

河南师范大学物业外包
服务项目

招标文件

项目编号：豫财招标采购-2025-689



采 购 人：河南师范大学

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2025 年 7 月

目 录

第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知前附表	7
第三章 投标人须知	13
第四章 资格证明文件格式	31
第五章 投标文件格式	40
第六章 项目需求及技术要求	55
第七章 评标方法和标准	154
第八章 政府采购合同	168

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：豫财招标采购-2025-689
2. 项目名称：河南师范大学物业外包服务项目
3. 采购方式：公开招标
4. 预算金额：59308979 元

最高限价：59308979 元

序号	分包编号	包名称	包预算 (元)	包最高限价 (元)
1	豫政采(1)20250143-1	包 1 河南师范大学 2025-2028 年度物业外 包服务项目	56030679	56030679
2	豫政采(1)20250143-2	包 2 河南师范大学科技 创新港校区物业外包服 务项目	3278300	3278300

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项目概况：本项目共分两个包，包1为河南师范大学2025-2028年度物业外包服务项目，包2为河南师范大学科技创新港校区物业外包服务项目。

5.2采购内容：

包1：校本部东、西两个校区、校医院、附属小学及群体楼、幼儿园的物业服务。主要包括：教学楼服务与保洁（不含教室保洁）、办公楼保洁、图书馆保洁、体育场馆服务与保洁、学生公寓楼值守与

保洁、校园环境保洁、校园绿化养护、能源保障值守、零星维修服务、重大活动保障等。

包2：科技创新港一期（一批、二批）校园环境保洁（含室外运动场保洁）、能源保障值守、零星维修服务、重大活动保障等。

5.3服务期限：

包1：服务期3年（36个月）。合同一年一签，采用“1+1+1”的模式，即：每一年服务合同期满，经考核合格后，可再续签下一个年度的服务合同，直至三年期满。考核不合格的，合同终止。

包2：服务期1年（其中：一期一批服务期一年，一期二批服务期为六个月）。

5.4服务地点：包1：河南省新乡市建设东路46号河南师范大学东、西校区；包2：河南省新乡市平原示范区河南师范大学科技创新港一期（一批、二批）校区

5.5 服务标准：符合招标文件要求。

6. 合同履行期限：同服务期限

7. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否

8. 是否允许采购进口产品：☐是 ☒否

9. 是否专门面向中小企业：☐是 ☒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：2025 年 07 月 08 日至 2025 年 07 月 15 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网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）。

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网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn），并按网上提示下载投标项目所含格式（.hnsf）的招标文件及资料。CA 数字证书办理、注册、登录、下载招标文件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：2025 年 07 月 29 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：河南省公共资源交易中心网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）。

五、开标时间及地点

1. 时间：2025 年 07 月 29 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：河南省公共资源交易中心网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）——不见面开标大厅。

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

本项目落实节约能源、保护环境、促进中小企业发展等政府采购政策。

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：河南师范大学

地址：新乡市建设路 46 号

联系人：毕老师、陈老师

联系方式：0373-3326193

2. 集中采购机构信息（如有）

名称：河南省公共资源交易中心

地址：郑州市经二路 12 号

联系人：李老师 陈老师

联系方式：0371-65915561 65915563 hnggzyszfcg1@126.com

3. 项目联系方式

项目联系人：毕光福、陈志超

联系方式：0373-3326193

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	项目名称：河南师范大学物业外包服务项目
1.3	项目编号：豫财招标采购-2025-689
1.4	采购项目简要说明：同第一章 投标邀请
2.2	采购人：河南师范大学 地址：新乡市建设路 46 号 联系人：毕光福、陈志超 联系方式：0373-3326193 邮箱：gzczbck@163.com
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：李老师 陈老师 联系方式：0371-65915561 65915563 邮箱：hnggzyzfcgl@126.com
2.5.2	是否允许采购进口产品： ☐ 是 ☒ 否
4.1	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：/

条款号	内 容
6.6	是否允许联合体投标： ☐ 是 ☒ 否
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： 岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家及河南省规定。 若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。 （3）投标报价超过最高限价的，其投标无效。
19	投标货币：人民币。
24.1	投标有效期： 从投标截止之日起 60 天
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网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）电子交易平台加密上传。投标人在投标截止时间后上传的投标文件，将被拒绝。
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。
30.2	远程开标大厅网址：河南省公共资源交易中心网

条款号	内 容
	(hnsaggzyjy.henan.gov.cn) ——不见面开标大厅。
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) 具有独立承担民事责任的能力（提供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) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度（提供投标人近三年来任意一年经审计的财务报告，要求注册会计师签名盖章并经会计师事务所盖章，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）； (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（提供投标人投标截止时间前六个月任意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（提供承诺书）； (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的声明； (6) 信用查询记录符合招标文件规定； (7) 不同投标人单位负责人不是同一人或者未存在直接控股、管理关系； (8) 其他资格要求符合招标文件规定。 ☐ 提供公安机关颁发的有效的《保安服务许可证》； ☐ 本项目专门面向中小企业采购，提供中小企业声明函； ☐ 本项目专门面向小微企业采购，提供小微企业声明函。
31.4	信用查询时间：

条款号	内 容
	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（重大税收违法失信主体）”，在“中国政府采购网”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。 组成联合体参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。 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 <u>7</u> 人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
36.1	中小企业扶持： ☐ 本项目专门面向中小企业采购，采购预留金额____元； ☐ 本项目专门面向小微企业采购，小微企业预留金额____元。 ☒ 本项目非专门面向中小企业采购。对小型或微型企业的投标人报价给予 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。

条款号	内 容
	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》。 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排列。评审得分且投标报价相同的并列） ☐ 最低评标价法 评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按投标报价由低到高顺序确定中标候选人。（投标报价相同的并列。）
38	推荐中标候选人的数量：3名（特殊情况除外） ☒ 兼投兼中。投标人可对多个分包进行投标，并可中标所有包。 ☐ 兼投不兼中：投标人可对多个分包进行投标，按照分包先后顺序可以中标一个包，即包1排名第一的中标候选人不再被推荐为包2的中标候选人（以此类推）。
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》

条款号	内 容
44	数量调整范围：采购人需追加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： ☐ 无 ☒ 有，合同金额（12 个月）的 3%。
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：一次性提出
51	需要补充的其他内容
51.1	付款方法和条件： 服务费按照当月的考核结果支付，在服务期内不上调。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，每月 15 日前支付上一月费用。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账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用待甲乙双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。
51.2	“一号咨询”服务： 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《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，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”（www.ccgp-henan.gov.cn）“河南省公共资源交易中心”（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 前款所述的证明文件，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(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 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、投标价格以及其他有关内容。

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他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销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）其他涉嫌串通的情形。

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的投标人的报价，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的，应提供处于有效期之内的认证证书等相关证明，在评标时予以优先采购。

35.5 网络安全专用产品要求

如采购人所采购产品属于网络安全专用产品的，投标人所投产品应符合国家有关规定。

35.6 正版软件的要求

投标人投报的计算机产品应预装正版操作系统，投报的硬件产品内的预装软件应为正版软件。

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）和《财政部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》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》。投标人提供的声明函内容不实的，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《中华人民共和国政府采购法》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

评标委员会按“投标人须知前附表”中规定数量推荐中标候选人。

39. 保密及其他注意事项

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数量予以增加，但不得对服务内容或其他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

中标人按招标文件的规定向采购人提交履约保证金，中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。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 质疑投标人对采购人、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）及财政部“政府采购投标人质疑函范本”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”。

51. 本文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

第四章 资格证明文件格式

_____（项目名称）

资格证明文件

项目编号：豫财招标采购-

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、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

五、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

六、投标人关联单位的说明

七、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的扫描件。
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. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均需提供上述材料。

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，要求注册会计师签名盖章并经会计师事务所盖章，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。

3. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均需提供上述材料。

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（提供投标人投标截止时间前六个月任意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. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均需提供上述材料。

四、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

承诺书

致：_____（采购人）

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加_____项目（豫财招标采购-_____）的投标,并做出如下承诺：

我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

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

五、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：_____（采购人）

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加_____项目（豫财招标采购-_____）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。在国家企业信用信息公示系统中没有被列入经营异常名录或者市场监督管理总局严重违法失信名单。

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。

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。

投标人（企业电子签章）：

日期：_____年____月____日

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。

七、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. 以联合体形式参加磋商响应的，联合体各方均需提供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

_____（项目名称）

投标文件

项目编号：豫财招标采购-

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、中小企业扶持
- 六、其他文件

一、投标函

致：_____（采购人）

我们收到了_____项目（豫财招标采购-_____）的采购文件，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），投标有效期_____天。

（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

项目编号：豫财招标采购-____

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	包 1：3 年。 包 2：1 年（其中：一期一批服务期一年，一期二批服务期为六个月）
保证金	0 元
投标有效期	自投标截止之日起 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）：

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, 投标单位应自行列出分项报价及总价。

各项服务报价价格构成表及分析说明格式参考如下(参与哪个包需使用对应的报价表)：

服务费总报价表

包号：包 1

单位：元

序号	费用名称	月费用	年费用	3 年费用
1				
2				
3				
4				
...				
	合计			

注：

1. 投标人应自行遵守工资、社会保险等国家及本省市有关规定。若有符合减免政策或其他特殊情况，可备注或另行说明。

2. 服务期 3 年费用合计为投标总报价。

3. 格式供参考。

投标人（企业电子签章）：

注：此表仅参与包 1 的投标人填写。

服务费总报价表

包号：包2

单位：元

序号	费用名称	月费用	一期一批一年费用	一期二批六个月费用
1				
2				
3				
4				
5				
...				
	合计			

注：

1. 投标人应自行遵守工资、社会保险等国家及本省市有关规定。
若有符合减免政策或其他特殊情况，可备注或另行说明。
2. 一期一批一年费用+一期二批六个月费用合计为投标总报价。
3. 格式供参考。

投标人（企业电子签章）：

注：此表仅参与包2的投标人填写。

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，附扫描件。

（4）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。

（5）招标文件未要求提供业绩证明文件的，投标人可不提供。

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 岗位或人数)

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

投标人就本项目第六章项目需求及技术要求提供相关方案（格式自定）。

五、中小企业扶持

享受《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》扶持政策的投标人提交，否则无需提供或可不填写以下几项内容。

附 1

1. 投标人企业（单位）类型声明函

中小企业声明函（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。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：

（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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）中小企业划型标准须按照《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）规定。

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（投标人）

（投标人属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写或不提供此项内容）

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，本单位为项目采购活动提供本单位制造的货物（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：_____

说明：中标人为代理商且为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告制造商的《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

六、其他文件

第六章 项目需求及技术要求

包1：河南师范大学2025-2028年度物业外包服务项目

一、服务范围基本概况

服务地点为河南师范大学东、西校区。

东、西校区服务范围占地面积约 80.31 万平方米。其中，绿化面积约 50.41 万平米（含水系），室外保洁面积约 29.9 万平米。

东、西校区服务范围总建筑面积约 70.8 万平方米。其中，公共教学楼面积约 9.7 万平方米，行政办公楼面积约 29.95 万平方米，图书馆面积约 2.75 万平方米，体育场馆面积约 0.76 万平方米，学生公寓楼面积约 27.64 万平方米。不含学生餐厅、游泳馆、西寓 7 号楼以及资产公司经营的学术交流中心、西二培训楼、东十五留学生公寓、阳光生活汇、学苑餐厅北侧小吃街。

二、项目服务总要求

1. 基本要求：

1.1 投标人必须严格遵守国家法律法规以及相关行业规范、标准，具备相关经营能力，并确保服务质量；规范服务管理行为；接受相关部门的监督管理。

1.2 项目人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于 8 小时的岗位技能知识培训。

1.3 投标人配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动；

1.4 投标人应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。

投标人不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

投标人不得擅自减少人员。如遇节假日、假期等涉及教学办公楼、学生公寓楼等调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

1.5 所有女生和研究生公寓楼服务人员要求为女性。

1.6 投标人负责校园施工管理监督工作。外来施工单位施工过程中，

投标人派人进行监管，对校方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由投标人协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由投标人负责恢复、清运。

1.7 如果投标人所配置人数不能达到本项目的服务质量标准，采购人可以要求增加物业服务人员的数量，所产生的费用由中标人承担。

1.8 劳动教育课

教学内容：包括但不限于卫生保洁、楼宇客服、公寓管理、能源管理、绿化养护、维修。

教学目标：通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足美好生活发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。

教学方法：包括但不限于现场教学法、讲授法、参观教学法、任务驱动法。

投标人应结合甲方的教学内容、教学方法制定劳动教育课程方案并无条件配合甲方开展劳动教育课。

投标人不得使用为甲方配置的员工在工作时间从事其他盈利性服务工作。

投标人不得擅自减少人员。

2. 项目人员配置要求：

拟派人员汇总表

序号	岗位名称	岗位人数（人）
1	项目经理	1
2	业务主管	7
3	客服人员/值班人员	179
4	零星维修人员	30
5	司炉工、化验员	4

6	保洁人员	171
7	绿化养护人员	21
8	开水房值班员	4
合计		417

2.1 配置要求:

1) 项目经理 (1 人): 负责项目的运营全面管理工作。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 年龄在 50 周岁以下, 能熟练掌握现代化、信息化管理技术、具有从事物业管理服务相关项目管理经验, 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。

2) 业务主管要求 (7 人): 工程主管 1 人、环境主管 1 人、绿化主管 1 人、水电保障主管 1 人、教学楼、公寓楼楼宇主管各 1 人、信息化管理员 1 人, 负责各专业服务项目的运营管理。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 年龄在 55 周岁以下、熟悉专业业务知识、具有从事物业管理服务相关项目管理经验; 水电保障主管须具备低压电工作业证。

3) 服务大厅客服人员要求: 负责服务大厅的接待和客服工作。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 年龄均在 45 岁及以下; 品貌端正, 善于沟通协调; 能熟练运用计算机操作技术。

4) 工程维修人员: 负责校内的零星工程维修。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 具有一定的工作经验, 人员需包含但不限于水、电、暖、木、瓦、油、焊工等人员。至少 10 人须具备低压电工作业证。

5) 配电室值班员: 负责配电室 24 小时运行值守、电管网及无塔供水巡视等工作。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 年龄均在 60 周岁以下。相关人员要求须具备高压电工作业证。

6) 特种设备操作人员: 负责校内锅炉运行管理, 司炉工不少于 3 人、化验员不少于 1 人。任职条件: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 年龄均在 60 周岁以下。司炉工人员要求具备锅炉司炉证, 化验员要求具备锅炉水处理证。

7) 楼宇客服人员: 身体健康, 无传染病和精神病等病史, 具有一

定的工作经验。

8) 绿化、保洁人员：身体健康，无传染病和精神病等病史，具有一定的工作经验。

9) 开水房值班人员：身体健康，无传染病和精神病等病史，具有一定的工作经验。

3. 设备设施和材料要求

3.1 校内设置物业服务中心，物业服务中心房屋及水电等基础设施由采购人提供，如需装饰装修，费用由中标人承担，装饰装修方案应提前向采购人报备同意后方可施工。应配置本项目相关的工器具、材料、办公机具等。

3.2 配置要求：需配备的设备至少包括与本项目相匹配数量的四轮密闭式垃圾清运车、大型多功能道路清扫洒水车（东、西校区各一台）、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型尘推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、压缩垃圾车、电缆故障定位仪等；需提供本项目相关的工器具、材料及办公机具。

4. 智能校园绿化信息管理系统和物联网管理系统：投标人提供并应用智能校园绿化信息管理系统和物联网管理系统完成学校绿化苗木的信息化和数字化工作，能够通过该系统登记校园绿化养护工作记录，发送养护预警信息，并通过物联网系统记录苗木生长信息，实现远程灌溉和自动灌溉。（①建立校园全量植物电子档案，含位置标注、生长参数；②自动化生成季节性养护工单（浇水/修剪/施肥/防虫），任务直达养护人员移动端；③自动计算资源消耗量（水/电/物料）；④校方管理员可随时导出数据报表。

5. 拟派管理人员和技术人员原则上不得更换，如因不可抗力原因更换人员，更换人员相关人员标准应优于替换人员，并扣除违约金每人每次 1 万元，相关费用从当月服务费内扣除。

三、岗位需求及服务质量标准

（一）整体要求：

满足高等学校物业服务规范（T/JYHQ 0007-2021/T/CPMI 012-2021）（详见附件）标准执行，以下标准如与上述标准不一致的，以较高标准执行。

（二）岗位需求、服务内容、范围及服务质量标准

1. 教学办公楼物业（含体育场馆物业）内容、范围及标准

教学办公楼物业（含体育场馆物业）主要包括：

1.1. 公共教学楼 6 栋（文渊楼、启智楼、新五五四教室楼、新联学院楼、文昌楼、求是楼）的楼宇后勤服务（客服和保洁）、公共区域（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间）的保洁及消杀工作，教师休息室保洁，楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修。不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等）室内保洁消杀工作。公共教室保洁由学工部、研工部安排在校学生负责打扫。

1.2. 综合行政办公楼 8 栋（勤政楼、琢玉楼、图书馆、学报楼、基建处楼、外办楼、群体楼、致远楼）的公共区域（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间）的卫生保洁及消杀工作，楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修。不含图书馆阅览室、不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等）室内保洁消杀工作。

1.3. 学院办公楼 20 栋（求真楼、田家炳教育书院、平原楼、数学楼、生物东楼、生物西楼、化学南楼、化学北楼、物理南楼、物理北楼、外语楼、水产楼、动力电源实验室、继续教育学院楼、音乐学院南北楼、崇德楼、崇智楼、崇文楼、崇法楼、崇美南北楼）的楼宇保洁及消杀工作、公共区域（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间）保洁及消杀工作，音乐报告厅保洁消杀，楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修不含音乐南楼琴房、美院北楼教室；求真楼的客服工作及校史馆展厅的保洁消杀；不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等）室内保洁消杀工作。

