

## 第五章 采购需求

### 一、采购标的

序号	标的名称	预算金额 (万元)	数量	单位	是否专门 面向中小 企业采购	是否专门 面向小微 企业采购	是否组 织现场 考察
1	北京信息科技大学健翔桥校区物业(非办公区域)服务	279.00	1	项	否	否	是

考察时间：2024年12月11日下午14点00分

考察地点：北京信息科技大学健翔桥校区

注：

(1) 集合地点：北京信息科技大学健翔桥校区（家属区北门）

(2) 请于2024年12月10日16时00分前将参与考察人员信息（公司名称、来访人员姓名、电话、身份证号、车牌号）发送到 zhaohao@xhtc.com.cn，进行入校人员信息报备，超时报备导致未能成功入校责任由供应商自行承担。

(3) 如须校内停车，需按照学校收费规定缴纳停车费。

### 二、商务要求

1、服务期限：2025年1月1日至2025年12月31日止。

2、服务地点：北京信息科技大学健翔桥校区

3、付款条件：

(1) 合同签订后7日内，中标人应当按照合同总金额的10%先行向采购人提供履约保证金，服务当年按季度考评结果为“优秀”时，返还履约保证金总额的10%，采购人在本项目服务期结束且验收合格后将剩余部分的履约保证金无息返还中标人。

(2) 合同签订后，采购人根据上季度考评结果，服务费用按季度支付。物业服务费用实际支付金额，根据服务报价，按实际提供服务时间进行折算。采购人按季度支付，每季度支付合同全款的25%，在本项目服务期结束且验收合格后，将合同剩余款项全部付清。供应商应开具等额的增值税发票，采购人以汇款或支票方式结算支付。

(3) 特别约定

由于本合同价款100%来源于政府财政拨付，合同约定的付款时间以财政资金实际

到位为前提，如因采购人财政资金未到位等原因导致采购人无法按前述付款时间节点支付款项，中标人同意待采购人财政资金到位后，对照合同中约定的支付进度节点，按工作程序支付。

### 三、技术服务要求

#### 【一】采购内容

##### 1. 家属区物业服务

(1) 楼宇保洁：楼内公共区域的保洁，建筑物内公共区域：地面（含地毯）、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、露台、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶/房、装饰物、家具、车棚、植物花盆等表面无明显污渍，无杂物堆积。

(2) 外环境保洁：道路、楼宇周边及门前三包等。

(3) 绿化养护：所有地面草皮、绿篱黄杨等植物的养护与管理。

(4) 病媒生物（蟑螂、老鼠等）防治：所有区域灭蟑灭鼠等有害生物防治作业，楼宇全年不少于 2 次全面作业。

(5) 积极服从校方工作任务的安排与调配，完成临时性工作任务。

(6) 防疫消杀：设专（兼）职消杀人员，满足疫情常态化环境消杀工作。

(7) 垃圾分类、垃圾清运：垃圾分类桶站值守、监督宣传工作及垃圾（不含建筑垃圾）清运。

##### 2. 供暖服务

(1) 锅炉房 1 个，面积约 487.45 m<sup>2</sup>，供热面积约 8.1 万 m<sup>2</sup>，6 台燃气锅炉，总容量 12 吨，供暖季期间，锅炉房 24 小时运行。

(2) 锅炉、水泵、供暖管线及设备、燃气报警系统等所有设备设施维护保养；根据市、区两级生态环境局的要求，配合校区完成锅炉房排污许可、执行等所有手续工作。

(3) 协助校方收取供暖费。

(4) 锅炉工需持司炉证及健康证明上岗。

##### 3. 管理值守

(1) 维修受理：每日 24 小时电话受理报修（家属区）。

(2) 健翔桥校区家属院北门 24 小时管理值守。

#### **4. 设备维保及运行管理**

(1) 燃气调压箱：1 座燃气调压箱设备设施的维护保养。

(2) 化粪池（油）池清掏及室外雨污管线疏通。

#### **5. 日常维修**

(1) 建筑物及内部所涉及的给排水、瓦木、土建的维修由投标人负责。建筑物及内部所涉及的电的维修，配电箱、配电柜、层配电，由投标人负责。对建筑物结构（屋面、地面、顶棚、室内外墙面、门窗、玻璃）、外墙面、公共通道、门厅、厕所门板、挡板、给排水系统、上下水系统、公共照明系统等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。

