

招标编号：豫财招标采购-2025-1424

郑州大学后勤保障中心主校区
各院系办公实验楼物业
服务合同书（包1）



项 目 名 称：郑州大学后勤保障中心主校区各院系办公实验
楼物业服务采购项目

项 目 地 址：郑州大学主校区

政府采购编号：豫财招标采购-2025-1424

项目合同价：11140932.6 元/2 年

招 标 人：郑州大学

中 标 人：索克科技服务股份有限公司



郑州大学主校区各院系办公实验楼物业服务采购合同（包 1）

甲方：郑州大学

乙方：索克科技服务股份有限公司

2025 年 12 月 16 日，郑州大学公开招标方式对郑州大学后勤保障中心主校区各院系办公实验楼物业服务项目进行了采购。经评标委员会评定，索克科技服务股份有限公司为该项目（包 1）中标人。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，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，按照采购文件和投标文件确定的事项签订本合同，以兹共同遵守、全面履行。

一、本合同的基本原则及基本情况

1.乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理负责人，未经甲方同意合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的后勤保障部传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.主要服务内容及范围：包括主校区 17 个院系办公实验楼（含散水）公共区域卫生保洁、值班及秩序维护、安全检查、楼宇玻璃及附属物清洗、“门前三包”、防疫消杀、设备及物料配置、节能管理、宣传、垃圾清运及其它约定的服务事项等。详见合同附件。

3.业主名称：郑州大学

地理位置：郑州大学主校区（郑州市科学大道 100 号）

4.服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日；

5.合同价格：总合同价为 11140932.6 元，大写：壹仟壹佰壹拾肆万零玖佰叁拾贰元陆角。

月支付 464205.52 元，大写：肆拾陆万肆仟贰佰零伍元伍角贰分。

6. 甲方后勤保障部会同各院系对乙方承担的服务进行日常监管和考核。合同期结束前一个月内，由学校招标办公室组织专家综合验收。

7.付款条件及方式：物业管理服务费按月支付。甲方对乙方上一月的服务考核合格后，于次月支付；若考核不合格，按照附件 2 的考核办法扣减后支付；合同期内最后一个月待甲方综合验收合格、甲乙双方办理完交接手续后支付。遇节假日或寒暑假则提前或顺延。

甲方凭考核合格单、正规发票到财务部门以转账方式支付物业管理服务费。

本合同在岗服务人员共计 142 人，物业管理服务费支付分为三种方式：①103 人服务费由学校



支付 50%、院系支付 50%；②39 人服务费由学校全额支付。

8. 履约保证金：合同签订前，乙方需以银行保函形式向学校交纳合同金额的 5%（557046 元）作为履约保证金，合同到期后如无违约无息退还。

二、服务详细内容及有关要求说明详见本合同附件 1。

三、质量要求及考核办法

1. 质量要求和考核办法详见本合同附件 2 和附件 3。

2. 考核评分办法

2.1 考评结果与甲方付给乙方当月物业费用挂钩，挂钩办法如下：

（1）每月考核一次，以平时考核与集中考核相结合的原则进行考核（平时考核占 30%，集中考核占 70%）。当月考核综合得分小于 85 分但大于 75 分时，则每低于 85 分 1 分按当月服务费的 0.5% 额度扣除相应的服务违约金。

（2）当月考核综合得分低于 75 分时，则每低 1 分按当月服务费的 5% 额度扣除相应的服务违约金，并且给予乙方黄牌警告一次。

（3）当月考核综合得分低于 70 分时，甲方除拒付当月物业管理服务费外，还有权解除合同，另择物业公司，后果和损失由乙方自负。

2.2 不定期日常检查列为单项处罚，根据情节轻重，处罚标准为 100-1000 元/项，同时予以扣分。

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

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

2.5 合同期结束甲方对乙方的服务组织统一考核验收，如因乙方服务不达标导致验收不合格，视情况扣除违约金 2000-10000 元/次。

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

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

四、甲方的权利与义务



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

2.协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案关键岗位人员资质。

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

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

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

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

6.对乙方在服务管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

7.在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担。

8.甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费。

9. 甲方不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

10.除物业管理服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

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

12.因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到严重不良影响时，甲方有权单方面解除合同，造成甲方的经济损失由乙方承担。

13.甲方将采取第三方物业服务监管软件对该项目进行日常运行管理，包括但不限于人员、服务事项等的管理，乙方应积极配合，并接受因乙方服务不到位导致系统做出的惩罚处理。

五、乙方的权利与义务

1.根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定工作计划及实施方案，经审定后自主开展各



项物业管理服务活动。

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

3.负责制定巡检制度，做好服务区域内的安全管理，发现安全隐患及时上报。

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

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

6.对甲方组织的大型考试及重要活动应予以积极响应并配合完成。

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

8.乙方以所投标标书并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书标准的情况，须及时自查整改。

9.根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取物业管理服务费用。项目经理每年至少参加一次高校后勤物业管理服务会议，提升服务能力。

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

11.承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。

12.负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方须独立承担由此而产生的法律责任和经济责任。

13.乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩戴工号牌。爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。

14.乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等，如洗地剂、拖把、扫帚、玻璃刮、抹布及工作用车、垃圾篓、垃圾桶、痰盂、各种清洗剂、消毒剂、宣传牌、指示牌、玻璃刮及劳保



用品等。保洁工具在七成新以上、不能破旧影响甲方形象。物料配备要满足物业服务需求,购置清单每月交给相关院系备案。

15. 乙方服务人员每天到服务院系值班室签到打卡,服务人员请假或更换要提前告知服务院系,院系享有知情权。项目负责人要与各院系保持良好沟通,成立内部质量检查小组加强自检。

16. 未经同意,不得将本项目的物业管理责任转让给第三方。根据实际需要,经许可,乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务(如高空玻璃清洗等),其员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害,须由乙方或第三方完全承担由此产生的法律责任和经济责任。

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

18. 乙方须协助做好危险品定点存放管理,在服务区域内如因乙方对危险品管理不善造成人员伤亡及财产损失,由乙方承担相应责任和赔偿。

19. 如属乙方工作不作为、工作过失或者履责不到位造成校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失,乙方应承担相应的法律责任及赔偿责任。

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

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

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

七、其他

1. 在管理过程中,因下列事由所致的损害,乙方不负赔偿责任:

1.1 暴风雪、洪水、地震等不可抗力事由所致的伤害;

1.2 甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题,乙方已书面建议,因甲方未受纳或未及时采取的措施所致的伤害;

2. 合同未尽事宜,须经双方协商做出补充规定,其与合同具有同等效力。

3. 下列文件属合同组成部分:招标文件、投标文件、谈判承诺、补充规定、补充合同。

4. 本合同经双方签字盖章生效。



本合同共计 7 页 A4 纸张（含附件共计 30 页），缺页之合同为无效合同。

本合同一式 15 份，甲方 13 份，乙方 2 份。

八、附件

含附件 1、附件 2、附件 3、附件 4。

甲方（盖章）： 郑州大学

签字代表：



联系电话：0371-67780031

乙方（盖章）：



签字代表：



联系电话：13939008088

地址：郑州市科学大道 100 号

地址：河南自贸试验区郑州片区（金水）柳东路 9-2 号

A06 室

统一社会信用代码：914101007390668173

开户银行：中国农业银行股份有限公司郑州行政支行

开户名称：索克科技服务股份有限公司

开户账号：16049101040001835



合同签署日期：2025 年 12 月 31 日



附件 1: 服务一览表及相关说明

一、服务一览表

表 1: 主校区各院系办公、实验楼保洁面积、值班楼门及用工人数统计表 (该表 103 人服务费由学校支付 50%、院系支付 50%)

