

天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物  
业服务项目

# 招标文件

(招标编号：TDQT202400030)

采购人：天津大学

采购代理机构：昱丰（天津）项目管理有限公司

2024 年 6 月

# 目 录

第一章 投标邀请 .....	1
第二章 投标人须知 .....	1
第三章 开标与评标须知 .....	13
第四章 用户需求书 .....	29
第五章 合同样本 .....	97
第六章 投标文件格式 .....	111

## 第一章 投标邀请

昱丰（天津）项目管理有限公司受天津大学委托，就天津大学卫津路校区2024-2027年度物业服务项目进行国内公开招标，现邀请国内合格投标人参加投标。

### 一、项目名称及编号

项目名称：天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目

项目编号：TDQT202400030

### 二、招标内容

本项目自 2024 年 8 月至 12 月，共计 4.5 个月，每月预算人民币 212.5 万元，4.5 个月预算人民币 956.25 万元，每年预算人民币 2550 万元，项目周期为 36 个月，总计预算人民币 7650 万元。位于天津市南开区卫津路 92 号，占地总面积 182 万平方米，建筑面积 142.5 万平方米。本项目建筑面积 62 万平方米，建筑物 86 栋。项目业态类型为教育、科研、生活用房，包含停车场库等配套的设施设备及相关场地。本次招标物业服务包含：建筑物及围合内秩序维护（前台接待、楼宇管理员、消控/监控值班员、巡视员、维修人员）、会议服务、一站式报修平台服务、建筑物本体及设施设备维护维修服务、建筑物内环境卫生保洁的物业管理服务、收发室服务及其他服务（大型活动保障、便民服务）等，详见项目需求书。

本项目共分为两个标段，兼投不兼中：

标段	区域	建筑面积	2024 年预算	每年预算	三年预算
第一标段	教学区	40 万平方米	600 万元	1599.96 万元	4799.88 万元
第二标段	宿舍区、 家属区	22 万平方米	356.25 万元	950.04 万元	2850.12 万元
合计		62 万平方米	956.25 万元	2550 万元	7650 万元

本项目不接受联合体投标。

### 三、项目需要落实的政府采购政策

中小企业划分标准所属行业：物业管理。

1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、

《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定，本项目对小型和微型企业的价格给予10%的扣除。

2. 根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，本项目对监狱企业的价格给予10%的扣除。

3. 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，本项目对残疾人福利性单位产品的价格给予10%的扣除。

注：小微企业以供应商填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须供应商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的证明文件，否则不予认定。以上政策不重复享受。

#### 四、投标人资格

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（1）投标人须是在中华人民共和国注册，具有独立法人资格；提供营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书；

（2）投标人须提供经会计师事务所审计的 2022 年度或 2023 年度财务审计报告或投标截止时间前 3 个月以内银行出具的资信证明；

（3）投标人须提供投标截止时间前 6 个月内任意一个月缴纳社会保险费的相关证明材料；

（4）投标人须提供税款所属期为投标截止时间前 6 个月内任意一个月依法纳税的相关证明材料；

（5）投标人须提供投标截止时间前 3 年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至投标截止时间成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）；

（6）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，提供承诺书。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日查询“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

### 3. 本项目的特定资格要求：

投标人若为法定代表人投标，须提供法定代表人资格证明书原件和法定代表人身份证明原件或复印件加盖公章；投标人若为被授权人投标，还须提供法定代表人授权书原件（需由法定代表人签字或盖章）和被授权人身份证明原件或复印件加盖公章。

## 五、报名和招标文件发售

1. 获取招标文件的时间：2024年6月17日至2024年6月24日出售招标文件，每日9:00-12:00，14:00-17:00（法定节假日除外）。

### 2. 获取招标文件方式：

〈1〉现场获取：为保证开票信息的准确性，请在获取招标文件时提供营业执照复印件，到昱丰（天津）项目管理有限公司（天津市河西区解放南路与湘江道交口海河大观三期18号楼底商85三层）获取。

〈2〉邮件获取：为保证开票信息的准确性，请将营业执照复印件发送至yufeng201909@163.com，邮件中注明联系人、联系电话。邮件主题为“报名：项目编号+标段号+公司名称”；核对信息无误后，向供应商发送电子版报名表；供应商将填写完整的报名表电子版发送至上述邮箱，并支付文件费；确认收到电子版报名表及文件费后，向供应商发送电子版招标文件。纸质招标文件可自取或另行邮寄。（注：获取招标文件日期以标书款到账日期为准。）

3. 招标文件售价：本招标文件售价500元，一经售出，概不退还。

## 六、投标文件的递交

1. 递交截止时间（北京时间）：2024年7月9日上午9:30。逾期收到或

不符合招标文件规定的投标文件概不接受。

2. 递交地点：昱丰（天津）项目管理有限公司（天津市河西区解放南路与湘江道交口海河大观三期 18 号楼底商 85 三层会议室 7）

3. 递交方式：由法定代表人或授权代表人现场递交投标文件（含对投标文件的有效修改、澄清文件），以邮寄（含快递）、传真、电子邮件、电报、电话等方式递交的投标文件无效。

## 七、开标时间及地点

1. 开标时间：2024 年 7 月 9 日上午 9：30。

2. 开标地点：昱丰（天津）项目管理有限公司（天津市河西区解放南路与湘江道交口海河大观三期 18 号楼底商 85 三层会议室 7），投标人应派代表参加开标仪式。投标人法定代表人或授权委托人未参加开标的视为认可开标结果。

## 八、投标保证金的递交

本项目缴纳投标保证金：第一标段：壹拾贰万元整，第二标段：柒万元整。投标保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。投标人在投标文件递交截止时间前将保证金交至采购代理机构。保证金保函须提交原件（须在投标文件递交截止时间前将保函原件交至代理机构，并换取接收凭证）。电汇、支票等缴纳方式的收到保证金时间以保证金到账时间为准，如出现电汇、支票转账未到账等情况，按投标人未缴纳保证金处理。（汇款信息需标注所投项目编号，只接受投标人银行账户电汇，汇款单位应与投标人名称一致）

汇款信息：开户名：昱丰（天津）项目管理有限公司

开户行：交通银行天津通兴支行

账 号：81200660160180001001303

温馨提示：该账号为虚拟账号，仅针对本供应商本项目分包有效，对于其他供应商、其他项目或分包无效。

投标保证金须以单位账户或名义提交，不接受个人账户或名义提交的投标保证金，投标保证金有效期应与投标有效期一致或更长。

九、采购人的名称、地址和联系方式

1. 采购人名称：天津大学
2. 采购人地址：天津市南开区卫津路 92 号
3. 采购人联系人及联系方式：孙老师、李老师 022-27407559（招标办）
4. 邮箱：tdzbb@tju.edu.cn

十、采购代理机构的名称、地址和联系方式

1. 采购代理机构名称：昱丰（天津）项目管理有限公司
2. 采购代理机构地址：天津市河西区解放南路与湘江道交口海河大观三期

18 号楼底商 85 三层

3. 采购代理机构联系人及联系电话：吴建芳 15620612730
4. 采购代理机构电子邮箱：yufeng201909@163.com

## 第二章 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 适用范围

本招标文件适用于天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目的招标、评标、定标、验收、合同履行、付款等（法律、法规另有规定的，从其规定）。

#### 2. 定义

“采购人”系指组织本次招标的天津大学。

“用户”系指采购人的直接使用单位或个人。

“采购代理机构”系指具备相应资格，受采购人委托，从事本次采购代理业务并提供相关服务的社会中介组织，即昱丰（天津）项目管理有限公司。

“投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

#### 3. 招标方式

本次招标采用公开招标方式进行。

#### 4. 招标范围

天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目。

#### 5. 投标人资格

具体详见本招标文件“第一章 投标邀请”。

#### 6. 答疑会和踏勘现场

6.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按本项规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

6.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按本项规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

6.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“中国政府采购网”“天津大学招标信息网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

6.4 现场踏勘时间及地点：现场情况可参考天津大学 VR 全景地图（网址：



vr. tju. edu. cn)

踏勘时间：2024 年 6 月 26 日上午 10：00

踏勘集合地点：天津大学卫津路校区（天津市南开区卫津路 92 号）十二教学楼门口

投标人参加踏勘现场须知：

每一投标人可派出不超过 2 位代表参与踏勘现场，因投标人自身原因未能参加踏勘现场而带来的损失，由投标人自行承担。

投标人踏勘现场发生的费用自理。

除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除以更正公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此做出的判断和决策负责。

注：投标人需于 2024 年 6 月 25 日下午 17：30 前，将访客申请表（访客申请表可在购标后随招标文件一同下载）填写并发送至采购代理机构电子邮箱：yufeng201909@163. com。

#### 6.5 答疑会时间及方式

答疑会时间：2024 年 6 月 26 日下午 14：30

答疑会方式：腾讯会议线上答疑，会议号和入会密码，报名完成后统一发送到报名邮箱。

投标人自愿参加答疑，投标人因自身原因未能参加的，所造成的后果自负。

投标人对招标文件有疑问的，于 2024 年 6 月 27 日下午 16:00 前将提问以书面形式（word 格式及盖章的扫描件形式，未提供上述两种形式答疑问题的，采购人及采购代理机构不承担漏答或错答的责任）发至采购代理机构邮箱：yufeng201909@163. com，采购人和采购代理机构对提问给予书面答复，此书面答复是招标文件的组成部分。投标人应当按照规定时间、规定方式提交书面提问，采购人和采购代理机构对投标人所提问题的回复，将以更正公告形式通知所有投标人，任何口头答复无效。该更正公告为招标文件的组成部分。

#### 7. 投标费用

投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用，无论投标结果如何，采购人、采购代理机构对上述费用不负任何责任。

#### 8. 联合体投标

本项目不接受联合体投标。

#### 9. 转包与分包

本项目不允许转包及分包（一经发现，立即终止已签订的项目合同）。

#### 10. 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一项目或同一子项目的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

#### 11. 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

#### 12. 其他

本项目不接受赠品或者与采购无关的其他商品、服务，供应商亦不得以采购人要求实施前述馈赠、回扣等行为。

## 二、招标文件

### 1. 招标文件的组成

本招标文件由以下部分组成：

- （1） 投标邀请
- （2） 投标人须知
- （3） 开标与评标须知
- （4） 用户需求书
- （5） 合同样本
- （6） 投标文件格式

### 2. 质疑

2.1 投标人认为招标文件、采购过程和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七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。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，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2 质疑书按照《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）的要求和格式提出，应明确阐述招标文件、采购过程、中标结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

2.3 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人、采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报相关部门依法处理。

2.4 采购人、采购代理机构将于受理供应商书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

2.5 对供应商质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，采购人、采购代理机构将在原招标公告发布媒体上发布更正公告。

### 3. 招标文件的澄清与修改

（1）如对本次招标文件存在疑问，请以书面形式（word版和盖章扫描页版）将需澄清问题发送至采购代理机构邮箱 yufeng201909@163.com，采购人将酌情予以答复，并通知所有购买招标文件的投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容，同时视情况做出是否延长投标截止时间的决定，如未收到任何疑问，则视为各投标人均对此无疑义；

（2）在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改；

（3）投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“中国政府采购网”“天津大学招标信

息网”以更正公告形式发布。更正公告一经在“中国政府采购网”“天津大学招标信息网”发布，采购代理机构将发送邮件至已报名供应商的邮箱，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

（4）更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准；

（5）招标文件的澄清、答复、修改或补充都通过更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、答复、修改或补充方式及澄清、答复、修改或补充内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。采购人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

### 三、投标文件

#### 1. 投标文件的语言及计量

投标文件及投标单位与采购人之间与投标有关的往来通知、函件和文件均应使用中文。确因需要使用其它文字的，应附以中文说明，并以中文表述为准。

#### 2. 投标文件的组成

2.1 投标人编写的投标文件应按招标文件中提供的格式填写（第六章 投标文件格式）。未给出格式的需自行编写。

2.2 法定代表人授权委托书必须由法定代表人签名或盖章并加盖单位公章；投标函必须由法定代表人或授权人签字或盖章，并加盖单位公章；资格、资质证书复印件应加盖单位公章；**签章不齐的视同未提供。**

#### 3. 投标文件格式

3.1 投标人应严格按照招标文件的规定编制投标文件。凡招标文件中已提供投标文件格式的内容，投标人应按招标文件提供的格式填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”或“没有相应指标”等明确的回答文字。其余未提供格式的内容由投标人自行设计编写。

3.2 投标文件必须采用国际标准 A4 纸型单双面打印均可，书式装订，装订牢固，不易散开，不掉页。按招标文件规定的顺序装订成册、编制目录并标明页码，以便评标。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，责任由投标人自

负。投标人须按所投标段分标段制作投标文件，并按所投标段单独分别封装所有资料。

#### 4. 投标报价与投标响应中的报价方案。

##### 4.1 投标报价

(1) 投标应以人民币报价，按格式填报；

(2) 投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受；

(3) 若评标委员会认定投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，严重不平衡、不合理，可要求投标人在规定的时间提交投标产品的价格成本构成明细，包括：各种原材料价格、人员工资、水电和管理等项费用成本，以及税金、利润、运费。若不能在规定时间内提交或无法合理解释而被评标委员会判定为明显低于其他通过符合性审查投标人的报价的，其投标无效。

(4) 需提供物业管理服务费测算全过程（包括成本费用分析）及报价表。

①提供报价依据，物业管理服务费依据市场价格和相关法律法规规定据实测算，测算一律以人民币为计价单位。

②物业管理服务费单价报价以人民币每月每平方米为计量单位。

③人员工资不得低于天津市最低标准，并按规定缴纳相关保险费用。

④在费用测算全过程中应提交投标服务的成本费用分析书。

##### 4.2 投标报价应包含招标内容的全部费用。

4.3 投标人应按照市场价格及结合本单位的实力确认报价，该报价在合同实施期间不因市场变化因素而变动，投标人在计算报价时，应充分考虑保证质量、服务期所发生的各种费用后慎重确定有竞争性的投标报价。

##### 4.4 本项目物业服务费包括但不限于以下内容：

(a) 人员费用：包括员工薪金、社会保险、福利待遇（餐费、交通补助）、员工制服、法定节假日加班等；

(b) 行政办公费用：包括办公用品及耗材费用、通讯费、培训费、节日装饰、办公固定资产折旧等；

(c) 清洁消杀费用：包括日常耗材费、项目移交产生的开荒保洁费、清洁工具费、清洁车辆设备费；

(d) 秩序维护费用：包括劳保用品、工具费用等；

(e) 维修费用：包括维修工具、设备以及日常零修的材料费用等，材料费用以单次单件不高于 1000 元（不含 1000 元）为标准；

(f) 公共责任险：包括公众责任险、财产险、机器损坏险等；

(g) 企业利润；

(h) 税费；

(i) 其他投标人认为应该列入的费用。

4.5 投标人应根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，除非采购人调整需求，投标报价的月单价与年总价作为中标人与采购人签订的合同上限金额，合同期内不得突破。采购人可提前一个月告知投标人，根据实际需求情况增减门值、消控、保洁、维修等各类岗位人数，增减岗位费用按照投标人投标文件中岗位月费用合计计算。

#### 5. 投标文件的递交

投标人须由法定代表人或被授权委托人向采购人递交投标文件(含对投标文件的有效修改、澄清文件)，以传真、电子邮件、电报、电话等方式递交的投标文件无效。

#### 6. 投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构，但不得影响开标活动的正常进行。“投标文件修改”或“投标文件撤回通知”都应密封并在密封袋上写明投标项目名称、编号、投标人名称，并加盖公章，并注明“投标文件修改”或“投标文件撤回通知”字样，相应部分以最后的修改为准。投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。

#### 7. 保密

由采购人向投标人提供的招标文件、详细资料和其他资料，均被视为保密资料，仅被用于它所规定的用途，除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。

开标完成后，应采购人要求，投标人应归还采购人认为必要的从采购人处获得的保密资料。

### 四、投标总则

#### 1. 投标

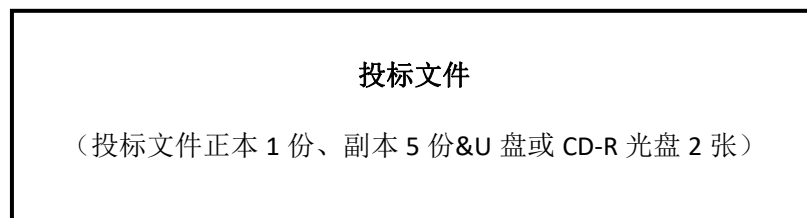
(1) 投标文件一式 6 份，正本 1 份，副本 5 份，并注明“正本”和“副本”。如果正本与副本有差异，以正本为准。投标人还须提交与投标文件一致的电子文件 2 份（U 盘或 CD-R 光盘）。

**同时参与多个标段（如有）投标的，必须按标段分开编制、装订、密封、并提交投标文件，否则将作无效投标处理。**

(3) 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点，交予采购人，任何迟于截止时间的投标将被拒绝。

(4) 所有投标文件正本、副本分别装订成册，并用一个包（信）封密封完好。

密封方法如下图所示：



(5) 投标人应在密封包（信）封上注明投标项目名称、项目编号、投标人名称等信息，并在密封包（信）封上注明“x 年 x 月 x 日 x 时 x 分开标，此时间以前不得开封”的字样，同时在密封处加盖公章。

(6) 不接受电报、电话、电传、传真投标。

## 2. 投标有效期

从投标截止日起，投标有效期为 90 天。在特殊情况下，采购人可于投标有效期日满之前要求投标人同意延长有效日期，要求与答复均需以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收，同意延期的投标人根据原截止日期应负之权利及责任相应也延至新的截止日期。

## 3. 投标保证金

3.1 供应商应按投标邀请中规定提交投标保证金（投标保证金的形式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式）。投标保证金作为投标文件的组成部分。

3.2 投标保证金用于保护本次招标免遭因投标人的行为而蒙受的损失。

3.3 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

### 3.4 保证金的退还

(1) 从网上中标公告发布之日起 5 个工作日内，退还未中标人的投标保证金（不计利息）。

(2) 中标供应商的投标保证金，在中标供应商与采购人签订合同并生效后中标供应商按本文件规定提交履约担保后，持与采购人签订的合同复印件（采购代理机构留存）及汇款信息至采购代理机构办理退还保证金事宜（不计利息）。

**(3) 供应商应按上述要求申请退还保证金，因供应商未能及时提供正确资料造成保证金退还迟缓的或有误的，采购代理机构不承担相关责任。**

3.5 有下列情况之一的，投标保证金不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 投、开标过程中存在串标行为；
- (4) 中标人在规定期限内不签订合同的；
- (5) 其他严重扰乱招投标程序的。

### 4. 招标服务费

中标人应在收到中标通知书 5 个工作日内向采购代理机构一次性支付招标服务费，招标服务费按照《国家计委关于印发〈采购代理服务收费管理暂行办法〉的通知（计价格[2002]1980 号）》和《国家发展改革委办公厅关于采购代理服务收费有关问题的通知（发改办价格[2003]857 号）》的文件规定下浮 36%向中标供应商收取。

投标人除向采购代理机构交纳标书款、投标保证金、招标服务费外，采购代理机构不再收取其他费用。

### 5. 履约保证金

(1) 中标人在收到中标通知书且签订合同之前，向采购人提交一年中标金额的 10%作为履约保证金，以电汇方式支付（汇款信息需标注所投项目编号，只接受投标单位银行账户电汇）。

电汇信息：

单位名称：天津大学

单位地址：天津市南开区卫津路 92 号



开户行名称：天津银行兴科支行

开户行地址：天津市南开区鞍山西道 182 号

账号：1036 0120 1090 008441

（2）中标人未按规定缴纳履约保证金的，采购代理机构应采购人的请求有权撤销其中标资格并没收其投标保证金。在这种情况下，采购人可以重新进行招标或依次顺延其他投标人为中标候选人。

（3）履约保证金在合同执行完结，项目验收合格后无息退回。

#### 6. 付款方式（具体细节以合同签订为准）：

（1）由采购人根据考核结果按月向中标人支付物业费，考核结果根据业主单位考评分数、物业监管单位专项检查分数、校部科三级检查结果、投诉情况、奖励情况确定。中标人于次月初根据出具的考核结果开具正式发票（附验票单加盖公章），在收到发票后，以银行转帐的方式将款项付至发票上列明的银行帐户。

（2）采购人采购中标人提供的合同约定外的其他服务项目，所涉及的费用由双方另行议定并经书面确认后由采购人另行支付。

7. 服务期：三年。

#### 8. 验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

### 五、授予合同

#### 1. 中标通知

（1）采购代理机构应当自评标结束后起 2 个工作日内将评标报告送交采购人。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。

（2）采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在中国政府采购网和天津大学招标信息网上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通

知书。

(3) 所有投标人应按前款规定时间在中国政府采购网、天津大学招标信息网查看结果公告，采购人不再另行通知。对未中标的投标人不作未中标原因的解释。

(4) 中标供应商应于中标公告发布之日起 7 个工作日内缴纳招标服务费，招标服务费缴纳后 3 个工作日内到招标代理公司领取中标通知，逾期未领者视同领取。

《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

(5) 中标通知书将成为合同的组成部分。

(6) 根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，中标通知书的发出，即合同已经成立，书面合同缔约和执行过程中出现的各类问题，由签订合同主管部门负责，按照《中华人民共和国民法典》相关规定执行。

## 2. 签订合同

(1) 项目主管部门或用户单位应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

(2) 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

(3) 如果中标人自身问题未能在规定时间内与项目主管部门或用户单位签定采购合同，采购人则可宣布其中标无效。在此情况下，可将合同授予排名次之的投标人；

(4) 采购人有权在投标人中标后对其进行审查或实地审核，如发现虚假情况，则可取消其中标资格；

(5) 本项目不得转包及分包，一经发现，取消中标人中标资格，没收中标人投标保证金。

## 六、关于中小微企业投标

(1) 中小微企业相关规定根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）执行。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

①在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

②在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

③在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

(2) 根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，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的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

(3) 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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

(4) 按照《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）文件要求，对政府采购节能、环境标志品目清单内的产品实施优先采购和强制采购的评标方法。

(5) 中小企业规模类型依据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号、《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）进行划分。

