

郑州大学后勤保障中心洛阳产业
技术研究院物业服务采购项目

招标文件

项目编号：豫财招标采购-2025-839



采 购 人：郑 州 大 学

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2025 年 8 月

目 录

第一章 投标邀请.....	1
第二章 投标人须知前附表.....	5
第三章 投标人须知.....	11
第四章 资格证明文件格式.....	29
第五章 投标文件格式.....	38
第六章 项目需求及技术要求.....	53
第七章 评标方法和标准.....	143
第八章 政府采购合同.....	151
第九章 附件.....	197

第一章 投标邀请

项目概况

郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目

的潜在投标人应在河南省公共资源交易中心网（hnsggzyjy.henan.gov.cn）获取招标文件，并于 **2025 年 8 月 25 日 09 时 00 分**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：豫财招标采购-2025-839
2. 项目名称：郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目
3. 采购方式：公开招标
4. 预算金额：2330000.00 元
- 最高限价：2330000.00 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)20250166-1	郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目	2330000.00	2330000.00

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）
- （1）本项目共分 1 个包，包含郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目。

（2）采购内容：主要服务内容包含卫生保洁及绿化养护服务、

零星维修与维护管理服务、学生公寓管理服务、秩序维护服务、餐饮服务、专家公寓服务员劳务派遣服务、校园垃圾外运服务等。

(3) 服务期限：1 年

(4) 服务地点：郑州大学洛阳产业技术研究院（河南省洛阳市孟津区周山大道 6 号）

(5) 服务标准：符合采购人及招标文件中要求

6. 合同履行期限：1 年

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 8 月 4 日至 2025 年 8 月 11 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（.hgzf）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 8 月 25 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 8 月 25 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：郑州大学

地址：河南省郑州市高新技术开发区科学大道 100 号

联系人：张老师

联系方式：18638585059

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：路老师 翟老师

联系方式：0371-65915562

3. 项目联系方式

项目联系人：张路天

联系方式：18638585059

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：郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目
1.3	项目编号：豫财招标采购-2025-839
1.4	采购项目简要说明：同第一章 投标邀请
2.2	采购人：郑州大学 地 址：河南省郑州市高新技术开发区科学大道 100 号 联系人：张老师 联系方式：18638585059 邮箱：122679890@qq.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：翟老师 路老师 联系电话：0371-65915562 邮箱：hnggzyszfcgc@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：__ / __

条款号	内 容
6.3	联合体的其他资格要求：/
6.6	是否允许联合体投标： ☐ 是 ☒ 否
17.2	资格审查内容：须上传到“资格审查材料”中。
18.3	（1）投标报价：完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、加班费、服装费、工具费、培训费、消耗品、交通、工具、办公费、国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。 （2）投标报价相关说明： ①最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》执行。 ②岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。 ③若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。 （3）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（hnsggzyjy.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

条款号	内 容
	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（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（提供投标人近二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 2025 年 1 月 1 日以来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》；

条款号	内 容
	☐ 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： 采购人根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人在提交投标文件时的信用记录，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。 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>5</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 <u>10</u> % 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。 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

条款号	内 容
	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：<u>物业管理</u>
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，合同金额的 <u>5</u> %
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： 物业管理服务费按月支付，采购人在对中标人上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票，采购人财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费用待采购人验收合格，双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。若考核不合格，按照合同约定的考核办法扣减物业管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。 餐饮服务经营性收入进入采购人账户，采购人参照物业管理服务费的支付周期和支付时间，全额拨付给中标人。
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

— 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 项目名称：见“投标人须知前附表”。

1.3 项目编号：见“投标人须知前附表”。

1.4 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 投标人：是指参加政府采购活动，向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

合格投标人：提供资格证明文件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，其投标无效。

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

2.6 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

3. 投标费用

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

4. 踏勘现场

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

4.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

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

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

5. 知识产权

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

6. 联合体投标

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

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

6.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。联合体各方按照联合体协议分工承担不同工作的，应具备其所承担的工作相应资质(资格)条件。

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

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

6.6 是否允许联合体投标见投标人须知前附表。

7. 保密

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

8. 市场主体信息库

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

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

(3) 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并予以提交。投标人的入库信息不作为评审的依据。

9. 采购信息的发布

与本次采购活动相关的信，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 评标方法和标准

第八章 政府采购合同

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

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

11. 招标文件的澄清与修改

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

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

上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足 15 日的将顺延递交投标文件的截止时间。

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

11.4 对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分。通过河南省政府采购网（zfcg.henan.gov.cn）、河南省公共资源交易网（hnsaggzyjy.henan.gov.cn）“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内投标人信息在投标截止时间前具有保密性，投标人应当及时查看项目进展、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。没有提供中文译本的，视为没有提供相应的材料。

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，并对其提交的投标文件的真实性、合法性承担法律责任。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标将被认定为投标无效。

16. 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元。投标人必须按各包分别编制各包的投标文件，并按各包分别提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应，将被视为无效投标。

17. 投标文件编制

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资格条件、实质性要求和条件做出响应。

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

投标人按“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 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金:

- (1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回其投标;
- (2) 在投标文件中有意提供虚假材料;
- (3) 中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同。

23 投标保证金

本项目投标人无需提交投标保证金。

24 投标有效期

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

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

25 投标文件形式和签署

25.1 投标人须在投标截止时间前制作并提交加密的电子投标文件。

25.2 投标人可登录河南省公共资源交易中心网(hnsggzyjy.henan.gov.cn)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，集中采购机构将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格以及其它有关内容。

31. 资格审查

31.1 开标结束后，采购人对投标人的资格进行审查。

31.2 合格投标人不足3家的，不得评标。

31.3 资格审查标准见“投标人须知前附表”。

31.4 信用记录的查询方法：见“投标人须知前附表”。

32. 评标委员会

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

32.2 与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

33. 投标文件的澄清

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

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

33.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分。

33.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

34. 投标文件的符合性审查

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

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

34.3 在对投标文件进行详细评审之前，评标委员会将确定投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的实质性条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的采购需求、服务期、投标有效期、付款方式等产生重大或不可接受的偏差，或限制了集中采购机构、采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

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

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

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

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

（2）不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、加密或者上传；

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

（4）不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上专有细节错误一致；

（5）其它涉嫌串通的情形。

34.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；
- （6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

35. 投标的评价

35.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- （1）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- （2）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；
- （3）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

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

35.3 评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

35.4 节能环保政策

（1）本项目若含有节能产品政府采购品目清单内政府强制采购产品，投标人须选用国家确定的认证机构认证的处于有效期之内的政府强制采购节能产品。

（2）本项目若含有节能产品、环境标志产品政府采购品目清单内政府优先采购产品，对选用国家公布的认证机构认证的处于有效期之内的政府优先采购节能产品（政府强制采购产品除外）、环境标志产品的，在评标时予以优先采购。

（3）投标人应提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书。

（4）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，液晶显示器，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，视频设备，便器，水嘴等品目为政府强制采购的节能产品。

35.5 信息安全产品要求

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

35.6 正版软件的要求

投标人需承诺投报的计算机产品预装正版操作系统，投报的硬件产品内的预装软件为正版软件。本项目如需落实正版软件要求，将在“投标人须知前附表”中载明。

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，投标人应填写商品包装和快递包装承诺书，承诺商品包装符合《快递暂行条例》《商品包装政府采购需求标准（试行）》，快递包装符合《快递暂行条例》《快递包装政府采购需求标准（试行）》。本项目如需落实商品包装和快递包装要求，将在“投标人须知前附表”中载明。

36. 评标价的确定

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

（1）采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购；

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

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

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

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

（6）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。

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. 保密及其它注意事项

39.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

39.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

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

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

39.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员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 公告中标结果的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

采购人、采购代理机构在发布招标公告、资格预审公告或者发出投标邀请书后，除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。终止招标的，采购人或者采购代理机构应当及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已经获取招标文件、资格预审文件或者被邀请的潜在投标人，并将项目实施情况和采购任务取消原因报告本级财政部门。

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或评审价最低的投标人。

44. 合同授予时更改采购服务数量的权利

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

45. 签订合同

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

45.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

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

46. 履约保证金

46.1 中标人按投标人须知前附表的规定向采购人提交履约保证金，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。

46.2 采购人不得以中标人事先缴纳履约保证金作为签订合同的条件，并应在中标人履行完合同约定义务事项后及时退还。

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

48. 招标代理费

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

49. 质疑的提出与接收

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

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

49.3 质疑投标人对采购人、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“政府采购供应商质疑函范本”的要求提交相关内容及材料。

八、需要补充的其他内容

50. 本文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”“不少于”，包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”，不包括本数。

51. 需要补充的其他内容：见“投标人须知前附表”。

第四章 资格证明文件格式

郑州大学后勤保障中心洛阳产业 技术研究院物业服务采购项目

资格证明文件

项目编号： 豫财招标采购-2025-839

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. 提供投标人近二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2025年1月1日以来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：郑州大学(采购人)

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目（豫财招标采购-2025-839）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：郑州大学(采购人)

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目（豫财招标采购-2025-839）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

郑州大学后勤保障中心 洛阳产业技术研究院物业服务 采购项目

投标文件

项目编号： 豫财招标采购-2025-839

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：郑州大学(采购人)

我们收到了郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目（豫财招标采购-2025-839）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：郑州大学(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-2025-839

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	1 年
保证金	0 元
投标有效期	从投标截止之日起 60 日历日
其他声明	

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

2. 费用报价及组成分析和说明

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

各项服务报价价格构成表及分析说明格式参考如下：

序号	费用名称	价格构成	备注等有关说明
1	人员工资费		
2	法定节假日加班费		
3	保险费		
4	行政办公		
5	业务培训费		
6	人员服装		
7	设备折旧		
8	福利		
9	管理费		
10	利润金		
11	人员社保金		
12	意外伤害补助		
13	其他费用		
.....			

附注说明（如有）	
总合计费用（元）	

1. 最低工资标准按最新《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》文执行。

2. 岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。

3. 若有特殊情况，请予以备注说明。

4. 格式供参考，不做统一规定，可由投标人自行设计。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

四、 综合证明文件

1. 综合实力及履约保障

根据招标文件要求，提供投标人认证等证书。（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。

（1）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。

（2）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

为进一步推进后勤服务规范化、标准化、精细化、信息化建设，提升校园物业管理服务品质和档次，营造良好的教学、科研环境，拟通过招标方式引入实力雄厚、管理规范、技术力量强、服务理念先进的优质专业物业管理服务公司，以优质高效的物业管理服务助推郑州大学洛阳产业技术研究院的建设和发展，满足师生对学校物业管理服务的更高期望。

第一节 总则

一、采购项目名称：郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目

二、采购项目概况

郑州大学洛阳产业技术研究院位于河南省洛阳市孟津区周山大道6号，占地面积约67.92亩，现有建筑面积29030.2 m²。物业服务主要内容包含卫生保洁及绿化养护服务、零星维修与维护管理服务、学生公寓管理服务、秩序维护服务、餐饮服务、专家公寓服务员劳务派遣服务、校园垃圾外运服务等。

具体情况如下：

（一）采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

1. 场地

序号	名称	面积（m ² ）	数量	备注
1	办公室	19	1	
2	职工宿舍	18	5	
3	工作用房	50	2	
4	仓库	30	2	

2. 维修设备、工具

序号	名称	规格	数量	备注
----	----	----	----	----

1	电锤	220v 交流	1	
2	电钻	220v 交流	1	
3	充电式手电钻	直流	1	
4	角磨机	220v 交流	1	
5	电锯（木头）	220v 交流	1	
6	水钻	220v 交流	1	
7	线盘	50 米	1	
8	充电式木头锯	直流	1	
9	热熔机	220v 交流	1	
10	套筒	套	1	
11	扳手	开口（套）	1	
12	管钳	2 寸	4	
13	万用表	无	2	
14	活动扳手	活动式	4	
15	梯子	2 米	1	
16	梯子	3 米	1	
17	疏通机	750 瓦	1	

3. 保洁设备、工具

序号	名称	规格	数量	备注
1	三轮车	48 伏	2	
2	高压冲洗车	汽油	1	
3	手推式洗地机	24 伏	3	
4	扫帚		10	
5	吹地机	220v 交流	1	
6	雪铲		10	

7	打气筒		1	
8	垃圾桶（室内）	塑料（大）	24	
9	垃圾桶（室外）	铁制	25	

4. 绿化设备、工具

序号	名称	规格	数量	备注
1	大剪刀		1	
2	小剪刀		1	
3	镐		2	
4	锄		1	
5	水管	米	70	
6	割草机（手推车式）	汽油	1	
7	割草机（手持式）	汽油	1	

5. 秩序维护设备

序号	名称	规格	数量	备注
1	巡更仪		2	

6. 餐饮设施、设备、厨具、餐具

序号	名称	规格	数量	备注
1	双温四门高深柜		10	
2	食品留样柜		1	
3	万能烤箱		1	
4	双门烤箱		1	
5	单头单尾小炒灶		4	
6	双头双尾小炒灶		1	
7	双头低背矮汤炉		1	
8	单头低背矮汤炉		1	
9	单炒大锅灶		3	
10	单通工作台		8	

11	双通工作台		12	
12	木案工作台		2	
13	双层平板工作台		10	
14	四层平板货架		26	
15	冷藏工作台		5	
16	简易工作台		2	
17	包边木案工作台		2	
18	保温售饭工作柜		1	
19	炉拼台		15	
20	三门展示柜		2	
21	洗地龙头		4	
22	煮面炉连柜		3	
23	电热汤锅		3	
24	电热导热锅		4	
25	电磁双头单尾小炒灶		3	
26	汤桶		1	
27	六头电磁炉		1	
28	四头蒸包炉		2	
29	蒸炉		1	
30	五格保温售饭车		2	
31	单门蒸饭车		1	
32	双门蒸饭车		4	
33	醒发箱		1	
34	长龙洗碗机		1	
35	立式电炸炉		2	

36	电饼铛		3	
37	双门燃气蒸饭柜		2	
38	单星盆水池		4	
39	双星水池		3	
40	大单星水池		9	
41	单眼水池		1	
42	单眼水池柜		1	
43	双眼水池柜		1	
44	和面机		1	
45	揉压压面机		1	
46	双轴拌馅机		1	
47	开水器		1	
48	封口机		1	
49	四门碗柜		9	
50	高温热风循环柜		6	
51	商用超声波洗碗机		3	
52	单孔收餐工作台		1	
53	绞切肉机		2	
54	右单星杀鱼台		1	
55	杀鱼台		1	
56	电子落地称		3	
57	土豆去皮机		2	
58	污碟柜		2	
59	切菜机		1	
60	米面架		18	

61	收餐区单通工作台		1	
62	收餐区残渣台		1	
63	菜刀		10	
64	长汤勺（不绣钢）		3	
65	筷子		600	
66	勺子		600	
67	菜墩		10	
68	调料缸		30	
69	粥碗（塑料）		600	
70	烩面碗（塑料）		150	
71	炒面盘子（塑料）		100	
72	饺子盘子（塑料）		100	
73	盖浇饭盘子（塑料）		100	
74	快餐盘		700	
75	不锈钢汤碗		650	
76	不锈钢凉菜盘		80	
77	食堂收餐车		4	
78	平板推车		3	
79	剩菜桶		4	
80	骨瓷 4 件套		32	
81	4.5 寸金边碗		45	
82	桌餐筷子		60	
83	150 毫升分酒器		39	
84	酒杯		36	
85	红酒杯		24	

86	醒酒器		2	
87	水杯		48	
88	瓷调料盒		2	
89	水壶		9	
90	汤盆带盖勺		6	
91	米饭盆带勺		2	
92	十寸鱼盆		2	
93	8寸角盘		2	
94	8寸方盘		2	
95	10寸奇型盘		2	
96	9寸夺型盘		2	
97	10寸奇型盘		2	
98	8寸如意盘		4	
99	10寸草帽盘		2	
100	十寸圆盘		4	
101	自助餐菜夹子		20	
102	自助餐不锈钢勺子		20	
103	瓷勺子		10	
104	金边异形盘		8	
105	金边盆		1	
106	酒精锅 32Cm		18	
107	打蒜机		2	
108	破壁机		1	
109	收纳箱		15	
110	不绣钢油缸		10	

111	不锈钢大盆		30	
112	不锈钢中盆		19	
113	不锈钢短菜盆		25	
114	不锈钢长菜盆		10	
115	不锈钢菜盘		80	
116	指纹密码锁		1	
117	电饭锅		4	
118	留样用克称		1	
119	台秤		4	
120	燃气检测仪		1	
121	风扇		3	
122	不锈钢拖把架		3	
123	筷子消毒车		2	
124	打菜勺		20	
125	炒菜勺		5	
126	小保鲜盒		18	
127	大保鲜盒		5	
128	铁把箴篱		5	
129	盖馍被		10	

