
项目名称：北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓
物业服务

招标编号：BIECC-ZB3893/1

招 标 文 件

北京国际工程咨询公司

2017 年 7 月



目 录

第一章 投 标 邀 请	2
第二章 投标资料表	4
第三章 投标人须知	5
第四章 合同格式	17
第五章 服务需求	29
第六章 附件	69
第七章 评标标准	88



第一章 投 标 邀 请

北京国际工程咨询公司受北京航空航天大学后勤保障处的委托，对北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务项目中所需服务进行国内公开招标。现邀请合格的投标人前来投标。

1. 项目名称：北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务

招标编号：BIECC-ZB3893/1

2. 招标内容：名称、预算金额及要求见第五章“服务需求”。

3. 合格的投标人：见第三章“投标人须知”的 2.2。

4. 购买招标文件时间：2017 年 7 月 28 日起至 2017 年 8 月 4 日止，每天 9:00-11:30；13:00-16:30（法定节假日除外）。

5. 购买招标文件地点：北京国际工程咨询公司（北京市海淀区学院路 30 号科大天工大厦 A 座 608 室）。

6. 招标文件售价：

每包售价人民币 500 元，招标文件售后不退（电子版标书免费下载地址：www.biecc.com.cn，进入主页后点击“标书下载”栏目）。

若通过电汇或网银形式购买招标文件，请按下述北京国际工程咨询公司地址汇款，汇款单上必须注明汇款用途、所购招标文件编号，然后将汇款单复印件、购买单位名称、纳税人识别号、详细通讯地址、电话、传真、联系人及拟投标包号等内容传真或发电子邮件给我公司。未按上述要求执行的汇款不予受理，其后果由投标人自行承担。如需纸质版招标文件，需在汇款时加付 EMS 费 100 元。电汇或网银必须于 2017 年 8 月 4 日下午 16:30 前到账。

7. 投标人需携带以下资料方可购买招标文件：

（1）营业执照复印件（加盖公章）

（2）法定代表人授权委托书原件及被授权人身份证复印件（加盖公章）

（3）若电汇或网银购买，需将上述文件传真或发电子邮件给我公司，否则不予受理。

8. 投标截止时间和开标时间：2017 年 8 月 18 日上午 9:00 时（北京时间）。逾期收到或不符合规定的投标文件恕不接受。

9. 开标地点：北京航空航天大学知行楼北楼 101 室（北京市海淀区学院路 37 号），如有变化，另行通知。

10. 其他：

（1）本项目要求投标人进行集体现场踏勘，投标人代表需携带单位介绍信（加盖公



章)和身份证原件出席并签到。踏勘集合截止时间:2017年8月7日上午9:00,集合地点:北京航空航天大学大运村公寓1号楼前。仅此安排一次踏勘,过时不候,请各投标人合理安排时间及人员,务必准时出席。踏勘联系人:孙恺宁,13811791077。

(2)投标文件请于开标当日投标截止时间之前递交至开标地点,提前或逾期递交的文件恕不接受。

(3)届时请投标人派代表参加开标仪式。

11. 需要落实的政府采购政策:

促进中小企业和监狱企业发展。

采购人名称:北京航空航天大学后勤保障处

采购人地址:北京市海淀区学院路37号

采购人联系方式:汤老师 010-82358176

招标代理机构:北京国际工程咨询公司

地 址:北京市海淀区学院路30号科大天工大厦A座611室

邮 编:100083

开户行:华夏银行北京学院路支行

帐 号:102420000000002546

联系人:孙恺宁、贾溪

电 话:010-82376729、010-82376733

传 真:010-82370881

电子邮件:jowena@163.com



第二章 投标资料表

本表关于要采购的服务的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。

条款号	内 容
1.1	业主名称： <u>北京航空航天大学后勤保障处</u> 地址： <u>北京市海淀区学院路 37 号</u>
8.1	投标语言： <u>中文</u>
12.1	投标货币： <u>人民币</u>
15.1	投标保证金金额： <u>所投包号预算的 1.5%</u>
15.3	投标保证金形式： <u>转帐支票(限京、津地区)、汇票、电汇(或网银)</u> ， 本项目不接受其他形式的保证金
15.6	中标服务费为： <u>按《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980 号)和《关于招标代理服务收费有关问题的通知》(发改办价格[2003]857 号)执行，按中标金额差额定率累进法计算，按包由中标人支付</u>
16.1	投标有效期： <u>90 天(日历日)</u>
17.1	投标文件份数： <u>一份正本及五份副本(另交电子版投标文件 1 份)</u>
18.4	投标书递交至： <u>北京航空航天大学知行楼北楼 101 室</u>
18.4	招标编号： <u>BIECC-ZB3893/1</u>
19.1	投标截止期： <u>2017 年 8 月 18 日上午 9:00 时(北京时间)</u>
26.3	最低投标价不是中标唯一条件
29.1	数量增加变更： <u>不超过 10%</u>
适用于本投标人须知的额外增加的变动：	
	针对本项目的质疑，需以书面形式，由法定代表人授权的投标人代表亲自送达招标代理机构，其他形式质疑招标代理机构不予受理。



第三章 投标人须知

一 说明

1. 资金来源

1.1 业主已获得一笔资金/贷款。业主计划将一部分资金/贷款用于支付本次招标后所签订的合同项下的款项。

2. 招标采购单位及合格的投标人

2.1 招标采购单位：系指采购人及其委托的采购代理机构。本项目的采购人：北京航空航天大学后勤保障处；本项目的采购代理机构：北京国际工程咨询公司。

2.2 合格的投标人

- 1) 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有能力提供相应服务的本国供应商，包括法人、其他组织、自然人。
- 2) 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 3) 投标人有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 4) 投标人遵守国家有关法律、法规、规章。
- 5) 投标人具有国务院建设主管部门颁发的壹级物业服务企业资质证书。
- 6) 参加本政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- 7) 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的投标。
- 8) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的投标。
- 9) 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（截止时点为投标截止时间），对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、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投标。
- 10) 投标人必须向招标人购买招标文件并登记备案，否则无资格参加本次投标。
- 11) 本项目不接受联合体投标。



- 12) 投标人在投标过程中不得向招标采购单位提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其投标人资格将被取消。
- 13) 招标采购单位在任何时候发现投标人提交的投标文件内容有下列情形之一时，有权依法追究投标人的责任：
 - (1) 提供虚假的资料；
 - (2) 在实质性方面失实。

3. 采购程序

- 3.1 投标人在规定的时间内将投标文件提交给采购代理机构，由采购代理机构组织开标仪式。
- 3.2 招标采购单位组建评标委员会，对投标文件进行评审，推荐各包中标候选人顺序，由采购人按顺序每包确定一名中标人。

4. 投标范围和投标费用

- 4.1 投标人可对一个或多个包号进行投标，但不得将一个包号拆开进行投标。
- 4.2 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，“投标资料表”中所述的采购人和采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

二 招标文件

5. 招标文件构成

- 5.1 要求提供的服务、招标过程和合同条件在招标文件中均有说明。招标文件共七章，内容如下：
 - 第一章 投标邀请
 - 第二章 投标资料表
 - 第三章 投标人须知
 - 第四章 合同格式
 - 第五章 服务需求
 - 第六章 附件
 - 第七章 评标标准



5.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。

投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

6. 投标人要求对招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式通知招标采购单位。招标采购单位对投标人在购买招标文件后七个工作日内提交的澄清要求，应在收到澄清要求后七个工作日内以书面形式予以答复，必要时对招标文件进行澄清或修改。

7. 招标采购单位对招标文件的澄清或修改

7.1 招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在财政部门指定的政府采购信息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。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求的投标截止时间至少 15 日前予以发布、通知，不足 15 日的，应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.2 招标文件的澄清或修改为招标文件的组成部分，对所有投标人均具有约束力。投标人在收到澄清或修改的书面通知后，应立即向采购代理机构回函确认，否则招标采购单位将视为其已完全知道并接受此澄清或修改的内容。

7.3 招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但至少应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间书面通知所有招标文件收受人，并在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

三 投标文件的编制

8. 投标的语言

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往函电均应使用“投标资料表”中规定的语言书写。投标人提交的支持文件和印制的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有“投标资料表”中规定语言的翻译本，在解释投标文件时以翻译本为准。



9. 投标文件构成

9.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

- 1) 按照本须知第 10、11 和 12 条要求填写的投标书、投标分项报价表以及供唱标时使用的、单独密封的投标一览表；
- 2) 按照本须知第 13 条要求出具的资格证明文件，证明投标人是合格的，而且中标后有能力履行合同；
- 3) 按照本须知第 14 条要求出具的证明文件，证明投标人提供的服务是合格的服务，且符合招标文件规定；
- 4) 按照本须知第 15 条规定提交的投标保证金；
- 5) 投标人认为其它需要提供的文件和证书；
- 6) 投标人提供的上述材料必须真实有效，任何一项的虚假将导致其投标被拒绝。

10. 投标书

10.1 投标人应完整地填写招标文件中提供的投标书、投标一览表和投标分项报价表等内容。

11. 投标报价

11.1 本项目要求投标人必须以人民币形式报出“第五章 服务需求”中所有内容的全部费用，采购人不再支付其他费用。投标人的投标报价应遵守“中华人民共和国价格法”。

11.2 投标人应在“投标分项报价表”上标明本合同拟提供服务的单价和总价，并由法定代表人或其授权代表签署。

11.3 投标人所报的总价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格提交的投标文件将作为非响应性投标而予以拒绝。

11.4 投标人只能有一个投标方案和报价，否则其投标文件将被拒绝。

12. 投标货币

12.1 投标人须用人民币作为投标货币。



13. 证明投标人合格和资格的文件

13.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件,并作为其投标文件的一部分。

13.2 投标人应提交证明其合格性的文件,如营业执照等,以使招标采购单位满意。投标人应符合本须知第 2 条对合格投标人的要求。

13.3 投标人提交的证明其中标后能履行合同的资格证明文件应使招标采购单位满意。

14. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

14.1 投标人应提交证明文件证明其拟供的合同项下的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。

14.2 证明服务满足招标文件的要求的文件,可以是文字资料、图纸和数据,它包括:

1) 详细服务方案、说明等。

2) 所提供的服务承诺。

3) 对照招标文件服务需求,逐条说明所提供服务的已对采购人的技术需求做出了实质性的响应,或申明与技术需求条文的偏差和例外。

14.3 投标人应注意买方在技术需求中指出的技术性能要求等仅起说明作用,并没有任何限制性。但投标人在投标文件中的技术应答要实质上相当于招标文件中的技术需求。

15. 投标保证金

15.1 投标人应向采购代理机构提交“投标资料表”规定数额的投标保证金(开户银行名称及账号见第一章),并作为其投标的一部分。

15.2 投标保证金是为了保护招标采购单位免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购人和采购代理机构在因投标人的行为受到损害时可根据本须知第 15.7 条的规定没收投标人的投标保证金。

15.3 投标保证金应用投标货币,并采用下列任何一种形式:转帐支票(限京津地区)、汇票、电汇(或网银)。

15.4 未按要求提供投标保证金的投标将被拒收或被视为非响应性投标而予以拒



绝。

15.5 未中标的投标人的投标保证金,将于中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还投标人。

15.6 中标人的投标保证金,在中标人签订合同后5个工作日内并交纳中标服务费后予以退还。

15.7 下列任何情况发生时,投标保证金将不予退还:

- (1) 投标人在投标截止期后撤销其投标的;
- (2) 投标人在投标文件中提供虚假材料的;
- (3) 中标人不按本须知的规定与采购人签订合同的;
- (4) 将中标项目转让给他人,或者在投标文件中未说明,且未经采购人同意,将中标项目分包给他人的;
- (5) 拒绝履行合同义务的。

16. 投标有效期

16.1 根据本须知第19条规定,投标应在规定的开标日后的“投标资料表”中所述时期内保持有效。投标有效期不满足要求的投标将被视为非响应性投标而予以拒绝。

16.2 特殊情况下,在原投标有效期截止之前,招标采购单位可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标机构的这种要求,其投标保证金将不会被没收。接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标,而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下,本须知第15条有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

17. 投标文件的式样和签署

17.1 投标人应准备一份投标文件正本和“投标资料表”中规定数目的副本及电子版投标文件一份(光盘或U盘),每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符,以正本为准。若电子版投标文件和书面投标文件不符,以书面投标文件为准。

17.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写,并由投标人或经正式授



权并对投标人有约束力的代表在投标文件上签字。授权代表须将以书面形式出具的授权书附在投标文件中。投标文件的副本可采用正本的复印件。

17.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人用姓或首字母在旁边签字才有效。

17.4 投标文件不得采用活页方式进行装订（建议采用胶装方式），否则投标文件将被拒绝。

四 投标文件的递交

18. 投标文件的密封和标记

18.1 为方便开标唱标，投标人应将“投标一览表”单独密封，并在信封上标明“投标一览表”字样，在投标时单独递交。

18.2 为方便核查保证金，投标人应将“投标保证金”单独密封，并在信封上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交（若投标保证金采用电汇方式，提供电汇底单复印件，投标人授权代表签字并加盖公章。若采用网银方式，提供转账网页打印件，投标人授权代表签字并加盖公章。若投标保证金采用转账支票或汇票，提供转账支票或汇票的原件）。