1.4. 附属/直属单位 3 个（附属小学、幼儿园、校医院），具体物业服务范围为附属小学、幼儿园的客服和三个单位公共区域（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间）保洁及消杀工作，包含校医院病房保洁、楼宇房顶清理、楼宇周围散水及台阶清理、公共区域巡查报修等工作。不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询

室、活动室等）室内保洁消杀工作。

1.5. 服务区域 2 个（学苑餐厅三楼、水产养殖基地），具体物业服务范围含所有公共区域（大厅、走廊、楼梯、卫生间）保洁，公共区域巡查报修。不含室内卫生保洁和报修。

1.6. 体育场馆物业，包括 3 个室内场地（综合训练馆、球类馆、体育小白楼）以及西校区 13 块室外场地及附属建筑（含卫生间）（塑胶操场 1 块、篮球场地 3 块、土操场 1 块、乒乓球场地 1 块、网球场地 3 块、羽毛球场地 1 块、排球场地 2 块、沙滩排球场地 1 块）、东校区 6 块室外场地及附属建筑（含卫生间）（塑胶操场 1 块、沥青乒乓球场地 1 块、硅胶排球场地 1 块、硅胶羽毛球场地 1 块、硅胶篮球场 1 块、沥青篮球场 1 块）共 23 个体育场馆场地的保洁消杀及巡查和报修工作，综合训练馆、球类馆、体育小白楼等楼宇房顶，楼宇周围散水及台阶清理；综合训练馆的客服工作。

1.7. 公共区域巡查报修以及以上所有楼宇屋顶、露台、空调放置的平台的杂物清理及雨水管的疏通工作。

1.8 教学办公楼物业服务范围

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室/病房			教休室		楼梯数量	合计保洁面积	卫生间			电梯数量	客服服务地点及时间		人员设置			备注
					数量	座位数量	面积	数量	面积			数量	蹲位	小便位		楼门	时间	客服人数	保洁人数	人员合计	
1	文渊楼	5	12880	2981	36	3616	3706	3	91	5	6778	20	90	10	1	1	16	2	4	6	
2	新阶梯楼	4	6398	2061	13	3712	3206	4	154	3	5421	8	108	4		1	16	2	2	4	
3	启智楼	8	16040	6623	36	4600	4605	4	97	3	11325	24	202	12	1	1	16	2	4	6	含南物阶梯教室保洁
	南物阶	2			2	546	444										无	0			
4	新联学院楼	5	7262	2213	18	2346	2061	3	63	2	4337	10	76	27		1	16	2	2	4	
5	求是西楼	4	11694	1135	11	1770	1732	1	21	2	2888	8	46	31		1	16	2	5	9	
	求是中楼	3		3943	9	1918	1967	1	60	3	5970	6	45	18	1	1	16	2			
	求是东楼	2		1192						1	1192	4	24	6		1	无	0			
6	文昌楼	5	41600	21705	125	10841	16168	10	482	8	38355	50	334	143	2	2	16	5	12	17	
7	求真楼	17	85106	37049						10	37049	94	611	267	15	2	16	2	22	24	地下室保洁面积：9421 m²；1—16 层保洁面积 35823 m²。
8	崇美楼	3	9624	456						2	456	4	8	4			16	2	3	5	
		5		2637	41		3400			3	6037	10	42	15	1	1					
9	音乐南北楼	5	8777	3178			806			4	4524	20	65	10		2	16	2	5	7	
10	图书馆	9	27500	11000						7		36	142	23	3		无	0	7	7	

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室/病房			教休室		楼梯数量	合计保洁面积	卫生间			电梯数量	客服服务地点及时间		人员设置			备注
					数量	座位数量	面积	数量	面积			数量	蹲位	小便位		楼门	时间	客服人数	保洁人数	人员合计	
11	幼儿园	3	2470	5714						2	5714	2	4			1	24	3	3	6	含校园及活动场地保洁面积
12	附小	5	7124	9000						3	9000	20	175	10	0	1	16	3	2	5	楼宇保洁面积 2800 m²;操场及校园保洁面积 6200 m²。
13	校医院	4	6512	2254			700			3	2954	8	36	8	1	1	无	0	5	5	
14	琢玉楼	3	7995	1508	1	150	120	1	14	4	1642	8	71	2		1	无	0	2	2	
15	致远楼	5	3985	2580						2	2580	10	45	20	1	1	无	0	2	2	
16	群体楼	4	2999	565	9	0	722			1	1287	4	16	2	1	1	无	0	2	2	
17	基建处楼	2	900	179						1	179	5	10	4			无	0	1	1	
18	学报楼	2	966	184						1	184	1	6				无	0	1	1	
19	勤政楼	4	5320	1218						2	1218	8	24	17			无	0	2	2	
20	外事办楼	2															无	0	1	1	
21	学苑餐厅 3层	1		1066						2	1066	1	7	4			无	0	1	1	
22	田家炳书院	10	16126	4275	19	2455	1938	2	83	3	6296	15	120	40	2	1	无	0	3	3	
23	平原楼	2	1897	347						2	347	2	7	2		1	无	0	1	1	
24	继续教育	3	1989	311						1	311	3	12	8		1	无	0	1	1	

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室/病房			教休室		楼梯数量	合计保洁面积	卫生间			电梯数量	客服服务地点及时间		人员设置			备注
					数量	座位数量	面积	数量	面积			数量	蹲位	小便位		楼门	时间	客服人数	保洁人数	人员合计	
	学院																				
25	动力电源	3	3025	723						2	723	4	4	1	1	1	无	0	1	1	
26	物理北楼	7	17836	5752			340			4	6092	24	86	60	2	1	无	0	4	4	
27	化学北楼	8	16882	5094						4	5094	24	76	48	2	1	无	0	4	4	
28	数学楼	5	7450	3408						4	3408	20	75	26	1	1	无	0	3	3	
29	生物西楼	8	19986	5826						4	5826	24	108	36	2	1	无	0	4	4	
30	生物东楼	3	4300	730						2	730	2	12			1	无	0	1	1	
31	水产楼	3	1800	203						1	203	2	10	4		1	无	0	1	1	
32	水产基地	1		7038							7038	1	10	3			无	0	1	1	
33	外语楼	7	6147	2558						2	2558	10	66			1	无	0	2	2	
34	化学南楼	6	10406	1584						2	1584	4	20	9	1	1	无	0	2	2	
35	物理南楼	6	9212	2280						3	2280	10	30	20	1	1	无	0	2	2	
36	崇智楼	5	24033	2271						4	2271	20	52	22	1	3	无	0	3	3	
37	崇德楼	5		3739						6	3739	36	110	45	2	4	无	0	4	4	
38	崇文楼	5	3944	1021						2	1021	10	21	15	1	1	无	0	2	2	
39	崇法楼	5	3123	996						2	996	10	20	14	1	1	无	0	2	2	
40	楼宇巡查员岗																	楼宇巡查员 6 人		6	

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室/病房			教休息室		楼梯数量	合计保洁面积	卫生间			电梯数量	客服服务地点及时间		人员设置			备注
					数量	座位数量	面积	数量	面积			数量	蹲位	小便位		楼门	时间	客服人数	保洁人数	人员合计	
41	轮休人员																	8		8	
	总计																	43	129	172	
备注：公共教学楼本次不设教室保洁岗，教学期间公共教室保洁由学生承担，节假日、寒暑假期间，教学楼公共教室卫生保洁由投标人承担。																					

1.9 体育场馆工作范围

序号	楼名	层数	建筑面积	公共保洁面积	教室		教休室		楼梯数量	合计保洁面积	卫生间			电梯数量	客服要求		人员设置			备注
					数量	面积	数量	面积			数量	蹲位	小便位		楼门	时间	客服人数	保洁人数	人员合计	
1	综合训练馆	2	11081	651	6	6689	3	49	1	7389	2	12	2		1	24	2	2	4	
2	球类馆	2	2200	1468			1	14	1	1482						无	0	1	1	
3	体育小白楼	3	1467	347					1	347						无	0			
4	西校区室外体育场地			75965			1	37		76002						无	0	5	5	
5	东校区室外体育场地			39146						39146	1	20	1			无	0	3	3	
合计																	2	11	13	

1.10 客服服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
客服	公共教学楼、求真楼、音乐北楼、崇美北楼、附属小学、幼儿园	1. 出入口应安排值班，统一着装、佩戴标牌，礼貌迎来送往，引导方向正确，答询准确；提供接待、报修、便民服务及粉笔、黑板擦等教具配发等服务。 2. 严格24小时值班制度，禁止空岗、串岗；严禁工作时间串岗聊天、上网聊天、观看视频、玩游戏、打瞌睡、干私事等。 3. 按时巡楼，每班次不少于2次巡视且服务范围全覆盖，及时阻止楼内喧哗、斗殴现象； 4. 服务设施设备摆放有序，巡查、交接记录清晰完整。 5. 规范用电、用水管理，每天进行消防安全巡查，检查配电箱、消防柜情况，发现安全、质量隐患20分钟内上报部门负责人，并做好记录；保证公共教学楼消防标识、器材完好有效，消防通道畅通，无消防安全隐患，无重大盗窃、火灾事故发生。 6. 电源控制设备使用规范；监督电梯按时检验、维护保养，及时保修使电梯运行正常。 7. 增加巡视频次，做好节能降耗工作。 应急管理：如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴等群体事件等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。	客服每半天巡视全楼2次，及时关闭走廊照明；大课间巡查并及时关闭没有授课教室的照明，第4节、第8节课后关闭所有教室照明，晚上先关闭无课教室照明灯，每天23:00闭楼后关闭楼宇所有照明，每天晚上闭楼后关闭所有卫生间照明。 每晚上23:00关闭照明，并引导需要继续学习的同学到长明灯教室学习。
	教师休息室	1. 按时开关教师休息室门；确保教师用水。 2. 负责教师休息室保洁：保持地面洁净，无垃圾、无痰迹、无纸屑，家具物面无积灰、无污渍，脸盆内无水垢、无污迹，毛巾无异味、无污渍，饮水机无积灰且无断水现象。	1. 每天提前30分钟打开教师休息室门。 2. 每天上、下午各拖地一次，家具、门窗、饮水机每天擦拭一次。 3. 脸盆每天换水至少两次，毛巾清洗一次。 4. 饮水机每天擦拭一次无积灰，无断水现象。

1.11 清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	公共教学楼	1. 大厅。地面洁净，无垃圾，无积尘，无污渍，无痰迹；墙面无灰尘、无污渍，无小广告，墙角无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃上无手印，无积尘，无污渍、光亮；植物花盆无积尘，无污渍。 2. 走廊/楼梯/电梯。楼梯、扶手、栏杆、天花板、标识牌、宣传栏等保持整洁，无积尘、无污渍、墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物，灯具、指示板明亮；消防通道无杂物并保持畅通；垃圾桶、纸篓等外观保持清洁，垃圾、废纸物不得超过三分之二。 3. 洗手间。公共卫生间要保持空气清新、洁具明亮，无异味，地面洁净无积水、不湿滑、无污垢，墙壁无积灰、无蜘蛛网，无乱张贴物；手纸入篓且每天清理，便池无尿垢、无积粪，下水道排放通畅。 4. 节假日及寒暑假期间教室清洁由本次投标人安排人员负责打扫。桌椅、讲台、窗台、黑板、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，玻璃明亮无污渍；桌斗内无杂质；黑板板面擦净，黑板周围整洁、无粘贴物，板槽内无粉末；窗台无积尘，窗帘挂放整齐、无损坏；室内无异味、讲桌、多媒体桌面整洁、无灰尘； 5. 教室电扇每年两次擦拭维护、每年使用后加装防尘套。 6. 求真楼楼顶每周五洗刷一次（根据市环保要求调整）。 7. 环境卫生：楼门外三米以内、楼周围三米以内无杂物、无垃圾、无烟蒂、无漂浮物、无杂物、无积水、无积雪；楼宇房顶排水管落水管畅通不堵塞； 应急管理要求： 1. 极端天气（如台风/暴雨等）做好自然灾害前中后清洁服务。 2. 楼层跑水及时做好积水清理。 3. 疫情防控保洁应加大保洁频次及口罩等医疗垃圾清运。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰品等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每3周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，监控器探头每2周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 教室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于1次；桌斗内每天掏清两次台面无积尘，桌斗内无垃圾；黑板早晚每天擦洗1次。 7. 每周至少一次对公共卫生间刷洗盐酸（盐酸等除垢剂符合国家卫生标准）。 8. 定期清理楼宇房顶落叶，保持落水管畅通不堵塞。 9. 墙壁张贴物随时清理，每周清扫一次，无积灰、无蜘蛛网，无乱张贴物和小广告；门窗、玻璃每周擦拭1次台面、门头无积尘，玻璃明亮无污渍； 10. 垃圾桶每周清洗2次，无积尘，无污迹，且垃圾不超过桶的2/3处 11. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

1.12 办公楼清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	办公楼	1. 大厅/楼道。地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，楼梯、扶手、栏杆无积尘、无污渍，墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无污渍、无手印，光亮。 2. 电梯。电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 3. 公共卫生间。卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾。 应急管理要求： 1. 自然灾害事件（如台风/暴雨等极端天气）做好自然灾害前中后清洁服务； 2. 公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治，加大清洁频次等。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每3周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于1次，监控器探头每周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角3日不少于1次；窗玻璃每2日不少于1次。 7. 办公楼公共区域保洁每天不少于1次。 8. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 9. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

1.13 图书馆等公共区域保洁清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	图书馆公共区域保洁	1. 楼宇大门/大堂/楼道。地面无水渍、无痰迹、无污渍，无果皮纸屑垃圾，无积尘，光亮；墙面光亮无污渍，无油迹，无乱贴乱画，墙角、天花板整洁无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃光亮、无积尘、无污渍、无手印、无破损。走廊、步梯、栏杆扶手保持光亮、无灰尘。垃圾桶、纸篓等外观保持清洁，垃圾、废纸物不得超过三分之二。 2. 电梯厅/轿厢。电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 3. 公共卫生间。卫生间无异味、地面无污渍，无垃圾；厕坑便具洁净无黄渍，大小便池随时冲洗干净，无污垢，保证疏通无堵塞；镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮。 4. 服务设施设备摆放有序，卫生大检查或馆内大型活动时按时间按要求随时保洁。 5. 绿植品种、数量、摆放位置等由甲方确定，并根据甲方需要随时调整。（绿植品种以龙血树、招财树、凤尾竹等为主，数量不少于40盆，盆景高度不低于1.4米。）按照绿植生长习性定期浇水、施肥，保持叶面洁净，无枯枝枯叶，生长旺盛。物业服务人员名单需报甲方备案，非经甲方允许乙方不得随意调整。 6. 楼宇屋顶、大厅排水管落水管畅通不堵塞。做好区域必要的杀虫、灭鼠及消毒。 7. 垃圾清运。每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清，无异味，垃圾桶保持干净整洁。 应急管理要求： 1. 极端天气（如台风/暴雨等）应做好自然灾害前中后清洁服务。 2. 楼层跑水应及时做好积水清理。 3. 疫情防控保洁应加大保洁频次及口罩等医疗垃圾清运。	1. 楼宇大门、大堂、楼道等公共部位的清洁每天不少于1次，大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每3月不少于1次。 2. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；电梯门壁打蜡上光每3月不少于1次。 3. 公共卫生间每天1次全面保洁，每天2次巡回保洁。 4. 走廊、步梯的栏杆扶手、室外休息连椅要每天擦拭，保持光亮，无灰尘。 5. 地面保持清洁，每天两扫、两拖 6. 走廊、步梯的栏杆扶手、室外休息连椅要每天擦拭， 7. 楼宇屋顶、大厅排水管道要定期清理。 8. 垃圾要每天清理干净。 9. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

1.14 清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	学院楼公共区域保洁	1. 大厅/楼道。地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，楼梯、扶手、栏杆无积尘、无污渍，墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无污渍、无手印，光亮。 2. 电梯。电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 3. 公共卫生间。卫生间无异味，地面无水渍、无污渍，无垃圾；厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理。 应急管理要求： 1. 自然灾害事件（如台风/暴雨等极端天气）做好自然灾害前中后清洁服务； 2. 公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治，加大清洁频次等。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每3周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于1次，监控器探头每周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角3日不少于1次；窗玻璃每2日不少于1次。 7. 办公楼公共区域保洁每天不少于1次。 8. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

1.15 体育场馆服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
场馆服务	室内/外体育场馆	1. 客服服务要求： a) 场地管理：负责东西校区场地日常巡视、检查。定期对场地、器材、设备、进行检查，如有螺丝松动，球网脱落等小型维修进行修理，修复不了的及时上报；对不讲卫生、损坏设施的不文明行为进行制止；根据体育学院和相关管理部门要求，落实部分场地开关门、开关照明制度。 b) 应根据开放时间规定，开馆前15-30分钟进场，做好准备工作。准备工作应考虑但不限于：开启场馆门、有关设施设备系统、清点器材、调试课程所需的体育器材、场馆安全隐患问题巡视等。 c) 器材管理：根据学院要求，做好建档、盘点、出入库登记、维护和保养登记、损耗/丢失登记、器材室整理等。 2. 保洁服务要求： d) 场馆（场地）内干净整洁无异味，地面无垃圾杂物、无积水、无水渍、无污渍，无积尘，光亮，墙面无灰尘、无污渍，墙角无蜘蛛网、设施无积尘、无污渍；室外体育场地无垃圾、无落叶，硅胶场地地面保持光洁无污迹，围栏栅栏上无粘贴物、无漂浮物，垃圾及时清运不外溢并保证垃圾桶洁净； e) 对场馆（场地）配套设施实施清洁、检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理。 f) 洗手间。公共卫生间要保持空气清新、洁具明亮，无异味，地面洁净无积水、不湿滑、无污垢，墙壁无积灰、无蜘蛛网，无乱张贴物；手纸入篓且每天清理，便池无尿垢、无积粪，下水道排放通畅。 3. 应急管理：如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴等群体事件等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。	1. 室外体育场每2周清扫不少于1次。 2. 垃圾每天早晚不少于2次垃圾清运。 3. 应急处置，需15分钟抵达现场。 4. 每周至少一次对公共卫生间刷洗盐酸（盐酸等除垢剂符合国家卫生标准）。

