

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及
部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目

招标文件

采购编号：豫财招标采购-2025-298



采 购 人： 郑 州 大 学

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2025 年 4 月

目 录

第一章 投标邀请.....	1
第二章 投标人须知前附表.....	4
第三章 投标人须知.....	10
第四章 资格证明文件格式.....	27
第五章 投标文件格式.....	35
第六章 项目需求及技术要求.....	59
第七章 评标方法和标准.....	135
第八章 政府采购合同.....	144

第一章 投标邀请

项目概况

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目 招标项目的潜在投标人应在“河南省公共资源交易中心（hnsggzyjy.henan.gov.cn）”网获取招标文件，并于 **2025 年 05 月 19 日 9 时 00 分（北京时间）** 前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：豫财招标采购-2025-298
- 2、项目名称：郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：6,060,000.00 元
- 最高限价：6060000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (1)20250068-1	郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目	6060000	6060000

5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

- 5.1 本项目共分 1 个包。
- 5.2 采购内容：东校区 17 栋楼宇和 2 个体育场综合物业服务。主要服务内容包括：楼宇场馆日常管理（含宿舍管理、教室管理）、楼宇场馆安全管理、值班及秩序维护、楼宇场馆卫生保洁、楼宇场馆水电暖木泥金油零星维修、绿化养护、教务服务、教休室纯水供应、粉笔板擦供应、窗帘清

洗、管道及暖气片刷漆、窗户玻璃及玻璃幕墙清洗、防疫消杀、垃圾外运到校外政府指定地点等。

5.3 服务期限：2 年

5.4 服务地点：郑州市大学路 40 号

5.5 服务标准：符合采购人及招标文件中要求

6、合同履行期限：2 年

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：否

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：无

3、本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 04 月 23 日 至 2025 年 04 月 30 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）

2. 地点：“河南省公共资源交易中心（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）”网。

3. 方式：投标人使用 CA 数字证书登录“河南省公共资源交易中心（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）”网，并按网上提示下载投标项目所含格式（.hznf）的招标文件及资料。

4. 售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2025 年 05 月 19 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：“河南省公共资源交易中心（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）”网。
网。

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 05 月 19 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(九)-2（郑州市经二路12号）

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

本项目落实节约能源、保护环境、促进中小企业发展等政府采购政策。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州大学

地址：郑州市科学大道 100 号

联系人：吴老师

联系方式：0371-67739500

2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南省公共资源交易中心

地址：郑州市经二路 12 号

联系人：翟老师 路老师 王老师

联系方式：0371-65915562

3. 项目联系方式

项目联系人：吴娟

联系方式：0371-67739500

第二章 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改。

条款号	内 容
1.2	采购项目：郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目
1.3	采购编号：豫财招标采购-2025-298
1.4	采购项目简要说明： 预算金额：6060000 元。 最高限价：6060000 元。 服务范围及内容： 东校区 17 栋楼宇和 2 个体育场综合物业服务。主要服务内容包括：楼宇场馆日常管理（含宿舍管理、教室管理）、楼宇场馆安全管理、值班及秩序维护、楼宇场馆卫生保洁、楼宇场馆水电暖木泥金油零星维修、绿化养护、教务服务、教休室纯水供应、粉笔板擦供应、窗帘清洗、管道及暖气片刷漆、窗户玻璃及玻璃幕墙清洗、防疫消杀、垃圾外运到校外政府指定地点等。 服务期限：2 年。 服务地点：郑州市大学路 40 号 服务质量：满足采购人及招标文件要求。
2.2	名称：郑州大学后勤保障中心 地址：郑州市科学大道 100 号 联系人：吴老师 联系方式：0371-67739500
2.3	集中采购机构：河南省公共资源交易中心 地址：郑州市经二路 12 号 联系人：翟老师 路老师 王老师 联系电话：0371-65915562 邮箱：hnggzyzfcgc@126.com

条款号	内 容
2.5.1	是否为专门面向中小企业采购： ☐ 是 ☒ 否
2.5.2	是否允许采购进口产品： ☐ 是 ☒ 否
4	踏勘现场： ☒不组织，投标人可自行对项目现场和周围环境进行踏勘，踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。出现事故，责任由投标人自行承担。 ☐组织，踏勘时间：___/___ 踏勘集中地点：___/___
6.3	联合体的其他资格要求：/
6.6	是否允许联合体投标： ☐ 是 ☒ 否
16	如投标人对多个分包进行投标，按照分包先后顺序可以中标 ☒所有包 ☐一个包： ☐其他（特殊情况）___
17.2	资格审查内容：须上传到“资格审查材料”中。
18.3	（1）投标报价：完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、加班费、服装费、工具费、培训费、消耗品、交通、工具、办公费、国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。 （2）投标报价相关说明： ①最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》执行。 ②岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。 ③若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。 （3）本采购项目分为 1 个包，最高限价 6060000 元，投标报价超过最高限价的按无效投标处理。
19	投标货币：人民币。

条款号	内 容
20	投标人资格证明文件： （1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。 （2）良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度符合招标文件规定【提供会计师事务所出具的 2023 年或 2024 年的财务报告（要求注册会计师签字并加盖会计师印章）；截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供银行资信证明）】。 （3）具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2025 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。 （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 （5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录声明。 （6）其他资格要求。 （以上要求中，如有投标人成立时限不足要求时限的，由投标人根据自身成立时间提供证明资料。）
24.1	投标有效期： 从投标截止之日起 60 日历日。
26.1	加密电子投标文件的上传：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）”电子交易平台加密上传。逾期上传的投标文件。
27.1	投标截止时间： 2025 年 05 月 19 日 9:00 时（北京时间）。
30.1	开标及解密方式：“远程不见面”开标方式，投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议。在投标截止时间前，投标人登陆不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密。未在规定时间内解密投标文件的投标人，其投标文件不予接受并退回。
30.2	远 程 开 标 大 厅 网 址： 河 南 省 公 共 资 源 交 易 中 心 ”（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）——不见面开标大厅。

条款号	内 容
30.3	开标时间：2025 年 05 月 19 日 9:00 时（北京时间）。 开标地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(九)-2 。
31.3	采购人依据以下标准对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。 （1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。 （2）良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度符合招标文件规定【提供会计师事务所出具的 2023 年或 2024 年的财务报告（要求注册会计师签字并加盖会计师印章）；截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供银行资信证明）】。 （3）依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的证明材料符合招标文件规定（提供自 2025 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。 （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 （5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录声明符合招标文件规定。 （6）信用查询记录符合招标文件规定； （7）其他资格要求符合招标文件规定。
31.4	信用查询时间： 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）文的要求，采购人将在投标截止时间后在“信用中国”网站查询投标人“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购网”站查询投标人“政府采购严重违法失信行为记录名单”；投标人存在不良信用记录的，其投标文件将被作为无效投标。 查询及记录方式：采购人将查询网页打印、存档备查。投标人不良信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。

条款号	内 容
32.1	评标委员会负责具体评标事务。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
36.1	是否专门面向中小企业： ☐是。 ☒否。根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号：服务（或工程）全部由符合政策要求的小型或微型企业提供的，对投标人报价给予 10 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据供应商提供的《中小企业声明函》（第五章 投标文件格式）进行。 本采购项目所属行业：物业管理 。
37.1	评标方法：综合评分法。 评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。（如评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排名；评审得分且投标报价相同的，按技术指标等优劣顺序推荐排名。）
38	推荐中标候选人的数量：3 名
41.1	中标结果公告媒介：《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》。
44	数量调整范围：采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其它条款的前提下，可以与投标人签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。
46	履约保证金： ☐ 无 ☒ 有，合同金额的 5%。
48	招标代理费：免费。

条款号	内 容
49.2	投标人应在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑次数： ☒ 一次性提出
50	需要补充的其他内容
50.1	招标完成后，中标单位与采购人签订采购合同，经采购人确认后按照以下方式付款。 付款方法和条件：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，凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票，采购人财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。若考核不合格，按照合同约定的考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月管理服务费用待考核合格、双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。
50.2	“一号咨询”服务：市场主体拨打 0371-61335566 即可咨询河南省公共资源交易中心业务的相关问题。

第三章 投标人须知

一 说 明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务。

1.2 项目名称：见“投标人须知前附表”。

1.3 项目编号：见“投标人须知前附表”。

1.4 项目简要说明：见“投标人须知前附表”。

2. 定义

2.1 政府采购监督管理部门：河南省财政厅。

2.2 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见投标人须知前附表。

2.3 集中采购机构：“投标人须知前附表”中所述的受采购人委托组织集中采购的代理机构。

2.4 集中采购：是指政府集中采购目录及限额标准规定的集中采购项目的采购活动。

2.5 合格投标人：提供资格证明材料并通过资格审查的投标人。

2.5.1 若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人为非中小企业，其投标将被认定为投标无效。

2.5.2 若投标人须知前附表中写明允许采购进口产品，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与采购活动，投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。若投标人须知前附表中未写明允许采购进口产品，如投标人提供产品为进口产品，其投标文件将被认定为无效投标文件。

2.6 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

3. 投标费用

投标人须自行承担所有与参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人和集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4. 踏勘现场

4.1 “投标人须知前附表”规定组织踏勘现场的，采购人按“投标人须知前附表”规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

4.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

4.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.4 采购人在踏勘现场中介绍的项目现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

5. 知识产权

所有涉及知识产权的成果，投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由投标人承担。

6. 联合体投标

6.1 除非本项目明确要求不接受联合体形式投标外，两个或两个以上投标人可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加投标。

6.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合。

6.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.4 联合体投标的，可以由联合体中的牵头人或者共同提交投标承诺函，以牵头人名义提交投标承诺函的，对联合体各方均具有约束力。

6.5 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6 是否允许联合体投标见投标人须知前附表。

7. 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

8. 市场主体信息库

（1）投标人应及时对入库信息进行补充、更新，若投标人提供虚假信息或未及时对入库信息进行补充、更新，由投标人承担全部责任。

（2）投标人可将本项目评审涉及到的资质、业绩、人员、获奖、证书、纳税、社保等信息补充到其市场主体信息库中。

9. 采购信息的发布

与本次采购活动相关的信息，将在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上及时发布。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件共八章，构成如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

第四章 资格证明文件格式

第五章 投标文件格式

第六章 项目需求及技术要求

第七章 评标方法和标准

第八章 政府采购合同

10.2 招标文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，以投标人须知前附表为准；投标须知前表不涉及的内容，以编排在后的描述为准。

10.3 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标被认定为投标无效。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，应及时向采购人或集中采购机构提出。

11.2 采购人或集中采购机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行澄清（更正）或修改。将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清（更正）或修改招标文件，澄清（更正）或修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清（更正）或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间 15 日前，在原公告发布媒体上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足 15 日的将顺延递交投标文件的截止时间。

11.3 招标文件的澄清（更正）或修改在交易平台上公布给投标人，但不指明澄清问题的来源。

11.4 对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分。通过“河南省政府采购网”（www.ccgp-henan.gov.cn）“河南省公共资源交易网”（hnsggzyjy.henan.gov.cn）网站“变更（澄清或更正）公告”和

系统内部“答疑文件”告知投标人，各投标人重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。

11.5 《河南省公共资源交易中心》交易平台投标人信息在投标截止时间前具有保密性，投标人在投标截止时间前应当自行查看项目进展、答疑、变更（澄清或更正）通知、澄清及回复。

12. 投标截止时间的顺延

为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究而准备投标或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

