

合同编号:

合 同 书

项目名称: 河南财政金融学院公共物业服务项目一标段
(龙子湖校区)

项目采购编号: 豫财招标采购—2021—15

甲方: 河南财政金融学院

乙方: 郑州市雅洁物业管理有限责任公司



河南财政金融学院公共物业服务项目一标段（龙子湖校区）合同书

甲 方：河南财政金融学院

联系地址：郑州市郑东新区郑开大道 76 号

乙 方：郑州市雅洁物业管理有限责任公司

联系地址：郑州市管城回族区陇海路 318 号 3 层

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》等相关法律、法规和政策，为保障河南财政金融学院龙子湖校区环境卫生等，经甲方招标，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：

第一条：下列文件构成合同组成部分，与合同具有同等法律效力

- 1、中标通知书
- 2、招标文件
- 3、投标文件
- 4、优惠承诺书
- 5、本合同附件及其他补充协议

上述文件互相补充和解释，若出现内容相抵之处时以上述文件顺序为准。

第二条：服务地点及服务标准

服务地点：河南财政金融学院龙子湖校区

服务标准：符合招标文件、中标文件及合同等约定的服务内容和相关标准

第三条：服务期限、服务范围及服务内容

一、服务期限

本次服务期限为 12 个月，自 2021 年 4 月 1 日起至 2022 年 3 月 31 日止。

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和紧急任务。

二、服务范围

本次招标一标段的服务管理范围为：综合服务面积约为 280100 m²，其中建筑面积 86500 m²，道路广场等面积 193600 m²。服务范围包括：行政楼、知行楼、知真楼、知理楼、外教楼、文津楼、文渊楼、启智楼、启慧楼、图书馆阅览室、大学生活动中心、教学楼、长青楼、校医院及校园环境卫生等区域；服务工作内容为保洁、楼宇管理、秩序维护、维修维护、中水站值班、高压电值班、电梯维保等。

三、服务内容

河南财政金融学院公共物业服务项目物业服务范围内的全部内容。

第四条：合同价款、支付及履约保证金

一、服务费用及支付方式

1. 服务费壹年为：（大写）贰佰叁拾肆万柒仟叁佰壹拾肆元伍角壹分（小写）2347314.51 元。此费用包括劳务支出、安全保险、劳保福利、税收、管理费、社会保险、物资物料、电梯维护维保等一切费用。乙方支付工人工资不能低于郑州市最低工资标准，乙方确保物业工作正常进行（含节假日及寒暑假假期）。

2. 结算方式及支付方式

服务费用按月支付，每月支付数额为：（大写）拾玖万伍仟陆佰零玖元伍角肆分整；（小写：195609.54 元）。乙方应在每月 10 日前出具正规发票，甲方在接到发票后按照学校的财务审批流程将上月服务费用打入乙方合同账户，节假日顺延。节假日及假期期间乙方确保物业各项工作正

常进行。此费用包括劳务支出，垃圾清运，车辆设备，设备工具，物资物料，安全保险、劳保福利、税收、管理费、社会保险、电梯维修维保等所有费用。

如果甲方因资金周转困难，无法按时支付服务费，乙方应具有半年以上资金垫付能力，并确保员工工资按月准时发放，因拖欠员工工资引发的纠纷由乙方解决。

二、履约保证金

1. 中标后拟中标单位需先将必备车辆设备（见招标任务书第二节服务总体要求，重要声明第3条）入场到位，才能缴纳履约保证金、签订合同，否则视为中标单位放弃中标。

履约保证金：中标人的履约保证金于领取中标通知书7日内交至招标人指定账户，金额为中标金额的5%，即（大写）：叁拾伍万贰仟零玖拾柒元壹角捌分整（小写：¥ 352097.18 元）。

2. 本项目合同期满后，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理完交接的相关手续，并按时退场后的10日后，经甲方验收无异议后，甲方根据财务制度及财务流程将履约保证金一次性无息退还乙方（按规定核减扣除部分除外）。

3. 本合同履行过程中，若乙方直接或间接给甲方造成损失（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。

第五条：人员要求

一、服务人员要求：

1. 管理人员：项目经理1人、主管2人，共计3人；
2. 24小时值班岗，共计2个岗；
3. 外教楼(5层)、校医院，共计2人；

4. 知行楼（7 层），共计 7 人；
 5. 行政楼（5 层），共计 4 人；
 6. 知真楼（6 层），共计 2 人；
 7. 知理楼（6 层），共计 2 人；
 8. 图书馆阅览室，共计 2 人；
 9. 大学生活动中心（3 层），共计 1 人；
 10. B 区教学楼（各 2 层），共计 3 人；
 11. 文津楼，共计 4 人；
 12. 文渊楼，共计 4 人；
 13. 启智楼，共计 4 人；
 14. 启慧楼（5 层实训室），共计 4 人；
 15. 校园保洁，共计 18 人；
 16. 教学楼秩序维护岗，共计 4 个；
 17. 维修工：电工 6 人，水工 3 人，泥瓦工 2 人，木工 2 人，水暖工 2 人，焊工 1 人，共计 16 人；
 18. 高压电维修值班岗，共计 4 个；
 19. 中水处理站和巡查督导、报修接待岗位，共计 3 个；
- 一标段以上合计 89 人。

电梯维保单位及人员由物业服务公司选用专业队伍，并经学校认可和监管，费用由物业服务费中支出。

上述人员合计 89 人。乙方可根据公司实力、管理水平，现场管理等情
况合理的调配人数，但不得低于最低人数。乙方在工作中有义务服从甲方
人员调配，主动配合，如有需要乙方应无偿进行加班加点完成。

投标单位应设置专业物业管理及值班管理机构，配备具有相应职业资
格证书的管理人员和服务人员。

对本项目拟派负责人须附照片及简历、岗位证书、高级职称等材料，
主要管理服务人员应具有物业管理从业资格，具有较高的政治素质和服务
水平，专业操作人员须持证上岗；派驻的项目负责人须具有本科及以上学历，
有担任 3 年以上类似项目负责人的经历，具有高级职称证书，有

较强的组织领导能力和沟通协调能力；部门主管大专以上学历程度，有2年以上同等职务的履历持有上岗证；维修主管：本科（或以上）学历，3年及以上物业管理工作经验，具有与维修相关的政府部门颁发的中级工程师或高级工程师职称。普通工作人员，卫生保洁人员年龄55周岁（不含）以下，身体健康，秩序维护员年龄55周岁（不含）以下，身体健康；所有技术人员、高压值班人员、电梯维修维保人员及维修电工须持有相关专业上岗证书。

建立资料的收集、分类整理和归档管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法。

以上资料必须每月装订提交给甲方归档。

二、员工管理

1. 严格按照甲方招标文件的规定进行人员配备，严格遵守乙方投标书中制定的工作规范、服务标准进行物业管理。

2. 甲方根据本单位工作需要，可灵活调整工作岗位、工作内容。甲方有权根据工作需要要求乙方增加工作人数，但是需要提前10日通知乙方。

3. 增加或者更换员工，乙方应当在24小时内安排相应员工及时上岗。同时须以文字方式经甲方同意后生效。

4. 员工管理实行甲方备案制度（乙方应将员工从业上岗资格、员工花名册、员工岗位分配及员工岗位调整、新进员工事项等向甲方备案），员工与乙方形成劳动用工法律关系，因劳动用工产生的有关劳动争议、工伤赔偿或者人身损害纠纷以及其他一切争议或赔偿由乙方自行负责，与甲方无关。

5. 对于不适合或不称职的员工，甲方有权提出调整要求，乙方应及时予以调整。

6. 员工按岗位要求统一着装、言行规范，保持良好的仪容仪表和形象，自觉维护学校形象。

三、服务人员配置标准及要求：

详见附件招标任务书

第六条：量化考核与违约处罚

一、监督与考核：

甲方定期不定期对乙方工作进行监督考核，对管理人员每月考核奖评一次，两次不称职的，甲方有权要求乙方调整管理人员岗位或者辞退。管理人员不服从管理，发生顶撞或明显拒绝执行的、不能按时完成任务的，或者弄虚作假的，考核不合格甲方有权根据工作标准进行罚款，每次罚款数额为 500 元-1000 元。若连续两次考核不合格或累计三次考核不合格，甲方有权解除合同。

甲方对乙方服务实行量化考核，包含服务标准、工作标准、工作流程、处罚细则等。详见考核办法。

二、违约与处罚：

1. 因乙方履行合同约定的服务内容达不到基本要求，甲方有权责令其立即整改，如不整改甲方有权对乙方进行违约处罚，处罚金额每项每天 500-2000 元。

2. 若乙方不能按投标文件承诺完成工作任务，视情节严重程度按每项每天从物业管理费中扣除 2000-10000 元的标准进行处罚。

3. 项目经理和管理技术人员应符合投标人员要求，每周一至周六在岗工作时间不少于 5 日，全日上岗，否则每缺勤一天，按考勤表从管理费中按照 300-500 元 / 日直接扣除进行处罚。

4. 对工作不称职的乙方人员，甲方有权要求乙方在 72 小时内予以调换。乙方不予调换或调换人员仍达不到约定要求的，甲方有权终止合同。

5. 甲方每月对乙方的服务质量进行评定，如乙方一个月内履行服务

内容累计有十项达不到基本要求的，或一个月内累计五次未履行的，为不合格。若连续两次考核不合格或累计三次考核不合格，甲方有权解除合同。

6. 如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方因此所受损失，甲方有权要求乙方限期整改，如乙方在限期内不整改或整改达不到甲方要求的，甲方有权终止合同。

7. 本项目合同期内，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%），或合同到期综合考核得分低于 80 分（具体考核方式和标准见附件），按照合同约定从履约保证金中扣除违约金。

第七条：双方的权利和义务

一、甲方的权利和义务

1. 监督检查乙方的各项工作、负责合同履行过程中有关事项的监督检查。

2. 甲方有义务按合同规定及时为乙方支付服务费。

3. 甲方有权定期或不定期对乙方的服务工作进行检查，发现问题通知乙方一次，如不及时更改，甲方有权按合同约定进行处罚。若二次通知后仍不及时更改，则加倍处罚；若某工作人员出现问题连续两次或累计三次以上，甲方有权通知乙方解聘该人员的工作岗位，另换他人，乙方必须换人。

