

北京信息科技大学 沙河校区学生公寓综合管理服务 外包项目

公开招标文件

项目名称：北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务
外包项目

招标文件编号：ZTXY-2026-F420466

采 购 人：北京信息科技大学

采购代理机构：中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司

目 录

第一章	投标邀请	1
第二章	投标人须知	5
第三章	资格审查	21
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	24
第五章	采购需求	36
第六章	拟签订的合同文本	74
第七章	投标文件格式	113

注：采购文件条款中以“■”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：11000026210200175963-XM001
2. 项目名称：北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目
招标文件编号：ZTXY-2026-F420466
3. 项目预算金额：2893.08 万元（3 年总预算）；964.36 万元（1 年预算）
项目最高限价：2893.08 万元（3 年）；964.36 万元（1 年）
4. 采购需求：

标的名称	预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务	2893.08 万元（3 年） 964.36 万元（1 年）	1 项	本项目需要对沙河校区的各个学生公寓（学一公寓、学二公寓、学三公寓、学四公寓、学五公寓 7 至 9 层、学六公寓、学七公寓及地下公共区域，总面积 131415.89 m ² ）进行综合保障、秩序维护、维修保养、设备运行维护、保洁、公寓管理服务、公寓应急突发事件的处理等工作外，还需支持重大活动期间的各种服务要求。 详见《第五章采购需求》

5. 合同履行期限：服务期为三年（36 个月），2027 年 1 月 1 日至 2029 年 12 月 31 日。合同履行期间学校定期对提供服务方进行考核，考核合格，合同继续履行；如考核不合格，学校可以单方终止合同。

6. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

☒ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐ 本项目专门面向 ☐ 中小 ☐ 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

☐ 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

☐ 是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：/。

三、获取招标文件

1. 时间：2026 年 8 月 5 日至 2026 年 8 月 11 日，每天上午 8:30 至 12:00，下午 12:00 至 16:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 9 月 9 日 9 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展、支持监狱、戒毒企业发展、促进残疾人就业、优先采购贫困地区农副产品、支持创新、绿色发展、对本国产品的支持政策等政府采购政策。

2. 本项目的采购年限为三年，三年预算金额为 2893.08 万元，每年预算金额为 964.36 万元。

3. 本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

3.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅 “用户指南” — “操作指南” — “市场主体 CA 办理操作流程指引” / “电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

3.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “操作指南” — “市场主体注册入库操作流程指引” 进行自助注册绑定。

3.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “工具下载” — “招标采购系统文件驱动安装包” 下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “工具下载” — “投标文件编制工具” 下载相关客户端。

3.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定时间内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

3.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

3.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

3.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：北京信息科技大学

地 址：北京市昌平区太行路 55 号

联系方式：商老师，010-80187369

2. 采购代理机构信息

名 称：中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司

地 址：北京市朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 11 层 1109 室

联系方式：成志凯、周姗、李卓原、孙兴旺、张静、王文姣、李响、车颖颖、
鲁智慧 010-51909015

3. 项目联系方式

项目联系人：成志凯、周姗、李卓原、孙兴旺、张静、王文姣、李响、车颖
颖、鲁智慧

电 话：010-51909015

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否						
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目不适用。 □本项目为单一产品采购项目。 □本项目为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： （1）样品制作的标准和要求：_____； （2）是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 （3）样品递交要求：_____； （4）未中标人样品退还：_____； （5）中标人样品保管、封存及退还：_____； （6）其他要求（如有）：_____。						
5.3.5	标的所属行业	<table><tr><td colspan="2">本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</td></tr><tr><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr><tr><td>北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务</td><td>物业管理</td></tr></table>	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：		标的名称	中小企业划分标准所属行业	北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务	物业管理
本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：								
标的名称	中小企业划分标准所属行业							
北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务	物业管理							

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额：人民币 19 万元； 投标保证金收受人信息： <u>账户名称：中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司</u> <u>开户行：中国银行北京劲松东口支行</u> <u>账号：346756034237</u> 汇款时请备注：招标文件编号；若投标人投多个分包，请按照分包号分别汇款。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： <u>（1）在投标有效期内，投标人擅自撤销投标文件的；</u> <u>（2）中标人不按本须知的规定与采购人签订合同的；</u> <u>（3）中标人擅自放弃中标的。</u>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： 30 分钟
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>技术部分</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☐ 不允许 ☒ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容： <u>电梯维保</u> ； （2）允许分包的金额或者比例： <u>15 万（一年）</u> ； （3）其他要求：分包供应商应具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（电梯）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯制造）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯安装（含修理））。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京

条款号	条目	内容															
		政办发〔2023〕8号)部署,进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务(以下简称“政采贷”),北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》(京财采购〔2023〕637号)。有需求的供应商,可按上述通知要求办理“政采贷”。															
26.1.1	询问	询问提出形式: <u>以电话、邮件形式询问或现场递交纸质询问函。</u>															
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门: 中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司业务四部; 联系电话: 010-51909015; 通讯地址: 北京市朝阳区南磨房路37号华腾北塘商务大厦11层1109室; 电子邮箱: 303488901@qq.com。															
27	代理费	收费对象: ☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准: 按照以下收费标准,采用差额累加法计算下浮15%,向中标人收取招标代理服务费: <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务类型 中标金额(万元)</th><th>费率</th><th>服务招标</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 以下</td><td></td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>100-500</td><td></td><td>0.8%</td></tr> <tr> <td>500-1000</td><td></td><td>0.45%</td></tr> <tr> <td>1000-5000</td><td></td><td>0.25%</td></tr> </tbody> </table> 缴纳时间: <u>领取中标通知书的同时缴纳。</u>	服务类型 中标金额(万元)	费率	服务招标	100 以下		1.5%	100-500		0.8%	500-1000		0.45%	1000-5000		0.25%
服务类型 中标金额(万元)	费率	服务招标															
100 以下		1.5%															
100-500		0.8%															
500-1000		0.45%															
1000-5000		0.25%															
	说明	投标人应注意采购人或采购代理机构在采购需求中指出的工艺、材料和设备的标准,以及参照的品牌或型号仅起说明作用,并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、品牌或型号,但这些替代要实质上相当于或优于采购需求的要求。															

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实〈国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知〉的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

(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《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 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，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 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。

5.3.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：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。

5.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.3.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低

于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；

5.3.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《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）。

5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证

书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

- 5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.6 网络安全专用产品

- 5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381 号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.8 采购需求标准

- 5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123 号），本项目如涉及

商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

- 6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在

投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将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，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，

其缴纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

- 12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

- 12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

- 13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

- 14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

- 14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

- 15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标

文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人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提出的询问或者回避申请将及时处理。
- 18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

- 19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

- 20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

- 20.2 评审专家须符合《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）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

- 21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

- 22.1 采购人将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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
- 24.1.1 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不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。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。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。
- 25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。
- 26 询问与质疑
- 26.1 询问
- 26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。
- 26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。
- 26.2 质疑
- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的

授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、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的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件（本项目不涉及）	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议（本项目不涉及）	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	本项目不接受联合体投标，投标人不得为联合体。	
3-2	政府购买服务承接主体的要求（本项目不涉及）	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如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，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合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。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	进口产品（如有）	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；

12	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
13	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
14	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）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；（四）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；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）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；
15	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
16	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。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（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 65\%$ ；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times 65\%$ ；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 65%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 65\%$ ；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中

的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表(报价表)与投标文件中开标一览表(报价表)内容不一致的，以单独递交的开标一览表(报价表)为准；

2.4.3 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；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 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；

2.4.6 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。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，**对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。**

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且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%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。（本项目不适用）
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，**对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。**
- 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。
- 3 投标文件的比较和评价
- 3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。
- 3.2 评标方法和评标标准
- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：
- 综合评分法，指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中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

☐最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

- 3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：_____

- 3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）见第四章《评审程序、评标方法和评标标准》。

4 确定中标候选人名单

- 4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

■其他方式，具体要求：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，且按照技术部分得分最高的投标人获得中标人推荐资格。

- 4.2 采用综合评分法时，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。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

- 4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5、2.6 调整后的投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。
 - 4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。
 - 4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。
- 5 报告违法行为
- 5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
一	商务部分			
1	类似业绩	5	投标人提供 2023 年 06 月 01 日（含）至投标截止时间止（以合同签订时间为准）服务的类似项目业绩（服务内容需同时包含学生公寓管理、保洁服务、设备设施运维服务相关内容）。每一个合格业绩得 1 分，最高 5 分。 注：需提供合同复印件加盖单位公章（至少包括合同首页、主要内容页、签订日期、签字盖章页）作为业绩证明材料，未附有效证明材料，或不能有效证明满足上述条件的业绩不予认可。同一采购人的多个业绩不得重复计算。	
2	体系认证	3	投标人具有有效的（ISO9001 或 GB/T19001）质量管理体系认证证书、（ISO14001 或 GB/T24001）环境管理体系认证证书、（ISO45001 或 GB/T45001）职业健康安全管理体系认证证书，每提供一个有效证书扫描件加盖单位公章得 1 分，最高得 3 分。	
二	技术部分			
1	项目理解、重难点分析	9	根据本项目物业管理服务特点提出：1、项目理解；2、项目重难点分析；3、重难点问题解决对策等； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项，符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分，此项最高 9 分。	
2	信息化管理	2.5	为本项目使用的物业信息化服务平台，具有报修系统、公寓管理系统、应急预案管理平台系统、能耗管理系统、设备管理系统等。 每提供一个系统得 0.5 分，共 2.5 分。 注：需提供各系统功能截图（至少三张图片），能够清晰显示相关运行数据以及流程图，不能体现系统功能的不得分。	
3	公寓物业管理整体设	6	投标人提出总体物业管理服务模式、理念、思路及目标等，提供 1、公寓物业管理整体设想方案；2、公寓物业管理整体策划方案； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；	

	想及策 划		内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项，符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分，此项最高 6 分。	
4	服务 方案	15	投标人针对本项目特点和实际情况，提供服务方案内容包括 1、公寓综合管理服务方案；2、公寓保洁服务方案；3、公寓维修服务方案；4、公寓文化建设服务方案；5、服务提升方案； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项，符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分，此项最高 15 分。	
5	应急 预案	12	根据本项目物业管理服务特点给出合理的：1、停水停电应急处置方案；2、汛期应急处置方案；3、恶劣天气应急处置方案；4、突发事件应急处置方案等； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项，符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分，此项最高 12 分。	
6	员工管 理方案	5	根据本项目物业管理服务特点提出：1、员工考核制度；2、员工奖惩办法等； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项，符合得 2.5 分，部分符合得 1 分，不符合不得分，此项最高 5 分。	
7	项目经 理及主	2	投标人针对本项目要求，提供在服务期内项目经理及主要管理人员不更换承诺的（加盖投标人公章）。承诺内容清晰完整得 2 分；	

	要管理人员不得更换承诺		未提供或不满足得 0 分。	
8	服务团队素质	4	一、项目经理（4 分） 1. 45 周岁（含）以下，具有本科及以上学历的，得 1 分，否则该项不得分； 2. 具有人力资源和社会保障部门颁发的高级工程师职称证书得 2 分，中级工程师职称证书的，得 1 分，否则该项不得分； 3. 具有五年及以上公寓类物业项目管理经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关证书复印件及工作履历证明材料评分。	注： 配备人员均应为投标人本单位正式在岗职工。除对应提供要求证明材料外，同时应出具承诺函（加盖公章），承诺相关人员
		4	二、项目副经理（4 分） 1. 45 周岁（含）以下，具有本科及以上学历的，得 1 分，否则该项不得分； 2. 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的，得 1 分，否则该项不得分； 3. 具有一级注册消防工程师证书的，得 1 分，否则该项不得分； 4. 具有三年及以上公寓类物业项目经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关证书复印件及工作履历证明材料评分。	
		22.5	三、其他主要管理人员（22.5 分） 1. 公寓主管（1 人）（3 分） （1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历的，得 1 分，否则该项不得分； （2）具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称证书的，得 1 分，否则该项不得分； （3）具有 3 年或以上学生公寓管理经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关复印件及工作履历证明材料评分。 2. 工程主管（4.5 分）。 （1）45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历的，得 1 分，否	

		则该项不得分； (2)具有人力资源和社会保障部门颁发的中级及以上工程师职称证书的，得 1 分，否则该项不得分； (3)具有应急管理部门颁发的特种作业操作证（高压电工作业）或应急管理部门颁发的涉氨制冷设备运行、维修操作作业证（或制冷与空调作业证）或市场监督管理部门颁发的特种设备安全管理和作业人员证书，每有一个证书得 0.5 分，本项最高得 1.5 分，否则该项不得分； (4)具有 5 年及以上公寓类物业项目管理经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关复印件及工作履历证明材料评分。 3. 办公室主任（3 分） (1) 45 周岁（含）以下且具有本科及以上学历的，得 1 分，否则该项不得分； (2)具有人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上人力资源职称证书的，得 1 分，否则该项不得分； (3)具有 3 年或以上办公室工作经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关复印件及工作履历证明材料评分。 4. 办公室行政文员（2 分） (1) 40 周岁（含）以下且具有本科及以上学历的，得 1 分，否则该项不得分； (2)具有 3 年或以上办公室工作经验（需提供相关服务经验的证明材料）的，得 1 分，否则该项不得分； 注：依据相关复印件及工作履历证明材料评分。 5. 楼长（10 人，每人最多得 1 分）（10 分） (1) 50 周岁（含）以下且具有本科及以上学历的，得 0.5 分；50 周岁（含）以下且具有专科及以上学历的，得 0.25 分，否则该项不得分； (2)具有公安部门颁发的保安员证，得 0.25 分，否则该项不得分； (3)具有四级及以上消防设施操作员证（或四级及以上建（构）	为本单位聘用的正式职工，签署正式劳动合同并依法缴纳社保（附劳动合同）否则该项不得分。
--	--	---	---

			筑物消防员证书），得 0.25 分，否则该项不得分。 注： 1. 依据相关证书复印件评分。 2. 至少包含 4 名女性楼长，如不满足此项“服务团队素质-楼长”部分得 0 分。	
三	价格部分			
1	投标报价	10	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) × 10。 注： 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4 及 2.5。	
	合计	100		

第五章 采购需求

一、采购标的

1.1 简要服务内容及数量

序号	服务名称	服务范围	单位	项目实施的时间	项目实施的地点
1	北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包	学一公寓、学二公寓、学三公寓、学四公寓、学五公寓 7 至 9 层、学六公寓、学七公寓及地下公共区域，总面积 131415.89 m ²	一批	服务期为三年（36 个月），2027 年 1 月 1 日至 2029 年 12 月 31 日。合同履行期间学校定期对提供服务方进行考核，考核合格，合同继续履行；如考核不合格，学校可以单方终止合同。	北京信息科技大学沙河校区

1.2 项目概述

物业工作必须符合国家、北京市建筑及物业相关安全规范要求，提供全方位的物业服务，包括室内保洁及楼内垃圾清运服务、楼宇内设施设备维护服务、公寓管理、重大活动保障等，具体技术要求见：北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目采购需求。

二、商务要求

2.1 服务期限及地点

服务时间：服务期为三年（36 个月），2027 年 1 月 1 日至 2029 年 12 月 31 日。合同履行期间学校定期对提供服务方进行考核，考核合格，合同继续履行；如考核不合格，学校可以单方终止合同。

服务地点：北京信息科技大学沙河校区学一公寓、学二公寓、学三公寓、学四公寓、学五公寓 7 至 9 层、学六公寓、学七公寓及地下公共区域。

2.2 付款方式

（1）履约保证金：

合同签订后 7 个日历日内，乙方须按合同总金额的 3% 先行向甲方缴纳履约保证金。待项目服务履行完毕，经甲方验收合格之日起 30 个日历日内，将扣除应扣款项后的剩

余履约保证金全额无息返还乙方。

(2) 合同款支付:

合同服务期为 36 个月, 每 3 个月一期, 每期支付合同总价款的 8%。乙方按期完成服务且经考核合格后, 甲方于收到发票之日起 15 个日历日内, 支付当期全部服务款项; 最后一期服务期满, 经甲方验收合格、乙方开具剩余款项发票后, 甲方一次性付清剩余合同款项。

由于本合同价款 100%来源于政府财政性拨付, 合同约定的付款时间以财政性资金实际到位为前提, 如因甲方财政性资金未到位导致无法按前述付款时间节点支付款项, 乙方应同意待甲方财政性资金到位后, 且满足前款约定的付款条件时, 甲方按工作程序支付。

(3) 其他约定

鉴于本合同项下的服务内容在履行过程中可能因实际需求、项目条件或其他不可预见因素而有所增减, 双方特此约定以实际发生为准。

三、服务要求

3.1 采购标的需实现的功能或者目标

北京信息科技大学是北京市重点支持建设的高校, 是一所信息类学科齐全、信息特色鲜明, 以本科、研究生教育为主体的多科性大学。为了能够保障校园环境的稳定运行, 本项目需要对沙河校区的各个学生公寓(学一公寓、学二公寓、学三公寓、学四公寓、学五公寓 7 至 9 层、学六公寓、学七公寓及地下公共区域, 总面积 131415.89 m²)进行综合保障、秩序维护、维修保养、设备运行维护、保洁、公寓管理服务、公寓应急突发事件的处理等工作, 还需支持重大活动期间的各种服务要求。

3.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

(1) 通用基础与质量

《物业管理条例》(中华人民共和国国务院第 504 号令自 2007 年 10 月 1 日起施行)

《北京市物业管理条例》2020 年 5 月 1 日起实施

(2) 节能管理

《中华人民共和国节约能源法》

《公共机构节能条例》(国务院令第 531 号)

《北京市实施〈中华人民共和国节约能源法〉办法》

《北京市公共机构节约能源资源工作规范》(京机管发[2022]17 号)