18.3 投标人应将投标文件正本和副本分开单独封装，且在信封证明标明“正本”“副本”字样。电子版投标文件单独密封提交。

18.4 所有信封上均应：

- 1) 清楚标明递交至“投标资料表”中指定的地址。
- 2) 注明项目名称、招标编号和“在____年____月____日____时(北京时间)之前不得启封”的字样（填入规定的投标截止日期和时间）。
- 3) 在信封的封装处加盖投标人公章。

18.5 所有信封上均应写明投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。

18.6 如果投标人未按上述要求加写标记和密封，招标采购单位对误投或过早启封概不负责。



19. 投标截止期

19.1 招标采购单位收到投标文件的时间不迟于“投标资料表”中规定的截止日期和时间。

19.2 招标采购单位可因修改招标文件而自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，招标采购单位和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

20. 迟交的投标文件

20.1 招标采购单位将拒绝并原封退回在本须知第 19 条规定的截止期后收到的任何投标文件。

21. 投标文件的修改与撤回

21.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标，但招标采购单位必须在规定的投标截止期之前，收到修改或撤回的书面通知。

21.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 18 条规定编制、密封、标记和发送。

21.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标做任何修改。（评标委员会要求的澄清除外）。

五 开标和评标

22. 开标

22.1 采购代理机构在“投标资料表”中规定的日期、时间和地点接收投标文件，投标人代表应签名报到以证明其出席。投标人因故不能派代表出席开标活动，事先应书面（信函、传真）通知采购代理机构，并承诺默认开标结果，否则其投标文件将被招标采购单位拒收。

22.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购代理机构当众宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、书面修改和撤回投标的通知、是否提交了投标保证金等。对于投标人在投标截止期前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。



22.3 未宣读的投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。

22.4 采购代理机构将做开标记录，由投标人代表签字确认。

22.5 除了按照本须知的规定原封退回迟到的投标文件、未包含投标保证金的投标以及第 22.1 规定情形的投标之外，开标时将不得拒绝任何投标。

23. 投标文件的澄清

23.1 在评标期间，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许对投标价格等实质性内容做任何更改。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交。

24. 评标委员会

24.1 招标采购单位根据项目的要求组织评标委员会对各投标人的投标文件进行评审，评标委员会由技术专家、采购人代表组成。评标委员会负责整个项目的评标工作。

25. 投标文件的初审

25.1 投标文件的初审分为资格性检查和符合性检查。资格性检查指依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。符合性检查指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

25.2 如投标文件存在算术错误，将按以下方法更正：若“投标一览表”中的报价与投标文件中的报价不符，则以“投标一览表”的报价为准；若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。

25.3 对于投标文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，评标委员会可以接受，但这种接受不能损害或影响任何投标人的相对排序。

25.4 在详细评标之前，根据本须知第 25 条的规定，评标委员会要审查每份投标



文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。对关键条文的偏离、保留或反对，例如关于投标保证金、适用法律、税及关税、付款条件等内容的偏离将被认为是实质上的偏离。评标委员会决定投标的响应性只根据投标本身的内容，而不寻求外部的证据。

25.5 实质上没有响应招标文件要求的投标将被拒绝。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。如发现下列情况之一的，其投标将被拒绝：

- 1) 投标人未提交投标保证金或金额不足；
- 2) 超出经营范围投标的；
- 3) 不满足招标文件对合格投标人要求的，包括通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询（截止时点为投标截止时间），发现有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单供应商的；
- 4) 资格证明文件不全的；
- 5) 未按规定签字盖章的；
- 6) 投标有效期不足的；
- 7) 不满足技术规格书中主要参数的；
- 8) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其它实质性要求的。

26. 投标的评价

26.1 评标委员会将按照本须知第 25 条规定，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评价和比较。对投标文件的评价采用综合评分法。

26.2 评标委员会在评标时，除考虑投标人的报价之外，还要考虑以下因素：

- 1) 商务条款有无偏离；
- 2) 服务应答有无偏离；
- 3) 服务方案及服务承诺；
- 4) 投标文件申报的服务期；
- 5) 投标人的财务状况及资信状况；
- 6) 投标人业绩及类似项目的执行情况；



7) 评标委员会认为的其它因素。

26.3 最低投标价不是中标唯一条件。

27. 与招标采购单位的接触

27.1 除本须知第 23 条的规定外，从开标之日起至授予合同期间，投标人不得就与其投标有关的事项与招标采购单位接触。

27.2 投标人试图对评标委员会的评标、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其投标被拒绝。

六 授予合同

28. 合同授予标准

28.1 除第 30 条的规定之外，招标采购单位将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力的综合评价最高的投标人。

29. 授标时更改采购服务数量的权力

29.1 采购人在授予合同时有权在“投标资料表”规定的幅度内对“服务需求”中规定的服务数量予以调整，但不得对单价或其它的条款和条件做任何改变。

30. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

30.1 为维护国家和社会公共利益，采购人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标人中标的权利，且对受影响的投标人不承担任何责任。

30.2 中标人因不可抗力或自身原因不能签订或者履约合同的，采购人保留按顺序与其他中标候选人签订合同的权利，也可以重新招标。

31. 中标通知书

31.1 中标人确定后，采购代理机构在政府采购指定媒体进行中标结果公示，并将向中标人发出中标通知书。

31.2 中标通知书是合同的一个组成部分。



32. 签订合同

32.1 中标人应在中标通知书发出后 30 天内与采购人签订合同，否则按不签合同处理。

七 其它

33. 废标情况的处理

33.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

33.1.1 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；

33.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

33.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

33.1.4 因重大变故，采购任务取消的。



第四章 合同格式

物业服务合同条款（01 包）

一、总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称“甲方”）：北京航空航天大学后勤保障处

受托方（以下简称“乙方”）：

根据有关法律、法规，在自愿、平等的基础上，甲方将北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务项目（01 包大运村公寓 1-6 号楼物业服务）委托乙方实行全面物业服务，经甲、乙双方协商一致，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业名称：北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务项目一大运村公寓 1-6 号楼物业服务

占地面积：5850.12 平方米

建筑面积：81433.32 平方米

其中：地上面积 73210.72 平方米，地下面积 7278.44 平方米，房上房面积：944.16 平方米。

二、委托管理内容及期限

第三条 甲方委托乙方物业服务的内容：

物业服务方案中所有服务项目（设备运行、保洁、保安等）设施设备运行管理具体内容。（见附件）

第四条 委托服务期限为两年，即自招标人与中标人签订的物业管理服务协议生效之日起两年。

三、双方的权利及义务

第五条 甲方的权利和义务

- 1、审定乙方拟订的物业管理制度。
- 2、检查、监理乙方管理工作的实施及制度的执行情况。



- 3、审定乙方提出的物业服务年度计划、财务预算。
- 4、甲方有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，使公寓的管理水平达到公寓物业管理技术服务方案中所确定的标准。
- 5、委托乙方管理的房屋、设施、设备达到国家验收标准。
- 6、负责收集、整理物业服务所需全部图纸、档案、资料，并由乙方统一归档。
- 7、协调、处理并负责最终解决本合同生效前发生的管理遗留问题。
- 8、协助乙方做好物业服务工作和宣传教育等活动。
- 9、甲方对乙方的工作应给予全面的支持与配合。
- 10、甲方有权对乙方按照合同约定的岗位人员数量和维修、保安、保洁服务等进行检查。
- 11、在国家法律、法规有明文规定必须实施专业化维护的设备、设施（如电梯、消防等）和现安装的设备、设施为专利产品、独家供应和维保独家经营，仍由甲方委托专业厂家进行维护保养并由甲方另行签订单项维护保养合同。乙方对委外设备、设施进行日常的运行和管理。

第六条 乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律规定及本合同的约定，制订物业管理制度。
- 2、对使用人违反法规、规章、物业管理制度的行为，在劝阻无效的情况下，提请甲方主管部门处理。
- 3、可选聘专业公司承担公寓的专项管理业务以提高管理服务水平，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。
- 4、负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划，经双方议定后由乙方组织实施。
- 5、向甲方和其他相关人员告知物业使用的有关规定，当其装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。
- 6、不得擅自占用公寓的公共设施和改变使用功能。
- 7、本合同终止时，乙方必须向甲方移交公寓物业管理的全部档案资料。
- 8、经预先通知并得到甲方认可（紧急情况除外），在任何时间进入公寓任何区域，以进行维修及履行其它管理职责。



- 9、乙方有义务定期对甲方公布物业管理服务及帐目。
- 10、乙方对保洁人员必须进行岗前培训，培训合格后方可使用，保洁人员的服务意识和所服务内容达到服务需求，保证服务质量。
- 11、乙方建立设备设施台帐和运行维修档案及各类技术修改后材料、图纸、文件，必须每季度上报甲方。
- 12、乙方必须保证员工队伍的稳定性，保安、保洁、工程等人员未经甲方同意不得擅自进行调整，所属人员的情况每季度上报甲方。
- 13、保安人员必须经过培训合格或者退伍军人，安全意识强，形象业务素质好，身高 1.7 米以上，五官端正，身体健康，具有较强的专业素质和敬业精神。
- 14、乙方在公寓日常维修过程中，在物业管理范围之内，经维修可达使用功能的零配件更换由乙方负责，价值较高的配件双方协商解决费用。

四、物业服务质量

第七条 乙方须按下列约定，实现目标管理

- 1、制定物业管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、奖惩办法，并严格执行制度。
- 2、应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。
- 3、图纸档案资料齐全，用户档案规整，建立客户回访制度及回访记录。
- 4、楼层有明显标志及引路方向，保持外观完好整洁、统一有序。
- 5、制订设备专人专管的岗位责任制，定期巡回检查、维修保养。保证设备及机房安全运行，达到服务方案中双方约定的标准。
- 6、配备所需各种专业技术人员，持证上岗。
- 7、保证供电系统的正常运行，出现故障及时排除，限电、停电应提前通知甲方管理人员。
- 8、积极开展消防知识及法规的培训，定期试用、演练，以保证消防控制系统设备齐全，完好无损。
- 9、电梯使用符合劳动局的要求，按期督促年检，保证附属设施运行良好。



- 10、定期对水系统设施清洗，避免跑冒滴漏现象的发生，确保排水系统通畅。
- 11、空调设施运行正常，无超标噪音、滴漏现象。
- 12、市政公用设施完好，不随意改变用途，公用照明、通讯、邮政设备设施齐全，道路通畅，路面平坦，有交通标志，制定车辆停放规定。
- 13、环境卫生管理制度完善并落实，环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，派专人负责检查监督。公共区域无随意堆放杂物和占用现象。无乱设摊点、乱写、乱划现象。
- 14、保安人员有明显标志，工作规范，纪律严谨，随时消除重大安全和消防隐患，杜绝事故发生。
- 15、保洁人员有明显标志，人员数量符合规定人数，工作规范，纪律严谨。
- 16、积极开展精神文明建设，与当地的街道办事处、派出所积极配合，开展各项工作。
- 17、协助甲方督促承建商和设备供应商完成遗漏工程及进行各种改良维修工作，保证大楼正常运行。
- 18、确保无员工严重失职造成大楼、设施、设备损坏及对服务质量的重大投诉。

五、物业服务费用

第八条 物业服务费

- 1、本项目物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。
- 2、物业服务总费用为：人民币小写：_____元。（大写：_____）。
- 3、物业服务费包括且不限于：员工工资、清洁卫生、设备维护、秩序维护、法定税费等。该费用包含乙方为履行本合同义务所需之一切费用，除此之外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。
- 4、奖惩措施：
 - 1) 较好地按照招标文件及合同的约定完成服务工作，并能通过改进管理方法，积极创新，来降低物业服务成本和能源消耗能，甲方将通过合同约定来给与一定的奖励。
 - 2) 没有按照招标文件及合同的约定完成服务工作，甚至给甲方带来损失，甲方将按照有关规定追究责任并扣减一定比例的物业服务费。



5. 支付方式:

- 1) 每个季度季末,乙方管理负责人按承诺的目标要求进行自查,在次季1日将自查结果以书面形式报甲方进行审核,在5个工作日内以书面形式反馈审核结果。如合格,甲方即向乙方支付上季度物业费的90%。如达不到要求则按照费用测算表等作相应扣减。
- 2) 年末,乙方根据本年工作做年终总结,报甲方审核。通过后甲方支付剩余物业费。如给甲方造成损失,甲方按照损失程度将扣减的物业费冲抵。

六、违约责任

第九条 甲方违反本合同第五条的约定,使乙方未能完成规定的管理目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,逾期未解决的,甲方应给予乙方经济赔偿。

第十条 乙方违反本合同第六、七条和物业服务技术方案中的各项约定,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方有权单方面终止合同;造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济赔偿。

