郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目

招标文件

采购编号： 豫财招标采购-2024-1399

采　　购　　人：郑 州 大 学

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2024 年 12 月

目 录

第一章 投标邀请.....1
第二章 投标人须知前附表.....4
第三章 投标人须知.....10
一 说 明.....10
二、招标文件.....12
三、投标文件的编制.....14
四、投标文件的上传.....17
五、开标与评标.....17
六、确定中标.....23
七、授予合同.....24
八、需要补充的其他内容.....26
第四章 资格证明文件格式.....27
一、 法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明30
二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度.....31
三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录.....32
四、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的声明33
五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力.....34
六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件.....35
第五章 投标文件格式.....36
一、投标函.....38
二、法定代表人身份证明书.....40
三、投标报价表格.....42
四、 综合证明文件.....48
五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政

府采购支持中小企业力度的通知》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的投标人提交 55
六、投标人关联单位的说明..... 60
七、其他文件 61
第六章 项目需求及技术要求 59
第七章 评标方法和标准 133
第八章 政府采购合同 141

第一章 投标邀请

项目概况

郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目的潜在投标人应在“河南省公共资源交易中心（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）”网获取招标文件，并于2025年01月20日09时00分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1、项目编号：豫财招标采购-2024-1399

2、项目名称：郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目

3、采购方式：公开招标

4、预算金额：16,660,000.00元

最高限价：16660000元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采(1)20240266-1	郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目	16660000	16660000

5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

主校区核心教学区和理科园教学区22栋公共教学楼（含419间教室、40间教休室）日常管理、安全检查、卫生保洁、值班管理及秩序维护、水电暖木泥金油日常零星维修、教室日常管理（教室粉笔板擦供应、40间教师休息室纯水供应、窗帘清洗等）、楼宇外墙玻璃及附属物清洗、卫生间

石材养护、绿植摆放养护等物业服务工作；核心教学区及理科园外环境物业服务内容包括但不限于卫生保洁、门前三包、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金油零星维修、化粪池隔油池清掏、石材养护、防疫消杀、管网清淤，此外还有屋顶清理和垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务事项等。

6、合同履行期限：2 年

7、本项目是否接受联合体投标：否

8、是否接受进口产品：否

9、是否专门面向中小企业：否

二、申请人资格要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求：无

3、本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

1.时间：2024 年 12 月 27 日 至 2025 年 01 月 06 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）

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

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

4.售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1.时间：2025 年 01 月 20 日 09 时 00 分（北京时间）

2.地点:“河南省公共资源交易中心(http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/)”

网。

五、开标时间及地点

1.时间：2025 年 01 月 20 日 09 时 00 分（北京时间）

2.地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(八)-2（ 郑州市金水区经二路 12 号）

六、发布公告的媒介及招标公告期限

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

七、其他补充事宜

河南省公共资源交易中心远程开标室(八)-2（ 郑州市金水区经二路 12 号）

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1. 采购人信息

名称：郑州大学

地址：郑州市科学大道 100 号

联系人：吴老师

联系方式：0371-67739500

2.采购代理机构信息（如有）

名称：河南省公共资源交易中心

地址：郑州市金水区经二路 12 号

联系人：翟老师 路老师 郭老师

联系方式：0371-65915562

3.项目联系方式

项目联系人：吴娟

联系方式：0371-67739500

第二章 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改。

条款号	内　　容
1.2	采购项目：郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目
1.3	采购编号：豫财招标采购-2024-1399
1.4	采购项目简要说明： 预算金额：16660000 元。 最高限价：16660000 元。 服务内容：主校区核心教学区和理科园教学区 22 栋公共教学楼（含 419 间教室、40 间教休室）日常管理、安全检查、卫生保洁、值班管理及秩序维护、水电暖木泥金油日常零星维修、教室日常管理（教室粉笔板擦供应、40 间教师休息室纯水供应、窗帘清洗等）、楼宇外墙玻璃及附属物清洗、卫生间石材养护、绿植摆放养护等物业服务工作；核心教学区及理科园外环境物业服务内容包括但不限于卫生保洁、门前三包、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金油零星维修、化粪池隔油池清掏、石材养护、防疫消杀、管网清淤，此外还有屋顶清理和垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务事项等。 服务期限：2 年。 服务地点：郑州大学主校区（郑州市科学大道 100 号）。 服务质量：满足采购人及招标文件要求。
2.2	名称：郑州大学后勤保障中心 地址：郑州市科学大道 100 号 联系人：吴老师 联系方式：　0371-67739500

条款号	内　　容
2.3	集中采购机构：河南省公共资源交易中心 地址：郑州市经二路 12 号 联系人：翟老师 路老师 郭老师 联系电话：0371-65915562 邮箱:hnggzyfczgc@126.com
2.5.1	是否为专门面向中小企业采购：☐是　☑ 否
2.5.2	是否允许采购进口产品：☐是　☑ 否
4	踏勘现场： ☑不组织，投标人可自行对项目现场和周围环境进行踏勘，踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。出现事故，责任由投标人自行承担。 ☐组织，踏勘时间：　/ 踏勘集中地点：　/
6.3	联合体的其他资格要求：/
6.6	是否允许联合体投标：☐是　☑ 否
16	如投标人对多个分包进行投标，按照分包先后顺序可以中标 ☑ 所有包　☐一个包　☐其他（特殊情况）
17.2	资格审查内容：须上传到“资格审查材料”中。
18.3	（1）投标报价：完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、加班费、服装费、工具费、培训费、消耗品、交通、工具、办公费、国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。 （2）投标报价相关说明： ①最低工资标准按《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》（豫政〔2023〕43 号）文执行。 ②岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。 ③若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。 （3）本采购项目分为 1 个包，最高限价 16660000 元。

条款号	内　　容
19	投标货币：人民币。
20	投标人资格证明文件： （1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。 （2）良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度符合招标文件规定【提供会计师事务所出具的 2023 年的财务报告（要求注册会计师签字并加盖会计师印章）；截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供银行资信证明）】。 （3）具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2024 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。 （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 （5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录声明。 （6）其他资格要求。 （以上要求中，如有投标人成立时限不足要求时限的，由投标人根据自身成立时间提供证明资料。）
24.1	**投标有效期**：从投标截止之日起 60 日历日。
26.1	加密电子投标文件的上传：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）”电子交易平台加密上传。逾期将无法上传的电子投标文件。
27.1	投标截止时间：**2025 年 01 月 20 日 9:00 时（北京时间）。**
30.1	开标及解密方式：“远程不见面”开标方式，投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议。在投标截止时间前，投标人登陆不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密。未在规定时间内解密投标文件的投标人，其投标文件不予接受并退回。

条款号	内　　容
30.2	远程开标大厅网址：河南省公共资源交易中心” （http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）——不见面开标大厅。
30.3	开标时间：**2025 年 01 月 20 日 9:00 时（北京时间）。** 开标地点：**河南省公共资源交易中心远程开标室(八)-2 。**
31.3	采购人依据以下标准对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。 （1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。 （2）良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度符合招标文件规定【提供会计师事务所出具的 2023 年的财务报告（要求注册会计师签字并加盖会计师印章）；截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供银行资信证明)】。 （3）依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的证明材料符合招标文件规定（提供自 2024 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。 （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。 （5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录声明符合招标文件规定。 （6）信用查询记录符合招标文件规定。 （7）其他资格要求符合招标文件规定。
31.4	**信用查询时间：** 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125 号)文的要求，采购人将在开标截止时间后在“信用中国”网站查询投标人“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购网”站查询投标人“政府采购严重违法失信行为记录名单”；投标人存在不良信用记录的，其投标文件将被作为无效投标。 **查询及记录方式：**采购人将查询网页打印、存档备查。投标人不良信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任

条款号	内　　容
	何变更均不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。
32.1	评标委员会负责具体评标事务。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 7 人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
36.1	1.小微企业扶持 小型或微型企业的，对投标人报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据投标人提供的《中小企业声明函》（第五章 投标文件格式）进行。（投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策）。 **本采购项目所属行业：物业管理 。**
37.1	评标方法：综合评分法。 评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。（如评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排名；评审得分且投标报价相同的，按技术指标等优劣顺序推荐排名。）
38	**推荐中标候选人的数量：3 名**
41.1	中标结果公告媒介:《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》《 郑州大学后勤保障中心官网》。
44	数量调整范围：采购人需追加（或减少）与合同标的相同的服务的，在不改变合同其它条款的前提下，可以与投标人签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。
46	履约保证金：免收
48	招标代理费：免费。

条款号	内　　容
49.2	投标人应在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑次数： ☑一次性提出
50	需要补充的其他内容
50.1	付款方式： 物业管理服务费按月支付，采购人在对中标人上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日,凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票，采购人财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费待双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。若考核不合格，按照合同约定的考核办法扣减物业管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。
50.2	市场主体拨打0371-61335566即可咨询河南省公共资源交易中心业务的相关问题。

第三章 投标人须知

一 说 明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务。

1.2 采购项目：见“投标人须知前附表”。

1.3 采购编号：见“投标人须知前附表”。

1.4 采购项目简要说明：见“投标人须知前附表”。

2. 定义

2.1 政府采购监督管理部门：河南省财政厅。

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

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

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

2.5 合格投标人：提供资格证明材料并通过资格审查的投标人。

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

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

2.6 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

3. 投标费用

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

用。

4. 踏勘现场

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

4.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

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

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

5. 知识产权

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

6. 联合体投标

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

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

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

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

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

动。

6.6 是否允许联合体投标见投标人须知前附表。

7. 保密

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

8. 市场主体信息库

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

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

9. 采购信息的发布

与本次采购活动相关的信息，将在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》《 郑州大学后勤保障中心官网》上及时发布。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件共八章，构成如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知前附表

第三章 投标人须知

第四章 资格证明文件格式

第五章 投标文件格式

第六章 项目需求及技术要求

第七章 评标方法和标准

第八章 政府采购合同

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

内容，以编排在后的描述为准。

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

11. 招标文件的澄清与修改

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

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

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

11.4 对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分。通过“河南省政府采购网”（http:/www.hngp.gov.cn/）“河南省公共资源交易网”（http://hnsggzyjy.henan.gov.cn/）网站“变更（澄清或更正）公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人，各投标人重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。

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

12. 投标截止时间的顺延

为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究

而准备投标或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

三、投标文件的编制

13. 投标语言

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

14. 投标文件计量单位

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

15. 投标文件的组成

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

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

17. 投标文件编制

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

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

18. 投标报价

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

18.2 若评标委员会认定投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，严重不平衡、不合理，可要求投标人在规定的时间提交投标产品的价格成本构成明细，包括：各种原材料价格、人员工资和管理等项费用成本，以及税金、利润、运费。若不能在规定时间提交或无法合理解释而被评标委员会判定为明显低于其他通过符合性审查投标人的报价的，其投标无效。

18.3 人员工资不得低于郑州市最低标准，并按规定缴纳相关保险费用。

18.4 投标报价应包含招标内容的全部费用。

18.5 投标人应按照市场价格及结合本单位的实力确认报价，该报价在合同实施期间不因市场变化因素而变动，投标人在计算报价时，应充分考虑保证质量、服务期所发生的各种费用后慎重确定有竞争性的投标报价。

18.6 本项目物业服务费包括但不限于以下内容：

（1）人员费用：包括员工薪金、社会保险、福利待遇（餐费、交通补助）、员工制服、法定节假日加班等；

19. 投标货币

除非“投标人须知前附表”另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

20. 投标人资格证明文件

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

21. 投标人商务、技术证明文件

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

21.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

22. 投标函

22.1 投标人应按招标文件规定的格式和内容提交投标函。

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

（1）投标人在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回其投标；

（2）在投标文件中有意提供虚假材料；

（3）中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同。

23. 投标保证金

本项目投标人无需提交投标保证金。

24. 投标有效期

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

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

25. 投标文件形式和签署

25.1 投标人须在投标截止时间前制作并提交加密的电子投标文件。

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

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

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

25.5 投标文件以外的任何资料采购人和集中采购机构将拒收。

25.6 其他形式的投标文件一律不接受。

四、投标文件的上传

26. 投标文件的上传

26.1 加密电子投标文件的上传：见“投标人须知前附表”。

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

27. 投标截止时间

27.1 投标人应在“投标人须知前附表”规定的投标截止时间前上传投标文件。

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

28. 迟交的投标文件

在投标截止时间后，投标人将无法上传电子投标文件。

29. 投标文件的修改和撤回

29.1 在投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已上传的投标文件。

29.2 在投标截止时间后，投标人不得修改或撤回其投标文件。

29.3 在招标文件规定的投标有效期内，投标人不得实质上修改或撤回其投标。

五、开标与评标

30. 开标

30.1 开标及解密方式：见“投标人须知前附表”。

30.2 不见面开标大厅网址：见“投标人须知前附表”。

30.3 开标时间和开标地点：见“投标人须知前附表”。

30.4 开标时，集中采购机构将通过网上开标系统公布投标人名称、

投标价格以及其它有关内容。

31. 资格审查

31.1 开标结束后，采购人对投标人的资格进行审查。

31.2 合格投标人不足 3 家的，不得评标。

31.3 资格审查标准见“投标人须知前附表”。

31.4 信用记录的查询方法：见“投标人须知前附表”。

32. 评标委员会

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

32.2 与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

33. 投标文件的澄清

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

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

33.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分。

33.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

34. 投标文件的符合性审查

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

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

34.3 在对投标文件进行详细评审之前，评标委员会将确定投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质

