

招标编号：豫财招标采购-2024-1399

# 郑州大学后勤保障中心主校区公共 教学区物业管理服务合同

项 目 名 称：郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理  
服务采购项目

项 目 地 址：郑州大学主校区

政府采购编号：豫财招标采购-2024-1399

项目合同价：15971483.78 元/2 年

招 标 人：郑州大学

中 标 人：北京国基伟业物业管理有限公司



# 郑州大学主校区公共教学区物业管理服务合同

甲方：郑州大学

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

2025年1月20日，乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学主校区公共教学区物业管理服务项目采购中中标。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等相关法律规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，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保障中心传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2. 服务内容及范围：主要包括（1）郑州大学主校区公共教学区南、中、北核心教学区、理科园教学区共计22栋楼宇物业服务，服务内容包含但不限于楼宇日常管理（含419间教室、40间教休室）、卫生保洁、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金零星维修、教室日常管理（教室粉笔板擦供应、教师休息室纯水供应、窗帘清洗等）、楼宇外墙及玻璃清洗、石材养护、绿植摆放养护、消杀、垃圾清运等。（2）核心教学区及理科园教学区外环境物业服务，包括但不限于卫生保洁、“门前三包”、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金零星维修、化粪池清掏、石材养护、管网清淤、屋顶清理、防疫消杀、垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务事项等。

3. 业主名称：郑州大学

地理位置：郑州大学主校区（郑州市科学大道100号）

4. 合同期限：2025年2月1日至2027年1月31日。

5. 合同价格：二年服务期总合同价为15971483.78元，大写：壹仟伍佰玖拾柒万壹仟肆佰捌拾叁元柒角捌分。月支付：665478.49元，大写：陆拾陆万伍仟肆佰柒拾捌元肆角玖分。

6. 郑州大学后勤保障中心、相关院系及学生组织共同负责主校区公共教学区物业服务工作的日常监管与考核。年中及年终由学校相关部门联合组织考核验收。



7. 付款条件及方式：物业管理服务费按月支付，甲方在对乙方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账方式支付上月物业管理服务费。若考核不合格，按照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用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：合同签订时，乙方需以银行保函形式向甲方交纳每年经费的5%（399287.09元）作为履约保证金，合同到期后如无违约无息退还。

二、乙方负责为甲方提供下列物业管理服务。

详见招标文件采购需求及本合同附件确定的服务范围和内容。

三、质量要求及考核办法

1. 质量要求和考核办法细则详见本合同附件。

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) 当月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，并且给予乙方黄牌警告一次。

(3) 当月考评总评分低于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，根据情节轻重，处罚标准为200-1000元/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。乙方因管理不当给学校造成重大损失的（如火灾、乱砍乱伐树木等），视情节严重程度扣除违约金5000-20000元/次。

2.5 学校每年对乙方的服务组织统一考核验收，如验收不合格，视情节严重程度扣除违约金2000-10000元/次。

2.6 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。

2.7 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。

#### 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. 审定乙方拟定的物业管理制度、物业管理运行方案及物业管理服务年度计划；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管理费用中扣除。

重要服务项目如石材养护、外墙及玻璃清洗等，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物业管理服务费。

9. 甲方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. 甲方有权对乙方工作人员的资历水平实施监督并要求乙方更换多次违规或不能按约定履行工作职责的有关人员，包括项目经理，乙方拒绝更换的，甲方有权解除本协议并要求乙方承担相应的违约责任；

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严重不良影响时，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）。

13. 甲方将采取第三方物业服务监管软件对该项目进行日常运行管理，包括但不限于人员、服务事项等的管理，乙方应积极配合，并接受因乙方服务不到位导致系统做出的惩罚处理。第三



方物业服务监管软件的年度使用费用已包含在本合同中，乙方应及时支付。

#### 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、年度管理计划、维修养护计划及实施方案，经审定后自主开展各项物业管理服务活动。

2. 负责建立健全物业管理档案，对所提供的物业档案资料负有保密义务，未经许可严禁向第三方泄露或用于物业管理以外的其他用途。

3. 负责制定巡检制度，做好服务区域内的安全管理，发现安全隐患及时上报：**做好服务区域内设施设备维修维护，发现问题立即查找原因并推动解决。**

4. 负责建筑物内一般性公共秩序的维护工作。重大或突发事件发生时，应当及时向学校保卫处或公安部门报告，并全力协助有关部门做好物业管辖区域内的公共秩序维护、救助、安全防范及调查等工作；

5. 加强安全管理。在服务区域内，如发生突发安全事件、设施设备受损、侵占、失火、漏水等，乙方应立即报告并及时采取应对措施，因工作不作为、工作过失、履责不到位、拖延不报或者应对不正确造成的损失（如火灾及其他重大事故），乙方应承担相应法律责任及经济赔偿责任。

6. 对学校组织的大型考试及重要活动应予以积极响应并配合完成。

7. 接受甲方考核和监督，不断完善管理服务，并全面配合支持甲方进行满意度调查。如因乙方管理失误造成甲方经济损失，乙方负责赔偿。

8. 乙方以所投投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，如有不符合标书标准的情况，须及时自查整改。

9. 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。项目经理每年至少参加一次高校后勤物业管理服务会议，持续提升服务质量。

10. 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。

11. 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，乙方必须独立承担由此而产生的一切责任及损失。

12. 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。

13. 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，垃圾袋，垃圾桶，痰盂；各种清洗剂、消毒剂、空气清新剂、宣传牌、指示牌、玻璃贴，以及维修材料、工具等。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工具物料费用由乙方承担。保洁工具在七成新以上、不能破旧影响学校形象。

14. 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。

15. 未经同意，乙方不得利用所管物业进行经营活动。

16. 未经同意，不得将本项目的物业管理责任转让给第三方。根据实际需要，经许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等），其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，须由乙方或第三方承担由此产生的法律责任和经济责任。

17. 乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应予支付，乙方若不支付或怠于支付，经甲方催告后仍不支付，甲方将从服务费中扣减相应费用。

18. 乙方须承担建筑物内危险品定点存放管理或协助危险品使用单位管理，在服务区域内如因乙方对危险品管理不善造成人员伤害及财产损失，由乙方承担相应责任和赔偿。

19. 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。特殊情况下，服从甲方对乙方服务人员的调配，支持甲方安排服务范围以外的工作。

20. 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，甲方有权适当扣减乙方物业服务费。

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，可在甲方所在地法院起诉。

#### 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、地震等不可抗力事由所致的伤害；

1.2 甲方自理的公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。

5. 下列文件属合同的附件：补充规定，补充合同。

6. 本合同经双方签字盖章生效。

本合同共计 7 页（不含附件）A4纸张，缺页之合同为无效合同。

本合同一式12份，甲方10份，乙方2份。

#### 八、附件

附件包含采购需求及其它相关内容。含附件 1、附件 2、附件 3、附件 4。



甲方（盖章）：郑州大学

地址：郑州市科学大道 100 号

签字代表：党罗敬

电话：0371-67780031



乙方（盖章）：北京国基伟业物业管理有限公司



地址：北京市西城区阜成门外大街 1 号东楼 1208 室

签字代表：李笑天

电话：185 3816 6601



统一社会信用代码：91110102731306695A

开户银行：兴业银行股份有限公司北京玲珑路支行

开户账号：321780100100015104

合同签署日期：2025年 1 月 7 日



附件 1: 项目一览表及重要说明

2025 郑州大学主校区核心教学区教学楼及理科园教学楼物业服务一览表

序号	项目	单位	数量		备注
			数量	面积	
1	南核 1 号楼 21 个教室	m2	11040.48	39564.57	<p>项目特点是：公共教学楼学生人数多且高度集中、要求高，服务工作量较大，擦黑板、捡小广告、石材养护等任务重。</p> <p>一、主校区共有公共教室 457 间和语音室 39 间；其中南核 139 个、北核 127 个、理科园 191 个。本次招标范围只负责 380 个教室保洁和中核 39 间语音室保洁（不含 77 间院系专业教室/办公室及仓库）。不含南北核 6 号楼 22 间办公室。</p> <p>二、钟楼重大节日保障：负责钟楼每年重大节日保洁、零星维修、红纱装饰等工作。</p> <p>三、保洁范围：1、南、北核教学楼教室内部及公共区域、中核楼公共区域、理科区教学楼（水环、材料、化学、教学、物理）室内及公共区域保洁、生物馆 3 个教室及 1-3 层西边的公共区域（含卫生间）；3、保洁面积不含被院系占用房间面积。4、不含南北核核心教学区 2 个 6 号楼 22 个房间（各 11 个房间），主要用于教学用房、哲学学院、马列研究、国资仓库等。</p> <p>四、保洁要求：1、北核 76 个卫生间洗手台是天然石材每年覆膜保养不少于 1 次，保护石材不受损。北核 1 号楼 20 个卫生间地面、墙面及隔断都是天然石材，每季度不少于一次结晶养护，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度等作用。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如碧洁），避免破坏卫生间洁具釉面；2、北核核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁；3、电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每年不少于 1 次，表面光亮、无污渍；4、5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于四次，其余月份每月不少于二次。5、负责园区内垃圾清运工作在每天早上 7:30 分前完成，下午 13:30 分前完成，上课时间内禁止作业。</p> <p>五、核心区室外保洁面积：总面积 135439.4 平方米（核心南区教学楼占地面积 10946.27 平方米，核心中区教学楼占地面积 6192.21 平方米，核心北区教学楼占地面积 10920.67 平方米，实训室外面积 107380.25 平方米，减去绿化面积 41995.49 平方米（北核 12662.24、南核 13759.71、中</p>
	南核 2 号楼 22 个教室	m2	6727.20		
	南核 3 号楼 42 个教室	m2	10844.41		
	南核 4 号楼 12 个教室	m2	5368.27		
	南核 5 号楼 30 个教室	m2	3878.21		
	南核 6 号楼（含 4 个楼梯）	m2	1711.00		
	中核南附楼	m2	10080.58		
	中核主楼	m2	7590.00		
	中核主楼 39 个教室	m2	18645.32		
	中核北附楼	m2	9727.10		
	钟楼（高 39.6 米、单墙面宽 6.55 米）	m2	369.11		
	北核 1 号楼 21 个教室	m2	10660.11		
	北核 2 号楼 25 个教室	m2	8968.04		
	北核 3 号楼 50 个教室	m2	12589.17		
北核 4 号楼 12 个教室	m2	5435.49			
北核 5 号楼 19 个教室	m2	4084.94			
北核 6 号楼（含 4 个楼梯）	m2	1711.00			
理科园水环馆 32 个教室	m2	6138.70			
理科园化学馆 10 个教室	m2	4157.84			
理科园物理馆 37 个教室	m2	6275.28			
理科园数学馆 20 个教室	m2	4454.61			
理科园材料馆 24 个教室	m2	8288.24			



