

# 招标文件

项目编号：GC-FGX211529

项目名称：北京理工大学中关村校区后勤运行部分项目服务人员  
采购项目

中央国家机关政府采购中心

2021年11月

## 目录

第一部分	投标邀请 .....	3
第二部分	投标人须知前附表.....	5
第三部分	投标人须知 .....	10
第四部分	评标方法和评标标准.....	23
第五部分	采购需求 .....	23
第六部分	中标合同 .....	23
第七部分	投标文件格式 .....	30
第八部分	附件 .....	33

---

## 第一部分 投标邀请

中央国家机关政府采购中心（以下简称国采中心）就下述采购项目进行公开招标，邀请合格投标人投标，本项目招投标活动通过国采中心单独项目电子采购系统（国 e 采）实施。

### 一、项目编号：GC-FGX211529

### 二、项目名称：北京理工大学中关村校区后勤运行部分项目服务人员采购项目

### 三、招标内容

（一）本次招标范围包括：本次招标为中关村后勤运行部分项目服务人员。具体包括：中关村校区客户服务人员、教学楼物业管理员、设备员、室内保洁员、室外保洁员、学生公寓物业管理员、学生公寓值班员。服务期限：1 年。具体报价范围、采购范围及所应达到的具体要求，以本招标文件中商务、技术和服务的相应规定为准。

（二）履约时间：2022-01-01 至 2022-12-31（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）

（三）履约地点：北京理工大学中关村校区

（四）预算金额：人民币 1200.000000 万元。

（五）最高限价：1200.000000 万元。

### 四、投标人应具备的特殊要求：

\*营业执照包含物业管理，提供证明材料；提供 2 项非住宅物业服务项目案例，提供相关证明材料（扫描与用户签订的合同首页、服务周期页、采购金额页、标的页及签署页）。

### 五、招标文件领取时间及方法

自公告发布之日起 5 个工作日，登录中央政府采购网（www.zycg.gov.cn）在“单独委托项目”栏目或通过投标工具，免费下载招标文件。

投标工具下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--供应商专区--投标工具（新）。

### 六、投标文件的提交方式及注意事项

本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新），编制完成后加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件或其他任何方式提交的投标文件。

### 七、接受投标时间、投标截止时间及开标时间

接受投标时间为本公告发布之日起至 2021-12-20 09:00:00

投标截止及开标时间为 2021-12-20 09:00:00

投标截止后将拒绝接受投标文件上传，在规定时间内上传的投标文件不符合相关规定要求的也将被拒收。

---

## 八、开标方式

本项目通过网上开标大厅进行开标，投标人可以在开标前登录**电子采购系统（国 e 采）** 点击开标大厅，参加开标过程并确认唱标结果，投标人未参加开标的视同认同唱标结果。开标室电话：010-83084958。

## 九、本项目其余相关信息均在“中国政府采购网”、“中央政府采购网”等媒体上发布。

采 购 人：北京理工大学

采购人地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号

联 系 人：招采中心

联系电话：010-68912384

国采中心地址：北京市西城区西直门内大街西章胡同 9 号院

邮政编码：100035

项目联系人：王震

电 话：010-55602563

项目负责人：王云飞

电 话：010-55603585

电子邮件：onlyarcher@qq.com

## 十、投标注意事项

（一）本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行招投标，请在投标前仔细阅读中央政府采购网首页“通知公告”栏目的《关于新版单独委托项目电子采购系统上线试运行的通知》及相关附件。

（二）供应商进行投标须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏。已办理数字证书请确保证书还在有效期内，如已过期或即将过期，须联系 CA 服务机构进行证书更新。

（三）供应商可在中央政府采购网（[www.zycg.gov.cn](http://www.zycg.gov.cn)）采购公告栏查看并登录下载招标文件，或通过投标工具免费下载招标文件，本项目无须报名。

（四）供应商在投标过程中涉及系统平台操作的技术问题，可致电国采中心技术支持热线咨询，电话：010-55603940。

（五）为使更多供应商能参加投标，本项目招标文件公告期限届满后仍允许下载招标文件参加投标，但为提高采购效率，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算。

## 第二部分 投标人须知前附表

序号	内 容	说明与要求
1	采购人名称	北京理工大学
2	项目预算	本项目预算为人民币 1200.000000 万元 *投标人应有明确报价，超过预算或者无报价的，投标无效。
3	最高限价	本项目最高限价为 1200.000000 万元; *投标人应有明确报价，超过最高限价或者无报价的，投标无效。
4	投标人应具备的特殊要求	*营业执照包含物业管理，提供证明材料； 提供 2 项非住宅物业服务项目案例，提供相关证明材料（扫描与用户签订的合同首页、服务周期页、采购金额页、标的页及签署页）。
5	投标产品的资质要求	/
6	是否允许代理商投标	否
7	核心产品	/
8	不同投标人提供同一品牌产品，或者在非单一产品采购项目中提供的核心产品品牌相同时的处理规则	采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标,报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效；使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
9	是否允许进口产品投标	否
10	开标一览表	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传开标一览表。
11	是否允许联合体投标	否
12	投标人资格审查材料	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传资格审查材料；资格审查材料包括：投标人资格审查一览表、联合体投标协议书（如本表第 11 条已要求且投标人是联合体的提交）。
13	投标人应提交的	1.*投标函扫描件（须加盖公章）； 2.*法定代表人授权委托书扫描件（投标人代表非法定代表人时提供，须

	商务文件	加盖公章)); 3.*按照本表“投标人应具备的特殊要求”上传有关材料扫描件; 4.商务条款偏离表; 5.进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件(若本表第9条已要求,且投标人所投产品为进口产品); 6.《中小企业声明函》(符合条件的提供,详见招标文件格式,中标中小企业将在中标公告中予以标注); 7.《残疾人福利性单位声明函》(符合条件的提供,详见招标文件格式,中标残疾人福利性单位将在中标公告中予以标注); 8.《联合体投标协议书》或《分包意向书》; 9.与评审相关的其他商务资料。
14	投标人应提交的技术文件	(一)技术文件 1.*投标分项报价表; 2.企业管理体系证书扫描件(详见文件第四部分); 3.类似项目案例彩色扫描件(详见文件第四部分); 4.拟配备的物业服务团队表 (1)*服务团队人员数量不能少于190(含项目经理/保安项目应为保安队长),投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效; (2)根据本项目要求,相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历(详见文件第四部分),服务团队须提供人员素质结构表(包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写,并依此表打分,无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时,应提供具体人员名单及证件,若不履约,中标人须承担相应责任); (3)根据本项目要求,相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件(详见文件第四部分); (4)项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个项目中任职,名单中标后随中标公告一起公示,并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理,投标人将按服务需求承诺函中的承诺,接受违约处罚; 5.项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施; 6.*服务需求承诺函; 7.主要投标标的情况表; (二)投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料
15	投标文件提交方式	*本项目采用 <b>电子采购系统(国e采)</b> 进行网上投标,请符合投标条件的投标人安装投标工具(新)(下载地址:中央政府采购网首页--下载中心--软件下载),编制并加密上传投标文件。除上述方式之外,不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。

16	供应商 CA 办理	CA 办理有关事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏相关通知。
17	除落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》外，是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	否
18	投标有效期	*120 日历天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。
19	是否提交投标保证金	否
20	是否提交履约保证金	否
21	是否允许履约担保与融资担保	是
22	中小微企业有关政策	<p>1.本项目不专门面向中小企业采购预留采购份额。</p> <p>2.根据《财政部、工业和信息化部关于印发&lt;政府采购促进中小企业发展管理办法&gt;的通知》（财库〔2020〕46 号）的规定，对小型和微型企业产品的投标/响应价格给予 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>3.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。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，给予联合体 2%的价格扣除。</p> <p>4.本项目的所属行业为物业管理</p> <p>注：</p> <p>①根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联</p>

		<p>企业〔2011〕300号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》。</p> <p>②提供由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证明文件（扫描件）的，视同为小型和微型企业。</p> <p>③符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。</p> <p>④依据财库〔2020〕46号文件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。</p>
23	节能环保有关政策	/
24	信息安全要求	/
25	信用记录查询	<p>*资格审查时，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，经查询列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，截至本项目开标前三年内因违法经营收到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的，其投标无效，无效投标人的信用记录查询结果截图将作为项目材料的组成部分。</p> <p>较大数额罚款的认定，以判罚机关所在地或相关部门明确的听证范围为准。</p>
26	是否组织现场考察 (标前答疑会)	否
27	采购资金的支付方式、时间、条件	<p>1、合同签订后15个工作日内，甲方首付合同金额的10%；</p> <p>2、服务满6个月后，15个工作日内，根据半年考核结果，支付进度款：（1）综合得分90分（含）以上，甲方支付合同金额的40%；（2）综合得分80分（含）至90分，甲方支付合同金额的35%；（3）综合得分70分（含）至80分，甲方支付合同金额的30%；（4）综合得分60分（含）至70分，甲方支付合同金额的20%；（5）综合得分60分以下，甲方不支付任何款项（扣除全部应付合同金额）。3、服</p>



		<p>务满 12 个月后，15 个工作日内，根据半年考核结果，支付进度款：（6）综合得分 90 分（含）以上，甲方支付合同金额的 50%；（7）综合得分 80 分（含）至 90 分，甲方支付合同金额的 45%；（8）综合得分 70 分（含）至 80 分，甲方支付合同金额的 40%；（9）综合得分 60 分（含）至 70 分，甲方支付合同金额的 30%；（10）综合得分 60 分以下，甲方不支付任何款项（扣除全部应付合同金额）。4、每次付款时，乙方需按甲方要求提供与付款金额一致的正规发票。</p> <p>如中标单位为中小企业，资金支付等事项按照《保障中小企业款项支付条例》（国务院令 728 号）要求执行。</p>
22	其他必要内容	各潜在投标人登录中央政府采购网后，下载本项目招标文件，即可按要求参与投标，无须额外登记备案。

注：①上表中加 \* 项目若有缺失或无效，投标将被拒绝或投标无效且不允许在开标后补正；

②要求提供扫描件的，照片、图片等电子文件与扫描件效力相等；

③上表中未加 “\*” 且无法律法规明确规定的不得作为投标被拒绝或投标无效条款；

④上表提及的全部投标材料中未明确须加盖公章、电子签章等要求的，投标人无须再盖章或电子签章。

⑤投标人须知前附表内容如与招标文件其他部分不一致，以投标人须知前附表为准。

---

## 第三部分 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 基本要求

- 1.1 本招标文件适用于第五部分中所述货物、服务的招标投标。
- 1.2 投标人若存在任何理解上无法确定之处，均应当按照招标文件所规定的澄清等程序提出，否则，可能导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。

#### 2. 定义

- 2.1 “采购人”指本项目的具体采购单位，名称详见**投标人须知前附表第 1 条**。
- 2.2 “投标人”指符合本招标文件规定并参加投标的供应商。
- 2.3 “潜在投标人”指符合本招标文件规定的供应商。
- 2.4 本招标文件规定按日计算期间的，开始当天不计入，从次日开始计算。期限的最后一日是国家法定节假日的，顺延到节假日后的次日为期限的最后一日。

#### 3. 合格投标人的条件

- 3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。
- 3.2 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件：
  - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
  - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
  - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
  - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
  - (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
  - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。
- 3.5 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表第 11 条**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：

