

郑州大学后勤保障中心北校区部分 楼宇场馆物业服务合同书

项 目 名 称： 郑州大学后勤保障中心北校区部分楼宇场馆物业服务
采购项目

项 目 地 址： 郑州大学北校区

政府采购编号： 豫财招标采购-2025-1425

项 目 合 同 价： 6257922 元 /2 年

甲 方： 郑州大学

乙 方： 河南万厦物业管理有限公司



郑州大学后勤保障中心北校区部分楼宇场馆物业服务合同书

甲方：郑州大学

乙方：河南万厦物业管理有限公司

2025 年 12 月 18 日，郑州大学以公开招标方式对北校区部分楼宇场馆物业服务项目进行了采购。经评标委员会评定，河南万厦物业管理有限公司为该项目中标人。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》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

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

一、本合同的基本原则及基本情况

1.乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理的负责人，未经甲方同意，合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的后勤保障部传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容及范围：主要服务内容包括北校区 20 栋楼宇场馆日常管理（90212 m²）、楼宇场馆卫生保洁面积 87357 m²、13 栋楼宇场馆值班及秩序维护面积 63625 m²、楼宇场馆水电暖木泥金油零星维修面积 90212 m²、教务服务、粉笔板擦供应、窗帘清洗、管道及暖气片刷漆、水磨石地面养护、玻璃幕墙清洗、设备及物料配置、屋顶清理和垃圾清运、“门前三包”、节能管理、文化宣传、防疫消杀、垃圾清运到校内指定地点及其他约定的服务事项等。详见合同附件。

3.业主名称：郑州大学 服务地点：郑州大学北校区文化路 97 号

4.服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日。

5.合同价格：2 年服务期总合同价为 6257922 元，大写：陆佰贰拾伍万柒仟玖佰贰拾贰元整。月支付 260746.75 元，大写：贰拾陆万零柒佰肆拾陆元柒角伍分。

6.甲方后勤保障部会同北校区综合管理中心及相关院系对乙方承担的服务进行日常监管和考核。合同期结束前一个月内，由学校组织专家考核验收。

7.付款条件及方式：物业管理服务费按月支付。甲方对乙方上一月的服务考核合格后，于次月支付；若考核不合格，按照附件 2 的考核办法扣减后支付；合同期内最后一个月待学校综合验收合格、甲乙双方办理完交接手续后支付。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

甲方凭考核合格单、正规发票到财务部门以转账方式支付物业管理服务费。



8.履约保证金：合同签订前，乙方需以银行保函形式向甲方交纳合同金额的 5%（312896 元）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、服务详细内容及有关要求说明详见本合同附件 1。

三、质量要求及考核处理办法

1.服务质量标准及考核办法详见本合同附件 2 和附件 3。

2.考核评分办法

2.1 考评结果与甲方付给乙方当月物业管理服务费用挂钩，挂钩办法如下：

（1）每月考核一次，以平时考核与集中考核相结合的原则进行考核（平时考核占 30%，集中考核占 70%）。当月考核综合得分小于 85 分但大于等于 75 分时，则每低于 85 分 1 分按当月服务费的 0.5%额度扣除相应的服务违约金。

（2）当月考评综合得分低于 75 分时，则每低 1 分按当月服务费的 5%额度扣除相应的服务违约金，并且给予乙方黄牌警告一次。

（3）当月考核综合得分低于 70 分时，甲方除拒付当月物业管理服务费外，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，处罚标准为 100-1000 元/项，同时予以扣分。

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（如火灾等），视情节严重程度扣除违约金 5000-20000 元/次。

2.5 合同期结束，甲方对乙方的服务组织统一考核验收，如因乙方服务不达标导致验收不合格，视情况扣除违约金 2000-10000 元/次。

2.6 乙方人员配置不符合标准要求，一经发现立即更换，并处以 200 元罚款。拒不更换罚款 2000 元，并扣除当月相应服务费。

2.7 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，甲方有权另行安排。

2.8 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. 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：人员工资按不低于 300 元/人/日计算，技术难度大的项目据实计算；人员工资不足一日按一日计算，材料费据实计算）。整改费用从当月乙方物业管理服务费用中扣除。

重要服务项目例如地面保养、外墙及高空玻璃清洗等，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服务费用扣除。

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赔偿。

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各物业管理服务费。

9. 除物业管理服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

10. 甲方不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

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不良影响时，甲方有权单方面解除合同，造成甲方的经济损失由乙方承担。

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

五、乙方的权利与义务

1. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理办法及实施方案，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。



2. 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，乙方应承担相应法律责任及经济赔偿责任。

6. 游泳馆如因乙方值班管理疏漏，造成无关人员闯入并受到人身伤害等，乙方必须承担相应法律责任及经济赔偿责任。

7. 对甲方组织的大型考试及重要活动应予以积极响应并配合完成。

8. 乙方应接受甲方考核和监督，不断完善管理服务制度，如因乙方管理失误造成甲方经济损失，乙方负责赔偿。

9. 乙方以所投标书并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书的情况，须及时整改。

10. 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管理服务费。项目经理每年至少参加一次高校物业管理服务方面会议，持续提升服务质量。

11. 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。

12. 承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。

13. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，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，乙方须独立承担由此而产生的法律责任和经济责任。

14. 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。

15. 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，宣传牌，指示牌，玻璃贴，劳保用品等。保洁工具在七成新以上、不能破旧影响甲方形象。

16. 未经同意，不得将本项目的物业管理责任转让给第三方。根据实际需要，经许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等）。



其员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，须由乙方或第三方完全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. 乙方须协助甲方做好危险品定点存放管理，在服务区域内如因乙方对危险品管理不善造成人员伤亡及财产损失，由乙方承担相应责任和赔偿。

19. 如属乙方工作不作为、工作过失或者履责不到位造成校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的法律责任及赔偿责任。

20. 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。

21. 本合同到期或终止，乙方应根据甲方要求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，并办理物业服务交接手续。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，可在甲方所在地法院起诉。

七、其他

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 暴风雪、洪水、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，因甲方未采纳或未及时采取措施所致的伤害；

2. 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。

3. 下列文件属合同组成部分：招标文件、投标文件、谈判承诺、补充规定，补充合同。

4. 本合同经双方签字盖章生效。

本合同共计 7 页 A4 纸张（含附件共计 41 页），缺页之合同为无效合同。

本合同一式 15 份，甲方 13 份，乙方 2 份。

八、附件

含附件 1、附件 2、附件 3、附件 4。





甲方(盖章): 郑州大学

签字代表:



电话: 0371-67739500

地址: 郑州市科学大道 100 号



乙方(盖章): 河南万源物业管理有限公司

签字代表:

电话: 18638168677

地址: 郑州市金水区姚砦路 133 号 6 幢 4 层 406 号房

统一社会信用代码: 914101007583534402

开户银行: 中国光大银行郑州祥盛街支行

账号: 087723120100304023193

合同签署日期: 2025 年 12 月 29 日



附件 1：服务一览表及相关说明

(一) 北校区 17 栋单体楼宇服务明细表

序 号	项 目	单 位	数 量		备 注
			服 务 楼 门	面 积 (m²)	
1	教学楼、 办公楼、 场馆保洁 (建筑面 积)	软件学院楼		7644	1. 含科研楼西头 101、201、301、401 教室保洁。 2. 含北实训楼 105/205. 309 教室保洁。 3. 新教 9 楼有 42 教室, 该楼三层有教师休息室。 4. 图书馆保洁含公共区域保洁及三层新增一间自习室保洁, 不含阅览室保洁。 5. 综合楼 3-5 层公共区域保洁面积 2344 m², 1-2 层楼梯保洁面积 242 m²。不含二层餐厅。 6. 保洁要求: ①负责楼内公共区域及卫生间保洁等, 负责 49 间教室内保洁。楼内公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污渍、无水滴、无垃圾、无积水、光洁明亮, 保持空气清新、无异味; 卫生间保洁必须使用优质清洁剂, 避免破坏卫生间洁具釉面; ②电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于二次; 电梯门壁、轿厢打蜡上光每季不少于一次, 表面光亮、无污渍; 楼内水磨石或石材地面每半年打磨一次; ③5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于三次, 其余月份每月不少于二次。④负责“门前三包”。
		化工楼		7667	
		实训基地 (北实训楼)		3514	
		软件实训基地 (南实训楼)		3553	
		管理楼		2762	
		科研楼 (含 4 间教室)		9454	
		新教学楼/教 9 楼		9837	
		图书馆 (新)		12000	
		办公楼		3762	
		综合楼(3-5 层公共区域及 1-2 层楼梯)		6258	
		校医院	m²	1595	
		体育馆	m²	2649	
		大礼堂	m²	2287	
		小礼堂	m²	707	
		化工原理楼	m²	1232	
		衣水实验楼	m²	2107	
	原设计院楼 (含小院)	m²		4905	



		门球场	m²		1054	
		网球场	m²		886	
		游泳馆	m²		3484	
		合计	m²		87357	
2	秩序维护 与安全管理 服务 (建筑面积)	软件学院楼	m²	1	7644	1. 科研楼有 2 个值班室, 含 4 间教室管理等。 2. 该项目共计 14 个值班楼门, 原设计院楼设有门禁系统。 3. 值班管理: 楼宇实行封闭式管理, 安排 24 小时值班; 每天两次安全巡检扫码提交物业监管系统; 4. 明确巡查工作职责, 对重点区域、重点部位加密巡查频次并记录; 5. 教学楼保持 24 小时在岗值班, 主要负责教学楼门卫值班、教室管理 (每天早上 7:00 前教室开门、粉笔补充)、教室桌椅摆放 (到位) 报修、清理小广告及各种占位标志; 水电管理 (关灯、关水)、教师休息室管理 (每天 7:30 分前纯净供应到位, 确保充足)、教学楼安全管理 (每天进行防火、防盗、公共设施安检、巡检, 晚上 23:00 前全部检查一遍并做好登记)、教学楼门口车辆有序摆放。
		化工楼	m²	1	7667	
		实训基地 (北实训楼)	m²	1	3514	
		软件实训基地 (南实训楼)	m²	1	3553	
		管理楼/7 号楼	m²	1	2762	
		科研楼/8 号楼	m²	2	9454	
		新教 9 楼	m²	1	9837	
		办公楼	m²	1	3762	
		体育馆	m²	1	2649	
		大礼堂	m²	1	2287	
		农水实验楼	m²	1	2107	
		原设计院楼 (含小院)	m²	1	4905	
		游泳馆	m²	1	3484	
		合计	m²	14	63625	
3	零星维修 (建筑面积)	软件学院楼	m²		7644	零星维修: 1. 负责水电暖水泥石油等设施维修维护 (不含电梯、空调维保)。 2. 负责单项/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 (含高空维修), 500 元的维修由学校维修。 3. 供电设施设备运行管理维护服务要求: (1) 定期检修维护, 运行维护记录完备; (2) 设备整洁, 标示明显, 状态良好, 设备完好率
		化工楼	m²		7667	
		实训基地 (北实训楼)	m²		3514	
		软件实训基地 (南实训楼)	m²		3553	
		管理楼	m²		2762	
		科研楼	m²		9454	
		新教学楼 (含 42 间教室)	m²		9837	



		图书馆(新+旧)	m²		14855	100%; (3) 每天巡检公共电柜, 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。
		办公楼	m²		3762	4. 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。
		综合楼(3-5层及1-2层楼梯)	m²		6258	5. 管辖区域内各项设施设备要进行编号管理。
		校医院	m²		1595	
		体育馆	m²		2649	
		大礼堂	m²		2287	
		小礼堂	m²		707	
		化工学院原理楼	m²		1232	
		农水实验楼	m²		2107	
		原设计院楼(含小院)	m²		4905	
		门球场	m²		1054	
		网球场	m²		886	
		游泳馆	m²		3484	
		合计	m²		90212	
4	游泳馆管理	做好值班及秩序维护、零星维修、卫生保洁、绿化养护。不承担泳池水域本身的救生、水质管理等专业安全责任, 但乙方须与北校区管理中心相关负责人建立即时联络机制, 并接受其在安全应急联动方面的协调。				
5	纯净水	教9楼3层教师休息室				教9楼3层教师休息室纯净水不间断供应。每年40周, 18L桶。
	粉笔	49个教室				1. 每年按40周, 每间教室根据黑板板情况每周供应白板笔或白板笔1.5包(48支/包), 两周供应一包彩色粉笔(6种颜色48支/包), 满足使用。2. 粉笔质量要达到书写要求, 不易折断易于书写。
	板擦	49个教室				1. 教室内的黑板擦要满足使用, 损坏、磨损的要及时更换。2. 黑板每天清洗不少于5次, 早上、上午课间、下午课前、下午课间、晚上上课前各清洗一次, 保持干净整洁。
	窗帘清洗	49个教室386幅				每年暑假期间(8月15日前)清洗1次, 包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。
	绿植养护摆放	主要楼宇绿植摆放每年不少于2000元, 由双方共同到市场询价采购, 确保主要楼宇一年四季摆放绿植。新学期开学前, 教学楼更换绿植。				