（二）物业服务范围

表 1：室内外保洁、绿化面积及宿舍值班统计表

楼栋	用工人 数	保洁面积统计（平方米）	备注
----	----------	-------------	----

	保洁 / 绿化	值班	公共区域 (走廊、 大厅)	会议室、 报告厅、 公共教室	楼梯 间	卫生间	淋浴 间、晾 衣间、 洗衣 间	电 梯 数	
实验楼	3	0	5999.54						
			3204.74	1273.9 (9 个)	991.9 (7 个)	529 (28 间)		2	
1 号公寓	1	2	2169.24						
			1865.36		259 (2 个)	44.88 (2 间)	46.2	2	
行政中心	1	0	264.52						
			133.3	67.28 (1 间)	18.7 (2 个)	45.24 (4 间)			
综合服务中心			434.24						
			259.6		37.76 (2 个)	136.88 (4 间)			
室外保洁面积	4	0	13412.94						
室外绿化面积	0	0	16567.7						绿化

1. 保洁、绿化工具不能破旧影响形象，物料配置清单每月上交备案。
2. 各楼宇垃圾要及时收集清运到院区内（外）垃圾中转站。
3. 负责楼宇维修改造后的精细保洁。
4. 负责院区内所有绿植的养护工作。
5. 非因养护管理导致的绿植损坏死亡，单处需要补植的绿植材料费在 200 元（含 200 元）及以下的由中标人负责，超过 200 元由采购人负责；因中标人养护管理不善导致的绿植损坏死亡，中标人负责按原规格补种并保成活。

表 2：零星维修服务需求表

建筑面积	人数	岗位要求	备注
29030.2 平方米	2	需 要 进 行 水、电、气、暖、 木、泥、金、油 等 综 合 性 零 星 维 修，需具备特 种 作 业 操 作 证 （高压/低压电 工证）。	
单处单次单项维修材料费用 500 元（含 500 元）以下的维修由中标人负责，超过 500 元由采购人负责。			

表 3：秩序维护服务岗位需求表

地点	人数	岗位要求	备注
东门	6	24 小时不间断值守，8 小时一岗，每岗位 2 人。	应具备相关保安员资格。
视频监控室	3	24 小时不间断值守，8 小时一岗，每岗位 1 人。	应具备相关保安员资格。
消防监控室	6	24 小时不间断值守，8 小时一岗，每岗位 2 人。	除具备相关保安员资格外，应具备有建（构）筑物消防员（中级）或消防设施

			操作员资格证书（中级）。
1. 秩序维护人员配备秩序维护物品,包含不限于以下物品:盾牌、防刺服、强光手电、伸缩钢叉等。 2. 男性不少于 12 人。			

表 4：餐饮服务需求表

岗位	人数	岗位要求	备注
食堂主任	1	具备 3 年以上的餐饮管理经验	
厨师	5	红案 3 人,白案 2 人	具备 3 年以上从业经验
厨工	4		同时负责餐厅保洁、餐具洗消等工作。

1. 中标人收取食堂经营收入,饮食原材料、水、电、气费及新添置餐厨器具等计入中标人经营成本。
2. 采购人向中标人支付以上 10 人劳务费用,劳务费用限价 54.6 万元/年(该费用包含在项目预算金额 233 万元内,投标报价应包含本项),超出部分计入中标人经营成本。10 人无法完成正常餐饮服务时(严格执行劳动法相关要求),中标人应及时增加人员,新增人员成本计入中标人经营成本,采购人不再追加劳务费用。
3. 中标进驻后,中标人需在 1 个月内办理食堂相关食品经营许可证等手续。非项目驻地中标人,应及时按照食品经营许可证办理要求完善手续,如设立分公司等,相关手续需要采购人协助的,可另行签订补充协议。
4. 日常供餐早餐不少于 1 个窗口,午餐、晚餐不少于 3 个窗口(套餐窗口 1 个、面条窗口 1 个、特色美食窗口 1 个),寒暑假期间可根据在校师生人数适当减少窗口数量。
5. 未经采购人允许,中标人不得从事非加工类食品经营活动,严禁在食堂售卖预包装食品、饮料等。
6. 日常经营需严格遵守《中华人民共和国食品安全法》和国家、省、市、区等各级监管部门和采购人相关管理规定进行经营。
7. 餐饮服务应当坚持公益性原则,不以盈利为核心目标。

8. 饮食原材料采购、餐品定价、餐品质量控制、食品安全管理等餐饮相关所有工作，中标人需将工作计划、工作内容报采购人批准后方可进行。

表 5：专家公寓劳务需求表

岗位	人数	岗位要求	备注
专家公寓服务员	2	具备相关酒店客房服务从业经验。	

表 6：校园垃圾外运需求表

项目	服务内容	备注
校园垃圾外运	院区生活垃圾每日清理，垃圾清运到校外政府规定垃圾处理地点。	校外政府规定垃圾处理地点会存在变化，请中标人自行了解。

（三）采购项目预算

本项目 1 年服务期，总采购预算 2330000.00 元。投标人投标报价应按 1 年项目管理服务费报价，实行包干价，即：在合同履行期限内，价格保持不变，不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。报价包含满足招标文件要求的所有费用。

（四）服务期限

一年

（五）履约保证金

1. 本项目的中标人在与采购人签订合同时，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向采购人缴纳合同总金额的 5% 作为履约保证金。

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

3. 本项目合同期内,若中标人在采购人组织的合同期师生满意度调查中满意度低于 85% (含 85%), 或合同到期综合考核得分低于 85 分 (具体考核方式和标准见附件), 按照合同约定从中标人服务费中或履约保证金中扣除违约金。

4. 本合同履行过程中,若中标人在月度考核连续两次低于 85 分或在一年内累计三次低于 85 分,并直接造成采购人损失 (包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面),情节严重的,采购人有权单方面终止合同,履约保证金不予退回,并有权要求中标人赔偿采购人遭受的实际损失。

(六) 物业管理服务费支付方式

支付方式与程序:物业管理服务费按月支付,采购人在对中标人上一月的服务考核合格后,于次月支付上一月费用。每次支付前三日,由中标人向采购人提供合法有效的发票。若考核不合格,按照物业服务考核办法扣减物业管理服务费。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

注:餐饮服务经营性收入进入采购人账户,采购人参照物业管理服务费的支付周期和支付时间,全额拨付给中标人。

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

(七) 进场及交接

1. 中标人应于合同签订起 5 个工作日内配合校方进行所有设备、设施全面检查,做好验收及相关事项的交接工作,项目物业服务配备人员必须于中标之日起 10 日内配备到位,中标人需提供详细人员清单,管理人员名单须与中标人投标文件中拟派人员相符。中标人需按要求安排专职项目经理,不得兼职。如果项目经理无法胜任本项目管理工作的或其各项管理达不到采购人要求,采购人有权要求更换能力更强的项目经理。

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

三、重要说明

(一) 中标人需优先聘用符合工作要求的采购人原有服务人员。中标人聘用符合工作要求的采购人原有服务人员时,应保证其个人原有待遇不降低。

(二) 采购人有权在签订合同时根据实际工作情况对项目方案作适当调整或对服务数量作适量增加或减少。在合同执行过程中,根据工作安排或需要,服务内容如有增减,相关费用双方根据中标价格相应的费率另行协商计算物业服务费增减额或按照中标人所投报价表服务费用据实结算。

(三) 中标人不得将本项目的物业管理责任整体转让给第三方。经采购人许可,中标人可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目中的部分专项服务。

(四) 中标人应根据本项目特点,购买相应的公众责任保险,购买凭证需交于采购人备案。

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

1. 如中标人在月度考核连续两次低于 85 分或在一年内累计三次低于 85 分(不含 85 分)的,采购人有权单方解除合同;造成采购人经济损失的(包括第三方索赔、律师费、行政处罚金、采取补救措施的费用及开支),中标人应承担赔偿责任。

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

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

四、整体质量要求

(一)采购人与中标人签订规范的物业管理服务合同,双方权利义务关系明确。

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

(三)物业管理专业人员要取得资格证书,专业操作人员须持证上岗。

(四)制定完备的物业管理制度(质量管理、档案管理等);建立完善的物业管理档案(设备管理档案、日常管理档案等);有完善的物业管理方案,对各类管理人员和服务人员进行考核;实行信息化管理。

(五)按照国家相关法规规定,参照国家及省、市对本项目涉及的各项服务内容质量指标的有关规定、具体标准,中标人要具体承诺物业管理各项目要达到的指标。

五、物业管理服务的其它要求

(一)中标人应按国家相关法律法规规定和服务外包合同约定完成本项目物业管理服务,守法经营,遵守采购人有关规章制度,主动接受采购人有关部门的监督、考核。

(二)中标人自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案,应报送采购人审定,接受采购人的监督,保证物业管理服务费的合理使用。供应商要做好台账资料,档案管理有且不限于:①人员入

职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

（三）中标人应及时处理及回复采购人对供应商工作人员的投诉或举报。

（四）未经采购人书面许可，中标人不能从事与本物业管理服务合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让采购人任何资产，中标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经采购人批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

（五）中标人不得向他人转让本外包项目，也不得将本外包项目肢解后分别向他人转让。

（六）合同履行期内采购人委托的新增物业管理服务，中标人必须无条件接受，否则视为违约。

（七）中标人设备设施购置、低值易耗品购置均由中标单位自行购置，采购人不再支付任何费用。

（八）报价包含物业管理公司工作人员的五险，中标人因未按规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由供应商承担一切责任。中标人员在工作中发生伤亡，疾病或对采购人财产造成损害，中标人必须承担由此而产生的一切责任，与采购人无关。

（九）要求中标人加强安全管理：所有物业服务人员在其所负责的区域内工作时，需要对存在的安全隐患及时上报，中标人应对存在的安全问题进行检查并及时处理或报采购人共同处理，否则负有安全管理责任，出现安全事故由供应商给予赔偿。

（十）中标人应遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法签订、履行、变更、解除、终止劳动合同，购买相应保险。中标人与其员工（含中标人临时安排人员）产生的一切纠纷均由中标人自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成采购人损失的，采购人有权向中标

人追偿，由中标人承担全部责任。服务外包项目的从业人员在工作期间和其他时间的人身安全由中标人承担，采购人不承担任何责任。

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

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

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

（十四）中标人不得以任何方式贿赂、拉拢采购人的工作人员；若因此损害了采购人利益，损坏了双方的关系，一经查实，中标人须向采购人支付物业管理服务费总金额的百分之一作为违约金，并须承担由此给采购人带来的全部经济损失。

（十五）必须为采购人任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤保障。

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

（十七）中标人违反合同约定，未达到物业服务质量要求的，采购人有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求中标人在规定的时间之内整改完毕。中标人逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求

的，采购人有权委托第三方完成相关工作，经费由供应商承担，且中标人还应当按照物业管理服务费总金额的万分之三向采购人支付违约金。月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，采购人有权单方提前终止合同，给采购人造成的损失由中标人承担。

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

（十九）中标人违反其他合同义务，采购人有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求中标人在规定的时间之内整改完毕。中标人逾期不予整改或整改无法达到采购人要求的，采购人有权单方提前终止合同，且中标人还应当按照物业管理服务费总金额的万分之三标准向采购人支付违约金。违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求中标人在承担违约金的同时另行承担采购人损失。

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

（二十一）餐饮服务需按照《中华人民共和国食品安全法》和国家、省、市、区等各级监管部门和采购人相关管理规定进行经营。违反食品安全造成市场监督管理部门处罚的，除接受市场监督管理部门处罚外，采购人有权按照市场监督管理部门处罚金额进行同金额处罚。

第二节 物业管理服务项目要求

一、人员配置要求

(一) 人员配置：本项目配置人数不少于 42 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有完成本职工作的能力。

序号	部门	岗位	数量	工作要求及管理范围
1	综合 管理 办公室	项目经理	1	全面负责现场工作，做好日常管理，加强与采购人相关部门沟通联系，每周对服务区域至少进行一次全面检查，熟悉服务区域内情况。组织团队加强自检。
		项目副经理	1	协助经理做好服务质量监督检查，应急处理突发事情并及时通报相关信息。保持与采购人相关部门之间良好沟通。每周对服务区域至少进行三次全面检查，兼职秩序维护队长工作。
2	保洁	保洁员	≥9	负责院区室内外所有公共区域清洁及公共设施设备清洁、绿化养护工作等。发现问题及时上报。
3	学生公寓	值班员	≥2	轮岗 24 小时值班，负责一号学生公寓值班、门禁值班、各项设施检查报修、日常巡查、秩序维护、日常事务处理、应急处置等。发现问题及时上报。
4	维修	维修工	≥2	负责院区内所有水、电、气、暖、木、泥、金、油等综合性零星维修工作。发现问题及时上报。
5	秩序维护	秩序维护员	≥15	负责门卫、视频监控室、消防控制室三个点位的 24 小时值班工作，其中

				门卫、消防控制室每岗 2 人，消防控制室 6 人应具备建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员资格证书（中级）。发现问题及时上报。
6	食堂	食堂主任	1	负责食堂日常经营、食品安全管理等工作。
7	食堂	厨师	≥5	负责食堂工作，其中红案 3 人，白案 2 人。发现问题及时上报。
8	食堂	厨工	≥4	负责餐厅保洁、餐具洗消工作。发现问题及时上报。
9	专家公寓	服务员	≥2	负责 A、B、C 栋专家公寓及一号学生公寓六层的客房服务工作。发现问题及时上报。
人数合计			不少于 42 人	

（二）人员基本要求

1. 人员工资要求：

物业公司人员的基本工资应符合驻地有关最低基本工资标准的规定，岗位津贴参照驻地物业管理行业领域的相关规定进行。物业公司必须合法用工，并为员工依法购买社会保险等，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）、社保缴纳证明备查。

2. 人员年龄及业务要求：

（1）项目经理年龄不超过 40 周岁，本科以上学历。能熟练掌握现代化、信息化管理技术培训，在物业管理、消防安全管理、餐饮管理等后勤服务中适应现代化、信息化建设发展需要，有较强的组织领导和协调能力。具有 2 年以上类似管理服务经验。

（2）项目副经理（兼秩序维护队长）年龄不超过 40 周岁，具有大专以上学历，身体健康，具有 2 年以上类似工作经验。

(3) 学生公寓值班员年龄不超过 55 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史。

(4) 保洁员年龄不超过 60 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史，部分人员兼绿化工。

(5) 维修工年龄不超过 60 周岁，应持有相应的特种作业操作证（高压/低压电工证），具有水、电、气、暖、木、泥、金、油等综合性零星维修经验，身体健康，无传染病和精神病等病史。

(6) 秩序维护人员年龄不超过 55 周岁，具备初中以上文化程度，具有保安员证；承诺中标后配备的人员满足政审合格，身体健康，五官端正，身高(平均)在 1.70M 以上，有较好的语言沟通、文字表达能力，能独立履行保安工作职能；且有 60%以上保安员从事保安工作半年以上，可满足夜班值班需要；消防控制室工作人员还应持有具备建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员资格证书（中级）；男性不少于 12 人。

(7) 食堂主任年龄不超过 40 周岁，大专以上学历，具有 3 年以上餐饮管理服务经验。

(8) 厨师、厨工年龄不超过 60 周岁，身体健康，红案、白案厨师具备 3 年以上从业经验，无传染病和精神病等病史，应持有健康证上岗。

(9) 专家公寓服务员年龄不超过 55 周岁，身体健康，具备 3 年以上酒店客房服务从业经验，无传染病和精神病等病史。

(三) 人员培训：定期进行岗位培训，消防及其它培训全年不少于 10 次，增强其业务能力、安全责任意识及法律意识。

(四) 人员管理

1. 中标人负责该项目所有聘用人员的教育和管理, 人员情况要交采购人备案。积极配合采购人工作。按要求完成采购人布置的临时性工作。

2. 员工挂牌上岗, 举止得体、用语礼貌, 保持良好的仪容仪表, 服务主动、热情、周到、便捷, 师生反馈信息首问负责, 树立“服务第一、师生之上”服务理念。

3. 全体员工应每年配备不低于 3 套应季工装(春秋季、夏季、冬季), 工装样式及质量必须符合采购人要求, 并应与院区环境相匹配, 不能破旧影响院区形象。

4. 中标人须遵守劳动法等相关法律法规的规定, 按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜, 做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。

5. 物业管理服务人员有下列情形之一的, 采购人可将其退回或要求中标人更换:

(1) 在服务期间被证明不符合合同要求的; (2) 严重违反采购人规章制度的; (3) 严重失职、营私舞弊, 给采购人造成重大损害的; (4) 同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的, 对完成采购人的工作任务造成严重影响, 或者采购人提出相关解决问题, 但拒不改正的; (5) 提供虚假个人信息资料的; (6) 被依法追究刑事责任的; (7) 不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的。