- 
- (1) 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一款规定的条件，并按照**投标人须知前附表**要求提交相关文件。采购人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采购人规定的特定条件。
  - (2) 联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。
  - (3) 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供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。若该等情形被发现，其单独的投标和与此有关的联合体的投标均将被**拒绝**。
  - (4) 联合体必须确定其中一方为投标的全权代表参加投标活动，并承担投标及履约活动中的全部责任与义务，且联合体各方无论是否实际参加、发生的情形怎样，一旦该联合体实际开始投标，联合体各方均应当就本次采购相关或引起的所有事项、义务、责任、损失等承担连带责任。
  - (5) 联合体中标后，合同应由各成员的合法授权代表签字并加盖各成员公章，以便对联合体成员作为整体和他们各自作为独立体均具有法律约束力，但若该等签字或公章不齐全或缺乏，该联合体的全权代表方的签署或类似的意思表示具有代表该联合体的签署或意思表示的法律效力，并且据此各成员为履行合同应向国采中心与采购人承担连带责任。

3.6 投标人应按照招标公告规定的方式获取招标文件。

#### 4. 进口产品规定

- 4.1 如采购涉及进口产品，应当遵守《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库〔2007〕119号）、财政部办公厅《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的相关规定。

#### 5. 分包

- 5.1 本项目是否允许投标人将项目的非主体、非关键性工作交由他人完成详见**投标人须知前附表第17条**。投标人根据采购项目的实际情况,拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在投标文件中载明。不符合招标文件中有关分包规定的，其投标将被**拒绝**。

#### 6. 投标费用

- 6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，国采中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

---

6.2 本次招标无中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

## 7. 通知

与本项目有关的通知，国采中心将在本次招标公告刊登的媒体上以公告形式发出。

## 二、 招标文件

### 8. 招标文件包括下述内容

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知前附表

第三部分 投标人须知

第四部分 评标方法和评标标准

第五部分 采购需求

第六部分 中标合同

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

### 9. 投标前招标文件的澄清和修改

- 9.1 已获得招标文件的潜在投标人，可要求对招标文件进行必要的澄清或修改，按第一部分投标邀请中的联系方式以书面形式送达国采中心。
- 9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、技术和服务要求的提出方负责解释投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当酌情作出澄清或修改的决定。
- 9.3 国采中心对澄清、修改要求的处理：国采中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 9.4 国采中心主动进行的澄清、修改：国采中心可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。
- 9.5 国采中心澄清、修改、其它答复的效力：国采中心根据潜在投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，一旦对招标文件作出了澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力，国采中心有关的补充文件，应当作为招标文件的组成部分，对潜在投标人均具有约束力。同时，国采中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。
- 9.6 采购人将视情况确定是否有必要召开标前答疑会或现场考察，具体见**投标人须知前附表第 26 条**。

---

### 三、 投标文件

#### 10. 投标文件的语言和计量单位

- 10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购人或国采中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。
- 10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当附有由具有翻译资质的机构翻译的或者其他翻译准确的中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。
- 10.3 投标文件一律使用国家法定计量单位。

#### 11. 投标文件内容要求

##### 11.1 投标文件分为商务文件和技术文件

商务文件指投标人提交的证明其有资格参加投标的文件。技术文件指投标人提交的能够证明投标人提供的货物、服务符合招标文件规定，和中标后有能力履行合同的文件。投标人应提交**投标人须知前附表第 13、第 14 条**要求的商务文件、技术文件，其中加\*项目若有缺失或无效，将导致投标被**拒绝**且不允许在开标后补正，具体填写要求详见招标文件**第七部分**。

##### 11.2 投标文件编写

- (1) 投标人根据招标文件编制的投标文件须对招标文件中的全部内容做出准确、完整的响应。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将被视为投标文件完整性有缺陷；由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，由投标人承担责任。投标人修改招标文件商务、技术需求后进行应答的，该投标**无效**。
- (2) 除可填报内容外，对投标函等内容的任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，该投标将被**拒绝**。
- (3) 投标文件应按照招标文件的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为投标文件完整性有缺陷。
- (4) 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会进一步审查其中任何资料原件的要求。

---

### 11.3 履约担保

本项目如需中标后收取履约保证金，履约保证金数额参见**投标人须知前附表第 20 条**要求，投标人可以以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交（格式详见招标文件第七部分）。

### 11.4 投标报价

- (1) 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物、服务等费用和所需缴纳的所有税、费等。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。
- (2) 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。
- (3) 投标人应按第七部分表格（投标分项报价表/货物数量、价格表）要求的内容填写相关报价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。
- (4) 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。
- (5) 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标货物数量价格表/投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。
- (6) 对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容。对于有特殊需求的服务内容，如招标文件未提供相关格式的，应由投标人自行设计。投标人按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人或国采中心以其他条款签订合同的权利。
- (7) 最低报价不能作为中标的保证。
- (8) 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
  - 1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
  - 2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
  - 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并

修改单价；

4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

5) 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。

## 12. 投标有效期

12.1 本项目投标的最低有效期要求详见**投标人须知前附表第 18 条**。投标截止时间后，投标人在投标有效期内不得撤销投标文件。

12.2 在特殊情况下，采购人或国采中心可与投标人协商延长投标有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。同意延长有效期的投标人除按照采购人或国采中心要求修改投标文件有效期外，**不得**修改投标文件的其他内容。

## 13. 投标文件的签署及其他规定

13.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

13.2 投标文件签署要求如下：

(1) 投标人在“投标函”、“法定代表人授权委托书”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称相一致的公章，并签署法定代表人或投标人代表的全名或加盖名章；

(2) 如为联合体投标，联合体各方均应加盖公章并签署联合体全权代表方法定代表人或其委托的投标人代表的全名或加盖名章；

13.3 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

13.4 投标人须注意：为合理节约政府采购评审成本，提倡诚实信用的投标行为，特别要求投标人应本着诚信精神，在本次投标文件的偏离表和其它偏离文件中（若本次招标文件中没有提供偏离表或其它偏离文件样本，投标人亦应当自制偏离表并在总目录及分目录上清楚表明所在页数），均以审慎的态度明确、清楚地披露各项偏离。若投标人对某一事项是否存在或是否属于偏离不能确定，亦必须在偏离表中清楚地表明该偏离事项，并可以注明不能确定的字样。

## 四、 投标文件的提交

### 14. 投标文件的提交方式

14.1 投标人应按本款下述规定以及**投标人须知前附表第 15 条**规定的方式提交投标文件。

14.2 投标人须登陆中央政府采购网首页“下载中心”，下载国采中心**电子采购系统（国 e 采）**的投标工具，制作并上传电子投标文件，文件上传成功后，将获得投标系统回

执。

#### 15. 投标截止时间

15.1 投标人须按照招标文件规定的投标时间上传。国采中心**电子采购系统（国 e 采）**在投标截止时间自动关闭投标通道。投标人未完成电子投标文件上传的，投标将被**拒绝**。

#### 16. 投标文件补充、修改和撤回

- 16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。
- 16.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。
- 16.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

### 五、 开标、评标

#### 17. 开标

- 17.1 国采中心按招标文件规定的时间、地点组织开标。
- 17.2 投标人不足 3 家，不进入解密程序。
- 17.3 进入解密程序后，由国采中心对所有完成投递的电子投标文件进行解密。所有投标人电子投标文件解密完成后，将进行电子唱标。
- 17.4 部分投标人投标文件未解密或解密失败的，程序可以继续进行。若解密成功的投标人不足 3 家，不进入后续程序。
- 17.5 超过项目预算（分包预算）或最高限价的投标将被**拒绝**，公布的项目预算详见**投标人须知前附表第 2 条**，最高限价详见**投标人须知前附表第 3 条**。

#### 18. 资格审查

开标结束后，采购人或国采中心依法按照招标文件规定，对照投标文件资格审查材料对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不进入评标程序。

#### 19. 评标委员会

- 19.1 国采中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，并履行相关职责。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 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购数额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人（含）以上单数。
- 19.2 评标委员会成员与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，不能参加评标：



- 
- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
  - (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
  - (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
  - (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
  - (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

19.3 采购单位工作人员只能以采购人代表的身份参与评标，国采中心工作人员不得参加评标。

19.4 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

- (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- (3) 对投标文件进行比较和评价；
- (4) 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
- (5) 向采购人、国采中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

## **20. 初步评审**

20.1 在详细评标之前，评标委员会应当对符合资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，符合性审查合格投标人不足 3 家的，不进入详细评审环节。

20.2 符合性审查中，投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照前述 11.4 (8) 规定修正。

20.3 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，评标委员会应当停止评审并向国采中心书面说明情况。

20.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

## **21. 详细评审**

21.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标文件进行详细评审；评审应严格按照招标文件的要求和条件进行，评标委员会不得擅自改动、细化招标文件及评分细则；具体评审原则、方法和中标条件详见第四部分评标方法和评标标准。

21.2 货物项目的价格分值占总分值的比重不得低于 30%。服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

21.3 价格分应当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)×100

评标总得分 = F1×A1 + F2×A2 + ..... + Fn×An

F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1 + A2 + ..... + An = 1)。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

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。

根据《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）等相关规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 6-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除的比例详见**投标人须知前附表第 22 条**。

21.4 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

**22. 投标人有下列情形之一的,评标委员会认定为投标人串通投标，其投标无效，书面报告财政部门：**

- (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；

23. 在招投标和评标期间，投标人企图影响采购人、国采中心或评标委员会评审公正性的任何活动，将导致投标**无效**，并由其承担相应的法律责任。

**24. 投标的澄清**

24.1 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。

24.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。

---

## 25. 评标过程要求

- 25.1 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。
- 25.2 评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。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。

## 26. 重新评审

- 26.1 评审结果汇总完成后，采购人、采购代理机构和评审委员会均不得修改评审结果，但分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经评审委员会一致认定评分畸高、畸低的情形除外。评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。
- 26.2

## 27. 确定中标供应商

- 27.1 国采中心应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。
- 27.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。
- 27.3 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。

## 28. 采购项目废标

- 28.1 在开标、评标过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：
- (1) 投标人不足 3 家；
  - (2) 解密成功的投标人不足 3 家；
  - (3) 通过资格审查的投标人不足 3 家；
  - (4) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；

---

(5) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

因上述第(4)(5)款原因导致采购项目废标后，评标委员会应作出书面报告。

28.2 废标后，国采中心应当将废标结果通知所有投标人。

## 六、 中标和合同

### 29. 中标通知

29.1 中标供应商确定后，采购人或国采中心应于2个工作日内，在刊登本次招标公告的媒体上发布中标公告，提供中标通知书下载链接，但该中标结果的有效性不依赖于未中标的投标人是否已经收到该通知。

29.2 中标结果公告内容应当包括采购人及国采中心的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

29.3 中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。中标通知书发出以后，采购人改变中标结果或者中标供应商放弃中标，应当承担相应的法律责任，出现争议的，报财政部门处理。

29.4 中标通知书是合同的组成部分。

### 30. 签订合同

30.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件、投标文件确定的事项与中标人签订中标合同。

30.2 中标合同应按照招标文件、投标文件及评标过程中的有关澄清、说明或者补正文件的内容签订。采购人与中标供应商不得背离合同实质性内容签订其他协议或发表声明。

30.3 采购人如需追加与合同标的相同的货物、服务，在不改变合同其他条款的前提下，中标供应商可与采购人协商签订补充合同，但所有补充合同的总采购金额不得超过原合同金额的10%。