2. 学生公寓楼物业服务内容、范围及标准

2.1 学生公寓楼物业服务：主要包括现有 5 栋有公共卫生间学生公寓楼的后勤服务（值班和保洁）、27 栋没有公共卫生间学生公寓楼的后勤服务（值班）。5 栋有公共卫生间学生公寓楼公共区域的消杀保洁（大厅、走廊、楼梯、卫生间），楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修以及以上所有楼宇屋顶、露台、空调放置的平台的杂物清理及雨水管的疏通工作，具体服务区域及人员配置详见下表：

序号	楼名	层数	建筑面积 (m²)	物业配置人数要求			备注
				值班员	保洁员	总人数	
1	西寓 1# 楼	6	7992	3	0	3	/
2	西寓 3# 楼	6	7432	3	0	3	
3	西寓 4# 楼	6	11484	3	0	3	
4	西寓 5# 楼	4	3909	3	2	5	
5	西寓 6# 楼	4	3691	3	2	5	
6	西寓 8# 楼	6	7166	3	0	3	

7	西寓 9# 楼	4	3909.7 4	3	2	5	
8	西寓 10# 楼	6	6950	3	3	6	
9	西寓 11# 楼	4	3910	3	2	5	
10	西寓 12# 楼	6	11561	3	0	3	
11	西寓 13# 楼	6	8496	3	0	3	
12	西寓 14# 楼	6	9094	3	0	3	
13	西寓 15# 楼	6	10882. 3	3	0	3	
14	西寓 16# 楼	6	9973	3	0	3	
15	西寓 17# 楼	6	9973	3	0	3	
16	东寓 1# 楼	6	8500	3	0	3	
17	东寓 2# 楼	6	9800	3	0	3	

18	东寓 3# 楼	6	8592	3	0	3
19	东寓 4# 楼	6	8000	3	0	3
20	东寓 5# 楼	6	4771	3	0	3
21	东寓 6# 楼	6	8500	3	0	3
22	东寓 7# 楼	6	7619	4	0	4
23	东寓 8# 楼	6	7304		0	0
24	东寓 9# 楼	6	9864	3	0	3
25	东寓 10# 楼	6	11139	3	0	3
26	东寓 11# 楼	6	14900	3	0	3
27	东寓 12# 楼	6	12900	3	0	3
28	东寓 13# 楼	6	13900	3	0	3

29	东寓 14#楼	6	15945	3	0	3	
30	东寓 16#楼	6	6169.89	3	0	3	
31	东寓 17#楼	6	6169.89	3	0	3	
32	东寓 18#楼	6	6169.89	3	0	3	
33	公寓楼巡查			6		6	
34	轮休			17	0	17	/
合计			276666.71	117	11	128	/
备注：西寓 5#楼、西寓 6#楼、西寓 9#楼、西寓 10#楼、西寓 11#楼需提供保洁服务，其他学生公寓楼不设保洁岗。学生公寓楼公共部位保洁（不含公共卫生间公寓楼）工作由学生一站式社区组织学生负责，节假日、寒暑假期间公寓楼公共卫生保洁由投标人承担，投标人必须配备相关人员进行保洁。							

2.2 学生公寓楼物业服务质量标准

公寓服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	工作流程
公寓服务	公寓楼客服	1. 日常客服要求： a) 提供 24 小时门值服务。 b) 为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务。 c) 公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确。 d) 对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。 e) 贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记。 f) 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象。 g) 根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。 h) 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门。 i) 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。 2. 加强服务育人功能，协助开展宿舍文明评比、传统节日活动等。 3. 如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴、高空抛物/坠物等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。	按作息时间（冬季早晨 6:00，夏季 5:30；） 开大门 → 检查大厅设施 → 打扫大厅及门前三包卫生 → 做好上班前的各项准备工作 → 早交接 → 办理交接班手续 → 打扫大厅卫生并保洁 → 日常巡察、处理事务 → 午交接 → 工作程序同上 → 晚交接 → 巡察、处理事务 → 按作息时间锁门（冬季 23:00，夏季 23:30）

清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	工作流程及频次要求
清洁服务	学生公寓楼	公寓大门/大堂。地面无水渍、污渍、垃圾、积尘，光亮，墙面无污渍、光亮；墙角无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、污渍和手印，光亮。 楼道/走廊。地面无污、垃圾和积尘；墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、污渍；玻璃上无手印、积尘、污渍，明亮；窗台无积尘。	到岗开始准备→清扫地面杂物、垃圾→由高到低清洁楼梯及扶手→拖走廊及厕所地面→清洗并整理卫生工具→擦拭楼梯栏杆、门窗、墙壁、垃圾桶→巡视楼内卫生→下班 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于2次，且巡回保洁。 2. 装饰门及门套、踢脚线等每天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于1次。 4. 每天不少于2次对卫生间全面保洁。

3. 能源保障物业服务

3.1 岗位配置

序号	名称	物业配置人数	备注
1	配电室 24 小时运行值班、实训楼地下室配电室值班员	12	/
2	司炉工	4	司炉工 3 人，化验员 1 人
3	开水房值班员	4	
合计		20	/
包含：箱变年检、线路检测、锅炉运维、水质检测、西区无塔供水巡检等设施设备维保，所有费用均包含在本项目报价中。 司炉工人员要求具备锅炉司炉证，化验员要求具备锅炉水处理证。 配电室值班人员，12 人均应具备高压证。			

3.2 能源保障物业服务内容主要包括：

3.2.1 工作范围及内容：

3.2.1.1 负责东、西校区 10KV 高压开关站 24 小时运行值班值守、停送电操作并记录运行信息；东区实训楼地下室配电室、六院系配电室、西区动力电源试验中心配电室及东、西校区室外箱式、变电站的巡查、巡视、维护、保养及零星维修、停送电等操作（巡视时间为 7:00—23:30，每 90 分钟巡视一次，要求投标人配置高压电工 12 人），认真填写巡查记录；后期新增加的箱变投入使用后由投标人管理。并根据国家《电力设备预防性试验规程》等有关规定，负责对供电相关的设备设施等进行预防性试验检测。做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务（学校只提供发电车和油料。插座、插排、灯泡、护套线、胶带等材料由投标人自行解决）。供电设备、供电线路、供水设备和供水管道故障由投标人负责查找故障原因及故障位置，并在 2 个小时内完成。负责西校区无塔供水 24 小时的巡视，及设备设施日常维修保养工作，做好相关记录。

3.2.1.2 做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务（学校只提供发电车和油料。插座、插排、灯泡、护套线、胶带等材料由投标人自行解决）。

3.2.1.3 负责东区锅炉房（2 台天然气蒸汽锅炉，其中一用一备，要求投标人配置燃气蒸汽炉司炉工 3 人，化验员 1 人，其余的由采购人负责配置），16 小时运行（6:00-22:00）值班值守，设备巡查、操作、维护、保养、锅炉水质化验并填写运行记录，按照相关规定进行锅炉、压力表、安全阀等压力容器、燃气报警器、燃气切断阀及容器件等年检，化验试纸、药品和盐等工作相关的耗材由投标人提供。

3.2.1.4 负责西校区两个自来水蓄水池的清洗消毒，每年两次，化验水样水质，提供化验报告。

3.2.1.5 负责保障范围内的设备设施维修，按维修服务质量标准执行。

3.2.1.6 协助能源保障中心做好全校水电管理工作，协助节能办公室做好全校节能减排相关工作。

3.2.1.7 负责开水房室内外卫生保洁，每年不少于 2 次储水罐清洗（不影响供水水质）；按学校要求的供应开水时间，值班人员提供相关服务，保障学生正常打取开水。零星维修、保养服务，做好运行维修记录。其中 3 人负责东区开水房值班值守，1 人负责西校区开水房值班值守。

3.2.2 质量标准：

3.2.2.1 按照国家相关操作规程做好配电设备值班值守；

3.2.2.2 按照国家相关操作规程做好锅炉运行值班值守，并做好日常相关数据统计；严格遵守有关锅炉安全操作规定及各项规章制度；

3.2.2.3 设备正常维修随叫随到；发现问题及时处理；做好应急预案，妥善处理突发事件，并及时呈报相关部门。

3.2.3 服务标准、监管检查：

3.2.3.1 采购方可以随时对物业值班人员到岗、记录、操作是否规范等进行检查和提问；

3.2.3.2 投标人对设备的巡查、巡视等工作做好记录，并现场拍照，及时传给采购方。

3.2.3.3 更换的所有管线配件不得低于原管线配件的功能功率及质量标准，并尽量采用相同色彩材料；无法维修的物品应及时更换。

3.2.3.4 全校节水、节电设备设施每周巡检两次并做好记录，保证完好率在 98%以上。维修或更换原则上使用原厂家设备，不得擅自拆除或更换。更换的用水器具不得低于《节水型生活用水器具》相关要求，水龙头铜体、铜芯，用电设施能效等级为一级。

3.2.3.5 全校路灯、景观灯每周巡检两次并做好记录，保证点亮率在 95%以上。

3.2.3.6 投标人应具备查找供电、供水设备设施故障原因的技术人员或设备，并在合理时间范围内完成维修，恢复供水、供电。

3.2.3.7 投标人以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成设备设施检验、检测、维修、抢修任务的，采购人将另行安排施工，费用从物业费中支出。

3.2.4 监管检查：

3.2.4.1 投标人施工材料到场后，需通知采购方现场验收合格后方可使用；

3.2.4.2 若需要采购方提供材料的，需通知采购方到现场确定材料数量，由采购方购买交由投标人使用；

3.2.4.3 维修完成后，需通知采购方到场验收。

3.3 能源保障物业服务质量标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
设施设备运行值班与维修	变电所/配电房运行值班	1. 电气工作人员应执行 GB/T 31989 第 8.3 条款的要求。对未设置集控站或监控中心的配电室，应： 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应安排全天专人 24h 值守，每班不少于2人。 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，宜安排专人值班，不具备值班条件的，应每日巡视。 2. 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。 3. 根据国家《电力设备预防性试验规程》等有关规定，负责对供电相关的设备设施等进行预防性试验检测。	1. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA（含）以上区域性高压供配电房值班：高压每天 24 小时四班三运转值守，每班巡查不少于 4 次。 2. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA 以下非区域性供配电室及室外变台、箱变、低压配电室巡检维护，每班巡查不少于 4 次。

4. 校园环境卫生保洁物业服务内容、范围及标准

4.1 岗位配置

序号	名称	服务内容	面积 (m ²)	保洁 人数
1	校园环境保洁	包含：东、西两校区园区卫生保洁、洒水、垃圾清运；园区水系的清理维护；地面保洁设施设备维修保养；有害生物防治；化粪池、污雨水井及管道清掏等；园区相关设备的巡查维护。音乐喷泉、洒水车的维护管理（含学校洒水车维修、加油、年检、保险等一切费用）；园区相关设备的巡查维护及垃圾中转站的日常管理。	299000	20
合计			299000	20

4.2 东、西两校区园区卫生保洁、垃圾清运；园区水系的清理维护；地面绿化保洁设施设备维修保养；有害生物防治；化粪池、污雨水井及管道清掏等；园区相关设备的巡查维护。音乐喷泉、洒水车的维护管理（含洒水车维修、加油、年检、保险等一切费用）；园区相关设备的巡查维护及垃圾中转站的日常管理。

序号	服务项目	服务面积（万 m ² ）
1	东西校区校园环境保洁	29.9
2	校内有害生物防治	包括室内外，楼内外，全校园有害生物防治和消杀
3	化粪池清掏、污雨水井及管道疏通	包含校内 41 个化粪池，5.6 万米污雨水管道疏通（3920 个窨井，6 个外排出口）

4.3 清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	广场/道路等室外区域	1. 道路（主干道、辅道、人行便道）保洁于每天行政上班前半小时前结束，其余时间为维护时间；保洁工人不能因吃饭留有时间差、空间差，工作期间须有专人巡视保洁，道路应全天候保洁；保洁工人不能脱岗。 2. 打扫时，用清扫车对机动车道、人工对人行道、管道井口、绿化草地周围、体育器材周围进行全面清扫，做到六净六无（“六净”是路面净，道沿净，树窝净，雨水井口净，污水井口净，果皮箱及垃圾仓口净；“六无”是无果皮纸屑塑料袋，无烟蒂痰迹，无堆积残留物，无枯枝落叶，无积雪积水，无卫生死角）。 3. 保洁时，保洁工人要巡回走动，用小扫把清理路面较为明显的纸屑、饮料瓶等垃圾，要做到勤走勤看勤扫，发现道、路有垃圾要及时清理，清扫保洁过程中遇有乱丢、乱吐时应使用文明语言劝阻，不与教职工及学生发生口角。 4. 清扫的垃圾要及时运走、外排，不得在园区内堆积；如有堵塞，应立即清理，保持通畅。 5. 如遇自然形成的雨、雪等天气变化情况，应及时组织保洁工人到现场清扫树枝、纸屑、道路积水、积雪等，确保道路畅通。 6. 保洁工人在工作期间不得将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内。 7. 严禁在园区内焚烧垃圾。 8. 不得破坏和随意挪动校园内摆放的垃圾箱（桶）、指示牌等公共设施。 9. 东、西校区水系，假山保持水体清澈无杂物，安全运行。 10. 特殊时期的（抗洪救灾、疫情防控期间等）重点部位，用84消毒液、酒精等消毒液每日消杀。	1. 广场、道路全面清扫每天不少于2次。 2. 广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每2天擦拭不少于1次。 3. 景观水池水面漂浮物打捞保洁每2天不少于1次，每2月不少于1次深度清理底面及淤泥。 4. 垃圾分类点每天早晚不少于2次垃圾清运。确保无垃圾外溢现象发生。

4.4 清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	污水管网清掏	1. 确保合同范围内的所有污水、雨水管道使用专业大型设备组织进行专业疏通、清淤污水、雨水管网疏通清理完毕后，管道内必须流水通畅，且管道与检查井内不能留有污泥、垃圾（含建筑垃圾、沙石、油渣等），水流通畅。 2. 汛期阴雨天专人巡视，并将检查情况报校园中心备案，发现问题及时处置。设置7*24小时服务电话并保持畅通若出现井盖损坏、污雨水管网堵、塞、漫现象，在接到采购人的通知后，中标单位应于1小时以内赶到现场处理。 3. 疏通施工过程及损坏井盖未更换前周边设置围栏或警示标志，将疏通清理出来的废弃物当日清离现场，保证工完场清，并按照相关法律法规和要求处理好垃圾。	1. 每7天不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水通畅无堵塞。 2. 每年对污雨水管道、窨井、化粪池不少于4次集中清掏。 3. 东、西校区餐厅周围管道每周最少清理一次，学府餐厅、学苑餐厅周边新增两个化粪池每半个月清理一次，保持污、雨水管道和相关设施畅通、安全。

4.5 喷泉管理

- 1) 中标人专人管理，按照采购人要求定时开放喷泉。
- 2) 中标人不定期进抽水放水，保持水质优良，水面、水池清洁卫生，无杂物。

3) 中标人定期对喷泉设施进行维护、维修保养,如因乙方服务不到位造成的一切后果由乙方承担。

4.6 洒水车管理

1) 按照采购人要求洒水,中标人夏季每天早、晚各一次。

2) 按照机动车质量要求,中标人定期进行维护、维修保养(含车辆维修保养、加油、车辆年检、保险等所产生的一切费用)

3) 中标人应该严格按照机动车驾驶员标准使用车辆,中标人在使用过程中造成的一切后果由中标人承担。

4.7 有害生物防治质量标准:

按照国家标准和地方相关要求执行,要求项目区域内蚊蝇的密度至少达到国家病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。

4.8 蚊虫控制标准

校区内外环境各种存水容器和积水中,蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%。

用 500ml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%,阳性勺内幼虫及蛹的平均数不超过 5 只。

苍蝇控制标准:平均每阳性房间不超过 3 只;加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇。

蚊蝇孳生地防制要按照综合防治技术规范要求,室内外灭蚊蝇和幼虫须使用经国家批准低毒药品。东西校区花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份、数量 300 个,捕蝇笼药物每月至少更换两次以上。

外环境消杀,雨后具备条件 24 小时内消杀

采取的化学防制措施:针对不同的病媒生物应分别采取有效的防制方法和措施,应符合国家、市有关规定,不

得违反相关规定。

采取物理防制措施时应符合国家标准。

四害消杀药品要求

- 1) 药品三证（农药生产许可证或者农药生产批准文件、农药标准和农药登记证）齐全。
- 2) 承包方所提供药品须包装完整，持效长、无异味、无刺激。
- 3) 中标人中标后，每次用药前承包方需提供药品生产企业针对本项目提供的质量保证书、供货确认函、授权书，以保证产品质量和药品使用的效果。

5. 校园绿化养护

5.1 岗位配置

序号	岗位类别	面积(m ²)	物业配置人数	备注
1	绿化养护	504100	19	包含绿化养护材料和绿化垃圾清运
2	绿化养护技术员		2	
合计			21	
包含绿化养护材料和绿化垃圾清运，所需费用包含在本项目报价内。				

