招标编号：豫财招标采购-2026-1204

郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务合同

第一部分 合同书

项 目 名 称：郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务项目

政府采购编号：豫财招标采购-2026-1204

甲　　方：郑州大学

乙　　方：北京国基伟业物业管理有限公司

签 订 地：河南省郑州市高新区科学大道100号

项目合同价格：2725970.28 元/1年

签 订 日 期：2026 年 11 月 25 日

扫描全能王 创建

2026 年 11 月 6 日，郑州大学 以 公开招标方式 对 郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务 项目进行了采购。经 河南省公共资源交易中心组织的郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务项目 评定，北京国基伟业物业管理有限公司 为该项目乙方。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 郑州大学 (以下简称：甲方)和 北京国基伟业物业管理有限公司 (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 标的名称：郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务项目；

1.2.2 标的数量：本项目为一个包，位于郑州大学主校区，项目总建筑面积为 97866 ㎡(其中综合管理中心 48000 ㎡、图书馆 37633 ㎡、中心体育馆 12233 ㎡)。本项目主要服务内容为：综合管理中心（含校史馆）、图书馆、中心体育馆公共区域卫生保洁（包括但不限于大厅、走廊、卫生间、步梯、地下车库、楼外大步梯、平台、天台、

扫描全能王 创建

天井、楼宇周边散水等）；“门前三包”；公共区域家具、设施及附属物清洁（包括但不限于桌椅、沙发、消防设施、设备管道等）；电梯轿厢保洁及不锈钢养护；垃圾清运服务；楼宇外墙、玻璃幕墙等清洁；石材养护；消防设施巡检。综合管理中心（含校史馆、公共会议室）和图书馆楼内、楼外绿植配置及养护更换（包括天井、天台绿植养护、环境卫生保洁等）。综合管理中心公共会议室、报告厅及配套区域室内卫生保洁、窗帘座套清洗等。图书馆书库、阅览室、研讨间、静音仓卫生保洁及窗帘清洗。中心体育馆篮球场木地板、观众座椅等清洁保养和馆内值班服务。此外还有设施报修、秩序维护、节能管理、宣传标识及其他约定的服务事项等。

1.2.3 标的质量：乙方提供的物业服务质量须符合国家、河南省相关规范标准，以及本项目招标文件、乙方投标文件约定要求。甲方按照合同约定开展日常检查及月度服务质量考核；若服务质量不达标，乙方须在甲方规定时限内完成整改，并按合同约定予以扣款；经多次整改仍无法达到约定质量标准的，甲方有权按合同约定追究乙方违约责任。

1.3 价款

本合同总价为：￥2725970.28元人民币（大写：贰佰柒拾贰万伍仟玖佰柒拾元贰角捌分）。每月支付金额为：￥227164.19元人民币（大写：贰拾贰万柒仟壹佰陆拾肆元壹角玖分）。

分项价格:

序号	分项名称	分项价格（元）
1	人员工资费	1607400.00
2	法定节假日加班费	2520.00
3	人员社保费	668952.00
4	保险费	2400.00
5	行政办公费	3900.00
6	业务培训费	16416.00

扫描全能王 创建

7	工具费用	4824.00
8	耗材费用	37440.00
9	人员服装费	7800.00
10	人员福利费	36936.00
11	绿植配置、养护费	61200.00
12	外墙、玻璃幕墙清洁费	48000.00
13	意外伤害补助	48420.00
14	管理费	12731.04
15	利润金	12731.04
16	其他费用（税金）	154300.20
总价		2725970.28

本项目物业服务费报价实行包干价，即：在合同履行期限内，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。总价包括满足招标文件要求的所有费用。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式： 物业服务费按月支付，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。凭甲方出具的考核合格单、乙方开具的正规发票，由甲方财务部门以转账方式支付上月物业服务费。若考核不合格，甲方按照相关的考核办法扣减物业服务费后再支付。合同期内最后一个月待甲方验收合格、双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方物业服务费。遇节假日或寒暑假付款则顺延 。

1.4.2 发票开具方式： 开具增值税普通发票 。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限： 2026 年 12 月 1 至 2027 年 11 月 30 日 ；

1.5.2 履行地点： 郑州大学主校区（河南省郑州市高新技术产业开发区科学大道 100 号）；

1.5.3 履行方式： 乙方按照 1.2 标的约定开展相关物业服务。

1.6 违约责任

扫描全能王 创建

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的200%计算，最高限额为本合同总价的3%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，乙方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者乙方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者乙方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，甲方可以书面通知乙方解除本合同；

1.6.3 甲方按照前述约定要求乙方支付违约金的同时，仍有权要求乙方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照甲方实际损失情况要求乙方赔偿损失；甲方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求乙方支付违约金和按照甲方实际损失情况要求乙方赔偿损失；且甲方行使的任何权利救济方式均不视为放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.4 除前述约定外，除不可抗力外，乙方未能履行本合同约定的义务，甲方均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且甲方行使的任何权利救济方式均不视为放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决:

扫描全能王 创建

1.7.1 将争议提交 / 仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.7.2 向 甲方所在地 人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

1.9 合同页数

本合同包含附件共计 59 页，缺页之合同为无效合同。

包含附件一、附件二、附件三、附件四、附件五。

甲方（盖章）：郑州大学

签字代表（签字）：

电话:0371-67781062

地址：郑州市高新区科学大道100号

乙方（盖章）：北京国基伟业物业管理有限公司

签字代表（签字）：

电话：13637191005

地址：北京市西城区阜成门外街1号东楼1208室

统一社会信用代码：

9111010273130669A

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

扫描全能王 创建

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释:

2.1.1 “合同”系指甲方和乙方签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后，甲方应支付给乙方的价格。

2.1.3 “服务”系指乙方根据合同约定应向甲方履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括甲方自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与乙方签署合同的甲方；甲方委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，甲方的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的乙方；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见*合同专用条款*。

2.4 履约检查和问题反馈

扫描全能王 创建

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见*合同专用条款*。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更

扫描全能王 创建

合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%;

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间;

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同;

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在*合同专用条款*约定时间内以书面形式变更合同;

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在*合同专用条款*约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在*合同专用条款*约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

扫描全能王 创建

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照*合同专用条款*的约定，定期提交服务报告，甲方按照*合同专用条款*的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见*合同专用条款*。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 5 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按*合同专用条款*约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

扫描全能王 创建

2.18.2 履约保证金在*合同专用条款*约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 10 个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.19 合同份数

合同份数按*合同专用条款*规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分　合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。

条款号	内　　容
2.1.4	甲方名称、地址: 郑州大学 河南省郑州市高新技术产业开发区科学大道 100 号 乙方名称、地址: 北京国基伟业物业管理有限公司 北京市西城区阜成门外大街 1 号东楼 1208 室
2.1.6	项目现场: 郑州大学主校区（河南省郑州市高新技术产业开发区科学大道 100 号）综合管理中心、图书馆、中心体育馆
2.5	结算方式和付款条件: 物业服务费按月支付，甲方在对乙方上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月物业服务费。凭甲方出具的考核合格单、乙方开具的正规发票，由甲方财务部门以转账方式支付物业服务费。若考核不合格，甲方按照合同约定扣减物业服

扫描全能王 创建

	务费后再支付。合同期内最后一个月待甲方验收合格、双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方物业服务费。遇节假日或寒暑假付款则顺延。
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在7个工作日内以书面形式变更合同。
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在3个工作日内以书面形式通知对方当事人，并在5个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照招标文件、投标文件和本合同的约定，定期提交服务报告，甲方按照以上约定进行定期验收。
2.15.3	合同中期和合同期末，依据招标文件、投标文件、本合同约定，由甲方邀请相关部门联合组织考核验收。
2.18.1	履约保证金金额：合同总额的 5 %; 履约保证金币种：与投标货币相同
2.18.2	履约保证金在合同履行至期满完全退场期间内不予退还或者应完全有效；合同期满时，乙方完成约定的服务工作，没有违约行为，经甲方验收合格后，办理完物业交接的相关手续，按时退场后的10个工作日内，由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。
2.19	合同份数：一式 15 份，甲执 13 份，乙方执 2 份。

扫描全能王 创建

附件一：

河南省公共资源交易中心

中标通知书

（分包编号：豫政采(1)20260298-1）

北京国基伟业物业管理有限公司：

贵单位于2026年11月6日参加的郑州大学后勤保障部郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务项目的投标（采购编号：豫财招标采购-2026-1204），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2725970.28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。

采购人（盖章）

集中采购机构（盖章）

2026年[illegible]日

扫描全能王 创建

附件二:

物业服务项目需求及技术要求部分内容

第一节　总则

一、本项目物业服务数据一览表

序号	项目	单位	建筑面积	楼宇外墙面积	玻璃幕墙面积	备注
1	综合管理中心（含校史馆）	㎡	48000	15928	12752	该楼地下一层、地上1-7层，天台可上人。电梯8部，卫生间60个（男女各30个）。23个公共会议室、2个报告厅。
2	图书馆	㎡	37633	8027	3921	该楼地上1-5层，电梯7部，卫生间40个（男女各20个）。
3	中心体育馆	㎡	12233	6260	2181	该楼地上1-3层（三层仅有4个房间），卫生间14个（男女各7个）。需配值班人员。
	小计	㎡	97866	30215	18854	

