

招标编号：豫财招标采购-2025-298

郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务合同

项 目 名 称： 郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼
实验楼物业服务采购项目

项 目 地 址： 郑州大学东校区

政府采购编号： 豫财招标采购-2025-298

项 目 合 同 价： 5808588 元/2 年

招 标 人： 郑州大学

中 标 人： 河南万厦物业管理有限公司



郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼

物业服务合同

甲方：郑州大学

乙方：河南万厦物业管理有限公司

2025年5月19日，乙方在河南省公共资源交易中心组织的郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼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服务。

一、本合同的基本原则及基本情况

（一）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负责人，一般情况合同期内不得更换项目负责人。如果项目负责人无法胜任本项目管理工作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。

（二）服务内容及范围主要包括：

1、东校区17栋楼宇及2个体育场物业服务。

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

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

服务内容包括但不限于：楼宇场馆日常管理（含宿舍楼管理、教室管理）、楼宇场馆值班管理及秩序维护、楼宇场馆卫生保洁、楼宇场馆水电暖木泥金油零星维修、绿化养护（8115.73 m²）、3间教休室纯水供应、粉笔板擦供应、窗帘清洗、管道及暖气片刷漆、窗户玻璃及玻璃幕墙清洗、防疫消杀、节能管理、垃圾外运到校外政府指定地点、宣传及其它约定的服务事项等。

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

（三）业主名称：郑州大学 地理位置：郑州大学东校区（郑州市大学路40号）

（四）服务期限：两年，2025年6月1日至2027年5月31日。

（五）合同价格：2年合同总价为5808588元，大写：伍佰捌拾万捌仟伍佰捌拾捌元整。月支



付：242024.5元，大写：贰拾肆万贰仟零贰拾肆元伍角。

(六)郑州大学后勤保障中心同东校区医学综合办及相关院系共同负责东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务工作的日常监管与考核。年中、年终及合同期结束由学校相关部门组织考核验收。

(七)付款条件及方式：物业服务费按月支付，采购人在对中标人上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭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账方式支付上月物业服务费。若考核不合格，按照考核办法扣减相应物业服务费。合同期内最后一个月的物业服务费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提前或顺延。

(八)履约保证金：合同签订时，乙方以银行保函形式向甲方交纳合同金额的5% (290429.4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服务。

详见招标文件采购需求及本合同附件确定的服务范围和内容。

三、质量要求及考核办法

1. 质量要求和考核评分标准详见本合同附件。

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%）。当期考核总评分实际得分小于85分或大于75分时，则每低于85分1分按当月服务费的0.5%额度扣除相应的服务违约金。

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

(3) 当月考评总评分低于70分时，甲方除拒付当月物业服务费外，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，根据情节轻重，处罚标准为100-1000元/项。

2.3 校考核小组受理的各项对乙方的投诉（含学校网络平台、校长信箱、市创文创卫城管督察、教职工及学生信访及电话及口头投诉等），经查属实的，按不定期日常检查单项处罚标准予以处罚。

2.4 乙方服务达不到服务标准且不能及时整改的，视情节严重程度扣除违约金1000-3000元/次。乙方因管理不当给学校造成重大损失的（如火灾、乱砍乱伐树木等），视情节严重程度扣除



违约金5000-20000元/次。

2.5 学校每年对乙方的服务组织统一考核验收，如验收不合格，视情况扣除违约金2000-10000元/次。

2.6 黄牌警告特别说明：甲方按考核办法给予乙方黄牌警告，若连续两次黄牌警告或一年黄牌警告累计达到三次则与物业公司合同自行终止，学校有权另行安排。

2.7 物业公司其他严重违约行为（必须履行的工作没有做）或学校布置和强调的工作物业公司不履行的，学校将视情况扣10—30分，严重的将直接给予黄牌警告。

四、甲方的权利与义务

1. 甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

2. 协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

3. 审定乙方拟定的物业服务制度、物业服务运行方案及物业服务年度计划；对乙方物业服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见。

4. 甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按300元/人.日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业服务费中扣除。

重要服务项目如外墙及玻璃清洗等，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，罚款从当月物业服务费中扣除。

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赔偿。

6. 对乙方在服务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等费用由甲方承担。

8. 甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业服务费。

9. 甲方应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10. 除物业服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

11. 甲方有权对乙方工作人员的资历水平实施监督并要求乙方更换多次违规或不能按约定履行工作职责的有关人员，包括项目经理，乙方拒绝更换的，甲方有权解除本合同并要求乙方承担相应的违约责任；



12. 因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到严重不良影响时，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、年度管理计划、维修养护计划及实施方案，经审定后自主开展各项物业服务活动。

2. 负责建立健全物业管理档案，对所提供的物业档案资料负有保密义务，未经许可严禁向第三方泄露或用于物业管理以外的其他用途。

3. 负责制定巡检制度，做好服务区域内的安全管理，发现安全隐患及时上报；做好服务区域内设施设备维修维护，发现问题立即查找原因并推动解决。

4. 负责建筑物内一般性公共秩序的维护工作。重大或突发事件发生时，应当及时向学校保卫处或公安部门报告，并全力协助有关部门做好物业管辖区域内的公共秩序维护、救助、安全防范及调查等工作；

5. 加强安全管理。在服务区域内，如发生突发安全事件、设施设备受损、侵占、失火、漏水等，乙方应立即报告并及时采取应对措施，因工作不作为、工作过失、履责不到位、拖延不报或者应对不正确造成的损失（如火灾及其他安全事故），乙方应承担相应法律责任及经济赔偿责任。服务区域内若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。乙方应全面配合支持甲方进行满意度调查。

7. 接受甲方考核和监督，不断完善物业管理制度，如因乙方管理失误造成甲方经济损失，乙方负责赔偿。

8. 乙方以所投标书并经甲方确认的技术标准作为物业服务标准，且每月按此技术标准对月工作进行自评，如有不符合标准的情况，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。项目经理每年至少参加一次高校后勤物业服务方面会议，持续提升服务能力。

10. 负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

11. 承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按规定为员工购买各种保险或未解决国



家明确规定的员工所享受的特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,甲方不承担任何责任。

12. 乙方工作人员在工作时间内及工作场所严禁吸烟喝酒,更不允许在甲方区域内吵闹滋事。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,佩戴工号牌,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。委托服务期间,服务范围内所需要的一切工具物料费用由乙方承担。保洁工具在七成新以上、不能破旧影响学校形象。

14. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理,并独立承担相应的法律责任和经济责任。

15. 未经同意,乙方不能使用甲方无形资产(比如校徽等);未经同意,乙方不得在甲方区域内进行经营性活动。

16. 未经同意,乙方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,须由乙方或第三方承担相应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,乙方应予赔付,乙方若不赔付或怠于赔付,经甲方催告后仍不赔付,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,乙方应承担相应责任和赔偿。

19. 乙方必须服从甲方工作大局,做好与甲方各职能部门和其他经营公司的协调和配合工作。特殊情况下,服从甲方对乙方服务人员的调配,支持甲方安排服务范围以外的工作。

20. 本合同到期或终止当日,乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料,并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的,甲方有权适当扣减乙方物业服务费。

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、其它

1. 在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任；

1.1 天灾、地震等不可抗力事由所致的伤害；

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

2. 合同中项目的遗漏、不足或范围变化，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。

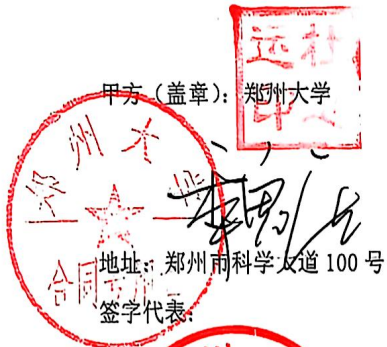
7. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

