

云南大学服务采购合同

计划编号：4530000JH202402257

合同编号：2024003

采购方（甲方）：云南大学

统一社会信用代码：125300004312032649

地址：昆明市翠湖北路 2 号

电话：0871-65032850

服务提供方（乙方）：中高后勤服务（云南）有限公司

统一社会信用代码：91530111550112330L

地址：中国（云南）自由贸易试验区昆明片区官渡区世纪城金源国际

商务中心 2 棟 6A 号

电话：0871-65188308

根据集中采购公开招标采购的结果（项目编号 YNZC2024-G3-00547-YNSZ-0011），按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《云南省政府采购条例》等法律法规和相关文件的规定，甲、乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订以下合同条款。

一、合同标的及要求

（一）合同标的：云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、

绿化、环境卫生服务项目采购

(二) 服务内容、标准及要求:

1.详见附件一：服务需求。

2.其他： /

二、合同期限

1.服务期限：本项目一采三年，合同一年一签。本合同为第一年服务合同，服务日期从 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 04 月 30 日。

三、合同价款与结算

(一) 合同价款

序号	项目名称	数量	单位	单价(元)	小计(元)
1	云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、绿化、环境卫生服务项目采购	1	年	3332640.00	3332640.00
合计(元)				3332640.00	

人民币小写： ￥3332640.00 元

大写：叁佰叁拾叁万贰仟陆佰肆拾元整

以上合同总价包含乙方为履行本合同而向甲方提供全部服务的一切费用，包括但不限于：乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用、

免费提供的增值服务费用、税费等，并不得再有其他费用，否则甲方有权拒付。

（二）结算

1.付款方式：

（1）本项目无预付款，合同签订进场服务后每三个月支付一次，每次支付每年合同价款的 25%，即小写：¥833,160.00 元，大写：人民币捌拾叁万叁仟壹佰陆拾元整。

（2）甲方根据本合同本条第（二）款第 3 项和第五条的约定，按每次验收报告结果支付实际应付金额。

（3）甲方应在完成验收乙方按实际应付金额开具正式发票后 30 日内，支付本次应付服务费至乙方指定银行账户。

2.乙方指定银行账户信息如下：

账户名称：中高后勤服务（云南）有限公司

开户银行：交通银行股份有限公司昆明世纪城支行

账号：531078133018150118810

若乙方指定银行账户信息发生变更，乙方应在甲方付款前 10 个工作日书面告知甲方，否则乙方自行承担相关责任和后果。

3. 若乙方存在违约行为，按本合同约定应向甲方支付违约金的，则扣除乙方应付违约金后的金额作为合同价款最终结算金额。

四、甲、乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方用户单位（资产与实验室管理处、东陆校区综合管理服务

中心)系代表和维护物业产权人、使用人的合法权益。有权对乙方提供的服务进行监督、检查并提出改进意见，并有权制止乙方将要或正在损害甲方利益的行为。甲方用户单位及联系人、联系方式：资产与实验室管理处，陈胜珍，13700626619；东陆校区综合管理服务中心，胡小锋，13708407084。

2.甲方用户单位为乙方提供涉及实施本项目必要的服务条件。若有特殊要求，须经甲方书面同意。

3.甲方用户单位负责组织成立验收组对乙方提供的服务项目进行验收并签署验收报告。

4.甲方对乙方及其服务人员在提供服务过程中非因甲方原因造成的人身及财产损害，不负任何责任。

5.甲方及用户单位对乙方违反甲方管理制度的行为，可以根据情节轻重，采取劝阻、制止、要求整改、要求更换服务人员等措施，或选择单方解除合同。

(二) 乙方的权利和义务

1.乙方保证己方为依法设立并合法存续的企业，有权签署并有资质及能力履行本合同，并应于合同签订前提供己方及实施本项目相关人员资质证明文件交由甲方存档备查。

2.乙方应根据合同约定向甲方提供服务，并接受甲方及其用户单位的监督。乙方需严格按照甲方服务需求中提出的物业服务范围提供服务。乙方未按约定投入服务的区域，甲方将根据乙方单项报价和实际面积进行计算后，在合同价款结算时扣除相应金额，即需扣除的合

同价款=乙方每平方米报价×乙方未投入服务的实际面积。

3. 乙方不得将其应当提供的全部或部分服务转委托给第三人。
4. 乙方应严格遵守投标、技术澄清、谈判、中标所承诺的一切规定和条款。
5. 乙方应配合甲方及用户单位进行服务项目的验收。
6. 乙方保证其提供的服务及服务方案不侵犯任何第三方的知识产权，若因此而引起纠纷及法律责任，由乙方自行承担；若甲方因此而遭受损失，乙方应向甲方进行赔偿。
7. 承担因乙方及其派出工作人员原因（包括但不限于：提供服务的自身缺陷、违反甲方管理制度、不符合相关法律法规要求、不符合相关国家标准或行业标准等）给甲方或第三人造成的任何损失、责任；若甲方因此而遭受损失，乙方应向甲方进行赔偿。
8. 因乙方管理养护责任，造成甲方大型树木及古树死亡的，由甲方组织第三方评估机构进行树木价值评估，乙方除应按评估金额对甲方作出赔偿外，还应支付甲方为组织评估而支付的一切费用。
9. 乙方所提供的服务人员须经过上岗培训（包括但不限于服务过程中的安全教育和培训）。若涉及需要服务人员资质的，应符合相关规定。
10. 乙方须管理好己方服务人员，需要统一着装的，则应统一着装；若乙方服务人员在为甲方提供服务过程中发生受伤、摔倒等安全事故及财产损失的，乙方应自行妥善处理。
11. 乙方须按照国家劳动法及云南省规定与选派至本合同服务处

人员订立劳动合同，并按照规定缴纳社会保险；发生劳动纠纷或争议等事项，乙方自行处理；如因此影响甲方（或使用单位）正常使用或造成甲方声誉受损等情形时，甲方有权解除本合同，另聘用第三方提供服务，未支付乙方的费用不再支付，已支付的服务费用乙方应向甲方全部返还，由此发生的损失，由乙方负担。

12. 乙方服务人员应遵守甲方的管理制度。乙方入校提供服务人员，需提前报甲方同意并备案，同时应向甲方申请办理相关入校手续；若有人员变动，需书面通知甲方，经甲方同意并备案后，方可更换。

13. 提供服务期间，涉及现场施工时，乙方有义务保持甲方现场财产的安全和完整，且须按甲方要求进行现场施工，如因乙方原因造成甲方财产损失，由乙方负责恢复原状，若无法恢复原状的，由乙方负责赔偿。

14. 甲方因乙方提供的服务受到国家、地方相关行政部门的行政处罚的，乙方应赔偿甲方因此受到的全部损失。

15. 本合同终止时，乙方应向甲方做好服务的交接和善后工作，移交全部档案及相关资料，并在 3 个工作日内撤场并搬离乙方物品；否则，甲方有权代为处理，甲方代为处理的费用，有权向乙方追偿；同时，甲方对代为处理的物品不承担任何责任。

16. 相关法律法规及政策规定应由乙方承担的其他责任。

五、验收

（一）项目验收

1. 甲方按合同内容享受乙方提供的服务，乙方根据本合同约定完

成各项服务保障。

2. 验收方法：

乙方服务期间，甲方每三个月验收一次并形成验收报告，经甲乙双方签字确认，作为结算依据，甲方根据验收情况支付实际应付合同价款。

（二）验收标准

1. 乙方提供的服务应当符合本合同相关文件的约定，未进行相应约定的，应当符合国家强制性规定、政策要求、安全标准、行业或企业有关标准等。

2. 甲方进行服务验收时，验收评分标准如下：

（1）根据本合同约定标准及要求，核实师生有效投诉一次扣 2 分，累计计算；验收检查发现不符合本合同约定标准及要求一项扣 1 分，累计计算。上述情形发生后，乙方应按甲方要求完成整改，整改不到位的翻倍扣分，以此类推，扣分累加计算。

（2）乙方应根据本合同约定进行人员配置及设备配置，甲方验收检查，发现人员、设备配置不够，少一人或一台设备扣 5 分，以此类推，扣分累加计算。

（3）因乙方责任造成甲方用户单位被甲方或政府部门下发整改通知书一次扣 2 分，累计计算。

以上每扣 1 分对应违约金人民币 500 元，上述乙方应付违约金在甲方每次应付合同价款中扣除。

六、辅助服务标准及要求

1. 合同执行过程中乙方应提供及时有效的技术支持及服务。

2. 乙方本项目联系人：陈建霞，联系电话：0871-65188308。

乙方变更联系人及联系方式的，应于变更后 3 日内书面通知甲方。

否则，因联系方式的错误致使甲方无法联系而造成的不利后果均由乙方承担。

乙方所提供的服务应与甲方在合同相关文件中的要求一致，若无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

七、合同的变更必须经甲、乙双方协商一致，并按照相关的变更程序加以书面确认后方可进行。

八、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝接受服务、拒付合同价款的，每逾期 1 天，甲方应向乙方支付合同价款 5‰的违约金。如甲方逾期 30 天以上（含本数）未按约定接受服务和支付合同价款的，甲方应向乙方支付合同价款 30%的违约金，同时乙方有权选择单方解除合同，解除合同的通知自到达甲方时生效。

2. 乙方逾期提供服务的，每逾期 1 天，乙方应向甲方支付合同价款 5‰的违约金。如乙方逾期 30 天以上（含本数）未按约定向甲方提供服务的，乙方应向甲方支付合同价款 30%的违约金，同时甲方有权选择单方解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

3. 若乙方不能按合同约定提供服务的，则视为违约。若乙方能及时提出符合服务要求的其他替代方案，并经甲方同意，甲乙双方就替代方案签订补充协议；若乙方不能及时提出或甲乙双方不能就替代方

案协商一致，则甲方可以选择解除合同，并要求乙方支付合同价款30%的违约金。

4. 在乙方的服务履行期内（包括售后服务期间），乙方未按本合同的约定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，除应继续提供伴随服务/售后服务外，还应按合同价格的30%向甲方承担违约责任。

5. 甲乙双方中的任何一方还有其他违约行为的，违约一方应赔偿守约一方的损失。

6. 本合同确定的违约金标准系甲、乙双方基于本协议项下交易的风险、责任、商业利益等因素综合协商确定；在争议发生后，任何一方均不得以任何理由援引任何法律、法规、司法解释向人民法院提出违约金调减的请求。

7. 甲乙双方在履行本合同过程中，任何一方违反本合同约定，均为违约。违约方除向守约方支付违约金或赔偿损失外，还应承担守约方为取得此等违约金或赔偿而支出的所有费用，包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、差旅费等。

