

河南牧业经济学院

英才、北林校区物业外包服务项目

招标文件

采购编号：豫财招标采购-2022-943



采 购 人：河南牧业经济学院

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2022年08月

目 录

第一章 投标邀请	4
第二章 投标人须知前附表	9
第三章 投标人须知	15
一 说 明	15
二、招标文件	17
三、投标文件的编制	19
四、投标文件的上传	22
五、开标与评标	22
六、确定中标	29
七、授予合同	29
八、需要补充的其他内容	31
第四章 资格证明文件格式	32
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	34
二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	35
三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	36
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	37
五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	38
六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件	39
第五章 投标文件格式	40

一、投标函	42
二、法定代表人身份证明书	44
三、投标报价表格	45
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》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交。	50
六、投标人关联单位的说明	54
七、其他文件	55
第六章 项目需求及技术要求	56
第七章 评标方法和标准	81
第八章 政府采购合同	88

第一章 投标邀请

项目概况

河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目的潜在投标人应在“河南省公共资源交易中心（<http://www.hnnggzy.net>）”网获取招标文件，并于 **2022年09月16日09时00分**（北京时间）前

一、项目基本情况

- 1、项目编号：豫财招标采购-2022-943
- 2、项目名称：河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：9,300,000.00 元
最高限价：9300000 元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）
1	豫政采 (1)202201 36-1	河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目包 1：英才校区楼宇物业服务及绿化服务	4950000	4950000
2	豫政采 (1)202201 36-2	河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目包 2：北林校区楼宇物业服务及绿化服务	4350000	4350000

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）

5.1 本项目共分 2 个包，包含

包 1 英才校区楼宇物业服务及绿化服务；

包 2 北林校区楼宇物业服务及绿化服务。

5.2 采购内容:

包 1 英才校区:

(1) 英才校区教学楼、图书馆、综合实验楼、综合楼、体育馆、单身教职工公寓的楼宇物业保洁服务。

(2) 楼宇及校园垃圾桶内垃圾清运至垃圾站。

(3) 校区已绿化部位的绿化养护。

(4) 所有楼宇散水外 1 米以内为楼宇保洁区域。

(5) 寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的校园卫生保洁。

(6) 英才、淮河路生活区秩序维持

包 2 北林校区:

(1) 北林校区教学楼、实验楼、食品楼、创业园等楼宇的物业保洁服务

(2) 楼宇及校园垃圾桶内垃圾清运至垃圾站。

(3) 校区已绿化部位的绿化养护。

(4) 所有楼宇散水外 1 米以内为楼宇保洁区域。

(5) 寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的校园卫生保洁。

(6) 龙子湖、北林第一、二生活区秩序维持

5.3 服务期限: 3 年

5.4 服务地点: 采购人指定地点

5.5 服务标准: 符合项目任务书中管理服务标准。

6、合同履行期限: 3 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

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

3.1 在中华人民共和国境内具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的法人或者其他组织或自然人，提供有效的营业执照或相关的证明文件。

3.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度，具备会计师事务所出具的近三年任意一年的财务报告或银行开具的资信证明；

3.3 具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2021 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）。

3.4 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法、违纪行为。

3.5 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）的规定，采购人将通过“信用中国”网、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”网中查询“失信被执行人”和“税收违法黑名单”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的投标人为合格投标人。本项目信用记录截止时间为投标截止时间。

3.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2022 年 08 月 26 日至 2022 年 09 月 02 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://www.hnnggzy.net>）”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://www.hnggzy.net>）”网，并按网上提示下载投标项目所含格式（.hznf）的招标文件及资料。注册、登录、下载等具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“公共服务”→“办事指南”。

4. 售价：0 元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2022 年 09 月 16 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：“河南省公共资源交易中心（<http://www.hnggzy.net>）”网。

五、开标时间及地点

1. 时间：2022 年 09 月 16 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(二)-2

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

1. 本项目执行优先采购节能环保、环境标志性产品、优先采购自主创新产品，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性企业发展等（具体详见招标文件）。

2. 本项目采用远程开标，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，开标采用“远程不见面”开标方式，开标大厅的网址（www.hnggzy.net）。投标人须在招标（采购）文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动，并在规定的时间内进行投标文件解密、答疑澄清等。具体事宜请查阅河南省公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《河南省公共资源交易平台不见面服务系统使用指南》。

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：河南牧业经济学院

地址：郑州市郑东新区龙子湖北路6号

联系人：刘老师 马老师

联系方式：0371-63516118

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：海老师 路老师 翟老师

联系方式：0371-65915562

3. 项目联系方式

项目联系人：张老师

联系方式：0371-86631879

第二章 投标人须知前附表

本表是是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

条款号	内 容
1.2	采购项目：河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目
1.3	采购编号：豫财招标采购-2022-943
1.4	采购项目简要说明： 预算金额：9300000 元； 最高限价：9300000 元； 招标内容：河南牧业经济学院英才、北林校区楼宇物业、保洁 服务服务期限： <u>3年</u> 服务地点：河南牧业经济学院英才校区、北林校区 服务质量： <u>合格</u>
2.2	采购人：河南牧业经济学院 地址：郑州市郑东新区龙子湖北路6号 联系人：刘老师 马老师 联系方式：0371-63516118
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：海老师 路老师 翟老师 联系电话：0371-65915562 邮箱：hnggzyszfcgc@126.com
2.5.1	是否为专门面向中小企业采购： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.5.2	是否允许采购进口产品： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否

条款号	内 容
	包 2: 4350000 元, 投标报价超过最高限价的按无效投标处理。
19	投标货币: 人民币。
20	<p>投标人资格证明文件:</p> <p>(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;</p> <p>(2) 财务审计报告(近三年来任意一年);</p> <p>(3) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(提供自2021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)。</p> <p>(4) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;</p> <p>(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;</p> <p>(6) 其他资格要求。</p> <p>(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。)</p>
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://www.hnnggzy.net)”电子交易平台加密上传。逾期上传的投标文件,采购人不予受理。
27.1	投标截止时间: 2022 年 09 月 16 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

条款号	内 容
	不予接受并退回。
30.2	远程开标大厅网址：河南省公共资源交易中心”（ http://www.hnggzy.net ）——不见面开标大厅。
30.3	开标时间：2022年09月16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(二)-2
31.3	<p>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。</p> <p>（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；</p> <p>（2）财务审计报告符合招标文件规定；</p> <p>（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；</p> <p>（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；</p> <p>（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；</p> <p>（6）信用查询记录符合招标文件规定；</p> <p>（7）其他资格要求符合招标文件规定。</p>
31.4	<p>信用查询时间：</p> <p>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处理响应文件被拒绝。</p> <p>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</p>

条款号	内 容
	信息发生的任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 5 人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
36.1	<p>1. 小微企业扶持</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》：服务（或工程）全部由符合政策要求的小型或微型企业提供的，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供应商提供的《中小企业声明函》（第五章 投标文件格式）进行。</p> <p>本采购项目所属行业：<u>物业管理</u></p>
37.1	<p>评标方法：综合评分法。</p> <p>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。）</p>
40.1	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》
44	数量增减范围：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。

条款号	内 容
48	招标代理费：免费。
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： <input checked="" type="checkbox"/> 一次性提出
50	需要补充的其他内容
50.1	招标完成后，中标单位与采购人签订采购合同，发货到用户指定地点，经验收合格后按照以下方式付款。 付款方法和条件： 先服务再付费，乙方应于次月5日前提供完税发票，甲方签署付款凭证交付财务支付服务费。本合同期满当月的管理服务费用待甲、乙双方交接完相关手续后，甲方才予以支付给乙方。
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》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 评分办法和标准

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”

(www.hnggzy.net)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,将承担其投标被

拒绝或无效的风险。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

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。

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非响应性投标而予以拒绝。

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://www.hnngzy.net>)”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12条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止时间。

28. 迟交的投标文件

投标人在投标截止时间后上传的投标文件，将被拒绝。

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拒绝，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，投标人所投产品应为经国家认证的信息安全产品，并提供由中国信息安全认证中心或中国网络安全审查技术与认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。

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）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6%—10%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》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。否则其投标可能被拒绝。

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增加或减少，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

中标人应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。

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

河南牧业经济学院 英才、北林校区物业外包服务项目

资格证明文件

采购编号：豫财招标采购-2022-943

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。
3. 联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明:

1. 提供投标人近三年来任意一年经审计的财务报告, 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。

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 2021 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：_____

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加采购项目编号为的投标,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)。
3. 如果是联合体投标,联合体各方均需提供上述证明。

五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

①履行合同所必需的主要设备、工具

序号	名称	数量	用途	备注
1				
2				
3				

②履行合同所必需的主要人员 [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

河南牧业经济学院 英才、北林校区物业外包服务项目

投标文件

采购编号：豫财招标采购-2022-943

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》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交
 1. 《投标人企业（单位）类型声明函》
 2. 《投标人监狱企业声明函》
 3. 《残疾人福利性单位声明函》
- 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-2022-943的河南牧业经济学院英才、北林校区物业外包服务项目采购文件，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-2022-943

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)	
投标范围	
服务期限	
服务质量	
投标有效期	
其他声明	

