**招标编号：豫财招标采购-2023-1027**

**郑州大学后勤管理处主校区**

**各院系办公实验楼物业**

**服务合同书（包1）**

**项目名称：郑州大学后勤管理处主校区各院系办公实验楼物业服务采购项目**

**项目地址：郑州大学主校区**

**政府采购编号：豫财招标采购-2023-1027**

**项目合同价：10876097.1元/2年**

**招标人：郑州大学**

**中标人：索克科技服务股份有限公司**

**郑州大学主校区各院系办公实验楼物业服务采购合同（包1）**

甲方：郑州大学

乙方：索克科技服务股份有限公司

2023年11月29日，乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学主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保障中心传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容及范围：由乙方负责为甲方提供物业管理等相关服务（具体见招标文件及双方约定）。主要包括：主要服务内容包括主校区17个院系办公实验楼（含散水）公共区域卫生保洁、值班

及秩序维护、安全检查、楼宇玻璃及附属物清洗、防疫消杀、设备及物料配置、节能管理、宣传、垃圾清运及其它约定的服务事项等，此外还包含主校区综合服务大厅服务保障工作。详见合同附件。

3.业主名称：郑州大学

地理位置：郑州大学主校区（郑州市科学大道100号）

4.服务期限：2024年1月1日至2025年12月31日；

5.合同价格：总合同价为10876097.1元，大写：壹仟零捌拾柒万陆仟零玖拾柒元壹角。

月支付**453170.71元，**大写：肆拾伍万叁仟壹佰柒拾元柒角壹分。

6. 甲方后勤保障中心会同各院系及第三方监管平台对乙方承担的服务进行日常监管和考核。合同期结束前两个月内，由学校国有资产管理处组织专家综合验收。

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，按照附件3的考核办法扣减物业管理服务费。**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，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。

本合同在岗服务人员共计144人（不含管理人员），服务费支付分为三种方式：①、103人服务费由学校支付50%、院系支付50%；②、34人和综合服务大厅服务费由学校全额支付；

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每年经费的5％（271902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物业管理服务（详见招标文件采购需求及本合同附件1 ）

三、质量要求及考核办法

1. 质量要求和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，并且给与乙方黄牌警告一次。

（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不定期日常检查列为单项处罚，处罚标准为200-1000元/项，同时扣分。

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。

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遵照甲方的相关规定，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，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）。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．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，甲方有权解除本协议并要求乙方承担相应的违约责任；

12.因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到严重不良影响时，甲方有权单方面解除合同（造成甲方的经济损失由乙方承担）。

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

五、乙方的权利与义务

1.根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定工作计划及实施方案，经审定后自主开展各项物业管理服务活动。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。

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，并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。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.乙方应接受甲方考核和监督，不断完善管理服务，并全面配合支持甲方进行满意度调查。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，持续提升服务质量。

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

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。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。**

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. **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。项目负责人要与各院系保持良好沟通，成立内部质量检查小组加强自检。**

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、高空外墙或玻璃清洗等），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. 如属乙方工作不作为、工作过失或者履责不到位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.本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权适当扣减乙方物业服务费。

六、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时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、地震等不可抗力的事由所致的伤害；

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7页A4纸张（含附件共计34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，河南省公共资源交易中心pdf格式1份扫描件，由乙方负责发送至邮箱hnggzyzfcgc@126.com。