5.2 绿化养护范围：河南师范大学校园内，以及校园大门两侧门前三包范围内的所有绿化工程。

5.3 绿化养护服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
绿化养护服务	乔木/灌木/绿地/草坪	1 园林植物生长正常，树木树冠完整，主侧枝分布匀称、修剪合理。绿篱、色块枝叶正常，整齐一致。行道树长势良好、均匀一致，绿地内无死树（投标人无条件清除死树，因养护管理不到位，如发现植物有明显病虫害发生未及时防治、植物干旱萎蔫等因素，未及时救治造成的草坪、树木非正常死亡，投标人负责补种同等品种、规格草坪、树木，费用由投标人承担）。花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，无残缺。 2 草坪及地被植物需每年施肥，保持植被生长旺盛、整齐一致，切边合理、线条流畅。生长季节不枯黄，无斑秃覆盖90%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过5%，草坪绿色期：冷季型草不得少于240天，暖季型草不得少于160天。 3 有植保专业技术人员、详细的防治工作计划；植保机具较齐全，运转良好；药剂保管、药剂施用制度、安全保护的制度及措施完善，无安全事故；以无公害防治为主；病虫害控制较及时，草坪、绿篱、树木无明显病虫害发生。 4 栏杆、园路、座椅、雕塑、路灯、井盖和牌示、灌溉管网等园林设施完整、安全，做到报修及时。 5 树木等修剪应依据园林绿化功能的需要和设计的要求，科学合理，适时适度，在不违背树木的生长特性和自然分枝规律的前提下(特型树木除外)，充分考虑树木与生长环境的关系，并根据树龄及长势强弱进行修剪。应根据本市气候特点、土壤保水、植物需水、根系等情况，适时适量进行浇水，促其正常生长。 6 在植物生长季节要不间断地进行中耕除草，应除小、除早、除了，无大型、恶性杂草。除下的杂草要集中处理，并及时清运。种植结构调整和伐树应经管理部门批准后方可进行。 7 防治园林植物病虫害应贯彻“预防为主，综合防治”的方针。发现病虫害应及时采取防治措施。 8. 做好日常树木枯枝修剪工作。 9 做好影响交通视线、行人走路、路灯照明、架空电线、房屋墙面屋面等树枝修剪工作。 10. 做好校园花坛花卉更换、养护工作。 11. 做好名木古树养护管理工作（修剪枯枝、修补树洞、松土、浇水、施肥、病虫害防治等）。	（1）春、夏季草坪每周浇水不少于2次，秋季不少于1次；灌木、竹子等每月浇水不少于1次；树木每季度浇水不少于1次；冬季根据植物生长情况适量浇水。 （2）灌木整形修剪，每年不少于6次；树木的整形修剪每年不少于2次。 （3）绿地整治修剪，生长季每两周修剪不少于1次，休眠季根据情况实时修剪。 （4）及时除掉杂草，杂草留存不超过3天，每年除杂草不少于6次。 （5）按土壤肥力、绿地种类、生长情况，适时适量施有机肥或复合肥每年不少于2次。 （6）有计划的对裸露地面进行补栽补种，补栽补种所需绿植由中标人自行解决，费用包含在本次

	12. 做好各类草坪养护工作，做好秋季混播工作。 13. 做好学校重大活动相关保障工作。 14. 做好灾害气候应急抢险工作（大风、暴雨、大雪、干旱等）。 15. 校内施工单位涉及的植物应提前报备中心，向投标人交相应数量的押金，中心设计移栽方案，施工完毕后，投标人按照标准监督恢复。 16. 极端天气（如台风/暴雨等极端天气）应加强绿植加固排水工作。	报价内。 （7）如 采购人 新购置树木，由 中标人 负责栽种及养护，栽种所需机械费用由 采购人 负责。
注 1：绿化养护服务分级和人员配置是指根据高校物业管理绿化养护的服务频次、人均绿化面积等服务标准的不同而进行服务分级和绿化工配置。 2：绿化面积指用于种植绿化的土地面积。		

6. 零星维修物业

6.1 岗位配置:

序号	项目名称	建筑面积 (m²)	零星维修配置人数	备注
1	学生公寓	279473.46	30	维修包含人员及物料费等完成零星维修的全部费用。
2	教学办公楼	420416		
3	体育场馆	129859		
合计		829748.46	30	

6.2 维修范围: 维修范围单次单项材料费 300 元 (含) 以下 (不含新配置) 均由投标人免费负责 (维修机械措施费用由学校承担)。

单次单项材料费在 300 元及以上, 3000 元 (含) 以下的 (含新配置、安装) 由采购人提供维修所需材料, 由中标人的小型维修人员进行维修、配置、安装, 校内所有区域内和招标范围内的新建、改建、扩建及零星维修工程的维修、维护、日常巡查服务, 包括但不限于: 学校负责管理的线路、管网、路面、楼宇、设施设备等 (电梯、暖气、教学科研、实验相关仪器设备以及学生餐厅, 职工生活广场、超市、浴池、宾馆等经营场所非公共区域除外), 不受客服 (值班)、保洁服务范围限制 (维修机械措施费用由学校承担)。

维修费用单项材料费 3000 元以上, 工程总造价在 10000 (含) 元以下的维修项目原则上由、中标人进行维修, 参照河南省定额下浮 10% 进行结算。

6.3 服务内容: 维修、维护、巡查各类建筑物内外墙体(含围墙)、亭、台、连廊、隔断、门窗、玻璃、五金、楼梯、扶手、护栏、护网、暖气罩、室内外晾衣架、走道、地脚、天顶、天窗、吊顶、雨棚、地面、路面、卫生间、闸门、闸阀、井道、管网、井盖、桌、椅、锁柜、电脑台、家具以及体育场所等零星修补、防水补漏、油漆;供配电设备设施(含柴油发电机系统)、给排水设备设施、照明设备设施、开水房及人工湖水处理设备系统的管理及其维护服务等工作。负责招标范围内共用水电设备设施、路灯系统的日常维护、保养、故障维修。物业工作内容见维修目录清单。

6.4 完工的施工项目在保修期内的维修、保养,由采购人委托中标人与设备设施投标人联络,并监管其维修、保养服务。保修期满后,由中标人按照零星工程维修物业服务标准承担维修及保养。

6.5 投标人作业时所使用的各类材料、零配件要符合国家环保及节能要求,更换的用水器具需符合《节水型生活用水器具》(CJ/T 164-2014)相关要求,用电设施能效等级为一级产品,质量不低于原有的质量,并能提供相关检验证明材料。投标人在处理废旧材料、零配件时要按照环保流程进行处置。日常维修所用的材料保证使用符合国家标准且不低于原品牌标准,确保质量及安全。材料种类包括①照明灯具类(符合国家出厂标准的节能灯具,功率标准不得低于该宿舍现用灯具标准;公寓楼内公共区域照明更换 25—40W 的 LED 灯)②电线线材③插座开关类④水管类(更换的给水管道须使用符合国家标准 PP-C(B)管)⑤窗⑥锁具类⑦水龙头类(pp 塑料、陶瓷芯,或者质量更好的合金类水龙头)。以上所有材料品质均应达到或者优于原安装品牌。更换的所有管线配件不得低于原管线配件的功能功率及质量标准,并尽量采用相同色彩材料;无法维修的物品应及时更换。

6.6 中标人负责校园施工管理监督工作。外来施工单位施工过程中，中标人派人进行监管，对校方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由中标人协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由中标人负责恢复、清运。

附表：维修目录清单

水	冲水水箱	水龙头	台盆、面盆	下水软管	冲水阀	地漏	上、下水管	水池堵	水池、拖把池
	马桶、蹲便池	厕所堵	水表（含校验）	远传水表（含校验）	压力表（含校验）	温度表	水位计	井	软连接
	生活水箱	喷灌设施	浮球	水位报警器	潜水泵	排污泵	生活泵	加压泵	节水设备
	开水房内水龙头	电热水龙头	锅炉房水泵、盐罐、离子交换机、安全阀	开水瓶架（不锈钢）	蒸汽管道	分气缸	分水缸	电磁阀	各类阀门
	电热水器	开水灌清洗消毒	蓄水池清洗维修	无塔供水水罐清洗维修	给排水设施疏通	化粪池污物抽排	河道闸门		
电	照明灯及附件	防爆灯及附件	消毒灯及附件	安全指示灯及附件	电接触不良	没电	电跳闸	开关	插头
	插座	电铃	电线盒	排气扇	漏电保护器	交流接触器	空开	导线	电缆
	风扇及附件	配电室电气元件	配电柜电气元件	控制柜电气元件	箱变电气元件	节电设备	充电设备	井	电表、多功能表电表箱及内附属配件（含校验）
	远传电表、网关、集中器设备设施（含校验）								
家具五金类	柜门	柜门玻璃	柜门锁	床	纱窗扇（含窗纱）	凳子	抽屉	门锁	螺丝
	窗帘杆、盒	玻璃	桌子隔板	衣柜挂绳	窗户锁扣	门把手	天窗盖板	门、窗维修（含油漆）	滑道
	门牌掉	锁具、锁芯	水池支架	桌子	挂钩	室内外晒衣架、挂衣绳	弹簧	门插坏	暖气罩
	管件油漆	油漆							
基建类	瓷砖	地砖、各类地板	墙砖	室内外墙皮	天花板	吊顶	踢脚线	地面、路面损坏	地面渗水（含卫生间）
	屋面漏水	外墙渗水	地面下陷	水泥脱落	井盖坏	冒水	护栏	围网	楼梯扶手（含油漆）
	水电暖及污雨水井维修	墙体含围墙	墙体打洞	卫生间隔板					

7. 物业服务大厅物业服务内容、范围及标准

物业服务大厅服务内容主要包括：

负责学校后勤相关手续办理、咨询服务、24 小时服务热线、接修派修、应急处理、监控平台（节能等）等功能，接受我校智慧后勤系统的监管配备必备的硬件设备等；

物业服务大厅物业服务标准

客户服务标准

服务内容	服务场所	服务要求		
		服务标准	客服人员配置	客服服务要求
客户服务	客户服务中心	客户需求受理： 1. 设置 24 小时客户服务热线。 2. 提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理等诉求，并保留记录。 3. 宜针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务。 4. 利用各种信息平台，发布和接收物业服务管理信息。 客户投诉处理： 1. 提供服务热线电话、电子邮件等多种投诉、受理渠道。 2. 客户投诉现场投诉应尽可能在现场妥善处理，事后投诉应如实记录，及时传递，及时响应。 3. 投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人。 4. 对投诉进行回访和调查，	5 人	24 小时值守 1. 早中班各 2 人值班； 2. 晚班 1 人值班。

服务内容	服务场所		服务要求	
		服务标准	客服人员配置	客服服务要求
		投诉及处理结果应有记录。 5. 建立健全并熟练使用物业管理档案,定期做好客户满意度调查。		

8. 重大活动保障服务服务内容、范围及标准

重大活动保障服务：负责在迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、校庆、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动中的桌椅搬运与摆放、环境清洁、临时性室内清洁、应急处理、能源保障、应急维修等后勤服务保障工作，并配合做好现场布置、秩序维护等工作。

9. 管理人员

序号	岗位名称	岗位数量	说明
1	项目经理	1	代表乙方负责校园大物业服务全面工作
2	业务主管	7	维修、环境、水电保障、绿化养护、教学楼、公寓楼、信息化管理员各 1 名；
合计		8	

四、考核办法

(一) 教学办公楼物业、体育场馆物业绩效考核标准

教学办公楼物业及体育场馆物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	工作时间干私事、脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	3	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	未按规定打扫教室	每人每次扣 1 分	
	6	工作间、卫生间存放废品、杂物	每人每次扣 2 分	
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	8	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇 值班	9	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 1 分	
	10	无故旷工不请假	每人每次扣 1 分	
	11	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏	每人每次扣 1 分	
	12	值班记录本等记录杂乱不清晰	每人每次扣 1 分	
	13	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	14	未按时开、关教室休息室门	每次扣 1 分	
	15	未按规定时间开、闭教学楼	每次扣 1 分	
	16	大厅、值班岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	17	教师休息室供水不及时、饮水机未按规定时间开关	每次扣 1 分	
	18	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	19	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	20	安全警示标识不明显	每次扣 1 分	
卫生	21	桌面、桌斗有灰尘、纸屑、垃圾等	每次每处扣 1 分	

保洁	22	地面有痰迹、纸屑垃圾、有卫生死角	每次每处扣 1 分	
	23	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	24	窗台、门头有积灰，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	黑板擦拭不及时、有粘贴物、下沿有粉笔头、粉末等	每次每处扣 1 分	
	26	电扇未及时保养、防尘	每次扣 1 分	
	27	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	28	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	29	地面有纸屑、杂物、积水、痰迹、污迹等	每次每处扣 1 分	
	30	楼梯台阶不洁净、有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	31	楼梯台阶及扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	32	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	33	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	34	便池有污垢、污物，镜面有污渍	每次每处扣 1 分	
	35	卫生工具摆放乱、不规范，卫生间有异味	每次每处扣 1 分	
	36	小广告等粘贴物清理不及时	每次每处扣 1 分	
	37	外围散水有垃圾、杂物、积水积雪等	每次每处扣 1 分	
	38	教师休息室地面有痰迹、垃圾、纸屑等	每次每处扣 1 分	
	39	教师休息室家具物件有积灰、污渍，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	40	教师休息室脸盆有水垢、污迹、毛巾有污渍、异味	每次每处扣 1 分	
	41	室外运动场地有树叶、白色垃圾，垃圾清运不及时	每次每处扣 1 分	
零星 维修	42	报修维修本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	43	报修维修不及时	每次扣 1 分	
	44	使用不合格产品	每次扣 1 分	
	45	急修 20 分钟内未作出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	46	未及时完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	47	未及时清理维修现场	每次扣 1 分	
	48	维修不彻底、维修质量差	每次扣 1 分	
	49	抢修不及时造成不良后果的	每次扣 2 分	
投诉	50	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显的	发现一次扣 2 分	
	51	监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的	发现一次扣 2 分	

	52	一天内对同一问题不改正	发现一次扣 2 分	
	53	不服从管理造成不良后果的	发现一次扣 2 分	
	54	服务学院满意度低于 85% 的	发现一次扣 2 分	
	55	履行合同不到，使学校或监管部门的利益受损的	发现一次扣 2 分	
	56	其他不符合楼宇服务标准和工作规范的事项	酌情扣除 1 至 5 分	
其他	57	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
	58	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	59	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

（三）学生公寓物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	7	无故旷工不请假，影响工作	每人每次扣 4 分	
	8	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇 值班	10	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏。	每次扣 1 分	
	11	各种记录本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	12	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	13	大厅、岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	14	脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	15	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	16	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	17	安全警示标识缺失	每次扣 1 分	
	18	工作时间拣拾废品	每人每次扣 1 分	
	19	基本或完全不做岗位卫生保洁	每人每次扣 2 分	
	20	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	21	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	22	垃圾桶未做到每周清洗 2 次的	每次每个扣 1 分	
	23	楼内堆放杂物	每次每处扣 1 分	
	24	地面有积水、痰迹、污迹等不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	

	26	扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	27	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	28	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	29	未按要求每月清扫屋顶	每处扣 1 分	
零星 维修	30	维修服务不及时	每人每次扣 1 分	
	31	急修 20 分钟内未做出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	32	未及时、完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	33	维修结束后，未清理现场	每次扣 1 分	
	34	未妥善处理突发事件并及时报告	每次扣 1 分	
	35	维修材料不符合标准	每次每处扣 1 分	
投诉	36	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	37	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	38	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	39	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	40	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	41	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

(四) 能源保障及小型维修物业服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合能源保障中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假、未按要求值班造成配电房等重要岗位空岗	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退员工	
运行 管理	11	发现长流水、长明灯等水电浪费，私自拆除节能设备	每次扣 1 分	
	12	未按要求进行水电设备、设施、管线巡查或没有规范记录，违规操作设备	每次扣 1 分	
	13	无故不参加能源保障中心或上级组织的活动或会议	每次扣 1 分	
	14	对楼内供水设施、供配电设施、锅炉设施、开水房设施不熟悉、不能熟练使用	每次扣 1 分	
	15	全校路灯、景观灯电量率低于 95%	每次扣 1 分	
	16	全校节水、节电设备设施完好率低于 98%	每次扣 1 分	
	17	未按要求进行停水、停电通知	每次扣 2 分	
	18	未按要求对供电设施、供水设施、锅炉等进行检验检测	每次扣 2 分	
	19	未经能源保障中心同意调整人员岗位	每人每次扣 2 分	
	20	不认真履行能源保障中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	21	未按时完成能源保障中心或上级指派的保障任务	每次扣 4 分	
	22	违规操作设备，造成事故	每次扣 5 分	

维修 管理	23	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	24	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	25	消极怠工、故意拖延维修工作	每次扣 2 分	
	26	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	
	27	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	28	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	29	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	30	维修过程中，未放置安装标识牌和警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
	31	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	32	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
	33	不配合能源保障中心工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务的，能源保障中心将不再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方维修进行维修，费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
投诉	34	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	35	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	36	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	37	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	38	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	39	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

（五）校园环境消杀卫生保洁物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收录音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接班交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	8	无故旷工不请假	每人每次扣 4 分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
消 杀 方 案 及 管 理	10	消杀方案应含化学防治、物理防治、孳生地处理等详细的计划和实施	每缺一项扣 1 分	
	11	消杀现场无项目部人员	每缺一次扣 1 分	
	12	被服务方有效投诉。	每次有效投诉扣 1 分	
环 境 管 理 孳 生 地	13	房屋周围有腐败有机物	每处扣 1 分	
	14	纱窗、纱门若有破损	每处扣 1 分	
	15	24 小时内未清理雨积水和污水坑	每处扣 1 分	
	16	未做到清理容器，如花盆、水桶等里积水或清洗换水，每周至少刷洗一次。	每处扣 1 分	
	17	仓库、储藏室、地下室、废弃水槽保持干净整洁，有积水 24 小时内抽除	未做到每处扣 1 分	
蚊 蝇 消杀、 蟑 螂 消杀	18	用 500ml 容器采集校区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%，幼虫及蛹的平均数不超过 5 只	每超标一次扣 1 分	
	19	平均每阳性房间不超过 3 只；加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇	每超标一次扣 1 分	
	20	东西校区花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份，数量 300 个，捕	捕蝇笼数量每少 5 个	