30.4 投标人中标及签订合同后，不得转包。

## 七、 询问、质疑、投诉

### 31. 询问

投标人或潜在投标人对政府采购活动有疑问的，可以按照《中央国家机关政府采购中心供

---

应商质疑答复实施细则》向采购人或国采中心提出询问。采购人或者国采中心应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

## 32. 质疑

32.1 投标人或潜在投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，通过电子采购系统（国 e 采）向国采中心提出质疑，以纸质文件、传真或电子邮件等其他方式提交的，国采中心有权不予受理。投标人或潜在投标人应知其权益受到损害之日，是指：

- (1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；
- (2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；
- (3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人或潜在投标人针对同一采购程序环节的质疑须一次性提出，对一个项目的不同包提出质疑的，应当将各包质疑事项集中在一份质疑函中提出。

32.2 提出质疑的投标人或潜在投标人应当是参与所质疑项目采购活动的供应商，潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

32.3 投标人或潜在投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 投标人或潜在投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

投标人或潜在投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人或潜在投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖公章，并加盖公章。

投标人或潜在投标人提交的质疑函不符合以上要求的，国采中心应当一次性告知供应商需更正或补充的内容。投标人或潜在投标人未在质疑期限内提交更正、补充材料或重新提交的材料仍不符合要求的，国采中心不予受理，并告知理由。

32.4 质疑处理流程和供应商质疑电子模块操作手册可浏览中央政府采购网“质疑信息”

---

( <http://www.zycg.gov.cn/freecms/site/zygjgzfcgzx/zyzl/index.html> )。质疑受理电话和技术支持电话详见中央政府采购网“联系我们”。

- 32.5 采购人、国采中心应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并通过电子采购系统通知质疑供应商和其他相关当事人。
- 32.6 投标人或潜在投标人以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，国采中心可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

### **33. 投诉**

质疑供应商对采购人、国采中心的答复不满意，或者采购人、国采中心未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内依法向相关财政部门提起投诉。

## **八、 保密和披露**

- 34. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。
- 35. 采购人或国采中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。
- 36. 在采购人或国采中心认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或国采中心无须事先征求投标人同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## 第四部分 评标方法和评标标准

### 一、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会成员根据招标文件规定进行独立评审，对需要共同认定的客观分存在争议的，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。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。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。本次评标总分 100 分，如无明确要求或特殊说明，最小打分单位均为 0.5 分，每一投标人的最终得分为所有评审委员会成员给其评分的算术平均值。

### 二、评分标准

#### 初步评审标准

评审标准	备注	是否满足
投标函彩色扫描件		
法定代表人授权委托书彩色扫描件		
按照“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明材料扫描件		
投标分项报价表		
服务团队人员数量不能少于 190 人（含项目经理）。投标人服务团队数量少于各底限要求将导致投标无效		
服务需求承诺函		
项目预算/最高限价		
招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应招标文件要求的，而被判定为投标无效的情况的,如中小企业、节能		

环保等政策响应情况		
-----------	--	--

### 详细评审标准

类别	评审因素	评分标准说明	分值范围
价格分	投标/响应价格	招标：满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格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 ) × 25% × 100 ；	25.0 ( 0.0-25.0 )
客观分 ( 商务、 技术及 服务部 分 )	标书/响应文件 质量	完全响应招标文件且无负偏离，得 2 分，每有一项可补正的负偏离扣 1 分，最低 0 分。	2.0 ( 0.0-2.0 )
	综合物业服务团队	提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有关协议或合作证明，稳定得 3 分，无 0 分。	3.0 ( 0.0-3.0 )
	管理体系认证	有效的质量管理体系 ( ISO9001 或 GB/T19001 )、环境管理体系 ( ISO14001 或 GB/T24001 )、职业健康安全管理体系 ( OHSAS18001 或 ISO45001 或 GB/T28001 )、能源管理体系 ( ISO5001 或 GB/T23331 ) 认证证书扫描件，每有一项得 2 分，最高 8 分。	8.0 ( 0.0-8.0 )
	项目经理	一、拟派项目经理：( 8 分 ) 40 周岁 ( 含 )	16.0 ( 0.0-16.0 )



		<p>以下且具有研究生及以上学历，得 4 分；具有人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上职称证书，得 2 分；具有三年及以上物业项目经理经验，得 2 分，两年及以上 1 分，一年及以上得 0.5 分（依据学历证书扫描件及工作履历）。</p> <p>注：需提供相关证明材料及供应商为本项目的项目经理缴纳开标前 12 个月内至少连续 6 个月社保的证明材料，否则该项不得分。</p> <p>拟派项目副经理：（8 分）40 周岁（含）以下且具有本科及以上学历，得 4 分；具有人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上职称证书，得 2 分；具有三年及以上物业管理经验，得 2 分，两年及以上 1 分，一年及以上得 0.5 分（依据学历证书扫描件及工作履历）。</p> <p>注：需提供相关证明材料及供应商为本项目的项目副经理缴纳开标前 12 个月内至少连续 6 个月社保的证明材料，否则该项不得分。</p>	
	<p>综合物业服务团队主要管理人员</p>	<p>二、主要管理人员得分：（19 分）1、楼宇主管（1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历得 2 分；（2）具有物业管理工作经历三年及以上得 1 分；（3）具有楼宇智能管</p>	<p>19.0（0.0-19.0）</p>

		<p>理师资格得 1 分。 2、保洁主管 (1) 50 周岁 (含) 以下且具有本科及以上学历得 2 分；</p> <p>(2) 具有保洁管理工作经历三年及以上得 1 分； (3) 具有有害生物防制员证书得 1 分。</p> <p>3、设备主管 (1) 45 周岁 (含) 以下且具有本科及以上学历得 2 分； (2) 工作经历三年及以上得 2 分； (3) 具有高级工程师资格得 3 分,中级工程师 1 分. 4、学生公寓主管 (1) 45 周岁 (含) 以下且具有本科及以上学历得 2 分； (2) 政工专业中级及以上职称得 2 分；</p> <p>注：需提供相关证明材料及供应商为本项目的主要管理人员缴纳开标前 12 个月内至少连续 6 个月社保的证明材料，否则该项不得分。</p>	
综合物业服务团队重点服务人员		<p>三、重点服务人员得分：(11 分) 1、工程维护：(1) 配备班长一名，具备高压及低压特种作业操作证得 2 分； (2) 配备一名具备高压特种作业操作证人员得 1 分； (3) 配备一名低压特种作业操作证人员得 1 分； (4) 配备一名持有电梯安全管理 A4 证书人员得 1 分； (5) 配备一名持有制冷与空调设备运行操作作业证人员得 1 分。 2、楼宇管理：配</p>	11.0 (0.0-11.0)

		<p>备班长一名，三年及以上物业管理经验，具备智能楼宇管理师证书得 2 分。</p> <p>3、保洁服务：          配备班长一名，具有高级清洁管理师证书，具有高级垃圾分类处理工程师证书，三年及以上保洁管理经验得 3 分。注：以上每一项人员提供相关证明材料及供应商为本人缴纳开标前 12 个月内至少连续 6 个月社保的证明材料。</p>	
	其他人员	<p>承诺所有人员不超过 55 周岁,身体健康,得 2 分； 承诺 90%及以上人员年龄不超过 55 周岁,身体健康,得 1 分； 否则得 0 分。</p>	2.0 ( 0.0-2.0 )
主观分 (技术 及服务 部分)	服务方案及相关制度措施-针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施	<p>1、针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施 (以采购文件服务需求为标准判定)(6 分)：          (由采购人代表提出，评委会共同认定)</p> <p>服务特点、难点定位准确、分析合理、措施得力得 6 分，较好 3 分，一般 1 分，较差或无 0 分。</p>	6.0 ( 0.0-6.0 )
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	<p>2.针对本项目的重点工作方案 (包括但不限于以下方案)(6 分)：接管和进驻方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点区域服务方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；培训方案科学合理得 1 分，</p>	6.0 ( 0.0-6.0 )

		一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点岗位人员保障方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；应急预案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；节能环保方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。	
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的日常管理制度	3.针对本项目的日常管理制度（1分）：科学管用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分。。	1.0（0.0-1.0）
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的考核及奖惩办法	4.针对本项目的考核及奖惩办法（1分）：科学管用得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分	1.0（0.0-1.0）

## 第五部分 采购需求

### 一、服务范围

#### 1 物业项目情况概述

本次招标为中关村后勤运行部分项目服务人员。具体包括：中关村校区客户服务人员、教学楼物业管理员、设备员、室内保洁员、室外保洁员、学生公寓物业管理员、学生公寓值班员。

#### 2 术语和定义

客户：物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人 物业管理：甲方（产权人或办公楼物业使用人）通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理和维护，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动 物业管理服务：甲方通过选聘物业服务企业，由甲方和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行管理和维护，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动

### 3 物业管理服务主要内容

——综合保障物业服务（以下简称综合服务）：发挥服务管理职能，提供相应保障服务，包括但不限于接待报修、信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发、标识管理等

——房屋及设备设施维护：保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行

——环境保洁：按时完成规定的环境保洁服务，提供整洁、卫生、安全、美观的环境

——特约服务：包含但不限于设施设备的管理、空调清洗、排污泵日常养护等服务（不含维修）

——突发事件应急管理：对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施

——绿色物业管理：在保证物业管理和服务质量的前提下，通过科学管理、技术改造和行为引导，有效降低各类物业运行能耗，节约资源和保护环境等相关工作

——标准化建设：按政务服务标准化要求协助完成相关工作

### 4 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况

包括但不限于楼宇建筑面积、保洁面积、外墙面积、楼宇外围面积、门前三包的界定、楼内房间情况、会议室数量及规模、楼内设施情况、地面材质等

#### 项目基本概况

服务面积为北京理工大学中关村校区楼宇建筑面积 292583m<sup>2</sup>，室外面积 108179m<sup>2</sup>（包含门前三包）。

表一 教学区楼宇明细

序号	楼宇名称	建筑面积（m <sup>2</sup> ）
1	十号办公楼	4849
2	5号教学楼	27953
3	九号教学楼(出版楼)	15000
4	信息科技楼	26225
5	宇航楼	30080
6	图书馆（含档案馆）	23162.4
7	体育馆南馆	7224
8	8号公寓楼	5386

9	1号楼(原继续教育楼)	7841.4
10	工程训练中心	7310
11	附属小学	4997.2
12	广播楼	1193.9
13	远志楼	3588.4
14	临建楼	1983
15	主楼	9310.9
16	一号教学楼	15637.66
17	四号教学楼	13481.3
18	六号教学楼	14933.2
19	七号教学楼	7886.6
20	求是楼	8634.7
21	重点实验室	4014.6
22	网络中心	3632
23	逸夫楼	3098
24	车辆楼	4430.7
25	先进机加楼	2365.4
26	东西发动机	1742.7
27	前沿交叉科学院	1350
28	增压实验室	1826.2
	合计	259137.26

