

盐城市鹿鸣路初级中学西校区物业服务项目

采 购 合 同

甲方：盐城市鹿鸣路初级中学

乙方：江苏恒源物业管理有限公司

2026 年 7 月

盐城市鹿鸣路初级中学物业管理服务 政府采购合同

甲方：盐城市鹿鸣路初级中学

乙方：江苏恒源物业管理有限公司

甲、乙双方根据盐城市鹿鸣路初级中学西校区物业服务项目公开招标的结果，签署本合同。合同金额：大写：柒拾壹万柒仟壹佰叁拾捌元柒角叁分（¥：717138.73元），委托管理期间如有政策性调整，乙方按相关政策文件执行，但中标价格不变。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲方通过公开招投标方式选聘乙方为盐城市鹿鸣路初级中学（物业名称，以下简称“本物业”）的唯一物业管理服务单位。在自愿、平等、协商一致的基础上，就本物业实施物业区域的物业管理服务的相关事宜，订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业名称：盐城市鹿鸣路初级中学西校区物业服务项目

建筑面积约：具体以甲方提供的测绘面积为准。

第二条 委托管理期限

1、委托管理期限为2年，本合同服务期限为1年，自2026年7月25日至2027年7月24日止。经采购人考核（考核办法详见附件），履约能力强、服务质量优，经双方协商同意，可续签1年合同。如合同履行期间考核积分累计两次低于90分的，则不予续签合同。

第三条 委托物业管理范围

本合同约定的物业管理区域为：盐城市鹿鸣路初级中学围墙内和大院门前三包区域。

第四条 本合同委托管理事项包括以下内容：

物业服务主要包含保洁服务、会务服务、绿化养护服务、设施设备维护管理等工作。

总体要求：达市级及以上物业管理示范大厦标准；物业服务人员日常工作及作息时间安排服从学校办公室统一管理。

1. 环境卫生管理:

(1)清洁卫生、保洁范围包括:公共场地、房屋建筑物共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。楼内所有公共区域(含地下车库),会议室、接待室、走廊、楼梯;室外道路、广场、停车场、绿化带的卫生保洁;公共卫生间的每日打扫并保持干净整洁无异味;地下车库、室内楼梯、扶手定期保洁;

(2)清洁卫生实行责任制,有专职人员并明确各自的责任范围;

(3)垃圾日产日清,定期进行卫生消毒灭杀;

(4)楼内保持清洁,无乱贴、乱画、堆放杂物现象,楼梯扶手、电梯间等保持洁净,大厅、走廊、过道等公共部位无纸屑、烟头等废弃物;

(5)大门外实行门前三包。

2. 设施设备的维护管理:

(1)负责办公区域内水、电、卫、空调、消防、电梯、通讯、通风等管线设施设备的日常维护管理(所需材料费用由甲方承担),确保设备正常运行(不含电梯的维保);

(2)定期检查各类设备的运行情况,发现问题及时报告甲方并协助甲方予以处置;

(3)积极配合甲方做好相关设备设施安装维修工作;

(4)定期对消防报警系统、防盗报警系统进行检查,确保正常使用。

(5)确保人员稳定,如需变动应提前两天通知甲方。

3. 会议服务及报刊杂志发放:

(1)会议服务要求

会议室、会客厅所有物品摆放整齐,所需物品(资料)准备齐全。

(2)门口、电梯口等场所根据需要,设置告示牌。

(3)茶水服务:

①大中型会议,主席台每 30 分钟巡视倒茶 1 次,台下根据需要准备茶水、杯子。

②小型会议,每 30 分钟巡视倒茶 1 次。

③及时清理会场上的灰尘、溢出的茶水,保持会场整洁。

(4)会务保密,会场服务人员不得随意翻阅会议资料,禁止闲杂人员进场,不得在任何场所透露会议的内容。

(5)会后及时清理,检查是否有遗留物品、未熄灭的火种,关闭设备电源等。

(6)及时发放报刊杂志,确保准确无误。

4、绿化养护：

(1) 协调专业绿化养护人员进行作业。根据苗木生长特点，对大院内所有绿化进行养护，主要内容为：杂草清除、植物（乔、灌、花、草等）修剪、病虫害防治、浇灌、施肥及土壤改良、防护（防寒、旱、台、涝、高温等）等工作。

①草坪、苗木病虫害防治。工具中标人自备，药物由乙方申请，甲方提供；必须提前防、治各类病害、虫害，由于乙方防治不及时而导致绿化收到伤害的、死亡的，乙方负责补齐。

②草坪、苗木施肥和土壤改良工作，需严格遵循甲方指定的时间和区域要求执行。每年冬季，结合化粪池清理工作，对苗木进行专项施肥。肥料由乙方提前申请，经甲方审核后提供，确保肥料质量符合相关标准。

③草坪、苗木修剪及杂草清除。从苗木生长和景观的角度进行修剪。乔、灌、花等苗木，及时全面清除杂草，工完场清。

④根据气候、天气情况，按甲方要求，做好防寒、旱、台、涝、高温等防护工作。相关的防护工具（水泵、水带、木头支架等）由乙方提供。

(2) 养护标准：每日对大院内绿化全部巡视一遍；确保花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草，无垃圾，生长旺盛。

第五条 付款方式、合同期限、合同价的调整

(1) 预付款支付时间：合同签订后 30 日内，甲方收到发票 10 个工作日内支付预付款，预付款支付比例：合同金额的 30%。（签订合同时，乙方明确表示无需预付款的或主动要求降低预付款比例的，可作出相应调整）

(2) 尾款支付时间：试用期（3 个月）期满，考核合格后，付试用期期间的管理费用。如果未能按合同、招标文件履约的，试用期结束后，履约保证金不予退还，并不支付试用期间的物业服务费用。试用期满后，物业管理服务费的支付采用每月考核，按考核结果支付当月的物业管理服务费（在每次支付时扣除十二分之一的预付款）。甲方收到乙方发票后 10 个工作日内完成支付。

