

郑州大学后勤保障中心南校区公共教学楼及
院系办公实验楼物业服务
采购合同



项 目 名 称：郑州大学后勤保障中心南校区公共教学楼及院系
办公实验楼物业服务采购项目

项 目 地 址：郑州大学南校区

政府采购编号：豫财招标采购-2025-13

项目合同价：10493660.8 元/2 年

招 标 人：郑州大学

中 标 人：郑州仁和物业服务有限公司



郑州大学后勤保障中心南校区公共教学楼及院系办公实验楼

物业服务采购合同

甲方：郑州大学

乙方：郑州仁和物业服务有限公司

2025年2月14日，乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学南校区公共教学楼及院系办公实验楼物业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》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

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

一、本合同的基本原则及基本情况

（一）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。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。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。

（二）服务内容及范围主要包括：

1、南校区17栋楼宇场馆及文科区外环境物业服务。

服务范围：郑州大学南校区南校区行政楼及小配楼、教4、教6、教14、教15、教16、教17、教21、教22、教23、图书馆、逸夫楼、职教楼、学习堂、体育馆及游泳馆（带院）等共计17栋楼宇场馆、理科区体育场、文科区外环境（含桥面）综合物业服务。

具体服务内容包括但不限于：（1）楼宇场馆日常管理（含73间教室日常管理）、卫生保洁、楼宇值班及秩序维护、设施设备养护与水电暖木泥金油零星维修、门前三包、楼宇玻璃及附属物清洗、教室窗帘清洗、板擦粉笔供应、教学用具的使用管理、5间教师休息室纯水供应、各种管道及暖气片刷漆、水磨石地面打磨养护、消杀及垃圾清运等服务；（2）文科区外环境（含桥面）及理科区综合体育场的物业服务，服务内容包括但不限于卫生保洁、门前三包、秩序维护、水电暖木泥金油零星维修、化粪池隔油池清掏、管网疏通清淤、绿化养护、防疫消杀等工作。此外还有屋顶清理和垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务事项等。详见合同附件。

2、南校区院系办公实验楼10栋：南区教2、教3、教5、教8、教9、教11、教12、教13、教18楼及校医院物业服务。

服务内容包括：10栋院系办公实验楼卫生保洁、值班及秩序维护、门前三包、垃圾清运等



服务。详见合同附件。

(三) 业主名称: 郑州大学 地理位置: 郑州大学南校区(郑州市大学路76号)

(四) 服务期限: 两年, 2025年3月1日至2027年2月28日。

(五) 合同价格: 2年服务期总合同价为10493660.8元, 大写: 壹仟零肆拾玖万叁仟陆佰陆拾元捌角。月支付: 437235.86元, 大写: 肆拾叁万柒仟贰佰叁拾伍元捌角陆分。

(六) 郑州大学后勤保障中心同南校区综合管理中心及相关院系共同负责南校区公共教学楼及院系办公实验楼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。

(七) 付款条件及方式: 物业管理服务费按月支付, 采购人在对中标人上一月的服务考核合格后, 于次月支付上一月费用。每次支付前三日, 凭甲方相应部门开具的考核合格单, 乙方开具的正规发票到甲方财务部门以转账方式支付上月物业管理服务费。若考核不合格, 按照考核办法扣减相应物业管理服务费。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。

(八) 履约保证金: 合同签订时, 乙方以银行保函形式向甲方交纳每年经费的5% (262341.52元) 作为履约保证金, 合同到期后如无违约无息退还。

二、乙方对甲方负责提供下列物业管理服务。

详见招标文件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. 质量要求和考核评分标准详见招标文件技术部分及本合同附件。

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) 当期考评总评分实际得分低于75分时, 则每低1分扣除违约金1万元, 并且给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100-1000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/次以上。

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, 视情况扣除违约金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. 甲方应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。



10. 除物业管理费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

11. 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，甲方有权解除本合同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。

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（如火灾及其他安全事故），乙方应承担相应法律责任及经济赔偿责任。服务区域内若因树枝修剪不及时对第三方造成财产和人身损伤等，乙方必须独立承担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，如因乙方管理失误造成甲方经济损失，乙方负责赔偿。乙方应全面配合支持甲方进行满意度调查。

8. 乙方以所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，持续提升服务能力。



10. 负责其员工各类有效证件及手续的补办和更新，保证特殊工种必须持证上岗，并负责所
工人社险的管理、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，甲方不承担任何责任。

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；垃圾篓，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性活动；

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，乙方应予赔付，乙方若不赔付或怠于
赔付，经甲方催告后仍不赔付，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，因甲方未采纳或未及时采取措施所致的伤害；

2. 合同中项目的遗漏、不足或范围变化，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。

7. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

本合同共计7页（不含附件）A4纸张，缺页之合同为无效合同。

本合同一式15份，甲方11份，乙方2份，集中采购机构2份。

八、附件 含附件1、附件2、附件3、附件4。

甲方（盖章）：郑州大学



乙方（盖章）：郑州仁和物业服务有限公司



地址：郑州市科学大道100号

签字代表：



电话：0371-67780031

地址：郑州市二七区绿地滨湖国际城三区1号楼416

签字代表：

白士麟

电话：0371-68875390

统一社会信用代码：91410103757136348B

开户银行：郑州银行股份有限公司郑州兴华街支行

开户账号：999156000240001952



合同签署日期：2025年2月28日



附件 1: 服务一览表及重要说明
(一) 《郑州大学南校区公共教学楼物业服务数据一览表》表 1

序号	项目	单位	数量	备注
1	文科区校园保洁	m ²	36743.24	1、文科区实有面积 104 亩，减去宿舍、餐厅、教学楼、院办楼等各种附属占地面积后，实有面积 68.49 亩，按每亩 666.67m ² 核算，约 45660.23m ² ，再减去绿化面积 8916.99m ² ，实际保洁面积 36743.24 m ² 。含桥面保洁。 2、服务内容：地面及其所有附属设施管理维护、卫生清扫、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、绿化带内垃圾清理等。要求配备机械清扫车。 3、垃圾日产日清；每日道路冲洗保湿 1 次；遇大雨或暴雨及时组织相关人员清扫。 4、体育场总面积 22500 m ² ，去掉绿地 7140 m ² ，剩余保洁面积 15360 m ² 。体育场跑道每天清洁两次，目视干净整洁，草坪里不能有白色垃圾；体育场看台和周边护栏每月保洁 1 次。大型活动前彻底保洁 1 次；体育场内六个卫生间大型活动时要加强保洁频次，平时保持干净整洁。
	体育场保洁	m ²	15360	
2	行政楼及小配楼 教 4 楼高退休楼 教 6 楼（含 1 教室） 教 14 楼（含 11 教室） 教 15 楼（含 21 教室） 教 16（含 12 教室） 教 17 楼（含 28 教室） 教 21 楼 教 22 楼 教 23 楼 图书馆含阅览室(厅)、报告厅。 厅。（不含 2 层）	m ²	8590	服务要求： 1. 逸夫楼只负责东半部分保洁，西侧由省高校信息网络重点实验室自己负责； 2. 游泳馆总面积 3542 m ² ，其中游泳池 1250 m ² 、游泳池周边吸顶表 1217 m ² 、建筑物 350 m ² 、小院 825 m ² ； 3. 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，自行车棚、墙面干净； 4. 服务范围内的卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污渍、无积水、无异味、无积水、光洁明亮，保持空气清新、无异味； 5. 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、玻璃门墙上污渍每季度少于三次，表面光亮、无污渍； 6. 楼宇大堂地面抛光或晶面打磨每半年不少于一次； 7. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次，消杀资料每半年归档。
		m ²	2198	
		m ²	5177	
		m ²	12600	
		m ²	7376	
		m ²	2950	
		m ²	5800	
		m ²	7000	
		m ²	8500	
		m ²	9050	
		m ²	15805.04	