		蝇笼药物每月至少更换两次以上	扣 1 分；每少换一次药扣 1 分	
	21	外环境消杀,产生次生灾害的大雨过后具备条件 24 小时内消杀	一次不落实扣 2 分	
	22	清理桌面下、水槽下、柜子内、电器内开关盒内等蟑螂藏匿处	一处扣 1 分,	
	23	有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间,因室内有害虫,收到学生投诉	每间扣 1 分	
	24	室内发现有蟑螂活动,收到学生投诉	每次扣 1 分	
灭鼠	25	所有鼠药投放点需按时投放鼠药,并提前 3 日在每栋楼大厅内贴出通知,每次投放为 10 天,10 天后必须收回掩埋销毁	每缺少一处扣 1 分	
	26	抽查房间内每 15 平方米布放 20×20 厘米滑石粉两块,一夜后阳性粉块不超过 3%;有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%	每处扣 1 分	
	27	校园室外环境,鼠迹超过 5 处	每次扣 1 分	
蜘蛛、 蜚、螨、 隐翅虫	28	室内有蜘蛛、蜚、螨、隐翅虫活动	每间扣 1 分	
	29	发现蜘蛛网、蜚、螨、隐翅虫迹的房间	每间扣 1 分	

（六）校园绿化养护物业考核细则

校园中心绿化养护物业服务考核评分表

单位		年 月			
项目	序号	内容	扣除分值	扣分	备注
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分		
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分		
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分		
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分		
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分		
	6	迟到、早退，交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分		
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分		
	8	无故旷工不请假，影响工作	每人每次扣 4 分		
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工		
绿 化 养 护 工 作	1	各类草坪，修剪、浇水不及时，影响美观的	每次扣 2 分		
	2	各类草坪裸露黄土的，没有及时补栽、补种的	每次扣 2 分		
	3	浇水时无专人看管的	每次扣 1 分		
	4	各类植物长势不好，影响美观的	每次扣 1 分		
	5	绿地内有影响景观的杂物、垃圾等，有树挂、乱拴乱挂等现象，有改变用途和破坏、践踏、占用现象的	每次扣 1 分		
	6	根据植物生长习性环境温度，对植物没有采取相关保护措施，如北方地区冬季没有进行树干包裹等；	每次扣 1 分		
	7	大风、暴雨等恶劣天气来临前，没有做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固的	每次扣 2 分		
	8	病虫害防治不及时，造成病虫害蔓延的	每次扣 5 分		
工 作 纪 律	1	各类人员抽查发现有不在岗、不在位的	每人每次扣 2 分		
	2	有害绿化药剂、肥料使用没有进行公示，废弃物处理不符合相关规定；	每次扣 1 分		
	3	没有设置或及时更改区域管理人、植物铭牌；铭牌内容不准确	每次扣 2 分		

	4	没有设立古树名木档案，宝贵树木登记材料及统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌	每处扣 1 分		
	5	假山、水体等，没有设置防护设施及安全提示；景观中可能会对师生构成安全隐患的，	每次扣 2 分		
	6	没有校园绿化档案，绿化养护工作记录	每次扣 2 分		
	7	没有按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设，开展劳动育人活动	每次扣 2 分		
	8	工作中与服务对象发生争吵的	每人每次扣 2 分		
其他	1	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分		
	2	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分		
	3	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分		
合计					

(七) 零星工程维修服务物业服务考核评分表

考核评分表

单位：

年 月

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、玩手机、嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 3 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合修建服务中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
	11	无故不参加修建服务中心或上级组织的活动或会议	每人每次扣 1 分	
	12	新入职员工未经岗前培训即上岗	每人每次扣 2 分	
	13	未进行工作技能考核或没有相关记录	每次扣 2 分	
	14	不认真履行修建服务中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	15	未按时完成修建服务中心或上级指派的任务	每次扣 4 分	
维修 管理	16	对维修内容不熟悉	每人每次扣 1 分	
	17	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	18	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	19	消极怠工、故意拖延维修工作	每人每次扣 2 分	
	20	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	

	21	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	22	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	23	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	24	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	25	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
	26	不配合修建服务中心工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务累计 3 次的，修建服务中心将不再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方维修进行维修，费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
	27	维修过程中未放置安全标识牌、警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
投诉	28	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	29	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	30	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	31	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	32	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	33	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

六、其他要求

1. 提供有服务方案，方案包括但不限于交接服务方案（前期接管方案及合同到期时的交接方案）、环境保洁服务方案、能源水电保障服务方案、工程（小型维修）服务方案、学生公寓管理服务方案、教学办公楼宇场馆服务方案（含体育场馆场地）、绿化养护方案（包含苗木病虫害防治方案）、劳动教育课程方案（每学年不少于 40 个学时且每个学时包括但不限于：教学内容、教学目标、教学方法、教学过程描述、单节课程学生人数（不少于 200 人）配置及任务分配）等。

2. 投标人提供组织架构与管理制度，包括但不限于管理目标、管理制度、服务流程图、服务标准、服务监督考核机制、信息反馈渠道及处理机制等内容。

3. 投标人提供人员培训、管理方案，投标人提供人员培训方案（入职前培训学时不少于 40 个学时）包含：岗前、岗中的培训计划和培训考核措施。

4. 投标人提供重大活动保障方案，方案包含但不限于针对迎新季、毕业季、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、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案。投标人提供的应急方案进行评审，应急方案包含以下内容：自然灾害应急预案（包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等），防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等应急预案。

5. 项目经理具备本科或本科以上学历，具备人社部门或者政府相关部门颁发的职称证书，具有 4 年或 4 年以上同类项目物业管理经验。

6. 其他拟派驻场人员：工程维修主管、水电保障主管具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称，绿化主管具备专科以上相关专业学历或者具有人社部门或者政府相关部门颁发的绿化相关专业（如园林、园艺、植保、林学等）的中级及以上职称，绿化养护技术员具备专科以上相关专业学历或者具备人社部门或者政府相关部门颁发的绿化相关专业（如园林、园艺、植保、林学等）的中级及以上职称，信息化管理员具有本科或本科以上信息化相关专业学历，零星维修人员具有特种作业操作证（低压电工作业）。

7. 投标人具备 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）的综合性物业管理服务类似业绩（合同中服务内容包括 4 项或 4 项以上：园区保洁、楼宇管理、公寓管理、维修、能源（水电）保障维护、劳动教育课程、绿化养护）。

8. 有服务承诺，承诺包含设备承诺（配备四轮密闭式垃圾清运车、大型多功能道路清扫洒水车、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型尘推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、压缩垃圾车、电缆故障定位仪，配备割灌机、绿篱修剪机、高枝锯、伸缩梯、割草机、电动喷雾器、大型四轮洒水车）、物业服务质量承诺（承诺提供 7*24 小时服务热线，出现问题 20 分钟内到达现场，24 小时内解决问题，36 小时内反馈落实情况，所有事项全程跟踪落实等内容）、零星维修服务承诺（承诺工种配置合理，持证上岗，工具齐全，维修及时，维修材料和工艺不低于原标准并符合绿色节能要求等内容）、信息反馈及整改措施承诺、处理纠纷、特殊情况处理及勤工俭学承诺等内容。

注：本章各项要求中，列入评分办法的按评审标准进行评审，未列入评审办法，也未明确为实质性要求的，投标人须在履行合同时满足。如无法满足，视为虚假投标，承担全部法律责任。

包2：河南师范大学科技创新港校区物业外包服务项目

一、服务范围基本概况

1. 一期一批：

服务范围涵盖一期一批交付的3号书院、4号书院、生命科学学院、全国重点实验室、平原实验室等楼宇，以及一期一批工程交付围挡区域内道路和硬化场地。其中生命科学学院3.7万平方米，全国重点实验室、平原实验室按照2万平方米测算，3号书院2.8万平方米，4号书院2.2万平方米，道路及硬化面积按照10.12万平方米测算。服务期1年，预计从2025年8月份开始服务。

2. 一期二批

一期二批交付的1号书院、2号书院、数学学院、物理学院、电子与电气工程学院、实验动物研究中心等楼宇，以及一期二批交付围挡区域内道路和硬化场地。其中数学学院2.03万平方米，物理学院2.5万平方米，电子与电器工程学院1.86万平方米，实验动物研究中心0.57万平方米，1号书院2.33万平方米，2号书院2.33万平方米，道路及硬化面积按照10.26万平方米测算。服务期6个月，预计从2026年2月份开始服务。

按期交付的场地主要服务内容包括：楼宇值班值守与日常保洁、校园环境卫生保洁、零星维修服务、能源保障和重大活动保障等。

二、项目服务总要求

1. 基本要求：

1.1 投标人必须严格遵守国家法律法规以及相关行业标准，具备相关经营能力，并确保服务质量；规范服务管理行为；接受相关部门的监督管理。

1.2 项目人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于8小时的岗位技能知识培训。

1.3 投标人配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动；

1.4 投标人应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。

投标人不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

投标人不得擅自减少人员。如遇节假日、假期等涉及教学办公楼、学生书院楼等调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

1.5 所有女生和研究生公寓楼服务人员要求为女性。

1.6 投标人负责校园施工管理监督工作。外来施工单位施工过程中，投标人派人进行监管，对校方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由投标人协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由投标人负责恢复、清运。

1.7 如果投标人所配置人数不能达到本项目的服务质量标准，采购人可以要求增加物业服务人员的数量，所产生的费用由中标人承担。

1.8 劳动教育课

教学内容：包括但不限于卫生保洁、楼宇客服、公寓管理、能源管理、绿化养护、维修。

教学目标：通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足美好生活发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。

教学方法：包括但不限于现场教学法、讲授法、参观教学法、任务驱动法。

投标人应结合甲方的教学内容、教学方法制定劳动教育课程方案并无条件配合甲方开展劳动教育课。

投标人不得使用为甲方配置的员工在工作时间从事其他盈利性服务工作。

投标人不得擅自减少人员。

2. 岗位要求：

2.1 拟派人员汇总表

序号	岗位名称	一期一批拟派人员情况	一期二批拟派人员情况	合计
		岗位数量（人）	岗位数量（人）	
1	项目经理	1	/	1
2	业务主管	2	2	4
3	客服人员	5	/	5
4	值班员	14	21	35
5	保洁员	29	43	72
6	零星维修人员	1	1	2
7	能源保障人员	4	/	4
合计				123

2.2 人员岗位需求明细

(一) 科技创新港校区物业人员岗位需求（一期一批交付）

表 1

内容	楼名	建筑面积（m²）	物业配置人数要求			备注
			值班员	保洁员	总人数	
教学办公楼物业	生科院	36775.1	3	12	15	教学楼公共区域保洁(不含教室内保洁)。楼宇门值岗需额外考虑换休人数,每6人额外增加1人轮休,以此类推。
	全国重点实验室、平原实验室	49980 (实际按照 20000 测算)	3	7	10	
	轮休		1	/	1	
学生公寓物业	3 号书院	27955.42	3	/	3	学生公寓楼卫生工作由学生一站式社区组织学生负责,所以本次不设置保洁员。
	4 号书院	22221	3	/	3	
	轮休		1		1	

表 2:

人员	岗位名称	岗位数量	备注
管理人员	项目经理	1	代表中标人负责校园大物业服务全面工作
	业务主管	2	楼宇主管和信息化主管各 1 名
	客服人员	5	负责服务大厅的接待及值班。24 小时值班，早中班各 2 人值班，晚班 1 人值班。

表 3:

人员	内容	建筑面积(m ²)	物业配置人员数量要求			备注
			值班 员	保洁员	总人数	
校园环境 卫生保 洁	道路及硬化区域	272668.03(实际测算面积101200)		10	10	含室外运动场地保洁
	垃圾清运					
零星维修人员	总面积:	136931.52			1	1. 具备低压电工作业证, 中标后需提供相关证书; 2. 零星维修包含工具与材料费、办公费、服装费、劳保费、教育费。
能源保障人员	变电所/配电房运行维护				总人数: 4人	1. 变电所/配电房运行维护人员(2人)要求有高压电工作业证, 提供证书扫描件 2. 电梯安全管理人员需具备电梯相关作业特种设备作业人员证 2. 包含工具与材料费、办公与服装费、劳保与教育费。
	电梯安全管理					
大型活动保障						

(二) 科技创新港校区物业人员岗位需求 (一期二批交付)

内容	楼名	建筑面积 (m²)	物业配置人数要求			备注
			值班员	保洁员	总人数	
教学办公楼 物业	数学学院	20295	3	7	10	教学楼公共区域保洁(不含教室内保洁)。楼宇门值岗需额外考虑换休人数, 每 6 人额外增加 1 人轮休, 以此类推。
	物理学院	24992	3	8	11	
	电子与电器工程学院	18588	3	6	9	
	实验动物研究中心	5672.2	3	2	5	
	轮休		2		2	
学生公寓物 业	1 号书院	23330	3	0	3	学生公寓楼卫生工作由学生一站式社区组织学生负责, 所以本次不设置保洁员。
	2 号书院	23330	3	0	3	
	轮休		1		1	
管理人员	业务主管				2	能源保障主管、环境卫生主管各 1 人
校园环境卫 生保洁	道路及硬化区域	266668 (实测面积 102580)		10	10	含室外体育场地保洁
	垃圾清运					
零星维修人 员	总面积	1162072			1	1. 具备低压电工作业证, 成交后需提供相关证书; 2. 零星维修包含工具与材料费、办公费、服装费、劳保费、教育费。
大型活动保 障						

三、服务质量标准

(一) (客服) 服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
客服	教学办公楼、学生公寓	1. 出入口应安排值班，统一着装、佩戴标牌，礼貌迎来送往，引导方向正确，答询准确；提供接待、报修、便民服务及粉笔、黑板擦等教具配发等服务。 2. 严格24小时值班制度，禁止空岗、串岗；严禁工作时间串岗聊天、上网聊天、观看视频、玩游戏、打瞌睡、干私事等。 3. 按时巡楼，每班次不少于2次巡视且服务范围全覆盖，及时阻止楼内喧哗、斗殴现象； 4. 服务设施设备摆放有序，巡查、交接记录清晰完整。 5. 规范用电、用水管理，每天进行消防安全巡查，检查配电箱、消防柜情况，发现安全、质量隐患20分钟内上报部门负责人，并做好记录；保证公共教学楼消防标识、器材完好有效，消防通道畅通，无消防安全隐患，无重大盗窃、火灾事故发生。 6. 电源控制设备使用规范；监督电梯按时检验、维护保养，及时保修使电梯运行正常。 7. 增加巡视频次，做好节能降耗工作。 应急管理：如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴等群体事件等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。	客服每半天巡视全楼2次，及时关闭走廊照明；大课间巡查并及时关闭没有授课教室的照明，第4节、第8节课后关闭所有教室照明，晚上先关闭无课教室照明灯，每天23:00闭楼后关闭楼宇所有照明，每天晚上闭楼后关闭所有卫生间照明。 每晚上23:00关闭照明，并引导需要继续学习的同学到长明灯教室学习。
	教师休息室	1. 按时开关教师休息室门；确保教师用水。 2. 负责教师休息室保洁：保持地面洁净，无垃圾、无痰迹、无纸屑，家具物面无积灰、无污渍，脸盆内无水垢、无污迹，毛巾无异味、无污渍，饮水机无积灰且无断水现象。	1. 每天提前30分钟打开教师休息室门。 2. 每天上、下午各拖地一次，家具、门窗、饮水机每天擦拭一次。 3. 脸盆每天换水至少两次，毛巾清洗一次。 4. 饮水机每天擦拭一次无积灰，无断水现象。

（二）清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	公共教学楼	1. 大厅。地面洁净，无垃圾，无积尘，无污渍，无痰迹；墙面无灰尘、无污渍，无小广告，墙角无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃上无手印，无积尘，无污渍、光亮；植物花盆无积尘，无污渍。 2. 走廊/楼梯/电梯。楼梯、扶手、栏杆、天花板、标识牌、宣传栏等保持整洁，无积尘、无污渍、墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物，灯具、指示板明亮；消防通道无杂物并保持畅通；垃圾桶、纸篓等外观保持清洁，垃圾、废纸物不得超过三分之二。 3. 洗手间。公共卫生间要保持空气清新、洁具明亮，无异味，地面洁净无积水、不湿滑、无污垢，墙壁无积灰、无蜘蛛网，无乱张贴物；手纸入篓且每天清理，便池无尿垢、无积粪，下水道排放通畅。 4. 节假日及寒暑假期间教室清洁由本次投标人安排人员负责打扫。桌椅、讲台、窗台、黑板、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，玻璃明亮无污渍；桌斗内无杂质；黑板板面擦净，黑板周围整洁、无粘贴物，板槽内无粉末；窗台无积尘，窗帘挂放整齐、无损坏；室内无异味、讲桌、多媒体桌面整洁、无灰尘； 5. 环境卫生：楼门外三米以内、楼周围三米以内无杂物、无垃圾、无烟蒂、无漂浮物、无杂物、无积水、无积雪；楼宇房顶排水管落水管畅通不堵塞； 应急管理要求： 1. 极端天气（如台风/暴雨等）做好自然灾害前中后清洁服务。 2. 楼层跑水及时做好积水清理。 疫情防控保洁应加大保洁频次及口罩等医疗垃圾清运。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰品等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每3周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，监控器探头每2周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 教室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于1次；桌斗内每天掏清两次台面无积尘，桌斗内无垃圾；黑板早晚每天擦洗1次。 7. 每周至少一次对公共卫生间刷洗盐酸（盐酸等除垢剂符合国家卫生标准）。 8. 定期清理楼宇房顶落叶，保持落水管畅通不堵塞。 9. 墙壁张贴物随时清理，每周清扫一次，无积灰、无蜘蛛网，无乱张贴物和小广告；门窗、玻璃每周擦拭1次台面、门头无积尘，玻璃明亮无污渍； 10. 垃圾桶每周清洗2次，无积尘，无污迹，且垃圾不超过桶的2/3处 11. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

