

物业服务外包

公开招标文件

采购单位名称：内蒙古艺术学院

采购代理机构名称：内蒙古自治区公共资源交易中心

项目编号：NMGZC-G-F-260047

2026年02月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

第一章 投标邀请

内蒙古自治区公共资源交易中心 受 内蒙古艺术学院 委托，采用公开招标方式组织采购 物业服务外包 。欢迎符合资格条件 的投标人参加投标。

一.项目概述

- 1.名称与编号
- 项目名称： 物业服务外包
- 项目编号： NMGZC-G-F-260047
- 采购计划备案号： 内政采计划[2026]00498
- 2.内容及划分采购包情况
- 采购包1： 物业服务外包
- 采购包预算金额（元）： 4,000,000.00
- 采购包最高限价（元）： 4,000,000.00
- 报价形式： 总价

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核心 产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	新华校区物业服务	1.00	1,510,000.00	项	物业管理	否	否	否	否
2	云谷校区（一期） 物业服务	1.00	2,490,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

- 3.是否涉及本国产品
- 采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

二.投标人的资格要求

- 1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
- 2.开标后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。
- 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策，并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 4.本项目的特定资格要求：
- 采购包1： 物业服务外包
- 无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

- 详见招标公告
- 其他要求：

无

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

六.联系方式

采购代理机构名称： 内蒙古自治区公共资源交易中心

地址： 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区内蒙古呼和浩特市赛罕区敕勒川大街6号

邮编： 010055

联系人： 王旭阳

联系电话： 18686062331 质疑接收联系人： 阮佳 受理电话： 5332613

采购单位名称： 内蒙古艺术学院

地址： 内蒙古艺术学院

邮编： 010000

联系人： 柴静

联系电话： 0471-4930060

第二章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 1 包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	远程开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	采购包1：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件在投标截止时间前上传至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台。技术支持电话：400-0471-010转2键
9	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件1份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”） （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	甲方授权评标委员会（非招标采购，如谈判、磋商、协商、询价小组）按照采购文件规定的方式确定中标（成交）供应商。
11	联合体投标	采购包1：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目不收取代理服务费
14	投标保证金	不收取保证金
15	电子投标文件签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
17	投标客户端	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001
18	面向中小企业采购	采购包1： 属于专门面向中小企业采购，预留比例为100%。
19	有效投标人家数	采购包1：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名

21	中标候选人数量	采购包1：3名
22	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
23	现场踏勘	采购包1：组织现场踏勘：否
24	兼投不兼中规则	本项目可兼投1包，本项目可兼中1包
25	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
26	其他	供应商提供《中小企业声明函》的，按照招标文件规定的格式规范填写《声明函》。特别注意（不限于）以下几点：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。2、货物采购项目中，《中小企业声明函》填写货物制造商上一年度的从业人员、营业收入、资产总额数据。3、货物采购项目中，供应商提供的货物全部由中小企业制造，才能享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。4、供应商依据“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）”确定中小企业划型。

二.投标须知

1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

-投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

2.投标保证金

2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，同时允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

2.1.2投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标人在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的投标保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

2.2投标保证金的退还

投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及

时退还的除外。

未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

2.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格的；
- (2) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金的；
- (5) 在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- (6) 投标文件中提供虚假材料的；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (8) 投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；
- (9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

3.全流程电子化交易

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用CA证书在开始解密后30分钟内完成全部已招标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；
- (2) CA证书无法解密投标文件的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

3.2现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用CA证书完成全部已招标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) CA证书无法解密投标文件的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

三.说明

1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指内蒙古艺术学院。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指内蒙古自治区公共资源交易中心。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指取得与采购人签订合同资格的投标人。

5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

9.其他条款

无论中标与否，投标人递交的投标文件均不予退还。

四.招标文件的澄清或者修改

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件截止时间，更正公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

五.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3投标报价不得有选择性报价和附加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

2.5投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息生成“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

3.2出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或

撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

4.投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

5.投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6.样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

6.2开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

6.3采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六.开标、评标、中标公告、中标通知书

1.开标

1.1程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加人员对开标结果进行确认；

(5) 开标结束。

1.2疑义

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情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3备注说明

1.3.1投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2开标时,投标人使用CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA证书。

2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

2.3信用记录查询

查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)进行查询；查

询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：物业服务外包

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查投标人营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查投标人提供的2024年度经会计师事务所审计的财务审计报告或其近一年内的银行资信证明或具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的承诺书（格式自拟）。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查投标人提供的近1年内任意一个月缴纳社保和纳税的凭证或依法缴纳税收和社会保障资金的承诺书（格式自拟）（如投标人为当年成立企业或工商个体户及自然人，可根据自身情况做出承诺。）
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查投标人出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”的承诺书（格式自拟）。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查投标人参加本次投标活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
6	信用记录	开标结束后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。（本项目不接受联合体投标）

特定资格要求

采购包1：物业服务外包

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
面向中小企业情况审查	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）

3.评标

详见第五章

4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为1个工作日。

5.中标通知书

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

2.质疑

2.1投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2采购人、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，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。

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交投标人签署的授权委托书。其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。

2.5投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

3.投诉

3.1质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，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。

3.3投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 招标内容与技术要求

一.项目概况

内蒙古艺术学院云谷校区一期、新华校区两校区（以下简称两校区）物业综合服务、房屋及公共设施设备维护服务、绿化服务、公共区域保洁服务、会议服务、餐厅管理和保洁服务、公寓值班服务、多媒体教室管理和保洁服务、琴房值班服务、云谷图书馆空调维护等。

服务面积：新华校区和云谷校区的总建筑面积为191459.31平方米。1、新华校区建筑面积为50491.31平方米，其中：音乐楼6271.68平方米，教学楼一期3115.4平方米，教学楼二期7143平方米，行政楼 4335 平方米，一琴房1774.42 平方米，二琴房836.80平方米，图书馆一期 2564.92 平方米,图书馆二期4650.8平方米，演艺厅3378.32平方米，学生食堂24 61平方米，学生公寓13959.97平方米。2、云谷校区（一期）建筑面积为140968平方米，其中:行政楼5112平方米，教学主楼27247平方米，视觉传达楼36218平方米，图书馆17891平方米，风雨操场8552平方米，学生宿舍32000平方米，体育场看台2168平方米，学生食堂11780平方米。

服务内容：两校区房屋及公共设施设备日常维修、电梯年检、电梯维保、变压器维保、云谷校区图书馆中央空调日常维护；两校区绿化绿植管理服务；两校区行政楼、教学楼等场所楼内公共区域保洁和公共教室保洁；校园内环境区域的柏油路、台阶路面、人行道、广场、停车场、绿化带、操场、篮球场等公共区域保洁服务；学生公寓楼保洁和学生公寓楼管理；琴房值班服务、多媒体教室管理；两校区食堂食品安全监管、库管、物价监督和保洁、餐具清洗；学校大型活动的保障服务，会议服务；疾病防控日常消毒、“除四害”及突发事件的保障服务。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：物业服务外包

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订后3日内开始服务，服务期限为1年（12个月），服务期满后，在预算有保障的前提下，根据合同约定对服务质量、服务标准进行考核，年度综合考核合格后，合同可续签1年（12个月），最多续签两次。
2		标的提供地点	内蒙古艺术学院云谷校区、新华校区
3		合同履约期限	合同签订后3日内开始服务，服务期限为1年（12个月），服务期满后，在预算有保障的前提下，根据合同约定对服务质量、服务标准进行考核，年度综合考核合格后，合同可续签1年（12个月），最多续签两次。
4		合同履约地点	内蒙古艺术学院云谷校区、新华校区；按照技术要求和商务要求进行履约

5		验收要求	<p>一、验收要求</p> <p>由学校后勤保障处和各使用部门以季度为单位，对物业服务方案、服务流程、技术手段、服务效果、人员资质等方面进行考核验收，并形成验收报告。（一）投标人提供的服务应同时满足：1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；2.符合采购人招标文件对服务的质量要求；3.符合投标人在投标文件中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为采购人对投标人服务质量的验收依据。（二）投标人应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标文件的相关要求、投标文件及投标人承诺、声明或保证，向采购人提供相应的服务质量证明文件。投标人交付服务成果方式应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合采购人招标文件的要求，投标人在投标文件中对服务成果交付方式作出的承诺。采购人对投标人提供的服务有权进行监督，当投标人服务质量、服务内容不符合约定时，采购人有权要求投标人及时整改，对投标人拒不改正或整改不到位的，采购人有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。</p> <p>二、其他</p> <p>中标单位须接收采购单位目前在两校区内从事水电暖、管理及保洁人员若干名，中标单位须与移交人员签订用工合同，无特殊情况不得解聘或者辞退，各岗位人员月工资、社保、公积金及其他福利待遇不低于2025年12月收入 and 待遇总额。</p>
6		合同支付方式	<p>1、签订合同后，每3个月为一个支付周期。每3个月进行质量考核，根据考核情况据实结算，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>2、签订合同后，每3个月为一个支付周期。每3个月进行质量考核，根据考核情况据实结算，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>3、签订合同后，每3个月为一个支付周期。每3个月进行质量考核，根据考核情况据实结算，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p> <p>4、签订合同后，每3个月为一个支付周期。每3个月进行质量考核，根据考核情况据实结算，达到付款条件起30日，支付合同总金额的25.00%</p>
7		履约保证金	<p>需要缴纳履约保证金：缴纳</p> <p>缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险</p> <p>缴纳比例(%): 10</p> <p>缴纳说明：签订合同后3个工作日内，中标人向采购人提交政府采购合同金额10%的履约保证金，服务期满验收合格，30日内退还，中标人违约需要支付违约金或者其他原因给采购人造成损失需要赔偿的，采购人有权在履约保证金中直接扣除，扣除履约保证金后30日内中标人应当将保证金补齐。</p>

2.技术标准与要求

采购包1：物业服务外包

标的名称：新华校区物业服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、项目基本情况

(一) 物业情况

项目基本情况

名称	物业地址
内蒙古艺术学院新华校区	呼和浩特市新城区新华东街101号

(二) 进一步说明:

本招标物业服务范围不包括: :

1.几处出入口大门、建筑物及校园内的安保巡逻(重点区域24小时巡查、值守)等由保卫处管理,本次物业服务招标不包括。

(三) 物业服务范围

1.物业管理(建筑物)

名称	明细	服务内容 及标准
建筑1名称	新华音乐楼、新华教学楼一期、新华教学楼二期、新华行政楼、新华综合楼负一层、新华琴房(一琴房、二琴房)、新华图书馆一期、新华图书馆二期、新华演艺厅、新华学生食堂、新华学生公寓一、二号楼、新华学生公寓三号楼、新华学生公寓四号楼、新华学生公寓五号楼、新华学生公寓六号楼、运动场	
总面积	建筑面积(m ²)	50491.31
	需保洁面积(m ²)	15538.31
行政楼	层高	6
	卫生间(间)	12
	会议室	2
	建筑面积	4335m ²
教学楼1期	层高	5
	建筑面积	3115.4m ²

教学楼2期	层高	7	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	建筑面积	7143m ²	
教学楼1期、教 学楼2期	卫生间（间 ）	15	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
食 堂	层高	2	保洁服务、 餐厅管理服务、房屋及 公共设施设备 维护服务
	建筑面积	2461m ²	
图书馆1期	层高	8	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间 ）	12	
	建筑面积	2564.92m ²	
图书馆2期	层高	地上4层 地下1层	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间 ）	6	
	建筑面积	4650.8m ²	
一琴房	层高	4	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务、琴 房值班服务
	房间、设施 数量	41	
	卫生间（间 ）	4	
	建筑面积	1774.42m ²	
二琴房	层高	4	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务、琴 房值班服务
	房间、设施 数量	69	
	卫生间（间 ）	4	
	建筑面积	836.8m ²	
音乐楼	层高	6	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间 ）	8	
	建筑面积	6271.68m ²	

学生公寓1、2号楼	层高	6	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务、公寓管理服务
	建筑面积	4935m ²	
学生公寓3、4号楼	层高	4	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务、公寓管理服务
	建筑面积	2942m ²	
学生公寓5号楼	层高	4	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务、公寓管理服务
	建筑面积	1611m ²	
学生公寓6号楼	层高	6	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务、公寓管理服务
	建筑面积	4471.97m ²	
演艺厅	层高	2	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务
	卫生间（间）	2	
	建筑面积	3378.32m ²	
公共教室	房间、设施数量	79	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务
多媒体教室管理	房间、设施数量	5	多媒体教室管理服务
电梯系统	设备数量	2	房屋及公共设施设备维护服务
高压维保	房间、设施数量	1	房屋及公共设施设备维护服务
室外面积		23224.6m ²	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务

绿化	6000m ²	保洁服务、 绿化服务
.....		