九、甲方有权拒付合同价以外的任何费用；乙方有权拒绝合同整体范围以外的不合理条件。

十、除《中华人民共和国政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲、乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

十一、经甲、乙双方协商一致，可以就本合同中的相关事宜签订补充协议，但不得违反相关法律法规规定。

十二、甲、乙双方在履行合同过程中发生纠纷，应及时向云南省招标采购主管部门反映或向有关监督管理部门投诉，以便相关部门进行协调或处理；如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、本合同其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

★ 十四、甲方在本合同订立时已向乙方明确说明了本合同的全部内容，并对本合同中免除甲方责任的条款、乙方在本合同履行过程中应重点注意的相关义务和违约责任条款作出了足以引起注意的提示。乙方已完全知悉、充分理解并接受上述全部约定，同意以此作为自身履行本合同的约束。

十五、本合同一式八份，甲方六份，乙方两份（含用于结算支付的一份）。

十六、本合同自签订之日起生效。

十七、本合同不可分割之部分及解释顺序：

1. 合同书及附件。

2. 谈判纪要。

3. 服务承诺。

4. 成交通知书。

5. 成交人响应文件及澄清。

6. 磋商文件。

7. 款项支付计划表。

8.甲乙双方商定的其他文件。

十八、合同签订地点：云南省昆明市。

十九、附件（有）

附件 1.服务要求

附件 2.服务承诺

附件 3.分项报价表

(以下无正文，为双方签章页)

采购方（甲方）：云南大学

法定代表人或委托代理人：项目（技术）负责人：

签订日期：

电话：0871-65032850 传真：0871-65032850

地址：昆明市翠湖北路 2 号 邮编：650091

服务提供方（乙方）：中高后勤服务（云南）有限公司

法定代表人或委托代理人：经办人：

签订日期：

地址：中国（云南）自由贸易试验区昆明片区官渡区世纪城金源国际
商务中心 2 幢 6A 号

电话：0871-65188308 传真：0871-65188308

邮编：/

附件一 服务需求

一、项目简要概况:

本项目位于云南大学东陆校区（含东陆园、英华园、北院、东一院、东二院、地理所等），负责区域内楼栋物业、校园绿化、环境卫生等服务（详见服务内容）。

序号	项目	单位	数量	单价（元）	总价（元）
1	物业服务	m ² /月	约 17.4 万	9900.00	2067120.00
2	绿化管养服务	m ² /月	约 6.8 万	10350.00	844560.00
3	环境卫生服务	m ² /月	约 9.2 万	3200.00	353280.00
4	公厕管理服务	座/月	4	1200.00	57600.00
5	单车棚管理服务	个/月	4	210.00	10080.00
合计（元）					3332640.00 元/年

二、需执行的国家相关标准、行业标准及规范:

中国教育后勤协会 T/JYHQ 0007—2021、中国物业管理协会 T/CPMI 012—2021 和园林绿化行业 CJJT 287-2018 的一级养护管理标准执行。

三、服务内容:

（一）物业服务范围、标准及要求

1、服务范围

序号	楼栋名称	面积 (m ²)	备注
1	成教楼	3,278.00	
2	庆来堂	2,303.00	
3	档案馆	2,823.09	
4	贡院	1,102.00	
5	化学馆	7,792.70	
6	会泽院	4,153.00	
7	经济学院大楼	2,598.26	
8	怀周楼	6,757.00	
9	熊庆来、李广田故居	291.00	
10	南学楼	9,175.00	公共教学楼
11	人类学博物馆	4,332.00	
12	生物馆东楼	3,205.00	
13	生物馆西楼	3,205.00	
14	师生活动中心及锅炉房	3,629.00	
15	水塔（钟楼）	165.00	

16	微生物发酵工程重点实验室	2,574.91	
17	文津楼 I 区	10,978.80	
18	文津楼 II 区	11,639.20	
19	东学楼（文渊楼）	34,700.00	公共教学 楼
20	物理馆	6,948.00	
21	校医院	4,756.00	
22	映秋院	2,863.14	
23	泽清堂	209.00	
24	至公堂	564.00	
25	重点学科实验楼	3,370.00	
26	出版社大楼	3,142.69	
27	地科楼	3,867.00	
28	后勤集团大楼	3,370.49	
29	物理研究楼	1,708.00	
30	实验中心主楼及附楼	3,658.00	
31	数学楼	3,136.52	
32	综合楼(北学楼)	9,979.50	
33	翠湖北路 5 号（袁嘉谷故居）	1,415.81	
34	翠湖北路 1 号（王九龄故居）	536.62	
35	微生物所实验大楼	2,999.00	
36	信息楼	2270.97	
37	学府路办公楼(地理所、计算中心)	3863	
38	东二院原教师宿舍	1000	
合计		174359.7	

服务区域内所有楼栋的日常保洁、房屋及其设施的维修维护、强电配电室的日常管理和公共教学区的教室管理，各楼栋公共卫生间和洗手池的卫生纸、擦手纸、洗手液的补充，消防、安全管理，电梯管理等服务。

1.1 保洁服务范围、标准及要求

1.1.1 服务范围

服务区域内各楼栋滴水线为界，含楼道、门厅、走廊、楼梯、电梯、公共区域墙面（玻璃）、卫生间、地下停车场、报告厅、会议室等公共区域。公共教学楼所有房间（不含部门独立使用区域），学院楼只负责公共区域。

1.1.2 保洁标准及要求

1) 门厅、楼道、楼梯、电梯、走廊、墙裙、栏杆、窗台、地下停车场、消防设施、卫生设施等公共区域及设施的保洁，每日拖擦清扫不少于一次并保持全天干净整洁。

2) 卫生间清扫、擦拭、冲洗、消毒、灭虫、除臭每日不少于一次，手纸篓

垃圾清除等每日不少于一次，保持卫生间全天干净整洁、无虫无臭味。

3) 公共区域的照明灯具、门窗玻璃每月擦拭不少于一次，保持透亮无污渍。公共区域的房顶、墙面定期清扫刷白、刷灰，保持房顶、墙面无蛛网、无印痕、无涂鸦等。

4) 垃圾桶清理每日不少于一次，保持全天无虫无嗅味。及时清理垃圾清运过程中掉漏的垃圾，不得造成环境污染。负责卫生设施的保管，做到不丢失、不缺损，如有丢缺，乙方自行负责补缺。

5) 每月对楼内公共区域药物消毒一次，在特殊时期和甲方要求下根据需要增加消毒频率。主动配合学校爱卫会做好灭“四害”工作。主动做好捕鼠、杀虫工作，灭公害器具材料、药物等由乙方自备。

6) 每月清扫楼栋房屋平台、阳台、地下车库排水沟不少于一次，保证房屋平台、阳台、排水沟整洁无杂物。及时清扫疏通下水口确保排水管道沟渠畅通、无淹积水。

7) 楼栋滴水线、庭院内道路、花台、座椅等，每天清扫不少于一次，保持全天干净整洁。

8) 教室、会议室、活动室、自习室、交流空间、茶水间、洗衣房等室内保洁，保持全天干净整洁。每次使用前、后进行清扫：地面清拖、清擦、打磨干净，桌椅、台面清擦干净，室内其它设施设备清擦干净；垃圾桶清理干净，窗户玻璃、灯具保持透亮无污渍、无粘贴物等。负责整理并保持室内桌椅等设施整齐规范。

9) 负责每天巡查公共教学楼大厅、走廊、过道等公共区域是否存在乱堆乱放、堵塞占用公共区域等现象，并及时清理及制止该现象的发生，如无法制止的立即报主管部门。

10) 负责服务区域内环境卫生的监督，有义务劝阻破坏环境卫生的行为并报告学校相关部门。

11) 遇疫情等突发情况，根据相关部门要求做好预防工作。

12) 物业公司根据保洁需要，自行配备齐全的卫生工具。

1.2 房屋及其设施的维修、维护

1.2.1、维修、维护范围

服务区域内自大楼台阶起至大楼的整体及其地下停车场，包含楼宇本身及其附属设施的日常维修、日常养护：

1) 供电、照明设施：楼层配电间，各用电插座、灯具、设备间的线路，楼内安装的各种照明设施、灯具、开关、插座、换气扇等日常维修维护，负责楼栋照明灯具、开关、插座的更换。

2) 给、排水设施：给水自进入大楼到楼内各用水点的管线、阀门等供水设施，楼内安装的各种用水器具、水暖器材、卫生洁具、地下车库水泵等；排水自大楼天台雨水排水、楼内各用水点排水到排出楼外的第一个雨水、污水井止的排水管线的日常维修、维护、疏通清理（含墙体内的管线漏水补漏）。

3) 太阳能供热设施、管路、真空管、电机等日常巡查及保修，以及常规维

护、更换材料及应急处理。

4) 房屋的土建：房屋的墙地顶（5 m²以内）、门、窗、锁具、五金等的日常维修、养护。负责单块面积3 m²（含）以内、因自然破损或找不到损坏责任人的玻璃更换，费用由物业自理；单块面积3 m²以上、非责任造成破损的，物业负责报学校处理。

5) 防雷、消防设施、外墙瓷砖的日常检查。

6) 室内桌椅、窗帘等普通设备维修。

7) 房屋本体的维保及大型维修，乙方应及时将检查情况报告甲方，甲方根据情况组织实施，费用由甲方承担。

1.2.2、维修、维护要求

1) 熟悉服务范围内公用设施种类、位置分布、操作流程及安全要求。

2) 进行房屋公用部分的日常管理和维修养护，建立服务、检修记录和保养记录。

3) 在设施发生损坏或接到报修时，维修人员在20分钟内到达维修地点展开维修，一般小型维修在当天内完成。需要几方协调处理的维修项目，要及时报告学校监管部门联系相关单位和部门进行处理。

4) 更换零部件时应该使用原品牌规格型号的产品，特殊情况需报甲方同意可更换相同规格型号的、不低于原品牌品质的其它品牌配件。

5) 各种金属防护栏，包括楼道内及外走廊、楼内阳台、平台、屋顶等位置的围栏，确保紧固牢靠、支架完整无缺失。根据破损程度进行重新刷漆、稳固，对断裂处进行修缮，并做记录。

6) 各种门窗开闭灵活、推拉顺畅，五金配件完好，玻璃稳固完好，密封条、锁具完整，窗帘无脱落、卡死等。

7) 每周至少巡查3次公共区域内门窗、玻璃、窗帘、灯具、水暖器材、教室桌椅、地下车库排水水泵等设施、设备，检查运行是否正常并建立巡查记录台账。发现缺失、破损、损坏的，以及存在安全隐患须及时进行维修维护。