序号	院系	保洁值班楼	值班楼门	用工人数		保洁面积统计 (平方米)				备注
				保洁	值班	门厅	走廊	楼梯	卫生间	
1	建筑学院	办公楼	1	1	1	898				
2	水环学院	水环办公楼	1	3	4	40	1000	170	300	
		水环试验楼	1			50	460	195	456	
3	电气与信息工程学院	工科园电气学院办公楼	1	5	2	458	3904	484	809	
		工科园科研楼 (1-2、4-6 层)	1	3	2	300	1200	160	300	
4	化学学院	新区办公楼 1-3 层保洁		1			999	328	249	
		化学实验楼值班	1		2					
		物化实验楼值班	1		1					该楼值班由两院系各负责 1 个。保洁由学校负责。
5	物理学院	物化实验楼值班	1		1					
		物理实验楼	1	2	2	20	1100	150	168	
		物理馆办公楼 (2-6 层)	1	2	2	60	1209	548	218	
6	管理学院	化学楼管理工程 (4-6 层)		1			775.6	329	249.5	
7	材料科学院	办公楼	1	2	4	50	1382.7	292	218	
		实验楼	1	2		75	729	336	294	
8	协同创新中心	A 座全楼、B 座 1-2 层	1	2	2	2110.6				A 座是西楼、B 座是北楼
9	数学与统计学院	办公楼	1	2	2	100	730	80	100	
10	化工学院	红实验楼 (1-4 层)	1	1	1	80	1100	480	300	化工与机械学院各 2 人。
		白实验楼	1	3	2	80	1380	360	360	
		办公楼	1	2	2	40	360	240	200	
11	生命科学院	办公楼 (含教学楼 4-5 层)	2	4	4		1168	480	274	含西侧 4-5 层及东半部全部
		实验楼					1157	411	355	



12	土木工程	办公楼	1	1	2	50	412	120	92	
		实验楼		2		118	1576	453	300	
13	力学与安全工程学院	办公楼	1	2	2	236	973	106	147	
		实验楼	1		2					
14	机械与动力工程学院	红实验楼	1	1	1					化工与机械学院各 2 人。
		办公楼	1	2	2	65	734	250	225	
15	基础医学院	A 楼		4		1135	2186	912	300	
		B 楼	1		2					
		D 楼（办公楼）	1	1	2	51	365	81	37	
16	分析测试中心	办公楼	1	1	1	160	780	320	160	
17	公共卫生学院	办公楼	1	3	2	588	1215	196	305	
合计			28	53	50					
1. 该表共计 103 人，服务费由学校支付 50%、各院系支付 50%。 2. 院系办公、实验楼由各院系监督管理。 3. 服务人员每天要到服务院系值班室签到打卡，请假或更换要提前告知院系； 4. 保洁工具不能破旧影响形象，物料配置清单每月交给相关院系备案； 5. 各楼宇垃圾要及时收集清运到校内垃圾中转站。 6. 负责楼宇维修改造后的精细保洁。 7. 中标后及时清理楼顶屋面以往积存的垃圾。该面积仅供参考，以实际测量为准。 8. 学校多个重点实验室经常有省部级甚至国家级领导前来调研，物业需做好后勤保障。 9. 补充：化工学院红实验楼 1-4 层由化工学院、机械学院分摊费用。										

表 2：主校区公共实验楼等保洁面积、值班楼门统计表（该表 39 人服务费由学校支付）

序号	院系	保洁值班楼	值班楼门	保洁人数	值班人数	保洁面积（㎡）	备注
1	物理学院、化学学院	物理化学实验楼		3		3000	测量面积
2	机械与动力工程学院	机械工程学院教学楼		3		3132	测量面积
3	协同创新中心	电工电子实验楼		2		2180.93	测量面积
4	协同创新中心	B 楼 4、6 层		1		1750	B 楼紧邻泊月路，3、5 层实验室封闭自管。
5	化学学院	化学实验楼		3		3557	
6		化工实验楼第五层+物理实验楼第六层		1		1044.8	物理楼 6 层 502.4 ㎡，化工楼 5 层 542.4 ㎡
7		物理馆办公楼第一层		0.5		511	



8	力学与安全工程学院	力学实验中心 1-2 层		0.5		584.4	
9	基础医学院	基础医学院 B 楼		6		2024	
		基础医学院 C 楼				3544	
		基础医学院 E 楼				376	
		基础医学院 F 楼				277	
10	建筑学院	建筑学院教学楼	1	3	1	3420	含外平台 532 m ²
11	学生处资助管理中心	松园澡堂三楼		0.5		467	
12	军工平台	工科园科研楼（3 层）	1		3		
13	校医院	新区校医院	1	6		2920.96	
14	校团委	大学生活动中心		1		957.22	
15	荷园社区大厅	前台		1			服装要求详 见下表
		保安	1		1		
		保洁		1			
16	垃圾清运			1			运到校内垃 圾站
	合计			34	5		

1. 服务人员每天要到服务院系值班室签到打卡, 请假或更换要提前告知院系;
2. 保洁工具不能破旧影响形象, 物料配置清单每月交给相关院系备案;
3. 各楼宇垃圾要及时收集清运到校内垃圾中转站。
4. 负责楼宇维修改造后的精细保洁。
5. 中标后及时清理楼顶层面以往积存的垃圾。该面积仅供参考, 以实际测量为准。
6. 大厅前台工作时间穿应季工装（每年两套高档工作服, 含冬季大衣、裤装、衬衣等）, 工装质量及款式需经甲方同意, 并与社区大厅环境相匹配, 不能破旧影响大厅形象。

二、履约保证金

1. 本合同履行过程中, 若乙方在年度综合考评中评分低于 85 分, 并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）, 情节严重的, 甲方有权单方面终止合同, 履约保证金不予退回, 并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

2. 合同期满终止时, 若乙方在甲方组织的年度师生满意度调查中满意度低于 85 分（不含 85 分）, 或合同期综合考核评分低于 85 分, 履约保证金将直接抵作整改费用, 整改经甲方验收合格后, 履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方, 如履约保证金不足以支付整改费用, 则由乙方补足差额部分。

三、物业管理服务费说明

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管理服务费增减额。

四、进场及交接



1. 乙方应于合同签订起5个工作日内配合校方进行所有设施设备全面检查，做好查验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，乙方需提供详细人员清单，管理人员名单须与乙方标书中拟派人员相符，乙方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甲方要求，甲方有权要求更换项目经理。**

2. 本合同到期或终止时，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权有权扣减最后一个月服务费或没收乙方履约保证金。

五、重要说明

1. 甲方有权在签订合同时根据自身实际工作开展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，乙方必须无条件接受。在合同执行过程中，根据甲方工作安排或需要，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管理服务费增减额或按照乙方所投单位面积服务费用或人员费用据实结算。

