

合同编号：\_\_\_\_\_

# 政府采购合同

(服务类)

## 第一部分 合同书

项目名称：常州工程职业技术学院楼宇和校园环境物业服务（分包1）

甲方：常州工程职业技术学院

乙方：福建花开富贵物业管理有限公司

签订地：江苏常州

签订日期：2022年 年 月 日

2022年7月15日，常州工程职业技术学院以（政府采购方式）对常州工程职业技术学院楼宇和校园环境物业服务项目进行了采购。经评定，福建花开富贵物业管理有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经常州工程职业技术学院（以下简称：甲方）和福建花开富贵物业管理有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 标的

1.2.1 标的名称：常州工程职业技术学院楼宇和校园环境物业服务（分包1）；

### 1.3 价款

本合同总价为：¥ 2178637 元（大写：贰佰壹拾柒万捌仟陆佰叁拾柒元人民币）。

服务期限三年，合同一年一签，根据甲方考核要求及考核办法经考核合格方可续签下一年合同。乙方在签订本合同时，已对甲方的考核要求及办法充分了解，并同意根据甲方考核结果作为合同是否续签的依据，对此不提出异议。

合同期内，如最低工资标准、社保月缴费基数、社保月缴费比例发生变化，则在下一年度续签合同时，全年调整金额的50%计入下一年的合同金额，其余部分不作调整，由乙方自行承担。

### 1.4 付款方式和发票开具方式

- 1.4.1 付款方式：按照本合同中专用条款约定的方式进行付款；
- 1.4.2 发票开具方式：开具增值税普通发票。

### 1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：2022年8月1日至2025年7月31日，合同一年一签，考核合格后续签下一年服务合同，如考核不合格的，则自考核结果确定甲方通知到达乙方之日起合同终止，乙方应在终止之日起5日内配合撤场移交。如考核合格合同续订的，乙方应于合同履行期限届满或提前解除之日起15日内配合撤场移交；

1.5.2 履行地点：常州工程职业技术学院；

### 1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，甲方可要求乙方支付违约金，乙方每迟延履行一日，支付违约金¥2000元，最高限额为本合同总价的10%；乙方迟延达到30日的，甲方有权书面通知乙方解除本合同，并按照前述标准追究乙方违约责任；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每延迟付款一日的应付而未付款的 0.5 % 计算，最高限额为本合同总价的 20 %；延迟付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人都有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。甲方有权根据质疑投诉结果确定是否终止采购另行招标。合同签订后，如发现乙方在参与投标过程中具有弄虚作假、骗取中标等情形的，甲方有权据此解除合同，甲方不就此向乙方承担任何责任，且有权追究乙方骗取中标而对甲方造成的相关损失等全部责任。

1.6.7 如因考核不合格合同终止或合同到期终止、因乙方原因提前解除的，乙方需在规定的期限内配合办理撤场移交的相关手续，并保证撤场移交前的正常服务，在正常移交后 90 日内，甲方向乙方支付剩余无争议款项。乙方违反该约定的，应承担合同总价款 20% 的违约金，甲方有权直接在余款中予以扣除。如违约金不足以弥补损失的，甲方有权继续要求乙方予以承担。

### 1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第 2 种方式解决：

1.7.1 将争议提交\_\_\_\_\_仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向合同履行地人民法院起诉。

### 1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

统一社会信用代码：  
码：

乙方：

统一社会信用代码或身份证号

住所：  
法定代表人或  
授权代表（签字）：  
联系人：  
约定送达地址：  
邮政编码：  
电话：  
传真：  
电子邮箱：  
开户银行：  
开户名称：  
开户账号：

住所：  
法定代表人  
或授权代表（签字）：  
联系人：  
约定送达地址：  
邮政编码：  
电话：  
传真：  
电子邮箱：  
开户银行：  
开户名称：  
开户账号：

## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

## 2.5 结算方式和付款条件

详见**合同专用条款**。

## 2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在**合同专用条款**约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在**合同专用条款**约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在**合同专用条款**约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照**合同专用条款**的约定，定期提交服务报告，甲方按照**合同专用条款**的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见**合同专用条款**。

## 2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的\_\_\_\_\_发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于\_\_\_个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