七、本招标文件中，带“★”标记的内容为实质性条款，投标人对标“★”内容不得有任何负偏离，否则做无效处理。

### 第三章 开标与评标须知

#### 一、开标与资格审查

1. 时间：详见本招标文件第一章投标邀请。

2. 地点：详见本招标文件第一章投标邀请。

3. 投标人的法定代表人或被授权委托人应出席开标会并签到证明其出席。投标人的法定代表人或被授权委托人未参加开标会的将被视为认同开标结果。

#### 4. 开标程序

（1）开标会议由采购人或采购人委托的采购代理机构主持。评标委员会成员不得参加开标活动。

（2）由投标人或者其推选的代表查验投标文件密封情况，不符合要求的当众宣布否决其投标。

（3）密封情况确认无误后由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封当众开启投标文件，进行公开唱标，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。唱标内容为各投标方投标文件正本中“开标一览表”内容，以及采购人认为合适的其他内容与记录。投标人开标一览表中若有报价未被唱出，应在开标时声明或提请注意，否则采购人对此不承担任何责任。投标人不足3家的，不得开标。

（4）开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

（5）开标记录签字确认后，投标人的投标文件参加后续的资格审查、初步评审及详细评审。

（6）采购人或采购代理机构对投标人进行资格审查，下列实质性资格审查条件不具备之一者，评视为不合格，将不能通过资格审查，当众宣布否决其投标。

资格审查的具体内容为：

按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

序号	项目内容	合格条件
1	投标人须是在中华人民共和国注册，具有独立法人资格：投标人须提供营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书	投标文件正本中提供复印件加盖公章，在有效期内。
2	投标人须提供经会计师事务所审计的 2022 年度或 2023 年度财务审计报告或投标截止时间前 3 个月以内银行出具的资信证明	投标文件正本中提供复印件加盖公章。
3	投标人须提供投标截止时间前 6 个月内任意一个月缴纳社会保险费的相关证明材料	投标文件正本中提供复印件加盖公章，（依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件；新成立的供应商按实际的缴纳情况递交相关证明）。
4	投标人须提供税款所属期为投标截止时间前 6 个月内任意一个月依法纳税的相关证明材料	投标文件正本中提供复印件加盖公章，（依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件；新成立的供应商按实际的缴纳情况递交相关证明）。
5	无重大违法记录的书面声明	投标文件正本中提供投标截止时间前 3 年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至投标截止时间成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）原件。
6	法定代表人资格证明书	投标文件正本中提供原件，加盖公章。
7	法定代表人身份证或其他身份证明	投标文件正本中提供复印件并加盖投标人公章。若法定代表人投标还须提供身份证明原件或复印件加盖公章。
8	若供应商授权代理人投标	提供授权代表身份证明原件或复印

		件加盖公章。投标文件正本中提供法定代表人的授权委托书（加盖公章，并由法定代表人签字或盖章）及授权代表身份证复印件或其他身份证明（加盖投标人公章）。
9	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，提供承诺书	投标文件正本为原件加盖公章。
10	其他被拒绝参与政府采购活动的情形	根据开标当日“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，未列入失信被执行人、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，无其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件（开标当日代理机构打印存档）。

①上述列表内资格审查内容，至投标截止时间未提供者做无效投标处理。

②对投标截止时间后投标人提交、补交的资质性文件，资格审查时不予承认。

资格审查的评审结果为合格、不合格两种。通过资格审查的投标人的投标文件参加后续的初步评审及详细评审。

资格审查合格的投标人少于三家的，不得评标，采购人将依法重新组织招标。

5. 在开标过程中发现有下列情形之一的，应当否决其投标：

- （1）投标文件未按照招标文件的要求予以密封和标记的；
- （2）提交投标文件截止时间之后送达的；
- （3）投标人名称与投标报名时不一致的（获取采购文件至开标前名称变更的除外）；
- （4）被授权委托人的授权委托书未经法定代表人签字确认或盖章的；
- （5）投标人的法定代表人或其被授权委托人未提供身份证件或证件失效的；
- （6）未按照招标文件要求按时提交投标保证金的；
- （7）投标报价超出采购人预算的；

开标过程中否决其投标行为的情形，填写《天津大学招标项目否决投标记录表》，由项目单位签字。招标采购单位将有效的投标文件送评标委员会进行评审。

## 二、评标依据

评标的依据是招标文件及其补充通知、投标人的投标文件及其澄清文件以及

本评标办法。

在评标过程中发现有下列情形之一的，评标委员会应当否决其投标：

- (1) 不能满足完成投标项目期限；
- (2) 附有采购人无法接受的条件；
- (3) 明显不符合技术规格、质量要求、检验标准和方法；
- (4) 未能响应招标文件规定的其他实质性要求；
- (5) 投标人递交两份或多份内容不同的招标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目有两个或多个报价，且未声明哪一个为最终报价的，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- (6) 投标人有串标投标、弄虚作假、行贿等违法行为；
- (7) 向招标办、项目单位或评标专家等行贿；
- (8) 国家规定的其他情形的。

### 三、评标委员会的组成

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购评审专家管理办法》等的规定，本项目评标委员会为 5 人或以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评标委员会根据本办法对各投标人的投标文件进行评审。评标委员会负责出具评标报告和推荐中标候选人等工作。采购人根据评标委员会提出的书面报告和推荐的中标候选人顺序确定中标人。评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

### 四、评标人员应遵守的原则和纪律

#### 1. 评标原则

- (1) 评标遵循公平、公正、科学、择优的原则；
- (2) 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准；
- (3) 评标严格按照招标文件的要求和评标标准及办法进行；
- (4) 根据招标文件规定的各项评价标准通过评审推荐中标候选人排名；
- (5) 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据；
- (6) 评标委员会拒绝被确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

## 2. 评标纪律

- (1) 评标委员会成员与投标人有利害关系的，应当主动提出回避；
- (2) 评标会开始后，除评标委员会成员及工作人员以外的其他人员需全部离场，评标委员会成员需将通讯工具关闭；
- (3) 采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。
- (4) 评标专家应当按照招标文件确定的评标标准和方法，客观、公正地履行职责，对投标文件进行独立评审，提出评审意见，并对所提出的评审意见承担个人责任，不受任何单位或者个人的干预。招标文件中没有规定的标准和方法不得作为评标的依据；
- (5) 要求投标人就投标文件作必要的澄清、说明或补正时，不得向投标人提出带有暗示性或诱导性的问题；
- (6) 评标委员会成员在评标会上不得发表带有歧视性、倾向性等影响其他评委公正评审的言论，不得将自己的意见强加给其他评委或诱导其他评委认同；
- (7) 所有参与评标会的人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐以及评标有关的其他情况，不得把评审资料带离会场；
- (8) 所有参与评标会的人员不得与任何投标人或者与招标结果有利害关系的人进行私下接触，不得收受投标人、中介人、其他利害关系人的财物或者其他好处；
- (9) 评标报告由评标委员会全体成员签字。对评标结论持有异议的评标委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评标委员会成员拒绝在评标报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评标结论。评标委员会应当对此作出书面说明；
- (10) 若评标委员会出现争议时，执行少数服从多数原则，每位评委应当对自己所做的结论承担责任。

## 五、评标方法及流程

### 1. 评标方法

本次项目的评标方法采用综合评分法。



## 2. 评标流程

### (1) 对投标文件的审查和响应性的确定

①符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

②对投标截止时间后投标人提交、补交的资质性文件，评审时不予承认。开标以后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

③实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

- 1) 未按规定格式编制内容的，或内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的。
- 2) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，按招标文件规定提交备选投标方案的除外。
- 3) 除招标文件中说明并允许外，招标文件中要求的每一项产品（服务）不是唯一产品（服务）投标的或投标文件与招标文件要求的每一项产品（服务）的采购数量不一致的。
- 4) 投标人仍在停止参加投标处罚期内的，其投标按无效标处理（以主管部门出具的处罚文件为准）。
- 5) 没有按照招标文件要求提供投标担保（投标保证金）或者所提供的投标担保（投标保证金）有瑕疵。
- 6) 投标文件无单位盖章，或无法定代表人或被授权委托人签字或盖章的。
- 7) 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。
- 8) 投标文件载明的招标项目完成期限超过招标文件规定的期限。
- 9) 投标文件附有采购人不能接受的条件、内容的。
- 10) 投标报价超出采购人预算的。

11) 有借用他人执照、提供伪造文件等违规情况。

12) 投标人有串标投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

13) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

I、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

II、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

III、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；

IV、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；

V、不同投标人的投标文件相互混装；

VI、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

14) 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包或者未划分包的同一项目投标的，相关投标均无效。

15) 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令 87 号）第 37、59、60 条规定的无效投标情形。

16) 不符合招标文件中规定的其他实质性要求的。

17) 其他法定投标无效的情形。

投标文件有上述情况之一的，视为未能对招标文件做出实质性响应，作否决处理，不再进入以后的评标程序。有效投标不足三家的，采购人将依法重新组织招标。

④评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，投标文件报价出现前后不一致的，进行细微偏差修正，修改错误的原则如下：

1) 投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

I、投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

II、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

III、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；

IV、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。

V、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

VI、同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

2) 在评标过程中，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。

3) 投标人的投标文件不符合招标文件要求的，或者拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，评标委员会可以否决其投标。

4) 细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响投标文件的有效性。评标委员会应当书面要求存在细微偏差的投标人在评标结束前予以补正。

⑤ 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行政策功能评价，如涉及以下内容，具体标准为：

对于非专门面向中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位采购的项目，依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的规定，凡符合要求的有效投标人，按照以下比例给予相应的价格扣除。

1. 事业单位不享受小微企业的价格扣除。

2. 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。（本项目不适用）

下述评标价仅用于计算价格评分，中标金额以实际投标报价为准。

服务类项目

序号	情形	价格扣除比例	计算公式
1	非联合体供应商 (供应商须为小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位)	对小型和微型企业的价格扣除 10%	评标价 = 总投标报价 × (1-10%)

## （2）详细评审

评标委员会对确定为实质上响应的投标进行详细评审。详细评审评分标准见

下表：

评分因素	项目	具体评分标准	分值
商务标 20 分	价格	满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格得分为 20 分。其他供应商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 / 有效投标价) × 20。 若投标报价超出采购预算的，视为无效投标。（结果保留两位小数）。	20
资信标 8 分	业绩	投标人承揽过类似本项目的物业服务业绩（合同签订日期自 2021 年 1 月 1 日至今，且已经履行至少 6 个月的时间）。与同一甲方签订的项目只能认定一次。1 个案例 1 分，最高 8 分。提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。须同时提供以下两项内容，未提供或提供不全的不得分，具体要求如下： ①提供该项目业绩合同关键页复印件，包括甲乙双方名称及盖章、合同签订时间、服务期限、服务内容（包括但不限于保洁、秩序、维修、消控等）、合同金额； ②用户单位开具的合同期履约情况满意度证明，并加盖合同甲方或用户单位或主管部门公章。	8
技术标 72 分	项目经理	本项目配备的项目经理为投标单位正式员工，提供项目经理身份证复印件、开标前 6 个月由投标单位或其分公司为其缴纳社会保险证明，否则不予认定加分。 ①该项目经理具有全日制本科及以上学历、学士学位，提供毕业证书及学位证书复印件得 2 分。	6

		<p>②提供加盖用户单位或主管部门公章的用户服务证明（内容至少应包含：姓名、岗位、身份证号、项目名称或项目内容、独立负责物业项目管理经验年限、项目建筑面积），证明项目经理具备 3 年独立负责物业项目管理经验，且有 20 万平方米物业项目管理经历的得 2 分。</p> <p>③在②基础上，每增加 1 年加 1 分，每增加 10 万平米加 1 分，最多加 2 分。</p>	
	信息管理 技术	<p>投标人具备物业项目信息管理系统，至少包含以下功能：</p> <p>（1）巡更管理、设施设备巡检管理、维修管理、品质监控管理、人员管理、保洁巡查、报修派修；</p> <p>（2）大数据采集分析功能、维修数据统计，为管理决策提供科学依据；</p> <p>（3）拓展功能丰富，可提供面向采购人的信息界面和信息查询统计权限；</p> <p>提供投标人开发或采购物业项目信息管理系统的证明材料（投标人自行开发的需提供计算机软件著作权登记证书；非自行开发的需提供开发协议或购买发票等）、类似项目应用经验证明、体现上述功能的系统界面截图、针对上述全部功能做出操作流程阐述及功能模块展示。</p> <p>以上内容提供齐全，系统成熟实用，功能详细全面、类似项目应用经验丰富且系统为投标人自行开发的得 4 分；</p> <p>内容较为齐全、功能较为全面的得 2 分；</p> <p>内容不全面、功能单一的得 1 分；</p> <p>不能提供的，得 0 分。</p>	4
	特色服务 方案	<p>针对服务育人及暖心校园建设提出举措，提出有利于项目服务延伸，提升校企双方社会效益的措施。</p> <p>措施详细具体，内容丰富、涉及面广，针对性强且切实可行</p>	5

		<p>得 5 分；</p> <p>内容较为丰富、涉及面较广、针对性一般的得 3 分；</p> <p>内容一般、针对性不强的得 1 分；</p> <p>不能提供的，得 0 分。</p>	
	服务创新 手段	<p>投标人具备服务创新手段，针对用户需求提供创新技术方案介绍、技术手段说明（涉及设备、工具的应做介绍）、提升效果展示、类似项目应用经验证明。</p> <p>内容齐全，方案详实完整，技术手段新颖，服务质量提升效果显著，类似项目应用经验丰富、针对性强且切实可行得 8 分；</p> <p>内容较齐全，方案较完整，技术手段较新颖，服务质量提升效果较显著，类似项目应用经验较丰富、针对性较强且可行得 4 分；</p> <p>内容不够齐全，方案简单，技术手段不够新颖，服务质量提升效果一般，类似项目应用经验较少、针对性可行性差得 2 分；</p> <p>不能提供的，得 0 分。</p>	8
		<p>提供弥补保洁人员相应的机械设备清单和作业方案。</p> <p>方案详实完整切实可行，机械设备充足，配置科学合理得 3 分；</p> <p>方案较为完整可行，机械设备较为充足，得 2 分；</p> <p>方案一般，机械设备不足，配置较差得 1 分；</p> <p>不能提供的，得 0 分。</p>	3
		<p>拟投入作业类设备：包括但不限于自动洗地机、扫地机、吸尘器、地毯清洗机、石材晶面机、地面吹风机、高压清洗机、清雪设备等清洁用装备；工程维护保养相关装备等。提供设备清单、设备照片、功能介绍。</p>	4

		<p>作业类设备配备充足、合理，功能全面、完全满足项目需求得 4 分；</p> <p>配备较为充足、合理，功能比较全面、基本满足项目需求得 2 分；</p> <p>配备不足、功能不全面、不能满足项目需求得 0 分。</p>	
	项目分析	<p>根据项目的实际情况进行分析，包括：</p> <p>（1）对项目需求的理解程度</p> <p>（2）项目运行重难点及应对措施</p> <p>（3）项目进退场方案</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容详细、全面、无漏项或瑕疵，完全满足项目需求得 8 分；</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容较为详细、全面、无漏项或瑕疵，基本满足项目需求得 4 分；</p> <p>阐述不详细、不全面、存在较多漏项或瑕疵得 2 分；</p> <p>阐述不合理或不能提供的，得 0 分。</p>	8
	费用测算	<p>（1）费用构成</p> <p>（2）测算依据</p> <p>（3）盈亏及合理性分析</p> <p>费用测算科学合理，对上述内容阐述详细、全面、无漏项或瑕疵、无计算错误得 8 分；</p> <p>费用测算较为科学合理，对上述内容阐述详细、全面、无漏项或瑕疵得 4 分；</p> <p>费用测算不够科学合理，内容阐述粗糙、存在漏项或瑕疵或错误得 0 分。</p>	8
	项目运行服务方案	<p>根据项目的实际情况阐述项目运行服务方案，包括：</p> <p>（1）秩序服务方案</p> <p>（2）保洁服务方案</p>	8

		<p>(3) 维修服务方案</p> <p>(4) 大型会议、考试、活动、开学、毕业、寒暑假等特殊时段服务方案</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容详细、全面、无漏项或瑕疵，完全满足项目需求得 8 分；</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容较为详细、全面、无漏项或瑕疵，基本满足项目需求得 4 分；</p> <p>阐述不详细、不全面、存在较多漏项或瑕疵得 2 分；</p> <p>阐述不合理或不能提供的，得 0 分。</p>	
	组织机构 设置及人 员配备	<p>组织架构和各类人员（包括但不限于项目经理、各专业管理人员、技术人员等）：</p> <p>(1) 人员组织架构配置合理</p> <p>(2) 人员数量配置优于或符合需求</p> <p>(3) 人员分工明确、职责清晰</p> <p>(4) 人员素质优于或符合需求</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容详细、全面、无漏项或瑕疵，完全满足项目需求得 8 分；</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容较为详细、全面、无漏项或瑕疵，基本满足项目需求得 4 分；</p> <p>阐述不详细、不全面、存在较多漏项或瑕疵得 2 分；</p> <p>阐述不合理或不能提供的，得 0 分。</p>	8
	应急事件 处理	<p>根据项目的实际情况提供应急事件处理方案，包括：</p> <p>(1) 火灾、盗窃、停水停电、电梯困人、水浸、群体性事件等</p> <p>(2) 暴风雨雪等恶劣天气（包含冬季清雪、雨季排水方案等）</p> <p>(3) 公共卫生事件</p>	4



		<p>对上述全部内容进行阐述，内容详细、全面、无漏项或瑕疵，完全满足项目需求得 4 分；</p> <p>对上述全部内容进行阐述，内容较为详细、全面、无漏项或瑕疵，基本满足项目需求得 2 分；</p> <p>阐述不详细、不全面、存在较多漏项或瑕疵得 1 分；</p> <p>阐述不合理或不能提供的，得 0 分。</p>	
	现场讲标	<p>根据招标需求，结合高校物业项目工作实际和特点，录制讲标视频，讲标人为拟任项目经理，视频内容应包含项目经理本人出镜的自我介绍，视频为 avi、mp4、wmv 三种格式，时长不超过 4 分钟，每多投一个标段增加一分钟，增加的讲解时长应针对新标段需求（超时后的内容将不予播放），视频存放在单独的电子光盘或 U 盘中，提交两份，随投标文件一起密封、递交。</p> <p>讲解专业、细致，充分展示物业服务方案：6 分；</p> <p>讲解较为专业、细致，能展示物业服务方案：3 分；</p> <p>讲解一般，经营理念、方案展现的不具体：1 分；</p> <p>未提供或无项目经理本人出镜的自我介绍或提供的电子文件无法读取：0 分。</p>	6

上述表格中所涉及全部评审内容均需提供相关证明材料，无证明材料不得分。上表所称“漏项”或“瑕疵”是指方案内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任何一种情形；以及评审专家认定的其他瑕疵。

投标报价未超过采购预算的为有效投标报价，高于采购预算的投标无效。

### （3）评审汇总及评标结果

评标委员会每位评委根据上述评标办法对投标文件技术标进行评审打分，计算出每一投标人的技术合计分，签字确认后，提交给评标委员会负责人，评标委员会负责人在综合汇总表上汇总每位评委的得分。评委得分的算术平均值为该投

标人的技术得分，小数点后四舍五入保留两位小数。经核对无误后，评标委员会全体成员签字确认。再将技术得分与报价部分得分相加即为该投标人的总得分，总得分保留小数点后两位，小数点后保留值按四舍五入方式取舍。

**评标委员会根据经评审投标人的综合得分由高到低排序推荐中标单位。**

**本项目分为两个标段，采用兼投不兼中原则。评标委员会按照标段序号一、二顺序评审，同一投标人参与多标段投标的，若在第一标段为排名第一的中标候选人，不再参与后续标段评审。采购人根据评标委员会推荐的候选人按顺序确定中标人。**

评标委员会根据经评审的投标人综合得分由高到低排序，推荐中标单位，当出现两个或两个以上投标人获得同等最高得分时，以技术部分得分最高的投标人为合格中标候选人；当再出现技术部分合计得分相同时，在排除串通投标之后，由评标委员会决定合格中标候选人。

当获得最高分的投标单位放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约担保而在规定的期限内未能提交的，中标公告发布后有举报并经核实中标候选人存在违纪违规或舞弊行为的，应重新进行招标或依次顺延其他投标人为中标候选人。

### **3. 投标文件的澄清**

(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。

(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或盖章。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。

(3) 除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。

## **六、废标处理**

出现下列情况应视为项目失败，即废标：

(1) 到招标文件规定提交投标文件截止时间，提交投标文件的投标人不足三家或通过资格审查的投标人少于三家的；

（2）评标过程中，对招标文件作实质响应的投标人不足 3 家的，评标委员会（或评标小组）认为应该重新招标的；

（3）出现影响招标采购公正的违法、违规行为的；

（4）投标人报价均超过了项目预算不能支付的；

（5）因重大变故，采购任务取消的。

## **七、重新招标**

有下列情况之一的，采购人将依法重新招标：

1. 投标人少于三个或者所有投标被否决的；

2. 通过资格审查的投标人少于三家时；

3. 评标委员会初步评审后，否决投标人的投标后，有效投标不足三家时，采购人应当依法重新招标。

## 第四章 用户需求书

注：实际物业管理服务项目信息包括但不限于以下内容，请以实际情况为准；所列服务标准为基础要求，投标单位可根据自身作业标准进行提升和填充。

### 名词解释：

**非公共区域（保洁）：**指各使用单位的办公室、会议室、报告厅、贵宾接待室、展厅、教室、实验室等；学生（员工）宿舍楼宇住宿房间内等区域。

**公共区域（保洁）：**指上述非公共区域以外的区域。

### 第一节 项目概况

天津大学卫津路校区位于天津市南开区卫津路 92 号，占地总面积 182 万平方米，建筑面积 142.5 万平方米。本项目建筑面积 62 万平方米，建筑物 86 栋。

项目业态类型为教育、科研、生活用房，包含停车场库等配套的设施设备及相关场地。

### 第二节 服务期

本项目总服务期限 3 年，采用 1+2 模式分为两轮进行，第一轮 1 年合同期满，由采购人组织测评，测评合格方可续签下一轮 2 年合同。

### 第三节 招标范围

#### 一标段（教学区）

##### 1. 四至范围

卫津路校区教学区东至卫津路、西至南丰路、南至南开大学、北至鞍山西道。

##### 2. 标段规模

（1）建筑面积：40 万平方米；

（2）建筑物 46 栋（连体建筑视为一栋）：第一教学楼（校史博物馆）、第二教学楼、第三教学楼、第四教学楼、第四教学楼阶梯教室、第五教学楼、第七教学楼、第八教学楼、第九教学楼、第十教学楼及附属东配楼、第十一教学楼、第十二教学楼、第十四教学楼、第十五教学楼、第十六教学楼、第十七教学楼、第十八教学楼、第十九教学楼、第二十教学楼、第二十一教学楼、第二十三教学楼、第二十四教学楼、第二十五教学楼、第二十六教学楼、联合大厦、北洋科学楼、会议楼、工会、图书馆及后八层书库、科学图书馆、医工院实验楼、医工院办公楼、老干部处、57 斋（老年活动中心）、信息与网络中心、冯骥才文学艺术