（三）清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	办公楼	1. 大厅/楼道。地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，楼梯、扶手、栏杆无积尘、无污渍，墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无污渍、无手印，光亮。 2. 电梯。电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 3. 公共卫生间。卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾。 应急管理要求： 1. 自然灾害事件（如台风/暴雨等极端天气）做好自然灾害前中后清洁服务； 2. 公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治，加大清洁频次等。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于1次，监控器探头每周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角3日不少于1次；窗玻璃每2日不少于1次。 7. 办公楼公共区域保洁每天不少于1次。 8. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 9. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

（四）清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	公共区域保洁	1. 大厅/楼道。地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，楼梯、扶手、栏杆无积尘、无污渍，墙角无蜘蛛网，台阶无垃圾纸屑、无痰迹；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无污渍、无手印，光亮。 2. 电梯。电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 3. 公共卫生间。卫生间无异味，地面无水渍、无污渍，无垃圾；厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理。 应急管理要求： 1. 自然灾害事件（如台风/暴雨等极端天气）做好自然灾害前中后清洁服务； 2. 公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治，加大清洁频次等。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次。 2. 装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次。 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每3周保洁不少于1次，每3周抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次。 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于1次，监控器探头每周不少于1次。 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁。 6. 地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角3日不少于1次；窗玻璃每2日不少于1次。 7. 办公楼公共区域保洁每天不少于1次。 8. 根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。

（五）公寓服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	工作流程
公寓服务	公寓楼客服	1. 日常客服要求： a) 提供 24 小时门值服务。 b) 为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务。 c) 公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确。 d) 对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。 e) 贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记。 f) 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象。 g) 根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。 h) 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门。 i) 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。 2. 加强服务育人功能，协助开展宿舍文明评比、传统节日活动等。 3. 如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴、高空抛物/坠物等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。	按作息时间（冬季早晨6：00，夏季5：30；）开大门 → 检查大厅设施 → 打扫大厅及门前三包卫生 → 做好上班前的各项准备工作 → 早交接 → 办理交接班手续 → 打扫大厅卫生并保洁 → 日常巡察、处理事务 → 午交接 → 工作程序同上 → 晚交接 → 巡察、处理事务 → 按作息时门锁门（冬季23:00，夏季23:30）

（六）校园环境卫生保洁物业服务内容

序号	名称	服务内容	备注
1	校园环境保洁	包含：园区卫生（含室外运动场地）保洁、洒水、垃圾清运；园区水系的清理维护；地面保洁设施设备维修保养；有害生物防治；化粪池、污雨水井及管道清掏等；园区相关设备的巡查维护。园区相关设备的巡查维护及垃圾中转站的日常管理。	园区卫生（含室外运动场地）保洁、洒水、垃圾清运；园区水系的清理维护；有害生物防治；化粪池、污雨水井及管道清掏等；园区相关设备的巡查维护。园区相关设备的巡查维护及垃圾中转站的日常管理。
2	校内有害生物防治	包括室内外，楼内外，全校园有害生物防治和消杀	
3	化粪池清掏、污雨水井及管道疏通	包含校内化粪池，污雨水管道疏通	

（七）清洁服务标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
清洁服务	广场/道路等室外区域	1.道路（主干道、辅道、人行便道）保洁于每天行政上班前半小时前结束，其余时间为维护时间；保洁工人不能因吃饭留有时间差、空间差，工作期间须有专人巡视保洁，道路应全天候保洁；保洁工人不能脱岗。 2.打扫时，用清扫车对机动车道、人工对人行道、管道井口、绿化草地周围、体育器材周围进行全面清扫，做到六净六无（“六净”是路面净，道沿净，树窝净，雨水井口净，污水井口净，果皮箱及垃圾仓口净；“六无”是无果皮纸屑塑料袋，无烟蒂痰迹，无堆积残留物，无枯枝落叶，无积雪积水，无卫生死角）。 3.保洁时，保洁工人要巡回走动，用小扫把清理路面较为明显的纸屑、饮料瓶等垃圾，要做到勤走勤看勤扫，发现道、路有垃圾要及时清理，清扫保洁过程中遇有乱丢、乱吐时应使用文明语言劝阻，不与教职工及学生发生口角。 4.清扫的垃圾要及时运走、外排，不得在园区内堆积；如有堵塞，应立即清理，保持通畅。 5.如遇自然形成的雨、雪等天气变化情况，应及时组织保洁工人到现场清扫树枝、纸屑、道路积水、积雪等，确保道路畅通。 6.室外运动场地保洁。 7.保洁工人在工作期间不得将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内。 8.严禁在园区内焚烧垃圾。 9.不得破坏和随意挪动校园内安置的垃圾箱（桶）、指示牌等公共设施。 10.校区水系，假山保持水体清澈无杂物，安全运行。 11.特殊时期的（抗洪救灾、疫情防控期间等）重点部位，用84消毒液、酒精等消毒液每日消杀。	1.广场、道路全面清扫每天不少于2次。 2.广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每2天擦拭不少于1次。 3.景观水池水面漂浮物打捞保洁每2天不少于1次，每2月不少于1次深度清理底面及淤泥。 4.垃圾分类点每天早晚不少于2次垃圾清运。确保无垃圾外溢现象发生。 5.室外运动场地每2周清扫不少于1次。
清洁服务	污水管网清掏	1.确保合同范围内的所有污水、雨水管道使用专业大型设备组织进行专业疏通、清淤污水、雨水管网疏通清理完毕后，管道内必须流水通畅，且管道与检查井内不能留有污泥、垃圾（含建筑垃圾、沙石、油渣等），水流通畅。 2.汛期阴雨天专人巡视，并将检查情况报学校备案，发现问题及时处置。设置7*24小时服务电话并保持畅通若出现井盖损坏、污雨水管网堵、塞、漫现象，在接到采购人的通知后，	1.每7天不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水通畅无堵塞。 2.每年对污雨水管道、窨井、

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
		中标单位应于1小时以内赶到现场处理。 3. 疏通施工过程中及损坏井盖未更换前周边设置围栏或警示标志，将疏通清理出来的废弃物当日清离现场，保证工完场清，并按照相关法律法规和要求处理好垃圾。	化粪池不少于4次集中清掏。 3. 校区餐厅周围管道每周最少清理一次，餐厅化粪池每半个月清理一次，保持污、雨水管道和相关设施畅通、安全。

1. 有害生物防治质量标准:

按照国家标准和地方相关要求执行, 要求项目区域内蚊蝇的密度至少达到国家病媒生物密度控制水平标准 C 级要求。

2. 蚊虫控制标准

校区内外环境各种存水容器和积水中, 蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%。

用 500ml 收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%, 阳性勺内幼虫及蛹的平均数不超过 5 只。

苍蝇控制标准: 平均每阳性房间不超过 3 只; 加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇。

蚊蝇孳生地防制要按照综合防治技术规范要求, 室内外灭蚊蝇和幼虫须使用经国家批准低毒药品。花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份、数量 300 个, 捕蝇笼药物每月至少更换两次以上。

外环境消杀, 雨后具备条件 24 小时内消杀

采取的化学防制措施: 针对不同的病媒生物应分别采取有效的防制方法和措施, 应符合国家、市有关规定, 不得违反相关规定。

采取物理防制措施时应符合国家标准。

四害消杀药品要求

1. 药品三证 (农药生产许可证或者农药生产批准文件、农药标准和农药登记证) 齐全。

2. 承包方所提供药品须包装完整, 持效长、无异味、无刺激。

3. 中标投标人中标后, 每次用药前承包方需提供药品生产企业针对本项目提供的质量保证书、供货确认函、授权书, 以保证产品质量和药品使用的效果。

（八）零星维修物业服务范围及标准

1. 维修范围：维修范围单次单项材料费 300 元（含）以下（不含新配置）均由投标人免费负责（维修机械措施费用由学校承担）。

单次单项材料费在 300 元及以上，3000 元（含）以下的（含新配置、安装）由采购方提供维修所需材料，由中标方的小型维修人员进行维修、配置、安装，校内所有区域内和招标范围内的新建、改建、扩建及零星维修工程的维修、维护、日常巡查服务，包括但不限于：学校负责管理的线路、管网、路面、楼宇、设施设备等（电梯、暖气、教学科研、实验相关仪器设备以及学生餐厅，超市、书院等经营场所非公共区域除外），不受客服（值班）、保洁服务范围限制（维修机械措施费用由学校承担）。

维修费用单项材料费 3000 元以上，工程总造价在 10000（含）元以下的维修项目原则上由投标人进行维修，参照河南省定额下浮 10%进行结算。

2. 服务内容：维修、维护、巡查各类建筑物内外墙体（含围墙）、亭、台、连廊、隔断、门窗、玻璃、五金、楼梯、扶手、护栏、护网、暖气罩、室内外晾衣架、走道、地脚、天顶、天窗、吊顶、雨棚、地面、路面、卫生间、闸门、闸阀、井道、管网、井盖、桌、椅、锁柜、电脑台、家具以及体育场所等零星修补、防水补漏、油漆；供配电设备设施（含柴油发电机系统）、给排水设备设施、照明设备设施、开水房及人工湖水处理设备系统的管理及其维护服务等工作。负责招标范围内共用水电设备设施、路灯系统的日常维护、保养、故障维修。物业工作内容见维修目录清单。

3. 完工的施工项目在保修期内的维修、保养，由采购人委托物业与设备设施投标人联络，并监管其维修、保养服务。保修期满后，由物业按照零星工程维修物业服务标准承担维修及保养。

4. 投标人作业时所使用的各类材料、零配件要符合国家环保及节能要求，更换的用水器具需符合《节水型生活用水器具》（CJ/T 164-2014）相关要求，用电设施能效等级为一级产品，质量不低于原有的质量，并能提供相关检验证明材料。投标人在处理废旧材料、零

配件时要按照环保流程进行处置。日常维修所用的材料保证使用符合国家标准且不低于原品牌标准，确保质量及安全。材料种类包括①照明灯具类（符合国家出厂标准的节能灯具，功率标准不得低于该宿舍现用灯具标准；公寓楼内公共区域照明更换 25—40W 的 LED 灯）②电线线材③插座开关类④水管类（更换的给水管道须使用符合国家标准 PP-C（B）管）⑤窗⑥锁具类⑦水龙头类（pp 塑料、陶瓷芯，或者质量更好的合金类水龙头）。以上所有材料品质均应达到或者优于原安装品牌。更换的所有管线配件不得低于原管线配件的功能功率及质量标准，并尽量采用相同色彩材料；无法维修的物品应及时更换。

5. 投标人负责校园施工管理监督工作。外来施工单位施工过程中，投标人派人进行监管，对校方施工现场水电、路面、墙面等造成破坏的，由投标人协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由投标人负责恢复、清运。

附表：维修目录清单

水	冲水水箱	水龙头	台盆、面盆	下水软管	冲水阀	地漏	上、下水管	水池堵	水池、拖把池
	马桶、蹲便池	厕所堵	水表(含校验)	远传水表(含校验)	压力表(含校验)	温度表	水位计	井	软连接
	生活水箱	喷灌设施	浮球	水位报警器	潜水泵	排污泵	生活泵	加压泵	节水设备
	开水房内水龙头	电热水龙头	锅炉房水泵、盐罐、离子交换机、安全阀	开水瓶架(不锈钢)	蒸汽管道	分气缸	分水缸	电磁阀	各类阀门
	电热水器	开水灌清洗消毒	蓄水池清洗维修		给排水设施疏通	化粪池污物抽排	河道闸门		
电	照明灯及附件	防爆灯及附件	消毒灯及附件	安全指示灯及附件	电接触不良	没电	电跳闸	开关	插头
	插座	电铃	电线盒	排气扇	漏电保护器	交流接触器	空开	导线	电缆
	风扇及附件	配电室电气元件	配电柜电气元件	控制柜电气元件	箱变电气元件	节电设备	充电设备	井	电表、多功能电表箱及内附属配件(含校验)
	远传电表、网关、集中器设备设施(含校验)								
家具五金类	柜门	柜门玻璃	柜门锁	床	纱窗扇(含窗纱)	凳子	抽屉	门锁	螺丝
	窗帘杆、盒	玻璃	桌子隔板	衣柜挂绳	窗户锁扣	门把手	天窗盖	门、窗维修	滑道

							板	(含油漆)	
	门牌掉	锁具、锁芯	水池支架	桌子	挂钩	室内 外 晒衣架、 挂衣绳	弹簧	门插坏	暖气罩
	管件油漆	油漆							
基建类	瓷砖	地砖、各类地 板	墙砖	室内外墙皮	天花板	吊顶	踢脚线	地面、路面 损坏	地面渗水（含 卫生间）
	屋面漏水	外墙渗水	地面下陷	水泥脱落	井盖坏	冒水	护栏	围网	楼梯扶手 (含油漆)
	水电暖及污 雨水井维修	墙体含围墙	墙体打孔	卫生间隔板					

（九）能源保障物业服务内容主要包括：

1. 工作范围及内容：

1.1 负责校区高压开关站 24 小时运行值班值守、停送电操作并记录运行信息；一期一批二批交付的配电室及校区室外箱式、变电站的巡查、巡视、维护、保养及零星维修、停送电等操作（巡视时间为 7:00—23:30，每 90 分钟巡视一次，要求投标人配置高压电工 2 人），认真填写巡查记录；后期新增加的箱变投入使用后由物业管理。并根据国家《电力设备预防性试验规程》等有关规定，负责对供电相关的设备设施等进行预防性试验检测。做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务（学校只提供发电车和油料。插座、插排、灯泡、护套线、胶带等材料由物业自行解决）。供电设备、供电线路、供水设备和供水管道故障由物业负责查找故障原因及故障位置，并在 2 个小时内完成。设备设施日常维修保养工作，做好相关记录。

1.2 做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务（学校只提供发电车和油料。插座、插排、灯泡、护套线、胶带等材料由物业自行解决）。

1.3 负责自来水蓄水池的清洗消毒，每年两次，化验水样水质，提供化验报告。

1.4 负责保障范围内的设备设施维修，按维修服务质量标准执行。

1.5 协助学校做好全校水电管理工作，协助做好全校节能减排相关工作。

2. 质量标准：

2.1 按照国家相关操作规程做好配电设备值班值守，人员均需持中华人民共和国特种作业操作证上岗（高压、低压）；

2.2 设备正常维修随叫随到；发现问题及时处理；做好应急预案，妥善处理突发事件，并及时呈报相关部门。

3. 服务标准、监管检查：

3.1 采购方可以随时对物业值班人员到岗、记录、操作是否规范等进行检查和提问；

3.2 物业对设备的巡查、巡视等工作做好记录，并现场拍照，及

时传给采购方。

3.3 更换的所有管线配件不得低于原管线配件的功能功率及质量标准，并尽量采用相同色彩材料；无法维修的物品应及时更换。

3.4 全校节水、节电设备设施每周巡检两次并做好记录，保证完好率在 98%以上。维修或更换原则上使用原厂家设备，不得擅自拆除或更换。更换的用水器具不得低于《节水型生活用水器具》相关要求，水龙头铜体、铜芯，用电设施能效等级为一级。

3.5 全校路灯、景观灯每周巡检两次并做好记录，保证点亮率在 95%以上。

3.6 投标人应具备查找供电、供水设备设施故障原因的技术人员或设备，并在合理时间范围内完成维修，恢复供水、供电。

3.7 投标人以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成设备设施检验、检测、维修、抢修任务的，采购人将另行安排施工，费用从物业费中支出。

4. 监管检查：

4.1 物业施工材料到场后，需通知采购方现场验收合格后方可使用；

4.2 若需要采购方提供材料的，需通知采购方到现场确定材料数量，由采购方购买交由物业使用；

4.3 维修完成后，需通知采购方到场验收。

5. 能源保障物业服务质量标准

服务内容	服务场所	服务要求	
		服务标准	服务频次要求
设施设备运行值班与维修	变电所/配电房运行值班	1. 电气工作人员应执行 GB/T 31989 第 8.3 条款的要求。对未设置集控站或监控中心的配电室，应： 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应安排全天专人 24h 值守，每班不少于2人。 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，宜安排专人值班，不具备值班条件的，应每日巡视。 2. 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。 3. 根据国家《电力设备预防性试验规程》等有关规定，负责对供电相关的设备设施等进行预防性试验检测。	1. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA（含）以上区域性高压供配电房值班：高压每天 24 小时四班三运转值守，每班巡查不少于 4 次。 2. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA 以下非区域性供配电室及室外变台、箱变、低压配电室巡检维护，每班巡查不少于 4 次。

（十）重大活动保障服务服务内容、范围及标准

重大活动保障服务：负责在迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、校庆、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动中的桌椅搬运与摆放、环境清洁、临时性室内清洁、应急处理、能源保障、应急维修等后勤服务保障工作，并配合做好现场布置、秩序维护等工作。

