



北京舞蹈学院 2025 年物业服务项目

公开招标文件

项目名称：北京舞蹈学院 2025 年物业服务项目

项目编号/包号：11000025210200131437-XM001

采 购 人：北京舞蹈学院

采购代理机构：新华招标有限公司

目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	44
第六章	拟签订的合同文本	103
第七章	投标文件格式	177

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号/包号: 11000025210200131437-XM001
2. 项目名称: 北京舞蹈学院 2025 年物业服务项目
3. 项目预算金额: 1029.8 万元、项目最高限价 (如有): / 万元
4. 采购需求:

包号	服务名称	简要技术需求或服务要求	服务期	预算金额 (万元)
01	北京舞蹈学院教学区物业服务	为北京舞蹈学院提供综合物业服务, 包括但不限于环境保洁及楼管服务、综合维修服务、绿化养护服务等, 具体详见第五章采购需求。	一年	751.16
02	北京舞蹈学院大学生公寓服务项目	为北京舞蹈学院大学生公寓、留学生公寓提供楼内日常管理、宿管值班等服务, 具体详见第五章采购需求。	一年	278.64

5. 合同履行期限: 自合同签订生效后开始至双方合同义务完全履行后截止。
6. 本项目是否接受联合体投标: ☐ 是 ☒ 否。

二、申请人的资格要求 (须同时满足)

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求:

2.1 中小企业政策

☒ 本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐ 本项目专门面向 ☐ 中小 ☐ 小微企业 采购。即: 提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

☐ 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额, 提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行: / 。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求 (如有): / 。

3. 本项目的特定资格要求:

3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：☐是 ☒否；

3.2 本项目是否属于政府购买服务：

☒否

☐是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.3 其他特定资格要求：

（1）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，不得同时参加本项目；

（2）通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询信用记录（截止时间点为投标截止时间），被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，没有资格参加本项目的采购活动。

三、获取招标文件

1. 时间：2025 年 6 月 23 日至 2025 年 6 月 30 日，每天上午 09:00 至 12:00，下午 12:00 至 17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商持 CA 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2025 年 7 月 14 日 09 点 30 分（北京时间）。

地点：北京市海淀区莲花池东路 39 号西金大厦 8 层新华招标有限公司。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：详见“第二章 投标人须知 5 政府采购政策”。

2. 本项目采用全流程线上线下结合采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册，办理 CA 认证证书、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实数字认证证书情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 认证证书服务热线 010-58511086

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 认证证书

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商持 CA 数字认证证书登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。未在规定时间内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件的**投标无效**。

3. 获取招标文件及提交投标保证金或服务费的账户信息(办款时请注明项目编号):

项目编号: 11000025210200131437-XM001/XHTC-FW-2025-1168

户 名: 新华招标有限公司

开户行: 广发银行股份有限公司北京科学园支行

账 号: 6232593799021160448

地址: 北京市海淀区莲花池东路 39 号西金大厦 8 层

邮编: 100036

E-mail: caixinyue@xhtc.com.cn

电话: 010-63905999

传真: 010-63905988

联系人: 蔡欣悦(分机 5970)、赵静淑(分机 5976)

七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称: 北京舞蹈学院

地 址：北京市海淀区万寿寺路 1 号

联系方式：王老师 010-68936112

2. 采购代理机构信息

名 称：新华招标有限公司

地 址：北京市海淀区莲花池东路 39 号西金大厦 8 层

联系方式：赵静淑、蔡欣悦、赵微、刘聪、李静 010-63905970、010-63905834

3. 项目联系方式

项目联系人：赵静淑、蔡欣悦、赵微

电 话：010-63905970 、010-63905834

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改,如有矛盾,均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目,标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容							
2.2	项目属性	项目属性: ■服务 □货物							
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目: □是 ■否							
2.4	核心产品	■关于核心产品本项目不适用。 □本项目__包为单一产品采购项目。 □本项目__包为非单一产品采购项目,核心产品为:___。							
3.1	现场考察	■不组织 □组织,考察时间:___年___月___日___点 考察地点:___/___。							
	开标前答疑会	■不召开 □召开,召开时间:___年___月___日___点___分 召开地点:_____。							
4.1	样品	投标样品递交: ■不需要 □需要,具体要求如下: (1)样品制作的标准和要求:_____; (2)是否需要随样品提交相关检测报告: □不需要 □需要 (3)样品递交要求:_____; (4)未中标人样品退还:_____; (5)中标人样品保管、封存及退还:_____; (6)其他要求(如有):_____。							
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业:							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>北京舞蹈学院教学区物业服务</td><td>物业管理</td></tr> <tr> <td>02</td><td>北京舞蹈学院大学生公寓服务项目</td><td>物业管理</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	北京舞蹈学院教学区物业服务	物业管理	02
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业							
01	北京舞蹈学院教学区物业服务	物业管理							
02	北京舞蹈学院大学生公寓服务项目	物业管理							

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： ☒ 无 ☐ 有，具体情形：_____。
12.1	投标保证金	投标保证金金额： 01 包：人民币壹拾伍万元整（¥150,000.00 元） 02 包：人民币伍万伍仟元整（¥55,000.00 元） 投标保证金收受人信息：提交投标保证金的账户信息详见第一章，办款时请注明项目编号。
12.7.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ☐ 无 ☒ 有，具体情形： 1) 投标人行贿采购人或采购代理机构或评标专家或试图影响招标结果的行为； 2) 中标人在规定期限内未能根据本须知第 31 条规定签订合同； 3) 投标人在提交投标文件时或答复质疑及澄清时提供虚假或伪造的证明材料及数据； 4) 法律、行政法规和招标文件规定的其他情况。
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 120 日历天。
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人： ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ☒ 得分且投标报价均相同的，以 <u>按评审因素的技术指标评审得分高低顺序</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☒ 不允许 ☐ 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
26.1.1	询问	询问送达形式： <u>投标人应提交书面询问函，投标人为自然人的，询问函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，询问函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。</u>
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：新华招标有限公司综合运营部； 联系电话：010-63905903； 通讯地址：北京市海淀区莲花池东路 39 号西金大厦 8 层。
27	代理费	收费对象：

条款号	条目	内容
		☐ 采购人 ☒ 中标人 收费标准：中标服务费以中标通知书的中标金额作为收取的计算基数，参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）下浮10%收取，按差额定率累进法计算； 缴纳时间：中标人应在领取中标通知书时向代理机构一次性交纳中标服务费。

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：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。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

- 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政

府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 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。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（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。

5.2.1.3 在货物采购项目中，供应商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，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 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。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构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。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则投标无效；

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 信息安全产品

5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则投标无效；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行

承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币报价。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，招标人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
 - 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用；
 - 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价，否则其**投标无效**。

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。
- 12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。
- 12.5 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- 12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经供应商同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；
- 12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；
- 12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：
- 12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- 12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。
- 13 投标有效期
- 13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

- 14.1 投标人需提供单独密封的开标一览表 1 份，投标文件正本 1 份，副本 4 份，U 盘电子版 1 份（不退还）。**投标人递交的电子版文件应包含纸质投标文件全部内容，投标文件正本彩色扫描后的 PDF 或 JPEG 格式一份，电子版应与正本一致。**（为了便于区分，在 U 盘表面粘帖单位标识，如：投标单位简称+招标编号后三位+包号）。每套投标文件须清楚地标明“正本”“副本”“电子版”。若正本和副本不符，以正本为准，电子版应与正本一致。
- 14.2 投标文件的正本需由投标人法定代表人或经正式授权的代表在投标文件上签字并加盖公司公章。投标文件的副本可采用正本签字盖章后的复印件加盖公司公章（扉页及骑缝）。
- 14.3 任何行间插字、涂改或增删，必须由投标文件签字人在旁边签字才有效。
- 14.4 投标文件应包含资格性证明材料部分、商务部分和技术部分。
- 14.5 投标文件封面应标注：“投标文件-资格证明材料”、“投标文件”、项目名称、招标编号[包号]、投标人名称并加盖投标人公章、正本或副本，详见第七章《投标文件格式》。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标人应完整地按招标文件要求填写投标文件，“投标文件-资格证明材料”和“投标文件”分别单独装订密封，所有文件均须左侧胶装装订，装订须牢固不易拆散和换页，不得采用活页方式装订。

15.2 为方便开标唱标，投标人应单独提交一份“开标一览表”（应有加盖投标人单位公章，格式详见第七章），并在信封上标明“开标一览表”字样。

15.3 投标人应将“投标文件-资格证明材料”全部正本和副本单独装在一个密封袋中、所有“投标文件”正本和副本单独装在一个密封袋中、“投标电子版文件”单独装在一个信封中、“开标一览表”单独装在一个信封中（建议采用与 A4 纸大小相当的信封）。

15.4 密封袋封皮上请注明如下信息：

- 1) 清楚标明递交至“投标人须知前附表”中指定的递交地点。
- 2) 清楚注明“投标人须知前附表”中指定的项目名称、招标编号[包号]和“在 年

月 日 时之前不得启封”的字样。

3) 投标人名称（公章）和地址。

收件人：新华招标有限公司

投标文件递交地点：

资格证明材料/投标文件/开标一览表/电子版

项目名称：

招标编号[包号]：

投标人名称（公章）：

投标人地址：

在 年 月 日 时之前不得启封

15.5 建议投标人按本须知第 20.1 条至第 20.4 条要求加写标记和密封，未按要求标记和密封不会导致投标无效，但采购人、采购代理机构对误投或过早启封概不负责。采购人、采购代理机构将拒绝接收未密封完好（严实）的投标文件。

16 投标截止时间

16.1 投标人应当在投标截止时间前将投标文件密封送达至指定的投标文件递交地点（投标截止时间和递交地点详见第一章“投标邀请（招标公告）”）。

16.2 采购代理机构可以按本须知第 8 条规定，通知修改招标文件适当延长投标截止时间。在此情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将修改或撤回的书面通知递交到采购代理机构。

17.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 15 条规定编制、密封、标记和递交。

17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

17.4 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第 12.7 条的规定不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认投标文件未被提前开启、密封完好后，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣读招标名称、招标编号、投标人名称、投标报价以及采购代理机构认为合适的其他内容。除了按照本须知第 22 条的规定原封退回迟到的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标。

18.3 投标人授权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。若投标人当场未提出疑义，则认为投标人已确认开标过程和开标记录。

18.4 开标过程由采购代理机构做开标记录，由参加开标的各投标人代表签字确认。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选

人并列的，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

- 23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。
- 23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

- 24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：
 - 24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
 - 24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
 - 24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
 - 24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。
- 24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

25 签订合同

- 25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。
- 25.4 政府采购合同不能转包。
- 25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键

性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，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。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、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。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标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。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的复印件
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网	无须投标人

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		(www.creditchina.gov.cn、www.ccg.gov.cn)； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的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，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
		间不得存在直接控股、管理关系。	
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。 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供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的复印件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书复印件。	提供证明文件的复印件
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或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，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时, 投标人所投产品不含进口产品;
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的(如相应技术、安全、节能和环保等), 投标人的投标产品应符合相应规定或要求, 并提供证明文件复印件: 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品, 则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书; 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时, 应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求, 由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求;(如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证, 且在有效期内, 亦视为符合要求) 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品, 且属于强制性标准的, 供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则, 不存在恶意串通, 妨碍其他投标人的竞争行为, 不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的;
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形:(一)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;(二)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;(三)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;(四)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;(五)不同投标人的投标文件相互混装;(六)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;
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，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（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人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；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- ☐有，具体规定为：_____
- ☒无，按下述 2.4.2-2.4.8 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 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；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 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；
- 2.4.6 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。
- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力, 投标人不确认的, 其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整: 只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的, 可以享受中小企业扶持政策, 用扣除后的价格参加评审; 否则, 评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目, 以及预留份额项目中的非预留部分采购包, 对小微企业报价给予 10% 的扣除, 用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目, 以及预留份额项目中的非预留部分采购包, 且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目, 对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的联合体或者大中型企业的报价给予 3% 的扣除, 用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的, 不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待, 不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动, 应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》, 否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了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的, 视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》 (见附件) 的, 视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上, 将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准, 对符合性审查合

格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

☒综合评分法，指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中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

☐最低评标价法，指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中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）_____。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）_____。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：_____

4.2 采用综合评分法时，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。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的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。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

包一：

1、综合评分的主要因素是：价格部分（10 分），商务部分（20 分），技术部分（70 分）。

2、评分标准如下：

序号	评审内容	评分项目		分值
1	价格部分 (10分)	投标 报价	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的小微企业价格分评审优惠政策，详见招标文件中第四章2.5条规定。	10
2	商务部分 (20分)	业绩	审查投标人近3年（2022年6月1日起至投标截止日止，以合同签订日期为准）做过的类似业绩（附合同主要部分复印件，至少包含合同首页、采购内容与金额、双方签字盖章页），项目服务内容需同时包含：客服（含会议服务）、保洁、维修、绿化服务等。每提供1个有效业绩得2分，最高得16分。未按要求提供完整的材料，不得分。 注：同一个服务单位的按一个有效业绩计算。	16
		体系 认证	投标人同时具有有效期内的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书的，得3分；否则得0分； 投标人具有有效期内的能源管理体系认证证书的，得1分，否则得0分。 注：需提供证书复印件及《全国认证认可信息公共	4

			服务平台》（ http://cx.cnca.cn/ ）查询结果为证书有效的截图，否则不得分。评标过程中如发现投标人提供的证书中信息与网页信息不一致的，本项不得分。	
3	技术部分 (70分)	项目理解与需求分析	投标人根据本项目采购需求（包括但不限于岗位职责、服务要求、服务标准、项目要求等实施过程中存在的重点难点问题分析）提供的项目理解与需求分析： 投标人对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，对于项目需求的重点和难点有深入解析，对各项任务和基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路，得6分； 投标人对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析，针对各项任务和基本要求能够形成完整的工作思路，但是合理性等细节有完善空间，得4分； 投标人对本项目需求理解有欠缺，不能完全分析，对项目需求的重点和难点有片面性解析，对项目的工作思路描述简单，得2分； 未提供项目理解与需求分析，或投标人对本项目需求理解不到位，不能完全分析，不能够对项目需求的重点和难点进行解析，对项目的工作思路描述简单，得0分。	6
		服务方案	投标人针对本项目“服务工作内容”，所提供的具体服务方案，包括但不限于综合物业24小时客户服务、前台综合值班服务	2

			服务、前台综合值班服务、环境保	②环境保洁服	2
			洁服务、楼管服务、设备设施维修、	务、楼管服务	
			维护服务、高压配电室24小时值守	③设备设施维修	2
			服务、绿化养护服务、南门收发室	维护服务	
			服务、二次供水检测服务、开水器	④高压配电室24	2
			更换滤芯、水质检测服务（见右	小时值守服务	
			侧）。 每针对其中1个方面提供的方案详	⑤绿化养护服务	2
			细、合理可行、重点突出、针对本	⑥南门收发室服	2
			项目采购需求，完全符合采购人实	务	
			际情况，则对应项得2分，本项最	⑦二次供水检测	2
			高得14分； 每针对其中1个方面提供了相关方		
			案，但是内容简单，完整性、全面	换滤芯、水质检	
			性、合理性和针对性等有欠缺，则	测服务	
			对应项得1分； 未提供任何的方案内容不得分。		
	主要管 理人员	项目经理(6分)： 满足招标文件要求，具有人力资源和社会保障部门 或相关政府部门颁发的高级职称得3分，中级职称 得1分；具有五年（含）以上类似项目经理经验， 得3分。 注：须提供身份证、毕业证书、职称证书复印件、 类似项目经验证明文件/简历等可供评审的资料， 否则不得分。（提供的毕业证书须附学信网查询截 图，否则本项不得分）			16
		项目助理兼保洁、绿化主管（5分）： 满足招标文件要求，具有人力资源和社会保障部门			

		或各行业主管部门颁发的保洁或园林绿化相关中级（含）以上职称证书，得3分；具有三年（含）以上类似项目工作经验，得2分。 注：须提供身份证、毕业证书、职称证书复印件、类似项目经验证明文件/简历等可供评审的资料，否则不得分。（提供的毕业证书须附学信网查询截图，否则本项不得分）	
		维修主管（5分）： 满足招标文件要求，具有人力资源和社会保障部门或各行业主管部门颁发的工程类机电专业中级（含）以上职称得1分；具有应急管理部门颁发的高压电工作业证书、低压电工作业证书、制冷与空调设备安装修理作业证书、安全生产管理人员证书，每提供一项证书得1分，最高得3分；具有三年（含）以上类似项目工作经验得1分。 注：须提供身份证、毕业证书、职称证书复印件、类似项目经验证明文件/简历等可供评审的资料，否则不得分。（提供的毕业证书须附学信网查询截图，否则本项不得分）	
	物业服务团队 人员配置方案	1. 人员配置（5分） 提供配备本项目物业服务团队组织架构图及人员配置表，岗位职责分工明确，服务人员配置充足，完全保障项目需求，得5分； 提供了人员配置表，岗位职责分工针对性欠缺，服务人员配置方案满足部分采购需求，得3分； 岗位职责分工不明确，服务团队人员配置方案不满足采购需求，得1分； 未提供人员配置方案得0分。	15

		2. 人员培训方案（4分） 人员培训方案完整、方案全面、内容合理，完全满足采购需求，得4分； 方案完整，措施细化不足，基本满足采购需求，得2分； 未提供任何人员培训方案，或内容措施针对性不足，满足采购需求有困难，得0分； 3. 人员考核及奖惩办法（3分） 针对本项目采购需求提供的考核及奖罚办法完整、方案全面、内容合理，完全符合项目管理需要，得3分； 考核奖惩办法内容措施针对性不足，部分符合项目需要，得1分； 未提供任何的人员考核及奖惩办法，或所提考核及奖罚办法内容简单，无法满足本项目管理要求，得0分。 4. 人员补充方案（3分） 服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案完整、具体，措施合理周密、时限标准明确，补充时限及时，完全保障项目需求，得3分； 服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案完整，措施细化不足，有补充时限承诺，基本满足项目需求，得1分； 未提供任何的人员补充方案，或服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案简单，内容缺项，无法满足招标文件要求的，得0分。	
	重大活动保障方案	针对包括但不限于：①学校大型活动或重大节日、庆典及大型会议；②新生入学；③老生离校等方面制定服务保障方案，方案科学可行，内容措施准确，	6

			具有针对性，充分保障采购需求得对应项得2分，本项最高得6分； 提供的重大活动保障方案，内容措施针对性有欠缺，符合采购需求则对应项得1分； 未提供任何的重大活动保障方案，或提供的重大活动保障方案，内容措施不具有针对性，满足采购需求困难则对应项得0分。	
		应急 预案	投标人针对本项目提供的与采购人建立协调的措施，并有突发事件紧急处理预案的；可以与采购人建立协调的措施，并有完整清晰的紧急事件处理预案，应急预案全面，完善，完全符合采购人需求得3分； 提供了应急预案，但是内容有完善空间，与项目的针对性等有偏差，得2分； 未提供任何的应急预案，或提供了应急预案，但是内容简单、通用，与项目的针对性等有偏差，得0分。	3
		质量保 障措施 和节能 降耗方 案	投标人针对本项目采购需求内容提供的质量保障措施和节能降耗方案： 投标人提供的质量保障措施和节能降耗方案内容全面、合理、符合项目需求，完全可以按照采购人要求保质保量完成相关服务，得3分； 提供了质量保障措施和节能降耗方案内容，但是内容的合理性及可行性等方面有欠缺，有完善的空 间，得2分； 未提供任何的 质量保障措施和节能降耗方案，或提供了质量保障措施和节能降耗方案内容，但是内容极其简单，基本与项目内容无关，或者基本无法保	3

			障相关服务质量，得0分。	
		服务承诺	投标人针对本项目采购需求提供的合理、完整、明晰的服务承诺书，承诺确保有足够的人力、专业技能、管理制度等按时保质地完成各项服务等项目工作，完全符合项目要求，得2分； 提供了服务承诺，但是合理性、完整性和明确性不完整，与项目需求的符合程度偏差大，得1分； 未提供任何服务承诺或者提供的服务承诺与项目内容完全无关，完全不能满足项目要求，得0分。	2
		智能化 管理方案	投标人具有物业智能化管理系统，为采购人提供个性化定制服务方案，以便于采购人日常使用，包括：报修管理、设施设备巡检、设施设备远程监控管理、生活垃圾分类管理、物业环境（保洁、绿化）管理、灾害预警、人力资源管理等，每有一项得1分，本项最多得5分，不具备或未提供的得0分。	5

包二：

1、综合评分的主要因素是：价格部分（10 分），商务部分（10 分），技术部分（80 分）。

2、评分标准如下：

序号	评分因素	分值	评分标准
报价部分 (10 分)	投标 报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。 其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10$ 对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的小微企业价格分评审优惠政策，详见招标文件中第四章 2.5 条规定。
商务部分 (10 分)	类似 业绩	10	审查投标人近 3 年（2022 年 6 月 1 日起至投标截止日止，以合同签订日期为准）做过的类似项目业绩（附合同主要部分复印件，至少包含合同首页、采购内容与金额、双方签字盖章页），每提供 1 份类似业绩得 2 分，最高得 10 分。未按要求提供完整的材料，不得分。
技术部分 (80 分)	项目 理解 与需 求分 析	8	投标人根据本项目采购需求（包括但不限于岗位职责、服务要求、服务标准、项目要求等实施过程中存在的重点难点问题分析）提供的项目理解与需求分析： （1）投标人对本项目需求理解全面透彻，能够结合项目背景准确理解项目意图，分析详尽准确，对于项目需求的重点和难点有深入解析，对各项任务 and 基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路，得 8 分； （2）投标人对本项目需求理解基本全面、有一般性理解，能够结合项目背景理解项目意图，分析详细，能够对项目需求的重点和难点进行解析，针对各项任务 and 基本要求能够形成完整的工作思路，但是合理性等细节有完善空间，得 6 分； （3）投标人对本项目需求理解有欠缺，不能完全分析，对项目需求的重点和难点有片面性解析，对项

			目的工作思路描述简单，得 4 分； (4) 投标人对本项目需求理解不到位，不能完全分析，不能够对项目需求的重点和难点进行解析，对项目的工作思路描述简单，得 2 分； (5) 未提供项目理解与需求分析不得分。
	服务 方案	5	投标人针对本项目“服务工作内容”，所提供的具体服务方案，包括但不限于宿舍管理、文化建设、公共区域保洁、安全管理、留学生公寓管理、问题及投诉处理等方面（见右侧）。本项最高得 30 分。
		5	(1) 每针对其中 1 个方面提供的方案详细、合理可行、重点突出、针对本项目采购需求，完全符合采购人实际情况，则对应项最高得 5 分；
		5	(2) 每针对其中 1 个方面提供了相关方案，但是完整性、全面性、合理性和针对性等内容欠缺，则对应项最高得 3 分；
		5	(3) 每针对其中 1 个方面提供了相关方案，但是内容简单，基本不具备全面性、合理性和针对性，与采购人实际需求基本不相符合，则对应项最高得 1 分；
		5	(4) 未提供任何的方案内容不得分。
			①宿舍管理(男生公寓、女生公寓、研究生公寓)服务方案
			②文化建设方案
			③公共区域保洁服务方案
	主要 管理 人员	11	④安全管理服务方案
			⑤留学生公寓楼管理服务方案
			⑥问题及投诉处理解决方案

		分。 楼长（3分）： 具有一年（含）以上类似项目工作经验，年龄 60 周岁（含）以内，女生公寓楼工作人员需女性，每提供一名完全满足采购需求的楼长，得 1 分，最多得 3 分。 注：须提供简历/类似项目经验证明文件，否则不得分。 承诺（2分）： 投标人承诺在本项目服务期内，不随意更换楼长（含）以上管理人员，以确保项目管理队伍稳定得 2 分。 注：须提供承诺书，并加盖投标人公章，否则不得分。
	物业服务团队人员配备管理方案	12 1. 人员配置（3分） （1）提供配备本项目物业服务团队组织架构图及人员配置表，岗位职责分工明确，服务人员配置充足，完全保障项目需求得 3 分； （2）提供物业服务团队组织架构图及人员配置表、岗位职责分工、但是服务人员配置岗位的完整性、满足采购需求得 2 分； （3）提供了人员配置表，岗位职责分工针对性欠缺，服务人员配置方案满足部分采购需求得 1 分； （4）未提供人员配置方案或岗位职责分工不明确，服务人员配置方案不满足采购需求得 0 分。 2. 人员培训方案（4分） （1）人员培训方案完整、方案全面、内容合理，完全满足采购需求，得 4 分； （2）方案完整，措施细化不足，基本满足采购需求，得 2 分； （3）内容措施针对性不足，满足采购需求有困难，得 1 分； （4）未提供任何人员培训方案得 0 分。 3. 人员考核及奖惩办法（2分） （1）针对本项目采购需求提供电子化的考核及奖罚办法完整、方案全面、内容合理，完全符合项目管

			理需要，得 2 分； (2) 考核奖惩办法内容措施针对性不足，部分符合项目需要，得 1 分； (3) 未提供任何的人员考核及奖惩办法，得 0 分。 4. 人员补充方案（3 分） (1) 服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案完整、具体，措施合理周密、时限标准明确，补充时限及时，完全保障项目需求得 3 分； (2) 服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案完整，措施细化不足，有补充时限承诺，基本满足项目需求，得 2 分； (3) 服务人员补充(包括新增人员及缺岗替补人员)方案简单，内容缺项，无法满足招标文件要求的，得 1 分； (4) 未提供任何的人员补充方案的，得 0 分。
	重大活动保障方案	6	针对包括但不限于①新生入学；②老生离校；③特殊任务期间宿管校外住宿点派驻等方面制定服务保障方案，方案科学可行，内容措施准确，具有针对性，充分保障采购需求得对应项得 2 分，本项最高得 6 分。 提供的重大活动保障方案，内容措施针对性有欠缺，符合采购需求则对应项得 1 分； 未提供任何的重大活动保障方案，或提供的重大活动保障方案，内容措施不具有针对性，满足采购需求困难则对应项得 0 分。
	应急预案	5	投标人针对本项目提供的与采购人建立协调的措施，并有突发事件紧急处理预案的；可以与采购人建立协调的措施，并有完整清晰的紧急事件处理预案，应急预案全面，完善，完全符合采购人需求得 5 分； 提供了应急预案，但是内容有完善空间，与项目的针对性等有偏差，得 3 分； 未提供任何的应急预案，或提供了应急预案，但是内容简单、通用，与项目的针对性等有偏差，得 0

