

公开招标文件

采购项目编号：GPCGD191156FG026J

采购项目名称：广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目

且。

广东省政府采购中心编制

发布日期：2019 年 4 月 19 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、 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。
- 六、 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。
- 七、 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。
- 八、 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”）受广东轻工职业技术学院（以下简称“采购人”）的委托，对广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务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：GPCGD191156FG026J

二、采购项目名称：广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目

三、采购预算：三年共计 1953.00 万元

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求）

1. 项目内容：广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目

2. 采购预算：详见用户需求书

3. 项目编号：GPCGD191156FG026J

4. 服务期限：详见用户需求书

5. 服务地点：广东轻工职业技术学院南海校区

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格式内容）。

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格式内容）。

2. 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。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn) 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)。

3. 已登记报名并获取本项目采购文件。

4. 本项目不接受联合体投标。

5. 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。

6. 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。

六、符合资格的投标供应商应当在 2019 年 4 月 19 日起至 2019 年 4 月 26 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>) 进行注册报名, 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, 填写好报名表为报名成功。)

七、投标截止时间: 2019 年 5 月 13 日 9:30

八、投标文件递交地点: 广州市越华路 118 号之一 304 室

九、开标时间: 2019 年 5 月 13 日 9:30

十、开标地点: 广州市越华路 118 号之一 304 室

十一、本次招标的投标保证金金额为 381026 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: 栾先生

电话: 020-62791625

传真: 020-83309916

联系地址: 广州市越华路 118 号之一 810

邮编: 510030

QQ: 3258974236

采购人联系人: 黄老师

电话: 020-61230169

传真: 020-61230169

联系地址: 广州市新港西路 152 号

邮编: 510300

广东省政府采购中心

2019 年 4 月 19 日

第二部分 用户需求书

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

一、项目概述：

广东轻工职业技术学院南海校区地处佛山市南海区狮山镇软件科技园内，占地面积 1200 多亩，在校师生 13000 多名。为了营造一个优美、舒适的校园环境，就校园物业服务（含：保洁服务、绿化养护、学生公寓管理、教学及楼宇管理、综合管理、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务）进行公开招标。

根据南海校区多年来的实际情况，本期后勤物业服务如下（详见服务范围及服务面积）：

- 1、全校区的保洁服务，含室内室外保洁、新生宿舍清洁、垃圾清运、沟渠清理清洗等；
- 2、全校区的绿化修剪、保养及补种等；
- 3、学生公寓管理与服务；
- 4、教学及楼宇管理与服务；
- 5、综合管理与服务。
- 6、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务

本期南海校区后勤物业服务采购，投标供应商报价主要由人员费用（含社会养老保险等五险一金）、劳动报酬、消耗品、劳保及设备工具维护费用、专项工作费用、管理费及税金等构成。要求如下：

序号	服务内容	最低配置人数（人）
1	保洁服务	46
2	绿化养护	11
3	楼宇管理 （含学生公寓、教学楼、图书馆及行政楼）	52
4	综合管理	11
5	校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务	25
合计		145

二、服务期限： 36 个月，合同是采用 1+1+1 形式，合同分年签订，第一年考核达到“良”

以上等级才能续签第二年合同，第二年考核达到“良”以上等级才能续签第三年合同，如没有达到，则不再续签合同。若当月考核结果为“差”等级的，广东轻工职业技术学院将提出警告并要求限期整改，如全年累计有三个月的考核结果为“差”等级，则广东轻工职业技术

学院有权终止合同。

三、服务方式：根据招标文件及相关合同的约定，提供符合招标人要求的校园物业管理服务。

四、招标方报价要求：

服务费采购预算按人民币 6510000 元/年，三年共计 19530000 元。

五、付款方式：

（一）合同签订生效后，服务管理费按月支付；

（二）按月付款：要求投标供应商提供发票等材料向校方申请，校方审核无误后，支付上一个月的服务费。

（三）付款方式：学校按照招投标文件和后勤服务（物业服务）合同制定《广东轻工职业技术学院后勤服务考核管理办法（试行）》，按照考核管理办法细则及考核分数确定考核等级，按考核等级扣减服务费后于次月支付上月服务管理费。若当月考核结果为“差”等级的，广东轻工职业技术学院将提出警告并要求限期整改，并扣减 5 万元的服务费。

（四）付款时间为采购人向政府采购支付部门提出支付申请的时间（不含政府财政支付部门审查的时间）。

六、服务及管理要求：

（一）项目概况

1、南海校区位于佛山市南海区狮山镇软件科技园内，占地面积约 1200 亩，总建筑面积 38 万多平方米，室内保洁 105880.89 平方米，室外保洁 167076.23 平方米，共 272957.12 平方米（包括图书馆 1 座、教学楼 4 座、实训楼公共卫生间、综合楼 1 座，行政楼、学生公寓三期、东一宿舍、新建 5-8 号公寓（41-44#）、广场、校道、湖面水体等）。

服务项目	职位	人数	服务范围	服务面积 (m ²)
综合服务 部 (11 人)	项目经理	1 人	负责物业全面工作	
	综合、接待人员	3 人	负责会议接待、日常巡查	
	体育场管理员（24 小时上班，两班轮换，每班次 1 人）	2 人	游泳池管理	2250.3
	垃圾分类专项	5	垃圾分类	
楼宇管理 部 (15 人)	楼宇主管	1 人	负责教学保障	128238.47
	教学保障管理员	14 人	负责教学保障	
宿舍管理	宿管部主管	1 人	负责宿舍管理	115611.08

部 (37 人)	宿舍管理员	36 人 (24 小时上班, 三班轮换, 每班次 12 人)	负责宿舍管理	
保洁服务部 (46 人)	保洁主管	1	保洁管理	
	保洁员	6(含两名清扫车人员、两名晒水车人员)	主干道路面卫生	57680
		1	校内湖面水体水面清洁	
		10	教学楼课室室内和走廊、楼梯、卫生间等公共区域 (不含办公室、1 号教学楼四楼)	38526. 18
		2	实训楼公共卫生间	2798. 8
		4	图书馆室内和走廊、楼梯、卫生间等公共区域	29085. 48
		2	行政办公楼走廊、楼梯、卫生间等公共区域; 校领导办公室; 会议室; 接待室; 马克思主义学院课室和公共区域; 财务室; (不含各部门办公室)	7143. 95
		10	宿舍区公共区域	28326. 48
		8	体育场所 (不含办公室) 及室外公共区域	109396. 23
		2	垃圾清运	
			保洁合计面积(不含水体)	272957. 12
绿化养护部 (11 人)	绿化主管	1 人	绿化养护管理	152336. 18
	绿化技术工	10 人	绿化植被养护管理 (不含绿化地的清洁保洁)	
			乔木修剪、养护	
			绿化养护合计面积	172336. 18

维修服务部 (25 人)	水电维修技术人员	17 人	校园公共设施设备运行管理和学校全部小额水电、五金家具等零星维修服务	
	土建技术人员	8 人	小额土建维修服务	
合计 (145 人)		145 人		

2、绿化养护面积约 17 万平方米。

3、学生公寓管理 44 栋宿舍楼。

4、学生教学楼 4 座、行政楼 1 座、实训楼 5 座、图书馆 1 座、综合楼 1 座。

5、综合管理

(二)、管理服务范围

投标供应商须履行合同规定的条款，严格遵守学校的规章制度；以“为教学、科研和师生员工服务”为宗旨，热诚为师生员工提供优质的后勤服务；按合同规定接受地方税务部门的监督，以及学校相关职能部门的监督、检查；积极配合学校的各项活动。在物业管理区域内，学校委托管理服务主要包括以下内容：

1、环境卫生管理（保洁服务）

中标物业企业保洁服务负责区域：校园主干道、广场、其他道路、学生公寓公共区域、教学楼、图书馆、实训楼卫生间、行政楼公共区域、马克思主义学院课室、校领导办公室、景观湖湖面清理、体育场所及其他楼宇等清理保洁及垃圾分类相关工作。

2、园林绿化养护管理

(1) 室外绿化养护与管理（含喷淋系统）；

(2) 室内盆景、阴生植物、绿化养护与管理；

3、学生公寓管理

协助相关部门做好学生公寓管理工作，包括但不限于：入住调宿退宿手续、人员物品进出登记、架空层物品摆放、宣传品张贴、水电收费、日常巡查、文化室使用、晚归登记、失物登记、跟踪维修、监管热水使用情况、公共浴室管理、安全用电检查、节能宣传、处理突发事件等。

4、教学及楼宇管理

(1) 教学楼、实训楼、办公楼、图书馆日常管理；

(2) 其他公房日常管理；

(3) 家具管理

5、综合管理服务

(1) 体育场、游泳池等管理；

-
- (2) 会议接待服务;
 - (3) 学生毕业、回迁、新生入学等配合工作;
 - (4) 重大会议、重大节日、校庆等活动的配合工作;
 - (5) 物业管理档案资料的管理;
 - (6) 修缮工程的配合性工作;
 - (7) 国家法律法规、规范性文件规定由物业公司管理的事项。

以上管理内容及管理要求详见合同附件 1。

6、校园公共设施设备运行管理和小额水电零星维修服务

全校范围内（含禾粤尚德居学校住宿用房）的包括不限于电器开关、插座、门窗、玻璃、锁、灯具、照明、水龙头、护栏、课桌椅、家具、窗帘，风扇、排气扇、供水、排水、排污设施等零配件单件、单项、单个配件在 300 元（含 300 元）以下日常小额零星维修及单项土建面积 2 平方（含 2 平方）以下零星土建业务由物业公司承担负责；相关耗材材料由学校购置，物业公司以旧件换新件方式领取。学校在南海校区对面购置的教师周转房禾粤尚德居也属维修服务范围。

（三）设备投入承诺

★本期后勤服务要求中标单位出资购买中大型的道路清扫车、绿化洒水车和高空作业平台车，且在中标服务期间，该批设备只能用于该服务项目。投标时须提供相关承诺。

（四）履约保证金承诺

中标单位缴纳每年度合同金额 5%作为履约保证金（不接受银行保函），合同期满（包括终止合同）后如无未决纠纷，招标方于 15 天内将履约保证金无息退还。合同期间，如中标单位出现重大服务质量问题和严重违约行为，采购人除追究中标单位相关责任外将没收履约保证金。

（五）人员配备承诺

★本期后勤服务的总人数要求不少于 145 人。其中保洁服务 46 人，绿化养护管理 11 人，楼宇管理（含学生公寓、教学楼、图书馆及行政楼等）52 人，综合管理 11 人；维修技术人员 25 人，其中水电维修技术人员 17 人，土建维修技术人员 8 人。投标供应商应在认真考察南海校区基本情况的基础上，自行考虑人员配置并响应。

★投标供应商在投标时承诺按照招标方要求投入本项目的人员均是在广东轻工职业技术学院南海校区现场提供服务的人员，其中项目现场经理、教学楼宇管理主管、宿舍管理主管、保洁服务主管、园林绿化主管、维修服务主管等管理人员必须是投标供应商合同编制人员。若需更换人员，投标供应商必须在 5 个工作日内提交更换人员的书面申请，经校方审核同意后方可更换；若校方提出更换管理人员，投标供应商要积极配合，按校方提出的要求及时更换，提供的更换人选必须是与投标时承诺人员同等能力、经验、职称，符合要求的更换人员必须在 7 个工作日内到位。投标时须提供相关承诺。

人员配备要求:

项目现场经理: 50 周岁以下, 具有本科或以上学历, 中级或以上专业职称, 5 年或以上学校物业管理经验;

教学楼宇管理主管、宿舍管理主管: 50 周岁以下, 具有大专或以上学历, 5 年或以上学校物业管理经验;

保洁服务主管: 50 周岁以下, 具有大专或以上学历, 5 年或以上学校保洁管理经验;

园林绿化主管: 50 周岁以下, 具有大专或以上学历, 中级或以上园林绿化相关专业职称, 5 年或以上学校绿化管理经验;

维修服务主管: 50 周岁以下, 具有大专或以上学历, 中级或以上物业相关维修资格证书或职称, 5 年或以上学校维修管理经验)。

(六) 人员管理

中标单位招聘的服务人员须持有身份证、健康证、上岗证、计划生育证。专业技术人员须按规定持有专业技术上岗证或资格证。承诺所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员熟悉操作和维护水、电、空调、电梯等设施设备的能力, 有及时解决各类故障的能力。

维修队伍人员须具备专业操作资格, 不少于 1 人须具有空调操作相关资格证, 不少于 1 人须具有电梯安全管理员证, 并保证所定岗位有人实际在岗值勤。物业公司承诺以上维修技术人员保证不少于一半的人员每天常驻在学校校内, 保证日常巡检及服务师生随叫随到, 及时维修抢险。

工作人员须遵守学校的有关规章制度, 接受校区治安管理与检查; 人员的工资、劳动保障、员工福利等全部由中标单位负责, 并严格执行国家相关法律法规的用人要求。

(七) 人员劳动报酬

★中标单位应按国家及省市劳动报酬相关法律法规和规定确定人员劳动报酬, 包括基本工资、社保、高温补贴、法定节假日加班费及住房公积金等各项法定必须支付给劳动者的相关费用, 投标供应商自行测算对各项费用的报价。每月需提供员工工资花名册(工资支付台账)备查。投标时须提供相关承诺。

(八) 其他事项

1、广东轻工职业技术学院有权根据实际情况调整或撤消垃圾收集点, 并有权要求中标单位落实保洁期间收集的垃圾实现不设点收集。

2、中标单位安排服务于本项目的员工年龄符合法定年龄。

3、中标单位女生宿舍的服务人员须安排女员工。

4、中标单位应配备满足物业服务工作所需的基本设备和工具。

5、服务目标满足学校管理要求。

6、广东轻工职业技术学院有权根据实际需要调整岗位设置及定员, 并按实际增减人数

增减费用，中标单位须无条件服从安排并办理确认手续。

7、服务费支付方式：在双方联合考勤的基础上，采购人于次月 15 日以前通过银行转帐或支票的形式向中标人支付服务费, 同时收取中标人完税发票。

8、按国家规定应由中标单位缴纳的各种费用（已包含在合同价内）由中标人负责向有关部门交付。

★9、签订合同前中标人向广东轻工职业技术学院缴纳每年度合同金额的 5%作为履约保证金（不接受银行保函），合同期满（包括终止合同）后广东轻工职业技术学院于 15 天内无息退还给中标单位。合同期间，如中标单位出现重大服务质量和严重违约行为，广东轻工职业技术学院除追究中标单位相关责任外将没收履约保证金。投标时须提供相关承诺。

★10、按照《广东轻工职业技术学院后勤服务考核管理办法（试行）》每月对中标单位进行考核，年度考核结果作为是否续约的依据。每月考核等级分为优、良、一般、差四个等级，每个等级与对应的服务质量考核挂钩，于次月支付服务管理费时扣减。若当月考核结果为“差”等级的，广东轻工职业技术学院将提出警告并要求限期整改，并扣减 5 万元的服务费。如全年累计有三个月的考核结果为“差”等级，则广东轻工职业技术学院有权终止合同。

★11、中标单位服从配合由学校后勤管理处制订的管理考核办法。在服务过程中，学校根据实际情况制定修订相关管理考核办法，中标单位需无条件给予配合支持, 需提供承诺函。

12、广东轻工职业技术学院严格按照合同中设定的岗位数（人数）支付款项，中标单位严格按照合同中设定的项目人数到岗，若有缺岗，按当月缺岗人数最多的一次扣罚缺岗人数的一个月工资的总和。

13、广东轻工职业技术学院为中标单位提供放置必要卫生清洁工具及清洁剂的仓库用房，中标单位应合理使用广东轻工职业技术学院提供的仓库用房。

14、 中标单位要配合广东轻工职业技术学院做好节能管理工作，配合学校教育师生员工节约用水用电。

15、如遇到国家或地方有关假日或专项突击性检查、参观等，中标单位应及时做好相应的管理服务项目，并接受检查。

16、广东轻工职业技术学院在日常管理中派出相应的代表对中标单位进行监督、协调。

★17、中标单位应按照国家法律法规，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必须为员工办理的其它费用（如住房公积金等），中标单位聘用人员的工资待遇不能低于当地政府的最低工资待遇标准，若因中标单位不为员工购买社会保障等原因引起员工劳资纠纷，所有责任由中标单位负责。如国家缴费标准出现变化时，自变化之日起调整该项目费用，调整费用由中标单位负责。投标时须提供相关承诺。

18、对投标文件中的漏项、错项、错算工程量等引起的差异视为已包含在投标总报价中，如果是项目必须、合理的配套服务内容，中标单位须提供相应的服务内容，广东轻工职业技

术学院不再额外增加服务费用给中标单位，中标金额以投标总价为准。

★19、中标单位出现有下列任何一种情况的，广东轻工职业技术学院有权即时终止合同。

- (1) 中标单位放弃经营权。
- (2) 全年累计有三个月的考核结果为“差”等级。
- (3) 如中标单位有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标单位无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的。
- (4) 如中标单位有违法经营行为的。
- (5) 如中标单位在经营过程中一个月累计 15 个工作日工作人员少于规定人数的。

20、在履约期间，中标单位须应作业量的增加按比例增加相应数量的作业人员、作业机械、工具等以满足作业的需要，确保作业质量。

21、中标单位在服务过程中发现其它市政类问题有责任及时向广东轻工职业技术学院汇报。

22、中标单位须至少配置由 2 名服务质量自查人员，每月 10 日前把上个月自检情况书面上报广东轻工职业技术学院。

23、中标单位在服务期内的有关工作记录、管理资料要根据广东轻工职业技术学院的要求填报，每月应要求按时送交广东轻工职业技术学院存档。

24、中标单位在服务期内应制定相应的应急预案，在出现自然灾害或重大事件时，须组织自身的人员积极响应广东轻工职业技术学院的要求参与工作。

25、每学期至少 1 次征询委托人对各项服务的意见，自觉接受委托人的监督、检查，及时改善管理和服务，满意率符合相关要求。

26、根据有关法律、法规，结合实际情况，建立卫生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，建立卫生管理工作档案。

27、向广东轻工职业技术学院提供其管理服务人员的名册和相应的身份证、婚育证、健康证、暂住证、上岗证和资格证的复印件。对员工进行法制、安全和礼仪教育，岗前培训。统一着装，佩戴标志。

28、服务期满后，中标单位须协助广东轻工职业技术学院做好交接工作。

29、投标单位在中标后须办理广州市政府及相关部门要求办理的服务许可。

★30、合同是采用 1+1+1 形式，合同分年签订，第一年考核达到“良”以上等级才能续签第二年合同，第二年考核达到“良”以上等级才能续签第三年合同，如没有达到，则不再续签合同。

31、关于用工成本上涨的补偿问题：签订合同后，在合同履行期间，国家调整最低工资标准的话，中标方自行承担涨幅。

32、如学校按上级文件规定需要增加项目（如宿舍管理）服务人员，校方按项目组每月人均单价进行核增。在服务过程中，如中标方项目组人数减配的话，学校有权按项目组每月

人均单价乘以减配人数的总和从服务款中扣除。项目组每月人均单价算法：每月人均单价＝投标价（年服务费用）/投标时项目组总人数/12。

33、中标单位负责学校学生宿舍水电费的抄表和催缴工作。

34、采购人仅提供适当的办公、仓库用房及部分人员宿舍，所有设备（包括交通工具、通讯器材、防身器材、应急处理器材等）均由中标人自行提供。安全防范服务工作中如管理用房（办公室、仓库等）涉及的水电费由中标人承担。采购人提供校区安全防范服务工作所需的相关设施设备技术资料，并在中标人管理期满时予以收回。