三、投标文件的编制

13. 投标语言

投标文件以及投标人所有与采购人及集中采购机构就投标来往的函电均使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

14. 投标文件计量单位

除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件的组成

投标人应完整地按照招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标将被认定为投标无效。

16. 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元。投标人必须按各包分别编制各包的投标文件，并按各包分别提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应，将被视为无效投标。投标人可对招标文件中一个或几个分包进行投标，除投标人须知前附表中另有规定。

17. 投标文件编制

17.1 投标文件应按招标文件要求的内容编制投标文件，应当对招标文件提出的实质性要求和条件做出响应。

17.2 投标人在编制投标文件时，涉及到投标前附表中要求的资格审查内容，须上传到“资格审查材料”中。

18. 投标报价

所有投标均以人民币报价。投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将被认定为投标无效。

19 投标货币

除非“投标人须知前附表”另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

20 投标人资格证明文件

依据“投标人须知前附表”中的要求按“第四章”的规定提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

21 投标人商务、技术证明文件

21.1 投标人应按招标文件要求提交证明文件，证明其投标标的符合招标文件规定。

21.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

22 投标函

22.1 投标人应按招标文件规定的格式和内容提交投标函。

22.2 下列任何情况发生时，按国家有关法律法规进行处理并按投标函的约定向采购人支付违约赔偿金：

（1）投标人在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回其投标；

（2）在投标文件中有意提供虚假材料；

(3) 中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同。

23 投标保证金

本项目投标人无需提交投标保证金。

24 投标有效期

24.1 投标文件应自招标文件规定的投标截止日起，在“投标人须知前附表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为无效投标。

24.2 在特殊情况下，采购人可征求投标人同意延长投标文件的有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，原有效期到期后其投标文件失效。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标文件，其投标文件相应延长到新的有效期。

25 投标文件形式和签署

25.1 投标人须在投标截止时间前制作并提交加密的电子投标文件。

25.2 投标人可登录“河南省公共资源交易中心(hnsggzyjy.henan.gov.cn)”网站查看公共服务—办事指南—新交易平台使用手册(培训资料)。

25.3 投标人在制作电子投标文件时，按格式内容要求进行电子签章(包括企业电子签章、个人电子签章)。

25.4 投标人在制作电子投标文件时，开标一览表按照格式编辑，并作为电子开标系统上传的依据。

25.5 投标文件以外的任何资料采购人和集中采购机构将拒收。

25.6 其他形式的投标文件一律不接受。

四、投标文件的上传

26. 投标文件的上传

26.1 加密电子投标文件的上传：见“投标人须知前附表”。

26.2 投标人在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。投标人因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时,请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系,联系电话: 0371-65915501。

27. 投标截止时间

27.1 投标人应在“投标人须知前附表”规定的投标截止时间前上传投标文件。

27.2 采购人和集中采购机构可以按本章第 11 条规定,通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期限。

28. 迟交的投标文件

在投标截止时间后,投标人将无法上传电子投标文件。

29. 投标文件的修改和撤回

29.1 在投标截止时间前,投标人可以修改或撤回已上传的投标文件。

29.2 在投标截止时间后,投标人不得修改或撤回其投标文件。

29.3 在招标文件规定的投标有效期内,投标人不得实质上修改或撤回其投标。

五、开标与评标

30. 开标

30.1 开标及解密方式: 见“投标人须知前附表”。

30.2 不见面开标大厅网址: 见“投标人须知前附表”。

30.3 开标时间和开标地点: 见“投标人须知前附表”。

30.4 开标时,集中采购机构将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格以及其它有关内容。

31. 资格审查

31.1 开标结束后,采购人对投标人的资格进行审查。

31.2 合格投标人不足 3 家的,不得评标。

31.3 资格审查标准见“投标人须知前附表”。

31.4 信用记录的查询方法：见“投标人须知前附表”。

32. 评标委员会

32.1 评标由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数见“投标人须知前附表”。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家由采购人从河南省财政厅政府采购专家库中提交抽取申请，有关人员评标委员会成员名单须严格保密。

32.2 与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

33. 投标文件的澄清

33.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权向投标人提出澄清，请投标人澄清其投标内容。

33.2 澄清的答复应加盖投标人公章（或企业电子签章）或由法定代表人（或其委托代理人）签字或签章（或个人电子签章）。

33.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分。

33.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

34. 投标文件的符合性审查

34.1 评标委员会将审查投标文件是否实质上响应招标文件。符合性审查合格投标人不足3家的，项目废标。

34.2 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

34.3 在对投标文件进行详细评审之前，评标委员会将确定投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的实质性条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的采购需求、服务期、投标有效期、付款方式等产生重大或不可接受的偏差，

或限制了集中采购机构、采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

34.4 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。

34.5 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标，投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。

34.6 参与同一个标段（包）的投标人存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：

（1）不同投标人的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、加密或者上传；

（3）不同投标人的投标（响应）文件由同一人送达或者分发，或者不同投标人联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（4）不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上专有细节错误一致；

（5）其它涉嫌串通的情形。

34.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

(6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

35. 投标的评价

35.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

35.3 评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

35.4 节能环保政策

(1) 本项目若含有政府强制采购产品，投标人须选用政府强制采购节能产品。（对于强制采购的节能产品交货时必须提供节能证明材料）

(2) 强制采购的节能产品：台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备，液晶显示器，视频设备，便器，水嘴等品目为政

府强制采购的节能产品。其他品目为政府优先采购的节能产品。

(3) 投标人所投产品如属于政府优先节能产品或环境标志产品或无线局域网产品, 应提供处于有效期之内认证证书等相关证明, 在评标时予以优先采购。

35.5 信息安全产品要求

列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品应当按照《信息安全技术 网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求后, 方可销售或者提供。如采购人所采购产品属于信息安全产品的, 按照《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》, 在政府采购活动中采购网络安全产品的, 不需要提供国家信息安全产品认证证书。

35.6 正版软件的要求

投标人需承诺投报的计算机产品预装正版操作系统, 投报的硬件产品内的预装软件为正版软件。

35.7 商品包装和快递包装要求

本文件列出商品包装和快递包装要求的, 投标人应填写商品包装和快递包装承诺函, 承诺商品包装符合《商品包装政府采购需求标准(试行)》, 快递包装符合《快递包装政府采购需求标准(试行)》。

35.8 评标委员会在评标时, 根据招标文件中列出评标因素, 规定量化方法, 并以此作为计算评标价或综合评分的依据。

36. 评标价的确定

36.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号的规定, 采购人在政府采购活动中支持中小企业发展:

(1) 采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购;

（2）未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%—20% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。中小企业扶持政策：见“投标人须知前附表”。

（3）中小企业划分标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号规定的中小企业扶持政策的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

（4）监狱企业视同小型、微型企业，投标人应提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（5）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

36.2 评标价不作为中标价和合同签约价，中标价和合同签约价仍以其投标文件中的报价为准。

37. 评标结果

37.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

37.2 投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。

38. 中标候选人的确定原则及标准

除非“投标人须知前附表”有特殊约定，否则评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列。按投标人须知前附表中规定数量推荐中标候选人。

39. 保密及其它注意事项

39.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

39.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

39.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

39.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

39.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

39.6 评标结束后，概不退还投标文件。

六、确定中标

40. 确定中标人

40.1 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，从评标报告提出的中标候选人中，根据评标委员会推荐排名顺序的中标候选人中，选定第一中标候选人为中标人；也可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

40.2 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

41 发布中标公告及发出中标通知书

41.1 采购人按规定确定中标人后，采购人或集中采购机构应将中标结果在“投标人须知前附表”规定的媒介上予以公告，中标结果公告期限为 1 个工作日。

41.2 发布中标公告同时向中标人发出中标通知书。

41.3 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

42. 接受和拒绝任何或所有投标的权利

如出现重大变故，采购任务取消情况，集中采购机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

七、授予合同

43. 合同授予标准

除本章第 42 条、47 条的规定之外，采购人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的评审后综合得分最高的投标人。

44. 合同授予时更改采购服务数量的权利

采购人在授予合同时有权在“投标人须知前附表”规定的范围内，对项目需求中规定的服务的量予以调整，但不得对服务内容或其它实质性的条款和条件做任何改变。

45. 签订合同

45.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 15 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

45.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

45.3 如采购人对中标人拒签合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等规定承担相应的违约责任。

46. 履约保证金

中标人按投标人须知前附表的规定向采购人提交履约保证金，中标人应当以支票、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。采购人不得以中标人事先缴纳履约保证金作为签订合同的条件，并应在中标人履行完合同约定义务事项后及时退还。

47. 如中标人不按本章第 45 条约定签订合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等规定承担相应的违约责任。采购人可在按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

48. 招标代理费

本项目是否由中标人向集中采购机构支付招标代理费，按照投标人须知前附表规定执行。

49. 质疑的提出与接收

49.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的集中采购机构提出书面质疑。

49.2 质疑投标人应按照《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑次数应符合投标人须知前附表的规定。

49.3 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向省级财政部门提起投诉。投诉人投诉时，请按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）及财政部“政府采购供应商质疑函范本”的要求提交相关内容及材料。

八、需要补充的其他内容

50. 需要补充的其他内容：见“投标人须知前附表”。

51. 本文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

第四章 资格证明文件格式

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及 部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目

资格证明文件

采购编号：豫财招标采购-2025-298

投标人（企业电子签章）：

目 录

- 一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明
- 二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
- 三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- 四、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的声明
- 五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
- 六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

- 说明：
1. 提供有效的营业执照等证明文件原件或复印件的扫描件。
 2. 投标人为自然人的，应提供身份证明的原件或复印件扫描件。
 3. 联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：

1. 投标人提供会计师事务所出具的 2023 年或 2024 年财务报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供其开户银行出具的资信证明等。

2. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供承诺书。

三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

说明:

1. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2025 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。

2. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供相关材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

致： 郑州大学

我(单位/本人,以下统称我单位)自愿参加采购项目编号为豫财招标采购-2025-298 郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目的投标,并做出如下承诺:

我公司信誉良好,参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录。在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单;在“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我方保证上述信息的真实和准确,并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明!