《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改<2022>1673 号）

《公共建筑节能运行管理与监测技术规程》（DB11/T 1130-2024）

北京市地方标准《电梯节能监测》（DB11/T 1161-2015）

北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》（DB11/T 1854-2021）

北京市地方标准《高等学校能源消耗定额》（DB11/T 1267-2021）

北京市地方标准《公共机构能源资源消费统计管理规范》（DB11/T 2223-2024）

北京市地方标准《能源计量器具配备和管理规范机关》（DB11/T 2344-2024）

（3）节水管理

《中华人民共和国水法》

《节约用水条例》（中华人民共和国国务院令第 776 号）

《公共机构节约用水管理办法》（国管节能[2024]274 号）

《北京市节水条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第 90 号）

《公共机构节水管理规范》（GB/T 37813-2019）

《公共建筑节能运行管理与监测技术规程》（DB11/T 1130-2024）

北京市地方标准《用水定额 第 26 部分：学校》（DB11/T 1764.26-2022）

（4）环境与卫生管理

《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

《北京市生活垃圾管理条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕〔2020〕39 号）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》（DB11/T 1694-2019）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》（DB11/T 354-2023）

《北京市可回收物指导目录》（2021 年版）

《污水综合排放标准》（GB 8978-1996）

《社会生活环境噪声排放标准》（GB 22337-2008）

《室内空气质量标准》（GB/T 18883-2022）

（5）健康与安全管理

《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院第 373 号令，自 2003 年 6 月 1 日起施行）

国务院关于修改《特种设备安全监察条例》的决定（中华人民共和国国务院令第 549 号）

《危险化学品仓库储存通则》（GB 15603-2022）

《安全色和安全标志》（GB 2894-2025）

《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022）

（6）服务质量

《服务标准化工作指南》（GB/T15624-2011）

《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》（GB/T 19004-2020）

《投诉处理规范》（GB/T 17242-2025）

《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1-2023）

《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》（GB/T 15566.1-2020）

备注：以上标准如有最新标准发布，以最新标准执行。

四、服务内容及要求

4.1 总体服务内容

为北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目提供以下服务：

(1) 安全管理服务：公寓安全管理及巡查、应急突发事件处理、意外伤害事故处理、控烟管理、门厅值守、公共秩序维护、公寓消防演练组织与培训等；

(2) 大厅文化建设服务：文明/优秀宿舍创建与管理、各类信息数据统计上报、学校大型活动保障、一站式社区日常维护、公寓育人工作方案制定与实施等；

(3) 人员信息管理服务：学生入住、信息核对、调宿、留宿人员管理、来访、晚归、备用钥匙使用登记管理、春假/寒假/暑假等假期按照学校要求进行人员出入管理等；

(4) 综合管理服务：迎接新生/毕业生离校服务、设备设施管理、节能服务、理赔管理、定期归档、工作记录/台账、服务回访等；

(5) 信息化管理服务：智慧校园建设与维护，为本项目使用的物业信息化服务平台，具有报修系统、公寓管理系统、应急预案管理系统、能耗管理系统、设备管理系统等；

(6) 卫生保洁管理与服务：内务卫生检查、毕业生离校、新生报到、每学期退宿房间保洁、零散床位清退与卫生保洁、公寓楼内部及地下室走廊的日常卫生清洁、楼内临时突击任务、定期楼内消毒（包含肠道等传染病疫情处理的消杀）、打药、楼内垃圾清运、楼宇内害虫防治、垃圾分类及门前三包 2-10 米（各出入口与主道路和内庭院之间）范围内卫生保洁、积雪清扫、秩序维护等；

(7) 维修、维保服务：公共区域及学生宿舍内综合零星维修服务、报修服务、照明系统维修、污水泵巡检维护等设备设施维修报修，还包括公寓楼宇的电梯维保、电开水器维修、各种污水泵、洗手间管道等专项设备设施维修维保服务；

(8) 全力配合学校做好突发事件各项工作，包含但不限于现场管控、物资准备等其他工作；

(9) 教师临时公寓管理服务：管理制度拟定、员工专业化培训、客房预订、住宿登记、前台接待及日常事务询问、客房保洁、布草更换、绿植供应与布置、传统节日活动开展与布置、收费结算台账整理与报备等。

4.2 服务范围

序号	建筑名称	建筑功能	建筑面积（平方米）	服务内容
1	学一公寓	学生宿舍	30398.68	同“4.4 服务标准及作业要求”
2	学二公寓	学生宿舍	28032.83	
3	学三公寓	学生宿舍	29417.76	
4	学四公寓	学生宿舍	25369.78	
5	学五公寓 7 至 9 层	教师临时公寓	3386.00	
6	学六公寓	学生宿舍	7405.42	
7	学七公寓	学生宿舍	7405.42	
总计面积（平方米）			131415.89	

注：以上建筑面积为参考内容，以实际面积为准，服务范围包含地下公共区域。

4.3 岗位配置标准要求

（1）服务人数要求

投标人在本项目服务地根据要求进行人员配置，确保项目正常运行，投标人应按国家劳动法和北京市相关政策法规合法用工，如有违反国家法律法规情况，责任由投标人承担。

（2）岗位配置要求

- 1) 学生公寓值班：8 小时工作制，24 小时服务（每个岗位配置 4 人）。
- 2) 前台：8 小时工作制，24 小时服务（每个岗位配置 3 人）。
- 3) 综合维修：8 小时工作制，24 小时应急服务。
- 4) 保洁：8 小时工作制，24 小时应急服务。
- 5) 楼宇管理：8 小时工作制（项目经理、项目副经理、办公室文员、公寓主管、工程主管、楼长），夜间除门值外至少保留一名楼长值守，负责楼宇综合管理工作。

（3）人员配置要求

- 1) 根据公寓建筑格局、规模及管理服务内容和标准，投标人应按照不低于高校公寓管理标准比例配备人员。

a. 主要管理人员配备

序号	岗位配置	人数	工作制	岗位要求
1	项目经理	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有工程师及以上职称，具有 5 年及

序号	岗位配置	人数	工作制	岗位要求
				以上公寓类物业项目管理经验。
2	项目副经理	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有中级及以上职称，具有一级注册消防工程师证书，具有 3 年及以上公寓类物业项目经验。
3	办公室文员	2	8 小时工作制	其中 1 名为办公室主任，具备本科及以上学历，年龄不超过 45 周岁，具有中级或以上人力资源职称证书，具有 3 年或以上办公室工作经验。 另 1 人为办公室行政文员，具备本科及以上学历，年龄不超过 40 周岁，具有 3 年或以上办公室工作经验，协助公文写作及通讯编辑等。
4	公寓主管	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有中级及以上职称，具有 3 年或以上学生公寓管理经验。
5	工程主管	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有工程师及以上职称，具有 5 年及以上公寓类物业项目管理经验及岗位资格证书。具有特种作业操作证（高压电工作业）或涉氨制冷设备运行、维修操作作业证（或制冷与空调作业证）或特种设备安全管理和作业人员证书。
6	楼长	10	8 小时工作制 24 小时应急服务	学生公寓为消防安全重点管控场所，值班室配置消防报警分机，一旦触发报警，楼长须迅速查看分机信息并前往现场排查核实；任职人员应熟知消防安全要求，掌握消防设备查询查看技能，具备应急处置及日常安全管控能力；公寓人口密切，安全管理难度大，持证上岗，保障公寓住户人身与财产安全。 年龄不超过 50（含）周岁，相貌端正，具有专科及以上学历，具有公安部门颁发的保安员证，具有四级及以上消防设施操作员证（或四级及以上建（构）筑物消防员证书），其中至少包含 4 名女性楼长。

b. 其他重点服务人员配置

序号	岗位名称	月工作量 （小时数）	服务时 长（月）	工作制	服务人员要求
----	------	---------------	-------------	-----	--------

1	前台	90	12	8 小时工作制	年龄在 22-35 周岁，大专及以上学历，形象好气质佳，普通话流利，沟通能力强。
2	学 生 公 寓 值班员	1380	12	8 小时工作制	年龄 18-55 周岁，相貌端正，具有高中及以上学历，普通话流利。
3	保洁员	1170	12	8 小时工作制	年龄 18-55 周岁，胜任本岗位工作，乙方需承诺所有保洁人员上岗时全部持有有效期内健康证。
4	综 合 维 修 人员	240	12	8 小时工作制	年龄不超过 55 周岁，具备完成项目的维修、修护能力，具有特种操作证：如低压或高压电工证等。

2) 投标人配置的主要管理人员（项目经理、项目副经理、办公室文员、公寓主管、工程主管、楼长），均需为本单位在职人员。

3) 投标人从业人员按岗位需统一着装，佩戴工牌，微笑服务。

4) 投标人需熟悉楼内情况，包括但不限于：房间、卫生间、开水房数量、位置、面积，具备处理突发事件的能力。

5) 由于设备设施更新、升级，提高劳动效率的原因引起服务人员数量变化，投标人应与采购人监管部门进行沟通，根据具体情况确定服务人员的数量。

6) 对于违反法律法规以及采购人相关规定的员工，采购人有权要求投标人更换相关的管理人员及服务人员。

4.4 服务标准及作业要求

(1) 公寓综合管理

服务内容	服务标准
安全管理	1. 公寓防火防盗（预防电火、烟火、明火等；防外来盗窃、内部盗窃等）。 2. 公寓意外伤害事故（摔伤、碰伤、烫伤等；突发疾病精神异常疾病等）。 3. 公寓突发事件（酗酒、打架斗殴、闹事等）。 4. 公寓消防设施报修与登记（安全出口标识、消防栓、灭火器）。 5. 学生在学生公寓表现优秀/违规的行为，进行登记或上报。
消防安全管理服务	1. 建立消防设备设施台账，了解掌握区域内消防应急设备设施位置与使用状态，确保消防通道畅通。 2. 定期（2 次/年）开展消防培训和演习，加强四个“知道”（知道火灾危险性、知道必要的消防安全知识、知道火场逃生的基本方法、知道火灾预防措施）、四个能力（检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初期火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力、消防宣传教育培训的能力）内容的学习，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，有自防自救能力。

	3. 值守人员为公寓义务消防员，具备应急突发事件处理能力。 4. 对火灾、治安以及公共安全卫生等事件，拟定应急预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。 5. 每年配合安稳处更换楼宇内灭火器及楼内消防设备设施的消电检工作。 6. 每年和安全管理部签订安全责任书，并落实到位。
学 生 公 寓 禁 烟 管 理 服 务	1. 楼内严禁吸烟，楼内各明显部位张贴禁烟标识。 2. 楼内有禁烟的宣传资料、海报或展板。 3. 楼内办公区域及值班室无烟具、烟头，公共区域无烟头。 4. 做好“劝烟”工作，填写“劝烟”记录。 5. 配合学校控烟工作的校相关部门进行开展及检查。
大 厅 文 化 建 设 服 务	1. 门厅建设 1.1 做好门厅功能建设、VI 形象设计相结合，利用花木、盆景等装点门厅。 1.2 通过板报、宣传栏或电子显示屏等资料宣传模块，开拓门厅的“授业、解惑”功能。 1.3 延伸公寓楼的服务功能，为学生提供多样化的服务（缝补衣物、熨烫、五金借用、应急医疗物资准备、小推车等）。 2. 节假日氛围布置、开展具有核心价值观的学生活动。 根据各种节假日（元旦、春节、中秋、国庆等）的特性，对公寓楼进行布置。 3. 开展日常宣传教育 利用多种形式，开展主题宣传，将日常教育引导渗透到学生宿舍生活的方方面面。 4. 开展防火防盗安全教育，普及安全知识，树立安全防范意识。 5. 积极与学校沟通，融入校园文化，开展共建活动。 如宿舍文化节、雷锋活动、端午、中秋、垃圾分类等，通过开展系列文化活动，丰富公寓生活，达到公寓文化育人的目的。 6. 对学生行为进行管理和引导，组建与学工部门的沟通渠道，共同管理学生。 7. 通过岗位体验等方式，让同学们走进后勤，共同了解后勤工作，从而实现劳动育人，公寓育人。
文 明 宿 舍 评 选	1. 每学期配合学校开展文明宿舍评比，综合考虑学生的宿舍环境、人文环境等。 2. 促使形成人人爱护公物、关心他人的好风气，建立文明、良好的思想道德情操场所。 3. 提高同学们的处事、交际能力，把宿舍变成锻炼、培养自我管理、自我约束、自我完善的育人实践基地。
节 能 服 务	1. 对学生公寓楼的水、电进行管理和控制，按照学校节能要求和相关规定，对楼宇内存在的长明灯、常流水以及空调开启等违反学校节能规定的现象进行必要的管理，具体办法根据学校节能办的办法并授权执行。 2. 定期开展节约资源活动，倡导学生从自己做起、从小事做起，杜绝浪费现象。 3. 根据后勤处能源科关于节能方面工作要求，合理开展节能减排工作，如措施落实到位，根据有关文件规定给予经济处罚。 4. 协助校方完成节能办日常数据统计、节能宣传等工作。
楼 内 商 业 秩 序	对未经学校有关部门批准的商业设施禁止摆放。
损 赔 管 理 服 务	1. 对楼内地面、墙面、天花板、门窗、门窗玻璃和消防器材玻璃等设备设施以及物品等的损坏有相关管理办法，公示相应物品的赔偿价格，并落实实施。 2. 对外来人员进楼作业、物品搬运等有安全提示，并明确表示出现损坏需进行赔偿。 3. 师生损坏楼内设备设施，需按照管理办法照价赔偿。 4. 未发现损坏责任人时，投标人需按原状进行修复。 5. 修复费用较大（>2000 元），向学校进行报备，协商处理。 （公共设施包括但不限于：楼内设施、物品、地面、墙面、天花板、门窗、台阶等）
楼内通知、 标 识 等 张	1. 负责楼内通知、标识等张贴秩序维护与管理，楼内通知、标识等可在楼内设置的公示栏张贴。

贴秩序维护与管理	2. 楼内的标志、标牌的格式由学校统一规范。 3. 楼内张贴外部门通知及标识，需经上级领导部门审批后方可张贴。
公寓楼内门厅的安全值守，门厅公共秩序的维护	1. 挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。 2. 按照要求配备值班人员，严格遵守岗位职责，按公寓楼的作息时间要求开闭大门。 3. 向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。开展便利服务工作（如小五金借用等）。 4. 对楼内住宿人员辨识率达到 90%以上。 5. 做好会客登记、大件物品以及贵重物品出门登记。 6. 做好高峰人流期间的人员疏导工作，确保出入口畅通，遇紧急情况及时疏散人员。 7. 利用监控终端及门禁系统，严防闲杂人员进入公寓楼。 8. 设置失物招领处，妥善保管师生丢失的物品，做好登记及领取记录。 9. 做好宿舍公共区域消杀物品放置工作及记录。 10. 对无卡或随他人进入公寓楼未刷卡的晚归学生进行信息登记。 11. 对晚归信息进行统计汇总，关注长期晚归学生，每两周一次报送至学工办。 12. 认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。
安全、秩序的综合管理	1. 挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。 2. 按照要求配备值班人员。按岗位职责开展日常值守服务任务。 3. 向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。 4. 做好各层楼安全巡视，加强重点部位、重点时间的定时巡视，劝阻违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、打架斗殴以及人为破坏事件，并及时排查异常情况、规范详实填写巡查记录。 5. 做好楼内公共钥匙的管理工作及使用记录。 6. 认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。
活动室管理服务	1. 活动室主要用于学生自习、会议及学生课余文体活动所需，不得以其他原因进行占用、外借。 2. 按照活动室功能进行家具摆放及日常管理。 3. 负责按照活动室功能类别进行相应环境氛围布置。 4. 对活动室家具及设备设施进行检查，确保其正常使用状态，有故障及时报修、更换。 5. 负责每天两次清扫活动室，清洁活动室家具及设备设施。 6. 对学生用书、本等物品在活动室进行占座以及打闹喧哗等行为进行劝阻。 7. 动员学生主动参与到活动室的秩序维护和日常管理中来。
毕业生及退宿学生离校管理服务	1. 做好搬家离校前人员信息统计工作和零散床位清退/卫生保洁。 2. 通过拉设横幅、张贴展板、制作板报以及播放短片等方式为离校学生送祝福。 3. 做好楼内安全巡视工作，确保楼内消防安全及师生人身财产安全。 4. 行李托运打包提供指定地点进行存放。 5. 进行最后离开房间人员登记及空房信息确认工作，锁好房门。 6. 与采购人管理人员及对应学院老师开展查房工作，对学生遗漏物品，交由学院老师负责保管，并做好相应记录。 7. 清扫房间、清洁家具及设备，对有故障的家具及设备进行报修。 8. 更换房间锁芯收回钥匙，确保安全。 9. 做好离校过程中的帮扶工作。 10. 倡导学生文明离校工作。
迎新服务	1. 迎新准备 1.1 建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过制作迎新板报、张贴横幅等方式营造迎新氛围。 1.2 确保楼内住宿生活相关家具及设施使用状态完好，房间内卫生达标，挂好窗帘，符合迎新标准。 2. 迎新 2.1 迎新大厅放置入住流程展板。

