

某部物业管理、教学场地运维社会化项目 经济要求

一、项目概况

物业及运维服务内容主要为服务区域内提供综合服务管理，秩序维护 and 安全管理，日常保洁，绿化管理和养护服务，设施设备维护及工程维修。

采购人共两个院区，位于南京市，占地总面积约 82 万平方米，其中道路面积约 7.2 万平方米，绿化面积约 34 万平方米（其中山体面积 14 万平方米），办公生活等建筑用地面积约 40.8 万平方米；主次干路各类树（乔）木 6000 余株；门岗及门卫 7 个；公寓住房 48 栋左右（2 栋在建），建筑面积约 8.3 万平方米；教学场地面积约 8 万平方米；水域面积 2800 平方米（池塘 3 个）。

二、项目预算、服务期限及地点

1. 项目预算：总金额 727.65 万元 / 年度。服务期限内需增加服务范围及内容的由双方依据本招标文件磋商确定金额。

序号	名称	计量单位	数量	预算金额 (万元/年度)	最高投标限价 (万元/年度)	备注
----	----	------	----	-----------------	-------------------	----

1	分项一	物业管理 社会化保障	项	1	571.5	571.5	
2	分项二	教学场地 运维服务	项	1	156.15	151.15	
3	合计				727.65	722.65	
说明	<p>1. 投标单位需根据两个分项分别报价，分项报价不得超过各个分项的最高投标限价。具体各分项包含内容详见各分项技术要求。</p> <p>2. 人民币（含税）报价，按年报价。最终以实际提供服务时间结算，不足月的按实际天数结算（计算方式：年合同金额/365x 服务天数）。</p>						

2. 服务期限：服务期三年，合同一年一签，合同续签视上年度考核情况由采购人确定是否续签，合同期满后按军队最新文件规定执行。

3. 准备期限：自收到中标通知书之日起，30日内完成人员及设备等相关服务实施准备，经采购人确认后，依据采购人书面通知进场服务，合同日期自进场服务之日起计算。中标企业须经过3个月试用期（按季度考核方式，得分85分及以上，试用期合格）；若中标企业未通过试用期考核，待采购人确定新的物业服务公司交接后方可退场；若中标企业自动放弃中标资格，按照评审排序依次确定其他候选供应商为中标供应商。

4. 实施地点：江苏省南京市。

三、物业服务企业选聘建议

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件。

2. 在中华人民共和国境内注册，成立时间 ≥ 3 年，非外资独资企业、外资参股或全外资控股企业。

3. 未列入军队采购网（www.plap.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）供应商黑名单的企业。

四、报价要求

1. 投标人应按招标文件提出的招标范围、内容及要求进行报价。

2. 本项目报价采用合同总价包干方式投标人应根据项目报价表要求详细列明项目所需的设备及材料购置，以及培训、人工、管理、社会保险、税收、服装、工具耗材、分包项目、财务等所有费用，且满足招标范围要求。若出现任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人不再支付任何费用（文件中另有约定除外）。也不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。

3. 一经中标，所有成交价格一律不因市场调价政策而调整。

4. 在具体实施中，如项目内容和要求发生变化，可根据实际要求，经合同双方协商一致，另签补充协议。

5. 投标人在报价时人工工资费用不得低于项目所在地政府规定最低工资标准，按国家规定购买社会保险，任何劳动纠纷与采购人无关。

五、付款及结算方式

按每季度结束根据考核结果支付，每季度应支付服务费=中标金额/4个季度。

六、售后质保培训及其他要求

1. 中标人需制定合理、完善的培训管理与措施方案，每年配合采购人组织一次应急消防等培训，有完备的突发事件处理预案。

2. 中标人安排到采购人工作的所有人员需要提供由公安机关出具的无犯罪记录证明，并通过采购人相关部门组织的政治审查。

3. 采购人有权根据实际情况调整服务范围及对应的用工数量，并按照中标单位的投标文件计价标准调整合同金额。

4. 采购人为中标人提供适当的办公用房、人员宿舍，中标人现场管理所需要的办公用品、食宿交通、环卫绿化装备耗材、维修工具、保洁耗材(含非固定垃圾桶)、服装、药剂等均由中标人自行解决。

5. 物业管理服务所需各类人工、绿化及保洁耗材、工具产生的费用全部由中标人承担，以上物品必须和人员一起同时进场。

6. 物业使用的办公用房、人员宿舍产生的水费、电费、燃气费由中标人承担。

六、报价表

某部物业管理、教学场地运维社会化项目总报价表

序号	名称		计量	数量	最高投 标限价	投标报 价	备注
			单位		(万元/ 年度)	(万元/ 年度)	
1	分项 一	物业管理社 会化保障	项	1	571.5		
2	分项 二	教学场地运 维服务	项	1	151.15		
3	合计				722.65		
说明	<p>1. 投标单位需根据两个分项分别报价，分项报价不得超过各个分项的最高投标限价。具体各分项包含内容详见各分项技术要求。</p> <p>2. 人民币（含税）报价，按年报价。最终以实际提供服务时间结算，不足月的按实际天数结算（计算方式：年合同金额/365x 服务天数）。</p>						

分项一物业管理社会化保障报价表

一、人工费用（含社保）					
序号	人员岗位设置	人数	月度	全年（元）	备注

			(元/人)		
1	项目部	项目经理或负责人	1		
2	客服部	物业收费员	2		
3	秩序维护部	保安班长	1		
4		A校区保安	15		
5		B校区保安	10		
6	环境服务部	保洁班长	1		
7		A校区保洁员	17		
8		B校区保洁员	7		
9		绿化班长	1		
10		绿化工	5		
11	工程部	维修电工	4		
12		综合维修工	2		
13		高压值班室电工	2		
人工费用小计			68		
二、运营成本					
序号	预算内容		月度(元/项)	全年(元)	备注
1	环境养护费用	垃圾清运(含食堂厨余垃圾)			
		化粪池清理及管道疏通			
		枯枝落叶清理、清运			
		四害消杀			
		白蚁防治			
		保洁易耗品			
		绿化易耗品			
		大型保洁设备			
		十号楼二楼平台绿化			
2	工程维修及设备维护	电梯维保			
		空调维保			
		维修材料费			

3	办公费	办公易耗品			
		通讯网络费			
		办公水电			含工作车辆充电
4	服装费	全员工作服			
运营成本小计					
三、人工费用+运营费					
四、管理费及税金（依据物业行业费率及一般纳税人税率）					
1	管理费	%			管理费比例由投标单位自行考虑
2	税金	%			
管理费及税金小计					
合计（三+四）					

分项二教学场地运维服务报价表

一、人工费用（含社保）					
序号	人员岗位设置	人数	月度	全年 (元)	备注
			(元/人)		

1	项目部	项目主管兼器材设备管理员	1			
2	环境服务部	室内保洁员	11			
3		室外保洁员	4			
4		原印刷厂保洁员	2			
5		养护员	1			
6	工程部	水电工	2			
人工费用小计			21			
二、运营成本						
序号	预算内容		月度(元/项)	全年(元)	备注	
1	办公费	办公易耗品				
2	服装费	工作服				
3	环境养护费用	田径场、原印刷厂化粪池清运				
		垃圾清运				
运营成本小计						
三、人工费用+运营成本						
四、管理费及税金(依据物业行业费率及一般纳税人税率)						
1	管理费		%		管理费比例由投标单位自行考虑	
2	税金		%			
管理费及税金小计						
合计(三+四)						

某部物业管理、教学场地运维社会化项目技术要求

分项一物业管理社会化保障

一、 物业管理服务要求

（一）物业服务项目基本情况

①房屋建筑情况。各类建筑共 165 栋，总建筑面积 40.8 万平方米，其中公寓住房 48 栋（2 栋在建），建筑面积 8.3 万平方米；需室内保洁的办公楼共 4 栋，总建筑面积约 1.7 万平方米。

②道路、广场情况。道路面积约 7.2 万平方米。

③绿化植被情况。总绿化面积 34 万平方米，其中山体面积约 14 万平方米。

④设施设备情况。供电设施设备：高压配电室，低压配电室及箱变。电梯设备：8 台（另新装 9 台，新建单位维保期 5 年，在建 31 台）。其他设施设备：消防系统、给排水系统（含二次供水系统）、空调约 1650 台（648 台在售后质保期）、热水器、空气能热水器、直饮水机，警示标志标牌、标线，路灯、电子屏等。

⑤门岗及门卫 7 个。

（二）物业服务委托项目内容

本物业委托管理服务的项目有：综合服务管理，秩序维护和安全 管理，日常保洁，绿化管理和养护服务，设施设备维护及工程维修。

（三）物业管理服务委托项目具体情况

本物业项目实行合同总价包干的形式，服务过程中相关设施设备由中标方自行配置，采购人不予提供。物业管理服务委托项目服务区域和范围、具体内容和要求及工作标准情况包括但不限于以下内容：

1. 综合服务管理

（1）管理人员

应配置完备的管理团队。制定管理目标，做好本项目的品质管理、安全管理、人员管理、档案管理；有完善的内控机制，各级管理人员应有明确的职责分工，日常监管制度完整；配合招标单位完成考核；定期上报年（月）度工作计划、工作重点；处理相关财务问题。

（2）客服服务

①负责客户关系管理，接听报修电话，客户回访，客户投诉、建议跟进等工作；

②饭卡充值；

③房租、物业费收取；

④水电气运行管理（包含水电费收缴）业务；

⑤配合管理部门办理门禁卡、车证；

⑥施工项目备案证件办理；

⑦制定相关的标准、制度及流程图。

2. 秩序维护及安全管理

（1）服务区域和范围

服务区域为家属区除经适房小区以外的其他区域，主要包括区域内的公寓房、停车场、门岗、道路、公共设施用房，以及招待所、外训大队、幼儿园、油库等办公用房的室外区域。

（2）工作内容和要求

主要负责物业区域内安全保卫、维护秩序和处置突发应急事件的工作，制定完善的安全保卫应急方案。具体内容如下：

①门岗管理：车辆（含非机动车）出入查验，人员进出查验登记，处置突发情况，常态化疫情防控；

②家属区管理：车辆（含非机动车）行驶、停放和充电等，人员管理、安全巡视，处置突发情况，宠物管理，常态化疫情防控。

③建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度。

④其他必要安全防范工作。

（3）工作标准

秩序维护人员按规定在岗在位，着装统一规范，仪表仪容整洁，精神面貌良好，工作积极主动，装备配备齐全，文明值岗、有素、言语规范，可根据岗位职责要求熟练开展工作，熟悉保安业务，处突能力和掌控事件能力较强，认真负责地落实管理区域

安全、秩序及消防责任。定期检查消防隐患并及时排除，及时发现并处置消防报警。

秩序维护人员至少应配备对讲机，夜间值岗应配备强光手电。发现问题应及时处理并报告监管单位值班人员。保安所需装备、器材、服装等物资由保安公司自行配发。由物业公司自备的耗材、器材应在投标文件中列出详细清单，精准测算经费数量，同时还要明确维护、保养和更新办法。

1) 大门安全秩序值守及物品出入管理

①大门门岗按规定严格查验进出人员、车辆情况，必要时与被访人员联系确认，杜绝无关、闲杂人员进入公寓区域。值岗人员认真履行职责，严格落实登记统计制度，有效维护营门安全、秩序；发生意外情况时，有效控制并及时向安全管理部门及监管单位报告。