二、对物业公司的要求

(一) 人员配置要求

根据项目服务相关需求，配置人员内蒙古艺术学院新华校区46人。

部门职能	岗位	所需人数	岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求
管理	★项目经理	1	年龄55周岁（含）以下；提供劳动合同；专科及以上文化程度；具备1年以上高校（普通高等院校、职业院校等高等教育院校）物业服务经验且提供用户单位出具的服务证明材料（体现项目经理姓名并加盖用户单位公章）；提供物业管理项目经理岗位证书。
	项目副经理	1	年龄55周岁（含）以下；提供劳动合同，专科及以上文化程度，提供物业管理项目经理岗位证书。
房屋及公共设施设备维护服务	水暖维修工	3	年龄55周岁（含）以下，男性，负责五小维修中日常水龙头维修、暖道巡检、暖气片维修、管道防冻维护，配合应急抢修中的暖网更换任务，教室宿舍水暖管道巡检等水暖保障；提供水暖相关技能等级证书上岗
	★电工	3	年龄55周岁（含）以下，男性，负责五小维修中日常校区开关插座更换、高压配电房运维、变压器检修、大型用电设备（如空调、演出灯光）电路保障、教室宿舍电源巡检、小型电路故障处理等零星维修；提供特种作业操作证-高压电工作业或特种作业操作证-低压电工作业上岗

保洁服务	楼内公共区域、公共教室保洁人员	18	<p>新华音乐楼3人；新华教学楼一期2人；新华教学楼二期3人；新华行政楼2人；新华综合楼负一层1人；新华琴房2人；新华图书馆一期2人；新华图书馆二期3人；新华学生公寓一、二号楼1人；新华学生公寓三号楼1人；新华学生公寓四号楼1人；新华学生公寓五号楼1人；新华学生公寓六号楼1人；新华演艺厅1人。</p> <p>保洁服务人员,60周岁（含）以下，掌握保洁基本常识。</p>
	外保洁人员	1	<p>男性，60周岁（含）以下，掌握保洁基本常识。</p>
餐厅管理服务	食品安全监管员	1	<p>55周岁（含）以下，负责审核食材采购资质与质量，监督烹饪加工规范，落实食品留样与溯源；排查食安隐患，处置突发食安事件；组织从业人员培训，完善台账管理，全程保障师生饮食安全合规。提供有效期内健康证。提供具备相应食品安全管理知识和技能的证书。</p>
	库管员	1	<p>55周岁（含）以下，负责食材入库管理：每日对接3-5家供应商，完成米、面、油、蔬菜、肉类等食材验收，核对检疫证明及新鲜度，登记溯源台账，杜绝不合格食材流入后厨。</p> <p>库存管控：管理餐厅配套库房，建立食材分类台账，设置最低库存预警（如米面油储备不低于7天用量），每月完成盘点，避免食材积压变质或短缺。</p> <p>物资发放：根据后厨三餐用料计划，精准发放食材及保洁耗材（洗洁精、消毒液等），记录发放明细，控制食材损耗率。</p> <p>仓储维护：负责库房通风、防潮、防虫，定期清理过期物资，保障仓储环境符合食品安全标准。提供有效期内健康证。</p>

	餐具清洁、保洁	4	保洁服务人员,60周岁（含）以下，掌握保洁基本常识。
绿化服务	绿化人员	1	年龄60周岁（含）以下，掌握绿化施工基本常识，具备绿化施工实操经验和能力。
公共区域值守	学生公寓楼值班	8	年龄55周岁（含）以下，值班人员必须24小时值班，随叫随到，熟悉值班区域的实际情况。了解学生在楼内的动态情况。具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。
	多媒体教室管理	1	年龄55周岁（含）以下，原则上应具有本行业工作经验，熟练掌握本行业的安全操作规程，熟悉行业要求、标准及相关法律法规。身体健康，人品端正，作风正派，具备较强的集体主义观念，具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。
	琴房值班	2	年龄55周岁（含）以下，值班人员必须24小时值班，随叫随到，熟悉值班区域的实际情况。了解师生琴房使用情况。熟悉本行业要求、标准及相关法律法规。具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。
	演艺厅夜间值班员	1	年龄55周岁（含）以下，熟悉本行业要求、标准及相关法律法规。具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。

（二）对人员的基本要求：

- 1.物业公司定期对员工进行岗位培训，不断提高员工服务技能；人员有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性。
- 2.所有员工均不得从事为学院服务以外的其他工作，无违法犯罪记录和不良嗜好。
- 3.企业有健全的企业管理制度及完整可行的物业考核办法。

（三）综合服务要求

- 1.有团队精神,服从指挥安排,能按时完成学院（甲方）的整改要求和意见，发现工作范围内存在的问题并能及时进行处理与报告。
- 2.做到四个熟知，即熟知重点要害部位、熟知重点特殊人员、熟知重要事项、熟知岗位职责。
- 3.坚守岗位，恪尽职守，不离岗串岗，不闲聊，不做与工作无关的事。
- 4.明辨是非，保持警惕，遇到复杂问题，多思多想，对周边情况仔细观察。
- 5.遵守制度，坚持原则，机智灵活，注意工作方式方法。
- 6.仪态端正，着装整洁，精神饱满，态度和气，言语文明，处事公平合理。

7.树立尊师重教、服务教学科研理念，按照服务对象实际需求提供相应的物业服务。

8.极端天气及突发情况下积极配合学院开展相应工作。

三、物业管理服务内容及标准

物业服务外包包括物业综合服务、房屋及公共设施设备维护服务、绿化服务、保洁服务、餐厅管理服务、公寓管理服务、多媒体教室管理服务、琴房值班服务等。

(一) 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定半年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		(2) 严格执行学院的各项规章制度和有关规定
		(3) 严格按照学院提出的服务标准和要求以及各岗位职责执行。
		(4) 建立健全各类应急预案，及时处理各类突发事件。
		(5) 接受学院师生以及各级主管部门的监督和检查，及时整改存在的问题。
		(6) 提供优质、高效的物业管理服务，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障教学、科研、师生生活顺利进行。
		(7) 定期对员工进行培训和考核，提高员工的业务水平和服务意识。
		(8) 制定节能管理方案，在日常服务保障中须加强管理，降低能源资源消耗,及时关闭不用的电源和设备；严禁保洁员长流水冲洗墩布、便池；绿化用水应采取集约化、定量化、精细化模式，科学合理用水用能，倡导绿色节能校园。
		(9) 制定安全管理运行方案，按照《中华人民共和国安全生产法》中“三个必须”（管业务必须管安全、管行业必须管安全、管生产经营必须管安全）的相关要求，就消防、环保、疾控以及人员稳定等方面安全事项及责任予以明确。
		(10) 严禁将任何商业性的广告、设施、活动引入校园。
		(11) 严禁收取学生任何费用。
		(12) 信息化建设要求：中标人需提供成熟的信息化服务系统或平台，包含：1.综合巡检系统；2.设施设备远程监控管理系统；3.维修维保管理系统；4.学生公寓管理系统；5.房屋设备管理系统；6.餐饮安全管理和财务管理系统；7.库房管理系统实现智能化、信息化管理，须经采购人认可后方可投入使用。

			(13) 寒暑假期间正常提供物业服务。
	2	服务人员要求	<p>(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。</p> <p>(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求投标人进行调换。如因投标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</p> <p>(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。</p> <p>(6) 所有工作人员须熟悉相关法律法规、无不良记录。具备健康证明，无证不得上岗。</p> <p>(7) 中标人需在合同签订后确定各岗位工作人员，并将工作人员身份证明等相关信息提交采购人备案。未经采购人同意，不得随意调整人员岗位；如确需变动，须提前15个工作日向采购人提交书面申请，经批准后方可实施。</p>
	3	思想政治教育	<p>(1) 建立思想政治教育相关管理制度。</p> <p>(2) 根据采购人要求工作岗位的服务人员签订有效协议。协议应当向采购人报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展1次对服务人员进行思想政治教育的培训，提高服务人员思想政治意识。新入职员工应当接受思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订协议方可上岗。</p> <p>(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。</p>
			<p>(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。</p>

				<p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑤绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。⑦服务人员档案：中标人提供所有服务人员身份信息、工作情况、签到情况记录（含中期离职人员情况）。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，中标人不得擅自留存。采购人按政府采购相关规定存档。</p>
		4	档案管理	
		5	服务改进	<p>(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
		6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。</p>
				<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。</p>

7	应急保障预案	(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。
		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
8	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：物业综合服务方案、房屋及公共设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、餐厅管理服务方案、公寓管理服务方案、多媒体教室管理服务方案、琴房值班服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	(1) 设置24小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

(二) 物业综合服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务团队组建与管理	1.设立专属项目经理1名，具备1年及以上高校物业服务经验，持有物业管理项目经理相关证书；2.各服务板块配备专职主管，团队人员持证上岗率100%（如电工证、水暖工证等）；3.建立完善的员工培训体系，每月至少开展1次高校物业服务专项培训。
2	制度建设与档案管理	1.提交完整的服务方案，含岗位责任制、应急预案等20项以上制度；2.建立房屋、设施设备、会议服务等电子及纸质档案，档案完整率100%，更新及时（变更后24小时内）；3.每月向招标人提交服务月报，每半年提交半年度服务总结。

3	客户服务与沟通协调	1.设立24小时服务热线，来电响应时间≤5分钟，一般问题处理反馈时间≤2小时，复杂问题≤24小时并明确解决方案；2.每月组织1次与师生代表的沟通会，及时处理意见建议，处理率100%；3.投诉处理满意率≥95%。
4	应急管理与安全保障	1.制定火灾、防汛、停电、设备故障等10类以上应急预案，每半年组织1次应急演练；2.配合招标人开展安全检查，隐患整改率100%；3.服务期内无重大安全责任事故。

(三) 房屋及公共设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1、房屋本体维护	房屋结构及外观维护	1.每周巡查教学楼、公寓等房屋主体结构，每月巡查外立面，记录完整；2.墙面、地面、天花板出现破损、渗漏等问题，一般性维修≤3天完成，大修项目及时报备并制定维修计划；3.房屋公共区域标识清晰、完好，损坏后24小时内更换。4、每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
	门窗及配件维护	1.每月检查门窗、玻璃、锁具等配件，完好率≥98%；2.故障报修后，紧急情况（如门锁损坏、玻璃破损）≤2小时响应并处理，一般情况≤1个工作日修复；3. 门窗开启灵活，密封良好，无变形、锈蚀。3、通道、楼梯、等设施的完好和正常使用。
	屋面及防水维护	1.每季度检查屋面防水层、排水口，雨季前专项排查；2.发现渗漏问题，24小时内赶赴现场处理，小面积维修≤3天，大面积维修≤7天并做好防护措施；3.排水通畅，无积水现象。
2、		（1）每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

			其他设施维护	其他设施	(2) 每年至少开展1次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
					(3) 路面状态良好，地漏及下水管路通畅不堵塞。
					(4) 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。
			3、装饰装修监督管理	装饰装修监督管理	(1) 装饰装修前，投标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
					(2) 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
					(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
			4、标识标牌	标识标牌	(1)标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》(GB/T 10001.1)的相关要求，消防安全标识符合《安全标志及其使用导则》、《消防安全标志 第1部分:标志》的相关要求。
					(2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
				基本要求	1.重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。2.具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。3.各项维修记录、台账完整、规范。4.每日检查负责区域内门窗、照明工具、开关、插座、水龙头等破损情况，发现及时维修或更换。5.校园内墙皮脱落、台阶、地面塌陷、路面、道牙破损应及时维修。6.接到报修，15分钟内到达现场提供维修服务。

5、
公共
设施
设备
维护

给排水系统维护	1. 每日巡查水泵房、水箱、管网等,每周记录运行参数;2. 供水压力稳定,水质符合国家标准,管网漏损率 $\leq 2\%$;3. 故障报修后,停水问题 ≤ 4 小时解决,排水堵塞 ≤ 2 小时疏通,维修完成率100%。
供电及照明系统维护	1. 高压配电房24小时值班,每日巡查,低压配电设施每周巡查,记录完整;2. 公共区域照明灯具完好率 $\geq 98\%$,故障后 ≤ 24 小时更换;3. 停电前提前48小时通知招标人及师生,应急供电设备(如发电机)可在15分钟内启动。
暖通及空调系统维护	1. 供暖季前1个月完成系统检修、打压,确保正常供暖;2. 空调设备每年清洗、维护2次,运行故障率 $\leq 3\%$;3. 温度控制:冬季室内温度 $\geq 18^{\circ}\text{C}$,夏季 $\leq 26^{\circ}\text{C}$,报修后故障处理 ≤ 24 小时。
电梯及其他设施维护	1. 电梯委托具备资质的专业维保单位维护,按规定检测维保并做好维护记录,按照采购人要求进行公示,年检合格率100%;2. 电梯故障响应时间 ≤ 15 分钟,困人救援 ≤ 30 分钟;3. 健身器材、垃圾桶等公共设施每周检查,损坏后 ≤ 1 个工作日修复或更换。
消防系统维护	1. 协助采购人确保消防设施的维修维护管理,工作符合《建筑消防设施的维护管理》相关要求,配合采购人开展合规性自查;2. 协助采购人巡查消火栓箱、防火门、灭火器、应急照明、安全疏散指示标志等设施,重点核查外观完好性、摆放规范性,发现运行异常(如无法正常启用、配件缺失等)第一时间反馈采购人;3. 巡查中发现核心设备启动异常、系统运行故障等情况时,立即反馈采购人,并配合开展应急处置及专业维保衔接工作。
弱电系统	1. 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081)的相关要求。2. 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常,有故障及时排除。

	照明系统	1.外观整洁无缺损、无松落。2.更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。 3.每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。
--	------	--

(四) 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1、 日常 养护 管理	草坪养护	1. 春夏季(4-9月)每2周修剪1次,秋冬季(10-3月)每月修剪1次,高度控制在5-8cm; 2. 每月浇水2-3次(根据天气调整),保持土壤湿润,无干旱枯萎;3. 杂草清除及时,杂草率 $\leq 5\%$,每年施肥2次,病虫害防治及时,防治率 $\geq 95\%$ 。
	灌木及花卉养护	1. 每季度修剪1次,保持造型美观,无徒长枝、病弱枝;2. 花期前后各施肥1次,浇水及时,花卉盛开率 $\geq 90\%$;3. 病虫害防治每月1次,发生后24小时内处理,植株完好率 $\geq 98\%$ 。
	乔木养护	1. 每年冬季(11月)进行涂白、修剪,春季(4月)清理枯枝;2. 干旱季节每月浇水1次,施肥每年1次;3. 防风固沙,高大乔木设立支撑,无倒伏风险,病虫害防治率 $\geq 95\%$ 。
	绿化设施及环境维护	1. 绿化区域内围栏、警示牌、灌溉设施完好率 $\geq 98\%$,损坏后24小时内修复;2. 及时清理绿化垃圾,做到“日产日清”,无堆积;3. 雨季及时排涝,避免植被积水烂根。
2、 专项 养护 及应 急处 理	季节性养护	1. 冬季(11月-次年3月)对不耐寒植被进行包裹防寒,成活率 $\geq 98\%$;2. 春季(3-4月)完成植被补栽,补栽成活率 $\geq 95\%$;3. 秋季(9-10月)清理落叶,集中处理,无焚烧现象。
	应急处理	1. 遭遇大风、暴雨等极端天气后,2小时内赶赴现场清理倒伏植被、修复设施;2. 病虫害大规模爆发时,4小时内制定防治方案并实施,控制扩散。