性响应的投标是指投标符合招标文件的实质性条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的采购需求、服务期、投标有效期、付款方式等产生重大或不可接受的偏差，或限制了集中采购机构、采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

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

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

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

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

（2）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、加密或者上传；

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

（4）不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上专有细节错误一致；

（5）其它涉嫌串通的情形。

34.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差

异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

35. 投标的评价

35.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

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

35.3 评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

35.4 节能环保政策

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

（2）强制采购的节能产品：台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用双端

荧光灯，电视设备，液晶显示器，视频设备，便器，水嘴等品目为政府强制采购的节能产品。其他品目为政府优先采购的节能产品。

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

35.5 信息安全产品要求

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

35.6 正版软件的要求

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

35.7 商品包装和快递包装要求

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

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

36. 评标价的确定

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

（1）采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购；

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

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

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

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

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

37.评标结果

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

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

38.中标候选人的确定原则及标准

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

39.保密及其它注意事项

39.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

39.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

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

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

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

39.6 评标结束后，概不退还投标文件。

六、确定中标

40.确定中标人

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

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

荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

41 发布中标公告及发出中标通知书

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

41.2 发布中标公告同时向中标人发出中标通知书。

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

42. 接受和拒绝任何或所有投标的权利

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

七、授予合同

43.合同授予标准

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

44.合同授予时更改采购服务数量的权利

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

45.签订合同

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

45.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的

合同文本的基础。

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

46.履约保证金

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

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

48. 招标代理费

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

49. 质疑的提出与接收

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

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

49.3 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向省级财政部门提起投诉。投诉人投诉时，请按照《政

府采购质疑和投诉办法》（财政部第 94 号令）的要求提交相关内容及材料。

八、需要补充的其他内容

50. 需要补充的其他内容：见“投标人须知前附表”。

第四章 资格证明文件格式

郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目

资格证明文件

采购编号： 豫财招标采购-2024-1399

投标人（企业电子签章）:

目 录

一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

四、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

说明：1.提供有效的营业执照等证明文件原件或复印件扫描件。

2.投标人为自然人的，应提供身份证明的原件或复印件扫描件。

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：

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

2.如果是联合体投标，联合体各方均需提供承诺书。

三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

说明：

1.具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2024 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。

2.如果是联合体投标，联合体各方均需提供相关材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明

致：郑州大学

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加采购项目编号为豫财招标采购-2024-1399 郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目的投标，并做出如下承诺：

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

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

特此声明！

投标人（企业电子签章）：

日期：_____年___月___日

说明：

1.投标人应按照相关法规规定如实做出说明。

2．按照招标文件的规定企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

①履行合同所必须的主要设备、工具

序号	名称	数量	用途	备注
1				
2				
3				

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

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

六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

说明：1.应提供投标人须知前附表要求的其他资格证明文件。

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

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

第五章　投标文件格式

郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目

投标文件

采购编号：　豫财招标采购-2024-1399

投标人（企业电子签章）:

目　录

一、投标函

二、法定代表人身份证明书

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

2. 费用报价及组成分析和说明

四、综合证明文件

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

六、投标人关联单位的说明

七、其他文件

一、投标函

致：　　（采购人名称）　　

我们收到了采购编号为　豫财招标采购-2024-1399　的 郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目　　采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

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

(2) 如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

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

(4) 我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

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

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

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

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

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

(10)我公司独立参加投标，未组成联合体参加投标。

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

①在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回投标；

②中标后不依法与采购人签订合同；

③在投标文件中提供虚假材料。

(12) _____（其他补充说明）。

与本投标有关的正式通讯地址：

地　址：　　邮　编：

电　话：　　传　真：

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　月　日

二、法定代表人身份证明书

致:_____(采购人):

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

特此证明。

投标人（企业电子签章）：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码 ：_____

传　　真：_____

电　　话：_____

法定代表人身份证（人像面）	法定代表人身份证（国徽面）

注：自然人投标的无需提供。

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

采购编号：　豫财招标采购-2024-1399

金额单位：元人民币

标题	内 容
投标人名称	
投标总报价（大写）	
投标总报价（小写）	
服务期限	2 年
服务质量	满足采购人及招标文件要求。
投标保证金	0 元
投标有效期	从投标截止之日起 60 日历日
其他声明	

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　月　日

2. 费用报价及组成分析和说明

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

各项服务报价价格构成表及分析说明格式参考如下：

序号	费用名称	价格构成	备注等有关说明
1	人员工资费		
2	法定节假日加班费		
3	保险费		
4	行政办公		
5	业务培训费		
6	人员服装		
7	设备折旧		
8	维修材料费		
9	工具费用		
10	耗材费用		
11	教学楼绿植采购养护	2万元/年	
12	第三方物业服务监管软件使用费	6.5万元/年	
13	福利		

14	管理费		
15	利润金		
16	人员社保金		
17	意外伤害补助		
18	其他费用		
附注说明（如有）		总人数不低于 183 人	
总合计费用（元）			

1.最低工资标准按《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》（豫政〔2023〕43 号）文执行。在合同履行期限内，服务价格保持不变。

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

3.若有特殊情况，请予以备注说明。

4.格式供参考，不做统一规定，可由投标人自行设计。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　月　日

2.1（分项报价一览表及有关说明）

各项服务报价价格构成表及分析说明

项目名称：
项目编号：
单位：元

序号	项目名称	服务面积（㎡）	总价（万元/年）	拟派人数	单位面积费用（元/月/㎡）	备注
1	外环境保洁	83276.76				建筑面积
2	楼宇保洁	157677.79				建筑面积
3	楼宇值班及秩序维护	126399.03				建筑面积（不含中核楼宇）
4	零星维修	249384.59				建筑面积（含楼宇及外环境）
5	楼宇外墙清洁面积	128968.32				
6	第三方物业服务监管软件使用费	/	6.5	/	/	物业服务监管软件每年租赁使用费
7	教学楼绿植采购	/	2	/	/	教学楼每年购买绿植费
8	……					
合计						
总人数不低于183人。总报价：大写_____人民币；小写：_____人民币						

说明：1.投标分项报价表中的总报价必须与《投标主要内容汇总表》投标总报价一致。

2.投标人必须详细填写此表，以便评委对投标总价的构成进行分析判断.

3.投标人投标报价应按年项目管理服务费报价，实行包干价，即：在合同履行期限内，服务价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。报价包含满足招标文件要求的所有费用。报价超出本项采购预算的投标人，作无效投标处理。

4.拟派人数、报价、总人数、报价合计相应空格为必填项。表格不够可另追加。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　　月　　日

2.2 人员费用分项报价表

单位：元

序号	具体岗位	人数（人）	月工资/人	月保险/人	月小计	招标文件规定的服务期小计
1						
2						
3						
4						
5						
人员费用合计						
总人数不低于 183 人。						

1.上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人所得税等合理费用之前的应发工资；

2.投标人应按国家及郑州市社会保险相关规定为本项目人员缴纳社会保险，在投标文件中对人员保险缴纳类别及测算标准另附说明。

3.上表中的月小计=人数*（月工资/人+月保险/人），招标文件规定的服务期小计=月小计*招标文件规定的服务月数

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　月　日

四、 综合证明文件

1. 综合实力及履约保障

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

2. 类似项目业绩

附表：相关项目业绩一览表

项目名称	简要描述	项目金额（万元）	服务期限	项目单位联系电话

注：（1）投标人可按上述的格式自行编制，附业绩合同扫描件。

（2）近三年以来（2022 年 1 月 1 日以来）类似项目业绩,以合同签订日期为准。

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

（4）本表后附合同原件扫描件及其它相关证明资料。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期：　　年　　月　　日

3.服务方案

3.1 项目管理机构配备情况

（1）投标人拟派的项目经理简历

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

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日　　期：　年　月　日

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

（2）其他管理人员

序号	姓名	管理岗位	年龄	身份证号	学历	健康状况	职称或职业资格（如有）	备注
1								
2								
3								
备注： 本表后附主要管理人员的身份证（正反面）、学历证、职业资格证、职称证、个人社保缴纳等证明原件扫描件。								

(3)、投标人认为有必要附的其他相关资料。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日　　期：　年　月　日

(4)投标人拟投入设备配备情况

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

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

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日　　期：　年　月　日

3.2 服务方案

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

（1）人员配备计划

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

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

服务人员岗位设置一览表(计　　岗位)

院区	岗位名称	保持在岗最低要求人数	拟投入人员的年龄、能力等简述

备注：投标人可按上述的格式自行编制

投标人（企业电子签章）：

法定代表人(个人电子签章)：

日期：　　年　月　日

3.2.2 服务方案、工作程序及实施等方案

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

（1）根据本项目特点和用途等因素投标人提供的项目整体方案。

（2）办公场所和办公设施的配备及内部管理方案（人员的配备、培训与管理）。

（3）卫生保洁服务方案。

（4）楼宇值班及秩序维护方案（含安全管理）。

（5）设施设备及建筑本体的零星维修及日常维护方案

（6）遇重大、紧急事项的应急预案及应急措施（应包括但不限于火灾、群体事件、自然灾害、停水、停电等）。

（7）智慧后勤服务方案。

（8）天然石材养护方案

（9）接管方案

（10）物业服务质量要求和相应措施的说明。

（11）投标人物业进驻方案、合同到期时的交接方案及承诺。

（12）拟投入本项目的主要设备

（13）提出各种有特色的管理方法和提升管理服务水平的措施。

（14）其他需要说明的资料。

3.3 服务承诺

3.4　服务管理规章制度

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

附 1

1. 投标人企业（单位）类型声明函

中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：_____

日　期：_____

说明：

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

（2）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与

评审。

2. 投标人监狱企业声明函

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况勾选或填空）：

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

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：_____

日　期：_____

3. 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

日　期：_____

六、投标人关联单位的说明

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

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

说明：投标人应当如实披露与本单位存在关联关系的单位名称。

投标人（企业电子签章）：_____

日　期：_____

七、其他文件

第六章 项目需求及技术要求

项目需求

郑州大学正在进入全面建设世界一流大学新阶段，为建设与之相适应的一流后勤保障，进一步推进后勤服务规范化、标准化、精细化、信息化建设，提升校园物业管理服务品质和档次，营造良好的教学、科研环境，拟通过招标方式引入实力雄厚、管理规范、技术力量强、服务理念先进的优质专业物业管理服务公司，以优质高效的物业管理服务助推郑州大学一流大学的建设和发展，满足师生对学校物业管理服务的更高期望，使郑州大学在迈向国际一流大学的同时，校园环境建设和后勤保障工作也迈向国际一流。

第一节　总则

一、采购项目名称

郑州大学后勤保障中心主校区公共教学区物业管理服务采购项目

二、采购项目概况

(一）本项目的招标范围

本次招标为一个标段，招标项目位于郑州大学主校区（郑州市科学大道100号），在校学生5万余人（含2000多国际留学生），主要集中在核心教学区和理科园教学区上课学习。本次招标范围主要为：1、主校区核心教学区和理科园教学区22栋公共教学楼（含419间教室、40间教休室）日常管理、安全检查、卫生保洁、值班管理及秩序维护、水电暖木泥金油日常零星维修、教室日常管理（教室粉笔板擦供应、教师休息室纯水供应、窗帘清洗等）、楼宇外墙玻璃及附属物清洗、卫生间石材养护、绿植摆放养护等物业服务工作。2、核心教学区及理科园外环境物业服务内容包括但不限于卫生保洁、门前三包、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金油零星维修、化粪池隔油池清掏、石材养护、防疫消杀、管网清淤，此外还有屋顶清理和垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务