投标人(企业电子签章):

日期: _____年____月____日

说明:

1. 投标人应按照相关法规规定如实做出说明。
2. 按照招标文件的规定企业电子签章(自然人投标的无需盖章,需要签字)。
3. 如果是联合体投标,联合体各方均需提供上述证明。

五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

①履行合同所必须的主要设备、工具

序号	名称	数量	用途	备注
1				
2				
3				

②履行合同所必须的主要人员[本表后附相关职称或职业资格证书原件或复印件扫描件（如有）]

序号	姓名	身份证号	年龄	学历	职称或职业资格证书 (如有)	工作职责	备注
1							
2							
3							

六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

说明：1. 应提供投标人须知前附表要求的其他资格证明文件。

2. 原件或复印件扫描件上应加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

3. 如果是联合体投标，联合体各方需提供的满足招标文件要求的其他资格证明文件。

第五章 投标文件格式

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目

投标文件

采购编号： 豫财招标采购-2025-298

投标人（企业电子签章）：

目 录

一、投标函

二、法定代表人身份证明书

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

2. 费用报价及组成分析和说明

四、综合证明文件

五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的投标人须提交

1. 《投标人企业（单位）类型声明函》

2. 《投标人监狱企业声明函》

3. 《残疾人福利性单位声明函》

六、投标人关联单位的说明

七、其他文件

一、投标函

致：_____（采购人名称）_____

我们收到了采购编号为豫财招标采购-2025-298的郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

（1）愿按照采购文件中规定的条款和要求，提供完成采购文件规定的全部工作，投标总报价为（大写）_____元人民币，（小写）¥：_____元）。

（2）如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

（3）我们同意本招标文件中有关投标有效期的规定。如果中标，有效期延长至合同终止日止。

（4）我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

（5）我们已经详细审核了全部采购文件，如有需要澄清的问题，我们同意按采购文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我公司同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

（6）我们承诺，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非采购人的附属机构。

（7）我公司同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

（8）如果我们的投标文件被接受，我们将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务。

(9) 我公司公平竞争参加本次招标活动。杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

(10) 我公司独立参加投标，未组成联合体参加投标。

(11) 除不可抗力外，我公司如果发生以下行为，将在行为发生的 10 个工作日内，向贵方支付本招标文件公布的最高限价的 2% 作为违约赔偿金。

① 在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回投标；

② 中标后不依法与采购人签订合同；

③ 在投标文件中提供虚假材料。

(12) _____（其他补充说明）。

与本投标有关的正式通讯地址：

地 址：

邮 编：

电 话：

传 真：

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

二、法定代表人身份证明书

致：_____（采购人）：

_____（姓名、性别、年龄、身份证号码）在我单位任_____（董事长、总经理等）职务，是我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人（企业电子签章）：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

传 真：_____

电 话：_____

法定代表人身份证（人像面）	法定代表人身份证（国徽面）
---------------	---------------

注：自然人投标的无需提供。

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

采购编号：豫财招标采购-2025-298

金额单位：元人民币

标题	内 容
投标人名称	
投标总报价 (大写)	
投标总报价 (小写)	
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	

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

2. 费用报价及组成分析和说明

说明资料主要包括本项目招标任务书要求之内容，投标人应按照所列分项详列出报价单，并说明收费标准、计算基数和优惠条件及理由，以及投标人认为有必要提供的资料。

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 (一年)	备注等有关说明
1	人员工资费		
2	法定节假日加班费		
3	保险费		
4	行政办公		
5	业务培训费		
6	人员服装		
7	设备折旧		
8	维修材料费		
9	工具费用		
10	耗材费用		
11	教学楼绿植采购养护	0.3 万元/年	
12	福利		
13	管理费		
14	利润金		

15	人员社保金		
16	意外伤害补助		
17	其他费用		
附注说明（如有）		总人数不低于 68 人	
一年总合计费用（元）			
二年总合计费用（元）			

1. 最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》文执行。

2. 岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。若有拟为本项目雇用有能力胜任工作的退休人员或其他合法免社保等相关费用的人员，需在表中“价格构成”和“备注等有关说明”或自拟格式中做出免社保等费用的详细量化说明。

3. 若有特殊情况，请予以备注说明。

4. 格式供参考，不做统一规定，可由投标人自行设计。

5. 此表总费用与《投标主要内容汇总表》总报价一致。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月

2.1 按服务面积分项报价

项目名称:

项目编号:

单位: 元

序号	项目名称	服务面积 (m^2)	一年总价 (万元/ 年)	拟派 人数	单位面积 费用 (元/ 月/ m^2)	备注
1	外环境、体育场保洁	14272.00				建筑面积
2	楼宇保洁 (含 院系面积)	48409.44				建筑面积
3	楼宇值班及秩序 维护 (含院系 面积)	62681.44				建筑面积
4	零星维修 (含 院系面积)	62681.44				建筑面积
5	绿化养护	8115.73				
6	玻璃幕墙清洁	2585.9				
7	教学楼绿植采 购	/	0.3	/	/	每年采购绿 植费
8	纯水及其他费 用					
9						
合计						
一年总报价: 大写_____人民币; 小写: _____人民币						

说明:

1. 投标人必须详细填写此表, 以便评委对投标总价的构成进行分析判断。
2. 投标人投标报价应按年项目管理服务费报价, 实行包干价, 即: 在合同履行期限内, 服务价格保持不变, 不因原材料及人力费用等市场

行情变化而变动。报价包含满足招标文件要求的所有费用。报价超出本项采购预算的投标人，作无效投标处理。

3. 表格不够可另追加。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月

2.2 人员费用分项报价表

单位：元

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						
2						
3						
4						
5						
人员费用合计						
总人数不低于 68 人。						

1. 上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人所得税等合理费用之前的应发工资；最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》文执行。岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。

2. 投标人应按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，在投标文件中对人员保险缴纳类别及测算标准另附说明。

3. 上表中的月小计=人数*（月工资/人+月保险/人）。

4. 国教院和护理学院服务费由院系和学校各承担一半。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月

四、 综合证明文件

1. 综合实力及履约保障

根据招标文件要求，提供投标人认证等证明文件。（提供认证扫描件，扫描不清晰的不得分，招标文件未要求的不需要提供）

类似项目业绩

附表：相关项目业绩一览表

项目名称	简要描述	项目金额 (万元)	服务期限	项目单位 联系电话

注：（1）投标人可按上述的格式自行编制，附业绩合同扫描件。

（2）2022年1月1日以来类似项目业绩,以合同签订日期为准。

（3）业绩扫描不清楚或合同总金额不明确的不予认可，虚假业绩将自行承担相关责任。

（4）本表后附合同原件扫描件及其它相关证明资料。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

服务方案

项目管理机构配备情况

(1) 投标人拟派的项目经理简历

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间		从事本行业工 作年限		职业资格证	
类似业绩经验					
单位名称	项目简介	项目人数		服务时间	

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日 期： 年 月 日

注：本表后附项目经理的身份证（正反面）、学历证、职业资格证、职称证、个人社保缴纳等证明原件扫描件。类似业绩经验应提供证明材料，否则在评审时将不予承认。

(2) 其他管理人员

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(如有)	备注
1								
2								
3								

备注：
本表后附主要管理人员的身份证（正反面）、学历证、职业资格证、职称证、个人社保缴纳等证明原件扫描件。

(3)、投标人认为有必要附的其他相关资料。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日 期： 年 月 日

(4) 投标人拟投入设备配备情况

序号	设备名称	用途	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			

注：投标人应列出拟投入本项目设备的配备情况，包括：办公设备、专用设备、运输设备等。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日 期： 年 月 日

3.2 服务方案

3.2.1 项目管理机构配备情况辅助说明资料。根据服务标准、管理方法及投标人实际情况，确定组织架构等，人员配备，编制适合本物业的人员配置方案等。

(1) 人员配备计划

投标人应根据采购人的物业管理要求，在现有法律、法规允许下合理配置物业服务人员。

主要指人员岗位安排分配明细计划：人员数量配置，如经理、经理助理、主管、班长等。投标人为完成本项目组建的工作小组名单，各项服务内容应明确规定到相应岗位。

服务人员岗位设置一览表(计 岗位)

院区	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

备注：投标人可按上述的格式自行编制

投标人(企业电子签章)：

法定代表人(个人电子签章)：

日期： 年 月 日

3.2.2 服务方案、工作程序及实施方案等

投标人应编制科学、详细，针对本项目的一整套实施方案，方案应科学、合理，有针对性，至少应包含以下内容：

- （1）根据本项目特点和用途等因素投标人提供的项目整体方案。
- （2）办公场所和办公设施的配备及内部管理方案（人员的配备、培训与管理）。
- （3）卫生保洁服务方案。
- （4）值班及秩序维护方案（含安全管理）。
- （5）设施设备及建筑本体的零星维修及日常维护方案
- （6）绿化养护方案
- （7）遇重大、紧急事项的应急预案及应急措施（应包括但不限于火灾、群体事件、自然灾害、停水、停电等）。
- （8）石材养护方案
- （9）智慧后勤服务方案。
- （10）投标人物业进驻方案、合同到期时的交接方案及承诺。
- （11）物业服务质量要求和相应措施的说明。
- （12）拟投入本项目的主要设备
- （13）提出各种有特色的管理方法和提升管理服务水平的措施。
- （14）其他需要说明的资料。

3.3 服务承诺

3.4 服务管理制度

五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的投标人提交

（若不属于以下几项可不附）

附 1

1. 投标人企业（单位）类型声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（或者：工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）； 承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、 小型企业、 微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）； 承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、 小型企业、 微型企业）；

… …

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：_____

日 期：_____

说明：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 投标人监狱企业声明函

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况勾选或填空）：

本企业（单位）为直接投标人，提供本企业（单位）服务。本企业（单位）_____（请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：_____

日 期：_____

3. 残疾人福利性单位声明函（投标人）

（投标人属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，本单位为项目采购活动提供本单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

日 期：_____

六、投标人关联单位的说明

我单位作为本次项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

我单位参加本次招标采购活动，_____（填写“存在”或“不存在”）与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的投标活动行为。

说明：投标人应当如实披露与本单位存在关联关系的单位名称。

投标人（企业电子签章）：_____

日 期：_____

七、其他文件

第六章 项目需求及技术要求

项目需求

郑州大学正在进入全面建设世界一流大学新阶段，为进一步推进后勤服务规范化、标准化、精细化、信息化建设，提升校园物业服务品质和档次，为师生营造良好的教学科研环境，拟通过招标方式引入实力雄厚、管理规范、技术力量强、服务理念先进的优质物业公司，以优质高效的物业管理服务满足师生对校园物业服务的更高期望，并助推郑州大学的建设和发展，使郑州大学在迈向世界一流大学的同时，后勤服务保障能力也迈向一流。

第一节 总则

一、采购项目名称

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目

二、采购项目概况

（一）本项目的招标范围

本次招标为一个标段，招标项目位于郑州大学东校区（郑州市大学北路 40 号）。本次招标范围主要为：

一、东校区 17 栋楼宇及 2 个体育场物业服务

1. 服务范围：东校区临床技能中心（含 20 个教室）、博士后楼、人体馆、多功能报告厅、实验动物中心实验楼和办公楼（含小院）、大学生活动中心、医学实验中心楼、留学生公寓、3 栋教学楼、田径场、网球场等共计 12 栋楼宇和 2 个体育场。

国教院办公楼（公共卫生实验楼 2-3 层）、护理学院 3 栋宿舍楼（含小院）及 1 栋实训楼。

2. 服务内容：楼宇场馆日常管理（含宿舍楼管理、教室管理）、楼宇场馆值班管理及秩序维护、楼宇场馆卫生保洁、楼宇场馆水电暖木泥金油零星维修、

绿化养护（8115.73 m²）、3 间教休室纯水供应、粉笔板擦供应、窗帘清洗、管道及暖气片刷漆、窗户玻璃及玻璃幕墙清洗、防疫消杀、节能管理、垃圾外运到校外政府指定地点、宣传及其它约定的服务事项等。

其中国教院办公楼、护理学院 3 栋宿舍楼及 1 栋实训楼物业费由学校和院系一半一半支付。

具体情况见下表：

表 1: 郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务一览表
(该表服务费由学校全额支付)

