

## 第五章 采购需求

### 一、项目基本情况

为北京信息科技大学沙河校区提供校园物业服务，主要包括校园环境保障与综合维修管理（含路灯景观灯）、室外保洁、道路清扫、垃圾分类、化粪池清掏管理、雨水井及污水管道疏通管理、垃圾清运（其他垃圾、厨余垃圾）、绿化养护、代征绿地除草管理、绿化防尘网覆盖等全面物业服务工作。

### 二、物业服务范围

校园面积 501333 m<sup>2</sup>的环境保洁；校园绿化 177094.58 m<sup>2</sup>的绿化养护（其中水系面积为 5000 m<sup>2</sup>）；道路 149020 m<sup>2</sup>的清扫工作；校内未绿化面积 77719 m<sup>2</sup>及代征绿地 287669 m<sup>2</sup>的维护管理，必要时苫盖绿网；约 12900 人生活及厨余垃圾清运；化粪池（油）池清掏；校园环境保障与综合维修的全方面物业服务。具体包括：

1) 为北京信息科技大学沙河校区提供校园物业服务，主要包括校园环境保障与综合维修管理、室外保洁、垃圾分类、化粪池（油）池清掏管理、雨水井及污水管道疏通管理、垃圾清运（其他垃圾、厨余垃圾）、绿化养护等全面物业服务工作。

2) 为代征绿地（287669 m<sup>2</sup>）进行定期除草管理，必要时进行绿化防尘网覆盖。

3) 物业管理服务项目中，物业管理所需的设备、工具、材料、易耗品（包括但不限于：洗地机、尘推车、梯子、工具车等保洁机械、设备；卫生间纸篓、洗手液、垃圾袋、清洁剂、拖布、笤帚等保洁易耗品、维修工具及设备）及单价 2000 元以下的维修配件由投标人承担。中转站垃圾外运（其他垃圾、厨余垃圾；不含建筑垃圾）、化粪池（油）池清掏费用由投标人负责。绿化养护所需人工、机械、设备、种子、肥料、药剂、耗材等均由投标人承担，物业服务人员可申请员工宿舍，按 150 元/月/人进行收费。

4) 各类设施设备专项养护及检测费、单价 2000 元（不含）以上的维修配件；垃圾分类所需垃圾桶以及垃圾分类公示牌、宣传栏、标识等由采购人提供；绿化养护所需水电费由采购人承担。

### 三、物业管理服务内容及标准

### 3.1 基本服务要求

绿化养护需满足北京市城镇绿地养护管理标准，达到一级养护；

室外物业工作必须符合国家、北京市建筑及物业相关安全规范要求，提供全方面的物业服务，包括室外保洁服务、室外设施设备维护服务、化粪池及隔油池清掏、垃圾清运、重大活动及应急保障。

出现重大安全事故、造成人员伤亡、引发恶劣舆论的，采购人有权立即停止该服务项目。

完成各项应急演练，出色完成各种检查验收接待工作。

投标人需严格按照学校的要求和标准开展相关的物业服务工作，特殊设备操作人员必须持证上岗，并接受学校的检查与监督，同时协助学校监督各维保单位的日常维护保养工作。

### 3.2 校园综合管理与保障

服务名称	服务标准
综合管理	<ol style="list-style-type: none"><li>1、对校园环境有关服务工作的投诉及报修受理情况、物业管理质量情况进行监督检查。</li><li>2、对师生提出的投诉进行答复，对零星维修及物业服务进行回访，工作应有详细记录。</li><li>3、建立校园环境设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案），各种基础资料，台账报表、图册健全，保存完好。</li><li>4、如遇学校内有重大活动，项目负责人应到场协助监管。</li><li>5、一年不少于两次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。</li><li>6、发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行并分析原因，提出整改方案和预防措施。</li><li>7、学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好校园环境布置与校园内宣传品的管理。</li><li>8、监督与管理校园内工程垃圾与实验垃圾的存放、清运。</li><li>9、检查督促施工单位搞好施工现场周围环境卫生，减少遗撒或污染</li></ol>

