 荷园1号楼 | m2 | **9183.92** | **17643.19** |
| 荷园6号楼 | m2 | **8279.27** |
| 3 | 值班楼门 | | | 个 | **3** |  | 该2栋楼安装有人脸识别闸机系统，要求熟练操作该系统。 |
| 4 | 活动室 | | | 间 | **10** |  | 10间 |
| 5 | 荷园1号楼 | 窗户玻璃 | | m2 | **714.19** | **1459.62** | 1.学生房间玻璃每学期分别彻底保洁一次，公共区域玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污染；楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；3、门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染 ；4、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃保洁 |
| 门头玻璃 | | m2 | **84** |
| 荷园6号楼 | 窗户玻璃 | | m2 | **579.43** |
| 门头玻璃 | | m2 | **64** |
| 5 | 入住学生 | | 荷园1号楼 | 人 | **6×200** | **1200** | 学生宿舍房间200间（均为6人间，满员1200人）、值班室2间、活动室5间 |
| 荷园6号楼 | 人 | **6×150** | **900** | 学生宿舍房间150间（均为6人间，满员900人）、值班室1间、活动室5间。 |
| 6 | 窗帘清洗 | | 荷园1号楼 | 幅 | **427** | **756** | 每年暑假8月15日前完成清洗窗帘及零部件维修。 |
| 荷园6号楼 | 幅 | **329** |

**（二）履约保证金**

1. 本项目的中标投标人（简称中标人，下同）须以转账方式向甲方缴纳合同总金额的3％作为履约保证金

2.本项目合同期满时，中标人完成相关服务工作，没有违约行为，办理完物业交接的相关手续，并按时退场后的10日内，由采购人将履约保证金一次性无息退还中标人。

3.本项目合同期内，若中标人在采购人组织的合同期师生满意度调查中满意度低于85％

（含85%），或合同到期综合考核得分低于85分（具体考核方式和标准见附件），按照合同约定从中标人服务费中或履约保证金中扣除违约金。

4.本合同履行过程中，若中标人在任何一次年度综合考评中评分低于85分，并直接造成采购人损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，采购人有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求中标人赔偿采购人遭受的实际损失。

**(三)物业管理服务费支付说明**

在本合同履行期限内，价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。若物

业服务工作量变动，双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额。

**（四）进场及交接**

1.中标人应于合同签订起5个工作日内配合校方进行所有设备、设施全面检查，做好验收及相关事项的交接工作，项目物业服务配备人员必须于中标之日起10日内配备到位，中标单位需提供详细人员清单，管理人员名单须与中标单位标书中拟派人员相符。

2.本合同到期或终止时，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管理履约保证金。

1. **重要说明**
2. 采购人有权在签订合同时根据学校的实际工作开展情况对项目方案作适当调整或服

务数量作适量增加或减少。在合同执行过程中，根据学校工作安排或需要，服务内容如有增减，相关费用双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额或按照中标人所投单位面积服务费用据实结算。

1. 中标人未经采购人批准，不得以任何方式转包或分包本项目。如中标人存在转包或分

包本项目的情况，采购人可以中止合同，由此造成的一切后果均由中标人承担。

1. 中标人违反如下任一义务（合同中有特别约定的可立即解除合同，并要求中标人赔偿

损失）或未能达到约定的服务标准，中标人须进行整改，采购人根据合同相关规定扣除中标人的项目违约服务费。其中：

（1）如中标人年度考评分数低于85分（不含85分）的，采购人有权单方解除合同；造成

采购人经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

（2）如中标人出现重大管理失误或严重违约，采购人有权单方解除本合同；造成采购人经

济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

（3）如发生其他情节严重的情形（给采购方带来重大经济损失或社会名誉损害等情形），

采购人有权单方解除本合同；造成采购人经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

1. **整体质量要求**

1、采购人与中标人签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。

2、中标人在承接项目时，对建筑物、设施、设备、场地进行认真查验，验收手续齐全。

3、物业管理专业人员要取得资格证书，专业操作人员须持证上岗。

4、制定完备的物业管理制度（质量管理、档案管理等）；建立完善的物业管理档案（设备管理档案、日常管理档案等）；有完善的物业管理方案，对各类管理人员和服务人员进行考核；实行信息化管理。

1. **物业管理服务的其它要求**
2. 中标人应按国家相关法律规定和服务外包合同约定完成本项目物业管理服务，守法经营，

遵守学校有关规章制度，主动接受学校有关部门的监督、考核。

1. 中标人自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案，应报送采购人审定，接受采购人的监督，保证物业管理服务费的合理使用。
2. 中标人应及时处理及回复采购人对中标人工作人员的投诉或举报。
3. 未经采购人书面许可，中标人不能从事与本物业管理服务合同约定以外的任何经营性活

动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，中标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