序号	项 目		单 位	数 量		备 注
1	田径场		m ²	9422	14272	1. 东校区历史悠久, 服务区域内大树较多, 秋季落叶较多, 需加派人员清理干净或加密清扫频次。
	网球场		m ²	1825		
	实验动物中心小院		m ²	3025		
2	教学楼、实验楼及场馆保洁(建筑面积)	临床技能中心	m ²	4804.6	34780.77	2、三栋教学楼共计 51 间教室、国教院 7 间留学生教室 7 间、临床技能中心含 20 个临床医学教室。 3、服务要求: (1) 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污迹、无水渍、无垃圾、无积水、光洁明亮, 保持空气清新、无异味; (2) 电梯轿厢、地面等清洁每天不少于二次; 电梯门壁、轿厢打蜡上光每半年不少于一次, 表面光亮、无污渍; (3) 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。(4) 负责“门前三包”; (5) 各场馆按时开门锁门, 伸手可及的体育器材每天保洁 2 次, 篮球架、围栏每半年彻底保洁 1 次。(6) 东校区没有垃圾中转站, 垃圾需要清运到校外垃圾中转站或其它地方。
		博士后楼	m ²	6142.4		
		学术报告厅(图书馆一楼)	m ²	770		
		人体管	m ²	1793.67		
		动物实验中心实验楼及办公楼	m ²	3800		
		大学生活动中心(食堂四层)	m ²	900		
		医学实验中心楼	m ²	4170.80		
		教 1 楼	m ²	3306.6		
		教 2 楼	m ²	4475.20		
		教 3 楼	m ²	2400		
		留学生公寓	m ²	2217.5		
3	秩序维	临床技能中心(4 层)	m ²	4804.6	49052.77	服务要求:

	护与安全管理服务(建筑面积)	博士后楼(6层)	m2	6142.4		1、实行封闭式管理的,物业管理区域的主出入口安排24小时在岗值班,主要负责楼宇门卫值班、卫生检查督查、水电管理(关灯、关水)、楼宇值班及秩序维护(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); 2、明确巡查工作职责,规范巡查工作流程,对重点区域、重点部位至少每天巡查四次并记录; 3、每年组织应急预案演习不少于二次; 4、楼前车辆摆放有序; 5、各场馆按时开门、锁门。
		学术报告厅(图书馆一楼)	m2	770		
		人体管(4层)	m2	1793.67		
		东校区动物实验中心实验楼(5层)及办公楼(2层)	m2	3800		
		大学生活动中心(食堂四层)	m2	900		
		医学实验中心楼		4170.8		
		教1楼	m2	3306.6		
		教2楼	m2	4475.20		
		教3楼	m2	2400		
		体育场及小院	m2	14272		
		留学生公寓	m2	2217.5		
4	水电暖木泥金零星维修	临床技能中心(4层)	m2	4804.6	49052.77	1、零星维修包括水电暖木泥金油等所有设施设备(不包括电梯、空调的维保)维修。 2、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。
		博士后楼(6层)	m2	6142.4		
		学术报告厅(图书馆一楼)	m2	770		
		人体管(4层)	m2	1793.67		
		医学科学院实验动物平台实验楼(5层)及办公	m2	3800		

		楼（2层）				3、房屋日常养护维修服务要求：每天巡视检查建筑物，确保教学楼、宿舍楼、实验楼等建筑物的完好和正常使用；物业零修、急修率 100%以上，维修合格率 100%。 4、供电设施设备运行运行管理维护服务要求： （1）配电柜（箱）应建立定期巡视制度；（2）检修维护人员建立 24 小时维修值班制度；（3）设备整洁，标示明显，状态良好，设备完好率 100%； （4）每天巡检公共电器柜，电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备； 5、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%； 6、管辖区域内各项设施设备要进行编号管理报修。
		大学生活动中心（食堂四层）	m2	900		
		医学实验中心楼	m2	4170.8		
		教 1 楼(含 12 栋教学楼)	m2	3306.6		
		教 2 楼(含 27 栋教学楼)	m2	4475.2		
		教 3 楼(含 12 栋教学楼)	m2	2400		
		各类场馆及小院	m2	14272		
		留学生公寓	m2	2217.5		
5	绿化养护服务	田径场绿地	m2	7140	8115.73	1、室外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； 2、乔灌木及攀缘植物每年普修 8 次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
		动物实验中心院内绿化	m2	975.73		

						3、绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。
6	玻璃及幕墙清洗	医学实验中心楼	m2	454.39	2585.9	1、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； 2、楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各 1 次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢； 3、门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染； 4、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃保洁。
临床技能中心		m2	103			
博士后楼（6 层）		m2	30			
北实验楼		m2	65			
动物实验中心		m2	12			
学术报告厅(图书馆一楼)		m2	35			
人体管（4 层）		m2	10			
博士后楼玻璃幕墙		m2	1580			
动物实验中心办公楼玻璃幕墙		m2	296.51			
7	垃圾清理及外运					东校区院内没有垃圾中转站，垃圾需要清运到校外政府制定地方。
8	纯净水	用于 3 个教室休息室	桶/天/室	1	600	1、教 1 楼、教 3 楼共有 3 间教休室，全年按 40 周,每周 5 天，每间每天 2 桶水，供水充足； 2、每半年委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并提供水质质检报告（不能用厂家检测报告代替）。

9	粉 笔	51 个教室	包/ 周/ 室	1	2040	粉笔供应： 1、每年按 40 周，每间教室每周供应白板笔 1 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。 2、粉笔质量要达到书写要求，不易折断易于书写。
10	板 擦	51 个教室	个/ 年/ 室	2	102	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、下午课间、晚上上课前各清洗一次，保持干净整洁。
11	窗帘清洗	58 个教室			363	每年暑假开学前清洗 1 次，包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。
12	管道及暖气片刷漆养护		每年暑假期间，对各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。			
13	防水维修	配置土木建筑维修方面专业人员，同时配置防水维修机械设备（如注浆机等），做好楼宇防水维修等零星维修工作。				
14	绿植配置养护	教学楼内绿植采购每年不少于 3000 元，由双方共同到市场询价采购。负责教学楼绿植采购、摆放、养护及管理，保证成活半年以上。				
15	石材养护	临床技能中心和博士后楼部分走廊、大厅地面为天然石材，每年暑假打磨养护一次。				
以上保洁面积为参考，以采购人现场指定范围实地勘察为准。						
按照豫财行【2015】214 号《河南省省直机关办公用房物业费管理办法（暂行）》						
【项目不含：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:

1. 对采购人或物业使用人的求助、咨询及时处理,对采购人或物业使用人的投诉在 24 小时内答复;
2. 每年开展的重要节日专题布制不少于二次,每年组织应急预案演习不少于二次。

二、教学楼、宿舍楼实验楼服务内容:

1. 服务范围内的卫生保洁:教室讲桌桌面及黑板每日清洁不少于 5 次,多媒体讲桌内部每周清洁一次;
2. 服务范围内楼宇场馆的值班管理、秩序维护和安全管理,含楼宇场馆的开门、锁门及各项设施设备巡检等工作;
3. 留学生公寓和护理学院宿舍管理,含毕业生离校及秋季迎新等工作;
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. 教学楼设备、家具、教具的维护(多媒体设施除外);
7. 服务范围内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. 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”;
10. 服务区域内节能降耗等其他日常管理工作;
11. 服务范围内消防设备设施的巡查管理统计上报。

三、环境卫生保洁服务:

1. 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,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. 垃圾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。对影响校园环境卫生的施工垃圾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;
4. 校内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作;

5. 指定由中标人负责的校园公共厕所的卫生清理和维护工作。

四、设备设施日常维护与维修范围：

1. 管辖区域内所有室内的上下水、配电系统（中心配除外）、暖气系统（热力交换站站房除外）设施的日常维修、疏通管理、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。严格按照规范和规程操作处理。

5. 管辖区域内设施设备进行编号管理、报修。

五、绿化管理与养护内容：

1. 服务范围内各类植物的浇水、施肥、除草、修剪、病虫害防治、越冬防护、草花培育、草坪地被补植，以及植物保护、死亡树木的移除、补植等应有的全部管护工作，确保园林植物正常生长；对古树名木等重要树木应建立档案，特别保护。

2. 负责园林小品、铺装等园林设施的管护和维修工作。

3. 负责捐赠园林植物或纪念树等的日常养护管理。

4. 对破坏花木和校园内开荒种植现象要及时制止和恢复。

5. 及时清理园区内干草、枯枝、落叶等，防止火灾事故发生。

6. 绿化设施的维护管理。

7. 非因养护管理导致的树木损坏死亡，需要补植的单株苗木材料费在 500 元及以下的由中标人负责，需要补植的单株苗木材料费在 500 元以上的由采购人确认后实施，据实结算；因中标人管理不善导致的损坏死亡，中标人负责按原规格补植并保成活。

六、特别提醒：

1. 教休室纯净水，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. 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。
3. 值班室线路规范、不能使用大功率电器、不能做饭、不准家属留宿、要干净整洁等。
4. 东校区历史悠久，运动场四周大树较多，秋季落叶很多，需加派人力保洁干净。
5. 东校区校园内和护理学院均没有垃圾中转站，收集的垃圾必须及时运送到校外垃圾中转站或其它合适地方。
6. 学校每年都要开展满意度调查，中标人要全方位支持配合。

表 2：东校区国教院及护理学院办公宿舍楼保洁面积、值班楼门及用工人数统计表

（共计 16 人，服务费由院系和学校各支 50%，）

序号	服务院系	服务楼宇	值班楼门	用工人数		保洁面积统计（m ² ）				备注
				保洁	值班	门厅	走廊	楼梯	卫生间	
1	国际教育学院（公共卫生楼）	东区办公楼（2/3 层）	1	1	2	27	800	290	15.9	保洁二、三楼卫生间
		东校区留学生教室 7 间		1	公共卫生学院楼教室 220/301/312/316/317/320/401 服务内容开关门、室内保洁、多媒体设施电池更换、充电等。					
		零星维修（建筑面积）	2525.28 m ²							
2	护理学院东校区小院（建设路北）	北宿舍楼、南宿舍楼	1	2	3	38+16	485	191	315	该 6 值班员兼小院大门值班
		男生宿舍楼	1		2	20	93	28	65	
		实训楼（含教室）	1	1	1	40	616	510	290	
		垃圾外运（含小院保洁）		1			护理学院垃圾须运送到院外合适地方，日产日清			
		零星维修			2		该 2 人兼绿化养护工作。			
		护理学院零星维修（建筑面积）			11103.39 m ²		含院内建筑本体、地面铺装及地上地下各类管线等所有维修。			
合计:				6	10		共计 16 人（含维修 2 人）。			

(二) 采购项目预算

本项目两年服务期，总采购预算：人民币 606 万元。投标人投标报价应按年项目管理服务费报价，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。报价包含满足招标文件要求的所有费用。

(三) 服务期限

两年

(四) 履约保证金

1. 本项目的中标人在与采购人签订合同前，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向采购人缴纳每年经费的 5% 作为履约保证金。

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

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

(五) 物业管理服务费支付方式

1. 支付方式与程序：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，凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票到采购人财务部门以转帐方式支付上月物业管理服务费。若考核不合

格，按照相关的考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月待双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

2. 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。

（六）进场及交接

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

2. 本合同到期或终止时，中标人无条件向采购人移交物业管理档案资料和退还属采购人所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。中标人未按时履行交接手续或者移交手续未采购人要求的，采购人有权没收中标人物业管理履约保证金。

三、重要说明

（一）采购人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，或按照中标人所投单位面积服务费用据实结算。

（二）中标人违反如下任一义务（合同中有特别约定的可立即解除合同，并要求中标人赔偿损失）或未能达到约定的服务标准，中标人须进行整改，采购人根据合同相关规定扣除中标人的项目违约服务

费。其中：

1. 如中标人年度考评分数低于 85 分（不含 85 分）的，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。采购人有权单方解除合同；造成采购人经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

