

招 标 文 件

项目编号：GC-FGX260637X

项目名称：清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务
采购项目

中央国家机关政府采购中心

2026 年 06 月

目录

第一部分	投标邀请.....	1
第二部分	投标人须知前附表.....	3
第三部分	投标人须知.....	6
第四部分	评标方法和评标标准.....	18
第五部分	采购需求.....	18
第六部分	中标合同.....	18
第七部分	投标文件格式.....	19
第八部分	附件.....	22

第一部分 投标邀请

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

一、项目编号：GC-FGX260637X

二、项目名称：清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目

三、招标内容

（一）本次招标范围包括：第一部分：清华大学信息科学技术大楼（FIT 楼）建筑主体及配套设施设备养护、全域环境管理、全域安全管理、会议室管理与会务服务、内庭院绿植苗木养护等一体化、专业化、综合性物业管理服务，外墙清洗 1 年 1 次等。第二部分：清华大学综合科研一期 2 号楼，又称电子工程馆、罗姆楼，物业管理区域内的建筑、场地及公共设施的维修保养、管理区域内安全保卫、重要物品及放行管理、保洁管理、垃圾分类管理、日常会议接待服务设备操作、绿植养护，外墙清洗 1 年 1 次等。第三部分：清华大学附属小学（清华园校区和双清苑校区）物业管理服务。1.整体建筑、公共设施的小修服务。2.公共区域日常保洁：（1）室内，所有教学楼、办公楼、专用教室（如计算机房、实验室、音乐教室、美术教室等）、图书馆、报告厅、体育馆、走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、饮水间、教师办公室公共区域等的地面清扫、拖洗、垃圾收集；门窗、窗台、扶手、栏杆、墙壁瓷砖、开关面板、标识牌、消防设施等表面的擦拭；天花板及灯具的除尘。（2）室外，门前三包、校园道路、广场、绿化带、运动场地的清扫保洁；垃圾箱的清理与周边保洁；公共设施的表面擦拭。3.专项保洁服务：（1）定期对玻璃幕墙、外墙玻璃、各类橱窗及展示柜进行清洁。（2）定期对卫生间进行深度清洁与消毒除臭。（3）会议及活动服务。①学校各类会议的场地布置及会场服务。②活动所需物品的搬运摆放。③学校认为有必要的其他搬运服务。（4）雨雪天气后，及时对主要通道进行积水清扫或防滑处理。4.防疫消毒：根据学校要求及卫生防疫规定，定期对公共区域（特别是卫生间、走廊、教室等人员密集场所）进行预防性消毒。5.保洁用品管理。负责提供保洁工作所需的全部工具、设备（须符合环保、安全标准）等。6.清华园校区午餐、加餐配送服务。正常教学时间，学生午餐及加餐按时从家园食堂配送到各班，负责三个站点的补餐工作，用餐后将餐具送回家园食堂。教师餐厅早、中、晚餐配送，用餐后将餐具送回家园食堂。7.外墙清洗 1 年 2 次等。。

（二）履约时间：2026-09-01 至 2027-08-31（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）

（三）履约地点：清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)、清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）、清华大学附属小学清华园校区和双清苑校区

（四）预算金额：人民币 893.600000 万元。

（五）最高限价：893.600000 万元；

四、投标人应具备的特殊要求：

*无

五、招标文件领取时间及方法

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

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

六、投标文件的提交方式及注意事项

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

七、接受投标时间、投标截止时间及开标时间

接受投标时间为本公告发布之日起至 2026-08-20 09:00:00

投标截止及开标时间为 2026-08-20 09:00:00

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

八、开标方式

本项目通过网上开标大厅进行开标，投标人可以在开标前登录**电子采购系统（国 e 采）**点击开标大厅，参加开标过程并确认唱标结果，投标人未参加开标的视同认同唱标结果。开标室电话：010-55604414。

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

采 购 人：清华大学

采购人地址：北京市海淀区清华园

联 系 人：张宇

联系电话：010-62787187

采购人邮箱：zhangyu8@tsinghua.edu.cn

国采中心地址：北京市西城区西直门内大街西章胡同 9 号院

邮政编码：100035

项目联系人：侯凤成

电 话：010-83083527

项目负责人：刘士伟

电 话：010-55602803

电子邮件：

十、投标注意事项

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

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

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

（四）供应商在投标过程中涉及系统平台操作的技术问题，可致电国采中心技术支持热线咨询，电话：010-55603940。供应商应当充分熟悉国 e 采系统相关操作手册和系统要求，应当知晓因未严格按操作手册要求和系统提示进行操作可能会出现不确定的异常情况和一定风险。

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

第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	采购人名称	清华大学
2	项目预算	本项目预算为人民币 893.600000 万元 *投标人应有明确报价，超过预算或者无报价的，投标无效。
3	最高限价	本项目最高限价为 893.600000 万元; *投标人应有明确报价，超过最高限价或者无报价的，投标无效。
4	投标人应具备的特殊要求	*无
5	投标产品的资质要求	/
6	是否允许代理商投标	否
7	核心产品	/
8	不同投标人提供同一品牌产品，或者在非单一产品采购项目中提供的核心产品品牌相同时的处理规则	采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标,报价相同的采取随机抽取方式确定，其他投标无效； 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
9	是否允许进口产品投标	否
10	开标一览表	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传开标一览表。
11	是否允许联合体投标	否
12	投标人资格审查材料	*投标人在提交投标文件时，应按照投标工具的流程和提示编制并上传资格审查材料；资格审查材料包括：投标人资格审查一览表、联合体投标协议书（如本表第 11 条已要求且投标人是联合体的提交）。
13	投标人应提交的商务文件	1.*投标函扫描件（须加盖公章）； 2.*法定代表人授权委托书扫描件（投标人代表非法定代表人时提供，须加盖公章）； 3.*按照本表“投标人应具备的特殊要求”上传有关材料扫描件； 4.商务条款偏离表； 5.进口产品清单及进口产品生产厂家的授权书扫描件（若本表第 9 条已要求，且投标人所投产品为进口产品）； 6.《中小企业声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标中小企业将在中标公告中予以标注）； 7.《残疾人福利性单位声明函》（符合条件的提供，详见招标文件格式，中标残

序号	内容	说明与要求
		疾人福利性单位将在中标公告中予以标注)； 8.《联合体投标协议书》或《分包意向书》； 9.与评审相关的其他商务资料。
14	投标人应提交的技术文件	(一) 技术文件 1.*投标分项报价表； 2.企业管理体系证书扫描件（详见文件第四部分）； 3.拟配备的物业服务团队表 (1) *服务团队人员数量不能少于 131 人（含项目经理/保安项目应为保安队长）,投标人服务团队数量少于该底限将导致投标无效； (2) 根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见文件第四部分），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）； (3) 根据本项目要求，相应人员须提供其与投标人存在缴纳社保关系的有效证明扫描件（详见文件第四部分）； (4) 项目经理/保安项目应为保安队长只能在一个项目中任职，名单中标后随中标公告一起公示，并保证在本项目合同期内未在其他项目中担任项目经理。如在其他项目中担任项目经理，投标人将按服务需求承诺函中的承诺，接受违约处罚； 4.项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施； 5.*服务需求承诺函； 6.主要投标标的情况表； 7.项目经理情况表； 8.投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料； 9.异常低价情况说明函。
15	投标文件提交方式	*本项目采用电子采购系统（国 e 采）进行网上投标，请符合投标条件的投标人安装投标工具（新）（下载地址：中央政府采购网首页--下载中心--软件下载），编制并加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。 *如果系统读取的投标人（响应人）所用计算机的内置网卡 MAC 地址和其他投标人（响应人）相同，其投标将被拒绝。
16	供应商 CA 办理	CA 办理有关事项详见中央政府采购网首页“注册指南”专栏相关通知。
17	除落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》外，是否允许投标人将项目非主体、非关键性工作交由他人完成	是：
18	投标有效期	*120 日历天（投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。有效期短于该规定期限的投标无效）。

序号	内容	说明与要求
19	是否提交投标保证金	否
20	是否提交履约保证金	是，本项目需在中标后收取履约保证金，履约保证金数额为本项目中标合同金额的 5%（不超过 10%）
21	是否允许履约担保与融资担保	是
22	中小微企业有关政策	1.*本项目专门面向中小微企业采购，投标/响应人须提供《中小企业声明函》。 2.本项目的所属行业为物业管理 注： ①根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），按照本次采购标的所属行业的划型标准，符合条件的中小企业应按照采购文件格式要求提供《中小企业声明函》。 ②提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件（扫描件）的，视同为小型和微型企业。 ③符合享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位条件且提供《残疾人福利性单位声明函》的，视同为小型和微型企业。 ④依据财库〔2020〕46 号文件享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。
23	节能环保有关政策	/
24	异常低价审查	政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序： 1.投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%（50-65%）； 2.投标报价<通过符合性审查的次低价供应商投标报价×50%（50-65%）； 3.投标报价<采购项目最高限价×45%（45-65%）； 4.评标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。 采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1 项至第 3 项中启动异常低价投标审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。 相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。
25	信用记录查询	*资格审查时，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，经查询列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，截至本项目开标前三年内因违法经营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的，其投标无效。 较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。
26	是否组织现场考察（标前答疑会）	是，现场考察（标前答疑会）的时间：2026-08-12 10:00:00 地点：清华大学附属小学清华园校区；

序号	内容	说明与要求
		联系人:普老师; 联系电话: 17611163538; 因需要提前报备, 请务必于现场考察前一天 13 时 00 分前将参与踏勘的人员单位、姓名、身份证号、联系电话及车牌号、住址(细化到街道)以邮件方式上报采购单位联系人(邮箱: zhaobiao01@zyzbd.com), 且不得临时变更。踏勘现场出现由投标人自身原因而引起的人伤死亡或财产损失的由投标人自行承担
27	采购资金的支付方式、时间、条件	在合同年度内, 甲方每季度第三个月最后一周内向乙方支付本年度物业费 20%, 剩余年度物业费 20%在年度考核后发放。 如中标(成交)单位为中小企业,资金支付等事项按照国务院保障中小企业款项支付相关规定执行。
28	其他必要内容	1.各潜在投标人登录中央政府采购网后, 下载本项目招标文件, 即可按要求参与投标, 无须额外登记备案。 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的, 应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求, 所投标(响应)设备或产品至少符合以下条件之一: 一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求; 二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》, 且在有效期内。采购人、中标(成交)人双方签订合同及验收环节, 应包含上述网络安全要求的条款。

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

②要求提供扫描件的, 照片、图片等电子文件与扫描件效力相等;

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

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

⑤投标人须知前附表内容如与招标文件其他部分不一致, 以投标人须知前附表为准。

第三部分 投标人须知

一、总则

1. 基本要求

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

2. 定义

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

3. 合格投标人的条件

- 3.1 具有本项目实施能力，符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的国内供应商均可参加投标。
- 3.2 投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》规定的条件：
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- 3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 3.4 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动。
- 3.5 本次招标是否允许两个（含）以上投标人组成一个联合体以一个投标人身份共同投标，详见**投标人须知前附表第 11 条**。如果允许联合体投标，联合体各方应符合下列要求：
 - (1) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定

的条件，并按照**投标人须知前附表**要求提交相关文件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

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

3.6 投标人应按照招标公告规定的方式获取招标文件。

4. 进口产品规定

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

5. 分包

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

6. 投标费用

- 6.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，国采中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。
- 6.2 本次招标无中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

7. 通知

与本项目有关的通知，国采中心将在本次招标公告刊登的媒体上以公告形式发出。

二、招标文件

8. 招标文件包括下述内容

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知前附表

第三部分 投标人须知

第四部分 评标方法和评标标准

第五部分 采购需求

第六部分 中标合同

第七部分 投标文件格式

第八部分 附件

9. 投标前招标文件的澄清和修改

9.1 已获得招标文件的潜在投标人，可要求对招标文件进行必要的澄清或修改，按第一部分投标邀请中的联系方式以书面形式送达国采中心。

9.2 按照责权利相一致原则，招标文件的主要商务、技术和服务要求的提出方负责解释投标人提出的相关澄清、修改要求，并应当酌情作出澄清或修改的决定。

9.3 国采中心对澄清、修改要求的处理：国采中心可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.4 国采中心主动进行的澄清、修改：国采中心可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件的方式进行澄清和修改。

9.5 国采中心澄清、修改、其它答复的效力：国采中心根据潜在投标人的澄清、修改或进行其它答复的要求，一旦对招标文件作出了澄清、修改或进行其它答复，即刻发生效力，国采中心有关的补充文件，应当作为招标文件的组成部分，对潜在投标人均具有约束力。同时，国采中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

9.6 采购人将视情况确定是否有必要召开标前答疑会或现场考察，具体见**投标人须知前附表第 26 条**。

三、投标文件

10. 投标文件的语言和计量单位

10.1 投标人提交的投标文件（包括技术文件和资料、图纸中的说明）以及投标人与采购人

或国采中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

10.2 原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当附有由具有翻译资质的机构翻译的或者其他翻译准确的中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名。必要时评标委员会可以要求投标人提供附有公证书的中文翻译文件或者与原版文件签章相一致的中文翻译文件。

原版为外文的证书类、证明类文件，与投标人名称或其他实际情况不符的，投标人应当提供相关证明文件。

10.3 投标文件应当使用国家法定计量单位。

11. 投标文件内容要求

11.1 投标文件分为商务文件和技术文件

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

11.2 投标文件编写

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

11.3 履约担保

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

11.4 投标报价

- (1) 所有投标报价均以人民币元为计算单位。只要投报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额或免费字样，报价应被视为已经包含了但并不限于各项购买货物、服务等费用和所需缴纳的所有税、费等。在其他情况下，由于分项报价填报不完整、不清楚或存在其他任何失误，所导致的任何不利后果均应当由投标人自行承担。
- (2) 投标人投报多包的，应对每包分别报价并分别填报开标一览表。
- (3) 投标人应按第七部分表格（投标分项报价表/货物数量、价格表）要求的内容填写相关报价及其他事项。开标一览表中价格填报处不应有空白，如无费用可填报“/”。
- (4) 投标人对投标报价若有说明应在开标一览表显著处注明，只有开标时唱出的报价和优惠才会在评标时予以考虑。
- (5) 投标的报价优惠应对应开标一览表、投标货物数量价格表/投标分项报价表等提供相应的明细清单。除报价优惠外，任何超出招标文件要求而额外赠送的货物、免费培训等其他形式的优惠，在评标时将不具有竞争优势。
- (6) 对于有配件、耗材、选件和特殊工具的货物，还应填报投标货物配件、耗材、选件表和备件及特殊工具清单，注明品牌、型号、产地、功能、单价、批量折扣等内容。对于有特殊需求的服务内容，如招标文件未提供相关格式的，应由投标人自行设计。投标人按照上述要求分类报价，其目的是便于评标，但在任何情况下并不限制采购人或国采中心以其他条款签订合同的权利。
- (7) 最低报价不能作为中标的保证。
- (8) 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
 - 1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
 - 2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - 4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
 - 5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