一、招标范围和主要服务内容:

1.主校区综合管理中心

综合管理中心（含校史馆）公共区域卫生保洁（包括但不限于大厅、走廊、卫生间、步梯、地下车库、楼

扫描全能王 创建

外大步梯、平台、天台、天井、楼宇周边散水等）；“门前三包”（包括南面大步梯下方全部架空区域、东西两侧外延至花坛绿植，东面、西面大步梯两侧外延至建筑物墙体拐角，北侧台阶底部以上所属区域，校史馆门前地界至景观水池区域）；公共区域家具、设施及附属物清洁（包括但不限于桌椅、沙发、消防设施、设备管道等）；电梯轿厢保洁及不锈钢养护；楼内公共区域、公共会议室内、楼外绿植配置及养护更换（包括天井、天台绿植养护、环境卫生等）；垃圾清运服务（清运至校内垃圾中转站）；楼宇外墙、玻璃幕墙等清洁；石材养护；消防设施巡检；公共会议室、报告厅及配套区域室内卫生保洁、座套窗帘清洗等；此外还有设施报修、节能管理、宣传标识及其他约定的服务事项等。

2.主校区图书馆

图书馆公共区域卫生保洁（包括但不限于大厅、走廊、卫生间、步梯、书库、公共阅览室、研讨间、楼外大步梯、平台、天台、楼宇四周散水等）；“门前三包”（包括距离墙体5米以内的范围）；公共区域家具、设施及附属物清洁（包括但不限于桌椅、沙发、展示架、静音仓、储物柜、消防设施、设备管道等）；公共区域窗帘清洗；电梯轿厢保洁及不锈钢养护；楼内绿植配置及养护更换；垃圾清运服务（清运至校内垃圾中转站）；楼宇外墙、玻璃幕墙等清洁；石材养护；消防设施巡检；此外还有设施报修、节能管理、宣传标识及其他约定的服务事项等。

3.主校区中心体育馆

中心体育馆公共区域卫生保洁（包括但不限于大厅、走廊、卫生间、步梯、楼外大步梯、平台、天台、楼宇周边散水等）；“门前三包”（包括距离墙体5米以内的范围）；公共区域家具、设施及附属物清洁（包括但不限于篮球架、观众座椅、护栏、消防设施、设备管道等）；篮球场木地板清洁保养；垃圾清运服务（清运至

扫描全能王 创建

校内垃圾中转站）；楼宇外墙、玻璃幕墙、二层走廊内墙等清洁；消防设施巡检；值班服务；此外还有设施报修、秩序维护、节能管理、宣传标识及其他约定的服务事项等。

二、服务项目总体要求：

1.服务范围内的卫生间、公共区域等保洁每天不少于 4 次，并巡回保洁；楼梯扶手擦拭每天不少于 2 次，大步梯、平台、散水等清扫每天不少于 1 次；地面、楼梯无积尘、无污垢、无水渍，墙面、台面、镜面、盥洗池、便池等无污迹、无积水、整洁明亮，保持卫生间空气清新、无异味。所有卫生间不得使用强酸性清洁剂，避免破坏洁具釉面和其他表面。 图书馆公共阅览室、书库、研讨间每天清洁不少于 2 次。

2.电梯轿厢、操作板、地面等保洁每天不少于 3 次；电梯门壁、轿厢抛光保养每月不少于 1 次，保持表面光亮、无污渍。

3.服务范围内的石材地面彻底刷洗每月不少于 1 次；室内石材地面、台面抛光打蜡或晶体研磨每季度不少于 1 次，保持整洁透亮；室外石材地面、台阶专业养护每半年不少于 1 次，保持洁净无污损。雨雪天气要有防滑、防水措施。

4.服务范围内，5 月至 10 月的灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑等消杀工作每月不少于 4 次，其余月份消杀不少于 2 次。

5.落实“门前三包”，及时清理建筑物周边小广告，以及距离墙体 5 米范围以内的杂物、白色垃圾、树叶、积水等。遇大雪或暴雪时及时组织员工清扫指定区域。

6.垃圾清运工作每天早上 7:30 前完成，下午 1:30 前完成，做到垃圾日产日清。同时根据活动需要随时清运。全面保洁工作每天早上 8:00 前完成，下午 2:00 前完成，其余时间进行巡回保洁、精细化保洁。垃圾桶、纸篓等

扫描全能王 创建

及时清理，定期消毒，保持无异味、无污迹。

7.服务范围内的天台每周保洁不少于1次，室内可触及墙面、护栏、立柱、门窗、连廊玻璃、窗台、灯具、消防设施以及卫生间排气扇、间隔板等每周保洁不少于1次。楼宇出入口附近应经常清洁擦拭，保持洁净、无污垢。消防设施巡检、清洁每周不少于1次，做好记录。

8.层高4.5米以上的超高空玻璃内外壁每年彻底清洁不少于1次；层高4.5米以下的玻璃幕墙内外壁每周清洁不少于1次，保持无手印、无污迹、无水印、无污垢。

9.楼宇一层外墙和附属物每年彻底清洁不少于3次（春夏秋各1次）；楼宇二层以上外墙和附属物每年彻底清洁不少于1次，保持干净整洁、无污垢。

10.负责综合管理中心（含校史馆）和图书馆楼内、楼外绿植配置及养护更换（包括天井、天台绿植养护、环境卫生等）。楼内的盆景每年采购不少于1次，出现枯死等情况及时更换。对天台、天井的绿植做好日常养护、卫生保洁等，确保整洁美观。每年采购、养护、补种、更换苗株及楼内绿植费用不低于6万元。

11.综合管理中心公共区域桌椅、沙发每天保洁不少于1次。地下车库每天保洁不少于1次，每周冲洗地面不少于1次，保持地面无痰迹、无污垢，出入口闸机、灯具、桥架、管道等无积尘、无污迹，排水沟及时清淤。

12.综合管理中心公共会议室、报告厅及配套区域内地面、墙面、桌椅、门窗、窗台、窗帘、玻璃、镜面、灯具及开关、开水器、盥洗池等每天保洁不少于1次。每次会后及时清洗茶杯并做好消毒工作。公共会议室地毯用吸尘器彻底清洁每周不少于1次。报告厅座椅座套分区域清洗每月不少于1次。

13.会议保障期间，根据公共会议室、报告厅活动规模适度增加保洁频次，在保洁职责范围内协助会议服务员完成会场基础布置；做好会前准备、会中保洁、会后卫生清扫、清场复原、桌椅归位等工作，快速恢复会场

扫描全能王 创建

原状，保障会场环境干净整洁。

14.图书馆公共区域（含公共阅览室、书库、研讨间）桌椅、沙发、展示架、静音仓、储物柜等设施每天保洁不少于1次，发现污渍及时采取措施清除。

15.综合管理中心公共会议室、图书馆公共区域窗帘及布艺沙发每年全部清洁维修不少于1次，包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。

16.中心体育馆篮球场木地板每天保洁不少于3次；木地板保养每学期不少于1次，篮球架每学期彻底清洁不少于1次，保持干净整洁。

17.中心体育馆观众座位和周边护栏每月彻底清洁不少于1次，大型活动前进行全面保洁；观众座位区域标识等缺失时需乙方补齐。

18.中心体育馆需安排值班，配备值班人员，按时开关门（早上6:30开门、晚上10:30锁门）；明确巡查工作职责，规范巡查流程，加强安全巡查；大型活动时按照学校要求做好开关门和安全巡视工作。

19.雨季来临前对排水沟进行彻底清理；雨后及时对屋顶排水沟和室外石材地面、台阶排水进行清理，避免形成水渍。如果石材已形成水渍，应及时打磨清洗。

20.综合管理中心卫生间须放置大盘纸，会议保障需要时另放置抽纸和洗手液。

21.如遇学校重大活动，需根据学校工作要求进行全面保洁，加大保洁力度。

扫描全能王 创建

二、进场及交接

乙方应于合同签订起5个工作日内配合甲方进行所有设备、设施全面检查，做好相关事项的交接工作。该项目物业服务人员必须于中标之日起10日内配备到位，乙方需提供详细人员清单，管理人员名单与乙方投标文件中拟派人员相符。如果项目经理与乙方投标文件中拟派人员不相符，扣除合同总金额的1%作为违约金，并予以更换。如果项目经理无法胜任本项目管理工作，甲方有权要求更换项目经理。

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、仓库及其他各类设施物品、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按甲方要求的，甲方有权扣除乙方的履约保证金。

三、重要说明

（一）乙方可优先聘用符合工作要求的甲方现有服务人员。

（二）甲方有权在签订合同时根据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，根据甲方工作安排或需要，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。

（三）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（如高空外墙玻璃清洗、石材养护等）。

（四）如乙方出现重大管理失误或严重违约，或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。

（五）寒暑假期间，留校人员较少。为节约资源，经甲方同意可对部分服务场所进行封闭管理。但乙方仍须保留一定数量的服务人员做好保障。同时，乙方应制定包含人员安排在内的专项计划（人数不少于应上岗人数），利用封闭期间对场所内的卫生死角进行专项清洁。开学后甲方进行验收。验收合格，物业服务费正常发放；验收不合格，从当月物业服务费中扣除相应的违约金。