3	楼宇值班及秩序维护	逸夫楼东半部分	m ²	2261	二次。 8. 负责“门前三包”。 9. 教学区内外环境卫生保洁及垃圾清运工作在每天早上7:20分前完成, 中午13:30分前完成; 上课时间内禁止作业。 10. 楼宇室内外栏杆扶手每天擦拭不少于2次。 11. 学习室吸音墙经常擦拭、保持干净无污渍。 12. 体育馆篮球架及梁架每年清洁2次、无集尘。
		职教中心	m ²	2772	
		学习室及小院	m ²	3967	
		游泳馆	m ²	3542	
		体育馆	m ²	7764	
		教6楼(含1教室)	m ²	5177	
		教14楼(含11教室)	m ²	12600	
		教15楼(含21教室)	m ²	7376	
		教16(含12教室)	m ²	2950	
		教17楼(含28教室)	m ²	5800	
教22楼	m ²	8500			
教23楼	m ²	9050			
逸夫楼东半部分	m ²	2262			
学习室带院	m ²	3967			
游泳馆带院	m ²	3542			
体育馆	m ²	7764			
68988					
服务要求: 1. 正常值班管理外, 教学楼楼管还要负责教室教学用具管理, 包括: 多媒体设备钥匙收发、IC卡、话筒、电子教鞭等的使用管理, 并确保教具电量充足(及时充电); 2. 实行封闭式管理的, 物业管理区域的主出入口安排24小时双岗值班; 对外来人员实行进出管理; 对来访客人用语规范, 非办公时间进入楼宇的人员实施详细登记; 3. 明确巡查工作职责, 规范巡查工作流程, 对重点区域、重点部位加强巡查并记录; 4. 每年组织应急演练不少于二次; 5. 体育场按时开门、锁门。【每栋楼宇保证2名值班员, 保持24小时在位值班, 主要负责楼宇门卫值班、卫生检查督查、水电管理(关灯、关水)、楼宇值班(每天进行防火、防盗、公共设施安检、巡检, 晚上23:00前全部检查一遍并做好登记)、教室管理(每天早上7:00前教室开门、粉笔补充); 教师休息室管理(每天7:30分前纯净供应到位, 确保充足)、教学楼卫生保洁督促检查等, 每栋楼分别设有值班室。					
4	零星维修(建筑面积)	文科园及体育场	m ²	52103.24	1. 园区地面按车辆行驶要求设立指示牌和地标, 车辆行驶规定路线, 车辆停放有序; 2. 有专职人员巡视和协助停车事宜; 3. 体育场按照学校要求开关大门; 4. 文科园路灯开关时间要根据季节变化及时调整。 1. 零星维修包括水电暖水泥金油等所有设施设备(不包括电梯、空调的维保), 及教学区内地面、道路修复、路灯等照明设施维修。 2. 物业零修、急修率100%以上, 维修合格率100%。 3. 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, 需要经采购人确认后实施, 据实结算, 5000元以上的中标人报采购人维修。
		行政楼及小配楼	m ²	8590	
		教4楼离退休楼	m ²	2198	
		教6楼(含1教室)	m ²	5177	
		教14楼(含11教室)	m ²	12600	
		教15楼(含21教室)	m ²	7376	
		教16(含12教室)	m ²	2950	
		157455.28			



5	绿化养护服务	教17楼(含28教室)	m²	5800	<p>4. 房屋日常养护服务要求：每天定期进行巡查保洁，确保公共区域(区)环境卫生干净整洁和正常使用。</p> <p>5. 供电设施设备运行管理维护服务要求：</p> <p>(1) 非高控商进方式运行变配电房(室)应建立巡检记录台账；</p> <p>(2) 定期巡检维护，运行维护记录完整；</p> <p>(3) 设备整洁，标示明显，状态良好，设备完好率100%；</p> <p>(4) 每天巡检公共配电箱、电器设备，公共照明系统，所有台帐、运行记录完整、安全、正常，巡检记录完整；</p> <p>(5) 完好率100%以上，公共部位照明完好率99%以上，累计、检修率在100%。设备完好率99%；</p> <p>6. 给排水设施设备运行管理维护服务要求：</p> <p>(1) 每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完整；</p> <p>(2) 给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门、完好，无堵塞、无跑、冒、滴、漏；</p> <p>(3) 完好率99%以上，零修、急修率100%以上，维修合格率100%；</p> <p>7. 各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。下水道、化粪池及隔油池每年自行清理，不能堵塞外溢。</p> <p>8. 管辖区域内各项设施设备要进行编号管理报修。</p>
		教21楼	m²	7000	
		教22楼	m²	8500	
		教23楼	m²	9050	
		图书馆含阅览室(厅)、报告厅	m²	15805.04	
		逸夫楼东半部分	m²	2261	
		职教中心	m²	2772	
		学习堂及小院	m²	3967	
		游泳馆	m²	3542	
		体育馆	m²	7764	
		文科园外环境	m²	36743	
		体育场(含运动场)	m²	15360	
		体育场草坪	m²	7140	
		文科园绿化	m²	8917	
6	南校区游泳馆管理	游泳池池面积：50m*25m；池深：1.2m-1.8m。做好值班及秩序维护、安全管理、零星保洁、卫生保洁、游泳池内环境养护			
7	纯净水	桶/天/ 用于5个教室休息室	<p>1. 教15楼一、三楼各一个、教16楼1个、教17楼男女各一个，每年按10周、每周5天、供水量、</p> <p>2. 桶装水每半年委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并保留水质检测报告(下附)一式两份留存备查、</p>		



	室								
粉笔	73个教室	包/周/室							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)，粉笔屑量要 达到书写要求，易书写不易折断。
板擦	73个教室	个/年/室							1.板擦供应：教室内的黑板擦要保证使用正常，损坏、磨损的要及时更换。 2.黑板每天清洗不少于5次；早上、中午课间、下午上课前、晚上上课前各清洗一次，保持干净整洁。 3.板擦要适合黑板材质，能正常彻底擦净黑板。
教室外玻璃清洗		m²	1000						1.层高4.5米以上的超高空玻璃内外壁及附属物每年彻底清洗一次，层高4.5米以下的玻璃内外壁每周清洗一次，保持洁净、无污损； 2.楼宇一层外墙彻底清洗每年不少于三次(春夏秋各1次)；入口附近经常保洁擦拭，保持 洁净、无明显污垢； 3.门窗玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污损； 4.如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃保洁。
体育馆外玻璃清洗		m²	2000		5859				
学习室外玻璃清洗		m²	700						
图书馆		m²	1675						
教22楼幕墙		m²	520						
教室窗帘清洗	73个教室	个				670			窗帘清洗：每年暑假期间(8月15日前)清洗1次，包括清洗、晾晒部分褶皱、滑道丝杆、 挂钩维修等。
水磨石地面养护	教15楼 教17楼 图书馆 教22楼 教21楼	m² m² m² m² m²	1387 798 1529 1238 392		5344				配置专用设备，每年暑假，水磨石地面进行打磨养护，保持光亮
管道及暖气管片刷漆									服务区域内各类管道及暖气管片定期刷漆，避免生锈。
屋顶及户外花岗岩									屋顶及户外花岗岩雨后及时清理，避免形成水渍；如果花岗岩已形成水渍，应采取措施清除。
绿植养护摆放									教学楼内绿植采购每年不少于5000元，由双方共同到市场询价采购。绿植管理养护：教学楼绿植摆位整齐、及时浇水浇水、 管理到位。
外环境机械化作业									文科区外环境土方较重，应配备清扫、冲洗、洒水等机械化设备，设备应性能良好、满足日常需求。