## 2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

## 2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按**合同专用条款**约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价10%的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在**合同专用条款**约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起\_\_\_个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

## 2.19 合同份数

合同份数按**合同专用条款**规定，每份均具有同等法律效力。

## 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
2.5	<p>结算方式和付款条件：</p> <p>(1) 月度考核要求：每月进行一次综合考核，月考核达到90分及以上，当月物业管理费的90%全额拨付，月考核低于90分的，物业管理费按如下公式核减：月物业管理费/100×(90-得分)。</p> <p>(2) 满意度测评要求：中标价的10%作为满意度综合考核，每学年考核两次，两次平均满意度达90%全额发放；两次平均满意度90%-70%，按每低1个百分点扣除中标价的0.5%计算；两次平均满意率低于70%，10%不发放，并终止合同。</p>
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在15个工作日内以书面形式变更合同
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在2个工作日内以书面形式通知对方当事人，并在5个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方每季度提交服务报告，甲方每月对乙方服务进行考核；
2.15.3	甲方每月组织对乙方的考核，甲方每学年共组织两次乙方服务满意度测评，月度考核标准详见附件：采购需求，满意度测评内容由甲方制定，参与人员为甲方的师生员工。
2.18	本项目不设置履约保证金
2.19	合同份数：本合同一式柒份，甲方持肆份，乙方持贰份，招标代理机构持壹份，每份均具有同等法律效力。

## 附件1：采购需求

### 一、项目概况

#### 1.1 项目范围

分包1：行政楼、教学楼、图文楼、大学生活动中心、天工楼等楼宇，总建筑面积约9.55万平方米，其中地上面积8.53万平方米，地下面积1.02万平方米。

具体范围：

行政楼：东至建筑物外轮廓，南至绿化带（小南门至台阶下，含台阶），西至石材铺装路面，北至绿化带（北门至沥青路面）。

教学楼：东至室外楼梯，南侧和西侧至环路，北至铺装路面；  
图文楼：南至大台阶下（含大台阶），东侧、西侧、北侧均至沥青路面；  
大学生活动中心：东至建筑物外轮廓，南至铺装路面，西至沥青路面，北至河边；

天工楼：南至河边，东、西、北至沥青路面；

上述范围均不含道路和绿化带。

本标段基本情况以现场实际情况为准。

## 二、服务内容

### 2.1 分包 1

1. 楼宇物业服务；
2. 协助学校指定的单位完成电梯的日常管理；
3. 协助学校保卫部门做好消防设施的管理和治安管理；
4. 协助学校完成劳动实践教育任务；
5. 学校各类活动、考试、竞赛、会议等活动保障；
6. 公共设施设备的日常维护维修；
7. 承担上述范围所有维修及相关费用（不含房屋本体结构性改造、楼宇屋面和卫生间防水、粉刷刷新、校区室外水电管网维修）；
8. 学校会务服务工作；
9. 疫情防控工作。

## 三、服务要求

本项目两个标段的中标人的日常物业管理运作要切合高校特点和活动规律，并建立适合高校物业管理质量控制体系，并接受招标人的日常考核和满意度测评。

根据本项目情况，中标人应制定有关制度，包括但不限于以下内容：如企业内部管理制度，日常服务运作管理制度，物业管理员工行为规范，办公室工作职责，环境保洁部职责，综合服务制度，管理人员岗位责任制，操作人员岗位责任制，管理人员岗位考核细则(百分考核)，操作人员岗位考核细则(百分考核)，考核奖惩制度，设备运行管理制度，消防制度，环境卫生管理制度，24小时值班制度，进退场交接制度，各类应急预案，及对各项制度的监督落实制度。

在日常管理中，做好日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。

中标人应具有一定的信息化管理水平，在人员管理、物业管理和服务、报修维修等工作中选择合适本项目的管理软件、系统。

中标人应当做好标段内的安全管理工作。中标人自行承担日常工作中发生的各项安全事故的责任。

中标人应根据采购人的实际情况合理安排工作时间，中标人服务人员每天7:30前到岗，保洁工作一般应在每天上午9:30前和下午3:00前完成。

### 3.1 楼宇物业服务

3.1.1 公共卫生管理：承担各楼宇大厅走廊、楼梯电梯、卫生间茶水间等公共部位和教室、会议室、功能房等公共房间的卫生保洁工作；楼内垃圾袋收集并按时运送到指定地点；负责配备管理区域内清洁用品（含室内垃圾桶、垃圾袋、卫生纸、擦手纸、洗手液、免洗洗手液等卫生消杀用品的配备）并承担相关费用，各楼宇大面积保洁区域须配备机械清扫设备（低噪声），全校所有