四、整体质量需求

扫描全能王 创建

（一）甲方与乙方签订规范的物业服务合同，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）乙方物业管理专业人员须符合甲方相关资质要求，其他服务人员符合上岗要求。

（四）乙方须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；定期对管理人员和服务人员进行考核；有物业服务相应的设施设备；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，乙方要承诺物业管理各项服务要达到的指标。

五、物业服务其他需求

（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服务，守法经营，遵守甲方有关规章制度，主动接受甲方有关部门的监督、考核。

（二）乙方自主制定的物业服务、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咨询、投诉或举报。

（四）未经甲方书面许可，乙方不能从事与本物业服务合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

（五）乙方不得向他人转让本物业服务项目，也不得将本物业服务项目肢解后分别向他人转让。

（六）合同履行期内甲方委托的新增物业服务，乙方必须无条件接受，否则视为违约。

（七）乙方设备设施和低值易耗品购置均自行购置，甲方不再支

扫描全能王 创建

付任何费用。

（八）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，依法购买社会保险，补充商业保险。乙方与其员工（含乙方临时安排人员）产生的一切劳动纠纷均由乙方自行负责沟通、协调、处置和赔偿，与甲方无关。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。乙方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责任由乙方全部承担，与甲方无关。

（九）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，对相应服务区域存在的安全隐患及时上报；乙方对管辖服务区域有安全管理责任，本项目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。

（十）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、保管甲方交予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。

（十一）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他各类管理档案、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。

（十二）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，乙方须向甲方支付合同总金额的 1%作为违约金，并须承担由此给甲方带来的全部经济损失。

（十三）乙方须为甲方任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤服务保障。

（十四）乙方须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。

扫描全能王 创建

（十五）乙方缺少项目负责人，甲方有权单方面解除合同。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。

（十六）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服务费，同时有权要求乙方在规定的时间之内整改完毕。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，费用由乙方承担；情节严重的，甲方有权单方面终止合同，且乙方还应当按照合同总金额的1%向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方在承担违约金的同时另行承担甲方的损失。

（十七）因乙方原因发生重大火灾、伤亡、失窃等安全事故或其他违法违规行为的，甲方有权单方面解除合同，并有权就实际损失向乙方主张赔偿，由此引发的全部法律责任由乙方承担。

第二节　物业服务项目技术要求

一、人员配置要求

（一）人员配置

本项目配置人员不低于57人，项目人员须身体健康、品行端正，具备胜任本职岗位工作的业务能力。岗位配置表如下：

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，做好安全管理、设备巡查、卫生保洁监督、日常事务处理、应急处置等工作，加强与甲方相关部门、学生组织沟通联系，督促各项工作落实。每半月全面巡查1次，组织团队自查，全面掌握相关信息。
		办公人员	1	1.按合同要求对卫生保洁、值班服务、绿植养护等工作进行每周1次的全面巡查、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。 2.负责考勤、培训、文书、档案管理、仓库管理等工作，做好应急处理和信息上报。

扫描全能王 创建

				3.加强与甲方部门、学生组织沟通联系。
2	卫生保洁	保洁员	≥51	负责管辖范围公共区域的全方位保洁，包括但不限于大厅、走廊、楼梯、卫生间、公共设施、电梯轿厢、门窗玻璃、室外大步梯和平台等的保洁，负责综合管理中心公共会议室、报告厅及配套区域保洁，以及设备巡查报修。及时上报管辖范围内各类突发事件。
3	垃圾清运	垃圾清运工	1	负责管辖范围的垃圾清运工作，每天于上午7:30前、下午1:30前，将产生的垃圾清运至校内垃圾中转站。
4	绿植养护	绿化工	2	负责综合管理中心（含校史馆、公共会议室）和图书馆楼内、楼外绿植的浇水、修剪、施肥、病虫害防治等养护和环境卫生工作，遇突发情况及时上报。
5	值班服务	值班员	1	负责中心体育馆值班，负责早晚按时开关门、安全巡视、各项设施检查报修等，做好值班登记，遇突发情况及时上报。

（二）人员基本要求

1. 工资要求

乙方人员的基本工资应符合最新的郑州市最低基本工资标准的规定。乙方必须合法用工，为员工依法购买社会保险，为超过法定退休年龄的员工购买商业保险作为补充。

2. 年龄及业务要求

（1）项目经理：年龄不超过45周岁，具有本科以上学历，具有5年以上物业项目管理经验，能熟练掌握现代化、信息化技术，在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；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）办公人员：年龄不超过45周岁，具有大专以上学历，3年以上物业管理经验，善于沟通协调，能熟练运用计算机和使用办公软件，掌握现代化、信息化技术；身体健康，能够协助项目经理处理各

扫描全能王 创建

项业务，胜任员工培训、文书、档案管理、仓库管理等工作，准确掌握楼宇信息，切实落实各项管理要求。

（3）保洁员：男员工年龄不超过60周岁，女员工年龄不超过55周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史。

（4）垃圾清运工：年龄不超过55周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；具有3年以上相关工作经验。乙方提供机动车类型的清运车须具有C型以上驾驶证；如提供电动类型清运车需具有D型驾驶证（如法律无要求的，可不提供）；如提供人力车进行清运的则无需提供。

（5）绿化工：年龄不超过55周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；熟悉园林绿植养护知识，熟练掌握所管植物各品种特性及养护要点，具有3年以上园林绿化养护岗位相关工作经验，能够独立开展绿化修剪、浇水、施肥、病虫害防治等日常养护作业。

（6）值班员：年龄不超过55周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；具有3年以上安全值守巡查相关岗位工作经验，能够做好值班登记、日常巡查及突发情况上报处置工作。

（三）人员培训

乙方定期进行岗位、消防及其他培训全年不少于4次，增强其业务能力，以及消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。

（四）人员管理

1.乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理。乙方招聘的专业技术人员和设备操作人员必须持证上岗。积极配合甲方工作，按要求完成布置的临时性工作。

2.乙方招聘的员工须遵守甲方的有关规章制度，接受甲方治安管理与检查。乙方须科学、合理地安排工作人员，圆满完成甲方的工作要求。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；公共场所不大声说话，以免影响师生；按岗位要求统一着装，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。

3.乙方全面负责员工的工资、社会保险、员工福利等事项，每年为员工配置工装不低于2套，工装样式及质量必须符合甲方要求。

扫描全能王 创建

4.乙方须遵守劳动法等相关法律法规，按照国家和地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。

5.物业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）在服务期间被证明不符合合同要求的；（2）严重违反甲方规章制度的；（3）严重失职、营私舞弊，给甲方造成重大损害的；（4）同时与其他用人单位建立劳动关系，或在外从事兼职，对完成甲方工作造成严重影响，甲方向乙方提出整改要求，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）不能胜任工作或不服从甲方合理工作安排的。

二、保洁服务标准和质量要求

（一）总体要求

为主校区综合管理中心（含校史馆）、图书馆、中心体育馆提供专业、规范的物业保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的教学、办公环境。由甲方和乙方共同制订工作制度和标准，乙方按工作程序对管辖范围内的场所进行日常定时清洁和巡回保洁，按标准定人定岗定点定时管理，做好巡查、监督、建档、考核等。乙方在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）服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
	楼宇走廊楼梯大厅等公共区	1.走廊、楼梯、大厅每天清洁不少于4次，且巡回保洁，达到无污垢、无水渍；楼梯扶手每天清洁不少于2次，达到无积尘、无污渍。图书馆公共阅览室、书库、研讨间每天清洁不少于2次，保持干净整洁。 2.石材地面每月彻底刷洗不少于1次，配置专业设备，对室内石材地面、台面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于1次。地面、楼梯达到无水渍、无污渍、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。

扫描全能王 创建

1	域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立柱、管道、标志牌、宣传窗、垃圾桶、墙面附属物、消防设施、摄像头、开水器、窗帘等）	3.层高 4.5 米以下的玻璃幕墙内外壁每周彻底清洁不少于 1 次；层高 4.5 米以上的超高空间玻璃内外壁每年彻底清洁不少于 1 次，达到玻璃墙幕表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4.室内可触及墙面、护栏、立柱、门窗、连廊玻璃、窗台、管道等每周清洁不少于 1 次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，明亮洁净。高层墙面、顶棚每月彻底清洁不少于 1 次，达到无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等。大厅、走廊和楼梯侧面墙体 1 米以下的墙裙每学期彻底清洁不少于 1 次，日常达到表面无脚印、无污渍、无乱涂乱画。大门入口附近经常清洁擦拭，始终保持干净整洁，无污垢。 5.标志牌、宣传窗、墙面文化设施、指示灯、消防箱、灯具及开关、摄像头、墙面附属物等每周清洁不少于 1 次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。消防设施巡检、清洁每周不少于 1 次，有记录，保持设施完好、洁净。 6.垃圾桶套垃圾袋，每天及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的 2/3，达到无乱张贴、无异味、无污迹，保持外观及周边干净。每天上午 7:30 前、下午 1:30 前将楼内垃圾定时清运至校内垃圾中转站。 7.综合管理中心公共区域桌椅、沙发每天清洁不少于 1 次；地库地面、管道、灯具、出入口闸机、桥架和护栏等每天清洁不少于 1 次，达到无浮尘、无蜘蛛网、无污垢。每周彻底冲洗 1 次地面，排水沟及时清淤，保持干净无污渍。 8.图书馆公共区域桌椅、沙发、展示架、静音仓、储物柜等每天清洁不少于 1 次，保持干净整洁，无污迹。 9.图书馆窗帘、布艺沙发每年彻底清洗不少于 1 次，包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等，达到洁净无污渍；窗帘挂放整齐，有严重污损时及时清洗或更换。 10.中心体育馆木地板每天清洁不少于 3 次，木地板保养每学期不少于 1 次，保持地板完好，干净整洁；篮球架每学期彻底清洁不少于 1 次，保持美观整洁。 11.中心体育馆观众座位和周边护栏每月彻底保洁不少于