4. 为了服务正常工作的开展，甲方为乙方提供办公场所，但不包括水电费、办公设施，乙方无权出租、买卖和抵押。

5. 如有超出本合同范围，甲方要求乙方提供服务，则按每次工作量的大小，参照从事本工作人员的工资标准，由双方协商确定价格，每月核算一次，甲方按约定价格按季度支付所发生的费用。

6. 甲方应充分尊重乙方人员的劳动成果，协助乙方工作，因乙方员工失职造成甲方及各位师生财产等利益受损时，甲方有权向乙方索赔。

7. 所有预见、不可预见因素以及人为、工作失误等造成的工伤、事故

和人身伤害等与甲方无关，依照招标文件规定及本合同约定，全部由乙方限期、及时解决处理和整改，乙方承担全部经济赔偿责任。且不能影响甲方的声誉和正常运行，如对甲方有影响的，乙方要在甲方规定的期限内消除影响，因此造成甲方损失的，乙方承担赔偿责任。

8. 若乙方服务人员不服从甲方管理、不符合甲方要求的，乙方承担相应违约责任。对工作造成影响和损失的，乙方应赔偿甲方损失；乙方人员涉嫌刑事犯罪的，甲方有权解除合同。

二、乙方的权利和义务

1. 乙方项目经理姓名：余锦丽，职务：项目经理 手机：13526767798

职权：（1）代表乙方负责合同约定范围的所有工作。

（2）负责合同履行过程中有关事项的协调等。

2. 严格执行国家《劳动法》及有关的法律、法规，遵守甲方的各项规章制度，自觉接受甲方领导和监督，不发生违章违纪行为。如有违法违纪违章行为，乙方承担全部责任。

3. 建立健全劳动安全、卫生制度，严守工作规程，安全操作。工作中若发生安全事故，造成人员伤亡，一切经济损失及法律责任由乙方承担。

4. 对有资质要求的岗位选用具备上岗证、资格证并经培训合格的熟练工作人员；对工作岗位、工作性质有年龄要求的，配备人员必须严格执行。

5. 定期对各类服务人员进行技术知识、安全知识等方面的培训和考核，以达到甲方的要求为标准，保证向甲方提供标准化、规范化的优质服务。教育全体员工文明礼貌，主动、积极和热情的为甲方师生提供优质服务。

6. 乙方必须对全体员工实行考勤管理（网络考勤或指纹考勤），接受甲方监督，如实向甲方提供所有工作人员、服务人员的相关身份、资质证明和其他相关登记材料。确保合同中规定的在岗人数，人员名单及详细情况每月底报甲方掌握，人员变动或调换须事先告知甲方并经同意，未经甲方书面批准，不得擅自调整或借用人员。

7. 按时足额发放物业员工工资。

8. 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。

9. 爱护各种设备设施，如因乙方管理不善或使用不当损坏、丢失，照价赔偿，造成的损失，由乙方承担。

10. 乙方工作人员根据不同工作岗位，统一着装。

11. 乙方提供物业服务所需的各类清洁、维修工具、用品及机械设备等。如拖把、扫帚、玻璃刮、抹布及工作用车、电焊机、管道疏通器具、水电等专业维修工具；各类垃圾、垃圾篓、塑料垃圾桶；各种清洗剂、消毒剂、空气清新剂、芳香球、融雪剂等。保洁及其他物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。委托管理期间，甲方不负责添置保洁工具和清洁材料。

12. 乙方要节水节电，严格控制长明灯、长流水。

13. 严禁乙方工作人员与甲方工作人员发生口角，严禁在办公区域和学生上课场所大声喧哗、接听电话、吸烟等。

14. 服务人员的疾病和在工作期间及上下班途中致伤亡等意外事故以及除此之外的劳务或劳动纠纷，由乙方负责，均与甲方无关，甲方不再支付合同款外任何费用。

15. 派往甲方的员工要确保无精神疾病，身体健康。无违法行为，没有参

加邪教组织。能承担分配岗位的任务，技术岗位应有与岗位要求相一致的职业资格证，要服从甲方职能部门的管理。

16. 按政府、学校的相关要求，完成疫情防控、防疫等有关工作。

17. 根据本项目特点和实际需求，提供精准的物业信息化管理方案以及物业管理系统类软件包括但不限于智能化服务平台、服务监督管理系统、在线报修管理系统、场地管理系统等，物业管理信息化系统需与甲方的 OA 系统对接兼容。

18. 完成甲方交办的临时性工作任务。

19. 公共卫生管理：物业管理区域内的清洁卫生等。

20. 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管理履约保证金。

21. 同等条件下优先雇佣学校现有临时人员。

第八条：合同的变更、终止及违约责任

1. 在本合同有效期内，双方应严格遵守合同约定，任何一方要求变更合同全部或部分条款，必须经对方同意，并以书面形式予以确定。

2. 在合同期内，若乙方的整体工作达不到甲方的标准，甲方通知乙方整改两次后仍达不到标准，甲方有权解除合同。

3. 甲方指派专人对乙方的服务进行监管。乙方不能按照招标文件和本合同约定的标准提供服务，甲方提出整改通知，小问题立即整改，一般问题应当日整改，较大问题应三日内整改到位，未按照要求时间内达到标准，每发生一次，乙方向甲方支付 1000 元违约金；如有工作人员被师生投诉，则按有关规定对当事人进行教育及适当处分，乙方按以下标准支付违约金：

(1) 若有效投诉（经过甲乙双方确认的投诉）三至五次，扣当月物业费 0.2%；

(2) 六至八次，扣当月物业费 0.5%；

(3) 九至十二次，扣当月物业费 1%；

4. 如果在合同期间内出现火灾或者偷盗等重大治安事件的，经确认属于乙方责任的，乙方要承担相应的责任并赔偿损失，根据事故的大小罚款 500-2000 元/次，情节严重造成重大损失、网上舆情、声誉受损的扣除当月 10%-50% 的物业管理费。

5. 有下列行为之一者，甲方有权单方解除合同：

(1) 甲方日常检查及年终综合评定扣分低于 80 分的。

(2) 甲方师生员工对乙方服务满意率低于 80% 的。

(3) 因乙方未尽责任发生重大事故的。

(4) 因乙方员工劳资纠纷或乙方在选用员工问题上影响学校正常教学和工作秩序的。

6. 在正常合同期内，甲乙双方均不得随意解除合同，如有实际情况确需解除合同的，应提前一个月以上书面通知对方并得到对方的书面认可。

第九条：合同终止

1. 合同有效期届满，乙方如继续提供服务，应按照甲方相关招标投标程序依法进行。

2. 合同届满，乙方未能继续提供物业服务，或合同解除的，乙方应自合同终止事由发生之日十日内做好人员、设施的撤场工作，及时结清员工工资。撤场时，乙方应保证甲方甲方物业的干净整洁及设施设备完好，并与甲方签订书面交接文件。因乙方撤场给甲方造成损失的，甲方有权从

履约保证金中扣除相应损失赔偿金。

第十条：其他事宜

1. 由于不可抗力原因造成双方工作不能正常开展的，合同自行解除。

2. 如甲方出现特殊情况，乙方要组织人员配合甲方搞好服务，如遇重大活动、突发事件等密切配合学校工作。

3. 合同未尽事宜，双方本着平等自愿的原则协商解决，签订合同附件或补充合同，合同附件和补充合同与本合同具有同等法律效力，待双方签字盖章后生效。

4. 本合同载明的通讯地址适用于合同履行及其后可能的诉讼程序，寄送至该地址的书面通知、函件及法律文书等，受送达方必须签收。若受送达方未签收，则留置之日或者邮件退回之日即为送达之日。通讯地址及联系人变更的，应当书面通知对方。

第十一条：本合同发生争议产生的诉讼，由甲方住所地人民法院管辖，违约方除应赔偿守约方经济损失违约金、罚款等外，还应承担守约方因诉讼所支付的律师代理费、诉讼费、保全费、公告费等相关费用。