楼宇卫生间洗手台面配备洗手液，行政楼、图文楼一楼和十二楼卫生间应配备卫生纸和擦手纸。学校会议中心地毯每年至少专业清洗一次，全校电梯地毯每月至少清洗一次；

3.1.2 车库管理：安全管理，卫生保洁，车库内设施设备的日常维护和报修；

3.1.3 配电房管理：配电房内无杂物，设施设备状态良好；

3.1.4 服务台：教学楼和图文楼应设置物业服务台，工作时间内服务台不断人，服务台开放时间一般为7:30至21:30，具体在岗时间根据学校要求调整；

3.1.5 场馆开关门：图文楼、体育馆、建筑馆、大学生活动中心等楼宇大门应根据学校要求早晨开启，夜间关闭；

3.1.6 负责公共教室、教师休息室的日常管理，负责教室粉笔、粉笔擦的发放（粉笔、粉笔擦由学校提供）；

3.1.7 屋顶清理：定期清理各楼宇屋顶，确保屋顶整洁无杂物，落水管畅通，屋面防水状态良好；

3.1.8 设备管理：①配合学校指定的专业单位完成电梯的日常维护和年检等工作；②各楼宇开水炉、净水器、烘手机等设备的日常管理和维护；③地库水泵的日常管理和维护；④配合后勤部门完成空调及空调节能系统的日常管理；⑤根据保卫部门的要求，完成消防系统终端的日常巡查和报修；⑥门禁、网络、广播等系统终端的日常巡查和报修。

3.1.9 楼宇垃圾短驳：楼宇内垃圾由中标人自行运输到校内指定地点，运输途中垃圾不洒不漏，在垃圾集中存放点应做到垃圾入桶。

### **3.2 会务服务工作**

#### **3.2.1 会务服务基本要求：**

（1）按照学校会议活动要求，负责各场所会议场地布置和会议接待服务，做好会议室、接待室的卫生保洁工作。

（2）负责会场各项设备的管理、调试、使用工作，确保随时正常使用及设备防盗等安全工作。

（3）每天做好茶具消毒、会场卫生、桌椅摆放等工作，确保主席台、桌椅、地面、墙面、玻璃窗、窗台等干净无污垢，会场清洁整齐。

（4）提前做好会场布置，协助做好席卡、主席台和桌椅摆放、饮用水发放等，做好话筒音响、多媒体、LED屏、空调、灯光、等各项设备调试准备工作。

（5）会前做好茶杯、开水、毛巾或纸巾等准备工作，茶具必须每次使用后洗净使用前消毒。

（6）在会议进行中，认真关注话筒音响、多媒体的使用状况，保持正常使用，做好应急方案；服务人员定时续水。

（7）会议结束后，及时清理会场，打扫卫生，检查维护好设施设备，切断电源，锁好门窗。

（8）严格执行安全保密制度，不谈论、不询问、不外传会议内容，严禁擅自将他人带入工作场所。

#### **3.2.2 音控、多媒体设备管理要求：**

负责学校行政服务中心会议室、图书馆会议中心和报告厅等场所的广播扩音、视频会议、灯光、空调、多媒体、LED屏等系统设备的日常维护、调试、管理和会场保障工作，确保相关设备随时正常使用。

#### **3.2.3 会务服务其他要求**

- (1) 负责行政楼会议室和学校领导办公室的卫生保洁等服务工作；
- (2) 负责办公室仓库的入库整理、物品领用登记等工作；
- (3) 完成办公室交办的其它临时工作。