表二 学生公寓楼宇明细

序号	楼宇	建筑面积 ( m <sup>2</sup> )
1	7号学生公寓	4345.0
2	12号学生公寓	8437.7
3	13号学生公寓	7061.0
4	女子小区	13602.0
	总计	33445.7

---

## 二、服务要求

### 1 综合服务

#### (1) 网络平台

——应设立网络平台，对物业管理服务进行动态管理，实时宣传、公示、展示服务等

#### (2) 接待服务

——应设立物业管理服务中心，设立服务电话，24 小时值班

——热情接待客户，受理有关咨询、报修、会议安排、求助、建议、问询、质疑、投诉等

#### (3) 信息公示

——物业服务企业营业执照、物业服务组织架构、服务流程、服务时间、服务咨询和投诉方式

——物业管理服务工作情况定期报告或公示

——外墙清洗、电梯维保、虫害消杀等影响客户办公的作业计划

——社会公共保障部门的通知，如恶劣天气、停电停水等

——信息公示应与建筑物标识系统保持协调，表达简洁易懂

#### (4) 投诉处理

——建立物业管理服务投诉渠道，如投诉电话、网站、微信号、意见箱等，公布投诉处理流程等

——对受理的投诉，应核实情况，及时处理并对客户提出的投诉进行答复

——属于物业服务责任的，应向客户道歉，及时处理或纠正

——不属于物业服务责任的，应耐心做好解释工作并提供必要的帮助

——受理、处置投诉应留存记录

#### (5) 客户意见征集、处理

——建立健全调查制度、调查问卷、回访统计表、原因分析及整改措施记录。回访调查表、调查问卷应为收录用户签名的原始记录

——回访：迁入、维修及投诉处理完毕后均应进行回访，并留有回访调查表、回访统计表

——综合满意度调查：每年至少一次，向客户采用走访、问卷调查等形式，开展物业管理服务满意度调查，并对调查结果进行分析，持续改进

——及时反馈客户动态信息；客户日常反馈的意见应及时处理，并留有记录

#### (6) 标识管理

——物业管理服务标识应与办公楼建筑标识保持协调

——图形符号应符合 GB/T1001.1《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》要求，消防与安全警示标识应符合 GB2894《安全标志》、GB13495《消防安全标志》的要求

——各类标识的悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改、文字规范

#### (7) 档案管理

---

——按甲方要求做好有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容

## 2 房屋本体维护管理

### (1) 通用要求及范围

——到达现场时限：一般故障维修人员应在 15 分钟内到达现场，如：门、窗、锁、灯、电话、卫生间设施、公共区域等；紧急故障维修人员应在 10 分钟内到达现场，如：跑、冒、滴、漏、空调、照明、电梯等设备停运、室温、噪音、异味问题等

——房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便

——按照各地的规章要求执行，如北京市为《房屋建筑使用安全检查技术规程》

(DB11/T1004)，定期对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常巡检，发现问题及时上报

——在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报

——工作标准：报修及时率 100%

### (2) 土建小修

——清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管保持正常使用

### (3) 二次装修管理

——经甲方授权，对办公楼二次装修进行管理

——在客户申请装修时应书面告知：装修申请、审批、收费、巡视、验收等装修管理的有关要求

——装修材料申报要求。装修施工协议复印件；施工单位营业执照及资质证明复印件（加盖单位公章）；装修图纸（包括平面图、强电图、弱电图、综合布线图等）；施工方案；施工进度计划；建筑消防设计备案凭证；装修施工材料应提交有关环保和质量证明，如地毯应是阻燃材料等

——组织装修前、后的室内设施验收，留存客户、施工单位、物业公司签字/盖章确认的验收记录

——组织与客户签订《装修管理协议》，与施工单位签订《安全责任书》

——收取施工保证金、施工管理费，办理“施工人员出入证”

——建立客户装修档案，内容应包括装修申请、审批、验收资料，就客户提交的装修方案，向甲方提出专业性的意见或建议

——向临近客户发放装修通知

——明确装修时间，不得影响其他客户（昼间噪声控制应执行 GB 3096 中的四类标准限值）

——装修施工期间，对动火施工及临时用电情况进行重点巡视检查，发现违反装修管理要求的行为、现象，及时进行劝阻、制止

——监督施工单位及时清运建筑垃圾

### (4) 其他



---

——根据房屋本体的使用年限和维修情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修项目计划及预算，提请甲方审定

### 3 共用设施设备管理

#### (1) 通用要求及范围（机房、制度、节能管理）

——机房管理。设备及机房环境整洁，无杂物，有防鼠措施，机房符合设备运行要求；所管辖区域内电梯机房内的空调清洗。

——节能降耗。后勤管理部门按国家有关规定推广使用绿色节能建材或进行局部节能改造时，应配合做好施工现场的必要支持和安全工作，同时做好后期新材料、新设备设施的使用和维护工作；配合后勤管理部门执行好节能改造运行工作中的各项任务要求；配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范

#### (2) 供电系统（含避雷设备、公共照明系统、室内设施及配电线路的小修）

——设备维护。定期有专人对电气用具进行巡视检查；定期巡视配电竖井内电气设备

——其他。负责所辖区域的照明系统及电源的安全运行工作；加强日常巡视，确保办公楼宇的照明灯具、开关、闸盒及电气设备的正常使用；节约用电，符合市政府规定的办公楼节电要求

#### (3) 电梯系统

——协助甲方取得电梯准用证、年检合格证，轿厢内张贴年检合格证及乘客须知

——确保电梯按规定时间运行

——安全设施齐全有效，电梯内三方通话设备保持正常工作状态，发现问题及时报告

——对通风、照明及其它附属设施进行巡查，发现问题及时报告

——轿厢、井道、机房保持清洁

——制定事故应急措施和援救预案并演练

——在后勤管理部门安全员的指导下定期保养或监督专业保养单位定期保养特种设备并按时年检

#### (4) 给排水系统（含上下水管道更换、卫生间设备、排水排污管道等）

——管道、设施及相关阀件。管道畅通、无渗漏水现象；定期巡视卫生间、开水房及洗漱间，及时维修并做好记录；各种设施、相关阀件无跑、冒、滴、漏现象，开关灵活

——落水管、沟渠、池、井。所管辖区域内的雨水池定时清掏

——电热水器。电热水器保持洁净、光亮、无污迹；保证规定时间内的开水供应；严格执行操作规程，按规范启动、关闭；电热水器严格卫生安全用水，电热水箱上锁，钥匙专人保管

——其他。标识完好，制度上墙；节约用水符合市政府规定的办公楼节水要求

#### (5) 楼宇自控系统

——定期检查楼宇自控设备运行状态

——对楼宇自控设备发出的故障报警处理及时

——故障资料及时存盘

#### (6) 其他

——根据共用设施设备的使用年限和运行情况，每年下半年提出需要下一年度进行的必要中修、大修维修设备设施清单计划及预算，提请甲方审定

#### 4 环境保洁服务

##### (1) 保洁服务

——清洁对象及标准

#### **室外环境清洁作业标准**

室外道路无明显泥沙、污垢，无纸屑、塑料袋、泡沫、烟头等垃圾，地面无明显积水，冬季及时扫雪铲冰保证主要道路安全通行；

绿地及其周边无明显大片树叶，无纸屑、烟头等垃圾；

垃圾箱无满溢现象，垃圾分类标识清晰醒目，外表无明显污迹、粘附物，夏季定期消毒，无“四害”等孳生；

宣传橱窗、标识牌、灯杆等外表无明显积尘、污迹、张贴物；

室外雕塑、小品、桌椅无明显集尘、污垢。

校门及周边路面整洁，无垃圾、杂物、污垢、无积水，绿地及周边无垃圾及杂物。

#### **垃圾分类处理作业标准**

教学办公区、学生生活区内各垃圾分类集中投放点的日常管理由临近楼宇物业管理人员负责，对各投放点垃圾投放进行现场指导及监督，对不符分类标准的垃圾进行分拣，及时通知清运人员转运并记录台账，保证垃圾分类投放、分类转运、垃圾不满溢、投放点周边清洁、桶身整洁。除学生寒暑假、节假日之外，学生生活区各投放点每天 8:00-9:00、12:00-13:00、17:00-18:00 安排专人在投放点值守，现场督导投放。