扫描全能王 创建

		1 次，大型活动前进行全面保洁；观众座位区域标识等缺失时需乙方及时补齐。 12.图书馆正常开馆期间，保持公共区域（含公共阅览室、书库、研讨间等）卫生干净整洁。 13.负责服务范围内设施设备巡查，发现问题及时报修。
2	公共卫生间、盥洗室保洁（包括地面、墙面、便具、隔断、镜面、面盆、台面、门窗、窗台、灯具及开关、垃圾篓、排气扇、水龙头、管道、下水道等）	1.地面、面盆、台面、镜面、便具、盥洗池等每天清洁不少于 4 次，且巡回保洁，达到地面无积水、无积尘、无污迹；面盆、镜面、台面、便具、盥洗池等干净光亮、无污迹，卫生间无异味（根据需要投放檀香、卫生球等），污水管及下水道畅通，定时开启排风扇，保持空气流通。雨雪天要有防滑、防水措施。 2.墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、窗台、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，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及小广告。 3.水龙头、门把手、管道等不锈钢表面每天擦拭不少于 2 次，达到无手印、无积尘、无污渍，洁净光亮。 4.纸篓等垃圾容器套垃圾袋，垃圾不超过容器的 2/3，无外溢、无异味、无污迹，周边干净整洁。 5.保洁工具和用品摆放整齐有序，工具自身洁净，统一放在指定地点。保洁工具和用品要求七成新，损坏须及时更换。 6.综合管理中心卫生间须放置大盘纸，会议保障需要时另放置抽纸和洗手液。 7.各项设施完好，发现问题及时报修，无秽物污水外溢、断水缺电等现象。 8.图书馆正常开馆期间，保持卫生间干净整洁、无异味。
3	电梯清洁保养	1.电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁不少于 3 次，确保地面干净，门槽内无垃圾杂物，操作板面洁净无污迹；电梯门、厢壁、天花板、灯具、摄像头等无积尘、无污渍、无黏贴物，不锈钢表面无手印、无污渍，光亮整洁。 2.发现电梯照明设备及其他问题，及时报电梯维保单位，

扫描全能王 创建

		保证其正常使用。 3.电梯门壁、轿厢抛光保养每月不少于1次，包括不锈钢划痕处理、上油保养等。
4	建筑物外墙、大步梯、平台、天台、散水及楼顶等保洁	1.大步梯、平台、散水、天井等每天清扫不少于2次，达到无垃圾、无污迹、无积水；图书馆包括一层架空层内区域卫生。雨雪天要有防滑、防水措施。 2.落实“门前三包”，及时清理建筑物周边小广告，以及距离墙体5米范围以内的杂物、白色垃圾、树叶、积水等，保持干净整洁。 3.楼顶、天台、雨棚等每周清扫不少于1次，每季度彻底清洁不少于1次，达到无垃圾、无杂物、无积水、无积叶。 4.雨季前集中清理楼顶、天台、连廊、排水沟、落水管口等处，保持干净、畅通。 5.建筑物一层外墙及附属物每年清洁不少于3次（春夏秋各1次），入口附近经常保洁擦拭，达到无污损、无小广告，房檐无悬挂物等；二层以上外墙及附属物每年彻底清洁不少于1次，保持干净整洁、无污垢。 6.室外石材地面、台阶（含平台、楼顶石材）专业防护处理每半年不少于1次，达到洁净、无污渍。屋顶排水沟及户外石材地面、台阶下雨后及时排水和清理，避免形成水渍。如果石材已形成水渍，应及时打磨清洗。 7.建筑物外的临时垃圾存放处，由垃圾清运人员清运后，打扫干净，不得将垃圾清扫至相邻草坪、花坛内。 8.遇大雪或暴雪时及时组织员工清扫指定区域。
5	公共会议室、报告厅及配套区域保洁	1.地面、墙面、桌椅、门窗、窗台、镜面、灯具及开关、开水器、盥洗池等每天保洁不少于1，玻璃每周清洁不少于1次，达到地面无积水、无积尘、无污渍；墙面、桌椅、门窗、窗台、开水器、盥洗池等设施干净光亮、无污渍，玻璃、镜面干净透亮、无污迹。 2.每次会议结束后及时清洗茶杯并开展消毒作业，做好消毒柜日常使用与维护管理。

扫描全能王 创建

		3.公共会议室地毯采用吸尘器全面吸尘清洁，每周不少于1 次，保持地毯洁净、无杂物。 4.报告厅座椅座套按区域分批次清洗，每月不少于 1 次，保持座套洁净、无污渍。 5.公共会议室、报告厅窗帘每年全部清洗、维修不少于1次，包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。 6.会议保障期间，根据公共会议室、报告厅活动规模适度增加保洁频次。配合甲方会前做好台签、桌椅、会议用品等的摆放；会后做好场地复原、垃圾清理、桌椅归位、关闭水电门窗等工作，快速恢复会场原状，保持会场环境干净整洁。
6	除四害等	1.及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准。5-10月公共区域灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑消杀工作每月不少于4次，夏季加大灭蚊蝇力度，其余月份消杀四害不少于2次。 2.各类垃圾桶、纸篓等每周彻底消毒不少于1次，用消毒作用的清洁剂擦拭。每日保持各类垃圾桶、纸篓干净、无异味。 3.其他事项按照甲方要求实施到位。
7	其他	1.作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程。 2.卫生间清洁不得使用强酸性清洁剂，确保洁具表面不被腐蚀，若使用强酸造成建筑物本体及地面、设施损坏，由乙方在规定时间内更换。 3.垃圾清运须于早上7:30、下午1:30前完成，按时将产生的垃圾清运至校内指定位置。根据需要适当增加清运频次。 4.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。 5.工作人员要统一着装，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约。捡拾物品及时上交主管做失物招领，不私自处理。 6.遇重要节日、甲方重大活动，需根据甲方要求进行全面保洁，加大保洁力度。

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

三、值班服务标准和质量要求

扫描全能王 创建

（一）总体要求

为确保中心体育馆工作安全平稳，乙方须安排值班，早晚按时开关门，进行安全巡视，设备巡查报修，发现安全隐患或突发事件及时上报，确保正常的教学和大型活动顺利开展。

（二）服务内容、标准及质量要求

1.按要求安排值班人员，做好中心体育馆值班服务。值班人员每天按时开关门（早上6:30开门，晚上10:30关门）。值班期间不得脱岗缺岗；不允许做与工作无关的事情；不在值班室乱堆乱放及做饭，保持值班室整洁；值班室内不得使用大功率电器。

2.明确中心体育馆值班巡查工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位加强巡查并记录。值班人员早上开门前和晚上关门后进行安全巡查，尤其晚上关门后进行全面巡查，做好清馆、关闭门窗、关灯、关电源、检查水电有无异常，以及确认无闲杂人员滞留；对篮球场篮球架、照明灯具、伸缩座椅、消防设施等进行巡检，做好记录，发现问题及时上报。

3.维护中心体育馆正常的上课秩序，按照教务处下发的《课程表》和《郑州大学中心体育馆场地使用申请表》进行开放使用。管辖区域内，未经甲方同意，禁止任何商家进行经营活动。发现外来人员进入及时询问或阻止，对未经允许擅自在馆内拍照、摄像、采访等的及时制止或立即上报甲方。

4.有完备的《管理应急工作预案》，并报甲方备案；做好安全巡查，防火、防盗、防人身伤害；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合甲方相关部门，随叫随到。

5.执行甲方“安全管理规定”和“安全应急工作方案”的有关任务；配合甲方相关部门做好消防隐患排查，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报。

6.配合保卫处及校外执法部门工作开展，配合甲方相关部门对建筑物内卫生、安全等的检查，以及配合甲方在重大活动、节假日期间作出相应的工作调整。

7.值班人员需经培训上岗，具备处理应急突发事件的能力；着装整洁，挂牌上岗，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约；捡拾

扫描全能王 创建

物品及时上交主管做失物招领，不私自处理。

四、绿植养护标准和质量要求

（一）总体要求

为提升主校区综合管理中心（含校史馆）和图书馆的整体形象，乙方负责综合管理中心（含校史馆）楼内、公共会议室、楼外绿植的配置及养护更换（包括天井、天台绿植养护、环境卫生等），负责图书馆楼内绿植的配置及养护更换。楼内的盆景每年采购不少于1次，根据甲方安排妥善在楼宇内摆放绿植，出现枯死等情况及时更换。对天台、天井的绿植做好日常养护、卫生保洁等，确保整洁美观。

