

采购编号：豫财招标采购-2020-1419

郑州大学后勤管理处东校区、南校区  
各院系办公实验楼物业  
服务合同书

项 目 名 称：郑州大学后勤管理处东校区、南校区各院系办公实验楼  
物业服务采购

项 目 地 址：郑州大学东校区和南校区

政府采购编号：豫财招标采购-2020-1419

项目合同价：4588500 元

甲 方：郑州大学

乙 方：秉德行远智慧物业服务有限公司

# 郑州大学后勤管理处东校区、南校区各院系办公实验楼 物业服务合同

甲方：郑州大学

乙方：秉德行远智慧物业服务有限公司

乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学东校区、南校区各院系办公实验楼物业服务项目采购中中标。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

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

## 一、本合同的基本原则及基本情况

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管理处传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容及范围：主要包括东校区和南校区各系办公、实验楼（含散水）公共区域卫生保洁、值班及秩序维护、国际教育学院教室管理（东校区）、其它约定的服务事项、安全检查、防疫消杀、设备及物料配置、垃圾清运、宣传、还包括护理学院（东校区）水电暖木泥金等零星维修、绿化养护及宿舍管理等。

3.业主名称：郑州大学                      地理位置：河南省郑州市科学大道 100 号

4.服务期限： 2021 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

5.合同价格：3 年服务期总合同价为 4588500 元，大写：**肆佰伍拾捌万捌仟伍佰元整**。月支付 **127458.33** 元，大写：**壹拾贰万柒仟肆佰伍拾捌元叁角叁分**。

6. 甲方后勤管理处会同各院系及第三方机构对乙方承担的服务进行日常监管和考核。

7.付款条件及方式：物业管理服务费按月支付，采购人在对乙方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，按照附件 2 的考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费用待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方

支付给乙方。遇节假日或寒暑假则顺延。

本合同共计 42 名服务人员，服务费支付分为两种方式：①、33 人服务费由学校支付 50%、院系支付 50%；②、9 人服务费由学校全额支付。

8.履约保证金：合同签订时，乙方需向甲方交纳合同金额的 3%（137655 元）作为履约保证金，合同到期后如无违约无息退还。

二、乙方对甲方负责提供下列物业管理服务（详见本合同附件）。

三、质量要求及考核处理办法

1.质量要求和考核评分标准详见本合同附件。

2.考核处理办法

2.1 考评结果与甲方付给乙方当期物业费用挂钩，挂钩办法如下：

（1）每月考核一次，以平时考核与集中考核相结合的原则进行考核（平时考核占 30%，集中考核占 70%）。当月考核综合得分小于 85 分、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）当月考核综合得分低于 75 分时，则每低 1 分扣除违约金 1 万元，并且给予乙方黄牌警告一次。

（3）当月考核综合得分低于 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，处罚标准为 100 元/项，同时扣除 1 分/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。

2.5 乙方人员配置标准不符合要求，一经发现立即更换，并处以 200 元罚款。拒不更换罚款 2000 元，并扣除每月相应服务费。乙方服务人员数量不符合要求，一经发现，扣除相应服务费的 1.5 倍。

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. 甲方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：人员工资按不低于 200 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. 对乙方在服务项目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. 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。

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. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同，由此造成的损失均由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。本项目禁止整体转包或肢解后分别向他人转包。

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）。

## 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. 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。

3. 负责做好服务区域内的安全检查及防范工作，发现安全隐患及时上报。

4. 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。

5. 接受甲方考核和物业管理行政主管部门的监督，不断完善管理服务。如因乙方管理失误造成甲方或第三方经济损失及人身伤害，乙方独立承担责任并负责赔偿。

6. 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，如有不符合标书的情况，须及时整改。项目负责人要与各院系保持良好沟通，成立质量检查小组加强自检。

7. 承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须独立承担由此而产生的一切责任。

8. 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。

9. 乙方服务人员每天到服务院系值班室签到打卡，服务人员请假或更换要提前告知服务院系，院系享有知情权。

10. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备，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费用由乙方承担。保洁工具完整程度在七成新以上、不能破旧影响学校形象，物料配备要满足院系合理化需求，购置清单每月交给相关院系备案。

11. 乙方不得向他人转让本项目，也不得将本项目肢解后分别向他人转让。经甲方书面许可，乙方可以将本项目的个别非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。乙方应当就分包项目向甲方负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任，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。

12. 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。

13. 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。

14. 如属乙方工作不作为、工作过失或者履责不到造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

15. 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，甲方有权没收乙方履约保证金。

六、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可在甲方所在地法院起诉。

### 七、其它

1. 在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1.1 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。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的物业服务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

本合同共计 6 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 8 份，甲方 6 份，乙方 2 份。

### 八、附件

含附件 1、附件 2。



甲方（盖章）：郑州大学

乙方（盖章）：秉德行远智慧物业服务股份有限公司

地址：郑州市科学大道 100 号

地址：河南省郑州市二七区建新街 5 号五里堡办事处二楼

签字代表：

签字代表：苏正伟

电话：0371-67739500

电话：0371-66979777

手机：15038380919

开户银行：中国工商银行股份有限公司郑州中苑名都支行

账号：1702150809100052285

合同签署日期：2021 年 1 月 15 日

附件 1:

