

陕西省省级单位政府采购中心

公开招标文件

(第一、二标段：专门面向中小企业项目
第三、四标段：非专门面向中小企业项目)

项目名称：西北大学 2026 年长安校区教学区后
勤物业采购项目

项目编号：SNCG-FM-2026116

采购人：西北大学

采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

2026 年 06 月 30 日

目录

第一章	投标邀请函	1
第二章	投标人须知	8
第三章	评审办法及标准	32
第四章	招标内容及采购要求	52
第五章	合同基本条款	191
第六章	投标文件构成及格式	196

第一章 投标邀请函

西北大学 2026 年长安校区教学区后勤物业采购项目潜在的投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统免费获取招标文件，并于 2026-07-21 09:30:00 前递交投标文件。

一、项目名称：西北大学 2026 年长安校区教学区后勤物业采购项目

二、项目编号：SNCG-FM-2026116

三、采购人：西北大学

地址：西安市长安区学府大街 1 号

联系人：赵老师

联系方式：029-88302595

四、采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

地址：西安市碑林区长安北路 14 号

联系人：胡老师

联系方式：029-88661294

五、招标内容和要求

本项目为西北大学 2026 年长安校区教学区后勤物业采购项目，项目共分为四个标段，其中：第一、二标段为专门面向中小企业采购项目；第三、四标段为非专门面向中小企业采购项目。

本项目可兼投不可兼中。投标人可同时参与四个标段，但同一投标人只能中标一个标段（按照标段顺序确定中标标段）。若投标人在前一标段已经确定为排名第一的中标候选人，则不再参与其他标段的中标推荐活动。

（详见招标文件第四章〈招标内容及采购要求〉）。

六、资金来源：预算内

七、采购预算：14750271.28 元

标段编号	标段名称	预算金额 (元)	单项服务预算金额 (元)
第一标段	西北大学 2026 年长安校区教学区室外保洁及绿化养护服务项目	3006917.75	其中： 室外道路综合管理服务预算为 1292539.03 元/年；

			室外绿化养护服务预算为 1714378.72 元/年
第二标段	西北大学 2026 年长安校区 20#-22#学生公寓楼物业管理服务项目	1780000	其中： 楼宇综合物业服务预算为 1736238.7 元/年；室外绿化养护服务预算为 43761.3 元/年。
第三标段	西北大学 2026 年长安校区教学区东区楼宇物业管理服务项目	4726651.81	/
第四标段	西北大学 2026 年长安校区教学区西区楼宇物业管理服务项目	5236701.72	/

备注：

1、各标段投标人报价时，需通过“单价=单项服务总价÷服务面积÷12（月）”的方式计算服务单价，并保留小数点后两位，以便据实考核核算进行月度服务费用支付。

2、第一标段投标人报价时，应将室外道路综合管理服务、室外绿化养护服务两个单项服务分开报价；第二标段投标人报价时，应将楼宇综合物业服务、室外绿化养护服务两个单项服务分开报价；

3、各标段投标人报价均不得超过对应标段的预算金额，其中，第一、第二标段投标人的单项服务报价不得超过所投标段的单项服务预算金额，否则投标无效。

八、所属行业：物业管理

九、项目属性：服务类

十、投标人资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并提供下列材料：

（一）营业执照等主体资格证明文件：提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。

（二）财务状况报告（以下两种资料提供任意一种即可）

1、提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报

告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业在按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码；

2、其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。

（三）社保缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。

（五）信用记录：提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。

（六）控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。

（七）书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未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。

（八）法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。

（九）落实政府采购政策须满足的资格要求（适用第一、第二标段）

本项目为专门面向中小企业项目，投标人应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为**物业管理**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》（监狱企业或残疾人福利性单位视同小型、微型企业）。

（十）特定资格要求（适用第三、第四标段）

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任何一种均可：

1、自行招用保安员的投标人须承诺：自承接本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

2、从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采购人的保安服务需求。

（十一）本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。

备注：

1、以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖投标人公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺少其中任何一项，其响应文件视为无效文件。

2、如果投标人提供的资信证明不能证实是基本开户银行出具的，应另附开户许可证或基本账户存款信息。

3、《投标人信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《残疾人福利性单位声明函》《非联合体不分包投标声明》应按招标文件第六章第一部分给定的格式填写。

4、法人的分支机构参与投标时，投标文件中应附法人给分支机构出具的授权书。授权书附在《法定代表人授权委托书》后，如无授权，将被视为无效文件。法人只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参与投标。

5、事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

十一、执行的其他政府采购政策

（一）《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》

（财库〔2016〕125号）。

（二）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）以及《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

（三）国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

（四）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）。

（五）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

（六）详见《投标人须知》中“落实的政府采购政策”有关内容。

十二、获取招标文件的时间及方式

（一）获取方式：投标人可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入投标人界面后，选择有意向的项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”免费下载电子招标文件。

（二）投标人初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA锁）认证及企业信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目投标指南》。

（三）数字认证证书（CA锁）办理详见全国公共资源交易平台（陕西

省)网站【首页·>服务指南·>常见问题解答>CA证书办理】中的《CA办理常见问题解答》，网址：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/004002007/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html>。现场办理地址：西安市碑林区长安北路14号省公共资源交易中心一楼办理大厅3、4号窗口，咨询电话：029-88661241。

(四) 获取时间：2026年07月01日至2026年07月20日，每天上午08:00:00至12:00:00，下午12:00:00至18:00:00（北京时间，法定节假日除外）

十三、投标保证金的交纳

本项目不收取投标保证金。

十四、提交投标文件截止时间及开标时间和地点

(一) 提交投标文件：电子投标文件一份。

电子投标文件（*.SXSTF）可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

(二) 提交投标文件截止时间：2026年07月21日09:30

(三) 开标时间：同提交投标文件截止时间

(四) 开标地点：西安市碑林区长安北路14号陕西省公共资源交易中心306室（不见面开标）。

(五) 开标形式：本项目采用不见面开标方式。投标人需在开启前最少一个小时登录全国公共资源交易平台（陕西省）首页选择“不见面开标-陕西省本级”自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开标直播。及时加入网络开标大厅公布的腾讯QQ号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：0512-58188039。

开标时，投标人应按照工作人员要求进行远程解密，如因投标人自身原因，在规定时间内未完成投标文件解密，按无效投标对待。

备注：

1、相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省公共资源交易中心政府采购项目远程不见面开标操作手册（供应商版）》。

2、“规定时间”由现场工作人员具体确定。

十五、采购代理机构收费标准：免费

十六、公告期自发布之日起5个工作日。

十七、陕西省省级单位政府采购中心联系电话：029-88661294

特别提醒：

1、本项目采用电子化投标及远程不见面开标方式。投标人须使用数字认证证书（CA锁）对电子投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标前，投标人需登录网络开标大厅。开标时，按照工作人员要求进行远程解密，如因投标人自身原因造成无法解密投标文件，按无效投标对待。

2、制作电子投标文件。投标人须在“全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）”的“服务指南”栏目“下载专区”中，免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端制作电子投标文件，制作扩展名为“*.SXSTF”的电子投标文件。”

3、递交电子投标文件。登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易中标人”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传投标文件”，上传加密的电子投标文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4、为了保证远程不见面开标顺利进行，投标人需使用配备音响和拾音设备的电脑提前1小时登录网络开标大厅（相关操作流程见本章第十四条第5款备注（1））。

5、投标人需安装新点播放器，以便观看远程不见面开标直播画面（播放器下载链接为：<https://download.bqpoint.com/download/downloaddetail.html?SourceFrom=Down&SoftGuid=55aa4e06-c384-4005-bcb9-48932d410fd4>）。

第二章 投标人须知

一、定义

(一) 采购人：西北大学

(二) 监督机构：陕西省财政厅

(三) 采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

(四) 投标人：拟向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人

二、投标人注意事项

(一) 询问

投标人针对招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条款等）和公开/邀请招标资格审查结果依法提出书面询问的，采购人应在三个工作日内书面答复；投标人向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应告知采购人并协助采购人做出答复。

投标人对采购过程（不含公开/邀请招标资格审查结果）、中标（成交）结果，向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应在三个工作日内书面答复。

(二) 现场踏勘及标前答疑会

采购项目安排现场考察和标前答疑的，采购人应尽量在现场予以解答（口头提问可口头答复），现场不能做出解答的，应在三个工作日内书面答复，并交由陕西省省级单位政府采购中心在财政部门指定的媒体上发布。

答复内容可能影响投标文件编制的，应当顺延开标时间。凡未参加现场踏勘和标前答疑的投标人，由此造成的偏差由各投标人自行负责。

本项目由采购人组织现场踏勘和标前答疑，具体事宜如下：

现场踏勘地点：西北大学长安校区教学区

现场踏勘时间：2026年07月09日上午9点

联系人：关老师/韩老师

联系电话：13474068556/15229313241

(三) 质疑和投诉

投标人如果认为招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条

款等)使自身的合法权益受到损害,可以在获取招标文件之日起7个工作日内,以书面形式向采购人提出质疑;投标人如果认为采购过程(不含公开/邀请招标资格审查结果)或中标结果使自身的合法权益受到损害,可以在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内,以书面形式向陕西省省级单位政府采购中心提出质疑。

1、投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料,并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写,范本下载详见【财政部国库司(gks.mof.gov.cn)】网站【首页·>政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址:

http://gks.mof.gov.cn/ztztz/zhengfucaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

2、质疑人为自然人的,应当由本人签字;质疑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章,并加盖公章。被授权代表办理质疑事项时,除提交质疑函外,还应当提交授权委托书及被授权代表的有效身份证明,授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

3、在法定质疑期内,针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。陕西省省级单位政府采购中心或采购人将在收到书面质疑后7个工作日内做出答复,并以书面形式通知质疑人和其他有关投标人。

4、有下列情形之一的,属于无效质疑,陕西省省级单位政府采购中心和采购人不予受理:

(1) 质疑人不是参与本次政府采购项目的投标人或潜在投标人;

(2) 质疑人与质疑事项不存在利害关系的;

(3) 未在法定期限内提出质疑的;

(4) 质疑未以书面形式提出,或质疑函主要内容构成不完整的,或缺乏必要的证明材料及证明材料不完整的;

(5) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的;

(6) 以非法手段取得证据、材料的；

(7) 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

5、质疑人对陕西省省级单位政府采购中心或采购人的答复不满意，以及陕西省省级单位政府采购中心或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监管机构提出投诉。

6、投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

依据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规的规定，投标人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回，并将其列入不良行为记录名单，禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

9、质疑函递交地址：陕西省公共资源交易中心交易受理处

联系电话：029-88661248

投诉书递交地址：西安市莲湖区冰窖巷 6 号陕西省财政厅 509 室

联系电话：029-68936222

(四) 关于信用记录查询和使用

1、采购人将在资格审查阶段通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对投标文件中的《投

标人信用记录书面声明函》的信用情况进行甄别。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的第二条第（三）款规定，其投标或成交资格将被取消。

2、投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但投标人应提供相关证明材料。

3、投标人信用记录及企业基本信息查询的时间段为“招标公告发布之日（含当日）至提交投标文件截止之日（含当日）”。信用记录及企业基本信息查询的结果，可以纸质截图或将截图保存至电子介质的形式留存。投标人未如实填报《投标人信用书面声明函》的，视为“投标人提供虚假材料谋取中标、成交的”行为。

4、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

（五）落实的政府采购政策

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的有关规定，在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，则参与政府采购活动时，货物和服务项目对小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的价格扣除，工程项目给予3%-5%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或

者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，货物和服务项目可给予联合体或者大中型企业的报价 2%—3%的扣除，工程项目为 1%—2%的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

根据《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）的有关规定，货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46号文件规定的 6%—10%提高至 10%—20%。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度由 2%—3%提高至 4%—6%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。

第一、二标段：参加政府采购活动的中小企业应提供《中小企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，则投标文件无效。

第三、四标段：参加政府采购活动的小微企业应提供《小微企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

备注：中小企业划分标准参照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）执行。

2、监狱企业应符合《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）文件规定，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于**监狱企业的证明文件**复印件，监狱和戒毒企业视同小型、微型企业。

3、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福

利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

第一、二标段：参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件，则投标文件无效。

第三、四标段：参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

4、根据财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）有关要求，采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

5、根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）有关要求，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购。

6、节能产品政府采购品目清单详见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）。

7、环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）。

8、国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）。

9、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号），自2021年起，各级预算单位应当按照不低于10%的比例预留年度食堂食材采购份额，通过脱贫地区农副产品网络销售平台采购脱贫地区农副产品。

10、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总

社关于印发<关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村振兴的实施意见>的通知》（财库〔2021〕20号），各级预算单位要按照不低于10%的预留比例在“832平台”填报预留份额。鼓励各级预算单位工会组织通过“832平台”采购工会福利、慰问品等，有关采购金额计入本单位年度采购总额。

11、根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）规定“有融资需求的投标人可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。”

12、根据陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

本项目第三、四标段采购标的对应的小微企业划分标准所属行业为物业管理。

货物服务采购项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。工程项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予**1%**的扣除，用扣除后的价格参加评审。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额**30%**以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予**1%**（货物服务采购项目为**4%-6%**，工程项目为**1%-2%**）的扣除，用扣除后的价格参加评审（如本项目接受联合体或允许分包），除此之外的其他情形均不适用本款规定。未提供中小企业声明函的不享受价格折扣。

本项目第一、二标段采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。

本项目第一、二标段为专门面向中小企业采购的采购项目，因此，不再执行价格评审优惠扶持政策。

备注：中小企业的定义参照本款第一至三条。

（六）关于产品和服务

1、所有产品必须具有在中国境内法定许可的生产及销售资格，且为全新原厂制造，其核心关键部分为近 10 个月内所生产的非淘汰类产品；属于《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品，就不能提供超出此目录范畴外的替代品，此外，还须同时具备国家认监委颁布《中国强制认证》（CCC 认证）。

2、采购的产品属于政府采购节能产品、环境标志产品品目清单范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

3、主机设备要有标准配置清单，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明；国内制造的产品必须同时具备出厂合格证和相关检测报告。购置的计算机设备必须配有正版合法的经采购人认可的操作系统和软件。

4、根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）与《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）的有关规定，未经核准同意，投标人投标时必须提供本国产品，投标人以进口产品参与投标的，将作无效投标处理。

5、如招标文件中已说明，经政府采购管理部门审核同意，允许部分或全部产品采购进口产品，投标人既可提供本国产品，也可以提供进口产品。在提供的进口产品中，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的投标人的进口产品。进口产品必须同时具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。

6、如采购的产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》（如目录有更新，以最新的为准）的网络安全专用产品的，投标人应当提

供经安全检测或安全认证的产品或已经获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》且尚在有效期内的产品。

（七）关于同一品牌产品的处理

1、单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

（1）采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

（2）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，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2、非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在招标文件中载明。提供相同品牌的核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

（1）采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

（2）使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心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，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

（3）核心产品为两个以上时，多家投标人提供的核心产品有部分采用或全部采用相同品牌的，按一家投标人计算。

(八) 知识产权与保密事项

1、所有涉及知识产权的产品及设计，投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由投标人承担。

2、由采购人向投标人提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，投标人获得后，应对其保密。除非采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，投标人须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

(九) 投标人的投标费用自理

三、招标文件

(一) 招标文件包括下列内容

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 评审办法及标准

第四章 招标内容及采购要求

第五章 合同基本条款

第六章 投标文件构成及格式

(二) 招标文件的检查及阅读

投标人下载招标文件后应仔细阅读检查招标文件中的所有内容，按照招标文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在投标文件中对招标文件做出全面的响应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，陕西省省级单位政府采购中心将重新编制、发布新版招标文件，投标人应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

投标文件封面、投标函以及法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）应当与最新发布的招标文件保持一致，否则将被视为无效投标文件。

（三）招标文件的修改、澄清

1、在提交投标文件截止之日前，陕西省省级单位政府采购中心可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作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在投标截止时间 15 日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**；不足 15 日，陕西省省级单位政府采购中心将顺延提交投标文件的截止时间。

2、投标人对招标文件提出质疑的，应在招标文件获取之日起 7 个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对招标文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**。

3、各投标人在提交投标文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的更正公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心**不再单独通知，因投标人未及时关注所造成的一切后果由投标人自行承担：**

（1）【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的【首页·> 省级公告·> 更正公告】；

（2）【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】中的【首页·> 交易大厅·> 政府采购】。

（四）招标文件的解释权归陕西省省级单位政府采购中心

四、投标报价

投标报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。投标人在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而投标人认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（一）投标人应严格按照《投标文件构成及格式》中《开标一览表》

中的相关要求填写。

(二) 投标报价货币：人民币；单位：元（最多保留至小数点后两位）。

(三) 《开标一览表》中的投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

(四) 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；

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。

(五) 因投标人对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由投标人自己负责。

五、投标文件

(一) 投标文件形式

本项目采用电子投标文件的形式。

编制电子投标文件时，应使用最新发布的电子招标文件及专用制作工具进行编制。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子投标文件进行签署、加密、递交及解密等相关操作。

1、电子招标文件下载。投标人登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 电子交易平台·> 企业端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子招标文件（*.SXSZF）。

注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程>答疑文件下载”下

载更新后的电子招标文件 (*.SXSCF)，使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件，系统将拒绝接收。

2、电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子招标文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）投标文件制作软件操作手册》。

3、制作电子投标文件。电子投标文件同样需要使用上述软件进行编制。在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。技术支持热线：0512-58188039。

（二）投标文件语言及有效期

1、投标活动的所有文件、资料、函电文均使用**简体中文**，确需提交其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

2、投标文件有效期为**自开标之日起 90 个日历日**。如中标，延长至合同执行完毕时止。

（三）投标文件的提交

电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，投标人应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传投标文件”，上传加密的电子投标文件 (*.SXSTF)。上传成功后，电子化平台将予以记录。

（四）投标文件的补充、修改和撤回

1、投标人在递交投标文件后，且在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回。

2、对电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

3、投标文件提交截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

（五）投标人提交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：

- 1、逾期提交电子投标文件；
- 2、提交的电子投标文件与本项目不相符的。

六、组织开标

（一）陕西省省级单位政府采购中心组织开标、评审工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）本项目采用不见面开标方式。投标人需在开启前最少一个小时登录全国公共资源交易平台（陕西省）首页选择“不见面开标-陕西省本级”自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开启直播。及时加入网络开标大厅公布的腾讯QQ号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：0512-58188039。

参加投标的投标人不足3家的，不得开标。

（三）开标时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目投标人数约定解密时长，投标人应在规定时间内，使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书（CA锁）自行解密电子投标文件。未在规定时间内解密的，视为投标无效。

（四）投标人对开标过程有疑义，以及认为采购人、陕西省省级单位政府采购中心相关工作人员有需要回避情形的，应在网络开标大厅提出询问或回避申请，采购人、陕西省省级单位政府采购中心应当及时处理。

（五）投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

（六）在开标环节出现下列情况之一的，其投标文件视为无效文件：

- 1、投标人拒绝对电子投标文件进行解密的；
- 2、因投标人自身原因（如解密时使用的CA锁与制作电子投标文件使用的CA锁不一致、或沿用旧版招标文件编制投标文件等情形），导致在规定时间内无法解密投标文件的；
- 3、上传的电子投标文件无法打开的；

4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

(七) 特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评审无法正常进行时，将视电子投标文件解密情况特殊处理。

1、开标时投标文件未解密的，将另行确定时间继续完成开标程序；

2、开标后投标文件已解密但评审结论未形成的，将发布废标公告，重新组织采购活动；

3、开标后投标文件已解密且评审结论已形成的，待特殊情况排除后，继续完成评审活动。

七、资格审查

(一) 开标结束后，由采购人委派的资格审查小组按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第87号令）有关规定，对电子投标文件中的投标人资格证明文件进行审查。

(二) 出现下列情形的，投标文件将被视为无效：

1、不具备招标文件中规定的资格要求的；

2、未按招标文件要求提供资格证明文件，或未按招标文件要求加盖公章的；

3、资格审查小组认为投标人的资格证明文件存在疑点，要求投标人通过公共资源电子交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等形式提供更清晰有效的证明文件，投标人不能在规定的时限内提供符合招标文件要求的证明文件的；

4、资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效投标人资格审查未通过的原因；

5、合格投标人不足3家的，不得评标，应予以废标。

八、组织评标

(一) 采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

1、核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活

动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

2、宣布评标纪律；

3、公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

4、组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

5、在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；

6、根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

7、维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

8、核对评标结果；

9、评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

10、处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

（二）评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1、严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

2、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，应当停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；

3、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；

4、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

5、对投标文件进行比较和评价；

6、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；

7、配合答复投标人的询问、质疑和投诉等事项，不得泄露评审文件、

评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

8、向采购人、陕西省省级单位政府采购中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（三）组建评标委员会

1、为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为5人以上单数。其中，评审专家不少于成员总数的三分之二。

采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为7人以上单数：

- （1）采购预算金额在1000万元以上；
- （2）技术复杂；
- （3）社会影响较大。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。陕西省省级单位政府采购中心工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

2、评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。自行选定评审专家的，应当优先选择本单位以外的评审专家。

3、评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的，陕西省省级单位政府采购中心应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，陕西省省级单位政府采购中心应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

陕西省省级单位政府采购中心应当将变更、重新组建评标委员会的情

况予以记录，并随招标文件一并存档。

（四）评标方法：本次评审采用综合评分法

评标方法分为最低评标价法和综合评分法。

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

技术、服务等标准统一的货物服务项目，应当采用最低评标价法。

采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

2、综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

（五）评标程序

分步评审，每一步评审不符合招标文件要求者，不得进入下一步评审，全部评审合格的投标人，进入最后的打分，最后按得分由高到低排序，推荐中标候选人。

1、投标文件的符合性审查

评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的全部实质性要求作出响应。

评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上没有响应招标文件要求的投标作无效投标处理，评标委员会应告知有关投标人未通过审查的原因，投标人不得通过修正或撤销不符之处而使其成为实质上响应。

2、投标文件的澄清

（1）评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求投标人对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等做出必要的澄清、说明或者补正。

（2）依照《中华人民共和国民法典》的过失责任原则，澄清、说明或补正前评标委员会将按最不利于投标人的原则对投标文件做出评判。

(3) 评标委员会要求投标人澄清、说明或者补正投标文件应通过书面形式做出。投标人应当在规定的澄清时限内按评标委员会要求的方式，通过书面形式提交，投标人的澄清、说明或者补正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

(4) 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者补正的内容将作为合同履行的重要依据。

3、异常低价审查

政府采购评标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) 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

(2) 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

(3) 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ （未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价）；

(4) 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

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。

4、综合比较与评价

采用最低评标价法的，评标委员会对通过符合性审查的投标文件的投标报价由低到高顺序排列。

采用综合评分法的，评标委员会按“评审要素及分值一览表”中规定的评标标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，投标人投标无效：

(1) 投标文件报价出现本章“五、投标报价”所列需要修正情形，但投标人对修正后的报价不予确认的；

(2) 评标委员会启动异常低价投标审查后，要求相关投标人在评标现场规定的时间内（一般不少于 30 分钟）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），投标人不能在规定时间内提供书面说明、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（“规定时间”由评标委员会具体确定）。

5、中标候选人

采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

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。

6、编写评标报告

评标委员会根据评标情况编制评标报告，评标委员会成员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做出结论。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。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

评标委员会如果启动异常低价投标审查，应当将启动原因、审查意见和审查结果在评标报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

采购人书面授权评标委员会直接确定中标人的，评标委员会应在评标报告中明确中标人及中标金额。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

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。

(六) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人的投标文件由同一台电脑编制；
- 3、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4、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；
- 5、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；
- 6、不同投标人的投标文件相互混装；
- 7、政府采购法律法规及招标文件规定的其他情形。

九、中标

(一) 陕西省省级单位政府采购中心在评标工作结束后2个工作日内将评标报告送采购人。

(二) 本项目采用第1种方式确定中标人。

1、采购人在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。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。

2、采购人可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

采购人在评审前提供《委托评审小组定标授权书》，评标委员会将根据采购人授权直接确定中标人。

3、陕西省省级单位政府采购中心将在中标人确定之日起2个工作日内，在【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】、【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】上公告中标结果。

中标结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、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。

中标公告期限为1个工作日。

4、在公告中标结果的同时，陕西省省级单位政府采购中心向中标人发出中标通知书；采用综合评分法评审的，陕西省省级单位政府采购中心将通过全国公共资源交易平台（陕西省）告知未中标人本人的评审最终得分与排序。

5、中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

十、签订政府采购合同

（一）自中标通知书发出之日起25日内，采购人与中标人应按招标文件和中标人投标文件的规定，签订书面合同。所签订的政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件内容作实质性修改。

采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

（二）中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

（三）招标文件、中标人的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

（四）政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（五）采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国国民

法典》。

（六）采购人应及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（七）采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

十一、其他

（一）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者陕西省省级单位政府采购中心沟通并作书面记录。采购人或者陕西省省级单位政府采购中心确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

- 1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 2、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，由陕西省省级单位政府采购中心发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

（三）在递交投标文件阶段、资格审查阶段、符合性审查阶段以及评标委员会评标阶段，当出现有效投标人不足3家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

1、招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

2、招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购人式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

3、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

4、招标文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

5、陕西省省级单位政府采购中心应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的采购文件。

十二、采购代理服务费：免费

第三章 评审办法及标准

一、资格审查

资格审查表（四个标段均适用）

序号	资格审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	营业执照等主体资格证明文件	提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。		
2	财务状况报告	以下两种资料提供任意一种即可： （1）提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告需具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码； （2）其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。		
3	社保缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。		
4	税收缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。		

5	信用记录	提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。		
6	控股管理关系	提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。		
7	书面声明	提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未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。		
8	法定代表人授权委托书	法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。		
9	落实政府采购政策须满足的资格要求（适用第一、第二标段）	本项目为专门面向中小企业项目，投标人应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为物业管理；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》（监狱企业或残疾人福利性单位视同小型、微型企业）。		
10	特定资格要求（适用第三、第四标段）	本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任何一种均可： 1、自行招用保安员的投标人须承诺：自承接		

		<p>本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。</p> <p>2、从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采购人的保安服务需求。</p>		
11	<p>本项目不接受联合体投标，不允许分包</p>	<p>投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。</p>		
<p>资格审查小组成员：（签字或盖章）</p>				

二、符合性审查

符合性审查表（四个标段均适用）

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	投标文件语言及有效期	投标文件语言及有效期符合招标文件要求。		
2	投标文件封面、投标函、法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）	三处均无遗漏，且与所投项目名称、项目编号、标段（如有）一致。		
3	投标文件签署、盖章	均按招标文件要求签字、盖章（评分标准中要求提供的证明材料除外）。		
4	开标一览表	（1）投标报价符合唯一性要求； （2）开标一览表填写符合要求； （3）计量单位、报价货币均符合招标文件要求； （4）未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。		
5	投标人承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。		
6	技术服务要求	投标人投标文件中的《实质性条款响应》符合招标文件第四章"★"标识的实质性要求。		
7	合同条款响应	有完全理解并接受招标文件合同基本条款要求的描述。		
8	无其他招标文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合招标文件规定的被视为无效响应的其他条款。		
<p>评标委员会成员：（签字或盖章）</p>				

三、综合比较与评价

评审要素及分值一览表（适用第一标段）

名称	最高分值	名称	备注
投标报价	15	有效投标人的最低报价为基准价得15分，其他各投标人的报价得分按下列公式计算： (评标基准价/投标报价) × 15% × 100。	客观分
应急预案	7	投标人须针对本项目特点提供应急预案，方案需包括以下内容： 1、突发紧急事件：用气用电安全、防汛防涝、消防安全、地震灾害、电梯困人，每提供一项得0.5分，满分2.5分，不提供不得分； 2、违法事件：盗窃、打架斗殴、寻衅滋事，每提供一项得0.5分，满分1.5分，不提供不得分； 3、其他：重要接待保障、重大活动保障、协助校园节日氛围营造、特约付费维修及其他服务、大型节庆保障、各类专项检查保障，每提供一项得0.5分，满分3分，不提供不得分。	客观分
管理制度	6	投标人须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括以下内容： 1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、作业记录规范，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、仪容仪表管理制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分。	客观分
培训考核方案	6	投标人须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内容： 1、培训方案：岗位职责培训、行为规范培训、服务礼仪培训，每提供一项得1分，满分3分，不提供不得分； 2、考核方案：岗位考核、制度考核、工作程序考核，每提供一项得1分，满分3分，不提供不得分。	客观分
档案 管理 方案	4	投标人须结合本项目物业档案管理实际与管控需求提供完整的档案管理方案，方案需包括以下内容： 1、档案管理制度：档案收集、档案整理、档案保管、档案借阅，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分；	客观分

		2、档案工作人员管理办法：岗位管理、作业规范、岗位纪律、责任追究，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分。	
业绩	10	1、提供2023年1月1日以来类似项目业绩（以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计1分，满分5分； 备注：须提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。 2、每提供一份对应合格业绩的服务好评，得1分，满分5分。 赋分依据：以被服务单位加盖其单位公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟。	客观分
项目经理	4	1、学历及专业要求（2分） 项目经理具有大专学历得1分，具有本科及以上学历得2分，（取最高学历计分，不重复计分）。 赋分依据：须提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。 2、经验要求（2分） 项目经理具有类似项目绿化服务3年管理经验，得1分；每增加一年管理经验额外增加0.5分，最多增加1分，满分2分。 赋分依据：须提供被服务单位加盖其单位公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为项目经理缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供或缺漏项本大项（4分）不得分。	客观分
人员配备	2	拟任绿化养护人员每提供1人的园林绿化专业中级及以上资格证书，得1分，满分2分。 赋分依据：投标人提供加盖公章的证书复印件，未提供不得分。	客观分
设备工具保障	5	投标人须依据本项目物业服务标准及配置清单的要求，提供全面完备的设备工具配置清单（所有配置物品均须明确名称、规格），配置需包括以下内容： 1、专业设备工具配置：地面清洁设备、高压清洗及辅助设备、绿化养护工具，每提供一项得1分，满分3分，不提供或缺项不得分； 2、人员服装及日常工具配置：人员统一服装、日常保洁工具、劳保用品、日常消耗品，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供或缺项不得分。	客观分
服务	2	1、承诺：接受采购人对服务的考核、监督及管理，并定期调研	客

承诺		<p>采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效，得 0.5 分。</p> <p>2、承诺：投标人最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行，得 0.5 分。</p> <p>3、承诺：拟派所有人员均持有健康证明，得 1 分。</p> <p>赋分依据：投标人提供加盖公章的承诺函，格式自拟，无承诺不得分。</p>	观分
服务方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>提出针对于本项目的服务方案，方案内容包含：①服务分析及目标②服务理念及特色。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①服务分析及目标：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②服务理念及特色：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
室外管理服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出室外管理服务方案，方案内容包含：①保洁：室外公共区域环境保洁②垃圾分类收集与处理③室外公共卫生安全管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①保洁：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②垃圾分类收集与处理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③室外公共卫生安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
室外设施	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出室外设施巡查及维修维护方案，方案内容包含：</p>	主观

巡查及维修维护方案		<p>①雨污管网清洗②室外景观设施维修维护③室外道路铺装维修④日常巡查与维修。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①雨污管网清洗：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②室外景观设施维修维护：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③室外道路铺装维修：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④日常巡查与维修：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	分
绿化日常养护服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出绿化日常养护服务方案，方案内容包含：①日常养护：绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化等日常管护②校园老化草皮更换③绿化区域保洁④枯死植物更换。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①日常养护：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②校园老化草皮更换：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③绿化区域保洁：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④枯死植物更换：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
洒水车运行服务方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出洒水车运行服务方案，方案内容包含：①洒水车辆管理方案②洒水车运行路线管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p>	主观分

		<p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①洒水车辆管理方案：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②洒水车运行路线管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	
绿植养护服务方案	9	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出绿植养护服务方案，方案内容包括：①时令花卉摆放及维护②校园室内外盆栽摆放及养护③大型活动保障花卉摆放及养护。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分9分）</p> <p>①时令花卉摆放及维护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②校园室内外盆栽摆放及养护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>③大型活动保障花卉摆放及养护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分
劳动育人课程保障服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出劳动育人课程保障服务方案，方案内容包括：①课程人员保障方案②材料、机械、安全防护保障方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①课程人员保障方案：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②材料、机械、安全防护保障方案：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分
说明	评标委员会成员必须按照本评审要素据实打分。		

评审要素及分值一览表（适用第二标段）

名称	最高 分值	名称	备注
投标 报价	15	有效投标人的最低报价为评标基准价得15分，其他各投标人的 投标得分按下列公式计算： （评标基准价/投标报价）×15%×100。	客 观 分
应急 预案	7	投标人须针对本项目特点提供应急预案，方案需包括以下内 容； 1、突发紧急事件：用气用电安全、防汛防涝、消防安全、地 震灾害、电梯困人，每提供一项得0.5分，满分2.5分，不提供 不得分； 2、违法事件：盗窃、打架斗殴、寻衅滋事，每提供一项得0.5 分，满分1.5分，不提供不得分； 3、其他：重要接待保障、重大活动保障、协助校园节日氛围 营造、特约付费维修及其他服务、大型节庆保障、各类专项检 查保障，每提供一项得0.5分，满分3分，不提供不得分。	客 观 分
管理 制度	6	投标人须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括 以下内容： 1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、 作业记录规范，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查 制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、 仪容仪表管理制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供 不得分。	客 观 分
培训 考核 方案	3	投标人须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内 容： 1、培训方案：岗位职责培训、行为规范培训、服务礼仪培训， 每提供一项得0.5分，满分1.5分，不提供不得分； 2、考核方案：岗位考核、制度考核、工作程序考核，每提供一 项得0.5分，满分1.5分，不提供不得分。	客 观 分
档案 管理 方案	8	投标人须结合本项目物业档案管理实际与管控需求提供完整的 档案管理方案，方案需包括以下内容： 1、档案管理制度：档案收集、档案整理、档案保管、档案借阅， 每提供一项得1分，满分4分，不提供不得分。 2、档案工作人员管理办法：岗位管理、作业规范、岗位纪律、	客 观 分