第十一条 甲、乙任何一方无正当理由终止履行合同或提前终止合同的,应向对方支付违约金人民币10万元;给对方造成经济损失超过违约金的,还应对超过部分予以赔偿。

七、附 则

第十二条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使本合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十三条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解。调解不成的,双方同意由公寓所在地北京仲裁委员会仲裁。

第十四条 甲方若发现乙方有涉及刑事责任、不诚信、严重过失及故意违约等损害甲方利益的行为,则有权立即终止本合同而无需另行通知。

第十五条 乙方及其雇员必须完全符合和遵守所有中国法律(包括全国性法律、行政法规、地方性法规以及有关行政部门颁发的行政规章)的规定和要求。

第十六条 由于乙方的故意或严重过失导致住宅内所发生的伤亡或财产损失以及因此而产生的法律责任将由乙方承担。

第十七条 本合同生效之日起,乙方根据甲方委托管理的事项,办理验收接收手续。



第十八条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。补充内容与本合同有不同规定的，以补充为准。

第十九条 本合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十条 本合同项下的附件是合同的组成部分，与合同其它条款具有同等效力。

第二十一条 本合同一式四份，双方各执二份，具有同等法律效力。

甲 方：_____ 乙 方：_____

负责人：_____ 负责人：_____

单位盖章：_____ 单位盖章：_____

日 期：_____ 日 期：_____



物业服务合同条款（02 包）

一、总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称“甲方”）：北京航空航天大学后勤保障处

受托方（以下简称“乙方”）：

根据有关法律、法规，在自愿、平等的基础上，甲方将北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务项目（02 包大运村公寓 7-10 号楼物业服务）委托乙方实行全面物业服务，经甲、乙双方协商一致，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业名称：北京航空航天大学后勤保障处大运村学生公寓物业服务项目—大运村公寓 7-10 号楼物业服务

占地面积：5237.96 平方米

建筑面积：47098.97 平方米

其中：地上面积 41369.92 平方米，地下面积 5318.97 平方米，房上房面积 410.08 平方米

二、委托管理内容及期限

第三条 甲方委托乙方物业服务的内容：

物业服务方案中所有服务项目（设备运行、保洁、保安等）设施设备运行管理具体内容。（见附件）

第四条 委托服务期限为两年，即自招标人与中标人签订的物业管理服务协议生效之日起两年。

三、双方的权利及义务

第五条 甲方的权利和义务

- 1、审定乙方拟订的物业管理制度。
- 2、检查、监理乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 3、审定乙方提出的物业服务年度计划、财务预算。
- 4、甲方有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议，使公寓的管理水平达到公寓物业管理技术服务方案中所确定的标准。



- 5、委托乙方管理的房屋、设施、设备达到国家验收标准。
- 6、负责收集、整理物业服务所需全部图纸、档案、资料，并由乙方统一归档。
- 7、协调、处理并负责最终解决本合同生效前发生的管理遗留问题。
- 8、协助乙方做好物业服务工作和宣传教育等活动。
- 9、甲方对乙方的工作应给予全面的支持与配合。
- 10、甲方有权对乙方按照合同约定的岗位人员数量和维修、保安、保洁服务等进行检查。
- 11、在国家法律、法规有明文规定必须实施专业化维护的设备、设施（如电梯、消防等）和现安装的设备、设施为专利产品、独家供应和维保独家经营，仍由甲方委托专业厂家进行维护保养并由甲方另行签订单项维护保养合同。乙方对委外设备、设施进行日常的运行和管理。

第六条 乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律规定及本合同的约定，制订物业管理制度。
- 2、对使用人违反法规、规章、物业管理制度的行为，在劝阻无效的情况下，提请甲方主管部门处理。
- 3、可选聘专业公司承担公寓的专项管理业务以提高管理服务水平，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。
- 4、负责编制房屋、附属建筑物、设施、设备等的年度维修养护计划，经双方议定后由乙方组织实施。
- 5、向甲方和其他相关人员告知物业使用的有关规定，当其装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。
- 6、不得擅自占用公寓的公共设施和改变使用功能。
- 7、本合同终止时，乙方必须向甲方移交公寓物业管理的全部档案资料。
- 8、经预先通知并得到甲方认可（紧急情况除外），在任何时间进入公寓任何区域，以进行维修及履行其它管理职责。
- 9、乙方有义务定期对甲方公布物业管理服务及帐目。



- 10、乙方对保洁人员必须进行岗前培训，培训合格后方可使用，保洁人员的服务意识和所服务内容达到服务需求，保证服务质量。
- 11、乙方建立设备设施台帐和运行维修档案及各类技术修改后材料、图纸、文件，必须每季度上报甲方。
- 12、乙方必须保证员工队伍的稳定性，保安、保洁、工程等人员未经甲方同意不得擅自进行调整，所属人员的情况每季度上报甲方。
- 13、保安人员必须经过培训合格或者退伍军人，安全意识强，形象业务素质好，身高 1.7 米以上，五官端正，身体健康，具有较强的专业素质和敬业精神。
- 14、乙方在公寓日常维修过程中，在物业管理范围之内，经维修可达使用功能的零配件更换由乙方负责，价值较高的配件双方协商解决费用。

四、物业服务质量

第七条 乙方须按下列约定，实现目标管理

- 1、制定物业管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、奖惩办法，并严格执行制度。
- 2、应用计算机等现代化管理手段进行科学管理。
- 3、图纸档案资料齐全，用户档案规整，建立客户回访制度及回访记录。
- 4、楼层有明显标志及引路方向，保持外观完好整洁、统一有序。
- 5、制订设备专人专管的岗位责任制，定期巡回检查、维修保养。保证设备及机房安全运行，达到服务方案中双方约定的标准。
- 6、配备所需各种专业技术人员，持证上岗。
- 7、保证供电系统的正常运行，出现故障及时排除，限电、停电应提前通知甲方管理人员。
- 8、积极开展消防知识及法规的培训，定期试用、演练，以保证消防控制系统设备齐全，完好无损。
- 9、电梯使用符合劳动局的要求，按期督促年检，保证附属设施运行良好。



- 10、定期对水系统设施清洗，避免跑冒滴漏现象的发生，确保排水系统通畅。
- 11、空调设施运行正常，无超标噪音、滴漏现象。
- 12、市政公用设施完好，不随意改变用途，公用照明、通讯、邮政设备设施齐全，道路通畅，路面平坦，有交通标志，制定车辆停放规定。
- 13、环境卫生管理制度完善并落实，环卫设施齐全，实行标准化清扫保洁，派专人负责检查监督。公共区域无随意堆放杂物和占用现象。无乱设摊点、乱写、乱划现象。
- 14、保安人员有明显标志，工作规范，纪律严谨，随时消除重大安全和消防隐患，杜绝事故发生。
- 15、保洁人员有明显标志，人员数量符合规定人数，工作规范，纪律严谨。
- 16、积极开展精神文明建设，与当地的街道办事处、派出所积极配合，开展各项工作。
- 17、协助甲方督促承建商和设备供应商完成遗漏工程及进行各种改良维修工作，保证大楼正常运行。
- 18、确保无员工严重失职造成大楼、设施、设备损坏及对服务质量的重大投诉。

五、物业服务费用

第八条 物业服务费

- 1、本项目物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。
- 2、物业服务总费用为：人民币小写：_____元。（大写：_____）。
- 3、物业服务费包括且不限于：员工工资、清洁卫生、设备维护、秩序维护、法定税费等。该费用包含乙方为履行本合同义务所需之一切费用，除此之外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。
- 4、奖惩措施：
 - 1) 较好地按照招标文件及合同的约定完成服务工作，并能通过改进管理方法，积极创新，来降低物业服务成本和能源消耗能，甲方将通过合同约定来给与一定的奖励。
 - 2) 没有按照招标文件及合同的约定完成服务工作，甚至给甲方带来损失，



甲方将按照有关规定追究责任并扣减一定比例的物业服务费。

5. 支付方式:

1) 每个季度季末,乙方管理负责人按承诺的目标要求进行自查,在次季1日将自查结果以书面形式报甲方进行审核,在5个工作日内以书面形式反馈审核结果。如合格,甲方即向乙方支付上季度物业费的90%。如达不到要求则按照费用测算表等作相应扣减。

2) 年末,乙方根据本年工作做年终总结,报甲方审核。通过后甲方支付剩余物业费。如给甲方造成损失,甲方按照损失程度将扣减的物业费冲抵。

六、违约责任

第九条 甲方违反本合同第五条的约定,使乙方未能完成规定的管理目标,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,逾期未解决的,甲方应给予乙方经济赔偿。

第十条 乙方违反本合同第六、七条和物业服务技术方案中的各项约定,未能达到约定的管理目标,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方有权单方面终止合同;造成甲方经济损失的,乙方应给予甲方经济赔偿。

第十一条 甲、乙任何一方无正当理由终止履行合同或提前终止合同的,应向对方支付违约金人民币10万元;给对方造成经济损失超过违约金的,还应对超过部分予以赔偿。

七、附 则

第十二条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使本合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十三条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解。调解不成的,双方同意由公寓所在地北京仲裁委员会仲裁。

第十四条 甲方若发现乙方有涉及刑事责任、不诚信、严重过失及故意违约等损害甲方利益的行为,则有权立即终止本合同而无需另行通知。

第十五条 乙方及其雇员必须完全符合和遵守所有中国法律(包括全国性法律、行政法规、地方性法规以及有关行政部门颁发的行政规章)的规定和要求。

第十六条 由于乙方的故意或严重过失导致住宅内所发生的伤亡或财产损失以及因此而产生的法律责任将由乙方承担。



第十七条 本合同生效之日起，乙方根据甲方委托管理的事项，办理验收接收手续。

第十八条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。补充内容与本合同有不同规定的，以补充为准。

第十九条 本合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十条 本合同项下的附件是合同的组成部分，与合同其它条款具有同等效力。

第二十一条 本合同一式四份，双方各执二份，具有同等法律效力。

甲 方：_____ 乙 方：_____

负责人：_____ 负责人：_____

单位盖章：_____ 单位盖章：_____

日 期：_____ 日 期：_____



第五章 服务需求

包号	名称	预算金额	服务期	服务地点
01	大运村公寓 1-6 号楼物业服务	818 万元	两年	大运村公寓
02	大运村公寓 7-10 号楼物业服务	574 万元	两年	

注：超出预算金额的投标文件将被拒绝。

01 包 大运村公寓 1-6 号楼物业服务

第一部分 招标项目简介

北京航空航天大学大运村学生公寓占地面积为 11088.08 平方米，其中：1-6#楼占地面积为 5850.12 平方米。总建筑面积：128532.29 平方米，其中：1-6#楼建筑面积 81433.32 平方米（地上面积 73210.72 平方米，地下面积 7278.44 平方米，房上房面积 944.16 平方米）。

第二部分 物业服务招标范围及服务期限

1、物业服务范围

大运村学生公寓 1#—6#公寓楼进行全方面物业服务管理

占地面积：5850.12 平方米

建筑面积：81433.32 平方米

其中：地上面积 73210.72 平方米，地下面积 7278.44 平方米，房上房面积：944.16 平方米。

2、委托服务期限：

自招标人与中标人签订的物业管理服务协议生效之日起两年。

第三部分 主要的设施设备

1—6 号楼设备设施清单表

设备名称	数量	设备型号	制造厂家	出厂编号	配置地点	服务区域
------	----	------	------	------	------	------



强电						
强电1#变电室						
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		1#楼地下室	1#—2#公寓楼
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		1#楼地下室	1#—2#公寓楼
进线柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004352	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
1#电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004353	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004354	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004355	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004356	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
联络柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004357	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004358	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004359	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004360	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004361	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004362	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
2#电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004363	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
进线柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004364	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/10	上海雷神 ABB	G2000934-1	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/10	上海雷神 ABB	G2000934-2	1#楼地下室	1#—2#公寓楼
强电2#变电室						
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		6#楼地下室	5#—6#公寓楼
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		6#楼地下室	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004374	6#楼地下室	5#、6#楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004375	6#楼地下室	5#、6#楼



电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	DD20004376	6#楼地下室	5#、6#楼
进线柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004377	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/10	上海雷神 ABB	G2000-934-4	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/10	上海雷神 ABB	G2000934-9	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
进线柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004365	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004366	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004367	5#楼地下室	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004368	6#楼19层	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004369	5#楼地下室	5#—6#公寓楼
联络柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004370	6#楼地下室	1#—2#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004371	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004372	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004373	6#楼地下室	5#—6#公寓楼
强电2#配电室						
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK-0769	2#楼1F	2#公寓楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0770	2#楼1F	2#公寓楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0771	2#楼1F	2#公寓楼
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0772	2#楼1F	2#公寓楼
强电3#变电室						
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		6#楼地下室	3#—4#公寓楼
环网柜	1	RGCC	北京 ABB		6#楼地下室	3#—4#公寓楼
2#电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004387	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
2#进线柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004388	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/10	上海雷神 ABB	G2000934-8	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
变压器	1	SCR9-1250/	上海雷神 ABB	G2000934-7	6#楼地下室	3#—4#公寓楼