(一) 东校区、南校区各院系办公实验楼保洁面积、值班楼门及用工人数统计表

序号	院系	保洁值班楼	值班楼门	用工人数		保洁面积统计 (平方米)				备注
				保洁	值班	门厅	走廊	楼梯	卫生间	
1	音乐系	南区 1、2 号琴房楼	2	1	4	10	450	100	45	琴 1 号在教 10 楼 1-3 层; 琴 2 号在浴池 3 层
2	南区教 6 楼	南区教 6 楼	1	1	2	802		166	119	该 3 人由学校支付费用
3	地球科学与技术学院	南区教 18 楼	1	2	2	701	635	895		保洁 2 人由学校支付费用
4	化学与分子学院	南区教 8 楼	1	1	4	571		184	125	保洁 2 人由学校支付费用
		南区测试中心 (教 12)	1	1						
5	商学院	南区 MBA 中心	1	1	2	300	600	120	90	
6	物理工程学院	南区教 5 楼	1	1	2	660		159	132	
7	校医院	南区校医院		1		627				该 2 人由学校支付费用
8	东校区医学综合办	东校区游泳池			1					
9	国际教育学院	东区办公楼 (2/3 层)	1	1	2	27	800	290	17.87	
		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。				
10	护理学院东校区小院 (建设路北)	北宿舍楼、南宿舍楼	1	2	4	30	250	85	160	其中 1 值班员由项目主管兼任, 并兼宿舍管理员。
		男生宿舍楼	1			30+20	210+60	85+48	80+24	
		实训楼	1	1	2	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。			
		护理学院维修面积				9385.6 m <sup>2</sup>	含院内建筑本体、地面铺装及地上地下各类管线、设施设备所有维修。			
合计:				15	27					
<p>1. 院系办公、实验楼由各院系监督管理。</p> <p>2. 保洁工具不能破旧影响形象, 物料配置清单每月交给相关院系备案;</p> <p>3、各楼宇垃圾要及时收集清运到校内垃圾中转站或校内指定地点 (护理学院垃圾须清运到院外合适地方)。</p> <p>4. 中标后及时清理楼顶屋面以往积存的垃圾。该面积仅供参考, 以实际测量为准。</p>										

## **(二) 履约保证金**

1. 乙方须以转账方式向甲方缴纳合同总金额的3%作为履约保证金
2. 本项目合同期满时,乙方完成相关服务工作,没有违约行为,办理完物业交接的相关手续,并按时退场后的10日内,由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。
3. 本项目合同期内,若乙方在甲方组织的合同期师生满意度调查中满意度低于85%(含85%),或合同到期综合考核得分低于85分,按照合同约定从乙方服务费中或履约保证金中扣除违约金。
4. 本合同履行过程中,若乙方在任何一次年度综合考评中评分低于85分,并直接造成甲方损失(包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面)且情节严重的,或造成重大舆情影响恶劣的,甲方有权单方面终止合同,履约保证金不予退回,并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

## **(三) 物业管理服务费支付说明**

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

## **(四) 进场及交接**

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。
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,甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

## **(五) 重要说明**

1. 采购人有权在签订合同时根据学校的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,根据学校工作安排或需要,服务内容如有增减,相关费用双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额或按照乙方所投单位面积服务费用据实结算。
2. 乙方未经采购人批准,不得以任何方式转包或分包本项目。如乙方存在转包或分包本项目的情况,甲方可以中止合同,由此造成的一切后果均由乙方承担。
3. 乙方违反如下任一义务(合同中有特别约定的可立即解除合同,并要求乙方赔偿损失)或未能达到约定的服务标准,乙方须进行整改,甲方根据合同相关规定扣除乙方的项目违约服务费。其中:



(1) 如乙方年度考评分数低于 85 分（不含 85 分）的，甲方有权单方解除合同；造成甲方经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），乙方应承担赔偿责任。

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

(3) 如发生其他情节严重的情形（如舆情等给甲方带来重大经济损失或社会名誉损害等情形），甲方有权单方解除本合同；造成甲方经济损失的（包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支），乙方应承担赔偿责任。

#### **（六）整体质量要求**

- 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、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，遵守学校有关规章制度，主动接受学校有关部门的监督、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。
- 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、未经甲方书面许可，乙方不能从事与本物业管理服务合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。
- 5、乙方不得向他人转让本外包项目，也不得将本外包项目肢解后分别向他人转让。
- 6、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。
- 7、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，学校不承担任何责任。

8、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。

9、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。

10、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。

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

12、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。

13、乙方须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。

14、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，经费由乙方承担，且乙方还应当按照物业管理服务费一年总金额的万分之三向采购人支付违约金。月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，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。

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

16、乙方违反其他合同义务，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一年总金额的万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**

# 第一章 物业管理服务项目要求及标准

## 一、人员综合要求

(一) 本项目配置人数不低于 44 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。

**岗位配置表**

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(兼南校区项目主管)	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。组织团队加强内部自检。
		项目主管(兼宿舍管理员)	1	主管东校区现场工作，并兼职护理学院宿舍管理员，负责学生住宿信息录入等。
		经理助理	1	协助项目经理做好值班、考勤、培训、会务、文书、档案管理、库存管理、报修及跟进处理等工作。 协助经理做好服务质量监督检查，应急处理突发事件并及时通报相关信息。保持与学校相关部门之间良好沟通。按合同要求对各板块工作进行每周一轮的全面巡查、安全检查、上报、跟进处理。
2	楼宇保洁	保洁员	≥15	负责办公实验楼公共区域的全方位清洁，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等。发现问题及时上报。
3	值班管理	值班人员	≥24	轮岗 24 小时值班，负责各区域办公实验楼值班及秩序维护，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。发现问题及时上报。
4	护理学院综合维修工		≥2	1、要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。2、负责护理学院供用水、供用电、照明、供热、排水（排污）系统及设备运行、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基本工资标准的规定，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，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