（二）服务内容、标准及质量要求

1.楼内的盆景由甲方和乙方共同到市场询价采购，为综合管理中心（含校史馆）楼内、公共会议室和图书馆楼内配置合适数量和品类的绿植。要求楼内绿植配置合理，景观优美。综合管理中心楼外天台、天井绿植定期养护，做好日常清洁，确保整洁美观。每年采购、养护、补种、更换苗株及楼内绿植费用不低于6万元。

2.安排具有绿化专业知识的绿化工，具有相关工作经验，熟悉楼内、楼外整体绿植布局，熟悉配置绿植的品种及特征，具有良好的植物修剪、抗旱、抗病虫害等养护技能。

3.明确绿化工岗位职责，有对应的考核办法。

4.做好病虫害防治，保持绿植正常生长，达到枝繁叶茂。无黄叶、焦叶、卷叶，无枯枝死株。发现枯死绿植及时更换或补种。

5.根据需要适时修剪，做到枝叶紧密，保持植株原有形状。

6.根据植物的生长特性适时、适量浇水，防止出现烂根或旱死等情况。

7.定时擦拭绿植绿叶灰尘，达到无浮尘、无污渍。定期清理花盆及天井、天台绿植内的杂草、白色垃圾等，保持环境整洁。

8.绿植养护工具收纳于指定区域并摆放整齐。

五、综合管理要求

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

扫描全能王 创建

	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、投诉及信息反馈等管理制度与机制。 甲方针对本项目实际情况，详细提供每个岗位的设置和人员配置（包括数量、年龄、学历、经验、上岗资格等）和岗位设置对应的人员配备明细表。详细提供保洁服务、值班服务、绿植养护、重大活动保障、安全巡检等方案。建立健全突发事件应急处理预案（包括但不限于自然灾害、防汛、消防、停水、停电、治安、舆情等各类应急预案），对员工定期进行安全教育和培训。
信息化管理	1.设立24小时服务电话，接受对物业服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和及时反馈。 2.负责对郑州大学智慧后勤服务平台、校长信箱、管理部门等反馈的师生报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等立即处理，不推诿扯皮。 3.对师生反映或甲方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存档备查。 4.主动配合甲方通过第三方物业服务监管软件对日常服务进行监管，包括但不限于人员、服务事项等的管理。
档案管理	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、文书档案及与甲方上传下达的文件等，每学期初将全套员工档案汇总存档备查。 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，乙方须按甲方要求及时以书面形式和电子档存档备查。
标准化、精细化	1.乙方须建立该项目的标准化服务手册，按照各项标准、规范和规程进行操作，加强日常监督考核，落实安全巡检制度，切实将各项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。
绿色校园	1.配合甲方做好资源节约等绿色校园建设宣传工作。

扫描全能王 创建

建设	2.负责辖区的日常巡查，加强节水、节电，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”，杜绝跑、冒、滴、漏现象。
其他	1.乙方工作要计划周密，贯彻落实甲方各项任务，有月度、学期和年度计划，定期检查工作计划落实情况。 2.接受甲方制定的物业管理办法及补充条款，以及甲方的工作监督与指导，执行甲方有关安全管理制度和规定，落实防范措施。 3.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物业公司的协调和配合；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。 4.乙方保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合郑州市法律法规的薪资及各项保险。乙方员工（包括外包项目人员）在任何时间发生医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方全部承担，与甲方无任何关联。 5.乙方必须主动配合甲方合理的临时性工作安排，服从甲方对服务人员的调配，否则甲方有权单方面终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。 6.如甲方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。

扫描全能王 创建

附件三：

主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务考核实施细则

一、保洁服务考核评分表（满分：70分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
保洁制度（3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工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《保洁工作应急预案》。	1	无制度和标准，扣1分；无预案扣1分；制度和标准不完善，扣0.5分。	
保洁工具和设备齐全，定期维护和保证保洁工具和设备完好。卫生间等区域耗材配备齐全，有应急措施。	1	工具设施、耗材配备不齐全，每人次扣0.5分；未配置或发放，扣1分。	
有完善的月度工作计划并分区域落实到人。有相应的培训和记录。	1	没有月度工作计划扣1分，工作计划未落实每项扣0.5分。	
保洁服务（67分）			
楼内公共区域保洁应达到： 1.楼内大厅、走廊、楼梯及图书馆书库、阅览室、研讨间等地面达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。楼梯扶手无积尘、无污迹。室内石材每月彻底冲刷1次。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2.层高4.5米以上的超高空玻璃幕墙每年彻底清洁1次，层高4.5米以下的玻璃幕墙每周清洁1次，达到玻璃幕墙表	20	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

扫描全能王 创建

面无手印、无积尘、无污垢。 3.楼内墙面、顶棚达到无积尘、无污渍、无乱悬挂和张贴、无蜘蛛网等。 4.护栏、立柱、不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到无手印，无积尘、无污渍，玻璃洁净明亮。 5.标志牌、宣传窗、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防箱、灯具及开关、摄像头、墙面附属物等设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 6.垃圾桶等垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、无异味、无污迹，外观及周边干净。 7.楼内公共区域桌椅、沙发洁净无污渍、无灰尘、无水渍；消防通道畅通，无杂物，无卫生死角。 8.综合管理中心地库地面、管道、灯具、出入口闸机、桥架和护栏等达到无浮尘、无蜘蛛网、无污垢。每周彻底冲刷1次地面，排水沟及时清淤，保持干净整洁。 9.图书馆公共区域窗帘、展示架、静音仓、储物柜等洁净无污渍，窗帘挂放整齐，布艺沙发无污损。 10.中心体育馆木地板和篮球架洁净无积尘、无污垢；观众座椅和周边护栏无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 11.楼内垃圾每天上午7:30前、下午1:30前按时清运到校内垃圾中转站。楼宇内全面保洁在教职工上班前结束，并			

扫描全能王 创建

巡回保洁。 12.图书馆正常开馆期间，保持公共区域卫生干净整洁。 13.巡查服务范围内的设施设备，尤其加强消防设施巡检，做好记录，发现问题及时上报。			
公共卫生间、盥洗室保洁应达到： 1.地面、面盆、台面、镜面、便具、盥洗池等达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘；面盆、镜面、台面、便具、盥洗池等干净、无污迹、光亮洁净，污水管及下水道畅通，定时开启排风扇，保持卫生间空气流通，无异味。 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；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮洁净；卫生间无乱涂乱画和小广告。 3.水龙头、门把手等不锈钢表面无手印、无积尘、无污迹、光洁明亮。 4.纸篓等垃圾容器套袋且及时清理，垃圾不超过容器的2/3，达到无外溢、无异味、无污迹，周边干净整洁。每周对垃圾容器进行消杀不少于1次，达到无苍蝇、蚊虫乱飞。 5.保洁工具与用品摆放有序，自身洁净，统一放在指定地点。保洁工具和用品达到七成新，破损严重须及时更换。 6.综合管理中心卫生间需放置大盘纸，及时补充；会议保障需要时提前在相应卫生间放置抽纸和洗手液。	20	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

扫描全能王 创建

7.各项设施完好，巡查发现问题及时报修，确保无秽物污水外溢、断水缺电等现象。 8.图书馆正常开馆期间，保持卫生间干净整洁、无异味。 9.降雪、降雨等恶劣天气及时摆放安全提醒。			
建筑物周边保洁应达到: 1.建筑物外大步梯、平台无杂物、无积水、无积叶，保持干净整洁。 2.落实“门前三包”，达到周边无小广告，距离墙体5米范围以内无杂物、无白色垃圾、无积叶、无积水等。 3.建筑物楼顶、天台、雨棚、散水、连廊等达到无积尘、无杂物、无积水、无积叶。 4.雨季前集中清理楼顶、天台、连廊、雨棚、散水等处，彻底清理排水沟和落水管口，保持干净、畅通。 5.建筑物外墙无污损、无污迹，无小广告，保持干净整洁；房檐无悬挂物，无污垢、无污迹。 6.室外石材达到洁净、无污渍。屋顶排水沟及户外石材地面、台阶下雨后及时排水和清理，避免形成水渍。 7.重大节日、甲方重要活动，楼宇周边环境要达到活动要求的标准，干净整洁，必要时进行全面卫生保洁。 8.建筑物外的垃圾存放处清扫干净，不将垃圾清扫向相邻草坪、花坛内。 9.降雪、降雨等恶劣天气及时清理楼	8	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

扫描全能王 创建

宇周边指定的路面，做好防滑、防水等措施。			
建筑物内电梯清洁应达到: 1.电梯轿厢内地面干净、无积尘、无污垢，门槽内无垃圾杂物，操作板面定期消毒，洁净无污渍。 2.电梯门、厢壁、天花板、灯具、摄像头等无积尘、无污渍、无粘贴物；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍。 3.发现电梯照明设备及其他问题，及时报电梯维保单位，保证其正常使用。 4.电梯门壁、轿厢抛光保养每月不少于1次，确保不锈钢无划痕等。	3	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
公共会议室、报告厅及配套区域清洁应达到: 1.室内地面无积水、无积尘、无污渍;墙面、桌椅、门窗、窗台、开水器、盥洗池等设施干净光亮、无污渍，玻璃、镜面干净透亮、无污迹。 2.茶杯洁净无茶渍水渍，摆放整齐规范。消毒柜内外洁净。 3.公共会议室地毯采用吸尘器全面吸尘清洁，保持地毯洁净、无杂物。 4.报告厅座椅座套按区域分批次清洗，保持座套洁净、无污渍。 5.公共会议室、报告厅窗帘保持干净整洁、无污渍。 6.会议保障期间，根据活动规模适度增加保洁频次。配合甲方做好台签、桌椅、会议用品等的摆放；会后做好场地复原、垃圾清理、桌椅归位、关闭水电	10	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