			分。
	质量保障 措施	5	投标人针对本项目采购需求内容提供的质量保障措施： 投标人提供的质量保障措施内容全面、合理、符合项目需求，完全可以按照采购人要求保质保量完成相关服务，得 5 分； 提供了质量保障措施内容，但是内容的合理性及可行性等方面有欠缺，有完善的空间，得 3 分； 未提供任何的质量保障措施，或提供了质量保障措施内容，但是内容极其简单，基本与项目内容无关，或者基本无法保障相关服务质量，得 0 分。
	服务承诺	3	投标人针对本项目采购需求提供的合理、完整、明晰的服务承诺书，承诺确保有足够的人力、专业技能、管理制度等按时保质地完成各项服务等项目工作，完全符合项目要求，得 3 分； 提供了服务承诺，但是合理性、完整性和明确性不完整，与项目需求的符合程度偏差大，得 1 分； 未提供任何服务承诺或者提供的服务承诺与项目内容完全无关，完全不能满足项目要求，得 0 分。
合计		100	

第五章 采购需求

包一：

北京舞蹈学院教学区物业采购需求

项目总体情况：

序号	分包名称	分包预算金额（万元）
1	北京舞蹈学院教学区物业服务	751.16

项目地址：北京市海淀区万寿寺路1号北京舞蹈学院。

北京舞蹈学院情况介绍：北京舞蹈学院整体占地面积约4.9万平米，所有楼宇的建筑面积约12.3万平米，绿化面积约0.6万平米，操场面积约0.5万平米，道路及硬化场地面积约1.8万平米。

一、服务范围

序号	货物或服务名称	数量	单位	备注
一	综合物业24小时客户服务	/	/	详见服务要求
二	环境保洁服务	/	/	详见服务要求
三	设备设施维修维护服务	/	/	详见服务要求
四	高压配电室24小时值守服务	/	/	详见服务要求
五	前台综合值班服务	/	/	详见服务要求
六	楼管服务	/	/	详见服务要求
七	绿化养护服务	/	/	详见服务要求
八	南门收发室收发服务	/	/	详见服务要求
九	二次供水检测服务	/	/	详见服务要求
十	开水器更换滤芯、水质检测服务	/	/	详见服务要求

(一)综合物业 24 小时客户服务

教学区综合物业 24 小时客户服务。

(二)环境保洁服务

1. 主要保洁及服务面积说明

序号	物业服务区域	服务面积
1	综合楼	21963.15
2	教学主楼	11267.04
3	图书馆	3153.39
4	电教楼（沙龙舞台）	1056.86
5	玻璃房	1140.17
6	附中教学区	4045.82
7	文化课楼	1967.7
8	过街楼	824.65
9	琴房	588.39
10	校史馆	490.54
11	操场	5251.79
12	公寓地下	5563.64
13	地下体育综合馆	580.68
合计		57893.82

2. 石材（教学主楼大厅、综合楼大厅约 500 m²）和木地板（综合楼公共楼道约 3400 m²）深度清洁及养护、雨罩（学院南门门头、综合楼南门、留学生公寓东门、卫生所北门、附中东北角小门共约 1100 m²）、幕墙（综合楼南侧整体约 1960 m²）和外玻璃清洗（综合楼东侧一层约 130 m²），其中雨罩、幕墙和外玻璃每年 1 次清洗，

作业人员须持高空作业证上岗。

(三) 设备设施维修维护服务

负责经后勤基建处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作，主要工作内容包括：上、下水管线，门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面，照明设备和设施电气线路，卫生洁具和设备等服务区域内的全部水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施进行日常三维等服务性工作（包含综合楼实木班台板凳养护），负责日常专用设备的定期定时巡检及维修。

(四) 高压配电室 24 小时值守服务

主要职能为高压配电室值守；设备运行状态巡检记录；日常维护工作。持证上岗，24 小时有人值守工作制。

(五) 前台综合值班

综合楼前台报修、咨询电话 24 小时值守。

(六) 楼管服务

负责部分楼宇（综合楼、舞蹈楼、玻璃房、文化课楼教室等）楼管兼保洁服务。

(七) 绿化养护服务

负责教学区绿化养护服务及楼宇内外绿植养护服务。

(八) 南门收发室文件包裹、快递收发工作

学校南门收发室信件、邮件、物品收发，登记，保管等服务。

(九) 二次供水检测

二次供水无负压泵设备运行、检测与证照办理等工作

(十) 开水器管理

开水器更换滤芯、水质检测及 300 元以内（含 300 元）维护等工作。

二、服务要求及服务标准

物业服务项目要求及标准：

根据《物业管理条例》《北京高校标准化物业服务标准》《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》制定以下物业服务要求及标准。

派驻项目部人员要坚持日碰头、周例会、月总结，将会议记录报学院主管部门备案；在岗人员名册、相关证书复印件，报学院主管部门备案。在岗物业人员按照学院的控烟管理方案和制度，履行服务责任区控烟管控、劝止、取证等工作。

切实做好新入职人员的前期背景调查工作，要做到无调查不入校，有不良记录不入校。

由于学校教学及相关工作的特点，在日常教学工作中会出现紧急临时性服务工作，在物业公司能力范围内的紧急临时性加班服务，物业公司须无条件先行完成工作需求，（例如一些功能性教室调整、超出保洁范围的清洁消杀工作、教职员工场所因调整所需大件物品搬运等），以上相关物业合同外需求所产生费用，由物业公司跟学校相关部门根据具体工作内容进行工作量核定、费用核定，经采购人同意后，所产生费用由学校另行支付给物业公司。

对于物业团队每一位员工的统一要求如下：

仪容仪表：着装统一整洁，佩带服务标志，不穿拖鞋、响钉鞋。服务人员长发不遮眼，后发不披肩。要求化淡妆，不浓妆艳抹，不佩带首饰。坐站规范端庄，不翘腿。

语言：语调温和亲切，音量适中，普通话规范。语言文明礼貌，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”等礼貌用语。对服务对象主动打招呼，不漫不经心，不粗言粗语，不大声喧哗。

态度：敬业、勤业、乐业，精神饱满，彬彬有礼。微笑服务，态度诚恳、热情、周到。工作差错失误及时纠正并当面赔礼道歉。解释问题有礼有节。有服务意识和热情。

纪律：上班前不饮酒，不吃异味食品。不准擅自脱岗、漏岗，不在服务场所接

打私人电话。服务过程中举止端庄，无不雅动作。捡拾物品及时上交，不许私自处理。严格遵守职业道德。

卫生：工作服固定，整洁干净。定期体检，健康合格，佩戴工牌上岗。注意保持个人卫生。用品、用具分类保管，及时清洗、消毒，摆放整齐。

根据服务项目分别制定要求及标准如下：

（一）综合物业 24 小时客户服务管理

服务内容：物业公司负责管理，设立统一客户服务电话，主要包括报修电话接听与派工、投诉事件的处理、物业服务档案的管理、日常咨询及其他各项综合性事务等工作受理、后勤及物业相关的应急和零星维修、信息咨询、意见建议、反馈投诉等，努力为师生员工提供“便捷、优质、高效、利民”的服务，实现科学、高效的后勤管理。负责来访人员的接待，日常咨询、报修的接待、派工及回访，接待招标方及物业使用人投诉。档案管理服务，建立校区基础设施及设备档案，物业服务的档案收集、整理、归档等。失物招领管理，负责校区内失物的收集及领取工作，建立完整的失物招领台账。按照客服服务工作手册认真履行职责。

服务标准：客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。按需求配备具有外语会话能力的管理人员。档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

（二）环境保洁服务

人员素质要求：经过专业培训并考核合格；有相关工作经验一年（含）以上；熟悉各种清洁机具、药剂的使用方法，服装统一，佩戴工作牌，工作中能够进行正常的交流与沟通。

整体工作要求：做好楼内外公共区域环境卫生保洁工作：楼道、楼梯、地面、

电梯间清洁，无卫生死角，楼外墙面干净整洁，无乱张贴；室内地面、墙面、台面、桌椅面、镜面整洁无灰尘，室内桌椅及设备摆放整齐有序，门、窗洁净；卫生间、浴室地面清洁无积水，洗手液等卫生用品配备齐全，通风良好无异味。每日清运 1 次垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

1. 教学区卫生清洁服务

公共区域卫生保洁包括：如校园道路、公共场地、公共设施、园林小品进行清扫保洁，对校园垃圾进行收集、分类，石材和木地板养护、雨罩、幕墙和外玻璃清洗等工作，全面负责校园保洁的管理、巡查、整治等。

1.1 公共区域保洁标准

1.1.1 地面光亮无水迹、污迹、无杂物。灯饰和其它饰物无尘土、破损。大厅天花板无尘埃。

1.1.2 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；道路、大门、主干道等没有垃圾遗留、遗撒痕迹，树木、灯杆无废弃悬挂物，并做好巡视清洁。

1.1.3 垃圾筒内垃圾不超过 2/3, 摆放整齐, 外观干净, 周边无明显污渍遗留。

1.1.4 三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志。

1.1.5 厅堂无蚊虫。

1.1.6 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土, 大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

1.1.7 保持墙面干净整洁，有掉漆、破损现象及时修补大理石、瓷砖等硬质地面，要求表面及接缝清洁干净，落蜡均匀光亮，水泥地面干净无损坏，墙角线、地角线及客人易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

1.1.8 雨雪天气要及时铺设防滑地毯，摆放安全提示牌；雨雪天气，保洁员工应优先做好行人通道的清洁卫生工作；大风及沙尘暴天气过后，及时组织项目员工

进行集中清洁；秋季落叶应及时组织员工进行重要区域的清洁。

1.1.9 配合采购人定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

1.1.10 定期组织员工进行卫生大扫除，消除卫生死角。

1.2 外围清洁标准

1.2.1 庭院地面清洁无废弃物；

1.2.2 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

1.2.3 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味；

1.2.4 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求；

1.2.5 地上车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙。

2. 楼宇卫生保洁服务

校内楼宇（不含男女生公寓、研究生公寓、留学生公寓）公共区域的保洁及指定区域的室内保洁。

2.1 卫生间清洁服务标准：

2.1.1 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、蹲厕（座厕）、尿槽、洗手盆；地面应定期清洗，随时冲洗，注意循环保洁。

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

2.1.3 定时喷空气清新剂，使卫生间无异味。

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

2.1.5 镜面、墙面、金属等无水渍、污渍、光亮并干燥。

2.1.6 注意维修事项及时处理，以确保设备、设施的完好。

2.1.7 门窗、隔板无尘、无污、无杂物。

2.1.8 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹。

- 2.1.9 洗手池、龙头、无污、无杂物，电镀明亮。
- 2.1.10 便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。
- 2.1.11 桶内垃圾不超 2/3 即清理。
- 2.1.12 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污。
- 2.1.13 开水间干净、整洁、无杂物、无坐椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

2.2 玻璃金属类清洁标准

- 2.2.1 每班各岗位必须对自管区域内的玻璃进行擦拭或用清洁器进行擦拭，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮。
- 2.2.2 对铜、不锈钢及其它金属材料制成的装饰、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦亮，要求无锈痕、污渍、手印等。
- 2.2.3 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性破坏。
- 2.2.4 玻璃门、玻璃顶、窗、幕墙、镜面等要求洁净无暇，玻璃趟槽、窗门趟槽干净，无积尘、无沙粒。

2.3. 电梯间保洁标准

- 2.3.1 抹净电梯大堂、走廊表面。
- 2.3.2 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹, 表面光亮。
- 2.3.3 电梯天花板、门缝无尘土。
- 2.3.4 井道、槽底清洁, 无杂物。
- 2.3.5 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

2.4 教室保洁标准

- 2.4.1 楼道、楼梯、大厅干净整洁、玻璃明亮。地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。墙面无灰尘。桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质。黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁。窗台无灰尘，窗帘挂放整齐。卫生间无异味、厕坑、镜面无污

点。洗手台面无油渍。纸篓随时清理。

2.4.2 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、大厅、卫生间整洁, 专业课教室保洁物品及用具分类存放、分类使用，用途以颜色或标识区分。

2.5 场馆保洁标准

2.5.1 门窗隔板、地面墙无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。

2.5.2 面池、龙头、镜面等洁具无尘、无污、无杂物，电镀明亮。

2.5.3 卫生间便池无尘、无污物，小便池内香球及时更换。

2.5.4 场馆内设施卫生、地面卫生要保持清洁无尘。

2.5.5 场馆内活动结束后及时清理。

2.6 体育场地保洁标准

学院的室外篮球、足球场地及运动场，每日早 7:00 及晚 18:00 各完成一次环境卫生清洁。包括：地面、看台与体育器械的清洁。

2.7 琴房保洁标准

琴房每天早晚各一次的钢琴清洁，严禁使用酒精等易挥发化学试剂进行琴体表面擦拭，冬季琴房保证调湿盒内始终有水状态，钢琴擦拭只能使用清水在半干情况下进行擦拭。

2.8 垃圾处理标准

对校区固定垃圾收集点进行桶站值守，对垃圾分类进行宣传、监督。具体配置数量根据校区实际情况确定。配制规则如下：

2.8.1 公共楼宇的主要出入口设置完整收集点，每个收集点设置厨余垃圾、可回收物、其他垃圾和有害垃圾收集容器各 1 个。学生公寓、过街楼等每层楼的适当位置摆放小型收集点，摆放厨余垃圾和其他垃圾收集容器各 1 个。综合楼、舞蹈主楼等教学区域每层楼适当位置设置 1 组可回收物、其他垃圾收集容器。

2.8.2 户外设置 3 个大型垃圾分类收集点，两个位于女生公寓广场和文化课楼天井，配备四类垃圾收集容器及防雨棚。女生公寓 2 号楼北侧设置厨余垃圾存放点 1 处。

2.8.3 建筑（装潢）垃圾与生活垃圾分开投放，综合楼西侧设置建筑垃圾存放点 1 处。

2.8.4 其他各区域由供货商根据实际情况酌情配置室内合适的收集容器，室内可根据空间、人数和工作需求设置至少 1 组可回收物和其他垃圾收集容器。

2.9 时间要求

2.9.1 室外保洁

室外清扫工作每天两次，上午在 7：30 分前完成清扫工作，下午在 16:00 前完成清扫工作，其余时间巡回保洁，垃圾落地不超 1 小时。

2.9.2 室内保洁

2.9.2.1 教学楼内保洁每天早上 7：30 之前将每层的卫生间及楼道打扫干净。

2.9.2.2 所有教室在早 6：30 前完成保洁工作。

2.10 其它要求：

2.10.1 保洁标准中未列出保洁频次的，均为每日保洁。

2.10.2 协助配合特殊天气、水管爆裂、火警、设备故障等突发事件的处理。

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

2.10.4 卫生清洁用品及使用需符合国家有关规定和标准。

2.10.5 保洁人员严禁用水直接冲刷洗漱间、卫生间等楼内地面、墙面、门、窗。

2.10.6 除定时清扫保洁外，应安排固定人员全天巡回保洁并做好保洁记录。

2.10.7 保洁工具、保洁用品及个人物品要统一放在指定地点，不得随意堆放。

2.10.8 捡拾物品及时上交，做失物招领，不许私自处理。

2.10.9 建立清洁管理服务档案资料、详细计划和人员安排计划，如日计划、周计划、月计划、季计划、年计划和记录。

2.10.10 综合楼内房间根据使用要求时间进行保洁，长期不用的，每周进行一次彻底保洁，每次使用前，根据使用时间进行保洁，使用后进行彻底保洁。

2.10.11 室内外保洁人员不可交叉使用。

2.10.12 由于本学院特殊性，周六日、法定节假日及寒暑假期间来我校参加舞蹈音乐等相关培训学习学员及家长较多，因此应在此期间合理增派保洁人员，提高保洁频次，做好公共区域环境的及时维护清扫工作。

2.10.13 协助采购人做好节能降耗。投标人拟配备的团队全体人员应积极宣传节约的意义，看到浪费行为及时劝阻。为甲方提供节能降耗的方案。在日常工作中包括但不限于 1. 合理使用空调。主要是学院公共区域、教室等气温在 16 度以上、26 度以下不使用空调，多开窗利用自然风调节室内温度。需要开启空调时，请关闭门窗，防止空调、门窗同时开启，下班前关闭空调；2. 增强节水意识，养成节约用水习惯。用时水龙头尽量开小，用完及时关闭。发现长流水、滴现象，应及时处理或报修。3. 尽量减少或不使用一次性纸杯。

2.11 保洁频率与标准表

保洁频率及标准

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
专业教室 文化课教室	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	每节课后保洁一次		
	钢琴	除尘	无灰尘、无手印、琴键光亮	保洁	每节课后保洁一次（琴房早晚各一次）		
	门窗、窗台	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节课后保洁一次		
	木墙围	除尘	无灰尘	保洁	保洁一次		
	把杆	除尘	无灰尘、无	保洁	每节课后保洁		

			手印		一次		
	音响设备	除尘	无灰尘、无手印	保洁	每节课后保洁一次		
	镜子	擦拭	无手印、无污迹	保洁	每节课后保洁一次	全面擦拭	
剧场 及其他场 厅	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	座椅	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	舞台	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	化妆间	清理杂物、清除垃圾	无灰尘、无垃圾、无污迹	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
层面电梯厅	垃圾箱	除尘、清洗	无灰尘、污渍；光亮	保洁	垃圾袋更换	清洗一次	
	消防门	除尘	无污渍、无水迹	保洁		清抹一次	
	墙身	除尘	无灰尘、无污渍			清抹一次	
	电梯门、沟槽	除尘、除杂物	无灰尘、无污渍	保洁	清抹一次		
	电梯控制面板	擦拭	无手印	擦拭	擦拭两次		
	花岗岩地面	清推、抛光	无尘、无污渍	推尘	抛光一次		三个月结晶一次
层面公共通道	墙面	除尘	无灰尘、蜘蛛网	保洁		清抹一次	三个月除尘一次
	各类消防设备	除尘	无灰尘		清抹一次		
	墙脚线	除尘	无积灰		抛光一次	清除一次	
	新风口	除尘	无积灰				清除一次
	垃圾箱	清除垃圾外表抹净	无垃圾满溢、无拖挂		倾倒二次	清洗一次	
	标识牌（各类）	除尘	无灰尘		清抹2米以下	清抹2米以上	
	门和门框（外侧）	除尘	无灰尘、盒内无垃圾		清抹一次		
	花盆套	除尘	无积灰		清抹外表		
	天花板	除尘	无灰尘无蛛网				三个月清除一次
	开关、插座	除尘	无污渍、无垃圾、光亮		清抹一次2米以下	清抹一次2米以上	
	地面	除尘、去污、抛光	无垃圾、无死角、无积灰	推尘	抛光一次		
	木地板	除尘、去污	无垃圾无尘土	推尘	循环推尘		三个月打蜡抛光一次

	地毯	清理垃圾 杂物	无杂物	吸尘	吸尘		每学期清 洗一次
消防 楼梯	梯级和 天台	清扫垃圾、 清洗	无垃圾、死角 无积灰		清扫一次		每三个月 清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无蛛 网		清抹一次		每三个月 除尘一次
	灯具外 表	外表除尘	无积灰				清理一次
	防火门	除尘	无灰尘、无水 迹		清抹一次		
	扶手、栏 杆	除尘、抹 净、上光	无灰尘、无水 迹		清抹二次		上光一次
	外露管 道	除尘	无积灰				除尘一次
	新风口	除尘	无积灰				三个月清 除一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
卫生间 浴室 盥洗间	厕所门	除尘、除污迹	无灰尘、无污迹	保洁	保洁一次		
	地面	清洁、保持	无污迹、无水印	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次
	天花板	除尘	无灰尘、无蛛网				保洁一次
	电灯开关	除尘、除污迹	无灰尘、无手印	保洁	每节上课时保洁一次		电灯每月两次
	座便器小便池	清刷、消毒	无污迹干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	纸篓	垃圾倾倒、冲刷	垃圾超过三分之二即倾倒	保洁	随时		
	隔断板	除污迹	无灰尘、无污渍	保洁	一次		
	水池	清刷	无堵塞、无异味、无异物	保洁	每节上课时保洁一次		
	镜面	擦洗	无水印、无污渍、干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	台面	擦拭	无积水、无污渍	保洁	每节上课时保洁一次		结晶一次
	地漏	清扫	无积水、无杂物、保持畅通无异味	保洁	清理一次		
	天花灯板	清洁	无灰尘、无杂物	保洁			每三个月清理一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
门厅大	踏垫	除尘	无垃圾、	保洁		冲洗一	

厅			无泥巴			次	
	石材地面	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、光亮	推尘	抛光一次	结晶一次	
	墙身	除尘	无积灰、无手印		清洁一次 2 米以下		
	标识牌（各类）	除尘	无灰尘		清抹 2 米以下		清洁一次 2 米以上
	金属框架	外表除尘	无积灰、光泽均匀		除尘		清洁一次
	墙脚线	除尘	无积灰			清除一次	
	新风口	除尘	无积灰		除尘		三个月清洗一次 2 米以上
	废物箱	清除垃圾 外表抹净	无垃圾满溢	保洁	倾倒二次	清除一次	
	玻璃	清擦	无积灰、无手印、明亮		除尘	清擦一次	
	花盆套	除尘	无积灰、盆内无垃圾		清抹一次		
	灯具外表	除尘	无积灰				三个月清除一次
	各类消防设施	除尘	无灰尘		清抹一次		
	实木服务台	除尘	无灰尘		清抹一次		上油保养一次
	水池	清理漂浮物	无漂浮物 无污垢		清理一次 水面		三个月清理池底池壁一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
升降电梯	轿厢地面	除尘、清洗	无灰尘、无垃圾	保洁	清拖二次		

	轿厢墙面	抹尘、封钢油	无灰尘、无手印、光亮	保洁	保养一次		护理二次
	门(内)外	抹净上保护剂	无灰尘、无手印、光洁	保洁	擦拭一次		护理二次
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮		清除一次		
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	二次		
	风口	除尘	无灰尘			清除一次	
	门外按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	随时保洁		

区域	项目	工作内容	标准	频率			
				循环	日	星期	月
室外	道路、地面	清扫、收集垃圾	无明显垃圾、烟头、杂物、无明显泥沙	清扫	巡视清扫三次		
	明沟	清扫、收集垃圾、刷洗	无垃圾、杂物、无苔藓、无堵塞		清扫二次	冲洗一次	
	废物箱	抹净表面、倾倒垃圾、内部清洗	无积灰、污渍		保洁二次	清洗二次	
	消防设施	除尘	无积灰		清抹一次		
	花坛、草坪	拣拾	无垃圾、枯枝败叶	拣拾	二次		
	标志牌、名牌	除尘	无积灰		清抹一次 2 米以下	清抹一次 2 米以上	
	户外休闲区	除尘、清垃圾	无灰尘、无垃圾	清洁	清洁两次	清洗二次	
	广场装饰	除尘	无积灰、污渍			两周一次	

	雨棚	除尘	无污渍				六个月 清洁一次
	照明灯具	除尘	无积灰、污 渍			两周一次	
	踏垫	除尘、冲 洗	无积灰、污 渍	清洁	除尘	冲洗一次	
	台阶	清扫、水 力冲洗	无垃圾、 无烟头、泥 沙	清扫	清扫	冲洗一次	
	车道	清扫、水 力冲洗	无垃圾、 无杂物、泥 沙	清扫	巡视清扫 三次	冲洗一次	
	建筑物 门头和 玻璃幕 墙	清洗	无泥沙、污 渍				1 年清洗两 次
	楼顶排 水口	清扫	无垃圾、杂 物		清扫		每月冲洗 一次
	操场	清扫、擦 拭	无垃圾、杂 物		每日早晚 各一次环 境卫生清 洁（包括： 地面，看 台，器械）		

特别备注：上述表格描述以外的其他楼内外公区早晚各保洁一次。

(三) 设备设施维修养护服务

1. 维修服务内容

1.1 负责教学区内水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施日常“三维”（维修、维养、维护）的服务性工作；负责经后勤基建处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作。

1.2 主要工作内容包括：上、下水管线，门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面，照明设备和设施电气线路，卫生洁具和设备等服务区域内的全部水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施进行日常三维等服务（超出物业日常维修能力范围的以书面形式及时上报学院后勤基建处）。

2. 维修服务标准

2.1 维修管理制度与措施完善；

2.2 维修值班记录与回访记录无缺漏，无弄虚作假现象；

2.3 建立完善的制度与措施，严格检查考核，自评、考评与用户调查相结合；

2.4 定期进行多层次维修技术培训；

2.5 所有维修工程都必须有详细的维修记录及报修签字记录；

2.6 主要维修工程要建档造册，并由管理人员签署验收合格单；

2.7 疑难、特殊维修工程（隐蔽维修、跑水应急等）完工，对用户进行电话或现场回访，并针对回访情况采取进一步措施，达到用户满意；

2.8 分项检查，一步到位，并执行相关规范，以确保维修工程合格，满足用户需要；

2.9 水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。维修及时率不低于 98.5%，返修率小于等于 1%；

2.10 对停水停电等设施设备突发事件制定应急预案，开展突发事件处理的培训演练。

3. 设备设施维护保养要求

3.1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。统计房屋完好率，房屋完好率不低于 98%。

3.2 建筑部件

3.2.1 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

3.2.2 每 2 周巡查 1 次公用部位的门、窗、玻璃等。

3.2.3 每 2 月检查 1 次公用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

3.2.4 每年上汛前和强降雨后全面检查校区所有建筑物屋面防水和雨落管等。

3.3 附属构筑物

3.3.1 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

3.3.2 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。

3.3.3 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

3.3.4 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

3.3.5 每年检测 1 次防雷装置。

3.4 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

3.5 污水泵

汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3.6 化粪池每半年检查 1 次。

3.7 楼内照明每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。

3.8 楼外照明每周巡视 3 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

3.9 应急照明每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

3.10 低压柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

3.11 低压配电箱和低压线路

每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。

3.12 控制柜

每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。

3.13 园区设施包括休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、水景每月巡查维护一次。

3.14 公共设备设施机房：

3.14.1 要求有房屋名称、相关的警示标识、提示标识，安装位置符合要求，管理有序，无改变用途现象；

3.14.2 相应的安全设施符合要求；

3.14.3 配备相应的安全设施、通风、降温、房内保持通风良好、电梯机房、消防系统控制室、配电室等室温符合相应的设备运行要求；

3.14.4 机房内配置的消防器材，确认物品摆放整齐，机房整洁，无跑冒滴漏；

3.14.5 采取有效措施防范小动物进入机房和鼠害现象发生。

3.15 实木班台板凳养护服务标准：

定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡等专业养护，避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象，如发生损坏，及时修复。