	<p>路面现象。</p> <p>10、结合学校无烟校园建设，做好禁烟标识、吸烟区的管理规范。</p>
安全管理	<p>1、负责清扫车、垃圾清运车辆、电动车等作业车辆的提供和使用管理，确保车辆安全使用。</p> <p>2、做好材料用品库房管理。</p> <p>3、遇雨、雪、风等天气，制定并落实相关应急预案，确保安全无事故。</p>
化粪池（油）池清掏管理	<p>日常管理：</p> <p>1、熟悉校内化粪池（油）池位置数量。</p> <p>2、对化粪池（油）池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪池（油）池进行清掏作业，不得出现化粪池（油）池外溢。</p> <p>监管服务单位作业。</p> <p>4、每年清理两次，将井内硬的表面块状物全部清运。</p> <p>监管标准：</p> <p>1、保证化粪池（油）池不外溢，化粪池（油）池内及池口周边干净整洁无异物，将池内的粪渣、油渣、杂物等清掏干净，确保达到排污许可证排放指标要求。</p> <p>2、在清掏过程中，必须严格遵守北京市市容、环卫部门的有关规定。</p>
垃圾中转站管理	<p>日常管理：</p> <p>1、对垃圾中转站进行管理，维护垃圾存放秩序。</p> <p>2、按照校内垃圾投放规律，联系各楼宇定时清运。</p> <p>3、做好消杀工作，喷洒药水对垃圾中转站周围3米内消杀。严格做到每天上午10：00左右消杀一次，下午4：00左右消杀一次，另视垃圾产量及垃圾成分等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度。车出中转站必消杀。</p> <p>4、中转站内要做到随脏随打扫，用洗洁精冲洗垃圾中转站内的地面和墙面，做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁。垃圾不得吹到围墙外以及中转站附近的绿地、道路，垃圾清场后要认真冲洗。</p>

	<p>5、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品，若发现垃圾堆起火要及时采取灭火措施。</p> <p>垃圾中转站管理人员有责任对垃圾清运车辆内垃圾成分进行检验，车辆倾倒时发现有毒有害垃圾，要及时制止其倾倒并责令其立即出站，同时向学校相关管理部门报告。</p> <p>6、设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化。</p> <p>7、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况进行登记，故障要及时汇报。</p> <p>8、把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行。</p> <p>9、工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水龙头，关锁好门窗。</p> <p>监管标准：</p> <p>1、建立运行管理台账，做好站内的生活垃圾日清运量的统计。</p> <p>2、监督清运过程无垃圾遗撒。</p>
<p>校园内文明行为引导</p>	<p>1、管理及服务人员有责任劝止学生的不文明行为，如踩踏草坪，乱扔垃圾、非吸烟区内吸烟等。</p> <p>2、做好校园内水环境的安全监督与管理，及时劝止师生翻越围栏、游泳、攀爬假山、冬季滑冰等行为。</p>
<p>公共设施 赔偿管理</p>	<p>1、负责室外公共设施的管理，并制定相关制度及赔偿管理办法，制度中需明确赔偿责任及赔偿价格，对师生损坏的情况设置单独条款。</p> <p>2、如发现公共设施损毁且未发现损毁责任人的，由投标人按原状修复。</p> <p>公共设施包括但不限于：校园内人行便道、垃圾桶、果皮箱、座椅、凉亭、宣传栏、护栏、雕塑等。</p>
<p>垃圾分类 管理</p>	<p>1. 做好生活垃圾分类日常管理。学校生活垃圾分类收集容器配置合理，分类标志规范、分类运输和分类处理落实到位。</p> <p>2. 建立完善校内生活垃圾分类台账制度，记录责任范围内产生的生活垃圾的种类、数量等情况，明确运输单位和垃圾去向，与收运单</p>

