【2025年西安交通大学创新港科教板块物业服务】采购需求

1. **采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：**

**（一）采购标的需实现的功能或者目标**

为创新港提供物业服务，满足师生生活、学习的服务保障需要。满足采购人在安保、维修、客服、保洁、绿化等方面的服务需求。

**（二）为落实政府采购政策需满足的要求**

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定，本项目采购标的为中小型企业制造、承建或承接的，投标人应提供办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。

本项目采购标的对应的《中小企业划型标准规定》所属行业为：物业管理。

1. **采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：**
2. 生活饮用水卫生标准（GB 5749-2022）
3. 公共场所卫生管理规范（GB 37487-2019）
4. 公共场所卫生指标及限值要求（GB 37488-2019）
5. 体育场馆公共安全通用要求（GB 22185-2008）
6. 建筑消防设施的维护管理（GB 25201-2010）
7. 公共图书馆服务规范（GB/T 28220-2011）
8. 建设工程施工现场供用电安全规范（GB 50194-2014）
9. 空调通风系统运行管理标准（GB 50365-2019）
10. 建设工程施工现场消防安全技术规范（GB 50720-2011）
11. 建筑施工安全检查标准（JGJ 59-2011）
12. 特种设备使用管理规则（TSG 08-2017）
13. 公共场所集中空调通风系统卫生规范（WS 394-2012）
14. 国家卫生城市标准(2014版)
15. 保安服务操作规程与质量控制(GA/T594-2006)
16. 消防控制室通用技术要求(GB25506-2010)
17. 陕西省高等学校平安校园创建评估指标体系
18. 全国文明校园创建管理办法
19. 病媒生物密度控制水平（GB/T27770、27771、27772、27773-2011）
20. 西咸新区园林绿化养护管理标准
21. 西安交通大学修缮改造工程项目管理办法（西交后勤〔2018〕1号）
22. 西安交通大学水电管理办法（西交后勤〔2018〕2号）
23. 西安交通大学卫生管理办法（西交后勤〔2018〕3号）
24. 西安交通大学绿化管理办法（西交后勤〔2018〕4号）
25. 西安交通入大学创新港学生公寓服务与管理办法（西交研〔2019〕81号）
26. 西安交通大学消防安全管理规定
27. 西安交通大学校园道路交通管理办法
28. 学校消毒卫生规范（西安市地方标准DB6101/T 3152-2023）
29. 西安市生活垃圾分类管理条例
30. 特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定（国家市场监督管理总局令第74号公布）

未尽事项参考国家对应的物业管理办法，校级管理办法作为资料附件附后。

1. **采购标的概况**

（一）采购项目名称：2025年西安交通大学创新港科教板块物业服务

（二）服务期限：2025年8月1日-2028年7月31日。

（三）最高限价：一年费用人民币4593.02万元（一标段：1124.82万元、二标段：1166.48万元、三标段：1197.73万元、四标段：1103.99万元）。一招三年，合同一年一签。

（四）服务地点：创新港。

（五）付款进度安排：按月考核，根据考核结果每三个月支付一次服务费。

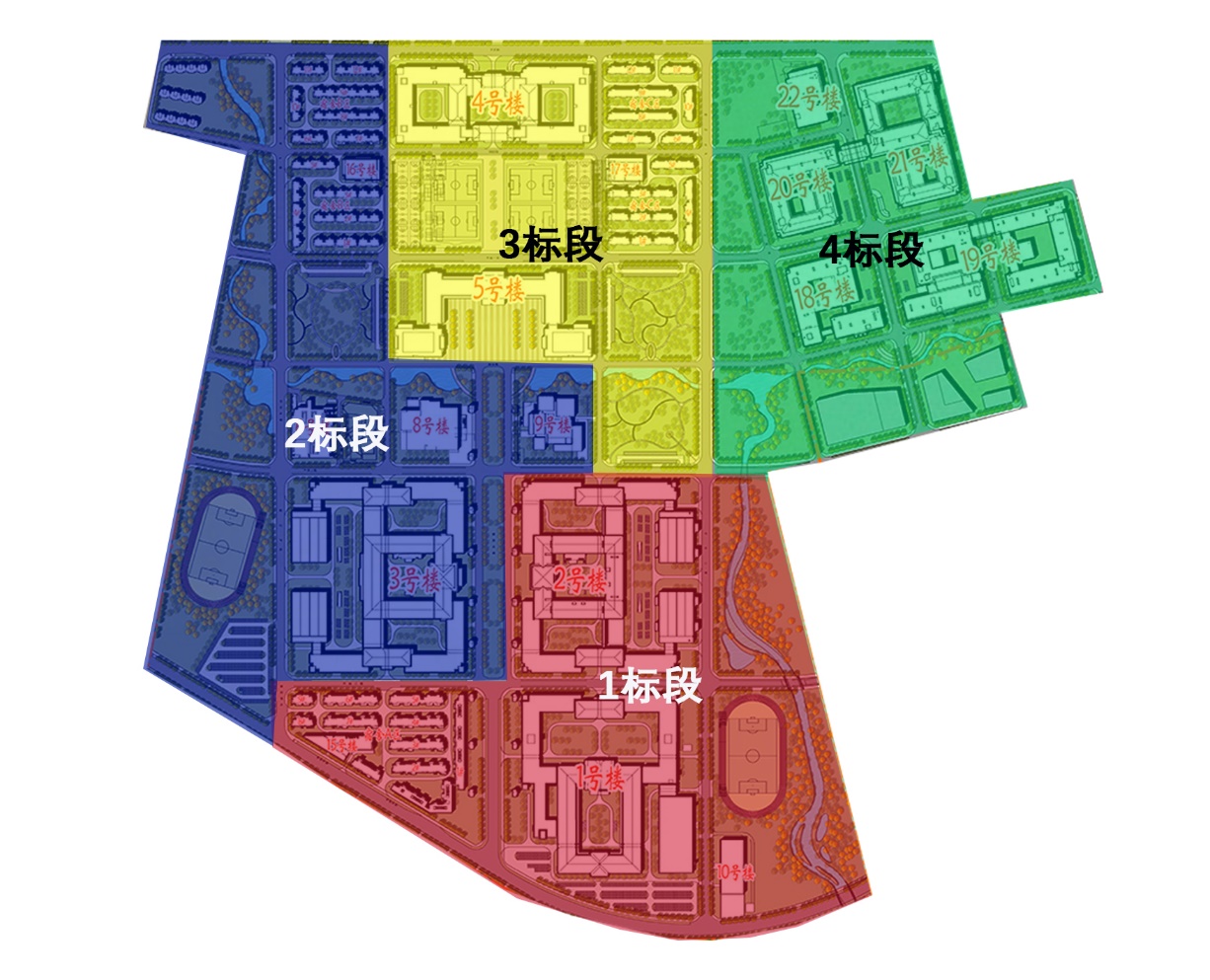
1. **采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**
2. **项目概况**

1.概况

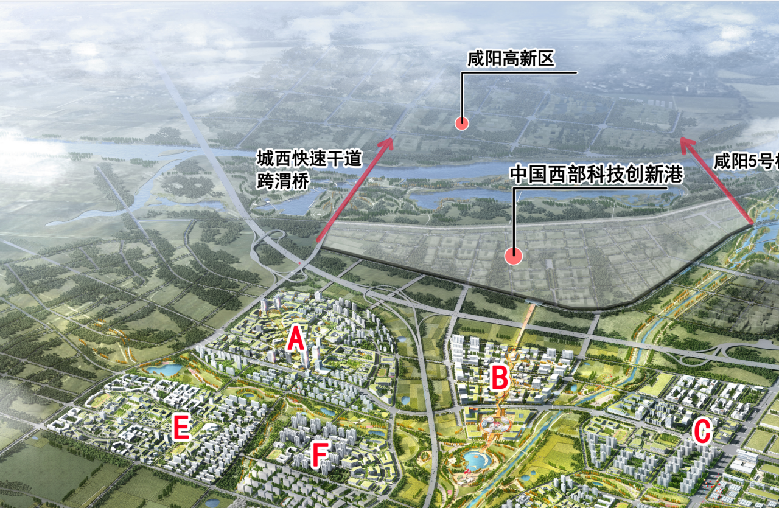
中国西部科技创新港位于陕西省西咸新区沣西新城，本次物业招标服务范围包含交大创新港科教板块、核能研究院以及A板块区域，占地面积为1750亩，项目建筑面积为174.76万平方米，建筑物68栋。项目类型为教育、科研用房，包含道路等配套的设施设备及相关场地。

2.范围及标段划分

创新港项目分为四个标段。其中，一标段为图一区域1；二标段为图一区域2以及图三；三标段为图一区域3；四标段为图一区域4以及图二、图四A板块（图二A板块、图四02、04、05单元）。物业服务范围为区域内的建筑物及周边环境物业服务。



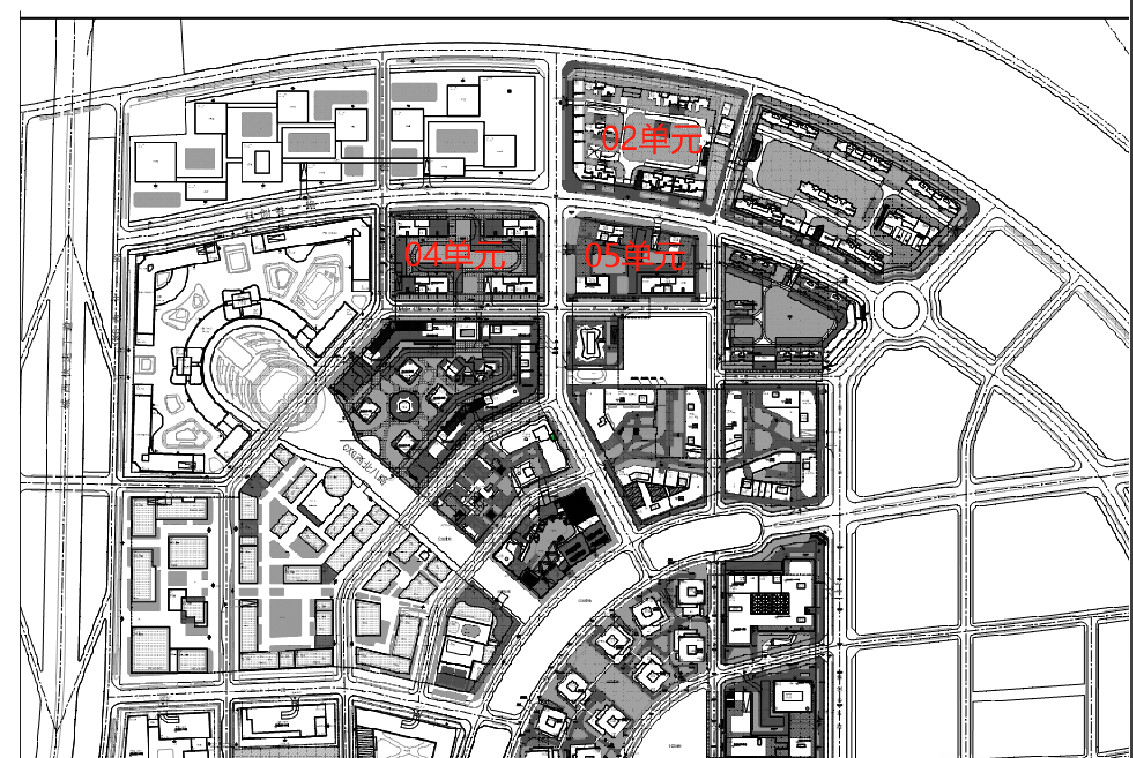
**图一**



**图二**



**图三 二标段--核能研究院**



**图四 四标段--南区A板块02、04、05单元**

3.各标段最高限价

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 楼宇 | 范围 | 楼栋数 | 建筑面积（m2） | 最高限价（三年）  （万元） |
| 一标段（图一区域一） | 1#巨构、2#巨构、10#巨构、生活A区（含地下停车场） | 楼宇及周边环境 | 14 | 46.88万 | 3374.47 |
| 二标段（图一区域二、图三） | 3#巨构、生活B区、6#-9#楼（含地下停车场）、核能研究院2#、3#楼 | 楼宇及周边环境 | 20 | 40.81万 | 3499.45 |
| 三标段（图一区域三） | 4#巨构、5#巨构、生活C区（含地下停车场及核心地下室）、同和苑 | 楼宇及周边环境 | 16 | 44.77万 | 3593.18 |
| 四标段（图一区域四及图二A板块（图四02、04、05地块） | 18#-22#楼（含地下停车场）、02、04、05地块13个公寓楼 | 楼宇及周边环境 | 18 | 42.29万（31.42万+4.78+6.09万） | 3311.97 |

**注：四个标段可兼投不可兼中，按照一标段、二标段、三标段、四标段顺序依次确定中标供应商。**

1. **本次采购内容及标准要求：（本项内容须实质性响应）**
2. **采购内容：**

物业管理内容所有相关服务，包含但不限于下列内容:

1. 各标段的物业客户服务，含日常师生服务、学生公寓业务办理、信息公示、校园文化建设、客户投诉处理、校园维修服务、信息化管理。
2. 各标段房屋、供配电、给排水、电梯、空调、弱电系统及消防设备设施、道路及周边附属设施等管理、定期检查、运行和维修养护，包含食堂屋面空气热源泵、太阳能集热器等设施设备。（保养工作不含外委项目）
3. 各标段楼宇、学生公寓、外环境（含绿楔）、体育场馆及游泳馆等封闭式建筑内部的秩序维护及安全保障，对管辖范围内的二次装修、改造行为进行管理和规范。
4. 各标段区域内的监控室的值守；消控室的值守、运行及维护。
5. 各标段所辖区内的所有建筑物本体、建筑物本体以外的区域（含绿楔）内外环境（含保洁、环境美化、核心车库人行出入口玻璃房、地面附着物保养、垃圾清运、绿化养护及灭“四害”消杀）。
6. 按照属地政府及采购人疫情防控管理要求，配合对特殊区域进行管理与服务。
7. 应急处突工作。
8. 专项服务保障工作（含会务服务保障、教学服务保障、场馆服务、实验室服务以及特殊时段服务等）。
9. 各标段食堂内公共区域的水、电、暖、门窗、空调、消防等设施设备维修及维护（除厨房专用的设施设备外）。
10. 地下停车场的服务（仅包含保洁、房屋、设备设施维修服务）。
11. 核能研究院以及A板块02、04、05地块公寓区所有物业服务，包括但不限于客户服务、环境卫生、工程维修、秩序安全等。
12. 采购人提出的其他工作要求。
13. **管理指标要求（本项内容须实质性响应）**
14. 杜绝消防责任事故和治安及刑事案件，安全事件第一时间报警。
15. 环境卫生清洁率达99%。
16. 绿化病虫害率在5%以内，补栽成活率95%。
17. 维修、报修及时率100%，返修率小于1%。
18. 设施设备完好率95%。
19. 服务有效投诉及时处理率100%。
20. 满意率95%以上。
21. **物业服务标准及要求**
22. **综合管理服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务标准及要求** |
| 1. **客户服务** | 1. 在巨构（1、2、3、4、5各设1个，18-22共设1个）和公寓（A区、B、C区、东西院、北院各 1 个）分别设置客服中心，巨构服务中心在岗值班时间为早7点30至晚8:30（夏季），7点30至晚8:00（冬季），学生公寓客服中心要求人员24小时在岗，设置24小时客户服务电话。 2. 营造舒适的服务环境，设施师生休息区，提供饮用水、物品暂存、工具借用、急救医药箱等便民服务，物品、文件排放有序，服务环境干净整洁。 3. 根据采购人要求在楼内公共区域（例如物业服务中心、巨构主通道口、大厅核心区域、室内绿植墙等地）配置并摆放花卉绿植（如铁树、红章、绿萝等品类），做好绿植的定期保养及更新，避免凋零枯萎，要求种类丰富、色彩协调、长势良好、造型考究。 4. 建立大楼基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料、台帐报表、图册健全，保存完好。协助学校做好固定资产清查。 5. 负责楼内所有房间的备用钥匙管理。 6. 根据采购人要求进行安全检查。 7. 通过多种渠道收集、及时处理和反馈师生诉求，事后应对投诉事件及处理结果报备主管部门。 8. 定期进行业务培训。对各个管理条线一线工作人员进行一个月至少两次的专业内容培训。包含采购人管理文件、业务办理规范、专业技术要求、仪容仪表及礼貌用语等要求。 9. 根据采购人要求对物业服务中心进行装修布置。在服务中心设置“失物招领处”，妥善保管师生的遗留物品并做好领取登记。设置“废旧电池回收处”，规范回收处理废旧电池等有害垃圾。在服务中心明显位置公示后勤监督投诉电话，接受师生监督。 10. 库房管理。库房应采购足量常用的耗材，规范放置耗材、设备，张贴标签及物品信息，并制作出入库管理单。 |
| 1. **信息公示** | 1. 在服务中心合适区域公示项目组织架构、服务区域和标准、当值人员信息、咨询或值班电话、业务办理流程、相关管理制度等信息。 2. 在服务中心明显位置公示后勤监督投诉电话，接受师生监督。 3. 在学生公寓各单元楼一层明显位置公示园区管理人员、信息公示栏等信息。 4. 在所管辖楼宇或园区主通道或人流量大适当区域设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等。公示设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损。影响在校师生学习、工作、生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、大型消杀作业、常用出入口开闭等。 5. 负责楼内外各类标识、标牌的制作与维护。要求内容、格式符合规范，按采购人最终审核通过后的方案实施，遗失、破损、污秽或内容过时需及时更新。 |
| 1. **环境氛围管理** | 1. 按照学校相关管理制度，负责管理区内所有宣传物设置、活动举办、LED显示屏使用的巡查管理工作。 2. 结合校园文化特色，制定符合创新港特色的各类文化活动和节日的氛围布置方案和设计，经采购人审核后可实施，产生的所有费用包含在投标报价内 3. 负责在重大活动、节日（例如春节、国庆、开学迎新等）对道路及建筑体的宣传布置费用。包括根据采购人要求尺寸、内容、类型的展架、海报、横幅、物品、花坛、桁架、空飘等相关用品的购买及租赁费。其中，每年国庆氛围布置至少包含创新港各巨构门口、公寓园区的草花堆头布置，单个草花堆头不小于40平方米（面积仅指花材面积，不含广告展板等宣传品），结合现场物理空间可调整长宽高及造型，经采购人审核后可实施，产生的所有费用包含在投标报价内。 4. 在楼内合适位置设置专用宣传栏、橱窗，布置节能、安全、校园文化等宣传内容，规格统一，整齐美观。针对119安全生产月、爱国卫生运动等专项工作，需按采购人要求制作、悬挂、张贴对应主题横幅、海报、桁架等宣传物。 5. 按照学校要求，对所管辖区域的所有客梯铺设地垫，并定时清洗、更换。 6. 未经采购人允许，不得随意展示（摆放或张贴）宣传物，及时撤掉管理区内各类过期宣传物。 |
| 1. **维修服务** | 1. 负责管理区域房屋、道路及设施设备维修（外委内容除外）。 2. 保证维修受理渠道畅通，对于第三方负责维修的内容，需积极对接施工单位等相关部门推进工作，并将情况及时与学生沟通。 3. 维修工具专业齐全，作业规范，对报修人的疑问及时解答。 4. 接到维修工单后在15min内响应，急修应在15min内到场，当日办结，零修到场不超过与报修人约定时间。复杂维修或当日不可完成的维修工单（如配件需要外购项及土建类维修项），应向采购人报备，尽快修复。 5. 维修时注意维修礼仪和程序，维修现场做好安全防护措施，注意成品保护和环境整洁。 6. 维修后现场征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度及维修结果的满意程度。并在维修后48h内进行电话回访，跟踪维修效果。对回访中发现的问题应做好记录，并在24小时内完成整改。 7. 对于设施设备、土建维修类的零星维修，单次单项维修材料费用（不含人工费用）在1000元以下（含1000元）的由供应商负责，材料费用超出1000元的零星维修应向采购人提出经济、合理、可行的维修方案，并进行初步的市场调研。维修服务中易损易耗的常见维修配件，供应商应库存备件，品质不低于原品质。 |
| 1. **安防管理** | **按照采购人安全管理相关制度和办法做好安全管理工作：**  **（一）门岗管理要求**   1. 负责巨构学生公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记。对外来人员到访、大型物品出入等做好登记，对园区内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善按相应规定处理。 2. 按照采购人的需求，对充电桩、自行车停放区进行相关管理。 3. 园区大门24小时专人值守，并实行站岗服务，遇出入高峰时段要做好人员的疏导工作。 4. 负责对门禁硬件设备故障进行及时报修。 5. 按照采购人工程管理暂行办法，做好施工的人员的登记和管理，成品保护工作。做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾。未经审批的施工人员及设备不得入场。 6. 采购人安排的其他安保服务工作。   **（二）巡逻岗管理要求**   1. 负责对巨构、公寓公共区域进行24小时循环不间断巡逻。 2. 应根据现场情况合理制定巡逻路线，定期评估路线有效性；运用巡检系统，配合采购人智慧化系统按要求上传巡检数据。 3. 学生公寓需每日排查学生公寓各单元门禁情况，做好出入人员自觉关闭门禁的相关提示；值班人员应对各楼栋门禁关闭情况随时进行检查，及时关闭单元门。 4. 对学生公寓窗户限位器情况定期进行全面检查，对于限位器损坏或自行拆除的，要及时予以提醒和恢复；自行拆除的学生要登记造册，并反馈采购人。 5. 物业公司巡逻人员对夜间（晚23:30-早 7:00）在公寓楼内、外每隔 4小时实现巡逻覆盖，对于发现形迹可疑的人员，要查验身份；对拒不配合查验身份、有安全隐患的，须第一时间采购人报备处置。 6. 对巨构楼顶花园、运动场等开放性公共场所，按照学校相关部门要求管理，开放时间应定时巡逻，关闭期间要监控巡查。 7. 对楼内公共区域有消防管道悬挂衣物、堆放垃圾（有安全隐患的）、对私人物品的情况应第一时间联系居住者处理，消除安全隐患。 8. 禁止未经批准的宣传、推销、经营行为。 9. 负责劝止楼内违反公共安全秩序、不文明的行为以及影响生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告采购人。 10. 遇紧急情况应及时报告采购人有关部门，启动应急预案等应对措施并具备应急突发事件处理能力。   **（三）监控岗管理要求**   1. 监控人员要有高度的工作责任心，认真履行职责，严格遵守监控室的操作规程和制度，不得翻录外传或对外议论有关监控录像的内容。 2. 在监控过程中，发现可疑情况，要及时、准确地通知巡逻人员前去进行跟踪处理，必要时及时上报。 3. 要对当班的监控情况认真登记，做好值班记录；在交接班时，认真填写交接班记录，不得涂改、缺页，物品交接要清楚。 4. 加强监控室的管理，无关人员未经许可不准进入监控室；监控记录查询须在采购人相关管理部门监督下进行，并做好登记记录。 5. 保持设备清洁卫生，确保设备正常运转；如果设备发生故障应及时上报采购人维修并做好记录。 |
| 1. **消防管理** | **按照消防法和采购人消防安全管理相关制度做好消防管理工作：**   1. 建立健全消防管理制度、消防档案，明确消防安全责任人、管理人，组建义务消防队，设置消防专干，统一对园区内消防工作进行管理。 2. 建立微型消防站，配合采购人做好校区消防联动，做好采购人安排的其他消防管理服务工作。 3. 消控室严格执行双岗24小时在岗值守工作，值班人员须持有消防操作员中级证书。 4. 工作人员应熟练使用消防设备设施、掌握应急预案处理方法；并建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防系统正常使用，如发现消防系统故障，第一时间向采购人报备。 5. 做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作，按规定记录消防控制室内消防设备的运行情况。做好管辖区域内的消防设施设备巡查巡检，对管辖区域内故障的消火栓、灭火器、应急照明灯具、防火门等消防器材及时维修更换，并做好巡查记录。 6. 完善突发火灾应急预案，设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。安全出口、消防车通道畅通。落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。 7. 定期开展消防培训和演习（半年至少进行2次），与采购人相关部门签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力。 8. 楼内严禁吸烟，做好防烟控烟工作。在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话，做到规格统一，整齐美观。发现吸烟人员要及时进行劝阻，做好劝烟记录。 9. 开展防火巡查、检查，落实人员密集场所消防安全管理规定中的相关要求；掌握装修改造工程及对动火、动电、动水作业的管理；严格执行《西安交通大学校园道路交通管理办法》，禁止电动自行车、电动摩托车、电动滑板车等电动滑行工具进入楼内，或在楼内、外违规充电。 10. 施工现场消防巡检按国家及采购人相关标准执行。 11. 管理区域内不得放置易燃易爆品，如应采购人特殊要求需放置易燃易爆品，应设专人专区管理。管理区域内严禁焚烧物品。 12. 对管辖区域内故障的消火栓、灭火器、应急照明灯具、防火门等消防器材及时维修更换 |
| 1. **实验室服务** | 1. 掌握实验室水电供配关系及安全隐患，建立并实施日常巡查、保养、维修制度，并建立相关台账（包括但不限于水电供配关系、安全隐患、维修台账等）。 2. 如发现有在未进行实验室分类分级的房间中开展实验或储存化学品等实验室技术安全问题的，及时告知采购人及相关管理部门。 3. 发现实验危废和生活垃圾混放的，应予以纠正并告知采购人及相关管理部门。 4. 对于需要进行夜间实验的实验室、存在重大安全隐患的实验室，进行夜间重点巡查（巡查频次不得低于2小时1次），如发现异常情况应及时联系实验室安全员，确保安全。 5. 负责化学品及气瓶的楼宇出入管理，在学校化学品管理系统无购买记录的，不得进楼。 6. 负责实验室内部原有基础设施的水电冷暖、土建、门窗等零星维修。   （7）严格保密制度。 |
| 1. **应急管理** | 1. 应急队伍组建 2. 明确相应的机构或专（兼）职人员负责应急管理工作； 3. 组建应急救援队伍，编制成员花名册； 4. 应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系，分工明确； 5. 建立培训机制。 6. 应急预案编制与演练 7. 按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于自然灾害类事件（如地震、暴雨、暴雪等）、事故灾难类事件（如火灾、拥挤踩踏、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障等）。 8. 配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录，对应急预案进行评估和改进。 9. 应急保障 10. 按学校要求利用体育场馆、场地、空地等设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅； 11. 根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。 12. 应急宣教与培训 13. 配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训； 14. 配合学校进行宣传，设置安全警示标语。 15. 突发事件处置 16. 发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，5分钟内相关工作人员到场，10分钟内相关负责人到场，配合学校相关部门进行处理； 17. 突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽速恢复秩序，消除事故带来的不良影响； 18. 事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。 |
| 1. **会议服务** | 1. 会前服务： 2. 会务人员在接到会议预约及会单后，需与会议负责人联系服务内容（包括但不限于桌牌、大屏使用、茶歇等）。 3. 根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、背景音乐、鲜花摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况。 4. 提前做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查服务箱用品配备情况。 5. 按照会议主办单位要求，布置会场、准备会议所需的各种用具和设备。 6. 会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。 7. 会议服务人员应提前30分钟进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，打开音响,同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。 8. 会中服务： 9. 会议服务人员在与会人员入场前，有礼貌地向宾客点头致意。同时对已入座的客人，及时递上茶水，茶水量一般控制在7分。上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每20分钟添加茶水一次。 10. 会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。 11. 会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。 12. 会后服务： 13. 会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客，向客人微笑点头，并说“慢走、再见”。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。 14. 会议结束后，需对会议室、报告厅进行清洁、消杀、检查及关闭多媒体设备、空调等电源后关门。 15. 会议用品服务 16. 按照50人标准配备瓷杯、暖壶、毛巾、桌牌等。 17. 按照采购人要求对指定办公室配备日常用品，所产生费用包含在物业服务费内。 18. 会议室、报告厅按照采购人的需求配置以下物品（须根据采购人要求配备知名品牌产品）：包括但不限于冰箱、茶叶、餐车、茶杯、保温瓶、报刊架、茶叶桶、消毒柜、烟灰缸、果盘、备餐柜、口布、方巾、卷笔刀、电池、激光笔、桌牌、杯垫、矿泉水、纸巾、湿巾等物品。 19. 服务要求： 20. 使用文明用语，微笑服务，协调会议服务各项事宜，并定期进行业务培训。 21. 挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；主动热情为师生解决切身问题。 22. 为重要会议、庆典等活动进行物品搬运、会场布置、现场服务、撤场清场等工作。 23. 各区域至少具有一名具备讲解能力的接待人员，提供参观接待服务。前台人员要求：女性，身高165cm以上，形象好，气质佳，大专及以上学历，普通话标准，有较高的礼仪服务素质。 |
| 1. **教室服务** | 1. 制定有效可实施的教学保障方案，保障所有教学活动可以按时、顺利进行（方案内容需包含但不限于设施设备日常检查、清洁消杀、课表/预约查询及核查工作），出现问题须第一时间向采购人上报，不得隐瞒。 2. 教室是为教学专用场所，任何单位和个人不得挪作他用，也不得堆放杂物占用教学空间，一经发现需立即上报并采取有效措施整改处理。 3. 课前准备工作：教室管理员须至少提前一天查询常规课表及预约教室，提前30分钟打开排课教室或预约教室门，并检查教学设施设备是否运行正常、教学用品是否齐全，教务主管于上课前至少20分钟对上述工作进行检查。 4. 上课教室内话筒能够正常使用，定期充电维护。 5. 保障多媒体教学设备正常启用，运行良好；将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近。如发现教室设备出现故障，需立即通知研究生院或排课老师，进行教室临时调换，保证教学顺利进行；教学设备维修，需在2天内进行处理，如发生严重问题无法按要求完成维修，需及时上报至采购人。 6. 教室环境消杀和保洁：教室消杀一日2次，并公示记录；每次课后（以是否更换老师为参考标准计算课次），教管人员须对教室进行基本清洁（包括但不限于擦黑板、清理教室内垃圾桶、课桌上纸屑等）。非自习教室需在每日最后一次课结束后进行全面打扫（包括但不限于擦黑板、清理教室内垃圾桶、拖地、清理桌面灰尘及垃圾、开窗通风等），自习教室在每日自习结束后进行打扫，关闭多媒体设备、空调、照明后锁门。 7. 负责管理及维护公共教室内所有设施设备、座椅，标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换。 8. 负责配备教室所需耗材的采购及服务费用。包括但不限于粉笔、板擦、水性笔、抹布、电池等易耗品。 |
| 1. **学生公寓管理服务** | 1. 在公寓设置物业服务中心、工程值班室。学生公寓服务中心须配备专职工作人员，楼管、客服、安保、工程部均实行24小时在岗值班，设置24小时服务电话。不得在值班室吸烟，不可置放私人物品。 2. 负责对教职工宿舍、健康观察宿舍等根据政府、学校活动等安排的宿舍进行客房式服务，按实际需求变更服务内容。 3. 负责管理及维护学生公寓内的固定资产管理工作。包括但不限于学生公寓家具、钥匙、空调、晾衣杆、清洁工具、床上用品、按要求进行摆放及清点。 4. 负责建立并保管学生信息档案，协助落实住宿方案安排学生入住、调宿、退宿等业务，办理日常物品借用、临时开门等业务。 5. 配合学校，定期进行公寓检查。 6. 办理公寓空调、桶装水等相关业务。 7. 负责报修、环境卫生(含公共卫生消毒)、施工管理、秩序管理、宣传、活动管理，严禁推销等。 8. 负责建立学生公寓服务的各类台账，要求有规范的工作记录或温馨提示。 9. 经批准，方可对物业服务中心进行文化建设布置，根据学校要求对物业服务中心进行装修布置。 10. 定期核对住宿人员基本信息，杜绝冒名顶替及外来人员留宿，定期上报。 11. 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门。 12. 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。 13. 做好学生退宿房屋及设施设备（含网络设备）的验收和检查，超额水电费的回收。 |
| 1. **场馆服务** | 1. 负责体育场地的预约查验、核销工作，并安排巡查人员对体育场地进行安全及秩序巡查。对室内羽毛球、乒乓球场地配置清理毛絮的专用拖布。 2. 按照采购人要求对所辖区域体育场地进行清扫保洁，保障活动场地整洁、无异味，每两周对场地进行一次冲洗。 3. 负责场馆水电设施的维修，配合完成体育耗材的更换。 4. 游泳馆日常运行按照行业标准进行，并针对游泳馆实际策划、编制游泳馆服务人员培训方案，并有效实施。培训应重点关注员工服务礼仪、游泳馆卫生健康指标、安全措施和突发事件应急处理等关键业务的能力。培训方案包括但不限于：售票系统操作培训、财务系统使用、相关话术培训、救生技巧、水质（水温）不达标处理、救生器材管理及使用、安全措施和突发事件的应急处理。每月需组织至少一次相关业务的培训。 5. 根据游泳馆内设施设备编制管理方案、巡查制度，按照要求每日巡查。 6. 对日常水质检测、耗材、药剂建立健全的出入库管理制度及台账。 7. 每日须按照规定的时间、频次做好各项设备设施、卫生防疫等重点内容的检查和准备工作。检查内容包括但不限于：前台（售票处）、更衣室、淋浴间、消毒设施、浸脚池、泳池水质、泳池水温、急救设备、按时开放及关闭各类体育场所的门和灯等。 8. 在闭馆后需对游泳馆进行清洁、检查、整理、消毒等工作，公共拖鞋需每日用消毒药品浸泡及刷洗。 9. 对各类消毒药品使用标准、注意事项等规范上墙。 10. 在游泳馆开放期间，要求至少4名救生员及1名前台同时在岗当值，按规定换好工作服，当值期间禁止使用手机。值班时，需检查救生器材是否完好、齐全，始终保持高度警惕，密切关注泳池中人员动态，及时提醒、纠正游泳人员违规和危险行为，发生紧急情况，要及时果断采取施救措施，并及时汇报情况。 11. 游泳池水质、水温须符合GB 37488-2019的规定。需每日检测水质、水温、室温、PH值及检查水里是否有青苔等杂质，并将检测结果进行公示。如发现水质问题，需及时处理并上报采购人，不得影响游泳馆正常营业。 12. 开管期间需保持浸脚池存水，余氯含量应保持5～10毫克/升，且需每4小时更换一次。 13. 每日需对下列项目按照要求进行检测，并将测试结果公示。如有发现水质问题，需及时处理，不得影响游泳馆正常营业，并及时上报  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 检测项目 | 标准 | 检测频次 | | 泳池水温 | 23～28°c | 每日开馆前 | | 泳池余氯 | 0.3～1毫克/升 | 开馆期间每两小时一次 | | 泳池PH值 | 7.0~7.8 | 开馆期间每两小时一次 | | 浸脚池余氯 | 5～10毫克/升 | 每次更换时 |  1. 每周至少完成2次的泳池整体吸污工作。 2. 游泳馆所有耗材（包括但不限于消毒药品、检测试纸、标识标牌、拖鞋等）费用均包含在投标报价内。 3. 如游泳馆发生责任事故，供应商应承担相应责任。 |
| 1. **开学迎新服务** | 1. 主动与采购人沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案。 2. 配合学校做好新生行李存放工作。 3. 按学校要求做好迎新物资准备及现场布置，包括但不限于：学生公寓、教学楼、图书馆等区域的房屋、设施设备检修及集中保洁工作；布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景，电子显示屏欢迎词发布等；设置接待服务台，提供迎新宣传、服务咨询。 4. 开学期间设立新生入住办理点，引导和帮助学生办理入住手续，耐心回复学生咨询；配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作，对提前到达学校的新生行李进行集中存放和管理。 5. 宜提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务。 |
| 1. **毕业离校服务** | 1. 按学校要求统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续。 2. 现场宜悬挂毕业寄语、摆放花卉盆景；宜搭建毕业生行李存放点，提供托运服务。 3. 协助毕业招聘会等相关活动的举办。 4. 对毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持正常使用、干净整洁。 |
| 1. **假期服务** | 1. 按学校要求进行封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。 2. 协助学校相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作。 3. 定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓，发现隐患及时处理； 4. 对物业设施设备、教学设备设施、学生公寓内设施等进行检修维护，保持其正常使用功能。 5. 组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁。 6. 学校要求的其他假期服务任务。 |
| 1. **节能服务** | 1. 每日对公共区域进行节能巡检，特别对公共部位出现常明灯和常流水现象进行纠正和处理。对于会议室、报告厅、教室等公共区域做到时常巡查是否离场后关灯。 2. 在楼内开展节能宣传，倡导学生节约水电。 3. 建立楼宇节能台账。 |
| 1. **劳动育人** | **配合并按照采购人要求面向学生开展劳动教育实践课程。**   1. 每学期需单独承担3-4次劳育课程，每次2-3小时，集体参与的“创新港绿化养护”劳育课不计入在内。 2. 授课人员需具备相关教育背景或丰富的劳动技能培训经验，能充分胜任教学指导工作；具备良好的职业道德和敬业精神，严格遵守学校的规章制度，无不良记录；具备良好的团队协作能力，与学校教职工、其他课程工作人员密切配合。 3. 按照采购人的劳动育人教学计划编制具体的课程实施方案并严格落实。 4. 免费提供课程所需要的工具、材料和服务保障支持。 |
| 1. **耗材管理** | 1. 须有出入库台账以及采购记录，每月备查一次。 2. 维修、绿化保洁等耗材的储备量应满足日常使用需求，确保维修和绿化保洁工作正常运转。维修耗材应是符合国标要求的合格产品。 |