### 3.3 协助开展劳动教育实践，配合“服务育人”

3.3.1 按照采购人劳动教育实践课程要求，安排专人协助采购人完成劳育课学生的岗位安排，辅助采购人完成劳作指导、日常管理、作业收集和考核工作。

3.3.2 根据采购人“服务育人”的要求，配合采购人完成校园勤工助学、奖学金发放、校园文化建设、节能宣传等工作。

### 3.4 活动保障

根据采购人要求承担学校各级各类竞赛、考试、会议等活动的服务保障工作，包括但不限于：场地布置、现场保洁、电源拉接、秩序维护、用品发放、撤场清理等工作。

### 3.5 疫情防控

3.5.1 根据相关技术规范要求完成公共场所和区域日常消杀任务；

3.5.2 配合做好校内核酸检测、疫苗接种等工作的秩序维持、测温、一米线张贴、帐篷搭建等工作。

### 3.6 物业维修

除建筑物结构维修、内外墙粉刷、墙地砖地板石材修补、隐蔽的上下水管道的更换维修、门窗更换（含门窗套、纱窗）、多媒体和专业实训设备维修以外的维修项目，主要包括：

3.6.1 设施设备维修：课桌椅、办公桌椅、文件柜等教学办公设施设备的维修，玻璃、镜子的日常维护和更换；

3.6.2 日常用电的运行、保障和维修，（包括各楼宇总配电房、各楼层分配电房、楼宇内个房间的电路故障维修、停电后送电；灯、开关、插座面板的维修；

3.6.3 给排水设施的运行、保障和维修，包括水管（仅明管）、水龙头、阀门、冲水踏板、感应器等设施；室内下水管的疏通；冬季水管的防冻处理；

3.6.4 门窗及门窗框、把手、搭扣、纱窗、锁、损坏后的维修；配钥匙；防盗门、防盗窗的维护维修；各楼宇卷帘门的日常维护；窗帘及附属配件维修；

3.6.5 电风扇、排气扇、烘手机等日常维护和损坏后更换；楼宇内开水炉、净水机根据技术指标要求定期清洗、更换滤芯。地库等部位的排水泵等给排水设施日常维护；

3.6.6 公共区域照明、空调等各类智能控制系统的日常管理和维修；

3.6.7 电梯、空调发生运行故障及时报修处置。

3.6.8 疏散指示灯、应急照明灯、消火栓柜等消防设施的维护维修，灭火器、水带等消防器材的日常巡查，楼宇内监控等治安设备等日常巡查。

3.6.9 维修人员资质要求：必须具备电工证、焊工证等必备岗位操作证书。

3.6.10 维修的时效与质量：抢修应在 20 分钟内到场，一般维修应在 12 小时内完成，维修合格率达到 100%，一周返修率不超过 2%。

3.6.11 具体维修项目、耗材详见以下清单。

序号	物品名称	备
1	办公室内文件柜体、柜门、背板、横档	

2	办公桌、课桌和文件柜的拉手、抽屉滑轮、抽屉轨道、抽屉搭扣、抽屉锁	
3	办公椅和课椅的板面、椅子架、椅子横杆	
4	楼宇内镜子、窗玻璃、消火栓玻璃、楼宇内其他非钢化玻璃	
5	平面开关、平面插座、配电箱内空气开关（10~100A）、空气开关盖板、白盖板、防水插座盖板	
6	室内灯具的灯管、灯罩、发光盘、镇流器、起辉器、日光灯架、日光灯管	
7	上下水管及连接件（仅明管）、各类阀门、水表、水管防冻保护套	
8	水龙头、水龙头把手、水龙头阀芯、延时阀、延时阀阀芯、橡皮圈、感应器及感应器内电池、冲水踏板	
9	门窗框、把手、搭扣、纱窗、窗帘及附属配件、弹簧铰链、各类门窗锁、防盗门锁心、把手、锁舌、配钥匙	
10	楼宇内吊扇及配件，排气扇、烘手机配件，开水炉、净水机滤芯、加热器	
11	疏散指示灯、应急照明灯、消火栓柜	
12	网络插座、电话插座、电视插座	
13	路灯的镇流器、灯罩、发光盘、灯泡、灯管（仅分包2）	
14	其他在物业服务范畴内的维修耗材	

说明：2019年学校更换了部分日光灯管，范围包括1. 教学楼教室；2. 行政楼办公室；3. 图书馆1-7层；4. 体育馆教室、走廊、洗手间、壁球房、篮球馆。质保由原施工单位负责，质保期至2025年9月。