8) 每周至少巡查1次外墙，如发现有脱落危险的外墙砖，及时做好外墙砖脱落的安全预防措施，并报资产与实验室管理处统一维修。

1.2.3、维修、维护质量标准

1) 照明设施：灯罩完好，开关、灯泡正常，外露线没有脱落。

2) 屋顶平台：给排水管道无漏水、无阻塞，防雷设施无脱落断裂，排水口无淤积堵塞。

3) 各类管线、桥架无脱落、无断裂，没有安全隐患。

4) 房屋本体：墙体、楼板无裂缝或破损，墙体与散水坡交接处没有裂缝。

5) 卫生间水暖设施没有跑、冒、滴、漏、堵、溢现象，墙面地面完好，照明、风扇设施正常。

6) 服务设施正常完好，公共标识牌完好无缺失。

7) 保持公用设施完好率98%以上。

8) 监控系统外观完好，无异物遮蔽摄像头，发现破损情况及时登记并上报学校安全主管部门处理。

1.2.4、受理用户单位报修

1) 全天 24 小时维修值班、报修受理，接到报修后 20 分钟内到达现场维修、紧急维修 10 分钟内到达。

2) 急修不过夜、小修小补 24 小时内完成，较复杂的维修 48 小时内完成。

3) 维修过程要有维修记录，维修后在两天内对维修情况进行复验或回访，100%回访，师生满意率 90%以上

4) 提供线上报修渠道。

1.3 各楼栋楼层强电配电室的日常管理

1.3.1 工作内容

1) 负责维护、清洁配电室环境卫生。

2) 配电室的日常管理和配电室内设备的维修维护。

1.3.2 频度及要求

1) 熟悉服务范围内公用配电室设施种类、位置分布、操作流程、安全要求。

2) 配电室管理人员必须持证上岗，并按时组织相关业务培训，符合配电室管理要求。

3) 建立运行记录，实行 24 小时在岗值班制度，每天至少巡查一次，每季度组织检查一次，每年大检修一次，确保配电室供电范围的用电设备正常运行。

4) 保持良好的室内照明和通风，防止鼠患、虫害等危害，保证灭火器材完好。

5) 在配电室设施设备发生损坏或接到报修时，维修人员在 10 分钟内到达维修地点展开维修，一般维修在一个工作日内完成。需要大修的，向学校管理部门提出报告与建议，根据学校管理部门的决定，积极协助维修。

6) 物业服务公司对涉及到的维修部件不得随意破坏，未经学校管理部门同意造成部件损坏的，由物业服务公司负责照价赔偿和更换。

1.4 公共教室管理服务

1.4.1 总体要求

1) 熟悉教学楼公共设施种类、位置、分布情况和开关位置，掌握安全管理要求。管理人员熟知教学楼内的教室数量、各种教室的容量，是普通教室还是多媒体教室及设备配置情况等信息。

2) 各楼区设立相对固定的管理服务人员，设立楼区组长负责制度，根据教学楼规模情况配备管理人员数量（文渊楼教室管理员不少于三个，南学楼教室管理员不少于两个）。

1.4.2 教室使用信息整理及要求

1) 根据学校本科生院、研究生院的学期课程安排表，整理、编排教室使用信息表，供每日开关门使用。

2) 受理因补课、调课、考试、集中讲座、学生活动等需求，由学院教师申

请，本科生学院、研究生学院审批，信息技术中心核准而进行的教室临时使用申请，登记临时使用信息，按规定的时间开关临时教室。

3) 要求教室使用信息编排准确，临时教室审核流程合规，无冲突，无非法使用教室情况。

1.4.3 普通教室管理及要求

1) 普通教室实行早晨打开、晚自习后关闭，有课时师生进入上课，课后空余时间可以留作学生自习使用，中途不锁闭。

2) 定期巡视教室，无人使用及时关闭灯光电源，晚间上自习人数过少的教室规劝学生合并，适当关闭教室，以节约用电。适时关注自习室秩序。

3) 要求按时、准确开关门。定期巡视，不良情况及时处理并报学校相关部门。

1.4.4 多媒体教室管理及要求

1) 多媒体教室实行定时开关门制。每次上课前 15 分钟左右打开教室门，结束后及时检查室内设施，关闭照明，锁闭教室门窗。

2) 经常巡视教室，有提前下课的教室提前关闭，出现设备故障及时报相关部门维修。

3) 要求按时、准确开关门，维护设备安全，存在故障及时报修。定期巡视，不良情况得到及时处理并报学校相关部门。

1.4.5 公共教学区值班、接待、失物招领及要求

1) 早 8 点至晚 10 点值班室在岗值班，受理教室申请、调整，接待来访、问询、求助，提供开水等服务。其它时间段 24 小时电话值班并保持电话通畅，随叫随到。

2) 接待要热情，服务要周到，尽量满足学校师生的合理需求。

3) 学校内拾获的物品要规范管理，做好登记、收存、公告、招领等工作。

4) 维护服务区域的正常秩序，报告并配合保卫部门制止无关人员进入教学区。

5) 做好防火、防盗等安全工作。

1.4.6 安排教室清洁工作

教室清洁工作安排在中午、下午课后、晚间课后等不上课时间进行，所有教室每天全面打扫二次（标准详见清洁服务要求）。

1.4.7 教学耗材提供

负责公共教室内的黑板擦、粉笔等教学耗材的提供、配备，保证正常教学的使用需求。

1.5 消防、安全服务

1.5.1. 工作内容

1) 维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警、协助灭火。

2) 协助开展消防宣传教育，提供消防安全意识。

3) 消防设施、安全工作日常巡查并做好相关登记。

1.5.2. 要求

- 1) 日常巡查消防设施，做好维护管理，及时将消防设施异常情况报告给主管部门进行修复，确保灭火器、消防栓内水带、枪头等消防设施正常使用。
- 2) 接受学校消防主管部门培训。熟知负责区域的电源、消防设施设备的位置及功能；掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况；熟悉消防器材使用，会扑救初期火灾。
- 3) 对占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道等违规行为予以劝阻，劝阻无效的及时报告主管部门处理。
- 4) 制定突发事件（如天气突变引发暴雨、高温、地震或管理楼栋的紧急停水停电、突发火灾等情况）的应对措施及联动相应机制、有效联系电话，并对派驻人员培训到位。

1.6 电梯日常服务

- 1) 配备电梯安全管理员，并持有《特种设备安全管理和作业人员证书》。
- 2) 负责电梯钥匙的使用保管。
- 3) 负责对维保方维保记录签字确认，并对维保方做不到位的方面提出整改或建议。
- 4) 负责确认维保方提交的电梯安全隐患提示和维修单并报主管部门。
- 5) 对电梯进行日常巡查，并填写巡查记录，发现异常应立即停止使用，设置安全警示标志并及时通知维保方抢修，同时报告主管部门。
- 6) 如更换电梯安全管理人员，应及时向学校主管部门报备。
- 7) 积极配合维保方完成维保工作，负责机房、轿厢、底坑的清洁消毒，负责防水、排水工作。
- 8) 接受维保方电梯安全操作培训，配合维保方开展应急救援演练，配合做好电梯检验机构定期检验工作。
- 9) 按电梯操作规范，正确使用电梯，若因物业方管理、使用不当等人为原因，导致电梯故障或配件损坏时，承担相应责任和损失。

1.7 卫生纸、擦手纸、洗手液的配置

1、服务内容

服务区域内所有公共卫生间、洗手设施的卫生纸、擦手纸、洗手液的更换补充和纸盒、洗手液盒的维护维修及更换。

2、服务要求

- 1) 做好巡查，及时发现并补缺卫生纸、擦手纸、洗手液，按要求做好使用登记，确保正常使用。
- 2) 及时修复或更换损坏的纸盒、洗手液盒，要求与原品牌规格一致。
- 3) 发现未及时补充、出现短缺、浪费行为的，一个点扣一分，多点多扣。

(注：一分对应金额 500 元人民币)

1.8 学府路办公楼（地理所）物业服务

1.8.1. 物业服务要求及标准：

按第一项“物业管理服务”的要求及标准执行。

1.8.2. 负责办公楼的安全、门卫工作。要求如下：

1) 24 小时门卫值班，按使用单位要求按时开关门。

2) 做好值班记录，落实外来人员登记制度，确保楼栋内财产安全。

1.9 文物建筑的管理服务要求

1.9.1. 熊庆来、李广田故居，袁嘉谷故居，王九龄故居和会泽院等文物古建筑的日常卫生保洁、维修维护工作按照相关管理部门的要求完成。

1.9.2. 卫生保洁人员要相对固定，并根据相关管理部门要求进行岗前保洁培训。

2 其他物业服务要求

1) 项目管理、服务人员统一制服、佩带工作牌。

2) 制定并建立保洁、维修、教室管理、配电室管理及失物登记、招领等规章制度并做好各种登记、记录。

3) 工作人员相对固定并根据要求足额配备人数。在学校设立值班室，安置值班电话。配备本项目主管一名，负责本项目所有服务事宜及联系学校相关部门，人员要相对固定并根据要求配备人数(报备岗位人员名单，如有变动及时报告)。

4) 负责项目工作人员的业务培训及安全、教育，树立良好形象，共同承担为学校“服务育人”的职责。

5) 未尽事宜按国家相关行业标准和法律法规执行。

(二)、校园绿化管养服务

2.1 内容：负责校园绿化的管理、养护。

1) 包括东陆园、英华园（不含住宅区、附中、附小）、东一院（体育场馆周边，不含住宅区）、东二院（不含住宅区）等公共区域的绿化用地，草坪约 38400 平米、绿地约 28400 平米、景观水池 4 个。