(五) 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1、公共区域保洁	地面及走廊保洁	1. 教学楼、办公楼:每日清扫2次,拖拭1次,楼梯扶手每2小时擦拭1次,地面无垃圾、污渍、积水,光洁如新;2. 公共道路:每日清扫1次,重点区域(如校门口、食堂周边)每日清扫2次,果皮箱每2小时清理1次,无垃圾堆积;3. 卫生间:每1小时巡查清洁1次,做到无异味、无污垢、无积水,卫生纸、洗手液及时补充。
	墙面及公共设施保洁	1. 墙面、天花板每月除尘1次,无蛛网、污渍,涂鸦、张贴物24小时内清除;2. 电梯轿厢:每日擦拭2次,消毒1次,镜面光亮,按键无污渍;3. 宣传栏、指示牌、座椅等每日擦拭1次,无灰尘、污垢。
	垃圾清运及处理	1. 实行垃圾分类管理,垃圾中转站每日清运2次,做到“日产日清”,无异味、无渗液;2. 垃圾桶、垃圾房每日清洗1次,每周消毒2次;3. 建筑垃圾单独堆放,及时联系清运,堆放时间不超过24小时。
	专项清洁	1. 每周进行1次公共区域全面消毒(含教室、会议室、卫生间),疫情等特殊时期按招标人要求增加频次;2. 每月对下水道、排水沟进行1次疏通,避免堵塞;3. 雨雪天气及时清扫道路、楼梯积雪积冰,铺设防滑垫,设立警示标识。
	教学科研区域保洁	1. 教室:课后30分钟内清理完毕,桌面无杂物、粉笔灰,黑板擦拭干净,座椅摆放整齐;2. 实验室、琴房等特殊场所:按招标人要求进行清洁,避免损坏设备,清洁工具专用,防止交叉污染。
	公寓及餐厅周边保洁	1. 学生公寓楼道每日清扫1次,楼梯扶手每日擦拭1次,公共洗衣房、活动室每日清洁1次;2. 餐厅周边:每日清扫3次,餐后1小时内清理完毕,无食物残渣、油污,排水沟每日疏通1次。
2、特殊区域保洁		

3、 楼宇 保洁 服务	楼宇保洁	<p>1. 负责楼宇内卫生的清扫、垃圾清运，每天至少清扫2次，并全天保持楼宇内卫生整洁、空气清新。2. 楼宇大厅、公共区域、学术报告厅、音乐厅、接待室、会议室、篮球馆等场所：（1）地面、桌面（2）学术报告厅和会议室的讲台、黑板，（3）护栏、扶手，（4）墙壁、踢脚线、柱子，（5）垃圾箱、指示牌、安全出口、开关面板，（6）消防设备（含消防栓、灭火器、手动报警装置、火灾显示器、烟感器），（7）玻璃门窗、窗台，（8）木门、防火门、强弱电井门，（9）暖气片、水管，（10）天花板、吊顶，（11）照明灯具等，以上各公共区域必须做到光亮、无尘、无弃物，无污迹、无脱落。3. 各楼层楼梯间的（1）地面，（2）护栏、扶手，（3）墙壁、踢脚线，（4）指示牌、安全出口、灯具、开关面板，（5）防火门（6）玻璃窗户、窗台，（7）暖气片、水管等，以上公共区域必须做到光亮、无尘、无污迹、洁净、无弃。4. 卫生间、开水间、储物间的（1）地面，（2）墙壁，（3）洗手池、台面、水龙头、镜子，（4）厕间隔板、脚踏阀，（5）垃圾桶，（6）玻璃窗户、窗台，（7）暖气片、水管，（8）大便池、小便池、墩布池，（9）木门、金属件，（10）开水器、饮水机，（11）天花板、照明灯具、排风扇等，以上公共区域必须做到无尘、光亮、无弃物、无污迹。5. 梯间的（1）电梯轿厢内地面、轿厢壁、门、按键盘、轿厢顶、制度牌、照明灯具（2）电梯轿厢外各层电梯门、按键盘、指示牌、电梯槽，（3）轿厢壁（清洗上不锈钢保护油）1次/月。以上区域必须做到（洁净、光亮、无尘、无污渍）6. 地下一层、阳台、楼顶、楼体周围环境卫生：（1）地面、墙面、指示牌，（2）消防设备、管道、设备间，（3）木门、防火门，（4）步梯间、电梯间及走廊，（5）楼体周围环境包括：台阶外1米、洒水外1米、台阶扶手、护栏、采光井玻璃，（6）阳台、楼顶、平台、天井等，以上公共区域必须做到无垃圾，干净，整洁、无污迹、无弃物、无杂草。7. 捡拾遗失物品应登记备案、完好交还失主；发现火情、治安事件、嫌疑人员、可疑现象、水暖跑冒、燃气泄漏等紧急情况，应及时上报并协助处理。</p>
----------------------	------	---

4、 室外 保洁 服务	室外保洁	<p>1. 负责校园内卫生的清扫、垃圾清运，每天至少清扫2次，并全天保持整洁，楼宇内无老鼠、蟑螂、蚊、虫等。</p> <p>2. 地面、路面机械化作业率85%以上，合理安排清扫时间，作业过程中应控制扬尘和噪音污染，对于浮尘污染严重的路面应采取有效措施控制浮尘并进行彻底清扫。</p> <p>3. 保证责任区内桌、凳（椅）干净整洁、无污物，宣传广告栏、标识牌等干净整洁。每天必须在规定的时间内将责任区清扫干净，同时还必须坚持日常7小时巡视保洁工作。</p> <p>4. 保证责任区内地面干净整洁、人行道无杂草，草坪无垃圾、无白色污染、果皮箱外表整洁、辖区内无小招贴小广告。校园内、各楼内卫生间门帘及公共区域标识醒目、设计优雅、安排合理、质地优良。</p> <p>5. 负责校园的文化设施设备的管理，营造良好的校园文化氛围，包含对学校各类校园文化装饰物、标牌按时进行清洗及维护。</p> <p>6. 每学期各楼宇的外墙和玻璃进行一次彻底清洗、深度清洁；楼宇二层以下的外墙玻璃时刻保持洁净。</p> <p>7. 清扫的杂物垃圾必须运到指定的垃圾场，严禁任意乱倒，并负责做好树叶、树枝等堆放场地的消防安全。负责校园内各类杂物的清理、生活垃圾的二次转运。</p> <p>8. 及时清扫道路积水；冬季，以雪为令，雪停24小时内完成校园内主干道路、主要人行通道的清扫，并做好台阶坡道的防滑工作。</p>
----------------------	------	--

（六）会议服务

序号	服务内容	服务标准
1、会前 筹备服 务	会议场地布置	<p>1. 按会议要求提前2小时完成场地布置, 包括桌椅摆放（误差$\leq 2\text{cm}$）、台签制作摆放（准确无误）、横幅悬挂(平整牢固);</p> <p>2. 调试音响、投影、灯光等设备, 确保音质清晰、画面稳定、灯光适宜;</p> <p>3. 准备纸笔、饮用水、茶歇等物资, 摆放整齐, 数量充足（比参会人数多10%）。</p>
	人员接待准备	<p>1. 重要会议安排礼仪人员, 提前30分钟到岗, 熟悉参会人员信息;</p> <p>2. 准备引导标识, 明确会议地点、卫生间等位置;</p> <p>3. 协助招标人完成参会人员签到、资料分发工作, 资料分发准确率100%。</p>

	应急物资准备	1. 配备备用麦克风、电池、投影线缆等设备, 以及急救包、纸巾等物资;2. 提前检查消防设施, 确保通道畅通, 制定设备故障应急预案。
2、会中服务	现场服务保障	1. 会议期间安排专人全程值守, 随时响应需求, 服务人员着装统一、举止得体; 2. 每30分钟巡查1次茶歇区, 及时补充物资, 清理垃圾;3. 设备出现故障时, 响应时间≤5分钟, 一般故障修复≤10分钟。
	临时需求处理	1. 及时处理参会人员提出的临时需求(如增加座椅、调整温度等), 处理响应时间≤3分钟;2. 协助做好会议记录、拍照等辅助工作(按招标人要求)。
3、会后服务	场地清理与物资回收	1. 会议结束后30分钟内完成场地清理, 桌椅归位, 垃圾清运, 地面、桌面无杂物;2. 回收剩余物资、设备, 分类整理, 妥善保管, 丢失损坏率为0;3. 关闭设备电源、门窗, 做好安全检查。
	服务总结与反馈	1. 每次会议后提交服务总结, 记录会议基本情况、服务过程及问题处理情况;2. 收集参会人员及招标人意见, 及时改进服务。

(七) 餐厅管理服务

序号	服务内容	服务标准
1、食品安全管理	食材采购与储存	1. 严把进货渠道关。不得采购来路不明的食品, 采购员必须采购通过学校招标的中标单位食材, 可以从多家中标单位中任意选购, 并建立进货登记制度。食材供应商具备合法资质, 建立采购台账, 索证索票齐全, 采购记录保存≥6个月;2. 食材新鲜, 符合食品安全标准, 无过期、变质、假冒伪劣产品;3. 食材分类储存, 生熟分开, 冷藏冷冻温度达标(冷藏0-4℃, 冷冻≤-18℃), 储存环境整洁。
	加工制作管理	1. 从业人员持有效健康证上岗, 每年体检1次, 着装统一、整洁, 操作时戴口罩、手套;2. 食品加工做到生熟分开、荤素分开, 加工工具专用, 每餐对工具进行消毒;3. 菜品烹饪熟透, 中心温度≥70℃, 剩余饭菜冷藏保存≤24小时, 加热时中心温度≥70℃。

				餐具消毒与环境卫生	1. 餐具清洗消毒流程规范,采用“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”,消毒合格率100%;2. 餐厅前厅、后厨每日清洁2次,每周大扫除1次,地面、墙面、灶台无油污、垃圾;3. 每日对餐厅进行消毒,通风良好,无异味,蝇虫防治措施到位。
				菜品供应与质量	1.食堂供应的膳食应注意营养搭配,保持食材新鲜,营养均衡。严禁给师生供应腐烂、变质、过期食品;新鲜的瓜果蔬菜必须要认真清洗;严防食物中毒。2、菜品分量充足,口味稳定,温度适宜(热菜 $\geq 60^{\circ}\text{C}$,凉菜 $\leq 10^{\circ}\text{C}$);3. 明码标价,价格合理,无哄抬物价现象。
				服务接待	1. 服务人员着装统一,态度热情,文明用语,主动解答师生咨询;2. 就餐高峰期增派人手,减少排队时间,单次排队时间 ≤ 15 分钟;3. 及时处理就餐投诉,响应时间 ≤ 5 分钟,处理满意率 $\geq 95\%$ 。3、按照食品监督要求,制定各项管理制度,确保学生和教职工的食品安全和就餐需求
				成本与物价监管	1. 建立完善的成本核算体系,每月向招标人提交经营报表;2. 收费系统准确无误,每日对账,账款相符;3. 接受招标人财务监管,配合审计工作。
				特殊餐饮服务	1. 为少数民族师生提供符合其饮食习惯的菜品,设立专门窗口;2. 可提供会议餐、活动餐等定制服务,提前24小时接受预订,按时送达,质量达标。
		3、	专项服		

务	从业人员管理	<p>1.定期开展食品安全、服务礼仪培训，每月至少1次；</p> <p>2. 建立从业人员档案,记录基本信息、培训情况、健康状况等。</p> <p>3、按照相关法律做好食品安全管理工作，依据市场监督管理局要求，申领《食品卫生许可证》，并每年进行一次年审。</p> <p>4、食品安全监管员组织拟定食品安全管理制度，督促落实食品安全责任制，从业人员健康管理、供货者管理、进货查验、生产经营过程控制、安全自查、食品安全信息追溯建设、投诉举报处理等食品安全方面的责任要求。</p> <p>5、库管员负责食材入库管理食材验收、登记溯源台账、管理餐厅配套库房，建立食材分类台账、物资发放记录发放明细、仓储维护保障仓储环境符合食品安全标准。</p> <p>6、物价监管员负责档口价格核算：每月完成餐厅档口成本核算（食材成本、人力成本、能耗成本等），制定指导价格，限定档口利润率；</p> <p>票据管理：负责发票开具、保管，采购合同、付款凭证等财务资料的整理归档。</p>
---	--------	--

(八) 公寓管理服务

序号	服务内容	服务标准
1、安全管理服务	出入管理	<p>1. 公寓楼实行24小时值班制度,新华校区值班员工作时间两班倒，上一天休一天（上24小时休24小时）无节假日等特殊情况，寒暑假正常上班，值班期间不脱岗、不迟到不早退、不做与本职工作无关的事情，值班人员做好出入登记，外来人员进入需经住宿师生确认并登记,禁止无关人员进入；</p> <p>2. 每晚23:00至次日6:00实行宵禁管理，晚归学生登记备案，及时联系辅导员；</p> <p>3. 禁止携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入公寓，每日巡查排查。</p>
	消防安全管理	<p>1. 每周检查消防设施(灭火器、消防栓等),确保完好有效,记录完整；</p> <p>2. 保持疏散通道畅通,无杂物堆放，禁止私拉乱接电线、使用违规电器，发现后立即处理并登记。</p>
	财产安全管理	<p>1. 每日巡查公寓楼公共区域,及时发现安全隐患并处理；</p> <p>2. 接到师生财产安全求助时,响应时间≤5分钟,协助联系保卫部门,做好记录；</p> <p>3. 服务期内公寓楼无重大财产安全责任事故。</p>

2、 日常管理服务	住宿管理	1. 协助招标人完成学生入住、退宿手续办理,建立住宿档案,档案完整率100%;2. 每月检查住宿情况,规范作息,制止违规行为,处理率100%;3. 及时调解住宿矛盾,调解成功率≥95%。
	设施维护与报修	1. 每周检查公寓内家具、门窗、水电设施等,记录完好情况;2. 师生报修后,响应时间≤30分钟,一般性维修≤1个工作日完成,复杂维修≤3个工作日并告知进度;3. 维修合格率100%,师生满意度≥95%。
	环境卫生管理	1. 公寓楼道、楼梯、公共卫生间每日清扫2次,拖拭1次,无垃圾、污渍、异味;2. 垃圾桶每日清运2次,每周消毒1次;3. 每月对公寓公共区域进行1次全面消毒,疫情等特殊时期按要求增加频次。
3、 专项服务	生活服务保障	1. 设立服务台,提供针线包、应急药品、雨伞等便民物资;2. 协助代收快递、信件,及时通知师生领取,错发漏发率为0;3. 关注特殊学生(如生病、残疾学生)需求,提供必要帮助。
	文化建设服务	1. 配合招标人开展公寓文化活动,如“文明宿舍”评比等;2. 维护公寓公共区域文化宣传栏,每月更新1次内容;3. 营造整洁、和谐、文明的住宿氛围。