### 2、人员年龄及业务要求：

(1) 项目经理年龄不超过 45 周岁，必须本科及以上学历，具有中级及以上职称证书。能熟练掌握现代化、信息化管理技术，有较强的组织领导能力和协调能力；

(2) 项目主管年龄不超过 45 周岁，大专及以上学历，具有 3 年以上物业管理服务经验；

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 55 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

(3) 经理助理年龄在 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。

(4) 护理学院维修人员：年龄均在 60 周岁以下，持有相应的特种设备操作证书。

(5) 护理学院主管兼职宿舍管理员年龄不超过 40 岁，应有专科及以上学历，具有 3 年以上物业管理经验，能熟练运用计算机操作技术，配合校方做好住宿信息录入工作，加强与学生沟通；负责公寓安全检查与管理。通过 3 个月的工作，学生认知率应达到 40%以上。

(三) 人员培训：管理人员中具有大专以上学历的要占人数的 50%以上，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，一经发现按考核检查制度扣分。

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，采购人可将其退回或要求中标人更换：

(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采购人合理工作安排的。

## 二、办公、实验楼、宿舍楼保洁服务

### （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	办公实验楼值班管理员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每栋楼按照各院系要求做好 24 小时值班服务。</li> <li>2. 每天早上开门、晚上大楼关闭后分别对楼内全面巡查 1 次，发现问题及时报修，建立工作台账，做好日常维修记录、追踪及反馈，</li> <li>3. 负责楼宇消防设施及其它设施的巡查报修，建立台账；大件物品进出要登记在册。</li> <li>4. 负责楼宇大门（厅）保洁擦拭、保持干净整洁。</li> <li>5. 负责“门前三包”，杜绝楼内及周边乱摆、乱放、乱发、乱挂、乱拉及乱贴乱画、乱停车等现象。</li> <li>6. 大楼及楼内设备、设施等不被破坏、防盗、防火等。</li> <li>7. 各类工作记录齐全。</li> </ol>
2	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 走廊、大厅、楼梯每天清洁 2 次，扶手每天清洁 1 次，巡回保洁。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。</li> <li>2. 墙面、顶棚每年清洁不少于 2 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；可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染。</li> <li>3. 灯具表面无积尘、无污渍；桌椅每天擦拭，无灰尘无污迹。</li> <li>4. 大厅玻璃内外壁及纱窗每周清洁不少于 1 次，干净透亮；门厅立柱经常擦</li> </ol>

	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）	<b>拭，洁净光亮、无粘贴物；大型玻璃墙幕每年清洁1次。</b> <b>5. 大门入口附近经常清洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）；楼宇一层玻璃外壁每年清洁不少于2次，无明显污渍。</b> 6. 护栏、窗户玻璃、窗台、外漏管道等，每周清洁不少于1次，达到表面无积尘、无污渍，整洁明亮。 7. 果皮箱、垃圾桶、痰桶及时清理、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站。 8. 植物花盆每天清洁不少于1次，达到无积尘，无污渍。 9. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、开关、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。 10. 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。 11. 开水器每天清洁不少于1次，每两月彻底清洗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。
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、开水器等）	1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于2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、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。 3. 水龙头：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. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 6. 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。 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	1、门头、楼顶及天台每季度清洁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）

	台、散水及雨棚、排水沟保洁	<p>无污损、小广告，房檐无悬挂物等。</p> <p>2. 建筑物散水保持洁净，无杂物；<b>楼前雨棚每半年彻底清洁一次。</b></p> <p>3、排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。</p> <p>4、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。</p>
6	护理学院校园环境保洁（负责日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；园区内违规悬挂、张贴、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）	<p>1、护理学院院内清扫保洁大扫除每日2次。第一次清扫作业7:30前完成；第二次清扫作业13:40前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务；雨雪天气，要及时清理道路积、积雪，不得造成雪水积存。</p> <p>2、人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。</p> <p>3、严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。</p> <p>4、园区沥青路面及石材路面（含广场地面）清扫保洁严格执行“1060标准”，即沥青路面及石材路面每平方米浮尘含量不超过10克，地表垃圾停留时间、巡回保洁时间不超过60分钟。其它地面严格执行“2060标准”。</p> <p>5、园区路面地面（含广场地面）清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即路面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窞井及雨污水井井口净、废物箱周边净；“五无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂等杂物；</p> <p>6、园区内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序。</p> <p>7、果皮箱每天保洁一次，箱体整洁设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味、腐臭；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告。</p> <p>8、定期对垃圾容器进行消杀。</p> <p>9、及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。</p> <p>10、所负责的公共卫生间每天及时打扫清理，保持清洁，无异味、无秽物污水外溢等现象。</p> <p>11、绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。</p> <p>12、降雪、降雨等恶劣天气状况下，根据有关规定及时清理路面。</p> <p>13、重大节日、学校重要活动等期间，校园环境达到活动要求的标准。</p> <p>14、负责园区内自行车管理，自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。</p> <p>15、按时保质完成甲方交给的其它相关或临时性工作。</p>
7	除四害、疫情防控等	<p>及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准：</p> <p>1. 鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三，用鼠夹法测定不得超过百分之一，鼠征阳性房间不得超过百分之二。</p> <p>2. 房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五，有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只，有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二，有卵鞘房间查见的卵鞘平</p>