2. 如中标人出现重大管理失误或严重违约，采购人有权单方解除本合同；造成采购人经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

3. 如发生其他情节严重的情形（给采购方带来重大经济损失或社会名誉损害等情形），采购人有权单方解除本合同；造成采购人经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），中标人应承担赔偿责任。

四、整体质量要求

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

（二）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。

（三）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，中标人要承诺物业管理各项服务要达到的指标。

五、物业管理服务的其它要求

（一）中标人应按国家相关法律法规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）中标人自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案，应报送采购人审定，接受采购人的监督，保证物业管理服务费的合理使用。

（三）中标人应及时处理及回复采购人对中标人工作人员的投诉或举报。

（四）未经采购人书面许可，中标人不能从事与本物业管理服务合同约定以外的任何经营性活动，中标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

（五）中标人应遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法签订、履行、变更、解除、终止劳动合同，购买相应保险。中标人与其员工（含中标人临时安排人员）产生的一切纠纷均由中标人自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成采购人损失的，采购人有权向中标人追偿，由中标人承担全部责任。服务外包项目的从业人员在工作期间和其他时间的人身安全由中标人承担，学校不承担任何责任。

（六）中标人应教育其员工增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识；本项目管理服务期内因中标人原因引起的各项人身及财产损失由中标人承担全部责任。

（七）采购人仅为中标人提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，中标人员工住宿由中标人自行安排。中标人应妥善使用、保管采购人交于其使用的办公用房及办公设施，并对有关资料具

有保密义务，不得随意向第三人透露。

（八）合同终止时，中标人应向采购人提交物业管理结项报告；中标人必须自合同终止或解除之日起 3 日内按入驻交接时清单内容向采购人移交原外包管理的全部物业及其它各类管理档案、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（除中标人在管理服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期物业正常运行的设备）；根据清单内容核算清楚后，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（九）中标人不得以任何方式贿赂、拉拢采购人的工作人员；若因此损害了采购人利益，损坏了双方的关系，一经查实，中标人须向采购人支付物业管理服务费一年总金额的千分之九违约金，并须承担由此给采购人带来的全部经济损失。

（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）中标人须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。

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

（十三）中标人缺少项目负责人，则采购人有权解除合同。给采购人造成损失的，采购人有权要求中标人予以赔偿。中标人自行承担全部损失。

（十四）因中标人原因导致重大火灾、伤亡、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，采购人有权要求单方解除合同，并根据损失程度要求中标人做出相应赔偿。

第二节 物业管理服务项目要求

一、人员配置要求

（一）人员配置：本项目配置人员不低于 68 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，根据监管平台要求做好物业服务。
		经理助理	1	配合经理做好日常事务处理、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。 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	2	负责对楼宇场馆保洁进行监督检查，应急处置并及时通报相关信息。
		班长兼巡查员	3	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	≥ 21	负责楼宇场馆的全方位清洁，包括但不限于：楼廊、楼梯间、卫生间、教室桌椅、黑板、讲桌、教师休息室等区域清洁等。
3	楼 宇 值 班 管 理	楼宇值班主管	2	协助经理做好楼宇值班工作，并负责教学楼安全巡查并上报，及时处置日常工作中存在的问题。
		值班管理员	≥ 28	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。每日两次安全巡查提交物业监管系统。
4	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 (含院系维修)	≥ 6	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。 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。
6	绿化养护	绿化工 (含院系)	≥ 2	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。

(二) 人员管理

中标人招聘的服务人员需持有身份证、健康证、上岗证等。**专业技术人员需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、劳动保障、员工福利等全部由中标人负责,并严格执行国家相关法律法规规定的用人要求。

(三) 人员基本要求

1. 人员工资要求:

中标人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。中标人必须合法用工, 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, 本科以上学历, 具有中级以上职称, 3 年以上类似项目管理经验, 能熟练掌握现代化信息化技术, 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) 项目经理助理不超过 45 周岁。经理助理具有本科以上学历, 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以上职称证书; 楼宇值班主管、保洁主管兼巡查员年龄在 45 周岁以下, 有 3 年以上类似项目管理服务经验。维修服务主管兼巡查员年龄在 50 周岁以下, 应熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。绿化人员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) 楼宇值班管理员: 年龄不超过 55 周岁, 高中学历, 身体健康, 无传染病和精神病等病史;

保洁人员: 年龄不超过 60 周岁, 身体健康, 无传染病和精神病等病史;

综合维修工: 年龄不超过 60 周岁, 初中学历, 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, 初中学历, 熟悉园林绿化养护专

业知识。

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

(四) 人员培训: 中标人定期进行岗位培训, 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、宿舍楼管理

1. 制度与档案管理:

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

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

(3) 完成学校布置的工作, 执行学校的规章制度。

2. 服务规范:

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

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

3. 水电管理

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

(2) 协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的结算工作，不发生遗漏现象。

4. 维修维护管理

(1) 学生公寓各项设施设备维修上报，做好报修记录；

(2) 跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时催促。

5. 床位管理

(1) 建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；

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

(3) 未经采购人同意，不得擅自安排、调整床位；

6. 宿舍及入住调宿退宿管理

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

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

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

7. 设施设备管理

(1) 负责对宿舍固定资产及各房间钥匙进行日常的管理。制定

严格的巡查制度，协助学校宿管部门做好学生公寓交接验收工作，发现设施设备问题及时做好报修及报修登记并跟踪维修情况，有专用记录本，同时，向相关部门报告，学生公寓设施设备完好率在 98%以上。

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

8. 空调管理

（1）做好报修登记并跟踪空调维修情况，有专用记录本；

（2）有宿舍空调台账（包括空调卡、遥控器等）；

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

（4）配合学校的空调检查工作。

9. 毕业季、新生入学管理

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

10. 施工队进楼管理

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

（2）有施工队进楼维修监管记录本。

三、楼宇场馆及园区保洁服务

（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	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、	1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁不少于 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。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁不少于 1 次，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。教室每天早上 7:00 分前清洁完毕，不影响学生上课。 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。 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. 窗帘每年清洗 1 次，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。 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。 7. 植物花盆每天清洁不少于 1 次，达到无积尘，无污渍。 8. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、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。 9. 层高 4.5 米以下的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

	植物花盆等)	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 盥洗室保洁(包括地面、墙面、便具、隔断、镜面、洗手盆、台面、顶棚、门窗及窗台、玻璃、灯具及开关、垃圾篓、标志牌、排气扇、上下水管道、水龙头、开水器等)	1.地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于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。 2.墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等每周清洁不少于1次,达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象,玻璃表面无手印、无积尘、无污渍,明亮;及时清理卫生间内乱涂乱画,无小广告。 3.水龙头、落水管:光洁、明亮;不锈钢表面无手印,无积尘、无污渍,光亮。 4.纸篓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。 5.开水器每天清洁不少于1次,每两月清洗1次,定期消毒,保持外观干净,保证水质达到饮用标准,安全可靠。 6.其他设施及时清洁,达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7.保洁工具与用品要摆放有序,统一放在指定地点。
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、	1.所有教室及教师休息室每日上午、下午全面保洁1次并巡回保洁;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;每日晚上对教室地面、桌椅等进行彻底保洁擦拭,达到地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘,光亮,课桌椅表面无积尘、无乱涂鸦、无垃圾、无小广告,整洁光亮,排列整齐,桌斗内无杂物。 2.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,有严重污损随时清洗并修补。 3.大学生活动室、多功能报告厅、工具设备间等每天保洁

	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)	不少于1次,保持干净整洁无污染,无杂物、无异味,设施完好。 4. 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;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; 5. 室内空气流通无异味。教师休息室及时供应纯水。 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。 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。
4	学生活动室、工具设备间、洗衣房、淋浴间等(包括地面、墙面、顶棚、门窗、玻璃、窗帘、灯具及开关、桌椅、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道及其他设施设备)	1. 按照规定的时间开关学生活动室,活动室、洗衣房、淋浴间及时保洁,地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘,光亮;桌椅表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告,整洁光亮,排列整齐,桌斗内无杂物。 2. 墙面、顶棚、门窗、每周清扫擦拭不少于1次,墙面、顶棚达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网,门窗及玻璃内外壁无手印、无积尘、无污渍,明亮;窗台无积尘,窗帘洁净无污渍,挂放整齐,窗帘每年清洗不少于1次,有严重污损随时清洗并修补或更换。 3. 室内空气流通无异味。 4. 灯具、电扇、空调:干净、整洁、无积尘、无污渍;吊扇、管道等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 5. 工具、用品摆放整齐有序,工具自身洁净。捡拾物品及时上交楼管员做失物招领,不私自处理。
5	学生宿舍	1. 按照学校要求对毕业生宿舍和调整后的学生宿舍进行彻底保洁。 2. 学生房间玻璃每年暑假彻底保洁一次,窗帘每年暑假彻底清洗维修1次。
6	电梯保洁	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。
7	楼宇四周及消防通道	1. 楼宇四周散水每天保洁 1 次，干净整洁无垃圾；2. “门前三包”区域干净整洁（垃圾箱擦拭干净无外溢）；3. 楼前车辆摆放整齐，不能倒伏、歪斜。4. 消防通道保持畅通无杂物。
8	建筑物散水、天台及楼顶保洁	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。 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。 3. 建筑物散水保持洁净，无杂物。 4. 排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。 5. 室外健身器材定期保洁，保持干净整洁。 6. 如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。
9	各运动场及小院保洁管理（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；区域内内违规悬挂、张	1. 清扫保洁大扫除每日 2 次（秋季落叶多每天 3 次保洁）。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。 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。 3. 严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。 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”（与“1060”同理）。 5. 小院路面地面（含广场地面）清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即地面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窞井及雨污水井井口净、废物箱周边净；“六无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无

	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日常卫生清理和维护工作)	粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂，无乱张贴、路牙无泥沙等杂物；“一通”即下水道口通；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。 6. 区域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，围栏、篮球架等半年彻底保洁一次。 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。 8. 定期对垃圾容器进行消杀。 9. 及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。 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。 11. 园林景观小品外观干净整洁。 12. 绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。 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。关键地点放置防滑设施。 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。 15. 自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。 16. 定期进行化粪池及隔油池清掏，避免污水外溢。 17. 所有垃圾及时外运至学校垃圾中转站。 18. 按时保质完成采购人交给的其它相关或临时性工作。
7	除四害、疫情防控等	及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准： 1. 鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三，用鼠夹法测定不得超过百分之一，鼠征阳性房间不得超过百分之二。 2. 房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五，有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只，有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二，有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。 3. 根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。 4. 果皮箱、各类垃圾桶每周消毒1次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。 5. 其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。
8	其他	1. 工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。 2. 天然石材地面每年暑假打磨养护一次。

		3. 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。垃圾清运时间：早上 7:20 前，下午 1:30 前。 4. 接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。 5. 遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。
--	--	---

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

四、楼宇场馆安全管理及秩序维护

（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. 负责楼宇场馆（楼宇以建筑物散水外檐和最外侧台阶为界，大门以内为物业公司负责安全及秩序维护范围）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。对采购人或物业使用人的求助、咨询及时处理，对采购人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。

（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，维护楼宇安全稳定；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、线路规整。

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；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，未经采购人同意，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》，并报采购人备案；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。值班员应负责楼内所有资产、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、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查记录及处理情况记录，确保楼宇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，检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留，关闭门窗、关灯、关电源。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”的有关任务，制订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。熟练使用消防设施设备、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，配合采购人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、配合采购人在重大活动、节假日期间做出相应的工作调整、