本合同共计7页（含附件47）A4纸张，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



地址：郑州市科学大道100号

签字代表：

电话：0371-6780031



乙方（盖章）：河南万厦物业管理有限公司



地址：郑州市金水区姚砦路133号金成时代广场

签字代表：

电话：0371-65831519

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

开户账号：087723120100304023193

合同签署日期：2025年5月30日



附件 1: 服务一览表及重要说明

表 1: 郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务一览表 (该表服务费由学校全额支付)					
序号	项 目	单 位	数 量	备 注	
1	田径场	m²	9422	1. 东校区历史悠久, 服务区域内大树较多, 秋季落叶较多, 需加派人员清理干净或加密清扫频次。 2、三栋教学楼共计 51 间教室、国教院 7 间留学生教室 7 间、临床技能中心含 20 个临床医学教室。 3、服务要求: (1) 公共卫生间目视地面、墙面、台面、镜面等无污渍、无水质、无垃圾、无积水、光洁明亮, 保持空气清新、无异味; (2) 电梯轿厢、地面等清洁每天不少于二次; 电梯门壁、轿厢打蜡上光每半年不少于一次, 表面光亮、无污渍; (3) 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀工作每月不少于四次, 其余月份每月不少于二次。 (4) 负责“门前三包”; (5) 各场馆按时开门锁门, 伸手可及的体育器材每天保洁 2 次, 篮球架、围网每半年彻底保洁 1 次。 (6) 东校区没有垃圾中转站, 垃圾需要清运到校外垃圾中转站或其它地方。	
	网球场	m²	1825		
	实验动物中心小院	m²	3025		
2	教学楼、实验楼及场馆保洁 (建筑面积)	临床技能中心	4804.6	34780.77	
		博士后楼	6142.4		
		学术报告厅(图书馆一楼)	770		
		人体管	1793.67		
		动物实验中心实验楼及办公楼	3800		
		大学生活动中心(食堂四层)	900		
		医学实验中心楼	4170.80		
		教 1 楼	3306.6		
		教 2 楼	4475.20		
		教 3 楼	2400		
3	秩序维护与安全管理服务(建筑面积)	留学生公寓	2217.5	49052.77	
		临床技能中心(4层)	4804.6		
		博士后楼(6层)	6142.4		
		学术报告厅(图书馆一楼)	770		
		人体管(4层)	1793.67		
		东校区动物实验中心实验楼(5层)及办公楼(2层)	3800		
		大学生活动中心(食堂四层)	900		
		医学实验中心楼	4170.8		
		教 1 楼	3306.6		
服务要求:				1、实行封闭式管理的, 物业管理区域的主出入口安排 24 小时在岗值班, 主要负责楼宇门卫值班、卫生检查督查、水电管理(关灯、关水)、楼宇值班及秩序维护(每天进行防火、防盗、公共设施安检、巡检, 晚上 23:00 前全部检查一遍并做好登记); 2、明确巡查工作职责, 规范巡查工作流程, 对重点区域、重点部位至少每天巡查四次并记录; 3、每年组织应急演练不少于二次; 4、楼前车辆摆放有序;	



		教2楼	m²	4475.20		5、各场馆按时开门、锁门。
		教3楼	m²	2400		
		体育场及小院	m²	14272		
		留学生公寓	m²	2217.5		
4		临床技能中心（4层）	m²	4804.6		1、零星维修包括水电暖水泥金油等所有设施设备（不包括电梯、空调的维保）维修。
		博士后楼（6层）	m²	6142.4		2、单项/单次/单处维修，材料费和大型机械工具租赁费合计在500元（含）以下的零星维修由物业公司负责（含高空维修），500-5000元的维修，需要经甲方确认后实施，据实结算。5000元以上的乙方报甲方维修。
		学术报告厅（图书馆一楼）	m²	770		3、房屋日常养护维修服务要求：每天巡视检查建筑物，确保教学楼、宿舍楼、实验楼等建筑物的完好和正常使用；物业零修、急修率100%以上，维修合格率100%。
		人体管（4层）	m²	1793.67		4、供电设施设备运行管理维护服务要求：（1）配电柜（箱）应建立定期巡视制度；（2）检修维护人员建立24小时维修值班制度；（3）设备整洁，标示明显，状态良好，设备完好率100%；（4）每天巡检公共电器柜，电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备；
		医学科学院实验动物平台实验楼（5层）及办公楼（2层）	m²	3800		5、给排水设施设备运行管理维护服务要求：（1）每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备；（2）给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门、完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏，（3）完好率99%以上，零修、急修率100%以上，维修合格率100%；
		大学生活动中心（食堂四层）	m²	900		6、管辖区域内各项设施设备要进行编号管理报修。
		医学实验中心楼	m²	4170.8	49052.77	
		教1楼（含12栋教学楼）	m²	3306.6		
		教2楼（含27栋教学楼）	m²	4475.2		
		教3楼（含12栋教学楼）	m²	2400		
		各类场馆及小院	m²	14272		
		留学生公寓	m²	2217.5		
5		田径场绿地	m²	7140		1、室外绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整，边界清晰；
	绿化养护服务	动物实验中心院内绿化	m²	975.73	8115.73	2、乔灌木及攀缘植物每年普修8次以上、切边整理三次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；
						3、绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。
6	玻璃及幕	医学实验中心楼	m²	454.39	2585.9	1、层高4.5米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、



环境清洗	临床技能中心	m ²	103	无污染;层高4.5米以上的超高空空间玻璃内外壁每半年彻底清洁一次,保持洁净、无污染; 2、楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次(春夏秋各1次);入口附近经常保洁擦拭,保持洁净、无明显污垢; 3、门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污;污染; 4、如遇学校举行重大活动,需根据学校工作要求进行玻璃保洁。	
	博士后楼(6层)	m ²	30		
	北实验楼	m ²	65		
	动物实验中心	m ²	12		
	学术报告厅(图书馆一楼)	m ²	35		
	人体管(4层)	m ²	10		
	博士后楼玻璃幕墙	m ²	1580		
动物实验中心办公楼玻璃幕墙				东校区院内没有垃圾中转站,垃圾需要清运到校外政府制定地方。	
7	垃圾清理外运				
8	纯净水	桶/天/室	1	600	1、教1楼、教3楼共有3间教室,全年按40周,每周5天,每周每天1桶水,供水充足; 2、每半年委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测,并提供水质检测报告(不能用厂家检测报告代替)。
9	粉笔	包/周/室	1	2040	粉笔供应: 1、每年按40周,每周教室每周供应白板笔1包(48支/包),两周供应一包彩色粉笔(6种颜色48支/包),满足使用。 2、粉笔质量要达到书写要求,不易折断易于书写。
10	板擦	个/年/室	2	102	板擦供应:部分教室黑板更新为新型黑板,所用板擦非普通板擦,所供板擦要满足使用,损坏、磨损的要及时更换。 、黑板每天清洗不少于5次:早上、中午课间、下午上课前、下午课间、晚上上课前各清洗一次,保持干净整洁。
11	窗帘清洗			363	每年暑假开学前清洗1次,包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。
12	管道及暖气片刷漆养护	每年暑假期间,对各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。			
13	防水维修	配置土木建筑维修方面专业人员,同时配置防水维修机械设备(如注浆机等),做好楼宇防水维修等零星维修工作。			
14	绿植配置养护	教学楼内绿植采购每年不少于3000元,由双方共同到市场询价采购。负责教学楼绿植采购、摆放、养护及管理,保证成活半年以上。			
15	石材养护	临床技能中心和博士后楼部分走廊、大厅地面为天然石材,每年暑假打磨养护一次。			



以上保洁面积为参考，以采购人现场指定范围实地勘察为准。

一、综合管理：

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

二、教学楼、宿舍楼实验楼服务内容：

1. 服务范围内的卫生保洁：教室讲桌桌面及黑板每日清洁不少于 5 次，多媒体讲桌内部每周清洁一次；2. 服务范围内楼宇场馆的值班管理、秩序维护和安全管理，含楼宇场馆的开门、锁门及各项设施设备巡检等工作；3. 留学生公寓和护理学院宿舍管理，含毕业生离校及秋季迎新等工作；
4. 教室粉笔、黑板擦等教学用品的供应；5. 教师休息室管理及纯水供应、绿植摆放；6. 教学楼设备、家具、教具的维护（多媒体设施除外）；7. 服务范围内房屋建筑及附属设备维护、管理及零星维修。包括：门窗、墙面、地面、楼梯、走廊、门厅、卫生间、供电及照明设备、卫生设施等；8. 学校组织的大型会议和各类考试等重大活动的服务保障工作；9. 负责各楼“门前三包”；10. 服务区域内节能降耗等其他日常工作；11. 服务范围内消防设备设施的巡查管理统计上报。

三、环境卫生保洁服务：

1. 物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面干净；2. 日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；3. 垃圾积存点与垃圾容器的清理，所有生活垃圾等的收集及外运等工作。对影响校园环境整洁的施工垃圾的倾倒负有监管的责任，监管不力所造成的损失，由乙方负责；4. 校内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作；5. 指定由中标人负责的校园公共厕所的卫生清理和维护工作。

四、设备设施日常维护与维修范围：

1. 管辖区域内所有室内的上下水、配电系统（热力交换站房除外）设施的日常维修、疏通管理、运行、维护、保养；2. 管辖区域内的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养；3. 管辖区域内楼宇、阳台、卫生间、地面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡修、维修。4. 管辖区域内设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制。严格按照规范和规程操作处理。5. 管辖区域内设施设备进行编号管理、报修。

五、绿化管理与养护内容：

1. 服务范围内各类植物的浇水、施肥、除草、修剪、病虫害防治、越冬防护、草花培育、草坪地被补植，以及植物保护、死亡树木的移除、补植等应有的全部管护工作，确保园林植物正常生长；对古树名木等重要树木应建立档案，特别保护。2. 负责园林小品、铺装等园林设施的管护和维修工作。3. 负责清理因树木倒伏纪念树等的日常养护管理。4. 对破坏花木和校园内开荒种植现象要及时制止和恢复。5. 及时清理园区内杂草、枯枝、落叶等，防止火灾事故发生。6. 绿化设施的维护管理。7. 非因养护管理导致的树木损坏死亡，需要补植的单株苗木材料费在 500 元及以下的由中标人负责，需要补植的单株苗木材料费在 500 元以上由采购人确认后实施，据实结算；因中标人管理不善导致的损坏死亡，中标人负责按原规格补植并保成活。