6	玻璃、玻璃幕墙等清洗	1.玻璃幕墙每年彻底保洁一次; 2.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米以上的超高空空间玻璃内外壁及附属物(如梁架等)每年彻底清洁一次,保持洁净、无污垢;
7	水磨石地面养护	4000 m ² 配置专用设备,每年寒暑假,对教9楼1-6层水磨石地面进行打磨养护,保持光亮。
8	防水维修	配置土木建筑方面专业维修人员,同时配置防水维修机械设备(如注浆机等),做好教学楼楼防水维修等零星维修工作。
9	布艺家具清洗	教学楼大厅布艺家具要用专用设备定期清洗。
备注:1.以上保洁面积为参考,以采购人现场指定范围及投标方实地考察为准。		
【本项目服务项目含:1.环境卫生保洁服务;2.房屋日常养护维修;3.供电设施设备运行管理维护;4.给排水设施设备运行管理维护;5.楼宇值班及秩序维护等;不含:1.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;5.多媒体设施设备维护维修;6.不含游泳池供水及过滤系统的维保】 一、综合管理要求: 1.对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理,对业主或物业使用人的投诉在24小时内答复;2.每年开展的重要节日专题布置不少于二次。 二、教学楼服务: 1.服务范围内的卫生保洁。特别要求:教室多媒体讲桌桌面及黑板每日清理5次,讲桌内部每周清洁一次。2.负责楼宇及教室的开门、锁门及各项设施设备巡检、建筑本体安全巡检等工作。3.教室粉笔、黑板擦等教学用品的供应,教室窗帘清洗;4.教师休息室管理、教学楼绿植采购养护与摆放。5.设备、家具、教具使用管理、报修及维护工作,包括:多媒体设备、电子显示屏、管辖范围内所配备的办公家具(如教师休息室的沙发等)、课桌椅、黑板、讲台、窗帘、各种门牌等的的使用管理、巡查报修及维护。6.房屋建筑及附属设备维护、管理。负责水电气暖水泥金油等零星维修。7.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等。 三、特别提醒:1.本次招标服务期限为2年,期间服务费不做调整。 2.要求物业公司每年开展节水节电、消防安全等专题宣传活动每年不少于一次;每年消防演习及对员工消防培训不少于两次; 3.中标人进驻学校后,要采用先进技术手段进行管理,并根据服务内容编制服务手册。 4.值班人员工作时间内不能兼职,值班室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。 5.管辖区域内设施设备进行编号管理。		



北校区服务楼宇平面图



（二）履约保证金

1. 本合同履行过程中，若乙方在年度综合考评中评分低于 85 分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）且情节严重的，或造成重大舆情影响恶劣的，甲方单方面终止合同时，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

2. 合同期满终止时，若乙方在学校组织的年度师生满意度调查中满意度低于 85 分（不含 85 分），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，整改经学校验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。

（三）物业管理服务费说明

在本合同履行期限内，价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。若物业服务工作量变动，双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业管理服务费增减额。

（四）进场及交接

1. 乙方应于甲方通知起 5 个工作日内配合校方进行所有设备、设施全面检查，做好验收及相关事项的交接工作，项目物业服务配备人员必须于甲方通知起 10 日内配备到位，乙方需提供详细人员清单，管理人员名单须与投标文件中拟派人员相符。**中标人需按要求安排专职项目经理，不得兼职。如果项目经理无法胜任本项目管理工作的或其各项管理达不到校方要求，校方有权要求更换能力更强的项目经理。**

2. 本合同到期或终止时，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权扣减最后一个月服务费或没收乙方履约保证金。

（五）重要说明

1. 甲方有权在签订合同时根据自身实际工作开展情况对项目方案作适当调整或服务数量作适量增加或减少。在合同执行过程中，根据甲方工作安排或需要，服务内容如有增减，相关费用双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业管理服务费增减额或按照乙方所投单位面积服务费用据实结算。

2. 未经甲方批准，乙方不得以任何方式转包或分包本项目。经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目中的部分专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等）。

3. 如乙方出现重大管理失误或严重违约，甲方有权单方解除本合同，造成甲方经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），乙方应承担赔偿责任。

（3）如乙方出现重大管理失误或严重违约，甲方有权单方解除本合同；造成甲方经济损失



的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），乙方应承担全部赔偿责任。

（六）整体质量要求

1. 甲方与乙方签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。
2. 乙方在承接项目时，对建筑物、设施、设备、场地进行认真查验，验收手续齐全。
3. 专业操作人员须持证上岗。
4. 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。

（七）物业管理服务的其它要求

1. 乙方应按国家相关法律规定和服务外包合同约定完成本项目物业管理服务，守法经营，遵守甲方有关规章制度，主动接受甲方有关部门的监督、考核。
2. 乙方自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案，应报送采购人审定，接受甲方的监督，保证物业管理服务费的合理使用。做好台账资料，档案管理有且不限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。
3. 乙方应及时处理及回复甲方对乙方工作人员的投诉或举报。
4. 未经甲方许可，乙方不能从事与本物业管理服务合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。
5. 乙方设备设施购置、低值易耗品（含垃圾桶、扫把等）购置均由中标单位自行购置，甲方不再支付任何费用。合同履行期内甲方委托的新增物业管理服务，乙方必须无条件接受，否则视为违约。
6. 报价包含物业管理公司工作人员的五险，供应商因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由供应商承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡，疾病或对甲方财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任，与甲方无关。
7. 要求乙方加强安全管理：所有物业服务人员在其所负责的区域内工作时，需要对存在的安全隐患及时上报，乙方应对存在的安全问题进行检查并及时处理或报甲方处理，否则负有安全管理责任，出现安全事故由乙方给予赔偿。
8. 乙方应遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法签订、履行、变更、解除、终止劳动合同，



购买相应保险。乙方与其员工（含乙方临时安排人员）产生的一切纠纷均由乙方自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿，由乙方承担全部责任。服务外包项目的从业人员在工作期间和其他时间的人身安全由乙方独立承担，甲方不承担任何责任。

9. 乙方应教育其员工增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识；本项目管理服务期内因乙方原因引起的各项人身及财产损失由乙方承担全部责任。

10. 甲方仅为乙方提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，乙方员工住宿由乙方自行安排。乙方应妥善使用、保管甲方交于其使用的办公用房及办公设施，并对有关资料具有保密义务，不得随意向第三人透露。

11. 合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告；乙方必须自合同终止或解除之日起 3 日内按入驻交接时清单内容向甲方移交原外包管理的全部物业及其各类管理档案、财务等资料；移交本物业的公共财产，包括用管理费、公共收入积累形成的资产（除乙方在管理服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期物业正常运行的设备）；根据清单内容核算清楚后，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移；全部手续完成后签署物业移交确认书。

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

13. 必须为甲方任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤保障。

14. 乙方须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。

15. 乙方违反合同约定，未达到物业服务质量要求的，甲方有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求乙方在规定的时间内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求的，采购人有权委托第三方完成相关工作，相关费用由乙方承担。

16. 乙方违反合同义务，甲方有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求乙方在规定的时间内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改无法达到甲方要求的，甲方有权单方提前终止合同，且乙方还应当按照物业管理服务费年总金额的千分之三标准向采购人支付违约金。违约金不足以弥补采购人损失的，甲方有权要求乙方在承担违约金的同时另行承担采购人损失。

17. 因乙方原因导致重大火灾、伤亡、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权要求单方解除合同，并根据损失程度要求乙方做出相应赔偿。