						核 16573.54 平方米), 实有室外保洁面积 (含空地、硬化) 65384.76 平方米。
	小计	m2	1886.69			
2	外环境保洁	m2	65384.76	83276.76		1、外环境保洁区域: (1) 核心区外环境保洁区域: 天健大道西侧路边石以西、湖滨路环形内侧路边石以北、以东、以南区域 (不包括湖滨路); (2) 理科园外环境: 理科园外环境保洁区域: 泊月路北侧路边石以北、天健大道东侧路边石以东、培英路南侧路边石以南、无名路西侧以西, 四条路之间区域 (不含四条道路)。 2、保洁内容: 包含但不限于卫生保洁、垃圾清运 (至校内垃圾中转站)、园区内自行车摆放、小广告清理、绿化带内白色垃圾的清理、绿化带内 1 米范围内树叶清理等。此外, 负责除绿化以外的地面及其所有附属设施管理维护。 3、保洁要求: 管理区域内的道路、绿地、硬化地面、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次, 目视地面、墙面等干净。
			17892.00			
		m3	83276.76			
	小计					
3	水电暖木泥金零星维修 (建筑面积)	m2	12397.03			六、零星维修: 1、南核 6 栋楼、中核 4 栋楼、北核 6 栋楼、理科区 6 栋 (生物楼只负责西前 1-3 层) 楼共计 22 栋教学楼零星维修及核心区理科园外环境的零星维修。 2、零星维修包括水电暖木泥金油漆等所有事项, 涵盖楼宇本体及附属设施设备零星维修 (不包括电梯、空调等特殊设施设备) 和教学区外环境绿化以外的地面及其所有附属设施管理维护。 3、物业零星、急修率 100% 以上, 维修合格率 100%。 4、单项/单次/单处维修, 材料费和大型机械工具租赁费合计在 500 元 (含) 以下的零星维修由物业公司负责 (含高空维修), 500-5000 元的维修, 需要经甲方确认后实施, 据实结算, 5000 元以上的乙方报甲方维修。 5、房屋日常养护维修服务要求: 每天巡检检查建筑物, 确保教学楼 (区) 建筑物的完好等级和正常使用。 6、供电设施设备运行管理维护服务要求: (1) 区域内配电箱 (柜) 应建立定期巡检制度; (2) 定期检修维护, 运行维护记录完备; (3) 设备整洁, 标示明显, 状态良好, 设备完好率 100%; (4) 每天巡检公共配电箱、电器设备、公共照明系统, 遇有故障, 应及时处理, 保证运行安全、正常, 巡检记录完备; (6) 完好率 100% 以上, 公共部位照明完好率 99% 以上, 零修、急修率 100%。
		m2	8848.92			
		m2	13171.50	45000.13		
		m2	5363.28			
		m2	4182.92			
		m2	1036.48			
		m2	10080.68			
		m2	18645.32			
		m2	9727.10	38822.11		
		m2	369.11			
		m2	11631.76			
		m2	8908.02	45000.11		
		m2	12376.11			
m2	5425.49					



4	17 栋 教学 楼秩 序维 护与 安全 管理 服务	北核 5 号楼	m2	4289.82		<p>维修合格率 100%;</p> <p>7、给排水设施设备运行管理维修服务要求：(1) 每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；(2) 给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门、完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏，(3)、完好率 99%以上，零修、急修率 100%以上，维修合格率 100%;</p> <p>8、各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈，管道阀门定期松动、化粪池每年自行清理，不能堵塞外溢。</p> <p>9、管轴区域内各项设施设备要进行编号管理。</p>
		北核 6 号楼	m2	1050.42		
		理科区水环馆	m2	7138.62		
		理科区化学馆	m2	7635.55		
		理科区物理馆	m2	7392.97		
		理科区耐力馆	m2	6552.21	37285.48	
		理科区材料馆	m2	6679.44		
		理科区生物馆 1-3 层西侧	m2	1886.69		
		核心区敬室外环境(含硬化)	m2	65384.76	65384.76	
		理科园外环境(含硬化)	m2	17892.00	17892.00	
		小计		249984.59		
		5	教学 楼外 墙清 洗	南核 6 栋教学楼	m2	
北核 6 栋教学楼	m2			45000.11	126399.03	
理科园 5 栋教学楼	m2			36398.79		
小计				126399.03		
南核 1 号楼外墙	m2			5173.76		
6	教学 楼外 墙清 洗	南核 1 号楼外墙窗户	m2	2580.96		<p>八、教学楼外墙清洗：1、教学楼外墙及附属物每年暑假期间（8 月 15 日前）彻底清洗 1 次；一层外墙彻底清洗每年不少于三次（春夏秋各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；2、教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洗不少于 1 次，始终保持干净整洁无污染；3、南北核 3 号楼外墙面积含窗户面积；4、钟楼四面墙清洗（高 39.6 米、单墙宽 6.55 米）；5、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。</p>
		南核 2 号楼外墙	m2	5236.99		
		南核 2 号楼外墙窗户	m2	1004.27	35428.30	
		南核 3 号楼外墙	m2	10486.00		
		南核 4 号楼外墙	m2	3219.76		
		南核 4 号楼外墙窗户	m2	1016.20		
		小计		126399.03		



南核 5 号楼外墙	m2	2624.72	
南核 5 号楼外墙窗户	m2	645.48	
南核 6 号楼外墙	m2	3246.56	
南核 6 号楼外墙窗户	m2	193.60	
核心中区南附楼	m2	5900.00	
核心中区主楼	m2	18542.60	
核心中区北附楼	m2	5900.00	31380.12
钟楼 (高 39.6 米、单墙面宽 6.55 米)	m2	1037.52	
北核 1 号楼外墙	m2	5173.76	
北核 1 号楼外墙窗户	m2	2680.96	
北核 2 号楼外墙	m2	5236.99	
北核 2 号楼外墙窗户	m2	1004.27	
北核 3 号楼外墙	m2	10486.00	
北核 4 号楼外墙	m2	3219.76	35428.30
北核 4 号楼外墙窗户	m2	1016.20	
北核 5 号楼外墙	m2	2624.72	
北核 5 号楼外墙窗户	m2	645.48	
北核 6 号楼外墙	m2	3246.56	
北核 6 号楼外墙窗户	m2	193.60	
水环馆外墙面积	m2	4802.90	
化学馆外墙面积	m2	5455.70	
物理馆外墙面积	m2	5455.70	
数力馆外墙面积	m2	5226.20	26731.60
材料馆外墙面积	m2	5226.20	
生物馆窗户玻璃面积	m2	188.25	
共享平台玻璃房	m2	376.65	
小计		128966.32	



6	窗帘清洗	南核 124 间教室	幅	560* 28	九、窗帘清洗：每年暑假期间（8月15日前）清洗1次，包括清洗、破损部分维修、污渍维修等。
		北核 127 间教室	幅	664* 82	
7	教休室纯净水供应	中核 39 间教室	幅	78	十、纯净水供应：1、全年按 40 周，每周 5 天，每间每天 2 桶水，供水充足，2、服务范围内纯水包括直饮水和桶装水，至少每半年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）。
		理科园 126 个教室	幅	700	
		南核 11 个	桶/天	2	
		北核 18 个	桶/天	2	
8	粉笔供应	中核 2 个	/室	2	十一、粉笔供应：每年按 40 周，每间教室每周供应白板笔 1.5 包（48 支/包），两周供应一包彩色粉笔（6 种颜色 48 支/包），满足使用。 粉笔质量要达到书写要求，不易折断易于书写。
		理科区 9 个	/室	2	
		南核 127 个教室	包/周	1.00	
		北核 127 个教室	/室	1.00	
9	板擦供应	理科园 126 个教室	/室	1.00	十二、板擦供应：部分教室黑板更新为新型黑板，所用板擦非普通板擦，所供板擦要满足使用，损坏、磨损的要及时更换。 黑板每天清洗不少于 5 次：早上、中午课间、下午上课前、下午上课后、晚上上课前各清洗一次，保持干净整洁。
		南核 124 个教室	个/年	2.00	
		北核 127 个教室	/室	2.00	
		理科园 126 个教室	/室	2.00	
10	教学区大楼梯数量	南核教学区 17 个大楼梯			核心区教学楼梯相互连接，导致大楼梯、走廊、平台较多，都需要保洁到位。
		中核 14 个大楼梯			
		北核教学区独立大楼梯 17 个			
		理科园 16 大楼梯			
11	卫生间数量	南核心教学区		76 个卫生间、581 个蹲坑	核心区教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁。
		中核心教学区		72 个卫生间、352 个蹲坑	
		北核心教学区		76 个卫生间、478 个蹲坑	
		理科园教学区		120 个卫生间、588 个蹲坑	
12	教学	理科园绿地	m2	19824.68	1、清理捡拾南核、中核、北核、理科园绿化带内白色垃圾，确保干净整洁。