要补植的单株苗木材料费在500元及以下的由物业公司负责，需要补植的苗木材料费在500元以上的由采购人确认后实施，苗木材料及机械费据实结算；因中标人管理不善导致的植株坏死，中标人负责按原规格补植并保成活。7、砍伐树木（包括枯树）、或修剪树木主干枝、或修剪量超过树冠总量的20%、或修剪后会明显破坏树形等情况，中标人须先报甲方并经甲方书面同意方可实施。

六、特别提醒：

- 1、教休室纯水，中标人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）。
- 2、要求中标人每年开展节水节电、消防安全等专题宣传活动不少于二次；消防演习及培训每年不少于两次；
- 3、中标人进驻学校后，要采用先进技术手段进行管理服务（编号管理），并根据服务内容编制服务手册。
- 4、外环境应配备机械化作业设备，包括清扫、洒水、冲洗、清运等设备，性能良好，满足需求。
- 5、值班人员工作时间内不能兼职非本公司安排的工作，但班室线路规范、不能做饭、不能做钣、不准家属留宿、要干净整洁等。



表 2: 院系办公实验楼物业一览表

(共计 29 人, 其中 20 人费用由院系和学校各支 50%, 6 人费用由相关院系独立支付, 3 人费用由学校独立支付。)

序号	院系	楼号	值班 楼门	用工人数		楼宇建筑面积 (m ²)	
				值班	保洁		
1	地球科技学院	南区教 18 楼	1	2	3	16700	其中 1 人费用由 4 个院系 (地球学院、地球与空间科学学院、地球与行星科学系) 支付 50%, 学校支付 50%, 其中 1 人由学校独立支付。
2	惠灵顿学院	南区教 13 楼		1	1	1500	2 人费用由院系独立支付。
3	化学学院	南区教 8 楼 (老化学楼)	1	2		4100	10 人费用由院系与学校各支付 50%。
		教 9 楼			4	1050	
		南区测试中心 (教 12)	1	2		3014	
		教 11 楼 (新化学楼)	1	2		5743	
4	商学院	南区 MBA 中心	1	2	2	4572	其中 3 人费用由院系和学校各支付 50%, 1 人与商学院支付 75%。
5	物理学院	南区教 5 楼	1	2	1	5489	3 人费用由院系和学校各支付 50%。
6	继续教育学院	南区教 3 楼	1	2	2	4217	其中 3 人服务费由院系全额支付, 另 1 人由学院全额支付, 另 1 人由学院全额支付, 另 1 人由学院全额支付, 另 1 人由学院全额支付, 另 1 人由学院全额支付。
7		校医院			1		该 1 人由学校全额支付费用。
小计				15	14		

1. 教 18 楼 1-2 层是超算, 3-5 层是大数据和惠灵顿学院, 6-9 层是地球与科技学院。院系办公、实验楼由各院系监督管理。
2. 服务人员每天要到服务院系值班室签到打卡, 请假或更换要提前告知院系;
3. 保洁工具不能破旧影响形象, 物料配置清单每月交给相关院系备案;
4. 负责维修改造后精细保洁。
5. 中标后及时清理楼顶屋面以往积存的垃圾。



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 118 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	楼宇保洁	主管兼巡查员	3	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	4	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	≥48	负责教学楼的全方位清洁，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、走廊、楼梯间、卫生间等区域清洁等。
3	楼宇值班管理	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	≥35	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、体育场保洁及秩序维护	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	≥9	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	<p>1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。</p> <p>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。</p>
		综合维修工	≥9	<p>1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。</p> <p>2. 负责教学区供用水系统、供用电系统、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。</p> <p>3. 各种管网的清淤疏通等。</p> <p>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。</p>
6	绿化养护	绿化工	≥3	<p>其中至少 1 人为技术工人，应熟悉园林绿化养护专业知识，掌握所管植物各品种特性及养护要点。应熟悉园林绿化养护专业知识。负责园区内的乔木、绿篱、灌木、花坛、草坪和地被、花卉修剪养护作业，检查活动应急处理、园林设施（花基、园道、喷淋系统等）维修等和采购人布置的临时突击性任务（园区主要公共场所花卉图案的摆放）、协助采购人做好重大节假日或重大活动的摆花等工作。</p>

（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、主管年龄不超过 45 周岁。项目副经理具有本科及以上学历，能熟练掌握现代化信息化技术，**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。

绿化负责人应熟悉园林绿化养护专业知识，掌握所管植物各品种特性及养护要点。

(3) 值班人员：年龄不超过50周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

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。

绿化工：年龄不超过60周岁，熟悉园林绿化养护专业知识。

(4) 办公室客服要求：年龄35周岁以下，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。负责招标范围内及约定区域的物业保洁服务。由采购人和中标人共同制订工作制度和标准，中标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准保洁，按标准定人定岗定点定时管理、巡查、监督、建档，并对工作质量进行考核。中标人在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

(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	办公实验楼及教学楼等楼宇场馆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"> 1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁2次，扶手每天清洁1次，石材地面抛光或上油、结晶保养每半年不少于一次。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于1次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃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。教室每天早上7:30分前清洁完毕，不影响学生上课。 3. 护栏、窗户玻璃、窗台等，每周清洁不少于1次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 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。 5. 果皮箱、垃圾桶及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 植物花盆每天清洁不少于1次，达到无积尘，无污渍。 7. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于1次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 8. 体育馆梁架等至少每半年清洁一次，不能有积尘。 9. 层高4.5米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污染；层高4.5米以上的超高空间玻璃内外壁每半年彻底清洁一次，保持洁净、无污染；楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）；入口附近墙壁经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染；



		10.公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。
2	公共卫生间、盥洗室等保洁（包括地面、墙面、便具、隔断、镜而、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）	<p>1.地面、便具、面盆、台面、镜而、盥洗池每天拖洗不少于2次（教学区卫生间不少于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、镜而、台面、盥洗池等干净、无污渍、无污垢、无异味（根据需要投放檀香、卫生球）、光亮，下水管及下水道畅通，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。</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。</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，统一放在指定地点。</p>
3	教室、教师休息室、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；黑板板面及讲桌桌面每天清理不少于5次，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>2.学习室、学习室、体育馆、游泳馆等楼宇室内地面及其它设施每天保洁不少于2次，保持干净整洁无污染，无杂物、无异味，设施完好。</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1次，有严重污损随时清洗并修补或更换。</p> <p>4.体育馆篮球架及梁架每年彻底清洁一次，无积尘。</p> <p>5.玻璃幕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染；层高4.5米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污染；层高4.5米以上的超高空间玻璃内外壁每年彻底清洁一次，保持洁净、无污染；</p> <p>6.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>7.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>8.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、无粘附物，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	排水沟、建筑物散水、天台及楼顶等清理	<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.排水沟及落水口在雨季前彻底清理一次，保持畅通。</p> <p>5.室外健身器材定期保洁，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	体育场、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、	<p>服务范围：文科区外环境及体育场，保洁维护地面上所有附属设施。</p> <p>1.园区内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.体育场看台和周边护栏每月保洁1次，大型活动前彻底保洁1次；体育场内六个卫</p>