	位做好交接、登记和统计工作，并与属地政府相关部门做好对接。
门前三包	市容环境责任区范围内的卫生保洁及冬季扫雪铲冰作业。

### 3.3 室外保洁服务

服务内容	服务标准
校园公共区域：含广场、主干道、行人便道	<p>1、实行除绿地外的全范围全天保洁，道路清扫每天二次。上午 9 时前完成（主干道于上午 7 时前完成），下午 3 时前完成（主干道于下午 2 时前完成）。落叶季节和灾害天气，根据情况增加清扫次数。清扫要求路牙下无积土，道路干净无遗洒污物，下水道无垃圾堵塞现象。</p> <p>2、主干道、人行便道、广场要求：无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼洒物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无烟头、无小广告，干净整洁，路见本色。</p> <p>3、校园内无卫生死角，无垃圾暴露，无乱堆乱放，无废弃物。</p> <p>4、负责自行车停放区域非机动车的摆放及周边环境清洁。</p> <p>5、对区域内广场、主道、干道及人行便道的落叶、积水、积雪等应在每天学校作息时间上班前进行清扫。</p> <p>6、遇雾霾、扬沙及夏季高温天气，校园主干道洒水降尘，改善空气质量。</p> <p>7、负责校园水系、湖面的水质治理以及日常清洁维护，配合采购人设置警示标志，采取应急救援措施。</p>
雨雪天气道路清理	<p>1、降雪天气，科学喷洒融雪剂，有效融雪，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运送到指定地点。主干道及学生密集区域内及时清理，保障通行。</p> <p>2、雨水井每年雨季前清掏一次，雨水箅子每两周至少清理一次，保持无杂物、无堵塞。</p>
构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干	<p>1、表面整洁、无明显污迹、无小广告无残标、无乱写乱画乱张贴现象。</p> <p>2、构、建筑物外立面、树干上无悬挂物，无杂物，干净整洁。</p>

宣传栏、室外标志牌	宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴。
垃圾桶、果皮箱	1、生活垃圾入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏季每天消毒，桶箱外壁洁净、无明显污渍。 2、垃圾桶、果皮箱内垃圾不超过一半，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到垃圾中转站。
路灯、庭院灯	路灯、庭院灯无灰尘、无污痕、无损坏。
室外卫生间	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象，顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
四害消杀	一、灭鼠标准 1、按规定配备灭鼠点。 2、不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。 二、灭蚊标准 1、内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过 3%。 2、用 500ml 收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过 3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 5 只。 三、灭蝇标准 蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。 四、灭蟑螂标准

	1、有蟑螂成虫或若虫的垃圾桶不超过垃圾桶总数的 3%。 2、垃圾中转站大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。
垃圾分类	指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放，细化源头减量措施，组织相关人员开展垃圾分类减量业务培训，确保分类准确。

### 3.4 校园环境设备设施物业服务

投标人须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。

校园工程基础设施质保期内，投标人负责设施设备的保洁及报修。设备设施使用过程中出现故障，直接联系并配合维保公司进行维修，做好报修记录。质保期外，投标人负责设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。

服务名称	服务标准
垃圾中转站设备设施	负责垃圾站设备设施的日常维护、保洁，出现故障联系维保单位进行维修。
垃圾分类驿站及垃圾桶、果皮箱	负责分类驿站、垃圾桶、果皮箱的外观报修及内胆更换。
标志牌、宣传栏	负责标志牌、宣传栏保洁及报修。
路灯、庭院灯	负责路灯、庭院灯日常维护、巡查，出现故障时进行维修。

注：1. 上述维修项目材料费单价在 2000 元（含）以内的由投标人负责；

2. 单次造价在 2000 元（不含）以上的小修、零星物业维修项目，费用将由采购人根据实际造价单独付费。

### 3.5 室外构建筑物本体物业服务

投标人须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。

投标人对道路、围栏、雕塑、桌椅凳、上下水系统等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。

服务名称	服务标准
校园构、建筑物及设备维修	限时要求：

服务名称	服务标准
	<p>自接到报修之日起，一日内处理或与报修人预约修复日期。</p> <p>室外人行便道、围墙、围栏、护栏、扶手、大门、台阶、路面修补。</p> <p>小修内容：围墙、围栏或地面的块料面层松动的、严重损坏影响其功能的，应修补。围墙、围栏或地面的块料面层损坏的、残缺的，应修复。</p> <p>质量标准：维修后应平整、光滑、接搓平顺。</p> <p>凉亭、长廊、花架、桌椅凳、自来水井、井盖等修复。</p> <p>小修内容：建筑物的块料面层松动的、严重损坏影响其功能的，应修补。</p> <p>建筑物的块料面层损坏的、残缺的，应修复。</p> <p>质量标准：维修后应平整、光滑、接搓平顺。</p>
雨、污管道疏通、小修	<p>排水、排污管道等</p> <p>小修内容：排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。</p> <p>质量标准：排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。</p>
自来水管道的维护	自来水管总表至楼宇建筑物外分表、所有校园内自来水管线、绿化管线等室外水网管线若出现管道跑、冒、滴、漏的现象及时维修。