		责任追究，每提供一项得1分，满分4分，不提供不得分。	
业绩	10	<p>1、提供2023年1月1日以来类似项目业绩（非住宅物业项目、以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计1分，满分5分；备注：须提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。</p> <p>2、每提供一份对应合格业绩的服务好评，得1分，满分5分。赋分依据：以被服务单位加盖其单位公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟。</p>	客观分
项目经理	7	<p>1、学历要求（2分） 项目经理均具有大专以上学历得1分，均具有本科及以上学历得2分（取最高学历计分，不重复计分）。 赋分依据：须提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>2、经验要求（5分） 项目经理均具有类似项目物业服务3年管理经验，得2分；每增加一年管理经验额外增加1分，最多增加3分，满分5分。 赋分依据：须提供被服务单位加盖其单位公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为项目经理缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供或缺漏项本大项（7分）不得分。</p>	客观分
设备工具保障	2.5	<p>投标人须依据本项目物业服务标准及配置清单的要求，提供全面完备的设备工具配置清单（所有配置物品均须明确名称、规格），配置需包括以下内容：</p> <p>1、专业设备工具配置：地面清洁设备、高压清洗及辅助设备，每提供一项得0.5分，满分1分，不提供或缺项不得分；</p> <p>2、人员服装及日常工具配置：人员统一服装、日常保洁工具、劳保用品及日常消耗品，每提供一项得0.5分，满分1.5分，不提供或缺项不得分。</p>	客观分
服务承诺	2.5	<p>1、承诺：接受采购人对服务的考核、监督及管理，并定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效得1分。</p> <p>2、承诺：投标人最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行，得1分。</p> <p>3、承诺：拟派所有人员均持有健康证明，得0.5分。</p>	客观分

		赋分依据：投标人提供加盖公章的承诺函，格式自拟，无承诺不得分。	
服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>提出针对于本项目的服务方案，方案内容包括：①服务总体设想及计划安排、服务目标、服务理念及特色②针对本项目重难点分析及提出相对应的解决措施。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①服务总体设想及计划安排、服务目标、服务理念及特色：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②针对本项目重难点分析及提出相对应的解决措施：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分
楼宇卫生保障服务方案	4.5	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出楼宇卫生保障服务方案，方案内容包括：①室内环境保洁②室内公共卫生安全管理③垃圾分类收集与处理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分4.5分）</p> <p>①室内环境保洁：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②室内公共卫生安全管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③垃圾分类收集与处理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分

楼宇 巡查 及秩 序维 护方 案	7.5	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出楼宇巡查及秩序维护方案，方案内容包括：①门岗服务②楼内施工管理③消防管理④节能管理、标识系统管理⑤其他防护设施及楼宇盆栽摆放及养护。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分7.5分）</p> <p>①门岗服务：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②楼内施工管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③消防管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④节能管理、标识系统管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>⑤其他防护设施及楼宇盆栽摆放及养护：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
学生 管理 与专 属服 务方 案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出学生管理与专属服务方案，方案内容包括：①宿舍精细化管理②生活支持与便利保障③社区建设与文化活动④信息与咨询。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①宿舍精细化管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②生活支持与便利保障：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③社区建设与文化活动：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④信息与咨询：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分

公共区域设备设施维护维修服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出公共区域设备设施维护维修服务方案，方案内容包含：①设施设备管理及日常维护②设施设备维修。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①设施设备管理及日常维护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②设施设备维修：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分
电梯管理服务方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出电梯管理服务方案，方案内容包含：①电梯日常管理②电梯运行监控室内五方通话设备管理及维修、维护。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①电梯日常管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②电梯运行监控室内五方通话设备管理及维修、维护：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
绿化养护服务方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出绿化养护服务方案，方案内容包含：①日常养护：绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化等②绿化区域保洁③枯死植物更换④大型活动花卉摆放及养护管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①日常养护：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p>	主观分

	<p>②绿化区域保洁：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分；</p> <p>③枯死植物更换：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分；</p> <p>④大型活动花卉摆放及养护管理：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。</p>	
说明	评标委员会成员须按照本评审要素据实打分。	

评审要素及分值一览表（适用第三、第四标段）

名称	最高分值	名称	备注
投标报价	15	有效投标人的最低报价（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）为评标基准价得15分，其他各投标人的报价得分按下列公式计算： （评标基准价/投标报价）×15%×100。	客观分
应急预案	7	投标人须针对本项目特点提供应急预案，方案需包括以下内容： 1、突发紧急事件：用气用电安全、防汛防涝、消防安全、地震灾害、电梯困人，每提供一项得0.5分，满分2.5分，不提供不得分； 2、违法事件：盗窃、打架斗殴、寻衅滋事，每提供一项得0.5分，满分1.5分，不提供不得分； 3、其他：重要接待保障、重大活动保障、协助校园节日氛围营造、特约付费维修及其他服务、大型节庆保障、各类专项检查保障，每提供一项得0.5分，满分3分，不提供不得分。	客观分
管理制度	6	投标人须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括以下内容： 1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、作业记录规范，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分； 3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、仪容仪表管理制度，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供不得分。	客观分
培训考核方案	6	投标人须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内容： 1、培训方案：岗位职责培训、行为规范培训、服务礼仪培训，每提供一项得1分，满分3分，不提供不得分； 2、考核方案：岗位考核、制度考核、工作程序考核，每提供一项得1分，满分3分，不提供不得分。	客观分
档案管理方案	8	投标人须结合本项目物业档案管理实际与管控需求提供完整的档案管理方案，方案需包括以下内容： 1、档案管理制度：档案收集、档案整理、档案保管、档案借阅，每提供一项得1分，满分4分，不提供不得分； 2、档案工作人员管理办法：岗位管理、作业规范、岗位纪律、	客观分

		责任追究，每提供一项得1分，满分4分，不提供不得分。	
业绩	5	<p>1、提供2023年1月1日以来类似项目业绩（非住宅物业项目、以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计0.5分，满分2.5分；</p> <p>备注：须提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。</p> <p>2、每提供一份对应合格业绩的服务好评，得0.5分，满分2.5分。</p> <p>赋分依据：以被服务单位加盖其单位公章的好评证明材料为计分依据，格式自拟。</p>	客观分
项目经理	6	<p>1、学历要求（2分）</p> <p>项目经理具有大专学历得1分，具有本科及以上学历得2分（取最高学历计分，不重复计分）。</p> <p>赋分依据：须提供学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>2、经验要求（4分）</p> <p>项目经理具有类似项目物业服务3年管理经验，得1分；增加一年管理经验额外增加1分，最多增加3分，满分4分。</p> <p>赋分依据：须提供被服务单位加盖其单位公章的证明材料，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>备注：除上述赋分依据外，还须提供投标人为项目经理缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供或缺漏项本大项（6分）不得分。</p>	客观分
设备工具保障	5	<p>投标人须依据本项目物业服务标准及配置清单的要求，提供全面完备的设备工具配置清单（所有配置物品均须明确名称、规格），配置需包括以下内容：</p> <p>1、专业设备工具配置：地面清洁设备、高压清洗及辅助设备、基础防暴装备、安防巡检设备、通讯及后勤装备、工程维修工具，每提供一项得0.5分，满分3分，不提供或缺项不得分；</p> <p>2、人员服装及日常工具配置：人员统一服装、日常保洁工具、劳保用品、日常消耗品，每提供一项得0.5分，满分2分，不提供或缺项不得分。</p>	客观分
服务承诺	3	<p>1、承诺：接受采购人对服务的考核、监督及管理，并定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质</p>	客观

		<p>高效，得1分。</p> <p>2、承诺：投标人最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行，得1分。</p> <p>3、承诺：拟派所有人员均持有健康证明，得1分。</p> <p>赋分依据：投标人需提供加盖公章的承诺函，格式自拟，无承诺不得分。</p>	分
服务方案	3	<p>一、评审内容</p> <p>提出针对于本项目的服务方案，方案内容包括：①服务总体设想及计划安排、服务目标、服务理念及特色②针对本项目重难点分析及提出相对应的解决措施。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分3分）</p> <p>①服务总体设想及计划安排、服务目标、服务理念及特色：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②针对本项目重难点分析及提出相对应的解决措施：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
楼宇卫生保障服务方案	12	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出楼宇卫生保障服务方案，方案内容包括：①室内环境保洁②室内公共卫生安全管理③垃圾分类收集与处理④饮水机管理。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分12分）</p> <p>①室内环境保洁：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②室内公共卫生安全管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>③垃圾分类收集与处理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>④饮水机管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分

楼宇 巡查 及秩 序维 护方 案	12	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出楼宇巡查及秩序维护方案，方案内容包含：①安保服务②教室管理③楼内施工管理④消防管理⑤节能管理、标识系统管理⑥雨雪特殊天气或特殊事件等应急保障服务。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分12分）</p> <p>①安保服务：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②教室管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>③楼内施工管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④消防管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>⑤节能管理、标识系统管理：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>⑥雨雪特殊天气或特殊事件等应急保障服务：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>	主观分
公共 区域 设备 设施 维护 维修 服务 方案	6	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出公共区域设备设施维护维修服务方案，方案内容包含：①设施设备管理及日常维护②设施设备维修。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①设施设备管理及日常维护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②设施设备维修：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	主观分

<p>电梯管理服务方案</p>	<p>6</p>	<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目提出电梯管理服务方案，方案内容包括：①电梯日常管理②电梯运行监控室内五方通话设备管理及维修、维护。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本标段实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣标段实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准（满分6分）</p> <p>①电梯日常管理：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分；</p> <p>②电梯运行监控室内五方通话设备管理及维修、维护：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分。</p>	<p>主观分</p>
<p>说明</p>	<p>1、评标委员会成员必须按照本评审要素据实打分；</p> <p>2、对小型和微型企业提供的本项服务的价格给予 <u>10%</u> 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，除此之外的其他情形均不适用本款规定；未提供《小微企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件的不享受价格扣除。</p>		

第四章 招标内容及采购要求

一、项目概况

本项目为西北大学 2026 年长安校区教学区后勤物业采购项目，主要为不断提高西北大学后勤服务工作的效率和质量，推进西北大学后勤社会化改革进程，提高后勤服务满意度，促进学校教学、科研、管理的有序开展和良性发展，从而更好地为全校师生提供更为优质的、便捷的、人性化的服务保障，特实施本次西北大学长安校区教学区后勤服务社会化项目。

二、服务范围及总体要求

（一）服务范围

1、第一标段

长安校区教学区室外道路及绿地，服务面积：556836.62 m²。其中，室外道路综合管理服务面积 239359.08 m²，室外绿化养护服务面积 317477.54 m²。

2、第二标段

楼宇综合物业服务包含长安校区学生公寓 20-22 号楼，总建筑面积 62650 m²，其中，地上 52600 m²，地下 10050 m²，设有学生宿舍 1333 间，住宿床位 5304 张，室外绿化养护服务面积 7293.55 m²。

3、第三标段

室内综合服务：包含 1 号、3 号、5 号、7 号教学办公楼，城市环境学院楼、物理信息楼、东教学楼、西教学楼室内，总建筑面积 207309.29 m²。

4、第四标段

室内综合服务：包含 2 号、4 号、6 号、8 号教学办公楼，生科大楼、化材学院大楼、化工大楼、图书馆（含供暖制冷地下机房）、大平台下、学生活动中心、西体育场外东侧厕所室内，总建筑面积 229679.9 m²。

（二）总体要求

1. 依据采购人各项规章制度及《高等学校物业服务规范》《陕西省物业管理条例》属地政府和采购人流感防控要求，制定完善切合实际的内部

管理机制和服务工作流程。根据不同的服务内容制订并公示服务承诺，以便采购人对工作质量进行考核和监督。

2. 物业服务须充分发挥服务育人作用，通过科学专业管理服务手段进行物业服务工作，着力做好教学科研办公保障服务，树立良好的后勤服务窗口形象，致力于为广大师生提供安全、舒适和优美的学习、工作环境。自觉接受、服从采购人及校内用户单位、师生的监督检查考核。

3. 投标人应该通过发挥自身的优势、合理配置资源、提高管理效率、降低管理成本来提高企业服务的“性价比”来增强企业的竞争力。积极发挥机械作业优势，避免纯人力作业。工作所需要的设备和工具，由投标人自行配置，自行维护保养，自行保管使用，其费用由投标人自行承担。投标人自行配置的设备和工具，产权归投标人。

4. 本项目严禁转包、分包，如采购人发现投标人存在转包、分包行为的，有权立即解除合同，除履约保证金不予退还外，投标人需在合同解除之日起 10 个工作日内支付合同总价 50% 的金额作为违约金。

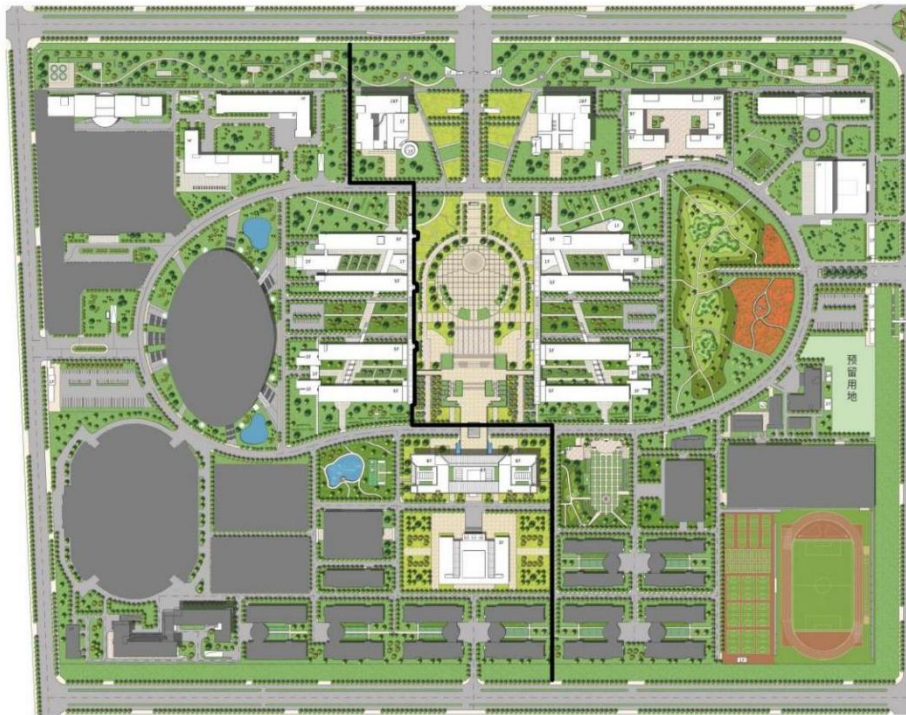
5. 投标人进场工作时，应配合采购人完成各项交接工作，采购人移交的各类资产设备、机械器具等经核对无误签订移交清单，该移交清单作为合同的补充附件，具有同等法律效力。并根据采购人相关信息公示公开要求，制作相关标识标牌，公示内容及格式经采购人审核通过后进行公示张贴。

6. 项目终止时，投标人应向采购人提交总结报告；投标人必须自合同终止或解除之日起 3 日内按入驻交接时清单内容向采购人移交原项目管理的全部档案、财务等资料；移交的公共财产，包括管理费、公共收入积累形成的资产（除投标人在服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期正常运行的设备）；清除各自辖区内投标人信息相关的标识标牌；根据清单内容核算清楚后，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移；全部手续完成后签署移交确认书。

7. 投标人应保证双休日、节假日、寒暑假校园的物业服务及绿化养护服务标准和质量不降。

8. 投标人应自觉遵守并执行采购人发布的《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》《西北大学绿化养护管理实施规范》《西北大学园林绿化养护二级标准》及西北大学学生公寓相关管理规章制度、服务标准及技术指南文件的要求。

第一、三、四标段物业服务分区示意图



第二标段楼宇效果图



备注：图中灰色部分不在此项目服务范围内。黑色分割线右侧为三标段，左侧为四标段。图示校园内所有绿化及室外硬质场地部分为第一标段服务范围。上图景观绿化均为图示效果，具体以现场实际情况为准。

三、服务内容及标准

第一标段

(一) 综合管理服务

1. **服务内容：**含管理组织机构、制度建设、服务方案及计划制定、人员配备、资产与档案管理、标识管理、节能管理、委托管理等内容。

2. 服务要求

2.1 综合管理服务要求

(1) 投标人有健全的管理组织机构，具有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如投标人委托专业公司提供专业性服务的，应向采购人提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

(2) 投标人应参照采购人学生教育管理、教学管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定物业日常管理相关制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，响应采购人及校区对保洁、绿化养护、维修以及应急的制度和安排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制物业管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本。

(3) 投标人应制定物业管理实施方案，负责服务区域安全保卫和防范工作，负责消防等安全设备日常维护及管理，负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案。包括物业相关管理方案、应急预案（包括但不限于防火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、水浸预案等）、公共卫生事件、重要活动预案（开学、军训、运动会、演唱会、毕业离校、重大接待、考务等）、突发紧急事件及大型活动预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

(4) 投标人制定的相关制度、方案在实施前需报告采购人，经采购人审核、批准后方可实施。

(5) 投标人应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

2.2 管理制度

(1) 投标人须根据各标段特点配置专业（3年以上类似工作经验）的管理团队进场提供服务，服务均由具备相关专业技能的人员完成，投标人应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是采购人对员工的素质要求。

(2) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

(3) 建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

(4) 投标人必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

(5) 管理人员须实行24小时管理人员值班制度。

(6) 投标人应向师生等服务对象公布项目负责人联系方式和24小时服务电话，认真听取受理师生、楼内教学科研办公单位的意见建议和投诉，第一时间有效处理，不得出现消极抵触、糊弄拖延等情况，无法解决的须及时上报，相关结果要及时向师生反馈。

(7) 制定员工培训计划，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于2次。

(8) 因各类应急突发事件等原因，导致配置的部分人员无法到岗工作，为确保保障工作正常进行，投标人应自行调配增加人员工作区域或增加员工工作时长，充分采取合理激励措施调动和激励所属人员积极性，以保障工作正常进行。

(9) 建立员工档案，每月向采购人报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。

(10) 组建宣传队伍，利用多种形式协助采购人做好宣传工作和做好自

身的宣传教育工作。

2.3 行为规范

(1) 要求投标人的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩戴明显标志上岗，工作规范。

(2) 要求投标人形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

(3) 投标人需遵守采购人规章制度，如遇员工盗窃采购人资产，投标人自行承担相关法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月 1%的物业管理费。

(4) 确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事，不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

(5) 严禁因任何理由与师生激烈争吵、斗殴，不得出现与师生发生纠纷、辱骂、殴打师生等影响采购人正常教学科研办公秩序情况。

(6) 发现师生遗留或丢失在楼宇内外的物品要及时上交上级部门并造册登记，认领时经查验证件后方可归还，不得私自占有、乱动乱拿、挪用。未经物品所有人允许，不得私自拾取设备包装箱盒或师生未确定废弃的各类物品。如上述情况出现任何问题或纠纷，自行解决处理或赔偿。

(7) 投标人应自行做好员工安全管理，未经采购人审批，严禁员工私自在校内采购人管理场所居住。严禁员工休息期间聚众酗酒、争吵、打架、赌博等恶性事件发生，若产生安全事故及人事纠纷，相关责任由投标人自行承担。

2.4 资产管理

(1) 投标人需建立完整的物业档案和档案管理办法：包括校园规划资料、建筑单体、供配电设施设备、给排水管网及设施、消防管网及设施、安防设施等物业更新资料档案；改扩建、安装资料档案：包括校区内经过采购人批准进行的二次装修、改建扩建、安装设备的资料档案。

(2) 投标人应根据项目需求进行设备和物资投入。

(3) 设施设备维护、维修记录档案。

(4) 工作文件交接记录。

(5) 爱卫会工作记录。

(6) 物业相关档案必须装订规范，采购人有权查阅投标人的管理档案，投标人应在每年度或者采购人认为有必要时向采购人移交相关档案。

(7) 投标人应建立规范的材料管理方案，严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。若发生安全事故，一切责任由投标人承担，同时采购人有权按照考核办法约定的比例扣除当月服务费；造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

(8) 采购人负责向投标人提供必要的办公用房、客服用房、工具用房、通讯电话等。采购人提供给投标人的所有物资器材和房屋等，不得转移及改变使用功能（特别不允许进行任何经营性活动），已经登记在册的财产，如因工作失误或人为原因造成的损坏或丢失，投标人需照价赔偿。通讯电话相关费用由投标人按照校园相关收费标准自行缴纳。

(9) 未经采购人书面许可，投标人不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，投标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

2.5 标识管理

(1) 完善校园室外场地及景观绿化相关的各类宣传、警示标语。

(2) 在建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括投标人经理、主管、责任区域工作人员的照片和每个人的联系方式，绿化养护服务投诉地址和 24 小时投诉电话，如遇情况调整，需在 3 日内更新完毕。

(3) 物业管理日常事务需要的进行公示通知和相关宣传制作。

(4) 标志标牌制作费用由投标人承担。

2.6 委托管理

(1) 当遇到接待、检查或交流活动时，无偿向服务区内提供非日常工作的、临时性、应急性等服务。如遇流感防控等特殊情况，以及采购人的重大活动（如校运动会、新生报到、毕业生离校、就业双选会、开学（毕业）典礼等大型活动）时，投标人需按政府、采购人的相关指令完成服务保障任务。对出现的突发事件、重大情况或未经校方同意并通知物业协助手续的校内各种活动、工程、参观等，需在发生后的 20 分钟内，第一时间上报采购人相关管理部门。

(2) 投标人入场后，则为校园安全管理、施工监管、楼宇秩序维护等各项保障校园正常运行的第一责任人，投标人应秉持积极主动、认真负责的态度落实采购人的各项委托，做好校园运行保障工作。

(二) 室外环境保洁

1. 服务范围

长安校区教学区室外道路及硬质场地，面积：239359.08 m²（含东操场、含智华体育馆一层、二层环道）；

▲2. 服务内容

- (1) 室外公共区域环境保洁
- (2) 垃圾分类收集与处理
- (3) 室外公共卫生安全管理

▲3. 服务要求

(1) 室外公共区域环境保洁要求

1.1 投标人应制定不同区域的保洁工作方案和服务标准，要求方案全面、科学合理、操作性强，标准指标明确，应该规定保洁区域达到保洁服务标准和保洁频次。管理人员每天现场巡查不得少于两次，填写保洁工作日报表。

1.2 校园保洁需每日上、下午各集中清扫一次，并持续进行巡回保洁，保证室外卫生清洁。

1.3 非落叶季，主要道路、广场、校园大门等重要场所早 7:30 前要完成

第一次清洁，下午 13:30 前完成第一次清洁；校内其余区域早 8:00 前完成第一次清洁，下午 14:00 前完成第一次清洁。确保路面无卫生死角，无垃圾杂物、无明显积水、无明显污渍油迹等；作业垃圾随堆随清；

1.4 保持宣传栏、橱窗、各类指示牌、栏杆、休闲桌椅、石桌石凳、景观廊亭干净整洁，无明显积尘和不良张贴物；果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，箱（桶）内垃圾不应超过容积的 2/3，每日早、中、晚三次清理果皮箱、垃圾箱内垃圾，垃圾不过夜；

1.5 路沿石边缘无明显沙石、尘土；排水沟、沙井、天台畅通无积沙、无杂物；沟渠，雨、污水井、排水口确保畅通，无堵塞情况。

1.6 负责自行车、电动车停放区域、停车场周边的环境清洁，每日进行 1 次全面清洁处理。

1.7 室外公共区域做到一个清理检查周期内（3 小时）地面无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳；每周清理景观灯、路灯灯杆、垃圾桶、室外装置等，做到无广告、无胶带、无横幅、无乱张贴等现象；保障区域清洁无污垢。

1.8 如遇暴雪、大风天气，确保及时响应开展室外除雪、落叶清扫工作，确保楼宇入口通道畅通，如遇雨雪天气，应于半小时内完成校园主干道及楼宇主要出入口地面积雪清扫；降雨天气持续安排室外巡查，做好室外排水管网畅通。

1.9 按工作程序对服务区进行日常定期清扫或不定期保洁，做到按标准全天候、全方位保洁。有效防范并每天清理责任区域内的各类非法广告物。保持校园环境整洁，包括对保洁范围内进行地面清扫、相关附属公共设施设备保洁、乱张乱贴清理、垃圾清运及消杀、所有公共区域的清洁卫生、日常保洁。具体服务标准如下：

服务项目	区域/位置	服务标准
室外公共区域保洁	人行车道、广场、梯步、停车场、绿化内硬化地面	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 绿化区内硬化地面无杂物杂草、无明显枯枝树叶、无动物粪便及明显积垢。 3. 交通标线及减速带保持原色，无明显积垢污渍。

	4. 定期或根据采购人临时需要进行路面冲洗，保持整洁。
围墙围栏	无杂草积叶、无张贴物、无青苔、无明显污渍和积垢。
排水沟渠、窞井、水篦子	1. 排水沟定期清理和除淤，沟内无垃圾和明显杂物，无杂草，无积沙沉淀、水流畅通。 2. 窞井无杂物、无明显积水。 3. 水篦子无堵塞，表面无积垢和青苔。
垃圾箱	1. 合理设置垃圾箱分布，对各点垃圾箱进行严格管理。 2. 标识完好整洁、张贴坚固。 3. 严格按照垃圾分类要求进行分装处理与清运投放。 4. 及时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。 5. 定期清洗、消杀毒，无蚊蝇滋生，无异味。 6. 整体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。 7. 箱体柜门保持关闭。
人文雕塑	1. 无明显积尘积垢和污渍。 2. 定期清洗。
休闲桌椅、景观廊架、公告栏宣传栏、交通道闸引导柱及标牌、指示牌、广告牌、栏杆、消火栓、井盖、路灯景观灯杆及其它公共设施	1. 休闲桌椅、景观廊架无垃圾和积尘积垢、无张贴物、无积水，每天擦拭，桌椅底部定期擦拭，保持整洁无蛛网。 2. 公告栏宣传栏及各类指示牌：无积尘积垢，无小广告及不良宣传张贴物，每天擦拭，雨棚定期清洗；玻璃明亮无积尘；不锈钢部分定期进行防锈及保养。 3. 路灯照明杆，无张贴物，无污渍。 4. 消火栓、井盖及其它公共设施：无积垢和明显污渍。
运动器材	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 标线清晰无积尘积垢。 3. 运动器材、座椅等设施：无积尘积垢，无张贴物，干净整洁。

	景观水体	<p>1. 根据现场情况制定清洁频次,定期清漂,保持水体清洁,无残花、落叶、无垃圾、无明显漂浮物。</p> <p>2. 做好近水区域的护栏、扶手、亲水平台等日常清洁,湖体周界杂草清理。</p>
--	------	--

(2) 垃圾分类收集与处理

2.1 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理,配置垃圾箱等设施设备,配备专用的垃圾清运车辆,相关费用由投标人承担;垃圾外运由采购人指定的市政环卫清运,投标人负责将管理区域内生活垃圾按规定进行分类处理、分类收集后清运至采购人指定的垃圾中转站(含:室外保洁区域内的校医院、东食堂、综合训练馆、学生公寓楼、西食堂、西体育馆楼外等区域的垃圾清运)。

2.2 校区主干道及学生区垃圾收集点早 8:00 前完成垃圾清运;建筑体外围、广场、及较大面积硬化路面周边的垃圾早 10:00 前清运完毕;下午垃圾清运统一在 17:00 前清运完毕;夜间根据学生区垃圾堆积情况适时增加垃圾清扫及分类清运,做到垃圾不过夜。

2.3 按照政府垃圾分类要求,投标人负责垃圾分类工作,对于政府职能部门的处罚由投标人承担。

2.4 在垃圾收集过程中,按照上级文件的要求对垃圾进行分类处理,严禁在校园内除垃圾中转站以外的任何地方分检;清运过程中严禁产生二次污染。

2.5 垃圾收集点按照学校属地垃圾分类管理要求,于学生区垃圾回收点设置督导员、引导员,按照“定时定点投放”“桶边引导”机制专人专岗进行垃圾分类指导工作。

2.6 投标人应按照学校属地管理部门相关要求,配合学校开展垃圾分类宣传活动,负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作,相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

2.7 校区的垃圾做到日产日清,垃圾分类清运要及时、环保。每天至少开展 2 次垃圾集中清收清运,垃圾清运工具应保持清洁无破损,垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。

2.8 放置于校区各处的不同类型的垃圾箱、桶的垃圾存量不超过 2/3, 垃

圾不在筒箱内过夜；每天至少清理 1 次。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

2.9 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

2.10 如遇采购人搬迁、迎新、军训、毕业、垃圾分类检查等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。

(3) 室外公共卫生安全管理工作

3.1 按政府要求和相关行业规范，每学期对服务区内开展杀灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等除“四害”工作，做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。

3.2 全年内持续配备毒饵盒进行公区鼠药投放并做好记录台账，投放标准参照国家及学校属地政府相关要求执行，投放前做好提示并做好醒目提示标识。

3.3 根据四害滋生的情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂、及时清理四害虫体等。

3.4 根据学校需要，及时配备灭蝇灯，做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。

3.5 定期对公共区域、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀，每项消毒工作必须有记录并按照要求填写完整。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

3.6 如遇突发流感，投标人应按照疾控中心及学校的相关规范要求，进行校园清扫保洁、消毒、垃圾清运及各类防疫物资采购。

(三) 室外设施巡查及维修维护

▲1. 服务内容

- (1) 雨污管网清洗
- (2) 室外景观设施维修维护
- (3) 室外道路铺装维修

(4) 日常巡查与维修：室外公共设备设施日常保养、巡检及记录。

2. 服务要求

▲ (1) 雨污管网清洗

由于雨污水管网中带有生活、建筑垃圾，以及校区基础设施建设仍在进行，垃圾流经管网不断沉淀，容易引起雨污水管道外泄。为保证校区雨污水管网正常运行，对校园内整体雨水井进行清理。具体范围见下表：

雨污水清理量情况表

区域	清理内容	清理量（单位）
教学区室外区域	雨污水井	266（个）
	雨水算子	295（个）

- 1.1 井内壁无沉淀物、垃圾，管网畅通。
- 1.2 井底部无沉淀物、垃圾，表面干净、无悬浮物。
- 1.3 篦子下面无沉淀物、垃圾、树叶等杂物，表面干净。
- 1.4 维修施工产生的垃圾及时清理，并运送到指定位置处理。
- 1.5 若施工过程中，对草坪产生破坏较大，施工后负责集中补种。
- 1.6 管网整体畅通，无堵塞、外泄等现象。
- 1.7 确保管网清通率达到 100%，管网、雨水井、污水井、雨水算子清净率达到 100%。
- 1.8 投标人负责假山口雨水收集系统的日常维护、清理及保养，保持沉淀池无异物，定期进行清理维护，保证设备完好。

▲ (2) 室外景观设施维修维护

定期开展绿化区域内各项景观设施的巡查，包括但不限于景观廊架、景亭、坐凳、雕塑、景石、景墙、水景设施、草坪灯等内容，确保各项小品设施完好。

▲ (3) 室外道路铺装维修

3.1 投标人负责各自辖区内室外道路铺装、木质平台及道牙的日常维护及维修，该项单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元以内的小型维修由投标人承担，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人

负责。

3.2 上述维修内容中，除 1000 元以内零星维修外，投标人须承诺每年完成不低于 100 m²的室外地砖专项维修，相关费用由投标人自行承担。维修计划及维修工程量需经校方管理部门确认后执行。

▲（4）日常巡查与维修

4.1 负责室外公共设施设备日常保养、巡检及记录；

4.2 对采购人移交的所有设施进行建册建档管理，规范看管，确保其不丢失和尽可能不被人为损坏。对管护的设施设备需按照采购人资产管理的相关规定建立相应的台帐（此台帐由投标人填报，经采购人审批后盖章留存，合同结束时需完好地移交给采购人，自然损耗除外）。

4.3 对已经移交的设施设备，均需按照相关国家标准及行业规定的设施设备保养内容进行日常性的保养和维护，确保其正常运行。

4.4 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位职责、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

4.5 单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元（含 1000 元）以内的楼宇小型维修由投标人承担，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后剩余部分由采购人承担。

4.6 服务范围内的维修单次单项超出 1000 元额度的维修或超出维修范围的维修，由投标人向采购人申请材料购买或由采购人组织维修维护，投标人应予施工管理协助。

4.7 投标人在校内开展的一切维修作业应遵循《西北大学基础设施维修改造及装饰装修工程管理办法》及《西北大学校园物业管理办法》进行申报，接受有关部门工程技术监督管理及费用审核。采购人、投标人对核算在 1000 元以内（含 1000 元）的和超出范围的预计产生维修费用有异议时，以学校工程技术部最终核定金额为准，1000 元（含 1000）以下项目维修费用由投标人承担，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后剩余部分由采购人承担。