支付账户为：15610154800000266

结算方式：本项目采用“固定总价”合同，合同实施过程中中标总价一律不予调整。

2、合同期限：一年。

3、在服务期间，甲方可根据实际管理的需要调整乙方物业服务人员的数量，同时按乙方投标文件报价以实际服务人员数量调整结算价。

第六条 物业管理服务费用

本物业管理费用支付时，乙方应提供税务发票。

1、物业管理服务费不包括以下费用；

(1) 水电费和能耗费用；

(2) 甲方认为有必要的室内外新增垃圾桶的购置费用；

(3) 本合同未列入委托管理范围和委托管理事项的其他特约服务费用；

2、委托管理物业中的房屋共用部分、共用设施、设备、公共场地的维护材料费用均由乙方出具书面申请，甲方负责购置或委托乙方代为购置。

3、除本合同规定的应收费项目外，未经甲方同意，乙方不得以甲方所辖物业设施设备提供使用为由收取其他任何费用（应物业使用单位的要求，向物业使用人提供的特约有偿服务收费除外）。

第七条 甲方的权利和义务

1、监督乙方物业管理行为，就物业管理的有关问题向乙方提出要求；

2、向乙方支付物业管理服务费；并承担本物业管理项目所需的耗材费用(包括:水、电、卫、空调、消防、电梯、通讯、通风等管线设施设备的日常维护管理等费用)；

3、检查乙方是否按协议规定进行服务和安全管理；

4、指定乙方按照规定对进、出车辆进行管理，提供车辆停放场地；

5、配合乙方做好管理的宣传工作；

6、提供有关物业管理档案资料和硬件管理设施，如工具间、办公室等。

第八条 乙方的权利和义务

1、对甲方委托的管理区域进行卫生保洁、门卫值班、服务性管理；

2、根据有关法规与政策，结合实际情况制定本区域的物业管理制度，并书面告知甲方；

3、乙方配备满足服务项目需要的相关人员，负责对所有服务人员进行培训和教育；

4、乙方所有派到甲方的物业服务人员名册应在本合同签订后三人内报甲方备案，不备案的视为没有派出物业管理人員。

5、乙方派出的所有人员与甲方无劳动关系或劳务关系，所有人员均与乙方建立劳

动关系，乙方工作人员在物业服务期间及上下班途中发生的一切意外事件，人员安全事故等均由乙方全权负责和处理，与甲方无关；

6、建立健全物业管理的有关资料；

7、完成甲乙双方商定的其它任务。

第九条 物业管理用房

1、甲方按照有关规定，向乙方提供固定的物业管理用房。

2、物业管理用房属甲方所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途，如需装修改造需要经过甲方同意。本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等及时如数地移交给甲方。

第十条 物业管理服务质量

乙方承揽甲方的物业管理，须按本合同约定的委托管理事项达到下列质量要求：

- 1、房屋外观：完好、整洁；
- 2、设备运行：正常、无事故和安全隐患；
- 3、各类设施、设备的维修、养护；及时、状态良好；
- 4、公共环境：清扫及时、保洁全面、无死角、垃圾日产日清；
- 5、交通秩序：运行有序、保持畅通、处理违章及时到位、车辆无乱停乱放现象；
- 6、消防：定期进行防火巡查、泵房检查、灭火器检查，技能熟练。
- 7、急修不超过 10 分钟到场；小修不超过 2 小时处理到位；

具体的物业服务质量要求详见《投标文件》。

第十一条 违约责任

1、甲方不履行本合同约定的义务，乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担相应的责任；

2、甲方违反本合同的约定，未能按时如数支付物业服务费的，应按每月千分之五的标准向乙方支付违约金，并应于五日内补交费用；

3、乙方违反本合同约定，乙方如发生将本物业转包、转让、违规、违法现象或在履行合约中单方中途退出的，甲方将中止本合同，没收履约保证金，追偿违约金，并追究由此造成的一切损失；

4、双方约定，以下条件下所致的损害，可构成对乙方的免责事由：

- (1) 因不可抗力而导致的中断服务或物业价值的贬损；

(2) 因物业本身固有的瑕疵造成的损害；

(3) 因维修、养护共用部位、共用设施设备需要而暂时停水、停电或停止共用设施设备的使用的（除排危抢险情形以外，乙方应事先通知甲方）；

(4) 因政府有关部门原因而非乙方责任造成的供水、供电、供热、供冷、通讯、有线电视及其他共用设施设备的障碍和损失。

5、甲乙双方均应严格履行合同的约定，若任何一方导致合同不能正常履行或无故单方解除合同，则应承担成交总额的 5% 违约金和由此造成的后果，给对方造成的损失，应赔偿相应损失。

6、乙方经考核若达不到招标文件、投标文件和合同中所及的相关要求，甲方有权对乙方按照考核办法、细则进行处理，并进行相应的经济处罚，直至解除合同。

第十二条 履约保证金

1、乙方交纳人民币 71713.87 作为本合同的履约保证金（合同金额的 10%）。甲方对 AA 评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部门备案的第三方信用报告），降低履约保证金缴纳，即人民币 35856.94（**AA 级降低履约保证金缴纳比例为合同金额的 5%，AAA 级免缴履约保证金**）。合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

2、确需收取履约保证金的，履约保证金缴纳形式：乙方自主选择以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函（保险）等非现金形式提交（根据苏财购[2023]150 号《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》乙方可选择电子保函（保险）的形式），鼓励供应商自愿使用履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