		<p>均数不超过二个。</p> <p>3. 根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。</p> <p>4. 果皮箱、各类垃圾桶每周消毒1次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。</p> <p>5. 其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。</p>
8	其他	<p>1. 工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。</p> <p>2. 卫生间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。</p> <p>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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 工作要求：坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。</p>

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

### 三、办公、实验楼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，建设平安、稳定、和谐校园。

#### （二）服务范围

1、办公实验楼（办公、实验楼及体育馆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，保障教学科研工作顺利开展。

2、园区秩序维护服务：负责大门值班及园区内自行车及其它车辆管理，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。

#### （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、接待和日常巡查及公共秩序维护及应急处理等，按照各院系要求安排值班人员24小时门值，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，值班室



保持整洁。

2、熟悉校园办公、实验楼管理的特点，熟悉本楼栋人、事、物相关信息，根据不同的服务对象（院系），制定切实可行的服务方案。

3、及时制止、清退任何扰乱正常工作秩序的行为，维护楼宇安全稳定；对未经允许擅自在楼内拍照、摄像、采访者及时阻止并立即向相关院系负责人上报。

4、“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；  
禁止宠物进入办公实验楼；

5、夜间楼宇关闭后巡查检查时要负责关闭门窗、关灯、关电源，检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留。

6、有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报各院系备案；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。

7、值班人员应具备处理应急突发事件的能力，按照学校各院系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。楼宇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。

8、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并有相应记录。每天早上、晚上分别对各楼宇房屋本体、公用设施设备、环境卫生、上下水系统、供电系统、安防监控、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保楼宇场馆设施设备运行正常；晚间建筑物关闭后对全楼巡视，做好清楼、设备检查、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。发现问题及时报修，并进行登记，紧急问题边处置边报修。

9、做好各楼宇消防设施设备的日常巡查检查并有相应记录，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时通知项目主管上报相关院系负责人；建立健全消防管理制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防设施管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；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、电梯故障、空调故障、大型活动或会议突发事件等应急预案；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；做好各楼宇安全巡查，维护楼内正常的工作秩序，劝止违反公共秩序的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

10、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。

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

12、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。

13、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。

14、做好乙方案管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。

#### 四、护理学院设施设备日常管理、维护与维修

护理学院水电暖木泥金日常维修数据一览表

序号	项目	单位	建筑面积	备注
1	护理学院维修面积	m2	7510	含护理学院区域内所有设施设备维修
2	小园面积	m2	1875.6	
	合计	m2	9385.6	

##### （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）护理学院院内设备设施日常维护与维修范围：

负责院内所有的上下水、雨水管网、共用水电系统（含配电柜）、照明系统等设施设备的日常维修、管理、运行、维护、保养，所有设备设施的维修、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。

建筑物散水以内（含散水）的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、监控、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。

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

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、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，玻璃装钉牢固，窗纱绷紧， 不露纱头。满足使用。
	外墙墙面及玻璃/ 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

	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、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，应予维修或更换。开水器、洗衣机、冰箱、微波炉等故障应维修。	接到报修起 15 分钟之内到达现场处理。灯具开启良好，满足照明需要。更换的灯具应不低于原灯具，尽量更换节能灯具。吊扇等运转正常，且噪音应不影响正常的工作学习。保证开水器、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	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。
	上下水管网疏通、化粪池清掏及室外隔油池清掏	<b>如遇上下水管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池及隔油池根据实际情况，每半年免费清理 1 次。</b>	<b>上下管道不能堵塞，化粪池和隔油池及时清掏，此三项为免费项目。</b>
	供暖管网	供暖管道锈蚀脱皮的，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应与维修或更换。	修缮后部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象。
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，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。房屋本体维修，不在乙方服务范围的，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。由于乙方不及时发现并报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。		

其他要求	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，小毛病 15 分钟到达现场，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 15 分钟到达现场，12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，经双方协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。所用维修材料应不低于原材料。</p> <p>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。</p> <p>抢修：如电路故障、水管、暖气管、水龙头爆裂漏水等，要求立即抢修。对应急性抢修或特殊性维修，为提高维修效率，经甲方认可，乙方可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由甲方支付。</p> <p>5. 遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知委托方，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。</p> <p>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。</p>
------	---

## 五、护理学院绿化养护服务标准及要求

### （一）总体要求

做好校园园林绿化管理与服务，给师生员工创造一个优美舒适的学习、工作与生活环境。

- 1、配备具备园林绿化相关专业技术人员不少于 1 人，绿化工熟悉花草树木的品种及特征，具有植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能。
- 2、建立绿化养护管理制度和工作标准，建立工作质量考核制度及考核办法。
- 3、制定年度、月度工作计划，做好巡查及巡查记录。
- 4、工具设施齐全，收纳于指定地点并摆放整齐。
- 5、绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 100%，草坪常年保持平整，边界清晰；
- 6、各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
- 7、绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。
- 8、设置温馨提示标识，防止植物及绿化设施遭受破坏；加强宣传与巡查，对已折损、干枯的树木、树枝及时处理，处理之前挂牌警示；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