	2.2 迎新楼宇设立迎新咨询服务台，发放新生入住须知，进行入住登记统计，并对迎新过程中的有关报修问题进行回复、跟进和解决，做好记录。 2.3 通过迎新系统实时掌握新生报到人数。 3. 迎新安全 3.1 加强迎新楼宇的安全巡视，及时排查异常情况。 3.2 做好入住人流高峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。 4. 迎新后 4.1 按报到实住学生信息更新住宿花名册，掌握楼内住宿资源使用情况。 4.2 入住一个月内，开展新生宿舍长见面活动，做好住宿生活的相关方面的情况介绍，学习住宿管理规定，并回复学生遇到的问题，帮助学生更快适应住宿生活。
内 务 卫 生 检查	1. 每天对学生宿舍进行安全内务卫生检查，每周检查覆盖率达到 100%，根据内务安全卫生标准进行打分，做好记录，客观、详实，便于查看，形成电子分数表格。 2. 进行安全内务卫生检查时要求至少两人在场。 3. 对于发现的违章电器及违纪行为，开具违纪单，收走违章电器。 4. 就安全内务卫生检查过程中出现的问题，与学生进行当面沟通交流，促进解决问题。 5. 对存在安全隐患及脏乱差宿舍进行统计，每两周一次对其拍摄图像资料，报送至公寓管理科。 6. 每月一次联合学工、安稳部门对宿舍进行检查，每周一次对宿舍进行安全卫生检查，以上重点检查宿舍存在安全隐患、违章电器、吸烟、卫生等问题，就具体问题进行讨论，提出解决或整改方案。 7. 做好检查成绩的归档和汇总工作，为文明宿舍评比工作提供数据支持。
报修服务	1. 门厅设立报修点，引导微信报修到平台。 2. 维修人员根据报修单及时上门维修。 3. 对报修事项进度进行跟进，验证维修效果。
设备设施 管理	1. 建立设备设施台账、对楼内设备设施台账了解、掌握。 2. 做好设备设施登记、检查、更换记录。 3. 每周 1 次检查楼内设备设施、1-2 周对楼内设备设施进行保养，详实填写设备设施报修记录。 4. 对楼内维修项目进行进度跟进，确保设备设施的正常使用。
售电	1. 了解掌握并能熟练操作智能限电系统，按照系统进行宿舍用电管理及售电工作。 2. 每学期按照规定进行免费电的发放，并做出通知提示。 3. 每天查看系统运行状况，就异常情况与各公寓楼进行沟通，做好记录。 4. 按照学校规定，进行节假日限电时间的调整。 5. 出现故障及时联系厂家进行维修，确保系统正常使用。
洗 衣 机 管 理服务	1. 加强对洗衣机设备的检查，确保洗衣机的正常使用状态，消除安全隐患。 2. 每日 2 次对洗衣机周边进行清洁。 3. 注意用电安全，严禁直接用水冲洗设备电器部位和湿手接触电器开关。 4. 维护洗衣秩序，避免衣物堆积情况的发生。 5. 洗衣机上下水系统出现故障时，及时进行维修。 6. 当出现由于支付系统及设备故障造成学生经济损失的，负责跟洗衣机供方进行沟通。 7. 对有安全隐患的洗衣设备进行停用处理，并联系厂家进行更换。
公 寓 楼 内 的 家 具 及 设备管理	1. 根据学生宿舍及公共活动室需求布置相应家具。 2. 按照学校资产管理办法对各类家具和设备进行标签管理，并定期配合国资处进行资产核查工作。 3. 设备设施及家具进行搬迁变更时须填写搬迁变更许可证，并按照流程 and 规定进行。
厨 房 管 理 服务	1. 做好厨房秩序维护，引导师生按序使用，不得拥挤，预防烫伤。 2. 做好厨房的消杀、保洁工作并进行相关记录。 3. 每日检查厨房设备使用状况，对黑屏、断电、漏水等情况及时进行报修。

教师公寓管理服务	1. 一客一登记，认真核验住宿人；人员证件、信息，核对教师公寓管理系统和房卡分发是否相符。 2. 有房的情况下，清楚介绍房间设施设备、房间，正确记录预定人信息；入住登记工作，住宿人到达前台办理入住，准确找到宾客订单、登记宾客信息、计算房费收取住宿费用。 3. 接待宾客日常事务问询、房间报修、电话转接、物品转交等服务工作。 4. 一房一核实，准确核算所退房间发生的费用金额，核对消费金额，严格执行账、款、票相符，保管好票据。 5. 收集客房内使用过的布草，新布草会被折叠好并按照规定的方式摆放在客房内，对布草进行严格的管理和记录，包括布草的收发、登记、统计和盘点等。
开水器管理服务	1. 做好开水房秩序维护，引导师生按序打水，不得拥挤，预防烫伤。 2. 做好开水房的消杀、保洁工作并进行相关记录。 3. 每日检查开水器使用状况，对黑屏、断电、水龙头漏水等情况及时进行报修。 4. 定期（2次/年）联系维保公司更换滤芯及除垢（费用由投标人负责）。
综合服务	1. 建立公寓楼基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料，台账报表、图册健全，保存完好。 2. 做好各项管理记录的定期归档工作，至少每学期1次。 3. 负责对全部服务人员进行礼仪、服务态度的培训与管理，对客服工作进行检查。 4. 公寓楼宇区域内自行车摆放整齐有序；配合学校安稳处等有关部门，定期做好残破自行车的清理工作。 5. 对学生公寓楼有关后勤工作的投诉、报修受理情况及物业管理监督检查。 6. 对外来人员及进入公寓楼施工的施工人员进行登记，必要时可收取一定的施工押金。 7. 对师生提出的投诉，进行答复、零维修及物业服务的回访，工作应有详细记录。 8. 负责与学校有关部门的沟通和联系，及时处理重要的投诉。每半年向学校物业管理部门报物业管理服务情况。 9. 一年不少于两次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。 10. 负责召集学生组织，检查工作的落实情况，布置工作任务，就项目物业管理运行执行中的问题提出解决方案。 11. 负责对公寓楼其他业务的管理工作，各项工作要有完备的工作记录，以待随时检查。

（2）公寓保洁物业服务

1) 服务范围及标准

服务内容	范围	服务标准
公寓楼公共区域	楼道：公寓楼公共区域楼道地面、踢脚线、墙面、墙面各类标识牌（盒）、门窗、开关、顶棚天花板、消防器材等	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘；雨雪天要有防滑、防水措施。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3. 顶棚天花板及灯具无污渍、无蛛网。 4. 墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘。 5. 踢脚线无水渍、无污渍、无积尘。 6. 学生宿舍门、楼道安全防火门等无污渍、无积尘。 7. 门窗等无污渍无积尘。 8. 玻璃内侧无手印、污渍；纱窗无污渍、无积尘，窗纱完整，不露纱线。 9. 消防器材表面无污渍、无积尘。
	楼梯：楼梯台阶、扶手、栏杆、	1. 楼梯台阶、扶手、栏杆无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。

	踢脚线、楼梯间窗户、墙面、顶棚及墙面各类开关、标志牌（盒）	3. 顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 4. 墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘。 5. 踢脚线无水渍、无污渍、无积尘。 6. 窗及窗框等无污渍无积尘。 7. 玻璃内侧无手印、污渍；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 8. 其他设施表面无污渍、无积尘。
	盥洗间及洗衣房：盥洗间水池、地面、墙面、垃圾篓、窗户、顶棚、排风扇	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 盥洗池及洗衣房水池不锈钢表面无手印，无污渍、无积尘。 3. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。 4. 镜面无手印、无污渍、无积尘。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃内侧无手印、污渍；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 水管、水龙头等无污渍、无积尘。
	卫生间：卫生间地面、墙面、便坑、小便池、隔板、窗户、排风扇、顶棚	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。 3. 小便池不锈钢表面无黄渍，无污渍、无积尘。 4. 隔板及便坑无黄渍、无污渍、无积尘，下水通畅无堵塞。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃内侧无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 水管、水龙头等无污渍、无积尘。 11. 门帘洁净无污渍、挂放整齐。 12. 保洁工具与用品放在指定地点。
	淋浴间：淋浴间地面、墙面、喷淋设备、浴帘、隔板、更衣柜、更衣凳、窗户、排风扇、顶棚	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。 3. 淋浴设备表面无黄渍，无污渍、无积尘。 4. 淋浴隔板无污渍、无积尘，下水通畅无堵塞。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 更衣柜内外及更衣凳无水渍、无污渍、无积尘。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 管道等无污渍、无积尘。 11. 浴帘洁净无污渍、挂放整齐。
	活动室：阅览室、隔离间、会客室、休闲区地面、墙面、桌椅、多宝阁、窗户、顶棚、窗户、	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象；顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 3. 墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘。 4. 灯光柔和，明亮无闪烁。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。

		7. 桌椅及家具无污渍、无积尘、内外无垃圾。 8. 室内空气流通无异味。 9. 其他设备设施无污渍、无积尘。
	开水间：开水器及台面	开水器及周边无污渍、无积尘。
	楼宇：楼宇本体（含门、窗）、屋顶及屋檐、避风棚、遮雨棚	1. 一楼门厅、门、玻璃幕墙 3 米以下无污渍、无积尘；玻璃无手印、污渍、明亮。 2. 墙面洁净无污渍、无积尘；窗及窗框无污渍、无积尘，无粘贴物。 3. 玻璃无手印、污渍、明亮。 4. 纱窗无污渍、无积尘、无破损。 5. 屋顶无垃圾，屋檐无悬挂物。
	工具间	1. 工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2. 保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
	楼内	1. 确保定期楼道、楼梯间开窗通风，确保楼内空气流通。 2. 每周一至两次对公共区域消毒，楼道用稀释后 84 消毒液浸湿墩布擦拭楼道及楼梯间地面；用稀释后 84 消毒液浸湿抹布擦拭非金属家具表面；在非人流高峰期时用喷壶在公共区域喷洒稀释后 84 消毒液。 3. 卫生间排风扇表面无积尘、无污渍，使用状况良好，确保卫生间空气质量良好。
教师临时公寓	卧室	1. 门：包括门面、门顶、门锁、门把手、闭门器、安全扣干净、无灰尘、无杂物，使用正常。 2. 衣柜：包括衣钩、衣架，墙面、不锈钢干净无灰尘。 3. 写字台：包括写字椅、玻璃上下干净无灰尘，无杂物。 4. 台灯：包括灯罩、灯泡、灯杆、灯座、电线干净无灰尘，使用正常。 5. 电水壶：表面干净，内部干净无水垢，使用正常。 6. 茶几：包括上下、内外干净无灰尘，无水渍。 7. 茶杯：干净无灰尘，无水迹，无破损。 8. 沙发：干净无灰尘，无污迹，无破损。 9. 窗户：包括玻璃、纱窗、窗台、窗扣干净无灰尘，无污迹。 10. 窗帘：干净无灰尘，无污迹，窗帘钩使用正常。 11. 床头灯：干净无尘，使用正常。 12. 床头板：包括玻璃上下、立柱干净无灰尘。 13. 电话：包括电话线、听筒底部、表面、按键干净无灰尘，使用正常。 14. 墙壁：包括墙面、地角线、电源插座无尘，无水迹。 15. 床：床形整齐，布草干净，无破损，摆放到位，干净，无污迹。 16. 地毯：干净无杂物，无线头，无烟痕。 17. 房间日用品：包括卫生间，摆放整齐，配备齐全。
	卫生间	1. 梳妆镜：干净无尘，洁净明亮。 2. 玻璃门：包括门把手、里外干净无尘，无水迹。 3. 口杯：干净无水迹，无破损。 4. 面盆：包括水龙头、立柱干净无水迹，镀金件光亮，下水口无黄迹。 5. 毛巾架：干净、无松动。 6. 淋浴头：包括水龙头、淋浴头、输水管、淋浴盒干净无水迹，无损坏。

		7. 马桶：包括马桶盖，水箱底座、内部干净无水迹、无黄渍，使用正常。 8. 垃圾桶：内外干净，无杂物，无污渍。 9. 地面：干净无水迹，无毛发，无杂物。
厨房	厨房设备及台面	厨房设备及周边无污渍、无灰尘。
垃圾外运	楼内	1. 每天 6:30-8:30、13:00-14:00 将楼内垃圾运到指定地点。 2. 楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。 3. 严格执行环境管理相关工作要求，做好垃圾分类工作；按照管理规定设置各类垃圾桶，桶身有中英文及图示标识各类垃圾分类详情。 4. 利用板报、橱窗等形式做好宣传教育工作，让师生员工充分认识垃圾分类处理的优点，倡导全员参与垃圾分类。 5. （配合学校）做好垃圾分类管理工作的督导和落实工作。 6. 倡导学生自带垃圾下楼。
楼宇外围	硬化地面、围栏、台阶	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物，干净整洁，路见本色。 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍。 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无粘贴小广告。 4. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施。
楼宇外立面	建筑物本体（含门、窗及玻璃幕墙 3 米以下）、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 2. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮、墙面洁净无明显污痕、房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。
门前三包	三包 2-10 米（各出入口与主道路和内庭院之间）区域内卫生保洁、绿化、秩序维护	1. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 2. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 3. 区域内积雪、落叶、积水等，每天在公寓楼人员进出高峰期前进行清扫，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。（清理范围：各出入口与主道路和内庭院道路之间 2-10 米）

2) 保洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
教师临时公寓	定期保洁	地面	清扫、墩拖	使用前
		桌椅等家具	擦拭	
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	
		墙壁开关、装饰物	掸尘、擦拭	
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	
		顶棚	掸尘	
				使用后

		排风扇	清扫、擦拭	
楼道	日常保洁	地面、入口处	墩拖、吸尘	2次/日
		各类标识牌（盒）、消防器材	擦拭	1次/日
		墙壁开关、装饰物	掸尘、擦拭	1次/日
	定期保洁	顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
		楼道窗户、玻璃窗	刮、擦拭	1次/周
		宿舍房门外侧	擦拭	1次/月
		踢脚线	清扫、擦拭	1次/周
		墙面、天花板	掸尘、擦拭	2次/月
楼梯	日常保洁	楼梯台阶	清扫、墩拖	1次/日
		扶手、栏杆	擦拭	1次/日
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	1次/日
		墙面、楼梯间窗户	刮、擦拭	2次/月
		标志牌（盒）、装饰物	擦拭	1次/日
	定期保洁	顶棚	掸尘	2次/月
盥洗间及洗衣房	日常保洁	地面	清扫、墩拖	至少2次/日
		水池	擦拭	至少2次/日
		镜面	刮、擦拭	至少2次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1次/日
		垃圾篓	倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋	2次/日
	定期保洁	窗户、玻璃窗	刮、擦拭	1次/月
		顶棚	掸尘	2次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1次/周

厨房	日常保洁	地面	清扫、墩拖	2次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1次/日
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	1次/日
	定期保洁	窗玻璃	刮、擦拭	1次/月
		顶棚	掸尘	1次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1次/周
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1次/日
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	2次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1次/周
		顶棚	掸尘	1次/月
卫生间	日常保洁	地面	清扫、墩拖	至少2次/日
		小便池、便坑内外侧	冲刷、擦拭	至少2次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1次/日
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	1次/日
	定期保洁	窗玻璃	刮、擦拭	1次/月
		顶棚	掸尘	1次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1次/周
		更衣柜、更衣凳	擦拭	1次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1次/日
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	2次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1次/周
		顶棚	掸尘	1次/月

活动室	日常保洁	地面	清扫、墩拖	1 次/日
		桌椅、多宝阁等家具	擦拭	1 次/日
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	1 次/日
		纸篓	倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋	1 次/日
	定期保洁	玻璃幕墙 3 米以下	刮、擦拭	2 次/月
		顶棚	掸尘	1 次/月
		墙面	掸尘	1 次/月
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	1 次/月
		顶棚	掸尘	1 次/月
开水间	日常保洁	开水器	擦拭	2 次/日
楼宇	定期保洁	门、窗及玻璃幕墙 3 米以下	擦拭	2 次/月
		屋顶及屋檐	清扫	4 次/年
		地下室公共区域	清扫、墩拖	2 次/月

备注：卫生间设施、设备出现故障时保洁人员有义务告知楼内值班室，每周定期对保洁区域进行消杀，并做好消杀记录；公寓房间钥匙配备及费用由投标人承担。

(3) 设备设施正常运行及维修作业要求

服务内容	服务标准
智能化系统	1. 使用智慧后勤管理平台, 进行网上报修处理, 充分利用该信息平台, 为师生提供更高效、便捷、专业的服务。 2. 智能化设施运行正常, 有巡检记录并按规定时间保存。 3. 有异常情况及时与相关部门联系, 排查异常, 确保系统正常运行。
照明系统	负责照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。
400V 以下电力设备设施	1. 工作人员持证上岗, 有严格的岗位职责, 确保供电安全运行。 2. 负责 400V 以下电力设备设施的运行管理及定期保洁。 3. 制定安全用电岗位责任及管理制度, 定时巡检设备, 对故障设施进行报修。
排水系统	1. 以建筑物内调水间为界限, 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。 2. 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、有效执行。 3. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行, 地下室无积水。 4. 定期对污水泵设备进行巡检、维护、检查及维修。
门禁系统	按相关管理规定运行门禁系统, 设备出现故障及时报修。
特殊用房桌椅家具等设备设施	1. 熟悉楼内各个特殊用房桌椅及其他家具的数量及使用情况。 2. 质保期内: 负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁及报修。 3. 质保期外: 负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁定期检查及维修。
开水器	负责电热开水器的常规保洁、报修、维修。定期(2次/年)联系维保公司更换滤芯及除垢。
电梯管理	1. 投标人配备特种设备安全管理和作业人员 A 证人员及电梯司机负责电梯的保洁、报修和维保。投标人负责电梯年维保服务费用, (年检费用采购人负责)。 2. 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查(标准按学校与维保单位合同规定)。确保电梯及安全设施完好、齐全, 通风、照明等附属设施完好。 3. 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。 4. 制定紧急救援方案 and 操作程序, 在接到报警信号应尽快设法解救乘客, 同时迅速通知维保单位派人排除设备故障。
通风系统	负责通风系统的报修。
电控维保	1. 控电设备电能计量柜、控电设备数据网关、电磁门设备门禁控制器、电磁门设备机箱电源、电磁门设备读卡器、电磁门设备双门电磁锁、电磁门设备报警主机、电磁门设备交换机、电子门锁设备蓝牙分组控制器、电子门锁设备数据服务网关、电子门锁、大功率插座设备控制器、大功率插座设备读卡器、大功率限电插座、大功率插座设备电源、大功率插座设备时间继电器、大功率插座设备配电箱设备维护、维修、配件更换。 2. 空调插座、插座防盗电盒、报警主机、电子门锁-蓝牙分组控制器、电子门锁-数据服务网关、电子门锁-锁具的设备维护、维修、配件更换。