第十二条：本合同一式玖份，甲方陆份，乙方贰份，河南省公共资源交易中心（河南省招标局）备案壹份，具有同等法律效力。

附件一：项目人员组织结构图

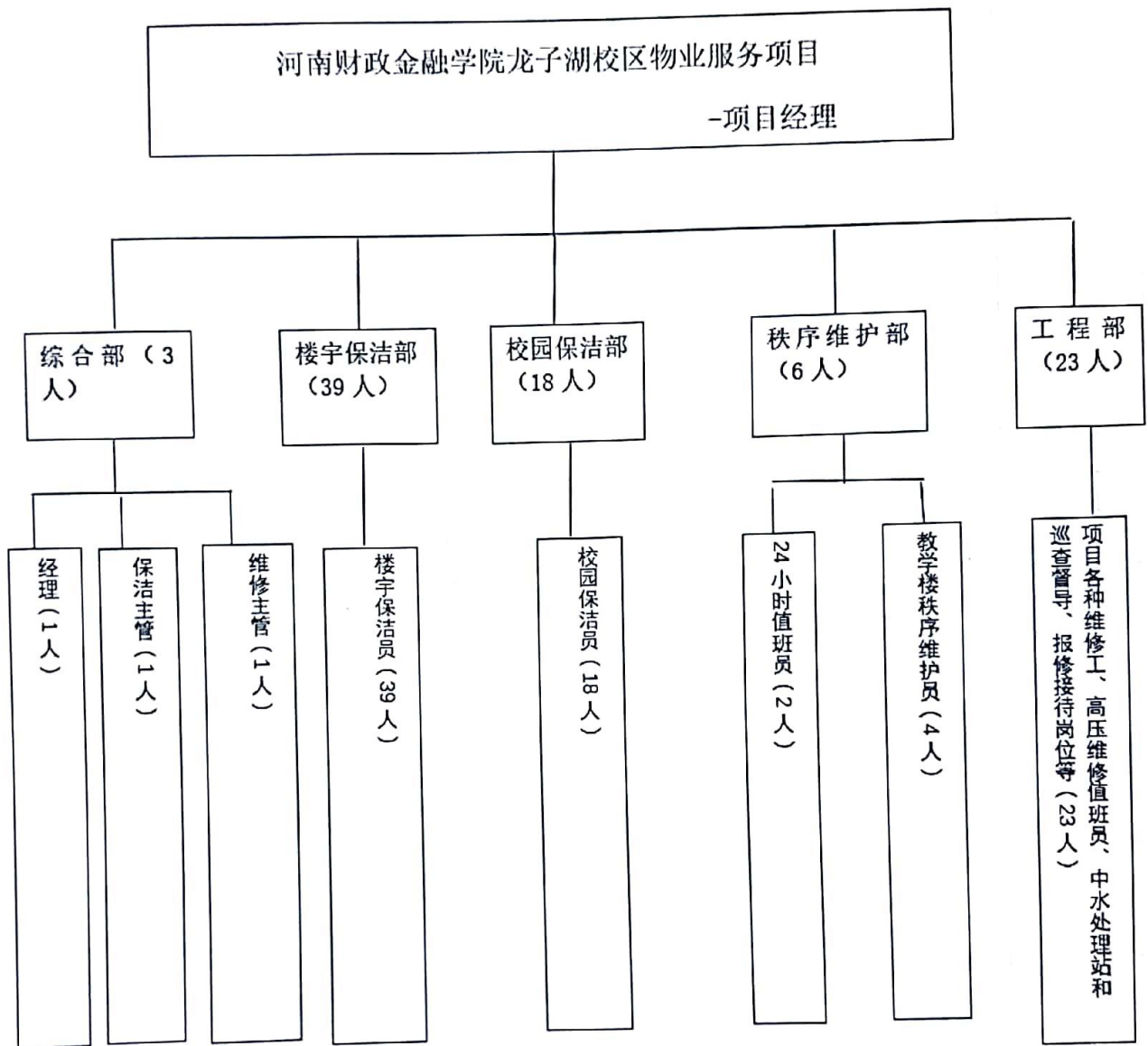
附件二：招标任务书

附件三：投标单位投标服务承诺书

附件四：物业管理服务考核办法

甲方： <u>河南财政金融学院</u> (章) 法定代表人或其委托代理人： 联系人： 地址： 邮编：<u>450000</u> 开户行： 账号： 电话： 传真： 邮箱： 2021年6月18日	乙方： <u>郑州市雅洁物业管理有限责任公司</u> (章) 法定代表人或其委托代理人：<u>李全</u> <u>利</u> 联系人：<u>李全利</u> 地址：<u>郑州市管城回族区陇海路</u> <u>318号</u> 邮编：<u>450000</u> 开户行：<u>上海浦东发展银行郑州分行营</u> <u>业部</u> 账号：<u>76200078801600003454</u> 电话：<u>0371-66246230</u> 传真： 邮箱： 2021年6月18日
--	---

项目人员组织结构图



附件二

河南财政金融学院 公共区域物业服务项目招标任务书

为加强河南财政金融学院的物业管理，提升物业服务水平，提高服务质量，创造良好的教学科研与工作生活环境秩序，根据国家和省、市有关规定，特制定本要求。

本办法适用于河南财政金融学院的物业管理工作。

本办法最终解释权归河南财政金融学院所有。

第一节 总则

一、项目名称：

河南财政金融学院公共区域物业服务项目。

二、标段划分、项目概况及招标范围：

1.本项目分为两个标段，由2家物业公司分别对两个校区的物业进行服务。一标段为龙子湖校区物业服务、二标段为象湖校区物业服务。投标单位可以同时投报两个标段，但只能中标其中一个标段；投标人若两个标段均排名第一，则评标委员会自动将其推荐为预算金额较大的标为第一中标候选人，其他标段不再推荐其为中标候选人。

2.项目概况：

一标段——龙子湖校区物业服务概况：龙子湖校区物业服务综合服务面积约为280100 m²，其中建筑面积86500 m²，道路广场等面积193600 m²。服务范围包括：行政楼、知行楼、知真楼、知理楼、外教楼、文津楼、文渊楼、启智楼、启慧楼、图书馆阅览室、大学生活动中心、教学楼、长青楼、校医院及校园环境卫生等区域；服务工作内容为保洁、楼宇管理、秩序维护、维修维护、中水站值班、高压电值班、电梯维保等。

二标段——象湖校区物业服务概况：象湖校区物业服务综合服务面积约为334244 m²，其中建筑面积140466 m²，道路广场等面积193778 m²。服务范围包括：学院办公楼、真知楼、知行楼、图书馆及学术报告厅、三栋教学楼、校医院、后勤楼、商业街、创业孵化园、校园环境卫生等区域；服务工作内容为保洁、楼宇管理、

秩序维护、维修维护、高压电值班、电梯维保、垃圾清理、收集和外运等。

3.招标范围：河南财政金融学院公共区域物业服务项目物业服务范围内的全部内容（以招标文件为准）。

4.项目地点：河南财政金融学院龙子湖校区和象湖校区。

5.服务要求：合格。

三、项目预算

本项目 12 个月采购预算：人民币 520 万元，其中，一标段、龙子湖校区，预算费用为：240 万元（不含垃圾清外运费）；二标段、象湖校区，预算费用为：280 万元（含垃圾清外运费）。

招标期限为：36 个月。本次投标报价中标人应考虑到未来原材料和人力费用的市场变动情况，实行包干价，即：在合同履行期限内，服务费用不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动，其报价包含满足招标要求的所有费用。招标采用 1+2 模式，即中标后签订 1 年试用期合同，试用期合格后签订后续合同。合同一年一签，符合学校考评要求后签订次年合同，如不符合考评要求，合同自动终止，招标人重新招标新的物业公司进行物业服务。根据学校教学安排，寒暑假期间因留校学生减少，在保障基本运营服务的基础上物业用工人数及工作量相应减少，综合考虑物业年均工作量约为 10 个月。

投标人投标报价超出本项采购预算或未按招标文件要求提供详细的分项报价的，其投标将被拒绝，作无效投标处理。

四、服务费用及支付方式

1.服务费用按月支付，乙方应在每月十日前出具正规发票，甲方在接到发票后按照学校的财务规定将上月服务费用打入乙方合同账户，节假日顺延。节假日及假期期间乙方确保物业工作正常进行，费用于开学后计发。此费用包括劳务支出，垃圾清运，车辆设备，设备工具，物资物料，安全保险、劳保福利、税收、管理费、社会保险等所有费用。

如果甲方因资金周转困难，无法按时支付服务费，乙方应具有半年以上资金垫付能力，并确保员工工资按月准时发放，因拖欠员工工资引发的纠纷由乙方解决。

2.履约保证金及返还

履约保证金：中标人的履约保证金金额为中标金额的 5%。

履约保证金返还：履约保证金在服务期满后无息返还保证金（按规定核减扣除部分

除外)。

第二节 服务总体要求

一、重要声明

1. 中标人要严格遵守本项目投标文件中最少用工人数的约定, 未经招标人管理部门同意, 不得随意减少人员。有人员变动时, 应及时向招标人管理部门备案说明, 招标人管理部门有权随时检查中标人的人员配置情况, 如果出现人员少于最低用工人数的情况, 除扣除缺少的人数工资数额以外, 还要给予罚款处罚。

2. 中标人未经招标人批准, 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, 招标人可以中止合同, 由此造成的一切后果均由中标人承担。

3. 环卫车, 洗地机, 磨地机, 抛光打蜡机, 清洁车为必备设备; 磨光机, 电焊机, 发电机等维修工具为必备设备。中标人需先将以上车辆及工具配备到校区内并在合同期内服务于本项目(服务期内上述车辆设备不符合规定, 每天罚款 2000 元), 以上设备为履行合同必备设备, 乙方进场设备到位履行合同。该内容投标文件需做出书面承诺, 未作出书面承诺的视为废标。

4. 中标人在提供服务过程中, 如果出现达不到服务标准, 招标人要求限期整改的情况, 中标人应按要求落实整改。逾期未整改或整改未达到要求的服务标准的, 招标人有权自行进行整改, 整改费用从当月中标人物业服务费中扣除, 同时按照合同相关约定进行罚款。

5. 中标人违反如下任一义务的, 招标人可单方面立即解除合同同时不承担违约责任, 并要求中标人赔偿损失。

(1) 如中标人出现重大管理失误, 给招标人带来重大经济损失、人员伤亡或社会名誉损害、存在转包、分包等情形, 招标人有权单方解除本合同; 造成招标人经济损失的(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等), 中标人承担赔偿责任。

(2) 招标人管理部门根据工作要求和实际缺人情况, 视缺人情况程度有权建议招标人提前终止合同, 且不承担任何违约责任。所造成的一切损失由中标人承担。

6. 投标人须书面承诺近 3 年所服务项目无安全生产责任事故, 无火灾、无群体性事件、无不良记录等事件(包括但不限于警告、通报、不良影响、网络舆情等)。若审查中发现有上述事件给当事业主方造成不良影响、网上舆情、通报和弄虚作假的, 取消中标候选人资格;

7. 为加强两校区物业现代化管理水平, 更好服务于师生物业需求。投标人须具有互联网服务平台, 提供物业管理信息化软件系统, 必须具有在线报修管理系统、服务监督管理系统, 并具有配套的设备、软件和人员等。

二、人员要求:

(一) 物业管理服务人员有下列情形之一的, 招标人可将其退回或更换中标人:

1. 在合同期间被证明不符合聘用条件的; 项目经理和物业管理人員不得有其他正在服务项目, 每周一至周六在岗工作时间不少于 5 日, 全日上岗, 否则每缺勤

一天，按考勤表从管理费中按照 300-500 元 / 日直接扣除进行处罚。

对工作不称职的乙方人员，甲方有权要求乙方在 72 小时内予以调换。乙方不予调换或调换人员仍达不到约定要求的，甲方有权终止合同。

2. 严重违反学校规章制度的；

3. 严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；

4. 同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成招标人的工作任务造成严重影响，或者招标人提出相关解决问题，但拒不改正的；