附件 2：服务质量标准及考核办法

一、人员综合要求

(一) 本项目配置人数不低于 68 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有完成本职工作的能力。

序号	部门	岗位	数量	工作要求及管理范围
1	综合管理办公室	项目经理	1	全面负责现场工作，做好日常管理，加强与学校相关部门沟通联系，每周把服务区域楼上楼下全部检查一遍，熟悉服务区域内情况，组织团队加强内部质量检查。制定服务手册。
		项目副经理	1	协助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。
				协助经理做好服务质量监督检查，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次的全面巡查、上报、跟进处理，做好记录并协助经理督促各项工作落实到位。
		客服人员	1	做好与学校监管平台对接，记录、上报、跟进处理报修内容。做好各类资料收集整理归档。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	1	完成本岗位保洁工作外，负责楼宇卫生保洁等全面工作，协助经理对各楼宇场馆管理、保洁进行监督检查，应急处理并及时通报相关信息。
		保洁员	≥31	负责办公实验楼及教学楼的全方位清洁，包括但不限于：走廊、楼梯间、卫生间等区域清洁及公共设施设备清洁，负责教室地面、窗台、黑板等设施清洁等。发现问题及时上报。
3	值班管理	值班主管	1	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。
		值班人员	≥27	轮岗 24 小时值班，负责楼宇值班及秩序维护，楼门开关、各项设施检查报修、日常巡查、秩序维护、日常事务处理、应急处置等安全管理。发现问题及时上报。
4	综合维修工		≥5	1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。2、负责楼宇场馆供用水、供用电、照明、供热、排水（排污）系统等设备运行、维护维修、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 元及以下维修。

(二) 人员基本要求

1. 人员工资要求：

物业公司人员的基本工资应符合郑州市有关最低工资标准的规定，岗位津贴参照郑州市



物业管理行业领域的相关规定进行。物业公司必须合法用工，并为员工依法购买社会保险，需提供员工花名册备查。

2. 人员年龄及业务要求:

(1) 项目经理年龄不超过 45 周岁，必须本科以上学历，具有中级以上职称证书。能熟练掌握现代化、信息化管理技术，能熟练操作运用采购方在运行的“第三方物业监管系统”，有较强的组织领导和协调能力；身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。

(2) 项目副经理年龄在 45 周岁以下，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。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。维修主管应熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。

楼门值班员年龄不超过 55 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

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；

维修人员：年龄均在 60 周岁以下，持有相应的特种设备操作证书。

(3) 客服人员年龄在 35 岁以下，具有大专及以上学历，善于沟通协调，能熟练运用计算机操作技术。

(三) 人员培训：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。

(四) 人员管理

1. 乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，人员情况要交采购人备案。积极配合校方工作。按要求完成领导布置的临时性工作。

2. 员工不得串岗、扎堆聊天，公共场所不大声说话，推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。保洁要快速、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整洁。

3. 员工按岗位要求统一穿制服，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，树立“服务第一、师生之上”服务理念。

4. 上岗时间不得干私活，捡废品或进行与保洁工作无关的事情，一经发现按考核办法扣分。

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

6. 不准在校园内攀树摘果、践踏草坪及湖泊捉鱼等并及时制止此类行为。

7. 物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求乙方更换：

(1) 在服务期间被证明不符合合同要求的；(2) 严重违反学校规章制度的；(3) 严重失职、



营私舞弊，给学校造成重大损害的；（4）同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决问题，但拒不改正的；（5）提供虚假个人信息资料的；（6）被依法追究刑事责任的；（7）不能胜任工作或不服从甲方合理工作安排的。

二、卫生保洁服务

（一）总体要求

提供专业、规范的物业保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的校园环境。负责招标范围内卫生保洁服务，包括楼宇“门前三包”、楼内公共区域及约定区域、楼顶天台、楼宇散水、楼宇外墙面及玻璃等的卫生保洁；遇大型活动，根据学校要求进行大清洁。由甲乙双方共同制订工作制度和标准，乙方按工作程序对范围内的场所进行日常定时清洁和即时保洁，做到按制定标准保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档，并对工作质量进行考核。乙方在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

（二）服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
1	楼宇建筑内走廊、楼梯、大厅等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立柱、消防及配电设施设备、管道、开水器、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等）	1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁 2 次，扶手每天清洁 1 次，石材地面抛光或上油、结晶保养每季度不少于一次。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃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，灯具表面无积尘、无污渍；桌椅每天擦拭，无灰尘无污迹。教室每天早上 7:30 分前清洁完毕，不影响学生上课。 3. 护栏、窗户玻璃、窗台等，每周清洁不少于 1 次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 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。 5. 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。 6. 植物花盆每天清洁不少于 1 次，达到无积尘，无污渍。 7. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于 1 次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 8. 窗帘每年清洗不少于 1 次，达到洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 9. 大厅玻璃内外壁、纱窗及门厅立柱每天擦拭，洁净光亮、无粘贴物；大门入口附近外



		墙经常清洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；楼宇一层外墙及玻璃外壁彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）无明显污渍。门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染； 10. 玻璃幕墙每年彻底保洁一次；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； 11. 不锈钢设施经常除锈养护，大厅布艺家具清洗。 12. 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。
2	教室、教师休息室、会议室、工具设备间等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、课桌椅、讲桌、桌斗、黑板、讲台、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道、多媒体设备等）	1. 所有教室每日早、中、晚各全面保洁1次并巡回保洁，其中每天上午、下午上课前完成对地面、桌椅、黑板、讲台等的清扫和擦拭，达到地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；黑板板面及讲桌桌面每天清理不少于5次，早上课前、上午课间、下午课前、下午课间及晚上课前各清理一次，保持干净整洁，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面乱涂鸦、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物。 2. 教师休息室、会议室及工具间每天保洁不少于1次，干净整洁，无杂物、无异味，设施完好。教师休息室及时供应开水或纯水。 3. 墙面、门窗每周清扫擦拭不少于1次，顶棚擦拭、窗帘清洗每年不少于1次，墙面、顶棚达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗2次，有严重污渍随时清洗并修补或更换。 4. 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；教室窗帘每年清洗不少于1次，达到洁净无污渍，挂放整齐，有严重污渍 5. 室内空气流通无异味。 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。
3	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	1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于2次（教学楼不少于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. 卫生间洗手台石材要每半年做一次保养结晶处理，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度作用；卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料。 3. 窗户、墙面、墙壁、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板、管道等每周清洁不少于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。 4. 水龙头：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 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