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

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，投标单位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	福利		
9	管理费		
10	利润金		
11	人员社保金		
12	意外伤害补助		
13	其他费用		

附注说明（如有）	
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〔2021〕33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。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）：

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，提供供应商认证等证书。（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）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。

3. 服务方案

3.1 项目管理机构配备情况

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

3.2 服务方案、工作程序及实施等方案

(一) 投标人就本项目招标任务书及招标范围：

1) 招标任务书中提到的所有内容。

(二) 相关内容提出以下方案(格式自定,至少包含以下内容):

- 1) 服务管理方案;
- 2) 人员的配备、培训与管理;
- 3) 服务管理工作程序及细则;
- 4) 服务措施及承诺等;
- 5) 其他。

3.3 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》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人须提交。

(若不属于以下几项可不附)

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）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）该声明函是针对小微型企业的，非小型、微型企业不用提供该声明。

（2）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。

（3）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46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。

（4）见文件未附件。

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

我校英才校区、北林校区楼宇物业服务将于 2022 年 9 月 30 日到期，为进一步加强我校英才、北林校区物业管理，提升整体服务质量，为师生提供更加干净整洁、环境优美的办公、学习环境，经后勤处对兄弟院校进行调研，并结合我校实际情况，报请学校研究后对我校英才、北林校区楼宇物业服务及绿化服务进行整体物业招标。

一、服务内容

根据两校区实际情况本项目分为两个标段：

包 1：英才校区楼宇物业服务及绿化服务；

包 2：北林校区楼宇物业服务及绿化服务。

（一）服务范围：

包 1 英才校区：

1、英才校区教学楼、图书馆、综合实验楼、综合楼、体育馆、单身教职工公寓的楼宇物业保洁服务。

2、楼宇及校园垃圾桶内垃圾清运至垃圾站。

3、校区已绿化部位的绿化养护。

4、所有楼宇散水外 1 米以内为楼宇保洁区域。

5、寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的校园卫生保洁。

6、英才、淮河路生活区秩序维持

包 2 北林校区：

1、北林校区教学楼、实验楼、食品楼、创业园等楼宇的物业保洁服务

2、楼宇及校园垃圾桶内垃圾清运至垃圾站。

3、校区已绿化部位的绿化养护。

4、所有楼宇散水外 1 米以内为楼宇保洁区域。

5、寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的校园卫生保洁。

6、龙子湖、北林第一、二生活区秩序维持

(二) 服务周期

2022年10月1日至2025年9月30日，合同服务周期为三年，合同一年一签，经甲方考核合格后，续签下一次合同。

(三) 预算金额

包1 预算金额 495 万元；

包2 预算金额 435 万元。

二、服务标准

1. 总体标准

1.1 建造干净、整洁的教学学习环境。

1.2 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。

1.3 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上。

用户满意率 95%以上。

有效投诉率低于 2%。

有效投诉处理率 100%。

公共区域的公共卫生等受到好评。

从事保洁、绿化等管理人员配置符合采购单位要求。

三、物业服务用工人数不低于标准

英才校区：项目经理 1 人；保洁 20 人；绿化 16 人；秩序维持 9 人。

北林校区：项目经理 1 人；保洁 14 人；绿化 3 人；楼宇值班员 3 人，秩序维持 20 人。

四、服务要求

1. 楼宇服务标准

项目	内容及范	周期	标准
----	------	----	----

	围		
大 厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走 廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步 梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾
楼顶、天台	排水口、杂物清理	每周1次	楼顶排水口、楼顶天台，无垃圾，无堵塞
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	垃圾不超过2/3
电梯	清洁、消毒擦拭	2次/天	洁净、无污迹
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消杀	服务区域及卫生间	1次/天	有记录、符合疫情要求

公共设施报修	服务区域及卫生间	2次/天	及时报修、追踪维修结果
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周擦拭	无臭味

2. 垃圾清运标准

垃圾清运	公共部分及校园垃圾桶垃圾收集、清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
------	-------------------	------------------------	-----------------------

3. 楼宇管理员管理服务质量标准

项目	内容	标准
楼宇管理服务	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件

标准	服务要求	<p>1、管理员 24 个小时值班，坚持来访登记制度，未经允许的人员不得随意进入楼宇。</p> <p>2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件。</p> <p>3、因楼宇管理员工作失职造成师生伤亡及财产损失的，所有损失及赔偿由乙方负责。</p> <p>4、每日巡查各楼宇楼层及楼顶安全门，按学校要求开闭门，并有记录。</p>
	工作纪律	<p>1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守</p> <p>2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。</p> <p>3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人</p>
	工作要求	<p>1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件</p> <p>2、服从领导，听从指挥</p> <p>3、经常保持值班岗位清洁卫生</p> <p>4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内</p>

4. 绿化基本要求及质量标准

4.1 乔木养护管理标准：

4.1.1. 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

4.1.2. 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

4.1.3. 及时剪去干枯枝叶和病枝。

4.1.4. 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

4.1.5. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.2花灌木养护管理标准：

4.2.1. 生长势正常，无枯枝残叶。

4.2.2. 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

4.2.3. 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

4.2.4. 及时清除杂草。

4.2.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.3 绿篱、养护管理标准：

4.3.1. 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

4.3.2. 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

4.3.3. 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4.4草坪养护管理标准

4.4.1. 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.4.2. 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种。

4.4.3. 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4.4. 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.4.5. 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.4.6. 及时进行病虫害防治，清除杂草。

4.4.7. 做好校方交给的各类绿化补种等任务。

5、道路保洁基本要求和卫生标准

5.1管理内容：

5.1.1 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

5.1.2 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

5.1.3 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

5.1.4 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5.1.5 排球场、篮球场清扫保洁。

5.1.6 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

5.1.7 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

5.1.8 配合办事处、社区做好各类工作。

5.1.9 校方交给的其他工作。

5.2 卫生标准：

5.2.1 道路路面卫生整洁，人行道无杂草、无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

5.2.2 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

5.2.3 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

5.2.4 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5.2.5 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。

5.2.6 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。

5.2.7 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。

5.2.8 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。

5.2.9 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。

6、人员配置基本要求

6.1. 现场经理及各部门主管

6.1.1 18-50岁，中专以上学历。

6.1.2 具有三年以上同岗位工作经验。

6.1.3 爱岗敬业，吃苦耐劳，身体健康，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

6.2. 保洁员及垃圾清运人员：

6.2.1 保洁员：18-55岁，具备一定文化基础，工作认真负责，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，有高校工作经验从业人员年龄可适当放宽。

6.2.2 垃圾清运人员：18-50岁，初中以上文化程度，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，具有一定的保洁工作经验，能熟练操作相关设备、车辆。

6.3. 门卫秩序维持：

18-50岁，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

6.4. 绿化人员要求：

6.4.1 绿化养护所用人员均须提供当年身体健康证明，讲卫生、懂礼貌，不怕脏、不怕累；有责任心，吃苦耐劳，热爱本职工作。

6.4.2 绿化技术技工须园林相关专业毕业且具有中级及以上职称（掌握苗木栽培、嫁接、扦插、治虫、施肥等绿化工程技术）或五年以上同岗位工作经验。

五、项目管理的有关要求

1. 乙方按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2. 实行楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等的标准以招标文件、乙方投标书及委托管理合同的有关规定执行。

3. 相关保洁、绿化等管理事项的要求

3.1 管理用房

甲方将提供适当的管理用房、值班用房和仓库，这些用房在委托管理期限内由乙方免费使用，乙方应当合理使用并妥善维护，否则因乙方原因造成的损害应承担赔偿责任。

3.2 管理费标准

由乙方根据有关要求，并根据甲方项目管理的特点和特殊，本合同第六条约定的管理服务费用包含常规性任务、突击性任务，如上级机关检查等常规、突击任务的费用。

3.3 法定节假日、寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的楼宇和校园卫生等安排的加班及费用由乙方负责。

3.4 服务所需的各类服装、工具、器械、耗材（卫生纸、卫生球、熏香、消毒液、肥料等）等均由乙方负责配置并承担相应的费用。

附件：

附件 1

河南牧业经济学院校区物业服务标准

一、楼内卫生保洁标准

1. 地面：每日至少扫拖 2 次，随时保持。做到无垃圾、无杂物、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

2. 墙壁：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕；更不能有乱涂乱画现象。

3. 踢脚线：每日至少拖擦 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

4. 天花板：每周至少处理 1 次，保证做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物。

5. 门：每日至少擦抹 2 次，随时保持。做到门框、门面整个门体及把手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹、光洁明亮。

6. 窗(内外)：每周至少清理 2 次，随时保持。达到以下要求：

6.1 窗体及拉手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹。

6.2 玻璃、窗框要擦拭干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹。

7. 窗台：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净整齐，无杂物、无污渍、无水迹、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

8. 窗帘：公共空间在规定时间内开台一致：垂吊整齐美观，定期清洗：做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无粘贴杂物。

9. 楼梯：步梯平面、立面每日拖洗、擦拭 2 次，随时保持。做到无垃圾杂物、无水迹、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

10. 扶手：每日擦拭 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

11. 展示台：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净整齐、无杂物、无积尘、无斑点印痕。

12. 指示标志牌：每日擦拭 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

13. 灯具：每周至少保洁 1 次，保持干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物；保证工作正常（发现问题及时报修处理）。