5. 提供虚假个人信息资料的；

6. 被依法追究刑事责任的；

(二) 岗位最低配备人数如下：

一标段、龙子湖校区：

管理人员：项目经理 1 人、主管 2 人，共计 3 人；

24 小时值班岗，共计 2 个岗；

外教楼(5 层)、校医院，共计 2 人；

知行楼（7 层），共计 7 人；

行政楼（5 层），共计 4 人；

知真楼（6 层），共计 2 人；

知理楼（6 层），共计 2 人；

图书馆阅览室，共计 2 人；

大学生活动中心（3 层），共计 1 人；

B 区教学楼（各 2 层），共计 3 人；

文津楼，共计 4 人；

文渊楼，共计 4 人；

启智楼，共计 4 人；

启慧楼（5 层实训室），共计 4 人；

校园保洁，共计 18 人；

教学楼秩序维护岗，共计 4 个；

维修工：电工 6 人，水工 3 人，泥瓦工 2 人，木工 2 人，水暖工 2 人，焊工 1 人，共计 16 人；

高压电维修值班岗，共计 4 个；

中水处理站和巡查督导、报修接待岗位，共计 3 个；

电梯 4 部；

一标段岗位及人员合计为 89。

电梯维保单位及人员由物业服务公司选用专业队伍，并经学校认可和监管，费用由物业服务费中支出。

二标段、象湖校区：

1. 管理层人员：项目经理 1 人，主管及行政人员 2 人，共计 3 人；

- 2.24 小时值班岗，共计 2 个岗；
- 3.教学办公楼、真知楼、行知楼等保洁员共计 21 人；
- 4.教学楼（1 号楼-至 3 号楼）及报告厅保洁岗位，共计 19 个；
- 5.后勤楼保洁员 2 人、校医院保洁员 2 人、商业街楼及创业中心 1 人，共计 5 人；
- 6.校园保洁：保洁员（包括垃圾清运人员和车辆司机）共计 12 人；
- 7.校园维修工：高低压电工 3 人，水工 3 人，泥瓦工 2 人，木工 1 人，水暖工 1 人，焊工 1 人，共计 11 人；
- 8.图书馆及学术报告厅保洁员共计 15 人；
- 9.教学楼、图书馆秩序维护岗，岗位共计 7 个；
- 10.高压电维修值班 2 人；
- 11.电梯 13 部；

二标段岗位及人员合计为 97。

电梯维保单位及人员由物业服务公司选用专业队伍，并经学校认可和监管，费用由物业服务费中支出。

（三）以上为全校园人员配备，此人数为最低要求。投标单位可根据公司实力、管理水平，投标报价等情况，合理的调整人数，但是不得低于最低人数要求。

（四）投标单位应设置专业物业管理及值班管理机构，配备具有相应职业资格证书的管理人员和服务人员。

三、质量要求

1.中标人要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勤及考核。

2.中标人要制定争创省、市、区物业管理示范（优秀）项目的规划并积极申报。

3.中标人的服务应符合国家及省、市对物业管理服务质量指标的有关规定和具体标准。

4.中标人要承诺具体物业服务各项目所达到的指标，要有标准化的服务体系。中标人需提供本项目所列各项内容的规范化服务标准，提供各项内容的服务质量控制标准，提供各项内容的服务评价与改进标准。

四、物业管理服务的其它要求

1. 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。
2. 按法律、物业管理规范、合同要求做好物业管理范围内的各项工作及其他事项。
3. 中标人应处理及回复招标人对中标人工作人员的投诉或举报。
4. 未经招标人书面许可，不得出租、出借、出让学校任何资产，中标人有义务爱护招标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。
5. 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，中标人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，招标人不承担任何责任。造成招标人损失的，招标人有权向中标人追偿，由中标人承担全部责任。本项目包质量、包安全，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。
6. 合同终止时，中标人应向招标人移交本物业的公共财产，包括管理费、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），领取招标人提供未用完的物资，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。
7. 服从学校调配，必须为学校任何时间内开展的迎宾、迎检、迎新、开学前等重大活动的突击性卫生清扫清运和后勤保障工作。
8. 中标人违反其他合同义务，招标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招标人要求的，招标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招标人支付违约金。违约金不足以弥补招标人损失的，招标人有权要求中标人在承担违约金的同时另行承担招标人损失。
9. 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，招标人有权单方解除合同，并根据损失程度要求中标人做出相应赔偿。
10. 安全管理：宿舍、楼宇值班人员需 24 小时值班，负责安全保卫、人员进出管理和其他服务工作，如发生紧急事件应及时处理、及时上报有关部门。
11. 员工按岗位要求统一着装、言行规范，注意仪表；对于不合适或不称职的员工，甲方有权提出调整要求，乙方应及时予以调整。
12. 公共卫生管理：物业保洁管理区域内的清洁卫生，垃圾清运。
13. 根据季节和环境的需要，不定期进行公共场所的卫生消杀毒，创建卫生健康的环境。
14. 物业维修、学生宿舍、公共场所等保洁服务范围内的区域设施设备的日常小型维修、维护。
15. 负责对学生宿舍、设施及厕所内外各类设施损坏的及时报修、维修；校园内、楼宇内公共设施损坏的及时报修、维修。
16. 负责对保洁管理区域内需要大型维修的项目及时向学校有关部门提出申请。
17. 负责管理控制公共部位（含学校内）的照明时间，按学校要求对相关场所做到及时关灯；随时检（巡）查维修公共部位的用电用水设施，做好节水节电工作，安全不浪费。

18. 员工管理实行甲方备案制度（包括员工从业上岗资格和新进员工备案），员工与投标方形成劳动用工法律关系，有关劳动争议及其他一切意外事件、争议或赔偿由投标方自行负责，与甲方无关。

五、物业服务公司的工作要求

（一）物业公司内部管理要求

中标人要符合工商税务法律规定，机构设置健全，内部管理规范，社会信誉良好。具体要求如下：

1.行政管理

（1）人员值班：中标人须实行 24 小时各类工作人员值班制度，节假日必须有管理层领导值班；

（2）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；

（3）工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划；

（4）定期检查各业务部门工作计划落实情况，有检查记录；

（5）建立公共突发事件的处理机制，有应急预案；

（6）管理工作实行电脑化、信息化。

2.人事管理

学校所有物业工作均由具备相关专业技能的人员完成，中标人应加强员工技能培训、服务态度培训，物业公司员工对内对外都代表学校的第一形象，保持积极的工作责任心，加强自律、不断提高服务水平，是委托人对物业员工的素质要求。

（1）遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。用工人员年龄符合劳动法相关法律用工要求。

（2）定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，全年集中培训不少于 2 次，对新员工应及时培训；

（3）建立员工档案，每月向甲方报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等；

（4）组建宣传队伍，利用多种形式协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作；

（5）有完整的人事、劳务、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

3.财务管理

（1）建立规范的财务管理制度，建立健全各种财务帐目，严格执行财务制度，账目清晰，专款专用，接受甲方的财务监督。

4.技术管理

（1）制定设施设备安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；

（2）建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；

（3）建立各种设施设备突发事件的应急处理机制和预案。

5.材料管理

严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。

6.档案管理

中标人必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方

上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

7.绩效激励管理

中标人自行拟定员工考核、绩效激励管理制度，本着以人为本，并能调动员工积极性为目的，让物业公司员工融入校园管理，做校园管理的主人，与委托人一起将校园打造成一个环境优美、人际和谐、管理科学、干净整洁、师生满意的场所。

(二) 其它需要说明的问题

1.管理值班人员和维修夜间值班人员由招标人提供晚班值班房间或集体宿舍，中标人需服从招标人提出的各项管理要求，集体宿舍和值班室不得留宿配偶或其他异性及无关人员，集体宿舍的水电费由中标人承担。

2.中标人的管理、仪表仪容整洁规范，费用由中标人负责。中标人管理、服务人员所需办公用品由中标人负责。

3.中标人必须服从招标人的管理，主动配合和支持招标人的工作。否则招标人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。

4.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，与招标人无任何关联，招标人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。

第三节 各分项管理要求及服务标准

保洁服务管理要求

总体要求：提供专业、规范的环境保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的校园环境。负责各楼宇内部公共区域（包含屋面、建筑物墙体、天花板、玻璃幕墙、电梯轿厢等）和楼宇外部（包含宣传栏、雨水井、污水井、灯杆等）的环境卫生管理，确保无卫生死角，由中标人提供规范化的保洁服务标准、服务质量控制标准和服务评价与改进标准。中标人按服务标准对范围内的场所进行保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档，按标准对服务质量进行考核评定。

一、楼宇内部保洁服务

(一) 服务范围

服务内容为楼宇公共区域（包括内外墙面、屋面、天花板、步梯、电梯轿厢、玻璃幕墙、卫生间等保洁服务。各楼宇保洁范围如下：

1.办公区

(1) 负责行政楼及配楼公共区域的卫生清扫、保洁（含卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、屋面、会议室、电梯、玻璃、幕墙及附属物等）。

(2) 负责图书馆大楼公共区域、阅览室、自习室的卫生清扫、保洁（含报告厅、会议室、多功能室、卫生间、楼梯、电梯、扶手、走廊、墙壁、地面、屋面、玻璃、幕墙及附属物等）。

(3) 负责教学办公楼及配楼公共区域的卫生清扫、保洁（含楼内部分教室、会议室、节能监控中心、卫生间、电梯、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、屋面、玻

璃、幕墙及附属物等)。

(4) 负责校医院公共区域的卫生清扫、保洁(含会议室、卫生间、洗衣间、楼梯、电梯、走廊、墙壁、地面、屋面、玻璃、幕墙及附属物等)。

(5) 负责各区域办公楼内公共区域的卫生清扫、保洁(含卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、屋面、玻璃、幕墙及附属物等)。

2.教学区

负责教学楼内公共区域的卫生清扫、保洁(教师休息室、报告厅、卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、玻璃、地面、屋面、幕墙、窗台、天花板及附属物、地下室等);

3.商业街区及大学生创业基地

(1) 负责商业街商户经营区以外公共区域的卫生清扫、保洁(含卫生间、洗衣间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、玻璃、地面、屋面、幕墙、天花板及附属物等)。