	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、竖立的条幅、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>生间大型活动时要加强保洁频次、平时保持干净整洁，跑道干净整洁、无垃圾无污渍。</p> <ol style="list-style-type: none"> 人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。 严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。 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”。 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、培角净、窞井及雨污水井井口净、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； 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。 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。 定期对垃圾容器进行消杀。垃圾中转站周边保持干净整洁。 及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。 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。 园林景观小品外观干净整洁。 绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。 降雪、降雨等恶劣天气状况下，根据有关规定及时清理路面，关键地点放置防滑设施。 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。 负责园区内自行车管理，自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。 所有垃圾及时外运至学校垃圾中转站。 定期清掏化粪池，及时疏通管道，避免污水外溢。 按时保质完成甲方交给的其它相关或临时性工作。
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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。
8	其他	<ol style="list-style-type: none"> 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。 水磨石地面每年暑假打磨养护一次。 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。 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。

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、楼宇及园区安全及秩序维护

（一）总体要求

通过实行规范、优质的值班管理及秩序维护服务，提升安全管理质量，营造安全、便利、文明的学习、生活和工作环境，有效管理校园秩序，保障教学科研正常进行，建设平安、稳定、和谐校园。

（二）服务范围

1、楼宇场馆的门卫值班、安全管理和秩序维护服务，包括楼宇值班、安全巡查、教室管理等，



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、园区的秩序维护服务：车辆摆放有序。对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对其投诉在24小时内答复；每年开展的重要节日专题布置不少于2次。

（三）服务内容、标准及质量要求

1、负责服务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，上午下午再各巡查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，不在值班室乱推乱放及做饭，值班室内不得使用大功率电器，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，照明、家具及多媒体等设施设备及时检查并报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护、桌椅摆放整齐及数量清查等；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。每天上午、下午对各楼宇房屋本体、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，配合做好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. 园区内车辆停放整齐有序，不得出现乱停乱放、倒伏现象。

14. 做好乙方案辖区域的人身安全、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50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。乙方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、做好设施设备的台账管理工作。设备设施采用**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。
- 2、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。
- 3、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。
- 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) 设备设施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，甲方审核后据实支付，5000 元以上的乙方报甲方维修。乙方不得通过累积、瞒报或其他方式逃避职责范围内的维修责任。

(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	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



		空鼓有脱落危险的, 应排除险情。	表外观。
房屋土建及设备家具零修	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。墙面及顶棚快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, 面层与基层结合牢固。
	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。	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, 玻璃装订牢固, 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应原样修复。
	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(包括日关灯、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。更换的灯具应不低于原灯具, 尽量更换节能灯具。吊扇等运转正常, 且噪音应不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;	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



		伸向管顶堵塞, 伸向不锈钢的应疏通、进行块状材料并, 圈内各类管顶应疏通不堵塞;	畅通, 不积水, 井体、井体、井圈、井盖、井盖完好, 圈内各类管顶应疏通不堵塞;
	供暖管网	供暖管网应保温的, 防腐防锈处理, 管道锈蚀严重出现渗漏的, 应予以更换; 供暖阀门、暖气片及附属件故障, 影响正常使用, 应与维修或更换;	保温材料齐全, 能正常使用, 无跑、冒、滴、漏现象;
	管网疏通、化粪池及隔油池(如有)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; 化粪池及隔油池根据实际情况, 每半年免费清理1次;	各类管道不能堵塞, 化粪池和隔油池及时清掏外运;
	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。		
其他要求	<p>紧急零星维修项目包括: 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, 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>抢修: 如电路故障、水管、暖气管、水龙头爆裂漏水等, 要求立即抢修。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。</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、绿化养护服务标准及要求

(一) 总体要求

遵守国家、省市相关园林绿化管理法规和《郑州大学园林绿化管理办法》、《郑州大学校园环境卫生管理办法》。做好校园园林绿化管理与服务, 给师生员工创造一个优美舒适的学习、工作与生活环境。

1. 配备具备园林绿化相关专业技术人员不少于1人, 绿化工熟悉花草树木的品种及特征, 具有植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能。



2. 建立绿化养护管理制度和工作标准，建立工作质量考核制度及考核办法。
3. 制定年度、月度工作计划，做好巡查及巡查记录。
4. 工具设施齐全，收纳于指定地点并摆放整齐。
5. 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整，边界清晰；
6. 各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
7. 绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。
8. 设置温馨提示标识，防止植物及绿化设施遭受破坏；加强宣传与巡查，对已折损、干枯的树木、树枝及时处理，处理之前挂牌警示；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

（二）其他服务要求

1. 所有植物保持不缺水，做好雨季和日常的培土工作，防止积水。负责浇灌系统的维修维护，费用由中标人承担。灌溉水电费用由学校承担。
2. 做好树木涂白、防风害等工作，对受损或倾到花木及时扶正和局部补苗，并根据相关病虫害发生的环境条件及其规律，合理施肥，坚持以“预防为主”的原则进行防治，不得使用高毒及以上的农药，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。
3. 根据季节变化或采购人具体要求，摆放季节性花卉，花卉购置费用由采购人承担，花卉养护由中标人负责。
4. 特别约定：（1）非因养护管理导致的的花木损坏死亡，需要补植的单株苗木材料费在500元及以下的由物业公司负责，需要补植的单株苗木材料费在500元以上的由甲方确认后实施，苗木材料及机械费据实结算；因乙方管理不善导致的损坏死亡，乙方负责按原规格补种并保成活。
- （2）砍伐树木（包括枯树）、或修剪树木主干枝、或修剪量超过树冠总量的20%、或修剪后会明显破坏树形等情况，必须事先报告甲方并经甲方书面同意方可实施。

（三）绿化养护标准及质量要求

1. 乔木养护标准

项目	养护标准
景观	1. 绿化很充分。 2. 无缺株、死株（死株率1%以下）。 3. 配置合理（树种多样，树种之间、树种与其他乔、灌、草、藤、花以及与水、路、园林设施之间和谐） 4. 保护措施完备，维护及时。
生长	1. 生长势较强，枝壮叶茂。 2. 生长量超过均值。 3. 叶色正常，有光泽，无黄叶、焦叶、卷叶，生长季节不落叶，无明显病症和虫害遗留物（虫网、虫粪、蜜露等）。