②按规定的时问、线路组织人员进行安全巡逻，确保管理区域安全、有序，不发生破坏、盗窃和火灾等事件。

③携带大件或贵重物品出入楼栋、大门时，值岗秩序维护人员应经过核对并登记后方可放行，确保采购方财产安全。

④非机动车棚秩序管理维护，无乱停乱放、堆放杂物等情况。

⑤“值班记录”完整无遗漏。

⑥制定火警、盗警、地震、防汛、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案。

⑦严格车辆管理，禁止在消防通道、主要入口及路段停放车辆，所有车辆必须按要求停放在指定位置，保障车辆合理通行，严禁外来车辆进入内部停车场，严禁电动车室内充电。

2) 安全保障及巡视。

①将安全工作贯穿固定值勤和安全巡逻实际工作中，时刻关注安全，将预防事故作为完成各项工作的前提条件，无因失职造成丢失、被盗、人员伤亡和火灾等安全事件发生。

②严格按物业管理服务方案和监管单位要求实行秩序维护人员固定值守及巡逻，有效落实辖区安全管控职责。安保人员熟悉辖区的环境，熟练掌握岗位职责，正确处置、协调好每项工作，特殊情况及时控制并上报；严格实行交接班制度，交班清楚无遗漏；严格按照规定的时间、路线实施辖区安全巡逻，晚间（16小时）巡逻频率为1小时/次，巡视记录完整无遗漏；所有岗位无睡岗、脱岗、缺岗，无巡逻漏巡、提前签到等现象。

③秩序维护人员应强化消防安全意识，熟练掌握消防器材的使用方法，能及时发现火灾隐患并及时处理或报告，定期组织消防演练及培训。

④严格遵守各项规定和保密纪律，值勤、巡查记录、资料保存完整，无遗漏、无丢失。

⑤对工作中临时发现的安全隐患，及时制定相应的管理方案，将隐患消除在萌芽状态。

(4) 门岗时间：

A 校区门岗时间:

①南门(1号门),形象岗

05:30-2400, 单人门岗;

②大西门(2号门),形象岗

1800—2200 为传达员 1 名, 双人门岗;

2200 至次日 0730 为传达员 1 名, 单人门岗。

③小西门(究生门)

05:30—22:00, 单人门岗。

④创新中心

00:00—24:00, 单人门岗。

B 校区门岗时间:

⑤主门岗

00:00—24:00, 双人门岗;

⑥外门岗

700—2100 , 单人门岗 1 名。

⑦创新中心

00:00—24:00, 单人门岗。

3. 保洁

(1) 服务区域和范围

院区内所有楼栋(经济适用房除外)室外、道路、广场等公共区域; 公寓住房大厅、楼道、电梯、屋面等公共区域; 十号楼及教员楼走廊、卫生间; 王安石故居室内等公共区域。

（2）工作内容和要求

①室外部分。院区内所有楼宇周边空地、道路、绿化带、垃圾点、各楼栋屋顶、天台、明沟、化粪池、灯箱、橱窗、固定展牌、展板（箱）、休闲健身设施、停车场、公用车库（棚）、垃圾箱（桶）、及各类标识标志牌等各种附属设施设备的保洁及清洁和学院城墙段及公共卫生间的清理打扫。

②室内部分。设备间、电梯间、公共卫生间、楼梯、大厅、走廊、各类展板、标牌、卫生设施等点位的清洁。公共区域的墙面、地面、天花板、门、窗、灯具、护栏、扶手的清洁。

③负责卫生区域的定期卫生大扫除。

④服务区域内生活、绿化、食堂厨余垃圾的收集、清运及外运（外运至政府规定垃圾场）；中标人应协助采购人进行建筑垃圾管理工作，难以确定责任单位的建筑垃圾由中标人清理，费用由中标人承担。（实质性要求，单独提供承诺函，格式自拟）

⑤做好下水道疏通，隔油池、化粪池的清掏、清运工作，确保不堵塞、不外溢，费用由中标人承担。（实质性要求，单独提供承诺函，格式自拟）

（3）工作标准

人员基本要求。保洁员须着制服上岗，仪表端庄、大方得体，态度端正良好，不与他人争执，虚心接受意见建议并积极改进；保洁员上岗前须由中标方组织岗前培训；保洁员在岗期间不得聚众闲聊，不得做与本职工作无关的事情，作业动作安静，不得大

声喧哗。保洁员须配备保洁工具车，工作时车随人走，下班后统一放置在指定位置，不得影响人员通行，严禁乱丢乱放。卫生间和办公室的清洁工具要区分使用，拖把、抹布要区分干湿用途，保持无异味。

1) 建筑物内公共区域（办公区公共区域、王安石故居）

①按楼层设置垃圾桶，垃圾袋装化，垃圾桶每日至少擦拭二次，周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。垃圾桶充满度不得超过80%，每日至少清倒二次，清倒垃圾要及时运到规定的垃圾收集点，室内垃圾箱垃圾清倒集中在以下时间段：每日7:00之前以及13:00—14:00之间。

②所有部位每天至少集中清扫两次，第一次清扫应在早上8:00以前完成，第二次在14:00前完成，并进行循环清洁。

③瓷砖、石材地面每日湿拖1次，其它部位每日擦拭1次，保洁至少2次；地面、台面、楼梯洁净，无杂物；扶手、护栏干净无灰尘、无污渍；门窗、把手、五金件、大厅摆件、墙面挂件、指示牌等洁净，无灰尘、无污渍；镜面无灰尘、污渍、张贴物；消防箱、灭火器箱及无箱消火栓、灭火器每日擦拭无灰尘、无污渍。

④定期清扫屋顶、墙面等，屋顶无灰尘、蜘蛛网；3米以下各类墙面（包括石材、柱面、玻璃）无灰尘、无污渍、无痕印；灯具、灯管无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。

⑤门窗每半月清洁一次，照明灯具每月清洁一次，做到门窗

干净无明显污迹、无张贴物。照明灯具表面光亮、无蜘蛛网、无积尘、无痕迹。

⑥中庭、门厅处应即脏即清洁，无积水、无污渍等。

⑦楼顶、天台每周清扫1次，无积灰、积水、杂物、青苔，雨水口无堵塞等。

2) 建筑物内公共区域（公寓房公共区域）

①走廊、楼梯无胡乱张贴，无杂物堆放，楼层内消防通道畅通；

②天花板、墙壁、灯具、护栏、扶手、标识标牌无灰尘、无污渍，无蛛网污渍；

③楼梯洁净、地面无纸屑杂物，无积水污迹。

④消防箱、灭火器箱及无箱消火栓、灭火器每日擦拭无灰尘、无污渍。

⑤公寓房楼内卫生清理每周不低于3次。

3) 公共卫生间

每天循环清扫，每周对厕所进行消毒、杀菌一次。如遇特殊情况，按要求周期消毒。

①无异味、无蚊虫、无蜘蛛网。

②地面无垃圾、无灰尘、无污渍、无积水(垢)。

③门窗无灰尘、无污渍。

④面盆、镜面、台面、玻璃门（隔断）等洁净、无污渍、无张贴物、无堵塞。

⑤五金件无灰尘、无污渍；便池、拖把池洁净无水锈、无污垢、无堵塞、无积水；排风口无积灰。

⑥里间隔板及门无积尘、无张贴、无字迹。

⑦垃圾桶内垃圾及时清运并清洗消毒。

4) 电梯

①电梯轿厢每日擦拭一次，不锈钢部件定期保养。随时保持轿厢清洁卫生，电梯内外干净、光亮、整洁，无手印、无油渍污渍，灯具完好无尘、无虫等杂物，显示器、操作面板清洁无尘、无印痕，地面无灰尘、污渍。操作面板每日消毒一次。

②周对电梯门槽进行清洁，无泥沙杂物填塞。

5) 广场、道路、停车场

①室外公共区域无垃圾堆放，垃圾及时入桶。室外垃圾桶每日至少擦拭一次，随时保持整洁，固定式垃圾桶性能良好，移动式垃圾桶摆放整齐。垃圾袋装化，垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味，垃圾桶充满度不得超过80%，每日至少清倒一次，清倒垃圾要及时分类运到规定的垃圾收集点。

②广场、道路、停车场每日清扫不低于2次，随时保持清洁卫生，地（路）面及人行道、台阶无积灰、杂物、垃圾。

③旗台（杆）、花台（盆）、长条椅等附属设施每日清洁1次，干净，无灰尘、无垃圾、无污迹。

④及时清理路面积水或积雪（冬季）。

⑤院区绿化带、草坪、屋顶花园整洁无垃圾，无卫生死角，

枯枝落叶杂草每周定期清理，充分考虑院区内绿植丰茂的实际，完成好不同季节落叶清扫任务；；

⑥院区室外休息座椅无水渍污渍，无陈旧性灰尘。

⑦做好每日巡检工作。每天须安排足够的人员对服务区域进行巡回服务，及时清除各种丢弃的垃圾。

6) 雕塑、景观石、灯箱、灯柱、固定展牌、展板（箱）、指示牌、监控摄像头等每月至少打扫、擦拭1次，摄像头透视清楚，其它设施无积灰、污渍、锈渍。各类明、暗沟、非机动车棚等每天至少进行1次打扫，沟无杂物、无堵塞外溢、污水排放通畅，棚无积灰、无垃圾、无明显污、锈渍。

7) 定期进行四害消杀，并有相关记录。投放药物预先告知，投药位置有明显标识，药剂应妥善保管，施放、回收和处理应有记录。

8) 卫生大扫除：节假日、重大活动及会议等工作实施前以及每月最后一周组织1次公共区域卫生大扫除，卫生打扫干净、彻底。

9) 生活、绿化、厨余（包含学院食堂）垃圾的收集、清运：随时保持垃圾收集点及垃圾场卫生清洁，无漏洒、无堆集、无异味，垃圾场管理规范有序、卫生整洁，饱和度不超过80%，应做到日产日清，定期外运至垃圾场（按要求垃圾分类外运，需按照采购人垃圾分类工作部署执行）。

10) 保洁人员随时检查责任区域内外墙地面、顶棚、建筑附

属物、标识标志及公用水电、照明、消防等设施，发现损坏即时报修。

11) 员工正确使用各种工具和物品，使用正规渠道购买保洁工具、用品，保洁过程中不对公共区域造成二次污染和不对各类设施、物品造成损坏。

4. 绿化管理和养护服务

(1) 服务区域和范围

绿化管理和养护范围包含物业管理区域内所有绿化。

(2) 工作内容和要求

管护绿地管护标准按园林管护 1 级标准；管护绿地管护具体内容有：植物修剪、防护、扶正、枯死植物去除、补栽及病虫害防护与治理，具体约定（不限于）如下：

① 植株的管护：中耕除草、施药施肥、浇灌排水、防寒越冬、修剪、整形。

② 植物病虫害监测与防治（含白蚁危害情况监测和治理）。

③ 物业管理区域内植物零星移栽，草花栽植和十号楼平台花卉摆放。

④ 绿化管护区域内环境卫生保洁。

⑤ 后山树木管护、及时清理倒伏树木枯枝。

⑥ 节假日及重大活动绿化整治。

⑦ 其他绿化管护工作。如移栽树木（需机械设备开挖移栽的机械另行计算）。

（3）工作标准

日常绿化管理服务应符合绿化养护技术规程的有关规定，严格落实服务合同的约定，规范化、标准化、精细化实施绿化管理养护工作，100%实现管理目标，具体约定（不限于）如下：