3、履约保证金的退还：

3.1 方式：无息退还至乙方缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

3.2 时间：验收合格且甲方收到发票后 30 日内。

3.3 条件：按合同要求全部履约完成并经甲方验收合格，且甲方收到乙方出具的发票。

3.4 不予退还情形：

除不可抗力情况外，乙方出现下列情形之一的，其履约保证金，甲方将视情节决定不予退还或部分不予退还。

(1) 乙方无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向甲方提出附加条件或

者更改合同实质性内容要求的；

(2) 乙方不履行与甲方订立的合同的；

(3) 乙方所供货物或服务不符合招标文件规定要求的；

(4) 乙方采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它乙方串通投标的；

(5) 乙方将合同内容转包、违法分包的；

(6) 乙方故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

3.5 逾期退还的违约责任：甲方逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

4、如果未能按合同、招标投标文件履约的，中止合同，履约保证金不予退还，并不支付服务期间的物业服务费用。甲方有权终止合同的履行，乙方应承担相应的完全责任，包括赔偿因此而给甲方及第三人带来的相应损失。合同期满后退出本物业管理时必须向甲方移交全套档案资料等，经甲方验收合格，并完成与后续物业服务企业的衔接后，方可退出，同时无息退还履约保证金余额。合同提前终止或期满退出的，规定时间内必须与甲方及后续物业管理企业的完成交接、衔接工作。

第十三条 验收

1、验收依据：以采购文件、投标文件、合同及补充协议、国家及行业相关标准、采购人制定的考核细则等为依据。

2、日常考核：甲方按照合同附件《履约考核表》每月对乙方服务进行考核，考核结果作为支付物业服务费的依据，但不免除乙方在合同期满时的最终验收责任。

3、最终验收：

(1) 合同期满或提前终止后 15 个工作日内，乙方应向甲方提交完整的服务档案资料（包括但不限于日常巡查记录、维修记录、培训记录、考核记录等），并书面申请最终验收。

(2) 甲方在收到申请后 10 个工作日内组织验收，验收内容包括：服务完成情况、档案资料完整性、设施设备运行状态、履约情况等。

(3) 验收合格的，甲方出具《最终验收合格证明》，作为退还履约保证金和结清合同尾款的条件之一。

(4) 验收不合格的,乙方应在甲方要求的期限内整改完毕,整改后重新验收;逾期未整改或整改后仍不合格的,甲方有权按合同第十一条、第十二条追究违约责任。

第十四条 其他

1、本合同中的未尽事宜,双方可协商后进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具同等效力。本合同之附件均为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等的法律效力。

2、甲方的《采购文件》和乙方的《投标文件》为本合同的附件,本合同附件均为合同的有效组成部分。

3、本合同及其附件和补充协议中的未规定事宜,均按照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

4、本合同之附件如有与本合同相抵触之处,以本合同规定为准。

5、合同期满本合同自然终止。双方如续订合同,应在本合同期满 90 日前向对方提出书面意见。

6、本合同在履行中如遇争议,双方可以通过协商和解,如协商不成,双方均可向甲方所在地人民法院提起起诉。

7、本合同正本连同附件,一式陆份,甲方叁份,乙方叁份,具同等法律效力。

8、本合同自甲乙双方签订之日起生效。

甲方:盐城市鹿鸣路初级中学

法定代表人或授权代表:

联系电话:

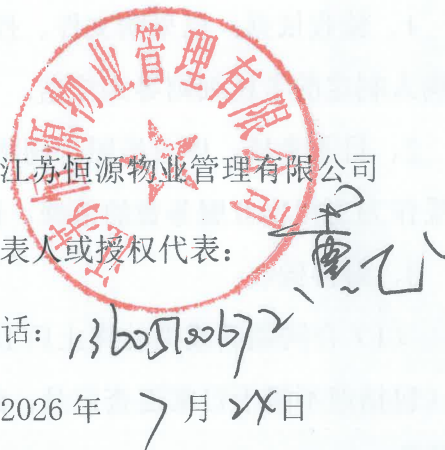


乙方:江苏恒源物业管理有限公司

法定代表人或授权代表:

联系电话:

日期:2026 年 7 月 18 日



盐城市鹿鸣路初级中学物业服务考核细则

为进一步加强学校物业工作管理，督促物业从业人员落实相关规定，更好地为师生提供优质、规范的服务，确保在校师生安全和校园秩序正规，现依据相关规定制定本考核细则：

一、考核目的

通过考核，进一步提高物业服务保障质量，确保学校安全有序运行。

二、考核依据

依据《盐城市鹿鸣路初级中学物业管理服务合同》（含其附件及本考核细则）、甲方招标文件、乙方投标文件和乙方承诺以及国家有关物业管理规定。

三、考核方法

采用资料查核、现场验证、抽样检查、询问、满意度调查等方法对物业的服务质量进行量化管理。

四、具体内容

（一）制度建设

1. 建立健全管理制度，制订突发性应急预案和处理办法，安全基础台帐、应急预案规范，如制度不完善和台帐、预案不规范，检查发现问题的一次扣 1.5 分。
2. 建立健全各项岗位管理制度。如检查发现问题一次扣 1.5 分。
3. 建立健全人员使用政审和报告制度。有员工招聘审查、培训办法，有岗位职责、人员分工任务表等内部管理考核台帐，资料健全；员工未发生任何损害公共利益、造成不良影响的事件。如未能做到，每项扣 0.5 分，共计 2 分。

（二）人员管理

1. 新进员工要进行政审，政审合格后报甲方备案方可录入使用，否则发现一次扣 2 分。
2. 新进员工必须身体健康（提供健康证明）且经培训合格后上岗，不能提供健康证明或未培训合格上岗的，发现一次扣 2 分。
3. 经政审、培训合格上岗后的员工，无特殊情况，不得随意更换，如发现新进员工在岗未达到 10 天以上的，每次扣 2 分。
4. 员工离岗或请假需提前一天上报，未及时报告和备案的，发现一次扣 2 分。