★35、学校推行大学生劳动教育，根据劳动教育推进的效果及实际情况，学校适时动态调整物业公司服务范围、人数，因此对应调整相关物业服务费用和服务合同，物业公司需全力配合支持学校劳动教育。根据学校劳动教育的安排，物业公司委派管理人员技术人员应免费给相关学生及辅导员提供指导。投标时须提供相关承诺。

★36、中标单位要配合学校做好垃圾分类宣传教育、分类指导、数据复核、设备清洁、分类回收等相关工作。投标时须提供相关承诺。

★37、中标单位必须承诺设施设备运行管理服务及小型维修队伍必须接受学校后勤管理部门的监督和指导，执行学校水、电、空调、电梯等设施设备使用的管理规定，做好学校水电、机电设施设备、土建小型维修、给排水、排污等的有效管理及维护服务工作。执行学校节能降耗措施的各项工作，及时处理与制止能源与资源浪费的行为。做好日常排查维护及管理，做好各项大型会务活动的设备保障，做好各项抗洪抢险、日常抢修的应急工作。

★38、全校范围内的包括不限于电器开关、插座、门窗、玻璃、锁、灯具、照明、水龙头、护栏、课桌椅、家具、窗帘，风扇、排气扇、供水、排水、排污设施等零配件单件、单项、单个配件在 300 元（含 300 元）以下日常小额零星维修及单项土建面积 2 平方（含 2 平方）以下零星土建业务由物业公司承担负责；相关耗材材料由学校购置，物业公司以旧件换新件方式领取。学校在南海校区对面禾粤尚德居购置的教师周转房也属维修服务范围。投标时须提供相关承诺。

★39、中标单位接到维修通知后，急修维修（爆水管、临时断水、断电的）立即响应，于 15 分钟内赶到现场，及时处理，在 3 小时内完成抢修工作，遇到特殊情况不能马上完成的，要向学校管理部门说明原因，同时实行全程跟踪制，并做好相应的临时处理措施。市政原因停水、停电的协助学校后勤职能部门提前做好网上通知（说明原因和实行全程跟踪），并按要求第一时间启动备用发电机发电，保证食堂用水和用电，确保食堂正常饮食供应。投标时须提供相关承诺。

★40、中标单位接到维修通知后，一般维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或已报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修，遇到特殊情况不能按时完成的，要向学校管理部门说明原因，同时实行全程跟踪制，并做好相应的临时处理措施。投标时须提供相关承诺。

★41、中标单位无条件配合学校在有重大、紧急、特殊、临时事件发生时，做出突击、加班、抢险抢修等响应。投标时须提供相关承诺。

42、中标单位针对本项目提供校园物业信息化管理系统，系统具备现场巡查签到模块、分区巡航管理模块、员工上下班签到考勤模块、工作记录上报模块、维修派工及完成任务模块、通知公告和投诉建议模块等，相关模块须提供校方监管和查询账号。该信息化系统符合学校现状管理需求，即现场巡查工作有迹可循、工作任务有记可查、在岗人员有数可核。

43、中标单位负责图书馆中央空调管理。对图书馆中央空调定期进行保养及小型配件维修；满足图书馆室内阅览室、报告厅及会议室等的活动需求；严格按照国家节能要求对图书馆的室内温度进行控制。

44、中标单位按照编制配齐服务人员职数并向学校后勤管理处备案，建立健全日常巡检制度、考核制度、奖惩制度、员工培训管理制度及相关管理制度。定期对所属设施设备管理及小型维修的工作职能进行考核，并将考核结果上报后勤管理处存档。对后勤管理处不认可的员工核实后予以辞退，缺岗员工 10 天补齐。每月定期向后勤管理办公室汇报校园公共设施设备及小型维修工作小结和下月工作计划，确保校园设施设备等情况良好。

附件一、

环境卫生管理项

1. 环境卫生管理服务人员构成及设备

1.1 环境卫生管理服务人员 46 人。包含：主管 1 人，清洁工 45 人。

1.2 主管要求从事本行业 3 年及以上，担任班长职务 2 年及以上，具有丰富的保洁管理经验。

2. 环境卫生管理服务范围

2.1 室内部分

2.1.1 学生公寓及教师公寓：公寓所有公共区域（不含宿舍室内）包括但不限于走道、楼梯的清洁保洁，包含 44 栋学生公寓和 9 栋教师公寓；

2.1.2 教学楼：教学楼所有区域的全方位清洁，包括但不限于：教学楼教室内的桌、椅、黑板、讲台、储物柜等设施和教师休息室内的清洁保洁，走廊、楼梯间、卫生间保洁等。

2.1.3 图书馆：图书馆公共区域、室内地面、家具等全面的清洁，走廊、楼梯间、卫生间保洁，地下室及多功能厅保洁等

2.1.4：实训楼：公共卫生间保洁等；

2.1.5 行政楼：所有公共区域、走廊、楼梯、卫生间、校领导办公室、会议室、接待室、马克思主义学院课室及公共空间、财务室等全方位清洁保洁。

2.2 室外管理服务部分

室外清洁部分包括但不限于道路、排洪渠、排洪沟、天面、外墙、绿化带、果皮箱、宣传栏、标识牌、路灯、候车亭、室外桌椅、垃圾中转站等方面的清洁保洁。

3. 管理服务规则

3.1 管理服务总则

3.1.1 环境卫生管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核记录；

3.1.2 清洁员工在岗人数符合要求；清洁工态度热情，语言文明，服装整齐，在工作区域动作轻、说话轻；不在工作区域堆放拾荒物资或私人物资；

3.1.3 环卫设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐；按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁；

3.1.4 监督并及时上报甲方以下工作，包括但不限于：校区室内外四害、虫害及病媒生物情况；

3.1.5 有完备的《环境卫生工作应急预案》；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好卫生工作，随叫随到；

3.1.6 若学校规章制度发生变动，应无条件进行相应的管理改进工作。

3.2 室内部分管理服务细则

3.2.1 学生公寓：公寓所有公共区域（不含宿舍室内）的清洁保洁（包含 44 栋学生公寓）。

（1）每栋公寓每层设置至少一个生活垃圾桶；每周一次清洗垃圾桶，每月一次消毒，无污渍；

（2）每日至少清倒生活垃圾桶两次，垃圾袋装化；

（3）每日清洁 2 次公共洗手间；

（4）每日清扫、拖洗 1 次地面、走道、楼梯等，其中学生公寓包括但不限于首层宿管办公区域、架空层等区域；

（5）每周擦洗两次扶手、栏杆、指示牌等；

（6）每半月一次墙身扫尘和清理过期及不规范张贴物、悬挂物；

（7）每月清洁一次公共部位的玻璃、天花板；

（8）每半月清洁一次公寓天面，包括但不限于天面地面和排水口等方面；

（9）学生宿舍整体腾空的毕业生房间，按甲方要求及时全方位清洁一次，包括但不限于地面、家具、风扇、窗户、天面、厕所等；

（10）学生宿舍如进行室内维修，在施工完成，配合施工单位做好室内保洁工作。

3.2.2 教学楼：教学楼所有公共区域的全方位清洁，包括但不限于教学楼内的桌、椅、

黑板、讲台、储物柜等设施的清洁保洁。

(1) 每日两次分上、下午（上课前）对所有课室的地面、桌面、桌内、座椅、黑板、讲台等用具进行清扫；

(2) 每周全方位清洁一次教学楼内所有家具、指示牌等，无灰尘污渍；

(3) 每个课室、教师休息室须设一垃圾篓并每日至少一次清倒垃圾（周日除外）；

(4) 每日一次清洁教师休息室桌椅、地面（周日除外）；

(5) 每周一次擦拭教师休息室文件柜、门窗；

(6) 每月一次清洁玻璃窗、天花板；

(7) 每学期一次清洁课室窗帘；

(8) 其他公共区域：参照学生公寓公共区域清洁标准；

(9) 每日两次（周日除外）电梯轿厢内全方位清洁；

(10) 洗手间：

①每日两次分上、下午对所有大小便器、洗手台、隔门、地面等全面的清洁；

②每日至少三次以上的巡回保洁，清理地面垃圾，清理墙面、台面、门上乱张贴的物品，抹干台面水迹，清倒垃圾；

③每周用消毒水对洗手盆及大小便器、地板、及蹲位门板进行消毒；

④每月一次对厕所门窗、灯具、天花板、墙面进行清洁；

3.2.3 图书馆：图书馆所有公共区域的全方位清洁，包括但不限于图书馆内的桌、椅、书柜等设施的清洁保洁。

(1) 图书馆公共区域清洁标准除参照学生公寓公共区域清洁标准外，每日需两次（周日除外）对电梯轿厢内全方位清洁；

(2) 图书馆公共厕所清洁标准参照教学楼洗手间清洁标准。

3.2.4 行政楼、实训楼办公室：包括但不限于所有公共区域、卫生间、会议室、接待室、校领导办公室、马克思主义学院课室办公家具等全方位清洁保洁。

(1) 校领导办公室须设一垃圾篓并每日至少 1 次清倒垃圾；

(2) 每日（周日除外）一次清洁校领导办公室、接待室、会议室地面、两次电梯轿厢；

(3) 每周（周日除外）一次擦拭所有家具、门窗；

(4) 每月一次清洁窗帘、玻璃窗、天花板；

(5) 每日（周日除外）清洁四次公共洗手间；

(6) 其他公共区域：参照学生公寓公共区域清洁标准。

3.3 室外部分管理细则

室外清洁部分包括但不限于道路、排洪渠、排洪沟、天面、外墙、绿化带、湖边、果皮箱、宣传栏、标识牌、路灯、候车亭、室外桌椅、垃圾中转站等方面的清洁保洁。

3.3.1 道路：

(1) 广场、主干道每天清扫两遍，并在当天 8:00、14:00 前完成，并保证随时巡回保洁，随时保证路面干净整洁；

(2) 其他道路每日至少进行一次清扫，并保证随时巡回保洁；

(3) 下雨天应及时清扫积水；

(4) 每月定期清除路面油污、香口胶等杂物；

(5) 主干道每年进行全面清洗至少一次。

3.3.2 排洪渠、排洪沟、下水道及沙井：

(1) 每天巡回检查一次，发现堵塞及时清理；

(2) 每月全面清理、疏通一次；

(3) 每月一次拔除沟里生长的杂草、杂树等植物。

3.3.3 垃圾桶、果皮箱：

(1) 每天清运两次，若垃圾桶和果皮箱内垃圾存量超过 2/3，应及时清理；

(2) 每周清理冲洗一次；

(3) 每月消毒两次；

(4) 对损坏的垃圾桶、果皮箱及时更换、补缺。

3.3.4 下水道清理、疏通：

(1) 每月全面巡查一次，发现堵塞及时上报并处理；

(2) 对地下管道每年清理一次，并在出现问题时进行及时处理和疏通，指派专人监督清理过程及工作质量。

3.3.5 绿化带、湖边湖面：清理垃圾及枯草烂叶，保洁。

(1) 劳动教育课日常指导和协助学校劳动教育课学生清扫一次草地、绿化带、湖边的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾；

(2) 秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数；

(3) 对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应用其他工具捡起。

(4) 每天安排有机的清洁人员，随时清理临时垃圾。

(5) 每天至少清理一次湖面卫生，并随时清理临时垃圾。

3.3.6 天面：

(1) 非雨季每月 1 次清理校区内所有楼宇天面，包括但不限于天面的地面和下水口等；

(2) 雨季每 10 日 1 次清理校区内所有楼宇天面，包括但不限于天面的地面和下水口等；

3.3.7 外墙：

每合同期至少完全清洗一次所有楼宇；

3.3.8 宣传栏、标识牌、候车厅和室外桌椅：

每周 1 次进行全方位清洁，每天进行保洁，包括但不限于擦拭及去除乱张贴的污渍等；

3.3.9 路灯：

- (1) 每周一次清洁灯杆，包括但不限于擦拭及去除乱张贴的污渍等；
- (2) 每年一次集合灯具维修对灯罩进行内外清洁。

3.3.10 垃圾中转站：

- (1) 垃圾中转站工具摆放整齐，每日对垃圾箱、垃圾场地进行一次清洗消毒，无明显积水，无蚊蝇飞舞；
- (2) 垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染；
- (3) 垃圾清运工具属于清洁工具，应由乙方配备及管理；
- (4) 每日打包垃圾应于当日正午前运至垃圾中转站，不在校区内其他区域堆积。

园林绿化管理项

1. 园林绿化管理服务人员构成

- 1.1 园林绿化管理服务人员构成：11 人。包括：主管 1 名、绿化工 10 名；
- 1.2 园林绿化管理服务人员中，要求有园艺初级职称 2 人以上；

2. 园林绿化管理服务范围

2.1 室外绿化部分：

所有校园绿化区域（包括各类型草地、乔灌木、绿篱、花坛、色块组团等）的乔木、绿篱、灌木、花坛、草坪和地被、宿根花卉、竹类、检查活动应急处理、交通事故破坏绿化区的应急处理、园林设施（花基、园道、喷淋系统等）维修等和甲方布置的临时突击性任务（校园主要公共场所花卉图案的摆放、协助甲方做好春节、重大节假日等活动的摆花等工作）。

2.2 室内绿化部分：

物业管理范围内所有建筑物的室内绿植部分。

3. 园林绿化管理服务细则

3.1 基本管理服务总则

3.1.1 建立完善的资料文档记录：包括但不限于绿化固定资产记录（包括但不限于植株种类、特性、病虫害防治方法等）、校区内绿植更替记录、绿植购买台账、工作签到表、防治病虫害记录、施肥记录、主管班长巡查记录等。

3.1.2 绿化员工在岗人数符合要求；绿化工工作热情，语言文明，服装整齐，在工作区域动作轻、说话轻；不在工作区域堆放拾荒物资或私人物资。

3.1.3 绿化设施齐全，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。

3.1.4 进行防治病虫害、施肥、绿地使用、新种植和移除植株等工作，应提前知会甲方。如因没有及时除虫害造成绿化死亡或损失须由乙方免费负责补种，维护。

3.1.5 台风季节应及时提前做好防风措施，台风过后应及时扶正、清理断枝及树叶等。

3.1.6 有完备的《绿化应急工作预案》；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

3.2 室外绿化管理服务细则

3.2.1 乔木

1.1 乔木主干直立，生长势正常，达到该树种该规格的平均生长量。倾斜树不得超过该路段或该区域植株总数的 10%，树枝高度不阻碍车辆及行人通过，树木分叉离地面高度不低于 2.3 米，行道树树冠下缘线的高度基本一致，不低于 3.5 米。同一路段的同一树种树型及高度应尽量保持一致。

1.2 树木生长旺盛，叶色浓绿，树冠完整、通风透光，主侧枝分布均称。无明显的枯枝败叶，无病虫害，树体上无明显白蚁蚁路。

1.3 修剪符合植物生长特性，造型美观又能适时开花，每年春秋两季各修剪、整形一次，及时清除萌枝、下垂枝、内堂枝、病虫害枝，保持树冠完整美观。

1.4 按照植物生长特点，天气的变化情况适时、适量浇水、追肥，及时松土、除草，做到不产生“缺素症”。有积水及时排除并进行积水洼地填平。

1.5 行道树无缺株，如因不可抗拒因素或人为等因素造成死亡的，补植树木应保持与原品种规格一致。

1.6 防护设施保持完整，树上无明显的乱刻、乱划、钉钉、缠绕绳索、铁丝、钉挂物等现象。

1.7 乔木主干每年 11 月份涂白一次，涂白高度在地面以上 1.2 米左右，涂白要均匀，边缘线要直。

1.8 名树古树要有比较完整的档案记录，要定期检查记录，按规定悬挂标志牌。周边无影响树木生长的污水污物以及建筑垃圾等。

3.2.2 绿篱、灌木

2.1 保持绿篱完整无间断缺口，无死株、断枝现象，植物生长旺盛，叶色浓绿。

2.2 修剪符合植物生长特性，保证各面线条美观、流畅，各造型轮廓形态清晰美观，及时清理修剪下来的枝叶。

2.3 有病虫害发生时随时防治，树木存活率在 90%以上，因病虫害发生死亡的，在 1 个月内按原有品种和规格补种，加强养护管理。

2.4 按照植物生长特性，天气变化情况适时、适量浇水、追肥，保证植物生长正常、茂盛。一般根据需要适量施肥，不产生“缺素症”。

2.5 时常清除杂草，保持目视基本无杂草。各物种每年清界 3 次，保持绿化层次分明。

3.2.3 花坛

3.2.3.1 灌木花坛

①苗木造型优美，生长旺盛，叶色浓绿，配置合理，色彩鲜艳，完整无残缺。每年不定期进行修剪整形，做到造型美观，线条流畅。

②及时防治病虫害，保持花坛内无病虫害。

③每年松土施复合肥 3 次（每次每平方米 0.5 公斤），不产生“缺素症”。

④按照植物生长特性，天气变化情况适时适量浇水，保证植物生长正常、茂盛。

⑤花坛清洁无杂物及枯枝败叶。

⑥喷灌与养护设施完好。

⑦每 2 个月除草至少一次，保持目视基本无杂草。

⑧喷灌与养护设施基本完好。

3.2.3.2 时花花坛

①花基内泥土适宜，鲜花色彩鲜艳，图案美观清晰，线条流畅；

②花坛内无杂物及枯枝败叶，无病虫害；

③按照植物生长特性，天气变化情况适时适量浇水、追肥，保证植物生长正常、茂盛，无缺素缺水现象。

④每 2 个月除草至少一次，保持目视基本无杂草。

⑤喷灌及养护设施基本完好。

3.2.4 草坪和地被

4.1 草坪地被生长旺盛，水肥充足，色相一致，无明显枯黄叶，覆盖率达 95% 以上。

4.2 草坪地被修剪及时，台湾草修剪高度保持在 8cm 左右；地毯草修剪高度保持在 10cm 左右。当草高超过 15cm 时须进行修剪。

4.3 鸢尾菊、蔓花生等地被植物高度控制在 25 公分左右，密度 95% 以上。

4.4 部分地被植物（如沿阶草、玉龙草等）根据其生物性特性和生长特点实时修剪或不修剪，以保持最佳的地被景观状态。

4.5 草坪地被中的杂草防除掌握“除早、除小、除了”的原则，绿地内应做到目视基本无杂草，草坪的纯净度应达到 90% 以上。

4.6 草地根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和生长情况适当浇水，保持不缺水为原则；有积水及时排除并进行积水洼地填平，达到草地平整。

4.7 草坪绿地植物根据植被生长特点适时、适量施肥，保持植物不枯黄现象，生长正常、茂盛，不产生“缺素症”。

4.8 有病虫害发生时随时喷杀防除，因病虫害发生死亡，在 1 个月内按原有品种补种。

4.9 绿地内基本整洁，无明显杂物、垃圾以及绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。

3.2.5 宿根花卉

- 5.1 植物生长茂盛，叶色浓绿，无缺株，无枯黄叶。
- 5.2 根据植物生长特性，需要修剪的植物，根据需要随时修剪。
- 5.3 及时防治病虫害，因病虫害发生死亡，在 1 个月内按原有品种补种。
- 5.4 每季度进行一次松土，施肥。随时保持土壤疏松、无板结现象。
- 5.5 根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和生长情况随时浇水。

3.2.6 竹类

生长茂盛，翠绿、无病虫害、无枯竹。

3.3 室内绿化管理服务细则

3.3.1 苗圃管理

- （1）甲方无偿提供场地供物业公司建设苗圃，用于室内摆放植物的培育；
- （2）所有为建设苗圃所需的费用均由物业公司负责；
- （3）用于苗圃管理所需的水电费由甲方负责；
- （4）物业公司要做好苗圃的安全生产、环境卫生等工作；
- （5）苗圃所培植的植物只能用于校内绿化，不得对外供应。