3.15.1 定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡专业养护。

3.15.2 避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象。

3.15.3 如实木班台与坐凳发生损坏和开裂，及时修复。

4.建立维修运维台账，记录与设备相关的维修信息及设备运维数据，根据设备使用年限标准进行更新和报废，并配合做好固定资产登记工作。

(四) 高压配电室 24 小时值守服务

主要职能为高压配电室值守；设备运行状态巡检记录；日常维护工作。运营时

间 24 小时。值班人员要求持证上岗。

1. 每日进行一次巡检，重点检查低压设备运行、低压负荷的三相平衡、设备导线接触、运行中有无异味和异常声音、空气开关有无过热现象及建筑物完整情况等，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

2. 高压配电室每周清扫一次设备表面，每日清扫一次环境卫生，低压配电室每月清扫一次设备表面，每周清扫一次环境卫生；

3. 保障供电安全运行；

4. 配电室实行 24 小时运行值班，认真做好《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，填写《倒闸操作表》，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；处理紧急情况应有预案；

5. 定时巡检设备，及时消除隐患，定期对配电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

6. 保证避雷设备完好、有效、安全，按照供电部门相关规定，每年春季对供电设备和绝缘工具进行预防性试验，并对各高、低压配电设备进行彻底清扫，包括变压器一二次回路、大小母线、空气断路器、隔离开关触点等。

(五)前台综合值班

1. 人员要求

1.1 服务人员保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发；化淡妆，不浓妆艳抹，手上饰物只限带手表。

1.2 按要求穿戴服装服饰，注意礼貌，有理有节，微笑服务。

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

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

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

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

1.7 对各项检查做好记录，时时传递，以便相关部门及时改进，提供高效、快速服务。

1.8 值班人员要求相对稳定，一经上岗，不得随意更换，如因特殊情况有人员变动，须经采购人同意，方可进行人员变动。

1.9 各类报修电话要及时准确传达到相应部门（岗位），各类咨询电话要耐心细致解答。

(六)楼管服务

保洁、楼管服务(负责责任区内楼层或楼宇的综合管理及保洁工作)

人员素质要求：经过专业培训并考核合格；有相关工作经验一年以上；熟悉各种清洁机具、药剂的使用方法，服装统一，佩戴工作牌。

1. 根据《课程表》安排，上课前 15 分钟开启教室门，开启照明开关，检查并启用各种教学常用设备；

2. 下课后在 10 分钟内进入教室，检查各种设备有无异常，关闭照明开关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；

3. 及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；

4. 严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；

5. 增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与

安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；

6. 对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；

7. 做好交接班工作，将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人，由接班人继续完成；

8. 有定期、主动征求和收集学生意见的公开渠道并定期反馈；

9. 报修程序简便，维修及时，维修记录规范齐全；

10. 室内地面、墙面、天花板破损率不超过 2%；

11. 卫生间、浴室设备完好，地漏封盖齐全，水龙头及管线无跑冒滴漏；

12. 消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；

13. 应急灯和安全指示牌完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；对现有消防设施进行巡视，做好记录。

14. 每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育，定期进行安全知识、技能培训并保存记录；

15. 楼管保洁员应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；

16. 电梯、电梯轿厢：

16.1 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向校后勤基建处及相关部门报告。管理人员应在 5 分钟内达到现场，并通知专业维修人员在 30 分钟内达到现场处置。

16.2 对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查，发现问题及时上报。

17. 制定保洁、跑水、扫雪消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作，

努力完成领导交给的其他任务。

18. 按照客服室服务工作手册认真履行职责。

19. 室外道路污染部分，随时清洗。及时清理烟头、杂物及宣传广告。

(七)绿化养护服务

为美化综合楼的内部环境，创造良好的学习与工作氛围，净化楼内空气，要求绿植日常维护。养护做到：负责对楼内外摆放绿植盆花的定期养护（包括：浇水、施肥、修剪、保洁等），保证花卉叶面清洁，色泽鲜艳，摆放合理美观；在养护工作中，保证养护区域内各种设施完好，若有损坏照价赔偿；绿地：按季节适时合理节约浇水，日常养护修剪、维护无杂物、无枯枝叶、无虫害，做好冬季保护。

1. 室内绿植日常养护服务标准：

1.1 应在保持正常的生长状况的原则下保证植物长势良好、植株茁壮、无枯枝干叶、无病虫害、植物面层具有光泽、叶片无尘土；

1.2 固定摆放的植物应根据其生长按时补充养份；

1.3 养护人员应当自备所有养护工具，注意与楼管人员的工作协调；

1.4 养护工具需摆放在指定的位置，并保持清洁整洁；

1.5 保证杀虫剂等药物的安全存放与管理。

2. 室外绿化养护服务标准：

2.1 绿化充分，植物配置合理，达到黄土不露天。室外绿化养护服务标准：绿化养护总体参照北京市《城镇绿地养护管理规范》(DB11/T213-2014)中养护管理二级质量标准执行。

2.2 园林植物达到：

2.2.1 灌木、乔木保证生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.2 草坪覆盖率应基本达到 100%；草坪内杂草控制在 10%以内，生长茂盛颜

色正常，不枯黄，无病虫害，绿地整体保持整洁。

2.3 行道树和绿地内无死树，树木修剪合理，树形美观，能及时很好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

2.4 绿化生产垃圾(如：树枝、树叶、草沫等)重点地区路段能做到随产随清，其它地区和路段做到日产日清；绿地整洁，无砖石瓦块、筐和塑料袋等废弃物，并做到经常保洁。

2.5 栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施完整，做到及时维护和油饰。

2.6 无明显地人为损坏，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干上无钉栓刻画的现象，树下距树干 2 米范围内无堆物堆料、搭棚设摊、圈栏等影响树木养护管理和生长的现象（2 米以内如有），则应有保护措施。

(八)南门收发室文件包裹、快递收发工作

人员要求：女性，55 岁（含）以下，学校南门收发室代收师生、教职员工的信件、邮品包裹等。完成收件整理、登记、暂存保管；通常情况下，接收信件、包裹 24 小时内通知收件人到收发室领取，或依据需求送件上门。遇特殊情况包裹、信件须暂存收发室的，须收件人电话或面对面确认暂存，暂存时间不得超出 15 日。收发室服务人员须统一穿着物业工服、佩戴胸牌，文明用语，礼貌服务。严禁工作时间无故离岗、脱岗。

(九)二次供水检测

服务要求：专业人员对二次供水无负压泵等设备每日进行巡检，负责安排有资质的公司出具检测报告，支付年度检测费用，办理相关证照。

(十)开水器管理

服务要求：每日进行巡检，登记巡检台账，及时更换滤芯。

三、北京舞蹈学院物业服务岗位标准配置表

注：1、本表为岗位配置数量要求，为确保服务质量，建议配置 102 人；

★2、最低配置人数不得低于 95 人。

岗位	人数
项目经理	1
项目助理（兼保洁、绿化主管）	1
维修主管	1
综合维修、高压配电值守	14
保洁员	77
综合楼客服前台值班员	4
收发室值班员	2
绿化工	2
合计	102

（一）管理部岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
2 个	项目经理	1 个	项目整体运营管理工作	工作日 8 小时工作，24 小时备勤 每周休息 2 日
	项目助理（兼保洁、绿化主管）	1 个	辅助项目经理完成项目整体运营管理工作；保洁、绿化整体管理工作。	工作日 8 小时工作，24 小时备勤 每周休息 2 日
				要求：项目经理或助

		理，需确保节假日 24 小时至少有 1 人在校值班，工作日确保至少有 1 人在校夜间值班，假期保持联系畅通，随叫随到。
注：应提供承诺函，内容为上述人员为本单位固定且长期缴纳社保职工。		

（二）工程维修岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
15 个	维修主管	1 个	物业工程维修整体管理工作。 水、暖、电、供热、日常维修， 应急抢修。服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼 校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤 服务区、配电室 24 小时协助	工作日 8 小时工作 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
	注：应提供承诺函，内容为上述人员为本单位固定且长期缴纳社保职工。			
	配电室 值班、电工及综合维修	14 个	高压配电中控室，涉电类日常 维修，应急抢修。 服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼	配电室双人双岗，24 小时备勤 工作日 8 小时工作

	综合维修		校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤服务区 水、暖、电、供热、日常维修， 应急抢修。服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼 校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤服务区、配电室 24 小时协助	24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
--	------	--	---	-----------------------

（三）保洁部岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
1 个	保洁主管（助理兼任）	1 个	保洁整体管理工作。 服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼、校区公共区域、文化课教室、后勤服务区	工作日 8 小时 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
77 个	保洁服务人员	5 个	教学区楼内（机动）	每周一至周日 早班 07:30 至 11:30 晚班 14:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日
		8 个	校区（室外公区）保洁	每周一至周日 早班 07:30 至 11:30

				晚班 14:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日
		3 个	附中楼	每周一至周日 早 06:30 至晚 22:00 每周倒班休息 2 日
		22 个	舞蹈楼（主楼）	每周一至周五 早班 06:30 至 14:30 晚班 14:30 至 22:30 每周六中午 11:30 至晚 20:00 每周日早 08:00 至晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	琴房楼	每周一至周日 早 07:30 至晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	玻璃房	每周一至周日 早 06:30 至晚 22:30 每周倒班休息 2 日
		32 个	综合楼	每周一至周五 早班 06:00 至 14:00 晚班 14:00 至 22:00 每周六

				中午 11:30 至晚 20:00 每周日 早 08:00 至晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	文化课楼教室	每周一至周日 早班 07:30 至晚 14:30 晚班 14:30 至晚 22:30 每周倒班休息 2 日
		1 个	室外篮球、足球操场保洁	每周一至周日 上午 7:00 至晚 18:00 寒暑假及法定假日 每周倒班休息 2 次
		3 个	图书馆（校史馆、博物馆）	每周一至周日 早班 07:30 至 14:30 晚班 14:30 至 22:30 每周倒班休息 2 日

(四) 前台综合值班

合 计 数 量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
6 个	综合值班 员	4 个	综合楼前台	四班三运转 24 小时值守
	收发室	2 个	学校东南门校内部门 投递信件、包裹等	周一至周五工作日 早 8:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日

(五) 绿化养护岗位配置

合 计 数 量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
3 个	绿化主管 (助理兼 任)	1 个	组织绿化人员按要求 完成校区楼内外绿植 养护维护, 具备园艺 资格证	工作日 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
	绿化工	2 个	校区楼内外绿植养护 维护	周一至周日 早班 07:00 至 11:00 晚班 13:00 至 17:00

				每周倒班休息 2 日
--	--	--	--	------------

注：需做好二次供水检测及开水器巡检日常维保工作的人员安排。

四、物业各岗位人员要求及职责

投标人可根据学校整体格局、规模、服务内容及物业服务标准，在保障学院正常服务、项目正常运行、工作标准及质量有保障的前提下，根据服务阶段的不同对“物业人员配置”进行动态调整，如实际运行工作中不能达到学院管理部门的要求，则必须按校方要求进行整改或更换服务人员，具体人员要求及岗位职责如下：

（一）管理部人员要求及岗位职责

1. 项目经理：

1.1 人员要求：50 岁(含)以下，具有大学本科(含)以上学历，具有职称证书、项目经理证书，具有五年（含）以上类似项目经理经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 项目经理岗位职责：

全面负责管理部工作，包括项目管理、人员管理、经营管理；负责编写物业管理方案并组织实施；负责拟定项目年度工作计划及项目年度资金预算；负责协调、督促各部门按时完成各部门工作计划；负责做好项目合同的续签工作；负责项目物业管理费用及其他相关费用的催缴工作；负责处理业主反馈问题及投诉，并定期做好业主回访工作；负责保证项目物业服务质量和业主满意度达到标准；负责保证项目无消防安全事故、设备安全事故、刑事案件事故、人身伤亡事故、经济损失等，对以上事故承担管理责任；负责项目团队建设工作的组织和实施工作；负责对项目员工进行培训、考核及业务指导工作；完成上级领导交办的其他

事项工作。

2. 项目经理助理：

2.1 人员要求：50 岁（含）以下，具有大学本科（含）以上学历，具有职称证书，具有三年（含）以上相关工作经验。

2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3 项目经理助理岗位职责：

协助经理工作开展和日常行政事务处理；督促各部门工作计划实施；了解掌握各部门管理相关情况，为经理工作决策提供依据；完成经理交办的临时性工作任务。

（二）工程维修部人员要求及岗位职责

1. 维修主管：

1.1 工程人员要求：50 岁（含）以下，具有大学本科（含）以上学历，具有电气专业中级（含）以上职称，具有三年以上相关工作经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 维修主管岗位职责：

负责工程部的工作，具体安排、指导和检查相关工作；负责工程部的成本控制、工作计划的制定和实施，投诉处理；负责工程部培训方案的制定和实施；负责制定工程部的日常工作计划和材料申报计划；负责物业设备设施的正常运行和维修保养的管理工作；负责工程部质量体系的实施、检查和指导，负责对质量记录的收集与分析工作；负责工程技术资料的整理、保管等基础工作；完成领导交办的其它工作。

2、工程综合维修(含高压配电运行)：

2.1 人员要求：55 岁（含）以下，高中及以上学历，具有 2 年（含）以上相关工作经验，配电室值班员、电工、水工应持证上岗。

2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3 岗位职责：负责高压配电值班及楼内供配电系统巡检及维修方面工作，保证系统正常运行；负责设备应急事件的简单处理；负责机房和设备设施的清洁卫生工作；完成领导交办的其它工作。电工、水工、土木瓦工：负责电、水的专业零修工作以及土木瓦的综合维修工作，完成领导交办的其他工作。值班和机动：负责工程维修人员的值班和机动工作。

（三）保洁部人员要求及岗位职责

1. 保洁主管：

1.1 人员要求：50岁（含）以下，具有大学专科(含)以上学历，三年（含）以上相关工作经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 岗位职责：负责保洁部整体清洁和服务工作，监督指导保洁员的日常工作，保证所有服务区域清洁卫生达到要求的水准；每日巡视检查服务区域的清洁卫生和设施状态良好；每日查阅各种报表及交接本，掌握部门工作状态及当日特别工作和注意事项，并检查下属执行落实情况；传达上级布置的各项工作，合理安排下属班次，衡量工作需求，调配人员部署，确保工作效率；监督下属员工按程序工作，为客户提供优质的服务和清洁、舒适的环境；参与培训新员工，监督指导新员工工作，使之尽快掌握工作技能；处理紧急事故、事件、客户投诉及当天各岗位，各区域发生的特殊情况；评估下属员工的工作情况，对员工的晋升、奖励、处罚提出意见；积极的将部门消耗品控制到最低限额；积极的做好节能降耗工作；完成经理下达的其他各项任务。

2、保洁员岗位职责

2.1 教学区内机动：

2.1.1 人员要求：55岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何

传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.1.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼宇室内保洁工作，对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.2 校区室外公区保洁：

2.2.1 人员要求：55岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.2.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.3 校区舞蹈楼保洁（主楼、附中楼、图书馆）：

2.3.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.3.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.4 校区琴房、玻璃房保洁：

2.4.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需五官端正，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.4.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.4.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼宇的综合管理及保洁工作，根据《课程表》安排，上课前 15 分钟开启教室门，开启照明开关，检查并启用各种教学常用设备；下课后在 10 分钟内进入教室，检查各种设备有无异常，关闭照明开关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；对交办的工作必须善始

善终,完成情况要及时主动回复布置工作的领导,避免因沟通不及时而延误工作;做好交接班工作,将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人,由接班人继续完成;有定期、主动征求和手机学生意见的公开渠道并定期反馈;报修程序简便,维修及时,维修记录规范齐全;室内地面、墙面、天花板破损率不超过2%;卫生间、浴室设备完好,地漏封盖齐全,水龙头及管线无跑冒滴漏;消防通道、出入通道和疏散通道畅通,不得摆放任何物品;应急灯和安全指示牌完好有效,疏散警示标志位置正确醒目;对现有消防设施进行巡视,做好记录。每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育,定期进行安全知识、技能培训并保存记录;楼管保洁员应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法,熟悉报警报案电话及程序;电梯、电梯轿厢:制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时,应立即启动事故应急预案,组织救援,并及时向教学服务部、后勤基建处报告。管理人员应在5分钟内达到现场,并通知专业维修人员在30分钟内达到现场处置。对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查,发现问题及时上报。制定保洁、跑水、扫雪、消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作,努力完成领导交给的其他任务。按照客服室服务工作手册认真履行职责。卫生间每周不低于2次消毒。室外道路污染部分。随时清洗。

2.5 综合楼楼管(兼保洁):

2.5.1 人员要求:55岁(含)以下,女性;保洁员需身体健康、体检合格,无任何传染病、无犯罪记录;具有保洁工作经验。

2.5.2 工作时间:详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.5.3 岗位职责:负责责任区内楼层或楼宇的综合管理及保洁工作,根据《课程表》安排,上课前15分钟开启教室门,开启照明开关,检查并启用各种教学常用设备;下课后在10分钟内进入教室,检查各种设备有无异常,关闭照明开

关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；做好交接班工作，将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人，由接班人继续完成；有定期、主动征求和手机学生意见的公开渠道并定期反馈；报修程序简便，维修及时，维修记录规范齐全；室内地面、墙面、天花板破损率不超过2%；卫生间、浴室设备完好，地漏封盖齐全，水龙头及管线无跑冒滴漏；消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；应急灯和安全指示牌完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；对现有消防设施进行巡视，做好记录。每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育，定期进行安全知识、技能培训并保存记录；楼管保洁员应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；电梯、电梯轿厢：制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向教学服务部、后勤基建处报告。管理人员应在5分钟内达到现场，并通知专业维修人员在30分钟内达到现场处置。对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查，发现问题及时上报。制定保洁、跑水、扫雪、消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作，努力完成领导交给的其他任务。按照客服室服务工作手册认真履行职责。卫生间、浴室每周不低于2次消毒。室外道路污染部分。随时清洗。

2.6 文化课教室保洁：

2.6.1 人员要求：55岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何

传染病、无犯罪记录；年龄 18-55 周岁（含）之间，具有保洁工作经验。

2.6.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.6.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.7 室外篮球场地及运动场保洁：

2.7.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需为男性，身体健康、无大病、传染病与精神疾病。体检合格、无犯罪记录。

2.7.2 工作时间：每周一至周日早 7:00 及晚 18:00

2.7.3 工作职责：在规定的保洁时间内，对室外篮球场地，每日完成二次环境卫生清洁。工作细致、认真，清洁包括地面、看台及低矮器械。遇寒暑假，清洁时间改为每周一次。遇国家法定节假日，环境清洁改为每三天一次。

2.8、楼内及院区内绿化养护员：

2.8.1 人员要求：55 岁（含）以下，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；年龄 18-55 周岁之间，具有绿化养护工作经验。

2.8.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.8.3 岗位职责：做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及绿植盆栽位置；项目内绿化养护工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理

工作，负责物料工具、绿化药剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。养护标准不低于北京市绿化养护一级标准。完成上级领导交办的临时性任务。

（四）前台综合值班人员要求及岗位职责

1、前台综合值班员：

1.1 人员要求：35 岁（含）以下，女性，五官端正，具有高中（含）以上学历；具有 2 年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病，普通话流利无明显口音。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 岗位职责：舞蹈楼客服台 24 小时客服电话接听人员：负责整理客户资料，做好客户档案的管理；负责服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与客户/住户联络；负责客户/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；负责客户/住户满意度调查工作，做好关于客户/住户满意度调查的各种数据的统计分析和统计工作；负责做好辖区内对客户/住户的宣传、调查工作；执行公司的各项管理规章制度。做好失物招领登记管理工作。

2、收发室服务：

2.1 人员要求：55 岁（含）以下，女性，具有高中（含）以上文化教育水平；能够独立完成电脑表格编制录入打印等简单办公操作；体检合格、无犯罪记录，无重大疾病。

2.2 工作时间：每周一至周日早 8:00 至 12:00；下午 13:00 至 17:00。寒暑假内每周一、三、五为工作日。

2.3 工作职责：统一着装、文明用语、服务周到；工作态度端正、细致认真。具有良好的沟通能力，能够确保信件、包裹收发与保管过程中不丢件、不损毁。

五、费用划分说明

（1）投标人办公所产生能源费、电话费等由投标人承担；

（2）北京舞蹈学院（万寿寺路1号）院内现有职工宿舍无法满足全部外服单位服务人员居住需求，校内员工宿舍最大居住量为35人，无法在校内居住的外服人员由外服单位自行解决住宿。学校提供后勤食堂，保障外服人员日常用餐，全部外服人员均可持有效证件自费到后勤食堂购买早、中、晚餐。

（3）在合同履行期限内投标人不得以任何名义、任何方式向学校各教学院系、管理部门和师生收取维修人工费用，也不得收取其他服务方和施工方的进场费。

（4）投标人在本项目服务期间本项目报价包含投标人工作人员的五险，投标人因未按规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由投标人承担一切责任。 投标人员在工作中发生伤亡、疾病或对采购人财产造成损害，投标人必须承担由此而产生的一切责任，与采购人无关。如遇政府对用工工资标准调整时，采购人不承担上调工资标准所增加的任何费用。中标人须购买公众责任险，保障学院及第三方的权益。

（5）本项目采用费用包干方式。投标人一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，采购人不再支付任何费用。

（6）保洁物料及消耗品：

①项目所需保洁服务全部消耗品、机械、工具均含在预算内。服务期间，所有保洁用具、消耗品均由中标人提供。

②中标人应配备包括但不限于以下保洁物料：

1) 毛巾、水桶、手套、净布、口罩、刀片、长柄刷、拖布、毛头架、毛

头套、喷壶、垃圾袋（大、中、小）、撮箕、扫把、抛光垫、漏斗、防滑垫、芳香球、大盘纸、卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液等。保洁材料应保证健康、使用便捷、绿色、环保，并符合相关国家标准，其中洗手液需符合 GB/T 34855-2017《洗手液》国家标准，大盘纸需符合 GB/T 24455-2022《擦手纸》国家标准，抽纸巾需符合 GB/T 20808-2022《纸巾》标准。

2) 所用物料必须符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）。

③中标人应配备使用的药剂包括但不限于以下品种：

1) 牵尘液、强力除垢剂、不锈钢光亮剂、全能水、玻璃清洁剂、多功能清洁剂等；

2) 所用清洁药剂，符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）；

3) 产品符合国家环保要求, 并获得采购人认可。

(7) 由学院后勤基建处提供绿植及国庆节校门摆花费用，其他涉及绿地草、树木、花卉更换、树木集中打药的药剂，所需的全部机器、工具、肥料物料等中标人负责提供。

(8) 维修材料包括照明、水龙头、暖气、地胶（含专业教室）及地毯、排风扇、地砖、空气断路器、锁及锁芯（公共区域）由后勤基建处提供，其他维修材料费用单次单项 300 元（含）以内的由中标人承担，如遇其他特殊情况，双方另行协商。

(9) 中标人负责二次供水无负压泵设备运行、检测与证照办理及开水器更换滤芯、水质检测及 300 元以内（含 300 元）维护等工作的所有费用。

六、档案管理要求

(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：维修记录。③公用设施设备维护服务：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：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、信报信息登记等。

(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。

六、考核标准

1. 服务质量监管的依据：后勤基建处监管考核各项服务工作，以与供应商所签订的物业服务合同以及学校《后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法》及物业相关考核办法为依据。

2. 日常检查不合格事项服务费用扣除标准：

项目部派驻管理人员未经学院批准擅自更换的，按 500 元/日从物业公司的服务费中抵扣，抵扣服务费上限为 5 万元；技术岗位人员按岗位配置人员，未持行业规定的相关岗位上岗证书的，必须限期整改到位、且按 300 元/日从物业公司的服务费中抵扣；服务人员不按规定着装的，按 100 元/每次从物业公司的服务费中抵扣；物业服务项目接到投诉经核实属实、学院主管部门检查不合格的，按 200 元/次从物业公司的服务费中抵扣。

七、其他要求

1. 委托服务期限：一年。

2. 服务地点：北京市海淀区万寿寺路 1 号北京舞蹈学院。

3. 付款方式：详见合同条款。

4. 验收服务要求：按照采购需求逐条进行验收，具体详见合同条款。

5. 交接要求：

（1）中标人应在合同签订生效之日起 7 天内，根据采购人委托管理事项办理完成交接验收手续。

（2）在交接中存在的问题（包括但不限于档案资料、公共设施设备损毁情况等），中标人应向采购人提出书面意见和建议。

（3）合同终止之日起 10 日内按照法律法规的规定和合同的约定，向采购人（或下一中标单位）办理委托管理服务撤出和交接手续。中标人在实际撤出和交接完毕前，仍应按照合同约定承担委托管理服务义务，且采购人无需向中标人支付任何费用。

6. 承诺遇学校大型活动或重大节日、庆典及大型会议按照校方需求无偿提供室内外环境保洁、协助校方及时完成会场布置、接待、清场等临时性工作，必要时增派人手，以满足各类活动需要。

7. 承诺配合学校无偿提供迎接新生入校、送毕业生离校服务，必要时增派人手，确保服务达到学校要求。

8. 承诺为本次服务项目投保公众责任险，费用包含在投标总价中，要求投标文件中提供加盖公章的承诺函原件。

9. 投标人具有物业智能化管理系统，为采购人提供个性化定制服务方案，以便于采购人日常使用，包括：报修管理、设施设备巡检、设施设备远程监控管理、生活垃圾分类管理、物业环境（保洁、绿化）管理、灾害预警、人力资源管理等。

包二：

北京舞蹈学院公寓采购需求

一、采购标的

1. 项目情况

序号	分包名称	分包预算 金额（万 元）	简要技术服务要求
1	北京舞蹈学院大学生公寓服务项目	278.64	为北京舞蹈学院女生公寓 1、2、3 号楼、男生公寓、研究生公寓（F 区）、留学生公寓楼提供楼内日常管理、学生公寓宿管值班、设施报修、公共区域保洁、应急事故处理、环境消杀等服务

2. 项目背景（项目概述）

大学生公寓服务楼宇由女生公寓 1 号楼、2 号楼、3 号楼、男生公寓、研究生公寓（F 区）及留学生公寓楼组成，住宿学生 1700 人左右。服务内容包括本科生、研究生住宿管理；学生公寓文化建设、公共区域保洁、安全管理；留学生宿舍、客房、健康隔离室、专业课教室等物业服务与管理。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务时间：1 年（2025 年 7 月 25 日--2026 年 7 月 24 日）

服务地点：北京市海淀区万寿寺路 1 号北京舞蹈学院。

2. 付款条件（进度和方式）

年管理服务费分四次支付，2025 年 8 月底前支付年管理服务费的 30%、2025 年 10 月支付年管理服务费的 20%、2026 年 3 月底支付年管理服务费的 25%、2026 年 8 月底前支付年管理服务费的 25%。