4.8 若遇紧急抢修，投标人无法立即响应并协调施工单位到场工作，耽

误抢修作业恢复，以致影响学校正常教学、科研、生活的，由采购人指定施工单位进行抢修，投标人须积极配合抢修作业。

4.9 若因投标人维修不及时，或漏报、瞒报故障隐患，造成校方重大财产损失的，投标人须承担相关赔偿，且校方有权不续签下一年度合同。

4.10 如实准确做好每日维修工作量记录，并提交采购人校内物业单位检查确认。每月形成维修工作量台账，并提交采购人校内物业单位备案。

4.11 积极配合采购人开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

（四）校园绿化养护服务

1. 服务范围

长安校区教学区室外绿地（含屋顶绿化），绿化服务面积：317477.54 m²。

▲2. 服务内容

（1）物业管理区域的绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化等日常管护；

（2）负责校园老化草皮更换；

（3）物业管理区域内所有绿地的修剪后的卫生清理，及绿地日常卫生清扫；

（4）服务期内服务区域内枯死植物更换，费用由投标人负责。

▲3. 服务要求

3.1 投标人应依照《西北大学绿化养护管理实施规范》《西北大学园林绿化养护二级标准》进行校园绿化养护管理工作。做好养护管理机构构建、各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈。制定完善各项绿化管理、操作制度，并根据实际情况，针对不同方面制定专项规章制度等有关规定。建立绿化管理档案，并负责及时对树木、花木、草坪资源进行造册登记，做好校园名贵树种的管理和养护工作，养护过程要求记录完整并报采购人备案。做好绿化日常维护及管理，严格遵守采购人校园教学、科研安排开展绿化养护工作，避免噪音作业，并建立安全设施管理办法及各项突发

事件应急预案制定。每季度末应上报下季度工作计划，计划包括新苗木移栽、补栽，草坪补栽，苗木修剪、防虫等工作。

3.2 同时要求绿化养护技术措施比较完善，管理基本到位，配置并保管、维护校园绿化所需的各类工具，做好草坪、绿篱、树木、花草等植物的管理和养护，包括：栽种、补种、浇水、施肥、修剪、除草、防虫等，达到黄土不露天。养护过程中所需的药品、机械、油料、设备维修维保等一系列费用由投标人承担。

3.3 乔木

3.3.1 生长正常，树冠完整，分枝点合适，主侧枝分布均匀、数量适宜。

3.3.2 枝干正常，枝条粗壮，无蛀干害虫的活卵、活虫；无明显的人为损坏。

3.3.3 树木叶色、大小、厚度正常，全年持续开展病虫害防治工作，预防性药物喷洒不少于10次。在一般条件下发生黄叶、焦叶、卷叶、落叶株数低于5%；叶上虫粪、虫网、病斑及被啃食叶片每株低于10%。

3.3.4 修剪基本合理，树形完整。

3.3.5 根据季节和生长情况适时灌溉排水，保持适当水分。

3.3.6 除不可抗力及人为破坏外，投标人应保证校内树木保存率95%，及时补栽成活率95%。若因人为破坏造成植株死亡，投标人自行负责与破坏者沟通交涉进行补偿，否则相关补植由投标人自行负责。

3.3.7 行道树缺株控制在3%以下；新补植树同原有树种、规格、定干高度一致，有支撑措施。

3.3.8 全年不间断对乔木开展针对性补肥工作，每年集中补肥不少于8次，针对生长不佳乔木需及时采取悬挂营养液等措施，定向补充特定元素肥料。

3.4 灌木和花卉

3.4.1 灌木长势好，叶色正常，株型较丰满。花灌木开花及时，花期内开花不断，基本无枯枝败叶、残花败花。

3.4.2 修剪基本合理。花后适时修剪，促进花芽正常生长；常年开花植物

要有目的地培养花枝，延长花期。

3.4.3 灌溉、施肥。要根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在雨水缺少的季节，要适时浇水。一般在每年春、秋季结合除草松土适当施肥。花灌木要适当控水施肥，延长花期。全年不间断对花灌木等开展针对性补肥工作，每年集中补肥不少于6次。

3.4.4 除杂草、松土。要经常除杂草和松土。深度不小于20厘米的表土疏松、平整，并低于周围表土5厘米。除杂松土时要保护根系，不能造成黄土裸露。

3.4.5 补植。要求及时清理死苗，补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证景观效果。补植按照种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证成活率达100%。

3.4.6 非正常季节树木移植，做好树木防护及干预措施。为保证植物成活及健康生长，而采取的一系列防护干预措施，所产生的一切费用，由投标人自行承担。

3.4.7 病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害，危害率控制在10%以下。

3.4.8 绿篱、色块。生长正常，修剪合理，整齐一致，基本无死株断垄现象。

3.4.9 露地花卉。生长正常，开花适时，基本无病虫害，裸地部分不超过10%。

3.5 草坪与地被植物

3.5.1 长势良好，新植草皮长势中等，叶色青绿，无枯黄叶，基本无病虫害。覆盖率不低于97%，杂草控制在3%以下。草坪绿色期：冷季型草不少于280天，暖季型草不少于240天。

3.5.2 修剪。观花地被植物，须在开花后适当压低，或者结合种子采收，适当修剪。要根据草坪生长特性结合季节特点，合理控制草坪修剪高度。

3.5.3 灌溉、施肥。要根据草坪植物的生长需要淋水和施肥，保证肥水充足，肥料的施用方法和用量科学。在雨水缺少的季节，要适时灌溉，特别在10—2月份要勤淋水多施肥，适当进行根外追肥，使草坪保持优良的长势度过干旱冬季。

3.5.4 除草、松土。要经常清除杂草。新植草坪纯度标准为每平方米不超过15株非目的草种。要采用打孔等措施松土，有利于草坪生长。其他老化草皮须确保无黄土裸露，大型杂草组团清理及时，并定期开展土地翻种及草种播撒。

3.5.5 补植。对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应及时补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植要与原草坪相同的草种，适当密植，补植后加强保养，保证一个月内覆盖率达95%。

3.5.6 病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。病虫害危害率控制在10%以下。

3.6 水生植物

3.6.1 在水生植物群落营造前期和幼苗期，应加强人工维护，去除该群落中生长的其他品种的水生植物和杂草。

3.6.2 水面上无水葫芦等漂浮植物覆盖，其他水生植物或浮水植物应进行围合，固定其位置和范围。因繁殖而密度过大时，应剔除部分老植株。

3.6.3 水生植物应随着立叶或浮叶的生长调节水位。为避免蚊虫孳生或水质恶化，当用水发生浑浊时，必须换水，夏季则须增加换水次数。

3.6.4 观花的沿岸或挺水植物，每年至少应施肥1次。施肥应以腐熟的有机肥为主，应用可分解的纸做袋装肥或用泥做成团施入泥中。

3.6.5 重视病虫害防治，以防为主，早发现早处理。

3.6.6 确保水生植物所在水体洁净、面层无漂浮物，定期开展撒盐、补菌、换水、清淤等工作。

3.7 藤本和攀缘植物

3.7.1 生长正常；适时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；视攀缘植物生长习性，覆盖率不低于 80%；观花的攀缘植物适时开花。

3.7.2 藤本植物的修剪应以促进分枝为主，并剪除徒长枝和下垂枝。多年生的藤本植物应定期翻蔓，清除枯枝，疏删老弱藤蔓。

3.7.3 雨季应做好排水，秋季停止施肥、灌水，冬季及时清除藤蔓、棚架上的积雪。

3.7.4 在墙体、桥体等处的植株，应加强水肥管理和固定措施，确保美化效果。

3.8 竹类

3.8.1 生长正常，竹干疏密有间，无病虫害。

3.8.2 灌溉、施肥。竹类浇水要抓住关键季节，春季出笋前要浇足催笋水，5、6 月要浇拔节水，夏季雨水充沛可不浇或少浇，秋季浇孕笋水，冬季过于干旱的可适当喷水。施肥以有机肥为主，时间以 11—12 月为宜。

3.8.3 培土。竹林要每年冬季培土，厚度以 5 厘米为宜。

3.8.4 病虫害防治。要及时做好病虫害的防治工作，加强抚育管理，合理砍伐，林内通风透光，及时砍除病竹并烧毁处理。

3.9 屋顶绿化

3.9.1 定期观察、测定土壤含水量，根据植物生长需求及时灌溉补水；修剪及时，根据季节和植物生长周期，定期测定土壤肥力，合理施肥；确保屋面种植佛甲草、八宝景天、三七景天生长良好。

3.9.2 对死亡植株、枯死草坪或长势不良的植物须及时更换、补植；需根据甲方通知或养护计划，完成指定的绿化更换、补植和改造任务。

3.9.3 定期检查屋顶绿化区域的灌溉系统、排水系统、防水层、护栏及照明设施，发现问题及时报备并配合维修；

3.10 校园内水景的日常养护管理要求

3.10.1 水体景观水面无废弃物、无残花、落叶和废弃物及漂浮植物。

3.10.2 水池每天清捞一次，保持水面清洁，拔除边沿的杂草，及时清除过滤网上的树叶等杂物，保证水流的畅通；定期开展水质消杀，确保水质清洁。

3.10.3 定期换水、发现设施故障及时报修。

3.10.4 持续开展湿水景观植物补植补栽，确保品种丰富多样，长势良好。

3.10.5 定期进行景观水池鱼苗补充，确保观赏鱼生长良好。

3.10.6 校园水景区域内循环泵、供水阀门等设施完好，如有故障自行维修。

3.11 绿化卫生清理要求

3.11.1 定期开展绿化区域内卫生清洁，如草坪、行道树树坑的白色垃圾、枯树叶的捡拾。

3.11.2 及时清运校园绿化产生的各类垃圾。将修剪树木、花草产生的垃圾清理干净，并运送至指定区域粉碎掩埋沤肥。每年不少于2次把沤肥用于植被中。

3.11.3 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，投标人须将多余修剪垃圾收集后清运到采购人指定的垃圾中转站。所需的基础耗材（清洁耗材等）由投标人负责。若校园垃圾清运容量不足，投标人应自行清运。

3.11 枯死植物更换

3.11.1 在养护区域内应及时做好补栽补种工作，每年更换老化草皮不少于14000 m²，其中草皮卷更换量不得低于10000 m²（以百慕大草皮、混播草皮为主，草种选择需与场地周边草种一致）。同时根据季节变化及草皮生长情况，持续开展草皮打孔、补沙、草种补撒等工作，确保草皮杂草清除及时，草地长势良好，黄土无裸露。其余背阴场地可通过麦冬进行补植补栽。同时，全年内应根据校园实际情况持续开展老化草皮草种补撒工作，相关费用投标人自行承担。

3.11.2 每年内免费配合校方完成不低于 40 棵（处）乔灌木移栽。

3.11.3 投标人每学期应进行至少一处校园植物景观提升改造，单次改造预算不得低于 3 万元，改造方案经采购人审批通过后方可执行，相关改造提升费用均由投标人承担。

（五）洒水车运行

1. 服务内容

投标人负责长安校区内洒水车运行，包含洒水车辆管理、洒水车运行路线管理等内容，油料、人工、维修、年检、保险等车辆运行所需全部费用由投标人负责。

2. 服务要求

2.1 每年 4 月-11 月期间，持续开展校园主干道洒水工作。除雨雪天气外，其余时段需保证每日两次洒水作业。

2.2 校园主干道洒水应在早 7:30，下午 13:30 前完成，其余区域应在早 8:00，下午 14:00 前完成。

2.3 洒水驾驶人员应具有对应车型的准驾执照，遵守校内各项规范进行洒水作业，确保行车安全。

2.4 投标人应自行配备洒水作业车辆（若采购人可提供洒水车辆，后期由采购人与投标人具体沟通），应做好车辆运维及管理，相关车辆运行费用由投标人承担。

（六）绿植养护服务

▲1. 服务内容

- （1）时令花卉摆放及维护要求；
- （2）校园室内外盆栽摆放及养护；
- （3）大型活动保障花卉摆放及养护。

▲2. 服务要求

（1）时令花卉

每年不低于 5 次时令花卉的摆放更换及维护（秋季开学前、冬季、春季开学前、劳动节等时段分别在东门内外、中心广场、教学 7、8 号楼前布

置)；

(2) 校园室内外盆栽摆放

2.1 做好 1-8#楼、图书馆、学生活动中心、东学楼、西学楼、生科大楼、化材大楼、化工大楼、城环大楼、物理信息大楼等楼宇入口及一层大厅，及北广场等室外主要场地内中大型绿植盆栽的租赁或采购、摆放、更新及养护，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不低于 1.4m，总数量不得低于 600 盆；及开学季高层次人才办公室小型开花植物摆放，种类以绿萝、万年青、龟背竹、常春藤、虎尾兰、白掌等常绿植物为主，总数量不得低于 20 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由投标人承担。

2.2 负责行政楼会议室、5 号教学办公楼 5 层 17 个办公室摆花，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不低于 1.4m，每个房间不低于 2 盆。

2.3 东学楼、西学楼、城环大楼、物理信息大楼、生科楼、化工楼等院系办公楼需于楼宇大门入口及一层大厅公区布置绿植；1#、2#、3#、5#、6#每层中厅摆花不少于 6 盆；学生活动中心贵宾室内摆花不低于 6 盆；学生活动中心报告厅外摆花不低于 10 盆；学生活动中心报告厅内摆花不低于 6 盆。

2.4 各类绿植须保证干形优美、根系发达、植株丰满健壮，叶面干净光亮，无病斑、虫口和腐烂变质，无缺水干旱现象。

2.5 各类绿植的修剪整形、施肥、浇水每月不少于 2 次，确保绿植长势优良、叶色葱郁、株表清洁和枝繁叶茂，无衍生乱草或枯叶，无枯黄死亡。保持各类绿植的新鲜和美观，如因养护异常或环境条件不适，绿植出现问题，须及时补充更换。根据各类绿植生长习性、季节环境等因素做好适时养护，确保绿植正常生长，同时做好绿植的更新。

2.6 各类绿植盆面无杂污、破损，花槽底无积水。养护等作业期间须保持现场环境卫生洁净，做到人走场净。按照实际需求做好绿植摆放位置的调整，确保摆放位置合理有序、整洁美观。

2.7 投标人应按照校园现有绿植标准进行配置，投标人在各自辖区内新增植物品种、株高、冠径需经采购人审批同意后采买。

(3) 大型活动保障花卉摆放及养护

做好采购人安排的紧急性、临时性的工作。无偿配合采购人做好毕业生离校和新生入学等重大活动的绿化美化工作(年度保障预算不超过1万)，并负责相关花卉植物的后续养护管理工作。

▲(七) 劳动育人课程保障服务

7.1 负责配合学校开设绿化养护劳动育人通识选修课，服务内容包含课程人员保障及材料、机械、安全防护保障。负责安排具有风景园林/景观绿化专业背景人员承担实践部分授课工作。授课人员学历须为本科及以上，学历为本科的，须具有三年及以上工作经验；学历为硕士及以上的，须具有一年及以上工作经验。

7.2 授课过程所需材料、机械、安全防护、人员配置等一系列保障所需费用由投标人承担，每学期课程保障预算约1万元。

(八) 其他保障服务

▲1. 服务内容

包括但不限于以下内容：突发应急保障；配合采购人重大活动（校庆、迎新活动、军训、毕业季及毕业典礼、运动会、招聘会等各项活动）的保障服务；协助校园节日氛围营造；特约付费维修及其他服务。

▲2. 服务要求

2.1 制定突发事件应急预案，并定期组织突发事件应急预案培训及演练。负责极端天气、自然灾害（如暴雨、暴雷、大风、地震等）时的应急处置和防控工作。

2.2 负责突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。遇紧急情况及时向采购人相关部门报告，并保留相关记录。

2.3 配合采购人重大活动期间提供保洁、场地布置。要求根据保洁和设施设备服务要求及标准提前做好相关工作；根据采购人要求提供人力，保障物资搬运。

2.4 春节、元旦、国庆、校庆等须配合采购人完成节日灯饰或氛围布置，材料和劳务均由投标人提供。

2.5 特约付费维修及其他付费服务内容及标准由采购人与投标人另行预定服务项目、收费标准（原则为：小型项目免费，大型项目计量收费，未完成维修不收费）。

2.6 特殊情况需外派到校外的服务，另行约定。

2.7 为了保证日常卫生达标，投标人的保洁服务频率不得少于采购人要求的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的位置，则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，重大活动期间（如重大庆典、重大接待活动、重大检查活动等）投标人须根据活动的重大程度增加保洁服务频率或增加服务人员，达到卫生服务标准。如出现暴风雨雪、风沙等紧急突发事件，应及时安排抢险，保障师生通行安全。防汛沙袋、除雪剂等应急保障物资费用由投标人承担。

第二标段

（一）综合管理服务

1. 服务内容

含管理组织机构、制度建设、人员配备、资产与档案管理、标识管理、节能管理、委托管理等内容。

2. 服务要求

2.1 综合管理服务要求

（1）投标人有健全的管理组织机构，具有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如投标人委托专业公司提供专业性服务的，应向采购人提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

（2）投标人应参照采购人学生教育管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定物业日常管理相关制度，各部门、各岗位职责、工作标准，响应采购人及校区对客服、保洁、安保和报修以及应急的制度和安排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制物业管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本。

（3）投标人应制定物业管理实施方案，负责服务区域安全保卫和防范工作，负责消防等安全设备日常维护及管理，负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案。包括物业相关管理方案、应急预案（包括但不限于防火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案等）、公共卫生事件、重要活动预案（开学、毕业离校、重大接待、等）、突发紧急事件及大型活动预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

（4）投标人制定的相关制度、方案在实施前需报告采购人，经采购人审核、批准后方可实施。

（5）投标人应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

2.2 管理制度

(1) 投标人须根据各标段特点配置专业（3年以上类似工作经验）的管理团队进场提供服务，服务均由具备相关专业技能的人员完成，投标人应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是采购人对员工的素质要求。

(2) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

(3) 建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

(4) 投标人必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

(5) 管理人员须实行 24 小时管理人员值班制度。

(6) 投标人应向师生等服务对象公布项目负责人联系方式和 24 小时服务电话，认真听取受理师生的意见建议和投诉，第一时间有效处理，不得出现消极抵触、糊弄拖延等情况，无法解决的须及时上报，相关结果要及时向师生反馈。

(7) 制定员工培训计划，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于 2 次。

(8) 因各类应急突发事件等原因，导致配置的部分人员无法到岗工作，为确保保障工作正常进行，投标人应自行调配增加人员工作区域或增加员工工作时长，充分采取合理激励措施调动和激励所属人员积极性，以保障工作正常进行。

(9) 建立员工档案，每月向采购人报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。

(10) 组建宣传队伍，利用多种形式协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作。

2.3 行为规范

(1) 要求投标人的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩戴明显标志上岗，工作规范。

(2) 要求投标人形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

(3) 投标人需遵守采购人规章制度，如遇员工盗窃采购人资产，投标人自行承担相关法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月 1% 的物业管理费。

(4) 确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事，不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

(5) 严禁因任何理由与师生激烈争吵、斗殴，不得出现与师生发生纠纷、辱骂、殴打师生等影响采购人正常教学科研办公秩序情况。

(6) 发现师生遗留或丢失在楼宇内外的物品要及时上交上级部门并造册登记，认领时经查验证件后方可归还，不得私自占有、乱动乱拿、挪用。未经物品所有人允许，不得私自拾取设备包装箱盒或师生未确定废弃的各类物品。如上述情况出现任何问题或纠纷，自行解决处理或赔偿。

(7) 投标人应自行做好员工安全管理，未经采购人审批，严禁员工私自在校内采购人管理场所居住。严禁员工休息期间聚众酗酒、争吵、打架、赌博等恶性事件发生，若产生安全事故及人事纠纷，相关责任由投标人自行承担。

2.4 资产管理

(1) 投标人需建立完整的物业档案和档案管理办法：包括校园规划资料、建筑单体、供配电设施设备、给排水管网及设施、消防管网及设施、安防设施等物业更新资料档案；改扩建、安装资料档案：包括校区内经过

采购人批准进行的二次装修、改建扩建、安装设备的资料档案。建立健全6类核心管理台账，包括《公寓服务台账》《设施设备巡检台账》《维修工单台账》《外来人员登记台账》《消杀记录台账》《应急事件处置台账》。

(2) 投标人应根据项目需求进行设备和物资投入。

(3) 设施设备维护、维修记录档案。

(4) 工作文件交接记录。

(5) 爱卫会工作记录。

(6) 物业相关档案必须装订规范，所有记录资料保存期限不少于3年，采购人有权查阅投标人的管理档案，投标人应在每学期或者采购人认为有必要时向采购人移交相关档案。

(7) 投标人应建立规范的材料管理方案，严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。若发生安全事故，一切责任由投标人承担，同时采购人有权按照考核办法约定的比例扣除当月服务费；造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

(8) 采购人负责向投标人提供必要的办公用房、客服用房、工具用房、通讯电话等。采购人提供给投标人的所有物资器材和房屋等，不得转移及改变使用功能（特别不允许进行任何经营性活动），已经登记在册的财产，如因工作失误或人为原因造成的损坏或丢失，投标人需照价赔偿。通讯电话相关费用由投标人按照校园相关收费标准自行缴纳。

(9) 未经采购人书面许可，投标人不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，投标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

(10) 配合学校完成住宿学生信息、宿舍资产信息的动态更新管理，

每学期开展 1 次全覆盖房间资产盘点，确保资产账实相符率达到 100%。

2.5 标识管理

(1) 完善建筑单体内设置消防疏散图和警示、劝诫标语。

(2) 在建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括投标人经理、主管、责任区域工作人员的照片和每个人的联系方式，物业管理服务投诉地址和 24 小时投诉电话，如遇情况调整，需在 24 小时内更新完毕。

(3) 在建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。

(4) 物业管理日常事务需要的进行公示通知和相关宣传制作。

(5) 负责楼宇宿舍门牌及楼层标牌制作。

(6) 各类标志标牌制作费用由投标人承担。

2.6 节能管理

(1) 投标人应每年制定相关管理节能计划与办法，在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案。

(2) 投标人应定期（至少每月一次）对服务区域内的水电总表读数进行记录，进行汇总分析，对于水、电的异常情况及时进行检查和报告。

(3) 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按采购人要求，配合采购人做好节能降耗管理工作。

(4) 能源设备节能管理基本要求：确保服务区域内节约能源、避免浪费。

(5) 配合节能工作宣传，对公共区域开展节能宣传，确保节能标语规范、美观、全覆盖。

2.7 委托管理

(1) 当遇到接待、检查或交流活动时，无偿向服务区内提供非日常工作的、临时性、应急性等服务。如遇流感防控等特殊情况，以及采购人的重大活动（如校运动会、新生报到、毕业生离校、就业双选会、开学（毕业）典礼等大型活动）时，投标人需按政府、采购人的相关指令完成服务

保障任务。对出现的突发事件、重大情况或未经校方同意并通知物业协助手续的校内各种活动、工程、参观等，需在发生后的 20 分钟内，第一时间上报采购人相关管理部门。

(2) 投标人入场后，则为校园安全管理、施工监管、楼宇秩序维护等各项保障校园正常运行的第一责任人，投标人应秉持积极主动、认真负责的态度落实采购人的各项委托，做好校园运行保障工作。

(3) 全面开展日常师生对接服务、学生公寓各类业务办理、服务信息及时公示、楼宇文化氛围营造、客户投诉受理与闭环处理、楼宇维修响应、信息化运维管理等客户服务工作，保障物业服务高效对接、响应及时。

(二) 楼宇卫生保障服务

1. 服务范围

长安校区 20#-22#学生公寓楼，建筑面积 62650 m²。

服务楼宇建筑面积清单（第四标段）

区域	楼宇名称	建筑面积 (m ²)
第二标段 (学生公寓)	20 号楼	26855.49
	21-22 号楼	35794.51
面积共计		62650

▲2. 服务内容

- (1) 室内环境保洁；
- (2) 室内公共卫生安全管理：爱国卫生运动；日常消杀及流感防控；
- (3) 垃圾分类收集与处理。

3. 服务要求

▲ (1) 室内环境保洁

1.1 投标人负责辖区内全部公共区域，含大厅、走廊、卫生间、配电室、设备房等地的地面、墙面及门窗、玻璃、桌椅、消防器材等各种设施设备日常卫生保洁及消杀，以及楼宇外墙 3 米以下的环境保洁；并负责楼内垃圾分类收集及分类处理，以及楼内垃圾桶、果皮箱清洗保洁。

1.2 保洁频次要求

楼道、走廊、楼梯间每日清扫 3 次、拖拭 1 次，每周消毒 1 次，晚熄

灯前需完成最后一次卫生清洁；地面无垃圾、无积水、无明显污渍，扶手无积尘；通道无杂物；顶面、吊顶、送排风口等部位无蜘蛛网和积尘；垃圾箱、果皮箱等无异味、无污渍、无痰渍、无尘迹；栏杆、消防器材、各类标牌、指示牌、悬挂牌无污渍、无尘迹。电梯轿厢每日擦拭2次，每周消毒2次；轿厢内壁无污渍、按键无灰尘，地面无垃圾残留。公共卫生间每日清洁3次，每周消毒2次，晚熄灯前需完成最后一次卫生清洁；无异味、无积水、便器无污垢、镜面无污迹，小便器内需随时搁置除臭剂；保持下水口水流畅通。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识，卫生间门帘保持干净，每月至少清洗一次。地下停车场每月清扫1次，每周拖拭1次；地面无杂物、无积水，标识线清晰。露台天台无垃圾杂物、无杂草、无积沙积垢地皮、无青苔，地漏完好无堵塞。排水沟内无垃圾杂物，无积沙淤泥，无明显积垢和青苔，定期清理，排水畅通。房屋滴水檐周界无杂草、无垃圾杂物、无积沙、无青苔，排水口完好无堵塞。

1.3 学生公寓楼内公共区域垃圾桶、卫生间纸篓、置物架、门帘、宣传标识、物业服务相关标识等各类设施的配置及安装由投标人负责，采购费用由投标人承担，包含在报价中。

1.4 负责每年对楼体外墙及玻璃幕墙进行一次专项清洁。

▲（2）室内公共卫生安全管理

2.1 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，出现问题及时消除。根据四害滋生情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂并做好醒目提示标识，灭鼠、灭蟑螂等病虫害防除每月1次。

2.2 定期对公共区域、卫生间、地沟、垃圾投放点等部位实施消杀并记录，每月开展1次公共区域全面消杀，消杀前3天公示时间、范围，使用符合国家标准低毒消杀药剂，作业后留存药剂合格证明及消杀记录。

2.3 在流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

2.4 校内发生传染性疾病或流感有防控要求时，依据有关防控标准和要求执行消毒作业并做好相关记录，学生宿舍内部传染病消杀须于接学校疾控部门通知后 30 分钟内到场，按照指定范围和标准完成消杀，作业后做好登记并反馈结果。同时加强公共区域的通风换气及公共设施及公用器具的保洁和消毒工作，保证公共区域每日三次消杀、三次通风。按采购人要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

▲ (3) 垃圾分类收集与处理

3.1 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，于楼内配置垃圾箱等设备设施，并负责楼宇生活垃圾定点收集，配合校园垃圾二次转运单位清运工作，实现定点收集定点投放，做到垃圾不堆积、不过夜。

3.2 按照政府垃圾分类要求，投标人负责楼宇垃圾分类工作，对于政府职能部门的处罚由投标人承担。

3.3 在垃圾收集过程中，按照上级文件的要求对垃圾进行分类处理，严禁在校园内除垃圾中转站以外的任何地方分检；清运过程中严禁产生二次污染。

3.4 投标人应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

3.5 楼内垃圾做到日产日清，垃圾分类清运要及时、环保。垃圾转运工具应保持清洁无破损，垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

3.6 垃圾收集及转运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

3.7 如遇采购人搬迁、迎新、军训、毕业、垃圾分类检查等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。

3.8 负责 20#-22#学生公寓楼周边垃圾分类收集容器采购及安装，设施安装及配套装置需满足所属区域相关管理部门垃圾分类收集要求。

（三）楼宇巡查及秩序维护

▲1. 服务内容

- （1）门岗服务：门卫值守及楼宇出入管理；巡查管理；假期管理；
- （2）楼内施工管理；
- （3）消防管理；
- （4）节能管理；
- （5）标识系统管理；
- （6）其他防护设施
- （7）楼宇盆栽摆放及养护。

2. 服务要求

▲（1）门岗服务

1.1 门岗服务基本要求

1.1.1 服从采购人管理、遵守采购人有关规章制度，执行采购人安全管理规定，严格按采购人要求做好辖区安全管理工作，自觉接受采购人保卫处、公安机关、地方管理部门的业务检查、监督和指导。

1.1.2 维护辖区内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，实行24小时巡逻制度，巡逻人员须时刻保持与采购人保卫处通讯联系，对于辖区内突发事件须能做到各岗位联动，能够在3分钟内迅速集结反应，且在5分钟内上报采购人，同步做好现场应急处置。

1.1.3 定期进行消防安全演练，执行扑救初级火灾等灾害事故的紧急任务。

1.1.4 协助负责辖区重大活动、集会的安全保卫，配合采购人开展各类应急演练工作，维护重大活动、集会秩序，确保活动的安全。

1.1.5 协助采购人以及公安机关保护各种现场，包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等，为采购人、公安机关提供可靠资料。

1.1.6 纠正或制止辖区内各种违章（法）违规（纪）行为（包括乱搭乱建、乱张贴、乱摆（叫）卖、乱涂乱画乱写、乱悬挂等），维护正常教学

与生活秩序，净化校园环境。

1.1.7 服从采购人的调遣，执行采购人有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好安全保卫工作。遇到特大案件、意外事件第一时间向采购人报告。

1.1.8 负责辖区安防设施、设备和消防设施、设备日常巡查并做好相关记录。

1.1.9 完成采购人临时交办的其他安全保卫任务。

1.1.10 配合采购人在重大活动以及毕业、迎新等特别时期的秩序保障。采购人大型活动、集会等，要临时抽调一定数量的加班值勤人员配合进行安全保卫工作，管理人员及所有人员均应服从采购人的指挥，听从采购人统一调派，并积极配合采购人做好活动、集会的安全保卫工作，维护辖区的秩序。

1.1.11 以预防为主，防消、防盗相结合的原则，加强防火、防盗的宣传教育和安全巡查。负责巡逻的人员及时将存在的安全隐患向当班领导、项目经理报告，并由项目经理向采购人汇报，并提示相关部门整改。

1.1.12 本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。

1.1.13 坚持各种登记、检查制度，认真做好记载，学生晚归须严格执行实名登记流程，按月汇总晚归数据并上报采购人。

1.1.14 定期（每季度与采购人、每周与保卫处）或不定期同其它部门人员交换工作意见，增进友谊，听取不足，从而不断改进服务质量。

1.1.15 监控录像资料留存期限不少于 30 天，严禁工作人员擅自调阅、拷贝或泄露监控内容，违者采购人有权终止其劳动合同并纳入投标人考核，同时处以 1 万元罚款。

1.2 门卫值守及楼宇出入管理

1.2.1 实行公寓门厅 24 小时专人值守制度，严格执行门禁和秩序维护，做好进出人员身份核验、登记，外来人员不得随意进入楼内。外来人员进

入楼宇须核验身份，联系受访学生确认同意后，完成实名登记方可准入，访客登记信息留存期限不少于5个月。每日晚23:30至次日早6:00，禁止非本楼宇学生进入公寓，学生晚上在非门禁时间外出，在征得其导师或院系领导同意后才可外出，做好汇报与登记。

1.2.2 妥善保管各类钥匙，做到分类清晰、保管有序无缺失，不得私自出借钥匙。

1.2.3 门卫值班人员须严格落实属地政府和采购人各类应急突发事件工作要求，要求进出楼人员予以配合。

1.2.4 外来人员如有采购人相关单位证明或介绍信，在确认核实、登记的前提下予以放行，外来人员只能到指定区域活动，不得到无关的区域随意通行活动，影响正常教学科研办公秩序。排查推销、非法宣传等可疑人员。

1.2.5 对带离楼宇的大件及贵重物品、可疑物品、楼宇设施等进行排查核实登记，要查明相关证明、证件并做好登记后方可放行，防止资产流失。

1.2.6 夜班人员负责楼栋大门的关闭，与巡检人员配合检查门窗、能源、电器设备是否锁闭关闭等各类安全隐患并给予排除处理，清理无关人员，检查是否存在可疑人员、可疑现象及公共设备是否运行正常并跟进处置、报告异常情况，防止火灾、盗窃等恶劣事件的发生。

1.2.7 禁止易燃易爆、有毒危险、管制器具等物品进入楼内。

1.2.8 人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保出入口畅通。遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散。

1.2.9 做好楼宇外周边区域的秩序维护工作，合理规划行人、电动车、机动车行驶路线和停放区域，负责楼宇入口电动车、自行车摆放引导，并对未按照要求停放的情况及时整治，及时清理区域内的杂物，保持整洁、有序的秩序。

1.2.10 外来人员需进入变电所或开启配电室（间）或进行涉及电、水、暖气等管线作业，须向学校管理部门申请并经得允许。

1.2.11 投标人负责各楼宇前台桌、接待台等设施配置，相关费用由投

标人自行承担。

1.3 巡查管理

1.3.1 负责楼宇公共区域的周期性安全、消防巡查及时发现和排除各种不安全因素，落实“两小时巡查制”，及时制止报告各种违规、违法犯罪行为。如遇突发事件、案件和各类紧急事件的须做好先期处置和秩序维护工作，并立即上报采购人保卫处、后勤管理部门。