研究院、冯骥才文学艺术研究院（土建馆及结构实验室）、西阶梯教室、医学部教学楼、40 斋、战略院、远程教育学院大楼、综合实验楼、建筑学院（北馆）、建筑学院（水利馆）、低碳大空间装置实验室。

## 二标段（宿舍区、家属区）

### 1. 四至范围

卫津路校区宿舍区、家属区东至卫津路、西至南丰路、南至南开大学、北至双峰道。

### 2. 标段规模

（1）建筑面积：22 万平方米；

（2）建筑物 40 栋：六里台学生宿舍区 25 斋、六里台学生宿舍区 26 斋、六里台学生宿舍区 28 斋、六里台学生宿舍区 29 斋、六里台学生宿舍区 30 斋、六里台学生宿舍区 31 斋、六里台学生宿舍区 32 斋、六里台学生宿舍区 33 斋、六里台学生宿舍区 34 斋、六里台学生宿舍区 35 斋、六里台学生宿舍区 36 斋、六里台学生宿舍区 37 斋、六里台学生宿舍区 38 斋、六里台学生宿舍区 39 斋、六里台学生宿舍区 41 斋、六里台学生宿舍区 43 斋、六里台学生宿舍区 44 斋、六里台学生宿舍区 45 斋、六里台学生宿舍区 46 斋、鹏翔公寓 1 斋、鹏翔公寓 2 斋、鹏翔公寓 3 斋、鹏翔公寓 4 斋、鹏翔公寓 5 斋、57 斋 A、七里台学生宿舍区 23 斋、七里台学生宿舍区 24 斋、七里台学生宿舍区 47 斋、七里台学生宿舍区 48 斋、七里台学生宿舍区 49 斋、七里台学生宿舍区 52 斋 A 区、七里台学生宿舍区 52 斋 B 区、七里台学生宿舍区 53 斋、鹏翔配楼（男员工宿舍）、员工之家（女员工宿舍）、鹏翔浴园、学者公寓、博士后公寓、北-5 新 3 号楼、院士楼。

各标段区域详见下图：



#### 第四节 一标段项目需求

##### 一、工程维修的物业管理服务

- **责任划分：**

1. 投标人负责更换单件次零碎修金额在 1000 元以内（不含工时费）的零部件费用。
2. 单件次零碎修金额在 1000 元（含 1000 元）至 10000 元（不含工时费）的零部件更换需向招标单位提出书面申报，由招标单位承担零部件费用，投标单位免费更换，并将更换下来的零部件交还招标单位处理。
3. 工程维修费用超过 10000 元及以上（包含材料费、工时费等全部费用），由招标单位单独申请立项维修，投标单位配合完成相关维修工作。
4. 遇有不属投标单位维护维修范围内的设施设备损坏，或投标单位力所不及的维修工程，投标单位应在发现损坏或接到物业使用人报修后 1 小时内，核实损坏情况，及时上报招标单位，并保留好报修记录。
5. 协助招标单位提报每年大中修工程计划。

- **时限要求：**

**急迫性小修项目包括：**楼房卫浴间排污管道堵塞，室内给水系统小修、换管，通风管道堵塞等；建筑物内所有门、窗故障等；供电设施设备小修等，自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理，30 分钟内完成修复，若不能，要有紧急处理措施，并对报修人或使用人做出合理解释。

**除急迫性小修之外的零碎修项目为维护性小修：**自接到报修之日起，24 小时之内处理或与报修人预约修复日期。

- **第三方施工进场管理：**

1. 投标单位应配合招标单位聘请的维修施工队伍进场施工，配合其施工用水电等。

2. 对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。
3. 配合招标单位对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。
4. 告知施工单位应避免施工噪音、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。
5. 工程竣工后，物业参加工程验收。

#### （一）建筑物本体

##### 维修界面：

建筑物及内部所涉及的给排水、瓦木、土建的维修，以楼外第一个主管道检查井和截门井为界（包含检查井和截门井）由投标单位负责。

建筑物及内部所涉及的电的维修，以配电室、配电柜的第一级开关为界（包含第一级开关），由投标单位负责。

对建筑物结构（屋面、地面、顶棚、室内外墙面、门窗、玻璃）、外墙面、公共通道、门厅、楼梯、厕所门板、挡板、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。

服务内容	服务标准
房屋土建及设备小修	<p><b>1. 室内地面、散水</b></p> <p>小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。</p> <p>质量标准：维修后应平整、光滑、接搓平顺。</p> <p><b>2. 室内墙面及顶棚</b></p> <p>小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。</p>



	<p>质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。</p> <p><b>3. 检修门窗(含窗纱)</b></p> <p>小修内容：门锁损坏、门窗框松动、玻璃破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。</p> <p>质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃完好、装钉牢固，窗纱绷紧、不露纱头。</p> <p><b>4. 厕所门板、挡板</b></p> <p>小修内容：门板、挡板松动、变形，门扇开关不灵活、小五金缺损的应进行修补、更换。</p> <p>质量标准：日常维护、巡检，发现问题及时维修。</p> <p><b>5. 清扫屋面、采光井、雨落管等</b></p> <p>小修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净。雨落管局部残缺、破损应更换。</p> <p>质量标准：屋面、采光井应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。</p> <p><b>6. 屋面补漏</b></p> <p>小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。</p> <p>质量标准：屋面局部补漏后应达到不再滴漏。</p> <p><b>7. 外檐装修</b></p> <p>小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。</p> <p>质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。</p> <p><b>8. 雨塔、阳台等结构构件</b></p> <p>小修内容：雨塔、阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应修补。</p>
--	--

	<p>质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。</p> <p><b>9. 楼体抢修</b></p> <p>抢修抢险内容：楼体出现脱落、断裂等紧急情况时，如外墙砖体开裂、掉砖等，应先警示、排险、抢修。</p> <p>质量标准：以安全为前提，尽快抢修。</p>
上下水系统小修标准	<p><b>1. 室内给水系统小修、局部换管</b></p> <p>小修内容：建筑物第一个检查井和截门井以内（包含检查井和截门井）管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。</p> <p>质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。</p> <p><b>2. 卫生设备</b></p> <p>小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。</p> <p>质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。</p> <p><b>3. 排水、排污管道等</b></p> <p>小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。</p> <p>质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水。</p>
供电设备设施小修	<p><b>1. 配电设施</b></p> <p>小修内容：①配电柜②配电箱③配电盘。</p> <p>质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好。</p> <p><b>2. 室内设备</b></p>

	<p>小修内容：①闸具②电源插座③开关④灯头⑤灯泡⑥灯管⑦灯罩⑧公共教室电扇。</p> <p>质量标准：正常使用。</p> <p><b>3. 供配电线路</b></p> <p>小修内容：①导线②支持物。</p> <p>质量标准：绝缘良好完整可靠。</p> <p><b>4. 阅览桌面照明（台灯）、桌面电源插座</b></p> <p>小修内容：①电源插座②开关③灯头④灯泡⑤灯管。</p> <p>质量标准：正常使用，每月至少巡查 1 次。</p>
--	--

## （二）建筑物内设备设施

负责设备设施的运行管理并建立设备台账、维护、保洁、定期检查及维修。使用过程中如发现故障问题及时上报，并组织技术人员或配合专业维保公司进行维修。

服务内容	服务标准
照明系统	<p>1. 照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。</p> <p>2. 熟知照明电路及控制系统操作。</p>
门禁系统	<p>1. 门禁设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。</p>
400V 及以下电力设备设施	<p>1. 400V 及以下电力设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。</p> <p>2. 工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，制定安全用电岗位责任及管理制度，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全。</p>

	<p>3. 定时巡检设备，及时消除隐患，确保供电安全运行，做好维护保养记录、管理维修档案等工作。</p> <p>4. 保证正常供电无任何责任停电事故，限电、停电须有相关部门出具的明确依据并按规定时间及时通知物业使用人。</p> <p>5. 定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁、绝缘良好、接触可靠。</p>
二次供水、排水	<p>1. 二次管网及以下设备设施的运行管理、维护、保洁、清洗消毒、定期检查及维修，楼宇地下室内集水井的设备、管道及相关管件的换新、保养维护与井内杂物淤泥的清掏，发现设备故障要及时排除并上报。</p> <p>2. 工作人员持有效健康证上岗，有二次供水卫生许可证。</p> <p>3. 正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。</p> <p>4. 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙。</p> <p>5. 每学期进行生活水箱清洗消毒 1 次，或每次水泵、管道、水箱维修后进行及时清洗消毒，水箱清洗消毒后须取得合格证和水质检验报告，确保水质符合饮用标准。</p> <p>6. 设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准。</p> <p>7. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行，地下室及地下车库无积水。</p>
公共会议室、报告厅、贵宾室（第九教学楼、会议楼、科学图书馆报告厅、第二十六教学楼一层报告厅、联合大厦 C4	<p>1. 熟知会议室、报告厅、贵宾室内办公家具的数量及使用情况。</p> <p>2. 桌椅、沙发的保洁及维修；窗帘杆、升降杆等维修。</p> <p>3. 负责多媒体设备的保洁及报修，能够对多媒体设备进行应急调试，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修</p> <p>4. 负责会议室、报告厅、贵宾室的使用管理，督促使用方使用后复原布局，保障家具数量齐全。</p>

报告厅)内设备设施	
公共教室课桌椅、窗帘、黑板等教学设备设施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知建筑物内各教室课桌椅等教学设施的数量及使用情况。</li> <li>2. 负责课桌椅、挂衣板、挂衣钩的保洁及维修；窗帘杆、轨道等维修；黑板保洁及报修；保证钟表准时、准点及报修。</li> <li>3. 保障活动课桌椅教室家具数量齐全，如有缺失原价原物赔偿，按学期上报桌椅台账，如有变化说明原因。</li> <li>4. 负责活动课桌椅教室的使用管理，督促使用方使用后复原教室桌椅布局。</li> </ol>
教师休息室家具	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟知教师休息室家具的数量及使用情况。</li> <li>2. 教师休息室家具的保洁及报修，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</li> <li>3. 负责教师休息室的使用管理，保障家具数量齐全。</li> </ol>
多媒体设备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责多媒体设备的保洁及报修，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</li> <li>2. 按学校要求管理多媒体临时卡，为日常教学、活动及会议提供运行多媒体的服务，并制作使用记录。</li> </ol>
弱电及监控系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建筑物内电子显示屏、铃声控制系统、一站式报修中心电话网络系统等弱电系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报，由招标单位承担零部件费用。</li> <li>2. 一、二级监控的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报，由招标单位承担零部件费用。</li> <li>3. 按相关管理规定安排监控室 24 小时人员值班，认真做好值班、交接班记录、报修记录和《监控资料查调申请表》。</li> </ol>
消防系统	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消控室消防系统的运行管理、保洁、定期检查，有日检、夜查、月检记录，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</li> <li>2. 消控室须双人双岗 24 小时值守，值班人员须持国家颁发的相关资格证件，日常管理由投标单位按照有关法律规定实施。</li> <li>3. 负责消防设施表面的日常保洁，定期对消防设施设备进行目视检查（消防栓箱、灭火器、疏散指示标志、防火门），如有失</li> </ol>

	<p>效、故障立刻报修，并保存月度检查记录。</p> <p>4. 熟练使用消防设备设施；完善突发火灾的应急预案，掌握应急预案处理方法。</p> <p>5.对消防系统跑水等紧急报修采取紧急处理措施，避免造成更大损失。</p>
<b>电梯管理</b>	<p>1. 负责电梯设备的保洁，对电梯进行听音、目视、嗅觉检查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2. 有完善的电梯突发困人救助的应急预案，掌握应急预案处理方法。</p> <p>3.对有安全隐患的电梯或检验不合格的电梯，通知暂停使用，并做好警示。</p>
<b>水表、电表</b>	<p>1. 水表、电表的保洁、定期检查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p>
<b>公共开水房和开水器 (含直饮水设备)</b>	<p>1. 负责开水器设备间及开水房的日常保洁，保障饮用水设施周围环境整洁，排水条件良好。</p> <p>2. 负责对开水器的每日巡查工作，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p>
<b>中央空调系统末端</b>	<p>1.负责楼宇公共区域中央空调设施的巡查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2.负责楼宇公共区域中央空调面板的操作，根据实际情况开闭公共区域空调，遵守有关节能工作要求，夏季空调温度设置不低于 26℃。</p> <p>3.负责室内中央空调系统跑水的紧急报修采取紧急处理措施，避免造成更大损失。</p>
<b>供暖系统末端</b>	<p>1.负责楼宇公共区域供暖设施的巡查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2.负责室内供暖系统的紧急报修采取紧急处理措施，避免造成更大损失。</p>
<b>校图书馆闸机、图书检测仪、自助借还设</b>	<p>1. 负责闸机、图书检测仪、自助借还设备、自助文印设备、显示屏、图书消毒器的保洁、定期检查，发现设备故障要及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p>

备、自助文印设备、显示屏、图书消毒器	
标识管理	1.负责以下服务场所和设施相关安全标识、引导标识等的制作、维护和检查： ——危及人身安全区域的天台、护栏、露天楼梯等处的警示标识。 2.负责楼内设施设备、管线上标识的制作、维护和检查。 3.负责节约用电和用水等温馨提示标识的制作、维护和检查。

## 二、建筑物内环境卫生保洁的物业管理服务

按学校要求，每学期至少对建筑物的公共区域及建筑物一层外侧窗户玻璃清洁 1 次，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍。

### （一）岗位配置

教学区保洁人数不得低于 84 人，鼓励投标单位采用机械设备取代保洁人员提高服务质量，请投标单位提供弥补保洁人员相应的机械设备清单和作业方案。

1. 一级标准楼宇：第九教学楼、会议楼、图书馆（北馆和科学图书馆）、报告厅（科学图书馆报告厅、第二十六教学楼一层报告厅、联合大厦 C4 报告厅）、冯骥才文学艺术研究院、第一教学楼（校史博物馆）等

2. 二级标准楼宇：院级办公楼宇、公共教学楼宇等

### （二）人员要求

身体健康，能承担本岗位工作量，在岗年龄 60 周岁以下，具有物业环境保洁工作经验，原则上要求同性保洁人员打扫对应卫生间。会议楼保洁人员要求女 50 周岁以下，身高 1.60 米及以上；男 55 周岁以下，身高 1.65 米及以上，形象良好。

### （三）服务要求

各楼宇专项清洁保养（包括石材养护、地毯养护等）由投标单位在投标文件中单独报价，包含在总报价中。一年完成 2 次楼宇公共区域及建筑物一层外侧窗户玻璃擦拭；负责建筑物封闭庭院、天井内的环境保洁；及时清理天台落叶、杂物和雨落管口。负责楼宇台阶及以上日常清扫，除冬季外每月至少冲洗 1 次，保持门前干净整洁无杂物。雨雪天气，负责将门前积水、积雪清扫至主干道。

### 1. 一级标准楼宇

公共区域每天全面保洁不少于 2 次，卫生间每天全面保洁不少于 3 次，且循环保洁。

会议楼内所有卫生间及校领导办公室独立卫生间、第九教学楼及第一教学楼（校史博物馆）卫生间需提供洗手液、擦手纸、厕纸。图书馆每日闭馆后完成公共区域清洁工作。

服务内容	服务标准
<b>建筑物内公共区域：</b> 地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆、道闸等	1. 地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。石材地面及木质地板每年抛光不少于 2 次（寒暑假），石材地面及木质地板每年打蜡不少于 2 次（寒暑假），地砖或水磨石地面每年刷洗不少于 2 次（寒暑假）。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。 6. 垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 7. 楼梯间、楼梯扶手、栏杆、窗台、露台，无积尘、无污渍、无垃圾。 8. 植物花盆无积尘，无污渍。



	9. 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
<b>公共卫生间：</b> 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾篓、标志牌、排气扇、隔板和门（包括把手、锁）等	1. 地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6. 便具洁净无黄渍，垃圾篓随时清理，下水道通畅无堵塞。 7. 镜面、洗手盆、台面无污点，光亮，下水道通畅无堵塞。 8. 卫生间隔板和门（包括把手、锁）清洁后，无积尘、无污渍、无黏贴物，黏贴物随有随清。 9. 门帘洁净无污渍，挂放整齐，定期清洗。 10. 保洁工具与用品要统一放在指定地点。 11. 其他设施表面无积尘、无污渍。
<b>电梯：</b> 电梯轿厢、电梯门、操作板面、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等	1. 电梯轿厢内地面干净、无垃圾、无杂物；电梯沟槽内无垃圾、无杂物。 2. 操作板面定期消毒。 3. 电梯门、厢壁、天花板、灯具、监控探头无积尘、无污渍、无粘贴物。 4. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5. 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
<b>公共会议室、报告厅（第九教</b>	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。

<p><b>学楼、会议楼、科学图书馆报告厅、第二十六教学楼一层报告厅、联合大厦 C4 报告厅）：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、门楣、门套、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、桌椅、音响设备、多媒体设备、茶具、地毯等</p>	<p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 玻璃、室内玻璃护栏表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。</p> <p>4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。</p> <p>6. 室内空气流通无异味。</p> <p>7. 桌椅（座套）无污渍，每学期清洗不少于 1 次。</p> <p>8. 门楣、门套每月至少清理 1 次，无污渍、无积尘。</p> <p>9. 配有保温、冷藏柜，在接待大中型会议时按照使用单位要求配合做好瓶装饮用水的加热或冷藏处理。</p> <p>10. 配有消毒柜，茶具使用完毕后及时清洁并做好消毒。</p> <p>11. 在接待大中型会议时卫生间免费提供洗手液、擦手纸。</p> <p>12. 音响设备、多媒体设备每周至少清洁 1 次，无水渍、无污渍、无积尘，线路整齐。</p> <p>13. 地毯无明显碎屑、无积尘、无污渍，每学期至少清洗 1 次。</p> <p>14. 其他设施表面无积尘、无污渍。</p>
<p><b>综合服务大厅：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、家具等</p>	<p>1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。</p> <p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。</p> <p>4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。</p>

	6. 复印机、书架等其他公共设施表面无积尘、无污渍。 7. 其他设施表面无积尘、无污渍。
<b>校领导小组办公室：</b> 地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、家具、独立卫生间等	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。 6. 校领导办公室内、独立卫生间空气流通无异味。 7. 便具洁净无黄渍，垃圾篓随时清理，下水道通畅无堵塞。 8. 镜面、洗手盆、台面无污点，光亮，下水道通畅无堵塞。 9. 其他设施表面无积尘、无污渍。 校领导小组办公室（包括会议楼及第九教学楼）及独立卫生间需入户保洁，所有物品需每日清扫及清理， <b>报纸及时收发</b> ，并随时听候领导安排。
<b>校图书馆阅览区（室）、读者研究厢、电子阅览室、书库、密集书库、后八库、教师备课室、视像欣赏室、陈展区、新技术体验区、休闲</b>	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。

<p><b>区、自习室等对读者开放的场所：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、桌椅、台灯、书架、图书、图书检测仪、自助借还设备、自助文印设备、显示屏、图书消毒器等</p>	<p>6. 室内空气流通无异味。</p> <p>7. 桌椅表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。台灯表面无积尘、无污痕。</p> <p>8. 书架、图书、窗台无积尘、无污渍。</p> <p>9. 每周定期清理储物箱，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。</p> <p>10. 阅览椅摆放整齐；闭馆后将读者滞留在馆内的个人物品，统一收整到指定地点（个人物品和馆藏图书分开存放）。</p> <p>11. 其他设施表面无积尘、无污渍。</p> <p>此区域内的清洁、收整工作应在闭馆的时间进行（每日开馆前和闭馆以后），开放时间只做基本保洁工作。</p>
<p><b>工会、老干部处、老年活动中心的公共活动室（会议室、多功能厅、乒乓球室、形体室、活动室、棋牌室、阅览室、教室等）</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、门楣、门套、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关、桌椅、音响设备、多媒体设备等</p>	<p>1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。</p> <p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。</p> <p>4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于 1 次。</p> <p>6. 室内空气流通无异味。</p> <p>7. 扶手表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>8. 多媒体设备表面无积尘。</p> <p>9. 桌椅表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。</p> <p>10. 其他设施表面无积尘、无污渍。</p>
<p><b>冯骥才文学艺术研究院：</b></p>	<p><b>博物馆、会议室、报告厅等按照学院要求进行保洁服务。</b></p>

院落、鱼池、博物馆、会议室、报告厅等开放区域的地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、灯具及开关等	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 5. 室内空气流通无异味。 6. 其他设施表面无积尘、无污渍。 7. 根据学院需求，做好院落及鱼池的清洁工作。
<b>第一教学楼（校史博物馆）：</b> 开放展厅玻璃展柜、玻璃雨棚、多媒体室的地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃、不锈钢、灯具及开关、桌椅、多媒体设备等	1. 开放展厅玻璃展柜内无积尘，遇重大活动提前清洁，玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 2. 玻璃门每两天至少清洁 1 次，表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 3. 玻璃雨棚每月至少清洁 1 次，清洁后无污渍、干净、明亮，遇重大活动提前清洁。 4. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 5. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 6. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 7. 室内空气流通无异味。 8. 桌椅表面无积尘、无垃圾。 9. 其他设施表面无积尘、无污渍。

## 2. 二级标准楼宇

公共区域每天全面保洁不少于 2 次，卫生间每天全面保洁不少于 2 次，且巡回保洁。

公共教室每日中午黑板水洗；每日夜扫，包括：黑板、板槽水洗，板擦清洁，课桌椅、书箱清理，地面每周不少于 2 次过水保洁。

服务内容	服务标准
<b>建筑物内公共区域：</b> 地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、地毯、电扇等	1.地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2.墙面每学期至少保洁 1 次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期至少保洁 1 次，目视无积尘、无蛛网。 3.不锈钢表面无积尘、无污渍。 4.窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗不少于 1 次。 5.垃圾桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6.楼梯间、楼梯扶手、栏杆、窗台每两天至少保洁 1 次，无积尘、无污渍。 7.地毯无明显污渍、碎屑、无积尘，每周至少吸尘 1 次。 8.灯具每学期至少保洁 1 次，目视灯罩内外、灯架等处无杂物、无积尘、无蛛网。 9.电扇使用后彻底清洁，无污渍、无积尘，加装防尘罩，每年至少保洁 1 次。 10.窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 11.其他设施表面每周至少保洁 1 次，无积尘、无污渍。
<b>公共卫生间、淋浴间：</b> 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾篓、标志牌、排	1.地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。 2.墙面每学期至少保洁 1 次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期至少保洁 1 次，目视无灰尘、无蛛网。 3.不锈钢表面无积尘、无污渍。 4.垃圾桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通