管护绿地地块须达到《江苏省城市园林绿化植物养护质量标准》规定的一级管护标准要求。

管护质量总体要求：绿化养护技术措施完善，适时科学地实施养护；植物及植物景观基本达到设计要求，美观、生态、绿化充分，黄土不露天；植物生长符合该植物该规格的平均生长量，无明显缺株；植物枝干健壮，叶片健壮、颜色正常，无黄叶、焦叶和卷叶，正常叶片保存率95%以上，落叶树新叶生长正常；各种绿化板块分割明显，配置合理；植物资料档案管理科学有序。

①树木养护要求。灌溉与排水。各类绿地植被的浇灌，降水后树木周围积水清除。中耕除草：春夏两季保持绿地内无杂草，着重加强对树木危害严重的各类藤蔓的及时清除。树木根颈部位附近的土壤的疏松保持，控制草皮生长，易板结的土壤在蒸腾旺季须松土。施肥：树木生长期施追肥。花灌木在花前、花后做到勤施肥。修剪整形：经常性修剪乔灌木、调整树形，均衡树势，保持树冠圆整，分枝均衡，使树木生长茁壮。修除乔木的徒长枝、病虫枝、交叉枝、并生枝、下垂枝、扭伤枝以及枯枝和烂头。绿篱修剪，应促其分枝，保持全株枝叶丰满。高大树木的修剪根据需要由物业公司组织实施，学院按实支付机械及外运费用。防护

设施：因自然灾害及人为损害等情况树木受损，应根据实际情况对树木进行支柱、绑扎、加大、扶正、疏枝、打地桩。易受冻害的树木，冬季应采取根际培土、主干包扎、冬季树木涂白（每年不少于1次行道树刷白）等防寒措施。枝叶积雪时应及时清除；有倒伏危险的树木应树立支柱支撑保护。枯死树木的挖出：枯死树木应连同根部及时挖除，并填平坑槽。树木补植：掌握季节和树木生长情况，做好春秋两季树木缺株补植。

②地被和草坪养护。地被：地被植物每年应及时除草、中耕若干次，天气干旱，土壤干燥时要适时、适量进行浇水。早春发芽前期要普遍进行施肥，采取薄肥勤施的方法。发现枯死植物应及时挖除和补植；枯叶残花要随时整理清除。草坪：草坪中杂草应及时挑除，杂草过多又无法净化时，应淘汰重铺。凡低洼常年积水处，要填土整平或浅沟排水。空秃地段应及时补植。草坪在生长季节，应适时进行中耕、加土、保持土壤整平和良好的透气性。一般情况，春夏季院区打草不低于每月2次，秋冬季不低于每月1次，草的高度控制在4~6cm。路边和树根边的草要修剪整齐；轧草前必须清除草坪上的石子、瓦砾、树枝等杂物。轧草要平整，边角无遗漏；草屑应及时除净。草坪边上的树坛、花坛边缘，应进行切草边，保持线条清晰。

③花坛花卉的养护。花坛：花坛换花除了间种以外，栽移前必须要深耕细耙，除尽土中石块、草屑、残茎和落叶等杂物并施足基肥。花卉：花卉生长盛期，要及时中耕除草，追施肥料，施

肥后应立即喷洒清水。枯萎的花蒂和黄叶要及时剪除，以保持花坛清洁，缺株要及时补栽；凡须摘心的品种，应及时进行。木本花卉及时修枝、整形；宿根花卉及时更新；易倒伏的花卉，要立支柱绑扎。

④后山树木：定期安排对后山倒伏树木、枯枝、杂草杂树进行清理、外运。山路两旁的树木修剪整形。

⑤防止污染要求：绿地内的排污管网和排水管网应保证畅通、有效。施用化肥、药剂应合理，不得污染环境。严禁在树木根际附近堆放垃圾、废液、废渣和倾倒污染物。各类绿地，严禁施用人粪尿。

⑥病虫害防治要求：招标范围内的建筑物和绿化带发生病虫害（包括白蚁），接到通知后必须立即治理，定期喷洒杀虫剂，因病虫害造成建筑物和绿植受损由中标方负责修复完好。其中白蚁防治工程质量标准，要求必须符合中华人民共和国行业标准“房屋白蚁预防技术规程”等国家、地方主管部门现行有关规定。严禁使用剧毒化学药剂和有机氯、有机汞化学农药。

上述为基本管护措施和要求，根据绿化实际情况，次数应适当增加，确保管护效果达到质量要求。中标人承担单次价格 500 元以下补栽补种的植株主材费用，500 元以上的植株主材费用据实结算，中标人负责人工。中标人按地块做好管护日志，按月报采购方存档。

5. 工程、设施设备维修管护

（1）服务区域和范围

A 校区服务区域内所有建（构）筑物的零星工程维修管理，空调、电梯、消防系统、给水排污系统、配电系统、直饮水机、热水器、空气能热水器、锅炉等共用设施设备维保及建（构）筑物的零星维修。

（2）工作内容和要求

设置 24 小时维修值班，随时接受采购人物业监管部门安排处理各类维修事宜，并接受采购人物业监管部门监管和跟踪问效。中标人定期组织巡检，发现公共部位、设施设备需要维修的项目或内容及时上报采购人，中标人根据采购人审核意见执行。

主要负责维修以下内容：

1）公用部位及公用设施设备

①楼内地面、散水：普通水泥路面和地面起砂空鼓修复，楼面或地面块料面层松动修补，散水沟破损修复，木地板、地砖损坏、松动、残缺局部修复或者局部更换。

②室内墙面及顶棚：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落修补，顶棚抹灰空鼓、剥落局部修补。

③门窗（含纱窗、纱门）：钢木门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损修补。

④屋面、采光井、雨落管等：屋面、雨水口及采光井积存杂物清扫，屋面局部补漏，雨落管局部残缺、报损更换，防水处理等。

⑤外檐：外檐抹灰及块料面层局部空鼓修复。

⑥阳台、雨罩等结构件：阳台、雨罩、梁等机构件保护层裂缝封堵，或脱落保护层抹灰。

⑦室内给水系统小修、局部换管：管道锈蚀脱皮防锈处理，给水系统漏水修理或残缺零件补充。

⑧卫生间：下水疏通、管件维修和局部更换，脸盆混水器安装及维修，毛巾架、热水器（如有）安装及简单维修，淋浴管及喷头（如有）安装更换，洗手池台面、墩布池打玻璃胶，水龙头维修更换，排风扇安装。

⑨排水管道、化粪池、检查井等：排污管道抢修、疏通，化粪池、检查井疏通或清掏，配件残缺补充。

⑩配电线路：照明灯具更换，供电线路故障点排查、局部维修，插座及电器元器件维修更换。

⑪院内：大门简易维修，地下室清理。

⑫公共路面、建筑小品、房屋附属设施、构筑部件零星损坏修复。

⑬公共照明、标志标识、燃气设施、线路管井零星损坏修复。

以上零星维修项目，中标人承担单品价格 500 元以下的维修材料费用，单品 500 元以上的维修材料费用据实结算，中标人负责人工（超出在编人工服务能力以外的追加部分可协商标准，另行支付）。

2) 办公用房及公寓房

①办公家具：锁具及抽屉滑道安装更换。

②墙面：局部粉刷及墙面贴砖、挂件钉钉、扶手安装。

③门窗：门锁、门扇、门套维修，门锁及门窗玻璃更换。

④电路：线路维修更换及故障点排查，灯具、插座、电箱空开等维系更换。

⑤供暖（如有）：暖气片、管件更换，暖气管道维修，预埋管线维修，渗水检查。

⑥地面：地砖、条石局部更换修补，道路标线、警戒线涂刷，旗杆维修、地面开挖（需机械开挖的除外）、恢复。

⑦空置的公寓房零星维修，单位配置的部分。

⑧楼道：石膏板吊顶局部修复。

⑨院内：大门维修焊接，围墙局部维修砌筑，地下室清理。

⑩卫生间：下水疏通、管件维修和局部更换，脸盆混水器安装及维修，毛巾架安装，热水器安装及简单维修，淋浴管及喷头安装更换，洗手池台面、墩布池打玻璃胶，水龙头维修更换，排风扇安装。

以上小修项目由中标人承担单品价格 500 元以下的维修材料费用，单品 500 元以上的维修材料费用据实结算，中标方负责人工（超出在编人工服务能力以外的追加部分可协商标准，另行支付）。住户自行改装及非自然损坏或自行添置的设施设备，由住户提供耗材或承担材料费用，乙方负责修缮。（3）工作标准

保持建筑及附属结构、设施完好无破损，设备配件完整、功

能完备、运行良好、维护及时；一般故障及时处理，无重大故障发生；设施设备定期巡视养护，发现问题及时处理或申报维修方案；接修迅速、准确、记录细致，维修及时、程序规范、质量好，服务热情周到，回访及时；夜间有专人值班处理水电等报修工作。工作中应保证人身和设备安全。严格遵守安全规章制度，发生人员伤亡事故由承包方承担全部责任。

1) 设备管理

①建立设备档案，档案完整率 100%；管理制度完善，制度上墙。

②设备运行正常，无事故隐患；保养、检修制度完备。

2) 公用设施管理

①供水、供电及其配套设备，电梯、照明、空调、消防、监控、门禁等设施设备保养及时、状态良好、运行正常，需 24 小时待命（实质性要求，单独提供承诺函，格式自拟）。

②各类设施设备巡查、保养及维修记录完整。

③各设备机房干净整洁、通风，符合专业要求。

④电梯维修保。按照国家及参照电梯公司有关维保标准，对电梯进行保养，并确保质量。每月委派专业技术人员保养电梯至少 2 次。确保电梯通过年度监测，并取得新年度的《电梯使用证》。维保应包含常规配件更换（后附清单），若需要更换清单外配件（如：变频器、主控板等）双方协商解决。

⑤消防、锅炉维修保养由服务保障中心自行采购供应商，承

包商负责使用，管理。

3) 维修管理

①设置 24 小时维修值班，随时接受采购方安排处理各类维修事宜，接修迅速、准确，工作安排合理快捷，并接受采购人物业监管部门监管和跟踪问效。

②所有维修项目，自接到报修时起 20 分钟内响应按约定时间到达现场维修，紧急项目立即响应并到达现场抢修；特殊情况不能维修的，应立即报告相关负责人。（电梯维修一般故障 1 小时内排除，较大故障或需更换常规配件 24 小时内恢复。）

③认真填写和完善维修派遣单，确保到场时间、维修项目、使用材料真实，客户签认有效，随时接受监管单位检查。

④每日检查应急维修材料，不足的及时报告补充。努力落实维修材料修旧利废工作，减少浪费。

⑤维修技术熟练、服务规范，维修质量好，无敷衍、拖拉、以换代修、虚报冒领材料现象，月有效投诉在 2 起以下。

⑥维修及时率达到 98%，维修合格率 100%。

⑦维修档案资料完善、齐备。

⑧每日应在 17 点 30 前梳理当日维修工作量，总结当日维修完成率，未完成项目应有充分理由，否则当日报修，应当日完成。

4) 施工管理

①及时备案包含但不限于室内装修、工程改造等施工方案，办理相关手续。

②与施工单位签订施工管理协议，并明确双方责任。

③对施工现场用水用电、建筑垃圾进行管理，查禁违章施工。

④协助采购方参与指定的工程施工验收工作。

5) 消防设施设备定期按章操作，协助维保单位进行管理和维护，确保性能完好，随时能用。

6) 落实每日设备、设施巡检制度，及时发现并处理问题，效果良好。

7) 井体管护。每半月检查 1 次各类井，井体内部设施设备无损坏、无渗漏，污水排放通畅，井盖完好并闭合到位，及时清除淤积物，无安全隐患。

8) 服务区域内涉及公共维修的小型（50 万以下）工程施工项目，物业服务单位有义务提供工程咨询和协助现场管理服务，查看现场预估费用、提供施工建议。

6. 非机动车棚和充电桩的管理维护

负责非机动车停放管理和消防器材摆放，定期清理废弃非机动车辆，负责非机动车充电桩维护管理，指导住户做好非机动车安全充电。

7. 应急及重大活动后勤保障

节假日和重大活动（会议）应急保障，突发应急事件处理，包含但不限于突发应急设施设备故障，综合安全检查，突发抢修任务等。设立应急保障值班电话，建立健全应急保障组织，成立应急保障分队（小组），拟制科学应急保障预案，加强应急保障