	器等)	干净整洁。 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。
4	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、轿厢抛光保养每季度不少于一次, 包括石材抛光, 不锈钢划痕处理、上油保养等。
5	建筑物外墙、门头、楼顶天台、散水及雨棚、排水沟保洁	1. 门头雨棚、楼顶天台、连廊每季度清洁 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。建筑物外墙面(含门窗玻璃)无污损、小广告, 房檐无悬挂物等。雨季前重点清理楼顶天台连廊门头垃圾。 2. 室外花岗岩地面(含屋顶)防护油和保养结晶处理每季度不少于一次, 不得有污垢。 3. 排水沟在雨季前彻底清理一次, 保持畅通。 4. 如遇学校举行重大活动, 需根据学校工作要求进行保洁。
6	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。
7	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. 卫生间各项设施必须使用优质清洁剂, 确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好, 禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料。 3. 玻璃幕墙的高空清洁作业, 由具有相应资质的专业公司专业人员承担。 4. 负责维修改造后的精细保洁。 5. 擦拭电器开关、灯具、警铃、报警装置要用干毛巾清抹, 以防触电。 6. 工作要求: 坚持天天清洁和保洁; 清洁过程防止二次污染。 7. 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。 8. 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。下同。



三、楼门值班管理及秩序维护

（一）总体要求

通过实行规范、优质的值班管理及秩序维护服务，提升稳定有序服务质量，营造安全、便利、文明的学习、生活和工作环境，保障教学科研有序进行，建设平安、稳定、和谐校园。

（二）服务范围

1. 楼宇及场馆（以建筑物散水外檐和最外侧台阶为界，以内为物业公司负责安全及秩序维护范围）的门卫值班及秩序维护服务，包括楼宇安全值班、楼宇安全巡查，发现安全隐患及时处理并上报，维护楼宇秩序稳定，大型活动配合保卫处做好安全巡查、突发事件处理以及应急、紧急救援，保障教学工作顺利开展。

2. 其它服务：负责门前秩序维护，包括自行车及其它车辆停放管理，流动人员管理；对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，投诉在 24 小时内答复；每年开展的消防培训、消防演习不少于 1 次。

（三）服务内容、标准及质量要求

1. 负责责任范围内各楼宇出入口值班、接待和日常巡逻及公共秩序、安全维护和应急处理等，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，不准做饭，不准家属留宿，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，保持值班室整洁。

2. 熟悉各楼宇场馆管理特点，熟悉本楼栋人、事、物相关信息，根据不同的服务对象，制定切实可行的服务方案。

3. 教学楼及时开关门、楼内设施设备及时检查及时报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护；教师休息室纯水供应充足、绿植及时浇水摆放有序。

4. 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楼宇教学管理。

5. 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。活动引起的教室之间移动的桌椅要恢复原位，保证正常教学。

6. 施工队进楼管理

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；有施工队进楼维修监管记录本。做好楼内施工记录，制止施工人员损坏



楼内环境，督促其文明施工并清理施工垃圾。

7. “门前三包”区域干净整洁，楼前自行车摆放整齐，不得出现乱停乱放、倒伏现象。

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

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

10. 负责对房屋本体、楼内消防设施、供水供电设施及其它设施设备的运行状况进行检查监督。每天上午、下午对各楼宇房屋本体、公用设施设备、环境卫生、上下水系统、供电系统、安防监控、消防设施等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，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、关闭门窗、关灯、关电源，检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留。**发现问题及时报修，并进行登记，紧急问题边处置边报修，做好日常维修记录、追踪及反馈。

11. 做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修，建立台账，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报学校；建立健全防火制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施设备、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。管理人员必须熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法，按照规定的预案程序处理，对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立安全隐患排查、处理等安全工作台账；做好各楼层安全巡查，劝阻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。

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

14. 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。

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



16. 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。

17. 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。

18. 做好甲方管辖人员及公共区域的人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。

19. 楼宇管理人员要统一着装，态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、举止大方、处事得当；楼宇管理人员年龄在 55 周岁以下，经岗前培训后方可上岗，岗位培训每月不得少于 1 次，并要有相关培训内容记录，培训内容为：法律法规、专业技能、实践操作。

四、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管理档案资料。

3. 日常维修所用的材料配件标准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；没有维修价值的配件必须及时更换。**

（二）设备设施日常维护与维修范围：

楼宇散水以内（含散水）所有的上下水、雨水管网、共用电系统（配电房除外）、照明系统、供热系统（热交换站站房除外）等设施的日常维修、管理、运行、维护、保养。楼内所有设施设备的维修、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。

含建筑物散水以内（含散水）的桌椅、门窗、玻璃、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。

含建筑物散水以内（含散水）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。

单处单次单项材料费和大型机械工具租赁费合计 500 元及以下的零星维修（含高空维修）由物业公司负责；500 元以上的维修由学校负责。



(三) 服务内容、标准及质量要求

负责各类设施的维护、维修、保养、管理及报修等服务，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、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。墙面及顶棚快料面层损坏或脱落的， 应修补。	修缮后的墙面、顶棚及踢脚线应恢 复原有使用功能，抹面应接搓平整、不 开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层 与基层结合牢固。
	屋面补漏，清扫 屋面、天沟、采光井、 雨落管等	屋面局部滴漏以至影响使用的属于 屋面局部补漏范围。每季度至少应将屋 面、天沟、雨水口及采光井积存的杂物清 扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。	屋面补漏后应达到不再滴漏，且恢 复原构造。屋面、天沟、采光井应清扫 干净，雨落管修缮后应补齐五金配件， 保证下水通畅。
	门窗检修	门禁不能正常使用、门锁损坏、门窗 框松动、门窗扇、开关不灵活、开焊、小 五金缺损的应进行修补、更换。质量标准： 维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙 体结合牢固，五金齐全。	时限要求：自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理。修后的门窗应 开关灵活不松动，框与墙体结合牢固， 五金齐全，玻璃装订牢固，窗纱绷紧， 不露纱头。满足使用。
	外墙面及玻璃/ 幕墙	外墙瓷片、抹灰、裂缝、空鼓、剥落 的幕墙玻璃损坏的应及时修复	沿主要干道的房屋外抹灰损坏的 应原样修复。
	阳台、雨棚、栏 杆、避雷等结构构件	阳台、雨棚、梁栏杆、避雷等结构构 件保护层开裂的，应封堵裂缝，锈蚀的除 锈刷漆；保护层剥落的，应补抹。	经维修后的结构构件应不再有裂 缝及露筋现象。
	宿舍家具	桌柜、壁橱、方凳、椅子等家具维修	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、课桌椅等	教室黑板、讲台、课桌椅等维修。	保证完好、漆面光滑、部件装配密 合、不松动和正常使用
	卫生间洁具、台 面、水龙头等	洁具和水龙头损坏、功能不全要及时 维修更换，洗手台石材要完整。	保证完好完整，确保正常使用。
	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	灯具、吊扇、摇 头扇、换气扇、开水 器、洗衣机、冰箱、 微波炉等	灯具（包括日关灯、吸顶灯、筒灯、 壁灯等）的灯管及启动器、镇流器、灯脚 等配件出现故障，及时修复或更换；吊扇、 摇头扇、换气扇运转不正常，不能使用或 噪音过大等原因影响正常使用，应予维修	接到报修起 15 分钟之内到达现场 处理。灯具开启良好，满足照明需要。 更换的灯具应不低于原灯具，尽量更换 节能灯具。吊扇等运转正常，且噪音应 不影响正常的工作学习。保证开水器、