事项等。具体情况见下表：

2025郑州大学主校区核心教学区教学楼及理科园教学楼物业服务一览表

序号	项目		单位	数量		备　注
1	教学楼保洁（建筑面积）	南核1号楼21个教室	㎡	11040.48	39564.57	项目特点是：教学楼学生人数多要求高且高度集中，服务工作量较大，擦黑板、捡小广告、石材养护等任务重。 一、主校区南核教室139间、北核127间、理科园191间教室（共计457间公共教室）和中核语音室39间。本次招标范围只负责其中380间教室保洁和中核39间语音室保洁（不含77间院系专业教室/办公室及仓库）、不含南北核6号楼22间办公室。 二、钟楼重大节日保障：负责钟楼每年重大节日保洁、零星维修、红绸装饰等工作。 三、保洁范围： 1.南、北核教学楼教室内部及公共区域、中核楼公共区域、理科区教学楼（水环、材料、化学、
		南核2号楼22个教室	㎡	6727.20		
		南核3号楼42个教室	㎡	10844.41		
		南核4号楼12个教室	㎡	5363.27		
		南核5号楼30个教室	㎡	3878.21		
		南核6号楼(含4个楼梯)	㎡	1711.00		
		中核南附楼	㎡	10080.58	46412.11	
		中核主楼	㎡	7590.00		
		中核主楼39个教室	㎡	18645.32		
		中核北附楼	㎡	9727.10		
		钟楼（高39.6米、单墙面宽6.55米）	㎡	369.11		

		北核1号楼21个教室	㎡	10660.11		数学、物理）室内及公共区域保洁、生物馆3个教室及1-3层西边的公共区域（含卫生间）； 2.保洁面积不含被院系占用房间面积。 3.不含南北核心教学区2个6号楼22个房间（各11个房间），主要用于教学用房、哲学学院、马列研究、国资仓库等。 四、保洁要求： 1.北核76个卫生间洗手台是天然石材每年覆膜保养不少于1次，保护石材不受损。北核1号楼20个卫生间地面、墙面及隔断都是天然石材，每季度不少于一次结晶养护，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度等作用。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如帮洁），避免破坏卫生间洁具釉面； 2.北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁； 3.电梯轿厢、操作板、地面等清洁每天不少于二次；电梯门壁、轿厢打蜡上光每年不少于1次，
		北核2号楼25个教室	㎡	8968.04		
		北核3号楼50个教室	㎡	12589.17	43448.75	
		北核4号楼12个教室	㎡	5435.49		
		北核5号楼19个教室	㎡	4084.94		
		北核6号楼(含4个楼梯)	㎡	1711.00		
		理科园水环馆32个教室	㎡	6138.70		
		理科园化学馆10个教室	㎡	4157.84		
		理科园物理馆37个教室	㎡	6275.28		
		理科园数学馆20个教室	㎡	4454.61		
		理科园材料馆24个教室	㎡	5339.24	28252.36	
		理科园生物馆3个教室及1-3层西边的公共区域	㎡	1886.69		

						表面光亮、无污渍； 4. 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。 5.负责园区自行车摆放、小广告清理、绿地、苗圃内白色垃圾的清理等。 6.负责“门前三包”。 7.教学区内垃圾清运工作在每天早上 7:30 分前完成，下午 13:30 分前完成，上课时间内禁止作业。
	小计			157677.79		
2	外环境保洁	核心区教学区外环境(含硬化)	㎡	65384.76	83276.76	1.外环境保洁区域： （1）核心区外环境保洁区域：天健大道西侧路边石以西、湖滨路环形内侧路边石以北、以东、以南区域（不包括湖滨路）； （2）理科园外环境：理科园外环境保洁区域：泊月路北侧路边石以北、天健大道东侧路边石以
		理科园外环境(含共享平台)	㎡	17892.00		

						东、培英路南侧路边石以南、无名路西侧以西，四条路之间区域（不含四条道路）。 2.保洁内容：包含但不限于卫生保洁、垃圾清运（至校内垃圾中转站）、园区内自行车摆放管理、小广告清理、绿化带内白色垃圾的清理、绿化带内1米范围内的树叶清理等。此外，负责除绿化以外的地面及其所有附属设施管理维护。 3.保洁要求：管理区域内的道路、绿地、硬化地面、停车场等公共部位的清洁每天不少于二次，目视地面、墙面等干净。
	小计		㎡	83276.76		
3	水电暖木泥金零星维修（建	南核1号楼	㎡	12397.03	45000.13	六、零星维修： 1.南核6栋楼、中核4栋楼、北核6栋楼、理科区6栋楼共计22栋教学楼零星维修及核心区和理科园外环境的零星维修。 2.零星维修包括水电暖木泥金油等所有事项，涵盖楼宇本体及附属设施设备零星维修（不包括电
		南核2号楼	㎡	8848.92		
		南核3号楼	㎡	13171.50		
		南核4号楼	㎡	5363.28		
		南核5号楼	㎡	4182.92		

	筑面积）	南核6号楼	㎡	1036.48		梯、空调等特殊设施设备）和教学区外环境除绿化以外的地面及其所有附属设施管理维护。。 3.物业零修、急修率100%以上，维修合格率100%。 4.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）以下的零星维修由中标人负责（含高空维修），500-5000元的维修，需要经采购人确认后实施，据实结算。5000元以上的中标人报采购人维修。 5.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（区）建筑物的完好等级和正常使用。 6.供电设施设备运行运行管理维护服务要求： （1）非高控高进方式运行变配电房（室）应建立定期巡视制度； （2）定期检修维护，运行维护记录完备； （3）设备整洁，标示明显，状态良好，设备完好率100%；
		中核南附楼	㎡	10080.58	38822.11	
		中核主楼	㎡	18645.32		
		中核北附楼	㎡	9727.10		
		钟楼（高39.6米、单墙面宽6.55米）	㎡	369.11		
		北核1号楼	㎡	11931.75	45000.11	
		北核2号楼	㎡	8968.02		
		北核3号楼	㎡	13375.11		
		北核4号楼	㎡	5435.49		
		北核5号楼	㎡	4239.32		
		北核6号楼	㎡	1050.42		
		理科区水环馆	㎡	7138.62	37285.48	
		理科区化学馆	㎡	7635.55		
		理科区物理馆	㎡	7392.97		

		理科区数力馆	㎡	6552.21		（4）每天巡检公共电器柜，电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完备； （5）完好率 100%以上，公共部位照明完好率 99%以上，零修、急修率 100%，维修合格率 100%； 7.给排水设施设备运行管理维修服务要求： （1）每天对系统进行巡视检查，运行维护记录完备； （2）给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门、完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏， （3）完好率 99%以上，零修、急修率 100%以上，维修合格率 100%； 8.各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。化粪池每年自行清理，不能堵塞外溢。 9.管辖区域内各项设施设备要进行编号管理。
		理科区材料馆	㎡	6679.44		
		理科区生物馆 1-3 层西侧	㎡	1886.69		
		核心区教室外环境(含硬化)	㎡	65384.76	65384.76	
		理科园外环境（含硬化）	㎡	17892.00	17892.00	
	小计		㎡	249384.59		
4	17 栋	南核 6 栋教学楼	㎡	45000.13	126399.0	七、秩序维护与安全管理服务：

	教学楼秩序维护与安全管理服务	北核6栋教学楼	㎡	45000.11	3	1.安排24小时双岗值班，负责楼宇安全检查及秩序维护； 2.明确巡查工作工作职责，规范巡查工作流程，对重点区域、重点部位至少每天巡查四次并记录； 3.每年组织应急预案演习不少于两次； 4.核心区域人行道及停车场车辆停放有序； 5.值班人员全年交换率不超过15%。【每区域教学楼保证2名值班员24小时在岗值班，主要负责教学楼门卫值班、教室管理（每天早上6:30分前教室开门、粉笔补充、供电正常）；水电管理（关灯、关水）；教师休息室管理（每天7:30分前纯净水供应到位）、教学楼安全管理（每天进行两次防火、防盗、公共设施等安全巡查并扫码上报物业监管系统，晚上23：00前全部检查完毕并做好登记)、教学楼卫生保洁督促检查、小广告清理等。（南、北核心、理科园教学区分别设有集中值班室）】。
		理科园5栋教学楼	㎡	36398.79		
	小计			126399.03		

5	教学楼外墙清洗	南核1号楼外墙	㎡	5173.76	35428.30	八、教学楼外墙清洗： 1.教学楼外墙及附属物每年暑假期间（8月15日前）彻底清洗1次；一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢； 2.教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洗不少于1次，始终保持干净整洁无污染 ； 3.南北核3号楼外墙面积含窗户面积； 4.钟楼四面墙清洗（高39.6米、单墙宽6.55米）； 5.如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行保洁。
		南核1号楼外墙窗户	㎡	2580.96		
		南核2号楼外墙	㎡	5236.99		
		南核2号楼外墙窗户	㎡	1004.27		
		南核3号楼外墙	㎡	10486.00		
		南核4号楼外墙	㎡	3219.76		
		南核4号楼外墙窗户	㎡	1016.20		
		南核5号楼外墙	㎡	2624.72		
		南核5号楼外墙窗户	㎡	645.48		
		南核6号楼外墙	㎡	3246.56		
		南核6号楼外墙窗户	㎡	193.60		
		核心中区南附楼	㎡	5900.00	31380.12	
		核心中区主楼	㎡	18542.60		
		核心中区北附楼	㎡	5900.00		

		钟楼（高 39.6 米、单墙面宽 6.55 米）	㎡	1037.52		
		北核 1 号楼外墙	㎡	5173.76	35428.30	
		北核 1 号楼外墙窗户	㎡	2580.96		
		北核 2 号楼外墙	㎡	5236.99		
		北核 2 号楼外墙窗户	㎡	1004.27		
		北核 3 号楼外墙	㎡	10486.00		
		北北核 4 号楼外墙	㎡	3219.76		
		北核 4 号楼外墙窗户	㎡	1016.20		
		北核 5 号楼外墙	㎡	2624.72		
		北核 5 号楼外墙窗户	㎡	645.48		
		北核 6 号楼外墙	㎡	3246.56		
		北核 6 号楼外墙窗户	㎡	193.60		
		水环馆外墙面积	㎡	4802.90	26731.60	
		化学馆外墙面积	㎡	5455.70		

		物理馆外墙面积	㎡	5455.70		
		数力馆外墙面积	㎡	5226.20		
		材料馆外墙面积	㎡	5226.20		
		生物馆窗户玻璃面积	㎡	188.25		
		共享平台玻璃房	㎡	376.65		
	小计			128968.32		
6	窗帘清洗	南核 124 间教室	幅	560		九、窗帘清洗：每年暑假期间（8 月 15 日前）清洗 1 次，包括清洗、破损部分维修、滑道维修、挂钩维修等。
		北核 127 间教室	幅	664		
		中核 39 间教室	幅	78		
		理科园 126 个教室	幅	700		
7	教师休息室纯净水供应	南核 11 个	桶/天/室	2		十、纯净水供应： 1.全年按 40 周,每周 5 天，每间每天 2 桶水，供水充足。 2.服务范围内纯水包括直饮水和桶装水，至少每半年委托有资质的专业检测机构进行一次水质检测，并提供质水质检报告（不能用厂家检测报告代替）。
		北核 18 个		2		
		中核 2 个		2		
		理科区 9 个		2		

8	粉笔供应	南核 127 个教室	包/周/室	1.00		十一、粉笔供应：每年按 40 周，每间教室每周供应白板笔 1.5 包（48 支/包），两周供应一包彩色粉笔（6 种颜色 48 支/包），满足使用。 粉笔质量要达到书写要求，不易折断易于书写。
		北核 127 个教室		1.00		
		理科园 126 个教室		1.00		
9	板擦供应	南核 124 个教室	个/年/室	2.00		十二、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。
		北核 127 个教室		2.00		
		理科园 126 个教室		2.00		
10	教学区大步梯数量		南核教学区 17 个			核心区教学楼相互连接，导致大步梯、连廊、平台较多，都需要保洁到位。

		大步梯		
		中核14个大步梯		
		北核教学区独立大		

		步梯17个		
		理科园15大步梯		
11	卫生间数量	南核心教学区		76个卫生间、581个蹲坑
		中		72个卫生间、352个蹲坑

		核心教学区			
		北核心教学区			76 个卫生间、478 个蹲坑 。北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁。
		理科园教学区			120 个卫生间、588 个蹲坑
1	教学区绿地垃圾清理	理	m	19824.	1.清理捡拾南核、中核、北核、理科园绿化带内白色垃圾，确保

2		科园绿地		68	干净整洁。 2.清理南核、中核、北核心教学区绿化带内1米范围内的树叶等垃圾，保持干净整洁。
		南核绿化面积	m	12759.71	
		中核绿化面积	m	16573.54	
		北核	m	12662.24	