八、附件

附件包含采购需求及其它相关内容。

甲方（盖章）：郑州大学 乙方（盖章）：

签字代表： 签字代表：姜芳

联系电话：0371-67780031 联系电话：13939008088

地址：郑州市科学大道100号 地址：河南自贸试验区郑州片区（金水）柳东路 9-2 号

A06 室

统一社会信用代码 ：914101007390668173

开户银行： 中国建设银行股份有限公司郑州升龙支行

开户名称： 索克科技服务股份有限公司

开户账号： 41050167286800000807

合同签署日期： 年 月 日

**附件1：服务一览表及相关说明**

**表1：主校区各院系办公、实验楼保洁面积、值班楼门及用工人数统计表（该表103人服务费由学校支付50%、院系支付50%）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 建筑学院 | 办公楼 | 1 | 1 | 1 | 898 | | | |  |
| 2 | 水环学院 | 水环办公楼 | 1 | 3 | 4 | 40 | 1000 | 170 | 300 |  |
| 水环试验楼 | 1 | 50 | 460 | 195 | 456 |  |
| 3 | 电气与信息工程学院 | 工科园电气学院办公楼 | 1 | 5 | 2 | 458 | 3904 | 484 | 809 |  |
| 工科园科研楼（1-2、4-6层） | 1 | 3 | 2 | 300 | 1200 | 160 | 300 |  |
| 4 | 化学学院 | 新区办公楼1-3层保洁 |  | 1 |  |  | 999 | 328 | 249 |  |
| 化学实验楼值班 | 1 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 物化实验楼值班 | 1 |  | 1 |  |  |  | 该楼值班由两院系各负责1个。保洁由学校负责。 | |
| 5 | 物理学院 | 物化实验楼值班 | 1 |  | 1 |  |  |  |
| 物理实验楼 | 1 | 2 | 2 | 20 | 1100 | 150 | 168 |  |
| 物理馆办公楼（2-6层） | 1 | 2 | 2 | 60 | 1209 | 548 | 218 |  |
| 6 | 管理学院 | 化学楼管理工程（4-6层） |  | 1 |  |  | 775.6 | 329 | 249.5 |  |
| 7 | 材料科学院 | 办公楼 | 1 | 2 | 4 | 50 | 1382.7 | 292 | 218 |  |
| 实验楼 | 1 | 2 | 75 | 729 | 336 | 294 |  |
| 8 | 协同创新中心 | A座全楼、B座1-2层 | 1 | 2 | 2 | 2110.6 | | | | A座是西楼、B座是北楼 |
| 9 | 数学与统计学院 | 办公楼 | 1 | 2 | 2 | 100 | 730 | 80 | 100 |  |
| 10 | 化工学院 | 红实验楼（1-4层） | 1 | 1 | 1 | 80 | 1100 | 480 | 300 | 化工与机械学院各2人。 |
| 白实验楼 | 1 | 3 | 2 | 80 | 1380 | 360 | 360 |  |
| 办公楼 | 1 | 2 | 2 | 40 | 360 | 240 | 200 |  |
| 11 | 生命科学院 | 办公楼（含教学楼4-5层） | 2 | 4 | 4 |  | 1168 | 480 | 274 | 含西侧4-5层及东半部全部 |
| 实验楼 |  | 1157 | 411 | 355 |  |
| 12 | 土木工程 | 办公楼 | 1 | 1 | 2 | 50 | 412 | 120 | 92 |  |
| 实验楼 |  | 2 |  | 118 | 1676 | 453 | 300 |  |
| 13 | 力学与安全工程学院 | 办公楼 | 1 | 2 | 2 | 236 | 973 | 106 | 147 |  |
| 实验楼 | 1 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 14 | 机械与动力工程学院 | 红实验楼 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  | 化工与机械学院各2人。 |
| 办公楼 | 1 | 2 | 2 | 65 | 734 | 250 | 225 |  |
| 15 | 基础医学院 | A楼 |  | 4 |  | 1135 | 2186 | 912 | 300 |  |
| B楼 | 1 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| D楼（办公楼） | 1 | 1 | 2 | 51 | 365 | 81 | 37 |  |
| 16 | 分析测试中心 | 办公楼 | 1 | 1 | 1 | 160 | 780 | 320 | 160 |  |
| 17 | 公共卫生学院 | 办公楼 | 1 | 3 | 2 | 588 | 1215 | 196 | 305 |  |
|  | 合计 |  | 28 | 53 | 50 |  |  |  |  |  |
| 1. 该表共计103人，服务费由学校支付50%、各院系支付50%。 2. 院系办公、实验楼由各院系监督管理。 3. 服务人员每天要到服务院系值班室签到打卡,请假或更换要提前告知院系； 4. 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； 5. 各楼宇垃圾要及时收集清运到校内垃圾中转站。 6. 负责楼宇维修改造后的精细保洁。 7. 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。 8. 补充：化工学院红实验楼1-4层由化工学院、机械学院分摊费用。 | | | | | | | | | | |

**表2：主校区公共实验楼等保洁面积、值班楼门统计表（该表34人+综合服务费用由学校全额支付）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **院系** | **保洁值班楼** | **值班楼门** | **保洁人数** | **值班人数** | **保洁面积**  **（㎡）** | **备注** |
| 1 | 物理学院、化学学院 | 物理化学实验楼 |  | 3 |  | 3000 |  |
| 2 | 机械与动力工程学院 | 机械工程学院教学楼 |  | 3 |  | 3132 |  |
| 3 | 协同创新中心 | 电工电子实验楼 |  | 2 |  | 2180.93 |  |
| 4 | 协同创新中心 | B楼4、6层 |  | 1 |  | 1750 | B楼紧邻泊月路，3、5层实验室封闭自管。 |
| 5 | 化学学院 | 化学实验楼 |  | 3 |  | 3557 |  |
| 6 |  | 化工实验楼第五层+物理实验楼第六层 |  | 1 |  | 1044.8 | 物理楼6层502.4㎡，化工楼5层542.4㎡ |
| 7 |  | 物理馆办公楼第一层 |  | 0.5 |  | 511 |  |
| 8 | 力学与安全工程学院 | 力学实验中心1-2层 |  | 0.5 |  | 584.4 |  |
| 9 | 基础医学院 | 基础医学院B楼 |  | 6 |  | 2024 |  |
| 基础医学院C楼 |  |  | 3544 |  |
| 基础医学院E楼 |  |  | 376 |  |
| 基础医学院F楼 |  |  | 277 |  |
| 10 | 建筑学院 | 建筑学院教学楼 | 1 | 3 | 1 | 3420 | 含外平台532㎡ |
| 11 | 学生处资助管理中心 | 松园澡堂三楼 |  | 0.5 |  | 467 |  |
| 12 | 军工平台 | 工科园科研楼（3层） | 1 |  | 3 |  |  |
| 13 | 校医院 | 新区校医院 | 1 | 4 |  | 2920.96 |  |
| 14 | 校团委 | 大学生活动中心 |  | 1 |  | 957.22 |  |
| 15 | **综合服务大厅** | 前台 |  | 2 |  |  | 服装要求详见下表 |
| 保安 | 1 |  | 3 |  |
| 保洁 |  | 2 |  |  |
| 16 | 垃圾清运 |  |  | 1 |  |  | 运到校内垃圾站 |
|  | 合计 | |  | 34 | 7 |  |  |
| 1.服务人员每天要到服务院系值班室签到打卡,请假或更换要提前告知院系；  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；  3．各楼宇垃圾要及时收集清运到校内垃圾中转站。  4.负责楼宇维修改造后的精细保洁。  5.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。 | | | | | | | |
| **综合服务大厅要求：前台及保安工装时间穿应季工装（含两套高档工作服，冬季大衣，裙装、裤装、衬衣等），工装质量及款式需经校方同意，并应与服务大厅环境相匹配，不能破旧影响大厅形象。保洁人员每年2套工装。安保人员配备安保物品（盾牌、防刺服、强光手电、伸缩钢叉等）。具体工作由综合服务大厅安排。综合服务大厅费用由学校全额支付。** | | | | | | | |