14. 电梯：每日清洁、消杀 2 次，随时保持。达到以下要求：

14.1 面、边框及轿厢四壁干净、无积尘、无斑点印痕；无乱涂乱画现象。

14.2 轿厢内顶面干净、无积尘、无蜘蛛网：相应设备运行正常（问题及时报修）

14.3 轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无废迹、无水迹；地垫保持干净无垢。

15. 卫生间：每日至少清洁整理 2 次，随时保持。达到以下要求：

15.1 卫生间内洗手台面、镜面、地面，应随时清扫，做到无污渍、无积水。

15.2 卫生间内便池应随时清扫、冲刷，做到无污渍、无异味。

15.3 卫生间内隔断板、墙面、干手器、开关插座、窗台等每日至少擦拭 1 次，做到无污渍、无痰迹、无水迹、无霉痕、无蛛网。

15.4 卫生间内垃圾筒要保持干净无污、垃圾及时清理、垃圾袋及时更换。

15.5 洁具水槽等设施表面及内壁干净无灰尘、无水迹、无污渍、无其它印痕。

15.6 每日不定时喷洒空气清新剂，减轻厕所内异味。

15.7 卫生间内的踢脚线无污渍、无灰尘、无水迹。

15.8 卫生间室窗户玻璃、天花板及灯具干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹、无蛛网。

15.9 在蚊蝇活动季节里，每周喷药一次，保证卫生间内无蝇、无蚊虫。

15.10 卫生间不能用腐蚀性强的清洁剂，如草酸等刺激性和腐蚀性的清洁用品。

16. 建筑物 1 米内保洁归属楼内责任人。

17. 服务区域及卫生间消杀，每天 1 次，应及时、如实记录，符合学校及国家规定的疫情防控要求。

18. 公共设施报修，每天巡查，及时报修，并追踪维修结果。

19. 垃圾清运，每天 3 次，楼宇垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

20. 楼顶排水口、天台每周清扫一次，无垃圾，无堵塞；因大雨积水、大雪覆盖、杂物堆积清理不及时造成的损失由乙方负责。

21. 学校承办大型活动、会议、检查，保洁人员要积极配合学校工作，保证完成各项任务顺利完成。

二、楼宇值班服务标准

1. 值班人员负责各主要通道出入口的值班管理，对外来人员进行验证、登记，杜绝闲杂人员进入，大件物品搬出实行登记，实施交通疏导工作，交接班制度完善，并有工作及交接记录。

2. 接受甲方的投诉和求助，在遇到突发事件时及时上报后勤处和保卫处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。

3. 楼宇值班传达室内保持整洁，上班时间不脱岗，严禁在值班室内使用明火器具和食宿设备及存放危险物品，对外来人员严格履行登记手续，按各楼宇使用要求开闭大门。

4. 每天巡查各楼宇楼层及楼顶安全门，按学校要求上锁或开闭门，并有巡查记录。

5. 紧急事故反应，制定紧急事故处理预案（包括火灾、地震、爆炸、炸弹恐吓，安全疏散以及电梯应急等）

三、绿化基本要求及质量标准

1. 乔木养护管理标准：

1.1 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

1.2 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

1.3 及时剪去干枯枝叶和病枝。

1.4 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

1.5 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

2. 花灌木养护管理标准：

2.1 生长势正常，无枯枝残叶。

2.2 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

2.3 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

2.4 及时清除杂草。

2.5 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3. 绿篱、养护管理标准：

3.1 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

3.2 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

3.3 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4. 草坪养护管理标准

4.1 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.2 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种。

4.3 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.5 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.6 及时进行病虫害防治，清除杂草。

4.7 垃圾清运，每天3次，校园内垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

4.8 做好校方交给的各类绿化补种等任务。

四、道路保洁基本要求和卫生标准：

（一）管理内容：

1. 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

2. 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

3. 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

4. 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5. 排球场、篮球场清扫保洁。

6. 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

7. 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

8. 配合办事处、社区做好各类工作。
9. 校方交给的其他工作。

(二) 卫生标准:

1. 道理路面卫生整洁，人行道无杂草，无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

2. 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

3. 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

4. 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5. 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。

6. 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。

7. 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。

8. 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。

9. 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。

附件 2

服务承诺

一、总体承诺

1. 严格按照 ISO9001 质量管理标准和客户相关要求及标准开展工作。
2. 严格执行客户的各项规章制度，按时向客户汇报工作情况，积极配合客户开展各项活动。
3. 严格遵守《物业管理条例》和政府主管部门颁布的各项相关法律法规。
4. 全体物业服务人员接受过相关技能培训，统一着装、挂牌上岗、规范文明用语，举止端庄、服务热情、精神饱满、仪表整洁、礼貌待人，有良好的服务意识和水平，爱岗敬业，忠于职守。
5. 全体物业服务人员工作认真、责任心强，服从客户管理单位的指挥、调度和管理。
6. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，各项物业记录、档案资料齐全，管理完善。同时制定具体的落实措施和考核办法，严格落实各项规章制度。
7. 积极妥善处理有关应急突发事件，确保项目安全稳定的工作秩序。
8. 按岗位要求配置专业管理人员，专业技术人员持证上岗，保证管理人员和技术人员的稳定性。
9. 打造优质服务窗口，力争客户满意度达 100%。

10. 按照客户有关规定，主动配合客户开展管理创新、服务创优工作，创建良好的文化氛围；配合做好上级领导、相关群体的视察接待工作以及节假日、重大活动的宣传工作。接受客户相关部门考核。

11. 合同期满后，将物业管理的全部档案资料无条件移交采购人，做好新旧物业交接，并对因工作知悉、取得的所有文件及信息严格保密。

12. 免费为客户（采购方）提供多项服务。如：春节服务区域装饰、组织文化娱乐活动、使用物业智能系统等。

二、质量承诺

秉着“高标准、严要求、客户至上、服务第一”的经营宗旨，依照招标文件的要求，结合公司国际质量体系标准，建设高标准的完善的作业制度。关于如何有效地履行承包责任，有效掌控物业管理服务质量，主要从人员、设备配置和质量、安全、资金等方面的管理予以保证，具体承诺如下：

1、在人员配备上：按投标文件要求配备人员，选派具有多年管理经验的负责人，选派具备年轻、有文化且从业经验丰富的骨干构成项目管理人员；另外全数接收原自愿留任的工作人员，并进行培训再上岗。

2、在质量管理上：根据本项目实际情况，制订了完善的作业方案和严明的质量管理方案，对员工作业、管理人员监督、信访处理等每个环节都做了相应的落实。

3、在安全管理上：由公司质监部检查落实。同时指定项目各级安全责任人，层层落实安全责任，做好、做足员工的安全教育培训工作，提高员工的安全意识，同时配备足够的安全作业设施，加强对职工的劳动保护，确保达到既定的安全管理目标。

4、在人员的管理上：实行人性化管理，通过定期组织员工谈心和参加团体活动等方式，增强队伍的凝聚力，确保员工队伍稳定。同时，公司及各项目部每季度进行劳动技能竞赛和质量评比活动，奖优罚劣，激发员工的工作积极性和主动性；同时严格按照劳动法和津贴规定，给予工人正当、应有的工资福利。

5、在资金保障方面：公司为有效地履行服务承诺确保资金方面优势。

6、严格按投标方案及合同规定实施“细化”管理，投入足够的人手及设备，确保责任区域的作业质量满足业主要求。

7、严格遵守 ISO9001 国际质量体系标准运作，确保服务工作安全、有序、高效地运行。文明作业，严格控制噪音、做到零干扰。

8、提供专业的管理和服服务，每天进行质量考核，每月定期向客户汇报本月工作总结报告和下月工作计划，与管理单位保持良好的沟通，保证工作效果做到“三满意”：上级满意、甲方满意、师生满意。

9、如遇突发事件、上级检查等特殊情情况，及时调派人员支援，配合客户做好相关工作；同时，服从业主的工作安排和调动，配合做好上级布置的临时性、阶段性任务。

10、加强对项目人员的思想教育、专业培训、做到遵纪守法、持证上岗。加强社会治安综合治理整治，遵守计划生育条例，无违法乱纪行为。

11、建立畅通的沟通渠道，虚心接受客户的监督，做到“事事有落实、件件有答复”，确保质量不断提高。

12、管理处的服务和服服务质量保证活动是建立在以“服务为主”的基础之上，任何一项管理与服务工作都应与管理处要求相一致。

13、达到国家住建部制定的全国物业服务示范大厦的管理水平。

三、优惠服务承诺

1. 结合现代物业管理情况，对本项目实现现代化、科技化、信息化管理服务，运用智能化物业管理平台系统为客户提供物业服务，其中投入平台维护和培训费用由我司承担。

2. 每年节日，免费为服务区域进行节日装饰和布置，让客户感受浓厚、喜庆的节日氛围。

3. 每季至少组织一次文化、娱乐活动，由物业公司提供奖品，让客户在工作之余得到放松。

4. 配合河南牧业经济学院校区节能管理，公司派专业节能管理技术人员参与研究、分析、建议，确保节能管理出成效。

5. 建立健全项目“8S”管理规范，并在项目推行落实，让项目服务更人性、更安全、更清洁、更和谐。

6. 专业、专职人员公司定期派往专业培训机构深造学习，为提供优质、创新服务提供保障。

7. 投标报价承诺投放的物资装备、工具、耗材，在实际服务中如不足、不能满足需求或超过报价量的，不再要求采购方承担相关费用，我司将无偿提供投入，直至采购方满意为目标。所投入的费用（包括折旧费、税、运输费）由我司承担，无偿向采购方提供服务。