	<p>4. 树干涂白, 又明泥林内枝杈, 翻挂入车前水腐化物等。</p> <p>5. 树干涂白, 勾挂内涂漆, 1. 树干分布勾挂, 数量适宜, 内膛通风透光。</p>
修剪	<p>1. 每年修剪不少于 2 次。 2. 科学合理、适时适度。</p> <p>3. 层次分明、内膛通透, 1. 树枝分布匀称、修剪强度适宜, 疏而得肉。</p> <p>4. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平行枝、横跨枝、下垂枝、衰弱枝、弱冠枝、病虫害和孔虫虫、响树病、树干的枝条除率 98% 以上。</p> <p>5. 工具齐全, 操作规范, 切口、锯口平滑, 涂漆得当。</p> <p>6. 与周围环境相协调, 较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。</p>
施肥	<p>1. 每年施肥不少于 2 次。 2. 树穴内有枯枝的乔木适当增加量和次数。 3. 肥质种类适宜, 方法合理。 4. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</p>
树穴	<p>1. 树穴开式统一, 大小适宜, 边线清晰, 线条流畅。</p> <p>2. 硬化地面树穴要有美化处理, 盖板完整, 无缺漏, 草坪地树穴覆盖充分、得当。 3. 树穴内无黄土裸露</p>
松土除草	<p>1. 每年 3--5 次。</p> <p>2. 及时 (草高 ≤ 5cm)。</p> <p>3. 无大型、恶性、缠绕性杂草。</p>
抹芽除萌	<p>1. 及时彻底 (萌芽长度小于 8cm)。</p> <p>2. 切口平滑。</p>
复壮	<p>1. 按时复壮。 2. 方案措施科学周密。 3. 严格操作规程。</p> <p>4. 创部、朽部及时清理、消毒、涂药、修补。 5. 档案齐全, 记录详细。</p>
栽(补)植	<p>1. 树干笔直, 纵成行、横成排。 2. 易成活树种成活率 100%, 不易成活树种成活率 98% 以上。 3. 常绿树种及不易成活树种移植必须带土球, 土球直径不小于胸径的 8~10 倍, 且须根保留完好。 4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上, 封土深度以盖住土球上部 5~10cm 为宜。</p> <p>5. 栽前起挖、包装运输规范; 栽后支撑、修剪、浇水等严格按规程操作。</p>

2. 花灌木养护标准

项目	养护标准
景观	1. 管理精细、景观优美。 2. 无缺株死株。 3. 配置合理。
生长	<p>1. 生长势强, 枝壮叶茂。</p> <p>2. 叶色正常有光泽, 无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶, 生长季节不落叶, 无明显病症及害虫遗留物 (虫网、虫粪、蜜露等)。</p> <p>3. 枝健壮, 无枯死枝。 4. 开花树种花繁而艳。</p> <p>5. 冠形完整美观, 枝条分布匀称, 数量适宜, 内膛通透。</p>
修剪	<p>1. 每年修剪不少于 2 次。 2. 科学合理, 适时适度。</p> <p>3. 冠形优美, 内膛通透, 枝条数量适宜、分布匀称, 修剪强度适宜。</p> <p>4. 切口芽萌芽方位准确, 芽长势饱满。</p> <p>5. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平等枝、横跨枝、衰弱枝、病虫枝和其它影响树势、树形的枝条除率 98% 以上。 6. 操作规范, 工具齐全。</p>
施肥	<p>1. 每年施肥不少于 2 次。 2. 施肥种类适宜, 方法合理。</p> <p>3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</p>
树穴	树穴边线清晰, 线条流畅。
松土除草	松土除草及时, 每年 10 次以上。
灌溉	因生长季节天气情况、花灌木种类恰当进行, 无旱涝现象。
栽(补)植	<p>1. 栽植科学, 搭配合理。 2. 成活率: 易成活树种成活率 100%, 不易成活树种成活率 98% 以上。</p> <p>3. 常绿及反季节栽植的花灌木带土球, 土球直径不小于冠径的 1/3, 且须根保留较完好。</p> <p>4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上, 封土深度以盖住土球上部 5—10cm 为宜。</p>
清洁	树穴内无生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。

3. 草坪养护标准

项目	养护标准
----	------



景观	1. 管理精细, 景观优美。2. 草种单品种纯度 95%以上, 目测无杂草。 3. 生长旺盛, 生长季节不枯黄, 无斑秃, 覆盖率 100%。 4. 美观平整、坡度科学、无坑洼。5. 环境卫生佳, 无垃圾。 6. 无人为践踏。
生长	1. 生长势旺盛。 2. 叶色浓绿有光泽, 生长期无黄叶、焦叶、卷叶, 病虫害发生率在 3%以内。
修剪	1. 暖季型草年修剪不少于 5 次, 冬季草高不大于 2cm; 冷季型草年修剪不少于 15 次, 始终保持在 6—8cm 高度以内。 2. 平整、均匀、无漏草, 适时适度。3. 严格按操作规程进行。
施肥	1. 因季节、品种等施肥, 暖季型草坪每年施肥不少于 2 次, 冷季型草坪每年施肥不少于 4 次。 2. 肥料种类适宜, 方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
排灌	1. 因生长季节、天气情况、草种种类恰当灌溉, 无旱涝现象。 2. 排灌系统完整, 运转完好。
修边	边线宽窄适宜、边线清晰、线条流畅, 每年修边 2 次, 草坪与绿篱间切出 10cm 整齐美观的边缘带。
除草	除杂草及时, 杂草在 2%以下。
打孔	1. 结合施肥施药, 每年不少于 2 次。2. 机械作业。 3. 疏草每年不少于 2 次。4. 草屑清除及时、彻底。
栽(补)植	1. 采用同一品种。2. 疏密适度, 覆盖率 98%以上。 3. 成活率 100%。4. 补栽平整美观, 无明显补栽痕迹。
清洁	环境美观, 无垃圾。

4. 地被植物养护标准

项目	养护标准
景观	1. 保存密度合理。2. 植株规格整齐。 3. 无死株和残存枯花, 群体景观效果好。
生长	1. 生长茂盛。2. 覆盖率大于 98%, 无空秃。
排灌	1. 排水通畅, 雨后无积水。2. 植株不出现萎蔫。
有害生物控制	1. 基本无有害生物危害状。2. 受害率必须控制在 8%以下。 3. 无大型、恶性杂草。
清洁	无垃圾。

5. 绿篱及模纹图案养护标准

项目	养护标准
景观	1. 景观优美, 管理精细, 有明显的层次感和造型。 2. 条块分明, 色彩明快, 线条优美, 直线笔直, 曲线流畅。 3. 无缺株断层。
生长	1. 生长势强, 枝壮叶茂。 2. 叶色正常, 有光泽, 无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶, 生长季节不落叶, 无明显病虫害。
修剪	1. 根据品种不同, 每年修剪不少于 10—12 次, 枝条凸出平面小于 5cm。 2. 外形优美, 有层次感, 三面平整, 直线笔直, 曲线流畅。 3. 修剪强度适宜、疏密得当。4. 操作标准, 工具齐全。
施肥	1. 每年施肥不少于 2 次。2. 肥料种类适宜, 方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
排灌	因生长季节、天气情况、植物种类恰当进行, 无旱涝现象。
松土除草	松土除杂草及时。
清洁	篱下无落叶、生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。



6. 病虫害及其他有害生物控制标准

项目	标准
病虫害	1. 乔木无明显危害（整体病害危害率 \leq 8%）； 2. 叶部病害危害率 \leq 8%；3. 枝干病害危害率 \leq 8%。 4. 根部病害危害率 \leq 5%。
	无受害程度（0-0.1）
虫害	无明显危害（整体株危害率 \leq 8%，叶危害率 \leq 5%）
	无明显危害（整体株危害率 \leq 15%，叶危害率 \leq 10%，其中介壳虫危害少于 3 只/100cm ² 或 10 只/尺枝条）
	无明显危害（整体株危害率 \leq 5%，枝危害率 \leq 5%，基本无活虫活卵，危害少于 2 只/100cm ² 或 2 只/尺枝条）
	基本无危害（整体株危害率 \leq 3%，危害虫类少于 0.3 只/100cm ² ）
有害生物防治	1. 有植保专业技术人员；2. 有详尽的防治工作计划； 3. 植保机具较齐全，运转良好； 4. 药剂保管、药剂施用制度、安全保护的制度及措施完善到位，无安全事故； 5. 根据有害生物危害特性及时防治，坚持以防为主防治结合，有防治计划和记录； 6. 以无公害产品防治为主； 7. 漏防率不大于 5 %。 8. 投放药物应预先告知，投放位置有明显标识。