1. 中标人不得向他人转让本外包项目，也不得将本外包项目肢解后分别向他人转让。
2. 合同履行期内采购人委托的新增物业管理服务，中标人必须无条件接受，否则视为违约。
3. 中标人应遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法签订、履行、变更、解除、终止劳动

合同，购买相应保险。中标人与其员工（含中标人临时安排人员）产生的一切纠纷均由中标人自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成采购人损失的，采购人有权向中标人追偿，由中标人承担全部责任。服务外包项目的从业人员在工作期间和其他时间的人身安全由中标人承担，学校不承担任何责任。

1. 中标人应教育其员工增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识；本项目管理服

务期内因中标人原因引起的各项人身及财产损失由中标人承担全部责任。

1. 采购人仅为中标人提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，中标人员工住

宿由中标人自行安排。中标人应妥善使用、保管采购人交于其使用的办公用房及办公设施，并对有关资料具有保密义务，不得随意向第三人透露。

10、合同终止时，中标人应向采购人提交物业管理总结报告；中标人必须自合同终止或

解除之日起 3日内按入驻交接时清单内容向采购人移交原外包管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料；移交本物业的公共财产，包括用管理费、公共收入积累形成的资产（除中标人在管理服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期物业正常运行的设备）；根据清单内容核算清楚后，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移；全部手续完成后签署物业移交确认书。

1. 中标人不得以任何方式贿赂、拉拢采购人的工作人员；若因此损害了采购人利益，

损坏了双方的关系，一经查实，中标人须向采购人支付物业管理服务费一年总金额的千分之九违约金，并须承担由此给采购人带来的全部经济损失。

1. 必须为学校任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤保障。
2. 中标人须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。
3. 中标人违反合同约定，未达到物业服务质量要求的，采购人有权暂停支付物业管理服务

费，同时有权要求中标人在规定的时间之内整改完毕。中标人逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求的，采购人有权委托第三方完成相关工作，经费由中标人承担，且中标人还应当按照物业管理服务费一年总金额的万分之三向采购人支付违约金。月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，采购人有权单方提前终止合同，给采购人造成的损失由中标人承担。

1. 中标人缺少项目负责人，则采购人有权解除合同。给采购人造成损失的，采购人有权要

求中标人予以赔偿。中标人自行承担全部损失。

1. 中标人违反其他合同义务，采购人有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求中标人

在规定的时间之内整改完毕。中标人逾期不予整改或整改无法达到采购人要求的，采购人有权单方提前终止合同，且中标人还应当按照物业管理服务费一年总金额的万分之三标准向采购人支付违约金。违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求中标人在承担违约金的同时另行承担采购人损失。

1. 因中标人原因导致重大火灾、伤亡、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行

为的，采购人有权要求单方解除合同，并根据损失程度要求中标人做出相应赔偿。

**附件2：:服务质量标准及考核办法**

**服务标准及质量要求**

建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》。建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、宿舍巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。工作责任明确，落实到人，有巡查并做好巡查记录。工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙方管理部门反映；定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。具体要求如下：

**（一）综合管理要求**

**1、人员管理**：本项目配备人员不低于**14**人，配备人员应身体健康，吃苦耐劳，具有能够完成本职工作的能力。

（1）人员工资要求：

物业公司人员的基本工资应符合郑州市有关最低基本工资标准的规定，岗位津贴参照郑州市物业管理行业领域的相关规定进行。物业公司必须合法用工，并为员工依法购买社会保险和住房公积金，**每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。**

**（2）人员年龄及业务要求：**

**①．**项目经理年龄不超过45周岁，必须全日制本科及以上学历，具有中级及以上职称证书，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要）；

**②.**项目主要管理人员应有专科及以上学历，具有3年以上物业项目管理经验。楼宇管理员年龄不超过50周岁。

招聘具有高中以上学历、身心健康的人员担任学生宿舍管理员。主要负责对宿舍区的日常管理、监控及协助学校做好学生的思想教育工作。要熟悉学校宿舍管理制度，维护良好的宿舍纪律，保障学生的人身和财产安全。

**③.**保洁人员年龄不超过55周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

**（3）人员培训：**员工要定期进行岗位培训，消防及其它培训全年不少于2次，不断加强对公寓管理服务人员的法制教育和服务育人、管理育人的教育，熟练掌握操作技能和专业知识；遵法守法，有良好服务意识和态度，严格按照工作程序规程操作，并做好有关记录。

**2.制度与档案管理：**

**（1）**建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》等。公寓管理的工作以学校的规章制度为依据，工作规程不能和学校制度相抵触。

**（2）**建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、宿舍巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。

**（3）**完成学校布置的工作，执行学校的规章制度，

**3.服务规范：**

**（1）**建立标准化服务手册，工作责任明确并按区域责任到人，加强巡查，监督检查，严格考核制度；工作岗位责任人、工作流程、服务标准、服务电话等在服务区域主要位置挂牌。

**（2）**管理员和保洁员上岗必须统一着装，佩带工号牌服务，文明用语，礼貌待客，微笑服务，加强与学校相关职能部门、处室、院（系）的沟通与交流，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙方管理部门反映。