8. 所使用的清洁耗材均是有质量保证的市场大品牌产品，符合国家相关标准，无毒环保。因此提供的耗材采购费用超出投标报价，我司将承担超出费用，继续为采购方提供高质量、放心、环保的耗材和产品。

以上未尽事宜，我司本着真诚、尽心、精细、超越服务的原则，将全力配合校方管理部门做好物业服务，以满足服务需求为首重目标。

四、遵守客户各项规章制度，服从管理的承诺

为了保障客户的利益，我们时刻牢记自己所承担的法律责任与应尽的义务，严格遵守国家和采购人制定的各项规章制度，高度、全面配合客户方的管理和要求，踏实、认真做好服务管理工作，确保优质服务质量和客户满意率，特承诺如下：

1、严格遵守客户方的各项规章制度、劳动纪律及相关技术操作规程，服从客户方的各项工作安排，特别是必要的值班、加班及调整岗位等。

2、认真做好各方面的交接工作，做到交接清楚，不能因个人原因而影响客户方的正常工作秩序，并按客户方相关制度执行。

3、不将客户方的资料信息透露给他人或未经客户方同意将其用品转借、馈赠及移交他人，如违犯规定，愿意承担相应的法律责任。

4、工作期间，严格执行操作规程，不违章操作、不玩忽职守，认真履行本职工作，将最好的仪容形象和服务态度展现出来，工作严谨认真。若因违犯操作规程及缺乏责任心等情况而导致差错甚至事故，愿意承担相应后果，无条件接受客户方的处理决定。

5、遵纪守法，爱护客户方财产，维护客户方声誉和利益，如损害客户方财产和利益，愿接受客户方处罚和责任追究。

6、接受及服从客户方对管理和服务的指导。全员与客户方团结一致，共同努力。

附件 3

河南牧业经济学院校区物业服务其他事项

1. 乙方必须制订并严格执行相关的管理方案及管理制度,为学校提供保洁服务。

2. 乙方必须负责从业人员工作培训与督查,每日做好工作检查登记,每周汇总检查材料以备学校管理人员检查。员工上岗期间须统一着装,配工号牌。

3. 乙方的工作人员与河南牧业经济学院不存在任何雇佣、委托等劳动关系,乙方工作人员在工作过程中的安全责任由乙方负责。

4. 本项目的实行项目承包制,乙方必须严格履行物业服务合同要求,不得在中标后转包或分包给他人经营,一旦发现转包,学校有权终止承包合同。

5. 学校只提供水电及相应工作用条件,其它一切所需人工、物品等费用均由乙方负担。

6. 乙方员工不得将校内的物品拿出校园。

7. 垃圾清运全由乙方负责运抵学校指定位置,集中外运。

8. 项目服务总价根据中标价一次性包死,承包期间如遇国家政策性调价,市场材料价格发生变化,服务项目中标价均不予调整。

9. 乙方要建立规范的值班制度,接受学校和师生对物业管理服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,及时处理并有回访记录。

10. 定期向校方发放物业服务工作征求意见单,对合理建议及时整改,满意率达 90%。

11. 常规性服务做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

12. 乙方的资料管理要规范标准，记录每天工作情况，编号装订成册，以备查询。

13. 如有上级领导参观、创建工作需要或清洁大检查等，学校根据需要提前（三天内）通知，乙方要根据校方要求进行突击性服务。

14. 如校方设备遇异常事故（如水管爆裂等特殊情况），要组织突击小组配合校方维修中心搞好特殊清洁工作。

附件 4

河南牧业经济学院物业考核办法

为提高物业管理的服务质量和工作效率,使物业管理的工作制度化、规范化、科学化促使物业管理企业按照物管要求切实履行物业合同和落实管理措施,为师生提供更优质和完善的服務,特制订物业监督考核办法。

一、考核目的:提高工作效率、提高服务水平、提高服务质量。

二、考核原则:坚持物业服务企业自行监督为主、学校监督检查为辅;坚持公平、公正、公开的原则;坚持优质、高效、全面的原则;坚持学校自管组织与专职监管人员共同参与考核的原则;平时检查与考核相结合的原则。

三、考核内容及要求:主要考核服务项目及要求所规定的内容,(将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定)

四、考核方式:采取日常考核与月度综合考核相结合的方式。

(一)日常考核:

1. 考核负责人:专职监管队伍;

2. 考核内容:根据物业服务协议服务项目所要求的服務标准,每天进行一次巡查,及时发现问题并要求物业服务企业及时整改;

3. 考核方式:日常巡查;受理师生投诉:

(1)建立健全各项规章制度,明确岗位责任制,达不到要求的扣 200 元;

(2)公共部位卫生保持清洁,地面无杂物、无积水、无痰迹,一处达不到要求的扣 200 元;

(3) 校园行道树、绿化带、草坪及其它维护（浇水、打药、修剪、施肥、除草按），如因乙方管理不当，造成绿化苗木死亡的，由乙方按死亡苗木规格重新补种或赔偿甲方损失。

(4) 接到师生投诉，情况属实每次扣 200 元。

(5) 管理人员佩带工牌号，统一着装、文明上岗，一项不合格扣 50 元。

4. 考核结果使用：针对存在问题，下达《处罚决定书》，在支付服务费时扣除罚金，并下达《整改通知书》的方式督促企业及时改进。重大问题及时上报并计入月度考核。

(二) 月度考核

1. 考核负责人：学院物业管理监督组织

2. 考核内容：重点检查管理企业监管制度落实情况，（将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）

3. 考核方式：通过现场抽查、检查表格并追溯的方式进行。

五、考核结果的运用

(一) 日常考核结果

1. 一般问题下达《整改通知单》，整改仍然不符合要求的，除执行处罚决定外，在月度考核中扣除 1-2 分。

2. 重大问题（师生反应强烈、影响公共安全的），下达《处罚决定书》，每次给予 1000-2000 元罚款。在月度考核中扣除 1-2 分。

3. 业主投诉的事项，经查证属实的，依据上述规定处理。

(二) 月度考核：月度考核得分 90 分以上的为合格、70-90 分的为基本合格、60-70 分的为不合格；60 分以下的为严重不合格

1. 月度考核合格的，月度物业服务费扣除罚金后足额拨付；

2. 月度考核基本合格分数在 80 分以上的，扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之五；分数在 80 分以下的扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之十；

3. 月度考核不合格的扣拨月度物业服务费的百分之十；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

4. 月度考核严重不合格的扣拨月度物业服务费的百分之二十；连续三个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

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. 服务期符合招标文件要求；
5. 投标报价未超出最高限价；
6. 投标文件无重大或不可接受的偏差；
7. 投标文件未附有采购人不能接受的条件；
8. 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。

2.5 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）。

2.6 评标委员会完成评标后，应当出具书面评标报告。

2.7 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）

评分内容	评分因素	评分标准	分值
报价 (50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）×50 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。 对于小型和微型企业以扣除后的价格作为报价参与评审。	50
技术部分 (28分)	管理方式和工作计划	根据投标人针对项目的理解认知与情况分析、管理方式、运作计划流程进行综合评审： 1. 项目概况分析，对于物业服务区域、物业服务功能要求理解清晰，认识和定位准确，服务目标明确并符合项目特点，管理方式与工作计划科学合理，得3分； 2. 管理方式与工作计划符合招标要求，描述清晰，运作流程及完整、科学合理的，得 2分 3. 项目概况分析，但部分描述界定与采购要求存在较大缺失及偏离，对于项目性质和定位模糊，服务目标空洞，管理方式不科学，工作计划不合理，得1分； 4. 未提供的不得分。	3

<p>人员培 训、管理</p>	<p>人员培训、考核制度：投标人需提供项目的人员招聘、培训计划、考核管理制度等方案。综合评审： 1. 人员培训方案，符合岗位工作要求，有完善的岗前、岗后培训计划和培训考核措施得1分，不符合得0分 2. 岗位人员管理、考核措施完善，无明显疏漏的得1分，不符合得0分</p>	<p>2</p>
<p>物资装备</p>	<p>根据投标人拟在本项目投入的各类机械化设备情况，包含必备设备及优化设备进行评审。 1、投标人配置大型(如扫地车、洒水车等)，专项作业车辆，满足本项目定期绿化浇水和道路喷洒清洗需要，每提供一辆得1分。 2、投标人配置中、小型(如疏通机、电动尘推等)专项作业设备，为公共区域清洁清洗提供专业化、现代化的机械设备服务保障，提升日常保洁工作效率，每提供一项得 0.5分。 注：本项目最高得5分 说明：证明材料需满足以下要求： (1) 若上述设备为自有设备，需提供车辆购置发票、车辆行驶证的自有证明材料，并加盖投标人公章。 (2) 若上述设备为供应商租赁的，须提供供应商与出租方签订的设备、车辆等加盖公章的租赁合同复印件及出租方拥有该设备的购置发票原件复印件、车辆行驶证原件复印件，并加盖投标人公章。 (3) 投标人须承诺上述设备在中标后需完全投入本次物业服务项目，若因设备原因无法投入，经采购人同意后，需提供不低于上述设备配置的设备，并提供承诺函并加盖投标人公章，未承诺或未提供的不得分。 (4) 提供的相关证明材料未显示实质内容或有所缺失的不得分。</p>	<p>5</p>
<p>制度和档 案的建立 与管理方 案</p>	<p>管理规章制度齐全合理可行，内容包括但不限于工作流程及服务标准、二级巡查制度、会议管理制度、档案管理借阅制度、合同管理会签制度、保密制度、安全保卫管理制度、办公用品采购管理、固定资产管理制度、福利管理制度、奖惩管理办法等不低于10项基本规章制</p>	<p>2</p>