秩序维护，并负责采购人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、做好中标人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，没有得到采购人同意，不得允许进场，同时中标人应立即上报。中标人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）宿舍楼值班管理

1. 负责学生宿舍安全管理，按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯，出入高峰期要在门口站立值守，熟练操作人脸识别装置，做好过往人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间内关闭宿舍大门后值班员必须在值

班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。

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

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

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

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

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

6. 消防管理

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

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

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

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

9. 熟悉宿舍楼一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等。每周对建筑构件、外墙、可上人屋面检查一次，非上人屋面每半年检查一次。检查是否有建筑构件、外墙鼓泡、开裂、脱落等情况，发现隐患及时上报维修，如遇楼宇外墙砖脱落，要立即设置警戒线，并铲除安全隐患；检查屋面雨水排水管是否堵塞，及时清理疏通；配合学校做好家具更换等工作。

10. 定期对学生宿舍进行卫生安全检查，禁止宿舍使用大功率电器和私拉乱扯电线等。

11. 做好中标人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。

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

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

五、设施设备日常管理、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、建立完善安全台帐，不得以任何方式向任何第三方泄露安保及物业保安全管理档案资料。

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）设备设施日常维护与维修范围：

1、管辖区域内所有的上下水、雨水管网、共用电系统（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（含）以下的零星维修，500 元—5000 元的零星维修由双方协商制定维修办法，由中标人负责，采购人审核后据实支付，5000 元以上的中标人报采购人维修或采购人委托中标人维修。中标人不得通过累积、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。

项目	服务内容	零修和小修内容	质量标准细则
房屋 土建及 设备家 具零修	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，面层与基层结合牢固。
	屋面补漏， 清扫屋面、 天沟、采光	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	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、雨落管等	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。	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，	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

		不能使用或噪音过大等原因影响正常使用,应予以维修或更换。开水器故障应维修。	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),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,应予以更换	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。
上下水系统及暖管网维护疏通等	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	供暖管道生锈的,做防锈处理;管道锈蚀严重有可能或已出现跑冒滴漏的,	修缮后部件齐全,能正常使用,无跑、冒、滴、

		应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应予维修或更换。	漏现象。
	管网疏通、化粪池及隔油池清掏	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；如有化粪池及隔油池，则根据实际情况，每半年免费清理1次。	各类管道不能堵塞，化粪池及隔油池（如有）及时清掏外运。
	管道及暖气片	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。	管道和暖气片不生锈美观。阀门拧动灵活。
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；应急照明、消防栓、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。应急照明如损坏应及时更换，保持完好状态。如有灭火器失效等问题立刻报修、报换。
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，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。由于中标人不及及时发现并报告采购人，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，则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。		
其他要求	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。 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		

	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采购人，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，及时报采购人确定维修方案。所用维修材料应不低于原材料。 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。 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，超过维修范围时，为提高维修效率，经采购人认可，中标人可自行购置材料，所需费用参照市场价格由采购人支付。 遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知采购人，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。 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。
--	--

六、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；对名贵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 元及以下的由中标人负责，需要补植的单株苗木材料费在 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，中标人免费种植及养护；因中标人管理不善导致的损坏死亡，中标人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

采购人并经采购人书面同意方可实施。

（三）园区绿化养护服务标准及质量要求

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）。 4. 枝干健壮，无明显枯死枝杈，新枝入冬前木质化较好。 5. 冠形完整，分枝点合适，主侧枝分布匀称、数量适宜，内膛通风透光。
修 剪	1. 每年修剪不少于 2 次。 2. 科学合理、适时适度。 3. 冠形优美，内膛通透，主侧枝条分布匀称、修剪强度适宜，疏密得当。 4. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平行枝、横跨枝、下垂枝、衰弱枝、劈裂枝、病虫枝和其他影响树势、树形的枝条修除率 98%以上。 5. 工具齐全，操作认真标准，剪口、锯口平滑，涂敷得当。 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。
施 肥	1. 每年施肥不少于 2 次。 2. 树穴内有植被的乔木适当增加量和次数。 3. 肥量种类适宜，方法合理。 4. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
树 穴	1. 树穴形式统一，大小适宜，边线清晰，线条流畅。 2. 硬化地面树穴要有美化处理，盖板完整，无缺损，草坪地树穴覆盖充分、得当。 3. 树穴内无黄土裸露

松土除草	1. 每年 3~5 次。 2. 及时（草高$\leq 5\text{cm}$）。 3. 无大型、恶性、缠绕性杂草。
抹芽除萌	1. 及时彻底（萌芽长度小于 8cm）。 2. 创口平滑。
复 壮	1. 按时复壮。 2. 方案措施科学周密。 3. 严格操作规程。 4. 创部、朽部及时清理、消毒、涂药、修补。 5. 档案齐全, 记录详细。
栽（补）植	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。 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。
清 洁	1. 树冠下、树穴内无生活垃圾、砖石瓦砾、干枝枯叶及其他废弃物。 2. 树干上无违法悬挂物。

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	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，无明显病症及害虫遗留物（虫网、虫粪、蜜露等）。 3. 枝健壮，无枯死枝。 4. 开花树种花繁而艳。 5. 冠形完整美观，枝条分布匀称，数量适宜，内膛通透。
修 剪	1. 每年修剪不少于 2 次。 2. 科学合理，适时适度。 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。

	4. 剪口芽留芽方位准确，芽长势饱满。 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、树形的枝条修除率 98%以上。 6. 操作规范，工具齐全。
施 肥	1. 每年施肥不少于 2 次。 2. 施肥种类适宜，方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
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	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。 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。 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。
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
病害	发病率	1. 基本无明显危害（整体病害发病率 $\leq 8\%$ ）； 2. 叶部病害发病率 $\leq 8\%$ ； 3. 枝干病害发病率 $\leq 5\%$ ； 4. 根部病害发病率 $\leq 5\%$ 。
	危害程度	无至零星轻度（0—0/+）
虫害	食叶害虫	无明显危害（整体株危害率 $\leq 8\%$ ，叶危害率 $\leq 5\%$ ）
	刺吸害虫	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）
	蛀干害虫	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）
	地下害虫	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。

七、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. 中标人负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交采购人备案。项目经理、项目副经理、值班保洁主管不超过 45 周岁。楼宇值班管理员年龄不超过 55 周岁，保洁人员年龄不超过 60 周岁，维修及绿化人员年龄不超过 60 周岁，初中以上学历，身体健康。所有服务人员均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；项目经理本科以上学历。 2. 科学合理调度安排、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。 3. 中标人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。 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： （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。
信息化管理	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。 2. 该项目的经理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。 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采购人。
档案管理	1. 中标人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。 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, 中标人须按采购人要求及时以书面形式和电子档的形式向采购人报送。
标准化精细化	1. 中标人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。 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。

教务服务	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、研究生院的课表安排、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。 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、黑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。
宿舍管理	1. 根据《郑州大学学生宿舍管理规定》做好宿舍日常管理，按照学校规定开关宿舍楼门。 2. 制定《学生公寓管理应急预案》，做好宿舍安全管理。建立管理档案，做好各项登记记录。 3. 协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等），房间清查等工作，做好书面记录并存档； 4. 根据学校要求做好有关宿舍管理的其它服务工作。
绿色校园建设	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。 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. 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。
其他	1. 中标人要工作计划周密，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。 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。 3. 中标人必须接受学校的临时性工作安排，协助采购人做好宣

	传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。 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，均由中标人承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。 5. 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人负责。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。
--	---

第三节 郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核办法

为加强对东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业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。

第一条 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，代表采购人对中标人物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。采购人成立郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核工作小组（以下简称考核小组），负责对中标人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。

第二条 本办法是对中标人物业管理服务的绩效评价，主要依据为《郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务合同》等相关文

件。

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、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院系办公实验楼物业服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对中标人进行考核；

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%）。

（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），给中标人整改通知。中标人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，并及时通知采购人复查；

（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，考核合格采购人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；当期考评总评分实际得分低于 75 分时，则每低 1 分扣除违约金 1 万元，并且给与乙方黄牌警告一次；当月考评总评得分低于 70 分时，甲方除拒付当月物业管理费外，还有权解除合同，另择物业公司，后果和损失由乙方自负。

中标人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，采购人确认整改合格的，向中标人返还暂扣的整改金；

属安全问题的，如没按照采购人所下通知内的要求时限按时完成整改的，采购人按合同物业费当月金额的 0.5%额度扣除相应的服务违约金，同时，采购人有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从中标人合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由中标人负责；

重要服务项目例如地面（墙面）石材养护、外墙及玻璃清洗等，

中标人施工前应书面告知采购人，施工完毕双方进行验收并签字认可，否则视为没做。如果中标人没按合同要求进行服务，则少做一项或一次，采购人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	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，采购人有权单方提前终止合同，给采购人造成的损失由中标人承担。

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：每合同年度末由采购人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，中标人应全方位支持配合。

(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	当年各考核月得分
年终测评	20	当年相关单位考核得分
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, 中标人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, 中标人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, 并直接造成采购人损失 (包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面), 情节严重的, 采购人有权单方面终止合同, 履约保证金不予退回, 并有权要求中标人赔偿采购人遭受的实际损失。

(3) 年度考核得分低于 85 分 (不含 85 分), 则每低 1 分对应当年物业管理服务费 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) 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：合同期末由采购人组织相关单位对合同期服务进行打分测评。

(4) 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	10	第一年度考核得分
合同期测评	15	各相关单位的合同期测评得分
当年月度考核	60	当年各考核月的平均分
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，在同等条件下中标人有优先续约权；

(2) 合同期满终止时，若中标人在采购人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，整改经采购人验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还中标人，如履约保证金不足以支付整改费用，则由中标人补足差额部分。

(3) 合同期满终止时，若中标人在采购人组织的合同期师生满意度调查中满意度低于 80 %（不含 80%），或合同期综合考核评分低于 80 分，则被采购人列入黑名单。

第四条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非中标人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，中标人能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到采购人的管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。中标人提供超值服务并获得采购人认可，可适当加分。

第五条 中标人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采购人，由采购人组织维修。由于中标人不及时发现问题并报告采购人，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，则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。

第六条 履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

第七条 中标人对考评结果有异议的，有权向采购人申诉和解释。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。

第八条 本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

第九条 本办法由后勤保障中心负责解释。

五、东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核实施细则

1. 楼宇场馆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) 楼宇场馆保洁 (90 分)			
1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。 3. 扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 园区内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。 7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。 8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。	26	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
外环境、公共卫生间、盥洗室、开水器达到： 1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、	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。	

排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。 3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的 2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于 1 次，每两月清洗 1 次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。 6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品要摆放有序，自身洁净，统一放在指定地点。 8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，地面平整干净； 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； 10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞； 11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角； 12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等； 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； 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； 15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面； 16. 重大节日、学校重要活动等			
--	--	--	--

期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束后回复环境卫生，无垃圾存留； 17. 园区内自行车摆放要整齐，每日不间断巡检；			
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。	21	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。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	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。	

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。			
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。；清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，必须使用优质清洁剂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防止二次污染；.接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。	3	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。	3	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
考评人员签名	得分		

2. 楼宇场馆值班及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）			
执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，楼宇安全管理及秩序维护制度和工作标准、工作签到制度和工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。	15	未建立预案、台账或制度标准，扣8分；无岗位职责和考核办法，扣2分；制度、标准不完整清晰，每处扣0.5分，未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣5分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到	3	无月度工作计划扣2	