### （二）其他服务要求

1. 所有植物保持不缺水，做好雨季和日常的培土工作，防止积水。
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：非因养护管理导致的的花木损坏死亡，需要补植的苗木材料费在 500 元及以下的由物业公司负责，需要补植的苗木材料费在 500 元以上的由甲方确认后 实施，据实结算；因乙方管理不善导致的损坏死亡，乙方负责按原规格补种并保成活。

## **六、护理学院宿舍管理服务标准和质量要求**

建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》。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。工作责任明确，落实到人，有巡查并做好巡查记录。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。使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；挂牌服务，礼貌待客；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；定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。具体要求如下：

**1. 宿舍管理员年龄不超过 40 周岁。**应有专科及以上学历，具有 3 年以上物业管理经验；能熟练运用计算机操作技术，配合校方做好住宿信息录入工作；加强与学生沟通；负责公寓安全检查与管理。通过 3 个月的工作，学生认知率应达到 40%以上。

宿舍值班员年龄不超过 55 周岁，具有高中以上学历、身心健康的人员担任学生宿舍管理员。主要负责对宿舍区的日常管理、监控及协助学校做好学生的思想工作。要熟悉学校宿舍管理制度，维护良好的宿舍纪律，保障学生的人身和财产安全。

### **2. 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在工作质量考核制度，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，

### **3. 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。

### **4. 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。

#### **5. 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。

#### **6. 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) 未经甲方同意，不得擅自安排、调整床位；

#### **7. 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，费用由委托人负责。

(4) 新生报到、学生退宿、调宿、搬迁等信息统计准确并及时录入学校宿舍管理系统。

#### **8. 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。

#### **9. 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，并及时报送甲方；

(4) 配合学校的空调检查工作。

## 10. 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；

## 11. 宿舍楼门禁值班和安全管理

(1) 按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门和灯，实行立岗制，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。对学生公寓内要每天巡查，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) 负责公寓安全巡查工作，建立安全工作台账，每天对楼内公用设施设备、供水供电系统、消防设施、消防通道门、天台门等巡视检查 2 次，并做好记录，发现问题及时上报。设施设备受损要及时报修维修，确保正常使用，设备完好率 98% 以上。晚间建筑物关闭后巡视全楼，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；楼内走廊、楼梯、安全门里（外）均为消防通道，不准放置任何物品，保持其通畅，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、值班人员、保洁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；协助学校相关部门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) 与学校报修平台对接（报修电话67781234），接受报修维修，并进行登记、跟踪维修。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) 熟悉本楼宇一切情况，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。

#### **(10) 配合学生管理部门定期对学生房间卫生、安全进行检查。**

(11) 做好中标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。

(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

## **12. 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。

## 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和组织机构及管理运行机制。包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。
人员管理	<p>1. 乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交委托人备案。项目经理年龄不超过 45 周岁，宿管人员年龄不超过 40 岁，经理助理年龄不超过 35 周岁，（管理人员中具有大专以上学历的要占人数的 50%以上），楼门值班员年龄不超过 55 周岁，保洁人员年龄不超过 55 周岁，初中以上学历，身体健康，无传染病和精神病等病史；定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，消防及其它培训全年不少于 2 次。每栋楼值班员不少于 1 人，保持 24 小时在位；项目经理须本科及以上学历。</p> <p>2. 科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。室内公共区域保洁做到快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇外观整洁。清洁工统一穿制服，挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，服务主动、热情、周到、便捷，师生反馈信息首问负责，在公共场所不大声说话，手机处于静音或振动状态以免影响师生学习、工作。</p> <p>3. 乙方须遵守劳动法等相关法律法规的规定，按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。</p> <p>4. 物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求中标人更换：            （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。</p>
信息化管理	<p>1. 设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈。</p> <p>2. 对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。</p>
档案管理	<p>1. 乙方必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等，每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。</p> <p>2. 与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作事项资料，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。</p>
标准化精细化	<p>1. 乙方须建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。</p> <p>2. 在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。</p>
绿色校园建设	<p>1. 明确管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责，制定年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。</p> <p>2. 配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。</p> <p>3. 负责管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。</p>
其他	<p>1. 中标人要工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。</p> <p>2. 接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。</p> <p>3. 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。</p> <p>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，<b>否则为无效投标</b>。乙方员工在任何时间发生人员</p>

<p>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。</p> <p>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。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，乙方必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。</p>
---

## 第二章 考核办法

一、甲方会同各院系及第三方机构对乙方承担的物业服务进行检查和考核。考核方式有五种：日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核、合同期考核。

### 1、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。

### 2、月度考核

#### (1) 考核方法

①月度考核每月进行一次；

②由考核小组，依照本办法及物业服务考核实施细则，参考日常巡查情况对乙方进行考核；

③考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数）。给乙方的整改通知，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按“物业服务考核实施细则”进行评分；