		10				
1#进线柜	1	GCK3	丰台区万泉压力容器厂	D20004378	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
1#电容柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004379	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004380	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004381	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004382	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004383	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
联络柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D2004384	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004385	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
馈电柜	1	GCK3	广东南粤电气有限公司	D20004386	6#楼地下室	3#—4#公寓楼
强电3#配电室						
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0765	3#楼1F	3#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0766	3#楼1F	3#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0767	3#楼1F	3#楼
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0768	3#楼1F	3#楼
强电4#配电室						
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0761	4#楼1F	4#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0762	4#楼1F	4#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0763	4#楼1F	4#楼
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0764	4#楼1F	4#楼
强电5#配电室						
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK-0757	5#楼1F	5#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0758	5#楼1F	5#楼
馈电柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0759	5#楼1F	5#楼
进线柜	1	GCK1	厦门电控	2KK0760	5#楼1F	5#楼
弱电						
保安监控台	1				1#楼地下室	1#—6#公寓楼
电梯						
电梯	1	HOPE-1000/1.75	上海三菱	84191	1#公寓楼	1#公寓楼
电梯	1	HOPE-1000/1.75	上海三菱	84192	1#公寓楼	1#公寓楼
电梯	1	HOPE-	上海三菱	84193	2#公寓楼	2#公寓楼



		1000/ 1.75				
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84194	2#公寓楼	2#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84195	3#公寓楼	3#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84196	3#公寓楼	3#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84197	4#公寓楼	4#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84198	4#公寓楼	4#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84199	5#公寓楼	5#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84200	5#公寓楼	5#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84201	6#公寓楼	6#公寓楼
电梯	1	HOPE- 1000/ 1.75	上海三菱	84202	6#公寓楼	6#公寓楼
水暖						
潜水泵	1				1#B1卫生间	卫生间
潜水泵	1				1#B1卫生间	卫生间
潜水泵	1				1#B1/1号变 电室	窗井
潜水泵	1				1#B1/1号变 电室	窗井
潜水泵	1				1#B1南窗井	窗井
潜水泵	1				1#B1南窗井	窗井
潜水泵	1				2#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				2#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				2#B1电梯机 坑	电梯机坑
潜水泵	1				2#B1电梯机 坑	电梯机坑
潜水泵	1				2#B2洗衣间	洗衣间
潜水泵	1				2#B2洗衣间	洗衣间
潜水泵	1				3#B1洗衣间	卫生间



						洗衣间
潜水泵	1				3#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				3#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				3#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				3#B1北窗井	窗井
潜水泵	1				3#B1北窗井	窗井
潜水泵	1				4#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				4#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				4#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				4#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				4#B1北窗井	窗井
潜水泵	1				4#B1北窗井	窗井
潜水泵	1				5#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				5#B1洗衣间	卫生间 洗衣间
潜水泵	1				5#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				5#B1电梯机坑	电梯机坑
潜水泵	1				5#B1淋浴间	卫生间
潜水泵	1				5#B1淋浴间	卫生间
潜水泵	1				5#B2卫生间	卫生间
潜水泵	1				5#B2卫生间	卫生间
潜水泵	1				6#B1/3号变电室	变电室 窗井
潜水泵	1				6#B1/3号变电室	变电室 窗井
潜水泵	1				6#B1卫生间	卫生间
潜水泵	1				6#B1卫生间	卫生间
潜水泵	1				6#B1/2号变电室	变电室 窗井
潜水泵	1				6#B1/2号变电室	变电室 窗井
分体空调	2268	松下			每间一台	

第四部分 物业服务内容及要求

一、1-6号楼物业服务内容和要求

项目	内容与标准
(一)	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同,双方权利义务关系明确。



基本 要求	2、承接项目对住宅共用部位、共用设施设备认真查验，验收手续齐全。（竣工总平面图、单体建筑、结构、设备安装竣工图、有关设施、设备安装、使用和维护保养技术资料、各单项工程竣工验收证明材料、供水、供暖的试压报告）
	3、管理人员和专业操作人员按照政府有关规定取得相应的专业培训合格证书。物业管理岗位证书（经理），各类专业人员的专业上岗证书。（电工、中控值班等）
	4、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全，相关管理制度上墙。（房屋管理制度、零维修管理制度、大中修工程管理制度、回访制度、供水管理制度、供暖管理制度、电梯管理制度、保洁管理制度、消防管理制度、绿化管理制度、保安管理制度、车辆管理制度（机动车、非机动车）、收费管理制度、财务管理制度、档案管理制度）
	5、制定物业管理服务年度、季度工作计划，并组织实施；对计划实施情况做到有检查、有验证。
	6、各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录。
	7、服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，文明用语。
	8、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件，能随时保证预案的实施。
	9、每楼设置宣传橱窗和信息栏。
	10、公开物业管理服务标准、收费依据、收费标准及收费办法。
	11、公开特约有偿服务项目及服务标准、收费依据。
	12、物业项目建立并运用物业管理软件系统。计算机查询资料包括：1、房屋、设备等基数 2、住户档案 3、费用收支情况 4、房屋、设备普查资料 5、房屋、设备修缮资料。
	13、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人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，公示 24 小时服务报修电话，有专职客户服务人员，24 小时受理业主（客户）来访来电、咨询、报修和投诉；水、电、气等急迫性报修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场；建立报修、投诉台帐，达到 100% 回访、回复；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。
	14、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录
	15、每年集中进行 1 次公开的物业管理服务满意度调查，满意率 90% 以上。对存在问题有整改计划、整改措施、效果验证。
	16、积极开展公寓文化建设、各楼板报、橱窗宣传工作；联系、协调学生公寓自律管理委员会，创新亲情服务项目；每月进行各类工作数据的统计与报送；每年至少组织 2 次公寓文化活动，新增 2 项便民措施。
	17、冬季、雨季、汛期等特殊天气情况以及重大节假日、敏感时期进行安全检查。
	18、物业公司对外包服务项目应承担总承包方应尽义务。
(二) 房屋 管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝安全事故的发生，有检修记录和保养记录。
	2、每年 2 次对房屋及共用设施设备进行安全普查。根据普查结果制定年度、季度维修保养计划及年度大中修计划。



	3、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于非因小修不及时进行修缮而发生的大、中修范围或者需要更新改造的，向业主提出报告与建议。
	4、每周至少巡视2次楼内公共部位，楼内设施无安全隐患，巡视有记录。
	5、保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的24小时内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等）24小时内安排修复完成，保持楼道照明灯具90%能正常使用。
	6、按照政府有关规定，每年进行1次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。
	7、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时告知和劝阻，并及时报告政府有关主管部门及相关业主。
	8、保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。
	9、楼宇外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
	10、房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。
(三) 公用 设备 设施 运行 维护 养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。
	2、建立共用设施设备清册和档案（设备台帐），有设施设备的运行、检查、维修、保养记录；
	3、有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。
	4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；防止小修不修，导致中修现象发生；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主提出报告与建议，按有关规定办理。
	5、特种设备及仪器仪表按照政府有关规定定期进行检验检测，符合相关规范。
	6、设备房保持整洁，有防鼠措施，无鼠害现象。
	7、对危及人身安全的设施设备设置警示性标志和制定防范措施；设施设备出现安全隐患及维修期内设置警示标志。
	8、设备房内相关操作规程上墙张贴；来访登记；无鼠害；配有流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备配警示标识等。
	9、公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通1次；雨水、污水井每半年检查、清掏1次；雨水、污水管道及井发生堵塞应及时疏通；化粪池清掏每年至少1次，每季度检查1次，防止外溢。
	10、建立设备设施巡视制度，有专人巡视并有记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守，值守人员每班工作时间不超过8小时。
(四) 楼内公 共秩序 维护 及安全 管理	1、负责楼内物业区域内的公共财产的看护。
	2、实行封闭式管理，危及人身安全处有明显标志。
	3、建立24小时宿舍楼门岗值班制度，对访客出入进行登记管理，阻止小商小贩、推销、送水、送饭等人员进入楼宇。
	4、夜间安保人员需配置通讯设备，收到报警信号后应在10分钟内赶到现场。
	5、安防控制室24小时值班，负责楼内公共区域监控，当值人员持证上岗，处



	理各类报警信息，遇紧急情况，第一时间反映处置并上报。
(五) 保洁服 务管理	1、按照甲方规定的区域和保洁标准、要求进行保洁服务。
	2、保洁人员有明显标志，人员数量符合规定人数，工作规范，纪律严谨。
	3、保洁人员必须进行岗前培训，培训合格后方可使用，确保服务质量。
	4、各种清洁工具、清洁用品及物料、设备由投标人自理。
(六) 消防安 全管理	1、有健全的消防管理制度，建立消防责任制及火灾消防预案。
	2、消防设施有明显标志，定期对消防设施进行巡视、检查和维护。
	3、公共消防设施和器材、消防安全标志、疏散通道、应急灯、安全出口等设施符合国家相关规定，每月集中进行1次检查，发现问题及时维修；
	4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。
	5、每年对灭火器进行1次年检，确保灭火器有效。
	6、每年至少进行1次消防培训，保证有关人员掌握消防基本知识和技能。
	7、每年至少进行1次消防安全宣传教育，每年至少进行1次消防疏散演练。
	8、发生火情，及时处理，必要时及时报警，积极协助配合消防人员的工作。
	9、消防监控中心24小时专人值守，当值人员持证上岗，设有消防箱，备存紧急消防物资。
(七) 电梯 管理	1、无人值守电梯，应24小时运行。
	2、有发生紧急情况时的处置预案，一旦发生电梯停电关人、夹人等危险情况时，物业管理人、业技术人员须在10分钟内到达现场进行处理和救助。
	3、电梯发生一般故障，专业维修人员20分钟内到达现场修理。
	4、主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行，无备用梯的，属急迫性维修，应在2小时内抢修完工，其他维修应在公示栏张贴通知，于24点至次日5点内进行维修工作。
	5、设专人对电梯保养进行监督，每月至少检查1次并记录；电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗。
	6、轿厢、井道、机房保持清洁。
	7、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。
	8、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
(八) 大中 修、维 修及工 程改造 协调监 管服务	1、按照政府有关房屋维修、工程改造管理的规定和业主要求，建立完善的大中修、施工维修、工程改造协管理制度。
	2、与施工单位签订管理服务协议、施工安全协议，告知施工单位有关禁止行为和注意事项。
	3、对进出小区的维修施工车辆、人员实行出入证管理。
	4、施工期间，在醒目位置张贴施工装修通知；每天巡查1次施工现场，检查施工方案，发现改变房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用管线、不符合消防管理规定和治安管理规定等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主。
	5、对违规施工、违章搭建及时劝阻，并下发书面违章通知，未及时停止违章施工的，需向主管部门报告。
	6、施工结束后，应进行检查、验收。对违反管理协议、安全协议的行为当事人，要按照约定进行违约处理，问题严重的要报告行政主管部门。
	7、指定垃圾存放点并设有围挡，装修垃圾及时集中清运、不得外溢。
	8、集中施工期间施工垃圾每天清运2次；
(九)	1、按照学校的要求，做好各类学生的入学、离校等入住、退宿、调宿事宜；使



学生住宿管理服务	用学校学生公寓管理信息系统及维修报修系统。
	2、在开学前5个工作日，完成全部新生用房的检查，保证设施设备完好。
	3、为学生办理入住手续，分发门卡及钥匙，注册开通门禁等。
	4、新生入住两周内，对于非学生故意破坏的物品进行免费维修。
	5、学生退宿时集中办理退宿手续，查验房屋设施设备状况。
	6、对退宿床位在一周之内完成家具及设备设施维修、房间细保洁，以供下批人员入住。
	7、负责办理零散住户的入住、退宿、调宿手续。
	8、空置房间的看护，每月进行一次空房间统计，并督促采取措施，让滞留人员及时搬离，腾空宿舍。
	9、按照公示的价目表提供户内维修服务。
	10、各楼门岗设专人值守，做好访客登记与出入人员证件查验。
	11、组织人员每月查抄水表，收取水费。
(十) 供电系统	1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行
	3、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作
	4、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存
(十一) 给排水系统	1、建立用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划
	2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏
	3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染
	4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患
	5、限水、停水按规定时间通知住用户
	6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生
	7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象
	8、制定事故应急处理方案
(十二) 供暖系统	配合招标方做好供暖服务工作。