针对性演练。

8. 创新服务

(1) 针对本项目提供切实可行、具体的服务方案，提升使用人的便利性、舒适性等。

(2) 能以物业服务为着眼点，从智能化服务等方面打造全生态链服务，为物业使用人提供服务。

(3) 设立有偿的便民增值服务（包括但不限于家电维修、自助洗车、电动车修理等）。定期组织开展社区活动，营造良好的社区氛围。

9. 其他服务

(1) 服务区域内四害消杀、白蚁防治、蛇虫防治工作；(2) 防雷检测；

(3) 防汛、防台、防冻等应急情况处理；

(4) 整治公共区域违规种菜、私拉乱接充电；

(5) 配合开展违规住户清理；

(6) 定期开展社区活动；

(7) 配合学院维护家属区各项秩序；

(8) 在学院遇有重大活动时，物业公司须配合学院完成物业保障任务；

二、物业服务目标

序号	管理项目	国家指标	公司承诺	测算依据	保证措施
----	------	------	------	------	------

1	辖区公共部分及配套设施完好率	98%	98%	完好、基本完好房建筑面积/总建筑面积 X100%	<ol style="list-style-type: none"> 制定详细的辖区及配套设​​施维修养护计划，并严格执行。 辖区及配套设​​施的巡检、养护及质量标准量化分解到人，日常维护检查与定期维护巡查相结合，确保良好状态。 二次装修及施工程序严格管理
2	辖区维修及时率	98%	98%	及时维修次数/应计报维修次数 x100%	<ol style="list-style-type: none"> 建立严格的修缮制度，实行 24 小时值班，设立报修专线电话。 维修人员应在接到报修通知后 20 分钟内响应，按约定时间到现场，立即处理，特殊情况不能维修的，应立即向采购方报告，每月进行 1 次统计，作为考核依据。 配备各类维修专用工具，严格落实维修材料及时请领、维修回访制度，认真填写回访记录。
3	保洁率	99%	99%	保洁达标面积/保洁总面积 x100%	<ol style="list-style-type: none"> 垃圾日产日清，封闭运转，杜绝二次污染。 每日巡视检查保洁情况，发现问题立即处理。 每月组织进行全区域卫生大扫除。
4	维修工程质量合格率	100%	100%	维修合格工程次数/维修工程次数 x100%	<ol style="list-style-type: none"> 持证上岗，加强培训，严格按操作规程进行维修。 维修过程文明礼貌，服务热情周到。 维修工程实行物管中心和使用人质量签收制度。 加强请领材料备件的验收控制。
	回访率	10%	15%	回访次数/	<ol style="list-style-type: none"> 采用电话、上门、书面征集等方式进行回访，做好回

				维修服务次数 x100%	访记录。 2. 每季度统计。
5	路灯完好率	85%	95%	路灯完好数 / 路灯总数 x100%	坚持定期检查、维护保养和保持洁净。
6	水电设备运行完好率		100%	水电设备完好数 / 水电设备总数 x100%	1. 制定水电设备安全检查制度。实行设备责任人员负责制。 2. 加强巡视检查，严格按操作规程操作。 3. 定期进行维护保养。
7	火灾年发生率		0.5%以下	发生火灾次数 / 水电设备总数 x100%	1. 建立消防制度，与当地消防组织保持联系。 2. 采用多种形式积极引导物业使用人增强消防意识，不定期开展物业使用人消防宣传活动。 3. 加强巡视和维修保养工作，及时消除消防隐患，确保消防设施设备完好。
8	有效投诉次数		每月2起以下		1. 不断培养和树立员工服务意识，安政策规定做好各项细致工作，协调好管理服务人员与使用人的关系，设立投诉电话和投诉信箱，对使用人的咨询有问必答，有难必解。 2. 接到投诉立即采取补救措施。 3. 投诉处理作为部门和员工每月工作考核的重要指标直接与工作挂钩。
	使用人投诉处理率	85%	100%	合理处理的有效投诉	

9	道路、车 场完好 率	90%	90%	道路、车场 完好面积/ 道路、车场 总 面 积 x100%	制定详细的养护计划，定期巡视维护。
10	使用人 对物业 管理满 意率	95%	95%	(满意人数 +基本满意 人数)/参加 评议人数 x100%	1. 实行开放管理，向使用人公开服务内容，服务质量标准。 2. 每季度作 1 次满意率调查，对调查结果进行分析，及时调整和改进服务方案。

三、物业服务质量和要求

中标人日常管理服务应符合国家《物业管理条例》的有关规定，严格落实服务合同的约定、规范化、标准化、精细化实施物业管理服务保障工作，100%实现管理目标，具体约定（不限于）如下：

（一）人员要求

1. 综合管理服务质量和要求

（1）管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情、所有本合同聘用人员专注于本物业，严格按本合同规定的服务范围和内容开展工作。

（2）制定完善的物业管理服务方案和服务质量标准，质量

管理、财务管理、档案管理等制度健全，物业管理服务方案应报采购方审定；每季度向采购方报告 1 次计划实施情况。

(3) 严格按合同科学配备管理服务人员，并有一定人员储备，任何情况下不得出现岗位空缺。

(4) 物业服务档案详实、准确，各类登记表册移交及时。

(5) 定期组织员工培训，不断提高员工队伍整体素质，内部考核制度合理、健全。

(6) 对采购方提出的工作要求、咨询投诉、专项突击工作任务等反应快、落实好、质量高。

(7) 按要求使用物业管理用房，不得擅自改变用途。自行筹备确保办公场所设施设备配备齐全，各类来往文件统一、规范。

(8) 提供物业合同之外特约或代办服务的，服务项目和收费价目及时公布。

(9) 定期征询监管部门意见和建议，及时改进服务质量，促进管理服务工作的改进和提高。每季度进行 1 次物业管理服务满意率调查(每次发放并有效收回的调查问卷不低于服务对象的 20%)，综合满意率达到 85%以上。

(10) 设立物业服务大厅 1 个，由物业方自行配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品，周一至周日均进行业务接待并提供服务。服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、服务内容、投诉渠道等，建立 24 小时服务热线和值班制度，有完整的报修、维修和回访记录；对各项目人员的投诉在

24小时内答复处理。

(11)管理和服务人员不得在本项目外兼职,保证服务工作达到甲方要求的标准。

2. 岗位设置及人员要求

(1) 岗位设置要求

本物业项目编制物业员工 68 人,其中秩序维护部门核验岗位人数,其他岗位不得低于下表配置人数要求。具体情况如下:

某部物业服务力量配置建议表

序号	人员岗位设置		配置人数	备注
1	项目部	项目经理	1	
2	客服部	物业收费员	2	
3	秩序维护部	保安班长	1	
4		A 校区保安	15	
5		B 校区保安	10	
6	环境服务部	保洁班长	1	
7		A 校区保洁员	17	
8		B 校区保洁员	7	
9		绿化班长	1	
10		A 校区绿化工	4	
11		B 校区绿化工	1	
12	工程维修	配电房值班	2	
13		维修人员	6	

14	合计	68	
----	----	----	--

(2) 从业人员要求

通过采购方监管部门政治审查、政治合格，品行端正，身体健康，愿意为提供后勤保障服务，在公安部门无案底，无任何劣迹，遵守宪法和法律，遵守物业行业要求，遵守采购方规章制度，履行合同职责，认真工作，踏实干事、各类人员还应符合下列要求：

1. 项目经理须提供以下证明材料：

①项目业主出具的近3年具有机关、事业单位或军队物业管理项目的项目经理服务经验的证明材料；

②物业管理师或物业项目经理证（提供复印件）；

③2023年1月（含）以来投标人为其缴纳的任意6个月社会保险缴费记录；

④大专及以上学历证书，男，55周岁（含）以下（提供身份证复印件，下同）。

2. 客服人员：大专及以上学历证书，45岁以下，善于管理、沟通，计算机操作熟练，普通话熟练。

3. 各部门主管/班长：

秩序维护主管/班长：男50岁以下，具有公安部门颁发的保安员证或退伍军人证，建（构）筑消防员证书或消防设施操作员证书，受过正规队列动作、礼仪，会开展业务培训，担任秩序维

护主管以上职务 3 年以上工作经历，熟练掌握秩序维护工作运行规律、规章制度，善于管理、沟通。

保洁主管/班长：55 岁以下，会开展业务培训授课，担任保洁主管以上职务 1 年以上工作经历，熟练掌握保洁工作运行规律、规章制度，善于管理、沟通。

工程维修主管/班长：男 55 岁以下，持有特种作业操作证（高压电工和低压电工）；具备工程管理、水电维修经历和技术能力，会开展业务培训，担任工程（维修）主管以上职务 3 年以上工作经历，熟练掌握工程维修、改造工作运行规律、规章制度，善于管理、沟通。

绿化主管/班长：男 55 岁以下，有绿化类职业技能证书；担任绿化主管以上职务 3 年以上工作经历，熟练掌握植物养护、生长规律、除虫、栽种等各项工作运行规律、规章制度。

4. 一线员工

秩序维护人员：形象岗，男 45 岁以下，身高 1.70 米以上。其他门岗及巡逻岗，男 50 岁以下，身高 1.70 米以上。创新中心，男 55 岁以下。其他条件根据具体情况确定。

工程维修：55 岁以下，男性。岗位配置合理，水工、电工、瓦工、木工等配置齐全，电工需满足岗位需要国家颁发相关专业技能资格证书（电工证）。配电房值班人员要求具备高压电工证书。其他条件根据具体情况确定。

保洁：55 岁以下，性别不限，普通话熟练，其他条件根据

具体情况确定。

绿化：55 岁以下，男，普通话熟练，其他条件根据具体情况确定。

5. 建立并管理物业各类值班登记表册档案，收集整理、管理物业使用过程中产生的相关工程图纸、验收材料等资料，资料每月向采购方移交一次。

6. 对物业使用人违反院区物业管理规定的行为实施监管。

7. 物业管理层人员离职、调换、新聘必须书面报采购人，经采购人同意后方可更换。中标人需定期向监管单位书面报告从业人员情况。

注：项目经理/主管要求中涉及工作经验的须提供项目业主的证明材料；涉及学历、资格证书的须提供学历证书、资格证书复印件；涉及性别、年龄的须提供有效身份证复印件。其他管理人员及一线从业人员要求提供承诺书，格式自拟，采购方有权在物业实施实际过程中对人员进行优化调整，人员进场后进行核验，未满足要求的人员，中标人无条件进行更换。

8. 其他要求

(1) 允许中标人将电梯、电力、食堂除四害、所有区域白蚁防治、蛇虫防治、空气能热水器、热水器设施设备维保服务外包，中标人、维保公司签订外包协议中须明确维保服务内容、维保方案、维保计划及常用配件目录和价格清单(不得高于市场价)，并严格执行。维保协议需向采购人报审，审核通过后方可签订。