2) 含草坪、地被植物、爬藤、乔木、灌木、古树等绿化项目及景观水池的管养。

2.2 管养要求

1) 地被植物、草坪生长良好，叶面青绿，无病虫害，无攀援寄生植物，面上无落叶、垃圾。

2) 乔木、灌木生长状况良好，修剪造型优美，保持叶色青秀，无明显死叉，树上无干枝，无病虫害。

3) 花坛、花带轮廓清晰、整洁美观，无残缺。爬藤植物长势良好，无枯死现象。

4) 珍贵树木、花卉建档挂牌。对珍贵树木、花卉必需挂牌，牌上标注花木品种等相关简介。

5) 绿化完好率达到 98%。无裸露地面，绿地带草坪无杂草率达到 95%以上，乔木成活率 100%，灌木和地被植物成活率 98%，草坪成活率达 95%以上。

6) 养护过程中产生的枯枝、杂草等绿化垃圾进行必要的打碎，当有机肥使

用或堆放至指定地点，并负责清运到政府指定地点。

7) 负责景观水池的管理。每年清洗不少于 6 次，平时保持水体清澈干净，不得出现漂浮物和异味。

8) 负责草坪、绿地、爬藤植物的更换种植，负责更换因养护不当造成的枯死乔木、灌木。更换的品种、树种、大小与原品种一致。

9) 根据学校场地设施及其他需求，提供相应的盆栽植物，对原有场地的盆栽植物进行养护。

10) 负责绿化区域的管理和日常巡护。制定管理规定，做好日常监督，防止人为破坏。

2.3 绿化管养标准

2.3.1 草坪、地被养护标准

1) 适时修剪，草高不超过 8cm，地被植物整齐雅观，地面覆盖率达 95%以上，杂草率低于 5%，无坑洼积水，无裸露地，无垃圾杂物。

2) 适时做好浇水、施肥、排涝、修剪、病虫害防治、除杂草等，保持长势良好。所用农药符合“低毒、高效、无残留”的环保标准。

3) 按照“薄肥勤施”的原则适时施有机肥或专用肥，全年追肥不少于 6 次。

4) 按相同品种补种死亡草坪、地被。补种时，应挖除死亡草坪、地被，平整地面。

5) 因老化等原因致使观赏效果、覆盖效果欠佳时，必须进行更换补种。

6) 每年早春，应对草坪进行滚压一次，滚压后及时对草坪进行疏耙，并追施 PK 为主的复合肥 25 公斤/亩。

7) 每年夏末和初秋用松土机或中耕机进行近地表的垂直刈剪或划破草皮，中耕后需及时修剪一次，并清除枯草、修正草坪。

8) 每年深秋采用专用草坪打孔机进行打孔，打孔深度达到 5-8 厘米，以改良草坪的物理性能，增加土壤透气性，促进地下部分生长。

9) 冬季应在草坪上覆盖厚为 0.5—1 公分的细土或细砂，为保证草坪的弹性和保护根系。用专门机械对草坪疏草一次，以减少来年病虫害的发生。

2.3.2 乔木养护标准

1) 做好浇水（针叶树要注意适量浇水）、排涝（主要针对雨季，如有积水，积水处不能超过 12 小时）、施肥、修剪整形、中耕除草、树干涂白、病虫害防治、防寒、防冻等养护管理工作，树木长势好，主侧枝分布均匀，树冠丰满、完整、茂盛。叶片正常，在正常条件下不黄叶，不焦叶，不卷叶，较严重黄叶、焦叶、卷叶的株数在 2%以下。

2) 适时施有机肥、无机肥或专用肥，每年施肥不少于 2 次。

3) 定期修剪树枝，无枯枝死叉、徒长枝、病虫枝、过密枝、并生枝、交叉枝、下垂枝、损伤枝，无明显的兔丝子等寄生植物及有碍观瞻的悬挂物。

4) 死亡乔木应及时补植，补植的树种、规格应与原有的树种、规格一致。

5) 对存在安全隐患的危险树及时采取修枝、加固扶正或更换等措施。

- 6) 乔木保存率达 100%，补栽乔木成活率达 100%，无缺株、死株。
- 7) 防寒、防冻。秋季控制水肥，促使枝干木质化，增强抗寒能力，冬季来临，提前对不耐寒的乔木要用防寒材料包裹或遮盖植株防寒。

2.3.3 灌木养护标准

- 1) 根据灌木品种的生物学特性适时浇水，做到旱季（秋、春、冬季）不干、雨季不涝，并注意雨季（夏季）排涝，如有积水，积水处不能超过 12 小时。
- 2) 适时施有机肥、无机肥或专用肥，每年施肥不少于 4 次，开花灌木在开花前以追施磷、钾肥为主。

3) 修剪整形

具备专业修剪人员及设备车辆等，保证养护区域内的景观品质。每年 12 月底前完成对所有灌木冬季的修剪。修剪剩余物要及时清理，保证现场整洁，防止滋生病虫害。

(1) 丛生灌木每年修剪应不少于 2 次，绿篱、造型灌木每年修剪不少于 6 次，色块灌木每年修剪不少于 4 次，修剪后剪口或锯口应平整，不得劈裂，不留短桩，应保持丛生灌木的自然美观造型，及时剪除徒长枝、交叉枝、并生枝、下垂枝、萌孽枝、病虫枝及枯死枝，以保持通风透光。对衰老的主枝，应本着“留新去老”的原则培养徒长枝或分期短截老枝进行更新，及时清除剪除的枝条、落叶。

(2) 观花灌木的修剪，应掌握花芽发育规律，对当年新梢上开花的花木应于早春萌发前修剪，短截上年的已花枝条，促使新枝萌发。对当年形成花芽，次年早春开花的花木，应在开花后适度修剪。对开花率低的老枝要进行逐年更新，剪去过密老枝。

(3) 造型灌木(含色块灌木)的修剪，一般按造型修剪的方法进行，按照规定的形状和高度修剪，保持形状轮廓线条清晰、表面平整、圆滑。

(4) 道路交岔口处道路绿地内灌木过高影响行车视线时应及时进行修剪。
4) 中耕除草：按“除早、除小、除净”的原则进行中耕除草，及时清除妨碍灌木生长的缠绕型植物及兔丝子等寄生植物，清除的杂草等应及时清运拉走。

5) 补植：枯死的灌木，应连根及时挖除，并选择规格相似、品种相同的新苗木补植，费用中标人自行负责。在树木生长期內移植时，应在不影响灌木株形的情况下修剪部分枝叶。

6) 防寒、防冻：秋季控制水肥，促使枝干木质化，增强抗寒能力，冬季来临，对不耐寒的灌木要提前用防寒材料包裹或遮盖植株防寒。

7) 灌木保存率达 100%，补栽灌木成活率达 100%，无缺株、死株。

2.3.4 乔木养护标准

1) 适时做好浇水、排涝、施肥、修剪整形、中耕除草、树干涂白、病虫害防治、防寒、防冻等养护管理工作，树木长势好，树干挺直，主侧枝分布均匀，树冠丰满、完整、茂盛。叶片正常，在正常条件下不黄叶，不焦叶，不卷叶，较严重黄叶、焦叶、卷叶的株数控制在 2%以下。

- 2) 无明显枯枝死叉、徒长枝、病虫枝、过密枝、并生枝、交叉枝、下垂枝、枯枝、伤损枝，无兔丝子等寄生植物。
- 3) 树池无杂草、垃圾，土壤不裸露，树干无钉钉子、捆铁丝、挂拖把等影响树木生长的现象。
- 4) 浇水：根据不同树种的生物学特性适时浇水（针叶树要注意适量浇水），浇即浇透，做到旱季（秋、春、冬季）不干、雨季（夏季）不涝。
- 5) 对于名贵树木及新种植树木，视天气干旱情况和植物生长情况对树干和树体进行喷雾。
对于球类、色块等植物要每周进行冲洗蒙尘，保持植物叶面清洁卫生，色泽光洁。植物周围雨后积水应及时排除。
- 6) 施肥：应根据不同的树种、树龄、生长势和土壤理化性质而定。树木休眠期施基肥，生长期施追肥，花灌木应在花前、花后进行施肥。
各类绿地应以施有机肥为主，有机肥应腐熟后施用。应用微量元素和根外施肥技术，推广应用复合肥料和长效缓释肥料。
绿地内树木施肥应先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。环沟深、宽均为25—30公分。
- 7) 病虫害防治：做好植物病虫害的预测、预报，及时防治、控制，用药配比正确，安全操作。发现病虫害应在2天内治理完毕，病虫害应控制在以不影响观赏效果的范围之内，其中食叶害虫危害的叶片，每株不超过5%，刺吸性害虫危害的叶片，每株不超过10%，无蛀干性害虫的活虫、活卵。用药必须符合环保要求，使用生态农药比例不少于50%。
- 8) 保护：每年的初冬，均需对行道树进行抗冻处理（根际培土、主干包扎、涂白），并在树木休眠期内，进行扶正。对树体上出现的伤口应清理后用药物消毒，涂保护剂或抹灰膏。出现树洞要及时修补，防止腐朽进一步扩大；对腐烂部位应按外科方法进行处理。
- 大风季节，做好高大乔木抗风暴的预防工作，根据树木的实际情况，采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝等措施。一旦风暴来临，应及时检查，发现问题，妥善处理。用于支撑、固定的材料应坚固耐用美观，并采用软性材料同植物接触。
- 9) 死亡乔木补植时，补植树种、规格应与原有树种、规格基本保持一致，产生费用由绿化公司负责。
- 10) 对存在安全隐患的危险树及时采取修枝、加固扶正或更换等措施，支撑规范、统一，无断桩、坏桩，桩位扎缚规范化。行道树保存率达100%，补栽行道树成活率达100%，无缺株、死株，外观清洁。

2.4 绿化养护作业安全标准

- 1) 道路绿化养护作业时，必须配有安全、文明、规范、醒目的提示标志。
- 2) 道路绿化养护作业人员必须穿着有反光条的工作服，在确保自身安全的同时尽量减少对行车、行人的干扰，做到安全作业、文明作业。

- 3) 修枝等作业时，作业人员必须专业、熟练，安全措施必须有效、到位。
- 4) 及时处理、上报突发的安全隐患及事故（因枯枝修理不及时或具有安全隐患的树木加固防护不到位所引发的枯枝掉落或树木倾倒导致的一切安全责任及损失和风险由乙方负责并妥善处置）。

2.5 绿化卫生质量标准

- 1) 绿地、灌木、树池等全天保洁，无垃圾、纸屑等污物，无卫生死角，垃圾日产日清。
- 2) 绿地、绿地小道无乱堆乱放、晾晒衣物等现象，树木上无蜘蛛网及有碍观瞻的塑料袋等悬挂物。
- 3) 绿地小道及公共设施（亭廊、亲水平台、垃圾箱、桌凳等）上无涂刻，无粘贴物、喷涂物、蛛网等。
- 4) 每日实时清洗绿化植物、绿化场地、绿地小道及公共设施（亭廊、亲水平台、垃圾箱、桌凳等）上面的积尘污物。
- 5) 垃圾箱内的垃圾要经常清掏，箱内的垃圾不得超过投放口，更不得满溢，每天清洗垃圾箱上的污垢、痰迹，保持垃圾箱外表整洁、干净。
- 6) 无焚烧枝叶、垃圾的现象，无迷信活动及遗留物。
- 7) 适时开展病媒生物防治，填洞堵缝防鼠、投药防“四害”工作符合相关规定。
- 8) 及时处理、上报突发的卫生事件。
- 9) 将绿化垃圾堆放到采购方指定地点，并负责清运工作。如产生的绿化垃圾较多，集中堆放时须在3日内完成清运，如超过规定日期，每日扣2分，以此类推。
- 10) 负责绿化区域内道路及地面卫生，每天进行维护，不得在绿化带内堆放杂物，违反每次扣2分。