二、监管考核：

中标人须按照招标人的要求和监管考核办法，做好所属辖区的管理和服务工作，以关注用户体验为核心，倾听服务对象所想所需，提高服务满意度。

三、物业服务达标要求：

本项目物业管理服务参照《北京市住宅物业管理服务等级标准（二级）》及《学生公寓管理条例》实行。



四、物业服务管理考核标准（除表中所列内容，投标方中标后，招标方将在服务合同中详细约定）

1、学生事务服务、设备维修、保养、管理及公共秩序维护

考核内容	考核项目	考核标准
学生事务服务	服务用语	文明礼貌、态度和蔼、表达清楚
	服务礼仪	着装整齐、佩证上岗、主动热情、行为文明
	职业道德	爱岗敬业、遵纪守法、办事公正、高效服务
	服务管理	职权明确、制度健全、业务熟悉、服务到位
	收费服务	明码标价、收费合理
	投诉接待	投诉必应、承诺必行、合理要求、限时办理
	档案管理	资料有严格的借阅、管理制度，有专人负责管理
	其它服务	以客为尊、服务守信、学生满意度调查，并建立突发事件应急预案
维修、保养、管理	行为规范	1、维修人员 24 小时值班待命。正常情况下，接到报修后 20 分钟内赶到现场，对于电梯、泵房、配电室等设备机修电话，维修人员 10 分钟内必须到达现场。保证小修不过夜，土建不超过 3 天，如遇特殊情况，事先说明理由，详细解释作业程序，征得学生同意后另行约定维修时间。用户报修、及时登记；质量保证、工完清场。预约守信、回放及时。 2、设备保养：技能熟练、操作规范；定是维护、资料齐全；故障处理、及时妥善。
	安装维修保养具体内容及服务标准	1、维修服务时间：视工艺复杂情况而定，一般不超过 12 小时，最多不超过 72 小时（如超过上述时间，应向学生说明原因）。 2、洗脸盆漏水：应符合初始标准，经反复试用，不漏水，服务对象满意，此项维修时间不超过 1 小时。 3、维修墙内水管：应摸准管路，打墙时尽量减少破碎片，维修完毕后外观恢复原样，做到完工清场，维修时间不超过 72 小时。 4、维修电器：维修完毕后使电器能达到正常使用，保持原有外观，试用效果使学生满意，小维修不超过 12 小时，较难维修的不超过 72 小时。 5、洗脸盆堵塞：维修完毕后下水应达到相应畅通，检查口应相应恢复原状，并对维修现场进行清理，维修时间不超过 12



		小时。 6、疏通马桶：维修完毕后使之相当畅通，维修时间不超过 12 小时（严重堵塞除外，如马桶内掉进梳子、洗发水瓶等）。 7、疏通地漏：维修完毕后使之相当畅通，并对切口恢复原样，清出的异物需做清理，维修时间不超过 12 小时。 8、房间没水：此项原因较多（阀门、滤网、水箱等都可能造成学生宿舍没水），应在 2 小时内解决学生用水问题。（市政停水除外）。 9、换锁：应按住户要求安装，并反复试用使之灵活，紧密性好，维修时间一般不超过 12 小时。 10、水龙头漏水：维修完毕后应达到原来标准，密闭、开启自如。维修时间不超过 1 小时。 11、接头漏水：应达到紧固、密封、不滴水，维修时间不超过 1 小时。 12、楼上漏水到楼下：尽快找到漏水原因，以达到处理好不漏水为标准，并对地面等污染处理清理干净，维修时间不超过 4 小时。 13、灯不亮：维修完毕后应达到原来照明标准，维修时间不超过 12 小时。 14、房间插座无电：维修完毕后使用方便，安全为标准，维修时间不超过 12 小时。 15、门窗维修：维修完毕后使之能开关灵活自如，密封性能良好，维修时间不超过 2 小时（如玻璃损坏的不超过 24 小时）。 16、家具维修：维修完毕后使之能正常使用，维修时间不超过 12 小时（如需更换家具部件的不超过 72 小时）。 17、电梯维修：小故障 1 小时内维修完毕，一般故障 2 小时内维修完毕。
	房屋及设施设备普查	每年一次对房屋及设施设备进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，报业主批准备案后，组织实施。
	清扫屋面、采光井、雨落管等	屋面、采光井、雨落管等整洁干净。
	高低位水箱清洗及养护	无渗漏、符合生活饮用水卫生标准。



	消防箱、消防栓、带	消防箱箱体完好，配件齐全，关闭灵活，消防枪、消防栓接口完好，消防栓阀门关闭灵活。
	信报箱	箱门、门锁齐全，开关自如、字体清晰，无明显损坏。
	门禁	门禁系统功能正常，标识显示清楚，门锁（闭门器）、拉手完好。
	供水设备的生活水泵 (备用泵)	运转正常、无杂音，轴头漏水符合要求，润滑良好，温度符合有关规定，压力表指示在正常范围。
	供水的运行环境	干净、整洁、无杂物、无积水、无积水、有门、有锁；无锈蚀、无脱落；专人管理，水质达标。
	供电设施与配电设施	元器件齐全，显示正常，运作可靠，接地良好。
	配电线路	绝缘良好，完整可靠。
	公共照明	灯座箱盖良好；灯罩，灯泡完好；灯柱无锈蚀物张贴。照明率达到 90%。
	楼梯扶手及护栏	扶手牢固完好，护栏牢固完好。
	变压器（转变）	运转正常无杂音、牢固可靠、散热良好。
	电梯电源开关和安全开关	接触良好，开启灵活可靠。
	电梯控制柜	设备配置齐全，运作灵活可靠，显示正常。
	电梯层、轿系统	运行平稳无撞击，运作可靠，门锁接触良好，动作灵敏可靠，按期年检。
	电梯显示系统	显示正常，运行平稳，完好无损。
	电梯零修后运行环境	干净整洁、无油污。
	电梯运行	电梯 24 小时不间断运行，中控室需 24 小时有人值班。一旦发生电梯停电管人、夹人等危险情况时，应在 10 分钟内到达现场进行处理及救援。一般故障情况应在 15 分钟内到达现场处理。
公共秩序维护	保安服务态度	礼貌待人，说话和气；主动、热情、耐心、周到地为学生服务。
	保安岗位规范	按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守；不在岗位上倚靠、闲谈、吃零食、看书报、会客、娱乐、嬉戏、打闹；处理问题时讲原则，讲方法，以理服人。



	门岗职责	严格检查进出公寓楼人员的门禁卡及有效证件；做好来访人员的会客登记、大件物品进出门登记及交接班记录；维护公寓楼宇内公共秩序，不得擅自离岗串岗；接到学生突发事件的报告应及时报警并赶到现场维护秩序，协助处理。
	巡逻岗职责	熟悉物业管理基本情况，包括学生情况、公寓楼宇结构、消防设备、主要通道的具体位置、配电房、水泵房、消防中心等重点的位置；准确填写各种表格、记录；警惕性高，善于发现可疑人员，并能及时有效处理各种突发事件。按时巡逻，按时到达指定地点签到；处理问题灵活机动，不失原则；及时发现各种事故隐患，并告知相关部门或学生。
	应急安全预案	参照发生治安刑事案件、火灾、交通事故的应急处置预案。

2、公共区域日常保洁及定期保洁内容与标准

清扫分类		作业内容	次数	作业标准
楼宇首层	日常保洁	地面(保洁)	4-6 次/日	地面光亮 洁净 无污渍
		装饰物(擦拭)	1 次/日	无手印 污渍
		不锈钢门、玻璃门及框架(擦拭)	2 次/日	清洁光亮, 无手印, 污渍
		楼管前台(擦拭)	1 次/日	清洁干净 无尘
		指示牌, 金属件(擦拭)	1 次/日	无手印 污渍
		消防器材(擦拭)	1 次/日	无尘, 污渍 注: 如发现损坏及时上报
		不锈钢垃圾桶清掏(擦拭)	2 次/日	垃圾容量不能超 2/3, 无污渍, 手印
		踢脚板、通风口、窗台、窗户沟槽、窗内玻璃、管井门、强、弱电井门、电表箱、灯具开关面板、防火门(擦拭)	3 次/周	清洁干净 无尘
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期保洁	天花板	2 次/年	无污渍 手印 洁净 蜘蛛网等
		石材墙面(高处)	1 次/2 月	
		门口台阶(刷洗)	2 次/月	
		玻璃门(清洗)	1 次/周	
		通风口(清洁剂擦拭)	1 次/月	
		楼层墙面、房顶	2 次/年	
		石材墙面 房顶(高处擦拭)	1 次/2 周	
		烟灰缸(清洗)	1 次/周	
		垃圾桶(清洗)	1 次/周	



楼层 电梯 间 及 楼 道 走 廊	日常 保洁	地面(保洁)	4-6 次/日	地面光亮 洁净 无杂物
		地垫 注:保留	1 次/日	无尘 洁净
		楼层内指示牌、灭火器、踢脚板、通风口、窗台、窗户沟槽、窗内玻璃、管井门、强、弱电井门、电表箱、防火门、楼道门、栏杆、灯具开关面板 (擦拭)	1 次/日	无污渍, 无尘
		电梯门(外门擦拭)	定时巡视	无手印, 污渍, 灰尘
		垃圾桶的清理	2 次/日	无杂物, 污渍, 手印
		消防箱外表	1 次/日	无尘, 无污渍, 水渍(注:如有损坏及时报修)
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期 保洁	地面清洗	1 次/月	无污渍 无尘土 光亮 手印 洁净 蜘蛛网等
		天花板	2 次/年	
		顶灯, 壁灯清洁	1 次/月	
		走廊门和墙以及地角线(清擦)	1-2 次/月	
		通风口(清洁剂擦拭)	1 次/月	
		电梯外门(通用清洁剂大清)	1 次/月	
		楼层墙面、房顶	2 次/年	84 消毒液按比例兑水稀释; 桶体无污渍、无异味
		垃圾桶及垃圾间地面(84 消毒液清洗大清)	1 次/周	
电 梯	日常 保洁	轿厢地面(扫擦)	4 次/日	无污渍
		轿厢壁 按键盘(擦拭)	1 次/日	无手印 污渍 注: 按键盘消毒
		电梯按键盘 (擦拭消毒)	1 次/日	84 消毒液按比例兑水稀释; (擦拭)
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期 保洁	电梯槽(吸尘, 清杂质)	1 次/周	保持无杂物
		电梯轿厢内地面(清洗)	2 次/月	保持无手印 污渍 注: 消毒
		天花板(清洗)	1 次/月	
		电梯轿厢内壁(彻底清洗)	1 次/月	
楼 梯	日常 保洁	地面(清扫保洁)	2 次/日	无杂质, 污渍
		扶手(清洁剂擦拭)	2 次/周	无尘
		防火门(擦拭)	1 次/日	干净 无污渍 尘土
		通风口(擦拭)	2 次/月	
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期	步梯(擦洗保洁)	2 次/月	无污渍 无尘土 光亮 蜘蛛网等



	保洁	灯具 墙面 房顶（除尘 擦拭）	1 次/月	
地下室	日常保洁	地面（清扫保洁）	1 次/日	地面光亮 洁净 无污渍
		消防箱、灭火器外表（擦拭）	1 次/日	无尘, 无污渍, 水渍（注：如有损坏及时报修）
	定期保洁	墙面、房顶	2 次/年	无污渍 无尘土 蜘蛛网等
卫生间	日常保洁	地面（保洁）	定时巡视	无杂物, 污渍
		小便器（清洗）	定时巡视	无水渍, 污渍
		恭桶（清洗）	定时巡视	无水渍, 污渍
		台面（清洁）	定时巡视	清洁, 无水渍, 污渍
		擦拭门, 窗台, 工具间	定时巡视	无垃圾, 灰尘, 污渍
		镜子（擦拭）	定时巡视	光亮, 无水渍, 污渍
		墙壁	1 次/日	洁净
		垃圾桶（清倒）	定时巡视	卫生纸不得超过 2/3
		擦拭隔段板	1 次/日	做到无灰尘, 污渍
		洗手盆, 水龙头	定时巡视	无明显水渍, 污渍
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释；雾状喷洒 注：如遇突发疫情，增加消毒频次
	定期保洁	地面清洗	1 次/月	清洁 无水渍 污渍 尿渍 痰渍 异味
		墙壁（清洗剂清洗）	1 次/月	
		卫生洁具（专用消毒剂清洗）	1 次/月	
		面台（专用清洁剂清洗）	1 次/周	
		天花板（擦拭）	2 次/年	
		照明灯（擦拭）包括灯开关	2 次/年	
		空调口, 通风口（除尘擦拭）	1 次/月	
		小便器（擦洗）	1 次/周	
		门隔板（擦洗）	1 次/周	
天台阳台、内窗井、雨篦子	定期保洁	清洁天台上垃圾	2 次/月	干净 无污渍 尘土 飞虫等
		清洁积水	下雨时	
		注：消杀虫控	4 次/年	
园区庭院及自行车棚		路面、草地（清扫）	定时巡视	无垃圾、杂物、
		楼体墙面（清擦）	定时巡视	无污渍 小广告
	日常保洁	庭院大理石（擦拭）	1 次/日	无灰尘 污渍 表面光亮
		竹林绿篱花坛（清掏）	1 次/日	无垃圾 杂物
		垃圾桶（清掏、擦拭）	2 次/日	桶体无污渍 灰尘；垃圾不超过三分之二