二次供水	负责二次供水设备的维保。 1、二次供水设施设备正常运行。 2、进行水质化验取得卫生许可证，水质符合国家生活饮用水卫生标准，水质检测费由中标人承担。水质检测合格结果在显著位置标识。 3、操作人员应取得北京市从业人员健康证明。
------	---

注：上述维修项目材料费单价在 2000 元（含）以上的，由投标人提供证明材料、按照采购人财政相关管理规定走报销程序。

（4）房屋本体物业服务

- 1) 投标人需设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对房屋本体的报修，并建立报修及维修档案。
- 2) 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维护、巡检，发现问题及时报告，根据具体情况处理维修。
- 3) 在建筑物保修期内，应重点检查房屋建筑尚存在的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安全技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

服务内容	服务标准
房屋土建及设备小修	1. 时限要求 1.1 急迫性小修项目包括但不限于：楼房卫浴间排污管道堵塞，室内给水系统小修、换管，排风管道堵塞；建筑物所有门窗故障等，自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 1.2 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，一日之内处理或与报修人预约修复日期。 2. 室内地面、散水 2.1 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或残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。 2.2 质量标准：修复后应平整、光滑、平顺。 3. 室内墙面及顶棚 3.1 小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。 3.2 质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复其原有的使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 4. 检修门窗 4.1 小修内容：门锁损坏、门窗框松动、门体破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。 4.2 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。玻璃装订牢固，窗纱紧绷，不露纱头。 4.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 5. 清扫屋面、雨落管等 5.1 小修内容：每年应将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，雨落管局部残缺、破损应更换。 5.2 质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。
上下水系统小	1. 室内给水系统小修、局部换管 1.1 小修内容：建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀

修标准	严重的，应予以更换，给水系统漏水的，应进行修理，严重的，给予更换，零件残缺的应予以补齐。 1.2 质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配备齐全，无跑冒滴漏现象，能正常使用。 2. 卫生设施 2.1 小修内容：卫生设施及配件残缺的应配齐，破损的应维修。 2.2 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，无跑冒滴漏现象，能正常使用。 3. 排水、排污管道等 3.1 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。 3.2 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，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。
供电设备设施小修	1. 配电设施 1.1 小修内容：配电柜、配电箱、配电盘。 1.2 质量标准：元器件齐全，显示正常功能可靠，接地良好。 1.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 2. 室内设施 2.1 小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。 2.2 质量标准：正常使用 2.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 3. 配电线路 3.1. 小修内容：①导线，②支持物。 3.2. 质量标准：绝缘良好，完整可靠。 3.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。

(5) 设备维保及运行管理

1) 电梯

- 1.1 根据电梯维保作业标准及时做好电梯的维护、保养与维修。
- 1.2 接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，须在 10 分钟内抵达现场。
- 1.3 现场作业人员应当取得《特种设备作业人员证》。
- 1.4 作业过程中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。
- 1.5 向学校提出合理化建议并每月向学校书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况。
- 1.6 负责电梯的安全运行，保障设备整机及零部件完整无损。
- 1.7 建立回访制度(包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等)。
- 1.8 负责协助组织电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并负责电梯安全管理活动。
- 1.9 应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在服务期终止后交给采购人。
- 1.10 需按照《电梯日常维护保养规则》(DB11/T 418-2019)完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。
- 1.11 实施日常维护保养后的电梯需符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》(GB/T

18775-2025）、《电梯制造与安装安全规范 第 1 部分：乘客电梯和载货电梯》（GB/T 7588.1-2020）、《电梯制造与安装安全规范 第 2 部分：电梯部件的设计原则、计算和检验》（GB/T 7588.2-2020）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB 16899-2011）的相关规定。

2) 电开水器维保管理

2.1 对开水器零部件的损坏进行更换。做到故障第一时间得到解决保证师生 24 小时用水。

2.2 定期（2 次/年）联系维保公司更换电开水器滤芯及除垢（费用由投标人负责）。

2.3 巡检：每三个月对设备进行巡检工作，及早发现潜在的问题。

2.4 售后服务人员在接到客户的故障报修后，应在第一时间响应，小修 12 小时内解决问题，大修 24 小时内解决问题，如遇 48 小时内不能恢复设备使用，上报学校，同时做好相关的提示工作。

3) 无负压供水管理

3.1 设备在投入运行前应对系统进行清理，吹扫，以免杂质进入泵体造成设备损坏，无负压供水设备的贮水箱保证给水设备有充足水源的器具。应经常检查，防止二次污染。一年进行一次无负压供水设备的贮水箱的清洗和涂漆。

3.2 检查压力表摆动、指示是否正常，若出现误差应及时调整、维修。

3.3 停机断电情况下清洁电机、水泵外壳、储水压力罐及管道，保证无积尘、无污染。设备长期停运应采取必要措施，防止设备玷污和锈蚀。

3.4 每年进行水质检测，取得水质检测报告，费用由采购人承担。

3.5 水泵供水压力不足或故障及时与厂家联系维修。

3.6 协助学校 4 年更换卫生许可证一次。

4) 电控系统及设备

4.1 投标人负责维保期内电控相关设备（智能电表、电表箱、数据管理器等）的维护保养，包括更换零部件。

4.2 投标人负责维保期内电控软件的升级及系统维护。

4.3 投标人负责维保期内电控相关服务器、电脑的维修和相关维护。

在维保期内，投标人派专业技术人员对通道及相关维保设备进行跟踪服务。设立服务热线，24 小时昼夜服务，有专人值班负责各种急修和报修，有专人负责维修人员调度。

4.4 投标人接到采购人急修电话，30 分钟内抵达现场维修，普通故障的修复时间不超过

1 小时，如有损坏，提供并更换零件的时间应不超过 8 小时；并在维护时间上充分考虑用户的安排。

4.5 学校学生公寓电控系统及设备维护费用及 2027 年质保到期维保费用由投标人负责。

5) 大功率插座系统及设备

5.1 投标人负责维保期内大功率插座相关设备（控制器、读卡器、限电插座、继电器等）的维护保养，包括更换零部件。

5.2 投标人负责维保期内大功率插座软件的升级及系统维护。

5.3 在维保期内，投标人派专业技术人员对通道及相关维保设备进行跟踪服务。设立售后服务热线，24 小时昼夜服务，有专人值班负责各种急修和报修，有专人负责维修人员的调度。

5.4 投标人接到采购人急修电话，30 分钟内抵达现场维修，普通故障的修复时间不超过 1 小时，如有损坏，则提供并更换零件的时间不超过 8 小时；并在维护时间上充分考虑用户的安排。

5.5 学校学生公寓大功率插座系统及设备维护费用及 2027 年质保到期的维保费用由投标人负责。

6) 通风管道清洗

投标人根据学校要求定期对楼宇通风管道按行业规范管理。

(6) 服务终止情况

1) 在服务期内如果因乙方管理不善，从而引发的生产安全、舆情、人员管理等重大事故等，甲方有权立即终止合同，由此给甲方造成的直接、间接损失均由乙方承担。

2) 以下年度综合考核达标不到 90%的，采购人有权终止合同：

2.1 服务期间学生及教师总体满意度情况；

2.2 区域内物业管理情况；

2.3 巡查及整改情况；

2.4 综合管理情况；

2.5 设备设施维修及维护情况；

2.6 其它情况。

(7) 其他要求

1) 投标人在服务期满后一个月內，将所有自带设备全部清理出校园。

2) 需要上墙制度清单，包括但不限于：

- 2.1 学生及教师临时公寓安全管理规定；
 - 2.2 学生及教师公寓内务卫生标准；
 - 2.3 学生及教师临时公寓防火安全管理规定；
 - 2.4 公寓文明公约；
 - 2.5 相关岗位职责；
 - 2.6 学生公寓及教师公寓物业服务挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；
 - 2.7 学生公寓及教师公寓公共区域文化建设费用由投标人承担。
- 3) 违约责任
- 3.1 如因采购人违反合同相关约定，致使投标人未能完成规定管理目标，投标人有权要求采购人在一定期限内予以解决，逾期未解决的，投标人不承担违约责任。
 - 3.2 因投标人原因发生责任事故（含设备设施运行事故），给采购人造成经济损失和不良影响的，采购人有权终止公寓物业服务合同，投标人须赔偿采购人相应的损失。
 - 3.3 投标人中标后不得以任何形式、理由转让管理权，如发现，采购人有权取消中标单位资格并解除委托合同，由此引发的一切相关法律、经济责任全部由投标人承担。
 - 3.4 若投标人利用所管公寓物业牟利，采购人有权终止合同，造成相关损失由投标人承担。
 - 3.5 若投标人违反合同相关条款，采购人可直接扣除履约保证金。
 - 3.6 合同期内，任何一方欲提出终止合同的要求，须提前 2 个月以书面形式通知对方，并额外支付 2 个月的物业服务费作为赔偿。
 - 3.7 本合同终止时，投标人须将物业管理用房、物业管理相关资料等归属权在采购人的财物及时完整地交还采购人，如发生损坏或遗失，投标人须承担全部责任并赔偿相应损失。若投标人未在规定时间内向采购人移交全部公寓物业用房及公寓物业管理的全部档案资料，每延迟一日参照《北京市物业管理条例》规定进行处理。
 - 3.8 如投标人无故不履行合同或无故终止合同，采购人有权要求投标人赔偿，根据实际情况按相关法律法规进行赔偿。
 - 3.9 出现以下情况双方均互不承担赔偿责任：
 - 3.9.1 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：如征用、征收、政府禁止令等；③社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等）导致公寓物业管理服务中断的；

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

3.9.3 因非投标人责任出现供水、供电、供热、通讯、有线电视及其他公用设施设备运行障碍造成损失的。

（8）特别说明

1) 遇采购人大型活动或重大节日、庆典及大型会议无偿提供室内外环境保洁、协助采购人进行会场布置、接待、清场等临时性工作，以满足活动需要。

2) 按采购人要求，配合采购人迎接新生入校、送毕业生离校服务。

3) 对毕业生离校后室内外装修的监管。

4) 材料费单价 2000 元以下所有设备维修项目由投标人承担。维修项目材料费单价在 2000 元以上的，由投标人提供证明材料、采购人实报实销，具体操作办法届时双方商定。

5) 项目负责人及主要管理人员档案资料需报采购人备案，未经采购人同意，不可以随便变动调离。

6) 物业服务费支付方式：签订合同后，采购人根据合同约定和项目完成进度，支付进度款，采购人根据上季度考评结果，按季度支付物业服务费。

7) 物业服务人员食宿问题：根据工作需要，采购人为物业服务人员提供从业人员 40% 的住宿；物业服务人员到采购人食堂就餐费用自理。物业服务人员可申请员工宿舍，按 150 元/月/人进行收费。

（9）投标人应遵守下述规定：

1) 节能管理

①基本要求

投标人应协助采购人规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等；定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透；协助采购人在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。

②照明用能

投标人应加强照明巡查、及时检查灯况，根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同时段的光照需求，协助采购人优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案，杜绝“白昼灯”；会议室、厨房等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“长明灯”；如无

采购人或相关部门明确要求，平时不开启景观照明，室外区域只开启必要的台阶和路面照明。

③暖通用能

投标人应按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、厨房、走廊等室内场所空调温度，行业或采购人另有规定的，从其规定；除有特殊要求外，会议室、厨房等公共区域仅在使用期间开启空调，开启空调时应当关闭外门和外窗。

④其他用能

投标人应根据采购人要求，在满足使用需求的前提下，精细化管理电梯、公共区域打印机、复印机等设施设备自助休眠、关闭时间；新风系统、电开水器等用能设备要根据不同场所、工作日和休息日、昼间和夜间等因素个性化设置使用时段；燃气灶加工期间充分得用灶火，用毕及时关气，经常对灶具等设施设备进行维护保养，提高燃气得用效率。

⑤用能统计和分析

投标人应协助采购人统计能耗数据，定期对用能状况进行分析，开展用能诊断，挖掘节能潜力，提高能源利用效率，确保达到所属行业能耗定额标准，规范合理用能，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合采购人整改。

2) 节水管理

①基本要求

投标人应协助采购人采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助采购人有序更换或改造；定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费；张贴节水宣传海报、标识，协助采购人开展节水宣传活动。

②会议活动用水

投标人应根据会议活动的人数和时间，全理估算会务服务热水用量，按需供水，减少“半壶水 ” “半杯水 ” 浪费。如无采购人明确要求，不主动提供瓶装水，确需瓶装水的，优先提供小瓶水，并提示带走未喝完的半瓶水。

③保洁用水

投标人应协助采购人在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免先成浪费。

④其他用水

投标人应协助采购人在卫生间、开水间、厨房等区域使用感应式水龙头，冲厕优先使用

中水；淋浴间采用节水型混水器、节水型花洒；对空调冷凝水进行收集和利用。

⑤用水统计和分析

投标人应协助采购人规范统计用水数据，对次级用水单位（功能区域）和主要用水设备（用水系统）分别计量，定期对用水状况进行分析；协助专业机构定期开展水平衡测试，定期开展用水巡查，挖掘节水潜力，提高用水效率，确保达到所属行业用水定额标准及属地水管理部门下达的用水指标，规范合理用水，对于超过定额指标的，应及时排查原因，并配合采购人整改。

3) 生活垃圾分类

①生活垃圾分类宣传与培训

投标人应协助采购人开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报、发放宣传手册、组织培训讲座等方式，提高职工/学生对生活垃圾分类的知晓率和参与度。定期组织相关工作人员开展垃圾分类培训，更新垃圾分类专业知识，加强实操指导。

②投标人严格落实《北京市生活垃圾管理条例》，规范设置四类分类收集容器，物业专人定时现场督导、分拣，严禁混收混运。

③废纸、废电器、可回收物定点归集、统一合规回收，建立完整可回收物回收台账；严控公共区域一次性塑料制品投放，减少一次性耗材使用。

4) 绿色环境与低碳保洁绿化管理

①保洁作业仅使用环保、低毒、可降解清洁药剂，禁止使用高挥发性、高污染清洁剂；废弃保洁耗材分类回收处置。

②绿化养护采用节水浇灌方式，施用有机肥，生物防治病虫害，严控化肥、农药使用；修剪绿化废弃物粉碎资源化利用。

③在大厅、走廊、会议室、卫生间等公共区域常态化布设节能、节水、垃圾分类宣传提示标识，定期开展节约宣传活动。

5) 台账与计量管理硬性要求

物业服务企业须建立五类完整台账：能源资源消耗台账、机电设备节能维保台账、节水巡检维修台账、垃圾分类回收处置台账、节能宣传与整改台账；每月 5 日前向采购人报送月度节约管理工作报表，全部台账留存期限不少于 3 年，以备机关事务、财政部门抽查。

五、其他要求

5.1 质量监控

1. 采购人不定期进行满意度调查, 采购人质量考核结果为 90 分合格(含设备正常运行、安全、完成工作量等) 对低于考核分数的将下发《整改通知单》, 与服务费挂钩处罚。根据《评分标准》所列标准要求和评分细则:

1.1 对物业服务当月服务质量评定级别分为: 优(90 分以上<含>)。

1.2 良(90 分以下, 80 分以上<含>)。

1.3 合格(80 分以下, 70 分以上<不含>)。

1.4 不合格(70 分以下<含>)。

2. 季度评结果作为考核处置依据:

2.1 综合评分达到“优”(90 分以上<含>), 不扣除履约保证金。

2.2 综合评分为“良”(90 分以下, 80 分以上<含>), 扣除履约保证金的 1%—4%。

2.3 综合评分为“合格”(80 分以下, 70 分以上<不含>), 扣除履约保证金的 5%—8%。

2.4 综合评分为“不合格”(70 分以下<含>), 扣除履约保证金的 5%—8%, 并终止服务合同。

注: 考核罚款从履约保证金中扣除。

3. 秉承采购人节能需求, 对于节能效果明显, 服务工作出色将加分奖励。

4. 如果投标人出现重大人员伤亡事故或因人为原因造成设备损坏, 采购人有权一票否决, 终止该项目服务。

5. 人员数量考核, 依据合同约定服务人员数量充足做好人员安排, 杜绝人员缺少出现空额。

6. 应急维修材料准备齐全, 加分; 反之扣分。

7. 特种设备依据国家市场监督管理总局令第 74 号公布特种设备安全风险防控的动态管理机制, 结合校区实际情况, 落实自查要求, 制定《电梯安全风险管控清单》, 建立健全全日管控、周排查、月调度工作制度和机制。

8. 服务方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

9. 经采购人同意, 乙方可以将(特种设备运行)分包相应专业管理队伍、并不能再次分包。分包后不能解除投标人履行本合同的责任和义务, 接受分包的人与卖方共同对采购人、投标人连带承担合同的责任和义务; 如分包需要签订分包协议, 附在投标文件中。