2.6 绿化用水要求

- 1) 绿化用水使用市政管道中水，中水不能满足绿化需求时，根据现实情况中标人与学校主管部门协商处理。
- 2) 中标人负责绿化水管及水龙头等设施的管理和维护更换，保证下次招标变换养护人时能正常使用。
- 3) 中标人必须爱护供水设施，节约用水，不用水时必须将水阀关严，不得出现渗水，不得让非绿化管养人员乱用绿化用水。如果发现因管理不善而浪费绿化用水等，每次扣2分。
- 4) 如主水管道因非人为因素损坏的情况，应及时上报学校处理。
- 5) 养护中擅自使用自来水，每次扣2分。

2.7 古树名木养护要求

- 1) 保护树皮。严禁在树体上钉钉、缠绕铁丝、绳索、悬挂杂物或作为施工支撑点和固定物，严禁刻划树皮和攀折树枝，发现伤疤和树洞要及时修补。对腐烂部位应按外科方法进行处理。

2) 围栏。人流密度较大、易受毁坏的古树名木设置围栏保护。围栏与树干距离不小于 1.5 米，特殊立地条件无法达到 1.5 米的，以人摸不到树干为最低要求。围栏内种植一些地被植物，以保持土壤湿润、透气。

3) 每年应对古树名木的生长情况作调查，并做好记录，发现生长异常需分析原因，及时采取养护措施并采集标本存档。

4) 根据不同树种对水分的不同要求进行浇水或排水。高温干旱季节，根据土壤含水量的测定，确系根系缺水的情况时浇透水或进行叶面喷淋。根系分布范围内需有良好的自然排水系统，不得长期积水。无法沟排的需增设盲沟与暗井。生长在坡地的古树可在其下方筑水池，扩大吸水和生长范围。

5) 古树长时间在同一地点生长，土壤肥力会下降，在测定微量元素含量的情况下进行施肥。土壤中如缺微量元素，可针对性增施微量元素，施肥方法可采用穴施、放射性沟施和叶面喷施。

6) 修剪古树名木的枯死枝、梢，事先应由主管技术人员制定方案，报主管部门批准后实施。修剪要避开伤流盛期。小枯枝用手锯锯掉或铁钩钩掉。截大枝应做到锯口保持平整、做到不劈裂、不撕皮，过大的粗枝应采取分段截枝法。操作时应注意安全，锯口应涂防腐剂，防止水分蒸发及病虫害侵害。

7) 古树名木树体不稳或粗枝腐朽且严重下垂，均需进行支撑加固，支撑物要注意美观，支撑可采用刚性支撑和弹性支撑。

8) 定期检查古树名木的病虫害情况，采取综合防治措施，认真推广和采用安全、高效低毒的农药及防治新技术，严禁使用剧毒农药。化学农药应按有关安全操作规程进行作业。

9) 树体高大的古树名木，周围 30 米之内无高大建筑应设置避雷装置。

10) 对古树名木要逐年做好养护记录存档。

2.8 以上未尽绿化管养事项按 CJJT 287-2018 标准的一级养护管理标准执行。

(三) 校园环境卫生服务

3.1 内容

1) 负责服务区域内房屋滴水线以外所有户外道路、广场及洗手池、坐椅等公共设施的清扫和卫生保洁。

2) 负责校园道路非因施工造成和面积 5 平方米以下的破损路面修补，修补材料按原有路面材料进行修补（如沥青路面需修补为沥青材料）。

3) 负责校园窨井盖、沟渠盖板的维护、更换。

4) 负责校园垃圾中转站的日常管理、卫生保洁。

5) 负责校园所有下水口、明沟暗管的阻塞疏通。

6) 负责校园化粪池的清掏和污水管道的疏通。

3.2 要求

1) 区域内所有道路、广场每天上午 10 点前都要清扫一遍，学校办公楼、教学楼周边等重点区域每天 8:30 前清扫完毕，保证道路广场地面干净无杂物。

2) 日清扫不限次数，必须保证道路广场全天整洁，地面无烟蒂、纸屑、果

皮、枯枝落叶等杂物。

- 3) 及时铲除道路广场地面杂草，路面不得出现任何植物。
- 4) 道路灯杆、垃圾桶、隔离栏、广告栏、洗手池、坐椅等公共设施完好，外观整洁无污渍。
- 5) 发现路面有破损，及时摆设标志并进行维修，一般情况在 5 个工作日内完成修复。如需学校维修的及时报告相关管理部门。
- 6) 每天巡查窨井盖、沟渠盖板有无损坏，如有损坏在 2 天内完成更换。
- 7) 垃圾中转站内外保持干净整洁、无撒落垃圾，定期进行蚊虫消杀（夏季等高发季节要每天进行消杀）。
- 8) 定期清掏明沟暗管内的垃圾，确保沟渠不发生阻塞、过水通畅、路面不产生淹积水。
- 9) 定期检查清掏化粪池及污水管道，确保不发生溢污现象。
- 10) 户外保洁人员作业时必须穿戴安全反光标志的工作服，注意人身安全。

3.3 质量标准

- 1) 道道路面、地砖、路沿、边沟等干净整洁，无浮土、泥沙，路面见本色；可视范围内无废弃物、无污物、无积水；雨水箅子通畅。
- 2) 隔离栏（隔离墩）卫生整洁、无明显灰尘、无痰迹及其他污渍，基本见本色。
- 3) 道路两侧路名牌、指路牌、路灯杆、指示牌杆、广告牌等两米以下部分无污迹、积尘。
- 4) 校园内的休闲椅、康体娱乐设施、雕塑等无积尘、无明显污迹。
- 5) 垃圾箱（桶）清洗清掏做到不满溢，箱体表面整洁无污物、痰迹、尘土，无乱贴乱画，箱内内桶下无积存垃圾，日产日清，清掏完成后，必须将周边打扫干净，确保其周边地面整洁卫生。
- 6) 垃圾箱（桶）维修管养做到破损缺失及时发现及时维修和补装，整体补装的果皮箱必须与原路段设置样式、颜色一致，确保果皮箱完好使用率达 100%。
- 7) 垃圾应采取密闭方式进行转运，垃圾运输过程中实行“垃圾不落地”，无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏，不得乱倒、乱卸、乱抛垃圾。
- 8) 垃圾中转站墙壁干净无积尘、蛛网，内外场地整洁无明显臭味，无撒落垃圾和堆积杂物，无积留污水。
- 9) 更换新的窨井盖与之前使用的要保持同等或更好的材质。
- 10) 定期进行明沟暗管垃圾清掏，确保沟渠不发生阻塞、过水通畅、路面不产生淹积水（需配备应急抽水泵）。
- 11) 路面破损修复，材质与原样不变，保持平整无痕迹。
- 12) 每学期清掏化粪池不少于一次，清掏要干净彻底，清掏前报学校职能部门，根据安排进行现场查看。
- 13) 每月定期检查化粪池及污水管道，化粪池随满随掏，管道通污顺畅，如发生溢污现象，发现一次扣 2 分，整改不到位累加扣分。

(四) 公厕管理服务

4.1 内容

- 1) 负责服务区域内公厕的卫生保洁、设施的维修维护等。（4座公厕）
- 2) 负责提供卫生纸、擦手纸、洗手液，按室内卫生间的要求执行。

4.2 要求

- 1) 落实专人管理，做到“四净三无两通一明”，即地面净、墙面净、厕位净、周边净，无溢流、无蚊蝇、无臭味，通水、通电，灯明。
- 2) 公厕内不得堆放杂物和晾晒衣物，卫生工具用完清洗干净固定点位整齐摆放，公厕外墙不得有小广告等粘贴物存在。
- 3) 公厕内设施设备完好，能正常使用，全天开放。

4.3 标准

- 1) 厕内墙面洁净，无积尘，无污迹、无蛛网，无杂物堆放。
- 2) 厕内无臭味、无蚊蝇，地面无痰迹、烟头、污物。
- 3) 蹲位整洁，无污物等，大、小便槽内无积存、无尿碱、污物等。
- 4) 厕内放废纸篓、废纸篓内垃圾及时清理，不满溢。
- 5) 厕外周围责任区域内整洁，无杂物堆积，管理间物品摆放有序。
- 6) 厕所外墙整洁，无张贴广告，无乱贴乱画等现象。
- 7) 公厕标识牌整洁、规范，设置明显。
- 8) 厕内水管、笼头、冲水器、灯具、洗手盆（池）损坏，及时维修，确保24小时内修复使用。
- 9) 厕内门窗损坏、瓷砖损坏，及时维修，确保2天内修复使用（特殊情况除外）。
- 10) 厕室的大小便器内外、地面，肉眼观察不到蝇蛆。
- 11) 定时喷洒药物，消杀防鼠，并有消毒、消杀记录台账。
- 12) 做好防火、防汛工作，服务态度良好，无群众投诉现象。

(五) 单车棚管理服务

- 5.1 负责棚内消防安全、车辆秩序等管理工作。24小时值守，发生安全事故所造成的所有损失由物业公司负责。
- 5.2 负责棚内的卫生保洁及车辆的有序停放，保持棚内干净整洁、车辆停放整齐。

5.3 制定单车棚管理规定，符合政府相关文件规定，报主管部门审批并严格执行。

(六) 灭四害

- 6.1 负责东陆校区（含东陆园、东一院、东二院、西院、北院）进行灭四害工作，每年不少于两次。
- 6.2 确保校园无鼠患。定期对沟渠等有积水的地方进行消杀，降低苍蝇、蚊子、蟑螂的繁殖危害。