除支付首付款外的其它三次付款，在每次付款前，根据甲方对乙方的考核结果，先扣除违约、违规、罚款等扣款项后再支付剩余的管理服务费，且需有校方监管部

门出具的《阶段性服务质量考核表》。

三、具体服务内容

（一）主要建筑物说明

序号	服务区域	服务面积（平方米）
1	女生 1-3 号楼	4970.16
2	男生公寓	1139.88
3	研究生公寓（F 区）	470.22
4	留学生公寓楼	3511
合计		10091.26

（二）服务内容

1. 女生公寓 1、2、3 号楼、男生公寓、研究生公寓 F 区、留学生公寓楼的楼内日常管理、宿管值班、设施报修、公共区域保洁、应急事故处理、环境消杀等工作。
2. 按学校及上级要求做好学生公寓安全管理（含晚查寝）工作。
3. 健全学生公寓管理制度，规范作业流程。
4. 负责学生公寓各类应急预案的演练与实施工作；配合学校推进学生公寓标准化建设工作。
5. 配合学校开展学生公寓文化建设、信息化建设、节约型校园建设、绿色学校建设、平安校园建设、文明校园建设以及学生公寓的育人阵地建设等工作。
6. 落实学生公寓垃圾分类工作；配合学校做好宣传工作。
7. 配合学校做好各种检查、评估工作。
8. 配合学校做好学生公寓的资产清查工作，做好学生公寓基础设施改造、设备更换等工程实施期间的学生告知协调、住宿调整等工作。
9. 配合做好新生住宿分配方案和老生住宿调整、毕业生离校、寒暑假留宿学生住宿服务保障以及新生入住等工作；做好公寓内生活秩序和住宿环境维护，做好学生行为引导工作。
10. 做好与学校学生工作相关部门的沟通、协调与反馈工作。
11. 做好为学生提供服务的第三方社会企业的协调和保障工作。
12. 妥善处理学生的投诉建议以及问题整改工作。

13. 做好留学生公寓楼教室服务管理与保洁工作，做好公共区域、值班室及客房保洁工作，做好值班室和客房布草更换等工作。
14. 按相关规范和要求，做好公寓服务区域尤其是留学生公寓楼健康隔离室的服务保障和环境消杀工作。
15. 按特行管理标准做好留学生楼的入住退宿手续办理、访客管理、客房清扫布草更换等工作。
16. 当学校有大型活动学生驻外时，需派驻宿管人员做好服务保障工作。
17. 根据学校要求做好其他相关工作。

（三）服务要求与标准

1. 项目管理

- （1）按采购人标准及各岗位职责的要求派驻合适的项目服务工作人员，确保项目派驻人员稳定，未经学院批准不得擅自更换。
- （2）全面负责大学生公寓服务项目（不含维修）；切实做好新入职人员的前期背景调查工作，要做到无调查不入校，有不良记录不入校；做好各岗位人员的工作安排、业务培训、礼仪培训、安全培训、应急演练、检查考核、健康管理、意识形态管理、校园内行为举止仪容仪表管理、员工校内宿舍安全管理等。
- （3）负责与学校学生公寓管理部门对接各项临时性工作。
- （4）负责做好学生公寓各项安全检查及管理工作，确保学生公寓安全平稳运行。
- （5）负责学生公寓文化建设工作。
- （6）推进学生公寓标准化建设工作。
- （7）配合学生公寓做好信息化建设。
- （8）配合学校做好节约型校园、绿色学校、文明校园、平安校园等工作。
- （9）落实垃圾分类工作。
- （10）负责做好学生公寓宣传工作。
- （11）负责做好与学校相关部门的沟通反馈工作。
- （12）配合做好新生住宿分配方案及老生住宿调配工作。
- （13）配合学校做好各种检查、评估工作。
- （14）负责做好学生公寓投诉回复及问题整改工作，防范舆情发生。

(15) 组织做好留学生公寓的各项服务与管理工作，落实特行管理部门的工作标准和工作要求。

(16) 按照上级部门及学院的传染病防控要求，落实各项防控措施，做好相关防控记录等。

(17) 因大型活动学生驻外时，需派住宿管人员做好服务保障工作。

(18) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

工作标准：

1. 佩戴工牌，统一着装，服务热情，工作主动，有创新意识。
2. 夜间和非工作日有管理人员值班制度，能够进行应急事件处理。
3. 确保学生公寓楼内日常管理、门卫值班、公共保洁和报修工作有序进行。
4. 确保学生公寓无安全事故发生，言论恰当，不得引发舆情。
5. 确保各岗位人员按时、按质完成学生公寓各项工作任务。
6. 确保新员工入职前完成岗前培训具备上岗资格，定期进行工作考核，至少每学期一次。
7. 按学生公寓要求完成公寓文化建设工作。
8. 按学生公寓要求推进标准化公寓建设。
9. 按学生公寓要求配合做好公寓信息化建设工作。
10. 按学生公寓要求配合做好节约型校园、绿色学校建、文明校园、平安校园等工作。
11. 每周制作一次公寓工作简报上报公寓办公室，对学生归寝、安全、卫生等方面进行统计，特殊事件及时做好与学校学生工作相关部门的沟通、协调与反馈工作。
12. 对垃圾分类提出可行性方案，并推进实施。
13. 按学生公寓要求做好学生投诉回复及问题整改工作。
14. 全面应用计算机等信息化管理手段，建立完善的档案管理制度。
15. 采取走访学校师生、召开座谈会、问卷调查等多种形式，与服务对象进行有效沟通，确保投诉处理反馈率 100%。每学期进行一次满意度测评，并对薄弱环节不断进行改进。
16. 派驻项目部人员要坚持日碰头、周例会、月总结，将会议记录报学院主管部门备案；在岗人员名册、相关证书复印件，报学院主管部门备案。

17. 不得擅自出借房屋、宿舍，不得擅自增加收费服务项目。
18. 不得擅自调整 24 小时值守岗位的倒班模式，确需调整的，须提前与公寓管理部门协商沟通征求意见。

2. 公寓管理

- (1) 负责公寓楼门安全值守、断送电和开关楼门工作，保障 24 小时值守。
- (2) 负责值班室、服务台清洁工作。
- (3) 负责填写值班记录、报修记录以及来访、学生早出、晚归、大件物品出入的登记工作。
- (4) 负责学生的外宿请假登记工作。
- (5) 负责晚间查寝、晚归不归登记、统计上报工作，负责晚归不归等违章行为的公示及违章单填写和送达工作。
- (6) 负责学生花名册、床头卡的制作以及行李储藏卡的发放。
- (7) 负责爱心宿舍以及便民设施的使用管理。
- (8) 熟悉楼内设备设施使用方法，能够指导学生正确使用，负责楼内设备设施的管理、检查、故障初步排查及报修工作。
- (9) 负责本楼公共部位及宿舍内安全卫生检查工作及“文明宿舍”评选工作，对于检查中发现的学生违纪问题及时处理并报告。
- (10) 负责楼内的安全管理工作，按公寓标准化要求完成安全巡视，尤其是夜间巡视。
- (11) 负责维护楼内生活秩序，做好学生行为规范引导工作。
- (12) 及时发现学生情绪或行为异常，适当给予情绪安抚或开导，必要时向公寓管理部门或学生工作部门反馈。
- (13) 负责突发事件的初步处理、汇报工作。
- (14) 负责组织新生入学各项准备工作，负责毕业生离校前的公用设施检查与回收，负责组织毕业生房间的卫生清扫、窗帘拆卸安装等工作。
- (15) 负责做好寒暑假学生离校返校、毕业生离校登记工作，负责做好寒暑假留宿学生的服务及统计工作。
- (16) 负责楼内学生信息、房间信息的统计以及固定资产的管理工作。
- (17) 耐心解答学生与住宿相关的常见问题。

- (18) 负责维修陪同，负责接待、指引、陪同进入公寓系部老师检查宿舍。
- (19) 负责楼内智能控电管理系统的初级操作，能够处理运行过程中出现的一般问题，并在空调开放期间对储备电量不足的宿舍进行提前购电通知。
- (20) 负责学生公寓储藏室的服务管理工作。
- (21) 负责本楼的备用钥匙、公用卡管理与借用登记，公用卡借出使用需工作人员随同，不得将公用卡借给学生自己借走使用。
- (22) 熟悉楼内闸机人脸识别系统、门禁系统和门锁指纹系统的基本使用，能够完成日常电池充电更换，能够处理运行过程中出现的一般问题，并定期完成备用钥匙的试开工作，确保电子锁以及门禁故障时能够用备用钥匙锁上或开启。
- (23) 负责留学生公寓楼的留学生及专家的入住退宿手续办理、门卡制作、访客管理等，并落实特行要求的其他相关管理措施。
- (24) 配合学校做好留学生住宿费收取工作。
- (25) 负责留学生公寓楼专家用房、校内部门值班用房的布草更换与布置落实，负责留学生公寓楼教室的服务与管理工作。
- (26) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

工作标准：

1. 佩戴工牌，统一着装，不脱岗、不做与工作无关的事情；工作时态度和蔼、重视文明礼仪，服务热情、言行举止得当，注意保护学生隐私，尊重学生，不得对学生指指点点或随意见论，不得与学生发生冲突，不得与学生产生财物纠纷。
2. 学生公寓管理值班非夜查寝时间段至少双岗，1号楼、男生公寓晚查寝须三人在岗，学生入住密集楼宇楼层需按学校公寓服务办公室要求在岗位数量范围内增加安全巡检力量和频次，从每天24小时6次增加到8次。
3. 掌握入住学生的姓名、系别、年级、宿舍号，对学生的识别率要达到90%以上。
4. 外宿请假登记要认真核实，登记无差错。
5. 认真执行门卫制度和作息制度，每日准时开关楼门并做好各项记录填写登记工作。
6. 严把公寓出入口，严禁非本楼人员进入。严禁非住宿学生留宿公寓楼。
7. 严格执行来访登记制度，除新生报到当天允许家长进入公寓外，原则上来访者不得进入公寓宿舍内接待。

8. 白天不少于两次楼内巡查，熄灯后每两小时巡视一次，做好巡视记录，掌握楼内情况，维护楼内秩序，发现问题及时处理，不能解决的问题及时上报。
9. 熟悉楼内设备设施和固定资产的位置和数量，能够对设施故障进行初步排查，对于故障设备设施及时报修并陪同维修，未在当天完成的维修任务应做好记录并进行催修，建立未能及时维修事项台账。
10. 每周至少一次安全卫生大检查和一次不定期安全大检查，应两名管理员配合完成，每周形成安全卫生检查及安全隐患排查报表交至学生公寓管理部门并建立安全隐患台账，每月评出优秀宿舍，每学期末完成“文明宿舍”的汇总评比筛选工作。
11. 毕业生离校期间应检查清点确认寝室设施完好与缺失情况、确保检查到位、贵重物品登记暂存、房间清理彻底及时；新生入学应确保学生按规定办理入住手续有序入住，维持楼内秩序。
12. 熟练使用计算机办公软件，对于学生申请住宿、调宿、退宿等按规定办理并及时更改学生住宿信息和房间信息，每周汇总变更情况上报办公室。
13. 熟悉学生公寓各项业务流程，对于学生提出的有关住宿、调宿、退宿、维修、购电、公用设施使用等问题熟练正确解答。
14. 空调开放期间，每天查看各宿舍剩余电量，每天及时通知余电量较少（低于 20 度）的宿舍学生购电，避免出现晚间及假期中断电现象。
15. 储存室内物品应摆放整齐，存入、取出登记清晰。
16. 使用爱心宿舍应按学生公寓相关要求办理入住手续。
17. 熟练掌握公寓内智能控电系统、门禁系统、人脸识别系统、门锁指纹及其他设备设施的基本使用操作并能指导学生，能够进行门锁电池充电更换操作，系统电子锁的备用钥匙每学期至少试开一次，门禁系统的钥匙每周至少试开一次。
18. 确保留学生公寓楼前台信息录入准确。
19. 确保留学生住宿费收费信息及时准确。
20. 具备一定的突发事件处理能力，冷静处理突发事件，快速反应、及时汇报。
21. 突发事件、特殊事件、意外事件要填写突发（意外）事件登记表交至学校公寓服务办公室。
22. 了解公寓楼内消防设施布局，熟练使用灭火器、消防栓等消防设施，严格执行突发事件预案操作流程。

23. 了解公寓楼内各种生活设施和便民设施，熟悉其功能和使用方法，能够按照《便民设施使用管理办法》进行检修、清洁、管理，并积极向学生宣传、提供服务。

3. 保洁服务

(1) 负责责任区内公共部位及设备设施的保洁及环境消杀工作，主要包括：卫生间、盥洗室、浴室、大厅、多功能室、楼道、楼梯及扶手、墙壁、顶棚、消防器材、电梯轿厢、楼内宣传框等的清扫及所有门窗、部分便民设施的清洁，并按要求完成垃圾分类工作，定时将分好类的垃圾送达到指定地点。

(2) 留学生公寓楼除公共区域卫生保洁外，还负责楼内教室保洁、客房及值班室卫生清扫、布草更换等；并根据教室使用课表开启关闭教室门以及设备设施，保障教室安全运行。

(3) 公寓保洁与校园保洁范围分界：1 号楼以宿舍闸机大厅外大门为界，门里为公寓保洁范围、门外为校园保洁范围；2 号楼、3 号楼及留学生公寓楼以公寓大门外台阶和坡道为界，台阶坡道以上是公寓保洁范围，台阶坡道以下是校园保洁范围，留学生公寓楼保洁范围含与楼体一层连接的雨搭；男生公寓以闸机为界，闸机以里为公寓保洁范围，闸机以外为校园保洁范围。

(4) 负责毕业生离校后的宿舍清理、保洁等工作。

(5) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

工作标准：

1. 公寓大厅保洁标准

- ①大厅内摆放的宣传栏、标识等无灰尘、无污渍；
- ②地面无污渍，无垃圾；
- ③玻璃门、镜子无灰尘，保持光亮干净；
- ④大厅的墙面、台、不锈钢等保持光亮、整洁、无灰尘。

2. 楼梯的保洁标准

- ①地面、楼梯洁净、无污渍、水渍、灰尘；
- ②楼梯扶手护栏干净，无明显脏污；
- ③楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；
- ④踢脚线干净。

3. 楼道的保洁标准

- ①墙壁开关等设备干净无灰尘；
- ②窗户玻璃、门玻璃干净无污渍；
- ③踢脚线干净无灰尘、无污渍；
- ④地面干净无脚印无污渍无垃圾；
- ⑤配套的设备设施干净无尘。

4. 公共部位玻璃内壁的保洁标准

- ①玻璃无灰尘、无水迹，保持干净透亮；
- ②玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁；
- ③爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃；
- ④窗槽内保持干净，无灰尘。

5. 卫生间及盥洗室保洁标准

- ①天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；
- ②目视墙壁干净，便器干净无黄渍；
- ③室内无异味、臭味；
- ④地面无烟头、纸屑、污渍、积水；
- ⑤芳香球添加及时；
- ⑥各种设备设施干净无尘，垃圾清倒及时；
- ⑦面盆冲刷池干净无污染，镜子干净无污渍；
- ⑧卫生间消杀：日常每日消杀一次，如主管部门（包括但不限于卫生、教育、生态环境部门）当年有最新要求，以最新文件规定为准执行。

6. 浴室工作标准

- ①天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；
- ②墙壁洁净无污渍；
- ③室内无异味、臭味；
- ④地面无烟头、纸屑、污渍、积水；
- ⑤长条椅干净无尘；
- ⑥浴室柜表面及内部干净无垃圾；
- ⑦镜子干净无污渍。

7. 电梯

- ①电梯轿箱地面保持干净、整洁，地面无杂物、无污渍，保持感观良好，无杂物、无积土、无污渍；
- ②电梯轿箱四壁及各楼层电梯箱门不得有指纹印记，不得有小招贴，内外按键、控盘无灰尘、无污渍。严禁用钢丝球等易产生划痕的硬物擦拭，定期用无味不锈钢亮光剂保养一次；
- ③电梯轿箱内无异味；
- ④轿箱及各层电梯门轨道槽内无积尘和杂物。严禁将灰尘、杂物扫入电梯轨道槽内。

8. 垃圾分类标准

严格按厨余垃圾、可回收物、其他垃圾、有害垃圾进行分类后，才可投放至指定地点，分类不彻底，学生公寓管理部门有权要求退回进行再次分拣。当天产生垃圾及时分拣，清理出楼，日产日清。

9. 外围门前三包日常保洁标准

门前台阶、坡道无垃圾、废纸、树叶等，若有垃圾废纸等进行要清理，不得扫至台阶坡道下面，且雨雪天及时清扫，做好台阶坡道的防滑工作。

10. 其他要求

- ①佩戴工牌，统一着装；
- ②不得与学生发生冲突，不得与学生产生财物纠纷；
- ③清洁工具与材料码放整齐，固定位置悬挂，不得占用卫生间蹲位，个人分拣存留的可回收物不可放置楼道楼梯等公共空间，不得存留有异味的物品，要及时处理。

（四）岗位配备要求

服务单位应参照高校学生公寓管理标准和校方岗位配置表，并结合校方学生公寓建筑格局规模、管理服务内容和工作标准配备工作人员，在保障服务项目正常运行、确保工作质量和标准的前提下，服务单位可根据服务阶段特点的不同或具体运行情况对人员数量进行动态调整。

服务单位人员配置方案及人员动态调整均需经学生公寓管理部门同意。对于运行中实际工作能力不能达到学生公寓管理部门要求的人员，必须按学生公寓管理部门的要求进行更换，且更换后的人员资质条件需符合相对应的岗位人员条件。

1. 岗位配置表

注：

1. 本表为岗位配置数量要求，为确保服务质量，建议配置 48 人；

★2. 最低配置人数不得低于 43 人。

岗位名称	项目经理	综合主管	楼长	值班员	保洁员	合计
配置数量	1 人	1 人	3 人	24 人	19 人	48 人

2. 各岗位人员条件：

项目管理岗位人员条件：

1. 项目经理应具有五年（含）以上类似服务项目经理管理经验，正式上岗前需经过校方考核。要求身体健康，人品端正，有较强的政治意识和综合管理能力，年龄 55 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。综合主管具有三年（含）以上类似服务项目工作经验，年龄 55 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。
2. 项目经理及主管，需确保节假日 24 小时至少有 1 人在校值班，工作日确保至少有 1 人在校夜间值班，假期保持联系畅通，随叫随到。
3. 熟悉行业要求、标准及相关法律法规。
4. 熟悉学生公寓的各项规章制度和各岗位工作的操作流程；具备较强的奉献精神和组织管理能力；具备较强的服务意识和沟通能力；能配合开展学生思想工作。
5. 能熟练使用办公软件、操作信息系统，可独立撰写日常文案和较强的宣传策划能力等。
6. 具有较强的应急处理能力。

楼长岗位人员条件：

1. 具有一年（含）以上类似项目工作经验，年龄 60 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。女生公寓楼工作人员须女性。
2. 身体健康，人品端正，作风正派，具备较强的责任心、服务意识和沟通能力，能够为人师表。
3. 具备卫生清洁、安全管理及设施设备管理方面的知识，有一定的组织协调能力和配合对学生开展思想教育工作的能力。
4. 能使用一般办公软件、操作信息系统等。

5. 普通话标准。

值班员岗位人员条件：

1. 具有一年（含）以上类似项目工作经验，具有较强的责任心和服务意识，相貌端正，持有健康证，普通话标准。
2. 留学生公寓楼前台服务员：必须有特行上岗证和健康证，会使用一般办公软件和特行操作系统。年龄 50 周岁（含）以内。
3. 女生公寓楼工作人员须女性。
4. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力，能够为人师表。
5. 具有一定的组织协调和配合对学生开展学生思想教育工作的能力。

保洁员岗位人员条件：

1. 人品端正，适应本岗位工作。
2. 年龄 60 周岁（含）以内，身体健康，具备从事保洁工作的身体条件。
3. 规范操作，熟知清洁工作的基本知识和操作流程。

3. 其他

1. 校方提供条件：必要的办公设备、各楼值班室，负责提供宿舍内为学生配置的清洁工具，负责提供标准化建设、文化节活动经费，提供办公地点、一间保洁耗材库房，两间校内宿舍。除四害消杀工作由校方负责，突发疫情由校方提供消毒用剂，服务单位负责消杀。

2. 服务单位承担以下费用：（1）所聘用人员的一切薪酬、保险、劳保、福利、培训、自用办公耗材、通讯费用等；（2）日常保洁工具、耗材、消杀药剂及用品等；（3）按校方要求提供服务范围内洗手液、大盘纸、小卷卫生纸、擦手纸（抽纸）、留学生公寓客房一次性洗漱洗浴用品（含一次性牙刷、牙膏、洗发液、浴液、梳子、拖鞋等）；保洁材料应保证健康、使用便捷、绿色、环保，并符合相关国家标准，其中洗手液需符合 GB/T 34855-2017《洗手液》国家标准，大盘纸需符合 GB/T 24455-2022《擦手纸》国家标准，抽纸巾需符合 GB/T 20808-2022《纸巾》标准。所用物料必须符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）。（4）校方提供条件之外的一切费用。

3. 所用清洁消杀药剂，符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）；产品符合国家环保要求，并获得采购人认可。

4. 服务单位所有工作人员均应具有一定的消防安全意识和应急处理能力，均要遵守学院、后勤基建处及学生公寓管理制度。
5. 服务单位用工须符合国家劳动相关的法律法规，运行中造成的劳动矛盾与纠纷由服务单位负责处理与解决，不得影响学生公寓服务保障工作安全平稳运行。
6. 对于服务单位服务人员不能胜任岗位工作，不符合采购人要求或工作中出现重大失职的人员，投标人应按照采购人要求立即更换，人员应满足招标文件中的岗位配置要求。
7. 服务单位须承诺在本项目服务期内，不随意更换楼长（含）以上管理人员（须提供承诺书，并加盖服务单位公章），以确保项目管理队伍稳定。

四、考核标准

1. 服务质量监管的依据：后勤基建处监管考核各项服务工作，以与供应商所签订的物业服务合同以及学校《后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法》及《后勤基建处学生公寓服务质量与考核实施细则》为依据。
2. 日常检查不合格事项服务费用扣除标准：
楼长（含）以上管理人员未经学院批准擅自更换的，按 500 元/日从物业公司的服务费中抵扣，抵扣服务费上限为 2 万元；服务人员不按规定着装的，按 100 元/每次从物业公司的服务费中抵扣；物业服务项目接到投诉经核实属实、学院主管部门检查不合格的，按 200 元/次从物业公司的服务费中抵扣。

五、档案管理要求

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消防安全、应急处置能力、文明礼仪、网络安全意识、舆情防控能力、岗位业务能力等方面的培训和考核记录；②报修服务：报修记录；③住宿管理：外来人员登记、值班记录、安全巡视记录、特殊（意外）事件记录、学生外宿假登记、学生晚归不归记录、安全卫生检查记录、学生寒暑假离（返）校登记等；④保洁服务：清洁消杀记录；⑤文化建设：组织学生活动方案及开展的材料；⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记等。
3. 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将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，采购人按相关规定存档。

六、交接要求

1. 服务单位应在合同签订生效之日起 7 天内，根据采购人委托管理事项办理完成交接验收手续；涉及第三方公司的，须按照国家及物业所在地有关法律法规规定的、采购人与第三方公司签订的物业服务合同或交接协议以及本合同约定，做好交接工作。
2. 在交接中存在的问题（包括但不限于档案资料、公共设施设备损毁情况等），投标人应向采购人提出书面意见和建议，并协助采购人与第三方公司协商处理。若由于投标人责任未能发现问题或未提出第三方公司交接中的问题或瑕疵的，投标人负责自行处理并承担相关费用。
3. 合同终止之日起 10 日内按照法律法规的规定和合同的约定，向采购人（或按采购人的委托与后续年度中标单位）办理委托管理服务撤出和交接手续。投标人在实际撤出和交接完毕前，仍应按照合同约定承担委托管理服务义务，且采购人无需向投标人支付任何费用。

七、其他要求

- 1、投标人应具有承接本项目的能力（具有类似项目经验）；
- 2、需根据本项目采购需求（包括但不限于岗位职责、服务要求、服务标准、项目要求等实施过程中存在的重点难点问题分析）提供的项目理解与需求分析，要求内容全面透彻，符合采购人项目需求；
- 3、针对本项目“服务工作内容”，需提供具体的服务方案，包括但不限于：①宿舍管理（男生公寓、女生公寓、研究生公寓）服务方案②文化建设方案③公共区域保洁服务方案④安全管理服务方案⑤留学生公寓楼管理服务方案⑥问题及投诉处理解决方案等方面；
- 4、对人员要求进行响应，提供人员配置清单，明确岗位及职责划分，对人员有具体的岗位培训方案及考核及奖惩措施，同时，提供人员补充方案；
- 5、需针对包括但不限于①新生入学②老生离校③特殊任务期间宿管校外住宿点派驻等制定服务保障方案等方面制定服务保障方案；
- 6、针对意外情况需要制定相应的措施，保障紧急情况的及时处理；
- 7、提供详细的服务质量及承诺方案，确保整个项目顺利实施。

第六章 拟签订的合同文本

包一：

北京舞蹈学院教学区物业服务合同

第一条 本合同当事人

甲 方：北京舞蹈学院

地 址：北京市海淀区万寿寺路 1 号

乙 方：

地 址：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规、在双方自愿、平等、协商一致的基础上，甲方位于北京市海淀区，委托乙方提供物业管理服务，为了明确双方权利义务特订立本合同。

第二条 物业基本情况

1. 物业名称：北京舞蹈学院
2. 座落位置：北京市海淀区万寿寺路 1 号。
3. 服务标准：详见合同附件《服务技术需求及要求》内容。
4. 物业交接：

(1) 本合同签订生效之日起 7 天内，根据甲方委托管理事项办理完成交接验收手续。

(2) 在交接中存在的问题（包括但不限于档案资料、公共设施设备损毁情况等），中标人应向采购人提出书面意见和建议。

(3) 合同终止之日起 10 日内按照法律法规的规定和合同的约定，向采购人（或下一中标单位）办理委托管理服务撤出和交接手续。中标人在实际撤出和交接完毕前，仍应按照合同约定承担委托管理服务义务，且采购人无需向中标人支付任何费用。

(4) 若本物业有原物业服务企业的，应由乙方与原物业服务企业办理物业项目交接。乙方应严格按照国家及物业所在地有关法律法规规定的、甲方与原物业服务企业签订的物业服务合同或交接协议以及本合同约定，与原物业服务