5. 员工上岗培训必须有案可查、资料完备，同时每季度至少开展 1 次法律法规、岗位技能、职业素质、服务知识、应急处置、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。培训、考核不到位，资料不完备的，发现一次扣 2 分。

6. 员工未按规定统一着装，未佩戴统一标识，服装上有污渍、有破损，不注重仪表仪容，男性不得留长发、蓄胡子，不注意文明用语等，发现一次扣 1 分。

7. 员工在岗期间玩手机（与工作无关内容）、看报纸，脱岗、串岗、睡岗，发现一次扣 1 分。

8. 员工不得与学校相关人员（教师、学生等）发生肢体或语言冲突，有问题及时上报管理部门处理，不得出现借工作名义发生侵犯学生权益等违法犯罪行为，如发生冲突或案件，发现一次扣 5 分，相关涉案人员交公安部门处理。

9. 物管公司随意更换服务人员，或人员年龄及其他要求未达到甲方规定标准，发现一次扣 1 分，10 日内未整改到位的，扣 3 分。

（三）卫生保洁

1. 保洁质量

（1）楼宇各出入口地台无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标准，每项扣 1 分。

（2）各楼层走廊、过道、楼梯整洁、无浮尘、无水迹、无污迹。如未达标准，每项扣 1 分。

（3）各楼层公共区域内门窗、窗台干净、无灰尘、无污迹；垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无异味。如未达标准，每项扣 1 分。

（4）楼内消防箱玻璃门，各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）等无积尘、无污迹、无斑点。如未达标准，每项扣 1 分。

（5）各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面（如灯饰、监视器、火灾报警控制器、安全指示灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等）干净、无灰尘、无污迹。如未达标准，每项扣 1 分。

（6）公共区域卫生间小便池、蹲坑、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无异味；洗手盆、镜台、镜面光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无异味，外表干净无污水流出、无异味；地漏口畅通。如未达标准，每项扣 1 分。

(7) 电梯门厅墙面、地面、门框等表面干净，无油迹、无灰尘、无杂物；电梯厢壁、地面、天花板、通风口、照明灯具、指示板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁按规定上保护剂。如未达标准，每项扣 1 分。

(8) 室外场地、道路、绿化带清洁无脏物、无垃圾、无沙土；室外道路、雕塑、装饰物、灯箱、指示、公告（广告）牌，表面无积尘、无污迹。室内物品、装饰物、各类标识（牌）等表面无积尘，如未达标准，每项扣 1 分。

(9) 直饮水机表面无脏污，地面无污水，网漏无脏物，开关、配电箱表面无积尘。如未达标准，每项扣 1 分。

(10) 各种活动及会议后及时清理（清场），检查是否有遗留物品、未熄灭的火种等。所有场所在未使用时均保持整洁，卫生达标，能随时投入使用。如未能做到，每项扣 1 分。

2. 操作规程

(1) 保洁作业操作程序规范，使用方法正确，未因操作或使用不当造成设施损伤。如未能做到，扣 2 分。

(2) 保洁作业安全措施到位，未发生任何安全事件。如未做到，扣 2 分。

（四）水电设备维护

1. 检查办公楼各水电设备运转是否正常，如有情况应及时上报并维修整改。未及时上报，发现一次扣 1 分。

2. 配合管理人员检查照明、空调等正常运作。未及时发现不正常运转情况的，一次扣 1 分。

3. 经常检查室内外灯是否正常，并及时报告、更换，未及时及时报告、更换的，一次扣 1 分。

4. 每天检查配电房等设备运行情况、建立健全管理台账。发现一次台帐不完整扣 1 分。

5. 中午、晚上放学后巡查各班级教室、多功能教室、会议室等室内设备的运行情况，重点检查空调、多媒体屏幕、照明等设备。发现未关设备或需要维修的设备及时上报，没有及时关闭或维修而造成浪费的，一次扣 1 分。

6. 对突发性故障应以最快时间报告、修复，接到报修通知 20 分钟内不到现场的扣 1 分。

（五）校园绿植维护

1、日常养护（核心）

- 浇水、施肥、松土、除草：按植物习性与季节执行，保持土壤透气、养分充足
- 修剪整形：乔木、灌木、绿篱、草坪定期修剪，保持造型美观、通风透光
- 病虫害防治：定期巡查，及时发现并科学防治，减少药害
- 季节防护：夏季抗旱、冬季防寒防冻、极端天气应急保护
- 环境清洁：清理枯枝、落叶、垃圾，保持绿化区整洁

2、种植与补植

- 按规划完成花卉、苗木、草皮的种植、移栽、补植，提升成活率
- 因地制宜配植，做到四季有景、常绿常新

3、工具与物资管理

- 正确使用、保养、保管剪草机、绿篱机、喷药设备等工具
- 安全存放与使用农药、肥料，做好台账与领用记录

4、巡查与记录

- 每日巡查责任区，记录生长、病虫害、损耗情况，异常及时上报
- 建立养护日志，便于复盘与优化

5、其他

- 劝阻、制止损坏花木行为，保护绿化成果
- 配合完成上级交办的临时绿化任务
- 学习园艺知识，提升养护技能

（六）其他事项

1. 保管员（10 分）

（1）环境整理：保持馆室内的清洁，每天至少清理一次，如果有会议或者其他师生活动，结束后要及时清理。馆室内，所有物品要按照要求摆放。

（2）主动跟相关活动负责人对接，明确要求，并按要求做好各项准备工作，活动期间做好各项服务工作。

（3）学会馆室内所有的设备的基本操作，如一体机要学会开关设备、播放 PPT 等。

（4）做好上级主管部门、其他相关部门的各种文件、通知和信函登记、备案、递和转发工作。

（5）做好各校长办公室的内务整理、报刊发放等工作。

(6) 负责做好图书馆的管理、维护工作，并协助做好会议服务、活动的接待服务等工作。

2. 档案、资料管理（5 分）

加强有关物业的档案和资料的管理。档案和资料的管理包括：安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、设备、设施维护、维修档案、物业人事管理，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