注：1. 上述维修项目材料费单价在 2000 元（含）以内的由投标人负责；

2. 单次造价在 2000 元（不含）以上的小修、零星物业维修项目，费用将由采购人根据实际造价单独付费。

### 3.6 绿化养护

绿化养护范围所有草坪、绿篱、乔木、灌木、攀缘植物、丛生竹等的修剪、施肥、施药、树桩绑扎、加土扶正、环境处理、绿地内卫生保洁、树木涂红刷白、灌溉排水、冬季防寒等。

服务名称	服务标准
------	------

服务名称	服务标准
校内绿化养护	<p>按北京市一级绿化管护标准实施，具体为：</p> <p>1、绿化养护技术措施比较完善，管理基本得当，植物配置合理，基本达到黄土不露天。</p> <p>2、园林植物达到</p> <p>（1）生长正常。</p> <p>（2）园林树木树冠基本完整，主侧枝分布均匀、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。花灌木开花及时、正常，花后修剪及时。绿篱、色块枝叶正常，整齐一致。绿地内无死树。</p> <p>（3）落叶树新梢生长正常，叶片大小、颜色正常，在一般条件下，黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网的叶片不得超过 5%，正常叶片保存率在 90%以上。针叶树针叶宿存 2 年以上，结果枝条不超过 20%。</p> <p>（4）花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，适时开花，无残缺。</p> <p>（5）草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 95 %以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 2 %。草坪绿色期：冷季型草不得少于 270 天，暖季型草不得少于 180 天。</p> <p>（6）病虫害控制及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过 1 %；园林树木的主干、主枝上平均每 100 cm<sup>2</sup> 介壳虫的活虫数不得超过 2 头，较细枝条上平均每 30 cm 不得超过 5 头，且平均被害株数不得超过 3%。叶上无虫粪，被虫咬的叶片每株不得超过 5%。</p> <p>3、绿地整洁，无杂物、无白色污染（树挂），绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、杂物应日产日清，做到保洁及时。</p> <p>4、绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉拴刻画等现象。行道树下距树干 2m 范围内无堆物、堆料、搭棚设摊、圈栏等影响树木生长和养护管理的现象。</p>
代征绿地养护	<p>1、定期进行除草管理，防治虫害，消除火灾隐患。</p> <p>2、在必要时对全部代征绿地进行绿化防尘网遮盖。</p>

服务名称	服务标准
绿地卫生保洁	1、绿地及绿地内硬化路面的杂草、落叶、垃圾、杂物的清扫、清运。 2、落叶季节绿地内落叶的清扫、收集、装袋并清运到指定位置。
水系养护	1、保障驳岸、池壁及水景设施的完好，发生损坏时及时上报和维修。 2、加强巡查，保证水位正常，水面清洁，无漂浮物、杂物，颜色无异常、无异味。 3、对水生植物进行养护，及时对死亡的植物进行清理和补植。 4、对水系中动物进行养护，根据不同种动物的需求做好饲养管理、疾病防控等，同时对鸭舍等动物居住场所做好保洁及疾病防控等管理。喂养动物的饲料由采购人提供。

注：1、以上养护内容不包括胸径 50cm 以上大树树冠修剪任务。

2、上述项目材料费单价在 2000 元（含）以内的由投标人负责。

3、单次造价在 2000 元（不含）以上的修剪、补植、改造等项目，费用将由采购人根据实际造价单独付费。

### 3.7 应急保障工作

投标人需要完成对防汛、校内重大活动、灾害天气（大风、暴雪、冰雹等）的应急保障。

服务名称	服务标准
防汛工作	1. 成立防汛应急抢险队。 2. 每年汛期进行防汛工作检查，重点工作是清除校内杂物，保证排水口不堵塞，清理雨水算子和雨水管道，保证通畅。 3. 备足防汛器材和物资。 4. 汛期安排专人值守，保持通讯畅通，发现问题及时处置，并向学校汇报。 5. 制定防汛预案，对于地势低洼的重点部位，要有针对性地措施。
重大活动保障	1、负责室外重大活动期间的物业工作，做好室外环境保障任务。 2、协助学校有关部门做好活动会场布置工作，如桌椅、饮用水、