区域 垃圾 清运 处理	南核绿化面积	m <sup>2</sup>	12759.71	2、清理南核、中核、北核核心区绿化带内1米范围内的树叶等垃圾，保持干净整洁。
	中核绿化面积	m <sup>2</sup>	16573.54	
	北核绿化面积	m <sup>2</sup>	12662.24	
13	石材 打磨 养护	卫生间墙面、地面、小便器隔断墙 均是天然石材		1、北核76个卫生间洗手台是天然石材，每年覆膜保养不少于1次，起到防渗污防受损伤作用。 2、北核1号楼20个卫生间地面、墙面及隔断都是天然石材，结晶养护每季度不少于1次，防污防水防渗透，表面光亮度。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如補洁），确保卫生间洁具釉面完好；
		北核76个卫生间洗手台均是天然石材		
14	防水维修	配置土木建筑方面专业人员，同时配置防水维修机械设备（如注浆机等），做好教学楼防水维修等零星维修工作。		
15	绿植配置养护	教学楼绿植配置费2万元，负责绿植摆放养护及管理，保证成活半年以上。		
16	北核心区教学区室外学习桌椅（164套）	北1#、北6#及外环境共计组合桌椅40套、公园椅124张，每天上午、下午各擦拭1次，保持干净整洁。若有损坏负责更换维修。2024年暑假更换北核1#楼顶和外环境约36张椅子座板和靠背板。		
17	第三方物业服务监管软件	承担第三方物业服务监管软件每年使用费6.5万元。		
18	管道及暖气片刷漆养护	每年寒暑假期间，对各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。		
19	化粪池清掏	每年暑假清掏化粪池。		
20	其它要求	对楼宇地基裂缝（因地面下沉造成的外墙与散水之间裂缝）按建筑规范处理。		
		解决空调冷凝水顺墙流问题。定期开展展电梯和大门不锈钢除锈养护。		
	说明：以上保洁面积为参考，以甲方现场指定范围及投标方实地考察为准（包括勘察中标后清理管理范围楼顶屋面以往积存的垃圾）。			
【项目服务内容：1、环境卫生保洁服务、2、房屋日常养护维修、3、供电设施设备运行管理维护、4、给排水设施设备运行管理维护、5、秩序维护与安全管理服务等，不含：1、中央空调系统维保、2、消防系统维保、3、安防报警监控系统维保、4、弱电智能（楼宇控制）系统维保】				
一、综合管理要求：1、管理人员中具有大专以上学历的占总人数的60%（含）以上；2、对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；3、每年开展的重要节日专题布制不少于二次，每年组织应急演练演习不少于二次。				
二、物业服务范围：1、教学楼教室保洁（南核、北核、理科区）；2、教学楼楼内公共区域保洁（南核、中核、北核、理科区）；3、核心教学区外环境（南核、中核、北核）除绿化以外的地面及其所有附属设施保洁维护。范围是天健大道西侧路边石以西、湖滨路北侧、东侧、南侧路边石以北、以东、以南区域（不包括湖滨路）；理科园外环境。4、服务区内零星维修；5、服务区域内秩序维护与安全管理；6、教学楼外墙及附属物清洗；7、教室窗帘清洗；8、教师休息室管理；9、绿植采购与养护；10、教学楼“门前三包”；11、石材养护；12、教学楼消杀、化粪池清掏等；				



三、教学楼服务内容：1、服务范围内的卫生保洁。教室讲桌桌面及黑板每日清理6次，多媒体讲台内部每周清洁一次。2、教学楼层门楣班等安全管理及秩序维护。3、教室的开门、锁门、各项设施设备巡检等工作。4、教室粉笔、黑板擦等教学用品的供应。5、教师休息室管理及纯水供应、绿植摆放。6、设备、家具、教具的维护工作，包括：电子显示屏、管轴范围内所配备的办公家具（如教室休息室的沙发等）、课桌椅、黑板、讲台、窗帘、各种门牌等。7、教学区房屋建筑及附属设备维护、管理及零星维修。包括：门窗、墙面、地面、楼梯、走廊、门厅、卫生间、供电及照明设备、卫生设施等。8、做好学校组织的大型会议和各类考试等重大活动的服务保障工作。9、负责各楼“门前三包”。11、服务范围内各楼消防安全及消防设施的管理及承担范围内的消防安全责任。10、服务区内船舶等其他日常工作。

四、核心教学区外环境保洁及秩序维护主要内容：1、物业管理区域内的道路、绿地、操场、停车场、广场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；2、日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作。3、用洒水车对新校区校园道路洒水除尘，具体洒水路线和时间按双方的定执行。4、垃圾中转站（房）、积存点与垃圾容器的清理，所有生活垃圾等的收集及外运等工作。对影响校园环境整洁的倾倒负有监管的责任，监管不力所造成的损失，由乙方负责。5、服务区内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作（教学区树干、灯杆粘贴的小广告较多，很费力气。）。6、垃圾容器及其它垃圾设施的日常管理工作。7、指定由乙方负责的校园公共厕所的日常卫生清理和维护工作。8、清理服务范围内绿化带内的白色垃圾、树叶等。9、服务区内自行车有序摆放、禁止与教学无关的机动车进入教学区内。

五、设备设施日常维护与维修内容：1、管轴区域内所有室内的上下水、雨水管网、配电系统（中心和区域除外）、暖气系统（热力交换站除外）设施的日常维修、疏通管理、运行、维护、保养。2、管轴区域内的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、地面、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。3、管轴区域内楼梯、阳台、卫生间、地面、、路面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡查、维修。4、管轴区域内设备、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。5、管道及暖气片刷漆；6、管轴区域内所有设施设备必须进行编号管理、维护、保养、维修。

六、特别要求：1、卫生间天然石材地板要每半年做一次防油及保养结晶处理，起到防水防渗透增加硬度及亮度作用，卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表面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。2、北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水软管，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁。3、中標公司进场后要先把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面做一次防护保养，以后每半年做一次保养，防渗透防污防腐，进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年保养不少于一次，保护石材不受损。4、教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洗不少于1次，始终保持干净整洁无污

七、特别提醒：1、郑州大学主校区有学生五万余人，上课教室很集中，学生流量特别大，教室小广告及学生占位做广告现象特别严重，物业公司需要安排专人、下大力气清除干净；2、理科园教室多为活动课桌椅，学生经常移动课桌椅到另一个教室，物业公司每天必须巡查恢复原状，确保正常教学；3、服务范围内纯水包箱直饮水和瓶装水，中標公司至少每半年须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）。4、要求物业公司每年开展节水、节电、消防安全等专题宣传培训不少于二次；每半年消防演习一次；每半年对员工消防培训一次；5、中標公司进驻学校后，要采用先进技术手段进行管理服务，并根据项目服务内容编制服务手册。



## 二、履约保证金

(一) 签订合同前，乙方须以银行保函形式向甲方缴纳每年经费的5%作为履约保证金。

(二) 本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理完物业交接的相关手续，由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

(三) 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85%（不含85%），或合同到期综合考核得分低于85分，按照合同约定从乙方服务费中或履约保证金中扣除违约金。

(四) 本合同履行过程中，若乙方在任何一次年度综合考评中评分低于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）且情节严重的，或造成重大舆情影响恶劣的，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。

## 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

(一) 乙方应于甲方通知起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甲方通知起10日内配备到位，乙方需提供详细人员清单，管理人员名单须与投标文件中拟派人员相符。乙方需按要求安排专职项目经理，不得兼职。**如果项目经理无法胜任本项目管理工作或其各项管理达不到校方要求，校方有权要求更换能力更强的项目经理。**

(二) 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。

## 五、重要说明

(一) 乙方可优先聘用符合工作要求的学校现有服务人员。

甲方有权在签订合同时根据学校的实际工作情况对项目方案作适当调整或对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乙方所投单位面积服务费用据实结算。

(二) 乙方不得将本项目的物业管理责任整体转让给第三方。经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目中的部分专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等）。



(三)乙方违反如下任一义务(合同中有特别约定的可立即解除合同,并要求乙方赔偿损失)或未能达到约定的服务标准,乙方须进行整改,甲方根据合同相关规定扣除乙方的项目违约服务费。其中:

1. 如乙方年度考评分数低于85分(不含85分)的,甲方有权单方解除合同;造成甲方经济损失的(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),乙方应承担赔偿责任。

2. 如乙方出现重大管理失误或严重违约,甲方有权单方解除本合同;造成甲方经济损失的(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),乙方应承担赔偿责任。

3. 如发生其他情节严重的情形(给甲方带来重大经济损失或社会名誉损害等情形),甲方有权单方解除本合同;造成甲方经济损失的(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),乙方应承担赔偿责任。

