

公开招标文件

采购项目编号： GPCGD181156FG110J

采购项目名称： 广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2018 年 6 月 22 日

温馨提示

(本提示内容非采购文件的组成部分, 仅为善意提醒。如有不一致, 以采购文件为准)

- 一、 本中心全面启用网上报名系统进行供应商报名, 不设线下售卖采购文件, 请登录**广东省政府采购中心**网站, 在供应商报名系统 (<https://www.gpcgd.com/gpcgdwb/login>) 进行注册报名。
- 二、 首次参与政府采购项目投标的供应商, 应在报名成功后最迟必须于开标前一日登录**广东省政府采购网**(办事指南链接: <http://www.gdgpo.com/workEnchiridion.html>) 进行注册, 该网站注册与**广东省政府采购中心供应商报名注册系统**是两个独立的系统, 供应商必须在对应的系统进行注册。
- 三、 如无另行说明, 投标/报价文件递交时间为投标/报价文件**递交截止时间之前 30 分钟**内。
- 四、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的, 本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况, 确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户, 错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 五、 投标/报价保证金必须于投标/报价文件递交截止时间前到达广东省政府采购中心账户。由于转账当天不一定能够达账, 为避免因投标/报价保证金未达账而导致报价被拒绝, 建议**至少提前 2 个工作日转账**。
- 六、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的, 须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 七、 为了提高政府采购效率, 节约社会交易成本与时间, 本中心希望购买了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商, 在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前, 按《投标/报价邀请函》中的联系方式, 以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合, 谨此致谢。
- 八、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑, 应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 九、 因场地有限, 本中心无法提供停车位, 不便之处敬请谅解。如有需要, 请到周边的停车场停车, 如正南路咪表停车位、珠江国际大厦、广州大厦、机械大厦及其他对外营业的停车场等。

总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受广东工程职业技术学院（以下简称“采购人”）的委托，对广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD181156FG110J

二、采购项目名称：广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目

三、采购预算：人民币 870 万元（其中第一年为：278 万元；第二年：292 万元；第三年：300 万元）

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求）

1、项目内容：广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目。

2、招标服务期：**3 年**

3、本项目不接受备选方案。

4、投标人应对所有的招标内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标。

五、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料： 1）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。 2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2017 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明）。 3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。 4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。 5）供应商参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（可参照投标函相关承诺内容）。 6）供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺内容）。

2. 投标人应具有由公安机关发的《保安服务许可证》（投标时提供证书复印件）或承诺在签订合同后 30 日内持有公安机关发的《广东省自行招用保安员的单位备案回执》（投标时提供承诺文件）。

3. 本项目不允许联合体投标。

4. 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，不得同时参加本采购项目（包组）投标（可参照投标函相关承诺内容）。

5. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（可参照投标函相关承诺内容）。

6. 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于投标截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

7. 已报名并获取本次招标文件。

六、符合资格的投标供应商应当在 2018 年 6 月 22 日起至 2018 年 6 月 29 日期间到广东省政府采购中心报名。（本项目仅接受网上报名，供应商网上报名须知：供应商可登陆我中心网站供应商报名系统(<http://www.gpcgd.com/gpcgd/portal/portal-news!listWb>)进行供应商注册，办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商在注册审核通过后，于采购项目公告规定的报名时间内在该系统内选择需要报名的项目公告，填写好报名表后即即为报名成功。）

七、投标截止时间：2018 年 7 月 12 日 9：30（此前 30 分钟内为递交投标文件时间）

八、投标文件递交地点：广州市越华路 118 号之一 302 室

九、开标时间：2018 年 7 月 12 日 9：30

十、开标地点：广州市越华路 118 号之一 302 室

十一、本次招标的投标保证金金额为 171110 元。请留意投标供应商须知缴纳保证金的相关条款。

十二、为进一步发挥政府采购政策功能作用，有效缓解企业资金短缺压力，根据政府采购信用担保相关政策的精神，本项目欢迎投标（报价）供应商使用融资担保手段，融资担保的具体事宜可直接与本机构约定的专业担保机构联系洽谈，或直接与有关金融机构联系洽谈。

集中采购机构联系人：秦先生

电话：020-6279 1616

采购人联系人：陈老师

电话：020-3739 5780

传真：020-8330 9916 8317 7411 传真：020-3739 5780

联系地址：广州市越华路 118 号之一 810 联系地址：广州市天河区渔兴路 18 号

邮编：510030

邮编：510520

QQ：1823750154

广东省政府采购中心

2018 年 6 月 22 日

第二部分 用户需求书

注：《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，不允许负偏离（不满足要求），否则按无效投标处理。

一、项目基本情况

1. 合作年限：3 年，采用“1+2”合同管理方式，第一个合同年期满前达到学校的考核要求，合同则继续生效，否则合同无条件终止。

2. 采购预算：本次项目 3 年费用预算资金 870 万元；2019 年 11 月 30 日前垃圾清运费由学校支出，第一年预算资金 278 万元，第二年预算资金 292 万元，第三年预算资金 300 万元。

3. 物业管理费实行按季度支付，在下个季度第一个月内支付前一季度的物业管理费。

二、基本要求：

1. 物业公司应严格按照学校要求配足配齐岗位人员，所有派驻学校的人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证，每学期开学初 2 周内由物业公司提供队伍人员相关证件复印件给学校备存，校方对物业工作人员的持证情况、劳动用工制度、合同履行的执行方面进行监督检查。人员的聘用及辞退须首先征得学校同意后方可进行，物业公司每月底前向学校提供人员录用资料和进出人员花名册，校方作为备案资料。

2. 物业公司不得将整体或部分物业管理责任以及利益对外转让，在未征得学校同意情况下禁止对外转包或分包个别物业管理项目；涉及学校产权的房屋管理费、场地管理费、水电费、车辆停放管理费以及其他应由学校负责的收费项目，均由学校财务部门负责收取，物业公司不得在管理过程中进行未经允许的经营和收费行为。

3. 物业公司聘用的员工如发生人身意外、工伤事故、触犯法律、发生劳资纠纷等，所有责任由物业公司承担，学校不负任何责任。物业公司员工在聘用期间损坏或盗窃学校的财物，如经查实，由物业公司负责赔偿。

4. 物业公司应严格按照《广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位设置表》配足配齐所需人员，否则学校可视违约情况给予扣减管理费直至解除合同处置。

5. 物业公司投标时提供社保缴纳承诺函：承诺中标进驻后须按照国家、省、市有关法律法规文件规定，负责为员工缴纳社保部门规定应缴的养老、医疗、失业等社会保障项目费用，以及法律法规要求企业须为员工办理的其他费用（如住房公积金等），同时物业公司每月向学校提供项目全部员工的社保上缴材料复印件等。物业公司聘用人员的工资待遇不能低于当地政府规定的最低工资待遇标准，若因物业公司不为员工购买社会保障等原因引起员工劳资纠纷，所有责任由物业公司负责，学校概不负责。同时学校将扣除物业公司为

在岗员工应缴而未缴社保的全部费用。若因劳资纠纷原因导致学校利益受损的，除负相关法律责任外，需赔偿学校一切损失。同时物业公司应负责做好员工的计划生育、各种保险、安全等管理工作，如因管理不善出现违法违规事件，给学校造成损失，由物业公司负责所有的法律、经济责任，学校概不负责。

6. 物业公司须在签订合同后1个月内购买每年保险金额不低于人民币5万元的物业管理责任保险，并向学校提供保险合同、保险发票复印件备案。

7. 物业公司工作人员的录用：现服务于学校的安保人员、宿舍管理员、保洁人员、绿化养护员、维修保养员等，符合物业公司的入职条件且本人愿意转入物业公司，经学校同意后，由物业公司按照学校招标文件中各类工作人员录用条件的要求，自行审核择优录用。

8. 物业公司须接受学校委托管理现有与校方签订劳动合同的工勤人员（30人以内），物业公司需按照本公司管理标准管理该部分人员并每月向校方提供其考核情况（包括但不限于出勤情况、工作表现等方面的考核）。学校自有工勤人员离职或退休，中标物业公司需按本次中标岗位工资标准补充人员。同时，根据学校服务区域实际变化，物业人员相应增减（所增减的物业管理费按照本次人员工资报价标准结算，不再另行支付其他费用，即：增减物业管理费=增减人数*人员工资报价），报价以《投标报价明细表》的人员工资为准。

9. 学校不提供物业公司人员住宿宿舍，仅提供两间物业管理公司办公用房。

10. 物业公司需提供后勤一体化管理平台供学校使用，该平台包括不但限于以下功能模块：师生报修、宿舍管理、耗材管理。

三、校园物业服务内容

1. 负责全校范围的楼宇内部（教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所）的卫生保洁（不包括小卖部及饭堂内部）；校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、公共厕所、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运；校内储水池、化粪池的内外部清掏；新生入校、毕业生离校宿舍清洁等卫生保洁。清洁物料及相关费用由物业公司负责。

2. 负责对校区内的绿化进行日常淋水、除草、松土、剪枝、整形、杀虫、施肥、防风、排涝、防杀等专业护理，营造良好的园林景观，美化采购人学院环境。中标人工作需要的设备、器具、工具、消耗的农药、肥料等物料费用由物业公司负责。

3. 负责学校有害生物防治，消杀蚊、蝇、蟑、蚁、蜂、鼠、蛇等，须按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保控制在达标范围内。消杀物料及设备由物业公司负责。

4. 负责全校范围建筑主体、配套设施、水电设备、水电计量的抄表、门窗桌椅日常维修、包括给排水系统、供配电系统、弱电系统等维修维护，管理范围内每次单项单件单价100元以下（含100元，以材料采购单价为准）由物业公司负责，100元以上（含100元）

的耗材由学校采购或经学校同意后物业公司采购。零星维修范围：门、窗、锁、玻璃、墙面、地面等的更换及维修；水电的维修（电灯、电线、风扇、插座开关、排气扇、水管、卫生间冲水设施、厕所疏通、水龙头的维修及安装更换）；桌椅板凳等各类木工维修；包括学校的所有自有空调每年至少 1 次清洗工作。

5. 严格执行《广东省高等学校学生公寓（宿舍）管理办法》，足额配备宿舍管理员对我校学生宿舍进行管理。协助、配合学院做好对学生宿舍的建设，做好对学生承担的日常生活服务工作（报修受理、维修跟进、急病、物品保管、失物登记等）。

6. 严格执行《广东省高等学校内部治安保卫工作实施意见》的要求配备保安人员负责校园治安、交通、消防、突发事件处置等工作，对我校各出入口、建筑物及校园进行安全管理。

7. 协助校内电梯、消防、高压电房、空调等维保单位进行日常管理。

8. 负责学院搬运等各种临时性项目的服务保障工作。

9. 物业公司派驻学校人员需穿着统一制服，并按照有关要求配足配齐岗位要求的各类设施设备及物资。

10. 配合为学校重大会议、庆典、招生、考试、入学、军训、晚会、招聘会、毕业等活动制定专门方案，调配保安、保洁、维修、会务等工作人员全力支持。其中学生入学、运动会、学生毕业三项重大活动，需无条件配合学校，临时调拨不少于 50 人供学校调配。

11. 学校交办的其他工作。

四、校园总体情况

广东工程职业技术学院位于天河区凤凰街渔兴路 18 号，校园占地 16.71 万平方米，校园及租赁合同内公共面积（道路、广场、运动场）共 2.9 万平方米。招标服务面积：1. 绿化面积 4.938 万平方米；2. 公共服务露天总面积 9.24 万平方米；3. 室内面积 15.31 万平方米。

物业：办公楼、图书馆、教学楼、七栋实训楼（实训 A、B、C、E、H、F、G），地下车库 4 个，400 米标准田径场 1 个（内含人工草皮足球场）、篮球场 8 个；学生宿舍楼 16 栋（东区学生宿舍 1-10 栋，中区学生宿舍南、北栋，西区学生宿舍 1-4 栋）。

校园内公共设备：高低压配电房 24 间、水泵房（含排污泵）7 间、电梯机房 7 间、生活区强弱电房 82 间、教学区强弱电房 37 间、消防风机房 6 间。

学校出入口：校园有 5 个车辆行人共用出入口，其中教学区 4 个，生活区 1 个；另有行人专用出入口 2 个，位于教学区东侧。

本需求书所列举的学校关于物业面积、设施配备等仅作为招标参考数据，具体以实际情况为准。

五、校园建筑物、面积及设备清单

1、广东工程职业技术学院建筑场地情况表

单位：平方米

序号	区域	项目	建筑面积	公共面积 (含天面、地下车库)	公共厕所数量(男女厕所按2个计算)	电梯	备注
1	教学区	办公楼	6541.51	2144	12	1	建筑,地下室面积约1332(车库)
2		教学楼	10564.64	1068.66	24	2	建筑
3		图书馆	18650	1766	10	3	建筑,地下室面积约3075(仓库)
4		实训A(1号实训楼)	2773.2	1062	12		建筑
5		实训B(5号实训楼)	5416	1703	12	1	建筑
6		实训C(科技楼)	6507	2885	12		建筑
7		实训E(电梯学院)	5145	1366.25	8	0	建筑
8		实训F(机电学院)	5145	1366.25	8	0	建筑
9		实训G(梅兰日兰)	5145	1366.25	2	0	建筑
10		实训H(建工学院)	5170	1366.5	6	0	建筑
11		运动场(含篮球场)		9001.27			露天
12		露天公共区域		23802.7			露天
	小计		71057.35	48897.88	94	7	
13	生活区	东区学生宿舍1栋	2772	1182			建筑
14		东区学生宿舍2栋	2772	1182			建筑
15		东区学生宿舍3栋	2772	1182			建筑
16		东区学生宿舍4栋	2772	1182			建筑
17		东区学生宿舍5栋	2772	1182			建筑
18		东区学生宿舍6栋	2772	1182			建筑
19		东区学生宿舍7栋	9631	3230	0		建筑
20		东区学生宿舍8栋	7553.6	2219			建筑
21		东区学生宿舍9栋	7553.6	3478			建筑
22		东区学生宿舍10栋	7553.6	2219			建筑
23		中区学生宿舍南楼	3005.6	1175.6	2		建筑
24		中区学生宿舍北楼	3005.6	1175.6			建筑
25		西区学生宿舍1栋	5747.3	2157.9			建筑
26		西区学生宿舍2栋	5747.3	3116			建筑
27		西区学生宿舍3栋	5747.3	2157.9			建筑
28		西区学生宿舍4栋	6600	2300			建筑
29		西区露天公共区域		666.67			露天
30		东区学生宿舍负一楼 (含地下停车场)		8488.47			位置东区8-10栋
31		西区学生宿舍地下停车场	3290	3290			位置西区4栋
	小计		82066.9	42766.14	0	0	

	合计	153124.25	91664.02	96	7	
--	----	-----------	----------	----	---	--

2、广东工程职业技术学院主要设备设施清单

序号	区域	设备名称		品牌/厂家	容量功率	数量
1			高低压配电房			13
	教学区	高压配电设备	630KVA 油浸式变压器		630KVA	1
			630KVA 干式变压器		630KVA	2
	生活区		315KVA 干式变压器		315KVA	1
			1250KVA 干式变压器		1250KVA	1
			630KVA 干式变压器		630KVA	3
			315KVA 油浸式变压器		315KVA	1
			1000KVA 干式变压器		1000KVA	1
2	教学区		低压配电设备	教学楼低压组合抽出式成套开关柜		
		实训 A 低压组合抽出式成套开关柜				3
		实训 B 低压组合抽出式成套开关柜				3
		实训 C 低压组合抽出式成套开关柜				3
		二饭堂低压组合抽出式成套开关柜				4
		东区 1-7 栋，西区 1-4 栋开关柜				20
	生活区	学生宿舍东区 8-10 栋低压组合抽出式成套开关柜				6
		图书馆低压组合抽出式成套开关柜				7
		无负压增压稳流变频调速供水系统				4
		Y-△降压启动供水泵				2
		排污水泵				72
3	教学区	电梯设备	电梯机房			4
			西继迅达电梯	西继迅达许昌电梯有限公司		2
			迅达电梯	迅达(中国)电梯有限公司		5
4		空调设备	柜机空调	格力		640
			挂式空调	格力		
			拖式空调	格力		11
			调试空调			10
			中央空调			7
5		消防设备	消防水泵房			7
			消防风机房			6
			消防监控中心			1
			区域消防控制室			7
			火灾联动控制器			7
			消防水泵			14
			消防水泵控制系统			5

广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位设置表

序号	主管部门	部门	岗位/地点	岗位内容	岗位	备注
1	后勤处	物管服务办公室	中心主任兼办公室主任	负责校园全面物业管理工作,做好物管各部门、与校方各单位的协调沟通,根据校方要求负责全校电梯管理。	1	持特种装备作业人员证或电梯安全管理人员证上岗
		小计				1
2	后勤处	维修部	行政楼、学生宿舍、实训楼、教学楼	处理教学区办公室、课室、实训室、图书馆日常报修、小型安装等;教学区路灯、供配电房、给排水设备房、学生公寓区域内路灯、学生宿舍内设备(含电脑桌、椅)及多个强弱电房、学校自有空调和发电机维修保养;所有学校自有空调检查、维修工作,发现问题及时上报。应急突发事件报告并及时处理。负责全校办公室、课室门窗、学生宿舍桌椅维护,校内房屋及公共区域等公共设施设备巡查、维修以及房屋墙面、地面修缮;包括学校的所有自有空调每年至少1次清洗工作。	1	早上八点至下午六点保证保持7名电工同时在岗值班。(持相关资格证上岗)
					1	
					1	
					1	
					1	
					1	
					1	
			晚上值班	处理晚上紧急报修及领导交代其他情况	1	此岗位保证下午六点至第二天早上八点保持1名电工同时在岗值班。(持相关资格证上岗)
小计				8		
3	后勤处	清洁绿化部	负责全校范围的楼宇内部	负责全校范围的楼宇内部(行政楼、教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所)的卫生保洁(不包括小卖部及饭堂内部)等区域卫生清洁工作	7	此岗位保证早上八点至下午六点保持13名清洁工同时在岗值班。学校紧急情况下需无条件支持学校关键区域进行清洁。
			校园公共区域卫生	校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运;校内储水池、化粪池的内外部清掏等区域卫生清洁工作	6	
			校园绿化岗(兼杂工)	办公楼、教学区、广场等校园室内外绿化浇水、施肥、修剪、补种、除草、防虫。兼勤杂、搬运等临时性工作。	3	
		小计				16

4	后勤处	宿管部	东区学生宿舍 1-6 栋管理员	负责学生宿舍日常管理, 做好宿舍出入登记、大件物品进入管理、报修登记反馈、卫生检查、钥匙管理、入住退宿管理、突发事件处理、值班室清洁等工作。	1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			东区学生宿舍 7 栋管理员		1	
			中南、中北宿舍管理		1	
			西区学生宿舍 1-4 栋管理员		1	
			东区 8-10 栋宿舍管理员		2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
		小计				7
5	安保处	保安部	巡逻岗 (兼班长)	负责校园所有区域的安全巡查工作, 检查区域内的治安、消防和车辆停放、通行情况, 检查区域内的外墙、消防设施、门窗、玻璃、照明等房屋及公共设施设备的使用情况, 公共区域水电照明的开\关; 及时发现和处理区域内发生的各类安全事件。	2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
			正门岗	对出入校门口的人员、物品及车辆进行检查和登记, 维持出入口的交通秩序, 保证路口畅通无阻, 协助做好校园安全管理, 监督大门岗及周边 5 米范围内区域的卫生状况。	2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
			东区运动场		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			西区学生宿舍		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
		小计				6
总 计					38	

第二章 校园物业服务工作要求

在学校的直接管理指导下，学校各处（室）、院（系）、教学教辅单位协助监管下，根据学校校园建设、师生需求等情况，建立完科学、系统、专业、高效的物业管理服务体系和各项规章制度，有效联动、协调各部门人员开展物管服务工作，按学校要求落实完成各项日常工作及重大活动任务，为学校提供符合行业标准、规范的校园安保、消防、公寓管理、设备管理、场地管理、清洁、绿化、小型维修等服务。服务人员、工具、材料、服装、用品等全部由物业公司承担，日常管理由物业公司负责。

物业公司驻校机构应设有物管服务办公室、清洁绿化部、维修部、宿管部、保安部，具体见《广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位明细表》（以下简称《人员明细表》）。

派驻学校的所有人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证，每学期开学初 2 周内由物业公司提供队伍人员相关证件复印件给学校备存，校方对物业工作人员的持证情况、劳动用工制度、合同履行的执行方面进行监督检查。人员的聘用及辞退须首先征得学校同意后方可进行，物业公司每月底前向学校提供人员录用资料和进出人员花名册，校方作为备案资料。

一、物管服务办公室工作及要求

根据委托合同、学校实际，按照相关职能部门要求，做好与校方各部门的协调沟通工作，做好物管中心内部人员管理、人员培训、协调沟通，按照合约严格、到位落实完成各项任务。

1. 人员要求：

物管服务办公室主任任职要求：大学专科或以上文凭，持特种装备作业人员证或电梯安全管理员证，有高校或大型社区物管经验不少于 3 年，对高校物管服务有较深刻认识，综合协调能力强，服务意识、表达能力强，形象佳，有亲和力。