1.3.2 按楼宇开关门时间开闭大门，做好晚间闭楼后的全楼巡视及24小时值班。关闭门窗、检查水电、无异常情况。发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离。

1.3.3 负责责任区域各类突发、应急事件的快速管控和处置，接收处理师生教职员工的的安全救助，抢救危难群众和遭受危害的财产，提供紧急救助。

1.3.4 维护责任区域生活秩序，对噪音等行为进行管控，清理进入楼栋的闲杂人员，对推销宣传等可疑人员进行盘查处理。

1.3.5 负责对楼宇内外各类消防、门禁系统、监控摄像头、安全设施的完好及运行情况进行定期检查登记，确保设备完好率达到100%，巡检记录须张贴于对应设备醒目位置，便于核查。配合校方做好安全隐患排查，及时报告隐患情况，并进行现场处置和警示。

1.3.6 根据责任区域具体情况设置并适时调整巡检路线，加强重点区域、要害部位的安全巡查力度。

1.3.7 负责对责任区域施工、乱堆乱放、私拉乱接、违规操作等影响安全环境、便捷通行的行为进行制止和处置。及时纠正处理在楼内公共区域和配电间、泵房等处及楼外责任区域内乱堆乱放杂物、摆放物品等现象，有效区分各类情况，对准物品所有人，通过所属单位协调、上门走访、张贴告知书、限期清理等措施，处置区域内物品乱堆乱放等情况，消除潜在安全隐患。

1.3.8 每月组织开展1次学生宿舍违规电器及违禁品专项检查，覆盖所有宿舍，详细登记违禁品种类、数量及涉及宿舍信息，建立专项台账并及

时上报采购人及对应学生院系。

1.3.9 对楼内出现的大声喧哗、吵闹、举止行为不雅、随意丢弃垃圾、吸烟、破坏各类公物、占座、乱写乱画乱贴、私自拉电线接电源、使用违章电器、电动车入楼及楼内外人员聚集等影响安全、秩序、环境和正常教学科研的现象和行为及时有效制止纠正。劝阻无效的立即上报，防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件。

1.3.10 投标人及所属服务人员不得占用楼内配电间、泵房、蹲便池间、楼梯楼道等空间进行堆放杂物、人员住宿、做饭和废品存放。

1.3.11 公共区域的时钟每周至少校对一次，保证时间准确无误。

1.4 假期管理

1.4.1 放假期间对不使用的宿舍完全断电；对完好无损的配套设施设备进行封存，并在门上加贴封条。

1.4.2 对假期不使用的楼宇进行封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

1.4.3 每天巡查封闭楼宇，发现隐患及时处理。

1.4.4 根据采购人相关教学住宿安排，做好公寓楼值守及工作安排。

1.4.5 完成采购人要求的其他假期服务任务。

1.5 服务有关管理及经济赔偿责任的说明

1.5.1 投标人与他人发生纠纷时，由投标人管理人员负责调解处理，采购人协助。涉及投标人的责任全部由投标人承担，调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

1.5.2 采购人提供给投标人的所有物资器材和房屋等，如因值勤门岗、巡逻人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由投标人负责赔偿。

1.5.3 因投标人人员疏于职责，或不按规定落实值班人员，造成公私财物损失的均由投标人按损失价值赔偿。发生重大及以上案件，经查实因投标人门岗、巡逻人员失职造成的，追究投标人责任，并按损失价值赔偿损失，追究相关人员责任。

1.5.4 发生投标人人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造

成采购人损失的，追究投标人和相关人员责任，并按实际经济损失情况赔偿采购人。拒不执行赔偿的，采购人有权在当月服务费用支付过程中直接扣除。

▲（2）楼内施工管理

2.1 投标人负责辖区内各项施工的施工作业监督及施工安全管理。

2.2 加强各服务区域内各类施工、装修监管，各服务区域内发现未备案登记的各类施工，须及时查明确认情况并记录在案，如无相关审批手续，一律不得实施修缮或维修改造。

2.3 各类施工作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，须做好施工单位登记、备案和施工人员验证。

2.4 施工安全检查应符合《建筑施工安全检查标准》的规定。对涉及可能存在的改变楼宇建筑构造及布局、空间以及水电暖既有系统等情况的施工或装修，要及时发现，要求相关单位提前向采购人资产管理部门、后勤集团申请报备。

2.5 督促楼内外施工人员作业期间不得影响楼内正常秩序、环境卫生和水电等设施设备正常运行，保证工完场净，确保其他设施设备完好无损。

2.6 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

2.7 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督管控，确保不发生消防等不安全事件。

2.8 到楼顶进行生产作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，在做好登记验证前提下，值班人员按所需约定时间允许作业人员进入楼顶区域，钥匙不得外借，严禁一人单独进入楼顶区域，同时提醒进入楼顶人员注意安全，无关人员不得进入楼顶。

▲（3）消防管理

3.1 负责各自辖区内消防管网及设备设施等日常巡查及零星维修，协助采购人统计配合保卫处更换消防灭火器换粉等。

3.2 健全并落实消防安全责任制，具备消防安全“四个能力”，明确各

岗位消防安全责任人及其职责，建立消防工作群防群治机制，制定并落实消防安全制度、消防安全操作规程、应急预案和消防工作年度工作计划。

3.3 消防控制室必须按国家现行的消防法律法规，配齐 24 小时持证上岗的值班人员。每间消防控制室不得少于 6 人，每班在岗人员不得少于 2 人，严禁人证不符，不得虚假填报在岗人员信息。消防控制室值守人员应受过良好的专业培训，需熟知消防等安全知识和消防器材数量、位置，熟练使用各类消防器材，熟悉消防系统的操作程序，具有处理初级火情的能力，有能力保证消防设施、设备的正常运转及消防通道的畅通，杜绝喷淋系统和防火卷帘设备的误操作事件的发生。一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

3.4 定期开展消防安全宣传教育、培训，每学年至少进行 2 次消防应急演练。所属人员熟悉应急预案内容，具备应急处突能力。

3.5 确保责任区内消防设施完好有效，保证消火栓设施齐全，保障建筑的疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

3.6 对消防安全重点部位每日昼夜进行防火巡查，并建立日、月、季度、年巡查记录。

3.7 对责任区定期开展消防安全自查自纠，及时消除火灾隐患。在隐患未消除之前，应当采取相应的防范措施。

3.8 投标人负责 20-22 号楼消防水泵房、消防水箱（40m³）的日常维护及管理。

3.9 建立完善准确消防台账和灭火器台账并及时更新，积极配合采购人相关部门对消防设施进行的检查，积极配合采购人消防设施设备的更新或改造。

3.10 定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效，安装牢固，疏散牌等指示灯正常。确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效。

3.11 按照采购人要求定期组织检查辖区内的各种消防安全隐患，包括

各种设施设备等的安全用电、消防安全管理，提出整改意见跟进整改进展。

3.12 要在消防设施上有每月的检查记录标识，每次对各消防设施检查完毕后贴上“非警用情况勿动”等类似标识。

3.13 严禁在室内使用明火，严禁在各楼宇内及公共场所吸烟，严禁违章用电，严禁电动车入楼。每天做好防火安全检查记录。

▲（4）节能管理

4.1 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按照采购人节能要求，采取有效措施。

4.2 在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案，报采购人审批后实施。

▲（5）标识系统管理

5.1 物业服务公示、指示等应包含的全部内容；

5.2 节能、消防、防火、防疫、安全、禁烟等应有的标识标志全覆盖。

▲（6）其他防护设施

6.1 配合学校做好各楼宇冬季防寒、防风保障，供暖期间安装防风门帘，并负责非供暖期保暖防风门帘清洗及维护，防风门帘采购安装费用均由投标人自行承担，服务期内如有严重破损，由投标人负责门帘更换。

6.2 负责配合学校对卫生间等部分有隐私保护需求的公共区域进行防窥处理，张贴防窥膜、布设防窥设施等费用由投标人负责。

▲（7）楼宇盆栽摆放及养护

7.1 做好 20#-22#学生公寓楼入口、电梯厅前室、一层大厅等主要场地内中大型绿植盆栽的租赁或采购、摆放、更新及养护，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不得低于 1.4m，盆栽数量总数不得低于 140 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由投标人承担。

7.2 负责开学前新启用宿舍内部桌面绿植摆放工作，种类以绿萝、万年青、龟背竹、常春藤、虎尾兰、白掌等常绿植物为主，每间宿舍摆放不得

少于 4 盆。

7.3 各类绿植须保证干形优美、根系发达、植株丰满健壮，叶面干净光亮，无病斑、虫口和腐烂变质，无缺水干旱现象。

7.4 各类绿植的修剪整形、施肥、浇水每月不少于 2 次，确保绿植长势优良、叶色葱郁、株表清洁和枝繁叶茂，无衍生乱草或枯叶，无枯黄死亡。保持各类绿植的新鲜和美观，如因养护异常或环境条件不适，绿植出现问题，须及时补充更换。根据各类绿植生长习性、季节环境等因素做好适时养护，确保绿植正常生长，同时做好绿植的更新。

7.5 各类绿植盆面无杂污、破损，花槽底无积水。养护等作业期间须保持现场环境卫生洁净，做到人走场净。按照实际需求做好绿植摆放位置的调整，确保摆放位置合理有序、整洁美观。

7.6 投标人在各自辖区内新增植物品种、株高、冠径需经采购人审批同意后采买。

（四）学生管理与专属服务

▲1. 服务内容

（1）宿舍精细化管理：入住办理；宿舍调配；退宿办理；

（2）生活支持与便利保障：宿舍内部维修服务；快递收发；自习室或活动室管理；

（3）社区建设与文化活动：宿舍文化建设；小型活动组织；

（4）信息与咨询：通知发布；问题反馈渠道；政策解释；

2. 服务要求

▲（1）宿舍精细化管理

1.1 对学生公寓区域实施精细化管控，涵盖配合开展宿舍分配、住宿学生信息核对、日常巡查、钥匙全流程管理（含分发、配制、回收、暂借）、校产台账管理与实物管控、宿舍清退等工作。

1.2 公寓服务中心窗口每日服务时间为 8:00-24:00，提供业务咨询、钥匙借用、报修登记、生活服务等一站式服务；非服务时段，安排专职值班人员处理各类应急事项，保障服务不间断。

1.3 配合校方管理部门开展宿舍调配工作，根据院系、年级或学生需求进行宿舍调整。

1.4 针对毕业生离校、新生入学、大规模调宿等特殊时段，根据学校需求增派临时服务人员，强化专项保障：在新生入学阶段，提前3天完成新生宿舍全面清洁、扫把笤帚及窗帘配备到位、设施设备逐一检查、房间钥匙精准核对；报到当日安排专人在楼宇入口引导，协助学生快速办理入住手续。在毕业生离校阶段，设置临时行李存放点，配合学校完成宿舍资产核验、退宿手续办理等工作。在调宿搬迁阶段，配合完成搬迁学生信息核对、房间钥匙发放、搬迁后宿舍清洁及设施复检等全流程工作。

▲（2）生活支持与便利保障

2.1 提供宿舍内设施（如桌椅、灯具、水管）的报修与维修渠道。

2.2 设置快递代收点或智能快递柜。

2.3 在公寓楼内设置学习空间或小型活动场所，并负责楼内公共区域休憩座椅采购及安装，共10组，每组需包含座椅及茶几，其中每组座椅不少于4个。休憩设施采购需兼顾实用性与美观性，须经采购人主管单位审核通过后进行采购安装。

▲（3）社区建设与文化活动

3.1 配合学校开展宿舍文化建设，组织文明宿舍评比、评比标准可综合环境卫生、安全规范、室友关系、学习氛围以及节能环保等方面。优胜宿舍可获得“星级宿舍”称号，并在公寓公告栏或线上平台展示，形成积极的榜样效应。

3.2 小型活动：在公共区域举办节日庆祝、小型交流会等。在中秋、元宵、圣诞等节日，于公共大厅或活动室组织小型庆祝会。例如，中秋做月饼、元宵猜灯谜，不仅营造节日氛围，也让来自不同地域的学生交流各自的文化传统，增进理解与融合。

3.3 全力配合学校开展安全宣传、文明宿舍评选、公寓文化节等各类活动，每年至少配合开展4次主题活动，按需提供场地布置、人员保障、现场协助等配套服务。

3.4 负责配合学校开设劳动育人相关活动及课程，根据学校具体要求组织人员参与劳动实践授课工作。授课过程所需材料、机械、安全防护、人员配置等一系列保障所需费用由投标人承担，每学期活动保障预算约 1 万元。

▲（4）信息与咨询

4.1 通过公告栏、微信群或学校 APP 发布住宿相关通知。

4.2 设立公寓服务中心或线上平台，接受学生投诉与建议。

4.3 解答住宿费、住宿规定、访客制度等问题。

4.4 每年开展 2 次物业服务满意度调查，调查覆盖住宿学生比例不低于 60%，针对学生反馈问题建立专项整改台账，15 个工作日内完成全部整改并予以公示，确保整改率达到 100%。

（五）公共区域设备设施维护维修服务

1. 服务范围

本项目包含楼宇室内公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人负责。

维修界限：质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修；楼内水、暖、雨污水、消防管网为楼宇第一座入楼井、阀（含井）及入楼全部内容，电为楼宇总配电箱及下级全部内容。

▲2. 服务内容

包含设施设备管理及日常维护及设施设备维修：负责区域内房屋本体及供电、照明、门窗、暖气（含配套材料）、给排水、门禁系统、监控设备、电梯、弱电系统、消防设备设施等全品类设施设备的日常管理、定期巡检、规范运行及维修养护工作，确保各类设施设备稳定正常运转，保障楼宇使用安全。

▲3. 服务要求

(1) 投标人负责新建楼宇的承接查验工作，负责编制查验报告，协助学校管理部门对接施工单位完成问题整改跟进工作。

(2) 搭建线下服务窗口+学生微信双渠道报修体系，接到报修申请后响应时间不超过 30 分钟。一般故障（如灯泡损坏、水龙头漏水、门锁故障等）须当日办结；复杂故障（如管网漏水、设施结构性损坏、电梯故障等），48 小时内制定专项解决方案，在故障区域公示维修进度，全程跟踪督办直至问题办结。

(3) 对采购人移交的所有设施进行建册建档管理，规范看管，确保其不丢失和尽可能不被人为损坏。对管护的设施设备需按照采购人资产管理的相关规定建立相应的台帐（此台帐由投标人填报，经采购人审批后盖章留存，合同结束时需完好地移交给采购人，自然损耗除外）。

(4) 对已经移交的设施设备，均需按照相关国家规范及行业规定的设施设备保养内容进行日常性的保养和维护，确保其正常运行。

(5) 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位职责、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

(6) 配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书，且证件必须在有效期内。由专业人员负责管理(开启、关闭、零星维修和养护)公共区域各项设施设备，严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。

(7) 单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元（含 1000 元）以内的楼宇小型维修由投标人承担，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后部分由采购人承担。

(8) 服务范围内的维修单次单项超出 1000 元额度的维修或超出维修范围的维修，由投标人向采购人申请材料购买或由采购人组织维修维护，投标人应予施工管理协助。

(9) 投标人在校内开展的一切维修作业应遵循《西北大学基础设施维修改造及装饰装修工程管理办法》及《西北大学校园物业管理办法》进行申报，接受有关部门工程技术监督管理及费用审核。采购人、投标人对核

算在 1000 元以内（含 1000 元）的和超出范围的预计产生维修费用有异议时，以学校工程技术部最终核定金额为准，1000 元（含 1000）以下项目维修费用由投标人承担，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后，剩余部分由采购人承担。

（10）若遇紧急抢修，投标人无法立即响应并协调施工单位到场工作，耽误抢修作业恢复，以致影响学校正常教学、科研、生活的，由采购人指定施工单位进行抢修，投标人须积极配合抢修作业。

（11）若因投标人维修不及时，或漏报、瞒报故障隐患，造成校方重大财产损失的，投标人须承担相关赔偿，且校方有权不续签下一年度合同。

（12）定期检查辖区基本建筑、门窗玻璃、供电、照明、供水、供暖、电梯等使用状况，并做好相应记录，出现故障时进行简单判断，能自行恢复或修理的及时自修，不能自修的，及时向采购人报告，协助专业维修人员维修，并做好施工现场管理，档案规整。

（13）加强电梯的巡查管理，密切与维保单位或对口管理单位对接沟通，出现问题或故障及时协同处置。加强公共区域监控、门禁系统各组成部分等设施设备运行检查，出现问题及时维修，确保正常功效。

（14）宿舍内暖气片由投标人进行维修更换。

（15）对各类设施设备要建立日常检查制度，建立相应的检查档案。对水电供应设施设备、电梯、空调、排污设施、消防安全设施等设施建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

（16）定时检查地下室和楼顶的卫生状况，每月组织一次地下室及楼顶卫生清扫行动。

（17）对于维修更换的水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用

（18）如实准确做好每日维修工作量记录，并提交采购人校内物业单位检查确认。每月形成维修工作量台账，并提交采购人校内物业单位备案。

（19）积极配合采购人开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记

录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

(20) 维修完成后 24 小时内，通过原报修渠道向报修人反馈处理结果，按月汇总维修满意度数据报采购人，确保报修服务满意度不低于 90%。

3.1 建筑设施维修方面

3.1.1 制定建筑本体及公共部分管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合；严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；严格制定维修养护工作时间和材料环保要求，并确保人员和财产安全；确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用。

3.1.2 对质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修。

3.1.3 排水设施养护。做好地基基础的日常巡查，配合采购人检查不合理荷载的产生；加强对区域的检查、养护，及时报告损坏情况，提出维修建议，确保各类排水沟畅通。加强对各区域雨水立管检查、疏通及维修，确保立管完好、无破损、无堵塞。

3.1.4 楼面地面养护。维持楼地面、地面及粘贴的瓷砖（地板砖）完好。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的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆；维修后应平整、光滑、接槎平顺。

3.1.5 墙台面和吊顶养护。保持墙台面清洁，无污渍，无脚印，有破损及时修复，超出范围及时报修。内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；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。

3.1.6 门窗养护。加强门窗日常检查和维修，确保门窗正常使用。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；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。

3.1.7 防雷设施巡查。定期对防雷设施进行巡查，超出范围的及时提出维修、养护建议。

3.1.8 设置限制性进入区域。根据物业管理行规和采购人管理要求，严禁超负荷物品进入。

3.1.9 清扫屋面、雨落管等。定期将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

3.1.10 对于维修更换的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用。

3.2. 供电设施维修方面

3.2.1 负责服务范围内各配电室/配电间以及后端线路、照明灯具的管理和维护。

3.2.2 对责任区域内的照明设备每天进行巡查，发现问题及时维修或报修。

3.2.3 配电室/配电间进行钥匙管理（未达到安装设置标准的除外），标识清晰，开启快捷（5分钟内能打开）。

3.2.4 照明线路损坏及时维修或报修（一般不超过24小时）。按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观。

3.2.5 工作人员配备应执行GB/T31989的要求，并持上证岗，且有严格的岗位职责，确保供电安全运行。

3.2.6 楼宇内限电、停电有明确的审批权限，采购人提前（临时停电及时）通知投标人，由投标人告知楼宇内服务对象。非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.2.7 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

3.2.8 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶

垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年。

3.2.9 根据季节时令与气候情况编制《公共照明系统开启时刻表》，报采购人批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费，按照采购人节能要求，采取有效措施。

3.2.10 工作人员应当熟悉校区内供电线路分布及走向。熟悉电力设备设施的位置、供电区域及数量，负责定期保洁、检查及故障维修。

3.2.11 突发停电时反应时间为 10 分钟内到达停电现场并进行处理及检修（超出职责范围的及时上报）。

3.2.12 照明灯具完好率 100%。

3.2.13 根据采购人要求及实际需要设置禁止或警示标志。

3.3 弱电方面

3.3.1. 对服务范围内所有弱电间设备档案资料完整、整洁有序方便查询，按档案管理要求进行日常管理。

3.3.2. 每月对各个弱电系统、弱电间的设施，至少进行除尘、检修 2 次。检修时对楼宇弱电设备和业主自有设备怀疑故障时，第一时间通知采购人。

3.3.3 弱电间设施设备标识清楚、规范。

3.4. 给排水设施维修方面

3.4.1 负责管护区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。给水泵房设备每两小时巡查 1 次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。

3.4.2 建立管护区域内给水设备系统的养护制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。

3.4.3 增压水泵等设备每月巡检 1 次，每年维保 1 次。

3.4.4 积极协助采购人建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划，按照采购人节能要求，采取有效措施。

3.4.5 各类设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。水泵、管道、水箱内及时清洗，管道无明显锈蚀、无滴漏；排水、排污管道通畅，

无堵塞、外溢现象；水质无异味及异色等现象，确保水质符合饮用水卫生标准。

3.4.6 在接到限水、停水通知后及时告知物业使用人。非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.4.7 每月对管护区域内给排水管道进行养护和疏通，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除或报修相应隐患。

3.4.8 冬季供暖期，加强各区域暖气片、管道运行情况，出现“跑冒滴漏”现象及时维修处理。非公共区域暖气片故障，应第一时间协助处理，避免造成采购人财产损失。

3.4.9 有处理险情的应急措施，遇有事故维修人员须在15分钟内到达、30分钟内开始实施抢修，确保无大面积跑水、泛水和长时间停水。有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

3.4.10 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

3.4.11 熟悉校区内给排水管网，配合采购人建立相应的管网图。

3.4.12 负责供暖设备间各项设施的保养维护，包括供暖安全阀的日常保养、维护及年检。

3.5. 消防系统维护维修

3.5.1 消防设施、器材配置齐全完好有效，摆放到位。

3.5.2 建立信息准确、资料完备的灭火器台账，包括类型、型号、规格、购置日期、过期日期、检验日期、报废日期、摆放位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

3.5.3 定期对灭火器等消防设施设备进行检查，有日检、夜查、月检记录，各类灭火器如需维修或更换及时报修、报换。做好应急灯、各类应急疏散指示标识、消防水带等消火栓组成部分、防火门等消防设施的日常维护维修，出现故障或影响正常使用的问题，及时予以有效处置，确保各项设施运行正常。

3.5.4 设置消防安全和应急疏散指示标识，规范清晰，形象直观。

3.5.5 完善突发火灾应急预案，设立消防疏散示意图，照明设备设施、

引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

3.5.6 做好消防系统的日常维护、保养及零星维修，确保自动喷淋、防火卷帘、灭火器、消防水泵、报警系统等设施设备的运行正常。

3.5.7 负责辖区内各楼楼顶消防高位水箱的日常维护维修及管理，若因投标人维护管理不当造成消防安全隐患及安全事故，一切责任由投标人自行承担，并扣除当季全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

3.6 日常设施设备维修

3.6.1 给排水管道、水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等给排水设施设备维修。各类照明灯具、开水器及其附属设施维修。

3.6.2 门窗、玻璃、纱窗、门锁、窗帘、钟表、卫生间各类挡板、换气排气扇、小五金等维修。

3.6.3 地面、地砖、墙面、墙砖、踢脚线、栏杆、扶手（含扶手下玻璃）和卫生间蹲便池、坐便器、小便池、洗手盆及台面、拖把池等设施的维修。

3.6.4 建筑物外装饰设施、灯光设施、地面、宣传等设施维修。

3.7 二次供水设施管理

3.7.1 投标人负责辖区内二次供水设施的日常管理及清洗消毒。须保证二次供水设施完好，且每年须进行两次集中清洗消毒，具体清洗消毒应按照国家卫生监督部门二次供水设施清洗技术规范要求进行，清洗后水质达到国家饮用水卫生标准。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各项安全、施工措施完备。清洗完成后，应提供专业资质公司出具的质量合格检测报告于采购人备案。相关清洗及检测费用由投标人自行承担。

二标段范围内，20号学生公寓楼二次供水水箱1个，容量120m³/个。

3.7.2 二次供水设施清洗消毒质量要求及验收标准

二次供水设施清洗消毒内容包括：①除污②清洗③消毒④水质检测

水池、水箱内杂物全部清理干净；经清洗消毒后，蓄水池内无泥沙、无水垢等杂物，全部清理干净；蓄水池内设施清洗干净无附着物；操作程序：排水—清淤—消毒—漂洗—工程验收—水质检测；西安市饮用水水质

检测中心（以下简称水质检测中心）出具的二次供水设施清洗消毒合格证明为验收标准。并提供符合国家饮用水质标准的水质检测报告。

3.7.3 洗消毒后水质达不到西安市卫生监督所二次供水水质标准，投标人需重新清洗或消毒，直至检验合格，由此引起的工程费用、行政罚款等所有费用一律由投标人承担。

3.7.4 若因投标人未清洗或清洗不到位造成师生用水安全事故，一切责任由投标人承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

3.8 供暖设施管理

3.8.1 负责楼宇换热站日常巡查值守，并负责定期开展板式换热器清洗维护，相关费用由投标人自行承担。

3.8.2 负责楼宇供暖设施安全校验阀保养及年检，相关费用由投标人自行承担。

3.9 化粪池疏通清洗

3.9.1 投标人负责 20#-22#学生公寓楼附属化粪池的日常管理及疏通清洗。须保证化粪池设施完好，且每年须进行至少一次集中疏通清洗，具体疏通清洗应按照国家技术规范要求进行。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各项安全、施工措施完备。疏通清洗完成后，须通知学校主管单位进行现场验收，并提供疏通清洗过程记录材料及工作报告于学校主管单位备案。相关疏通清洗由投标人自行承担。

3.9.2 服务范围内 20#-22#学生公寓楼设有化粪池 1 个，容量为 150m³。

3.9.3 投标人应确保服务范围内化粪池排污管道通畅，池内无明显漂浮物等，使用正常。若发生管道堵塞，投标人应在接到通知 3 小时内现场处理，校方不再支付任何费用。

3.9.4 投标人应采购人的实际需求和 技术、质量要求，保证最终清洗疏通效果符合学校要求及最新国家有关部门的质量标准，保证清洗后达到西安市污水排放标准，并达到行业质量验收标准。若采购人验收后发现疏通清洗不达标，投标人需重新疏通清洗，直至验收合格，由此引起的工程费

用、行政罚款等所有费用一律由投标人承担。

3.9.5 若因投标人操作不规范或疏通清洗不及时，造成化粪池安全事故或影响师生正常生活，一切责任由投标人承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

3.10 其他要求

3.10.1 对于应当由投标人采购的材料，投标人应充分储备，保证维修及时率，不得以无维修材料为理由作为维修不及时的理由。

3.10.2 维修服务时限为：急修服务 20 分钟内到位，若不能修复，要有紧急处理措施，并对报修学生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修学生或使用人做出合理解释。计划性维修、计划性停水停电提前通知师生；在维修工程进行时张贴“维修中”告示，并采取疏导防护措施。

3.10.3 遇有不属于投标人维护维修范围内的设备设施损坏，或投标人人力所不及的维修工程，投标人应在发现损坏或接到物业使用人员报修后 1 小时内，核实损坏情况，上报采购人，并保留好报修记录。在专业公司对设备进行检修和维修时，提供方便并进行监督。协助采购人开展实施的各项修缮类工程，与施工单位办理入场施工手续，签发动火证，签订安全责任协议，负责现场施工监督和施工过程管理。

3.10.4 投标人承诺采用质量品质达标的维修材料进行公共区域设施设备维修，维修产品质保 12 个月，服务期内经投标人更换的维修材料因非人为因素再次故障损坏的，由投标人免费更换。

（六）电梯管理

1. 服务范围

电梯仅负责日常管理和年检费用，不含电梯维保。二标段范围内共设电梯 12 台。

区域	序号	设备名称	品牌	设备地点	安装时间	层数
20 号楼	DT1	消防电梯	帝升	20 号楼	2026 年 1 月 8 日	14
	DT2	客梯兼无障			2025 年 12 月 20 日	13

		碍电梯				
	DT3	客梯			2025年12月20日	13
	DT4	客梯			2025年12月23日	13
	DT5	客梯			2025年12月23日	13
	DT6	客梯			2025年12月23日	13
21号楼	DT1	客梯	蒂森克 虏伯	21号楼	2026.4	6
	DT2	客梯兼无障碍电梯			2026.4	6
22号楼	DT1	消防电梯		22号楼	2026.4	14
	DT2	客梯兼无障碍电梯			2026.4	13
	DT3	客梯			2026.4	13
	DT4	客梯			2026.4	13
	DT5	客梯			2026.4	13
	DT6	客梯			2026.4	13

▲2. 服务内容

- (1) 电梯标志标识规范张贴管理与信息及时更新。
- (2) 地垫、温馨提示等物品配备齐全。
- (3) 日常使用管理，配备持证上岗的电梯安全管理员，协助开展电梯日常管理及隐患排查。
- (4) 日常电梯清洁。
- (5) 配合电梯专业维保。
- (6) 监控室五方通话管理及维修、维护。
- (7) 故障及紧急事故的应急处置。

▲3. 服务要求

- 3.1 负责电梯的保洁及消杀，所需耗材费用均由投标人承担。
- 3.2 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同约定执行）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、

照明等附属设施完好。

3.3 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。

3.4 制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应立即设法安抚、解救乘客，同时迅速通知维保单位派人解救被困人员、排除设备故障。

3.5 专业维保公司进行的定期维保、维修，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由投标人收取保管，全部维保、维修工作由投标人参与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。

3.6 配合完成每年电梯年检工作，辖区范围内电梯年检费用由投标人承担。

4. 服务标准

4.1 轿厢地面及滑槽内无垃圾杂物，无积灰积垢，干净整洁；

4.2 轿厢内及厢门定期不锈钢保养，无划伤，无违规张贴物及胶渍；

4.3 无污渍无手印无灰尘，干净明亮；

4.4 监控探头、照明、标识，无灰尘，干净整洁；

4.5 按钮面板定期消毒；

4.6 定期检查监控室五方通话功能，保障正常运行；

4.7 按时规范开启关闭电梯，定期检查电梯运行情况，确保电梯各项功能完好、各项电气开关正常、感应指示器触点正常、接线可靠，无异动异响，同时对检查结果做详细记录；

4.8 投标人负责对电梯的日常管理，并做好相应记录。

(七) 绿化养护服务

1. 服务范围

负责 20-22#学生公寓楼室外绿地绿化养护工作，室外绿地面积 7293.55 m²。

▲2. 服务内容

(1) 管理区域的绿篱、草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化等日常管护；对绿地内景观构筑物、设施进行维修维护。

- (2) 物业管理区域内所有绿地的修剪后的卫生清理；
- (3) 服务期内服务区域内枯死植物更换，费用由投标人负责；
- (4) 大型活动保障，负责大型活动花卉摆放及后续养护管理。

▲3. 服务要求

(1) 投标人应依照《西北大学绿化养护管理实施规范》《西北大学园林绿化养护二级标准》进行校园绿化养护管理工作。做好养护管理机构构建、各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈。制定完善各项绿化管理、操作制度，并根据实际情况，针对不同方面制定专项规章制度等有关规定。建立绿化管理档案，并负责及时对树木、花木、草坪资源进行造册登记，做好校园名贵树种的管理和养护工作，养护过程要求记录完整并报采购人备案。做好绿化日常维护及管理，安全设施管理办法及各项突发事件应急预案制定。每季度末应上报下季度工作计划，计划包括新苗木移栽、补栽，草坪补栽，苗木修剪、防虫等工作。

(2) 同时要求绿化养护技术措施比较完善，管理基本到位，配置并保管、维护校园绿化所需的各类工具，做好草坪、绿篱、树木、花草等植物的管理和养护，包括：栽种、补种、浇水、施肥、修剪、除草、防虫等，达到黄土不露天。养护过程中所需的药品、机械、油料、设备维修维保等一系列费用由投标人承担。

(3) 乔木

生长正常，树冠完整，分枝点合适，主侧枝分布均匀、数量适宜。

枝干正常，枝条粗壮，无蛀干害虫的活卵、活虫；无明显的人为损坏。

树木叶色、大小、厚度正常，在一般条件下发生黄叶、焦叶、卷叶、落叶株数低于5%；叶上虫粪、虫网、病斑及被啃食叶片每株低于10%。

修剪基本合理，树形完整。

根据季节和生长情况适时灌溉排水，保持适当水分。

除不可抗力及人为破坏外，投标人应保证校内树木保存率100%以上，及时补栽成活率100%以上。若因人为破坏造成植株死亡，投标人自行负责与破坏者沟通交涉进行补偿，否则相关补植由投标人自行负责。

行道树缺株控制在 3%以下；新补植树同原有树种、规格、定干高度一致，有支撑措施。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10%以下。

（4）灌木和花卉

灌木长势好，叶色正常，株型较丰满。花灌木开花及时，花期内开花不断，基本无枯枝败叶、残花败花。

修剪基本合理。花后适时修剪，促进花芽正常生长；常年开花植物要有目的地培养花枝，延长花期。

灌溉、施肥。要根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。在雨水缺少的季节，要适时浇水。一般在每年春、秋季结合除草松土适当施肥。花灌木要适当控水施肥，延长花期。

除杂草、松土。要经常除杂草和松土。深度不小于 20 厘米的表土疏松、平整，并低于周围表土 5 厘米。除杂松土时要保护根系，不能造成黄土裸露。

补植。要求及时清理死苗，补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证景观效果。补植按照种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证成活率达 100%。

非正常季节树木移植，做好树木防护及干预措施。为保证植物成活及健康生长，而采取的一系列防护干预措施，所产生的一切费用，由投标人自行承担。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生