(2) 负责大学生创业基地内公共区域的卫生清扫、保洁(含卫生间、楼梯、电梯、扶手、走廊、墙壁、玻璃、地面、屋面、幕墙、天花板及附属物等),该区域的玻璃常年保洁。

4.玻璃及幕墙

负责办公区、教学区各楼宇玻璃及幕墙的清洁工作,每年进行1次保洁,保持幕墙洁亮,如遇学校举行重大活动,需根据学校工作要求进行玻璃幕墙保洁。

(二) 服务标准及质量要求

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准
教学楼	1.大厅:地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门、窗户、玻璃、窗台、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具、装饰大理石(花岗岩)柱、植物花盆、开水器等	每天保洁1次,且巡回保洁;装饰门及门套、踢脚线等3天保洁1次;墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次;大理石(花岗岩)每两个月打蜡1次,每周抛光1次;地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净,墙面无灰尘、无污渍,光亮,墙角无蜘蛛网,公共设施表面无积尘、无污渍、光亮;不锈钢表面无手印,无积尘,无污渍、光亮;玻璃上无手印,无积尘,无污渍、明亮;植物花盆无积尘,无污渍。
	2.楼道:地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设施、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶、楼梯、扶手、墙面、等	每天保洁1次且巡回保洁;踢脚线、配电箱、消防设施、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次,大理石(花岗岩)每两个月打蜡1次,每周抛光1次,地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	地面无水渍、无污渍,无垃圾,无积尘,光亮,墙面无灰尘、无污渍,光亮,墙角无蜘蛛网,公共设施表面无积尘、无污渍、光亮;不锈钢表面无手印,无积尘,无污渍、光亮;玻璃上无手印,无积尘,无污渍、明亮;窗台无积尘。
	3.公共卫生间、开水房:地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门	每天两次对卫生间全面保洁,且巡回每两小时保洁;天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁	卫生间无异味,有熏香樟脑丸等洁厕物品、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、水龙头、台面无污点,光亮;纸篓加

	窗、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、开水箱等。	1次；开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；每天定时开放。	1装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4.电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁等。	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁；电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头每周1次。各楼宇屋面定期巡查。	轿厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物。
校 医 院、商 业街	1.大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等5天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。
	2.楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	每天保洁1次且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘
	3.公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回保洁2次；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁1次；开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；	卫生间无异味，有熏香樟脑丸等洁厕物品、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光

	管道、水龙头、电开水箱		亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4. 电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次，且巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周 1 次；各楼宇屋面定期巡查。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物；各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物。
办公楼	1. 大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、楼梯、扶手、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆等	墙面、台阶、楼梯、扶手、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁 1 次；大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，植物花盆无积尘，无污渍。
	2. 楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁 1 次且巡回保洁踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁 1 次，大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，窗台无积尘
	3. 公共卫生间：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头等	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁，天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁 1 次	卫生间无异味，有熏香樟脑丸等洁厕物品、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；

4.会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备等	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日 1 次；但会套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头每周 1 次	地面干净、无垃圾杂物；桌椅摆放整齐、干净整洁，会议室内无积尘，无污渍、光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮
1.大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆等	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁 1 次大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮植物花盆无积尘，无污渍
2.楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁 1 次且巡回保洁踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁 1 次大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，窗台无积尘
3.公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、开水箱等	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁，天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁 1 次，开水房每天保洁 1 次，开水箱每两月清洗 1 次；	卫生间无异味，有熏香樟脑丸等洁厕物品、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
4.会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日 1 次；但会议结束当日清理，天棚、灯具、设备每周 1 次，窗	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍、光亮；会议桌摆放整齐。窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮

		玻璃每两 1 次，会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、天棚、灯具、书架设备每周 2 次 窗玻璃每周 1 次	
	5.阅览室、书库：阅览桌椅、书架（柜）地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角	阅览桌椅、地面、窗台每天保洁 1 次，门楣、门套、墙面、墙角两日 1 次；	阅览桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，光亮；阅览桌椅摆放整齐
	6.电梯：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次，且每两小时巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周 1 次	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物
会议室及报告厅	主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具	每次会议前全面保洁 1 次，主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚每周保洁 1 次；灯具每月保洁 1 次，座套 1 年清洗 1 次	主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，室内空气良好，整体清洁整齐，明亮
展览厅	地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、展览台（柜）、展板、镜框、灯具	开放期间每天全面保洁 1 次闭馆期间地面、窗台、窗（柜）玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚展览台（柜）、展板、镜框每周保洁 1 次；灯具每月保洁 1 次	地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、展览台（柜）、展板、镜框、无积尘、无污渍，室内空气良好，整体清洁整齐，明亮，展览作品无积尘、无污渍
电梯	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头。	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次，且巡回保洁；天花板、灯具、监控器探头每周保洁 1 次。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。

注：楼宇玻璃及幕墙每年清洁 1 次或遇重大节庆时，根据学校工作要求进行保洁服务。

(三) 其它服务要求

1.公共区域

①楼梯台阶、地面、踢脚线及楼宇周围地面：干净、无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌，楼道内无长明灯，无长流水；

②地面：无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌；

③玻璃门、窗：光亮干净、无积尘、无印渍；

④墙面、台面、灯座、宣传标示栏、附属设施及外围墙面：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍；

⑤扶手、栏杆、挡板：无积尘、光洁、明亮；

⑥空间：空气流通、清新；

⑦行政楼、教学楼等有教学和办公功能的楼宇公共区域垃圾分类桶：清洁光亮、无污渍、烟灰及垃圾不超过容器的 2/3；垃圾分类桶内垃圾不超过容器的 2/3，夏季 2 天清洗 1 次，冬季 1 周清洗 1 次，摆放整齐。

⑧天花板保洁：无积尘、无蜘蛛网；

⑨照明保洁：灯管无积尘、灯盖、灯罩明亮清洁；

⑩走廊墙面、挂物及木质装饰材料：无积尘、无污垢，走廊内无自行车及其他堆放物品；

⑪天台、屋顶每周清扫 1 次，天台、雨篷：无杂物、垃圾堆积、纸屑、排水口畅通；

⑫定期检查安全门并保持通畅。

⑬每年定期和根据季节在行政楼、教学楼等公共区域消杀蝇虫，每次消杀要做好工作记录，用于消杀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。

2.卫生间（含室外公共卫生间）、洗衣间：

①门、窗、墙面、天花板：干净、整洁、明亮、无积尘、无污迹；

②室内地面、空间：无脚印、无污迹、无水迹、空气流通、无异味；有熏香樟脑丸等洁厕物品。

③便池、尿斗、面盆、镜面：干净、无污迹、无污垢、无异味，污水管及下水道畅通；

④水龙头、落水管：光洁、明亮；

⑤手纸篓、垃圾筒：日产日清；

⑥地漏排水畅通；

⑦及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。

3.会议室：

①门、窗、桌椅：干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；

②墙面、墙面悬挂牌、框、墙角、踢脚线、窗帘、天花板：干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网，窗帘每年暑假清洗一次，有污损随时清洗；

③地面干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；

④灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；

⑤室内空间：空气流通、清新；

⑥公用教室、会议室：桌椅排列整齐；

⑦桌面整洁、无课桌文化，桌斗内无垃圾；

⑧墙面无印迹，无乱涂乱花；

⑨保洁用品摆放整齐。

4.工具设备间、地下室：

①门、窗台、窗柜、桌椅：干净整洁、无积尘；

②墙面、墙角、踢脚线、窗帘、椅子、天花板：干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网；

③地面：干净整洁、无积尘、无污渍；

④灯具、电扇：干净整洁、无积尘、无污渍；

⑤室内空间：空气流通、清新。

⑥工具摆放整齐，工具自身洁净。

5.其它保洁要求：

①装备要求：清洁工具、垃圾袋、檀香、卫生球、消杀药水及工具和工作服等，费用由中标人负责；清洁禁止使用强腐蚀性物料。

②工作要求：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。

③接受招标人监督指导，配合招标人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成招标人临时交给的任务。

④遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行校园大清洁。

⑤屋面及外墙保洁：可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、小广告。

（五）档案资料管理要求

1.中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2.在日常管理中要建立学校楼宇内部保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。

3.管理委托合同规定的其它事项。

4.以上资料必须每月装订提交给招标人归档。

二、校园（楼宇外部）保洁服务

（一）服务范围

所有楼宇外部公共区域，包括校园内的道路、人行便道、建筑物的外墙、灯杆立面、和广告牌、垃圾桶箱外表面、室外固定座椅、室外标识标牌以及垃圾中转站等。

（二）服务标准及质量要求

环卫工具设施齐全，定期维护，保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。校园垃圾分类管理，中标人按垃圾分类标准要求投入相应的人力、物力，有完善的月度工作计划并分区落实到人。

项目	作业频率	服务质量标准
道路保洁	每天学校作息时间上班前30分钟完成各大楼前及校园道路保洁工作,随后接着完成其他保洁,且巡回保洁,每日早、中、晚至少三次将垃圾桶(箱)内垃圾集中清运至垃圾场,做到日产日清;校园内露天固定座椅、标识标牌以及垃圾桶箱外表面等做到随时保洁。	保持道路全天整洁干净,达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、重大活动期间实施道路冲洗保湿;遇大雪或暴雪时及时组织相关人员共同清扫。无乱张贴、路牙无泥沙);“四净”(路面净、果皮箱净、地下通道净)“一通”(下水道口通)雨雪天气时,保证路面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通。
广场保洁	每天上班前30分钟完成各大楼前及校园主要广场保洁工作,随后接着完成其他保洁,且巡回保洁,每日早、中、晚至少三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾场,做到日产日清;重大活动期间实施广场冲洗保湿;遇大雪或暴雪时组织相关人员共同清扫。	保持广场全天整洁干净,达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙);“四净”(广场地面净、果皮箱净、地下通道净)“一通”(下水道口通)雨雪天气时,保证广场面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通);
垃圾清运	生活垃圾按照郑州市相关规定进行分类,并做到垃圾不落地,日产日清,清运率达到100%;	校园内所有垃圾桶(箱)内垃圾量不得多于箱体的80%;覆盖篷布,密闭化运输,减少道路污染;垃圾盘布清扫干净,做到车走地净;车容车貌保持整洁,设备完好无损;清理完垃圾,及时关好垃圾箱门;清理时车辆噪音做好控制;
四害消杀	四月中下旬至十一月上旬,每日一次灭蚊蝇工作,每周清理灭蚊蝇缸(笼)1次每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次,并及时做好消杀记录台账。	一、灭鼠标准 1.15 m ² 标准房间布放20X20厘米滑石粉块两块,一夜后阳性粉块不超过3%;有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2%。 2.不同类型的外环境累计2000米,鼠迹不超过5处。 二、灭蚊标准 1.内外环境积水中,蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3%。 2.用500ml收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3%,阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。 3.特殊场所白天人诱蚊30分钟,平均每人次诱获成蚊数不超过1只。 三、灭蝇标准 1.有蝇房间不超过3%,平