(九) 垃圾清运服务

序号	服务内容	服务标准
1	垃圾清运服务	1. 楼宇门前垃圾桶实行袋装化,保洁人员每天定时将垃圾袋装好后运送至指定垃圾排放点,并负责校区垃圾外运工作,务必做到校区内生活垃圾日产日清。2. 楼宇门前收集垃圾时要做到车走场清、地面洁净。3. 垃圾桶及周边要保持整洁、卫生,无污水、无散落垃圾、无老鼠苍蝇蚊虫、无异常气味等。

(十) 琴房管理服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	琴房管理	<p>1.按规定时间开放琴房门，不得迟到早退。</p> <p>2.认真做好值班记录，处理突发事件。</p> <p>3.严格按照各琴房定员名单用琴房卡，检查和制止学生乱串琴房。</p> <p>4.按照琴房管理制度，无琴卡者不准进入琴房。上课和练琴时不准会客。</p> <p>5.负责琴房系统的简单维护与保养，检查琴房系统的日常运行情况及记录，平时教师和学生琴房卡的补录工作。</p> <p>6.上班时间：7：30-12：00，下午：14：20-21：30，夜间：21：30-22：30。制止外来人员进入琴房。</p> <p>7.负责开关照明电闸，并对琴房物品和设施进行维护和登记。</p> <p>8.琴房关闭时，要认真检查门窗，关水、关电、锁门。注意防火、防盗，并认真如实填写当日值班记录。定期检查安全消防设施，做好琴房的安防保卫工作。</p> <p>9.保证琴房的正常秩序，对违反琴房使用规定的行为要及时予以纠正。</p>
---	------	---

(十一) 多媒体教室管理服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	多媒体教室管理	<p>1.要有高度的责任心，保证教学活动正常进行，认真做好多媒体教室的使用记录，每月向教务处统计报告一次。</p> <p>2.积极配合各教学单位开展多媒体教学，并提供多媒体技术服务，以优化教学手段，提高教学质量。树立服务意识，积极热情接待广大多媒体教室使用教师，做到既方便教师，又做好管理。</p> <p>3.上班时间：上午8:00-12:15，下午13:15-18:15。晚上如有各种讲座及学生活动，按照申请单位安排的时间做好值班保障；周六、日有课上班，保证日常教学正常进行。上课前30分钟必须到岗，上课前10分钟必须做好所有多媒体教室的准备工作，能够指导教师正确地使用多媒体设备，防止因操作不当造成设备损坏，及时处理教师使用多媒体教室过程中出现的故障。</p> <p>4.负责多媒体教室及监控室的监控和管理，以及软、硬件维护。下课后认真检查设备，保证设备正常完好。定期检查和维护设备，发现故障立即排除或上报教务处，保证设备正常运行。</p> <p>5.定期检查安全消防设施，做好多媒体教室的安防保卫工作。</p>
---	---------	--

四、验收标准与要求

1.考核办法

（一）年度（12个月）考核：每月考核得分平均值

（二）每月考核结果作为当月物业服务费支付的重要依据，五项考核中有两项低于70分即为总体考核不合格。

（三）年度（12个月）最终考核结果作为是否签订下一半年度合同的重要依据，若年度（12个月）考核综合评分低于85分，将不再续签下一半年度服务合同。

（四）服务质量分为优、良、差三个等级。考核分数 ≥ 85 分为优； $70 \leq \text{考核分数} < 85$ 分为良；考核分数 < 70 分为差。五项月度考核结果全部为优，全额支付本月物业服务费用；五项月度考核结果中有两项为良，扣减当月物业管理服务费的5%；五项月度考核结果中有两项为差，扣减当月物业管理服务费的10%。若连续两个月度考核评价为差，则扣减当月物业管理费的20%并解除合同。

2.验收标准

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
	1	楼内走廊、楼梯等公共区域保持干净、光亮、整洁、无杂物。一处不达标扣0.5分。	10	

室内保洁	2	楼内公共区域玻璃、门窗、窗台保持干净、无尘土。一处不达标扣0.5分。	5	
	3	楼内卫生间、开水间、储物间、洗衣间、洗漱间、晾衣间：空气清新，大小便池无烟头、杂物，厕纸篓及时倾倒，墙壁、地面、门窗、窗台、玻璃、镜子保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	10	
	4	楼内大厅等公共区域地面、墙裙、宣传栏、垃圾箱保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	10	
	5	保持楼内公共区域地面无垃圾、无废弃物。一处不达标扣0.5分。	10	
	6	清洁用具摆放整齐有序，清洁车、洗地车等设备按指定地点存放保管。一处不达标扣0.5分。	5	
	7	楼内垃圾做到日产日清，垃圾桶光亮整洁、无异味。一处不达标扣0.5分。	10	
室外与绿化带保洁	8	室外公共区域地面干净整洁、无废弃物、白色垃圾，遇雨雪天气及时清扫，辖区内无小广告。校园内标识标牌、文化设施、休闲设施（桌、椅）等干净整洁，无污渍。一处不达标扣0.5分。	15	
	9	垃圾袋装化，做到日产日清。垃圾桶外表光亮、无外溢，垃圾桶周边干净、无污渍。一处不达标扣0.5分。	10	
	10	做好相关服务区域的绿化养护工作，不得出现枯萎、荒漠、虫害现象。草坪、树坑、绿化带内无垃圾、废纸，产生的死树、落叶、树枝、草屑等杂物及时倾倒。一处不达标扣0.5分。	15	
合计			100	

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
	1	依据市场监督管理局要求，申领《食品卫生许可证》，并每年进行一次年审，一处不达标扣1分。	2	

餐饮服务

2	监督所有从业人员必须持证上岗（健康证、技术等级证），并且在上班期间按规定穿工衣，佩戴工帽、口罩。一处不达标扣1分。	2	
3	严把进货渠道，不得采购来路不明的食品，库管员必须确保食材采购为学校中标单位食材，并完成当日登记台账，一处不达标扣2分。	4	
4	严禁给师生提供腐烂、变质、过期食品，新鲜瓜果蔬菜认真清洗干净，一处不达标扣2分。	8	
5	保持食堂内外环境卫生干净整洁，采取“三防”“四定”办法，一处不达标扣1分。	7	
6	每餐必须对餐具进行清洗消毒，食品用具、餐具实行“四过关”，即：一洗、二刷、三冲、四消毒，一处不达标扣1分。	4	
7	操作间、餐厅做到每天清洗、擦扫；每周大扫除，油烟机、操作台、墙壁、地面保持清洁、无污垢，一处不达标扣1分。	8	
8	库房内存放的食品要分类，隔墙离地，专人保管，负责人定时检查，一处不达标扣1分。	4	
9	库房应当干燥、通风，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，贮存食品的容器必须安全、无害，一处不达标扣2分。	16	
10	建立健全食品安全管理档案，督促相关从业人员做好食品原料进货台账、餐饮器具消毒记录、餐厨废弃物处理记录、食品添加剂使用记录、食品留样记录、员工晨检记录、员工培训记录，日常收尾记录，一处不达标扣2分。	16	
11	工作人员要认真做好防盗、防火、防毒、用电、用气安全，不准撕拉、乱接电源；开油锅人员不得随便离开，电器、制冷设备应有专人管理，一处不达标扣1分。	10	

12	操作间内炊事人员工衣整洁、统一，操作期间佩戴口罩、手套、发网，一处不达标扣1分。	5	
13	所售饭菜必须在规定时间内按要求明码标价，一处不达标扣2分。	4	
14	操作间内，严格按照“四化问题”和“6T管理”制度执行，一处不达标扣1分	10	
合计			100

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
维修服务	1	墙面破损，室内及屋顶漏水，瓷砖空鼓、破损等要及时进行维修，保障其使用功能。保持校园内路面的平整，无坑洼、无破损，发现问题及时修复。每项不达标扣1分。	15	
	2	电工、水暖工需按规定足额配置，严格执行值班制度，违反其中任意一项，本项不得分。	15	
	3	定期检查上下水管道，及时清掏污水井、化粪池、隔油池、雨水井等，避免堵、漏、跑、冒现象发生。每项不达标扣1分。	20	
	4	巡查物业服务区域内灭火器材、消防管道等消防设施设备，对每日巡检结果进行记录，发现消防隐患及时上报相关负责人。每项不达标扣1分。	20	
	5	做好变压器和电梯维保、检测，及时排除故障，确保正常运行。每项不达标扣1分。及时检查配电箱、变压器及其它配电设施的运行情况。保障室外照明，配电设施设备的安全平稳运行。每项不达标扣1分。	15	
	6	遇突发紧急性维修项目（如：下水堵塞、供水系统维修、暖气漏水、室内线路故障等）接到保修10分钟内到达现场进行维修，小型维修项目立即完成，不过夜。每项不达标扣1分。	15	
合计				100

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
公寓值班服务	1	人员配置必须达到规定人数，严格执行值班规定。	15	
	2	做好学生公寓楼内的值班工作，值班期间不脱岗、不迟到、不早退、不做与本职工作无关的事情。一项不达标扣1分。做好值班记录和交接班工作，按时交接班，若因有事外出，与负责人请假。一项不达标扣1分。	10	
	3	大件物品出楼要登记核实，闲杂人员不得进入学生公寓，对来访人员办理登记手续。一项不达标扣1分。	15	
	4	做好学生公寓防火工作。严查学生在宿舍内使用电热毯及电炉等违禁电器情况，发现不安全因素迅速处理及时上报。一项不达标扣1分。	20	
	5	负责学生公寓楼内水、电、暖、通讯、网络及其他设施设备的报修工作。一项不达标扣1分。	20	
	6	文明服务、不得与学生发生正面冲突。一项不达标扣1分。	20	
合计			100	

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
琴房管理	1	按规定时间开放琴房门，不得迟到早退，认真做好值班记录。如遇突发事件及时处理。一处不达标扣1分。	10	
	2	严格按照琴房定员名单使用琴房卡，按照琴房管理制度，无琴卡者不准进入琴房，检查和制止学生乱窜琴房现象，上课和练琴时不准会客。保证琴房的正常秩序，对违反琴房规定的行为要及时予以纠正。一处不达标扣1分。	15	
	3	负责琴房系统的简单维护与保养，检查琴房系统的日常运行情况并做好记录，负责平时教师和学生琴房卡的补录工作。一处不达标扣1分。	15	

	4	负责开关照明电闸，并对琴房物品和设施进行检查登记。琴房关闭时，要认真检查门窗，关水、关电、锁门。注意防火、防盗。定期检查安全消防设施，做好琴房的安防工作。一处不达标扣1分。	15	
多媒体教室管理	5	做好多媒体教室的使用记录，积极配合各教学单位开展多媒体教学，每月向教务处统计报告一次。一处不达标扣1分。	15	
	6	上课前30分钟必须到岗，上课前10分钟必须做好所有多媒体教室的准备工作，能够指导教师正确使用多媒体设备，及时处理使用多媒体设备过程中出现的故障。如晚上有各种讲座及学生活动或周六、日有课，按照申请单位安排的时间做好值班保障，保证日常教学正常进行。一处不达标扣1分。	15	
	7	负责多媒体教室及监控室的监控和管理，下课后认真检查设备，保证设备正常完好。定期检查和维护设备，发现故障立即排除或上报教务处，保证设备正常运行。一处不达标扣1分。	15	
合计			100	

四、下列费用均由物业公司承担，需包含在投标报价内。

本项目为固定总价包干模式，投标人报价应包含完成本招标文件所有服务内容及标准所需的全部费用，招标人不再另行支付任何费用。供应商需承担的费用具体如下，所有费用均需符合国家及内蒙古自治区相关收费标准及财务规定：

1.固定支出费用包含以下内容：

(1) 工作人员的人员工资、社会保险费、公积金、加班费用、工作服及劳保用品、福利费用、员工体检费等。

(2) 特种设备维保费用：电梯年检维保费用、高压配电设施维修费用。

(3) 工具设备费用：维修工具费；绿化设备购置及维护费用、保洁工具费；投标人为完成服务配置的各类设备（如扫雪车、修剪机等）费用。

(4) 物料及耗材费用：维修物料费：房屋及公共设施设备维修所需材料500元以下（含）/次费用；保洁物料费：保洁用清洁剂、消毒剂、垃圾袋等耗材费用；办公用品费用：服务过程中所需办公文具、打印耗材等费用。

(5) 专项服务及检测费用：1.环境检测费用：给排水系统水质检测费用（每半年度2次，包括自来水、所有电热水器）；2.保洁专项费用：垃圾清运费用（含6万元新城区统

	<p>一收取城镇垃圾处理费、建筑垃圾处理费13000元/年）、外围玻璃清擦费用、污水井清理费用；3. 其他专项费用：绿化养护所需苗木、肥料、药剂等物料费用；</p> <p>（6）运营管理费、按规定提取的三项经费、法定税金。</p> <p>五、中标人需提供除投标客户端以外的分项报价表，分项报价表包括但不限于以下内容：（1）人员工资:根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》内政办发2025)40号)文件规定的，人员工资不低于呼和浩特市一类地区月最低标准2380元/人/月)。（2）社会保险费：中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款，为人员购买社会保险。（3）固定支出费用：电梯年检维保费用、高压配电设施维修费用、水质检测费用、垃圾转清运费用（含6万元新城区统一收取城镇垃圾处理费、建筑垃圾处理费13000元/年）、外围玻璃清擦费用、污水井清理费用。（4）加班费用、工作服及劳保用品、福利费用、员工体检费等相关法律法规规定其它用</p>
打“★"号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。	