六、特别提醒：

1. 教休室纯净水，中标人至少每半年须委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并提供水质检测报告（不能用厂家检测报告代替）。



2. 中标人进驻学校后，要采用先进技术手段进行管理服务（编号管理），并根据服务内容编制服务手册。3. 东校区历史悠久，运动场因固大破损较多，秋季落叶很多，需加派人力保洁干净。4. 值班室线路规范、不能使用大功率电器、不能做饭、不准家属留宿、要干净整洁等。5. 东校区校园内和护理学院均设有垃圾中转站，收集的垃圾必须及时运送到校外垃圾中转站或其它合适地方。6. 学校每年都要开展满意度调查，中标人要全方位支持配合。

表 2：东校区国教院及护理学院办公宿舍楼服务一览表

(共计 16 人，服务费由院系和学校各支 50%，)

序号	服务院系	服务楼宇	值班楼		用工人数		保洁面积统计（㎡）				备注
			门		保洁	值班	门厅	走廊	楼梯	卫生间	
1	国际教育学院 （公共卫生间）	东区办公楼（2/3 层）	1		1	2	27	800	290	15.9	保洁二、三楼卫生间
		东校区留学生教室 7 间			1						
		零星维修（建筑面积）	2525.28 ㎡								
2	护理学院东校 区小院（建设路 北）	北宿舍楼、南宿舍楼	1	2	3	38+16	485	191	315	该 6 值班员兼小院大 门值班	
		男生宿舍楼	1		2	20	93	28	65		
		实训楼（含教室）	1	1	1	40	616	510	290		
		垃圾外运（含小院保洁）		1							护理学院垃圾须运送到院外合适地方，日产日消
		零星维修			2						
		护理学院零星维修（建筑面积）			11103.39 ㎡					含院内建筑本体、地面铺装及地上地下各类管线等 所有维修。	
合计：			6	10						共计 16 人（含维修 2 人）。	

备注: 1. 保洁工具不能破旧影响形象; 2. 负责维修改造后精细保洁; 3. 中标后及时清理楼顶屋面以往积存的垃圾。



附件 2：物业管理服务项目质量标准及要求

一、人员配置要求

(一) 人员配置：本项目配置人员不低于 68 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有能够完成本职工作的能力。

岗位配置表：

序号	部门	岗位	数量 (人)	工作要求及管理范围
1	综合 管理 办公 室	项目经理	1	全面负责现场工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好的沟通。定期巡查楼宇全面掌握相关信息，根据监管平台要求做好物业服务。
		经理助理	1	配合经理做好日常事务处理、应急处置等工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好沟通，督促各项工作落实。定期巡查楼宇全面掌握相关信息。 按合同要求对值班管理、卫生保洁和零星维修等各板块工作进行每周一轮的全面巡查、上报、跟进处理，做好记录并协助经理督促各项工作落实到位。
		客服人员	1	处理日常各项工作，保持与校方职能部门、学生组织之间良好沟通。负责值班、考勤、培训、会务、文书、档案管理、库存管理等工作。
2	楼宇 保洁	主管兼巡查员	2	负责对楼宇场馆保洁进行监督检查，应急处置并及时通报相关信息。
		班长兼巡查员	3	按区域、工作规范安排本班组岗位、工作，及时处理各类事件，及时上报、通报各类信息，督查本班组工作圆满完成。
		保洁员	≥21	负责楼宇场馆的全方位清洁，包括但不限于：楼廊、楼梯间、卫生间、教室桌椅、黑板、讲桌、教师休息室等区域清洁等。
3	楼宇 值班 管理	楼宇值班主管	2	协助经理做好楼宇值班工作，并负责教学楼安全巡查并上报，及时处置日常工作中存在的问题。
		值班管理员	≥28	轮岗 24 小时值班，负责各区域教学楼安全值班管理、秩序维护、教室开关门、空调使用、各项设施检查报修、日常巡查、教室教具的检查配发等，值班记录完整。每日两次安全巡查提交物业监管系统。
4	维修 服务	主管兼巡查员	1	1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。 2. 协助经理全面负责水电运行及设备管理、日常维修管理等。并重点对服务区域内配电室的日常运行维护、中央空调、电气照明及动力等设施巡查管理。排查设施设备问题故障原因并积极推动解决，处理各项维修报修业务，及时上报、通报各类信息。督查各班组工作圆满完成。
		综合维修工 (含院系维修)	≥6	1. 要求持有相应的特种设备操作证书按规范作业。 2. 负责教学区供用水系统、供用电系统、照明系统、供热系统、排水(排污)系统等设备运行、维护、管理。及时上报、通报各类信息。 3. 各种管网的清淤疏通等。 4. 负责教学区单项单次单处工程材料费(按原产品规格型号)和大型机械工具租赁费合计在 500 元以下(含 500 元)维修。



6	绿化 养护	绿化工（含 园艺系）	>2	其中至少1人为技术工人，应熟悉园林绿化养护专业知识，掌握所管植物各品种特性及养护要点。应熟悉园林绿化养护专业知识，负责园区内的乔木、绿篱、灌木、花卉、草坪和地被、花卉修剪养护作业，检查活动应急处理、园林设施（花墙、园道、喷泉系统等）维修等和采购人布置的临时突击性任务（园区主要公共场所花卉图案的摆放）、协助采购人做好重大节假日或重大活动的摆花等工作。
---	----------	---------------	----	---

（二）人员管理

物业公司招聘的服务人员必须持有身份证、入职体检证明、上岗证等。专业技术人员须按规定持有专业技术上岗证或资格证。工作人员须遵守学校的有关规章制度，接受校区治安管理与检查；人员的工资、劳动保险、员工福利等全部由物业公司负责。

（三）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，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，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要；具有较强的组织协调能力做好项目管理服务；身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。

（2）项目经理助理不超过 45 周岁。经理助理具有本科以上学历，能熟练掌握现代化信息化技术，具有土木建筑维修方面能力及相关中级以上职称证书；楼宇值班主管、保洁主管兼巡查员年龄在 45 周岁以下，有 3 年以上类似项目管理服务经验。维修主管年龄在 50 周岁以下，应熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。绿化人员应熟悉园林绿化养护专业知识，掌握所管植物各品种特性及养护要点。

（3）值班人员：年龄不超过 55 周岁，高中及以上学历，身体健康，无传染病和精神病等病史；

保洁人员：年龄不超过 60 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

综合维修人员：年龄不超过 60 周岁，持有相应的特种设备操作证书。需配备土建维修方面技术成熟的维修人员。

绿化工：年龄不超过 60 周岁，熟悉园林绿化养护专业知识。

（4）办公室客服要求：年龄 35 周岁以下，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：乙方定期进行岗位培训，消防及其它培训全年不少于 2 次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。

二、宿舍楼管理

1. 制度与档案管理：



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

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

(3) 完成学校布置的工作,执行学校的规章制度。

2. 服务规范:

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

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

3. 水电管理

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

(2) 协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的结算工作,不发生遗漏现象。

4. 维修维护管理

(1) 学生公寓各项设施设备维修上报,做好报修记录;

(2) 跟踪维修完成情况,逾时未完成维修的要及时催促。

5. 床位管理

(1) 建立宿舍电子台账,熟悉本楼栋空房间和空床位情况;

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

(3) 未经采购人同意,不得擅自安排、调整床位;

6. 宿舍及入住调宿退宿管理

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

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

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

7. 设施设备管理

(1) 负责对宿舍固定资产及各房间钥匙进行日常的管理。制定严格的巡查制度,协助学校宿管部门做好学生公寓交接验收工作,发现设施设备问题及时做好报修及报修登记并跟踪维修情况,有专用记录本,同时,向相关部门报告,学生公寓设施设备完好率在 98%以上。

(2) 对限电系统、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效监控管理,有运行



记录。发现问题登记后报维修单位并配合做好维修。

8. 空调管理

- (1) 做好报修登记并跟踪空调维修情况，有专用记录本；
- (2) 有宿舍空调台账（包括空调卡、遥控器）；
- (3) 有检查、验收毕业生及整间退宿（含搬迁）房间的空调设备情况的记录，并及时报送采购人；
- (4) 配合学校的空调检查工作。

9. 毕业季、新生入学管理

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

10. 施工队进楼管理

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

三、楼宇及园区保洁服务

（一）总体要求

提供专业、规范的物业保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的校园环境。负责招标范围内及约定区域的物业保洁服务。由采购人和中标人共同制订工作制度和标准，中标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准保洁，按标准定人定岗定点定时管理、巡查、监督、建档，并对工作质量进行考核。中标人在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

（二）服务范围

服务范围见本项目的招标范围。

（三）服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
1	办公实验楼及教学楼等楼宇场馆走廊楼梯大厅等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立柱、电梯间、消防及配电设施设备、管道、开水器、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、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、结晶保养每半年不少于一次。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，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。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. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次，电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于一次。 5. 窗帘每年清洗 1 次，洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 6. 果皮箱、垃圾桶及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 7. 植物花盆每天清洁不少于 1 次，达到无积尘，无污渍。 8. 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于 1 次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。