企业办理本物业项目交接。乙方应就原物业服务企业在本物业项目交接中存在的问题（包括但不限于档案资料、共用设施设备毁损等），向甲方提交书面意见和建议，并协助甲方与原物业服务企业协商处理。若由于乙方责任未能发现或提出原物业服务企业交接中的问题或瑕疵的，乙方负责自行处理并承担相关费用。

第三条 委托管理事项

1. 物业服务内容已包含但不限于以下内容

（1）综合物业 24 小时值守及前台服务、环境保洁及楼管服务、综合维修服务（含综合楼实木班台板凳养护）、高压配电室 24 小时值守服务、绿化养护服务（含楼内绿植养护）、南门收发室信件、邮件、报刊、挂号信、快递等收发工作、二次供水无负压泵设备运行、检测与证照办理等工作、开水器更换滤芯、水质检测及 300 元以内（含 300 元）维护等工作。

（2）由于学校教学及相关工作的特点，在日常教学工作中会出现紧急临时性服务工作，在物业公司能力范围内的紧急临时性加班服务，物业公司须无条件先行完成工作需求，（例如一些功能性教室调整、超出保洁范围的清洁消杀工作、教职员工场所因调整所需大件物品搬运等），以上相关物业合同外需求所产生费用，由物业公司跟学校相关部门根据具体工作内容进行工作量核定、费用核定，经采购人同意后，所产生费用由学校另行支付给物业公司。

（3）食宿条件：北京舞蹈学院（万寿寺路 1 号）院内现有职工宿舍无法满足全部外服单位服务人员居住需求，校内员工宿舍最大居住量为 35 人，无法在校内居住的外服人员由外服单位自行解决住宿。学校提供后勤食堂，保障外服人员日常用餐，全部外服人员均可持有效证件自费到后勤食堂购买早、中、晚餐。

（4）特别说明：物业服务项目中不包含消防维修、保养等服务。

2. 乙方应就履行本合同项下物业服务成立物业服务管理项目部，并将物业服务项目负责人及主要管理、技术人员报甲方同意。

（1）乙方指定物业服务项目负责人为_____，联系电话：_____。

（2）乙方指定的物业服务项目负责人及其他物业服务人员，应具备国家及

物业项目所在地法律法规规定的资质条件，且乙方未经甲方同意不得更换项目负责人及其他主要管理、技术人员。

(3) 对于不能胜任工作，或失职的物业项目负责人或其他物业服务人员，乙方应按照甲方要求立即更换。

第四条 委托管理期限

1. 委托管理期限为壹年，自 年 月 日起至 年 月 日终止（分项服务内容单独说明期限的以具体分项为准）。

第五条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

(1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

(2) 制定管理制度，监督物业使用人遵守。

(3) 审定监督乙方制定的物业管理方案。

(4) 检查、监督、考评乙方管理工作的执行情况，如甲方发现乙方管理工作未达到甲方的物业服务标准，甲方有权提出书面整改意见，乙方应按照甲方提出的整改意见执行。

(5) 在合同书生效之日起__5__日内，向乙方提供管理服务人员和部分住宿用房（产权仍属于甲方），由乙方无偿使用。

(6) 协调、处理本合同书生效前发生的管理遗留问题。

(7) 对乙方从业人员服务态度不好、服务质量差、不遵守学校相关规定造成不良影响的，甲方有权向乙方提出批评改进意见直至改派人员的要求。并书面整改，乙方应在规定的时间内完成整改通知。

(8) 按时向乙方支付物业管理服务费用。

(9) 乙方必须依合同按时足额支付第三方的服务费用，不得拖欠，因拖欠劳务费用给校方造成不良影响，甲方有权提出是否与乙方继续履行合同。

(10) 甲方发现乙方提供的物业服务未达到附件的标准内容，并就同一服务项目内容连续发出二次以上（包括二次）的书面告知单或整改意见单乙方仍未有效整改的，甲方有权依据考评措施对物业管理服务费进行扣减。

2. 乙方权利义务

(1) 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理方案。物业管理方案应在合同签署前报学校审核并出具书面确认意见，该管理方案应作为物业管理合同的附件，具有和合同同样的效力。

(2) 对于在物业管辖内人员的违反法律、法规及双方约定的有关行为，进行劝阻、制止，并及时送报学校有关部门处理。

(3) 乙方在选聘专业公司承担本物业的专项服务业务时，应书面告知甲方，并征得甲方的同意后方可实施，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

(4) 指导使用方正确使用物业设施。

(5) 建立和完善各项管理制度；负责制定物业项目各项工作规范。

(6) 告知物业使用的有关规定及公约。若由于乙方人员及乙方选聘的实施具体物业服务的专业公司人员（“人员”包括签订《劳动合同》的正式员工、签订《劳务合同》的临时聘用人员以及签订《劳务派遣协议》的派遣人员）工作上的过错或疏忽，造成甲方、甲方师生及其他人员合法权益的损害，乙方应承担相应的责任，包括不限于消除影响、赔偿损失等。

(7) 本区域内的公共设施、设备（含无主物品）及维修材料不得擅自占用、借用、变卖或改变使用功能，不得擅自经营谋利，如需扩建或完善配套项目或借用，须与甲方协商，经甲方书面批准后可实施。

(8) 乙方应保持物业管理服务队伍的日常稳定。本物业管理中心主管以上的骨干人员的调动在试用期后需提前 10 天以书面形式向甲方征求意见；物业员工在工作时间内如需借离出本项目服务区域，需事先征得甲方同意并以书面形式在甲方备案，未经甲方同意人员不得擅自借调。

(9) 物业人事管理等必须严格遵守国家和劳动法相关的法律法规，按时缴纳社会保险费，切实保障员工的合法权益。

(10) 本合同约定的由甲方提供给物业的资料最终仍归属甲方所有，物业在其占用期间负有保管和保密义务，其使用仅限于物业管理必需事务。对上述约定的违反构成对合同的根本性违约，属于服务质量严重不合格。在合同到期时，

在更换新的物业公司时，乙方必须在一周内向甲方移交上述全部资料和全部物业管理用房。

(11) 乙方汇报义务，对于在乙方所管辖的物业区域内，如发生突发安全事件，乙方应在第一时间通知甲方并同时组织救援、采取有效措施和持续现场巡查。因乙方拖延不报或未及时采取有效措施造成损失的，乙方应承担责任。

(12) 乙方应在寒暑假周末和法定节假日期间，做好安全防范工作，制定假期值班表，定期组织安全防范检查。

(13) 甲乙双方合同到期后，乙方的义务：继续处理物业委托事务直至新物业公司进入，妥善办理交接手续，按实归还资料、腾退管理及宿舍用房等；

(14) 乙方应定期向物业从业人员进行物业服务专业化培训，需要请甲方列席参加。

(15) 乙方对物业从业人员使用的房屋（即物业用房、维修用房等）及内部自用部位、自用设备造成损坏的，由乙方按照实际发生额及市场价格，向甲方承担赔偿责任。

(16) 乙方从业人员在进行物业服务时应保持积极、热情的态度，提供微笑服务。

(17) 乙方从业人员应具备高度的节能意识，在所管辖服务的区域内进行经常性能源使用情况检查，如发现水管爆裂、无意义的灯光照明等现象应及时汇报甲方负责人并采取临时措施。乙方从业人员在用水、用电方面应注意合理、节能使用，避免浪费。

第六条 考评

1. 考评方式

(1) 乙方按照双方约定的物业服务标准提供物业服务。甲方根据物业委托合同约定及物业服务标准有关内容，考察物业工作实绩，依据“后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法”对物业服务各项工作进行考评。

(2) 同时，甲方有权不定期对乙方提供物业服务的内容及标准进行检查、监督及考核，也可委托第三方进行物业服务监理或费用审计。乙方应予以配合，并按照要求提供相关资料。

(3) 甲方有权根据考核结果，扣减相应物业服务费或物业酬金、要求乙方支付违约金、赔偿金等，且乙方应按照甲方要求及时整改。

2. 考评基本内容：

根据物业公司的管理服务质量、公共秩序维护、维修、保洁、等各项工作进行考评。

(1) 管理制度建设，制定服务流程、服务标准、考核激励机制等。

(2) 员工队伍建设，建立岗位责任制；保持队伍稳定；定期岗位培训等。

(3) 积极配合甲方工作，提供工作计划及总结。

(4) 维修工作，设备资料保管得当；报修服务规范；制定维修回访制度、公共设施维护方案、仓库材料管理制度；节能措施的制定和落实。

(5) 保洁工作，制定工作质量标准；建立公共场所、公共设施保洁方案。

3. 惩罚措施

(1) 全年累计书面整改通知两次（含）以上，并经乙方确认（整改通知书需要由发件人和收件人签字），每项次扣服务费 200 元。

(2) 在限期内未能整改到位或同一问题连续两次被书面限期整改的，从第二次起每项次扣服务费 500 元，从下一次支付的物业管理服务费中扣除。

(3) 乙方疏于监管导致重大安全、治安事故，社会影响恶劣或造成人员伤亡及重大经济损失，甲方可终止合同并保留追究其法律和经济责任的权利。

(4) 乙方在保障学院正常服务、项目正常运行、工作标准及服务质量有保障的前提下，可在不违反国家相关规定及相关行政主管部门要求的前提下根据服务阶段的不同对“物业人员配置”进行动态调整。如果因为人员调整影响服务质量，每发现一次扣除服务费 500 元。如果因人员调整导致甲方经济损失或其他恶劣影响的，乙方须负责全额赔偿。

(5) 针对其他服务不合格事项导致的服务费扣除标准，以合同附件为准。

第七条 物业管理服务费用

1. 物业管理年度服务总费用（含税）为：人民币小写：¥_____元。（大写：_____）。

2. 合同签订后，年度合同总价款分四次支付，即：2025 年 8 月 31 日前支

付 30%、2025 年 10 月 31 日前支付 20%、2026 年 3 月 31 日前支付 25%、2026 年 8 月 31 日前支付 25%。每次付款需有校方监管部门出具的《阶段性服务质量考核表》。

3. 在甲方支付本合同款项之前，乙方均应提供符合甲方要求的国家正规商业税控发票。否则，甲方有权拒绝付款或据实顺延支付合同价款，且无需因此而承担任何法律责任。但乙方仍应按照本合同约定履行义务。若乙方因违约需向甲方支付违约金或赔偿损失的，甲方有权从任何一期合同应付款项中予以扣除。

4. 乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

第八条 履约验收方案

1. 验收主体：北京舞蹈学院后勤基建处

2. 履约验收时间：依据合同约定的付款方式，采购方每期支付服务费前一个月内完成阶段性服务考核验收。

3. 验收方式：现场验收

4. 验收程序：后勤基建处对社会化服务外包单位监管小组召开测评会，给出综合服务评价，并填写《阶段性服务质量考核表》。

5. 验收内容：详见《后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法》。

6. 验收标准：详见采购需求。

7. 验收结果送达单位：北京舞蹈学院后勤基建处

8. 验收其他事项：无。

第九条 解除条款

出现下列任何一种情形时，甲方有权解除合同，合同解除后，乙方应将已收取的未履行期间的服务费退还甲方。

1. 如因乙方原因，造成不能完成约定服务标准的管理目标或直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方限期整改，经过甲方两次以书面的形式进行催促仍达不到服务标准或乙方严重失职造成甲方物业管理重大损失的。

2. 乙方从业人员及乙方选聘的实施具体物业服务的专业公司人员（“人员”

包括签订《劳动合同》的正式员工、签订《劳务合同》的临时聘用人员以及签订《劳务派遣协议》的派遣人员）在工作出现违法、犯罪现象的。

3. 未经甲方的同意，乙方选聘专业公司承担本物业的专项服务业务的或本物业的管理责任转让给第三方的。

4. 乙方未能依合同按时足额支付第三方服务费用，因拖欠劳务费用给校方造成不良影响的。

5. 根据法律法规规定和本合同约定的甲方有权解除合同的其他情形。

第十条 违约责任

1. 乙方违反本合同及附件的约定，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失，乙方应给予甲方经济赔偿，同时应按照合同总价款的 10%承担违约金。

2. 乙方违反本合同的约定和国家及地方有关规定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，同时应按照合同总价款的 10%承担违约金。

3. 在本合同期内，甲乙双方任何一方无故提前终止合同的，违约方应依法支付违约金合同总额的 20%。造成对方经济损失的，应给予经济赔偿。

4. 如因乙方工作失误导致物业使用人或他人人身或财产损失，乙方应进行赔偿，同时应按照合同总价款的 10%承担违约金。

5. 乙方迟延履行合同义务，每逾期 1 天，乙方应当按照当年度物业服务费或物业服务资金的 0.2%向甲方支付违约金；逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，乙方应当按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金，并赔偿甲方所遭受的全部损失。

6. 乙方未经甲方同意，擅自将合同项下全部或部分物业服务工作转包或分包的，乙方应当按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金，并赔偿甲方所遭受的全部损失，且甲方有权解除合同。

7. 乙方经甲方同意将本合同项下部分物业专项服务委托有资质的第三方的，乙方应对该第三方的行为向甲方承担连带责任。若第三方行为给甲方财物或人员造成损失或伤害的，乙方和第三方共同承担连带赔偿责任。

准，其中洗手液需符合 GB/T 34855-2017《洗手液》国家标准，大盘纸需符合 GB/T 24455-2022《擦手纸》国家标准，抽纸巾需符合 GB/T 20808-2022《纸巾》标准；（2）所用物料必须符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）。)

4. 因本合同书所涉委托服务形式，属高教事业发展过程中的新型模式，在执行合同中若发生意见分歧，双方须本着互相理解、互相尊重，以诚相待的原则协商解决。协商不成时，合同当事人可以向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

5. 因房屋建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲乙双方协调做好善后处理（产生质量事故的直接原因以政府主管部门的鉴定为准）。

6. 本合同执行期间，如遇不可抗力，如，地震、飓风、洪水、战争等致使合同无法履行时，双方须按有关法律规定及时协商处理。合同期满，本合同书自然终止。一方欲续订合同，须在该合同书期满 60 天前向对方提出书面意见。

7. 在本合同履行过程中，如遇政府对用工工资标准有所调整时，甲方不承担因政府上调工资标准所增加的任何费用。

8. 本合同书连同附件共壹式捌份，甲方陆份、乙方贰份，本项目招标文件，投标文件作为本合同附件具有同等法律效力。

9. 本合同书经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。签订日期以双方中最后一方签署并加盖单位公章的日期为准。本合同签订前，乙方按照甲方要求已为甲方完成的本合同范围内的工作包括在本合同内，具体内容以本合同约定为准。

（以下无正文）

（签字盖章页）

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：

2025 年 月 日

2025 年 月 日

合同附件（一）服务内容

（一）综合物业 24 小时客户服务

教学区综合物业 24 小时客户服务。

（二）环境保洁服务

1. 主要保洁及服务面积说明

序号	物业服务区域	服务面积
1	综合楼	21963.15
2	教学主楼	11267.04
3	图书馆	3153.39
4	电教楼（沙龙舞台）	1056.86
5	玻璃房	1140.17
6	附中教学区	4045.82
7	文化课楼	1967.7
8	过街楼	824.65
9	琴房	588.39
10	校史馆	490.54
11	操场	5251.79
12	公寓地下	5563.64
13	地下体育综合馆	580.68
合计		57893.82

2. 石材（教学主楼大厅、综合楼大厅约 500 m²）和木地板（综合楼公共楼道约 3400 m²）深度清洁及养护、雨罩（学院南门门头、综合楼南门、留学生公寓东门、卫生所北门、附中东北角小门共约 1100 m²）、幕墙（综合楼南侧整体约 1960 m²）

和外玻璃清洗(综合楼东侧一层约 130 m²), 其中雨罩、幕墙和外玻璃每年 1 次清洗, 作业人员须持高空作业证上岗。

(三) 设备设施维修维护服务

负责经后勤基建处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作, 主要工作内容包括: 上、下水管线, 门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面, 照明设备和设施电气线路, 卫生洁具和设备等服务区域内的全部水(供水、排水)、木、瓦、电、暖等设备和设施进行日常三维等服务性工作(包含综合楼实木班台板凳养护), 负责日常专用设备的定期定时巡检及维修。

(四) 高压配电室 24 小时值守服务

主要职能为高压配电室值守; 设备运行状态巡检记录; 日常维护工作。持证上岗, 24 小时有人值守工作制。

(五) 前台综合值班

综合楼前台报修、咨询电话 24 小时值守。

(六) 楼管服务

负责部分楼宇(综合楼、舞蹈楼、玻璃房、文化课楼教室等)楼管兼保洁服务。

(七) 绿化养护服务

负责教学区绿化养护服务及楼宇内外绿植养护服务。

(八) 南门收发室文件包裹、快递收发工作

学校南门收发室信件、邮件、物品收发, 登记, 保管等服务。

(九) 二次供水检测

二次供水无负压泵设备运行、检测与证照办理等工作

(十) 开水器管理

开水器更换滤芯、水质检测及 300 元以内(含 300 元)维护等工作。

合同附件（二） 物业服务项目要求及标准

根据《物业管理条例》、《北京高校标准化物业服务标准》《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》制定以下物业服务要求及标准。

项目部派驻人员要坚持日碰头、周例会、月总结，将会议记录报学院主管部门备案；在岗人员名册、相关证书复印件，报学院主管部门备案。在岗物业人员按照学院的控烟管理方案和制度，履行服务责任区控烟管控、劝止、取证等工作。切实做好新入职人员的前期背景调查工作，要做到无调查不入校，有不良记录不入校。

项目部派驻管理人员未经学院批准擅自更换的，按 500 元/日从物业公司的服务费中抵扣，抵扣服务费上限为 5 万元；技术岗位人员按岗位配置人员，未持行业规定的相关岗位上岗证书的，必须限期整改到位、且按 300 元/日从物业公司的服务费中抵扣；服务人员不按规定着装的，按 100 元/每次从物业公司的服务费中抵扣；物业服务项目接到投诉经核实属实、学院主管部门检查不合格的，按 200 元/次从物业公司的服务费中抵扣。

由于学校教学及相关工作的特点，在日常教学工作中会出现紧急临时性服务工作，在物业公司能力范围内的紧急临时性加班服务，物业公司须无条件先行完成工作需求，（例如一些功能性教室调整、超出保洁范围的清洁消杀工作、教职员工场所因调整所需大件物品搬运等），以上相关物业合同外需求所产生费用，由物业公司跟学校相关部门根据具体工作内容进行工作量核定、费用核定，经采购人同意后，所产生费用由学校另行支付给物业公司。

对于物业团队每一位员工的统一要求如下：

仪容仪表：着装统一整洁，佩带服务标志，不穿拖鞋、响钉鞋。服务人员长发不遮眼，后发不披肩。要求化淡妆，不浓妆艳抹，不佩带首饰。坐站规范端庄，不翘腿。态度：敬业、勤业、乐业，精神饱满，彬彬有礼。微笑服务，态度诚恳、热情、周到。工作差错失误及时纠正并当面赔礼道歉。解释问题有礼有节。有服务意识和热情。

纪律：上班前不饮酒，不吃异味食品。不准擅自脱岗、漏岗，不在服务场所接打私人电话。服务过程中举止端庄，无不雅动作。捡拾物品及时上交，不许私自处理。严格遵守职业道德。

卫生：工作服固定，整洁干净。定期体检，健康合格，佩戴工牌上岗。注意保持个人卫生。用品、用具分类保管,及时清洗、消毒，摆放整齐。

根据服务项目分别制定要求及标准如下：

（一）综合物业 24 小时值守及前台服务

服务内容：物业公司负责管理，设立统一客户服务电话，主要包括报修电话接听与派工、投诉事件的处理、物业服务档案的管理、日常咨询及其他各项综合性事务等工作受理、后勤及物业相关的应急和零星维修、信息咨询、意见建议、反馈投诉等，努力为师生员工提供“便捷、优质、高效、利民”的服务,实现科学、高效的后勤管理。负责来访人员的接待，日常咨询、报修的接待、派工及回访，接待招标方及物业使用人投诉。档案管理服务，建立校区基础设施及设备档案，物业服务的档案收集、整理、归档等。失物招领管理，负责校区内失物的收集及领取工作，建立完整的失物招领台账。按照客服服务工作手册认真履行职责。

服务标准：客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。按需求配备具有外语会话能力的管理人员。档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

（二）环境保洁服务

人员素质要求：经过专业培训并考核合格；有相关工作经验一年（含）以上；熟悉各种清洁机具、药剂的使用方法，服装统一，佩戴工作牌，工作中能够进行正常的交流与沟通。

整体工作要求：做好楼内外公共区域环境卫生保洁工作：楼道、楼梯、地面、电梯间清洁，无卫生死角，楼外墙面干净整洁，无乱张贴；室内地面、墙面、台面、桌椅面、镜面整洁无灰尘，室内桌椅及设备摆放整齐有序，门、窗洁净；卫生间、

浴室地面清洁无积水，洗手液等卫生用品配备齐全，通风良好无异味。每日清运 1 次垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆乱倒。

1. 教学区卫生清洁服务

公共区域卫生保洁包括：如校园道路、公共场地、公共设施、园林小品进行清扫保洁，对校园垃圾进行收集、分类，石材和木地板养护、雨罩、幕墙和外玻璃清洗等工作，全面负责校园保洁的管理、巡查、整治等。

1.1 公共区域保洁标准

1.1.1 地面光亮无水迹、污迹、无杂物。灯饰和其它饰物无尘土、破损。大厅天花板无尘埃。

1.1.2 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；道路、大门、主干道等没有垃圾遗留、遗撒痕迹，树木、灯杆无废弃悬挂物，并做好巡视清洁。

1.1.3 垃圾筒内垃圾不超过 2/3, 摆放整齐, 外观干净, 周边无明显污渍遗留。

1.1.4 三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志。

1.1.5 厅堂无蚊虫。

1.1.6 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土, 大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

1.1.7 保持墙面干净整洁，有掉漆、破损现象及时修补大理石、瓷砖等硬质地面，要求表面及接缝清洁干净，落蜡均匀光亮，水泥地面干净无损坏，墙角线、地角线及客人易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

1.1.8 雨雪天气要及时铺设防滑地毯，摆放安全提示牌；雨雪天气，保洁员工应优先做好行人通道的清洁卫生工作；大风及沙尘暴天气过后，及时组织项目员工进行集中清洁；秋季落叶应及时组织员工进行重要区域的清洁。

1.1.9 配合采购人定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

1.1.10 定期组织员工进行卫生大扫除，消除卫生死角。

1.2 外围清洁标准

1.2.1 庭院地面清洁无废弃物；

1.2.2 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

1.2.3 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味；

1.2.4 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求；

1.2.5 地上车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙。

2. 楼宇卫生保洁服务

校内楼宇（不含男女生公寓、研究生公寓、留学生公寓）公共区域的保洁及指定区域的室内保洁。

2.1 卫生间清洁服务标准：

2.1.1 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、蹲厕（座厕）、尿槽、洗手盆；地面应定期清洗，随时冲洗，注意循环保洁。

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

2.1.3 定时喷空气清香剂，使卫生间无异味。

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

2.1.5 镜面、墙面、金属等无水渍、污渍、光亮并干燥。

2.1.6 注意维修事项及时处理，以确保设备、设施的完好。

2.1.7 门窗、隔板无尘、无污、无杂物。

2.1.8 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹。

2.1.9 洗手池、龙头、无污、无杂物，电镀明亮。

2.1.10 便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。

2.1.11 桶内垃圾不超 2/3 即清理。

2.1.12 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污。

2.1.13 开水间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

2.2 玻璃金属类清洁标准

2.2.1 每班各岗位必须对自管区域内的玻璃进行擦拭或用清洁器进行擦拭，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮。

2.2.2 对铜、不锈钢及其它金属材料制成的装饰、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦亮，要求无锈痕、污渍、手印等。

2.2.3 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性破坏。

2.2.4 玻璃门、玻璃顶、窗、幕墙、镜面等要求洁净无暇，玻璃趟槽、窗门趟槽干净，无积尘、无沙粒。

2.3. 电梯间保洁标准

2.3.1 抹净电梯大堂、走廊表面。

2.3.2 电梯门表面、轿箱内壁、指示牌无尘土、印迹, 表面光亮。

2.3.3 电梯天花板、门缝无尘土。

2.3.4 井道、槽底清洁, 无杂物。

2.3.5 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

2.4 教室保洁标准

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

2.4.2 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、大厅、卫

生间整洁,专业课教室保洁物品及用具分类存放、分类使用,用途以颜色或标识区分。

2.5 场馆保洁标准

2.5.1 门窗隔板、地面墙无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。

2.5.2 面池、龙头、镜面等洁具无尘、无污、无杂物,电镀明亮。

2.5.3 卫生间便池无尘、无污物,小便池内香球及时更换。

2.5.4 场馆内设施卫生、地面卫生要保持清洁无尘。

2.5.5 场馆内活动结束后及时清理。

2.6 体育场地保洁标准

学院的室外篮球、足球场地及运动场,每日早 7:00 及晚 18:00 各完成一次环境卫生清洁。包括:地面、看台与体育器械的清洁。

2.7 琴房保洁标准

琴房每天早晚各一次的钢琴清洁,严禁使用酒精等易挥发化学试剂进行琴体表面擦拭,冬季琴房保证调湿盒内始终有水状态,钢琴擦拭只能使用清水在半干情况下进行擦拭。

2.8 垃圾处理标准

对校区固定垃圾收集点进行桶站值守,对垃圾分类进行宣传、监督。具体配置数量根据校区实际情况确定。配制规则如下:

2.8.1 公共楼宇的主要出入口设置完整收集点,每个收集点设置厨余垃圾、可回收物、其他垃圾和有害垃圾收集容器各 1 个。学生公寓、过街楼等每层楼的适当位置摆放小型收集点,摆放厨余垃圾和其他垃圾收集容器各 1 个。综合楼、舞蹈主楼等教学区域每层楼适当位置设置 1 组可回收物、其他垃圾收集容器。

