招标文件

项目编号：ZC-CZB20200

项目名称：中国劳动关系学院北京校区2021年物业服务采购项目

中共中央直属机关采购中心

2021 年 1 月

**目 录**

第一章 专用部分 1

第一部分 投标邀请 2

第二部分 招标基本信息 7

第三部分 投标内容及格式要求 9

第四部分 资格审查项、符合性检查项及评分标准 30

第五部分 技术规格及要求 40

第二章 通用部分 41

第一部分 投标人须知 42

第二部分 合同条款及格式 58

**第一章 专用部分**

**第一部分 投标邀请**

项目概况

中国劳动关系学院北京校区2021年物业服务采购项目的潜在投标人应登录“中国政府采购网中直采购频道”（zzcg.ccgp.gov.cn）免费获取招标文件，并于2021年2月10日8时30分（北京时间）前提交投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：ZC-CZB20200

项目名称：中国劳动关系学院北京校区2021年物业服务采购项目

预算金额：本项目采购预算为911.4万元，最高限价为911.4万元，超过最高限价的投标将作为无效投标处理。

采购需求：对中国劳动关系学院北京校区进行包括环境卫生管理、学生公寓管理（含专业集中消杀）、会议服务、水电气暖、淋浴系统正常运行、设备设施日常维修及管理、其他零修和小修、电视、通信服务、部分楼宇值班服务、固定资产委托管理等其他物业管理服务。采购标的、数量以及技术要求等详见招标文件技术要求部分。

合同履行期限：1年

本项目是否接受联合体投标：否

本项目不分包。

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

本项目是否专门面向中小企业：否。

01包：本项目为非专门面向中小企业采购项目。

3.本项目的特定资格要求：

　　单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；

　　本项目投标人中标后不得将中标项目分包或转让给其他主体实施。

**三、获取招标文件**

时间：2021年1月21日至2021年1月28日

方式：登录“中国政府采购网中直采购频道”（zzcg.ccgp.gov.cn）免费下载招标文件。**未通过中直采购频道下载招标文件的投标人，其提交的投标文件将被作为无效投标处理。联合体投标的应当由联合体代表下载招标文件。**

售价：免费下载。

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

（一）提交投标文件

投标文件提交时间：2021年2月8日至2021年2月10日（北京时间）

投标文件提交方式：投标人使用制作电子投标文件的计算机通过互联网远程提交。

投标截止时间：2021年2月10日8时30分（北京时间），截至此时间未完成提交的投标文件予以退回，此后提交的投标文件不予接收。

（二）开标方式和时间

**本项目采取远程开标方式，请务必使用数字认证证书进行解密。**

1. 开标方式：本项目采取远程开标方式，通过互联网远程在线操作完成数据电文形式投标文件的解密、拆封、展示报价等并形成相应开标记录。所有已提交加密投标文件的投标人，须在开标前使用运行良好的计算机设备，通过互联网访问“中国政府采购网中直采购频道”（网址：http://zzcg.ccgp.gov.cn）登录电子化平台，在规定的解密期限内将投标文件解密成功，远程参与开标活动。

2. 开标时间：2021年2月10日8时30分，供应商应通过互联网在2021年2月10日8时30分至2021年2月10日8时45分（北京时间）内进行投标文件解密操作。因采购中心信息系统故障无法在上述时间段进行解密操作的，待故障排除后，投标人根据系统提醒，在解密时间内继续进行解密。

3. 投标文件解密：投标人须在“中国政府采购网中直采购频道”电子化平台输入用户名和密码进行登录(参考“中国政府采购网中直采购频道”—“资料下载”—“开标解密操作手册”)，选中待解密的项目，在解密期限内使用北京数字认证股份有限公司数字证书对所投项目投标文件进行解密。系统显示“文件正在解密”即开始进行解密；系统显示“文件已完成解密”即投标文件已经解密成功。未在解密期限内解密成功的投标文件，按照招标文件通用部分有关规定处理。

4. 开封报价：若所有投标文件在解密截止时间前，已全部解密成功或解密截止时间已到，系统将自动开封该项目所有解密成功的投标人的报价，并进行展示。投标人应于报价开封后10分钟内确认报价信息，如有疑问，可拨打电话：010-82273278，在报价开封后10分钟内未确认的，视为认可开标结果。投标人可在开标当日24时前登录系统，自行查看开标信息。

**五、招标公告期限**

自招标公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

特别提醒：

1、本项目采用电子化招投标。中直机关集中采购电子化平台集成北京数字认证股份有限公司数字证书系统，投标人须使用该公司发放的数字认证证书对投标文件进行签封、加密、提交及开标时解密等相关招投标事宜，具体要求和操作程序详见招标文件投标人须知部分。申请办理数字认证证书的方式详见：http://help.bjca.org.cn/support/client/zzcg-ccgp/index.htm。

2、制作电子投标文件。投标人下载电子招标文件同时须在“中国政府采购网中直采购频道” （http://zzcg.ccgp.gov.cn）的“资料下载”栏目中，免费下载“全流程电子化投标客户端（版本号：5.1.8.46）”，并使用该客户端制作电子投标文件，制作完成后，导出扩展名为“.file”的电子投标文件。

3、提交电子投标文件。电子投标文件提交方式为互联网远程提交。请投标人于投标文件提交时间内，将制作电子投标文件的计算机连接互联网，在“中国政府采购网中直采购频道”，输入用户名和密码登录电子化平台，应使用数字认证证书将导出的电子投标文件（“.file”文件）上传至电子化平台。上传成功后，电子化平台将予以记录并提供上传成功的回执。

招标方不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式（包括但不限于：邮寄、传真、电子邮件等）提交的投标文件。

4、解密环境测试。投标人可在开标前，登录电子化平台，通过“电子招标”-“检测解密环境”功能，对当前电脑环境以及数字证书进行测试，避免因电脑环境或数字证书问题造成解密失败。

5、在开标解密过程中，当系统显示“文件正在解密”时，投标文件尚未解密成功，此时请不要将数字证书从计算机USB接口中拔出或从电子化平台中退出登录。

6、请投标人根据自身互联网网速和稳定性等多种因素，尽量提前登录电子化平台，确保提交电子投标文件、开标解密等操作在规定时间内完成。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

（一）采购人信息

名称：中国劳动关系学院

地址：北京市海淀区增光路45号

联系方式：010-88561791（项目咨询）

010-88561791（质疑受理）

（二）采购代理机构信息

名称：中共中央直属机关采购中心

地址：北京市西城区新风街1号院甲6号楼

联系方式：010-82273278（项目咨询）

010-82273267（质疑受理）

010-82273269/75 （技术支持）

（三）项目联系方式

项目联系人：杜鹏

联系方式：010-82273278

**第二部分 招标基本信息**

一、项目编号：ZC-CZB20200

二、项目名称：中国劳动关系学院北京校区2021年物业服务采购项目

三、采购人：中国劳动关系学院

四、报价要求：本项目采购预算为911.4万元，最高限价为911.4万元，超过最高限价的投标将作为无效投标处理。

投标报价应包括投标人为完成本项目所发生的一切费用，报价中应包括但不限于：物业服务人员费用、办公费、通讯费、交通费、保洁费（含材料费）、防暑降温费、服装费、各项税费及其他相关费用。

五、资金来源：预算内资金

六、服务要求：服务期1年，具体入驻时间以双方协商为准。

七、履约保证金：本项目不收取履约保证金。

八、采购资金支付：

物业服务费后付费，按季度支付，次季度第一个月的15个工作日内以汇款方式付清上季度的相应合同款项，供应商应向采购人提供相应的正式发票。按季度定期考核，考核不合格如有扣款在下期物业费结算中扣除。

注：对于满足合同约定支付条件的，采购人应当自收到中标（成交）供应商提供的相应金额款项发票后30日内将资金支付到合同约定的中标（成交）供应商账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将招标文件和合同中未规定的义务作为向中标（成交）供应商付款的条件。否则，采购人须按照合同约定向中标（成交）供应商支付违约金。

九、投标有效期：开标之日起90个日历日。如果中标，有效期自动延长至合同履行完毕。

十、投标保证金要求：本项目不收取投标保证金。

十一、评标委员会组成：

评标委员会成员共5名，其中有关技术、经济等方面的专家4名，采购人代表1名。

十二、评分办法：本项目采用综合评分法。

十三、踏勘信息：

　踏勘时间：2021年1月29日9时00分

　踏勘地点：北京市海淀区增光路45号

　联系人：刘丹

　联系电话：010-88561791

　踏勘信息：投标人应在规定时间和地点参加踏勘，并承担踏勘所发生的自身费用。投标人未参加踏勘的，由此产生的不利后果由投标人自行承担。

**第三部分 投标内容及格式要求**

一、投标声明函

**致：中共中央直属机关采购中心：**

* 1. 我方承诺完全具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件以及本项目招标文件规定的投标人须满足的特定条件。
  2. 我方承诺信用记录中1）没有被列入失信被执行人，2）没有被列入重大税收违法案件名单，3)没有被列入政府采购违法失信行为记录名单，否则，资格审查时可将我方的投标文件按照无效投标文件处理。
  3. 我方承诺参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，否则，资格审查时可将我方的投标文件按照无效投标文件处理。
  4. 我方承诺按照本项目招标文件和相关技术标准的条件，提供货物及相关服务，并承担因货物质量或服务等引起的一切责任。
  5. 我方对本项目招标文件（包括修改文件及有关附件）完全理解，并承诺在发生争议时，不会以对招标文件存在误解、不明为由，向你方行使任何法律上的抗辩权。
  6. 我方投标文件有效期为自开标日起90个日历日，若中标，则投标有效期自动延续至合同履行完毕。
  7. 我方承诺接受招标文件规定的付款方式。
  8. 我方投标文件和你方的中标通知书、招标文件将成为约束双方的合同文件组成部分，若招标文件存在要求，而本投标文件没有拒绝亦没有涉及的情形下，我方接受招标文件的有关约束，并同意将招标文件对投标人的要求作为投标人合同义务的组成部分。
  9. 我方承诺投标文件中所有的资料及所作各项承诺均真实准确，所提交的营业执照/《事业单位法人证书》已依法向登记管理机关报送相应的年度报告并予以公示（或所提交的《社会团体法人登记证书》/《民办非企业单位登记证书》已通过登记管理机关的年度检查），不存在任何虚假之处，否则，评标委员会可将我方的投标文件按照无效投标文件处理，即使我方中标，中标结果无效，对于因此给其他投标人及你方和采购人造成的全部损失，我方同意无条件予以赔偿。
  10. 我方委托授权­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_(身份证号:\_\_\_\_\_\_\_\_\_，联系电话\_\_\_\_\_\_\_\_：)作为我方的代理人参加本项目投标，负责提交投标文件以及其它相关资料，参加开标，接受质询并予以澄清，签署、接受招投标过程中的各种法律文件，办理投标过程中的其他相关事务。
  11. 我方承诺将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法规，若存在违法违规行为，将承担相应的法律后果。

法定代表人签字或盖章：

数字认证证书电子签章：

日期：

**特别提醒：为确保电子投标文件的合法性、安全性和完整性，本《投标声明函》 填写完成后须先进行打印，经法定代表人签字或盖章后扫描上传并加盖数字认证证书电子签章。电子签章后，文档不应再修改，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章。**

**注：出具本函的单位属于非法人组织的，按照法律、行政法规规定能够对外代表其从事民事活动的主要负责人，如个人独资企业的投资人，代表合伙企业执行合伙企业事务的合伙人等，视同法定代表人。**

二、营业执照

有效期内的营业执照副本原件扫描件/《事业单位法人证书》副本原件扫描件/《社会团体法人登记证书》原件扫描件/《民办非企业单位登记证书》原件扫描件。

三、财务状况报告

投标人为法人的，须提供经审计的财务报告或基本账户的银行资信证明；其他组织和自然人，可以提供银行资信证明。

备注：上述财务报告，开标日期为上半年的，应当为近两个年度任一年度经审计的财务报告；开标日期为下半年的，应当为上一个年度经审计的财务报告。

四、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

投标人依法缴纳近半年内任意一个月税收的相关凭证及投标人依法缴纳近半年内任意一个月社会保险的相关凭证。

五、开标一览表

报价合计（大写）:

报价合计: 元

注：

1、所报价格须用人民币元表示。

2、报价合计应与《分项报价表》中“合计”一致。如因不一致而产生的不利后果，均由投标人自行承担。

六、分项报价表

分项报价表

**（1）物业管理费汇总表**

项目编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 月支出(元) | 年支出(元) | 说明 |
| 1 | 管理及服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |  |
| 2 | 防暑降温费 |  |  |  |
| 3 | 服装费 |  |  |  |
| 4 | 公寓消杀费 |  |  |  |
| 5 | 物业管理区域环境卫生材料费 |  |  |  |
| 6 | 行政办公费用 |  |  |  |
| 7 | 管理利润 |  |  |  |
| 8 | 各项税费 |  |  |  |
| 9 | 其它费用 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |

填表说明：

1. 小数点后保留2位。
2. 所有表格应包括但不限于所列项目，可扩展表格内容。

**（2）物业管理费测算明细表**

物业管理费收费按**包干制**，费用测算明细表包括：

管理及服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费

防暑降温费

服装费

公寓消杀费

物业管理区域环境卫生材料费及行政办公费用

管理利润

各项税费

其它费用

……

**注：**

1. 所有测算表应包括但不限于上述测算内容，投标人根据实际情况制作测算表。
2. 小数点后保留2位。

七、技术需求中\*号条款响应情况

投标人应对照本文件第五部分“技术规格及要求”中关于\*号条款的要求进行响应

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件关于\*号**  **条款的要求** | **投标文件响应内容** | **是否完全响应** |
| 1 | 本项目人员配备不得少于142人，其中非管理人员不得少于130人。（须对应人员配备表中的岗位和人数要求）。 |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

八、物业服务人员承诺函

**物业服务人员承诺函**

我方承诺：

本项目如包含高低压配电运维人员、综合维修人员、消防中控人员、安防监控人员、设备设施运维人员、锅炉工等特种作业人员，均按国家有关规定持证上岗。

数字认证证书电子签章：

日期：

九、同类项目经验

项目经验

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业主单位  名称 | 服务内容 | 合同  签订日期 | 合同  完成日期 | 物业面积  （万平方米） | 合同金额  （万元/年） | 业主单位  联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：

1.投标人自2018 年1月1日至投标截止日前办公场所物业管理服务经验，须附相关项目合同扫描件（合同封面、能够准确反映物业管理服务范围和规模的页、合同金额页和签字盖章页复印件），否则视为无效经验。

2.本表投标人可自行扩展。

3.采购人将复查上述经验情况。

十、相关管理认证

提供有效的环境管理体系认证、质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证原件扫描件。

十一、中小企业声明函

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暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

　　1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

　　2.本公司参加\_\_\_\_\_\_单位的项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

　　本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

数字认证证书电子签章：

日期：

**特别提醒：**

1.电子签章后，文档不应再修改，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章；

2.中标供应商享受价格折扣的，其声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督。

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， （填写供应商法定全称）为监狱企业。

特此证明。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日 期：

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

数字认证证书电子签章：

日期：

**特别提醒：**

1.电子签章后，文档不应再修改，否则签章无效；如需修改，请修改后重新签章。

2.中标供应商享受价格折扣的，其声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督。

3. 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：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）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。

十二、技术服务方案

按照招标文件要求，提出针对本项目的技术服务响应方案，包括10个部分，共15个具体方案，如下：

1.针对本项目服务内容进行理解分析，提出工作思路，分析工作中可能出现的服务重点和难点，并提出相应解决措施；

2.针对本项目的服务标准，根据招标文件要求，提出针对本项目各项工作的服务标准。（注：如供应商中标，本部分方案将随中标公告一同公示）。

3.针对本项目的管理模式和管理机制，包括：服务沟通机制（包括服务本项目的物业队伍内部沟通机制、与采购单位的沟通机制、与社会的沟通机制）、工作记录及档案管理（包括交接验收资料、巡视记录、档案管理、投诉与处理记录、其它管理与服务活动记录等）；

4.提出针对本项目的接管验收方案。；

5.物业服务方案,提供针对本项目各项内容的服务方案包括：

（1）综合客户服务；

（2）环境卫生保洁服务（兼部分楼宇值班)；

（3）公寓管理（包含大学生公寓、劳模、研究生公寓）；

（4）教室管理服务；

（5）设备设施运行维护管理及能源运行管理；

（6）临时性服务工作；

6.针对本项目的突发事件处理方案以及各类应急预案，包括停水、停电、防汛、扫雪除冰及突发漏水、火警、高空坠物、刑事案件等情况。

7.提出为承接本项目服务所需物资装备计划、拟投入的设备设施以及拟投入低值易耗品的情况。

8.针对本项目的人员录用与考核制度，包括人员录用与考核制度及标准，淘汰机制及量化管理方法；

9.针对本项目的人员培训计划、方式、内容。

10.针对本项目的人员稳定性方案及承诺。

十三、组织机构设置、人员配备、岗位责任

本项目组织机构设置、人员配备、岗位责任。

十四、项目经理

项目经理简历表

项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 年 龄 |  |
| 性 别 |  | 学 历 |  |
| 职 称 |  | 毕业学校 |  |
| 执业资格 |  | 毕业时间 |  |
| 相关项目经验： | | | |

注: 1.项目经理的简历表，并附职称证书、资格证书扫描件。

2.提供相关项目经验证明，须提供能够体现项目经理经验的合同扫描件，及物业业主单位的证明。

供应商须提供为上述人员近半年任意一个月的社保缴费记录

十五、物业服务主管

提供拟投入本项目物业服务主管情况的简历、学历、职称证书、项目经验及相关证明材料。

供应商须提供为上述人员近半年任意一个月的社保缴费记录。

十六、专业技术人员

提供拟投入本项目专业技术人员情况的学历、职称证书、项目经验及相关证明材料。

十七、其他服务人员

承诺为本项目提供的其他服务人员情况（须对应岗位）

**第四部分 资格审查项、符合性检查项及评分标准**

**一、资格审查**

投标人须提供下列各项资料，且所提供的资料满足招标文件要求，有任意一项未提交或审查不合格的，其投标将被按照无效投标处理，不得进入评标：

1.投标声明函

2.营业执照

3.财务状况报告

4.依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

**二、符合性检查**

投标人须提供下列各项资料，且所提供的资料满足招标文件要求，有任意一项未提交或不满足的，经评标委员会半数以上成员一致同意，其投标将被按照无效投标处理，经评标委员会认定的无效投标文件不得进入详细评审：

1.开标一览表

2.分项报价表

3.技术需求中\*号条款响应情况

4.物业服务人员承诺函

**三、评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评审因素 | 分值 | 对应的投标格式 |
| 第一部分 企业实力及有关商务状况 | 1.项目经验 | 投标人自2018年至投标截止日前的办公场所物业服务经验，每项得1分，最高得3分。 | 0～3 | 同类项目经验 |
| 2.相关管理认证 | 提供有效的环境管理体系认证、质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，三证齐全得2分，否则得0分。 | 0～2 | 相关管理认证 |
| 第二部分 技术服务方案 | 1.技术服务响应方案的完整性 | 按照招标文件要求，提出针对本项目的技术服务响应方案，包括10个部分，共15个具体方案，如下：  1.针对本项目服务内容进行理解分析，提出工作思路，分析工作中可能出现的服务重点和难点，并提出相应解决措施；  2.针对本项目的服务标准，根据招标文件要求，提出针对本项目各项工作的服务标准。（注：如供应商中标，本部分方案将随中标公告一同公示）。  3.针对本项目的管理模式和管理机制，包括：服务沟通机制（包括服务本项目的物业队伍内部沟通机制、与采购单位的沟通机制、与社会的沟通机制）、工作记录及档案管理（包括交接验收资料、巡视记录、档案管理、投诉与处理记录、其它管理与服务活动记录等）；  4.提出针对本项目的接管验收方案。；  5.物业服务方案,提供针对本项目各项内容的服务方案包括：  （1）综合客户服务；  （2）环境卫生保洁服务（兼部分楼宇值班)；  （3）公寓管理（包含大学生公寓、劳模、研究生公寓）；  （4）教室管理服务；  （5）设备设施运行维护管理及能源运行管理；  （6）临时性服务工作；  6.针对本项目的突发事件处理方案以及各类应急预案，包括停水、停电、防汛、扫雪除冰及突发漏水、火警、高空坠物、刑事案件等情况。  7.提出为承接本项目服务所需物资装备计划、拟投入的设备设施以及拟投入低值易耗品的情况。  8.针对本项目的人员录用与考核制度，包括人员录用与考核制度及标准，淘汰机制及量化管理方法；  9.针对本项目的人员培训计划、方式、内容。  10.针对本项目的人员稳定性方案及承诺。  上述15个方案全部按招标文件要求提供完整，得45分，每有1个具体方案提供不完整扣3分。 | 0～45 | 技术服务方案 |
| 2.技术服务响应方案的科学合理性 | 根据技术服务响应方案的科学合理性，进行评分。  1.所有方案均符合采购需求，科学合理性优，可执行性优，重难点把握优，针对本项目的考核及奖惩办法科学合理，得6分；  2.所有方案均符合采购需求，科学合理性良，可执行性良，重难点把握良，针对本项目的考核及奖惩办法较科学合理，得4分；  3.所有方案均符合采购需求，科学合理性一般，可执行性一般，重难点把握一般，针对本项目的考核及奖惩办法科学合理较差，得2分；  4.部分方案符合采购需求，科学合理性差，可执行性差，重难点把握差，针对本项目的考核及奖惩办法科学合理性差，得0分。 | 0～6 |
| 第三部分 人员配备情况 | 1.组织机构设置、人员配备、岗位责任 | 针对本项目的组织机构设置及人员配备，科学合理，各级人员配备明确岗位职责，管理区域，得1分。 | 0～1 | 组织机构设置、人员配备、岗位责任 |
| 2.项目经理 | 1.年龄60周岁（不含）以下且具有大专（含）以上学历得1分；  3.具有5年以上高校类物业管理与服务工作经历，得2分；  4.近5年项目经理身份承担过办公物业服务项目成功案例，须提交合同及业主单位相关证明文件扫描件得1分，否则得0分。（依据学历证书及工作履历、业主单位证明、相关材料彩色扫描件）。  注：供应商须提供为上述人员近半年任意一个月的社保缴费记录，不提供该项不得分。 | 0～4 | 项目经理 |
| 3.物业服务主管 | 主要管理人员得分：（8分）  1.工程维修主管1人（2分）  （1）55周岁（含）以下，得0.5分；  （2）具有高中（含）以上学历，得1分；  （3）具有两年以上高校物业从业经验，得0.5分；  2.保洁值班主管2人（2分）  （1）50周岁（含）以下，得0.5分；  （2）具有高中（含）以上学历得1分；  （3）具有两年以上高校物业从业经验，得0.5分；  3.公寓主管1人（2分）  （1）55周岁（含）以下，得0.5分；  （2）具有大专（含）以上学历，得1分；  （3）具有两年以上高校物业从业经验，得0.5分；  4.会服主管1人（2分）  （1）40周岁（含）以下，身高1.60米以上，得0.5分；  （2）具有中专（含）以上学历，得1分；  （3）具有两年以上高校物业从业经验，得0.5分；  注：以上人员依据相关证书彩色扫描件及工作履历打分）供应商须提供为上述人员近半年任意一个月的社保缴费记录，不提供的不得分。 | 0～8 | 物业服务主管 |
| 4.专业技术人员 | 根据本项目配备专业技术人员具有的专业资质、从业经验、综合素质等情况评分。  1.高低压配电室值班岗位人员，不少于18人，年龄55周岁（含）以下，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  2.水暖工，不少于8人，年龄55周岁（含）以下，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  3.空调工，不少于5人，年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  4.通信及能源管理人员，不少于1人，年龄55周岁（含）以下，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  5.消防安全员兼职有线电视巡查，不少于1人，年龄55周岁（含）以下，接受过消防巡视员培训，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  6.电梯工，不少于1人，年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上物业从业经验得1分，否则得0分；  7.锅炉工，不少于2人 ，年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  8.综合维修工，不少于8人，年龄55周岁（含）以下，具有两年以上物业从业经验，得1分，否则得0分；  供应商须提供相关人员国家规定上岗必须持有的证书扫描件、工作经历证明材料，不提供的不得分。 | 0～8 | 专业技术人员 |
| 5.其他服务人员 | 承诺为本项目提供的其他服务人员情况（不包括上述的项目经理、物业服务主管、专业技术人员）：  1、承诺会议服务员，不少于6人，全部具有中专（含）以上学历，身高1.6米以上，年龄18-40岁，且具有三年及以上相关项目会议接待服务相关工作经验，得1分，否则得0分。  2、承诺保洁员，不少于47人，年龄60周岁（含）以下，具有初中（含）以上文化，得1分，否则得0分。  3、承诺文员，不少于1人，年龄50周岁（含）以下，具有中专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。  4、承诺库管，不少于1人，年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有大专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。  5.承诺值班员，不少于29人，年龄60周岁（含）以下，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。  6.承诺楼长，不少于3人，年龄55周岁（含）以下，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。  7.采购员，不少于1人，年龄55周岁（含）以下，具有大专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。  8.垃圾清运人员，不少于4人，年龄60周岁（含）以下，具有两年以上高校物业从业经验，得1分，否则得0分。 | 0～8 | 其他服务人员 |
| 第四部分 报价分 | 1.价格 | （1）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其投标人的报价分为最高分15分；  （2）其他投标人的报价分按以下公式计算：  报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100；  （3）小型、微型企业价格折扣率  作为非专门面向小型、微型企业的采购项目，其中小型、微型企业参与投标的，对其产品价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。监狱企业、残疾人福利性企业视同小微型企业。 | 0～15 |  |