物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10% 以下。

绿篱、色块。生长正常，修剪合理，整齐一致，基本无死株断垄现象。

露地花卉。生长正常，开花适时，基本无病虫害，裸地部分不超过 10%。

(5) 草坪与地被植物

长势中等，叶色青绿，无枯黄叶，基本无病虫害。覆盖率不低于 97%，杂草控制在 3% 以下。草坪绿色期：冷季型草不少于 280 天，暖季型草不少于 240 天。

修剪。观花地被植物，须在开花后适当压低，或者结合种子采收，适当修剪。要根据草坪生长特性结合季节特点，合理控制草坪修剪高度。

灌溉、施肥。要根据草坪植物的生长需要淋水和施肥，保证肥水充足，肥料的施用方法和用量科学。在雨水缺少的季节，要适时灌溉，特别在 10—2 月份要勤淋水多施肥，适当进行根外追肥，使草坪保持优良的长势度过干旱冬季。

除草、松土。要经常清除杂草。草坪纯度标准为每平方米不超过 15 株非目的草种。要采用打孔等措施松土，有利于草坪生长。

补植。对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应及时补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植要与原草坪相同的草种，适当密植，补植后加强保养，保证一个月内覆盖率达 95%。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，一般在晚上进行喷药；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。病虫害危害率控制在 10% 以下。

(6) 藤本和攀缘植物

生长正常；适时采取相应的牵引、设置网架等技术措施；视攀缘植物

生长习性，覆盖率不低于 80%；观花的攀缘植物适时开花。

藤本植物的修剪应以促进分枝为主，并剪除徒长枝和下垂枝。多年生的藤本植物应定期翻蔓，清除枯枝，疏删老弱藤蔓。

雨季应做好排水，秋季停止施肥、灌水，冬季及时清除藤蔓、棚架上的积雪。

在墙体、桥体等处的植株，应加强水肥管理和固定措施，确保美化效果。

病虫害防治。精心养护，增强植物抗病虫害能力。要及时做好病虫害的防治工作，以防为主，早发现早处理。采取综合防治、化学防治、物理人工防治和生物防治等方法防止病虫害蔓延和影响植物生长。尽量采用生物防治的办法，以减少对环境的污染。用化学方法防治时，喷药一般要在晚上进行；药物、用量及对环境的影响，要符合环保的要求和标准。发生病虫害为害，危害率控制在 10%以下。

(7) 竹类

生长正常，竹干疏密有间，无病虫害。

灌溉、施肥。竹类浇水要抓住关键季节，春季出笋前要浇足催笋水，5、6 月要浇拔节水，夏季雨水充沛可不浇或少浇，秋季浇孕笋水，冬季过于干旱的可适当喷水。施肥以有机肥为主，时间以 11—12 月为宜。

培土。竹林要每年冬季培土，厚度以 5 厘米为宜。

病虫害防治。要及时做好病虫害的防治工作，加强抚育管理，合理砍伐，林内通风透光，及时砍除病竹并烧毁处理。

(8) 景观构筑物、设施维修维护

定期开展绿化区域内各项景观设施的巡查，包括但不限于景观廊架、景亭、坐凳、雕塑、景石、景墙、水景设施、草坪灯等内容，确保各项构筑物设施完好。

(9) 绿化卫生清理要求

定期开展绿化区域内卫生清洁，如草坪、行道树树坑的白色垃圾、枯树叶的捡拾。

及时清运校园绿化产生的各类垃圾。将修剪树木、花草产生的垃圾清理干净，并运送至指定区域粉碎掩埋沤肥。每年不少于2次把沤肥用于植被中。

按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，投标人须将多余修剪垃圾收集后清运到采购人指定的垃圾中转站。所需的基础耗材（清洁耗材等）由投标人负责。

（10）枯死植物更换

在养护区域内应及时做好补栽补种工作，免费更换枯死植物，并对裸露绿地进行补植。

（11）活动保障

做好采购人安排的紧急性、临时性的工作。无偿配合采购人做好毕业生离校和新生入学等重大活动的绿化美化工作（有专项经费的除外），并负责相关花卉植物的后续养护管理工作。

（八）其他保障服务

▲1. 服务内容

包括但不限于以下内容：重点时段专项保障；社会化服务协同监管；突发应急保障；配合采购人重大活动（校庆、迎新活动、军训、毕业季及毕业典礼、运动会、招聘会等各项活动）的保障服务；协助校园节日氛围营造；特约付费维修及其他服务。

▲2. 服务要求

2.1 按照采购人要求，全力保障学校毕业生离校、新生入学、宿舍粉刷、大规模调宿搬迁等重点时段、关键节点工作有序落地，提供全流程专项服务。具体包括人员岗前专项培训、宿舍标准化清洁作业、钥匙全周期规范化管理、校产实物资产动态管控、新生宿舍保洁物资（扫把、笤帚）统一配备、窗帘清洁，以及学生搬迁期间宿舍床位精准核对、相关数据整理归档等服务。

2.2 配合采购人对管辖区域内社会化服务项目开展对接、协助及监督管理工作，保障各类配套服务规范运行。

2.3 制定突发事件应急预案，并定期组织突发事件应急预案培训及演练。负责极端天气、停水停电、突发公共卫生事件、自然灾害（如暴雨、暴雷、大风、地震等）时的应急处置和防控工作。演练完成后将全套演练记录提交采购人存档备查。

2.4 负责突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。如遇暴雨、暴雪等极端天气，安排专人 24 小时不间断巡逻，及时清理楼前积水、积雪，全面排查高空坠物风险，保障学生出行及楼宇安全。遇紧急情况及时向采购人相关部门报告，并保留相关记录。

2.5 配合采购人重大活动期间提供保洁、场地布置。要求根据保洁和设施设备服务要求及标准提前做好相关工作；根据采购人要求提供人力，保障物资搬运。

2.6 承接学校临时交办的其他专项保障任务，接到任务指令后须立即响应。

2.7 春节、元旦、国庆、校庆等须配合采购人完成节日灯饰或氛围布置，材料和劳务均由投标人提供。

2.8 特约付费维修及其他付费服务内容及标准由采购人与投标人另行预定服务项目、收费标准（原则为：小型项目免费，大型项目计量收费，未完成维修不收费）。

2.9 特殊情况需外派到校外的服务，另行约定。

2.10 为了保证日常卫生达标，投标人的保洁服务频率不得少于采购人要求的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的位置，则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，重大活动期间（如重大庆典、重大接待活动、重大检查活动等）投标人须根据活动的重大程度增加保洁服务频率或增加服务人员，达到卫生服务标准。如出现暴风雨雪、风沙等紧急突发事件，应及时安排抢险，保障师生通行安全。防汛沙袋、除雪剂等应急保障物资费用由投标人承担。

第三、第四标段

▲（一）综合管理服务

1. 服务内容

包含管理组织机构、制度建设、人员配备、资产与档案管理、标识管理、节能管理、委托管理等内容。

2. 服务要求

2.1 综合管理服务要求

（1）投标人有健全的管理组织机构，具有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如投标人委托专业公司提供专业性服务的，应向采购人提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

（2）投标人应参照采购人学生教育管理、教学管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定物业日常管理相关制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，响应采购人及校区对客服、保洁、安保和报修以及应急的制度和安排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制物业管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本。

（3）投标人应制定物业管理实施方案，负责服务区域安全保卫和防范工作，负责消防等安全设备日常维护及管理，负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案。包括物业相关管理方案、应急预案（包括但不限于防火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案等）、公共卫生事件、重要活动预案（开学、军训、运动会、演唱会、毕业离校、重大接待、考务等）、突发紧急事件及大型活动预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

（4）投标人制定的相关制度、方案在实施前需报告采购人，经采购人审核、批准后方可实施。

（5）投标人应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

2.2 管理制度

(1) 投标人须根据各标段特点配置专业（3年以上类似工作经验）的管理团队进场提供服务，服务均由具备相关专业技能的人员完成，投标人应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是采购人对员工的素质要求。

(2) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

(3) 建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

(4) 投标人必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

(5) 管理人员须实行 24 小时管理人员值班制度。

(6) 投标人应向师生等服务对象公布项目负责人联系方式和 24 小时服务电话，认真听取受理师生、楼内教学科研办公单位的意见建议和投诉，第一时间有效处理，不得出现消极抵触、糊弄拖延等情况，无法解决的须及时上报，相关结果要及时向师生反馈。

(7) 制订员工培训计划，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于 2 次。

(8) 因各类应急突发事件等原因，导致配置的部分人员无法到岗工作，为确保保障工作正常进行，投标人应自行调配增加人员工作区域或增加员工工作时长，充分采取合理激励措施调动和激励所属人员积极性，以保障工作正常进行。

(9) 建立员工档案，每月向采购人报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。

(10) 组建宣传队伍，利用多种形式协助采购人做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作。

2.3 行为规范

(1) 要求投标人的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩戴明显标志上岗，工作规范。

(2) 要求投标人形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

(3) 投标人需遵守采购人规章制度，如遇员工盗窃采购人资产，投标人自行承担相关法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月 1% 的物业管理费。

(4) 确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事，不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

(5) 严禁因任何理由与师生激烈争吵、斗殴，不得出现与师生发生纠纷、辱骂、殴打师生等影响采购人正常教学科研办公秩序情况。

(6) 发现师生遗留或丢失在楼宇内外的物品要及时上交上级部门并造册登记，认领时经查验证件后方可归还，不得私自占有、乱动乱拿、挪用。未经物品所有人允许，不得私自拾取设备包装箱盒或师生未确定废弃的各类物品。如上述情况出现任何问题或纠纷，自行解决处理或赔偿。

(7) 投标人应自行做好员工安全管理，未经采购人审批，严禁员工私自在校内采购人管理场所居住。严禁员工休息期间聚众酗酒、争吵、打架、赌博等恶性事件发生，若产生安全事故及人事纠纷，相关责任由投标人自行承担。

2.4 资产管理

(1) 投标人需建立完整的物业档案和档案管理办法：包括校园规划资料、建筑单体、供配电设施设备、给排水管网及设施、消防管网及设施、安防设施等物业更新资料档案；改扩建、安装资料档案：包括校区内经过

采购人批准进行的二次装修、改建扩建、安装设备的资料档案。

(2) 投标人应根据项目需求进行设备和物资投入。

(3) 设施设备维护、维修记录档案。

(4) 工作文件交接记录。

(5) 爱卫会工作记录。

(6) 物业相关档案必须装订规范，采购人有权查阅投标人的管理档案，投标人应在每年度或者采购人认为有必要时向采购人移交相关档案。

(7) 投标人应建立规范的材料管理方案，严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。若发生安全事故，一切责任由投标人承担，同时采购人有权按照考核办法约定的比例扣除当月服务费；造成恶劣影响的，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

(8) 采购人负责向投标人提供必要的办公用房、客服用房、工具用房、通讯电话等。采购人提供给投标人的所有物资器材和房屋等，不得转移及改变使用功能（特别不允许进行任何经营性活动），已经登记在册的财产，如因工作失误或人为原因造成的损坏或丢失，投标人需照价赔偿。通讯电话相关费用由投标人按照校园相关收费标准自行缴纳。

(9) 未经采购人书面许可，投标人不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让学校任何资产，投标人有义务爱护采购人管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时投标人应承担校方相关损失。

2.5 标识管理

(1) 完善建筑单体内设置消防疏散图和警示、劝诫标语。

(2) 在建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括投标人经理、主管、责任区域工作人员的照片和每个人的联系方式，物业管理服务投诉地址和 24

小时投诉电话，如遇情况调整，需在 3 日内更新完毕。

(3) 在建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。

(4) 物业管理日常事务需要的进行公示通知和相关宣传制作。

(5) 标志标牌制作费用由投标人承担。

2.6 节能管理

(1) 投标人应每年制定相关管理节能计划与办法，在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案。

(2) 投标人应定期（至少每月一次）对服务区域内的水电总表读数进行记录，进行汇总分析，对于水、电的异常情况及时进行检查和报告。

(3) 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按采购人要求，配合采购人做好节能降耗管理工作。

(4) 能源设备节能管理基本要求：确保服务区域内节约能源、避免浪费。加强日常教室巡查，对结束使用教室的多媒体设备、电灯、空调等电器设备应该及时关闭。

(5) 配合节能工作宣传，对公共教室开展节能宣传，确保节能标语规范、美观、全覆盖；避免教室在无人情况下出现无效照明及空调空转的情况。

2.7 委托管理

(1) 当遇到接待、检查或交流活动时，无偿向服务区内提供非日常工作的、临时性、应急性等服务。如遇流感防控等特殊情况，以及采购人的重大活动（如校运动会、新生报到、毕业生离校、就业双选会、开学（毕业）典礼等大型活动）时，投标人需按政府、采购人的相关指令完成服务保障任务。对出现的突发事件、重大情况或未经校方同意并通知物业协助手续的校内各种活动、工程、参观等，需在发生后的 20 分钟内，第一时间上报采购人相关管理部门。

(2) 投标人入场后，则为校园安全管理、施工监管、楼宇秩序维护等

各项保障校园正常运行的第一责任人，投标人应秉持积极主动、认真负责的态度落实采购人的各项委托，做好校园运行保障工作。

(二) 楼宇卫生保障服务

1. 服务范围

(1) 第三标段：1号、3号、5号、7号教学办公楼，城市环境学院楼、物理信息楼、东教学楼、西教学楼室内，总建筑面积 207309.29 m²。

(2) 第四标段：2号、4号、6号、8号教学办公楼及 2.4.6.8 连廊，生科大楼、化工大楼、化材学院大楼、图书馆（含供暖制冷地下机房）、大平台下、学生活动中心、西体育场外东侧厕所，建筑面积 229679.9 m²。

服务楼宇建筑面积清单（第三标段）

区域	楼宇名称	建筑面积 (m ²)
第三标段 (东区)	教学 1 号楼	12553
	教学 3 号楼	12553
	教学 5 号楼	13000
	教学 7 号楼	13166
	1.3.5.7 连廊	0
	城环大楼	23103
	物理信息大楼	46372.11
	东学楼	43083.44
	西学楼	43478.74
面积共计		207309.29

服务楼宇建筑面积清单（第四标段）

序号	楼宇名称	建筑面积 (m ²)
第四标段 (西区)	教学 2 号楼	12553
	教学 4 号楼	12553
	教学 6 号楼	13000
	教学 8 号楼	13211
	2.4.6.8 连廊	0
	生科楼	43998.64
	能源化工大楼	43586.76
	化材楼	28163
	大平台下	5800

	图书馆	43250
	学生活动中心	12430
	图书馆地下机房	684
	西南区配电室及卫生间	450.5
面积共计		229679.9

▲2. 服务内容

- (1) 室内环境保洁；
- (2) 室内公共卫生安全管理：爱国卫生运动、日常消杀及流感防控；
- (3) 垃圾分类收集与处理；
- (4) 饮水机管理：定时开启关闭饮水设备；定期设备清洁与保养；滤芯更换；桶装水供应。

3. 服务要求

▲（1）室内环境保洁

1.1 室内环境保洁范围

投标人负责各自辖区楼内实验办公用房、院系自管报告厅以外全部公共区域卫生保洁，含教室、教师休息室、高层次人才办公室、5号楼5层17个办公室、会议室、接待室、报告厅、卫生间、配电室、设备房等地的地面、墙面及门窗、玻璃、桌椅、黑板、直饮机或开水器、消防器材等各种设施设备日常卫生保洁及消杀，以及楼宇外墙3米以下的环境保洁；并负责楼内垃圾分类收集及分类处理，以及楼内垃圾桶、果皮箱清洗保洁。

服务房间基本信息表

区域	房间类型	房间数量（间）
第三标段 （东区）	公共教室	1号楼53间、3号楼62间、5号楼47间
	教师休息室	1号楼5间、3号楼3间、5号楼2间
	校领导办公室	5号楼17间、会议室4间
第四标段 （西区）	公共教室	2号楼47间、4号楼5间、6号楼43间
	教师休息室	2号楼3间、6号楼4间
	贵宾室	学生活动中心1间
	报告厅	学生活动中心1间

1.2 保洁频次要求

教室地面每天清扫两遍（上午、下午），拖擦一遍；黑板、讲桌、窗台每天早中各擦拭一次；门每周擦洗一遍；并有责任人（清扫人员）签名。做到地面干净，无垃圾、无灰尘、无水迹；窗帘保持干净，每年至少清洗两次；桌洞内无杂物，讲桌物品摆放整齐；窗台无尘土；玻璃明净；无乱贴乱画；墙壁无积尘、无蛛网；通道无杂物；顶面、吊顶、送排风口等部位无蜘蛛网和积尘；垃圾箱、果皮箱等无异味、无污渍、无痰渍、无尘迹；栏杆、消防器材、各类标牌、指示牌、悬挂牌无污渍、无尘迹；走廊内的地面、公共区域窗台，楼梯扶手每日清扫、擦拭二次，保证无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、无蜘蛛网；阳台、平台、天花板做到无垃圾、无积灰、无蛛网；宣传栏整洁，垃圾桶清洁光亮、无污渍，垃圾桶内垃圾不应超过容积的 2/3；墙面、顶棚、风扇、灯具每学期清擦至少一次；外窗玻璃每月擦洗一次；定期清理所辖区域鼠迹、蟑迹；夏季做好蚊蝇消杀工作；每学期开学前对管辖区域消毒一次。

1.3 教室保洁要求

所辖区域内全部卫生间的清扫。地面、墙面、门、窗无污迹和其它杂物；桌椅无尘迹、污迹；教学设施、开关、风扇、空调无明显尘迹、污迹。

1.4 卫生间保洁要求

地面、墙面、门、窗、台面、玻璃镜面、隔板无污渍积尘和其它杂物；卫生间做到无异味，洁具做到无积便、无尿垢、无积水、无臭味；瓷器光洁明亮；小便器内需随时搁置除臭剂；保持下水口水流畅通。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识，卫生间门帘保持干净，每月至少清洗一次。负责卫生间各类耗材补给，保证卫生间内大盘卫生纸、擦手纸、洗手液等耗材及时补充供应，无以次充好、无断供。

1.5 卫生保洁要求

楼栋内保洁	公共通道 梯步地面、 墙面、顶部、 栏杆、	1. 地面、台阶：无垃圾杂物，无污渍水渍、无痰渍、无胶渍、无积尘积垢，不湿滑；雨天设置必要的防滑措施和提示；辅助专业作业机具和绿色环保清洁剂定期对地面进行深度处理和养护，保持光亮整洁。
-------	--------------------------------	--

门窗及平台迎尘面	<p>2. 室内墙面、顶部：无积尘、无污渍、无违规张贴物及胶渍；顶部无积尘、无违规张贴物及蛛网。</p> <p>3. 栏杆：无污渍无积尘、无蛛网、无锈蚀氧化物。</p> <p>4. 门窗干净无污渍无违规张贴物，窗台无垃圾杂物、无明显积尘。</p> <p>5. 玻璃及不锈钢表面无污渍无积尘无手印、整洁光亮，定期进行不锈钢保养。</p>
露台、天台、地漏、防护栏、排水沟渠及房屋滴水岩周界	<p>1. 露台天台：无垃圾杂物、无杂草、无积沙积垢地皮、无青苔，地漏完好无堵塞。</p> <p>2. 排水沟内无垃圾杂物，无积沙淤泥，无明显积垢和青苔，定期清理，排水畅通。</p> <p>3. 房屋滴水岩周界：无杂草、无垃圾杂物、无积沙、无青苔，排水口完好无堵塞。</p>
室内架空层	<p>1. 无垃圾杂物，无积水积沙，无蛛网，无违规张贴物，标线清晰。</p> <p>2. 各类附属设施及标识干净整洁，无积尘积垢。</p>
公共教室、教休室	<p>1. 地面无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。</p> <p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。</p> <p>5. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。</p> <p>5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。</p> <p>6. 课桌椅、讲桌表面无灰尘、无垃圾，整洁光亮；书箱无纸屑、无垃圾，垃圾篓垃圾不超过三分之二。</p> <p>7. 讲台、地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。</p> <p>8. 其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。</p> <p>9. 消毒毛巾洁净无异味，叠放整齐。</p> <p>10. 教休室内物品摆放整齐。</p> <p>11. 室内空气流通无异味。</p> <p>12. 及时补充茶水供应</p>
会议室、报告厅	<p>1. 地面无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。</p> <p>2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。</p> <p>3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。</p> <p>4. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。</p>

		<p>5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。</p> <p>6. 室内空气流通无异味。</p> <p>7. 其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。</p>
	公共卫生间、盥洗室	<p>1. 地面无垃圾杂物，无痰渍，无积水、干爽不湿滑。</p> <p>2. 墙面无污渍，无违规张贴物。</p> <p>3. 顶部：无积尘、无蛛网。</p> <p>4. 室内无异味。</p> <p>5. 便具无尿垢，定期清洗，下水畅通。</p> <p>6. 镜面、照明灯、开关：无污渍、无水印。</p> <p>7. 排气扇、灭蝇灯等设施：表面无积尘、无污渍。</p> <p>8. 保洁工具不同分区分类使用，摆放整齐。</p>
	垃圾箱	<p>1. 分类设置，标识完好整洁，张贴紧固。</p> <p>2. 定时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。</p> <p>3. 定期清洗、消杀，无蚊蝇滋生，无异味。</p> <p>4. 箱体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。</p> <p>5. 活动型垃圾箱底部地面定期拖拭，无污渍积垢。</p>
	电梯	<p>1. 电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物、无异味，标识安装规范，厢壁无积尘、无污渍、无粘贴物，灯具、指示板明亮，每日保洁 2 次。</p> <p>2. 电梯轿厢、电梯间、电梯门及门套、控制面板、厢壁每日保洁 1 次。</p> <p>3. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏，每日保洁 1 次。</p>
	饮水机设备	<p>1. 无积灰积垢，干净整洁。</p> <p>2. 溢水槽定期清洗擦拭，无积垢。</p> <p>3. 周边地面无杂物，无积水，干爽整洁。</p> <p>4. 及时检修故障热水器，定期不锈钢保养，保证正常使用。</p> <p>5. 专业可食用试剂清洗热水器水箱内壁，保证师生饮用水安全。</p>
	消防设施、防护栏、标识牌、公共桌椅、公告宣传栏及其它公共	<p>定期对各类消防器材、标识牌、防护栏、开关等公共设施擦拭，无积灰污渍，底部及周边地面无积灰积垢，干净整洁。</p>

	设施	
	垃圾集中回收点	1. 地面、墙面无散落垃圾，无油渍、无积垢，干净整洁。 2. 无异味，无蚊蝇滋生。 3. 定期消杀毒。 4. 垃圾桶外观干净整洁，桶壁无积垢，定期清洗。 5. 随时清理垃圾，不满溢。

▲ (2) 室内公共卫生安全管理

2.1. 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，出现问题及时消除。根据四害滋生情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂并做好醒目提示标识，灭鼠、灭蟑螂等病虫害防除每月1次。

2.2. 定期对公共区域、教室、卫生间、地沟、垃圾投放点等部位实施消杀并记录；在流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

2.3. 校内发生传染性疾病或流感有防控要求时，依据有关防控标准和要求执行消毒作业并做好相关记录。加强教室、图书馆、会议室等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作，保证公共区域每日三次消杀、三次通风。按采购人要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

▲ (3) 垃圾分类收集与处理

3.1 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，于楼内配置垃圾箱等设施设备，配备专用的垃圾清运车辆，负责楼宇生活垃圾的校内二次转运，相关费用由投标人承担；垃圾外运由采购人指定的市政环卫清运，投标人负责将管理区域内各楼宇内部生活垃圾按规定进行分类处理、分类收集后清运至采购人指定的垃圾中转站。

3.2 各楼宇需于早 8:30 前完成垃圾清运；下午垃圾清运统一在 15:00 前清运完毕；夜间根据楼宇垃圾堆积情况适时增加垃圾清扫及分类清运，

做到垃圾不过夜。

3.3 按照政府垃圾分类要求，投标人负责垃圾分类工作，对政府职能部门的处罚由投标人承担。

3.4 在垃圾收集过程中，按照上级文件的要求对垃圾进行分类处理，严禁在校园内除垃圾中转站以外的任何地方分拣；清运过程中严禁产生二次污染。

3.5 投标人应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

3.6 校区的垃圾做到日产日清，垃圾分类清运要及时、环保。垃圾清运工具应保持清洁无破损，垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

3.7 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

3.8 如遇采购人搬迁、迎新、军训、毕业、垃圾分类检查等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。

▲（4）饮水器管理

饮水设备数量统计

标段	类型	数量
三标段	桶装水饮水机	一、三、五号楼共计 21 台
	净水饮水机	一、三、五号楼共计 13 台
四标段	桶装水饮水机	二、四、六号楼共计 14 台
	净水饮水机	二、四、六号楼共计 9 台
	开水器	二号楼共计 1 台

备注：具体数量以移交清单为准。

4.1 负责各自辖区内饮水设备管理，为师生提供安全、卫生的饮水服务。定期组织具有专业资质的投标人开展饮水设施清洗消毒，更换设备滤芯，并提供清洗消毒检测合格报告于采购人备案。

4.2 净饮水机滤芯不超过 3 个月需更换一次，前置滤芯更换每年不少于

4次,后置碳滤芯每年更换不少于2次,反渗透膜滤芯更换每年不少于1次,若在1年时间内设备TDS值超过50,免费更换反渗透膜。同时,须结合设备实际使用情况,及时调整耗材更换频次。

4.3 投标人应每周进行一次设备巡检,并建立巡检记录台账,如有问题及时上报后勤管理部门。

4.4 桶装水应提供供货商营业执照等信息于采购人备案。相关滤芯更换及设备维修维护费用均由投标人自行承担。

4.5 饮水机管理人员须身体健康,无传染性疾病,上岗人员应提供健康证于采购人备案。

4.6 如因投标人巡查不到位、滤芯更换不及时或设备维修不及时等,造成水质安全问题,影响楼宇师生正常使用的,采购人可自行启用第三方进行设备维修维护,相关费用由投标人承担,采购人有权于月度费用支付过程中予以扣除。同时产生的不良影响及经济赔偿由投标人自行承担。

(三) 楼宇巡查及秩序维护

1. 服务范围

(1) 第三标段:1号、3号、5号、7号教学办公楼及1.3.5.7连廊,城市环境学院楼、物理信息大楼、东教学楼、西教学楼、人才公寓(学术交流中心);

(2) 第四标段:2号、4号、6号、8号教学办公楼及2.4.6.8连廊,生科大楼、化工大楼、化材学院大楼、图书馆(含供暖制冷地下机房)、大平台下、学生活动中心、西体育场外东侧厕所。

▲2. 服务内容

(1) 安保服务:门卫值守及楼宇出入管理;巡查管理;假期管理;

(2) 教室管理:教室门开闭管理;教室设施维护;教学耗材配备;考务保障服务;多媒体设施管理;

(3) 楼内施工管理;

(4) 消防管理;

(5) 节能管理;

(6) 标识系统管理；

(7) 雨雪特殊天气或特殊事件等应急保障服务。

3. 服务要求

▲ (1) 安保服务

1.1 安保服务基本要求

1.1.1 服从采购人管理、遵守采购人有关规章制度，执行采购人安全管理规定，严格按采购人要求做好辖区安全管理工作，自觉接受采购人保卫处、公安机关、地方管理部门的业务检查、监督和指导。

1.1.2 维护辖区内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，实行24小时巡逻制度，巡逻人员须时刻保持与采购人保卫处通讯联系，对于辖区内突发事件须能做到各岗位联动，能够在3分钟内迅速集结反应。

1.1.3 定期进行消防安全演练，执行扑救初级火灾等灾害事故的紧急任务。

1.1.4 协助负责辖区重大活动、集会的安全保卫，配合采购人开展各类应急演练工作，维护重大活动、集会秩序，确保活动的安全。

1.1.5 协助采购人以及公安机关保护各种现场，包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等，为采购人、公安机关提供可靠资料。

1.1.6 纠正或制止辖区内各种违章（法）违规（纪）行为（包括乱搭乱建、乱张贴、乱摆（叫）卖、乱涂乱画乱写、乱悬挂等），维护正常教学与生活秩序，净化校园环境。

1.1.7 服从采购人的调遣，执行采购人有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好安全保卫工作。遇到特大案件、意外事件第一时间向采购人报告。

1.1.8 负责辖区安防设施、设备和消防设施、设备日常巡查并做好相关记录。

1.1.9 完成采购人临时交办的其他安全保卫任务。

1.1.10 配合采购人在重大活动以及毕业、迎新等特别时期的秩序保障。

采购人大型活动、集会等，要临时抽调一定数量的加班值勤人员配合进行安全保卫工作，管理人员及所有人员均应服从采购人的指挥，听从采购人统一调派，并积极配合采购人做好活动、集会的安全保卫工作，维护辖区的秩序。

1.1.11 以预防为主，防消、防盗相结合的原则，加强防火、防盗的宣传教育和安全巡查。负责巡逻的人员及时将存在的安全隐患向当班领导、项目经理报告，并由项目经理向采购人汇报，并提示相关部门整改。

1.1.12 本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。

1.1.13 坚持各种登记、检查制度，认真做好记载，以备检验。

1.1.14 定期（每季度与采购人、每周与保卫处）或不定期同其他部门人员交换工作意见，增进友谊，听取不足，从而不断改进服务质量。

1.2 门卫值守及楼宇出入管理

1.2.1 按照采购人要求，在楼宇设立 24 小时固定门卫值班，严格执行门禁和秩序维护，安保人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，做好进出人员身份核验、登记，外来人员不得随意进入楼内。未设置门卫值班的楼宇，每日须进行楼宇内外安全、门禁、消防、设施设备检查，消除隐患，确保安全。

1.2.2 妥善保管各类钥匙，做到分类清晰、保管有序无缺失，不得私自出借钥匙。

1.2.3 门卫值班人员须严格落实属地政府和采购人各类应急突发事件工作要求，要求进出楼人员予以配合。

1.2.4 外来人员如有采购人相关单位证明或介绍信，在确认核实、登记的前提下予以放行，外来人员只能到指定区域活动，不得到无关的区域随意通行活动，影响正常教学科研办公秩序。排查推销、非法宣传等可疑人员。

1.2.5 对带离楼宇的大件及贵重物品、可疑物品、楼宇设施等进行排查

核实登记，要查明相关证明、证件并做好登记后方可放行，防止资产流失。

1.2.6 夜班人员负责楼栋大门的关闭，与巡检人员配合检查门窗、能源、电器设备是否锁闭关闭等各类安全隐患并给予排除处理，清理无关人员，检查是否存在可疑人员、可疑现象及公共设备是否运行正常并跟进处置、报告异常情况，防止火灾、盗窃等事件的发生。

1.2.7 禁止易燃易爆、有毒危险、管制器具等物品进入楼内。

1.2.8 人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保出入口畅通。遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散。

1.2.9 做好楼宇外周边区域的秩序维护工作，合理规划行人、电动车、机动车行驶路线和停放区域，负责楼宇入口电动车、自行车摆放引导，并对未按照要求停放的情况及时整治，及时清理区域内的杂物，保持整洁、有序的秩序。

1.2.10 外来人员需进入变电所或开启配电室（间）或进行涉及电、水、暖气等管线作业，须向学校管理部门申请并经得允许。

1.3 巡查管理

1.3.1 负责楼宇公共区域的周期性安全、消防巡查及时发现和排除各种不安全因素，落实“两小时巡查制”，及时制止报告各种违规、违法犯罪行为。如遇突发事件、案件和各类紧急事件的须做好先期处置和秩序维护工作，并立即上报采购人保卫处、后勤管理部门。

1.3.2 按楼宇开关门时间开闭大门，做好晚间闭楼后的全楼巡视及24小时值班。关闭门窗、检查水电、无异常情况。发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离。

1.3.3 负责责任区域各类突发、应急事件的快速管控和处置，接收处理师生教职员工的的安全救助，抢救危难群众和遭受危害的财产，提供紧急救助。

1.3.4 维护责任区域教学、办公秩序。对影响教学、办公环境的噪音等行为进行管控；清理进入楼栋的闲杂人员，对推销宣传等可疑人员进行盘查处理。

1.3.5 负责对楼宇内外各类消防、安全设施的完好及运行情况进行检查登记，配合校方做好安全隐患排查，及时报告隐患情况，并进行现场处置和警示。

1.3.6 根据责任区域具体情况设置并适时调整巡检路线，加强重点区域、要害部位的安全巡查力度。

1.3.7 负责对责任区域施工、乱堆乱放、私拉乱接、违规操作等影响安全环境、便捷通行的行为进行制止和处置。及时纠正处理在楼内公共区域和配电间、泵房等处及楼外责任区域内乱堆乱放杂物、摆放物品等现象，有效区分各类情况，对准物品所有人，通过所属单位协调、上门走访、张贴告知书、限期清理等措施，处置区域内物品乱堆乱放等情况，消除潜在安全隐患。

1.3.8 配合采购人相关部门对教学、办公等户内违章电器等安全隐患的检查。

1.3.9 对楼内出现的大声喧哗、吵闹、举止行为不雅、随意丢弃垃圾、吸烟、将瓜果零食饭菜带入楼内、破坏各类公物、占座、乱写乱画乱贴、私自拉电线接电源、使用违章电器、电动车入楼及楼内外人员聚集等影响安全、秩序、环境和正常教学科研的现象和行为及时有效制止纠正。劝阻无效的立即上报，防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件。