10. 在服务期内, 如果因物业管理服务方(投标人)管理不善, 从而引发的疫情、舆情、安全等重大事故, 采购人有权立即终止合同。

11. 服务期内，投标人人员因违章操作出现人员伤亡，采购人有权立即终止服务合同，且不承担任何法律赔付责任。

12. 投标人完成各项应急演练，出色完成各种检查验收接待工作，加分；反之扣分）

5.2 处罚条款扣分

1. 因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的，中标人负赔偿责任并扣分；
2. 未能按时对设备保养，进行验收年检的，扣分；
3. 对设备技术不熟悉，不能正常操作或造成损失的，扣分；
4. 中标人不具备技术专业管理人员的，扣分；
5. 各种应急预案、日检记录不按时记录的，扣分；
6. 未按照设备要求进行安全演练培训的，扣分；
7. 未能接待社会职能部门入校检查或验收的，扣分；
8. 各项管理制度、证件未能上墙悬挂的，扣分；
9. 对待采购人管理人员及考核人员态度蛮横、不服从合理化建议的，扣分；
10. 未能履行合同中规定的条款，扣分；
11. 未按照采购人需求服务的，扣分；
12. 工作拖延，造成不良影响或投诉的，扣分；
13. 随意拖欠员工工资、拖欠第三方服务的，扣分；
14. 未能按照劳动法律规定，未能给员工上保险的，扣分；
15. 因管理不当被社会仲裁介入的，扣分；
16. 对学校节能工作懈怠，造成浪费的，扣分；
17. 因酒后吵架、造成他人伤害及采购人财产损失的，扣分，严重者追究赔付并解聘；
18. 对本应主动处理的事情造成过失、对熟视无睹、视而不见的，扣分；
19. 采购人每月检查全面服务工作 2 次，根据不合格给予扣分（按照考核明细表）
20. 采购人考核部门小组对所有扣分项按照比例进行降低付费处理；
21. 由于处置不当，造成重大安全事故、人员伤亡、恶劣舆论的，招标人有权立即停止该服务项目。

5.3 奖励加分

1. 对扣分项逐一落实，业绩出色的学校质量监控组给予相应加分；
2. 完成本项目服务以外的其他校内应急服务，给予加分。

5.4 其他相关服务

为有利于更好地提升服务品质而提供的可量化服务保障内容，要求内容详实、贴合项目实际情况且特色明显，在校方有特殊需求时，如迎新、校庆、重大活动、校内搬运等，用于为师生提供全方位的保障和服务支持。

六、验收标准

1. 服务验收时，采购人有权根据自己的需要决定物业管理服务的检验方式，并根据评估考核结果与日常检查实际情况完成验收工作。但验收合格并不免除中标人根据本合同的约定所承担的质量保证责任。
2. 合同执行过程中，服务保障及维修维保等物业管理工作须符合国家或行业的标准，且具有相关下游投标人产品质量保证检验合格证明书及根据法律法规要求的其它相关认证与证明文件。
3. 采购人验收人员由采购人相关使用管理单位构成，在采购人指定的区域时间按照约定的相关服务保障标准进行验收，验收过程按照合同验收条款、项目评估考核办法、采购人相关要求及采购人采购手册验收规定之普通验收流程进行验收单据上报。

附件 1

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：学生公寓/教师公寓

时间：

内容	分项指标	分值	得分
安全管理 (22 分)	1、消防设施、设备定期检查，记录完整，无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修；安全类标识、标牌张贴到位，无缺损。	2	
	2、防爆器械、应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到；熟练掌握消防应急预案内容及操作流程。	3	
	3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录。	2	
	4、门禁刷卡开关门系统是否正常运行，是否按规定时间开关门。	2	
	5、每天对学生公寓楼公共区域及学生宿舍内安全进行检查，如使用违章电器、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报。	3	
	6、严格执行大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记、失物招领等公寓楼各项规章制度，并做好相应登记。	3	
	7、要定期对公寓楼内各类标识标牌、活动室家具及其他设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修。	2	
	8、是否开展禁烟宣传及检查，查看检查记录及劝烟记录，各种禁烟标识完善；楼内每发现 3 个烟头扣 1 分。	1	
	9、对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档。	2	
	10、值班人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。	2	
公共保洁 (24 分)	1、公共区域内门、窗干净，窗槽、窗台、楼梯、扶手整洁，无灰尘，手摸 15 公分无可见灰尘。	3	
	2、大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍。	2	
	3、活动桌椅、空调、多宝阁、茶几、联排椅、大厅多媒体柜等无污渍、无灰尘、无水渍，手摸 15 公分无可见灰尘；开水器及周边干净、整洁。	3	
	4、楼内地面、走廊、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢。	3	
	5、天花板、换气扇、开关面板、灯具表面、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，手摸 15 公分无可见灰尘，墙面无乱贴乱挂宣传品及广告。	3	
	6、各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁。	2	
	7、室内摆放盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝干上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印。	2	
	8、垃圾桶干净、整洁，垃圾袋套用规范，垃圾无外溢现象。	2	
	9、开水器、盥洗间水龙头无长流水现象；各类电灯、空调、电扇及时关闭。	2	
	10、电梯不锈钢门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。	2	
卫生间、工具间 (16 分)	1、盥洗池无污渍、镜面无水迹，龙头无积垢。	2	
	2、地面无积水、无污渍、无痰渍，无长流水现象。	2	
	3、拖布池、各类便器无堵塞、污垢、无异味。	2	
	4、墙边角、窗轨干净、天花板、换气扇，无污渍、无蜘蛛网。	2	

	5、排风扇无污渍、无积尘，卫生间空气清新，无异味。	2	
	6、墙面、隔板无广告、无灰尘、无污迹、无积灰，手摸 15 公分无可见灰尘。	2	
	7、保洁工具、用品摆放整齐，地面湿滑时，按规定摆放提示牌，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	2	
	8、卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清。	2	
维修小修 (12 分)	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档。	2	
	3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
	4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法。	2	
	5、维修结束后及时清理维修现场。	2	
	6、报修本上维修结果填写规范。	2	
综合管理 (16 分)	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人，不与服务对象发生冲突。	1	
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》《安全管理制度》《检查考核制度》《奖惩制度》《报告制度》等）。	2	
	4、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	5、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其他工作。	1	
	6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	2	
	7、按时进行每日自查，检查内容详细、处理及时、管理规范、效果明显；	1	
	8、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	2	
	9、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。	1	
	10、与学生开展面对面沟通交流，查看记录。	2	
投诉 (10 分)	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣 5 分。	10	
总分		100	

考评人：_____ 被考评人：_____

附件 2

物业服务一月现场考核评分表（样表）

楼宇：学生公寓/教师公寓

时间：

内容	分项指标	分值	得分
秩序维护 (20 分)	1、各项安全检查记录完整、有效,《消防器材更换检查记录》《内务卫生安全检查记录》《设备设施检查记录》《设备设施报修记录》。	2	
	2、各项值班及工作记录完整、有效,《值班记录》《发放记录》《要事记录》《临时住宿登记记录》《借钥匙记录》《员工出勤签到记录》《失物招领记录》。	2	
	3、严格执行巡视制度,按时巡视,按路线巡视不少巡漏巡,查看巡视记录或值班记录中相应巡视检查内容。	2	
	4、查看设备设施巡视检查、报修记录,《设备设施报修记录》《设备设施检查记录》,完整有效,查看设备设施使用状况。	2	
	5、查看学生住宿信息归档情况,查看花名册及《住宿信息变更记录》。	2	
	6、查看值班人员工作状况,是否按服务要求在规定时间内实行站岗服务,高峰时段项目负责人到场协助监管。	2	
	7、查看禁烟检查记录及劝烟记录;楼内每发现 3 个烟头扣 1 分。	2	
	8、查看安全通道门顺畅,消防通道内无杂物堆放,查看每周消防电磁门开启记录。	2	
	9、查看楼内秩序,各类标识标牌;查看每周平台及顶楼安全检查记录。	2	
	10、查看防爆器械、应急钥匙是否摆放在指定位置并能马上拿到。	2	
公共保洁 (18 分)	1、门框、窗槽、窗框无污迹,纸巾擦抹门及扶手表面 20cm、门顶 15cm 无明显污渍。	2	
	2、公共区域门、玻璃,窗台无污迹、无灰尘、无水渍,窗台用纸巾擦抹表面 20CM,纸巾无明显污渍。	2	
	3、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、扶手、踢脚线目视干净,无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍等。	2	
	4、活动桌椅、空调、多宝阁、茶几、联排椅、大厅多媒体柜等无污迹、无灰尘、无水渍,手摸 15 公分无可见灰尘;开水器及周边干净、整洁。	2	
	5、排风扇、灯罩等公共设施设备目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘;吸顶灯每年至少清洗一次,并做好相关记录。	1	
	6、开水器、盥洗间水龙头无长流水现象;各类电灯、空调、电扇及时关闭;	2	
	7、门、开关面板、消防器材箱(管)、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网,无乱贴乱挂宣传品及广告,纸巾擦拭表面 20cm 无明显污染。	2	
	8、垃圾桶干净、无异味,垃圾袋套用规范,垃圾桶无外溢现象。	1	
	9、室内摆放盆栽无明显落花、落叶,盆内无杂物、烟蒂、纸屑,叶面枝干上无浮灰;装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材等制品无蛛网、无积尘、无污渍,干净、明亮无手印。	2	
	10、平台及顶楼卫生每月检查一次,确保雨水管畅通、无杂物,并记录存档。	1	
	11、电梯不锈钢门(内、外)、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等,完好、无污渍、无尘,保持光亮、无手印。	1	
卫生间、工具间 (13 分)	1、卫生间地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。	2	
	2、墙身及便池隔板干净,光洁,无污渍、无灰尘、无广告,用纸巾擦抹 20cm 长无明显污染。	2	
	3、窗台、窗框、玻璃无污迹、无灰尘、无水渍,玻璃明亮。	2	

	4、各类便器、拖布池无堵塞、无污垢、无异味，光洁明亮。	2	
	5、排风扇无污渍、无积尘，卫生间空气清新。	1	
	6、保洁时，按规定摆放“正在清洁”等警示牌，拖地时、刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌“小心地滑”。	1	
	7、保洁工具、用品摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	1	
	8、卫生间、工具间禁止堆放易燃易爆物品。	2	
维修 小修 (7分)	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	1	
	2、按时巡视服务区域，对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档。	2	
	3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	1	
	4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法。	1	
	5、维修结束后及时清理维修现场。	1	
	6、报修本上维修结果填写规范。	1	
综合 管理 (12分)	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	1	
	2、节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整；宣传栏上张贴物管理规范（有无过期、是否审批及张贴是否整齐）。	1	
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》《安全管理制度》《检查考核制度》《奖惩制度》《报告制度》等）。	1	
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1	
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1	
	6、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	1	
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	1	
	8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。	1	
	9、与学生开展座谈会，查看记录。	1	
	10、与学生开展各类共建活动，查看记录。	1	
	11、现场查看楼内育人工作开展情况。	1	
	12、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其他工作。	1	
过失单 (30分)	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30	
总分		100	

考评人：_____

被考评人：_____

附件 3

现场记录单

NO

被 查 项 目 名 称		检 查 日 期	
检 查 问 题 记 录	检查人签名： 年 月 日		
被 查 项 目 负 责 人 签 收			
复查情况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

北京信息科技大学公寓管理科

附件 4

物业服务质量检查整改通知书

NO

被检查项目名称		检查日期	
检查问题记录			
整改意见	检查人签名： 年 月 日		
被检查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

北京信息科技大学公寓管理科

附件 5

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:

对不合格事实描述:

检查部门:

日期:

原因分析:

责任部门:

日期:

纠正（预防）措施制定（预计完成时间）:

责任部门:

责任人:

日期:

纠正（预防）措施实施情况:

执行人:

日期:

纠正（预防）措施验证情况:

验证人:

日期:

备注:

北京信息科技大学公寓管理科

附件 6**问题处置通知单**

单位名称：_____ 填写日期：_____年____月____日 附件共____张

处罚事由：

处理结果：

☐经济处罚

处罚金额：

☐其他形式

备注：

采购单位：

处罚单位：

备注：开具处罚单需有相关材料支撑，请将附件附于处罚通知单后并注明附件张数。

北京信息科技大学公寓管理科

附件 7

毕业生（转换校区）宿舍检查单

校区		楼号		宿舍号		检查时间	
遗留物品检查记录	辅导员签名：楼长签名： 年 月 日						
保洁员清理时间	楼长签名： 保洁员签名： 年 月 日						
宿舍清理工作流程： 1、毕业生、转换校区、退宿等学生宿舍需要清理前必须经过学院辅导员及楼长确认无贵重物品后方可清扫，本通知单由楼长开具。 2、保洁人员在清理宿舍时发现学生遗留的贵重物品必须上报楼长，如私自处理造成学生损失的按原价赔偿，同时以违反后勤管理处、公寓管理科有关规定进行严肃处理。 3、保洁人员清理的垃圾不得堆放占用楼道公共区域，每天下班要及时清理，清理期间注意防火，杜绝各种安全隐患。 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。							

北京信息科技大学公寓管理科

第六章 拟签订的合同文本

招标编号：_____

包号：_____

采 购 合 同

项目名称：北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目

服务名称：北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务

甲 方：北京信息科技大学

乙 方：（公司名称）

签署日期： 年 月 日

合 同 书

甲方与乙方就北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目相关事宜进行友好协商，根据《中华人民共和国民法典》的规定，按下述条款签订本合同。

一、定义

1. 本合同下列术语解释：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “甲方”系指与中标人签署合同的人（含最终用户）。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的中标人。

二、合同内容及期限

2. 甲方购买乙方提供的以下服务：对沙河校区的各个学生公寓（学一公寓、学二公寓、学三公寓、学四公寓、学五公寓 7 至 9 层、学六公寓、学七公寓及地下公共区域，总面积 131415.89 m²）进行综合保障、秩序维护、维修保养、设备运行维护、保洁、公寓管理服务、公寓应急突发事件的处理等工作外，还需支持重大活动期间的各种服务要求。

2.1 服务项目要求：（工作任务、工作任务下达方式、数量/质量要求、完成方式、特殊需求等）（可以格式自拟）

2.1.1 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

（1）通用基础与质量

《物业管理条例》（中华人民共和国国务院第 504 号令自 2007 年 10 月 1 日起施行）

《北京市物业管理条例》2020 年 5 月 1 日起实施

（2）节能管理

《中华人民共和国节约能源法》

《公共机构节能条例》（国务院令第 531 号）

《北京市实施〈中华人民共和国节约能源法〉办法》

《北京市公共机构节约能源资源工作规范》（京机管发[2022]17 号）

《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改<2022>1673 号）

《公共建筑节能运行管理与监测技术规程》（DB11/T 1130-2024）

北京市地方标准《电梯节能监测》（DB11/T 1161-2015）

北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》（DB11/T 1854-2021）

北京市地方标准《高等学校能源消耗定额》（DB11/T 1267-2021）

北京市地方标准《公共机构能源资源消费统计管理规范》（DB11/T 2223-2024）

北京市地方标准《能源计量器具配备和管理规范机关》（DB11/T 2344-2024）

（3）节水管理

《中华人民共和国水法》

《节约用水条例》（中华人民共和国国务院令第 776 号）

《公共机构节约用水管理办法》（国管节能[2024]274 号）

《北京市节水条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕第 90 号）

《公共机构节水管理规范》（GB/T 37813-2019）

《公共建筑节能运行管理与监测技术规程》（DB11/T 1130-2024）

北京市地方标准《用水定额 第 26 部分：学校》（DB11/T 1764.26-2022）

（4）环境与卫生管理

《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

《北京市生活垃圾管理条例》（北京市人民代表大会常务委员会公告〔十五届〕

〔2020〕39 号）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》（DB11/T 1694-2019）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》（DB11/T 354-2023）

《北京市可回收物指导目录》（2021 年版）

《污水综合排放标准》（GB 8978-1996）

《社会生活环境噪声排放标准》（GB 22337-2008）

《室内空气质量标准》（GB/T 18883-2022）

（5）健康与安全管理

《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院第 373 号令，自 2003 年 6 月 1 日起施行）

国务院关于修改《特种设备安全监察条例》的决定（中华人民共和国国务院令第五49号）

《危险化学品仓库储存通则》（GB 15603-2022）

《安全色和安全标志》（GB 2894-2025）

《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022）

（6）服务质量

《服务标准化工作指南》（GB/T15624-2011）

《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》（GB/T 19004-2020）

《投诉处理规范》（GB/T 17242-2025）

《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1-2023）

《公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则》（GB/T 15566.1-2020）

备注：以上标准如有最新标准发布，以最新标准执行。

2.1.2 总体服务内容

为北京信息科技大学沙河校区学生公寓综合管理服务外包项目提供以下服务：

（1）安全管理服务：公寓安全管理及巡查、应急突发事件处理、意外伤害事故处理、控烟管理、门厅值守、公共秩序维护、公寓消防演练组织与培训等；

（2）大厅文化建设服务：文明/优秀宿舍创建与管理、各类信息数据统计上报、学校大型活动保障、一站式社区日常维护、公寓育人工作方案制定与实施等；

（3）人员信息管理服务：学生入住、信息核对、调宿、留宿人员管理、来访、晚归、备用钥匙使用登记管理、春假/寒假/暑假等假期按照学校要求进行人员出入管理等；

（4）综合管理服务：迎接新生/毕业生离校服务、设备设施管理、节能服务、理赔管理、定期归档、工作记录/台账、服务回访等；

（5）信息化管理服务：智慧校园建设与维护，为本项目使用的物业信息化服务平台，具有报修系统、公寓管理系统、应急预案管理系统、能耗管理系统、设备管理系统等；

（6）卫生保洁管理与服务：内务卫生检查、毕业生离校、新生报到、每学期退宿房间保洁、零散床位清退与卫生保洁、公寓楼内部及地下室走廊的日常卫生清洁、楼内临时突击任务、定期楼内消毒（包含肠道等传染病疫情处理的消杀）、打药、楼内垃圾清运、楼宇内害虫防治、垃圾分类及门前三包 2-10 米（各出入口与主道路和内庭院之间）范围内卫生保洁、积雪清扫、秩序维护等；

（7）维修、维保服务：公共区域及学生宿舍内综合零星维修服务、报修服务、照明系

统维修、污水泵巡检维护等设备设施维修报修，还包括公寓楼宇的电梯维保、电开水器维修、各种污水泵、洗手间管道等专项设备设施维修维保服务。

(8)全力配合学校做好突发事件各项工作，包括但不限于现场管控、物资准备等其他工作。

(9)教师临时公寓管理服务：管理制度拟定、员工专业化培训、客房预订、住宿登记、前台接待及日常事务询问、客房保洁、布草更换、绿植供应与布置、传统节日活动开展与布置、收费结算台账整理与报备等。