		绿化面积			
13	石材打磨养护	北核1号楼20个卫生间	卫生间墙面、地面、小便器隔断墙均是天然石材	1.北核76个卫生间洗手台是天然石材，每年覆膜保养不少于1次，起到防渗污防受损作用。 2.北核1号楼20个卫生间地面、墙面及隔断都是天然石材，结晶养护每季度不少于1次，防污防水防渗透，表面光亮度。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如帮洁），确保卫生间洁具釉面完好；	
		北核76个	76个卫生间洗手台均是天然石材		

		卫生间	
14	防水维修	配置一名土木建筑方面专业人员，同时配置防水维修机械设备（如注浆机等），做好教学楼防水维修等零星维修工作。	
15	绿植配置养护	教学楼绿植配置费 2 万元，负责绿植摆放养护及管理，保证成活半年以上。	
16	北核心教学区室外学习桌椅（164 套）	北 1#、北 6#及外环境共计组合桌椅 40 套、公园椅 124 张，每天上午、下午各擦拭 1 次，保持干净整洁。若有损坏负责更换维修。2024 年暑假更换北核 1#楼顶和外环境约 36 张椅子座板和靠背板。	
17	第三方物业服务监管软件	承担第三方物业服务监管软件每年使用费 6.5 万元。	
18	管道及暖气片刷漆养护	每年寒暑假期间，对各类管道及暖气片及时刷漆不能生锈。	
19	化粪池清掏	每年暑假清掏化粪池。	
20	其它要求	对楼宇地基裂缝（因地面下沉造成的外墙与散水之间裂缝）按建筑规范处理。	

		解决空调冷凝水顺墙流问题。定期开展电梯和大门不锈钢除锈养护。
	说明：以上保洁面积为参考，以甲方现场实际情况为准。	

一【项目服务含：1、环境卫生保洁服务、2、房屋日常养护维修、3、供电设施设备运行管理维护、4、给排水设施设备运行管理维护、5、秩序维护与安全管理服务等；不含：1、中央空调系统维保、2、消防系统维保、3、安防报警监控系统维保、4、弱电智能（楼宇控制）系统维保】

一、综合管理要求：

1.对采购人或物业使用人的求助、咨询及时处理，对采购人或物业使用人的投诉在24小时内答复；

2.每年开展的重要节日专题布制不少于二次，每年组织应急预案演习不少于二次。

二、物业服务范围：

1.教学楼教室保洁（南核、北核、理科区）；

2.教学楼楼内公共区域保洁（南核、中核、北核、理科区）；

3.核心教学区外环境（南核、中核、北核）除绿化以外的地面及其所有附属设施保洁维护。范围是天健大道西侧路边石以西、湖滨路北侧、东侧、南侧路边石以北、以东、以南区域（不包括湖滨路）；理科园外环境。

4.服务范围内零星维修；

5.服务区域内秩序维护与安全管理；

6.教学楼外墙及附属物清洗；

7.教室窗帘清洗；

8.教师休息室管理；

9.绿植采购与养护；

10.教学楼“门前三包”；

11.石材养护；

12.教学楼消杀、化粪池清掏等；

三、教学楼服务内容：

1.服务范围内的卫生保洁。教室讲桌桌面及黑板每日清理5次，多媒体讲桌内部每周清洁一次。

2.教学楼楼门值班等安全管理及秩序维护。

3.教室的开门、锁门、各项设施设备巡检等工作。

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.设备、家具、教具的维护工作，包括：电子显示屏、管辖范围内所配备的办公家具（如教室休息室的沙发等）、课桌椅、黑板、讲台、窗帘、各种门牌等。

7.教学区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.做好学校组织的大型会议和各类考试等重大活动的服务保障工作。

9.负责各楼 “门前三包”。

10.服务区域内节能降耗等其他日常管理工作。

11.服务范围内各楼消防安全及消防设备设施的管理及承担范围内的消防安全责任。

四、核心教学区外环境保洁及秩序维护主要内容：

1.物业管理区域内的道路、绿地、楼道、停车场、广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.用洒水车对新校区校园道路洒水除尘，具体洒水路线和时间按双方约定执行。

4.垃圾中转站（房）、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管理工作。对影响校园环境卫生的施工垃圾的倾倒负有监管的责任,监管不力所造成的损失，由中标人负责。

5.服务区内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作（教学区树干、灯杆粘贴的小广告较多，很费力气。）。

6.垃圾容器及其它垃圾设施的日常管护工作。

7.指定由中标人负责的校园公共厕所的日常卫生清理和维护工作。

8.清理服务范围绿地绿化带内的白色垃圾、树叶等。

9.服务范围内自行车有序摆放。

五、设备设施日常维护与维修内容：

1.管辖区域内所有室内的上下水、雨水管网、配电系统（中心配和区域配除外)、暖气系统（热力交换站站房除外）设施的日常维修、疏通管理、运行、维护、保养。

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

3.管辖区域内楼宇、阳台、卫生间、地面、、路面、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.管道及暖气片刷漆;

6.管辖区域内所有设施设备必须进行编号管理、维护、报修及维修。

六、特别要求：

1.卫生间天然石材地板要每半年做一次防油及保养结晶处理，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度作用；卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料。

2.北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用特殊办法清洁。

3.中标人进场后要先把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面做一次防护保养，以后每半年做一次保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年保养不少于一次，保护石材不受损。

4.教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洗不少于1次，始终保持干净整洁无污染 。

七、特别提醒：

1.郑州大学主校区有学生五万余人，上课教室很集中，学生流量特别大，教室小广告及学生占位做记号现象特别严重，中标人需要安排专人、下大力气清除干净；

2.理科园教室多为活动课桌椅，学生经常移动课桌椅到另一个教室，中标人每天必须巡查恢复原位，确保正常教学；

3.服务范围内纯水包括直饮水和桶装水，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）。

4、要求中标人每年开展节水节电、消防安全等专题宣传活动不少于二次；每半年消防演习一次；每半年对员工消防培训一次；

5.中标人进驻学校后，要采用先进技术手段进行管理服务，并根据项目服务内容编制服务手册。

（二）采购项目预算

本项目两年服务期，总采购预算：人民币1666万元 。投标人投标报价应按年项目管理服务费报价，实行包干价，即：在合同履行期限内，价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。报价包含满足招标文件要求的所有费用。

（三）服务期限

两年

（四）履约保证金

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

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

3.本项目合同期内，若中标人在采购人组织的合同期师生满意度调查中满意度低于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），按照合同约定从中标人服务费中扣除违约金。

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

(五)物业管理服务费支付方式

1．支付方式与程序：物业管理服务费按月支付，采购人在对中

标人上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票到采购人财务部门以转帐方式支付上月物业管理服务费。若考核不合格，按照相关的考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月待双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

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

（六）进场及交接

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

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

三、重要说明

（一）中标人可优先聘用符合工作要求的学校现有服务人员。

采购人有权在签订合同时根据学校的实际工作情况对项目方案作适当调整或对服务数量作适量增加或减少。在合同执行过程中，根

据学校工作安排或需要，服务内容如有增减，相关费用双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额或按照中标人所投单位面积服务费用据实结算。

（二）中标人不得将本项目的物业管理责任整体转让给第三方。经采购人许可，中标人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）。

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

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

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

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

四、整体质量要求

（一）采购人与中标人签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。

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

（三）物业管理专业人员要专职，专业操作人员须持证上岗。

（四）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。

（五）按照国家相关法规规定，参照国家及省、市对物业管理的质量指标的有关规定、具体标准，中标人要具体承诺物业管理各项目要达到的指标。

五、物业管理服务的其它要求

（一）中标人应按国家相关法律规定和服务合同约定完成本项目物业管理服务，守法经营，遵守学校有关规章制度，主动接受学校有关部门的监督、考核。

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

（三）中标人应及时处理及回复采购人对中标人工作人员的投诉或举报。

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

（五）中标人应遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法签订、

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

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

（七）采购人仅为中标人提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，中标人员工住宿由中标人自行安排。中标人应妥善使用、保管采购人交于其使用的办公用房及办公设施，并对有关资料具有保密义务，不得随意向第三人透露。

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

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

（十）必须为学校任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤保障。

（十一）中标人须提供信息化管理的技术手段、设备（含软件）和人员。

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

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

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

第二节　物业管理服务项目要求

一、人员配置要求

（一）人员配置：本项目配置人员不低于183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。
		项目副经理	1	配合项目经理做好安全管理、秩序维护、零星维修、设备巡查检修、卫生保洁、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。
		经理助理	1	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	教学楼保洁	主管兼巡查员	4	负责对各区域教学楼教室管理、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	6	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	≥124	负责教学楼所有区域的全方位清洁，包括但不限于：教学楼室内桌椅、黑板、讲桌、储物柜等设施设备和教师休息室、楼廊、楼梯间、卫生间等区域清洁等。
3	教学楼值班管	楼宇值班主管	1	协助经理做好日常工作，并负责按工作要求对教学楼进行巡查并上报，及时处置日常工作中存在的问题。

	理	值班管理员	≥15	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。
4	核心区外环境保洁及秩序维护	班长兼巡查员	1	巡查各班组工作落实情况，及时汇报卫生死角和特殊情况、配合校方大型活动环境保洁。
		环卫工及垃圾清运	≥12	楼外清洁部分包括但不限于道路、排水沟、绿化带、果皮箱、标识牌、路灯、室外桌椅等、教学区秩序维护、垃圾清运等。道路路面等可以使用机械工具清扫。
5	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	≥15	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。

（二）人员管理

中标人招聘的服务人员需持有身份证、健康证、上岗证等。专业技术人员需按规定持有专业技术上岗证或资格证。工作人员须遵守学校的有关规章制度，接受校区治安管理与检查；人员的工资、劳动保险、员工福利等全部由中标人负责，并严格执行国家相关法律规定的用人要求。

（三）人员基本要求

1.人员工资要求：

中标人人员的基本工资应符合郑州市有关最低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。中标人必须合法用工，并为员工依法购买社会保险和住房公积金，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

2.人员年龄及业务要求：

1）项目经理年龄不超过 45 周岁，本科及以上学历，有中级及以上职称，3 年及以上类似项目管理经验，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）项目副经理、助理、主管及教学楼管理员年龄不超过 45 周岁。项目副经理、助理具有本科及以上学历，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，具有土木建筑维修方面能力及相关中级证书；楼宇主管、保洁主管有 3 年及以上类似项目管理服务经验。维修主管应熟悉水电暖设施设备管理和土建维修技能。

3）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;

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。

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

（三）人员培训：中标人定期进行岗位培训，消防及其它培训全年不少于2次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。

二、教学楼及园区保洁服务

（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。负责招标范围内公共区域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	教学楼、院办楼内走廊楼梯大厅等公共区域保洁（包括地面、台	1.走廊、大厅、楼梯每天清洁2次，扶手每天清洁1次，且巡回保洁，地砖每年做一次打蜡养护。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于1次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2.墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁不少于1次，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网

	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）	等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。每天早上7:30分前清洁完毕，不影响学生上课。 3.护栏、立柱、窗户玻璃内外壁、窗台等，每周清洁不少于1次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4.电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次，电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于一次。 5.窗帘每年清洗不少于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。
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	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.北核76个卫生间（包含但不限于）洗手台是天然石材每年覆膜保养不少于1次，保护石材不受损污染，表面光洁透亮。北核1号楼20个卫生间（包含但不限于）地面、墙面及隔断都是天然石材，放油及结晶养护每年不少于2次，防污防水防渗透，表面光洁亮度。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如帮洁），禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，确保卫生间洁具釉面完好。其他区域的石材根据实际情况采取专业养护措施，不得使石材损伤和污染，表面光洁透亮。若其他区域楼宇改造升级，养护措施相应升级，防止石材损伤和污染，表面光洁透亮。 3.北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专门特殊方法清

	水管道、水龙头、开水器等）	洁，不得损伤表面特殊釉面。 4.中标人进场后要先把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面地面隔断做一次结晶保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次保养，保护石材不受损。 4.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。 5.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。 6.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。 7.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。 8.其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 9.保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点。
3	教室、教师休息室、办公室、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	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。 3.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2次，有严重污损随时清洗并修补或更换。 4. 教学楼外墙及附属物每年暑假期间（8月15日前）彻底清洗1次；一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洁不少于1次，始终保持干净整洁无污染； 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。