2. 办公室工作内容及要求

2.1 全面做好校园物管服务的工作计划、人员安排、人员培训、工作落实、绩效考核等工作，提供优质物管服务，高效保障学校教学、科研、师生生活有序、正常运转。

2.2 主管会议制度。每周定期召开部门主管会议，总结上周工作、部署本周工作，协调解决问题、开展各项工作。

2.3 人员培训制度。定期做好各部门、各岗位针对性、专业性系统培训和学习。

2.4 工作考核制度。制定并执行各岗位的工作考核机制，充分有效调动各部门、各岗位

提供优质物管服务。

2.5 工作报备制度。每月定时向学校报备物管服务工作的本月工作计划、上月工作总结，每年度、每学期提交工作计划、工作总结，保障有效、高质开展工作。

2.6 工作联动机制。制定好符合学校实际的工作机制，定期与不定期相结合开展各部门联动检查、联合清查的专项工作。

2.7 在岗人员登记。按学校管理部门要求提供各岗位人员在岗情况及人员安排表。

2.8 工作档案规范。对各部门、各岗位设置规范的档案管理制度，严格按照要求做好工作检查、处理等台账记录，尤其是特殊设备、特殊值班岗位，应符合法规、政策要求。

2.9 接待和处理服务投诉咨询。热接待师生的来电、来访，受理投诉和咨询，遇到问题或故障诉求，务必及时协调各部门人员尽快解决处理，如有其它外因不能及时解决，则需耐心做好解释和说明的工作。同时做好投诉、咨询的记录统计。

2.10 每年寒暑假、法定假日期间，做好各部门的工作统筹分配和值班人员安排，完成假期性专项任务。

2.11 负责全校的安全保卫、清洁卫生、宿舍管理、清洁、水电、维修等工作的检查监督、投诉调查并协助处理；和维修部联合对全校水电表抄取，统计、填表、报送等。

2.12 负责学校所有电梯的运行管理和监控，协助电梯维保工作等。

二、维修部服务具体内容与要求

根据学校需要，有效解决小型应急型维修（含日常水电冷基本维护维修及报修，开关、门窗、锁等维修）保证校园设备设施正常运转提供高效、优质的服务，包括学校的所有自有空调清洗工作。

维修工具、劳动保护用品等所有维修所需工具费用均由物业公司负责。

100 元以下的空调、水电等维修耗材费用由物业公司负责；100 元以上（含 100 元）的耗材由学校采购或经学校同意后物业公司采购。

（一）人员要求

1. 维修部班长岗位任职条件：中专或以上学历，持有电工上岗证、职业资格证中级或以上，熟悉水电维修，有水电维修经验不少于 3 年，工作认真，态度严谨，协调沟通能力较强，责任心、服务意识强。

2. 电工岗位需持有电工上岗证，人员持有相关资格证中应保证有电工操作证、焊工证、高压入网证、给排水管道操作证各不少于 2 人。电工还需兼负空调维修、焊工、水泥工、木工等工作，岗位任职条件：中专或以上学历，工作认真负责，责任心强。

（二）具体服务内容和要求

为学校提供基础设施运行管理、小型维修 24 小时服务。具体见设备清单表。

1. 维修岗实行 24 小时值班制度，保证全天候服务。

2. 基础设施设施监管、报修、投诉管理。

2.1 设报修、投诉受理中心，提供 24 小时电话报修服务，接受故障报告、报修、投诉、咨询服务。

2.2 结合学校实际，加强软硬件及技术投入，建设网络报修平台，优化报修程序，提高维修效率。

2.3 有专人负责报修工作的收集、记录和联系，保证师生报修快捷方便及落实；

2.4 设专人负责跟进、记录和反馈，有效投诉处理率应达到 100%，投诉回复率达到 100%，整改及时率应达 99%。

3. 基础设施运行管理

3.1 校园高低压电、水泵、中央空调、BA 系统、远程系统、分体空调、给排水等专用设备的运行管理。

3.2 校园内道路、墙体、天花、栏杆、地面、管道、垃圾堆放点、电路、门窗、锁、窗帘、风扇、开关等基础设施的运行管理。

3.3 派专人负责跟进各项专用设备（高压电房设备、供冷、供热、）专项外包的维保维修，协助维保单位开展维保维修工作，并做好监管与记录。

3.4 安排人员做好日常设备的运行情况巡查并记录，遇有故障及时通知维保单位，或上报学校，以最快速度解决。

3.5 安排人员做好基础设施的巡查检查工作，发现故障、问题及时上报，尤其涉及安全性问题，属于物业公司处理范围内的即时处理，不属于物业公司处理范围内的及时上报，以最快速度处理解决。否则导致的安全责任后果由物业公司承担。

3.6 物业公司建立公共设备、设施故障反馈信息网络平台，为师生提供共同参与监管设备设施的渠道，增加设备设施监管信息获取来源，以提高故障发现、解决效率，创建安全、美好校园。

3.7 负责校园供水系统管理工作。包括：加压水泵房、水池、供水管网，供水信息（停水公告）的公布，保证正常供水。

3.8 负责校园内供电系统管理，包括各高低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员应符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校园供电正常（不

含高低压配电设备专项维修)。

3.9 负责学校的所有自有空调每年至少 1 次清洗工作。

4. 校园小型维修及维修管理

4.1 小型维修范围：电器开关、插座、地面、门窗、玻璃、锁、音响、器材、灯管、照明、水龙头、护栏、课桌椅及各类家具，供水、供冷、管道维修，（不含家电、监控、消防、安防系统和多媒体、电脑等教学设备专业维修）维修维护服务，小型安装，不含设备更换。

4.2 负责校园办公楼、教学楼、学生宿舍、公共场所范围的小型维修（每次每项 100 元以下），物业公司需派维修工负责，维修材料费用由物业公司承担，更换后报废零部件需交回学校管理部门登记统一核销。

4.3 所有维修建立报修登记及回执制度，报修单上应有维修人员、报修人（部门或教师或学生）签名，维修记录一式四联，所有学校维修小项目原则上需 24 小时内维修完成，如不能完成需报学校管理部门登记。

4.3.1 报修人申报维修应给报修人回执。

4.3.2 各项维修应有维修时间承诺，并做好预约。

4.3.3 所有维修应有维修单、签字确认等记录，作为核算依据。

4.4 设备设施的维护维修及时到位，急修报修需 20 分钟有工作人员到现场，小修（单个项目单件维修材料费金额在 100 元内，即时处理，24 小时内完成。中修（单个项目单件维修需要多人较长时间完成的工作或材料费多于 100 元以上需校方落实的维修工作）预约时间处理，在商定时间内完成，并反馈给报修人。大修（维修难度较大、影响范围较广、材料需定制采购、人员需要较多的维修项目）与学校后勤处积极沟通解决方案，。凡超过 24 小时不能解决的故障，应通知校方主管部门及相关部门。

4.5 每年毕业生离校、新生入学前，按职能部门要求对学生宿舍所有水电（包括但不限于风扇、空调、水电设施设备）、家具（电脑台、凳、床、衣柜等）进行全面维修维护，确保新生开学顺利入住。

4.6 每年寒暑假，按职能部门要求对校内各课室、实训室内课桌椅、风扇等进行全面维修维护。

4.7 做好校园其他施工单位实施的小型维修、基建工程管理，配合校园施工的设备设施支持。

4.8 电梯管理

4.8.1 管理人员专项负责，持证上岗。

- 4.8.2 日常做好巡查、检查，并做好台账记录。
- 4.8.3 发现问题及时上报学校，做好安全提示，并即时联系维保单位。
- 4.8.4 维修现场监督、跟进维修情况，及时反馈，并做好现场维修证照签字等资料。
- 4.8.5 负责按国家、行业要求规范做好日常管理，故障困人解救应急等。
- 4.8.6 做好日常管理、维保维修等资料整理，每季度集中一次上交学校。
- 4.8.7 负责做好电梯年审办理等工作。

（三）水电安全及日常维修培训工作

物业公司须定期为水电工、焊工等维修员工进行培训，具体如下：

1. 做好全面节能培训工作。水电维修员工规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事，严格规范作业。
2. 员工持有相关资格证中应保证有电工操作证、焊工证、有高压入网证、给排水管道操作证、空调检修等持证上岗。
3. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务等。
4. 强化基本业务能力的培训，让员工熟悉学校环境及设施设备，强化巡查及检修等安全隐患排查，做到防患与未然。

三、清洁绿化除“四害”等服务具体内容与要求

负责全校范围的楼宇内部（教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所）的卫生保洁（不包括小卖部及饭堂内部）；校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、公共厕所、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运；校内储水池、化粪池的内外清掏；新生入校、毕业生离校宿舍清洁等卫生保洁。所需清洁物料及相关费用由物业公司负责。

负责组织人员对学校进行有害生物防治，不仅限于消杀蚊、蝇、蟑、蚁、蜂、鼠、蛇等。

负责对校区内的绿化进行日常淋水、除草、松土、剪枝、整形、杀虫、施肥、防风、排涝、防杀等专业护理，化肥、除草剂等所有绿化所需物品、工具费用均由物业公司负责。

（一）人员要求

1. 保洁员岗位任职条件：年龄不超过 55 岁，身体健康，讲卫生，爱干净，工作认真负责，责任心、服务意识强。
2. 绿化工岗位任职条件：年龄不超过 50 岁，具有园林绿化相关证书，身体健康，讲卫

生，爱干净，工作认真负责，责任心、服务意识强。

（二）保洁内容及要求

1. 教学区

1.1 公共区域、课室地面卫生（包括课桌椅）、过道、楼梯、平台、连廊、公共厕所每2个小时循环保洁。

1.2 公共课室地面、课室地面卫生（包括课桌椅）、讲台、桌子每次课后保洁1次，门窗每周清洁1次。

1.3 报告厅、会议室每次使用后即保洁1次，无使用期间每周保洁1次。

1.4 栏杆、玻璃每周清洁1次。

1.5 箱体内侧面、镜面及各层门套每周消毒、保洁2次，每月用钢油保养1次。

2. 行政楼

2.1 公共区域地面、公共厕所、通道每天清洁2次（上下午各1次），厕所每3小时循环保洁。

2.2 门窗、楼梯、扶手每天保洁1次。

3. 室外运动场

3.1 各运动场地每天保洁1次。

3.2 有大型活动时安排现场循环保洁，及时清理垃圾。

4. 校园垃圾桶配置合理、充足，管理到位，保持清洁，每天清理不少于2次，及时清运垃圾至学校指定地点；大型活动循环清理；每周消毒1次。

5. 负责将校内所有垃圾清运至指定收纳点，并进行分类打包，每天进行清运，不得囤积垃圾。

6. 排污沟渠、绿化带循环保洁，沙井每月清理1次，平台、架空层、路面每两个月用水冲洗1次，建筑物天面每月保洁1次，如遇恶劣天气需立即清理。

7. 校园宣传栏、阅报栏、布告栏、门牌、走廊壁画、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等每周清洁1次。

8. 校园建筑公共区域墙面、天花、窗户（花窗）每月清洁1次；在合同期内根据学校要求至少清洗所有建筑外墙1次。

9. 学校内所有化粪池每年清洗至少两次，如有异常需随时清理，确保化粪池无堵塞，无臭味及污物外溢。

10、校园内各部门办公室内部（除学校指定少数办公室外）保洁及日常管理由使用部门

自行负责，不纳入本项目服务范围。

11. 学校全部饮用水池每年清洗、消毒两次。
12. 物业公司不负责校园内饭堂、餐厅、商业网点的内部物业管理项目。
13. 重要活动或特殊时期无条件根据学校要求提供大清洁、保洁服务。

（三）保洁质量要求

1. 地面、过道、平台干净、无杂物垃圾、无积水。
2. 厕所的厕槽、马桶、水台、地面及排水沟，无污迹、无异味、无积水；干净、无积水、无异味。
3. 玻璃无污渍、无青苔，干净明亮。
4. 公共区域无杂物垃圾、通道通畅。
5. 电梯地面、箱体内侧面、镜面及各层门套无垃圾、积水、杂物、污渍、锈迹等。
6. 栏杆无污渍、锈迹等。
7. 建筑楼内庭、空地、单车停放处、绿化带，无纸屑、烟头、垃圾、余泥、杂物、积水、树叶（尽可能减少路面的树叶数量）。
8. 沟渠、沙井无堵塞、无蚊虫孳生，暴雨期间及时疏通排水口。
9. 垃圾桶无垃圾溢出、乱张贴、异味、污迹等；
10. 公共区域天花、墙壁、宣传栏、门牌、各类指示灯、照明灯、各类设施无蛛网、灰尘、污迹。
11. 校园无卫生死角、无臭味。

（四）校园绿化工作内容及要求

1. 校园绿化整体参照省城市绿地养护质量标准二级进行规范养护工作，重点区域（校门周边、教学区）按一级标准执行。

2. 绿地养护

- 2.1 绿化养护技术措施基本完善，植物配置基本合理，裸露泥土不超过 10%。
- 2.2 树木生长正常，新建绿地各种植物三年内达到正常形态（接收时验收不合格除外）。树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死杈，分枝点合适。行道树缺株不超过 1%，绿地内无死树。
- 2.3 落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常。在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶、虫网叶片的株数不得超过 10%，正常叶片保存率在 85%以上。
- 2.4 草坪及地被植物整齐一致，覆盖率在 90%以上，草坪内杂草率不得超过 20%。

2.5 垂直绿化应根据不同植物的攀援特点,采取相应的技术措施,视藤本植物生长习性,覆盖率在 70%以上。开花的藤本植物能适时开花。

2.6 病虫害控制及时,树木有蛀杆害虫的株数不超过 3%,在园林树木主干、主枝上平均每 100cm² 介壳虫的活虫数不得超过三头,较细枝条上平均每 30cm² 不得超过八头,且平均被害株数不得超过 5%,被虫咬的叶片每株不得超过 8%。

2.7 绿地基本整洁,绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)随产随清,绿地内大型落叶(如棕榈类)当日清理。

2.8 绿地中基本无杂物、搭棚等现象。

2.9 竹类生长茂盛,翠绿、基本无病虫害、基本无枯竹、无倒塌。

3. 行道树养护

3.1 树木高度、密度、形态、树冠的大小基本达到均匀一致,行道树树干基本直立,倾斜数量不超过该路段行道树 10%。

3.2 全路段缺株植物不超过该路段的 10%,补植树木应保持与原品种规格基本一致,缺株、倒伏、受损的树木能比较及时扶正、支撑或补种。折断或劈裂枝,做到去除残桩或修平断(裂)口。

3.3 机动车行驶道路行道树分枝点应以 2.5m 为宜,其主干 2.5m 以下的分枝应全部剪除。行道树树冠下缘线的高度基本一致,并不低于 3.5m;顶部高度应根据树种确定且一致。道路中线垂直上方保留 1.0m~1.5m 的透光通道。

4. 综合管理

4.1 根据校园高大乔木的生长情况,做好每年的高空修剪计划,报送学校,并协助学校做好高空修剪工程现场监督工作。

4.2 绿化工具齐全,定期维护和保证绿化设备及工具完整,工具收纳于指定区域并摆放整齐。

4.3 进行防治病虫害、施肥、绿地使用、新种植和移除植株等工作,应提前知会校方,并出具相关施工公告。

4.4 协助校方做好白蚁、红火蚁防治工作,加强对白蚁、红火蚁为害易发植物品种的监察,发现为害迹象应立即通知校方主管部门,协助防治工程人员处理现场,对倒伏树木按防治要求及时处理,避免加重为害程度。

4.5 对已枯死的或被台风暴雨刮断的树枝,经检查无白蚁为害后及时将树头挖走,清理断枝残叶,防止白蚁孳生。

5. 自然灾害应急处理

5.1 有完备的《绿化应急工作预案》，如遇突发事件时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

5.2 台风季节应提前做好防风措施，修剪枯枝、残枝、败叶，对新种或易折断的植物进行适当的支撑、加固（如支架绑扎等）。

5.3 台风过程中，安排应急值班人员，2小时内排除险情，协助维护校园正常秩序。

5.4 台风过后应及时扶正，清理断枝落叶等。

6. 学校重要活动

6.1 有完备的《绿化应急工作预案》，如遇学校重要活动或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

6.2 为学校的重大活动（迎新典礼、毕业典礼、重大会议等）提供绿植盆栽、盆花布置会场，费用由物业公司承担。

（五）清洁绿化培训工作

物业公司要定期为清洁绿化员工进行培训工作，具体如下：

1. 清洁绿化员工规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事。

2. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务，礼貌用语等。

3. 基本业务能力培训，让员工熟悉学校环境及设施设备，加强业务能力及职业道德水准。

（六）有害生物防治工作内容和要求

1. 制定消杀计划，实施病媒生物防治工作，全面消杀和重点防制相结合，巩固除四害及白蚁防治达标结果，并按除四害及白蚁防治的频率要求做好消杀登记。

2. 须按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保控制在达标范围内。

3. 须要求工作人员注意药物的使用安全，投施药时需要防护的部分，并采取有效的防护措施。所使用的灭鼠杀虫药物按国家规定要有“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物，严禁使用急性灭鼠药或其它明文禁用药物。如药物使用不当引起人畜或其他责任事故应承担全部责任。

4. 负责所投放的灭鼠药等所有药物的清扫回收，鼠迹、虫迹的清扫。

5. 须积极配合学校开展爱国卫生防疫等工作。

6. 严格执行有害生物防治消杀频率和标准

6.1 老鼠：全年防制，每月二次全面投放饵剂，检查鼠害情况，室内有鼠害要随时（24 小时内）进行处理，外环境要有高标准防鼠设施。每 15 平方米标准房间布放 20×20 厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过 3%；有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%。不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。

6.2 蚊子：全年防制，根据实际情况每月度两次全面消杀。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%，每 500ml 积水蚊幼及蛹不超过 5 只。

6.3 蟑螂：每年防治时间 12 个月，每月度二次全面消杀。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。

6.4 苍蝇：每年防治时间 12 个月，每月度两次全面消杀。有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；防蝇设施不合格房间不超过 5%。蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

6.5 蚁类：全年防制，4 月至 11 月每月全面检查一次，发现白蚁及时（24 小时内）进行消杀。同一区域内全年发现白蚁不能多于 3 次。

6.6 蛇类：每季度进行一次防蛇布控，发现蛇要立即到场进行防治。

6.7 蜂等季节性害虫：全年防制，发现要立即到场进行防治。

四、宿管服务工作内容及要求

在学校直接管理指导下，根据学校学生管理要求，制定规范、系统、专业的公寓管理体系、制度及应急处理预案，建立完整的学生公寓管理档案，做好学生公寓的日常管理、生活秩序管理、公共秩序管理、宿舍纪律、安全检查、设备管理、巡查等工作，为学生提供优质的管理与服务。

（一）人员要求

宿管员岗位任职条件：年龄不超过 50 岁，身体健康，热爱宿管工作，热情大方，具有较强的沟通表达能力，责任心、服务意识强，有爱心、耐心。女生宿舍要求配备女性宿管员。

（二）宿管工作内容

1. 学生公寓的管理，每栋楼宇岗位实行 24 小时值班制（24 小时值班不因双休与节假日而中断）：学生出入管理、门口值班、大件物品出入管理、来访人员管理、接受维修报修

及协调处理反馈、失物登记管理、设备管理等工作。人员进出高峰期，即早中晚上下课期间，值班员应加强秩序维护。

2. 配合学生工作部做好学生在公寓内违纪的教育管理工作，学生的日常思想品德、行为规范、法律法规教育。

3. 督促学生自觉遵守各项规章制度和作息时间，协助学校学生工作部及相关部门做好学生违规教育处理工作。

4. 学生宿舍区域秩序维护，学校出入制度执行，严格执行门禁制度，严格做好异性进出、来访管理。

5. 协助做好毕业生离校及新生入住工作，负责做好新生入住的用品配置检查、规章制度服务流程张贴和告知。

6. 按学校的要求配合做好学生宿舍的分配及统一调整工作。

7. 按学校的规定，对学生宿舍进行有效管理，负责做好学校学生宿舍的晚出晚归登记、外来人员登记、卫生检查等工作，配合相关部门做好学生宿舍安全用电、大功率电器的使用、男女混住、禁养宠物等检查工作。

8. 做好宿舍公共区域、过道、楼梯、屋顶的巡查工作并及时上报，确保无堵塞，畅通安全。

9. 协助做好冷水、热水管理，如遇有故障及时上报解决。

10. 做好学校公寓公共区域及学生宿舍配置的设备、设施、资产的巡查工作，如遇有设施设备故障、或安全隐患及时报告并协调处理。

11. 配合学校开展学生宿舍水电节约的宣传和检查工作，积极支持学生低碳环保行动。

12. 本着服务学生的宗旨，为学生排忧解难，提供其他服务。

13. 学生宿舍的其他工作。

（三）工作要求

1. 制定学生宿舍管理各项规章制度，及应急工作预案。并报学校职能部门备案；如遇突发事件或突击检查时，无条件积极配合学校，随叫随到。

1.1 建立完整的学生宿舍管理档案，包括：宿舍床位信息、花名册、维修、设备设施配置等。各类档案在发生变更后，应在一周内更新，并记录。重要信息不得外泄。

1.2 按岗位安排设置宿管值班点，每个楼管岗位上配置相应工作资料，包括：楼宇房间使用情况登记本、工作交接本、本岗位职责及工作流程、大件物品进出登记表、人员进出登记表、日常巡查记录表、巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案等。