扫描全能王 创建

门窗等工作，保持会场环境干净整洁。			
除四害消杀： 1.达到郑州市爱卫会制定的标准。根据实际情况调整方案。 2.5-10月公共区域的灭蚊、灭鼠、灭蝇、灭蟑消杀工作每月不少于4次，夏季加大灭蚊蝇力度，其余月份消杀四害不少于2次。 3.每周对各类垃圾桶进行消杀，每日保持干净整洁、无异味。	3	未达到标准，每处扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
其他工作应达到： 1.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。 2.卫生间清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料；清洁剂、消杀物品需有专门地点存放。 3.值班人员统一着装，挂牌上岗，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。 4.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。 5.遇重要节日、甲方重大活动，需根据甲方要求进行全面保洁，加大保洁力度。	3	未达到标准，每处扣1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、值班服务考核评分表（满分：5分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
1.执行甲方“安全管理规定”和“安全		未建立预案、台账或	

扫描全能王 创建

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，有安全隐患排查、处理等记录。遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报甲方。 2.中心体育馆安全管理制度和工作标准。建立健全工作岗位职责和考核办法，有工作记录。	1	制度标准，扣 1 分；无岗位职责和考核办法，扣 1 分；制度、标准不完整清晰，每处扣 0.5 分，未及时向甲方汇报情况和材料，每次扣 1 分。	
1.按照要求安排值班人员在岗，值班期间不得脱岗缺岗，不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱堆乱放及做饭，保持值班室干净整洁。 2.按照甲方要求开关门，做好安全巡查，尤其加强夜间巡查，晚上关门后关闭门窗、关闭电源、检查水电有无异常、有无人员滞留等情况，对馆内篮球架、灯具照明、伸缩座椅等巡视查看，发现问题及时上报。 3.维护中心体育馆正常的上课秩序，按照教务处下发的《课程表》和《郑州大学中心体育馆场地使用申请表》进行开放使用。管辖区域内未经甲方同意，禁止任何商家进行经营活动。 4.配合甲方保卫处及校外执法部门开展工作，配合甲方相关部门对建筑物内卫生、安全等的检查。根据甲方要求，在重大活动、节庆期间作出相应的工作调整。 5.工作人员须经培训上岗，具备处理应急突发事件的能力，配备专用的工作记录本，并做好记录。	4	发现 1 次 1 项不达标每人次扣 0.5 分，每投诉 1 次扣 1 分。无故脱岗缺岗每人次扣 1 分；无相关记录每次扣 1 分。大型活动时，消防通道门未全部打开的，每个门扣 1 分。在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由乙方负责。	

扫描全能王 创建

6.乙方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内防火巡查、安全疏散设施管理等工作，如遇突发事件或突发检查时，无条件配合甲方相关部门，随叫随到。			
考评人员签名	得分		

三、绿植配置、养护考核评分表（满分：10分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
1.制定安全管理制度和工作标准，建立健全工作岗位职责和考核办法，制定绿植养护方案，有工作记录。 2.绿化工具有相关工作经验，熟悉楼内、楼外绿植布局，熟悉绿植的品种及特征，具有良好的植物修剪、抗旱、抗病虫害等养护技能。	3	无制度、工作标准或考核办法，扣3分；制度和标准不完善、不规范，每项扣1分；人员上岗条件不符合每人次扣1分。	
1.楼内配置合适数量和品类的绿植，整体景观优美。 2.做好病虫害防治，保持绿植正常生长，达到枝繁叶茂。无黄叶、焦叶、卷叶，无枯枝死株。发现枯死绿植及时更换或补种。 3.根据需要适时修剪，做到枝叶紧密，保持植株原有形状。 4.根据植物的生长特性适时、适量浇水，防止出现烂根或旱死等情况。 5.定时擦拭绿植绿叶灰尘，达到无浮尘、无污渍。定期清理花盆及天井、天台绿植内的杂草、白色垃圾等，保持环境整洁。	7	未及时履行职责，每处扣1分；无故脱岗缺岗每人次扣1分；无相关记录每次扣1分。若情节严重，扣7分。	

扫描全能王 创建

6.绿化工将工具收纳于指定区域并摆放整齐。			
考评人员签名	得分		

四、综合管理考核评分表（满分：15分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
制度及档案管理（3分）			
1.与本次物业管理范围相适应的健全的管理制度、完善的服务质量标准和组织机构及管理运行机制。包括卫生保洁管理、值班服务、绿植配置和养护、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。 2.巡查及问题处理到位。保洁巡查、值班巡查、绿植巡查等各项工作检查、督促、落实分工明确，每月将有关资料以书面形式或电子档提交甲方检查。 3.建立设施设备资料等档案，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，乙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版存档备查。	3	未建立制度扣3分；制度不健全每项扣1分。发现一次不达标扣1分，情节严重的，每次扣3分。 无档案扣3分，档案不全每项扣1分，记录或报送不及时每次扣1分。	
人员管理（5分）			
1.该项目总用工人数不低于57人，其中项目经理1人，其他人员由乙方具体配置并报甲方审批。项目经理要求年龄在45周岁以下，本科以上学历，具有	5	每发现1次不合格扣1分。缺少项目经理或资质不符合要求，	

扫描全能王 创建

5年以上物业项目管理经验；办公人员要求45周岁以下，大专以上学历，具有3年以上物业管理经验；保洁员男员工年龄在60周岁以下，保洁员女员工、垃圾清运工、绿化工和值班员年龄均在55周岁以下。均要求身体健康，无传染病和精神病等病史（建立健康档案），无不良嗜好和犯罪记录，到岗率达到100%。不符合聘用条件的人员及时更换。 2.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4次，增强其业务能力、消防、安全方面的责任意识及法律意识。 3.工作期间，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。员工应统一着装、挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，在服务范围内不大声说话，保持手机静音或振动状态。 4.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。 5.甲方全面负责聘用人员的工资、社保、员工福利等事项，须达到国家法律、河南省和郑州市要求的最低标准。		该项服务考核为零分；缺少其他人员，每人扣0.5分。 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣5分。	
信息化管理（2分）			
1.设立24小时服务电话，建立与甲方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服务系统，	2	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	

扫描全能王 创建

接受对物业服务咨询、建议、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，接到服务咨询、投诉等及时处理，积极与甲方相关职能部门、甲方沟通，妥善调解与物业相关的纠纷等。 2.对服务范围内师生反映、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存档备查。 3.主动配合甲方通过第三方物业服务监管软件对日常服务进行监管，包括但不限于人员、服务事项等的管理。			
标准化、精细化（2分）			
1.建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，加强日常监督考核，做好日常巡检工作，将制度落实到实际工作中。 2.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。	2	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
绿色校园建设（1分）			
1.配合甲方相关部门做好资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作。 2.进行管辖区域的日常巡查，加强节水、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”，杜绝跑、冒、滴、漏。	1	未达标准，每次扣0.5分；情节严重的，每次扣1分。	
其他（2分）			
1.乙方应贯彻落实甲方各项任务，			

扫描全能王 创建

接受甲方制定的物业管理办法及补充条款，以及甲方的工作监督与指导，接受甲方的临时工作安排。 2.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产生的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方承担，与甲方无任何关联，甲方除承担物业服务费外不承担其他任何费用。 3.乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权单方面终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。如甲方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。	2	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		

扫描全能王 创建

附件四：

主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务考核办法

为加强对主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务采购项目的监督管理，规范物业服务行为，提高物业服务质量，根据国家有关法律法规，结合甲方实际情况，本着公平、公正的原则，制定本办法。

第一条 为维护郑州大学合法权益，实现物业服务的优质目标，郑州大学后勤保障部对乙方实行监督管理。甲方组织相关单位成立考核小组，负责对乙方物业服务进行定期或不定期的综合考评。合同期结束前两个月内，甲方组织专家进行综合验收。

第二条 本办法是对乙方物业服务的绩效评价。

第三条 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、合同中期考核、合同期末考核。

一、日常巡查及师生意见

（一）巡查方法

日常巡查由考核小组负责，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，一般一周出一次报告，巡查结果考核小组按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并将计入月度考核结果。

（二）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1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视情况加大处罚力度。

3.日常巡查发现问题视严重程度当即进行处罚，甲方从当月物业服务费中按照200-1000元/项扣除相应的违约金，并列入月度考核扣分项。

扫描全能王 创建

4.师生通过校长信箱、后勤服务平台、电话、口头等反映意见和投诉，以及甲方网络平台、市创文创卫城管督察、师生信访等途径反馈的投诉，经查属实的，甲方从当月物业服务费中按照200-1000元/项扣除相应的违约金，并列入月度考核扣分项。