		均每阳性房间不超过 3 只；食堂防蝇设施不合格房间不超过 5%；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。2.蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。 四、灭蟑螂标准 1、室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。2.有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只。3.有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%
--	--	---

（三）其它服务要求

- 1.道路及楼宇周围花砖地面等：保持路面目视干净，无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水、无污渍、无烟蒂；
- 2.路牌、标识、指示牌、宣传栏、观瞻物、石凳、石桌、路灯灯杆：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴；
- 3.校区内合理设置垃圾桶并及时清理，保持垃圾桶周围干净，桶内外无污迹。垃圾清运及清运车辆应符合甲方的清运要求。
- 4.定期灭蚊、蝇、鼠、蟑等，确保无滋生源。
- 5.垃圾桶（箱）体内外四壁干净无污渍、箱口箱内外无垃圾、无异味、箱桶外表干净、无污渍、发现有异味及时处理；
- 6.垃圾中转站：垃圾不落地，区域内无杂物，工具摆放有序，及时清运垃圾，地面、墙面无粘附物、无明显污迹；
- 7.排水明沟：无明显泥沙、污垢；
- 8.雨水井、污水井：底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹；每月检查 1 次，视检查情况及时清掏，并做好台账记录；
- 9.照明设施、标牌：无积尘、无污迹、透明度好；
- 10.按师生活动频度安排日常保洁频度，不产生卫生死角，要求保洁对象无杂物、污迹、灰尘、臭味、异味、积水等。
- 11.如遇雪天及时清扫（部分区域由学生承担），小雪清扫不超过 2 小时，中雪清扫不超过 3 小时，大雪清扫不超过 4 个小时。

（四）档案资料管理要求

- 1.中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- 2.在日常管理中要建立校园保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。
- 3.管理委托合同规定的其它事项。
- 4.以上资料必须每月装订提交给招标人归档。

三、 维修服务管理要求

总体要求：提供专业、规范、安全、优质、高效的维修服务，确保本物业管理服务外包项目内资产管理有序、保值安全，建筑物和校园设施设备正常运行使用。中标人配备的各类维修人员按照岗位要求，凡是有相应行业资格证书的，均需持证上岗。负责全校区范围内所有楼宇建筑及配套用房的维护；道路、给排水系统、供暖系统、室内外管网系统、地下管网系统、中水系统、高压配电室等设施设备的运行、维护、维修、保养、管理等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时率达到 100%，维修质量合格率达到 100%，各类设施设备维修先申请，后维修，做到档案健全、记录完整。

（一）服务范围

1.设施、设备

（1）除维修服务总体要求中包含的内容以外，还包括所有室内外的上下水、强电、雨水管网、设施的日常维修、管理、运行、维护、保养及控制。

（2）所有室内外的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、空调清洁、电扇、卫生间隔断等日常维修、管理、运行、维护及保养。

（3）所有道路的维修保养、污水井、雨水井。

（4）所有楼宇、阳台、卫生间、地面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡修、维修。

（5）所有设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。

2.日常维修和应急抢修

（1）所有日常维修、应急性抢修、临时性维修都由中标人负责维修并完成，招标人负责材料供应并负责监督施工及验收和管理。

（2）所有维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善维修、维护、保养档案（含电子档案）。

（二）服务内容

1.各区域维修服务主要内容详见下表：

各区域维修服务主要内容一览表

服务内容			备注
电	办公室	灯具、电扇、插座、配电箱、空调等	
	公共场所	走廊灯、卫生间灯、大厅灯、教室灯、楼梯	
水	上水	洗漱池、卫生间、开水间、拖把池等	
	下水	蹲便、地漏、下水软管等	
	暖气	温度、漏水、管网、阀门等	
	管网	自来水漏水、污水井冒水、井盖等	
基础	房屋	墙面、地面、屋顶、幕墙玻璃等	
五金	吊顶	卫生间、走廊、大厅等	
	门、窗	楼顶门、教室、楼梯、进楼大门、配电间门、	
	黑板		
	桌椅		
电	路灯、配电柜		
道路	塌陷、地砖破损、路边石破损等、自行车棚的维修等		

(三) 服务标准及质量要求

1. 物业维修的标准和质量要求

项目	作业频率	服务标准
供暖系统维护维修	1.每天按照学校冬季供暖用途规定时间进行运行维护； 2.设备每月保养1次,小型故障及处理,每年大修1次； 4.每周进行1次设备表面及环境卫生保洁	1.工作人员有严格的岗位职责,严格按照操作规程进行,确保系统正常运行； 2.每天进行系统巡视自查,保证运行正常,无漏水现象 3.系统出现故障后,维修人员在15分钟内到达现场维修,小修及时处理,中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修；维修及时率100%；有故障应急处理方案。4.假期设备停止运行时及时保养和维护,确保设备完好率100%；
屋面、地面、墙面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻	一、房屋土建及设备小修标准 时限要求：急迫性小修项目包括：楼房卫浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管等。自接到报修之时起2小时到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，三日之内处理或预约修复日期。 (一)室内地面、散水小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补；木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损	

璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备、垃圾道等零星维修

过薄影响安全的，可局部拆换；质量标准：普通水泥楼面地面及散维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密、符合相应规范要求。

(二)室内墙面及顶棚小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固、符合相应规范要求。

(三)检修门窗小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头、符合相应规范要求。

(四)烟道、垃圾道等小修内容：烟道裂缝、破损、堵塞现象；垃圾道堵塞；垃圾道、出垃圾门及出屋面排气孔损坏的应修复；质量标准：修缮后烟道及垃圾道应畅通，垃圾斗、出垃圾门零件齐全，排气孔不向垃圾道内漏水、符合相应规范要求。

(五)清扫屋面、采光井、雨落管等小修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件、符合相应规范要求。

(六)屋面补漏小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏、符合相应规范要求。

(七)外檐装修小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患、符合相应规范要求。

(八)阳台、雨罩等结构构件 小修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹；质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象、符合相应规范要求。

二、上下水系统小修标准

(一)室内给水系统小修、局部换管小修内容：管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

	(二)卫生设备小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 (三)、排水管道、化粪池，检查井等小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 三、供电设施设备小修标准 (一)、配电设施小修内容：(1)、配电柜(2)、配电箱(3)、配电盘；质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理。 (二)、室内设备小修内容：(1)、闸具(2)、电源插座(3)、开关(4)、灯头；质量标准：正常使用；时限要求：报修后 30 分钟到达现场处理。 (三)、配电线路小修内容：(1)、导线(2)、支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠；时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理。			
门窗家具类	门配件及加固	铰链、拉手、地簧等配件维修、门加固。	12 小时内完成	
	门锁、钥匙	维修、更换、配钥匙，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	急开锁	紧急开锁，确保能正常使用。	2 小时内完成	
	门配件及加固	加固、配件完整，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	门窗玻璃	装配、加固，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	床	固定，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	桌、椅、柜	配件配齐、维修和加固，确保正常使用。	12 小时内完成	
	课桌椅	维修、更换，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	讲台	维修、加固，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	普通黑板	维修、加固，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	吊扇、壁扇	维修、更换，确保能正常使用。	6 小时内完成	
	窗帘维修	维修、加固，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	晾衣绳维修	维修、加固、更换，确保能正常使用。	3 小时内完成	
上下水系统	阀门	维修、更换，确保能正常使用。	3 小时内完成	
	给水管	主材费单价 150 元以内的零星维修	3 小时内完成	

	软管、下水管	维修、更换，确保能正常使用。	12 小时内完成	
	室内外落水管	维修、更换确保能正常使用。	12 小时内完成	
	低压水箱	维修、更换配件，确保正常使用。	12 小时内完成	
供电设施设备	开关、插座	维修、更换，确保能安全正常的 使用。	2 小时内完成	
	灯具、灯座	维修、更换，确保能安全正常的 使用。	2 小时内完成	
	空开	维修、更换，确保能安全正常的 使用。	2 小时内完成	
	线路	主材单价 150 元以内的零星维 修	2 小时内完成	
校园设施设备	盖板	更换、周边零星修补，确保安全 正常使用。	现浇盖板 15 天、成品盖板 24 小时	
	楼栋内地面、 墙体、公共座 椅	1 m ² 内地砖更换、墙体刷白，主 材单价 150 元以内的座椅维修	24 小时内完成	
	校园路灯	主材单价 150 元以内的零星维 修	24 小时内完成	

以上维修项目接到报修后 1 小时内响应。

2.所有站房设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制要有详细规范、标准化的操作规程，要有完善的档案管理机制，要有完善的应急处理预案，要严格按照规范和规程操作处理。站房管理人员的配备要符合政府对该行业的管理规定，需要持证上岗的，上岗人员必须有相应的资格证书。

3.对维修范围内的设施设备按照《物业维修的标准和质量》表格中规定的时间完成维修；对不属维修范围内的设施 2 小时内报告招标人管理部门，并协助招标人做好维修。

(1) 维修效率

- a.定期进行维修巡查情况，发现故障及时处理或报告，有巡查记录本；
- b.保证维修的及时性，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于招标人负责的复杂维修，应于 24 小时内书面报告招标人管理部门（特殊情况电话通知）。没有按规定的时间完成的，每次从承包款中扣除 200 元。

(2) 维修质量

- a.保证维修质量，维修材料安全可靠、品牌正宗，维修工艺和外观美观整洁；
- b.维修返修率每月低于 5%，有记录并每月汇总报送招标人管理部门。

(3) 服务态度

- a.注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于 5%，有记录并每月汇总报送招标人管理部门。