**4.水电管理**

**（1）**加强用水用电设施设备巡查，根据学校主管部门规定定时开关宿舍开关走廊、过道等区域的照明灯，做好节水节电，避免出现长流水、长明电等浪费现象，保证公寓水电设备运转正常；

**（2）**协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的结算工作，不发生遗漏现象。

**5.维修维护管理**

**（1）**学生公寓各项设施设备维修上报，做好好报修记录；

**（2）**跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时催促。

**6.床位管理**

**（1）**建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；

**（2）**巡查床位使用情况，对变动情况24小时内更新变动资料并及时向甲方报送；

**（3）**未经甲方同意，不得擅自安排、调整床位；

**7.宿舍及入住调宿退宿管理**

**（1）**中标人对学生宿舍只有管理权，没有使用权。宿舍的住宿安排必须经学校管理部门同意，中标人不得私自安排其他人住宿，也不得私自占用宿舍，否则按学校有关规定处理。

**（2）**配合学校相关职能部门做好学生公寓的调配，检查已退宿舍的配备设施情况，有专用记录并及时报送甲方，参与学生公寓寝室检查评比等工作。

**（3）**协助学校宿管部门补充或重新配置宿舍的财产物资，安排宿舍并配制、发放宿舍钥匙和清洁用具等，费用由委托人负责。

**8.设施设备管理**

**（1）**负责对宿舍固定资产及各房间钥匙进行日常的管理。制定严格的巡查制度，协助学校宿管部门做好学生公寓交接验收工作，发现设施设备问题及时做好报修及报修登记并跟踪维修情况，有专用记录本，同时，向相关部门报告，学生公寓设施设备完好率在98%以上。

**（2）**对限电系统、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效监控管理，有运行记录。发现问题登记后报维修单位并配合做好维修。

**9.空调管理**

**（1）**做好报修登记并跟踪空调维修情况，有专用记录本；

**（2）**有宿舍空调台账（包括空调卡、遥控器等）；

**（3）**有检查、验收毕业生及整间退宿（含搬迁）房间的空调设备情况的记录，并及时报送甲方；

**（4）**配合学校的空调检查工作。

**10.毕业季、新生入学管理**

在学校宿管部门指导下，做好人员进出登记，协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等），房间清查等工作，做好书面记录并存档；

**11.施工队进楼管理**

**（1）**对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入。验证施工报批和水电使用报批手续。有施工队进楼维修手续办理登记本；

**（2）**有施工队进楼维修监管记录本。

**（二）保洁服务**

1.服务范围：负责招标范围内公共区域及约定区域的物业保洁服务（包括学6楼一层公共区域的保洁）。由采购人和中标人共同制订工作制度和标准，中标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档,并对工作质量进行考核。中标人在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