3.3.2 室内植物配置

- （1）所有校内建筑物办公室内、大厅、会议室等需场所均摆放观赏性植物。
- （2）植物的品种不少于 10 种；
- （3）摆放在室内的植物应长势良好、有较好的观赏性；
- （4）用于装盛植物的花盆由物业公司负责购买，需美观耐用。

3.3.3 室内植物的更换

一般摆放在室内的植物每两个月更换一次。

楼宇管理项

1. 楼宇管理服务人员构成

- 1.1 楼宇管理服务人员构成：52 人。包括：主管 2 名、楼宇管理岗 50 名。
- 1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上，并担任班长职务 2 年及以上经验；
- 1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 楼宇管理服务范围

2.1 学生公寓

包括但不限于：入住调宿退宿手续、人员物品进出登记、架空层物品摆放、宣传品张贴、水电收费、日常巡查、文化室使用、晚归登记、失物登记、跟踪维修、监管热水使用情况、公共浴室管理、安全用电检查、节能宣传、处理突发事件等。

2.2 教学楼

包括但不限于：课室开放、教学用品分发、教室内教学及照明家具等设施设备检查及报修、大件物品出入登记、日常巡查、打铃、失物登记。

2.3 图书馆及行政楼

包括但不限于：人员出入管理、楼内公共设施（水电、卫生间等）巡查及报修、大件物品出入登记、晚上楼栋关闭前关灯、关电源等。

3. 楼宇管理服务

3.1 楼宇管理服务总则

3.1.1 楼宇管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将每栋值班员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.1.2 楼管在岗人数符合要求；管理人员态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当；

3.1.3 宿舍管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，所有管理服务人员的联系方式交校方一份，以备紧急情况时能够联系到，24 小时值班不因双休与节假日而中断；

3.1.4 教学楼管理员采取每岗每日两班制，早班 6：00—15：00，中班 14：00—23：00。

3.1.5 图书馆及行政楼采取每岗每日两班制，早班 6：00—15：00，中班 14：00—23：00。

3.1.6 每个楼管岗位上应配置相应工作资料，包括但不限于：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介绍、大件物品进出登记表、人员进出登记表、日常巡查记录表、主管班长巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案等；各类档案在发生变更后，应在一个工作日内更新，并记录。

3.1.7 楼宇管理设备（包括但不限于钥匙展板、POS 机、POS 机打印机、POS 机网络线路端口等）齐全，定期维护和保证楼宇管理设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐；

3.1.8 监督并及时上报甲方以下工作，包括但不限于：维修施工队作业进度、学生晚归情况、宿舍（楼栋）安全隐患（包括空调及用电安全）等；

3.1.9 有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到；

3.1.10 水电计量表更换，需要持后勤办审批文件，方可更换。

3.2 学生公寓管理服务细则

3.2.1 水电收费管理服务

- (1) 按甲方要求每月按时抄录水电表数据，交水电管理员制表；
- (2) 水电数据公布后，应提醒每个宿舍在规定时间内缴费；
- (3) 主管与班长跟进并督促未缴纳水电费的同学及时缴纳；
- (4) 更换水电计量表应抄录新旧表底数，并及时统计报给水电管理员更新数据；
- (5) 中途入住、调整、退宿，均应做好水电费的结算工作。

3.2.2 维修管理服务

- (1) 登记学生报修资料，每天定时报维修跟踪员；
- (2) 跟踪本栋楼宇维修完成情况，做好登记工作；
- (3) 跟踪已退宿房间的维修进度，保证新入住学生能使用完好的设施设备。

3.2.3 监管热水使用情况

- (1) 每日通过学生了解热水使用情况，如有异常，及时向热水公司通报；
- (2) 当热水系统发生故障影响供水时，及时张贴通知；
- (3) 协助维保、维修人员的工作。

3.2.4 床位管理服务

- (1) 经常巡视查看床位使用情况，更新本栋宿舍人员变动情况，并于 1 个工作日内报学校职能部门；
- (2) 熟悉本楼栋空房间和空床位情况；
- (3) 报送床位管理相关数据；
- (4) 配合学校职能部门一个学期至少一次对床位住宿情况的全面核对和检查；

3.2.5 楼宇物资管理服务

- (1) 建立楼栋公共物资台账，包括：消防器材、宣传栏、宿舍家具、设备配置等；
- (2) 每个月巡查一次整栋学生宿舍楼公共区域配置物资的情况并登记，如有缺失或损坏，汇总上报学校职能部门；
- (3) 检查已退（含毕业、搬迁、整间退）宿舍的配备物资是否齐全、完好，统计维修物品清单，报维修部。

3.2.6 登记管理服务

- (1) 人员、物品进出登记表
 - ① 非本栋人员进出，应填写人员进出登记表，查验并登记有效证件；
 - ② 大件物品进出应检查物品，并填写《大件物品进出登记表》；
 - ③ 配合甲方执行大件物品进出管理制度；
- (2) 工作交接本
 - ① 每天工作过程中，将已完成的工作及楼宇内情况进行登记；每天工作结束前，将未

完成的工作登记清楚，交给对班；

②楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

(3) 岗位职责表

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

(4) 巡查记录

①楼管每日巡查登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

②楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

(5) 失物登记

①记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；

②应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

(6) 晚归登记

①核对晚归学生证件，确认系本人并由其登记《晚归登记表》后，放行进入宿舍；

②定期将本月晚归记录上交甲方；

(7) 楼宇房间使用情况登记本

登记每个房间的用途及使用单位，发现改变房屋用途情况及时上报甲方；

3.2.7 其他管理服务

(1) 架空层物品摆放：保证架空层单车及其他物品的摆放规范整齐；

(2) 宣传品张贴：张贴者须持按甲方要求出具的同意文件方可张贴，指引其张贴在合理位置；

(3) 突发事件：平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

3.3 教学楼管理细则

3.3.1 课室开放管理服务

(1) 按教务处提供的课室使用情况，提前开关门，准备好课室（包括但不限于开灯、开空调、开窗等），检查课室情况，若发现异常及时处理或上报甲方，若因空调、电灯等问题无法立即解决而影响教学时，应与教务办沟通立即更换教室；

(2) 课后检查课室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、黑板清洁及课室卫生情况等；

(3) 整合及关闭空置和利用率低的教室，节约能源；

(4) 发现学生或教师有携带食物进入楼宇，应予以制止并进行公教楼管理规定宣传工作；

(5) 对于教学单位、学生社团使用课室举办讲座等活动，经相关部门批准后给予配合，及时安排；

3.3.2 大件物品出入管理服务

- (1) 大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记；
- (2) 配合执行甲方对大件物品进出的管理规定；

3.3.3 电铃管理服务

- (1) 按教务处的时间安排，准时打铃；
- (2) 考试期间，配合甲方使用手动电铃准时打铃；

3.3.4 失物登记管理服务

- (1) 记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；
- (2) 应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

3.3.5 工作交接本管理服务

- (1) 每天工作过程中，将已完成的工作进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班；
- (2) 楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

3.3.6 岗位职责表管理服务

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

3.3.7 巡查管理服务

- (1) 楼管每日巡查登记，内容包括但不限于：教室内设施设备、门窗、走廊照明及地面砖、公共饮水机、教师休息室内设施设备、电梯、消防设施设备、卫生间设施、排水等；
- (2) 楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；
- (3) 记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；
- (4) 主管负责将巡查情况报物业管理处、学校后勤办。

3.3.8 维修管理服务

- (1) 登记报修资料；
- (2) 跟踪本栋楼宇维修完成情况，做好详细维修登记记录。

3.3.9 楼宇物资管理服务

- (1) 巡查并登记甲方给每间课室及教师休息室等配置物资的情况；
- (2) 巡查并登记学生有丢失或故意损坏物资的情况，应教育其进行赔偿，将物资补齐。

3.3.10 突发事件管理服务

平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

3.4 图书馆及行政楼管理细则

3.4.1 房间开放管理服务

(1) 按使用要求，提前半小时开门，准备好房间（包括不仅限于开灯、开空调、开窗等），检查房间情况，若发现异常及时处理或上报甲方；

(2) 课后或下班后检查房间情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、房间卫生情况等；

(3) 关闭空置房间电源，节约能源；

3.4.2 人员进出管理

(1) 对进入楼宇的外来人员进行盘查、登记；

(2) 对进出人员的随身物品进行检查，防止危险品进入、防止偷盗行为的发生。

3.4.3 大件物品出入管理服务

(1) 大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记；

(2) 配合执行甲方对大件物品进出的管理规定；

3.4.4 失物登记管理服务

1. 记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；

2. 应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

3.4.5 工作交接本管理服务

(1) 每天工作过程中，将已完成的工作进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班；

(2) 楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

3.4.6 岗位职责表管理服务

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

3.4.7 巡查管理服务

(1) 楼管每日利用交班时间，早、晚关门时间进行巡查登记，内容包括但不限于：用水电设施设备状况、电梯运行状况、空调使用状况、卫生间设施、消防设施设备、天台、排水、门窗、卫生情况等；

(2) 楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

(3) 记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

(4) 主管负责将巡查情况报物业管理处、学校后勤办。

3.4.8 维修管理服务

(1) 登记报修资料；

(2) 跟踪本栋楼宇维修完成情况，建立维修记录。

3.4.9 楼宇物资管理服务

- (1) 登记本栋楼宇固定资产配置情况；
- (2) 发现有丢失或故意损坏物资的情况，应要求其进行赔偿，将物资补齐。

3.4.10 突发事件管理服务

平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

综合管理项

1. 综合管理服务人员构成

1.1 综合管理服务人员构成：11 人。包括：项目经理 1 名、综合自查服务和会议接待人员 3 名、体育设施管理人员 2 名、垃圾分类专项人员 5 人。

1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上，并担任班长职务 2 年及以上经验；

1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 综合管理服务范围

2.1 自查

包括但不限于：保洁服务、绿化养护、学生公寓管理、教学及楼宇管理、综合管理的自查情况汇报。

2.2 会议接待

包括但不限于：会议室开放、会议资料分发、会议茶水供应、会议室内电器等设施设备检查及报修、日常巡查、失物登记。

2.3 体育设施（游泳池）管理

包括但不限于：游泳池等体育设施管理、公共设施（水电、卫生间等）巡查及报修、游泳池安全管理、游泳池卫生管理等。

2.4 大型活动管理

包括但不限于：庆典服务、学生毕业、新生开学、搬迁服务等

2.5 垃圾分类专项

包括但不限于：配合学校做好垃圾分类宣传教育、分类指导、数据复核、设备清洁、分类回收等相关工作。

3. 综合管理服务

3.1 自查管理服务细则

3.1.1 自查管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将自查员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.1.2 自查管理在岗人数符合要求；管理人员态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待

人、遵守守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当；

3.1.3 自查管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，所有管理服务人员的联系方式交校方一份，以备紧急情况时能够联系到，24 小时值班不因双休与节假日而中断；

3.1.4 自查管理人员制定日常巡查记录表，有完备的《自查管理工作方案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到；

3.1.5 自查管理人员每月 10 日前把上个月质检情况书面上报广东轻工职业技术学院，并配合学校做好整改工作。

3.2 会议接待服务细则

3.2.1 按南海办审批的会议室使用情况，提前开门，准备好会议室（包括但不限于开灯、开空调、开窗、检查会议设备等），检查会议室情况，若发现异常及时处理或上报南海办，若因空调、电灯等问题无法立即解决而影响会议时，应与南海办沟通立即更换会议室；

3.2.2 按照会议使用部门的要求分发会议资料，提供茶水服务；

3.2.3 会议后检查会议室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、失物登记、通知保洁人员及时清理会议室卫生等；

3.2.4；会议接待服务员工在岗人数符合要求，工作热情，语言文明，服装整齐，在工作区域动作轻、说话轻；

3.3 体育设施（游泳池）管理细则

3.3.1 按体育部上课要求，提前做好游泳池及周边的清洁工作，提前开门；

3.3.2 游泳池管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，所有管理服务人员的联系方式交校方一份，以备紧急情况时能够联系到，24 小时值班不因双休与节假日而中断；

3.3.3 游泳池管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将值班员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.3.4 游泳池管理人员每日进行巡查登记，内容包括但不限于：用水用电设施设备状况、卫生间设施、救生设施设备、围栏、排水、门窗、卫生情况等；

3.3.5 游泳池管理人员平时应熟悉《游泳池管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《游泳池管理应急工作预案》操作。

3.4 大型活动管理细则

3.4.1 按相关职能部门要求，积极配合做好相关工作；

3.4.2 管理人员制定 24 小时值班计划，有完备的《大型活动管理工作方案》，并报甲方备案；如遇突发事件，无条件积极配合校方，随叫随到；

3.4.3 按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁，并配合学校做好

现场布置及管理工作。

4 垃圾分类专项管理细则

- 4.1 按照学校要求，配合相关部门做好垃圾分类的宣传、教育和指引工作；
- 4.2 负责服务所在校区垃圾分类回收站的垃圾分类复核、设施设备的清理清洁工作；
- 4.3 配合相关部门和单位负责垃圾分类设施设备的巡查、维护和报修工作；
- 4.4 配合相关部门做好垃圾分类育人工作；

维修管理项

1. 维修管理服务人员构成。

1.1 维修技术队伍不少于 25 人，其中水电维修技术人员 17 人，土建维修技术人员 8 人。维修队伍人员须具备专业操作资格，不少于 1 人须具有空调操作相关资格证，不少于 1 人须具有电梯安全管理员证，并保证所定岗位有人实际在岗值勤。

1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上，并担任班长职务 2 年及以上经验；

1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 维修服务细则。

2.1 负责校园内供水系统的管理，包括供水管网日常巡检，加压水泵房、污水处理池设备、校内水池水泵日常管理，供水信息公布（停水公告），保证校区供水正常。

2.2 负责校园内供电系统管理，包括低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员须符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校区供电正常，并做好 IC 卡电表用户售电的管理工作。

2.3 负责校园供电的小型维修，按照学校节水节电管理办法，合理调整路灯开关时间，节能降耗，改进节能措施，为学校节约水电开支。

2.4 负责校园内供冷系统的管理操作，严格按学校规定的时间开启图书馆中央空调及其他空调确保供冷正常，为学校节约开支。执行学校节能降耗措施并定期巡查，负责做好空调使用、节能工作的书面记录及监管工作。

2.5 协助学校对电梯、高压电房设备、中央空调等设备的外包专项维保工作进行监督。

2.6 负责校园内所有电梯的日常管理、电梯故障困人的解救工作，电梯故障的报修。若发生电梯故障困人事件，物业公司专业人员须及时赶赴现场，从接到求救到赶赴到现场时间不能超过 10 分钟，并马上通知电梯维保单位进行维护维修。

2.7 负责校园内所有建筑物室内的用电设施设备、公共区域的高杆灯、照明路灯、草地灯、水泵、污水泵的管理及维修检修。

2.8 负责校园内所有排水管道的畅通，定期检查排水管是否被树根、树叶、饭堂油渣及

其它垃圾堵塞，并及时疏通。

2.9 负责对校内公共水电表、对外计费水电表及和粤尚德居教职工宿舍水电表的抄表登记工作。

2.10 负责学生宿舍室内物品非正常损坏的维修（指人为故意或操作不当造成的损坏）的登记及上报工作。

2.11 负责校园内办公楼、教学楼、实训楼、图书馆、教师公寓、学生宿舍、食堂等楼宇及公共区域、场所等小型维修。

2.12 主动公开 24 小时应急维修电话，主动公开维修人员照片、工号及相关信息接受师生监督。负责提供 24 小时维修保障服务，紧急报修，维修人员接报后 15 分钟内到场处理；一般小型故障 3 小时内排除，难度大及需要特殊配件的维修，及时向管理部门报告并跟师生做好解释工作，不间断维修排除。一般的日常维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或已报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修。对于保修或非物业公司承担的维修，应及时向学校相关职能部门报告并协助联系相关单位解决。

2.13 报修要建立回执制度及评价制度，维修人员在完成维修任务后，须经报修人（老师或学生）验收签名。

2.14 配合学校做好食堂备用发电机、多媒体设备等的维护和管理工

2.15 协助学校做好节能工作，加强管理和巡视，努力降低能耗、物耗、节省费用。发现有跑、冒、漏、长明灯现象，及时采取措施，杜绝浪费。

2.16 其他设施设备运行管理及小型维修服务。

附件二：

**广东轻工职业技术学院
物业服务管理与考核办法**

第一章 总 则

第一条 为进一步加强我校南海校区物业服务的管理与考核，创建一个干净整洁、高雅优美的校园环境，促进校园文明建设，加强教学、科研、生活的服务与保障，根据国家有关法律法规以及省市有关物业管理、学生公寓管理、市容环境卫生管理规定和绿化管理规定，结合学校实际制定本办法。

第二条 本办法适用于学校南海校区物业服务与管理区域。

第三条 后勤管理处是学校校园环境卫生、绿化、楼宇、宿舍、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务的管理部门，负责校园环境卫生、绿化、楼宇、宿舍、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务等管理工作。

第四条 学校对在校园环境卫生、校园绿化、楼宇管理、宿舍管理、小额维修服务等工作中作出显著成绩的单位和个人，给予表彰和奖励；对违反物业管理规定损害学校及师生利益的单位和个人，应当给予批评和惩罚。

第五条 学校对物业服务管理与考核本着“明确责任、规范管理、师生评价、全面考核、奖惩合理”的原则进行，并坚持公平、公正、公开。

第二章 管理机构与职责

第六条 学校成立物业服务管理与考核工作小组，具体负责组织实施学校物业服务的管理与考核工作。该小组由分管后勤工作的校领导任组长，后勤管理处处长任副组长，成员由校办、学生处、团委、各二级学院、物业服务企业、学生社团等组成，其职责是：

（一）加强对学校物业服务管理与考核工作的指导，确保校园各项物业服务工作顺利开展，为学校教学、科研及师生生活提供强有力的后勤保障；

（二）定期召开学校物业管理工作会议，通报考核情况，部署、指导和组织各职能部门做好物业服务管理与考核工作；

（三）检查学校各职能部门对学校物业服务管理工作的配合情况，协调、督促存在问题的部门及时整改；

（四）严格执行物业服务管理考核奖惩措施，建立物业服务责任制和责任追究制度，建立物业服务管理制度；

（五）努力为物业企业营造良好的经营环境，建立竞争机制、激励机制和风险防范机制，依照合同，在物业服务充分保障的基础上实现校企资源的整合，维护学校、学生和企业利益。

第七条 后勤服务监管中心为学校物业企业监督、管理、协调职能部门，在分管后勤工作的校领导和后勤管理处负责人的领导下，全面负责组织实施物业管理与考核评价工作，其职责是：

（一）按照《《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》等有关规定，会同相关职能部门、院系、学生会组织实施物业服务管理的检查考核工作。

（二）制定物业管理及考核管理制度，提高物业服务质量和管理水平。

（三）认真履行监管职责，加大检查考核力度，后勤服务监管中心会同物业企业专职自查员每天至少一次对照《物业服务保洁日常检查量化评分表》（附表 1）、《物业服务绿化日常检查量化评分表》（附表 2）、《物业服务小额维修管理日常检查量化评分表》（附表 3）、《物业服务楼宇管理与综合管理日常检查量化评分表》（附表 4）等四个表格的内容检查和评分，对物业管理进行全方位、多角度的监管。对现场发现的问题及时提出整改意见书，督促物业企业尽快落实整改并通报整改结果。

（四）加强对物业服务关键环节的控制和监管，及时了解物业服务状况，发现存在突出问题的，要及时采取应对措施。

（五）会同有关职能部门、学生社团（学生会生活部）和师生代表对物业管理的绿化、保洁（垃圾分类）、楼宇管理、维修服务、综合管理等进行定期日常检查考核和不定期抽查考核及全面检查，发现问题则限期整改，组织师生每月对物业服务质量进行满意度调查，建立学校监督管理长效机制。