		自行车棚（清扫）	1 次/日	地面无落叶、垃圾、杂物
		外环马路路面及人行道（清扫）	1 次/日	地面无落叶、垃圾、杂物
		垃圾清运	2 次/日	清运垃圾及时 无遗撒
	定期 保洁	草坪标识（擦拭）	2 次/周	无灰尘 污渍
		铁艺大门（擦拭）	1 次/季	无灰尘 污渍 广告
		垃圾桶消毒	1 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释；雾状喷洒 注：如遇突发疫情，增加消毒频次
		雨、雪、强风天气（清扫）	视天气情况 清扫	路面无落叶 垃圾 积水 积雪

3、物业日常服务考核指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
客户对物业服务满意率	95%	$(\text{对服务满意户数} + \text{基本满意户数}) \div \text{参加评议户数} \times 100\%$	1. 公开物业有常与无常服务项目及标准，增加物业服务的透明度 2. 最大限度的满足客户的合理要求
服务人员培训合格率	100%	$\text{培训合格人员} \div \text{培训人员总计} \times 100\%$	1. 制定年度培训计划，有专人负责培训； 2. 培训目标明确、内容丰富、形式多样化； 3. 考核结果与奖罚相结合，强化培训效果。
档案建立与完好率	98%	$\text{完好档案的数量} \div \text{应建档案总量} \times 100\%$	1. 制定一系列档案管理制度，并严格执行档案的借阅复制、更改、及销毁的制度； 2. 配专人负责档案工作 3. 加强档案的保管、杜绝、杜绝火、水、盗、虫、霉等各种隐患，做到以防为主、防治结合； 4 实行文件档案与电脑无纸化档案管理以及录音、录像等多轨制，充分利用计数机为核心的现代信息处理技术。
学生年有效投诉率	$<2\%$	$\text{有效投诉} \div \text{投诉总计} \times 100\%$	1. 制定详细的投诉工作流程与处理程序； 2. 加强培训，提高员工素质，强化服务意识 3. 加强巡检制度，争取在投诉发生之前，发现问题及时处理。
年有效投诉处理率	100%	$\text{处理的有效投诉} \div \text{有效投诉总计} \times 100\%$	4. 接到投诉后，及时处理



--	--	--	--

4、房屋及设施、设备的日常运行及保养、维修指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
房屋及配套设施完好率	98%	$(\text{完好房建筑面积} + \text{基本完好房建筑面积}) \div \text{总建筑面积} \times 100\%$	1. 制定房屋及配套设施的维修养护计划 2. 严格执行例行巡检制度，每周不少于两次 3. 详细建立房屋及配套设施运转维修档案 4. 严格控制、管理客户的二次装修
房屋零修、急修及时率	100%	$\text{已完成零修、急修数} \div \text{零修、急修总数} \times 100\%$	1. 加大培训力度、特别是维修技能与服务意识的培训 2. 接到报修立即处理，并将相处理结果反馈到前台存档 3. 根据维修内容，带齐所需工具，避免二次打扰学生
维修工程质量合格率	100%	$\text{合格维修单数} \div \text{总维修单数} \times 100\%$	1. 加强维修人员服务意识及专业技能培训 2. 建立合理有效的工作质量监督机制 3. 对外聘用的施工单位进行严格审查 4. 设专人负责项目的施工监理和完工验收
维修服务回访率	100%	$\text{维修回访次数} \div \text{总维修服务次数} \times 100\%$	5. 对工程所需材料进行严格质量鉴定 6. 严格回访制度并做好回访记录
公共照明设施完好率	90%	$\text{完好照明设施数量} \div \text{照明设施总数量} \times 100\%$	1. 加强每日的巡检力度、并做好巡检记录； 2. 把责任区落实到人，并把该指标作为员工绩效考核的内容之一。

5、学生公寓安全、消防管理指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
消防设施设备完好率	98%	$\text{完好的消防设备} \div \text{所辖消防设备总数量} \times 100\%$	1. 制定详细的消防设施设备维修养护计划； 2. 严格执行各类消防设施设备的巡检制度，做好巡检记录并存档； 3. 配专人负责设施设备的监督管理，以确保消防设施设备随时可投入使用。 4. 定期跟换灭火器。



年度火灾发生率	$<0.5\%$	发生火灾户数 $\div$ 辖区区总户数 $\times 100\%$ （学生自身原因造成除外）	1. 通过多种形式、多种途径向学生反复宣传消防安全知识，用电、气及防火常识； 2. 定期对义务消防队进行各种消防器材使用、人员疏散的培训； 3. 对公寓动火工程，要进行实时监控； 4. 定期开展消防检查，消除隐患。
年度治安案件发生率	$<1\%$	以辖区公安部门记录为依据（客户自身原因造成除外）	1. 加大治安宣传力度，使公寓内每个人树立防范意识； 2. 实行 24 小时秩序维护巡查，并做好巡检记录； 3. 空置外来人员进入公寓，特别是外来施工单位，施工人员要挂牌上岗； 4. 划分责任区域，并把该指标作为考核员工绩效的内容之一。

6、学生公寓楼内日常保洁等环境管理指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
保洁率	100%	保洁达标面积 $\div$ 保洁总面积 $\times 100\%$	1. 加强环境卫生的宣传教育，提高学生的保洁意识； 2. 保洁责任区明确，把保洁率作为考核员工绩效的内容之一； 3. 垃圾日产日清，封闭运转，杜绝二次污染。

五、服务人员配置要求：

序号	工种	最低人数（名）	服务时间	备注
1	管理人员	4	每周 5 天*8 小时	
2	工程维修	13	每周 7 天*24 小时	
3	前台客服	6	每周 7 天*24 小时	
4	秩序服务	8	每周 7 天*24 小时	



5	楼管员	18	1. 2. 5 号楼每周 7 天*14 小时 3. 4. 6 号楼每周 7 天*24 小时	
6	保洁员	12	每周 7 天*8 小时	包含园区 3 人
7	合计	61		

第五部分 其他要求

一、服务地点：大运村公寓

二、本项目要求投标人进行集体现场踏勘，投标人代表需携带单位介绍信（加盖公章）和身份证原件出席并签到。踏勘集合截止时间：2017 年 8 月 7 日上午 9:00，集合地点：北京航空航天大学大运村公寓 1 号楼前。仅此安排一次踏勘，过时不候，请各投标人合理安排时间及人员，务必准时出席。

三、投标人需在投标文件中对服务方案、管理制度、质量保证措施、人员配备等作出详细说明和承诺。

**02 包 大运村公寓 7-10 号楼物业服务****第一部分 招标项目简介**

北京航空航天大学大运村学生公寓占地面积 11088.08 平方米，其中：7-10# 楼占地面积为 5237.96 平方米。总建筑面积：128532.29 平方米，其中：7-10# 楼建筑面积 47098.97 平方米（地上面积 41369.92 平方米，地下面积 5318.97 平方米，房上房面积 410.08 平方米）。

第二部分 物业服务招标范围及服务期限**1、物业服务范围**

大运村学生公寓 7#—10# 公寓楼进行全方面物业服务管理

占地面积：5237.96 平方米

建筑面积：47098.97 平方米

其中：地上面积 41369.92 平方米，地下面积 5318.97 平方米，房上房面积 410.08 平方米。

2、委托服务期限：

自招标人与中标人签订的物业管理服务协议生效之日起两年。

第三部分 主要的设施设备**7—10 号楼设备设施清单表**

设备编号	设备名称	设备型号	运行日期	制造厂家	安装地点			数量
					楼号	楼层	位置	
WS	污水泵	1.5KW	2001年-7		7#-10#	B1	卫生间	8
WS	污水泵	1.5KW	2001年-7		7#-10#	B1	洗衣房	4
WS	污水泵	5.5KW	2001年-7		7#-10#	B1	水泵房	2
WS	污水泵	5.5KW	2001年-7		7#-10#	B1	食堂	2
WS	污水泵	4KW	2001年-7		7#-10#	B1	电梯地坑	4
WS	污水泵	2.2KW	2001年-7		7#-10#	B1	电缆夹层	1
YS	雨水泵	3KW	2001年-7		7#-10#	B1	天井	10



GS	高区辅助水泵	流量8.15立方/小时。扬程104米	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	1
GS	高区辅助电机	1811-1/16/E/3	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	1
GS	中区辅助水泵	流量8.48立方/小时。扬程67.4米	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	1
GS	中区辅助电机	1807-3/16/E/3	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	1
GS	高区电机	15208-3/25/E/3	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	4
GS	高区水泵	流量50.1立方/小时。扬程101米	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	4
GS	中区电机	15205-3/16/E/3	2011年-11	德国	9#	B1	水泵房	4
GS	中区水泵	流量50.6立方/小时。扬程61.4米	2011年-11	德国	2001年	B1	水泵房	4
GS	变频控制柜		2001年-7	康达电子	2001年	B1	水泵房	2
PD	变压器	SCR9-1600/10	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	2
PD	变压器	SCR9-1250/10	2000年-11	上海 ABB	8#	B1	4#配电室	2
PD	高压开关柜	GZS1-12(Z)	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	2
PD	高压环网柜	RGC-C	2000年-11	上海 ABB	8#	B1	4#配电室	2
PD	低压开关柜	GCK3	2000年-11	南粤电器	9#	B1	5#配电室	12
PD	低压开关柜	GCK3	2000年-11	南粤电器	8#	B1	4#配电室	12
PD	低压开关柜	GCK1	2000年-11	南粤电器	9#	B1	5#配电室	1
PD	低压开关柜	GCK1	2000年-11	南粤电器	8#	B1	4#配电室	1
PD	低压开关柜	GCK1	2000年-11	南粤电器	9#	B1	水泵房	1
PD	低压开关柜	GCK1	2000年-11	南粤电器	7#	B1	1#配电室	3
PD	低压开关柜	GCK1	2000年-11	南粤电器	10#	B1	3#配电室	3



PD	开关	F2S2500	2000年-11	上海 ABB	8#	B1	4#配电室	3
PD	开关	F2S2500	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	1
PD	开关	F1S1600	2000年-11	上海 ABB	8#	B1	4#配电室	2
PD	开关	F1S1600	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	1
PD	开关	F4S3200	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	2
PD	开关	F2S3200	2000年-11	上海 ABB	9#	B1	5#配电室	1
PD	电表箱		2000年-11	北整	7#	3~13	楼道	44
PD	电表箱		2000年-11	北整	8#	3~15	楼道	52
PD	电表箱		2000年-11	北整	9#	3~17	楼道	60
PD	电表箱		2000年-11	北整	10#	3~19	楼道	68
PD	楼层配电箱		2000年-11	北整	7#-10#		电井	52
DT	电梯	HOPE	2001年-7	上海三菱	7#-10#			8
XF	消防主机	128E II	2013 年 9 月	利达	9#	1 层	中控室	1
XF	CRT 电脑		2013 年 9 月		9#	1 层	中控室	1
XF	智能烟感		2013 年 9 月	利达	7#	3~13	房间.走道	475
XF	智能烟感		2013 年 9 月	利达	8#	3~15	房间.走道	539
XF	智能烟感		2013 年 9 月	利达	9#	3~17	房间.走道	621
XF	智能烟感		2013 年 9 月	利达	10#	3~19	房间.走道	703
XF	智能烟感		2013 年 9 月	利达	7#-10#	B1-转换层	房间.走道	108
XF	普通烟感		2013 年 9 月	利达	7#-10#	B1-转换层	房间.走道	69
XF	普通烟感		2013 年 9 月	利达	7#-10#	B1-转换层	房间.走道	29
XF	手报		2013 年 9 月	利达	7#	3~13	走道	11
XF	手报		2013 年 9 月	利达	8#	3~15	走道	13
XF	手报		2013 年 9 月	利达	9#	3~17	走道	15
XF	手报		2013 年 9 月	利达	10#	3~19	走道	17
XF	手报		2013 年 9 月	利达	7#-10#	B1-转换层	走道	16
XF	消火栓按钮		2013 年 9 月	利达	7#-10#		走道	241
XF	短路隔离器		2013 年 9 月	利达	7#	3~13	电井	11