5.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

（一）考核方法

1.月度考核正常教学期间每月进行一次。遇寒暑假，开学后进行正常考核。满分100分，合格为85分。

2.由考核小组依照本办法及《郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆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。

3.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），给予乙方整改通知。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，并及时通知考核小组复查。

4.若相同问题在月度考核中反复出现，甲方视情况决定是否加倍处罚。

（二）考评结果用途

1.月度考核结果决定当月物业服务费的支付情况。

2.若月度考核合格，得分在85分以上（含85分），甲方按约定支付当月物业服务费。

3.若月度考核不合格，得分在80分以上（含80分），每低于85分1分，甲方按当月物业服务费的10%额度扣除相应的违约金，给予乙方黄牌警告一次；若连续两次黄牌警告或一年黄牌警告累计达到三次，甲方有权单方面终止合同，后果和损失由乙方自负。

4.若月度考核得分低于80分，甲方有权单方面解除合同，后果和损失由乙方自负。

5.乙方对必须履行的服务工作没有做，或甲方布置和强调的工作不履行的，经查属实的，甲方给予乙方黄牌警告一次。

6.乙方人员配置数量未达到合同要求的，甲方需按缺岗岗位人数每人3360元/月的标准，从物业服务费中扣除缺岗时间对应的违约金。

扫描全能王 创建

7.乙方未在规定的时间内为符合条件的员工办理社会保险，甲方需按未办理人数每人1000元/月的标准，从当月物业服务费中扣除相应的违约金。

8.乙方服务达不到合同约定的服务标准，如未按照甲方通知要求时限按时完成整改的，甲方视情节严重程度从当月物业服务费中按照1000-3000元/次扣除相应的违约金。

9.乙方因管理不当给甲方造成重大损失的，甲方视情节严重程度从当月物业服务费中按照5000-50000元/次扣除相应的违约金；情节非常严重的，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。

10.考核发现属于安全问题的，乙方如未按照甲方通知的要求时限按时完成整改的，甲方按当月物业服务费的2%额度扣除相应的违约金。同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用从乙方物业服务费中扣除，造成严重损失的，全部由乙方负责。

11.针对专项服务项目，例如地面石材养护、楼宇外墙及玻璃幕墙清洗、窗帘清洗等，乙方施工前应书面告知甲方，施工完毕双方进行验收并签字认可，否则视为未完成。如果乙方未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，罚款从当月物业服务费中扣除。

12.月度考核得分作为年度考核的主要依据。

13.月度考核综合得分计算方式:

考核项目	分值分配	备注
卫生保洁服务	70分	当月考核得分
值班服务	5分	当月考核得分
绿植配置、养护服务	10分	当月考核得分
综合管理	15分	当月考核得分
合计	100分	

三、合同中期考核

（一）考核方法

1.合同中期考核于合同履行中期组织开展。满分100分，合格为85分。

扫描全能王 创建

2.考核具体工作由考核小组负责。合同中期考核依照本办法及考核实施细则，对服务项目合同中期考核得分进行评定，参考月度考核、合同中期测评及满意度调查综合评定。

3.合同中期测评：合同中期由甲方组织相关部门对物业服务进行打分测评，满分100分。

满意度调查：合同中期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.考核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2日内回复整改工作安排，1周内完成整改，并及时通知考核小组复查。

5.合同中期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%	各考核月得分
合同中期测评	20%	合同中期测评得分
师生满意度	20%	合同中期师生满意度调查得分
合计	100%	

（二）考评结果用途

1.合同中期考核综合得分在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，乙方需在下一阶段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.合同中期考核综合得分低于85分，则每低于85分1分，甲方从物业服务费中按照合同总金额1%的额度扣除相应的违约金作为整改费用；甲方有权单方面终止合同，后果和损失由乙方自负。

3.合同中期考核综合得分低于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、教学办公等方面），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。

4.合同中期考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分中。

四、合同期末考核

（一）考核方法

扫描全能王 创建

1.合同期末考核于合同期结束前一个月内进行。满分100分，合格为85分。

2.考核具体工作由考核小组负责，甲方相关部门监督实施。合同期末考核依照本办法及考核实施细则，对物业服务合同期末考核得分进行评定，参考月度考核、合同中期考核、合同期末测评及师生满意度调查综合评定。

3.合同期末测评：合同期末由甲方组织相关部门专家进行综合验收，对合同到期服务进行打分测评，满分100分。

师生满意度调查：合同期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.合同期末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%	各考核月的平均分
合同中期考核	10%	合同中期考核得分
合同期末测评	15%	合同期末测评得分
师生满意度调查	15%	合同期末满意度调查得分
合计	100%	

（二）考核结果用途

1.合同期满终止时，若乙方在甲方组织的合同期末综合考核得分低于85分，或师生满意度调查中满意度低于85%，履约保证金将直接抵做整改费用；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末测评验收中得分低于85分，或合同期末师生满意度调查中满意度低于85%，乙方无权参与甲方下一期物业服务的投标和经营活动。

第四条 《郑州大学主校区综合管理中心、图书馆、中心体育馆物业服务考核实施细则》中的扣分分值及分配，可视情况严重程度进行调整。未列入考核实施细则的，根据工作实际属于该服务项目的，可追加考核内容并扣分。

第五条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，

扫描全能王 创建

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服务质量达不到标准的不扣分；不管任何原因造成物业服务质量达不到标准，乙方能在本考核月内针对发现的问题及时解决并能达到甲方的管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。

第六条 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，则甲方有权按考核实施细则表中的有关内容进行扣分。

第七条 乙方对考评结果有异议的，有权向甲方申诉和解释。经确认属实，考核小组可对考核结果予以调整。确有争议的，由甲方上级部门决定。

第八条 本办法由郑州大学后勤保障部负责解释。

扫描全能王 创建

附件五:

乙方服务承诺、项目人员及报价表

一、服务承诺

（一）关于服务时间和服务质量的承诺

我公司（北京国基伟业物业管理有限公司）在此郑重承诺，我公司若中标本项目，根据现场实际需求合理安排员工工作时间，并严格遵守甲方质量要求，并承诺现场服务质量满足招标文件及甲方要求。

（二）员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺

我司承诺中标后员工发生劳动纠纷时不影响服务质量。

（三）妥善处理员工去留的承诺

我司承诺中标后妥善处理员工去留。

（四）投标人物业进驻方案及承诺

1.筹备期

（1）自中标公示之日起，立即成立项目筹备小组，其成员包括公司总经理、管理副总经理、各职能部门负责人及项目管理团队成员。

（2）筹备小组负责对项目招投标文件和物业服务合同进行详细研读，并前往项目现场进行实地考察。

（3）在一周内，项目经理需组织各部门主管拟定项目组织架构，并确定服务团队的薪酬和编制方案。

2.进场确认

筹备小组成立后一周内，与委托方确认进场时间及人员工装款式确认函，按照委托方的进场函组织人员进场。

3.物资配备

（1）根据委托方进场通知时间及合同要求，提前一周完成工装筹备工作。交接后一周内完成物资筹备工作。

（2）在一周内，项目经理需组织各部门主管拟定项目组织架构，并确定服务团队的薪酬和编制方案。

4.人员招聘

扫描全能王 创建

（1）交接前两周内开展人员的留用、招聘工作。

（2）员工招聘到位后，上岗前三天进行入职培训。

5.进场准备

（1）建立资料档案。（2）制度上墙。（3）粘贴标识。

6.接管验收

（1）承接查验前一周内由工程部编制承接查验方案。

（2）与委托方沟通，确定承接查验时间并进行承接查验。

（3）建立物资、图纸、钥匙等移交清单。

7.项目交接

（1）在进驻交接前的三个工作日内，与委托方充分沟通交接的具体内容。

（2）组织相关人员开展物资交接工作，主要涵盖委托方前期配置且仍在折旧期内的物资；进行资料交接，涉及产权资料、竣工验收资料、图纸资料等关键文件；执行财务交接，并在整个交接过程中认真做好交接登记，确保各项细节准确无误。

（五）合同到期时的交接方案及承诺

1.交接筹备阶段

成立专项交接小组，由项目经理牵头，成员涵盖各服务板块负责人及财务、行政人员。合同到期前30天启动筹备工作，与高校后勤管理部门对接，明确交接范围、标准、时间节点及责任分工，制定详细交接清单，涵盖设施设备、服务档案、财务账目等核心内容。

2.服务延续保障

交接期间实行“双岗值守”制度，原有服务团队坚守岗位至交接完成，新团队（若更换）提前15天入驻熟悉工作流程。每日召开交接沟通会，同步强化服务巡查，确保楼宇保洁、安保值守、设施维修等核心服务无缝衔接，杜绝服务空档。

3.资料与资产移交

按交接清单逐项核对设施设备运行状况、维修记录、服务台账等资料，出具资产核验报告，双方签字确认。对电梯、消防等关键设施，联合专业机构进行检测验收，确保符合安全标准。财务款项及时清算，避免遗留纠纷。