**第五部分 技术规格及要求**

详见附件：

采购需求.doc

**第二章 通用部分**

**第一部分 投标人须知**

一、总则

1. **适用范围及编制依据**
   1. 本招标文件仅适用于本项目投标邀请中所叙述的招标项目。
   2. 本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《电子签名法》等有关法律法规及规定编制。
2. **定义**
   1. “采购中心”指中共中央直属机关采购中心，为本次招标的组织者。
   2. “采购人”指本项目的委托单位。
   3. “投标人”指按本文件规定领取招标文件并在采购中心登记备案的，且响应招标文件要求，向采购中心提交投标文件的供应商。
   4. “招标方”指采购人和采购中心。
   5. “货物”指本文件中所述所有货物及相关服务。
   6. “日”指日历日。
   7. “电子化平台”指在采购中心设置、运行的计算机信息系统，该系统在采购中心局域网用于接收投标人的电子投标文件、完成开标、评标等活动，在互联网用于供应商下载招标文件。
   8. “数字认证证书”指北京数字认证股份有限公司颁发的用于证明投标人身份的单位电子签名认证证书（非个人证书）。
   9. “投标客户端”指采购中心提供的用于投标人编制投标文件的软件，该软件在“中国政府采购网中直采购频道”的“资料下载”栏目中，由投标人自行免费下载。
3. **投标费用**

投标人应承担所有与本次投标有关的费用，不论投标的结果如何，招标方在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 二、招标文件说明

1. **招标文件的法律效力**

本招标文件阐明了投标人所需提供的货物及服务的范围和招标投标的程序，是本次招标活动具有法律效力的文件。投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式条款和规范等要求，否则，出现的相关不利后果，由投标人自行承担相关风险。

1. **招标文件的澄清、修改**
   1. 在投标截止时间15日前，采购中心可以根据需要对招标文件进行澄清、修改；不足15日的，采购中心将顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分，与招标文件具有同等法律效力。
   2. 对招标文件进行澄清、修改的，将依法发布公告，并以短信、电子邮件或传真等形式通知所有已领取招标文件的投标人，投标人未填写手机联系方式、电子邮箱或相关信息不准确的，后果由投标人自行承担。
   3. 招标文件进行澄清、修改的，投标人须重新下载澄清、修改后的招标文件，并按照澄清、修改后的招标文件编制投标文件，投标人因未重新下载澄清、修改后的招标文件并编制投标文件，由此可能引起的投标文件递交失败、解密失败、内容缺失等相关后果由投标人自行承担。
   4. 当招标文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

## 三、投标文件编写

1. **编制投标文件的工具和语言**
   1. 投标人应当通过自备的计算机使用投标客户端编制电子投标文件，投标人提交的电子投标文件以及相关资料均应当使用中文简体字。
   2. 安装和使用投标客户端需要具备的计算机软硬件环境：
      1. 硬件要求:

处理器：双核，1000 MHz以上主频

内存：1G B或以上

硬盘：40G以上

显示器分辨率：1024\*768或以上

USB接口：至少一个USB2.0接口

* + 1. 软件要求:

操作系统： Microsoft Windows 7简体中文版、Microsoft Windows 8简体中文版、Microsoft Windows 10简体中文版。不支持英文版本操作系统。

文档编辑软件：MicrosoftOffice2007或MicrosoftOffice2010。

浏览器要求：IE浏览器8.0及以上版本，并将采购中心网站添加到浏览器中的为可信任站点，添加到浏览器中的兼容性视图网站。

pdf阅读器：Adobe Reader 9.0及以上版本。

1. **计量单位**

计量单位应当使用中华人民共和国法定计量单位，招标文件的技术要求中另有规定的除外。

1. **投标报价**
   1. 投标总价包括投标人为完成本项目所发生的一切费用，估算错误或漏项的风险由投标人自行承担。
   2. 投标人对每包只能有一个不可变更的报价。任何有选择的报价或包含价格调整要求的投标，将被作为无效投标处理。
   3. 最低报价不能作为中标的保证。
2. **投标货币**

投标人应以人民币填报投标报价，合同履行时采购人亦以人民币支付。

1. **投标有效期**
   1. 投标人投标有效期短于招标文件规定期限的，将被视为非响应投标而按照无效投标处理。
   2. 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购中心可以要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式进行。在此种情况下，投标人不得修改投标文件的其它内容。投标人不同意延长投标有效期的，将被按照无效投标处理。
2. **投标文件的式样和签署**
   1. 投标文件编制完成后应通过投标客户端使用数字认证证书加密和签章。没有加密的投标文件将被拒绝接收。
   2. 因投标文件字迹模糊或表达不清所引起的不利后果由投标人自行承担。

## 四、投标文件的递交

1. **投标文件的递交**
   1. 递交电子投标文件。电子投标文件递交方式为互联网远程递交。请投标人于投标文件递交时间内，将制作电子投标文件的计算机连接互联网，在“中国政府采购网中直采购频道”，输入用户名和密码登录电子化平台，应使用数字认证证书将导出的的电子投标文件（“.file”文件）上传至电子化平台。上传成功后，电子化平台将予以记录并提供上传成功的回执。
   2. 截至投标截止时间，投标人未完成电子投标文件传输的，视为其撤回投标文件。
   3. 投标截止时间后电子化平台拒绝接收投标文件。
   4. 递交完成后至开标前，投标人不能对电子投标文件进行加密时所使用的数字证书进行更新、续费，否则可能引起的投标文件解密失败等相关后果由投标人自行承担。
2. **投标截止时间的延长**

采购中心可以视采购具体情况，于投标截止时间3日前延长投标截止时间和开标时间，并将以书面形式通知所有领取招标文件的投标人和在中国政府采购网发布变更公告。

1. **投标文件的撤回、修改和补充**
   1. 投标人在投标截止时间前可通过电子化平台撤回其已成功递交的电子投标文件，电子化平台将予以记录并提供撤回回执。
   2. 如果在投标截止时间前需要对已经成功递交的电子投标文件进行修改、补充的，投标人应当使用自备的计算机和“投标客户端”重新制作并导出完整的电子投标文件，并按要求重新上传至电子化平台。
   3. 电子化平台以投标人最后上传成功的投标文件为准。

## 五、开标

1. **开标**
   1. 投标人应当在规定的解密期限内使用与制作投标文件时同一数字证书将投标文件解密成功，投标人未在规定的解密期限内将投标文件解密成功的，自行承担不利后果。在投标截止时间提交加密投标文件的投标人不足3家的，不进行开标。
   2. 因投标人原因造成投标文件未解密成功的，视为其开标后撤销投标文件；因投标人之外的原因造成投标文件未解密成功（采购中心信息系统因遇不可抗力或意外事件等情况出现故障导致投标文件未能解密成功的情形除外）的，视为其开标前撤回投标文件，投标人有权要求责任方赔偿因此遭受的直接损失。投标人提交的加密投标文件未解密成功的，不将其纳入评标环节进行评审。
   3. 若投标文件解密成功的投标人不足3家，该项目或该包按废标处理。
   4. 开标解密过程中，如遇不可抗力或意外事件等情况导致在开标解密期限内采购中心信息系统出现故障无法继续开标的，采购中心将暂停开标程序，封存投标文件等数据，如果信息系统中保存的投标文件等数据均真实完整的，受故障影响导致投标文件未能解密成功的投标人，应当及时联系采购中心，待采购中心排除故障后，重新进行投标文件解密，否则，由其自行承担不利后果；如果信息系统中保存的投标文件等数据无法确保真实完整的，采购人、采购中心有权终止本次招标活动，依法重新组织采购，在此种情况下，采购中心不承担任何责任，请投标人投标时慎重考虑该等风险。
   5. 如投标人对开标过程或开标记录有疑义，应在报价开封后10分钟内通过电话方式提出，采购人、采购中心对投标人提出的询问应当及时处理。报价开封后，投标人在10分钟内未进行确认的，视为认可开标结果。

## 六、资格审查

1. **资格审查**
   1. 开标结束后，采购人或采购中心将依照政府采购相关法律制度和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查，资格审查不合格的投标人按照无效投标处理。
   2. 资格审查合格的投标人不足3家的，该项目或该包不得评标。
   3. 采购中心在本项目投标截止时间之前24小时至投标截止时间后1小时期间，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）这两个渠道查询所有递交投标文件供应商的信用记录，并将所有递交投标文件供应商的查询记录电子截屏提交给资格审查小组。资格审查小组对于被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）要求，拒绝其继续参与本项目政府采购活动，按照无效投标处理。查询记录电子截屏作为证据留存，与采购项目其他材料一并归档。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，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。

供应商不良信用记录以采购中心查询结果为准，采购中心查询之后，“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信息发生的任何变更均不再作为评审依据，供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。

## 七、评标

1. **评标**
   1. 本评标办法仅适用于本项目评标。
   2. 采购中心负责组织评标工作，并采取必要措施，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。
   3. 评标委员会及其成员要严格遵守政府采购相关法律制度，遵守评审工作纪律，依据招标文件规定，公正、客观、审慎地进行评审工作。评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任；不得使用招标文件没有规定的评审因素和标准进行评审；对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任；禁止泄露评审文件、评审情况。
   4. 本项目评标工作分为符合性与完整性评审、详细评审两个阶段。
   5. 符合性与完整性评审
      1. 评标委员会应当根据招标文件规定，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性与完整性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
      2. 在评标过程中，评标委员会发现投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益等情形的，应当认定其投标无效，并书面报告财政部。
      3. 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）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3） 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

（6）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

* + 1. 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，评标委员会有 权按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）如同时出现以上两种不一致的，按照前款规定的顺序处理。修正后的报价按照17.5.5的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

* + 1. 投标的澄清

（1）评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误等内容作必要的澄清、说明或者补正。该要求应当采用书面形式提出。