（六）认真履行协调职能，及时反映师生对物业服务的意见和建议，维护师生的正当权益。

第八条 物业企业为学校物业日常服务与管理部门，负责学校物业服务与管理工作，其职责是：

（一）制定本企业物业管理责任书，层层签订物业服务质量责任书，责任到岗、责任到人，明确每个岗位、每个人必须履行的责任和义务，建立责任追究制度。物业企业与下属部门签订的责任书交后勤服务监管中心备案。

（二）及时按照投标承诺购买物业服务工用具和配备工作人员。

（三）积极配合学校职能部门和上级行政管理部门的物业、节能监督和考核，保证校园物业服务正常有效开展。

（四）抓好员工队伍建设和日常培训工作，不断提高员工安全意识、责任意识、风险意识和管理水平，坚决杜绝生产安全和消防安全等隐患，确保学校安全与稳定。

（五）物业企业专职自查员坚持自查自纠，每天对物业管理进行全方位、多角度的内部监督巡查，定期和不定期对物业服务质量进行随机抽查和全面检查，把物业管理工作落到实处，做到有制度、有措施、有奖惩、有效果。

（六）物业企业项目负责人应在岗在位，亲自参与物业服务管理，构建畅通有效的学生投诉和意见处理的渠道和机制，以开放的态度接受和处理师生的投诉和建议；物业企业在服务与管理过程中要实施值班经理制度，并结合设立意见箱、参与相关会议、公开物业管理负责人联系方式、现场征求和处理师生意见与建议等方式，不断提高服务质量和管理水平；学校每月召开一次物业管理工作会议，物业企业项目负责人应亲自到场，听取师生代表和职能部门

意见，及时改进，进一步将物业服务做好；

第三章 考核金的设立

第九条 考核金是依据上级有关文件精神并按招标文件和合同相关条款的约定，由学校资金、扣减物业企业考核服务费和扣减缺岗人数服务费共同组成。

第十条 考核金设立的目的是确保校企双方更好履行合同，保证物业企业的服务质量，提高我校物业服务的整体管理水平，更好服务我校师生的教学和生活。

第十一条 考核金设立的基本原则是将全方位、多角度的考核评价体系与学校的奖励机制相结合，考核结果与服务费的支付挂钩，这能够将企业的经济效益与企业服务过程中的服务质量、环境建设、育人功能发挥等相捆绑，还能对企业进行实时、动态的管理与监督，促进物业企业服务质量与管理水平的不断提高，以实现学校、企业、师生等多方的利益共赢。

第十二条 考核金由财务处设立专项，按本办法和学校有关财务制度进行管理。

第十三条 考核金的对象为南海校区的物业服务企业，每学年按十个月进行考核。

第四章 考核内容

第十四条 环境卫生管理。

（一）每天 8:00-18:00，广场、道路、绿化带、景观湖、楼宇等建筑物和设施，必须保持整洁、美观、完好。

（二）按规定的地点、方式做好清洁保洁和垃圾收集工作，垃圾应当做到日产日清，垃圾收集、消毒和协助清运按有关规定进行。

（三）加强防四害工作，消除蚊蝇孳生。

（四）新生宿舍假期室内保洁。

（五）湖面及周围保持无漂浮物和杂物。

（六）按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁保洁工作。

第十五条 园林绿化养护管理。

（一）绿植养护：生长良好，整齐雅观，花繁叶茂，造型美观，四季常绿，合理灌溉、科学施肥，定时除杂草，及时修剪及补植和做好病虫害防治作业。

（二）做好防台风工作。台风前加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御台风的能力。台风吹袭期间迅速清理倒数断枝，疏通道路。台风后及时进行扶树、护树，补好残缺，清除断枝、落叶和垃圾，使绿化景观尽快恢复。

（三）路面绿化保持美观、完好无损，要求及时清除枯枝残叶，以增强园林美化效果。

（四）每天 8:00-18:00 保持绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾砖块，无干枯枝叶。

（五）保护好围栏、护树架、护网等绿化设施。设施如有破坏，要及时修补或更换，保证设施的完整美观。

第十六条 学生公寓管理。

（一）学生公寓实行 24 小时值班制度，每天做好值班和交接班记录；值班人员每晚查房（抽查房间）并认真作记录，夜不归宿和其他情况及时上报学院有关部门。

（二）学生公寓实行动态管理。外来访客须凭本人有效证件，管理员要同时做好登记、问询和检查记录等工作；严禁闲杂人员、小商、小贩进入宿舍；各项记录台帐齐全完整。

（三）每周 1 次以上安全、消防检查及时消除安全隐患，并做好相关记录；公寓内无违章使用大功率电器和不合格电器、寝室内无乱拉电线和插座等现象；严禁在公寓内使用明火。

（四）制订公寓安全管理规定，制订学生公寓各类突发事件的处理预案，定期进行消防演练；管理人员熟悉消防设施器材使用，熟悉报警报案电话、程序；消防、应急灯、疏散标志、安全设施完好。

（五）巡查及落实学生公寓走廊、地面、墙壁、楼梯、楼梯扶手等公共部位卫生保洁情况，落实保洁工作。

（六）学生公寓四周环境优美，责任区每天清扫 2 次以上，并全天保持整洁；绿化区内做到无杂物、无杂草、整齐美观，绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象。

（七）做好设备设施报修及完成情况跟踪工作，做好详细维修登记记录。

第十七条 教学及楼宇管理

（一）做好教学楼、实训楼、办公楼、图书馆开放管理服务，提前开关门，准备好课室，检查室内情况，若发现异常及时处理或上报学校有关部门。

（二）巡查及落实教学楼、实训楼、办公楼、图书馆的走廊、地面、墙壁、楼梯、楼梯扶手、卫生间等公共部位卫生保洁情况，落实保洁工作。

（三）做好电铃管理服务，按教务处的时间安排，准时打铃，考试期间，配合学校使用手动电铃准时打铃。

（四）做好设备设施报修及完成情况跟踪工作，做好详细维修登记记录。

（五）巡查并登记每间课室及教师休息室等配置物资的情况。

第十八条 维修管

（一）维修技术队伍不少于 25 人，其中水电维修技术人员 17 人，土建维修技术人员 8 人。维修队伍人员须具备专业操作资格，不少于 1 人须具有空调操作相关资格证，不少于 1 人须具有电梯安全管理证，并保证所定岗位有人实际在岗值勤。

（二）做好校园内供水系统的管理，包括供水管网日常巡检，加压水泵房、污水处理池设备、校内水池水泵日常管理，供水信息公布（停水公告），保证校区供水正常。

（三）做好校园内供电系统管理，包括低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员须符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校区供电正常，并做好 IC 卡电表用户售电的管理工作。

（四）做好校园供电的小型维修，按照学校节水节电管理办法，合理调整路灯开关时间，节能降耗，改进节能措施，为学校节约水电开支。

（五）做好校园内供冷系统的管理操作，严格按学校规定的时间开启图书馆中央空调及其他空调确保供冷正常，为学校节约开支。执行学校节能降耗措施并定期巡查，负责做好空调使用、节能工作的书面记录及监管工作。

（六）做好电梯、高压电房设备、中央空调等设备的外包专项维保工作的监督协助工作。

（七）做好校园内所有电梯的日常管理、电梯故障困人的解救工作，电梯故障的报修。若发生电梯故障困人事件，物业公司专业人员须及时赶赴现场，从接到求救到赶赴到现场时间不能超过 10 分钟，并马上通知电梯维保单位进行维护维修。

（八）做好校园内所有建筑物室内的用电设施设备、公共区域的高杆灯、照明路灯、草地灯、水泵、污水泵的管理及维修检修工作。

（九）做好校园内所有排水管道的畅通工作，定期检查排水管是否被树根、树叶、饭堂油渣及其它垃圾堵塞，并及时疏通。

（十）做好校内公共水电表、对外计费水电表及和粤尚德居教职工宿舍水电表的抄表登记工作。

（十一）做好学生宿舍室内物品非正常损坏的维修（指人为故意或操作不当造成的损坏）的登记及上报工作。

（十二）做好校园内办公楼、教学楼、实训楼、图书馆、教师公寓、学生宿舍、食堂等楼宇及公共区域、场所等小型维修。

（十三）主动公开 24 小时应急维修电话，主动公开维修人员照片、工号及相关信息接受师生监督。负责提供 24 小时维修保障服务，紧急报修，维修人员接报后 15 分钟内到场处理；一般小型故障 3 小时内排除，难度大及需要特殊配件的维修，及时向管理部门报告并跟师生做好解释工作，不间断维修排除。一般的日常维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或已报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修。对于保修或非物业公司承担的维修，应及时向学校相关职能部门报告并协助联系相关单位解决。

（十四）建立报修回执制度及评价制度，维修人员在完成维修任务后，须经报修人（老师或学生）验收签名。

（十五）配合学校做好食堂备用发电机、多媒体设备等的维护和管理工作的。

（十六）协助学校做好节能工作，加强管理和巡视，努力降低能耗、物耗、节省费用。发现有跑、冒、漏、长明灯现象，及时采取措施，杜绝浪费。

（十七）做好其他设施设备运行管理及小型维修服务。

第十九条 综合管理服务

（一）自查管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责

并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将自查员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

（二）自查管理在岗人数符合要求；管理人员态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当。

（三）自查管理人员制定日常巡查记录表，有完备的《自查管理工作方案》，并报学校备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到。自查管理人员每月 10 日前把上个月质检情况书面上报学校，并配合学校做好整改工作。

（四）按学校审批的会议室使用情况，提前开门，准备好会议室，检查会议室情况，若发现异常及时处理或上报学校相关部门。

（五）按体育部上课要求，提前做好游泳池及周边的清洁工作，提前开门。

（六）游泳池管理人员每日进行巡查登记，记录用水用电设施设备状况、卫生间设施、救生设施设备、围栏、排水、门窗、卫生情况等。

（七）游泳池管理人员平时应熟悉《游泳池管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《游泳池管理应急工作预案》操作。

（八）按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁，并配合学校做好现场布置及管理工作。

（九）做好学校垃圾分类相关工作，做好垃圾分类设备的清洁、垃圾清运工作，配合学校相关部门做好垃圾分类的宣传指引工作。

（十）做好学校劳动教育课对接相关工作，提供必要的工具及技术指导，配合做好学生劳动教育相关考核工作。

第五章 考核方式

第二十条 学校对物业企业采取日常检查、随机抽查、全面检查、师生评价四种考核方式，并做好相应评分、统计、存档和公布工作。每月四种检查考核得分按比例之和为物业企业月度综合分，综合分作为学校对物业企业进行奖惩的基本依据。

（一）日常检查（50%）：日常检查是监督管理工作的主要任务和日常工作，也是检查人员每天需要认真做好的本职工作。日常检查由后勤服务监管中心专职监管员和物业企业专职自查员（必要时邀请学生代表参加）共同实施。

（二）随机抽查（15%）：抽查人员根据学生投诉、座谈会收集的意见及其他需要，对物业企业的某项工作随机进行抽查。抽查时间和内容依当时工作情况随时确定，抽查每月至少一次，由后勤服务监管中心组织，会同有关职能部门、学生会和物业企业共同实施。

（三）全面检查（15%）：全面检查是学校范围内的大型检查，每月一次，由后勤服务监管中心组织、协调和部署，联合学校有关职能部门、师生代表和物业企业组成检查小组，确定检查时间、范围、方式、组织落实检查人员，根据联合制定的检查实施方案共同实施。

（四）师生评价（20%）：后勤服务监管中心会同学生会、物业企业，每月进行一次师生对物业服务满意度评价调查。调查形式为现场调查或网上调查，评价结果分为“满意”、“基本满意”、“不满意”三个档次，“满意”和“基本满意”评价结果所占百分比即为师生评价得分。具体表格见附表 5。

以上（一）至（三）项均是对附表 1-4 进行评分，当次检查评分按附表 1 占 30%、附表 2 占 20%、附表 3 占 30%、附表 4 占 20%比例进行计算。

第二十一条 扣分或加分项目

（一）学校领导或后勤管理处领导不定期组织专项检查，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分或加分，扣分或加分的幅度为 1-5 分。

（二）检查发现的问题 2 天内未整改的，根据情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为 1-5 分，每个问题扣 1-2 分。

（三）物业企业项目组须设置登记簿，每个项目分别按清洁服务巡查记录表、绿化养护巡查表、楼宇清洁服务巡查记录表、楼宇维修巡查记录表、学生公寓值班门岗巡查记录表、登记簿的具体内容由双方依据合同约定共同协商确定。登记簿放置在服务项目的明显位置，由服务人员每日完成任务后如实填写，后勤服务监管中心随机检查，发现弄虚作假的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为 1-5 分，每次扣 1-2 分。

（四）物业企业投入的人员均按投标承诺书承诺的专业素质配备管理人员及服务人员。每天必须集中清点人数（集中的时间和地点须提前通知学校，双方联合清点），确保上岗。学校有权选用考勤方式。不按要求配置人员的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为 1-10 分，每次扣 1-2 分。

（五）因服务质量被师生口头或书面投诉的，经调查证实的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为 1-10 分，每次扣 2-5 分。

第二十二条 在检查考核过程中，对于物业企业违反招投标书、双方合同或有关法律法规的行为及师生投诉要做好记录，作为按照合同和有关文件规定处罚物业企业、扣减物业服务费的依据。

第六章 考核结果

第二十三条 每次检查考核后，考核人员将评分和检查结果进行统计汇总，填写物业现场检查情况表，形成联合检查报告，建立物业服务检查档案，并将联合检查报告及时反馈物业企业，对于存在的问题要下达《物业服务监督整改通知书》（见附表 6）。物业企业应在限定时间内完成整改，填写《物业服务监督整改通知书回执》（见附表 7），并报后勤服务监管中心进行检查验收。

第二十四条 对于检查中发现的涉及学校有关职能交叉的问题，由后勤服务监管中心负责调查核实和协调处理，形成齐抓共管的工作局面。对于检查中发现的严重问题，要及时上报主管领导，采取有效的措施及时解决。

第二十五条 对于检查考核过程中出现的问题，后勤服务监管中心应认真分析和总结，提出改进建议，并加强沟通与合作，逐步健全完善物业服务管理与考核制度。

第七章 奖惩措施

第二十六条 物业服务管理的奖励与处罚。

（一）学校委托后勤管理处对南海校区物业服务工作进行管理、监督、考核，后勤管理处通过日常检查（占 50%）、组织相关职能部门及师生进行随机抽查（占 15%）、全面检查（占 15%）及问卷调查（占 20%）等方式对物业服务的工作情况进行考核，每月考核等级分为优、良、一般、差四个等级，每个等级与对应的服务费扣减挂钩，于次月支付服务管理费时并付。

（二）若当月考核结果为“差”等级的，学校将提出警告并要求物业企业限期整改，将不予发放当月的服务质量考核保证金并扣减服务费用¥50000.00 元；若当月考核结果为“一般”等级的，学校将提出警告并要求限期整改，扣减 5%的服务费用；若当月考核结果为“良”等级的，学校将提出警告并要求限期整改，扣减 2%的服务费用；若当月考核结果为“优”等级的，学校将全额支付服务费用。

（三）如合同期内累计有三个月的考核结果为“差”等级或者合同到期前的最后一个月考核结果为“差”等级，则学校有权终止合同，并不支付当月全部服务费用。

（四）每月考核综合得分 70 分以下（含 70 分），考核等级为“差”；每月考核综合得分 70 分以上，80 分以下（含 80 分），考核等级为“一般”；80 分以上，90 分以下，考核等级为“良”；90 分以上（含 90 分），考核等级为“优”。

（五）学校严格按照合同中设定的物业服务总人数 145 人支付服务费用，物业企业严格按照合同中设定的物业服务总人数 145 人到岗，若有缺岗，按照服务费用核算岗位平均工资扣减缺岗人数相应的服务费用。缺岗人数按当月检查中缺岗人数最多的一次为准。

第八章 附则

第二十七条 本办法从公布之日起施行。

第二十八条 本办法由后勤管理处负责解释。

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。

1) 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。

2) 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。

3) 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 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。

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
权重	50.0 分	40.0	10.0 分

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（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予 C_1 的价格扣除（ C_1 的取值范围为 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：
- $$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$
- 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、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

审 查 项 目	要 求（与公告中投标供应商资格要求一致）
资 格 性 审 查	与公告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

符合性审查表

审查项目	要求
符合性审查	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和最高限价。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；投标人应能证明其报价合理性的。
	2.对标的服务没有报价漏项。
	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。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)。
	5.“★”号条款满足招标文件要求。
	6.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	7.如有报价修正的，投标人按规定要求书面确认。
	8.未出现视为投标人串标投标所列的情形。
	9.投标有效期为投标截止日起不少于 90 天。
	10.商务文本已提交。

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

技术评审表

序号	评审项目	评分内容	单项分值
1	物业管理服务总体方案	投标人针对本项目情况提出服务总体设想、服务宗旨、重点关键问题。提供机构设置、管理服务运作流程方案。 综合评价优：物业管理服务总体方案完全适用本项目用户需求，完整详细，科学合理，亮点多，可行性强得 5 分； 综合评价次之：物业管理服务总体方案基本适用本项目用户需求，方案架构基本完整，较为合理，基本可行得 3 分； 综合评价较差：物业管理服务总体方案有不适用本项目用户需求，亮点不多，针对性不强得 1 分； 不提供方案的得 0 分。	5
2	项目经理资质及管理经验	提供相关证明资料及投标截止前三个月任意一个月在投标单位的社保证明材料（提供复印件）。 综合评价优：项目经理配备完全适用本项目用户需求，得6分； 综合评价次之：项目经理配备基本适用本项目用户需求，得3分； 综合评价较差：项目经理配备无法满足本项目用户需求，得1分； 不提供的得 0 分。	6
3	项目各主管资质及管理经验	提供拟投入本项目各主管的相关证明资料及投标截止前三个月任意一个月在投标单位的社保证明材料（提供复印件）。 综合评价优：人员配备方案完全适用本项目用户需求，完整详细，科学合理，亮点多，可行性强得 4 分； 综合评价次之：人员配备方案基本适用本项目用户需求，方案架构基本完整，较为合理，基本可行得 2 分； 综合评价较差：人员配备方案有不适用本项目用户需求，亮点不多，针对性不强得 1 分； 不提供的得0分。	4
4	人员培训方案	投标人提供针对本项目制定的作业人员培训计划方案，评委根据方案的完整性、合理性、可行性情况， 综合评价优：方案完全适用本项目用户需求，完整详细，科学合理，亮点多，可行性强得 3 分； 综合评价次之：方案基本适用本项目用户需求，方案架构基本完整，较为合理，基本可行得 2 分； 综合评价较差：方案有不适用本项目用户需求，亮点不多，针对性不强得 1 分； 不提供方案的得0分。	3
5	设备设施、机械（专业作业车辆，道路清扫车、绿化洒水车和高空作业平台车除外）工具配备情况	拟提供设施设备机械工具配置方案。 综合评价优：机械设备、工具配置完全适用并优于本项目用户需求，得6分； 综合评价次之：机械设备、工具配置基本适用本项目用户需求，得3分； 综合评价较差：机械设备、工具配置无法满足本项目用户需求，得1分； 方案不合理、不具备可操作性或不提供设备配置表的得 0	6