2. 乙方不得将本项目的物业管理责任整体转让给第三方。经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目中的部分专项服务（如石材养护、高空外墙玻璃清洗等）。

3. 如乙方出现重大管理失误或严重违约，甲方有权单方解除本合同；造成甲方经济损失的（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），乙方应承担全部赔偿责任。

六、整体质量要求

1. 甲乙双方签订规范的物业管理服务合同，双方权利义务关系明确。
2. 乙方在承接项目时，对建筑物、设施、设备、场地进行认真查验，验收手续齐全。
3. 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。

七、物业管理服务的其它要求

1. 乙方应按国家相关法律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，遵守甲方有关规章制度，主动接受甲方有关部门的监督、考核。
2. 乙方自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案，应报送甲方审定，接受甲方的监督，保证物业管理服务费的合理使用，乙方要做好台账资料。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。
3. 乙方应及时处理及回复甲方对乙方工作人员的投诉或举报。



4. 未经甲方书面许可，乙方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、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

5. 乙方设施设备、低值易耗品（含垃圾桶、扫把等）购置均由乙方自行购置，学校不再支付任何费用。合同履行期内甲方委托的新增物业管理服务，乙方必须无条件接受，否则视为违约。

6. 报价包含物业管理公司工作人员的五险，乙方因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡，疾病或对甲方财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任，与甲方无关。

7. 要求乙方加强安全管理：乙方需对服务区域内存在的安全隐患及时上报，对存在的安全问题进行检查并及时处理或报甲方处理，否则负有安全管理责任，出现安全事故由乙方给予赔偿。

8. 乙方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。乙方与其员工（含乙方临时安排人员）产生的一切纠纷均由乙方自行负责沟通、协调、处置和赔偿，由此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿。外包服务项目（如高空作业）的从业人员在工作期间的人身安全由乙方承担，甲方不承担任何责任。

9. 乙方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乙方原因引起的各项人身及财产损失由乙方承担全部责任。

10. 甲方仅为乙方提供必要的工作条件，如办公用房、设备工具库房等，乙方员工住宿由乙方自行安排。乙方应妥善保管、保管甲方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。

11. 合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告；乙方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甲方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，包括用管理服务费、公共收入积累形成的资产（除乙方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。

12. 乙方不得以任何方式贿赂、拉拢甲方的工作人员；若因此损害了甲方利益，损坏了双方的关系，一经查实，乙方须向甲方支付物业管理服务费一年总金额的千分之九违约金，并须承担由此给甲方带来的全部经济损失。

13. 必须为甲方任何时间内开展的重大活动提供所需的后勤保障。

14. 乙方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。

15. 乙方违反合同约定，未达到物业服务质量要求的，甲方有权暂停支付物业费，同时有权要求乙方在规定的时间内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量要求的，甲方有权委托第三方完成相关工作，经费由乙方承担。



18. 乙方缺少项目负责人，则甲方有权解除合同。给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方予以赔偿。乙方自行承担全部损失。

16. 乙方违反其他合同义务，甲方有权暂停支付物业管理服务费，同时有权要求乙方在规定的时间内整改完毕。乙方逾期不予整改或整改无法达到甲方要求的，甲方有权单方提前终止合同，且乙方还应当按照物业管理服务费一年总金额的千分之三标准向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方在承担违约金的同时另行承担甲方损失。

17. 因乙方原因导致重大火灾、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，甲方有权要求单方解除合同，并根据损失程度要求乙方做出相应赔偿。

附件 2：物业管理服务质量标准要求

一、人员要求

(一) 人员配置：本项目配置人员不低于 142 人，项目人员应身体健康，吃苦耐劳，具有能够完成本职工作的能力。
岗位配置表：

序号	部门	岗位	数量	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，加强与学校相关部门沟通联系，每两周把服务区域楼上楼下全部检查一遍，熟悉服务区域内情况。组织团队加强巡检自检，配合第三方监管软件监管。
		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。保持与学校相关部门之间良好沟通。按合同要求对各板块工作进行每周一轮的全面巡查、安全检查、上报、跟进处理。
		客服人员	1	做好值班、考勤、培训、会务、文书、档案管理、库存管理、报修及跟进处理等工作。
2	楼宇保洁	主管兼巡查员	2	负责对楼宇场馆保洁进行监督检查，应急处置并及时通报相关信息。
		保洁员	≥80	负责办公实验楼公共区域的全方位清洁，包括但不限于：走廊、楼梯间、卫生间等区域清洁及公共设施设备清洁等。发现问题及时上报。
3	值班管理	楼宇值班主管	2	协助经理做好楼宇值班工作，并负责教学楼安全巡查并上报，及时处置日常工作中存在的问题。
		值班人员	≥53	轮岗 24 小时值班，负责各区域办公实验楼值班及秩序维护，楼门开关、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。需配置有消防资格证的值班人。
4		前台领班	1	负责大厅前台咨询、电话接听、人员引导等，具体工作由信访办安排。

(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郑州市有关最低工资标准的规定，岗位津贴参照郑州市物业管理行业领域的相关规定进行。物业公司必须合法用工，并为员工依法购买社会保险等，需提供员工花名册备查。

2. 人员年龄及业务要求：

(1) 项目经理年龄在 45 周岁以下，本科以上学历，具有中级以上职称证书和 3 年类似项目管理经验，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要；**能熟练操作运用甲方在运行的“第三方物业监管系统”**；具有较强的组织协调能力，身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。

(2) 项目副经理年龄在 45 周岁以下，本科以上学历，具有 3 年以上物业管理服务经验，具有中级以上职称证书。



楼宇值班主管、保洁主管兼巡查员年龄在 45 周岁以下，有 3 年以上物业管理服务经验。

楼门值班员年龄不超过 55 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

保洁人员年龄不超过 55 周岁，身体健康，无传染病和精神病等病史；

(3) 客服人员年龄在 35 岁以下，具有大专以上学历，能熟练运用计算机操作技术，善于沟通协调。

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

4、人员管理

(1) 乙方负责该项目所有聘用人员的教育和管理，人员情况要交甲方备案。积极配合校方工作。按要求完成领导布置的临时性工作。

(2) 员工不得串岗、扎堆聊天，公共场所不大声说话，推行“零干扰”工作思路，进行“隐形”服务。保洁要快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置，工作完毕后随人带走，不影响行人通行和楼宇整洁。

(3) 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、师生至上”服务理念。

(4) 上岗时间不得干私活，捡废品或进行与保洁工作无关的事情，一经发现按考核检查制度扣分。

(5) 乙方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。

(6) 不准在校园内攀树摘果、践踏草坪及湖泊捉鱼等并及时制止此类行为。

(7) 物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求乙方更换：

①在服务期间被证明不符合合同要求的；②严重违反学校规章制度的；③严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；④同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决问题，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不能胜任工作或不从甲方合理工作安排的。

二、办公、实验楼、宿舍楼保洁服务

(一) 总体要求

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

(二) 服务内容、标准及质量要求

序号	服务内容	服务标准及质量要求
1	楼宇建筑内走廊、楼梯、大厅等公共区域保洁（包括地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、立	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、大厅玻璃幕墙每月清洁不少于 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，玻璃及幕墙表面无手印、无明显积尘及污渍，明亮。可擦洗内墙始终保持干净整洁无污染。 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。灯具表面无积尘、无污渍；桌椅每天擦拭，无灰尘无污迹。 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。