二、卫生保洁及绿化养护服务标准和质量要求

(一) 总体要求

提供专业、规范的卫生保洁及绿化养护服务, 创建整洁干净、舒适靓丽的环境。负责招标范围内卫生保洁服务, 包括楼宇“门前三包”、楼内公共区域及约定区域、楼顶天台、楼宇散水、楼宇外墙面及玻璃

等的卫生保洁；遇大型活动，根据采购人要求进行大清洁。做好院区园林绿化养护工作，熟悉花草树木的品种及特征，具有植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能。

由采购人和中标人共同制订工作制度和标准，中标人按工作程序对范围内的场所进行日常卫生保洁及绿化养护，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档，并对工作质量进行考核。中标人在工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备、绿化工具，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

（二）卫生保洁服务内容、标准及质量要求

1. 楼宇建筑内

（1）走廊、大厅、楼梯每天清洁 2 次，且不间断保洁，扶手每天清洁 1 次，石材地面抛光或上油、结晶保养每季度不少于一次。地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于 1 次。地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。

（2）墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕每月清洁不少于 1 次，达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃墙幕表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。教室每天早上 7:30 分前清洁完毕，不影响学生上课。

（3）护栏、窗户玻璃、窗台等，每周清洁不少于 1 次，达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。

（4）电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于二次，电梯门壁、轿厢打蜡上光每季度不少于一次。

（5）窗帘每年清洗不少于 1 次，达到洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。

（6）果皮箱、垃圾桶及时清理、定期消毒，垃圾容器内垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃

圾每天定时清运到学校垃圾中转站。

(7) 植物花盆每天清洁不少于 1 次，达到无积尘，无污渍。

(8) 宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于 1 次，达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。

(9) 大厅玻璃内外壁、纱窗及门厅立柱每天擦拭，洁净光亮、无粘贴物；大门入口附近外墙经常清洁擦拭，保持洁净、无明显污垢；楼宇一层外墙及玻璃外壁彻底清洁每年不少于三次（春夏秋各 1 次）无明显污渍。门窗、玻璃及可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染。

(10) 幕墙每半年彻底保洁一次；层高 4.5 米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次，保持洁净、无污染；层高 4.5 米以上的超高空间玻璃内外壁每半年彻底清洁一次。

(11) 公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。

2. 公共卫生间等

(1) 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于 3 次，且不间断巡查保洁，达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味（根据需要投放檀香、卫生球）、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。

(2) 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等每周清洁不少于 1 次，达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。

(3) 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。

(4) 纸篓等垃圾容器套垃圾袋且垃圾不超过容器的 2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。

(5) 开水器每天清洁不少于 1 次，每两月清洗 1 次，定期消毒，

保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。

(6) 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。

(7) 保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点。

3. 电梯

(1) 电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁不少于 2 次，达到：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物，门槽内无垃圾杂物，操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物，不锈钢表面无手印、无浮灰污渍，光亮；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。

(2) 电梯门壁、轿厢抛光保养每半年不少于一次，包括石材抛光，不锈钢划痕处理、上油保养等。

4. 学生宿舍

(1) 按照采购人要求对毕业生宿舍和调整后的学生宿舍进行彻底保洁。

(2) 房间玻璃每年暑假彻底保洁一次，窗帘每年暑假彻底清洗维修 1 次。

(3) 房间内卫生间，学生毕业后彻底保洁一次。

5. 校园环境

(1) 院区清扫保洁大扫除每日 2 次。第一次清扫作业 8:00 前完成；第二次清扫作业 14:00 前完成。遇特殊情况（如检查等）必须巡回保洁。在节假日期间，必须正常清扫保洁，按时保质保量完成任务；雨雪天气，要及时清理道路积、积雪，不得造成雪水积存。

(2) 人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。

(3) 严禁向窞井及花坛内倾倒垃圾，严禁焚烧落叶。

(4) 院区沥青路面及石材路面（含广场地面）清扫保洁严格执行“1060 标准”，即沥青路面及石材路面每平方米浮尘含量不超过 10 克，地表垃圾停留时间、巡回保洁时间不超过 60 分钟。其它地面

严格执行“2060 标准”。

(5) 院区路面地面（含广场地面）清扫保洁质量必须达到“六净五无”，“六净”即路面见本色，车行道净、人行道净、花坛周边净、墙角净、窨井及雨污水井井口净、废物箱周边净；“五无”即路面无尘土、积水，无垃圾积存，无砖瓦石块，无粪便遗留，无果皮、纸屑、烟蒂等杂物；

(6) 院区内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁一次，摆放整齐有序。

(7) 果皮箱每天保洁一次，箱体整洁设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味、腐臭；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告。

(8) 定期对垃圾容器进行消杀。

(9) 及时清理辖区内的小广告以及违规张贴、悬挂的条幅。

(10) 所负责的公共卫生间每天及时打扫清理，保持清洁，无异味、无秽物污水外溢等现象。

(11) 园林景观小品外观干净整洁。

(12) 绿地上面、绿篱内、花丛内无枯叶、无垃圾，干净整洁。

(13) 降雪、降雨等恶劣天气状况下，根据有关规定及时清理路面。

(14) 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境达到活动要求的标准。

(15) 负责院区非机动车管理，车辆摆放要整齐，防止出现倒伏、歪斜等凌乱情况。

(16) 按时保质完成采购人交给的其它相关或临时性工作。

6. 建筑物外墙、门头等

(1) 门头、楼顶及天台每季度彻底清洁 1 次，做到无垃圾、无杂物、积水、积叶，雨雪天及时疏通排水口，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙（含门窗玻璃）无污损、小广告，房檐无悬挂物等。雨

季前重点清理楼顶连廊门头垃圾。

(2) 室外花岗岩地面（含屋顶）防护油和保养结晶处理每半年一次，不得有污垢。

(3) 建筑物散水保持洁净，无杂物。

(4) 排水沟在雨季前彻底清理一次，保持畅通。

(5) 室外健身器材每日保洁，保持干净整洁。

(6) 如遇采购人举行重大活动，需根据采购人工作要求进行保洁。

7. 楼宇四周及消防通道

(1) 楼宇四周散水每天保洁 1 次，干净整洁无垃圾。

(2) “门前三包”区域干净整洁（垃圾箱擦拭干净无外溢）。

(3) 楼前车辆摆放整齐，不能倒伏、歪斜。

(4) 消防通道保持畅通无杂物。

8. 除四害等

(1) 及时进行四害消杀，达到采购人、驻地爱卫会制定的标准。

(2) 鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三，用鼠夹法测定不得超过百分之一，鼠征阳性房间不得超过百分之二。

(3) 房间蟑螂分侵害率不得超过百分之五，有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只，有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二，有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个。

(4) 根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀，达到规定的标准。

(5) 果皮箱、各类垃圾桶每周消毒 1 次，用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。

(6) 其它事项按照采购人要求实施到位。

9. 绿化养护

(1) 工具设施齐全，收纳于指定地点并摆放整齐。

(2) 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 100%，草

坪常年保持平整，边界清晰。

（3）各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。

（4）绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。

（5）设置温馨提示标识，防止植物及绿化设施遭受破坏；加强宣传与巡查，对已折损、干枯的树木、树枝及时处理，处理之前挂牌警示；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

（6）绿化设施设备要及时维修。

（7）所有植物保持不缺水，做好雨季和日常的培土工作，防止积水。负责浇灌系统的维修维护，费用由中标人承担。灌溉水电费用由采购人承担。

（8）做好树木涂白、防风害等工作，对受损或倾到花木及时扶正和局部补苗，并根据相关病虫害发生的环境条件及其规律，合理施肥，坚持以“预防为主”的原则进行防治，不得使用高毒及以上的农药，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。

（9）根据季节变化或采购人具体要求，摆放季节性花卉，花卉购置费用由采购人承担，花卉养护由中标人负责。

（10）特别约定：非因养护管理导致的绿植损坏死亡，单处需要补植的绿植材料费在 200 元（含 200 元）及以下的由中标人负责，超过 200 元由采购人负责；因中标人养护管理不善导致的绿植损坏死亡，中标人负责按原规格补种并保成活。

10. 其他

（1）工作作业时要做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。

（2）卫生间各项设施必须使用优质清洁剂，确保其表层釉面等不被腐蚀破坏、保持完好，禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的材料。

(3) 玻璃幕墙的高空清洁作业，由具有相应资质的专业公司专业人员承担。

(4) 负责维修改造后的精细保洁。

(5) 擦拭电器开关、灯具、警铃、报警装置要用干毛巾清抹，以防触电。

(6) 工作要求：严禁将垃圾扫入雨水井、污水井和路边绿化带内；清洁过程防止二次污染。

(7) 接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。

(8) 遇重要节日、采购人重大活动，需根据采购人要求进行大清洁。

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

三、零星维修与维护管理服务标准和质量要求

(一) 总体要求

1、提供专业、规范、安全、优质、高效的维护维修保养服务，确保本物业管理服务外包项目内资产管理有序、保值安全，建筑物和设施设备正常运行使用。

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

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

(二) 日常维护与维修范围

1、建筑物散水以内（含散水）所有的上下水、雨水管网、供用电系统（含配电房值班）、照明系统、供热系统（含热交换站值班）等设施的日常维修、管理、运行、维护、保养。

2、建筑物散水以内（含散水）的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。

3、建筑物散水以内（含散水）楼宇、阳台、卫生间、地面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡修、维修。

4、建筑物散水以内（含散水）设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制。要严格按照规范和规程操作处理。

5、建筑物以外区域设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制，要严格按照规范和规程操作处理。

6、单处单次单项维修材料费用 500 元（含 500 元）以下的维修由中标人负责，超过 500 元由采购人负责。

（四）服务内容、标准及质量要求

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

1、房屋土建及设备家具零修

（1）普通水泥楼面或地面起砂空鼓、破损、影响使用的；块料面层楼面或地面松动的；水磨石楼面或地面损坏的；散水破损影响其功能的，应修补。普通水泥楼面或地面及散水维修后应平整、光滑；水磨石或块料面层楼面或地面维修后应与原楼面或地面色彩协调、接缝严密、平整。

（2）木楼板（木地板）损坏、松动、起鼓、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换。外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。木质楼面或地面维修后应牢固、平整、拼缝严密，漆面色彩协调。排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患，且外表美观。

（3）墙面及踢脚线抹灰空鼓、裂缝、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的，应修补。墙面及顶棚块料面层损坏或脱落的，应修补。

修缮后的墙面、顶棚及踢脚线应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。

（4）屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。每季度至少应将屋面、天沟、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。屋面补漏后应达到不再滴漏，且恢复原构造。屋面、天沟、采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件，保证下水通畅。

（5）门禁不能正常使用、门锁损坏、门窗框松动、门窗扇、开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全，玻璃装钉牢固，窗纱绷紧，不露纱头。满足使用。

（6）外墙瓷片、抹灰、裂缝、空鼓、剥落的幕墙玻璃损坏的应及时修复。沿主要干道的房屋外抹灰损坏的应原样修复。

（7）阳台、雨棚、梁栏杆、避雷等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，锈蚀的除锈刷漆；保护层剥落的，应补抹。经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

（8）桌、柜、床、椅子等家具维修。保证家具的完好、漆面光滑、部件装配密合、不松动和正常使用。

2、供电设施设备

（1）灯具（包括日关灯、吸顶灯、筒灯、壁灯等）的灯管及启动器、镇流器、灯脚等配件出现故障，及时修复或更换；吊扇、摇头扇、换气扇运转不正常，不能使用或噪音过大等原因影响正常使用，应予维修或更换。开水器、洗衣机、冰箱、微波炉等故障应维修。维修后，灯具开启良好，满足照明需要。更换的灯具应不低于原灯具，尽量更换节能灯具。吊扇等运转正常，且噪音应不影响正常的工作学习。保证开水器、洗衣机、冰箱、微波炉等正常使用。

（2）楼内配电箱内空开、电缆接头、插座、闸具及开关等，出

现故障，无法正常使用，影响正常供电，应及时维修或更换。线路不通或老化严重，影响使用或存在安全隐患，应予更换。维修后，配电箱内空开、插座等接线正确，接地良好，插座、开关面板安装平整、稳固，闸具及开关开启正常，接触良好，满足正常使用。线路绝缘良好完整可靠，明装线路敷设平整、美观；暗装线路穿线管敷设完毕后，墙面应恢复原样；桥架内线缆排列规整。

3、管网系统设施

(1) 建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；阀门、水龙头、大小便冲水阀、水龙头大便器使用的感应器出现故障，影响正常使用，应与维修或更换；下水管道不通，影响正常下水。大、小便器堵塞不通，地漏堵塞，应予疏通或更换相应配件；排污排水管道堵塞、不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。经修缮的上下水系统畅通，部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象，水龙头、阀门等安装稳固，使用正常，出水良好，且所换设备符合节能要求。感应器感应灵敏。地漏安装正确，下水流畅，不出现堵塞、积水现象；楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，井体、池体、如遇上下水管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池及隔油池根据实际情况，每半年免费清理 1 次。井圈、井盖、池盖完好。

(2) 如遇上下水管道严重堵塞，需专业疏通机疏通，为免费服务项目，学校不再另付费用；化粪池及隔油池根据实际情况，每半年免费清理 1 次。上下管道不能堵塞，化粪池和隔油池及时清掏，此三项为免费项目。

(3) 供暖管道锈蚀脱皮的，做防锈处理，管道锈蚀严重出现跑冒滴漏的，应予以更换；供暖阀门、暖气片及附属件故障，影响正常使用，应与维修或更换。修缮后部件齐全，能正常使用，无跑、冒、滴、漏现象。

(4) 各类管道及暖气片定期刷漆，避免生锈。阀门定期松动避免锈蚀。

4、消防设施

(1) 消防管道、防火门、消防栓及喷淋头等消防设施应经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。

5、其他

(1) 以上工作要严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。房屋本体维修，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。由于中标人不及时发现问题并报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。

(2) 紧急零星维修项目自接到报修之时起 10 分钟之内到达现场处理。

(3) 雨水井、污水管道每半年彻底疏通清理一次。掀开井盖后，地面要竖警示牌，并且有专人进行监护以防行人跌入。

(4) 对设施、设备进行日常管理和维修养护，使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。所有接到报修任务 10 分钟到达现场。简单的维修 2 小时内处理完毕，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知采购人，经双方协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报采购人确定维修方案。所用维修材料标准应不低于原材料。

(5) 自接到报修之日起，当日处理或与报修人预约修复日期。
抢修：如电路故障、水管、暖气管、水龙头爆裂漏水等，要求立即抢

修。对应急性抢修或特殊性维修，为提高维修效率，经采购人认可，中标人可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由采购人支付。

（6）遇有市政维修、院区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知采购人，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。

（7）每年寒假和暑假前，须进行全面排查，登记好待维修项目，在寒假或暑假期间统一维修，确保新学期采购人各场所设备设施的零损坏。

四、学生公寓管理服务标准和质量要求

（一）总体要求

建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》。建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、宿舍巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。工作责任明确，落实到人，有巡查并做好巡查记录。工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映；定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。

（二）制度与档案管理

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

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

3、完成采购人布置的工作，执行采购人的规章制度。

（三）服务规范

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

2、值班员和保洁员上岗必须统一着装，佩带工号牌服务，文明用语，礼貌待客，微笑服务，加强与院区相关职能部门的沟通与交流，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向采购人管理部门反映。

（四）水电管理

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

2、协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的管理工作，不发生遗漏现象。

（五）维修维护管理

1、学生公寓各项设施设备维修上报，做好报修记录。

2、跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时催促。

（六）床位管理

1、建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况。

2、巡查床位使用情况，对变动情况 24 小时内更新变动资料并及时向采购人报送。

3、未经采购人同意，不得擅自安排、调整床位。

（七）宿舍及入住调宿退宿管理

1、中标人对学生宿舍只有管理权，没有使用权。宿舍的住宿安排必须经采购人管理部门同意，中标人不得私自安排其他人住宿，也不得私自占用宿舍，否则按采购人有关规定处理。

2、配合采购人相关职能部门做好学生公寓的调配，检查已退宿舍的配备设施情况，有专用记录并及时报送采购人，参与学生公寓寝室检查评比等工作。

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

4、新生报到、学生退宿、调宿、搬迁等信息统计准确并及时上报。

（八）设施设备管理

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

2、对限电系统、监控系统、开热水供应、门禁系统、洗衣房设施等设备运行情况进行有效监控管理，有运行记录。发现问题登记后报维修单位并配合做好维修。

（九）毕业季、新生入学管理

在采购人宿管部门指导下，做好人员进出登记，协助办理新生入学和毕业生离校的各项具体手续（收发钥匙、空调遥控器等）及房间清查等工作，做好书面记录并存档。

（十）宿舍楼门禁值班和安全管理

1、按照采购人的作息时间和相关部门要求开关楼门和灯，实行立岗制，出入高峰期要在门口站立值守，熟练操作人脸识别装置，做好过往人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间内关闭宿舍大门后值班员必须在值班室