序号	评审项目	评分内容	单项分值
		分。	
6	科技信息化投入方案	投标人针对本项目的信息化管理系统设计方案，具备类似管家工作管理系统、现场巡查系统、巡航管理系统等功能。 综合评价优：方案完全适用本项目用户需求，具体管理系统和功能完善，设置合理科学，针对性强得 5 分； 综合评价次之：方案基本适用本项目用户需求，具体管理系统架构基本完整，较为合理，基本可行得 3 分； 综合评价较差：具体管理系统不适用本项目用户需求，架构不完整，不合理，针对性不强得 1 分； 不提供方案的得 0 分。	5
7	应急预案	投标人针对本项目提出应急方案的合理性、有效性、可行性。 综合评价优：方案完全适用本项目用户需求，应急方案完善，合理科学，可行性强得 4 分； 综合评价次之：应急方案基本适用本项目用户需求，方案基本完整，较为合理，基本可行得 2 分； 综合评价较差：方案有不适用本项目用户需求，方案不完善，不合理，可行性不强得 1 分； 不提供方案的得 0 分。	4
8	垃圾分类管理方案	投标人针对本项目提出垃圾分类管理方案服务育人目标，从实施计划、具体举措、人员配置及可操作性等角度考量。 综合评价优：方案完全适用本项目用户需求，管理方案完善，人员配置合理，可操作性强得 4 分； 综合评价次之：方案基本适用本项目用户需求，管理方案基本完善，人员配置较为合理，基本可行得 2 分； 综合评价较差：方案有不适用本项目用户需求，方案不完善，人员配置不合理，可操作性差得 1 分； 不提供方案的得 0 分。	4
9	劳动教育对接方案	投标人针对本项目提出劳动教育对接方案，根据采购人劳动育人的需求，从劳育实施、具体举措、服务对接等角度考量。 综合评价优：方案完全适用本项目用户需求，对接方案完善，举措新颖，可行性强得 4 分； 综合评价次之：方案基本适用本项目用户需求，对接方案基本完善，举措合理，基本可行得 2 分； 综合评价较差：方案有不适用本项目用户需求，方案不完善，举措不合理，可操作性差得 1 分； 不提供方案的得 0 分。	4
10	节能管理方案及其他优化方案	投标人提出的节能管理方案及其他优化方案、服务措施的对比，方案的实效性、具体措施、创新手段。 综合评价优：节能管理方案及其他优化方案完全适用本项目用户需求，实效性强、具体措施科学合理、手段创新、可行性强，得 3 分； 综合评价次之：节能管理方案及其他优化方案基本适用本项目用户需求，方案实效性较强、具体措施基本合理、基本可行得 2 分； 综合评价较差：节能管理方案及其他优化方案不适用本项目用户需求，措施不合理，针对性不强得 1 分；	3

序号	评审项目	评分内容	单项 分值
		不提供方案的得0分。	
11	维修服务方案	投标人提出的维修服务方案的合理性、有效性、可行性。 综合评价优：维修方案完全适用本项目用户需求，方案完善，合理科学，可行性强得6分； 综合评价次之：维修方案基本适用本项目用户需求，方案基本完整，较为合理，基本可行得3分； 综合评价较差：维修方案有不适用本项目用户需求，方案不完善，不合理，可行性不强得1分； 不提供方案的得0分。	6
合计			50

附表四：商务评审表

商务评审表

序号	评审项目	评分内容	单项 分值	
1	商务条款响应程度	响应优于招标文件要求	6	6
		响应完全满足招标文件要求	3	
		响应基本满足招标文件要求	1	
2	投标人相关认证（须提供有效的证书复印件）	投标人通过ISO9001质量管理体系认证	3	9
		投标人通过ISO14001环境管理体系认证	3	
		投标人通过职业健康安全管理体系认证	3	
3	投标人企业信用情况	2016年以来获得过政府部门颁发的守合同重信用证书的得5分，无不得分；提供证书复印件，并加盖投标人公章。 因成立原因未能获得证书的，按获得证书计分（须提供相关证明材料）。	5	
4	投标人业绩情况	2016 年以来（以中标通知书或中标公告发布日期为准）通过参加政府采购公开招标项目投标取得的物业管理服务项目业绩，每 1 个得 1 分；本项最高得 10 分。投标人需提供中标通知书复印件（或政府采购网中标公告打印页）、合同要点复印件。	10	
5	客户评价	2016年以来的项目（必须与投标人业绩情况中提供的一致，须提供评价单位的联系人及联系号码，加盖评价单位公章）年度考核评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意），每1个得1分，最高10分。	10	
合计			40	

合同编号：

广东省政府采购

合

同

书

采购编号：_____

项目名称： 广东轻工职业技术学院南海校区物业管理采购项目

甲 方:

电 话: 传 真: 0757-88576210

地 址:

乙 方:

电 话: 传 真:

地 址:

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《合同法》、《物业管理条例》的规定,按照广东轻工职业技术学院南海校区物业管理采购项目的招标结果、招标文件、乙方的投标文件和中标通知书的要求,经双方协商,在平等、自愿的基础上,一致同意签订本合同如下。

第一条 项目基本情况

广东轻工职业技术学院南海校区地处佛山市南海区狮山镇软件科技园内,在校师生 13000 多名,占地面积约 1200 亩,总建筑面积 38 万多平方米,室内保洁 105880.89 平方米,室外保洁 167076.23 平方米,共 272957.12 平方米(包括图书馆 1 座、教学楼 4 座、实训楼公共卫生间、综合楼 1 座,行政楼、学生公寓管理 44 栋宿舍楼、学生公寓三期、东一宿舍、新建 5-8 号公寓(41-44#)、广场、校道、湖面水体等),绿化养护面积约 17 万平方米,。

根据南海校区多年来的实际情况,本期后勤物业服务如下(详见服务范围及服务面积):

1、全校区的保洁服务,含室内室外保洁、新生宿舍清洁、垃圾清运、沟渠清理清洗等;具体负责范围:校园主干道、广场、其他道路、学生公寓公共区域、教学楼、图书馆、实训楼卫生间、行政楼公共区域、马克思主义学院课室、校领导办公室、景观湖湖面清理、体育场所及其他楼宇等清理保洁及垃圾分类相关工作。

2、全校区的绿化修剪、保养及补种等;具体负责范围:室外绿化养护与管理(含喷淋系统);室内盆景、阴生植物、绿化养护与管理等。

3、学生公寓管理与服务;具体负责范围:协助相关部门做好学生公寓管理工作,包括但不限于:入住调宿退宿手续、人员物品进出登记、架空层物品摆放、宣传品张贴、水电收费、日常巡查、文化室使用、晚归登记、失物登记、跟踪维修、监管热水使用情况、公共浴室管理、安全用电检查、节能宣传、处理突发事件等。

4、教学及楼宇管理与服务;具体负责范围:教学楼、实训楼、办公楼、图书馆日常管理;其他公房日常管理;家具管理;节能管理等。

5、综合管理与服务。具体负责范围:体育馆、体育场、游泳池等管理;会议接待服务;学生毕业、回迁、新生入学等配合工作;重大会议、重大节日、校庆等活动的配合工作;物

业管理档案资料的管理；基建修缮工程的配合性工作；节能巡查；国家法律法规、规范性文件规定由物业公司管理的事项。

6、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务。具体负责范围：全校范围内（含禾粤尚德居学校住宿用房）的包括不限于电器开关、插座、门窗、玻璃、锁、灯具、照明、水龙头、护栏、课桌椅、家具、窗帘，风扇、排气扇、供水、排水、排污设施等零配件单件、单项、单个配件在 300 元（含 300 元）以下日常小额零星维修及单项土建面积 2 平方（含 2 平方）以下零星土建业务由物业公司承担负责；相关耗材材料由学校购置，物业公司以旧件换新件方式领取。学校在南海校区对面购置的教师周转房禾粤尚德居也属维修服务范围。

服务项目	职位	最低配置 人数	服务范围	服务面积 (m ²)
综合服务 部 (11 人)	项目经理	1 人	负责物业全面工作	
	综合、接待人员	3 人	负责会议接待、日常巡查	
	体育场管理员	2 人	游泳池管理	2250.3
	垃圾分类专项	5	垃圾分类	
楼宇管理 部 (15 人)	楼宇主管	1 人	负责教学保障	128238.47
	教学保障管理员	14 人	负责教学保障	
宿舍管理 部 (37 人)	宿管部主管	1 人	负责宿舍管理	115611.08
	宿舍管理员	36 人（24 小时上班，三班轮换，每班次 12 人）	负责宿舍管理	
保洁服务 部 (46 人)	保洁主管	1	保洁管理	
	保洁员	6(含两名清扫车人员、两名晒水车人员)	主干道路面卫生	57680
		1	校内湖面水体水面清洁	
		10	教学楼课室室内和走廊、楼梯、卫生间等公共区域（不含办公室、1 号教学	38526.18

			楼四楼)	
		2	实训楼公共卫生间	2798.8
		4	图书馆室内和走廊、楼梯、卫生间等公共区域	29085.48
		2	行政办公楼走廊、楼梯、卫生间等公共区域；校领导办公室；会议室；接待室；马克思主义学院课室和公共区域；财务室；（不含各部门办公室）	7143.95
		10	宿舍区公共区域	28326.48
		8	体育场所（不含办公室）及室外公共区域	109396.23
		2	垃圾清运	
			保洁合计面积(不含水体)	272957.12
绿化养护部 (11人)	绿化主管	1人	绿化养护管理	152336.18
	绿化技术工	10人	绿化植被养护管理（不含绿化地的清洁保洁）	
			乔木修剪、养护	20000
			绿化养护合计面积	172336.18
维修服务部 (25人)	水电维修技术人员	17人	校园公共设施设备运行管理和学校全部小额水电、五金家具等零星维修服务	
	土建技术人员	8人	小额土建维修服务	
合计 (145人)		145人		

第二条 承包方式

本项目以“包工、包料、包质量、包安全、包文明作业”的方式进行。

包工：乙方负责招聘人员，配置人数不得少于所核定的人员配置要求；

包料：乙方负责所需的工具等所有材料；

包质量：参照合同“质量标准及要求”的约定；

包安全：乙方负责员工的安全教育、安全指导、安全检查考核，各种伤亡及疾病等事故的发生，由乙方按劳动合同法等有关规定负责处理，并承担全部赔偿责任；

包文明作业：做到文明规范，达到师生满意。

第三条 合同金额

1. 三年合同总金额为（大写）：人民币 分（¥ 元）；

2. 一年合同总金额为（大写）：人民币 分（¥ 元/年）；

3. 每月合同总金额为（大写）：人民币 分（¥ 元/月）；

4. 合同总金额为含税全包价，包含本合同约定管理服务项目的费用支出，主要包括：

4.1 员工工资、福利、社保、医保、公积金、服装、高温补贴和其它保险费及办公费等；

4.2 维护管理、维修、搬迁、绿化、盆栽等所需材料、工具和劳务费；

4.3 卫生清洁剂、清洁用品和用具费等；

4.4 排水、排污通道的清理和疏通费等；

4.5 管理费、接待费、利润和税费等；

4.6 办公和员工生活用水用电、电话、旅差费及其它办公用品等；

4.7 本合同规定的其它费用等。

第四条 付款方式

1. 服务费为固定价，按月结算，甲方根据当月乙方的考核情况于每月 15 日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）办理支付手续，向乙方支付上月服务费，如乙方提供服务不足一个月时按日计算。乙方须在甲方办理支付手续前 10 个工作日内，提供等额的正式发票给甲方，以便甲方及时办理支付手续。

2. 在服务期内，如遇政府调高企业职工最低工资标准，相应调整费用由乙方负责。

第五条 合同期限

合同期限为一年（ ），采用 1+1+1 形式分年签订，第一年考核达到“良”以上等级才能续签第二年合同，第二年考核达到“良”以上等级才能续签第三年合同，如没有达到，则不再续签合同。如全年累计有三个月的考核结果为“差”等级，则甲方有权终止合同。

第六条 合同履约保证金

签订合同前乙方向甲方缴纳每年度合同金额的 5%（大写：人民币 ）作为履约保证金（不接受银行保函），合同期满（包括终止合同）后如无未决纠纷，甲方于 15 天内将履约保证金无息退还给乙方。合同期间，如乙方出现重大服务质量和严重违约行为，甲方除追究乙方相关责任外将没收履约保证金。

第七条 管理服务保障

1. 乙方提供服务的受益人为甲方及其师生员工。乙方应投入雄厚的管理力量，提供完善的服务（包括管理水平、技术人员、响应时间、物资设备等方面）。在管理期间应按本项目投标文件制定的物业管理方案标准和本合同的要求设置管理机构、配备人员职数和技术力量以及制定管理服务方案等，保证学生公寓、教学保障、综合管理的管理及服务、校园保洁及绿化养护服务、小额维修项目的完成，保障甲方的教学、科研和师生员工生活的正常运行。

2. 乙方配备用工人员 145 人（具体要求见下表）。

服务项目	职位	人数	具备条件
综合服务部（11 人）	项目经理	1 人	男女不限，50 周岁或以下，具有本科或以上学历，中级或以上专业职称，5 年或以上学校物业管理经验。熟悉国家物业管理法规、条例和学校物业管理制度，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神，服务意识，综合素质高。
	综合管理员（自查、接待）	3	男女不限，年龄在 35 周岁以下，具有高中或中专、技校以上文化程度，熟悉国家物业管理法规、条例和学校物业管理制度，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神、服务意识，综合素质高，能熟练使用计算机软件进行文件、表格的编辑排版，能协助项目经理搞好管理工作，有较强的口头与文字表达能力，具有 1 年以上高校物业管理经验。
	体育设施管理员（游泳池）	2 人	年龄在 50 周岁以下，高中以上文化水平，品行端正，身体健康，有较强的语言表达能力及独立办事能力；要求统一着装，行为规范，服务主动、热情、负责任。

	垃圾分类专职管理员	5	年龄在 50 周岁以下，热爱垃圾分类工作，熟悉垃圾分类工作，身体健康，形象端庄，严守纪律，忠于职守，有一年以上保洁服务工作经验。
清洁服务部 (46 人)	保洁服务主管	1 人	50 周岁或以下，具有大专或以上学历，5 年或以上学校保洁管理经验。熟悉国家物业管理法规、条例，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神，服务意识强，各项综合素质高。
	清扫车驾驶员	2	符合法定工作年龄，持有汽车驾驶证、物业相关上岗证书，服务意识强，各项综合素质高，具有 2 年以上学校保洁清扫车驾驶经验。
	清洁人员	43 人	符合法定工作年龄，身体健康，形象端庄，严守纪律，忠于职守，有一年以上保洁服务工作经验。
绿化养护部 (11 人)	园林绿化主管	1 人	50 周岁或以下，具有大专或以上学历，中级或以上园林绿化相关专业职称，5 年或以上学校绿化管理经验，熟悉国家物业管理法规、条例，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神，服务意识强，各项综合素质高。
	绿化工	10 人	符合法定工作年龄，身体健康，形象端庄，严守纪律，忠于职守，具有一年以上保洁服务工作经验，有园艺初级职称 2 人以上。
楼宇管理部 (15 人)	楼宇管理主管	1 人	50 周岁或以下，具有大专或以上学历，5 年或以上学校物业管理经验；熟悉国家物业管理法规、条例和学校物业管理制度，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神、服务意识，综合素质高。
	楼宇管理员	14 人	符合法定工作年龄，高中以上文化水平，品行端正，身体健康，有较强的语言表达能力及独立办事能力；要求统一着装，行为规范，服务主动、热情、负责任。
宿舍管理部 (37 人)	宿管部主管	1 人	50 周岁或以下，具有大专或以上学历，5 年或以上学校物业管理经验；熟悉国家物业管理法规、条例和学校物业管理制度，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神、服务意识，综合素质高。
	含宿舍管理员	36 人	50 周岁及以下，高中以上文化水平，品行端正，身体健康，有较强的语言表达能力及独立办事能力；

			要求统一着装，行为规范，服务主动、热情、负责任。
维修服务部 (25 人)	维修服务主管	1 人	50 周岁或以下，具有大专或以上学历，中级或以上物业相关维修资格证书或职称，5 年或以上学校维修管理经验，勤熟悉国家物业管理法规、条例和学校物业管理制度，有较强的组织协调能力和良好的敬业精神、服务意识，综合素质高。
	维修技术人员	16 人	应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康，具备专业操作资格和水电维修资格证书，不少于 1 人须具有空调操作相关资格证，不少于 1 人须具有电梯安全管理员证，有良好的敬业精神和服务意识。
	土建技术人员	8 人	应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康，具备专业操作资格，有良好的敬业精神和服务意识。

2. 乙方保证录用人员没有刑事犯罪记录；素质要求：形象端庄、礼貌待人、作风正派、乐于助人、严守纪律、坚持原则。

3. 管理服务人员服务态度要做到文明礼貌、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. 管理服务人员统一服装、标志明显。

5. 管理服务人员要落实防火、防盗、防破坏措施，消除各种安全隐患，妥善处理责任范围内的突发事件、事故，及时报告校方；因工作责任而出现的事故，要追究当班者责任，赔偿因事故造成的损失。

6. 乙方派驻管理服务人员待遇不得低于国家规定的水平，并按照《劳动法》、《合同法》的规定为员工购买养老、医疗、工伤、失业、生育保险、公积金等五险一金，公司待遇标准要适当向绿化技师等技术工和教学管理、公寓管理人员倾斜。

7. 所有用工人员由乙方自行招聘和管理，但其用工人员档案(用工合同)和工资(工资签领表)等资料应报甲方备案，以便甲方进行监督和检查。特殊岗位或关键岗位人员招聘还应征求甲方监管部门的意见。

8. 乙方投入的人员均是在甲方南海校区现场提供服务的人员，均按投标承诺书承诺的专业素质配备管理人员及服务人员。其中项目总负责人、保洁服务项目

主管、园林绿化项目主管、楼宇管理项目主管、维修项目主管、综合服务项目主管等管理人员必须是乙方合同编制人员并常驻学校。乙方要以书面形式向甲方提交项目总负责人、保洁服务项目主管、园林绿化项目主管、楼宇管理项目主管、维修项目主管、综合服务项目主管等管理人员的姓名、身份证复印件、职务、职称、联系方式（包括办公电话、手机、传真号码）、通信地址等信息作为合同附件。若需更换人员，乙方必须在 5 个工作日内提交更换人员的书面申请，经甲方审核同意后方可更换；对于乙方不称职的工作人员，甲方有权提出更换，乙方应积极配合，按甲方的要求及时更换，提供的更换人选必须是与投标时承诺人员同等能力、经验、职称，符合要求的更换人员必须在 7 个工作日内到位。

第八条 管理服务的范围及内容

甲方委托乙方管理服务的范围和内容情况如下：

1. 环境卫生管理

广场、道路、绿化带、景观湖、楼宇等。

2. 园林绿化养护管理

2.1 室外绿化养护与管理（含喷淋系统）；

2.2 室内盆景、阴生植物、绿化养护与管理；

3. 学生公寓管理

3.1 宿舍区 24 小时门卫值班和安全检查，大件物品出入登记和学生晚归登记；

3.2 自行车停放场地的管理；

3.3 按规定时间关闭宿舍区电源、路灯和大门等；

3.4 固定资产管理。

4 教学及楼宇管理

4.1 教学楼、实训楼、办公楼、图书馆日常管理；

4.2 其他公房日常管理；

4.3 固定资产管理

5 综合管理服务

5.1 体育馆、体育场、游泳池等管理；

5.2 会议接待服务；

5.3 学生毕业、回迁、新生入学等配合工作；

-
- 5.4 重大会议、重大节日、校庆等活动的配合工作；
 - 5.5 物业管理档案资料的管理；
 - 5.6 修缮工程的配合性工作；
 - 5.7 国家法律法规、规范性文件规定由物业公司管理的事项。