### 3.7 其他服务要求

3.7.1 中标人应制定突发事件和自然灾害处置工作预案，并无条件配合学校开展工作，服从学校统一指挥。

3.7.2 中标人服务人员严格按照保密工作规范和学校要求，做好保密工作。

3.7.3 中标人应制定能源管理方案，全面配合采购人的节能工作。

3.7.4 中标人应配合采购人进行垃圾分类工作。

### 四、服务人员要求

针对学校实际情况，投标人应踏勘现场并在投标文件中明确说明工作人员数量、工作内容和标准等，在保障完成任务的前提下体现合理性，提供项目配置人员表、拟委派的物业管理项目经理的情况简介及项目经历、其他骨干人员工作简历及项目经历、物业从业人员的数量、专业分工、专业配备、专业技能要求、年龄构成、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

根据专业服务的要求，服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。具体要求如下：

#### 4.1 人员基本要求

★4.1.1 项目经理：年龄在50周岁（含）以下，3年以上物业服务经验，并在本公司服务超过3个月，具有丰富的劳动关系协调能力，能独立处理一般劳务纠纷和矛盾。遇到火灾、学生生病等突发情况时，能够配合采购人果断处置。

(★为必备条件，不符合本项的视作未实质性响应招标文件，其投标无效)

须提供以下材料：

身份证明（复印件加盖公章原件备查）；

近3个月社保证明（社保中心证明材料）；

4.1.2 项目主管：年龄在50周岁（含）以下，从事本岗位3年以上工作经验，参加企业职工社会保险。其中维修主管应具备与本项目相应的水电维修保障能力；

4.1.3 管理人员：年龄在55周岁（含）以下，具有高中（含）以上文化程度，从事本岗位2年以上工作经验，参加企业职工社会保险；

4.1.4 维修人员：年龄在55周岁（含）以下，身体健康，有责任心，须持证上岗，参加企业职工社会保险；

4.1.5 保洁员：年龄在60周岁（含）以下，身体健康，符合岗位要求。

4.1.6 会务服务人员：身体健康，形象佳，有责任心。

#### 4.2 人员配置要求

##### 4.2.1 分包1:

岗 位		人 数	备 注
项目经理		1 人	全面管理各项工作
项目主管		2 人	分为物业主管和维修主管，负责楼宇物业、劳动教育、活动保障、设备管理、日常维修
教学楼	管理员	5 人	要求同时有2人在岗，每天7:30-21:30期间服务台有人值守，服务台人员五官端正，普通话流利，年龄45周岁以下
	保洁员	12 人	
图文楼、大活	管理员	5 人	图文楼要求同时有2人在岗，每天7:30-21:30期间服务台有人值守，服务台人员五官端正，普通话流利，年龄45周岁以下
	保洁员	6 人	
天工楼	管理员	2 人	
	保洁员	3 人	
行政楼	管理员	2 人	
	保洁员	3 人	

会务服务	会务服务	3人	1. 女, 42周岁(含)以下, 大专(含)以上学历, 五官端正, 身体健康, 有2年以上会务服务经验; 2. 能够熟练使用各类会议系统、音控和多媒体设备; 3. 具备相关礼仪知识, 工作认真、服务意识强、能吃苦耐劳、服从安排、保密意识强
	保洁员	3人	1. 女, 55周岁(含)以下, 身体健康, 无不良嗜好; 2. 工作认真, 服务意识强, 能吃苦耐劳、保密意识强
物业维修	维修人员	2人	60周岁以下, 身体健康, 有责任心, 须持必要的职业技能证书上岗
总计		49人	

说明: 1. 每天非工作时间安排管理员和维修电工各1人值班。

2. 缴纳社保人数不少于32人, 未缴纳社保人员应购买人身意外险等必要的商业保险。

3. 中标人人员在学期中的加班可利用采购人寒暑假时间进行调整。

**备注:**

1. 中标人须按有关规定参加常州市企业职工社会保险。报价时必须项目所在地标准核算企业为本项目员工缴纳职工社会保险的费用(按相关规定可不缴纳社保的除外), 未核算入报价的, 视为无效投标。中标人在正式进场后, 须提供从业人员名单、劳动合同以及社保证明资料报甲方核查; 服务过程中, 中标人如未按要求为员工缴纳职工社保及按实支付相关合理费用的, 采购人可扣除服务费用, 情节严重的视作乙方违约并有权利解除合同。