配备专职清运人员及清运车辆，清运车辆按照分类标准喷涂合规标识，保证分类转运，厨余垃圾日产日清，有害垃圾和可回收物限量限时清运。

分类垃圾桶/箱标识清晰醒目，桶内垃圾按类别对应投放，无混投现象。

---

废旧灯管、废旧电池等有毒有害垃圾单独存放，存放地点及相关贮存设备的醒目位置张贴清晰的有毒有害物标识。

垃圾中转站内及周边环境干净、无污渍、无垃圾遗撒。

垃圾运输车辆定期清洗，车身及车厢内干净、无明显污渍。

按区域、楼宇设置垃圾分类监督员，每月检查一次，存有台账记录。

建立垃圾处理管理台账，记录生活垃圾的种类、数量、运输企业、去向等详情。

### **教学楼、办公楼、实验楼清洁作业标准**

大厅保洁标准：

频次：8 小时不间断保洁

宣传栏、标识、设备设施等无灰尘、无污渍，告示栏无叠压广告。

地面无污渍，无垃圾，大理石等特殊地面光亮、干净，养护措施得当。

玻璃门无灰尘，光亮洁净。

墙面干净、无污渍、无乱张贴。

雨雪天气及时铺设防滑垫。

作业标牌及提示牌按规范摆放。

不锈钢垃圾桶桶壁干净、无污渍，桶内垃圾不超过 1/2，垃圾日产日清。

楼梯保洁标准：

频次：多层楼楼梯每天至少两次，高层带电梯楼宇消防应急通道楼梯每天一次。

楼梯地面无烟头，无污渍、水渍、灰尘。

楼梯扶手护栏干净，无明显脏污。

---

楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。

踢脚线无灰尘、干净。

卫生间、水房保洁标准：

频次：8小时不间断保洁

照明开关、洁具设施干净、无污渍。

开水器等设备表面干净，无污渍。

天花板、墙角、灯具无灰尘、无蜘蛛网。

墙壁干净，便器干净无黄渍。

无异味、臭味。

地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

垃圾桶无满溢、垃圾桶桶壁干净、无污渍，垃圾日产日清。

洗手池干净，洗手台无污渍。

卫生间隔板、门窗干净、无污渍。

镜子干净，无水渍。

工具按指定位置摆放，不混用，工具干净、无异味。

工具间整齐有序、无杂物。

标识完整、无缺失。

走廊保洁标准：

频次：8小时不间断保洁

照明开关、消防设备设施及公共桌椅等干净、无灰尘。

窗户玻璃、门玻璃干净、无污渍。

---

踢脚线干净无灰尘、无污渍。

地面干净、无污渍、无垃圾。

墙面干净、无污渍、无乱张贴。

不锈钢垃圾桶桶壁干净、无污渍，桶内垃圾不超过 1/2，垃圾日产日清。

宣传栏无明显灰尘、无污渍，督促使用单位及时清理过期展板。

教室保洁标准：

频次：每天两次

桌椅、讲台、多媒体台无灰尘，桌面、桌斗无垃圾。

黑板板面干净，板槽内无明显粉末，黑板周围整洁。

窗户玻璃干净、无污渍，窗台、窗框无灰尘，窗帘挂放整齐、无缺失。

地面干净、无垃圾。

天花板、墙角无灰尘、无蜘蛛网，空调设备表面无明显灰尘。

垃圾桶桶壁干净、无污渍，桶内垃圾无满溢，垃圾日产日清。

教辅用品及时补充。

会议室保洁标准：

频次：会前会后

桌椅干净无灰尘，桌面无杂物，桌斗内无垃圾。

桌椅摆放整齐，无缺失。

窗户玻璃干净、无污渍，窗台、窗框无灰尘，窗帘挂放整齐、无缺失。

地面干净、无垃圾。

天花板、灯具无灰尘、无蜘蛛网，空调设备表面无灰尘。

---

会议用品摆放整齐。

报告厅保洁标准：

频次：会前会后

桌椅干净无灰尘，桌面无杂物，桌斗内无垃圾，桌椅摆放整齐

主席台地面干净、无灰尘，背景墙面干净。

会议台布干净、无污渍，无明显折痕。

报告厅地面干净、无污渍、无垃圾。

墙面干净、无灰尘、无乱粘贴、无胶带痕迹。

发言席干净、无灰尘。

多媒体、空调干净无灰尘。

会议用横幅及指引牌及时撤换。

垃圾桶无满溢、垃圾桶桶壁干净、无污渍，垃圾日产日清。

门前三包保洁标准：

频次：门前雨棚每周一次，楼前三包每天一次，自行车等秩序实时管理

进门处遮雨棚、地面、台阶无垃圾、无明显灰尘。

楼宇三米内周围花砖地面无垃圾、无堆积落叶、无杂物。

楼宇建筑物四周散水处无垃圾、无杂草。

行人道路无明显泥沙、无垃圾、无杂物。

自行车停放区域无垃圾，自行车摆放整齐。

消毒及消杀工作服务标准：

频次：公共区域每天一次，重点区域每天不少于 2 次

---

疫情防控常态化下，楼内公共区域（含电梯轿厢）、楼梯口、卫生间、楼外垃圾桶站进行防疫消杀。

随疫情防控形势和政策，频次相应调整。

消杀人员进行消杀作业时，须佩戴口罩、手套等防护用品用具。

根据消杀部位使用不同的消毒液或酒精进行消毒。

填写消杀记录日检查表。

配合消杀单位做好“灭四害”工作。

### **宿舍楼清洁作业标准**

室内公共区域环境卫生保洁频次每日不低于两次。

大厅保洁标准：

地面无污渍、无垃圾。

墙面洁净，无浮尘、无蜘蛛网、无乱黏贴。

电表箱、宣传栏等表面无灰尘、无乱黏贴、玻璃面等光亮。

玻璃门窗无污渍、无手印。

公共桌椅、沙发、书架等设施表面干净、无污渍，桌面、书架上无垃圾。

雨雪天气及时铺设防滑垫。

作业标牌及提示牌按规范摆放。

楼道保洁标准：

地面干净、无废弃物。

墙面洁净、无浮尘、无蜘蛛网、无乱黏贴。

---

灯具表面干净、内部无积尘、蚊虫，透明度好。

开关面板无污渍、无乱黏贴。

踢脚线干净、无灰尘。

消防栓玻璃明亮、箱面无污渍灰尘，灭火器箱体及灭火器无污渍灰尘。

玻璃窗光亮、无污渍，纱窗无黏连物，窗台无杂物。

楼梯保洁标准：

楼梯地面干净、无废弃物。

扶手护栏干净、无污渍。

楼梯间墙面无浮沉、无蜘蛛网。

卫生间、水房、浴室保洁标准：

地面无污渍、无积水。

墙面、隔板干净，无浮尘、无蜘蛛网、无乱黏贴。

便池、便坑内外干净，无残便、尿碱。

无明显异味。

镜子干净明亮、无水渍。

水池干净，无污物、无堵塞。

下水篦子无堵塞。

工具间整齐有序，无杂物。

工具按指定位置摆放、不混用、无异味。

标识完整、无缺失。

开水房、洗衣房保洁标准：



---

地面无明显污渍、无积水。

墙面、隔板洁净、无浮尘、无蜘蛛网、无乱黏贴。

开水器机身干净、无污渍。

洗衣机机身干净、无污渍，桶内干净、无异味。

电梯保洁标准：

轿厢地面干净、无废弃物。

轿厢内壁无污渍、无乱黏贴，宣传栏、按键按板干净、无污渍。

房间内保洁标准：

新生、毕业生、临时住宿学生房间及时清扫，地面干净、无垃圾。

墙面无浮沉、无蜘蛛网。

家具表面无污渍。

消毒及消杀工作服务标准：

频次：公共区域每天一次，重点区域每天不少于2次

疫情防控常态化下，楼内公共区域（含电梯轿厢）、楼梯口、卫生间、楼外垃圾桶站进行防疫消杀。

随疫情防控形势和政策，频次相应调整。

消杀人员进行消杀作业时，须佩戴口罩、手套等防护用品用具。

根据消杀部位使用不同的消毒液或酒精进行消毒。

门前卫生、门前秩序管理标准

频次：每日不低于一次。

门前卫生区域保持无果皮、废纸等杂物。

---

停放的自行车保持整齐。

## 5 突发事件应急管理

### (1) 重点部位及安全隐患排查

——结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账

——应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控

——随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态

### (2) 应急预案的建立

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合

### (3) 应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用

## 6 其他服务

### (1) 特约服务类别

——特约服务包含但不限于：设施设备的管理、空调清洗、排污泵日常养护等服务（不含维修）

### (2) 特约服务要求

——制定相应工作标准和工作流程

——涉及人身安全的工作或设备的使用，制定相关安全操作规程

——对相关岗位进行培训，掌握工作流程及安全操作规程

——留存监督检查工作记录。需要事先通知的项目，按约定的日期提前发放通知

## 7 绿色物业管理

### (1) 绿色物业管理的主要管理措施包括但不限于

——节能：基于办公楼的能耗组成、能耗设备及运行规律、能耗特点等，进行用能分析，查找存在问题与漏洞

——节水：杜绝“跑、冒、滴、漏”

——垃圾分类：配合北京的城市管理要求，进行垃圾分类宣传和行为引导，设立生活垃圾分类集中投放点和分类收集容器，对生活垃圾分类收集、分类暂存和分类交运

——控烟管理：办公楼内严禁吸烟，会议室、值班室等不设烟灰缸，发现吸烟人员及

---

时劝阻

## 8 标准化建设

### （1）标准化建设

- 熟悉并按照北京市政务机关标准化服务要求做好相应的制度与保障服务工作
- 根据政府部门要求做好相关的标准化服务

## 三、服务制度

### 1 物业管理服务制度概述

健全的制度是提供优质的物业管理服务的基础。办公楼规章制度也在一定程度上反映办公楼的特点。通过公布机关办公楼相关制度，让物业服务企业熟悉物业服务内容，依规明确工作职责，科学、合理的制定相应的投标文件

### 2 物业管理相关制度（机关后勤主管部门提供）

#### （1）办公楼管理制度

——办公楼的管理制度包括办公楼管理规定、办公楼安全管理制度等，制度内容包括但不限于机关办公人员、外来办事人员进入办公楼的行为规范、办公楼开放时间、楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等

#### （2）会议室管理制度

——会议室的管理制度包括会议室管理规定、会议室安全管理制度等，制度内容包括但不限于会议室管理制度、会议用品管理制度等楼内公共设施设备的管理规定、楼宇节能工作要求、安全管理规定等

### 3 上墙管理制度（物业公司制作）

#### （1）办公楼上墙管理制度清单

- 安全管理规定
- 消防应急预案、突发事件应急处置流程
- 相关岗位职责
- 服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）
- 办公楼管理规定

#### （2）办公楼上墙管理制度要求

——工作制度的上墙明示是为了明确职责、规范工作，更好地起到宣传和告知的作用，便于对物业服务企业的规范管理和监督，完善各项规章制度的执行与落实，使其明确岗位职责及流程。上墙制度应悬挂在楼内相应位置，要求版面设计统一，具体样式最终应取得甲方确认

## 四、服务组织及人员配备要求

### 1 物业服务企业

#### （1）一般要求

---

——应持有有效资质证书，根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施

——应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进

——应确保可以获得企业内部的各种资源，建立与机关主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制

——应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家、北京市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况

——应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台帐和管理维修档案和物业服务日常管理档案

## （2）特定要求

——人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工须经上报甲方进行政审后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于 2 人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音

——沟通汇报机制：应与客户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人

——风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物质，建立与甲方、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制

——智能化管理：宜根据办公楼管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对机关后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等

## 2 物业管理服务人员

### （1）持证上岗

——项目经理、项目副经理及主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书

——二次供水运行、保养、维修等人员应具有有效的健康检查证明并经卫生法规知识培训合格

### （2）职业素质

——政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；

---

无违法犯罪记录

——业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备

——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件

——文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能

——年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求

——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥

### (3) 行为规范

——着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服

——纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁

## 3 人员配置标准

### (1) 人员类别与数量（学历、技术职称等要求可根据项目实际情况设定）

——保洁人员。保洁人员的设置应根据楼宇功能、人流量以及机械化程度为基础计算；所有保洁人员应具有健康证，年龄可根据不同项目不同需求不同岗位另行制定；配备班长一名，具有高级清洁管理师证书，具有高级垃圾分类处理工程师证书，三年及以上保洁管理经验。

——客服服务人员。前台客服：年龄、身高要求可根据不同项目不同需求不同岗位另行制定；电话接听：电话接听岗应至少配置 1 人；电话接听：年龄、身高要求可根据不同项目不同需求不同岗位另行制定

——楼宇管理人员。楼宇管理人员的设置应根据楼宇功能、人流量为基础计算，年龄可根据不同项目不同需求另行制定；配备班长一名，具备智能楼宇管理师证书，三年及以上楼宇管理经验

——工程维护人员。配备班长一名，具备高压及低压特种作业操作证；配备一名具备高压特种作业操作证人员；配备一名具备低压特种作业操作证人员；配备一名持有电梯安全管理 A4 证书人员；配备一名持有制冷与空调设备运行操作作业证人员。

### (2) 人员配置明细

## 人员设置及人员要求

一、岗位设置

序号	岗位	人数	人员要求
1	客户服务人员	6	年龄在 40 岁（含）以下，本科及以上学历。五官端正，普通话标准。有物业管理和工作经验，具有较强的沟通和管理能力，有较强的服务意识和责任心。其中，项目经理 1 人，项目副经理 1 人。
2	教学楼管理员	24	年龄在 45 岁（含）以内，专科及以上学历，五官端正，口齿清晰。有较强的物业服务责任心和服务意识。具有一定的沟通能力。其中楼宇主管 1 人，楼宇班长 1 人。
3	设备员	6	年龄在 50 岁（含）以内，电工具具有电工上岗证书，电梯工具具有特种设备人员证书。爱岗敬业，有奉献精神。技术过硬，能够快速排查设备问题有设备管理经验。其中设备主管 1 人，工程维护班长 1 人。
4	室内保洁员	95	年龄在 50（含）岁以下，身体健康。有保洁工作经验。其中保洁主管 1 人，保洁班长 1 人。
5	室外保洁员	19	年龄在 55 岁以下，身体健康。有保洁工作经验。
6	学生公寓管理员	17	年龄在 45 岁（含）以内，专科及以上学历，五