标的名称：云谷校区（一期）物业服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标																	
		<div>一、项目基本情况</div> <div>（一）物业情况</div> <div>项目基本情况</div> <table><tr><td>名称</td><td>明细</td></tr><tr><td>内蒙古艺术学院云谷校区（一期）</td><td>呼和浩特市和林格尔新区云谷大道（云谷校区）</td></tr></table> <div>（二）进一步说明：</div> <div>本招标物业服务范围不包括：</div> <div>1.几处出入口大门、建筑物及校园内的安保巡逻（重点区域24小时巡查、值守）等由保卫处管理，本次物业服务招标不包括。</div> <div>（三）物业服务范围</div> <div>1.物业管理（建筑物）</div> <table><tr><td>名称</td><td>明细</td><td>服务内容及标准</td></tr><tr><td>建筑1名称</td><td>云谷行政楼、云谷教学主楼、云谷视觉传达楼、云谷图书馆、云谷风雨操场、云谷学生宿舍、云谷体育场看台、云谷学生食堂、运动场</td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">总面积</td><td>建筑面积（㎡）</td><td>140968</td></tr><tr><td>需保洁面积（㎡）</td><td>55565.68</td></tr><tr><td></td><td>房屋及公共设施设备维护服务、保洁服务</td></tr></table>	名称	明细	内蒙古艺术学院云谷校区（一期）	呼和浩特市和林格尔新区云谷大道（云谷校区）	名称	明细	服务内容及标准	建筑1名称	云谷行政楼、云谷教学主楼、云谷视觉传达楼、云谷图书馆、云谷风雨操场、云谷学生宿舍、云谷体育场看台、云谷学生食堂、运动场		总面积	建筑面积（㎡）	140968	需保洁面积（㎡）	55565.68		房屋及公共设施设备维护服务、保洁服务
名称	明细																		
内蒙古艺术学院云谷校区（一期）	呼和浩特市和林格尔新区云谷大道（云谷校区）																		
名称	明细	服务内容及标准																	
建筑1名称	云谷行政楼、云谷教学主楼、云谷视觉传达楼、云谷图书馆、云谷风雨操场、云谷学生宿舍、云谷体育场看台、云谷学生食堂、运动场																		
总面积	建筑面积（㎡）	140968																	
	需保洁面积（㎡）	55565.68																	
		房屋及公共设施设备维护服务、保洁服务																	

行政楼	层高	3	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务、会 议服务
	办公室	7	
	会议室	4	
	卫生间（间）	6	
	建筑面积	5112m ²	
云谷教学主楼	层高	5	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务、多 媒体教室管 理服务
	教室	51	
	卫生间（间）	36	
	建筑面积	27247m ²	
云谷视觉传达 楼	层高	5	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间）	40	
	建筑面积	36218m ²	
云谷图书馆	层高	4	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间）	21	
	建筑面积	17891m ²	
云谷风雨操场	层高	篮球场2层 多功能4层	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	卫生间（间）	10	
	建筑面积	8552m ²	
云谷学生宿舍	层高	6	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务、公 寓管理服务
	房间、设施数量	582	
	卫生间（间）	43	
	建筑面积	32000m ²	
云谷体育场看 台	层高	2	保洁服务、 房屋及公共 设施设备维 护服务
	房间、设施数量	41	
	卫生间（间）	5	
	建筑面积	2168m ²	
云谷学生食堂	层高	3	保洁服务、 餐厅管理服 务、房屋及 公共设施设 备维护服务
	房间、设施数量	69	
	建筑面积	11780m ²	
	建筑面积	3378.32m ²	
污水井	设施数量	179	保洁服务

电梯系统	设备数量	18	房屋及公共设施设备维护服务
高压维保	房间、设施数量	3	房屋及公共设施设备维护服务
室外面积		28000m ²	保洁服务、房屋及公共设施设备维护服务
绿化		79713m ²	保洁服务、绿化服务
.....			

二、对物业公司的要求

(一) 人员配置要求

根据项目服务相关需求，配置人员内蒙古艺术学院云谷校区（一期）73人。

部门职能	岗位	所需人数	岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求
管理	★项目经理	1	年龄55周岁（含）以下；提供劳动合同；专科及以上文化程度；具备1年以上高校（普通高等院校、职业院校等高等教育院校）物业服务经验且提供用户单位出具的服务证明材料（体现项目经理姓名并加盖用户单位公章）；提供物业管理项目经理岗位证书。
	项目副经理	1	年龄55周岁（含）以下；提供劳动合同，专科及以上文化程度，提供物业管理项目经理岗位证书。
房屋及公共设施设备维	水暖维修工	5	年龄55周岁（含）以下，男性，负责五小维修中日常水龙头维修、暖道巡检、暖气片维修、管道防冻维护，配合应急抢修中的暖网更换任务，教室宿舍水暖管道巡检等水暖保障；提供水暖相关技能等级证书上岗

			护服务	★电工	6	年龄55周岁（含）以下，男性，负责五小维修中日常校区开关插座更换、高压配电房运维、变压器检修、大型用电设备（如空调、演出灯光）电路保障、教室宿舍电源巡检、小型电路故障处理等零星维修；提供特种作业操作证-高压电工作业或特种作业操作证-低压电工作业上岗证
			楼内公共区域、公共教室保洁人员	30	云谷行政楼2人；云谷教学主楼5人；云谷视觉传达楼9人；云谷图书馆2人；云谷学生宿舍8人；云谷风雨操场、云谷体育场看台2人、公共教室保洁2人。 保洁服务人员,60周岁（含）以下，掌握保洁基本常识。	
					外保洁人员	3
			食品安全监管员	1	55周岁（含）以下，负责审核食材采购资质与质量，监督烹饪加工规范，落实食品留样与溯源；排查食安隐患，处置突发食安事件；组织从业人员培训，完善台账管理，全程保障师生饮食安全合规。提供有效期内健康证。提供具备相应食品安全管理知识和技能的证书。	

餐厅管理服务	库管员	1	<p>55周岁（含）以下，负责食材入库管理：每日对接3-5家供应商，完成米、面、油、蔬菜、肉类等食材验收，核对检疫证明及新鲜度，登记溯源台账，杜绝不合格食材流入后厨。</p> <p>库存管控：管理餐厅配套库房，建立食材分类台账，设置最低库存预警（如米面油储备不低于7天用量），每月完成盘点，避免食材积压变质或缺。</p> <p>物资发放：根据后厨三餐用料计划，精准发放食材及保洁耗材（洗洁精、消毒液等），记录发放明细，控制食材损耗率。</p> <p>仓储维护：负责库房通风、防潮、防虫，定期清理过期物资，保障仓储环境符合食品安全标准。提供有效期内健康证。</p>
	物价监管员	1	<p>55周岁（含）以下，负责档口价格核算：每月完成餐厅档口成本核算（食材成本、人力成本、能耗成本等），制定指导价格，限定档口利润率；票据管理：负责发票开具、保管，采购合同、付款凭证等财务资料的整理归档；提供有效期内健康证。提供会计专业技术资格证书。</p>
	餐具清洁、保洁	8	<p>保洁服务人员,60周岁（含）以下，掌握保洁基本常识，可以熟练操作洗碗机等设备。</p>
	绿化技术人员	1	<p>年龄60周岁（含）以下，园林绿化相关专业优先；1年以上绿化养护经验，熟悉植物养护、病虫害防治，能操作绿化机具，统筹校园绿化维护。</p>
	绿化工人	5	<p>年龄60周岁（含）以下，掌握绿化施工基本常识，具备绿化施工实操经验和能力。</p>

公共区域值守	学生公寓楼值班	6	年龄55周岁（含）以下，值班人员必须24小时值班，随叫随到，熟悉值班区域的实际情况。了解学生在楼内的动态情况。具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。
	多媒体教室管理	2	年龄55周岁（含）以下，原则上应具有本行业工作经验，熟练掌握本行业的安全操作规程，熟悉行业要求、标准及相关法律法规。身体健康，人品端正，作风正派，具备较强的集体主义观念，具有较强的责任心、服务意识和沟通能力。
会议服务	会议服务人员	1	年龄50周岁（含）以下，形象好气质佳、普通话标准、具有较强的服务意识和亲和力、必要的会议礼仪。配合学院会议安排，熟悉会场布置、礼仪接待及会务保障流程。
	图书馆空调设备维护人员	1	男性，年龄50周岁（含）以下，机电相关专业优先；1年以上设施维保管理经验，熟练操作维护设备。

（二）对人员的基本要求：

- 1.物业公司定期对员工进行岗位培训，不断提高员工服务技能；人员有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性。
- 2.所有员工均不得从事为学院服务以外的其他工作，无违法犯罪记录和不良嗜好。
- 3.企业有健全的企业管理制度及完整可行的物业考核办法。

（三）综合服务要求

- 1.有团队精神,服从指挥安排,能按时完成学院（甲方）的整改要求和意见，发现工作范围内存在的问题并能及时进行处理与报告。
- 2.做到四个熟知，即熟知重点要害部位、熟知重点特殊人员、熟知重要事项、熟知岗位职责。
- 3.坚守岗位，恪尽职守，不离岗串岗，不闲聊，不做与工作无关的事。
- 4.明辨是非，保持警惕，遇到复杂问题，多思多想，对周边情况仔细观察。
- 5.遵守制度，坚持原则，机智灵活，注意工作方式方法。
- 6.仪态端正，着装整洁，精神饱满，态度和气，言语文明，处事公平合理。
- 7.树立尊师重教、服务教学科研理念，按照服务对象实际需求提供相应的物业服务。
- 8.极端天气及突发情况下积极配合学院开展相应工作。

三、物业管理服务内容及标准

物业服务外包包括物业综合服务、房屋及公共设施设备维护服务、绿化服务、保洁服务、会议服务、餐厅管理服务、公寓管理服务、多媒体教室管理服务等。

（一）基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定半年度管理目标, 明确责任分工, 并制定配套实施方案。
		(2) 严格执行学院的各项规章制度和有关规定
		(3) 严格按照学院提出的服务标准和要求以及各岗位职责执行。
		(4) 建立健全各类应急预案, 及时处理各类突发事件。
		(5) 接受学院师生以及各级主管部门的监督和检查, 及时整改存在的问题。
		(6) 提供优质、高效的物业管理服务, 营造安全、绿色、和谐的校园环境, 保障教学、科研、师生生活顺利进行。
		(7) 定期对员工进行培训和考核, 提高员工的业务水平和服务意识。
		(8) 制定节能管理方案, 在日常服务保障中须加强管理, 降低能源资源消耗, 及时关闭不用的电源和设备; 严禁保洁员长流水冲洗墩布、便池; 绿化用水应采取集约化、定量化、精细化模式, 科学合理用水用能, 倡导绿色节能校园。
		(9) 制定安全管理运行方案, 按照《中华人民共和国安全生产法》中“三个必须”(管业务必须管安全、管行业必须管安全、管生产经营必须管安全)的相关要求, 就消防、环保、疾控以及人员稳定等方面安全事项及责任予以明确。
		(10) 严禁将任何商业性的广告、设施、活动引入校园。
		(11) 严禁收取学生任何费用。
		(12) 信息化建设要求: 中标人需提供成熟的信息化服务系统或平台, 包含: 1.综合巡检系统; 2.设施设备远程监控管理系统; 3.维修维保管理系统; 4.学生公寓管理系统; 5.房屋设备管理系统; 6.餐饮安全管理和财务管理系统; 7.库房管理系统实现智能化、信息化管理, 须经采购人认可后方可投入使用。
		(13) 寒暑假期间正常提供物业服务。
		(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训, 并进行适当形式的考核。
		(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。

			2	服务人员要求	(3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。
					(4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求投标人进行调换。如因投标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。
					(5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
					(6) 所有工作人员须熟悉相关法律法规、无不良记录。具备健康证明，无证不得上岗。
			3	思想政治教育	(1) 建立思想政治教育相关管理制度。
					(2) 根据采购人要求工作岗位的服务人员签订有效协议。协议应当向采购人报备。
					(3) 每季度至少开展1次对服务人员进行思想政治教育的培训，提高服务人员思想政治意识。新入职员工应当接受思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订协议方可上岗。
					(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
			4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
					(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑤绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。⑦服务人员档案：中标人提供所有服务人员身份信息、工作情况、签到情况记录（含中期离职人员情况）。
					(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

			(4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。
	5	服务改进	<p>(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>(3) 需整改问题及时整改完成。</p>
	6	重大活动后勤保障	<p>(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。</p> <p>(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。</p> <p>(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。</p>
	7	应急保障预案	<p>(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。</p> <p>(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。</p> <p>(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际情况相结合。</p> <p>(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知采购人购置齐全, 确保能够随时正常使用。</p>
			<p>(1) 制定工作制度, 主要包括: 人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。</p>

8	服务方案及工作制度	(2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案, 主要包括: 物业综合服务方案、房屋及公共设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、会议服务方案、餐厅管理服务方案、公寓管理服务方案、多媒体教室管理服务方案等。
9	服务热线及紧急维修	(1) 设置24小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当15分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。

(二) 物业综合服务

序号	服务内容	服务标准
1	服务团队组建与管理	1.设立专属项目经理1名, 具备1年及以上高校物业服务经验, 持有物业管理项目经理相关证书; 2.各服务板块配备专职主管, 团队人员持证上岗率100% (如电工证、水暖工证等); 3.建立完善的员工培训体系, 每月至少开展1次高校物业服务专项培训。
2	制度建设与档案管理	1.提交完整的服务方案, 含岗位责任制、应急预案等20项以上制度; 2.建立房屋、设施设备、会议服务等电子及纸质档案, 档案完整率100%, 更新及时 (变更后24小时内); 3.每月向招标人提交服务月报, 每半年提交半年度服务总结。
3	客户服务与沟通协调	1.设立24小时服务热线, 来电响应时间≤5分钟, 一般问题处理反馈时间≤2小时, 复杂问题≤24小时并明确解决方案; 2.每月组织1次与师生代表的沟通会, 及时处理意见建议, 处理率100%; 3.投诉处理满意率≥95%。
4	应急管理与安全保障	1.制定火灾、防汛、停电、设备故障等10类以上应急预案, 每半年组织1次应急演练; 2.配合招标人开展安全检查, 隐患整改率100%; 3.服务期内无重大安全责任事故。