(2) 中标单位需在规定时间内确保物业服务人员和相关设施设备入场，包含但不限于管理、绿化、保洁、设备维保人员及器械。

(二) 物业公司需具备设备清单：

需根据需求配置垃圾车、清扫车、洒水车、垃圾桶等必要实施设备。其余学校配置的设备，中标人免费使用，设备在合同期内产生的油料费、维修费、保险费及其他费用均由中标单位负责。

四、考核

物业管理服务考核：分为日常考核、季度考核、年度考核三个部分。

1. 日常考核：由采购方按照《物业服务日常工作考评细则》和《绿化管护工作日常考核标准》执行，日常考核产生的罚款，从每季度服务费中扣除。

2. 季度考核：满意度测评（组织服务对象打分）* 50% + 考核小组考核（所有管理单位打分）* 50%，加权平均得分。85分及以上全额支付物业服务费；75（含）-85分支付95%的物业服务费；60（含）-75分支付90%的物业服务费；低于60分，支付85%的物业服务费，且采购人有权单方面解除合同。

3. 年度考核：分为分值考核和收费率考核。①分值考核：按照季度考核的平均值计算，年度考评85分及以上合格，低于85分不合格。②收费率考核：物业费及转业人员房租费收费率

不低于应收费用的 85%。以上两条考核同时达到约定的考核标准，属于满足续签条件；如果未达到，甲方有权终止合同。

4. 考评细则（见附件）

五、保密要求

中标人和员工在履行物业服务合同过程中所获悉的招标人相关保密内容，均有保密义务。中标人需遵守国家、军队保密法律法规及规章制度，每月定期对本项目员工进行保密教育且不少于 1 次并做好记录，签订公司及个人保密协议。所有人员定期进行政审，若违反相关制度和保密协议，中标人和人员需承担全部后果并负相应法律责任，采购人有权解除合同。

中标人需每月专题研究物业管理安全保密形势，查找安全保密隐患苗头，制定针对性防范措施，并报采购人监管部门备案。

分项二教学场地运维服务

一、项目需求

（一）项目基本情况

项目概况：本次运维服务范围包括 A 校区教学楼、研究生楼教学区、图书馆、大礼堂、大操场、网篮球场及器械场、原印刷厂等，总面积约 61500 平方米，其中教学场地约 25000 平米，运

动场地约 32000 平方米,原印刷厂约 4500 平方米;B 校区教学楼、科技会堂、图书馆、田径运动场、网篮球场及器械场等,总面积约 18700 平方米,其中教学场地约 3700 平米,运动场地约 15000 平米。本次所需服务主要包括设备器材管理、场地值班值岗、场地保洁、运动场维护养护、工程及水电零星维修等。

(二) 运维服务委托项目内容

1. 设备器材管理。
2. 场地值班值岗。
3. 场地保洁。
4. 运动场维护养护。
5. 工程及水电维修。
6. 白蚁防治工作。
7. 其他运维服务范畴。

二、运维管理服务委托项目具体情况

(一) 项目主管(兼设备器材管理员)服务内容及要求(包括但不限于如下要求)

(1) 设备器材管理员为项目内设备器材保管的直接责任人。

(2) 负责器材的验收、记帐、发放、保管并协助我方提出维修购置计划。

(3) 常态化对器材进行检查,及时发现安全隐患并上报我方,对存在安全隐患可以处理的器材设施设备进行维修,如无法进行维修的及时上报我方,并做好温馨提醒指示工作。

(4) 常态化做好器材的维护维修工作，确保器材的正常使用。

(5) 常态化做好器材清洁工作，确保器材处于最佳使用状态。

(6) 秉公办事，不私自将设备器材带回家中或借给外单位和私人使用。

(7) 做好项目内人员日常管理、监督检查、考勤管理、人员调配等工作。

(8) 做好体育运动、考核及其他相关活动器材、场地保障等。

(9) 保持与我方的良好沟通，每周汇报运维服务工作，并及时响应我方需求。

(二) 场地值班值岗服务内容及要求(包括但不限于如下要求)

1. 值岗值勤要求:

每岗保证均有 1 人在位，认真履行职责，确保管理区域内无因管理责任引发的伤亡及其他安全事故等，确保管理区域内无设施设备偷盗、遗失及人为损坏情况发生，对管理区域内存在的安全隐患、事故苗头要及时发现、排查、报告、妥善处理，杜绝由此引发的各类安全事故。维持管理区域内日常秩序，有应对突发事件的能力。上班时间严禁饮酒、擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗、闲聊，严禁在工作岗位抽烟、玩手机和做与本职工作无关的事情。

2. 服务内容:

(1) 两校区大操场现场管理、秩序维持、安全保障, 跑道、器材设施管理等。

(2) A 校区操场每天须专人值岗, 时间 6: 00-22: 00, 每岗均有 1 人在位。

(3) A 校区印刷厂每天门岗专人值岗, 24 小时门岗值守, 24 小时安全保障, 每岗保证均有 1 人在位。

(4) 服从我方安排, 配合我方的应急性工作。

(三) 保洁服务内容及要求 (包括但不限于如下要求)

1. A 校区及 B 校区教学场地

(1) 服务范围:

① 清洁卫生工作范围: A 校区教学大楼、图书馆、研究生楼、大礼堂和 B 校区图书馆、教学楼、科技会堂全天候保洁, 含教室 (房间)、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消火栓、指示牌、地面、公共卫生间等一切区域; 大礼堂室外责任范围内的卫生保洁, 包括左、右、后通道及门前大台阶、室外下水道 (井)。

② 相关保洁所有的清洁剂、消毒剂、保养剂、作业用具由我方负责, 公共卫生间日常消耗品 (洗手液、香球座、垃圾袋等) 由我方提供。

(2) 服务标准:

① 保持所有教学场所整体干净整洁、有光泽, 公共区域无垃

圾、无杂物堆放，无污迹、无明显划痕现象。

②保持物品表面材质面貌，定期除尘和清洁，无灰尘、无水渍、无污迹、无可视蜘蛛网等，干净明亮。

③所有教学场所教室、会场、发放室、值班室、公共走道、卫生间、电梯间、设备间、仓库、楼梯扶手及地面每天按规定整体细致清洁，目视无零散垃圾，无浮尘，无水渍污渍等，栏杆、开关、玻璃、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、标识定期除尘和清洁；墙面无灰尘、无蜘蛛网；门、窗等卫生干净整洁，无浮尘、积尘；卫生间无垃圾，无吊灰，无异味、尿垢、蝇蛆，水池上下水道畅通，垃圾桶及时倾倒垃圾，不溢满；楼顶定期保洁，落叶、积水、积雪、结冰、杂物等的清理，保证顶楼无落叶、垃圾、杂物堵塞雨水管道。

（3）其他要求：

①必须能够熟练正确使用消防器材，定期检查各种消防器材和设施，确保责任区域内无消防安全隐患和事故。

②对范围内的场所进行按规定日常定期清扫或不定期清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，不留死角，同时遇重大活动根据我方要求提高保洁标准，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

③承担部分搬抬拆装等任务。

④服从我方安排，配合我方的应急性工作。

⑤区域标准要求：

序号	区域	具体标准
1	室内（教室、会场、阅览室、发放室、值班室、设备间、仓库等）	<p>地面：每天上午上班前清洁一次，目视杂物、无积水、污渍等，每周消毒一次。</p> <p>墙面：不定期清理，保持每天没有水、尘、污渍、蜘蛛网等。</p> <p>顶面：不定期清理，保持干净整洁，无浮尘、蜘蛛网等。</p> <p>纱窗：每月清洗一次。</p> <p>桌椅：不定期清理，摆放整齐，目视无杂物、无污渍、无浮尘、无积尘等。</p> <p>书架、刊架：不定期清理，目视无杂物、无污渍、无浮尘、无积尘等。</p> <p>门窗、玻璃：不定期清理，保持干净整洁，无浮尘、无污渍、无蜘蛛网等。</p> <p>其他：物品摆放、悬挂整齐，表面干净整洁，以及其他未尽事宜。</p>
2	公共卫生间	<p>地面：每天上午、下午上班前用清洁剂清洁，目视无积水、污渍，每天消毒一次。</p> <p>大小便器：每天用清洁液清洗两次，消毒一次，确保畅通、无污渍、无便渍、无污垢、无臭水、无异味。</p> <p>门窗、玻璃：每天清抹及消毒一次，玻璃干净透亮，没有水、尘及污渍。</p> <p>纱窗：每月清洗一次。</p> <p>洗手台、盆及水龙头：及时清抹水渍、污渍、消毒，保持干净整洁。</p> <p>瓷片墙身：每天清抹、每月消毒一次，目视无尘渍、污渍，保持瓷片面光洁明亮。</p> <p>玻璃镜面：每天保洁，每天清刮，目视无手印污渍、无水渍、无灰尘、保持光洁明亮。</p> <p>垃圾筒：每天更换垃圾袋，及时清倒垃圾，保持干净无异味。</p> <p>灯饰、风口、天花：每周清扫（抹）一次，目视无污渍、无尘、无蜘蛛网。</p> <p>其他：及时补充及更换卫生间内使用的用品（香球座、洗手消毒液、垃圾袋等），其他未尽事宜。</p>

3	各楼层公共走廊	<p>地面：每天上、下午上班前各清洁一次，确保没有灰尘、水渍、污渍，每季打蜡保养一次，确保地面明洁度。</p> <p>墙面：不定期清理，保持每天没有水、尘、污渍、蜘蛛网等。</p> <p>顶面、照明灯具、指示灯：不定期清理，确保没有水、尘、污渍、蜘蛛网。</p> <p>玻璃门窗：每天清抹一次，干净透亮，没有水、尘、污渍。</p> <p>纱窗：每月清洗一次。</p> <p>垃圾、杂物：每天上午、下午上班前清理垃圾桶、烟灰桶、及时更换垃圾袋，并及时清理其他无用杂物。</p> <p>其他：其他未尽事宜。</p>
4	安全通道电梯	<p>地面：每天上、下午上班前各拖扫一次，保持整洁干净。</p> <p>墙面：不定期清理，保持每天没有水、尘、污渍、蜘蛛网等。</p> <p>顶面：保持干净整洁，无浮尘、蜘蛛网等。</p> <p>扶手：每天清抹一次，没有水、尘、污渍、蜘蛛网及手印等。</p> <p>纱窗：每月清洗一次。</p> <p>其他：其他未尽事宜。</p>
5	大厅	<p>地面：每天上、下午上班前保洁，及时拖扫、推尘，定期消毒，及时清理其他垃圾、杂物，确保地面无明显鞋印、水渍、尘渍及污渍；每季度大厅地面打防滑蜡一次，打磨一次。</p> <p>墙身：每周清抹一次，确保没水、尘、污渍。</p> <p>顶面：每周清抹一次蜘蛛网、灰尘，保持干净整洁。</p> <p>大厅内设施：每天清抹一次以上，保持没有水、尘、污渍，干净亮泽。</p> <p>大厅门窗玻璃：每周用玻璃水刮抹一次，保持没有水、尘、污渍。</p> <p>纱窗：每月清洗一次。</p> <p>地垫：每周清洁一次。</p> <p>其他：其他未尽事宜。</p>
6	各楼层公共部位	<p>每天清洁、擦、抹，随时保洁，摆放整齐。</p> <p>其他：其他未尽事宜。</p>
7	排水口	<p>排水口：无树叶等杂物保持排水畅通不堵塞。</p> <p>其他：其他未尽事宜。</p>