（2）投标人必须按照评标委员会通知的内容和时间做出书面答复，作为投标文件的组成部分，该答复应当加盖投标人公章或电子签章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。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。投标人拒不按照要求对投标文件进行澄清、说明或者补正的，将作为无效投标处理。

* + 1. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人拒不提供书面说明或者提供的书面说明及相关证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
  1. 详细评审
     1. 评标委员会只对通过了符合性与完整性评审的投标文件进行详细评审。评标委员会按照评分标准进行评标计分。所有评委给每一投标人的评分的算术平均值为该投标人的最终得分。最终得分非整数的，保留至小数点后两位，小数点后第三位按照四舍五入的规则计算。
     2. 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，采购中心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，书面报告财政部。

* + 1. 评标委员会对投标人得分按照从高到低进行排序，得分相同的投标人，报价低者排名在前，得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。
  1. 推荐中标候选人和确定中标人
     1. 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，按照17.6.3的规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。
     2. 对于非单一产品采购项目，如核心产品已在招标文件中载明，而多家投标人提供的核心产品品牌相同的，评审委员会应按17.7.1的规定处理。
     3. 评标委员会向招标方出具书面评标报告，并推荐综合得分排名前三位的合格投标人作为中标候选人。
     4. 采购人根据评标委员会提出的书面评标报告，依据本文件及相关法律法规确定中标人。

## 八、合同授予

1. **定标**
   1. 采购人根据评标委员会出具的评审报告，确定综合评分排名第一的中标候选人为中标人。如果中标人放弃中标或出现中标无效的情形，采购人有权递补确定排名在其下一位的中标候选人为中标人，以此类推。
   2. 中标人如果放弃中标，招标方有权依照法律规定追究其相应的法律责任。
2. **中标通知书**
   1. 采购人确定中标人后，采购中心将向中标人发出中标通知书，并将中标结果依法公告。
   2. 中标通知书是合同的组成部分。
   3. 对未通过资格审查、符合性检查的投标人，采购中心将告知其未通过的原因；对通过资格审查和符合性检查但未中标的投标人，采购中心将告知其本人的评审得分与排序。**采购中心将在中标公告发布同时，以“中国政府采购网中直采购频道”（zzcg.ccgp.gov.cn）站内短信息形式告知。**
3. **签订合同**
   1. 中标人应当在中标通知书发出之日起30日内与采购人签订合同，由于中标人自身原因未及时签订合同的，招标方可以视为中标人放弃中标，中标人应当承担相应法律后果。在此种情况下，采购人可以按中标候选人顺序将标授予下一个中标候选人。
   2. 招标文件、中标人的投标文件及其双方确认的澄清文件等，均为有法律约束力的合同组成部分。
   3. **招标文件所附《合同条款及格式》是采购人与中标人签订合同的基本条款，投标人应认真阅读，在没有实质性违反招标文件及投标文件的前提下，采购人有权在合同签订前对合同条款进行适当修改、增加、删除，中标人不得以此为由拒绝签订合同。对此，请投标人参加投标前慎重考虑相关商业风险**。

## 九、质疑与投诉

1. **投标人质疑**
   1. 供应商认为采购文件、采购过程和中标（成交）结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式提出质疑。
   2. 供应商对采购文件、中标（成交）结果等提出质疑的，由采购人受理并负责答复；对采购过程提出质疑的，由采购中心受理并负责答复。
   3. 在法定质疑期内，供应商针对同一采购程序环节，只能提出一次质疑。在同一采购程序环节有多个质疑事项的，供应商须一次性提出。
   4. 提出质疑的供应商应当是参与本项目采购活动的供应商。
   5. 供应商可以委托代理人进行质疑。由代理人提出质疑的，须提交供应商针对当次质疑签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者签章，并加盖供应商公章。
   6. 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人及其授权代表签字或者签章，并加盖供应商公章。

* 1. 供应商提交的质疑函须按照招标文件规定的格式填写（《质疑函》范本详见附件），并由法定代表人或授权代表当面提交。提交时，须同时出示法定代表人或其授权代表的身份证原件。
  2. 不符合上述21.1-21.7款规定的质疑函不予受理。
  3. 采购人或采购中心将在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密。

1. **投标人投诉**

质疑投标人对采购人或采购中心的答复不满意以及采购人或采购中心未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部提起投诉。

## 十、其他事项

1. **废标**

本项目出现《政府采购法》第三十六条规定的废标情形时，招标方有权宣布废标，招标方对受影响的投标人不承担任何责任，但因招标方出现影响采购公正的违法、违规行为引起的废标情形除外。如果项目分包，将以包为单位执行。

1. **履约保证金**

按照合同约定执行。

1. **履约监管**

**为保障国有资金的使用效益，促进中标供应商严格履约，采购中心将对本项目的履约情况进行跟踪督查。中标供应商在项目实施过程中，如存在供货进度、数量、质量、安全等违约情况，除采购人可依据采购合同追究其民事责任外，采购中心有权将中标供应商的违约情况报告财政部。**

1. **中标服务费**

本次招标不收取中标服务费，请投标人在报价时充分考虑这一因素。

1. **信用担保**

根据《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库[2011]124号），明确中国投资担保有限公司作为中央本级试点专业担保机构，投标人可以自愿选择是否采用该公司提供的投标担保、履约担保和融资担保服务。中国投资担保有限公司联系电话：010- 88822589 / 2656，地址：北京市海淀区西三环北路100号光耀东方写字楼19F，邮编：100048，网址：<http://www.guaranty.com.cn>。

1. **数字认证证书办理**

申请办理数字证书的方式详见：<http://help.bjca.org.cn/support/client/zzcg-ccgp/index.htm>。

1. **其他**

本部分未涉及的事项请参见招标文件其他部分。

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

质疑事项分类：（请根据实际情况在以下“□”内勾选）

□采购文件；□采购过程；□中标（成交）结果。

（注：对采购文件、中标或成交结果的质疑，请向采购人提出；对采购过程的质疑，以及对采购中心组织的批量集中、协议供货和定点采购项目的质疑，请向采购中心提出）

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料及提交人本人身份证复印件（须出示身份证原件进行核对）。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**第二部分 合同条款及格式**

## 合同条款

1. **本合同对下列术语定义为：**
   1. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。
   2. “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。
   3. “服务”系指乙方根据合同规定须向甲方提供的所有成果。
   4. “合同条款”系指本合同条款。
   5. “甲方”系指购买服务的采购人。
   6. “乙方”系指提供服务的中标（成交）供应商。
   7. “天”指日历天数。
2. **适用性**

本合同条款适用于没有被本合同其他组成部分所取代的范围。

1. **标准**
   1. 本合同下交付的服务应符合本项目采购文件所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国有关机构发布的最新版本的标准。
   2. 除非另有规定外，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。
2. **使用合同文件和资料**
   1. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方或甲方委托的第三方提供的有关合同或合同条文、规格、计划或其他书面资料以及其获悉的甲方国家秘密、商业秘密、内部工作信息（上述资料及信息以下合称保密信息）向与履行本合同无关的任何第三方披露、泄露或许可该第三方使用。如乙方因履行本合同需要向第三方披露上述保密信息，乙方应注意保密并将披露限于履行合同必须的范围，并保证该第三方亦履行上述保密义务。乙方上述保密义务不因本合同的终止而结束，直至上述保密信息非因乙方原因已为社会公众所知悉。
   2. 没有甲方事先同意，除了履行本合同外，乙方不应使用合同条款第4.1所列举的任何保密信息。
   3. 除了合同本身以外，合同条款第4.1条所列举的任何文件是甲方的财产。如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将这些文件全部复制件还给甲方。
   4. 乙方未按照上述约定严格履行保密义务的，应当按合同规定向甲方支付违约金，于此情形下，甲方还有权提前解除合同。
3. **权利保护**
   1. 乙方保证，其向甲方提供服务的行为合法有效，甲方在中华人民共和国使用该服务或服务的任何一部分时，免受任何第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权、专有秘密等知识产权及其他权利的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。
   2. 所有乙方基于本合同目的自行为甲方创作的所有资料、作品，所有版权均归甲方所有，且乙方不得将为甲方制作的作品擅自使用或者提供给第三方。
   3. 对于乙方为履行本合同提供的服务人员，乙方须为其按国家规定缴纳社会保险，按行业规定缴纳相关商业保险，并保证所有服务人员工资不得低于服务所在地最低工资标准。
4. **履约保证金**
   1. 乙方应按照本项目采购文件规定的期限和数额提交履约保证金，如本项目采购文件规定无须提交履约保证金的，本合同各条款中与履约保证金有关的内容不适用。未按期足额支付履约保证金的，甲方有权解除本合同。
   2. 履约保证金作为乙方履行本合同义务的保证，如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如乙方不能全面、适当地履行本合同义务，则甲方有权直接从履约保证金中扣除其所遭受的全部损失，或者根据本合同中关于违约责任的约定扣除乙方应当支付的全部违约金,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。
   3. 履约保证金应采用人民币，并采用下述方式之一提交：
5. 银行保函

由甲方可接受的在中华人民共和国境内注册和营业的银行总行或省、直辖市级分行出具，其格式采用采购文件提供的格式或其他甲方可接受的格式；

1. 银行汇款、汇票、支票、本票；
2. 中国投资担保有限公司政府采购履约担保函。
   1. 履约保证金在合同约定期限内不予退还或者应完全有效。如果乙方能按约全面履行合同义务，甲方将在合同约定履约保证金退还期限到达后，以银行汇款或支票方式退还乙方以银行转账汇款或银行汇票、支票、本票方式提供的履约保证金（不计利息），如果乙方以银行保函、中国投资担保有限公司政府采购履约担保函方式提供履约保证金的，有关第三方机构的担保责任于乙方按约全面履行合同义务完毕同时解除，相关保函的法律效力亦同时终止。
   2. 甲方逾期退还履约保证金的，乙方有权要求甲方自约定的退还期限届满次日起，每逾期一日，按合同规定支付相应的违约金，直至实际退还之日为止。因乙方原因造成甲方逾期退还履约保证金的除外。
3. **履约监管与验收**
   1. 甲方根据合同规定对乙方提供服务全过程进行履约监管，并有权要求乙方就履约监管中发现的问题进行限期整改，履约监管中发现问题或乙方未能按要求整改，甲方有权根据合同规定追究乙方的违约责任。
   2. 乙方根据合同的规定提供服务后形成最终成果的，甲方组成验收小组按国家有关规定、规范及采购文件进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。
4. **付款**
   1. 本合同以人民币付款。
   2. 乙方应按照双方签订的合同规定提供服务。履行服务后乙方应把下列单据提交给甲方，甲方按合同规定审核后付款：
5. 发票；
6. 全部技术资料；
7. 由买卖双方签字的验收证书。
   1. 甲方付款方式和条件：甲方将按照本项目采购文件规定的时间和方式向乙方支付合同价款。
   2. 对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到乙方提供的相应金额款项发票后30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。
8. **价格**