## **六、整体质量要求**

(一)甲方与乙方签订规范的物业管理服务合同,双方权利义务关系明确。

(二)乙方在承接项目时,对建筑物、设施、设备、场地进行认真查验,验收手续齐全。

(三)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。

(四)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。

(五)按照国家相关法规规定,参照国家及省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准,乙方要具体承诺物业管理各项目要达到的指标。

## **七、物业管理服务的其它要求**

(一)乙方应按国家相关法律规定和服务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。

(二)乙方自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案,应报送甲方审定,接受甲方的监督,保证物业管理服务费的合理使用。

(三)乙方应及时处理及回复甲方对乙方工作人员的投诉或举报。

(四)未经甲方书面许可,乙方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,乙方有义务爱护甲方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。

(五) 乙方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。乙方与其员工(含乙方临时安排人员)产生的一切纠纷均由乙方自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿，由乙方承担全部责任。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乙方承担，学校不承担任何责任。

(六) 乙方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乙方原因引起的各项人身及财产损失由乙方承担全部责任。

(七) 甲方仅为乙方提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，乙方员工住宿由乙方自行安排。乙方应妥善使用、保管甲方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。

(八) 合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告；乙方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甲方移交原外包管理的全部物业及其它各类管理档案、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(除乙方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。

(九) 乙方不得以任何方式贿赂、拉拢甲方的工作人员；若因此损害了甲方利益，损坏了双方的关系，一经查实，乙方须向甲方支付物业管理服务费一年总金额的千分之九违约金，并须承担由此给甲方带来的全部经济损失。

(十) 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。

(十一) 乙方须提供信息化管理的技术手段、设备(含软件)和人员。

(十二) 乙方违反合同约定，未达到物业服务质量要求的，甲方有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求乙方在规定的时间内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求的，甲方有权委托第三方完成相关工作，经费由乙方承担，且乙方还应当按照物业管理服务费一年总金额的万分之三向甲方支付违约金。月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，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。

(十三) 乙方缺少项目负责人，则甲方有权解除合同。给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方予以赔偿。乙方自行承担全部损失。

(十四) 因乙方原因导致重大火灾、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，甲方有权要求单方解除合同，并根据损失程度要求乙方做出相应赔偿。



附件 2：物业管理服务项目质量标准及要求

一、人员配置要求

(一) 人员配置：本项目配置人员不低于 183 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有能够完成本职工作的能力。

岗位配置表：

序号	部门	岗位	数量 (人)	工作要求及管理范围
1	综合 管理 办公室	项目经理	1	全面负责现场工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好的沟通。定期巡查楼宇全面掌握相关信息。
		项目副经理	1	配合项目经理做好安全管理、秩序维护、零星维修、设备巡查检修、卫生保洁、日常事务处理、应急处置等工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好沟通，督促各项工作落实。定期巡查楼宇全面掌握相关信息。
		经理助理	1	按合同要求对值班管理、卫生保洁和零星维修等各板块工作进行每周一轮的全面巡查、上报、跟进处理，做好记录并协助经理督促各项工作落实到位。
		客服人员	1	处理日常各项工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好沟通。负责值班、考勤、培训、会务、文书、档案管理、库存管理等工作。
2	教学 楼 保 洁	主管兼巡查员	4	负责对各区域教学楼教室管理、保洁进行监督检查，应急处置并及时通报相关信息。
		班长兼巡查员	6	按区域、工作规范安排本班组岗位、工作，及时处理各类事件，及时上报、通报各类信息，督查本班组工作圆满完成。
		保洁员	≥124	负责教学楼所有区域的全方位清洁，包括但不限于：教学楼室内桌椅、黑板、讲桌、储物柜等设施设备和教师休息室、楼廊、楼梯间、卫生间等区域清洁等。
3	教学 楼 值 班 管 理	楼宇值班主管	1	协助经理做好日常工作，并负责按工作要求对教学楼进行巡查并上报，及时处置日常工作中存在的问题。
		值班管理员	≥16	轮岗 24 小时值班，负责各区域教学楼安全值班管理、秩序维护、教室开关门、空调使用、各项设施检查报修、日常巡查、教室教具的检查配发等，值班记录完整。
4	外环 境 保 洁 及 秩 序 维 护	班长兼巡查员	1	巡查各班组工作落实情况，及时汇报卫生死角和特殊情况、配合校方大型活动环境保洁。
		环卫工及垃圾清运	≥12	楼外清洁部分包括但不限于道路、排水沟、绿化带、果皮箱、标识牌、路灯、室外桌椅等、教学区秩序维护、垃圾清运等。道路路面等可以使用机械工具清扫。



5	维修服务	主管兼巡查员	1	1、要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。2、协助经理全面负责水电运行及设备管理、日常维修管理等。并重点对服务区域内配电室的日常运行维护、中央空调、电气照明及动力等设施巡查管理。排查设施设备问题故障原因并积极推动解决，处理各项维修报修业务，及时上报、通报各类信息。督查各班组工作圆满完成。
		综合维修工	≥15	1、要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。2、负责教学区供水系统、供电系统、照明系统、供热系统、排水（排污）系统等设备运行、维护、管理。及时上报、通报各类信息。3、各种管网的清淤疏通等。4、负责教学区单项单次单处工程材料费（按原产品规格型号）和大型机械工具租赁费合计在 500 元以下（含 500 元）维修。

## （二）人员管理

物业公司招聘的服务人员必须持有身份证、健康证、上岗证等。**专业技术人员须按规定持有专业技术上岗证或资格证。**工作人员须遵守学校的有关规章制度，接受校区治安管理与检查；人员的工资、劳动保险、员工福利等全部由物业公司负责，并严格执行国家相关法律规定的用人要求。

## （三）人员基本要求

### 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和 3 年类似项目管理经验，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；具有较强的组织协调能力做好项目管理服务；身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。

2) 项目副经理、助理、主管及教学楼管理员年龄不超过 45 周岁。项目副经理、助理具有本科及以上学历，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，**具有土木建筑维修方面能力及相关中级证书**；楼宇主管、保洁主管有 3 年及以上类似项目管理服务经验。维修主管应熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。

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；

综合维修人员：年龄不超过 60 周岁，持有相应的特种设备操作证书。需配备土建维修方面技术成熟的维修人员。

4) 综合办公室客服要求：年龄均在 35 岁以下；具有大专及以上学历；善于沟通协调。能熟练运用计算机操作技术。

**（三）人员培训：**乙方定期进行岗位培训，消防及其它培训全年不少于 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。



## 二、楼宇及园区保洁服务

### (一) 总体要求

提供专业、规范的物业保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的校园环境。负责招标范围内公共区域及约定区域的物业保洁服务。乙方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，按标准定人定岗定点定时管理、巡查、监督、建档，并对工作质量进行考核。乙方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乙方自行承担。

### (二) 服务范围

服务范围见本项目的招标范围。

### (三) 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	教学楼、院办楼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、电梯间、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）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁2次，扶手每天清洁1次，且巡回保洁，地砖每年做一次打蜡养护。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。</li> <li>2. 墙面、顶棚、大厅玻璃幕墙每月清洁不少于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，玻璃幕墙表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。每天早上7:30分前清洁完毕，不影响学生上课。</li> <li>3. 护栏、立柱、窗户玻璃内外壁、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。</li> <li>4. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次，电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于一次。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 植物花盆每天清洁不少于1次，达到无积尘，无污渍。</li> <li>8. 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。</li> </ol>
2	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）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于5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。</li> <li>2. 北核76个卫生间（包含但不限于）洗手台是天然石材每年覆膜保养不少于1次，保护石材不受损污染，表面光洁透亮。北核1号楼20个卫生间（包含但不限于）地面、墙面及隔断都是天然石材，放油及结晶养护每年不少于2次，防污防水防渗透，表面光洁亮度。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如帮洁），禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，确保卫生间洁具釉面完好。其他区域的石材根据实际情况采取专业养护措施，不得使石材损伤和污染，表面光洁透亮。若其他区域楼宇改造升级，养护措施相应升级，防止石材损伤和污染，表面光洁透亮。</li> <li>3. 北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专门特殊方法清洁，不得损伤表面特殊釉面。</li> <li>4. 进场后要把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面地面隔断做一次结晶保养，防渗透防污防碱，进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次保养，保护石材不受损。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 纸篓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。</li> </ol>