值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。

2、公寓值班员实行 24 小时值班巡查制度，不得脱岗缺岗，做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本，严格控制闲杂人员进入。

做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，防止身份不明人员及闲杂人员进内。同时，督促来访人员在规定时间内离开，异性人员不得过夜。对学生公寓内要每天巡查，物品的出入实行登记放行手续，因管理不当而造成宿舍财产物资损坏、丢失要视责任大小进行赔偿。严格遵守采购人制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要及时、完整、详尽，确保学生公寓无偷盗责任案件发生。

3、督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度，做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向采购人主管部门汇报；如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报采购人主管部门。

4、负责公寓安全巡查工作，建立安全工作台账，每天对楼内公用设施设备、供水供电系统、消防设施、洗衣房、阅览室、健身房、消防通道门、天台门等巡视检查 2 次，并做好记录，发现问题及时上报。设施设备受损要及时报修维修，确保正常使用，设备完好率 98% 以上。晚间建筑物关闭后巡视全楼，关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。

5、指挥、引导学生楼前自行车整齐有序停放，并保持消防通道的通畅；楼内走廊、楼梯、安全门里（外）均为消防通道，不准放置任何物品，保持其通畅，如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患。

6、消防管理

(1) 加强公寓值班员、保洁员的消防安全知识培训，熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。定期宣传学生公寓防火知识，尤其是让学生了解防火知识，强化员工和学生的消防安全意识，在采购人相关部门的指导下，积极组织员工开展消防演练，每年消防演练不少于 10 次。

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

7、与维修班积极对接，接受报修维修，并进行登记、跟踪维修。在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。

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

9、熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学

生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，值班员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等。

10、每周对建筑构件、外墙、可上人屋面检查一次，非上人屋面每半年检查一次。检查是否有建筑构件、外墙鼓泡、开裂、脱落等情况，发现隐患及时上报维修，如遇楼宇外墙砖脱落，要立即设置警戒线，并铲除安全隐患；检查屋面雨水排水管是否堵塞，及时清理疏通。

11、定期协助采购人有关部门对学生宿舍进行卫生安全检查，禁止宿舍使用大功率电器和私拉乱扯电线等。

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

13、做好传染病预防和突发事件的处理工作。加强平时的管理与培训，宣传传染病防治知识，制定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向采购人汇报，配合采购人对事件的调查。

14、积极主动配合采购人有关部门组织开展的学生文化、娱乐活动，结合各类有意义的主题展开专题宣传，支持配合学生自行组织的有意义的文体活动，营造学生公寓良好的文化氛围

（十一）施工队进楼管理

1、对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入。验证施工报批和水电使用报批手续。有施工队进楼维修手续办理登记本。

2、做好楼内施工记录，制止施工人员损坏楼内环境，督促施工方清理施工垃圾。

五、秩序维护服务标准和质量要求

（一）总体要求

全面做好院区校园安全保卫、守护、监控室、消防控制室值班、突发事件应急外置、大型活动安全保卫、指定活动的安全防护、校园

内巡逻值班、门口出入管理等工作及维护校园停车场秩序等，确保校园安全。

（二）业务培训

中标人每年应对所管辖校园保安开展以作风养成、仪容仪表、消防知识与火灾处置、防暴处突演练为主要内容的业务技能培训，培训时间每年不得少于 40 天，提供相应的培训资料 and 材料。

（三）服务人员

1、秩序维护服务人数不低于 15 人，校门、视频监控室、消防监控室均要求 24 小时值班，每班次 8 小时，校门、消防监控室每班次值班人员配备 2 人；消防监控室 6 人应具应具备建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员资格证书（中级）；视频监控室值班人员应能够熟练操作电脑。

2、秩序维护人员要求年龄在 55 岁以下，具备初中以上文化程度，具有保安员证；承诺中标后配备的人员满足政审合格，身体健康，五官端正，身高(平均)在 1.70M 以上，有较好的语言沟通、文字表达能力，能独立履行保安工作职能；且有 60%以上保安员从事保安工作半年以上，男性不少于 12 人。

3、做好岗前培训，统一服装，佩戴标志，持证上岗。除正常休假人员外，24 小时坚守岗位，确保不断岗、不脱岗。

（四）岗位职责

1、做好门卫管理，对出入校园的外来人员严格按照采购人相关要求管控外来人员；平时要对外来人员进行登记、核实身份、通知接待人，严禁可疑人员进入校园；严防管制刀具、易燃易爆等危险物品带入校园。闲杂人员，推销人员不得放进校园；未经采购人允许，不准外单位机动车辆和非机动车辆进入，确保校园平安。

2、做好校门口及周边巡查。当班执勤人员需按规定着统一的保安服装、佩戴保安人员上岗证，携带橡皮警棍和强光手电等必备防卫

器械，能熟悉并掌握秩序维护工作器械的性能及使用、保养，做好防卫器械管理，严禁无关人员携带和使用。

3、注意校门口可疑情况及人员，及时制止发生在院区及周边的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为，立即报告、报警，协助处置各类涉园突发事件。

4、加强院区重点场所的巡逻，注意发现和处置安全隐患，定期对院区重要设施进行安全检查，对存在的安全隐患及时报告并提出合理建议。

5、协助公安机关做好校园及周边治安秩序整治工作，协助采购人做好内部安全保卫工作。

6、做好视频监控室值班工作，值班人员应熟练操作视频监控系统、车辆道闸系统等。遵守采购人制定的保密制度，非经采购人允许，严禁任何人私自调阅监控，若有违反，采购人有权终止合同，并追究中标人相关法律责任及经济赔偿。

7、做好消防控制室值班工作，值班人员应熟练操作各类消防控制系统，熟悉院区消防设施、设备，出现火灾类报警时应第一时间赶赴现场（不能超过2分钟），并具有应对各类火情的应急处置能力。

8、认真完成采购人布置的秩序维护工作。执勤过程中，若发生纠纷，应冷静、妥善处理，防止事态扩大。服从采购人安排，配合采购人开展安全检查、安全演练等活动，收集、掌握、随时报告周边治安动态和隐患。

9、秩序维护人员如因工作失职，造成采购人财产损失或人员伤亡，中标人需承担一切法律责任及经济赔偿责任。

（五）器械装备

1、长警棍、短警棍、防刺背心、防割手套、钢叉、防护盾牌、强光手电、对讲机（基于数字网络，可实现互联）、防爆头盔、荧光背心。

2、以上器械须按照实际需要进行配备。

六、餐饮服务标准和质量要求

餐饮服务实施过程中，需严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等相关法律法规。（须严格按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准规范执行）

（一）人员要求

1、服务人员应严格遵守采购人的相关规章制度。不得从事招标范围以外的其他项目经营活动。

2、服务人员必须按照行业标准和“食品卫生法”“食品安全法”规定的质量标准从事工作。

3、服务人员每年必须到指定的疾病防治中心进行规定的项目体检，体检合格后持健康证明方可上岗，费用由中标人承担。

4、中标人应加强对食堂工作人员的在岗培训、监督和管理。要严格履行岗位职责，遵守采购人各项规章制度，确保安全优质服务。工作人员要严格按照食品安全相关要求上岗作业。患有流行性感冒、传染性疾病或其他疾病情况时应立即报告，暂停接触食物的工作。

5、服务人员要热情、周到、文明服务，统一着装，挂牌上岗。

6、中标人须在成交结果公布后5个工作日内，将拟派人员的健康证、厨师证原件交由采购人确认。如有提供不全、逾期、人员调整未经采购人同意的情况，采购人有权要求更换人员，并追究相应的损失。

（二）服务内容

1、严格执行《中华人民共和国食品安全法》，保证就餐人员的饮食安全。为采购人提供早、中、晚餐（具体开餐时间根据采购方的要求执行）食材加工和餐饮服务，以及食堂操作间、就餐间的卫生清洁、餐具的清洗等。日常供餐早餐不少于1个窗口，午餐、晚餐不少

于 3 个窗口（套餐窗口 1 个、面条窗口 1 个、特色美食窗口 1 个），寒暑假期间可根据在校师生人数适当减少窗口数量。

2、窗口餐品要求色泽、口味、营养烹调方法搭配合理，餐品花品种、定价和质量根据采购人的要求执行。

3、会议用餐和公务接待，中标人服务前需提供菜单及报价，菜品应包括冷菜、热炒、点心、汤羹、果盘、主食等。

4、中标人收取食堂经营收入，饮食原材料、水、电、气费及新添置餐厨具等计入中标人经营成本。其中水、电费根据计量表按月向采购人缴纳。

5、采购人向中标人支付食堂从业人员共计 10 人劳务费用，劳务费用限价 54.6 万元/年（该费用包含在项目预算金额 233 万元内，投标报价应包含本项），超出部分计入中标人经营成本。10 人无法完成正常餐饮服务时（严格执行劳动法相关要求），中标人应及时增加人员，新增人员成本计入中标人经营成本，采购人不再追加劳务费用。

6、餐饮服务应当坚持公益性原则，不以盈利为核心目标。

7、饮食原材料采购、餐品定价、餐品质量控制、食品安全管理等餐饮相关所有工作中标人需将工作计划、工作内容报采购人批准后方可进行。

8、未经采购人允许，中标人不得从事非加工类食品经营活动，严禁在食堂售卖预包装食品、饮料等。

9、中标人全面负责食堂及食堂外围的所有保洁工作。坚持厨房、餐厅每天清扫、擦净、保持卫生、整洁。要示做到墙面洁白、无蛛网、浮灰，厨房无油污，桌面、凳子无油迹，地面光亮。餐具一律每餐清洗、消毒，严禁不洁餐具使用。

10、厨房、餐厅必须采取一切必要手段灭鼠灭蝇灭蟑，始终保证达到卫生防疫部门的灭鼠灭蝇灭蟑标准。

11、经常检查食品质量，防止菌变或食物中毒。

12、采购人已配置食堂必要的所有设施设备，中标人进场前需签订移交清单，并约定设施设备正常合理使用期限。采购人提供厨房、餐厅、全套厨房设备以及所需的所有食堂用器具，提供的设备、设施所有权归采购人，中标人在服务期间归中标人使用。中标人要妥善使用各种设施设备，损坏的餐具类设备要按期向采购人办理报损手续，如未按操作规定使用或不负责任使用造成损坏、丢失的要照价赔偿，正常使用报损的除外。小件餐具按行业规定折旧报损。

13、中标人应坚持厉行节俭原则，同时中标人须加强水电燃气的安全管理，并承担安全管理责任。

14、合同期满，中标人应保证上述相关设备完好并通过验收后交与采购人。

15、中标人餐饮服务食品安全相关工作受到市场监督管理等业务主管部门处罚时，采购人有权对供应商进行同等金额经济处罚。

（三）食堂日常管理要求

1、中标人必须严格贯彻《食品卫生法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生应急条例》等有关条例规定，确保饮食卫生安全。要有防蝇、防尘措施，严禁加工、出售变质和不合格食品。

2、服务人员必须穿戴统一式样的工作服、工作帽、卫生口罩、卫生手套，佩带服务上岗证，并要做好个人卫生和食堂的卫生保洁及设施，设备外部的清洁，操作间物品及餐厅桌椅要摆放整齐，提供清洁良好的就餐环境。

3、接受各级市场监管部门和采购人相关部门的监督、检查，餐厨具每季度进行一次盘查。

4、中标人按照采购人要求接受统一管理，遵守单位各项规章制度，办齐工作人员健康证，费用由中标人自理。

5、中标人所采购的食品原料的质量符合国家食品卫生要求，根据食品安全相关管理规定留存票据和检验合格证，采购人有权随时查验。

6、中标人必须在采购人规定的供餐时间保证师生的餐饮供应，不断提高伙食质量，同时要增强服务意识，端正服务态度。建立完备应急保障体系，保证在特殊情况（停电、停水、防汛抢险等）安全、有序运转。如遇食堂有临时任务时，中标人需派人进行加班和配合。

7、中标人在服务期内严禁在服务场所从事任何违法乱纪行为。

8、未经采购人同意，中标人不得对房屋进行装潢，不得改变房屋结构及用途。

9、在服务期内，中标人不得转包，不准擅自停业，不得利用采购人设施设备制作与采购人无关的菜肴食品或对外出售。

10、中标人必须服从采购人监督、管理、考核，定期征求采购人对食堂的意见和建议，配合做好就餐人员满意度调查。因工作需要，采购人有权要求中标人限期更换为此项目配备的人员。

11、中标人应保证菜肴口味的更新，如因绝大多师生反映菜肴口味偏差须调整，应根据采购人意见及时调整厨师。

12、中标人须做好服务人员的安全教育和安全防护培训教育及日常管理，中标人在服务过程中造成的一切人员伤亡事故，由中标人全权负责，与采购人无关。

13、中标人须定期检查水、电、气安全，并做好记录，由于水、电气引起的安全事故，中标人负责安全管理责任和承担一切后果。

14、中标人须对食品加工过程中的食品卫生安全负全部责任。

15、中标人须做好食堂的安全提示和安全防护，因未做安全提示和安全防护造成人员伤亡的由中标人承担全部责任。

16、中标人要妥善使用各种设备设施，损坏的餐具类设备要按期向采购人办理报损手续，如未按操作规定使用或不负责任使用造成损

坏、丢失的要照价赔偿，正常使用报损的除外。小件餐具按行业规定折旧报损。

17、中标人服务期间需做好食堂内部安全操作和管理、室内卫生、设施、水电维护及垃圾清运工作，做到日产日清等。

18、中标进驻后，中标人须尽快办理食堂相关食品经营许可证等手续。

19、中标人需根据采购人要求对派出人员进行科学分工，负责安全生产，确保员工操作流程符合食品安全等相关规定。

21、中标人应根据餐饮业标准和“食品卫生法”等相关规定制定切实可行的管理制度和实施措施。如：人事管理、工作规范、安全隐患、卫生保障、文明服务等制度。

21、方式及品种：食堂制定满足师生早餐、午餐及晚餐需要的主副食，各种自制面包、糕点、油炸（煎）类食品，各种炒菜、烧菜、汤、咸菜等健康食品（不得加有害化学添加剂）。品种多样保证供应，花色齐全，菜谱及时更换。

22、食堂留样及标准应执行国家相关管理规定。

23、食堂厨余垃圾做到日产日清。

七、专家公寓服务员劳务派遣服务标准和质量要求

（一）服务人员要求

1、仪容仪表：服务人员仪容仪表端庄、整洁、大方。

2、举止姿态：举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范。

3、语言：服务人员用语文明、礼貌、简明、清晰；对住宿人员提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。

4、业务能力与技能：服务人员应具备相应岗位的业务知识和技能，并熟练运用。

5、服务人员工作时间穿应季工装，工装质量及款式需经采购方同意。

（二）服务标准

- 1、服从采购人日常管理及工作安排。
- 2、定期对房间进行清洁整理，频次：一天一次。
- 3、若住宿人员要求房间清洁的，应及时清洁。
- 4、一客一换。同一客人入住期间定期进行布草更换，频次：每3天至少更换1次。
- 5、若住宿人员提出更换要求，应及时更换。
- 6、每日收取房间垃圾，必要时及时清理。
- 7、服务人员接到管理部门通知后迅速检查客房，发现住宿人员的私人物品遗留，及时归还。
- 8、住宿人员入住前对房间内的电器设施设备进行检查，包括但不限于空调、电视、网络设备等运行情况。
- 9、主动巡查或接到住宿人员报修后，立即通知维修技术人员维修内容和位置等相关信息。
- 10、负责协调维修人员及时到达住宿房间进行维修，若暂时不能修好，应向住宿人员说明清楚，必要时为住宿人员调整房间并做好相关记录。
- 11、接到住宿人员的合理建议或投诉，应及时了解情况并根据实际情况进行解决。
- 12、各公寓楼层走廊、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无灰尘、无拖痕；发现脏物、污物及时清理。
- 13、走廊整洁干净，无杂物堆放；楼梯扶手无尘、无污迹；电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物；天花板无蜘蛛网。

八、综合管理与服务要求

（一）管理制度

1. 建立与本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准和组织机构及管理运行机制。包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、质量控制、监

督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。

（二）人员管理

1. 中标人负责该项目所有聘用人员的教育和管理,但人事档案要交委托人备案。项目经理、副经理年龄不超过 40 周岁, 学生公寓值班员年龄不超过 55 周岁, 保洁员(兼绿化工)年龄不超过 60 周岁, 维修工年龄不超过 60 岁, 秩序维护员年龄不超过 55 岁, 食堂主任年龄不超过 40 岁, 厨师、厨工年龄不超过 60 岁, 专家公寓服务员年龄不超过 55 岁, 身体健康, 无传染病和精神病等病史; 定期对员工进行岗位培训, 增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识, 消防及其它培训全年不少于 10 次。维修、消防设施操作员及其他有专业技术要求的岗位按照要求持证上岗。