乙方在本合同项下履行服务的价格在合同中给出。

1. **合同变更、中止或者终止**
   1. 本合同履行过程中，甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同采购金额的百分之十。
   2. 甲乙双方均不得擅自变更、中止或者终止合同，因任何一方自身原因擅自变更、中止或者终止合同给对方造成损失的，对方有权要求取得赔偿或补偿。但是如果合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更、中止或者终止合同，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。
2. **转让和分包**
   1. 乙方不得部分转让或全部转让其享有的合同权利及应履行的合同义务。
   2. 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下应由乙方履行的义务和工作分包给第三方完成。甲方同意分包的，乙方仍应当就分包项目向甲方负责，接受分包的第三方就分包项目承担连带责任。
   3. 乙方违反合同约定转让合同权利、义务或者分包的，乙方应当按合同规定向甲方支付违约金，并且，于此情形下甲方有权决定提前解除合同。
3. **乙方履约延误**
   1. 乙方应按照采购文件中规定的服务时间提供服务。
   2. 在履行合同过程中，如果乙方及其分包人遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长提供服务时间以及是否收取延期交付违约金。
4. **延期交付违约金**
   1. 除遇到合同规定的不可抗力情况外，如果乙方没有按照合同规定时间提供服务的，甲方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，有权从合同款项中扣除乙方应当支付的违约金。每延误一天的，乙方应当按合同规定向甲方支付相应的违约金，直至实际提供服务为止。延期提供服务超过合同规定的一定时间时，甲方有权根据合同条款第14条的规定解除合同，甲方因此解除合同的，乙方应当支付合同规定的违约金作为赔偿。
   2. 除遇到合同规定的不可抗力情况外，如果甲方没有按照本合同约定的时间付款，那么乙方可要求甲方支付违约金。每逾期付款一日的，甲方应当按合同规定向乙方支付相应的违约金，直至实际付款之日为止；逾期付款超过合同规定的一定时间时，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。
5. **违约解除合同**
   1. 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出解除合同。
6. 乙方延期交付达到约定的合同解除情形。
7. 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务达到合同约定的甲方有权解除合同的情形或者因此导致合同目的无法实现的。
8. 如果甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的，定义下述条件：
   1. “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响相关人员在采购过程或合同实施过程中的行为。
   2. “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而恶意隐瞒或谎报事实，损害甲方利益的行为。
9. **不可抗力**
   1. 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生是不可避免及其后果是无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。
   2. 受影响的一方在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件影响持续超过一百二十（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。
   3. 因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。
10. **因破产解除合同**

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出解除合同，合同解除前如果乙方只提供了部分服务且该部分服务可以满足甲方采购服务最终要实现的目的的，甲方仅就该部分服务支付相应费用，并有权不支付乙方未履行合同义务部分相对应的合同价款。该合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

1. **争议的解决**
   1. 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果协商不能解决，双方确定通过向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼方式解决争议。
2. **合同语言**

本合同语言为简体中文。双方交换的与合同有关的信函均用简体中文书写。

1. **适用法律**

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

1. **通知**
   1. 本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同中规定的对方的地址。
   2. 通知以送到日期或通知书的落款日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。
2. **税款**

本合同项下乙方所提供的服务的所有税费均已包含于合同价格，甲方不再另行支付。按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，乙方需交纳的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

1. **合同生效及其他**

本合同以双方法定代表人或授权代表签字、加盖双方单位印章并且甲方收到乙方提交的履约保证金（如适用）后生效。

**本合同条款未尽事宜，采购人可与中标（成交）供应商根据《中华人民共和国合同法》及有关法律的规定，在不实质违反采购文件及供应商投标（响应）文件内容的基础上，自行协商确定。**

## 合同格式

（以下简称“甲方” ）为一方和 （以下简称“乙方” ）为一方同意按下述条款和条件签署本合同（以下简称“合同” ）：

1. **合同文件**

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1. 合同条款及附表
2. 供应商提交的投标（响应）声明函和报价表
3. 技术规格（包括图纸，如果有的话）
4. 澄清函及有关文件
5. 中标（成交）通知书
6. 采购文件
7. 投标（响应）文件
8. **合同范围和条件**

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

1. **服务内容**

本合同所提供的服务内容详见采购文件和投标（响应）文件。

1. **服务时间和地点**

本合同服务时间和地点在本项目采购文件中有明确规定。

1. **合同金额**

根据上述合同文件要求，合同的总金额为 元人民币，分项价格在报价表中有明确规定。

1. **付款条件**

本合同付款条件在采购文件中有明确规定。

1. **履约保证金**

本项不收取履约保证金

1. **转让和分包责任**

乙方违反合同约定转让合同权利、义务或者分包的，乙方应当向甲方支付合同总价30%的违约金，并且，于此情形下甲方有权决定提前解除合同。

1. **延期交付责任**
   1. 除遇到合同规定的不可抗力情况外，如果乙方没有按照合同的时间提供服务，甲方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，有权从合同款项中扣除乙方应当支付的违约金。每延误一天的，乙方应当按延迟服务的费用的 0.04％向甲方支付违约金，直至实际交付为止。延期交付超过 30日时，甲方有权根据合同条款规定解除合同，甲方因此解除合同的，乙方应当支付合同价格 30 % 的违约金作为赔偿。
   2. 除遇到合同规定的不可抗力情况外，如果甲方没有按照本合同约定的时间付款，那么乙方可要求甲方支付违约金。每逾期付款一日的，甲方应当按应付而未付款的0.04%向乙方支付违约金，直至实际付款之日为止；逾期付款超过180日时，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。
2. **违反保密责任**
   1. 乙方未按照合同约定严格履行保密义务的，应当向甲方支付合同总价10%的违约金，于此情形下，甲方还有权提前解除合同。
3. **合同生效**

本合同经双方法定代表人或授权代表签字、加盖双方单位印章并且甲方收到乙方提交的履约保证金（如适用）后生效。

根据《财政部关于推进完善服务项目政府采购问题的通知》（财库﹝2014﹞37号）规定：“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，如果本服务项目符合上述文件规定，经甲乙双方协商同意，可根据实际情况依法续签合同。

1. **其它**

本合同一式 份，其中甲方 份，乙方 份，采购中心**1**份。

**甲方名称（盖章） 乙方名称（盖章）**

**甲方代表签字： 乙方代表签字：**

签订地点： 签订日期： 年 月 日

**中国劳动关系学院2021年北京校区物业**

**采购需求**

一、物业项目概况

物业项目情况简介：中国劳动关系学院是中华全国总工会直属的唯一一所普通本科院校，由全总和教育部共建。2012年，开展公共管理专业学位硕士研究生教育。学校现有北京海淀和河北涿州两个校区，占地面积630亩，建筑面积34.58万平米。学校现有全日制在校生6106人，其中研究生189人，本科生4789人，专科生1128人。学校是全国工会干部培训的最高学府，年均培训工会干部6000余人次，同时举办高水平的继续教育，坚持举办劳模本科教育28年，为大批共和国劳动英模、“大国工匠”提供了深造机会和成长空间。

本项目为北京校区，占地面积： 142411.49㎡，总建筑面积约:230189.45㎡，位于北京市海淀区增光路45号，现建有大学生公寓（含部分办公场所）、综合楼(教学、食堂、办公)、教学楼、办公楼、卫生所、劳模研究生公寓、培训公寓、图书馆楼、综合教学楼（图书馆、办公场所、会议室、教学用房、礼堂等）、交通科、职工宿舍（两栋）、体育馆、后勤管理处、财务大厅、职工驿站楼、体育场、老干处、配电站、锅炉房、换热站等生活配套设施。

二、招标及服务范围

（一）服务范围

公共区域的物业管理，包括环境卫生管理、学生公寓管理、会议服务、水电气暖、淋浴系统正常运行、设备设施日常维护及管理、其他零修和小修、电视、通信服务、部分楼宇值班服务、固定资产委托管理等其他物业管理服务。

（二）物业服务在岗人数配备

本项目人员合同期内每年配备不少于142人，其中非管理人员不少于130人，项目岗位设置及要求如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 分管岗位（技术及其他岗位） | | 地点 | 规模 | 岗位人数 | 人员条件及岗位职责 |
| 1 | **项目经理** |  | | 北京校区 |  | 1 | 年龄60周岁（不含）以下且具有大专（含）以上学历；具有5年以上高校类物业管理与服务工作经历；负责物业项目整体的管理工作。 |
| 2 | **文员** | **文员兼客服** | | 物业办公室/维修班 |  | 1 | 年龄50周岁（含）以下，身体健康，具有中专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；24小时物业及维修热线接电、派工单。负责人事财务等综合管理。 |
| 3 | **会服** | **会服主管** | |  |  | 1 | 年龄40周岁（含）以下，身高1.60米以上，身体健康，具有中专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，任免需经招标方批准；负责会议服务保障工作兼文员工作。 |
| 4 | **会服** | | 教学区 |  | 6 | 为1.6米以上，年龄为18-40岁，中专（含）以上学历，具有一定的素质涵养，且具有三年及以上相关项目会议接待服务相关工作经验，形象气质佳（须经招标方面试批准后上岗）；杯具清洗，会议室内消毒柜保洁，会议服务。 |
| 5 | **工**  **程**  **维**  **修** | **工程维修主管** | | 北京校区 |  | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有岗位相关的特种作业操作证，具有两年以高校上物业从业经验，任免需经招标方批准。负责工程维修及日常管理工作。 |
| 6 | **电梯安全管理** | | 教学区 | 20部 | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种设备作业人员证，安全管理人员证等，具有两年以上物业从业经验；负责电梯日常运行和安全巡视。 |
| 7 | **中水站值守运行维护** | | 中水站 | 1站 | 2 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种设备作业人员证水暖工等，具有两年以上物业从业经验；负责学校中水站运行维护，每天24小时四班三运转。 |
| 8 | **热水锅炉值守运行维护** | | 大学生公寓锅炉房、劳模研究生公寓培训公寓锅炉房 | 2站 | 2 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种设备作业人员证等，具有两年以上物业从业经验；负责燃气锅炉运行以及浴室洗浴热水供应。周一至周日13:30-22:30 |
| 9 | **630KVA（含）以上区域性高压供配电室值守运行维护 每天 24 小时四班三运转** | | 办公区、大学生公寓、致远楼高压配电室 | 3室 | 12 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种作业操作证等，具有两年以上物业从业经验；负责保证高压电站正常运行、值班、巡视箱变。 |
| 10 | **630KVA 以下非区域性供配电室及室外变台、箱变、低压配电室双人 巡检维护** | | 教学区 | 140站 | 6 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种作业操作证等，具有两年以上物业从业经验；负责低压配电室的运行巡视维护，夜间值班。校内低压电器设备正常运行维修。 |
| 11 | **有人值守换热站  每天24小时 四班三运转** | | 热力站 | 1站 | 4 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种设备作业人员证等，具有两年以上物业从业经验；负责热力交换站运行值班及冬季供热、设备保养，暖气维修。 |
| 12 | **浴室运行维护** | | 大学生公寓浴室、培训公寓浴室、劳模研究生公寓浴室及公共浴室 | 29个公共浴室，99个房间浴室，共约303个花洒 | 2 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的特种设备作业人员证等，具有两年以上物业从业经验；负责浴室值班及检修。周一至周五白班。 |
| 13 | **中央空调运行** | | 致远楼、综合楼、大学生公寓中央空调 | 具体见后附表1 | 4 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的制冷工证，具有两年以上物业从业经验；负责中央空调运行巡视和报修，保证运行正常，水塔运转正常且不超标，无漏水现象。安排专人监管空调维保工作。 |
| 14 | **挂式空调维修** | | 教学区空调 | 1161台 | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的制冷工证，具有两年以上物业从业经验；负责全校所有挂式空调的清洗维修。 |
| 15 | **综合维修** | | 教学区 | 200000㎡ | 8 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有岗位相关的的特种设备作业人员证，具有两年以上物业从业经验；负责上下水维修、茶炉维修、门窗锁小修，局部墙面、地面修补及其他小型修缮。需值班。每天24小时四班三运转（含木瓦油土工）。 |
| 16 | **通信及能源平台管理** | | 电话机房、后勤能源管理平台 | 400部 | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上物业从业经验；负责全校座机维修、换机业务变更以及能源管理平台数据维护。 |
| 17 | **消防安全员兼职有线电视巡查** | |  |  | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，受过消防巡视员培训，具有两年以上物业从业经验；负责各楼宇消防设施日常管理报修，有线电视许可证办理协调巡查报修。 |
| 18 | **保**  **洁**  **值**  **班** | **保洁值班主管** | |  |  | 2 | 年龄50周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，任免需经招标方批准；负责各楼宇的环境卫生及值班管理工作。 |
| 19 | **保洁** | | 闻道楼 | 8893.85㎡ | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；共5层。公共楼道、茶水间、电梯、卫生间等全保洁及消毒2次。 |
| 20 | 唯实楼 | 1870.5㎡ | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；共5层。校领导办公室室内保洁、大厅保洁、地下一层、每人3个楼层保洁，每日保洁，消毒2次。 |
| 21 | 综合楼 | 2469㎡ | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；共6层。每人3个楼层公区保洁、教室保洁，每日2次（一次全保洁、一次地面保洁），消毒2次。 |
| 22 | 致远楼 | 8000㎡ | 8 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；地上10层（不含图书馆、大礼堂），地下3层，地下室公共区域、电梯、茶水间、展厅，开放教室保洁、消毒2次。 |
| 23 | 卫生所、后勤处、财务报账大厅 | 1043㎡ | 1 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；卫生所包含入室保洁，其他地方为公区保洁，每日保洁，消毒1次。 |
| 24 | 会议中心（大学生公寓二层） | 1500㎡ | 1 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；公区、会议室、卫生间保洁消毒。 |
| 25 | 道路、广场、环境 | 6140㎡ | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；垃圾桶清掏、标识和垃圾桶等擦拭、地面细扫、卫生巡视。 |
| 26 | 职工驿站 | 3600㎡ | 1 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；电教中心整栋楼公区保洁，消毒。 |
| 27 | **保洁兼值班** | | 青年公寓、离退休处 | 2000㎡ | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；公寓公区保洁，公寓外广场周边垃圾桶清掏、标识和垃圾桶等擦拭、地面细扫、卫生巡视。公寓值班。 |
| 28 | 地面体育场 | 9798㎡ | 1 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；值班。每日开门前半小时保洁。 |
| 29 | 地面体育馆 | 1000㎡ | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；值班保洁。每日开门前半小时保洁、交接班时需提前半小时到，检查完卫生方能离开。（含负三层公共区域） |
| 30 | 风雨体育馆（致远楼） | 1000㎡ | 2 |
| 31 | 7号楼 | 551.45㎡ | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；7号楼值班、公区保洁，消毒。一人一个班轮值。 |
| 32 | 图书馆 | 老图书馆  3400㎡  新图书馆㎡  3700 | 4 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；老图书馆、新图书馆书库、自习室、阅览室地面、书架、闸机等保洁，勤打扫，勤巡查，发现垃圾及时清理。值班人员需在6:30-8:00,22:00-23:00两个时间段值班，看护馆内财产安全，并对闭馆后阅览桌上的私人物品进行清理，放入馆内指定的区域，拉闸断电，负责闭馆后的安全值班工作。 |
| 33 | **保洁兼值班（礼堂服务）** | | 致远楼大礼堂 |  | 1 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；地面、桌椅等保洁及巡视。 |
| 34 | **值班** | | 闻道楼 | 1岗 | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；大厅值班管理。周一至周日6:30-22:00 |
| 35 | 综合楼 | 1岗 | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；大厅值班管理。周一至周日6:30-22:00 |
| 36 | 致远楼 | 1岗 | 3 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；大厅值班管理。周一至周日6:30-23:00 |
| 37 | **垃圾清运** | | 教学区 |  | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上高校物业从业经验；每天将教学区垃圾集中运送至垃圾站。 |
| 38 | **垃圾分类分拣督导员** | | 教学区 |  | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有两年以上高校物业从业经验；垃圾分类督导。 |
| 39 | **公**  **寓**  **管理** | **公寓主管** | | 后勤办公室 | 1岗 | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有大专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，任免需经招标方批准；负责学生宿舍的日常管理。 |
| 40 | **公寓管理** | **公寓楼长** | 男女生公寓、劳模、研究生公寓 | 3岗 | 3 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；协助公寓主管完成各公寓的日常管理工作（含值班保洁）。 |
| 41 | **公寓值班** | 男生公寓 | 2岗 | 8 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有高中（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验；大学生男生公寓、女生公寓、劳模研究生公寓24小时综合值班。（四班三运转） |
| 42 | 女生公寓 | 2岗 | 8 |
| 43 | 劳模、研究生公寓 | 1岗 | 4 |
| 44 | **公寓保洁** | 大学生公寓 | 13394.1㎡ | 9 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；每人3-4个楼层和电梯间保洁剂消毒，每日保洁，消毒2次（一次全保洁、一次地面保洁）。 |
| 45 | 劳模/研究生公寓 | 1049.2㎡ | 2 | 年龄60周岁（含）以下，身体健康，具有初中（含）以上文化；公寓保洁、学生毕业或开学前室内清洁，每日保洁，消毒2次（一次全保洁、一次地面保洁、至少配备2人）。 |
| 46 | **采购员** |  | | 后勤办公室 |  | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有大专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，任免需经招标方批准；后勤维修材料/食堂原材料/药品/常用物资采购。 |
| 47 | **库管** |  | | 后勤办公室 |  | 1 | 年龄55周岁（含）以下，身体健康，具有大专（含）以上学历，具有两年以上高校物业从业经验，任免需经招标方批准；维修材料库房管理。 |