气扇、隔板和门（包括把手、锁）等	<p>无异味。</p> <p>5.便具保持洁净，下水道通畅无堵塞。</p> <p>6.镜面、洗手盆、台面无积尘、无污点。</p> <p>7. 门帘洁净无污渍，挂放整齐，定期清洗。</p> <p>8.保洁工具与用品要统一放在指定地点。</p> <p>9.卫生间、淋浴间隔板和门（包括把手、锁）清洁后，无积尘、无污渍、无黏贴物，黏贴物随有随清。</p> <p>10.其他设施表面无积尘、无污渍。</p>
<p><b>开水房（间）</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、灯具及开关、垃圾篓、茶漏、标志牌、开水器等</p>	<p>1.地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>2.墙面每学期至少保洁 1 次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期至少保洁 1 次，目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3.不锈钢表面无积尘、无污渍。</p> <p>4.垃圾桶、茶漏内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。</p> <p>5.开水器（直饮水机）表面无积尘、无污渍。</p> <p>6.保洁工具与用品要统一放在指定地点。</p> <p>7.其他设施表面无积尘、无污渍。</p>
<p><b>电梯：</b></p> <p>电梯轿厢、电梯门、操作板面、厢壁、通风口、天花板等</p>	<p>1.电梯轿厢内无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>2.地面干净、无垃圾、无杂物；电梯沟槽内无垃圾、无杂物。</p> <p>3.操作板面定期消毒。</p>

	<p>4.电梯门、厢壁、天花板无积尘、无污渍、无粘贴物。</p> <p>5.不锈钢表面无积尘、无污渍。</p> <p>6.其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</p>
<p><b>公共教室、公共机房、教师休息室：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、灯具及开关、钟表、课桌椅、讲桌、书箱、黑板、讲台、多媒体机柜等</p>	<p>1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>2.墙面每学期至少保洁 1 次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期至少保洁 1 次，目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3.黑板、板槽每日水洗至少 2 次，洁净无粉尘、无粉笔头。</p> <p>4.黑板擦上的粉笔灰，每日清理至少 2 次。</p> <p>5.窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗不少于 1 次。</p> <p>6.垃圾桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。</p> <p>7.钟表、课桌椅、教师休息室家具每周擦拭至少 1 次，表面无积尘、无垃圾；书箱无纸屑、无垃圾。</p> <p>8.讲台、讲桌、教师椅、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、无粉笔头。</p> <p>9.多媒体机柜内外吸尘、保洁，清洁后无污渍、无垃圾、无积尘、无粉笔头，桌面物品摆放整齐。</p> <p>10.公共机房地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>11. 其他设施表面每周至少 1 次，无积尘、无污渍。</p> <p>每日第一节课前地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、黑板、板槽无灰尘、黑板擦无粉尘，书箱及桌面无垃圾。</p>
<b>开放式共享空间</b>	<p>1.家具及设施设备按照使用单位要求进行保洁服务。</p> <p>2.活动家具根据使用情况及时整理摆放。</p>



	3.根据实际使用情况及时清理垃圾，垃圾不满溢、不堆积。
地库	1.地面清扫、行车道路尘土、捡拾垃圾，清洁后，无污渍、无垃圾，明显水渍、污渍、垃圾随有随清，每学期至少水洗 1 次。 2.快速堆积门、广角镜等手可触及部位清洁。 3.墙面每学期至少保洁 1 次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期至少保洁 1 次，目视无灰尘、无蛛网。

#### （四）垃圾清运

1. 投标单位应及时将楼内的生活垃圾收集并运输至垃圾中转站，积极配合学校开展垃圾分类工作，做好垃圾分类的宣传、实施工作。

2. 每日至少 1 次，对楼内垃圾桶进行清理、保洁、消杀，分类收集垃圾，更换垃圾袋；每月至少 1 次，对楼内垃圾桶进行全面清刷，保证无污渍、无异味；堆放不得影响消防通道畅通，且不超过 30 分钟；夏季、毕业季等时间节点应加大清理频次；加强巡视，及时清运，垃圾桶内垃圾原则上不能超过容积的三分之二。

#### （五）四害消杀

消杀范围主要包括苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂、跳蚤、臭虫等。鼠、蟑螂：春、秋、冬季为每季度进行；夏季为每月进行。蚊、蝇：春、秋季为每个星期进行；夏季为每日进行。配合学校开展爱国卫生运动。

服务内容	服务标准
四害等消杀	1.时间要求：每年春、夏、秋三季、开学季、毕业季进行四害消杀工作。如有特殊要求需要另外消杀，应保障到位。

	<p><b>2.四害消杀服务标准：</b>达到《全国爱卫会除四害标准》，需具有专业消杀资质的公司提供服务。</p> <p><b>3.服务区域：</b>楼宇内公共区域。</p> <p><b>4.突发公共卫生事件：</b>按照国家和学校相关规范标准执行。</p> <p><b>5.防疫物资：</b>按照学校要求，投标单位负责配备防疫物资：包括公共区域所需的消毒类工具和用品、投标单位员工所需的防护类用具。</p>
--	--

### 三、门值及围合内秩序维护管理服务

秩序服务内容包括出入管理服务、巡视检查服务、监控室服务、前台接待服务等。其中投标单位按照学校相关管理规定，保障紧急疏散通道畅通，协助开展消防演练，在节假日、重大活动协助悬挂横幅，协助家具及物品搬运，协助布置考场、会场以及重大活动期间的秩序维护的工作，以及学校安排的其他工作。

#### （一）秩序维护服务内容

##### 1. 出入管理服务

- （a）门岗值班和秩序维护，高峰时段立岗服务；
- （b）开楼、闭楼；
- （c）实行查证和门禁制度，负责出入登记；
- （d）负责物品出入管理。

##### 2. 巡视检查服务

- （a）楼层安全巡查，维护楼内秩序，发现异常情况及时处理；
- （b）依据实际情况开闭灯光、空调、设备等，响应学校节能工作要求；

- (c) 楼内公共区域设施设备巡检，包括消防设施设备巡检等，发现故障及时报修并跟进维修进度；
- (d) 电梯使用巡查；
- (e) 地下停车场的安全巡查与管理；
- (f) 巡查天台及雨水口；
- (g) 闭楼后巡查公共区域及纳入物业服务范围的功能房间的灯、门窗是否关好；
- (h) 巡查各楼宇安全出口，保证安全出口不被堵塞；
- (i) 协助物业使用人开展大型活动、会议期间的安全巡查和秩序维护；
- (j) 夜间巡视工作，处理各类突发事件。

### **3. 值班室服务（包含应急管理服务）**

- (a) 按照时间要求值守；
- (b) 公共用房钥匙管理；
- (c) 各视频监控点的安全监视，异常情况的跟踪及反馈，相关部门授权后配合调取监控录像；
- (d) 电话的接听及反馈；
- (e) 消防联动系统的响应，接到消控室电话后立即现场核实、反馈、处理及跟踪，负责初期火灾的扑灭；
- (f) 电梯救援系统的响应，接到电梯救援信号后立即现场核实、安抚、报告、维持现场秩序等相关处理；
- (g) 应急物资的管理；
- (h) 消防联动、视频监控、电梯救援、铃声广播等系统的巡检、故障反馈及处理跟进；
- (i) 突发应急事件的接收、反馈、启动、处理及跟踪；

- (j) 参与消防等安全培训，熟悉掌握监控室相关设备的常规操作；
- (k) 监控室室内环境的监测及控制（温度及湿度）；
- (l) 岗位五常维护，交接班的实施，填写岗位的各类记录；
- (m) 值班室/监控室各类工作记录的管理（钥匙借用记录、人员出入记录、视频监控数据调阅记录等）；
- (n) 协助各单位开展消防应急演练；
- (o) 上级安排的临时性工作。

#### 4. 其他服务

- (a) 节假日、重大活动横幅等悬挂；
- (b) 协助物业使用人单位完成家具及物品搬运；
- (c) 布置考场、会场工作；
- (d) 捡拾物品及时做好失物招领，不私自处理；
- (e) 学校安排的其他工作。

#### （二）岗位类别

岗位	人员要求	内容	标准
前台接待	1.个人品德良好，身体健康无传染性 疾病；需提供派出所开具的当年无犯 罪记录（有效期内）； 2.在岗年龄女 40 周岁以下，男 45 周	1.人员出入管理； 2.大件物品出入管理； 3.来访登记； 4.秩序维护；	1.综合协调建筑物内各项事宜，并定期进行业务培训； 2.了解建筑物内外设备设施底数并做好登记清查，定期检 查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时处理，并做 好记录；

	<p>岁以下，条件优秀者可适当放宽条件；</p> <p>3.大专及以上学历；</p> <p>4.普通话标准，形象好、气质佳，善于沟通，具备一定的综合协调能力；</p> <p>5.统一着装，包括头花、领结、配饰及工鞋等。</p> <p>6.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>5.楼内设施报修；</p> <p>6.失物招领；</p> <p>7.备用钥匙管理；</p> <p>8.填写岗位的各类记录。</p>	<p>3.挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；主动热情为师生解决切身问题；</p> <p>4.负责建筑物内所有房间的钥匙管理，做好钥匙借用登记；</p> <p>5.配合招标单位在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责招标单位审批的建筑物内宣传品的管理；</p> <p>6.做好来访登记、大件物品出入登记，保障师生人身、财产安全；对将建筑物内公共财产擅自带出的行为应予以制止并妥善按相关规定处理；</p> <p>7.针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门采取相应措施；</p> <p>8.出入建筑物高峰期要注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散；</p> <p>9.在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记。</p>
<b>楼宇管理员</b>	<p>1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）；</p>	<p>1.人员出入管理；</p> <p>2.大件物品出入管理；</p> <p>3.来访登记；</p>	<p>1.了解建筑物内外设备设施底数并做好登记清查，定期检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时处理，并做好记录；</p>

	<p>2.在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下；</p> <p>3.中专或高中及以上学历；</p> <p>4.普通话标准；</p> <p>5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>4.秩序维护；</p> <p>5.楼内设施报修；</p> <p>6.失物招领；</p> <p>7.闭楼后安全巡查；</p> <p>8.备用钥匙管理；</p> <p>9.公共教室多媒体卡使用登记；</p> <p>10.填写岗位的各类记录。</p>	<p>2.挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；主动热情为师生解决切身问题；</p> <p>3.负责建筑物内所有房间的钥匙管理，做好钥匙借用登记；</p> <p>4.维护教学楼正常的上课秩序，按照教务处和研究生院审批的课表进行教室使用管理；</p> <p>5.配合招标单位在重大活动、节庆期间做出相应的工作调整、秩序维护，并负责招标单位审批的建筑物内宣传品的管理；</p> <p>6.做好来访登记、大件物品出入登记，保障师生人身、财产安全；对将建筑物内公共财产擅自带出的行为应予以制止并妥善按相关规定处理；</p> <p>7.针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门采取相应措施；</p> <p>8.出入建筑物高峰期要注意做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散；</p> <p>9.在建筑物内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，并做好领取登记；</p> <p>10.按时开关楼门；</p>
--	---	---	---

			<p>11.负责各楼层安全巡视，劝阻违反公共安全风险的行为，防止发生偷盗、斗殴及人为破坏事件；</p> <p>12.负责晚间建筑物关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留。</p>
巡视员	<p>1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）；</p> <p>2.在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下；</p> <p>3.中专或高中及以上学历；</p> <p>4.退伍军人优先；</p> <p>5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	负责楼宇巡视及秩序维护工作。	<p>1.负责各楼层安全巡视，劝阻违反公共安全风险的行为，防止发生偷盗、斗殴及人为破坏事件；</p> <p>2.负责晚间建筑物关闭后的全楼巡视，巡查公共区域及纳入物业服务范围的功能房间的灯、窗户、通道门是否关好、检查水电无异常情况并确定无闲杂人员滞留；</p> <p>3.楼内公共区域设施设备巡检，包括消防设施设备巡检等，发现故障及时报修并跟进维修进度；</p> <p>4.依据实际情况开闭灯光、空调、设备等，响应学校节能工作要求；</p> <p>5.地下停车场的安全巡查与管理；</p> <p>6.巡查天台及雨水口，发现问题及时处理；</p> <p>7.按时开关楼门；</p> <p>8.负责建筑物周围自行车停放区域的私人非机动车的引导。</p>

<b>维修人员</b>	1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）； 2.在岗年龄 60 周岁以下； 3.具备相应物业维修服务经验，具有相应岗位资格上岗证书； 4.普通话标准； 5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。	负责楼宇维修工作，拟定维修方案并开展相关工作。	1.响应学校物业报修平台相关工作程序，所有维修人员使用学校要求的平台接单，服从平台自动派单； 2.一般小修应在 15 分钟内接单并与报修人取得联系，24 小时内完成修复；急迫性小修应在自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理，30 分钟内完成修复，若不能，应有紧急处理措施，并做好提示、告知等相关工作；对于不属于物业维修范围的设备设施损坏，应在发现损坏或接到报修后 1 小时内核实情况，反馈报修平台和招标单位，并保留好报修记录； 3.维修服务中易损易耗的常见维修配件，投标单位应库存备件，防止在维修过程中因备件不足延误维修进度。
-------------	---	-------------------------	--

### （三）岗位配置

楼宇	岗位名称	岗位工作时间	岗位数量
会议楼	前台	7:30-17:30	南侧正门（1 个）
	楼宇管理员	17:30-23:00	南侧正门（1 个）
	楼宇管理员	7:00-23:00	地库（1 个）
第九教学楼	前台	7:30-17:30	南侧二层正门（1 个）
	楼宇管理员	17:30-次日 7:30	南侧二层正门（1 个）



图书馆	楼宇管理员	24 小时	北馆正门（2 个）
	楼宇管理员	24 小时	科学图书馆正门（2 个）
办公楼宇	前台	7:30-17:30	第八教学楼、第十七教学楼、第十八教学楼、第二十教学楼主楼及附属东配楼、第二十一教学楼、第二十五教学楼 B 区、第二十六教学楼 D 区、医学部教学楼各 1 个，共 9 个；
	楼宇管理员	7:30-17:30	第二教学楼、第四教学楼、第五教学楼、第十教学楼及附属东配楼、第十四教学楼、第十九教学楼附属东配楼、第二十教学楼附属西配楼、第二十五教学楼 A 区及 C 区和地下车库、第二十六教学楼 C 区、第二十六教学楼 E 区及地下车库、北洋科学楼、医学院实验楼、医学院办公楼、57 斋（老年活动中心）、老干部处、战略院、40 斋、建筑学院（北馆）、建筑学院（水利馆）、低碳大空间装置实验室、远程教育学院大楼 A 区及 C 区各 1 个，共 26 个。
	楼宇管理员	24 小时	第一教学楼（校史博物馆）、信息与网络中心、远程教育学院大楼 B 区、综合实验楼、联合大厦 B 座、第十六教学楼主楼、第十一教学楼各 1 个，共 7 个。
公共教学楼	前台	7:30-17:30	24 教正门（1 个）
宇及其他院	楼宇管理员	17:30-次日 7:30	24 教正门（1 个）

级楼宇	楼宇管理员	7:00-23:00（16 小时）	西阶梯教室、第十二教学楼、第十九教学楼主楼、第二十三教学楼、第二十六教学楼 A 区及 B 区各 1 个，共 6 个； 第七教学楼、第十五教学楼（21:00-次日 12:00）、工会、联合大厦 C 座，共 4 个。
冯骥才文学 艺术研究院	楼宇管理员	24 小时	正门（2 个）

#### 四、专项服务

专项服务内容包括会议服务、一站式报修平台服务、校收发室服务、消控室和监控中心值守服务。

##### （一）岗位类别

服务项目	岗位	人员要求	内容	标准
会议服务	会服	1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病，需持有区级（或以上）卫生防疫部门出具的健康证；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）； 2.在岗年龄女 30 周岁以下，身高 1.65 米及以上，条件优秀者可适当放宽条件； 3.大专及以上学历； 4.形象好，气质佳，普通话标准，有较高	<b>会议楼、第九教学楼、第一教学楼（校史博物馆）、科学图书馆报告厅、二十六教一层报告厅、联合楼 C4 报告厅的校级会议服务</b> 1.会前准备； 2.会中服务；	1.根据会议性质、开会时间、与会领导人数及要求布置会议场所，并准备会议所需的各种用具和设备（包括但不限于文具、装饰物、多媒体设备，会议所需物料由主办方提供）； 2.会议服务人员于会前 30 分钟到岗，在门口迎候并引导与会领导入座，提供茶水服务； 3.会议期间，积极响应一键呼叫系统应答，按照主办方时间要求适时添加茶水；

		<p>的礼仪服务素质；</p> <p>5.统一着装，包括头花、领结、配饰及工鞋等。</p> <p>6.根据校级会议时间安排调整工作时间；</p> <p>7.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>3.会后整理；</p> <p>4.接待讲解等。</p>	<p>4.会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品；</p> <p>5.会议结束，服务人员应仔细检查会场是否有遗忘的物品和文件，并做好会场保洁；</p> <p>6.按照主办方要求提供合适的礼仪及秩序维护；</p> <p>7.具备讲解能力，提供参观接待服务。</p>
	设备管理员	<p>1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）；</p> <p>2.在岗年龄 25-50 周岁，男女不限；</p> <p>3.高中及以上学历；</p> <p>4.熟练掌握物业服务范围内会议室、报告厅等场所涉及到的门禁系统、空调系统、灯光系统、音响系统、LED 大屏幕、视频会议系统等各类相关设施及器材使用操作方法；</p> <p>5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>1.日常设施设备保障；</p> <p>2.会前调试；</p> <p>3.会后整理等。</p>	<p>1.保障物业服务范围内会议室、报告厅等场所涉及到的门禁系统、空调系统、灯光系统、音响系统、LED 大屏幕、视频会议系统、一键呼叫系统等各类相关设施及器材正常运行，并能较准确判断故障，及时上报，有报修记录；</p> <p>2.熟练使用多媒体设备（电源开关、电脑、投影仪、LED 显示屏、话筒、音响、调音台、电动幕布窗帘、功放、音频处理器等机柜内外的设备），熟知设备之间的连接方式与常规调试，具备处理突发事件的能力；</p> <p>3.会前配合会议主办方准备会议所需的设备；</p> <p>4.会议结束，检查会场设施设备是否完好。</p>

<p>一站式报修 平台服务</p>	<p>客服</p>	<p>1.个人品德良好,身体健康无传染性疾病; 需提供派出所开具的当年无犯罪记录(有效期内);</p> <p>2.在岗年龄 40 周岁以下,男女不限;</p> <p>3.大专及以上学历;</p> <p>4.服从一站式报修平台统一管理,能够学习并使用一站式报修平台信息操作系统;</p> <p>5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>1.接听电话;</p> <p>2.进行派单;</p> <p>3.跟进维修;</p> <p>4.登记录入;</p> <p>5.电话回访。</p>	<p>1.严格执行考勤制度,无迟到、早退、离岗、旷工等现象;</p> <p>2.严格执行一站式报修平台管理制度,上班时无闲聊、打游戏、占用服务热线接打私人电话,上网浏览无关网页或观看视频等现象;</p> <p>3. 接听服务热线受理师生报修和接待师生来访时,态度热情、诚恳。使用标准话术,规范用词用语;</p> <p>4. 接听服务热线、受理师生报修、接待师生来访、跟进处理过程和提供信息咨询、投诉、建议服务时,严格执行首接责任制,直至问题解决、师生满意,严禁推诿、拖延、无作为等现象;</p> <p>5.积极落实师生回访工作,协调统筹推动问题解决;</p> <p>6.无师生投诉及其他造成不良影响的恶性事件发生;</p> <p>7.具备讲解能力,提供参观接待服务;</p> <p>8.本岗位需接受“倒班制”的工作模式。</p>
-----------------------	-----------	---	--	--

校收发室 服务	收发员	<p>1.个人品德良好,身体健康无传染性疾病;需提供派出所开具的当年无犯罪记录(有效期内);</p> <p>2.在岗年龄女 45 周岁以下,男 50 周岁以下,条件优秀者可适当放宽条件;</p> <p>3.中专或高中及以上学历;</p> <p>4.普通话标准,具备沟通交流能力;</p> <p>5.全年无休,人员可以轮休;</p> <p>6.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>	<p>1.来件分拣;</p> <p>2.登记录入;</p> <p>3.分块派送;</p> <p>4.负责日常耗材费用。</p>	<p>1.严格执行党和国家的保密制度,及时、准确、安全、保密做好机要文件收发工作;</p> <p>2.遵守保密制度和工作记录,不得私拆信件邮件;做好信件的保管工作,严防信件、邮件的丢失;</p> <p>3.仪容仪表大方得体;服务态度热情端正;严守考勤制度,坚守工作岗位;</p> <p>4.遵守考勤制度,工作期间不得擅离岗位,不得私自将与工作无关人员带入校收发室工作场所;</p> <p>5.工作场所内保持干净、整洁、卫生,办公桌、分拣台无明显尘土,垃圾桶及时清理,不吸烟、不擅自移动消防器材;</p> <p>6.完成当天(含节假日及周末值班日)所有来件的分拣以及机要文件、杂志、挂号信的登记录入;正常工作日完成派送工作。(派送:雨雪天气、车辆故障等特殊原因除外);</p> <p>7.机要文件的“急”和“特急”件派送工作按时按质按量完成;</p> <p>8.所有机要文件、杂志、挂号信须及时准确登记</p>
------------	-----	--	---	--