2. 科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路, 进行“隐形”服务, 在公共场所不大声说话, 手机处于静音或振动状态以免影响师生学习、工作。员工按岗位要求统一穿制服, 挂牌上岗, 举止得体、用语礼貌, 保持良好的仪容仪表, 服务主动、热情、周到、便捷, 师生反馈信息首问负责, 树立“服务第一、师生之上”服务理念。

3. 中标人须遵守劳动法等相关法律法规的规定, 按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜, 做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。

4. 物业管理服务人员有下列情形之一的, 采购人可将其退回或要求中标人更换:

(1) 在服务期间被证明不符合合同要求的;

(2) 严重违反采购人规章制度的;

(3) 严重失职、营私舞弊, 给采购人造成重大损害的;

(4) 同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的, 对完成采购人的工作任务造成严重影响, 或者采购人提出相关解决问题, 但拒不改正的;

- (5) 提供虚假个人信息资料的；
- (6) 被依法追究刑事责任的；
- (7) 不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的。

(三) 信息化管理

1、设立 24 小时服务电话，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈。

2、对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送采购人。

(四) 档案管理

1、中标人必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，人员档案资料、文书档案及与采购人上传下达的相关文件等，每学期初应将全套员工档案情况汇总上报采购人报备。

2、与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作事项资料，中标人须按采购人要求及时以书面形式和电子档的形式向采购人报送。

(五) 标准化精细化

1、中标人须建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。

2、在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。

(六) 校园安全建设

1、明确管辖范围内安全工作的管理人员和工作职责，建立详细的安全管理档案。

2、配合采购人相关部门做好安全检查、安全整改等工作。

3、负责管辖区域的日常安全巡查，发现问题及时处理或上报。

（七）其他

1、中标人要工作计划周密，贯彻落实采购人各项任务，有月度和年度计划，定期检查工作计划落实情况。

2、接受采购人制定的物业管理办法及补充条款，以及采购人的工作监督与指导，执行采购人有关安全管理规定和制度，落实防范措施。

3、中标人必须接受采购人的临时性工作安排，协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。

4、中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合驻地（洛阳市）法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于最低工资标准，否则为无效投标。中标人员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标人承担，与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。

5、中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标人负责。如采购人管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。

第三节 物业服务考核办法

为加强对郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购项目的监督管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，根据国家有关法律法规及行业标准，结合学校实际情况，本着公平、公正的原则，制定本办法。

第一条 为维护郑州大学合法权益，实现物业管理服务的优质目标，郑州大学后勤保障中心（以下简称主管部门）对中标人实行监督管理。采购人组织相关单位组成考核小组对中标人服务进行定期和不

定期的综合考评。合同期结束前两个月内，采购人组织专家进行综合验收。

第二条 本办法是对中标人物业管理服务的绩效评价，主要依据为《郑州大学后勤保障中心洛阳产业技术研究院物业服务采购合同》等相关文件。

第三条 本考核办法包括三种考核方式：日常巡查及师生意见、月度考核、合同期考核。

一、日常巡查及师生意见

1. 巡查方法

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

2. 巡查结果用途

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

（2）第一次发出巡查整改通知按对应考核细则项目在周报告中扣分，同一问题从第二次巡查整改通知起按出现次数翻倍计算。

（3）当月月度考核中，周报告作为当月考核的主要依据。

二、月度考核

1. 考核方法

（1）月度考核正常教学期间每月进行一次，1、2月，7、8月寒暑假两个月一次。

（2）由主管部门考核小组依照本办法及《郑州大学洛阳产业技术

研究院物业服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对中标人进行考核。

(3) 月度考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数）。给中标人的整改通知，中标人收到整改通知后需在 2 日内回复整改安排，1 周内完成整改，并及时通知采购人复查。

(4) 若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算。

2. 考评结果用途

(1) 月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况。

(2) 各考核项满分为 100 分，合格分为 85 分，考核合格采购人按约定支付当月管理服务费。

(3) 若月度考核不合格（达不到 85 分），采购人有权按每低于 85 分 1 分按当月服务费的 0.5%额度扣除相应的服务违约金。

(4) 中标人人员配置数量未达到要求的，按缺岗岗位中标人投标价格或采购人认定的金额，扣除缺岗时间对应的物业服务费作为违约金。缺岗时间超过 1 个月的，采购人可按合同物业费当月金额的 2% 额度追加扣除。

(5) 考核中属安全问题的，如没按照采购人所下通知的要求时限按时完成整改的，采购人按合同物业费当月金额的 2%额度扣除相应的物业服务费作为违约金。同时，采购人有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从中标人合同服务费中支付，造成严重损失的，全部由中标人负责。

(6) 月度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
卫生保洁及绿化养	15	当月考核得分

护服务		
设施设备日常管理、维护与维修	15	当月考核得分
学生公寓管理服务	8	当月考核得分
秩序维护服务	25	当月考核得分
餐饮服务	25	当月考核得分
专家公寓劳务派遣服务	2	当月考核得分
综合管理服务	10	当月考核得分
合计	100	

注：考核项目当月考核得分=（周数*100-每周扣分之和）/周数。

（7）月度考核得分作为年度考核的主要依据。

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

三、合同期考核

1. 考核方法

（1）合同期考核于合同期结束前两个月内进行。

（2）考核具体工作由考核工作小组负责，采购人相关部门监督实施。合同期考核依照本办法及考核实施细则，对服务项目合同期考核得分进行评定。

（3）合同期考核满分 100 分，合格为 85 分。

（4）师生满意度调查：合同期末以调查问卷形式进行。合同期测评：合同期末由采购人组织专家进行综合验收，并对合同期服务进行打分测评。

（5）合同到期综合考核：

合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
月度考核	60	当年各考核月的平均分
合同期测评	20	当年的年度考核得分
师生满意度	20	当年师生满意度调查得分

合 计	100	
-----	-----	--

2. 考核结果用途

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

(2) 合同期满终止时,若中标人在采购人组织的合同期师生满意度调查中满意度低于 80% (不含 80%),或合同期综合考核评分低于 80 分,中标人无权参与下一期物业的招标、经营。

第四条 考核实施细则中的扣分分值及分值分配均为参考分值,具体扣分值可视情况严重程度进行调整。未列入考核实施细则,根据工作实际属于该项服务的,可追加考核内容并扣分。

第五条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则,并结合扣分项目分析、确认责任方,如属非中标人原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的,中标人能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到采购人的管理要求,该问题可酌情不作扣分处理。中标人提供超值服务并获得采购人认可,可适当加分。

第六条 中标人对服务范围内的各种设施设备有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人,由采购人组织维修。由于中标人不及时发现问题并报告采购人,造成房屋及设施不能得到及时维修,有破损、渗水、锈蚀等现象,则采购人有权按考核表中的有关内容进行扣分。

第七条 履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

第八条 中标人对考评结果有异议的,有权向采购人申诉和解释。经确认属实,考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的,由采购人主管部门决定。

第九条 本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

第十条 本办法由郑州大学后勤保障中心负责解释。

四、郑州大学洛阳产业技术研究院物业服务考核实施细则

1、卫生保洁与绿化养护服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（10 分）			
建立室内、外卫生保洁与绿化养护管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法。	4	无制度和标准，扣 2 分；无预案扣 1 分；制度和标准不完善，扣 0.5 分。	
卫生保洁与绿化养护工具设施齐全，不破旧，定期维护和保证设备及工具完整且自身洁净，工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。	4	工具设施不齐全，每人次扣 0.5 分；工具设施未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分。	
（二）卫生保洁（60 分）			
1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若	

雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。 3. 扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 区域内内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。 7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。 8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 9. 大厅入口玻璃内外壁及纱窗干净整洁。 10. 楼宇一层玻璃外壁无明显污垢。		后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
公共卫生间、盥洗室、开水器达到： 1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若	

到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。 3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的 2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于 1 次，每两月清洗 1 次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。 6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点，自身洁净，不能破旧难看。 8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，地面平整干净； 9. 垃圾箱、果皮箱等卫生设施完好、外观整洁，		后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
--	--	--------------------------	--

垃圾及时收集清理无异味、腐臭； 10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞； 11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角； 12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等； 13. 所负责的厕所建筑及各项设施完好、清洁无异味、秽物污水外溢、断水断电等现象； 14. 园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶； 15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面； 16. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束后回复环境卫生，无垃圾存留； 17. 园区内自行车辆摆放要整齐。			
教室、会议室、活动室、多功能报告厅、工具设备间等达到：地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物；墙面、顶棚、门窗无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损随时清洗并修补	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

或更换；室内空气流通无异味。桌椅、灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；工具、用品摆放整齐，工具自身洁净；捡拾物品及时上交做失物招领，不私自处理。			
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。	6	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。	4	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。清洁禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料，必须使用优质清洁剂；垃圾桶（篓）等保洁用品要干净整齐不能破破烂烂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程	2	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

防止二次污染；接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。			
除四害消杀：达到洛阳市爱卫会制定的标准。 防疫消杀：达到学校制定的标准。	3	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）绿化养护（30 分）			
乔、花灌木养护： （1）植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； （2）树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率 95%以上； （3）树冠基本完整，内膛不乱，通风透光； （4）在正常条件下，生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶； （5）无明显枯枝死杈、无死树； （6）乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节；	8	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

(7) 每年适时除杂草，五次以上； (8) 按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年松土普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍； (9) 病虫害防治全年全校不少于 3 次，防治结合，病虫害虽有发生，但能及时灭治，树木被啃咬的叶片最严重的每株在 8%以下；有蛀干害虫的株数在 5%以下，树木缺株在 5‰以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。			
绿地养护： (1) 草坪覆盖率达到 100%全覆盖，生长旺盛，草根基本不裸露； (2) 叶色正常，生长季节基本不枯黄； (3) 及时对绿地整治修剪，高度控制在 10cm 以下； (4) 及时除掉杂草，每年除杂草六遍以上，杂草率 5%以下； (5) 干旱、高温季节保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水； (6) 按生长情况，适时适量施有机肥二遍； (7) 及时做好病虫害防治理； (8) 绿地整洁，生长好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。	8	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

地被、绿篱及模纹图案养护 1. 保存密度合理、景观优美，管理精细，有明显的层次感和造型。 2. 条块分明，色彩明快，线条优美，直线笔直，曲线流畅。 3. 无缺株断层，无死株和残存枯花。	8	未 及时 履行 职 责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
园林小品： （1）凉亭、长廊、水榭、花架、塑木小品、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面无油漆脱落，局部无损坏。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处缝隙 1cm 以下（无安全危险）； （2）每天上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面无附着污物	6	未 及时 履行 职 责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得 分		

2、零星维修与维护管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分 值	考核评分参考	扣 分
(一) 管理总则 (25 分)			
建立资产管理及维修维护工作管理制度、	7	未建立制度及标准、	

安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。		计划，扣 6 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；工作计划、操作规程未落实每次每项扣 1 分，无预案扣 1 分；制度、标准不完整清晰，扣 0.5 分。	
建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案(含电子档案)，有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋本体维修，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。	7	未建立档案、资料扣 6 分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣 1 分；不属于中标人服务范围的，由于中标人巡查时发现的问题不及时报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，每次扣 1 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。	4	无档案扣 2 分，资产损毁、丢失属中标人责任的，扣 4 分，并负责赔偿损失。	
维修工具设施齐全，定期维护，保证工具	2	工具设施不齐全，每人	

完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。		次扣 0.5 分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣 5 分	
（二）设施设备维修维护（25 分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向采购人汇报，有处理记录。	7	未达标，每次扣 2 分；若造成一定影响，每次扣 4 分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属维修范围内的设施 2 小时内报告采购人，并协助采购人做好维修。	10	未达标，每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。	8	未达标，每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）维修效率、维修质量和服务态度（50 分）			
维修效率 定期进行维修巡查，巡查发现问题或接到报修之时起 10 分钟之内到达现场处理，简	15	未达标，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

单的维修 2 小时内处理完毕，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知采购人，经双方协商再确定维修方式及完成时限。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。 （2）超过 24 小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于采购人负责的维修，应于 24 小时内书面报告采购人（特殊情况电话通知）。			
维修质量 服务范围内的维修项目应巡尽巡、应修尽修，达到各项目要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁；维修做到规范操作，文明施工，完工后垃圾及时清理，做到工完场净。 （3）维修返修率每月低于 5%，有记录并	25	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

每月汇总报送采购人。			
服务态度 (1) 注重维修服务态度,合理安排维修时间,与师生交流时态度热情诚恳,维修作业不影响师生的学习、教学和生活,每月投诉率低于 5%,有记录并每月汇总报送采购人。 (2) 有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	未达标,每次扣 1 分;若后果严重,视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

3、学生公寓管理服务考核评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25 分）			
执行学校有关的“秩序维护管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务,制订并建立健全突发事件应急预案体系,安全隐患排查、处理等安全工作台账,楼宇值班及秩序维护制度和工作标准、工作签到	15	未建立预案、台账或制度标准,扣 8 分;无岗位职责和考核办法,扣 2 分;制度、标准不完整清晰,每处扣 0.5 分,	

制度和在工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。		未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣 5 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料，有巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分，无巡查及记录，扣 2 分；未建立档案、资料扣 2 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人扣 0.5 分；工具设施未放置在指定区域，每人扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。	5	发现一次一项不达标每人扣 0.5 分，每投诉 1 次扣 2 分。	
（二）值班和安全巡查管理（45 分）			

按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯，出入高峰期要在门口站立值守，做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间内关闭宿舍大门后值班员必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时报修并做好记录，追踪督促维修情况，杜绝影响学生正常生活情况的发生。晚间建筑物关闭后对全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
值班员实行 24 小时值班巡查制度，不得脱岗缺岗，做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，督促来访人员在规定时间内离开，异性同学及异性来访者不得过夜。对学生公寓内要经常巡查，物品的出入实行登记放行手续，对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为。严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要及时、完整、详尽，确保学	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 1 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

生公寓无偷盗责任案件发生			
熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等；督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度，做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向学校主管部门汇报；如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门	5	经测评与情况不符的每次扣 0.5 分；处理应急突发事件不力的扣 4 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
做好日常监控使用，发现门禁闸机问题及时报修保证正常使用；严格执行学校有关学生住宿管理规定，配合学校和学院做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理，做好相应记录。协助学生管理部门充分发挥公寓中党团组织及学生群体组织的示范作用，组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想。制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。积极引导学生在公	8	无记录本扣 2 分；登记不全或没有认真履行职责的，每次扣 0.5 分；出现物品丢失属门值责任，由中标方负责。	

寓内要讲文明、讲礼貌。指挥、引导学生公寓楼前自行车整齐有序停放。配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作。做到学生公寓秩序井然，无男女同寝、斗殴等事件发生。			
加强管理与培训，做好传染病预防和突发事件的处理工作。宣传传染病防治知识，制定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向学校汇报，配合学校对事件的调查。	4	未达到标准，每次扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
积极主动配合学校宣传部、学工处以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；以宣传栏和公寓楼口多媒体屏幕为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传，支持配合学生自行组织的有意义的文体活动，营造学生公寓良好的文化氛围。	3	未达到标准，每次扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标准，每次扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）消防管理（30分）			
建立学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案，每天对大楼安全疏散设施、	15	未建立制度扣10分，制度不健全每项扣2	

消防安全及消防设施进行巡视并做好巡查记录，发现隐患苗头及时处理并上报校管理部门，同时建立消防等安全管理工作台账和书面记录，并及时报校方相关管理部门；协助委托人对宿舍内务进行管理，包括查禁大功率电器、私拉电线等，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电单车等，保证楼梯、走廊、安全通道通畅。配合学校有关部门做好消防安全检查，发现问题按程序及时上报学校有关部门处理。做到学生公寓无火灾责任事件发生。		分，没有巡查及记录的，每次扣 5 分，其他为达到要求的，没发现一次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
加强公寓值班员、保洁工作人员的消防安全知识培训，熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。定期宣传学生公寓防火知识，尤其是让学生了解防火知识，强化员工和学生的消防安全意识，在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，每年组织员工开展消防演练不少于 2 次。	7	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。	5	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	3	每发现一项一次不达标扣 1 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

4、秩序维护服务考核评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25 分）			
执行学校有关的“秩序维护管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，门卫值班、视频监控室值班、消防监控室值班及秩序维护制度和工作标准、工作签到制度和工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。	15	未建立预案、台账或制度标准，扣 10 分；无岗位职责和考核办法，扣 10 分；制度、标准不完整清晰，每处扣 2 分；未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣 10 分。	

有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、外来人员登记本等档案资料，按规定巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分，无巡查及记录，扣 2 分；未建立档案、资料扣 2 分；资料不完整、不清晰，扣 1 分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人每次扣 0.5 分；工具设施未放置在指定区域，每人每次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人每次扣 1 分，每投诉 1 次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）秩序维护服务（50 分）			
做好门卫管理，对出入校园的外来人员严格按照学校相关要求管控外来人员；平时要对外来人员进行登记、核实身份、通知接待人，严禁可疑人员进入校园；严防管制刀具、易燃易爆等危险物品带入校园。闲杂人员，推销人员不得放进校园；未经校区允许，不准外单位机动车辆和非机动	17	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 3 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