1. **房屋土建与设施设备管理**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务标准及要求** |
| 1. **物业承（交）接查验** | 1. 对移交的资料进行清点核查并确认接受。重点核查：设施设备（含备品备件）台账、出厂、安装、试验和运行的合格证明及技术文件；学生超额水电费回收情况等。 2. 对房屋本体、设施设备进行现场检查、移交和验收并确认接收。 3. 新建建（构）筑物物业承接项目验收，应配合学校接受移交资料，包括：竣工验收资料、设备设施清单、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和使用说明文件等。 4. 物业承接查验中发现问题应及时记录汇总并上报学校处理。 |
| 1. **房屋土建及共用设施管理及维修** | 1. 房屋本体保持正常的使用功能，对房屋本体每月巡检1次，巡检内容包含外观、功能等并建立巡检记录。 2. 房屋配套设施应保持正常的使用功能，对房屋配套设施每周巡检1次，巡检内容包含外观、功能等并建立巡检记录。 3. 按照学校相关管理办法，对服务范围内的二次装修、改造行为进行管理和规范，确保成品保护和秩序安全。 4. 对服务场所和设施设备相关安全标志每月检查1次，包含：卫生间、天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池的禁止标志和警示标志；门禁门、防火门、管井门、消防通道门、安全出口等的指令表示和提示标志。 5. 每年对整个避雷接地系统进行检查。在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即向采购人报告，做好日常管理。 6. 道路、场地等地面平整、无破损，交通标志清晰准确，路面和楼顶井盖、雨篦无缺损、松动、丢失。 7. 室外雕塑、垃圾桶、公共长椅、广告牌、临时桁架、道旗、横幅等布局整齐，安装牢固。 8. 室内地面、散水、墙面、顶棚、门窗及五金、屋面的小修内容应及时处理，恢复使用功能。 |
| 1. **设备管理一般要求** | 1. 建立设备管理档案和技术档案，建立并且有效实施设备操作流程、运行方案并建立设备运行记录、巡检记录。 2. 制定设备维修保养计划并有效实施，设备维修保养应不影响正常的教学科研活动。 3. 设备机房、管井、功能间应有机房类别、联系人、安全标志等。 4. 设备机房、功能间、管井门窗、锁具完好，环境整洁、无杂物，防虫防鼠设施完善，温湿度符合设备运行条件。 5. 安全工器具具配置齐全、检验合格，应急设施设备用品齐全，可随时启用。 |
| 1. **公共设施损赔管理** | 1. 负责楼内公共设施的管理，如发现公共设施损毁且未发现损毁责任人的，由中标人按原状修复。（公共设施包括但不限于：楼内设施、物品、地面、墙面、天花板、门窗、台阶等。）。 2. 对进楼作业、送货的人员，要有作业要求及搬运货物提示，避免发生公共设施损坏。 |
| 1. **供冷供暖系统管理** | 1. 送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒，公共场所集中空调通风系统卫生应符合WS 394的要求。 2. 管道、阀件及仪表完好，无跑、冒、滴、漏现象。 3. 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。 4. 配合做好供冷供暖前期调试工作，保障正式工作后的供冷供暖效果。供冷暖期间做好相关数据记录并留档，做好供冷供暖期的维修工作，对存在缺陷的空调及时汇报给采购人。 5. 配合完成专业维保公司一年不少于2次定期维修保养工作，在巡查中发现问题或受理用户报修项目后应及时与空调的维保单位联系，确保第一时间维修空调，以用户方签字为维修依据，保证空调的正常使用。 6. 对空调专业维保公司进行的定期维保、维修工作提供的工作联系单及相关服务资料供应商需妥善保管。对定期难保、维修完成后进行验，并对维保单位的工作情况做出客观的评价。 7. 做好节能减排相关工作，严格按学校有关空调使用规定执行，杜绝浪费。 |
| 1. **供配电系统管理** | 1. 负责楼内400V以下的供配电系统（除配电室），掌握管理区域供配电关系及系统风险、了解电力设施设备位置及数量。 2. 每月对配电箱、桥架等电力设施进行巡检，要求电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观，接地可靠，运行正常，电压稳定。 3. 每天检查楼宇内照明和室外路灯等是否正常，发现损坏及时修复。 4. 公共区域的配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志。 5. 施工用电、停电应征得相关管理人员同意后实施，无法按计划实施的应及时告知相关责任人。意外停电应快速回复或启动应急电源并做好应急事件上报和处理工作。 6. 熟悉管辖区域实验大型用电设备数量及位置，建立大型仪器设备档案，做好设备运行预告和记录工作。 7. 定期对管理区域私拉乱接现象进行检查，并提醒相关责任人进行整改，做好相关记录并留存。 8. 接受采购人委托的能源运行单位的业务指导。 |
| 1. **电梯设备管理** | 1. 电梯使用管理应符合TSG 08-2017及特种设备使用单位落实主体责任监督管理规定的要求。 2. 监督维保单位做好电梯维保工作并确保电梯维保质量符合TSG T5002的要求。 3. 确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。 4. 轿厢保持洁净、无异味，使用标志、年检标志、紧急救援电话保持畅通和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置。 5. 电梯维修、保养、检验检测，应提前通知在校人员，在电梯维修时应配合做好临时警示管理。 6. 保证电梯设备安全、节能必要投入。 7. 制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应尽快设法解救乘客，同时迅速通知维保单位派人排除设备故障。 8. 专业维保公司进行的定期维修、保养，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由物业公司保管，全部维修、保养工作由物业公司与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。 9. 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同规定办）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。 |
| 1. **给排水系统管理** | 1. 水质无异味及异色等现象。管道无明显锈蚀、无跑、冒、滴、漏现象。 2. 设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求。 3. 至少每月对公共卫生间、管道井、水池水箱、排污泵、管道阀门等进行检查维修。 4. 至少每月对排水排污管道进行检查维修，保证排水、 排污管道通畅，无雨污混排现象。 5. 施工用水、停水应在征得相关管理人员同意后按计划实施，无法按计划实施的应及时告知相关责任人。意外停电应快速回复或启动应急电源并做好上报和处理工作。 6. 至少每周对管理区域私拉乱接现象进行检查，并提醒相关责任人进行整改，做好相关记录并留存。 7. 至少每周对废水处理设备进行检查，保障废水处理设备运转正常。 |
| 1. **水景观管理** | **对区域水景观（鱼池、绿楔水系、喷泉）进行专业管理：**   1. 清洁维护：及时清理水面漂浮的杂物，如树叶、垃圾等，保持水池表面的干净整洁，防止杂物堆积腐烂影响水质和水池美观。每日清洁礼宾杆（带）1次；按学校要求定期全面放水清洁并且有相应安全防护措施。针对绿楔水系，配备水面打捞设施设备。 2. 水位与水质管理：定期检查绿楔水位和水质。加强水质管理，采取有效措施防止水体出现水质浑浊、富营养化、恶臭气味等现象。加强对水池的巡查监督，严禁生活污水排入。一旦发现有生活污水排入的情况，需立即向上级或相关部门报告，并记录排入的时间、位置及污水大致情况，以便后续处理和溯源。 3. 喷泉管理：按照采购人要求开启喷泉，常规时间暂定早晨7:30-9:00，中午11:30-2:00，下午17:30-19:00，如遇雨雪大风等极端天气不开放，其他重要活动日采购人另行通知，制定严格操作规程，培训操作人员，防止误操作。 4. 在水体周围设置明显的安全警示标识及措施，防止触电、滑倒等意外发生，安排专人巡查，及时制止师生访客的危险行为。 |
| 1. **电开水炉管理** | 1. 负责电开水炉的日常维修维护、清洁消毒、滤芯更换及除水垢工作，包括所需要的滤芯等耗材和维修配件。滤芯更换和除水垢按照实际情况进行，但每季度不少于1次，所使用耗材须符合国家相关标准，且经过采购人认可。 |
| 1. **弱电系统管理** | 1. 掌握服务范围内弱电系统及设施设备底数并做好巡查。门禁系统运行正常，遇硬件故障应迅速排除，非硬件故障应及时报给采购人内设机构。 2. 安防、监控等系统运行正常，如发现故障，及时报保卫处。 3. 定期对备电系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合设计参数。 4. 负责通信及网络系统（包括楼内室分）的故障报修。 5. 根据创新港校区物业管理的整体要求，对使用创新港“信息物理平台”的员工账号、密码的进行有效管理。并承担（平台）各类数据保密义务。 6. 中标单位若使用自有信息化综合管理系统应无条件提供本项目采购人所需掌握数据的查询（调阅）权限。 7. 协助创新港信息化建设的需要，按照采购人要求，做好巨构和公寓房屋信息、管路管线信息整理归档、资产管理协助建档与清查、日常巡检操作、设备运维（巡检）二维码张贴等信息化所需的工作。 |
| 1. **消防系统管理** | 1. 按照国家标准对室内消火栓系统、自喷系统定期保养维护。 2. 消防器材维护管理专人负责，建立台账，每季度更新一次交采购人备案。 3. 每月对湿式报警间、消火栓及喷淋系统管道末端压力进行检查并做好登记，保持其完整、完好，能正常使用，如发现异常情况，应及时予以调换或报修。 |
| 1. **多媒体设备** | 1. 负责多媒体设备的保洁及报修。 |
| 1. **避雷接地系统** | 1. 每年雨季来临之前，对整个避雷接地系统进行检查维护；在大雷雨过后也要及时对系统检查，发现严重腐蚀、松脱等立即向委托方报修，做好日常维护管理。检查维护结果及处理措施报学校相关部门。 |