**二、履约保证金**

1.乙方须以银行保函形式向甲方缴纳每年经费的5％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（具体考核方式和标准见附件），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），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

**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.甲方应于合同签订起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，乙方需提供详细人员清单，管理人员名单须与乙方标书中拟派人员相符。**如果项目经理无法胜任本项目管理工作或其各项管理达不到甲方要求，甲方有权要求更换项目经理。**

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，甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

**五、重要说明**

1、乙方可优先聘用符合工作要求的学校现有服务人员。

甲方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乙方所投单位面积服务费用据实结算。

2、乙方不得将本项目的物业管理责任整体转让给第三方。经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目中的部分专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等）。

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（给采购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. 甲乙双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. 物业管理专业人员要取得资格证书，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，应报送甲方审定，接受甲方的监督，保证物业管理服务费的合理使用。乙方要做好台账资料，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、乙方设备设施、低值易耗品（含垃圾桶、扫把等）购置均由乙方自行购置，学校不再支付任何费用。

8、报价包含物业管理公司工作人员的五险，乙方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。

9、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学校共同处理，否则负有安全管理责任，出现安全事故由乙方给予赔偿。

10、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承担，学校不承担任何责任。

11、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。

12、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。

13、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。

14、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。

15、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。

16、乙方须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员，实现智慧后勤管理。

17、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之内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求的，甲方有权委托第三方完成相关工作，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甲方支付违约金。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。

18、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。

19、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之内整改完毕。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甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方在承担违约金的同时另行承担甲方损失。

20、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：物业管理服务质量标准要求**

一、人员要求

（一）人员配置：本项目配置人员不低于147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** | **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，每两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。组织团队加强自检，配合第三方监管软件监管 |
| 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。 |
| 项目主管 | 1 | 协助经理做好服务质量监督检查，应急处理突发事情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 | ≥84 | 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 | ≥55 | 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 | 综合服务大厅 | 前台领班 | ≥2 | 负责大厅前台咨询、电话接听、人员引导、考勤统计、会务服务等。 |
| 5 | 安保人员 | ≥3 | 轮岗值守，服从管理，维护大厅安全。应掌握相关安全规定，应熟练掌握各种警械器具装备，夜间进行不定时巡逻，并填写安保日志。 |

**（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，并为员工依法购买社会保险和住房公积金，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

**2.人员年龄及业务要求：**

（1）项目经理年龄不超过45周岁，必须全日制本科及以上学历，具有中级及以上职称证书和3年类似项目管理经验，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，**能熟练操作运用采购方在运行的“第三方物业监管系统”，**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，积极配合校方物业监管软件对该项目日常运行进行管理。

（2）项目主管年龄不超过45周岁。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，能熟练掌握现代化、信息化管理技术。

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，能熟练运用计算机操作技术，善于沟通协调。

**3、人员培训：**管理人员中具有大专以上学历的要占人数的60%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。

4、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。**负责招标范围内公共区域及约定区域的物业保洁服务。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乙方自行承担。

#### （二）服务内容、标准及质量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务  内容 | 服务标准及质量要求 |
| 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，且不间断保洁，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，玻璃及墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染。  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。灯具表面无积尘、无污渍；桌椅每天擦拭，无灰尘无污迹。  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。  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．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．玻璃外壁及幕墙每半年彻底保洁一次；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外壁及幕墙每年彻底清洁一次，内壁每半年清洁一次，保持洁净、无污染；**  11.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、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、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 | 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。 |
| 4 | 建筑物散水、外墙、天台、楼顶及室外设施保洁 | 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，雨雪天及时清疏排水口，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.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、如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。 |
| 5 | 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。 |
| 6 | 除四害、疫情防控等 | 按照郑州市除四害管理办法，及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定标准：  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质有损害的物料。如若因此而造成建筑本体及地面、墙面、设施设备的损坏，在规定时间内，由乙方负责还原或换新。  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：严禁将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内；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、办公实验楼值班及秩序维护服务

### （一）总体要求

通过实行专业、规范、优质的安全防范服务，提升安全保卫质量，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，保障教学科研有序进行，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、安全管理及秩序维护服务，包括楼宇值班、安全巡查、宿舍管理、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.园区的安全管理和秩序维护服务：园区划定停车线，车辆摆放有序，对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对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，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.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。

4.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。

5.“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。禁止宠物进入办公实验楼。

6.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。

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

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监督。每天上午、下午对各楼宇房屋本体、公用设施设备、环境卫生、上下水系统、供电系统、安防监控、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保楼宇场馆设备设施运行正常；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。

9.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通知项目主管上报相关院系负责人；**建立健全防火制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案，设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。管理人员必须熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法，按照规定的预案程序处理，对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立安全隐患排查、处理等安全工作台账；做好各楼层安全巡查，劝止违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

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、综合服务大厅要求。**

总体服务内容：荷园1号楼一楼综合服务办事大厅1350平方米区域（每日进入大厅人员约450人）内的卫生保洁、防疫消杀、安全保卫、会议服务、窗帘清洗以及办事大厅内人工服务、自助服务、社会服务的业务咨询等所有事项。