车辆进入，确保校园平安。 做好校门口及周边巡查。校园保安应着保安员制服，佩戴全国统一的保安服务标识，手持保安装备在校门口值守和进行周边巡查。注意校门口可疑情况及人员，及时制止发生在校区及周边的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为，立即报告、报警，协助处置各类涉园突发事件。			
校门、视频监控室、消防监控室按照要求安排值班人员 24 小时值班，维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱推乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，值班室保持整洁。	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
加强校区重点场所的巡逻，注意发现和处置安全隐患，定期对校园重要设施进行安全检查，对存在的安全隐患及时报告并提出合理建议。 协助公安机关做好校园及周边治安秩序整治工作，协助校区做好内部安全保卫工作。	10	经测评与情况不符的每次扣 5 分；处理应急突发事件不力的扣 10 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

(5) 遵守校区的各项规章制度，接受学校管理，服从分配、不迟到、不早退、不无故缺勤，不随意离开工作岗位，文明上岗，礼貌待人，维护好校园内秩序。 (6) 严于律己，以身作则，纪律严明，保障有力，文明执法。当班执勤保安人员需按规定着统一的保安服装、佩戴保安人员上岗证，携带橡皮警棍和强光手电等必备防卫器械，能熟悉并掌握保安工作器械的性能及使用、保养，做好防卫器械管理，严禁无关人员携带和使用。 (7) 文明执勤，使用服务用语、文明用语。执勤过程中，若发生纠纷，应冷静、妥善处理，防止事态扩大。服从校区安排，配合校区开展安全检查，收集、掌握、随时报告校区及周边治安动态和隐患，认真完成校区布置的秩序维护工作。	10	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	3	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
(三) 消防管理 (25 分)			

建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排查及处理台账。做好日常校园包括消防设施设备等在内的安全巡查并有相应记录，发现问题及时处理、报告或督促负责部门及时更换，保证其处于良好的使用状态；建立健全防火制度，层层明确并落实消防责任，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等。	15	未建立制度扣 10 分，制度不健全每项扣 5 分，没有巡查及记录的，每次扣 5 分，其他为达到要求的，每发现一次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标方工作人员能熟练使用消防设施，做好消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。	5	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 1 分。	
设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	5	每发现一项一次不达标扣 1 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

5、餐饮服务评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (25 分)			

服务人员应严格遵守采购人的相关规章制度。不得从事招标范围以外的其他项目经营活动。不得从事非加工类食品经营活动。 服务人员必须按照行业标准和“食品卫生法”“食品安全法”规定的质量标准从事工作。 服务人员必须到指定的疾病防治中心进行规定的项目体检，体检合格后持健康证明方可上岗。	15	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
供应商应加强对食堂工作人员的在岗培训、监督和管理。要严格履行岗位职责，遵守采购人各项规章制度，确保安全优质服务。工作人员要严格按照食品安全相关要求上岗作业。患有流行性感冒、传染性疾病或其他疾病情况时应立即报告，暂停接触食物的工作。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人次扣 1 分，每投诉 1 次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）餐饮服务（75 分）			
严格执行《中华人民共和国食品安全法》，保证就餐人员的饮食卫生。为采购人提供	20	未遵守相关要求每项每次扣 10 分；若后果	

早、中、晚餐（具体开餐时间根据采购方的要求执行）食材加工和餐饮服务，以及食堂操作间、就餐间的卫生清洁、餐具的清洗等。日常供餐早餐不少于 1 个窗口，午餐、晚餐不少于 3 个窗口（套餐窗口 1 个、面条窗口 1 个、特色美食窗口 1 个），寒暑假期间可根据在校师生人数适当减少窗口数量。 窗口餐品要求色泽、口味、营养烹调方法搭配合理，餐品花样品种、定价和质量根据采购人的要求执行。 会议用餐和公务接待，服务前需提供菜单及报价，菜品应包括冷菜、热炒、点心、汤羹、果盘、主食等。 饮食原材料采购、餐品定价、餐品质量控制、食品安全管理等餐饮相关所有工作供应商需将工作计划、工作内容报采购人批准后方可进行。		严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
全面负责食堂及食堂外围的所有保洁工作。坚持厨房、餐厅每天清扫、擦净、保持卫生、整洁。要示做到墙面洁白、无蛛网、浮灰，厨房无油污，桌面、凳子无油迹，地面光亮。餐具一律每餐清洗、消毒，严禁不洁餐具使用。 厨房、餐厅必须采取一切必要手段灭鼠灭	10	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

蝇灭蟑，始终保证达到市场监管部门的灭鼠灭蝇灭蟑标准。			
严格贯彻《食品卫生法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生应急条例》等有关条例规定，确保饮食卫生安全。	20	出现一次食品安全事故，扣 20 分。	
服务人员必须穿戴统一式样的工作服、工作帽、卫生口罩、卫生手套，佩带服务上岗证，并要做好个人卫生和食堂的卫生保洁及设施，设备外部的清洁，操作间物品及餐厅桌椅要摆放整齐，提供清洁良好的就餐环境。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
所采购的食品原料的质量符合国家食品卫生要求，根据食品安全相关管理规定留存票据和检验合格证。	5	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
在规定的供餐时间保证师生的餐饮供应，不断提高伙食质量，同时要增强服务意识，端正服务态度。建立完备应急保障体系，保证在特殊情况（停电、停水、防汛抢险等后勤保障）安全、有序运转。如遇食堂有临时任务时，中标人需派人进行加班和配合。	5	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
服从管理部门监督、管理、考核，定期征求师生对食堂的意见和建议，配合做好就餐人员满意度调查。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

保证菜肴口味的更新，如因绝大多师生反映菜肴口味偏差须调整，应根据采购人意见及时调整大厨。			
做好服务人员的安全教育和安全防护培训教育及日常管理。 定期检查水、电、气安全，并做好记录。 定期进行安全巡检，及时发现各类安全隐患，确保餐饮工作安全有序开展。	5	未达标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

6、专家公寓劳务派遣服务评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（15 分）			
建立专家公寓服务管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法。	4	无制度和标准，扣 4 分；无预案扣 2 分；制度和标准不完善，扣 4 分。	
环卫工具设施齐全，不破旧，定期维护和保证保洁设备及工具完整且自身洁净，工	4	工具设施不齐全，每人每次扣 0.5 分；工具设施	

具收纳于指定区域并摆放整齐有序。		未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣 0.5 分；未配置，扣 4 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人次扣 0.5 分，每投诉 1 次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）专家公寓劳务派遣服务（85 分）			
人员要求： 1. 仪容仪表：服务人员仪容仪表端庄、整洁、大方。 2. 举止姿态：举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范。 3. 语言：服务人员用语文明、礼貌、简明、清晰；对住宿人员提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。 4. 业务能力与技能：服务人员应具备相应岗位的业务知识和技能，并熟练运用。 5. 服务人员工作时间穿应季工装，工装质量及款式需经采购方同意。	35	未遵守相关要求每项每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

1. 定期对房间进行清洁整理，频次：一天一次； 2. 住宿人员对房间用品提出的合理需求，应予以配合并及时送到； 3. 若住宿人员要求房间清洁的，应及时清洁； 4. 一客一换。同一客人入住期间定期进行布草更换，频次：每3天至少更换1次； 5. 若住宿人员提出更换要求，应及时更换； 6. 每日收取房间垃圾，必要时及时清理。 7. 服务人员接到管理部门通知后迅速检查客房，发现住宿人员的私人物品遗留，及时归还； 8. 住宿人员入住前对房间内的电器设施设备进行检查，包括但不限于空调、电视、网络设备等运行情况； 9. 主动巡查或接到住宿人员报修后，立即通知维修技术人员维修内容和位置等相关信息； 10. 负责协调维修人员及时到达住宿房间进行维修，若暂时不能修好，应向住宿人员说明清楚，必要时为住宿人员调整房间并做好相关记录。 11. 接到住宿人员的合理建议或投诉，应	45	未达到标准，每次扣2分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
--	----	---------------------------------------	--

及时了解情况并根据实际情况进行解决。 12. 各公寓楼层走廊、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无灰尘、无拖痕；发现脏物、污物及时清理。 1.3 走廊整洁干净，无杂物堆放；楼梯扶手无尘、无污迹；电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物；天花板无蜘蛛网。			
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标准，每次扣 2 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

7、综合管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
制度及档案管理（30 分）			

有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准 and 组织机构及管理运行机制。包括保洁管理、安全与秩序维护管理、维修管理档案管理、人员管理等，以及各项服务标准、工作流程、管理措施、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。建立健全突发事件应急处理预案，对员工定期进行培训。	10	未建立制度扣 10 分； 制度不健全或未落实 每项扣 2 分。	
巡查及问题处理到位。工作人员、值班人员交接班记录，值班登记制度完善，交班登记清楚完整；保洁巡查、维修巡查及报修登记跟踪处理、安全秩序巡查等各项工作检查、督促、落实分工明确，记录清晰完整，每月要将有关资料交校方管理人员检查。	10	发现一次不达标扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
建立项目相关档案资料、设施设备档案资料、基础设施设备巡查报修记录等档案资料，做到更新及时、完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标方每学期初应将相关档案情况汇总成册以书面形式和电子档的形式上报学校报备。	10	无档案扣 10 分，档案不全每项扣 5 分，记录或报送不及时每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
人员管理（25 分）			

最低人员配置及岗位：项目经理年龄不超过 40 周岁，本科及以上学历，具有 2 年以上物业（非住宅）管理服务经验。项目副经理年龄不超过 40 周岁，具有大专及以上学历，身体健康，从事秩序维护工作 3 年以上或复员转业军人，并具有 2 年以上秩序维护管理工作经验。学生公寓值班员年龄不超过 55 周岁，高中以上学历。保洁员（兼绿化工）年龄不超过 60 周岁。维修工年龄不超过 60 岁，应持有相应的电工证书。秩序维护人员年龄不超过 55 岁，男性不少于 12 人，应持有相应的保安员证书，可满足夜班值班需要；消防控制室工作人员还应持有符合法律法规要求的建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员（中级）资格证书。食堂主任年龄不超过 40 周岁，大专及以上学历，具有 3 年以上餐饮管理服务经验。厨师、厨工年龄不超过 60 岁，具备相关专业技能，应持有健康证上岗。专家公寓服务员年龄不超过 55 岁，具备相关专业技能。所有人员身体健康、无传染病和精神病等病史。	20	每发现 1 项不合格扣 2 分。	
工作期间员工应着装统一、挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表。	5	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视	

		严重程度酌情加倍扣分。	
信息化管理（7分）			
设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并制定相应的对接工作流程及细则。	4	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送采购人。	3	每发现 1 次不合格扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
精细化、标准化（8分）			
1. 建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 2. 在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。 3. 各项工作要有时间节点。	8	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
校园安全建设（15分）			

1. 明确管辖范围内安全工作的管理人员和工作职责，建立详细的安全管理档案。 2. 配合学校相关部门做好安全检查、安全整改等工作。 3. 负责管辖区域的日常安全巡查，发现问题及时处理或上报。	15	每发现1次不合格扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
四、其他（15分）			
中标人要贯彻落实采购人各项任务，接受采购人制定的物业管理办法及补充条款，以及采购人的工作监督与指导，接受采购人的临时性工作安排，执行采购人有关安全管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。	5	未达标准，每次扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于洛阳市最低标准，否则为无效投标。中标人员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标人承担，与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。	5	未达标准，每次扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如采购人管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。	5	未达标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名：	得分		

五、其他综合部分、技术部分要求

1. 人员配备符合本项目需求。

2. 投标人提供 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）独立完成或在管的类似项目（非住宅物业）业绩，服务内容包括：（1）保洁（2）秩序维护或安保服务（3）零星维修（4）楼宇值班（5）绿化养护（6）餐饮服务。

3. 投标人提供岗位设置方案包括①每个岗位的设置和人员配备情况（包括数量、年龄、学历等）②每岗、每班的岗位人数和值班时间等③提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺。措施；④服务人员配置安排等内容。

4. 服务制度及方案

4.1 投标人针对本项目实际情况,提供保洁、绿化、零星维修与维护方案。①保洁服务方案至少包含保洁范围、保洁频率、检查标准、操作规范、全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、消杀工作、垃圾清运与处理等内容;②绿化服务方案包含绿化频率、绿化标准、绿化事项、绿化服务计划、绿化管理制度等内容;③零星维修与维护方案至少包括日常巡检、房屋土建及设备家具零修、供电设施设备的维护和管理、上下水系统及供暖管网维护疏通、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案、消防设施的管理及维护等内容。

4.2 投标人针对本项目实际情况,提供秩序维护、公寓管理、餐饮服务方案。①秩序维护至少包含校园安全保卫、守护,监控室、消防控制室值班,突发事件应急外置、大型活动安全保卫,指定活动的安全防护、校园内巡逻值班、门口出入管理、校园停车场秩序维护等内容;②公寓管理至少包括宿舍内水电管理、公寓(包括专家公寓)维修维护、学生宿舍床位管理、宿舍及入住调宿退宿管理、设施设备管理、宿舍楼门禁值班和安全管理、公寓中的消防安全管理、施工队进楼管理、专家公寓楼的服务等内容。③餐饮服务包括餐饮食品的安全管理及餐饮的保障及供应、食堂的菜品设置及定价、大型或重要会议的保障、餐厅服务人员的健康状况、餐厅的卫生及人员的管理等内容。

4.3 投标人提供针对本项目制定的物业内部管理制度、重大活动保障及应急方案、创新特色服务方案。(1) 物业内部管理制度包括①考勤制度、奖惩制度、档案管理制度(含制度建立、资料收集、保

存等流程、档案移交步骤等)；②人事管理制度、人员培训方案等。

(2) 重大活动保障及应急方案至少包括①针对迎新季、毕业季、重要会议、运动会等重大活动以及日常教学、科研、学生活动等；②提供秩序维护、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案；③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。(3) 创新特色服务方案至少包括①针对服务育人及暖心校园建设提出举措、文化创建方案、垃圾分类方案、节能减排方案、进驻后尽快办理餐饮相关食品经营许可证等手续承诺；②根据项目实际情况，提供前期接管方案和合同到期后的承诺进退场交接方案。

注：各项要求列入评分办法的按评分办法进行评审。其他未列入评分办法且未明确为实质性响应的要求，待上岗时核验或在履行合同中应满足要求。

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。

☐采用最低评标价法。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。）

☐其他：成交候选供应商的推荐按包 1、包 2 的先后顺序进行，包 1 排名第一的成交候选供应商不再被推荐为包 2 的成交候选供应商，以此类推。

（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)

评分内容	评分因素	评分标准	分值
投标报价 (30 分)	投标报价 (30 分)	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）×30 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。 对于小型和微型企业以扣除 10%后的价格作为评审价格参与评审。	30
技术部分 (40 分)	人员配备 (40 分)	1. 投标人拟派项目经理【提供 2025 年 1 月 1 日以来在本单位任意一个月的社保证明材料（网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可），否则不得分】：①40 周岁以下；②本科以上学历；③具有 2 年及以上类似管理经验。满足一项得 2 分，满分 6 分。（提供身份证、学历证明、工作经验证明）	6
		2. 投标人提供拟派驻场的项目副经理【提供身份证、学历证明】：项目副经理（兼秩序维护队长）1 人，①年龄在 40 周岁以下；②大专以上学历，③具有 2 年以上秩序维护管理工作经验，满足一项得 2 分，满分 6 分。（提供身份证、学历证明、	6

		工作经验证明)	
		3. 投标人提供拟派的维修工： 年龄不超过 60 周岁，持有特种作业操作证（高压/低压电工证），承诺具有水、电、气、暖、木、泥、金、油等综合性零星维修经验。每满足 1 人得 1 分，满分 2 分。（提供身份证、电工证、承诺书）	2
		4. 投标人提供拟派的秩序维护人员： 年龄不超过 55 周岁，初中以上文化程度，具有保安员证。每满足 1 人得 0.4 分，满分 6 分。（提供身份证、保安员证、学历证明）	6
		5. 投标人提供拟派的消防控制室工作人员： 每提供 1 份建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员资格证书（中级）得 1 分，满分 6 分。	6
		6. 投标人提供拟派的食堂主任： 年龄不超过 40 周岁，大专以上学历，具有 3 年以上餐饮管理服务经验。每满足 1 项得 1 分，满分 3 分。（提供身份证、学历证明、经验证明）	3
		7. 投标人提供拟派的厨师： 年龄不超过 60 周岁，具备 3 年以上拟配备红案、白案岗位从业经验，每满足 1 人得 1 分，满分 5 分。（提供身份证、经验证明）	5
		8. 投标人提供拟派的专家公寓服务员： 年龄不超过 55 周岁，具备 3 年以上酒店客房服务从业经验。每满足 1 人得 1 分，满分 2 分。（提供身份证、经验证明）	2
		9. 岗位设置方案： 投标人提供岗位设置方案包括①每个岗位的设置和人员配备情况（包括数量、年龄、学历等）②每岗、每班的岗位人数和值班时间等③提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺。④服务人员配置安排。方案包括以上 4 项内容得 4 分；每缺少一项内容扣 1 分；单项内容中存在错误的，每有	4