2.1.3 服务范围

序号	建筑名称	建筑功能	建筑面积（平方米）	服务内容
1	学一公寓	学生宿舍	30398.68	同“4.4 服务标准及作业要求”
2	学二公寓	学生宿舍	28032.83	
3	学三公寓	学生宿舍	29417.76	
4	学四公寓	学生宿舍	25369.78	
5	学五公寓 7 至 9 层	教师临时公寓	3386.00	
6	学六公寓	学生宿舍	7405.42	
7	学七公寓	学生宿舍	7405.42	
总计面积（平方米）			131415.89	

注：以上建筑面积为参考内容，以实际面积为准，服务范围包含地下公共区域。

2.1.4 岗位配置标准要求

(1) 服务人数要求

乙方在本项目服务地根据要求进行人员配置，确保项目正常运行，乙方应按国家劳动法和北京市相关政策法规合法用工，如有违反国家法律法规情况，责任由乙方承担。

(2) 岗位配置要求

- 1) 学生公寓值班：8 小时工作制，24 小时服务（每个岗位配置 4 人）。
- 2) 前台：8 小时工作制，24 小时服务（每个岗位配置 3 人）。
- 3) 综合维修：8 小时工作制，24 小时应急服务。
- 4) 保洁：8 小时工作制，24 小时应急服务。

5)楼宇管理：8 小时工作制（项目经理、项目副经理、办公室文员、公寓主管、工程主管、楼长），夜间除门值外至少保留一名楼长值守，负责楼宇综合管理工作。

（3）人员配置要求

1)根据公寓建筑格局、规模及管理服务内容和标准，乙方应按照不低于高校公寓管理标准比例配备人员。

a. 主要管理人员配备

序号	岗位配置	人数	工作制	岗位要求
1	项目经理	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有工程师及以上职称，具有 5 年及以上公寓类物业项目管理经验。
2	项目副经理	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有中级及以上职称，具有一级注册消防工程师证书，具有 3 年及以上公寓类物业项目经验。
3	办公室文员	2	8 小时工作制	其中 1 名为办公室主任，具备本科及以上学历，年龄不超过 45 周岁，具有中级或以上人力资源职称证书，具有 3 年或以上办公室工作经验。 另 1 人为办公室行政文员，具备本科及以上学历，年龄不超过 40 周岁，具有 3 年或以上办公室工作经验，协助公文写作及通讯编辑等。
4	公寓主管	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有中级及以上职称，具有 3 年或以上学生公寓管理经验。
5	工程主管	1	8 小时工作制 24 小时应急服务	具备本科及以上学历，年龄不超过 45（含）周岁，具有工程师及以上职称，具有 5 年及以上公寓类物业项目管理经验及岗位资格证书。具有特种作业操作证（高压电工作业）或涉氨制冷设备运行、维修操作作业证（或制冷与空调

				作业证)或特种设备安全管理和作业人员证书。
6	楼长	10	8 小时工作制 24 小时应急服务	年龄不超过 50(含)周岁,相貌端正,具有专科及以上学历,具有公安部门颁发的保安员证,具有四级及以上消防设施操作员证(或四级及以上建(构)筑物消防员证书),其中至少包含 4 名女性楼长。

b. 其他重点服务人员配置

序号	名称	月工作量 (时长)	服务时 长 (月)	工作制	服务人员要求
1	前台	90	12	8 小时工作制	年龄在 22-35 周岁,大专及以上学历,形象好气质佳,普通话流利,沟通能力强。
2	学生公寓值班员	1380	12	8 小时工作制	年龄 18-55 周岁,相貌端正,具有高中及以上学历,普通话流利。
3	保洁员	1170	12	8 小时工作制	年龄 18-55 周岁,胜任本岗位工作,乙方需承诺所有保洁人员上岗时全部持有有效期内健康证。
4	综合维修人员	240	12	8 小时工作制	年龄不超过 55 周岁,具备完成项目的维修、修护能力,具有特种操作证:如低压或高压电工证等。

2) 乙方配置的主要管理人员(项目经理、项目副经理、办公室文员、公寓主管、工程主管、楼长),均需为本单位在职人员。

3) 乙方从业人员按岗位需统一着装,佩戴工牌,微笑服务。

4) 乙方需熟悉楼内情况,包括但不限于:房间、卫生间、开水房数量、位置、面积,具备处理突发事件的能力。

5) 由于设备设施更新、升级,提高劳动效率的原因引起服务人员数量变化,乙方应与甲方监管部门进行沟通,根据具体情况确定服务人员的数量。

6) 对于违反法律法规以及甲方相关规定的员工,甲方有权要求乙方更换相关的管理

人员及服务人员。

2.1.5 服务标准及作业要求

(1) 公寓综合管理

服务内容	服务标准
安全管理	1. 公寓防火防盗（预防电火、烟火、明火等；防外来盗窃、内部盗窃等）。 2. 公寓意外伤害事故（摔伤、碰伤、烫伤等；突发疾病精神异常疾病等）。 3. 公寓突发事件（酗酒、打架斗殴、闹事等）。 4. 公寓消防设施报修与登记（安全出口标识、消防栓、灭火器）。 5. 学生在学生公寓表现优秀/违规的行为，进行登记或上报。
消防安全管理服务	1. 建立消防设备设施台账，了解掌握区域内消防应急设备设施位置与使用状态，确保消防通道畅通。 2. 定期（2次/年）开展消防培训和演习，加强四个“知道”（知道火灾危险性、知道必要的消防安全知识、知道火场逃生的基本方法、知道火灾预防措施）、四个能力（检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初期火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力、消防宣传教育培训的能力）内容的学习，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，有自防自救能力。 3. 值守人员为公寓义务消防员，具备应急突发事件处理能力。 4. 对火灾、治安以及公共安全卫生等事件，拟定应急预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。 5. 每年配合安稳处更换楼宇内灭火器及楼内消防设备设施的消电检工作。 6. 每年和安全管理部签订安全责任书，并落实到位。
学生公寓禁烟管理服务	1. 楼内严禁吸烟，楼内各明显部位张贴禁烟标识。 2. 楼内有禁烟的宣传资料、海报或展板。 3. 楼内办公区域及值班室无烟具、烟头，公共区域无烟头。 4. 做好“劝烟”工作，填写“劝烟”记录。 5. 配合学校控烟工作的校相关部门进行开展及检查。
大厅文化建设服务	1. 门厅建设 1.1 做好门厅功能建设、VI 形象设计相结合，利用花木、盆景等装点门厅。 1.2 通过板报、宣传栏或电子显示屏等资料宣传模块，开拓门厅的“授业、解惑”功能。 1.3 延伸公寓楼的服务功能，为学生提供多样化的服务（缝补衣物、熨烫、五金借用、应急医疗物资准备、小推车等）。

	2. 节假日氛围布置、开展具有核心价值观的学生活动。 根据各种节假日（元旦、春节、中秋、国庆等）的特性，对公寓楼进行布置。 3. 开展日常宣传教育 利用多种形式，开展主题宣传，将日常教育引导渗透到学生宿舍生活的方方面面。 4. 开展防火防盗安全教育，普及安全知识，树立安全防范意识。 5. 积极与学校沟通，融入校园文化，开展共建活动。 如宿舍文化节、雷锋活动、端午、中秋、垃圾分类等，通过开展系列文化活动，丰富公寓生活，达到公寓文化育人的目的。 6. 对学生行为进行管理和引导，组建与学工部门的沟通渠道，共同管理学生。 7. 通过岗位体验等方式，让同学们走进后勤，共同了解后勤工作，从而实现劳动育人，公寓育人。
文明宿舍 评选	1. 每学期配合学校开展文明宿舍评比，综合考虑学生的宿舍环境、人文环境等。 2. 促使形成人人爱护公物、关心他人的好风气，建立文明、良好的思想道德情操场所。 3. 提高同学们的处事、交际能力，把宿舍变成锻炼、培养自我管理、自我约束、自我完善的育人实践基地。
节能服务	1. 对学生公寓楼的水、电进行管理和控制，按照学校节能要求和相关规定，对楼宇内存在的长明灯、常流水以及空调开启等违反学校节能规定的现象进行必要的管理，具体办法根据学校节能办的办法并授权执行。 2. 定期开展节约资源活动，倡导学生从自己做起、从小事做起，杜绝浪费现象。 3. 根据后勤处能源科关于节能方面工作要求，合理开展节能减排工作，如措施落实不到位，根据有关文件规定给予经济处罚。 4. 协助校方完成节能办日常数据统计、节能宣传等工作。
楼内商业 秩序	对未经学校有关部门批准的商业设施禁止摆放。
损 赔 管 理 服 务	1. 对楼内地面、墙面、天花板、门窗、门窗玻璃和消防器材玻璃等设备设施以及物品等的损坏有相关管理办法，公示相应物品的赔偿价格，并落实实施。 2. 对外来人员进楼作业、物品搬运等有安全提示，并明确表示出现损坏需进行赔偿。 3. 师生损坏楼内设备设施，需按照管理办法照价赔偿。 4. 未发现损坏责任人时，乙方需按原状进行修复。

	5. 修复费用较大（>2000 元），向学校进行报备，协商处理。 （公共设施包括但不限于：楼内设施、物品、地面、墙面、天花板、门窗、台阶等）
楼内通知、标识等张贴秩序维护与管理	1. 负责楼内通知、标识等张贴秩序维护与管理，楼内通知、标识等可在楼内设置的公示栏张贴。 2. 楼内的标志、标牌的格式由学校统一规范。 3. 楼内张贴外部门通知及标识，需经上级领导部门审批后方可张贴。
公寓楼内门厅的安全值守，门厅公共秩序的维护	1. 挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。 2. 按照要求配备值班人员，严格遵守岗位职责，按公寓楼的作息时间要求开闭大门。 3. 向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。开展便利服务工作（如小五金借用等）。 4. 对楼内住宿人员辨识率达到 90%以上。 5. 做好会客登记、大件物品以及贵重物品出门登记。 6. 做好高峰人流期间的人员疏导工作，确保出入口畅通，遇紧急情况及时疏散人员。 7. 利用监控终端及门禁系统，严防闲杂人员进入公寓楼。 8. 设置失物招领处，妥善保管师生丢失的物品，做好登记及领取记录。 9. 做好宿舍公共区域消杀物品放置工作及记录。 10. 对无卡或随他人进入公寓楼未刷卡的晚归学生进行信息登记。 11. 对晚归信息进行统计汇总，关注长期晚归学生，每两周一次报送至学工办。 12. 认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。
安全、秩序的综合管理	1. 挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。 2. 按照要求配备值班人员。按岗位职责开展日常值守服务任务。 3. 向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。 4. 做好各层楼安全巡视，加强重点部位、重点时间的定时巡视，劝阻违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、打架斗殴以及人为破坏事件，并及时排查异常情况、规范详实填写巡查记录。 5. 做好楼内公共钥匙的管理工作及使用记录。 6. 认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。
活动室管理服务	1. 活动室主要用于学生自习、会议及学生课余文体活动所需，不得以其他原因进行占用、外借。

	2. 按照活动室功能进行家具摆放及日常管理。 3. 负责按照活动室功能类别进行相应环境氛围布置。 4. 对活动室家具及设备设施进行检查，确保其正常使用状态，有故障及时报修、更换。 5. 负责每天两次清扫活动室，清洁活动室家具及设备设施。 6. 对学生用书、本等物品在活动室进行占座以及打闹喧哗等行为进行劝阻。 7. 动员学生主动参与到活动室的秩序维护和日常管理中来。
毕业生及 退宿学生 离校管理 服务	1. 做好搬家离校前人员信息统计工作和零散床位清退/卫生保洁。 2. 通过拉设横幅、张贴展板、制作板报以及播放短片等方式为离校学生送祝福。 3. 做好楼内安全巡视工作，确保楼内消防安全及师生人身财产安全。 4. 行李托运打包提供指定地点进行存放。 5. 进行最后离开房间人员登记及空房信息确认工作，锁好房门。 6. 与甲方管理人员及对应学院老师开展查房工作，对学生遗漏物品，交由学院老师负责保管，并做好相应记录。 7. 清扫房间、清洁家具及设备，对有故障的家具及设备进行报修。 8. 更换房间锁芯收回钥匙，确保安全。 9. 做好离校过程中的帮扶工作。 10. 倡导学生文明离校工作。
迎新服务	1. 准备工作 1.1 建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过制作迎新版报、张贴横幅等方式营造迎新氛围。 1.2 确保楼内住宿生活相关家具及设备使用状态完好，房间内卫生达标，挂好窗帘，符合迎新标准。 2. 迎新 2.1 迎新大厅放置入住流程展板。 2.2 迎新楼宇设立迎新咨询服务台，发放新生入住须知，进行入住登记统计，并对迎新过程中的有关报修问题进行回复、跟进和解决，做好记录。 2.3 通过迎新系统实时掌握新生报到人数。 3. 迎新安全 3.1 加强迎新楼宇的安全巡视，及时排查异常情况。 3.2 做好入住人流高峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。 4. 迎新后

	4.1 按报到实住学生信息更新住宿花名册，掌握楼内住宿资源使用情况。 4.2 入住一个月内，开展新生宿舍长见面活动，做好住宿生活的相关方面的情况介绍，学习住宿管理规定，并回复学生遇到的问题，帮助学生更快适应住宿生活。
内务卫生检查	1. 每天对学生宿舍进行安全内务卫生检查，每周检查覆盖率达到 100%，根据内务安全卫生标准进行打分，做好记录，客观、详实，便于查看，形成电子分数表格。 2. 进行安全内务卫生检查时要求至少两人在场。 3. 对于发现的违章电器及违纪行为，开具违纪单，收走违章电器。 4. 就安全内务卫生检查过程中出现的问题，与学生进行当面沟通交流，促进解决问题。 5. 对存在安全隐患及脏乱差宿舍进行统计，每两周一次对其拍摄图像资料，报送至公寓管理科。 6. 每月一次联合学工、安稳部门对宿舍进行检查，每周一次对宿舍进行安全卫生检查，以上重点检查宿舍存在安全隐患、违章电器、吸烟、卫生等问题，就具体问题进行讨论，提出解决或整改方案。 7. 做好检查成绩的归档和汇总工作，为文明宿舍评比工作提供数据支持。
报修服务	1. 门厅设立报修点，引导微信报修到平台。 2. 维修人员根据报修单及时上门维修。 3. 对报修事项进度进行跟进，验证维修效果。
设备设施管理	1. 建立设备设施台账、对楼内设备设施台账了解、掌握。 2. 做好设备设施登记、检查、更换记录。 3. 每周 1 次检查楼内设备设施、1-2 周对楼内设备设施进行保养，详实填写设备设施报修记录。 4. 对楼内维修项目进行进度跟进，确保设备设施的正常使用。
售电	1. 了解掌握并能熟练操作智能限电系统，按照系统进行宿舍用电管理及售电工作。 2. 每学期按照规定进行免费电的发放，并做出通知提示。 3. 每天查看系统运行状况，就异常情况与各公寓楼进行沟通，做好记录。 4. 按照学校规定，进行节假日限电时间的调整。 5. 出现故障及时联系厂家进行维修，确保系统正常使用。
洗衣机管理服务	1. 加强对洗衣机设备的检查，确保洗衣机的正常使用状态，消除安全隐患。 2. 每日 2 次对洗衣机周边进行清洁。

	3. 注意用电安全，严禁直接用水冲洗设备电器部位和湿手接触电器开关。 4. 维护洗衣秩序，避免衣物堆积情况的发生。 5. 洗衣机上下水系统出现故障时，及时进行维修。 6. 当出现由于支付系统及设备故障造成学生经济损失的，负责跟洗衣机供方进行沟通。 7. 对有安全隐患的洗衣设备进行停用处理，并联系厂家进行更换。
公寓楼内的家具及设备管理	1. 根据学生宿舍及公共活动室需求布置相应家具。 2. 按照学校资产管理办法对各类家具和设备进行标签管理，并定期配合国资处进行资产核查工作。 3. 设备设施及家具进行搬迁变更时须填写搬迁变更许可证，并按照流程 and 规定进行。
厨房管理服务	1. 做好厨房秩序维护，引导师生按序使用，不得拥挤，预防烫伤。 2. 做好厨房的消杀、保洁工作并进行相关记录。 3. 每日检查厨房设备使用状况，对黑屏、断电、漏水等情况及时进行报修。
教师公寓管理服务	1. 一客一登记，认真核验住宿人；人员证件、信息，核对教师公寓管理系统和房卡分发是否相符。 2. 有房的情况下，清楚介绍房间设施设备、房间，正确记录预定人信息；入住登记工作，住宿人到达前台办理入住，准确找到宾客订单、登记宾客信息、计算房费收取住宿费用。 3. 接待宾客日常事务问询、房间报修、电话转接、物品转交等服务工作。 4. 一房一核实，准确核算所退房间发生的费用金额，核对消费金额，严格执行账、款、票相符，保管好票据。 5. 收集客房内使用过的布草，新布草会被折叠好并按照规定的方式摆放在客房内，对布草进行严格的管理和记录，包括布草的收发、登记、统计和盘点等。
开水器管理服务	1. 做好开水房秩序维护，引导师生按序打水，不得拥挤，预防烫伤。 2. 做好开水房的消杀、保洁工作并进行相关记录。 3. 每日检查开水器使用状况，对黑屏、断电、水龙头漏水等情况及时进行报修。 4. 定期（2次/年）联系维保公司更换滤芯及除垢（费用由乙方负责）。
综合服务	1. 建立公寓楼基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料，台账报表、图册健全，保存完好。 2. 做好各项管理记录的定期归档工作，至少每学期1次。