7. 园林设施养护标准

项目	标准
灌溉系统	1. 水泵及控制系统等部首结构及时维修保养，确保正常运转。 2. 检查井、管线、喷头及时维修保养，确保完好无缺。 3. 冬季泄水阀及时泄水防冻，注意设施保护，防止被盗。
园林小品	1. 标牌无缺失，构件完整整洁。 2. 注意各种园林小品防护维修，摆放整齐、不丢失。 3. 散置小卵石平整美观，卵石缺失的应及时填补。
假山叠石	1. 假山叠石完整、稳固、安全。2. 不适于攀爬的叠石必须有醒目标志和防护设备。 3. 假山四周及石缝不得有影响安全和景观的杂草、杂物，种植穴不得空缺。

六、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 and 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	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、副经理及主管年龄不超过 45 周岁，值班员年龄不超过 50 周岁，保洁人员年龄不超过 55 周岁，维修人员及绿化工年龄不超过 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 1 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。 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



	<p>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.中标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，采购人可将其退回或要求中标人更换：</p> <p>(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，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购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；(7) 员工患病或者非因公负伤，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服从采购人合理工作安排的；(9) 员工有吸烟喝酒陋习，且拒不改正的。</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.乙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。关门前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>
场馆管理	<p>1.日常保洁、秩序维护、维修同上。其中体育器材、音响专用设备设施损坏应及时上报相关部门进行维修，并跟进维修进度，确保教学工作的正常进行。</p> <p>2.每天不定时对场馆房屋本体、公用设施设备、环境卫生、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，确保场馆设备设施运行正常。</p>
楼宇园区管理	<p>1.日常保洁、秩序维护、维修同上。其中多媒体专用设备设施损坏应及时报相关部门进行维修，并跟进维修进度，确保教学工作的正常进行。</p> <p>2.每天不定时对场馆房屋本体、公用设施设备、环境卫生、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，确保场馆设备设施运行正常。</p> <p>3.按学校要求准时开关楼宇，关闭相关设备设施，发现异常情况及时报告。</p>



绿色校园建设	<p>1.明确管辖范围内节能减排工作的管理人员和工作职责，制定年度节能减排措施或方案，实行目标责任制，建立详细的管辖范围内能源资源使用系统跟踪检查记录档案。</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，发现问题及时汇报或上报，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	<p>1.中标人要工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度计划和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。</p> <p>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。</p> <p>3.中标人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。</p> <p>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。</p> <p>5.中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。</p>

附件3：物业管理服务考核办法及细则

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。甲方成立郑州大学南校区公共教学楼及院系办公实验楼物业服务考核工作小组（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。

第一部分 南校区公共教学楼及院系办公实验楼物业服务考核办法

一、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《郑州大学南校区公共教学楼及附属办公楼物业服务考核实施细则》，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），给乙方书面通知。乙方收到整改通知后应在 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，相应扣分值按出现次数翻倍计算；

(4) 考核实施细则中的扣分值值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

2. 考评结果用途

(1) 月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

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

(3) 若月度考核不合格（达不到 85 分），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/月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
卫生保洁管理服务	25	当月考核得分
安全及秩序维护服务	25	当月考核得分
水电暖木泥金油零星维修服务	20	当月考核得分
绿化养护服务	20	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措施，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、年终考核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
当年年终考核	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。

二、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。

三、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。

四、履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

五、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。

六、本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

七、本办法由后勤保障中心负责解释。



第二部分 南校区公共教学楼及院系办公实验楼物业服务考核实施细则

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
(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。	
(二)楼宇、园区保洁 (90分)			
<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，无乱停乱放及倒伏现象。</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>外环境、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</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。	



<p>及时收新垃圾及异味、鼠粪；</p> <p>10. 定期对垃圾筒、垃圾站进行消杀、灭杀蝇、蚊、鼠、蟑；</p> <p>11. 垃圾、杂物及时清运，校园边角死角无垃圾、无卫生死角；</p> <p>12. 及时清理校区内的小广告和违规张贴物等；</p> <p>13. 所有室的厕所设施及各项设施完好、清洁无异味、杂物污水外溢、断水断电等现象；</p> <p>14. 园林景观小品外观干净整洁，绿篱、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、学校重要活动期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束后恢复环境卫生，无垃圾存留；</p> <p>17. 园区内自行车摆放要整齐，每日不间断巡查；</p>			
<p>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；黑板板面擦净，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；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。</p>	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。	
<p>建筑物屋面及天台顶部做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。室外花岗岩每季度要保养一次。</p>	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。	
<p>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、无粘附物；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。</p>	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。	
<p>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料有损害的物料，必须使用优质清洁剂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防止二次污染；接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。</p>	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。	
<p>除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。</p>	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。	
<p>考评人员签名</p>	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
（一）管理总则（25 分）			
<p>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，</p>	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	



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。		2分；制度、标准不完整清晰，每处扣0.5分，未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣5分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料，有巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分，无巡查及记录，扣2分；未建立档案、资料扣2分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人扣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扣0.1分，每投诉1次扣0.5分。	
(二) 值班、安全巡查管理及秩序维护 (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	无事脱岗缺岗每人扣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务的，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	未达标准，每次扣0.5分，在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由中标方负责	
(三) 消防管理 (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，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，	5	每发现一项一次不达标扣1分	



紧急疏散通道畅通。		
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
（一）管理总则（25分）			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和 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 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、操作规程未落实每次每项 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、 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。	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 分；不属于乙方服务范围的，由于乙 方巡查时发现问题不及时报告甲 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 人次扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣5分	
（二）设施设备维修维护（25分）			
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，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，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，每次扣0.5分；若造 成一定影响，每次扣1分。	
（三）维修效率、维修质量和服务态度（50分）			
维修效率 （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 甲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 的日常管理和维护保养使用完好率达到98%以上，零修、 及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。小修范围 内设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新 的设施设备，及时报委托方确定维修方案。 （2）超过24小时的修复应启动应急预案，明确完工时 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	15	未达标，每次扣1分；情节严 重的，每次扣2分。	



(特殊情况电话通知)。			
维修质量 (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, 做到工完场净。 (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。	
服务态度 (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、绿化养护考核评分表 (满分: 100 分)