- 1.3 制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志。
2. 每月应将宿管的工作安排表送到学校。
3. 工作人员要文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。
4. 宿舍楼内的公共设施完好，维持宿舍楼内的良好生活秩序，有异常情况 30 分钟内向学校职能部门汇报。
5. 按照学校有关规章制度对同学的作息制度、出入检查、来访登记等进行规范化的管理。需要登记出入时间、跟进进入情况、排查到时留宿情况等，如有特殊情况及时报告并处理。
6. 宿管员熟悉冷热水、电使用报修流程，如遇有故障或特殊情况及时报告并协助解决。
7. 根据需要配合学校相关部门进行查房、查夜等检查工作，对存在紧急、重大隐患应即时向学校及相关部门汇报，同时告知主管人员在第一时间到现场处理问题或协调处理问题。
8. 巡查宿管员应每日巡查宿舍不少于 2 次（每天 11:00-2:00、18:00-23:00）；主管做好监督和抽查巡查每天不少于 1 次；巡查应做好登记包括：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员等内容。
9. 根据学校的要求做好床位管理和统计
- 9.1 熟悉本栋宿舍的院系分布及学生的基本情况、空房间和空床位情况。
- 9.2 做好学生入住、调整、退宿的手续办理和信息更新工作。配合做好空床位的巡查和确认工作，如发现有外来人员或未办理入住手续的人员住宿现象应 1 个工作日内报学校。
- 9.3 每学期至少一次对床位住宿情况的全面核对和检查。
- 9.4 做好对空床位的管理，若发现私自调换宿舍应进行教育并督促学生搬回原床位，并在 1 个工作日内上报学校。
10. 工作人员连续工作 2 年以上的稳定率达到 90%，如遇有离职，员工应即时补充，确保补充期间的工作保质保量运行，并书面告知学校。

（四）宿管培训工作

物业公司所有宿舍管理人员须定时开展培训工作，具体如下：

1. 物业公司规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事。
2. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪

表，讲究礼仪礼貌，文明服务。

3. 基本业务能力培训，让员工熟悉学生宿舍及内部设备的知识，提高对突发事件应急处理的能力等。

五、安保服务具体内容与要求

在学校安保部门直接管理指导下，根据学校校园环境及建筑情况，建立系统、规范、科学的治安、消防、交通秩序、校园秩序管理体系和制度，保安队伍专业、尽职，岗位职责、质量标准、岗位考核明确有效，到位执行。

（一）人员要求：

1. 保安带班班长任职条件：有较强的工作责任心和工作组织协调能力，中专以上学历，在物业公司工作满 2 年以上并签订劳动合同，具有保安主管管理工作 3 年以上经历。

2. 保安队员任职条件：由物业公司按照下述保安队员录用条件及录用程序的要求，审核择优录用。

2.1 热爱祖国，热爱学校，热爱保卫工作，有较强的工作责任心和政治责任感。

2.2 遵纪守法，品行良好，无任何违法犯罪记录。

2.3 男性，身体健康，五官端正；会讲普通话，有较好的表达能力；年龄在 18-45 岁之间，身高在 1.65 米以上。复退军人年龄高限可适当放宽 5 岁以内。保安员低于 40 岁人员比例不得低于 60%。

2.4 大专以上文化程度的可优先考虑。

2.5 所有人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证、婚育证、无犯罪记录证明（户口所在地派出所开具），无吸毒历史。

2.6 具备应急处理能力和消防救灾技能。

3. 所有安保人员基本资质要求：

3.1 聘用从业人员应执行《公安部令第 112 号》规定，具有保安从业资格证，无证人员不得上岗；或招聘人员到岗三个月内，不能胜任保安工作、不能取得资格证的，不得留用。从业者应具备从事该项工作的身体素质、心理素质、文化素质和职业素质。除试用期人员外，均应签署一年以上劳动合同人员不少于 30%。（**投标时需提供书面承诺函**）

3.2 从业者应具备必要的语言表达能力，能胜任与师生沟通工作；能按相关规定，向学生进行必要的安全和秩序管理教育能力。

4. 安保人员录用要求：

物业公司派驻学校的安保人员录用采用他人推荐、本人自荐、公开招聘相结合形式，符

合保安队员条件者，根据工作需要和编制情况予以录用。

（二）具体服务内容和要求

负责整个校园（教学区、生活区）治安、交通、消防、秩序等工作，做好行政教学区治安、消防、交通等的器材、设施设备的巡查、维护和管理的工作，制定和实施行政教学区突发事件的应急预案和处置程序，保障校园的稳定、安全、有序。主要包括：

1. 校园治安秩序管理

负责教学区、生活区治安、秩序的巡查和管理（含校园“六乱”的整治，乱搭建、乱摆卖、乱堆挖、乱停放、乱拉挂、乱贴画），包括视频监控等治安设施设备的巡查、维护和管理，有异常情况及时处置和报告，确保校园治安安全和校园秩序良好。

1.1 根据学校相关职能部门的要求，定期和不定期对危及师生人身和财物安全的各种隐患进行巡查和排查，及时消除各种安全隐患，确保师生人身和财物安全。对校园实施有效管理，营造安全、有序、文明、和谐的学习、工作和生活秩序。

1.2 维持校园秩序，有效制止不法行为和违章行为。负责公共设施的巡逻、防盗，保证校园内教学、科研、公共基础设施和消防设施的安全。

1.3 做好校园治安防范方面的措施落实工作，包括清理校园乱摆卖、乱停放、无业无证等违纪违章人员，保证校园内有良好的治安秩序。

1.4 严格执行“四防”制度（防火、防盗、防破坏、防灾害），对存在的不安全因素及时排除，权限以外的除及时采取措施外，应及时向学校主管部门汇报并提出整改方案。坚决同违法犯罪行为和不良倾向作斗争，积极揭发、检举和打击违法犯罪行为，不包庇坏人。

1.5 定时巡查校园安全情况，发现异常情况及时向学校报告，保障校园安全。各大门岗值班岗站立上岗时间：早上 7:30~9:00、中午 11:30~12:30，下午 13:30~14:30、下午 16:30~17:30 共四个时间段；行政楼、图书馆晚上 22:00-早上 08:00 之间不少于 3 次巡逻；各教学楼、宿舍楼、运动场所晚上 20:00-早上 08:00 之间不少于 2 次巡查；巡逻岗要求每班 2 次到责任区进行治安、消防安全、交通安全及校园秩序的巡查，并做好巡逻记录，校方随时随机抽查巡逻记录，发现问题及时处置并报告。

1.6 各固定门岗值班岗位要严格执行采购人要求，对进出校园的人员、车辆等实行检查、验证及登记；工作中要坚持文明礼貌、规范用语、热情服务，树立良好的服务形象。

1.7 定时对校园各楼宇内外、各公共区域进行消防、安全和秩序的巡查，禁止外来人员在校园内乱张贴、派发各类广告、送桶装水、送外卖及从事商业活动等影响校园秩序及安全。禁止各类影响校园安全和秩序的聚会等。

2. 校园出入口门卫管理

熟悉校园环境、建筑、及行政办公室、各院系分布情况，根据学校规定履行职责，主要有：

2.1 着装整洁，文明上岗，遵守当值时间规定，准时交接班。

2.2 当值时段，不得脱岗和空岗。密切注意和观察校园出入口及周围的情况，对进出校园的车辆、人员及物品按规定进行管理。

2.3 当值时段，认真履行职责。禁止在保安室内闲聊、打瞌睡、低头观看手机（视频）、聊QQ或微信等，禁止抽烟或吃东西。

2.4 按规定处理发生在校园门口、影响校园安全和秩序的各类事件，并根据事件的性质，分类妥善处理，重大突发事件按应急预案处理规定及时处置。

2.5 对来访车辆、人员做好登记及指引服务工作。

2.6 做好每天的当值记录和交接班记录。

3. 消防安全管理

3.1 消防安全管理工作要求。认真贯彻落实各项消防法规，对校园各类消防器材、设施实行日检、周检、月检、年检制度，建立消防巡查记录台账，切实做到有巡查、有登记、有报告，确保校园的消防安全。

3.1.1 根据巡查及检测情况及时上报，做好对系统及设备日常的清洁保养，保证校园消防系统及设施安全、正常运作。对由于设备老化及非正常原因而需维修的应及时报学校保卫部门组织维修。

3.1.2 认真贯彻落实各项消防法规，对校园各类消防器材、设施实行日检、周检、月检、年检制度，建立消防巡查记录台账，切实做到有巡查、有登记、有报告。

3.1.3 制订建立完善的消防系统运行管理规程并严格执行，在管理期间应确保管理范围内消防验收合格。如因物业公司原因造成的事故，物业公司承担全部责任。

3.1.4 自觉接受属地消防局及学校、地方管理部门的业务检查及监督指导。

3.1.5 凡因保安服务缺位所致的所有消防设施设备丢失，无论价值多少均由物业公司负责补置。

3.1.6 如遇火警，要反应快速、灵敏，处理及时，组织指挥得力。

3.2 消防安全管理的原则。消防管理应贯彻预防为主的原则，做好预防工作。要通过建立健全消防管理制度，加强消防检查，强化消防培训，做好消防监控等措施，消除安全隐患，防止火灾的发生。同时，要通过建立消防队伍，组织消防演习等，从人力、物力、技术等方

面做好灭火准备。

3.3 消防队伍建设：

3.3.1 物业公司需建立消防安全工作小组，明确消防安全责任。负责校园的安全防火工作，建立消防安全规章制度，做好消防器材、设施设备的检查、使用、维护和管理的工作，定期组织消防安全检查及消防演习。物业公司将相关的消防安全规章制度报送学校备案。

3.3.2 日常消防管理。做好消防安全的日常检查，检查施工防火安全管理，纠正消防违章行为，排查和整改火灾安全隐患，消防器材、设施设备的检查、维护和保养等。

3.4 消防器材、设施设备的管理：

3.4.1 管理和维护生活内的消防器材、设施设备，使其能满足消防灭火的需要。

3.4.2 加强日常的消防器材、设施、设备的检查、维护和保养，保证其处于完好状态，一旦发生火灾，能发挥效用，达到迅速灭火的目的。

3.5 消防安全工作检查任务：

3.5.1 当班队员应每天巡查校园内所有建筑物的每个角落，做好消防检查记录，填好消防安全检查表。学校随时随机抽查记录，物业公司在每月5日前向校方报送上月消防安全检查记录。

3.5.2 保安队员每天进行消防安全巡查，每周组织消防工作检查。

3.5.3 驻校物业公司消防工作小组每月开展一次消防安全工作的全面检查。

3.6 消防安全工作检查内容：

3.6.1 施工现场是否符合安全管理规定和消防要求。

3.6.2 联合维修部电工，检查电器设备运行是否正常，有无超负荷运作，电线、电缆有无老化、漏电、短路等情况，电动机有无空转现象，防雷设施是否完好。

3.6.3 消防重点单位、重点部位是否符合消防安全要求。

3.6.4 校园区域是否存放易燃、易爆物品、危险品，防范措施是否符合规定。

3.6.5 消防器材、设施、设备是否完好，消防系统是否正常运行，消防栓设施是否齐全，灭火器是否按要求配置，有无过期失效和气压不正常等。

3.6.6 消防应急灯每三个月要全面检查放电一次。

3.6.7 检查中发现火灾隐患的，应通知采购人及时整改，并对整改情况进行跟踪，彻底消除火灾隐患。

3.7 开展消防安全宣传。每年“119”消防宣传活动周期间，物业公司要配合学校对教职员工、学生进行消防安全宣传。当年由公安消防部门组织的消防培训，应按要求安排人员

参加，培训费用由物业公司支付。

3.8 加强消防器材、设施设备的管理。因物业公司管理不到位、责任心不强造成的消防器材、设施、设备的损坏与丢失，由物业公司负责赔偿。

3.9 火警应急处理：

3.9.1 值班人员接到火警后，立即赶到火灾现场，及时查明火情。

3.9.2 如果火势不大，可以自己扑灭时应立即扑灭，然后向上级汇报。

3.9.3 如果火情严重，要马上报火警（119），讲清楚发生火灾具体单位名称、地址、起火部位、燃烧物的性质、有无被困人员和爆炸、毒气泄漏、火势情况、报警人姓名、电话号码等，得到消防队明确的回答后方可挂断电话，随后立即赶到火灾现场附近主要路口引导消防车。同时通知义务消防队并向物业管理处报告。

3.9.4 接到火警后，明确火灾发生的具体地点部位、火势、燃烧物质、有无被困人员等情况后，在消防车未到之前，要立即赶到火灾地点，按消防灭火方案组织人员做好以下初起火灾的扑救与救人工作。主要是：如有被困人员，应按救火先救人的原则，组织救护组抢救被困人员，并用紧急广播通知火灾附近人员，迅速疏散到安全地方。灭火组带上必备工具，用灭火器和消防水灭火。警戒组要搞好现场警戒，防止无关人员进入火场，防止撤离的人员重返火场，防止有人趁火打劫。门岗打开消防通道，清除路障，并派人去路口为消防车引路。火灾扑灭后，警戒组保护好现场，以防死灰复燃，并协助公安机关查清起火原因。同时物业公司要协助学校做好善后工作，查清是否有受伤的人员以及物资损失情况等，并做好详细记录。

4. 校园交通安全管理

保障各类车辆（含机动车、电动车和自行车）有序停放及安全，维护校园交通秩序，做好交通安全设施设备维护与管理，保证校园交通安全顺畅，具体如下：

4.1 对进出校园的车辆进行有效管理，做好来访车辆和人员的登记、验证、放行等手续，联系被访人员及引导来访人员所需行走的路线。

4.2 负责校园内车辆管理系统设备及交通标志、标识的管理和维护（包括日常的清洁与维护，发现损坏、故障等报维保单位及时维修等）。如物业公司人为造成交通道闸、系统、设备及交通标志设施等的损坏，物业公司要照价赔偿。

4.3 对校园内车辆进行有效管控，指挥车辆按规定车道行驶、按规定位置停放，交通指挥及引导正确、规范，保证车辆停放有序，道路畅通。遇特殊情况如新生报到等大型活动时，要做好车辆的交通疏导、指挥等工作。

4.4 对校园内交通事故现场进行及时有效控制,协助公安部门、学校保卫部门妥善处理。

5. 安保人员培训管理

物业公司所有安保工作人员须定时开展人员的培训工作,具体如下:

5.1 法律法规和物业公司规章制度的教育培训:通过培训,使队员学法、懂法,自觉遵守纪律,明确岗位责任和规范服务要求,按公司规章制度办事。

5.2 职业道德和礼仪礼貌的教育培训:通过培训,使队员在工作中坚守职业道德,注重仪容仪表,讲究礼仪礼貌,文明服务。

5.3 治安、保卫专业技能的教育培训:通过培训,提高队员的素质和专业技能。

5.4 物业管理知识的教育培训:通过培训,使队员了解房屋和设备管理的一般知识,提高对突发事件应急处理的能力。

5.5 队列、消防、体能、内务的训练。队列训练主要是训练立正、稍息、停止间三种转法(向左、向右、向后)、跨立、齐步走、行进与停止、整理服装、整齐报数、敬礼;消防安全培训主要是通过培训熟悉和掌握生活区各种消防器材、设施设备的操作、使用、维护、保养以及灭火技能;体能训练主要是训练提高队员的体能和身体素质,达到安保工作的要求;交通安全指挥手势训练及内务训练等。

6. 定期会议制度

为更好地交流工作情况,研讨工作改进方案,使安保组织系统有机联系和正常运转,改善工作质量,提高工作实效,物业公司应建立完善的安保工作会议制度。碰头会每班一次,由各班(组)自行安排,会议内容以最简短的时间进行工作交接,通报上一班的工作情况,布置本班的工作任务。例会每周一次,周一下午进行,物业安保负责人和学校保卫部门管理人员参加,会议内容主要是小结上周工作,交换、沟通工作情况,研究部署本周工作。

7. 校园大型活动、各种学生活动的安全保障及服务工作

对学校在校园内举行的各种大型会议、招生、新生报到、军训、庆典、晚会等活动,以及国家和省市在校园举行的大型会议、学术交流、晚会、各种活动、招聘会、考试等做好相应的安全保障及服务工作。

7.1 根据学校要求做好各类大型活动的安保方案。

7.2 无条件支持和承担学校交给的各种大型活动的安全保障任务。

8. 校园应急突发事件的处理工作。妥善处置校园内发生的群体事件、消防事件、治安事件、交通事故、自然灾害等。

8.1 制定上述突发事件范围相应的应急方案。

8.2 具有调度应急机动人员的机制。

8.3 及时到位、妥善控制现场，准确地为采购人和相关职能部门提供详细的安全信息。

8.4 具备有处理一般事故的能力，重大事故的应急处理能力，出现事故或应急事件应在 3 分钟内到现场处理。

9. 物业公司须在校内配备 4 人座以上巡逻车不少于 1 辆。（**投标时书面承诺**）

六、校园其他服务

1. 配合为学校重大会议、庆典、招生、考试、入学、军训、晚会、招聘会、毕业等活动制定专门方案，调配保安、保洁、维修、会务等工作人员全力支持，如学校需要，应安排人员协助物品搬运，会场布置，现场安保、保洁、拆场清场等工作。其中学生入学、运动会、学生毕业三项重大活动，需无条件配合学校，临时调拨不少于 50 人供学校调配。

2. 在不影响工作的情况下，应安排人员配合学校提供临时的物品、办公室座椅、用品等搬运服务。

七、建立物业管理档案（含综合服务、节能、保洁、绿化、宿管、安保、消防、维修维护等所有子项目档案），包括管理与物业相关的工程图纸、学生宿舍档案与竣工验收资料，日常管理中按职能部门要求提交档案，在合同到期后全部移交学校各职能部门。

八、采购人有垃圾清运服务合同于 2019 年 11 月 30 日结束，2019 年 11 月 30 日前的垃圾清运服务继续由原企业负责，费用由学校负责支出，自 2018 年 12 月 1 日起，垃圾清运工作由物业管理公司负责。

九、设立学校师生意见箱和后勤一体化管理平台，及时反馈对物业管理和服务水平的意见。

十、续约条件：本项目采用“1+2”合同管理方式，第一个合同年按考核办法考核当年总平均分数须 ≥ 85 分合同才继续续约，否则合同无条件终止，且校方无需向物业公司支付任何赔偿。

第三章 校园物业服务标准和考核细则

校园物业服务质量考核由学校相关职能部门和服务对象进行评分，考核小组由学校各职能部门代表、教师代表、学生代表组成的考核小组每月不定期、不定次数对物业公司本月服务质量进行考核。

表一：校园物业水电及零星维修服务考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
校园物业水电及零星维修服务	1	建立并落实服务制度	有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	5	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		遵守学校规定的工作制度和 work 程序；				
	3	监督与检查	主动检查校园内水电及附属设施的运行情况，及时修复故障，按照规章制度进行检查和记录。	8	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	4	维修服务	及时为学校师生提供报修服务，设报修、投诉受理中心，提供 24 小时电话报修服务，接受故障报告、报修、投诉、咨询服务。校园内道路、墙体、天花、栏杆、地面、管道、垃圾堆放点、电路、门窗、锁、窗帘、空调、风扇、开关等所有小型维修均需及时处理，一般在报修后 24 小时内完成，如不能 24 小时内完成需报学校管理部门登记。设专人负责跟进、记录和反馈，有效投诉处理率应达到 100%，投诉回复率达到 100%，整改及时率应达 99%。	25	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	5		3. 对特殊时段（如夜晚、冬季、夏季）、特殊环境条件（高温、低温）紧密相关的生活配套设备或设施发生故障，须 30 分钟内赶赴现场，并采取措施全力修复。	5	每发现一次不符合扣 5~10 分，直至本项分值扣完		
	6		4. 对紧急的水电安全突发事件，须在 15 分钟内赶赴现场，并做好初期的处理工作，如关闭水路或断电。	责任项	如出现该责任项事故一次性扣 40 分。		
	7	用水用电检查	定期做好校园内用水用电检查工作，做到每周、每月有检查、有记录、有落实、有反馈，每周、每月有总结。 属于管理不善导致校园内停水电扣 10 分（因市政上级开关或水	15	每发现一次不符合扣 2 分，直至本项分值扣完		

项目	序号	服务内容	服务标准	规定 分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
			阀故障，或突发事件引发停水电除外）。				
	8	设备和设施管理	派专人负责跟进各项专用设备（含用电、用水的控制设备，高压电房设备，供冷、供热设备）专项外包的维保维修，协助维保单位开展维保维修工作，并做好监管与记录。做好日常设备的运行情况巡查并记录，遇有故障及时通知维保单位，或上报学校后勤部门，以最快速度解决。	15	每发现一次不符合扣 5～10 分，直至本项分值扣完		
服务态度 服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范,仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理， <u>逐件反馈</u> 。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	7	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 员工持证上岗。		如发生，一次性扣 2 分		
8	工作协调与配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生，一次性扣 5 分			
合计				100			