(2) 建筑物外部服务内容及标准：管辖范围户外所涉及的给排水、瓦木、土建、电的维修由投标人负责，含地面、车棚、车架、路灯、围栏、台阶、外墙面、公共通道、上下水系统等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。

(3) 负责家属区单项单次 2000 元（含）以内的水、电管线系统及设备设施维修和土建木瓦维修。

(4) 承接家属区单项单次造价在 2000 元（不含）以上的小修、零修物业维修项目，费用将由校方根据实际造价单独付费。

#### **6. 防汛工作**

负责防汛物资配备与组织人员开展防汛。

#### **7. 节能工作**

(1) 制定、管理所属范围内设备、设施节能减排计划，专人对接甲方能源管理部门。

(2) 根据后勤处节能考核要求，制定节能减排目标，按照“目标明确，责任落实，措施到位”的原则，开展节能减排工作。

(3) 设备、设施需要更新、维修时，优先选用节能、高性能材料。

(4) 服务范围相对稳定时，水、电、燃气等各种用能指标在保持稳定的基础上，逐步降低。达到国家有关方面制定标准。

(5) 节能措施落实不到位，学校能源管理部门根据有关文件规定给予经济处罚。

(6) 协助校方完成节能办日常数据统计、能源管理体系认证以及节能宣传等工作。

#### **8. 卫生防疫专业人员**

须为采购人提供 1 名卫生防疫兼（专）职人员，协助进行有关疫情防控和卫生健康

保障工作。

## **9. 应急处理**

对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时告知客户、有关部门，并采取相应措施。

## **10. 智慧化管理**

宜根据后勤管理需求，引入物业智能化管理和系统，提升办公、维修、值守等管理和服务效率，对校方后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监督。

### **【二】、岗位配置标准要求**

#### **(一) 服务人数**

乙方在本项目服务地在岗人员不少于 27 人。乙方应按国家劳动法和北京市相关政策法规合法用工，如有违反国家法律法规情况，责任由乙方承担。

#### **(1) 持证上岗**

项目经理需按照招标文件要求提供相关证书：项目经理，具有中级（含）及以上职称，具有本科及以上学历，具有 5 年及以上类似项目管理经验，且需提供能够体现项目经理姓名的物业服务合同主要页复印件或业主单位出具的担任项目经理的证明。

特种作业人员应取得相应特种作业操作证：司炉操作工需持司炉工上岗，电工维修人员需持高压电工作业证上岗。

#### **(2) 职业素质**

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

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

文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能年龄条件。依据岗位配置要求，不同岗位要符合不同的年龄要求。

安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

#### **(3) 行为规范**

着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服。

纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

## （二）岗位配置要求

序号	岗位	人数	工作制	岗位要求
1	项目经理	1	8小时工作制 24小时应急服务	1. 45岁以下，本科及以上学历，有物业相关从业证书 2. 5年以上物业相关工作经验 3. 具有中级及以上职称
2	环境主管	1	8小时工作制	45岁以下，本科及以上学历
3	维修主管	1	8小时工作制	50岁以下，本科及以上学历
4	司炉工	6	24小时工作制 双岗	1. 限男性，年龄在55岁以下 2. 需持司炉证及健康证明上岗
6	综合维修	6	8小时工作制 24小时应急值班	1. 包含水暖工、电工、木瓦工、弱电维修等，55岁以下 2. 电工等专业工种需拥有高压电工作业证书
7	家属区保洁	4	8小时工作制	1. 男性不超过60岁，女性不超过55岁，小学及以上文化程度 2. 垃圾桶前值守
8	绿化	3	8小时工作制	1. 男性不超过58岁，女性不超过55岁，小学及以上文化程度 2. 1年以上相关绿化工作经验
9	家属区值班员	3	24小时工作制	55岁以下，五官端正，高中及以上学历
10	垃圾清运	1	8小时工作制	限男性，不超过58岁，会驾驶三轮车等工具
11	消杀员	1	8小时工作制	男性年龄不超过58岁，女性年龄不超过55岁，小学及以上文化程度
小计		27		