12. 投标有效期

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

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

13. 投标文件的签署及其他规定

13.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条规定。

13.2 投标文件签署要求如下：

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

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

13.3 因投标文件字迹潦草或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

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

四、投标文件的提交

14. 投标文件的提交方式

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

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

15. 投标截止时间

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

16. 投标文件补充、修改和撤回

16.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。

16.2 投标人在投标截止时间前需要对投标文件进行补充、修改的，应当使用投标文件制作工具重新制作并上传。

16.3 在投标截止时间之后，投标人不得撤回投标。

五、开标、评标

17. 开标

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

18. 资格审查

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

19. 评标委员会

- 19.1 国采中心根据有关法律法规和本招标文件的规定，结合本招标项目专业要求组建评标委员会，并履行相关职责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。采购数额在 1000 万元以上、技术复杂、社会影响较大的项目，评标委员会成员人数应当为 7 人（含）以上单数。
- 19.2 评标委员会成员与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，不能参加评标：
 - (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
 - (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 19.3 采购单位工作人员只能以采购人代表的身份参与评标，国采中心工作人员不得参加评标。
- 19.4 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - (3) 对投标文件进行比较和评价；

- (4) 确定中标候选人名单, 以及根据采购人委托直接确定中标人;
- (5) 向采购人、国采中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

20. 初步评审

- 20.1 在详细评标之前, 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查, 以确定其是否满足招标文件的实质性要求, 符合性审查合格投标人不足 3 家的, 不进入详细评审环节。
- 20.2 符合性审查中, 投标文件报价出现前后不一致的, 除招标文件另有规定外, 按照前述 11.4 (8) 规定修正。
- 20.3 招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时, 评标委员会应当停止评审并向国采中心书面说明情况。
- 20.4 评标委员会对投标文件的判定, 只依据投标文件内容本身, 不依据任何外来证明。

21. 详细评审

- 21.1 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标文件进行详细评审; 评审应严格按照招标文件的要求和条件进行, 评标委员会不得擅自改动、细化招标文件及评分细则; 具体评审原则、方法和中标条件详见第四部分评标方法和评标标准。
- 21.2 货物项目的价格分值占总分值的比重不得低于 30%。服务项目的价格分值占总分值的比重不得低于 10%。执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目, 其价格不列为评审因素。
- 21.3 价格分应当采用低价优先法计算, 即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:
投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×100
评标总得分 = F1×A1 + F2×A2 + + Fn×An
F1、F2.....Fn 分别为各项评审因素的得分;
A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重(A1 + A2 + + An = 1)。
评标过程中, 不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。根据《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》(国发〔2022〕12 号)、《财政部、工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》(财库〔2020〕46 号)和财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19 号)等相关规定, 对于非专门面向中小企业的项目, 对小型和微型企业产品的价格给予 10-20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审, 具体扣除的比例详见**投标人须知前附表第 22 条**。

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

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

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

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

24. 投标的澄清

24.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

24.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

25. 评标过程要求

25.1 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于投标人须知前附表第 24 项第 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。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

25.2 评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会

成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

26. 重新评审

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

26.2

27. 确定中标供应商

27.1 国采中心应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

27.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

28. 采购项目废标

28.1 在开标、评标过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：

- (1) 投标人不足 3 家；
- (2) 解密成功的投标人不足 3 家；
- (3) 通过资格审查的投标人不足 3 家；
- (4) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商数量不足，导致进入实质性评审、打分阶段的供应商不足 3 家的；
- (5) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

因上述第（4）（5）款原因导致采购项目废标后，评标委员会应作出书面报告。

28.2 废标后，国采中心应当将废标结果通知所有投标人。

六、中标和合同

29. 中标通知

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

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

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

29.4 中标通知书是合同的组成部分。

30. 签订合同

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

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

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

30.4 投标人中标及签订合同后，不得转包。

七、询问、质疑、投诉

31. 询问

投标人或潜在投标人对政府采购活动有疑问的，可以按照《中央国家机关政府采购中心供应商质疑答复实施细则》向采购人或国采中心提出询问。采购人或者国采中心应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

32. 质疑

32.1 投标人或潜在投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，通过电子采购系统（国 e 采）提出质疑，国采中心依据委托书中的委托事项，判定由国采中心或采购人进行受理答复。投标人或潜在投标人应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对招标文件提出质疑的，在公告期限届满之后下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从公告期限届满之日起计算；在公告期限届满之前下载招标文件的，对招标文件的质疑期限从下载之日起计算；

(2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

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

(1) 投标人或潜在投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及电话；

(2) 质疑项目的名称、编号；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提出质疑的日期。

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

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

32.4 质疑处理流程和供应商质疑电子模块操作手册可浏览中央政府采购网“质疑信息”(<http://www.zycg.gov.cn/freecms/site/zygjgzfcgzx/zyzl/index.html>)。质疑受理电话和技术支持电话详见中央政府采购网“联系我们”。

32.5 国采中心或采购人应当在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并通过电子采购系统通知质疑供应商和其他相关当事人。

32.6 投标人或潜在投标人以质疑函形式提交，但无具体、明确质疑事项，实质内容为询问的，国采中心或采购人可视为书面询问受理并及时告知供应商，后续事宜按照询问答复流程办理。

33. 投诉

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

八、保密和披露

34. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

35. 采购人或国采中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

36. 在采购人或国采中心认为适当时、国家机关有关部门调查、考核、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或国采中心无须事先征求投标人同意即可披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

第四部分 评标方法和评标标准

一、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会成员根据招标文件规定进行独立评审，对需要共同认定的客观分存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。本次评标总分 100 分，如无明确要求或特殊说明，最小打分单位均为 0.5 分，每一投标人的最终得分为所有评审委员会成员给其评分的算术平均值。

二、评分标准

初步评审标准

评审标准	备注	是否满足
投标函彩色扫描件		
法定代表人授权委托书彩色扫描件		
按照“投标人应具备的特殊要求”规定提交的相关证明材料 扫描件		
投标分项报价表		
服务团队人员数量不能少于 131 人（含项目经理）。投标人 服务团队数量少于各底线要求将导致投标无效		
服务需求承诺函		
项目预算/最高限价		
招标文件规定的可拒绝投标的其他未实质性响应招标文件要 求的，而被判定为投标无效的情况的,如中小企业、节能环保		

等政策响应情况		
---------	--	--

详细评审标准

类别	评审因素	评分标准说明	分值范围
价格分	投标/响应价格	招标：满足招标文件需求的最低投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他合格投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 15% × 100	15.0 (0.0-15.0)
客观分（商务、技术及服务部分）	管理体系认证	有效的质量管理体系（ISO9001 或 GB/T19001）、环境管理体系（ISO14001 或 GB/T24001）、职业健康安全管理体系（ISO45001 或 GB/T45001）认证证书扫描件，每有一项得 1 分，最高 3 分。	3.0 (0.0-3.0)
	现场考察	参加现场考察得 2 分，未参加 0 分(依据采购人提供的统一组织的现场考察签到表)。	2.0 (0.0-2.0)
	拟派项目经理情况	1、项目经理（项目负责人）（6 分）：具有 8 年（含）以上物业项目经理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有本科（含）以上学历，得 1 分，否则该项不得分；具有中级（含）以上职称，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 30-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 2、项目经理（电子工程馆）（6	18.0 (0.0-18.0)

		分)：具有 8 年 (含) 以上物业项目经理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有本科 (含) 以上学历，得 1 分，否则该项不得分；具有中级 (含) 以上职称，得 1 分，否则该项不得分。年龄在 30-55 岁 (均含本数)，得 1 分，否则该项不得分。 3、项目经理 (清华附小) (6 分)：具有 8 年 (含) 以上物业项目经理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有本科 (含) 以上学历，得 1 分，否则该项不得分；具有中级 (含) 以上职称，得 1 分，否则该项不得分。年龄在 30-55 岁 (均含本数)，得 1 分，否则该项不得分。 注： (以上人员依据身份证、学历证、工作经历证明、相关证书或证明材料的彩色扫描件打分) 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料，否则该项不得分。	
	综合物业服务团队主要管理人员	1、工程主管 (5 分)：具有工程主管 3 年 (含) 以上工作经验，得 2 分，否则该项不得分；具有高中 (含) 以上学历，得 1 分，否则该项不得分；持有高压电工证，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁 (均含本数)，得 1 分，否则该项不得分。 2、保洁主管 (5 分)：具有 3 年 (含) 以上保洁管理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有高中 (含) 以上学历，	30.0 (0.0-30.0)

		得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 3、会服主管（5 分）：具有 3 年（含）以上会服管理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有高中（含）以上学历，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 4、保安主管（5 分）：具有 3 年（含）以上保安管理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有高中（含）以上学历，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 5、工程维护主管（5 分）：具有工程维护主管 3 年（含）以上工作经验，得 2 分，否则该项不得分；具有高中（含）以上学历，得 1 分，否则该项不得分；持有高压电工证，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 6、保洁服务主管（5 分）：具有 3 年（含）以上保洁管理经验，得 3 分，否则该项不得分；具有高中（含）以上学历，得 1 分，否则该项不得分；年龄在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 注：（以上人员依据身份证、学历证、工作经历证明、相关证书或证明材料的彩色扫描件打分）需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前	
--	--	--	--

		12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料， 否则该项不得分。	
	综合物业服务团队重点服务人员	1、保洁员（1 分）：承诺均具有 2 年（含）以上保洁经验且具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 2、工程维修及设备运行人员（1 分）：承诺均具有 5 年（含）以上维修经验且配备的人员中至少有 2 人持有高压电工证且均具有中专（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 3、客服人员（1 分）：承诺具有 3 年（含）以上客服经验且具有初中（含）以上学历且年龄在 25-40 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 4、会服人员（1 分）：承诺均具有 3 年（含）以上会服经验且均具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-40 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 5、中控室值班员（1 分）：承诺均具有 2 年（含）以上相关工作经验且均具有初中（含）以上学历且均持有中级（含）以上消防设施操作员资格证书，得 1 分，否则该项不得分。 6、保安员（1 分）：承诺均具有 2 年（含）以上相关工作经验且均具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则	13.0（0.0-13.0）

		该项不得分。 7、秩序维护人员（1分）：承诺均具有 2 年（含）以上相关工作经验且均具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 8、清洁员（1分）：承诺均具有 2 年（含）以上保洁经验且具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 9、消防监控员（1分）：承诺均具有 2 年（含）以上相关工作经验且均具有初中（含）以上学历且均持有中级（含）以上消防设施操作员资格证书，得 1 分，否则该项不得分。 10、工程维修员（1分）：承诺均具有 5 年（含）以上维修经验且配备的人员中至少有 4 人持有高压电工证且均具有中专（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 11、前台接待及会议服务（1分）：承诺均具有 3 年（含）以上相关工作经验且均具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-40 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 12、工程维修人员（1分）：承诺均具有 5 年（含）以上维修经验且均具有中专（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 13、保洁服务人员（1分）：承诺均具有 2 年（含）以上保	
--	--	---	--

		洁经验且具有初中（含）以上学历且年龄均在 25-55 岁（均含本数），得 1 分，否则该项不得分。 注：服务团队人员依据人员素质结构表打分，无须提供其他证明材料。	
	节能降耗行为规范	投标单位已制定针对所服务项目的节能降耗行为规范，提供文本得 2 分，否则不得分。	2.0（0.0-2.0）
	综合物业服务团队	提交人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施，依据有效期内的有关协议或合作证明，稳定 3 分，否则不得分。	3.0（0.0-3.0）
主观分（技术及服务部分）	服务方案及相关制度措施-针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施	针对本项目的服务特点、难点分析及相应措施（6 分）： （由采购人代表提出，评委会共同认定）服务特点、难点定位准确、分析合理、措施得力得 6 分，较好 3 分，一般 1 分，较差或无 0 分。	6.0（0.0-6.0）
	服务方案及相关制度措施-针对本项目的重点工作方案	针对本项目的重点工作方案（包括但不限于以下方案）（6 分）： 接管和进驻方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点区域服务方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；培训方案科学合理得 1 分，一般 0.5 分，较差或无 0 分；重点岗位	6.0（0.0-6.0）

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

第五部分 采购需求

一、服务范围

1 物业项目情况概述

为规范学校楼宇物业管理服务采购内容及要求，提高物业管理服务采购水平，保障楼宇的正常使用；

本标准适用于楼宇的物业管理服务采购活动；本标准给出了楼宇日常物业管理服务采购内容与标准，

前期介入物业管理服务、承接查验等服务项目应另行约定；楼宇的物业管理服务采购活动除应符合本标准的规定外，还应符合国家现行有关法律法规和标准规范的规定。

2 术语和定义

用户：物业管理服务区域内，接受物业服务的组织或个人。物业管理：物业使用人通过选聘物业服务企业，由物业使用人和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。物业管理服务：物业使用人通过选聘物业服务企业，由物业使用人和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

3 物业管理服务主要内容

——第一部分：清华大学信息科学技术大楼（FIT 楼）建筑主体及配套设施设备养护、全域环境管理、全域安全管理、会议室管理与会务服务、内庭院绿植苗木养护等一体化、专业化、综合性物业管理服务，外墙清洗 1 年 1 次等。