(三) 房屋及公共设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1、房屋本体维护	房屋结构及外观维护	1. 每周巡查教学楼、公寓等房屋主体结构, 每月巡查外立面, 记录完整;2. 墙面、地面、天花板出现破损、渗漏等问题, 一般性维修≤3天完成, 大修项目及时报备并制定维修计划;3. 房屋公共区域标识清晰、完好, 损坏后24小时内更换。4、每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、散水、空调室外机支撑构件等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
	门窗及配件维护	1. 每月检查门窗、玻璃、锁具等配件, 完好率≥98%;2. 故障报修后, 紧急情况(如门锁损坏、玻璃破损) ≤2小时响应并处理, 一般情况≤1个工作日修复;3. 门窗开启灵活, 密封良好, 无变形、锈蚀。3、通道、楼梯、等设施的完好和正常使用。
	屋面及防水维护	1. 每季度检查屋面防水层、排水口, 雨季前专项排查;2. 发现渗漏问题, 24小时内赶赴现场处理, 小面积维修≤3天, 大面积维修≤7天并做好防护措施;3. 排水通畅, 无积水现象。
2、其他设施维护	其他设施	(1) 每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每年至少开展1次防雷装置检测, 发现失效, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 路面状态良好, 地漏及下水管路通畅不堵塞。
		(4) 接到采购人家具报修服务后, 及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修, 及时对保修期外的家具进行维修。

3、 装饰 装修 监督 管理	装饰装修 监督管理	(1) 装饰装修前, 投标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议, 告知装饰装修须知, 并对装饰装修过程进行管理服务。
		(2) 根据协议内容, 做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		(3) 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理, 发现问题及时上报, 确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
4、 标识 标牌	标识标牌	(1) 标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分: 通用符号》(GB/T 1 0001.1) 的相关要求, 消防安全标识符合《安全标志及其使用导则》、《消防安全标志 第1部分: 标志》的相关要求。
		(2) 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。
	基本要求	1.重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检1次。2.具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所(含有限空间), 温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。3.各项维修记录、台账完整、规范。4.每日检查负责区域内门窗、照明工具、开关、插座、水龙头等破损情况, 发现及时维修或更换。5.校园内墙皮脱落、台阶、地面塌陷、路面、道牙破损应及时维修。6.接到报修, 15分钟内到达现场提供维修服务。
	给排水系统维护	1. 每日巡查水泵房、水箱、管网等, 每周记录运行参数;2. 供水压力稳定, 水质符合国家标准, 管网漏损率 $\leq 2\%$;3. 故障报修后, 停水问题 ≤ 4 小时解决, 排水堵塞 ≤ 2 小时疏通, 维修完成率100%。

5、
公共
设施
设备
维护

供电及照明系统维护	1. 高压配电房24小时值班, 每日巡查, 低压配电设施每周巡查, 记录完整;2. 公共区域照明灯具完好率 $\geq 98\%$, 故障后 ≤ 24 小时更换;3. 停电前提前48小时通知招标人及师生, 应急供电设备(如发电机)可在15分钟内启动。
暖通及空调系统维护	1. 供暖季前1个月完成系统检修、打压, 确保正常供暖;2. 图书馆空调设备和教室、会议室空调, 每年清洗、维护2次, 运行故障率 $\leq 3\%$;3. 温度控制: 冬季室内温度 $\geq 18^{\circ}\text{C}$, 夏季 $\leq 26^{\circ}\text{C}$, 报修后故障处理 ≤ 24 小时。
电梯及其他设施维护	1. 电梯委托具备资质的专业维保单位维护, 按规定检测维保并做好维护记录, 按照采购人要求进行公示, 年检合格率100%;2. 电梯故障响应时间 ≤ 15 分钟, 困人救援 ≤ 30 分钟; 3. 健身器材、垃圾桶等公共设施每周检查, 损坏后 ≤ 1 个工作日修复或更换。
消防系统维护	1. 协助采购人确保消防设施的维修维护管理, 工作符合《建筑消防设施的维护管理》相关要求, 配合采购人开展合规性自查;2. 协助采购人巡查消火栓箱、防火门、灭火器、应急照明、安全疏散指示标志等设施, 重点核查外观完好性、摆放规范性, 发现运行异常(如无法正常启用、配件缺失等)第一时间反馈采购人;3. 巡查中发现核心设备启动异常、系统运行故障等情况时, 立即反馈采购人, 并配合开展应急处置及专业维保衔接工作。
弱电系统	1.安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081)的相关要求。2.保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常, 有故障及时排除。
照明系统	1.外观整洁无缺损、无松落。2.更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。3.每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。

(四) 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1、 日常 养护 管理	草坪养护	1. 春夏季(4-9月)每2周修剪1次, 秋冬季(10-3月) 每月修剪1次, 高度控制在5-8cm; 2. 每月浇水2-3次(根据天气调整), 保持土壤湿润, 无干旱枯萎;3. 杂草清除及时, 杂草率 $\leq 5\%$, 每年施肥2次, 病虫害防治及时, 防治率 $\geq 95\%$ 。
	灌木及花卉养护	1. 每季度修剪1次, 保持造型美观, 无徒长枝、病弱枝;2. 花期前后各施肥1次, 浇水及时, 花卉盛开率 $\geq 90\%$;3. 病虫害防治每月1次, 发生后24小时内处理, 植株完好率 $\geq 98\%$ 。
	乔木养护	1. 每年冬季(11月)进行涂白、修剪, 春季(4月)清理枯枝;2. 干旱季节每月浇水1次, 施肥每年1次;3. 防风固沙, 高大乔木设立支撑, 无倒伏风险, 病虫害防治率 $\geq 95\%$ 。
	绿化设施及环境维护	1. 绿化区域内围栏、警示牌、灌溉设施完好率 $\geq 98\%$, 损坏后24小时内修复;2. 及时清理绿化垃圾, 做到“日产日清”, 无堆积; 3. 雨季及时排涝, 避免植被积水烂根。
2、 专项 养护 及应 急处 理	季节性养护	1. 冬季(11月-次年3月)对不耐寒植被进行包裹防寒, 成活率 $\geq 98\%$;2. 春季(3-4月)完成植被补栽, 补栽成活率 $\geq 95\%$; 3. 秋季(9-10月)清理落叶, 集中处理, 无焚烧现象。
	应急处理	1. 遭遇大风、暴雨等极端天气后, 2小时内赶赴现场清理倒伏植被、修复设施;2. 病虫害大规模爆发时, 4小时内制定防治方案并实施, 控制扩散。

(五) 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1、公共区域保洁	地面及走廊保洁	1. 教学楼、办公楼:每日清扫2次,拖拭1次,楼梯扶手每2小时擦拭1次,地面无垃圾、污渍、积水,光洁如新;2. 公共道路:每日清扫1次,重点区域(如校门口、食堂周边)每日清扫2次,果皮箱每2小时清理1次,无垃圾堆积;3. 卫生间:每1小时巡查清洁1次,做到无异味、无污垢、无积水,卫生纸、洗手液及时补充。
	墙面及公共设施保洁	1. 墙面、天花板每月除尘1次,无蛛网、污渍,涂鸦、张贴物24小时内清除;2. 电梯轿厢:每日擦拭2次,消毒1次,镜面光亮,按键无污渍;3. 宣传栏、指示牌、座椅等每日擦拭1次,无灰尘、污垢。
	垃圾清运及处理	1. 实行垃圾分类管理,垃圾中转站每日清运2次,做到“日产日清”,无异味、无渗液;2. 垃圾桶、垃圾房每日清洗1次,每周消毒2次;3. 建筑垃圾单独堆放,及时联系清运,堆放时间不超过24小时。
	专项清洁	1. 每周进行1次公共区域全面消毒(含教室、会议室、卫生间),疫情等特殊时期按招标人要求增加频次;2. 每月对下水道、排水沟进行1次疏通,避免堵塞;3. 雨雪天气及时清扫道路、楼梯积雪积冰,铺设防滑垫,设立警示标识。
	教学科研区域保洁	1. 教室:课后30分钟内清理完毕,桌面无杂物、粉笔灰,黑板擦拭干净,座椅摆放整齐;2. 实验室、琴房等特殊场所:按招标人要求进行清洁,避免损坏设备,清洁工具专用,防止交叉污染。
	公寓及餐厅周边保洁	1. 学生公寓楼道每日清扫1次,楼梯扶手每日擦拭1次,公共洗衣房、活动室每日清洁1次;2. 餐厅周边:每日清扫3次,餐后1小时内清理完毕,无食物残渣、油污,排水沟每日疏通1次。
2、特殊区域保洁		

			<p>1. 负责楼宇内卫生的清扫、垃圾清运，每天至少清扫2次，并全天保持楼宇内卫生整洁、空气清新。2 . 楼宇大厅、公共区域、学术报告厅、音乐厅、接待室、会议室、篮球馆等场所：（1）地面、桌面（2）学术报告厅和会议室的讲台、黑板，（3）护栏、扶手，（4）墙壁、踢脚线、柱子，（5）垃圾箱、指示牌、安全出口、开关面板，（6）消防设备（含消防栓、灭火器、手动报警装置、火灾显示器、烟感器），（7）玻璃门窗、窗台，（8）木门、防火门、强弱电井门，（9）暖气片、水管，（10）天花板、吊顶，（11）照明灯具等，以上各公共区域必须做到光亮、无尘、无弃物，无污迹、无脱落。3 . 各楼层步梯间的（1）地面，（2）护栏、扶手，（3）墙壁、踢脚线，（4）指示牌、安全出口、灯具、开关面板，（5）防火门（6）玻璃窗户、窗台，（7）暖气片、水管等，以上公共区域必须做到光亮、无尘、无污迹、洁净、无弃。4. 卫生间、开水间、储物间的（1）地面，（2）墙壁，（3）洗手池、台面、水龙头、镜子，（4）厕间隔板、脚踏阀，（5）垃圾桶，（6）玻璃窗户、窗台，（7）暖气片、水管，（8）大便池、小便池、墩布池，（9）木门、金属件，（10）开水器、饮水机，（11）天花板、照明灯具、排风扇等，以上公共区域必须做到无尘、光亮、无弃物、无污迹。5. 梯间的（1）电梯轿厢内地面、轿厢壁、门、按键盘、轿厢顶、制度牌、照明灯具（2）电梯轿厢外各层电梯门、按键盘、指示牌、电梯槽，（3）轿厢壁（清洗上不锈钢保护油）1次/月。以上区域必须做到（洁净、光亮、无尘、无污渍）6. 地下一层、阳台、楼顶、楼体周围环境卫生：（1）地面、墙面、指示牌，（2）消防设备、管道、设备间，（3）木门、防火门，（4）步梯间、电梯间及走廊，（5）楼体周围环境包括：台阶外1米、洒水外1米、台阶扶手、护栏、采光井玻璃，（6）阳台、楼顶、平台、天井等，以上公共区域必须做到无垃圾，干净，整洁、无污迹、无弃物、无杂草。7. 捡拾遗失物品应登记备案、完好交还失主；发现火情、治安事件、嫌疑人员、可疑现象、水暖跑冒、燃气泄漏等紧急情况，应及时上报并协助处理。</p>
--	--	--	---

4、 室外 保洁 服务	室外保洁	<p>1. 负责校园内卫生的清扫、垃圾清运, 每天至少清扫2次, 并全天保持整洁, 楼宇内无老鼠、蟑螂、蚊、虫等。2. 地面、路面机械化作业率85%以上, 合理安排清扫时间, 作业过程中应控制扬尘和噪音污染, 对于浮尘污染严重的路面应采取有效措施控制浮尘并进行彻底清扫。3. 保证责任区内桌、凳(椅)干净整洁、无污物, 宣传广告栏、标识牌等干净整洁。每天必须在规定的时间内将责任区清扫干净, 同时还必须坚持日常7小时巡视保洁工作。4. 保证责任区内地面干净整洁、人行道无杂草, 草坪无垃圾、无白色污染、果皮箱外表整洁、辖区内无小招贴小广告。校园内、各楼内卫生间门帘及公共区域标识醒目、设计优雅、安排合理、质地优良。5. 负责校园的文化设施设备的管理, 营造良好的校园文化氛围, 包含对学校各类校园文化装饰物、标牌按时进行清洗及维护。6. 每学期各楼宇的外墙和玻璃进行一次彻底清洗、深度清洁; 楼宇二层以下的外墙玻璃时刻保持洁净。</p> <p>7. 清扫的杂物垃圾必须运到指定的垃圾场, 严禁任意乱倒, 并负责做好树叶、树枝等堆放场地的消防安全。负责校园内各类杂物的清理、生活垃圾的二次转运。8. 及时清扫道路积水; 冬季, 以雪为令, 雪停24小时内完成校园内主干道路、主要人行通道的清扫, 并做好台阶坡道的防滑工作。</p>
----------------------	------	--

(六) 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1、 会前筹备服务	会议场地布置	<p>1. 按会议要求提前2小时完成场地布置, 包括桌椅摆放(误差$\leq 2\text{cm}$)、台签制作摆放(准确无误)、横幅悬挂(平整牢固); 2. 调试音响、投影、灯光等设备, 确保音质清晰、画面稳定、灯光适宜; 3. 准备纸笔、饮用水、茶歇等物资, 摆放整齐, 数量充足(比参会人数多10%)。</p>
	人员接待准备	<p>1. 重要会议安排礼仪人员, 提前30分钟到岗, 熟悉参会人员信息; 2. 准备引导标识, 明确会议地点、卫生间等位置; 3. 协助招标人完成参会人员签到、资料分发工作, 资料分发准确率100%。</p>

	应急物资准备	1. 配备备用麦克风、电池、投影线缆等设备, 以及急救包、纸巾等物资;2. 提前检查消防设施, 确保通道畅通, 制定设备故障应急预案。
2、 会中服务	现场服务保障	1. 会议期间安排专人全程值守, 随时响应需求, 服务人员着装统一、举止得体;2. 每30分钟巡查1次茶歇区, 及时补充物资, 清理垃圾;3. 设备出现故障时, 响应时间≤5分钟, 一般故障修复≤10分钟。
	临时需求处理	1. 及时处理参会人员提出的临时需求(如增加座椅、调整温度等), 处理响应时间≤3分钟;2. 协助做好会议记录、拍照等辅助工作(按招标人要求)。
3、 会后服务	场地清理与物资回收	1. 会议结束后30分钟内完成场地清理, 桌椅归位, 垃圾清运, 地面、桌面无杂物;2. 回收剩余物资、设备, 分类整理, 妥善保管, 丢失损坏率为0;3. 关闭设备电源、门窗, 做好安全检查。
	服务总结与反馈	1. 每次会议后提交服务总结, 记录会议基本情况、服务过程及问题处理情况;2. 收集参会人员及招标人意见, 及时改进服务。