		度、办法及操作指引。完全满足切合性强得2分;基本满足、基本可行得1分;不全面、不合理得0.5分,缺项按0分计。	
	环境设施的维护管理及措施	环境设施的维护管理及措施:提供的环保节能降耗措施,将环保降耗落实到位进行并提供水泵、管道等配套设施的养护管理方案措施,健全切合性强得2分;基本满足、基本可行得1分;不合理、不全面,无针对性的得0.5分;缺项按0分计。	2
	机构设置及人员配置	机构设置及人员配置非常合理,对本项目有针对性,项目经理和服务人员配置方案优越(包括员工岗位的设置与职责、员工招募方案,员工年龄结构、学历结构、薪酬及社保缴纳方案,工作经验等)得2分;;机构设置及人员配置比较合理,项目经理和服务人员配置方案相对清楚,得1分;机构设置及人员配置不合理,项目经理和服务人员配置方案不清楚得0.5分,无机构设置及人员配置的不得分。 注:需明确最低人员配置比例和要求	2
	疫情防控工作计划和实施方案	投标人结合疫情常态化防控工作提供物业公司疫情防控工作计划和实施方案至少包含重点区域疫情防控、春季灭害消杀、核酸检测配合服务、隔离点物业服务等,详实、可行性强的得3分,较详实、可行一般的得2分,较笼统、不契合项目实际情况的得1分,未编订方案的不得分;	3
	养护管理措施	投标人根据校区实际情况,编制绿化服务方案,从以下3个方面评审,满分3分。综合评分如下: 1、绿化养护标准及流程完善、合理可行的得1分,完整性或合理可行性有欠缺的得0.5分,其他得0分; 2、设备运用及安全管理方案完善、合理可行的得1分,完整性或合理可行性有欠缺的得0.5分,其他得0分; 3、病虫害防治措施方案完善、合理可行的得1分,完整性或合理可行性有欠缺的得0.5分,其他得0分;	3

	人员配备	1. 拟投入本项目的项目经理:具有1至3年同类或相似管理经验的,得1分;具有3年以上同类或相似管理经验的,得2分(未提供相关证明不得分)	2
		2. 投标人需提供针对项目物业服务特点,招标文件要求及考核质量标准设计人员岗位配置方案。综合评分如下: (1) 人员资质: 人员资质全面、合理可行的得1分, 全面性或合理可行性有欠缺的得0.5分, 其他得0分; (2) 项目人员组成: 人员分工合理、职责明晰的得1分, 具有一定合理性或职责表述模糊的得0.5分, 其他得0分; 合理性: 方案提出的方法和标准应该是符合本项目特点的; 可行性: 方案提出的目标在所要求的时间范围是能完成的。	2
		拟投入本项目的服务作业人员(秩序维护员、维修员、配电员、保洁员等)以承诺方式提供素质结构表(包括但不限于年龄、学历、持证情况等), 人员资质全面、合理可行的得1分, 全面性或合理可行性有欠缺的得0.5分, 其他得0分。	1
		拟配备的人员中有林业、园林绿化、市政等相近专业的中级工程师职称, 每提供1个得0.5分, 具有林业、园林绿化、市政等相近专业高级及以上工程师职称每提供1个得0.5分, 本项最多得1分。	1
综合部分 (22分)	投标人管理体系认证	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。每提供一项得2分, 最高6分	6
	投标人项目业绩	自2019年1月1日以来每提供一份类似项目业绩合同得2分, 最高得8分。提供的相关证明材料未显示实质内容的不得分, 同时提供虚假业绩将自行承担相关责任。	8
	前期接管方案和合同到期后的承诺	投标人根据项目实际情况, 编制前期接管方案和合同到期后的承诺, 详实、可行性强的得2分, 较详实, 可行一般的得1分, 较笼统、不契合项目实际情况的、未提供的不得分。	2
	服务及应急预案	1. 针对本项目特点提供应急管理措施, 不少于5类, 包括(气象灾害、溺水、火灾等应急预案)	2

		<p>(1) 方案合理、全面、具体详实、可行性强,针对性强的得 2 分;</p> <p>(2) 方案合理、全面,比较可行,针对性较强的得 1 分;</p> <p>(3) 方案不合理,不全面,无针对性的得 0.5 分;</p> <p>(4) 无方案不得分。</p>	
		<p>2. 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. 方案合理、全面、具体详实、可行性强,针对性强的得 2 分; 方案合理、全面,比较可行,针对性较强的得 1 分; 方案不合理、不全面,无针对性的得 0.5 分; 无方案不得分。</p>	2
		<p>3. 根据投标人对本项目的理解,结合项目的需求和特殊性,制定的特色化服务、增值服务的合理性、可行性情况,综合评分如下:</p> <p>(1) 内容完整、论述充分、可行性强的得 2 分;</p> <p>(2) 内容不够完整、论述不够充分、可操作性不够强的得 1 分;</p> <p>(3) 内容不完整、论述不充分、无可操作性的得 0.5 分;</p> <p>(4) 其他不得分。</p> <p>合理性: 方案提出的方法和标准应该符合本项目特点;</p> <p>可行性: 方案提出的目标在所要求的时间范围应当能够完成;</p> <p>完整性: 方案必须完整,对招标文件中的各项要求有详细描述。</p>	2

第八章 政府采购合同

河南牧业经济学院英才（北林）校区 物业服务合同

甲方：河南牧业经济学院

乙方：

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对河南牧业经济学院英才（北林）校区实行专业化、一体化的管理订立本合同。采用 1+1+1 模式，合同一年一签。

一、基本情况

委托单位名称：河南牧业经济学院，服务地点：_____。

二、委托服务内容及各项服务标准、要求

（一）服务内容

_____校区：

（二）总体服务标准

- 1.建造干净、整洁、有序的教学学习环境。
- 2.树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。
- 3.常规管理的一般指标：设备完好率96%以上。用户满意率98%以上。有效投诉率低于2%。有效投诉处理率100%。公共区域的公共卫生等受到好评。从事保洁、绿化等管理人员配置符合甲方要求，持证上岗率100%。

(三) 物业服务用工人数

_____人

(四) 各分项管理服务标准

1.楼宇服务标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内无垃圾

楼顶、天台	排水口、杂物清理	每周1次	楼顶排水口、楼顶天台，无垃圾，无堵塞
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	垃圾不超过 2/3
电梯	清洁、消毒擦拭	2次/天	洁净、无污迹
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消杀	服务区域及卫生间	1次/天	有记录、符合疫情要求
公共设施报修	服务区域及卫生间	2次/天	及时报修、追踪维修结果
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周擦拭	无臭味

2.垃圾清运标准

垃圾清运	公共部分及校园垃圾桶垃圾收集、清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3
------	-------------------	------------------------	------------------------

3.楼宇管理员管理服务质量标准

项目	内容	标准
----	----	----

楼管 服务 质量 标准	仪容仪表	<ul style="list-style-type: none"> 1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	<ul style="list-style-type: none"> 1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件
	服务要求	<ul style="list-style-type: none"> 1、管理员 24 个小时值班，坚持来访登记制度，未经允许的人员不得随意进入楼宇。 2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件。 3、因楼宇管理员工作失职造成师生伤亡及财产损失的，所有损失及赔偿由乙方负责。 4、每日巡查各楼宇楼层及楼顶安全门，按学校要求开闭门，并有记录。
	工作纪律	<ul style="list-style-type: none"> 1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人
	工作要求	<ul style="list-style-type: none"> 1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内

4. 绿化基本要求及质量标准

4.1 乔木养护管理标准：

4.1.1.生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

4.1.2.充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

4.1.3.及时剪去干枯枝叶和病枝。

4.1.4.适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

4.1.5.病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.2花灌木养护管理标准：

4.2.1.生长势正常，无枯枝残叶。

4.2.2.造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

4.2.3.根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

4.2.4.及时清除杂草。

4.2.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

4.3 绿篱、养护管理标准：

4.3.1.修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

4.3.2.修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

4.3.3.适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4.4草坪养护管理标准

4.4.1.根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.4.2.草坪草生长旺盛,生机勃勃,整齐雅观,覆盖率达 $\geq 90\%$,杂草率 $\leq 5\%$,无明显坑洼积水,裸露地及时补植补种。