——第二部分：清华大学综合科研一期 2 号楼，又称电子工程馆、罗姆楼，物业管理区域内的建筑、场地及公共设施设备的维修保养、管理区域内安全保卫、重要物品及放行管理、保洁管理、垃圾分类管理、日常会议接待服务设备操作、绿植养护，外墙清洗 1 年 1 次等。

——第三部分：清华大学附属小学（清华园校区和双清苑校区）物业管理服务。1.整体建筑、公共设施的小修服务。2.公共区域日常保洁：（1）室内，所有教学楼、办公楼、专用教室（如计算机房、实验室、音乐教室、美术教室等）、图书馆、报告厅、体育馆、走廊、楼梯、电梯厅、卫生间、饮水间、教师办公室公共区域等的地面清扫、拖洗、垃圾收集；门窗、窗台、扶手、栏杆、墙壁瓷砖、开关面板、标识牌、消防设施等表面的擦拭；天花板及灯具的除尘。（2）室外，门前三包、校园道路、广场、绿化带、运动场地的清扫保洁；垃圾箱的清理与周边保洁；公共设施的表面擦拭。

3.专项保洁服务：（1）定期对玻璃幕墙、外墙玻璃、各类橱窗及展示柜进行清洁。（2）定期对卫生间进行深度清洁与消毒除臭。（3）会议及活动服务。①学校各类会议的场地布置及会场服务。②活动所需物品的搬运摆放。③学校认为有必要的其他搬运服务。（4）雨雪天气后，及时对主要通道进行积水清扫或防滑处理。4.防疫消毒：根据学校要求及卫生防疫规定，定期对公共区域（特别是卫生间、走廊、教室等人员密集场所）进行预防性消毒。5.保洁用品管理。负责提供保洁工作所需的全部工具、设备（须符合环保、安全标准）等。6.清华园校区午餐、加餐配送服务。正常教学时间，学生午餐及加餐按时从家园食堂配送到各班，负责三个站点的补餐工作，用餐后将餐具送回家园食堂。教师餐厅早、中、晚餐配送，用餐后将餐具送回家园食堂。7.外墙清洗1年2次等。

4 本次物业管理服务采购所涉及的办公楼的基本情况

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

4.1 项目地点：

- （1）清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)：位于清华大学东门内西侧。
- （2）清华大学综合科研一期2号楼（电子工程馆）：位于清华大学校内，综合科研一期2号楼（电子工程馆）。
- （3）清华大学附属小学：清华园校区位于北京市海淀区双清路30号，清华大校园内；双清苑校区位于北京市海淀区双清路19号。

4.2 项目规模：

- （1）清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)：
建筑总建筑面积约36110平方米，其中地上建筑面积31000平方米，地下建筑面积5110平方米（含人防工程、设备用房）。楼宇为钢混结构，建筑层数共七层，包含地上六层、地下一层。

外立面采用玻璃幕墙及石材铺装，其中玻璃幕墙面积 9000 平方米，石材墙面面积 11000 平方米，楼宇定位为科研、办公综合性楼宇。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）：

建筑面积 32553 平方米。各层楼面相对标高：该项目地上十一层，地下三层，地上各层层高 2.8 米，地下一层层高 4.8 米，地下二层层高 4.8 米，地下三层层高 4.8 米，建筑控制高度约 45 米。结构形式：框架抗震墙结构。外立面：外贴保温层+外墙涂料。

(3) 清华大学附属小学：

清华园校区位于北京市海淀区双清路 30 号清华大学院内（近大学西南门处），校区总用地面积 33300 平方米，建筑面积 12100 平方米，其中修远楼地上三层，启程楼地上二层，知行楼地上三层，丁香书苑地上二层，华韵楼地上三层，联盛馆，闻道厅，临时建筑，300 米操场以及篮球场、网球场、看台设施；双清苑校区位于北京市海淀区上清路 19 号，总建筑面积：36300 平方米，地上建筑（4 层）面积为：24380 平方米，地下建筑（2 层）面积为：11920 平方米，包含 A 区办公楼 2180 平方米，B 区图书馆 1018 平方米，C 区教研综合楼 1520 平方米，D 区教学楼 2860 平方米，E 区教学楼 16582 平方米，连廊 215 平方米，地下室 11620 平方米。

4.3 本物业项目主要出入口：

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)主要出入口：

①西门：全年 24 小时全天候开放；

②东门：仅工作日开放，开放时段为 07:00—22:00；

③南侧消防通道及地下车库出入口：开放时段 07:00—22:00，管控范围包含地下车库、消防通道伸缩门及一区通道门；

④全楼安全出口均配置消防门禁系统，由大楼中控室实现集中管控。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）主要出入口：

人行出入口：一层门厅（南门、北门）。日常出入口共计 2 处，其他出入口共计 4 处。大楼 2 个日常出入口处设门岗日常查证放行，其中一个出入口设 24 小时门岗，另一个开放时间为 7：00-22：00。地库出入口设门岗，开放时间：6：30-24：00。24 小时楼内外安全巡视。入口具体开放时间将根据具体的管理细则进行调整。

4.4 主要设施设备情况如下：

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)主要设施设备情况：

①供热系统

冬季供暖热源取自校内区域锅炉房，以热水为热媒。热交换站设置于地下一层，配置板式换热器 3 台、采暖热水循环泵 3 台、空调补水定压补水泵 2 台，确保供暖系统安全、稳定、连续运行。

②制冷系统

A.中央空调系统配置 3 台离心冷水机组，含 500 冷吨机组 2 台、300 冷吨机组 1 台；配套设置冷冻水循环泵 3 台、冷却水循环泵 3 台、冷却塔 3 组及冷却塔风机 6 台。系统配套装设冷却水软化处理装置、德国梅鲁斯防结垢装置，可有效保障机组换热效率，延缓管道结垢与腐蚀，保障系统长期稳定运行。

B. 中央空调搭载数据采集及自控设备，可实现运行数据监测与自动化调控，保障系统平稳运行。

C. 楼内重点公共托管机房、网络机房配置十余套列间空调及风冷机组，全年不间断持续制冷，保障机房设备恒温稳定运行。

③通风系统

楼宇共配置新风机组 22 台，满足全楼通风换气、空气流通需求。

④动力供电系统

本楼宇采用 10KV 高压双路供电，由校内变电站统一供电。楼内设置高低压配电室，配备高低压柜、变压器及直流屏；共装设 10KV 变压器 4 台，含 800KVA 变压器 2 台、1600KVA 变压器 2 台，供电稳定性强。

⑤照明系统

楼内公共标准楼层布设 13W 筒灯约 1200 个；大厅及一区吊顶区域配置 40W 筒灯 360 个；车库安装节能感应灯具 200 盏，地下室及水房区域采用节能平板灯 160 盏；32 间卫生间配置专用节能平板灯 100 盏。全楼各类照明灯管合计 6000 余根，其中公共区域采用感应 LED 照明，办公房间采用节能灯管。设备机房、楼道、楼梯间等重点区域共布设应急照明灯具 200 具，满足日常照明及消防应急要求。

⑥给排水系统

楼宇配套建设生活给水、生活污水、雨水、消火栓给水、自动喷水灭火五大水系系统。生活用水由校园管网直接供给；地下一层设置集水坑与污水池，污水经提升泵统一排入校园市政污水管网。

⑦消防系统

A.本楼采用北京利达智能可编程二总线火灾自动报警系统，消防控制室设于建筑首层。系统涵盖消防泵、消防水池、消防水箱、气压罐、室内消火栓、自动喷水、气体灭火、排烟、防火卷帘等消防设施；配备移动灭火器、烟感温感探测器、手动报警器、消防广播及通信设备、室外水泵结合器等器材。

B.楼内重点托管机房、网络机房均配置独立七氟丙烷灭火装置，消防与门禁系统实现联动管控，

整体消防安全体系完备规范。

⑧电梯系统

楼宇装设 4 部杭州西子奥的斯电梯，载重 1 吨，核定载客 13 人。

⑨开水供水设备

楼内 16 处水房各配置 1 台开水器，合计 16 台；其中 12KW 规格 5 台、9KW 规格 5 台、6KW 规格 6 台。

⑩安全防范系统

本楼安防系统集中集成于首层中控室统一管控，共计布设监控点位 295 余个。系统包含高清视频监控录像系统、综合门禁管控系统（房门门禁、车辆道闸、人员道闸），配套玻璃破碎报警、机房温度监测报警、管道压力报警等装置，形成全方位、立体化安防监测体系，保障楼宇人员、设备及财产安全。

⑪人防设备

地下室三区划定为人防工程，为五级一等人员掩蔽所，属单个防护单元。人防区域配备清洁、滤毒、隔绝三合一式战时送风通风系统，满足人防使用规范要求。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）主要设施设备情况：

①冷热源系统：

冬季使用采暖系统，采暖热负荷：1259KW。

采暖热源为校内东区锅炉房采暖热水热网。散热器采暖热媒为热水，地板采暖热媒 55/45℃，小型换热器换取。

夏季使用空调系统。空调冷负荷：3196KW。

空调采用变频变制冷剂流量多联分体式热泵空调系统，以夏季送冷风为主，冬初冬末（校内供

暖之前、之后)送热风为辅。空调室外机设于屋面。

通风系统设机械通风(由排烟系统兼作)。西侧防烟分区机械送风量为5次/时换气,东侧防烟分区利用车行道自然进风,排风量为6次/时换气。地下设备间、暗房间设机械排风。变配电室通风按热平衡计算。变配电室、电信模块机房、网络机房、节点网络机房等气体灭火房间设火灾后有害气体排风,排风口在下部,底距地200。地下三层通高的微波暗室由微波专业设计单位设计通风、排烟。卫生间设机械排风。通风换气次数10次/时。排风机位于屋顶。地上有外窗房间均自然排风。地下一层有外窗,自然排风。

②动力系统

本项目采用两路10KV高压电源供电,本校变电站供电,楼内设有低压配电室,配有低压柜、变压器及直流屏。

③照明系统:

A. 照明设计包括室内照明和室外照明。在室内除设置正常照明外,在变配电室、弱电机房、消防机房设置了备用照明。

B. 科研用房、工作场所和会议室设高效节能格栅荧光灯具,配置高功率因数电子镇流器。功率因数大于0.9,光源为稀土三基色荧光灯,显色指数大于85,光源色温为暖白色。

C. 备用照明和疏散照明均采用设有玻璃保护罩的照明灯具。备用照明现场手动控制。疏散照明采用数字式集中监控智能疏散指示灯系统,消防控制室可集中监控所有疏散照明的灯具。

D. 地下车库、多功能厅、报告厅照明和室外泛光照明通过智能继电器开关控制模式。疏散照明集中控制,火灾时由消防控制室自动控制点亮全部疏散照明灯。普通照明采用现场控制。

④给排水系统

包括给水系统、热水系统、中水系统、生活污水系统、雨水系统、消火栓系统、自动喷淋系统、

气体灭火系统及移动灭火器配置。

⑤弱电系统

A. 火灾自动报警及消防联动控制系统、安全防范系统、综合布线系统、有线电视系统和车库管理系统。其中火灾自动报警及消防联动控制系统具体如下：

I. 本工程为一级保护对象，设计内容包括：火灾自动报警和消防联动控制。消防联动系统控制对象为：消火栓泵、喷淋泵、防排烟设备、非消防电源、防火卷帘门、电梯以及消防广播等。消防控制中心设在建筑首层。中心内设有报警，联动集中控制器，有彩色图文显示，中文打印等多种功能。

II. 系统采用智能型二总线模块控制方式。根据场所不同，设置感烟探测器：库房、大厅、走廊、工作场所、科研、会议室、弱电机房、设备机房、配电竖井和前室等；

III. 感温探测器：地下车库；

IV. 空气采样早期烟雾探测系统：微波暗室及其控制室；

V. 缆式线型定温探测器：变配电室夹层内电缆桥架；

VI. 输入模块：接收水流指示器、防火阀和压力开关的报警信号。

VII. 消防报警系统每个回路地址总量预留 20%的余量。

B. 安全防范系统具体如下：

I. 安保监控主机和门禁系统主机设在首层消防监控室。

II. 在本楼出入口、大厅、走廊、前室和电梯轿厢内设置监控摄像头，入口大厅预留人像识别系统管线。

III. 系统选用数字硬盘录像机系统，采用数字监控技术对上述场所进行监视并长时间录像，对重要地区监视点采用一对一的录像方式。如遇突发事件，录像机应自动转至正常录像状态。可在一

台监视器或录像机上同时显示或录制重放一路或多路图像。预留监控信号远传条件。

IV. 系统的画面显示能够任意编程，能自动或手动切换，在画面上有摄像机的编号，摄像机的部位地址和时间、日期等，并具有中文字符。

V. 摄像头线路沿弱电线槽敷设，各层水平线路汇集到竖井，通过竖井内的线槽和首层线槽敷设至消防控制室。走道内摄像头吸顶安装，电梯轿厢内摄像头吊顶内暗装。

VI. 除设备间外，所有房间均设门禁系统，实现对这些场所出入口管理控制。系统安装门磁开关、电子门锁、读卡器、人像识别装置及电控锁出门按键等控制装置，由消防控制室统一监控，系统能够对通行对象及通行时间等实时进行控制或设定程序进行控制。当确认火灾发生时，系统接受消防报警系统命令，自动打开相应防火分区的电子门锁，方便楼内人员的疏散。

VII. 本工程地下二层平时为车库，车库管理系统主机设在首层消防监控室。车库管理系统主要是根据车辆的进出情况，通过设置的感应探测器，显示出车库内的汽车数量和剩余的车位数量及车位位置。车库内的照明系统也可以通过感应元件控制车库内的普通照明，实现自动控制车库内的照明，达到节电的目的。

⑥电梯系统

本工程设计有 5 台无机房电梯，客用垂直电梯（数量）：3 个，消防货运电梯（数量）：2 个。

⑦人防设备

本工程地下一层由变配电室、网络机房、预留工作、健身房，自习室等组成。地下二层为汽车库和消防泵房等设备用房。地下二层的汽车库战时为人防，二等人员掩蔽部，抗力级别核 5 级、常 5 级，防化级别丙级。人防面积 3830.8 平方米，主要疏散口部为汽车坡道，次要疏散口部为 3 号楼梯。地下三层为微波暗室。首层为超净实验室，二层及以上全部为科研、工作和会议等用房。