3. 建立健全物业管理制度（5 分）

根据盐城市鹿鸣路初级中学的具体情况，受托单位应制定详细的内部管理制度、日常服务的运作管理制度等相关制度。

- (1) 组织机构设置、人员配备、培训与管理、制度的建立
- (2) 物业管理员工行为规范；
- (3) 管理人员岗位职责；
- (4) 保洁、保管员、水电工工作职责；
- (5) 管理人员、操作人员考核细则（百分考核）；
- (6) 考核奖惩制度；
- (7) 综合服务制度；
- (8) 保洁服务方案及保洁服务质量标准；
- (9) 自然灾害、以及停电、停水、火灾等突发事件的处理预案；
- (10) 图纸、钥匙、各项设施设备、物料、器械接管方案。

五、考核实施和满意度测评

乙方对甲方的卫生保洁、设备维护、水电检修服务等服务工作的考核及师生满意度测评由甲方管理部门负责。

（一）考核实施★

甲方根据《考核细则》对乙方进行综合量化考核，分为：日常考核、季度考核、专项考核。日常考核采用累积扣分制，并作为季度考核的参考，季度考核和专项考核采用综合打分制，季度考核每季度组织 1 次，专项考核每学期组织 1 次。

★考核得分换算方法：总得分=（各项得分之和）÷（各项总分值）×100

考核结果运用：全年累计 2 次季度考核结果小于 75 分的或者 1 次专项考核结果小于 75 分，且发生重大工作失误产生恶劣影响的，甲方有权终止合同并没收履约保证金。

物业服务费用以1个季度为周期进行支付，甲方根据《考核细则》对乙方进行综合考核，并按考核结果支付对应服务费用：

(1) 95分 $\leq$ 考评结果，实际付款金额=应付金额*100%；

(2) 90分 $\leq$ 考评结果 $<$ 95分，实际付款金额=应付金额*95%；

(3) 85分 $\leq$ 考评结果 $<$ 90分，实际付款金额=应付金额*90%；

(4) 80分 $\leq$ 考评结果 $<$ 85分，实际付款金额=应付金额*85%；

(5) 75分 $\leq$ 考评结果 $<$ 80分，实际付款金额=应付金额*80%；

(6) 考评结果 $<$ 75分（视为未达到甲方最基本的服务要求，考核不合格），甲方将评估乙方是否按招标文件、合同约定履约，构成根本性违约的，甲方有权拒绝付款、终止合同并没收履约保证金。

考核完毕，甲方需及时向乙方通报考评结果。首次出现考评结果小于95分时，甲方对乙方服务公司进行提醒；累计出现2次考评结果小于95分时，由甲方对乙方项目负责人进行约谈，相关约谈过程按规定做好书面及影像资料留存。

（二）满意度测评★

甲方每季度组织开展1次师生满意度测评，每学期结束时甲方组织专项满意度测评，全年累计2次季度满意度测评满意度低于80%或者1次专项满意度测评满意度低于80%，且发生重大工作失误产生恶劣影响的，构成根本性违约的，甲方有权终止合同并没收履约保证金。

测评完毕，甲方需及时向乙方通报测评结果。首次出现满意度测评满意度低于80%时，由甲方对乙方服务公司进行提醒；累计出现2次满意度测评满意度低于80%时，由甲方对乙方项目负责人进行约谈，相关约谈过程按规定做好书面及影像资料留存。

满意度测评从保洁、保管员、花木维护人员、水电维护检修（规范程度、精神状态、工作效率、礼节礼貌等）等方面进行测评。（详见附件）

中标单位须严格按照国家法律法规要求，为学校提供服务的从业人员足额缴纳工资、社会保险及住房公积金，缴纳社保、公积金人员信息须与实际在校服务人员信息完全一致。

注：物业公司发放基本工资不低于本市人社部门要求的最低基本工资，且必须依法为其全体在岗员工足额缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等社会保险。甲方在考核时，乙方须提供当期员工社会保险缴纳凭证（包括但不限于社保缴

费明细清单、银行缴费回单等证明材料)。如乙方未能提供上述社保缴纳证明材料,甲方将不予结账,且本次考核不予通过。

本考核办法由甲方管理部门负责解释、补充和修改。于当年度物业服务主合同生效之日起施行。

附件 1: 分项报价表



投标分项报价表

序号	标的物名称	人数	单价 (元/人/年)	总价	备注
1	物业管理服务人员工资、社保、福利及国假加班等费用	(以下 10 项合计 671981.57 元)		671981.57	
	项目负责人 (项目经理)	1	29160	29160	人员工资均按 12 个月测算, 所有人员不低于 2430 元/人每月, 否则将视为未实质性响应招标文件要求。
	保洁	9	29160	262440	
	水电工	1	29160	29160	
	花木工	1	29160	29160	
	保管员	1	29160	29160	
	社会保险	13	15509.64	201625.32	社保(企业部分)不得低于 1292.47 元/人/月, 否则将视为未实质性响应招标文件要求。
	公积金	13	1464	19032	各投标人须按不低于 122 元/人/月填报, 否则作无效标书处理。
	国假加班费	13	4357.25	56644.25	每年国假加班天数为 13 天, 加班人数不少于 13 人, 须按不低于 4357.25 元/人/年填报, 否则作无效标书处理。
	高温费	13	1200	15600	发放人数不少于 13 人, 须按不低于 1200 元/人/年填报, 否则作无效标书处理。
	福利费		0	0	我公司自行承担。
2	综合管理杂费	(以下 2 项合计 0 元)			