- b.有维修安排、维修回访、投诉处理记录。

(四) 配合节水节电管理服务要求

积极做好节水节电工作，强化节能管理和员工节能意识。具体要求如下：

1.建立内部节能管理制度，加强员工节能培训、宣传，全年举行培训不少于 1 次，宣传不少于 2 次；

2.楼宇内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。

3.各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。

（五）其它服务及质量要求

1.对校区所有设备、设施进行巡视并进行维护、维修及保养，及时开关各种用电、供水设施，发现异常情况及时进行维修，对损坏的零配件及时更换，保证校区内供电、供水系统能正常运行（包括水龙头的拆装，给排水管道疏通、清洁、维修保养）。

2.对屋面排水沟、室内排水管进行清扫、疏通，保障排水畅通；雨季、雪季前一个月要对建筑物天面进行检查，发现防水层有气隙、破碎，隔热层有断裂、缺损的应及时维修，对屋面防水层有气隙、破碎，缺损的面积较大时应及时报告委托方并出具维修方案，双方共同协商维修事宜（伸缩缝、落水口周围、卫生间、阳台、墙面的漏水由中标人负责及时维修）。

3.遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知委托方，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。

4.对建筑物瓷片、批档脱掉的要及时维修，平时做好各建筑物保养工作。中标人要有熟练、具有资格证的专业工程技术人员对学校各项设施设备进行维护。维修人员中必须具备不锈钢焊工、木工、水电工等，并持有相关技能资格证书。

5.整个学校内露天井盖、灯具灯饰等要不定期检查，有缺漏和损坏的，及时补足和维修。保证露天井盖盖严实，以防伤人；照明路灯检查孔封闭完好，以防漏电触电。

6.负责所有室内外的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、防水、空调、电扇、卫生间隔断、家具、所有楼宇室内外上下水管网、水电暖、照明灯具、开关插座的日常检查维修、管理、运行、维护及保养，负责保证各项设施正常、安全运行。

7.每周一次巡查室外其他附属设施，保证其正常运行。节假日特别是重大节日前，应对学校各场所景观设施、照明进行安全功能检查，保证节假日期间各项设施正常、安全运行。

8.每年寒假和暑假前，须进行全校排查，登记好待维修项目，在寒假或暑假期间统一维修，确保新学期学校各场所设备设施的零损坏。

9.维修人员所使用的工具等由中标人配备；维修中所使用的材料及零配件由学校负责，由中标人按以旧换新的原则向学校领取。中标人在维修中原则上是能维修尽量维修，确实不能维修再更换，对更换批量较大的应以书面的形式通知招标人管理部门，待许可后才能更换。

10.配合招标人或消防、安监等部门做好安全宣传和查验、维修工作。

11.对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。所有接到报修任务 15 分钟到达现场。简单的维修 2 小时内处理完毕，小毛病 15 分钟到达现场，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 15 分钟到达现场，12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，经双方协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设

施、设备，及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。

12. 路灯完好无损，保持洁净，夜间正常使用，定期检查，维护保养；及时处理好学校临时交予的各项任务。

13. 对于应急性抢修任务，如中标人确有困难不能维修，经招标人管理部门确认后由学校组织安排维修，费用从中标人物业服务费中扣除。

(六) 其它约定

1. 中标人应严格遵守招标人的各项规章制度，按合同规定执行，服从招标人管理，发现没有按照合同及学校规定的每次从物业服务费中扣除 500 元，并扣除相应的考核分数。

2. 中标人必须公布 24 小时维修服务电话，保持电话畅通，非工作时间安排专人值班，及时处理紧急报修事项，检查中发现没有按规定执行的每次从物业服务费中扣除 100 元，并扣除相应的考核分数。

3. 接到报修单或报修电话，10 分钟之内有响应，根据报修内容和预约时间及时进行维修，发现一次没有及时维修的从物业服务费中扣除 100 元，并扣除相应的考核分数。

4. 如果借用招标人的维修工具，中标人应爱护使用维修工具，特殊维修工具使用后及时归还，损坏照价赔偿；维修材料及时书面上报，更换的废旧材料及时交回招标人管理部门。

5. 中标人要根据招标人管理部门提出的意见建议和整改要求，及时整改，以达到更好地维修服务效果，没有按招标人管理部门的意见建议和整改要求执行的，每次从物业服务费中扣除 500 元，并扣除相应的考核分数。

6. 中标人必须按照需求书中的要求配备人员，人员必须坚持上班签到，招标人管理部门不定时抽查人员配备情况，发现没有按照要求配备人员每次从物业服务费中扣减 100 元，同时扣减所缺人员相应的劳务费用，并扣除相应的考核分数。

7. 维修服务满意率 95% 以上，返修率不超过 2%，投诉处理率 100%，每投诉一次从物业服务费中扣除 100 元，并扣除相应的考核分数。

8. 中标人的维修人员上班期间必须保证人员到位，如有请假，必须通知招标人管理部门，不得空岗，睡岗，脱岗，离岗，当班人员不得饮酒，每发现一次违反以上规定的从物业服务费中扣除 100 元，并扣除相应的考核分数。

9. 中标公司至少每年需委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并提供水质检测报告（不能用厂家检测报告代替）。

10. 中标人必须爱护学校国有资产和节约资源减少浪费，每发现损坏国有资产和浪费资源的现象每次从物业服务中扣除 100 元，并扣除相应的考核分数。

11. 定期对员工进行安全操作及岗位技能培训，提高员工安全生产意识。完成招标人管理部门交办的其他临时性工作任务。

(七) 档案资料管理要求

1. 中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2. 在日常管理中要建立学校设施设备检查保养档案、业务培训考核、站房管理

日志等制度。

- 3.管理委托合同规定的其它事项。
- 4.以上资料必须每月装订提交给招标人归档。

四、秩序维护及电梯服务管理要求

秩序维护总体要求：

秩序维护：在教学楼、图书馆等楼宇大厅或管理值班室，通过实行专业、规范、优质的咨询服务、楼宇秩序维持、楼宇管理和安全防范服务，提升服务质量，营造安全、便利、文明的学习、工作环境，有效管理楼宇秩序，保障正常的教学科研秩序。

一、服务范围

1、负责教学楼、图书馆、报告厅等楼宇的访客咨询、秩序维护和安全防范工作，包括楼宇安全值班、大型活动安全防范、突发事件处理等工作，确保正常的教学、科研工作得以顺利开展。

2、负责校园环境秩序的维护，按照管理部门的要求，开展对楼宇内、校园广告等方面的清理等工作。

3、秩序维护服务工作区域及要求如下：

序号	楼宇	备注
1	教学楼	值夜，早晚开关门，高峰期秩序维护
2	图书馆	值夜，早晚开关门，高峰期秩序维护
3	报告厅	值夜，早晚开关门，高峰期秩序维护

二、服务内容

1.负责责任范围内各楼宇出入口值班、接待、监管、查验和日常巡逻、值班记录以及公共秩序和安全维护。

2.楼宇及重要部位的值班并做好值班记录，做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本。做好周边安全秩序监管、应急处理、来访引导。

3.责任区内的秩序维护、安全和应急处理，维护正常教学、科研及工作、生活秩序，驱赶、纠正或制止楼宇内各种违章（法）、违规（纪）行为。

4.执行学校有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好秩序维护和安全保卫工作。

5.按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯。

6.管理员值班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，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见；不得脱岗缺岗。

7.熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材位置、数量及状况，具备处理应急突发事件的能力。

8.按学校要求检查教室开放关闭情况，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查、门窗落锁等工作。

三、服务标准及质量要求

在招标人提出的秩序维护服务标准和质量标准的基础上，由供应商提供规范化的秩序维护服务标准、服务质量控制标准和服务评价与改进标准。

电梯维护

主要工作内容：日常维护保养，保障正常运行；每年电梯年检，协调特种行业检测机构检测并出检测报告。

相关要求：

1.每月按计划对电梯进行详细的检查、调整。每年进行年检，使设备得到必要的检查、测试、调整和校验；

2.现场派驻人员需具有电梯作业资格证书，提供紧急修理服务，发生紧急情况，及时处理；

3.乙方所维保电梯将严格按照国家法律及相关规定进行并达到要求，并配备好所需防护用品；

4.正常维保填写《电梯保养见证单》，应急修理填写《电梯故障处理记录》，所填单据在完工后由用户管理人员进行签字确认；维护保养质量，并及时根据客户意见完善服务品质；

5.设立用户 24 小时客服电话，随时接受用户的故障报修和对服务质量的投诉。

电梯日常保养：

1.电动机：杂声、震动、温度检查。

2.曳引机：主轮及轴承检查，黄油、润滑油、齿轮油检查，钢索牵引是否通畅检查。

3.电磁刹车器：动作灵活性、可靠性检查、确认。

4.控制柜：绝缘测试，各开关性能及接线端子确认检查：灰尘、杂物、冷却门、门板密合度检查；各功能显示、电压、救出运转功能测定、确认。

5.限速器：动作灵活确认、安全动作确认。

6.井道：清洁、照明、通风良好，导轨、配重有无生锈、润滑、污物等检查，各限位开关动作确认，电缆分线盒固定情形检查。活动电缆固定检查有无扭曲及有无外皮损伤或断裂检查，活动电缆与底坑距离确认，遮磁板、固定支架检查，与着床开关间隙检查，轿厢与配重之钢索紧检查，钢索头黄油涂抹检查，各厅门系统螺丝松弛检查，门开关点污物清除，各厅门顶厢清洁，门连锁装置检查，各厅门与轿厢开门刀间隙检查。

7.轿厢：厢上防震橡皮之间隙确认，厢上清洁，各安全开关动作确认，安全拉杆活动检查，紧急停车装置试验确认，门马达清理驱动链条活动检查，门速装置清理检查，轿厢各部螺丝松弛检查，门缝间隙检查，安全触动板动作检查，轿厢紧急