2. A 校区及 B 校区运动场所

(1) 服务内容：

①两院区草坪、跑道、明沟、流泥井、看台、标识标牌、绿

地等卫生清洁；网、篮球场、运动场、羽毛球场保持卫生整洁，无落叶、杂草、杂物等。

②两院区运动场卫生间、器械区、各种运动区等整体保洁。

③两校区器械场沙坑的松沙及添沙。

④保洁相关的清洁剂、消毒剂、保养剂、作业用具由我方负责，公共卫生间日常消耗品（洗手液、香球座、垃圾袋等）由我方提供。

（2）服务标准：

①A 校区大操场保证每天 1 人在岗（6 点至 22 点）。看护跑道，确保面层完好；检查器材设备完好度，保障器材设备的防盗；器械场沙坑每周 1 次松沙，下水管沟、明沟、流泥井内杂草、枯枝树叶、垃圾及时清理，无堵塞外溢现象，污水排放通畅；所有地面、看台、设备设施表面等卫生干净、整洁，地面无积水、无积雪，无垃圾，垃圾桶及时倾倒。休息座椅无杂物、无水渍、污渍，无浮尘、积尘等。

②操场等地公共卫生间无垃圾，无吊灰，无蜘蛛网，无异味、尿垢、蝇蛆，水池上下水道畅通，垃圾桶及时倾倒垃圾，不溢满。

③服从我方安排，配合我方的应急性工作。

（四）运动场维护养护服务内容及要求（包括但不限于如下要求）

1. 服务范围：

（1）对负责区域内绿化进行周期性打草、除草、修剪、浇

水，病虫害的定期打药等。

(2) 对草坪、绿化带树木进行定期修剪（具体时间根据绿化实际情况），确保造型整齐美观，修剪高度达到我方要求，及时剪除并修理枯黄枝叶和杂草。定期对乔木进行修剪，并清除有关树枝。树球、灌木及绿篱应保持较高的观赏性，做到大小协调，形态优美。根据树木品种的特性及绿化设计的立意，进行合理的修剪，使树木保持各种优美的形态，做到球型圆正，绿篱平直，并逐渐设计修剪出各种观赏性较强的造型；观赏植物根据其开花特性合理地进行修剪，保持植株形态美观，花多，花艳、开花期长。定期对场地草坪、树木进行施肥。定期对所有树木进行防虫治虫。草坪每月视情修剪、拔除杂草。台风吹倒的树木由运维方负责清理外运，包括草坪的杂物清理。

(3) 根据时节、天气对草坪、绿化带树木完成定期浇水工作，保证绿化带、草坪整洁、美观，制定四季绿化维护管养计划，上报我方。

(4) 做好防台风、暴雨、大雪、冰冻等恶劣天气应对工作，对高大的乔木必须采取防倒措施，提前清理管沟，确保畅通，雨雪天后，及时清理积水、积雪和预防冰冻等，事后及时处理自然灾害造成的损坏现象。

(5) 根据季节对树木、建筑物定期进行全面灭蚊、灭蝇、灭鼠、灭蚁；定期检查、防治白蚁，确保区域树木和建筑物不受白蚁影响。施药次数为参考值，具体实际次数和时间随政府部门

的相关要求及我方实际工作要求变化。

(6) 根据季节及需要对草坪进行播种，对绿植进行补种等，确保运动及观赏效果，种子及苗木费用由我方负责。

(7) 服从我方安排，配合我方的应急性工作。

(五) 白蚁等病虫害防治工作

招标范围内的建筑物和绿化带发生病虫害（包括白蚁），接到通知后必须立即治理，定期喷洒杀虫剂，因病虫害造成建筑物和绿植受损由服务方负责修复完好。其中白蚁防治工程质量标准，要求必须符合中华人民共和国行业标准“房屋白蚁预防技术规程”等国家、地方主管部门现行有关规定。严禁使用剧毒化学药剂和有机氯、有机汞化学农药。

(六) 其他运维服务范畴

1. 在学院遇有重大活动时，运维单位须配合学院完成相关保障任务。

2. 工程及水电基础维修：A 校区教学场地和运动场地等基础维修、安装。

3. 化粪池（每年清运不少于两次，据实结算）、日常垃圾按实际需求进行清理清运。

三、人员配置及要求

区域	岗位名称	人数	工作时间	岗位需求	人员要求
整体项目	项目主管兼器材设备管理员	1	工作日： 7:00-11:00, 13:30-17:30, 节假日：	1. 项目区域内所有器械、设备、物资等的巡查、排查、维修。 2. 负责本项目所有人员的考勤、管理、岗位培训等工作，	①项目业主出具的近3年具有机关、事业单位或军队物业管理项目的项目经理服务经验的证明材料； ②物业管理师或物业项目经

区域	岗位名称	人数	工作时间	岗位需求	人员要求	
			如遇特殊情况按我方要求。	统筹整个项目。 3.保持与我方的良好沟通，每周汇报运维服务工作，并及时响应我方需求。	理证（提供复印件）； ③2023年1月（含）以来投标人为其缴纳的任意6个月社会保险缴费记录； ④大专及以上学历证书，男，55周岁（含）以下（提供身份证复印件，下同）。	
A校区和B校区教学场所	教学大楼	保洁员	5	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 （可根据我方需求可进行调整）	服务区域保洁卫生，含教室（房间）、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、地面、公共卫生间等。	55岁以下，性别不限，普通话熟练，其他条件根据具体情况确定。
	研究生楼	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 （可根据我方需求可进行调整）	服务区域保洁卫生，含教室（房间）、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、地面、公共卫生间等。	
	图书馆	保洁员	2	工作日： 7:30-11:50， 14:20-17:50， 18:20-21:30 （2人轮岗，确保时间段内1人在岗，可根据我方需求进行调整）	1.服务区域保洁卫生，含阅览室（房间）、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、地面、公共卫生间等。 2.在岗值守，人员进出馆秩序维持，安全保障，设备开关等。	
	大礼堂	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 （可根据我方需求可进行调整）	服务区域保洁卫生，含教室（房间）、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、地面、公共卫生间等。	
	B校区图书馆+科技会堂	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 （可根据我方需求可进行调整）	服务区域保洁卫生，含教室（房间）、通道、楼梯、台阶、楼梯扶手、栏杆、窗台、门、窗、天花板、公共灯具、消防栓、指示牌、地面、公共卫生间等。	

区域		岗位名称	人数	工作时间	岗位需求	人员要求
	B 校区图 教学楼	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 (可根据我方 需求可进行调整)	服务区域保洁卫生，含教室 (房间)、通道、楼梯、台阶、 楼梯扶手、栏杆、窗台、门、 窗、天花板、公共灯具、消 火栓、指示牌、地面、公共 卫生间等。	
	A 校区图 大操场	保洁员	2	全年： 6:00-22:00 (可根据我方 需求可进行调整)	1、服务区域保洁卫生，包括 不限于看台、环形跑道、宣 传栏(字)、公共厕所、器械、 器械场等； 2. 在岗值守，秩序维持，安 全保障，设备开关等。	
	A 校区大 操场	养护员	1	全年： 6:00-22:00 (配合 2 位保 洁员共同轮 岗，可根据我 方需求可进行调整)	1、服务区域绿化全年管养， 树枝的修剪、草坪的剪草、 除草、清理杂草等等，每天 浇水，保证树木无坏死，每 年根据不同季节对绿化带进 行管养，除病虫害等；2. 在 岗值守，秩序维持，安全保 障，设备开关等。	55 岁以下，男性，普通话熟 练，其他条件根据具体情况 确定。
	A 校区网、 篮球场、 器械场 2 块、羽毛 球场 4 块	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 (可根据我方 需求可进行调整)	服务区域保洁卫生，包括不 限于场地地面，环形跑道、 围网杂草、器械场等。	55 岁以下，性别不限，普通 话熟练，其他条件根据具体 情况确定。
	B 校区运 动场	保洁员	1	工作日： 7:00-11:00， 13:30-17:30 (可根据我方 需求可进行调整)	1. 服务区域保洁卫生，包括 不限于场地地面、草坪、绿 化带、看台、跑道、围网杂 草、公共厕所、器械场等； 2. 在岗值守，秩序维持，保 障安全，设备开关等。	
原印刷厂保洁员		保洁员	2	24 小时，两班 倒，保证有 1 人在岗	服务区域大院、道路、绿化 带全天候保洁；24 小时门岗 值班，保障区域安全。	

区域	岗位名称	人数	工作时间	岗位要求	人员要求
其他人员	水电工 1	1	工作日: 7:00-11:00, 13:30-17:30 (可根据我方需求可进行调整)	A校区教学场所和运动场所、 印刷厂等水电维修、安装。	55岁以下, 男性。岗位配置合理, 具有满足岗位需要国家颁发专业技术资格证(电工证等), 技术熟练。
	水电工 2	1	工作日: 7:00-11:00, 13:30-17:30 (可根据我方需求可进行调整)	A校区教学场所和运动场所、 原印刷厂等基础维修。	
合 计		21			
备注: 以上人员均需身心健康, 无犯罪前科, 具有良好的政治素质, 遵守相关保密规定。					

1. 总体要求:

(1) 各岗位工作人员必须无犯罪记录、身体健康、胜任本职工作; 工作期间应统一着装, 朴素大方, 服装颜色经我方认可后由运维方负责购置, 相应的费用计入此次报价。

(2) 根据我方工作需要, 特定岗位人员每日 24 小时值班。双休日及节假日内如有突发事件, 应合理安排各岗位人员, 保障正常运行。如遇重大任务和特殊情况, 超出在编人工服务能力以外的追加部分可协商标准, 另行支付。

(3) 项目经理/主管要求中涉及工作经验的须提供项目业主的证明材料; 涉及学历、资格证书的须提供学历证书、资格证书复印件; 涉及性别、年龄的须提供有效身份证复印件。其他管理人员及一线从业人员要求提供承诺书, 格式自拟, 采购方有权在物业实施实际过程中对人员进行优化调整, 中标人进场后, 采购

方将对员工进行核验，未满足要求人员，中标人需无条件更换。必须遵守我方的各项制度和管理规定，并服从我方职能管理部门的管理。

(4) 严格执行政府及军队用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇，按劳动法交纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担因未严格执行劳动用工规定所产生法律责任，以及未维护和保障员工的合法权益所导致的一切后果。

(5) 每季度提供一次派驻人员工资发放及社保缴纳证明。

2. 服务管理目标

(1) 确保我方教学、运动、办公等场所设施设备完好、场地卫生清洁、无安全隐患，保障有序、顺畅、周到；

(2) 按照国家、地方的相关法规、管理条例与技术标准、行业规范要求，提供优质、规范、高效的服务与管理及能耗、物耗控制；

(3) 管理区域内不发生重大安全责任事故；

(4) 管理区域内不发生重大自然和人为灾害责任事故；

(5) 环境卫生、消杀达到《城市环境卫生质量标准》；

(6) 投诉及时有效处理；

(7) 各类运维人员上岗培训率达到 100%；

(8) 各类运维人员在岗率达到 100%。

3. 其他要求

(1) 运维服务所需大型设备、养护设备、保洁物资等由我方提供。

(2) 运维方负责保管所使用 and 管理的固定资产及物品，自托管之日即固定资产交接开始，每年清点一次，并将清点结果报我方管理人员，对丢失或盘亏的资产按价赔偿，对不正常损坏的资产说明情况。