	3. 负责对全部服务人员进行礼仪、服务态度的培训与管理,对客服工作进行检查。 4. 公寓楼宇区域内自行车摆放整齐有序;配合学校安稳处等有关部门,定期做好残破自行车的清理工作。 5. 对学生公寓楼有关后勤工作的投诉、报修受理情况及物业管理监督检查。 6. 对外来人员及进入公寓楼施工的施工人员进行登记,必要时可收取一定的施工押金。 7. 对师生提出的投诉,进行答复、零维修及物业服务的回访,工作应有详细记录。 8. 负责与学校有关部门的沟通和联系,及时处理重要的投诉。每半年向学校物业管理部门报物业管理服务情况。 9. 一年不少于两次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式开展物业服务工作回访,并对薄弱环节进行改进。 10. 负责召集学生组织,检查工作的落实情况,布置工作任务,就项目物业管理运行执行中的问题提出解决方案。 11. 负责对公寓楼其他业务的管理工作,各项工作要有完备的工作记录,以待随时检查。
--	--

(2) 公寓保洁物业服务

1) 服务范围及标准

服务内容	范围	服务标准
公寓楼公共区域	楼道: 公寓楼公共区域楼道地面、踢脚线、墙面、墙面各类标识牌(盒)、门窗、开关、顶棚天花板、消防器材等	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘;雨雪天要有防滑、防水措施。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3. 顶棚天花板及灯具无污渍、无蛛网。 4. 墙面各类开关、标志牌(盒)无污渍、无积尘。 5. 踢脚线无水渍、无污渍、无积尘。 6. 学生宿舍门、楼道安全防火门等无污渍、无积尘。 7. 门窗等无污渍无积尘。 8. 玻璃内侧无手印、污渍;纱窗无污渍、无积尘,窗纱完整,不露纱线。 9. 消防器材表面无污渍、无积尘。
	楼梯: 楼梯台阶、扶手、栏杆、踢脚线、楼梯间	1. 楼梯台阶、扶手、栏杆无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3. 顶棚及灯具无污渍、无蛛网。

	窗户、墙面、顶棚及墙面各类开关、标志牌（盒）	4. 墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘。 5. 踢脚线无水渍、无污渍、无积尘。 6. 窗及窗框等无污渍无积尘。 7. 玻璃内侧无手印、污渍；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 8. 其他设施表面无污渍、无积尘。
	盥洗间及洗衣房：盥洗间水池、地面、墙面、垃圾篓、窗户、顶棚、排风扇	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 盥洗池及洗衣房水池不锈钢表面无手印，无污渍、无积尘。 3. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。 4. 镜面无手印、无污渍、无积尘。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃内侧无手印、污渍；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 水管、水龙头等无污渍、无积尘。
	卫生间：卫生间地面、墙面、便坑、小便池、隔板、窗户、排风扇、顶棚	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。 3. 小便池不锈钢表面无黄渍，无污渍、无积尘。 4. 隔板及便坑无黄渍、无污渍、无积尘，下水通畅无堵塞。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃内侧无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 水管、水龙头等无污渍、无积尘。 11. 门帘洁净无污渍、挂放整齐。 12. 保洁工具与用品放在指定地点。
	淋浴间：淋浴间地面、墙面、喷	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘；无悬挂、无乱张贴现象。

淋设备、浴帘、隔板、更衣柜、更衣凳、窗户、排风扇、顶棚	3. 淋浴设备表面无黄渍，无污渍、无积尘。 4. 淋浴隔板无污渍、无积尘，下水通畅无堵塞。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8. 更衣柜内外及更衣凳无水渍、无污渍、无积尘。 9. 排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10. 管道等无污渍、无积尘。 11. 浴帘洁净无污渍、挂放整齐。
活动室：阅览室、隔离间、会客室、休闲区地面、墙面、桌椅、多宝阁、窗户、顶棚、窗户、	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。 2. 墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象；顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 3. 墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘。 4. 灯光柔和，明亮无闪烁。 5. 窗及窗框等无污渍无积尘。 6. 玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7. 桌椅及家具无污渍、无积尘、内外无垃圾。 8. 室内空气流通无异味。 9. 其他设备设施无污渍、无积尘。
开水间：开水器及台面	开水器及周边无污渍、无积尘。
楼宇：楼宇本体（含门、窗）、屋顶及屋檐、避风棚、遮雨棚	1. 一楼门厅、门、玻璃幕墙 3 米以下无污渍、无积尘；玻璃无手印、污渍、明亮。 2. 墙面洁净无污渍、无积尘；窗及窗框无污渍、无积尘，无粘贴物。 3. 玻璃无手印、污渍、明亮。 4. 纱窗无污渍、无积尘、无破损。 5. 屋顶无垃圾，屋檐无悬挂物。
工具间	1. 工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2. 保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
楼内	1. 确保定期楼道、楼梯间开窗通风，确保楼内空气流通。 2. 每周一至两次对公共区域消毒，楼道用稀释后 84 消毒液浸湿

		墩布擦拭楼道及楼梯间地面；用稀释后 84 消毒液浸湿抹布擦拭非金属家具表面；在非人流高峰期时用喷壶在公共区域喷洒稀释后 84 消毒液。 3. 卫生间排风扇表面无积尘、无污渍，使用状况良好，确保卫生间空气质量良好。
教师临时公寓	卧室	1. 门：包括门面、门顶、门锁、门把手、闭门器、安全扣干净、无灰尘、无杂物，使用正常。 2. 衣柜：包括衣钩、衣架，墙面、不锈钢干净无灰尘。 3. 写字台：包括写字椅、玻璃上下干净无灰尘，无杂物。 4. 台灯：包括灯罩、灯泡、灯杆、灯座、电线干净无灰尘，使用正常。 5. 电水壶：表面干净，内部干净无水垢，使用正常。 6. 茶几：包括上下、内外干净无灰尘，无水渍。 7. 茶杯：干净无灰尘，无水迹，无破损。 8. 沙发：干净无灰尘，无污迹，无破损。 9. 窗户：包括玻璃、纱窗、窗台、窗扣干净无灰尘，无污迹。 10. 窗帘：干净无灰尘，无污迹，窗帘钩使用正常。 11. 床头灯：干净无尘，使用正常。 12. 床头板：包括玻璃上下、立柱干净无灰尘。 13. 电话：包括电话线、听筒底部、表面、按键干净无灰尘，使用正常。 14. 墙壁：包括墙面、地角线、电源插座无尘，无水迹。 15. 床：床形整齐，布草干净，无破损，摆放到位，干净，无污迹。 16. 地毯：干净无杂物，无线头，无烟痕。 17. 房间日用品：包括卫生间，摆放整齐，配备齐全。
	卫生间	1. 梳妆镜：干净无尘，洁净明亮。 2. 玻璃门：包括门把手、里外干净无尘，无水迹。 3. 口杯：干净无水迹，无破损。 4. 面盆：包括水龙头、立柱干净无水迹，镀金件光亮，下水口无黄迹。 5. 毛巾架：干净、无松动。 6. 淋浴头：包括水龙头、淋浴头、输水管、淋浴盒干净无水迹，无损坏。

		7. 马桶：包括马桶盖，水箱底座、内部干净无水迹、无黄渍，使用正常。 8. 垃圾桶：内外干净，无杂物，无污渍。 9. 地面：干净无水迹，无毛发，无杂物。
厨房	厨房设备及台面	厨房设备及周边无污渍、无灰尘。
垃圾外运	楼内	1. 每天 6:30-8:30、13:00-14:00 将楼内垃圾运到指定地点。 2. 楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。 3. 严格执行环境管理相关工作要求，做好垃圾分类工作；按照管理规定设置各类垃圾桶，桶身有中英文及图示标识各类垃圾分类详情。 4. 利用板报、橱窗等形式做好宣传教育工作，让师生员工充分认识垃圾分类处理的优点，倡导全员参与垃圾分类。 5. （配合学校）做好垃圾分类管理工作的督导和落实工作。 6. 倡导学生自带垃圾下楼。
楼宇外围	硬化地面、围栏、台阶	1. 硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物，干净整洁，路见本色。 2. 不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍。 3. 设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物；地面、墙面及公共设施表面无粘贴小广告。 4. 雨雪天气，做好地面防滑警示、措施。
楼宇外立面	建筑物本体（含门、窗及玻璃幕墙 3 米以下）、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1. 一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 2. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮、墙面洁净无明显污痕、房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。
门前三包	三包 2-10 米（各出入口与主道路和内庭院之间）区域内卫生保洁、绿化、秩序维护	1. 生活垃圾装袋入桶，垃圾桶无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 2. 工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 3. 区域内积雪、落叶、积水等，每天在公寓楼人员进出高峰期前进行清扫，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。（清理范围：各出入口与主道路和内庭院道路之间 2-10 米）

2) 保洁作业要求

区域	分类	作业项目	作业方式	周期
教师临时公寓	定期保洁	地面	清扫、墩拖	使用前
		桌椅等家具	擦拭	
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	
		墙壁开关、装饰物	掸尘、擦拭	
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	
		顶棚	掸尘	
		排风扇	清扫、擦拭	
楼道	日常保洁	地面、入口处	墩拖、吸尘	2次/日
		各类标识牌（盒）、消防器材	擦拭	1次/日
		墙壁开关、装饰物	掸尘、擦拭	1次/日
	定期保洁	顶灯	掸尘、擦拭	1次/半年
		楼道窗户、玻璃窗	刮、擦拭	1次/周
		宿舍房门外侧	擦拭	1次/月
		踢脚线	清扫、擦拭	1次/周
		墙面、天花板	掸尘、擦拭	2次/月
楼梯	日常保洁	楼梯台阶	清扫、墩拖	1次/日
		扶手、栏杆	擦拭	1次/日
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	1次/日
		墙面、楼梯间窗户	刮、擦拭	2次/月
		标志牌（盒）、装饰物	擦拭	1次/日
	定期保洁	顶棚	掸尘	2次/月
盥洗间及洗衣	日常保洁	地面	清扫、墩拖	至少 2 次/日

房	洁	水池	擦拭	至少 2 次/日
		镜面	刮、擦拭	至少 2 次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1 次/日
		垃圾篓	倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋	2 次/日
	定期保 洁	窗户、玻璃窗	刮、擦拭	1 次/月
		顶棚	掸尘	2 次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1 次/周
厨房	日常保 洁	地面	清扫、墩拖	2 次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1 次/日
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	1 次/日
	定期保 洁	窗玻璃	刮、擦拭	1 次/月
		顶棚	掸尘	1 次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1 次/周
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1 次/日
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	2 次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1 次/周
		顶棚	掸尘	1 次/月
卫生间	日常保 洁	地面	清扫、墩拖	至少 2 次/日
		小便池、便坑内外侧	冲刷、擦拭	至少 2 次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1 次/日
		窗及窗框、隔断板、窗台	擦拭	1 次/日
	定期保	窗玻璃	刮、擦拭	1 次/月

	洁	顶棚	掸尘	1 次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1 次/周
		更衣柜、更衣凳	擦拭	1 次/日
		瓷砖墙面	刮、擦拭	1 次/日
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	2 次/月
		排风扇	清扫、擦拭	1 次/周
		顶棚	掸尘	1 次/月
活动室	日 常 保 洁	地面	清扫、墩拖	1 次/日
		桌椅、多宝阁等家具	擦拭	1 次/日
		墙面上各类开关	掸尘、擦拭	1 次/日
		纸篓	倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋	1 次/日
	定 期 保 洁	玻璃幕墙 3 米以下	刮、擦拭	2 次/月
		顶棚	掸尘	1 次/月
		墙面	掸尘	1 次/月
		窗户、窗玻璃	刮、擦拭	1 次/月
		顶棚	掸尘	1 次/月
开水间	日 常 保 洁	开水器	擦拭	2 次/日
楼宇	定 期 保 洁	门、窗及玻璃幕墙 3 米以下	擦拭	2 次/月
		屋顶及屋檐	清扫	4 次/年
		地下室公共区域	清扫、墩拖	2 次/月

备注：卫生间设施、设备出现故障时保洁人员有义务告知楼内值班室，每周定期对保洁区域进行消杀，并做好消杀记录；公寓房间钥匙配备及费用由乙方承担。

（3）设备设施正常运行及维修作业要求

服务内容	服务标准
智能化系统	1. 使用智慧后勤管理平台，进行网上报修处理，充分利用该信息平台，为师生提供更高效、便捷、专业的服务。 2. 智能化设施运行正常，有巡检记录并按规定时间保存。 3. 有异常情况及时与相关部门联系，排查异常，确保系统正常运行。
照明系统	负责照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。
400V 以下电力设备设施	1. 工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，确保供电安全运行。 2. 负责 400V 以下电力设备设施的运行管理及定期保洁。 3. 制定安全用电岗位责任及管理制度，定时巡检设备，对故障设施进行报修。
排水系统	1. 以建筑物内调水间为界限，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。 2. 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、有效执行。 3. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行，地下室无积水。 4. 定期对污水泵设备进行巡检、维护、检查及维修。
门禁系统	1. 按相关管理规定运行门禁系统，设备出现故障及时报修。
特殊用房桌椅家具等设备设施	1. 熟悉楼内各个特殊用房桌椅及其他家具的数量及使用情况。 2. 质保期内：负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁及报修。 3. 质保期外：负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁定期检查及维修。
开水器	负责电热开水器的常规保洁、报修、维修。定期（2 次/年）联系维保公司更换滤芯及除垢。
电梯管理	1. 乙方配备特种设备安全管理和作业人员 A 证人员及电梯司机负责电梯的保洁、报修和维保。投标人负责电梯年维保服务费用，（年检费用采购人负责）。 2. 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同规定）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。 3. 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。 4. 制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应尽快设法解救乘客，同时迅速通知维保单位派人排除设备故障。

通风系统	负责通风系统的报修。
电控维保	1. 控电设备电能计量柜、控电设备数据网关、电磁门设备门禁控制器、电磁门设备机箱电源、电磁门设备读卡器、电磁门设备双门电磁锁、电磁门设备报警主机、电磁门设备交换机、电子门锁设备蓝牙分组控制器、电子门锁设备数据服务网关、电子门锁、大功率插座设备控制器、大功率插座设备读卡器、大功率限电插座、大功率插座设备电源、大功率插座设备时间继电器、大功率插座设备配电箱设备维护、维修、配件更换。 2. 空调插座、插座防盗电盒、报警主机、电子门锁-蓝牙分组控制器、电子门锁-数据服务网关、电子门锁-锁具的设备维护、维修、配件更换。
二次供水	负责二次供水设备的维保。 1、二次供水设施设备正常运行。 2、进行水质化验取得卫生许可证，水质符合国家生活饮用水卫生标准，水质检测费由中标人承担。水质检测合格结果在显著位置标识。 3、操作人员应取得北京市从业人员健康证明。

注：上述维修项目材料费单价在 2000 元（含）以上的，由乙方提供证明材料、按照甲方财政相关管理规定走报销程序。

（4）房屋本体物业服务

1）乙方须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对房屋本体的报修，并建立报修及维修档案。

2）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维护、巡检，发现问题及时报告，根据具体情况处理维修。

3）在建筑物保修期内，应重点检查房屋建筑尚存在的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安全技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

服务内容	服务标准
房屋土建及设备小修	1. 时限要求 1.1 急迫性小修项目包括但不限于：楼房厕浴间排污管道堵塞，室内给水系统小修、换管，排风管道堵塞；建筑物所有门窗故障等，自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 1.2 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，一日之内处

	理或与报修人预约修复日期。 2. 室内地面、散水 2.1 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或残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。 2.2 质量标准：修复后应平整、光滑、平顺。 3. 室内墙面及顶棚 3.1 小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。 3.2 质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复其原有的使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 4. 检修门窗 4.1 小修内容：门锁损坏、门窗框松动、门体破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。 4.2 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。玻璃装订牢固，窗纱紧绷，不露纱头。 4.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 5. 清扫屋面、雨落管等 5.1 小修内容：每年应将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，雨落管局部残缺、破损应更换。 5.2 质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。
上下水系统 小修标准	1. 室内给水系统小修、局部换管 1.1 小修内容：建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，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，给予更换，零件残缺的应予以补齐。 1.2 质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配备齐全，无跑冒滴漏现象，能正常使用。 2. 卫生设施 2.1 小修内容：卫生设施及配件残缺的应配齐，破损的应维修。 2.2 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，无跑冒滴漏现象，能正常使用。 3. 排水、排污管道等 3.1 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。 3.2 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，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

供电设备 设施小修	1. 配电设施 1.1 小修内容：配电柜、配电箱、配电盘。 1.2 质量标准：元器件齐全，显示正常功能可靠，接地良好。 1.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 2. 室内设施 2.1 小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。 2.2 质量标准：正常使用 2.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。 3. 配电线路 3.1. 小修内容：①导线，②支持物。 3.2. 质量标准：绝缘良好，完整可靠。 3.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。
--------------	---

(5) 设备维保及运行管理

1) 电梯

1.1 根据电梯维保作业标准及时做好电梯的维护、保养与维修。

1.2 接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，须在 10 分钟内抵达现场。

1.3 现场作业人员应当取得《特种设备作业人员证》。

1.4 作业过程中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。

1.5 向学校提出合理化建议并每月向学校书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况。

1.6 负责电梯的安全运行，保障设备整机及零部件完整无损。

1.7 建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。

1.8 负责协助组织电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并负责电梯安全管理活动。

1.9 应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在服务期终止后交给甲方。

1.10 须按照《电梯日常维护保养规则》（DB11/T 418-2019）完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。

1.11 实施日常维护保养后的电梯须符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T 18775-2025）、《电梯制造与安装安全规范 第 1 部分：乘客电梯和载货电梯》（GB/T 7588.1-2020）、《电梯制造与安装安全规范 第 2 部分：电梯部件的设计原则、

计算和检验》(GB/T 7588.2-2020)和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》(GB 16899-2011)的相关规定。