	办公品消耗费		0	0	我公司自行承担。
	体检费		0	0	我公司自行承担。
3	清洁卫生费	(以下 2 项合计 0 元)			
	资产费	1 年	0		我公司自行承担。
	清洁设备、工具、材料费	1 年	0		我公司自行承担。
4	不可预见费	1 年	0		我公司自行承担。
5	酬金 (管理费)	1 年	0		企业让利。
6	税金	1 年	45157.16		1 至 5 项合计的 6.72% (各投标人填报的税率统一按照 6.72% 计算。)
一年费用合计			717138.73		计算式: (1 项+2 项+...+6 项)
投标总报价 (二年费用)			1434277.46		计算式: 一年费用合计 *2

注: 投标人所提供人员的费用不得低于上述标准进行测算, 否则视为未实质性响应招标文件要求。如果招标公告发布之后开标前遇政府调整职工最低工资标准或社会保险缴纳基数, 评标委员会进行符合性审查时可仍按上述标准审查, 中标后, 中标人应按照最新政策文件规定执行。

附件 2：人员岗位配备

2.1 岗位人员配备清单(100%响应招标要求,细化资质核验标准)

序号	岗位名称	配备人数	岗位资质硬性要求	补充管控要求（优于招标）
1	项目经理	1 人	45 周岁及以下，大专及以上学历，2 年以上物业管理经验，具备校园物业统筹管理能力，沟通协调、组织管理能力突出	无不良从业记录、无违规违纪记录，具备公办中小学物业服务、重大活动保障、突发事件应急处置实操经验，持有物业相关岗位证书，全程全职驻岗，不兼任其他项目职务
2	保洁员	9 人	55 周岁及以下，初中及以上学历，1 年以上保洁、绿化辅助工作经验，吃苦耐劳、责任心强，持有健康证明	全员无传染病、无不良嗜好，熟悉校园不同材质设施清洁规范，掌握垃圾分类、公共区域消毒作业标准，服从校园作息排班，可适配节假日、寒暑假轮岗值守，服务耐心、作风

				严谨
3	水电工	1 人	55 周岁及以下，初中及以上学历，1 年以上水电运维工作经验，熟练掌握校园水电设备维修技能	持有国家认可的低压电工特种作业证书，持证上岗，实行 24 小时应急值守机制，熟练掌握校园配电房、给排水、电梯、空调等配套设施运维流程，具备突发故障快速抢修能力
4	花木工	1 人	55 周岁及以下，初中及以上学历，1 年以上绿化养护工作经验，熟悉绿植养护、病虫害防治技能	熟悉中小校园景观养护标准，具备高温、暴雨、严寒等极端天气绿化应急处置能力，每日规范填写绿化巡检台账，精细化管控绿植长势与景观效果
5	保管员	1 人	55 周岁及以下，初中及以上学历，1 年以上物资保管、档案管理工作经验	熟练操作电子化台账系统、文档归档软件，具备系统化物资管控、资料整理、档案移交能力，全程专职负责项目物资与档

				案管理，保障资料完整、 物资可控
--	--	--	--	---------------------

补充说明：本项目所有上岗人员均需在入职前完成正规健康体检，提供有效健康体检证明，确保无重大疾病、无传染性疾病、无精神类疾病，无违法违规、失信不良记录。所有人员入职资料、资质证书、体检报告统一汇总，报校方审核验收，审核通过后方可正式上岗。物业公司所有驻场人员签订正式劳动合同，足额缴纳社会保险，全面落实劳动保障、安全防护、岗前培训等工作，全权承担所有人员用工安全、人身意外、工伤事故等全部责任，与采购人无任何劳动及雇佣关联。

2.2 岗位分区配置（精细化分工，优于通用配置）

结合本校区建筑面积大、功能分区多、卫生间及公共区域密集、室外场地开阔、绿化范围广的实际特点，为彻底杜绝服务重叠、岗位空档、卫生盲区，对9名保洁人员进行专业化、网格化、分区定岗精细分工，明确各小组服务区域、作业标准、工作频次、岗位职责，实现全域包干、责任到人：

1. 室内公共保洁组5人：专职负责全校教学楼、办公楼的楼道、公共走廊、扶手、天花板、墙面窗台、43间公共卫生间、3间标准化会议室、电梯轿厢、公共门窗玻璃、消防设施、开放书架、体育器材、室内绿植等所有室内公共区域的日常清洁、拖洗、擦拭、消毒、垃圾清运工作，重点保障教学区域整洁卫生、无异味、无死角。

2. 室外专项保洁组3人：专职负责校园室外主干道、人行道、

广场、运动场、绿化带周边、4 个车行口、9 个人行口、10 个地面车位、30 个垃圾存放点等全域室外区域的路面清扫、杂物清理、落叶清运、垃圾桶清洗消毒、公共设施擦拭养护工作，常态化保持室外环境干净整洁、通行有序。

3. 机动保洁 1 人：作为项目全域应急补位人员，专职负责早晚高峰期保洁补位、隐蔽卫生死角专项清理、重大活动临时保洁保障、节假日轮岗替补、突发污染快速清理工作，同时配合完成校园天沟落水杂物清理、化粪池辅助清理、绿植垃圾清运等专项工作，全面兜底各类临时保洁任务。

2.3 24 小时全覆盖排班机制（无服务空档）

深度适配中学教学作息、师生活动规律、节假日开放要求、突发应急需求，本项目创新实行日常定岗值守+错峰轮岗补位+节假日轮值在岗+24 小时应急待命四维排班模式，严格落实招标文件“周末、假期不降价、不断岗、无条件服从校方作息安排”的核心要求，针对教学日、周末、节假日、重大活动、夜间值守不同场景制定专属排班细则，全方位消除服务空档、弱化季节与假期服务差异，保障物业服务标准恒定、响应高效、保障到位。

2.3.1 工作日排班（周一至周五）

1. 白班核心岗（07:00-18:00）：项目经理、保管员、全体 9 名保洁员、花木工、会务岗全员到岗值守，完全覆盖校园教学全时段服务需求。严格落实招标要求，上午课前 30 分钟、下午放学后 30 分钟全员足额在岗，提前完成晨间保洁、环境巡查、设备检查，课后完成