2．服务内容、标准及质量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务  内容 | 服务标准及质量要求 |
| 1 | 楼宇门禁值班管理 | 1.每栋楼主要入口保持24小时值班；立岗制；熟练操作人脸识别闸机系统；  2.每天早上开门、晚上大楼关闭后楼内全面巡查2次，上午下午再各巡查2次，及时制止、清退任何扰乱校园正常秩序的行为，维护楼宇安全稳定；  3、负责楼宇消防设施及其它设施的巡查报修，建立台账；  4. 负责“门前三包”，杜绝楼内及周边乱摆、乱放、乱发、乱挂、乱拉及乱贴乱画等现象；自行车摆放整齐。  5.大楼及楼内设备、设施等不被破坏、防盗、防火等；  6.各类工作记录齐全。 |
| 2 | 楼宇建筑内走廊、楼梯、大厅等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立柱、消防及配电设施设备、管道、开水器、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等） | 1.走廊、大厅、楼梯每天清洁2次，扶手每天清洁1次，石材地面抛光或上油、结晶保养每季度不少于一次。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于1次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。  2.墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁不少于1次，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，  3.护栏、窗户玻璃、窗台等，每周清洁不少于1次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。  4.窗帘每年清洗不少于1次，达到洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。  5.果皮箱、垃圾桶及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。外观每天保洁1次，保持洁净无污染。  6.植物花盆每天清洁不少于1次，达到无积尘，无污渍。  7.宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于1次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。  8、层高4.5米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污染；层高4.5米以上的超高空间玻璃内外壁及幕墙每半年彻底清洁一次，保持洁净、无污染；楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染 ；如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃保洁 |
| 3 | 公共卫生间  盥洗室保洁（包括地面、墙面、便具、隔断、镜面、洗手盆、台面、顶棚、门窗及窗台、玻璃、灯具及开关、垃圾篓、标志牌、排气扇、上下水管道、水龙头、开水器等） | 1.地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于3次，且不间断巡查保洁，达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味（根据需要投放檀香、卫生球）、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。  2.墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等每周清洁不少于1次，达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。  3.水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。  4.纸篓（桶）等垃圾容器套垃圾袋且垃圾不超过容器的2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。外观每天保洁1次，保持洁净无污染。  5.开水器每天清洁不少于1次，每两月清洗1次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。  6.其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。  7.保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点。 |
| 4 | 学生活动室、工具设备间、洗衣房等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、桌椅、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道、以及其他设施设备） | 1.按照规定的时间开关学生活动室，活动室、洗衣房及时保洁，地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；桌椅表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物。  2.墙面、顶棚、门窗、每周清扫擦拭不少于1次，墙面、顶棚达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃内外壁无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，窗帘每年清洗不少于1次，有严重污损随时清洗并修补或更换。  3.室内空气流通无异味。  4.灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；吊扇、管道等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。  5.工具、用品摆放整齐有序，工具自身洁净。捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。 |
| 5 | 学生宿舍内 | 1.按照学校要求对毕业生宿舍和调整的学生宿舍进行彻底保洁。2.学生房间玻璃每学期分别彻底保洁一次，窗帘每年暑假彻底清洗维修1次。 |
| 6 | 防疫消杀、除四害 | 及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准： 1.鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三,用鼠夹法测定不得超过百分之一,鼠征阳性房间不得超过百分之二。  2.房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五,有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只,有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二,有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。  3.根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。  4.果皮箱、各类垃圾桶每周消毒1次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。  5、按照学校要求做好疫情防控工作。 |
| 7 | 建筑物外墙、天台、楼顶、门头及室外设施保洁 | 1、门头顶、楼顶及天台每季度清洁1次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时清疏排水口，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙面（含门窗玻璃）无污损、小广告，房檐无悬挂物等。2、室外花岗岩地面防护油和保养结晶处理每季度不少于一次，不得有污垢。3、楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢。4、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。5、附属设施每年清洗2次。 |
| 8 | 建筑物楼前区域、散水及消防通道 | 1.学生公寓楼四周散水每天保洁1次，干净整洁无垃圾；2.“门前三包”区域干净整洁（垃圾箱擦拭干净无外溢）；3.楼前自行车、电动车  摆放整齐有序，不能倒伏、歪斜。4。消防通道保持畅通无杂物。 |
| 9 | 其他 | 1.工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。  2.卫生间各项设施必须使用**优质清洁剂**，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，**禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料**。  3.工作要求：严禁将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内；清洁过程防止二次污染。  4.接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。  5.遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。 |

实际物业管理服务项目信息包括但不限于以上内容，以实际情况为准，所列服务标准为基础要求。下同。

**（三）门禁值班和安全管理**

**1.服务范围**：本项目招标范围楼宇及场所的门卫值班、安全管理和秩序维护服务，包括楼宇安全值班、楼宇安全巡查、门前及楼内秩序维护，发现安全隐患及时处理并上报，大型活动安全防范、突发事件处理以及应急、紧急救援，楼宇内部治安综合治理等工作。

**2.服务内容、标准及质量要求**

（1）按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯，出入高峰期要在门口站立值守，熟练操作人脸识别装置，做好过往人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间关闭宿舍大门后值班员必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。

（2）女生学生公寓须安排女性值班，管理员实行24小时值班巡查制度，不得脱岗缺岗，做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本，严格控制闲杂人员进入。

做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，防止身份不明人员及闲杂人员进内，同时，督促来访人员在规定时间内离开，异性人员不得过夜。对学生公寓内要经常巡查，物品的出入实行登记放行手续，因管理不当而造成宿舍财产物资损坏、丢失要视责任大小进行赔偿。严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要及时、完整、详尽，确保学生公寓无偷盗责任案件发生。

（3）督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度，做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向学校主管部门汇报；如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门。

（4）每日进行设施设备检查，发现问题及时报修，并做好记录，设备完好率98%以上，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。晚间建筑物关闭后对全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。

（5）指挥、引导学生楼前自行车整齐有序停放，并保持消防通道的通畅；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患。

（6）消防管理

①加强公寓管理员、保洁工作人员的消防安全知识培训，熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。定期宣传学生公寓防火知识，尤其是让学生了解防火知识，强化员工和学生的消防安全意识，在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，每年组织员工开展消防演练不少于2次。

②建立学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案，每天对大楼安全疏散设施、消防安全及消防设施进行巡视并做好巡查记录，发现隐患苗头及时处理并上报校管理部门，同时建立消防等安全管理工作台账和书面记录，并及时报校方相关管理部门；协助委托人对宿舍内务进行管理，包括查禁大功率电器、私拉电线等，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电单车等,保证楼梯、走廊、安全通道通畅。配合学校有关部门做好消防安全检查，发现问题按程序及时上报学校有关部门部门处理。做到学生公寓无火灾责任事件发生。