(七) 节日校园服务

每年五一、十一、元旦、春节、新生入学、冬季运动会等节日，根据学校要求在校园、大门等区域插彩旗、挂布标、绿化氛围营造等工作。

(八) 其它要求

8.1 项目各类管理、服务人员统一制服、佩带工作牌，人员信息及变动需报甲方有关部门备案。

8.2 根据使用部门的要求，进行布标、标语的布置及其它工作。

8.3 制定并建立保洁、维修、教室管理、配电室管理及失物登记、招领等规章制度并做好各种登记、记录。做好各项服务工作记录台账等。

8.4 要求工作人员在工作中拾获的物品一律交到物业值班室，统一保存并实施招领，同时做好建账登记。

8.5 在学校设立值班室，安置值班电话。配备本项目经理一名，按照项目实际设立组织架构（组织架构需学校管理部门审核同意），负责本服务项目的所有事宜及联系学校相关部门，其他工作人员相对固定并根据工作要求足额配备人数，学校监督管理部门根据实际工作开展情况对项目经理有要求更换权力。

8.6 乙方需报告年度工作计划交由甲方审定，年底提交年度工作总结报告自觉接受甲方及有关部门的监督管理。

8.7 按照项目实际配备服务所需的设备、装备、车辆等。

注：项目必需配备不低于九吨的绿化作业水车一台，绿化用电动三轮货车不少于三辆，电动垃圾收集车不少于三辆，垃圾中转电动三轮车不少于一台，其他物资、设备根据项目实际按需配备。设备配备需按招标需求，满足要求后方能达到进场条件。

8.8 负责项目工作人员的业务培训及安全教育，树立良好形象，共同承担为学校“服务育人”的职责。

8.9 物业公司自负一切工伤事故责任及一切劳动用工风险。

8.10 未尽事宜按国家有关法律法规执行。

(九) 不在以上服务内容的按学校有关规定及管理办法进行管理。

四、目标需求（或满意度）

按服务质量标准及要求，严格履行服务职责，切实做好各项目的服务保障工作，让学校省心、放心，给学校师生提供一个优美、卫生、舒适的学习、生活环境。

五、人员组成

总人数配备不少于 71 人，未使用楼栋或区域工作岗位按实际工作情况配备，具体如下：

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1 名	年龄不超过 45 周岁（含 45 周岁），性别不限，大专及以上学历，持物业管理企业经理证，具有 5 年以上物业项目

			管理经验，责任心强，具备良好的语言及文字表达能力、沟通能力和一定的电脑操作技能，有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强。（提供身份证件、学历证、物业经理证、近三个月投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）
2	物业服务主管	1 名	年龄不超过 45 周岁（含 45 周岁），性别不限，大专及以上学历，持物业管理员证，熟悉物业管理，具备档案管理、安全生产和品质监督管理知识，有良好的语言及文字表达能力、沟通能力和一定的电脑操作技能。（提供身份证件、学历证、物业管理员证、近三个月投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）
3	绿化管养主管	1 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），性别不限，大专及以上学历，持有绿化园林相关专业中级职称证书，具有 3 年以上绿化养护管理经历；吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，有团队合作精神。（提供身份证件、学历证、绿化园林相关专业中级职称证书、近三个月投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）
4	环境卫生主管	1 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），性别不限，大专及以上学历，责任心强，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强，有一定工作经验和较强沟通处变能力。（提供身份证件、学历证、近三个月投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）
5	维修主管	1 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），限男性，大专及以上学历，持高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证（A 类）、责任心强，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强。（提供身份证件、学历证、高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证（A 类）、近三个月投标单位为其缴纳的社保证明、健康证）
6	维修人员	6 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），限男性，持高、低压电工作业操作证，其中至少有 2 人具备特种设备安全管理和作业人员证（A 类），有较好的工程运维工作能力，熟悉各类设施设备的相关专业知识，动手能力强。（提供身份证件、高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证（A 类）、健康证）
7	物业服务管理及服务人员	35 名	物业服务管理及服务人员年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），具备相关专业知识，有一定工作经验和较强沟通处变能力。（提供身份证件、健康证）

8	绿化管养服务人员	15 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），有较好的绿化养护工作能力，熟悉绿化养护的相关专业知识。（提供身份证、健康证）。
9	环境卫生服务人员	10 名	年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），有较好的保洁清洁工作能力，熟悉保洁清洁的相关专业知识，有一定工作经验和较强沟通处变能力。（提供身份证、健康证）
合计	71 名		所有服务人员都需具备健康证，每年要进行一次体检；投标人须将服务人员资料及时提交采购人存档备案。

注：人员配备需按招标需求，满足人员组成及要求后方能达到进场条件。在服务合同中如有缺岗、缺人需及时补充，空岗达到三天以上、或因空岗、缺岗影响到正常工作的情况下，则按每岗位扣五分考核处理。

投标人应保障员工合法权益，工资不得低于昆明市最低工资标准。投标人进场服务时项目经理和 4 名主管人员须派驻与投标文件承诺一致的人员（提供承诺函并加盖公章），同时验证资格材料原件，提交复印件。服务过程中如有主管人员更换需征得采购人同意，其他服务人员更换需向采购人报备。

六、设施器材

项目必需配备不低于九吨的绿化作业水车一台（需具有水炮、洗地功能），抽粪车、疏通车全天候提供服务（可提供第三方合作协议合同备案，合同协议内需有全天候提供服务的具体条款），绿化用电动三轮货车不少于三辆，电动垃圾收集车不少于三辆，垃圾中转电动三轮车不少于一台，应急作业抽水泵不少于两台，其他物资、设备根据项目实际按需配备。设备配备需按招标需求，满足要求后方能达到进场条件。

附件二 服务承诺

乙方服务承诺如下：

一、服务质量承诺

致：云南大学

我方对云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、绿化、环境卫生服务项目采购（项目编号：YNZC2024-G3-00547-YNSZ-0011）进行了认真的分析研究。我们明白贵方为采购所述服务的意图和期望，为让贵方能理解和信任我方的诚意，我方承诺提供以下保证并承担相应的法律责任：

（一）服务质量承诺：

- 1、我方所提供的服务质量完全满足采购方需求（包括人员、软硬件），完全响应招标文件内容与要求；
- 2、我方保证服务成果符合本合同、招标文件、投标文件和采购人相关规定标准，并满足贵方使用要求，保质保量完成合同内项目任务。
- 3、所配置的物业服务人员能及时到位并按照国家的规定，遵守法律法规不违法乱纪，坚守岗位认真履职服务，突发事件敢于承担危险等，满足国家及相关行业现行质量标准，达成以下服务质量指标：

3.1 各项服务满意度目标：

- 综合服务满意率 95%以上；
- 校园保洁服务满意度 95%以上；
- 绿化养护满意度 95%以上；
- 教室管理服务满意度 95%以上；
- 房屋及其设施的维修、维护满意度 95%以上；

3.2 档案建立目标：

- 档案建立和完好率 100%；

3.3 校园保洁服务质量目标：

- 清洁、保洁率 99%以上；
- 卫生巡检率 100%；
- 卫生清洁及时率 100%；
- 环境消杀及时率 100%；
- 垃圾清运及时率 100%；

3.4 绿化养护质量目标：

- 绿化植物成活率 98%；
- 草坪及地被植物覆盖率 95%；
- 病虫危害率 低于 5%；

3.5 教室管理质量目标：

- 设备设施完好率 $\geq 99\%$ ；
- 事故发生率 0；
- 开关门及时率 100%；
- 设备设施巡查率 100%；
- 设备设施报修及时率 100%；

3.6 房屋及其设施的维修、维护质量目标：

- 维修、报修及时率 100%；
- 返修率 $\leq 2\%$ ；
- 维修工程质量合格率 100%；

- 零星维修、抢修及时率 98%;
- 维修回访率 100%;
- 设施设备完好率 98%以上;

3.7 投诉率目标:

- 有效投诉率 低于 1‰;
- 有效投诉处理率 100%;
- 有效投诉回复率 100%;

3.8 服务人员管理目标:

- 各类管理人员到位率 100%;
- 管理服务人员持有相应的上岗证、资格证，专业培训合格率达 100%。
- 计划内培训实施完成率 100%;
- 服务态度投诉率 0%;
- 违纪事件发生率 0%;
- 违规发生率 0.5%以下；违规处理率 100%;

3.9 服务安全责任目标

- 安全责任事故发生率 0;
- 火灾责任事故率 0;
- 无因管理失职造成的人身、财产损害案件。

4、我公司承诺设专人或部门负责服务质量管理，有完整的服务质量保证、监督、自查、互查、跟踪、反馈等制度。

5、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 2000 元/次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。

(二) 保密承诺:

1、我方在项目实施过程中，保证严格遵守法律法规和相关制度规定，对与本项目各项技术、数据和已形成的各项成果，及时采取有力措施履行相关保密义务，不以任何方式向任何第三方透露与本项目的任何技术资料、数据及相关信息、文档。如因保密义务的不履行或履行不当，我方除承担所造成的损失外，还承担由此所产生的其他相关法律责任。

2、我方对在工作过程中接触到的甲方的任何资料、文件、数据（无论是书面的还是电子的）或者记载有上述信息的载体，以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任。未经甲方书面同意，我方保证不以任何方式向任何第三方提供或透露；

3、我公司承诺甲方向我方提供的任何资料、文件和信息，在我方服务结束后，及时归还甲方，对甲方要求删除的电子文档从我方及其雇员的电脑等存储设备上予永久删除；

4、我公司承诺会定期对所有服务人员进行保密教育、明确保密纪律；

5、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 2000 元/次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。

(三) 其他承诺:

1、我公司承诺完全响应招标文件内容及要求。完全响应招标文件★条款等实质性条件全部内容及服务需求的全部要求。

2、我公司承诺完全执行的国家相关标准、行业标准及规范：中国教育后勤协会 T/JYHQ0007—2021、中国物业管理协会 T/CPMI 012—2021 和园林绿化行业 CJJT 287-2018 的一级养护管理标准执行。