		9. 层高 4.5 米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污渍；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、无污渍；楼宇一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋冬各 1 次）；入口附近墙壁经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污渍； 10. 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。
2	公共卫生间、盥洗室等保洁（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、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（教学楼卫生间不少于 5 次），且不间断巡查保洁，达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘、便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味（根据需要投放檀香、卫生球）、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等每周清洁不少于 1 次，达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。 3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套垃圾袋且垃圾不超过容器的 2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于 1 次，每两月清洗 1 次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。 6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品摆放有序，统一放在指定地点。
3	教室、教师休息室、会议室、工具设备间等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、课桌椅、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. 所有教室及教师休息室每日早、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. 墙面、门窗每周清扫擦拭不少于 1 次，教室顶棚擦拭、窗帘清洗每年不少于 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 1 次，有严重污损随时清洗并修补或更换。 3. 大学生活动室、多功能报告厅、工具设备间等每天保洁不少于 1 次，保持干净整洁无污渍，无杂物、无异味，设施完好。 4. 一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋冬各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洁不少于 1 次，始终保持干净整洁无污渍；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、无污渍；层高 4.5 米以上的超高空间玻璃内外壁每年彻底清洁一次，保持洁净、无污渍；玻璃幕墙及附属物每年暑假期间（8 月 15 日前后）彻底清洗 1 次； 5. 室内空气流通无异味。教师休息室干净整洁，无杂物、无异味，设施完好，及时供应开水或纯水。 6. 灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；吊扇、管道等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 工具、用品摆放整齐有序，工具自身洁净。捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。
4	学生活动室、工具设备间、洗衣房、淋浴间等（包括地面、墙面、顶棚、门窗、玻璃、窗帘、灯具及开关、桌椅、沙发、饮水机、吊扇、空调、管道及其他设施设备）	1. 按照规定的时间开关学生活动室，活动室、洗衣房、淋浴间及时保洁，地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；桌椅表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物。 2. 墙面、顶棚、门窗、每周清扫擦拭不少于 1 次，墙面、顶棚达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃内外壁无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，窗帘每年清洗不少于 1 次，有严重污损随时清洗并修补或更换。 3. 室内空气流通无异味。 4. 灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；吊扇、管道等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 5. 工具、用品摆放整齐有序，工具自身洁净。捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。
5	学生宿舍。	1. 按照学校要求对毕业生宿舍和调整后的学生宿舍进行彻底保洁。2. 学生房间玻璃每年暑假彻底保洁一次，窗帘每年暑假彻底清洗维修 1 次。
6	电梯保洁	电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁不少于 2 次，达到：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物，门槽内无垃圾杂物，操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物，不锈钢表面无手印、无浮灰污渍，光亮；其他设施



		表面无积尘、无污渍、无损坏。发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用。电梯门壁、轿厢抛光保养每半年不少于一次，包括石材抛光，不锈钢划痕处理、上油保养等。
7	散水及消防通道等	1. 楼宇四周散水每天保洁1次，干净整洁无垃圾；2. “门前三包”区域干净整洁（垃圾箱擦拭干净无外溢）；3. 楼前车辆摆放整齐，不能倒伏、歪斜。4. 消防通道保持畅通无杂物、
8	排水沟、建筑物散水、天台及楼顶等清理	1. 门头雨棚、楼顶及天台每季度彻底清洁1次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时疏通排水口，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙面（含门窗玻璃）无污损、小广告，房檐无悬挂物等。 2. 室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每半年一次，不得有污垢。 3. 建筑物散水保持洁净，无杂物。 4. 排水沟及落水口在雨季前彻底清理一次，保持畅通。 5. 室外健身器材定期保洁，保持干净整洁。 6. 如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。
9	运动场及小院保洁管理（负责日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；区域内违规悬挂、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的日常卫生清理和维护工作）	1. 清扫保洁大扫除每日2次（秋季落叶多每天3次保洁）。第一次清扫作业7:30前完成；第二次清扫作业13:40前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务；雨雪天气，要及时清理道路积雪，不得造成雪水积存。 2. 人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。 3. 严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。 4. 园区沥青路面及石材路面（含广场地面）清扫保洁严格执行“1060标准”（即沥青路面及石材路面每平方米浮尘含量不超过10克，地表垃圾停留时间、巡回保洁时间不超过60分钟）。其它地面严格执行“2060标准”（与“1060”同理）。 5. 小院路面地面（含广场地面）清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即地面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窞井及雨污水井井口净、废物箱周边净；“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，无乱张贴、路牙无泥沙等杂物；“一通”即下水道口通；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。 6. 区域内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序，围栏、篮球架等半年彻底保洁一次。 7. 果皮箱每天保洁一次，箱体整洁设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味、腐臭；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告。 8. 定期对垃圾容器进行消杀。 9. 及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。 10. 所负责的公共卫生间每天及时打扫清理，保持清洁，无异味、无秽物污水外溢等现象。 11. 园林景观小品外观干净整洁。 12. 绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。 13. 降雪、降雨等恶劣天气状况下，根据有关规定及时清理路面。关键地点放置防滑设施。 14. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境达到活动要求的标准。 15. 自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。 16. 定期进行化粪池及隔油池清掏，避免污水外溢。 17. 所有垃圾及时外运至学校垃圾中转站。 18. 按时保质完成采购人交给的其它相关或临时性工作。
10	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，鼠证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。
11	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. 水磨石地面每年暑假打磨养护一次。 3. 工作要求：教学楼上课前卫生清洁结束；坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。教学区垃圾外运时间：早上7:20前，下午1:30前。 4. 接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。



		5.遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。
--	--	------------------------------

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

三、楼宇及园区安全及秩序维护

(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，提升安全管理质量，营造安全、便利、文明的学习、生活和工作环境，有效管理校园秩序，保障教学科研正常进行，建设平安、稳定、和谐校园。

(二) 服务范围

1、楼宇场馆的门卫值班、安全管理和秩序维护服务，包括楼宇值班、安全巡查、教室管理等，发现安全隐患及时处理并上报，维持楼宇秩序，大型活动安全防范、突发事件处理以及应急、紧急救援，楼宇内部治安综合治理等工作，确保正常的教学工作得以顺利开展。

2、园区的秩序维护服务：车辆摆放有序。对业主或物业使用人的求助、咨询及时处理，对其投诉在24小时内答复；每年开展的重要节日专题布置不少于2次。

(三) 服务内容、标准及质量要求

1. 负责服务范围内各楼宇出入口值班、接待和日常巡逻及公共秩序、安全管理和应急处理等，各类工作记录齐全。按照学校要求安排值班人员24小时门值，每天早上开门、晚上大楼关闭后楼内全面各巡查1次，上午下午再各巡查1次，及时制止、清退任何扰乱校园正常秩序的行为，维护教学楼安全稳定；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。值班人员值班期间不允许做与工作无关的事情，不准在值班室乱推乱放，不得私拉乱扯电线、使用大功率电器及做饭，不得脱岗缺岗，值班记录要完整、详尽，值班室保持整洁。

2. 教室及时开关门，照明、家具及多媒体等设施设备及时检查并报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护、桌椅摆放整齐及数量清查等；教师休息室纯水供应充足；绿植养护好并摆放有序；“门前三包”区域干净整洁，杜绝楼内及周边乱摆、乱放、乱发、乱挂、乱拉及乱贴乱画等现象；

3. 维护教学楼正常的上课秩序，按照教务处和研究生院审批的课表进行教室管理。管辖区域内，未经甲方同意，禁止商家进行经营活动。

4. 对于教学单位、学生社团使用教室举办讲座等活动，经相关部门批准后给予配合，及时安排。每天早上上课前，因活动引起的跨教室挪动的桌椅要恢复原位，保证正常教学需要。

5. 有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积



积极配合校方、随叫随到。

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

7. 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。

8. 做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修，建立台账，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报学校；建立健全防火制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”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，劝止违反公共安全风险的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

9. 配合保卫处及校外执法部门的工作开展，配合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。

10. 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。

11. 出入建筑物高峰期要注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。

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

13. 园区内车辆停放整齐有序，不得出现乱停乱放、倒伏现象。



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

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

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

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

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

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

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

12. 做好传染病预防和突发事件的处理工作。加强平时的管理与培训，宣传传染病防治知识，制



定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向学校汇报，配合学校对事件的调查。疫情期间，配合学校做好疫情防控

工作。

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

四、设施设备日常维护与维修

（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、建立完善安全台账，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. 保证服务区域内的各种设施、设备的正常使用。按规定进行巡检并做好记录。

4. 日常维修所用的材料配件保证不低于现用的品牌、规格及质量，确保质量及安全；更换的所有管线配件不得低于现用的管线配件的功能功率及质量标准；无法维修的物品必须及时更换。

（二）设备设施日常维护与维修范围：

1. 管辖区域内所有的上下水、雨水管网、共用电力系统（区域配除外）、照明系统、供热系统（热力交换站站房除外）等设施的日常维修、管理、运行、维护、保养。

2. 管辖区域内的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。

3. 管辖区域内楼宇、阳台、卫生间、地面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡修、维修。

4. 管辖区域内设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制。要严格按照规范和规程操作处理。

维修范围为所服务区域内单处单次单项材料费和大型机械工具租赁费合计 500 元及以下的零星维修（含高空维修）；500 元—5000 元的零星维修，由甲乙双方协商制定维修办法，由乙方负责，甲方审核后据实支付，5000 元以上的乙方报甲方维修。乙方不得通过累积、瞒报或其他方式逃避职责范围内的维修责任。