	<p>绿植等物品搬运与摆放，彩旗、展板等宣传材料的布置等。</p> <p>3、按照学校主管部门要求做活动现场服务、撤场清场等工作。</p>
灾害天气保障	<p>1、及时关注发布的灾害天气预警。</p> <p>2、完善气象灾害防御应急准备，有相应的应急保障预案。</p> <p>3、遇暴雪天气，第一时间安排人员、机械进行除雪作业，喷洒除雪剂，保障校内各处道路的正常通行。</p> <p>4、遇大风天气时，及时对校内易刮飞的设施如垃圾桶、标识牌等进行固定，防止伤人。</p> <p>5、严寒天气负责设备、管道防冻，树木防寒。</p> <p>6. 做好巡查工作，及时统计由于灾害天气导致的设备设施损坏情况，以及树木、灌木的倒伏情况，及时进行补植。</p>

注：1. 上述维修、补植项目材料费单价在 2000 元（含）以内的由投标人负责；

2. 单次造价在 2000 元（不含）以上的维修、补植项目，费用将由采购人根据实际造价单独付费。

### 3.8 垃圾清运工作

服务名称	服务标准
日常垃圾清运	<p>1. 与有资质的垃圾清运公司签订其他垃圾、厨余垃圾清运合同。</p> <p>2. 生活垃圾日产日清，清运率 100%。</p> <p>3. 垃圾桶必须排放在指定地点，不能乱倒滥卸。</p> <p>4. 封闭化运输，减少道路污染。</p> <p>5. 保持垃圾桶存放处整洁，做到车走地净。</p> <p>6. 垃圾设备的日常管理和维护和维修。</p>
绿化垃圾清运	<p>将绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）及时清运出校。</p> <p>做到及时清理，防止堆积过多。</p>
大件垃圾清运	<p>1、及时将校内日常产生的大件垃圾清运出校。</p> <p>2、在校内毕业季、搬家、学生军训等大件垃圾产出量增大的时期，做到日产日清，防止堆积。</p>

### 3.9 节能管理工作

服务名称	服务标准
节能管理工作	<p>1、制定、管理所属范围内设备、设施节能减排计划，专人对接采购人能源管理部门。</p> <p>2、根据后勤处节能考核要求，制定节能减排目标，按照“目标明确，责任落实，措施到位”的原则，开展节能减排工作。</p> <p>3、设备、设施需要更新、维修时，优先选用节能、高性能材料。</p> <p>4、服务范围相对稳定时，水、电、燃气等各种用能指标在保持稳定的基础上，逐步降低。达到国家有关方面制定标准。</p> <p>5、节能措施落实不到位，学校能源管理部门根据有关文件规定给予经济处罚。</p>

#### 四、服务管理服务人员需求

##### 4.1 服务人数

投标人在本项目服务地在岗人员不少于 66 人。投标人应按国家劳动法和北京市相关政策法规合法用工，如有违反国家法律法规情况，责任由投标人承担。

##### 4.2 岗位配置要求

序号	岗位	人数	工作制	岗位要求
1	项目经理及副经理	2	8 小时工作制 24 小时应急服务	1. 45 岁以下，本科及以上学历，具备中级及以上职称（管理类） 2. 5 年及以上物业管理相关工作经验
2	保洁主管	1	8 小时工作制	1. 45 岁（含）以下，具有专科及以上学历。 2. 具有 3 年及以上的保洁管理工作经验。
3	绿化主管	1	8 小时工作制	1. 45 岁（含）以下，具有专科及以上学历。 2. 具有园林专业中级（或以上）职称。

				3. 具有 3 年及以上的绿化管理工作经验。
4	工程主管	1	8 小时工作制	1. 45 岁（含）以下，具有专科及以上学历。 2. 具有工程类中级（或以上）职称。 3. 具有中华人民共和国特种设备作业人员证（特种设备安全管理）。 4. 具有 3 年及以上综合维修管理工作经验。
5	维修领班	1	8 小时工作制 24 小时应急值班	1. 50 岁以下，大专及以上学历。 2. 5 年及以上工程相关工作经验。 3. 具有工程类相关证书。
6	保洁领班	1	8 小时工作制	1. 50 岁以下，大专及以上学历。 2. 3 年及以上保洁管理工作经验。
7	绿化领班	1	8 小时工作制	1. 50 岁以下，大专及以上学历。 2. 3 年及以上绿化管理工作经验。
8	综合维修	7	8 小时工作制	1. 包含水暖工、电工、木瓦工、弱电维修等，55 岁以下。 2. 电工等专业工种需拥有相关岗位证书。
9	保洁员	26	8 小时工作制	男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。
10	绿化员	25	8 小时工作制	1. 男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁，小学及以上文化程度。 2. 1 年及以上相关绿化工作经验。
小计		66		