4.4.3.根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向,进行定期修剪,使草坪草的高度一致,边缘整齐。

4.4.4.草坪灌溉应适时、适量,务必灌好返青水和越冬水。

4.4.5.草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定,施肥必须均匀,颗粒型追肥应及时灌水。

4.4.6.及时进行病虫害防治，清除杂草。

4.4.7.做好校方交给的各类绿化补种等任务。

5、道路保洁基本要求和卫生标准

5.1管理内容：

5.1.1 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

5.1.2 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

5.1.3 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

5.1.4 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5.1.5 排球场、篮球场清扫保洁。

5.1.6 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

5.1.7 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

5.1.8 配合办事处、社区做好各类工作。

5.1.9 校方交给的其他工作。

5.2卫生标准：

5.2.1 道路路面卫生整洁，人行道无杂草、无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

5.2.2 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

5.2.3 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

5.2.4 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5.2.5 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。

5.2.6 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。

5.2.7 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。

5.2.8 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。

5.2.9 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。

（五）人员配置基本要求

1. 现场经理及各部门主管

1.1 18-50岁，中专以上学历。

1.2 具有三年以上同岗位工作管理经验。

1.3 爱岗敬业，吃苦耐劳，身体健康，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

2. 保洁员及垃圾清运人员：

2.1 保洁员：18-55岁，具备一定文化基础，工作认真负责，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，有高校工作经验从业人员年龄可适当放宽。

2.2 垃圾清运人员：18-50岁，初中以上文化程度，吃苦耐劳，身体健康，品貌端正，并且能服从工作安排，具有一定的保洁工作经验，能熟练操作相关设备、车辆。

3. 楼宇管理员：

18-50 岁，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

4.绿化人员要求：

4.1 绿化养护所用人员均须提供当年身体健康证明，讲卫生、懂礼貌，不怕脏、不怕累；有责任心，吃苦耐劳，热爱本职工作。

4.2 绿化技术技工须园林相关专业毕业且具有中级及以上职称（掌握苗木栽培、嫁接、扦插、治虫、施肥等绿化工程技术）或五年以上同岗位工作经验。

4.秩序维持人员：

18-50 岁，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力

（六）项目管理的有关要求

1.乙方按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

2.实行楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运及绿化养护等的标准以招标文件、乙方投标书及委托管理合同的有关规定执行。

3.相关保洁、绿化等管理事项的要求

3.1 管理用房

甲方将提供适当的管理用房、值班用房和仓库，这些用房在委托管理期限内由乙方免费使用，乙方应当合理使用并妥善维护，否则因乙方原因造成的损害应承担赔偿责任。

3.2 管理费标准

由乙方根据有关要求，并根据甲方项目管理的特点和特殊，本合同第六条约定的管理服务费用包含常规性任务、突击性任务，如上级机关检查等常规、突击任务的费用。

3.3 法定节假日、寒假、暑假期间及非学生劳动周期间的楼宇和校园卫生等安排的加班及费用由乙方负责。

3.4 服务所需的各类服装、工具、器械、耗材（卫生纸、卫生球、熏香、消毒液、肥料等）等均由乙方负责配置并承担相应的费用。

三、合同期限

本合同服务周期为三年，合同一年一签，经甲方考核合格后，续签下一次合同。本次第一年度合同期限为：自2022年10月1日至2023年9月30日。

四、甲方的权利和义务

1.与乙方公司议定年度管理计划、年度费用概预算、决算报告。

2.对乙方管理实施监督检查。有权要求乙方对违反服务承诺的事项进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。每半年对乙方管理及服务全面进行一次工作考核，每年进行一次综合考核，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿。

3.有权要求乙方按双方约定的管理标准提供楼宇管理报告等管理信息。

4.甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供管理用房、值班室。

5.甲方在合同生效之日起三十日内按规定向乙方提供本部所有消防及安保档案、资料，并在乙方管理期满时予以全部收回，乙方应当承担妥善保管及保密义务，否则乙方应当对甲方造成的损害和不利影响承担责任。

6.如果甲方对乙方所提供的保洁、管理、绿化等服务质量有问题或不满意时，甲方有权利向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、

预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在合理的时间内仍不能改进的，甲方有权利延付部分的管理费用而不承担任何责任，直至解决并经甲方认可。

7.协助乙方做好相关管理工作和宣传教育、文化活动。

8.乙方在执行勤务时因公发生伤亡事故，由乙方承担所有的医疗、抚恤等费用。

9.甲方有权对乙方进行相应的管理和监督，对乙方违背本合同职责的行为及时批评教育，必要时有权单方面终止本合同。

10.甲乙双方在合同期间所产生的一切纠纷，只能由甲乙双方解决，甲乙双方不针对任何具体个人。

五、乙方的权利和义务

1.根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节。

2.乙方有权要求甲方办公人员遵守有关管理制度。

3.乙方有权对突发事件进行应急处理（如大风、暴雨等），并及时报告甲方有关人员。

4.接受相关管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

5.因乙方不履行职责，造成甲方物质财产损失，乙方承担赔偿责任。

6.对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

7.建立保洁、绿化等档案并负责及时记载有关变更情况。

8.及时、如实向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告。

9.向甲方提交年度工作总结和计划报告。

10.加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

11.乙方工作人员所有的工资及福利费用（国家规定的各种保险、医疗）等由乙方承担。

12.乙方应根据甲方需要，如实提供所有工作、服务人员相关身份、资质证明和其它相关登记材料。

13.爱护各种设施，节约水电资源。如因乙方原因造成设施损坏或水电浪费等，一切损失均由乙方负责。

六、管理服务费用

1.本项目三年服务期总服务费为：_____元（人民币大写：_____），本次第一年度服务费为_____元（人民币大写：_____），每月支付人民币_____元。

支付方式：先服务再付费，乙方应于次月5日前提供完税发票，甲方签署付款凭证交付财务支付服务费。本合同期满当月的管理服务费用待甲、乙双方交接完相关手续后，甲方才予以支付给乙方。履约保证金按照招标文件在合同签订前缴纳合同总价的5%，合同到期履约完毕后，经甲方考核后退还乙方。

2.本项目费用采用包干制，包括保洁、楼宇管理及绿化等成本、法定税费和不可预见费等一切应尽费用，合同期限内不做调整。

3.人员的工资标准必须按照有关国家及行业规定标准和学校的要求。

4.如遇不可抗力，如新冠疫情或其他原因，导致学校提前放假或延迟开学，甲方向乙方支付服务费按学校提前放假或延迟开学据实结算。

八、惩罚措施

甲方每月对保洁、楼宇管理及绿化等服务内容进行考核检查，如达不到合同要求的，则甲方有权在每月支付服务费时扣减相应的服务费用。

九、违约责任

1.甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2.乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3.有下列行为之一的，甲方有权单方解除协议。

3.1 乙方未能完全履行协议内容，经过甲方发出 2 次整改通知后仍未能整改的。

3.2 经甲方随机抽查服务满意度低于 85%的。

3.3 因乙方原因发生重大事故的。

4.在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，如果解除合同，应提前两个月书面通知对方并经对方同意方能解除。否则，一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付违约金，违约金为年服务费总额的 5%。给对方造成经济损失超过违约金的，应给予补偿。

5.由于不可抗力的原因使合同不能正常履行，合同双方协商解决。

十、其它事项

1.双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，应书面签订补充协议，补充协议与本合同相冲突的部分，以补充协议为准。

2.本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3.本合同共 24 页，其中附件页。一式 6 份，甲方持 4 份，乙方持 2 份，具有同等法律效力。

4.本合同附件是合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，包括：

附件 1 《河南牧业经济学院物业服务标准》

附件 2 《服务承诺》

附件 3 《河南牧业经济学院物业服务其他事项》

附件 4 《河南牧业经济学院物业考核办法》

5.本合同自双方签订之日起生效。

十一、合同文件构成

构成合同文件的有：

- 1、本合同；
- 2、中标通知书；
- 3、投标文件文件及招标文件文件。

(以下无正文)

甲方：河南牧业经济学院

乙方：_____

法定代表人：

法定代表人：

或委托代理人：

或委托代理人：

甲方开票信息

联系地址：

名称：河南牧业经济学院

联系电话：

纳税人识别号：12410000415803040L

乙方指定收款账户

地址：郑州市郑东新区龙子湖北路6号

户名：

电话：0371-86176074

账号：

开户行：中国建设银行郑州天裕支行

开户行：

账号：41001523008059666666

时间：年月日

时间：年月日

附件 1

河南牧业经济学院物业服务标准

一、楼内卫生保洁标准

1.地面：每日至少扫拖 2 次，随时保持。做到无垃圾、无杂物、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

2.墙壁：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕；更不能有乱涂乱画现象。

3.踢脚线：每日至少拖擦 2 次，随时保持。做到干净、无积尘、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

4.天花板：每周至少处理 1 次，保证做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物。

5.门：每日至少擦抹 2 次，随时保持。做到门框、门面整个门体及把手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹、光洁明亮。

6.窗(内外)：每周至少清理 2 次，随时保持。达到以下要求：

6.1 窗体及拉手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹。

6.2 玻璃、窗框要擦拭干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹。

7.窗台：每日清洁整理 1 次，随时保持。做到干净整齐，无杂物、无污渍、无水迹、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