**前台及保安工作时间穿应季工装**（含两套高档工作服，冬季大衣，裙装、裤装、衬衣等），工装质量及款式需经校方同意，并应与服务大厅环境相匹配，不能破旧影响大厅形象。保洁人员每年2套工装。安保人员配备安保物品（盾牌、防刺服、强光手电、伸缩钢叉等）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **郑州大学综合服务办事大厅服务内容一览表** | | | | |
| 序号 | 项目 | 单位 | 数量 | |
| 个数 | 面积(㎡) |
| 1 | 综合管理面积 | ㎡ |  | 1350 |
| 2 | 保洁面积 | ㎡ |  | 1350 |
| 3 | 安保及秩序维护面积 | ㎡ |  | 1350 |
| 4 | 卫生间（配手纸） | 个 |  |  |
| 5 | 会议室 | 间 |  |  |
| 6 | 水吧 |  |  |  |
| 7 | 窗帘清洗 |  |  |  |
| 8 | 各类玻璃门及窗户清洁 | ㎡ |  | 114.46 |
| 9 | 玻璃房清洁 | ㎡ |  | 23.23 |
| 10 | 绿植采购养护 |  |  |  |
| 11 | 其它 | 前台及保安工作时间穿应季工装。安保人员配备安保物品 | | |

**（一）人员综合要求（共计7人）**

**1、前台（2名）**

基本要求：大专及以上学历，专业不限，性别女，身高165cm以上，年龄35周岁以下，政治素质高，服务意识强，工作作风实，形象气质好，普通话标准。能够坚守岗位，爱岗敬业，熟悉综合服务办事大厅业务流程，有相关从业经验。

**2、保安（3名）**

基本要求：高中及以上学历，专业不限，性别男，身高175cm以上，年龄35周岁以下，身体健康，形象气质好，普通话标准。24小时值班。配置盾牌、头盔、防刺服、强光手电、防暴棍、伸缩钢叉等8件。

能够坚守工作岗位，熟练使用消防器材，保障办事大厅消防安全及进入办事大厅的人员的人身财产安全，退伍军人优先考虑。

**3、保洁（2名）**

基本要求：高中及以上学历，性别女、身高160cm以上，年龄45周岁以下，身体健康，形象好，普通话标准。能够坚守岗位，有较强的服务意识，提供较高标准的保洁服务。

**（二）岗位职责**

**1、前台人员职责要求**

（1）综合服务办事大厅前台人员负责综合服务办事大厅前台咨询，微笑服务，及时引导师生到相应单位工位，实行首问负责制，负责到底。

（2）负责接听电话礼貌用语工作，语气要礼貌、愉快、热情、肯定。

（3）每日早晨进入大厅后，打开大厅门口两面信息展示版，调整至合适页面。

（4）前台分2个岗位：

①引导岗：处理日常办事师生的咨询、引导工作。须时刻在叫号机旁，保持良好的精神面貌和亲切的沟通交流状态。

②统计岗：详细记录每天进驻大厅的教职员工考勤情况及联系方式，提前一天提醒各部门换值老师第二天按时到岗值班，接受进驻老师的请假报备，每日17点统计一天工作量，接咨询台咨询电话。

③会议服务岗：接到会议通知后，按照要求准备会议必需的电子设备、大屏、空调、台签、果盘、茶水、议程、椅子等，会议中在会议桌后排随时待命，负责拍照、切换幻灯片（如有需要）、适时播放录音、视频、加水等服务。注意对会议内容进行保密。

以上3个岗位在没有会议时，引导岗及统计岗可一小时轮换或自行协商决定。如有会议，可抽调保安一名进驻引导岗或由办公室老师担任统计岗任务。

（5）每日大厅办事人数不固定，如遇办事人数较多，进驻部门老师无法按时下班的情况，前台需留下一人，为老师随时服务，待老师工作结束后下班。

（6）按计划对安保人员、保洁人员进行礼仪培训，提升形象，提高素质。工作中微笑服务，不与办事人员发生口角或冲突。

（7）做好综合服务办事大厅领导交办的其他任务。

**2、安保人员岗位职责**

（1）服从管理，听从指挥，维护大厅安全。大厅安保以“预防为主、突出重点、保障安全、优化秩序”为原则的前提下，人身安全优先于财产安全，安保人员应在每日巡逻过程中提前发现安全隐患，及时处理、突出重点场所和设备的巡查。

（2）安保人员的管理纳入大厅日常管理的内容，执行24小时值班制度，时刻警惕任何可能发生的安全隐患。

（3）安保人员应掌握相关安全规定，掌握大厅电气设备控制方法，监控设备、消防设备等安全设备的用法。

（4）安保人员应熟练掌握各种警械器具装备，不得丢失、损坏、转借或携带外出。因安保人员过错或失误造成公私财产损失的，须照价赔偿，并承担民事责任，造成人身伤害的，依法承担相关法律责任。大厅可依法解除劳动合同，当事人须承担违约的相关责任。

（5）安保人员日常需加强体能训练，并按时填写大厅安保日志。

（6）安保人员应按规定着装，并佩戴统一安保标志，及佩戴胸卡，保持服装整洁，不得袖手、背手、将手插入口袋，不得吸烟，站岗期间保持军容严整，不得交头接耳，在执行大厅规章制度时应态度端正，并使用普通话及礼貌用语。

（7）安保人员夜间进行不定时巡逻，并填写安保日志，在夏季汛期，应夜间固定时段巡逻，检查门窗关闭情况及防汛物资配备情况，如发现大厅建筑内及周围安全隐患应及时妥善处理，如事态严重，应随时报告大厅值班领导。

（8）安保人员应提前10分钟着装上岗交接班，接班人员未到岗，交班人员不得下岗，否则，期间发生的问题，两人共同负责。

（9）安保人员在每日早晨7点交接班时，须打开大厅所有窗户、必要灯具及大门，关闭室外景观灯，并打开24小时自助服务区的各台设备，具体见安保人员工作细则。

（10）安保人员在每日晚19点接班时，应整理好大厅桌、椅秩序，使之保持整齐有序，大方美观；并打开室外景观灯，关闭必要室内灯具，晚21点关闭24小时自助服务区的各台设备，关闭所有灯具及锁好所有大门。