				<p>录入；</p> <p>9.派送机要文件、挂号信、杂志等应有签收；到校收发室取本人信件，查验取件人有效证件，代取他人信件，查验代取人及信件人的双方有效证件。信件上的名字要和有效证件上的名字一致；</p> <p>10.按照校收发室工作标准执行收发工作，保证不因收发失误产生投诉。</p>
消控室值守服务	消控室值班员	<p>1.个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）；</p> <p>2.在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下；</p> <p>3.中专或高中及以上学历；</p> <p>★4.消控室值班人员须持人社部颁发的消防设施操作员证，熟悉消防报警系统的功能和操作，熟练使用消防设备设施，掌握应急预案处理方法，具备应急协调能力；提供加盖公章的承诺书签原件；</p>	<p><b>二十五教、二十四教、十一教、信息与网络中心、学一食堂</b></p> <p>1.消控室内值守；</p> <p>2.消防设施设备的使用；</p> <p>3.消防设施设备的巡检报修；</p> <p>4.消防设施设备的保洁。</p>	<p>1.消防设施设备的巡检、保洁，有月检记录，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修；</p> <p>2.完善突发火灾应急预案，熟练使用消防设备设施，掌握应急预案处理方法；</p> <p>3.按相关管理规定安排消控室双岗 24 小时值班，认真做好值班和交接班记录，如实填写系统运行情况。</p>

		5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。		
<b>监控中心值守服务</b>	<b>监控中心值班员</b>	1.个人品德良好,身体健康无传染性疾病;需提供派出所开具的当年无犯罪记录(有效期内); 2.在岗年龄女 55 周岁以下,男 60 周岁以下; 3.高中及以上学历; 4.熟练操作电脑、门禁、监控等智能化设备及软件,具备应急协调处理能力; 5.遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。	<b>二十六教学楼 C 区</b> 1.监控中心 24 小时值守、调度; 2.监控中心内监控、门禁等操作设备使用; 3.各视频监控点的安全监视,异常情况的跟踪及反馈; 4.监控中心内监控所有操作设备的报修; 5.监控中心内环境卫生保洁。	1.监控中心内环境卫生保洁,发现设备故障要及时上报,并配合专业维保公司进行维修; 2.完善突发应急预案,熟练使用相关设备设施,掌握应急预案处理方法; 3.按相关管理规定安排监控中心单岗 24 小时值班,认真做好值班和交接班记录,如实填写设备运行情况,配合相关部门调取视频监控并做好记录; 4.能够根据监控画面准确定位。

## (二) 岗位配置

服务项目	岗位名称	岗位工作时间	人员数量
会议服务	会服	按照会议时间做好服务保障	不少于 6 人

	设备管理员	按照会议时间做好服务保障	
一站式报修平台服务	客服	24 小时	12 教 201 室（4 人）
校收发室服务	收发员	8:00-17:00	19 教主楼 135 室（4 人）
消控室值守服务	值班员	24 小时	双岗
监控中心值守服务	值班员	24 小时	26 教 C 区监控室

（三）消控室统计表

序号	楼宇	消控室	所辖楼宇所在学院
1	第二十五教学楼	1	管理与经济学部
2	第二十四教学楼	1	药学院
3	第十一教学楼	1	分子+学院、分子聚集态学院
4	信息与网络中心	1	信网中心
5	学一食堂	1	后勤基建部

（四）二次供水系统统计表

二次供水系统清单

序号	楼宇名称	水箱	水泵房状态	设备套数
1	第十六教学楼		使用中	2
2	第十七教学楼		使用中	1
3	第十九教学楼		使用中	1



4	第二十教学楼		使用中	2
5	第二十一教学楼	1 个	使用中	1
6	第二十三教学楼		使用中	1
7	第二十四教学楼	1 个	使用中	1
8	第二十五教学楼	1 个	使用中	2
9	第二十六教学楼		使用中	1
10	北洋科学楼		使用中	1
11	联合大厦	1 个	使用中	1
12	医学部教学楼		使用中	1
13	综合实验楼		使用中	1
14	远程教育学院	1 个	使用中	2
15	科学图书馆	1 个	使用中	1

集水井楼宇清单

序号	楼宇名称	水井数量（口）
1	联合大厦	4
2	会议楼	2
3	25 教学楼	9

4	26 教学楼	6
---	--------	---

## **五、其他服务**

### **（一）大型活动保障**

提供学校大型活动（校庆、重大检查活动、重大接待活动等）期间的场地布置服务、环境卫生保障、秩序维护保障、会务服务保障等，对突发事件进行报告和处置。

### **（二）第三方监管服务**

投标单位对招标单位聘请的，在楼内进行工程施工、维保、维修、运行维护等工作的“第三方”单位进行监管。

### **（三）便民服务**

便民服务是指为师生免费提供的物品借用、代收代办等为师生应急所需的服务项目，具体服务项目由投标单位与物业使用人商议确定。包括但不限于以下项目：共享雨伞、轮椅拐杖借用、医药箱、针线盒、代收快递、报纸收发、自行车打气、失物招领等。

## **六、物业服务标准及总体要求**

### **（一）物业服务标准**

1. 投标单位提供的各项物业服务要遵照《天津大学物业服务标准》的标准要求。《天津大学物业服务标准》中未明确规定的，参照物业使用单位的要求执行。

2. 投标单位应根据 ISO 9001 质量管理、ISO 14001 环境管理和 ISO 45001 职业健康安全管理等体系要求，以及国家及地方有关物业服务规范，制定和建立物业管理的架构、规章制度以及相关管理方案，细化、落实《天津大学物业服务标准》，制定并实施招标范围内各项物业服务规范，经招标单位批准后实施。

3. 为了保证日常卫生达标，投标单位的保洁服务频率不得少于《天津大学物业服务标准》中规定的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的情况，则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，学校重大活动期间（如校庆、重大接待活动、重大检查活动等）投标单位须根据活动实际需要增加保洁服务频次及服务人员，达到卫生服务标准。

### **（二）总体要求**

1. 投标单位须对本项目实施独立和完整的项目管理，在人员、财务、设备等方面不得与其他项目合并管理和使用，否则按照违约进行处理。投标单位应向项目投入足够的人力、财力和物力，保证项目服务所需要的人员、设备、资金。

2. 投标单位应建立完备的品质控制、内部检查与改进机制，不断提高物业服

务质量。

3. 投标单位需建立完善的物业管理档案（设备管理、日常管理、消防资料管理等），负责编制物业管理服务月度、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向招标单位提交上述文件的正式版本。招标单位有权查阅物业公司的管理档案，投标单位应每年度或者招标单位认为有必要时向招标单位移交相关档案。投标单位按照岗位可能遇到的突发情况，制定应急预案（防灾减灾方案、防暴风雨雪预案、火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案、群体性事件应急处置预案、紧急疏散预案等）。

4. 投标单位的操作均需严格按照国家和地区相关安全操作规程，发生违规操作现象，所产生的后果全部由投标单位承担，如造成经济损失，全部损失由投标单位赔偿，投标单位员工在履行职务中的人员伤亡，招标单位不承担任何责任。招标单位发现投标单位有违规操作现象或出现事故可视情节严重程度扣罚当月物业费 5%-10%。建筑物内照明系统、新风系统、中央空调系统和供暖系统等设施设备终端因投标单位操作不当造成的损坏由投标单位承担责任。

5. 投标单位应根据各楼宇实际情况，投入各种设备和工具，努力提高机械化和智能化作业水平。投标单位应不断引入先进的管理理念，创新管理技术和手段，提高管理效率和水平。

6. 投标单位需在取得中标通知书之日起实地现场踏勘，并在 10 天内向招标单位提供详实的承接查验报告，报告需包含完整的楼宇及设施设备情况的档案材料，招标单位以此报告对遗留的维修问题组织维修，投标单位予以配合。

7. 投标单位应响应招标单位的物业二级管理模式，遵守招标单位的各项管理规章制度。

### **（三）部分楼宇物业服务要求说明**

1. 会议楼、第九教学楼、科学图书馆报告厅、第二十六教报告厅、联合楼 C4 报告厅有重要活动或会议时，设备管理员配合厂家设备维保人员对音响设备、多媒体等进行调试，保证设备设施的正常运行。会议过程中，根据会议要求进行音响设备、多媒体等的操作。

2. 投标单位不负责服务楼宇内绿植的维护保养，但发现坏死绿植应及时通报招标单位相关人员。

## **七、管理人员要求**

1. 项目经理：45 周岁以下，本科及以上学历，3 年以上独立负责物业项目管

理经验，有 20 万平方米以上项目管理经历，持物业相关专业技能证书。常驻本项目现场，为本项目专用。合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月征得学校物业管理部门同意。

2. 其他管理人员根据项目情况自行配备，条件优秀者可适当放宽条件。

（1）项目副经理：45 周岁以下，专科及以上学历，3 年以上的高校管理项目主管工作经历。

（2）会议服务及一站式报修平台管理人员：35 周岁以下，女性，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立完成会议服务的工作经历。

（3）消防安全管理人员：25-50 周岁，男女不限，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，持国家颁发的相关资格证件。

（4）秩序维护管理人员：25-50 周岁，男性为佳，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立秩序维护管理的工作经历。

（5）保洁管理人员：25-50 周岁，男女不限，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立环境卫生管理的工作经历。

（6）维修管理人员：25-50 周岁，男性为佳，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立维修管理的工作经历。

## **八、物业服务人员其他要求**

投标单位的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。员工录用必须符合入职政审的相关规定，所有员工均要求无犯罪记录。上班时必须佩带工卡、穿统一制服。

物业服务人员的仪容仪表、行为举止、文明用语要满足天津大学《后勤基建部教职工在校行为规范》，符合天津大学教职员工的形象要求。

投标单位项目主要管理人员（主管以上职务，下同）人员配置未经招标单位许可不得更改，项目变动主要管理人员（主管以上职务）需至少两周以上给采购方提交书面申请，经采购方批准后方可变动。投标单位项目主要管理人员离开工作岗位应向招标单位请假。

投标单位应按要求做好物业服务人员的招聘、培训、考核、调整和日常考勤等管理工作。投标单位新员工聘用、员工离职、调整岗位时需向招标单位报告备案。

投标单位应采取有效措施，保证一线服务人员的稳定。招标单位有权要求投标单位对不满足本标准要求或不满足现场服务质量要求的管理人员和一线服务

人员进行调整。

制定防汛、防雪、防恶劣天气工作预案；根据需要储备防汛、防雪物资（如沙袋、融雪剂、防滑草帘等）；在防汛、防灾工作中，投标单位全部工作人员应服从学校统一调度。遇特殊天气和特殊情况，应提前到岗或延迟离岗，及时组织工作人员开展防汛、防雪工作，保证学校正常运行。

★凡国家有关法规规定需持证上岗的，都应具有相应的有效资格证书，如消防设施操作员证、电工操作特种作业证等，且须保证在合同服务期内保持持证人员的在岗数量。提供承诺书并加盖投标单位公章。

## 第五节 二标段项目需求

### 一、工程维修的物业管理服务

#### ● 责任划分：

1. 负责更换单件次零碎修金额在 1000 元以内（不含工时费）的零部件费用。
2. 单件次零碎修金额在 1000 元（含 1000 元）至 10000 元（不含工时费）的零部件更换需向甲方提出书面申报，由甲方承担零部件费用，乙方免费更换，并将更换下来的零部件交还甲方处理。
3. 工程维修费用超过 10000 元及以上（包含材料费、工时费等全部费用），由甲方单独申请立项维修，乙方配合完成相关维修工作。
4. 遇有不属乙方维护维修范围内的设施设备损坏，或乙方力所不及的维修工程，乙方应在发现损坏或接到物业使用人报修后 1 小时内，核实损坏情况，及时上报甲方，并保留好报修记录。
5. 协助甲方提报每年大中修工程计划。

#### ● 时限要求：

**急迫性小修项目包括：**楼房厕浴间排污管道堵塞，室内给水系统小修、换管，通风管道堵塞等；建筑物内所有门、窗故障等；供电设备设施小修等，自接到报修之时起 15 分钟之内到达现场处理，30 分钟内完成修复，若不能，要有紧急处理措施，并对报修人或使用人做出合理解释。

**除急迫性小修之外的零碎修项目为维护性小修：**自接到报修之日起，24 小时之内处理或与报修人预约修复日期。

#### ● 第三方施工进场管理：

1. 乙方应配合甲方聘请的维修施工队伍进场施工，配合其施工用水、电等。
2. 对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。

3. 配合甲方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。
4. 告知施工单位应避免施工噪音、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。
5. 工程竣工后，物业参加维修工程验收。

### （一）建筑物本体

#### 维修界面：

建筑物及内部所涉及的给排水、瓦木、土建的维修，以楼外第一个主管道检查井和截门井为界（包含检查井和截门井）由乙方负责。

建筑物及内部所涉及的电的维修，以配电室、配电柜的第一级开关为界（包含第一级开关），由乙方负责。

对建筑物结构（屋面、地面、顶棚、室内外墙面、门窗、玻璃）、外墙面、公共通道、门厅、楼梯、厕所门板、挡板、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。

服务内容	服务标准
房屋土建及设备小修	<p><b>1. 室内地面、散水</b></p> <p>小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。</p> <p>质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。</p> <p><b>2. 室内墙面、顶棚</b></p> <p>小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。</p> <p>质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。</p>



	<p><b>3. 检修门窗(含窗纱)</b></p> <p>小修内容：门锁损坏、门窗框松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。</p> <p>质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱绷紧，不露纱头。</p> <p><b>4. 厕所门板、挡板</b></p> <p>小修内容：门板、挡板松动、变形，门扇开关不灵活、小五金缺损的应进行修补、更换。</p> <p>质量标准：日常维护、巡检，发现问题及时维修。</p> <p><b>5. 屋面补漏</b></p> <p>小修内容：雨落管局部残缺、破损应更换，屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。</p> <p>质量标准：屋面局部补漏后应达到不再滴漏。</p> <p><b>6. 外檐装修</b></p> <p>小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。</p> <p>质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。</p> <p><b>7. 雨塔、阳台等结构构件</b></p> <p>小修内容：雨塔、阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应修补。</p> <p>质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。</p> <p><b>8. 楼体抢修</b></p> <p>抢修抢险内容：楼体出现脱落、断裂等紧急情况时，如外墙砖体开裂、掉砖等，应警示、排险、抢修。</p> <p>质量标准：以安全为前提，尽快抢修。</p>
--	--

<p>上下水系统小修标准</p>	<p><b>1. 室内给水系统小修、局部换管</b></p> <p>小修内容：建筑物第一个检查井和截门井以内（包含检查井和截门井）管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。</p> <p>质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。</p> <p><b>2. 卫生设备</b></p> <p>小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。</p> <p>质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。</p> <p><b>3. 排水、排污管道等</b></p> <p>小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。</p> <p>质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水。</p>
<p>供电设备设施小修</p>	<p><b>1. 配电设施</b></p> <p>小修内容：①配电柜②配电箱③配电盘。</p> <p>质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好。</p> <p><b>2. 室内设备</b></p> <p>小修内容：①闸具②电源插座③开关④灯头⑤灯泡⑥灯管⑦学生宿舍电扇。</p> <p>质量标准：正常使用。</p> <p><b>3. 供配电线路</b></p> <p>小修内容：①导线②支持物。</p> <p>质量标准：绝缘良好完整可靠。</p>

## （二）建筑物内设备设施

负责设备设施的运行管理并建立设备台账、维护、保洁、定期检查及维修。使用过程中如发现故障问题及时上报，并组织技术人员或配合专业维保公司进行维修。

服务内容	服务标准
照明系统	1. 建筑物内照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。 2. 熟知照明电路及控制系统操作。
弱电系统	1. 门禁设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报，由甲方承担零部件费用。 2. 建筑物内电子显示屏等弱电系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报，由甲方承担零部件费用。
监控系统	1. 一、二级监控的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报，由甲方承担零部件费用。 2. 配合保卫处各职能科室完成相关工作。 3. 按相关管理规定安排 24 小时人员值班，认真做好值班、交接班记录、报修记录和《监控资料查调申请表》。
消防系统	1. 消控室消防系统的运行管理、保洁、定期检查，有日检、夜查、月检记录，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。 2. 负责消防设施表面的日常保洁，定期对消防设施设备进行目视检查（消防栓箱、灭火器、疏散指示标志、防火门），如有失效、故障立刻报修，并保存月度检查记录。 3. 熟练使用消防设备设施；完善突发火灾的应急预案，掌握应急预案处理方法。 4. 对消防系统跑水等紧急报修采取紧急处理措施，避免造成更大损失。
400V 及以下电力设备设施	1. 400V 及以下电力设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，发现设备故障要及时排除并上报。 2. 工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，制定安全用电岗位责任及管理制度，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正

	<p>确齐全。</p> <p>3. 定时巡检设备，及时消除隐患，确保供电安全运行，做好维护保养记录、管理维修档案等工作。</p> <p>4. 保证正常供电无任何责任停电事故, 限电、停电须有相关部门出具的明确依据并按规定时间及时通知物业使用人。</p> <p>5. 定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁、绝缘良好、接触可靠。</p>
<b>二次供水、排水、水泵房</b>	<p>1. 二次管网及以下设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修并做好记录，发现设备故障要及时排除并上报。</p> <p>2. 保障各类泵房内设备设施运行管理、维护、保洁、定期检查及维修，并做好相关记录，发现设备故障要及时排除并报修，保证设备设施正常运行，负责水泵的开启、停运工作。</p> <p>3. 工作人员持有效健康证上岗，有二次供水卫生许可证。</p> <p>4. 正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。</p> <p>5. 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙。</p> <p>6. 每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准。</p> <p>7. 设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准。</p> <p>8. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行, 无积水。</p>
<b>电梯管理</b>	<p>1. 负责电梯设备的保洁，对电梯进行听音、目视、嗅觉检查，发现问题及时报修，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2. 有完善的电梯突发困人救助的应急预案，掌握应急预案处理方法。</p> <p>3. 对有安全隐患的电梯或检验不合格的电梯，通知暂停使用，并做好警示。</p>
<b>宿舍楼内晾衣杆、窗帘杆、家具及电扇、电器</b>	<p>1. 每学期对家具、电器等公共配套设施设备进行一次整体检查，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2. 晾衣杆、窗帘杆定期检查及维修。</p> <p>3. 夏季前集中检修学生宿舍内电扇；迎新前对新生宿舍内晾衣杆、窗帘杆、电扇进行检修。</p>

校园一卡通相关设备	1. 淋浴间花洒、截门、混水阀等设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。
标识管理	1. 负责以下服务场所和设施相关安全标识、引导标识等的制作、维护和检查： ——危及人身安全区域的天台、护栏、露天楼梯等处的警示标识。 2. 负责楼内设施设备、管线上标识的制作、维护和检查。 3. 负责节约用电和用水等温馨提示标识的制作、维护和检查。

## 二、建筑物内环境卫生保洁的物业管理服务

### （一）学生宿舍楼宇、员工宿舍楼宇

服务内容	服务标准
<b>建筑物内公共区域：</b> 地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗帘、窗台、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物等	1. 地面每天保洁一次、台阶每两天保洁一次，无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2. 墙面每学期保洁一次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期保洁一次，目视无积尘、无蛛网。 3. 不锈钢表面每两天保洁一次，无积尘、无污渍。 4. 垃圾桶内垃圾每日至少清理一次，保证桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 5. 楼梯扶手、栏杆、窗台、灯具开关面板、公共区域标识牌等每周保洁一次，无积尘、无污渍。 6. 其他设施表面每月保洁一次，无积尘、无污渍。
<b>公共卫生间、开水房、盥洗室、学生宿舍区内大功率用房：</b>	1. 地面每天保洁一次，无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面每学期保洁一次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期保洁一次，目视无灰尘、无蛛网。 3. 不锈钢表面每天保洁一次，无积尘、无污渍。

<p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、隔板和门（包括把手、锁）、垃圾桶、标志牌、排气扇等</p>	<p>4. 垃圾桶内垃圾每日至少清理一次，保证桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。</p> <p>5. 便具每天至少保洁一次，保持洁净，下水道通畅无堵塞。</p> <p>6. 镜面、洗手盆、台面每天保洁一次，无积尘、无污点。</p> <p>7. 物业提供共用拖把，保障学生借用。</p> <p>8. 保洁工具与用品要统一放在指定地点。</p> <p>9. 卫生间隔板和门（包括把手、锁）每两天至少保洁一次，无积尘、无污渍。</p> <p>10. 其他设施表面每天一次，无积尘、无污渍。</p>
<p><b>宿舍楼内淋浴间：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、垃圾桶、排气扇、上下水管道等</p>	<p>1. 地面每天保洁一次，无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>2. 墙面每学期保洁一次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期保洁一次，目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 不锈钢表面每天保洁一次，无积尘、无污渍。</p> <p>4. 浴帘整洁，每学期清洗一次。</p> <p>5. 垃圾桶内垃圾每日至少清理一次，保证桶内垃圾不满溢，不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。</p> <p>6. 镜面每天保洁一次，无积尘、无污点。</p> <p>7. 保洁工具与用品要统一放在指定地点。</p> <p>8. 下水管道排水通畅，无堵塞。</p> <p>9. 淋浴间隔板和门（包括把手、锁）每两天至少保洁一次，无积尘、无污渍。</p> <p>10. 淋浴间隔间内墙面每周保洁一次，无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象。</p> <p>11. 淋浴器每两天保洁一次，花洒需定期清理无堵塞。</p>

	12. 其他设施表面每天一次，无积尘、无污渍。
<b>洗衣房：</b> 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、 灯具及开关、置物架等	1. 地面每两天保洁一次，无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面每学期保洁一次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期保洁一次，目视无灰尘、无蛛网。 3. 室内空气流通无异味。 4. 置物架表面无积尘、无污渍，按要求定期对洗衣房内无用衣物进行清理。 5. 其他设施表面每两天一次，无积尘、无污渍。
<b>电梯：</b> 电梯轿厢、电梯门、操作板面、 厢壁、通风口、天花板等	1. 电梯轿厢内每天保洁一次。 2. 地面干净、无垃圾杂物；电梯沟槽内无垃圾杂物。 3. 操作板面定期消毒。 4. 电梯门、厢壁、天花板无积尘、无污渍、无粘贴物。 5. 不锈钢表面无积尘、无污渍。 6. 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
<b>公共自习室、活动室：</b> 地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、 窗台、灯具及开关、桌椅、台灯、 书架、图书等	1. 地面每两天保洁一次，无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面每学期保洁一次，无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚每学期保洁一次，目视无灰尘、无蛛网。 3. 不锈钢表面每两天保洁一次，无积尘、无污渍。 4. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每年清洗一次。 5. 垃圾桶每天至少清理一次，保证桶内垃圾不满溢、不堆积，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。 6. 桌椅表面每周擦拭一次，无积尘、无垃圾。 7. 书架、窗台每周擦拭一次，无积尘、无污渍。