表二：物业保洁和有害生物防治服务质量考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
保洁服务	1	楼房保洁	范围：房门、墙面、地面、扶手、楼梯、天花板、天面、雨篷、宿舍区大门周围等。 标准：目视无污迹、无纸屑、无积尘、无积水、无杂物。排水口畅通，水沟无污泥。	8	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	公共卫生间	范围：墙面、地面便器、镜面、洗手台、拖把池等； 标准：无异味、无污迹、无水迹、无积尘，洗手台有绿色植物。	12	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	3	楼房垃圾清运及保洁管理	保洁人员须配备保洁工具和清洁剂，以做好保洁服务；	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			有专职检查人员，每天定时检查督促，及时解决保洁缺陷；	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			垃圾每天清运 2 次以上，垃圾桶桶身目视洁净，无粘附物。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	校园公共区域保洁	范围：主校道地面、花基、垃圾桶、沉沙井、标志牌、板报栏、明排水沟等。 标准：目视洁净、无泥沙污垢、每 100 米 ² 地面内无明显落叶或杂物，无积尘，排水沟畅通。	12	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	公共教室及多媒体教室管理	范围：教室地面、桌面、讲台、黑板、天花板、门窗。 保洁标准：目视洁净，无污迹，无积尘，无杂物，桌椅摆放整齐，设备完好，故障保修及时。熟悉课程表，保洁完毕后 30 分钟内锁门并关闭电源。	8	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	6	水池及化粪池的清理	楼顶水池每半年清洗一次。 化粪池每半年清理一次。	8	如发生，一次性扣 8 分		
有害生物防治服务	7	老鼠防治	每月二次全面投放饵料，检查鼠害情况，室内有鼠害要随时（24 小时内）进行处理，外环境要有高标准防鼠设施。有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%。不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。	2	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	8	蚊子防治	每月度两次全面消杀。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%，每 500ml 积水蚊幼及蛹不超过 5 只。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	9	蟑螂防治	每月度二次全面消杀。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		

项目	序号	服务内容	服务标准	规定 分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
	10	苍蝇防治	每月度两次全面消杀。有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；防蝇设施不合格房间不超过 5%。蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	11	蚁类防治	全年防制，4 月至 11 月每月全面检查一次，发现白蚁及时（24 小时内）进行消杀。同一区域内全年发现白蚁不能多于 3 次。	2	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	12	蛇类防治	每季度进行一次防蛇布控，发现蛇要立即到场进行防治。	1	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	13	蜂等季节性 害虫防治	全年防制，发现要立即到场进行防治。	1	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
服务态度 服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范,仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	服务投诉和 反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理， <u>逐件反馈</u> 。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	6	定期召开经理 接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	7	建立并落实 服务承诺制 度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 遵守学校规定的工作制度和 work 程序；				
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 员工持证上岗。		每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	9	工作协调与 配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生，一次性扣 5 分		
合计				100			

表三：绿化养护质量检查考核表

序号	检查项目	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
1	仪容仪表	1. 工人统一制服、佩戴工作证；	5	1 人不合格扣 1 分		
		2. 工人头发、指甲修剪及时、身上无异味；		1 人不合格扣 1 分		
		3. 精神饱满、状态良好、工作热情。		1 人不合格扣 1 分		
2	工作纪律	1. 服从安排、听从工作调配、认真完成本职工作、严格遵守管理处规章制度、同事之间不互相争吵；	15	违纪 1 人扣 1 分		
		2. 对同事和他人和气、热情。		不合格或有效投诉一次扣 1 分		
3	草坪类	1. 草坪平整美观、草高保持 3-5cm；	20	超过 6cm 按每 100 m²扣 1 分		
		2. 边缘交界处清晰平滑，界线分明，无过长现象、没修剪草边的；		按 50 m²扣 1 分		
		3. 及时清理到甲方指定的垃圾中转站，工完场清；没及时清理垃圾；		每次扣 1 分		
		4. 无明显阔叶杂草、草坪纯净率达 95%以上；		每m²杂草超过 20 株扣 1 分		
		5. 每季一次，草坪碧绿期达 350 天以上；		缺肥 100 m²扣 1 分		
		6. 2 天浇水一次，使草坪保持适量水份，无萎蔫情况；关注天气预报、节约用水；		出现缺水萎蔫每 100 m²扣 1 分		
		7. 每周检查一次；发现病虫害及进处理；病虫防治率达 95%以上；		出现病虫害没及时处理没 100 m²扣 1 分		
		8. 每周检查一次，及时处理黄土裸露，保持草坪覆盖达 95%以上。		甲方提供了草坪未及进补植的每次扣 1 分		
4	乔木类	1. 无徒长枝、枯枝、烂头、过密枝、无腐枝；	20	每 5 处扣 1 分		
		2. 乔木基部土壤疏松、平整、无青苔、无板结；		每 5 株扣 1 分		
		3. 土面不露肥、无缺肥情况；		每 5 株扣 1 分		
		4. 无明显病虫枝、病虫害防治率达 95%以上，但因白蚁、林业检疫		发现病虫害每 10 株扣 1 分		

		性病虫害除外；				
		5. 保持乔木正常生长需要，无缺水情况。		有缺水的每 10 株扣 1 分		
5	灌木类	1. 合乎修剪规律、造型植物轮廓清晰、平直整齐、棱角分明、无严重枯枝黄叶；新生枝条不超过 15cm；	20	目视没达标的按每 100 m²扣 1 分；		
		2. 养分适量、无缺肥、无徒长；		目视缺肥每 100 m²扣 1 分		
		3. 边缘整洁、土壤疏松；		目视土壤板结每 100 m²扣 1 分		
		4. 保持正常生长需要、无缺水情况；		目视缺水每 50 m²扣 1 分		
		5. 见虫即打，无明显病虫害枝，防治率达 95%以上 。		目视出现病虫害未处理按 100 m²扣 1 分		
6	花坛、地被植物类	1. 坛边整洁美观、无明显残花、修剪合理、层次分明、富有立体感；	20	目视发现未达标的每 100 m²扣 1 分		
		2. 养分适量、无缺肥、无徒长；		出现缺肥每 100 m²扣 1 分		
		3. 保持正常生长需要，无缺水情况；		目视出现缺水按每 100 m²扣 1 分		
		4. 绿篱边缘整洁、土壤疏松；		外边缘出现板结按每 100 m²扣 1 分		
		5. 见虫即打，五明显病虫害枝，防治率达 95%以上，但因白蚁、林业检疫性病虫害除外；		未达标按每 100 m²扣 1 分		
		6. 每周检查一次，及时处理黄土裸露，保持草坪覆盖率达 95%以上。		甲方提供了草坪未及进补植的每次扣 1 分		
合计			100			

表四：学生宿舍管理服务质量考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定 分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
宿舍管理	1	日常管理	(1) 宿管员不得擅自离岗或从事与工作无关的事。 (2) 巡查宿管要做好宿舍用电安全巡查，卫生清洁、男女混住及外来人员检查及上报工作。 (3) 做好学生晚归等数据的统计和报送工作。 (4) 做好宿舍钥匙管理管理。 (5) 受理宿舍范围内设施报修并向维修单位报告。	45	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2	突发事件处理	宿舍发生突发事件须遵照学院应急程序执行。积极配合学院有关单位处理善后工作。	责任项	如出现责任项事故一次性扣 45 分		
宿舍保洁服务	1	学生宿舍保洁质量	范围：房门、墙面、地面、扶手、楼梯、天花板、天面、雨篷、宿舍区大门周围等。 标准：目视无污迹、无纸屑、无积尘、无积水、无杂物。排水口畅通，水沟无污泥。(学生宿舍室内不在此考核范围)	15	每发现一处不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	宿舍垃圾清运及保洁管理	(1) 给保洁人员配备须的保洁工具和清洁剂，以做好保洁服务； (2) 有专职检查人员，每天定时检查督促，及时解决保洁缺陷； (3) 垃圾每天清运 2 次以上，垃圾桶桶身目视洁净，无粘附物。	10	每发现一处不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
服务态度服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范, 仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		

	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理， <u>逐件反馈</u> 。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	7	建立并落实服务承诺制度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。 2. 遵守学校规定的工作制度和 work 程序；	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。 2. 员工持证上岗。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	9	工作协调与配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生，一次性扣 5 分		
合计				100			

表五：保安服务质量考核表

项目	序号	服务内容	考核内容及标准	分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
秩序管理	1	校园秩序管理	1. 维护校园文明秩序，制止不文明行为。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		2. 维护校园环境卫生，制止一切污染校园环境行为的发生，制止乱丢、乱堆垃圾。				
交通管理	1	交通秩序管理	1. 维护校园交通秩序，按校方要求在 <u>规定地点、规定时间段</u> 站岗维持交通秩序，确保校园各路段畅通。	8	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		2. 维护校园车辆停放秩序，禁止车辆乱停放。				
治安管理	1	人员及车辆出入管理	1. 检查和登记进出校园的外来人员和车辆，杜绝闲杂人员、小贩及闲杂车辆和危险物品进入校园。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2	值班管理	负责消防监控中心的值班和监控工作，熟悉业务知识，按监控中心的制度操作，发现报警须立即到现场查明情况，未能查明原因须马上通知相关人员到场，直至事件解决为止。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	3	综治维稳管理	1. 按照要求配足安保人员，确保管辖范围内不发生外来人员抢劫、财物（包括校园内公共设施）被盗、入室盗窃等违法犯罪案件。（如是物业人员监守自盗，则一次性扣 30 分） 2. 在发生紧急事件时（如电梯困人、火灾、停电、治安案件等），5 分钟内赶赴现场，制止事态进一步发展，并报告学院值班领导。	34	每发现一次不符合扣 1 分（按发生危害或损失的轻重每次扣 5～34 分）。		

项目	序号	服务内容	考核内容及标准	分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
			3. 遵守学校工作制度和工作程序（准时上下班、按规定时间及地点站岗、按规定时间开关门和灯等）。 4. 遵守合同所规定的各项承诺标准。 5. 维护学院大型活动（新生报到、学生入学面试、用人单位招聘会、运动会等）的校方指定的临时停车场的停车秩序及防破坏安全管理。维持校园内一切车辆停放有序、规范，禁止一切车辆乱停放。				
消防安全管理	1	演习演练	协助学校保卫部门定期举办消防演习。	3	符合 5 分，发现一处不符合扣 0.5 分。		
	2	业务培训	定期举办保卫队员消防教育及培训活动。（每月不少于一次）。	2	符合 2 分，发现一次不符合扣 2 分。		
服务态度服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范，仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃、拾物不上交或以权谋私的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理， <u>逐件反馈</u> 。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		

项目	序号	服务内容	考核内容及标准	分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	7	建立并落实服务承诺制度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 遵守学校规定的工作制度和工作程序；				
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 员工持证上岗。				
	9	工作协调与配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	10	如发生，一次性扣 10 分		
	合计				100		

表六：物业管理服务质量考核评分表

广东工程职业技术学院物业管理服务 年 季度考核结果处理意见表

序号	项目	规定 分值	测评 得分	分项 比例	分项 得分	存在问题及建议	说明
1	物业维修服务	100		25%			若有单项评分低于 60 分（不含 60 分）的，则本表总分按照最低单项评分打分。
2	学生宿舍 管理服务	100		25%			
3	保洁服务和有害生物防治	100		20%			
4	绿化服务	100		5%			
5	保安服务	100		25%			
总 分				100%			

统计人签名：

20 年 月 日

考核负责人校对：

20 年 月 日

后勤审批：

20 年 月 日

表七：物业管理服务质量季度考核结果处理意见表

广东工程职业技术学院物业管理服务 年 季度考核结果处理意见表

基本项目考核得分		被扣分值		奖励分值		总分	
考核负责人建议	<p>说明：简要介绍考核表的发放和考核情况，考核中提出的问题和改进措施，对照考核结果和合同条款提出处理建议。</p> <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>						
学校意见	<p>说明：对考核流程和考核结果进行审核。</p> <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>						
<p>考核奖罚标准：基准分（满分）为 100 分。</p> <p>（1）4 如果各项服务指标达到要求，学校师生对物业公司服务质量的满意率≥ 85 分，学校不扣罚物业管理费；</p> <p>（2）$60 \leq \text{得分} < 85$ 分的，学校扣当季度物业管理费的 5%，余下支付给物业公司；</p> <p>（3）得分< 60 分的，学校扣季度当季度管理费的 20%，如果在合同期内考核得分小于 60 分达两次，学校有权与物业公司终止合同，且校方无需向物业公司支付任何赔偿。</p> <p>（4）物业公司在执行本合同中，因工作出色，能提供合理化建议并取得较大成效，或为挽回重大经济损失有特殊贡献，经学校确认，给予奖励，奖励得分和金额视具体情况，经学校研究决定。</p>							

第四章 费用支付及物业服务考核

1. 物业管理费实行按季度支付，在下个季度第一月内支付前一季度的物业管理费。
2. 签订合同后 10 天内需向学校交纳合同总金额的 5% 作为履约保证金(该保证金不计利息)，合同期满时，与新的中标者清点移交完成所有手续后，一个月内将保证金余额返还。
3. 物业管理服务考核和物业管理费的扣罚
物业管理服务考核和物业管理费的扣罚分为两种方式综合考核：
 - 3.1 季度考核：即每季度由学校考核小组考核当季度的物业管理服务质量，按各单位的评分结果综合计分，并按照考核标准，学校给付物业公司当季度物业管理费。
 - 3.2 日常考核：即是在日常的物业管理运作中，学校主管部门检查工作中发现的具体岗位的违规行为，或接到服务对象的投诉，经调查属实的，按照日常管理考核标准，给予具体岗位或违规事件的处理。
4. 物业管理服务季度考核标准, 具体扣罚标准规定如下：
 - 4.1 如果各项服务指标达到要求，学校师生对物业公司服务质量的满意率 ≥ 85 分，学校不扣罚物业管理费；
 - 4.2 $60 \leq \text{得分} < 85$ 分的，学校扣当季度物业管理费的 5%，余下支付给物业公司；
 - 4.3 得分 < 60 分的，学校扣季度当季度管理费的 20%，如果在合同期内考核得分小于 60 分达两次，学校有权与物业公司终止合同，且校方无需向物业公司支付任何赔偿。
5. 合作年限 3 年（具体日期以合同为准），采用“1+2”合同管理方式，第一个合同年按考核办法考核当年总平均分数须 ≥ 85 分合同才继续生效，否则合同无条件终止，且校方无需向物业公司支付任何赔偿。
6. 重大事故。由于物业公司管理不善，致使发生财产重大损失达 50 万元以上或人员伤亡事故的，由物业公司承担经济赔偿责任并追究物业公司的法律责任。学校有权利终止本合同，且校方无需向物业公司支付任何赔偿。

第五章 校园物业人员工资标准

一、报价要求

★ 投标人投标时承诺：校园物业人员的工资标准直接影响校园物业管理的服务质量，物业公司人员的基本工资月工资报价不得低于现行的广州市执行的最低工资标准，岗位津贴参照广州市物管行业领域的相关规定进行，需合法用工，并购买五险一金，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

二、工资调整

合同期内，如广州市最低工资标准发生调整时，此次招标物业服务人员基本工资标准低于调

整后的广州市最低工资标准，则随广州市最低工资标准进行调整，费用增加部分由物业公司自行承担；否则维持此次招标工资标准不变。

三、人员报价

1. 学校委托中标物业公司管理现有与校方签订劳动合同的工勤人员。物业公司需按照本公司管理标准管理该部分人员并每月向校方提供其考核情况（包括但不限于出勤情况、工作表现方面的考核）。

2. 物业公司需提供本次物业项目的人员工资报价清单（日后如有人员增减，将按本工资报价计算费用）。

第三部分 投标供应商须知

一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次招标不向中标供应商收取交易服务费。

二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90日历日。

三、 招标文件

3. 招标文件的构成

3.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书格式
- 6) 投标文件格式
- 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等

4. 招标文件的澄清更正

- 4.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有报名及购买招标文件的投标供应商，报名及购买招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已报名及购买招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。
- 4.2 根据采购的具体情况，集中采购机构可延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在规定的投标截止时间3天前，将变更时间在指定媒体上发布公告，并通知所有当时已报名及购买招标文件的投标供应商。

四、 投标文件的编制和数量

5. 投标的语言

- 5.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。

6. 投标文件编制

- 6.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。

- 6.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。
- 6.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
- 6.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。

7. 投标报价及计量

- 7.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
- 7.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

8. 投标保证金

- 8.1 投标供应商应按招标文件规定的金额和期限交纳投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。
- 8.2 投标保证金可以采用银行转账、银行保函（或《政府采购报价担保函》）等形式提交。采用担保函的，具体操作可参考我中心网站提供的相关担保办理指南。采用银行转账方式的，应在投标文件递交截止时间之前到达集中采购机构保证金账户。采用银行保函、担保函的，原件应在投标截止时间之前提交。投标保证金必须由投标供应商自有对公账户转出，不允许代缴，不接受银行柜台缴纳现金方式。

交纳办法如下：

- 1) 银行转账方式提交的：供应商登录广东省政府采购中心网上报名系统进行网上报名并缴纳了购买采购文件的费用后，在 8 小时内，保证金管理系统为各报名供应商分别生成保证金缴纳账户并公布到网上报名系统中。账户生成后，系统会向报名联系人的手机发送通知短信，接收到通知短信后，各供应商可以自行登录网上报名系统查看保证金缴纳账户并向该账户缴纳足额的保证金（因运营商或手机限制，短信有可能延迟或被屏蔽，各供应商也可以自行登录系统查询账户）。

每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户。

投标供应商填写银行交款票据时，必须清晰填写采购项目编号和投标供应商全称。否则有可能造成保证金退还的延误。

- 2) 采用银行保函提交的：

- ① 采用招标文件提供的格式或集中采购机构接受的其他格式；
- ② 由中华人民共和国境内的银行出具的银行保函；

- ③ 有效期超过投标有效期 30 天。
- 3) 采用政府采购投标（报价）担保函提交的：
 - ① 采用采购文件提供的格式或集中采购机构接受的其他格式；
 - ② 由专业担保机构出具的政府采购投标担保函；
 - ③ 有效期超过投标（报价）有效期 30 天。
- 4) 递交投标（报价）文件现场除银行保函、担保函外，不收取其他任何形式的投标保证金。
- 8.3 如无质疑或投诉，未中标的投标供应商保证金，在中标通知书发出后5个工作日内原额退还；如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后5个工作日内原额退还。
- 8.4 中标供应商的投标保证金, 在中标供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。
- 8.5 有下列情形之一的，投标保证金将被依法不予退还并上交国库：
 - 1) 投标供应商在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
 - 2) 中标供应商在规定期限内未签订合同。
- 9. 投标文件的数量和签署
 - 9.1 投标供应商应编制投标文件正本一份和副本叁份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。
 - 9.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
 - 9.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
- 10. 投标文件的密封和标记
 - 10.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
 - 10.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
 - 10.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
 - 10.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

五、 投标文件的递交

- 11. 投标文件的递交
 - 11.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
 - 11.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
 - 1) 迟于投标截止时间递交的；
 - 2) 投标文件未密封的。

- 11.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
- 12. 投标文件的修改和撤回
- 12.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 12.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

六、 开标、评标、定标

见招标文件第四部分

七、 询问、质疑、投诉

- 13. 询问
- 13.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。
- 14. 质疑
- 14.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式向采购人或集中采购机构书面提出质疑：
 - 1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；购买本采购文件的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自购买采购文件之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；
 - 2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料（依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料）；采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。
- 14.2 质疑联系人：余先生
电话：020-62791628；传真：020-62791628；邮箱：gdgpc@aliyun.com(推荐使用)
地址：广州市越华路118号之一809室；邮编：510030

- 15. 投诉
- 15.1 投标供应商对采购人或集中采购机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。
- 15.2 政府采购监督管理机构名称：广东省财政厅政府采购监管处
地 址：广州市仓边路 26 号 8 楼
电 话：020-83188580、83188586、83188500、83188511
邮 编：510030 传 真：020-83357559

八、 合同的订立和履行

- 16. 合同的订立
- 16.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。
- 16.2 签订政府采购合同后7个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。
- 17. 合同的履行
- 17.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。
- 17.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%，签订补充合同的必须按规定备案。

九、 适用法律

- 18. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

第四部分 开标、评标、定标

一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

二、 评标委员会

4. 本次招标依法组建评标委员会。

三、 评标注意事项

5. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
6. 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。
7. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
8. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - 8.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - 8.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - 8.3 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；
 - 8.4 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；
 - 8.5 不同投标人的投标文件相互混装；
 - 8.6 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。

四、 评标方法、步骤及标准

9. 本次评标采用综合评分法。
10. 投标人资格审查和符合性审查
 - 10.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
 - 10.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意

见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

10.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术、商务及价格评审。

10.4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

11. 技术、商务及价格评审

11.1 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

评分项目	技术评分	商务评分	价格评分
分值	45	30	25

11.2 技术评审

技术评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术评审表》；

11.3 商务评审

商务评分项明细及各单项所占权重详见附表四：《商务评审表》

11.4 价格评审

11.4.1 投标报价错误的处理原则：

- 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；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。
- 2) 对投标货物漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。
- 3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