	柱、消防及配电设施设备、管道、开水器、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等)	6.果皮箱、垃圾桶及时清理、定期消毒,垃圾容器内垃圾不超过容器的 2/3, 无乱张贴、异味、污迹, 外观及周边干净, 楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 7.植物花盆每天清洁不少于 1 次, 达到无积尘, 无污渍。 8.宣传布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消火栓、监控探头外壳、灯具灯罩等附属设施每周清洁不少于 1 次, 达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 9.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.玻璃幕墙每年彻底保洁一次; 层高 4.5 米以上的超高空间玻璃内外壁每年彻底清洁一次, 保持洁净、无污渍; 层高 4.5 米以下的建筑楼宇玻璃内外壁每周擦拭清洁一次, 保持洁净、无污渍; 11.不锈钢设施经常除锈养护, 大厅布艺家具清洗。 12.公共走廊、安全出口无杂物、无堆放垃圾。
2	公共卫生间、盥洗室保洁(包括地面、墙面、便具、隔断、镜面、洗手盆、台面、顶棚、门窗及窗台、玻璃、灯具及开关、垃圾篓、标志牌、排气扇、上下水管道、水龙头、开水器等)	1.地面、便具、面盆、台面、镜面、盥洗池每天拖洗不少于 5 次, 且不间断巡查保洁, 达到地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。便具、面盆、镜面、台面、盥洗池等干净、无污迹、无污垢、无异味(根据需要投放檀香、卫生球)、光亮, 污水管及下水道畅通, 保持空气流通。 2.墙面、顶棚、灯具、窗玻璃、排气扇、间隔板、管道等每周清洁不少于 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	电梯保洁	电梯轿厢、操作板、地面等每天清洁不少于 2 次, 达到: 电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物, 门槽内无垃圾杂物, 操作板面定期消毒; 电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物, 不锈钢表面无手印、无浮灰污渍, 光亮; 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。发现电梯照明设备问题, 及时报电梯维保单位更换, 保证其正常使用。电梯门壁、轿厢抛光保养每半年不少于一次, 包括石材抛光, 不锈钢划痕处理、上油保养等。
4	建筑物散水、外墙、天台、楼顶及室外设施保洁	1.门头雨棚、楼顶天台、连廊每季度清洁 1 次, 做到无垃圾、无杂物、无积水落叶。落水管口畅通。建筑物外墙面(含门窗玻璃)无污损、小广告, 房檐无悬挂物等。雨季前重点清理楼顶天台连廊门头垃圾。 2.室外花岗岩地面防护油和保养结晶处理每季度不少于一次, 不得有污垢。 3.如遇学校举行重大活动, 需根据学校工作要求进行保洁。
5	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。4. 消防通道保持畅通无杂物。
6	除四害、疫情防控等	按照郑州市除四害管理办法, 及时进行四害消杀, 达到郑州市爱卫会制定标准: 1.鼠密度用粉迹法测定不得超过百分之三, 用鼠夹法测定不得超过百分之一, 鼠征阳性房间不得超过百分之二。



		2. 房间蟑螂侵害率不得超过百分之五,有蟑螂房间的成虫、若虫数不超过五只,有蟑螂未孵化的卵鞘的房间不得超过百分之二,有卵鞘房间查见的卵鞘平均数不超过二个, 3. 根据情况和季节适时对所负责的公共区域及室内区域的蚊蝇孳生场所及蚊蝇进行消杀,达到规定的标准。 4. 果皮箱、各类垃圾桶每周消毒1次,用毛巾配合有消毒作用的清洁剂擦拭。 5. 其它事项(如疫情防控)按照学校要求实施到位。
7	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料有损害的物料。如若因此而造成建筑本体及地面、墙面、设施设备的损坏,在规定时间内,由乙方负责还原或换新。 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. 接受甲方监督指导,配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验,并完成甲方临时交给的任务。 8. 遇重要节日、学校重大活动,需根据学校要求进行大清洁。

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

三、办公实验楼值班及秩序维护服务

(一) 总体要求

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

(二) 服务范围

负责楼宇场馆(楼宇以建筑物散水外檐和最外侧台阶为界,大门以内为物业公司负责安全及秩序维护范围)的门卫值班、安全管理及秩序维护服务,包括楼宇值班、安全巡查、宿舍管理、教室管理等,发现安全隐患及时处理并上报,维持楼宇秩序,大型活动安全防范、突发事件处理以及应急、紧急救援,楼宇内部治安综合治理等工作,确保正常的教学工作得以顺利开展。

(三) 服务内容、标准及质量要求

1. 负责责任范围内各楼宇出入口值班、接待和日常巡逻及公共秩序、安全维护和应急处理等,各类工作记录齐全。按照学校要求安排值班人员24小时门值,每天早上开门、晚上大楼关闭后楼内全面各巡查1次,上午下午再各巡查1次,及时制止、清退任何扰乱校园正常秩序的行为,维护楼宇安全稳定;维护区域内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全;值班期间不允许做与工作无关的事情,不在值班室乱推乱放及做饭,值班室内不得使用大功率电器,值班记录要完整、详尽,不得脱岗缺岗,保持值班室整洁。

2. 熟悉校园办公、实验楼管理的特点,熟悉本楼栋人、事、物相关信息,根据不同的服务对象(院系),制定切实可行的服务方案。

3. 施工队进楼管理

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;有施工队进楼维修监管记录本。做好楼内施工记录,制止施工人员损坏楼内环境,督促其文明施工并清理施工垃圾。

4. 及时制止、清退任何扰乱正常工作秩序的行为,维护楼宇安全稳定;对未经允许擅自在楼内拍照、摄像、采访者及时阻止并立即向相关院系负责人上报。

5. “门前三包”区域干净整洁,楼前自行车摆放整齐,不得出现乱停乱放、倒伏现象;杜绝楼内及周边乱摆、乱放、乱发、乱挂、乱拉及乱贴乱画等现象。禁止宠物进入办公实验楼。

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



随到。

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

8. 负责对房屋本体、楼内消防设施、供水供电设施及其它设施设备的运行状况进行检查监督,每天上午、下午对各楼宇房屋本体、公用设施设备、环境卫生、上下水系统、供电系统、安防监控、消防设施、体育器材等进行安全巡视检查,并做好巡查及处理情况记录,确保楼宇场馆设施设备运行正常;夜间楼宇关闭后对全楼巡视,做好清楼、设备检查、关闭门窗、关灯、关电源,检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留,发现问题及时报修,并进行登记,紧急问题边处置边报修,做好日常维修记录、追踪及反馈。

9. 做好日常各楼层消防设施设备及其他设施的安全巡查报修,建立台账,发现消防设施异常、损坏或火灾隐患及时通知项目主管上报相关院系负责人;建立健全防火制度,明确消防责任人,在学校消防部门指导下,做好消防安全管理,进行消防宣传、消防安全培训、消防演练等;执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务,制订并建立健全突发事件应急预案体系,包括但不限于火灾、停水、停电、社会治安、大型活动或会议突发事件等应急预案,设立消防疏散示意图,照明设施设备、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。管理人员必须熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法,按照规定的预案程序处理,对突发事件要按程序及时汇报学校,并配合学校对事件的调查;建立安全隐患排查、处理等安全工作台账;做好各楼层安全巡查,劝阻违反公共安全秩序的行为,防止发生偷盗、人为破坏等事件发生。