（三）服务内容、标准及质量要求

维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时



率达到 100%，维修质量合格率达到 100%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。

具体要求如下：

项目	服务内容	平修和小修内容	质量标准明细
房屋土建及设备家具零修	室内（外）地面、室外散水、外檐装修	普通水泥楼面或地面起砂空鼓、透水砖鼓起、破损、影响使用的；块料面层楼面或地面松动的；水磨石楼面或地面损坏的；散水破损影响其功能的，应修补；木楼板（木地板）损坏、松动、起鼓、残缺的，应修复；如磨损失薄影响安全的，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。
	外墙面及玻璃幕墙	外墙瓷片、抹灰、裂缝、空鼓、剥落的幕墙玻璃损坏的应及时修复	沿主要干道的房屋外抹灰损坏的应原样修复。
	阳台、雨棚、栏杆、避雷等结构构件	阳台、雨棚、梁栏杆、避雷等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，锈蚀的除锈刷漆；保护层剥落的，应补抹。	经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。
	办公家具	桌柜、壁橱、方凳、椅子等办公家具维修	保证家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用
	教室黑板、讲台和课桌椅	黑板、讲台、课桌椅、绘图桌等维修	保证教室黑板和家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用
电设施设备	其它未尽维修项目	及时维修，排除安全隐患	满足正常使用
	灯具、吊扇、摇头扇、换气扇、开水器等	灯具（包括日关灯、吸顶灯、筒灯、壁灯等）的灯管及启动器、镇流器、灯脚等配件出现故障，及时修复或更换；吊扇、摇头扇、换气扇运转不正常，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。保证开水器正常使用。
	配电箱（柜/井），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



			设完后，墙面应恢复原样；桥架内线缆排列规整。
上下水系统及供暖管网	上下水系统	建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；阀门、水龙头、大小便冲水阀、水龙头大便器使用的感应器出现故障，影响正常使用，应与维修或更换；下水管道不通，影响正常下水。大、小便器堵塞不通，地漏堵塞，应予疏通或更换相应配件；排污管道堵塞，排污不畅的应疏通，配件残缺应补齐。园区内各类管网应通畅不堵塞。	经修缮的上下水系统畅通，部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象，水龙头、阀门等安装稳固，使用正常，出水良好，且所换设备符合节能要求。感应器感应灵敏，地漏安装正确，下水流畅，不出现堵塞、积水现象；楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，井休、池休、井圈、井盖、池盖完好。园区内各类管网应通畅不堵塞。
	供暖管网	供暖管道锈蚀脱皮的，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。
	管网疏通、化粪池及隔油池（如有）清掏	如遇管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池及隔油池根据实际情况，每半年免费清理1次。	各类管道不能堵塞，化粪池和隔油池及时清掏外运。
	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、更换。
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	紧急零星维修项目包括：楼房卫浴间排污管道堵塞，室内给水系统零星维修、换管，通风管道堵塞；建筑物内所有门、窗故障等，自接到报修之时起15分钟之内到达现场处理。 对设施、设备进行日常管理和维修保养使用完好率达到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。 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。 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。 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、绿化养护服务标准及要求

（一）总体要求

遵守国家、省市相关园林绿化管理法规和《郑州大学园林绿化管理办法》、《郑州大学校园环境



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

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

（二）其他服务要求

1. 所有植物保持不缺水，做好雨季和日常的培土工作，防止积水。负责浇灌系统的维修维护，费
用由中标人承担。灌溉水电费用由学校承担。
2. 做好树木涂白、防风害等工作，对受损或倾倒花木及时扶正和局部补苗，并根据相关病虫害发
生的环境条件及其规律，合理施肥，坚持以“预防为主”的原则进行防治，不得使用高毒及以上的农
药，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。
3. 根据季节变化或采购人具体要求，摆放季节性花卉，花卉购置费用由采购人承担，花卉养护
由中标人负责。
4. 特别约定：（1）非因养护管理导致的花木损坏死亡，需要补植的单株苗木材料费在 500 元及
以下的由物业公司负责，需要补植的单株苗木材料费在 500 元以上的由甲方确认后实施，苗木材料及
机械费据实结算；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。
（2）砍伐树木（包括枯树）、或修剪树木主干枝、或修剪量超过树冠总量的 20%、或修剪后会明显
破坏树形等情况，必须事先报告甲方并经甲方书面同意方可实施。

（三）绿化养护标准及质量要求

1. 乔木养护标准

项目	养护标准
景观	1. 绿化很充分。 2. 无缺株、死株（死株率 1%以下）。



	3. 配置合理（树种多样，树种之间、树种与其他乔、灌、草、藤、花以及与水、路、园林设施之间和谐） 4. 保护措施完备，维护及时。
生 长	1. 生长势较强，枝壮叶茂。 2. 生长量超过均值。 3. 叶色正常，有光泽，无黄叶、焦叶、卷叶，生长季节不落叶，无明显病症和虫害遗留物（虫网、虫粪、蜜露等）。 4. 枝干健壮，无明显枯死枝杈，新枝入冬前木质化较好。 5. 冠形完整，分枝点合适，主侧枝分布匀称、数量适宜，内膛通风透光。
修 剪	1. 每年修剪不少于 2 次。 2. 科学合理、适时适度。 3. 冠形优美，内膛通透，主侧枝分布匀称、修剪强度适宜，疏密得当。 4. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平行枝、横跨枝、下垂枝、衰弱枝、劈裂枝、病虫枝和其他影响树势、树形的枝条修除率 98% 以上。 5. 工具齐全，操作认真标准，剪口、锯口平滑，涂敷得当。 6. 与周围环境相协调，较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
施 肥	1. 每年施肥不少于 2 次。 2. 树穴内有植被的乔木适当增加量和次数。3. 肥量种类适宜，方法合理。 4. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
树 穴	1. 树穴形式统一，大小适宜，边线清晰，线条流畅。 2. 硬化地面树穴要有美化处理，盖板完整，无缺损，草坪地树穴覆盖充分、得当。3. 树穴内无黄土裸露
松土除草	1. 每年 3~5 次。 2. 及时（草高≤5cm）。 3. 无大型、恶性、缠绕性杂草。
抹芽除萌	1. 及时彻底（萌芽长度小于 8cm）。 2. 创口平滑。
复 壮	1. 按时复壮。 2. 方案措施科学周密。3. 严格操作规程。 4. 创部、朽部及时清理、消毒、涂药、修补。5. 档案齐全，记录详细。
栽（补）植	1. 树干笔直，纵成行、横成排。 2. 易成活树种成活率 100%，不易成活树种成活率 98% 以上。3. 常绿树种及不易成活树种移植必须带土球，土球直径不小于胸径的 8~10 倍，且须根保留完好。4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上，封土深度以盖住土球上部 5~10cm 为宜。 5. 栽前起挖、包装运输规范；栽后支撑、修剪、浇水等严格按规程操作。

2. 花灌木养护标准

项目	养护标准
景 观	1. 管理精细、景观优美。2. 无缺株死株。3. 配置合理。
生 长	1. 生长势强，枝壮叶茂。 2. 叶色正常有光泽，无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶，生长季节不落叶，无明显病症及害虫遗留物（虫网、虫粪、蜜露等）。 3. 枝健壮，无枯死枝。4. 开花树种花繁而艳。 5. 冠形完整美观，枝条分布匀称，数量适宜，内膛通透。
修 剪	1. 每年修剪不少于 2 次。2. 科学合理，适时适度。 3. 冠形优美，内膛通透，枝条数量适宜、分布匀称，修剪强度适宜。 4. 剪口芽留芽方位准确，芽长势饱满。 5. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平等枝、横跨枝、衰弱枝、病虫枝和其它影响树势、树形的枝条修除率 98% 以上。6. 操作规范，工具齐全。
施 肥	1. 每年施肥不少于 2 次。2. 施肥种类适宜，方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
树 穴	树穴边线清晰，线条流畅。
松土除草	松土除草及时，每年 10 次以上。
灌 溉	因生长季节天气情况、花灌木种类恰当进行，无旱涝现象。
栽（补）植	1. 栽植科学，搭配合理。2. 成活率：易成活树种成活率 100%，不易成活树种成活率 98% 以上。 3. 常绿及反季节栽植的花灌木带土球，土球直径不小于冠径的 1/3，且须根保留较完好。 4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上，封土深度以盖住土球上部 5~10cm 为宜。
清 洁	树穴内无生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。