(七) 餐厅管理服务

序号	服务内容	服务标准
1、 食品	食材采购与储存	1. 严把进货渠道关。不得采购来路不明的食品, 库管员必须确保采购食材为学校招标的中标单位食材, 并做好每日进货登记。食材供应商具备合法资质, 建立采购台账, 索证索票齐全, 采购记录保存≥6个月;2. 食材新鲜, 符合食品安全标准, 无过期、变质、假冒伪劣产品;3. 食材分类储存, 生熟分开, 冷藏冷冻温度达标(冷藏0-4℃, 冷冻≤-18℃), 储存环境整洁。

			安全管理	加工制作管理	1. 从业人员持有效健康证上岗, 每年体检1次, 着装统一、整洁, 操作时戴口罩、手套; 2. 食品加工做到生熟分开、荤素分开, 加工工具专用, 每餐对工具进行消毒; 3. 菜品烹饪熟透, 中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$, 剩余饭菜冷藏保存 ≤ 24 小时, 加热时中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ 。
				餐具消毒与环境卫生	1. 餐具清洗消毒流程规范, 采用“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”, 消毒合格率100%; 2. 餐厅前厅、后厨每日清洁2次, 每周大扫除1次, 地面、墙面、灶台无油污、垃圾; 3. 每日对餐厅进行消毒, 通风良好, 无异味, 蝇虫防治措施到位。
			2、餐饮服务管理	菜品供应与质量	1. 食堂供应的膳食应注意营养搭配, 保持食材新鲜, 营养均衡。严禁给师生供应腐烂、变质、过期食品; 新鲜的瓜果蔬菜必须要认真清洗; 严防食物中毒。2、菜品分量充足, 口味稳定, 温度适宜 (热菜 $\geq 60^{\circ}\text{C}$, 凉菜 $\leq 10^{\circ}\text{C}$); 3. 明码标价, 价格合理, 无哄抬物价现象。
				服务接待	1. 服务人员着装统一, 态度热情, 文明用语, 主动解答师生咨询; 2. 就餐高峰期增派人手, 减少排队时间, 单次排队时间 ≤ 15 分钟; 3. 及时处理就餐投诉, 响应时间 ≤ 5 分钟, 处理满意率 $\geq 95\%$ 。3、按照食品监督要求, 制定各项管理制度, 确保学生和教职工的食品安全和就餐需求
				成本与物价监管	1. 建立完善的成本核算体系, 每月向招标人提交经营报表; 2. 收费系统准确无误, 每日对账, 账款相符, 做好台账记录; 3. 接受招标人财务监管, 配合审计工作。
				特殊餐饮服务	1. 为少数民族师生提供符合其饮食习惯的菜品, 设立专门窗口; 2. 可提供会议餐、活动餐等定制服务, 提前24小时接受预订, 按时送达, 质量达标。

3、 专项 服务	从业人员 管理	1.定期开展食品安全、服务礼仪培训，每月至少1次;2. 建立从业人员档案,记录基本信息、培训情况、健康状况等。3、按照相关法律做好食品安全管理工作，依据市场监督管理局要求，申领《食品卫生许可证》，并每年进行一次年审。4、食品安全监管员组织拟定食品安全管理制度，督促落实食品安全责任制，从业人员健康管理、供货者管理、进货查验、生产经营过程控制、安全自查、食品安全信息追溯建设、投诉举报处理等食品安全方面的责任要求。5、库管员负责食材入库管理食材验收、登记溯源台账、管理餐厅配套库房，建立食材分类台账、物资发放记录发放明细、仓储维护保障仓储环境符合食品安全标准。6、物价监管员负责档口价格核算：每月完成餐厅档口成本核算（食材成本、人力成本、能耗成本等），制定指导价格，限定档口利润率；票据管理：负责发票开具、保管，采购合同、付款凭证等财务资料的整理归档。
----------------	------------	---

(八) 公寓管理服务

序号	服务内容	服务标准
1、 安全 管理 服务	出入管理	1.公寓楼实行24小时值班制度，云谷校区值班员工作时间三班倒，单人单岗，无节假日等特殊情况，寒暑假正常上班，值班期间不脱岗、不迟到不早退、不做与本职工作无关的事情，值班人员做好出入登记，外来人员进入需经住宿师生确认并登记，禁止无关人员进入；2. 每晚23:00至次日6:00实行宵禁管理，晚归学生登记备案,及时联系辅导员;3. 禁止携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入公寓，每日巡查排查。
	消防安全 管理	1. 每周检查消防设施(灭火器、消防栓等),确保完好有效,记录完整;2. 保持疏散通道畅通，无杂物堆放，禁止私拉乱接电线、使用违规电器，发现后立即处理并登记。

	财产安全管理	1. 每日巡查公寓楼公共区域,及时发现安全隐患并处理;2. 接到师生财产安全求助时,响应时间≤5分钟,协助联系保卫部门,做好记录;3. 服务期内公寓楼无重大财产安全责任事故。
2、 日常管理服务	住宿管理	1. 协助招标人完成学生入住、退宿手续办理,建立住宿档案,档案完整率100%;2. 每月检查住宿情况,规范作息,制止违规行为,处理率100%;3. 及时调解住宿矛盾,调解成功率≥95%。
	设施维护与报修	1. 每周检查公寓内家具、门窗、水电设施等,记录完好情况;2. 师生报修后,响应时间≤30分钟,一般性维修≤1个工作日完成,复杂维修≤3个工作日并告知进度;3. 维修合格率100%,师生满意度≥95%。
	环境卫生管理	1. 公寓楼道、楼梯、公共卫生间每日清扫2次,拖拭1次,无垃圾、污渍、异味;2. 垃圾桶每日清运2次,每周消毒1次;3. 每月对公寓公共区域进行1次全面消毒,疫情等特殊时期按要求增加频次。
3、 专项服务	生活服务保障	1. 设立服务台,提供针线包、应急药品、雨伞等便民物资;2. 协助代收快递、信件,及时通知师生领取,错发漏发率为0;3. 关注特殊学生(如生病、残疾学生)需求,提供必要帮助。
	文化建设服务	1. 配合招标人开展公寓文化活动,如“文明宿舍”评比等;2. 维护公寓公共区域文化宣传栏,每月更新1次内容;3. 营造整洁、和谐、文明的住宿氛围。

(九) 垃圾清运服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	垃圾清运服务	<p>1. 楼宇门前垃圾桶实行袋装化，保洁人员每天定时将垃圾袋装好后运送至指定垃圾排放点，并负责校区垃圾外运工作，务必做到校区内生活垃圾日产日清。</p> <p>2. 楼宇门前收集垃圾时要做到车走场清、地面洁净。</p> <p>3. 垃圾桶及周边要保持整洁、卫生，无污水、无散落垃圾、无老鼠苍蝇蚊虫、无异常气味等。</p>
---	--------	---

(十) 琴房管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	琴房管理	<p>1.按规定时间开放琴房门，不得迟到早退。</p> <p>2.认真做好值班记录，处理突发事件。</p> <p>3.严格按照各琴房定员名单用琴房卡，检查和制止学生乱串琴房。</p> <p>4.按照琴房管理制度，无琴卡者不准进入琴房。上课和练琴时不准会客。</p> <p>5.负责琴房系统的简单维护与保养，检查琴房系统的日常运行情况及记录，平时教师和学生琴房卡的补录工作。</p> <p>6.上班时间：7：30-12：00，下午：14：20-21：30，夜间：21：30-22：30。制止外来人员进入琴房。</p> <p>7.负责开关照明电闸，并对琴房物品和设施进行维护和登记。</p> <p>8.琴房关闭时，要认真检查门窗，关水、关电、锁门。注意防火、防盗，并认真如实填写当日值班记录。定期检查安全消防设施，做好琴房的安防保卫工作。</p> <p>9.保证琴房的正常秩序，对违反琴房使用规定的行为要及时予以纠正。</p>

(十一) 多媒体教室管理服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	多媒体教室管理	<p>1.要有高度的责任心，保证教学活动正常进行，认真做好多媒体教室的使用记录，每月向教务处统计报告一次。</p> <p>2.积极配合各教学单位开展多媒体教学，并提供多媒体技术服务，以优化教学手段，提高教学质量。树立服务意识，积极热情接待广大多媒体教室使用教师，做到既方便教师，又做好管理。</p> <p>3.上班时间：上午8:00-12:15，下午13:15-18:15。晚上如有各种讲座及学生活动，按照申请单位安排的时间做好值班保障；周六、日有课上班，保证日常教学正常进行。上课前30分钟必须到岗，上课前10分钟必须做好所有多媒体教室的准备工作，能够指导教师正确地使用多媒体设备，防止因操作不当造成设备损坏，及时处理教师使用多媒体教室过程中出现的故障。</p> <p>4.负责多媒体教室及监控室的监控和管理，以及软、硬件维护。下课后认真检查设备，保证设备正常完好。定期检查和维护设备，发现故障立即排除或上报教务处，保证设备正常运行。</p> <p>5.定期检查安全消防设施，做好多媒体教室的安防保卫工作。</p>
---	---------	--

四、验收标准与要求

1.考核办法

（一）年度（12个月）考核：每月考核得分平均值

（二）每月考核结果作为当月物业服务费支付的重要依据，五项考核中有两项低于70分即为总体考核不合格。

（三）年度（12个月）最终考核结果作为是否签订下一半年度合同的重要依据，若年度（12个月）考核综合评分低于85分，将不再续签下一半年度服务合同。

（四）服务质量分为优、良、差三个等级。考核分数 ≥ 85 分为优； $70 \leq \text{考核分数} < 85$ 分为良；考核分数 < 70 分为差。五项月度考核结果全部为优，全额支付本月物业服务费用；五项月度考核结果中有两项为良，扣减当月物业管理服务费的5%；五项月度考核结果中有两项为差，扣减当月物业管理服务费的10%。若连续两个月度考核评价为差，则扣减当月物业管理费的20%并解除合同。

2.验收标准

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
	1	楼内走廊、楼梯等公共区域保持干净、光亮、整洁、无杂物。一处不达标扣0.5分。	10	

室内保洁	2	楼内公共区域玻璃、门窗、窗台保持干净、无尘土。一处不达标扣0.5分。	5	
	3	楼内卫生间、开水间、储物间、洗衣间、洗漱间、晾衣间：空气清新，大小便池无烟头、杂物，厕纸篓及时倾倒，墙壁、地面、门窗、窗台、玻璃、镜子保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	10	
	4	楼内大厅等公共区域地面、墙裙、宣传栏、垃圾箱保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	10	
	5	保持楼内公共区域地面无垃圾、无废弃物。一处不达标扣0.5分。	10	
	6	清洁用具摆放整齐有序，清洁车、洗地车等设备按指定地点存放保管。一处不达标扣0.5分。	5	
	7	楼内垃圾做到日产日清，垃圾桶光亮整洁、无异味。一处不达标扣0.5分。	10	
室外与绿化带保洁	8	室外公共区域地面干净整洁、无废弃物、白色垃圾，遇雨雪天气及时清扫，辖区内无小广告。校园内标识标牌、文化设施、休闲设施（桌、椅）等干净整洁，无污渍。一处不达标扣0.5分。	15	
	9	垃圾袋装化，做到日产日清。垃圾桶外表光亮、无外溢，垃圾桶周边干净、无污渍。一处不达标扣0.5分。	10	
	10	做好相关服务区域的绿化养护工作，不得出现枯萎、荒漠、虫害现象。草坪、树坑、绿化带内无垃圾、废纸，产生的死树、落叶、树枝、草屑等杂物及时倾倒。一处不达标扣0.5分。	15	
合计			100	

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
	1	依据市场监督管理局要求，申领《食品卫生许可证》，并每年进行一次年审，一处不达标扣1分。	2	
	2	监督所有从业人员必须持证上岗（健康证、技术等级证），并且在上班期间按规定穿工衣，佩戴工帽、口罩。一处不达标扣1分。	2	

餐饮服务	3	严把进货渠道，不得采购来路不明的食品，库管员必须确保食材采购为学校中标单位食材，并完成当日登记台账，一处不达标扣2分。	4	
	4	严禁给师生提供腐烂、变质、过期食品，新鲜瓜果蔬菜认真清洗干净，一处不达标扣2分。	8	
	5	保持食堂内外环境卫生干净整洁，采取“三防”“四定”办法，一处不达标扣1分。	7	
	6	每餐必须对餐具进行清洗消毒，食品用具、餐具实行“四过关”，即：一洗、二刷、三冲、四消毒，一处不达标扣1分。	4	
	7	操作间、餐厅做到每天清洗、擦扫；每周大扫除，油烟机、操作台、墙壁、地面保持清洁、无污垢，一处不达标扣1分。	8	
	8	库房内存放的食品要分类，隔墙离地，专人保管，负责人定时检查，一处不达标扣1分。	4	
	9	库房应当干燥、通风，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，贮存食品的容器必须安全、无害，一处不达标扣2分。	16	
	10	建立健全食品安全管理档案，督促相关从业人员做好食品原料进货台账、餐饮器具消毒记录、餐厨废弃物处理记录、食品添加剂使用记录、食品留样记录、员工晨检记录、员工培训记录，日常收尾记录，一处不达标扣2分。	16	

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
	1	墙面破损，室内及屋顶漏水，瓷砖空鼓、破损等要及时进行维修，保障其使用功能。保持校园内路面的平整，无坑洼、无破损，发现问题及时修复。每项不达标扣1分。	15	