（十一）物业服务大厅物业服务内容、范围及标准

物业服务大厅服务内容主要包括：

负责学校后勤相关手续办理、咨询服务、24 小时服务热线、接修派修、应急处理、监控平台（节能等）等功能，接受我校智慧后勤系统的监管配备必备的硬件设备等；

物业服务大厅物业服务标准

客户服务标准

服务内容	服务场所	服务标准	客服服务要求
客户服务	客户服务中心	客户需求受理： 1. 设置 24 小时客户服务热线。 2. 提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理等诉求，并保留记录。 3. 宜针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务。 4. 利用各种信息平台，发布和接收物业服务管理信息。 客户投诉处理： 1. 提供服务热线电话、电子邮件等多种投诉、受理渠道。 2. 客户投诉现场投诉应尽可能在现场妥善处理，事后投诉应如实记录，及时传递，及时响应。	24 小时值守 1. 人员配置：5 人 2. 早中班各 2 人值班； 3. 晚班 1 人值班。

服务内容	服务场所	服务标准	客服服务要求
		3. 投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人。 4. 对投诉进行回访和调查,投诉及处理结果应有记录。 5. 建立健全并熟练使用物业管理档案, 定期做好客户满意度调查。	

四、考核办法

(一) 教学办公楼物业绩效考核标准

教学办公楼物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	工作时间干私事、脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	3	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	未按规定打扫教室	每人每次扣 1 分	
	6	工作间、卫生间存放废品、杂物	每人每次扣 2 分	
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	8	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇值班	9	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 1 分	
	10	无故旷工不请假	每人每次扣 1 分	
	11	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏	每人每次扣 1 分	
	12	值班记录本等记录杂乱不清晰	每人每次扣 1 分	
	13	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	14	未按时开、关教室休息室门	每次扣 1 分	
	15	未按规定时间开、闭教学楼	每次扣 1 分	
	16	大厅、值班岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	17	教师休息室供水不及时、饮水机未按规定时间开关	每次扣 1 分	

	18	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	19	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	20	安全警示标识不明显	每次扣 1 分	
卫生保洁	21	桌面、桌斗有灰尘、纸屑、垃圾等	每次每处扣 1 分	
	22	地面有痰迹、纸屑垃圾、有卫生死角	每次每处扣 1 分	
	23	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	24	窗台、门头有积灰，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	黑板擦拭不及时、有粘贴物、下沿有粉笔头、粉末等	每次每处扣 1 分	
	26	电扇未及时保养、防尘	每次扣 1 分	
	27	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	28	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	29	地面有纸屑、杂物、积水、痰迹、污迹等	每次每处扣 1 分	
	30	楼梯台阶不洁净、有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	31	楼梯台阶及扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	32	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	33	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	34	便池有污垢、污物，镜面有污渍	每次每处扣 1 分	
	35	卫生工具摆放乱、不规范，卫生间有异味	每次每处扣 1 分	
	36	小广告等粘贴物清理不及时	每次每处扣 1 分	
	37	外围散水有垃圾、杂物、积水积雪等	每次每处扣 1 分	
	38	教师休息室地面有痰迹、垃圾、纸屑等	每次每处扣 1 分	
	39	教师休息室家具物件有积灰、污渍，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	40	教师休息室脸盆有水垢、污迹、毛巾有污渍、异味	每次每处扣 1 分	
	41	室外运动场地有树叶、白色垃圾，垃圾清运不及时	每次每处扣 1 分	
零星	42	报修维修本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	43	报修维修不及时	每次扣 1 分	
	44	使用不合格产品	每次扣 1 分	

维修	45	急修 20 分钟内未作出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	46	未及时完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	47	未及时清理维修现场	每次扣 1 分	
	48	维修不彻底、维修质量差	每次扣 1 分	
	49	抢修不及时造成不良后果的	每次扣 2 分	
投诉	50	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显的	发现一次扣 2 分	
	51	监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的	发现一次扣 2 分	
	52	一天内对同一问题不改正	发现一次扣 2 分	
	53	不服从管理造成不良后果的	发现一次扣 2 分	
	54	服务学院满意度低于 85% 的	发现一次扣 2 分	
	55	履行合同不到，使学校或监管部门的利益受损的	发现一次扣 2 分	
	56	其他不符合楼宇服务标准和工作规范的事项	酌情扣除 1 至 5 分	
其他	57	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
	58	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	59	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

(二) 学生公寓物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	7	无故旷工不请假，影响工作	每人每次扣 4 分	
	8	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇值班	10	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏。	每次扣 1 分	
	11	各种记录本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	12	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	13	大厅、岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	14	脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	15	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	16	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	17	安全警示标识缺失	每次扣 1 分	
	18	工作时间拣拾废品	每人每次扣 1 分	
	19	基本或完全不做岗位卫生保洁	每人每次扣 2 分	
	20	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	21	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	22	垃圾桶未做到每周清洗 2 次的	每次每个扣 1 分	

	23	楼内堆放杂物	每次每处扣 1 分	
	24	地面有积水、痰迹、污迹等不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	26	扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	27	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	28	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	29	未按要求每月清扫屋顶	每处扣 1 分	
零星维修	30	维修服务不及时	每人每次扣 1 分	
	31	急修 20 分钟内未做出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	32	未及时、完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	33	维修结束后，未清理现场	每次扣 1 分	
	34	未妥善处理突发事件并及时报告	每次扣 1 分	
	35	维修材料不符合标准	每次每处扣 1 分	
投诉	36	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	37	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	38	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	39	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	40	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	41	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

（三）能源保障及小型维修物业服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合能源保障中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假、未按要求值班造成配电房等重要岗位空岗	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退员工	
运行管理	11	发现长流水、长明灯等水电浪费，私自拆除节能设备	每次扣 1 分	
	12	未按要求进行水电设备、设施、管线巡查或没有规范记录，违规操作设备	每次扣 1 分	
	13	无故不参加能源保障中心或上级组织的活动或会议	每次扣 1 分	
	14	对楼内供水设施、供配电设施、锅炉设施、开水房设施不熟悉、不能熟练使用	每次扣 1 分	
	15	全校路灯、景观灯电量率低于 95%	每次扣 1 分	
	16	全校节水、节电设备设施完好率低于 98%	每次扣 1 分	
	17	未按要求进行停水、停电通知	每次扣 2 分	
	18	未按要求对供电设施、供水设施、锅炉等进行检验检测	每次扣 2 分	

	19	未经能源保障中心同意调整人员岗位	每人每次扣 2 分	
	20	不认真履行能源保障中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	21	未按时完成能源保障中心或上级指派的保障任务	每次扣 4 分	
	22	违规操作设备，造成事故	每次扣 5 分	
维 修 管 理	23	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	24	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	25	消极怠工、故意拖延维修工作	每次扣 2 分	
	26	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	
	27	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	28	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	29	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	30	维修过程中，未放置安装标识牌和警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
	31	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	32	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
投 诉	34	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	35	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	36	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其 他	37	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	38	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	39	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合				

计				
---	--	--	--	--

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

(四) 校园环境消杀卫生保洁物业服务绩效考核标准

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣1分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣1分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣1分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收录音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣1分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣1分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣2分	
	7	迟到、早退，交接班交接不清晰	每人每次扣2分	
	8	无故旷工不请假	每人每次扣4分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣5-10分，并辞退相关员工	
消杀方案及管理	10	消杀方案应含化学防治、物理防治、孳生地处理等详细的计划和实施	每缺一项扣1分	
	11	消杀现场无项目部人员	每缺一次扣1分	
	12	被服务方有效投诉。	每次有效投诉扣1分	
环境管理孳生	13	房屋周围有腐败有机物	每处扣1分	
	14	纱窗、纱门若有破损	每处扣1分	
	15	24小时内未清理雨积水和污水坑	每处扣1分	

地	16	未做到清理容器，如花盆、水桶等里积水或清洗换水，每周至少刷洗一次。	每处扣 1 分	
	17	仓库、储藏室、地下室、废弃水槽保持干净整洁，有积水 24 小时内抽除	未做到每处扣 1 分	
蚊 蝇 消 杀、 蟑 螂 消 杀	18	用 500ml 容器采集校区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%，幼虫及蛹的平均数不超过 5 只	每超标一次扣 1 分	
	19	平均每阳性房间不超过 3 只；加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇	每超标一次扣 1 分	
	20	校区花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份，数量 300 个，捕蝇笼药物每月至少更换两次以上	捕蝇笼数量每少 5 个扣 1 分； 每少换一次药扣 1 分	
	21	外环境消杀，产生次生灾害的大雨过后具备条件 24 小时内消杀	一次不落实扣 2 分	
	22	清理桌面下、水槽下、柜子内、电器内开关盒内等蟑螂藏匿处	一处扣 1 分，	
	23	有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间，因室内有害虫，收到学生投诉	每间扣 1 分	
	24	室内发现有蟑螂活动，收到学生投诉	每次扣 1 分	
灭 鼠	25	所有鼠药投放点需按时投放鼠药，并提前 3 日在每栋楼大厅内贴出通知，每次投放为 10 天，10 天后必须收回掩埋销毁	每缺少一处扣 1 分	
	26	抽查房间内每 15 平方米布放 20×20 厘米滑石粉两块，一夜后阳性粉块不超过 3%；有鼠	每处扣 1 分	

		洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%		
	27	校园室外环境，鼠迹超过 5 处	每次扣 1 分	
蜘蛛、 蜚、 螨、 隐翅 虫	28	室内有蜘蛛、蜚、螨、隐翅虫活动	每间扣 1 分	
	29	发现蜘蛛网、蜚、螨、隐翅虫迹的房间	每间扣 1 分	

(五) 零星工程维修服务物业服务考核评分表

考核评分表

单位:

年 月

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、玩手机、嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正, 不服从工作安排, 抵制工作	每人每次扣 3 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退, 交接工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合修建服务中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分, 并辞退相关员工	
	11	无故不参加修建服务中心或上级组织的活动或会议	每人每次扣 1 分	
	12	新入职员工未经岗前培训即上岗	每人每次扣 2 分	
	13	未进行工作技能考核或没有相关记录	每次扣 2 分	
	14	不认真履行修建服务中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	15	未按时完成修建服务中心或上级指派的任务	每次扣 4 分	
维修管理	16	对维修内容不熟悉	每人每次扣 1 分	
	17	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	

	18	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	19	消极怠工、故意拖延维修工作	每人每次扣 2 分	
	20	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	
	21	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	22	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	23	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	24	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	25	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
	26	不配合修建服务中心工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务累计 3 次的，修建服务中心将不再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方维修进行维修，费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
	27	维修过程中未放置安全标识牌、警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
投诉	28	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	29	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	30	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	31	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	32	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
	33	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后，为最终得分。

四、其他要求

1. 提供有服务方案，方案包括但不限于交接服务方案（前期接管方案及合同到期时的交接方案）、环境保洁服务方案、能源水电保障服务方案、工程（小型维修）服务方案、学生公寓管理服务方案、教学办公楼宇场馆服务方案（含体育场馆场地）、劳动教育课程方案（每学年不少于 40 个学时且每个学时包括但不限于：教学内容、教学目标、教学方法、教学过程描述、单门课程学生人数（不少于 200 人）配置及任务分配）等。

2. 投标人提供组织架构与管理制度，包括但不限于管理目标、管理制度、服务流程图、服务标准、服务监督考核机制、信息反馈渠道及处理机制等内容。

3. 投标人提供人员培训、管理方案，投标人提供人员培训方案（入职前培训学时不少于 40 个学时）包含：岗前、岗中的培训计划和培训考核措施。

4. 投标人提供重大活动保障方案，方案包括但不限于针对迎新季、毕业季、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、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案。

5. 项目经理具备本科或本科以上学历，具备人社部门或者政府相关部门颁发的职称证书，具有 4 年或 4 年以上同类项目物业管理经验。

6. 其他拟派驻场人员：环境卫生主管、能源保障主管、楼宇主管、信息化主管具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称

7. 投标人具备 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）的综合性物业管理服务类似业绩（合同中服务内容包括 4 项或 4 项以上：园区保洁、楼宇管理、公寓管理、维修、能源（水电）保障维护、劳动教育课程）。

8. 有服务承诺，承诺包含设备承诺（配备四轮密闭式垃圾清运车、道路清扫洒水车、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型尘推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、

压缩垃圾车、电缆故障定位仪）、物业服务质量承诺（承诺提供 7*24 小时服务热线，出现问题 20 分钟内到达现场，24 小时内解决问题，36 小时内反馈落实情况，所有事项全程跟踪落实等内容）、零星维修服务承诺（承诺工种配置合理，持证上岗，工具齐全，维修及时，维修材料和工艺不低于原标准并符合绿色节能要求等内容）、信息反馈及整改措施承诺、处理纠纷、特殊情况处理及勤工俭学承诺等内容。

注：本章各项要求中，列入评分办法的按评审标准进行评审，未列入评审办法，也未明确为实质性要求的，投标人须在履行合同时满足。如无法满足，视为虚假投标，承担全部法律责任。

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列；评审得分且投标报价相同的并列。

（一）符合性审查

评标委员会对资格性审查合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 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。

2.3 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）。

2.4 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。

2.5 评标委员会完成评标后，应当出具书面评标报告。

2.6 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）

包 1 评标标准

评分内容	评分因素	评分标准	分值
投标报价 (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 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。对符合小型、微型企业报价给予 10%的扣除，以扣除后的价格作为报价参与评审。	15
技术部分 (57 分)	服务方案 (24 分)	下列服务方案应对本项目的内容和特点进行分析，并分别列出每项方案管理难点、重点并提出相应的解决办法。包含以师生为中心优质、高效、安全等相关内容的服务理念和管理服务模式，方案包括但不限于交接服务方案、环境保洁服务方案、能源水电保障服务方案、工程（小型维修）服务方案、学生公寓管理服务方案、教学办公楼宇场馆服务方案（含体育场馆场地）、绿化养护方案（包含苗木病虫害防治方案）、劳动教育课程等内容： 1. 交接服务方案（包含但不限于前期接管方案及合同到期时的交接方案）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 2. 环境保洁服务方案（根据采购需求中环境保洁的相关内容提供，包含但不限于室外保洁、管道疏通、有害生物防治等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 分；	24

		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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 3. 能源水电保障服务方案（根据能源保障内容提供服务方案，包括但不限于配电室值班值守、室内高压开关站的值班值守、室外变电站维护保养、西区无塔供水 24 小时巡检、锅炉房设备设施操作、维护、锅炉水质化验、锅炉年检、蓄水池的清洗消毒、卫生保洁等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 4. 工程（小型维修）服务方案（根据零星维修服务的范围和内容提供，包括但不限于学生公寓、教学办公楼、体育场馆的零星维修等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 5. 学生公寓管理服务方案（包括但不限于学生公寓楼的值班值守、卫生保洁、消杀、节水节电等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分；	
--	--	---	--

	未提供相关内容的，得 0 分。 6. 教学办公楼宇场馆服务方案（含室内外体育场馆场地服务方案）（包含但不限于办公楼、体育场馆的卫生保洁、消杀、节水节电等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 7. 绿化养护方案（根据采购需求绿化养护相关内容提供，包含但不限于苗木病虫害防治方案、乔木、灌木、绿地、草坪的养护方案）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 8. 劳动教育课程方案，每学年不少于 40 个学时且每个学时包括但不限于：教学内容、教学目标、教学方法、教学过程描述、单门课程学生人数（不少于 200 人）配置及任务分配等。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。	
组织架构与管理制度（3 分）	投标人提供的组织架构与管理制度进行评审，包含但不限于管理目标、管理制度、服务流程图、服务标准、服务监督考核机制、信息反馈渠道及处理机制等内容。	3

		投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的得1分； 未提供应相关内容的得0分。	
	人 员 培 训、管理 方案（3 分）	投标人提供的人员培训、管理方案进行评审，投标人提供人员培训方案（入职前培训学时不少于40个学时）包含：岗前、岗中的培训计划和培训考核措施。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的得1分； 未提供应相关内容的得0分。	3
	重大活动 保障及应 急方案 （6分）	1. 投标人提供的重大活动保障方案，方案包含但不限于针对迎新季、毕业季、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、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得3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2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1分； 未提供应相关内容的得0分。 2. 投标人提供的应急方案，应急方案包含以下内容：自然灾害应急预案(包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等)，防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等应急预案。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得3分； 投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求	6

		进行论述，或内容未包括具体细节的得 2 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 1 分； 未提供相关内容的得 0 分。	
	人员配备 (21 分)	项目经理： 1. 具备本科及本科以上学历的，或者人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业职称证书，中级及以上职称得 3 分； 2. 具有 4 年或 4 年以上同类项目物业管理经验并提供相关证明得 4 分； 注：以上要求需提供以下材料：身份证、学历证书、职称证书、证明管理经验的相关证明扫描件。 未提供相关证明材料的，该项不得分。	7
		投标人拟派驻场项目的其他人员： 1. 工程维修主管：具备专科以上相关专业学历或者具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 2 分。 2. 水电保障主管：具备专科以上相关专业学历或者具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 2 分。 3. 绿化主管：具备专科以上相关专业学历或者具备人社部门或者政府相关部门颁发的绿化相关专业（如园林、园艺、植保、林学等）的中级及以上职称得 2 分。 4. 绿化养护技术员：具备专科以上相关专业学历或者具备人社部门或者政府相关部门颁发的绿化相关专业（如园林、园艺、植保、林学等）的中级及以上职称，每提供 1 人得 1 分，最多得 2 分。 5. 信息化管理员：具有本科或本科以上信息化相关专业学历的，得 2 分； 6. 零星维修人员：提供特种作业操作证（低压电工作业）每提供一份得 1 分，本项最高得 4 分； 注：以上要求需提供以下材料：身份证、学历证书、职称证书、特种作业操作证书等。	14
综合部分	投标人项	投标人提供 2022 年 1 月 1 日以来（以合同	10