6 校园公共设施设备运行管理和小额水电零星维修服务。

全校范围内（含禾粤尚德居学校住宿用房）的包括不限于电器开关、插座、门窗、玻璃、锁、灯具、照明、水龙头、护栏、课桌椅、家具、窗帘，风扇、排气扇、供水、排水、排污设施等零配件单件、单项、单个配件在 300 元（含 300 元）以下日常小额零星维修及单项土建面积 2 平方（含 2 平方）以下零星土建业务由物业公司承担负责；相关耗材材料由学校购置，物业公司以旧件换新件方式领取。学校在南海校区对面购置的教师周转房禾粤尚德居也属维修服务范围。

第九条 甲方的权利和义务

1. 检查、监督乙方对本协议执行情况；
2. 审定乙方编制的服务管理年度计划和审定乙方服务管理制度；
3. 审核每年年末乙方提供的年度财务收支情况；
4. 为乙方提供必要的办公、保管工具房，由乙方无偿使用，视情况有偿提供部分员工住房，房租及水电费按学校有关规定收取。乙方改变甲方提供用房的性质和用途，须征得甲方同意；
5. 协助乙方做好管理服务工作，协调乙方与各部门的关系；
6. 有权根据本合同制定相关的监管及考评奖惩措施，每月全面进行一次考核评定。
7. 每月组织召开一次甲乙双方负责人参加的协调会，及时解决工作中存在的问题；
8. 要求并指导乙方做好安全生产工作，协助处理治安、防盗、火警事故；
9. 按时支付服务费给乙方。

第十条 乙方的权利和义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，拟订各项物业管理服务制度，经甲方审定后，严格贯彻执行；
2. 对甲方提出的有关物业管理服务的意见和建议及时落实整改；

-
3. 设立本项目物业管理服务中心，代表乙方具体负责各项物业管理服务工作，并配备足够的服务人员；
 4. 对违反本项目物业管理制度的行为，给予规劝、制止。情节严重或规劝、制止无效的，报告甲方处理；
 5. 建立本项目的物业管理服务记录并负责及时记载有关变更情况；
 6. 向甲方提交年度工作总结和计划报告；
 8. 对物业使用人违反法规、规章的行为，有责任告知甲方处理；
 9. 在物业日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方；
 10. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；
 11. 在物业日常管理过程中对无法解决的事项或物业设施需要维修、保养的，要及时向甲方反映；
 12. 加强乙方员工职业道德和法制教育，做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员发生工伤等事故，乙方负责工伤保险的申请等工作及工伤保险外的补偿工作。如乙方被派遣人员在合同期内非因工伤患病或伤亡，乙方负责按照国家政策规定的企业应支付的经济费用；
 13. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理用房、各项物业管理记录及在接管时接收甲方移交的全部资料；
 14. 招标文件、投标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。
 15. 接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。
 16. 配合甲方开展有效的校园文化活动、便民服务、节能工作和垃圾分类工作。
 17. 乙方应按国家及省市劳动报酬相关法律法规和规定确定人员劳动报酬，包括基本工资、社保、高温补贴、法定节假日加班费及住房公积金等各项法定必须支付给劳动者的相关费用，用工方面出现政策性问题及发生的一切债权、债务等纠纷均与甲方无关；
 18. 乙方应按照国家法律法规，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必须为员工办理的其他费用（如住房公积金等），乙方聘用人员的工资待遇不能低于当地政府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，如国家缴费标准出现变化时，自变化之日起调整该项目费用，调整费用由乙方负责。

19. 乙方必须严格遵守劳动法规及国家其它法律法规，由于其过错造成乙方工作人员罢工、懈怠、诉讼等行为，一切责任均与甲方无关，同时对于此给甲方造成的损失，乙方有义务承担一切责任。

20. 若甲方有大型活动或紧急安排，乙方应积极配合，提供无偿物业服务，做好活动的服务及保障工作。

21. 乙方有义务对其工作人员进行岗前及岗位中教育、培训，并对其员工的失职过错行为承担赔偿责任。

22. 提供有效票据与甲方结算。

第十一条 质量标准及要求

质量标准及要求按附件一要求执行

第十二条 管理目标

1. 乙方根据甲方的委托管理事项制定出物业管理服务质量检查规程、培训管理规定、投诉处理规程、咨询接待服务规范、回访工作制度等，与甲方协商同意后作为本合同的必备附件。

2. 乙方须按照招标文件等要求及有关规定进行物业管理服务，所有的管理服务指标均应达到以下标准：

2.1 物业服务：校方师生员工等对物业服务管理的总体满意率达 85% 以上；

2.2 管理服务人员必须经过专业培训并持有相应的上岗证、资格证；

2.3 如乙方未能达到以上目标，甲方将对乙方提出整改要求，三个月后仍未达标的，则甲方有权单方面中止与乙方签订的物业管理服务合同。

3. 服务质量评价：

3.1 评价依据：

3.1.1 《中华人民共和国物权法》；

3.1.2 《物业管理条例》中华人民共和国国务院令（第 379 号）；

3.1.3 《广东省物业管理条例》（1998 年 10 月 1 日施行）；

3.1.4 《广东省物业管理条例》（修订草案征求意见稿）；

3.1.5 《广州市物业管理办法》（2001）；

3.1.6 《广州市物业服务收费管理实施细则》；

3.1.7 《全国物业管理示范小区（大厦、工业区）标准及评分细则》。

3.2 评价方法：

3.2.1 现场调查；

3.2.2 问卷调查。

3.3 评价结果：通过调查后出具服务质量评价。

第十三条 安全责任

本项目管理服务安全措施由乙方制定方案及组织实施，乙方应严格按照国家安全法规和甲方的安全规章进行管理，并承担安全责任，甲方不负任何伤亡、赔付和劳保福利的责任。本项目管理消防措施由投标人制定方案及组织实施，严格按照国家消防法规和委托人制定的消防规章进行管理。特殊技术工种必须严格执行持证上岗操作制度。凡在管理期间违反消防法规或管理不当引起的火灾事故责任和损失全部由乙方负责。

第十四条 考核办法及检查标准

1. 考核原则

坚持平时检查与集中考核相结合，按服务项目单项考核与综合考核相结合的原则。

2. 考核范围和内容

2.1 考核范围：

根据学生公寓管理服务、教学楼管理服务、校园卫生保洁、绿化养护服务、维修服务、综合服务项目所涉及的内容和范围，重点考核学生公寓管理服务、教学楼管理服务、维修管理服务、校园卫生保洁及绿化养护等内容。

2.2 考核内容：

依据本项目的管理服务质量标准与要求，对上述各服务项目的服务质量、服务价格和综合管理进行考核。

3. 考核方式和标准

3.1 月度考核：由学校监管中心成立本项目月度工作检查专门考核小组，对每月本项目服务工作进行全面检查考核。

3.1.1 日常检查（50 分）

后勤产业处安排专人根据工作计划和需要，对乙方项目组进行工作检查考核。检查的内容分单项或多项，或某个独立的事项和问题。日常检查由后勤服务

监管中心监管员和物业管理企业自查人员共同实施，每天检查均以满分 100 分作出评价，考核的平均分作为考核得分，按按 50%权重计入月度最终考核结果。

3.1.2 随机抽查（15 分）

后勤产业处根据工作计划和需要，安排抽查人员根据学生投诉、座谈会收集的意见及其他需要，对乙方项目组进行随机抽查。随机抽查的内容分单项或多项，或某个独立的事项和问题。抽查时间和内容依当时工作情况随时确定，抽查每月至少一次，由后勤服务监管中心组织，会同有关职能部门、学生会生活部和物业管理企业共同实施。每次检查均以满分 100 分作出评价，考核的平均分作为考核得分，按按 15%权重计入月度最终考核结果。

3.1.3 全面检查（15%）：全面检查是学校范围内物业管理的大型检查，每月一次，由后勤服务监管中心组织、协调和部署，联合学校有关职能部门、师生代表和物业管理企业组成检查小组，确定检查时间、范围、方式、组织落实检查人员，根据联合制定的检查实施方案共同实施。每次检查均以满分 100 分作出评价，考核的平均分作为考核得分，按按 15%权重计入月度最终考核结果。

3.1.4 满意度测评（20 分）。

由后勤产业处编制服务满意度测评表，由后勤服务监管中心、学生会生活部和物业管理企业联合组织测评。通过随机抽取师生 100-200 人，按照测评表对物业服务质量进行全面测评打分，服务满意度测评实行百分制，统计结果按 20%权重计入月度最终考核结果。

3.2 扣分或加分项目

3.2.1 甲方领导不定期组织专项检查，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分或加分，扣分或加分的幅度为 1-5 分。

3.2.2 检查发现的问题 2 天内未整改的，根据情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为 1-5 分，每个问题扣 1-2 分。

3.3.3 乙方项目组须设置登记簿，每个项目分别按清洁服务巡查记录表、绿化养护巡查表、楼宇清洁服务巡查记录表、楼宇维修巡查记录表、学生公寓值班门岗巡查记录表、登记簿的具体内容由双方依据合同约定共同协商确定。登记簿

放置在服务项目的明显位置，由服务人员每日完成任务后如实填写，甲方随机检查，发现弄虚作假的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-5分，每次扣1-2分。

3.3.4 乙方投入的人员均按投标承诺书承诺的专业素质配备管理人员及服务人员。每天必须集中清点人数（集中的时间和地点须提前通知甲方，双方联合清点），确保上岗。甲方有权选用考勤方式。不按要求配置人员的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-10分，每次扣1-2分。

3.3.5 因服务质量被师生口头或书面投诉的，经调查证实的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-10分，每次扣2-5分。

4. 奖惩办法

4.1 采用1+1+1形式分年签订，第一年考核达到“良”以上等级才能续签第二年合同，第二年考核达到“良”以上等级才能续签第三年合同。

4.2 乙方全面完成合同规定的各项管理目标，甲方根据《广东轻工职业技术学院物业服务管理与考核办法（试行）》的规定对乙方进行考核，每月考核等级分为优、良、一般、差四个等级，每个等级与对应的服务质量考核保证金挂钩，于次月支付服务管理费时并付。若当月考核结果为“差”等级的，甲方将提出警告并要求乙方限期整改，将不予发放当月的服务质量考核保证金并扣减服务费用¥ 元；若当月考核结果为“一般”等级的，甲方将提出警告并要求限期整改，扣减5%的服务费用¥ 元；若当月考核结果为“良”等级的，甲方将提出警告并要求限期整改，扣减2%的服务费用¥ 元；若当月考核结果为“优”等级的，甲方将全额支付服务费用。如合同期内累计有三个月的考核结果为“差”等级或者合同到期前的最后一个月考核结果为“差”等级，则甲方有权终止合同，并不支付当月全部服务费用。

4.3 甲方根据《广东轻工职业技术学院物业服务管理与考核办法（试行）》的规定，对乙方进行考核。每月考核综合得分70分以下（含70分），考核等级为“差”；每月考核综合得分70分以上，80分以下（含80分），考核等级为“一般”；80分以上，90分以下，考核等级为“良”；90分以上（含90分），考核等级为“优”。

4.4 甲方严格按照合同中设定的后勤服务总人数145人支付服务费用，乙方

严格按照合同中设定的后勤服务总人数 145 人到岗，若有缺岗，按照服务费用核算岗位平均工资（维修岗¥4500 元/人，其他服务岗¥3583 元/人）扣减缺岗人数相应的服务费用。缺岗人数按当月检查中缺岗人数最多的一次为准。

第十五条 违约责任与赔偿损失

1. 有下列情况之一者，属乙方违约，甲方有权单方面解除合同，乙方无条件退出，其履约保证金不予退回。

1.1 乙方放弃承包经营权；

1.2 合同执行后每年度累计有三次月考核等级为“差”，或合同到期前的最后一个月考核结果为“差”等级；

1.3 因管理或服务不当，未能达到本合同约定的管理目标，造成用户不能进行正常的教学、科研和生活等活动的；

1.4 因管理或服务不当发生重大安全责任事故，造成用户直接经济损失 10 万元以上或致用户人员二级伤残 1 人以上事件的；

1.5 如乙方有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或乙方无视工人权益引致工人怠工、罢工等过激行为，或因管理或服务不当，引发的学生大规模集体静坐、游行等群体事件的；

1.6 乙方有违法经营，或因违反国家政策、法律、法规，引发中标单位员工集体辞工、打架、上访等群发事件的；

1.7 擅自转包、分包，或以任其它何形式与第三方进行合作的；

1.8 擅自停止经营的；

1.9 经营过程中存在转包、分包经营或挂靠经营行为的。

2. 乙方提供的服务不符合本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。乙方提供的服务不符合本合同规定的时间超过 10 天，甲方有权终止合同，履约保证金不予退还，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，月累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。赔偿金额以对甲方造成实际损失核算，如双方有异议，可通过第三方进行鉴定核准。

4. 甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价 5%的违约金。

5. 甲方应按期付清服务费，每逾期一天，支付欠款总额 3% 的违约金；累计违约金不超过服务费总额的 5%。因乙方未按时按要求提供合法发票，导致甲方无法按时付清服务费的，后果由乙方承担，甲方无需支付违约金。

6. 甲方违反本合同规定，使乙方未完成规定任务目标，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，甲方应退还乙方已交的履约保证金；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

7. 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

第十六条 其它约定

1. 对投标文件中的漏项、错项、错算工程量等引起的差异视为已经包括在投标总报价中，特别是如果该项目是必须、合理的配套服务内容，乙方必须提供相应的服务内容，甲方不再额外增加服务费。

2. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

3. 在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

4. 甲乙双方终止合同或甲方中途要求退回的被派遣人员，相关的工作及补偿、赔偿等全部费用，由乙方负责。如果发生员工罢工、怠工行为，乙方应该马上处理好，造成甲方的损失应该及时处理和赔偿。

5. 乙方须接受甲方指定的监督机构的检查监督，包括但不限于服务工作量、质量、安全等日常检查、监督或评比工作。除甲方指定的监督机构外，甲方也可自行组织对乙方的服务质量、水平、安全等情况进行检查监督。

6. 按国家、省、市有关法规文件规定，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，给甲方造成损失，乙方应负责按额赔偿。

7. 寒暑假期间，公寓管理、教学管理、综合管理及绿化保洁服务人员按正常人数的 60% 的人员上班，维修人员全员上班。

8. 乙方中标单位要配合甲方做好节能管理工作，配合甲方教育师生员工节约用水用电，做好负责区域的节能巡查、公共区域节能管理和提醒场地所属部门履行节能义务等工作。

9. 甲方推行大学生劳动教育，根据劳动教育推进的效果及实际情况，甲方适

时动态调整物业公司服务范围、人数，因此对应调整相关物业服务费用和服务合同，乙方须全力配合支持学校劳动教育，做好劳动教育课的对接工作。根据甲方劳动教育的安排，乙方委派管理人员技术人员应免费给相关学生及辅导员提供指导。在履约期间，乙方须应作业量的增加按比例增加相应数量的作业人员、作业机械、工具等以满足作业的需要，确保作业质量。在劳动教育课无法实施（如寒暑假、法定节假日等）时，乙方应及时增补劳动岗位，确保学校环境卫生干净整洁。

10. 乙方要做好垃圾分类宣传教育、分类指导、数据复核、设备清洁、分类回收等相关工作。

11. 乙方必须按投标承诺配置的设施设备运行管理服务及小型维修队伍必须接受乙方后勤管理部门的监督和指导，执行学校水、电、空调、电梯等设施设备使用的管理规定，做好甲方水电、机电设施设备、土建小型维修、给排水、排污等的有效管理及维护服务工作。执行甲方节能降耗措施的各项工，及时处理与制止能源与资源浪费的行为。做好日常排查维护及管理，做好各项大型会务活动的设备保障，做好各项抗洪抢险、日常抢修的应急工作。

12. 乙方接到甲方维修通知后，急修维修（爆水管、临时断水、断电的）立即响应，于 15 分钟内赶到现场，及时处理，在 3 小时内完成抢修工作，遇到特殊情况不能马上完成的，要向甲方管理部门说明原因，同时实行全程跟踪制，并做好相应的临时处理措施。市政原因停水、停电的协助甲方后勤职能部门提前做好网上通知（说明原因和实行全程跟踪），并按要求第一时间启动备用发电机发电，保证食堂用水和用电，确保食堂正常饮食供应。

13. 乙方接到甲方维修通知后，一般维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或已报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修，遇到特殊情况不能按时完成的，要向甲方管理部门说明原因，同时实行全程跟踪制，并做好相应的临时处理措施。

14. 乙方无条件配合甲方在有重大、紧急、特殊、临时事件发生时，做出突击、加班、抢险抢修等响应。如遇到国家或地方有关假日或专项突击性检查、参观等，乙方应及时做好相应的管理服务项目，并接受检查。

15. 乙方负责甲方图书馆中央空调管理。对图书馆中央空调定期进行保养及小型配件维修；满足图书馆室内阅览室、报告厅及会议室等的活动需求；严格按照

国家节能要求对图书馆的室内温度进行控制。

16. 乙方按照编制配齐服务人员职数并向甲方后勤管理处备案，建立健全日常巡检制度、考核制度、奖惩制度、员工培训管理制度及相关管理制度。定期对所属设施设备管理及小型维修的工作职能进行考核，并将考核结果上报后勤管理处存档。对后勤管理处不认可的员工核实后予以辞退，缺岗员工 10 天补齐。每月定期向后勤管理办公室汇报校园公共设施设备管理及小型维修工作小结和下月工作计划，确保校园设施设备等状况良好。

17. 乙方项目经理和其他分项主管，必须经过甲方相关责任人的资料审核及面试、考核方能留用。

18. 甲方启动垃圾分类工作后，乙方必须无条件协助甲方做好垃圾分类工作。

19. 乙方必须按照合同要求进行有效的管理和制定相关的内部管理制度，保证物业管理项目的完成，保障甲方的教学、科研和师生员工生活的正常运行。乙方需向甲方递交书面的具体管理方案，并经甲方认可后实施。

20. 乙方在服务期内应制定相应的应急预案，在出现自然灾害或重大事件时，须组织自身的人员积极响应甲方的要求参与工作。

21. 乙方必须遵守甲方的规章制度，接受甲方有关部门的监督。

第十七条 争议的解决

本合同在履行中发生争议，双方应协商解决。协商解决不了时，交由甲方所在地法院判决。在判决未果之前，除有争议部分的事项外，合同其他部分仍应继续履行。败诉方须承担对方的律师费。

第十八条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十九条 合同组成部分及通知

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

第二十条 附则

- 1. 乙方在本服务合同期满后或双方约定提前解除合同的情况出现自然终止。
- 2. 双方经协商可对本合同的条款进行修订、更改或补充，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。
- 3. 本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。
- 4. 本合同正本连同附件共 41 页，一式捌份，甲方陆份、乙方贰份，具有同等法律效力。
- 5. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章起生效。

甲方签章：

乙方签章：

法人代表：

法人代表：

签约代表：

签约代表：

地址：

地址：

邮编：

邮编：

联系电话：

联系电话：

传真：

传真：

签订日期：

附件一、

环境卫生管理项

1. 环境卫生管理服务人员构成及设备

1.1 环境卫生管理服务人员 46 人。包含：主管 1 人，清洁工 45 人。

1.2 主管要求从事本行业 3 年及以上，担任班长职务 2 年及以上，具有丰富的保洁管理经验。

2. 环境卫生管理服务范围

2.1 室内部分

2.1.1 学生公寓及教师公寓：公寓所有公共区域（不含宿舍室内）包括但不限于走道、楼梯的清洁保洁，包含 44 栋学生公寓和 9 栋教师公寓；

2.1.2 教学楼：教学楼所有区域的全方位清洁，包括但不限于：教学楼教室内的桌、椅、黑板、讲台、储物柜等设施设备和教师休息室内的清洁保洁，走廊、楼梯间、卫生间保洁等。