设施设备		或更换。开水器、洗衣机、冰箱、微波炉等故障应维修。	洗衣机、冰箱、微波炉等正常使用。
	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，应予更换。 配电柜等重要设施要每天定时巡检。	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。
管网系统设施	上下水系统及雨水系统	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；排污排水管道堵塞、不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。	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。
	供暖管网及暖气片	供暖管道锈蚀脱皮的，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应予维修或更换；供暖阀门、暖气片及附属件生锈脱皮的，应予以刷漆。	修缮后部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象。暖气片无锈迹。
	各类管道及暖气片刷漆	各类管道及暖气片定期刷漆，避免生锈。阀门定期松动避免锈蚀。	管道和暖气片外观不生锈。
消防设施	楼内消防管道、消防栓、EPS 电源与应急照明、防火门、消防示意图、喷淋设备、灭火器、消防管带等	室内消防管道、消防栓或喷淋头等漏水，应及时检修；EPS 电源与应急照明应定期检查，按照要求定期充放电；消防栓、消防示意图、防火门、灭火器等消防设施设备定期检查。	消防管道、防火门、消防栓及喷淋头等消防设施应经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。
其他	以上工作要严格按照规范和规程操作处理，建立完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案），设施设备实行编号管理报修。房屋本体维修，不在乙方服务范围的，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。由于乙方不及时发现问题并报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。		
其他要求	1. 紧急零星维修项目包括：楼房卫浴间排污管道堵塞，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。 2. 雨水井、污水管道每半年彻底疏通清理一次。掀开井盖后，地面要竖警示牌，并且有专人进行监护以防行人跌入。 3. 对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。所有接到报修任务 15 分钟到达现场。简单的维修 2 小时内处理完毕，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，经双方		



	协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。所用维修材料应不低于原材料。 4. 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，为提高维修效率，经甲方认可，乙方可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由甲方支付。 5. 遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知甲方，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。 6. 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。
--	--

五、综合管理与服务要求

服务内容	服务标准及要求
管理制度	建立与本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准和服务组织机构及管理运行机制。包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。
人员管理	1. 乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交委托人备案。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；楼门值班保持24小时在位。 2. 科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。室内公共区域保洁做到快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇外观整洁。清洁工统一穿制服，挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，服务主动、热情、周到、便捷，师生反馈信息首问负责，在公共场所不大声说话，手机处于静音或振动状态以免影响师生学习、工作。 3. 乙方须遵守劳动法等相关法律法规的规定，按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。 4. 物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求中标人更换： （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）员工患病在规定的医疗期满后不能从事原工作的；（8）员工不能胜任工作或不听从采购人合理工作安排的。
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。中标方必须建立监管体系，负责监管项目经理工作及项目服务质量。 2. 负责与郑州大学后勤服务平台1234以及校方的工作对接，制定相应的维修对接工作流程，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甲方。
档案管理	1. 乙方必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，人员档案资料、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，乙方须按甲方要求及时以书面形式和电子档的形式向甲方报送。
标准化精细化	1. 乙方须建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 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。关门认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3. 及时提供教室内的白板笔、白板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4. 根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。
体育场馆管理	1. 日常保洁、秩序维护、维修同上。其中多媒体专用设备设施损坏应及时报相关部门进行维修，并跟进维修进度，确保教学工作的正常进行。 2. 每天不定时对场馆房屋本体、公用设施设备、环境卫生、安防监控、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保场馆设施设备运行正常。 3. 按学校要求准时开关楼宇，关闭相关设施设备，发现异常情况及时报告。
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. 乙方必须接受学校的临时性工作安排，协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。 4. 乙方保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于郑州市最低标准。乙方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方承担与甲方无任何关联，甲方除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。 5. 乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则甲方有权终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，乙方必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。

附件 3、物业管理服务考核办法及细则

一、本考核办法包括四种考核方式：日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核、合同期考核。

（一）日常巡查及师生意见

1. 巡查方法

日常巡查主要由考核工作小组负责，根据日常巡查情况和师生通过校长信箱、后勤服务平台、电话等反映意见的核查情况，一般每周出一次报告，巡查结果考核工作小组按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并将计入月度考核结果。

2. 巡查结果用途

（1）巡查结果由管理人员以书面或口头（特殊情况下）形式在三日内通知物业进行整改，一般问题在接到通知后 3 日内解决，比较紧急事项当日处理；

（2）第一次发出整改通知书按对应考核细则项目在月度考核中扣分，同一问题从第二次整改通知书起翻倍扣分；

（3）当月月度考核中，日常巡查结果作为当月考核的主要依据。



（二）月度考核

1. 考核方法

- （1）月度考核正常教学期间每月进行一次，1、2月，7、8月寒暑假两个月一次；
- （2）由考核小组，依照本办法及《郑州大学主校区各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乙方进行考核；
- （3）月度考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），给乙方整改通知。乙方收到整改通知后需在2日内回复整改安排，1周内完成整改，并及时通知甲方复查；
- （4）若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算；
- （5）考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

2. 考评结果用途

- （1）月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；
- （2）各考核项满分为100分，合格分为85分，考核合格甲方按约定支付当月物业管理服务费；
- （3）若月度考核不合格（达不到85分），则每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。

（乙方人员配置不符合质量标准的，按2000元/人标准暂停支付相应费用作为整改金，在一周内整改后，甲方确认整改合格的，向乙方返还暂扣的整改金）；属安全问题的，如没按照甲方所下通知的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业费当月金额的1%额度扣除相应的服务违约金。同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

重要服务项目例如地面（墙面）石材养护、外墙及玻璃清洗等，乙方施工前应书面告知甲方，施工完毕甲乙双方进行验收并签字认可，否则视为没做。如果乙方没按合同要求进行服务，则少做一项或一次，甲方有权按照市场询价的1.5倍处罚，罚款从当月物业管理服务费用中扣除。

月度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
楼宇保洁管理服务	30	当月考核得分
楼宇值班及秩序维护服务	30	当月考核得分
水电暖木泥金零星维修服务	30	当月考核得分
综合管理服务	10	当月考核得分
合计		



同时，以平时考核与集中考核相结合的原则进行月度考核，平时考核占 30%，集中考核占 70%。

④月度考核得分作为年度考核的主要依据。

⑤月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，甲方有权单方提前终止合同，给甲方造成的损失由乙方承担。

（三）年度考核

1. 考核方法

（1）年度考核于每合同年度末进行。

（2）年度考核参考当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。

（3）年终测评：每合同年度末由甲方组织相关单位对当年服务进行打分测评；满意度调查：每合同年度末以调查问卷形式进行满意度调查。调查对象为学校师生，发放问卷数量不少于师生人数的 1%。中标人须全力支持学校满意度调查工作。乙方要全面支持。