1. **环境管理**
2. **环境管理项目**

|  |  |
| --- | --- |
| **物业服务项目** | **物业服务的内容** |
| 1. **保洁管理** | 1. 日常保洁应公示服务标准、频次、内容； 2. 保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐； 3. 使用机械化设备作业； 4. 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息； 5. 遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫； 6. 针对校园环境、设备设施等实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录； 7. 清洁作业现场摆放安全标志，熟悉并遵守相关法规和各项规章制度，保洁服务讲求文明礼貌； 8. 按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育活动，倡导爱护环境风尚； 9. 每日按需对责任区域室内公区地面、室外道路和绿化带完成清扫保洁，发现垃圾、污物及时清理，路见本色。 |
| 1. **垃圾分类** | 1. 符合当地政府垃圾分类政策相关标准及要求并签订垃圾分类承诺书； 2. 按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰； 3. 垃圾分类应建立台账，明确垃圾去向及数量，每月初提报上个月台账给采购人； 4. 对有害垃圾施行预约或定期收集，按照相关法律、法规的规定和要求，委托有资格的企业运输至指定处理点并负责消纳。 |
| 1. **垃圾清运** | 1. 垃圾容器要求每日擦拭，每周冲洗消杀，垃圾量不超容积2/3； 2. 垃圾容器周边地面要求铺设地垫进行保护，定期清洁、消杀，保持整洁； 3. 不得占用功能间、楼内、楼外公区，堆放杂物或易燃、易爆物品； 4. 对可回收垃圾做好有效管控，不得因翻找可回收垃圾引发噪音扰民投诉或打架斗殴事件； 5. 垃圾日产日清，频次满足实际需求，要求及时将楼内外垃圾运到校方指定地点； 6. 垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味，如有发生及时清理现场； 7. 清运压缩车到达指定位置清运垃圾时，物业需做好现场配合，要求： 8. 责任到人，确定每日协助清运垃圾物业工作人员信息，数量不少于5名； 9. 只可早到不可迟到，每日提前10分钟到达集散点，人员等待压缩车抵达； 10. 领导监督落实，每日环境部部长或保洁班长现场监督职工装运垃圾和收尾； 11. 每天清扫，每2天冲洗，确保卫生整洁，根据状况可加密频次； 12. 统计好每日垃圾产生量，做好台账记录，以备检查。 |
| 1. **绿化养护** | 1. **绿化养护要求**   创新港绿化养护标准见附件1《园林绿化养护管理标准》   1. 浇水：根据不同植物的种类、生长阶段和季节等因素，合理确定浇水量和浇水频率，保障植物正常生长所需，用水高峰期优先人员用水，依据水泵房管理区域合理规划浇水时间；可自主加装旋转喷头提高浇水效率；及时调整喷灌角度，避免喷头喷到行人；夏季充分考虑水泵房管理区域、人员活动大致规律制定浇水方案。 2. 施肥：定期对植物进行施肥，以提供充足的养分。施肥应根据植物的需求和土壤肥力状况进行，选择合适的肥料种类和施肥方法。有机肥应充分腐熟后再使用，避免烧根。在植物生长旺盛期，可适当增加施肥量；休眠期则减少或停止施肥，做好施肥日志。 3. 修剪整形：定期修剪植物，要求保持其良好的形态和观赏效果。不同植物的修剪方式和时间不同，如乔木应保持主干通直，适当修剪侧枝；花灌木则根据其开花习性进行修剪，及时去除病枝、枯枝、过密枝等，促进植物的生长和通风透光，机械作业不引发噪音扰民投诉，树枝不得遮挡监控、照明灯具、主通道道路。 4. 病虫害防治：坚持“预防为主，综合治理”的原则，定期巡查植物，及时发现病虫害迹象；采用生物防治、物理防治和化学防治相结合的方法，如利用天敌防治害虫，设置诱虫灯，必要时合理使用农药进行防治，但要注意农药的种类、浓度和使用方法，避免对环境和植物造成伤害，打药需提前向采购人报备，并做好通知。 5. 除草：及时清除绿地内的杂草，保持草坪纯净度，避免杂草与植物争夺养分、水分和阳光。除草优先采用人工除草，其次化学除草方法，化学除草要注意选择合适的除草剂，防止对周围植物产生药害，机械作业不引发噪音扰民投诉。 6. 支撑与固定：对于新栽树木或高大易倒伏的树木，要及时进行支撑与固定，确保树木的稳定性，防止因风吹等原因导致树木倾斜或倒伏，支撑要标准美观。 7. 绿地保洁：保持绿地清洁卫生，及时清除落叶、枯枝、白色垃圾等杂物，每日早晚2次对绿地进行清扫和整理，吹风机机械作业不引发噪音扰民投诉。 8. 补苗：草坪不得出现斑秃或黄土裸露情况，如一旦存在黄土裸露，物业应采购成品草皮快速恢复景观效果；乔木、灌木、地被植物如死亡，做好台账登记，及时向中心报备信息和补栽方案，利用春、秋有利时机进行恢复。 9. 绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象，如有施工占用绿地，需师生向学校提出申请，办理《苗木移栽备案表》后施工。 10. **绿化库房管理** 11. 库房管理规章制度要求上墙，责任人信息要求公示，要有卫生值日制度。 12. 物资分类存放 13. 工具与设备：将绿化工具（如剪刀、锄头、割草机等）和机械设备列台账上墙，分区存放，精密设备要单独放置，避免碰撞损坏，同时做好防护措施。 14. 肥料与药剂：肥料和农药必须分开存放，防止相互污染。不同种类的肥料、药剂也要按性质、用途分类摆放，标注清晰，且库房需阴凉、干燥、通风，以防变质。 15. 其他物资：绿化种子、劳保用品、包装材料等分类存放，便于查找和取用。 16. 物资登记与盘点   ①入库登记：物资入库时，管理人员要详细记录物资名称、规格、数量、入库时间、供应商等信息，确保账物相符。  ②出库登记：物资出库需严格履行领用手续，实际领用人、库房管理员双签确认，登记出库数量、用途、领用日期等，以便追溯。  ③定期盘点：每月至少进行一次全面盘点，核对库存数量与账目，发现问题及时查找原因并处理，做到账实一致，掌握物资流动情况和库存余量。   1. 库房环境管理 2. 温湿度控制：温度一般需保持在15-25℃，湿度在40%-60% 3. 清洁卫生：保持地面、货架清洁，防止杂物堆积滋生害虫。 4. 通风防潮：保持良好通风，避免潮湿导致物资发霉、生锈，可放置防潮剂。 5. 防火：库房禁止明火，并在库房显眼处张贴“严禁烟火”标识。 6. **设备维护保养** 7. 对绿化机械设备（如割草机、绿篱机等）要定期进行检查和维护，及时发现故障隐患并修复，确保设备处于良好的运行状态。 8. **资料管理**   建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录、例会记录、考勤记录、培训记录、园林机械管理记录、保养记录、农药管理记录、绿化养护质量检查记录等进行保管。具体要求：   1. 月工作报告：每个月月初向中心提报“绿化成果书工作报告”， 要求体现上月工作成果、本月工作计划，要求涵盖浇水、病虫害防制、补苗、修剪、杂草清理等内容，要有量化指标，项目盖章，经理签字确认。 2. 设备维保记录：要求物业建立设备保养档案，记录设备的保养时间、保养内容、维修情况等信息，以便掌握设备的使用状况和维护历史，延长设备使用寿命。 3. 药品肥料记录：物资入库有发票、出库有登记、每月有盘点。 4. 苗木台账：物业入场第一时间需全面摸排区域苗木，建立“本标段2025年8月苗木台账”，以后每年6月底提报当年苗木台账，及“当年对比前年的数量差异报告”，从实际增量（新移栽类）、实际死亡、学院内涵建设原因挪动、人工清点失误部分体现，项目盖章，经理签字确认。 5. 培训记录：按培训计划进行培训，每次培训记录培训内容、参会人员等信息。 6. **安全管理** 7. 消防设施：库房内要配备足够数量且有效的消防器材（如灭火器、消防栓等），并定期检查维护，确保其能正常使用；同时明确消防器材的摆放位置，工作人员需熟悉使用方法。 8. 防火防盗：严禁在库房内吸烟、使用明火，库房门窗应牢固，安装防盗设施，无关人员不得随意进入库房，下班时要关好门窗、切断电源。 9. 危险品管理：对于农药等危险化学品，要严格按照相关规定进行存储和管理，设置专门的存储区域，实行双人双锁管理，防止发生泄漏、中毒等事故。 10. **绿化标识铭牌制作要求**   供应商应按采购人要求设置植物铭牌、保护宣传牌等。 |
| 1. **有害生物防制消杀管理** | 1. 有害生物防制标准应符合现行《国家卫生城市标准》和《病媒生物密度控制水平》GB/T 27770、GB/T 27771、GB/T 27772、GB/T 27773 的A级要求，公共区域无鼠害、虫害； 2. 药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理；药品投放点有清晰警示标志； 3. 按照政府相关政策文件要求进行有害生物防制工作，做好日常巡检，同时委托有资质的第三方企业，至少每月进行一次全面作业。消杀企业需具有陕西省有害生物防制服务行业备案登记证，作业人员需具有人社部颁发的有害生物防制员职业资格证书。 4. 负责病媒生物消杀相关宣传工作包括知识类宣传或作业前通知在校师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息； 5. 入场后1个月内完成鼠站敷设，鼠洞封堵，示意图更新备案，全面喷药消杀 6. 每3个月提交一份《蚊蝇鼠蟑密度检测报告》，项目经理签字、加盖项目公章、第三方检测机构盖章。第一年第一季度是2025年8、9、10月，后面依次类推，检测时间选取每个季度第三个月下旬开展，例如：第一季度选取10月下旬选取几天开展监测实验，选取点位要科学合理、覆盖全面，包括但不限于卫生间、垃圾桶、垃圾集散点、教室、会议室、地下室等地。 |
| 1. **公共卫生防控** | 1. 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等规定部位实施消毒作业并记录； 2. 突发公共卫生事件期间应加强楼宇出入口，教室、图书馆、实验室、学生公寓、卫生间等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作，对来港送货、售后等车辆轮胎进行消杀，按照不低于陕西省卫健委等相关政府部门的消毒及卫生标准进行作业； 3. 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育； 4. 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度； 5. 积极响应政府最新防疫政策有关要求，协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务，例如做好师生入场身份核验、扫码测温、秩序维持等工作；全员核酸检测现场帐篷搭建、桌椅摆放、标识标牌设置、设备接电、消毒消杀、秩序维持等工作；做好学生公寓隔离留观学生的生活保障，包括三餐及生活用品配送等。 6. 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。 7. 各类防疫物资按每日实际用量核算确保管理区30天储备量。 |

1. **保洁作业标准及要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **范围** | **内容** | **频次** | **质量要求** |
| 1. **保洁基础要求** | 屋面、道路、地面、楼道、台阶、栏杆、扶手、柱子、窗台、门、 | 循环保洁随时巡视 | 1、无果皮纸屑、水渍、污渍、积尘，见本色  2、雨雪天气要有防滑、防水措施  3、地砖或水磨石地面每月利用中性清洁剂刷洗至少1次 |
| 垃圾回收容器  （垃圾桶、纸篓、茶篓等） | 4次/日，随时巡视 | 1. 及时清运，确保无满溢、无异味，垃圾不得超过桶总容量2/3 2. 保持容器整洁光亮，周围区域无杂物，地面无污渍 3. 公共区垃圾容器，例如电梯口、室外道路、四分类垃圾桶内桶需规范套用黑色垃圾袋，做好成品保护 |
| 墙壁及墙体装饰物、附属物 | 循环保洁随时巡视 | 目视无灰尘、无蛛网、无乱悬挂、无乱张贴、乱涂画等现象 |
| 不锈钢 | 循环保洁随时巡视 | 无手印、积尘、污渍、毛絮，要求全覆盖、表面明亮 |
| 水龙头等金属物 | 循环保洁随时巡视 | 无手印、积尘、污渍、要求全覆盖、表面明亮 |
| 玻璃隔断、玻璃门、窗及玻璃镜面 | 循环保洁随时巡视 | 无手印、积尘、污渍、毛絮、乱涂乱画，要求全覆盖、表面明亮 |
| 照明灯具 | 循环保洁随时巡视 | 目视无灰尘、蛛网、虫尸、脏污 |
| 排风扇 | 循环保洁随时巡视 | 洁净、无脏污、完好、无异味 |
| 下水口 | 循环保洁随时巡视 | 洁净、畅通、完好、无异味 |
| 消防隔断卷帘 | 循环保洁随时巡视 | 卷帘表面无灰尘、脏污 |
| 清洁消杀记录单填写公示 |  | 使用学校统一模板表格，张贴显眼位置，每日按时填写，不得不填或提前填写 |
| 公区设施设备  （各类管道、纱窗、电开水炉、宣传橱窗、共享空间家具、消防栓（箱）及消防器材、标识、指示牌、开关盒、按钮、踢脚线） | 1次/日，随时巡视 | 1. 设施表面无积尘、污渍、垃圾，整洁光亮、摆放整齐 2. 窗帘洁净无污渍、挂放整齐，每学期清洗不少于1次 3. 纱窗洁净无脏污，每学年清洗或更换不少于1次，随时巡视，破损及时更换   4、消防箱干净无积尘无杂物、灭火器靠墙放好无污渍、玻璃干净无手印乱写乱画 |
| 校园道路附着物（休闲座椅、雕塑、灯杆、指示牌、充电桩、健身器材、标识、核心地库人防出口、旗杆及旗子） | 1次/周全面擦拭，每天循环保洁 | 1. 目视无灰尘、无蛛网、无乱悬挂、无乱张贴、乱涂画等现象 2. 确保国旗、校旗整洁如新，负责制作及换新工作（仅二标段涉及） |
| 1. **电梯** | 不锈钢厢壁及门、操作面板、地垫、监控器探头等 | 2次/日，随时巡视 | 符合上述基础要求外，还需满足：   1. 操作面板覆膜保护，每日早午酒精擦拭各1次，破损及时换新。 2. 地垫破损及时更换并承担采购费用。 |
| 1. **卫生间** | 地、墙、窗、顶、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标识、排气扇等 | 教室、会议室、报告厅、办公室区域卫生间2次/日，随时巡视，实验室或未分配区域卫生间在保证质量达标前提下可酌情减少频次，但不得低于1次/日 | 符合上述基础要求外，还需满足：   1. 制度上墙、干净整洁、室内公物摆放整齐 2. 洁具内外明亮、无积水、污垢、堵塞、长流水、黄渍情况。 3. 空气流通无异味。 4. 洗手盆、台面、隔断板无物资、污点，光亮。 5. 保洁工具及用品要统一放在指定地点。 6. 有灭蚊蝇、灭蟑螂措施（喷药剂、灭蚊蝇灯等）确保无蚊蝇蟑螂滋生。   7、不得无故锁闭，损坏尽快报修维修。 |
| 1. **教室** |  | 每天在所有课程结束后全面打扫1次，包含擦桌子、扫地、拖地、擦黑板、消杀、倒垃圾、通风等）课前再保洁1次 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、垃圾桶、灯具及开关符合上述基础要求外，还需满足：   1. 课桌椅、讲桌、黑板、板擦、多媒体控制柜表面整洁光亮。 2. 每次课前做1次保洁，如两节课为同一名老师上课，课间休息回收垃圾1次 |
| 1. **会议室、报告厅** |  | 会前进行1次全面打扫 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、垃圾桶、灯具及开关符合上述基础要求外，还需满足：  报告厅、会议室会前会后按会议要求进行打扫消杀 |
| 1. **室内外体育场馆** |  | 每天循环保洁 | 地、墙、顶、门窗、窗台、玻璃、垃圾桶、灯具、下水口及开关符合上述基础要求外，还需符合：   1. 乒乓球桌、羽毛球网无汗渍、污渍 2. 游泳馆按学校要求定期全面放水清洁 |
| 1. **指定办公室** |  | 1次/日 | 指定办公室为供应商保洁工作的重点区域，具体由采购人指定，所有物品每日清扫清理，报纸及时收发。 |
| 1. **地下构筑物** |  | 每天循环保洁 | 地、墙、顶、窗台、垃圾桶、灯具及开关符合上述基础要求外，还需符合：车位档杆及后方、减速带、停车坪及周围角落干净无积尘污渍 |
| 1. **物业管理范围内的办公室、工具间及保洁设施** |  | 1次/日，  随时巡视 | 1. 负责在教室、卫生间、公寓等地配置垃圾桶、纸篓、茶篓等保洁工具，随时巡查及时更换破损设施。 2. 保洁车辆统一停放或于指定地点充电、分门别类摆放整齐、及时清洁 3. 清洁车上工具分类明确专项专用，及时清洁或换新 4. 工具间无杂物或易燃易爆物品堆积 |
| 1. **物业管理范围内的设备间** |  | 循环保洁随时巡视 | 地、墙、窗、门、玻璃、垃圾桶、顶灯、按钮、天花板需符合上述基础要求外还需满足：   1. 制度上墙、干净整洁、室内公物摆放整齐 2. 管道管线干净无破损、无灰尘，管道上方无积尘 3. 机组设备外表面无灰尘污垢 4. 不允许私自改变设备间用途（休息、吃饭、做饭、烧水、存放物品等） |
| 1. **水景观** 2. **（仅一、二标段涉及）** | 标牌、礼宾杆、水面杂物打捞，水质蚊蝇灭杀， | 根据水质情况随时清洁 | 1、公示开关时间并严格执行，如遇雨雪大风等极端天气不开放。其他重要活动日，校方另行通知； 水景观设有安全提示标志、措施，各类措施需报备采购人审核后执行；  2、每日早8、午14点前打捞清理责任水域垃圾杂物1次、礼宾杆（带）1次；每3个月全面放水清洁池底1次；  3、采取有效措施防止滋生蚊蝇，保证水质无异味、异样；  4、保证水景观赏动物成活，如死亡需及时补充；  5、每日巡视检查喷水池、水泵及其附属设备，对需要维修的地方当日进行维修，水下用电设施设备线路要有防漏电管理措施； |
| 1. **绿化带、绿植花盆、绿植墙** |  | 1次/日，随时巡视 | 1. 无白色垃圾、烟头、废弃物 2. 根部无枯枝、落叶等杂物 3. 花盆无积尘、污渍、乱涂乱画 4. 绿植墙、绿植花盆叶片无积灰、死亡及时换新 |
| 1. **天台、露台、平台、柱子、天井等室外区域** |  | 1次/周全面打扫，随时巡视 | 目视无白色垃圾、积尘、蛛网、杂物堆积情况 |
| 1. **专项工作** | 建筑物和构筑物外墙、柱面、窗、饰面专项清洁工作 | 1次/每年蜘蛛人全面清洁，  随时巡视 | 玻璃、墙符合上述基础要求外，还要满足  1、一楼的玻璃窗及玻璃幕墙每周擦洗1次，二楼及以上楼层的建筑物和构筑物外墙、柱面、窗、饰面（含玻璃幕墙及透光屋顶）每年清理不少于1次；  2、房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通；  3、符合行业规范  （1）符合属地政府或行业（陕西省质量技术监督局、陕西省清洗保洁协会）对外墙清洗的各项服务规范及要求；  （2）委托具有从事建筑物外墙清洗服务的相应资质的单位进行服务，从事建筑物高处清洗作业的服务人员，须取得建筑物外墙清洗职业资格证书，且已对所有高空作业人员投保100万人身意外险等商业保险。从事建筑物高处清洗作业的机构，须依法取得国家行政管理部门核发的营业执照，须具备安全生产的设备、技术、制度等所有条件；  （3）作业前签署安全协议书；  （4）提前10个工作日向采购人报备实施计划。 |
| 夏季室外道路洒水 | 2次/日 | 1、夏季早11:30点前，午14点前完成对校区室外道路2次洒水工作（雨天不洒）；  2、洒水车需达到校方要求标准等级及以上。达标参数为：罐体容积不少于5T，垂直吸程≧7米，洒水宽度≧14-16米，射程≧28-30米，引水时间<5min，流量90m3/h。前冲(喷)、后洒、带侧喷(花洒)、带后工作平台、平台上安装绿化洒水高炮(炮喷射形状可调节：直冲、大雨、中雨、毛毛雨、雾状、可连续调节)，炮可360°旋转，带安全护栏，配备大功率专用洒水泵，泵可自吸自排，安装过滤网，配消防接口，可通过消防栓进水，带自流阀，随车选装20米绿化卷盘。  外观参考下图： |
| 秋季扫落叶 | 2次/日，随时巡视 | 1. 每日早8、午2点前完成硬化道路全面打扫。 2. 循环保洁确保路面无落叶。 3. 合理调整作业安排，提高机械化水平，开展高质量、高效率集中清理。 4. 定时定点在管理群汇报清洁效果。 |
| 雨天扫积水  冬季扫积雪 | 随时巡视 | 1、积雪、等应在学校上班前进行及时清扫；保证路面不积水、不结冰；  2、雨雪天气采取有效措施提示师生注意安全，包含但不限于设置防滑警示、拉警戒带、温馨提示等。 |