（7）接受报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修。在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记；

（8）严格执行学校有关学生住宿管理规定，配合学校和学院做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理，做好相应记录。异性同学及异性来访者不得进入寝室。协助学生管理部门充分发挥公寓中党团组织及学生群体组织的示范作用，组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想。制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。积极引导学生在公寓内要讲文明、讲礼貌。指挥、引导学生公寓楼前自行车整齐有序停放。配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作。做到学生公寓秩序井然，无男女同寝、斗殴等事件发生。

（9）熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等。

（10）做好中标方管辖人员及公共区域的人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。

（11）做好传染病预防和突发事件的处理工作。加强平时的管理与培训，宣传传染病防治知识，制定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向学校汇报，配合学校对事件的调查。

（12）积极主动配合学校宣传部、学工处以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；、以宣传栏和公寓楼口多媒体屏幕为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传，支持配合学生自行组织的有意义的文体活动，营造学生公寓良好的文化氛围

## （四）考核办法

甲方成立考核小组，负责对乙方物业管理的服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。

**1、日常巡查及师生意见**

（1）**巡查方法**

日常巡查主要由考核工作小组负责，根据日常巡查情况和师生通过校长信箱、后勤服务平台、电话等反映意见的核查情况，一般每周出一次报告，巡查结果考核工作小组按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并将计入月度考核结果。

（2）**巡查结果用途**

①巡查结果由管理人员以书面或口头（特殊情况下）形式在三日内通知物业进行整改，一般问题在接到通知后3日内解决，比较紧急事项当日处理；

②第一次发出整改通知书按对应考核细则项目在月度考核中扣分，同一问题从第二次整改通知书起翻倍扣分；

③当月月度考核中，日常巡查结果作为当月考核的主要依据。

**2、月度考核**

（1）**考核方法**

①月度考核正常教学期间每月进行一次，1、2月，7、8月寒暑假两个月一次；

②由考核小组，依照本办法及《郑州大学后勤管理处主校区荷园1号、6号学生宿舍楼物业管理服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对乙方进行考核；

③月度考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），给乙方的整改通知。乙方收到整改通知后需在2日内回复整改安排，1周内完成整改，并及时通知甲方复查；

④若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算；

⑤考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

（2）**考评结果用途**

①月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

②各考核项满分为100分，合格分为85分，考核合格甲方按约定支付当月管理服务费；

③若月度考核不合格（达不到85分），甲方有权按每低1分对应当月物业管理服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金（乙方人员配置不符合质量标准的，按2000元／人标准暂停支付相应费用作为整改金，在7天内整改后，甲方确认整改合格的，向乙方返还暂扣的整改金）；属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

月度考核综合得分计算方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 权重分值  比例（%） | 备注 |
| 楼宇保洁管理服务 | 40 | 当月考核分数\*40% |
| 楼宇安全及秩序维护服务 | 40 | 当月考核分数\*40% |
| 综合管理服务 | 20 | 当月考核分数\*20% |
| 合计 |  |  |

④月度考核得分作为年度考核的主要依据。

⑤月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，甲方有权单方提前终止合同，给甲方造成的损失由乙方承担。

**3、年度考核**

（1）考核方法

①年度考核于合同期第一年、第二年度末进行；

②由考核工作小组负责，邀请相关单位监督进行。年度考核依照本办法，参考当年的月度考核、当年物业管理配合性工作情况对乙方管理服务工作进行考核；

③考核工作小组依照本办法，每合同年度组织一次学生及各相关单位参加的服务考评会，同时也会以调查问卷形式进行满意度测评，问卷设计、抽样方法、问卷收集、数据统计等工作由考核工作小组完成，调查结果作为合同年度综合评分的主要依据之一；

④年度考核综合：

年度考核综合得分计算方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 权重分值  比例（%） | 备注 |
| 月度考核 | 40 | 当年各考核月的平均分 |
| 本年度考核 | 30 | 当年的年度考核得分 |
| 年度师生满意度 | 30 | 当年师生满意度调查得分 |
| 合计 |  |  |

⑤考核工作小组考核后出具考核结果与整改意见，乙方收到考核结果及整改意见后应在1周内回复整改工作安排，2周内完成整改。

（2）考评结果用途

①年度考核综合得分在85分以上（含85分），达到合同规定的服务目标，合同继续执行，对存在的问题，乙方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案，并积极落实。