⑧真空太阳能热水系统

本项目含 100 平方米真空太阳能集热器，两个储热水箱，运行控制箱一个，辅助能源为电加热，系统属全自动运行。供水范围：各卫生间洗手盆及浴室。

⑨厕位情况

地下一层至地上十一层每层各四个，地下二层地下三层每层各一个。

二、服务要求

1 综合服务

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）综合服务——①设立专属客户服务中心，实行 24 小时值守，受理报修、接待、投诉及合理化建议，做到及时响应、闭环处置。②配合采购人完成院系级及以上级别接待、参观、重要会议等保障工作，统筹协调物业各岗位联动配合，高标准完成各项服务保障任务。③对楼宇设备报修工单实行集中化管理，全程跟踪维修处置进度，按要求规范填报维修进度管制表。④负责快递、信件、公文资料的收发递送工作，确保传递及时、准确、无遗失。对于暂时无法投递的快递主动联系收件人，对于无人领取快递进行分类整理公示及其他跟进管理。⑤客服人员需熟练掌握各业务流程及部门职责，具备处理协调各类突发事件、紧急事务的能力；建立楼宇使用单位通讯台账，常态化做好沟通对接工作。⑥严格管控管辖区域环境噪声，满足科研与办公静谧需求，包括但不限于对在施装修项目进行有效监督管理，强化施工现场噪声管理，物业服务全程采用静音保洁车辆及低噪作业机具等；⑦标识管理：对楼内功能区域以及公共区域等，按照相关场所要求设立标识，并进行管理，协助采购人进行活动的标识服务。楼内安全警示标识与楼宇建筑风格协调统一，图形符号严格执行 GB/T1001.1 规范，消防及安全警示标识符合 GB2894、GB13495 相关标准，各类标识布设规范安全、醒目清晰、文字标准、完好整洁。⑧在保障物业服务质量的前提下，通过科学管控、技术优化及行为引导开展节能降耗工作，对水、电、热等能耗进行统计分析、严控能源成本、制定并落实节能举措，同时配合采购人开展节能宣传，规范员工节能行为，实现降本增效、节约资源与绿色环保。

保目标。 ⑨在校庆、国庆等重大节假日及重要会议期间，配合采购人完成场地布置，营造合规庄重的环境氛围等工作。 ⑩对进出车库车辆进行管理。 ⑪清华大学综合科研楼一期 2 号楼内用房钥匙及楼内安全的管理及保洁维护。 ⑫做好清华大学综合科研楼一期 2 号楼有关档案管理工作，建立设施设备维护检测记录、运行值班日记等物业档案管理内容。遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。履约结束后，相关资料交还采购人。 ⑬对清华大学综合科研楼一期 2 号楼院系机房网络服务设备进行检查，配合院系进行管理服务。 ⑭协助清华大学综合科研楼一期 2 号楼院系对网络平台进行信息收集、统计、维护，包括不限于用电记录、保洁记录等。

(2) 清华大学附属小学综合服务

——①服务人员：身体健康，持有健康证，熟知岗位流程和安全规定，熟悉消防预案，配合医务室做好新冠、诺如、支原体病毒感染的预防性消毒，了解一定的药物配比知识、消毒流程。人员配备：供应商应根据校区面积、功能布局及保洁标准，提出科学、合理的人员配置方案（包括管理人员和一线保洁员），并列出具体的名单及岗位职责。所有保洁人员应身体健康，无不良记录。 ②培训与着装：定期对保洁人员进行专业技能、安全操作、礼仪礼貌及学校规章制度的培训。工作人员在工作期间须统一着装，言行举止文明。 ③包低耗物料：低耗物料包括：服装、日常清洁药剂：消毒液、洗涤灵、洁厕灵、垃圾袋、地拖、尘推油及日常保洁清洁工具等。 ④工作时间与安排：制定详细的日常、每周、每月保洁工作计划表，确保教学区域在学生到校前完成主要保洁工作，日常保洁工作不影响正常教学秩序。

2 房屋本体维护管理

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）房屋本体维护管理

——1) 建筑本体维保及费用划分。 ①供应商负责整体建筑及公共设施设备的日常维护与零星维修工作。费用划分标准明确：公共区域单件维修零配件单价 500 元（含 500 元）以下的，材料费用供应商承担；单件零配件单价超过 500 元（不含 500 元）的，材料费用由采购人承担。 ②楼宇主体结构、外立面、屋面防水等需中大型修缮的工程，由采购人统一组织实施；供应商开展常态化巡检，重点排查外墙饰面、屋面防水、建筑梁柱等承重结构，同时做好楼内外墙面、地面、楼梯、台阶、门窗等公共部位养护，发现破损及安全隐患须及时排查并上报采购人。 2) 装修施工管理。

①协助使用单位办理校内各项施工审批手续； ②配合院系完成二次装修施工方案初审； ③严格遵循楼宇施工管理制度及流程，规范施工管控； ④加强二次装修施工现场巡查监管，配合完成工程竣工验收； ⑤收集整理二次装修施工图纸，做好资料归档留存工作； ⑥协助采购人开展辖区内装修改造工程管理，提供安全技术咨询、施工方案审核、现场管控等服务，并全程参与工程验收工作。

3) 物业管理区域内楼体的日常维修、养护和管理的要求。 ①维修人员必须具有相应的上岗资质，能准确判断所出问题的根源并采取妥善方法及时解决问题。 ②特殊设备（如楼内电梯、空调、通风机等专业性较强的有关设备）的维修事宜，由物业协助采购人协调相关维保单位开展维修工作，物业单位有检查和监督维保公司工作的责任。 ③供应商负责协助采购人进行清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）实验室的消防安全管理、消防及安全隐患排查、人员准入管理、装修期间的物资及人员管理等。 ④双人在岗，24 小时值班。每天设备房早晚各巡视一次，各楼层配电间每周巡视一次，每天两层公区窗子及纱窗，半个月查一次卫生间窗子纱窗；每天进行两次楼内公区巡视；负责小修项目，非重大问题应在 2 小时内修复；对大、中修项目做出合理计划，并及时报采购人。

(2) 清华大学附属小学校园本体维护管理

——1) 服务内容：负责各类小修工作任务的接报、分配以及任务完成及其过程的记录。各类小修

标准为：① 土建小修标准：室内地面、散水小修。小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补；楼面或地面的块料面层损坏、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换；质量要求：维修后应平整、光滑、接槎平顺；室内墙面及顶棚小修。小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量要求：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固；检修门窗小修。小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；质量要求：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头；清扫屋面、雨落管等小修。小修内容：每月将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量要求：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件；屋面补漏小修。小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量要求：屋面应清扫干净，维修后屋面不再有滴漏现象。自行车车棚维修：顶棚小修，架子刷漆等。② 上下水系统小修标准：室内给水系统小修、局部换管。小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量要求：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用；卫生设备。小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量要求：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；排水、排污管道等。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；质量要求：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。③ 供电设备设施小修标准：室内设备小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管等；质量要求：正常使用；配电线路小修内容：末端线路、支持物；质量要求：绝缘良好完整可靠。

3 共用设施设备管理

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)共用设施设备管理

1) 设备设施日常运维管理。 ①按照采购人管理要求,对辖区内各类设备设施开展常态化日常巡检,及时排查设备缺陷、故障及安全隐患,发现异常情况第一时间处置、报修,并同步上报采购人管理单位。 ②实行维修工单全过程管控,严格按照要求填报维修进度管制表,及时向报修人反馈维修结果,完善运维台账并归档留存;定期汇总分析维修数据,形成分析报告。 ③监督辖区内装修及改造工程合规施工,对违规施工行为及时制止并上报管理部门,配合采购人完成维修、装修、改造工程的验收、核查及反馈工作。 ④配合使用单位开展经采购人审批通过的各类试验活动,对周期超过一周的试验项目进行登记备案,到期提醒使用单位完成试验设备的拆除、回收工作。 ⑤对采购人投入的公共资产(含家具、硬件设备等)进行规范化管控,每半年开展一次全面资产盘点,提交资产盘点台账及盘点报告。 ⑥针对楼宇维修改造、设施优化、节能降耗等工作提出合理化改进建议,持续提升物业服务质量,保障楼宇资产保值增值。

2) 主要机电设备维保管理。 本次维保覆盖楼宇全部重点机电设备,包含制冷及供暖系统、通风系统、配电系统、给排水及暖通管道、动力照明系统(含应急照明)、开水器及其他附属配套设备。 ①建立完善机电设备运维管理制度,细化设备维保作业细则,规范操作流程。 ②编制年度、季度设备维保方案及运行计划,报请采购人审核审定;严格遵照国家规范标准开展维保作业,做到维保到位、记录详实、资料完整。 ③严格执行审定后的维保工作计划,全过程接受采购人及楼宇使用单位监督。 ④制定科学合理的节能管控方案,降低公共能源无谓损耗;落实节能管控措施,开展节能宣传,引导楼宇使用人员规范节能、合理用能。 ⑤配电室每日进行巡查。

3) 第三方维保单位监管。 ①对采购人委托的第三方维保单位、原厂在保维保单位进行全过程监督管理,监管范围包含消防系统、门禁系统、电梯系统、制冷系统、会议系统等专业维保工作。 ②配合第三方维保单位开展现场作业,对维保施工质量进行验

收核查，收集整理全部维保资料，统一归档备案。 4) 维保计划编制与执行。 结合季节变化、科研办公使用规律，科学编制年度、季度机电设备运行及维保计划。其中中央空调、板式热交换机组、防汛设备等关键设备运行方案须提前报送采购人审核审批；获批后严格遵照方案执行，全程接受采购人及使用单位监督，保障设备长期稳定、安全运行。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）共用设施设备管理

1) 物业管理区域内空调、通风系统的维护和保养。协助维保公司对物业管理区域内空调、通风系统进行维护和保养，了解楼内空调、通风系统的分布、使用情况，监督维保公司对空调过滤网的清洗，保证其正常运转。根据不同空调、通风系统的运行要求，及时开通运行或停止有关设备的运行，同时做好运行保养记录。 2) 物业管理区域内动力、照明系统的维护和维修。①熟悉本物业区域内动力照明系统的分布情况。日常维护得当，保证运行良好，不能因技术等问题造成人为停电，保证人生和设备安全。配电箱柜、插座、开关及线路定期检查维护。②节约能源，灯泡、灯管使用得当，维修及时。 3) 协助做好物业管理区域内消防、监控系统的管理维护和保养。①物业管理区域内的消防水系统设施、设备定期维护，水泵、闸阀定期润滑；按期测试消防泵负载电流和自动、手动激活测试，可随时启用。②烟感系统定期测试，烟感探测器每两年清洗一次。由学校防火科认定的清洗单位清洗。③喷淋系统定期测试。④灭火器材、消防栓箱按月检查，手提灭火器按有关要求，每年检修一次，保证 100%完好率。灭火器检修由学校防火科认定的检修单位检修。⑤安全出口灯蓄电池定期充放电，灯管及时更换。⑥熟练使用监控设备，日常维护得当，误报率低，应急处理及时。

4) 物业管理区域内给排水、供暖系统的维护、维修和保养。①做好给排水系统的日常维护保养，保证运行通畅，不淤水、不涌水，不跑冒滴漏。②做好供暖系统日常维护保养，供暖期前暖气管路的排气、放水，热交换站的设备调试，保证供暖期间的室内正常温度以及平时的暖气日常维护。③负责太阳能系统日常巡查，遇有不正常运行的情况及时通知甲方维修，每半年通知采购人对集热器

进行清洗。要求：物业维修保养部门应保证 7×24 小时提供服务，负责小修项目，非重大问题应在 2 小时内修复；对大、中修项目做出合理计划，并及时报采购人。

5) 物业管理区内电梯系统的运行管理。

- ①保证电梯正常使用，做好日常安全、运行管理。
- ②督促、监管维保单位的维护、维修工作，出现问题及时报修。
- ③配合专业维保单位，每年一次的年检工作，提供日常检修记录等相关文件。
- ④协助电梯维保单位做好日常检查，发现问题及时报告维保单位进行维修。如有维修及施工内容，应协助采购人进行施工管理，电梯设施维护。

6) 协助弱电维保单位做好自控、监控、门禁系统等日常检查，发现问题及时报告维保单位进行维修。并对 EPS 电源等设备进行检查，及时反馈运行状况。

7) 应在每日的日夜各检查一次楼内设备机房情况，并对设备机房检查情况进行汇总上报，协助采购人维护设备机房运营安全。

8) 配电室每日进行巡查。

4 公共秩序管理

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)公共秩序管理

1) 中控室值守管理。 中控室实行 7×24 小时双人值守，实时监测楼宇运行状态，常态化开展楼宇巡查，排查设备异常及各类安全隐患。所有安保人员须持证上岗、具备有效保安员证；在岗人员需完成消防、监控专项专业培训，熟练掌握防火灭火知识、消防器材操作技能及消防安全管理规范，具备突发事件应急处置能力，值守人员为本楼宇第一义务消防员。

2) 门岗值守管理。 共设置西门、东门、南门（含车库）三处门岗，严格依照楼宇运行时间管控通行，其中西门全年 24 小时开放。门岗负责访客登记、人员及物品出入管控，严格执行楼宇门禁、物资出入管理制度；完成各使用单位物资授权备案，建立完善的应急联络通讯录，维护门岗责任区域秩序。

3) 安防日常巡检。

①常态化维护辖区公共秩序，排查设备故障及安全隐患，发现异常情况严格按照规范流程快速处置。

②楼宇各类房间钥匙、门禁权限由采购人统一管控，全部机械锁钥匙及电子门禁卡汇总留存一套交由物业服务单位代管；遇火灾、停电、自然灾害等紧急情况时，经业主单位同意后，物业方可协