## 五、商务要求

### 5.1 实施期限

项目实施时间：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

项目实施的地点：北京市昌平区太行路 55 号北京信息科技大学沙河校区

## 5.2 付款方式

履约保证金：合同签订后 7 日内，中标人应当按照合同总金额的 10% 先行向采购人提供履约保证金，服务当年按季度考评结果为“优秀”时，返还履约保证金总额的 10%，采购人在本项目服务期结束且验收合格后将剩余部分的履约保证金无息返还中标人。

付款方式：

合同签订后，采购人根据上季度考评结果，服务费用按季度支付。

物业服务费用实际支付金额，根据服务报价，按实际提供服务时间进行折算。

采购人按季度支付，每季度支付合同全款的 25%，在本项目服务期结束且验收合格后，将合同剩余款项全部付清。

鉴于本合同项下的服务内容在履行过程中可能因实际需求、项目条件或其他不可预见因素而有所增减，双方特此约定以实际发生为准。

## 5.3 验收标准及要求

5.3.1 服务验收时采购人有权根据自己的需要决定物业管理服务的检验方式，并根据评估考核结果与日常检查实际情况完成验收工作。但验收合格并不免除中标人根据本合同的约定所承担的质量保证责任。

5.3.2 合同执行过程中服务保障及维修维保等物业管理工作须符合国家或行业的标准，且具有相关下游服务商产品质量保证检验合格证明书及根据法律法规要求的其它相关认证与证明文件。

5.3.3 验收人员由采购人相关使用管理单位构成，在采购人指定的区域时间按照约定的相关服务保障标准进行验收，验收过程按照合同验收条款、项目评估考核办法、采购人相关要求及采购人采购手册验收规定之普通验收流程进行验收单据上报。

## 六、需要说明的其他事项

### 6.1 质量监管及考核

对中标人物业管理服务的过程进行日常质量监管，以及对中标人月、季度服务质量考核，对中标人服务质量加强监控，确保所有的服务工作质优、高效运行，促使中标人的服务水平稳步提升。

### **6.1.1 考核要求**

#### **1. 现场检查**

现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

**不定期检查：**采购人派专人不定期检查服务质量，填写《物业服务—质量检查评分表》（周检），保留存档。采购人的管理员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于 2 次/月。

**每月综合考核：**采购人每月通过《物业服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，由采购人负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。中标人每月 30 日前将中标人本月检查月报汇总以书面形式，上报采购人。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

2. 可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

#### **3. 对于采购人检查出的问题：**

（1）轻微问题当场整改、立即验证；

（2）一般问题当场予以记录在《现场记录单》上（日巡），并要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及时协调。

（3）对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5 个工作日为整改期限。本月累计收到 2 张《整改通知单》，本月《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

4. 采购人每学期进行满意度调查，调查结果为 85 分（含）以下，本月下发一张《整改通知单》，计入本月考核成绩。

5. 中标人接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台账；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报采购人，采购人派专人对纠正结果进行复验。