②任何一次年度综合评分低于85分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

③年度考核得分低于85分，则每低1分对应每年物业管理服务费0.5%的额度扣除合同款作为违约金。

④合同年度考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分。

**4、合同期考核**

（1）**考核方法**

①合同期考核于合同期结束前两个月内进行；

②考核具体工作由考核工作小组负责，学校相关部门监督实施。合同期考核依照本办法及考核实施细则，对服务项目合同期考核得分进行评定；

③合同期考核满分100分，合格为85分；

④考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

⑤师生满意度调查：由领导小组组织师生满意度调查，调查对象为学校师生，调查方式为发放调查问卷形式，发放问卷数量不少于师生人数的3%；

⑥合同到期综合考核：：

合同到期考核综合得分计算方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 权重分值  比例（%） | 备注 |
| 第一年度考核 | 20 | 第一年度考核得分 |
| 第二年度考核 | 20 | 第二年度考核得分 |
| 合同期考核 | 30 | 合同期考核得分 |
| 合同期师生满意度 | 30 | 合同期内3年师生满意度调查的平均分 |

（2）**考核结果用途**

①合同期综合考核结果在85分以上，达到合同规定的服务目标，在同等条件下乙方有优先续约权；

②合同期满终止时，若乙方在甲方组织的本年度师生满意度调查中满意度低于85％（不含85%），或合同期综合考核评分低于85分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。

③合同期满终止时，若乙方在甲方组织的合同期师生满意度调查中满意度低于80％（不含80%），或合同期综合考核评分低于80分，乙方无权参与下一期物业的招标、经营。

第九条 本办法由后勤管理处负责解释。

**（五）楼宇物业管理服务考核实施细则**

**1.楼宇保洁管理服务考核评分表（满分：100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **考核评分参考** | **扣分** |
| **(一)管理总则（10分）** | | | |
| 建立楼宇场馆保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《楼宇保洁工作应急预案》。 | 4 | 无制度和标准，扣2分；无预案扣1分；制度和标准不完善，扣0.5分。 |  |
| 环卫工具设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整且自身洁净，工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。 | 4 | 工具设施不齐全，每人次扣0.1分；工具设施未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣0.1分；未配置，扣0.5分。 |  |
| 有完善的月度工作计划并分区落实到人。 | 2 | 没有月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分。 |  |
| **（二）楼宇保洁（90分）** | | | |
| 1.楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地板每季度要保养一次。  2.墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。  3.扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4.窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。  5.果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。  6.区域内内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。  7.植物花盆达到无积尘，无污渍。  8.宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 | 26 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 公共卫生间、盥洗室、开水器达到： 1.地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。石材地板每季度要保养一次。  2.墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。  3.水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。  4.纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。  5.开水器每天清洁不少于1次，每两月清洗1次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。  6.其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。  7.保洁工具与用品要摆放有序，自身洁净，统一放在指定地点。  8.区域内自行车辆摆放要整齐，每日不间断巡检； | 27 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 学生活动室、工具设备间、洗衣房等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、桌椅、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道、以及其他设施设备）：按照规定的时间开关学生活动室，按照标准对活动室、洗衣房及时保洁，达到地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；桌椅表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物，开水器、洗衣机每天清洁不少于1次，保持外观干净；墙面、顶棚、门窗每周清扫擦拭不少于1次，墙面、顶棚达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮，窗台无积尘；宿舍窗帘、电扇、空调每学年（暑期）清洗、擦拭1次，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损随时清洗并修补或更换。电扇、空调：无污渍；室内空气流通无异味；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；工具、用品摆放整齐有序，工具自身洁净。捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。按照学校要求及时对毕业生宿舍和调整的学生宿舍进行彻底保洁并达到相应标准。 | 25 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。室外花岗岩每季度要保养一次。学生宿舍玻璃及窗帘定期清洗。 | 6 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。；清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，必须使用优质清洁剂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防止二次污染；.接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。 | 3 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。 | 3 | 未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。 |  |
| 考评人员签名 | 得分 |  | |