	<p>8. 每周定时清理至少一次桌面物品，放置于指定位置，保障正常使用。</p> <p>9. 其他设施表面每周一次，无积尘、无污渍。</p> <p>10. 每天按照相关规定开放、关闭公共自习室、活动室。</p>
<p><b>迎新和毕业、调宿宿舍房间：</b></p> <p>地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、灯具及开关、桌椅等</p>	<p>1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。</p> <p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍。</p> <p>4. 室内空气流通无异味。</p> <p>5. 宿舍家具无积尘、无垃圾。</p> <p>6. 房间内窗帘清洗一次，洁净无污渍，挂放整齐。</p> <p>7. 房间内集中消杀一次。</p> <p>8. 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</p> <p>9. 为学生房间提供保洁工具（簸箕、扫帚、垃圾桶仅对新生房间发放）。</p>
<b>门前保洁</b>	<p>1. 负责楼宇台阶及以上日常清扫，保持门前干净整洁无杂物。</p> <p>2. 下雨、雪时，负责门前积水、积雪清扫至主干道。</p>
<p><b>楼顶及地下室：</b></p> <p>楼顶、地下室、采光井、雨水口等</p>	<p>1. 负责楼顶及地下室清洁工作，地面干净、无垃圾杂物，确保通道畅通。</p> <p>2. 清理雨水口及采光井内积存的杂物，确保无堵塞。</p> <p>3. 每年对楼顶及地下室进行两次大清。</p>

## （二）教师公寓及周转租住房

服务内容	服务标准
<b>建筑物内公共区域</b>	1. 做好公寓楼内公共部位的卫生，无张贴、无污渍、无垃圾、无积尘。



	2. 及时清理公共区域内的违章占用物品，保障消防通道畅通。
--	-------------------------------

### （三）垃圾清运

（1）乙方应及时将楼内的生活垃圾收集并运输至垃圾中转站，积极配合学校开展垃圾分类工作，做好垃圾分类的宣传、实施工作。

（2）每日至少一次，对楼内垃圾桶进行清理、保洁、消杀，分类收集垃圾，更换垃圾袋；每月至少 1 次，对楼内垃圾桶进行全面清刷，保证无污渍、无异味；堆放不得影响消防通道畅通，且不超过 30 分钟；夏季、毕业季等时间节点应加大清理频次；加强巡视，及时清运，垃圾桶内垃圾原则上不能超过容积的三分之二。

### （四）四害消杀

消杀范围主要包括苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂、跳蚤、臭虫等。鼠、蟑螂：春、秋、冬季为每季度进行；夏季为每月进行。蚊、蝇：春、秋季为每个星期进行；夏季为每天进行。配合学校开展爱国卫生运动。

服务内容	服务标准
四害等消杀	<p>1. <b>时间要求：</b>每年春、夏、秋三季、开学季、毕业季进行四害消杀工作。如有特殊要求需要另外消杀，应保障到位。</p> <p>2. <b>四害消杀服务标准：</b>达到《全国爱卫会除四害标准》，需具有专业消杀资质的公司提供服务。</p> <p>3. <b>服务区域：</b>楼宇内公共区域。</p> <p>4. <b>突发公共卫生事件：</b>按照国家和学校相关规范标准执行。</p> <p>5. <b>防疫物资：</b>按照学校要求，投标单位负责配备防疫物资：包括公共区域所需的消毒类工具和用品、投标单位员工所需的防护类用具。</p>

## 三、门值及围合内秩序维护管理服务

秩序服务内容包括出入管理服务、巡视检查服务、围合区内秩序维护服务等。其中乙方按照学校相关管理规定，配合学校消防主管部门完善消防疏散通道示意图，保障紧急疏散通道畅通，协助各单位开展消防以及演练，在节假日、重大活动协助悬挂横幅，协助

物业二级管理单位完成家具及物品搬运，协助重大活动期间安全巡查结合秩序维护的工作，配合物业二级管理单位开展宿舍安全卫生检查以及学校安排的其他工作等。

**（一）学生宿舍楼宇、员工宿舍楼宇**

服务内容	服务标准
<b>出入管理服务</b>	1. 门岗值班和秩序维护，高峰时段立岗服务。 2. 开楼、闭楼。 3. 实行查证和门禁制度，负责出入登记。 4. 负责物品进出审核。
<b>巡视检查服务</b>	1. 楼层安全巡查，维护楼内秩序，发现异常情况及时处理。 2. 依据实际情况开闭灯光、空调、设备等，响应天津大学节能工作要求。 3. 楼内公共区域设施设备巡检，包括消防设施设备巡检等，发现故障及时报修并跟进维修进度。 4. 电梯使用巡查。 5. 屋顶及地下室的安全巡查与管理。 6. 巡查天台及雨水口。 7. 闭楼后巡查公共区域及纳入物业服务范围的功能房间的灯、门窗是否关好。 8. 巡查各楼宇安全出口，保证安全出口不被堵塞。 9. 协助开展大型活动、会议期间的安全巡查和秩序维护。 10. 配合物业二级管理单位开展宿舍安全卫生检查。 11. 夜间巡视工作，处理各类突发事件。

	12. 宿舍门前非机动车摆放。
<b>鹏翔、七里台围合区内秩序维护服务</b>	1. 负责围合区内出入口管理。 2. 负责围合区内秩序维护。 3. 负责围合区内车辆出入管控。
<b>值班室服务 (包含应急管理服务)</b>	1. 按照时间要求值守。 2. 公共用房钥匙管理。 3. 各视频监控点的安全监视，异常情况的跟踪及反馈，配合相关部门调取监控录像。 4. 电话的接听及反馈。 5. 消防联动系统的响应，接到消控室电话后立即现场核实、反馈、处理及跟踪，负责初期火灾的扑灭。 6. 电梯救援系统的响应，接到电梯救援信号后立即现场核实、安抚、报告、维持现场秩序等相关处理。 7. 应急物资的管理。 8. 消防联动、视频监控、电梯救援、铃声广播等系统的巡检、故障反馈及处理跟进。 9. 突发应急事件的接收、反馈、启动、处理及跟踪。 10. 参与消防等安全培训，熟悉掌握监控室相关设备的常规操作。 11. 监控室室内环境的监测及控制（温度及湿度）。 12. 岗位五常维护，交接班的实施，填写岗位的各类记录。 13. 值班室/监控室各类工作记录的管理（钥匙借用记录、人员出入记录、视频监控数据调阅记录等）。 14. 协助各单位开展消防应急演练。 15. 上级安排的临时性工作。
<b>其他服务</b>	1. 节假日、重大活动横幅悬挂。

	2. 协助物业二级管理单位完成家具及物品搬运。 3. 捡拾物品及时做好失物招领，不私自处理。 4. 学校安排的其他工作。
--	--

## （二）教师公寓及周转租住房

服务内容	服务标准
公寓管理服务	1. 负责公寓楼内设施的登记、维护、防火检查，及时消除各种安全隐患。 2. 负责所有公寓和周转租住房的报修查勘和维修申报、维修后的查验工作。配合资产处及时做好教职工租住和退租的各种登记办理和交接核验手续，按照要求做好一房一档和月报表的报送工作，做好空房的巡视记录。 3. 定期检查公寓内门禁、消防设施和电梯运行情况并做好记录，发现问题及时上报资产处并联系维保单位及时检修。 4. 做好院士楼（四季村 25 楼）物业费的收取工作。 5. 配合资产处做好关于租住房屋的各项工作，处理好各类突发事件并及时上报。

## 四、专项服务

专项服务内容包括鹏翔浴园服务、消控室值守服务、售电服务、一站式报修平台服务。

服务内容	服务标准
<b>浴园出入口及大厅：</b> 地面、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、等	1. 地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮，每日营业前后均打扫一次。营业中出现积水、污渍、垃圾需及时清理。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；门窗玻璃每半月擦一遍，保持清洁明亮。 4. 等候椅、座椅每天清洁一次。不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮。 6. 垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。

候椅、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、垃圾桶、装饰物等	<ul style="list-style-type: none"> <li>7. 日常坚持巡查，发现积水及时清理避免滑到。</li> <li>8. 定期清洁大厅吊扇及空调滤网，其他设备设施表面无积尘、无污渍。</li> <li>9. 定期对浴园内设施进行消毒。</li> <li>10. 雨雪天气地面要有防滑、防水措施，并及时清理浴园出入口及周围的雨雪。</li> <li>11. 柜式空调的运行管理、维护、保洁、定期检查及报修。</li> </ul>
<b>浴园卫生间：</b> 地面、墙面、挡板、顶棚、门、灯具及开关、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 卫生间无异味、便具洁净无黄渍，便纸筐每天清倒干净，地面保持干净无积水。</li> <li>2. 顶棚、吊项目视无灰尘、无蛛网。</li> <li>3. 便具洁净无黄渍，垃圾桶随时清理，下水道通畅无堵塞。</li> <li>4. 其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。</li> <li>5. 日常坚持巡查，发现积水及时清理避免滑到。</li> <li>6. 定期对浴园内设施进行消毒。</li> </ul>
<b>浴园泵房内所有设施设备</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 地面干净无灰尘、无废物堆积。</li> <li>2. 所有设备设施干净，无灰尘。</li> <li>3. 门窗、玻璃每季度清理一次。</li> <li>4. 上下水畅通设施完好，无堵塞，发现问题及时上报，有报修记录，并配合专业维保公司进行维修。</li> <li>5. 对鹏翔浴园储水池每年进行不少于一次常规的彻底清洗、冲刷，并根据用户需求及实际情况可进行额外的清洗冲刷。</li> <li>6. 泵房供水人员在每日浴池开放前需做好供水工作，浴池地热井供水系统、加热系统等每日巡查，发现问题及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</li> </ul>
<b>浴园淋浴间、更衣间、过道：</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 地面无污渍、无垃圾、无积尘。</li> <li>2. 墙地砖、挡板保持清洁干净，无污渍，无水垢。墙壁、挡板每天冲刷一次。</li> </ul>

地面、墙面、更衣箱、置物架、顶棚、门窗、窗台、灯具及开关、垃圾桶、上下水管道等	<p>3. 淋浴间、更衣间、过道等区域日常坚持巡查，发现积水及时清理避免滑到。</p> <p>4. 吊项目视无灰尘、无蛛网；无乱悬挂、无乱张贴等现象。</p> <p>5. 更衣箱、置物架不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>6. 更衣箱内无积尘，无垃圾，每天清理不少于一次。</p> <p>7. 更衣间长椅、座椅无水渍、无垃圾。日常检查巡查，发现垃圾污渍立即清理，定期进行消毒。</p> <p>8. 男女部入口处的挂帘光亮整洁，每月清洗一次。</p> <p>9. 淋浴间入口处的挂帘光亮整洁，每天清洁一次。</p> <p>10. 淋浴间、更衣间上下水畅通设施完好，无堵塞。</p> <p>11. 日常运营中，对花洒、淋浴器、更衣箱锁进行巡查，保证花洒无堵塞（定期除垢清淤）、更衣箱锁正常（发现损坏及时更换）、淋浴器无漏水，对于更换后仍无法解决的问题及时上报，有报修记录，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>12. 淋浴器每两天保洁一次。</p> <p>13. 定期对浴园通风管道进行消杀并做好记录，满足卫生防疫规范要求。</p> <p>14. 通风系统、吊扇的运行管理、维护、保洁、定期检查，发现设备故障要及时排除并报修。</p>
<b>消控室值守服务</b>	<p>1. 消防设施设备的巡检、保洁，有月检记录，发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修。</p> <p>2. 完善突发火灾应急预案，熟练使用消防设备设施，掌握应急预案处理方法。</p> <p>3. 按相关管理规定安排消控室双岗 24 小时值班，认真做好值班和交接班记录，如实填写系统运行情况。</p>
<b>售电服务</b>	<p>1. 提供学生宿舍楼宇售电服务，包括学生宿舍的购电工作、学校补贴电的充值工作、新生房间补贴电的充值工作。</p> <p>2. 负责对电费的临时性保管，并定期将现金及账目上交学校相关部门。</p> <p>3. 负责对购电卡进行常规性的维护。</p> <p>4. 负责对售电系统进行日常维护以及损坏后的报修。</p>

<p style="text-align: center;"><b>一站式报修平台服务</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.完成一站式报修平台的电话接听、工单分派、维修跟进、登记录入和电话回访等工作。</li> <li>2.严格执行考勤制度，无迟到、早退、离岗、旷工等现象。</li> <li>3.严格执行一站式报修平台管理制度，上班时无闲聊、打游戏、占用服务热线接打私人电话，上网浏览无关网页或观看视频等现象。</li> <li>4.接听服务热线受理师生报修和接待师生来访时，态度热情、诚恳。使用标准话术，规范用词用语。</li> <li>5.接听服务热线、受理师生报修、接待师生来访、跟进处理过程和提供信息咨询、投诉、建议服务时，严格执行首接责任制，直至问题解决、师生满意，严禁推诿、拖延、无作为等现象。</li> <li>6.积极落实师生回访工作，协调统筹推动问题解决。</li> <li>7.无师生投诉及其他造成不良影响的恶性事件发生。</li> <li>8.具备讲解能力，提供参观接待服务。</li> <li>9.本岗位需上夜班，能够接受“倒班制”的工作模式。</li> </ol>
---	---

## 五、其他服务

服务内容	服务标准
<p style="text-align: center;"><b>大型活动保障</b></p>	<p>1. 提供学校大型活动（校庆、毕业生退宿和新生入住、重大检查活动、重大接待活动等）期间的场地布置服务、环境卫生保障、秩序维护保障、会务服务保障等，对突发事件进行报告和处置。</p>
<p style="text-align: center;"><b>第三方监管服务</b></p>	<p>1. 乙方对甲方聘请的，在楼内进行工程施工、维保、维修、运行维护等工作的“第三方”单位进行监管。</p>
<p style="text-align: center;"><b>便民服务</b></p>	<p>1. 便民服务是指为师生免费提供的物品借用、代收代办等为师生应急所需的服务项目，具体服务项目由乙方与物业使用人商议确定。包括但不限于以下项目：共享雨伞、轮椅拐杖借用、医药箱、针线盒、代收快递、报纸收发、自行车打气、失物招领等。</p>

## 六、岗位类别及配置

### （一）岗位类别

岗位名称	人员要求
管理人员	<p>1. 项目经理：45 周岁以下，性别不限，本科及以上学历，3 年以上独立负责物业项目管理经验，有 20 万平方米以上项目管理经历，持物业相关专业技能证书。常驻本项目现场，为本项目专用。合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月通知学校物业主管部门并经物业主管部门同意。</p> <p>2. 项目副经理：本科及以上学历，45 周岁以下，具有三年以上的高校管理项目主管工作经历。</p> <p>3. 其他管理人员：大专及以上学历，50 周岁以下，具备沟通交流能力及发现问题的能力。</p> <p>（1）巡视管理人员（楼长、区域经理助理）：25-50 周岁，男女不限，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立巡视管理的工作经历。</p> <p>（2）消防安全管理人员：25-50 周岁，男女不限，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，持国家颁发的相关资格证件。</p> <p>（3）秩序维护管理人员：25-50 周岁，男性为佳，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立秩序维护管理的工作经历。</p> <p>（4）保洁管理人员：25-50 周岁，男女不限，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立环境卫生管理的工作经历。</p> <p>（5）维修管理人员：25-50 周岁，男性为佳，大专及以上学历，物业管理从业经历 3 年以上，2 年以上独立维修管理的工作经历。</p> <p>4. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
保洁员	<p>1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病，需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄 60 周岁以下。</p> <p>3. 针对特殊情况、突发情况，所有工作人员应根据校方要求，积极配合、按照校方要求和指导进行工作。</p> <p>4. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>



<b>门值及秩序 维护员</b>		1. 个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。 2. 在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下。 3. 中专或高中及以上学历。 4. 普通话标准。 5. 女生宿舍管理员要求女性。 6. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。
<b>维修人员</b>		1. 个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。 2. 在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下。 3. 中专或高中及以上学历。 4. 持有相关专业技能证件。 5. 普通话标准。 6. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。
<b>浴 园</b>	<b>领 班</b>	1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病，需持有区级（或以上）卫生防疫部门出具的健康证；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。 2. 组织协调能力较强。 3. 有从事服务类班组长岗位 1 年以上经验。 4. 在岗年龄 60 周岁以下。 5. 针对特殊情况、突发情况，所有工作人员应根据校方要求，积极配合、按照校方要求和指导下进行工作。 6. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。
	<b>收</b>	1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病，需持有区级（或以上）卫生防疫部门出具的健康证；需提供派出所开具的

	发	<p>当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄 60 周岁以下。</p> <p>3. 针对特殊情况、突发情况，所有工作人员应根据校方要求，积极配合、按照校方要求和指导下进行工作。</p> <p>4. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
	保洁	<p>1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病，需持有区级（或以上）卫生防疫部门出具的健康证；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄 60 周岁以下。</p> <p>3. 针对特殊情况、突发情况，所有工作人员应根据校方要求，积极配合、按照校方要求和指导下进行工作。</p> <p>4. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
	司泵员	<p>1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病，需持有区级（或以上）卫生防疫部门出具的健康证；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄 60 周岁以下。</p> <p>3. 懂水泵基本原理、设备结构、设备性能、设备用途，有 1 年以上工作经验。</p> <p>4. 持有电工、司泵类证件。</p> <p>5. 根据冬夏季温度变化，到岗时间会提前。</p> <p>6. 针对特殊情况、突发情况，所有工作人员应根据校方要求，积极配合、按照校方要求和指导下进行工作。</p> <p>7. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
消控室值班员		<p>1. 个人品德良好，身体健康无传染性疾病，需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄女 55 周岁以下，男 60 周岁以下。</p> <p>3. 中专或高中及以上学历。</p>

	<p>★4. 消控室值班人员须持人社部颁发的消防设施操作员证，熟悉消防报警系统的功能和操作，熟练使用消防设备设施，掌握应急预案处理方法，具备应急协调处理能力。</p> <p>5. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
售电员	<p>1. 个人品德良好，对工作认真负责，身体健康无传染性疾病。</p> <p>2. 在岗年龄男、女 60 周岁以下。</p> <p>3. 中专或高中及以上学历。</p> <p>4. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>
一站式报修平台客服	<p>1. 个人品德良好，身体健康无传染性疾病；需提供派出所开具的当年无犯罪记录（有效期内）。</p> <p>2. 在岗年龄 40 周岁以下，男女不限。</p> <p>3. 大专及以上学历。</p> <p>4. 服从一站式报修平台统一管理，能够学习并使用一站式报修平台信息操作系统。</p> <p>5. 遵守《后勤基建部教职工在校行为规范》。</p>

以上岗位服务一线的工作人员（不含管理人员），在身体条件允许、工作经验丰富、特殊工作要求的情况下，可适当放宽年龄条件。

## （二）岗位配置

岗位名称	岗位工作时间	岗位数量
管理人员	<p>8:30-17:00</p> <p>根据项目要求情况，必要时需 24 小时在岗</p>	满足项目正常运行情况进行配置，不少于 10 个岗位。

保洁员		7:00-21:00	满足项目正常运行情况进行配置，不少于 50 个岗位。
门值及秩序维护员		24 小时	<p><b>六里台学生公寓：</b>25 斋、26 斋、28 斋、29 斋、30 斋、31 斋、32 斋、33 斋、34 斋、35 斋、36 斋、37 斋、38 斋、39 斋、41 斋、43 斋、44 斋、45 斋、46 斋、员工之家；</p> <p><b>鹏翔学生公寓：</b>1 斋、2 斋、3 斋、4 斋、5 斋、57 斋（青年公寓 A 座）、鹏翔配楼；</p> <p><b>七里台学生公寓：</b>23 斋、24 斋、47 斋、48 斋、49 斋、52 斋 A 区、52 斋 B 区，53 斋；</p> <p><b>鹏翔秩序维护岗、七里台秩序维护岗、教师公寓及周转租住房秩序维护岗；</b></p> <p>共 38 个岗位。</p>
维修人员		24 小时	水、电、瓦木、土建、零碎修等，不少于 8 个岗位。
浴园	领班	8:00-23:00	2 个岗位。
	收发	8:00-23:00	2 个岗位。
	保洁	8:00-23:00	4 个岗位。
	司泵员	8:00-23:00 根据冬夏季温度变化，到岗时间会提前	2 个岗位。
消控室值班员		24 小时	4 个岗位。
售电员		10:00-18:00	1 个岗位。
一站式报修平		24 小时	4 名客服。

台客服		
-----	--	--

## 七、物业服务标准及总体要求

### （一）物业服务标准

1. 乙方提供的各项物业服务要达到《天津大学物业服务标准》要求的标准。《天津大学物业服务标准》中未明确规定的，以学校物业主管部门和物业使用单位的要求执行。

2. 乙方应根据 ISO 9001 质量管理、ISO 14001 环境管理和 ISO 45001 职业健康安全管理等体系要求，以及国家及地方有关物业服务规范，制定和建立物业管理的架构、规章制度以及相关管理方案，细化、落实《天津大学物业服务标准》，制定并实施招标范围内各项物业服务规范，经甲方批准后实施。

3. 为了保证日常卫生达标，乙方的保洁服务频率不得少于《天津大学物业服务标准》中规定的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的位置，则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，学校重大活动期间（如校庆、毕业生退宿和新生入住、重大接待活动、重大检查活动等）乙方须根据活动的重大程度增加保洁服务频率或增加服务人员，达到卫生服务标准。

### （二）总体要求

1. 乙方须对本项目实施独立和完整的项目管理，在人员、财务、设备等方面不得与其他项目合并管理和使用，否则按照违约进行处理。乙方应向项目投入足够的人力、财力和物力，保证项目服务所需要的人员、设备、资金。

2. 乙方应建立完备的品质控制、内部检查与改进机制，不断提高物业服务质量。

3. 乙方需建立完善的物业管理档案（设备管理、日常管理、消防资料管理等），负责编制物业管理服务年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向甲方提交上述文件的正式版本。甲方有权查阅物业公司的管理档案，乙方应每年度或者甲方认

为有必要时向甲方移交相关档案。乙方按照岗位可能遇到的突发情况，制定应急预案（防灾减灾方案、防暴风雨雪预案、火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案、群体性事件应急处置预案、紧急疏散预案等）。