2.1.3 图书馆：图书馆公共区域、室内地面、家具等全面的清洁，走廊、楼梯间、卫生间保洁，地下室及多功能厅保洁等

2.1.4：实训楼：公共卫生间保洁等；

2.1.5 行政楼：所有公共区域、走廊、楼梯、卫生间、校领导办公室、会议室、接待室、马克思主义学院课室及公共空间、财务室等全方位清洁保洁。

2.2 室外管理服务部分

室外清洁部分包括但不限于道路、排洪渠、排洪沟、天面、外墙、绿化带、果皮箱、宣传栏、标识牌、路灯、候车亭、室外桌椅、垃圾中转站等方面的清洁保洁。

3. 管理服务规则

3.1 管理服务总则

3.1.1 环境卫生管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核记录；

3.1.2 清洁员工在岗人数符合要求；清洁工态度热情，语言文明，服装整齐，在工作区域动作轻、说话轻；不在工作区域堆放拾荒物资或私人物资；

3.1.3 环卫设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐；按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁；

3.1.4 监督并及时上报甲方以下工作，包括但不限于：校区室内外四害、蚁害及病媒生物情况；

3.1.5 有完备的《环境卫生工作应急预案》；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好卫生工作，随叫随到；

3.1.6 若学校规章制度发生变动，应无条件进行相应的管理改进工作。

3.2 室内部分管理服务细则

3.2.1 学生公寓：公寓所有公共区域（不含宿舍室内）的清洁保洁（包含 44 栋学生公寓）。

- （1）每栋公寓每层设置至少一个生活垃圾桶；每周一次清洗垃圾桶，每月一次消毒，无污渍；
- （2）每日至少清倒生活垃圾桶两次，垃圾袋装化；
- （3）每日清洁 2 次公共洗手间；
- （4）每日清扫、拖洗 1 次地面、走道、楼梯等，其中学生公寓包括但不限于首层宿管办公区域、架空层等区域；
- （5）每周擦洗两次扶手、栏杆、指示牌等；
- （6）每半月一次墙身扫尘和清理过期及不规范张贴物、悬挂物；
- （7）每月清洁一次公共部位的玻璃、天花板；
- （8）每半月清洁一次公寓天面，包括但不限于天面地面和排水口等方面；
- （9）学生宿舍整体腾空的毕业生房间，按甲方要求及时全方位清洁一次，包括但不限于地面、家具、风扇、窗户、天面、厕所等；
- （10）学生宿舍如进行室内维修，在施工完成，配合施工单位做好室内保洁工作。

3.2.2 教学楼：教学楼所有公共区域的全方位清洁，包括但不限于教学楼内的桌、椅、黑板、讲台、储物柜等设施的清洁保洁。

- （1）每日两次分上、下午（上课前）对所有课室的地面、桌面、桌内、坐椅、黑板、讲台等用具进行清扫；
- （2）每周全方位清洁一次教学楼内所有家具、指示牌等，无灰尘污渍；
- （3）每个课室、教师休息室须设一垃圾篓并每日至少一次清倒垃圾（周日除外）；
- （4）每日一次清洁教师休息室桌椅、地面（周日除外）；
- （5）每周一次擦拭教师休息室文件柜、门窗；
- （6）每月一次清洁玻璃窗、天花板；
- （7）每学期一次清洁课室窗帘；
- （8）其他公共区域：参照学生公寓公共区域清洁标准；
- （9）每日两次（周日除外）电梯轿厢内全方位清洁；
- （10）洗手间：
 - ①每日两次分上、下午对所有大小便器、洗手台、隔门、地面等进行全面的清洁；
 - ②每日至少三次以上的巡回保洁，清理地面垃圾，清理墙面、台面、门上乱张贴的物品，抹干台面水迹，清倒垃圾；

③每周用消毒水对洗手盆及大小便器、地板、及蹲位门板进行消毒；

④每月一次对厕所门窗、灯具、天花板、墙面进行清洁；

3.2.3 图书馆：图书馆所有公共区域的全方位清洁，包括但不限于图书馆内的桌、椅、书柜等设施的清洁保洁。

（1）图书馆公共区域清洁标准除参照学生公寓公共区域清洁标准外，每日需两次（周日除外）对电梯轿厢内全方位清洁；

（2）图书馆公共厕所清洁标准参照教学楼洗手间清洁标准。

3.2.4 行政楼、实训楼办公室：包括但不限于所有公共区域、卫生间、会议室、接待室、校领导办公室、马克思主义学院课室办公家具等全方位清洁保洁。

（1）校领导办公室须设一垃圾篓并每日至少 1 次清倒垃圾；

（2）每日（周日除外）一次清洁校领导办公室、接待室、会议室地面、两次电梯轿厢；

（3）每周（周日除外）一次擦拭所有家具、门窗；

（4）每月一次清洁窗帘、玻璃窗、天花板；

（5）每日（周日除外）清洁四次公共洗手间；

（6）其他公共区域：参照学生公寓公共区域清洁标准。

3.3 室外部分管理细则

室外清洁部分包括但不限于道路、排洪渠、排洪沟、天面、外墙、绿化带、湖边、果皮箱、宣传栏、标识牌、路灯、候车亭、室外桌椅、垃圾中转站等方面的清洁保洁。

3.3.1 道路：

（1）广场、主干道每天清扫两遍，并在当天 8：00、14：00 前完成，并保证随时巡回保洁，随时保证路面干净整洁；

（2）其他道路每日至少进行一次清扫，并保证随时巡回保洁；

（5）下雨天应及时清扫积水；

（6）每月定期清除路面油污、香口胶等杂物；

（5）主干道每年进行全面清洗至少一次。

3.3.2 排洪渠、排洪沟、下水道及沙井：

（1）每天巡回检查一次，发现堵塞及时清理；

（4）每月全面清理、疏通一次；

（3）每月一次拔除沟里生长的杂草、杂树等植物。

3.3.3 垃圾桶、果皮箱：

（1）每天清运两次，若垃圾桶和果皮箱内垃圾存量超过 2/3，应及时清理；

（2）每周清理冲洗一次；

（5）每月消毒两次；

（4）对损坏的垃圾桶、果皮箱及时更换、补缺。

3.3.4 下水道清理、疏通；

- (1) 每月全面巡查一次，发现堵塞及时上报并处理；
- (2) 对地下管道每年清理一次，并在出现问题时进行及时处理和疏通，指派专人监督清理过程及工作质量。

3.3.5 绿化带、湖边湖面：清理垃圾及枯草烂叶，保洁。

- (1) 劳动教育课日常指导和协助学校劳动教育课学生清扫一次草地、绿化带、湖边的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾；
- (2) 秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数；
- (3) 对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应用其他工具捡起。
- (4) 每天安排有机的清洁人员，随时清理临时垃圾。
- (5) 每天至少清理一次湖面卫生，并随时清理临时垃圾。

3.3.6 天面：

- (1) 非雨季每月 1 次清理校区内所有楼宇天面，包括但不限于天面的地面和下水口等；
- (2) 雨季每 10 日 1 次清理校区内所有楼宇天面，包括但不限于天面的地面和下水口等；

3.3.7 外墙：

每合同期至少完全清洗一次所有楼宇；

3.3.8 宣传栏、标识牌、候车厅和室外桌椅：

每周 1 次进行全方位清洁，每天进行保洁，包括但不限于擦拭及去除乱张贴的污渍等；

3.3.9 路灯：

- (1) 每周一次清洁灯杆，包括但不限于擦拭及去除乱张贴的污渍等；
- (2) 每年一次集合灯具维修对灯罩进行内外清洁。

3.3.10 垃圾中转站：

- (1) 垃圾中转站工具摆放整齐，每日对垃圾箱、垃圾场地进行一次清洗消毒，无明显积水，无蚊蝇飞舞；
- (2) 垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染；
- (3) 垃圾清运工具属于清洁工具，应由乙方配备及管理；
- (4) 每日打包垃圾应于当日正午前运至垃圾中转站，不在校区内其他区域堆积。

园林绿化管理项

1. 园林绿化管理服务人员构成

- 1.1 园林绿化管理服务人员构成：11 人。包括：主管 1 名、绿化工 10 名；

1.2 园林绿化管理服务人员中，要求有园艺初级职称 2 人以上；

2. 园林绿化管理服务范围

2.1 室外绿化部分：

所有校园绿化区域（包括各类型草地、乔灌木、绿篱、花坛、色块组团等）的乔木、绿篱、灌木、花坛、草坪和地被、宿根花卉、竹类、检查活动应急处理、交通事故破坏绿化区的应急处理、园林设施（花基、园道、喷淋系统等）维修等和甲方布置的临时突击性任务（校园主要公共场所花卉图案的摆放、协助甲方做好春节、重大节假日等活动的摆花等工作）。

2.2 室内绿化部分：

物业管理范围内所有建筑物的室内绿植部分。

3. 园林绿化管理服务细则

3.1 基本管理服务总则

3.1.1 建立完善的资料文档记录：包括但不限于绿化固定资产记录（包括但不限于植株种类、特性、病虫害防治方法等）、校区内绿植更替记录、绿植购买台账、工作签到表、防治病虫害记录、施肥记录、主管班长巡查记录等。

3.1.2 绿化员工在岗人数符合要求；绿化工工作热情，语言文明，服装整齐，在工作区域动作轻、说话轻；不在工作区域堆放拾荒物资或私人物资。

3.1.3 绿化设施齐全，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。

3.1.4 进行防治病虫害、施肥、绿地使用、新种植和移除植株等工作，应提前知会甲方。如因没有及时除虫害造成绿化死亡或损失须由乙方免费负责补种，维护。

3.1.5 台风季节应及时提前做好防风措施，台风过后应及时扶正、清理断枝及树叶等。

3.1.6 有完备的《绿化应急工作预案》；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，搞好绿化工作，随叫随到。

3.2 室外绿化管理服务细则

3.2.1 乔木

1.1 乔木主干直立，生长势正常，达到该树种该规格的平均生长量。倾斜树不得超过该路段或该区域植株总数的 10%，树枝高度不阻碍车辆及行人通过，树木分叉离地面高度不低于 2.3 米，行道树树冠下缘线的高度基本一致，不低于 3.5 米。同一路段的同一树种树型及高度应尽量保持一致。

1.2 树木生长旺盛，叶色浓绿，树冠完整、通风透光，主侧枝分布均称。无明显的枯枝败叶，无病虫害，树体上无明显白蚁蚁路。

1.3 修剪符合植物生长特性，造型美观又能适时开花，每年春秋两季各修剪、整形一次，及时清除萌枝、下垂枝、内堂枝、病虫害枝，保持树冠完整美观。

1.4 按照植物生长特点，天气的变化情况适时、适量浇水、追肥，及时松土、除草，做到不产生“缺素症”。有积水及时排除并进行积水洼地填平。

1.5 行道树无缺株，如因不可抗拒因素或人为等因素造成死亡的，补植树木应保持与原品种规格一致。

1.6 防护设施保持完整，树上无明显的乱刻、乱划、钉钉、缠绕绳索、铁丝、钉挂物等现象。

1.7 乔木主干每年 11 月份涂白一次，涂白高度在地面以上 1.2 米左右，涂白要均匀，边缘线要直。

1.8 名树古树要有比较完整的档案记录，要定期检查记录，按规定悬挂标志牌。周边无影响树木生长的污水污物以及建筑垃圾等。

3.2.2 绿篱、灌木

2.1 保持绿篱完整无间断缺口，无死株、断枝现象，植物生长旺盛，叶色浓绿。

2.2 修剪符合植物生长特性，保证各面线条美观、流畅，各造型轮廓形态清晰美观，及时清理修剪下来的枝叶。

2.3 有病虫害发生时随时防治，树木存活率在 90%以上，因病虫害发生死亡的，在 1 个月内按原有品种和规格补种，加强养护管理。

2.4 按照植物生长特性，天气变化情况适时、适量浇水、追肥，保证植物生长正常、茂盛。一般根据需要适量施肥，不产生“缺素症”。

2.5 时常清除杂草，保持目视基本无杂草。各物种每年清界 3 次，保持绿化层次分明。

3.2.3 花坛

3.2.3.1 灌木花坛

①苗木造型优美，生长旺盛，叶色浓绿，配置合理，色彩鲜艳，完整无残缺。每年不定期进行修剪整形，做到造型美观，线条流畅。

②及时防治病虫害，保持花坛内无病虫害。

③每年松土施复合肥 3 次（每次每平方米 0.5 公斤），不产生“缺素症”。

④按照植物生长特性，天气变化情况适时适量浇水，保证植物生长正常、茂盛。

⑤花坛清洁无杂物及枯枝败叶。

⑥喷灌与养护设施完好。

⑦每 2 个月除草至少一次，保持目视基本无杂草。

⑧喷灌与养护设施基本完好。

3.2.3.2 时花花坛

①花基内泥土适宜，鲜花色彩鲜艳，图案美观清晰，线条流畅；

②花坛内无杂物及枯枝败叶，无病虫害；

③按照植物生长特性，天气变化情况适时适量浇水、追肥，保证植物生长正常、茂盛，无缺素缺水现象。

④每 2 个月除草至少一次，保持目视基本无杂草。

⑤喷灌及养护设施基本完好。

3.2.4 草坪和地被

4.1 草坪地被生长旺盛，水肥充足，色相一致，无明显枯黄叶，覆盖率达 95%以上。

4.2 草坪地被修剪及时，台湾草修剪高度保持在 8cm 左右；地毯草修剪高度保持在 10cm 左右。当草高超过 15cm 时须进行修剪。

4.3 鸢尾菊、蔓花生等地被植物高度控制在 25 公分左右，密度 95%以上。

4.4 部分地被植物（如沿阶草、玉龙草等）根据其生物性特性和生长特点实时修剪或不修剪，以保持最佳的地被景观状态。

4.5 草坪地被中的杂草防除掌握“除早、除小、除了”的原则，绿地内应做到目视基本无杂草，草坪的纯净度应达到 90%以上。

4.6 草地根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和生长情况适当浇水，保持不缺水为原则；有积水及时排除并进行积水洼地填平，达到草地平整。

4.7 草坪绿地植物根据植被生长特点适时、适量施肥，保持植物不枯黄现象，生长正常、茂盛，不产生“缺素症”。

4.8 有病虫害发生时随时喷杀防除，因病虫害发生死亡，在 1 个月内按原有品种补种。

4.9 绿地内基本整洁，无明显杂物、垃圾以及绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。

3.2.5 宿根花卉

5.1 植物生长茂盛，叶色浓绿，无缺株，无枯黄叶。

5.2 根据植物生长特性，需要修剪的植物，根据需要随时修剪。

5.3 及时防治病虫害，因病虫害发生死亡，在 1 个月内按原有品种补种。

5.4 每季度进行一次松土，施肥。随时保持土壤疏松、无板结现象。

5.5 根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和生长情况随时浇水。

3.2.6 竹类

生长茂盛，翠绿、无病虫害、无枯竹。

3.3 室内绿化管理服务细则

3.3.1 苗圃管理

（1）甲方无偿提供场地供物业公司建设苗圃，用于室内摆放植物的培育；

（2）所有为建设苗圃所需的费用均由物业公司负责；

（3）用于苗圃管理所需的水电费由甲方负责；

-
- (4) 物业公司要做好苗圃的安全生产、环境卫生等工作；
 - (5) 苗圃所培植的植物只能用于校内绿化，不得对外供应。

3.3.2 室内植物配置

- (1) 所有校内建筑物办公室内、大厅、会议室等需场所均摆放观赏性植物。
- (2) 植物的品种不少于 10 种；
- (3) 摆放在室内的植物应长势良好、有较好的观赏性；
- (4) 用于装盛植物的花盆由物业公司负责购买，需美观耐用。

3.3.3 室内植物的更换

一般摆放在室内的植物每两个月更换一次。

楼宇管理项

1. 楼宇管理服务人员构成

- 1.1 楼宇管理服务人员构成：52 人。包括：主管 2 名、楼宇管理岗 50 名。
- 1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上，并担任班长职务 2 年及以上经验；
- 1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 楼宇管理服务范围

2.1 学生公寓

包括但不限于：入住调宿退宿手续、人员物品进出登记、架空层物品摆放、宣传品张贴、水电收费、日常巡查、文化室使用、晚归登记、失物登记、跟踪维修、监管热水使用情况、公共浴室管理、安全用电检查、节能宣传、处理突发事件等。

2.2 教学楼

包括但不限于：课室开放、教学用品分发、教室内教学及照明家具等设施设备检查及报修、大件物品出入登记、日常巡查、打铃、失物登记。

2.3 图书馆及行政楼

包括但不限于：人员出入管理、楼内公共设施（水电、卫生间等）巡查及报修、大件物品出入登记、晚上楼栋关闭前关灯、关电源等。

3. 楼宇管理服务

3.1 楼宇管理服务总则

3.1.1 楼宇管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将每栋值班员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.1.2 楼管在岗人数符合要求；管理人员态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、

遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当；

3.1.3 宿舍管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，所有管理服务人员的联系方式交校方一份，以备紧急情况时能够联系到，24 小时值班不因双休与节假日而中断；

3.1.4 教学楼管理员采取每岗每日两班制，早班 6:00—15:00，中班 14:00—23:00。

3.1.5 图书馆及行政楼采取每岗每日两班制，早班 6:00—15:00，中班 14:00—23:00。

3.1.6 每个楼管岗位上应配置相应工作资料，包括但不限于：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介绍、大件物品进出登记表、人员进出登记表、日常巡查记录表、主管班长巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案等；各类档案在发生变更后，应在一个工作日内更新，并记录。

3.1.7 楼宇管理设备（包括但不限于钥匙展板、POS 机、POS 机打印机、POS 机网络线路端口等）齐全，定期维护和保证楼宇管理设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐；

3.1.8 监督并及时上报甲方以下工作，包括但不限于：维修施工队作业进度、学生晚归情况、宿舍（楼栋）安全隐患（包括空调及用电安全）等；

3.1.9 有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到；

3.1.10 水电计量表更换，需要持后勤办审批文件，方可更换。

3.2 学生公寓管理服务细则

3.2.1 水电收费管理服务

- （1）按甲方要求每月按时抄录水电表数据，交水电管理员制表；
- （2）水电数据公布后，应提醒每个宿舍在规定时间内缴费；
- （3）主管与班长跟进并督促未缴纳水电费的同学及时缴纳；
- （4）更换水电计量表应抄录新旧表底数，并及时统计报给水电管理员更新数据；
- （5）中途入住、调整、退宿，均应做好水电费的结算工作。

3.2.2 维修管理服务

- （1）登记学生报修资料，每天定时报维修跟踪员；
- （2）跟踪本栋楼宇维修完成情况，做好登记工作；
- （3）跟踪已退宿房间的维修进度，保证新入住学生能使用完好的设施设备。

3.2.3 监管热水使用情况

- （1）每日通过学生了解热水使用情况，如有异常，及时向热水公司通报；
- （2）当热水系统发生故障影响供水时，及时张贴通知；
- （3）协助维保、维修人员的工作。