收尾清洁、垃圾清运、环境复位，全方位保障教学时段校园环境整洁、设施完好、服务到位。

2. 水电工实行全程在岗值守+随时响应报修模式，工作日全天驻场，常态化开展设备巡检、日常维修，随时处置师生、校方报修问题，保障校园水电、机电设备稳定运行。

3. 晚间值守（18:00-22:00）：每日固定安排机动保洁岗+水电工双人轮岗值守，负责晚间校园全域巡查、零散垃圾清理、公共区域保洁复位、晚间突发维修处置、场地安全排查，保障晚自习、课后校园环境设施正常。

4. 深夜应急值守（22:00-次日 07:00）：项目经理、水电工、工程技术岗位全员建立 24 小时电话应急待命机制，保持通讯 24 小时畅通，针对深夜水电故障、设备异常、安全隐患、突发应急事项，严格执行 15 分钟响应到场机制，不间断处置直至问题彻底解决。

2.3.2 周末及节假日排班

1. 实行全员轮流值守制度，由项目经理提前制定每周、节假日轮岗排班表，明确每日值守人员、岗位职责、工作标准，排班表提前报备校方审核确认，严禁员工擅自调休、脱岗、空岗，所有调班换岗必须经项目经理及校方双重同意。

2. 周末、法定节假日、寒暑假每日固定配置在岗人员：保洁 3 人、水电工 1 人、会务/机动岗 1 人，保障校园基础保洁、设施运维、场地巡查、临时活动保障常态化开展，绝不因假期缩减人员、降低服务标准。

3. 花木工结合季节特点、绿植生长周期、天气情况，在节假日常态化开展修剪、浇水、除草、病虫害防治、枯枝清理等养护工作，重点做好汛期排水、高温抗旱、寒冬防冻等应急养护，保障校园绿化景观长效完好。

4. 所有岗位人员节假日全程保持通讯畅通，应急响应机制全天候在线，针对校方临时安排、突发工作、紧急保障任务，随时到岗处置，确保节假日物业服务无缝衔接、标准不降。

2.3.3 重大活动专项排班

针对校园开学典礼、运动会、文艺汇演、教研会议、上级检查、校外交流等各类重大活动，启动全员停休、全员在岗、分区定岗专项保障模式。提前根据活动规模、场地范围、流程安排，细化人员分工，明确专人负责现场保洁、秩序辅助、设备运维、会务保障、物资搬运、场地布置与撤场工作，全程无条件配合校方统一调度。活动期间全程值守、动态保洁、实时保障，活动结束后第一时间完成场地清理、物资复位、卫生消杀、设备关停，快速恢复校园常态环境。

本项目严格遵循招标文件人员配置标准，足额配备 13 名驻场工作人员，所有岗位人员资质、年龄、学历、工作经验均满足招标硬性要求，无人员兼职、无岗位空缺，未经采购人书面同意，绝不擅自更换任何岗位人员。同时结合校园作息特点、节假日服务要求，制定精细化排班机制，实现 24 小时无空档、节假日不降级、高峰期全覆盖的服务保障。

三、人员培训体系与考核方案

附件 3：管理制度体系

一、建立健全标准化物业服务管理制度体系

我方郑重承诺，在中标通知书下发、项目进场服务启动后 15 个自然日内，全面完成本项目专属物业服务管理制度汇编的调研编制、内部研讨、条款校验、层级审核、试运行落地等全部工作，形成完整、成套、可执行的制度文件台账，完整提交采购人审核备案，经采购人审核确认、认可通过后正式全面落地执行。本次制度体系建设完全贴合本校实际物业现状，针对学校总建筑面积约 66000 m²、室外场地面积约 51000 m²、绿化面积 3000 m²、43 间公共卫生间、3 个标准化会

议室、8 台合规轿厢式电梯、450 台各类空调设备、全套高低压供配电系统、36 台地下应急排水泵等硬件设施配置，充分适配学校学期教学作息、师生日常活动、大型文体活动、会议接待、寒暑假值守、极端天气保障、校园安全保密等专属管理需求，构建形成全覆盖、无死角、贴合场景、权责清晰、流程明确、可落地、可检查、可考核的现代化校园物业管理制度体系，整体包含九大核心法定及招标要求制度，并增设四项校园专属增补专项制度，全方位高于、优于招标文件基础要求。

附件 4：应急响应及人员保障

根据校园突发事件类型，对应急物资进行精细化分类储备，精准适配各类应急处置场景：

（1）消防应急物资：配备足量干粉灭火器、消防水带、应急强光手电筒、防毒面具、消防斧、防火毯、安全应急警示标识、楼道疏散指示牌、应急警戒带等物资，全面覆盖教学楼、会议室、配电房、垃圾存放点、楼道、机房等全域重点防火区域。

（2）设备抢修物资：储备全套水电抢修配件、电梯应急救援专用工具、地下排水泵备用零件、屋面防水堵漏材料、临时应急照明设备、管道疏通器械、电路检修工具等，全方位保障各类设备紧急维修工作快速落地。

（3）自然灾害物资：配备防汛沙袋、移动式抽水泵、除雪铲、扫雪工具、绿植防风加固器材、应急遮阳棚、地面防滑垫、应急饮用水、防寒防雨物资等，全面适配暴雨、暴雪、台风、高温、寒潮等各类极端天气处置需求。

（4）公共卫生物资：储备医用防护口罩、医用消毒液、防护服、一次性防护手套、高压喷雾消杀设备、隔离警示带、专用应急垃圾桶等物资，完全满足校园突发消杀、区域隔离、卫生隐患处置的工作需求。