1.3.10 投标人及所属服务人员不得占用楼内配电间、泵房、教师休息室、蹲便池间、楼梯楼道等空间进行堆放杂物、人员住宿、做饭和废品存放。

1.3.11 公共区域的时钟每周至少校对一次，保证时间准确无误。

1.4 假期管理

1.4.1 放假期间对不使用的教室、活动室完全断电；对完好无损的配套设施设备进行封存，并在门上加贴封条。

1.4.2 对假期不使用的楼宇进行封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

1.4.3 每天巡查封闭楼宇，发现隐患及时处理。

1.4.4 根据采购人相关教学安排，做好教学楼值守及工作安排。

1.4.5 完成采购人要求的其他假期服务任务。

1.5 服务有关管理及经济赔偿责任的说明

1.5.1 投标人与他人发生纠纷时，由投标人管理人员负责调解处理，采购人协助。涉及投标人的责任全部由投标人承担，调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

1.5.2 采购人提供给投标人的所有物资器材和房屋等，如因值勤门岗、巡逻人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由投标人负责赔偿。

1.5.3 因投标人人员疏于职责，或不按规定落实值班人员，造成公私财物损失的均由投标人按损失价值赔偿。发生重大以上案件，经查实因投标人门岗、巡逻人员失职造成的，追究投标人责任，并按损失价值赔偿损失，追究相关人员责任。

1.5.4 发生投标人人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造成采购人损失的，追究投标人和相关人员责任，并按实际经济损失情况赔偿采购人。

▲（2）教室管理

2.1 公共教室开闭管理要求

确保教室资源合理使用，满足采购人分配要求。根据课表巡查教学情况，熟练掌握每日教室使用情况；严格执行采购人教室借用审批制度，严禁私自开放教室用于非教学活动或校外人员使用；做好不正常教室的教室登记报告和及时调整工作；做好自习教室动态管理，根据上座率及时增加或关闭教室；放假期间对完好无损的配套设施设备进行封存，并在教室门上加贴封条。

2.2 教师休息室服务管理要求

确保教师休息室整治有序，干净。根据实际使用情况定时开关教师休息室，做好照明设备、饮水机及桌椅等设备设施保障工作，做好教师休息室茶水（按季节供应绿茶、红茶、菊花茶、冰糖、胖大海等，提供桶装水）等物品供应，确保每间教师休息室绿植摆放不少于两盆（绿萝等小型桌面

绿植），制止学生占用教师休息室的情况。

2.3 报告厅、会议室服务管理要求

根据采购人审批的有关会议使用表和使用登记表，协助主办单位落实会议各项要求，做好报告厅、会议布置和会场卫生；做好送客和会场清理等服务工作，注意会议资料保密，关闭设备和门窗。

2.4 教学保障要求

2.4.1 确保师生能够安心教学，顺利上课。根据采购人教学安排，按时开关教室门、灯；在指定教学楼入口处站立服务迎接师生，制止、规劝着装不规范、携带食品、动物以及社会人员进入教学楼，维护好教学秩序。

2.4.2 确保教学设施设备工作正常，满足教学需要。负责教学用粉笔、粉笔盒、黑板擦等教学耗材的配备（粉笔、粉笔盒和黑板擦由投标人购买），做到及时配齐充足；建立教室设施设备（教室桌椅、照明灯具及开关、空调及控制器等）每日检查制度，做好每日定期检查记录并及时报告；如教室设施出现故障应及时修复、更换备用设备或调整教室；根据采购人作息、考试需要，做好教学楼电铃、教室时钟运行情况的监控、调整，负责其日常维护和各项检修工作，保证教学工作的正常进行。根据工作需要完成教学管理服务和其他需要协助完成的工作。

2.4.3 确保教学秩序正常、不被干扰。按作息时间每大节上课前10分钟对教室进行定期巡查，了解教室内设备设施、教学用具等和教学秩序情况及时报告给采购人教学管理部门；教学楼禁止噪声、打斗追逐和其他未经批准的活动，一经发现应及时制止并立刻报告。

2.5 考务管理

协助校方管理人员布置考场、维护考场秩序、设置铃声、检查钟表校对时间等工作，同时应签订保密协议，遵守考试保密规定。

2.6. 多媒体教室管理

投标人应自行配备多媒体管理员，专人专岗，可熟练操作计算机，熟悉各项教学设施使用。

2.6.1. 多媒体教室服务范围

第三标段（东区）：1号、3号教学楼多媒体教室共计109间（其中26间多媒体教室需负责设备的日常维修维护），5号教学楼智慧教室43间。除上述26间多媒体教室外，其余多媒体教室设备仅负责耳麦充电、激光笔、音响维修维护及钥匙领用；智慧教室负责钥匙领用。

第四标段（西区）：2号、4号教学楼多媒体教室共计36间（其中2间多媒体教室需负责设备的日常维修维护），6号教学楼智慧教室43间。除上述2间多媒体教室外，其余的多媒体教室设备的仅负责耳麦充电、激光笔、音响维修维护及钥匙领用；智慧教室负责钥匙领用。

2.6.2 多媒体教室设备及弱电系统维护维修服务基本内容

多媒体教室管理服务主要包括教室日常教学管理、日常教学保障、环境卫生保洁、多媒体设备设施维修保养等。包含：

三标段26间多媒体教室，四标段2间多媒体教室的设备维修维护指设备及弱电系统维护、投影仪灯泡更换及单次单项1000元以下（含1000元）维修，超过1000元的，投标人承担1000元后部分由采购人承担。其余多媒体教室维修维护指音响和激光笔单项维修1000元（含1000）以下项目维修，超过1000元的，投标人承担1000元后部分由采购人承担。

单间多媒体教室设备维修维护清单：计算机、投影仪、电动幕布、中控、功放、视频服务器、界面话筒、摄像头、报警器、吊麦、音响等。

2.6.3 多媒体教室设备及弱电系统维护维修服务基本要求：

2.6.3.1 多媒体每日管理维护

①开课前30分钟提前开启多媒体教室，确保设备可正常使用，下课后及时检查是否关闭投影仪、电动屏幕、功放和计算机等设备，切断电源；及时清理教室垃圾并锁好讲台，关闭教室。

②晚间对需要重新做系统的电脑进行检查，做好各类计算机系统和软件版本备份。

2.6.3.2 多媒体每3日进行一轮维护

①投影机显示画面位置、色彩、高度、对比度、锐度最佳调整。

②中央控制系统、展台、计算机等设备一般调试检查。

③功放、话筒、DVD 等设备一般调试检查。

2.6.3.3 多媒体每周进行一轮维护

①投影机端连接线整理。

②控制讲台内线路整理。

③检查 VGA、视频、音频、控制接头情况，对接触不良的进行重新焊接。

④讲台内设备除尘。

2.6.3.4 多媒体每月进行一轮维护

2.6.3.5 对前述服务范围内多媒体教学系统日常维修维护

2.6.3.6 按行业规范，对多媒体投影机（电源板、主板、接口板、散热风扇光学系统）清洗维护，同时做好相应维护记录。

①投影机光学系统清洗，对每一光学镜片用投影机液晶板专用清洗液进行清洗。

②投影机通风散热系统进行清洗。

③投影机主板、电源板、信号接口板进行清洗。

④进行光路调整，使投影机效果达到最佳。

2.6.3.7 多媒体日常维修范围

整机到达使用寿命需要更换的，在问题出现后第一时间反映给采购人的相关部门，由校方进行采购或委托投标人进行采购，其中投影仪灯泡、鼠标、键盘、USB 延长线、显示器视频线、麦克风、计算机硬盘中控、功放、CPU、等由投标人负责及时维修和更换；整机损坏需要维修单次单项超出 1000 元额度的维修、由投标人负责及时维修，保证教学正常开展。

2.6.3.8 做好电子打铃系统的日常维护和各项检修工作，保证教学工作的正常运行。

▲（3）楼内施工管理

3.1 投标人负责各自辖区内各项施工的施工作业监督及施工安全管理。

3.2 加强各服务区域内各类施工、装修监管，各服务区域内发现未备案登记的各类施工，须及时查明确认情况并记录在案，如无相关审批手续，一律不得实施修缮或维修改造。

3.3 各类施工作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，须做好施工单位登记、备案和施工人员验证。

3.4 施工安全检查应符合《建筑施工安全检查标准》的规定。对涉及可能存在的改变楼宇建筑构造及布局、空间以及水电暖既有系统等情况的施工或装修，要及时发现，要求相关单位提前向采购人资产管理部门、后勤集团申请报备。

3.5 督促楼内外施工人员作业期间不得影响楼内正常秩序、环境卫生和水电等设施设备正常运行，保证工完场净，确保其他设施设备完好无损。

3.6 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

3.7 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督管控，确保不发生消防等不安全事件。

3.8 到楼顶进行生产作业，需出具有签字盖章的相关学院或采购人相关部门证明，在做好登记验证前提下，值班人员按所需约定时间允许作业人员进入楼顶区域，钥匙不得外借，严禁一人单独进入楼顶区域，同时提醒进入楼顶人员注意安全，无关人员不得进入楼顶。

▲（4）消防管理

4.1 负责各自辖区内消防管网及设备设施等日常巡查、维修及维护，协助采购人统计配合保卫处更换消防灭火器换粉等。

4.2 健全并落实消防安全责任制，具备消防安全“四个能力”，明确各岗位消防安全责任人及其职责，建立消防工作群防群治机制，制定并落实消防安全制度、消防安全操作规程、应急预案和消防工作年度工作计划。

4.3 三标段共有消防控制室4间，四标段共有消防控制室5间。消防控制室必须按国家现行的消防法律法规，配齐24小时持证上岗的值班人员。每间消防控制室不得少于6人，每班在岗人员不得少于2人，严禁人证不符，不得虚假填报在岗人员信息。消防控制室值守人员需熟知消防等安全知识和消防器材数量、位置，熟练使用各类消防器材。

4.4 根据消防部门的规范要求，负责各辖区楼内消防监控装置的管理和

监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，熟悉消防系统的操作程序，具有处理初级火情的能力，有能力保证消防设施、设备的正常运转及消防通道的畅通，杜绝喷淋系统和防火卷帘设备的误操作事件的发生。一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

4.5 定期开展消防安全宣传教育、培训，每学年至少进行2次消防应急演练。所属人员熟悉应急预案内容，具备应急处突能力。

4.6 确保责任区内消防设施完好有效，保证消火栓设施齐全，保障建筑的疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

4.7 对消防安全重点部位每日昼夜进行防火巡查，图书馆、教学楼、科研楼等各类人员密集场所每2小时开展一次防火巡查，并建立日、月、季度、年巡查记录。

4.8 对责任区定期开展消防安全自查自纠，及时消除火灾隐患。在隐患未消除之前，应当采取相应的防范措施。

4.9 三标段投标人应负责西学楼楼顶消防高位水箱(24m³)的日常维修、维护及管理。

4.10 建立完善准确消防台账和灭火器台账并及时更新，积极配合采购人相关部门对消防设施进行的检查，积极配合采购人消防设施设备的更新或改造。

4.11 定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效，安装牢固，疏散牌等指示灯正常。确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效。

4.12 按照采购人要求定期组织检查辖区内的各种消防安全隐患，包括各种设施设备等的安全用电、消防安全管理，提出整改意见跟进整改进展。

4.13 要在消防设施上有每月的检查记录标识，每次对各消防设施检查完毕后贴上“非警用情况勿动”等类似标识。

4.14 严禁在室内使用明火，严禁在各楼宇内及公共场所吸烟，严禁违

章用电，严禁电动车入楼。每天做好防火安全检查记录。

▲（5）节能管理

5.1 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按照采购人节能要求，采取有效措施。

5.2 在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案，报采购人审批后实施。

▲（6）标识系统管理

6.1 物业服务公示、指示等应包含的全部内容；

6.2 节能、消防、防火、防疫、安全、禁烟等应有的标识标志全覆盖。

▲（7）其他防护设施

7.1 配合学校做好各楼宇冬季防寒、防风保障，供暖期间安装防风门帘，并负责非供暖期保暖防风门帘清洗及维护，如有严重破损，由投标人负责门帘更换。

7.2 负责配合学校对卫生间、会议室等部分有隐私保护需求的公共区域进行防窥处理，张贴防窥膜、布设防窥设施等费用由投标人负责。

（四）公共区域设备设施维护维修服务

1. 服务范围

本项目包含楼宇室内公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人负责。

维修界限：质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修；楼内水、暖、雨污水、消防管网为楼宇第一座入楼井、阀（含井）及入楼全部内容，电为楼宇总配电箱及下级全部内容。

▲2. 服务内容

包含设施设备管理及日常维护及设施设备维修，确保各类设施设备稳

定正常运转，保障楼宇使用安全，包括但不限于以下内容：

(1) 建筑物基础、主体结构：定期巡查（至少每月 1 次），发现问题及时报采购人相关部门处理。

(2) 屋面（含露台、天沟）：日常巡检（至少每月 1 次）养护，含屋面淤泥、杂草的清除。

(3) 建筑物各楼层间防水层、外墙防水层：日常巡查（至少每月 1 次），发现有漏水、渗水等情况及时报采购人相关部门处理。

(4) 楼内装饰面层单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的日常巡检养护（及时）和小修，含建筑物周边散水及建筑物内公共区域通道的地面、墙面、顶面（不含屋面防水）、厅门、吊顶、楼梯间等区域，超出范围的应及时书面通知采购人相关部门处理。

(5) 门窗：日常巡检（至少每月 1 次集中检查）养护和小修，确保公共区域门窗正常使用（不含处室、院系）。含门窗和配件、玻璃的局部养护维修；门窗套、框的维修。

(6) 栏杆、爬梯：日常巡检（至少每月 1 次集中检查）维护和小修，含栏杆、爬梯刷的除锈油漆、局部焊接、换铁料维修，栏杆扶手换料及玻璃安装等。

(7) 卫生间：日常维护（及时）和小修，确保卫生间正常使用。

(8) 教学家具：日常维护和小修，含家具的换件、换板、固定加固维修维护，家具配件的更换和维修。

(9) 强弱电：日常维护和小修，包括电井的钥匙管理、设备档案以及相关线路、插座、照明、开关的维修更换；

(10) 照明系统：日常维护和小修，包括各种灯光的智能控制、灯具的更换等；

(11) 给水管道：日常维护和小修，确保给水设备、管道、阀门工作正常，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。小修范围含各类管道、阀门、龙头等的维修更换；

(12) 供暖系统：日常维护和小修，供暖季加强巡视检查，杜绝跑冒

滴漏，保障暖气正常供应；

(13) 中央空调和分体式空调的巡查检修，负责教学楼内空调冷媒补充，负责空调系统机房值守及巡查，及过滤网和过滤装置的清洗和消毒（一年不少于2次）。

3. 服务要求

(1) 对采购人移交的所有设施进行建册建档管理，规范看管，确保其不丢失和尽可能不被人为损坏。对管护的设施设备需按照采购人资产管理的相关规定建立相应的台帐（此台帐由投标人填报，经采购人审批后盖章留存，合同结束时需完好地移交给采购人，自然损耗除外）。

(2) 对已经移交的设施设备，均需按照相关国家标准及行业规定的设施设备保养内容进行日常性的保养和维护，确保其正常运行。

(3) 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位职责、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

(4) 配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书，且证件必须在有效期内。由专业人员负责管理(开启、关闭、零星维修和养护)公共区域各项设施设备，严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。

(5) 单次、单项按照通用计价和计量规则核算在1000元（含1000元）以内的楼宇小型维修由投标人承担，超过1000元的，投标人承担1000元后剩余部分由采购人承担。

(6) 服务范围内的维修单次单项超出1000元额度的维修或超出维修范围的维修，由投标人向采购人申请材料购买或由采购人组织维修维护，投标人应予施工管理协助。

(7) 投标人在校内开展的一切维修作业应遵循《西北大学基础设施维修改造及装饰装修工程管理办法》及《西北大学校园物业管理办法》进行申报，接受有关部门工程技术监督管理及费用审核。采购人、投标人对核算在1000元以内（含1000元）的和超出范围的预计产生维修费用有异议时，以学校工程技术部最终核定金额为准，1000元（含1000）以下项目维

修费用由投标人承担，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后剩余部分由采购人承担。

(8) 若遇紧急抢修，投标人无法立即响应并协调施工单位到场工作，耽误抢修作业恢复，以致影响学校正常教学、科研、生活的，由采购人指定施工单位进行抢修，投标人须积极配合抢修作业。

(9) 若因投标人维修不及时，或漏报、瞒报故障隐患，造成校方重大财产损失的，投标人须承担相关赔偿，且校方有权不续签下一年度合同。

(10) 定期检查辖区基本建筑、门窗玻璃、供电、照明、供水、供暖、电梯等使用状况，并做好相应记录，出现故障时进行简单判断，能自行恢复或修理的及时自修，不能自修的，及时向采购人报告，协助专业维修人员维修，并做好施工现场管理，档案规整。

(11) 加强电梯的巡查管理，密切与维保单位或对口管理单位对接沟通，出现问题或故障及时协同处置。加强公共区域中央空调、监控、门禁系统各组成部分等设施设备运行检查，出现问题及时维修，确保正常功效。

(12) 投标人负责配电室、配电箱、水电管线设施、开水器设备、照明灯具、弱电、供暖、消防等用于保障教学科研办公等服务的公共设施设备维护与维修，非公用办公室、实验室内照明等设施的维修维护由所属单位或实验室负责人自行负责，投标人可提供有偿维修维护服务供所属单位或实验室负责人自行选择。相关有偿维修服务价格应报采购人备案，审批通过后并向师生公示后方可执行。

(13) 对各类设施设备要建立日常检查制度，建立相应的检查档案。对水电供应设施设备、电梯、空调、排污设施、消防安全设施等设施建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

(14) 对于维修更换的水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用

(15) 在质保期内的中央空调、配电柜等专业设施设备，由建设方牵头组织维保，投标人负责设施设备的日常运行、维修维护和查验管理。

(16) 如实准确做好每日维修工作量记录，并提交采购人校内物业单位检查确认。每月形成维修工作量台账，并提交采购人校内物业单位备案。

(17) 积极配合采购人开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

(18) 上述维修内容中，除 1000 元以内零星维修外，三、四标段投标人须承诺每年完成不低于 1500 m²墙面粉刷、不低于 250 m²室内地砖维修、不低于 250 m²厕所吊顶维修更换，相关费用由投标人自行承担。维修计划及维修工程量需经校方管理部门确认后执行。

▲3.1 建筑设施维修方面

3.1.1 制定建筑本体及公共部分管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合；严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；严格制定维修养护工作时间和材料环保要求，并确保人员和财产安全；确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用。

3.1.2 对质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修。

3.1.3 排水设施养护。做好地基基础的日常巡查，配合采购人检查不合理荷载的产生；加强对区域的检查、养护，及时报告损坏情况，提出维修建议，确保各类排水沟畅通。加强对各区域雨水立管检查、疏通及维修，确保立管完好、无破损、无堵塞。

3.1.4 楼面地面养护。维持楼地面、地面及粘贴的瓷砖（地板砖）完好。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的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆除；维修后应平整、光滑、接搓平顺。

3.1.5 墙台面和吊顶养护。保持墙台面清洁，无污渍，无脚印，有破损及时修复，超出范围及时报修。内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应

修补；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。

3.1.6 门窗养护。加强门窗日常检查和维修，确保门窗正常使用。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；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。

3.1.7 防雷设施巡查。定期对防雷设施进行巡查，超出范围的及时提出维修、养护建议。

3.1.8 设置限制性进入区域。根据物业管理行规和采购人管理要求，严禁超负荷物品进入。

3.1.9 清扫屋面、雨落管等。定期将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

3.1.10 对于维修更换的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用。

▲3.2. 供电设施维修方面

3.2.1 负责服务范围内各配电室/配电间以及后端线路、照明灯具的管理和维护。

3.2.2 对责任区域内的照明设备每天进行巡查，发现问题及时维修或报修。

3.2.3 配电室/配电间进行钥匙管理（未达到安装设置标准的除外），标识清晰，开启快捷（5分钟内能打开）。

3.2.4 照明线路损坏及时维修或报修（一般不超过24小时）。按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观。

3.2.5 工作人员配备应执行GB/T31989的要求，并持上证岗，且有严格的岗位职责，确保供电安全运行。

3.2.6 楼宇内限电、停电有明确的审批权限，采购人提前（临时停电及时）通知投标人，由投标人告知楼宇内服务对象。非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.2.7 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

3.2.8 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年。

3.2.9 根据季节时令与气候情况编制《公共照明系统开启时刻表》，报采购人批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费，按照采购人节能要求，采取有效措施。

3.2.10 工作人员应当熟悉校区内供电线路分布及走向。熟悉电力设备设施的位置、供电区域及数量，负责定期保洁、检查及故障维修。

3.2.11 突发停电时反应时间为 10 分钟内到达停电现场并进行处理及检修（超出职责范围的及时上报）。

3.2.12 照明灯具完好率 100%。

3.2.13 根据采购人要求及实际需要设置禁止或警示标志。

▲3.3 弱电方面

3.3.1. 对服务范围内所有弱电间设备档案资料完整、整洁有序方便查询，按档案管理要求进行日常管理。

3.3.2. 每月对各个弱电系统、弱电间的设施，至少进行除尘、检修 2 次。检修时对楼宇弱电设备和业主自有设备怀疑故障时，第一时间通知采购人。

3.3.3 弱电间设施设备标识清楚、规范。

▲3.4. 给排水设施维修方面

3.4.1 负责管护区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。给水泵房设备每两小时巡查 1 次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。

3.4.2 建立管护区域内给水设备系统的养护制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。

3.4.3 增压水泵等设备每月巡检 1 次，每年维保 1 次。

3.4.4 积极协助采购人建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划，按照采购人节能要求，采取有效措施。

3.4.5 各类设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。水泵、管道、水箱内及时清洗，管道无明显锈蚀、无滴漏；排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；水质无异味及异色等现象，确保水质符合饮用水卫生标准。

3.4.6 在接到限水、停水通知后及时告知物业使用人。非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.4.7 每月对管护区域内给排水管道进行养护和疏通，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除或报修相应隐患。

3.4.8 冬季供暖期，加强各区域暖气片、管道运行情况，出现“跑冒滴漏”现象及时维修处理。非公共区域暖气片故障，应第一时间协助处理，避免造成采购人财产损失。

3.4.9 有处理险情的应急措施，遇有事故维修人员须在 15 分钟内到达、30 分钟内开始实施抢修，确保无大面积跑水、泛水和长时间停水。有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

3.4.10 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

3.4.11 熟悉校区内给排水管网，配合采购人建立相应的管网图。

3.4.12 负责供暖设备间各项设施的保养维护，包括供暖安全阀的日常保养、维护及年检。

▲3.5. 消防系统维护维修

3.5.1 消防设施、器材配置齐全完好有效，摆放到位。

3.5.2 建立信息准确、资料完备的灭火器台账，包括类型、型号、规格、购置日期、过期日期、检验日期、报废日期、摆放位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

3.5.3 定期对灭火器等消防设施设备进行检查，有日检、夜查、月检记录，各类灭火器如需维修或更换及时报修、报换。做好应急灯、各类应急

疏散指示标识、消防水带等消火栓组成部分、防火门等消防设施的日常维护维修，出现故障或影响正常使用的问题，及时予以有效处置，确保各项设施运行正常。

3.5.4 设置消防安全和应急疏散指示标识，规范清晰，形象直观。

3.5.5 完善突发火灾应急预案，设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

3.5.6 做好消防系统的日常维护、保养及零星维修，确保自动喷淋、防火卷帘、灭火器、消防水泵、报警系统等设施设备的运行正常。

3.5.7 负责辖区内各楼楼顶消防高位水箱的日常维护维修及管理，若因投标人维护管理不当造成消防安全隐患及安全事故，一切责任由投标人自行承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

▲3.6. 中央空调和分体式空调

3.6.1 熟悉服务范围内所有中央空调及分体式空调型号和规格，熟悉中央空调的运行相关程序。负责空调系统机房巡查，发现异常及时会同维保单位处置。配合维保单位建立信息准确、资料完备的空调设备台账，包括品牌、型号、功率、购置日期、所在位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

空调设备数量统计

标段	地点	数量
三标段	1#、3#、5#教学楼	公共教室柜机 230 台 教师休息室柜机 8 台、挂机 2 台
四标段	2#、4#、6#教学楼	公共教室柜机 164 台 教师休息室柜机 5 台、挂机 2 台
	图书馆地下空调机房	制冷机组 2 组

备注：具体数量以移交清单为准。

3.6.2 一年内完成不少于 2 次过滤网和过滤装置的清洗和消毒，在巡查中发现问题或受理用户报修项目后应及时与采购人联系。

3.6.3 对空调维保、维修工作提供的工作联系单及相关服务资料需妥善保管，建立空调维保记录台账。对定期维保、维修完成后进行检验，并对维修维保单位的工作情况做出真实客观的评价。

3.6.4 熟练掌握中央空调及分体式空调各种故障应急处理方案，特别是换季时空调的检查。故障报修后，协调维保单位 15 分钟内到达现场处置，一般故障 2 小时内解决，重大故障 2 至 5 日内解决。

3.6.5 制订分体式空调及中央空调系统日常检查巡视规定、风机房管理规定，报采购人批准后严格执行。建立巡检制度，填写《空调检查记录表》，指导师生正确使用空调。

3.6.6 配置具有相关资格要求的工作人员，熟练掌握中央空调及分体式空调系统开关机程序，严禁无关人员操作中央空调各项控制系统。

3.6.7 每天详实填写《中央空调运行状况记录表》，严格记录空调运行期间各项运行参数，不得擅自更改运行参数。

3.6.8 做好节能减排相关工作，严格按采购人有关空调使用规定执行，杜绝浪费。拟订中央空调及分体式空调运行时间表，报采购人批准后执行。

3.6.9 确保冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象。

▲3.7 日常设施设备维修

3.7.1 给排水管道、水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等给排水设施设备维修。各类照明灯具、开水器及其附属设施维修。

3.7.2 桌椅、黑板、讲台等教学设施设备维修。门窗、玻璃、纱窗、门锁、窗帘、钟表、卫生间各类挡板、换气排气扇、小五金等维修。

3.7.3 地面、地砖、墙面、墙砖、踢脚线、栏杆、扶手（含扶手下玻璃）和卫生间蹲便池、坐便器、小便池、洗手盆及台面、拖把池等设施的维修。

3.7.4 建筑物外装饰设施、灯光设施、地面、宣传等设施维修。

▲3.8 二次供水设施管理

3.8.1 投标人负责各自辖区内二次供水设施的日常管理及清洗消毒。须保证二次供水设施完好，且每年须进行两次集中清洗消毒，具体清洗消毒应按照国家卫生监督部门二次供水设施清洗技术规范要求进行，清洗后水质达到国家饮用水卫生标准。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各

项安全、施工措施完备。清洗完成后，应提供专业资质公司出具的质量合格检测报告于采购人备案。相关清洗及检测费用由投标人自行承担。

三标段范围内，西学楼二次供水水箱 2 个，容量 40m³/个；

四标段范围内，生科大楼二次供水水箱 1 个，容量 65m³/个。

3.8.2 二次供水设施清洗消毒质量要求及验收标准：

二次供水设施清洗消毒内容包括：①除污②清洗③消毒④水质检测

水池、水箱内杂物全部清理干净；经清洗消毒后，蓄水池内无泥沙、无水垢等杂物，全部清理干净；蓄水池内设施清洗干净无附着物；操作程序：排水—清淤—消毒—漂洗—工程验收—水质检测；西安市饮用水水质检测中心（以下简称水质检测中心）出具的二次供水设施清洗消毒合格证明为验收标准。并提供符合国家饮用水水质标准的水质检测报告。

3.8.3 洗消毒后水质达不到西安市卫生监督所二次供水水质标准，投标人需重新清洗或消毒，直至检验合格，由此引起的工程费用、行政罚款等所有费用一律由投标人承担。

3.8.4 若因投标人未清洗或清洗不到位造成师生用水安全事故，一切责任由投标人承担，并扣除当月全部服务费用，同时采购人有权不续签下一年度合同。

▲3.9 其他要求

3.9.1 对于应当由投标人采购的材料，投标人应充分储备，保证维修及时率，不得以无维修材料为理由作为维修不及时的理由。

3.9.2 维修服务时限为：急修服务 20 分钟内到位，若不能修复，要有紧急处理措施，并对报修学生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修学生或使用人做出合理解释。计划性维修、计划性停水停电提前通知师生；在维修工程进行时张贴“维修中”告示，并采取疏导防护措施。

3.9.3 遇有不属于投标人维护维修范围内的设备设施损坏，或投标人人力所不及的维修工程，投标人应在发现损坏或接到物业使用人员报修后 1 小时内，核实损坏情况，上报采购人，并保留好报修记录。在专业公司对设

备进行检修和维修时，提供方便并进行监督。协助采购人开展实施的各项修缮类工程，与施工单位办理入场施工手续，签发动火证，签订安全责任书，负责现场施工监督和施工过程管理。

3.9.4 投标人承诺采用质量品质达标的维修材料进行公共区域设施设备维修，维修产品质保 12 个月，服务期内经投标人更换的维修材料因非人为因素再次故障损坏的，由投标人免费更换。

(五) 电梯管理服务

1. 服务范围

电梯仅负责日常管理和年检费用，不含电梯维保。

第三标段：电梯设备 32 台；

第四标段：电梯设备 29 台。

电梯参数信息表

区域	序号	设备名称	品牌	设备地点	安装时间	层数
三 标 段	1	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	2	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	3	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	4	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	5	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	6	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	7	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	8	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	9	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	10	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	11	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	12	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	13	客梯	通力	物理信息楼	2016	11

	14	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	15	客梯	通力	物理信息楼	2016	9
	16	客梯	通力	物理信息楼	2016	9
	17	客梯	通力	物理信息楼	2016	8
	18	客梯	通力	物理信息楼	2016	8
	19	客梯	通力	东学楼	2018	18
	20	客梯	通力	东学楼	2018	18
	21	客梯	通力	东学楼	2018	18
	22	客梯	通力	东学楼	2018	18
	23	客梯	通力	东学楼	2018	18
	24	客梯	通力	东学楼	2018	18
	25	客梯	通力	东学楼	2018	18
	26	客梯	通力	西学楼	2018	18
	27	客梯	通力	西学楼	2018	18
	28	客梯	通力	西学楼	2018	18
	29	客梯	通力	西学楼	2018	18
	30	客梯	通力	西学楼	2018	18
	31	客梯	通力	西学楼	2018	18
	32	客梯	通力	西学楼	2018	18
四标段	1	客梯	奥的斯	6号楼	2005	5
	2	客梯	奥的斯	6号楼	2005	5
	3	客梯	奥的斯	6号楼	2005	5
	4	客梯	奥的斯	8号楼	2005	5
	5	客梯	奥的斯	8号楼	2005	5
	6	客梯	奥的斯	8号楼	2005	5

7	客梯	上海三菱	图书馆	2011	6
8	客梯	上海三菱	图书馆	2011	6
9	客梯	上海三菱	图书馆	2011	6
10	客梯	上海三菱	图书馆	2011	6
11	客梯	上海三菱	图书馆	2011	8
12	客梯	上海三菱	图书馆	2011	8
13	客梯	上海三菱	图书馆	2011	8
14	客梯	上海三菱	图书馆	2011	8
15	客梯	上海三菱	化材楼	2013	9
16	客梯	上海三菱	化材楼	2013	9
17	客梯	上海三菱	化材楼	2013	10
18	客梯	上海三菱	化材楼	2013	10
19	客梯	上海三菱	化材楼	2013	10
20	客梯	通力	生科大楼	2019	14
21	客梯	通力	生科大楼	2019	15
22	客梯	通力	生科大楼	2019	15
23	客梯	通力	生科大楼	2019	15
24	客梯	通力	生科大楼	2019	15
25	客梯	通力	化工大楼	2020	14
26	客梯	通力	化工大楼	2020	14
27	客梯	通力	化工大楼	2022	14
28	客梯	通力	化工大楼	2022	14
29	客梯	通力	化工大楼	2022	14

▲2. 服务内容

(1) 电梯标志标识规范张贴管理与信息及时更新。

(2) 地垫、温馨提示等物品配备齐全。

(3) 日常使用管理，配备持证上岗的电梯安全管理员，协助开展电梯日常管理及隐患排查。

(4) 日常电梯清洁。

(5) 配合电梯专业维保。

(6) 监控室五方通话管理及维修、维护。

(7) 故障及紧急事故的应急处置。

▲3. 服务要求

3.1 负责电梯的保洁及消杀，所需耗材费用均由投标人承担。

3.2 负责电梯内破损地板维修更换，同时负责电梯地垫的定期更换，相关费用由投标人承担。

3.3 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同约定执行）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。

3.4 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。

3.5 制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应立即设法安抚、解救乘客，同时迅速通知维保单位派人解救被困人员、排除设备故障。

3.6 专业维保公司进行的定期维保、维修，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由投标人收取保管，全部维保、维修工作由投标人参与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。

3.7 配合完成每年电梯年检工作，辖区范围内电梯年检费用由投标人承担。

4. 服务标准

4.1 轿厢地面及滑槽内无垃圾杂物，无积灰积垢，干净整洁；

4.2 轿厢内及厢门定期不锈钢保养，无划伤，无违规张贴物及胶渍；

4.3 无污渍无手印无灰尘，干净明亮；

4.4 监控探头、照明、标识，无灰尘，干净整洁；

4.5 按钮面板定期消毒；

4.6 定期检查监控室五方通话功能，保障正常运行；

4.7 按时规范开启关闭电梯，定期检查电梯运行情况，确保电梯各项功能完好、各项电气开关正常、感应指示器触点正常、接线可靠，无异动异响，同时对检查结果做详细记录；

4.8 投标人负责对电梯的日常管理，并做好相应记录

（六）其他保障服务

▲1. 服务内容

包括但不限于以下内容：突发应急保障；配合采购人重大活动（校庆、迎新活动、军训、毕业季及毕业典礼、运动会、招聘会等各项活动）的保障服务；协助校园节日氛围营造；特约付费维修及其他服务。