	道、多媒体设备等）	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	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。
5	建筑物外墙、天台及楼顶保洁	1．门头雨棚、楼顶及天台每季度彻底清洁1次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时清疏排水口，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。 2.室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每半年一次，不得有污垢。 3.建筑物散水保持洁净，无杂物。 4、排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。 5、室外学习桌椅、扶手（含屋顶）等每天上午、下午各擦拭1次，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。
6	校园管理与环境保洁（负责日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；园	服务范围：核心教学区和理科园外环境，保洁维护除绿化以外的地面及其所有附属设施。 1.清扫保洁大扫除每日2次。第一次清扫作业7:30前完成；第二次清扫作业13:40前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务;雨雪天气，要及时清理道路积、积雪，不得造成雪水积存。 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.严禁向窨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

	区内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作；垃圾容器及其它垃圾设施的日常管护工作；指定由乙方负责的校园公共卫生间的日常卫生清理和维护工作）	钟。其它地面严格执行“2060 标准”（与“1060”同理）。 5.园区路面地面(含广场地面)清扫保洁质量必须达到“六净五无”,“六净”即路面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窨井及雨污水井井口净、废物箱周边净;“五无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂等杂物; 6.园区内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序。 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。 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.核心教学区禁止停放车辆,做好宣传并清理园区车辆。其它区域自行车摆放要整齐,防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。 16.定期进行化粪池清掏，避免污水外溢。 17.按时保质完成甲方交给的其它相关或临时性工作。
7	除四害、疫情防控等	及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准： 1.鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三,用鼠夹法测定不得超过百分之一,鼠征阳性房间不得超过百分之二。 2.房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五,有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只,有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二,有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。 3.根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。 4.果皮箱、各类垃圾桶每周消毒 1 次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。 5.其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。

8	其他	1.工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。 2. 卫生间石材要每半年做一次防护油及结晶保养处理，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度作用；卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料。北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专用特殊办法清洁，保护特殊釉面。 3、中标公司进场后要先把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面做一次防护保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次，保护石材不受损伤和污染，表面光洁透亮。 4.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。 5.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。 6.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。

三、教学楼及园区安全管理及秩序维护

（一）总体要求

通过实行专业、规范、优质的安全防范服务，提升安全保卫质量，营造安全、便利、文明的学习、生活和工作环境，保障教学科研正常进行，建设平安、稳定、和谐校园。

（二）服务范围

1.楼宇及场所的门卫值班、安全管理和秩序维护服务，包括楼宇安全值班、楼宇安全巡查、教室管理，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：南核、中核、北核心教学区内车辆摆放有序。对采购人或物业使用人的求助、咨询及时处理，对采购人或物业使用人的投诉在 24 小时内答复；每年开展的重要节日专题布置不少于 2 次；中标人直接负责提供的服务至少应包括公共部位和公共设施设备日常维护、公共秩序维护与安全管理服务、卫生保洁服务等。

（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.教室及时开关门、教室内教学和照明家具等设施设备及时检查及时报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护、桌椅摆放及数量清查等；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，未经采购人同意，禁止商家进行经营

活动。

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

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

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

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。

8.做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修，建立台账，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报学校；建立健全防火制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；执行学校有关

的“安全管理规定”和“安全应急工作”的有关任务，制订突发事件应急预案体系，包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案。设立消防疏散示意图。照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。熟练使用消防设施设备、掌握应急预案处理方法，按照规定的预案程序处理，对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立安全隐患排查、处理等安全工作台账；做好各楼层安全巡查，劝止违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

9.配合保卫处及校外执法部门的工作开展，配合采购人相关部门对建筑物内卫生、安全等的检查，配合做好违章电器的查处工作。

10、配合采购人在重大活动、节假日期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责采购人审批的宣传品的管理。

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

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

13、核心教学区车辆停放整齐有序，不得出现乱停乱放、倒伏现象。

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

15、楼宇管理人员要统一着装，态度热情，语言文明、规范，做

到礼貌待人、遵章守约、举止大方、处事得当；楼宇管理人员年龄在45周岁以下，经岗前培训后方可上岗，岗位培训每月不得少于1次，并要有相关培训内容记录。培训内容为：法律法规、专业技能、实践操作。

四、设施设备日常管理、维护与维修

（一）总体要求

1、做好设施设备的台账管理工作。设备设施采用编号管理、档案资料齐全（含电子档案）、分类成册、建立完善安全台帐，不得以任何方式向任何第三方泄露安保及物业保安管理档案资料。

2、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。

3、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。

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

（二）设备设施日常维护与维修范围：

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

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

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

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

维修范围为所服务区域内单处单次单项材料费和大型机械工具租赁费合计500元（含）以下的零星维修，500元—5000元的零星维修由双方协商制定维修办法，由中标人负责，采购人审核后据实支付，5000 元以上的中标人报采购人维修或采购人委托中标人维修。中标人不得通过累积、瞒报或其他方式逃避职责范围内的维修责任。

（三）服务内容、标准及质量要求

维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时率达到 100%，维修质量合格率达到100%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。

项目	服务内容	零修和小修内容	质量标准细则
房屋土建及设备家具零修	室内（外）地面、室外散水、外檐装修	普通水泥楼面或地面起砂空鼓、透水砖鼓起、破损、影响使用的；块料面层楼面或地面松动的；水磨石楼面或地面损坏的；散水破损影响其功能的，应修补； 木楼板（木地板）损坏、松动、起鼓、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换。外檐抹灰及块料面层局部	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

		严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。	患，且外表美观。
	室内（外）墙面及顶棚	墙面及踢脚线抹灰空鼓、裂缝、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的，应修补。墙面及顶棚快料面层损坏或脱落的，应修补。	修缮后的墙面、顶棚及踢脚线应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。
	屋面补漏，清扫屋面、天沟、采光井、雨落管等	屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。每季度至少应将屋面、天沟、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。	屋面补漏后应达到不再滴漏，且恢复原构造。屋面、天沟、采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件，保证下水通畅。
	门窗检修	门禁不能正常使用、门锁损坏、门窗框松动、门窗扇、开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。	时限要求：自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理。修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全，玻璃装钉牢固，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	阳台、雨棚、梁栏杆、避	经维修后的结构构件

	棚、栏杆、避雷等结构构件	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。	应不再有裂缝及露筋现象。
	办公家具	桌柜、壁橱、方凳、椅子等办公家具维修	保证家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用
	教室黑板、讲台和课桌椅	黑板、讲台、课桌椅、绘图桌等维修	保证教室黑板和家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用
	其它未尽维修项目	及时维修，排除安全隐患	满足正常使用
供电设施设备	灯具、吊扇、摇头扇、换气扇、开水器等	灯具（包括日关灯、吸顶灯、筒灯、壁灯等）的灯管及启动器、镇流器、灯脚等配件出现故障，及时修复或更换；吊扇、摇头扇、换气扇运转不正常，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），闸具、插座、开关、配电	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	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、

	线路。	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	开关面板安装平整、稳固，闸具及开关开启正常，接触良好，满足正常使用。线路绝缘良好完整可靠，明装线路敷设平整、美观；暗装线路穿线管敷设完毕后，墙面应恢复原样；桥架内线缆排列规整。
上下水系统及供暖管网维护通疏等	上下水系统	建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；阀门、水龙头、大小便冲水阀、水龙头大便器使用的感应器出现故障，影响正常使用，应与维修或更换；下水管道不通，影响正常下水。大、小便器堵塞不通，地漏堵塞，应予疏通或更换相应配件；排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。园区内各类管网应通畅不堵塞。	经修缮的上下水系统畅通，部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象，水龙头、阀门等安装稳固，使用正常，出水良好，且所换设备符合节能要求。感应器感应灵敏。地漏安装正确，下水流畅，不出现堵塞、积水现象；楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。园区内各类管网应通畅不堵塞。
	供暖管网	供暖管道生锈的，做防锈处理；管道锈蚀严重有可	修缮后部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、

		能或已出现跑冒滴漏的，应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应予维修或更换。	漏现象。
	管网疏通、化粪池清掏	如遇管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池根据实际情况，每半年免费清理 1 次。	各类管道不能堵塞，化粪池及时清掏外运。
	管道及暖气片	各类管道及暖气片定期刷漆，避免生锈。阀门定期松动避免锈蚀。	管道和暖气片不生锈美观。阀门拧动灵活。
消防设施	楼内消防管道、消防栓、EPS 电源与应急照明、防火门、消防示意图、喷淋设备、灭火器、消防管带等	室内消防管道、消防栓或喷淋头等漏水，应及时检修；应急照明、消防栓、防火门、灭火器等消防设施设备定期检查。	消防管道、防火门、消防栓及喷淋头等消防设施应经常检修，保证完整，能正常使用。应急照明如损坏应及时更换，保持完好状态。如有灭火器失效等问题立刻报修、报换。
其他	以上工作要严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。房屋本体维修，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行		

	巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。由于中标人不及时发现问题并报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。
其他要求	**紧急零星维修项目包括：**楼房厕浴间排污管道堵塞，室内给水系统零星维修、换管，通风管道堵塞；建筑物内所有门、窗故障等，自接到报修之时起15分钟之内到达现场处理。 对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。所有接到报修任务15分钟到达现场。简单的维修2小时内处理完毕，小毛病15分钟到达现场，一般维修4小时处理完毕，中型维修15分钟到达现场，12小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知采购人，经双方协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报采购人确定维修方案。所用维修材料应不低于原材料。 自接到报修之日起，一日之内处理或与报修人预约修复日期。 抢修：如电路故障、水管、暖气管、水龙头爆裂漏水等，要求立即抢修。对应急性抢修或特殊性维修，超过维修范围时，为提高维修效率，经采购人认可，中标人可自行购置材料，所需费用参照市场价格由采购人支付。 遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知委托方，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、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.中标人负责该项目所有聘用人员的教育和管理，但人事档案要交采购人备案。项目经理、项目副经理、经理助理、主管及教学楼管理员年龄不超过45周岁（管理人员中具有大专及以上学历的要占人数的60%以上），保洁人员年龄不超过55周岁，维修人员年龄不超过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2次。维修及其他有专业技术要求的岗位必须按照要求（如电工）持证上岗；每栋教学楼值班员不少于1人，保持24小时在位；项目经理本科及以上学历。 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.中标人须遵守劳动法等相关法律法规的规定，按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。

	4.物业管理服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求中标人更换： （1）在合同期间被证明不符合聘用条件的； （2）严重违反学校规章制度的； （3）严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的； （4）同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决问题，但拒不改正的； （5）提供虚假个人信息资料的； （6）被依法追究刑事责任的； （7）员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的； （8）员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的。
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采购人。
档案管理	1.中标人必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等，每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。 2.与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规

	定的安全管理等相关工作事项资料，中标人须按采购人要求及时以书面形式和电子档的形式向采购人报送。
标准化精细化	1.中标人须建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 2.在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。
教务服务	1.为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据郑州大学教务处、研究生院的课表安排、调课通知、考试安排等教室使用计划准时开关教室门，并开启和关闭教室多媒体教学设备。 2.每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门前认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3.及时提供教室内的粉笔、黑板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4.根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。
绿色校园建设	1.明确管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责，制定年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2.配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3.负责管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。
其他	1.中标人要工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。 2.接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。

	3.中标人必须接受学校的临时性工作安排，协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。 4.中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标人承担与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。 5.中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标人负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。

第三节　主校区公共教学区物业管理服务考核办法

为加强对主校区公共教学区物业管理服务外包工作的监督管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，根据《全国物业管理示范大厦标准》及国家有关法律法规，结合郑州大学实际情况，本着公平、公正的原则，制定本办法。

第一条　为维护郑州大学合法权益，实现物业管理服务的优质目标，郑州大学后勤保障中心（以下简称主管部门）作为物业管理服务监管的具体实施机构，代表采购人对中标人物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。采购人成立郑州大学主校区公共教学区物业管理服务考核工作小组（以下简称考核小组），负责对中标人物业管理的服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。

第二条 本办法是对中标人物业管理服务的绩效评价，主要依据为 《郑州大学主校区公共教学区物业管理服务采购合同》等相关文

件。

第三条 本考核办法包括四种考核方式：日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核、合同期考核。

一、日常巡查及师生意见

1.巡查方法

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

2.巡查结果用途

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

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

（3）当月月度考核中，日常巡查结果作为当月考核的主要依据。

二、月度考核

1.考核方法

（1）月度考核正常教学期间每月进行一次，由考核小组依照本办法及《郑州大学主校区公共教学区物业管理服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对中标人进行考核；

（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），给中标人整改通知。中标人收到整改通知后需在 2 日内回复整改安排，1 周内完成整改，并及时通知采购人复查；