**2.门禁值班和安全管理服务考核评分表（满分：100分）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | **分值** | | | **考核评分参考** | **扣分** |
| **（一）管理总则（25分）** | | | | | |
| 执行学校有关的“秩序维护管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，楼宇值班及秩序维护制度和工作标准、工作签到制度和工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。 | 15 | | 未建立预案、台账或制度标准，扣8分；无岗位职责和考核办法，扣2分；制度、标准不完整清晰，每处扣0.5分，未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣5分。 | |  |
| 有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料，有巡查并做好巡查记录。 | 3 | | 无月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分，无巡查及记录，扣2分；未建立档案、资料扣2分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。 | |  |
| 安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。 | 2 | | 工具设施不齐全，每人次扣0.1分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣0.1分；未配置，扣0.5分。 | |  |
| 着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。 | 5 | | 发现一次一项不达标每人次扣0.1分，每投诉1次扣0.5分。 | |  |
| **（二）值班和安全巡查管理（45分）** | | | | | |
| 按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯，出入高峰期要在门口站立值守，做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间关闭宿舍大门后值班员必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时报修并做好记录，追踪督促维修情况，杜绝影响学生正常生活情况的发生。晚间建筑物关闭后对全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。 | 10 | 未遵守时间要求或相关要求每项每次扣0.5分。 | | |  |
| 管理员实行24小时值班巡查制度，女生学生公寓须安排女性值班。不得脱岗缺岗，做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，督促来访人员在规定时间内离开，异性同学及异性来访者不得过夜。对学生公寓内要经常巡查，物品的出入实行登记放行手续，对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为。严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要及时、完整、详尽，确保学生公寓无偷盗责任案件发生 | 10 | 无辜脱岗缺岗每人次扣10分；无记录每次扣1分；管理员违反规定的每次扣0.5分。 | | |  |
| 熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等；督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度，做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向学校主管部门汇报；如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门 | 5 | 经测评与情况不符的每次扣0.5分；处理应急突发事件不力的扣4分。 | | |  |
| 做好日常监控使用，发现门禁闸机问题及时报修保证正常使用；严格执行学校有关学生住宿管理规定，配合学校和学院做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理，做好相应记录。协助学生管理部门充分发挥公寓中党团组织及学生群体组织的示范作用，组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想。制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。积极引导学生在公寓内要讲文明、讲礼貌。指挥、引导学生公寓楼前自行车整齐有序停放。配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作。做到学生公寓秩序井然，无男女同寝、斗殴等事件发生。 | 8 | 无记录本扣2分；登记不全或没有认真履行职责的，每次扣0.5分，出现物品丢失属门值责任，由中标方负责。 | | |  |
| 加强管理与培训，做好传染病预防和突发事件的处理工作。宣传传染病防治知识，制定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向学校汇报，配合学校对事件的调查。 | 4 | 未达到标准，每次扣0.1分。 | | |  |
| 积极主动配合学校宣传部、学工处以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；、以宣传栏和公寓楼口多媒体屏幕为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传，支持配合学生自行组织的有意义的文体活动，营造学生公寓良好的文化氛围。 | 3 | 未达到标准，每次扣1分。 | | |  |
| 负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。 | 5 | 未达标准，每次扣0.5分，在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由中标方负责 | | |  |
| **（三）消防管理（30分）** | | | | | |
| 建立学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案，每天对大楼安全疏散设施、消防安全及消防设施进行巡视并做好巡查记录，发现隐患苗头及时处理并上报校管理部门，同时建立消防等安全管理工作台账和书面记录，并及时报校方相关管理部门；协助委托人对宿舍内务进行管理，包括查禁大功率电器、私拉电线等，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电单车等,保证楼梯、走廊、安全通道通畅。配合学校有关部门做好消防安全检查，发现问题按程序及时上报学校有关部门部门处理。做到学生公寓无火灾责任事件发生。 | 15 | | | 未建立制度扣5分，制度不健全每项扣0.5分，没有巡查及记录的，每次扣0.5分，其他为达到要求的，没发现一次扣0.5分。 |  |
| 加强公寓管理员、保洁工作人员的消防安全知识培训，熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。定期宣传学生公寓防火知识，尤其是让学生了解防火知识，强化员工和学生的消防安全意识，在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，每年组织员工开展消防演练不少于2次。 | 7 | | | 无专项记录本每项扣2分；未及时履行职责每次扣0.5分。 |  |
| 中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。 | 5 | | | 无专项记录本每项扣2分；未及时履行职责每次扣0.5分。 |  |
| 设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。 | 3 | | | 每发现一项一次不达标扣1分 |  |
| 考评人员签名 | 得分 | | |  | |