3. 草坪养护标准

项目	养护标准
景观	1. 管理精细, 景观优美。2. 草种单品种纯度 95% 以上, 目测无杂草。 3. 生长旺盛, 生长季节不枯黄, 无秃斑, 覆盖率 100%。 4. 美观平整、坡度科学、无坑洼。5. 环境卫生佳, 无垃圾。 6. 无人为践踏。
生长	1. 生长势旺盛。 2. 叶色浓绿有光泽, 生长期无黄叶、焦叶、卷叶, 病虫害发生率在 3% 以内。
修剪	1. 暖季型草坪修剪不少于 5 次, 冬季草高不大于 2cm; 冷季型草坪修剪不少于 15 次, 始终保持 在 6—8cm 高度以内。 2. 平整、均匀、无漏草, 适时适度。3. 严格按操作规程进行。
施肥	1. 因季节、品种等施肥, 暖季型草坪每年施肥不少于 2 次, 冷季型草坪每年施肥不少于 4 次。 2. 肥料种类适宜, 方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
排灌	1. 因生长季节、天气情况、草种种类恰当灌溉, 无旱涝现象。 2. 排灌系统完整, 运转完好。
修边	边线宽窄适宜、边线清晰、线条流畅, 每年修边 2 次, 草坪与绿篱间切出 10cm 整齐美观的边缘带。
除草	除杂草及时, 杂草在 2% 以下。
打孔	1. 结合施肥施药, 每年不少于 2 次。2. 机械作业。 3. 疏草每年不少于 2 次。4. 草屑清除及时、彻底。
栽(补)植	1. 采用同一品种。2. 疏密适度, 覆盖率 98% 以上。 3. 成活率 100%。4. 补栽平整美观, 无明显补栽痕迹。
清洁	环境美观, 无垃圾。

4. 地被植物养护标准

项目	养护标准
景观	1. 保存密度合理。2. 植株规格整齐。 3. 无死株和残存枯花, 群体景观效果好。
生长	1. 生长茂盛。2. 覆盖率大于 98%, 无秃斑。
排灌	1. 排水通畅, 雨后无积水。2. 植株不出现萎蔫。
有害生物控制	1. 基本无有害生物危害状。2. 受害率必须控制在 8% 以下。 3. 无大型、恶性杂草。
清洁	无垃圾。

5. 绿篱及模纹图案养护标准

项目	养护标准
景观	1. 景观优美, 管理精细, 有明显的层次感和造型。 2. 条块分明, 色彩明快, 线条优美, 直线笔直, 曲线流畅。 3. 无缺株断层。
生长	1. 生长势强, 枝壮叶茂。 2. 叶色正常, 有光泽, 无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶, 生长季节不落叶, 无明显病虫害。
修剪	1. 根据品种不同, 每年修剪不少于 10—12 次, 枝条凸出平面小于 5cm。 2. 外形优美, 有层次感, 三面平整, 直线笔直, 曲线流畅。 3. 修剪强度适宜、疏密得当。4. 操作标准, 工具齐全。
施肥	1. 每年施肥不少于 2 次。2. 肥料种类适宜, 方法合理。 3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。
排灌	因生长季节、天气情况、植物种类恰当进行, 无旱涝现象。
松土除草	松土除杂草及时。
清洁	篱下无落叶、生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。

6. 病虫害及其他有害生物控制标准



附 录	
电 气 安 全	1. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	2. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	3. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
电 气 安 全	4. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	5. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	6. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
电 气 安 全	7. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	8. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	9. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
电 气 安 全	10. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	11. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品
	12. 操作前应穿戴防护用品，操作前应穿戴防护用品

附录 电 气 安 全 操 作 规 程

项 目	标 准
电 气 安 全	1. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 2. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 3. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。
电 气 安 全	1. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 2. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 3. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。
电 气 安 全	1. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 2. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。 3. 电 气 安 全 操 作 规 程 应 符 合 国 家 标 准 和 行 业 标 准 的 要 求。

六、综合管理与服务要求

服务内容	服务标准及要求
管理制度	1. 制定与本单位业务相适应的管理制度，包括各项规章制度、操作规程、应急预案、安全规程、奖惩制度、培训制度、考核制度、投诉处理制度等。 2. 管理制度应符合国家法律法规和行业标准的要求。 3. 管理制度应定期修订和更新。
人员管理	1. 乙方可根据项目需要聘用具有相应资质的人员从事相关工作，但人员必须具备以下条件： （1）具有相关专业背景，学历在高中以上。 （2）具有相关工作经验，工作年限在3年以上。 （3）具有良好职业道德，无不良记录。 （4）具有有效身份证件，年龄不超过60周岁。 （5）具有有效联系方式，能够随时取得联系。 2. 乙方可根据项目需要聘用具有相应资质的人员从事相关工作，但人员必须具备以下条件： （1）具有相关专业背景，学历在高中以上。 （2）具有相关工作经验，工作年限在3年以上。 （3）具有良好职业道德，无不良记录。 （4）具有有效身份证件，年龄不超过60周岁。 （5）具有有效联系方式，能够随时取得联系。 3. 乙方可根据项目需要聘用具有相应资质的人员从事相关工作，但人员必须具备以下条件： （1）具有相关专业背景，学历在高中以上。 （2）具有相关工作经验，工作年限在3年以上。 （3）具有良好职业道德，无不良记录。 （4）具有有效身份证件，年龄不超过60周岁。 （5）具有有效联系方式，能够随时取得联系。



	4. 物业管理服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求中标人更换， (1) 在合同期间被证明不符合聘用条件的；(2) 严重违法学校规章制度的；(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) 员工患病或者非因工负伤，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听从采购人合理工作安排的；(9) 员工有吸烟喝酒陋习，且拒不改正的。
信息化管理	1. 设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台相对接的集服务受理、投诉、反馈等为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。
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。
宿舍管理	1. 根据《郑州大学学生宿舍管理规定》做好宿舍日常管理，按照学校规定开关宿舍楼门。 2. 制定《学生公寓管理应急预案》，做好宿舍安全管理。建立管理档案，做好各项登记记录。 3. 协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等），房间清查等工作，做好书面记录并存档； 4. 根据学校要求做好有关宿舍管理的其它服务工作。
绿色校园建设	1. 明确管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责，制定年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2. 配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3. 负责管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。



其他	1. 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，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，甲方除承担物业服务费外不承担任何其他任何费用。 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

为维护郑州大学合法权益，实现物业管理服务的优质目标，郑州大学后勤保障中心（以下简称主管部门）作为物业管理服务监管的具体实施机构，代表甲方对乙方物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。甲方成立考核工作小组（以下简称考核小组），负责对乙方物业管理的服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。主要依据为《郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务合同》等相关文件。

第一部分 东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核办法

一、本办法是对乙方物业管理服务的绩效评价。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，由考核小组，依照本办法及《郑州大学东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对乙方进行考核；

（2）月度考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），给乙方整改通知。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；

（3）若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算；

（4）考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

2. 考评结果用途

（1）月度考核结果决定当月物业服务费的支付情况；



(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 1 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/月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 0.5% 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
卫生保洁管理服务	25	当月考核得分
安全及秩序维护服务	25	当月考核得分
水电暖木泥金油零星维修服务	25	当月考核得分
绿化养护服务	15	当月考核得分
综合管理服务	10	当月考核得分
合计		

(4) 月度考核得分作为年度考核的主要依据。

(5) 月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的, 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, 乙方应全方位支持配合。

(4) 年度考核综合:

年度考核综合得分计算方式:

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
月度考核	60	当年各考核月的平均分
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. 考评结果用途

(1) 年度考核综合得分在 85 分以上 (含 85 分), 达到合同规定的服务目标, 合同继续执行, 对存在的问题, 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、台安稳定、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。

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



(4) 合同期考核得分由上述项目得分相加后计入合同期考核得分。

(四) 合同期考核

1. 考核方法

- (1) 合同期考核由甲方在合同期结束前两个月内进行；
- (2) 合同期考核由甲方、乙方、当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。
- (3) 合同期考核满分 100 分，合格为 85 分；
- (4) 考核或值班表中扣分分值作为扣分分值，具体扣分项目视情况严重程度进行调整；
- (5) 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：合同期末由甲方组织相关部门对合同期服务进行打分评价；
- (6) 合同到期综合考核；

合同期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
第一年年度考核	10	第一年年度考核得分
当年年度考核	15	合同期末的年终测评得分
当年月度考核	60	合同期考核月的平均分
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。

(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，则被甲方列入黑名单。

二、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。

三、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。

四、履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

五、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。

六、本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

七、本办法由后勤保障中心负责解释。

第二部分 东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务考核实施细则

一、楼宇、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
(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在工作质量考核制度，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	4	工具设施不齐全，每人扣 0.1	



完整且自身洁净，工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。		分：1. 设施未放置于制定区域，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、园区保洁 (90分)			
1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌，雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃幕墙达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃幕墙表面无手印、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，有严重污渍时及时清洗并修补或更换。 5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 园区内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。 7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。 8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。	26	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
外环境、公共卫生间、盥洗室、开水器达到： 1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。 3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于1次，每两月清洗1次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。 6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品要摆放有序，自身洁净，统一放在指定地点。 8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，地面平整干净； 9. 垃圾箱、果皮箱等卫生设施完好、外观整洁，垃圾及时收集清理无异味、腐臭； 10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞； 11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角； 12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等； 13. 所负责的厕所建筑及各项设施完好、清洁无异味、秽物污水外溢、断水断电等现象； 14. 园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶；	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。	