扫描全能王 创建

4.售后衔接机制

交接完成后，预留15天售后联络期，安排专人对接高校需求，处理交接遗留问题。提交完整交接总结报告，为高校后续物业服务提供参考，保障校园服务平稳过渡。

（六）关于低值易耗品的承诺

我司承诺低值易耗品保持七成新，低于七成新时及时更换。

（七）中标后临时提供特殊设施设备支持的承诺

根据学校需求，在自身资源允许范围内，临时提供必要的、合同范围外的特殊设施设备，特定清洁机械、临时防护设施、专用工具等支持，以协助学校应对临时性任务或特殊情况。

1.需求对接：校方通过指定联络人提出临时设备需求，明确设备类型、数量、使用时间、地点及具体要求；我司设立24小时应急服务热线，确保需求信息及时响应并完成记录确认。

2.方案制定：根据校方需求，快速组建专项服务小组，评估设备适配性、调配可行性及现场部署条件，制定详细的设备提供及运维方案，提交校方审核确认。

3.设备调配与部署：方案确认后，立即启动设备调配流程，优先从公司自有设备库调配;自有设备无法满足时,联动合格供应商资源，确保按校方要求时限将设备运送至指定地点，由专业团队完成安装、调试，确保设备正常运行。

4.现场运维保障：设备使用期间，安排专业技术人员全程值守，负责设备巡检、故障排查及应急维修，保障设备持续稳定运行；建立进度反馈机制，及时向校方同步服务情况。

5.设备回收：服务结束后，24小时内完成设备拆除、清点、清洁及回收工作。

（八）针对本项目违约责任划分及整改措施承诺

为明确高校物业服务项目违约责任，规范违约处置流程，提升服务整改效能，保障高校师生权益与校园服务秩序，特制定本方案。本方案适用于物业服务全周期内各类违约情形的界定、处置及整改工作。

1.违约责任划分。依据物业服务合同约定，结合高校服务特性，将违约情形分为四类：一是服务质量不达标，如保洁不及时、设施维

扫描全能王 创建

修滞后、安保值守缺位等；二是安全责任疏漏，如消防设施维护不当、校园安全隐患未及时排查处置等；三是资料管理不当，如服务台账缺失、资产记录不完整等；四是人员配置违规，如关键岗位人员缺编、无证上岗等。明确各类违约的责任主体、判定标准及对应处罚依据，确保划分清晰、权责对等。

2.专项整改措施。针对不同违约情形制定靶向整改方案：服务质量类违约，24小时内制定整改清单，明确整改时限与责任人，安排专人跟踪督办，整改完成后提交高校验收；安全责任类违约，立即启动应急处置，消除安全隐患，同步开展全面排查，3日内提交整改报告及长效防控措施；资料管理类违约，7日内完成资料补全与规范归档，建立电子台账便于核查；人员配置类违约，3日内完成人员增补与资质审核，组织专项培训确保符合岗位要求。

3.保障机制。建立违约预警与快速响应机制，每日开展服务巡查，提前预判风险；设立高校专项沟通对接人，违约发生后第一时间通报进展；整改完成后组织复盘，优化服务流程，杜绝同类问题重复发生，全力保障高校物业服务质量稳定。

（九）支持采购人合理情况下的其他工作安排，特殊情况下服从采购人对服务人员的调配

为保障采购人在特殊情况（如疫情防控、校庆活动、应急抢险、重大考试等）下各项工作顺利推进，明确我司服从人员调配、支持服务范围外工作的实施细则，确保响应及时、保障到位，特制定本方案。

1.组织保障与响应机制。成立专项保障小组，由项目经理任组长，统筹协调人员调配与额外工作落实。特殊情况发生后，接到采购人调配通知1小时内响应，2小时内完成人员梳理与调配方案制定，确保人员及时到位。明确小组与采购人的对接专员，保障指令传达畅通高效。

2.人员调配与工作支持细则。服从采购人对服务人员的统一调配，根据工作需求合理安排保洁、安保、维修等岗位人员跨区域、跨岗位支援。针对服务范围外的工作，提前评估工作内容、风险及所需技能，对参与人员开展专项岗前培训（如防疫流程、活动服务规范等），配备必要的工具与防护物资。严格遵守采购人的工作要求与校园管理规

扫描全能王 创建

定，确保工作质量与安全。

3.保障措施与后续衔接。建立人员储备库，确保特殊情况下调配人员充足。工作开展期间，每日向采购人汇报工作进展，及时解决实施过程中的问题。工作完成后，组织复盘总结，优化调配流程与保障方案。同时，明确人员加班、补贴等相关事宜，保障服务人员权益，提升工作积极性。特此承诺！

二、履行合同所必须的主要人员

（一）投标文件服务人员岗位设置一览表

服务人员岗位设置一览表(计57个岗位或人数）			
区域	岗位名称	保持在岗最低要求人数	拟投入人员的年龄、能力等简述
综合管理办公室	项目经理	1	1、年龄：38周岁； 2、学历：本科学历； 3、6年物业项目管理经验； 4、能熟练掌握现代化、信息化技术，在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；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。
	办公人员	1	1、年龄：35周岁； 2、学历：本科学历； 3、3年物业项目管理经验； 4、善于沟通协调，能熟练运用计算机和使用办公软件，掌握现代化、信息化技术；身体健康，能够协助项目经理处理各项业务，胜任员工培训、文书、档案管理、仓库管理等工作，准确掌握楼宇信息，切实落实各项管理要求。
卫生保洁	保洁员	51	1、年龄：男员工年龄不超过60周岁，女员工年龄不超过55周岁； 2、身体健康，无传染病和精神病等病史；

扫描全能王 创建

			3、负责管辖范围公共区域的全方位保洁，包括但不限于大厅、走廊、楼梯、卫生间、公共设施、电梯轿厢、门窗玻璃、室外大步梯和平台等的保洁，负责综合管理中心公共会议室、报告厅及配套区域保洁，以及设备巡查报修。及时上报管辖范围内各类突发事件。
垃圾清运	垃圾清运工	1	1、年龄：47周岁； 2、3年相关工作经验； 3、具有C型以上及D型驾驶证； 4、负责管辖范围的垃圾清运工作，每天于上午7:30前、下午1:30前，将产生的垃圾清运至校内垃圾中转站。
绿植养护	绿化工	2	1、年龄：50周岁、45周岁； 2、具有5年园林绿化养护岗位工作经验、具有4年园林绿化养护岗位工作经验； 3、负责综合管理中心（含校史馆、公共会议室）和图书馆楼内、楼外绿植的浇水、修剪、施肥、病虫害防治等养护和环境卫生工作，遇突发情况及时上报。
值班服务	值班员	1	1、年龄：35周岁； 2、具有3年安全值守巡查岗位工作经验； 3、负责中心体育馆值班，负责早晚按时开关门、安全巡视、各项设施检查报修等，做好值班登记，遇突发情况及时上报。

（二）投标文件岗位配置明细表

序号	岗位	姓名	性别	身份证号	年龄	相关证件或工作经验
1	项目经理	邹桐桐	女	220721198811163645	38	客户单位名称：郑州大学 服务时间:2020年1月1日至2026年11月4日 客户联系人：张老师 联系电话：15890100123 项目角色：项目经理

扫描全能王 创建

2	办公人员	靳曹静	女	410108199108200041	35	客户单位名称：中国石化集团华北石油局有限公司 服务时间：2019年7月至2022年3月 项目角色：项目主管
3	垃圾清运工	侯江俊	男	410108197908122038	47	客户单位名称：西安医学院第二附属医院 服务时间：2022年4月至2024年5月 项目角色：垃圾转运人员 C型驾照、D型驾照
4	绿化工	豆凤先	女	410105197608287528	50	客户单位名称：中国石化石油分公司 服务时间：2013年12月至2019年5月 项目角色：绿化工
5	绿化工	马传奇	男	412725198103111513	45	客户单位名称：中国石化集团华北石油局有限公司 服务时间：2020年5月至2024年5月 项目角色：绿化工
6	值班员	张凯	男	412702199109136017	35	客户单位名称：中铁七局集团有限公司 服务时间:2025年5月1日至2025年9月30日 项目角色：秩序维护员

扫描全能王 创建

三、投标主要内容汇总表及人员费用分项报价表

3.1 投标主要内容汇总表

项目编号/包件招标采购-2026-1204

金额单位：元人民币

招标项	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）	贰佰柒拾贰万伍仟玖佰柒拾元贰角捌分
投标总报价（小写）	2725970.28
服务期限	1 年
保证金	0 元
投标有效期	从投标截止之日起 60 天
其他声明	完全响应招标文件所有要求

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）：

扫描全能王 创建

人员费用分项报价表：

序号	工作地点	服务岗位	人数	月工资/人（元）	月保险/人（元）	月小计（元）	招标文件规定的服务期小计（元）
1	管理处	项目经理	1	2350.00	978.00	3328.00	39936.00
2	管理处	办公人员	1	2350.00	978.00	3328.00	39936.00
3	环境部	保洁员	51	2350.00	978.00	169728.00	2036736.00
4	环境部	垃圾清运工	1	2350.00	978.00	3328.00	39936.00
5	环境部	绿化工	2	2350.00	978.00	6656.00	79872.00
6	秩序部	值班员	1	2350.00	978.00	3328.00	39936.00
人员费用合计						189696.00	2276352.00
总人数不低于 57 人。							

扫描全能王 创建