助开启房门，确保楼宇安全出口畅通、消防通道无遮挡。 4) 综合安全管理。 ①完善防灾、防疫、消防、防汛等专项应急预案，定期修订更新；每年组织不少于一次全员消防培训、灭火及疏散演练，汛期落实防汛值守与抢险工作，提升突发事件处置能力。 ②常态化排查安全隐患，快速处置突发状况，防范安全事故发生。 ③配合采购人开展节假日前安全大检查，重点排查薄弱点位，做好检查记录并闭环处理隐患。 ④严格遵守校方各项安全管理制度，配合采购人落实安全考核及管理要求。 ⑤强化装修、维修、改造施工现场安全管控，公共区域施工提前张贴公告；无法即时修复的设备故障，需及时告知楼内用户。 ⑥严格遵照《中华人民共和国消防法》《清华大学安全管理规定》等法律法规及校内安全管理制度，落实校方安全主管部门各项工作要求，保障楼宇微型消防工作站平稳合规运行。 5) 车辆停放管理。 管理范围包含地下车库、南侧及西门外地面车位、外围非机动车停放区。规范机动车、非机动车、电动车停放秩序，保障通道畅通；严格执行车库管理办法，规范车场运营管理。 6) 其他管理要求 ①空调运行期间，门岗及时管控大门启闭，减少能源损耗； ②校内重大活动、楼内重要会议期间，增派人员维护现场秩序； ③严格服从校内安全管理要求，接受上级安全部门统一监管。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）公共秩序管理

1) 物业管理区域内的安全保卫工作。①中央监控系统 24 小时管理。②门禁系统及车库道闸的管理。③保证本物业安全和正常工作秩序，做好安全保卫和防火防盗工作，保障师生员工的人身、财产安全。④大楼 2 个日常出入口处设门岗日常查证放行，其中一个出入口设 24 小时门岗，另一个开放时间为 7:00-22:00。地库出入口设门岗，开放时间：6:30-24:00。24 小时楼内外安全巡视。入口具体开放时间将根据具体的管理细则进行调整。 2) 重要物品及放行管理。①楼内重大活动的秩序维护，场地管理。②各类紧急情况及突发事件的处理。③临时安排的其他事务。④各室钥匙、门禁权限由电子工程系统统一管理。应急出口、公共区域通道门、设备间钥匙由物业代管。 3) 空调

运行、宣传屏幕、其他能耗设备等，配合供应商进行管理，减少能源损耗。

5 环境保洁服务

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)保洁服务要求

——1) 楼内公共区域保洁

①对全楼公共区域开展常态化保洁作业，保障楼道、楼梯、卫生间、设备间等区域干净整洁、无异味，实行标准化清扫，做到垃圾日产日清。

②定期开展外立面清洗工作，每年一次外墙、玻璃幕墙、车库雨棚清洗，相关费用包含在物业费内。

③保障卫生纸、洗手液等卫生物资充足补给，卫生用品由采购人提供。

④定期清扫楼顶，汛期及时排查清理屋面积水，疏通雨水、污水管道。

⑤每月对管理范围内金属构件开展清洁、防锈养护作业，重点对金属扶梯、电梯轿厢、电梯门、卫生间五金配件进行保养维护。

⑥确保所有保洁区域干净整洁、无异味，物品摆放规范有序。

⑦加强公共区域管控，严禁私自堆放仪器、设备、家具及实验垃圾等违规物品。

⑧根据季节及环境情况开展鼠、蚊、蚁等虫害消杀工作，防范病菌传播。

⑨严格执行北京市禁烟管理规定，巡查管控辖区吸烟行为，杜绝违规吸烟现象。

⑩扫地机、冲洗机等大型专业保洁设备由采购人配置提供，供应商负责做好设备日常管护与维护保养工作。

2) 楼内庭院保洁

①强化庭院各类设施常态化管理，定期开展设施巡检与养护工作。

②每日对内庭院进行清扫，保持院内无落叶、枯枝、果皮、烟头及杂物。

3) 外围环境保洁

①每日清洁楼宇外围区域，严格落实校方门前三包环境卫生要求。

②严格按照垃圾分类标准处置物业各类生活垃圾。

③每日对垃圾清运工具进行清洗、消杀，保持工具洁净卫生。

4) 大厅及电梯保洁

①首层大厅人流量大，每日保洁频次不少于 4 次，持续保持大厅整洁美观。

②电梯轿厢每日清洁消毒，电梯门等金属构件每月至少进行一次上油养护。

5) 设施报修与跟踪管理

①巡查保洁管辖范围内设备设施，确保设备完好率 100%，发现问题须做到应报尽报、报修率 100%。

②保洁人员发现设备损坏、异常情况须及时上报报修，由保洁主管全程跟踪维修进度，确保问题闭环处置。

6) 保洁设备使用管理

①采购人配备的保洁设备实行专人专管，操作人员须熟练掌握设备规范操作及保养技能，因违规操作造成设备损坏的，由责任方承担损失。

②严格按照设备保养规程开展养护工作，并做好保养记录。

③规范管理保洁耗材及燃料，杜绝安全隐患，防范安全事故发生。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）保洁服务要求

1) 物业管理区域内的保洁管理。清华大学综合科研楼一期 2 号楼开放时间内（包括周六、日）公共环境整洁卫生，按校方规定负责门前三包（门前卫生保洁、冬季负责铲冰扫雪、地灯维护等工作）。

①负责全楼公共部位、公共区域（车库、电梯间、外围区域）的保洁（办公室除外），保证楼梯、楼道内和卫生间、设备间、浴室，健身房，乒乓球室等清洁无异味，每天打扫，垃圾日产日清。

②F1 层和 B1 层外墙玻璃及楼内玻璃隔断、玻璃门窗，F2 层（含）以上玻璃幕墙内侧属于日常保洁，保证清洁无灰尘及污迹，无手印费用计入物业费；F2 层以上玻璃幕墙外侧玻璃，根据情况一年清洁 1-2 次，费用不计入物业费，单独付费。

③会议室（10 个）580 平方米、多功能厅 400 平方米(含讲台维护)、报告厅 400 平方米(含地面清洗)、5-206 会议室 155 平方米、B1 餐厅 135 平方米、男女浴室 30 平方米、健身房 135 平方米、乒乓球室 135 平方米、6 层系史馆 160 平方米、7 层科研展示厅 155 平方米等根据使用情况合理安排保洁工作。保洁方案和频次根据具体的管理细则执行。

④楼宇内环境统一管理。公告栏外观整齐，楼内无乱贴乱挂，楼道畅通无乱摆乱放。

⑤楼顶、平台定期清扫，包括雨雪等。

⑥根据采购人要求每年进行一次楼宇外墙清洁工作。

⑦根据采购人要求，需进行非公共区域室内保洁的，不在此合同范围内，应与采购人协商解决。

⑧卫生间、楼层地面等大理石地砖、墙面、台面等位置清洁光亮、无污迹、水迹。

2) 物业管理区域内垃圾分类管理服务。

①设置垃圾分类容器，定期开展垃圾分类知识宣传活动；

②定时定点进行垃圾分类整理，收集、贮存并及时清理收运，并与修缮中心对接；

③保证与修缮中心及时对接与沟通。

(3) 清华大学附属小学保洁服务要求

1) 室内公共区域保洁:

- ①地面光亮无水迹、污迹，地面无杂物；清洁责任区桌椅及相关器具无尘土，无污迹；
- ②楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；
- ③垃圾筒内垃圾不超过 2/3，并摆放整齐，外观干净，不得使用残损器具；
- ④三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志；
- ⑤厅堂无蚊蝇；
- ⑥灯饰和其它饰物无尘土、破损；
- ⑦楼梯、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土大理石墙面光亮、无污迹、水迹；
- ⑧公区吊顶无尘埃。

2) 卫生间保洁:

- ①门窗、隔板无尘、无污、无杂物；
- ②玻璃、镜面明亮无水迹；
- ③地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹；
- ④洗手池、龙头、无污、无杂物，电镀明亮；
- ⑤便池无尘、无污、无杂物；
- ⑥桶内垃圾不超 1/2 即清理；
- ⑦设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污；
- ⑧卫生间内空气清新、无异味；
- ⑨开水间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；
- ⑩保证卫生纸、擦手纸、洗手液（物资由采购人提供）正常供应，烘干器正常使用。

3) 室外公共区域保洁:

①操场、门前地面清洁、无废弃物；

②保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

③垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇、老鼠滋生；

④地面、台阶无积水、积雪，清扫及时，人不被滑倒，符合市扫雪办要求；

⑤楼外台阶、通道无杂物和积尘；

⑥地面干净整洁，无杂物、落叶、烟头等；

4) 安全责任：供应商须为其员工购买足额的社会保险及意外伤害保险，并负责其员工在校工作期间的人身及财产安全，承担因管理不善而引发的全部责任。

5) 保密义务：供应商及其员工应对接触到的学校内部信息予以保密。

6) 应急预案：供应商应制定应对公共卫生事件、恶劣天气等的应急保洁预案。

6 绿化养护服务

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）绿化养护服务要求

——①负责清华大学信息科学技术大楼内庭院全部绿化养护工作。割草机、绿篱机等大型绿化设备由采购人提供，绿化养护所需油料、肥料、补种草籽等耗材费用均包含在物业费内。②按照绿植生长规律，定期对庭院草坪、绿篱进行修剪养护，确保植被修剪平整美观、造型规整。③负责楼内、楼外公共区域摆放绿植的日常养护管理，绿植租赁、更新、摆放、养护及采购工作由采购人负责，供应商协助。④主动配合学校园林科完成楼宇周边绿化养护作业，服从校方统一绿化管理安排。⑤负责对楼宇周边杂草进行清理。

7 会议服务

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）会议服务

要求

——①会议室依托线上预定系统实现智能化统一调度与管理，物业依据系统预约订单配置专人提供会务服务，为正式会议室提供饮用水供应及配套设备保障服务。②严格按照采购人管理要求，开展会议室日常运维管理工作。③针对重要会务接待，协助使用单位完成会场布置、设备调试等会前准备工作；提供桌签制作、桌签及茶杯物品借用等会务配套服务。④做好会议室清洁整理工作，实行每场清扫、每日保洁、每周深度保洁的清洁制度；会议室地毯每年全面清洗不少于 1 次。⑤会议设备管控实行专人管理制度，负责会议室、公共讨论区各类设施设备的日常看管与检查，发现故障及时报修处置。⑥会务耗材及费用划分：会议服务所需电池、茶叶、白板笔、板擦等耗材，以及设备正常使用下产生的维修费用，均由采购人承担，不计入物业服务费用。⑦报告厅、会议室、多功能厅等各楼层根据会议需求进行会议全面服务、音响及电子设备管理（熟练使用投影、音响及信息存储设备）等服务及相关工作。配合采购人保障会议相关的各项流程工作，对会场设备进行检查、调试以及每日巡查测试等工作。

（2）清华大学附属小学会议服务要求

——学校各类会议的场地布置及会场服务。服务要求：①场地布置：根据组会方要求、场地大小、用途，明确摆放规定，同时须留有足够的应急疏散通道疏散出口；②会后整理：对会议现场进行检查。如发现参会人员遗忘的物品，要立即归还；清洁现场，恢复桌椅；关闭灯光；做好会议后的安全全检查，切断所有电源、锁好门窗。

8 突发事件应急管理

（1）突发事件应急管理

——①严格服从采购人统一管理部署，规范开展日常应急管理工作。遵照采购人要求落实卫生防疫、人员接待引导等保障工作，在重大活动期间强化安检排查力度；严格执行人员出入管控规定，做好

人员排查、信息登记工作，并协助采购人办理各类审批报备手续。严格遵守保密管理制度，服务全过程严禁泄露采购人涉密资料，切实做好楼宇档案及内部信息保密工作。②物业服务单位须搭建本地化、可落地、完备化的突发事件应急预案体系，针对火情、汛情、停电、断网、停水、空调及供暖中断等影响楼宇正常运行的突发状况，制定详实可行的处置流程，快速遏制事态发展，最大限度降低安全风险与不良影响。结合楼宇隐患排查实际情况，编制综合预案、专项预案及现场处置方案，覆盖火警处置、人员疏散、停电应急、有限空间救援、高空作业防护、恶劣天气应对等场景；建立常态化演练机制，每半年至少组织一次专项应急演练，留存培训台账、影像资料，定期复盘评估并迭代优化应急预案。③严格落实日常安全巡检制度，对楼宇内外管辖区域开展常态化隐患排查，及时处置各类安全风险。针对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件建立闭环应急处置体系，持续开展培训演练、预案修订等工作。完善消防、防汛专项预案并动态更新，每年组织不少于一次全员消防培训、灭火演练及疏散演练；接到火警报警后须第一时间到场核查研判，确认险情立即上报，配合完成人员疏散、初期灭火及现场秩序管控工作。汛期严格执行 24 小时值守制度，必要时开展抗洪抢险作业。④结合楼宇建筑及使用特点梳理重点管控部位，排查各类安全隐患，建立标准化隐患管控台账。对隐患点位开展风险研判，制定整改及防控措施，动态更新隐患清单，确保各类风险长期处于受控状态。依据应急处置标准合理储备应急物资，建立物资管理台账并实行专人管护，定期检查、保养、更新物资，保障应急物资随时可用、完好有效。

9 其他服务

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)其他服务要求

——1) 客座用房清洁检修工作。① 本楼设有 9 间客座用房，总面积 168m²。对在用客房每周开展 2 次清洁保洁工作，对空置客房每月完成 1 次清扫整理，保持用房环境整洁规范。② 定期对客座用房内部设施开展巡检排查，发现设备故障及时报修，并全程跟踪维修处置进度。2) 物业文档

档案管理。① 遵照校方管理要求，规范完成楼宇资料交接与管控工作，协助使用单位归集全套竣工图纸、设备技术手册、维保资料等专业文件。② 汇总整理楼宇质量保修文件、使用说明、工程图纸、设备档案、客户档案等各类资料，建立完整档案资料库。③ 规范开展档案收集、整理、归档工作，做到记录清晰、检索便捷；重要技术资料实行双份备份，分别由物业服务单位及使用单位留存保管，便于后期查阅追溯。④ 严格执行保密管理规定，服务期间严禁泄露校方及院系涉密信息，做好楼宇资料、档案数据保密工作。⑤ 协助使用单位开展工程改造方案编制、施工管控、验收复盘等工作，同步归集改造图纸资料，整理形成电子版文档，移交各使用单位存档管理。3) 临时性工作。完成采购人管理单位交办的其他临时性工作任务。