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。		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。	
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每次扣 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 小时门值，维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，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	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	

力。		分。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入登记并记录，有专用记录本。对闲杂人员进入建筑物、对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为，做好门禁系统的维护和监控使用；出入建筑物高峰期要站立值班，注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。	15	无记录本扣 2 分；登记不全或没有认真履行职责的，每次扣 0.5 分，出现物品丢失属门值责任，由中标方负责。	
配合学校相关部门及校外执法部门开展工作，对建筑物内、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，并负责采购人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，在校期间中标人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。	
中标人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、	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。	

火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。			
设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	5	每发现一项一次不达标扣 1 分	
考评人员签名	得分		

3. 维修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，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。	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；不属于中标人服务范围的，由于中标人巡查时发现的问题不及时报告采购人，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	4	无档案扣 2 分，资产损毁、丢失属中标人责任的，扣 4 分，并负责赔偿损失。	

及档案管理工作。			
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采购人汇报，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 小时内报告采购人，并协助采购人做好维修。	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采购人，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修养护使用完好率达到 98%以上，零	15	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	

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，及时报采购人确定维修方案。 （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；属于采购人负责的维修，应于 24 小时内书面报告采购人（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采购人。	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采购人。 （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		

4. 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，每人扣 0.5 分；无制度和工作标准，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。	
（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	25	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	

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。			
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； (3) 及时对绿地整治修剪，高度控制在 10cm 以下； (4) 及时除掉杂草，每年除杂草六遍以上，杂草率 5% 以下； (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； (6) 按生长情况，适时适量施有机肥二遍； (7) 及时做好病虫害防治理； (8) 绿地整洁，生长好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。	35	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
地被、绿篱及模纹图案养护 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。 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，无死株和残存枯花。	10	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
园林小品： (1) 凉亭、长廊、水榭、花架、塑木	10	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节	

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）； （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		严重，扣 1 分。	
考评人员签名	得分		

5. 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，中标人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	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	

报学校报备。			
人员管理（25分）			
最低人员配置及岗位：该项目总用工人 数不低于 68 人。其中项目经理 1 人、 经理助理 1 人，客服 1 人、主管 5 人， 其他人员由中标人具体配置并报招标 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 理专业培训具有类似经验。值班管理员 要求高中以上学历，年龄 55 周岁以下； 保洁员、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。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每 次扣 2 分。	
按照国家与地方的有关规定负责聘用 人员劳动手续的办理与管理等事宜，做 好公共及人身安全的防护和劳动保护 工作。所有聘用人员人事档案要交委托 人备案。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每 次扣 2 分。	
如出现在《其他管理服务标准》中不符 合采购人条件的物业管理服务人员，中 标人应按采购人要求及时更换	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每 次扣 2 分。	
信息化管理（12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	8	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每 次扣 2 分。	

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。			
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采购人。	4	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。	
绿色校园建设（5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。	5	每发现1次不合格扣1分。	
公寓管理及教务服务（15分）			
建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；巡查床位使用情况，对	3	每发现1次不合格扣1分。	

变动情况 24 小时内更新变动资料并导入数据库及时向甲方报送；未经甲方同意，不得擅自安排、调整床位。			
中标人对学生宿舍只有管理权，没有使用权。宿舍的住宿安排必须经学校管理部门同意，中标人不得私自安排其他人住宿，也不得私自占用宿舍，否则按学校有关规定处理；配合学校相关职能部门做好学生公寓的调配，检查已退宿舍的配备设施情况，有专用记录并及时报送甲方，参与学生公寓寝室检查评比等工作；协助学校宿管部门补充或重新配置宿舍的财产物资，安排宿舍并配制、发放宿舍钥匙和清洁用具等，费用由委托人负责。 在学校宿管部门指导下，做好人员进出登记，协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等），房间清查等工作，并做好书面记录并存档。	8	每发现 1 次不合格扣 1 分，情节严重的加倍扣分。	
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。	4	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
施工进楼管理（5 分）			
对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入。验证施工报批和水电使用报批手续。有施工队进楼维修手续办理登记本；	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	

有施工队进楼维修监管记录本。			
四、其他（10分）			
中标人要贯彻落实学校各项任务，接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，接受学校的临时性工作安排，执行学校有关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。	3	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。中标方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标方承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。	4	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。	3	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
考评人员签名：	得分		

六、其他要求（非实质性）

1. 人员配备符合采购要求。

2. 针对本项目实际情况，提供科学有效的人员考核、培训方案，至少包括：①人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的学生或老师

的投诉等内容；②人员培训方案包含但不限于拟派培训人员的定期进行岗位培训，消防及其它的培训全年不少于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。

3. 投标人具备物业项目信息化管理系统，租赁或自主开发软件功能包括：智能考勤管理、巡更智能管理、楼宇维护管理、故障报修派修管理、安全节能管理等。

4. 投标人拟投入的工作设备符合项目需求，具备室内自动洗地机、外环境扫地车、外环境洒水车、全封闭垃圾转运车、高压清洗机、石材打磨养护设备、注浆机等。

5. 投标人提供2022年1月1日以来（以合同签订时间为准）独立完成或在管的类似项目业绩，服务内容需包括：（1）保洁（2）楼宇值班或秩序维护管理（3）零星维修（4）绿化养护相关内容。

6. 保洁服务、安全管理及秩序维护方案：投标人针对本项目实际情况，提供有保洁服务、安全管理及秩序维护方案，保洁服务至少包含保洁范围、保洁频率、检查标准、操作规范、监督程序、全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作、天然石材养护方案、垃圾清运与处理或投标人认为需要的其他内容等；安全管理及秩序维护至少包含楼宇安全值班、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、紧急救援、园区的安全管理和秩序维护服务等内容。

7. 投标人根据采购需求并结合本项目特点提供日常维修养护及绿化养护方案。日常维修养护方案至少包括日常巡检、零星维修与维护管理服务、石材打磨养护、房屋土建及设备家具零修、供电设施设备的维护和管理、上下水系统及供暖管网维护疏通、消防设施的检修

及维护、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案等；绿化养护方案至少包括校内绿植及景观的日常养护维护、病虫害防治、重大活动节日氛围的绿植租摆、绿化工遵守安全操作规程、设备投入等内容。

8. 投标人根据采购需求并结合本项目特点提供宿舍楼值班管理、突发及应急管理方案。宿舍楼值班管理方案中至少包括学生宿舍安全管理、宿舍中设施设备的检查及上报并记录、宿舍楼前的车辆停放及秩序管理、宿舍楼内的消防管理、宿舍楼内学生的安全及秩序维护、对学生的进行公寓内的安全宣传及警示教育、突发事件的处理等内容；突发及应急管理方案至少包含①自然灾害事件应急预案包含地震应急、恶劣天气(大风、暴雨、冰雪等)等险情应急处置预案；②紧急情况处置预案包含水、火灾应急处置预案，停水、停电等各类设备异常处置，发现治安事件和重大事项处置报告与采购人的沟通预案等内容。处理应急方案具备安全文明作业的保障措施、安全管理措施、安全检查记录等内容。

9. 投标人针对本项目的实际需要提提供有利且可行的、实质性服务承诺和质量保证，主要包括：

①. 投标人针对迎新开学、学期放假、重要会议、大型考试、全校性比赛等重大活动等，提供服务保障方案；中标后临时提供特殊设施设备支持的承诺、物业进驻及合同到期时的交接承诺和方案，针对本项目违约责任划分及整改措施承诺。

② 投标人针对人员调配承诺：特殊情况下服从采购人对服务人员的调配，支持采购人安排服务范围以外的工作，对采购人不满意的项目经理或其他人员无条件更换等方面内容；物业服务质量要求和相应措施的说明、有特色的管理方法和提升管理服务水平的措施。

第七章 评标方法和标准

一、评标方法

采用综合评分法，总分值 100 分。评标委员会对各投标人的投标文件进行符合性审查、详细评审后，按评审得分由高到低顺序推荐排名。如评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排名；评审得分且投标报价相同的，按技术指标等优劣顺序推荐排名。

（一）符合性审查

评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1. 投标文件不存在雷同性（评标系统内标书雷同性分析，包括文件制作机器码或文件创建标识码）。
2. 签字盖章签章符合招标文件要求；
3. 投标有效期符合招标文件要求；
4. 投标报价未超出最高限价；
5. 投标文件无重大或不可接受的偏差；
6. 投标文件未附有采购人不能接受的条件；
7. 招标文件及法律法规规定的其他情形。

（二）详细评审

1. 澄清有关问题

1.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

1.2 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

1.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、

不一致或不规则的地方。

2. 综合比较与评价

2.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

2.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中“投标主要内容汇总表”相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

（5）投标文件只允许有一个报价有选择性的报价将不予接受。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2.4 评审价的确定

2.4.1 评标委员会对投标人的报价进行评审。

2.4.2 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕

46号)《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)的规定,采购人在政府采购活动中支持中小企业发展:

(1) 采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购;

(2) 未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目,以及预留份额项目中的非预留部分采购包,对小微企业报价给予10%—20%的扣除,用扣除后的价格参加评审。中小企业扶持政策:见“供应商须知前附表”。

(3) 中小企业划分标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)规定的中小企业扶持政策的,随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。供应商提供声明函内容不实的,属于提供虚假材料谋取中标,依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

(4) 监狱企业视同小型、微型企业,供应商应提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件。

(5) 残疾人福利性单位视同小型、微型企业,残疾人福利性单位须符合《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)要求,提供《残疾人福利性单位声明函》,提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的,依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的,随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》,接受社会监督。

2.4.3 评审价不作为中标金额和合同签约价，中标金额和合同签约价仍以其投标文件的报价为准。

2.5 评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分，由评标委员会推荐 3 名中标候选人。

2.6 投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。

2.7 评标委员会完成评标后，应当出具书面评标报告。

2.8 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

二、评标标准（满分 100 分）

类别	评审内容	评分规则	分值
价格 (15分)	投标报价	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 15 备注：因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。对于小型和微型企业以扣除 10% 后的价格作为报价参与评审。	15
技术部分 (43分)	管理人员配备	1. 投标人拟派项目经理是投标人正式员工：【提供所在本单位 2022 年 1 月 1 日以来任意一个月的社保证明材料（网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可），否则不得分】①本科以上学历得 1 分（提供学历证书扫描件）；②中级以上职称	6

	得 1 分，（提供证书扫描件）；③年龄不超过 45 周岁得 1 分（提供身份证扫描件）；④具有三年以上类似项目服务经验的得 3 分（提供服务合同及业主单位证明材料）。（未提供相关证明该项不得分）	
	2. 投标人拟派本项目其他主要管理人员：【提供所在本单位 2022 年 1 月 1 日以来任意一个月的社保证明材料（网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可），否则不得分】 ①经理助理：年龄不超过 45 周岁，具有本科以上学历，承诺熟练掌握现代化信息化技术，每项 1 分，共 3 分。具有土木建筑维修方面技术能力，有相关中级以上职称证书得 2 分。本项满分 5 分。（提供证书扫描件及承诺书，未提供不得分） ②楼宇值班主管、保洁主管兼巡查员共计 4 人：年龄在 45 周岁以下，具有 3 年以上类似项目管理服务经验。满足 1 人得 1 分，满分 4 分。（提供身份证和经验证明） ③维修服务主管兼巡查员：年龄在 50 周岁以下，承诺熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。满足 1 项得 1 分，满分 2 分。（提供身份证和承诺书） ④综合办公室客服人员：年龄在 35 岁以下；具有大专以上学历；承诺能熟练运用计算机操作技术。满足 1 项得 1 分，满分 3 分。（提供身份证、学历证明及承诺书）	14
	3. 物业服务人员配置中有消防、绿化、水电、电气、机电、暖通、空调、建筑安装等方面的人员，并提供相关资格证书，每提供一证得 1 分，同一工种最多得 1 分，本项最高得 5 分。（提供相关证书和投标人为其缴纳的任意 1 个月的社保证明）	5
人 员 考 核、培训 方案	针对本项目实际情况,提供科学有效的人员考核、培训方案,至少包括:①人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合	6