维修服务	2	电工、水暖工需按规定足额配置，严格执行值班制度，违反其中任意一项，本项不得分。	15	
	3	定期检查上下水管道，及时清掏污水井、化粪池、隔油池、雨水井等，避免堵、漏、跑、冒现象发生。每项不达标扣1分。	20	
	4	巡查物业服务区域内消防器材、消防管道等消防设施设备，对每日巡检结果进行记录，发现消防隐患及时上报相关负责人。每项不达标扣1分。	20	
	5	做好变压器和电梯维保、检测，及时排除故障，确保正常运行。每项不达标扣1分。及时检查配电箱、变压器及其它配电设施设备的运行情况。保障室外照明，配电设施设备的安全平稳运行。每项不达标扣1分。	15	
	6	遇突发紧急性维修项目（如：下水堵塞、供水系统维修、暖气漏水、室内线路故障等）接到保修10分钟内到达现场进行维修，小型维修项目立即完成，不过夜。每项不达标扣1分。	15	
合计				100

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
公寓值班服务	1	人员配置必须达到规定人数，严格执行值班规定。	15	
	2	做好学生公寓楼内的值班工作，值班期间不脱岗、不迟到、不早退、不做与本职工作无关的事情。一项不达标扣1分。做好值班记录和交接班工作，按时交接班，若因有事外出，与负责人请假。一项不达标扣1分。	10	
	3	大件物品出楼要登记核实，闲杂人员不得进入学生公寓，对来访人员办理登记手续。一项不达标扣1分。	15	
	4	做好学生公寓防火工作。严查学生在宿舍内使用电热毯及电炉等违禁电器情况，发现不安全因素迅速处理及时上报。一项不达标扣1分。	20	

	5	负责学生公寓楼内水、电、暖、通讯、网络及其他设施的报修工作。一项不达标扣1分。	20	
	6	文明服务、不得与学生发生正面冲突。一项不达标扣1分。	20	
合计			100	

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
琴房管理	1	按规定时间开放琴房门，不得迟到早退，认真做好值班记录。如遇突发事件及时处理。一处不达标扣1分。	10	
	2	严格按照琴房定员名单使用琴房卡，按照琴房管理制度，无琴卡者不准进入琴房，检查和制止学生乱窜琴房现象，上课和练琴时不准会客。保证琴房的正常秩序，对违反琴房规定的行为要及时予以纠正。一处不达标扣1分。	15	
	3	负责琴房系统的简单维护与保养，检查琴房系统的日常运行情况并做好记录，负责平时教师和学生琴房卡的补录工作。一处不达标扣1分。	15	
	4	负责开关照明电闸，并对琴房物品和设施进行检查登记。琴房关闭时，要认真检查门窗，关水、关电、锁门。注意防火、防盗。定期检查安全消防设施，做好琴房的安防工作。一处不达标扣1分。	15	
多媒体教室管理	5	做好多媒体教室的使用记录，积极配合各教学单位开展多媒体教学，每月向教务处统计报告一次。一处不达标扣1分。	15	
	6	上课前30分钟必须到岗，上课前10分钟必须做好所有多媒体教室的准备工作，能够指导教师正确使用多媒体设备，及时处理使用多媒体设备过程中出现的故障。如晚上有各种讲座及学生活动或周六、日有课，按照申请单位安排的时间做好值班保障，保证日常教学正常进行。一处不达标扣1分。	15	

			负责多媒体教室及监控室的监控和管理，下课后认真检查设备，保证设备完好。定期检查和维护设备，发现故障立即排除或上报教务处，保证设备正常运行。一处不达标扣1分。	15	
合计				100	

四、下列费用均由物业公司承担，需包含在投标报价内。

本项目为固定总价包干模式，投标人报价应包含完成本招标文件所有服务内容及标准所需的全部费用，招标人不再另行支付任何费用。供应商需承担的费用具体如下，所有费用均需符合国家及内蒙古自治区相关收费标准及财务规定：

1.固定支出费用包含以下内容：

（1）工作人员的人员工资、社会保险费、公积金、加班费用、工作服及劳保用品、福利费用、员工体检费等。

（2）特种设备维保费用：电梯年检维保费用、高压配电设施维修费用

（3）工具设备费用：维修工具费；绿化设备购置及维护费用、保洁工具费；投标人为完成服务配置的各类设备（如扫雪车、修剪机等）费用

（4）物料及耗材费用：维修物料费：房屋及公共设施设备维修所需材料**500**元以下（含）/次费用；保洁物料费：保洁用清洁剂、消毒剂、垃圾袋等耗材费用；办公用品费用：服务过程中所需办公文具、打印耗材等费用。

（5）专项服务及检测费用：1.环境检测费用：给排水系统水质检测费用（每半年度2次，包括自来水、所有电热水器）；2.保洁专项费用：垃圾转清运费用、外围玻璃清擦费用、污水井清理费用；3.其他专项费用：绿化养护所需苗木、肥料、药剂等物料费用；

（6）运营管理费、按规定提取的三项经费、法定税金。

五、中标人需提供除投标客户端以外的分项报价表，分项报价表包含但不限于以下内容：（1）人员工资:根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于调整自治区最低工资标准的通知》内政办发2025)40号)文件规定的，人员工资不低于呼和浩特市一类地区月最低标准2380元/人/月)。（2）社会保险费：中标人必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款，为人员购买社会保险。（3）固定支出费用：电梯年检维保费用、高压配电设施维修费用、水质检测费用、垃圾转清运费用、外围玻璃清擦费用、污水井清理费用。（4）加班费用、工作服及劳保用品、福利费用、员工体检费等相关

打“★”号条款为实质性条款，若存在违法违规或不满足强制性标准，则导致响应无效。

运营管理费、按规定提取的三项经费、利润；（6

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙

企业），要提供在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评标

一.评标要求

1.评标方法

详见须知前附表

2.评标原则

2.1评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3合格投标人不足三家的，不得评标。

3.评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共5人组成，其中由评审专家库产生的评审专家4人，由采购人派出的采购人代表1人。

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内,与投标人存在劳动关系,或者担任投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人；

（2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

（5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

（6）法律法规规定的其他职责。

4.澄清

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。

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。

4.1评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

5.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的情形；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；

6.有下列情形之一的，属于恶意串通投标，其投标无效，并追究法律责任：

(1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；

(2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

(3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

(5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

(6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

(7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

7.投标无效的情形

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

8.废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；或参与竞争的核心产品品牌不足3个的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了采购预算的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的；

9.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

二.落实政府采购政策

1.节约能源、保护环境

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

2.促进中小企业发展

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.3在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.4依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

3.对本国产品的支持政策的相关要求

3.1按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）相关要求，本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

本国产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；对其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

3.2政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，使用扣除后的价格参与评审。

3.3供应商出具符合要求的《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》（格式附后，不可修改）或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

三.评标程序

1.符合性审查

1.1依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任何一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

符合性审查表

采购包1：物业服务外包

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）
2	投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
3	投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
6	其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

2.投标报价审查

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，应当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。

3.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

4.相同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

5.详细评审

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分41.00分 商务部分29.00分 报价得分30.00分			
评审因素 分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文 件格式文件

	总体服务方案	<p>总体服务方案包括： 1、项目概况分析及定位 2、项目运作机制及模式 3、物业管理制度 上述三项每项内容详细、切实可行得2分，合计最高得6分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。</p> <p>(注：“缺项”指某一项要求的内容未提供；“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑存在漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误等。)</p>	6.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

本项目分项服务方案	<p>根据投标人提供的本项目分项服务方案，包括：1.保洁服务方案（2分）内容包含室内（外）保洁方案、垃圾清收分类方案、消杀方案及保洁质量标准、机械化工具配置等。2.房屋及公共设施设备日常维护维修服务方案（2分）内容包含建筑物及构筑物养护维修服务方案、设施设备管理维护维修服务方案等。3.楼宇服务方案（2分）内容包含教学楼多媒体教室管理服务方案、学生公寓管理服务方案、琴房值班服务方案等。4.绿化养护服务方案（2分）内容包含绿地清洁作业、植物修剪、病虫害防治、草坪养护、抗旱防涝管理、机械化工具配置等方案。5.综合服务方案（2分）内容包含会议服务方案、大型活动组织方案、假期管理、毕业生离校和迎新方案等。6.餐厅食品安全监管、库房管理、物价监管方案（6分）6.1餐厅食品安全监管方案（2分）6.2餐厅库房管理方案（2分）6.3餐厅物价监管方案（2分）上述6项内容中每一项内容详细、切实可行的得2分。6项合计最高得16分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。（注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误）</p>	16.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>
-----------	---	---------	----	---

技术评审	人员安置方案	<p>根据投标人提供的人员安置方案，包括：接收人员安置方案 1.接收人员岗位安排、薪资安排内容包括提供的岗位数量，薪资等级，缴纳“五险一金”等。2.接收人员的培训方案内容包括：企业认同培训、员工技能和素质提高培训，方案有资金保障，内容详实，科学合理，上述2项内容中每一项内容详细、切实可行的得3分。2项合计最高得6分。每项内容缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣1分，单项扣完为止。(注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误)</p>	6.0000	主观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

本项目绿色节能校园建设方案	<p>投标单位须结合招标单位实际情况，量身制定绿色节能校园建设方案，推动绿色理念深度融入师生日常行为，助力校园实现全面绿色转型。评标将依据投标人提供的绿色节能建设方案，按以下标准进行评价：</p> <p>1. 绿色节能服务方案（2分）</p> <p>（1）投标单位根据实际制定详细的绿色节能方案，内容包含智慧能源管控平台、中水回用系统、光伏发电系统、智能照明系统等核心项目，制定全流程实施与服务方案，明确设备常态化巡检、数据采集分析协助、故障快速响应及处置等具体措施；（2）方案需紧密贴合校区一、二期工程建设进度，各环节衔接有序、逻辑清晰，具备极强的可操作性。</p> <p>2. 设施运维保障能力（2分）</p> <p>明确各类节能设施（含智能计量设备、中水输送管道、光伏组件、LED照明灯具等）的日常养护规范、定期检修流程及技术标准，保障设施长期稳定高效运行。</p> <p>3. 节能管理机制建设（2分）</p> <p>（1）建立健全节能绩效考核与激励机制，将节水节电、污染物减排等目标全面纳入服务考核体系，强化节能责任落实；（2）制定可落地、可执行的节能操作规程，以及管道泄漏、设备故障等突发情况的应急处置方案，明确各岗位节能管理职责，确保管理闭环。</p> <p>4. 节能宣传配合（1分）</p> <p>制定校园节能宣传辅助实施方案，主动配合招标单位开展节能知识普及、绿色理念传播、节能行为引导等工作，规范师生节能设施使用习惯，全力助力校园绿色转型落地见效。</p>	7.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>
---------------	---	--------	----	---

	应急预案	<p>根据投标人提供的应急预案，包括：</p> <p>1.暴雪、暴雨、地震等自然灾害应急预案；2.公共卫生应急预案；3.消防救援应急预案；4.餐饮应急预案；5.停水停电应急预案；6.高空作业救援应急预案。每项预案内容详细、切实可行的得1分。6项预案合计最高得6分。存在缺项该项不得分。每项内容中每存在一处缺陷扣0.5分，单项扣完为止。</p> <p>(注：“缺陷”指以下任意一种情形：内容不切合行业实际、不符合国家法规政策；或内容凭空编造，与实际情况不符，存在偏差；或内容过于简略；或存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞；或原理错误；或地点区域错误；或套用其他项目方案；或前后内容互相矛盾；或专业领域知识阐述有误)</p>	6.0000	主观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

	人员配置方案	<p>根据投标人提供的人员配置方案进行评价：1、项目副经理：提供劳动合同，专科及以上文化程度，提供物业管理项目经理岗位证书。本项全部满足得4分，不满足不得分。两校区项目副经理全部满足得8分，若某一位项目副经理未满足上述任意一项要求，仅扣除该项目经理对应的得分，不影响另一位项目经理的评分。2、食品安全监管员：提供具备相应食品安全管理知识和技能的证书，每提供1个得2分，本项最多得4分。3、物价监管员：提供会计专业技术资格证书，每提供1个得4分，本项最多得4分。4、餐厅管理服务人员全员持有健康证明，全部满足得5分，不满足不得分。</p>	21.0000	客观	封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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的书面声明 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--	--------	--	---------	----	--

同力环卫	业绩	<p>投标人提供近三年（自提交响应文件截止之日起倒算，以合同签订日期为准）物业服务业绩，每提供1份有效物业服务业绩得1分，最多得8分。</p>	8.0000	客观	<p>封面</p> <p>目录</p> <p>投标人（供应商）应提交的相关证明</p> <p>投标人业绩情况表</p> <p>投标人基本情况表</p> <p>具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函</p> <p>主要商务要求承诺书</p> <p>具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料</p> <p>技术偏离表</p> <p>具有独立承担民事责任的能力证明文件</p> <p>联合体协议</p> <p>项目实施方案、质量保证及售后服务承诺</p> <p>投标人承诺函</p> <p>依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料</p> <p>项目组成人员一览表</p> <p>中小企业声明函</p> <p>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的书面声明</p> <p>缴纳投标保证金证明材料</p> <p>其他材料</p> <p>法定代表人授权委托书</p> <p>监狱企业证明文件</p> <p>残疾人福利性单位声明函</p>

价格评审	价格评审	F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	30.0000	客观	分项报价表 开标一览表
------	------	--	---------	----	----------------

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

6、评标过程中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）.投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50 %的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值× 50 %；

（2）.投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50 %的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价× 50 %；

（3）.投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45 %的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价× 45 %；

（4）.评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第1项至第4项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

7.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

综合评分法：评标结果按评审后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。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、争议解决的方法等内容。

1.3采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2.合同内容及格式

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(服务类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容,经平等自愿协商一致,就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

(一)根据招标(磋商、谈判)文件及中标(成交)结果公告,乙方向甲方提供的服务、货物(如有)内容如下:_____

_____。

(二)服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容,见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一)服务期限:_____

(二)服务成果的交付时间和交付要求(如有):_____

(三)服务地点:_____ (填写详细地址)

(四)乙方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方代表及联系电话:_____ (填写姓名和联系电话)

注:服务成果分阶段交付的,应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

(一)乙方提供的服务应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件对服务的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标(磋商、谈判)文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时进行整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的 service 的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

七、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成, 可以采用下列方式解决:

(一) 提交_____仲裁委员会仲裁。

(二) 向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。
十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件—工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____(大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式_____解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1：物业服务外包

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：投标人基本情况表

详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

详见附件：技术偏离表

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：联合体协议

详见附件：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人承诺函

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：中小企业声明函

详见附件：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的书面声明

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：其他材料

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表