（11）工作期间，安保人员负责大厅内、外的安全秩序，在大门入口处负责进行测温，办事人员登记，需保证进入大厅的每名师生佩戴好口罩。若办事师生较多，须维持入口处秩序，排队测温后可有序进入。及时提醒办事师生佩戴口罩。

（12）做好综合服务办事大厅领导交办的其他任务。

（三）大厅卫生保洁服务内容及标准要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务**  **内容** | **服务标准及质量要求** |
| 1 | 大厅综合管理 | 1.做好24小时值班服务。  2.每天早上开门、晚上关闭后分别对大厅内全面巡查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。  3.负责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。  4.负责“门前三包”：包卫生、包秩序、包绿化，杜绝楼内及周边乱摆、乱放、乱发、乱拉、乱贴乱画及乱停车等现象。  5.做好大厅安全保卫（防盗、防火等），确保重要物品及楼内设备设施等不被破坏盗窃。  6.各类工作记录齐全。 |
| 2 | 大厅内走廊等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、栏杆、立柱、消防及配电设施设备、管道、开水器、柜台、学习桌、椅子、自助机、水吧、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等） | 1.大厅每天清洁3次，巡回保洁。地砖每月彻底刷洗不少于3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.柜台、桌椅、自助机、水吧每天擦拭，表面达到无灰尘无污迹。  3.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；  4.灯具表面无积尘、无污渍。  5.各类门（窗）玻璃内外壁、窗台及纱窗每周清洁不少于1次，干净透亮；门厅立柱等经常擦拭，洁净光亮、无粘贴物。文件柜和可擦洗内墙（含内墙瓷砖）始终保持干净整洁无污染。窗帘每年清洗一次。  6.大门入口附近经常清洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；大厅一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各1次）。  7.护栏、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。  8.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，楼内垃圾每天及时清理。  9.植物花盆每天清洁不少于1次，达到无积尘，无污渍。  10.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。  11.公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。  12.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、烘手机等） | 1.地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于8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.烘手机每天清洁不少于1次，定期消毒，保持外观干净。  7.洗手液、大卷纸等不间断供应、满足使用。保洁工具及用品保持七成新（不能影响大厅形象），摆放有序，统一放在指定地点。 |
| 4 | 大厅外墙、台阶石材、散水及排水沟保洁 | 1.大厅外墙面（含门窗玻璃）无污损、小广告、悬挂物等。台阶石材每半年打磨一次，每月彻底清洗一次、保持本色。  2.散水保持洁净，无杂物。  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。 |
| 5 | 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。 |
| 6 | 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品牌清洁剂，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质有损害的物料。  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。  5.工作要求：坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。  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。  7.遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。 |

实际物业服务项目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。

**1、卫生间的周期性大清洁**

卫生间的周期性大清洁是指在每日常规清洁的基础上有计划地定期对卫生间的墙面、门窗、天花板、隔板(隔墙)、灯具及通风设备等进行清洁。

**2、清洁卫生间的注意事项**

①卫生间各项设施必须使用优质（品牌）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质有损害的物料。

②卫生洁具容易破碎,清洁时不能用工具的坚硬部分撞击,也不能让重物落下因冲击而致使卫生器具破损。

③使用洁厕水和其他刺激性清洁剂时,应戴橡胶手套,以防止损伤皮肤。

④一旦发现卫生洁具或排水管道堵塞,应立即疏通。疏通时,应根据堵塞的严重程度和堵塞的部位采用相应的办法:如果堵塞不严重,堵塞部分在排水人口处,可用夹钳式铁丝钩取出堵塞物;如果堵塞物已进入排水的存水弯,可将排通器胶皮碗口竖压排水口,手持把柄,反复下压上抽,将其疏通,疏通时,应用湿布盖住地漏,以便形成真空而利于疏通。如果堵塞严重,应及时通知管道工疏通。

⑤如果发现卫生洁具损坏,管道、阀门等漏水,应及时报修。

由于清洁工作的疏漏或使用日久,卫生间的卫生洁具、墙身或地面容易形成积垢，必须定期进行去污除垢工作,保证卫生间保持良好的卫生状况.

**（四）大厅安全管理及秩序维护**

通过规范、优质的安全管理及秩序维护服务，保障大厅各项工作安全有序开展。

大厅安全管理包括安全值班、安全巡查，防火防盗，突发事件处理以及应急、紧急救援等，发现安全隐患及时处理并上报，大型活动时配合保卫处做好安全巡查，确保大厅安全稳定有序。

**1、服务内容、标准及质量要求**

①负责大厅出入口值班、接待和日常巡查、公共秩序维护及应急处理等，按照要求安排安保人员24小时值班，值班期间不允许做与工作无关的事情，不在值班室乱堆乱放及做饭，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。

**③“门前三包”区域干净整洁，楼前不准停放车辆**。

④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。

⑤有完备的《大厅管理应急工作预案》，如遇突发事件或突发检查时，无条件配合校方，随叫随到。

⑥安保人员应具备处理应急突发事件的能力，按要求按时开关楼门和灯，控制闲杂人员进入大厅。对大件物品实行出入登记制度，对将大厅内公共物品擅自带出的行为应予以制止。安保人员应负责楼内所有资产、设备的保全工作，防火、防盗。

⑦负责对大厅内消防设施、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、晚上分别对大厅建筑本体、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，并做好巡查及处理记录，确保设备设施运行正常；晚间大厅关闭后全面巡视，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。