（3）若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算；

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

2.考评结果用途

（1）月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

（2）各考核项满分为100分，合格分为85分，考核合格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。（中标人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，采购人确认整改合格的，向中标人返还暂扣的整改金）；属安全问题的，如没按照采购人所下通知内的要求时限按时完成整改的，采购人按合同物业费当月金额的 1%额度扣除相应的服务违约金，同时，采购人有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从中标人合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由中标人负责；重要服务项目例如地面（墙面）石材养护、外墙及玻璃清洗等，中标人施工前应书面告知采购人，施工完毕双方进行验收并签字认可，否则视为没做。如果中标人没按合同要求进行服务，则少做一项或一次，采购人有权按照市场询价的1.5倍处罚，罚款从当月物业管理费用中扣除。

月度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注

卫生保洁服务	30	当月考核得分
值班及秩序维护服务	30	当月考核得分
水电暖木泥金油零星维修服务	30	当月考核得分
综合管理服务	10	当月考核得分
合计		

（4）月度考核得分作为年度考核的主要依据。

（5）月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，采购人有权单方提前终止合同，给采购人造成的损失由中标人承担。

三、 年度考核

1.考核方法

（1）年度考核于每合同年度末进行。

（2）年度考核参考当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。

（3）年终测评：每合同年度末由采购人组织相关单位对当年服务进行打分测评；满意度调查：每合同年度末以调查问卷形式进行满意度调查，中标人应全方位支持配合。

（4）年度考核综合：

年度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
月度考核	60	当年各考核月的平均分
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，中标人收到考核结果及整改意见后应在1周内回复整改工作安排，2周内完成整改。

2.考评结果用途

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

（2）任何一次年度综合评分低于85分，并直接造成采购人损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，采购人有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求中标人赔偿采购人遭受的实际损失。

（3）年度考核得分低于85分，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；

（2）合同期考核参考第一年度考核、当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。

（3）合同期考核满分100分，合格为85分；

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

（5）师生满意度调查：合同期末以调查问卷形式进行。合同期

测评：合同期末由采购人组织相关单位对合同期服务进行打分测评；

（6）合同到期综合考核::

合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
第一年度考核	15	第一年度考核得分
当年年终测评	20	合同期末的年终测评得分
当年月度考核	50	合同期各考核月的平均分
满意度调查	15	合同期末满意度调查得分

2.考核结果用途

（1）合同期综合考核结果在 85 分以上，达到合同规定的服务目标，在同等条件下中标人有优先续约权；

（2）合同期满终止时，若中标人在采购人组织的本年度师生满意度调查中满意度低于 85%（不含 85%），或合同期综合考核评分低于 85 分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经采购人验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还中标人，如履约保证金不足以支付整改费用，则由中标人补足差额部分。

第四条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非中标人原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的，中标人能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到采购人的管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。中标人提供超值服务并获得采购人认可，可适当加分。

第五条 中标人对服务范围内的各种设施设备有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。由于中标人不及时发现问题并报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。

第六条 履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

第七条 中标人对考评结果有异议的，有权向采购人申诉和解释。经确认属实，考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的，由后勤保障中心决定。

第八条 本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

第九条 本办法由后勤保障中心负责解释。

六、主校区公共教学区物业管理服务考核实施细则

1. 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、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、	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。	

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。			
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。	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。	

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、断水缺电等现象； 14．园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶； 15．降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面； 16．重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束回复环境卫生，无垃圾存留； 17.园区内自行车辆摆放要整齐，每日不间断巡检；			
教室、教师休息室、自习室、会议室、活动室 、工具设备间等达到：地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、	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。	

无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物；墙面、顶棚、门窗无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损随时清洗并修补或更换；室内空气流通无异味。教室休息室干净整洁，无杂物、无异味，设施完好，及时供应开水或纯水；桌椅、灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；工具、用品摆放整齐，工具自身洁净；捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。			
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。室外花岗岩每季度要保养一次。	6	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。	4	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。；清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，必须使用优质清洁剂；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	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。	

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。			
除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。	3	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
考评人员签名	得分		

2．楼宇安全、秩序维护及园区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，如有纠纷及时向双方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。	5	发现一次一项不达标每人次扣 0.1 分，每投诉 1 次扣 0.5 分。	
（二）值班、安全巡查管理及秩序维护（47 分）			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门、教室门窗和灯，晚间楼门锁闭前，组织员工做好清楼、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作，每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时处理、报修或督促责任部门维护，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 0.5 分。	
按照要求安排值班人员 24 小时门值，维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱推乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，保持值班室整洁。	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 1 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分。	
熟悉本楼宇、园区一切情况，包括：房间及使用单位情况，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力。	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	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。	

员疏散。			
配合学校相关部门及校外执法部门开展工作，对建筑物内、外卫生、安全等的检查，违章电器的查处，学校在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责采购人审批的建筑物内宣传品的管理。园区内车辆摆放有序，无乱停乱放、倒伏现象。	3	未达到标准，每次扣0.1分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标准，每次扣 0.5分，在校期间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。	
中标人工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、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		

3.维修与维护管理服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分

（一）管理总则（25 分）			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。	7	未建立制度及标准、计划，扣 6 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；工作计划、操作规程未落实每次每项扣 1 分，无预案扣 1 分；制度、标准不完整清晰，扣 0.5 分。	
建立建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案（含电子档案），有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋本体维修，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。	7	未建立档案、资料扣 6 分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣 1 分；不属于中标人服务范围的，由于中标人巡查时发现的问题不及时报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，每次扣 1 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。	4	无档案扣 2 分，资产损毁、丢失属乙方责任的，扣 4 分，并负责赔偿损失。	
维修工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人次扣 0.1 分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣 0.1 分；未配置，扣 0.5 分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣 5 分	
（二）设施设备维修维护（25 分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应	7	未达标准，每次扣 2 分；若造成一定影响，	

急处理并向甲方汇报，有处理记录。		每次扣 4 分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属维修范围内的设施 2 小时内报告甲方，并协助甲方做好维修。	10	未达标准，每次扣 0.5 分；若造成一定影响，每次扣 1 分。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、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采购人，经双方协商再确定维修方式及完成时限。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报采购人确定维修方案。 （2）超过 24 小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于采购人负责的维修，应于 24 小时内书面报告采购人（特殊情	15	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	

况电话通知)。			
维修质量 （1）服务范围内的维修项目应巡尽巡、应修尽修，达到各项目要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁； （2）维修做到规范操作，文明施工，完工后垃圾及时清理，做到工完场净。 （3）维修返修率每月低于5%，有记录并每月汇总报送甲方。	25	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣2分。	
服务态度 （1）注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于5%，有记录并每月汇总报送采购人。 （2）有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣2分。	
考评人员签名	得分		

4.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	5	发现一次不达标扣1	

人员交接班记录，值班登记制度完善，交班登记清楚完整；保洁巡查、维修巡查及维修报修登记及处理、安全秩序巡查等各项目工作检查、督促、落实分工明确，认真落实，记录清晰完整，每月要将有关资料交校方管理人员检查。		分，问题严重的加倍扣分。	
建立园区、楼宇资料、设施设备资料、基础设施设备巡查报修记录等档案，及时更新，做到完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标人每学期初应将相关档案情况汇总成册以书面形式和电子档的形式上报学校报备。	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 183 人。其中项目经理 1 人、副经理 1 人、经理助理 2 人，客服 1 人、主管 6 人，教学楼的门卫值班人员不少于 18 人，其他人员由中标人具体配置并报招标人审批。项目经理、副经理、经理助理、客服及主管要求学历证书，受过物业管理专业培训具有类似经验，年龄在 45 岁以下，客服 35 周岁以下；主管 45 周岁以下；值班管理员要求高中以上学历，年龄 45 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。	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，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2.配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作 ，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3.进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。	7	每发现1次不合格扣1分。	
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。	4	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
1.为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据学校相关部门教室使用计划准时开关教室门，并开启和关闭教室多媒体教学设备。 2.每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门前认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3.及时提供教室内的粉笔、板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4.根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。	6	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
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		

六、其他要求（非实质性）

1.人员配备符合采购要求。

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

进行岗位培训,消防及其它的培训全年不少于2次,增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。

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

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

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

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

7.日常维修养护（设施设备）管理方案：投标人根据采购需求并结合本项目特点提供日常维修养护方案，包括但不限于日常巡检、零星维修与维护管理服务、房屋土建及设备家具零修、供电设施设备的维护和管理、上下水系统及供暖管网维护疏通、消防设施的检修及维护、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案等。

8.突发及应急管理方案：投标人提供突发及应急管理方案中包含但不限于：①自然灾害事件应急预案包含地震应急、恶劣天气(大风、暴雨、冰雪等)等险情应急处置预案；②紧急情况处置预案包含水、火灾应急处置预案，停水、停电等各类设备异常处置，发现治安事件和重大事项处置报告与采购人的沟通预案等内容。处理应急方案具备安全文明作业的保障措施、作业安全管理措施、安全检查记录等内容

9.投标人针对本项目的实际需要提供有利且可行的、实质性服务承诺和质量保证，主要①针对迎新季、毕业季、学期开学、学期放假、重要会议、大型考试、运动会、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动等，提供现场布置、秩序维护、物资搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案。②中标后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺、临时提供特殊设施设备支持的承诺、合同到期时的交接承诺,针对本项目违约责任划分及整改措施承诺、人员调配承诺；特殊情况下服从采购人对服务人员的调配，支持采购人安排服务范围以外的工作；对采购人不满意的项目经理或其他人员无条件更换等方面内容。

第七章 评标方法和标准

一、评标方法

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

（一）符合性审查

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

1. 投标文件不存在雷同性（评标系统内标书雷同性分析，包括文件制作机器码或文件创建标识码）；

2. 签字盖章签章符合招标文件要求；

3. 投标有效期符合招标文件要求；

4. 投标报价未超出最高限价；

5. 投标文件无重大或不可接受的偏差；

6. 投标文件未附有采购人不能接受的条件；

7. 招标文件及法律法规规定的其他情形。

（二）详细评审

1．澄清有关问题

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

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

1.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正

规的、不一致或不规则的地方。

2．综合比较与评价

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

2.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

（5）投标文件只允许有一个报价有选择性的报价将不予接受。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

2.4 评审价的确定

2.4.1 评标委员会对投标人的报价进行评审。

2.4.2 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库

〔2022〕19 号）的规定，采购人在政府采购活动中支持中小企业发展：

（1）采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购；

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

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

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

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

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

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

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

2.7 评标委员会完成评标后，应当出具书面评标报告。

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

二、 评标标准（满分 100 分）

类别	评审内容	评分规则	分值
价格（15 分）	投标报价	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×15 对于小型和微型企业以扣除 10%后的价格作为报价参与评审。	15
技术部分（43 分）	管理人员配备	1.投标人拟派项目经理是投标人正式员工:【提供所在本单位 2022 年 1 月 1 日以来任意一个月的社保证明材料（网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可），否则不得分】①本科及以上学历得 1 分（提供学历证书扫描件）；②中级及以上职称得 1 分，（提供证书扫描件）；③年龄在 45 周岁以下的得 1 分（须提供身份证扫描件）；④具有三年及以上类似项目服务经验的得 3 分（须提供服务合同及	6

		业主单位证明材料)。(未提供相关证明该项不得分)	
		2. 投标人拟派本项目其他主要管理人员:【提供所在本单位任意一个月的社保证明材料(网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可),否则不得分】 ①项目副经理1人、经理助理1人、主管6人均45周岁以下,每满足1人得0.5分,满分4分。(提供身份证扫描件); ②主管大专及以上学历的,每证得0.5分;项目副经理、助理有本科及上以学历的(提供证书原件扫描件),每证得1.5分,本项最高6分; ③楼宇主管、保洁主管有3年及以上类似项目管理服务经验,每满足1人得1分,满分2分。(提供相关证明材料) ④项目副经理、助理具有土木建筑工程类中级职称证书(提供证书原件扫描件),每证得2分。本项最高4分。	16
		3.物业服务人员配置中有电气、机电、暖通、空调、建筑安装等方面的人员,并提供相关资格证书,每提供一证得1分,同一工种最多得1分,本项最高得3分。(提供相关证书和投标人为其缴纳的任意1个月的社保证明)	3
	人员考核、培训方案	针对本项目实际情况,提供科学有效的人员考核、培训方案,至少包括:①人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的学生或老师的投诉等内容;②人员培训方案包含但不限于拟派培训人员的定期进行岗位培训,消防及其它的培训全年不少于2次,增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。 投标人对每项内容论述详细,具有可操作性,完全贴合项目采购需求的得6分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得4分;投标人提供的内容不完整	6