#### (2) 考核结果用途

①月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

②综合考核得分满分为100分，合格分为85分，考核合格甲方按约定支付当月管理服务费；

③若月度考核不合格（达不到85分），甲方有权按每低1分对应当月物业管理服务费的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，一经发现立即整改，并处以 200 元罚款，拒不整改的按 2000 元 / 人标准暂停支付相应费用作为整改金，在 7 天内整改后，甲方确认整改合格的，向乙方返还暂扣的整改金）；属安全问题的，如没按照甲方所下通知内的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业费当月金额的 1% 额度扣除相应的服务违约金，同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。同时，还要执行合同第三条第二款“考核处理办法”的约定。

重要服务项目例如石材保养、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
护理学院零星维修、绿化、宿舍管理等	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。

### 3、 年度考核

#### (1) 考核方法

①年度考核于合同期第一年、第二年度末进行。

②由考核工作小组负责，邀请相关单位监督进行。年度考核依照本办法，参考当年的月度考核、当年物业管理配合性及工作情况对乙方管理服务进行考核。

③考核工作小组依照本办法，每合同年度组织一次学生及各相关单位参加的服务考评会，同时也会以调查问卷形式进行满意度测评，问卷设计、抽样方法、问卷收集、数据统计等工作由考核工作小组完成，调查结果作为合同年度综合评分的主要依据之一。

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	40	当年各考核月的平均分
本年度考核	30	当年的年度考核得分
年度师生满意度	30	当年师生满意度调查得分
合计		

⑤考核工作小组考核后出具考核结果与整改意见，乙方收到考核结果及整改意见后应在1周内回复整改工作安排，2周内完成整改。

#### (2) 考核结果用途

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任何一次年度综合评分低于85分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）情节严重的，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。

③年度考核得分低于85分，则每低1分对应每年物业管理服务费0.5%的额度扣除合同款作为违约金。

④合同年度考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分。

### 4、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考核具体工作由考核工作小组负责，学校相关部门监督实施。合同期考核依照本办法及考核实施细则，对服务项目合同期考核得分进行评定。

③合同期考核满分100分，合格为85分。

④考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整。

⑤师生满意度调查：由领导小组组织师生满意度调查，调查对象为学校师生，调查方式为发放调查问卷形式，发放问卷数量不少于师生人数的1%。

⑥合同到期综合考核：

合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
第一年度考核	20	第一年度考核得分
第二年度考核	20	第二年度考核得分
合同期考核	30	合同期考核得分
合同期师生满意度	30	合同期内 3 年师生满意度调查的平均分

## (2) 考核结果用途

①合同期综合考核结果在 85 分以上，达到合同规定的服务目标，在同等条件下乙方有优先续约权。

②合同期满终止时，若乙方在甲方组织的本年度师生满意度调查中满意度低于 85%（不含 85%），或合同期综合考核评分低于 85 分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。

③合同期满终止时，若乙方在甲方组织的合同期师生满意度调查中满意度低于 80%（不含 80%），或合同期综合考核评分低于 80 分，乙方无权参与下一期物业的招标、经营。

5、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。

6、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。

7、本考核办法由后勤管理处负责解释。

## 五、物业管理服务考核实施细则

### 1. 楼宇及园区保洁管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
<b>(一) 管理总则（10 分）</b>			
建立保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工程质量考核制度，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0.1分；工具设施未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分。	
<b>(二) 楼宇及园区保洁 (90分)</b>			
<p>1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地板每季度要保养一次。</p> <p>2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕、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。</p> <p>3. 扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。</p> <p>4. 窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。</p> <p>5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。</p> <p>6. 门前车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。</p> <p>7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。</p> <p>8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。</p> <p>9. 大厅入口玻璃内外壁及纱窗干净整洁。</p> <p>10. 楼宇一层玻璃外壁无明显污垢。</p>	30	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
<p>公共卫生间、盥洗室、开水器达到：</p> <p>1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。石材地板每季度要保养一次。</p> <p>2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。</p> <p>3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。</p> <p>5. 开水器每天清洁不少于1次，每两月清洗1次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。</p> <p>6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。</p> <p>7. 保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点，自身洁净，不能破旧难看。</p> <p>8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，地面平整干净；</p>	35	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

<p>9. 垃圾箱、果皮箱等卫生设施完好、外观整洁，垃圾及时收集清理无异味、腐臭；</p> <p>10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞；</p> <p>11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角；</p> <p>12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等；</p> <p>13. 所负责的厕所建筑及各项设施完好、清洁无异味、秽物污水外溢、断水断电等现象；</p> <p>14. 园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶；</p> <p>15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面；</p> <p>16. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束后回复环境卫生，无垃圾存留；</p> <p>17. 园区内自行车辆摆放要整齐。</p>			
<p>建筑物屋面及天台顶部做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。</p>	10	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
<p>其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。；清洁禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料，必须使用优质清洁剂；垃圾桶（篓）等保洁用品要干净整齐不能破破烂烂；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。</p>	10	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
<p>除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。</p> <p>防疫消杀：达到学校制定的标准。</p>	5	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
<p>考评人员签名</p>	得分		

## 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
<b>（一）管理总则（25分）</b>			
<p>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体系，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。</p>	15	<p>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。</p>	
<p>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。</p>	3	<p>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。</p>	