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (20 分)			
绿化技工熟悉校园整体绿化布局, 熟悉花草树木的品种及特征, 具有良好的植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能。建立园区绿化养护管理制度、业务培训制度, 有绿化养护月度、年度工作计划、养护纪录, 有巡视制度和巡视记录。岗位职责明确, 考核办法具体。日常绿化管理资料齐全, 并能按照要求及时准确地报送相关资料; 有名贵树木管护情况记录; 公共设施完善, 标识正确、醒目。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。	20	无具备园林绿化相关专业的技工, 园区绿化养护管理服务考核项为零分; 绿化技工技能达不到要求, 每人每次扣 0.5 分; 无制度和国家标准, 扣 2 分; 无考核办法扣 2 分; 制度和标准不完善、不规范, 每项扣 0.5 分; 无年度、月度绿化养护计划, 扣 3 分; 计划不完整、不规范扣 1 分; 无绿化巡查及记录, 扣 1 分; 工具设施不齐全, 每人每次扣 0.1 分; 工具设施未放置在指定区域, 每人每次扣 0.1 分; 未配置, 扣 0.5 分。	
(二) 绿化养护管理 (80 分)			
乔、花灌木养护: (1) 植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全, 基本无裸露土地; (2) 树木生长正常, 生长达到该树种的平均生长量, 存活率 95% 以上; (3) 树冠基本完整, 内膛不乱, 通风透光; (4) 在正常条件下, 生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶; (5) 无明显枯枝死杈、无死树; (6) 乔木根据需要适时修剪, 灌木整形修剪每年二次以上, 篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪, 每年修剪不少于四遍, 做到枝叶紧密, 无脱节; (7) 每年适时除杂草, 五次以上; (8) 按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年松土普施基肥一遍, 花灌木增施追肥一遍; (9) 病虫害防治全年全校不少于 3 次, 防治结合, 病虫害虽有发生, 但能及时灭治, 树木被啃咬的叶片最严重的每株在 8% 以下; 有蛀干害虫的株数在 5% 以下, 树木缺株在 5% 以下; 树木基本无钉栓、捆绑现象; 因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。	30	未及时履行职责, 每处扣 0.5 分; 若情节严重, 扣 1 分。	
绿地养护: (1) 草坪覆盖率达到 90% 以上, 生长旺盛, 草根基本不裸露; (2) 叶色正常, 生长季节基本不枯黄;	20	未及时履行职责, 每处扣 0.5 分; 若情节严重, 扣 1 分。	



<p>(3) 及时对绿地整治枯期，高度控制在 10cm 以下；</p> <p>(4) 及时除杂草，每年除杂草八遍以上，杂草率 5% 以下；</p> <p>(5) 干旱、高温季节保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水；</p> <p>(6) 按生长情况，适时适量施有机肥、磷；</p> <p>(7) 及时做好病虫害防治；</p> <p>(8) 绿地整洁，生长好，有因秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。</p>			
<p>地被、绿篱及模纹图案养护：</p> <p>(1) 保存密度合理、景观优美，管理精细，有明显的层次感和造型。</p> <p>(2) 条块分明，色彩明快，线条优美，直线笔直，曲线流畅。</p> <p>(3) 无缺株断层，无死株和残存枯花。</p>	15	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
<p>园林小品：</p> <p>(1) 凉亭、长廊、水榭、花架、塑木小品、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面无油漆脱落，局部无损坏。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处缝隙 1cm 以下（无安全隐患）；</p> <p>(2) 每天上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面无附着污物</p>	15	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
考评人员签名	得分		

五、综合管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
制度及档案管理（20 分）			
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。	
建立园区、楼宇资料、设施设备资料、基础设施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	
人员管理（25 分）			
最低人员配置及岗位：该项目总用工人不低于 118 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 5 人，教学楼的门卫值班人员不少于 36 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；主管 45 周岁以下；值班管理员要求高中以上学历，年龄 50 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、绿化工年龄在 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。	6	未达标，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，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，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	
信息化管理（15分）			
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，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。	
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，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，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	
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、节电工作及配套设施的管理，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。	
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，确保场馆设施设备运行正常。 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，关闭相关设施设备，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，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	
四、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，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	5	未达标，每次扣1分； 情节严重的，每次扣2分。	



费、保险费、折旧费和其他相关费用，均由中标人承担与采购人无任何关系，采购人除承担物业管理服务费外不承担任何费用。			
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承担，如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受，如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。	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：实质性服务承诺、项目主要管理人员及报价

一、项目交接及违约责任划分等承诺

(一) 公司在进行项目进驻以及项目到期交接时，与交接企业进行充分沟通，双方将相关资料由专人负责负责，并且移交给对方。

(二) 承诺在甲方有紧急情况需要特殊设备时，公司会提供特殊设施设备支持学校相关活动。

(三) 承诺特殊情况下服从甲方对服务人员的调配，支持甲方安排服务范围以外的工作，对甲方不满意的项目经理或其他人员无条件更换。

(四) 凡属于本项目招标文件、公司投标文件及甲乙双方签订的物业服务合同书中所要求的各项标准、要求未达到相关标准的，视为违约，责任由造成相关违约的关键因素责任人承担相关责任，如因己方主观原因造成违约，己方愿意接受甲方的处罚。

(五) 公司承诺，若我公司有幸中标，派驻的所有服务人员持有身份证、健康证、上岗证等。专业技术人员按照规定持有专业技术上岗证或资格证。工作人员遵守学校相关规章制度，接受校区治安管理与检查；所有服务人员的工资、劳动保障、员工福利等全部由我公司负责，并严格执行国家相关法律规定的用人要求。

二、质量服务目标保证措施

(一) 导入 ISO9001 质量体系、ISO14001 环境管理体系，将保洁管理的各项活动纳入质量管理体系中，确保各项管理服务活动规范、高效、优质和持续改进，把以服务为主要内容的企业活动纳入到环保控制系统中。

(二) 采取制度手段：一是在企业内部管理方面，我们坚持“以制治企”的管理理念，制定科学的《员工绩效考核办法》等内部管理制度，使企业内部管理制度化、科学化、规范化，促使员工高标准、主动地完成工作。二是在对外服务工作的标准、流程等方面，我们将制定科学性、实用性强的制度，以制度规范员工的服务行为，确保服务质量的优质与高效（导入 ISO9001 和 ISO14001 体系文件）。

(三) 采取文化手段：将通过企业理念宣讲、举办文化活动等方式，用高尚的企业文化引导人、塑造人、凝聚人，营造团结和谐的员工团队，提高员工以企业为荣、为家的意识，进而提高队伍的整体战斗力。同时，我们将立足物业使用人文化服务需求，单独或配合相关部门开展节日文化、旅游休闲文化、环境文化、精神文明建设等工作，致力于我们管理服务活动的每个环节，使整个项目充满文化气息。

(四) 采取科技手段：创造性地利用该项目设备的自身优势，在管理活动中采用科技手段，运用计算机、闭路监控等设施，实施科技性物业管理。

三、平安建设服务

平安建设是和谐社会、和谐郑州的重要体现，为此，公司将按照以下方案开展工作：

(一) 全面实施项目经理负责制：



- (二) 管理人员实施 24 小时上岗；
- (三) 加大楼宇周边的巡逻频率，特别是夜间的巡逻次数；
- (四) 积极开展值班员思想道德教育和岗位业务技能实操培训；
- (五) 加大与治安管理部门的联系，及时获取最新的平安建设方针政策和动态。
- (六) 为进一步抓好社会治安综合治理工作，公司将积极参与创建平安建设活动，并结合公司实际，特制定本项目“平安建设”的实施方案。
- (七) 无条件配合师生单位创建文明单位服务