		<p>8. 开水器每天清洁不少于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。</p> <p>9. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。</p> <p>10. 保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点。</p>
3	教室、教师休息室、办公室、会议室、工具设备间等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、课桌椅、讲桌、桌斗、黑板、讲台、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道、多媒体设备等）	<p>1. 所有教室及教师休息室每日早、中、晚各全面保洁1次并巡回保洁，其中每天上午、下午上课前完成对地面、桌椅、黑板、讲台等的清扫和擦拭，达到地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；<b>黑板板面及讲桌桌面每天清理不少于5次</b>，早上课前、上午课间、下午课前、下午课间及晚上课前各清理一次，保持干净整洁，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面乱涂鸦、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物。</p> <p>3. 墙面、门窗每周清扫擦拭不少于1次，教室顶棚擦拭、窗帘清洗每年不少于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，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗2次，有严重污损随时清洗并修补或更换。</p> <p>4. <b>教学楼外墙及附属物每年暑假期间（8月15日前）彻底清洗1次；一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洁不少于1次，始终保持干净整洁无污渍；</b></p> <p>5. 室内空气流通无异味。教师休息室干净整洁，无杂物、无异味，设施完好，及时供应开水或纯水。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p>
4	电梯保洁	<p>电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁不少于2次，达到：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物，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、无浮灰污渍，光亮；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用。电梯门壁、轿厢抛光保养每半年不少于一次，包括石材抛光，不锈钢划痕处理、上油保养等。</p>
5	建筑物外墙、天台及楼顶保洁	<p>1. 门头雨棚、楼顶及天台每季度彻底清洁1次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时疏通排水口，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙（含门窗玻璃）无污损、小广告，房檐无悬挂物等。</p> <p>2. 室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每半年一次，不得有污垢。</p> <p>3. 建筑物散水保持洁净，无杂物。</p> <p>4. 排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。</p> <p>5. 室外学习桌椅、扶手（含屋顶）等每天上午、下午各擦拭1次，保持干净整洁。</p> <p>6. 如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。</p>
6	校园管理与环境保洁（负责日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；园区内违规悬挂、张贴、广告及宣传设施等清理工作；垃圾容器及其它垃圾设施的日常管护工作；指定由乙方负责的校园公共卫生间的日常卫生清理和维护工作）	<p>服务范围：核心教学区和理科园外环境，保洁维护除绿化以外的地面及其所有附属设施。</p> <p>1. 清扫保洁大扫除每日2次。第一次清扫作业7:30前完成；第二次清扫作业13:40前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务；雨雪天气，要及时清理道路积、积雪，不得造成雪水积存。</p> <p>2. 人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。</p> <p>3. 严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。</p> <p>4. 园区沥青路面及石材路面（含广场地面）清扫保洁严格执行“1060标准”，即沥青路面及石材路面每平方米浮尘含量不超过10克，地表垃圾停留时间、巡回保洁时间不超过60分钟。其它地面严格执行“2060标准”。</p> <p>5. 园区路面地面（含广场地面）清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即路面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窞井及雨水井井口净、废物箱周边净；“五无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂等杂物；</p> <p>6. 园区内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序。</p> <p>7. 果皮箱每天保洁一次，箱体整洁设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味、腐臭；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告。</p> <p>8. 定期对垃圾容器进行消杀。</p> <p>9. 及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。</p> <p>10. 所负责的公共卫生间每天及时打扫清理，保持清洁，无异味、无秽物污水外溢等现象。</p> <p>11. 园林景观小品外观干净整洁。</p>



		<p>12. 绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。</p> <p>13. 降雪、降雨等恶劣天气状况下，根据有关规定及时清理路面。</p> <p>14. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境达到活动要求的标准。</p> <p>15. 核心教学区禁止停放车辆，做好宣传并清理园区车辆。其它区域自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。</p> <p>16. 定期进行化粪池清掏，避免污水外溢。</p> <p>17. 按时保质完成甲方交给的其它相关或临时性工作。</p>
7	除四害、疫情防控等	<p>及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。</p>
8	其他	<p>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。</p> <p>2. 卫生间石材要每半年做一次防护油及结晶保养处理，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度作用；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。北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专用特殊办法清洁，保护特殊釉面。</p> <p>3. 中标公司进场后要把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面做一次防护保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次，保护石材不受损伤和污染，表面光洁透亮。</p> <p>4. 工作要求：教学楼上课前卫生清洁结束；坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。教学区垃圾外运时间：早上7:20前，下午1:30前。</p> <p>5. 接受甲方监督指导，配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成甲方临时交给的任务。</p> <p>6. 遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。</p>

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，所列服务标准为基本要求。下同。

### 三、楼宇园区安全及秩序维护

#### （一）总体要求

通过实行专业、规范、优质的安全防范服务，提升安全保卫质量，营造安全、便利、文明的学习、生活和工作环境，保障教学科研，建设平安、稳定、和谐校园。

#### （二）服务范围

1. 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、教室管理，发现安全隐患及时处理并上报，维持楼宇秩序，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，确保正常的教学工作得以顺利开展。

2. 园区的安全管理和秩序维护服务：南核、中核、北核心教学区内车辆摆放有序。对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复；每年开展的重要节日专题布置不少于2次；乙方直接负责提供的服务至少应包括公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、卫生保洁服务等。

#### （三）服务内容、标准及质量要求



1. 负责责任范围内各楼宇出入口值班、接待和日常巡逻及公共秩序、安全管理和应急处理等，各类工作记录齐全。按照学校要求安排值班人员 24 小时门值，每天早上开门、晚上大楼关闭后楼内全面各巡查 1 次，及时制止、清退任何扰乱校园正常秩序的行为，维护教学楼安全稳定；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，**不在值班室乱堆乱放及做饭，值班室内不得使用大功率电器，线路规范无私拉乱扯。**值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，保持值班室整洁。

2. 教室及时开关门、教室内教学和照明家具等设施设备及时检查及时报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护、桌椅摆放及数量清查等；教师休息室纯水供应充足；绿植养护好并摆放有序；“门前三包”区域干净整洁，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；

3. 维护教学楼正常的上课秩序，按照教务处和研究生院审批的课表进行教室管理。管辖区域内，未经甲方同意，禁止商家进行经营活动。

4. 对于教学单位、学生社团使用教室举办讲座等活动，经相关部门批准后给予配合，及时安排。每天早上上课前，因活动引起的跨教室挪动的桌椅要恢复原位，保证正常教学需要。

5. 有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到。

6. 值班人员应具备处理应急突发事件的能力，按照学校相关部门要求按时开关楼门和灯，控制闲杂人员进入建筑物。对无证人员和大件物品实行出入登记制度，对将建筑物内公共财产擅自带出的行为应予以制止、对无证擅闯者应予劝阻并按相关规定处理。如有门禁系统和监控，负责其维护与监控。楼宇值班员应负责教学楼内所有资产、设备的保全工作，做到防火、防盗、防人身伤害。

7. 负责对房屋本体、楼内消防设施、供水供电设施及其它设施设备的运行状况进行检查监督。每天早上、晚上对各楼宇房屋本体、公用设施设备、环境卫生、上下水系统、供电系统、安防监控、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保场馆设施设备运行正常；夜间楼宇关闭后对全楼巡视，做好清楼、设备检查、关闭门窗、关灯、关电源，检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留。发现问题及时报修，并进行登记，紧急问题边处置边报修，做好日常维修记录、追踪及反馈。

8. 做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修，建立台账，**发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报学校**；建立健全防火制度，明确消防责任人，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；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，包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案，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。管理人员必须熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法，按照规定的预案程序处理，对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立安全隐患排查、处理等安全工作台账；做好各楼层安全巡查，劝止违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

9. 配合保卫处及校外执法部门的工作开展，配合甲方相关部门对建筑物内卫生、安全等的检查，配合违章电器的查处工作。

10. 配合甲方在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责甲方审批的宣传品的管理。

11. 出入建筑物高峰期要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。

12. 与学校报修平台接轨，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。

13. 核心教学区禁止停放车辆，要做好宣传。其它区域车辆停放整齐有序，不得出现乱停乱放、倒伏现象。

14. 做好甲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。

15. 楼宇管理人员要统一着装，态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、举止大方、处事得当；**楼宇管理人员年龄在45周岁以下**，经岗前培训后方可上岗，岗位培训每月不得少于1次，并要有相关培训内容记录。培训内容为：法律法规、专业技能、实践操作。

16. 特别约定：任何单位对物业所管楼宇场馆及外环境进行升级改造或占用，没有得到甲方同意，不得允许进场，同时乙方应立即上报。物业公司对同意进场的施工单位负有监管责任，监督施工方走线整齐、规范施工、安全施工。

#### 四、设施设备日常维护与维修

##### （一）总体要求

1. 提供专业、规范、安全、优质、高效的维护维修保养服务，确保本物业管理服务外包项



目内资产管理有序、保值安全，建筑物和设施设备正常运行使用。

2. 做好设施设备的台账管理工作。设施设备采用**编号管理**、档案资料齐全（含电子档案）、分类成册、建立完善安全台账，不得以任何方式向任何第三方泄露安保及物业保安管理档案资料。
3. 保证服务区域内的各种设施、设备的正常使用。按规定进行巡检并做好记录。
4. 日常维修所用的材料配件保证不低于现用的品牌、规格及质量，确保质量及安全；更换的所有管线配件不得低于现用的管线配件的功能功率及质量标准；无法维修的物品必须及时更换。

**（二）设施设备日常维护与维修范围：**

1. 区域内所有的上下水、雨水管网、共用电力系统（中心配和区域配除外）、照明系统、供热系统（热力交换站站房除外）等设施的日常维修、管理、运行、维护、保养。
2. 管辖区域内的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。
3. 管辖区域内楼宇、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。
4. 管辖区域内设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制。要严格按照规范和规程操作处理。

维修范围为所服务区域内单处单次单项材料费和大型机械工具租赁费合计 500 元及以下的零星维修（含高空维修）； 500 元—5000 元的零星维修，由甲乙双方协商制定维修办法，由乙方负责，甲方审计后据实支付，5000 元以上的乙方报甲方维修。

**（三）服务内容、标准及质量要求**

维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，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%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。

具体要求如下：

项目	服务内容	零修和小修内容	质量标准细则
	室内（外）地面、 室外散水、外檐装修	普通水泥楼面或地面起砂空鼓、透水砖鼓起、破损、影响使用的；块料面层楼面或地面松动的；水磨石楼面或地面损坏的；散水破损影响其功能的，应修补；木楼板（木地板）损坏、松动、起鼓、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换。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。	普通水泥楼面或地面及散水维修后应平整、光滑；水磨石或块料面层楼面或地面维修后应与原楼面或地面色彩协调、接缝严密、平整；木质楼面或地面维修后应牢固、平整、拼缝严密，漆面色彩协调。排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患，且外表美观。
	室内（外）墙面及顶棚	墙面及踢脚线抹灰空鼓、裂缝、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的，应修补。墙面及顶棚块料面层损坏或脱落的，应修补。	修缮后的墙面、顶棚及踢脚线应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层