8.窗帘：公共空间在规定时间内开台一致：垂吊整齐美观，定期清洗：做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无粘贴杂物。

9.楼梯：步梯平面、立面每日拖洗、擦拭2次，随时保持。做到无垃圾杂物、无水迹、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

10. 扶手：每日擦拭2次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

11. 展示台：每日清洁整理1次，随时保持。做到干净整齐、无杂物、无积尘、无斑点印痕。

12. 指示标志牌：每日擦拭2次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

13. 灯具：每周至少保洁1次，保持干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物；保证工作正常(发现问题及时报修处理)。

14.电梯：每日清洁、消杀2次，随时保持。达到以下要求：

14.1 面、边框及轿厢四壁干净、无积尘、无斑点印痕；无乱涂乱画现象。

14.2 轿厢内顶面干净、无积尘、无蜘蛛网：相应设备运行正常(问题及时报修)

14.3 轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无废迹、无水迹；地垫保持干净无垢。

15.卫生间：每日至少清洁整理2次，随时保持。达到以下要求：

15.1 卫生间内洗手台面、镜面、地面，应随时清扫，做到无污渍、无积水。

15.2 卫生间内便池应随时清扫、冲刷，做到无污渍、无异味。

15.3 卫生间内隔断板、墙面、干手器、开关插座、窗台等每日至少擦拭1次，做到无污渍、无痰迹、无水迹、无霉痕、无蛛网。

15.4 卫生间内垃圾筒要保持干净无污、垃圾及时清理、垃圾袋及时更换。

15.5 洁具水槽等设施表面及内壁干净无灰尘、无水迹、无污渍、无其它印痕。

15.6 每日不定时喷洒空气清新剂，减轻厕所内异味。

15.7 卫生间内的踢脚线无污渍、无灰尘、无水迹。

15.8 卫生间室窗户玻璃、天花板及灯具干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹、无蛛网。

15.9 在蚊蝇活动季节里，每周喷药一次，保证卫生间内无蝇、无蚊虫。

15.10 卫生间不能用腐蚀性强的清洁剂，如草酸等刺激性和腐蚀性的清洁用品。

16.建筑物 1 米内保洁归属楼内责任人。

17.服务区域及卫生间消杀，每天 1 次，应及时、如实记录，符合学校及国家规定的疫情防控要求。

18.公共设施报修，每天巡查，及时报修，并追踪维修结果。

19.垃圾清运，每天 3 次，楼宇垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

20.楼顶排水口、天台每周清扫一次，无垃圾，无堵塞；因大雨积水、大雪覆盖、杂物堆积清理不及时造成的损失由乙方负责。

21.学校承办大型活动、会议、检查，保洁人员要积极配合学校工作，保证完成各项任务顺利完成。

二、楼宇值班服务标准

1.值班人员负责各主要通道出入口的值班管理，对外来人员进行验证、登记，杜绝闲杂人员进入，大件物品搬出实行登记，实施交通疏导工作，交接班制度完善，并有工作及交接记录。

2.接受甲方的投诉和求助，在遇到突发事件时及时上报后勤处和保卫处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。

3.楼宇值班传达室内保持整洁，上班时间不脱岗，严禁在值班室内使用明火器具和食宿设备及存放危险物品，对外来人员严格履行登记手续，按各楼宇使用要求开闭大门。

4.每天巡查各楼宇楼层及楼顶安全门，按学校要求上锁或开闭门，并有巡查记录。

5.紧急事故反应，制定紧急事故处理预案（包括火灾、地震、爆炸、炸弹恐吓，安全疏散以及电梯应急等）

三、绿化基本要求及质量标准

1. 乔木养护管理标准：

1.1生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

1.2充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

1.3及时剪去干枯枝叶和病枝。

1.4适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

1.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

2. 花灌木养护管理标准：

2.1生长势正常，无枯枝残叶。

2.2造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

2.3根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

2.4及时清除杂草。

2.5病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3. 绿篱、养护管理标准：

3.1修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于3次。

3.2修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

3.3适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4. 草坪养护管理标准

4.1根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.2草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $\geq 90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种。

4.3根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.5草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.6及时进行病虫害防治，清除杂草。

4.7 垃圾清运，每天3次，校园内垃圾桶垃圾收集、清运指定垃圾场。

4.8 做好校方交给的各类绿化补种等任务。

四、道路保洁基本要求和卫生标准：

（一）管理内容：

1. 道路（包括校区内所有干道、人行道、教学楼宇天井院路面、停车场）的卫生清扫保洁工作。

2. 垃圾杂物堆场、垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱卫生保洁以及打药消杀工作。

3. 楼宇外围周边清理卫生保洁工作。

4. 电线杆、路灯杆、树杆等处乱张贴清理工作。

5. 排球场、篮球场清扫保洁。

6. 室外污水井、雨水泵网格筛子清理工作。

7. 做好灾害性气候应急抢险抗灾工作。

8. 配合办事处、社区做好各类工作。

9. 校方交给的其他工作。

（二）卫生标准：

1. 道理路面卫生整洁，人行道无杂草，无枯叶，冬季无积雪，边界清晰；道路灰石边无明显泥沙，井盖无堵塞；视野范围内应做到无白色垃圾，如出现白色垃圾也不能超过2个，留存时间不超过半小时。

2. 垃圾杂物堆场定期清理，保持场内清洁卫生；垃圾中转站、垃圾房、垃圾箱垃圾日产日清，入箱入斗，每周擦拭1次；垃圾车箱体清洁每周1次，打药

消杀每周1次；夏季适时对喷药除蝇。

3. 在自己管辖区域内发现损坏情况及时报修；楼宇周边卫生每日清扫保洁至少2次，明沟、阴沟、沙井、化粪池每周清理1次；化粪池满溢及时报修疏通。

4. 电线杆上、路灯杆上、路牌上、树杆上等处的乱张贴及时清理，留存时间不超过1小时；路牌、雕塑每月清洁1次。

5. 排球场、篮球场每天清扫2次，场内无杂物、果皮纸屑。

6. 室外污水井、雨水泵网格筛子每天清洁2次，保持排水畅通。

7. 积极做好灾害性气候应急抢险抗灾工作（如大风、暴雨、大雪等）。

8. 配合办事处、社区做好除四害布药等工作。

9. 做好校方交给的各类应急保洁及疫情消杀等任务。

附件 2

服务承诺

一、总体承诺

- 1.严格按照ISO9001质量管理标准和客户相关要求及标准开展工作。
- 2.严格执行客户的各项规章制度，按时向客户汇报工作情况，积极配合客户开展各项活动。
- 3.严格遵守《物业管理条例》和政府主管部门颁布的各项相关法律法规。
- 4.全体物业服务人员接受过相关技能培训，统一着装、挂牌上岗、规范文明用语，举止端庄、服务热情、精神饱满、仪表整洁、礼貌待人，有良好的服务意识和服务水平，爱岗敬业，忠于职守。
- 5.全体物业服务人员工作认真、责任心强，服从客户管理单位的指挥、调度和管理。
- 6.建立建全各项管理制度、各岗位工作标准，各项物业记录、档案资料齐全，管理完善。同时制定具体的落实措施和考核办法，严格落实各项规章制度。
- 7.积极妥善处理有关应急突发事件，确保项目安全稳定的工作秩序。
- 8.按岗位要求配置专业管理人员，专业技术人员持证上岗，保证管理人员和技术人员的稳定性。
- 9.打造优质服务窗口，力争客户满意度达100%。
- 10.按照客户有关规定，主动配合客户开展管理创新、服务创优工作，创建良好的文化氛围；配合做好上级领导、相关群体的视察接待工作以及节假日、重大活动的宣传工作。接受客户相关部门考核。
- 11.合同期满后，将物业管理的全部档案资料无条件移交采购人，做好新旧物业交接，并对因工作知悉、取得的所有文件及信息严格保密。
- 12.免费为客户（采购方）提供多项服务。如：春节服务区域装饰、组织文化娱乐活动、使用物业智能系统等。

二、质量承诺

秉承“高标准、严要求、客户至上、服务第一”的经营宗旨，依照招标文件的要求，结合公司国际质量体系标准，建设高标准的完善的作业制度。关于如何有效地履行承包责任，有效掌控物业管理服务质量，主要从人员、设备配置和质量、安全、资金等方面的管理予以保证，具体承诺如下：

1、在人员配备上：按投标文件要求配备人员，选派具有多年管理经验的负责人，选派具备年轻、有文化且从业经验丰富的骨干构成项目管理人员；另外全数接收原自愿留任的工作人员，并进行培训再上岗。

2、在质量管理上：根据本项目实际情况，制订了完善的作业方案和严明的质量管理方案，对员工作业、管理人员监督、信访处理等每个环节都做了相应的落实。

3、在安全管理上：由公司质监部检查落实。同时指定项目各级安全责任人，层层落实安全责任，做好、做足员工的安全教育培训工作，提高员工的安全意识，同时配备足够的安全作业设施，加强对职工的劳动保护，确保达到既定的安全管理目标。