注：39、46、47岗位为后勤管理处直接负责管理。

**附表1：北京校区中央空调情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备地址** | **品牌** | **设备** | **数量** | **单位** |
| 1 | 北京校区大学生公寓 | 三菱海尔VRV | 主机 | 18 | 台 |
| 2 | 室内机 | 236 | 台 |
| 3 | 北京校区综合楼 | 美的VRV MDV-980 | 主机 | 4 | 台 |
| 4 | 室内机 | 15 | 台 |
| 5 | 北京校区致远楼 | 开利螺杆主机 | 30XW1052 | 3 | 台 |
| 6 | 新风机组/卧式新风热回收机组 | 麦克维尔 | 25 | 台 |
| 7 | 卧式风机盘管 | 麦克维尔 | 393 | 台 |
| 8 | 冷却塔 |  | 3 | 台 |

三、**服务内容及要求**

（一）物业服务标准、要求概述如下：

1.招标人属于全日制高等院校，中标人应提出针对性强、切实可行的服务方案。

2.依据有关规定,签订规范的物业服务合同，各方权利义务明确。

3.根据招、投标文件及国家法律法规等行业规范文件，在物业管理区域内做好物业共用部位、共用设施设备的管理及维修管理，环境卫生的维护，清洁服务、学生公寓管理、教室服务管理、能源计量等物业服务工作。

4.承接项目时，对该项目所有设施、设备进行认真查验，做好记录。

5.应建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法，包括检查物业管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等。

6.每年第四季度对房屋共用部位及共用设施设备进行年终安全检查汇总，根据情况制定下一年度的维修和服务计划，并按规定组织实施。

7.应建立24小时值班制度，设立服务电话，建立回访制度和回访记录。

8.建立各种公共突发性事件（消防、水、电、气、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和应急预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能立即实施。

9.除日常安全检查外，冬季、雨季、汛前以及重大节假日前进行安全检查，并及时消除隐患。

10.服务人员分岗位统一着装、佩戴标牌，行为规范，服务主动、细致、周到、用语文明。

11.选派具有丰富物业管理工作经验，并创造过良好业绩的资深人士担任项目经理；其他管理人员应选拔具备专业知识和丰富管理经验的人员组成；操作层应通过岗位测评和严格选拔，形成责任心强，操作熟练，经验丰富的团队。各层次人员在投入项目管理前均需经严格的岗前培训，考试合格方能上岗工作。

12.保洁和维修等基层人员年龄在60岁以下，身体健康，能胜任本职工作。

13.定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据招标人意见进行人员调整。

14.遇招标人临时性突击任务，中标人将积极组织人员无偿给予配合。

15.招标人免费提供中标人所必要的办公用房、值班室、库房。

16.中标人应注意节能减排，合理利用采购人能源。若招标人发现中标人在服务过程中存在浪费现象，招标人有权给予经济处罚。

17.物业共用部位、共用设施设备的维修改造工程按《中国劳动关系学院零星维修及修缮工程管理办法（试行）》执行。

18.熟练掌握现代化、信息化管理技术，在能源监管、维修、公寓管理等后勤服务中适应学校信息化建设发展需要。

19.物业工作人员的基本要求：

（1）本项目涉及关键技术岗位人员（如维修电工、高压值班等人员）须持有国家规定的上岗证书或岗位合格证。

（2）根据本项目工作的特点，须选聘政治可靠、品行端正、服务意识强、无不良记录、技术能力熟练的工作人员；主管及以上人员调整时，须经招标方批准后方可实施。

（二）具体物业服务内容

北京校区公共区域实行全方位、统一的物业管理，包括环境卫生管理、学生公寓管理、教室管理、设备设施维护与保养或报修管理、能源运行管理、施工配合管理及其他临时性工作。

（三）服务标准

**1.综合客户服务**

**服务内容：**物业公司负责筹建和管理，设立统一客户服务电话，主要包括报修电话接听与派工、投诉事件的处理、物业服务档案的管理、日常咨询及其他各项综合性事务等工作受理、后勤及物业相关的应急和零星维修、信息咨询、意见建议、反馈投诉等，努力为师生员工提供优质的服务,实现科学、高效的后勤管理。

**服务标准：**

（1）客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。

（2）档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

（3）要求配备专职会议服务人员，做好统筹安排。

（4）要求会议服务人员身高为1.6米以上，年龄为18-40岁，中专及以上学历，具有一定的素质涵养，形象气质佳（须经招标方面试批准后上岗）。

（5）根据会议服务要求，建立健全的会议、接待管理服务制度，会议服务和接待服务规范化。

（6）建立会议管理服务档案资料及详细计划和人员安排计划和记录。

（7）服务人员保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发，不浓妆艳抹，按要求穿戴服装服饰，注意礼貌，有理有节，微笑服务。

（8）对客人服务主动热情。按时到岗，自觉遵守纪律。不串岗、脱岗。做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。服务中做到端正大方、诚恳待客，坚持站立服务和微笑服务，态度和蔼，说话亲切。

（9）耐心周到，保持心情平静，冷静沉着。客人有困难，不消极应付，耐心解答客人的问题。客人有意见耐心听取，并及时向上级领导汇报。

（10）礼貌服务，热情大方，坐立行说话符合规范，使用敬语、问候语称呼和操作语言。尊重客人的风俗习惯和礼仪方式。

（11）认真负责，实事求是。对客人的要求能够迅速、及时满足，一时做不到的服务要耐心向客人解释，不推卸责任，并及时向领导汇报。欢迎客人批评，接受客人的监督。

（12）一般小型会议由会议服务人员自查，对照会议要求，落实服务细节，会议服务人员全面检查，协调服务环节，跟踪客人的服务要求，落实服务细节，可对会场布置，设备情况，服务程序包括人员进行抽查。

（13）重要会议和大中型会议由会场服务人员自查，对照会议要求，落实服务细节，会议服务人员要先后进行全面检查，协调服务环节，跟踪客人的服务需求，落实服务细节。

（14）对各项检查做好记录，时时传递，以便相关部门及时改进，提供高效、快速的会议服务。

（15）每日班前须提前15分钟做好室内卫生及消毒工作。

**2.环境卫生保洁服务（兼部分楼宇值班）**

**服务内容：**院区道路、公共场地、公共设施、园林进行清扫保洁，建筑物楼内公共区域清扫保洁，对校园生活垃圾（实验室垃圾废弃药剂除外）进行收集、分类、清运等工作，全面负责校园保洁的管理、巡查、整治等。

**服务标准：**

1.外围清洁

（1）庭院地面清洁无废弃物。

（2）保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶。

（3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味。

（4）扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求，摆放安全提示牌。雨雪天气，保洁员工应优先做好行人通道的清洁卫生工作；大风及沙尘暴天气过后，及时组织项目员工进行集中清洁；秋季落叶应及时组织员工进行重要区域的清洁。

2.楼宇的卫生保洁服务

校内所有楼宇公共区域的保洁及指定区域的室内保洁（如教室、会议室、公寓等）。

2.1 公共区域保洁标准

（1）地面光亮无水迹、污迹、无杂物。

（2）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物。

（3）垃圾筒内垃圾不超过1/2,并摆放整齐,外观干净，周边无明显污渍遗留。

（4）2米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志。

（5）厅堂无蚊虫。

（6）灯饰和其它饰物无尘土、破损。

（7）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土,大理石墙面光亮、无污迹、水迹，大厅天花板无尘埃。