(3) 为不影响运维保障质量，在我方所从事的运维保障人员不得兼职。

(4) 运维管理中层以上人员要有试用期，招聘和辞退，事先必须征求我方负责人的同意，其他人员招聘和辞退须向我方报备。我方有权对服务单位运维人员在工作岗位履职不称职的提出批评，并要求服务单位给予相应的处罚。

(5) 我方对运维在编人数有权不定期进行抽查，运维在职人数要满足我方运维保障要求，编制人数为运维方人员最大值，如因我方计划变更或保障事项调整，我方有权对运维方员的编制做相应的调整，进场人数以项目实际需求为准。

(6) 运维方负责档案资料的收集、分类整理、归档管理制度。资料档案齐全，管理完善，运行记录、值班记录完整、填写规范、交接手续齐备，检索方便。

(7) 运维单位在日常管理中要建立交接班、项目保障与维修、保养、养护等登记制度。

(8) 运维单位能承诺安全责任，包括人身伤害、火灾、物

品失窃等，违约承担相应责任。

(9) 运维单位不得利用我方房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

(10) 运维单位全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、各项保险、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均自行承担，我方概不负责。

四、考核

物业及运维管理服务考核：分为日常考核、季度考核、年度考核三个部分。

1. 日常考核：由采购方按照《物业服务日常工作考评细则》和《绿化管护工作日常考核标准》执行，日常考核产生的罚款，从每季度服务费中扣除。

2. 季度考核：满意度测评（组织服务对象打分）* 50% + 考核小组考核（所有管理单位打分）* 50%，加权平均得分。85分及以上全额支付物业服务费；75（含）-85分支付95%的物业服务费；60（含）-75分支付90%的物业服务费；低于60分，支付85%的物业服务费，且采购人有权单方面解除合同。

3. 年度考核：分为分值考核和收费率考核。①分值考核：按照季度考核的平均值计算，年度考评85分及以上合格，低于85分不合格。②收费率考核：物业费及转业人员房租费收费率不低于应收费用的85%。以上两条考核同时达到约定的考核标准，

属于满足续签条件；如果未达到，甲方有权终止合同。

4. 考评细则（见附件）

五、保密要求

中标人和员工在履行物业及运维服务合同过程中所获悉的招标人相关保密内容，均有保密义务。中标人需遵守国家、军队保密法律法规及规章制度，每月定期对本项目员工进行保密教育且不少于1次并做好记录，签订公司及个人保密协议。所有人员定期进行政审，若违反相关制度和保密协议，中标人和人员需承担全部后果并负相应法律责任，采购人有权解除合同。

中标人需每月专题研究物业管理安全保密形势，查找安全保密隐患苗头，制定针对性防范措施，并报采购人监管部门备案。
附件一

日常工作考评细则

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
组 织 建 设	管理人员配备	1. 组织机构健全，班长以上管理人员符合合同要求标准，配备齐全。	200
	管理人员培训	2. 定期组织管理人员培训，每位管理人员能熟练掌握业务要求、管理方法，熟悉本业务内应急预案。	500-5000
	一线代职	3. 项目经理每周到一线至少5天，教育培训一线员工、发现处理问题。	500

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
制 度 管 理	管理制度、岗 位职责	4. 制度完善，分工合理，职责明确。	200
		5. 年度有工作计划，周有例会，计划周密，操作性强。	200
		6. 工作制度、计划及岗位职责上墙。	200
		7. 各部门按月整理值班记录，归档。	200
	突发事件处置	8. 制定年度突发事件应急预（方）案。	200
		9. 不定期演练，并能基本掌握。	200
	更换、协调制 度	10. 部门主管以上人员更换前须征求采购方同意。项目经理有事离开校区时须报告采购方。	200
	审核制度	11. 中标人管理制度、计划，管理服务年（季）度财务预算。	200
	专项工作突击 制度	12. 积极受领任务，工作开展迅速，措施办法得力，工作成效明显。	500
	保密制度	13. 保密制度制订完善，遵守保密制度严格，无人为失职、故意造成失泄密事件发生。	5000
点验制度	14. 中标人必须按合同为员工配齐基本设备、器材工具、服装等，并根据实际工作要求增加配备。	1000	

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
		15. 定期对采购方提供的车辆、工作人员使用设备及器材接受采购方点验，活动组织规范，受验车辆、设备器材全面无遗漏。	1000
	限期整改制度	16. 在规定时间内完成采购方提出的限期整改工作。	1000
人 员 招 聘	新员工招聘	17. 招聘积极、主动，按照规定的岗位配齐人员，所聘人员应持有国家相应的资质证明，满足采购方要求。	200
		18. 政审和体检不合格人员不得进入采购方物业及运维区域，不得开展涉及采购方的工作。	200-500
		19. 培训正规、全面，并满足采购方要求。	200
	在岗员工培训 及考核	20. 各种基础、业务培训计划周密，组织严格，落实到位，效果明显，记录全面、完好。	200
		21. 公司每月至少组织 1 次全面检查或考核。	200
	人员教育	22. 每月至少进行 1 次安全、消防和法规法纪等方面的教育，做到教育有效，记录工整、全面。	200
	着装及礼节礼 貌	23. 按规定着装，保持着装干净、整洁，戴有姓名的工作牌上岗；不得袒胸漏怀，不穿拖鞋，按时上下岗，说话文明，举止得体。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
人 员 管 理	人员在岗率	24. 按物业及运维合同要求配备员工，不得缺员，员工年龄结构、身体状况等符合合同要求。	200(每人每天)
		25. 人员按要求定岗定位，增减人员要及时报告。人员月度在岗率达 100%。	500-5000
	人员流动率	26. 人员月流动率不得高于 20%。	200
	依法用工	27. 要与员工签订劳动合同，为员工申请、接转社会保险，并负责发放社保卡。	200
	人员管理	28. 所属人员不得违反军队、地方纪律规定。如：静坐、罢工、非法上访、群体聚集、闹事、乱发网贴、非法告状、乱申诉、无理取闹等行为。	2000-5000
		29. 无涉及员工的黄、赌、毒案件，喝酒滋事、打架斗殴、盗窃等事件。	2000-5000
		30. 人员宿舍内物品摆放统一，无乱拉乱接电线现象。	200
		31. 人员宿舍区域地面、墙面、顶面洁净，鞋子、衣柜等人员物品摆放统一，宿舍生活区按规定晾晒物品，并整洁规范。	200
		32. 每月至少进行一次内务卫生检查或评比。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
工作纪律		33. 办公场地和工作台面整洁，物品摆放有序，不得存放与工作无关的物品。	200
		34. 按时上下班，不迟到，不早退并适时登记记录。	200
		35. 值班人员不在岗位嬉笑打闹，大声喧哗；不得在岗位上睡觉、会客、聊天、绘画、织物；不得在岗位上玩手机、玩游戏；不在岗位上收听、观看与工作无关的多媒体、杂志、报刊。	200
		36. 不在岗位上吃零食、喝酒、酒后上岗、喝酒滋事。	300
		37. 值班人员在岗位时姿态端正，坐岗人员不跷二郎腿、抽烟、电话聊天；站岗人员站姿行跨立动作，不得抽烟、斜靠门墙等不雅姿势。	200
		38. 各种记录、签到、登记、统计及时填报，保持连续，并按月及时报管理部门备案。	200
		39. 各种检查、督查、抽查表等记录完整，并按月及时报管理部门备案。	400
		40. 各类培训、会议记录完整。	200
管理人员职责		41. 检查、巡视全面、及时、有效，能及时发现问题并予以解决。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处、 人）
安全管理		42. 安排的工作任务能按时完成，执行力强。	200
	值班记录	43. 各岗位值班记录规范、全面，登记本保存完好。	200
	巡逻	44. 建立巡逻签到制度，按规定路线巡逻，记录规范，无提前签到现象。	200
		45. 晚间（16 小时）巡逻频率为 1 小时/次。	200
	值岗	46. 值岗时，人员在岗在位，无睡岗、脱岗、缺岗等现象。	200-500
		47. 无因失职造成丢失、被盗、人员伤亡和火灾等安全事件发生。	2000-5000
	应急管理	48. 对紧急、突发情况能够迅速做出响应并启动应急预案，并及时向上级报告。	200
工程管理	设备运行及维护	49. 运行、维护记录细致严密，运行正常，保养维护及时，事故隐患及时发现并排除，无重大安全责任事故。	500-5000
	维修工作	50. 接到报修安排 20 分钟内响应，并按约定时间赶到，特殊情况不能维修的，应立即报告采购方。	200
		51. 及时补充配备维修工具和应急材料。	200
		52. 落实维修材料管理，修旧利废。	200
		53. 维修材料管理得当，不得私自挪用或截留或带离院区。	500
		54. 完整、工整填写维修单据，维修完毕及时报前台登记。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
		55. 技术熟练、服务规范，维修质量好，无敷衍、拖拉现象，无投诉。	300
	排水系统	56. 雨污水管（沟）通畅，无堵塞现象。每半月检查 1 次 各类井，井体内部设施设备无损坏、无渗漏，井盖完好并 闭合到位，无安全隐患。	200
		57. 化粪池、生化池、隔油池及其他污水处理设施每月检 查一次，做好记录，发现隐患及时报告。	1000
		58. 认真监督清掏单位，隔油池、化粪池定期清掏检查。 随时保证各污水处理设施无外溢、无安全隐患。	1000
	消防	69. 台账清楚，每月全面检查 1 次消防设施设备，及时排 除消防隐患，每季度进行 1 次消火栓抽检。定期组织消防 演练，熟练掌握消防器材使用方法。	200
		60. 检查、抽查记录工整、清晰、完备。	200
	消防设施设备	61. 定期检测消防设施设备，确保性能完好，随时可以使 用。检查消防压力，发现异常及时处理。	200
	巡检	62. 每日巡检落实到位，效果良好。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处、 人）
环境 保 洁	建筑物内公共区域	63. 地面洁净，无泥沙、无杂物、垃圾、痰渍、墙面、屋顶无灰尘、蜘蛛网、青苔、污垢；扶手干净；门窗、五金件洁净、无灰尘、无污渍；管线上无杂物积尘；护栏无污迹，无乱拉绳索；无乱摆摊、乱张贴、乱写画。	200
	公共卫生间	64. 房间无异味，面盆、镜面、台面无污渍，便池、拖把池洁净、无堵塞、无积水。	200
	电梯	65. 保持电梯干净、光亮、整洁，每日地毯更换及时。	200
	广场、道路、 停车场、鱼池	66. 地面无垃圾、无积水，水面无垃圾、无明显浮尘。无明显积水，无白色垃圾，无陈积堆弃固体废物。	200
	景观石、雕塑、 灯箱、灯柱、 固定展牌、展 板（箱）、灯箱、 灯柱，消防栓、 灭火器（箱）， 监控摄像头等	67. 按要求组织打扫，摄像头透视清楚，其它设施无明显积灰；无青苔、污垢、无乱拉绳索；灯罩无明显积尘，无虫尸；无污迹、油垢；无脏污、异味、锈蚀和破损。	200
	生活垃圾的收 集、清运	68. 建筑物内无垃圾堆放、无漏洒、无异味等；垃圾收集、清运及时。	200

项目	内容	标准	扣罚 元/次（处. 人）
	卫生大扫除	69. 及时安排大扫除，卫生打扫干净、彻底。	200
物品 管理	配发员工使用 物品	70. 采购方提供的各类物品账、物一致，丢失、损坏及时补充、维修，随时保持完好，使用正常。	200-2000