		理的学生或老师的投诉等内容；②人员培训方案包含但不限于拟派培训人员的定期进行岗位培训，消防及其它的培训全年不少于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。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合项目采购需求的得6分；投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述，或内容未包括具体细节的得4分；投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得2分；未提供应相关内容的得0分。	
	信息化服务能力	投标人具备物业项目信息化管理系统，开发软件功能包括：智能考勤管理、巡更智能管理、楼宇管理、故障报修管理、节能管理、智慧后勤服务方案等。每具备1项以上信息化管理能力，得1分；最高得6分。 注：如自主研发需提供本企业自主研发的计算机软件相关资质证书原件扫描件以及相应的软件功能界面截图；如为租赁，则需提供租赁合同和相应软件功能界面截图。提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不得分。	6
	物资配备	投标人拟投入的工作设备符合项目需求，具备室内自动洗地机、外环境扫地车、外环境洒水车、全封闭垃圾转运车、高压清洗机、水磨石打磨养护设备、注浆机等，每提供一项得1分，最高得7分。（如是自有设备需提供发票及设备照片等证明材料；如是租赁需提供租赁合同）	7
综合部分 (42分)	企业业绩	投标人提供2022年1月1日以来（以合同签订时间为准）独立完成或在管的类似项目业绩，服务内容同时包括：（1）保洁（2）楼宇值班或秩序维护管理（3）零星维修（4）绿化养护，完全包含以上四项相关内容的，每份得2分；包括3项相关内容的，每份得1分；只包括2项相关内容的，每份得0.5分；1项以下不得分。每份合同分值不累计，最多计算8份合同，满分16分。 注：1.与同一采购人签订的项目合同只能认定	16

		一次。2. 投标人须提供合同原件扫描件、发票扫描件及对应银行转账凭证（服务期内一个月的发票）。3. 提供用户单位开具的合同期内满意度证明，并加盖合同甲方或主管部门公章。	
	服务方案	1. 保洁服务、安全管理及秩序维护方案：投标人针对本项目实际情况, 提供有保洁服务、安全管理及秩序维护方案, 保洁服务至少包含保洁范围、保洁频率、检查标准、操作规范、监督程序、全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作、垃圾清运与处理或投标人认为需要的其他内容等；安全管理及秩序维护至少包含楼宇安全值班、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、紧急救援、园区的安全管理和秩序维护等内容。 投标人对每项内容论述详细, 完全贴合项目采购需求的得 7 分; 投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述, 或内容未包括具体细节的得 4 分; 投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分; 未提供应相关内容的得 0 分。	7
		2. 日常维修养护（设施设备）、天然石材打磨养护及绿化养护方案：投标人根据采购需求并结合本项目特点提供日常维修养护、天然石材打磨养护及绿化养护方案。日常维修养护方案至少包括日常巡检、水电暖设施设备日常运行维护及零星维修、房屋土建及设备家具零修、管网疏通、消防设施的检修及维护、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案等；天然石材打磨养护方案至少包括打磨养护方法流程；绿化养护方案至少包括绿植及景观的日常养护维护、病虫害防治、重大活动节日氛围的绿植租摆、绿化工遵守安全操作规程、设备投入等内容。 投标人对每项内容论述详细, 完全贴合项目采购需求的得 6 分; 投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述, 或内容未包括具体细节的得 4	6

	分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	
	3. 宿舍楼值班管理、突发及应急管理方案: 投标人根据采购需求并结合本项目特点提供宿舍楼值班管理、突发及应急管理方案。宿舍楼值班管理方案中至少包括学生宿舍安全管理、宿舍中设施设备的检查及上报并记录、宿舍楼前的车辆停放及秩序管理、宿舍楼内的消防管理、宿舍楼内学生的安全及秩序维护、对学生的进行公寓内的安全宣传及警示教育、突发事件的处理等内容; 突发及应急管理方案至少包含①自然灾害事件应急预案包含地震应急、恶劣天气(大风、暴雨、冰雪等)等险情应急处置预案; ②紧急情况处置预案包含水、火灾应急处置预案, 停水、停电等各类设备异常处置, 发现治安事件和重大事项处置报告与采购人的沟通预案等内容。处理应急方案具备安全文明作业的保障措施、安全管理措施、安全检查记录等内容。 投标人对每项内容论述详细, 完全贴合项目采购需求的得 5 分; 投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述, 或内容未包括具体细节的得 3 分; 投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 1 分; 未提供应相关内容的得 0 分。	5
	4. 项目服务承诺: 投标人根据采购需求并结合本项目特点提供以下承诺: ①投标人针对迎新开学、学期放假、重要会议、大型考试、全校性比赛等重大活动, 提供服务保障方案; 中标后临时提供特殊设施设备支持的承诺、物业进驻及合同到期时的交接承诺和方案, 针对本项目违约责任划分及整改措施承诺。②投标人针对人员调配承诺: 特殊情况下服从采购人对服务人员的调配, 支持采购人安排服务范围以外的工作, 对采购人不满意的项目经理或其他人员无条件更换等方面内容; 物业服务质量和相应措施的说明、有特色的管理方法和提升管理服务水平的措施。	7

		投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得 7 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 4 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	
--	--	---	--

第八章 政府采购合同

合同编号：_____

第一部分 合同书

项目名称：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

签 订 地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

一、合同条款资料表

序号	内 容
1	需方名称、地址：郑州大学（郑州市科学大道 100 号）。 供方名称、地址：
2	项目现场：郑州大学东校区（郑州市大学北路 40 号）
3	履约保证金：合同金额的 5%。。
4	付款方式： 预付款：无。 进度款：按月结算服务费。 付款条件：申请付款时必须提交以下文件和资料。 1. 合同； 2. 合规发票。
5	合同价和分项报价：

二、合 同 书

年 月 日，乙方在 组织的 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》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，共同签订以下条款。

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负责人，非特殊情况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物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2. 服务内容及范围具体见项目需求部分。

3. 业主名称： 地理位置：

4. 乙方服务期限：二年，从 年**月**日至 年**月**日。

5. 合同价格： 万元， 大写： 月支付： 万元， 大写：

6. 考核组织单位与考核验收

甲方物业主管部门会同相关行政部门、院系及其他有关组织对乙方物业管理服务进行日常监管考核。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帐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待考核合格、甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

8. 履约保证金：合同签订前，乙方需以支票、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向甲方交纳每年经费的 5% 作为履约保证金，合同到期考核合格后如无违约无息退还。

二、服务内容及有关要求详见招标文件采购需求部分。

三、质量要求及考核办法

1. 服务质量和考核办法详见招标文件采购需求部分。

2. 考核评分办法

2.1 考评结果与甲方付给乙方当期物业费用挂钩，挂钩办法如下：

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

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

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

2.2 不定期日常巡查发现的问题按单项处罚，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、安全培训计划及维修养护计划，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。服务区域内如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. 乙方应全面配合支持甲方进行满意度调查。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。

8. 乙方以所投标标书并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，必须每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书标准的情况，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管理服务费。

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

2. 合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补

充。

3. 合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

4. 下列文件属合同组成部分：招标文件，投标文件，谈判承诺。

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 页 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考核办法等。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

委托代理人：

委托负责人：

联系电话：

联系电话：

地址：

地址：

统一社会信用代码

开户银行：

开户名称：

开户账号：

年 月 日

年 月 日

附件：

河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资。贵公司若成为本次政府采购项目的中标中标投标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

附：

关于印发中小企业划型标准规定的通知

工信部联企业〔2011〕300 号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部

国家统计局

国家发展和改革委员会

财政部

二〇一一年六月十八日

附件：

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及

以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的

为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和

各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

财政部 工业和信息化部关于印发 《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知

财库〔2020〕46 号

各中央预算单位办公厅（室），各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、工业和信息化主管部门，新疆生产建设兵团财政局、工业和信息化主管部门：

为贯彻落实《关于促进中小企业健康发展的指导意见》，发挥政府采购政策功能，促进中小企业发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等法律法规，财政部、工业和信息化部制定了《政府采购促进中小企业发展管理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

附件：政府采购促进中小企业发展管理办法

财 政 部
工业和信息化部
2020 年 12 月 18 日

政府采购促进中小企业发展管理办法

第一条 为了发挥政府采购的政策功能，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等有关法律法规，制定本办法。

第二条 本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

第三条 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

第四条 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

第五条 采购人在政府采购活动中应当合理确定采购项目的采购需求，不得以企业注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素，不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视

待遇。

第六条 主管预算单位应当组织评估本部门及所属单位政府采购项目，统筹制定面向中小企业预留采购份额的具体方案，对适宜由中小企业提供的采购项目和采购包，预留采购份额专门面向中小企业采购，并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：

（一）法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的；

（二）因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的；

（三）按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形；

（四）框架协议采购项目；

（五）省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外，其他均为适宜由中小企业提供的情形。

第七条 采购限额标准以上,200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

第八条 超过200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。预留份额通过下列措施进行：

（一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

（二）要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；

（三）要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

第九条 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、

采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2%—3%（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

第十条 采购人应当严格按照本办法规定和主管预算单位制定的预留采购份额具体方案开展采购活动。预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足 3 家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照本办法第九条有关规定重新组织采购活动。

第十一条 中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（附 1），否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

第十二条 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包

专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；

（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格分加分比例；

（四）规定依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

（五）采购人认为具备相关条件的，明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施；

（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；

（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

第十三条 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，应当在公示中标候选人时公开中标候选人的《中小企业声明函》。

第十四条 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

第十五条 鼓励各地区、各部门在采购活动中允许中小企业引入信用担保手段，为中小企业在投标（响应）保证、履约保证等方面提供专业化服务。鼓励中小企业依法合规通过政府采购合同融资。

第十六条 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后 10 个工作日内做出书面答复。

第十七条 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实

施全过程绩效管理，合理设置绩效目标和指标，落实扶持中小企业有关政策要求，定期开展绩效监控和评价，强化绩效评价结果应用。

第十八条 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府采购网公开预留项目执行情况（附 2）。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。

第十九条 采购人未按本办法规定为中小企业预留采购份额，采购人、采购代理机构未按照本办法规定要求实施价格扣除或者价格加分的，属于未按照规定执行政府采购政策，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究法律责任。

第二十条 供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

第二十一条 财政部门、中小企业主管部门及其工作人员在履行职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送有关国家机关处理。

第二十二条 对外援助项目、国家相关资格或者资质管理制度另有规定的项目，不适用本办法。

第二十三条 关于视同中小企业的其他主体的政府采购扶持政策，由财政部会同有关部门另行规定。

第二十四条 省级财政部门可以会同中小企业主管部门根据本办法的规定制定具体实施办法。

第二十五条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181 号）同时废止。