15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面； 16. 重大节日、学校重要活动筹期间，校园环境要达 到活动要求标准，活动结束后恢复环境卫生，无垃圾存留； 17. 园区内自行车摆放整齐，每门不间断巡检；			
教室、教师休息室、自习室、会议室、活动室、工具 设备间等达到：地面无污渍、无污迹、无垃圾、无积尘、 光亮；黑板板面擦净，板槽内无粉笔，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、 管洁光亮，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 涂鸦、门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污迹，明亮； 宿舍无积尘，窗帘洁净无污迹，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 桶水；桌椅、灯具、电扇、空调；下净、整洁、无积尘、 无污迹；管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无 污迹、无损坏；工具、用品摆放整齐，工具自身洁净；检 拾物品及时上交校管员做失物招领，不私自处理。	21	未达到标准，每处扣 0.5 分；若 后果严重，视严重程度酌情加倍扣 分。	
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积 水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污 损、明显污迹，无小广告、房檐无悬挂物、室外花岗岩每 季度要保养一次。	6	未达到标准，每处扣 0.5 分；若 后果严重，视严重程度酌情加倍扣 分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽 内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花 板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污迹、无粘贴物； 不锈钢表面无手印、无积尘、无污迹，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、无污迹、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料有损 害的物料，必须使用优质清洁剂；学习、工作、办公环境 上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防 止二次污染；接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防 疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交 给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求 进行大清洁。	3	未达到标准，每处扣 0.5 分；若 后果严重，视严重程度酌情加倍扣 分。	
除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。	3	未达到标准，每处扣 0.5 分；若 后果严重，视严重程度酌情加倍扣 分。	
考评人员签名	得分		

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	2	工具设施不齐全，每人次扣 0.1	



第、1凡收排指定区域并摆放整齐。		分：1.且设施未放置在指定区域，每人扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
宿舍楼、科服服务，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。	
(二) 值班、安全巡查管理及秩序维护 (47分)			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门、教室门窗和灯，晚间楼门锁闭前，组织员工做好清楼、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作，每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时处理、报修或督促责任部门维护，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣0.5分。	
按照要求安排值班人员24小时值班，维护区域内公共设施的的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱推乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，保持值班室整洁。	10	无辜脱岗缺岗每人扣10分；无记录每次扣1分；管理员违反规定的每次扣0.5分。	
熟悉本楼宇、园区一切情况，包括：房间及使用单位情况、消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力。	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，劝阻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，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。	5	每发现一项一次不达标扣1分	
考评人员签名	得分		

三、维修与维护管理服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (25分)			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系	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	



公司（随附工单及档案），		不达标则扣除，扣0.5分，	
建立建立校舍危房的设施、设备、资产档案和维修、检修记录档案（含电子档案），有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修记录本、维修回访记录本等档案资料，并建档记录，房屋本体维修，不在乙方服务范围的，乙方有义务及时巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。	7	未建档档案，则扣0分，无巡查及记录，则没有巡查记录一次扣1分；不属乙方服务范围的，由于乙方巡查时发现的房屋不及时通报甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、堵塞等现象，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，做好本项目内资产保管，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，报用学校资产管理部门工作人员做好资产的登记、统计、调查及档案管理工作。	1	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，工具存放在指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人扣0.1分；工具设施未放置在指定区域，每人扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣5分	
（二）设施设备维修维护（25分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时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、上下水系统及采暖管网等巡查制度，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的时间内完成维修，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查，保证完整，能正常使用，EPS电源与应急照明应保持完好状态，充电良好，能够正常工作，如有灭火器失效、消防设备等问题立刻报修、报换。	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 （1）定期进行维修巡查，巡查发现问题或接到报修之时起15分钟之内到达现场处理，简单的维修2小时内处理完毕，一般维修4小时处理完毕，中型维修12小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，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护保养使用完好率达到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小时的修复应启动应急预案，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	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
维修质量 （1）服务范围内的维修项目应迎尽迎、应修尽修，达到各项要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁； （2）维修做到规范操作，文明施工，完工后垃圾及时清理，做到工完场净。 （3）维修返修率每月低于5%，有记录并每月汇总报送甲方。	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	10	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	



、应时更换枯枝、修剪作业不影响师生学习、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、 (七) 有值班安排、值班回边、投诉处理记录、			
考评人员签名	得分		

四、绿化养护考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (20 分)			
绿化技工熟悉校园整体绿化布局，熟悉花草树木的品种及特征，具有良好的植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫等养护技能。建立园区绿化养护管理制度、业务培训制度，有绿化养护月度、年度工作计划、养护纪录，有巡视制度和巡视记录。岗位职责明确，考核办法具体、日常绿化管理资料齐全，并能按照要求及时准确地报送相关资料；有名贵树木管护情况记录；公共设施完善，标识正确、醒目，工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	20	无具备园林绿化相关专业的技工，园区绿化养护管理服务考核项为零分；绿化技工技能达不到要求，每人次扣 0.5 分；无制度和标准，扣 2 分；无考核办法扣 2 分；制度和标准不完善、不规范，每项扣 0.5 分；无年度、月度绿化养护计划，扣 3 分；计划不完善、不规范扣 1 分；无绿化巡查及记录，扣 1 分；工具设施不齐全，每人次扣 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。	
(二) 绿化养护管理 (80 分)			
乔、花灌木养护： (1) 植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； (2) 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率 95% 以上； (3) 树冠基本完整，内膛不乱，通风透光； (4) 在正常条件下，生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶； (5) 无明显枯枝死杈、无死树； (6) 乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节； (7) 每年适时除杂草，五次以上； (8) 按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年松土普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍； (9) 病虫害防治全年全校不少于 3 次，防治结合，病虫害虽有发生，但能及时灭治，树木被啃咬的叶片最严重的每株在 8% 以下；有蛀干害虫的株数在 5% 以下，树木缺株在 5% 以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。	30	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
绿地养护： (1) 草坪覆盖率 90% 以上，生长旺盛，草根基本不裸露； (2) 叶色正常，生长季节基本不枯黄； (3) 及时对绿地整治修剪，高度控制在 10cm 以下； (4) 及时除掉杂草，每年除杂草六遍以上，杂草率 5% 以下； (5) 干旱、高温季节保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水； (6) 按生长情况，适时适量施有机肥二遍； (7) 及时做好病虫害防治治理； (8) 绿地整洁，生长好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。	20	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	
地被、绿篱及模纹图案养护： (1) 保存密度合理、景观优美，管理精细，有明显的层次感和造型。 (2) 条块分明，色彩明快，线条优美，直线笔直，曲线流畅。	15	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若情节严重，扣 1 分。	



(1) 园林小品、园路、水榭、花架、塑木小品、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面无油漆脱落，局部无损坏，假山或叠石小山的附墙、石块接合处缝隙1cm以下（无安全隐患）； (2) 树大上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面无陈腐污物	15	未及时履行职责，每处扣0.5分；若情节严重，扣1分。	
考评人员签名	得分		

五、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）			
有本项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及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、值班人员交接记录，值班登记制度完善，交班登记清楚完整；保洁巡查、维修巡查及维修报修登记及处理、安全秩序巡查等各项目工作检查、督促、落实分工明确，认真落实，记录清晰完整，每月要将有关资料交校方管理人员检查。	5	发现一次不达标扣1分，问题严重的加倍扣分。	
建立园区、楼宇资料、设施设备资料、基础设施设备巡查报修记录等档案，及时更新，做到完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标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、主管5人，其他人员由乙方具体配置并报甲方审批。项目经理、经理助理要求学历证书，受过物业管理专业培训，具有高校同类型物业任职物业经理经验，年龄在45岁以下；客服35周岁以下，要求学历证书；主管45周岁以下；值班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60周岁以下；维修工、绿化工年龄在60周岁以下，初中以上学历。以上人员均要求身体健康，无传染病和精神病等病史（建立健康档案备查），无不良嗜好和犯罪记录，到岗率达到100%。	5	每发现1次不合格扣2分。缺少经理或经理资质不符合要求，该项服务考核为零分；缺其他人员，每人扣2分。	
做好所有聘用人员的岗位和消防等安全培训教育及管理，全年培训不少于2次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。维修人员有一定的机电、给排水系统等基础设施设备维护管理知识。	5	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
工作期间员工应着装统一、挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表。	5	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。所有聘用人员人事档案要交委托人备案。	5	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
如出现在《其他管理服务标准》中不符合采购人条件的物业管理服务人员，中标人应按采购人要求及时更换	5	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
信息化管理（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	10	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	



息的收集和反馈。并制定相应的对接工作流程及细则，接到服务、维修等工作反映、投诉等及时下派工单或及时处理，积极与学校相关职能部门、物业使用人沟通，妥善调解与物业相关的纠纷等。			
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。	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，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，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2. 配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3. 进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及设施的管理，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。	
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。有月度计划和年度计划，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		