房屋土 建及设 备家具 零修	屋面补漏, 清扫屋面、 天沟、采光井、雨落管 等	屋面局部滴漏以至影响使用的 属于屋面局部补漏范围。每季度 至少应将屋面、天沟、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。	结合牢固。 屋面补漏后应达到不再滴漏, 且恢复原构造。屋面、天沟、 采光井应清扫干净, 雨落管修 缮后应补齐五金配件, 保证下 水通畅。
	门窗检修	门禁不能正常使用、门锁损坏、 门窗框松动、门窗扇、开关不灵 活、开焊、小五金缺损的应进行 修补、更换。质量标准: 维修后 的门窗应开关灵活不松动, 框与 墙体结合牢固, 五金齐全。	时限要求: 自接到报修之时起 15分钟之内到达现场处理。修 后的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, 窗纱绷紧, 不露纱头。满足使用。
	外墙面及玻璃幕墙	外墙瓷片、抹灰、裂缝、空鼓、剥 落的幕墙玻璃损坏的应及时修复	沿主要干道的房屋外抹灰损 坏的原样修复。
	阳台、雨棚、栏杆、避 雷等结构构件	阳台、雨棚、梁栏杆、避雷等结构 构件保护层开裂的, 应封堵裂缝, 锈蚀的除锈刷漆; 保护层剥落的, 应补抹。	经维修后的结构构件应不再 有裂缝及露筋现象。
	办公家具	桌柜、壁橱、方凳、椅子等办公家 具维修	保证家具的完好、漆面光滑、 部件装配密合、不松动和正常 使用
	教室黑板、讲台和课桌 椅	黑板、讲台、课桌椅、绘图桌等维 修	保证教室黑板和家具的完好、 漆面光滑、部件装配密合、不 松动和正常使用
	其它未尽维修项目	及时维修, 排除安全隐患	满足正常使用
供电设 施设备	灯具、吊扇、摇头扇、 换气扇、开水器等	灯具(包括日光灯、吸顶灯、筒灯、 壁灯等)的灯管及启动器、镇流器、 灯脚等配件出现故障, 及时修复或 更换; 吊扇、摇头扇、换气扇运转 不正常, 不能使用或噪音过大等原 因影响正常使用, 应予维修或更换。 开水器故障应维修。	接到报修起15分钟之内到达 现场处理。灯具开启良好, 满 足照明需要。更换的灯具不应 低于原灯具, 尽量更换节能灯 具。吊扇等运转正常, 且噪音 不应影响正常的工作学习。保 证开水器正常使用。
	配电箱(柜/井), 闸 具、插座、开关、配电 线路。	楼内配电箱内空开、电缆接头、插 座、闸具及开关等, 出现故障, 无 法正常使用, 影响正常供电, 应及 时维修或更换。线路不通或老化严 重, 影响使用或存在安全隐患, 应 予更换	接到报修起15分钟之内到达 现场处理。配电箱内空开、插 座等接线正确, 接地良好, 插 座、开关面板安装平整、稳固, 闸具及开关开启正常, 接触良 好, 满足正常使用。线路绝缘 良好完整可靠, 明装线路敷设 平整、美观; 暗装线路穿线管 敷设完毕后, 墙面应恢复原 样; 桥架内线缆排列规整。
上下水 系统及 供暖管 网	上下水系统	建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的, 应清除干净后, 做防锈处理, 管道 锈蚀严重出现跑冒滴漏的, 应予以 更换; 阀门、水龙头、大小便冲水 阀、水龙头大便器使用的感应器出 现故障, 影响正常使用, 应与维修 或更换; 下水管道不通, 影响正常 下水。大、小便器堵塞不通, 地漏 堵塞, 应予疏通或更换相应配件; 排污管道堵塞, 排污不畅通的应疏 通, 配件残缺应补齐。园区内各类 管网应通畅不堵塞。	经修缮的上下水系统畅通, 部 件齐全, 能正常使用, 无跑、 冒、滴、漏现象, 水龙头、阀 门等安装稳固, 使用正常, 出 水良好, 且所换设备符合节能 要求。感应器感应灵敏。地漏 安装正确, 下水流畅, 不出现 堵塞、积水现象; 楼房排污管 道经疏通后, 应达到排污管道 畅通, 不滴水, 井体、池体、 井圈、井盖、池盖完好。园区 内各类管网应通畅不堵塞。
	供暖管网	供暖管道锈蚀脱皮的, 做防锈处理, 管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的, 应 予以更换; 供暖阀门、暖气片及附	修缮后部件齐全, 能正常使 用, 无跑、冒、滴、漏现象。



		属件故障，影响正常使用，应与维修或更换。	
	管网疏通、化粪池清掏	如遇管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池根据实际情况，每半年免费清理1次。	各类管道不能堵塞，化粪池及时清掏外运。
	管道及暖气片刷漆	各类管道及暖气片定期刷漆，避免生锈。阀门定期松动避免锈蚀。	管道和暖气片外观不生锈。
消防设 施	楼内消防管道、消防栓、EPS电源与应急照明、防火门、消防示意图、喷淋设备、灭火器、消防管带等	室内消防管道、消防栓或喷淋头等漏水，应及时检修；EPS电源与应急照明应定期检查，按照要求定期充电；消防栓、消防示意图、防火门、灭火器等消防设施设备定期检查。	消防管道、防火门、消防栓及喷淋头等消防设施应经常检修，保证完整，能正常使用。EPS电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、更换。
其他	以上工作要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）。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。		
其他要 求	<p><b>紧急零星维修项目包括：</b>楼房卫浴间排污管道堵塞，室内给水系统零星维修、换管，通风管道堵塞；建筑物内所有门、窗故障等，自接到报修之时起15分钟之内到达现场处理。</p> <p>对设施、设备进行日常管理和维护保养使用完好率达到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，应及时组织修复；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。所用维修材料应不低于原材料。</p> <p>自接到报修之日起，一日之内处理或与报修人预约修复日期。</p> <p><b>抢修：</b>如电路故障、水管、暖气管、水龙头爆裂漏水等，要求立即抢修。<b>对应急性抢修或特殊性维修，为提高维修效率，经甲方认可，乙方可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由甲方支付。</b></p> <p>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。</p> <p>每年寒假和暑假前，须进行全面排查，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。</p>		

## 五、综合管理与服务要求

服务内容	服务标准及要求
管理制度	建立与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和组织机构及管理运行机制。包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、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。
人员管理	<p>1、乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交委托人备案。项目经理、项目副经理、经理助理、主管及教学楼管理员年龄不超过45周岁，（管理人员中具有大专以上学历的要占人数的60%以上），保洁人员年龄不超过55周岁，维修人员年龄不超过60周岁，初中以上学历，身体健康，无传染病和精神病等病史；定期对员工进行岗位培训，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，消防及其它培训全年不少于2次。维修及其他有专业技术要求的岗位必须按照要求（如电工）持证上岗；每栋教学楼值班员不少于1人，保持24小时在位；项目经理必须本科及以上学历，有物业管理师证。</p> <p>2、科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。室内公共区域保洁做到快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇外观整洁。清洁工统一穿制服，挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，服务主动、热情、周到、便捷，师生反馈信息首问负责，在公共场所不</p>



	<p>大声说话，手机处于静音或振动状态以免影响师生学习、工作。</p> <p>3. 乙方须遵守劳动法等相关法律法规的规定，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。</p> <p>4. 物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求乙方更换：          (1) 在合同期间被证明不符合聘用条件的；(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或兼职工作的，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决问题，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；(7) 员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的；(8) 员工不能胜任工作或不听从甲方合理工作安排的；(9) 有抽烟酗酒等陋习的。</p>
信息化管理	<p>1. 设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台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。</p> <p>2. 该项目的经理或主管负责与郑州大学后勤服务平台 1234，以及校方的工作对接，制定相应的对接工作流程，接到服务、维修等工作反映、投诉等及时下派工单或派人及时处理，不推诿扯皮。</p> <p>3. 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。</p>
档案管理	<p>1. 乙方必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，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。</p> <p>2. 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事项资料，中标方须按甲方要求及时以书面形式和电子档的形式向甲方报送。</p>
标准化精细化	<p>1. 中标方须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及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。</p> <p>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。</p>
教务服务	<p>1. 为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据郑州大学教务处的课表安排、调课通知、考试安排等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。</p> <p>2. 每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。</p> <p>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，确保正常教学需要。</p> <p>4. 根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。</p>
楼宇园区管理	<p>1. 日常保洁、秩序维护、维修同上，确保教学工作的正常进行。</p> <p>2. 每天不定时对环境卫生、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录。每天清理小广告、检查车辆摆放是否有序。</p>
绿色校园建设	<p>1. 明确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，制定年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，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。</p> <p>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。</p> <p>3. 负责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。</p>



其他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 乙方要工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。</li> <li>2. 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，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。</li> <li>3. 乙方必须接受学校的临时性工作安排，协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。</li> <li>4. 乙方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。乙方的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。乙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，均由中标方承担与甲方无任何关联，甲方除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。</li> <li>5. 乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，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，乙方必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。</li> </ol>
----	---