			官端正，口齿清晰。有较强的物业服务责任心和服务意识。具有一定的沟通能力。其中学生公寓主管 1 人。
7	学生公寓值班员	23	年龄在 55 岁（含）以内，身体健康，有较强的物业服务责任心和服务意识。
总计		190	

**其中：**

1. 项目经理 1 人，40 周岁（含）以下且具有研究生及以上学历和物业项目经理经验。
2. 项目副经理 1 人（可兼任其他岗位），40 周岁（含）以下且具有本科及以上学历和物业管理经验。
3. 楼宇主管 1 人，应满足：
  - （1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历；
  - （2）具有物业管理工作经历三年及以上；
  - （3）具有楼宇智能管理师资格。
4. 保洁主管 1 人，应满足
  - （1）50 周岁（含）以下且具有本科及以上学历；
  - （2）具有保洁管理工作经历三年及以上；
  - （3）具有有害生物防制员证书。
5. 设备主管 1 人，应满足
  - （1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历；
  - （2）工作经历三年及以上；
  - （3）具有工程师资格。
6. 学生公寓主管 1 人，应满足：
  - （1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历；
  - （2）政工专业中级及以上职称。
7. 工程维护：
  - （1）配备班长一名，具备高压及低压特种作业操作证；
  - （2）配备一名具备高压特种作业操作证人员；
  - （3）配备一名具备低压特种作业操作证人员；
  - （4）配备一名持有电梯安全管理 A4 证书人员；
  - （5）配备一名持有制冷与空调设备运行操作作业证人员。
8. 楼宇管理：

---

配备班长一名，具备智能楼宇管理师证书，三年及以上物业管理经验。

#### 9.保洁服务：

配备班长一名，具有高级清洁管理师证书，具有高级垃圾分类处理工程师证书；三年及以上保洁管理经验。

## 二、服务需求

### 1、客户服务人员

(1) 8小时工作制，负责楼宇入住单位的咨询、建议及投诉，负责投诉的反馈，定期进行客户回访。

- (2) 负责检查工作人员的服务质量，并落实整改；
- (3) 负责物业相关工作及安排的到户通知，如停水、停电、配电检修等；
- (4) 配合楼内活动和会议的相关工作；
- (5) 每天晨会、每周例会，总结并改进工作；
- (6) 每月组织员工培训，并验证培训效果；
- (7) 建立完善的楼宇档案，包括客户信息、房屋信息、设备信息等；
- (8) 负责建筑垃圾的日常监管，督促施工方每日清理建筑垃圾；
- (9) 配合甲方完成其他临时性工作。

### 2、教学楼物业管理员

- (1) 12小时工作制，礼貌接待咨询和投诉，首问负责制；
- (2) 每天巡视公共设备设施的完好状况做好记录；
- (3) 发现问题及时报修，并配合维修人员工作；
- (4) 负责做好各项记录，保证记录完整、准确；
- (5) 应急方案合理、有效，应急流程上墙；
- (6) 应急事件处理得当，最大限度减少各项损失；
- (7) 检查保洁工作质量，做好检查记录，并督促整改；
- (8) 按照管理制度做好相关单位的装修及设备安装的管理工作，督促装修垃圾及时清运；
- (9) 做好大型活动和会议的后勤服务工作；
- (10) 督促及相关单位做好公共区域的杂物及报废家具的清理工作；
- (11) 配合消杀单位进行“灭四害”工作；
- (12) 配合相关部门做好楼内文化建设工作；
- (13) 宣传垃圾分类，监督保洁人员做好垃圾分类工作，并协助有害垃圾回收单位做好垃圾回收工作；

(14) 配合甲方完成其他临时性工作。

### 3、设备员



- 
- (1) 24 小时工作制，持证上岗；
  - (2) 每天进行巡视设备，并做好记录；
  - (3) 设备出现一般故障时，应在 20 分钟内到达现场，及时联系维保方进行维修，有问题及时上报；
  - (4) 维修内容（超出维保范围的）及时上报；
  - (5) 负责监督楼内施工项目的施工安全；
  - (6) 负责配合维保公司的进行日常维保和维修；
  - (7) 负责监督维保、维修人员的工作情况；
  - (8) 负责设备设施运行突发事件的处理，建立应急处置预案。
  - (9) 负责对维保公司的维修保养工作进行监督，对维保公司的定期检修计划的落实情况进行监督；负责检查维修质量；
  - (10) 负责电梯年检工作，严格执行电梯年检制度。建立电梯档案资料齐全，专人妥善保管；
  - (11) 根据设备运行状况，制定详细维修计划，并及时报甲方；
  - (12) 发生电梯困人或其它重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向学校管理部门报告
  - (13) 空调设备出现故障时，维修人员应在 20 分钟内到达现场，维修合格率达到 100%，一般性故障维修不过夜；复杂性或专业性较强故障原则上不超过 2—3 日内完成；
  - (14) 负责电梯机房、报告厅空调清洗，半年清洗一次并做好记录；
  - (15) 负责每天一次巡视水泵房，检查设备运行状况；
  - (16) 负责每月切换 1 次备用水泵；
  - (17) 负责每季度检查 1 次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂，每年养护 1 次水泵；
  - (18) 负责监督督促学校维修部门每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理；
  - (19) 负责上汛前对屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通；
  - (20) 负责污水泵的日常巡视。汛期每日巡视 2 次，平时每日巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。
  - (21) 负责建立设备管理台账和相关记录；
  - (22) 负责机房、泵房、设备间安放做好防火、防鼠设施，标识清晰，无杂物，无明显灰尘；
  - (23) 配合学校水、电、暖管理运行部门做好相关日常工作；

#### **4、室内保洁员**

- (1) 8 小时全天不间断保洁；
- (2) 负责大厅的卫生保洁，达到保洁要求；
- (3) 负责楼梯及楼梯间的保洁，达到保洁要求；

- 
- (4) 负责卫生间、开水房的保洁，达到保洁要求；
  - (5) 负责走廊的保洁，达到保洁要求；
  - (6) 负责会议室的保洁，达到保洁要求；
  - (7) 负责报告厅的保洁，达到保洁要求；
  - (8) 负责电梯厅及轿厢的保洁，达到保洁要求；
  - (9) 负责门前三包的保洁及自行车摆放；
  - (10) 负责雨雪天气的扫水、扫雪、铲冰，及时清理楼宇四周人行道。
  - (11) 负责消毒及消杀工作；
  - (12) 负责垃圾分类及分类垃圾转运；
  - (13) 完成其它临时性工作安排。

## 5、室外保洁员

- (1) 8 小时全天不间断保洁；
- (2) 负责室外公共环境、公共设施、硬化路面的卫生清洁，达到保洁要求；
- (3) 负责消除卫生死角；
- (4) 负责及时处理积水、扫雪铲冰，保证主要道路的安全通行；
- (4) 承担学校大型活动场地的卫生清理工作；
- (5) 负责校门及周边环境的卫生清扫（含扫雪）；
- (6) 完成学校临时性有关环境卫生方面的事务；
- (7) 负责室外雨篦子的清掏；
- (8) 负责垃圾分类转运至教学区垃圾中转站、垃圾楼、地理式垃圾站；
- (9) 配合环卫部门及其他有毒有害垃圾专业回收公司完成各类垃圾的清运、消纳；
- (10) 蝇、蚊孳生季节,垃圾桶周边喷洒杀虫药；
- (11) 配合学校爱卫会和控烟办公室完成日常工作及其它临时性工作安排。

## 6、学生公寓管理员

- (1) 12 小时工作制，专职楼宇管理人员；
- (2) 负责接待住宿学生的咨询和投诉，负责投诉的反馈；
- (3) 建立学生住宿档案，每月根据入住退宿情况及时更新档案信息；
- (4) 负责宿舍房间钥匙的管理；
- (5) 负责做好各项纪录；

- 
- (6) 负责检查保洁员保洁质量，并监督整改；
  - (7) 负责巡视楼内设备设施，发现问题及时报修；
  - (8) 配合维修人员进入宿舍维修；
  - (9) 配合专业消杀公司做好“灭四害”消杀工作；
  - (10) 负责按照有关职能部门的住宿、调配安排，落实入住、退宿、调宿等相关手续；
  - (11) 负责监督和引导学生进行垃圾分类；
  - (12) 完成其它临时性工作安排。

## 7、学生公寓值班员

- (1) 24 小时值班，为学生提供接待、查询等服务；
- (2) 负责学生公寓楼内公共区域、学生宿舍夜间巡查；
- (3) 负责学生公寓楼宇门卫值守、门禁管理系统运行、公共区域开关灯、会客访客、大件行李出入等管理；
- (4) 配合相关安全部门检查用电、用水、消防等安全设施管理；
- (5) 完成其它临时性工作安排。

## 五、服务保障条件

### 1 物业管理服务条件保障概述

——物业管理服务条件保障是指物业服务企业在开展物业服务时，办公楼后勤管理部门须提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障

### 2 物业管理服务保障基本条件

(1) 提供办公场所及基本办公家具； 不提供住宿，不提供人员工作餐，不提供保洁低值消耗品； 涉及到的零星维修费用由采购方承担。

---

## 六、服务考核办法

1

### 考核办法

#### 1、考核形式

半年进行综合考核，考核结果的组成由自查、抽检、满意度评价三方面组成。

自检，每月向上报自查及整改报告，报告问题清晰、整改措施落实到位、整改率为 100%。

抽检，不定期对服务情况进行检查。抽检发现问题，应及时整改，并将整改情况每月汇总上报学校管理方。

满意度评价，服务对象（教师、职工、学生或学校各级部门及学校相关人员），满意度评价等级为：非常满意、满意、基本满意、不太满意、不满意、非常不满意六档。

## 2、检查考核表

### 学生公寓楼物业管理考评标准

考评日期：

考核地点：

考核人员：

序号	范围	标准	分数	得分
1	环境卫生	大厅、楼道、楼梯、电梯间和电梯轿厢清洁， 无卫生死角。大厅无乱张贴，楼内无小广告。 楼宇门前及周边整洁	10	
2		厕所、水房、开水间地面清洁无积水、无污渍， 浴室清洁、无垃圾，下水无堵塞。墙面干净， 无灰尘、无污渍。门窗、洗手池、便池、墩布 池、墙面等洁净。通风良好无异味	10	
3		垃圾桶无满溢，桶壁及周边无污渍。垃圾日产 日清。	5	
4		保洁工具摆放整齐、工具间和设备间内无杂物	5	

5		公共设备、设施表面干净、无污渍	5	
		垃圾桶无满溢，桶壁及周边无污渍。垃圾日产日清	5	
6	设备设施	对设备维保公司的维修保养工作进行监督，对维保公司的定期检修计划的落实情况进行监督；负责检查维修质量	10	
7		每日巡视公共区域设施设备情况，根据天气情况开关灯和门窗	5	
8		监督相关方服务（卡机、洗衣机、咖啡机、自动售卖机）	5	
9	服务管理	各岗位人员坚守岗位，切实履行岗位职责。工作人员仪表整洁，服务热情，用语文明	5	
10		对于客户的意见和投诉落实到位	5	
11		制度健全，应急预案有效。各项工作记录详实、准确	5	
12		报修及时，监督维修情况和结果	5	
13		按规定存放钥匙。安全巡视，无安全隐患	5	
14		做好送旧迎新的保障工作。配合管理部门做好学生宿舍管理工作	5	
15		各类标识标牌清晰、完好。作业时放置提示牌	5	
16		按计划进行岗位培训，完成临时性工作安排	5	