11.4.2 政府采购政策性扶持（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）：

- 1) 投标供应商为小型或微型企业时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值为 6%），即：评标价 = 核实价 $\times (1 - C_1)$ ；
- 2) 本条款所称小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划分标准，并且提供本企业承担的服务；
- 3) 投标供应商认为其为小型或微型企业的应提交《中小企业声明函》，并明确企业类型，并提供最近年度经审计的财务报表，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
- 4) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。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；
- 5) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福

利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

11.4.3 评标价的确定：按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。

11.4.4 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 25$$

11.5 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

11.6 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，采购人或者集中采购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。

12. 中标供应商的确定

12.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总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。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

12.2 中标价的确定：除了按 11.4.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。

12.3 根据评标委员会的评标结果，采购人依法确定中标供应商，也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

13. 发布中标结果

13.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)，广东省政府采购网(www.gdgpo.gov.cn)，广东省政府采购中心网(www.gpcgd.com)。

13.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出经采购人确认的《中标通知书》，中标供应商应以书面形式回复，确认收到。

13.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

序号	要求
1	与投标邀请函中投标供应商资格要求一致。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3. 未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

序号	要求
1	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算（第一年预算资金 278 万元，第二年预算资金 292 万元，第三年预算资金 300 万元）。如果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，将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；投标人能证明其报价合理性。
2	对标的没有报价漏项。
3	按要求缴纳了投标保证金。
4	提交投标函。投标文件完整且编排有序，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求签署、盖章。
5	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件签署、盖章(原件)。
6	满足《用户需求书》中标注有“★”号的条款。
7	投标有效期为投标截止日起至少 90 天。
8	商务文本已提交。
9	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
10	如有报价修正的，投标人按规定要求书面确认。
11	未出现视为投标人串标投标所列的情形。

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

- “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
- 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
- 如果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，将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。

附表三：技术评审表

序号	评审项目	分值	评分标准	分值
1	总体及日常服务管理方案	8	服务及管理方案全面满足招标人需求，最优得 8 分，其次以 2 分递减，最低得 2 分，不提供不得分。	8
2	管理机构设立方案、运作流程	3	管理机构设立方案完善，运作流程清晰，最优得 3 分，其次以 1 分递减，最低得 1 分，不提供不得分。	3
3	工作人员配备方案:针对本项目拟派项目经理（项目负责人）、关键技术岗位与服务人员素质、工作经验等情况横向比较进行评分	13	<p>投标人拟派的项目经理的聘用合同、简历、学历、职称及物业管理业绩和年限等证明材料及相关资格证书复印件（加盖投标人公章）、投标截止日期前三个月内任意一个月的参保证明（加盖社保管理部门及投标人公章，并在参保证明上标注出项目经理参保情况）。</p> <p>1、拟派项目经理学历高、资质足、管理经验丰富，履历最优得 3 分，其次得 2 分，第三得 1 分，其余不得分。</p> <p>2、投标人拟派的各部门或关键技术岗位人员配置情况（聘用合同、性别、年龄、学历及相关工作经验、资格证及相关证明材料、资格证书复印件（加盖投标人公章）、2017 年以来的单位职工参保证明（加盖社保管理部门及投标人公章）。人员配置数量充足，根据岗位配置人员（主任（经理）除外）最多者得 10 分，次者得 6 分，第三名得 3 分，其余提供人员配置材料得 1 分，不提供人员配置材料不得分。</p>	13
4	员工培训方案	2	提供详细员工培训方案，最优得 2 分，其余得 1 分，不提供不得分。	2
5	详细服务方案	11	保洁、宿舍管理、工程等各细项服务方案、管理方案、服务措施，服务方案科学合理、措施具体，方案针对性、可行性强，最优得 11 分，次者得 7 分，第三名得 4 分，其余提供人员配置材料得 2 分，不提供详细服务方案不得分。	11
6	管理平台	5	具有后勤一体化管理平台，提供平台运行方案，最优得 5 分，次者得 3 分，其余得 1 分，不提供不得分。	5
7	应急管理能力及特色服务	3	提供针对本项目的应急管理服务内容 & 特色服务，有较强的实用性及可操作性，应急管理方案科学合理、措施具体，方案针对性、可行性强，最优得 3 分，其次以 1 分递减，最低得 1 分，没有提供应急管理方案、或应急管理方案不具备科学性、合理性和可操作性的不得分。	3
合 计		45		45

附表四：商务评审表

序号	评审项目	评审标准	分值
1	经营状况	考核投标人 2015-2017 年会计师事务所审计的财务会计报告。 三年盈利的，得 7 分；二年盈利的，得 5 分；一年盈利的，得 3 分；其他得 0 分。	7
2	同类项目 业绩	投标人提供自 2014 年以来（以合同生效时间为准）的物业管理项目： 每提供一个单个合同金额不低于本项目第三年的采购预算（300 万元）业绩得 2 分，满分 10 分 须提供合同关键页复印件加盖投标人公章	10
3	企业荣誉	投标人获得工商行政管理部门颁发的守合同重信用证书情况，获得年限最多者得 10 分，次者得 8 分，第三名得 6 分，其余得 3 分，没获得不得分； 须提供工商行政管理部门颁发的守合同重信用证书复印件加盖投标人公章。	10
4	客户评价	对比项目客户正面评价，评价标准为优秀、良好、合格和不合格四个等级，评价为优秀等级最多得 3 分, 第二名得 2 分, 第三名 1 分, 其他不得分。	3
合 计			30

第五部分 合同书文本

物业服务合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：_____

受托方（以下简称乙方）：_____

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将_____（物业名称）委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：_____

座落位置：_____市_____区_____路（街道）_____号

占地面积：_____平方米

建筑面积：_____平方米

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

1.负责全校范围的楼宇内部（教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所）的卫生保洁（不包括小卖部及饭堂内部）；校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、公共厕所、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运；校内储水池、化粪池的内外部清掏；新生入校、毕业生离校宿舍清洁等卫生保洁。清洁物料及相关费用由乙方负责。

2.负责对校区内的绿化进行日常淋水、除草、松土、剪枝、整形、杀虫、施肥、防风、排涝、防杀等专业护理，营造良好的园林景观，美化采购人学院环境。中标人工作需要的设备、器具、工具、消耗的农药、肥料等物料费用由乙方负责。

3.负责学校有害生物防治，消杀蚊、蝇、蟑、蚁、蜂、鼠、蛇等，必须按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保控制在达标范围内。消杀物料及设备由乙方负责。

4.负责全校范围建筑主体、配套设施、水电设备、水电计量的抄表、门窗桌椅日常维修、包括给排水系统、供配电系统、弱电系统等维修维护，管理范围内每次单项单件单价 100 元以下（含 100 元，以材料采购单价为准）由乙方负责，100 元以上（含 100 元）的耗材由学校采购或经学校同意后乙方采购。零星维修范围：门、窗、锁、玻璃、墙面、地面等的更换及维修；水电的维修（电灯、电线、风扇、插座开关、排气扇、水管、卫生间冲水设施、厕所疏通、水龙头的维修

及安装更换);桌椅板凳等各类木工维修;包括学校的所有自有空调每年至少1次清洗工作。

5.严格执行《广东省高等学校学生公寓(宿舍)管理办法》,足额配备宿舍管理员对我校学生宿舍进行管理。协助、配合学院做好对学生宿舍的建设,做好对学生承担的日常生活服务工作(报修受理、维修跟进、急病、物品保管、失物登记等)。

6.严格执行《广东省高等学校内部治安保卫工作实施意见》的要求配备保安人员负责校园治安、交通、消防、突发事件处置等工作,对我校各出入口、建筑物及校园进行安全管理。

7.协助校内电梯、消防、高压电房、空调等维保单位进行日常管理。

8.负责学院搬运等各种临时性项目的服务保障工作。

9.乙方派驻学校人员需穿着统一制服,并按照有关要求配足配齐岗位要求的各类设施设备及物资。

10.配合为学校重大会议、庆典、招生、考试、入学、军训、晚会、招聘会、毕业等活动制定专门方案,调配保安、保洁、维修、会务等工作人员全力支持。其中学生入学、运动会、学生毕业三项重大活动,需无条件配合学校,临时调拨不少于50人供学校调配。

11.乙方工作人员的录用:现服务于学校的安保人员、宿舍管理员、保洁人员、绿化养护员、维修保养员等,符合乙方的入职条件且本人愿意转入乙方,经学校同意后,由乙方按照学校招标文件中各类工作人员录用条件的要求,自行审核择优录用。

12.乙方必须接受学校委托管理现有与校方签订劳动合同的工勤人员(30人以内),乙方需按照本公司管理标准管理该部分人员并每月向校方提供其考核情况(包括但不限于出勤情况、工作表现等方面的考核)。学校自有工勤人员离职或退休,乙方需按本次中标岗位工资标准补充人员。同时,根据学校服务区域实际变化,物业人员相应增减(所增减的物业管理费按照本次人员工资报价标准结算,不再另行支付其他费用,即:增减物业管理费=增减人数*应标人员工资报价),报价以《人员工资报价》表为准。

13.学校不提供乙方人员住宿宿舍,仅提供两间物业管理公司办公用房。

14.乙方需提供后勤一体化管理平台供学校使用,该平台包括但不限于以下功能模块:师生报修、宿舍管理、耗材管理。

15.学校交办的其他工作。

第三章 委托管理期限

委托管理期限为_____年。自_____年_____月_____日时起至_____年_____月_____时止。

第四章 乙方基本要求

1.乙方需具有由公安机关发的《保安服务许可证》(投标时提供证书复印件)或承诺在签订合同后30日内持有公安机关发的《广东省自行招用保安员的单位备案回执》(投标时提供承诺文件)。

2.乙方应严格按照学校要求配足配齐岗位人员,所有派驻学校的人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证,每学期开学初2周内由乙方提供队伍人员相关证件复印件给学校备存,校方对物业工作人员的持证情况、劳动用工制度、合同履行的执行方面进行监督检查。人员的聘

用及辞退必须首先征得学校同意后方可进行，乙方每月底前向学校提供人员录用资料和进出人员花名册，校方作为备案资料。

3. 乙方不得将整体或部分物业管理责任以及利益对外转让，在未征得学校同意情况下禁止对外转包或分包个别物业管理项目；涉及学校产权的房屋管理费、场地管理费、水电费、车辆停放管理费以及其他应由学校负责的收费项目，均由学校财务部门负责收取，乙方不得在管理过程中进行未经允许的经营和收费行为。

4. 乙方聘用的员工如发生人身意外、工伤事故、触犯法律、发生劳资纠纷等，所有责任由乙方承担，学校不负任何责任。乙方员工在聘用期间损坏或盗窃学校的财物，如经查实，由乙方负责赔偿。

5. 乙方应严格按照《广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位设置表》配足配齐所需人员，否则学校可视违约情况给予扣减管理费直至解除合同处置。

6. 乙方提供社保缴纳承诺函：承诺中标进驻后须按照国家、省、市有关法律法规文件规定，负责为员工缴纳社保部门规定应缴的养老、医疗、失业等社会保障项目费用，以及法律法规要求企业须为员工办理的其他费用（如住房公积金等），同时乙方每月向学校提供项目全部员工的社保上缴材料复印件等。乙方聘用人员的工资待遇不能低于当地政府规定的最低工资待遇标准，若因乙方不为员工购买社会保障等原因引起员工劳资纠纷，所有责任由乙方负责，学校概不负责。同时学校将扣除乙方为在岗员工应缴而未缴社保的全部费用。若因劳资纠纷原因导致学校利益受损的，除负相关法律责任外，需赔偿学校一切损失。同时乙方应负责做好员工的计划生育、各种保险、安全等管理工作，如因管理不善出现违法违规事件，给学校造成损失，由乙方负责所有的法律、经济责任，学校概不负责。

7. 乙方须在签订合同后 1 个月内购买每年保险金额不低于人民币 5 万元的物业管理责任保险，并向学校提供保险合同、保险发票复印件备案。

第五章 物业服务工作要求

1. 在学校的直接管理指导下，学校各处（室）、院（系）、教学教辅单位协助监管下，根据学校校园建设、师生需求等情况，建立完科学、系统、专业、高效的物业管理服务体系和各项规章制度，有效联动、协调各部门人员开展物管服务工作，按学校要求落实完成各项日常任务及重大活动任务，为学校提供符合行业标准、规范的校园安保、消防、公寓管理、设备管理、场地管理、清洁、绿化、小型维修等服务。服务人员、工具、材料、服装、用品等全部由乙方承担，日常管理由乙方负责。

2. 乙方驻校机构应设有物管服务办公室、清洁绿化部、维修部、宿管部、保安部，具体人员安排及要求见《广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位明细表》（以下简称《人员明细表》）。

广东工程职业技术学院校园物业管理服务岗位明细表

序号	主管部门	部门	岗位/地点	岗位内容	岗位	备注
1	后勤处	物管服务办公室	中心主任兼办公室主任	负责校园全面物业管理工作,做好物管各部门、与校方各单位的协调沟通,根据校方要求负责全校电梯管理。	1	持特种装备作业人员证或电梯安全管理员证上岗
		小计				1
2	后勤处	维修部	行政楼、学生宿舍、实训楼、教学楼	处理教学区办公室、课室、实训室、图书馆日常报修、小型安装等;教学区路灯、供配电房、给排水设备房、学生公寓区域内路灯、学生宿舍内设备(含电脑桌、椅)及多个强弱电房、学校自有空调和发电机维修保养;所有学校自有空调检查、维修工作,发现问题及时上报。应急突发事件报告并及时处理。负责全校办公室、课室门窗、学生宿舍桌椅维护,校内房屋及公共区域等公共设施设备巡查、维修以及房屋墙面、地面修缮;包括学校的所有自有空调每年至少1次清洗工作。	1	早上八点至下午六点保证保持7名电工同时在岗值班。(持相关资格证上岗)
					1	
					1	
					1	
					1	
					1	
					1	
			晚上值班	处理晚上紧急报修及领导交代其他情况	1	此岗位保证下午六点至第二天早上八点保持1名电工同时在岗值班。(持相关资格证上岗)
小计				8		
3	后勤处	清洁绿化部	负责全校范围的楼宇内部	负责全校范围的楼宇内部(行政楼、教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所)的卫生保洁(不包括小卖部及饭堂内部)等区域卫生清洁工作	7	此岗位保证早上八点至下午六点保持13名清洁工同时在岗值班。学校紧急情况下需无条件支持学校关键区域进行清洁。
			校园公共区域卫生	校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运;校内储水池、化粪池的内外部清掏等区域卫生清洁工作	6	
			校园绿化岗(兼杂工)	办公楼、教学区、广场等校园室内外绿化浇水、施肥、修剪、补种、除草、防虫。兼勤杂、搬运等临时性工作。	3	
		小计				16

4	后勤处	宿管部	东区学生宿舍 1-6 栋管理员	负责学生宿舍日常管理,做好宿舍出入登记、大件物品进入管理、报修登记反馈、卫生检查、钥匙管理、入住退宿管理、突发事件处理、值班室清洁等工作。	1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			东区学生宿舍 7 栋管理员		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			中南、中北宿舍管理		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			西区学生宿舍 1-4 栋管理员		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			东区 8-10 栋宿舍管理员		2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
		小计			7	
5	安保处	保安部	巡逻岗 (兼班长)	负责校园所有区域的安全巡查工作,检查区域内的治安、消防和车辆停放、通行情况,检查区域的外墙、消防设施、门窗、玻璃、照明等房屋及公共设施设备的使用情况,公共区域水电照明的开\关;及时发现和处理区域内发生的各类安全事件。	2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
			正门岗		2	此岗位保证 24 小时保持 2 人同时在岗
			东区运动场		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
			西区学生宿舍		1	此岗位保证 24 小时保持 1 人在岗
		小计			6	
总 计					38	

派驻学校的所有人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证，每学期开学初 2 周内由乙方提供队伍人员相关证件复印件给学校备存，校方对物业工作人员的持证情况、劳动用工制度、合同履行的执行方面进行监督检查。人员的聘用及辞退必须首先征得学校同意后方可进行，乙方每月底前向学校提供人员录用资料和进出人员花名册，校方作为备案资料。

一、物管服务办公室工作及要求

根据委托合同、学校实际，按照相关职能部门要求，做好与校方各部门的协调沟通工作，做好物管中心内部人员管理、人员培训、协调沟通，按照合约严格、到位落实完成各项任务。

1. 人员要求：

物管服务办公室主任任职要求：大学专科或以上文凭，持特种装备作业人员证或电梯安全管理员证，有高校或大型社区物管经验不少于 3 年，对高校物管服务有较深刻认识，综合协调能力强，服务意识、表达能力强，形象佳，有亲和力。

2. 办公室工作内容及要求

2.1 全面做好校园物管服务的工作计划、人员安排、人员培训、工作落实、绩效考核等工作，提供优质物管服务，高效保障学校教学、科研、师生生活有序、正常运转。

2.2 主管会议制度。每周定期召开部门主管会议，总结上周工作、部署本周工作，协调解决问题、开展各项工作。

2.3 人员培训制度。定期做好各部门、各岗位针对性、专业性系统培训和学习。

2.4 工作考核制度。制定并执行各岗位的工作考核机制，充分有效调动各部门、各岗位提供优质物管服务。

2.5 工作报备制度。每月定时向学校报备物管服务工作的本月工作计划、上月工作总结，每年度、每学期提交工作计划、工作总结，保障有效、高质开展工作。

2.6 工作联动机制。制定好符合学校实际的工作机制，定期与不定期相结合开展各部门联动检查、联合清查的专项工作。

2.7 在岗人员登记。按学校管理部门要求提供各岗位人员在岗情况及人员安排表。

2.8 工作档案规范。对各部门、各岗位设置规范的档案管理制度，严格按照要求做好工作检查、处理等台账记录，尤其是特殊设备、特殊值班岗位，应符合法规、政策要求。

2.9 接待和处理服务投诉咨询。热接待师生的来电、来访，受理投诉和咨询，遇到问题或故障诉求，务必及时协调各部门人员尽快解决处理，如有其它外因不能及时解决，则需耐心做好解释和说明的工作。同时做好投诉、咨询的记录统计。

2.10 每年寒暑假、法定假日期间，做好各部门的工作统筹分配和值班人员安排，完成假期专项任务。

2.11 负责全校的安全保卫、清洁卫生、宿舍管理、清洁、水电、维修等工作的检查监督、投诉调查并协助处理；和维修部联合对全校水电表抄取，统计、填表、报送等。

2.12 负责学校所有电梯的运行管理和监控，协助电梯维保工作等。

二、维修部服务具体内容与要求

根据学校需要，有效解决小型应急型维修（含日常水电冷基本维护维修及报修，开关、门窗、

锁等维修)保证校园设备设施正常运转提供高效、优质的服务,包括学校的所有自有空调清洗工作。

维修工具、劳动保护用品等所有维修所需工具费用均由乙方负责。

100 元以下的空调、水电等维修耗材费用由乙方负责;100 元以上(含 100 元)的耗材由学校采购或经学校同意后乙方采购。

(三) 人员要求

3. 维修部班长岗位任职条件:中专或以上学历,持有电工上岗证、职业资格证中级或以上,熟悉水电维修,有水电维修经验不少于 3 年,工作认真,态度严谨,协调沟通能力较强,责任心、服务意识强。

4. 电工岗位需持有电工上岗证,人员持有相关资格证中应保证有电工操作证、焊工证、高压入网证、给排水管道操作证各不少于 2 人。电工还需兼负空调维修、焊工、水泥工、木工等工作,岗位任职条件:中专或以上学历,工作认真负责,责任心强。

(二) 具体服务内容和要求

为学校提供基础设备设施运行管理、小型维修 24 小时服务。具体见设备清单表。

1. 维修岗实行 24 小时值班制度,保证全天候服务。

2. 基础设备设施监管、报修、投诉管理。

2.1 设报修、投诉受理中心,提供 24 小时电话报修服务,接受故障报告、报修、投诉、咨询服务。

2.2 结合学校实际,加强软硬件及技术投入,建设网络报修平台,优化报修程序,提高维修效率。

2.3 有专人负责报修工作的收集、记录和联系,保证师生报修快捷方便及落实;

2.4 设专人负责跟进、记录和反馈,有效投诉处理率应达到 100%,投诉回复率达到 100%,整改及时率应达 99%。

3. 基础设备设施运行管理

3.1 校园高低压电、水泵、中央空调、BA 系统、远程系统、分体空调、给排水等专用设备的运行管理。

3.2 校园内道路、墙体、天花、栏杆、地面、管道、垃圾堆放点、电路、门窗、锁、窗帘、风扇、开关等基础设施的运行管理。

3.3 派专人负责跟进各项专用设备(高压电房设备、供冷、供热、)专项外包的维保维修,协助维保单位开展维保维修工作,并做好监管与记录。

3.4 安排人员做好日常设备的运行情况巡查并记录,遇有故障及时通知维保单位,或上报学校,以最快速度解决。

3.5 安排人员做好基础设施的巡查检查工作,发现故障、问题及时上报,尤其涉及安全性问题,属于乙方处理范围内的即时处理,不属于乙方处理范围内的及时上报,以最快速度处理解决。否则导致的安全责任后果由乙方承担。

3.6 乙方建立公共设备、设施故障反馈信息网络平台，为师生提供共同参与监管设备设施的渠道，增加设备设施监管信息获取来源，以提高故障发现、解决效率，创建安全、美好校园。