(2) 清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）其他服务要求

1) 对楼内机电、生物类等实验室及存储区域协助采购方进行实验室安全保障、公用设施运维、楼宇内及周边环境管控、实验室安全巡查、应急事件处置等工作，服务能力满足科研办公楼宇安全保障要求。2) 负责协助实验室及公共区域常态化安全巡查，配合采购方进行全面综合安全检查，每天日夜间（22 点至 8 点）巡查次数不少于 3 次，掌握楼内实验室在节假日和夜间的使用情况，对于节假日和夜间违规开展实验的实验室要做好记录并报告院系。检查实验室用水用电、消防安全、过夜实验、热源设备、试剂存放、门窗，特种设备等情况，发现隐患及时登记上报、跟踪闭环。配合落实实验室人员准入管控，劝阻无资质人员进入，规范外来人员进出管理。常态化排查私拉乱接电线、废液敞口、消防通道堵塞等明显违规隐患，及时劝阻、上报整改。3) 临时性工作。完成采购人管理单位交办的其他临时性工作任务。

(3) 清华大学附属小学其他服务要求

1) 会议或活动所需物资的搬运及摆放工作，须严格遵循“安全为基、效率为本、规范为先”的原则，确保全过程安全、高效、有序。具体要求：①安全第一：搬运人员应具备良好的身体素质，

熟悉搬运的基本技能和安全操作规程，在搬运过程中，应采取必要的防护举措，如戴防护手套、穿防护鞋等，以确保搬运人员的安全。对于重物或特殊物品，应采取特别的搬运方法和注意事项，避免造成人员伤害或物品损坏。

②效率优先：搬运工作应遵循规范的操作流程，以减少搬运次数和提高搬运效率。应尽量使用搬运工具，如手推车等，以减轻人力负担和提高搬运速度。搬运人员之间应保持良好的沟通和协作，以确保搬运工作的顺利进行。

③规范操作：搬运时应轻装轻放，避免重压、撞击或倾倒，以确保物品的安全和完整。对于有特殊搬运要求的物品（如会议椅等），应按照相应的搬运标准进行搬运。搬运过程中应注意货物的种类和标识，不能因搬运而使货物混乱不清。

2) 学校其他搬运服务。除专项会议及活动外，本条款亦涵盖学校日常运行所需的各类临时性搬运服务。包括但不限于：教学教具流转、办公家具调整、档案资料迁移及突发应急物资调度等。服务商须参照上述“安全、高效、规范”标准执行，确保不影响学校正常的教育教学秩序。

3) 清华园校区学生午餐、加餐配送服务，正常教学时间，学生午餐及加餐按时从家园食堂配送到各班，负责三个站点的补餐工作，用餐后将餐具送回家园食堂。教师餐早、中、晚餐配送，用餐后将餐具送回家园食堂。

三、服务制度

1 物业管理服务制度概述

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

四、服务组织及人员配备要求

1 物业服务企业

(1) 一般要求

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

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

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

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

(2) 特定要求

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

——信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；重点岗位员工

（项目经理、主管）须提供个人背景信息（含学历、工作经历）上报采购人经核查后方可入职，进入重要办公区域的服务人员应不少于 2 人并同进同出，禁止摄影、摄像、录音

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

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

——智能化管理：宜根据楼宇管理需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、

安防等管理和服务效率，对后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等

2 物业管理服务人员

(1) 持证上岗

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证

——专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书

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

(2) 职业素质

——政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录

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

——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件

——文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能

——年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗

——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥

(3) 行为规范

——着装。统一着装、干净整洁，扣好钮扣，拉好拉链，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿，戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。冬装工服每周至少清洗一次，夏季的队服每周至少清洗两次，工服上不能有明显的污渍。在岗期间要保证（皮）鞋的干净，每日上岗前把（皮）鞋擦干净，鞋面上不能有明显的尘土，系好鞋带或扣好鞋帕儿。头发不过衣领，不留胡须及鬓角，保持指甲及手部卫生。不得勾肩搭背、不得伸懒腰、不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，执勤期间禁止吃零食、看书、听歌曲、吹口哨，带耳机。注意检查和保持仪表，不得当众整理衣物。并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。使用普通话及文明礼貌用语，服务主动热情，仪表整洁规范。具有良好的职业道德，熟练掌握采购人及本项目相关物业服务知识，经培训合格后上岗；

——纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难用户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守采购人内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密，不得擅自处理采购人的文件，禁止将采购人的内部信息以任何形式泄露给他人或第三方。；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护用户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。不得随地吐痰，乱丢杂物。对访客的询问应热情答复，倾听别人说话时，眼睛应注视对方鼻部，并认真听清对方的意思，不要左顾右盼，心不在焉。严禁在未经采购人允许的情况下私自进入采购人办公室等重要房间。

——文明用语：（1）基本用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。

（2）称呼语：“女士”、“先生”、“老师”、“同学”、等。（3）问候语：“您好”、“您早”、“下午好”、“晚上好”等。（4）应答语：“是的”、“好的”、“我明白了”、“没关系”、“不要客气”、“谢谢您的好意”、“这是我们应该做的”等。（5）致歉语：“对不起”

、“请原谅”、“打扰了”等。（6）道谢语：“谢谢”、“非常感谢”等。

3 人员配置标准

（1）人员配置明细

人员配置标准：

清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)			
序号	工作岗位名称	人数	基本要求
1	项目经理（项目负责人）	1	具有 8 年（含）以上物业项目经理经验。 具有本科（含）以上学历。 具有中级（含）以上职称。 年龄在 30-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
2	工程主管	1	具有工程主管 3 年（含）以上工作经验。 具有高中（含）以上学历。 持有高压电工证。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。

3	保洁主管	1	具有 3 年（含）以上保洁管理经验。 具有高中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
4	会服主管	1	具有 3 年（含）以上会服管理经验。 具有高中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
5	保安主管	1	具有 3 年（含）以上保安管理经验。 具有高中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
6	保洁员	14	具有 2 年（含）以上保洁经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。

7	工程维修及设备运行人员	7	具有 5 年（含）以上维修经验。 至少有 2 人持有高压电工证。 具有中专（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
8	客服人员	1	具有 3 年（含）以上客服经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-40 岁（均含本数）。
9	会服人员	6	具有 3 年（含）以上会服经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-40 岁（均含本数）。
10	中控室值班员	8	具有 2 年（含）以上相关工作经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 须持有中级（含）以上消防设施操作员资格证书
11	保安员	9	具有 2 年（含）以上相关工作经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）			

1	项目经理（电子工程馆）	1	具有 8 年（含）以上物业项目经理经验。 具有本科（含）以上学历。 具有中级（含）以上职称。 年龄在 30-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
2	秩序维护人员	13	具有 2 年（含）以上相关工作经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
3	清洁员	13	具有 2 年（含）以上保洁经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
4	消防监控员	8	具有 2 年（含）以上相关工作经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 须持有中级（含）以上消防设施操作员资格证书

5	工程维护主管	1	具有工程维护主管 3 年（含）以上工作经验。 具有高中（含）以上学历。 持有高压电工证。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
6	工程维修员	7	具有 5 年（含）以上维修经验。 至少有 4 人持有高压电工证。 具有中专（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
7	前台接待及会议 服务	4	具有 3 年（含）以上相关工作经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-40 岁（均含本数）。
清华大学附属小学清华园校区			
1	项目经理（清华附小）	1	具有 8 年（含）以上物业项目经理经验。 具有本科（含）以上学历。 具有中级（含）以上职称。 年龄在 30-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。

2	保洁服务主管	2	具有 3 年（含）以上保洁管理经验。 具有高中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。 需提供投标人为上述人员缴纳开标之日前 12 个月内任意 1 个月的社保缴纳记录的证明材料。
3	工程维修人员	2	具有 5 年（含）以上维修经验。 具有中专（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
4	保洁服务人员	29	具有 2 年（含）以上保洁经验。 具有初中（含）以上学历。 年龄在 25-55 岁（均含本数）。
合计	131 人		

注：本项目最低人数配置要求不少于 131 人，原则上 1 人 1 岗，各岗位人员不得交叉使用重复计数。

以上人员上岗前需出具《健康证》。如 采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，当年服务期更换比例不得超过本项目服务人员总数 30%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。各岗位人员不得交叉使用重复计算，低于以上人数的投标文件将被拒绝。

五、服务保障条件

1 物业管理服务条件保障概述

——物业管理服务条件保障是指物业服务企业在开展物业服务时，采购人提供的必要办公用房、办公设备及其他必备物资的保障

2 物业管理服务保障基本条件

(1) 房屋保障

- 1) 采购人向物业服务单位无偿提供物业管理用房，坐落于清华大学信息科学技术大楼（FIT 楼）内，总面积约 82.1 平方米，水电费由采购人承担。
- 2) 采购人在清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）提供免费物业管理用房，面积约为 84 平方米，水电费由采购人承担。
- 3) 采购人在清华大学附属小学清华园校区为物业管理企业提供免费办公用房，使用面积约 10 平方米，水电费由采购人承担。
- 4) 采购人可提供学校部分教工食堂，餐费由供应商自理。
- 5) 采购人不提供住宿。

六、服务考核办法

1 物业服务考核办法

为提高物业服务质量，促使物业管理工作规范化、制度化、精细化。结合实际，特制定本考核办法。

2.1 考核频次：年检及不定期检查。

2.2 考核标准：考核总分为 100 分。

- (1) 年度考核分在 85 分以上（含 85 分），视为物业服务工作合格，甲方足额支付考核款。
- (2) 年度考核分 85 分以下 70 分以上（含 70 分），支付考核款 90%。
- (3) 年度考核分在 70 分以下 60 分以上（含 60 分），支付考核款 70%。

3. 服务年度内考核平均分低于 70 分视为考核结果不合格，采购人不再续签合同。
4. 本办法考核内容系采购需求中约定的服务标准范围内的一般性问题，不包含符合解除合同款项的严重问题。

5. 考核标准

评价项目		评价内容	评分细则
项目管理	仪容仪表	着装整洁、佩戴胸牌	此部分全符合 8 分，每一处 不符合扣 1 分
		人员态度热情、行为规范	
	人事管理	考勤记录规范	
		值班、排班明确合理	
		在岗人员信息与实际情况吻合	
	行政管理	资料齐全、分类成册、存放合理、查阅方便	
		办公用品齐全、可用	
		办公环境良好、有序，用房分配合理	
工程维护	楼宇维护	按时按量完成日常巡检工作，巡检记录完整	此部分全符合 26 分，每一 处不符合扣 1-2 分
		及时完成各项小维修任务	
		协助完成楼宇内公共设备、设施的管理	
	电力照明	电气设备运行、维修人员持证上岗，维修工具齐全	
		配电室、电气管井内环境整洁，标识清楚	
		巡视记录完整	
	给排水	给排水用房内环境整洁，标识清楚，阀门开关有效	
		给排水系统正常运行使用，无跑、冒、滴、漏现象	

评价项目		评价内容	评分细则
	空调、供暖、 通风系统	设备、设施安全运行、正常使用	
		供暖管路正常运行，无跑、冒、滴、漏现象	
		风机、空调机房内环境整洁，设备标识清楚	
	弱电系统	弱电机房、管井内环境整洁，标识清楚	
		保障系统正常运行，日常巡检记录完整	
安防中控	中控管理	消防控制室保障 24 小时值班，双人双岗	此部分全符合 39 分，“门岗服务”项每一处不符合扣 1-2 分；其它项每一处不符合扣 1-3 分。
		中控人员具备上岗资质	
		能够操作使用中控室内的各种设备	
		中控室内环境整洁，设备标识清楚	
		记录完整有效	
	门岗服务	正确执行大楼出入管理制度	
		外部人员来访登记信息完整有效	
		钥匙借用、交还登记明确，每日清点	
		值班室内环境整洁，物品资料摆放整齐	
		包裹、报刊、信件登记分发准确合理	
		积极配合完成院系临时交办的任务	
	巡视检查	按时开展楼内巡检工作，及时发现处理安全隐患	
		巡检记录、问题隐患记录等完整有效	
	应急预案	制定、修订应急预案	
		定期开展有针对性的培训和演练	

评价项目		评价内容	评分细则
卫生保洁	公共区域	门厅、地面、楼梯清洁光亮，并按要求定期保洁	此部分全符合 27分，每一 处不符合扣 1-3分
		玻璃、门窗无污迹、水迹，有明显安全标志	
		指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板等和灯饰、其他饰物无尘、无污渍	
	卫生间	窗台、墙面、地面、台面、镜面、玻璃窗等清洁无尘、无污物、无水印	
		陶瓷器具及隔板清洁、无污物、无残留物	
		垃圾桶内垃圾存量不超过 1/2	
	会议室及部分办公区域	桌椅摆放整齐，桌面、地面、开关面板处无尘、无污迹，会议室课桌内无垃圾滞留，垃圾桶及时清理。	
	楼外环境	按时摆放楼宇周边的自行车，定期集中整理废旧自行车	
		按照学校划分的区域，完成“门前三包”工作	

6. 加分项和较大问题扣分项：

会议、校庆、参观 等重大活动保障的各类表扬	加分（3分/次）
见义勇为	加分（10分/次）
师生投诉经核查属实的	减分（-2分/次）
因管理和处理不善引起的事件、事	减分（-20/次）

故（如发生与物业有关系的火灾、人身伤害、突然断电等现象，物业未尽到应尽责任而导致发生的事件、事故）	
直接重大责任事故	减分（-100/次）

七、其他要求

1 其他要求

(1) 服务标准

本项目物业服务标准严格按照相关要求执行。消防管理工作必须参照《中华人民共和国国家标准消防控制室通用技术要求 GB25506—2010》《中华人民共和国国家标准建筑消防设施的维护管理 GB25201-2010》。每年对楼宇物业服务开展考核，由采购人组织进行考评，根据考评结果对物业服务企业进行考核，持续提升大楼物业服务水平。