10. 配合保卫处及校外执法部门的工作开展,配合甲方相关部门对建筑物内卫生、安全等的检查,配合做好私拉乱扯、违章电器的查处工作。

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

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

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

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

15. 楼宇管理人员要统一着装,态度热情,语言文明、规范,做到礼貌待人、遵章守约、举止大方、处事得当;楼宇管理人员年龄在 55 周岁以下,经岗前培训后方可上岗,岗位培训每月不得少于 1 次,并要有相关培训内容记录。培训内容为:法律法规、专业技能、实践操作。

四、综合管理与服务要求

服务内容	服务标准及要求
管理制度	建立与本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善的服务质量标准和组织机构及管理运行机制,包括各项服务标准、工作流程、管理措施、档案管理、人员管理、安全管理、质量控制、监督激励与自我约束机制、投诉及信息反馈和快速处理等管理制度与机制。
人员管理	1. 乙方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 45 周岁,值班员年龄不超过 55 周岁,保洁人员年龄不超过 65 周岁,初中以上学历,身体健康,无传染病和精神病等病史;定期对员工进行岗位培训,增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识,消防及其它培训全年不少于 2 次,项目经理必须本科以上学历,有物业管理师证。 2. 科学合理地调度安排、推行“零干扰”工作思路,进行“隐形”服务。室内公共区域保洁做到快速、高效。工作时清洁工具合理规范放置,工作完毕后随人带走,不影响行人通行和楼宇外观整洁。清洁工统一穿制服,挂牌上岗,举止得体、用语礼貌,保持良好的仪容仪表,服务主动、热情、周到、便捷,师生反馈信息首问负责,在公共场所不大声说话,手机处于静音或振动状态以免影响师生学习、工作。 3. 乙方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,甲方将其退回或要求乙方更换: (1) 在合同期间被证明不符合聘用条件的;(2) 严重违反学校规章制度的;(3) 严重失职、营私舞弊,给学校造成重大损害的;(4) 同时与其他用人单位建立劳动关系或兼职工作的,对完成甲方的工作任务造成



	严重影响，或者甲方提出相关解决问题，但拒不改正的；（5）提供虚假个人信息资料的；（6）被依法追究刑事责任的；（7）员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的；（8）员工不能胜任工作或不听从甲方合理工作安排的。
信息化管理	1. 设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈。 2. 该项目的经理或主管负责与郑州大学后勤服务平台 1234，以及校方的工作对接，制定相应的对接工作流程，接到服务、维修等工作反映、投诉等及时下派工单或派人及时处理，不推诿扯皮。 3. 对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。
档案管理	1. 乙方必须及时全面建立与本项目有关的物业管理各项工作的档案资料（含电子档案）及规范的档案管理制度，包括本项目管理资料的收集、分类整理、归档管理，人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等，每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。 2. 与该项目有关的管理制度、服务标准、人事资料及合同中规定的安全管理等相关工作事项资料，乙方须按甲方要求及时以书面形式和电子档的形式向甲方报送。
标准化精细化	1. 乙方须建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作及作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。 2. 在工作区域设立明显标识（牌），主要内容有：岗位责任人、联系电话、服务标准、作业流程、监督考核等。
绿色校园建设	1. 明确管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责，制定年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的管理范围内能源资源使用系统巡视检查记录档案。 2. 配合学校相关部门做好节能、资源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。 3. 负责管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及相关设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。
其他	1. 乙方要工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。 2. 接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。 3. 乙方必须接受学校的临时性工作安排，协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育及企业文化。 4. 乙方保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险。乙方的员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。乙方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方承担与甲方无任何关联，甲方除承担物业管理服务费外不承担任何任何费用。 5. 乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，乙方必须接受。如对其内容存有重大争议，双方可协商解决。

附件 3、物业服务考核办法及细则

一、本项目考核办法包括四种考核方式：日常巡查及师生意见、月度考核、年度考核、合同期考核。

（一）日常巡查及师生意见

1. 巡查方法

日常巡查主要由考核工作小组负责，根据日常巡查情况和师生通过校长信箱、后勤服务平台、电话等反映意见的核查情况，一般每周出一报告，巡查结果由考核工作小组按月汇总。日常巡查与整改结果当月汇总并计入月度考核结果。

2. 巡查结果用途

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

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

（3）当月月度考核中，日常巡查结果作为当月考核的主要依据。

（二）月度考核

1. 考核方法

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

（2）由考核小组，依照本办法及《郑州大学主校区各院系办公实验楼物业服务考核实施细则》，参考日常巡查情况对乙方进行考核；



(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），给乙方整改通知，乙方收到整改通知后需在 2 日内回复整改安排，1 周内完成整改，并及时通知甲方复查；

(4) 若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分值按出现次数翻倍计算；

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

2. 考核结果用途

(1) 月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

(2) 各考核项满分为 100 分，合格分为 85 分，考核合格甲方按约定支付当月物业管理服务费；

(3) 若月度考核不合格（达不到 85 分），则每低于 85 分 1 分按当月服务费的 0.5% 额度扣除相应的违约金。

乙方人员配置不符合要求的，按 2000 元 / 人标准暂停支付相应费用作为整改金，在一周内整改后，甲方确认整改合格的，向乙方返还暂扣的整改金；属安全问题的，如没按照甲方所下通知的要求时限按时完成整改的，甲方按合同物业费当月金额的 1% 额度扣除相应的服务违约金。同时，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用亦从乙方服务费中支付，造成严重损失的，全部由乙方负责。

重要服务项目例如地面（墙面）石材养护、外墙及玻璃清洗等，乙方施工前应书面告知甲方，否则视为没做。如果乙方没按合同要求进行服务，则少做一项或一次，甲方有权按照市场询价的 1.5 倍处罚，罚款从当月物业管理服务费中扣除。

月度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备 注
卫生保洁管理服务	40	当月考核得分
值班及秩序维护服务	40	当月考核得分
综合管理服务	20	当月考核得分
合计		

同时，以平时考核与集中考核相结合的原则进行月度考核，平时考核占 30%，集中考核占 70%。

(4) 月度考核得分作为年度考核的主要依据。

(5) 月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，甲方有权单方提前终止合同，给甲方造成的损失由乙方承担。

（三）年度考核

1. 考核方法

(1) 年度考核于每合同年度末进行。

(2) 年度考核参考当年的月度考核、年终测评及满意度调查综合评定。

(3) 年终测评：每合同年度末由甲方组织相关单位对当年服务进行打分测评；满意度调查：每合同年度末以调查问卷形式进行满意度调查。乙方要全面支持。

(4) 年度考核：

年度考核综合得分计算方式

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

2. 考核结果用途

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

(2) 年度考核得分低于 85 分，则每低 1 分按年物业管理服务费 0.5% 的额度扣除相应的违约金。



(3) 年度综合评分低于 85 分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，或造成重大舆情、影响恶劣的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