3.7 负责校园供水系统管理工作。包括：加压水泵房、水池、供水管网，供水信息（停水公告）的公布，保证正常供水。

3.8 负责校园内供电系统管理，包括各高低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员应符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校园供电正常（不含高低压配电设备专项维修）。

3.9 负责学校的所有自有空调每年至少 1 次清洗工作。

4. 校园小型维修及维修管理

4.1 小型维修范围：电器开关、插座、地面、门窗、玻璃、锁、音响、器材、灯管、照明、水龙头、护栏、课桌椅及各类家具，供水、供冷、管道维修，（不含家电、监控、消防、安防系统和多媒体、电脑等教学设备专业维修）维修维护服务，小型安装，不含设备更换。

4.2 负责校园办公楼、教学楼、学生宿舍、公共场所范围的小型维修（每次每项 100 元以下），乙方需派维修工负责，维修材料费用由乙方承担，更换后报废零部件需交回学校管理部门登记统一核销。

4.3 所有维修建立报修登记及回执制度，报修单上应有维修人员、报修人（部门或教师或学生）签名，维修记录一式四联，所有学校维修小项目原则上需 24 小时内维修完成，如不能完成需报学校管理部门登记。

4.3.1 报修人申报维修应给报修人回执。

4.3.2 各项维修应有维修时间承诺，并做好预约。

4.3.3 所有维修应有维修单、签字确认等记录，作为核算依据。

4.4 设备设施的维护维修及时到位，急修报修需 20 分钟有工作人员到现场，小修（单个项目单件维修材料费金额在 100 元内，即时处理，24 小时内完成。中修（单个项目单件维修需要多人较长时间完成的工作或材料费多于 100 元以上需校方落实的维修工作）预约时间处理，在商定时间内完成，并反馈给报修人。大修（维修难度较大、影响范围较广、材料需定制采购、人员需要较多的维修项目）与学校后勤处积极沟通解决方案，。凡超过 24 小时不能解决的故障，应通知校方主管部门及相关部门。

4.5 每年毕业生离校、新生入学前，按职能部门要求对学生宿舍所有水电（包括但不限于风扇、空调、水电设施设备）、家具（电脑台、凳、床、衣柜等）进行全面维修维护，确保新生开学顺利入住。

4.6 每年寒暑假，按职能部门要求对校内各课室、实训室内课桌椅、风扇等进行全面维修维护。

4.7 做好校园其他施工单位实施的小型维修、基建工程管理，配合校园施工的设备设施支持。

4.8 电梯管理

4.8.1 管理人员专项负责，持证上岗。

- 4.8.2 日常做好巡查、检查，并做好台账记录。
- 4.8.3 发现问题及时上报学校，做好安全提示，并即时联系维保单位。
- 4.8.4 维修现场监督、跟进维修情况，及时反馈，并做好现场维修证照签字等资料。
- 4.8.5 负责按国家、行业要求规范做好日常管理，故障困人解救应急等。
- 4.8.6 做好日常管理、维保维修等资料整理，每季度集中一次上交学校。
- 4.8.7 负责做好电梯年审办理等工作。

（三）水电安全及日常维修培训工作

乙方须定期为水电工、焊工等维修员工进行培训，具体如下：

1. 做好全面节能培训工作。水电维修员工规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事，严格规范作业。
2. 员工持有相关资格证中应保证有电工操作证、焊工证、有高压入网证、给排水管道操作证、空调检修等持证上岗。
3. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务等。
4. 强化基本业务能力的培训，让员工熟悉学校环境及设施设备，强化巡查及检修等安全隐患排查，做到防患与未然。

三、清洁绿化除“四害”等服务具体内容与要求

负责全校范围的楼宇内部（教室、学生宿舍、会议室、实验室、办公室、公共区域、厕所）的卫生保洁（不包括小卖部及饭堂内部）；校区主干道和生活区道路、广场、电梯、运动场、公共厕所、排洪渠、排洪沟、绿化带、垃圾中转站、雨水井、沙井、屋顶排水沟及天台的保洁及清运；校内储水池、化粪池的内外部清掏；新生入校、毕业生离校宿舍清洁等卫生保洁。所需清洁物料及相关费用由乙方负责。

负责组织人员对学校进行有害生物防治，不仅限于消杀蚊、蝇、蟑、蚁、蜂、鼠、蛇等。

负责对校区内的绿化进行日常淋水、除草、松土、剪枝、整形、杀虫、施肥、防风、排涝、消杀等专业护理，化肥、除草剂等所有绿化所需物品、工具费用均由乙方负责。

（一）人员要求

1. 保洁员岗位任职条件：年龄不超过 55 岁，身体健康，讲卫生，爱干净，工作认真负责，责任心、服务意识强。
2. 绿化工岗位任职条件：年龄不超过 50 岁，具有园林绿化相关证书，身体健康，讲卫生，爱干净，工作认真负责，责任心、服务意识强。

（二）保洁内容及要求

1. 教学区

- 1.1 公共区域、课室地面卫生（包括课桌椅）、过道、楼梯、平台、连廊、公共厕所每 2 个小时循环保洁。

1.2 公共课室地面、课室地面卫生（包括课桌椅.）、讲台、桌子每次课后保洁 1 次，门窗每周清洁 1 次。

1.3 报告厅、会议室每次使用后即保洁 1 次，无使用期间每周保洁 1 次。

1.4 栏杆、玻璃每周清洁 1 次。

1.5 箱体内侧面、镜面及各层门套每周消毒、保洁 2 次，每月用钢油保养 1 次。

2. 行政楼

2.1 公共区域地面、公共厕所、通道每天清洁 2 次（上下午各 1 次），厕所每 3 小时循环保洁。

2.2 门窗、楼梯、扶手每天保洁 1 次。

3. 室外运动场

3.1 各运动场地每天保洁 1 次。

3.2 有大型活动时安排现场循环保洁，及时清理垃圾。

4. 校园垃圾桶配置合理、充足，管理到位，保持清洁，每天清理不少于 2 次，及时清运垃圾至学校指定地点；大型活动循环清理；每周消毒 1 次。

5. 负责将校内所有垃圾清运至指定收纳点，并进行分类打包，每天进行清运，不得囤积垃圾。

6. 排污沟渠、绿化带循环保洁，沙井每月清理 1 次，平台、架空层、路面每两个月用水冲洗 1 次，建筑物天面每月保洁 1 次，如遇恶劣天气需立即清理。

7. 校园宣传栏、阅报栏、布告栏、门牌、走廊壁画、烟感器、指示灯、消防栓、消防箱、监控探头外壳、灯具灯罩等每周清洁 1 次。

8. 校园建筑公共区域墙面、天花、窗户（花窗）每月清洁 1 次；在合同期内根据学校要求至少清洗所有建筑外墙 1 次。

9. 学校内所有化粪池每年清洗至少两次，如有异常需随时清理，确保化粪池无堵塞，无臭味及污物外溢。

10、校园内各部门办公室内部（除学校指定少数办公室外）保洁及日常管理由使用部门自行负责，不纳入本项目服务范围。

11. 学校全部饮用水池每年清洗、消毒两次。

12. 乙方不负责校园内饭堂、餐厅、商业网点的内部物业管理项目。

13. 重要活动或特殊时期无条件根据学校要求提供大清洁、保洁服务。

（三）保洁质量要求

1. 地面、过道、平台干净、无杂物垃圾、无积水。

2. 厕所的厕槽、马桶、水台、地面及排水沟，无污迹、无异味、无积水；干净、无积水、无异味。

3. 玻璃无污渍、无青苔，干净明亮。

4. 公共区域无杂物垃圾、通道通畅。

5. 电梯地面、箱体内侧面、镜面及各层门套无垃圾、积水、杂物、污渍、锈迹等。
6. 栏杆无污渍、锈迹等。
7. 建筑楼内庭、空地、单车停放处、绿化带，无纸屑、烟头、垃圾、余泥、杂物、积水、树叶（尽可能减少路面的树叶数量）。
8. 沟渠、沙井无堵塞、无蚊虫孳生，暴雨期间及时疏通排水口。
9. 垃圾桶无垃圾溢出、乱张贴、异味、污迹等；
10. 公共区域天花、墙壁、宣传栏、门牌、各类指示灯、照明灯、各类设施无蛛网、灰尘、污迹。
11. 校园无卫生死角、无臭味。

（四）校园绿化工作内容及要求

1. 校园绿化整体参照省城市绿地养护质量标准二级进行规范养护工作，重点区域（校门周边、教学区）按一级标准执行。

2. 绿地养护

2.1 绿化养护技术措施基本完善，植物配置基本合理，裸露泥土不超过 10%。

2.2 树木生长正常，新建绿地各种植物三年内达到正常形态（接收时验收不合格除外）。树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死杈，分枝点合适。行道树缺株不超过 1%，绿地内无死树。

2.3 落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常。在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶、虫网叶片的株数不得超过 10%，正常叶片保存率在 85%以上。

2.4 草坪及地被植物整齐一致，覆盖率在 90%以上，草坪内杂草率不得超过 20%。

2.5 垂直绿化应根据不同植物的攀援特点，采取相应的技术措施，视藤本植物生长习性，覆盖率在 70%以上。开花的藤本植物能适时开花。

2.6 病虫害控制及时，树木有蛀杆害虫的株数不超过 3%，在园林树木主干、主枝上平均每 100cm² 介壳虫的活虫数不得超过三头，较细枝条上平均每 30cm² 不得超过八头，且平均被害株数不得超过 5%，被虫咬的叶片每株不得超过 8%。

2.7 绿地基本整洁，绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）随产随清，绿地内大型落叶（如棕榈类）当日清理。

2.8 绿地中基本无杂物、搭棚等现象。

2.9 竹类生长茂盛，翠绿、基本无病虫害、基本无枯竹、无倒塌。

3. 行道树养护

3.1 树木高度、密度、形态、树冠的大小基本达到均匀一致，行道树树干基本直立，倾斜数量不超过该路段行道树 10%。

3.2 全路段缺株植物不超过该路段的 10%，补植树木应保持与原品种规格基本一致，缺株、倒伏、受损的树木能及时扶正、支撑或补种。折断或劈裂枝，做到去除残桩或修平断（裂）口。

3.3 机动车行驶道路行道树分枝点应以 2.5m 为宜，其主干 2.5m 以下的分枝应全部剪除。行

道树树冠下缘线的高度基本一致，并不低于 3.5m；顶部高度应根据树种确定且一致。道路中线垂直上方保留 1.0m~1.5m 的透光通道。

4. 综合管理

4.1 根据校园高大乔木的生长情况，做好每年的高空修剪计划，报送学校，并协助学校做好高空修剪工程现场监督工作。

4.2 绿化工具齐全，定期维护和保证绿化设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。

4.3 进行防治病虫害、施肥、绿地使用、新种植和移除植株等工作，应提前知会校方，并出具相关施工公告。

4.4 协助校方做好白蚁、红火蚁防治工作，加强对白蚁、红火蚁为害易发植物品种的监察，发现为害迹象应立即通知校方主管部门，协助防治工程人员处理现场，对倒伏树木按防治要求及时处理，避免加重为害程度。

4.5 对已枯死的或被台风暴雨刮断的树枝，经检查无白蚁为害后及时将树头挖走，清理断枝残叶，防止白蚁孳生。

5. 自然灾害应急处理

5.1 有完备的《绿化应急工作预案》，如遇突发事件时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

5.2 台风季节应提前做好防风措施，修剪枯枝、残枝、败叶，对新种或易折断的植物进行适当的支撑、加固（如支架绑扎等）。

5.3 台风过程中，安排应急值班人员，2 小时内排除险情，协助维护校园正常秩序。

5.4 台风过后应及时扶正，清理断枝落叶等。

6. 学校重要活动

6.1 有完备的《绿化应急工作预案》，如遇学校重要活动或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

6.2 为学校的重大活动（迎新典礼、毕业典礼、重大会议等）提供绿植盆栽、盆花布置会场，费用由乙方承担。

（五）清洁绿化培训工作

乙方要定期为清洁绿化员工进行培训工作，具体如下：

1. 清洁绿化员工规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事。

2. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务，礼貌用语等。

3. 基本业务能力培训，让员工熟悉学校环境及设施设备，加强业务能力及职业道德水准。

（六）有害生物防治工作内容和要求

1. 制定消杀计划，实施病媒生物防治工作，全面消杀和重点防制相结合，巩固除四害及白蚁防治达标结果，并按除四害及白蚁防治的频率要求做好消杀登记。

2. 必须按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保控制在达标范围内。

3. 必须要求工作人员注意药物的使用安全，投施药时需要防护的部分，并采取有效的防护措施。所使用的灭鼠杀虫药物按国家规定要有“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物，严禁使用急性灭鼠药或其它明文禁用药物。如药物使用不当引起人畜或其他责任事故应承担全部责任。

4. 负责所投放的灭鼠药等所有药物的清扫回收，鼠迹、虫迹的清扫。

5. 必须积极配合学校开展爱国卫生防疫等工作。

6. 严格执行有害生物防治消杀频率和标准

6.1 老鼠：全年防治，每月二次全面投放饵剂，检查鼠害情况，室内有鼠害要随时（24 小时内）进行处理，外环境要有高标准防鼠设施。每 15 平方米标准房间布放 20×20 厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过 3%；有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%。不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。

6.2 蚊子：全年防治，根据实际情况每月度两次全面消杀。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%，每 500ml 积水蚊幼及蛹不超过 5 只。

6.3 蟑螂：每年防治时间 12 个月，每月度二次全面消杀。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。

6.4 苍蝇：每年防治时间 12 个月，每月度两次全面消杀。有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；防蝇设施不合格房间不超过 5%。蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

6.5 蚁类：全年防治，4 月至 11 月每月全面检查一次，发现白蚁及时（24 小时内）进行消杀。同一区域内全年发现白蚁不能多于 3 次。

6.6 蛇类：每季度进行一次防蛇布控，发现蛇要立即到场进行防治。

6.7 蜂等季节性害虫：全年防治，发现要立即到场进行防治。

四、宿管服务工作内容及要求

在学校直接管理指导下，根据学校学生管理要求，制定规范、系统、专业的公寓管理体系、制度及应急处理预案，建立完整的学生公寓管理档案，做好学生公寓的日常管理、生活秩序管理、公共秩序管理、宿舍纪律、安全检查、设备管理、巡查等工作，为学生提供优质的管理与服务。

（三）人员要求

宿管员岗位任职条件：中专或以上学历，年龄不超过 50 岁，身体健康，热爱宿管工作，热情大方，具有较强的沟通表达能力，责任心、服务意识强，有爱心、耐心。女生宿舍要求配备女性宿管员。

（四）宿管工作内容

1. 学生公寓的管理，每栋楼宇岗位实行 24 小时值班制（24 小时值班不因双休与节假日而中断）：学生出入管理、门口值班、大件物品出入管理、来访人员管理、接受维修报修及协调处理反馈、失物登记管理、设备管理等工作。人员进出高峰期，即早中晚上下课期间，值班员应加强秩序维护。

2. 配合学生工作部做好学生在公寓内违纪的教育管理工作，学生的日常思想品德、行为规范、法律法规教育。

3. 督促学生自觉遵守各项规章制度和作息時間，协助学校学生工作部及相关部门做好学生违规教育处理工作。

4. 学生宿舍区域秩序维护，学校出入制度执行，严格执行门禁制度，严格做好异性进出、来访管理。

5. 协助做好毕业生离校及新生入住工作，负责做好新生入住的用品配置检查、规章制度服务流程张贴和告知。

6. 按学校的要求配合做好学生宿舍的分配及统一调整工作。

7. 按学校的规定，对学生宿舍进行有效管理，负责做好学校学生宿舍的晚出晚归登记、外来人员登记、卫生检查等工作，配合相关部门做好学生宿舍安全用电、大功率电器的使用、男女混住、禁养宠物等检查工作。

8. 做好宿舍公共区域、过道、楼梯、屋顶的巡查工作并及时上报，确保无堵塞，畅通安全。

9. 协助做好冷水、热水管理，如遇有故障及时上报解决。

10. 做好学校公寓公共区域及学生宿舍配置的设备、设施、资产的巡查工作，如遇有设施设备故障、或安全隐患及时报告并协调处理。

11. 配合学校开展学生宿舍水电节约的宣传和检查工作，积极支持学生低碳环保行动。

12. 本着服务学生的宗旨，为学生排忧解难，提供其他服务。

13. 学生宿舍的其他工作。

（三）工作要求

1. 制定学生宿舍管理各项规章制度，及应急工作预案。并报学校职能部门备案；如遇突发事件或突击检查时，无条件积极配合学校，随叫随到。

1.1 建立完整的学生宿舍管理档案，包括：宿舍床位信息、花名册、维修、设备设施配置等。各类档案在发生变更后，应在一周内更新，并记录。重要信息不得外泄。

1.2 按岗位安排设置宿管值班点，每个楼管岗位上配置相应工作资料，包括：楼宇房间使用情况登记本、工作交接本、本岗位职责及工作流程、大件物品进出登记表、人员进出登记表、日常巡查记录表、巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案等。

1.3 制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志。

2. 每月应将宿管的工作安排表送到学校。

3. 工作人员要文明礼貌、谈吐文雅、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、动作雅观、称呼得当。

4. 宿舍楼内的公共设施完好，维持宿舍楼内的良好生活秩序，有异常情况 30 分钟内向学校职能部门汇报。

5. 按照学校有关规章制度对同学的作息制度、出入检查、来访登记等进行规范化的管理。需要登记出入时间、跟进进入情况、排查到时留宿情况等，如有特殊情况及时报告并处理。

6. 宿管员熟悉冷热水、电使用报修流程，如遇有故障或特殊情况及时报告并协助解决。

7. 根据需要配合学校相关部门进行查房、查夜等检查工作，对存在紧急、重大隐患应立即向学校及相关部门汇报，同时告知主管人员在第一时间到现场处理问题或协调处理问题。

8. 巡查宿管员应每日巡查宿舍不少于 2 次（每天 11:00-2:00、18:00-23:00）；主管做好监督和抽查巡查每天不少于 1 次；巡查应做好登记包括：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员等内容。

9. 根据学校的要求做好床位管理和统计

9.1 熟悉本栋宿舍的院系分布及学生的基本情况、空房间和空床位情况。

9.2 做好学生入住、调整、退宿的手续办理和信息更新工作。配合做好空床位的巡查和确认工作，如发现外来人员或未办理入住手续的人员住宿现象应 1 个工作日内报学校。

9.3 每学期至少一次对床位住宿情况的全面核对和检查。

9.4 做好对空床位的管理，若发现私自调换宿舍应进行教育并督促学生搬回原床位，并在 1 个工作日内上报学校。

10. 工作人员连续工作 2 年以上的稳定率达到 90%，如遇有离职，员工应即时补充，确保补充期间的工作保质保量运行，并书面告知学校。

（四）宿管培训工作

乙方所有宿舍管理人员必须定时开展培训工作，具体如下：

1. 乙方规章制度的培训，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按规章制度办事。

2. 职业道德和礼仪礼貌培训，着装要求，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务。

3. 基本业务能力培训，让员工熟悉学生宿舍及内部设备的知识，提高对突发事件应急处理的能力等。

五、安保服务具体内容与要求

在学校安保部门直接管理指导下，根据学校校园环境及建筑情况，建立系统、规范、科学的治安、消防、交通秩序、校园秩序管理体系和制度，保安队伍专业、尽职，岗位职责、质量标准、岗位考核明确有效，到位执行。

（一）人员要求：

1. 保安带班班长任职条件：有较强的工作责任心和工作组织协调能力，大专以上学历，在乙方工作满 2 年以上并签订劳动合同，具有保安主管管理工作 3 年以上经历。

2. 保安队员任职条件：由乙方按照下述保安队员录用条件及录用程序的要求，审核择优录用。

2.1 热爱祖国，热爱学校，热爱保卫工作，有较强的工作责任心和政治责任感。

2.2 遵纪守法，品行良好，无任何违法犯罪记录。

2.3 男性，身体健康，五官端正；会讲普通话，有较好的表达能力；年龄在 18-45 岁之间，身高在 1.70 米以上。复退军人年龄高限可适当放宽 5 岁以内。保安员低于 35 岁人员比例不得低于 60%。

2.4 高中以上文化程度（有毕业证书），有大专以上学历程度的可优先考虑。

2.5 所有人员应持有效身份证、健康证、上岗证、临时居住证、婚育证、无犯罪记录证明（户口所在地派出所开具），无吸毒历史。

2.6 具备应急处理能力和消防救灾技能。

3. 所有安保人员基本资质要求：

3.1 聘用从业人员应执行《公安部令第 112 号》规定，具有保安从业资格证，无证人员不得上岗；或招聘人员到岗一个月后，不能胜任保安工作、不能取得资格证的，不得留用。从业者应具备从事该项工作的身体素质、心理素质、文化素质和职业素质。除试用期人员外，均应签署一年以上劳动合同人员不少于 30%；每人每周工作时长不得违反国家相关规定（特殊情况除外）。（**投标时需提供书面承诺函**）