（8）保持墙面干净整洁，有掉漆、破损现象及时修补大理石、瓷砖等硬质地面，要求表面及其接缝清洁干净，水泥地面干净无损坏，墙角线、地角线等地方无积尘、杂物、污渍。

（9）定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

（10）定期组织员工进行卫生大扫除，消除卫生死角。

2.2卫生间清洁服务标准：

（1）每天全面清洁洗手间、座厕、尿槽、洗手盆；地面应定期清洗，随时冲洗，注意循环保洁。

（2）洗手间内发现烟头、纸屑及其他杂物、污渍时，要及时进行清洁，更换垃圾袋。

（3）定时消毒，卫生间应保持无异味。

（4）地面无积水，座厕、洗手盆、尿槽无积尘、无污渍，天花板无蜘蛛网、无积尘。

（5）镜面、墙面、金属等无水渍、污渍、光亮并干燥。

（6）注意维修事项及时处理，以确保设备、设施的完好。

（7）门窗、隔板无尘、无污、无杂物。

（8）地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹。

（9）洗手池、龙头、无污、无杂物，电镀明亮。

（10）便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。

（11）桶内垃圾不超1/2即清理。

（12）设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污。

（13）开水间干净、整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

2.3玻璃金属类

（1）每班各岗位必须对自管区域内的玻璃进行擦拭，要求无明显水渍、污渍、尘渍。

（2）对铜、不锈钢及其它金属材料制成的装饰、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦亮，要求无明显污渍等。

（3）各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的破坏。

（4）玻璃门、镜面等要求定期清洁。

2.4电梯间保洁

（1）电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹,表面光亮。

（2）电梯天花板、门缝无尘土。

（3）井道、槽底清洁,无杂物。

（4）保持电梯间干净。

2.5指定办公室保洁

（1）负责对指定办公室卫生保洁工作的服务人员进行专门培训，加强保密和服务意识的教育。

（2）每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、花木、卫生洁具等清洁、整齐、光亮无尘土，花草植物茂盛。

（3）整理书报、文件等，严守机密，不翻阅文件，抽屉、文件柜等。

（4）电话、自用茶杯等每周消毒。

（5）保证办公室内家具、设备、门窗、办公设备、顶棚等的完好整洁。

2.6教室保洁

（1）楼道、楼梯、大厅干净整洁、玻璃明亮。地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。墙面无灰尘。桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质。黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁。窗台无灰尘，窗帘挂放整齐。卫生间无异味、厕坑、镜面无污点。洗手台面无油渍。纸篓随时清理。

（2）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、大厅、卫生间整洁。

（3）捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。

2.7场馆保洁：

（1）门窗隔板、地面墙无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。

（2）面池、龙头、镜面等洁具无尘、无污、无杂物，电镀明亮。

（3）卫生间便池无尘、无污物，小便池内香球及时更换。

（4）场馆内设施卫生、地面卫生要保持清洁无尘。

（5）场馆内活动结束后及时清理。

3.生活垃圾分类及清运

每日按规定时间及时将生活垃圾清运至指定垃圾中转站，运输途中注意不要遗撒。做好垃圾站的管理工作，按照北京市垃圾分类相关规定配合招标方做好生活垃圾分类管理工作，保持垃圾站内卫生清洁，做好垃圾外运工作（物业费中不包含生活垃圾清运费用）。

4.其它要求：

（1）保洁标准中未列出保洁频次的，均为每日保洁。

（2）协助配合特殊天气、水管爆裂、火警、设备故障等突发事件的处理。

（3）公寓保洁人员未经允许不得进入学生宿舍内。

（4）每周对公共区域进行消毒并做好消毒记录，夏季对蚊虫进行灭杀时，使用对人体无害的药品。

（5）卫生清洁用品及使用需符合国家有关规定和标准。

（6）除定时清扫保洁外，应做好保洁记录。

（7）保洁工具、保洁用品及个人物品要统一放在指定地点，不得随意堆放。

（8）捡拾物品及时上交，做失物招领，不许私自处理。

（9）建立清洁管理服务档案资料、详细计划和人员安排计划和记录。

（10）各楼宇会议室根据使用部门要求时间进行保洁，长期不用的，每周进行一次彻底保洁，每次使用前，根据部门使用时间进行保洁，使用后进行彻底保洁。同时负责会场布置：按后勤服务申请部门要求摆放桌椅、铺桌布等。

**（四）公寓管理（包含大学生公寓、劳模、研究生公寓）**

**公寓服务整体要求：**

1.创建北京市教委标准化学生公寓建设。

2.全面贯彻《消防法》，消防设施齐全有效，并符合法规要求；落实安全管理制度和安全管理责任制，设置专人负责安全管理工作，定期进行安全检查，及时消除安全隐患，杜绝安全责任事故的发生。

3.落实各公寓24小时值班，并落实员工招聘、解聘、离职、劳动工资、社会保险、业务培训、考核等工作。

4.实行民主管理公寓，听取各部门、住宿学生的意见和建议，不断提高管理与服务水平。

**服务标准：**

1.公寓管理的各项工作主要由物业公司负责，学校设专岗，对其进行管理监督，物业公司职责主要包括制定并认真执行学校公寓管理规定，做好住宿管理、日常安全管理、公寓卫生监督管理、卫生清洁服务、秩序维护等，与学生工作部门密切配合做好学生的思想教育与日常行为管理工作。

2.公寓管理工作职责

（1）负责公寓日常管理与考核。

（2）负责学生入退宿相关工作具体落实。

（3）负责住宿学生的信息管理，熟悉住宿管理系统。

（4）负责学生休学、复学等学籍变动后住宿的调整工作。定期对住宿信息检查核实。

（5）负责公寓固定资产管理工作。

（6）负责员工培训工作的计划与实施。

（7）负责门禁系统管理、使用、维护工作。

（8）负责与各部门之间的联系与协调。

（9）负责标准化学生公寓建设。

3.公寓楼长工作职责

（1）在公寓管理部的领导下行使职权，落实各项规章制度，切实做好本公寓日常各项管理工作。

（2）掌握学生公寓管理工作特点，熟悉本公寓宿舍分布与住宿情况。

（3）负责各类设备和固定资产的管理、使用、维护、维修等工作。

（4）负责本公寓入住、退宿等相关工作，定期对住宿信息进行核查。

（5）做好公寓治安、保卫、治安、消防等综合治理工作，及时消除安全隐患，杜绝安全事故的发生。

（6）关心学生生活，深入学生宿舍，主动为学生排忧解难，做好公寓各项服务工作。

（7）积极配合有关部门，加强文明宿舍建设，经常性地组织开展各项活动，促进文明宿舍建设持续发展。

（8）负责宿舍内务管理，定期进行考核，并认真做好记录。

（9）做好公寓设施、设备、家具等资产的管理、使用、维护、维修等工作。

（10）负责本公寓员工的教育、管理、考核等工作。

（11）加强业务知识及其它相关管理知识的学习，努力提高管理水平，卓有成效地开展工作。

（12）定期召开班组会议、及时传达上级精神、总结和布置工作。

（13）负责本公寓质量管理体系运行相关工作。

（14）完成领导交给的其它工作。

4.公寓管理工作职责

（1）制止发生在本公寓内一切违反法律法规的行为，发现较严重违法行为，要及时逐级上报，保护现场，维护秩序，提供情况。

（2）制止公寓内存放易燃、易爆、有毒等危险物品。

（3）严格执行门禁管理系统开闭规定，查验证件，维持秩序。

（4）严禁非本公寓住宿人员入内，对携带大件物品出入的人员，要进行检查登记。

（5）因特殊情况需要借用宿舍备用钥匙，凭有效证件按规定办理借用手续。

（6）本公寓内各种设施（包括设备、家具、水电、门窗等）发生故障时，要及时向有关部门申请维修。

（7）发现违纪用电行为，要立即制止，并按规定进行记录，及时逐级报告。

（8）加强对本公寓公共区域、消防器材、消防通道、水电设施等的巡查，发现问题，要果断采取措施解决或立即报修。

（9）根据公寓管理相关规定做好各项登记。

**（五）教室管理服务**

**服务内容：**物业公司负责学校公用教室的日常管理（不包括多媒体设备管理及网络机房）。

**服务标准：**

1.使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

2.定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录。

3.挂牌服务，礼貌待客，向导咨询，安全检查。

4.定期对员工进行岗前培训。

5.熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，具备处理应急突发事件的能力。

6.按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。

7.学期进行中要有教室巡查，每天中午巡视每间教室设备是否处于关闭正常状态，发现设备问题要主动排除可能隐患。

**（六）设备设施运行维护管理及能源运行管理**（按《中国劳动关系学院零星维修及修缮工程管理办法（试行）》执行）

**服务内容：**

1.给排水设备设施运行及日常维护管理。

2.中水系统运行维护、维修与管理。

3.供用电设备设施运行及日常维护管理。

4.中央空调、通排风系统运行及维护，室内通排风、空调系统（制冷/供暖），包括空调机组、风机盘管、各种送排风机组等以及系统所属的所有设备及管路的运行管理，空调过滤网清洗每年一次。

5.开水器：开水供应、设备维修和日常维护管理。

6.电梯运行维护：包括电梯运行维护、年检等。

**服务标准**

1．给排水设施日常养护、维修

（1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

（2）建立正常供水管理制度，定期做水质检测（每年检测一次），保证水质符合国家标准，防止跑冒滴漏。

（3）对室内外给排水系统的设备、设施正常运行使用及日常管理。

（4）定期对变频设施进行清洗、消毒及检测，紫外线消毒设施使用严格执行食品卫生相关规定。

（5）对供水系统管路、阀门等进行日常维护和定期检修。

（6）阀门每月开关灵活性检查、每个月丝杠加注润滑脂。

（7）定期对排水管道进行清通、养护及清除污垢。

（8）加强巡视检查，对输水设备出现故障时立即进行抢修。

（9）水泵维护,出水口压力，若压力表损坏负责更换。

（10）截门开关不灵活及管沟进水，应负责处理或更换截门或操纵机构。

（11）设备出现故障时，维修人员应在15分钟内到达现场，零维修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜，特殊情况不能及时修复需做出说明。

（12）定期对排水设施与管线进行排查，发现问题立即解决，保持室内外排水系统通畅。

（13）定期检查校区化粪池，发现沉淀池结物达到水位及时报修。

（14）配合招标方做好节约用水工作，符合市政府规定的节水要求。

2．供配电系统的管理和维护

供电系统运行服务是指为保证供电系统正常运行对高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

（1）保证校区供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用。

（2）对供电范围内的电气设备定期（应急照明每日巡视1次；楼内照明每日巡视1次）维护巡视和重点检测，建立各项设备档案，达到用电系统安全畅通。

（3）建立严格的配送电运行、电气维修和配电室管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗，每小时需填写一次巡视表。

（4）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好。

（5）供电设备定期（低压配电箱、低压线路、低压柜每日巡视1次）巡视，并做好记录。

（6）严格执行用电安全规范，确保用电安全。

（7）保证夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

（8）制定停电、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施，及时排除各项系统运行中的故障。

（9）检查、监控动力及照明设备状况，记录人为损坏事件。

（10）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好率要达到98%以上。

（11）主电路跳闸，及时（10分钟之内）复原；供电设施发生故障，接到通知后10分钟赶到现场查明原因并报台主管部门及时恢复；设备故障时，维修人员10分钟内到现场，设备零维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。

（12）加强日常维护检查，公共区域使用的照明、灯具、开关要保证完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作。

（13）每月进行配电室安全运行检查与评估，并形成书面报告。

（14）供电设施发生故障第一时间向招标方报告，并及时联系设备维修厂家解除故障。

（15）按行业规范要求定期进行供电设备维护。

（16）配合招标方做好节电节能措施。

（17）每两年由专业机构对配电室设备做综保维护。

3.中央空调、多联机、地源热泵、通排风等系统运行维护

定期对相关系统主机及管线的设备进行维护保养、巡检、水处理服务、做好各系统的开机前的各项工作及关机后的检修保养工作。包括空调机组、风机盘管、各种送排风机组等以及系统所属的所有设备及管路的运行、维修、保养和管理。