XF	短路隔离器		2013年9月	利达	8#	3~15	电井	13
XF	短路隔离器		2013年9月	利达	9#	3~17	电井	15
XF	短路隔离器		2013年9月	利达	10#	3~19	电井	17
XF	短路隔离器		2013年9月	利达	7#-10#	B1-转换层	电井	16
XF	报警显示盘		2013年9月	利达	7#-10#	1	门厅	4
XF	声光报警器		2013年9月	利达	7#	3~13	电梯厅	11
XF	声光报警器		2013年9月	利达	8#	3~15	电梯厅	13
XF	声光报警器		2013年9月	利达	9#	3~17	电梯厅	15
XF	声光报警器		2013年9月	利达	10#	3~19	电梯厅	17
XF	声光报警器		2013年9月	利达	7#-10#	B1-转换层		16
XF	中继器	S	2013年9月	利达	7#-10#		电井	167
XF	中继器	F	2013年9月	利达	7#-10#		电井	193
GB	吸顶扬声器	LHM0606/10	2001年7月	PHILIPS				291
DS	光纤接收机	SGJ-B2	2001年7月		7#	B1	电井	1
DS	光纤接收机	SGJ-B2	2001年7月		8#	B1	电井	1
DS	光纤接收机	SGJ-B2	2001年7月		9#	B1	电井	1
DS	光纤接收机	SGJ-B2	2001年7月		10#	B1	电井	1
DS	放大器	SGF75-30C	2001年7月		7#	B1.3.6.9.12	电井	5
DS	放大器	SGF75-30C	2001年7月		8#	3.5.8.11.14	电井	5
DS	放大器	SGF75-30C	2001年7月		9#	B1.4.7.10.13.16	电井	6
DS	放大器	SGF75-30C	2001年7月		10#	3.6.9.12.15.18	电井	6
XF	排烟风机	ZWF-5.5	2001年7月	江苏知民	7#-10#		顶层屋面	8
XF	排烟风机	ZWF-5.5	2001年7月	江苏知民	7#-10#		裙房屋面	2
XF	正压风机		2001年7月	江苏知民	7#-10#		顶层屋面	8
XF	防火阀		2001年7月		7#-10#			26
XF	防火阀		2001年7月		7#-10#			41
XF	水流指示器		2001年7月		7#-10#			57



XF	喷淋阀	Z1/9/SL	2001 年 7 月	南京阀门	7#-10#		管廊	12
XF	消火栓	DN65mm	2001 年 7 月		7#-10#			241
1	干粉灭火器	5KG	2012 年 11 月		7#-10#		公区及机房	380
2	CO2 灭火器		2012 年 11 月		7#-10#		机房	20
3	消防应急灯		2012 年 12 月		7#-10#		消防通道	151
4	安全出口灯		2010 年 12 月		7#-10#		走道	178
5	疏散指示灯		2010 年 12 月		7#-10#		走道	66
6	蓄光型安全疏散标识		2012 年 12 月		7#-10#		消防通道	324
JK	17#监控器		2012 年 6 月	三星	9#	1	监控机房	2
JK	录像机		2012 年 6 月	大华	9#	1	监控机房	2
JK	半球头		2012 年 6 月	索尼	7#-10#	1	电梯	8
JK	半球头		2012 年 6 月	索尼	7#-10#	1	门厅	8
JK	半球头		2012 年 6 月	索尼	7#	2 层半	网吧后门	1
JK	半球头		2012 年 6 月	索尼	7#-10#	1	坡道口	3
JK	半球头		2012 年 6 月	索尼	7、9、10#	B1	公区	3
JK	360 半球头		2012 年 6 月	索尼	10#	6	外墙	1
JK	枪机		2012 年 6 月	索尼	10#	1	东侧外墙	1
JK	枪机		2012 年 6 月	索尼	9#	1	通道	1
	分体空调	松下			每间1台			1288

第四部分 物业服务内容及要求

一、7-10 号楼物业服务内容和要求

项目	内容与标准
(一) 基本要求	1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同,双方权利义务关系明确。
	2、承接项目对住宅共用部位、共用设施设备认真查验,验收手续齐全。(竣工总平面图、单体建筑、结构、设备安装竣工图、有关设施、设备安装、使用和维护保养技术资料、各单项工程竣工验收证明材料、供水、供暖的试压报告)
	3、管理人员和专业操作人员按照政府有关规定取得相应的专业培训合格证书。物业管理岗位证书(经理),各类专业人员的专业上岗证书。(电工、中控值班等)
	4、有完善的物业管理方案,质量管理、财务管理、档案管理等制度健全,相关管理制度上墙。(房屋管理制度、零维修管理制度、大中修工程管理制度、回访制度、供水管理制度、供暖管理制度、电梯管理制度、保洁管理制度、消防



	管理制度、绿化管理制度、保安管理制度、车辆管理制度（机动车、非机动车）、收费管理制度、财务管理制度、档案管理制度）
	5、制定物业管理服务年度、季度工作计划，并组织实施；对计划实施情况做到有检查、有验证。
	6、各级、各类人员的岗位职责、工作程序、工作标准、考核办法、考核记录。
	7、服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，文明用语。
	8、建立各种公共突发性事件（如：消防、水、电、电梯、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件，能随时保证预案的实施。
	9、每楼设置宣传橱窗和信息栏。
	10、公开物业管理服务标准、收费依据、收费标准及收费办法。
	11、公开特约有偿服务项目及服务标准、收费依据。
	12、物业项目建立并运用物业管理软件系统。计算机查询资料包括：1、房屋、设备等基数 2、住户档案 3、费用收支情况 4、房屋、设备普查资料 5、房屋、设备修缮资料。
	13、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受业主和使用人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，公示 24 小时服务报修电话，有专职客户服务人员，24 小时受理业主（客户）来访来电、咨询、报修和投诉；水、电、气等急迫性报修 20 分钟内、其它报修 30 分钟内到达现场；建立报修、投诉台帐，达到 100% 回访、回复；夜间有管理人员值班，处理突发紧急事件。
	14、建立并落实维修服务承诺制；零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录
	15、每年集中进行 1 次公开的物业管理服务满意度调查，满意率 90% 以上。对存在问题有整改计划、整改措施、效果验证。
	16、积极开展公寓文化建设、各楼板报、橱窗宣传工作；联系、协调学生公寓自律管理委员会，创新亲情服务项目；每月进行各类工作数据的统计与报送；每年至少组织 2 次公寓文化活动，新增 2 项便民措施。
	17、冬季、雨季、汛期等特殊天气情况以及重大节假日、敏感时期进行安全检查。
	18、物业公司对外包服务项目应承担总承包方应尽义务。
(二) 房屋 管理	1、对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，保证房屋的使用功能和安全，杜绝安全事故的发生，有检修记录和保养记录。
	2、每年 2 次对房屋及共用设施设备进行安全普查。根据普查结果制定年度、季度维修保养计划及年度大中修计划。
	3、根据房屋实际使用年限，适时检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于非因小修不及时进行修缮而发生的大、中修范围或者需要更新改造的，向业主提出报告与建议。
	4、每周至少巡视 2 次楼内公共部位，楼内设施无安全隐患，巡视有记录。
	5、保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常，需要维修的 24 小时内完成；照明设施一般的故障（损坏的灯座、灯泡、开关等）24 小时内安排修复完成，保持楼道照明灯具 90% 能正常使用。
	6、按照政府有关规定，每年进行 1 次房屋避雷检测，符合避雷规范要求。



	7、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象，对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时告知和劝阻，并及时报告政府有关主管部门及相关业主。
	8、保持小区各组团、栋及单元（门）、户标志清晰。
	9、楼宇外观完好、整洁；外墙是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍；无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。
	10、房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益的现象。
(三) 公用 设备 设施 运行 维护 养护	1、对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外），共用设施设备能正常运行和使用，杜绝安全事故的发生。
	2、建立共用设施设备清册和档案（设备台帐），有设施设备的运行、检查、维修、保养记录。
	3、有设施设备操作规程及保养规范，按操作规程及保养规范执行。
	4、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；防止小修不修，导致中修现象发生；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向业主提出报告与建议，按有关规定办理。
	5、特种设备及仪器仪表按照政府有关规定定期进行检验检测，符合相关规范。
	6、设备房保持整洁，有防鼠措施，无鼠害现象。
	7、对危及人身安全的设施设备设置警示性标志和制定防范措施；设施设备出现安全隐患及维修期内设置警示标志。
	8、设备房内相关操作规程上墙张贴；来访登记；无鼠害；配有流体流向标识、设备运行状态标识、危险设备配警示标识等。
	9、公共区域内的雨水、污水管道每年检查、疏通1次；雨水、污水井每半年检查、清掏1次；雨水、污水管道及井发生堵塞应及时疏通；化粪池清掏每年至少1次，每季度检查1次，防止外溢。
	10、建立设备设施巡视制度，有专人巡视并有记录。锅炉房、热力站、空调机房、高压配电室、中控室等有专人24小时值守，值守人员每班工作时间不超过8小时。
(四) 楼内公 共秩序 维护 及安 全管 理	1、负责楼内物业区域内的公共财产的看护。
	2、实行封闭式管理，危及人身安全处有明显标志。
	3、建立24小时宿舍楼门岗值班制度，对访客出入进行登记管理，阻止小商小贩、推销、送水、送饭等人员进入楼宇。
	4、夜间安保人员需配置通讯设备，收到报警信号后应在10分钟内赶到现场。
	5、安防控制室24小时值班，负责楼内公共区域监控，当值人员持证上岗，处理各类报警信息，遇紧急情况，第一时间反映处置并上报。
(五) 保洁服 务管理	1、按照甲方规定的区域和保洁标准、要求进行保洁服务。
	2、保洁人员有明显标志，人员数量符合规定人数，工作规范，纪律严谨。
	3、保洁人员必须进行岗前培训，培训合格后方可使用，确保服务质量。
	4、各种清洁工具、清洁用品及物料、设备由投标人自理。
(六) 消防	1、有健全的消防管理制度，建立消防责任制及火灾消防预案。
	2、消防设施有明显标志，定期对消防设施进行巡视、检查和维护。



安全管理	3、公共消防设施和器材、消防安全标志、疏散通道、应急灯、安全出口等设施符合国家相关规定，每月集中进行1次检查，发现问题及时维修；
	4、消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。
	5、每年对灭火器进行1次年检，确保灭火器有效。
	6、每年至少进行1次消防培训，保证有关人员掌握消防基本知识和技能。
	7、每年至少进行1次消防安全宣传教育，每年至少进行1次消防疏散演练。
	8、发生火情，及时处理，必要时及时报警，积极协助配合消防人员的工作。
	9、消防监控中心24小时专人值守，当值人员持证上岗，设有消防箱，备存紧急消防物资。
(七) 二次供水管理	1、二次供水设施设备正常运行。
	2、遇紧急情况需停水时，需张贴通知并保证小区用水。
	3、水箱内按要求使用紫外线消毒灯，并按规定定期清洗消毒、水质化验，取得卫生许可证（硬件原因无法取证除外）、水质符合国家生活饮用水卫生标准，水箱盖必须上锁。
	4、操作人员应取得生活饮用水健康体检合格证，禁止无关人员进入二次供水机房接近高位水箱。
	5、发生突发公共卫生事件时，要加强对供水系统的消毒和清洗。
(八) 电梯管理	1、无人值守电梯，应24小时运行。
	2、有发生紧急情况时的处置预案，一旦发生电梯停电关人、夹人等危险情况时，物业管理人、业技术人员须在10分钟内到达现场进行处理和救助。
	3、电梯发生一般故障，专业维修人员20分钟内到达现场修理。
	4、主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行，无备用梯的，属急迫性维修，应在2小时内抢修完工，其他维修应在公示栏张贴通知，于24点至次日5点内进行维修工作。
	5、设专人对电梯保养进行监督，每月至少检查1次并记录；电梯由专业队伍维修保养，维修、保养人员持证上岗。
	6、轿厢、井道、机房保持清洁。
	7、运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。
	8、电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。
(九) 大中修、维修及工程改造协调监管服务	1、按照政府有关房屋维修、工程改造管理的规定和业主要求，建立完善的大中修、施工维修、工程改造协管理制度。
	2、与施工单位签订管理服务协议、施工安全协议，告知施工单位有关禁止行为和注意事项。
	3、对进出小区的维修施工车辆、人员实行出入证管理。
	4、施工期间，在醒目位置张贴施工装修通知；每天巡查1次施工现场，检查施工方案，发现改变房屋外观、危及房屋结构安全及违规拆改共用管线、不符合消防管理规定和治安管理规定等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主。
	5、对违规施工、违章搭建及时劝阻，并下发书面违章通知，未及时停止违章施工的，需向主管部门报告。
	6、施工结束后，应进行检查、验收。对违反管理协议、安全协议的行为当事人，要按照约定进行违约处理，问题严重的要报告行政主管部门。
	7、指定垃圾存放点并设有围挡，装修垃圾及时集中清运、不得外溢。
	8、集中施工期间施工垃圾每天清运2次。