## 【三】、服务标准及作业要求

### （一）环境保洁及绿化

#### 1. 家属区环境保洁要求

序号	部位	保洁质量要求	其他要求
----	----	--------	------

1	绿化区域	保持无杂物	绿篱下没有树叶杂草等
2	各区域及角落	无暴露垃圾、无卫生死角、每日消杀	落叶落花必须及时清扫、没有树挂
3	路面、步行道	保持无杂物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无落叶、无烟头、无小广告，每日消杀	雨季地面无明显积水，冬季无积雪；每日早 7:30 以前清扫完毕
4	垃圾桶	每日清理，保持外观整洁完好，周围地面无杂物污渍，每日三次消杀	垃圾存放不超过桶容量的三分之二
5	宣传橱窗	玻璃、栏柱每星期清洁一次，保持玻璃面上无污物，每日消杀	
6	广告栏	保持整洁，每日消杀	
7	建筑物外立面	保持无乱写、乱划、乱粘贴等痕迹，随时清理各种商业小广告	
8	牌匾、路标、雕塑、亭廊、休闲桌椅等	定期擦拭、保持清洁、每日消杀	
9	室内公共区域	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于 1 次。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃内侧表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。 7、绿植花盆无积尘、无水渍、无污渍、无破损。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 9、楼宇的屋面专人负责定期清扫落叶、清理垃圾、杂物等。	
10	垃圾分类	指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放，细化源头减量措施，组织相关人员开展垃圾分类减量业务培训，确保分类准确。	
11	垃圾清运	1、与有资质的垃圾清运公司签订垃圾清运合同。 2、生活垃圾日产日清，清运率 100%。 3、垃圾桶必须排放在指定地点，不能乱倒滥卸。 4、封闭化运输，减少道路污染。 5、持垃圾桶存放处整洁，做到车走地净。 6、垃圾设备的日常管理。	

## 2. 绿化质量要求

2.1 绿化养护标准按《北京市园林绿化养护管理质量等级标准》一级养护质量标准执行（指校区现有的一级养护的绿地、绿植），专业管理规范按《园林树木养护管理技术措施及要求》执行。

2.2 质量等级：合格。

2.3 当年补栽植物必须保证第二年的成活。

2.4 由于维护不当造成的苗木死亡，投标人负责补栽并承担苗木费用；苗木自然死亡，由采购人负责提供苗木，投标人负责补栽。

3 其他要求

3.1 工作时间内相关保洁有关人员必须在岗。

3.2 在工作区内不得大声喧哗、扎堆聊天。

3.3 及时对雨水蓖子内沉积物进行清理疏通。

2.5.4 随时注意观察家属区内施工单位建筑材料、建筑垃圾的存放及运输，发现问题及时上报。

2.5.5 加强家属区内各区域的苍蝇、蚊虫防制工作，及时进行消杀。

2.5.6 按照北京市和学校有关垃圾分类的规定和要求，对产生的垃圾进行分类、分拣后负责其他垃圾的清运，全体保洁员义务担任垃圾分类督导员。

2.5.7 按照北京市控烟工作，全体保洁员义务担任控烟督导员。

## (二) 供暖服务

1. 锅炉房运行

1.1 熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，熟练掌握应急预案，健全设备档案。

1.2 运行管理制度及各项记录登记健全，人员岗位职责明确。

1.3 持证上岗，经验丰富，定期培训，按规定时间运行设备。

2. 供暖设施管理

2.1 每年对锅炉、燃气、各类安全阀、安全仪表等进行检测校验，确保安全运行。

2.2 掌握锅炉设施设备状况。熟练掌握相关技能，严格执行操作规程，避免安全事故发生。

2.3 定时巡检，认真填写巡检记录。保持设备完好运行，发现问题时，应准确判断，妥善处置并上报。

2.4 供暖系统及外管网的维修维护。

- 2.5 燃气间的管理。
- 2.6 燃气管道及燃烧器的检查与清理。
- 2.7 电气控制系统的检查与调试。
- 2.8 安全保护装置及燃气报警系统的检查与调试。