安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人扣0.1分；工具设施未放置在指定区域，每人扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙双方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。	5	发现一次一项不达标每人扣0.1分，每投诉1次扣0.5分。	
<b>(二) 值班、安全巡查管理及秩序维护 (50分)</b>			
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	无辜脱岗缺岗每人扣10分；无记录每次扣1分；管理员违反规定的每次扣0.5分。	
熟悉本楼宇一切情况，包括：房间及使用单位情况，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力。	4	经测评与情况不符的每次扣0.5分；处理应急突发事件不力的扣4分。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入登记并记录，有专用记录本。对闲杂人员进入建筑物、对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为，做好门禁系统的维护和监控使用；出入建筑物高峰期要站立值班，注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。	15	无记录本扣2分；登记不全或没有认真履行职责的，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	
<b>(三) 消防管理 (25分)</b>			
建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排查及处理台账。做好日常各楼层包括消防设施设备等在内的安全巡查并有相应记录，发现问题及时处理、报告或督促负责部门及时更换，保证其处于良好的使用状态；建立健全防火制度，层层明确并落实消防责任，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等。	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，未发现一次扣0.5分。	

中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、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. 综合管理服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
<b>制度及档案管理（24分）</b>			
有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准 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。	9	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。	
<b>人员管理（25分）</b>			
最低人员配置及岗位：该项目总用工人数不低于44人，其中项目经理1人、经理助理1人，其他人员不少于42人。项目经理要求学历证书，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岁及以下；值班管理员要求高中以上学历，年龄55周岁以下；保洁员要求初中以上学历，年龄在55周岁以下；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,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
如出现在《其他管理服务标准》中不符合采购人条件的物业管理服务人员,中标人应按采购人要求及时更换。	5	未达标,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
<b>信息化管理 (15分)</b>			
设立24小时服务电话,建立与学校后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统,接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并制定相应的对接工作流程及细则。	10	未达标,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈,有回访制度和记录,每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。	5	每发现1次不合格扣1分。	
<b>精细化、标准化 (14分)</b>			
1. 建立该项目的标准化服务手册,严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业,加强日常监督考核,将制度落实到实际工作中。 2. 在工作区域设立明显标识(牌),主要内容有:岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。 3. 各项工作要有时间节点。	14	未达标,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
<b>绿色校园建设 (7分)</b>			
1. 管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责明确,有年度节约能源资源实施方案,实行目标责任制,建立详细的巡视检查记录档案。 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、节电工作及设施的管理,发现问题及时处理或上报,做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。	7	每发现1次不合格扣1分。	
<b>其他 (15分)</b>			
中标人要贯彻落实学校各项任务,接受学校制定的物业管理办法及补充条款,以及学校的工作监督与指导,接受学校的临时性工作安排,执行学校有关安全管理规定和制度,落实防范措施。有月度和年度计划,定期检查记录工作计划落实情况。	5	未达标,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于郑州市最低标准,否则为无效投标。中标方员工在任何时间发生人员的医疗费、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费用。	5	未达标,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,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	

考评人员签名:	得分
---------	----

#### 4. 护理学院宿舍门禁值班和安全管理服务考核评分表 (满分: 100 分)

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
<b>(一) 管理总则 (25 分)</b>			
执行学校有关的“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体系,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、工作签到制度和考核制度,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;建立健全工作岗位责任和考核办法,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人,建立管理档案,工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料,有巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣 2 分,工作计划未落实每项扣 1 分,无巡查及记录,扣 2 分;未建立档案、资料扣 2 分;资料不完整、不清晰,扣 0.5 分。	
安全及秩序维护工具设施齐全,定期维护,保证工具完整,工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全,每人次扣 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	发现一次一项不达标每人次扣 0.1 分,每投诉 1 次扣 0.5 分。	
<b>(二) 值班和安全巡查管理 (45 分)</b>			
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,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。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。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,杜绝影响学生正常生活情况的发生。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。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 0.5 分。	
管理员实行 24 小时值班巡查制度,女生学生公寓须安排女性值班。不得脱岗缺岗,做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作,督促来访人员在规定时间内离开,异性同学及异性来访者不得过夜。对学生公寓内要经常巡查,物品的出入实行登记放行手续,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。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	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 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、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;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	5	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。	
做好日常监控使用,发现门禁闸机问题及时报修保证正常使用;	8	无记录本扣 2 分;登记不全	

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。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。		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。	
加强管理与培训，做好传染病预防和突发事件的处理工作。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。	4	未达到标准，每次扣0.1分。	
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。	3	未达到标准，每次扣1分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标，每次扣0.5分，在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由中标方负责	
<b>(三) 消防管理 (30分)</b>			
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。	15	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，未发现一次扣0.5分。	
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。	7	无专项记录本每项扣2分；未及时履行职责每次扣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。	5	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		

### 5. 护理学院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
<b>(一) 管理总则 (25分)</b>			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和在工作质量考核制度，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	
<b>(二) 设施设备维修维护(25分)</b>			
楼宇水电暖故障应急处理:巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向甲方汇报,有处理记录。	7	未达标,每次扣2分;若造成一定影响,每次扣4分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度,有巡查记录;对维修范围内(除应急处理外)损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修,对不属维修范围内的设施2小时内报告甲方,并协助甲方做好维修。	10	未达标,每次扣0.5分;若造成一定影响,每次扣1分。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修,保证完整,能正常使用。EPS电源与应急照明应保持完好状态,充放电良好,能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。	8	未达标,每次扣0.5分;若造成一定影响,每次扣1分。	
<b>(三) 维修效率、维修质量和服务态度(50分)</b>			
<b>维修效率</b> 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。 (2)超过24小时的修复应启动紧急预案,明确完工时间,并做好解释工作,特殊情况的维修时间完成不超出48小时;属于甲方负责的维修,应于24小时内书面报告甲方(特殊情况电话通知)。	15	未达标,每次扣1分;情节严重的,每次扣2分。	
<b>维修质量</b> 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。 (3)维修返修率每月低于5%,有记录并每月汇总报送甲方。	25	未达标,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		