(4) 年度考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分。

(四) 合同期考核

1. 考核方法

(1) 合同期考核于合同期结束前一个月内进行；合同期末由学校组织专家进行综合验收。

(2) 合同期考核满分 100 分，合格为 85 分。

(3) 合同期考核参考第一年度考核、当年的月度考核及年终考核综合评定。

(4) 合同到期综合考核：

合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
第一年度考核	15	第一年度考核得分
当年年终考核	35	当年年终测评得分
当年月度考核	50	当年各考核月的平均分
满意度调查	15	合同期末满意度调查得分

2. 考核结果用途

合同期满终止时，若乙方合同期综合考核评分低于 85 分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。

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

(六) 乙方对服务范围内的各种设施设备有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。由于乙方不及时发现问题并报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。

(七) 乙方对考核结果有异议的，有权向甲方申诉和解释。经确认属实，考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的，由后勤保障部决定。

二、物业服务考核实施细则

(一) 楼宇保洁服务考核评分表（满分：100 分）

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (10 分)			
建立楼宇保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《楼宇保洁工作应急预案》。	4	无制度和标准，扣 2 分； 无预案扣 1 分；制度和标准不完善，扣 0.5 分。	
环卫工具设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整且自身洁净，工具收纳于指定区域并摆放整齐有序。	4	工具设施不齐全，每人 次扣 0.1 分；工具设施未放 置在制定区域、未有序摆放 或自身不洁净，每人扣 0.1 分；未配置，扣 0.5 分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人。	2	没有月度工作计划扣 2 分，工作计划未落实每项扣	



		1 分。	
(二) 楼宇场馆保洁 (90 分)			
1. 楼宇及场馆地面、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、大厅玻璃幕墙达到墙面、顶棚无灰尘、无污渍、无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等, 玻璃幕墙表面无手印、无明显积尘及污渍, 明亮。 3. 扶手、护栏及不锈钢物品、门、窗户玻璃、窗台等达到表面无手印, 无积尘、无污渍, 玻璃明亮。 4. 窗帘、座椅套洁净无污渍, 挂(套)放整齐, 有严重污损时及时清洗并修补或更换。 5. 果皮箱等垃圾容器及时清理、定期消毒, 垃圾容器套袋且垃圾不超过容器的 2/3, 无乱张贴、异味、污迹, 外观及周边干净, 楼内垃圾每天定时清运到学校垃圾中转站。 6. 园区内车辆摆放有序, 无乱停乱放及倒伏现象。 7. 植物花盆达到无积尘, 无污渍。 8. 宣传、布告栏、门牌、墙面文化设施、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等其他设施达到表面无积尘、无污渍、无乱张贴、无损坏。 9. 场馆内设施经常擦拭, 无明显积尘及污渍, 无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等。 10. 场馆周边围栏及篮球架每月擦拭 1 次, 无明显积尘及污渍, 无乱悬挂、无乱张贴、无蜘蛛网等。	30	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, 自身洁净, 统一放在指定地点。	30	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。	
建筑物屋面及天台顶面做到无明显灰尘、无杂物、积水积叶, 落水管口清洁、畅通; 建筑物外墙 3 米以下无污损、明显污迹, 无小广告。房檐无悬挂物。室外花岗岩每季度要保养一次。	5	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	10	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严	



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。		重程度酌情加倍扣分。	
其他：工作作业时做好安全防护，严格遵守安全操作规程及作业流程。：清洁禁止使用强腐蚀性等对原材料有损害的物料，必须使用优质清洁剂；学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束，坚持天天清洁和保洁，清洁过程防止二次污染；接受甲方监督指导，配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成甲方临时交给的任务；遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行大清洁。	10	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
除四害消杀：达到郑州市爱卫会制定的标准。	5	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
考评人员签名	得分		

(二) 楼宇值班及秩序维护服务考核评分表 (满分: 100 分)

考核标准	分值	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则 (25 分)			
执行学校有关的“安全管理规定”和“安全应急工作预案”的有关任务，制订并建立健全突发事件应急预案体系，安全隐患排查、处理等安全工作台账，楼宇安全管理及秩序维护制度和标准、工作签到制度和考核制度，遇突发事件按照规定的预案程序处理，并按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查；建立健全工作岗位责任和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式等。	15	未建立预案、台账或制度标准，扣8分；无岗位职责和考核办法，扣2分；制度、标准不完整清晰，每处扣0.5分，未及时向学校汇报情况及相关材料，每次扣5分。	
有完善的月度工作计划并分区落实到人，建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本等档案资料，有巡查并做好巡查记录。	3	无月度工作计划扣2分，工作计划未落实每项扣1分，无巡查及记录，扣2分；未建立档案、资料扣2分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。	
安全及秩序维护工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	2	工具设施不齐全，每人扣0.1分；工具设施未放置在指定区域，每人扣0.1分；未配置，扣0.5分。	
着装统一，挂牌服务，使用文明用语，礼貌待客，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙双方管理部门反映；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0.1分，每投诉1次扣0.5分。	
(二) 值班和安全巡查管理 (47 分)			
按照学校的作息时间和相关部门要求开关楼门、教室门窗和灯，晚间楼门锁闭前，组织员工做好清楼、关闭门窗、检查水电无异常情况等工作，每日进行设施设备检查，发现问题或出现故障及时处理、报修或督促责任部门维护，并做	10	未遵守时间要求或相关要求每项每次扣0.5分。	



好记录,杜绝影响正常教学运行的情况发生,宿舍楼门要根 据要求做好相关记录。			
按照要求安排值班人员 24 小时门值,维护区域内公共 设施的安全及师生员工的人身及财产安全,值班期间不允许 做与工作无关的事情,不在值班室乱堆乱放及做饭,值班记 录要完整、详尽,不得脱岗缺岗,保持值班室整洁。	10	脱岗缺岗每人扣 2 分,无记录 每次扣 1 分;管理员违反规定的每次 扣 0.5 分。	
熟悉本楼宇一切情况,包括:房间及使用单位情况,消 防器材数量及状况,具备处理应急突发事件的能力。	4	经测评与情况不符的每次扣 0.5 分;处理应急突发事件不力的扣 4 分。	
楼宇值班员严格按照要求对人员来访、设备及物品出入 登记并记录,有专用记录本,对闲杂人员进入建筑物、对将 建筑物内公共财产擅自带出等予以制止,劝止违反公共安全 秩序的行为,做好门禁系统的维护和监控使用;出入建筑物 高峰期要站立值班,注意做好人员的疏导工作,确保各个出 入口通畅,遇到紧急情况,能迅速将人员疏散。	15	无记录本扣 2 分;登记不全或没 有认真履行职责的,每次扣 0.5 分, 出现物品丢失属门值责任,由中标方 负责。	
配合学校相关部门及校外执法部门开展工作,对服务范 围内卫生、安全等的检查,违章电器的查处,学校在重大活 动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护,并负责甲方 审批的建筑物内宣传品的管理,园区内车辆摆放有序,无乱 停乱放、倒伏现象。	5	未达到标准,每次扣 0.1 分。	
负责本公司管辖人员人身安全、生产安全等的防护工 作,对消毒、消杀等危险用品每次要做好使用工作记录,用 于消杀等的危险物品要有严格详细的管理登记制度,要有详 尽的使用登记记录。	3	未达标准,每次扣 0.5 分,在校 期间乙方人员所发生的一切安全问 题由中标方负责	
(三) 消防管理 (28 分)			
建立消防安全管理制度和消防工作应急预案及隐患排 查及处理台账,做好日常各楼层包括消防设施设备等在内的 安全巡查并有相应记录,发现问题及时处理、报告或督促负 责部门及时更换,保证其处于良好的使用状态;建立健全防 火制度,层层明确并落实消防责任,在学校消防部门指导下, 做好消防安全管理,进行消防宣传、消防安全培训、消防演 练等。	15	未建立制度扣 5 分,制度不健全 或台账不全每项或每次扣 0.5 分,没 有巡查及记录的,每次扣 0.5 分,其 他为达到要求的,未发现一次扣 0.5 分。	
中标方工作人员能熟练使用楼内消防设施,做好楼内消 防安全教育宣传、防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾 隐患整改、用火用电安全管理等工作,有分类专项记录本。	8	无专项记录本每项扣 2 分;未及 时履行职责每次扣 0.5 分。	
设立消防疏散示意图,照明设备设施、引路标志完好, 紧急疏散通道畅通。	5	每发现一项一次不达标扣 1 分	
考评人员签名	得分		