2. 表中配置人员为各标段服务最少人数, 投标时不得少于此人数。

3. 所有服务人员须身体健康, 思想端正, 适合高校后勤管理物业管理工作。各类管理和服务人员均不得有任何违法犯罪记录。

4. 有岗前培训, 服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。

5. 人员必须相对固定, 所有服务人员上岗前必须报采购方备案, 同意后上岗。人员如有变化须报采购人同意, 每年度服务人员的流动不能超过25%。

**★投标人应作如下承诺, 否则视为无效投标(需提供承诺书):**

1. 投标人承诺: 愿意遵守合同主要条款规定的全部内容, 并愿意按照学校制定的考核细则接受考核。

2. 投标人承诺: 职工的待遇严格执行国家省、市有关规定和招标文件要求, 并建立职工档案。

3. 投标人承诺: 保质保量按时完成学校安排的指令性任务。

**4.6 服务量和部分易耗品清单**

**4.6.1 分包1**

**(1) 服务量清单**

序号	楼宇	地上面积	地下面积	层数	卫生间	楼梯(部)	电梯(部)	其他要求
----	----	------	------	----	-----	-------	-------	------

		(m <sup>2</sup> )	(m <sup>2</sup> )		(间)	)	)	
1	图文楼	25211.26	4256.49	15+1	62	3	4	地库、一楼大报告厅、展厅、校史馆需日常保洁；一楼、十二楼卫生间应布置擦手纸、卷纸（卫生纸）；十二楼会议室日常保洁
2	教学楼	28087.79	5968.39	6+1	20	10	0	教室约 133 间，地下乒乓球房 1 个，民防博物馆 1 个，地下机动车库 1 个，非机动车库 1 个日常保洁
3	天工楼	18025.23	0	6	24	5	2	——
4	行政楼	8351.47	0	5	20	4	1	楼内所有厕所布置卷纸（卫生纸），一楼、二楼、四楼、五楼厕所布置擦手纸；楼内所有会议室和部分房间（约 10 间）日常保洁，配合采购人做好会务服务相关工作
5	大学生活动中心	5606.86	0	3	6	2	0	一卡通服务大厅日常保洁

说明：1. 所有卫生间洗手台面应布置洗手液，所有电梯内应布置抽纸和免洗洗手液；

2. 表中各项数据供参考，以现场实际数量为准。

#### (2) 部分易耗品清单

①卷纸卫生纸，有芯，直径 250mm，用量约 1000 卷/年；

②擦手纸，230mm×215mm，100 张/包，用量约 1750 包/年；

③洗手液，500g/瓶，用量约 350 瓶/年；

④抽纸，三层，150 抽/包，用于电梯内，每台电梯用量约 300 包/年；

⑤免洗洗手液，500ml/瓶，用于电梯内，每台电梯用量约 10 瓶/年；

以上数据供参考，其他易耗品如檀香蚊香、卫生香球等由投标人根据实际情况估算。

#### 4.7 管理服务质量要求：

##### 4.7.1 基础管理：

(1) 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；

(2) 管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；

(3)建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受甲方对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；

(4)定期征求甲方对物业管理服务工作的意见。

#### 4.7.2 设备（设施）维护和日常维修服务要求：

(1)定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案、节能降耗等管理制度，并严格执行；

(2)严格执行操作规程，及时完成维修工作；

(3)设备及机房环境整洁，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象，安排合理的用水和节水计划；

(4)大楼外观完好，保持整洁美观，无安全隐患或破损；

(5)按电梯、空调的使用规范进行检查、维修、报修等管理工作；

(6)制定、熟悉各类突发事件的应急预案和处理措施。

#### 4.7.3 清洁卫生服务要求：

(1)执行清洁制度，每天 8：00 前完成公共场所室内外等清洁工作，清洁设施合理、完备，全天候、全方位地保持清洁：电梯内无任何手印痕迹；玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保环境优美、卫生清洁；