▲2. 服务要求

2.1 制定突发事件应急预案，并定期组织突发事件应急预案培训及演练。负责极端天气、自然灾害（如暴雨、暴雷、大风、地震等）时的应急处置和防控工作。

2.2 负责突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。遇紧急情况及时向采购人相关部门报告，并保留相关记录。

2.3 配合采购人重大活动期间提供保洁、场地布置。要求根据保洁和设施设备服务要求及标准提前做好相关工作；根据采购人要求提供人力，保障物资搬运。

四、服务人员数量及组成

▲（一）适用第一标段

1. 投标人管理机构、人员配备应符合采购人总体管理目标的实现，根据实际需要进行配置，具体人员要求见下表。

第一标段：岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	▲1. 年龄≤50 周岁，大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目绿化养护管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面负责项目日常组织和指挥工作。
2	品质督查负责人	1	1. 年龄均≤50 周岁，大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面对接学校管理部门负责项目服务品质督查及整改工作。
3	绿化养护人员	22	1. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。 2. 能熟练使用绿化工具及器材，具有绿化养护工作经验。 ▲3. 至少 2 人持有园林绿化专业中级及以上资格证书。
4	室外保洁人员	22	身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。
5	维修人员	2	18-60 岁，具有设施设备维护维修经验。
6	洒水车驾驶员	1	1. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。 2. 投标人需配备洒水作业车辆，拟派洒水车驾驶员应具有投标人为本项目配备的洒水车对应车型的机动车驾驶证，驾驶技术熟练。
合计：49 人			

2. 投标人应按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

3. 一线服务人员年龄不得超过 60 岁。

4. 投标人自行配备洒水作业车辆的，须承诺拟派洒水车驾驶员具有投

标人为本项目配备的洒水车对应车型的车辆驾驶证，驾驶技术熟练。

5. 投标人的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

6. 投标人员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过采购人审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守采购人各项规章制度，自觉遵守流感防控各项要求，经过相关专业知识培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作。

7. 投标人项目经理须常驻学校，不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有同类绿化养护项目管理运行三年及以上工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足采购人的要求，采购人可要求投标人进行更换或调整。如因投标人原因需对项目经理进行更换或调整，须征得采购人校内管理单位同意后进行。未经过采购人同意，投标人擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为投标人单方面违约。

8. 投标人配备项目经理、品质督查负责人不可同时休假，保证节假日期间至少一人值班；工作期间必须保证项目经理、品质督查负责人在岗，如请假三天以上投标人必须安排具有同等资历及以上的管理人员替岗，并报采购人备案。

9. 重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的1天内，上报采购人相关物业管理部门。其他岗位需2天内上报采购人相关物业管理部门。

10. 投标人应配备充足一线工作人员以保障正常教学活动开展，正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不得少于43人，若遇到季节性大型修剪，投标人应自行做好人员调配，增加工作人员以完成修剪工作。节假日及寒暑假期间，投标人应自行做好人员调配，在保障校园正常运行情况下，在校一线员工不得少于35人。采购人有权抽查投标人每日打卡情况，若人员不足，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际缺失情况，按照

100 元/人/天予以费用扣减。

11. 投标人可自行启用智慧化设备，通过机械作业代替人工。如采用机械作业的，经校方审核同意后，可减少一线人员配置，减少人员不进行费用扣除。

12. 投标人每学期初应将全套员工档案情况汇总上报采购人备案，期间人员有调整及时更新员工档案向采购人报备，并须定期提供员工打卡记录，便于采购人对投标人的服务用工情况进行督查，如因投标人人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际配备缺失情况，按照报价明细中人员工资标准进行费用扣除。

13. 经采购人辞退的，或校内其他单位经采购人要求更换的人员，投标人不得再次雇佣。

14. 服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求投标人更换人员：

- ①严重违反学校规章制度的；
- ②严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；
- ③同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决方法，但拒不改正的；
- ④提供虚假个人信息资料的；
- ⑤被依法追究刑事责任的；
- ⑥员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；
- ⑦员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的。
- ⑧拟聘人员不能提供健康证明。

15. 在岗员工突发人身意外产生的相关赔偿及损失由投标人自行承担。

▲（二）适用第二标段

1. 投标人管理机构、人员配备应符合采购人总体管理目标的实现，根据实际需要进行配置，具体人员要求见下表。投标人须保障所有人员待遇不得低于西安市社会平均最低工资标准。

第二标段：岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	▲1. 年龄均≤50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面负责项目。
2	品质督查负责人	1	1. 年龄均≤50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面对接学校管理部门负责项目服务品质督查及整改工作。
3	楼长	3	男性不超过 50 岁，女性不超过 45 岁，均有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目公寓服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
4	值班人员	10	身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
5	保洁人员	13	身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
6	维修人员	3	电工（1 人），具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗。 水暖工（2 人），具有设施设备维护维修经验。
7	消防控制室人员	6	消防监控室人员，持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。
合计：37 人			

2. 投标人应按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

3. 一线服务人员年龄不得超过 60 岁。

4. 投标人的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

5. 投标人应员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过采购人审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应

自觉遵守采购人各项规章制度，自觉遵守流感防控各项要求，经过相关专业知识培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作。

6. 投标人项目经理须常驻学校，不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有同类物业项目三年以上管理运行工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足采购人的要求，采购人可要求投标人进行更换或调整。如因投标人原因需对项目经理进行更换或调整，须征得采购人校内管理单位同意后进行。未经过采购人同意，投标人擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为投标人单方面违约，采购人有权终止合同。

7. 投标人配备专职的各岗位工作主管须常驻学校，不能兼任，应具有 3 年以上的相关领域工作经验，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。

8. 投标人配备经理或楼长不可同时休假，保证节假日期间至少一人值班；工作期间必须保证经理、楼长在岗，如请假三天以上投标人必须安排具有同等资历及以上的管理人员替岗，并报采购人备案。

9. 重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的 1 天内，上报采购人相关物业管理部门。其他岗位需 2 天内上报采购人相关物业管理部门。

10. 投标人应配备充足一线工作人员以保障正常教学活动开展，正常教学日内，除人员轮休外，四标段在校一线员工不得少于 30 人。节假日及寒暑假期间，投标人应自行做好人员调配，在保障公寓正常运行情况下，一线人员在岗情况须经采购人管理部门审核同意后调整。采购人有权抽查投标人每日打卡情况，若人员不足，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

11. 投标人可自行启用智慧化设备，通过机械作业代替人工。如采用机械作业的，经校方审核同意后，可减少一线人员配置，减少人员不进行费

用扣除。

12. 投标人每学期初应将全套员工档案情况汇总上报采购人备案，期间人员有调整及时更新员工档案向采购人报备，采购人有权对投标人的服务用工情况进行督查，如因投标人人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际配备缺失情况，按照报价明细中人员工资标准进行费用扣除。

13. 经采购人辞退的，或校内其他单位经采购人要求更换的人员，投标人不得再次雇佣。

14. 服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求投标人更换人员：

- ①严重违反学校规章制度的；
- ②严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；
- ③同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决方法，但拒不改正的；
- ④提供虚假个人信息资料的；
- ⑤被依法追究刑事责任的；
- ⑥员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；
- ⑦员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的；
- ⑧拟聘人员不能提供健康证明。

15. 在岗员工突发人身意外产生的相关赔偿及损失由投标人自行承担。

（三）适用第三、第四标段

1. 投标人管理机构、人员配备应符合采购人总体管理目标的实现，根据实际需要进行配置，具体人员要求见下表。

第三标段：岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	▲1. 年龄≤50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验；

2	品质督查负责人	1	1. 年龄 \leq 50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面对接学校管理部门负责项目服务品质督查及整改工作。
3	保洁主管	1	男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
4	保洁人员	40	身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。
5	维修主管	1	年龄 \leq 55 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，同时具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
6	维修人员	4	电工（2 人），18-60 岁，具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗。 水暖工（2 人），18-60 岁，具有设施设备维护维修经验。
7	安保主管	1	男性，年龄 \leq 60 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验，持有保安员上岗证。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
8	安保人员	21	安保人员，年龄在 18-60 周岁之间；夜间值守必须为男性，身体健康，无犯罪记录，退伍军人优先，持有保安员上岗证。五号楼值守人员年龄不得超过 50 周岁。
9	消防控制室人员	24	消防监控室人员，年龄在 18-60 周岁之间，持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。
合计：94 人			

第四标段：岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	▲1. 年龄均 \leq 50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面负责项目

			日常组织和指挥工作。
2	品质督查负责人	1	1. 年龄均 \leq 50 周岁，有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验； 2. 热情大方、沟通能力强，具有积极健康的心态；全面对接学校管理部门负责项目服务品质督查及整改工作。
3	保洁主管	1	男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
4	保洁人员	42	身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。
5	维修主管	1	年龄 \leq 55 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，同时具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
6	维修人员	4	电工（2 人），18-60 岁，具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗；熟悉空调制冷机组及板式换热器设备操作，具有设施设备维护维修经验。 水暖工（2 人），18-60 岁，具有设施设备维护维修经验。
7	安保主管	1	男性，年龄 \leq 60 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验，持有保安员上岗证。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入
8	安保人员	23	安保人员（22 人），年龄在 18-60 周岁之间；负责各楼宇安保及监控室值守，夜间值守必须为男性，身体健康，无犯罪记录，1.65 米以上，退伍军人优先，持有保安员上岗证。 图书馆供暖制冷机房值守（1 人），18-60 岁。
9	消防控制室人	30	消防监控室人员，年龄在 18-60 周岁之间，具有消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证，并保证持证上岗。
合计：104 人			

2. 投标人应按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

3. 一线服务人员年龄不得超过 60 岁。

4. 投标人的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

5. 投标人员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过采购人审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守采购人各项规章制度，自觉遵守流感防控各项要求，经过相关专业知识培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作。

6. 投标人项目经理须常驻学校，不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有同类物业项目三年以上管理运行工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足采购人的要求，采购人可要求投标人进行更换或调整。如因投标人原因需对项目经理进行更换或调整，须征得采购人校内管理单位同意后进行。未经过采购人同意，投标人擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为投标人单方面违约，采购人有权终止合同。

7. 投标人配备专职的各岗位工作主管须常驻学校，不能兼任，应具有 3 年以上的相关领域工作经验，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。

8. 投标人配备项目经理、品质督查负责人不可同时休假，保证节假日期间至少一人值班；工作期间必须保证项目经理、品质督查负责人在岗，如请假三天以上投标人必须安排具有同等资历及以上的管理人员替岗，并报采购人备案。

9. 重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的 1 天内，上报采购人相关物业管理部门。其他岗位需 2 天内上报采购人相关物业管理部门。

10. 投标人应配备充足一线工作人员以保障正常教学活动开展，正常教学日内，除人员轮休外，三标段在校一线员工不得少于 84 人，四标段在校一线员工不得少于 94 人。节假日及寒暑假期间，投标人应自行做好人员调

配，在保障校园正常运行情况下，三标段在校一线员工不得少于 67 人，四标段在校一线员工不得少于 77 人。采购人有权抽查投标人每日打卡情况，若人员不足，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

11. 投标人可自行启用智慧化设备，通过机械作业代替人工。如采用机械作业的，经校方审核同意后，可减少一线人员配置，减少人员不进行费用扣除。

12. 投标人每学期初应将全套员工档案情况汇总上报采购人备案，期间人员有调整及时更新员工档案向采购人报备，并须定期提供员工打卡记录，便于采购人对投标人的服务用工情况进行督查，如因投标人人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在服务费支付时，按照人员实际配备缺失情况，按照报价明细中人员工资标准进行费用扣除。

13. 经采购人辞退的，或校内其他单位经采购人要求更换的人员，投标人不得再次雇佣。

14. 服务人员有下列情形之一的，采购人可将其退回或要求投标人更换人员：

- ①严重违反学校规章制度的；
- ②严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；
- ③同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成采购人的工作任务造成严重影响，或者采购人提出相关解决方法，但拒不改正的；
- ④提供虚假个人信息资料的；
- ⑤被依法追究刑事责任的；
- ⑥员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；
- ⑦员工不能胜任工作或不服从采购人合理工作安排的；
- ⑧拟聘人员不能提供健康证明。

15. 安保人员要求

(1) 门岗人员要求：18-55 周岁，男性（夜间值守必须为男性），1.65 米以上，身体健康，退伍军人优先，无犯罪记录，持有保安员上岗证。

(2) 三标段服务区域内东学楼、西学楼、物理信息楼、城环大楼，5#、7#教学楼楼宇安保及巡逻白班要求至少配备 2 人。

四标段服务区域内化工大楼、化材大楼、生科大楼楼宇安保及巡逻白班要求至少配备 2 人，图书馆楼宇安保及巡逻白班要求至少配置 3 人。

(3) 有整套的严格管理、操作性强且行之有效的安全巡视岗位、应急处置的规定和制度，经常加强对门岗、安全巡逻人员的政治教育与业务培训，树立爱岗敬业的主人翁精神和文明礼貌的风尚，坚持文明值勤，礼貌待人，处事公正、依法依规办事，遵纪守法，执行政策；防止违法乱纪和监守自盗的现象。

(4) 积极协助采购人做好安全防范宣传教育工作；主动配合保卫部门或公安机关开展的专项打击各种违法犯罪的活动，维护采购人的正常秩序和安全。

(5) 所有人员均是义务消防员，应具备一定的消防安全知识，遇有火灾、火警应积极参加扑救工作；同时均应英勇善战，敢于与不法分子和不良倾向作斗争，积极抓获各类违法犯罪分子。门卫还应具备应付应急事件的能力。

(6) 每个岗位配备对讲机，制服整洁干净。

(7) 各个岗位人员为各自管辖范围内出现的师生员工投诉、给排水故障、卫生或其它需要汇报处理的事件的第一责任人，应主动及时汇报，并对于各自管辖范围内的广告宣传、施工工程、学生活动等按照采购人要求进行监督管理。

16. 在岗员工突发人身意外产生的相关赔偿及损失由投标人自行承担。

▲五、服务方案（四个标段均适用）

提出针对于本项目的服务方案，方案内容包括：①服务总体设想及计划安排、服务目标、服务理念及特色②针对本项目重难点分析及提出相对应的解决措施。

▲六、管理制度（四个标段均适用）

投标人须结合本项目物业服务实际提供管理制度，方案需包括以下内容：1、岗位职责制度：岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、作业记录规范；2、内控制度：项目管理组织机构、问责机制、监督机制、自查制度3、人员管理制度：员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、仪容仪表管理制度。

▲七、培训考核要求（四个标段均适用）

投标人须针对本项目提供培训考核方案，方案需包括以下内容：1、培训方案：岗位职责培训、行为规范培训、服务礼仪培训；2、考核方案：岗位考核、制度考核、工作程序考核。

▲九、能源节约方案（四个标段均适用）

根据本项目实际，在存量不变，未发生增量的情况下，提出详细的水电等能源节约的管理方案，包含：能源节约计划、能源节约的具体措施。

▲十、档案管理（四个标段均适用）

投标人针对本项目建立完整的物业资料规划、保管、移交和备案登记措施。

▲十一、应急预案（四个标段均适用）

投标人须针对本项目特点提供完整的可实施应急预案，方案需包括以下内容：1、突发紧急事件：用气用电安全、防汛防涝、消防安全、地震灾害、电梯困人；2、违法事件：盗窃、打架斗殴、寻衅滋事；3、其他：重要接待保障、重大活动保障、协助校园节日氛围营造、特约付费维修及其他服务、大型节庆保障、各类专项检查保障。

▲十二、设备工具配置要求（四个标段均适用）

投标人须依据本项目物业服务标准及配置需求，提供全面完备的设备工具配置清单（所有配置物品均须明确名称、规格、数量及配置标准）

配置清单

大类	子项	包含的必备物品	备注
专业设备工具	地面清洁设备	多功能洗地机、吸尘吸水器、多功能擦地机、手推式扫地	按需配备

		机。	
	高压清洗及辅助设备	高压水枪、保洁工具车、榨水车、吹地机、告示牌、洗衣机。	按需配备
	基础防暴装备	防暴头盔、橡胶棍棒、盾牌、防刺服、防刺手套、防暴钢叉器材。	按需配备
	安防巡检设备	执法记录仪、强光灯、大功率手电、巡逻手电。	按需配备
		通讯设备（对讲机）、寝具、雨具。	按需配备
		设备维修维护工具。	按需配备
	绿化养护工具	花洒或喷头、软管、水桶或水壶、修剪和修整工具、剪刀、割草机、锄头或耙子。	按需配备
人员服装及日常工具	人员统一服装	各岗位制式工作服、标识牌	按需配备
	日常保洁工具	扫帚、拖把、玻璃刮、垃圾桶等基础作业工具。	按需配备
	劳保用品及日常消耗品	手套、口罩、消毒液、垃圾袋等消耗性物资。	按需配备

▲十三、服务承诺（需提供承诺）（四个标段均适用）

（一）接受采购人对服务的考核、监督及管理，并定期调研采购人对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效。

（二）投标人最终执行的所有服务方案须经采购人审核后执行。

（三）拟派所有人员均持有健康证明。

十四、其他服务要求（四个标段均适用）

（一）投标人拟派的服务人员应该符合国家劳动法的相关要求，所聘用的人员信息资料应向学校管理部门报备，聘用人员在校期间必须严格遵守学校各项规章制度，服从学校管理部门的工作指导、安排和监督；

（二）投标人负责拟派人员的住宿、各种福利、人身安全、各种保险、社保等，并承担经济和相关法律责任。

（三）服务人员出现任何事故或人员伤亡，由投标人自行负责，并保证其受到人身伤害的员工和家属不到学校纠缠，由此给学校造成的损失和

影响，由投标人负责赔偿。

（四）投标人在合同生效前一个月进入校园，与现有物业服务公司做好交接工作，确保工作平稳过度。

（五）投标人须承担学院重要活动会场的布置工作，包括新生接待、毕业典礼、运动会、重要会议及其他由学院承办的各类学术研讨活动等；如遇学院有重要检查时，投标人应无条件提供突击性保洁服务工作。

十五、须投标人承担的费用

（一）第一标段：

1. 本项目物业服务中所涉及的人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等耗材及设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均由投标人自行承担。

2. 投标人负责按照政府垃圾分类要求进行垃圾分类工作，对于政府职能部门的处罚由投标人承担。

3. 投标人应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

4. 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责。

5. 投标人负责各自辖区内室外道路铺装、木质平台、道牙及室外公共设备设施的日常维护及维修，该项单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元以内的小型维修由投标人承担，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人负责。

6. 除 1000 元以内零星维修外，投标人须承诺每年完成不低于 100 m²的室外地砖专项维修，相关费用由投标人自行承担。

7. 投标人负责校园老化草皮更换及枯死植物更换，费用由投标人负责。

8. 投标人应确保绿化养护技术措施比较完善，管理基本到位，配置并保管、维护校园绿化所需的各类工具，做好草坪、绿篱、树木、花草等植物的管理和养护，包括：栽种、补种、浇水、施肥、修剪、除草、防虫等，达到黄土不露天。养护过程中所需的药品、机械、油料、设备维修维保等一系列费用由投标人承担。

9. 定期进行景观水池鱼苗补充，确保观赏鱼生长良好，相关费用由投标人承担。

10. 在养护区域内应及时做好补栽补种工作，每年更换老化草皮不少于 14000 m²，其中草皮卷更换量不得低于 10000 m²（以百慕大草皮、混播草皮为主，草种选择需与场地周边草种一致）。同时根据季节变化及草皮生长情况，持续开展草皮打孔、补沙、草种补撒等工作，确保草皮杂草清除及时，草地长势良好，黄土无裸露。其余背阴场地可通过麦冬进行补植补栽。同时，全年内应根据校园实际情况持续开展老化草皮草种补撒工作，相关费用投标人自行承担。

11. 每年内免费配合校方完成不低于 40 棵（处）乔灌木移栽，相关费用由投标人承担。

12. 投标人每学期应进行至少一处校园植物景观提升改造，单次改造预算不得低于 3 万元，改造方案经采购人审批通过后方可执行，相关改造提升费用均由投标人承担。

13. 投标人负责长安校区内洒水车运行，包含洒水车辆管理、洒水车运行路线管理等内容，油料、人工、维修、年检、保险等车辆运行所需全部费用由投标人负责。

14. 做好 1-8#楼、图书馆、学生活动中心、东学楼、西学楼、生科大楼、化材大楼、化工大楼、城环大楼、物理信息大楼等楼宇入口及一层大厅，及北广场等室外主要场地内中大型绿植盆栽的租赁或采购、摆放、更新及养护，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不低于 1.4m，总数量不得低于 600 盆；

及开学季高层次人才办公室小型开花植物摆放，种类以绿萝、万年青、龟背竹、常春藤、虎尾兰、白掌等常绿植物为主，总数量不得低于 20 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由投标人承担。

15. 负责行政楼会议室、5 号教学办公楼 5 层 17 个办公室摆花，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不低于 1.4m，每个房间不低于 2 盆。费用由投标人承担。

16. 负责劳动育人课程保障，授课过程所需材料、机械、安全防护、人员配置等一系列保障所需费用由投标人承担，每学期课程保障预算约 1 万元。

（二）第二标段：

1. 本项目物业服务中所涉及的人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等耗材及设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均由投标人自行承担。

2. 投标人负责按照政府垃圾分类要求进行垃圾分类工作，对于政府职能部门的处罚由投标人承担。

3. 投标人应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

4. 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责。

5. 负责 20#-22#学生公寓楼周边垃圾分类收集容器采购及安装，设施安装及配套装置需满足所属区域相关管理部门垃圾分类收集要求。费用由投标人承担。

6. 投标人负责各楼宇前台桌、接待台等设施配置，相关费用由投标人自行承担。

7. 配合学校做好各楼宇冬季防寒、防风保障，供暖期间安装防风门帘，并负责非供暖期保暖防风门帘清洗及维护，防风门帘采购安装费用均由投标人自行承担，服务期内如有严重破损，由投标人负责门帘更换。

8. 负责配合学校对卫生间等部分有隐私保护需求的公共区域进行防窥处理，张贴防窥膜、布设防窥设施等费用由投标人负责。

9. 做好 20#-22#学生公寓楼入口、电梯厅前室、一层大厅等主要场地内中大型绿植盆栽的租赁或采购、摆放、更新及养护，种类以散尾葵、苏铁、龟背、天堂鸟、鸭脚木、马醉木、巴西铁、螺纹铁、春雨等常绿植物为主，株高不得低于 1.4m，盆栽数量总数不得低于 140 盆。绿植的租赁采购和日常养护等费用由投标人承担。

10. 负责开学前新启用宿舍内部桌面绿植摆放工作，种类以绿萝、万年青、龟背竹、常春藤、虎尾兰、白掌等常绿植物为主，每间宿舍摆放不得少于 4 盆。费用由投标人承担。

11. 在公寓楼内设置学习空间或小型活动场所，并负责楼内公共区域休憩座椅采购及安装，共 10 组，每组需包含座椅及茶几，其中每组座椅不少于 4 个。休憩设施采购需兼顾实用性与美观性，须经采购人主管单位审核通过后进行采购安装。

12. 负责配合学校开设劳动育人相关活动及课程，根据学校具体要求组织人员参与劳动实践授课工作。授课过程所需材料、机械、安全防护、人员配置等一系列保障所需费用由投标人承担，每学期活动保障预算约 1 万元。

13. 楼宇室内公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人负责。

14. 宿舍楼宇二次供水设施每年须进行两次集中清洗消毒，相关清洗及检测费用由投标人自行承担。

15. 负责楼宇换热站日常巡查值守，并负责定期开展板式换热器清洗维护，相关费用由投标人自行承担。

16. 负责楼宇供暖设施安全校验阀保养及年检，相关费用由投标人自行承担。

17. 负责 20#-22#学生公寓楼附属化粪池的日常管理及疏通清洗，每年须进行至少一次集中疏通清洗，相关疏通清洗费用由投标人自行承担。

18. 负责宿舍楼内电梯年检，费用由投标人承担。

19. 投标人负责校园老化草皮更换及枯死植物更换，费用由投标人负责。

20. 投标人应确保绿化养护技术措施比较完善，管理基本到位，配置并保管、维护校园绿化所需的各类工具，做好草坪、绿篱、树木、花草等植物的管理和养护，包括：栽种、补种、浇水、施肥、修剪、除草、防虫等，达到黄土不露天。养护过程中所需的药品、机械、油料、设备维修维保等一系列费用由投标人承担。

（三）第三、四标段：

1. 本项目物业服务中所涉及的人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等耗材及设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均由投标人自行承担。

2. 投标人应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由投标人承担。

3. 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由投标人负责，消杀所需的药物及耗材由投标人负责。

4. 公共教学楼净饮水机设施清洗消毒，更换设备滤芯、反渗透膜等耗材，桶装水采购等相关费用由投标人承担。

5. 公共教学楼教师休息室绿植摆放不少于两盆（绿萝等小型桌面绿植），费用由投标人承担。

6. 公共教室配备教学用粉笔、粉笔盒、黑板擦等教学耗材，费用由投标人承担。

7. 三标段 26 间多媒体教室，四标段 2 间多媒体教室的设备维修维护指设备及弱电系统维护、投影仪灯泡更换及单次单项 1000 元以下（含 1000 元）维修，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后部分由采购人承担。其余多媒体教室维修维护指音响和激光笔单项维修 1000 元（含 1000）以下项目维修，超过 1000 元的，投标人承担 1000 元后部分由采购人承担。

8. 公共楼宇冬季需安装防风门帘，如有严重破损，由投标人负责门帘更换，费用由投标人承担。

9. 负责配合学校对卫生间等部分有隐私保护需求的公共区域进行防窥处理，张贴防窥膜、布设防窥设施等费用由投标人负责。

10. 楼宇室内公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，投标人承担 1000 元后超出部分由采购人负责。

11. 负责教学楼内空调冷媒补充，负责空调系统机房值守及巡查，及过滤网和过滤装置的清洗和消毒（一年不少于 2 次）。相关费用由投标人自行承担。

12. 除 1000 元以内零星维修外，三、四标段投标人须承诺每年完成不低于 1500 m²墙面粉刷、不低于 250 m²室内地砖维修、不低于 250 m²厕所吊顶维修更换，相关费用由投标人自行承担。

13. 公共教学办公楼宇二次供水设施每年须进行两次集中清洗消毒，相关清洗及检测费用由投标人自行承担。

14. 负责公共教学办公楼内电梯年检，费用由投标人承担。

15. 公共教学办公楼电梯内破损地板需及时维修更换，电梯地垫需定期更换，相关费用由投标人承担。

★十六、实质性条款要求

第一标段

(一) 投标人承诺函（均须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函的视为无效投标）

1. 投标人须承诺：拟派一线服务人员完全满足招标文件人数（49人）要求。正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不少于43人，若遇到季节性大型修剪，投标人自行做好人员调配，增加工作人员以完成修剪工作，节假日及寒暑假期间，一线员工不少于35人。

2. 投标人须承诺：项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3. 投标人须承诺：按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

4. 投标人须承诺：投标人需配备洒水作业车辆，拟派洒水车驾驶人员具有投标人为本项目配备的洒水车对应车型的驾驶证。

5. 投标人须承诺：完全理解并接受本章“十五、须投标人承担的费用”中的条款要求，并同意如有未完成事项，按照双方协商一致金额进行费用扣除。

第二标段

(一) 投标人承诺函（均须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函的视为无效投标）

1. 投标人须承诺：拟派物业服务人员完全满足招标文件人数（37人）要求。正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不少于30人，节假日及寒暑假期间，自行做好人员调配以保障公寓正常运行。

2. 投标人须承诺：项目经理须常驻学校不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3. 投标人须承诺：按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

4. 投标人须承诺：二次供水设施清洗消毒质量符合国家标准，并在验收时出具合格证明材料。

5. 投标人须承诺：拟派消防控制室人员（6人）均持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）；

6. 投标人须承诺：拟派维修人员——电工（1人）均持有处于有效期内且经过复审的特种作业操作证：专业类别为电工作业（低压）。

7. 投标人须承诺：完全理解并接受本章“十五、须投标人承担的费用”中的条款要求，并同意如有未完成事项，按照双方协商一致金额进行费用扣除。

第三标段

（一）投标人承诺函（均须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函的视为无效投标）

1. 投标人须承诺：拟派物业服务人员完全满足招标文件人数（94人）要求。正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不少于84人，节假日及寒暑假期间，一线员工不少于67人。

2. 投标人须承诺：项目经理须常驻学校，且不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3. 投标人须承诺：按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

4. 投标人须承诺：二次供水设施清洗消毒质量符合国家标准，并在验收时出具合格证明材料。

5. 投标人须承诺：拟派安保主管、安保人员均持有保安员上岗证；

6. 投标人须承诺：拟派消防控制室人员（24人）均持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）；

7. 投标人须承诺：拟派维修主管（1人）、维修人员——电工（2人）均持有处于有效期内且经过复审的特种作业操作证：专业类别为电工作业（低压）。

8. 投标人须承诺：完全理解并接受本章“十五、须投标人承担的费用”中的条款要求，并同意如有未完成事项，按照双方协商一致金额进行费用扣除。

第四标段

(一) 投标人承诺函（均须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函的视为无效投标）

1. 投标人须承诺：拟派物业服务人员完全满足招标文件人数（104人）要求。正常教学日内，除人员轮休外，在校一线员工不少于94人，节假日及寒暑假期间，一线员工不少于77人。

2. 投标人须承诺：项目经理须常驻学校不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3. 投标人须承诺：按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

4. 投标人须承诺：二次供水设施清洗消毒质量符合国家标准，并在验收时出具合格证明材料。

5. 投标人须承诺：拟派安保主管、安保人员均持有保安员上岗证；

6. 投标人须承诺：拟派消防控制室人员（30人）均持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证）；

7. 投标人须承诺：拟派维修人员维修主管（1人）、维修人员——电工（2人）均持有处于有效期内且经过复审的特种作业操作证：专业类别为电工作业（低压）。

8. 投标人须承诺：完全理解并接受本章“十五、须投标人承担的费用”中的条款要求，并同意如有未完成事项，按照双方协商一致金额进行费用扣除。

备注：

1、“★”内容项为实质性条款，供应商应在第六章“投标文件构成及格式”中的“实质性条款响应”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效响应。

2、“▲”内容项为重要要求，投标人未达到这些要求或未响应将影响评分。

附件 1:

考核办法

一、考核要求及效力

(一) 服务质量监管的组织形式

监管考核工作由后勤集团牵头，由后勤集团物业部门组成日考核小组，每天对投标人服务情况进行检查、考核、打分并出具《物业服务质量检查现场记录单》；并负责组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的阶段性考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核并进行阶段性满意度评价，由后勤集团专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

(二) 服务质量监管的考核内容及考核办法

物业服务质量监管的考核内容包括现场检查、师生投诉、负面清单、加分服务、月度计划等五类项目。现场检查及师生投诉的结果通过《月度综合服务质量考核评分表》体现，负面清单作为每月另行处罚的依据，月度计划作为每月月度考核结算的依据，服务创新作为年度考核加分项目。

1. 现场检查：采购人对服务项目进行服务质量的不定期检查及月度综合考核。现场检查内容根据各标段服务内容确定。

2. 师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括采购人后勤主管部门、校领导信箱、信访、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3. 加分服务：指由投标人服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措及受到各级机构表扬等情况。

4. 负面清单：每月采购人根据实际服务情况指定的《物业管理负面清单》进行相应的处罚。

5. 阶段性计划：指投标人每月初提交的月度重点工作计划，包含阶段性工作重点内容及完成标准。投标人每月提报的阶段性计划经采购人审批通过后方可执行，阶段性计划执行情况计入当期考核结果，无合理正当理由，阶段性计划未完成者将进行相应处罚。

(三) 考核要求

采取日常检查、阶段性考核和年度考核相结合的形式进行。

检查标准依据《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》和《现场考核评分表》。

1. 日常检查

日常检查分为每日检查及阶段性综合考核。服务期内，采购人依据招标需求和合同条款并结合投标人日常工作情况，由采购人物业部门组织相关单位组成考核小组，每天对投标人服务情况进行检查考核。采购人可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

(1) 每日检查

①采购人每日检查投标人服务质量，发现问题视情况口头指出或填写《日常工作检查记录》及《服务质量现场记录单》，进行考核打分，并将相关扣分项公示在工作群中，投标人应及时进行整改，对于2日内仍未能整改到位的区域，按《现场考核评分表》规定分值2倍再次进行扣分处理。如投标人有疑义需在检查结果公示当日17:00前向采购人提出申诉；如未申诉、无疑义或无效申诉，每周一下午由采购人汇总上周检查结果，投标人签字确认检查结果；相关文件保留存档，作为月考核的评分依据之一，每日日常检查考核所扣分值在月总分中扣除。