⑧做好大厅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上报；进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。安保人员必须熟练使用消防设施设备、掌握应急处理方法，对突发事件要及时上报，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。

⑨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。

⑩与学校报修平台接轨，损坏设施及时报修、跟踪维修并登记。

做好乙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、消杀等危险用品要有严格详细的管理制度，要有详尽的使用登记记录。

安保人员要统一着装，语言文明、规范，遵章守约、处事得当；安保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。

**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组织机构及管理运行机制。包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。 |
| 人员管理 | 1.乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交委托人备案。项目经理、副经理及主管年龄不超过45周岁，（管理人员中具有大专以上学历的要占人数的60%以上），值班员年龄不超过55周岁，保洁人员年龄不超过55周岁，维修人员及绿化工年龄不超过60周岁，初中以上学历，身体健康，无传染病和精神病等病史；定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，消防及其它培训全年不少于1次。维修及其他有专业技术要求的岗位必须按照要求（如电工）持证上岗；每栋教学楼值班员不少于1人，保持24小时在位；项目经理必须本科及以上学历，有物业管理师证。  2.科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。室内公共区域保洁做到快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇外观整洁。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乙方更换：  （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）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甲方合理工作安排的。 |
| 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。  2.该项目的经理或主管负责与郑州大学后勤服务平台1234，以及校方的工作对接，制定相应的对接工作流程，接到服务、维修等工作反映、投诉等及时下派工单或派人及时处理，不推诿扯皮。  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，中标方须按甲方要求及时以书面形式和电子档的形式向甲方报送。 |
| 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。 |
| 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.乙方要工作计划周密，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。乙方的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。乙方员工在任何时间发生人员的医疗费、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，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。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，费用亦从乙方合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

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

月度考核综合得分计算方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目 | 权重分值比例（%） | 备 注 |
| 卫生保洁管理服务 | 40 | 当月考核得分 |
| 值班及秩序维护服务 | 40 | 当月考核得分 |
| 综合管理服务 | 20 | 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。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 |
| 年终测评 | 20 | 当年的年终测评得分 |
| 师生满意度 | 20 | 当年师生满意度调查得分 |
| 合计 |  |  |

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

2.考核结果用途

（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，甲方有权单方面终止合同，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

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

（4）合同年度考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分。

**（四）合同期考核**

1.考核方法

（1）合同期考核于合同期结束前两个月内进行；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

（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。

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

（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）履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

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

（九）本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

（十）本办法由后勤保障中心负责解释。

**二、物业管理服务考核实施细则**

**（一）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。 |  |
| **（二）楼宇场馆保洁（90分）** | | | |
| 1. 楼宇及场馆地面、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。  9．场馆内设施经常擦拭，无明显积尘及污渍，无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等。  10.场馆周边围栏及篮球架每月擦拭1次，无明显积尘及污渍，无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等。 | 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。 |  |
| 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。 | 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。 |  |
| 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。 | 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。 |  |
| 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。 | 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。 |  |
| 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；.接受甲方监督指导，配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成甲方临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。 | 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。 |  |
| 除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。 | 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。 |  |
| 考评人员签名 | 得分 |  | |

**（二）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。 | |  |
| **（二）值班和安全巡查管理（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。宿舍楼门要根据要求做好相关记录。 | 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，不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 | 脱岗缺岗每人次扣2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，对服务范围内卫生、安全等的检查，违章电器的查处，学校在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责甲方审批的建筑物内宣传品的管理。园区内车辆摆放有序，无乱停乱放、倒伏现象。 | 3 | 未达到标准，每次扣0.1分。 | | |  |
| 负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。 | 5 | 未达标准，每次扣0.5分，在校期间乙方人员所发生的一切安全问题由中标方负责 | | |  |
| **（三）消防管理（28分）** | | | | | |
| 建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排查及处理台账。做好日常各楼层包括消防设施设备等在内的安全巡查并有相应记录，发现问题及时处理、报告或督促负责部门及时更换，保证其处于良好的使用状态；建立健全防火制度，层层明确并落实消防责任，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等。 | 15 | | | 未建立制度扣5分，制度不健全或台账不全每项或每次扣0.5分，没有巡查及记录的，每次扣0.5分，其他为达到要求的，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。 | 5 | | | 每发现一项一次不达标扣1分 |  |
| 考评人员签名 | 得分 | | |  | |

**（三）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和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：管理人员及服务人员不少于招标或合同要求。项目经理、经理助理要求学历证书，受过物业管理专业培训，具有类似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；维修人员持证上岗。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。 |  |
| **楼宇管理（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，确保场馆设备设施运行正常。  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，关闭相关设备设施，发现异常情况及时报。 | 10 | 未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。 |  |
| **四、其他（15分）** | | | |
| 中标人要贯彻落实学校各项任务，接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，接受学校的临时性工作安排，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。 | 5 | 未达标准，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。 | 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. 承诺如甲方举办大型活动，我方免费提供人员及技术服务支持；