管理目标：供应商提供的物业管理服务应该成为清华物业管理服务的典范。保证物业管理服务区域安全有序、环境卫生整洁、房屋及设施设备运维良好维修及时、客户服务热情周到，确保使用人满意。

（一）按照 ISO9001 或 GB/T19001、ISO14001 或 GB/T24001、ISO45001 或 GB/T45001 管理体系的高标准品质管控。

（二）管理人员专业培训合格率 100%。

（三）楼内重大活动保障指数 100%。

（四）管理服务范围内不发生安全责任事故及刑事案件。

（五）管理服务范围内不发生火灾责任事故。

(六) 管理服务范围内不发生设备管理责任事故。

(2) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼 (电子工程馆) 物业费

支付及费用范围

1) 物业费包含范围

物业服务费包含但不限于下列费用：

- ①物业服务前期开办费用；
- ②招标范围（公共区域）内各系统运行维护所需工具、设备费用、材料费用（单价 500 元及以下，经采购人确认的五金、电工具及电气测量仪表、零星维修耗材及零配件费用）；
- ③每年 1 次外墙清洗；定期车库雨棚清洗费用；保洁日常耗材、垃圾清运费；绿化养护油料、肥料、草籽补植材料费；楼宇公共区域摆放绿植养护费用；
- ④公众责任险；
- ⑤项目管理人员及服务人员薪酬、办公行政开支，含工资、加班费、社会保险、税金、工装、福利、劳保、绩效奖励等全部人员相关费用。

2) 物业费不含范围

物业服务费不包含下列费用：

- ①制冷主机、电梯、门禁、消防等主要专业设备维保费用；
- ②管理区域内自来水、供暖、电力等公共资源能耗费用；
- ③电梯强制维保及年度检测年检费用；
- ④烟感探测器清洗、消防器材更换及年检费用；
- ⑤楼宇设施设备大修、中修相关工程及材料费用；
- ⑥灯具、空调控制面板、感应龙头等大宗批量零配件采购费用；

⑦卫生间卫生纸、洗手液等日常易耗品费用；

⑧会议室电池、白板笔等办公耗材费用；

⑨公共区域景观绿植盆栽租赁及新购置费用。

(3) 清华大学附属小学物业费组成

1) 包括但不限于：

招标内容所列管理和服务人员的工资(含人员工资、节假日值班、加班等费用，服装费用、劳保用品费用、社会保险、按规定提取的福利费等)，日常维修工具、保洁日常耗材及工具，擦拭屋顶玻璃、擦拭各楼层平台外围玻璃、外墙清洗 1 年 2 次、日常办公费，行政管理费用，公众责任险、物业公司利润和税金等费用。

2) 不包括以下内容：

楼内自来水、纯净水、暖、电等业主资源消耗费用；电梯维保、年检费用；各系统的保养维修的材料及清洗药剂的费用；保洁用品中的卫生纸、洗手液费用；会议服务中的电池、纸巾费用；灭火器更换及烟感清洗费；各项设备设施的专项检测费用；公共区域绿植盆栽的购置费用；日常小修的零配件费用，大、中修类设备设施维修费用。除上述内容外的其他费用均由中标人承担。

(4) 特别提醒：

投标报价统一采用包干制。投标人要全面考虑所有满足合同文件要求的责任、义务及风险的费用，包括合同期内税收、市场价格波动、政策性工资调整（例如，北京市最低工资标准的调整，保险政策的调整）等变化的影响，要考虑与该项目有关的所有费用上涨等风险。

FIT 楼服务期限为：2026 年 10 月 01 日-2027 年 08 月 31 日。FIT 楼预计服务期限不足 1 年，但供应商投标报价时需按 1 年期进行报价，供应商须依据采购人通知按需安排人员上岗，最终具体物业费按实际服务期限、服务内容、在岗人数数据实结算。

(5) 投标报价应为项目投标完整报价。

供应商在报价表中出现的漏报、计算错误，采购人都将视为其费用已均匀分摊在各项分项单价和合价中。供应商不得以任何形式再要求采购人进行支付。

(6) 服务商洽及变更结算办法：

当采购人增加服务项目内容时，原投标报价中有相同项目或类似项目时，执行原投标报价时的费用价格；原投标报价中不含的项目，与供应商协商确认价格。补充协议增加的采购金额不超过原合同金额的百分之十。

(7) 保密要求

供应商及其员工应严格保守在履行服务过程中知悉的采购人的信息、资料，不得以任何方式向任何第三方透露，亦不得对采购人领导及教职员工的个人信息及隐私进行传播及公开。

第六部分 中标合同

项目名称： _____
项目编号： _____
合同编号： _____

采购人（甲方）： _____
中标人（乙方）： _____

服务合同主要条款

(注：本合同为中小企业预留合同)

A 协议书

甲方：

甲方承办单位： _____

法定代表人：

住所地：

乙方：

法定代表人：

住所地：

根据《中华人民共和国民法典（合同编）》《政府采购法及其实施条例》《物业管理条例》和相关法律法规、政策和公开招标结果，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就甲方选聘乙方提供物业服务事宜，订立本合同。

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 中标（成交）通知书
- (2) 供应商的投标（响应）文件及其澄清函等相关文件
- (3) 采购文件及其修改澄清等相关文件

一、项目概况

项目名称：清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目

项目类型：综合物业服务

履约位置：清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)、清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）、清华大学附属小学清华园校区和双清苑校区

二、服务范围

_____，详见招标（采购）文件采购需求部分。

三、合同委托服务期限

1. 本合同服务期限为 1 年，即自 _____ 年 _____ 月 _____ 日起至 _____ 年 _____ 月 _____ 日止。在预算可保障的前提下，经考核合格后，双方协商一致可按原价原标准续签合同，总服务期限不超过 3 年。如协商不一致可不续签合同，但需提前 45 天通知对方。

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

四、服务质量标准

乙方提供的物业服务应达到招标文件的要求和标准，按照《清华大学教学科研区物业服务标准》执行，采购需求中高于《清华大学教学科研区物业服务标准》标准之处，以采购文件为准，同时参照《“北京市物业管理示范项目（五星级）大厦”服务标准》和《海淀区安全生产标准化（三级）》执行。消防管理工作必须按照《中华人民共和国国家标准消防控制室通用技术要求 GB25506—2010》《中华人民共和国国家标准建筑消防设施的维护管理 GB25201-2010》等国家相关的法律法规进行。乙方在签订本合同后，持《清华大学物业公司消防工作承诺书》签字盖章后交保卫处防火办备案。

其他详见招标（采购）文件采购需求部分。

五、合同价款

1. 本合同物业服务费总金额（大写）_____元人民币（小写_____元）。
2. 乙方已全面考虑所有满足服务要求的责任、义务及风险的费用，包括合同期内税收、市场价格波动、政策性工资调整（例如，北京市最低工资标准的调整，保险政策的调整）等变化的影响，在合同期内不因上述问题而增加合同金额。
3. 甲方需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的累计采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。
4. 因楼宇使用情况发生变化导致物业服务内容或范围减少，甲乙双方协商一致可以按实际工作内容和上岗人数调减物业费。

FIT 楼服务期限为：2026 年 10 月 01 日-2027 年 08 月 31 日。FIT 楼预计服务期限不足 1 年，但供应商投标报价时需按 1 年期进行报价，供应商须依据采购人通知按需安排人员上岗，最终具体物业费按实际服务期限、服务内容、在岗人数数据实结算。

六、服务支出包括以下部分

(1) 清华大学信息科学技术大楼(FIT 楼)和清华大学综合科研一期 2 号楼（电子工程馆）物业费支付及费用范围

1) 物业费包含范围

物业服务费包含但不限于下列费用：

- ①物业服务前期开办费用；
- ②招标范围（公共区域）内各系统运行维护所需工具、设备费用、材料费用（单价 500 元及以下，经采购人确认的五金、电工具及电气测量仪表、零星维修耗材及零配件费用）；
- ③每年 1 次玻璃幕墙；定期车库雨棚清洗费用；保洁日常耗材、垃圾清运费；绿化养护油料、

肥料、草籽补植材料费；楼宇公共区域摆放绿植养护费用；

④公众责任险；

⑤项目管理人员及服务人员薪酬、办公行政开支，含工资、加班费、社会保险、税金、工装、福利、劳保、绩效奖励等全部人员相关费用。

2) 物业费不含范围

物业服务费不包含下列费用：

①制冷主机、电梯、门禁、消防等主要专业设备维保费用；

②管理区域内自来水、供暖、电力等公共资源能耗费用；

③电梯强制维保及年度检测年检费用；

④烟感探测器清洗、消防器材更换及年检费用；

⑤楼宇设施设备大修、中修相关工程及材料费用；

⑥灯具、空调控制面板、感应龙头等大宗批量零配件采购费用；

⑦卫生间卫生纸、洗手液等日常易耗品费用；

⑧会议室电池、白板笔等办公耗材费用；

⑨公共区域景观绿植盆栽租赁及新购置费用。

(2) 清华大学附属小学物业费组成

1) 包括但不限于：

招标内容所列管理和服务人员的工资(含人员工资、节假日值班、加班等费用，服装费用、劳保用品费用、社会保险、按规定提取的福利费等)，日常维修工具、保洁日常耗材及工具，擦拭屋顶玻璃、擦拭各楼层平台外围玻璃、外墙清洗 1 年 2 次、日常办公费，行政管理费用，公众责任险、物业公司利润和税金等费用。

2) 不包括以下内容:

楼内自来水、纯净水、暖、电等业主资源消耗费用; 电梯维保、年检费用; 各系统的保养维修的材料及清洗药剂的费用; 保洁用品中的卫生纸、洗手液费用; 会议服务中的电池、纸巾费用; 灭火器更换及烟感清洗费; 各项设备设施的专项检测费用; 公共区域绿植盆栽的购置费用; 日常小修的零配件费用, 大、中修类设备设施维修费用。除上述内容外的其他费用均由中标人承担。

七、付款方式

1. 在合同年度内, 甲方每季度第三个月最后一周内向乙方支付本年度物业费 20%, 剩余年度物业费 20%在年度考核后发放。费用为大写_____元人民币 (小写_____ 元)。

特别提醒: 甲方为: 清华大学、清华大学附属小学。

2. 乙方开户行名称:

户名:

账号:

3. 发票开具: 乙方每次应在甲方付款之前开具等额合规有效的增值税发票, 乙方迟延提供发票或者提供方发票不合格的, 甲方有权顺延付款时间。

八、项目承接验收

1. 乙方承接项目时, 应制定全面的承接方案, 甲方应配合乙方对共用部位、共用设施设备进行查验。

2. 对于本合同签订后承接的共用部位、共用设施设备, 甲乙双方应按照前条规定进行查验并签订确认书, 作为界定各自在开发建设和服务方面承担责任的依据。

九、使用与维护

1. 乙方应配合甲方制定本服务区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

2. 乙方根据规章制度提供管理服务时，甲方应给予必要配合。

3. 乙方应及时向甲方通告本服务区域内有关服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方的监督、管理。

4. 甲方提供服务用房的，服务用房属甲方所有，乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。乙方使用产生的网费、话费等由乙方承担。

十、组成合同的文件及解释方法

1. 本合同协议书；
2. 本合同通用条款；
3. 甲方采购文件及其附件；
4. 乙方投标（响应）文件及其附件。

十一、项目负责人

1. 本项目的项目负责人（即项目经理）为：_____。
2. 本项目的项目经理必须遵守以下约定：设置 24 小时负责人制度，由项目经理负责。乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗。未经甲方同意，项目经理原则上不应调整。更换项目经理、主要管理人员的，应由乙方出具书面文件并征求甲方意见。项目经理服务期限内在岗时间不足 12 个月（含 12 个月）即要求更换的，甲方将在该项目经理离岗后的下一季度支付季度物业费时扣除【】万元服务费不予支付。。

十二、合同签订

1. 合同订立时间： 20 年 月 日
2. 合同订立地点：
3. 本合同一式 份，甲方 份、乙方 份，具有同等法律效力。
4. 本合同经双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：

乙方 (盖章) :

项目负责人或者授权代表人:

法定代表人或者授权代表人：

(签字)

(签字)

座机：

座机：

银行账号:

开户行:

联系人姓名:

签署日期:

签署日期:

B 合同通用条款

一、定义

1. “合同”系指甲方和乙方（简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的款项。

3. “甲方”系指接受合同的招标人。

4. “乙方”系指中标后提供合同服务的企业。

二、语言与计量单位

1. 合同及甲乙双方所有的来往信函以及与合同有关的文件均应以中文书写。

2. 除技术规格另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量单位。

三、服务内容和验收考评标准

具体要求：详见采购文件第五部分。

四、甲方权利和义务

1. 按照合同约定的内容和标准督促检查验收乙方的服务过程和结果，检查核实乙方工作人员配置、在岗状况、持证情况。有权要求乙方对不称职的员工按投标文件所承诺的资格条件进行更换，并可追究由此给甲方造成的实际损失。如乙方未能确保本合同约定的服务人员足额到位，且缺员空岗超过3个工作日，甲方有权根据缺员空岗人数及天数扣除乙方相应的物业服务费用，扣除费用为缺员空岗人员工资及相关的各项费用之和。