### 附件3：物业管理服务考核办法及细则

为加强对主校区公共教学区物业管理服务外包工作的监督管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，根据《全国物业管理示范大厦标准》及国家有关法律法规，结合郑州大学实际情况，本着公平、公正的原则，制定本办法。

#### 第一 主校区公共教学区物业管理服务考核办法

一、为维护郑州大学合法权益，实现物业管理服务的优质目标，郑州大学后勤保障中心（以下简称主管部门）作为物业管理服务监管的具体实施机构，代表甲方对乙方物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。甲方成立郑州大学主校区公共教学区物业管理服务考核工作小组（以下简称考核小组），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。

二、本办法是对乙方物业管理服务的绩效评价。本考核办法包括四种考核方式：日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核、合同期考核。

##### （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，由考核小组，依照本办法及《郑州大学主校区公共教学区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；

（2）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；

（3）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；

（4）考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分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:

(3) 若月度考核不合格(达不到 85 分), 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。(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, 在一周内整改后, 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; 重要服务项目例如地面(墙面)石材养护、外墙及玻璃清洗等, 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。

月度考核综合得分计算方式:

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
卫生保洁服务	30	当月考核得分
值班及秩序维护服务	30	当月考核得分
水电暖木泥金油零星维修服务	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) 年度考核于每合同年度末进行。

(2) 年度考核参考当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。

(3) 年终测评: 每合同年度末由甲方组织相关单位对当年服务进行打分测评; 满意度调查: 每合同年度末以调查问卷形式进行满意度调查, 乙方应全方位支持配合。

(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
年终测评	20	当年的年终测评得分
师生满意度	20	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。

### (四) 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) 合同期考核参考第一年度考核、当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。
- (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：合同期末以调查问卷形式进行。合同期测评：合同期末由甲方组织相关单位对合同期服务进行打分测评；
- (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	15	第一年度考核得分
当年年终测评	20	合同期末的年终测评得分
当年月度考核	50	合同期各考核月的平均分
满意度调查	15	合同期末满意度调查得分

## 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。

(2) 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。

三、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。

四、乙方对服务范围内的各种设施设备有义务进行巡查、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问题并报告甲方，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。

五、履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

六、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，由后勤保障中心决定。

七、本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

八、本办法由后勤保障中心负责解释。

## 第二、主校区公共教学区物业管理服务考核实施细则

### 一、楼宇、园区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
<b>(一)管理总则（10 分）</b>			
建立楼宇保洁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、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。	
<b>(二) 楼宇、园区保洁 (90分)</b>			
<p>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。</p> <p>2. 墙面、顶棚、大厅玻璃幕墙达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃幕墙表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 园区内车辆摆放有序，无乱停放及倒伏现象。</p> <p>7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。</p> <p>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。</p>	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。	
<p>公共卫生间、盥洗室、开水器达到：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。</p> <p>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。</p> <p>8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，地面平整干净；</p> <p>9. 垃圾箱、果皮箱等卫生设施完好、外观整洁，垃圾及时收集清理无异味、腐臭；</p> <p>10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞；</p> <p>11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角；</p> <p>12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等；</p> <p>13. 所负责的厕所建筑及各项设施完好、清洁无异味、秽物污水外溢、断水断电等现象；</p> <p>14. 园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶；</p> <p>15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面；</p> <p>16. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到</p>	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。	



活动要求的标准，活动结束后恢复环境卫生，无垃圾存留； 17. 园区内自行车辆摆放要整齐，每日不间断巡查；			
教室、教师休息室、自习室、会议室、活动室、工具设备间等达到；地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；课桌表面无积尘、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；墙面、顶棚、门窗无灰尘、无乱张贴、无乱张挂、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，窗台洁净无污渍，摆放整齐，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，及时供应开水或纯净水；桌椅、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部做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水口清渣、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。	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；操作板而定期消毒；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。	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。	
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；. 接受甲方监督指导，配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成甲方临时交给的任务；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		

## 二、楼宇安全、秩序维护及园区秩序维护服务考核评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
<b>（一）管理总则（25 分）</b>			
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标准、工作签到制度和考核制度，遇突发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、标准不完善清晰，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；资料不完善、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，每人扣 0.1 分；工具设施未放置在指定区域，每人扣 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	5	发现一次一项不达标每人扣	



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；协调校内各项事宜，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。		0.1分，每投诉1次扣0.5分。	
<b>(二) 值班、安全巡查管理及秩序维护 (47分)</b>			
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护，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣0.5分。	
按照要求安排值班人员24小时值班，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，禁止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	无辜脱岗缺岗每人每次扣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、园区一切情况，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1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，劝阻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责任的，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、外卫生、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。园区内车辆摆放有序，无乱停乱放、倒伏现象。	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，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	
<b>(三) 消防管理 (28分)</b>			
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，未发现一次扣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、火灾隐患排查、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		

### 三、维修与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
<b>(一) 管理总则 (25分)</b>			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。	7	未建立制度及标准、计划，扣6分；无岗位职责和考核办法，扣2分；工作计划、操作规程未落实每项扣1分，无预案扣1分；制度、标准不完整清晰，扣0.5分。	
建立建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案(含电子档案)，有值班记录本、工作交接本、	7	未建立档案、资料扣6分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣1	



日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋木体维修，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。		分；不属于乙方服务范围的，由于乙方巡查时发现的问题不及时报告甲方，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，每次扣1分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。	4	无档案扣2分，资产损毁、丢失属乙方责任的，扣4分，并负责赔偿损失。	
维修工具设施齐全，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，每人扣0.1分；工具设施未放置在指定区域，每人扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
实行线上线下载报修办法。	5	未实行扣5分	
<b>(二) 设施设备维修维护 (25分)</b>			
楼宇水电暖故障应急处理；巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向甲方汇报，有处理记录。	7	未达标准，每次扣2分；若造成一定影响，每次扣4分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属于维修范围内的设施2小时内报告甲方，并协助甲方做好维修。	10	未达标准，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次扣1分。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。	8	未达标准，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次扣1分。	
<b>(三) 维修效率、维修质量和服务态度 (50分)</b>			
<b>维修效率</b> (1) 定期进行维修巡查，巡查发现问题或接到报修之时起15分钟之内到达现场处理，简单的维修2小时内处理完毕，一般维修4小时处理完毕，中型维修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。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。对设施、设备进行日常管理和维护保养使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；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。 (2) 超过24小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出48小时；属于甲方负责的维修，应于24小时内书面报告甲方（特殊情况电话通知）。	15	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
<b>维修质量</b> (1) 服务范围内的维修项目应巡尽巡、应修尽修，达到各项目要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁； (2) 维修做到规范操作，文明施工，完工后垃圾及时清理，做到完工场净。 (3) 维修返修率每月低于5%，有记录并每月汇总报送甲方。	25	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
<b>服务态度</b> (1) 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甲方。 (2) 有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	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	
--------	----	--

#### 四、 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
<b>制度及档案管理（20分）</b>			
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及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。	
建立园区、楼宇资料、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，记录及报送不及时每次扣1分	
<b>人员管理（25分）</b>			
最低人员配置及岗位：该项目总用工人数不低于183人。其中项目经理1人、副经理1人、经理助理1人，客服1人、主管6人，教学楼的门卫值班人员不少于16人，其他人员由中标方具体配置并报招标人审批。项目经理、副经理、经理助理、客服及主管要求学历证书，受过物业管理专业培训（项目经理具备物业管理师资格证书），具有高校同类型物业任职物业经理经验，年龄在45岁以下，客服35周岁以下；副经理、主管45周岁以下；值班管理员要求高中以上学历，年龄45周岁以下；保洁员要求初中以上学历，年龄在55周岁以下；维修工年龄在60周岁以下，初中以上学历。以上人员均要求身体健康，无传染病和精神病等病史（建立健康档案备查），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。	
做好所有聘用人员的岗位和消防等安全培训教育及管理，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。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》中不符合甲方条件的物业管理服务人员，乙方应按甲方要求及时更换	5	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
<b>信息化管理（15分）</b>			
设立24小时服务电话，建立与学校后勤服务平台、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。	10	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及	5	每发现1次不合格扣1分。	



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。			
<b>精细化、标准化（8分）</b>			
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。 3. 各项工作要有时间节点，	8	未达标准，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	
<b>绿色校园建设（7分）</b>			
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。	7	每发现1次不合格扣1分。	
<b>教务服务（10分）</b>			
1. 每天不定时对房屋本体、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，确保场馆设施设备运行正常。	4	未达标准，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器设备及总电源的关闭情况。 3. 及时提供教室内的粉笔、板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4. 根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。	6	未达标准，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	
<b>四、其他（15分）</b>			
乙方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。	
乙方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。乙方的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。乙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，均由中标方承担与甲方无任何关联，甲方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。	
乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。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，乙方必须接受。如对其中内容存有重大争议，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		

#### 附件4：服务承诺、项目主要管理人员及报价表

##### 一、服务承诺

##### （一）针对本项目服务保障承诺及质量保证



服务保障承诺及质量保证		
序号	服务保障方案项目	备注
1	迎新开学	详见投标文件具体方案
2	学期放假	
3	重要会议	
4	大型考试	
5	全校性比赛等重大活动	
6	日常教学、科研、学生活动	
7	大型活动或接待时免费为贵方提供人力资源支持	