2.9 负责办理相关管理部门的有关检查事宜，并取得相关合格的检验检测报告。根据生态环境局的要求，配合学校完成校区锅炉房排污许可执行所有相关手续，包括各类相关手续材料准备提交、环境监测、出具相关检测报告（主要包含废气、噪声等）及相关报告编制上报工作。

- 2.10 供暖前后对设备设施进行全面检查，向学校提出合理的建议和意见。

### (三) 管理值守

- 1. 维修受理：每日 24 小时电话受理报修（家属区）。
- 2. 健翔桥校区家属区北门值守

门岗需 24 小时有人值守，做好家属院外来人员、车辆出入登记工作，完成家委会、社区居委会安排的其它家属区秩序维护工作。

### (四) 设备维保及运行管理

- 1. 燃气调压箱

1.1 每年不低于 4 次对燃气调压箱巡视（巡视表必须有甲方人员签字确认），更换易损的配件（易损配件单价 2000 元以下的费用由乙方承担，易损配件单价 2000 元以上的费用由甲方承担）等一系列的工作，时刻保障校区内锅炉房供暖正常运行。

1.2 每个供暖季前对调压箱系统进行例行检查，包括调压器、阀门、指挥器及压力的调试测试，并作适当的维修及保养。

- 1.3 每季度对调压箱进行全面维护，并每年年底出具运行报告。

1.4 日常故障报修时，接到甲方通知后，首先进行电话沟通，远程指导甲方相关负责人排除故障，在 4 小时内到达现场，进行维修。在遇有紧急事故处理时，在 2 小时内到达现场，进行维修。

1.5 乙方在工作过程中务必遵守国家规定的相关标准，如果发生安全伤亡事故，由乙方负全部责任，与甲方无关。

- 2. 化粪池清掏

- 2.1 每周对化粪池和外管线进行 1 次巡视，发现需清掏和疏通的问题及时进行处理，

保证化粪池（油）池及污水管线正常使用。

2.2 如出现化粪池污水外溢、公共排位管道堵塞等异常情况，接到报修后 30 分钟内到达现场处理。

2.3 保证化粪池不外溢，化粪池内及池口周边干净整洁无异物，将池内的粪渣、油渣、杂物等清掏干净，确保达到排污许可证排放指标要求。

2.4 清理过程中如给采购人环境造成破坏，应恢复原状，若产生费用由投标人负责。

### (五) 家属区日常维修

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

2. 对房屋结构、外墙面、屋顶、公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时报告，根据具体情况处理维修。

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

服务内容	服务标准
房屋土建及设备小修	<p>1. 时限要求</p> <p>1.1 急迫性小修项目包括：公区给水系统小修、换管，排风管道堵塞；建筑物所有门窗故障等，自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。</p> <p>1.2 除急迫性小修之外的零碎修项目为维护性小修：自接到报修之日起，一日之内处理或与报修人预约修复日期。</p> <p>2. 室内地面、散水</p> <p>2.1 小修内容：公区楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏或残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。</p> <p>2.2 质量标准：修复后应平整、光滑、接搓平顺。</p> <p>3. 室内墙面及顶棚</p> <p>3.1 小修内容：公区内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。</p> <p>3.2 质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复其原有的使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。</p> <p>4. 检修门窗</p> <p>4.1 小修内容：公区门锁损坏、门窗框松动、门体破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。</p> <p>4.2 质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装订牢固，窗纱紧绷，不露纱头。</p> <p>4.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。</p> <p>5. 清扫屋面、雨落管等</p> <p>5.1 小修内容：家属区每年应将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，雨落管局部残缺、破损应更换。</p>

服务内容	服务标准
	5.2 质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。
上下水系统 小修标准	<p>1. 室内给水系统小修、局部换管</p> <p>1.1 小修内容：公区建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换，给水系统漏水的，应进行修理，严重的，给予更换，零件残缺的应予以补齐。</p> <p>1.2 质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配备齐全，无跑冒滴漏现象，能正常使用。</p> <p>2. 卫生设施</p> <p>2.1 小修内容：公区卫生设施及配件残缺的应配齐，破损的应维修。</p> <p>2.2 质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑冒滴漏现象，能正常使用。</p> <p>3. 排水、排污管道等</p> <p>3.1 小修内容：公区楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。</p> <p>3.2 质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。</p>
供电设备 设施小修	<p>1. 配电设施</p> <p>1.1 小修内容：公区配电柜、配电箱、配电盘</p> <p>1.2 质量标准：元器件齐全，显示正常功能可靠，接地良好。</p> <p>1.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。</p> <p>2. 公区设施</p> <p>2.1 小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。</p> <p>2.2 质量标准：正常使用</p> <p>2.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。</p> <p>3. 配电线路</p> <p>3.1. 小修内容：①导线，②支持物。</p> <p>3.2. 质量标准：绝缘良好，完整可靠。</p> <p>3.3 时限要求：自接到报修之时起 15 分钟内到达现场处理。</p>