1. **机具耗材要求**

中标人提供本次招标范围内服务所需的设备、工具、耗材，费用包含在投标报价内。 配置符合交大创新港实际情况的工具、设备设施、专用车辆。耗材不含荧光增白剂，安全卫生，生产企业通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系认真，正品保证、品牌参考或至少相当于以下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **耗材种类** | **特性** | **品牌参考**  **或品质相当于以下** | **参数** |
| 1 | 大卷纸 | 纸质厚实、吸水性强、高温消毒、全封包装 | 得宝、洁柔、维达、心相印 | 3-4层、薄卷芯、不低于600g/卷，不多于200米/卷； |
| 2 | 擦手纸 | 原生木浆，纸质厚实，吸水性强，高温消毒，全封包装 | 得宝、洁柔、维达、心相印 | 单张不低于20cm\*20cm/张 |
| 3 | 洗手液 | 泡沫丰富绵密，温和亲肤配方，配方无添加、可有效抑制99.99%细菌，含滋润配方可抵御手部干燥，ph均衡、香氛自然清新 | 蓝月亮、滴露、威露士、舒肤佳、活力28 |  |
| 4 | 消毒液 | 杀菌、消毒、除螨、安全无毒，杀菌率达99.99% |  |
| 5 | 杀虫剂 | 气味清新，无难闻刺激性气味，安全健康，可有效驱虫 | 枪手、超威、雷达 |  |
| 6 | 除臭增香用品 | 无毒配方、具有除臭率、甲醛、吸入毒性、经口毒性、重金属检测报告、微生物制剂优先 |  | 禁止使用燃香类用品 |
| 7 | 绿化机具设备 | 各标段须足额高标准配备水车、喷药机、绿篱机、打边机、割草机、抽水机、水泵、高枝剪、大平剪等绿化养护车辆及机械设备。其中，浇灌水源不可及区域须按照 8 万平方米/台的标准配备水车（5吨及以上），浇灌水源可及区域须配备缺水期应急浇灌水补给设施设备。绿化养护车辆及机械设备须按照绿化养护设备管理要求统一喷绘标识。 | | |
| 8 | 保洁设备 | 卫生间疏通机、高压冲洗设备、垃圾清运车、保洁车、单擦机、洗地机、抛光机等。 | | |
| 9 | 运输设备 | 小型运输车、小型升降机等。 | | |
| 备注：耗材要求每日不间断供应，包括但不限于卷纸、擦手纸、洗手液、消毒液、杀虫剂、垃圾袋、洁厕剂、除臭增香用品、去污粉、水龙头延长器等。 | | | | |

1. **管理服务人员配置及资质要求（打★项为实质性响应内容，必须满足，不满足的投标无效）**
2. **★人员配置要求**

根据采购人需求，须设立现场机构，配置物业服务项目经理、副经理、部门经理等服务人员。人员配置根据服务需求由投标人拟定方案并在投标文件中明确，创新港各标段总人数不得低于下表所列各类人员总数。**（注：其中2标段所含游泳馆的9名员工以及四标段内科教版块和A板块单独报价）**

本项目运行一年后，中标人在取得采购人书面同意后，方可根据项目实际运行情况进行人员配置优化调整。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **各标段人员配置表** | | | | |
| **标段**  **部门人数（人）** | **1标段** | **2标段** | **3标段** | **4标段** |
| **管理团队** | **7** | **8（含核能1人）** | **7** | **7(含A板块人1)** |
| **秩序部** | **48** | **67（含核能10人）** | **54** | **64（含A板块28人）** |
| **工程部** | **21** | **21（含核能1人）** | **24** | **20（含A板块8人）** |
| **客服部（含公寓、会议室、教室、场馆管理服务及办公室内勤）** | **28** | **29（含核能1人，游泳馆救生员7人、游泳馆前台2人）** | **28** | **23（含A板块11人）** |
| **保洁绿化部** | **109** | **96（含核能5人）** | **114** | **95（含A板块19人）** |
| **合计** | **213** | **221（含核能18人）** | **227** | **209（含A板块67人）** |

1. **人员要求**

| **岗位** | **人员要求** |
| --- | --- |
| 1. **项目负责人** | 1. 基本素质：责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有较强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。 2. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤50岁／女性≤45岁。 3. ★文化程度：全日制大学本科及以上学历。 4. 专业资格要求：持有物业管理资格证书。 5. 知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关法律法规，具有运行IS09000质量管理体系的经历。 6. 经验要求：项目负责人担任过同类项目（建筑面积10万平米及以上）的物业项目负责人，并具有3年以上的物业项目负责人工作经验。 |
| 1. **客服经理** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的语言表达能力、组织管理能力和统筹协调能力。 2. 自然条件：形象佳气质佳，五官端正、身体健康，男性≤45岁，身高175 cm以上，女性≤40岁，身高165cm以上。 3. ★文化程度：全日制大学本科及以上学历。 4. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，有较强的沟通协调能力。 5. 经验要求：担任过类似非住宅物业的客服经理或主管，并具有上述岗位3年及以上的工作经验。 |
| 1. **工程经理** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。 2. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤55岁。 3. 文化程度：全日制大学本科及以上学历。 4. 专业资格要求：持有土建或机电类二级建造师及以上证书、特种设备安全管理（A）证书、   持有中级及以上建筑安装类证书。   1. 相关知识要求：熟悉各类设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类维修器具的使用方式，能够妥善处理各项工程和设施、设备的突发事件。 2. 经验要求：担任过相关非住宅物业的设备或工程管理人员，负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验。 |
| 1. **安保经理** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。 2. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤50岁。 3. 文化程度：大专及以上学历。 4. 专业资格要求：持有高级保安（国家职业资格三级）和建（构）筑物消防员（国家职业资格四级）/消防设施操作员(中级)及以上岗位资格证书，以及消防安全管理相关证书。 5. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知识，能够妥善处理各项突发事件。 6. 经验要求：担任过相关非住宅物业的保安负责人，并具有上述岗位3年及以上的工作经验。 |
| 1. **环境经理（统筹保洁和绿化工作）** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。 2. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤50岁／女性≤45岁。 3. 文化程度：大专及以上学历。 4. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉各项保洁工艺及垃圾分类标准，熟悉各类保洁用品的使用功能、范围和效果，了解各类保洁器械、器具的使用和养护，具有一定的绿化养护管理资质和经验。 5. 经验要求：担任过相关非住宅物业的环境或保洁负责人，并具有上述岗位2年以上的工作经验。 |
| 1. **客服人员** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，廉洁自律。 2. 自然条件：五官端正、身体健康。男性≤40岁，身高175 cm以上，女性≤40岁，身高165cm以上，身体健康、体貌端正，普通话标准。 3. ★文化程度：具有大专及以上学历； 4. 相关知识要求：熟悉会务、行政的工作规程、会务礼仪和要求。 5. 音响操作员：男性，年龄≤45岁，身体健康、体貌端正，普通话标准；掌握各类会议设备的使用和调试，能够及时处理各项会议过程所产生的突发事件；具有5年以上的工作经验。 6. 客服人员需持有健康证。 |
| 1. **文员** | 1. 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。 2. 自然条件：五官端正、身体健康、体貌端正，普通话标准。 3. ★文化程度：大专以上学历。 4. 相关知识要求：有较强的理解学习能力，文字处理能力，熟悉并熟练操作办公自动化软件。 |
| 1. **工程维修人员** | 1. 自然条件：男性，年龄≤55岁，身体健康，普通话标准。 2. 专业资格要求：工程维修人员各岗位应具备相应的从业资格证书或操作证书、特种设备安全管理（A）证书或岗位资格证书,以及相应水、电、焊等技术等级证书或岗位资格证书。游泳馆维修人员须持有健康证。 3. 经验要求：具有同一工种5年以上的工作经验。 |
| 1. **游泳馆服务人员** | 1. ★救生员年龄须55岁及以下，身体健康，责任心强，须持有救生员相关资格证书，证件在体育总局官网可查，并具备良好的急救能力。 2. ★进入游泳馆所有服务人员（前台、保洁、救生员等）需持有健康证。 |
| 1. **安保人员** | 1. 自然条件：年龄≤50岁（40岁以下不少于50%），身高、体重参照国家《标准体重对照表》上下浮动不超过10%，高中学历以上，身体健康、体貌端正，普通话标准。 2. 文化程度：高中及以上学历。 3. 专业资格要求：具有国家颁发的保安员上岗证书，消控室值守人员应具有中级建（构）筑物消防员（国家职业资格／四级）及以上或消防设施操作员(中级)及以上的证书。 4. 特殊要求：退伍军人优先考虑。 |
| 1. **保洁人员** | 1. 自然条件：男性≤60岁／女性≤55岁，身体健康、体貌端正，吃苦耐劳，普通话标准。 |
| 1. **人员素质** | 1. 所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且不同岗位统一着装。女性管理人员及客服人员需持淡妆。 2. 所有相关人员要求政治可靠，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪，供应商须与所有相关人员签订《保密协议书》（附件13），交至采购人备案。 3. 供应商必须在合同签订前提供所有工程人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供采购人审核。所有人员必须专职在采购人单位服务，不得兼职。 4. 为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行宾馆礼仪培训。除投标人对服务人员的培训外，还需接受采购人对服务人员的集中培训。 5. 如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，采购人可要求更换，直至胜任为止。 |
| 1. ★**持证要求** | 1. 工程人员须按国家行业要求持证上岗，且满足标段内水、电、暖、冷等基础设施管理及维修要求；供应商确保保安员持证率（消防中级证或保安员证）达100%。 |

1. **人员管理要求**

| **管理内容** | **管理要求** |
| --- | --- |
| 1. **工作时间** | 1. 按照采购人规定的服务时间开展工作，项目服务时间为24小时。原则上，管理团队岗位的日常上下班时间，应不晚于校内行政岗上班时间，不早于校内下班时间。因学校重点工作时间段、专项工作时间段等特殊时期，须在工作时间段以外提供正常的保障服务。 2. 消控、安保人员应24小时在岗。 3. 公寓服务中心客服人员、工程人员应24小时值班。 4. 学生公寓物业服务中心在岗值班时间为早8点半至晚11点半，其余时间须在学生公寓值班室值班。如遇特殊工作安排，需灵活调整值班时间满足服务需求。 5. 巨构服务中心在岗值班时间为早7点30至晚8:30（夏季），7点30至晚8:00（冬季）。如遇特殊工作安排，需灵活调整值班时间满足服务需求。 6. 凡遇雨雪冰冻等极端天气，相关岗位人员根据任务需要应24小时到场服务。 |
| 1. **人员流动性** | 1. 工程人员的年流动率不超过20%。管理人员（分管经理及以上级别）人员要求相对稳定。 |
| 1. **人员更换** | 如分管经理以下级别岗位人员发生变化时，须将新招聘人员的基本信息填写在《人员变动申请表》及时备案到采购人，并更换考勤信息。于每季度提交《XXX物业人员季度变动报告》（附件4）。 |
| 1. **管理团队稳定** | 经采购人认可后，供应商应确保投标文件中项目经理、秩序经理、环境经理、工程经理在三年服务期内在本项目现场服务（因不可抗因素如身故、重大疾病等原因无法履约除外），如未能正常履约须扣减相应物业服务费（物业经理40万元，工程经理、秩序经理、环境经理每人20万元），且替换人员须经采购人同意。如未经采购人同意擅自更换管理团队人员，采购人有权解除合同。 |

1. **监管考核方法**

采购人组织质量监督人员对供应商物业服务质量情况进行考核，考核范围包括服务标段内所有区域，标准参照采购需求。（**物业考核按照考核要求进行，游泳馆单独考核。**）采购人通过**人员考勤考核、物业服务质量综合考核、负面清单考核等内容**开展考核工作，对供应商进行月度综合考评，考评结果作为采购人支付月度物业服务费的主要依据，具体考核方式如下：

**一、三、四标段：**

月付款金额=月应付金额\*综合考核扣款比例-人员考勤扣款-负面清单扣款

**二标段：**

月付款金额=科教板块月付款金额+游泳馆月付款金额=科教板块月应付金额\*综合考核扣款比例-科教板块人员考勤扣款-科教板块负面清单扣款+游泳馆月应付金额\*综合考核扣款比例-游泳馆人员考勤扣款-游泳馆负面清单扣款

1. **月应付金额**

月应支付额为供应商投标文件总报价的月均额（二标段游泳馆费用单独计算）。

1. **人员考勤考核**

人员考勤考核是指采购人通过对物业人员考勤的监管，根据项目人数及人员工资，对出现缺编缺勤的情况进行扣款。采购人通过打卡机考勤进行。具体要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **考勤要求** | |
| **内容** | **考核标准** |
| 1. 人员考勤名单 | 1. 管理岗的人员以物业公司每年新一轮合同期开始时提交给中心（未发生人员变动以原名单为准），且经中心认可的管理人员名单为准。 2. 物业公司须按月提交花名册，如有人员变动，需在离岗、入职变动前后3日内提交人员变动的纸质版材料至中心管理人员处。 |
| 1. 人员打卡要求 | 物业公司需在接收项目一周内向采购人提交**《岗位工作时间汇总表》**详见**附件2**，采购人根据上班时间为依据，对员工进行上、下班时间考勤。   1. 各物业工作岗位需按照规定上、下班时间及频次进行打卡，打卡时间在上班时间时间后10分钟内视为完成打卡，未按要求执行视为无效打卡。每月按照法定工作日核计月工作日。 2. 管理岗人员按照每日进行管理人员需进行一日3次打卡，每次打卡间隔须超过3小时。 3. 非管理岗人员每日根据上、下班时间进行2次打卡。 4. 项目工作人员每日未完成一次打卡视为缺勤，当月按日扣除工资。 |
| 1. 请假 | 物业公司管理层人员如因事、因病不在岗，须向中心分管主管或领导请假。填写纸质版请假手续，到岗后及时销假。   1. 事假   按采购人要求填写请假单。   1. 病假   病假参照事假执行请假流程，须提供就医或病历等相关证明材料。负责人如请病假超过半个月及以上，须安排非项目内人员代岗工作。  如未请假不在岗，将按缺岗统计考勤，按日扣除工资。 |
| 1. 人员考勤机打卡要求 | 物业公司需在接收项目一周内向采购人管理人员申请录打卡机系统，并按要求每日进行打卡。如有人员变动，须向采购人及时提交《XXX物业人员变动报告》**（附件3）**，依据变动报告对打卡机系统人员进行添加或移除。季度提交**《XXX物业人员季度变动报告》（三个月分开写）（附件4）** |
| 1. 考勤打卡次数要求 | 管理人员需进行一日3次打卡，每次打卡间隔须超过3小时。。 |

1. **负面清单**

采购人根据负面清单可进行相应考核扣款，详见附件5《物业管理负面清单》。

1. **物业服务质量综合考核**

物业服务质量综合考核是指采购人通过对物业服务质量的监管，根据物业服务监管系统考核指标进行服务质量综合考核，按照相关规定以**月应付金额总额为基数，按照考核评级扣款比例**进行扣款。