2.8.2 户外设置 3 个大型垃圾分类收集点,两个位于女生公寓广场和文化课楼天井,配备四类垃圾收集容器及防雨棚。女生公寓 2 号楼北侧设置厨余垃圾存放点

1 处。

2.8.3 建筑（装潢）垃圾与生活垃圾分开投放，综合楼西侧设置建筑垃圾存放点 1 处。

2.8.4 其他各区域由供货商根据实际情况酌情配置室内合适的收集容器，室内可根据空间、人数和工作需求设置至少 1 组可回收物和其他垃圾收集容器。

2.9 时间要求

2.9.1 室外保洁

室外清扫工作每天两次，上午在 7：30 分前完成清扫工作，下午在 16:00 前完成清扫工作，其余时间巡回保洁，垃圾落地不超 1 小时。

2.9.2 室内保洁

2.9.2.1 教学楼内保洁每天早上 7：30 之前将每层的卫生间及楼道打扫干净。

2.9.2.2 所有教室在早 6：30 前完成保洁工作。

2.10 其它要求：

2.10.1 保洁标准中未列出保洁频次的，均为每日保洁。

2.10.2 协助配合特殊天气、水管爆裂、火警、设备故障等突发事件的处理。

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

2.10.4 卫生清洁用品及使用需符合国家有关规定和标准。

2.10.5 保洁人员严禁用水直接冲刷洗漱间、卫生间等楼内地面、墙面、门、窗。

2.10.6 除定时清扫保洁外，应安排固定人员全天巡回保洁并做好保洁记录。

2.10.7 保洁工具、保洁用品及个人物品要统一放在指定地点，不得随意堆放。

2.10.8 捡拾物品及时上交，做失物招领，不许私自处理。

2.10.9 建立清洁管理服务档案资料、详细计划和人员安排计划，如日计划、周计划、月计划、季计划、年计划和记录。

2.10.10 综合楼内房间根据使用要求时间进行保洁，长期不用的，每周进行一次彻底保洁，每次使用前，根据使用时间进行保洁，使用后进行彻底保洁。

2.10.11 室内外保洁人员不可交叉使用。

2.10.12 由于本学院特殊性，周六日、法定节假日及寒暑假期间来我校参加舞蹈音乐等相关培训学习学员及家长较多，因此应在此期间合理增派保洁人员，提高保洁频次，做好公共区域环境的及时维护清扫工作。

2.9 保洁频率与标准表

保洁频率及标准

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
专业教室 文化课教室	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	每节课后保洁一次		
	钢琴	除尘	无灰尘、无手印、琴键光亮	保洁	每节课后保洁一次（琴房早晚各一次）		
	门窗、窗台	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节课后保洁一次		
	木墙围	除尘	无灰尘	保洁	保洁一次		
	把杆	除尘	无灰尘、无手印	保洁	每节课后保洁一次		
	音响设备	除尘	无灰尘、无手印	保洁	每节课后保洁一次		
	镜子	擦拭	无手印、无污迹	保洁	每节课后保洁一次	全面擦拭	
剧场及其他场 厅	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	座椅	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	舞台	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	
	化妆间	清理杂物、清除垃圾	无灰尘、无垃圾、无污迹	保洁	演出后保洁一次	除尘一次	

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
层面电梯厅	垃圾箱	除尘、清洗	无灰尘、污渍；光亮	保洁	垃圾袋更换	清洗一次	
	消防门	除尘	无污渍、无水迹	保洁		清抹一次	
	墙身	除尘	无灰尘、无污渍			清抹一次	
	电梯门、沟槽	除尘、除杂物	无灰尘、无污渍	保洁	清抹一次		
	电梯控制面板	擦拭	无手印	擦拭	擦拭两次		
	花岗岩地面	清推、抛光	无尘、无污渍	推尘	抛光一次		三个月结晶一次
层面公共通道	墙面	除尘	无灰尘、蜘蛛网	保洁		清抹一次	三个月除尘一次
	各类消防设备	除尘	无灰尘		清抹一次		
	墙脚线	除尘	无积灰		抛光一次	清除一次	
	新风口	除尘	无积灰				清除一次
	垃圾箱	清除垃圾外表抹净	无垃圾满溢、无拖挂		倾倒二次	清洗一次	
	标识牌（各类）	除尘	无灰尘		清抹2米以下	清抹2米以上	
	门和门框（外侧）	除尘	无灰尘、盒内无垃圾		清抹一次		
	花盆套	除尘	无积灰		清抹外表		
	天花板	除尘	无灰尘无蛛网				三个月清除一次
	开关、插座	除尘	无污渍、无垃圾、光亮		清抹一次2米以下	清抹一次2米以上	
	地面	除尘、去污、抛光	无垃圾、无死角、无积灰	推尘	抛光一次		
	木地板	除尘、去污	无垃圾无尘土	推尘	循环推尘		三个月打蜡抛光一次

	地毯	清理垃圾 杂物	无杂物	吸尘	吸尘		每学期清 洗一次
消防 楼梯	梯级和 天台	清扫垃圾、 清洗	无垃圾、死角 无积灰		清扫一次		每三个月 清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无蛛 网		清抹一次		每三个月 除尘一次
	灯具外 表	外表除尘	无积灰				清理一次
	防火门	除尘	无灰尘、无水 迹		清抹一次		
	扶手、栏 杆	除尘、抹 净、上光	无灰尘、无水 迹		清抹二次		上光一次
	外露管 道	除尘	无积灰				除尘一次
	新风口	除尘	无积灰				三个月清 除一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
卫生间 浴室 盥洗间	厕所门	除尘、除污迹	无灰尘、无污迹	保洁	保洁一次		
	地面	清洁、保持	无污迹、无水印	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次
	天花板	除尘	无灰尘、无蛛网				保洁一次
	电灯开关	除尘、除污迹	无灰尘、无手印	保洁	每节上课时保洁一次		电灯每月两次
	座便器小便池	清刷、消毒	无污迹干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	纸篓	垃圾倾倒、冲刷	垃圾超过三分之二即倾倒	保洁	随时		
	隔断板	除污迹	无灰尘、无污渍	保洁	一次		
	水池	清刷	无堵塞、无异味、无异物	保洁	每节上课时保洁一次		
	镜面	擦洗	无水印、无污渍、干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	台面	擦拭	无积水、无污渍	保洁	每节上课时保洁一次		结晶一次
	地漏	清扫	无积水、无杂物、保持畅通无异味	保洁	清理一次		
	天花灯板	清洁	无灰尘、无杂物	保洁			每三个月清理一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
门厅大	踏垫	除尘	无垃圾、	保洁		冲洗一	

厅			无泥巴			次	
	石材地面	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、光亮	推尘	抛光一次	结晶一次	
	墙身	除尘	无积灰、无手印		清洁一次 2 米以下		
	标识牌（各类）	除尘	无灰尘		清抹 2 米以下		清洁一次 2 米以上
	金属框架	外表除尘	无积灰、光泽均匀		除尘		清洁一次
	墙脚线	除尘	无积灰			清除一次	
	新风口	除尘	无积灰		除尘		三个月清洗一次 2 米以上
	废物箱	清除垃圾 外表抹净	无垃圾满溢	保洁	倾倒二次	清除一次	
	玻璃	清擦	无积灰、无手印、明亮		除尘	清擦一次	
	花盆套	除尘	无积灰、盆内无垃圾		清抹一次		
	灯具外表	除尘	无积灰				三个月清除一次
	各类消防设施	除尘	无灰尘		清抹一次		
	实木服务台	除尘	无灰尘		清抹一次		上油保养一次
	水池	清理漂浮物	无漂浮物 无污垢		清理一次 水面		三个月清理池底池壁一次

区域	项目	工作内容	标准	频 率			
				循环	日	星期	月
升降电梯	轿厢地面	除尘、清洗	无灰尘、无垃圾	保洁	清拖二次		

	轿厢墙面	抹尘、封钢油	无灰尘、无手印、光亮	保洁	保养一次		护理二次
	门(内)外	抹净上保护剂	无灰尘、无手印、光洁	保洁	擦拭一次		护理二次
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮		清除一次		
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	二次		
	风口	除尘	无灰尘			清除一次	
	门外按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	随时保洁		

区域	项目	工作内容	标准	频率			
				循环	日	星期	月
室外	道路、地面	清扫、收集垃圾	无明显垃圾、烟头、杂物、无明显泥沙	清扫	巡视清扫三次		
	明沟	清扫、收集垃圾、刷洗	无垃圾、杂物、无苔藓、无堵塞		清扫二次	冲洗一次	
	废物箱	抹净表面、倾倒垃圾、内部清洗	无积灰、污渍		保洁二次	清洗二次	
	消防设施	除尘	无积灰		清抹一次		
	花坛、草坪	拣拾	无垃圾、枯枝败叶	拣拾	二次		
	标志牌、名牌	除尘	无积灰		清抹一次 2 米以下	清抹一次 2 米以上	
	户外休闲区	除尘、清垃圾	无灰尘、无垃圾	清洁	清洁两次	清洗二次	
	广场装饰	除尘	无积灰、污渍			两周一次	

	雨棚	除尘	无污渍				六个月 清洁一次
	照明灯具	除尘	无积灰、污 渍			两周一次	
	踏垫	除尘、冲 洗	无积灰、污 渍	清洁	除尘	冲洗一次	
	台阶	清扫、水 力冲洗	无垃圾、 无烟头、泥 沙	清扫	清扫	冲洗一次	
	车道	清扫、水 力冲洗	无垃圾、 无杂物、泥 沙	清扫	巡视清扫 三次	冲洗一次	
	建筑物 门头和 玻璃幕 墙	清洗	无泥沙、污 渍				1 年清洗两 次
	楼顶排 水口	清扫	无垃圾、杂 物		清扫		每月冲洗 一次
	操场	清扫、擦 拭	无垃圾、杂 物		每日早晚 各一次环 境卫生清 洁（包括： 地面，看 台，器械）		

特别备注：上述表格描述以外的其他楼内外公区早晚各保洁一次。

（三）设备设施维修养护服务

1. 维修服务内容

1.1 负责教学区内水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施日常“三维”（维修、维养、维护）的服务性工作；负责经后勤基建处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作。

1.2 主要工作内容包括：上、下水管线，门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面，照明设备和设施电气线路，卫生洁具和设备等服务区域内的全部水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施进行日常三维等服务（超出物业日常维修能力范围的以书面形式及时上报学院后勤基建处）。

2. 维修服务质量标准

2.1 维修管理制度与措施完善；

2.2 维修值班记录与回访记录无缺漏，无弄虚作假现象；

- 2.3 建立完善的制度与措施，严格检查考核，自评、考评与用户调查相结合；
- 2.4 定期进行多层次维修技术培训；
- 2.5 所有维修工程都必须有详细的维修记录及报修签字记录；
- 2.6 主要维修工程要建档造册，并由管理人员签署验收合格单；
- 2.7 疑难、特殊维修工程（隐蔽维修、跑水应急等）完工，对用户进行电话或现场回访，并针对回访情况采取进一步措施，达到用户满意；
- 2.8 分项检查，一步到位，并执行相关规范，以确保维修工程合格，满足用户需要；
- 2.9 水、电急修 20 分钟内、其他报修 30 分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在 30 分钟内告知。维修及时率不低于 98.5%，返修率小于等于 1%；
- 2.10 对停水停电等设施设备突发事件制定应急预案，开展突发事件处理的培训演练。

3. 设备设施维护保养要求

3.1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。统计房屋完好率，房屋完好率不低于 98%。

3.2 建筑部件

3.2.1 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

3.2.2 每 2 周巡查 1 次公用部位的门、窗、玻璃等。

3.2.3 每 2 月检查 1 次公用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

3.2.4 每年上汛前和强降雨后全面检查校区所有建筑物屋面防水和雨落管等。

3.3 附属构筑物

3.3.1 每 2 周巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

3.3.2 每 2 月检查 1 次雨、污水管井等。

3.3.3 每 2 周巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

3.3.4 每 2 周巡查 1 次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

3.3.5 每年检测 1 次防雷装置。

3.4 排水设施

每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

3.5 污水泵

汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3.6 化粪池每半年检查 1 次。

3.7 楼内照明每日巡视 1 次，一般故障 12 小时内修复；其他复杂故障 3 日内修复。

3.8 楼外照明每周巡视 3 次；一般故障 1 日内修复；其他复杂故障 5 日内修复；每 2 周调整 1 次时间控制器。

3.9 应急照明每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

3.10 低压柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

3.11 低压配电箱和低压线路

每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每半年切换 1 次双路互投开关。

3.12 控制柜

每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。

3.13 园区设施包括休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、水景每月巡查维护一次。

3.14 公共设备设施机房：

3.14.1 要求有房屋名称、相关的警示标识、提示标识，安装位置符合要求，管理有序，无改变用途现象；

3.14.2 相应的安全设施符合要求；

3.14.3 配备相应的安全设施、通风、降温、房内保持通风良好、电梯机房、消防系统控制室、配电室等室温符合相应的设备运行要求；

3.14.4 机房内配置的消防器材，确认物品摆放整齐，机房整洁，无跑冒滴漏；

3.14.5 采取有效措施防范小动物进入机房和鼠害现象发生。

3.15 实木班台板凳养护服务标准：

定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡等专业养护，避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象，如发生损坏，及时修复。

3.15.1 定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡专业养护。

3.15.2 避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象。

3.15.3 如实木班台与坐凳发生损坏和开裂，及时修复。

4. 建立维修运维台账，记录与设备相关的维修信息及设备运维数据，根据设备使用年限标准进行更新和报废，并配合做好固定资产登记工作。

(四) 高压配电室值守服务

主要职能为高压配电室值守；设备运行状态巡检记录；日常维护工作。运营时间 24 小时。值班人员要求持证上岗。

1. 每日进行一次巡检，重点检查低压设备运行、低压负荷的三相平衡、设备导线接触、运行中有无异味和异常声音、空气开关有无过热现象及建筑物完整情况等，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

2. 高压配电室每周清扫一次设备表面，每日清扫一次环境卫生，低压配电室每月清扫一次设备表面，每周清扫一次环境卫生；

3. 保障供电安全运行；

4. 配电室实行 24 小时运行值班，认真做好《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，填写《倒闸操作表》，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；处理紧急情况应有预案；

5. 定时巡检设备，及时消除隐患，定期对配电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

6. 保证避雷设备完好、有效、安全，按照供电部门相关规定，每年春季对供电设备和绝缘工具进行预防性试验，并对各高、低压配电设备进行彻底清扫，包括变压器一二次回路、大小母线、空气断路器、隔离开关触点等。

(五) 前台综合值班

1. 人员要求

1.1 服务人员保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发；化淡妆，不浓妆艳抹，手上饰物只限带手表。

1.2 按要求穿戴服装服饰，注意礼貌，有理有节，微笑服务。

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

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

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

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

1.7 对各项检查做好记录，时时传递，以便相关部门及时改进，提供高效、快速服务。

1.8 值班人员要求相对稳定，一经上岗，不得随意更换，如因特殊情况有人员变动，须经采购人同意，方可进行人员变动。

1.9 各类报修电话要及时准确传达到相应部门（岗位），各类咨询电话要耐心细致解答。

(六)楼管服务

保洁、楼管服务(负责责任区内楼层或楼宇的综合管理及保洁工作)

人员素质要求：经过专业培训并考核合格；有相关工作经验一年以上；熟悉各种清洁机具、药剂的使用方法，服装统一，佩戴工作牌。

1. 根据《课程表》安排，上课前 15 分钟开启教室门，开启照明开关，检查并启用各种教学常用设备；

2. 下课后在 10 分钟内进入教室，检查各种设备有无异常，关闭照明开关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；

3. 及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；
4. 严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；
5. 增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；
6. 对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；
7. 做好交接班工作，将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人，由接班人继续完成；
8. 有定期、主动征求和收集学生意见的公开渠道并定期反馈；
9. 报修程序简便，维修及时，维修记录规范齐全；
10. 室内地面、墙面、天花板破损率不超过 2%；
11. 卫生间、浴室设备完好，地漏封盖齐全，水龙头及管线无跑冒滴漏；
12. 消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；
13. 应急灯和安全指示牌完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；对现有消防设施进行巡视，做好记录。
14. 每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育，定期进行安全知识、技能培训并保存记录；
15. 楼管保洁员应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；
16. 电梯、电梯轿厢：
 - 16.1 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向校后勤基建处及相关部门报告。管理人员应在 5 分钟内达到现场，并通知专业维修人员在 30 分钟内达到现场处置。
 - 16.2 对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查，发现问题及时上报。
17. 制定保洁、跑水、扫雪消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作，努力完成领导交给的其他任务。
18. 按照客服室服务工作手册认真履行职责。

19. 室外道路污染部分，随时清洗。及时清理烟头、杂物及宣传广告。

(七)绿化养护服务

为美化综合楼的内部环境，创造良好的学习与工作氛围，净化楼内空气，要求绿植日常维护。养护做到：负责对楼内外摆放绿植盆花的定期养护（包括：浇水、施肥、修剪、保洁等），保证花卉叶面清洁，色泽鲜艳，摆放合理美观；在养护工作中，保证养护区域内各种设施完好，若有损坏照价赔偿；绿地：按季节适时合理节约浇水，日常养护修剪、维护无杂物、无枯枝叶、无虫害，做好冬季保护。

1. 室内绿植日常养护服务标准：

1.1 应在保持正常的生长状况的原则下保证植物长势良好、植株茁壮、无枯枝干叶、无病虫害、植物面层具有光泽、叶片无尘土；

1.2 固定摆放的植物应根据其生长按时补充养份；

1.3 养护人员应当自备所有养护工具，注意与楼管人员的工作协调；

1.4 养护工具需摆放在指定的位置，并保持清洁整洁；

1.5 保证杀虫剂等药物的安全存放与管理。

2. 室外绿化养护服务标准：

2.1 绿化充分，植物配置合理，达到黄土不露天。室外绿化养护服务标准：绿化养护总体参照北京市《城镇绿地养护管理规范》(DB11/T213-2014)中养护管理二级质量标准执行。

2.2 园林植物达到：

2.2.1 灌木、乔木保证生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫、无死树缺株。

2.2.2 草坪覆盖率应基本达到 100%；草坪内杂草控制在 10%以内，生长茂盛颜色正常，不枯黄，无病虫害，绿地整体保持整洁。

2.3 行道树和绿地内无死树，树木修剪合理，树形美观，能及时很好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

2.4 绿化生产垃圾(如：树枝、树叶、草沫等)重点地区路段能做到随产随清，其它地区和路段做到日产日清；绿地整洁，无砖石瓦块、筐和塑料袋等废弃物，并做到经常保洁。

2.5 栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施完整，做到及时维护和油饰。

2.6 无明显地人为损坏，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干上无钉栓刻画的现象，树下距树干 2 米范围内无堆物堆料、搭棚设摊、圈栏等影响树木养护管理和生长的现象（2 米以内如有），则应有保护措施。

（八）南门收发室文件包裹、快递收发工作

人员要求：女性，55 岁（含）以下，学校南门收发室代收师生、教职员工的信件、邮品包裹等。完成收件整理、登记、暂存保管；通常情况下，接收信件、包裹 24 小时内通知收件人到收发室领取，或依据需求送件上门。遇特殊情况包裹、信件须暂存收发室的，须收件人电话或面对面确认暂存，暂存时间不得超出 15 日。收发室服务人员须统一穿着物业工服、佩戴胸牌，文明用语，礼貌服务。严禁工作时间无故离岗、脱岗。

（九）二次供水检测

服务要求：专业人员对二次供水无负压泵等设备每日进行巡检，负责安排有资质的公司出具检测报告，支付年度检测费用，办理相关证照。

（十）开水器管理

服务要求：每日进行巡检，登记巡检台账，及时更换滤芯。

三、北京舞蹈学院物业服务岗位标准配置表

注：1、本表为岗位配置数量要求，为确保服务质量，建议配置 102 人；

★2、最低配置人数不得低于 95 人。

岗位	人数
项目经理	1
项目助理（兼保洁、绿化主管）	1
维修主管	1
综合维修、高压配电值守	14
保洁员	77
综合楼客服前台值班员	4
收发室值班员	2

绿化工	2
合计	102

(一) 管理部岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
2个	项目经理	1个	项目整体运营管理工作	工作日 8 小时工作，24 小时备勤 每周休息 2 日
	项目经理助理 （兼保洁、绿化主管）	1个	辅助项目经理完成项目整体运营管理工作；保洁、绿化整体管理工作。	工作日 8 小时工作，24 小时备勤 每周休息 2 日
				要求：项目经理或助理，需确保节假日 24 小时至少有 1 人在校值班，工作日确保至少有 1 人在校夜间值班，假期保持联系畅通，随叫随到。
注：应提供承诺函，内容为上述人员为本单位固定且长期缴纳社保职工。				

(二) 工程维修岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
15个	维修主管	1个	物业工程维修整体管理工作。	工作日8小时工作 24小时备勤

			水、暖、电、供热、日常维修，应急抢修。服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼 校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤服务区、配电室 24 小时协助	每周倒班休息 2 日
注：应提供承诺函，内容为上述人员为本单位固定且长期缴纳社保职工。				
配电室 值班、电工及综合维修 综合维修	14 个	高压配电中控室，涉电类日常维修，应急抢修。 服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼 校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤服务区 水、暖、电、供热、日常维修，应急抢修。服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼 校区学生公寓、校区公共区域 文化课教室及留学生公寓、后勤服务区、配电室 24 小时协助	配电室双人双岗，24 小时备勤	
			工作日 8 小时工作 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日	

(三) 保洁部岗位配置

合计数量	岗位设置	配置数量	服务区域分布	服务时间
1 个	保洁主管(助理兼任)	1 个	保洁整体管理工作。 服务区域： 舞蹈剧场楼（综合楼）、主楼、校区公共区域、文化课教室、后勤服务区	工作日 8 小时 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
77 个	保洁服务人员	5 个	教学区楼内（机动）	每周一至周日 早班 07:30 至 11:30 晚班 14:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日
		8 个	校区（室外公区）保洁	每周一至周日 早班 07:30 至 11:30 晚班 14:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日
		3 个	附中楼	每周一至周日 早 06:30 至晚 22:00 每周倒班休息 2 日
		22 个	舞蹈楼（主楼）	每周一至周五 早班 06:30 至 14:30 晚班 14:30 至

				22:30 每周六中午 11:30 至晚 20:00 每周日早 08:00 至 晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	琴房楼	每周一至周日 早 07:30 至晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	玻璃房	每周一至周日 早 06:30 至晚 22:30 每周倒班休息 2 日
		32 个	综合楼	每周一至周五 早班 06:00 至 14:00 晚班 14:00 至 22:00 每周六 中午 11:30 至晚 20:00 每周日 早 08:00 至晚 21:00 每周倒班休息 2 日
		1 个	文化课楼教室	每周一至周日 早班 07:30 至晚

				14:30 晚班 14:30 至晚 22:30 每周倒班休息 2 日
		1 个	室外篮球、足球操场保 洁	每周一至周日 上午 7:00 至晚 18:00 寒暑假及法定假日 每周倒班休息 2 次
		3 个	图书馆（校史馆、博物 馆）	每周一至周日 早班 07:30 至 14:30 晚班 14:30 至 22:30 每周倒班休息 2 日

（四）前台综合值班

合 计 数 量	岗 位 设 置	配 置 数 量	服 务 区 域 分 布	服 务 时 间
6 个	综合值班员	4 个	综合楼前台	四班三运转 24 小时值守
	收发室	2 个	学校东南门校内 部门投递信件、包裹 等	周一至周五工作日 早 8:00 至 18:00 每周倒班休息 2 日

（五）绿化养护岗位配置

合 计 数 量	岗 位 设 置	配 置 数 量	服 务 区 域 分 布	服 务 时 间
3 个	绿化 主管（助理 兼任）	1 个	组织绿化人员按要 求完成校区楼内外绿植 养护维护，具备园艺资 格证	工作日 24 小时备勤 每周倒班休息 2 日
	绿化 工	2 个	校区楼内外绿植养 护维护	周一至周日 早班 07:00 至 11:00 晚班 13:00 至 17:00 每周倒班休息 2 日

注：需做好二次供水检测及开水器巡检日常维保工作的人员安排。

四、物业各岗位职责要求

投标人可根据学校整体格局、规模、服务内容及物业服务标准，在保障学院正

常服务、项目正常运行、工作标准及质量有保障的前提下，根据服务阶段的不同对“物业人员配置”进行动态调整，如实际运行工作中不能达到学院管理部门的要求，则必须按校方要求进行整改或更换服务人员，具体人员要求及岗位职责如下：

（一）管理部岗位职责

1. 项目经理：

1.1 人员要求：50岁（含）以下，具有大学本科（含）以上学历，具有职称证书、项目经理证书，具有五年（含）以上类似项目经理经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 项目经理岗位职责：

全面负责管理部工作，包括项目管理、人员管理、经营管理；负责编写物业管理方案并组织实施；负责拟定项目年度工作计划及项目年度资金预算；负责协调、督促各部门按时完成各部门工作计划；负责做好项目合同的续签工作；负责项目物业管理费用及其他相关费用的催缴工作；负责处理业主反馈问题及投诉，并定期做好业主回访工作；负责保证项目物业服务质量和业主满意度达到标准；负责保证项目无消防安全事故、设备安全事故、刑事案件事故、人身伤亡事故、经济损失等，对以上事故承担管理责任；负责项目团队建设工作的组织和实施工作；负责对项目员工进行培训、考核及业务指导工作；完成上级领导交办的其他事项工作。

2. 项目经理助理：

2.1 人员要求：50岁（含）以下，具有大学本科（含）以上学历，具有职称证书，具有三年（含）以上相关工作经验。

2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3 项目经理助理岗位职责：

协助经理工作开展和日常行政事务处理；督促各部门工作计划实施；了解掌握各部门管理相关情况，为经理工作决策提供依据；完成经理交办的临时性工作任务。

（二）工程维修部岗位职责

1. 维修主管：

1.1 工程人员要求：50岁（含）以下，具有大学本科（含）以上学历，具有电气专业中级（含）以上职称，具有三年以上相关工作经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 维修主管岗位职责：

负责工程部的工作，具体安排、指导和检查相关工作；负责工程部的成本控制、工作计划的制定和实施，投诉处理；负责工程部培训方案的制定和实施；负责制定工程部的日常工作计划和材料申报计划；负责物业设备设施的正常运行和维修保养的管理工作；负责工程部质量体系的实施、检查和指导，负责对质量记录的收集与分析工作；负责工程技术资料的整理、保管等基础工作；完成领导交办的其它工作。

2、工程综合维修(含高压配电运行)：

2.1 人员要求： 55 岁（含）以下，高中及以上学历，具有 2 年（含）以上相关工作经验，配电室值班员、电工、水工应持证上岗。

2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3 岗位职责：负责高压配电值班及楼内供配电系统巡检及维修方面工作，保证系统正常运行；负责设备应急事件的简单处理；负责机房和设备设施的清洁卫生工作；完成领导交办的其它工作。电工、水工、土木瓦工：负责电、水的专业零修工作以及土木瓦的综合维修工作，完成领导交办的其他工作。值班和机动：负责工程维修人员的值班和机动工作。