(三) 综合管理服务考核评分表 (满分: 100 分)

标准内容	分值	考核评分参考	扣分
制度及档案管理 (20 分)			
有本次物业管理范围相适应的健全的管理服务制度、完善 的服务质量标准及组织机构及管理运行机制,包括保洁管理、安全 与秩序维护管理、维修管理档案管理、人员管理等,以及各项服	10	未建立制度扣 10 分;制度不 健全每项扣 1 分。	



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。			
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。	5	发现一次不达标扣 1 分，问题严重的加倍扣分。	
建立楼宇本体档案资料、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。	5	无档案扣 5 分，档案不全每项扣 1 分，记录及或报送不及时每次扣 1 分。	
人员管理 (25 分)			
最低人员配置及岗位：管理人员及服务人员不少于招标文件要求。项目经理、经理助理要求学历证书，受过物业管理专业培训，具有类似物业任职物业经理经验，年龄在 45 岁及以下；值班管理员要求高中以上学历，年龄 55 周岁以下；保洁员要求初中以上学历，年龄在 55 周岁以下。以上人员均要求身体健康，无传染病和精神病等病史（建立健康档案备查），无不良嗜好和犯罪记录，到岗率达到 100%。	5	每发现 1 次不合格扣 2 分。缺少经理或经理资质不符合要求，该项服务考核为零分；缺其他人员，每人扣 2 分。	
做好所有聘用人员的岗位和消防等培训教育及管理，全年培训不少于 2 次，增强其业务能力、消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
工作期间员工应着装统一、挂牌上岗，举止得体、用语礼貌，保持良好的仪容仪表，公共场所不大声说话，手机静音或震动状态避免影响师生学习工作，服务要快速、高效。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
按照国家与地方的有关规定负责聘用人员劳动手续的办理与管理等事宜，做好公共及人身安全的防护和劳动保护工作。所有聘用人员人事档案要交委托人备案。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
如出现在《其他管理服务标准》中不符合甲方条件的物业管理服务人员，乙方应按甲方要求及时更换。	5	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
信息化管理 (15 分)			
设立 24 小时服务电话，建立与学校后勤服务平台、校方相对接的集服务受理、投诉、反馈等于一体的信息化管理服务系统，接受对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并制定相应的对接工作流程及细则。	10	未达标准，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
对服务范围内师生反映、报修或巡视发现的问题有登记、及时安排处理、进展或完成情况及时反馈，有回访制度和记录，每月将有关情况汇总以书面和电子档形式报送甲方。	5	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
精细化、标准化 (8 分)			



1. 建立该项目的标准化服务手册，严格按照各项标准、规范和规程进行操作作业，加强日常监督考核，将制度落实到实际工作中。	8	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
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。			
绿色校园建设（7 分）			
1. 管辖范围内水电暖冷等节约能源资源工作的管理人员和工作职责明确，有年度节约能源资源实施方案，实行目标责任制，建立详细的巡视检查记录档案。	7	每发现 1 次不合格扣 1 分。	
2. 配合学校相关部门做好节能、能源节约等绿色校园建设宣传和实施工作，对学生进行节能意识和爱护公物的教育等。			
3. 进行管辖区域的日常巡查，加强日常节水、节电工作及设施的管理，发现问题及时处理或上报，做到“无长流水、无长明灯”和跑、冒、滴漏等浪费能源资源现象。			
楼宇管理（10 分）			
1. 每天不定时对楼宇房屋本体、公用设施设备、安防监控、消防设施等进行巡视检查，并做好巡查及处理情况记录，确保设施设备运行正常。	10	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
2. 按要求准时开关楼宇大门，维护楼内秩序，发现异常情况及时报。			
四、其他（15 分）			
乙方要贯彻落实学校各项任务，接受学校制定的物业管理办法及补充条款，以及学校的工作监督与指导，接受学校的临时性工作安排，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施。有月度和年度计划，定期检查记录工作计划落实情况。	5	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
乙方保证为从事本物业服务外包项目的人员提供符合本市法律法规的薪资及各项保险，员工工资不得低于郑州市最低标准，否则为无效投标。乙方员工在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由乙方承担，与甲方无任何关联，甲方除承担物业管理服务费外不承担任何任何费用。	5	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
乙方必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由乙方负责。如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，乙方必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。	5	未达标，每次扣 1 分；情节严重的，每次扣 2 分。	
考评人员签名：	得分		

附件 4：投标文件重要内容

一、实质性服务承诺

1. 承诺如甲方举办大型活动，公司免费提供人员及技术服务支持；



2. 承诺免费制作符合项目的服务手册；
3. 承诺无偿提供各种解决本项目需求的应急设备、工具、人员；
4. 承诺非正常工作时间的服务保障不另增加费用；
5. 承诺对甲方项目建筑、设施设备的改造提出建议和配合。
6. 承诺及时有效响应采购单位职工求助，做好恶劣气候和停电、停水等突发情况的应急处置。
7. 承诺无偿提供用于解决本项目应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员支持。
8. 承诺满足采购单位举办大型活动、会议及各类评选工作时的临时服务需求，增加所需的服务、技术人员数量和相应工具，不另外增加费用。
9. 承诺满足采购单位非正常时间的会议、活动的相关服务保障工作，且不另外增加费用。
10. 提供的物业服务必须符合采购单位相关“省级文明单位”、“无烟单位”的考评要求。
11. 有义务提出符合本项目特点的合理化建议，在投标中提出承诺要求的，中标后在承诺期内予以实施。
12. 承诺免费为服务项目提供日常行李搬运服务、信使服务、免费使用手推车、组织公益性活动等；
13. 中标进驻后，将对项目各公共部位进行一次全面清洁和检修。
14. 在学生报到、离校时设服务站，免费提供饮用水等，热情迎送并确保迎送有序进行。
15. 配合学校保卫部门，制订紧急和突发事件处理预案，落实安全责任制。
16. 实行特色服务：零干扰管理；人性化管理；品牌服务；便民服务；沟通零距离。