1. **物业服务质量综合考核内容**

采购人每月不定时进行日常检查和月度集中检查，月检按照《物业服务质量考核打分表》（附件6）**附件7：《创新港游泳馆服务—月现场考核评分表》**进行打分。打分依据：《物业月工作完成情况汇报表》（附件8）、《物业服务质量检查现场记录单》（附件9）、《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》（附件10）、《物业服务质量检查整改通知单》（附件11）、《情况说明》（附件12）进行打分。

1. **日常检查：**

采购人监管人员对物业进行日常检查，并填写《物业服务质量检查现场记录单》。物业公司根据现场检查出的问题于3个工作日内完成整改，并向采购人提供《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》；对于因客观原因不能及时整改的问题项予以书面说明，并在完成整改后补填《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》。

如对同一处问题连续检查2次及以上依旧存在的，并在《物业服务质量检查现场记录单》记录，采购人可针对该问题下发《物业服务质量检查整改通知单》。

1. **月集中检查：**

采购人组织监管人员集体对物业进行月检查。

1. **年度考核**

每个服务年度末，采购人将对供应商进行年度服务质量综合评价，组织监管部门、校内相关部门、服务对象等，结合供应商本合同期内的服务质量、响应速度、月考核情况以及整改落实情况进行综合评判，合格者续签下一年度服务合同，不合格者终止合同。

1. **考核附件**

附件1：《园林绿化养护管理标准》

附件2：《岗位工作时间汇总表》

附件3：《XXX物业人员变动报告》

附件4：《XXX物业人员季度变动报告》

附件5：《物业管理负面清单》

附件6：《物业服务质量考核打分表》

附件7：《创新港游泳馆服务—月现场考核评分表》

附件8：《物业月工作完成情况汇报表》

附件9：《物业服务质量检查现场记录单》

附件10：《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》

附件11：《物业服务质量检查整改通知单》

附件12：《情况说明》

附件13：《保密协议书》

1. **物业服务质量综合考核评级**

采购人每月不定时进行抽查和定时集中检查，按月对照《物业服务质量考核打分表》进行考核。每月以《物业月工作完成情况汇报表》**、**《物业服务质量检查现场记录单》、《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》、《物业服务质量检查整改通知单》、《情况说明》为依据进行打分（如有必要，采购人可对内容进行修改解释）。

每月根据《物业服务监管考核打分表》的得分对物业服务质量评定级别，具体评级及扣款比例如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评定等级** | **打分表得分** | **当月物业费**  **扣减比例** | **备注** |
| 不合格 | 70分以下 | 8% | 终止合同 |
| 合格 | 70（含）-72.5 | 8% |  |
| 72.5（含）-75（不含） | 7% |  |
| 一般 | 75（含）-77.5 | 6% |  |
| 77.5（含）-80（不含） | 5% |  |
| 80（含）-82.5 | 4% |  |
| 82.5（含）-85（不含） | 3% |  |
| 良好 | 85（含）-87.5 | 2% |  |
| 87.5（含）-90（不含） | 1% |  |
| 优 | 90分及以上 | 0 |  |

1. **管理服务费用及财务管理要求**

1．物业费用报价及编制依据

（1）**★**投标报价

本次投标报价的费用组成中，按**人员工资**和**其他费用分别报价，人员工资**为经考核合格、全勤情况下的实发工资；**其他费用**是人员实发工资以外的所有费用，应包含但不限于以下内容：

1. 工资以外的人员费用：包括绩效奖励、加班费用、社保、劳保、公积金、高温津贴、交通补贴、通讯补贴等。

②易耗品费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、管理范围内所需的消杀灭害、清洁用料、卫生消耗品（含擦手纸、卷筒纸、洗手液、芳香球等，品牌须为市场中等或以上）。秩序维护所需耗材；工程维修维护所需单价在1000元以下的耗材；会务服务所需耗材费及其他物业管理范围内日常费用支出。

③其他包干经费：人员服装费、租房补贴、雇主责任险及员工意外险（保险人均保额不得低于60万元）以及重大活动、节日布置等费用。

④投标人认为与此次招标有关的必须的费用。

⑤投标企业利润。

⑥税金。

（2）报价编制依据

①本物业管理的报价，按照采购人确定的配置人员，参照市场价格和行业习惯的取费标准，结合本单位的具体情况和实力进行报价。经理、主管、领班、组长及其他人员工资可参考标书中的标准编制，但须按国家和本地政府有关劳动法规、条例规定制定相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。人员费用包含人员工资费用、社保费等一切费用，所有人员均须在采购人备案。

②投标报价必须说明不同工种、不同级别、不同人员及管理等费用进行不同的报价，并附相应明细表。明细表中的人员数量、价格必须如实正确，采购人保留对所有报价项目单价和数量进行核实的权利。

③报价严格按照采购人提供的服务要求进行。报价项目如果有遗漏，视同投标人完全响应招标文件，如果该投标人中标，则其中标价不能调整，即漏项部分的价格需该投标方自行承担。

④承担所有采购人所要求的总承包责任。

⑤投标人到采购人进行工作的人员食宿费用由投标人负责。

⑥若采购人有需要招标文件以外的物品，中标人应无条件代办，具体可另行协商。

1. 投标总价一次报定，其结算按实际项目内容、实际时间结算。
2. 本次投标报价为每一年的服务费价格,二标段科教板块和游泳馆应单独报价，四标段科教版块和A板块应单独报价。
3. 市场风险：投标人在投标时应充分考虑服务期内的市场因素和成本变化状况的风险，一旦中标，所报的投标报价，即为合同价一次性包干。
4. 实际中标后，部分区域暂时不投入使用，因此物业服务费按照实际服务面积按实结算。

2. **★**物业保洁和维护设备、工具及所有保洁消耗品（如卫生纸、擦手纸、洗手液等）和工程综合维修需更换的耗材已计入投标总价，更换的品牌型号需经过采购人认可。

3. **★**物业员工考核合格、满勤的实发工资不得低于投标报价中的人员实发工资，供应商应提供员工考勤和实发工资明细，供采购人审核；物业管理服务人员缺编缺岗的，如未能安排其他人员加班顶岗并提前3天报采购人审批，采购人按其岗位平均每月人员工资的标准扣除服务费。每月25日前以书面形式向业主报送下月工作计划和人员值班表，每月上旬报告上月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购人审核。每月25日前向采购人提供合理化建议汇总单。

1. **采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**
2. 服务响应时间：24小时客服，维修15分钟响应，项目经理24小时手机畅通。
3. 服务期限：2025年8月1日-2028-7月31日，一招三年，合同一年一签，经年度考核合格后签订下一年合同。
4. 项目进场前，供应商应提供公司及人员相关资质证件备查，确保真实性和完整性，同时应确保人员和设施设备提前到位，向采购人提供本物业人员的名册，以及相应的身份证、健康证、暂住证等证件及相关复印件；提供所投入车辆及设施设备清单；否则不得入场。
5. 供应商须出具承诺书，承诺自承接本项目进场之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案。
6. 本项目不得以任何方式分包、转包（高空作业服务和有害生物防制服务除外）。
7. **采购标的的履约验收方案**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 验收主体 | 西安交通大学后勤保障部创新港综合管理服务中心 | | |
| 现场验收的内容及方法 | | | |
| 序号 | 功能或指标 | 验收方式或测试方法 | 履约情况 |
| 1 | 实现采购需求的要求 | 按月度考核 | 根据考核结果，每三个月支付一次服务费 |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| …… |  |  |  |
| 验收时是否需要供应商提供样品 | | 是□ | 否☑ |
| 验收时是否需供应商提供必要的其他设备 | | 是□ | 否☑ |
| 除现场验收外，需提供的其他验收要求 | | | |
| 除现场验收外，是□否需提供第三方检测报告 | | 对于检测机构的要求：国家正规检测机构，出具的检测报告由验收复核专家认可之后作为验收复核通过的主要依据。  对于检测执行标准的要求：各项检测项目标准以检测机构按照行业相关要求最新适用并执行的标准为准。 | |

1. **现场勘察及答疑**
2. 时间：招标文件获取截止后第一个工作日上午9:30
3. 地点：西安交通大学创新港校区风帆广场
4. 项目联系人：朱淑华
5. 电话：13649274475
6. 注意事项：招标文件获取截止后，需要现场勘察的单位应在招标文件获取截止当天联系项目联系人，按相关要求完成入校申请，并按时到达指定地点。现场勘察所产生的费用和需要的工具均由各单位自行解决。

**供应商须提供的材料**

1. 物业管理投标报价表（加盖供应商公章），其中，**二标段科教板块和游泳馆**应**单独**报价、**四标段科教版块和A板块**应**单独**报价。
2. 物业管理服务费测算全过程及成本费用分析书（本部分无固定格式，由供应商自行拟定，自行填报，加盖供应商公章）

应包含但不限于以下内容：

①人员费用：包括薪金工资、绩效奖励、加班费用、社保、劳保、公积金、高温津贴、交通补贴、通讯补贴等。

②易耗品费用：对本项目管理与服务所产生的必须的办公用品费、管理范围内所需的消杀灭害、清洁用料、卫生消耗品（含擦手纸、卷筒纸、洗手液、芳香球等，品牌须为市场中等或以上）。秩序维护所需耗材；工程维修维护所需单价在1000元以下的耗材；会务服务所需耗材费及其他物业管理范围内日常费用支出。

③固定资产投入。

④其他包干经费：人员服装费、租房补贴、雇主责任险及员工意外险（保险人均保额不得低于60万元）等费用。

⑤投标人认为与此次招标有关的必须的费用。

⑥投标企业利润。

⑦税金。

1. **项目报价明细表（二标段科教板块和游泳馆单独报价、四标段科教板块和A板块单独报价）**

*（项目名称）*报价明细表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **具体岗位** | **数量** | **每人综合单价（元/月）** | | **单项汇总**  **费用（元）** | **年合计（元）** | **三年合计（元）** |
| **人员**  **工资（每人）** | **其他**  **费用（每人）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
| 年合计**（元）** |  | |  |  |  |  | |
| 三年合计**（元）** |  |  |  |
| 最终报价 | 人民币： 元（¥ . ） | | | | | | |

**注：投标报价必须包含所有管理层和一线操作员工的费用，含不同工种、不同级别，**按**人员工资**和**其他费用分别报价，人员工资**为经考核合格、全勤情况下的实发工资；**其他费用**是人员实发工资以外的所有费用**。**

投标人：（公章）

法定代表人或代理人：（签字或盖章）

日期：年 月 日

1. **供应商基本情况及管理业绩（加盖供应商公章）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **企业基本概况** | | | | | | | |
| 企业名称 | |  | | | | | |
| 单位地址 | |  | | | | | |
| 企业所在地 | |  | 企业注册时间 | | |  | |
| **企业管理业绩** | | | | | | | |
| 序号 | 项目  名称 | | 坐落  地点 | 项目  类型 | 管理  面积 | | 接管  日期 |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |
|  |  | |  |  |  | |  |

表后须附相关合同扫描件（加盖公章），此表可扩展（如信用等级），合同中应包括不限于合同金额、买卖双方名称及盖章。提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不得分。合同原件在中标后核查。

供应商全称：（盖章）

年 月 日

1. **拟派驻项目经理情况（加盖供应商公章）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目经理管理业绩** | | | | |
| 姓名 |  | 年龄 |  | （一寸照片） |
| 性别 |  | 民族 |  |
| 身份证号 |  | 学历 |  |
| 主要管理经验 | 同志为（物业服务企业）人员，担任过项目的项目经理，现（在/离）职，该项目坐落于，项目类型为。 | | | |
| 备注 |  | | | |

注：须提供拟派驻项目经理学历证书扫描件、与供应商存在缴纳社保关系的有效参保证明单（开标前12个月内，至少连续6个月）扫描件、业主开具的2年及以上综合物业服务项目管理经验（服务内容包括但不限于保洁、秩序、维修、客服）的证明等相关材料扫描件，并加盖企业公章。原件在中标后核查。

供应商名称（盖章）：

年 月 日

1. **各专业管理人员、主要专业技术人员情况（加盖供应商公章）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **管理（主要专业技术）人员简历** | | | | |
| 姓名 |  | 年龄 |  | （一寸照片） |
| 性别 |  | 民族 |  |
| 身份证号 |  | 学历 |  |
| 主要管理经验 | 同志为（物业服务企业）人员，担任过项目的分管经理，现（在/离）职，该项目坐落于，项目类型为。  需后附证书扫描件、个人资质证书等内容。 | | | |
| 备注 |  | | | |

**注：需提供各专业管理人员、主要技术人员上岗资格证书、与供应商存在缴纳社保关系的有效参保证明单（开标前12个月内，至少连续6个月）等相关材料扫描件，并加盖企业公章。原件在中标后核查。**

供应商全称：（盖章）

年 月 日

1. **人员配备表（加盖供应商公章）**

**至少含有以下岗位：**

| **类别** | **岗位设置** | | | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **人员工资** | **人数** |
| **物业管理人员（分管经理及以上管理人员，不含主管、领班等）** | 项目经理 |  |  |  |
| 副经理 |  |  |  |
| 公寓经理 |  |  |  |
| 环境经理 |  |  |  |
| 安保经理 |  |  |  |
| 客服经理 |  |  |  |
| 工程经理 | 工程经理 |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **安保人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **维修人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **客服人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **公寓管理人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **保洁人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **绿化人员** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **游泳馆救生员** |  |  |  |  |
| 小计 |  |  |  |
| **合计** |  |  |  |  |

**注：本表可以按相同格式扩展。**

供应商全称：（盖章）

年 月 日

1. **人员配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 身份证号码 | 拟在本项目中担任的职务（岗位） | 年龄 | 性别 | 工作年限 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**注：项目经理、副经理、公寓经理、安保经理、工程经理、环境经理、客服经理等管理人员以及持有相关职业技能资格证人员需在上表中完成人员信息登记，其他人员按照采购需求登记，无需具体人员信息。**

投标人：（公章）

法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

日期：年月日

1. **拟投入的主要技术设备表（加盖供应商公章）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 技术或  设备名称 | 型号规格 | 单价  （元） | 数量 | 总额  （元） | 国别  产地 | 制造年份 | 额定功率(KW) | 生产能力 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：供应商可以根据企业经营状况及对本项目实地踏勘情况填报设备，此表格可以扩展，设备照片附后。**

供应商全称：（盖章）

年 月 日

1. **技术/商务/合同偏离表（加盖供应商公章）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 条款号 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

1、供应商对本项目商务及技术条款完全响应可提交空表，并加盖公章。

2、所有偏离条款应逐一列出，包括正偏离和负偏离，未列出的视同完全响应。

3、若本表格与采购文件模板表格冲突，以本表为准。

供应商全称：（盖章）

年 月 日

**2025年西安交通大学创新港科教板块物业服务（样本）**

**合同号：**

**西交采招（2025）**

**甲方：西安交通大学**

**乙方：**

**2025年 8月1日**

**2025年西安交通大学创新港科教板块物业服务（样本）**

**甲方：**西安交通大学

**乙方：**

**签约地：**西安

甲乙双方本着相互信任、真诚合作的原则，经友好协商，就乙方为甲方提供服务达成一致意见，签订本合同。

# 托管项目的基本情况

1. **物业名称：**西安交通大学创新港科教版块物业服务
2. **坐落位置：**中国西部科技创新港位于陕西省西咸新区沣西新城。
3. **物业管理区域：**详见采购需求。
4. **项目建筑面积：** 万平方米。
5. **服务内容：**乙方向甲方提供采购需求及本合同所要求的服务内容及验收方法。

# 服务内容及标准要求

详见采购需求。

# 托管项目的监管及考核

采购人组织质量监督人员对供应商物业服务质量情况进行考核，考核范围包括服务标段内所有区域，标准参照采购需求。（**物业考核按照考核要求进行，游泳馆单独考核。**）采购人通过**人员考勤考核、物业服务质量综合考核、负面清单考核等内容**开展考核工作，对供应商进行月度综合考评，考评结果作为采购人支付月度物业服务费的主要依据，具体考核方式如下：

**一、三、四标段：**

月付款金额=月应付金额\*综合考核扣款比例-人员考勤扣款-负面清单扣款

**二标段：**

月付款金额=科教板块月付款金额+游泳馆月付款金额=科教板块月应付金额\*综合考核扣款比例-科教板块人员考勤扣款-科教板块负面清单扣款+游泳馆月应付金额\*综合考核扣款比例-游泳馆人员考勤扣款-游泳馆负面清单扣款