一、服务承诺

(一) 合同到期，公司将向采购人提交物业管理总结报告。

(二) 合同到期未交接完成时，公司继续严格执行服务期内标准，对甲方进行优质服务，保证在交接期间，工作有序过渡，甲方不受影响。

(三) 承诺：

1、按照本项目物业管理服务采购项目招标文件的要求，保质保量的完成服务。

2、按照《高等学校物业服务规范》制定相应的服务标准和考核细则。

3、实施日检、周检、月检相结合的三级检查制度，对服务提供中存在的问题及时发现，快速整改，达到甲方要求的服务标准。

4、自觉接受甲方的月度考核，季度考核、年度考核等，并对考核中发现的问题逐一分析、列出整改计划，及时落实整改。

5、如需甲方配合整改的工作及时书面致函，积极沟通协调进行整改，共创本校物业管理标杆项目。

6、严格按照甲乙双方签定的《物业服务合同》执行，如违反合同约定，甘愿接受处罚。

(四) 承诺特殊情况下服从采购人对服务人员的调配，支持采购人安排服务范围以外的工作。

(五) 承诺对甲方不满意的项目经理或其他人员无条件更换。

(六) 建立快速响应机制

1、建立 24 小时值班制度，保障随时有人接听师生投诉电话，第一时间获取问题信息。

2、通过信息化管理系统实时跟踪问题处理进度，避免因沟通不畅导致延误。

3、定期组织模拟演练，提高员工应对突发情况的能力，保障在实际发生时能迅速反应。

4、对所有投诉和问题实行分类管理，根据紧急程度分配资源和人力。将问题分为“高优先级”“中优先级”“低优先级”，以便合理调配现有资源。

(七) 建立预防机制

1、加强对员工的技能培训，提高其业务能力和责任心，减少人为失误。定期举办消防安全专项培训，使得每位员工都能熟练使用灭火器等设备。

2、完善设施设备维护保养制度，定期检查和维修，降低故障发生率。每月安排专业技术人员对电梯、空调等重要设备进行全面检测，及时更换老化部件。

3、建立健全风险预警机制，提前识别潜在问题并采取防范措施。通过智能化管理系统实时监控水电消耗量，一旦发现异常即刻报警。

4、推动技术创新应用，引入先进技术和设备，提升服务效率和质量。在绿化养护工作中引入无人机喷洒农药技术，大幅提高了工作效率和精准度。

(八) 持续提升服务质量

1、不断更新和完善各项管理制度，使之更加符合实际需求。

2、积极开展创优活动，激励员工追求卓越，树立标杆形象。每年评选“优秀物业工作者”，表彰在服务质量和效率方面表现突出的个人或团队。

3、定期举办服务质量竞赛，激发员工积极性，促进整体服务水平不断提升。



五、履行合同所必须的主要人员

(1) 投标人拟派的项目经理简历

姓名	朱剑	性别	男	年龄	42
职务	项目经理	职称	中级经济师	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

(2) 其他管理人员

序号	姓名	管理岗位	年龄	身份证号	学历	健康状况	职称或职业资格 (如有)	备注
1	常晓燕	经理助理	43	411627199311107413	本科	健康	中级建筑电气工程师	/
2	刘灿阳	楼宇值班主管	32	411627199311107413	本科	健康	物业经理证	/
3	郭永刚	楼宇值班主管	39	412824198612305112	专科	健康	物业经理证	/
4	崔阿芳	保洁主管兼巡查员	34	412727199108201646	专科	健康	物业经理证	/
5	陈爱霞	保洁主管兼巡查员	41	410422198409234340	专科	健康	物业经理证	/
6	王佰通	维修主管兼巡查员	31	412725199411295718	专科	健康	电工证、特种设备操作证	/
7	靳平花	客服人员	33	412723199104024624	本科	健康	物业经理证	/
备注： 本表后附主要管理人员的身份证（正反面）、学历证、职业资格证、职称证、个人社保缴纳等证明原件扫描件。								



六、报价

河南招标网

河南省公共资源交易中心

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

采购编号：豫财招标采购2025-4700

金额单位：元人民币

标题	内容
投标人名称	河南万境物业服务有限公司
投标总报价 (大写)	伍佰捌拾万零捌仟伍佰捌拾捌元整
投标总报价 (小写)	5803588 元
服务期限	2 年
服务质量	满足采购人及招标文件要求。
投标保证金	0 元
投标有效期	从投标截止之日起 60 日历日
其他声明	完全响应招标文件内容

投标人（企业电子签章）
法定代表人（个人电子签章）

河南万境物业服务有限公司
王中士

日期：2025 年 5 月 19 日



② 费用报价及组成分析

序号	费用名称	价格构成 (一年)	备注等有关说明
1	人员费用	254.4144 万元/年	含人员工资、社保等费
2	保洁维护费用	1.2 万元/年	含设备折旧、工具、耗材等费 室外每年 2000 元, 室内每年 10000 元
3	秩序维护费用	0.1 万元/年	综合测算
4	绿化维护费用	1 万元/年	含维修工具、维修材料等费 综合测算每年 10000 元
5	绿化维护费用	0.3 万元/年	含绿化工具、耗材等费 综合测算每年 3000 元
6	玻璃幕墙清洁	0.15 万元/年	综合测算
7	绿植采购费	0.3 万元/年	/
8	纯水及其他费用	0.1 万元/年	纯水、粉笔、板擦费用 综合测算每年 1000 元
9	住房公积金	9.792 万元/年	住房公积金: 120 元/人/月, 共 68 人。
10	人员服装	3.7536 万元/年	人员服装: 46 元/人/月, 共 68 人。
11	水质检测	0.4 万元/年	综合测算
12	化粪池隔油池清掏	0.3 万元/年	综合测算
13	垃圾清运	0.5 万元/年	综合测算
14	管理费等(管理费、岗位津贴等其他)	1.68 万元/年	综合测算 1400 元/月
15	税金	16.4394 万元/年	以上费用*6%
附注说明(如有)		总人数不低于 68 人	
一年总合计费用(元)		2904294 元	
二年总合计费用(元)		5808588 元	

2.1 按服务面积分项报价

号	项目名称	服务面积 (m²)	一年总价 (万元/年)	拟派 人数	单位面积费用 (元/月/m²)	备注
	外环境、体育场保洁	14272.00	14.8832	4	0.86902	建筑面积
	楼宇保洁(含院系面积)	48409.44	81.7576	22	1.407397	建筑面积
	楼宇值班及秩序维护(含院系面积)	62681.44	110.2240	30	1.465399	建筑面积
	零星维修(含院系面积)	62681.44	27.5356	7	0.366078	建筑面积
	绿化养护	8115.73	7.6416	2	0.784649	/



6	玻璃幕墙清洁	2585.9	0.15	/	0.04833	/
7	教学楼绿植采购	/	0.3	/	/	每年采购绿植费
8	纯净水及其他费用	/	0.1	/	/	/
9	住房公积金		9.792	/	/	/
10	人员服装	/	3.7636	/	/	/
11	水质检测	/	0.4	/	/	/
12	化粪池隔油池清掏		0.3	/	/	/
13	垃圾清运		0.5	/	/	/
14	管理费等(管理费、岗位津贴等其他)		1.68	/	/	/
15	项目经理	/	6.6508	1	/	/
16	经理助理	/	4.7508	1	/	/
17	客服人员	/	3.6708	1	/	/
18	税金	/	16.4394	/	/	/
合计			290.4294	/	/	/
一年总报价：大写贰佰玖拾万零肆仟贰佰玖拾肆元整 人民币： 小写：2904294 元 人民币						

2.2 人员费用分项报价

序号	具体岗位	人数(人)	月工资/人	月保险/人	月小计	招标文件规定的服务期小计
1	项目经理	1	4500 元	959 元	5459 元	131016 元
2	经理助理	1	3000 元	959 元	3959 元	95016 元
3	客服人员	1	2100 元	959 元	3059 元	73416 元
4	楼宇保洁主管兼巡查员	2	2100 元	959 元	6118 元	146832 元
5	楼宇保洁班长兼巡查员	3	2100 元	959 元	9177 元	220248 元
6	楼宇保洁人员	21	2100 元	959 元	64239 元	1541736 元
7	楼宇值班主管	2	2100 元	959 元	6118 元	146832 元
8	楼宇值班管理员	28	2100 元	959 元	85652 元	2055648 元



9	维修主管兼巡查员	1	2200 元	969 元	3169 元	75816 元
10	综合维修员	6	2200 元	969 元	18954 元	454806 元
11	绿化工	2	2100 元	969 元	6118 元	146832 元
人员费用合计					212012 元	5088288 元
总人数不低于 68 人。						

人员保险缴纳类别及测算标准

序 号	支出类 别	支 出 项 目		计 算 式	计 算 式	月支出 (元)	备注
一	社会保 险费用	1	养老保险金	按申报基数 3756 的 16%	3756×25.53%	958.91	/
		2	医疗保险金	按申报基数 3756 的 7%			
		3	工伤保险金	按申报基数 3756 的 0.83%			
		4	生育保险金	按申报基数 3756 的 1%			
		5	失业保险金	按申报基数 3756 的 0.7%			
合计						959	四舍五 入取整



河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号：豫政采(1)20250068-1)

河南万厦物业管理有限公司：

贵单位于2025年5月19日参加的郑州大学后勤保障中心东校区教学楼及部分宿舍楼实验楼物业服务采购项目的投标（采购编号：豫财招标采购-2025-298），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5808588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5月20日