二、履行合同所必须的主要专业人员和设备

(1) 投标人拟派的项目经理简历

姓 名	陈彬	性 别	男	年 龄	43岁
职 务	项目经理	职 称	中级	学 历	本科
参加工作时间	2006.7	从事本行业工作年限	12年	职业资格证	电气工程师

(2) 其他管理人员

序号	姓名	管理岗位	年龄	学历	健康状况	职称或职业资格	备注
1	刘颖	副经理	40	本科	良好	中级会计师	
2	王玉	楼宇值班主管	38	大专	良好	保安员证	
3	朱潇盼	楼宇值班主管	35	大专	良好	保安员证	
4	李青林	保洁主管	35	本科	良好	清洁管理师	
5	程晓鹏	保洁主管	41	本科	良好	高级清洁管理师	
6	靳慧芳	客服人员	29	大专	良好	商务礼仪师	
7	朱志魁	物业服务人员	42	本科	良好	高级园林绿化工程师	
8	梁松涛	物业服务人员	38	本科	良好	电气工程师	
9	刘艳婷	物业服务人员	39	本科	良好	暖通空调工程师	
10	张华	物业服务人员	49	高中	良好	消防设施操作员	
11	乔宝焕	物业服务人员	38	本科	良好	消防设施操作员	



12	李超	物业服务人员	34	中专	良好	消防设施操作员	
----	----	--------	----	----	----	---------	--

三、报价表

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-2025-1424	
金额单位：元人民币	
标题	内容
投标人名称	东克科技服务股份有限公司
投标总报价 (大写)	壹仟壹佰壹拾肆万零玖佰叁拾贰元陆角
投标总报价 (小写)	11140932.6 元
服务期限	2 年
保证金	0 元
投标有效期	从投标截止之日起 60 天
其他声明	 响应招标文件所有实质性内容
投标人（企业电子签章）：东克科技服务股份有限公司 法定代表人（个人电子签章）： 	



2. 费用报价及组成分析和说明

2.1 包 1 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文件要求之内容, 投标单位应按所列分项目列出报价单, 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	8547120 元	人均工资不低于河南省 最低工资标准
2	法定节假日加班费	25000 元	根据经验估算费用。超 出费用由我公司承担
3	保险费	83592 元	
4	行政办公	14000 元	/
5	业务培训费	17040 元	/
6	人员服装	14200 元	按照招标需求配置、满足 招标文件及采购人需求
7	设备折旧	48280 元	根据经验, 预估费用。超 出费用由我公司承担
8	工具费用	68160 元	按照 20 元/月/人
9	耗材费用	68160 元	按照 20 元/月/人
10	垃圾外运费	60000 元	按照 2500 元/月
11	福利	11360 元	根据经验估算, 如有不 足, 我公司自己承担
12	管理费	15000 元	/

13	利润金	22488 元	/
14	人员社保金	1496940 元	社会保险费不低于国家 规定
15	意外伤害补助	16000 元	预估费用, 超出费用由我 公司承担
16	其他费用	633592.60 元	其中, 税金及费不低于国 家及河南省规定, 税率 6%, 包含完成招标文件规 定的服务范围的其他所 有费用。
附注说明 (如有)		总人数不低于 142 人, 含综合服务大厅 1 名前台接待。 1. 以上费用包含招标文件要求的所有费用。 2. 收费标准和计算基数按照不低于国家规定最低标准执行。 3. 岗位人员工资、社会保险费、税金取费不低于国家规定的最低标准。 4. 优惠条件及理由: 因考虑实际情况, 以上费用已包含所有费用, 无其他优惠。 5. 项目共计 142 名服务人员, 其中 61 人按照 1022.6 元/月/人缴纳社会保险, 在满足招标文件的要求下 (楼门值班员年龄在 55 周岁以下, 身体健康, 无传染病和精神病等病史; 保洁人员年龄在 55 周岁以下, 身体健康, 无传染病和精神病等病史)。返聘退休人员 81 人, 按照 43 元/月/人缴纳商业险。	
总合计费用 (元)		11140932.6 元	



2.1.1 包 1 人员费用分项报价表（各院系人员费用）

项目名称：郑州大学后勤保障中心主校区各院系办公实验楼物业服务采购项目

项目编号：豫财招标采购-2025-1424

包 号：豫政采(1)20250277-1

单位：元

序号	具体岗位	人数 (人)	月工资/ 人	月保险/ 人	月综合 费小计/ 人	月小计	招标文件规 定的服务期 小计
1	值班	34	2500.00	1022.50	3522.50	119765.00	2874360.00
2	保洁	26	2400.00	1022.50	3422.50	88985.00	2135640.00
3	前台接 待	1	3500.00	1022.50	4522.50	4522.50	108540.00
4	值班	21	2630.00	43	2673.00	56133.00	1347192.00
5	保洁	60	2500.00	43	2543.00	152580.00	3661920.00
人员费用合计					/	/	10127652
总人数不低于 142 人，含综合服务大厅 1 名前台接待。							

备注：项目 3 名管理人员费用合在上表人员服务费中，不单独报价。

说明：1、最低工资标准按照新《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。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。

2、上表中的月小计=人数*(月工资/人+月保险/人+月综合费小计/人)*招标文件规定的服务期小计=月小计*招标文件规定的服务期

投标人（企业电子签章）：索克科技服务股份有限公司

法定代表人（电子签章）：

日期：2025 年 12 月 16 日

备注：项目共计 142 名服务人员，其中 61 人按照 1022.5 元/月/人缴纳社会保险，在满足招标文件的要求下（楼门值班员年龄在 55 周岁以下，身体健康，无传染病和精神病等病史；保洁人员年龄在 55 周岁以下，身体健康，无传染病和精神病等病史），返聘退休人员 81 人，按照 43 元/月/人缴纳商业险。

四、拟投入的主要设备

序号	设备名称	用途	备注
1	室内自动洗地机	高效清洁室内地面，同时完成洗地、吸污、擦干等一体化操作	
2	外环境扫地车	高效清洁室外开阔区域地面，实现扫地、吸尘、收集垃圾一体化作业	
3	外环境洒水车	对室外区域进行洒水作业	
4	全封闭垃圾转运车	密封式转运各类垃圾，避免运输中二次污染	
5	高压清洗机	高效清洁物体表面的顽固污渍、污垢	
6	石材打磨养护设备	对石材表面进行清洁、打磨、抛光等	
7	布艺家具清洗设备	清洁沙发、窗帘、床垫、地毯等布艺制品	

注：本项目各院系服务人员共计 103 人（院系和学校各支付 50%），综合考虑各院系值班人员人均月综合费用 3260 元、保洁人员人均月综合费用 3260 元。合同内其余人员费用由学校支付。



河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号：豫政采(1)20250277-1)

索克科技服务股份有限公司：

贵单位于2025年12月16日参加的郑州大学后勤保障中心主校区各院系办公实验楼物业服务采购项目包1的投标（采购编号：豫财招标采购-2025-1424），经评标委员会评审及采购人确定，贵单位为该项目中标人，中标金额为11140932.6元人民币。

请贵单位收到中标通知书后，按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项，与采购人签订书面合同。

特此通知。