**(二) 临时提供特殊设施设备支持的承诺、合同到期时的交接承诺, 针对本项目违约责任划分及整改措施承诺**

**1、中标后临时提供特殊设施设备支持的承诺**

**(1) 大型机械设备配备方面**

保洁作业服务品质提升主要考虑到通过保洁作业机械化工作（例如使用保洁洒水车、尘推车，洗地机、驾驶式尘推车等大型保洁设备），加快保洁工作进度，更好的为甲方提供保洁服务。结合物业服务区域情况，在遇到特殊情况时，我们将引进大型保洁设备，在面积较大的管理区域使用大型保洁车，提高保洁工作效率，为客户和客户提供一个干净舒适的环境。

**(2) 智能管理设备配备方面**

**①人员出入面部识别系统（引进外部资源）。**

**②信息智能化服务提升**

北京国基具备信息化管理平台，能够使项目管理者对现场实施监控和数据处理，快速反应，满足客户需求，充分保证服务品质。

**2、合同到期时的交接承诺**

中标后，公司将与校方建立良好的沟通对接渠道，在日后的物业服务过程中，严格按照校方的物业服务标准提供高效的物业服务，在遵守校方标准的同时执行公司更高的服务标准，以实现校方制定的物业服务目标。在校方有重大活动或紧急事件时，公司将全力配合校方处理。

为保证服务质量并完成项目交接的平稳过渡，为保证服务质量并完成项目交接的平稳过渡，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，按照我公司体系文件及甲方要求标准开展工作。

**3、针对本项目违约责任划分及整改措施承诺**



序号	日常管理服务项目名称	承诺标准	未达标我单位承诺愿意接受的经济惩罚	整改承诺
1	火灾责任事故、刑事案件	0	每提高1%，接受处罚5000元	限期6个月内，不再有此事故发生，如因我单位工作不到位原因导致再次发生，我单位愿承受双倍惩罚，1年内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务。
2	清洁保洁合格率	100%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
3	物业管理区域内的房屋完好率	99%	每降低1%，接受处罚5000元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
4	岗亭零修、急修及时率	99%	每降低1%，接受处罚1000元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
5	维修工程质量合格率	零修、保修及时率100%，返修率小于1%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
6	智能化系统运行正常率	99%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
7	公共照明完好率	99%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
8	服务有效投诉率与处理率	服务有效投诉少于1%，处理率100%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
9	管理人员培训合格率	100%	每降低1%，接受处罚500元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务
10	内部职工的满意率	98%以上	每降低1%，接受处罚2000元	限期1月内完成整改，如不能完成整改，我单位自愿承受双倍惩罚，3月内不能整改，承诺自愿撤出该项目物业服务

### (三) 人员调配承诺

1、如遇重大活动或者节假日人流量大的时候，无偿增加临时人员，做好服务保障工作。国基物业目前在郑州市有在管项目60多个，总员工5000余人，可机动调配协调人员100人，有能力为本项目提供临时人员保障。

2、紧急人员调配如遇紧急时间或险情时，各部门将积极协调、全面配合个部门相关工作。项目经理、各部门负责人及项目全体员工，全员参与、积极配合、保障在紧急情况下各个管理处工作到位，高效运作。

针对单个项目突发紧急情况，我司将按照就近原则，合理调派人手，最大限度的减少管理处的损失。或保障项目正常运行，大型活动有序举行。

## 二、履行合同所必须的主要人员

### (一) 项目经理



姓名	柳凯歌	性别	女	年龄	40岁
职务	项目经理	职称	中级	学历	本科
参加工作时间	2008.7	从事本行业工作年限	10年	职业资格证	物业管理师证

(二) 主要管理人员一览表

序号	姓名	管理岗位	年龄	身份证号	学历	健康状况	职称或职业资格
1	王银方	项目副经理	42岁	41232819820911543X	本科	良好	物业管理经理上岗证 中级城建工程师
2	孙红霞	经理助理	41岁	411425198311211044	本科	良好	中级城建工程师
3	敖艳波	保洁主管	34岁	130826199004033449	本科	良好	人力资源管理三级证 中级人力资源管理师
4	赵艳杰	保洁主管	36岁	410223198803045543	本科	良好	中级园林工程师 物业管理师资格证书
5	程紫峰	保洁主管	42岁	410425198209051055	专科	良好	高空清洗作业证
6	毛永帅	保洁主管	38岁	410526198603086979	专科	良好	高空清洗作业证
7	李慧敏	楼宇值班主管	32岁	411425199210149047	本科	良好	高级物业管理师 中级人力资源管理师
8	王迎峰	维修主管	41岁	410825198308103019	专科	良好	高压电工证

(三) 专业操作人员一览表

序号	姓名	年龄	所持证件	备注
1	郭洛宁	36岁	中级装备制造(电气)工程师	拟任综合维修工
2	张大伟	31岁	建筑施工工程师	拟任综合维修工
3	魏海靖	43岁	机电安装工程师	拟任综合维修工

三、分项报价一览表及有关说明

(一) 费用组成汇总表



### 3.1 投标主要内容汇总表

采购编号： 豫财招标采购-2024-1399

金额单位：元人民币

标题	内容
投标人名称	北京国基伟业物业管理有限公司
投标总报价（大写）	壹仟伍佰玖拾柒万壹仟肆佰捌拾叁元柒角捌分
投标总报价	15971483.78
服务期限	2年
服务质量	满足采购人及招标文件要求。
投标保证金	0元
投标有效期	从投标截止之日起60日历日
其他声明	无

投标人（企业电子签章）北京国基伟业物业管理有限公司

法定代表人（个人电子签章）：

日期：2025年1月20日

### 2、分项报价

序号	费用名称	价格构成	备注等有关说明
1	人员工资费	4628400	该费用为年费用，单位：元
2	法定节假日加班费	3600	该费用为年费用，单位：元
3	保险费	10020	该费用为年费用，单位：元
4	行政办公	2400	该费用为年费用，单位：元
5	业务培训费	4392	该费用为年费用，单位：元
6	人员服装	13176	该费用为年费用，单位：元
7	设备折旧	14064	该费用为年费用，单位：元
8	维修材料费	240000	该费用为年费用，单位：元
9	工具费用	12000	该费用为年费用，单位：元
10	耗材费用	23400	该费用为年费用，单位：元



11	专项费用	309536.64	该费用为年费用, 单位: 元
12	教学楼绿植采购养护	2 万元/年	该费用为年费用
13	第三方物业服务监管软件	6.5 万元/年	该费用为年费用
14	福利	13980	该费用为年费用, 单位: 元
15	人员社保金	2148692.76	该费用为年费用, 单位: 元
16	意外伤害补助	10020	该费用为年费用, 单位: 元
17	管理费	7518.68	该费用为年费用, 单位: 元
18	利润金	7518.68	该费用为年费用, 单位: 元
19	其他费用	452023.13	该费用为税金年费用, 单位: 元
附注说明 (如有)		总人数不低于 183 人	
总合计年费用 (元)		7985741.89	
总合计费用 (元)		15971483.78	

### 3、按面积分项报价

序号	项目名称	服务面积 (m <sup>2</sup> )	总价 (万元/年)	拟派人数	单位面积费用 (元/月/m <sup>2</sup> )	备注
1	外环境保洁	83276.76	51.964698	13	0.52	建筑面积
2	楼宇保洁	157677.79	539.258042	134	2.85	建筑面积
3	楼宇值班及秩序维护	126399.03	65.221899	16	0.43	建筑面积 (不含中核楼宇)
4	零星维修	249384.59	89.778452	16	0.3	建筑面积 (含楼宇及外环境)
5	楼宇外墙清洁面积	128968.32	25.793664	/	2	该项单次费用为 2 元/m <sup>2</sup>
6	第三方物业服务监管软件使用费	/	6.5	/	/	物业服务监管软件每年租赁使用费
7	教学楼绿植采购	/	2	/	/	教学楼每年购买绿植费
8	综合管理办公室人员费用	/	18.057434	4	/	/
合计			798.574189	183	/	/
总人数不低于 183 人。年报价: 大写 <u>柒佰玖拾捌万伍仟柒佰肆拾壹元捌角玖分</u> 人民币; 小写: <u>7985741.89</u> 人民币						
总人数不低于 183 人。总报价: 大写 <u>壹仟伍佰玖拾柒万壹仟肆佰捌拾叁元柒角捌分</u> 人民币; 小写: <u>15971483.78</u> 人民币						



#### 4、人员费用分项报价

序号	具体岗位	人数	月工资/人	月保险/人	月小计	招标文件规定的服
1	项目经理	1	2500	977.31	3477.31	83455.44
2	项目副经理	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
3	经理助理	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
4	客服人员	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
5	主管兼巡查员	4	2200	977.31	12709.24	305021.76
6	班长兼巡查员	6	2100	977.31	18463.86	443132.64
7	保洁员	124	2100	977.31	381586.44	9158074.56
8	楼宇值班主管	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
9	值班管理员	15	2100	977.31	46159.65	1107831.6
10	班长兼巡查员	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
11	环卫工及垃圾清	12	2100	977.31	36927.72	886265.28
12	主管兼巡查员	1	2200	977.31	3177.31	76255.44
人员费用合计					564547.73	13549145.52
总人数不低于 183 人。						

## 河南省公共资源交易中心

### 中标通知书

(分包编号: 豫政采(1)20240266-1)

北京国基伟业物业管理有限公司:

贵单位于2025年1月20日参加的郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目的投标(采购编号: 豫财招标采购-2024-1399),经评标委员会评审及采购人确定,贵单位为该项目中标人,中标金额为15971483.78元人民币。

请贵单位收到中标通知书后,按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项,与采购人签订书面合同。

特此通知。