总分	100	
----	-----	--

**教学楼、办公楼物业管理考评标准**

考评日期：

考核地点：

考核人员：

序号	范围	标准	分数	得分
1	环境卫生	大厅、楼道、楼梯、电梯间和 电梯轿厢清洁，无卫生死角。 大厅无乱张贴，楼内无小广告。	10	
2		厕所、开水房地面清洁无积水， 门窗、洗手池、便池、墩布池、 墙面等洁净、无污渍。通风良 好无异味	10	

3		报告厅、公共会议室内地面、桌椅、设备干净、整齐、完好可用。	5	
4		公共区域设备设施表面干净、无灰尘。标识完整、无缺失	5	
5		垃圾桶无满溢，桶壁及周边无污渍。垃圾日产日清	5	
6		保洁工具专项专用、摆放整齐，工具间和设备间内无杂物	5	
8	设施设备	对设备维保公司的维修保养工作进行监督，对维保公司的定期检修计划的落实情况进行监督；负责检查维修质量	10	
9		电梯发生故障应按照要求进行处理。配合甲方和维保公司组好电梯年检工作	10	
10		按计划对污水泵进行润滑保养，按要求清洗空调，发现问题及时上报	5	
11		每日巡视公共区域设施设备情况.根据天气情况开关灯和门窗	5	

12		负责检查楼内施工单位施工规范和安全	5	
13	服务管理	各岗位人员坚守岗位，切实履行岗位职责，仪表规范、用语文明	5	
14		对于客户的意见和投诉落实到位	5	
15		报修及时，监督维修情况和结果	5	
16		制度健全，应急预案有效。各项工作记录详实、准确	5	
17		按计划进行岗位培训，完成临时性工作安排	5	
<b>总分</b>			<b>100</b>	

### 室外环境保洁管理考评标准

考评日期：

考核地点：

考核人员：

序号	范围	标准	分数	得分
1	环境卫生	硬化地面，主、干道无垃圾、无杂物、无污泥	10	



2		果皮箱外壁洁净、无异味，果皮箱内垃圾不超过一半，无异味，周边无垃圾	10	
3		树坑、绿篱内无落叶、垃圾	10	
		“门前三包”无垃圾、无积水	5	
4		清运垃圾无残留、运输过程无遗撒	5	
		垃圾分类清运，分类标识完整。	5	
5		雨雪天气响应及时，路面无积雪、积水	5	
6		管辖范围无乱张贴广告	5	
7		雨篦子内干净，无树叶垃圾残留	5	
8		坚守岗位，切实履行岗位职责，仪表整洁，热情服务，无有效投诉	5	
9		机动垃圾车车外无污渍、车内无残渣，人力垃圾车内垃圾存量不超过 1/3，垃圾日产日清	5	
10		车辆定期保养，无安全事故	5	
11	服务管理	安全驾驶垃圾车，遵守交通规则，避让行人	5	
12		井盖松动，缺失及时报修，并竖立警示牌	5	
13		各项工作记录详实、准确	5	
14		保洁车和工具按指定位置存放	5	
15		严禁公车私用	5	
16		按计划进行岗位培训，完成临时性工作安排	5	
<b>总分</b>			<b>100</b>	

## 七、其他要求

### 1 设施设备一览表

#### 设备明细

##### 空调设备明细

非中央 空调	区域	地点	空调(台)	备注
	教学区	6号教学楼	1	机房空调
		求是楼	1	机房空调
		宇航楼	2	机房空调
		5号教学楼	3	机房空调
		图书馆	2	机房空调
		10号教学楼	3	机房空调
		9号出版楼	1	机房空调
		7号教学楼报告厅	5	天花机组
总计		18		

##### 污水泵设备明细

序号	楼名	设备名称	功率(KW)	数量(台)
1	5号楼	潜污泵	3	18
		中水泵	4	3

2	9号教学楼	潜污泵	2.2	4
		潜污泵	5.5	8
		手摇泵		4
3	信息科学实验楼	潜污泵	3	26
4	宇航楼	潜污泵	3	8
		潜污泵	2.2	16
5	体育馆	潜污泵	3	4
6	12号楼一层	潜污泵	3	2
<b>总计</b>				<b>93</b>

---

## 第六部分 中标合同

中标合同

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_

采购人（甲方）：\_\_\_\_\_

中标人（乙方）：\_\_\_\_\_

**合同格式**

甲方：

---

乙方：

服务合同主要条款

## A 协议书

甲方： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_

住所地： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_

法定代表人： \_\_\_\_\_

住所地： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

资质等级： \_\_\_\_\_

证书编号： \_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》、《政府采购法》和相关法律、法规、政策和公开招标结果（项目编号： \_\_\_\_\_），甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就招标方选聘乙方对 \_\_\_\_\_ 提供服务事宜，订立本合同。

本合同采购的产品所需资金来源及付款方式为：

    财政集中支付   采购单位支付

合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1） 中标通知书
- （2） 投标人提交的投标文件及其澄清函等相关文件
- （3） 招标文件及其修改澄清等相关文件

## 一、项目概况

项目名称： \_\_\_\_\_

项目类型： \_\_\_\_\_

履约位置：\_\_\_\_\_

服务事项：\_\_\_\_\_

## 二、服务范围

其他详见本合同一般条款、特殊条款及甲方招标文件第五部分服务内容。

## 三、合同委托服务期限

本项目服务期限为\_\_\_\_年，自 20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至 20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

委托服务期内的任何时候，如果乙方提供的服务严重负偏离服务质量标准，无法满足甲方安全管理、基础保障等核心需求，且在甲方要求的期限内未能有效整改，则甲方有权单方面解除合同，并按照本合同一般条款的相关约定追究乙方违约责任。

## 四、服务质量标准

详见甲方招标文件中第五部分服务内容和要求中的“服务标准及要求”部分。

## 五、合同价款

服务费\_\_\_\_\_年总金额（大写）\_\_\_\_\_元人民币（小写元），服务费计算依据投标人相关报价明细为准。其中：

第\_\_\_\_年度（20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至 20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日）服务费为（大写）元人民币（小写\_\_\_\_\_元），每月服务费（大写）\_\_\_\_\_元人民币（小写\_\_\_\_\_元/月）；

根据服务内容的增减，服务费可进行调增调减。

## 六、服务支出包括以下部分

1. 管理服务人员的办公费用、工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
2. 房屋、共用部位、共用设备设施的维护费用；
3. 专项服务费用：\_\_\_\_\_；
4. 其它费用。

## 七、付款方式

- 1、合同签订后 15 个工作日内，甲方首付合同金额的 10%；
- 2、服务满 6 个月后，15 个工作日内，根据半年考核结果，支付进度款；

- 
- (1) 综合得分 90 分（含）以上，甲方支付合同金额的 40%；
  - (2) 综合得分 80 分（含）至 90 分，甲方支付合同金额的 35%；
  - (3) 综合得分 70 分（含）至 80 分，甲方支付合同金额的 30%；
  - (4) 综合得分 60 分（含）至 70 分，甲方支付合同金额的 20%；
  - (5) 综合得分 60 分以下，甲方不支付任何款项（扣除全部应付合同金额）。

3、服务满 12 个月后，15 个工作日内，根据半年考核结果，支付进度款：

- (6) 综合得分 90 分（含）以上，甲方支付合同金额的 50%；
- (7) 综合得分 80 分（含）至 90 分，甲方支付合同金额的 45%；
- (8) 综合得分 70 分（含）至 80 分，甲方支付合同金额的 40%；
- (9) 综合得分 60 分（含）至 70 分，甲方支付合同金额的 30%；
- (10) 综合得分 60 分以下，甲方不支付任何款项（扣除全部应付合同金额）。

4、每次付款时，乙方需按甲方要求提供与付款金额一致的正规发票。

乙方开户行名称：\_\_\_\_\_； 帐号：\_\_\_\_\_

## 八、项目承接验收

1. 乙方承接项目时，应制定全面的承接方案，招标方应配合乙方对共用部位、共用设施设备进行查验。
2. 甲乙双方确认查验过的共用部位、共用设施设备存在的问题，招标方应积极协调解决。
3. 对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备，甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书，作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。
4. 乙方承接时，招标方应向乙方移交服务部位的必要材料包括不限于：单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、工程竣工图、设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料等。
5. 招标方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担保修责任。

## 九、使用与维护

1. 乙方应配合招标方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。
2. 乙方根据规章制度提供管理服务时，招标方应给予必要配合。
3. 乙方可采取规劝等必要措施，制止招标方违法相关规章制度的行为。
4. 乙方应及时向招标方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受

---

招标方的监督、管理。

5. 招标方应于合同签订后的 日内按有关规定向乙方提供能够直接投入使用的服务用房。
6. 服务用房属招标方所有，乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

## 十、组成合同的文件及解释方法

下列文件是构成合同的有效组成文件，若这些文件相互之间存在抵触、对同意内容有不同的约定的，按照以下顺序确定：

1. 本合同协议书；
2. 本合同专用条款；
3. 本合同通用条款；
4. 乙方投标书及其附件（标书编号：\_\_\_\_\_）
5. 甲方招标书及其附件

## 十一、项目负责人

本项目的项目负责人（即项目经理）为：\_\_\_\_\_。

本项目的项目经理必须遵守以下约定：\_\_\_\_\_。

## 十二、合同签订

1. 合同订立时间：20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日
2. 合同订立地点：\_\_\_\_\_
3. 本合同正本连同附件共\_\_\_\_页，一式\_\_份，甲方\_\_份、乙方\_\_份，具有同等法律效力。
4. 本合同经双方签字盖章，并在甲方收到乙方的履约保证金后，即开始生效。

## B 合同一般条款

### 一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方(简称合同双方)已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。
2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。
3. “甲方”系指接受合同的招标人。
4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业，即\_\_\_\_\_。



---

## 二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。
2. 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

## 三、服务内容、质量和验收考评标准

具体要求：

## 四、甲方权利和义务

1. 按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给乙方造成的实际损失。
2. 按合同要求及时向乙方支付服务费。
3. 合同服务期内，向乙方提供相应的办公条件和设备。
4. 必要时，就服务范围内事宜协调属地管理部门；

## 五、乙方的权利和义务

1. 按照合同约定收取服务费，根据与甲方的协商结果获取合同外服务的合理费用。
2. 必须严格实施乙方投标文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。
3. 乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须取得甲方的同意。
4. 严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。
5. 科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。
  - (1) 编制周、月、季度服务档案报告。
  - (2) 合同到期、或经双方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，在\_\_\_日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。
6. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。
7. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发

---

生。

## 六、甲方违约责任

具体是：甲方在合同约定的时间内支付费用，无正当理由拒不支付为甲方责任。

## 七、乙方违约责任

1、具体是：1、乙方两个月内人员流动率超过总人数的 40%；乙方不能满足合同约定在岗人员总数的 80%；服务不合格项超过年不合格项总数的 40%，即视为乙方违约。甲方可视严重性要求乙方限期整改，未按甲方要求整改，甲方扣除应支付乙方月服务费用的 20%作为违约金。