4. 乙方的操作均需严格按照国家和地区相关安全操作规程，发生违规操作现象，所产生的后果全部由乙方承担，如造成经济损失，全部损失由乙方赔偿，乙方员工在履行职务中的人员伤亡，甲方不承担任何责任。甲方发现乙方有违规操作现象或出现事故可视情节严重程度扣罚当月物业费 5%-10%。建筑物内照明系统、新风系统、中央空调系统和供暖系统等设施设备终端因乙方操作不当造成的损坏由乙方承担责任。

5. 乙方应根据各楼宇实际情况，投入各种设备和工具，努力提高机械化和智能化作业水平。乙方应不断引入先进的管理理念，创新管理技术和手段，提高管理效率和水平。

6. 乙方需在取得中标通知书之日起实地现场踏勘，并在 10 天内向甲方提供详实的承接查验报告，报告需包含完整的楼宇及设施设备情况的档案材料，甲方以此报告对遗留的维修问题组织维修，乙方予以配合。

7. 乙方应响应甲方的物业二级管理模式，遵守甲方的各项管理规章制度。

### **（三）部分楼宇物业服务要求说明**

1. 乙方不负责服务楼宇内绿植的维护保养，但发现坏死绿植应及时通报甲方相关人员。

## **八、物业服务人员其他要求**

乙方的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。员工录用必须符合入职政审的相关规定，所有员工均要求无犯罪记录。上班时必须佩带工卡、穿统一制服。

物业服务人员的仪容仪表、行为举止、文明用语要满足《天津大学物业服务标准要求》，符合天津大学作为高等学府的形象要求。

乙方项目主要管理人员（主管以上职务，下同）人员配置未经甲方许可不得更改，项目变动主要管理人员（主管以上职务）需至

少两周以上给采购方提交书面申请，经采购方批准后方可变动。乙方项目主要管理人员离开工作岗位应向甲方请假。

乙方应按要求做好物业服务人员的招聘、培训、考核、调整和日常考勤等管理工作。乙方新员工聘用、员工离职、调整岗位时需向甲方报告备案。

乙方应采取有效措施，保证一线服务人员的稳定。甲方有权要求乙方对不满足本标准要求或不满足现场服务质量要求的管理人员和一线服务人员进行调整。

制定防汛、防雪、防恶劣天气工作预案；根据需要储备防汛、防雪物资（如沙袋、融雪剂、防滑草帘等）；在防汛、防灾工作中，乙方全部工作人员应服从学校统一调度。遇特殊天气和特殊情况，应提前到岗或延迟离岗，及时组织工作人员开展防汛、防雪工作，保证学校正常运行。

★凡国家有关法规规定需持证上岗的，都应具有相应的有效资格证书，如消防设施操作员证等，且须保证在合同服务期内保持持证人员的在岗数量。提供承诺书并加盖乙方公章。

## 第五章 合同样本

（合同样本仅供参考，具体签订事宜以实际情况为准。）

### 一、合同的组成部分

《中标通知书》、招标文件及其附件、投标文件及其附件和投标人在评标时的书面承诺等均作为合同的组成部分。

### 二、签订合同

1. 中标人与招标人签订合同。

2. 本招标文件所提供合同的内容条款仅作为双方签订合同的参考，为阐明各方的权利和义务，经协商可增加新的条款，但不得与招标文件及其附件、投标文件及其附件、评标过程中的补充承诺等的实质性内容相背离。

3. 年 月 日前，中标人应向招标人提交履约保证金。如不能按时足额提交履约保证金，则视为中标人放弃中标。

### 三、合同封面

### 物业管理委托合同 (参考用)

项目名称：\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_

招标人（委托人）：\_\_\_\_\_

乙 方（受托人）：\_\_\_\_\_

签 署 日 期：\_\_\_\_\_

### 四、合同书内容



**鉴于：**

天津大学（）就天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目 区物业所需物业管理服务以公开招标方式进行采购。经评标委员会确定\_\_\_\_\_（乙方）为合同供应商。

甲乙双方根据《民法典》及其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，在协商一致的基础上，就将天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目 区物业委托于乙方实行物业管理的相关事宜，达成以下条款，签署本合同，以资共同信守。

**相关名词解释：**

1.产权人：产权所有人（也就是产权拥有者），法律上认定的是财产（动产与不动产）登记的合法拥有者，即物业的业主，这里指天津大学。

2.物业管理服务：以物业为标的所进行的服务活动。

3.物业使用人：享受物业管理服务的主体,指房屋的实际使用人。

4.物业管辖区：即所划定的需由乙方实施物业管理的区域。

5.建筑物本体：建筑物自身的结构、装修和设备。

6.物业管理标的物：合同当事双方权利和义务所共同指向的实施物业管理服务的所有建筑物本体、建筑物本体之外的区域内外环境（包括室内设备设施、道路及周边附属设施、水域、绿植区域等）。

7.物业管理档案：档案管理原则、内容及标准等请参考《天津市物业管理企业档案管理工作指导意见》、《天津市档案管理条例》等法律、法规执行。

8.相应损失：直接损失及经第三方认定的附带的或间接的损失（包括但不限于守约方为维护合法权益所支出的诉讼费、律师费、交通费等）。

9.履约保证金：为确保履行合约而由中标方存放于招标人交易账户内的保证金，是一种财力担保，具有独立性。功能在于中标方违约时，赔偿招标人的损失，也即如果中标方违约，将丧失收回履约保证金的权利，且并不以此为限。

**第一条 总则**

一、本合同由合同文本及其附件和下列文件组成：

1.招标文件及其附件；

2.投标方（乙方）投标文件及其附件；

3.答疑文件；

4.书面承诺；

## 5.中标通知书。

以上文件内容如与本合同有冲突的，以本合同约定为准。

## 二、合同金额

本项目总服务期限三年，采用 1+2 模式分为两轮进行，第一轮 1 年合同期满，由组织测评，测评合格方可续签下一轮 2 年合同。

本合同服务期一年的中标金额为人民币\_\_\_\_\_（小写）；\_\_\_\_\_（大写）。

## 三、物业基本情况

物业名称：天津大学卫津路校区 2024-2027 年度物业服务项目 区

物业类型：教育、科研、生活用房

坐落位置：\_\_\_\_\_

四至范围：\_\_\_\_\_

占地面积：\_\_\_\_\_

建筑面积：\_\_\_\_\_

（详见招标文件附件一、附件二）

乙方提供服务的主体为和物业使用人，和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

## 第二条物业管理服务内容与标准

详见合同附件三

## 第三条特别委托事项

### 一、承接验收及入驻

1.甲乙双方依据《物业承接查验办法》对物业管理项目进行承接验收，包括各类物业资料、物业管理标的物等一切相关工作，确认现场查验结果，并签署物业项目承接验收协议，办理物业交接手续。验收工作应于合同约定的服务期开始前结束；

2.验收结束后，乙方即刻入驻并保障物业管理项目正常运行；

3.乙方提供的前述服务包含在中标金额中，无需额外向乙方支付任何费用；

4.前述期间不计入物业管理服务期。

### 二、维修与维护

1.在物业管理标的物质保期内，乙方负责对接管项目进行约定的维护及保洁服务，同时在物业使用过程中，查找物业瑕疵。对检查出的质量问题按程序提交相关部门予以维修，并按与的约定监督维修过程并验收修复结果；

2.对于未列入质保范围或超过质保期的，乙方负责对物业管理标的物进行维修维护、保养保洁服务，应按与的约定和相关规定定期进行检查，将检查结果编写检查报告提交。检查中发现质量问题及时呈报，同时排除安全隐患和险情，尽快编制修缮方案，经与协商并得到书面批准后组织修缮；

3.乙方对组织的大型活动及重要接待等常规性或临时性的任务，应予以积极响应并配合完成。

#### **第四条委托管理期限**

本项目总服务期限三年，采用 1+2 模式分为两轮进行，第一轮 1 年合同期满，由组织测评，测评合格方可续签下一轮 2 年合同。

本合同服务期限为\_\_个月，自\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_年\_\_月\_\_日止。

#### **第五条物业管理服务质量**

##### **一、质量标准**

1.乙方须按下列约定，实现管理目标：具体物业管理服务质量标准见合同附件三。

##### **二、执行检查**

1.第一条甲乙双方追求全优质量标准，每月对乙方物业管理工作进行考核评价，月度考核结果达到 90 分（含 90 分）为及格，单项分数 90 分（含 90 分）以上未达标项目要求立即整改，整改不合格将予以处罚，单项分数 90 分（不含 90 分）以下未达标项目必须接受限期整改并按扣减比例进行处罚；月度考核结果 90 分（不含 90 分）以下未达标项目必须接受限期整改并予以加倍处罚。

2.在乙方承接物业管理标的物的当月不进行考核评价，乙方需按照约定提供服务。

#### **第六条物业管理服务费及结算办法、双方费用分配**

##### **一、物业管理服务费**

物业管理服务费(含税)合计为人民币\_\_\_\_\_元/年，每月费用\_\_\_\_\_元，除以上款项或者甲乙双方另行书面确认的其他费用外，无需向乙方支付其他任何费用。

##### **二、物业管理服务费结算办法**

1.由根据考核结果按月向乙方支付物业费，考核结果根据业主单位考评分数、物业监管单位专项检查分数、校部科三级检查结果、投诉情况、奖励情况确定。乙方于次月初根据出具的考核结果开具正式发票（附验票单加盖公章），在收到发票后，以银行转帐的方式将款项付至发票上列明的银行帐户。

2.委托乙方提供的合同约定外的其他服务项目，所涉及的费用由双方另行议定并经书面确认后由另行支付。

### 三、运作费用、材料及设备

本条明确划分双方为提供物业管理服务所需的材料、物品及设备的责任。

#### 1.环境保洁:

(1) 乙方将自行承担费用。提供服务人员根据本合同开展环境保洁服务所必须使用的清洁设备、材料、物品(包含**第九教学楼、会议楼、科图报告厅、第一教学楼(校史博物馆)等处卫生间**内的常用易耗品,不含本条第(2)款中的易耗物品)。该设备、材料、物品的成本已包含在物业管理服务费金额内。

(2) 若需在**第九教学楼、会议楼、科学图书馆报告厅、第二十六教学楼一层报告厅、联合大厦 C4 报告厅**接待校级会议以外的其他场所提供供公众使用的易耗品,则由甲方承担易耗品费用,乙方负责放置。这些物品含卫生纸、纸巾、洗手皂液等。

#### 2.房屋本体及设备设施的管理服务:

乙方提供所有与房屋本体及设备设施管理服务有关的维保设备、工具及材料,并自行承担相应费用。在设备设施的质保期内,乙方负责设备设施的运行、维护、保洁、查找质量问题及报修。质保期外,乙方负责设备设施的运行、维修维护、保洁及检查。

(1) **维护:** 屋面、雨落管清扫;设备间维护保养等;

(2) **排险:** 楼体排险、跑冒滴漏应急处理等;

(3) **维修:**

**A.部件更换:** 门窗、上下水、洁具设施、供电设施、照明设施等低值易耗品(高空作业除外)

(1) 公共区域内,单件次部件金额在 1000 元以内的,由物业公司负责并承担费用;单件次部件金额在 1000 元(含 1000 元)以上的,由学校负责。

(2) 非公共区域内,单件次部件金额在 1000 元以内的(指建筑物原始配套的部件,上下水和装修改造后的部件不在维修范围内),由物业公司负责并承担费用;单件次部件金额在 1000 元(含 1000 元)以上的,由学校使用单位负责。

**B.工程维修(预算金额 10000 元以内):** 地面、墙面、顶棚等。

(1) 公共区域内,单件次部位工程维修费用(审定后金额)在 1000 元(含)以内的,由物业公司负责维修并承担全部费用。单件次部位工程维修费用(审定后金额)在 1000-10000 元(含)的,由物业公司维修,学校承担超出 1000 元部分的费用。

(2) 非公共区域,使用单位可自愿委托物业公司有偿维修。

### 第七条双方权利义务

#### 一、甲方权利义务

- 1.代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- 2.审定乙方拟定的物业管理制度、物业管理运行方案及物业管理服务年度计划；
- 3.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况（包括乙方服务人员的配备及服务提供情况），就物业管理的有关问题向乙方提出意见和要求；
- 4.负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效后及时向乙方移交；
- 5.负责督促施工单位、监理单位按照建设部《房屋接管验收标准》及其他基础设施与设备验收移交标准向乙方移交房屋及其他基础设施与设备（现场及相关资料）；
- 6.负责敦促设备供应商及施工单位移交必需的工程资料、供货合同，向乙方提供工程必需的建设竣工资料及必要的设备操作、维护、使用资料，并在乙方管理期满时，保留收回的权利；
- 7.负责根据物业实际管辖情况对物业量与经费进行增减，并对校区物业进行区域化调整，增减或调整后与乙方签订补充协议；
- 8.负责为乙方免费提供物业服务所需的水、电、气等能源（乙方使用物业所产生的费用除外）；
- 9.在合同生效之日起免费向乙方提供必需的物业办公用房，其他物业用房由双方协商解决；
- 10.协助乙方做好物业管理工作和相关的宣传教育、文化活动；
- 11.负责协调物业管理工作中乙方与相关部门之间的关系，以便于物业管理工作的正常开展；
- 12.配合乙方做好师生遵守本物业项目相关管理制度的协调工作；
- 13.有权对乙方工作人员的资历水平实施监督并要求乙方更换多次违规或不能按约定履行工作职责的有关人员，包括项目经理，乙方拒绝更换的，有权解除本协议并要求乙方承担相应的违约责任；
- 14.依据双方签订的合同的相关规定，支付乙方物业管理服务费用；
- 15.协调、处理本合同生效前和履行中所发生的遗留管理问题。

## 二、乙方权利义务

- 1.乙方应达到招标文件及其附件、答疑文件、投标文件及其附件、合同文本及其附件、书面承诺等有效书面材料中的相关标准和要求；
- 2.乙方依据《物业承接查验办法》对物业管理项目进行承接验收，包括各类物业资料、物业管理标的物等一切相关工作，确认现场查验结果，并与签署物业项目承接验收协议，办

理物业交接手续，按照合同约定承担验收后的相应法律责任；

3.验收结束后服务期开始前，乙方应入驻并保障物业管理项目正常运行，逾期未予进驻的，服务期限相应予以顺延，且每逾期一天，应按照人民币 10000 元/天的标准向承担违约责任，逾期超过 10 天的，有权解除本合同；

4.负责物业管辖区内本合同及附件约定的定期检查、报修、维修维护、保洁和秩序维护工作；

5.在物业管理标的物质保期内，乙方负责对验收项目进行约定的维护及保洁服务，同时在物业使用过程中，查找物业瑕疵。对检查出的质量问题按程序提交相关部门予以维修，并按与的约定监督维修过程并验收修复结果，承担相应的法律责任；

6.对于未列入质保范围或超过质保期的，乙方负责对物业管理标的物进行维修维护、保养保洁服务，应按约定和相关规定进行定期检查，将检查结果编写检查报告提交。检查中发现质量问题及时呈报，同时排除安全隐患和险情，尽快编制维修方案，经批准后组织维修；

7.对组织的大型活动及重要接待等常规性或临时性的任务予以积极响应并配合完成；

8.配合做好学生教育、生活和学习等方面的管理工作；

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

10.根据相关法规和政策，结合实际情况，制定本项目管理制度，经审定后组织实施；

11.负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告、物业维修养护计划等，经审定后组织实施；

12.负责建立健全物业管理档案（参见相关名词解释），对所提供的物业档案资料负有保密义务，未经许可严禁向第三方泄露或用于物业管理以外的其他用途；

13.每年第四季度将物业管理范围内的建筑物和设施设备运行状况的报告提交；

14.认真履行约定的物业服务标准，确保服务质量；

15.乙方必须爱护学校的各种设施设备，并协助实现节能目标，在存量不变、未发生增量的情况下达到现有节能水平与承诺的服务水平。乙方应具备高度的节能意识，检查服务区域内能源使用情况，如发生水管爆裂、无意义的灯光照明等浪费能源的现象应及时向报告并采取相应措施。乙方在作业中应注意合理、节约使用水电等能源，一经发现浪费现象，甲方当有权予以处罚；

16.向物业使用人事先告知物业使用的有关规定。如物业使用人需要对物业进行拆改或装修，应事先告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督；

- 17.未征得甲方同意的情况下，不得将本项目的物业管理责任转让给第三方；
- 18.不得将物业用房挪作他用，不得擅自占用公用设施或改变其使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经书面同意并报请有关部门批准后方可实施；
- 19.根据需要，经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务；
- 20.依据本合同规定，收取物业管理服务费；
- 21.乙方在合同期内需投保公共责任险，并缴纳相应费用；
- 22.乙方办公区域水电暖等费用需自理；
- 23.为乙方提供部分岗位的住宿，乙方需支付物业服务人员的住宿费，标准为每人每床每月 100 元；
- 24.未经许可，乙方不得利用所管物业进行经营活动；
- 25.非正常损耗（人为损坏）的设施设备维修，需报学校相关部门审核，审核批准后乙方开具正规发票，再实行按成本收费；
- 26.寒暑假期间，乙方除做好日常作业服务外，还要做好设施设备检修、环境大清等工作；
- 27.在乙方所管辖的物业区域内，如发生突发安全事件、设施设备受损、侵占、失火、漏水等，乙方应立即报告并及时采取应对措施，因乙方拖延不报或者应对不正确造成的损失，乙方应承担相应责任。

### 三、乙方员工

1.管理人员：乙方在甲方认同的条件下，派驻履行物业管理服务所需要的管理人员。其中一人应为项目经理，由他（她）协调对服务人员（定义如下）的培训及管理并作为乙方的主要代表与接洽并负责日常管理服务的履行。乙方将根据合同附件一“人员配置表”的要求足额配备管理人员及需要持证上岗的专业技术人员。

2.服务员工：乙方还将提供、培训、管理、指导所有服务人员（以下简称“服务人员”）。

3.乙方为雇主：上文 1 及 2 中提及的人员均为乙方员工，并经乙方严格培训后上岗。乙方应合法用工，并将依法承担他们的工资和其它与其工作有关的员工福利及适用法律所要求缴纳的社会保险。因本合同引发的员工的劳资纠纷（包括工资、保险、带薪休假、法定节假日加班等）均与甲方无关，由乙方承担全部的后果和责任。

4.乙方雇员更换：如果基于乙方服务人员在物业管辖区提供服务时有违法行为或者违反了公布的物业管辖区规章制度，甲方有权追究相关责任并要求撤换该人员。乙方在收到该通知后，应立即提供替换人员，否则，甲方有权解除本合同。

5.乙方应保持物业管理队伍的日常稳定，每月向甲方递交当月物业员工变更情况报表，每年物业员工在试用期后流动率不得超过 10%（员工因违纪退职、到龄退休情况除外）。

6.乙方管理人员（项目经理、主管、领班等）的变动需至少提前 10 天以书面形式向提交申请，经甲方批准后方可变动。

7.乙方员工在工作时间内如需借离出本项目服务区域，需事先征得甲方同意并以书面形式向备案，未经甲方同意，乙方人员不得擅自借调。

8.乙方管理人员（项目经理、主管、领班等）不得在其他物业项目中兼任。

## **第八条违约责任**

### **一、违约**

1.乙方中标后不得以任何形式、理由转让管理权，如经发现，甲方有权取消中标单位资格并解除委托合同，乙方应向支付总合同金额的 5%作为违约金，由此引发的一切相关法律、经济责任全部由乙方承担。

2.若乙方未经许可利用所管物业进行经营活动，甲方有权终止合同，造成的相应损失由乙方承担。

3.在提供物业管理服务的全过程中，因乙方违反合同约定及相关法律法规所引发的责任和损失，应由乙方承担全部责任和相应损失赔偿。

4.若乙方违反本合同相关约定，未能达到约定的目标质量标准，甲方有权给予乙方告诫、要求限期整改，并扣减当月 1%-10%以内的物业管理服务费（造成的直接损失及赔偿不在此列）。若乙方未按要求完成整改或连续两个月考核结果低于 80 分，甲方有权终止合同，由此给造成的经济损失由乙方进行赔偿。

5.协议履行过程中，一方发生违约的，应在收到守约方要求更正违约行为的通知后 3 日内予以更正，逾期未予更正的，每逾期一日，应按照人民币 10000 元/日的标准向守约方承担违约责任，因此给守约方造成其他损失的（包括但不限于守约方为维护合法权益支出的诉讼费、律师费、交通费等），违约方亦应负责予以赔偿。

6.因乙方责任导致重大安全事故，社会影响恶劣或造成重大经济损失、人员损伤，甲方有权终止合同并保留追究其法律和经济责任的权利。

### **二、履约保证金**

1.乙方应当在中标后支付履约保证金，本合同到期终止或提前终止之日，若乙方无违约，应当将履约保证金全额无息退还给乙方。

2.若乙方违反合同相关约定，甲方可直接扣除履约保证金。对于乙方已经支付的因违约而产生相应损失的赔偿,不得重复扣除履约保证金。



3.甲方依约扣除乙方保证金的，乙方应在收到书面通知之日起 30 日内予以补足，逾期未予补足的，甲方有权解除本合同，不予退还乙方已缴纳的保证金，并要求乙方按照本合同的约定承担违约责任。

4.乙方发生违约的，应当按照合同的约定更正违约行为，否则，甲方有权不予退还履约保证金。

**第九条考核与奖惩**

- 1.以月度常规指标量化为考核依据，满分 100 分。
- 2.乙方考核由甲方各业主单位和后勤基建部组成的物业监管单位共同考核。考核包含各业主单位对所在楼宇物业服务的监管与检查，后勤基建部对办公楼宇、教学楼宇物业服务的监管与检查，以及对专项（消防安防、秩序维护、教学楼管理、会议和一站式服务、收发室等项目）的监督与检查。
- 3.甲方各业主单位对所在楼宇物业服务进行考评，得出分数为所在楼宇考核结果；后勤基建部物业监管单位各项目监管人员对所负责的项目进行考评，得出单项分数，单项分数之和除以项目数量等于物业监管单位考核结果。
- 4.对于乙方关于突发事件应急处理、节能降耗、物业育人、智慧后勤建设等方面的行为予以奖励，奖励金额依据考核记录（奖惩单）定期结算。奖励制度见下表：

奖励项目	奖励细则	奖励金额
突发事件	及时制止治安、消防及其他突发事件，保护师生生命财产安全；物业服务企业上报突发事件报告，经监管单位核实	500 元/次，最高不超过 2000 元
节能降耗	根据节能效果奖励	
三全育人、五育并举举措	除传统节日文化活动以外的品牌育人活动	500 元/个，最高不超过 1000 元
智慧后勤建设	主动投入建设智能化、信息化管理平台	500 元/项，最高不超过 1000 元
表扬	得到学校部门表扬，如拾金不昧、义务服务等；以书面文件加盖公章或赠送锦旗形式	校级表扬：500 元/次； 院级表扬：200 元/次； 最高不超过 1000 元