2) 电开水器维保管理

2.1 对开水器零部件的损坏进行更换。做到故障第一时间得到解决保证师生 24 小时用水。

2.2 定期(2 次/年)联系维保公司更换电开水器滤芯及除垢(费用由乙方负责)。

2.3 巡检:每三个月对设备进行巡检工作,及早发现潜在的问题。

2.4 售后服务人员在接到客户的故障报修后,将会在第一时间响应小修 12 小时内解决问题,大修 24 小时内解决问题,如遇 48 小时内不能恢复设备使用,上报学校,同时做好相关的提示工作。

3) 无负压供水管理

3.1 设备在投入运行前应对系统进行清理,吹扫,以免杂质进入泵体造成设备损坏,无负压供水设备的贮水箱保证给水设备有充足水源的器具。应经常检查,防止二次污染。一年进行一次无负压供水设备的贮水箱的清洗和涂漆。

3.2 检查压力表摆动、指示是否正常,若出现误差应及时调整、维修。

3.3 停机断电情况下清洁电机、水泵外壳、储水压力罐及管道,保证无积尘、无污染。设备长期停运应采取必要措施,防止设备玷污和锈蚀。

3.4 每年进行水质检测取得水质检测报告,费用由甲方承担。

3.5 水泵供水压力不足或故障及时与厂家联系维修。

3.6 协助学校 4 年更换卫生许可证一次。

4) 电控系统及设备

4.1 乙方负责维保期内电控相关设备(智能电表、电表箱、数据管理器等)的维护保养,包括更换零部件。

4.2 乙方负责维保期内电控软件的升级及系统维护。

4.3 乙方负责维保期内电控相关服务器、电脑的维修和相关维护。

在维保期内乙方派专业技术人员对通道及相关维保设备进行跟踪服务。设立售后服务热线,24 小时昼夜服务,有专人值班负责各种急修和报修,有专人负责维修人员的调度。

4.4 乙方接到甲方急修电话,30 分钟内抵达现场维修,普通故障的修复时间不超过 1 小时,如有损坏,则提供并更换零件的时间不超过 8 小时;并在维护时间上充分考虑用户的安排。

4.5 学校学生公寓电控系统及设备维护费用及 2027 年质保到期的维保费用由乙方负责。

5) 大功率插座系统及设备

5.1 乙方负责维保期内大功率插座相关设备（控制器、读卡器、限电插座、继电器等）的维护保养，包括更换零部件。

5.2 乙方负责维保期内大功率插座软件的升级及系统维护。

5.3 在维保期内乙方派专业技术人员对通道及相关维保设备进行跟踪服务。设立售后服务热线，24 小时昼夜服务，有专人值班负责各种急修和报修，有专人负责维修人员的调度。

5.4 乙方接到甲方急修电话，30 分钟内抵达现场维修，普通故障的修复时间不超过 1 小时，如有损坏，则提供并更换零件的时间不超过 8 小时；并在维护时间上充分考虑用户的安排。

5.5 学校学生公寓大功率插座系统及设备维护费用及 2027 年质保到期的维保费用由乙方负责。

6) 通风管道清洗

根据学校要求定期对楼宇通风管道按行业规范管理。

(6) 服务终止情况

1) 在服务期内如果因乙方管理不善，从而引发的生产安全、舆情、人员管理等重大事故等，甲方有权立即终止合同，由此给甲方造成的直接、间接损失均由乙方承担。

2) 以下年度综合考核达标不到 90%的，采购人有权终止合同：

2.1 服务期间学生及教师总体满意度情况；

2.2 区域内物业管理情况；

2.3 巡查及整改情况；

2.4 综合管理情况；

2.5 设备设施维修及维护情况；

2.6 其它情况。

(7) 其他要求

1) 乙方在服务期满后在一个月內将所有自带设备全部清理出校园。

2) 需要上墙制度清单，包括但不限于：

2.1 学生及教师临时公寓安全管理规定；

2.2 学生及教师公寓内务卫生标准；

2.3 学生及教师临时公寓防火安全管理规定；

2.4 公寓文明公约；

2.5 相关岗位职责；

2.6 学生公寓及教师公寓物业服务挂牌服务(如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等)；

2.7 学生公寓及教师公寓公共区域文化建设费用由乙方承担。

3) 违约责任

3.1 如因甲方违反合同相关约定，致使乙方未能完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决，逾期未解决的，乙方不承担违约责任。

3.2 因乙方原因发生责任事故(含设备设施运行事故)，给甲方造成经济损失和不良影响的，甲方有权终止公寓物业服务合同，乙方须赔偿甲方相应的损失。

3.3 乙方中标后不得以任何形式、理由转让管理权，如发现，甲方有权取消中标单位资格并解除委托合同，由此引发的一切相关法律、经济责任全部由乙方承担。

3.4 若乙方利用所管公寓物业牟利，甲方有权终止合同，造成相关损失由乙方承担。

3.5 若乙方违反合同相关条款，甲方可直接扣除履约保证金。

3.6 合同期内，任何一方欲提出终止合同的要求，须提前2个月以书面形式通知对方，并额外支付2个月的物业服务费作为赔偿。

3.7 本合同终止时，乙方须将物业管理用房、物业管理相关资料等归属权在甲方的财物及时完整地交还甲方，如发生损坏或遗失，乙方须承担全部责任并赔偿相应损失。若乙方未在规定时间内向甲方移交全部公寓物业用房及公寓物业管理的全部档案资料，每延迟一日参照《北京市物业管理条例》规定进行处理。

3.8 如乙方无故不履行合同或无故终止合同，甲方有权要求乙方赔偿，根据实际情况按相关法律法规进行赔偿。

3.9 出现以下情况双方均互不承担赔偿责任：

3.9.1 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：如征用、征收、政府禁止令等；③社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等)导致公寓物业管理服务中断的；

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

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

(8) 特别说明

1) 遇甲方大型活动或重大节日、庆典及大型会议无偿提供室内外环境保洁、协助甲方进行会场布置、接待、清场等临时性工作，以满足活动需要。

2) 配合甲方迎接新生入校、送毕业生离校服务，达到甲方要求。

3) 对毕业生离校后室内外装修的监管。

4) 材料费单价 2000 元以下所有设备维修项目由乙方承担。维修项目材料费单价在 2000 元以上的，由乙方提供证明材料、甲方实报实销，具体操作办法届时双方商定。

5) 项目负责人及主要管理人员档案资料需报甲方备案，未经甲方同意不可以随便变动调离。

6) 物业服务费支付方式：签订合同后，甲方根据合同约定和项目完成进度，支付进度款，甲方根据上季度考评结果，按季度支付物业服务费。

7) 物业服务人员食宿问题：根据工作需要，甲方为物业服务人员提供从业人员 40% 的住宿；物业服务人员到甲方食堂就餐费用自理。物业服务人员可申请员工宿舍，按 150 元/月/人进行收费。

(9) 乙方应遵守下述规定：

1) 节能管理

①基本要求

乙方应协助甲方规范配置节能设备设施，采用符合国家节能标准的灯具、电器等，定期对用能设备进行能耗监测和维护管理。熟悉管理区域能源消耗热点（照明、暖通、电梯、办公设备、数据中心、厨房等）、设备效率、建筑围护结构情况等；定期检查维护建筑围护结构及门窗，及时修复破损、渗漏部位，减少冷热空气渗透；协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识，开展节能宣传活动。

②照明用能

乙方应加强照明巡查、及时检查灯况，根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同时段的照度需求，协助甲方优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案，杜绝“白昼灯”；会议室、厨房等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“长明灯”；如无甲方或相关部门明确要求，平时不开启景观照明，室外区域只开启必要的台阶和路面照明。

③暖通用能

乙方应按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、厨房、走廊等室内场所空调温度，行业或采购人另有规定的，从其规定；除有特殊要求外，会议室、厨房等公共区域仅在使用期间开启空调，开启空调时应当关闭外门和外窗。

④其他用能

乙方应根据甲方要求，在满足使用需求的前提下，精细化管理电梯、公共区域打印机、复印机等设施设备自助休眠、关闭时间；新风系统、电开水器等用能设备要根据不同场所、工作日和休息日、昼间和夜间等因素个性化设置使用时段；燃气灶加工期间充分得用灶火，用毕及时关气，经常对灶具等设施设备进行维护保养，提高燃气得用效率。

⑤用能统计和分析

乙方应协助甲方统计能耗数据，定期对用能状况进行分析，开展用能诊断，挖掘节能潜力，提高能源利用效率，确保达到所属行业能耗定额标准，规范合理用能，对于超过定额的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

2) 节水管理

①基本要求

乙方应协助甲方采用节水器具，新购置用水器具要达到 2 级以上水效标准，对不符合节水器具水效标准的，协助甲方有序更换或改造；定期检查供水管网，及时修复漏点，减少水资源浪费；张贴节水宣传海报、标识，协助甲方开展节水宣传活动。

②会议活动用水

乙方应根据会议活动的人数和时间，全理估算会务服务热水用量，按需供水，减少“半壶水”“半杯水”浪费。如无采购人明确要求，不主动提供瓶装水，确需瓶装水的，优先提供小瓶水，并提示带走未唱完的半瓶水。

③保洁用水

乙方应协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免先成浪费。

④其他用水

乙方应协助甲方在卫生间、开水间、厨房等区域使用感应式水龙头，冲厕优先使用中水；淋浴间采用节水型混水器、节水型花洒；对空调冷凝水进行收集和利用。

⑤用水统计和分析

乙方应协助甲方规范统计用水数据，对次级用水单位（功能区域）和主要用水设备（用水系统）分别计量，定期对用水状况进行分析；协助专业机构定期开展水平衡测试，定期开展用水巡查，挖掘节水潜力，提高用水效率，确保达到所属行业用水定额标准及属地水管理部门下达的用水指标，规范合理用水，对于超过定额指标的，应及时排查原因，并配合甲方整改。

3）生活垃圾分类

①生活垃圾分类宣传与培训

乙方应协助甲方开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报、发放宣传手册、组织培训讲座等方式，提高职工/学生对生活垃圾分类的知晓率和参与度。定期组织相关工作人员开展垃圾分类培训，更新垃圾分类专业知识，加强实操指导。

②乙方严格落实《北京市生活垃圾管理条例》，规范设置四类分类收集容器，物业专人定时现场督导、分拣，严禁混收混运。

③废纸、废电器、可回收物定点归集、统一合规回收，建立完整可回收物回收台账；严控公共区域一次性塑料制品投放，减少一次性耗材使用。

4）绿色环境与低碳保洁绿化管理

①保洁作业仅使用环保、低毒、可降解清洁药剂，禁止使用高挥发性、高污染清洁剂；废弃保洁耗材分类回收处置。

②绿化养护采用节水浇灌方式，施用有机肥，生物防治病虫害，严控化肥、农药使用；修剪绿化废弃物粉碎资源化利用。

③在大厅、走廊、会议室、卫生间等公共区域常态化布设节能、节水、垃圾分类宣传提示标识，定期开展节约宣传活动。

5）台账与计量管理硬性要求

物业服务企业须建立五类完整台账：能源资源消耗台账、机电设备节能维保台账、节水巡检维修台账、垃圾分类回收处置台账、节能宣传与整改台账；每月 5 日前向采购人报送月度节约管理工作报表，全部台账留存期限不少于 3 年，以备机关事务、财政部门抽查。

2.2 提供服务地点：北京信息科技大学沙河校区。

3. 本合同项目下的服务期限

服务期为三年（36个月），2027年1月1日至2029年12月31日。合同履行期间甲方定期对提供服务方进行考核，考核合格，合同继续履行；如考核不合格，甲方可以单方终止合同。

三、合同价格

4. 本合同服务费总金额为人民币（大写）：_____元（¥_____元）。（此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担）

四、支付和结算方式

5. 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

6. 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。

7. 付款方式：

（1）履约保证金：

合同签订后7个日历日内，乙方须按合同总金额的3%先行向甲方缴纳履约保证金。待项目服务履行完毕，经甲方验收合格之日起30个日历日内，将扣除应扣款项后的剩余履约保证金全额无息返还乙方。

（2）合同价款的支付：

合同服务期为36个月，每3个月一期，每期支付合同总价款的8%。乙方按期完成服务且经考核合格后，甲方于收到发票之日起15个日历日内，支付当期全部服务款项；最后一期服务期满，经甲方验收合格、乙方开具剩余款项发票后，甲方一次性付清剩余合同款项。

由于本合同价款100%来源于政府财政性拨付，合同约定的付款时间以财政性资金实际到位为前提，如因甲方财政性资金未到位导致无法按前述付款时间节点支付款项，乙方应同意待甲方财政性资金到位后，且满足前款约定的付款条件时，甲方按工作程序支付。

（3）特别约定

鉴于本合同项下的服务内容在履行过程中可能因实际需求、项目条件或其他不可预见因素而有所增减，双方特此约定以实际发生为准。

五. 履约验收

8. 服务验收时甲方有权根据自己的需要决定物业管理服务的检验方式，并根据评估考核结果与日常检查实际情况完成验收工作。但验收合格并不免除乙方根据本合同的约定所承担的质量保证责任。

9. 合同执行过程中服务保障及维修维保等物业管理工作须符合国家或行业的标准，且具有相关下游乙方产品质量保证检验合格证明书及根据法律法规要求的其它相关认证与证明文件。

10. 甲方验收人员由甲方相关使用管理单位构成，在甲方指定的区域时间按照约定的相关服务保障标准进行验收，验收过程按照合同验收条款、项目评估考核办法、甲方相关要求及甲方采购手册验收规定之普通验收流程进行验收单据上报。

六、甲乙双方权利义务

11. 甲方的权利和义务

11.1 根据需要向乙方以书面形式下达工作任务。

11.2 根据项目要求，监督乙方的服务质量。

11.3 协调乙方在提供服务过程相关的政府部门和单位有关事宜。

11.4 …

12. 乙方的权利和义务：

12.1 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

12.2 应依法独立完成的工作任务，不得以任何形式转包于其他机构。

12.3 乙方应严格按照服务承诺完成相关工作。

12.4 乙方对甲方提供的资料负有保密义务。

12.5…

七、知识产权和使用权

13. 知识产权和使用权归属：_____无_____。

14. 乙方应保证,甲方在使用乙方提供的服务或服务配套的货物时,免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

八、履约保证金

13. 履约保证金

合同签订后7个日历日内,乙方须按合同总金额的3% 先行向甲方缴纳履约保证金。待项目服务履行完毕,经甲方验收合格之日起30个日历日内,将扣除应扣款项后的剩余履约保证金全额无息返还乙方。

九、违约责任

14. 因乙方提供的服务使合同标的无法实现的;乙方转包服务的;或未按规定时间提供服务逾期超过____天以上的,甲方有权解除合同,乙方须向甲方支付本合同总价____%的违约金。

十、不可抗力

15. 不可抗力指下列事件:战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害,以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

16. 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务,该方应尽快通知另一方,并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

17. 发生不可抗力事件,任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

18. 合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度,协商确定是否终止本合同,或是继续履行本合同。

十一、保密条款

19. 任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

20. 在下列情形下：当发布中标公告和其它公告时，当国家机关调查、审查、审计时，以及其他符合法律规定的情形下，无须事先征求投标人/中标供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人/中标供应商的名称及地址、采购内容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/中标供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

21. 此外的其它情形下，除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十二、合同的解释和法律适用

22. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

23. 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释；本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

24. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

25. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

十三、合同的终止

26. 本合同因下列原因而终止：

26.1 本合同正常履行完毕。

26.2 合同双方协议终止本合同的履行。

26.3 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要。

26.4 任何一方行使解除权，解除本合同。

27. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

28.

十四、权利的保留

29. 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

30. 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行，且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的，本合同其他条款继续有效；同时，合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整，使其依法成为有效条款，并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

十五、争议的解决

31. 合同双方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议，则双方同意：

31.1 在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼；

31.2 由贸易仲裁委员会根据其现行有效的仲裁程序进行仲裁。仲裁裁决为最终裁决对双方均具有约束力。

（签订合同时，方式为以上两种方式 2 选 1）

32. 本合同甲、乙双方一致认为，本合同仅属于甲、乙双方之间的协议，任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理，任何情形下采购代理机构均不应当成为该等争议的当事人，无论该等仲裁或诉讼均不得针对采购代理机构提起。

33. 在争议解决期间，除了诉讼或仲裁进行过程中正在解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十六、合同的补充修改和变更

34. 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

35. 对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行，并由乙方自签订补充合同之日起五日内报采购代理机构备案。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。

36. 招投标文件及其全部条款、双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

十七、合同的生效

37. 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

十八、其他约定事项

38. 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

39. 一方当事人未经另一方事先书面同意，不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得采购代理机构书面同意并且须遵守相关法律、法规；有关联合投标须在本次招标允许的情况下并须符合本次招标的全部规定。

40. 本合同一式 8 份，甲方执 6 份、乙方执 2 份，每份正本具有同等法律效力。

十九、项目联系人

使用方联系人及联系电话：_____

服务方联系人及联系电话：_____

附件一 分项报价表

附件二 乙方服务内容（与投标文件一致）

附件三 中标通知书

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

招标文件编号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中

小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

2-1-1 中小企业证明文件

中小企业声明函（服务）格式

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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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¹，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）行业；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：_____

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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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（盖章）：

日 期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的招标文件编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（招标文件编号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （…）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。
- 九、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。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

4 投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

招标文件编号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，招标文件编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

招标文件编号：_____ 项目名称：_____

投标人名称	投标报价	
	大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

招标文件编号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价 (元/月)	月数	一年合价 (元)	三年合价 (元)	备注
1			12 个月			
2			12 个月			
3	...		12 个月			
总价（元）						

- 注：1. 本表应按包分别填写。
 2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

招标文件编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

招标文件编号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
2. “偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 本国产品标准证明文件

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（服务）格式

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. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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¹，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：_____

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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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（盖章）：

日 期：

9 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的招标文件编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式2-1中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（招标文件编号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：_____。

2. 分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为_____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。