3.2 从业者应具备必要的语言表达能力，能胜任与师生沟通工作；能按相关规定，向学生进行必要的安全和秩序管理教育能力。

4. 安保人员录用要求：

乙方派驻学校的安保人员录用采用他人推荐、本人自荐、公开招聘相结合形式，符合保安队员条件者，根据工作需要和编制情况予以录用。

（二）具体服务内容和要求

负责整个校园（教学区、生活区）治安、交通、消防、秩序等工作，做好行政教学区治安、消防、交通等的器材、设施设备的巡查、维护和管理，制定和实施行政教学区突发事件的应急预案和处置程序，保障校园的稳定、安全、有序。主要包括：

1. 校园治安秩序管理

负责教学区、生活区治安、秩序的巡查和管理（含校园“六乱”的整治，乱搭建、乱摆卖、乱堆挖、乱停放、乱拉挂、乱贴画），包括视频监控等治安设施设备的巡查、维护和管理，有异常情况及时处置和报告，确保校园治安安全和校园秩序良好。

1.1 根据学校相关职能部门的要求，定期和不定期对危及师生人身和财物安全的各种隐患进行巡查和排查，及时消除各种安全隐患，确保师生人身和财物安全。对校园实施有效管理，营造安全、有序、文明、和谐的学习、工作和生活秩序。

1.2 维持校园秩序，有效制止不法行为和违章行为。负责公共设施的巡逻、防盗，保证校园内教学、科研、公共基础设施和消防设施的安全。

1.3 做好校园治安防范方面的措施落实工作，包括清理校园乱摆卖、乱停放、无业无证等违纪违章人员，保证校园内有良好的治安秩序。

1.4 严格执行“四防”制度（防火、防盗、防破坏、防灾害），对存在的不安全因素及时排除，权限以外的除及时采取措施外，应及时向学校主管部门汇报并提出整改方案。坚决同违法犯罪行为和不良倾向作斗争，积极揭发、检举和打击违法犯罪行为，不包庇坏人。

1.5 定时巡查校园安全情况，发现异常情况及时向学校报告，保障校园安全。各大门岗值班岗站立上岗时间：早上 7:30~9:00、中午 11:30~12:30，下午 13:30~14:30、下午 16:30~17:30 共四个时间段；行政楼、图书馆晚上 22:00-早上 08:00 之间不少于 3 次巡逻；各教学楼、宿舍楼、运动场所晚上 20:00-早上 08:00 之间不少于 2 次巡查；巡逻岗要求每班 2 次到责任区进行治安、消防安全、交通安全及校园秩序的巡查，并做好巡逻记录，校方随时随机抽查巡逻记录，发现问题及时处置并报告。

1.6 各固定门岗值班岗位要严格执行采购人要求，对进出校园的人员、车辆等实行检查、验证及登记；工作中要坚持文明礼貌、规范用语、热情服务，树立良好的服务形象。

1.7 定时对校园各楼宇内外、各公共区域进行消防、安全和秩序的巡查，禁止外来人员在校园内乱张贴、派发各类广告、送桶装水、送外卖及从事商业活动等影响校园秩序及安全。禁止各类影响校园安全和秩序的聚会等。

2. 校园出入口门卫管理

熟悉校园环境、建筑、及行政办公室、各院系分布情况，根据学校规定履行职责，主要有：

2.1 着装整洁，文明上岗，遵守当值时间规定，准时交接班。

2.2 当值时段，不得脱岗和空岗。密切注意和观察校园出入口及周围的情况，对进出校园的车辆、人员及物品按规定进行管理。

2.3 当值时段，认真履行职责。禁止在保安室内闲聊、打瞌睡、低头观看手机（视频）、聊 QQ 或微信等，禁止抽烟或吃东西。

2.4 按规定处理发生在校园门口、影响校园安全和秩序的各类事件，并根据事件的性质，分类妥善处理，重大突发事件按应急预案处理规定及时处置。

2.5 对来访车辆、人员做好登记及指引服务工作。

2.6 做好每天的当值记录和交接班记录。

3. 消防安全管理

3.1 消防安全管理工作要求。认真贯彻落实各项消防法规，对校园各类消防器材、设施实行日检、周检、月检、年检制度，建立消防巡查记录台账，切实做到有巡查、有登记、有报告，确保校园的消防安全。

3.1.1 根据巡查及检测情况及时上报，做好对系统及设备日常的清洁保养，保证校园消防系统及设施安全、正常运作。对由于设备老化及非正常原因而需维修的应及时报学校保卫部门组织维修。

3.1.2 认真贯彻落实各项消防法规，对校园各类消防器材、设施实行日检、周检、月检、年检制度，建立消防巡查记录台账，切实做到有巡查、有登记、有报告。

3.1.3 制订建立完善的消防系统运行管理规程并严格执行，在管理期间应确保管理范围内消

防验收合格。如因乙方原因造成的事故，乙方承担全部责任。

3.1.4 自觉接受属地消防局及学校、地方管理部门的业务检查及监督指导。

3.1.5 凡因保安服务缺位所致的所有消防设施设备丢失，无论价值多少均由乙方负责补置。

3.1.6 如遇火警，要反应快速、灵敏，处理及时，组织指挥得力。

3.2 消防安全管理的原则。消防管理应贯彻预防为主的原则，做好预防工作。要通过建立健全消防管理制度，加强消防检查，强化消防培训，做好消防监控等措施，消除安全隐患，防止火灾的发生。同时，要通过建立消防队伍，组织消防演习等，从人力、物力、技术等方面做好灭火准备。

3.3 消防队伍建设：

3.3.1 乙方需建立消防安全工作小组，明确消防安全责任。负责校园的安全防火工作，建立消防安全规章制度，做好消防器材、设施设备的检查、使用、维护和管理，定期组织消防安全检查及消防演习。乙方将相关的消防安全规章制度报送学校备案。

3.3.2 日常消防管理。做好消防安全的日常检查，检查施工防火安全管理，纠正消防违章行为，排查和整改火灾隐患，消防器材、设施设备的检查、维护和保养等。

3.4 消防器材、设施设备的管理：

3.4.1 管理和维护生活内的消防器材、设施设备等，使其能满足消防灭火的需要。

3.4.2 加强日常的消防器材、设施、设备的检查、维护和保养，保证其处于完好状态，一旦发生火灾，能发挥效用，达到迅速灭火的目的。

3.5 消防安全工作检查任务：

3.5.1 当班队员应每天巡查校园内所有建筑物的每个角落，做好消防检查记录，填好消防安全检查表。学校随时随机抽查记录，乙方在每月5日前向校方报送上月消防安全检查记录。

3.5.2 保安队员每天进行消防安全巡查，每周组织消防工作检查。

3.5.3 驻校乙方消防工作小组每月开展一次消防安全工作的全面检查。

3.6 消防安全工作检查内容：

3.6.1 施工现场是否符合安全管理规定和消防要求。

3.6.2 联合维修部电工，检查电器设备运行是否正常，有无超负荷运作，电线、电缆有无老化、漏电、短路等情况，电动机有无空转现象，防雷设施是否完好。

3.6.3 消防重点单位、重点部位是否符合消防安全要求。

3.6.4 校园区域是否存放易燃、易爆物品、危险品，防范措施是否符合规定。

3.6.5 消防器材、设施、设备是否完好，消防系统是否正常运行，消防栓设施是否齐全，灭火器是否按要求配置，有无过期失效和气压不正常等。

3.6.6 消防应急灯每三个月要全面检查放电一次。

3.6.7 检查中发现火灾隐患的，应通知采购人及时整改，并对整改情况进行跟踪，彻底消除火灾隐患。

3.7 开展消防安全宣传。每年“119”消防宣传活动周期间，乙方要配合学校对教职员工、

学生进行消防安全宣传。当年由公安消防部门组织的消防培训，应按要求安排人员参加，培训费用由乙方支付。

3.8 加强消防器材、设施设备的管理。因乙方管理不到位、责任心不强造成的消防器材、设施、设备的损坏与丢失，由乙方负责赔偿。

3.9 火警应急处理：

3.9.1 值班人员接到火警后，立即赶到火灾现场，及时查明火情。

3.9.2 如果火势不大，可以自己扑灭时应立即扑灭，然后向上级汇报。

3.9.3 如果火情严重，要马上报火警（119），讲清楚发生火灾具体单位名称、地址、起火部位、燃烧物的性质、有无被困人员和爆炸、毒气泄漏、火势情况、报警人姓名、电话号码等，得到消防队明确的回答后方可挂断电话，随后立即赶到火灾现场附近主要路口引导消防车。同时通知义务消防队并向物业管理处报告。

3.9.4 接到火警后，明确火灾发生的具体地点部位、火势、燃烧物质、有无被困人员等情况后，在消防车未到之前，要立即赶到火灾地点，按消防灭火方案组织人员做好以下初起火灾的扑救与救人工作。主要是：如有被困人员，应按救火先救人的原则，组织救护组抢救被困人员，并用紧急广播通知火灾附近人员，迅速疏散到安全地方。灭火组带上必备工具，用灭火器和消防水灭火。警戒组要搞好现场警戒，防止无关人员进入火场，防止撤离的人员重返火场，防止有人趁火打劫。门岗打开消防通道，清除路障，并派人去路口为消防车引路。火灾扑灭后，警戒组保护好现场，以防死灰复燃，并协助公安机关查清起火原因。同时乙方要协助学校做好善后工作，查清是否有受伤的人员以及物资损失情况等，并做好详细记录。

4. 校园交通安全管理

保障各类车辆（含机动车、电动车和自行车）有序停放及安全，维护校园交通秩序，做好交通安全设施设备维护与管理，保证校园交通安全顺畅，具体如下：

4.1 对进出校园的车辆进行有效管理，做好来访车辆和人员的登记、验证、放行等手续，联系被访人员及引导来访人员所需行走的路线。

4.2 负责校园内车辆管理系统设备及交通标志、标识的管理和维护（包括日常的清洁与维护，发现损坏、故障等报维保单位及时维修等）。如乙方人为造成交通道闸、系统、设备及交通标志设施等的损坏，乙方要照价赔偿。

4.3 对校园内车辆进行有效管控，指挥车辆按规定车道行驶、按规定位置停放，交通指挥及引导正确、规范，保证车辆停放有序，道路畅通。遇特殊情况如新生报到等大型活动时，要做好车辆的交通疏导、指挥等工作。

4.4 对校园内交通事故现场进行及时有效控制，协助公安部门、学校保卫部门妥善处理。

5. 安保人员培训管理

乙方所有安保工作人员必须定时开展人员的培训工作，具体如下：

5.1 法律法规和乙方规章制度的教育培训：通过培训，使队员学法、懂法，自觉遵守纪律，明确岗位责任和规范服务要求，按公司规章制度办事。

5.2 职业道德和礼仪礼貌的教育培训：通过培训，使队员在工作中坚守职业道德，注重仪容仪表，讲究礼仪礼貌，文明服务。

5.3 治安、保卫专业技能的教育培训：通过培训，提高队员的素质和专业技能。

5.4 物业管理知识的教育培训：通过培训，使队员了解房屋和设备管理的一般知识，提高对突发事件应急处理的能力。

5.5 队列、消防、体能、内务的训练。队列训练主要是训练立正、稍息、停止间三种转法（向左、向右、向后）、跨立、齐步走、行进与停止、整理服装、整齐报数、敬礼；消防安全培训主要是通过培训熟悉和掌握生活区各种消防器材、设施设备的操作、使用、维护、保养以及灭火技能；体能训练主要是训练提高队员的体能和身体素质，达到安保工作的要求；交通安全指挥手势训练及内务训练等。

6. 定期会议制度

为更好地交流工作情况，研讨工作改进方案，使安保组织系统有机联系和正常运转，改善工作质量，提高工作实效，乙方应建立完善的安保工作会议制度。碰头会每班一次，由各班（组）自行安排，会议内容以最简短的时间进行工作交接，通报上一班的工作情况，布置本班的工作任务。例会每周一次，周一下午进行，物业安保负责人和学校保卫部门管理人员参加，会议内容主要是小结上周工作，交换、沟通工作情况，研究部署本周工作。

7. 校园大型活动、各种学生活动的安全保障及服务工作

对学校在校园内举行的各种大型会议、招生、新生报到、军训、庆典、晚会等活动，以及国家和省市在校内举行的大型会议、学术交流、晚会、各种活动、招聘会、考试等做好相应的安全保障及服务工作。

7.1 根据学校要求做好各类大型活动的安保方案。

7.2 乙方要为每次校园各类大型活动无偿提供充足的安保服务，属于有偿承办的特别大型项目学校按加班方式向乙方购买安保服务。

7.3 无条件支持和承担学校交给的各种大型活动的安全保障任务。

8. 校园应急突发事件的处理工作。妥善处置校园内发生的群体事件、消防事件、治安事件、交通事故、自然灾害等。

8.1 制定上述突发事件范围相应的应急方案。

8.2 具有调度应急机动人员的机制。

8.3 及时到位、妥善控制现场，准确地为采购人和相关职能部门提供详细的安全信息。

8.4 具备有处理一般事故的能力，重大事故的应急处理能力，出现事故或应急事件应在 3 分钟内到现场处理。

9. 乙方必须在校内配备 4 人座以上巡逻车不少于 1 辆。

六、校园其他服务

1. 配合为学校重大会议、庆典、招生、考试、入学、军训、晚会、招聘会、毕业等活动制定专门方案，调配保安、保洁、维修、会务等工作人员全力支持，如学校需要，应安排人员协助

物品搬运，会场布置，现场安保、保洁、拆场清场等工作。其中学生入学、运动会、学生毕业三项重大活动，需无条件配合学校，临时调拨不少于 50 人供学校调配。

2. 在不影响工作的情况下，应安排人员配合学校提供临时的物品、办公室座椅、用品等搬运服务。

七、建立物业管理档案（含综合服务、节能、保洁、绿化、宿管、安保、消防、维修维护等所有子项目档案），包括管理与物业相关的工程图纸、学生宿舍档案与竣工验收资料，日常管理中按职能部门要求提交档案，在合同到期后全部移交学校各职能部门。

八、采购人有垃圾清运服务合同于 2019 年 11 月 30 日结束，2019 年 11 月 30 日前的垃圾清运服务继续由原企业负责，费用由学校负责支出，自 2018 年 12 月 1 日起，垃圾清运工作由物业管理公司负责。

九、设立学校师生意见箱和网路管理平台，及时反馈对物业管理和服务水平的意见。

十、续约条件：本项目采用“1+2”合同管理方式，第一个合同年按考核办法考核当年总平均分数必须 ≥ 85 分合同才继续续约，否则合同无条件终止，且校方无需向乙方支付任何赔偿。

第六章 校园物业服务标准和考核细则

校园物业服务质量考核由学校相关职能部门和服务对象进行评分，考核小组由学校各职能部门代表、教师代表、学生代表组成的考核小组每月不定期、不定次数对乙方本月服务质量进行考核。

表一：校园物业水电及零星维修服务考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
校园 物业 水电 及零星 维修服 务	1	建立并落实服务制度	有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	5	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		遵守学校规定的工作制度和 work 程序；				
	3	监督与检查	主动检查校园内水电及附属设施的运行情况，及时修复故障，按照规章制度进行检查和记录。	8	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	4	维修服务	及时为学校师生提供报修服务，设报修、投诉受理中心，提供 24 小时电话报修服务，接受故障报告、报修、投诉、咨询服务。校园内道路、墙体、天花、栏杆、地面、管道、垃圾堆放点、电路、门窗、锁、窗帘、空调、风扇、开关等所有小型维修均需及时处理，一般在报修后 24 小时内完成，如不能 24 小时内完成需报学校管理部门登记。设专人负责跟进、记录和反馈，有效投诉处理率应达到 100%，投诉回复率达到 100%，整改及时率应达 99%。	25	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	5		3.对特殊时段（如夜晚、冬季、夏季）、特殊环境条件（高温、低温）紧密相关的生活配套设备或设施发生故障，必须 30 分钟内赶赴现场，并采取措施全力修复。	5	每发现一次不符合扣 5~10 分，直至本项分值扣完		
	6		4.对紧急的水电安全突发事件，必须在 15 分钟内赶赴现场，并做好初期的处理工作，如关闭水路或断电。	责 任 项	如出现该责任项事故一次性扣 40 分。		
	7	用水用电	定期做好校园内用水用电检查工作，做到每周、每月有检查、有记录、有落实、有反馈，每周、每月有总结。	15	每发现一次不符合扣 2 分，直至本项分值扣完		

		检查	属于管理不善导致校园内停水电扣 10 分(因市政上级开关或水阀故障, 或突发事件引发停水电除外)。				
	8	设备和设施管理	派专人负责跟进各项专用设备(含用电、用水的控制设备, 高压电房设备, 供冷、供热设备)专项外包的维保维修, 协助维保单位开展维保维修工作, 并做好监管与记录。做好日常设备的运行情况巡查并记录, 遇有故障及时通知维保单位, 或上报学校后勤部门, 以最快速度解决。	15	每发现一次不符合扣 5~10 分, 直至本项分值扣完		
服务态度 服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服, 佩戴工作牌, 服务用语规范, 仪容、仪表大方得体, 亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物, 爱护学生和教职员工。做到拾金不昧, 无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生, 一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作, 能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议, 做到认真记录, 及时处理, 逐件反馈。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议, 对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
	7	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训, 提高员工的道德水准和安全生产意识, 提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分, 直至本项分值扣完		
			2. 员工持证上岗。		如发生, 一次性扣 2 分		
	8	工作协调与配合	不执行学院规章制度, 不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生, 一次性扣 5 分		

合计	100		
----	-----	--	--

表二：物业保洁和有害生物防治服务质量考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
保洁服务	1	楼房保洁	范围：房门、墙面、地面、扶手、楼梯、天花板、天面、雨篷、宿舍区大门周围等。 标准：目视无污迹、无纸屑、无积尘、无积水、无杂物。排水口畅通，水沟无污泥。	8	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	公共卫生间	范围：墙面、地面便器、镜面、洗手台、拖把池等； 标准：无异味、无污迹、无水迹、无积尘，洗手台有绿色植物。	12	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	3	楼房垃圾清运及保洁管理	保洁人员必须配备保洁工具和清洁剂，以做好保洁服务；	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			有专职检查人员，每天定时检查督促，及时解决保洁缺陷；	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			垃圾每天清运 2 次以上，垃圾桶桶身目视洁净，无粘附物。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	校园公共区域保洁	范围：主校道地面、花基、垃圾桶、沉沙井、标志牌、板报栏、明排水沟等。 标准：目视洁净、无泥沙污垢、每 100 米 2 地面内无明显落叶或杂物，无积尘，排水沟畅通。	12	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	公共教室及多媒体教室管理	范围：教室地面、桌面、讲台、黑板、天花板、门窗。 保洁标准：目视洁净，无污迹，无积尘，无杂物，桌椅摆放整齐，设备完好，故障保修及时。熟悉课程表，保洁完毕后 30 分钟内锁门并关闭电源。	8	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		

	6	水池及化粪池的清理	楼顶水池每半年清洗一次。 化粪池每半年清理一次。	8	如发生，一次性扣 8 分		
有害生物防治服务	7	老鼠防治	每月二次全面投放饵料，检查鼠害情况，室内有鼠害要随时（24 小时内）进行处理，外环境要有高标准防鼠设施。有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%。不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。	2	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	8	蚊子防治	每月度两次全面消杀。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%，每 500ml 积水蚊幼及蛹不超过 5 只。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	9	蟑螂防治	每月度二次全面消杀。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	10	苍蝇防治	每月度两次全面消杀。有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；防蝇设施不合格房间不超过 5%。蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。	3	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	11	蚁类防治	全年防制，4 月至 11 月每月全面检查一次，发现白蚁及时（24 小时内）进行消杀。同一区域内全年发现白蚁不能多于 3 次。	2	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	12	蛇类防治	每季度进行一次防蛇布控，发现蛇要立即到场进行防治。	1	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	13	蜂等季节性害虫防治	全年防制，发现要立即到场进行防治。	1	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
服务态度	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范，仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		

服务质量	3	管理沟通	能与校方沟通和合作,能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议,做到认真记录,及时处理,逐件反馈。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议,对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
	7	建立并落实服务承诺制度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案,并有组织实施。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
			2. 遵守学校规定的工作制度和 work 程序;			
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训,提高员工的道德水准和安全生产意识,提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
			2. 员工持证上岗。		每发现一次不符合扣 0.5 分,直至本项分值扣完	
9	工作协调与配合	不执行学院规章制度,不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生,一次性扣 5 分		
合计				100		

表三：绿化养护质量检查考核表

序号	检查项目	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
		1.工人统一制服、佩戴工作证;	5	1 人不合格扣 1 分		
		2.工人头发、指甲修剪及时、身上无异味;		1 人不合格扣 1 分		