(28分)	目业绩 (10分)	签订时间为准)的综合性物业管理服务类似业绩(合同中服务内容包括:园区保洁、楼宇管理、公寓管理、维修、能源(水电)保障维护、劳动教育课程、绿化养护)提供包含4项及以上内容的每一份业绩合同得2分,最多10分。 注:1.每份合同均需提供合同原件扫描件和合同期内任一个月物业服务费发票扫描件,包含业主单位联系人及联系方式以供核实,否则不得分。 2.一个单位分年度多次签订的合同按一项业绩计算,提供虚假业绩合同的按无效投标处理。	
	服务承诺 (18分)	1.设备承诺: 1.1 投标人承诺项目进场服务时本项目配备四轮密闭式垃圾清运车、大型多功能道路清扫洒水车、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型尘推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、压缩垃圾车、电缆故障定位仪每种设备提供数量不少于2辆,满足得3分,不满足或未提供不得分; 1.2 投标人承诺项目进场服务时本项目配备割灌机、绿篱修剪机、高枝锯、伸缩梯、割草机、电动喷雾器、大型四轮洒水车每种设备提供数量不少于3个,满足得3分,不满足或未提供不得分; 2.物业服务质量承诺: 投标人承诺提供7*24小时服务热线,出现问题20分钟内到达现场,24小时内解决问题,36小时内反馈落实情况,所有事项全程跟踪落实等内容的,满足得3分,不满足或未提供的不得分; 3.零星维修服务承诺: 含工种配置合理,持证上岗,工具齐全,维修及时,维修材料和工艺不低于原标准并符合绿色节能要求等内容。承诺包含以上全部内容得3分,不满足或未提供的不得分。 4.信息反馈及整改措施承诺: 信息反馈及整改措施承诺合理,完全满足或优于采购需求的,得3分,不满足或未提供的不得分;	18

		5. 处理纠纷、特殊情况处理及勤工俭学承诺： 包含：1) 承诺乙方人员出现伤亡情况、劳动纠纷等情况与甲方无关；2) 承诺如遇特殊情况，无条件配合采购人；3) 承诺提供勤工俭学岗位；承诺全面合理，完全满足或优于采购需求的，得3分，不满足或未提供的不得分。	
--	--	---	--

包 2 评分标准

评分内容	评分因素	评分标准	分值
投标报价 (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 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。对符合小型、微型企业报价给予10%的扣除，以扣除后的价格作为报价参与评审。	15
技术部分 (60分)	服务方案 (21分)	对本项目的内容和特点进行分析，并分别列出每项方案管理难点、重点并提出相应的解决办法。包含以师生为中心优质、高效、安全等相关内容的服务理念和管理服务模式，方案包括但不限于交接服务方案、环境保洁服务方案、能源水电保障服务方案、工程（小型维修）服务方案、学生公寓管理服务方案、教学办公楼宇场馆服务方案（含体育场馆场地）、劳动教育课程等内容： 1. 交接服务方案（包括但不限于前期接管方案及合同到期时的交接方案）（3分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得1分； 未提供相关内容的，得0分。 2. 环境保洁服务方案（根据采购需求中环境	21

		保洁的相关内容提供，包含但不限于室外保洁、管道疏通、有害生物防治等内容）（3分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得1分； 未提供相关内容的，得0分。 3. 能源水电保障服务方案（根据能源保障内容提供服务方案，包含但不限于配电室值班值守、室内高压开关站的值班值守、室外变电站维护保养、西区无塔供水24小时巡检、锅炉房设备设施操作、维护、锅炉水质化验、锅炉年检、蓄水池的清洗消毒、卫生保洁等内容）（3分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得1分； 未提供相关内容的，得0分。 4. 工程（小型维修）服务方案（根据零星维修服务的范围和内容提供，包含但不限于学生公寓、教学办公楼、体育场馆的零星维修等内容）（3分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得3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2分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得1分； 未提供相关内容的，得0分。 5. 学生公寓管理服务方案（包含但不限于学生公寓楼的值班值守、卫生保洁、消杀、节水节电等内容）（3分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得3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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 6. 教学办公楼宇场馆服务方案（含室外体育场地）（包含但不限于办公楼、体育场馆的卫生保洁、消杀、节水节电等内容）（3 分） 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。 劳动教育课程方案，每学年不少于 40 个学时且每个学时包括但不限于：教学内容、教学目标、教学方法、教学过程描述、单节课程学生人数（不少于 200 人）配置及任务分配等。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的，得 3 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的，得 1 分； 未提供相关内容的，得 0 分。	
	组织架构与管理制度（4 分）	投标人提供的组织架构与管理制度，包含但不限于管理目标、管理制度、服务流程图、服务标准、服务监督考核机制、信息反馈渠道及处理机制等内容。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得 4 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的得 1 分； 未提供应相关内容的得 0 分。	4
	人员培	投标人提供的人员培训、管理方案，投标人提	4

	训、管理方案（4分）	供人员培训方案（入职前培训学时不少于 40 个学时）包含：岗前、岗中的培训计划和培训考核措施。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得 4 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 2 分； 投标人提供的内容不完整或存在明显缺陷的得 1 分； 4. 未提供应相关内容的得 0 分。	
	重大活动保障及应急预案（8 分）	1. 投标人提供的重大活动保障方案，方案包含但不限于针对迎新季、毕业季、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、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得 4 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 2 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 1 分； 未提供应相关内容的得 0 分。 2. 根据投标人提供的应急预案进行评审，应急预案包含以下内容：自然灾害应急预案(包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等)，防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等应急预案。 投标人对每项内容论述详细，完全贴合采购需求的得 4 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 2 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 1 分； 未提供应相关内容的得 0 分。	8
	人员配备（23 分）	项目经理： 1. 具备本科及本科以上学历的，得 2 分； 2. 具备人社部门或者政府相关部门颁发的相	11

		关专业职称证书，中级及以上职称得 4 分； 3. 具有 4 年或 4 年以上同类项目物业管理经验并提供相关证明得 5 分。 注：以上要求需提供以下材料：身份证、学历证书、职称证书、证明管理经验的相关证明扫描件。 未提供相关证明材料的，该项不得分。		
		投标人拟派驻场项目的其他人员： 1. 环境卫生主管：具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 3 分； 2. 能源保障主管：具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 3 分； 3. 楼宇主管：具备人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 3 分； 4. 信息化主管：具有人社部门或者政府相关部门颁发的相关专业的中级及以上职称得 3 分； 注：以上要求需提供：身份证、职称证书扫描件。	12	
综合部分 (25 分)	投标人项目业绩 (10 分)	投标人提供 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）的综合性物业管理服务类似业绩（合同中服务内容包括：园区保洁、楼宇管理、公寓管理、维修、能源（水电）保障维护、劳动教育课程）提供包含 4 项及以上内容的每一份业绩合同得 2 分，最多 10 分。 注：1. 每份合同均需提供合同原件扫描件和合同期内任一个月物业服务费发票扫描件，包含业主单位联系人及联系方式以供核实，否则不得分。2. 一个单位分年度多次签订的合同按一项业绩计算，提供虚假业绩合同的按无效投标处理。	10	
	服务承诺 (15 分)	1. 设备承诺： 投标人承诺项目进场服务时本项目配备四轮密闭式垃圾清运车、道路清扫洒水车、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型尘推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、压缩垃圾车、电缆故障定位仪每种设备提供数量不少于 2 辆，满足得 3 分，不满足或未提供不得分； 2. 物业服务质量承诺： 投标人承诺提供 7*24 小时服务热线，出现问	15	

		题 20 分钟内到达现场，24 小时内解决问题，36 小时内反馈落实情况，所有事项全程跟踪落实等内容的，满足得 3 分，不满足或未提供的不得分； 3. 零星维修服务承诺： 含工种配置合理，持证上岗，工具齐全，维修及时，维修材料和工艺不低于原标准并符合绿色节能要求等内容。承诺包含以上全部内容得 3 分，不满足或未提供不得分。 4. 信息反馈及整改措施承诺： 信息反馈及整改措施承诺合理，完全满足或优于采购需求的，得 3 分，不满足或未提供不得分； 5. 处理纠纷、特殊情况处理及勤工俭学承诺： 包含：1) 承诺乙方人员出现伤亡情况、劳动纠纷等情况与甲方无关；2) 承诺如遇特殊情况，无条件配合采购人；3) 承诺提供勤工俭学岗位；承诺全面合理，完全满足或优于采购需求的，得 3 分，，不满足或未提供不得分。	
--	--	---	--

第八章 政府采购合同

河南师范大学物业外包服务项目（包X）合同

合同编号：

甲方：河南师范大学

乙方：

签约地：河南师范大学

根据河南师范大学 年度物业外包服务项目（包X）的中标通知书和招标、投标文件，经甲、乙双方平等协商，于 年 月 日签订本合同。

第一条 服务范围及内容

详见招标文件。

第二条 合同金额及履约保证金

1. 项目总金额：_____。即折合：每年物业服务费总金额：人民币（大写）：_____圆整（¥_____元），每月物业服务费用为人民币（大写）：_____圆整（¥_____元）。费用包括但不限于管理费用、工作人员的工资及保险、业务培训费、人员服装费、材料工具费、办公费、必要的设备及措施费以及工作人员的意外伤亡等产生的所有费用。合同期间本项目价款不受政策、物价、最低工资标准调整等风险的影响，商业经营风险由乙方承担。

服务费按照当月的考核结果支付，在服务期内不上调。但若服务范围、服务内容、服务期限等发生增加或减少的，或因寒暑假放假、疫情等因素变化，物业服务费用按照实际运行情况进行调整，核增或核减相应岗位人员、服务区域等费用，以书面方式作出相应调整。

2. 乙方应在签订合同前向甲方缴纳履约保证金人民币（大写）：_____圆整（¥_____元）。本合同期满或终止后三十日历日内无违约行为，履约保证金无息退还。

因乙方原因，违反本合同相关约定扣除履约保证金的，甲方扣除履约保证金后，乙方应在一个月内补齐扣除部分。如乙方未在规定时间内补齐，未补齐的费用甲方可在支付合同款时双倍扣除。

第三条 服务期限

第四条 服务质量标准

详见招标文件

第五条 人员配置要求

1. 乙方应确保按照招标文件、投标文件的要求配置人员。配置所有人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于 8 小时的岗位技能知识培训。

2. 乙方配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动。

3. 乙方应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。

乙方不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

乙方不得私自减少各类值班和物业服务人员。如遇节假日、假期等涉及教学办公楼、学生公寓楼等调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

4. 所有女生和研究生公寓楼服务人员要求为女性。

5. 人员任职要求主要包括：（根据中标后投标人响应情况填写）

第六条 服务设备投入

1. 乙方应在合同签订前提供物业服务大厅装饰装修方案，对甲方提供的服务大厅等服务场所进行装饰，确保满足服务需求。

2. 乙方应配置本项目相关的工器具、材料、办公机具等，主要服务设备（详见投标文件）

第七条 甲方的权利和义务

1. 负责审核、备案乙方的经营资质以及关键岗位人员资质。

2. 负责依据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）以及合同，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。对乙方服务质量问题及师生投诉进行处理。

3. 无偿提供必要的后勤服务大厅、乙方办公用房、值班用房和库房（水、电、暖等费用自理）。

4. 负责协调组织物业服务项目的交接工作，协调做好校内的沟通交流工作。

5. 对乙方在服务项目的管理过程中的重大事项享有知情权。

6. 依据考核标准对乙方的管理服务质量进行考核，并根据考核结果，按时支付乙方服务费。

第八条 乙方权利和义务

1. 严格执行国家法律法规，依法经营，承担与外界发生的一切经济往来的完全责任，承担服务期间的一切质量、环境、安全责任。不得转包分包。

2. 应自觉接受学校及行政执法部门的监督检查，服从甲方的管理。经常与甲方进行工作沟通。乙方不得使用本项目物业服务人员和甲方场地、资源等对外开展有偿经营服务活动；无条件配合甲方开展劳动教育课。

3. 在物业服务区域设立专门管理机构，配置合格的管理人员以及专业技能人员，明确各岗位职责、服务范围和工作流程，设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通，物业服务运行中的通讯费、服装费、办公费等均由乙方自理。

4. 严格执行劳动用工的政策规定，签订劳动用工合同，按时足额支付员工工资。全额承担员工的保险、医疗、福利、劳保以及意外伤亡等产生的所有费用。乙方与其工作人员之间发生的劳动争议，由乙方承担完全责任。

5. 负责维护甲方提供的一切设施设备。学校的资产不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电资源。如因乙方原因造成设施损坏或能源资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

6. 负责执行合同约定的服务质量标准及要求，建立并执行各项管理制度，保障甲方正常的教学、科研、办公、生活秩序，发现安全隐患及时处置。不与师生发生争吵，杜绝打架斗殴事件，不得侵害甲方的合法权益。承担责任事故造成的一切经济损失及法律责任。

7. 按照甲方要求_____（时间）办理完成交接手续，根据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）履行合同。应积极组织人员无偿配合甲方临时性任务。

8、乙方承诺：（详见投标文件）

第九条 监管、考核及支付

1. 甲方每月对乙方的服务绩效进行监督考核，接受师生监督。对物业服务绩效考核评价采用百分制，依据服务绩效考核结果支付物业费。扣减的分值对应（本条第 3 款）扣减相应的物业费。

如乙方对当月的服务绩效考核结果有异议，需三个工作日内向甲方提出复议，最终服务绩效考核成绩以复议结果为准。

2. 甲方每年对乙方的服务绩效进行年度考核，年度考核结果作为续签、解除合同的依据。年度考核综合得分低于 90 分时，不再续签合同。

3. 物业服务费支付标准如下：

3.1 服务费按照当月的考核结果支付：

（1）当月服务绩效考核总分在 95 分(含)以上，甲方支付当月物业服务费的 100%；

（2）当月服务绩效考核总分在 90 分(含)-95 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 95%；

(3) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含)-90 分(不含), 甲方支付当月物业服务费的 80%;

(4) 当月服务绩效考核总分在 80 分(含)-85 分(不含)的, 甲方支付当月物业服务费的 75%;

(5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的, 甲方支付当月物业服务费的 70%, 并从当月服务费中扣除 10000 元。

3.2 维修费用单项材料费 3000 元以上, 工程总造价在 10000 (含) 元以下的维修项目原则上由供应商进行维修, 参照河南省定额下浮 10%进行结算。

4. 每月 10 日前, 乙方应将上月服务费的合规发票提交甲方。甲方在接到乙方发票后 15 个工作日内以转账方式支付乙方上月服务费用。遇节假日, 支付时间相应顺延至工作日的第一天。

第十条 违约责任

1. 甲、乙双方如不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同要求的, 应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的, 甲方有权终止或解除合同, 并扣除全部履约保证金。

3. 在执行第九条第 3 款的基础上, 对于物业服务中存在的以下问题的, 乙方须另行支付违约金, 从当月物业服务费中扣除。

3.1 在各级各类检查评比活动中被查出服务质量不达标或未在规定时间内完成工作任务的, 视严重程度每处每项处罚 100—1000 元;

3.2 乙方应配合甲方完成应急临时性工作任务。若不配合或执行不力, 造成损失的, 每次扣除 1000—3000 元。

3.3 因物业服务不达标被师生有效投诉, 或整改不到位重复出现的, 或乙方员工与师生发生争吵的, 每次扣除 3000-5000 元;

3.4 与师生发生打架斗殴行为的, 每次扣除 10000 元; 发现乙方员工之间发生争吵或斗殴的, 每次扣除 1000—3000 元。

3.5 对甲方的声誉利益造成损害的, 视情节严重程度每次扣除 10000-50000 元。

3.6 因乙方原因对学校公共财物造成损害、人身伤害的, 由此造成的损失全部由乙方承担。

3.7 乙方在服务中未按合同约定履行义务、不服从甲方管理，根据情况每次扣除1000-10000 元。甲方以书面形式通知后仍未整改或整改不到位的，甲方有权委托有资质能力的第三方提供服务，所需费用从乙方的当月服务费中扣除。

3.8 乙方未及时发现安全隐患并上报，由此引发的安全事故，由乙方承担事故的责任并赔偿相应损失。

3.9 由于乙方玩忽职守等给甲方造成损失的，乙方承担相应的责任并赔偿损失。

3.10 因绿化养护不到位导致绿植死亡或出现病虫害等情况的，乙方按原规格补栽补种或整治，如整改不合格，扣除违约金每次1000-10000 元。

4. 如因违约问题，给对方造成经济损失的，全部由责任方承担赔偿责任。

5. 因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。根据不可抗力的影响，双方协商同意，可部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。

第十一条 合同的变更、终止和解除

1. 合同签订后，任何一方不得擅自变更。如因物业服务实际情况改变需要变更时，应经过双方书面确认后方可变更。

2. 发生下列情况之一，甲方有权终止或解除合同：

2.1 乙方发生重大违法违规行为或在甲方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的；

2.2 在每年的8月16日至次年8月15日期间有3个月的考核成绩低于80分的；

2.3 因乙方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的；

2.4 企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的；

2.5 未履行服务承诺或拒不服从甲方监管的。

3. 合同期限届满，乙方应配合甲方在本合同终止前15天内做好交接事宜，合同被解除后，乙方应配合甲方应在15日内做好交接事宜。如乙方不予配合，每拖延一日，扣除履约保证金20000元。

第十二条 其它约定

1. 本项目的招标文件和投标文件及本合同附件均为本合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

2. 招、投标文件及合同中未尽事宜，由双方协商确定，必要时可签订补充协议。

3. 在合同履行中发生争议，由双方协商解决。协商不成的，甲乙双方均有权向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

4. 本合同一式拾份，甲方执陆份，乙方执肆份。经双方签字盖章后生效。

附件 1. 项目人员配置表

附件 2. 服务质量标准

附件 3. 服务绩效考核标准

(下无正文)

甲方：河南师范大学

委托代理人签字：

地址：新乡市牧野区建设东路 46 号

电话：

开户银行：建行新乡分行北干道支行

账号：4100 1562 7100 5020 0486

乙方：

委托代理人签字：

地址：

电话：

开户银行：

账号：

附件 1：河南省政府采购合同融资政策告知函

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政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标人，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。