1. **月应付金额**

月应支付额为供应商投标文件总报价的月均额（游泳馆费用单独计算）。

1. **人员考勤考核**

人员考勤考核是指甲方通过对物业人员考勤的监管，根据项目人数及人员工资，对出现缺编缺勤的情况进行扣款。采购人通过打卡机考勤进行。具体要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **考勤要求** | |
| **内容** | **考核标准** |
| 1. 人员考勤名单 | 1. 管理岗的人员以物业公司每年新一轮合同期开始时提交给中心（未发生人员变动以原名单为准），且经中心认可的管理人员名单为准。 2. 物业公司须按月提交花名册，如有人员变动，需在离岗、入职变动前后3日内提交人员变动的纸质版材料至中心管理人员处。 |
| 1. 人员打卡要求 | 物业公司需在接收项目一周内向采购人提交**《岗位工作时间汇总表》**详见**附件2**，采购人根据上班时间为依据，对员工进行上、下班时间考勤。   1. 各物业工作岗位需按照规定上、下班时间及频次进行打卡，打卡时间在上班时间时间后10分钟内视为完成打卡，未按要求执行视为无效打卡。每月按照法定工作日核计月工作日。 2. 管理岗人员按照每日进行管理人员需进行一日3次打卡，每次打卡间隔须超过3小时。 3. 非管理岗人员每日根据上、下班时间进行2次打卡。 4. 项目工作人员每日未完成一次打卡视为缺勤，当月按日扣除工资。 |
| 1. 请假 | 物业公司管理层人员如因事、因病不在岗，须向中心分管主管或领导请假。填写纸质版请假手续，到岗后及时销假。   1. 事假   按采购人要求填写请假单。   1. 病假   病假参照事假执行请假流程，须提供就医或病历等相关证明材料。负责人如请病假超过半个月及以上，须安排非项目内人员代岗工作。  如未请假不在岗，将按缺岗统计考勤，按日扣除工资。 |
| 1. 人员考勤机打卡要求 | 物业公司需在接收项目一周内向采购人管理人员申请录打卡机系统，并按要求每日进行打卡。如有人员变动，须向采购人及时提交《XXX物业人员变动报告》**（附件3）**，依据变动报告对打卡机系统人员进行添加或移除。季度提交**《XXX物业人员季度变动报告》（三个月分开写）（附件4）** |
| 1. 考勤打卡次数要求 | 管理人员需进行一日3次打卡，每次打卡间隔须超过3小时。。 |

1. **负面清单**

采购人根据负面清单可进行相应考核扣款，详见附件5《物业管理负面清单》。

1. **物业服务质量综合考核**

物业服务质量综合考核是指采购人通过对物业服务质量的监管，根据物业服务监管系统考核指标进行服务质量综合考核，按照相关规定以**月应付金额总额为基数，按照考核评级扣款比例**进行扣款。

1. **物业服务质量综合考核内容**

采购人每月不定时进行日常检查和月度集中检查，月检按照《物业服务质量考核打分表》（附件6）**附件7：《创新港游泳馆服务—月现场考核评分表》**进行打分。打分依据：《物业月工作完成情况汇报表》（附件8）、《物业服务质量检查现场记录单》（附件9）、《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》（附件10）、《物业服务质量检查整改通知单》（附件11）、《情况说明》（附件12）进行打分。

1. **日常检查：**

采购人监管人员对物业进行日常检查，并填写《物业服务质量检查现场记录单》。物业公司根据现场检查出的问题于3个工作日内完成整改，并向采购人提供《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》；对于因客观原因不能及时整改的问题项予以书面说明，并在完成整改后补填《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》。

如对同一处问题连续检查2次及以上依旧存在的，并在《物业服务质量检查现场记录单》记录，采购人可针对该问题下发《物业服务质量检查整改通知单》。

1. **月集中检查：**

采购人组织监管人员集体对物业进行月检查。

1. **年度考核**

每个服务年度末，采购人将对供应商进行年度服务质量综合评价，组织监管部门、校内相关部门、服务对象等，结合供应商本合同期内的服务质量、响应速度、月考核情况以及整改落实情况进行综合评判，合格者续签下一年度服务合同，不合格者终止合同。

1. **考核附件**

附件1：《园林绿化养护管理标准》

附件2：《岗位工作时间汇总表》

附件3：《XXX物业人员变动报告》

附件4：《XXX物业人员季度变动报告》

附件5：《物业管理负面清单》

附件6：《物业服务质量考核打分表》

附件7：《创新港游泳馆服务—月现场考核评分表》

附件8：《物业月工作完成情况汇报表》

附件9：《物业服务质量检查现场记录单》

附件10：《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》

附件11：《物业服务质量检查整改通知单》

附件12：《情况说明》

附件13：《保密协议书》

1. **物业服务质量综合考核评级**

采购人每月不定时进行抽查和定时集中检查，按月对照《物业服务质量考核打分表》进行考核。每月以《物业月工作完成情况汇报表》**、**《物业服务质量检查现场记录单》、《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》、《物业服务质量检查整改通知单》、《情况说明》为依据进行打分（如有必要，采购人可对内容进行修改解释）。

每月根据《物业服务监管考核打分表》的得分对物业服务质量评定级别，具体评级及扣款比例如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评定等级** | **打分表得分** | **当月物业费**  **扣减比例** | **备注** |
| 不合格 | 70分以下 | 8% | 终止合同 |
| 合格 | 70（含）-72.5 | 8% |  |
| 72.5（含）-75（不含） | 7% |  |
| 一般 | 75（含）-77.5 | 6% |  |
| 77.5（含）-80（不含） | 5% |  |
| 80（含）-82.5 | 4% |  |
| 82.5（含）-85（不含） | 3% |  |
| 良好 | 85（含）-87.5 | 2% |  |
| 87.5（含）-90（不含） | 1% |  |
| 优 | 90分及以上 | 0 |  |

# 双方权责

1. **甲方的权利和义务**
2. 根据对乙方的物业服务质量考核情况，按季度核算乙方物业管理服务费用。
3. 为乙方提供国家相关法规规定的物业管理服务所需的管理用房、水源、电源和存放机具、材料的场所。
4. 负责向乙方提供物业的图纸资料和相关设施、设备清单，以及有关校园管理规定。参与制定物业管理的规章制度和岗位职责要求，提出合理建议。
5. 协助乙方办理其工作人员、车辆进出学校的有关证件。
6. 建筑本体及公共部分日常维修保养需更换的零配件和设施设备维修维护所需的通用零配件及耗材（包括光管、灯泡、开关等）单次单项维修费用在1000元以下的（含1000元）由乙方负责，1000元以上的由甲方购买材料。
7. 负责监督和检查乙方的管理服务工作，按月度、季度、年度进行考核，有权对乙方的物业管理服务工作提出合理化建议。
8. 本项目运行一年后，乙方在取得甲方书面同意后，方可根据项目实际运行情况进行人员配置优化调整。
9. **乙方的权利和义务**
10. 根据合同规定完成物业管理服务工作，按季向甲方收取物业管理服务费用。
11. 节约使用甲方为物业管理服务项目提供的水电，按规定使用甲方提供的管理服务用房。
12. 不得将整体或部分物业管理责任以及利益对外转让，或在管理过程中进行未经允许的经营、收费行为。
13. 乙方不得以任何形式将项目分包、转包（高空作业服务和有害生物防制服务除外）。
14. 合同期内原则上不更换项目经理和分管经理，如必须更换，须按照甲方要求和程序进行，并接受相应的处罚。
15. 根据有关法律法规，结合实际情况，建立物业管理服务的规章制度和质量管理体系；明确各岗位职责和工作标准，落实考核措施和办法，管好用好物业管理工作档案。
16. 遵守各项法律法规和合同规定的要求，根据甲方授权，对物业实施综合管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受甲方监督。
17. 对于楼内的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能。乙方如有进行改扩建完善配套项目，需报甲方和有关部门批准后方可实施。
18. 项目进场前，应确保人员和设施设备提前到位，向甲方提供本物业人员的名册，以及相应的身份证、健康证、暂住证等证件及相关复印件；提供所投入车辆及设施设备清单；同时提供公司及人员相关证件备查；对员工进行法制安全礼仪教育，统一着装，佩戴标志。
19. 乙方应遵守甲方规章制度，如遇乙方员工窃水、窃电、窃甲方资产，乙方除了赔偿损失外，另扣除当月1%的物业管理服务费。
20. 乙方聘用的员工如发生人身意外、工作事故，触犯法律或发生劳资纠纷，一概由乙方处理，甲方不负任何责任。
21. 乙方应设有服务接待中心，在各楼栋按照楼宇管理、清洁卫生、安全保卫、维护与维修等托管项目分别公示24小时服务电话，并应按照有关规定和合同约定，公示服务项目与收费标准。维修十五分钟到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。
22. 如遇到国家或地方有关节假日或专项突击性检查、参观等，乙方应及时无偿做好相应的管理服务项目，并接受检查；遇到发生紧急情况或突发事件需要人员时，乙方现场人员应服从甲方指派。
23. 甲方提供给乙方的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因使用人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由乙方负责赔偿。
24. 合同期满时，乙方应按甲方要求及规定期限向甲方（或甲方委托接管单位）移交有关财产，全部物业管理档案及有关资料。并根据采购人的要求延续提供1-2个月的服务，费用标准按原合同规定执行。
25. 若乙方与员工之间产生的任何纠纷，都与甲方无关。
26. 未经甲方许可，乙方及其工作人员不得使用甲方校名、校徽、商标等无形资产；不得从事损害甲方名誉或有可能损害甲方名誉行为；
27. 未经许可，不得在物业管理区域内从事与物业服务无关事项。其中利用物业管理区域的物业、水电等资源从事经营活动的，应使用甲方资源费用和所获收益计算并赔偿甲方的实际损失。
28. 合同期内因乙方管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿由乙方承担；或因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿由乙方承担。
29. 乙方物业保洁和维护设备、工具及所有保洁消耗品（如卫生纸、擦手纸、洗手液等）和工程综合维修需更换的耗材已计入投标总价，更换的品牌型号需经甲方认可。
30. 乙方每月25日前以书面形式向甲方报送下月工作计划和人员值班表，每月上旬报告上月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表，供甲方审核。每月25日前向甲方提供合理化建议汇总单。
31. 合同签订后，乙方应确保投标文件中项目经理、秩序经理、环境经理、工程经理在三年服务期内在本项目现场服务（因不可抗因素如身故、重大疾病等原因无法履约除外），如未能正常履约须扣减相应物业服务费（物业经理40万元，工程经理、秩序经理、环境经理每人20万元），且替换人员须经甲方同意。如未经甲方同意擅自更换管理团队人员，甲方有权解除合同。
32. 乙方工程人员年流动率不超过20%。一线服务人员要求相对稳定，如有特殊情况发生变化，需提前告知采购人管理部门，并征得采购人同意后方可实施，人员到位交接时间不少于一周，新到人员档案信息及时备案到甲方。

# 违约责任

1. 如乙方未按照招、投标文件及本合同要求执行相关条款及承诺，在甲方通知后仍不整改的，甲方有权在发出工作联系函后终止本合同，因合同终止而造成的甲方损失，乙方应予以赔偿。
2. 若乙方对项目进行分包、转包，或项目人员资质与投标文件不符或存在造假行为，视为乙方重大违约，甲方有权没收履约保证金并终止本合同。
3. 未经甲方同意擅自更换项目经理或分管经理，视为乙方重大违约，甲方有权没收履约保证金并终止本合同。
4. 如因乙方对于重大突发事件处置不当，对甲方造成严重不良影响的，视为乙方重大违约，甲方有权没收履约保证金并终止本合同。
5. 本合同存续期间，因不可抗力造成单方或双方不能履约的，则免责。如造成经济损失的，应共同协商，合理分摊。
6. 乙方需根据甲方的要求，做好委托物业区域内资产设备的管理和登记，落实经理负责制的管理责任，如甲方委托物业区域内的资产设备有损坏或者失窃的，乙方既需照原价赔偿，又需承担保险理赔之外的责任。
7. 因乙方原因或管理不善造成甲方财产或名誉损失，乙方应该承担相应责任。
8. 乙方在建筑本体、设施设备维护与维修或其他方面工作出现拖沓延误超过约定时间3日，或因乙方发生重大劳动争议纠纷如罢工或乙方存在暂时无法履行本合同义务的情形，甲方可另行聘请第三方处理或解决，由此发生的全部费用及损失由乙方承担，甲方有权解除合同且不承担任何责任。
9. 本合同届满或终止，乙方撤场时，需在甲方认可的期限内，提供内部员工流动资料档案给甲方备案，并按照国家地方行业有关规定结清账务，档案资料移交、各岗位交接、资产设施移交，彻底解决遗留问题后，经过甲方审核，方可撤场。否则，乙方无权要求返还风险抵押金，并应赔偿甲方经济损失。

# 履约保证金

1. 乙方在合同签订之日起3日内，向甲方一次性支付100万风险抵押金（即项目履约保证金）。
2. 乙方完成合同规定的管理目标，合同期满（包括终止合同）或撤场时，甲方在乙方撤场15个工作日内退还全部保证金（免息）。
3. 合同期间，如乙方出现重大质量、严重违约行为或者违法行为等事项，甲方认为此类事项给甲方带来严重负面影响时，甲方将没收项目质量保证金，乙方负责赔偿甲方相关经济损失。
4. 由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还项目质量保证金，并应赔偿甲方经济损失。

# 物业服务费支付

1. 服务期限为2025年8月1日-2028年7月31日，合同一年一签。本合同有效期为 年，从 年 月 日至 年 月 日止。物业服务费共计 元， （大写金额），含法定税费，按照本合同支付费用外，不再额外支付费用。
2. 甲乙双方一致同意物业服务费以转账形式支付。

付款方式：物业费按季度支付，甲方季度考核完成后，乙方按照双方确定的季度物业费金额，在10个工作日内向甲方开具国家正式的物业服务发票，甲方收到发票后以银行转账的方式将款项付至发票上列明的银行账户。

单位名称：

纳税人识别号：

单位地址：

电话：

开户银行：

账号：

# 项目联系人及责任

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定为甲方项目联系人，乙方指定为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1. 甲方项目联系人责任

项目经理24小时手机畅通。每季度物业管理服务费用的确认，考核结果的收集、整理、传达，监督物业管理服务合同的执行，对服务质量、安全实施监控，负责本物业管理服务项目由发包人对外协调的工作。

1. 乙方项目联系人责任

每季度物业管理服务费用的申请，签收领取每季度物业管理服务费用的支票，代表乙方全面履约物业管理服务合同，对服务质量、安全、进度负责，负责本物业管理服务项目由承包人对外协调的工作。乙方项目联系人及分管经理未经甲方书面许可，不得变更项目联系人。

# 服务的变更

甲方采购单位与乙方经共同协商认可，可以以书面形式要求变更或减少所提供的服务，可以相应核减有关费用，但不应增加费用。

# 争议处理

甲乙双方如对协议条款规定的理解有异议，或者对与协议有关的事项发生争议，应本着友好合作的精神进行协商。协商不能解决的，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

本合同未尽事宜，双方应协商处理。

# 其他

1. 本合同一式四份，甲乙双方各执两份。
2. 本合同应由乙方法定代表人或授权代表签字、盖章，甲方由经费负责人签字，由采购办审签备案后生效。

甲方：西安交通大学（西安交通大学采购合同专用章）

法定代表人：张立群

授权代表（签章）：

后勤保障部负责人（签名）： 　　　　　 联系电话：

地址

日 期：　 年 　月 　日

乙方： （合同专用章）

法定代表人：

法定代表人或授权代表（签章）：

联系人： 　　　　 联系电话：

地址：

日 期：　 年 　月

**附件1：《园林绿化养护管理标准》参照西咸新区绿化养护（管理）标准执行**

**附件2：《岗位工作时间汇总表》**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| XX标段XX物业人员岗位工作时间汇总表（样表） | | | | |
| 岗位 | 投标人数 | 上班时间 | 下班时间 | 日上班时长  （1个班次） |
| 管理岗 |  |  |  |  |
| 客服 |  |  |  |  |
| 保洁 |  |  |  |  |
| 安保 |  |  |  |  |
| 门岗 |  |  |  |  |
| 巡逻岗 |  |  |  |  |
| 消控室 |  |  |  |  |
| 绿化 |  |  |  |  |
| 工程 |  |  |  |  |
| **备注：（相同岗位上、下班时间不一致的岗位分开填写）** | | | | |

**附件3：《XXX物业人员变动报告》**

**创新港X标段XXX物业人员变动报告**

后勤保障部创新港综合管理服务中心：

我司于XXX年XX月X日发生人员变动，X人入/离职.我项目投标人数为X人，变更后人员为X人。特此报备，并申请变更考勤机的打卡权限。

人员变动信息如下:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 职位 | 身份证 | 变动情况 | 日期 |
|  |  |  |  |  | 入/离职 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