**5.惩处**

（1）业主单位考核扣减标准：

考核结果	扣减比例
------	------

90 分≤考核结果<100	月度考核结果达标
85 分≤考核结果<90 分	月度考核结果不达标，扣减所负责的物业费用的 4%
80 分≤考核结果<85 分	月度考核结果不达标，扣减所负责的物业费用的 6%
考核结果<80 分	月度考核结果不达标，扣减所负责的物业费用的 10%

(2) 后勤基建部物业服务管理一科单位考核扣减标准:

考核结果	单项分数	扣减比例	备注
90 分 ≤ 考核结果 < 100 分	90 分 ≤ 单项分数 < 100 分	要求立即整改，整改不合格，扣所负责物业费的 1%	任一单项分数低于 80 分扣减所负责物业费的 10%。 以上累计扣减不超过所负责 10%。
	85 分 ≤ 单项分数 < 90 分	每项扣所负责物业费的 2%	
	80 分 ≤ 单项分数 < 85 分	每项扣所负责物业费的 3%	
80 分 ≤ 考核结果 < 90 分	90 分 ≤ 单项分数 < 100 分	每项扣所负责物业费的 2%	
	85 分 ≤ 单项分数 < 90 分	每项扣所负责物业费的 4%	
	80 分 ≤ 单项分数 < 85 分	每项扣所负责物业费的 6%	
考核结果 < 80 分		扣减所负责物业费 10%	

6.对乙方每月工作进行校部科三级检查，检查对象分为安全、报修、保洁、会服等类别，扣罚金额依据考核记录（奖惩单）定期结算。扣罚标准如下：

项目内容	检查级别	扣罚金额（元/次）	备注
安全类问题	校级检查	1000	
	部级检查	500	
	科级检查	200	
报修类问题	校级检查	300	
	部级检查	200	
	科级检查	100	
保洁类问题	校级检查	200	
	部级检查	100	
	科级检查	50	
节能类问题	校级检查	300	
	部级检查	200	
	科级检查	100	
重大会议、活动、考试服务保障	校级检查	1000	
	部级检查	500	
	科级检查	200	

7.由于乙方管理不善或乙方服务人员不良表现而被业主投诉并属实，按照投诉性质分为校长信箱投诉、院级单位投诉和师生个人投诉，分别按照 200 元/次，100 元/次，50 元/次进行扣罚，扣罚金额依据考核记录（奖惩单）定期结算。

8.出现以下任一情形在考核结果的基础上增加 5%扣罚比例：

- (1) 整改进度慢，效果不达标。
- (2) 连续两个月及以上考核同一项目不合格。
- (3) 因服务质量不合格引起师生投诉或造成不良影响。
- (4) 在物业服务过程中未及时、主动发现并按要求解决问题，经师生或监管人员发现，造成不良影响。

9.乙方人员及设备投入未按照投标文件配备，有权从物业管理服务费中扣减 1.1 倍的投标文件报价金额，并责令乙方限期整改，如在限期内未完成整改予以加倍处罚。

## **第十条合同终止**

- 1.在本合同期内，经双方协商一致同意可以提前终止本合同。
- 2.如在合同期内任何一方无法约定或者约定理由欲提出终止合同的要求（因未履行责任约定、责任事故、考核不达标等终止合同的情况不在此列），须提前 3 个月以书面形式通知对方并支付 1 个月的月物业管理服务费作为赔偿金。
- 3.本合同终止时，乙方必须在合同终止前至少 30 天内向甲方移交全部物业用房及物业管理的全部档案资料等归属权在甲方的财物，并在甲方组织下与即将接管的物业公司对管辖的物业管理标的物进行交接，如发生损坏或遗失，乙方须予以赔偿，交接完成后在合同终止日当日经甲方批准后方可退场。若乙方未在规定时间内向甲方移交全部物业用房及物业管理的全部档案资料，每迟延一日需向甲方支付违约金 2000 元。甲方应当及时接收物业用房及物业档案资料，因甲方未能及时接收导致乙方迟延交付的，乙方无需承担违约责任，支付违约金。若乙方未能交付合格完好的全部物业用房及物业管理的全部档案资料等，甲方将不予接收，乙方仍需承担违约责任，支付违约金。
- 4.本合同终止时，不应免除双方在终止日或之前存在的经济责任。

## **第十一条损失赔偿**

### **一、赔偿**

- 1.自乙方与甲方完成物业项目承接查验之后，乙方应保证本合同涉及物业范围的所有设施、设备符合合同约定及甲方的需求，由于乙方原因（包括以积极行为实施侵害或者怠于履行监管、维修义务等消极行为导致侵害行为发生的）导致发生人身、财产损害的，视为乙方违约，由乙方负责赔偿，因此给甲方造成损失的，乙方亦应负责赔偿；
- 2.因乙方过失造成的甲方和物业使用人人身伤害或财产损失所引发的相应损失，责任方应予以赔偿；
- 3.由于乙方物业管理服务不善造成重大责任事故（含设施设备运行故障）或给甲方声誉及安全稳定造成不良影响，甲方有权终止物业服务合同,乙方须赔偿甲方相应损失。由于乙

方未事先告知或监管不善导致甲方和物业使用人使用不当引发的各类故障、事故，乙方承担相关责任和损失赔偿。在乙方已事先告知且监管得当的情况下，甲方和物业使用人仍违反规定或使用不当引发的各类故障、事故造成的损失，乙方不负赔偿责任。

## 二、危险品

甲方和物业使用人有义务指明其场地内存放的危险品——包括但不限于物业管辖区内实验室正常使用的危险品--(以下简称“危险品”)。乙方有义务与危险品使用单位制定有关建筑物内危险品的进出场制度、运输管理、存放地点等相关规定及应急预案，并严格落实执行。乙方须承担建筑物内危险品指定存放地点外的危险品管理或协助危险品使用单位管理，在此区域内如因乙方对危险品管理不善造成人员伤亡及财产损失,由乙方承担相应责任和赔偿。

## 三、免责

出现以下情况双方均互不承担赔偿责任：

1.因不可抗力（①自然灾害：如台风、冰雹、洪水、地震、干旱、暴风雪；②政府行为：如征收、征用、政府禁止令等；③社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等。）导致物业管理服务中断的；

2.因维修养护物业设施设备需要且事先已告知暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；

3.因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

## 第十二条其它事项

1.本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.本合同及其附件中未尽事宜，双方经协商后须以书面形式签订补充协议，否则，仍按本合同执行。补充协议作为本合同附件与本合同具有同等效力，补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

3.本合同及其附件中未尽事宜，甲乙双方原则上进行友好协商，如发生争议或纠纷，协商不成的，可向所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

4.本项目总服务期限三年，采用 1+2 模式分为两轮进行，第一轮 1 年合同期满，由组织测评，测评合格方可续签下一轮 2 年合同。

本合同服务期限为\_\_\_个月，自\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日起至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止。

5.本合同经双方签字并盖章后方可于\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日起生效，合同正本一式六份，持四份（包括向相关部门备案两份），乙方持两份；具有同等法律效力。

（以下无正文）

合同附件（包含附件一人员配备表、附件二设备清单、附件三服务内容与标准、附件四考核标准）

甲方：天津大学（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人或  
委托代理人（签字）：

法定代表人或  
委托代理人（签字）：

日期： 年 月 日

## 第六章 投标文件格式

封面

注明正本或副本

# 投标文件

项目名称：

招标编号：

投标人全称（加盖单位公章）：

法定代表人印刷体姓名：

授权代表印刷体姓名：

投标人地址：

邮编：

联系电话：

开标时间： 年 月 日

## 一、投标函

致：天津大学

根据贵方为\_\_\_\_\_（招标项目名称、编号）的投标邀请，签字代表\_\_\_\_\_（全名、职务）经正式授权并代表投标方\_\_\_\_\_（投标方名称、地址）提交下述文件正本一份和副本五份、电子版（U 盘或光盘）文件两份。

**据此，签字代表宣布同意如下：**

1. 所附第\_\_\_标段投标报价清单中规定的投标报价为：

**每年报价为：**

大写：\_\_\_\_\_元，

小写：\_\_\_\_\_元（注明币种）。

**三年总价为：**

大写：\_\_\_\_\_元，

小写：\_\_\_\_\_元（注明币种）。

2. 投标方将按“招标文件”的规定履行合同责任和义务。

3. 投标方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有）以及全部参考资料及相关附件。

4. 投标方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据和资料。

5. 投标自开标日起有效期为90天。

6. 如果在招标文件要求提交投标文件截止时间后，我方在投标有效期内撤销投标的；中标后拒绝与采购人签订合同的。同意贵方将投标保证金没收。

与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

授权代表姓名、职务（印刷体）：\_\_\_\_\_

投标方名称：（公章）\_\_\_\_\_

授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日



## 二、开标一览表

### 开标一览表

项目名称：

招标编号：

标段：第一标段（教学区）

序号	服务名称	数量	投标报价	
			每年费用 (元/年)	三年费用 (元/3 年)
1	管理人员	1 项		
2	工程维修服务	1 项		
3	建筑物内保洁	1 项		
4	秩序维护（门值、接待、 巡视等）	1 项		
5	消控室服务	1 项		
6	监控室服务	1 项		
7	会议服务及一站式报修 平台服务	1 项		
8	收发室服务	1 项		
9	弱电运维服务	1 项		
10	其他	1 项		
总计				

注：表中的“投标报价”总计应与《投标函》中“投标报价”、《报价分项一览表》中的“报价汇总表”合计一致。

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

### 开标一览表

项目名称：

招标编号：

标段：第二标段（宿舍区、家属区）

序号	服务名称	数量	投标报价	
			每年费用 (元/年)	三年费用 (元/3 年)
1	管理人员	1 项		
2	保洁	1 项		
3	门值及秩序维护	1 项		
4	维修服务	1 项		
5	浴园服务	1 项		
6	消控室服务	1 项		
7	售电服务	1 项		
8	一站式报修平台服务	1 项		
9	其他	1 项		
总计				

注：表中的“投标报价”总计应与《投标函》中“投标报价”、《报价分项一览表》中的“报价汇总表”合计一致。

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

### 三、报价分项一览表

项目名称：

招标编号：

#### 物业管理投标报价表--第一标段：教学区

序号	项目名称		建筑面积 (m²)	物业管理服务费							备注
				工程维修 (元/m²/月)	环境保洁 (元/m²/月)	秩序维护 (元/m²/月)	会议服务 (元/m²/月)	其他 (元/m²/月)	小计 (元/m²/月)	合计 (元/月)	
1	第十六教学楼及附属南配楼		8760								
2	第十九教学楼	主楼	7123								
		配楼	4858								
3	第二十五教学楼 (含地库)	A 栋	10550								
		B 栋	15768								
		C 栋	13200								
4	第二十六教	A 栋	7364								

	学楼	B 栋	7500								
		C 栋	6554								
		D 栋	14358								
		E 栋	15837								
		地库	5199								
5	联合大厦 B、C 区		12242								
6	北洋科学楼		10051								
7	第二十一教学楼		8000								
8	建筑学院（北馆）		3000								
9	建筑学院（水利馆）		8000								
10	低碳大空间装置实验 室		1600								
11	第一教学楼（校史博物 馆）		3593								
12	第九教学楼		6887								
13	第十教学楼	主楼	5364								

		配楼	2400								
14	第十四教学楼		7938								
15	第二十四教学楼		21058								
16	会议楼（含地库）		6879								
17	科学图书馆（含报告厅）		10968								
18	医工院实验楼		2200								
19	医工院办公楼		1572								
20	冯骥才文学艺术研究院		5108								
21	医学部教学楼（原金工实习大楼）		16104								
22	冯骥才文学艺术研究院（土建馆及结构实验室）		5912								只负责巡视
23	综合实验楼		14341								
24	第五教学楼		4950								
25	第八教学楼		4748								

26	第十七教学楼		8842							
27	第二教学楼		2229							
28	第三教学楼		2225							
29	第四教学楼		2290							
30	第四教学楼阶梯教室		848							
31	第七教学楼		4670							
32	第十一教学楼	分子+	9248							
		分子聚	3918							
33	第十二教学楼		8580							
34	第十五教学楼		5392							
35	第十八教学楼		5202							
36	第二十教学楼	主楼	10694							
		东配楼	2939							
		西配楼	2623							

37	第二十三教学楼		11918							
38	工会		595							
39	图书馆及后八层书库		14353							
40	老干部处		515							
41	57 斋（老年活动中心）		3888							
42	信息与网络中心		2298							
43	西阶梯教室		2063							
44	40 斋		3375							
45	战略院		2551							
46	远程教育学院大楼	A 座	3974							
		B 座	4366							
		C 座	1756							
合计			401338							

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日



报价汇总表--第一标段：教学区

项目 报价	建筑物内	建筑物外	合计	备注
月（元）				
年（元）				
合同期（元）（按照三年计算）				

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

物业管理投标报价表--第二标段：第二标段：宿舍区、家属区

序号	项目名称	建筑面积 (m²)	物业管理服务费							备注
			工程维修 (元/m²/月)	环境保洁 (元/m²/月)	秩序维护 (元/m²/月)	会议服务 (元/m²/月)	其他 (元/m²/月)	小计 (元/m²/月)	合计 (元/月)	
1	六里台学生宿舍区 25 斋	2250								
2	六里台学生宿舍区 26 斋	2250								
3	六里台学生宿舍区 28 斋	2250								
4	六里台学生宿舍区 29 斋	2250								
5	六里台学生宿舍区 30 斋	2250								
6	六里台学生宿舍区 31 斋	3340								
7	六里台学生宿舍区 32 斋	3340								
8	六里台学生宿舍区 33 斋	3340								
9	六里台学生宿舍区 34 斋	3340								
10	六里台学生宿舍区 35 斋	3340								

11	六里台学生宿舍区 36 斋	3340								
12	六里台学生宿舍区 37 斋	3340								
13	六里台学生宿舍区 38 斋	3340								
14	六里台学生宿舍区 39 斋	3375								
15	六里台学生宿舍区 41 斋	5260								
16	六里台学生宿舍区 43 斋	6000								
17	六里台学生宿舍区 44 斋	6000								
18	六里台学生宿舍区 45 斋	5260								
19	六里台学生宿舍区 46 斋	5301								
20	鹏翔公寓 1 斋	15280								
21	鹏翔公寓 2 斋	15280								
22	鹏翔公寓 3 斋	11369								
23	鹏翔公寓 4 斋	15926								

24	鹏翔公寓 5 斋	15926								
25	57 斋 A	5400								
26	七里台学生宿舍区 23 斋	2351								
27	七里台学生宿舍区 24 斋	2351								
28	七里台学生宿舍区 47 斋	5000								
29	七里台学生宿舍区 48 斋	5071								
30	七里台学生宿舍区 49 斋	7359								
31	七里台学生宿舍区 52 斋 A 区	13157								
32	七里台学生宿舍区 52 斋 B 区									
33	七里台学生宿舍区 53 斋	12096								
34	鹏翔配楼（男员工宿舍）	1770								
35	员工之家（女员工宿舍）	1050								
36	鹏翔浴池	1258								

37	学者公寓	4766								
38	博士后公寓	7794								
39	北-5 新 3 号楼	5814								
40	院士楼	2083								
合计		220267								

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

报价汇总表--第二标段：宿舍区、家属区

项目 报价	建筑物内	建筑物外	合计	备注
月（元）				
年（元）				
合同期（元）（按照三年计算）				

投标单位（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

日 期： 年 月 日

四、营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书复印件（加盖投标单位公章）

五、审计报告或资信证明复印件（加盖投标单位公章）

六、缴纳社会保险费的相关证明材料（加盖投标单位公章）

七、依法纳税的相关证明材料（加盖投标单位公章）

八、书面声明（投标人自行编写，加盖投标单位公章）

#### 8-1 无重大违法记录声明

我公司现参与\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_），并作出如下声明：

我公司在投标截止时间前 3 年，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

注：重大违法记录是指投标人因违法经营受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。

#### 8-2 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺

我公司现参与\_\_\_\_\_项目（招标编号：\_\_\_\_\_），并作出如下声明：

我公司具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

特此声明。

供应商全称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

#### 九、资格要求中需要提交的其他资料

#### 十、投标人法定代表人资格证明书

天津大学：

兹有\_\_\_\_\_（姓名、性别、年龄）在我公司任\_\_\_\_\_（职务名称）职务，是我公司的法定代表人。

特此证明。

法定代表人身份证号：

投标人全称（公章）：

日期： 年 月 日

#### 十一、法定代表人身份证复印件或其他身份证明



**十二、法定代表人授权委托书（如由授权代表参加投标时必须提供，否则投标无效）**

天津大学：

本授权委托书声明：注册于\_\_\_\_\_（投标人住址）的\_\_\_\_\_（投标人名称）法定代表人\_\_\_\_\_（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的\_\_\_\_\_（授权代表职务、姓名）为本公司的合法代理人，就贵方组织的\_\_\_\_\_（项目名称）项目，招标编号：\_\_\_\_\_，以本公司名义参加投标。授权代表在开标、评标、合同签署或合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我公司均予以承认。授权代表无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人印刷体姓名：\_\_\_\_\_签字或盖章：\_\_\_\_\_

授权代表印刷体姓名：\_\_\_\_\_签字：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

授权代表身份证号：\_\_\_\_\_（身份证复印件附后）

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_

**十三、授权代表身份证复印件或其他身份证明（如由授权代表参加投标时必须提供，否则投标无效）**

#### 十四、技术偏离表（逐条逐项应答）

序号	招标文件技术要求	投标文件对应技术指标	偏离情况	备注

注：投标人应在投标文件中针对“第四章 用户需求书”中的内容进行偏离应答，并逐一做出具体响应（不可完全复制粘贴招标文件项目技术要求）或按要求提供相关证明资料，否则将做为负偏离或不满足项对待。

投标人全称（公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 十五、投标人的业绩

序号	项目名称	用户单位	用户单位 电话/电传	供货期限	合同签订时间	合同执行情况

注：列出投标人签订的类似业绩（相关证明材料附后）。

### 十六、企业概况（包括规模、设备状况、员工构成等）（投标人自行编写）

十七、人员配备表

岗位类别	序号	姓名	性别	年龄	学历	身高	同类项目 工作经验 年限	资质证书	在本项目 拟任职务	是否为 涉电类 作业人员	备注
工程维修服务	1										
	2										
	...										
建筑物内保洁	1										
	2										
	...										
秩序维护（门值、接待、巡视等）	1										
	2										
	...										
消控室服务	1										
	2										
	...										
监控室服务	1										
	2										
	...										
会议服务	1										
	2										
	...										
一站式服务	1										
	2										
	...										

收发室	1										
	2										
	...										
弱电设施运维	1										
	2										
	...										
管理人员	1										
	2										
	...										
浴园服务	1										
	2										
	...										
售电服务	1										
	2										
	...										
合计人数	_____人										

注：

1. 岗位类别按照项目需求分为上述 9 大类，所投标段不涉及的可以填写“/”；
2. “在本项目拟任职务”一栏填写在该岗位类别中具体岗位安排，投标人根据实际配置人数自行增减行数；
3. “是否为涉电类作业人员”一列填写“是”或“否”，涉电类人员须在表后附《中华人民共和国特种作业操作证（作业类别：电工作业；准操项目：低压电工作业》，未提供或提供不全的将按照废标处理；
4. 消控室全部值班人员须持有国家主管部门颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员证，须在表后附全部人员证书复印件，未提供或提供不全的将按照废标处理；

5. 拟投入人员简历及相关证明资料附后。

供应商全称（公章）：

日期：

**附 1：拟投入人员简历**

姓名		性别		年龄	
职称		毕业学校		毕业时间	
所学专业		最高学历		资质证书	
近五年来的主要工作业绩及担任的主要工作经历					
时间	地点	单位	职务	主要工作	

供应商全称（公章）：

日期：

**附 2：资质证明等相关证明资料复印件**

## 十八、政府采购政策情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

如属所列情形的，请在括号内打“√”：	
中小企业	( ) 我公司为小型、微型企业，由我公司向采购人提供服务，须提供中小微企业声明函，该声明函见响应文件第 页。
监狱企业	( ) 我公司属于监狱企业，须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的证明文件。证明材料见响应文件第 页。
残疾人福利性单位	( ) 我公司为残疾人福利性单位，由我公司向采购人提供服务，须提供残疾人福利性单位声明函，该声明函见响应文件第 页。

填报要求：请投标人正确填写本表，所填内容将作为评分的依据。其内容或数据应与对应的证明资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

供应商代表签字：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

供应商名称（公章）：\_\_\_\_\_

## 十九、中小企业声明函

### 中小微企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 物业服务，属于物业管理行业；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（盖章）：

日期：

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。



## 二十、监狱企业的证明文件

（如属于监狱企业，需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的证明文件）

## 二十一、承诺书

我单位参与\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_）投标，现郑重承诺：

凡国家有关法规规定须持证上岗的，都应在提供服务前获得有效的相关证书，如消防设施操作员证、特种作业操作证等，且保证在合同服务期内保持持证人员的在岗数量。

特此承诺。

投标方名称：（公章）\_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

二十二、 物业管理服务费测算全过程及成本费用分析书（下方格式要求为必填项，其他无固定格式，由供应商自行拟定，自行填报，加盖供应商公章）

第（ ）标段（ 区）（下方表格可以按相同格式扩展）

1. 人工

部门	岗位	人数	工资	社保	公积金	福利、加班、服装等项目	月金额	年费用	合同额（3年）

2. 行政办公

科目	测算依据	月金额	年费用	合同额（3年）

3. 投标人资产折旧

名称	数量	单位	单价	金额	摊销月份	月折旧费用

4. 材料

科目	月金额	年金额	三年期金额	备注
消毒				
消杀				
清洁				
秩序				
工程				
合计				

5. 公众责任险、利润、税金、其他等

科目	月金额	年金额	三年期金额	备注

6. 报价总计

类别	月金额	年金额	合同额（3 年）	比例
人工				
行政办公				
投标人资产折旧				
材料				
公众责任险				
利润				
税金				
其他				
合计				100.00%

二十三、供应商需要提供或说明的其他材料（包含本招标文件要求的资料及供应商认为需要提交的其他资料）

二十四、更正公告确认函（如有）