（1）保证空调、通排风系统安全运行和正常使用。每年两次在供冷前（4月底）及供暖前（10月底）进行楼宇空调全面检修，并及时清理空调室内机过滤网，保证设备、设施处于良好状态。

（2）热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的养护。

（3）做好空调机组、风机盘管的检查维修工作，按甲方规定时间供应冷暖气，室温适宜。

（4）维修工每天巡查检修，运行中办公室无超标噪音和严重滴漏水现象。

（5）空调系统风道和防尘罩每年清洗一次，确保空调设备、设施处于良好状态。

（6）设备出现故障时，维修人员应在15分钟内到达现场，零维修合格达到100％，一般性故障维修不过夜。

（7）空调班人员应持有相应专业资格证书。

4．开水器管理

（1）开水器具保持洁净、光亮，无污迹。

（2）保证每日规定时间内的开水供应，水温不得低于95度或执行供应商设定温度。

（3）维修及时，出现故障及时联系并督促厂家尽快完成维修，保证24小时内恢复正常使用。

（4）开水器定期除垢消毒，制定除垢操作程序与方法，设专人负责，保证无水垢。

（5）严格执行操作规程，按规范启动、关闭，杜绝人为损坏和安全责任事故发生。

5．电梯运行维护

电梯运行维护是指为保证电梯设备正常使用所进行的日常运行管理、维修养护。

（1）建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，加强电梯运行管理。

（2）严格执行国家有关特种设备管理规定和安全规程，设专人负责管理，确保运行安全。

（3）定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修和小修。

（5）定期对电梯进行年检，档案资料齐全。

（6）确保电梯按规定时间运行。

（7）安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。

（8）通风、照明、应急通讯及附属设施完好。

（9）轿厢、井道、设备基坑保持清洁。

（10）因故障停梯，接到报修后维修人员应在10分钟内到达现场抢修（设安全防护措施及安全提示），及时排除故障和安全隐患，维修技术人员需专人驻场。

6．负责全校区水木瓦电等零星维修。

（1）房屋土建及设备小修标准

时限要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管等。自接到报修之时起15分钟内到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修，自接到报修之日起，三日之内修复或与客户预约修复日期。  
 ①室内地面、散水  
 小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，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：木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；质量标准：普通水泥楼面地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密。

②室内墙面及顶棚

小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰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，面层与基层结合牢固。  
 ③检修门窗  
 小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木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，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。  
 ④清扫屋面、采光井、雨落管等  
 小修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。  
 ⑤屋面补漏  
 小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。  
 ⑥外檐装修

小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患。  
 ⑦阳台、雨罩等结构构件  
 小修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀：保护层剥落的，应补抹；质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。  
 （2）上下水系统小修标准

①室内给水系统小修、局部换管

小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。  
 ②卫生设备

小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：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、漏、滴现象，能正常使用。  
 ③排水管道、化粪池、检查井、隔油池等。  
 小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。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；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

（3）供电设施设备小修标准

①配电设施

小修内容：配电柜、配电箱、配电盘；质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；时限要求：出现故障10分钟到达现场处理。  
 ②室内设备  
 小修内容：闸具、电源插座、开关、灯头；质量标准：正常使用；时限要求：报修后10分钟到达现场处理。  
 ③配电线路

小修内容：导线、支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠；时限要求：出现故障10分钟到达现场处理。

7.房屋建筑的日常养护维修

房屋日常养护维修是指为保持办公区房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损和小坏等房屋维护管理工作。建筑物的土建维修、养护和管理。对建筑、房屋进行维护（包括楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房及室内门窗修补、顶棚维修、墙面找补抹灰、木结构刷漆、瓷砖修补等等）。清理露天平台和内管线沟杂物，疏通楼宇下水；定期清扫屋面，及时补漏。

（1）及时完成各项维修任务，维修合格率达100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过24小时。

（2）对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

（3）爱护办公楼内设施，未经批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动。

（4）恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制。

（5）建立日常房屋维修、报修、巡检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每周巡检工作计划，制定定期检查计划，向甲方进行工作月报、半年报、年报。

（6）对校区内各单位装修或施工项目进行监督，未经主管部门批准，任何单位、部门不得对房屋结构、设备设施进行改动。

（7）建筑物屋面雨水排泄通畅。

8．能源计量与收费

（1）按照招标方要求定期进行能源消耗计量统计，数据真实完整。

（2）设置专人负责水电收费工作，建立完善的财务管理制度，定期上报收费明细，账款相符。

**（七）临时性服务工作**

投标方应积极配合招标方做好临时性服务工作，包括但不限于：

1.大学英语四六级考试、期末考试等周末临时教室桌椅布置、卫生打扫等。

2.配合学校各项参观接待、检查、迎新、毕业生离校、运动会、学生返京等活动室外布置、帐篷搭建、桌椅摆放、彩旗插放、横幅悬挂、会场服务等。

3.雨季防汛及冬季冰雪天气相应工作保障。

4.疫情常态化日常消毒服务。

5.负责招标方相关卫生许可证办理工作。

6.承担招标方新建房屋和基础设施的验收、资料保存等相关事宜。

7.接受校区属地相关政府部门的监督与管理相关工作。

8.负责校内临时施工的监管工作。

9.完成招标方交办的其他临时性工作，如遇突发事件需提供3人以上超过物业服务范围的工作，双方协商，物业公司在合同签订时提供相关收费标准。

**四、其他专项委托事宜**

**1. 办公楼及教学楼配备卫生纸、洗手液等。**

对招标方要求的办公楼及教学楼洗手间的配备卫生纸及洗手液等用品，使用完毕需及时补充到位，品牌选用正规厂商。

**2. 化粪池、污水（管线）井清掏**：共52座， 每年不少于2次，其他时间出现堵塞需及时清掏。投标方安排专人对校区内的化粪池状况定期巡视，并聘请具有清掏资质的专业机构按照行业相关标准及要求对涉及的化粪池进行定期清掏，同时投标方对其做好监督配合工作。

**3.生活垃圾清运**：日产日清，及时做好分类消毒。每日按规定时间及时将生活垃圾清运至指定垃圾中转站。按照北京市垃圾分类相关规定配合招标方做好生活垃圾分类管理工作，保持垃圾站内卫生清洁，做好垃圾外运工作。医疗垃圾、实验垃圾、厨余垃圾相关转运清理工作由招标方负责。

**5. 水质化验**：对所涉及水箱及区域进行水质化验，每年不少于2次。生活水箱清洗及水质化验规范如下：

（1）生活水箱清洗方案必需得到审核批准后方可实施。

（2）生活水箱清洗作业不得严重影响正常使用。

（3）生活水箱清洗工作人员必需持有有效健康体检合格证。

（4）清洗生活水箱用的化学药剂、清洗工具必需符合相关卫生和健康要求，并不得对环境发生二次污染。

（5）清洗生活水箱的工作人员必需佩戴平安卫生的防护装备。

（6）生活水箱清洗方案必需要有应急预案和应急供水预案。

（7）生活水箱清洗完成之前和之后，均必需采取水样，送检水样必需密封，送检水样的密封标签上必需注明采样人姓名、采样日期和时间、监护人姓名和监护日期及时间，并在24小时以内送检。

**6. 高压工具检测**：对配电室中所配置的验电器、手套及绝缘靴按照国家相关规定进行检测且合格，保证其具备安全使用的性能。

**7．健康证办理**：水系统维修人员需持有合格有效健康证上岗。

**8.电梯维保及年检**：按照国家有关规定定期对电梯进行专业维保及年检。投标方需聘请具有专业资质的维保商按照行业相关标准及要求对校区内的电梯进行专业维保，同时投标方对其做好监督配合工作。并按照特种设备检测部门相关要求对所有电梯每年进行一次安全检验。

（1）定期对运行的电梯部件进行检查、加油、清除积尘、调试安全装置的工作。包括电梯曳引钢丝绳的无损检测与润滑维护等。

（2）每年进行一次定期检验。使用单位应当按照安全技术规范的要求，在《安全检验合格》标志规定的检验有效期届满前1个月，向特种设备检验检测机构提出定期检验申请。

**11.供暖、供热锅炉运行（含人工）**：对锅炉设备进行专业运行维护，具体工作包含冬季供暖值班（如遇北京市规定调整，导致供暖期延长，不再另行支付费用）、日常生活热水、锅炉维保及检测。具体要求如下：招标方将冬季供暖燃气锅炉及淋浴锅炉（含辅助设备）提供给投标方进行运行管理与服务。投标方负责供暖运行及淋浴热水保障工作。投标方负责冬季供暖运行及日常淋浴热水供应期间，对该锅炉和相关设备（循环泵站、软化水系统、水交换设备等）进行日常管理。锅炉运行人员及水质检验人员须持证上岗。

**12.有害生物防制**：投标方可聘请具有有害生物防制资质的专业机构按照行业相关标准及要求对校区进行除四害作业（蟑螂、老鼠、蚊子、苍蝇），涉及区域包含学生宿舍等，同时投标方对其做好监督配合工作，其中学生食堂除四害全年整体防制不少于8次，根据害虫繁殖规律，每年8月-11月每月作业一次，12月-7月每两月作业一次；所用药品需为北京市爱卫会推荐并经过国家相关部门备案的高效低毒卫生用药，且对人体安全无害。

五、涉及到物业费用的相关问题

投标方不得将整体责任转让和转包第三方，确需专业资质的服务项目经招标方批准可委托专业资质。

（一）投标报价应包括：

1.物业公司所有员工必须按照国家及北京市规定缴纳各类社会保险，员工实发工资不能低于北京市最低工资标准；并按北京市规定足额列支各种税金、法定节假日加班费、防暑降温费、工会经费、残疾人保障金等费用。（合同期内应根据国家最新政策标准规定的最低工资标准和社保基数，学校不再另行付费。）

2.服务项目日常行政办公费用包括：交通费、通讯费、培训费。

3.服务项目中涉及到的通讯器材、记录本、笔、手电、电池等办公物料费。

4.员工的工作服等费用。

5.物业办公及作业用固定资产及工具耐用品。

6.保洁工具及易耗品材料费用。

7.有害生物防制费。

(二)以下费用由学校支付

1.水木瓦电零星维修工作中所涉及材料费用。

2.办公楼及教学楼卫生纸、洗手液等费用。

3.玻璃幕墙清洗费。

4.化粪池、外污水（管线）井清掏费。

5.生活垃圾清运费。

6.水质检测费。

7.高压工具检测费。

8.健康证办理费。

9.电梯维保年检费。

10.供暖、供热锅炉运行经费。

11.污水处理费。

12.空调机组维保费、清洗费。

（三）付款方式及条件

物业服务费后付费，按季度支付，次季度第一个月的15个工作日内以汇款方式付清上季度的相应合同款项，供应商应向采购人提供相应的正式发票。按季度定期考核，考核不合格如有扣款在下期物业费结算中扣除。六、需要增项服务的处理方式

通过洽商，并用补充协议的方式实施。

七、其他需要说明的问题

1.招标方根据现有条件无偿提供物业办公用房和库房，员工宿舍收取相关费用。

2.招标方负责协调办理投标方人员就餐卡，餐费自理。

3.投标方遇招标方临时性任务，应积极组织人员无偿给予配合。

4.招标书中有未尽事宜，甲乙双方协商处理解决。

5.如招标方需要，投标方需承诺可延续合同。

6.投标人向招标方派驻服务人员，投标方应按照国家及北京市有关规定与服务人员签订劳动合同，为服务人员缴纳社会保险，确保服务人员的合法权益。

7.服务期限1年。

八、详细的考核评分细则

为了保证服务质量，招标方对中标方的物业服务进行季度考核，并根据考核结果支付合理物业费用，具体考核办法由双方协商确认，在中标后合同签订中体现。