项目经理签字（盖章）：

XXX有限公司

年 月 日

**附件4：《XXX物业人员季度变动报告》（三个月分开写）**

**创新港X标段XXX物业人员变动报告**

后勤保障部创新港综合管理服务中心：

我司于XXX年XX月X日发生人员变动，X人入/离职.我项目投标人数为X人，变更后人员为X人。特此报备，并申请变更考勤机的打卡权限。

2024年2月人员流动率：（入职+离职）/当月最后一天实际人数=0%

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员变动信息汇总表 | | | | | | |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 职位 | 身份证 | 变动情况 | 日期 |
|  |  |  |  |  | 入/离职 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

项目经理签字（盖章）：

XXX有限公司

年 月 日

**附件5：《物业管理负面清单》**

**物业管理负面清单**

1、因物业管理失职发生的大宗（大件）物品、器械等丢失，视影响情况予以3000-5000元的当季物业费扣款。

2、校园内不得出现反动、不健康、具有煽动性内容的海报、传单及活动等涉及意识形态情形，因未及时处理或处置不当造成不良影响的，每起视情节予以3000-5000元的当季物业费扣款。

3、因物业管理不当，所造成的教学事故，根据事件所造成的影响，给予5000-10000元的当季物业费扣款。

4、物业公司未经学校管理部门许可停水停电，或因故停水停电未及时通知师生，造成不良影响，给予3000-5000元的当季物业费扣款。

5、未按照学校相关管理制度办理学生公寓相关业务的，每出现一次予以3000-5000元的当季物业费扣款。

6、若因物业公司巡查、门禁管理不到位导致未经许可的人员在校宣传、推销、经营及施工行为，视情节给予3000-5000元的当季物业费扣款。

7、物业公司需按照学校规定，不得出现擅自挪用公房及公寓他用的情形，一经发现予以3000-5000元的当季物业费扣款。

8、发生火情火灾等消防事件，物业公司负有相关责任的，根据事件严重程度和责任划归，给予5000-10000元的当季物业费扣款。

9、遇到突发事件未按程序第一时间如实上报，给予3000-5000元的当季物业费扣款。

10、因物业公司遇到突发事件，未及时采取相关措施导致不良后果，给予3000-5000元的当季物业费扣款。

11、未按要求完成校方安排的工作，根据影响情况，给予1万元以内的当季物业费扣款。

12、在工作当中弄虚作假，单项出现一次给予3000-5000元的当季物业费扣款。

13、因物业保障不当，导致会议室多媒体无法正常使用，会议暂停十分钟以上的，

给予3000-5000元的当季物业费扣款。

14、在管理过程中进行未经允许的经营、收费行为，一经发现，给予3000-5000元当季物业费扣款。

15、因物业方面原因或管理不善造成学校财产或名誉损失，物业除承担相应赔偿责任以外，还将处以5000-10000元当季物业费扣款。

**附件6：《物业服务质量考核打分表》**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **XXX物业服务质量考核打分表 年 月，得分：** | | | | | |
| **项目** | **评分细项** | **考核内容** | **考核指标及评分标准** | **具体计算方法** | **扣分** |
| 人员管理（18分） | 人员管理（18分） | 1.管理团队工作作风（4分） | 根据工作响应及时性、服务态度与沟通水平、工作纪律与规范性、自律与公平性等方面情况打分。 |  |  |
| 2.管理团队工作质量（4分） | 根据工作完成度、服务达标率、问题解决效率、师生满意度等方面情况打分。 |  |  |
| 3.管理人员按时按次打卡率（3分） | 达到 95%以上得满分，否则不得分。 |  |  |
| 4.人员流动率（2分） | 人员流动率：月流动率4%以内得分，否则不得分 | 利用相关数据计算：（入职+离职）/当月最后一天实际人数 |  |
| 5.人员年龄满足采购需求要求（2分） | 无超龄人员得满分，否则不得分。 |  |  |
| 6.员工考勤满足工作要求（3分）。 | 按时到岗率：达到 95%以上得满分，否则不得分。 | 以按时到岗率为考核依据，每月按时上岗人数/每月上岗人数 |  |
| 项目管理（82分） | 工作安排及完成情况（17分） | 1.日常及重点工作的安排计划能否满足采购文件要求和实际需要（2分） | 根据《物业月工作完成情况汇报表》的工作计划安排进行打分，重点工作或甲方认定的特殊工作每缺一项扣1分。 | 以实际工作情况为考核依据 |  |
| 2.重点工作、专项工作的完成情况（5分） | 根据《物业月工作完成情况汇报表》的工作完成情况进行打分，未按要求完成一项扣1分。 |  |
| 3.每月对中心安排的工作任务完成情况（10分） | 根据甲方会议或书面安排的工作任务进行打分，未按要求完成一项扣2分。 |  |
| 现场检查（20分） | 巡查工作完成情况（20分） | 巡查情况：甲方根据各业务条线所检查的问题进行打分，每次检查发现一处问题扣1分，同一次检查出现的同类问题不重复扣分，再次检查出现的相同问题扣1分。 | 以抽查现场结果为考核依据 |  |
| 维修管理 （10分） | 1.维修工作完成情况（5分）； | 结单率：接单后24小时内维修完成率95%及以上得满分，否则不得分。 |  |  |
| 2.维修回访满意度（2 分）。 | 维修满意率：95%及以上得满分，否则不得分。 |  |  |
| 3.维修记录完整情况（3分） | 维修记录缺失一条扣1分，缺失3条及以上不得分。 |  |  |
| 设施设备管理（12分） | 水表设施设备完好，运转使用正常（2 分） | 信息化平台设备完好率数据达到 100%，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 电表设施设备完好，运转使用正常（2 分） |  |  |
| 计量表和传感器设施设备完好，运转使用正常（2 分） |  |  |
| 洗澡刷卡器设施设备完好，运转使用正常（2 分） |  |  |
| 闸机设施设备完好，运转使用正常（2 分） |  |  |
| 单元门门禁设施设备完好，运转使用正常（2 分） |  |  |
| 整改单(3分） |  | 每收到一张整改单扣1分。 |  |  |
| 固定岗位管理(3分) | 值班人员是否按要求在岗(3分) | 现场检查每发现一处扣1分。 |  |  |
| 巡检记录(5分) |  | 信息化平台巡检点位打卡数据达到100%，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 资产核查及台账管理（2分） | 有完整的资产台账，每月提交资产变动报告。 | 资产台账完整，且月资产变动报告中资产记录无遗漏，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 培训（2分） | 对员工开展常规培训和专项培训的情况。 | 能够按照工作计划开展培训工作，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 宣传公告展示  （1分） | 考核通知、公告、宣传物等内容的展示情况。 | 能够及时发布和撤销相关宣传物，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表（1分） |  | 按要求提供，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 固定资产、耗材采购记录及出入库台账（1分） |  | 按要求提供，得满分，否则不得分。 |  |  |
| 投诉情况（5分） | 师生对物业服务得满意度（5分） | 师生通过邮箱、电话、平台系统等线上途径或线下方式对乙方服务提出的有责投诉数量不超过1件，得满分，否则不得分。 |  |  |
| **合计得分** | | | | |  |

**附件7：《创新港游泳馆服务—月现场考核评分表》**

**时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| 泳池水质（16分） | 1、对泳池设备每日定时巡查、不得少巡漏巡，做好巡查记录 | 4 |  |
| 2、水质PH检测值在6.5~8.5之间；水面无明显漂浮物；水底无明显杂质； | 5 |  |
| 3、水温保持在22~30摄氏度之间； | 3 |  |
| 4、浸脚池需在开馆时间内保持有水； | 4 |  |
| 救生员、前台管理（18分） | 1、游泳馆开馆时需至少4名救生员，1名前台在岗 | 5 |  |
| 2、救生员在岗期间需穿救生衣或醒目制服 | 4 |  |
| 3、游泳馆开馆期间，需至少2名救生员坐在观察台上高空巡视，2名救生员进行场内巡视； | 5 |  |
| 4、游泳馆开馆期间，在岗救生员不得串岗（例如：协助前台售票） | 4 |  |
| 教学及其他活动保障（8分） | 1、上课前至少15分钟做好游泳馆准备工作（包括但不限于开门、卫生打扫、消杀、准备拖鞋、上课名单等工作）； | 4 |  |
| 2、校内社团、泳队等校内活动需至少安排1名人员在前台值守，并积极配合活动单位完成活动保障 | 4 |  |
| 环境及设施设备（18） | 1、淋浴间墙面、花洒等不得有严重水垢、污渍等 | 4 |  |
| 2、清洁用具需摆放至清洁间，不得摆放至淋浴间等其他地方 | 3 |  |
| 3、更衣柜不得有积灰 | 4 |  |
| 4、淋浴间墙面、卫生间、更衣室不得有蛛网等卫生死角 | 4 |  |
| 5、游泳馆内设施设备需及时维修、维护 | 3 |  |
| 综合  管理  （40分） | 1、每月需有游泳馆相关业务至少一项内容的培训，并将培训记录存档 | 3 |  |
| 2、入馆工作的保洁、救生员、前台人员健康证明需按规定上墙公示 | 3 |  |
| 3、6名救生员救生证件需按规定上墙公示 | 6 |  |
| 4、建立、健全各项规章制度（《游泳馆员工岗位职责》、《安全管理制度》、《游泳馆巡检制度》、《卫生管理制度》、《消毒制度》等）； | 3 |  |
| 5、场馆内深浅区、水位标线、男女更衣室等标识及温馨提示齐全且清晰； | 4 |  |
| 6、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情； | 3 |  |
| 7、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序； | 3 |  |
| 8、消毒药品需摆放至专门的房间，日常需上锁； | 5 |  |
| 9、消毒药品、游泳馆各类耗材管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）； | 5 |  |
| 10、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作。 | 5 |  |
| 总计 | 100（分） |  |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件8：《物业月工作完成情况汇报表》**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业月工作完成情况汇报表（ 年 月）**  **XX公司签字盖章** | | | | | | | | | |
| **月工作汇总** | | | | | | | **中心对完成情况确认** | | |
| **工作类别** | **条线类别** | **序号** | **工作安排内容** | **责任人** | **开始时间** | **完成日期** | **完成情况及描述** | **确认人签字** | **备注** |
| **日常工作安排** | **公寓** | **1** | 培训 |  |  |  |  |  |  |
| **2** | 日常业务办理 |  |  |  |  |  |  |
| **...** | 库房管理 |  |  |  |  |  |  |
| **环境** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |
| **设施设备** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |
| **重点及专项工作** | | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |
| **中心安排的工作任务 （和条线分管老师进行确认）** | | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |

**附件9：《物业服务质量检查现场记录单》**

**物业服务质量检查现场记录单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | 检查日期 | 年 月 日 |
| 检  查  问  题  记  录 | 检查人签名：  年 月 日 | | |
| 项目负责人签收 |  | | |
| **备注：1.项目单位须于3个工作日内对所有检查问题完成整改，并以报告形式提交创新港综合管理服务中心。**  **2.本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。** | | | |

**附件10：《物业服务质量检查现场问题整改反馈单》**

**物业服务质量检查现场问题整改反馈单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 甲方检查日期 | 年 月 日 | 是否全部完成整改  （未全部完成需填写第二行） | □是 □否 |
| 对未完成整改项说明：  计划完成日期： 年 月 日  **备注：对已整改内容进行整改反馈（图文结合），对未完成内容进行持续整改并提供整改反馈单，直到全部完成整改。** | | | |
| **项目负责人（签字）**  **XXX物业公司（盖章）**  **XX年XX月X日** | | | |

**创新港综合管理服务中心**

**附件11：《物业服务质量检查整改通知单》**

**物业服务质量检查整改通知单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | 初查日期 |  |
| 是否复查 | □是 □否 | 复查日期 |  |
| 复  查  问  题  记  录 |  | | |
| 整  改  意  见 | 检查人签名：  年月日 | | |
| 项目负责人  签收 |  | | |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 | | | |

**创新港综合管理服务中心**

**附件12：《情况说明》**

**情况说明**

创新港综合管理服务中心：

1. 事件描述

（列明事件发生的时间、经过、结果、影响。）

1. 情况说明

（出现问题的原因及物业管理的不足。）

1. 整改方案

（整改措施，列出计划及时间节点）

项目负责人（签字）

XXX物业公司（盖章）

XX年XX月X日

**附件13：《保密协议书》**

**西安交通大学外包单位人员保密承诺书**

**一、外包单位人员承诺**

1. 本人所提供个人信息真实有效，自愿接受和配合保密审查。
2. 了解并遵守国家保密法律、法规和学校保密管理规章制度，认真履行保密职责和义务，接受保密教育、培训和监督管理。
3. 不违规记录、存储、复制国家秘密信息，不违规留存国家秘密载体，不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密。
4. 不私自为国（境）外（驻华）机构（含咨询机构）、组织及外商独资企业提供劳务、咨询或者其他服务。
5. 出国（境）期间受到境外机构、组织和人员盘查、威胁、策反、扣留等滋扰的，及时向学校报告；接受国（境）外机构、组织和人员馈赠个人的贵重礼品及资助时，及时主动向学校报告。
6. 个人重大事项发生变更时，及时主动向学校报告。
7. 发现失泄密隐患时，及时采取补救措施，并向学校报告。
8. 绝不在连接互联网的计算机、移动办公设备、手机中，存储和处理任何涉密和敏感信息，严格执行“涉密不上网，上网不涉密”。
9. 严格遵守《保密法规定的12种严重违规行为》、《计算机及网络安全保密守则》以及《办公自动化设备安全保密守则》（详见附件1）
10. 违反上述承诺，自愿承担党纪和法律后果。

**二、外包单位人员所在单位（部门）承诺**

1. 组织开展保密法律、法规和规章制度的宣传教育以及保密知识、技能的教育培训活动。
2. 为涉密人员开展保密工作提供必要的支持和保障。
3. 对涉密人员贯彻执行保密法律、法规和学校保密管理规章制度以及履行保密责任和义务的情况进行监督检查。
4. 保障涉密人员申诉、控告及应享有的其他法定权利。

外包单位人员签字： 所在公司负责人签字（项目盖章）：

日期： 日期：

备注：本承诺书一式三份。后勤保障部创新港综合管理服务中心、涉密人员所在单位、涉密人员各执一份。

保密法规定的12种严重违规行为

1. 非法获取、持有学校秘密载体。
2. 买卖、转送或者私自销毁学校秘密载体。
3. 通过普通邮政、快递等无保密措施的渠道传递学校秘密载体。
4. 邮寄、托运学校秘密载体出境，或者未经有关主管部门批准携带、传递学校秘密载体出境。
5. 非法复制、记录、存储学校秘密。
6. 在私人交往和通信中涉及学校秘密。
7. 在互联网及其他公共信息网络或者未采取保密措施的有线和无线通信中传递学校秘密。
8. 将涉密计算机、涉密存储设备接入互联网及其他公共信息网络。
9. 在未采取防护措施的情况下，在涉密信息系统与互联网及其他公共信息网络之间进行信息交换。
10. 使用非涉密计算机、非涉密存储设备存储、处理学校秘密信息。
11. 擅自卸载、修改涉密信息系统的安全技术程序、管理程序。将未经安全技术处理的退出使用的涉密计算机、涉密存储设备们赠送、出售、丢弃或者改作其他用途。

计算机及网络安全保密守则

1. 不将涉密计算机、涉密存储设备接入互联网及其他公共信息网络。
2. 不在涉密计算机安装来历不明的软件。
3. 不将无线网卡、无线鼠标、无线键盘等无线设备用于涉密计算机
4. 不使用非涉密计算机、非涉密存储设备存储、处理学校秘密信息。
5. 不在涉密计算机与非涉密计算机之间交叉使用移动存储介质。
6. 不在未采取防护措施的情况下，在涉密网络与互联网及其他公共信息网络之间进行信息交换。
7. 不在涉密场所中连接互联网的计算机安装、使用麦克风、摄像头等音视频输入设备。
8. 不在互联网网站、微博、微信、论坛、博客等社交媒体发布学校秘密信息。
9. 不使用互联网电子邮箱、即时通信工具、网盘等办理涉密业务。
10. 不使用私人计算机、移动存储介质存储、处理学校秘密信息。

办公自动化设备安全保密守则

1. 不使用普通电话机、传真机谈论或传输涉密信息。
2. 不使用非涉密办公自动化设备复印、打印、扫描涉密文件、资料。
3. 不擅自复印、打印、扫描涉密文件、资料。
4. 不将涉密办公自动化设备安放在不符合保密要求的场所。
5. 不将涉密办公自动化设备与互联网等公共信息网络连接。
6. 不使用无线方式连接涉密办公自动化设备与涉密计算机。
7. 不在涉密信息系统中的计算机和非涉密计算机之间共用办公自动化设备。
8. 不在涉密场所中安装、使用配有麦克风、摄像头等音视频输入装置的智能设备。
9. 不擅自将涉密办公自动化设备交由外部人员维修。
10. 不将淘汰、报废的涉密办公自动化设备赠送、出售、丢弃或者改作其他用途。