（三）保洁部岗位职责

1. 保洁主管：

1.1 人员要求：50 岁（含）以下，具有大学专科(含)以上学历，三年（含）以上相关工作经验。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 岗位职责：负责保洁部整体清洁和服务工作，监督指导保洁员的日常工作，保证所有服务区域清洁卫生达到要求的水准；每日巡视检查服务区域的清洁卫生和设施状态良好；每日查阅各种报表及交接本，掌握部门工作状态及当日特别工作和注意事项，并检查下属执行落实情况；传达上级布置的各项工作，合理安排下属班次，衡量工作需求，调配人员部署，确保工作效率；监督下属员工按程序工作，为客户提供优质的服务和清洁、舒适的环境；参与培训新员工，监督指导新员工工作，使之尽快掌握工作技能；处理紧急事故、事件、客户投诉及当天各岗位，各区域发生的特殊情况；评估下属员工的工作情况，对员工的晋升、奖励、处罚提出意见；积极的将部门消耗品控制到最低限

额；积极的做好节能降耗工作；完成经理下达的其他各项任务。

2、保洁员岗位职责

2.1 教学区内机动：

2.1.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.1.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼宇室内保洁工作，对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.2 校区室外公区保洁：

2.2.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.2.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.2.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.3 校区舞蹈楼保洁（主楼、附中楼、图书馆）：

2.3.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需身体健康、体检合格，无任何传染病、

无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.3.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.3.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.4 校区琴房、玻璃房保洁：

2.4.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需五官端正，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.4.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.4.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼字的综合管理及保洁工作，根据《课程表》安排，上课前 15 分钟开启教室门，开启照明开关，检查并启用各种教学常用设备；下课后在 10 分钟内进入教室，检查各种设备有无异常，关闭照明开关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；做好交接班工作，将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人，由接班人继续完成；有定期、主动征求和手机学生意见的公开渠道并定期反馈；报修程序简便，维修及时，维修记录规范齐全；室内地面、墙面、天花板破损率不超过 2%；卫生间、浴室设备完好，地漏封盖齐全，水龙头及管线无跑冒滴漏；消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；应急灯和安全指示牌完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；对现有消防设施进行巡视，做好记录。每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育，定期进行安全知识、技能培训并保存记录；楼管保洁员

应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；电梯、电梯轿厢：制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故应急预案，组织救援，并及时向教学服务部、后勤基建处报告。管理人员应在 5 分钟内达到现场，并通知专业维修人员在 30 分钟内达到现场处置。对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查，发现问题及时上报。制定保洁、跑水、扫雪、消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作，努力完成领导交给的其他任务。按照客服室服务工作手册认真履行职责。卫生间每周不低于 2 次消毒。室外道路污染部分。随时清洗。

2.5 综合楼楼管（兼保洁）：

2.5.1 人员要求：55 岁（含）以下，女性；保洁员需五官端正，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；具有保洁工作经验。

2.5.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.5.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼宇的综合管理及保洁工作，根据《课程表》安排，上课前 15 分钟开启教室门，开启照明开关，检查并启用各种教学常用设备；下课后在 10 分钟内进入教室，检查各种设备有无异常，关闭照明开关，关闭教室门，场地保洁维护，填写《楼管保洁值班记录表》；及时与各位授课老师沟通和交流，积极配合老师完成教学辅助服务工作；严格执行《课程表》上的使用安排，不得自己擅自许诺和使用教室；增强安全意识，经常检查工作区域内的线路、插座、消防器材等是否正常与安全，并做好记录；如发现安全隐患应及时汇报与报修，以便更换、维修，杜绝事故的发生；对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；做好交接班工作，将当值记录和本岗期间未完成的工作认真移交接班人，由接班人继续完成；有定期、主动征求和手机学生意见的公开渠道并定期反馈；报修程序简便，维修及时，维修记录规范齐全；室内地面、墙面、天花板破损率不超过 2%；卫生间、浴室设备完好，地漏封盖齐全，水龙头及管线无跑冒滴漏；消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；应急灯和安全指示牌完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；对现有消防设施进行巡视，做好记录。每年对楼管保洁员进行一次以上安全防范意识教育，定期进行安全知识、技能培训并保存记录；楼管保洁员应熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序；电梯、电梯轿厢：制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即启动事故

应急预案，组织救援，并及时向教学服务部、后勤基建处报告。管理人员应在 5 分钟内达到现场，并通知专业维修人员在 30 分钟内达到现场处置。对电梯轿厢清扫时同时完成对轿门安全触板、操作按钮及面板、楼层显示及应急呼叫设备的日常巡查，发现问题及时上报。制定保洁、跑水、扫雪、消杀等工作和应急预案。积极配合其他工种工作，努力完成领导交给的其他任务。按照客服室服务工作手册认真履行职责。卫生间、浴室每周不低于 2 次消毒。室外道路污染部分。随时清洗。

2.6 文化课教室保洁：

2.6.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需五官端正身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；年龄 18-55 周岁（含）之间，具有保洁工作经验。

2.6.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.6.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.7 室外篮球场地及运动场保洁：

2.7.1 人员要求：55 岁（含）以下，保洁员需为男性，身体健康、无大病、传染病与精神疾病。体检合格、无犯罪记录。

2.7.2 工作时间：每周一至周日早 7:00 及晚 18:00

2.7.3 工作职责：在规定的保洁时间内，对室外篮球场地，每日完成二次环境卫生清洁。工作细致、认真，清洁包括地面、看台及低矮器械。遇寒暑假，清洁时间改为每周一次。遇国家法定节假日，环境清洁改为每三天一次。

2.8、楼内及院区内绿化养护员：

2.8.1 人员要求：55 岁（含）以下，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；年龄 18-55 周岁之间，具有绿化养护工作经验。

2.8.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

2.8.3 岗位职责：做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及绿植盆栽位置；项目内绿化养护工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、绿化药剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。养护标准不低于北京市绿化养护一级标准。完成上级领导交办的临时性任务。

（四）前台综合值班岗位职责

1、前台综合值班员：

1.1 人员要求：35岁（含）以下，女性，五官端正，具有高中（含）以上学历；具有2年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病，普通话流利无明显口音。

1.2 工作时间：详见《物业服务岗位人员标准配置表》

1.3 岗位职责：舞蹈楼客服台24小时客服电话接听人员：负责整理客户资料，做好客户档案的管理；负责服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与客户/住户联络；负责客户/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；负责客户/住户满意度调查工作，做好关于客户/住户满意度调查的各种数据的统计分析和宣传工作；负责做好辖区内对客户/住户的宣传工作，调查工作；执行公司的各项管理规章制度。失物招领登记管理工作。

2、收发室服务：

2.1 人员要求：55岁（含）以下，女性，具有初高中（含）以上文化教育水平；能够独立完成电脑表格编制录入打印等简单办公操作；体检合格、无犯罪记录，无重大疾病。

2.2 工作时间：每周一至周日早8:00至12:00；下午13:00至17:00。寒暑假内每周一、三、五为工作日。

2.3 工作职责：统一着装、文明用语、服务周到；工作态度端正、细致认真。具有良好的沟通能力，能够确保信件、包裹收发与保管过程中不丢件、不损毁。

五、费用划分说明

(1) 投标人办公所产生能源费、电话费等由投标人承担；

(2) 北京舞蹈学院（万寿寺路1号）院内现有职工宿舍无法满足全部外服单位服务人员居住需求，校内员工宿舍最大居住量为35人，无法在校内居住的外服人员由外服单位自行解决住宿。学校提供后勤食堂，保障外服人员日常用餐，全部外服人员均可持有效证件自费到后勤食堂购买早、中、晚餐。

(3) 在合同履行期限内投标人不得以任何名义、任何方式向学校各教学院系、管理部门和师生收取维修人工费用，也不得收取其他服务方和施工方的进场费。

(4) 投标人在本项目服务期间本项目报价包含投标人工作人员的五险，投标人因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由投标人承担一切责任。 投标人员工在工作中发生伤亡、疾病或对采购人财产造成损害，投标人必须承担由此而产生的一切责任，与采购人无关。如遇政府对用工工资标准调整时，采购人不承担上调工资标准所增加的任何费用。中标人须购买公众责任险，保障学院及第三方的权益。

(5) 本项目采用费用包干方式。投标人一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，采购人不再支付任何费用。

(6) 保洁物料及消耗品：

①项目所需保洁服务全部消耗品、机械、工具均含在预算内。服务期间，所有保洁用具、消耗品均由中标人提供。

②中标人应配备包括但不限于以下保洁物料：

1) 毛巾、水桶、手套、净布、口罩、刀片、长柄刷、拖布、毛头架、毛头套、喷壶、垃圾袋（大、中、小）、撮箕、扫把、抛光垫、漏斗、防滑垫、芳香球、大盘纸、卫生纸、擦手纸、洗手液、消毒液等。保洁材料应保证健康、使用便捷、绿色、环保，并符合相关国家标准，其中洗手液需符合 GB/T 34855-2017《洗手液》国家标准，大盘

纸需符合 GB/T 24455-2022《擦手纸》国家标准，抽纸巾需符合 GB/T 20808-2022《纸巾》标准。

2) 所用物料必须符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）。

③中标人应配备使用的药剂包括但不限于以下品种：

- 1) 牵尘液、强力除垢剂、不锈钢光亮剂、全能水、玻璃清洁剂、多功能清洁剂等；
- 2) 所用清洁药剂，符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）；
- 3) 产品符合国家环保要求, 并获得采购人认可。

(7) 由学院后勤基建处提供绿植及国庆节校门摆花费用，其他涉及绿地草、树木、花卉更换、树木集中打药的药剂，所需的全部机器、工具、肥料物料等中标人负责提供。

(8) 维修材料包括照明、水龙头、暖气、地胶（含专业教室）及地毯、排风扇、地砖、空气断路器、锁及锁芯（公共区域）由后勤基建处提供，其他维修材料费用单次单项 300 元（含）以内的由投标人承担，如遇其他特殊情况，双方另行协商。

(9) 二次供水无负压泵设备运行、检测与证照办理等工作、开水器更换滤芯、水质检测及 300 元以内（含 300 元）维护等工作。

六、档案管理要求

(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：维修记录。③公用设施设备维护服务：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：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、信报信息登记等。

(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。

六、考核标准

1. 服务质量监管的依据：后勤基建处监管考核各项服务工作，以与供应商所签订的物业服务合同以及学校《后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法》及物业相关考核办法为依据。

2. 日常检查不合格事项服务费用扣除标准：

项目部派驻管理人员未经学院批准擅自更换的，按 500 元/日从物业公司的服务费中抵扣，抵扣服务费上限为 5 万元；技术岗位人员按岗位配置人员，未持行业规定的相关岗位上岗证书的，必须限期整改到位、且按 300 元/日从物业公司的服务费中抵扣；服务人员不按规定着装的，按 100 元/每次从物业公司的服务费中抵扣；物业服务项目接到投诉经核实属实、学院主管部门检查不合格的，按 200 元/次从物业公司的服务费中抵扣。

七、其他要求

1. 交接要求：

合同终止之日起 10 日内按照法律法规的规定和合同的约定，向采购人（或下一中标单位）办理委托管理服务撤出和交接手续。中标人在实际撤出和交接完毕前，仍应按照合同约定承担委托管理服务义务，且采购人无需向中标人支付任何费用。

2. 承诺遇学校大型活动或重大节日、庆典及大型会议按照校方需求无偿提供室内外环境保洁、协助校方及时完成会场布置、接待、清场等临时性工作，必要时应增派人手，以满足各类活动需要。

3. 承诺配合学校无偿提供迎接新生入校、送毕业生离校服务，必要时应增派人手，确保服务达到学校要求。

4. 承诺为本次服务项目投保公众责任险，费用包含在投标总价中，要求投标文件中

提供加盖公章的承诺函原件。

5. 具有物业智能化管理系统，为采购人提供个性化定制服务方案，以便于采购人日常使用，包括：报修管理、设施设备巡检、设施设备远程监控管理、生活垃圾分类管理、物业环境（保洁、绿化）管理、灾害预警、人力资源管理等。

包二：

北京舞蹈学院大学生公寓服务合同

甲 方： 北京舞蹈学院

乙 方： _____

—

签订日期： 年 月 日

甲方：北京舞蹈学院
法定代表人：许锐
住所：北京市海淀区万寿寺路1号

乙方：
法定代表人：
住所：

甲乙双方本着密切合作、互利互惠的原则，经友好协商，订立如下合同，双方本着诚实信用的原则共同遵照执行。

一、外包服务范围及基本情况

大学生公寓服务楼宇是女生公寓1号楼、2号楼、3号楼、男生公寓、研究生公寓（F区）及留学生公寓楼组成，住宿学生1700人左右。服务内容包括本科生、研究生宿舍住宿管理；学生公寓文化建设、公共区域保洁、安全管理服务；留学生宿舍、客房、健康隔离室、专业课教室等物业服务与管理。

主要建筑物说明

序号	服务区域	服务面积（平方米）
1	女生1-3号楼	4970.16
2	男生公寓	1139.88
3	研究生公寓（F区）	470.22
4	留学生公寓	3511
合计		10091.26

二、服务周期

服务周期：12个月，2025年7月25日—2026年7月24日。

三、服务内容

（一）服务内容概况

1. 学生公寓女生公寓1、2、3号楼、男生公寓、研究生公寓（F区）、留学生公寓楼的楼内日常管理、宿管值班、设施报修、公共区域保洁、应急事故处理、环境消杀等工作。
2. 按学校及上级要求做好学生公寓安全管理（含晚查寝）工作。
3. 健全学生公寓管理制度，规范作业流程。
4. 负责学生公寓各类应急预案的演练与实施工作；配合学校推进学生公寓标准化建

设工作。

5. 配合学校开展学生公寓文化建设、信息化建设、节约型校园建设、绿色学校建设、文明校园建设、平安校园建设以及学生公寓的育人阵地建设等工作。

6. 落实学生公寓垃圾分类工作；配合学校做好宣传工作。

7. 配合学校做好各种检查、评估工作。

8. 配合学校做好学生公寓的资产清查工作，做好学生公寓基础设施改造、设备更换等工程实施期间的学生告知协调、住宿调整等工作。

9. 配合做好学生住宿方案调整、毕业生离校、寒暑假留宿学生住宿服务保障以及新生入住等工作；做好公寓内生活秩序和住宿环境维护，做好学生行为引导工作。

10. 做好与学校学生工作相关部门的沟通、协调与反馈工作。

11. 做好为学生提供服务的第三方社会企业的协调和保障工作。

12. 妥善处理学生的投诉建议以及问题整改工作。

13. 做好留学生公寓教室服务管理与保洁工作，做好公共区域、值班室及客房保洁工作，做好值班室和客房布草更换等工作。

14. 按相关规范和要求，做好公寓服务区域尤其是留学生公寓楼健康隔离室的服务保障和环境消杀工作。

15. 按特行管理标准做好留学生楼的入住退宿手续办理、访客管理、客房清扫布草更换等工作。

16. 当学校有大型活动学生驻外时，需派住宿管人员做好服务保障工作。

17. 根据学校要求做好其他相关工作。

（二）具体服务事项

1. 项目管理

（1）按甲方标准及各岗位职责的要求派驻合适的项目服务工作人员，并确保项目派驻人员稳定，未经学院批准不得擅自更换。

（2）全面负责学生公寓服务项目（不含维修）；切实做好新入职人员的前期背景调查工作，要做到无调查不入校，有不良记录不入校；做好各岗位人员的工作安排、业务培训、礼仪培训、应急演练、检查考核、健康管理、意识形态管理、校园内行为举止仪容仪表管理、员工校内宿舍安全管理等。

（3）负责与学校学生公寓管理部门对接各项临时性工作。

（4）负责做好学生公寓各项安全检查及管理工作，确保学生公寓安全平稳运行。

- (5) 负责学生公寓文化建设工作。
- (6) 推进学生公寓标准化建设工作。
- (7) 配合学生公寓做好信息化建设。
- (8) 配合学校做好节约型校园建设、绿色学校建设、文明校园建设、平安校园建设等工作。
- (9) 落实垃圾分类工作。
- (10) 负责做好学生公寓宣传工作。
- (11) 负责做好与学校相关部门的沟通反馈工作。
- (12) 配合做好新生住宿分配方案及老生住宿调配工作。
- (13) 配合学校做好各种检查、评估工作。
- (14) 负责做好学生投诉回复及问题整改工作，防范舆情发生。
- (15) 组织做好留学生公寓的各项服务与管理工作，落实特行管理部门的工作标准和工作要求。
- (16) 按照上级部门及学院的传染病防控要求，落实各项防控措施，做好相关防控记录等。
- (17) 因大型活动学生驻外时，需派住宿管人员做好服务保障工作。
- (18) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

2. 公寓管理

- (1) 负责公寓楼门安全值守、断送电和开关楼门工作。
- (2) 负责值班室、服务台清洁工作。
- (3) 负责填写值班记录、报修记录以及来访、学生早出、晚归、大件物品出入的登记工作。
- (4) 负责学生的外宿请假登记工作。
- (5) 负责晚间查寝、晚归不归登记、统计上报工作，负责晚归不归等违章行为的公示及违章单填写和送达工作。
- (6) 负责学生花名册、床头卡的制作以及行李储藏卡的发放。
- (7) 负责爱心宿舍以及便民设施的使用管理。
- (8) 熟悉楼内设备设施使用方法，能够指导学生正确使用，负责楼内设备设施的管理、检查、故障初步排查及报修工作。
- (9) 负责本楼公共部位及宿舍内安全卫生检查工作及“文明宿舍”评选工作，对

于检查中发现的学生违纪问题及时处理并报告。

(10) 负责楼内的安全管理工作，按公寓标准化要求完成安全巡视，尤其是夜间巡视。

(11) 负责维护楼内秩序，做好学生行为规范引导工作。

(12) 及时发现学生情绪或行为异常，适当给予情绪安抚或开导，必要时向公寓管理部门或学生工作部门反馈。

(13) 负责突发事件的初步处理、汇报工作。

(14) 负责组织新生入学各项准备工作，负责毕业生离校前的公用设施检查与回收，负责组织毕业生房间的卫生清扫、窗帘拆卸安装等工作。

(15) 负责做好寒暑假学生离校返校、毕业生离校登记工作，负责做好寒暑假留宿学生的服务及统计工作。

(16) 负责楼内学生信息、房间信息的统计以及固定资产的管理工作。

(17) 负责解答学生与住宿相关的常见问题。

(18) 负责维修陪同，负责接待、指引、陪同进入公寓系部老师检查宿舍。

(19) 负责楼内智能控电管理系统的初级操作，能够处理运行过程中出现的一般问题，并在空调开放期间对储备电量不足的宿舍进行提前购电通知。

(20) 负责学生公寓储藏室的服务管理工作。

(21) 负责本楼的备用钥匙、公用卡管理与借用登记，公用卡借出使用需工作人员随同，不得将公用卡借给学生自己借走使用。

(22) 熟悉楼内闸机人脸识别系统、门禁系统和门锁指纹系统的基本使用，能够完成日常电池充电更换，能够处理运行过程中出现的一般问题，并定期完成备用钥匙的试开工作，确保电子锁以及门禁故障时能够用备用钥匙锁上或开启。

(23) 负责留学生公寓的留学生及专家的入住退宿手续办理、门卡制作，访客管理等并落实特行要求的其他相关管理措施。

(24) 配合学校做好留学生住宿费收取工作。

(25) 负责留学生公寓专家用房、校内部门值班用房的布置与落实，负责留学生公寓教室的服务与管理工作。

(26) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

3. 保洁服务

(1) 负责责任区内公共部位及设备设施的保洁及环境消杀工作，主要包括：卫生

间、盥洗室、浴室、大厅、多功能室、楼道、楼梯及扶手、墙壁、顶棚、消防器材、电梯轿厢、楼内宣传框等的清扫及所有门窗、部分便民设施的清洁，并按要求完成垃圾分类工作，定时将分好类的垃圾送达到指定地点。

(2) 留学生公寓楼除公共区域卫生保洁外，还负责楼内教室保洁、客房及值班室卫生清扫、布草更换等；并根据教室使用课表开启关闭教室门以及设备设施，保障教室安全运行。

(3) 公寓保洁与校园保洁范围分界：1 号楼以宿舍闸机大厅外大门为界，门里为公寓保洁范围、门外为校园保洁范围；2 号楼、3 号楼及留学生公寓以公寓大门外台阶和坡道为界，台阶坡道以上是公寓保洁范围，台阶坡道以下是校园保洁范围，留学生公寓保洁范围含与楼体一层连接的雨搭；男生公寓以闸机为界，闸机以里为公寓保洁范围，闸机以外为校园保洁范围。

(4) 负责毕业生离校后的宿舍清理、保洁等工作。

(5) 完成学校公寓服务办公室交办的各项临时任务。

四、岗位配置要求

服务单位应参照高校学生公寓管理标准和校方岗位配置表，并结合校方学生公寓建筑格局规模、管理服务内容和工作标准配备工作人员，在保障服务项目正常运行、确保工作质量和标准的前提下，服务单位可根据服务阶段特点的不同或具体运行情况对人员数量进行动态调整。

服务单位人员配置方案及人员动态调整均需经学生公寓管理部门同意。对于运行中实际工作能力不能达到学生公寓管理部门要求的人员，必须按学生公寓管理部门的要求进行更换，且更换后的人员资质条件需符合相对应的岗位人员条件。

(一) 岗位配置表：

注：

1. 本表为岗位配置数量要求，为确保服务质量，建议配置 48 人；

★2. 最低配置人数不得低于 43 人。

岗位名称	项目经理	综合主管	楼长	值班员	保洁员	合计
配置数量	1 人	1 人	3 人	24 人	19 人	48 人

(二) 岗位人员条件

项目管理岗位人员条件:

1. 具有五年（含）以上类似项目经理经验，且需经过校方考核认可。要求身体健康，人品端正，有较强的政治意识和综合管理能力，年龄 55 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。综合主管具有三年（含）以上类似项目工作经验，年龄 55 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。
2. 项目经理及主管，需确保节假日 24 小时有 1 人在校值班，工作日确保有 1 人在校夜间值班。假期保持联系畅通，必要时随叫随到。
3. 熟悉行业要求、标准及相关法律法规。
4. 熟悉学生公寓的各项规章制度和各岗位工作的操作流程；具备较强的奉献精神和组织管理能力；具备较强的服务意识和沟通能力；能配合开展学生思想工作。
5. 能熟练使用办公软件、操作信息系统、独立撰写日常文案和较强的宣传策划能力等。
6. 具有较强的应急处理能力。

楼长岗位人员条件:

1. 具有一年（含）以上类似项目工作经验，年龄 60 周岁（含）以内，须提供简历/类似项目经验证明文件。女生公寓楼工作人员须女性。
2. 身体健康，人品端正，作风正派，具备较强的责任心、服务意识和沟通能力，能够为人师表。
3. 具备卫生清洁、安全管理及设施设备管理方面的知识，有一定的组织协调能力和配合对学生开展思想教育工作的能力。
4. 能使用一般办公软件、操作信息系统等。
5. 普通话标准。

值班员岗位人员条件:

1. 具有一年（含）以上类似项目工作经验，具有较强的责任心和服务意识，相貌端正，持有健康证，普通话标准。
2. 留学生公寓前台服务员：必须有特行上岗证和健康证，会使用一般办公软件和特行操作系统。年龄 50 周岁（含）以内。
3. 女生公寓楼工作人员须女性。
4. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力，能够为人师表。
5. 具有一定的组织协调和配合对学生开展学生思想教育工作的能力。

保洁员岗位人员条件:

1. 人品端正，适应本岗位工作。
2. 年龄 60 周岁（含）以内，身体健康，具备从事保洁工作的身体条件。
3. 规范操作，熟知清洁工作的基本知识和操作流程。

（三）其他要求

1. 乙方所有工作人员均应具有一定的消防安全意识和应急处理能力，均要遵守学院、后勤基建处及学生公寓管理制度。
2. 乙方用工须符合国家劳动相关的法律法规，运行中造成的劳动矛盾与纠纷由服务单位负责处理与解决，不得影响学生公寓服务保障工作安全平稳运行。
3. 对于乙方服务人员不能胜任岗位工作，不符合甲方要求或失职的项目经理（或其他服务人员），乙方应按照甲方要求立即更换。

五、交接要求

1. 乙方应在合同签订生效之日起 7 天内，根据甲方委托管理事项办理完成交接验收手续；涉及第三方公司的，须按照国家及物业所在地有关法律法规规定的、甲方与第三方公司签订的物业服务合同或交接协议以及本合同约定，做好交接工作。
2. 在交接中存在的问题（包括但不限于档案资料、公共设施设备损毁情况等），乙方应向甲方提出书面意见和建议，并协助甲方与第三方公司协商处理。若由于乙方责任未能发现问题或未提出第三方公司交接中的问题或瑕疵的，乙方负责自行处理并承担相关费用。
3. 合同终止之日起 10 日内按照法律法规的规定和合同的约定，向甲方（或下一中标单位）办理委托管理服务撤出和交接手续。乙方在实际撤出和交接完毕前，仍应按照合同约定承担委托管理服务义务，且甲方无需向乙方支付任何费用。

六、管理服务费

（一）管理服务费用：

合同期内（12 个月）合计服务费（含税）为人民币元，大写：__。每月服务费（含税）为人民币_____元，大写：。

（二）支付方式及扣款约定：

1. 付款方式：年管理服务费用分四次支付，2025 年 8 月 31 日前支付年管理服务费的 30%、2025 年 10 月 31 日前支付年管理服务费的 20%、2026 年 3 月 31 日前支付年管理服务费的 25%、2026 年 8 月 31 日前支付年管理服务费的 25%；甲方以支票或汇款形式付款。管理服务费为含税（增值税）价格。付款前，乙方应在甲方付款前提供增值税普通发票

及北京市政府采购物业服务定点结算明细单（如涉及）。否则，甲方有权拒绝付款或据实顺延支付合同价款，且无需因此而承担任何法律责任。

2. 扣款约定：如有扣款，按本合同相关扣款条款执行，做相应核减。在每次付款前，根据甲方对乙方的考核结果，先扣除违约、违规、罚款等扣款项后再支付剩余的管理服务费。

3. 每次付款需有校方监管部门出具的《阶段性服务质量考核表》。

（三）其他

1. 甲方提供条件：提供办公地点、必要的办公设备、各楼值班室，一间保洁耗材库房，两间校内宿舍。

2. 甲方负责提供宿舍内为学生配置的清洁工具，负责提供标准化建设、文化节活动经费，负责除“四害”消杀工作。突发疫情由甲方提供消毒用剂，乙方负责消杀。

3. （1）所聘用人员的一切薪酬、保险、劳保、福利、培训、自用办公耗材、通讯费用等；（2）日常保洁工具、耗材、消杀药剂及用品等；（3）按校方要求提供服务范围内洗手液、大盘纸、小卷卫生纸、擦手纸（抽纸）、留学生公寓客房一次性洗漱洗浴用品（含一次性牙刷、牙膏、洗发液、浴液、梳子、拖鞋等）；保洁材料应保证健康、使用便捷、绿色、环保，并符合相关国家标准，其中洗手液需符合 GB/T 34855-2017《洗手液》国家标准，大盘纸需符合 GB/T 24455-2022《擦手纸》国家标准，抽纸巾需符合 GB/T 20808-2022《纸巾》标准。所用物料必须符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）。（4）校方提供条件之外的一切费用。