4. 负责全校单项单次 2000 元（含）以内的水、电、暖管线系统及设备设施维修和土建木瓦维修。

5. 承接学校单项单次造价在 2000 元（不含）以上的小修、零修物业维修项目，费用将由校方根据实际造价单独付费。

## （六）防汛工作

1. 成立防汛应急抢险队。

2. 每年汛期进行防汛工作检查，重点工作是清除楼顶杂物，保证排水口不堵塞；清理雨水篦子和雨水管道，保证通畅。

3. 备足防汛器材和物资。

4. 汛期安排专人值守，保持通讯畅通，发现问题及时处置，并向学校汇报。

5. 制定防汛预案，特别是地下配电室、机房、财务档案室等重点部位，要有针对性的措施。

### (七) 节能工作

主要是协助校方完成节能办日常数据统计、能源管理体系认证以及节能宣传等工作。

具体工作要求如下：

序号	名称	内容	周期	备注
1	日常能源数据统计	每月初统计汇总校区内的水、电、天然气数据。	1次/月	协助校方工作
2	能源管理体系认证	根据北京市发改委要求，学校定期进行能源管理体系认证，由具备资质的第三方对学校固定周期内能源涉及的制度、法规、设备使用情况、能源消费情况进行认证，每次认证有效期3年。		协助校方工作
3	设施、设备更新	设备、设施需要更新、维修时，优先选用节能、高性能材料。		
4	节能考核	根据后勤处节能考核要求，制定节能减排目标，按照“目标明确，责任落实，措施到位”的原则，开展节能减排工作。		
5	节能奖惩	节能措施落实不到位，学校能源管理部门根据有关规定给予经济处罚。		

### (八) 应急处理

#### (1) 重点部位及安全隐患排查

结合楼宇的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账。

应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控。

随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

#### (2) 应急预案的建立

应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据楼宇隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、停电应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

#### (3) 应急物资的管理

根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人

管理。

定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用。

### **(九) 智慧化管理**

宜根据后勤管理需求，引入物业智能化管理和系统，提升办公、维修、值守等管理和服务效率，对校方后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监督。

### **(十) 技术方案**

采购人需依据采购内容制定合理且详细的各项技术方案，包括房屋日常维护方案、环境保洁方案、配电系统管理方案、热力系统管理方案、设施设备管理维护方案、垃圾分类及清运方案、能源管理（节能减排）方案、人员保障方案、疫情防控保障方案等内容，且各项方案均需包括详细的工作计划与安排，制定科学合理，符合采购方实际情况，同时具有合适的考核及改进措施。

### **(十一) 其他要求**

1. 北京信息科技大学健翔桥校区物业服务管理工作由投标人负责，原则上不得外包、转让，涉及专业维修、检测等需第三方机构提供服务的，须校方审核同意后实施。

2. 投标人自主经营、自负盈亏，所有管理人员、各工作人员由投标人自行招聘和管理，就餐、待遇等由投标人自行安排，经费自理。卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用均由投标人自理。

校方根据实际情况向投标人提供管理场所（如办公室、值班室、库房、工具用房等）。因疫情防控、抢修急修等事项保障需要，学校向投标人无偿提供一定数量的住宿，为投标人开展工作创造必要的硬件支持条件。所需生活用品以及在校住宿员工的安全管理、教育等由投标人负责。如遇采购方工作需要，需要投标人调整，无条件配合调整。