## 六、实质性服务承诺

1、承诺在重大活动保障及突发事宜中, 我单位在 60 分钟之内调配人员免费进行应急服务。

2、服务达到的各项指标: 杜绝火灾责任事故, 杜绝刑事案件; 环境卫生、清洁率达 99%; 消毒消杀“四害”覆盖率达 100%; 垃圾清运率达 100%; 消防设备设施完好率 100%; 服务有效投诉少于 1%, 处理率 100%。

2、免费制作符合本项目工作需求的员工服务手册。

3、承诺本项目员工服从学校单位指挥, 在特别情况时, 无偿协助学校单位开展工作。

4、根据学校工作需求, 承诺在节假日及大型接待事件中配合每次增加总人数 5%至 10%, 且不增加费用, 服务质量和标准达到采购人满意。

5、承诺在日常服务作业过程中, 委派技术过硬、管理严格的管理人员对本项目进行日常管理。

6、人员工资不低于当地政府规定的最低工资标准, 按时发放且不克扣工人工资、发放高温津贴、带薪年假、支付加班工资的承诺及措施。所聘用人员的各种纠纷与学校无关。

7、保证服务质量水平达到学校预期目标, 建立智能信息化环卫监控平台, 涵盖整个行业的所有节点, 实现物业全过程和清扫作业的实时在线监管。

8、承诺做好合同到期时的所有交接工作。

## 附件 3: 主要管理人员及报价表

### 一、主要管理人员一览表

姓名	性别	年龄	职称	职责	执业或资格证明	
					证书名称	级别
苏正伟	男	34	物业管理师	项目经理 物业管理	物业管理师	高级
李锐	男	37	物业管理师	经理助理	物业管理师	高级
杨雪婷	女	31	物业管理师	保洁主管	物业管理师	高级
赵会岭	男	31	保安员	秩序维护主管	保安员	初级

王继涛	男	38	高压电维护（电工）	维修主管	高压电维护（电工）	初级
王海洋	男	31	低压电维护（电工）	低压电维护（电工）	低压电维护（电工）	初级
李晨	男	32	水冷暖维修工	水冷暖维修工	水冷暖维修工	初级
赵明健	男	21	建构筑物消防员	消防巡查	消防员	消防员

## 二、报价表

### （一）费用分项报价表（单位：元）

序号	价格分项组成（三年）	报价（三年）
1	人员费用：4411880.64 元	人员工资：3336909.12
		社会保险：1074971.52
		福利费：（人员工资已包含）
		加班费：（人员工资已包含）
		服装费：（人员工资已包含）
2	清洁卫生费用(不含人工费)	工具费用：4100
		耗材费用：3500
		设备费用：8100
3	值班及秩序维护费用(不含人工费)	工具费用：3200
		耗材费用：1628.72
		设备费用：3500
4	护理学院水电暖木泥金日常零星维修费用(不含人工费)	工具费用：1000
		耗材费用：500
		设备费用：500
5	办公费用	1935.64
6	不可预见费	1000
7	利润	3000
8	税金 3%	137655
9	维护费用	7000
合计（三年）		4588500
拟派总人数不低于 44 人(42 个服务人员+2 个管理人员)		

### 1、人员费用分项一览表

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	值班	24	1930	710.96	2640.96	63383.04	2281789.44
2	保洁	15	1930	710.96	2640.96	39614.4	1426118.4
3	项目经理	1	4000	710.96	4710.96	4710.96	169594.56



4	经理助理	1	3000	710.96	3710.96	3710.96	133594.56
5	东校区主管兼宿舍管理员及值班员	1	3000	710.96	3710.96	3710.96	133594.56
6	维修工	2	3000	710.96	3710.96	7421.92	267189.12
人员费用合计					21125.76	122552.24	4411880.64

## 2、护理学院日常维修维护费用报价表

序号	项目名称	服务面积 (m <sup>2</sup> )	总价 (万元/年)	单位面积费用 (元/月/m <sup>2</sup> )	备注
1	护理学院日常维修	9385.6	0.2666 万元/年	0.0236 元/月/m <sup>2</sup>	负责护理学院区域所有维修
三年合计			0.8 万元		

### 维修工具及维修材料分摊明细 单位：元

名称	单价 (元)	数量	金额	分摊月数	月计
电工用具	220	2	440	36	12.22
疏通工具	320	2	640	36	17.77
维修工具	220	2	440	36	12.22
月费用合计					42.22

注：本项目在岗服务人员共计 42 人(不含管理人员)，综合以上报价，南校区及东校区值班人员人均综合费用月计 2945 元、保洁人员人均综合费用月计 2945 元；护理学院人员费用及维修费（全部包含）综合费用人均月计 3259.02 元。