1	仪容仪表	3.精神饱满、状态良好、工作热情。		1 人不合格扣 1 分		
2	工作纪律	1.服从安排、听从工作调配、认真完成本职工作、严格遵守管理处规章制度、同事之间不互相争吵；	15	违纪 1 人扣 1 分		
		2.对同事和他人和气、热情。		不合格或有效投诉一次扣 1 分		
3	草坪类	1.草坪平整美观、草高保持 3-5cm；	20	超过 6cm 按每 100 m²扣 1 分		
		2.边缘交界处清晰平滑，界线分明，无过长现象、没修剪草边的；		按 50 m²扣 1 分		
		3.及时清理到甲方指定的垃圾中转站，工完场清；没及时清理垃圾；		每次扣 1 分		
		4.无明显阔叶杂草、草坪纯净率达 95%以上；		每m²杂草超过 20 株扣 1 分		
		5.每季一次，草坪碧绿期达 350 天以上；		缺肥 100 m²扣 1 分		
		6.2 天浇水一次，使草坪保持适量水份，无萎蔫情况；关注天气预报、节约用水；		出现缺水萎蔫每 100 m²扣 1 分		
		7.每周检查一次；发现病虫害及进处理；病虫防治率达 95%以上；		出现病虫害没及时处理没 100 m²扣 1 分		
		8.每周检查一次，及时处理黄土裸露，保持草坪覆盖达 95%以上。		甲方提供了草坪未及进补植的每次扣 1 分		
4	乔木类	1.无徒长枝、枯枝、烂头、过密枝、无腐枝；	20	每 5 处扣 1 分		
		2.乔木基部土壤疏松、平整、无青苔、无板结；		每 5 株扣 1 分		
		3.土面不露肥、无缺肥情况；		每 5 株扣 1 分		
		4.无明显病虫枝、病虫害防治率达 95%以上，但因白蚁、林业检疫性病虫害除外；		发现病虫害每 10 株扣 1 分		
		5.保持乔木正常生长需要，无缺水情况。		有缺水的每 10 株扣 1 分		
5	灌木类	1.合乎修剪规律、造型植物轮廓清晰、平直整齐、棱角分明、无严重枯枝黄叶；新生枝条不超过 15cm；		目视没达标的按每 100 m²扣 1 分；		
		2.养分适量、无缺肥、无徒长；		目视缺肥每 100 m²扣 1 分		

		3.边缘整洁、土壤疏松；	20	目视土壤板结每 100 m²扣 1 分		
		4.保持正常生长需要、无缺水情况；		目视缺水每 50 m²扣 1 分		
		5.见虫即打，无明显病虫枝，防治率达 95%以上 。		目视出现病虫害未处理按 100 m²扣 1 分		
6	花坛、地被植物类	1.坛边整洁美观、无明显残花、修剪合理、层次分明、富有立体感；	20	目视发现未达标的每 100 m²扣 1 分		
		2.养分适量、无缺肥、无徒长；		出现缺肥每 100 m²扣 1 分		
		3.保持正常生长需要，无缺水情况；		目视出现缺水按每 100 m²扣 1 分		
		4.绿篱边缘整洁、土壤疏松；		外边缘出现板结按每 100 m²扣 1 分		
		5.见虫即打，五明显病虫枝，防治率达 95%以上，但因白蚁、林业检疫性病虫害除外；		未达标按每 100 m²扣 1 分		
		6.每周检查一次，及时处理黄土裸露，保持草坪覆盖率达 95%以上。		甲方提供了草坪未及进补植的每次扣 1 分		
合计			100			

表四：学生宿舍管理服务质量考核表

项目	序号	服务内容	服务标准	规定分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
宿舍管理	1	日常管理	（1）宿管员不得擅自离岗或从事与工作无关的事。 （2）巡查宿管要做好宿舍用电安全巡查，卫生清洁、男女混住及外来人员检查及上报工作。 （3）做好学生晚归等数据的统计和报送工作。 （4）做好宿舍钥匙管理管理。 （5）受理宿舍范围内设施报修并向维修单位报告。	45	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2	突发事件处理	宿舍发生突发事件须遵照学院应急程序执行。积极配合学院有关单位处理善后工作。	责任项	如出现责任项事故一次性扣 45 分		

宿舍保洁服务	1	学生宿舍保洁质量	范围：房门、墙面、地面、扶手、楼梯、天花板、天面、雨篷、宿舍区大门周围等。 标准：目视无污迹、无纸屑、无积尘、无积水、无杂物。排水口畅通，水沟无污泥。(学生宿舍室内不在此考核范围)	15	每发现一处不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	宿舍垃圾清运及保洁管理	(1) 给保洁人员配备必须的保洁工具和清洁剂，以做好保洁服务； (2) 有专职检查人员，每天定时检查督促，及时解决保洁缺陷； (3) 垃圾每天清运 2 次以上，垃圾桶桶身目视洁净，无粘附物。	10	每发现一处不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
服务态度服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范，仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃或拾物不上交的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分		
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理，逐件反馈。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		

	7	建立并落实服务承诺制度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
			2. 遵守学校规定的工作制度和工作程序；				
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完		
	9	工作协调与配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	5	如发生，一次性扣 5 分		
	合计			100			

表五：保安服务质量考核表

项目	序号	服务内容	考核内容及标准	分值	评分细则	评分	存在的问题及建议
秩序管理	1	校园秩序管理	1.维护校园文明秩序，制止不文明行为。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		2.维护校园环境卫生，制止一切污染校园环境行为的发生，制止乱丢、乱堆垃圾。				
交通管理	1	交通秩序管理	1.维护校园交通秩序，按校方要求在规定地点、规定时间段站岗维持交通秩序，确保校园各路段畅通。	8	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2		2.维护校园车辆停放秩序，禁止车辆乱停放。				
治安管理	1	人员及车辆出入管理	1.检查和登记进出校园的外来人员和车辆，杜绝闲杂人员、小贩及闲杂车辆和危险物品进入校园。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	2	值班管理	负责消防监控中心的值班和监控工作，熟悉业务知识，按监控中心的制度操作，发现报警必须立即到现场查明情况，未能查明原因必须马上通知相关人员到场，直至事件解决为止。	10	每发现一次不符合扣 1 分，直至本项分值扣完		
	3	综治维稳管理	1.按照要求配足安保人员，确保管辖范围内不发生外来人员抢劫、财物（包括校园内公共设施）被盗、入室盗窃等违法犯罪案件。（如是物业人员监守自盗，则一次性扣 30 分） 2.在发生紧急事件时（如电梯困人、火灾、停电、治安案件等），5 分钟内赶赴现场，制止事态进一步发展，并报告学院值班领导。 3.遵守学校工作制度和工作程序（准时上下班、按规定时间及地点站岗、按规定时间开关门和灯等）。 4.遵守合同所规定的各项承诺标准。 5.维护学院大型活动（新生报到、学生入学面试、用人单位招聘会、运动会等）的校方指定的临时停车场的停车秩序及防破坏安全管理。维持校园内一切车辆停放有序、规范，禁止一切车辆乱停放。	34	每发现一次不符合扣 1 分（按发生危害或损失的轻重每次扣 5～34 分）。		

消 防 安 全 管理	1	演习演练	协助学校保卫部门定期举办消防演习。	3	符合 5 分，发现一处不符合扣 0.5 分。	
	2	业务培训	定期举办保卫队员消防教育及培训活动。（每月不少于一次）。	2	符合 2 分，发现一次不符合扣 2 分。	
服 务 态 度 服务质量	1	礼仪礼貌	服务人员穿着统一工作服，佩戴工作牌，服务用语规范,仪容、仪表大方得体，亲切自然。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
	2	遵纪守法	爱护学院公物，爱护学生和教职员工。做到拾金不昧，无发生偷窃、拾物不上交或以权谋私的行为。	3	如发生，一次性扣 3 分	
	3	管理沟通	能与校方沟通和合作，能重视和及时解决管理工作中存在的问题。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
	4	服务态度	工作人员为师生服务能做到主动、热情、周到、细致、耐心、诚恳。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
	5	服务投诉和反馈	能热情、耐心、诚恳地受理客户各类投诉、咨询。对报修、投诉、求助、建议，做到认真记录，及时处理，逐件反馈。	6	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
	6	定期召开经理接待日会议	每月定期召开物业经理接待日会议，对学院教职员工、学生提出的意见能及时回应和整改。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
	7	建立并落实服务承诺制度	1. 有符合学院实际的规章制度及考核方案，并有组织实施。	3	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
			2. 遵守学校规定的工作制度和 work 程序；			
	8	安全生产	1. 每月定期对员工进行培训，提高员工的道德水准和安全生产意识，提升员工的整体素质。	2	每发现一次不符合扣 0.5 分，直至本项分值扣完	
			2. 员工持证上岗。			
	9	工作协调与配合	不执行学院规章制度，不接受主管部门的建议和指导。	10	如发生，一次性扣 10 分	
合 计				100		

表六：物业管理服务质量考核评分表

广东工程职业技术学院物业管理服务 年 季度考核结果处理意见表

序号	项目	规定 分值	测评得 分	分项 比例	分项 得分	存在问题及建议	说明
1	物业维修服务	100		25%			若有单项评分低于 60 分（不含 60 分）的，则本表总分按照最低单项评分打分。
2	学生宿舍 管理服务	100		25%			
3	保洁服务和有 害生物防治	100		20%			
4	绿化服务	100		5%			
5	保安服务	100		25%			
总 分				100%			

统计人签名：

20 年 月 日

考核负责人校对：

20 年 月 日

后勤审批：

20 年 月 日

表七：物业管理服务质量季度考核结果处理意见表

广东工程职业技术学院物业管理服务 年 季度考核结果处理意见表

基本项目考核得分		被扣分值		奖励分值		总分	
考核负责人建议	<p>说明：简要介绍考核表的发放和考核情况，考核中提出的问题和改进措施，对照考核结果和合同条款提出处理建议。</p> <p>签名： 年 月 日</p>						
学校意见	<p>说明：对考核流程和考核结果进行审核。</p> <p>签名： 年 月 日</p>						
<p>考核奖罚标准：基准分（满分）为 100 分。</p> <p>（1）4 如果各项服务指标达到要求，学校师生对乙方服务质量的满意率≥ 85 分，学校不扣罚物业管理费；</p> <p>（2）$60 \leq \text{得分} < 85$ 分的，学校扣当季度物业管理费的 5%，余下支付给乙方；</p> <p>（3）得分< 60 分的，学校扣当季度管理费的 20%，如果在合同期内考核得分小于 60 分达两次，学校有权与乙方终止合同，且校方无需向乙方支付任何赔偿。</p> <p>（4）乙方在执行本合同中，因工作出色，能提供合理化建议并取得较大成效，或为挽回重大经济损失有特殊贡献，经学校确认，给予奖励，奖励得分和金额视具体情况，经学校研究决定。</p>							

第六章 物业管理服务费用

1. 物业管理费实行按季度支付，在下个季度第一月内支付前一季度的物业管理费。
2. 签订合同后 10 天内需向学校交纳合同总金额的 5%（ 元，大写： 元）作为履约保证金（该保证金不计利息），合同期满时，与新的中标者清点移交完成所有手续后，一个月内将保证金余额返还。

3. 物业管理服务考核和物业管理费的扣罚

物业管理服务考核和物业管理费的扣罚分为两种方式综合考核：

3.1 季度考核：即每季度由学校考核小组考核当季度的物业管理服务质量，按各单位的评分结果综合计分，并按照考核标准，学校给付乙方当季度物业管理费。

3.2 日常考核：即是在日常的物业管理运作中，学校主管部门检查工作中发现的具体岗位的违规行为，或接到服务对象的投诉，经调查属实的，按照日常管理考核标准，给予具体岗位或违规事件的处理。

4. 物业管理服务季度考核标准,具体扣罚标准规定如下：

4.1 如果各项服务指标达到要求，学校师生对乙方服务质量的满意率 ≥ 85 分，学校不扣罚物业管理费；

4.2 $60 \leq \text{得分} < 85$ 分的，学校扣当季度物业管理费的 5%，余下支付给乙方；

4.3 得分 < 60 分的，学校扣季度当季度管理费的 20%，如果在合同期内考核得分小于 60 分达两次，学校有权与乙方终止合同，且校方无需向乙方支付任何赔偿。

5. 合作年限： 年至 年（具体日期以合同为准），采用“1+2”合同管理方式，第一个合同年按考核办法考核当年总平均分数必须 ≥ 85 分合同才继续生效，否则合同无条件终止，且校方无需向乙方支付任何赔偿。

6. 重大事故。由于乙方管理不善，致使发生财产重大损失达 50 万元以上或人员伤亡事故的，由乙方承担经济赔偿责任并追究乙方的法律责任。学校有权利终止本合同，且校方无需向乙方支付任何赔偿。

第七章 违约责任

1. 甲方违反合同第十九条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。
2. 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。
3. 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4. 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付_____元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第八章 附则

1. 报价要求（本项如不满足将被认定为无效投标）

校园物业人员的工资标准直接影响校园物业管理的服务质量，乙方人员的基本工资月工资报价不得低于 2015 年 5 月起广州市执行的最低工资标准 1895 元/月，岗位津贴参照广州市物管行业领域的相关规定进行，需合法用工，并购买五险一金，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。

2. 工资调整

合同期内，如广州市最低工资标准发生调整时，此次招标物业服务人员基本工资标准低于调整后的广州市最低工资标准，则随广州市最低工资标准进行调整，费用增加部分由乙方自行承担；否则维持此次招标工资标准不变。

3. 人员报价

3.1 学校委托中标乙方管理现有与校方签订劳动合同的工勤人员。乙方需按照本公司管理标准管理该部分人员并每月向校方提供其考核情况（包括但不限于出勤情况、工作表现方面的考核）。

3.2 乙方需提供本次物业项目的人员工资报价清单（日后如有人员增减，将按本工资报价计算费用）。

报价要求

序号	部门	岗位名称	人员工资标准
1	物管办公室	主任(经理)	
2	维修	维修工（水电、焊、水泥、木、电梯）	
3	清洁绿化	清洁工	
		绿化工	
4	宿舍管理	宿管员	
5	安保	保安员	

4. 自本合同生效之日起_____天内，根据甲方委托管理事项，办量完交接验收手续。
5. 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，大多数业主和物业使用人反映良好，

可续订合同。

6. 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

7. 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

8. 本合同正本连同附件共_____页，一式三份，甲乙双方及物业管理行政主管部门（备案）各执一份，具有同等法律效力。

9. 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

10. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

11. 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，按下列第_____种方式解决：

11.1 提交_____仲裁委员会仲裁；

11.2 依法向人民法院起诉。

12. 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满_____天前向对方提出书面意见。

13. 本合同自签字之日起生效。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

地址：

地址：

法人代表：

法人代表：

税务号：

税务号：

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

签约时间： 年 月 日

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	97
2.	报价表	100
3.	投标函	102
4.	资格证明文件	104
5.	财务报表	109
6.	同类项目业绩介绍	109
7.	一般商务条款偏离表	110
8.	实施计划	111
9.	唱标信封（独立封装）	113

注：请投标供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

广东省政府采购

投标文件

(正本/副本)

采购项目名称: 广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目

采购项目编号: GPCGD181156FG110J

投标供应商名称: _____

日期: _____年____月____日

1. 自查表

1.1 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	6.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
符合性审查	1.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	2.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	3.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	4.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	5.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	6.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	7.	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	...	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

序号	“★”条款要求	证明文件（如有）
1	★ 投标人投标时承诺：校园物业人员的工资标准直接影响校园物业管理的服务质量，物业公司人员的基本工资月工资报价不得低于现行的广州市执行的最低工资标准，岗位津贴参照广州市物管行业领域的相关规定进行，需合法用工，并购买五险一金，每月需提供员工工资花名册（工资支付台账）备查。	见投标文件（）页

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	自评得分	证明文件（如有）
1			见投标文件（）页
2			见投标文件（）页
3			见投标文件（）页
4			见投标文件（）页
5			见投标文件（）页
6			见投标文件（）页
7			见投标文件（）页
8			见投标文件（）页
9			见投标文件（）页
...			

注：投标供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

2. 报价表

2.1 报价一览表

采购项目名称： 广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目

采购项目编号： GPCGD181156FG110J

项目	金额(元)	预算资金
第一年报价	(大写) 人民币 元整 (¥)	2780000 元
第二年报价	(大写) 人民币 元整 (¥)	2920000 元
第三年报价	(大写) 人民币 元整 (¥)	3000000 元
三年总报价	(大写) 人民币 元整 (¥)	8700000 元

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容。

2. 总报价中必须包含人工、社保、管理、设备、工具、材料、利润、税金、工伤及其他意外造成的损失以及在作业中需交校外的相关费用等费用。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）： _____

日期： 年 月 日

2.2 投标明细报价表

采购项目名称：广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目

采购项目编号：GPCGD181156FG110J

物业管理服务费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价（元）	合计（元）	备注
合 计			数量合计：			报 价 合 计： 元	
其中：人员工资报价							
序号	岗位名称		配置人数 (人)	工资标准（元/ 月）	工资总额（元/月）		
1	主任(经理)（最多1人）		1				
2	维修工（水电、焊、水泥、木、电梯）						
3	清洁工						
4	绿化工						
5	宿管员						
6	保安员						

注：1）以上内容必须《报价一览表》一致。

2）对于报价免费的项目必须标明“免费”；

3）所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；

4）应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

5）**温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

3. 投标函

投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目的招标[采购项目编号为：GPCGD181156FG110J]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目 招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

 (投标供应商名称) 作为投标供应商正式授权 (授权代表全名，职务) 代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本一份，副本叁份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据、信息或资料。

（五）我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方承诺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。

（十）我方承诺我方与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、

管理关系。

(十一) 我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十二) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____. 邮政编码：_____.

电 话：_____.

传 真：_____.

代表姓名：_____. 职 务：_____.

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

4. 资格证明文件

4.1 营业执照副本（复印件）

4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____现任我单位_____职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：_____

附：代表人性别：_____年龄：_____身份证号码：_____

注册号码：_____企业类型：_____

经营范围：_____。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

4.3 法定代表人授权书格式

法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：_____是注册于_____（国家或地区）的_____（投标供应
商名称）_____的法定代表人，现任_____职务，有效证件号
码：_____。现授权_____（姓名、职务）作为我公司的全权代
理人，就广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目采购[采购项目编号为
GPCGD181156FG110J]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

4.4 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.4.1 2017 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明

4.4.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料(如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的, 提供相应证明材料)

4.4.3 设备及专业技术能力情况表:

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员:			
序号	设备名称或专业技术人员	数量及单位	备注
1			
2			
3			
...			

4.5 名称变更

投标供应商如果有名称变更的, 应提供由工商管理部门出具的变更证明文件。

4.6 中小企业声明函(投标供应商认为其为小型或微型企业的应提交本函, 并明确企业类型, 并提供最近年度经审计的财务报表, 否则评审时不能享受相应的价格扣除)

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 广东工程职业技术学院(采购人) 的 广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目 采购活动, 本企业提供服务。

本公司属于 行业, 有从业人员 人, 最近一年营业收入为 元。

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。

投标供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

4.7 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

5. 财务报表

投标供应商应根据商务评审表要求提交相应年度的经独立会计师事务所出具的审计报告及经审计的财务报表（财务报表包含资产负债表、利润表及现金流量表等）

6. 同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

7. 一般商务条款偏离表

序号	一般商务条款序号	条款内容	是否响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

8. 实施计划

8.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括：

- 8.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）
- 8.1.2 针对本项目的组织实施方案
- 8.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 8.1.4 项目整体验收计划
- 8.1.5 培训计划
- 8.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

8.2 项目人员安排

8.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

注：根据评审表的要求提交相应资料。

8.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

8.3 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日		
4	月 日— 月 日	质保期	

8.4 需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

8.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《投标明细报价表》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）
- 9.3 《投标保函》原件，或《政府采购投标担保函》原件或交付投标保证金（非保函形式）的银行回单复印件

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标保函

（不符合招标文件要求的保函有被拒收的风险）

开具日期： 年 月 日

不可撤销保函第_____号

致：广东省政府采购中心

本保函作为_____（*投标供应商名称*）（以下简称投标供应商）响应采购项目编号（GPCGD181156FG110J）的广东工程职业技术学院物业管理服务采购项目的投标邀请提供的投标保证金，（*开具银行名称*）在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写）_____元整 [保 证 金 金 额] （（小 写）¥ _____元）：

1. 从开标之日起到投标有效期满前，投标供应商撤回投标；
2. 投标供应商未能按中标通知书的要求与采购人签订合同；
3. 投标供应商未能及时按招标文件及中标通知书的要求交纳中标服务费；
4. 中标供应商未能按《投标供应商须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该投标有效期满后 30 天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和投标供应商同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行名称（打印）（公章）：

银行地址：

邮政编码：

联系电话：

传真号：

法定代表人或其授权的代理人亲笔签字：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）：姓名_____职务_____

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1：询问函格式

询问函

广东省政府采购中心：

我单位已报名并准备参与（项目名称）项目（采购文件编号： ）的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、 （事项一）

（1） （问题或条款内容）

（2） （说明疑问或无法理解原因）

（3） （建议）

二、 （事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

 年 月 日

2: 质疑函格式

质疑函

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:

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。

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。

3: 投诉书格式

投 诉 书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人:
地 址: 邮编:
法定代表人/主要负责人:
联系电话:
授权代表: 联系电话:
地 址: 邮编:
被投诉人 1:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:
被投诉人 2
.....
相关供应商:
地 址: 邮编:
联系人: 联系电话:

二、投诉项目基本情况

采购项目名称:
采购项目编号: 包号:
采购人名称:
代理机构名称:
采购文件公告: 是/否 公告期限:
采购结果公告: 是/否 公告期限:

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向_____提出质疑,质疑事项为:

_____采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:
事实依据:

法律依据:

投诉事项 2
.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。