附件二

绿化管护工作日常考核标准

考核内容	考核标准	扣罚 元/次（处）
整改工作落实	1. 按时限、按要求落实采购方提出的整改通知和要求。	1000-5000
管护计划与方案	2. 管护计划、方案每月 25 日前上报。	200
	3. 管护计划、方案严格落实，按时限完成。	200
管护技术	4. 技术负责人常驻院区，有事请假，技术指导效果明显。	100
	5. 技术员工操作规范，种植、修剪、打药等工作高质高效。	100
管护制度	6. 班组组织严密，任务明确，工作效率高。	100
	7. 各种规章制度、操作规程健全，落实有效，奖惩到位。	100
	8. 巡查制度严格落实，巡查记录规范、真实、有效。	200
	9. 按地块做好管护日志，按月报采购方存档。	100
管护工具	10. 合同明确要求的管护工具、设备配置齐全，状况良好。	200
	11. 高强度管护期间，设备、工具配置够用，不影响管护作业。	100
管护资料档案	12. 各类管护资料、记录齐全，按月报备。	100
管护员工管理	13. 随时抽查能达到合同要求的最少人数，处罚按人·天。	200
	14. 员工退、聘及时报备，新聘员工政审、体检合格，资料齐全。	100
	15. 员工无打闹、酗酒、赌博等违法违规事件，处罚按人·次。	100

考核内容	考核标准	扣罚 元/次（处）
	16. 一线员工月流动率不得高于 20%。	100
	17. 班长以上员工更换须经采购方面试并商采助方同意。	100
	18. 员工着统一工作服，有工种标志，佩戴姓名牌，处罚按人·次。	100
	19. 员工宿舍管理有序，符合采购方要求。	100
	20. 员工积极参与采购方院区秩序维护，发现问题及时报告。	100
管护转移	21. 未经采购方批准，私自转让部分管护项目给第三方。	500
环境保护	22. 施药、施肥等工作应符合环保要求，绿化产生垃圾处理得当。	100
	23. 噪音污染、安全生产等符合规定，员工不在院区嬉戏打闹。	100
乔木管护	24. 乔木生长符合该植物该规格的平均生长量，无缺株、死树；枝干健壮无明显枯枝，叶片大小、颜色正常，按棵处罚。	100
	25. 修枝及时合理，分支点合适，主侧枝分布均称；树冠完整美观，内膛不乱、通风透光，按棵处罚。	50
	26. 行道树树型、冠幅、分枝点高度及冠下缘线基本一致，交通距离合理，树池完整管护得当，植物完整覆盖，按棵处罚。	50
	27. 开花乔木花朵繁茂色泽艳丽，生物习性得到展现。	50

考核内容	考核标准	扣罚 元/次（处）
灌木管护	28. 灌木生长正常，株形丰满，枝叶茂密，叶色正常，无明显缺株。	50
	29. 修剪合理，整齐美观，色块分明，线条清晰流畅，补栽及时。	50
	30. 花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，无残缺，补充及时。	50
花卉植物	31. 生长健壮，花朵大小、叶色、冠幅正常，花后修剪及时有效。	50
草坪草地管护	32. 草坪、草地覆盖率基本达到 100%，无秃斑，草种纯。	50
	33. 植物生长茂盛，叶色正常，平坦整洁，严格按照要求修剪。	50
地被植物	34. 生长茂盛，群体效果好，无明显空秃，补栽及时。	50
水生植物	35. 植株生长健壮，观花观果植株正常开花结果，高度合理。	50
藤蔓植物	36. 生长茂盛，枝条整齐有序，适时疏剪过密枝、清除枯死枝。	50
	37. 开花植物花期正常，群体效果好，补栽及时。	50
整形植物	38. 单株整形植物枝叶丰满茂盛，无缺向，形体美观。	50
	39. 群体整形植物轮廓清楚，边角整齐，不露空缺，无枯枝残花。	50
垂直绿化	40. 根据形态特征及生长习性，合理立架建栅，满足功能要求。	50

考核内容	考核标准	扣罚 元/次（处）
	41. 及时调整、合理修剪，保持有序攀爬，合理覆盖。	50
中耕除草	42. 严格按合同规定组织中耕除草，次数达到要求。	50
	43. 除自然林地外，所有合同管护区域无恶性杂草。	50
	44. 草坪内无明显杂草，灌木区域杂草不得高过植物。	50
	45. 地被植物区域无明显杂草。	50
浇水与排涝	46. 不得因缺水或水分过多导致植物枯萎、腐烂或其他生长不良。	50
施肥	47. 严格按合同要求施肥，不出现因缺肥引起的植物生长不良。	50
	48. 施肥后保持植物有充足的水分供给，不得出现灼死植物。	50
	49. 按要求施人工肥和有机肥，保证植物长势和土壤优化。	50
病虫害防治	50. 植无明显虫屎、虫网、虫卵、活虫。	50
	51. 发现病虫害植物，24 小时内处理。	50
	52. 及时发现白蚁等严重病虫害并报告。	50
绿化保洁	53. 绿化产生的垃圾清运到指定地点，不得乱抛乱丢。	50
	54. 一级管护地块绿化垃圾随产随清，二级管护地块日产日清。	50
	55. 管护绿地全天候绿化保洁，无垃圾、杂物，落叶及时清理。	50

考核内容	考核标准	扣罚 元/次（处）
	56. 乔木树干上无钉栓刻画的现象，定期冲洗植物枝叶的积尘。	50
	57. 种植林地，苗圃果园内无明显白色垃圾。	50
其他	58. 其他违反合同规定的行为。	50-200

附件三

物业服务满意度调查

1. 您对物业服务中人员(保安、保洁、绿化工、客服、收费员)的服务态度、仪容、行为规范是否满意?

A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意(若不满意,可简要说明原因)

2. 您对物业服务中人员的工作效率和服务质量是否满意?

A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意(若不满意,可简要说明原因)

3. 您对目前院区内室外道路、公共场所、楼道的卫生环境是否满意?

A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意(若不满意,可简要说明原因)

4. 您对垃圾收集清运工作是否满意?

A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意(若不满意,可简要说明原因)

5. 您对物业服务整体满意度打分(0-100分)

6. 您认为物业服务还应该在哪些方面得到改善,还有哪些其他意见和建议?

备注:此格式为满意度调查的基本格式,实际执行过程中根据需求适当调整。

附件四

电梯维保配件清单

序号	配件名称	备注
1	门滑块	
2	导轨靴衬	
3	厅门挂轮	
4	油杯	
5	照明灯管	
6	导轨润滑油	
7	限位开关	
8	极限开关	
9	消防开关	
10	厅轿门门锁触电	
11	指令按钮	
12	安全钳契块	
13	集油盒	
14	厅门三角锁	
15	抱闸橡皮	
16	井道照明灯泡	

备注：承包单位应包含以上内容及配件维修或更换。

附件五

空调维保内容及配件清单

序号	配件名称	备注
1	检修	
2	空调充氟	
3	启动器	
4	电磁阀	
5	外风扇电机	
6	贯流风扇	
7	电脑板	
8	启动器、温控	
9	控制键	
10	内电机	
11	四通阀	
12	压缩机	
13	查漏焊接	
14	环境湿度传感器	
15	单向阀	
16	截止阀	
17	蒸发器	

备注：承包单位应包含以上内容及配件维修或更换。

附件六

材料品牌一览表

投标人所提供的产品，应为经市场认可的中等或以上产品，并满足 E0 环保要求。

序号	材料名称	参考品牌（需提供同质量或品质更优的产品）	规格、型号	备注
一	土建			
1	水泥	海螺、雨花、双龙		
2	内墙乳胶漆、 外墙弹性涂料	立邦、多乐士、天祥		
3	SBS	东方雨虹、金洋、三洋、 先声		
4	聚氨酯	上海 911、先声		
5	矿棉板	龙牌、阿姆斯壮、泰山	厚度 \geq 12mm	
6	铝塑板	吉祥、雅泰、七色	厚度 \geq 3mm	
7	铝（扣）板吊顶	吉祥、雅泰、七色	厚度 \geq 1mm	
8	PVC 吊顶	奥普、奥华、友邦、法狮 龙		
9	集成吊顶	友邦、奥华、顶上、奥普		
10	各类型钢	马钢、南钢		
11	瓷砖	箭牌、马可波罗、冠珠、 冠军		
12	防盗门	美心、盼盼、铸城		
13	地板	圣象、生活家、大自然		
14	装饰板材	兔宝宝、莫干山、千年舟		
15	地毯	华德、海马、东方		
二	安装			
(一)	强电			
1	各类配电箱、柜 和控制箱（含电 器元件）	正泰、博普、达鹏		
2	电表箱	正泰、博普、达鹏		

3	插座箱	正泰、博普、达鹏		
4	浪涌保护器	正泰、博普、达鹏		
5	各类 BV 电线、 电缆	江南、远东		
6	镀锌钢管	浙江金州、上海劳动、无 锡湖光		
7	PVC 配管(含暗 盒)	公元、金牛、中财		中型
8	PE 配管	公元、金牛、中财		
9	塑料线槽	公元、金牛、中财		
10	镀锌圆钢避雷 带Φ10	国标		
11	开关、插座	公牛、正泰、普天		
12	灯具	飞利浦、OPPLE、雷士、 三雄极光		含 LDE 光源
13	吊扇	美的、艾美特、格力、蝙 蝠		吸顶式
14	应急灯、疏散指 示灯	冠安、劳士		
15	钢质桥架	钢板厚度 1.2mm 以上		
		国标		
(二)	弱电			
1	镀锌钢管	浙江金州、上海劳动、无 锡湖光		
2	PVC 阻燃管(含 暗盒)	金牛、金德、公元		
3	等电位 LEB 箱	国标		
4	等电位 MEB 箱	国标		
5	各类弱电线	普天、江南、远东、新远 程		
6	弱电箱	鸿雁、普天、图腾		
7	接线盒、分线箱	鸿雁、公牛		
8	插座	鸿雁、公牛		
(三)	给排水			
1	淋浴器	箭牌、欧贝洁、九牧		冷热水龙头
2	小便斗、蹲坑、 洗手盆、台盆、 拖把池	箭牌、欧贝洁、九牧		

3	镀锌钢管	浙江金州、上海劳动、无锡湖光		
4	UPVC 排水管	金牛、金德、公元		
5	脚踏开关	与坐便器、小便斗配套		
6	地漏 DN50	公元、鸿雁		
7	各类阀门	沪航、竹簧、花山		
8	不锈钢管	无锡金羊、众扬、南京永金、金口		
9	PPR 给水管	公元、金牛、金德、中财、伟星		
10	PVC 给水管	公元、金牛、金德、中财		
11	PSP 钢塑复合管	公元、金牛、中财、伟星		
12	保温材料	国标		
13	潜水泵、增压泵 (带配套控制箱)	格兰富、南方、博山、连城、利欧		
14	HPDE 排水管	金牛、金德、公元		
15	波纹管	金牛、金德、公元		
16	各类型钢	马钢、南钢		
(四)	消防			
1	镀锌钢管	浙江金州、上海劳动、无锡湖光		
2	消火栓安装(单栓) DN<65	国泰、拓展		
3	灭火器箱	南消、国泰		
4	消防报警联动系统	北京利达、北大青鸟、营口山鹰		
5	各类型钢	马钢、南钢		

注：

- 1、产品选用参考品牌中的优等品，优先选取工程现场实际用材。
- 2、各单位根据本单位的综合实力自行报价，并对报价所产生的一切后果自负。