2、合同终止前，乙方要认真履行职责，并做好移交配合工作，否则，甲方视乙方违约而扣发服务费用的 10%以作为违约金。

3、因乙方不履行合同，而造成甲方的经济损失，由乙方承担责任并赔偿因此造成的一切损失。

4、因乙方管理失误造成的乙方任何人员及财产损失，由乙方承担一切责任。

## 八、 索赔

甲乙双方违约时，当一方提出索赔通知后 天内对方未能予以答复，应视为已被对方接受。

## 九、责任免除

签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，可免除违约责任。

## 十、履约保证金

本项目不收取任何形式履约保证金。

## 十一、争议的解决

1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。

2. 双方协商不能达成一致时，采取以下第 (1) 种方式解决：（1）向甲方所在地人民法院起诉；  
（2）向仲裁委员会申请仲裁。

3. 在起诉或仲裁期间，除正在进行的起诉或仲裁部分外，合同其他部分继续执行。

---

## 十二、合同修改

对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为合同的补充协议。

## 十三、合同终止、解除

1. 本合同期限自签订之日起到合同终止日期。合同到期甲乙双方均未提出新的意向，合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议，否则应负担所造成的一切损失。
2. 在下列情况发生时，甲方有权提前解除合同并就实际损失向乙方提出索赔：
  - (1) 乙方未得到甲方同意，擅自更换项目经理和主要管理人员；
  - (2) 乙方服务人员人数低于合同要求人数的 50%；
  - (3) 由于乙方管理责任造成重大人身和财产损失。

乙方因故需终止合同，必须提前\_\_\_\_天书面通知甲方，经甲方同意后，方可终止。

---

以下无条款

---

甲方：

(盖章)

地址：北京市海淀区中关村南大街 5 号

法定代表人或其

委托代理人（签字）：

税号：

开户行：

帐号：

电话：

年 月 日

乙方：

(盖章)

地址：

法定代表人或其

委托代理人（签字）：

税号：

开户行：

帐号：

电话：

年 月 日

---

## 第七部分 投标文件格式

### 投标人提交文件须知

1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。

2.投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。

3.全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。

4.投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。

5.对投标人须知前附表中涉及\*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。

6.投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

## 开标一览表格式

注：投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示流程编制提交开标一览表，投标文件中无需额外提供开标一览表。

### 开标一览表

项目名称：北京理工大学中关村校区后勤运行部分项目服务人员采购项目

项目编号：GC-FGX211529

包名称：

投标人名称：\_\_\_\_\_

单位：人民币元

投标总价	小写： 大写：
------	------------

序号	名称	投标报价	备注
1	每年报价		
2	投标总价		为全部服务期内价格，是每年报价的合计

投标人声明：开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项：

投标人名称（电子签章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

## 资格审查材料格式

### 一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

序号	项 目	投标人承诺
1	具有有效营业执照或事业单位法人证书	是
2	具有良好的商业信誉	是
3	具有健全的财务会计制度	是
4	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	是

投标人承诺：遵守《中华人民共和国政府采购法》第二十二、七十七条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条之规定，如有违反，依法接受相应处罚。

投标人名称（电子签章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

注：①投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的提示和流程编制并上传该表。无此表或对此表作实质性修改，投标无效。

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

③采购人或国采中心可以根据此表查询投标人承诺事项，投标人的承诺和查询结果不一致的，以查询结果为准。

### 二、联合体投标协议书彩色扫描件（如投标人须知前附表允许联合体投标且投标人是联合体的上传）

## 商务部分

### 一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

#### 法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

本授权书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）法定代表人（法定代表人姓名、职务或职称）代表本公司授权在下面签字或盖章的（投标人代表姓名、职务或职称）为本公司的合法代理人，就贵方组织的（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_），以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于  年  月  日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

### 二、投标函（上传扫描件）

#### 投标函

中央国家机关政府采购中心：

我方参与贵方组织的（项目名称、项目编号、包号）采购活动。对此，**我方承诺如下：**

1.我方完全理解并认可本项目招标文件内容和通过**国采中心单独项目电子采购系统**招投标对我方提出的各项特殊要求，接受由贵方对投标文件进行集中解密，发生争议时不会以对上述内容存在误解为由，行使法律上的抗辩权。

2.我方对所提交的投标文件及相关资料的真实性、准确性和完整性负责，愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、技术资料和相关证明材料。

3.我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投

---

标有效期)，在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

4.我方接受招标文件中《中标合同》的全部条款，如果你方在投标文件有效期内向我方发出中标通知书，我方保证在规定的时间内按照采购文件确定的事项与采购人签订合同，并严格履行合同规定的各项责任和义务。

5.采购人若需按规定允许比例追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，我方原意签订补充合同，按相同或更优惠的折扣率保证供应或提供服务。

6.我方完全了解并接受如果在采购活动中出现违反政府采购法律法规的相关情形时，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，被处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，被依法追究刑事责任。

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）：

投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

注：①除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标被拒绝。

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。



---

### 三、投标人须知前附表第 4 条“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明文件（上传扫描件）

### 四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

投标人提交的投标文件商务条款及合同条款与招标文件的要求，如完全满足招标文件全部要求的，投标人只需在本表“正偏离或负偏离说明”列应答“完全满足招标文件的全部要求”；如存在偏离，需逐项填写。

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

投标人名称：\_\_\_\_\_

包号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

### 五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

### 六、中小企业声明函

#### 中小企业声明函（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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：

1. (标的名称)，属于(采购文件中明确的所属行业)；承建（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<sup>1</sup>，属于(中型企业、小型企业、微型企业)；

2. (标的名称)，属于(采购文件中明确的所属行业)；承建（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。

企业名称（电子签章）：

日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

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。

注：①投标人提供由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证明文件的，视同为小型和微型企业。

②响应人为联合体或者向小微企业意向分包方式的，需提供相应的**联合体协议书、分包意向协议书**。

## 七、残疾人福利性单位声明函

### 残疾人福利性单位声明函

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，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（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。

---

单位名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

**八、《联合体投标协议书》或《分包意向书》**

（按前附表 22 条中小企业政策或其他相关要求应提交的，需在投标文件中按规定提交；否则可不提交）

**九、与评审相关的其他商务资料**

## 技术部分

### 一、投标分项报价表

投标分项报价表

序号	项目名称	每月报 价	总价（总服务期）	合计	备注
1	员工工资、福利、法定计提 费用				附表 1
2 行政办 公费用	2.1 办公用品、耗材费				附表 3
	2.2 交通费				
	2.3 通讯费				
	2.4 培训费				
	2.5 其他费用				
3	服装费				
4 卫生清 洁费	4.1 保洁工具				附表 2
	4.2 消杀防疫费				
	4.3 管道疏通费				
	4.4 墙面保洁等费用				
	4.5 其他费用				
5 设备 设施维 修维护 物资及 耗材费	5.1 维修工具装备				附表 2
	5.2 日常维护费				
	5.3 其他费用				
6	.....				
7	保险（公众责任险等）				
8	合理利润				
9	税金				
10	不可预见费用				

11	其他支出				
12	合计				

注：①投标分项报价表总价合计为上述各项费用合计。并应等于开标一览表中投标总价（**误差不大于500元**），否则投标将被拒绝。

②投标人报价时应充分考虑服务期内项目实施所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准及社保基数的政策性调整）。如发生漏、缺、少项，都将认为是中标人的报价让利。

③上述报价表供投标人参考，不限于此，可根据采购需求自行**增、减行**填写。如认为与附表1、2、3有关的，应在备注栏中注明对应附表。

④本表及对应附表将作为合同履行监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：

日期： 年 月 日

## 二、报价明细表

附表1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号	项目名称	人数配置	每月人均费用标准（元）	每月费用标准（元）	合计费用（总服务期）	备注
1. 员 工 工 资 及 福 利	1.1	项目经理				
	1.2	保安/秩序维护人员				
	1.3	保洁人员				
	1.4	工程人员				
	1.5	绿化养护人员				
	1.6	会议服务人员				
	1.7	其他人员				
	1.8	法定节假日加班工资				
	1.9	劳保用品与防暑降				

		温费						
	1.10	其他员工福利						
	...							
2. 法定计提费用	2.1	养老保险						
	2.2	医疗统筹						
	2.3	失业						
	2.4	工伤						
	2.5	生育						
	2.6	其他法定计提费用						
	...							
3	...							
总计								

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

②上述报价表供投标单位参考，不限于此，员工工资及福利部分可根据采购需求自行增、减行填写。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

序号	工具设备名称	品牌型号	数量	单位	单价(元)	月使用费(元)	合计(总服务期)	生产企业名称	产地国别
1									
2									
3									
4									
5									
6									
... ..									
合计：									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

③对于总服务期内需要多次、多量购置的工具设备，须科学评估购置次数和数量，并分摊计入费用；

④对于一次购置，长期使用的工具设备，应依照设备折旧标准计提月使用费和合计费用；

⑤本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 2 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

附表 3

拟投入本项目的耗材明细表

序号	名称	品牌	单价 (元)	总用量	单位	金额(元 /月)	金额(元/ 全服务期)	生产企 业名称
1								
2								
3								
4								
5								
6								
... ..								
合计：								

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

②对于总服务期内需要多次购置的耗材，须科学评估购置次数和总用量，并计入费用；

③本表合计费用应等于投标分项报价表中各项与附表 3 关联的价格加和，如不一致将影响方案的准确性。

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

## 二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

## 三、类似项目案例扫描件（详见文件第四部分）

序号	项目名称	甲方名称	合同签署日期	服务周期（年）	团队人数	建筑面积（万平）	合同金额（万元）	甲方联系人	甲方联系电话

（上表可横排）

## 四、拟配备的物业服务团队表

①\*服务团队人员数量不能少于\_\_\_\_人（含项目经理/保安项目应为保安队长），投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效。

②根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

序号	学历	持证情况	年龄	.....
1				
2				
3				
.....				

③根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）。

④项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个物业服务项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚。

## 五、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施

## 六、服务需求承诺函

### 承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：



我公司在\_\_\_\_\_项目（编号：\_\_\_\_\_）公开招标中若中标，保证**本项目负责人**在合同期内投标文件承诺到岗且未在其他项目中担任负责人，其他人员按照投标文件**针对本项目的服务团队表**标准配备，后期履约严格按照投标文件中自行编写的措施及方案执行，如未遵守，将接受违约处罚。

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 七、主要投标标的情况表

项目名称：北京理工大学中关村校区后勤运行部分项目服务人员采购项目

项目编号：GC-FGX211529

投标人名称：

序号	主要投标标的名称	服务期限	拟派项目经理（负责人）姓名	服务团队人数（投标填写）	折合人工费（元/每月）	服务要求或标的基本概况

注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；

②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；

③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；

④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

### 八、项目经理情况表

序号	学历	持证情况	年龄	.....
1				
2				
3				
.....				

---

**九、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料**

---

## 第八部分 附件

### 现场考察登记表

项目名称：

项目编号：

20 年 月 日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4	... ..		时 分	

监督人签字：

注：本项目仅统一组织一次现场考察，须 2 位以上参与现场考察人作为监督人签字，其中一人为采购人。此表须由采购人带到评标现场。