3. 所用清洁消杀药剂，符合国家强制性标准（如有）或推荐性标准（如有）；产品符合国家环保要求，并获得采购人认可。

4. 超出本合同范围但需增加费用部分另行协商。

5. 合同期内如遇人工费、材料费及其它费用调整，相关费用由乙方自行承担。

七、项目实施质量要求

（一）项目管理工作标准：

1. 佩戴工牌，统一着装，服务热情，工作主动，有创新。
2. 夜间和非工作日有管理人员值班制度，能够及时进行应急事件处理。
3. 确保学生公寓楼内日常管理、门卫值班、公共保洁和报修工作有序进行。
4. 确保学生公寓无安全事故发生，要言论恰当，不得引发舆情。
5. 确保各岗位人员按时、按质完成学生公寓各项工作任务。

6. 确保新员工入职前完成岗前培训具备上岗资格，定期进行工作考核，至少每学期一次。

7. 按学生公寓要求完成公寓文化建设工作。

8. 按学生公寓要求推进标准化公寓建设。

9. 按学生公寓要求配合做好公寓信息化建设工作。

10. 按学生公寓要求配合做好节约型校园、绿色学校建设。

11. 每周制作一次公寓工作简报上报公寓办公室，对学生归寝、安全、卫生等方面进行统计，特殊事件及时做好与学校学生工作相关部门的沟通、协调与反馈工作。

12. 针对垃圾分类提出可行性方案，并推进实施。

13. 按学生公寓要求做好学生投诉回复及问题整改工作。

14. 广泛运用计算机管理，建立完善的档案管理制度。

15. 采取走访学校师生、召开座谈会、问卷调查等多种形式，与服务对象进行有效沟通，确保投诉处理率 100%。每学期进行一次满意度测评，并对薄弱环节不断进行改进。

16. 派驻项目部人员要坚持日碰头、周例会、月总结，将会议记录报学院主管部门备案；在岗人员名册、相关证书复印件，报学院主管部门备案。

17. 不得擅自出借房屋、宿舍，不得擅自增加收费服务项目。

18. 不得擅自调整 24 小时值守岗位的倒班模式，确需调整的，须提前与公寓管理部门协商沟通征求意见。

（二）公寓管理工作标准

1. 佩戴工牌，统一着装，不脱岗、不做与工作无关的事情。工作时态度和蔼，重视文明礼仪，服务热情，言行举止得当，注意保护学生隐私，不得随意见论学生，不得与学生发生冲突，不得与学生产生财物纠纷。

2. 学生公寓管理值班非夜查寝时间段至少双岗，1 号楼、男生公寓晚查寝须三人在岗，学生入住密集楼宇楼层需按学校公寓服务办公室要求在岗位数量范围内增加安全巡检力量和频次，从每天 24 小时 6 次增加到 8 次。

3. 掌握入住学生的姓名、系别、年级、宿舍号，对学生的识别率要达到 90%以上。

4. 外宿请假登记要认真核实，登记无差错。

5. 认真执行门卫制度和作息時間，每日准时开关楼门并做好各项记录填写登记工作。

6. 严把公寓出入口，严禁非本楼无关人员进入，严禁非住宿学生留宿公寓楼。

7. 严格执行来访登记制度，除新生报到当天允许家长进入公寓外，原则上来访者不得进入公寓宿舍内接待。
8. 白天不少于两次楼内巡查，熄灯后每两小时巡视一次，做好巡视记录，掌握楼内情况，维护楼内秩序，发现问题及时处理，不能解决的问题及时上报。
9. 熟悉楼内设备设施和固定资产的位置和数量，能够对设施故障进行初步排查，对于故障设备设施及时报修并陪同维修，未在当天完成的维修任务应做好记录并进行催修，建立未能及时维修事项台账。
10. 每周至少一次安全卫生大检查和一次不定期安全大检查，应两名管理员配合完成，每周形成安全卫生检查及安全隐患排查报表交至学生公寓管理部门并建立安全隐患台账，每月评出优秀宿舍，每学期末完成“文明宿舍”的汇总评比筛选工作。
11. 毕业生离校期间应检查清点确认寝室设施完好与缺失情况、确保检查到位、贵重物品登记暂存、房间清理彻底及时；新生入学应确保学生按规定办理入住手续有序入住，维持楼内秩序。
12. 熟练使用计算机办公软件，对于学生申请住宿、调宿、退宿等按规定办理并及时更改学生住宿信息和房间信息，每周汇总变更情况上报办公室。
13. 熟悉学生公寓各项业务流程，对于学生提出的有关住宿、调宿、退宿、维修、购电、公用设施使用等问题熟练正确解答。
14. 空调开放期间，每天查看各宿舍剩余电量，每天及时通知余电量较少（低于 20 度）的宿舍学生购电，避免出现夜间及假期中断电现象影响学生空调使用。
15. 储存室内物品应摆放整齐，存入、取出登记清晰。
16. 使用爱心宿舍应按学生公寓相关要求办理入住手续。
17. 熟练掌握公寓内智能控电系统、门禁系统、人脸识别系统、门锁指纹及其他设备设施的基本使用操作并能指导学生，能够进行门锁电池充电更换操作，系统电子锁的备用钥匙每学期至少试开一次，门禁系统的钥匙每周至少试开一次。
18. 确保留学生公寓前台信息录入准确。
19. 确保留学生住宿费收取及时准确。
20. 具备一定的突发事件处理能力，冷静处理突发事件，快速反应、及时汇报。
21. 突发事件、特殊事件、意外事件要填写突发（意外）事件登记表交至学生公寓管理部门。
22. 了解公寓楼内消防设施布局，熟练使用灭火器、消防栓等消防设施，严格执行

突发事件预案操作流程。

23. 了解公寓楼内各种生活设施和便民设施，熟悉其功能和使用方法，能够按照《便民设施使用管理办法》进行检修、清洁、管理，并积极向学生宣传、提供服务。

（三）保洁服务工作标准

1. 公寓大厅保洁标准

- （1）大厅内摆放的宣传栏、标识等无灰尘、无污渍；
- （2）地面无污渍，无垃圾；
- （3）玻璃门、镜子无灰尘，保持光亮干净；
- （4）大厅的墙面、台、不锈钢等保持光亮、整洁、无灰尘。

2. 楼梯的保洁标准

- （1）地面、楼梯洁净、无污渍、水渍、灰尘；
- （2）楼梯扶手护栏干净，无明显脏污；
- （3）楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；
- （4）踢脚线干净。

3. 楼道的保洁标准

- （1）墙壁开关等设备干净无灰尘；
- （2）窗户玻璃、门玻璃干净无污渍；
- （3）踢脚线干净无灰尘、无污渍；
- （4）地面干净无脚印无污渍无垃圾；
- （5）配套的设备设施干净无尘。

4. 公共部位玻璃内壁的保洁标准

- （1）玻璃无灰尘、无水迹，保持干净透亮；
- （2）玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁；
- （3）爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃；
- （4）窗槽内保持干净，无灰尘。

5. 卫生间及盥洗室保洁标准

- （1）天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；
- （2）目视墙壁干净，便器干净无黄渍；
- （3）室内无异味、臭味；
- （4）地面无烟头、纸屑、污渍、积水；

- (5) 芳香球添加及时;
- (6) 各种设备设施干净无尘, 垃圾清倒及时;
- (7) 面盆冲刷池干净无污染, 镜子干净无污渍;
- (8) 卫生间消杀根据北京市高校关于“厕所革命”的当年最新要求进行保洁消杀(依据最新相关文件)。

6. 浴室工作标准

- (1) 天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网;
- (2) 墙壁洁净无污渍;
- (3) 室内无异味、臭味;
- (4) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水;
- (5) 长条椅干净无尘;
- (6) 浴室柜表面及内部干净无垃圾;
- (7) 镜子干净无污渍。

7. 电梯

- (1) 电梯轿厢地面保持干净、整洁, 地面无杂物、无污渍, 保持感观良好, 无杂物、无积土、无污渍;
- (2) 电梯轿厢四壁及各楼层电梯厢门不得有指纹印记, 不得有小招贴, 内外按键、控盘无灰尘、无污渍。严禁用钢丝球等易产生划痕的硬物擦拭, 定期用无味不锈钢亮光剂保养一次;
- (3) 电梯轿厢内无异味;
- (4) 轿厢及各层电梯门轨道槽内无积尘和杂物。严禁将灰尘、杂物扫入电梯轨道槽内。

8. 垃圾分类标准

严格按厨余垃圾、可回收垃圾、其他垃圾、有害垃圾进行分类后, 才可投放至指定地点, 分类不彻底, 学生公寓管理部门有权要求退回进行再次分拣。当天产生垃圾及时分拣, 清理出楼, 日产日清。

9. 外围门前三包日常保洁标准

门前台阶、坡道无垃圾、废纸、树叶等, 若有垃圾废纸等要进行清理, 不得扫至台阶坡道下面, 且雨雪天及时清扫, 做好台阶坡道的防滑工作。

10. 其他要求

- (1) 佩戴工牌，统一着装；
- (2) 不与学生发生冲突，不与学生产生财物纠纷；
- (3) 清洁工具与材料码放整齐，固定位置悬挂，不得占用卫生间蹲位；
- (4) 个人分拣存留的可回收垃圾不可放置楼道楼梯等公共空间，不得存留有异味的物品，要及时处理。

八、双方责任、权利、义务

(一) 甲方责任、权利、义务

1. 依照本合同规定将本合同相关服务委托给乙方，并审定乙方拟定的服务方案和制度。
2. 向乙方提供开展工作必需的办公室、值班室等，提供两间员工宿舍。
3. 委托并授权乙方对学生违反学校管理有关规定的行为进行制止，并向甲方相关职能部门汇报。
4. 依照本合同约定按时支付服务费。
5. 支持乙方有效地开展各项工作，对乙方提出的需协调和审核事项十个工作日内回复。
6. 甲方负责安排公寓学生的住宿和调配。
7. 对乙方服务范围内的工作质量、标准执行情况进行监督和检查，及时向乙方提出整改意见。对发生的有效投诉，乙方必须在规定的期限内整改完毕，若不能在规定期限内整改完毕，则每 1 次扣减乙方月服务费的 5%。每月发生 3 次及以上有效投诉（包括因乙方服务不达标或整改不及时而产生的影响师生安全的事件以及经有关部门或甲方认定的有严重后果的行为），甲方有权单方面终止合同，乙方不再主张任何权利，且无条件配合腾退，同时乙方应向甲方赔偿损失。

(二) 乙方责任、权利、义务

1. 乙方必须保证按照服务方案的承诺完成人员及物资配置；指派专职驻校项目经理，发现问题及时处理，确保各项服务内容按质、按量完成。
2. 以“以学生为本”为宗旨，提供卓有成效的优质服务，提高工作效率和服务质量，满足使用者要求，并为学校树立良好形象。
3. 非管理用房及设施不得擅自占用和改变其使用功能，乙方在宿舍公共区域内进行文化建设等安排时，须将计划报甲方有关部门批准后方可实施。
4. 未经甲方同意，乙方不得随意更换管理人员，要确保管理人员队伍相对稳定。招

聘的人员必须经过乙方的岗位培训及安全培训，如有人员调整须经甲方同意。工作人员必须遵守学校的规章制度和校园的治安管理。员工发生工伤事故或违法行为由乙方和员工自行负责。乙方或其工作人员给甲方或第三人造成人身、财产损失的由乙方负全部责任。

5. 有权依照甲方委托和授权对违反有关规定和制度的行为进行制止。

6. 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。档案和记录齐全，包括但不限于：①消防安全、应急处置能力、文明礼仪、网络安全意识、舆情防控能力、岗位业务能力等方面的培训和考核记录；②报修服务：报修记录；③住宿管理：外来人员登记、值班记录、安全巡视记录、特殊（意外）事件记录、学生外宿假登记、学生晚归不归记录、安全卫生检查记录、学生寒暑假离（返）校登记等；④保洁服务：清洁消杀记录；⑤文化建设：组织学生活动方案及开展的材料；⑥其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记等。要遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

7. 积极配合甲方的各项活动，密切保持与甲方沟通联系；管理期满时向甲方移交全部专用房屋、全部公寓管理档案及有关资料。

8. 乙方应与服务人员签订劳动合同，按时为服务人员缴纳社会保险费，支付工资报酬，切实保障服务人员的合法权益。不得因与服务人员之间的劳动争议影响甲方及本合同项下的服务内容。

9. 乙方必须建立人员考评机制，严格用工管理，不使用违法、违纪及不良嗜好人员，不胜任工作及在工作中与甲方管理人员或学生发生严重冲突的工作人员要予以辞退；乙方工作人员不得在甲方服务区域内煮食及存放易燃器具；乙方人员在工作中的安全、责任事故以及劳资纠纷由乙方负责。

10. 统一着装，佩戴胸牌，服务过程中应倡导绿色环保，注意节水节电。

11. 乙方必须遵守北京舞蹈学院后勤基建处安全管理相关规定并制定安全工作制度，重视学生公寓安全工作，重视员工宿舍安全管理，确保合同期内不出安全责任事故；出现安全责任事故乙方承担一切责任及损失。

12. 严格管理所属人员，爱护甲方财物。对因乙方原因造成的甲方财物减少及损坏，由乙方负责补齐、修复及赔偿。

13. 垃圾处理要按照《北京市生活垃圾管理条例》中规定的分类要求，分类处理后清运到指定地点。

14. 乙方如发生合同条款约定的扣款行为,同意甲方按相应标准在合同结算额中予以扣减。

15. 政府规定的由乙方承担的其他责任及主动承担好双方协商的其他义务。

九、考评

1. 考评方式

(1) 乙方按照双方约定的物业服务标准提供物业服务,甲方根据物业委托合同约定及物业服务标准有关内容,考察物业工作实绩,依据《后勤基建处外包服务质量监管与考核实施办法》及《后勤基建处学生公寓服务质量与考核实施细则》对物业服务各项工作进行考评。

(2) 同时,甲方有权不定期对乙方提供物业服务的内容及标准进行检查、监督及考核,也可委托第三方进行物业服务监理或费用审计,乙方应予以配合,并按照要求提供相关材料。

(3) 甲方有权根据考核结果,扣减相应物业服务费或物业酬金、要求乙方支付违约金、赔偿金等,且乙方应按照甲方要求及时整改。

2. 考评基本内容

依据合同服务内容约定,对项目管理质量、学生公寓住宿服务保障、保洁维护等各项工作进行考评。

3. 考评标准

以合同中项目实施质量要求及甲方要求为考评标准,对物业服务质量进行考评。

履约验收方案

1. 验收主体:北京舞蹈学院后勤基建处

2. 履约验收时间:依据合同约定的付款方式,采购方每期支付服务费前一个月内完成阶段性服务考核验收。

3. 验收方式:现场验收

4. 验收程序:后勤基建处社会化服务外包单位监管小组召开现场测评会,给出综合服务评价,并填写《阶段性服务质量考核表》。

5. 验收内容:详见采购需求

6. 验收标准:详见采购需求

7. 验收结果送达单位:北京舞蹈学院后勤基建处

8. 验收其他事项:无

十一、违约责任

1. 如乙方在服务过程中存在服务质量问题，甲方首先口头指出工作问题，2个工作日内没有效果，甲方将书面下达整改通知，在整改期限内未整改且没有合理理由的，按照每月管理服务费的5%，由甲方在近一次应付款中减扣。合同期内累计3次被甲方下达整改通知，甲方有权立即解除合同。

2. 若服务范围因改造、调整等造成阶段性缩减，甲方有权按合同约定的实际缺岗总人数扣减乙方服务费（实际缺岗总人数=合同约定总人数-实际到岗人数）。扣减金额按乙方分项报价中缺岗人员的月人工费计算。

3. 因为乙方管理服务问题，产生重大影响，造成重大责任事故的，乙方除应赔偿相应损失外，甲方有权按比例扣除月管理服务费的20%，乙方对事故负全部责任。

4. 甲方无故超过1个月拖欠付款，则乙方有权提出终止合同。

5. 如因乙方工作失误导致物业使用人或他人人身或财产损失，乙方应进行赔偿，并按照本合同约定的全部服务费用20%的标准向甲方支付违约金。

6. 乙方不得转包，如果发现转包，甲方将立即终止合同，并要求乙方承担本合同约定的全部服务费用20%的违约金。

7. 乙方从业人员在工作中出现违法、犯罪现象，乙方未能依合同按时足额支付第三方服务费用，因拖欠劳务费用或其他劳动争议给校方造成不良影响的，或因乙方失职造成甲方损失的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方赔偿全部损失，并按照本合同约定的全部服务费用20%的标准向甲方支付违约金。

8. 乙方未经甲方同意，擅自出借房间和增加或提高服务项目收费标准，甲方有权要求乙方清退多收费用，并按照情节严重情况，扣除月服务费的5%-10%。

9. 若未经学院批准擅自更换派驻项目部人员的，甲方有权按500元/日从甲方服务费中抵扣，抵扣服务费上限为20000元。服务人员不按规定着装的，按100元/每次从物业公司的服务费中抵扣。

10. 对发生的有效投诉，乙方必须在规定的期限内整改完毕，若不能在规定期限内整改完毕，经学院主管部门检查不合格的，按200元/次从物业公司的服务费中抵扣。每月发生3次及以上有效投诉（包括因乙方服务不达标或整改不及时而产生的影响师生安全的事件以及经有关部门或甲方认定的有严重后果的行为），甲方有权单方面终止合同，乙方不再主张任何权利，且无条件配合腾退，同时乙方应向甲方赔偿损失。

十二、合同的变更、终止及不可抗力

1. 自本合同生效后, 对本合同的任何修改提议应提前三十天以书面形式通知对方, 经双方协商一致形成书面合同方能对合同进行变更或终止。

2. 除本合同另有约定外，甲乙双方均不得无故提前终止本合同。乙方无故提前终止本合同的，要赔偿甲方的所有损失，赔偿额为全部管理服务费的二倍。

3. 在合同期内，因乙方原因导致发生重大安全事件、不服从甲方管理或是违反本合同约定的相应内容，甲方可以随时终止本合同且无须经过乙方同意。

4. 在合同期内，如因学校重大政策调整致使协议无法履行，甲方应提前一个月以书面形式通知乙方，乙方应无条件解除合同或服从甲方的调整安排。合同期满或提前终止的，乙方应按甲方通知的时间腾退并撤离经营场所，逾期未腾空、撤离的，乙方投资在经营场所的任何物品、设备等均视为乙方遗弃物，甲方有权根据工作安排进行处置。

5. 因国家法律、政策变化或不可抗力事件原因使本合同无法继续履行，双方可提前终止合同，并按实际履行期限结算费用，双方各自负担自身的投入及损失。甲方对乙方的装修及其他经营投入、经济损失等不承担任何补偿、赔偿等责任。

6. 不可抗力：由于地震、台风、火灾、战事、政府行为、法律法规的修改及其它不能预见、不能防止或避免的不可抗力事件致使影响本合同的履行，双方互不负违约责任，双方损失各自承担，服务费按实际服务时间收取。

十三、合同终止财产处置

合同终止后，乙方自有设备由乙方处置，所有设备在合同终止后 1 个月内退出场地，逾期未搬走的设备视为遗弃设备，甲方有权处理，甲方所提供的基础设施和设备，乙方不得损坏并完好交由甲方验收，双方签字认可。

十四、其它约定

其它: /

十五、争议的解决

在本合同执行过程中，甲、乙双方发生争议，双方应协商解决，协商不成通过北京市海淀区人民法院提起诉讼。

十六、其它事项

1. 组成本合同的文本包括:

(1) 本合同条款;

(2) 安全承诺书:

(3) 质量保障及服务承诺:

- (4) 同意扣款承诺书;
- (5) 投标分项报价表;
- (6) 法人身份证复印件及中标通知书。

2. 本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份。合同自双方授权代表签字盖章及有效期起始日期起生效。

3. 本合同未尽事宜由甲、乙双方共同协商解决，并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

4. 本合同的附件是合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：北京舞蹈学院乙方：

名称：(印章)

名称：(印章)

2025 年 月 日

2025 年 月 日

授权代表(签字)：

授权代表(签字)：

地址：北京市海淀区万寿寺路 1 号

地址：

邮政编码：100081

电话：

开户银行：北京银行白石桥支行

开户银行：

帐号：01090318400120111007626

帐号：

附件

安全承诺书

为提高乙方对安全工作的重视程度,防止安全事故的发生,特签署本《安全承诺书》。
本承诺书是采购合同的组成部分,与采购合同具有同等法律效力。

一、消防安全部分

1. 乙方要自觉接受甲方的管理和检查,落实安全防火工作;
2. 乙方对服务场所的消防安全工作负有巡查、对违规行为进行劝阻、上报等责任,确保消防安全;
3. 乙方服务人员每天下班前应有专人检查安全,做到断水、断电、关窗锁门;
4. 乙方各种用电设备、仪器必须保持正常运转,严禁超负荷运行,严禁设备、仪器带故障作业;
5. 乙方不准变动室内电路,因工作必须变动时,要经甲方相应负责人批准;
6. 未经甲方相应负责人允许,不准使用大功率电器,不准私拉电力线路,以防火灾;
7. 乙方不得超过原设计装表容量、不得擅自增加用电,乙方员工因操作不当造成的一切损失由乙方承担;
8. 对临时有用火要求的,须报甲方相应负责人批准,在有一定防范措施的情况下,方可使用;
9. 使用易燃易爆及其它危险品时,必须提前向甲方相应负责人申报备案。不经批准,禁止使用和存放;
10. 乙方不准随意移动消防器材或作其他使用,不准在消防器材附近堆放任何物品;
11. 乙方要组织员工了解并掌握消防器材的性能及使用方法;
12. 改造、装修,凡涉及变动原用电、用水线路及管道,或新安装线路的,应事先向甲方相应负责人申请,并提供改造、装修的线路布置图,以备日后检查、维修;
13. 凡违反本协议而引起火灾或其它事故,由乙方负全部刑事责任及经济损失赔偿责任。

二、人员安全部分

1. 乙方员工与乙方具有劳动关系,乙方负责按《中华人民共和国劳动合同法》等有关规定支付其派往甲方的人员的工资、奖金等报酬和缴纳包括但不限于各种工伤险、意外伤害险等社会保险费用,并严格管理,如发生任何劳动纠纷、工伤事故等,乙方承担一切责任;

2. 乙方负责乙方所雇用的职工安全，做好培训及监督检查工作；
3. 乙方负责乙方所雇用的职工操作安全，做好各类设备安全操作规程培训，保证安全操作；
4. 乙方职工禁止在施工场所使用大功率电器，不准私拉电力线路；
5. 工作区域禁止非工作人员进入，由于管理疏忽造成的人员人身安全损失由乙方承担全部责任；
6. 施工场所禁止存放、使用易燃易爆等危险品，如必须使用，先上报甲方批准，并存放在指定地点、有专人管理；
7. 乙方所雇用的职工发生任何人身安全问题，甲方不承担任何责任和赔偿，均由乙方承担全部责任。

乙方法定代表人或授权代表（签字）：

乙方公司名称（公章）：

2025 年 月 日

质量保障及服务承诺

1. 我公司承诺遵守国家各项法律、法规和采购人的各项规章制度，严格按项目服务要求及质量标准履行服务工作，服从学校的监督、检查和指导，及时整改。
2. 我公司承诺保证按照服务方案的承诺完成人员及物资配置；指派专职管理驻校主管，发现问题及时处理，与学校管理人员保持通讯畅通。
3. 我公司承诺未经甲方同意不会随意更换楼长（含）以上管理人员。
4. 我公司承诺建立人员考评机制，用工标准与申请文件相符。严格用工管理，不使用违法、违纪及不良嗜好人员。在工作中与老师和学生发生严重冲突的工作人员要予以辞退。
5. 值班员与保洁员需经严格培训，能在工作中协助学校对学生开展文明自律的行为养成工作。
6. 统一着装，佩戴胸牌，服务过程中应倡导绿色环保，注意节水节电。
7. 我公司承诺制定安全工作制度，重视安全工作，确保合同期内不出安全责任事故；出现安全责任事故自行承担一切责任及损失。
8. 严格管理所属人员，爱护学校财物。对因我公司原因造成的采购人财物减少及损坏，由我公司负责补齐和修复。
9. 我公司承诺积极完成采购人指派的临时、应急性工作，并确保工作质量。
10. 我公司承诺我公司工作人员不在校区内煮食及存放易燃器具。
11. 我公司承诺对于校区内垃圾的处理，要按照《北京市生活垃圾管理条例》中规定的分类要求，分类处理后清运到指定地点。

乙方法定代表人或授权代表（签字）：

公司名称（盖章）：

日期：2025 年 月 日

同意扣款承诺书

我公司已阅知并同意合同的全部内容，对本合同中扣款的相关条款明确知晓。若在合同服务周期内发生扣款条款中的事宜，我公司同意甲方在支付的服务费中扣除相应款项。

乙方法定代表人或授权代表（签字）：

公司名称（盖章）：

日期：2025 年 月 日

附件：1. 投标分项报价表

2. 法人身份证复印件及中标通知书

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书（实质性格式）

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业声明函

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请进行勾选**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）（实质性格式）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、_____为本次投标的牵头人，联合体以牵头人的名义参加投标，联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （…）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。
- 九、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供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：联合体各方成员应在本协议上共同盖章，不得分别签署协议书。

3-2 其他特定资格要求（如有）

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 120 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章） _____

日期： _____年_____月_____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：_____

委托代理人（签字/签章）：_____

日期：____年____月____日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构（仅当招标文件注明允许分支机构投标的），则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》（实质性格式）。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件。

--	--

投标人名称（加盖公章）：

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：

日期： 年 月 日

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	投标人名称	投标报价		合同履行期限
		大写	小写	

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价（元）					

注：1. 本表应按包分别填写。
2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：
 1. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

- 1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已
对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
- 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业声明函

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

3. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

4. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（请进行勾选）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

8-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。
2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

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
二〇一一年六月十八日