**3.综合管理服务考核评分表（满分：100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **考核评分参考** | **扣分** |
| **制度及档案管理（20分）** | | | |
| 建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，值班管理制度完善，有《学生公寓管理应急预案》等。严格执行学校的规章制度，公寓管理的工作以学校的规章制度为依据，工作规程不能和学校制度相抵触。 | 10 | 未建立制度扣10分；制度不健全每项扣1分。 |  |
| 建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录、宿舍巡查记录、失物登记、维修登记、大件物品进出登记、人员进出登记记录等档案资料完整规范，每月要将有关资料交校方管理人员检查。 | 5 | 发现一次不达标扣1分，问题严重的加倍扣分。 |  |
| 建立房屋资料、设施设备资料、基础设施设备巡查报修记录等档案，及时更新，做到完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标方每学期应将相关档案情况汇总成册以书面形式和电子档的形式上报学校报备。 | 5 | 无档案扣5分，档案不全每项扣1分，记录及或报送不及时每次扣1分 |  |
| **人员管理（25分）** | | | |
| 该2栋楼人员配置不低于14人。值班管理员要求高中以上学历，年龄50岁以下；保洁员要求初中以上学历，年龄在55岁以下。以上人员均要求身体健康，无传染病和精神病等病史，无不良嗜好和犯罪记录，到岗率达到100%。 | 5 | 每发现1次不合格扣2分。缺少经理或经理资质不符合要求，该项服务考核为零分；缺其他人员，每人扣2分。 |  |
| 做好所有聘用人员岗位及业务知识培训、消防等安全培训、法制和服务育人、管理育人的教育与管理，全年培训不少于2次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。遵法守法，有良好服务意识和态度，严格按照工作程序规程操作，并做好有关记录。 | 5 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，加强日常巡查与监督考核，将制度落实到实际工作中；在工作区域设立明显标识（牌），将岗位责任人、工作流程、服务标准、服务电话等在服务区域主要位置挂牌；  工作期间员工应着装统一、挂牌上岗，举止得体、文明用语，礼貌待客，保持良好的仪容仪表。加强与学校相关职能部门、处室、院（系）的沟通与交流，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙方管理部门反映。 | 10 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。所有聘用人员人事档案要交委托人备案。 | 5 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| **水电与节能管理（10分）** | | | |
| 加强用水用电设施设备巡查，根据学校主管部门规定定时开关宿舍开关走廊、过道等区域的照明灯，做好节水节电，避免出现长流水、长明电等浪费现象，保证公寓水电设备运转正常；协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的结算工作，不发生遗漏现象。 | 10 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| **报修及设施设备管理（15分）** | | | |
| 对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的服务与设施设备等问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，同时，跟踪完成情况，逾时未完成的要及时催促。每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。 | 6 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 负责对宿舍固定资产及各房间钥匙进行日常的管理。制定严格的巡查制度，协助学校宿管部门做好学生公寓交接验收工作；对限电系统、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效监控管理，有运行记录。发现问题登记后报维修单位并配合做好维修。 | 6 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 做好报修登记并跟踪空调维修情况，有专用记录本；有宿舍空调台账（包括空调卡、遥控器等）；有检查、验收毕业生及整间退宿（含搬迁）房间的空调设备情况的记录，并及时报送甲方；配合学校的空调检查工作。 | 3 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| **宿舍管理（15分）** | | | |
| 建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；巡查床位使用情况，对变动情况24小时内更新变动资料并及时向甲方报送；未经甲方同意，不得擅自安排、调整床位。 | 3 | 每发现1次不合格扣1分。 |  |
| 中标人对学生宿舍只有管理权，没有使用权。宿舍的住宿安排必须经学校管理部门同意，中标人不得私自安排其他人住宿，也不得私自占用宿舍，否则按学校有关规定处理；配合学校相关职能部门做好学生公寓的调配，检查已退宿舍的配备设施情况，有专用记录并及时报送甲方，参与学生公寓寝室检查评比等工作；协助学校宿管部门补充或重新配置宿舍的财产物资，安排宿舍并配制、发放宿舍钥匙和清洁用具等，费用由委托人负责。 | 8 | 每发现1次不合格扣1分，清洁严重的加倍扣分。 |  |
| 在学校宿管部门指导下，做好人员进出登记，协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等），房间清查等工作，并做好书面记录并存档。 | 4 | 每发现1次不合格扣1分。 |  |
| **施工进楼管理（5分）** | | | |
| 对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入。验证施工报批和水电使用报批手续。有施工队进楼维修手续办理登记本；  有施工队进楼维修监管记录本。 | 5 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| **四、其他（10分）** | | | |
| 中标人要贯彻落实学校各项任务，接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，接受学校的临时性工作安排，执行学校有关秩序维护管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。 | 3 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。中标方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标方承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。 | 4 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。 | 3 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| 考评人员签名： | 得分 |  | |

#### （六）实质性服务承诺

1.我方承诺项目中标后，合同期内每年免费为荷园1、6号宿舍楼学生房间打扫一次。

2.我方承诺项目进驻后免费配置一辆3.5方全封闭自装自卸电动垃圾收集车，并免费配备一辆洗地机。

3.我方承诺，中标后会为全部进驻该项目人员做核酸和血清双检测，确保进校人员健康无风险，检测费用我方全部承担。

4.我方承诺，进驻项目后免费为荷园6号楼1层行政办公区配备相应的绿植、擦鞋机、喷香机、吹地机。

**项目管理机构配备情况**

**1.项目负责人**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 李培金 | 性 别 | 男 | 年 龄 | 33 |
| 职 务 | 项目经理 | 职 称 | 无 | 学 历 | 本科 |
| 参加工作时间 | 2015年 | 从事本行业工作年限 | 5年 | 个人专业资格及证书 | 中级消防设施操作员职业培训合格证书 |

**2.主要管理人员一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 年龄 | 职称 | 职责 | 执业或资格证明 | |
| 证书名称 | 级别 |
| 杜俊涛 | 男 | 28 | 人力资源师（三级） | 值班管理 | 中级消防设施操作员职业培训合格证书 | 中级 |
| 李世杰 | 男 | 29 | 助理会计师 | 保洁管理 | 全国会计专业技术初级资格证书 | 初级 |