四、卫生间除异味服务

公司将为本项目重点场所和楼层免费实施新型卫生间除异味措施，具体如下：

- (一) 每天上班后打扫干净卫生间，做到早中晚各一次，其余时间随脏随保。确保内部内部墙面、门窗和隔断板定期洁净，地面洁净、无积尿、积水等污物。在做除臭提升空气质量的同时也保证了卫生间的环境卫生。
- (二) 按公司操作流程，定时定量使用除臭产品，做到无臭味。
- (三) 蹲位整洁，大便器内无积存物，小便器无污物（如有发现及时处理）。
- (四) 男厕小便斗除臭垫片放置于小便斗中，带刺的一面朝上，工作时间内随时检查垫片上方是否有异物，如有发现异物及时捡起来并清洗垫片以确保小便斗除臭垫片正常工作持久净化男厕的空气质量（我方人员也会定期配合保洁员检查、调整）。
- (五) 除味香片装在香片盒内安装在钢结构卫生间厕间内，刚开始为半开状态，15 日之后开至全开状态。并随时检查香盒有没有被人拿走或其它原因掉落。

五、履行合同所必须的主要人员

序号	姓名	管理岗位	年龄	学历	健康状况	职称或职业资格（如有）
1	周富财	项目经理	44	本科	良好	物业管理师
2	杨旭	项目副经理	35	本科	良好	中级工程师
3	李震乾	经理助理	38	大专	良好	中级工程师
4	王金汇	楼宇主管	29	本科	良好	
5	王芳芳	保洁主管	32	本科	良好	
6	侯金廷	保洁主管	29	大专	良好	
7	徐校影	保洁主管	32	本科	良好	
8	闫帅飞	保洁主管	38	大专	良好	中级工程师、特种设备证
9	张刘影	客服人员	26	大专	良好	
10	白雪	绿化人员	37	大专	良好	中级工、园林绿化工
11	秦鸿勋	电气维修	45	大专	良好	高压证
12	樊苗苗	机电维修	36	本科	良好	机电维修工程师
13	张蕾	暖通维修	25	本科	良好	暖通工程师
14	陈广松	空调维修	44	中专	良好	空调作业证



35	1 报价	提供宏格单独人员	04	水利	良辰	宛筑安格工和师
----	------	----------	----	----	----	---------

六、报价

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

项目编号：隆川招标采购-0000-13

金额单位：元人民币

标题	内容
投标人名称	郑州隆川物业服务集团有限公司
投标总报价 (大写)	壹万肆仟玖百叁拾陆元捌角
投标总报价 (小写)	10493660.8
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日历天
其他声明	我公司完全响应招标文件采购需求

投标人（企业公章）：郑州隆川物业服务集团有限公司

法定代表人（个人电子签章）：白士鹿

日期：2025年02月14日

2. 费用报价及组成分析



各项服务报价价格构成表及分析说明格式参考如下：

序号	费用名称	价格构成	备注等有关说明
1	人员工资费	719580元	共计118人，人员工资2400元/人/月
2	法定节假日加班费	19824元	共计118人，每人每月法定节假日加班费7元
3	保险费	25488元	共计118人，每人每月保险费9元
4	行政办公	22656元	共计118人，每人每月行政办公费8元
5	业务培训费	22656元	共计118人，每人每月业务培训费8元
6	人员服装	25488元	共计118人，每人每月人员服装9元
7	设备折旧	22656元	共计118人，每人每月设备折旧费8元
8	维修材料费	19824元	共计118人，每人每月维修材料费7元
9	工具费用	22656元	共计118人，每人每月工具费用8元
10	耗材费用	22656元	共计118人，每人每月耗材费用8元
11	教学楼绿植采购养护	0.3万元/年	每年采购费为3000元，共计6000元

12	第三方物业服务监管软件使用费	0.5万元/年	每年软件使用费5000元，共计10000元
13	福利	28320元	共计118人，每人每月福利费10元
14	管理费	25488元	共计118人，每人每月管理费9元
15	利润金	25488元	共计118人，每人每月利润金9元
16	人员社保金	2778360元	共计118人，每人每月社保金为980元，按照国家及郑州市社会保险相关规定为本项目人员缴纳社会保险
17	意外伤害补助	28320元	共计118人，每人每月法定节假日耗材费用10元
18	其他费用	593980.8元	税金按照所有费用的6%计算
附注说明（如有）		总人数不低于118人	
总合计费用（元）		10493660.8	



2.1 按服务面积分项报价

单位：元

序号	项目名称	服务面积 (m ²)	单价 (元/m ²)	人数	单位面积费用 (元/月/m ²)	备注
1	外环境、体育场保洁	52103.24	41.88	10人	0.67	建筑面积
2	楼宇保洁	105352.04	171.708	41人	1.368	建筑面积
3	楼宇值班及秩序维护	121090.74	87.948	21人	0.605	建筑面积
4	零星修缮	157455.28	37.692	9人	0.199	建筑面积
5	绿化养护	16056.99	12.564	3人	0.652	绿化面积
6	水磨石地面养护	5344	4.188	1人	0.652	建筑面积
7	综合管理办公室	/	16.752	4人	/	建筑面积
8	第三方物业服务监管软件使用费	/	0.5	/	/	每年软件使用费
9	教学楼绿植采购	/	0.3	/	/	每年采购绿植费
10	税金	/	22.41192	89人	/	税金按照6%进行计税
合计			395.94392	89人	/	/

总价：柒佰玖拾壹万捌仟捌佰柒拾捌元肆角人民币；小写：7918878.4元人民币

2.3 根据《院系办公实验楼物业一览表》表2要求报价

说明：本表含南校区各院系办公楼舍值班、保洁等服务，按人数报价，共计29人（其中20人费用由相关各院系和学校各支50%，6人费用由相关院系独立支付，3人费用由学校独立支付）。

序号	具体岗位	人数 (人)	月工资/人	月保险/人	月综合费小计/人	月小计	招标文件规定的服务期小计
1	值班	15	2510	980	3490	52350	1256400
2	保洁	14	2510	980	3490	48860	1172640
3	税金	29	/	/	209.4	6072.6	145742.4
29人员费用合计					3699.4	107282.6	2574782.4

服务期总价：大写：贰佰伍拾柒万肆仟柒佰捌拾贰元肆角人民币；小写：2574782.4人民币



2.2 人员费用分项报价

序号	具体岗位	人数 (人)	月工资/人	月保险/人	月小计	招标文件规定的服务期小计
1	项目经理	1	2510	980	3490	83760
2	项目副经理	1	2510	980	3490	83760
3	经理助理	1	2510	980	3490	83760
4	客服人员	1	2510	980	3490	83760
5	楼宇保洁主管兼巡查员	3	2510	980	10470	251280
6	楼宇保洁班长兼巡查员	4	2510	980	13960	335040
7	楼宇保洁员	34	2510	980	118660	2847840
8	楼宇值班主管	1	2510	980	3490	83760
9	楼宇值班管理员	20	2510	980	69800	1675200
10	外环境、体育场保洁及秩序维护班长兼巡查员	1	2510	980	3490	83760

11	外环境、体育场保洁及秩序维护环卫工及垃圾清运	9	2510	980	31410	753840
12	维修主管兼巡查员	1	2510	980	3490	83760
13	综合维修工	9	2510	980	31410	753840
14	绿化工	3	2510	980	10470	251280
人员费用合计					310610	7454640
总人数不低于89人。						

注：综合考虑，本项目南校区院系办公实验楼服务人员29人(不含管理人员)，值班人员人均综合费用月计3140元、保洁人员人均综合费用月计3140元。



河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号: 豫财采(1)20250006-1)

郑州仁和物业服务有限公司:

贵单位于2025年2月14日参加的郑州大学后勤保障中心南校区公共教学楼及院系办公实验楼物业服务采购项目的投标(采购编号: 豫财招标采购-2025-13), 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10493660.8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。



2025年2月17日