- 3、我公司承诺按质按量完成云南大学东陆校区区域内楼栋物业、校园绿化、环境卫生等服务。
- 4、我公司承诺负责服务区域内所有楼栋的日常保洁、房屋及其设施的维修维护、强电配电室的日常管理和公共教学区的教室管理，各楼栋公共卫生间和洗手池的卫生纸、擦手纸、洗手液的补充，消防、安全管理，电梯管理等服务。保证所有服务的标准、质量达到标准要求。
- 5、我公司承诺负责云南大学东陆校区校园绿化的管理、养护，保证绿化养护质量按 CJJT287-2018 标准的一级养护管理标准执行。
- 6、我公司承诺负责云南大学东陆校区校园环境卫生服务，保证所有校园环境卫生达到标准要求。
- 7、我公司承诺负责云南大学东陆校区公厕管理服务、单车棚管理服务、灭四害、节日校园服务，保证所有服务达到标准要求。
- 8、我公司承诺按服务质量标准及要求，严格履行服务职责，切实做好各项目的服务保障工作，让学校省心、放心，给学校师生提供一个优美、卫生、舒适的学习、生活环境。
- 9、我公司承诺指派该项目的项目经理、主管人员未经采购人同意不进行更换和调整。
- 10、我公司承诺对员工的工作有严格的考评、考核制度，以及切实可行的质量监督跟踪体系。根据考评、考核结果，实行奖惩。
- 11、我公司承诺为全体员工进行定期培训，专业人员进行专业培训。培训除公司内部组织外，请专业公司或专业人员每年进行至少一次的培训。
- 12、我公司承诺设专人或部门负责服务质量管理，有完整的服务质量保证、监督、自查、互查、跟踪、反馈等制度。
- 13、我公司承诺定期对全体员工进行安全生产和避免工伤事故的教育，作业人员持有相关证照。
- 14、我公司承诺自负工伤事故责任及一切劳动用工风险。
- 15、我公司承诺督促全体服务人员遵纪守法、遵守采购人各项规章制度；制定并执行物业管理制度和工作责任制，规范服务人员行为，处理违规行为，必要时向采购人报告。
- 16、我公司承诺全体员工（包括管理人员）着装整齐，工装要适合各工种特点，佩带有公司标志的工牌上岗。
- 17、我公司承诺负责服务人员招聘、录用、定岗、解聘等人事工作；负责物业服务人员劳动合同管理、审核员工考勤、加班、请休假、工资计核、定期考核等；负责物业服务各岗位的定岗定编及人力余缺的调配；负责处理物业服务人员的劳动纠纷等；负责对各岗位服务人员进行岗位技能培训；负责检查各岗位服务人员的工作程序及操作方法是否规范等；按照我公司内部规定，同等条件下，优先聘用采购人原有服务人员。
- 18、我公司承诺负责涉及物业管理的对外进行协调工作，主要是：电力公司、自来水公司、市政公司、环卫局、园林局、公安局、消防局、交管局、地区派出所、地区街道办事处、地区城管、地区市容大队、市场监督管理部门等。
- 19、我公司承诺起草、发布相关物业通知；整理、保管物业档案；保管物业办公室办公设备、办公用品；做好物业相关采购、费用的登记、报销等工作。
- 20、我公司承诺如遇上级部门检查、学校大型活动、周末及假期考试，我公司积极配合采购人完成相关工作任务。

- 21、我公司承诺提供节日校园服务，按采购人需求提前策划好节日校园服务活动，提前准备好所需彩旗、挂布标、绿化氛围营造等用品，并提供服务人员支持。
- 22、我公司承诺如因我公司管理不善或工作出现重大失误，造成采购人经济损失的，赔偿采购人经济损失（以直接经济损失计算）。
- 23、我公司承诺在物业管理活动中，如我公司或其员工在履行职责时敷衍了事，不按规定履行职责义务，经主管部门通知改正但拒绝改正的，每次按 300-1000 元人民币的标准惩罚；如我公司及其员工在履行职责时不规范不负责导致发生可防性刑事案件、治安案件、火灾及其它安全事故的，根据实际情况赔偿采购人经济损失，情节严重的采购人有权提前解除合同；
- 24、我公司承诺所报服务人员不低于招标文件要求的人数，在物业管理活动中，我公司严格按照投标人数履行合同，并每月向采购人上报人员打卡记录，如遇服务人员请假或辞职的，我公司保证正常服务的情况下 3 日内补齐相关人员，若出现缺岗 3 人以上并持续缺岗一个月的，采购人有权提前解除合同。
- 25、我公司承诺中标之后严格按照投标文件所承诺的服务方案、服务内容、服务标准及行业要求和规范进行服务，不盹岗、睡岗、溜岗、串岗、混岗，不偷工减料、以次充好，更不以假乱真，敷衍了事，倘若出现与自身所承诺的服务方案、服务内容、服务标准及行业要求和规范当中任何一条不相符的，采购人有权解除服务合同，当月服务费不再支付，并要求违约人做出相应的赔偿。
- 26、我公司承诺服务期内若发生消防安全、人身安全、财务盗窃等失职违规违法行为，影响采购人正常工作和声誉的，采购人有权追究我方责任，并由我方承担相应的损失赔偿及法律责任；
- 27、我公司承诺保证所派驻的人员有正式的劳动合同和相应的保险，劳动合同纠纷由我方自行解决。
- 28、我公司承诺本项目不转包，否则，一经发现便立即终止服务合同。
- 29、我公司承诺对自己所提供所有材料、数据的真实性、有效性负责，若涉及到提供虚假证明材料骗取中标的，采购人有权终止合同，并提交有关部门对其进行处理。
- 30、若合同签订后由于我公司自身原因放弃的，采购人不会对我公司已实施的全部或部分项目做任何支付，我公司无权进行索赔。如果因为我公司的原因在项目实施过程中行为不当对采购人造成损失的，我公司承担相应的赔偿责任。
- 31、我公司承诺在工作过程中因自身原因对项目所在地原有物品、设施设备、建筑物、构筑物、地埋物、悬挂物等造成破坏、损坏以及对第三方的人员、财产造成损失时的，我公司承担相应的赔偿责任。
- 32、我公司承诺在合同履行期间，积极配合采购人对我公司的服务质量考核，考核达不到采购人要求的，采购人有权终止合同。
- 33、我公司承诺在服务期限内，在合同实施期间将不因市场价格因素、政策因素的变化而调整中标价。中标价为总包干价，包括员工工资、福利费、管理费、税金、服务工具、洁具、服装费、员工保险等。
- 34、我公司承诺我公司工作人员工作中发生的各类涉及安全权益、劳务等纠纷，由我公司自行解决并承担，采购人对此不承担任何责任。工作人员在工作中或上下班途中发生的伤亡事故，由我公司承担责任，采购人不承担任何责任。
- 35、我公司承诺会爱护物业区域内的各种设施设备，因管理不善，人为损坏的承担修复、赔偿责任，如我公司不及时履行上述责任，采购人有权在我公司的服务费中扣除。

- 36、我公司承诺积极主动配合采购人的各项工作，充分满足采购人的物业服务需求，配合、协助、完成采购人安排的与采购人有关的其他工作；
- 37、我公司承诺实行经贵方审定通过后的服务制度；
- 38、我公司承诺建立有效及时的内部管理制度，制定本项目的工作目标、工作计划并组织实施；有效及时地完成服务范围内一切事务的协调处理，做好各项工作的检查和督导，协调各单位各部门之间的关系，每季度提交物业情况报告，收集和统计职工满意度调查信息并及时根据情况进行整改；配合完成外部相关部门的各类检查工作等，为采购人提供优质的服务，有效地履行合同。
- 39、我公司承诺主动接受和配合贵方依据考核规定进行的考核，并认可贵方的考核结果；根据贵方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，提供优质、高效的服务；
- 40、我公司承诺配合学校完成大型活动、会议卫生保洁，根据活动规模临时增加保洁人员保障校园卫生和垃圾处理。突发状况应急处理三十分钟内能调集 30 人。
- 41、我公司承诺不利用管理区域内的贵方房产、物业等资源从事与物业服务无关的其他经营活动；
- 42、我公司承诺本合同终止时，我方移交服务权，协助贵方作好服务的交接和善后工作。移交或配合贵方移交服务用房和物业服务的全部档案资料；
- 43、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 2000 元/次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。
- 44、我公司承诺投标文件按招标文件格式及内容要求签署、盖章。
- 45、我公司承诺投标有效期为：90 天。
- 46、我公司承诺满足实质性响应招标文件中标注★条款内容。
- 47、我公司承诺无招标文件规定的其他投标无效情形。

（二）人员配置、安置、管理、稳定承诺

致：云南大学

我方对云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、绿化、环境卫生服务项目采购（项目编号：YNZC2024-G3-00547-YNSZ-0011）进行了认真的分析研究。我们明白贵方为采购所述服务的意图和期望，为让贵方能理解和信任我方的诚意，我方承诺提供以下保证并承担相应的法律责任：

（一）人员配置承诺：

- 1、我公司承诺为本项目配置人员不少于 71 人，其中：
 - 1.1 配置项目经理 1 人，年龄不超过 45 周岁（含 45 周岁），大专及以上学历，持物业管理企业经理证，具有 5 年以上物业项目管理经验，责任心强，具备良好的语言及文字表达能力、沟通能力和一定的电脑操作技能，有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强，持健康证。
 - 1.2 配置物业管理综合主管 1 人，年龄不超过 45 周岁（含 45 周岁），大专及以上学历，持物业管理员证，熟悉物业管理，具备档案管理、安全生产和品质监督管理知识，具备良好的语言及文字表达能力、沟通能力和一定的电脑操作技能，持健康证。
 - 1.3 绿化管养主管 1 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），大专及以上学历，持有绿化园林相关专业中级职称证书，具有 3 年以上绿化养护管理经历；吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，有团队合作精神，持健康证。

- 1.4 配置环境卫生主管 1 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），大专及以上学历，责任心强，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强，有一定工作经验和较强沟通处变能力，持健康证。
- 1.5 配置维修主管 1 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），男性，大专及以上学历，持高、低压电工作业操作证、特种设备安全管理和作业人员证(A 类)、责任心强，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强，持健康证。
- 1.6 配置维修人员 6 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），男性，持高、低压电工作业操作证，其中有 2 人以上具备特种设备安全管理和作业人员证(A 类)，有较好的工程运维工作能力，熟悉各类设施设备的相关专业知识，动手能力强，持健康证。
- 1.7 配置物业服务管理及服务人员 35 人，物业服务管理及服务人员年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），具备相关专业知识，有一定工作经验和较强沟通处变能力，持健康证。
- 1.8 配置绿化管养服务人员 15 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），有较好的绿化养护工作能力，熟悉绿化养护的相关专业知识，持健康证。
- 1.9 配置环境卫生服务人员 10 人，年龄不超过 50 周岁（含 50 周岁），有较好的保洁清洁工作能力，熟悉保洁清洁的相关专业知识，有一定工作经验和较强沟通处变能力，持健康证。
- 2、我公司承诺配备的所有服务人员都具备健康证，每年进行一次体检；我公司将服务人员资料及时提交采购人存档备案。
- 3、我公司承诺人员配备按招标需求，满足人员组成及要求后达到进场条件。在服务合同中如有缺岗、缺人及时补充，空岗达到三天以上、或因空岗、缺岗影响到正常工作的情况下，则按每岗位扣五分考核处理。
- 4、我公司承诺保障员工合法权益，工资不得低于昆明市最低工资标准。我公司进场服务时项目经理和 4 名主管人员派驻与投标文件承诺一致的人员，同时验证资格材料原件，提交复印件。服务过程中如有主管人员更换征得采购人同意，其他服务人员更换需向采购人报备。
- 5、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 1000 元/人次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。
- （二）人员安置承诺：**
- 1、我公司承诺在招标服务范围内工作的全部服务人员，只要劳动者本人愿意，我公司将接收并用在相对应的服务工作岗位上，不变工种和不变服务的区域。在员工入职时根据人员具体情况，同步签订劳动合同、劳务合同、用工协议，明确录用关系。
- 2、我公司承诺所有接收的人员按照业主原工资、福利，不作下调，在参加培训考核后，需依照本公司的工资标准及职工实际工作能力进行适当调整；
- 3、我公司承诺所有接收的人员在工作中无严重违纪的情况下，不主动劝退、开除。为了确保用工关系的和谐和过渡平稳保持至少两年时间（服务期限只有一年的情况除外）。
- 4、针对现有人员，制定个性化培训方案，有计划地开展人员培训，在实现稳定的基础上，提升人员专业能力和职业素养，确保服务品质，维护校方稳定。
- 5、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 1000 元/人次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。