②若采购人指出的问题，投标人拖延处理或拒不处理的，采购人可出具《物业服务问题整改通知单》，由投标人项目负责人签收，对发现的问题限时整改，整改完成后投标人应及时填写《物业服务问题整改情况表》并通知采购人复查。同时，对于整改通知单中指出的不达标行为，每次给予500元以上，1500元以下的处罚。其中，《整改通知单》内容为室内外环境卫生、垃圾清运等卫生问题的给予每次500元处罚，内容为楼宇秩序维护、值守等问题的给予每次800元处罚，内容为设施维修维护等维修问题的给予每次1000元处罚。其他未列明但因投标人服务工作中出现的未按要求完成、质量不达标、服务效果差而影响正常教学科研办公秩序，或造成安全隐患事故等问题的，给予每次1500元处罚。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除；同一学期内相同问题二次或反复出现的，采购人可再次

开具《整改通知单》并加倍从重处罚，直至投标人完成整改通过采购人验收。投标人同一自然月内收到三张及以上经济处罚通知单的，当月考核不得评为优秀。

③投标人接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报采购人，采购人派专人对纠正结果进行复验。

(2) 阶段性综合考核

①阶段性考核每月进行一次，日常考核结果作为阶段性考核的主要依据。同时采购人每月组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的阶段性考核小组，对物业服务质量情况进行阶段性检查考核并进行阶段性满意度评价打分，满意度测评已调查问卷形式开展，若平均得分低于85分（含），扣除当期服务费1000元。同时投标人每月末应提交阶段性工作报告，包括日常服务情况、待协调事宜、重点工作完成情况等内容。对于列入阶段性重点工作计划的，若无不可抗力或合理正当理由，采购人可对未完成项处以单项500元罚款。处罚金额在当期服务费支付时予以扣除。

②采购人有权对投标人的服务用工情况进行督查，如因投标人人员配备不足导致工作不到位，采购人有权在月度服务费支付时，按照人员实际配备情况予以扣减。

2. 阶段性考核效力

阶段性考核总分为100分，日常考核结果作为阶段性考核的主要依据，根据阶段性考核结果按月支付服务费。

①阶段性服务质量考核分数

阶段性综合考核评分=100分-日常工作检查记录扣分-有责投诉记录扣分+各类加分

②有责扣分：采购人后勤主管部门运行管理部受理的当面及电话有责投诉每件次扣1分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣2分；媒体曝光视情每件次扣3分。

③各类加分：采购人表扬每件次加 1 分（采购人有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视情每项次加 2 分；荣获市级区级荣誉每项加 2 分，省级及以上荣誉每项加 5 分。

④根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优（90 分以上<含>）；

良（90 分以下，80 分以上<含>）；

合格（80 分以下，70 分以上<含>）；

不合格（70 分以下<不含>）。

⑤阶段性考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，进行服务费用的支付及相应处置，扣分解释权归采购人的所有：

综合评分达到“优”（90 分以上<含>），若无其他扣款，全额支付当月服务费；

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上<含>），当期服务费根据低于 90 分以下扣分部分，处以 1500 元/分扣款；

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上<含>），采购人校内用户单位或监管单位向投标人发出警告函，按照当期应付金额的 80%支付；

综合评分为“不合格”（70 分以下<不含>），采购人校内用户单位或监管单位向投标人发出警告函，按照当期应付金额的 70%支付。

⑥投标人阶段性应付服务费按照项目年服务总费用的月均金额进行核算，阶段性考核评分扣款及其他处罚扣款在当期费用支付时扣除。

⑦在合同履行期间，采购人校内用户单位或监管单位对投标人的阶段性考核出现 2 次“不合格”，采购人有权终止合同，投标人履约保证金不予退还。

⑧投标人因日常、阶段性考核被扣除的费用，采购人不予补拨支付。

3. 合同期满履约保证金退还需达到师生满意率 85%以上（未达到合格标准每低一个百分点扣除履约保证金 1000 元）。（因学校设施、设备不完善、

硬件条件不达标等客观环境条件未达标的项目造成的影响除外。如：室内入住学生数、生均面积、室内外设施设备不满足要求等。

4. 考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

(1) 《现场考核评分表》

校园绿化养护管理服务现场考核评分表（适用于第一标段）

内 容	分项指标	分 值	扣 分	得 分
绿 化 养 护 80 分	1. 熟悉掌握绿化品种、建立健全绿化档案，有变化及时更新。	4		
	2. 校园绿地基本看不到生长过旺的杂草，保证杂草控制在其地块绿地面积的5%以内。产生的杂草，能够当日清运完毕。	5		
	3. 需要修剪的乔灌木，能按技术要求按时完成任务，修剪能够做到剪口平整、美观，尽量减小伤口。乔木修剪之前能有书面的说明提交后勤处。同时做好大树绿化养护工作，避免树体营养浪费。校园乔灌木中枯枝，病叶等能及时修剪清理。修剪出来的枝叶能够当日清理完毕。	5		
	4. 能够做好藤本植物藤蔓的理藤牵引工作。	5		
	5. 根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时。对于易发病的植物品种，尤其重点乔木，定期喷药预防。植物无明显的畸形枝叶、残叶、卷叶、病斑等病虫害迹象，生长势良好。	8		
	6. 按技术要求进行喷药，做到用药准确、喷散均匀。无因技术操作原因，给植物造成药害现象发生。若出现不及时防治或因工人操作不当造成的植物枯死的物业应给予相应赔偿。	6		
	7. 能够注意安全使用农药，无人员、鱼类、鸟类中毒事故，尽量避免农药对环境的污染。	6		
	8. 能够主动对生长过密的植物进行分株。需要移植补种的要按照树木种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证苗木成活率达90%以上。补种地被植物的同时能够确保线条美观。	8		
	9. 绿地地面平整，无坑洼积水，无明显裸露地。	5		
	10. 根据植物生长需要，做好培土松土工作，能够达到均匀、起畦美观、土壤不板结。	5		

	11. 能够保证大树的防风支架稳固，植株无歪斜，倒伏现象发生，歪斜树木能够及时采取矫正措施。	6		
	12. 根据不同生长季节的天气情况，不同植物种类和不同树龄适当施肥，并在每年的春、秋季重点施肥 2-3 次。同时能根据植物生长的不同阶段施肥，如植物处于花芽分化阶段，除了控制浇水的同时能够施足磷、钾肥。	9		
	13. 定期对景观小品，包括雕塑、凉亭、温馨提示牌等进行维护。	3		
	14、水体景观无漂浮树叶、枯枝等杂物，池内无异味	2		
	15、排水沟内无枯枝叶堵塞、修剪树枝、枯叶及时清理	3		
垃圾 分类 清运 5 分	1. 及时清理修剪后的枯枝杂叶到采购人指定的垃圾中转点,工完场清,垃圾分类清运不过夜;根据情况进行粉碎,不得在垃圾场内外燃烧废品。	2		
	2. 对垃圾中转站进行巡视检查,定期联系服务单位对垃圾中转站进行分类清运,不得出现垃圾外溢;对垃圾分类清运的操作规范、事后清理进行监管。	1		
	3. 及时收管站内工具和设施,对站内设备和设施的完好情况实行登记,故障要及时汇报。	1		
	4. 监督清运过程无垃圾遗撒。	1		
虫害 消杀 5 分	定期对绿化草皮和大型树木的修剪、进行消杀,严格遵守消杀操作制度,并做好记录;效果达到采购人要求及相关标准。	5		
综合 管理 10 分	1. 组织架构明确,有健全的党组织,分工明确,按合同条款配备人员。	2		
	2. 做好校园内环境的安全监督与管理,对校园内文明行为引导,劝止不文明行为;节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善;标识、标牌完整。	1		
	3. 建立、健全各项规章制度(《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等)。	1		
	4. 上班期间穿工作服、戴工号牌,使用文明用语,礼貌待人,不与服务对象发生冲突;严格遵守工作纪律,不做与工作无关的事情。	1		

	5. 办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、绿化工具使用等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1		
	6. 建立各类台账、记录齐全，填写规范。	1		
	7. 按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	2		
	8. 物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
加分 工作 10 分	5. 根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其他工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。	3		
	6. 能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。	2		
	7. 在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。	2		
	8. 受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
过 失 单 30 分	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次 15 分。本月累计收到 2 张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		
总 分		100		
附 注	1、每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分及过失单中的 30 分） 2、以上各项每条内容发现一处扣 0.5 分，扣完为止。 3、最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4、发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

物业服务现场考核评分表（适用第三、第四标段）

内容	分项指标	分值	扣分	得分
室内保洁20分	1. 每天上班之前，大厅地面清洁干净，无垃圾、无卫生死角。雨雪天气门口要放防滑告示牌。	2		
	2. 各楼层通道和楼梯台阶清洁干净；各层通道的防火门、电梯门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次；清洁工具不能放在楼梯间通道。	3		
	3. 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。	2		
	4. 卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过 2/3 换新的垃圾袋后放回原处。	2		
	5. 卫生间洗手盆，大、小便器上，清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂，保持空气清新、无异味。	2		
	6. 卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。	2		
	7. 保洁每日有值班、有记录。	2		
	8. 教室、教师休息室整洁、无杂物、无异味、消毒。	3		
	9. 老师休息室、教室定期消毒并有完整记录。	1		
	10. 室内墙面无垃圾、无小广告。	1		
室外保洁20分	1. 校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。	3		
	2. 草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头等白色垃圾，树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	1		
	3. 景观及景观座椅上无可见灰尘、无垃圾、无污迹、无广告。	2		
	4. 公共区域路灯、标识牌、目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍、无可见灰尘。	2		
	5. 垃圾箱、垃圾桶表面目视箱体清洁、无脏污；箱体外无散落垃圾杂物，垃圾区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	2		
	6. 宣传栏、标识标牌连廊、亭子、桌椅擦拭干净，目视无污迹、无小广告，无可见灰尘。	1		
	7. 地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	2		

	8. 水体景观无漂浮物、杂物。	2		
	9. 校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2		
	10. 雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	2		
	11. 建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	1		
零星维修 20分	1、大楼内外土建小维修无因维修不及时导致破损，而未采取措施。	2		
	2、师生登记小型报修（线上和线下）均在当日解决，不能完成做好解释工作，通过抽查报修记录查看。	3		
	3、具有完善线上报修系统，引导师生快捷报修，提高服务效率。	3		
	4、服务人员文明举止、服务用语、工装整洁度。	1		
	5、维修现场的自我保护、成品保护、客户财产保护。	2		
	6、服务区域无裸露电线、悬挂电气设备、私拉乱接现象。	2		
	7、室外管网无堵塞、上下水管网正常。	2		
	8、重点安全区域有醒目提示，特种设备操作有防护措施	1		
	9、一般小维修重复维修率<50%，重大维修有记录。	2		
	10、师生对维修人员的评价，师生测评，酌情给分。	2		
楼宇秩序 维护 10分	1、工装整洁、精神面貌、文明举止、服务用语。	1		
	2、服务现场 5S，记录完整有效，无乱涂乱画。	1		
	3、熟悉八成以上进出楼内的师生，重要领导识别率 100%	1		
	4、岗位门前三包，无广告、售卖等未经校方同意的经营性活动。	1		
	5、管控大楼外来人员登记、大件物品进出登记、公共财产带出手续等。	1		
	6、妥善保管好师生的遗留物品，及时主动联系失主。	1		
	7、以人为本，关心和帮助师生解决力所能及的困难。	1		
	8、及时发现、制止、上报楼内违反公共安全秩序的不文明行为，防止偷盗。	1		
	9、按要求实行站岗服务，人员出入高峰做好人员的疏导。	1		
	10、重大活动及临时任务的完成情况。	1		
垃圾分	1. 垃圾及时分类清理到采购人指定的垃圾中转点，工完场清，垃圾分类清运不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	3		

类 7 分	2. 对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行分类清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾分类清运的操作规范、事后清理进行监管。	2		
	3. 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况实行登记，故障要及时汇报。	1		
	4. 监管垃圾清运公司每天足额配备垃圾箱，建立运行管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。	1		
四害 消杀 3分	定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到采购人要求及相关标准。	3		
综 合 管 理 10 分	1. 组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。	2		
	2. 做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整。	1		
	3. 建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	1		
	4. 上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1		
	5. 办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1		
	6. 建立各类台帐、记录齐全，填写规范。	1		
	7. 按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	2		
	8. 物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
加 分 工 作 10 分	1. 根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。	3		
	2. 能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。	2		

	3. 在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。	2		
	4. 受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
过失单 30分	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次 15 分。本月累计收到 2 张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		
总分		100		
附注	1、每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分及过失单中的 30 分） 2、以上各项每条内容发现一处扣 0.5 分，扣完为止。 3、最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4、发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

(2) 学生公寓管理服务情况调查汇总

入住公寓楼号：

项目	满意	基本满意	一般	差	备注
工作人员服务态度					
楼内卫生清扫保洁					
报修处理是否及时					
卧具是否按月清洗					
对违规行为能否管理制止					
楼内安全值班					
楼内安全巡视					
消防器材擦拭维护					
合 计					
您认为公寓管理工作需改进的方面是					
您有什么建议和要求					

说明：

- 1、本调查表采用无记名方式填写。
- 2、以您真实的评价在相应的评定等级(满意、基本满意、一般、差)栏目下打“√”。
- 3、从推动公寓管理工作的美好愿望出发，改进工作中存在的不足，欢迎您献计献策。

(3) 学生公寓楼检查考核表

公寓楼检查考核表

楼号：

年 月 日

项目	满分	检查内容	问题记录	得分
上岗情况	8	着装整洁 1 分； 挂牌 1 分； 熟悉楼内情况 2 分； 上岗位置 2 分； 是否做与工作无关的事 2 分。		
安全记录	9	值班记录 2 分； 贵重物品出入登记 2 分； 借钥匙登记 2 分； 晚归登记 1 分； 来客登记 2 分。		
安全通道	8	安全通道边有无杂物 4 分； 安全通道锁具开启是否方便 4 分。		
消防器材	12	消防器材擦拭是否干净 2 分； 摆放是否在原位 5 分； 工作人员是否会正确使用 5 分。		
值班室	6	物品摆放整齐 1 分； 地面 1 分； 蜘蛛网 1 分； 门窗 1 分； 暖气片无灰尘 1 分； 无杂物 1 分。		
门厅	7	杂物、地面 2 分； 蜘蛛网 2 分； 玻璃窗、门 2 分； 各种制度牌 1 分。		

走廊	13	地面 2 分； 蜘蛛网 2 分； 窗子 1 分； 寝室门 1 分； 暖气片 1 分； 纸屑、烟头、痰迹每处 1 分； 每层杂物 2 分； 垃圾桶外未擦净 1 分； 地面 1 分； 各种牌子 1 分。		
楼梯	10	地面 2 分； 蜘蛛网 2 分； 杂物 2 分； 窗子 1 分； 扶手 2 分； 各种牌子 1 分。		
水房 厕所	18	门窗 1 分； 蜘蛛网 2 分； 地面 2 分； 水池 2 分； 墙面 2 分； 暖气片 1 分； 大小便池 4 分； 隔断内乱涂乱画 2 分； 异味 2 分。		
外围	2	各公寓的楼外围散水区域无杂物、垃圾。		
报修 记录	7	报修内容填写详细，有无反馈记录 4 分； 报修单送交及时 3 分。		
合计	100			

(4) 《学生公寓楼安全细则检查表》

公寓楼安全细则检查表

项目	满分	检查内容	问题记录	得分
上岗情况	14	着装统一、整洁 2 分；挂牌 2 分；熟悉楼内情况 3 分；应急预案是否完善、齐全 4 分；安全巡查人员是否佩戴标示 3 分。		
值班记录	15	值班人员 24 小时值班且有值班记录 3 分；贵重物品带出带入登记 3 分；借钥匙登记 3 分；晚归登记 3 分；来访客登记 3 分。		
消防器材	17	消防器材是否摆放原位 5 分；值班人员是否会使用 6；保洁人员是否会使用 6。		
安全培训	12	每学期请专业人员对职工进行一次消防培训和知识讲座 3 分；无定期对职工进行安全教育且有记录 6 分(每月最少一次),不定期抽查培训结果,对应知应会知识考查 3 分。		
安全通道	20	安全通道畅通、无杂物 10 分；安全通道门锁具开启是否方便 10 分。		
学生安全	4	定期以各种形式对学生进行安全知识方面的教育 4 分。		
楼内安全	16	安全区域是否落实到人 6 分；配电室有无易燃易爆物品 5；是否有安全警示牌 5。		
满分	100			
备注				

(5) 《服务质量现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单

被查 项目 名称		检 查 日 期	
检 查 问 题 记 录	年 月 日 检查人签名：		
被 查 项 目 负 责 人 签 收			
复 查 情 况	复 查 人 签 名： 年 月 日		
备注：本通知一式两份，检查人及被检查人各持一份。			

(6) 《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

被查项目 名称		检查 日期	
检查 问题 记录			
整改 意见	检查人签名： 年月日		
被查项 目 负责人 签收			
复查 情况	复查人签名： 年月日		
备注：本通知一式两份，检查人及被检查人各持一份。			

第五章 合同基本条款

一、服务条件

(一) 服务地点：西北大学长安校区

(二) 服务期：自合同签订之日起一年

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》(财库〔2014〕37号)有关规定，本项目在合同期满前，采购人将对中标人进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过3年。

二、合同价款

中标人在分项报价表中准确填写各项服务及报价，此价格将作为采购人据实结算的依据，中标后不得随意更改，不受市场价格变化因素的影响。

费用说明：

报价费用中包括本次物业服务采购中所涉及的人工(含工资、福利和社保)、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等设备；教学辅助用品(各类粉笔、黑板擦、水解笔等)；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识(牌)；保险；相关税费及市场价格风险，以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均包含在物业服务费用里。

三、款项结算

(一) 支付方式：银行转账

(二) 货币单位：人民币

(三) 结算方式：

本项目据实核算、结算，服务费用每月支付一次，即在每个服务周期结束后经采购人管理部门考核验收合格后支付月度服务费，以转账方式支付。如遇寒暑假，服务费顺延至开学后依前款计算方法结算。采购人根据

考核情况于收到发票后 10 个工作日内支付上月物业服务费用。

各标段付款时，每月应付金额为中标价除以月份为基数。其中一三四标段暂未服务区域按照面积×单价方式计算进行费用扣除；二标段付款时，暂未服务区域按照面积×单价×70%方式计算进行费用扣除，剩余 30%费用作为日常清洁、巡查维护费用正常支付。同时根据考核办法进行月度考核扣款，综合核算各项扣款费用后，进行每月月度服务费用支付。

（四）履约保证金

1、履约保证金的收取

成交后，中标人须向采购人交纳履约保证金（履约保证金应采取支票、本票、汇票、保函等非现金形式提交），履约保证金的数额为中标价的 5%（取整）。

2、退还的时间及方式

（1）中标人在合同履行完成且双方无争议后，采购人在 15 个工作日内，全额无息退还履约保证金。

（2）退还方式：按照原方式退回

3、不予退还的情形和逾期退还的违约责任由采购人与中标人在政府采购合同中进一步明确。

备注：履约保证金的相关事宜，按照《陕西省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（陕财办采〔2022〕5号）的有关规定执行。

四、在签订合同前，中标人应按照招标文件第四章《招标内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃中标资格。

五、服务保证

（一）人员雇佣及工资标准

1、中标人须保障其派驻人员的工资待遇符合采购人所在地规定，并依法足额发放工资和缴纳社会保险。

2、中标人保证其派驻采购人的所有保安人员均已依法签订劳动合同，建立合法的劳动关系。并承担其派驻人员的全部雇主责任，包括但不限于

工资支付、社会保险缴纳、工伤认定与赔付、劳动争议处理等。因中标人与其员工的劳动关系、工资福利、社会保险等引发的任何争议、纠纷、仲裁或诉讼，均由中标人自行承担全部法律责任和经济赔偿，与采购人无关。若因此给采购人造成经济损失或声誉损害，采购人有权向中标人追偿。

(二) 中标人提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

1、中标人承诺与拟投入人员均有劳动（务）合同或聘用协议。

2、中标人承诺工作人员按招标文件落实，具体人员要求与采购人协商确定。

六、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

七、验收要求

服务期满后，采购人进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时采购人可委托相关领域专家对项目进行验收），并顺利办理交接。验收合格后，填写项目验收单作为对项目的最终认可。

(一) 招标文件、投标文件、澄清表（函）；

(二) 本合同及附件文本；

(三) 合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

八、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务或服务不能满足合同要求，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求中标人承担违约责任。

(三) 违约责任及违约金扣除标准

1、中标人不得以任何形式转包、分包，一经发现解除合同，所完成的工作量不予认可。

2、不得从事与本项目约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让采购人任何资产，不得阻

碍经采购人批准的服务项目和活动的实施。

3、中标后对于合同中所列出的服务内容和技术要求未予履行或不能达到采购人要求时，采购人有权责令返工并限时进行整改，若整改仍未达到服务标准要求，采购人有权做出相应的处罚，处罚后仍未达到采购人服务标准要求，采购人有权解除合同，违约金由中标人承担：

(1) 垃圾暂投点垃圾不及时清运，出现垃圾外溢现象，垃圾台出现脏乱差现象，发现一处一次，扣除 100 元；

(2) 采购人指出问题后 24 小时内仍未整改，视情形一次 100-500 元不等；

(3) 采购人指出问题后，警告三次以上仍未正确处理的，视情形扣除 500-1000 元不等，仍不正确处理，采购人有权解除合同。

(4) 在采购人重要事项、活动中出现保障不及时，造成严重影响的，视情形扣除 500-2000 元；出现严重后果，采购人有权解除合同。

4、实行物业服务考评制度，依据当月考评结果及物业人员在岗考勤情况支付相应物业服务费用。

九、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由采购人与中标人双方协商解决；协商不成，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、甲乙双方的权利和义务（甲方：采购人；乙方：中标人）

（一）甲方的权利和义务

1、有权对乙方制定的相关制度提出修改和质询。检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

2、有权监督乙方的服务标准和服务质量，对乙方在服务标准和服务质量上出现的问题，有权向乙方提出整改意见，并要求乙方支付违约金，整改后仍未达到甲方服务标准要求，甲方有权解除合同；

3、提供具备使用条件的物业管理用房和库房；

4、负责协调与各部门工作之间的关系；

5、按期向乙方支付物业服务费。

（二）乙方的权利和义务

1、认真完成约定的物业服务工作，并在业务上接受甲方后勤保障科的监督指导，配合甲方完成各类重大活动以及各类临时性工作；

2、负责所聘用驻人员的工资、保险、福利、住宿等一切费用，用工过程中出现任何事故及人员伤害，责任均由乙方自行负责，并承担经济和相关法律责任；并保证受到人身伤害的员工和家属，不得找甲方纠缠，因此受到损失，乙方负责全额赔偿；

3、所聘用人员应符合劳动法及相关法律法规规定，所聘用的人员信息资料应向甲方报备；聘用人员在校期间必须严格遵守甲方各项规章制度，工作期间员工统一穿工作服、佩戴工作证，服从甲方的管理和监督；

4、乙方应遵守安全生产有关管理规定，严格按安全标准提供服务采取必要的安全防护措施，消除事故隐患，并随时接受甲方的监督检查。由于乙方安全措施不力造成事故责任和因此发生的费用，均由乙方承担；

5、建立各种档案资料，如检查记录、投鼠饵记录、保洁记录、流感防控消毒记录、垃圾分类外运台账等以备查验；

6、每月一次书面征询甲方相关部门意见，根据甲方意见及时进行工作改进和调整；

7、爱护甲方的各种公共设施设备，发现问题及时报修。

十一、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同份数由采购人和中标人具体商定。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

第六章 投标文件构成及格式

注释：

1、本章分为三部分，是为方便投标人制作投标文件设计。第一、二部分应按要求或给定格式选择填报。

2、第三部分投标方案格式仅供参考，投标人应根据项目特点，结合本次招标要求，对有关表格进行补充或修改，但不得对实质性文件的相关条款作出变动。

封面格式

陕西省政府采购服务项目

投 标 文 件

项目名称：_____

项目编号：_____

标段编号：_____

标段名称：_____

投 标 人：_____（公章）

时 间：_____

目 录

第一部分 资格证明文件	X
一、营业执照等主体资格证明文件	X
二、财务状况报告	X
三、社保缴纳证明	X
四、税收缴纳证明	X
五、信用记录	X
六、控股管理关系	X
七、书面声明	X
八、法定代表人授权委托书	X
九、落实政府采购政策须满足的资格要求（适用第一、二标段）	X
十、特定资格要求（适用第三、四标段）	X
十一、本项目不接受联合体投标，不允许分包	X
第二部分 符合性证明文件	X
一、投标函格式	X
二、开标一览表	X
分项报价表	X
三、投标人承诺书	X
（一）质量安全责任承诺书	X
（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书	X
四、实质性条款响应	X
五、合同条款响应	X
第三部分 投标方案	X
一、投标人性质及概况（适用于第三、四标段）	X
投标人概况（适用于第一、二标段）	X
二、投标方案	X
三、参考样表	X

第一部分 资格证明文件

投标人应按照招标文件第一章第十项所列“投标人资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。其中，《投标人信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《残疾人福利性单位声明函》《非联合体不分包投标声明》须按下文给定格式填写。特别说明，法定代表人亲自参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

- 一、营业执照等主体资格证明文件
- 二、财务状况报告
- 三、社保缴纳证明
- 四、税收缴纳证明
- 五、信用记录

投标人信用记录书面声明函（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）第___标段的投标人，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中_____（填“没有”或“有”）重大违法记录。投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

六、控股管理关系

控股管理关系（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方与以下投标人存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关投标人			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
.....			

投标人： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1、直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2、管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3、本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4、投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

七、书面声明

书面声明（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为项目名称（项目编号： ）第 标段的投标人，在此郑重声明：

1、我方具备履行合同所必须的设备和专业技术能力。

2、我方未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。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

投标人： 名称 （加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

八、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

现委派（被授权代表姓名）（身份证号：_____）为本公司的被授权代表，参加贵中心组织的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段政府采购活动，就该项目的投标及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权自开标之日起生效，有效期与投标文件有效期一致。

被授权代表姓名：_____ 性别：_____

电话：_____ 通讯地址：_____

法定代表人身份证复印件 (有人像面)	被授权代表身份证复印件 (有人像面)
法定代表人身份证复印件 (有国徽面)	被授权代表身份证复印件 (有国徽面)

投标人：名称（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、法定代表人亲自参加投标的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件，并在复印件中注明联系方式。

3、法定代表人签字或盖章可采用纸质签字或盖章后，上传至电子投标文件，也可使用法定代表人CA锁在电子投标文件制作软件中签章。

4、法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。授权书附此处。

九、落实政府采购政策须满足的资格要求（适用第一、第二标段）

第一、第二标段为专门面向中小企业项目，投标人应为中型企业、小型企业、微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位。投标人为中小企业的，提供《中小企业声明函》，且中小企业的划分标准所属行业为**物业管理**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。

特别提醒：中标人的《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

各投标人可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照招标文件约定的采购标对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断属于中型、小型还是微型企业。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）第 标段采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于 （招标文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）。

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1、填写前请认真阅读《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）和财政部、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）相关规定。

2、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。

3、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），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

监狱企业证明函

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

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（项目名称）（项目编号： ）第 标段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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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

二、中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

十、特定资格要求（适用第三、第四标段）

本项目采购内容以物业服务为主，其中涉及保安服务的，须以承诺书形式提供以下资料（承诺书格式不限），以下两种形式提供其中任何一种均可：

1、自行招用保安员的投标人须承诺：自承接本项目之日起 30 日内，向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

2、从保安服务公司购买保安服务的投标人须承诺：中标后 7 日内，与保安服务公司签订保安服务合同，明确规定服务的项目、内容以及双方的权利义务，以满足本项目采购人的保安服务需求。

十一、本项目不接受联合体投标，不允许分包

非联合体不分包投标声明（格式）

本单位郑重声明，参加陕西省省级单位政府采购中心的项目名称（项目编号： ）第 标段采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

第二部分 符合性证明文件

一、投标函格式

投标函

陕西省省级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《项目名称》（项目编号： ）第 标段招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目第 标段招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体（详见招标文件第二章第三条中的“招标文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵方提供与本投标有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解最低价不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

四、我方愿意按照招标文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、按招标文件的规定，完成本项目采购内容并验收合格的投标报价以开标一览表为准。

六、我方提交的**电子投标文件 1份**。

七、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

八、我方的投标文件在开标之日起**90**个日历日内有效，如中标，延长至合同执行完毕时止。

九、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

投标人：名称（加盖公章）

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

备注：

- 1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。
- 2、除可填报项目外，对本投标函的任何实质性内容修改将被视为非实质性响应，在评审时将其视为无效响应。

二、开标一览表

项目编号：

项目名称：

标段编号：

标段名称：

标题	内容
投标报价	小写： 单位：元（报价最多保留至小数点后两位）

备注：“投标报价”为投标总价。投标报价必须包括本项目所需全部费用。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表（第__标段）适用第一标段

序号	项目	单价 (元/m ² *月)	服务面积 (m ²)	服务周期 (月)	合计 (元)	备注
1	室外道路综合管理服务			12		
2	室外绿化养护服务			12		
总合计（元）：						
投标报价		小写： 单位：元（保留至小数点后两位）				

备注：

- 1、投标人单价报价必须包括本项目所需全部费用，如人员工资、社保、税金等。
- 2、投标人在分项报价表中所填写的单价将作为采购人据实结算的依据，中标后不得随意更改；
- 3、本项目第一标段总建筑面积为 556836.62 m²（其中，室外道路综合管理服务面积 239359.08 m²，室外绿化养护服务面积 317477.54 m²）；
- 4、上表中单价与对应单项的服务面积及服务周期的乘积（合计）不得超过该单项服务预算金额，否则投标无效；
- 5、本表“投标报价”金额应与“开标一览表”中的“投标报价”一致，否则投标无效。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表（第__标段）适用第二标段

序号	项目	单价 (元/m ² *月)	服务面积 (m ²)	服务周期 (月)	合计 (元)	备注
1	楼宇综合物业服务			12		
2	室外绿化养护服务			12		
总合计（元）：						
投标报价		小写： 单位：元（保留至小数点后两位）				

备注：

- 1、投标人单价报价必须包括本项目所需全部费用，如人员工资、社保、税金等。
- 2、投标人在分项报价表中所填写的单价将作为采购人据实结算的依据，中标后不得随意更改；
- 3、本项目第二标段楼宇综合物业服务面积为 62650 m²（其中地上 52600 m²，地下 10050 m²）；
室外绿化养护服务面积 7293.55 m²；
- 4、上表中单价与对应单项的服务面积及服务周期的乘积（合计）不得超过该单项服务预算金额，否则投标无效；
- 5、本表“投标报价”金额应与“开标一览表”中的“投标报价”一致，否则投标无效。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表（第__标段）适用第三、第四标段

序号	项目	单价 (元/m ² *月)	服务面积 (m ²)	服务周期 (月)	合计 (元)	备注
1	室内综合服务			12		
投标报价			小写： 单位：元（保留至小数点后两位）			

备注：

- 1、投标人单价报价必须包括本项目所需全部费用，如人员工资、社保、税金等。
- 2、投标人在分项报价表中所填写的单价将作为采购人据实结算的依据，中标后不得随意更改；
- 3、本项目第三标段室内综合服务面积为 207309.29 m²；第四标段室内综合服务面积 229679.9 m²；
- 4、上表中单价与对应标段的服务面积及服务周期的乘积（合计）不得超过该标段预算金额，否则投标无效；
- 5、本表“投标报价”金额应与“开标一览表”中的“投标报价”一致，否则投标无效。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

三、投标人承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由投标人自行承担。

（一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标人，现郑重承诺：

1、我方投标产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

（执行陕财办采管[2006]21号文件）

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它投标人恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、实质性条款响应

（一）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供相关承诺函，投标人将承诺函附至此处。

（二）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供证书复印件等相关证明材料，投标人将证明材料附至此处。

备注：

1、投标人填写须以第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容项为基本响应要求，须逐条响应，未逐条响应、有缺漏将视为无效投标。

2、承诺函等相关证明材料均须加盖投标人公章。

五、合同条款响应

完全理解并接受招标文件中“合同基本条款”要求。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

第三部分 投标方案

（适用于三、四标段）

一、投标人性质及概况

（一）投标人性质

投标人为小型、微型企业的提供《小微企业声明函》，且小型、微型企业的划分标准所属行业为**物业管理**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。未提供相关证明文件的不能享受招标文件规定的价格扣除。

各投标人可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照招标文件约定的采购标对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断属于小型还是微型企业。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

特别提醒：中标人享受小微企业扶持政策的，中标人的《小微企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

小微企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）第 标段采购活动，服务全部由符合政策要求的小微企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于 （招标文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1、填写前请认真阅读《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）和财政部、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)相关规定。

2、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。

3、非小微企业不用填写此表。

4、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），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

监狱企业证明函

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

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（项目名称）（项目编号： ）第 标段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。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

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：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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

二、中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（二）投标人概况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目，评优获奖情况，以及投标人认为有利于中标的其他情况说明。

二、投标方案

参照招标文件第二章第八项《组织评标》各条款的要求，结合第四章《招标内容及采购要求》编制投标方案。

三、参考样表

业绩合同样表

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额(万元)
数量合计(个):				

(适用于一、二标段)

一、投标人概况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目，评优获奖情况，以及投标人认为有利于中标的其他情况说明。

二、投标方案

参照招标文件第二章第八项《组织评标》各条款的要求，结合第四章《招标内容及采购要求》编制投标方案。

三、参考样表

业绩合同样表（仅供参考）

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额(万元)
数量合计(个):				