3. 投标人须遵守国家法律法规，遵守学校相关管理制度，服从学校统一管理，无条件接受学校对工作质量、工作效果等方面的监督、检查。

4. 投标人承担经营场所范围内的独立法律责任。

5. 学校向投标人提供现有设备工具可以无偿使用，但所有权属归校方所有，日后所需设备工具由投标人自行添置。投标人需投资添置的设备工具报学校后勤处相关科室备案，服务期满后自购设备自行处置。

6. 投标人须制定安全工作制度，重视安全生产，确保服务期内不发生任何安全责任事故，若出现安全责任事故由投标人承担一切责任。

7. 校方将根据工作安排，启动对投标人服务内容的日常考核以及奖惩措施，并作为支付合同款项的依据。校方有权根据制度对投标人扣除履约保证金处理，投标人须无条件配合并执行。

8. 服务期内有关劳资矛盾与纠纷由投标人自行负责妥善处理，一切责任由投标人承担，不得影响学校物业服务保障工作及校园平稳运行。

#### **【四】、考核标准**

##### **（一）考核要求**

###### **1. 物业服务质量检查**

服务质量检查分为不定期检查及每月综合考核。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。

不定期检查：甲方的管理员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于1次/周，填写《物业服务—质量检查评分表》，保留存档。

每月综合考核：甲方每月通过《物业服务一月考核评分表》进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。

###### **2. 对于甲方检查出的问题：**

（1）轻微问题当场整改、立即验证；

（2）一般问题当场予以记录在《现场记录单》上，并要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行协调。

（3）对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5个工作日为整改期限。本月累计收到3张《整改通知单》，本月《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

（4）中标人接到《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；项目经理按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

3. 在服务期内如果因物业管理服务方（乙方）管理不善，从而引发的疫情、舆情、重大人员伤亡事故或因人力原因造成设备损坏，甲方有权立即终止服务合同，同时不承担任何法律赔付责任。

##### **（二）考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）**

1. 《物业服务—质量检查评分表》（见附件1）

2. 《物业服务一月现场考核评分表》（见附件2）

3. 《高压值班外包工作质量考核标准》（见附件 3）
4. 《现场记录单》（见附件 4）
5. 《整改通知书》（见附件 5）
6. 《纠正和预防措施处理单》（见附件 6）
7. 《物业服务季评考核表》（见附件 7）

### （三）考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

（1）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<不含>）。

不合格（70 分以下<含>）。

（2）月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，服务费用的支付及相应处置：

综合评分达到“优”（90 分以上<含>），全额支付月服务费。

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上<含>），当月服务费扣款 1%—4%。

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上<不含>），当月服务费扣款 5%—8%。

综合评分为“不合格”（70 分以下<含>），当月物业服务费扣减 5%—8%，并终止服务合同。

（3）根据合同条款：

考评组每季末根据连续 3 个月的月考核结果，对中标人全面工作进行综合评分，填报《北京信息科技大学沙河校区一物业服务季评考核表》（见附件 8 样表），并通报相关情况。

### （四）质量监控

1. 因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的，中标人负赔偿责任并扣分；
2. 未能按时对设备保养，进行验收年检的，扣分；
3. 对设备技术不熟悉，不能正常操作或造成损失的，扣分；
4. 服务商不具备技术专业管理人员的，扣分；

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

#### **（五）奖励加分**

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

#### **（六）增值服务**

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

#### **（七）其他**

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

## 附件 1:

物业服务—质量检查评分表（样表）

区域：家属区环境

时间：

内容	分项指标	分值	得分
外围 保洁 (49分)	1、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。	5	
	2、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	5	
	3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌目视无灰尘、无污迹、无水渍，手抹 15 公分无可见灰尘。	5	
	4、公共娱乐康体设施设备无垃圾、杂物、灰尘、泥沙、口香糖、烟头等，手抹 15 公分无可见灰尘。	5	
	5、垃圾箱、果皮箱表面目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物。	5	
	6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	5	
	7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	5	
	8、雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	3	
	9、树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	3	
	10、垃圾桶内垃圾分类准确，无满溢现象，统战区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	5	
	11、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	3	
维修 小修 (6分)	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。	2	
	3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
服务	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	2	