（5）安全救助物资：配置标准化急救箱（内含创可贴、止血药品、消毒用品、跌打损伤药品、包扎耗材等全套急救物资）、安全警戒围栏、手持扩音喇叭、应急通讯设备等，用于师生意外伤害救助、现场秩序疏导与管控。

5.2 台账化精细化管理

由专职保管员专人全权负责应急物资日常管理，建立电子台账+纸质台账双档管理模式，一物一档、逐项登记，详细记录物资名称、规格型号、储备数量、定点存放位置、采购日期、有效使用期、定期检修记录、领用归还记录、补充更新记录等关键信息，实现所有应急物资全程可追溯、底数清晰、管控精准，杜绝物资缺失、过期、损坏、滥用问题。

5.3 常态化检查维保（超招标标准）

建立多层级、常态化的物资检查与维保机制，远超招标基础管控要求：

（1）月度全面检查：每月1日开展所有应急物资全覆盖、无死角检查、保养、调试工作，对过期、破损、失效、老化的物资立即更换、补充、维修，完整留存检查台账与影像资料，确保物资完好可用率100%。

（2）节前专项排查：每逢法定节假日、寒暑假、恶劣天气来临前，额外开展应急物资专项排查工作，重点核对防汛、消防、设备抢修、卫生消杀类核心物资的储备情况，提前补齐物资缺口，保障特殊时段应急保障能力。

（3）领用归还是管控：严格执行应急物资领用登记、用完核销、及时复位制度，所有应急物资使用完毕后24小时内完成归还、清洁、补充、复位工作，确保物资常态化足额储备、随时可用。

六、应急响应时效（严苛提速、闭环落地，优于招标要求）

严格恪守招标文件应急时效硬性要求，在此基础上进一步压缩响应时长、细化分级时效标准、完善闭环管控流程，实现各类突发事件极速响应、高效处置、全程闭环、不留隐患，全面提升应急处置效率。

6.1 紧急维修响应时效（达标并优化）

针对校园水电故障、公共设施破损、管网渗漏、设备突发停运、屋面渗漏等所有紧急维修事件，严格执行 15 分钟内专职维修人员抵达现场的时效标准，人员到岗后立即开展不间断维修作业，全程攻坚直至故障完全修复、设备恢复正常稳定运行。维修完工后 1 小时内完成全方位复检、试运行，彻底排查潜在隐患，杜绝二次故障、反复维修问题；非紧急维修事件 2 小时内人员到场处置，当日完成全部整改闭环。

6.2 各类突发事件分级响应时效（新增细化标准）

结合突发事件风险等级，制定差异化极速响应标准，实现分级管控、精准处置：

（1）一般突发事件（局部卫生隐患、轻微设施瑕疵、小型人员口角、零星垃圾堆积）：3 分钟内岗位人员到场处置，10 分钟内完成全面整改、隐患化解、现场复原，即时闭环。

（2）较大突发事件（局部火情隐患、设备局部故障、小范围客流拥堵、局部卫生异常、小片绿化倒伏）：5 分钟内专项应急小组全员到位，立即启动对应专项预案，快速管控事态、消除隐患、稳定秩序。

（3）重大突发事件（全域设备瘫痪、校园大面积积水、师生群

体性不适、严重客流拥堵险情、大范围卫生污染): 2 分钟内启动对应等级应急预案, 全员快速集结到位, 同步上报校方、联动外部救援部门协同处置。

(4) 特别重大突发事件(重大明火火灾、暴力冲突闹事、极端自然灾害、群体性安全事故): 即时启动最高等级应急预案, 全员即刻集结响应, 第一时间开展师生疏散、现场管控、险情处置, 同步联动公安、消防、医疗等外部部门极速救援, 全程全速处置。

6.3 处置闭环时效要求

建立突发事件全流程时效闭环机制, 确保事事有处置、件件有落地: 所有突发事件处置完成后, 当日完成现场全面复原、隐患二次复查、事件信息记录归档; 24 小时内完成问题深度复盘、根源分析、整改方案优化; 3 日内组织全员开展警示教育、技能复盘培训, 彻底杜绝同类突发事件重复发生。

七、保障机制(新增优于招标的专属保障内容)

7.1 人员保障

建立校园物业服务 24 小时不间断应急值守制度, 工作日、周末、法定节假日、寒暑假、恶劣天气均安排专人定岗值守、轮岗巡查, 全程无空档、无脱岗、无缺位。所有在岗人员均持证上岗、符合岗位年龄及资质要求, 定期开展应急技能、安全知识、处置流程专项培训, 全员熟练掌握各类预案处置流程。同时建立应急备用人员储备库, 提前储备替补人员, 确保突发应急场景下人员充足、快速补位、全员在岗。

7.2 制度保障

将本专项应急预案纳入项目核心管理制度体系，严格落实招标文件进场要求，中标进场 15 日内完成全套预案制度梳理、报审、落地执行，经校方审核通过后常态化严格执行。建立健全应急专项奖惩机制，对处置及时、操作规范、表现突出的岗位人员予以表彰奖励；对履职不力、响应滞后、处置不当、造成安全隐患或损失的人员严肃追责问责，以制度倒逼全员落实应急管控责任。

7.3 安全保障

所有应急作业严格遵守国家安全生产操作规范、校园安全管理规定，为全体应急工作人员配齐配齐专业安全防护装备，全程保障作业人员人身安全，杜绝应急处置过程中发生次生安全事故。定期排查各类应急处置流程中的安全隐患，持续优化处置流程、规范操作标准，双向保障作业人员与在校师生的人身安全，筑牢校园应急安全防线。

7.4 资金保障

项目专项设立应急保障专项资金，独立核算、专款专用，专门用于应急物资采购、更新换代、定期维保、应急演练开展、安全隐患整改、应急技能培训等相关工作，全程保障应急工作落地无资金缺口，确保校园应急体系常态化、规范化、专业化稳定运行。