		存在明显缺陷的得 1 分;未提供应相关内容的得 0 分。	
	信息化服务能力	投标人具备物业项目信息化管理系统，开发软件功能包括：智能考勤管理、巡更智能管理、楼宇维护管理、故障报修派修管理、安全节能管理等。每具备 1 项以上信息化管理能力，得 1 分；最高得 5 分。 注：如自主研发需提供本企业自主研发的计算机软件相关资质证书原件扫描件以及相应的软件功能界面截图；如为租赁，则需提供租赁合同和相应软件功能界面截图。提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不得分。	5
	物资配备	投标人拟投入的工作设备符合项目需求，具备室内自动洗地机、外环境扫地车、外环境洒水车、全封闭垃圾转运车、高压清洗机、石材打磨养护设备、注浆机等，每提供一项得 1 分，最高得 7 分。(如设备是自有可发票及设备照片等证明材料；如是租赁需提供租赁合同)	7
综合部分（44 分）	企业业绩	投标人提供 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）独立完成或在管的类似项目业绩，服务内容同时包括:（1）保洁（2）楼宇值班或秩序维护管理（3）零星维修，完全包含以上三项相关内容的，每份得 2 分；包括 2 项相关内容的，每份得 1 分；只包括 1 项相关内容的得 0.5 分，每份合同分值不累计，最多计算 8 份合同，满分 16 分。 注： 1.与同一采购人签订的项目只能认定一次。2. 投标人须提供合同原件扫描件、发票扫描件及对应银行转账凭证（服务期内一个月的发票）。2.用户单位开具的合同期内满意度证明，并加盖合同甲方或用户单位或主管部门公章。	16
	服务方案	**1.保洁服务、安全管理及秩序维护方案：**投标人针对本项目实际情况,提供有保洁服务、安全管理及秩序维护方案,保洁服务至少包含保洁范围、保洁频率、检查标准、操作规范、监督程序、全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作、天然石材养护方案、垃圾清运与处理或投标人认为需要的其他内容等；安全管理及秩序维护至少包含	6

		楼宇安全值班、楼宇安全巡查、教室管理、发现安全隐患及时处理并上报、维持楼宇秩序，大型活动安全防范、紧急救援、园区的安全管理和秩序维护、智慧后勤服务等内容。 投标人对每项内容论述详细,具有可操作性,完全贴合项目采购需求的得 6 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 4 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	
		2.日常维修养护（设施设备）、石材打磨养护管理方案：投标人根据采购需求并结合本项目特点提供日常维修养护方案，包括但不限于日常巡检、零星维修与维护管理服务、石材打磨养护、房屋土建及设备家具零修、供电设施设备的维护和管理、上下水系统及供暖管网维护疏通、消防设施的检修及维护、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案等。 投标人对每项内容论述详细,具有可操作性,完全贴合项目采购需求的得 6 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 4 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	6
		3.突发及应急管理方案：投标人提供突发及应急管理方案中包含但不限于：①自然灾害事件应急预案包含地震应急、恶劣天气(大风、暴雨、冰雪等)等险情应急处置预案；②紧急情况处置预案包含水、火灾应急处置预案，停水、停电等各类设备异常处置，发现治安事件和重大事项处置报告与采购人的沟通预案等内容。处理应急方案具备安全文明作业的保障措施、作业安全管理措施、安全检查记录等内容。 投标人对每项内容论述详细,具有可操作性,完全贴合项目采购需求的得 6 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 4 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	6

		4.项目服务承诺：投标人针对本项目的实际需要提供有利且可行的、实质性服务承诺和质量保证，主要①针对迎新开学、学期放假、重要会议、大型考试、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动等，提供服务保障方案。 ②中标后临时提供特殊设施设备支持的承诺、合同到期时的交接承诺,针对本项目违约责任划分及整改措施承诺。 ③人员调配承诺：特殊情况下服从采购人对服务人员的调配，支持采购人安排服务范围以外的工作，对采购人不满意的项目经理或其他人员无条件更换等方面内容。 投标人对每项内容论述详细,具有可操作性,完全贴合项目采购需求的得 8 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 5 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 2 分;未提供应相关内容的得 0 分。	8

第八章 政府采购合同

合同编号：_____

第一部分 合同书

项目名称：_____

甲　　方：_____

乙　　方：_____

签 订 地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

一、合同条款资料表

条款号	内　　容
1	需方名称、地址：郑州大学（郑州市科学大道 100 号）。 供方名称、地址：
2	项目现场：郑州大学主校区（郑州市科学大道 100 号）
3	履约保证金金额及货币：签订合同时需方和供方另行约定。
4	付款方式： 预付款：无。 进度款：按月结算服务费。 付款条件：申请付款时必须提交以下文件和资料。 1. 合同； 2. 合规发票。
5	合同价和分项报价：

合 同 书

年 月 日，乙方在 组织的 采购中中标。现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，共同签订以下条款。

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

一、本合同的基本原则及基本情况

1.乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容及范围具体见项目需求部分。

3.业主名称： 地理位置：

4.乙方服务期限：二年，从 年**月**日至 年**月**日。

5.合同价格： 万元， 大写： **月支付： 万元，大写：**

6.考核组织单位与考核验收

甲方物业主管部门，会同相关行政部门、院系及其他有关组织对乙方物业管理服务进行日常监管考核。年中及年终由学校相关部门联合组织考核验收。

7.付款条件及方式：物业管理服务费按月支付，甲方在对乙方上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭甲方相应部门开具的考核合格单，乙方开具的正规发票到甲方财务部门以转帐方式支付上月物业管理服务费。若考核不合格，按照考核办法扣减物业管理服务费。合同期内最后一个月待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

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

二、服务内容及有关要求。

1.招标范围主要为：

（1）主校区核心教学区和理科园教学区 22 栋公共教学楼（含 419 间教室、40 间教休室）日常管理、安全检查、卫生保洁、值班管理及秩序维护、水电暖木泥金油日常零星维修、教室日常管理（教室粉笔板擦供应、教师休息室纯水供应、窗帘清洗等）、楼宇外墙玻璃及附属物清洗、卫生间石材养护、绿植摆放养护等物业服务工作。

（2）核心教学区及理科园外环境物业服务内容包括但不限于卫生保洁、门前三包、安全管理及秩序维护、水电暖木泥金油零星维修、化粪池隔油池清掏、石材养护、防疫消杀、管网清淤，此外还有屋顶清理和垃圾清运、节能管理、宣传及其它约定的服务事项等。

2.有关要求

2.1 教学楼及园区保洁服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
1	教学楼、院办楼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、电梯间、	1.走廊、大厅、楼梯每天清洁 2 次，扶手每天清洁 1 次，且巡回保洁，地砖每年做一次打蜡养护。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2.墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁不少于 1 次，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。每天早上 7:30 分前清洁完毕，不影响学生上课。 3.护栏、立柱、窗户玻璃内外壁、窗台等，每周清洁不少于 1 次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4.电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次，电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于一次。 5.窗帘每年清洗不少于 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。

	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）	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。
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.北核76个卫生间（包含但不限于）洗手台是天然石材每年覆膜保养不少于1次，保护石材不受损污染，表面光洁透亮。北核1号楼20个卫生间（包含但不限于）地面、墙面及隔断都是天然石材，放油及结晶养护每年不少于2次，防污防水防渗透，表面光洁亮度。所有卫生间必须使用弱酸性清洁剂（如帮洁），禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，确保卫生间洁具釉面完好。其他区域的石材根据实际情况采取专业养护措施，不得使石材损伤和污染，表面光洁透亮。若其他区域楼宇改造升级，养护措施相应升级，防止石材损伤和污染，表面光洁透亮。 3.北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专门特殊方法清洁，不得损伤表面特殊釉面。 4.乙方进场后要先把北核心教学区1号楼所有卫生间（20个）天然石材墙面地面隔断做一次结晶保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次保养，保护石材不受损。 4.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。 5.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。

		6.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。 7.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。 8.其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 9.保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点。
3	教室、教师休息室、办公室、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。 3.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2次，有严重污损随时清洗并修补或更换。 4．教学楼外墙及附属物每年暑假期间（8月15日前）彻底清洗1次；一层外墙彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各一次）；入口附近经常保洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；教学楼门窗、玻璃内外壁及可擦洗内墙每周清洁不少于1次，始终保持干净整洁无污染； 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	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。

5	建筑物外墙、天台及楼顶保洁	1．门头雨棚、楼顶及天台每季度彻底清洁 1 次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时清疏排水口，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。 2.室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每半年一次，不得有污垢。 3.建筑物散水保持洁净，无杂物。 4、排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。 5、室外学习桌椅、扶手（含屋顶）等每天上午、下午各擦拭 1 次，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。
6	校园管理与环境保洁（负责日常清扫保洁、洒水除尘、卫生创建、除四害、校方指定责任范围的冬季铲雪等工作；园区内违规悬挂、张贴、竖立的条幅、广告及宣传设施等清理工作；垃圾容器及其它垃圾设施的日常管护工作；指定	服务范围：核心教学区和理科园外环境，保洁维护除绿化以外的地面及其所有附属设施。 1.清扫保洁大扫除每日 2 次。第一次清扫作业 7:30 前完成；第二次清扫作业 13:40 前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务;雨雪天气，要及时清理道路积、积雪，不得造成雪水积存。 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.严禁向窨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”。 5.园区路面地面(含广场地面)清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即路面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窨井及雨污水井井口净、废物箱周边净;“五无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂等杂物; 6.园区内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序。 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。

	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）	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。 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.核心教学区禁止停放车辆，做好宣传并清理园区车辆。其它区域自行车摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。 16.定期进行化粪池清掏，避免污水外溢。 17.按时保质完成甲方交给的其它相关或临时性工作。
7	除四害、疫情防控等	及时进行四害消杀，达到郑州市爱卫会制定的标准： 1.鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三,用鼠夹法测定不得超过百分之一,鼠征阳性房间不得超过百分之二。 2.房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五,有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只,有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二,有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。 3.根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。 4.果皮箱、各类垃圾桶每周消毒 1 次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。 5.其它事项（如疫情防控）按照学校要求实施到位。
8	其他	1.工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。 2. 卫生间石材要每半年做一次防护油及结晶保养处理，起到防污防水防渗透增加硬度及亮度作用；卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料。北核心教学区顶层卫生间安装的免冲洗小便器须三个月更换一次下水硅胶套，免冲洗小便器需采用专用特殊办法清洁，保护特殊釉面。 3、中标公司进场后要先把北核心教学区 1 号楼所有卫生间（20 个）天然石材墙面做一次防护保养，防渗透防污防碱；进场后把北核心教学区所有卫生间（76 个）天然石材洗手台做一次覆膜处理，以后每年做一次，保护石材不受损伤和污染，表面光洁透亮。 4.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。 5.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。 6.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。

2.2 教学楼及园区安全管理及秩序维护服务内容、标准及质量要求

2.2.1 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。

2.2.2 教室及时开关门、教室内教学和照明家具等设施设备及时检查及时报修、教室粉笔、黑板擦等教学用品及时配发、教具及时维护、桌椅摆放及数量清查等；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；

2.2.3 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。

2.2.4 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。

2.2.5 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，无条件积极配合校方，随叫随到。

2.2.6 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、设备的保全工作，做到防火、防盗、防人身伤害。

2.2.7 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。

2.2.8 做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修，建立台账，发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时上报学校；建立健全防火制度，明确消防责任人，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等；执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作”的有关任务，制订突发事件应急预案体系，包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案。设立消防疏散示意图。照明设备设施、引路标志完

好，紧急疏散通道畅通。管理人员需熟练使用消防设施设备、掌握应急预案处理方法，按照规定的预案程序处理，对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立安全隐患排查、处理等安全工作台账；做好各楼层安全巡查，劝止违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

2.2.9 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。

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

2.2.11 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。

2.2.12 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。

2.2.13 核心教学区车辆停放整齐有序，不得出现乱停乱放、倒伏现象。

2.2.14 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。

2.2.15 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 45 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。

2.3 设施设备日常管理、维护与维修服务内容、标准及质量要求

维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时率达到100%，维修质量合格率达到100%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。