内容	分项指标	分值	得分
用房 (8分)	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。	3	
	3、做好工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。	3	
垃圾 清运 (11分)	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转站，工完场清，垃圾清运不过夜。	2	
	2、站内地面、墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁。	2	
	3、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2	
	4、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。	2	
	5、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。	3	
综合 管理 (16分)	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	2	
	3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作。	2	
	4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人。	2	
	5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序。	2	
	7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	2	
	8、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。	2	
投诉 (10分)	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。	10	
总分		100	

考评人：\_\_\_\_\_

被考评人：\_\_\_\_\_

## 附件 2:

物业服务一月现场考核评分表 (样表)

区域: 家属区环境

时间:

内容	分项指标	分值	得分
外围保洁 (33分)	1、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、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告, 手抹 15 公分无可见灰尘。	3	
	3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、娱乐康体设施设备、地下室目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍, 手抹 15 公分无可见灰尘。	3	
	4、垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污, 箱体外无散落垃圾杂物, 烟灰缸内烟头不超过三根, 烟灰缸内无杂物。	3	
	5、宣传栏、岗亭擦拭干净, 目视无污迹、无小广告, 手抹 15 公分无可见灰尘。	3	
	6、道路散水和井盖板应保持完好; 地沟、沙井目视无垃圾、无积水; 雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	2	
	7、垃圾桶干净、无异味, 垃圾分类准确, 无满溢现象, 桶站区域干净整洁, 地面无污迹, 无异味。	5	
	8、车辆摆放整齐, 目视地面清洁干净, 无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	4	
	9、校门前责任地带地面整洁, 无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	4	
	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	
服务用房 (6分)	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐, 目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	2	
	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房, 不占用道路; 使用规范, 定期维护; 设备房干净整洁, 无杂物。	2	
	3、做好垃圾房、工具房、设备房、花房、库房的管理工作, 禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。	2	
维修小	1、维修人员应持证上岗, 尤其特种作业人员。	2	

内容	分项指标	分值	得分
修(6分)	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修,未能及时维修的要有上报记录,并存档;维修结束后及时清理维修现场。	2	
	3、做好设备房(房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等)的巡视工作,并将相关巡视记录存档。	2	
化粪池清掏管理(5分)	1、熟悉校区化粪池位置、数量,监管制度健全。	2	
	2、对化粪池进行巡视检查,定期或不定期联系服务单位对化粪池进行清掏作业,不得出现化粪池外溢;对清掏作业时操作规范、事后清理进行监管。	3	
垃圾清运及中转站管理(8分)	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房,工完场清,废品不得堆放在中转站内外,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清运,不得出现垃圾外溢;对垃圾清运的操作规范、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时行登记,故障要及时汇报。	2	
	4、监管垃圾清运公司每天及时清运,建立各类垃圾清运管理台帐,监督清运过程无垃圾遗撒。	2	
四害消杀(2分)	定期进行消杀,严格遵守消杀操作制度,并做好记录;效果达到甲方要求。	2	
综合管理(10分)	1、组织架构明确,分工明确,按合同条款配备人员。	2	
	2、做好校区环境的安全监督与管理,对校区内文明行为引导,劝止不文明行为。	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。	1	
	8、宿舍卫生、整洁,物品摆放整齐,无违章电器、易燃易爆危险品,无留宿他人行为。	1	

内容	分项指标	分值	得分
	9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作。	1	
过失单 (30分)	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30	
总分		100	

考评人： \_\_\_\_\_

被考评人： \_\_\_\_\_

附件3 《现场记录单》

现场记录单

NO

被查项目名称		检查日期	
<p style="text-align: center;">检 查 问 题 记 录</p>	<p style="text-align: right;">检查人签名：  年 月 日</p>		
<p>被查项目 负责人 签 收</p>			
<p>复查情况</p>	<p style="text-align: right;">复查人签名：  年 月 日</p>		
<p>备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。</p>			

附件4 《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

NO

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录			
整改意见	<p style="text-align: right;">检查人签名：_____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
被查项目负责人 签收			
复查情况	<p style="text-align: right;">复查人签名：_____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
<p>备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。</p>			



附件6 《物业服务季评考核表》

物业服务季评考核表（样表）

考核范围：物业服务

考评时间：

服务项目	月份	月现场考核评分	媒体曝光总扣分	表扬总加分	事故赔偿总扣分	服务创新总加分	各类荣誉总加分	月考核得分	季评考核得分
总评：									分