(三) 人员管理承诺:

- 1、我公司承诺对派驻本项目的员工进行全面培训，从礼仪礼节、工作技能、岗位职责、安全管理、保密规定等方面对员工进行教育，全面提升员工的综合素质及能力。对各类人员划片定岗，实行责任到人，确保各项工作的服务质量。
- 2、我公司承诺所有人员上岗着装统一整齐，佩戴标志，行为规范，服务热情；跟班作业，做好检查记录，每日安排服务人员按时签到；
- 3、我公司承诺对本项目所有服务人员进行岗前培训，要求所有服务人员做好本职工作，在服务过程中做好保密工作，“不该看的不看，不该听的不听”，上岗前与所有服务人员签订保密协议；
- 4、我公司承诺在服务过程中，如我公司或其员工在履行职责时敷衍了事，不按规定履行职责义务，经主管部门通知改正但拒绝改正的，每次按 200-500 元人民币的标准惩罚；如我公司及其员工在履行职责时不规范不负责导致发生可防性刑事案件、治安案件、火灾及其它安全事故的，根据实际情况赔偿采购人经济损失，情节严重的采购人有权提前解除合同。
- 5、我公司承诺在服务过程中服务人员服务态度好，对需要帮助的人员热情帮助，微笑服务于每一位师生。
- 6、我公司承诺会加强本单位员工的培训和管理，并按下列标准规范员工仪容仪表和行为：
 - (1) 穿戴统一工作衣帽和工作牌，衣冠整洁。
 - (2) 保持个人仪容仪表整洁，男员工头发不超耳廓，不留胡须；女员工不披头散发。
 - (3) 定期修剪指甲，清理指甲缝内污物，不留长指甲、染指甲油，保持指甲干净整洁。
 - (4) 工作期间不浓妆艳抹，不佩戴戒指、手镯或其它影响工作的饰物。
 - (5) 勤换洗鞋袜，不穿拖鞋。楼宇内服务人员不得穿高跟鞋、带异味的鞋子或会发出声音的鞋子进入工作场所。
 - (6) 严禁在服务区域内、服务过程中吸烟、随地吐痰、吃零食、乱扔废弃物等。
 - (7) 服务人员服务前两小时内不吃刺激气味大的食物（如大蒜等），服务过程中，不得有吃东西、挖耳朵、抠鼻、剔牙、抽烟、玩手机、聚众聊天等不良行为。
 - (8) 推行普通话微笑服务，专注服务对象，使用“您好”、“谢谢”、“请”等礼貌用语和微笑、点头、眼神、手势等礼貌体态语。
- 7、如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 1000 元/次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。

(四) 人员稳定承诺:

- 1、为保障服务人员的稳定，降低用工安全风险，平稳吸收现有人员，我公司承诺原有的服务人员，只要劳动者本人愿意，我公司将全部接收并用在相对应的服务工作岗位上，不变其待遇、不变工种、不变服务区域。在员工入职时，根据现有人员具体情况，同步签订劳动合同、劳务合同、用工协议，明确录用关系。做到不违规开人、不主动劝退、不远距离调动。最大程度降低用工安全风险。
- 2、我公司承诺尽最大努力降低人员的离职率，做到年均离职率低于 8%，因服务人员自身原因导致不能继续服务的除外。
- 3、我公司承诺会落实服务人员的待遇、福利，为所有人员购买相应的保险，保障员工的合法权益。

- 4、我公司承诺不拖欠员工工资，每月按时发放劳动报酬，劳动报酬不低于昆明市最低工资标准且不低于现有工资待遇。
- 5、我公司承诺会做好员工的职业规划，制定个性化培训方案，有计划地开展人员培训，在实现稳定的基础上，提升人员专业能力和职业素养，确保服务品质。每月至少组织一次培训，对有上进心的员工全力培养，达到晋升/奖励/加薪标准的员工，及时给予晋升/奖励/加薪，增强员工凝聚力、企业归属感。
- 6、我公司承诺在日常工作生活中关心员工，每周组织一次员工座谈会，了解员工思想动态，安抚员工情绪，建立良好的雇佣关系。
- 7、我公司承诺会对管理人员做好相关的培训，做到不给员工穿小鞋、不打骂或孤立员工、不向员工借钱，若发生此类情况，立即开除，并征求甲方的意见。
- 8、**如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 1000 元/次的违约处罚，以及承担由此给甲方造成的一切损失。**

(三) 安全文明服务承诺

致：云南大学

我方对 云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、绿化、环境卫生服务项目采购（项目编号：YNZC2024-G3-00547-YNSZ-0011）进行了认真的分析研究。我们明白贵方为采购所述服务的意图和期望，为让贵方能理解和信任我方的诚意，我方承诺提供以下保证并承担相应的法律责任：

- 1、认真贯彻国家和省市有关安全管理方针、政策等法律法规的规定承担物业安全“第一责任人”职责落实物业服务安全各项管理制度。自觉接受上级部门的监督管理，把安全工作责任切实落实到部门和责任人以及每一个职工；
- 2、保证从业人员身体健康、无犯罪记录并具有完成本职工作的能力，并按规定进行物业服务安全知识培训，保证物业服务各项工作安全有序进行；
- 3、按规定做好安全防护工作，发生安全责任事故的，我公司承担相应责任；
- 4、定期组织职工全面开展安全知识、消防知识的教育培训活动，提高从业人员的安全意识和安全业务技能。使从业人员做到能够果断、正确地处置各种事件；
- 5、对重大危险源和易发事故的重点部位实施有效检测、监控；落实重点部位、重点岗位应急措施，制定安全事故应急救援预案，并定期进行演练；
- 6、依照学校相关管理制度对保洁工具、维修设备工具、绿化工具、设备进行集中分部门堆放，因此发生安全责任事故的，我公司承担相应责任；
- 7、不得在工作时间(包括夜间值班和节假日值班)、工作场所饮酒，如发生此类行为，追究其个人和相关领导的职责。我公司承诺立即整改并愿接受 2000 元/次的处罚以及承担由此造成的一切损失；
- 8、加强对物业所属各区域其他各项设施设备日常巡查对存在问题第一时间处理上报确保各项设施设备安全运行；
- 9、加强日常巡逻巡检工作，发现危险的事件立即采取应急处理措施，消除危险源，给甲方营造安心舒适的工作生活环境；
- 10、加强对物业服务人员登高作业、季节饮食安全、外住安全、作业人身安全等日常宣导确保工作过程中安全工作，做到工伤率为 0；食物中毒为 0；
- 11、对所有服务人员进行岗前礼仪规范、服务规范培训，让服务人员时刻以甲方满意作为工作准则。服务人员要爱岗敬业，热情主动，文明服务，做到工作高效。

- 12、我公司严格按照甲方的规定，做好服务，对所有服务人员做到严格要求，不违反相关规定。
 - 13、优化服务意识，端正服务态度，在职工和办事群众有困难需要帮助的时候积极主动，在工作中不跟职工和办事群众产生争执。
 - 14、安静服务。服务人员在工作过程中，不大声喧哗、吵闹，不影响甲方师生教学、休息等。
 - 15、在服务过程中捡到贵重物品时，立即把物品移交到失物招领处，不私藏。
 - 16、凡有应急事故，我单位在接到通知后，5分钟内立即派人员赶往现场，及时排查，妥善处理。
 - 17、制定应急方案，确保甲方校园环境的整洁、有序。
 - 18、定期与甲方师生、领导交流，听取意见，对反映及投诉做到及时处理，及时答复，使甲方满意。
- 如以上承诺未能做到，我公司承诺立即整改并愿接受 2000 元/次的违约处罚，以及承担由此造成的一切损失。

（四）设备配备承诺函

致：云南大学

我方对 云南大学资产与实验室管理处东陆校区物业、绿化、环境卫生服务项目采购（项目编号：YNZC2024-G3-00547-YNSZ-0011）进行了认真的分析研究。我们明白贵方为采购所述服务的意图和期望，为让贵方能理解和信任我方的诚意，我方承诺提供以下保证并承担相应的法律责任：

我公司承诺为本项目配备不低于九吨的绿化作业水车一台（具有水炮、洗地功能），抽粪车、疏通车全天候提供服务（提供第三方合作协议合同备案，合同协议内有全天候提供服务的具体条款），绿化用电动三轮货车不少于三辆，电动垃圾收集车不少于三辆，垃圾中转电动三轮车不少于一台，应急作业抽水泵不少于两台，其他物资、设备根据项目实际按需配备。设备配备按招标需求，满足要求后达到进场条件。

附件三 分项报价表

分项报价表如下：

序号	服务名称	服务期限	数量	单位	单价(元)	总价(元)	备注	
1	物业服务	本项目一采三年， 合同一年一签，第 一年根据采购结 果，甲乙双方商定 入场日期起至第 二年一整年。	17.4 万	m ² /月	9900.00	2067120.00	无	
2	绿化管养服务		6.8 万	m ² /月	10350.00	844560.00		
3	环境卫生服务		9.2 万	m ² /月	3200.00	353280.00		
4	公厕管理服务		4	座/月	1200.00	57600.00		
5	单车棚管理服 务		4	个/月	210.00	10080.00		
合计						小写：3332640.00 元/年 大写：叁佰叁拾叁万贰仟 陆佰肆拾元整每年		
服务地点						云南大学东陆校区。		