### **6.1.2 考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）**

1. 《物业服务—质量检查评分表》（见附件 1）

2. 《物业服务一月现场考核评分表》（见附件 2）

3. 《现场记录单》（见附件 3）

4. 《整改通知书》（见附件 4）

5. 《纠正和预防措施处理单》（见附件 5）

6. 《物业服务季评考核表》（见附件 6）

### 6.1.3 考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

1. 根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务评定级别分为：

优（90 分以上<含>）。

良（90 分以下，80 分以上<含>）。

合格（80 分以下，70 分以上<不含>）。

不合格（70 分以下<含>）。

2. 月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，服务费用的支付及相应处置：

综合评分达到“优”（90 分以上<含>），全额支付月服务费。

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上<含>），当月服务费扣款 1%—4%。

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上<不含>），当月服务费扣款 5%—8%。

综合评分为“不合格”（70 分以下<含>），当月物业服务费扣减 5%—8%，并终止服务合同。

3. 根据合同条款：

考评组每季末根据连续 3 个月的月考核结果，对中标人全面工作进行综合评分，填报《物业服务季评考核表》（见附件 6 样表），并通报相关情况。

### 6.1.4 质量监控

1. 因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的，中标人负赔偿责任并扣分；

2. 未能按时对设备保养，进行验收年检的，扣分；

3. 对设备技术不熟悉，不能正常操作或造成损失的，扣分；

4. 服务商不具备技术专业管理人员的，扣分；

5. 各种应急预案、日检记录不按时记录的，扣分；

6. 未按照设备要求进行安全演练培训的，扣分；

7. 未能接待社会职能部门入校检查或验收的，扣分；
8. 各项管理制度、证件未能上墙悬挂的，扣分；
9. 对待采购人管理人员及考核人员态度蛮横、不服从合理化建议的，扣分；
10. 未能履行合同中规定的条款，扣分；
11. 未按照采购人需求服务的，扣分；
12. 工作拖延，造成不良影响或投诉的，扣分；
13. 随意拖欠员工工资、拖欠第三方服务的，扣分；
14. 未能按照劳动法律规定，未能给员工上保险的，扣分；
15. 因管理不当被社会仲裁介入的，扣分；
16. 对学校节能工作懈怠，造成浪费的，扣分；
17. 因酒后吵架、造成他人伤害及采购人财产损失的，扣分，严重者追究赔付并解聘；
18. 对本应主动处理的事情造成过失、对熟视无睹、视而不见的，扣分；
19. 采购人每月检查全面服务工作 2 次，根据不合格给予扣分（按照考核明细表）
20. 采购人考核部门小组对所有扣分项按照比例进行降低付费处理；
21. 由于处置不当，造成重大安全事故、人员伤亡、恶劣舆论的，采购人有权立即停止该服务项目。

#### **6.1.5 奖励加分**

- 1、对扣分项逐一落实，业绩出色的学校质量监控组给予相应加分；
- 2、完成本项目服务以外的其他校内应急服务，给予加分。

#### **6.1.6 增值服务**

为有利于更好的提升服务品质，投标人需在投标文件中提供贴合项目实际情况且特色明显的增值服务。

#### **6.1.7 其他**

鉴于本合同项下的服务内容在履行过程中可能因实际需求、项目条件或其他不可预见因素而有所增减，双方特此约定以实际发生为准。

#### **6.2 其他要求**

必须达到全员培训，每月不少于 2 课时，全年不少于 20 课时。

培训内容应包括：国家法律法规、管理制度、文明服务、安全第一意识、劳动技能培训等。

## 七、采购标的需求执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《物业管理条例》

《北京市物业管理条例》

《特种设备安全监察条例》

GB/T15624-2011《服务标准化工作指南》

GB 2894-2008《安全标志及其使用导则》

GB 5749-2022《生活饮用水卫生标准》

GB 8978-1996《污水综合排放标准》

GB 15603-2022《危险化学品仓库储存通则》

GB 22337-2008《社会生活环境噪声排放标准》

GB/T 10001.1-2023《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》

GB/ T17242-1998《投诉处理指南》

CJJ/T287-2018《园林绿化养护标准》

《北京市生活垃圾管理条例》

备注：以上标准如有最新标准发布，以最新标准执行。

## 附件

### 附件 1

#### 物业服务—质量检查评分表（样表）

区域：校园环境

时间：

内容	分项指标	分值	得分
外围 保洁 (30 分)	1、校区主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。	3	
	2、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	2	
	3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌目视无灰尘、无污迹、无水渍，手抹 15 公分无可见灰尘。	2	
	4、公共娱乐康体设施设备无垃圾、杂物、灰尘、泥沙、口香糖、烟头等，手抹 15 公分无可见灰尘。	2	
	5、垃圾箱、果皮箱表面目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物。	3	
	6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	3	
	7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	2	
	8、雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	2	
	9、树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	3	
	10、垃圾桶内垃圾分类准确，无满溢现象，统战区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	5	
	11、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	3	
维修	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	