2. 承诺免费制作符合项目的服务手册；

3. 承诺无偿提供各种解决本项目需求的应急设备、工具、人员；

4. 承诺非正常工作时间的相关服务保障不另增加费用；

5. 承诺对甲方项目建筑、设施设备的改造提出建议和配合。

6. 承诺及时有效响应采购单位职工求助，有恶劣气候和停电、停水等突发情况的应急处置能力。

7．承诺无偿提供用于解决本项目应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员支持。

8. 承诺满足采购单位举办大型活动、会议及各类评选工作时的临时服务需求，增加所需的服务、技术人员数量和相应工具，不另外增加费用。

9. 承诺满足采购单位非正常时间的会议、活动的相关服务保障工作，且不另外增加费用。

10.提供的物业服务必须符合采购单位相关“省级文明单位”、“无烟单位”的考评要求。

11.有义务提出符合本项目特点的合理化建议，在投标中提出承诺要求的，中标后在承诺期内予以实施。

12.承诺免费为服务项目提供日常行李搬运服务、信使服务、免费使用手推车、组织公益性活动等；

13.中标进驻后，将对项目各公共部位进行一次全面清洁和检修。

14.在学生报到、离校时设服务站，免费提供饮用水等，热情迎送并确保迎送有序进行。

15.配合学校保卫部门，制订紧急和突发事件处理预案，落实安全责任制。

16.实行特色服务：零干扰管理；人性化管理；品牌服务；便民服务；沟通零距离。

**二、履行合同所必须的主要专业人员和设备**

**（1）投标人拟派的项目经理简历**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 | 陈彬 | 性 别 | 男 | 年 龄 | 41岁 |
| 职 务 | 项目经理 | 职 称 | 电气工程师 | 学 历 | 本科 |
| 参加工作时间 | 2006.7 | 从事本行业工作年限 | 10年 | 职业资格证 | 电气工程师 |

**（2）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） |
| 1 | 董俊利 | 项目主管 | 35岁 | 410521198802270144 | 硕士生 | 人力资源管理师二级 |
| 2 | 朱芮 | 项目助理 | 32岁 | 411081199111124601 | 本科 | 人力资源管理师二级 |
| 3 | 梁松涛 | 电气工程师 | 36岁 | 622425198712300611 | 专科 | 电气工程师 |
| 4 | 田雪民 | 机电工程师 | 53岁 | 410102197004263016 | 本科 | 机电工程师 |
| 5 | 禹智鹏 | 绿化工程师 | 27岁 | 410105199603120090 | 专科 | 绿化工程师 |
| 6 | 杨绪根 | 建（构）筑物消防员 | 42岁 | 411425198110021033 | 专科 | 建（构）筑物消防员 |
| 7 | 张华 | 消防设施操作员 | 47岁 | 412327197608167594 | 高中 | 消防设施操作员 |

**（3）拟投入本项目主要物资装备配备表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 用途 | 备注 |
| 1 | 驾驶室洗地机 | 地面保洁 | 自有 |
| 2 | 全封闭垃圾转运车 | 垃圾转运 | 自有 |
| 3 | 高压清洗车 | 高压清洗 | 自有 |
| 4 | 外环境扫地车 | 道路保洁 | 自有 |
| 5 | 管道疏通设备 | 管道疏通 | 自有 |
| 6 | 石材打磨养护设备 | 石材打磨 | 自有 |
| 7 | 园林工具 | 绿化养护 | 自有 |
| 8 | 办公桌 | 办公设备 | 自有 |
| 9 | 办公椅 | 办公设备 | 自有 |
| 10 | 台式电脑 | 办公设备 | 自有 |
| 11 | 激光打印一体机 | 办公设备 | 自有 |
| 12 | 档案柜 | 办公设备 | 自有 |
| 13 | 员工更衣柜 | 办公设备 | 自有 |
| 14 | 固定电话 | 办公设备 | 自有 |

**三、****报价表**

**1. 费用报价及组成分析和说明**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 价格构成 | 备注等有关说明 |
| 1 | 人员工资费 | 8136000.00元 | 人均工资不低于河南省最低工资标准 |
| 2 | 法定节假日加班费 | 0 | 产生加班费由公司自己承担 |
| 3 | 人员社保费 | 111235.20 | 主管级人员按照926.96元/月/人 |
| 4 | 保险费 | 172800.00 | 其他人员缴纳商业险50元/月/人，根据以往项目管理经验，本项目我公司拟聘有能力胜任工作的退休人员，此处仅为我司进行报价核算使用。 |
| 5 | 业务培训费 | 176400.00 | 按照50元/月/人 |
| 6 | 人员服装 | 352800.00 | 服务大厅服装按照招标需求配置 |
| 7 | 设备折旧 | 360000.00 | 根据经验估算 |
| 8 | 服务大厅绿植采购费 | 4000.00 | 每年2000元采购费 |
| 9 | 工具费用 | 105840.00 | 按照30元/月/人 |
| 10 | 耗材费用 | 176400.00 | 按照50元/月/人 |
| 11 | 福利 | 176400.00 | 按照50元/月/人 |
| 12 | 管理费 | 488593.76 | 按以上成本5%计提 |
| 13 | 税金 | 615628.14 | 按以上成本6%计提 |
| 附注说明（如有） | | 总人数149人 | |
| 总合计费用（元） | | 10876097.10元 | |