		一处扣 0.5 分，单项最多扣 1 分，扣完为止。 【注：“错误”是指：标准规范等描述错误的内容；存在套用其他项目方案不适用项目实际情况的情形；存在项目名称、服务地点与本项目不一致；内容不符合相关国家或行业规范要求、缺少关键节点、前后内容互相盾的情形；存在不可能实现的夸大情形；内容简略或简单复制本项目采购需求、表述不清不符合采需求的情形。】	
综合部分 (30 分)	企业业绩 (12 分)	投标人提供 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）独立完成或在管的类似项目（非住宅物业）业绩，服务内容包括：（1）保洁（2）秩序维护或安保服务（3）零星维修（4）楼宇值班（5）绿化养护（6）餐饮服务，包括三项及三项以上内容的，每份得 3 分；包括 2 项内容的，每份得 2 分；只包括 1 项内容的得 1 分，每份合同分值不累计，最多计算 4 份合同，满分 12 分。 注：1. 每份合同均需提供合同原件扫描件、发票扫描件及对应银行转账凭证（服务期内一个月的发票）。 2. 同一采购人的业绩合同只计算一次，提供虚假业绩合同的按无效投标处理。 3. 提供的所有证件原件及复印件扫描件不清楚或无法辨认的将不予认可。	12
	服务制度及方案 (18 分)	1. 保洁、绿化、零星维修与维护方案：投标人针对本项目实际情况，提供保洁、绿化、零星维修与维护方案。①保洁服务方案至少包含保洁范围、保洁频率、检查标准、操作规范、全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、消杀工作、垃圾清运与处理等内容；②绿化服务方案包含绿化频率、绿化标准、绿化事项、绿化服务计划、绿化管理制度等	6

		内容；③零星维修与维护方案至少包括日常巡检、房屋土建及设备家具零修、供电设施设备的维护和管理、上下水系统及供暖管网维护疏通、施工过程中的安全管理、设备投入、抢修方案、消防设施的管理及维护等内容。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得 6 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 3 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 1 分;未提供应相关内容的得 0 分。	
		2. 秩序维护、公寓管理、餐饮服务方案: 投标人针对本项目实际情况,提供秩序维护、公寓管理、餐饮服务方案。①秩序维护至少包含校园安全保卫、守护, 监控室、消防控制室值班, 突发事件应急外置、大型活动安全保卫, 指定活动的安全防护、校园内巡逻值班、门口出入管理、校园停车场秩序维护等内容; ②公寓管理至少包括宿舍内水电管理、公寓(包括专家公寓)维修维护、学生宿舍床位管理、宿舍及入住调宿退宿管理、设施设备管理、宿舍楼门禁值班和安全管理、公寓中的消防安全管理、施工队进楼管理、专家公寓楼的服务等内容。③餐饮服务包括餐饮食品的安全管理及餐饮的保障及供应、食堂的菜品设置及定价、大型或重要会议的保障、餐厅服务人员的健康状况、餐厅的卫生及人员的管理等内容。投标人对每项内容论述详细,完全贴合项目采购需求的得 6 分;投标人对每项内容虽阐述但未贴合采购需求进行论述,或内容未包括具体细节的得 3 分;投标人提供的内容不完整存在明显缺陷的得 1 分;未提供应相关内容的得 0 分。	6
		3. 物业管理服务的内部制度、重大活动保障及应	6

		急方案、创新特色服务方案： 投标人提供针对本项目制定的物业内部管理制度、重大活动保障及应急方案、创新特色服务方案。（1）物业内部管理制度包括①考勤制度、奖惩制度、档案管理制度（含制度建立、资料收集、保存等流程、档案移交步骤等）；②人事管理制度、人员培训方案等。（2）重大活动保障及应急方案至少包括①针对迎新季、毕业季、重要会议、运动会等重大活动以及日常教学、科研、学生活动等；②提供秩序维护、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案；③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。（3）创新特色服务方案至少包括针对服务育人及暖心校园建设提出举措、文化创建方案、垃圾分类方案、节能减排方案、进驻后尽快办理餐饮相关食品经营许可证等手续承诺,根据项目实际情况,提供前期接管方案和合同到期后的承诺进退场交接方案。 方案包括以上 3 个方案共 6 项内容得 6 分；每项内容得 1 分；每一项内容中存在错误的，每有一处扣 0.5 分，单项内容最多扣 1 分，扣完为止。 【注：“错误”是指：标准规范等描述错误的内容；存在套用其他项目方案不适用项目实际情况的情形；存在项目名称、服务地点与本项目不一致；内容不符合相关国家或行业规范要求、缺少关键节点、前后内容互相盾的情形；存在不可能实现的夸大情形；内容简略或简单复制本项目采购需求、表述不清不符合采需求的情形。】	
--	--	---	--

第八章 政府采购合同

合同编号：_____

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：_____

甲 方：_____

乙 方：_____

签 订 地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

_____年____月____日，_____（采购人名称）以_____（政府采购方式）对_____（同前页项目名称）项目进行了采购。经_____（相关评定主体名称）评定，_____（中标人名称）为该项目中标人。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经_____（采购人名称）（以下简称：甲方）和_____（中标人名称）（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

- 1.2.1 标的名称：_____；
- 1.2.2 标的数量：_____；
- 1.2.3 标的质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥_____元（大写：_____元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：_____；

1.4.2 发票开具方式：_____。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：_____；

1.5.2 履行地点：_____；

1.5.3 履行方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的_____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外,如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款,那么乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的_____%计算,最高限额为本合同总价的_____%;迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起,乙方有权在要求甲方支付违约金的同时,书面通知甲方解除本合同;

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人都均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第____种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向_____（被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称）_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

乙方：

统一社会信用代码或
身份证号码：

住所：

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：	电话：
传真：	传真：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
开户名称：	开户名称：
开户账号：	开户账号：

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉;如果任何第三方提出侵权指控,那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿;

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的,详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于5个工作日内书面通知对方

当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，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，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 20 个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改,如果前两部分和本部分的约定不一致,应以本部分的约定为准。

条款号	内 容
2.1.4	甲方名称、地址: 乙方名称、地址:
2.1.6	项目现场: 河南省洛阳市孟津区周山大道 6 号郑州大学洛阳产业技术研究院
2.15	检验与测试的条件和方式: 按国家现行有关标准和规定执行
2.18	履约保证金金额: 合同总额的 <u>5</u> %; 履约保证金币种: 与投标货币相同
2.19	合同份数: 一式 <u>15</u> 份, 甲方执 <u>13</u> 份乙方执 <u>2</u> 份。

附：

郑州大学洛阳产业技术研究院物业服务考核实施细则

1、卫生保洁与绿化养护服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（10 分）			
建立室内、外卫生保洁与绿化养护管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法。	4	无制度和标准，扣 2 分；无预案扣 1 分；制度和标准不完善，扣 0.5 分。	
卫生保洁与绿化养护工具设施齐全，不破旧，定期维护和保证设备及工具完整且自身洁净，工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。	4	工具设施不齐全，每人次扣 0.5 分；工具设施未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分。	
（二）卫生保洁（60 分）			

1. 楼内地面、台阶达到无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮干净，保持地面材质原貌。雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、大厅玻璃墙幕、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等，玻璃表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。 3. 扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印，无积尘、无污渍，玻璃明亮。 4. 窗帘、座椅套洁净无污渍，挂（套）放整齐，有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒，垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的 2/3，无乱张贴、异味、污迹，外观及周边干净，楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 区域内内车辆摆放有序，无乱停乱放及倒伏现象。 7. 植物花盆达到无积尘，无污渍。 8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 9. 大厅入口玻璃内外壁及纱窗干净整洁。 10. 楼宇一层玻璃外壁无明显污垢。	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
--	----	---	--

公共卫生间、盥洗室、开水器达到： 1. 地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味、光亮，污水管及下水道畅通，保持空气流通。石材地板每季度要保养一次。 2. 墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板等达到无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等现象，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。 3. 水龙头、落水管：光洁、明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 4. 纸篓等垃圾容器套袋且及时清理清运，内存不超过容器的 2/3，无外溢、异味、污迹，周边干净整洁。 5. 开水器每天清洁不少于 1 次，每两月清洗 1 次，定期消毒，保持外观干净，保证水质达到饮用标准，安全可靠。 6. 其他设施及时清洁，达到表面无积尘、无污渍、无损坏。 7. 保洁工具与用品要摆放有序，统一放在指定地点，自身洁净，不能破旧难看。 8. 园区地面达到无垃圾，无污水，无乱堆杂物，	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
---	----	---	--

地面平整干净； 9. 垃圾箱、果皮箱等卫生设施完好、外观整洁，垃圾及时收集清理无异味、腐臭； 10. 定期对垃圾容器、垃圾站进行消杀，无苍蝇、蚊虫乱飞； 11. 垃圾、杂物及时清理，校园边角地带无垃圾堆，无卫生死角； 12. 及时清理辖区内的小广告和违规张贴物等； 13. 所负责的厕所建筑及各项设施完好、清洁无异味、秽物污水外溢、断水断电等现象； 14. 园林景观小品外观干净整洁，绿地、绿篱、花丛中无垃圾、枯树叶； 15. 降雪、降雨等恶劣天气及时清理路面； 16. 重大节日、学校重要活动等期间，校园环境要达到活动要求的标准，活动结束后回复环境卫生，无垃圾存留； 17. 园区内自行车摆放要整齐。			
教室、会议室、活动室、多功能报告厅、工具设备间等达到：地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；课桌椅、讲桌表面无积尘、无桌面文化、无垃圾、无小广告，整洁光亮，排列整齐，桌斗内无杂物；墙面、顶棚、门窗无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴、无印迹、无乱涂乱画、无蛛网，门窗及玻璃表面无手印、无积	15	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

尘、无污渍，明亮；窗台无积尘，窗帘洁净无污渍，挂放整齐，有严重污损随时清洗并修补或更换；室内空气流通无异味。桌椅、灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；管道、消火栓、开关等其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；工具、用品摆放整齐，工具自身洁净；捡拾物品及时上交做失物招领，不私自处理。			
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污损、明显污迹，无小广告。房檐无悬挂物。	6	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
电梯：电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物；操作板面定期消毒；电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮；发现电梯照明设备问题，及时报电梯维保单位更换，保证其正常使用；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。	4	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。清洁禁止使用强腐蚀性等对原材质有损害的物料，必须使用优质清洁剂；垃圾桶（篓）等保洁用品要干净整齐不	2	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍	

能破破烂烂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防止二次污染；接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。		扣分。	
除四害消杀：达到洛阳市爱卫会制定的标准。 防疫消杀：达到学校制定的标准。	3	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）绿化养护（30 分）			
乔、花灌木养护： （1）植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； （2）树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率 95%以上； （3）树冠基本完整，内膛不乱，通风透光； （4）在正常条件下，生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶； （5）无明显枯枝死杈、无死树； （6）乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求	8	未及时履行职责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节； （7）每年适时除杂草，五次以上； （8）按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年松土普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍； （9）病虫害防治全年全校不少于3次，防治结合，病虫害虽有发生，但能及时灭治，树木被啃咬的叶片最严重的每株在8%以下；有蛀干害虫的株数在5%以下，树木缺株在5‰以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。			
绿地养护： （1）草坪覆盖率达到100%全覆盖，生长旺盛，草根基本不裸露； （2）叶色正常，生长季节基本不枯黄； （3）及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下； （4）及时除掉杂草，每年除杂草六遍以上，杂草率5%以下； （5）干旱、高温季节保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水； （6）按生长情况，适时适量施有机肥二遍； （7）及时做好病虫害防治理； （8）绿地整洁，生长好，有斑秃及时补植；能	8	未及时履行职责，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

及时清理垃圾杂物。			
地被、绿篱及模纹图案养护 1. 保存密度合理、景观优美，管理精细，有明显的层次感和造型。 2. 条块分明，色彩明快，线条优美，直线笔直，曲线流畅。 3. 无缺株断层，无死株和残存枯花。	8	未 及 时 履 行 职 责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
园林小品： （1）凉亭、长廊、水榭、花架、塑木小品、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面无油漆脱落，局部无损坏。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处缝隙 1cm 以下（无安全危险）； （2）每天上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面无附着污物	6	未 及 时 履 行 职 责，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

2、零星维修与维护管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25 分）			

建立资产管理及维修维护工作管理制度、安全防护制度和工作标准、工作计划，严格按照规范和规程操作和进行维修作业，建立工作签到制度、值班制度和工作质量考核制度，岗位职责明确，考核办法具体，有值班表、管理人员的联系方式，有《维修工作应急预案》。	7	未建立制度及标准、计划，扣 6 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；工作计划、操作规程未落实每次每项扣 1 分，无预案扣 1 分；制度、标准不完整清晰，扣 0.5 分。	
建立健全完善的设施、设备、资产档案和维修、维护、保养档案(含电子档案)，有值班记录本、工作交接本、日常巡查记录本、维修登记本、维修回访记录本等档案资料，并适时记录。房屋本体维修，不在中标人服务范围的，中标人有义务进行巡查、发现问题并及时通报采购人，由采购人组织维修。	7	未建立档案、资料扣 6 分，无巡查及记录，或没有适时记录一次扣 1 分；不属于中标人服务范围的，由于中标人巡查时发现的问题不及时报告采购人，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，每次扣 1 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
根据学校有关规定，做好本项目内资产管理，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等情况。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。	4	无档案扣 2 分，资产损毁、丢失属中标人责任的，扣 4 分，并负责赔偿损失。	

维修工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人每次扣 0.5 分；工具设施未放置在指定区域，每人每次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
实行线上线下结合报修办法。	5	未实行扣 5 分	
（二）设施设备维修维护（25 分）			
楼宇水电暖故障应急处理：巡查发现故障或接到报修的紧急故障及时做应急处理并向采购人汇报，有处理记录。	7	未达标，每次扣 2 分；若造成一定影响，每次扣 4 分。	
建立房屋土建及设备家具、供电设施设备、上下水系统及供暖管网每日巡查制度，有巡查记录；对维修范围内（除应急处理外）损坏的设施及日常已获报告损坏的设施按要求时间内完成维修，对不属维修范围内的设施 2 小时内报告采购人，并协助采购人做好维修。	10	未达标，每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。。	
消防管道、防火门、消火栓及喷淋头等消防设施经常检修，保证完整，能正常使用。EPS 电源与应急照明应保持完好状态，充放电良好，能够正常工作。如有灭火器失效、消防管带等问题立刻报修、报换。	8	未达标，每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）维修效率、维修质量和服务态度（50 分）			
维修效率 定期进行维修巡查，巡查发现问题或接到	15	未达标，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程	

报修之时起 10 分钟之内到达现场处理，简单的维修 2 小时内处理完毕，一般维修 4 小时处理完毕，中型维修 12 小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知采购人，经双方协商再确定维修方式及完成时限。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到 98%以上，零修、急修及时率达 100%，师生的满意率达到 95%以上。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。 （2）超过 24 小时的修复应启动紧急预案，明确完工时间，并做好解释工作，特殊情况的维修时间完成不超出 48 小时；属于采购人负责的维修，应于 24 小时内书面报告采购人（特殊情况电话通知）。		度酌情加倍扣分。	
维修质量 服务范围内的维修项目应巡尽巡、应修尽修，达到各项目要求的维修质量标准，使用的维修材料安全可靠、品牌正宗，不低于原使用材料，维修工艺和外观美观整洁；维修做到规范操作，文明施工，完工后垃圾及时清理，做到工完场净。	25	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

(3) 维修返修率每月低于 5%，有记录并每月汇总报送采购人。			
服务态度 (1) 注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于 5%，有记录并每月汇总报送采购人。 (2) 有维修安排、维修回访、投诉处理记录。	10	未达标，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

3、学生公寓管理服务考核评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25 分）			
执行学校有关的“秩序维护管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，楼宇值	15	未建立预案、台账或制度标准，扣 8 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；制度、标准不完	

班及秩序维护制度和工作标准、工作签到制度和工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。		整清晰，每处扣0.5分，未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣5分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料，有巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分，无巡查及记录，扣2分；未建立档案、资料扣2分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人每次扣0.5分；工具设施未放置在指定区域，每人每次扣0.5分；未配置，扣2分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映；协调楼内各项事宜，接受咨询、报修，并进行登记，及时通知维修人员进行维修；在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。	5	发现一次一项不达标每人每次扣0.5分，每投诉1次扣2分。	