内容	分项指标	分值	得分
小修 (6分)	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要 有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。	2	
	3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设 施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
服务 用房 (8分)	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂 物、无积水、无异味。	2	
	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路； 使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。	3	
	3、做好工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放 易燃易爆物品及捡拾废品。	3	
垃圾 清运 (10 分)	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转站，工完场清，垃圾 清运不过夜。	2	
	2、站内地面、墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱 画，墙面光洁，外墙面整洁。	2	
	3、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2	
	4、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况 进行登记，故障要及时汇报。	2	
	5、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理 台账，监督清运过程无垃圾遗撒。	2	
综合 管理 (16 分)	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理 制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	2	
	3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的 其他工作。	2	
	4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用 语，态度和蔼，礼貌待人。	2	

内容	分项指标	分值	得分
	5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序。	2	
	7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	2	
	8、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	2	
绿化养护 (20分)	1、植物生长正常，绿地完整，达到一级养护标准。	10	
	2、及时发现虫害并进行处理。	3	
	3、两处水系水位正常，水面清洁，无漂浮物、杂物，颜色无异常、无异味。	5	
	4、硬化路面和绿地内的杂草、落叶、垃圾、杂物清扫、清运及时。	2	
投诉 (10分)	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。	10	
总分		100	

考评人：\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_

## 附件 2

物业服务一月现场考核评分表（样表）

楼宇：校园环境

时间：

内容	分项指标	分值	得分
外围保洁 (15分)	1、校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。	1	
	2、草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、残枝落叶等垃圾、杂物、无枯叶，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等；树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	1	
	3、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	4、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、娱乐康体设施设备、地下室目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	5、垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物，烟灰缸内烟头不超过三根，烟灰缸内无杂物。	1	
	6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水；雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	1	
	8、垃圾桶干净、无异味，垃圾分类准确，无满溢现象，桶站区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	1	
	9、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	2	

内容	分项指标	分值	得分
	10、校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2	
	11、雨、雪后按规定时间内洒水、除雪、铲冰。	2	
	12、建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	1	
服务用房 (5分)	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	1	
	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。	2	
	3、做好垃圾房、工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。	2	
维修小修 (6分)	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。	2	
	3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
化粪池清掏管理 (5分)	1、熟悉校内化粪池位置、数量，监管制度健全。	2	
	2、对化粪池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪池进行清掏作业，不得出现化粪池外溢；对清掏作业时操作规范、事后清理进行监管。	3	
垃圾清运及中转站管理 (5分)	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房，工完场清，废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2	
	2、对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾清运的操作规范、事后清理进行监管。	1	
	3、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况进行登记，故障要及时汇报。	1	

内容	分项指标	分值	得分
	4、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台账，监督清运过程无垃圾遗撒。	1	
四害消杀 (1分)	定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到甲方要求。	1	
绿化养护 (18分)	1、植物生长正常，绿地完整，达到一级养护标准。	10	
	2、及时发现虫害并进行处理。	3	
	3、两处水系水位正常，水面清洁，无漂浮物、杂物，颜色无异常、无异味。	3	
	4、硬化路面和绿地内的杂草、落叶、垃圾、杂物清扫、清运及时。	2	
综合管理 (10分)	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；	1	
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	1	
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1	
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1	
	6、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	1	
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	1	

内容	分项指标	分值	得分
	8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。	1	
	9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方的其他工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；临时用工等。	1	
节能环保要求 (5分)	1、符合校内对节能环保的要求，不浪费水电等能源。 2、每发现一次不符合节能环保要求的行为扣除2分。	5	
过失单 (30分)	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30	
总分		100	

考评人：\_\_\_\_\_

被考评人：\_\_\_\_\_

## 附件 3

## 现场记录单

NO

被查项目 名 称		检查 日期	
检 查 问 题 记 录	检查人签名： 年 月 日		
被查项目 负 责 人 签 收			
复查情况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

## 附件 4

## 物业服务质量检查整改通知书

NO

被查项目 名 称		检查 日期	
检 查 问 题 记 录			
整 改 意 见	检查人签名： 年 月 日		
被查项目 负 责 人 签 收			
复 查 情 况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			



附件 6

物业服务季评考核表（样表）

考核范围：物业服务

考评时间：

服务项目	月份	月现场考核评分	媒体曝光总分	表扬总加分	事故赔偿总分	服务创新总分	各类荣誉总分	月考核得分	季评考核得分
总评：									分