（4）年度考核综合：

年度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
月度考核	60	当年各考核月的平均分
本年度考核	20	当年的年终测评得分
年度师生满意度	20	当年师生满意度调查得分
合计		

2. 考核结果用途

（1）年度考核综合得分在 85 分以上（含 85 分），达到合同规定的服务目标，合同继续执行，对存在的问题，乙方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案，并积极落实。

（2）年度考核得分低于 85 分，则每低 1 分对应每年物业管理服务费 0.5%的额度扣除合同款作为违约金。

③年度考核综合评分低于 85 分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）情节严重的，或造成重大舆情、影响恶劣的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

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一个月内进行；合同期末由学校组织专家进行综合验收。

（2）合同期考核满分 100 分，合格为 85 分。

（3）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。

（4）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：合同期末由学校组织相关单位对合同期服务进行打分测评；

（5）合同到期综合考核：

合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
第一年度考核	15	第一年度考核得分
当年年终测评	20	当年年终测评得分
当年月度考核	50	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

合同期满终止时，若乙方合同期综合考核评分低于 85 分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。

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

（六）乙方对服务范围内的各种设施设备有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。由于乙方不及时发现问题并报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。

（七）乙方对考评结果有异议的，有权向甲方申诉和解释。经确认属实，考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的，由后勤保障部决定。



二、物业管理服务考核实施细则

1. 楼宇保洁管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (10 分)			
建立保洁管理制度和工作标准, 建立工作签到制度和作质量考核制度, 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, 不破旧, 定期维护和保证保洁设备及工具完整且自身洁净, 工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。	4	工具设施不齐全, 每人次扣 0.5 分; 工具设施未放置在规定区域、未有序摆放或自身不洁净, 每人次扣 0.5 分; 未配置, 扣 1 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 0.1 分。	
(二) 楼宇保洁 (90 分)			
1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘, 光亮干净, 保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃幕墙、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等, 玻璃表面无手印、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. 门前车辆摆放有序, 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。 9. 大厅入口玻璃内外壁及纱窗干净整洁。 10. 楼宇一层玻璃外壁及玻璃幕墙无明显污垢。	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。	
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。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象, 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍, 明亮; 及时清理卫生间内乱涂乱画, 无小广告。 3. 水龙头、落水管: 光洁、明亮; 不锈钢表面无手印, 无积尘、无污渍, 光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运, 内存不超过容器的 2/3, 无外溢、异味、污迹, 周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于 1 次, 每两月清洗 1 次, 定期	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。	



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，自身洁净，不能破旧难看。			
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，落水口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污渍、明显污渍，无小广告；房檐无悬挂物；门头雨棚无明显污渍。	6	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。	4	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。；清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，必须使用优质清洁剂；垃圾桶（篓）等保洁用品要干净整洁不能破破烂烂；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。 防疫消杀：达到学校制定的标准。	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. 楼宇值班和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“秩序维护管理规定”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，安全隐患排查、处理等安全工作台账，楼宇值班及秩序维护制度和标准、工作签到制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序	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	



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。		次扣 5 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、报修登记本等档案资料，按规定巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分，无巡查及记录，扣 2 分；未建立档案、资料扣 2 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人次扣 0.1 分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣 0.1 分；未配置，扣 0.5 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙双方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。	5	发现不达标每人次扣 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 (50 分)			
按照学校相关部门要求开关楼门、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，杜绝影响正常工作运行的情况发生。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。每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时报修并做好记录，追踪督促维修情况，杜绝影响师生正常学习工作情况的发生。	13	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，禁止在值班室乱堆乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，值班室保持整洁。	10	无岗脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 1 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分。	
熟悉本楼宇一切情况，包括：房间及使用单位情况，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力。	4	经测评与情况不符的每次扣 0.5 分；处理应急突发事件不力的扣 4 分。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入登记并记录，有专用记录本。对闲杂人员进入建筑物、对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共秩序的行为，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，由乙方负责。	
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，并负责校方审批的建筑物内宣传品的管理。门口车辆摆放有序，无乱停乱放、倒伏现象。	5	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。	3	未达标准，每次扣 0.5 分，在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由中标方负责	
(三) 消防管理 (25 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。	14	未建立制度扣 5 分，制度不健全每项扣 0.5 分，没有巡查及记录的，每次扣 0.5 分，其他为达到要求的，没发现一次扣 0.5 分。	
中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。	8	无专项记录本每项扣 2 分；未及时履行职责每次扣 0.5 分。	
设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	3	每发现一项一次不达标扣 1 分。	
考评人员签名	得分		

3. 零星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、值班制度和作品质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。	7	未建立制度及标准、计划，扣 6 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；工作计划、操作规程未落实每项扣 1 分，无预案扣 1 分；制度、标准不完整清晰，扣 0.5 分。	
建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案（含电子档案），有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋本体维修，不在乙方服务范围的，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。	7	未建立档案、资料扣 6 分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣 1 分；不属于乙方服务范围的，由于乙方巡查时发现的问题不及时报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，每次扣 1 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。	4	无档案扣 2 分，资产损毁、丢失属乙方责任的，扣 4 分，并负责赔偿损失。	
维修工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人次扣 0.1 分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣 0.1 分；未配置，扣 0.5 分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣 5 分	
（二）设施设备维修维护（25 分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向甲方汇报，有处理记录。	7	未达标准，每次扣 2 分；若造成一定影响，每次扣 4 分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属维修范围内的设施 2 小时内报告甲方，并协助甲方做好维修。	10	未达标准，每次扣 0.5 分；若造成一定影响，每次扣 1 分。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、更换。	8	未达标准，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：	15	未达标准，每次扣 1 分；情节	



定期进行维修巡查，巡查发现问题或接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理，简单的维修 2 小时内处理完毕，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，经双方协商再确定维修方式及完成时限。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。对设施、设备进行日常管理和维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。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。		严重的，每次扣 2 分。	
超过 24 小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于甲方负责的维修，应于 24 小时内书面报告甲方（特殊情况电话通知）。 维修质量： 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； 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。 维修返修率每月低于 5%，有记录并每月汇总报送甲方。	25	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
服务态度： (1) 注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于 5%，有记录并每月汇总报送甲方。 (2) 有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
考评人员签名	得分		

4. 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、维修巡查及报修登记跟踪处理、安全秩序巡查等各项工作检查、督促、落实分工明确，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。	
建立楼宇本体档案资料、设施设备档案资料、基础设施设备巡查报修记录等档案资料，做到更新及时、完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标方每学期初应将相关档案情况汇总成册以书面形式和电子档的形式上报学校报备。	5	无档案扣 5 分，档案不全每项扣 1 分，记录及或报送不及时每次扣 1 分。	