(二) 值班和安全巡查管理 (45 分)			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯，出入高峰期要在门口站立值守，做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散。晚间在规定时间内关闭宿舍大门后值班员必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时报修并做好记录，追踪督促维修情况，杜绝影响学生正常生活情况的发生。晚间建筑物关闭后对全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况等工作。	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
值班员实行 24 小时值班巡查制度，不得脱岗缺岗，做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，督促来访人员在规定时间内离开，异性同学及异性来访者不得过夜。对学生公寓内要经常巡查，物品的出入实行登记放行手续，对将建筑物内公共财产擅自带出等予以制止，劝止违反公共安全秩序的行为。严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 1 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

记录，记录要及时、完整、详尽，确保学生公寓无偷盗责任案件发生			
熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等；督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度，做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向学校主管部门汇报；如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门	5	经测评与情况不符的每次扣 0.5 分；处理应急突发事件不力的扣 4 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
做好日常监控使用，发现门禁闸机问题及时报修保证正常使用；严格执行学校有关学生住宿管理规定，配合学校和学院做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理，做好相应记录。协助学生管理部门充分发挥公寓中党团组织及学生群体组织的示范作用，组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想。制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。积极引导学生在公	8	无记录本扣 2 分；登记不全或没有认真履行职责的，每次扣 0.5 分；出现物品丢失属门值责任，由中标方负责。	

寓内要讲文明、讲礼貌。指挥、引导学生公寓楼前自行车整齐有序停放。配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作。做到学生公寓秩序井然，无男女同寝、斗殴等事件发生。			
加强管理与培训，做好传染病预防和突发事件的处理工作。宣传传染病防治知识，制定突发事件处理和传染病防止预案，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理，同时，管理人员必须按照规定的预案程序处理并及时向学校汇报，配合学校对事件的调查。	4	未达到标准，每次扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
积极主动配合学校宣传部、学工处以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；以宣传栏和公寓楼口多媒体屏幕为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传，支持配合学生自行组织的有意义的文体活动，营造学生公寓良好的文化氛围。	3	未达到标准，每次扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标准，每次扣1分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（三）消防管理（30分）			
建立学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案，每天对大楼安全疏散设施、	15	未建立制度扣10分，制度不健全每项扣2	

消防安全及消防设施进行巡视并做好巡查记录，发现隐患苗头及时处理并上报校管理部门，同时建立消防等安全管理工作台账和书面记录，并及时报校方相关管理部门；协助委托人对宿舍内务进行管理，包括查禁大功率电器、私拉电线等，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电单车等，保证楼梯、走廊、安全通道通畅。配合学校有关部门做好消防安全检查，发现问题按程序及时上报学校有关部门部门处理。做到学生公寓无火灾责任事件发生。		分，没有巡查及记录的，每次扣 5 分，其他为达到要求的，没发现一次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
加强公寓值班员、保洁工作人员的消防安全知识培训，熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。定期宣传学生公寓防火知识，尤其是让学生了解防火知识，强化员工和学生的消防安全意识，在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，每年组织员工开展消防演练不少于 2 次。	7	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施，做好楼内消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。	5	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	3	每发现一项一次不达标扣 1 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

4、秩序维护服务考核评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（25 分）			
执行学校有关的“秩序维护管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，门卫值班、视频监控室值班、消防监控室值班及秩序维护制度和工作标准、工作签到制度和工作质量考核制度，遇突发应急事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。	15	未建立预案、台账或制度标准，扣 10 分；无岗位职责和考核办法，扣 10 分；制度、标准不完整清晰，每处扣 2 分；未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣 10 分。	

有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、外来人员登记本等档案资料，按规定巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分，无巡查及记录，扣 2 分；未建立档案、资料扣 2 分；资料不完整、不清晰，扣 1 分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人每次扣 0.5 分；工具设施未放置在指定区域，每人每次扣 0.5 分；未配置，扣 2 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人每次扣 1 分，每投诉 1 次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）秩序维护服务（50 分）			
做好门卫管理，对出入校园的外来人员严格按照学校相关要求管控外来人员；平时要对外来人员进行登记、核实身份、通知接待人，严禁可疑人员进入校园；严防管制刀具、易燃易爆等危险物品带入校园。闲杂人员，推销人员不得放进校园；未经校区允许，不准外单位机动车辆和非机动	17	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣 3 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

车辆进入，确保校园平安。 做好校门口及周边巡查。校园保安应着保安员制服，佩戴全国统一的保安服务标识，手持保安装备在校门口值守和进行周边巡查。注意校门口可疑情况及人员，及时制止发生在校区及周边的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为，立即报告、报警，协助处置各类涉园突发事件。			
校门、视频监控室、消防监控室按照要求安排值班人员 24 小时值班，维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，值班期间不允许做与工作无关的事情，禁止在值班室乱推乱放及做饭，值班记录要完整、详尽，不得脱岗缺岗，值班室保持整洁。	10	无辜脱岗缺岗每人次扣 10 分；无记录每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
加强校区重点场所的巡逻，注意发现和处置安全隐患，定期对校园重要设施进行安全检查，对存在的安全隐患及时报告并提出合理建议。 协助公安机关做好校园及周边治安秩序整治工作，协助校区做好内部安全保卫工作。	10	经测评与情况不符的每次扣 5 分；处理应急突发事件不力的扣 10 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

(5) 遵守校区的各项规章制度，接受学校管理，服从分配、不迟到、不早退、不无故缺勤，不随意离开工作岗位，文明上岗，礼貌待人，维护好校园内秩序。 (6) 严于律己，以身作则，纪律严明，保障有力，文明执法。当班执勤保安人员需按规定着统一的保安服装、佩戴保安人员上岗证，携带橡皮警棍和强光手电等必备防卫器械，能熟悉并掌握保安工作器械的性能及使用、保养，做好防卫器械管理，严禁无关人员携带和使用。 (7) 文明执勤，使用服务用语、文明用语。执勤过程中，若发生纠纷，应冷静、妥善处理，防止事态扩大。服从校区安排，配合校区开展安全检查，收集、掌握、随时报告校区及周边治安动态和隐患，认真完成校区布置的秩序维护工作。	10	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	3	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
(三) 消防管理 (25 分)			

建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排查及处理台账。做好日常校园包括消防设施设备等在内的安全巡查并有相应记录，发现问题及时处理、报告或督促负责部门及时更换，保证其处于良好的使用状态；建立健全防火制度，层层明确并落实消防责任，在学校消防部门指导下，做好消防安全管理，进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等。	15	未建立制度扣 10 分，制度不健全每项扣 5 分，没有巡查及记录的，每次扣 5 分，其他为达到要求的，每发现一次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标方工作人员能熟练使用消防设施，做好消防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本。	5	无专项记录本每项扣 5 分；未及时履行职责每次扣 1 分。	
设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。	5	每发现一项一次不达标扣 1 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

5、餐饮服务评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (25 分)			

服务人员应严格遵守采购人的相关规章制度。不得从事招标范围以外的其他项目经营活动。不得从事非加工类食品经营活动。 服务人员必须按照行业标准和“食品卫生法”“食品安全法”规定的质量标准从事工作。 服务人员必须到指定的疾病防治中心进行规定的项目体检，体检合格后持健康证明方可上岗。	15	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
供应商应加强对食堂工作人员的在岗培训、监督和管理。要严格履行岗位职责，遵守采购人各项规章制度，确保安全优质服务。工作人员要严格按照食品安全相关要求上岗作业。患有流行性感冒、传染性疾病或其他疾病情况时应立即报告，暂停接触食物的工作。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人次扣 1 分，每投诉 1 次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）餐饮服务（75 分）			
严格执行《中华人民共和国食品安全法》，保证就餐人员的饮食卫生。为采购人提供	20	未遵守相关要求每项每次扣 10 分；若后果	

早、中、晚餐（具体开餐时间根据采购方的要求执行）食材加工和餐饮服务，以及食堂操作间、就餐间的卫生清洁、餐具的清洗等。日常供餐早餐不少于 1 个窗口，午餐、晚餐不少于 3 个窗口（套餐窗口 1 个、面条窗口 1 个、特色美食窗口 1 个），寒暑假期间可根据在校师生人数适当减少窗口数量。 窗口餐品要求色泽、口味、营养烹调方法搭配合理，餐品花样品种、定价和质量根据采购人的要求执行。 会议用餐和公务接待，服务前需提供菜单及报价，菜品应包括冷菜、热炒、点心、汤羹、果盘、主食等。 饮食原材料采购、餐品定价、餐品质量控制、食品安全管理等餐饮相关所有工作供应商需将工作计划、工作内容报采购人批准后方可进行。		严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
全面负责食堂及食堂外围的所有保洁工作。坚持厨房、餐厅每天清扫、擦净、保持卫生、整洁。要示做到墙面洁白、无蛛网、浮灰，厨房无油污，桌面、凳子无油迹，地面光亮。餐具一律每餐清洗、消毒，严禁不洁餐具使用。 厨房、餐厅必须采取一切必要手段灭鼠灭	10	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

蝇灭蟑，始终保证达到市场监管部门的灭鼠灭蝇灭蟑标准。			
严格贯彻《食品卫生法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生应急条例》等有关条例规定，确保饮食卫生安全。	20	出现一次食品安全事故，扣 20 分。	
服务人员必须穿戴统一式样的工作服、工作帽、卫生口罩、卫生手套，佩带服务上岗证，并要做好个人卫生和食堂的卫生保洁及设施，设备外部的清洁，操作间物品及餐厅桌椅要摆放整齐，提供清洁良好的就餐环境。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
所采购的食品原料的质量符合国家食品卫生要求，根据食品安全相关管理规定留存票据和检验合格证。	5	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
在规定的供餐时间保证师生的餐饮供应，不断提高伙食质量，同时要增强服务意识，端正服务态度。建立完备应急保障体系，保证在特殊情况（停电、停水、防汛抢险等后勤保障）安全、有序运转。如遇食堂有临时任务时，中标人需派人进行加班和配合。	5	未达到标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
服从管理部门监督、管理、考核，定期征求师生对食堂的意见和建议，配合做好就餐人员满意度调查。	5	未达到标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

保证菜肴口味的更新，如因绝大多师生反映菜肴口味偏差须调整，应根据采购人意见及时调整大厨。			
做好服务人员的安全教育和安全防护培训教育及日常管理。 定期检查水、电、气安全，并做好记录。 定期进行安全巡检，及时发现各类安全隐患，确保餐饮工作安全有序开展。	5	未达标准，每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

6、专家公寓劳务派遣服务评分表（满分：100 分）

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
（一）管理总则（15 分）			
建立专家公寓服务管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法。	4	无制度和标准，扣 4 分；无预案扣 2 分；制度和标准不完善，扣 4 分。	
环卫工具设施齐全，不破旧，定期维护和保证保洁设备及工具完整且自身洁净，工	4	工具设施不齐全，每人扣 0.5 分；工具设施	

具收纳于指定区域并摆放整齐有序。		未放置在制定区域、未有序摆放或自身不洁净，每人次扣 0.5 分；未配置，扣 4 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣 1 分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向双方管理部门反映。	5	发现一次一项不达标每人次扣 0.5 分，每投诉 1 次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
（二）专家公寓劳务派遣服务（85 分）			
人员要求： 1. 仪容仪表：服务人员仪容仪表端庄、整洁、大方。 2. 举止姿态：举止文明，姿态端庄，主动服务，符合岗位规范。 3. 语言：服务人员用语文明、礼貌、简明、清晰；对住宿人员提出的问题无法解决时，应予以耐心解释，不推诿和应付。 4. 业务能力与技能：服务人员应具备相应岗位的业务知识和技能，并熟练运用。 5. 服务人员工作时间穿应季工装，工装质量及款式需经采购方同意。	35	未遵守相关要求每项每次扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	

1. 定期对房间进行清洁整理，频次：一天一次； 2. 住宿人员对房间用品提出的合理需求，应予以配合并及时送到； 3. 若住宿人员要求房间清洁的，应及时清洁； 4. 一客一换。同一客人入住期间定期进行布草更换，频次：每3天至少更换1次； 5. 若住宿人员提出更换要求，应及时更换； 6. 每日收取房间垃圾，必要时及时清理。 7. 服务人员接到管理部门通知后迅速检查客房，发现住宿人员的私人物品遗留，及时归还； 8. 住宿人员入住前对房间内的电器设施设备进行检查，包括但不限于空调、电视、网络设备等运行情况； 9. 主动巡查或接到住宿人员报修后，立即通知维修技术人员维修内容和位置等相关信息； 10. 负责协调维修人员及时到达住宿房间进行维修，若暂时不能修好，应向住宿人员说明清楚，必要时为住宿人员调整房间并做好相关记录。 11. 接到住宿人员的合理建议或投诉，应	45	未达到标准，每次扣2分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
--	----	---------------------------------------	--

及时了解情况并根据实际情况进行解决。 12. 各公寓楼层走廊、电梯间、楼梯间等地面清洁无杂物、无灰尘、无拖痕；发现脏物、污物及时清理。 1.3 走廊整洁干净，无杂物堆放；楼梯扶手无尘、无污迹；电梯清洁无污迹、无明显手印迹、无灰尘杂物；天花板无蜘蛛网。			
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工作，对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录，用于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。	5	未达标准，每次扣 2 分。	
追加扣分项目			
考评人员签名	得分		

7、综合管理服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
制度及档案管理（30 分）			

有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准 and 组织机构及管理运行机制。包括保洁管理、安全与秩序维护管理、维修管理档案管理、人员管理等，以及各项服务标准、工作流程、管理措施、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。建立健全突发事件应急处理预案，对员工定期进行培训。	10	未建立制度扣 10 分； 制度不健全或未落实 每项扣 2 分。	
巡查及问题处理到位。工作人员、值班人员交接班记录，值班登记制度完善，交班登记清楚完整；保洁巡查、维修巡查及报修登记跟踪处理、安全秩序巡查等各项工作检查、督促、落实分工明确，记录清晰完整，每月要将有关资料交校方管理人员检查。	10	发现一次不达标扣 2 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
建立项目相关档案资料、设施设备档案资料、基础设施设备巡查报修记录等档案资料，做到更新及时、完整齐全。与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作资料，中标方每学期初应将相关档案情况汇总成册以书面形式和电子档的形式上报学校报备。	10	无档案扣 10 分，档案不全每项扣 5 分，记录或报送不及时每次扣 5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
人员管理（25 分）			

最低人员配置及岗位：项目经理年龄不超过 40 周岁，本科及以上学历，具有 2 年以上物业（非住宅）管理服务经验。项目副经理年龄不超过 40 周岁，具有大专及以上学历，身体健康，从事秩序维护工作 3 年以上或复员转业军人，并具有 2 年以上秩序维护管理工作经验。学生公寓值班员年龄不超过 55 周岁，高中以上学历。保洁员（兼绿化工）年龄不超过 60 周岁。维修工年龄不超过 60 岁，应持有相应的电工证书。秩序维护人员年龄不超过 55 岁，男性不少于 12 人，应持有相应的保安员证书，可满足夜班值班需要；消防控制室工作人员还应持有符合法律法规要求的建（构）筑物消防员（中级）或消防设施操作员（中级）资格证书。食堂主任年龄不超过 40 周岁，大专及以上学历，具有 3 年以上餐饮管理服务经验。厨师、厨工年龄不超过 60 岁，具备相关专业技能，应持有健康证上岗。专家公寓服务员年龄不超过 55 岁，具备相关专业技能。所有人员身体健康、无传染病和精神病等病史。	20	每发现 1 项不合格扣 2 分。	
工作期间员工应着装统一、挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表。	5	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视	

		严重程度酌情加倍扣分。	
信息化管理（7分）			
设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并制定相应的对接工作流程及细则。	4	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送采购人。	3	每发现 1 次不合格扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
精细化、标准化（8分）			
1. 建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 2. 在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。 3. 各项工作要有时间节点。	8	未达标准，每次扣 1 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
校园安全建设（15分）			

1. 明确管辖范围内安全工作的管理人员和工作职责，建立详细的安全管理档案。 2. 配合学校相关部门做好安全检查、安全整改等工作。 3. 负责管辖区域的日常安全巡查，发现问题及时处理或上报。	15	每发现1次不合格扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
四、其他（15分）			
中标人要贯彻落实采购人各项任务，接受采购人制定的物业管理办法及补充条款，以及采购人的工作监督与指导，接受采购人的临时性工作安排，执行采购人有关安全管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。	5	未达标准，每次扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标人保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。中标人的员工工资不得低于洛阳市最低标准，否则为无效投标。中标人员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由中标人承担，与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。	5	未达标准，每次扣5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
中标人必须服从采购人的管理，主动配合和支持采购人的工作。否则采购人有权随	5	未达标准，每次扣5分；若后果严重，视	

时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。如采购人管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。		严重程度酌情加倍扣分。	
追加扣分项目			
考评人员签名：	得分		

第九章 附件

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。