2. 按合同要求及时向乙方支付服务费。

3. 合同服务期内，向乙方提供相应的办公条件。

五、乙方的权利和义务

1. 按照合同约定收取服务费。
2. 必须严格实施乙方投标（响应）文件中承诺的人力资源配置。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于投标文件承诺的上岗资格的工作人员。
3. 乙方项目经理、主要管理人员及主要专业技术人员须与投标文件所报一致。合同存续期内，未经甲方要求或同意，项目经理原则上不应调整。项目经理、主要管理人员必须保证在岗工作时间和重要活动在岗，如有变化，须取得甲方的同意。
4. 乙方配备的工作人员必须身体健康（有卫生机构颁发的健康证明）、仪容端正、品德良好、无违规犯罪记录，要统一着装、佩戴工牌上岗。员工要有无犯罪记录证明。
5. 严格履行合同文件（含招标文件、投标文件等）约定和承诺的服务内容、质量标准、工序工艺，保障业主的建筑物、设备设施、院区内设备设施状况良好和正常运行使用。
6. 科学、完整、连续地编制保管物业档案资料并按时移交。
 - (1) 编制周、月、季度服务档案报告。
 - (2) 合同到期或经双方同意合同提前终止，或满足本合同约定条件下的合同提前解除时，在7日之内，按国家有关规定和双方协议约定向甲方移交全部档案资料。
7. 制定并执行严格的安全生产管理措施，保证甲乙双方工作人员人身安全和甲方的设备设施的完好无损。
8. 严格遵守国家法律，制定突发事件预案，合理合法地处置，杜绝恶性治安事件的发生。
9. 因乙方人员数量、工作质量等原因造成卫生或设备设施不达标，甲方有权使用其他临时劳务人员进场，费用由乙方承担。
10. 水暖电和消防安防设施要按照学校修缮中心、保卫处等部门的要求进行维护。

六、 保密

甲、乙双方因合同关系或服务过程中所获得或获知的对方的各种经营管理信息及人员用户资料、科研教学信息等涉及内部情况的信息资料未经对方许可均不得以任何形式向第三方或第三人透露、传播；由此产生的责任问题由违反一方承担经济及相关权益责任。

七、 违约责任

1. 除因财政拨付流程导致的逾期情形外，甲方逾期支付各项物业管理服务费用的，从逾期之日起按同业拆借中心公布的贷款利率支付逾期利息。

2. 乙方管理服务达不到本合同约定的服务内容和标准的，应当承担采取限期补救措施或赔偿损失等违约责任。

3. 乙方违反本合同的约定，擅自提高物业服务费标准的，甲方就超额部分有权拒绝缴纳，同时乙方应当按 10%的标准向甲方支付违约金。

4. 乙方在合同终止后未续签物业管理服务合同的情形下，应保证与新的物业服务提供方顺利交接，财务、账册等物业服务资料的完整移交，人员和财物清退，否则按物业管理服务总费用的 20%承担违约责任。

5. 乙方同意，除甲方事先许可以及为实现本合同目的需要之外，均不得以任何方式使用清华的名称、商标、标识等，不得对清华的相关内容（包括但不限于商标、校名、校徽、学校代表性建筑物、景观标识等内容）进行混淆、虚假或者引人误解的商业宣传，不得编造、传播虚假信息或者误导性信息，损害甲方声誉。否则，应向甲方承担本合同总金额 20%的违约责任，并赔偿甲方因此导致的全部损失。

八、 索赔

甲乙双方违约时，当一方提出索赔通知后 5 天内对方未能予以答复，应视为已被对方接受。

九、责任免除

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

十、履约保证金

乙方应在合同签订后 10 天内，向甲方提供履约保证金。履约保证金金额为人民币大写____元整（小写_____元）。履约保证金支付形式为：_____。甲方可直接从履约保证金中扣除因乙方导致的损失和违约金。乙方如给甲方造成损失金额超过履约保证金，乙方还应当补足由此给甲方或相关权利人造成的全部经济损失。

前述经济损失既包括甲方及相关权利人所受到的实际经济损失，也包括甲方及相关权利人主张上述违约赔偿权利而产生的调查费、差旅费、律师费、案件受理费、保全费等全部费用。

十一、争议的解决

1. 在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过协商解决。
2. 双方协商不能达成一致时，采取以下第(1)种方式解决：
 - (1) 向甲方所在地人民法院起诉；
 - (2) 向北京仲裁委员会申请仲裁。
3. 解决争议期间，除争议事项外，双方应继续履行本合同规定的其他各项条款。诉讼过程中产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、公告费等所有费用均由败诉方承担。

十二、合同修改

1. 对于合同的未尽事宜，需进行修改、补充和完善的，甲乙双方可就所修改的内容签订书面的合同补充协议。
2. 本合同及其附件、补充协议有关条款遇法律、法规、规章和技术标准调整的，按调整后法律、法规、规章和技术标准执行。

十三、合同终止、解除

1. 本合同期限自签订之日起至合同终止日期。合同到期甲乙双方均未提出新的续约意向的, 本合同自行终止。合作期内任何一方不得擅自停止协议, 否则应承担由此所造成的一切损失。

2. 在下列情况发生时, 甲方有权提前解除合同并有权要求乙方支付合同金额 20%的违约金 (直接从履约保证金中扣除), 违约金不足以弥补甲方损失的, 乙方应当补足:

- (1) 乙方服务质量 次考核不合格;
- (2) 违反国家法律法规及北京市的地方性法规、规章, 进行违法经营活动;
- (3) 未经正常程序擅自改变公共建筑、共用部位及共用设备设施、物业管理用房用途;
- (4) 乙方将本物业的整体管理服务或其他依法不可转包给他人的, 转包给他人或者变相转包给他人;
- (5) 乙方原因导致给甲方或相关权利人的声誉、财产及人身造成损失的; 发生安全责任事故;
- (6) 因乙方自身的原因导致管理服务达不到本合同约定的物业服务标准的, 甲方有权要求乙方限期整改, 经过三次限期整改后仍不能达到目标的或乙方拒不整改的;
- (7) 乙方未得到甲方同意, 擅自更换项目经理和主要管理人员, 或甲方要求乙方在规定时间内更换不称职的物业服务人员或第三方专业服务企业, 乙方拒不执行或超出规定时间的;
- (8) 未按照本合同约定使用前期开办费、物业服务资金或其他费用, 或将其用于物业服务合同约定以外的支出, 累计达到两次的;
- (9) 乙方未对本项目购买保险或险种未能覆盖全部服务区域的;
- (10) 其他因物业管理不当损害甲方利益的行为。

3.乙方因故需终止合同, 必须提前 90 天书面通知甲方, 经甲方同意后, 方可终止。

十四、廉洁承诺

1. 双方承诺在合作过程中严格遵守国家法律法规、行业规范以及商业道德，秉持诚实守信、公平公正、廉洁自律的原则开展业务活动。
2. 甲方承诺在业务交往中，不会以权谋私、索贿受贿、接受乙方或其关联方的回扣、礼品、
有偿证券、支付凭证、贵重物品或其他非法利益。
3. 乙方承诺在与甲方的业务交往中，不会以任何形式向甲方或其关联方行贿、提供回扣、礼品、有偿证券、支付凭证、贵重物品或其他非法利益，不会为甲方或其关联方报销应由其个人支付的费用。

C 合同附件

附件一：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目人员配置表》

附件二：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目费用明细》

附件三：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目人员单价》

附件四：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目各使用单位物业费分摊明细》

附件五：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目物业管理内容与要求》

附件六：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目考核规定》

附件七：《清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目各项应急预案》

附件八：《公众责任险条款及责任范围》

第七部分 投标文件格式

投标人提交文件须知

- 1.本部分内容仅提供格式要求，并不代表所有列出格式的文件本项目必须全部提交。本项目需提交的商务、技术文件应以投标人须知前附表为准。
- 2.投标人应严格按照所列顺序填写和上传所规定的全部文件以及其他有关资料。
- 3.全部文件应按投标人须知及前附表中规定的语言和方式提交。
- 4.投标文件应按照招标文件要求的格式逐项填写，无相应内容可填的项应填写“无”、“未测试”、“没有相应指标”等明确的回答文字。
- 5.对投标人须知前附表中涉及*的格式文件，除可填报项目外，任何实质性修改将被视为非实质性响应投标，从而导致该投标无效。
- 6.投标人提交的材料将被妥善保存，但不退还。

开标一览表格式

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

开标一览表

项目名称：清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目

项目编号：GC-FGX260637X

包名称：

投标人名称：_____

单位:人民币元

投标总价	小写： 大写：
------	----------------

序号	名 称	投 标 报 价	备 注
1	每年报价		
2	投标总价		为全部服务期内价格，是每年报价的合计

投标人声明：开标一览表中的“投标总价”是投标响应全部费用的报价。

特别说明事项：

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

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

资格审查材料格式

一、投标人资格审查一览表

投标人资格审查一览表

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

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

投标人名称（电子签章）：

日期：_____年____月____日

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

②投标人须对此表中内容作出承诺，否则投标无效。

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

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

商务部分

一、法定代表人授权委托书（上传扫描件）

法定代表人授权委托书

中央国家机关政府采购中心：

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

本授权书于____年__月__日签字、盖章后生效，特此声明。

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

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

②请投标人按要求填写签署完成本投标函并扫描上传到电子投标文件相应位置。

二、投标函（上传扫描件）

投标函

中央国家机关政府采购中心：

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

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

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

3.我方针对本项目的投标有效期为 120 天（不低于招标文件投标人须知前附表中规定的最低投标有效期），在此期间，我方在投标文件中作出的所有响应均有效，随时准备接受你方发出的中标通知书。

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

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

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

如果我方违反上述承诺，或承诺内容不属实，我方愿意承担一切不利的法律后果。

与本投标有关的联系方式：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人代表姓名：

投标人代表联系电话（手机、座机）：

投标人代表电子邮箱：

投标人代表（签字或名章）：

法定代表人（签字或名章）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

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

②请投标人按要求填写签署完成本投标函，并扫描上传到电子投标文件相应位置。

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

四、商务文件偏离表（以包为单位分别填写）

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

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

包号：_____

序号	招标文件商务文件要求	正偏离或负偏离说明	备注

五、进口产品清单及进口产品生产厂家授权书扫描件

六、中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

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

- 1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元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）；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（电子签章）：_____

日 期：_____年 月 日

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注：①投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监

狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。

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

七、残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（电子签章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

八、《联合体投标协议书》或《分包意向书》

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

九、与评审相关的其他商务资料

技术部分

一、投标分项报价表

投标分项报价表			
序号	项目名称	总价（总服务期）	备注
1	员工工资、福利、法定计提费用		附表 1
2	行政办公费用		附表 3
3	服装费		

4	卫生清洁费		附表 2
5	设备设施维修维护物资及耗材费		附表 2
6	保险（公众责任险等）		
7	合理利润		
8	税金		
9	不可预见费用		
10	其他支出		
总价合计			

注：①上表“总价合计”应等于开标一览表中投标总价（**误差不大于 500 元**），否则投标将被拒绝。

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

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

④本表及对应附表将作为合同履约监督的重要依据。

投标人名称（电子签章）：
日期： 年 月 日

附表 1

员工工资福利及法定计提费用明细表

序号		项目名称	人数配置	每月人均费用标准 (元)	每月费用标准 (元)	合计费用 (总服务期)	备注
1. 员工工资及福利	1.1	项目经理					
	1.2	保洁人员					
	1.3	工程人员					
	1.4	绿化养护人员					
	1.5	会议服务人员					
	1.6	其他人员					
	1.7	法定节假					

		日加班工资					
	1.8	劳保用品与防暑降温费					
	1.9	其他员工福利					
	...						
2. 法定 计提 费用	2.1	养老保险					
	2.2	医疗统筹					
	2.3	失业					
	2.4	工伤					
	2.5	生育					
	2.6	其他法定计提费用					
	...						
总计							

注：①以上人员费用包括工资、社保、福利费、加班费等内容。

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

③上述“每月人均费用标准”应按照岗位的实际服务内容和期限核定。

④本表合计费用（总服务期）总计金额=员工工资及福利的合计费用 + 法定计提费用和合计费用。并应等于投标分项报价表中员工工资、福利、法定计提费用的总价。

附表 2

投入本项目的工具设备物资明细表

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

5									
6									
... ..									
合计:									

注：①由投标人根据采购需求自行测算含在投标报价中；

②上表中“数量”为整个服务期需要投入的数量。

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

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

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

⑥上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

附表 3

拟投入本项目的耗材明细表

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

注：①由投标人根据**采购需求**自行测算含在投标报价中。

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

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

④上表可根据采购需求增、减行，如不涉及可填写“无”。

二、企业管理体系认证扫描件（详见文件第四部分）

三、拟配备的物业服务团队表

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

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

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

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

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

四、项目服务团队人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施

五、*服务需求承诺函

承 诺 函

中央国家机关政府采购中心：

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

特此承诺。

承诺方名称（电子签章）：_____

日 期：_____年__月__日

六、主要投标标的情况表

项目名称：清华大学信息学院、清华大学附属小学物业服务采购项目

项目编号：GC-FGX260637X

投标人名称：

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

- 注：①上表可增行描述，不可进行删列、合并等操作；
②上表内容应与投标文件数量价格表等相关产品服务信息保持真实一致，否则责任自负；
③上表内容价格合计应超过投标总价 50%；
④发布中标公告时，将公布主要中标标的情况。

七、项目经理情况表

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

八、投标人自行编写的认为与评审相关的其他技术资料

九、异常低价情况说明函

异常低价情况说明函

项目名称及编号：	
最高限价（元）：	
投标供应商名称：	
投标（响应）报价（元）：	

具 体 情 形	☐ 低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值的 50% ☐ 低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价的 50% ☐ 低于本项目最高限价的 45% ☐ 存在有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形 注：启动异常低价投标（响应）审查的数值标准以采购文件约定为准。
中央国家机关政府采购中心： 现就评审委员会提出的我公司报价明显偏低情况及其合理性说明如下：	
一、关于报价明显偏低的说明（请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、运输、税收等，以及其他能支撑报更低价格的优势说明。）	
二、关于能够诚信履约的证明	
三、如你公司中标（成交），是否能够承诺提供招标文件规定以外的履约担保？	

四、其他补充说明或证明材料（如同类项目中标（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；以上情况均可另附纸或其他材料）

五、声明事项

我司已知悉财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）要求、财政部87号令第六十条规定及本项目招标文件第三部分《投标人须知》有关条款要求，如在评审现场合理的时间内（招标文件或评审委员会另有要求的除外）不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明报价合理性，评审委员会将作无效投标（响应）处理。

投标人公章或投标（响应）人代表（签字）：

年 月 日

第八部分 附件

现场考察登记表

项目名称：

项目编号：

20 年 月 日

序号	参与考察公司名称	考察人签字	时 间	电 话
----	----------	-------	-----	-----

1			时 分	
2			时 分	
3			时 分	
4			时 分	

监督人签字：

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