项目	服务内容	零修和小修内容	质量标准细则
房屋土建及设备家具零修	室内（外）地面、室外散水、外檐装修	普通水泥楼面或地面起砂空鼓、透水砖鼓起、破损、影响使用的；块料面层楼面或地面松动的；水磨石楼面或地面损坏的；散水破损影响其功能的，应修补； 木楼板（木地板）损坏、松动、起鼓、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换。外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。	普通水泥楼面或地面及散水维修后应平整、光滑；水磨石或块料面层楼面或地面维修后应与原楼面或地面色彩协调、接缝严密、平整； 木质楼面或地面维修后应牢固、平整、拼缝严密，漆面色彩协调。排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患，且外表美观。
	室内（外）墙面及顶棚	墙面及踢脚线抹灰空鼓、裂缝、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的，应修补。墙面及顶棚快料面层损坏或脱落的，应修补。	修缮后的墙面、顶棚及踢脚线应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。
	屋面补漏，清扫屋面、天沟、采光	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	屋面补漏后应达到不再滴漏，且恢复原构造。屋面、天沟、采光

	井、雨落管等	屋面、天沟、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。	井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件，保证下水通畅。
	门窗检修	门禁不能正常使用、门锁损坏、门窗框松动、门窗扇、开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。	时限要求：自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理。修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全，玻璃装钉牢固，窗纱绷紧，不露纱头。满足使用。
	外墙面及玻璃幕墙	外墙瓷片、抹灰、裂缝、空鼓、剥落的幕墙玻璃损坏的应及时修复	沿主要干道的房屋外抹灰损坏的应原样修复。
	阳台、雨棚、栏杆、避雷等结构构件	阳台、雨棚、梁栏杆、避雷等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，锈蚀的除锈刷漆；保护层剥落的，应补抹。	经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。
	办公家具	桌柜、壁橱、方凳、椅子等办公家具维修	保证家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用
	教室黑板、讲台和课桌椅	黑板、讲台、课桌椅、绘图桌等维修	保证教室黑板和家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用

	其它未尽维修项目	及时维修，排除安全隐患	满足正常使用
供电设施设备	灯具、吊扇、摇头扇、换气扇、开水器等	灯具（包括日关灯、吸顶灯、筒灯、壁灯等）的灯管及启动器、镇流器、灯脚等配件出现故障，及时修复或更换；吊扇、摇头扇、换气扇运转不正常，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），闸具、插座、开关、配电线路。	楼内配电箱内空开、电缆接头、插座、闸具及开关等，出现故障，无法正常使用，影响正常供电，应及时维修或更换。线路不通或老化严重，影响使用或存在安全隐患，应予更换	接到报修起 15 分钟之内到达现场处理。配电箱内空开、插座等接线正确，接地良好，插座、开关面板安装平整、稳固，闸具及开关开启正常，接触良好，满足正常使用。线路绝缘良好完整可靠，明装线路敷设平整、美观；暗装线路穿线管敷设完毕后，墙面应恢复原样；桥架内线缆排列规整。
上下水系统及	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	经修缮的上下水系统畅通，部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、

供暖管网维护疏通等		重出现跑冒滴漏的，应予以更换；阀门、水龙头、大小便冲水阀、水龙头大便器使用的感应器出现故障，影响正常使用，应与维修或更换；下水管道不通，影响正常下水。大、小便器堵塞不通，地漏堵塞，应予疏通或更换相应配件；排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。园区内各类管网应通畅不堵塞。	漏现象，水龙头、阀门等安装稳固，使用正常，出水良好，且所换设备符合节能要求。感应器感应灵敏。地漏安装正确，下水流畅，不出现堵塞、积水现象；楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。园区内各类管网应通畅不堵塞。
	供暖管网	供暖管道生锈的，做防锈处理；管道锈蚀严重有可能或已出现跑冒滴漏的，应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应予维修或更换。	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，化粪池及时清掏外运。
	管道及暖	各类管道及暖气片定期刷漆，避免生锈。阀门定期	管道和暖气片不生锈美

	气片	松动避免锈蚀。	观。阀门拧动灵活。
消防设施	楼内消防管道、消防栓、EPS电源与应急照明、防火门、消防示意图、喷淋设备、灭火器、消防管带等	室内消防管道、消防栓或喷淋头等漏水，应及时检修；应急照明、消防栓、防火门、灭火器等消防设施设备定期检查。	消防管道、防火门、消防栓及喷淋头等消防设施应经常检修，保证完整，能正常使用。应急照明如损坏应及时更换，保持完好状态。如有灭火器失效等问题立刻报修、报换。
其他	以上工作要严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。房屋本体维修，不在乙方服务范围的，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：**楼房厕浴间排污管道堵塞，室内给水系统零星维修、换管，通风管道堵塞；建筑物内所有门、窗故障等，自接到报修之时起15分钟之内到达现场处理。 对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。所有接到报修任务15分钟到达现场。简单的维修2小时内处理完毕，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。对应急性抢修或特殊性维修，超过维修范围时，为提高维修效率，经甲方认可，乙方可自行购置材料，所需费用参照市场价格由甲方支付。 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。

三、考核办法

1.1 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、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、大厅玻璃墙幕达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。 3.扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4.窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5.果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6.园区内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。 7.植物花盆达到无积尘，无污渍。 8.宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。	26	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
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。	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。	

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、断水缺电等现象； 14．园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶； 15．降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面；			

16. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束回复环境卫生，无垃圾存留； 17.园区内自行车辆摆放要整齐，每日不间断巡检；			
教室、教师休息室、自习室、会议室、活动室 、工具设备间等达到：地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物；墙面、顶棚、门窗无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损随时清洗并修补或更换；室内空气流通无异味。教室休息室干净整洁，无杂物、无异味，设施完好，及时供应开水或纯水；桌椅、灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；工具、用品摆放整齐，工具自身洁净；捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。	21	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。室外花岗岩每季度要保养一次。	6	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积	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。	

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

1.2 楼宇安全、秩序维护及园区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，	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。	

有值班表、管理人员的联系方式等。			
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、安全巡查管理及秩序维护（47 分）			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门、教室门窗和灯，晚间楼门锁闭前，组织员工做好清楼、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作，每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时处理、报修或督促责任部门维护，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 0.5 分。	
按照要求安排值班人员 24 小时门值，维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱推乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，保持值班室整洁。	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 1 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分。	
熟悉本楼宇、园区一切情况，包括：	4	经测评与情况不符的每	

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。		次扣 0.5 分；处理应急突发事件不力的扣 4 分。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入登记并记录，有专用记录本。对闲杂人员进入建筑物、对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为，做好门禁系统的维护和监控使用；出入建筑物高峰期要站立值班，注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。	15	无记录本扣 2 分；登记不全或没有认真履行职责的，每次扣 0.5 分，出现物品丢失属门值责任，由中标方负责。	
配合学校相关部门及校外执法部门开展工作，对建筑物内、外卫生、安全等的检查，违章电器的查处，学校在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责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。	
乙方工作人员能熟练使用楼内消防设	8	无专项记录本每项扣	

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。		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		

1.3 维修与维护管理服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25分）			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。	7	未建立制度及标准、计划，扣6分；无岗位职责和考核办法，扣2分；工作计划、操作规程未落实每次每项扣1分，无预案扣1分；制度、标准不完整清晰，扣0.5分。	
建立建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案（含电子档案），有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋本体维修，不在乙方服务范围的，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。	7	未建立档案、资料扣6分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣1分；不属于乙方服务范围的，由于乙方巡查时发现的问题不及时报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，每次扣1分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损	4	无档案扣2分，资产损毁、丢失属乙方责任的，扣4分，并负	

毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。		责赔偿损失。	
维修工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人次扣 0.1 分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣 0.1 分；未配置，扣 0.5 分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣 5 分	
（二）设施设备维修维护（25 分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向甲方汇报，有处理记录。	7	未达标准，每次扣 2 分；若造成一定影响，每次扣 4 分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属维修范围内的设施 2 小时内报告甲方，并协助甲方做好维修。	10	未达标准，每次扣 0.5 分；若造成一定影响，每次扣 1 分。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、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 （2）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。	15	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	

对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。 （2）超过24小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出48小时；属于甲方负责的维修，应于24小时内书面报告甲方（特殊情况电话通知）。			
维修质量 （3）服务范围内的维修项目应巡尽巡、应修尽修，达到各项目要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁； （4）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，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于5%，有记录并每月汇总报送甲方。 （2）有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
考评人员签名	得分		

1.4 综合管理服务考核评分表（满分：100分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣

			分
制度及档案管理（20 分）			
有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准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，乙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 183 人。其中项目经理 1 人、副经理 1 人、经理助理 2 人，客服 1 人、主管 6 人，教学楼的门卫值班人员不少于 18 人，其他人员由乙方具体配置并报招标人审批。项目经理、副经理、经理助理、客服及主管要求学历证书，受过物业管理专业培训具有类似经验，年龄在 45 岁以下，客服 35 周岁以下；主管 45 周岁以下；值班管理员要求高中	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。	

以上学历，年龄45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%。			
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。	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	5	每发现1次不合格扣1分。	

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。			
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，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2.配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作 ，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3.进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。	7	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
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。	4	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	

1.为教室、教师休息室和其它教务功能用房提供教务服务。根据学校相关部门教室使用计划准时开关教室门，并开启和关闭教室多媒体教学设备。 2.每天检查教室课桌椅并整齐摆放。关门前认真检查教室电气设备及总电源的关闭情况。 3.及时提供教室内的粉笔、板擦和教室休息室用水的供应，确保正常教学需要。 4.根据学校要求做好有关教务管理的其它服务工作。	6	未达标准，每次扣1分；情节严重的，每次扣2分。	
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	

2.考核评分办法

2.1 考评结果与甲方付给乙方当期物业费用挂钩，挂钩办法如下：

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

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

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

2.2 不定期日常巡查发现的问题按单项处罚，根据情节轻重，处罚标准为 200-1000 元/项。

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

2.4 乙方服务达不到服务标准且不能及时整改的，视情节严重程度扣除违约金 1000-3000 元/次。乙方因管理不当给学校造成重大损失的（如火灾、乱砍乱伐树木等），视情节严重程度扣除违约金 5000-20000 元/次以上。

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

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

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

四、甲方的权利与义务

1.甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方

的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

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

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

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

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

5.甲方有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。

6.对乙方在服务管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

7.在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担。

8.甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费。

9.甲方对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10.除物业管理费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

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

12.因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到严重不良影响时，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。第三方物业服务监管软件的年度使用费用已包含在本合同中，乙方应及时支付。

五、乙方的权利与义务

1.根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理办法、年度管理计划、安全培训计划及维修养护计划，经审定后自主开展各项物业管理服务活动。

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

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

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

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

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.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。

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

15.未经同意，乙方不得利用所管物业进行经营活动；

16.未经同意，不得将本项目的物业管理责任转让给第三方。根据实际需要，经许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务（如石材养护、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由此产生的法律责任和经济责任。

17.乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应予支付，乙方若不支付或怠于支付，经甲方催告后仍不支付，甲方将从服务费中扣减相应费用。

18.乙方须承担建筑物内危险品定点存放管理或协助危险品使用单位管理，在服务区域内如因乙方对危险品管理不善造成人员伤害及财产损失,由乙方承担相应责任和赔偿。

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

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

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

七、其它

1.在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1.1 天灾、地震等不可抗力的事由所致的伤害；

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　页 A4 纸张，缺页之合同为无效合同。

本合同一式 12 份，甲方 10 份，乙方 2 份。

八、附件

附件包含采购需求及其它相关内容。

甲方（盖章）：

委托代理人：

联系电话：

地址：

乙方（盖章）：

委托负责人：

联系电话：

地址：

统一社会信用代码

开户银行：

开户名称：

开户账号：

年　　月　　日　　　　年　　月　　日

附件：

河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

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

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

附：

关于印发中小企业划型标准规定的通知

工信部联企业[2011]300 号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

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

工业和信息化部

国家统计局

国家发展和改革委员会

财政部

二〇一一年六月十八日

附件：

中小企业划型标准规定

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

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

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

四、各行业划型标准为：

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

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

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

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

以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

为微型企业。

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

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

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和

各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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

财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知

财库〔2020〕46号

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

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

附件：政府采购促进中小企业发展管理办法

财　政　部

工业和信息化部

2020年12月18日

政府采购促进中小企业发展管理办法

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

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

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

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

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

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

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

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

并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：

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

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

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

（四）框架协议采购项目；

（五）省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外，其他均为适宜由中小企业提供的情形。

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

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

（一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

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

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

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

第九条 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的

3%—5%作为其价格分。

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

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

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

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

第十二条 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

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

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

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

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

（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；

（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

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

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

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

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

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

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

第十七条 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实施全过程绩效管理，合理设置绩效目标和指标，落实扶持中小企业有关政策要求，定期开展绩效监控和评价，强化绩效评价结果应用。

第十八条 主管预算单位应当自2022年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府

采购网公开预留项目执行情况（附 2）。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。

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

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

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

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

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

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

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

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