4、在人员的管理上：实行人性化管理，通过定期组织员工谈心和参加团体活动等方式，增强队伍的凝聚力，确保员工队伍稳定。同时，公司及各项目部每季度进行劳动技能竞赛和质量评比活动，奖优罚劣，激发员工的工作积极性和主动性；同时严格按照劳动法和津贴规定，给予工人正当、应有的工资福利。

5、在资金保障方面：公司为有效地履行服务承诺确保资金方面优势。

6、严格按投标方案及合同规定实施“细化”管理，投入足够的人手及设备，确保责任区域的作业质量满足业主要求。

7、严格遵守 ISO9001 国际质量体系标准运作，确保服务工作安全、有序、高效地运行。文明作业，严格控制噪音、做到零干扰。

8、提供专业的管理和服务，每天进行质量考核，每月定期向客户汇报本月工作总结报告和下月工作计划，与管理单位保持良好的沟通，**保证工作效果做到“三满意”：上级满意、甲方满意、师生满意。**

9、如遇突发事件、上级检查等特殊情况，及时调派人员支援，配合客户做好相关工作；同时，服从业主的工作安排和调动，配合做好上级布置的临时性、阶段性任务。

10、加强对项目人员的思想教育、专业培训、做到遵纪守法、持证上岗。加强社会治安综合治理整治，遵守计划生育条例，无违法乱纪行为。

11、**建立畅通的沟通渠道**，虚心接受客户的监督，做到“事事有落实、件件有答复”，确保质量不断提高。

12、管理处服务和质量保证活动是建立在以“服务为主”的基础之上，任何一项管理与服务工作都应与管理处要求相一致。

13、达到国家住建部制定的全国物业服务示范大厦的管理水平。

三、优惠服务承诺

1.结合现代物业管理情况，对本项目实现现代化、科技化、信息化管理服务，运用智能化物业管理平台系统为客户提供物业服务，其中投入平台维护和培训费用由我司承担。

2.每年节日，免费为服务区域进行节日装饰和布置，让客户感受浓厚、喜庆的节日氛围。

3.每季至少组织一次文化、娱乐活动，由物业公司提供奖品，让客户在工作之余得到放松。

4.配合河南牧业经济学院校区节能管理，公司派专业节能管理技术人员参与研究、分析、建议，确保节能管理出成效。

5.建立建全项目“8S”管理规范，并在项目推行落实，让项目服务更人性、更安全、更清洁、更和谐。

6.专业、专职人员公司定期派往专业培训机构深造学习，为提供优质、创新服务提供保障。

7.投标报价承诺投放的物资装备、工具、耗材，在实际服务中如不足、不能满足需求或超过报价量的，不再要求采购方承担相关费用，我司将无偿提供投

入，直至采购方满意为目标。所投入的费用（包括折旧费、税、运输费）由我司承担，无偿向采购方提供服务。

8.所使用的清洁耗材均是有质量保证的市场大品牌产品，符合国家相关标准，无毒环保。因此提供的耗材采购费用超出投标报价，我司将承担超出费用，继续为采购方提供高质量、放心、环保的耗材和产品。

以上未尽事宜，我司本着真诚、尽心、精细、超越服务的原则，将全力配合校方管理部门做好物业服务，以满足服务需求为首重目标。

五、遵守客户各项规章制度，服从管理的承诺

为了保障客户的利益，我们时刻牢记自己所承担的法律责任与应尽的义务，严格遵守国家和采购人制定的各项规章制度，高度、全面配合客户方的管理和要求，踏实、认真做好服务管理工作，确保优质服务质量和客户满意率，特承诺如下：

1、严格遵守客户方的各项规章制度、劳动纪律及相关技术操作规程，服从客户方的各项工作安排，特别是必要的值班、加班及调整岗位等。

2、认真做好各方面的交接工作，做到交接清楚，不能因个人原因而影响客户方的正常工作秩序，并按客户方相关制度执行。

3、不将客户方的资料信息透露给他人或未经客户方同意将其用品转借、馈赠及移交他人，如违犯规定，愿意承担相应的法律责任。

4、工作期间，严格执行操作规程，不违章操作、不玩忽职守，认真履行本职工作，将最好的仪容形象和服务态度展现出来，工作严谨认真。若因违犯操作规程及缺乏责任心等情况而导致差错甚至事故，愿意承担相应后果，无条件接受客户方的处理决定。

5、遵纪守法，爱护客户方财产，维护客户方声誉和利益，如损害客户方财产和利益，愿接受客户方处罚和责任追究。

6、接受及服从客户方对管理和服务的指导。全员与客户方团结一致，共同努力。

附件 3

河南牧业经济学院物业服务其他事项

- 1.乙方必须制订并严格执行相关的管理方案及管理制度，为学校提供保洁服务。
- 2.乙方必须负责从业人员工作培训与督查，每日做好工作检查登记，每周汇总检查材料以备学校管理人员检查。员工上岗期间须统一着装，配工号牌。

3.乙方的工作人员与河南牧业经济学院不存在任何雇佣、委托等劳动关系，乙方工作人员在工作过程中的安全责任由乙方负责。

4.本项目的实行项目承包制，乙方必须严格履行物业服务合同要求，不得在中标后转包或分包给他人经营，一旦发现转包，学校有权终止承包合同。

5.学校只提供水电及相应工作条件，其它一切所需人工、物品等费用均由乙方负担。

6.乙方员工不得将校内的物品拿出校园。

7.垃圾清运全由乙方负责运抵学校指定位置，集中外运。

8.项目服务总价根据中标价一次性包死，承包期间如遇国家政策性调价，市场材料价格发生变化，服务项目中标价均不予调整。

9.乙方要建立规范的值班制度，接受学校和师生对物业管理服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。

10.定期向校方发放物业服务工作征求意见单，对合理建议及时整改，满意率达 90%。

11.常规性服务做到定人、定地点、定时间、定任务、定质量。

12.乙方的资料管理要规范标准，记录每天工作情况，编号装订成册，以备查询。

13.如有上级领导参观、创建工作需要或清洁大检查等，学校根据需要提前（三天内）通知,乙方要根据校方要求进行突击性服务。

14.如校方设备遇异常事故（如水管爆裂等特殊情况），要组织突击小组配合校方维修中心搞好特殊清洁工作。

附件 4

河南牧业经济学院物业考核办法

为提高物业管理的服务质量和工作效率，使物业管理的工作制度化、规范化、科学化促使物业管理企业按照物管要求切实履行物业合同和落实管理措施，为师生提供更优质和完善的服务，特制订物业监督考核办法。

一、考核目的：提高工作效率、提高服务水平、提高服务质量。

二、考核原则：坚持物业服务企业自行监督为主、学校监督检查为辅；坚持公平、公正、公开的原则；坚持优质、高效、全面的原则；坚持学校自管组织与专职监管人员共同参与考核的原则；平时检查与考核相结合的原则。

三、考核内容及要求：主要考核服务项目及要求所规定的内容，（将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）

四、考核方式：采取日常考核与月度综合考核相结合的方式。

（一）日常考核：

1. 考核负责人：专职监管队伍；

2. 考核内容：根据物业服务协议服务项目所要求的服务标准，每天进行一次巡查，及时发现问题并要求物业企业及时整改；

3. 考核方式：日常巡查；受理师生投诉：

（1）建立健全各项规章制度，明确岗位责任制，达不到要求的扣 200 元；

（2）公共部位卫生保持清洁，地面无杂物、无积水、无痰迹，一处达不到要求的扣 200 元；

（3）校园行道树、绿化带、草坪及其它维护（浇水、打药、修剪、施肥、除草按），如因乙方管理不当，造成绿化苗木死亡的，由乙方按死亡苗木规格重新补种或赔偿甲方损失。

（4）接到师生投诉，情况属实每次扣 200 元。

（5）管理人员佩带工牌号，统一着装、文明上岗，一项不合格扣 50 元。

4. 考核结果使用：针对存在问题，下达《处罚决定书》，在支付服务费时扣除罚金，并下达《整改通知书》的方式督促企业及时改进。重大问题及时上报并计入月度考核。

（二）月度考核

1. 考核负责人：学院物业管理监督组织

2. 考核内容：重点检查管理企业监管制度落实情况，（将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）

3. 考核方式：通过现场抽查、检查表格并追溯的方式进行。

五、考核结果的运用

（一）日常考核结果

1. 一般问题下达《整改通知单》，整改仍然不符合要求的，除执行处罚决定外，在月度考核中扣除 1—2 分。

2. 重大问题（师生反应强烈、影响公共安全的），下达《处罚决定书》，每次给予 1000—2000 元罚款。在月度考核中扣除 1—2 分。

3. 业主投诉的事项，经查证属实的，依据上述规定处理。

（二）月度考核：月度考核得分 90 分以上的为合格、70—90 分的为基本合格、60—70 分的为不合格；60 分以下的为严重不合格

1. 月度考核合格的，月度物业服务费扣除罚金后足额拨付；

2. 月度考核基本合格分数在 80 分以上的，扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之五；分数在 80 分以下的扣除罚金后再扣拨月度物业服务费的千分之十；

3. 月度考核不合格的扣拨月度物业服务费的百分之十；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

4. 月度考核严重不合格的扣拨月度物业服务费的百分之二十；连续三个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。