(2)办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任；

(3)建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展室内外消杀工作，有效控制害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物；

(4)物业管理区域公共场所保洁（不少于以下频次）：

①公共部位室内玻璃（2次/月）擦拭；楼道玻璃窗（2次/月）擦拭；教室、功能房玻璃定期擦拭；

②楼内通道、楼梯（1次/天）拖扫；

③电梯厅（白天）（1次/4小时）拖扫；电梯内（1次/天）清洁；电梯轿厢消毒 1 次/天；

④室内外橱窗、消防栓、过道门、扶手等公共设施（1次/天）擦拭；

⑤消防通道（2次/月）拖擦；

⑥走廊等共用活动场所（1次/天）拖洗，（1次/天）清扫；

⑦石材地面（2次/天）全面拖洗；地砖地面（2次/天）全面拖洗，（1次/3个月）清洗；

⑧公共卫生间（4次/天）清洁，上午 2 次，下午 2 次；

⑨及时清扫积水，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。

由采购人与中标单位签订承包合同，根据招标文件规定和成交人的投标承诺具体事项和考核办法，成交人若发生违约行为或考评不合格，招标单位有权终止合同的履行。

#### 4.7.4 考核和满意度测评要求

(1)月度考核要求：每月进行一次综合考核，月考核达到 90 分及以上，当月物业管理费的 90% 全额拨付，月考核低于 90 分的，物业管理费按如下公式核减：月物业管理费/100×（90-得分）。

(2) 满意度测评要求：中标价的 10%作为满意度综合考核，每学年考核两次，满意度达 90%全额发放；满意度 90%-70%，按每低 1 个百分点中标价的 0.5% 计算；满意率低于 70%，10%不发放，并终止合同。

### **五、其他应说明的事项**

5.1 用于物业管理的劳动、清洁用品用具、公用部位的卫生球、垃圾袋；公共区域的用具（如垃圾桶、废纸篓、茶叶篓等）等由中标人按照采购人的要求购置并承担费用。

5.2 生活垃圾处理费、飞灰处理费等武进区环卫处收取的行政事业收费由学校支付，其他与学校生活垃圾处理的相关费用均由中标人承担。

5.3 中标人的物业管理用房由采购人提供，办公设备由中标人自行配备。物业管理室、办公室等水电、电话、网络费用由中标人承担。



常州工程职业技术学院物业服务质量月度考核表（分包1）

项目及分值	内容及标准	分值	扣分
常规管理 (25分)	有健全的管理制度（上墙）并落实到位，管理台帐齐全。	5	
	按合同要求配备服务人员，上岗人员着装统一，佩戴证件。	10	
	确保水电供应，有节水、节电措施，工作到位。	5	
	设施设备维修及时，保养到位，一周内返修率不超过2%。	5	
会务服务和 活动保障 (20分)	能够按照会务主管部门要求完成会务服务及相关工作。	10	
	能够按照各项竞赛、考试等活动的主管部门要求完成保障工作。	10	
楼宇保洁 (25分)	公共部位墙面无脚印、球印等污迹，顶面及灯具、电扇无积灰、无蛛网，无乱张贴。	5	
	栏杆、楼梯扶手、公共区域陈设无积灰、无污迹。门、窗干净、明亮。	5	
	地面无积水、无杂物、无纸屑。	5	
	厕所无异臭、无积垢、无虫害，纸篓内使用垃圾袋。	5	
	雨蓬、屋顶无积水、无垃圾、无杂物。	3	
	楼内垃圾桶外体整洁，垃圾实行袋装化管理，并及时清理。	2	
安全保卫 (15分)	做好安全守护工作，确保楼内的安全和稳定。落实各项安全措施，做好防范工作，无安全隐患。每月进行安全检查。	7	
	消防设施设备完好，保持消防通道时刻畅通。	5	
	做好楼宇范围内的车辆管理工作。	3	
其他 (15分)	按照学校要求做好疫情防控相关工作，完成防汛、防寒潮等极端天气的应对工作和各项突发情况的处置工作。	5	
	完成学校其他各项指令性任务	10	
总分		100	

考核人（签字）：

考核对象（签字）：

考核时间：

合计得分：

说明：学校可根据工作实际情况对本表格的内容进行调整。