照明、日光灯、风扇操作盘正常情形检查，厢内天花板、测板、底板无污损，厢下荷重、超载开关检查，厢下活动电缆固定部分有无松弛检查。

8.缓冲器油量检查，灵活检查，调速机配重锤高度调整，安全距离检查，底坑清理，导轨受油盒检查，平衡链条长度扭曲检查，照明灯泡检查，安全开关动作确认。

 Zhengde Property

雅量高致 清静如许

(二) 服务承诺

服务承诺书

致：河南财政金融学院

本承诺书作为我单位参加本次采购项目投标响应文件不可分割的一部分。我单位已经过详细市场调查，结合我单位实际做出如下承诺：

1、我单位具备采购文件中要求的一切资格条件，同时具备采购文件要求的设备及有采购文件中要求的专业技术能力，本公司所承诺保证能无任何偏差的完成：

2、我单位将严格履行采购文件中规定的每一项要求，按采购文件第七章项目需求及有关要求及第四章 物业服务合同要求中所有的条款严格执行，无偏差的完成各项要求；

3、我单位将严格按照规定足额按时发放人员工资，并足额缴纳人员社会保险费用；

4、因采购人资金批复或资金落实时间与人员工资保险等日期存在时间差，我单位充分理解也有能力支付相关费用；

5、若我单位无法按承诺完成本项目，我单位愿接受采购人扣除本合同价款的处理，对采购人造成损失的，我单位愿承担相应赔偿责任；

6、如所派人员无法达到要求，我单位将立即无条件更换。如因造成的损失，我单位愿承担合同约定的违约责任；

地址：郑州市紫荆山路91号.....350.....联系电话：0371-66246230

刘福国

7、如评审小组确定我单位为本项目的中标（成交）候选人或中标人，在公示期内或领取中标（成交）通知书后，我单位无正当理由（如自身报价失误、人员不到位、资金不到位、账户无法正常使用等）放弃中标（成交）候选人资格或中标资格，我单位愿接受相关处理；

8、我单位已详细阅读了本采购文件，保证可以完全响应采购文件中所有要求，并理解采购人或评审小组对我单位进行资格审查的权利，如在资格审查中发现我单位存在有违规行为愿承担相应法律责任。



日期：2021年3月8日

地址：苏州市吴江区山塘街91号 电话：0512-86316330

刘福国

附件四

招标任务书及物业管理服务考核办法

物业管理服务考核办法

为加强对河南财政金融学院校园物业管理服务工作的监督管理,规范物业管理服务行为,提高服务质量,根据国家有关法律法规,结合河南财政金融学院实际情况和特点,本着公平、公正的原则,制定本办法。

第一条 为维护河南财政金融学院合法权益,实现物业管理服务的优质目标,后勤处及使用部门代表组成考核组,对中标人物业管理的服务水平和质量进行日常管理及考核,具体形式包括日常考核、月考核、年度考核。

第二条 本办法是对中标人物业管理服务的绩效评价,主要依据为《河南财政金融学院校园物业管理服务合同》、招标文件、投标文件等相关文件。

第三条 本考核办法包括三种考核方式:日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核。所有考核方式皆从以下几个方面进行考核:综合管理服务项、校园保洁管理服务项、维修维护管理服务项。

(一) 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,比较紧急事项当日当时处理;

(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。

(二) 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《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

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	30	当月考核得分
楼宇安全及秩序维护服务	30	当月考核得分
维修维护管理服务	30	当月考核得分
综合管理服务	10	当月考核得分
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。

(三) 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、学校党政部门、各院系的满意度调查，方式为发放调查问卷形式，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，发放问卷数量不少于师生人数的 3%，调查结果作为合同年度综合评分的主要依据；

(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	60	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	10	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。

(五) 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	25	第一年度考核得分
第二年度考核	25	第二年度考核得分
合同期考核	25	合同期考核得分
合同期师生满意度	25	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。

第四条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则, 并结合扣分项目分析、确认责任方, 如属非乙方原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的, 乙方能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到甲方的管理要求, 该问题可酌情不作扣分处理。乙方提供超值服务并获得甲方认可, 可适当加分。

第五条 房屋本体维修, 不在乙方服务范围的, 乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方, 由甲方组织维修。由于乙方不及时发现并报告甲方, 造成房屋及设施不能得到及时维修, 有破损、渗水、锈蚀等现象, 则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。

第六条 履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

第七条 乙方对考评结果有异议的, 有权向甲方申诉和解释。经确认属实, 考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的, 由后勤管理处决定。

第八条 本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

第九条 本办法由后勤处负责解释。

二、单体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)			
建立楼宇保洁管理制度和工作标准,建立工作签到制度和作品质量考核制度,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。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等,玻璃墙幕表面无手印、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	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。	

校垃圾中转站。 6. 植物花盆达到无积尘，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。			
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。 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	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。	

序, 自身洁净, 统一放在指定地点。			
教室、教师休息室、工具设备间等达到: 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘, 光亮; 墙面、顶棚、门窗无灰尘、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, 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; 室内空气流通无异味。教室休息室干净整洁, 无杂物、无异味, 设施完好, 及时供应开水或纯水; 灯具、电扇、空调: 干净、整洁、无积尘、无污渍; 管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏; 工具、用品摆放整齐, 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。	21	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。	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。	
电梯: 电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物; 电梯门槽内无垃圾杂物; 操作板面定期消毒; 电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物; 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍, 光亮; 发现电梯照明设备问题, 及时报电梯维保单	4	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。	

位更换，保证其正常使用；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。			
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；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. 楼宇安全及秩序维护服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则（25分）			
执行学校有关的“安全管理规定”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，楼宇安全管理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，	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。	

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；建立健全工作岗位责任和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。			
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双方管理部门反映；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 (47分)			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门、教室门窗和灯，晚间楼门锁闭前，组织员工做好清楼、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作，每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时处理、报修或督促责任部门维	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣0.5分。	

护,并做好记录,杜绝影响正常教学运行的情况发生。			
按照要求安排值班人员24小时门值,维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全,值班期间不允许做与工作无关的事情,不在值班室乱推乱放及做饭,值班记录要完整、详尽,不得脱岗缺岗,保持值班室整洁。	10	脱岗缺岗每人次扣2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:房间及使用单位情况,消防器材数量及状况,具备处理应急突发事件的能力。	4	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。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入登记并记录,有专用记录本。对闲杂人员进入建筑物、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,做好门禁系统的维护和监控使用;出入建筑物高峰期要站立值班,注意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。	15	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。	
配合学校相关部门及校外执法部门开展工作,对建筑物内卫生、安全等的检查,违章电器的查处,学校在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护,并负责甲方审批的建筑物内宣传品的管理。	3	未达到标准,每次扣0.1分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工	5	未达标准,每次扣0.5分,在校期间乙方	

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。		人员所发生的一切安全问题由中标方负责	
(三) 消防管理 (28 分)			
建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排查及处理台账。做好日常各楼层包括消防设施设备等在内的安全巡查并有相应记录,发现问题及时处理、报告或督促负责部门及时更换,保证其处于良好的使用状态;建立健全防火制度,层层明确并落实消防责任,在学校消防部门指导下,做好消防安全管理,进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等。	15	未建立制度扣 5 分,制度不健全或台账不全每项或每次扣 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。	
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。	8	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。	5	每发现一项一次不达标扣 1 分	
考评人员签名	得分		

3. 维修维护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、制度及档案管理（20 分）			
有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准 and 组织机构及管理运行机制。包括保洁管理、安全与秩序维护管理、维修管理、档案管理、人员管理等，以及各项服务标准、工作流程、管理措施、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。建立健全突发事件应急处理预案，对员工定期进行培训。	10	未建立制度扣 10 分；制度不健全每项扣 1 分。	
巡查及问题处理到位。工作人员、值班人员交接班记录，值班登记制度完善，交班登记清楚完整；保洁巡查、维修巡查及维修报修登记及处理、安全秩序巡查等各项目工作检查、督促、落实分工明确，认真落实，记录清晰完整，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，中标方每学期初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	
二、人员管理（25 分）			
最低人员配置及岗位：该	5	每发现 1 次不合格	

项目最低总用工人数 人。		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。	
做好所有聘用人员的岗位和消防等安全培训教育及管理, 全年培训不少于 1 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。维修人员有一定的机电、给排水系统等基础设施设备维护管理知识。	5	未达标准, 每次扣 1 分; 情节严重的, 每次扣 2 分。	
工作期间员工应着装统一、挂牌上岗, 举止得体、用语礼貌, 保持良好的仪容仪表。	5	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。	
如出现在《其他管理服务标准》中不符合采购人条件的物业管理服务人员, 中标人应按采购人要求及时更换	5	未达标准, 每次扣 1 分; 情节严重的, 每次扣 2 分。	
三、信息化管理 (15 分)			
设立 24 小时服务电话, 建立与学校 OA 系统, 后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统, 接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈。并制定相应的对接工作流程及细则, 接到服务、维修等工作反映、投	10	未达标准, 每次扣 1 分; 情节严重的, 每次扣 2 分。	

诉等及时下派工单或及时处理，积极与学校相关职能部门、物业使用人沟通，妥善调解与物业相关的纠纷等。 为加强两校区物业现代化管理水平，更好服务于师生物业需求。投标人须具有互联网服务平台，提供物业管理信息化软件系统，具有在线报修管理系统、服务监督管理系统，并具有配套的设备、软件和人员等。须保证物业管理信息化系统需与甲方的 OA 系统对接兼容，并提供技术服务支持。			
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、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，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。	5	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
四、精细化、标准化（8 分）			
1. 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，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 2. 在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。	8	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
五、绿色校园建设（7 分）			
1. 管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责明确，有年度节约能源资源实施方案，实行	7	每发现 1 次不合格扣 1 分。	

目标责任制，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2. 配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3. 进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。			
六、场馆管理及教务服务（10分）			
1. 每天不定时对场馆房屋本体、公用设施设备、安防监控、消防设施、体育器材等进行巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保场馆设备设施运行正常。 2. 按学校要求准时开关各类场馆，各场馆教学、文体活动结束后，及时安排人员清洁和整理恢复活动场所环境，关闭相关设备设施，发现异常情况及时报。	4	未达标，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
1. 为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据学校相关部门教室使用计划准时开关教室门，并开启和关闭教室多媒体教学设备。 2. 每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门前认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3. 及时提供教室内的白板笔、白板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需	6	未达标，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	

要。			
4. 根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。			
七、其他（15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，执行学校有关安全管理规定和制度，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。	5	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。	5	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。如对其内容存有重大争议，双方可协商解决。	5	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		