3.2.4 床位管理服务

(1) 经常巡视查看床位使用情况，更新本栋宿舍人员变动情况，并于 1 个工作日内报学校职能部门；

(2) 熟悉本楼栋空房间和空床位情况；

(3) 报送床位管理相关数据；

(4) 配合学校职能部门一个学期至少一次对床位住宿情况的全面核对和检查；

3.2.5 楼宇物资管理服务

(1) 建立楼栋公共物资台账，包括：消防器材、宣传栏、宿舍家具、设备配置等；

(2) 每个月巡查一次整栋学生宿舍楼公共区域配置物资的情况并登记，如有缺失或损坏，汇总上报学校职能部门；

(3) 检查已退（含毕业、搬迁、整间退）宿舍的配备物资是否齐全、完好，统计维修物品清单，报维修部。

3.2.6 登记管理服务

(1) 人员、物品进出登记表

①非本楼人员进出，应填写人员进出登记表，查验并登记有效证件；

②大件物品进出应检查物品，并填写《大件物品进出登记表》；

③配合甲方执行大件物品进出管理制度；

(2) 工作交接本

①每天工作过程中，将已完成的工作及楼宇内情况进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班；

②楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

(3) 岗位职责表

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

(4) 巡查记录

①楼管每日巡查登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

②楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

(5) 失物登记

①记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；

②应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

(6) 晚归登记

①核对晚归学生证件，确认系本人并由其登记《晚归登记表》后，放行进入宿舍；

②定期将本月晚归记录上交甲方；

(7) 楼宇房间使用情况登记本

登记每个房间的用途及使用单位，发现改变房屋用途情况及时上报甲方；

3.2.7 其他管理服务

(1) 架空层物品摆放：保证架空层单车及其他物品的摆放规范整齐；

(2) 宣传品张贴：张贴者须持按甲方要求出具的同意文件方可张贴，指引其张贴在合理位置；

(3) 突发事件：平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

3.3 教学楼管理细则

3.3.1 课室开放管理服务

(1) 按教务处提供的课室使用情况，提前开关门，准备好课室（包括但不限于开灯、开空调、开窗等），检查课室情况，若发现异常及时处理或上报甲方，若因空调、电灯等问题无法立即解决而影响教学时，应与教务办沟通立即更换教室；

(2) 课后检查课室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、黑板清洁及课室卫生情况等；

(3) 整合及关闭空置和利用率低的教室，节约能源；

(4) 发现学生或教师有携带食物进入楼宇，应予以制止并进行公教楼管理规定宣传工作；

(5) 对于教学单位、学生社团使用课室举办讲座等活动，经相关部门批准后给予配合，及时安排；

3.3.2 大件物品出入管理服务

(1) 大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记；

(2) 配合执行甲方对大件物品进出的管理规定；

3.3.3 电铃管理服务

(1) 按教务处的时间安排，准时打铃；

(2) 考试期间，配合甲方使用手动电铃准时打铃；

3.3.4 失物登记管理服务

(1) 记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；

(2) 应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

3.3.5 工作交接本管理服务

(1) 每天工作过程中，将已完成的工作进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班；

(2) 楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

3.3.6 岗位职责表管理服务

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

3.3.7 巡查管理服务

(1) 楼管每日巡查登记，内容包括但不限于：教室内设施设备、门窗、走廊照明及地面砖、公共饮水机、教师休息室内设施设备、电梯、消防设施设备、卫生间设施、排水等；

(2) 楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

(3) 记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

(4) 主管负责将巡查情况报物业管理处、学校后勤办。

3.3.8 维修管理服务

(1) 登记报修资料；

(2) 跟踪本栋楼宇维修完成情况，做好详细维修登记记录。

3.3.9 楼宇物资管理服务

(1) 巡查并登记甲方给每间课室及教师休息室等配置物资的情况；

(2) 巡查并登记学生有丢失或故意损坏物资的情况，应教育其进行赔偿，将物资补齐。

3.3.10 突发事件管理服务

平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

3.4 图书馆及行政楼管理细则

3.4.1 房间开放管理服务

(1) 按使用要求，提前半小时开门，准备好房间（包括不仅限于开灯、开空调、开窗等），检查房间情况，若发现异常及时处理或上报甲方；

(2) 课后或下班后检查房间情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、房间卫生情况等；

(3) 关闭空置房间电源，节约能源；

3.4.2 人员进出管理

(1) 对进入楼宇的外来人员进行盘查、登记；

(2) 对进出人员的随身物品进行检查，防止危险品进入、防止偷盗行为的发生。

3.4.3 大件物品出入管理服务

(1) 大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记；

(2) 配合执行甲方对大件物品进出的管理规定；

3.4.4 失物登记管理服务

1. 记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、

发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话；

2. 应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领；

3.4.5 工作交接本管理服务

(1) 每天工作过程中，将已完成的工作进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班；

(2) 楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性；

3.4.6 岗位职责表管理服务

记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

3.4.7 巡查管理服务

(1) 楼管每日利用交班时间，早、晚关门时间进行巡查登记，内容包括但不限于：用水电设施设备状况、电梯运行状况、空调使用状况、卫生间设施、消防设施设备、天台、排水、门窗、卫生情况等；

(2) 楼管班长和主管巡查记录登记，内容包括但不限于：时间、巡查内容、巡查情况、巡查人员；

(3) 记录本岗位应清楚楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况；

(4) 主管负责将巡查情况报物业管理处、学校后勤办。

3.4.8 维修管理服务

(1) 登记报修资料；

(2) 跟踪本栋楼宇维修完成情况，建立维修记录。

3.4.9 楼宇物资管理服务

(1) 登记本栋楼宇固定资产配置情况；

(2) 发现有丢失或故意损坏物资的情况，应要求其进行赔偿，将物资补齐。

3.4.10 突发事件管理服务

平时应熟悉《楼宇管理应急工作预案》，遇到突发事件应按《楼宇管理应急工作预案》操作。

综合管理项

1. 综合管理服务人员构成

1.1 综合管理服务人员构成：11 人。包括：项目经理 1 名、综合自查服务和会议接待人员 3 名、体育设施管理人员 2 名、垃圾分类专项人员 5 人。

1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上，并担任班长职务 2 年及以上经验；

1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 综合管理服务范围

2.1 自查

包括但不限于：保洁服务、绿化养护、学生公寓管理、教学及楼宇管理、综合管理的自查情况汇报。

2.2 会议接待

包括但不限于：会议室开放、会议资料分发、会议茶水供应、会议室内电器等设施设备检查及报修、日常巡查、失物登记。

2.3 体育设施（游泳池）管理

包括但不限于：游泳池等体育设施管理、公共设施（水电、卫生间等）巡查及报修、游泳池安全管理、游泳池卫生管理等。

2.4 大型活动管理

包括但不限于：庆典服务、学生毕业、新生开学、搬迁服务等

2.5 垃圾分类专项

包括但不限于：配合学校做好垃圾分类宣传教育、分类指导、数据复核、设备清洁、分类回收等相关工作。

3. 综合管理服务

3.1 自查管理服务细则

3.1.1 自查管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和在工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将自查员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.1.2 自查管理在岗人数符合要求；管理人员态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当；

3.1.3 自查管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，所有管理服务人员的联系方式交校方一份，以备紧急情况时能够联系到，24 小时值班不因双休与节假日而中断；

3.1.4 自查管理人员制定日常巡查记录表，有完备的《自查管理工作方案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到；

3.1.5 自查管理人员每月 10 日前把上个月质检情况书面上报广东轻工职业技术学院，并配合学校做好整改工作。

3.2 会议接待服务细则

3.2.1 按南海办审批的会议室使用情况，提前开门，准备好会议室（包括但不限于开灯、开空调、开窗、检查会议设备等），检查会议室情况，若发现异常及时处理或上报南海办，若因空调、电灯等问题无法立即解决而影响会议时，应与南海办沟通立即更换会议室；

3.2.2 按照会议使用部门的要求分发会议资料，提供茶水服务；

3.2.3 会议后检查会议室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、失物登记、通知保洁人员及时清理会议室卫生等；

3.2.4; 会议接待服务员工在岗人数符合要求, 工作热情, 语言文明, 服装整齐, 在工作区域动作轻、说话轻;

3.3 体育设施（游泳池）管理细则

3.3.1 按体育部上课要求, 提前做好游泳池及周边的清洁工作, 提前开门;

3.3.2 游泳池管理服务人员采取每岗两班倒班制进行 24 小时值班, 编排管理服务人员 24 小时值班表, 所有管理服务人员的联系方式交校方一份, 以备紧急情况时能够联系到, 24 小时值班不因双休与节假日而中断;

3.3.3 游泳池管理制度和标准完善, 有完整工作签到制度和工作质量考核制度; 制定岗位职责并挂墙公布, 工作人员上班统一制服、标志明显并将值班员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3.3.4 游泳池管理人员每日进行巡查登记, 包括但不限于: 用水用电设施设备状况、卫生间设施、救生设施设备、围栏、排水、门窗、卫生情况等;

3.3.5 游泳池管理人员平时应熟悉《游泳池管理应急工作预案》, 遇到突发事件应按《游泳池管理应急工作预案》操作。

3.4 大型活动管理细则

3.4.1 按相关职能部门要求, 积极配合做好相关工作;

3.4.2 管理人员制定 24 小时值班计划, 有完备的《大型活动管理工作方案》, 并报甲方备案; 如遇突发事件, 无条件积极配合校方, 随叫随到;

3.4.3 按照学校大型活动要求, 提前做好活动场地及周边的卫生清洁, 并配合学校做好现场布置及管理工作。

4 垃圾分类专项管理细则

4.1 按照学校要求, 配合相关部门做好垃圾分类的宣传、教育和指引工作;

4.2 负责服务所在校区垃圾分类回收站的垃圾分类复核、设施设备的清理清洁工作;

4.3 配合相关部门和单位负责垃圾分类设施设备的巡查、维护和报修工作;

4.4 配合相关部门做好垃圾分类育人工作;

维修管理项

1. 维修管理服务人员构成。

1.1 维修技术队伍不少于 25 人, 其中水电维修技术人员 17 人, 土建维修技术人员 8 人。维修队伍人员须具备专业操作资格, 不少于 1 人须具有空调操作相关资格证, 不少于 1 人须具有电梯安全管理证, 并保证所定岗位有人实际在岗值勤。

1.2 主管要求有从事本行业 3 年及以上, 并担任班长职务 2 年及以上经验;

1.3 所有管理人员，应有高中及以上文化程度，年龄符合法定要求，身体健康。

2. 维修服务细则。

2.1 负责校园内供水系统的管理，包括供水管网日常巡检，加压水泵房、污水处理池设备、校内水池水泵日常管理，供水信息公布（停水公告），保证校区供水正常。

2.2 负责校园内供电系统管理，包括低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员须符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校区供电正常，并做好 IC 卡电表用户售电的管理工作。

2.3 负责校园供电的小型维修，按照学校节水节电管理办法，合理调整路灯开关时间，节能降耗，改进节能措施，为学校节约水电开支。

2.4 负责校园内供冷系统的管理操作，严格按学校规定的时间开启图书馆中央空调及其他空调确保供冷正常，为学校节约开支。执行学校节能降耗措施并定期巡查，负责做好空调使用、节能工作的书面记录及监管工作。

2.5 协助学校对电梯、高压电房设备、中央空调等设备的外包专项维保工作进行监督。

2.6 负责校园内所有电梯的日常管理、电梯故障困人的解救工作，电梯故障的报修。若发生电梯故障困人事件，物业公司专业人员须及时赶赴现场，从接到求救到赶赴到现场时间不能超过 10 分钟，并马上通知电梯维保单位进行维护维修。

2.7 负责校园内所有建筑物室内的用电设施设备、公共区域的高杆灯、照明路灯、草地灯、水泵、污水泵的管理及维修检修。

2.8 负责校园内所有排水管道的畅通，定期检查排水管是否被树根、树叶、饭堂油渣及其它垃圾堵塞，并及时疏通。

2.9 负责校内公共水电表、对外计费水电表及和粤尚德居教职工宿舍水电表的抄表登记工作。

2.10 负责学生宿舍室内物品非正常损坏的维修（指人为故意或操作不当造成的损坏）的登记及上报工作。

2.11 负责校园内办公楼、教学楼、实训楼、图书馆、教师公寓、学生宿舍、食堂等楼宇及公共区域、场所等小型维修。

2.12 主动公开 24 小时应急维修电话，主动公开维修人员照片、工号及相关信息接受师生监督。负责提供 24 小时维修保障服务，紧急报修，维修人员接报后 15 分钟内到场处理；一般小型故障 3 小时内排除，难度大及需要特殊配件的维修，及时向管理部门报告并跟师生做好解释工作，不间断维修排除。一般的日常维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或已报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修。对于保修或非物业公司承担的维修，应及时向学校相关职能部门报告并协助联系相关单位解决。

2.13 报修要建立回执制度及评价制度，维修人员在完成维修任务后，须经报修人（老师或学生）验收签名。

-
- 2.14 配合学校做好食堂备用发电机、多媒体设备等的维护和管理工
作。
- 2.15 协助学校做好节能工作，加强管理和巡视，努力降低能耗、物耗、节省费用。发现有跑、冒、漏、长明灯现象，及时采取措施，杜绝浪费。
- 2.16 其他设施设备运行管理及小型维修服务。

第六部分 投标文件格式

目录

1.	自查表	96
2.	报价表	101
3.	投标函	103
4.	资格证明文件	105
5.	财务报表	112
6.	同类项目业绩介绍	112
7.	一般商务条款偏离表	113
8.	实施计划	114
9.	唱标信封（独立封装）	116

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：广东轻工职业技术学院南海校区物业管理
服务项目

采购项目编号: GPCGD191156FG026J

(子包号)：_____

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		☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
符合性审查	1. 投标(报价)总金额是固定价且是最唯一的,未超过本项目采购预算和最高限价。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;投标人应能证明其报价合理性的。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	2.对标的服务没有报价漏项。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	3.按要求缴纳了投标保证金。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	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。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)。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	5.“★”号条款满足招标文件要求。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	6.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页
	7.如有报价修正的,投标人按规定要求书面确	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第()页

	认。	过	
	8.未出现视为投标人串标投标所列的情形。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第（ ）页
	9.投标有效期为投标截止日起不少于 90 天。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第（ ）页
	10.商务文本已提交。	☐ 通过 ☐ 不通过	见报价文件第（ ）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		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
.....		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: 广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目 采购项目编号:

GPCGD191156FG026J 子包号: _____

分项	金额
年度物业管理服务报价	¥ 元/年
三年服务总报价	大写：人民币 元（小写：¥ 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. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。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: 广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目 采购项目编号:

GPCGD191156FG026J 子包号: _____

一、服务详列							
序号	分项名称	具体服务内容	单位	数量	单价	合计(元)	备注
1							
2							
3							
合 计			数量合计:			报 价 合 计 : 元	
二、其他费用详列							
序号	分项名称	具体内容	单位	数量	单价	合计(元)	说明
4							
5							
6							
合 计			数量合计:			报 价 合 计 : 元	
四、总报价: 人民币 元。(以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符,如不一致以报价一览表为准)							

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。

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 广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目 项目的招标
[采购项目编号为：GPCGD191156FG026J]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的 广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目 招标文件的的全部内容。

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）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，就广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目项目采购[采购项目编号为
GPCGD191156FG026J]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：

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

(.....公司全称)

一、联合体各方关系

二、联合体内部有关事项约定如下:

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目部分，（乙公司全称）
负责本项目部分。

5. 联合体成员 (公司全称) 为(请填写:小型、微型)企业,将承担合同总金额 %的工作内容(联合体成员中有小型、微型企业时适用)。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

107

六、本协议书正本一式__份，随投标文件装订__份，送采购人__份，联合体成员各一份；副本一式__份，联合体成员各执__份。

甲公司全称：（盖章） 乙公司全称：（盖章） ……公司全称（盖章）
法定代表人：（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章） 法定代表人（签字或盖章）
章）

 年 月 日 年 月 日 年 月 日

注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.5.1 2017 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明

4.5.2 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)

4.5.3 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			
...			

4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1.

2.

3.

4.7 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。

4.8 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__（采购人）__的__（采购项目）__采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他__（请填写：中型、小型、微型）__企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司属于_____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

4.9 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_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

5. **财务报表**

投标供应商应根据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》（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 GPCGD191156FG026J 的广东轻工职业技术学院南海校区物业管理服务项目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. 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_____

政府采购投标（报价）担保业务办理指南

● 根据财政部进一步推广信用担保机制的精神和广东省财政厅《关于进一步推进政府采购信用担保试点工作的通知》的有关要求，在政府采购活动中引入信用担保机制，有利于降低中小企业参与政府采购的成本和风险，为中小企业提供有政策保障、便利的融资渠道，有效缓解资金短缺压力，优化中小企业发展环境。

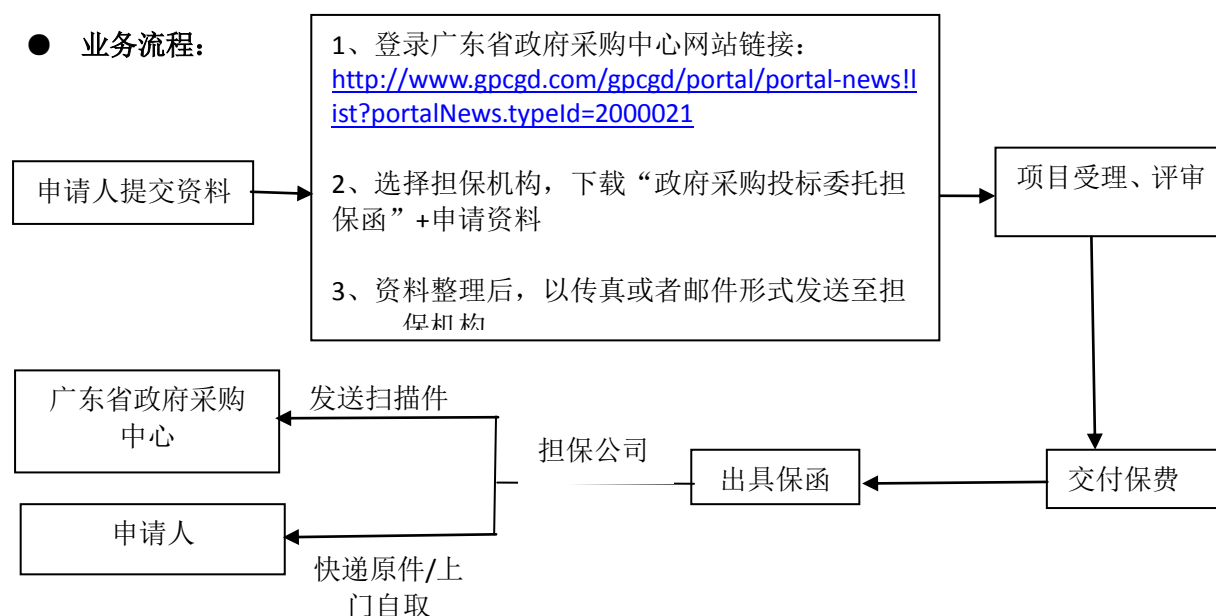
- **约定担保机构信息：**详见本中心网站；
详细链接：

<http://www.gpcgd.com/gpcgd/portal/portal-news!!list?portalNews.typeId=2000021>；

- **审批快捷：**采用“绿色审批通道”，担保公司保证**当天**完成审批并出具保函；
- **手续简便：**申请人只需向担保公司开据“政府采购投标委托函”，并将申请资料传真或发送邮箱即可进行审批，无需申请人上门提交资料；保函扫描件由担保公司发送至省政府采购中心，原件由担保公司快递给申请人或由申请人上门自取，申请人可向担保公司或向省政府采购中心咨询保函情况；
- **收费标准：**原则上不高于下述收费标准，具体收费请与各担保机构洽谈。

投标保证金额	10 万元以内	10—50 万元 (含 10 万元)	50—100 万元 (含 50 万元)	100 万元以上 (含 100 万元)
收费比率	1.5% (最低保底 300 元/笔)	1%	0.8%	0.5% (最高不超过 5 万)

● 业务流程：



● 申请人需提供资料清单

1、最新年检的营业执照复印件； 2、购买采购文件或网上报名文件凭证； 3、采购文件首页扫描件或复印件； 4、委托担保函的复印件及申请人联系方式； 5、担保费的转账凭证复印件或扫描件。

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。