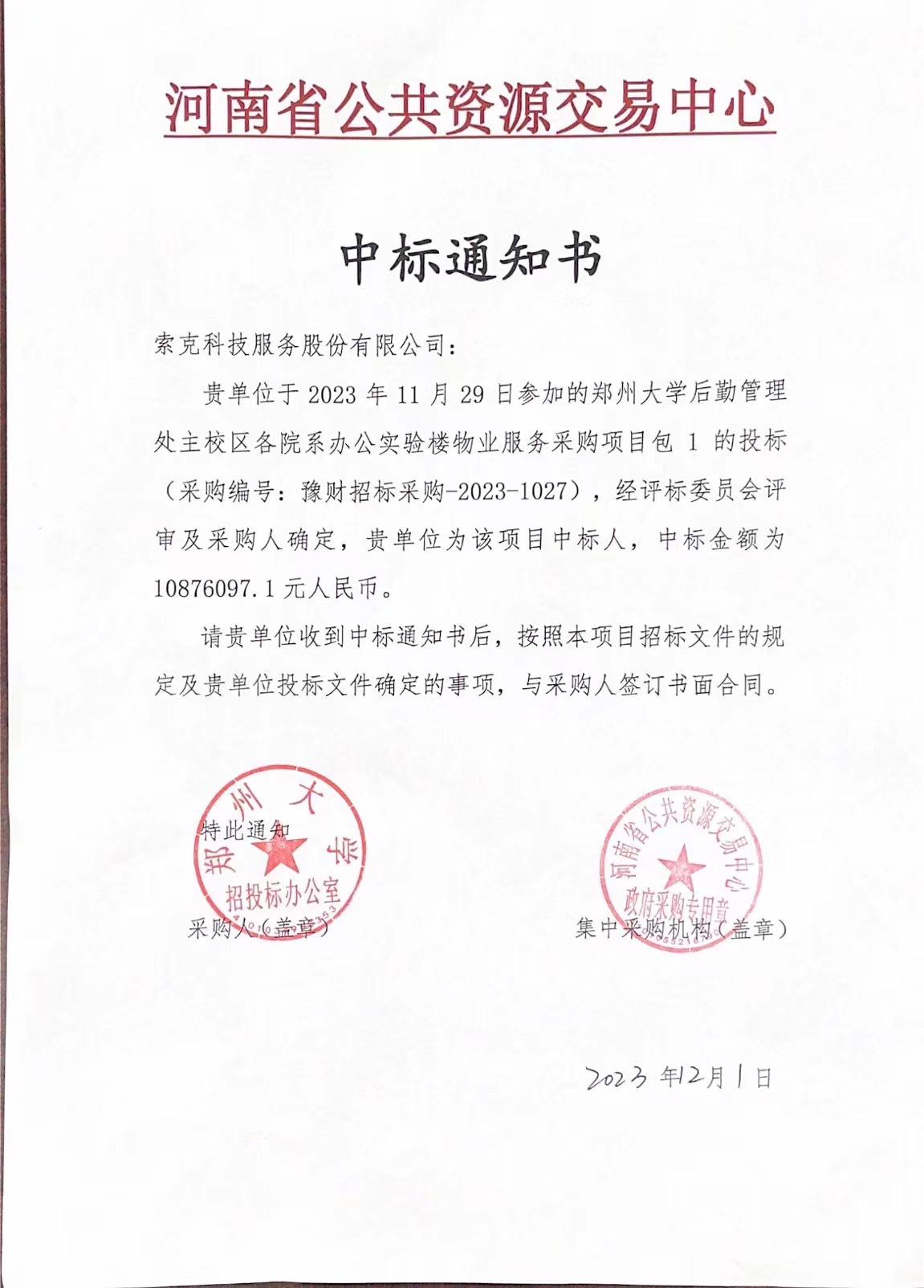
#### 2. 人员费用分项报价表（各院系人员费用） 单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 55 | 2500 | 50 | 2550 | 140250 | 3366000 |
| 2 | 保洁 | 84 | 2000 | 50 | 2050 | 172200 | 4132800 |
| 3 | 项目经理 | 1 | 6000 | 926.96 | 6926.96 | 6926.96 | 166247.04 |
| 4 | 项目主管 | 1 | 4500 | 926.96 | 5426.96 | 5426.96 | 130247.04 |
| 5 | 项目助理 | 1 | 4500 | 926.96 | 5426.96 | 5426.96 | 130247.04 |
| 6 | 合计 | 142 | 19500 | 2880.88 | 22380.88 | 330230.88 |  |
| 人员费用合计 | | | | |  |  | 7925541.12 |
| **总人数不低于137人，不含综合服务大厅7人** | | | | | | | |

#### 3. 综合服务大厅总费用分项报价表 单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 具体岗位 | 人数（人） | 月工资/人 | 月保险/人 | 月综合费小计/人 | 月小计 | 招标文件规定的服务期小计 |
| 1 | 前台 | 2 | 3500.00 | 926.96 | 4426.96 | 8853.92 | 212494.08 |
| 2 | 保安 | 3 | 2500.00 | 50.00 | 2550.00 | 7650.00 | 183600.00 |
| 3 | 保洁 | 2 | 2000.00 | 50.00 | 2050.00 | 4100.00 | 98400.00 |
| 4 | 绿植采购 |  |  |  |  |  | 4000元 |
| 5 | 服装费 |  |  |  | 100.00 | 700.00 | 16800.00 |
| 6 | 大卷纸 |  |  |  |  |  | 4800元 |
| 7 | 耗材费 |  |  |  | 50.00 | 60.00 | 1440.00 |
| 8 | 工具费 |  |  |  | 30.00 | 90.00 | 2160.00 |
| 服务期费用合计 | | | | |  |  | 523694.08 |
| 综合服务大厅管理费 | | | | |  |  | 26184.70 |
| 综合服务大厅税费 | | | | |  |  | 32992.73 |
| 综合服务大厅综合费用总计 | | | | |  |  | 582871.51 |
| 服务大厅总人数不少于7人。前台及保安工装时间穿应季工装（含两套高档工作服，冬季大衣，裙装、裤装、衬衣等），工装质量及款式需经校方同意，并应与服务大厅环境相匹配，不能破旧影响大厅形象。保洁人员每年2套工装。安保人员配备安保物品（盾牌、防刺服、强光手电、伸缩钢叉等）。 | | | | | | | |

**注：本项目各院系在岗服务人员共计137人（不含管理人员、不含综合服务大厅），综合考虑各院系值班人员人均月综合费用3100元、保洁人员人均月综合费用3100元。综合服务大厅每年服务费341648.55元，每月28470.71元。**

****