人员管理（25 分）			
最低人员配置及岗位：该项目总用工人数不低于 68 人，其中项目经理 1 人、经理助理 1 人，客服 1 人，其他人员不少于 65 人。项目经理经理助理、客服管要求学历证书，受过物业管理专业培训，具有高校同类型物业任职物业经理经验，年龄在 45 周岁及以下；客服 35 周岁及以下，要求学历证书；值班管理员要求高中以上学历，年龄 55 周岁以下；保洁员及维修工年龄在 60 周岁以下，初中以上学历。以上人员均要求身体健康，无传染病和精神病等病史（建立健康档案备查），无不良嗜好和犯罪记录，到岗率达到 100%。	5	每发现 1 次不合格扣 2 分。缺少经理或经理资质不符合要求，该项服务考核为零分；缺其他人员，每人扣 2 分。	
做好所有聘用人员的岗位和消防等培训教育及管理，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。	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。公共场所不大声说话，手机静音或震动状态避免影响师生学习工作，服务要快速、高效。	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（15 分）			
设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并制定相应的对接工作流程及细则。	10	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。	5	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
精细化、标准化（8 分）			
1. 建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，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（7 分）			
1. 管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责明确，有年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的巡视检查记录档案。 2. 配合学校相关部门做好节能、能源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3. 进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。	7	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
场馆管理及教务服务（10 分）			



1. 每天不定时对场馆房屋本体、公用设施设备、安防监控、消防设施、体育器材等进行巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保场馆设施设备运行正常。 2. 按学校要求准时开关各类场馆，各场馆教学、文体活动结束后，及时安排人员清洁和整理恢复活动场所环境，关闭相关设施设备，发现异常情况及时报。	4	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
1. 为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据学校相关部门教室使用计划准时开关教室门，并开启和关闭教室多媒体教学设备。 2. 每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门前认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3. 及时提供教室内的粉笔、板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4. 根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。	6	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
其他（15 分）			
中标人要贯彻落实学校各项任务，接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，接受学校的临时性工作安排，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。中标方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标方承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担任何其他任何费用。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
考评人员签名：	得分		

附件 4：投标文件重要内容

一、实质性服务承诺

1. 承诺在迎新开学、毕业放假、大型会议、大型考试、重大活动、运动会、校庆等重大活动以及学生集会、联欢晚会活动中，做好行李搬运、桌椅搬运摆放、环境保洁、应急处理等后勤服务保障工作，配合学校做好现场布置、秩序维护等工作；并根据需要抽调其他项目服务人员、设备进行免费援助；

2. 承诺根据学校需要临时提供特殊设施设备支持。

5. 加强用水用电管理，严禁浪费。协助学校，做好杜绝长流水、长明灯各种工作。我司将在取用水电开关等处，设置节约用水用电的漂亮标牌。

6、特殊情况下，服从学校对服务人员的调配，支持甲方安排服务范围以外的工作；对甲方



不满意的项目经理或其他人员无条件更换。

二：主要管理人员及报价表

项目经理

姓 名	张剑	性 别	男	年 龄	42
职 务	项目经理	职 称	经济师	学 历	本科
参加工作时间	2007 年	从事本行业工作年限	7 年	职业资格证	物业项目经理证

其他管理人员

序号	姓名	管理岗位	年龄	身份证号	学历	职称或职业资格（如有）	备注
1	王佰通	副经理（兼经理助理）	31	412725199411295718	本科	土木建筑工程师、建筑电气助理工程师、物业经理证	
2	朱朝阳	值班主管	42	410221198301260515	专科	物业经理证	
3	郭永刚	值班主管	39	412824198612305112	专科	物业经理证	
4	崔阿芳	保洁主管兼巡查员	34	412727199108201646	专科	物业经理证	
5	陈爱霞	保洁主管兼巡查员	41	410422198409234340	专科	物业经理证	
6	靳平花	客服人员	33	412723199104024624	本科	物业经理证	

三、报价表

费用分项报价表 1（单位：元）

序号	费用名称	价格构成	备注等有关说明
1	人员费用	5676768 元	含人员工资、社保等费
2	保洁维护费用	50000 元	含设备折旧、易耗品等费, 每年 25000 元
3	秩序维护费用	28800 元	每年 14400 元
4	维修维护费用	66120 元	含维修工具、维修材料费
5	人员服装	7912 元	满足照招标需求配置, 每年 3956 元
6	绿植采购费	4000 元	每年 2000 元采购费
7	玻璃幕墙清洗	56000 元	每年 28000 元
8	水质检测	6000 元	每年 3000 元
9	化粪池隔油池清理	4000 元	每年 2000 元
10	垃圾清运	3000 元	每年 1500 元



11	管理费	1100 元	每年 550 元
12	税金	354222 元	以上费用之和*6%
附注说明（如有）		总人数不低于 68 人	
总合计费用（元）		6257922 元	

费用分项报价表 2（单位：元）

序号	项目名称	服务面积 (m²)	总价(元)	拟派人 数	单位面积费用(元/月/ m²)	备注
1	楼宇场馆保洁服务	87357	1362604	33	1.2998	建筑面积
2	楼宇场馆值班及秩序维护服务	63625	1117596	27	1.4638	建筑面积
3	楼宇场馆日常零星维修服务	90212	259800	5	0.24	建筑面积
4	绿植养护摆放	/	2000	/	/	/
5	项目经理	/	71748	1	/	/
6	副经理（兼经理助理）、客服	/	99096	2	/	/
7	人员服装	/	3956	/	/	/
8	玻璃幕墙清洗	/	28000	/	/	/
9	水质检测	/	3000	/	/	/
10	化粪池隔油池清理	/	2000	/	/	/
11	垃圾清运	/	1500	/	/	/
12	管理费	/	550	/	/	/
13	税金	/	177111	/	/	/
报价合计			3128961	68	/	/
拟派总人数不低于 68 人						
总报价：大写陆佰贰拾伍万柒仟玖佰贰拾贰元人民币；						
小写：6257922 元人民币						

人员费用分项报价表

序号	具体岗位	人数 (人)	月工资/人	月保险/人	月综合费小计/ 人	月小计	招标文件规定的 服务期小计
1	项目经理	1	5000	979	5979	5979	143496
2	副经理(兼经理助理)	1	3500	979	4479	4479	107496
3	客服人员	1	2800	979	3779	3779	90696
4	主管兼巡查员	2	3000	979	3979	7958	190992
5	保洁员	31	2360	979	3339	103509	2484216



6	值班主管	2	3000	979	3979	7958	190992
7	值班人员	25	2380	979	3359	83975	2015400
8	综合维修工	5	2800	979	3779	18895	453480
人员费用合计					/	236532	5676768
总人数不低于 68 人。							



河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号: 豫政采(1)20250278-1)

河南万厦物业管理有限公司:

贵单位于2025年12月18日参加的郑州大学后勤保障中心北校区部分楼宇场馆物业服务采购项目的投标(采购编号: 豫财招标采购-2025-1425), 经评标委员会评审及采购人确定, 贵单位为该项目中标人, 中标金额为6257922元人民币。

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

特此通知。



2025年12月19日