(十) 国内学生 住宿 管理服务	1、按照学校的要求,做好各类学生的入学、离校等入住、退宿、调宿事宜;使用学校学生公寓管理信息系统及维修报修系统。
	2、在开学前5个工作日,完成全部新生用房的检查,保证设施设备完好。
	3、为学生办理入住手续,分发门卡及钥匙,注册开通门禁等。
	4、新生入住两周内,对于非学生故意破坏的物品进行免费维修。
	5、学生退宿时集中办理退宿手续,查验房屋设施设备状况。
	6、对退宿床位在一周之内完成家具及设备设施维修、房间细保洁,以供下批人员入住。
	7、负责办理零散住户的入住、退宿、调宿手续。
	8、空置房间的看护,每月进行一次空房间统计,并督促采取措施,让滞留人员及时搬离,腾空宿舍。
	9、按照学校要求提供户内维修服务。
	10、各楼门岗设专人值守,做好访客登记与出入人员证件查验。
	11、组织人员每月查抄水表,收取水费。
(十一) 留学生住宿 管理服务	1、为留学生办理入住、变更、退宿手续,合理分配学生住宿;使用学校学生公寓管理信息系统及维修报修系统。
	2、负责留学生住宿收缴工作;开具收费通知单(学生直接向校财务处缴纳住宿费),统计、核对住宿费,负责欠费催缴工作。
	3、指定专人按照北京市公安局要求及时上传入住、退宿、证照变更等信息,确保24小时内完成上传,准确率100%。
	4、每周书面通报留学生住宿最新信息。
	5、根据需求,学生退宿后对房间进行保洁、粉刷(费用单独计付)等工作(不含大中修),满足新生入校居住要求。
	6、工作日8:00至20:00,周六、日9:00至16:00设专人为学生提供双语服务,寒暑假和其他节假日按照学校要求的时间安排办公室值班。
	7、设立留学生管理服务公告栏,向留学生公示服务项目、时间、联系方式、值班信息、住宿管理规定等信息,以及日常通知和消息提示等。
	8、向入住的留学生提供床上用品(退宿时回收),并提供床单、被罩、枕套的换洗服务(每月两次,以学生自愿为原则),为留学生提供借钥匙等真情便捷服务,为留学生提供及时维修服务,做到2小时内响应。
	9、留学生入住时签订《留学生住宿协议》,明确提供的服务内容,对留学生的住宿要求、管理规定以及违反规定的处罚措施等。
	10、留学生公寓楼门口保证24小时有人值守、严格执行访客登记,杜绝留宿现象发生。
	11、建立留学生宿舍巡查制度。就宿舍内电气设备使用情况和住宿情况每月进行巡查,已消除安全隐患。进行必要的宣传教育,防止发生火宅、盗窃、意外伤害、非法留宿等事件发生。
	12、制定留学生宿舍突发事件管理预案,负责楼内的紧急、意外突发事件的处理。
	13、对于留学生在住宿方面出现的严重问题,及时将情况向校方反应,由校方协助对问题进行处理。
(十二)	1、根据物权法等相关规定,做好物业公用部位管理和不同业主相邻关系的协调,使业主利益不受侵犯。



与底商相邻关系的协调	2、代表业主方处理与底商之间的关系，按业主要求做好对底商的管理。
(十三) 供电系统	1、保证正常供电，限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行
	3、按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作
	4、监控系统等智能化设施设备运行正常，有记录并按规定期限保存
(十四) 给排水系统	1、建立用水、供水管理制度，积极协助用户安排合理的用水和节水计划
	2、设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏
	3、按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染
	4、高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患
	5、限水、停水按规定时间通知住用户
	6、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生
	7、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象
	8、制定事故应急处理方案
(十五) 供暖系统	配合招标方做好供暖服务工作。

二、监管考核：

中标人须按照招标人的要求和监管考核办法，做好所属辖区的管理和服务工作，以关注用户体验为核心，倾听服务对象所想所需，提高服务满意度。

三、物业服务达标要求：

本项目物业管理服务参照《北京市住宅物业管理服务等级标准（二级）》及《学生公寓管理条例》实行。

四、物业服务管理考核标准（除表中所列内容，投标方中标后，招标方将在服务合同中详细约定）

1、学生事务服务、设备维修、保养、管理及公共秩序维护

考核内容	考核项目	考核标准
学生事务服务	服务用语	文明礼貌、态度和蔼、表达清楚
	服务礼仪	着装整齐、佩证上岗、主动热情、行为文明



	职业道德	爱岗敬业、遵纪守法、办事公正、高效服务
	服务管理	职权明确、制度健全、业务熟悉、服务到位
	收费服务	明码标价、收费合理
	投诉接待	投诉必应、承诺必行、合理要求、限时办理
	档案管理	资料有严格的借阅、管理制度，有专人负责管理
	其它服务	以客为尊、服务守信、学生满意度调查，并建立突发事件应急预案
维修、保养、管理	行为规范	1、维修人员 24 小时值班待命。正常情况下，接到报修后 20 分钟内赶到现场，对于电梯、泵房、配电室等设备机修电话，维修人员 10 分钟内必须到达现场。保证小修不过夜，土建不超过 3 天，如遇特殊情况，事先说明理由，详细解释作业程序，征得学生同意后另行约定维修时间。用户报修、及时登记；质量保证、工完清场。预约守信、回放及时。 2、设备保养：技能熟练、操作规范；定是维护、资料齐全；故障处理、及时妥善。
	安装维修保养具体内容及服务标准	1、维修服务时间：视工艺复杂情况而定，一般不超过 12 小时，最多不超过 72 小时（如超过上述时间，应向学生说明原因）。 2、洗脸盆漏水：应符合初始标准，经反复试用，不漏水，服务对象满意，此项维修时间不超过 1 小时。 3、维修墙内水管：应摸准管路，打墙时尽量减少破碎片，维修完毕后外观恢复原样，做到完工清场，维修时间不超过 72 小时。 4、维修电器：维修完毕后使电器能达到正常使用，保持原有外观，试用效果使学生满意，小维修不超过 12 小时，较难维修的不超过 72 小时。 5、洗脸盆堵塞：维修完毕后下水应达到相应畅通，检查口应相应恢复原状，并对维修现场进行清理，维修时间不超过 12 小时。 6、疏通马桶：维修完毕后使之相当畅通，维修时间不超过 12 小时（严重堵塞除外，如马桶内掉进梳子、洗发水瓶等）。 7、疏通地漏：维修完毕后使之相当畅通，并对切口恢复原样，清出的异物需做清理，维修时间不超过 12 小时。 8、房间没水：此项原因较多（阀门、滤网、水箱等都可能造



		成学生宿舍没水），应在 2 小时内解决学生用水问题。（市政停水除外）。 9、换锁：应按住户要求安装，并反复试用使之灵活，紧密性好，维修时间一般不超过 12 小时。 10、水龙头漏水：维修完毕后应达到原来标准，密闭、开启自如。维修时间不超过 1 小时。 11、接头漏水：应达到紧固、密封、不滴水，维修时间不超过 1 小时。 12、楼上漏水到楼下：尽快找到漏水原因，以达到处理好不漏水为标准，并对地面等污染处理清理干净，维修时间不超过 4 小时。 13、灯不亮：维修完毕后应达到原来照明标准，维修时间不超过 12 小时。 14、房间插座无电：维修完毕后使用方便，安全为标准，维修时间不超过 12 小时。 15、门窗维修：维修完毕后使之能开关灵活自如，密封性能良好，维修时间不超过 2 小时（如玻璃损坏的不超过 24 小时）。 16、家具维修：维修完毕后使之能正常使用，维修时间不超过 12 小时（如需更换家具部件的不超过 72 小时）。 17、电梯维修：小故障 1 小时内维修完毕，一般故障 2 小时内维修完毕。
	房屋及设施设备普查	每年一次对房屋及设施设备进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，报业主批准备案后，组织实施。
	清扫屋面、采光井、雨落管等	屋面、采光井、雨落管等整洁干净。
	高低位水箱清洗及养护	无渗漏、符合生活饮用水卫生标准。
	消防箱、消防栓、带	消防箱箱体完好，配件齐全，关闭灵活，消防枪、消防栓接口完好，消防栓阀门关闭灵活。
	信报箱	箱门、门锁齐全，开关自如、字体清晰，无明显损坏。
	门禁	门禁系统功能正常，标识显示清楚，门锁（闭门器）、拉手完好。
	供水设备的生活	运转正常、无杂音，轴头漏水符合要求，润滑良好，温度符合



	水泵 (备用泵)	有关规定, 压力表指示在正常范围。
	供水的运行环境	干净、整洁、无杂物、无积水、无积水、有门、有锁; 无锈蚀、无脱落; 专人管理, 水质达标。
	供电设施与配电设施	元器件齐全, 显示正常, 运作可靠, 接地良好。
	配电线路	绝缘良好, 完整可靠。
	公共照明	灯座箱盖良好; 灯罩, 灯泡完好; 灯柱无锈蚀物张贴。照明率达到 90%。
	楼梯扶手及护栏	扶手牢固完好, 护栏牢固完好。
	变压器(转变)	运转正常无杂音、牢固可靠、散热良好。
	电梯电源开关和安全开关	接触良好, 开启灵活可靠。
	电梯控制柜	设备配置齐全, 运作灵活可靠, 显示正常。
	电梯层、轿系统	运行平稳无撞击, 运作可靠, 门锁接触良好, 动作灵敏可靠, 按期年检。
	电梯显示系统	显示正常, 运行平稳, 完好无损。
	电梯零修后运行环境	干净整洁、无油污。
	电梯运行	电梯 24 小时不间断运行, 中控室需 24 小时有人值班。一旦发生电梯停电管人、夹人等危险情况时, 应在 10 分钟内到达现场进行处理及救援。一般故障情况应在 15 分钟内到达现场处理。
公共秩序维护	保安服务态度	礼貌待人, 说话和气; 主动、热情、耐心、周到地为学生服务。
	保安岗位规范	按时交接班, 不迟到, 不早退, 忠于职守; 不在岗位上倚靠、闲谈、吃零食、看书报、会客、娱乐、嬉戏、打闹; 处理问题时讲原则, 讲方法, 以理服人。
	门岗职责	严格检查进出公寓楼人员的门禁卡及有效证件; 做好来访人员的会客登记、大件物品进出门登记及交接班记录; 维护公寓楼宇内公共秩序, 不得擅自离岗串岗; 接到学生突发事件的报告应及时报警并赶到现场维护秩序, 协助处理。
	巡逻岗职责	熟悉物业管理基本情况, 包括学生情况、公寓楼宇结构、消防设备、主要通道的具体位置、配电房、水泵房、消防中心等重



		点的位置；准确填写各种表格、记录；警惕性高，善于发现可疑人员，并能及时有效处理各种突发事件。按时巡逻，按时到达指定地点签到；处理问题灵活机动，不失原则；及时发现各种事故隐患，并告知相关部门或学生。
	应急安全预案	参照发生治安刑事案件、火灾、交通事故的应急处置预案。

2、公共区域日常保洁及定期保洁内容与标准

清扫分类		作业内容	次数	作业标准
楼宇首层	日常保洁	地面(保洁)	4-6 次/日	地面光亮 洁净 无污渍
		装饰物(擦拭)	1 次/日	无手印 污渍
		不锈钢门、玻璃门及框架(擦拭)	2 次/日	清洁光亮, 无手印, 污渍
		楼管前台(擦拭)	1 次/日	清洁干净 无尘
		指示牌, 金属件(擦拭)	1 次/日	无手印 污渍
		消防器材(擦拭)	1 次/日	无尘, 污渍 注: 如发现损坏及时上报
		不锈钢垃圾桶清掏(擦拭)	2 次/日	垃圾容量不能超 2/3, 无污渍, 手印
		踢脚板、通风口、窗台、窗户沟槽、窗内玻璃、管井门、强、弱电井门、电表箱、灯具开关面板、防火门(擦拭)	3 次/周	清洁干净 无尘
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期保洁	天花板	2 次/年	无污渍 手印 洁净 蜘蛛网等
		石材墙面(高处)	1 次/2 月	
		门口台阶(刷洗)	2 次/月	
		玻璃门(清洗)	1 次/周	
		通风口(清洁剂擦拭)	1 次/月	
		楼层墙面、房顶	2 次/年	
		石材墙面 房顶(高处擦拭)	1 次/2 周	
		烟灰缸(清洗)	1 次/周	
		垃圾桶(清洗)	1 次/周	
楼层 楼道 电梯 走廊 及	日常保洁	地面(保洁)	4-6 次/日	地面光亮 洁净 无杂物
		地垫 注: 保留	1 次/日	无尘 洁净
		楼层内指示牌、灭火器、踢脚板、通风口、窗台、窗户沟槽、窗内玻璃、管井门、强、弱电井门、电表箱、防火门、楼道门、栏杆、灯具开关面板(擦拭)	1 次/日	无污渍, 无尘
		电梯门(外门擦拭)	定时巡视	无手印, 污渍, 灰尘



		垃圾桶的清理	2 次/日	无杂物, 污渍, 手印
		消防箱外表	1 次/日	无尘, 无污渍, 水渍 (注: 如有损坏及时报修)
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期 保洁	地面清洗	1 次/月	无污渍 无尘土 光亮 手印 洁净 蜘蛛网等
		天花板	2 次/年	
		顶灯, 壁灯清洁	1 次/月	
		走廊门和墙以及地角线 (清擦)	1-2 次/月	
		通风口 (清洁剂擦拭)	1 次/月	
		电梯外门 (通用清洁剂大清)	1 次/月	
		楼层墙面、房顶	2 次/年	
		垃圾桶及垃圾间地面 (84 消毒液清洗大清)	1 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 桶体无污渍、无异味
电 梯	日常 保洁	轿厢地面 (扫擦)	4 次/日	无污渍
		轿厢壁 按键盘 (擦拭)	1 次/日	无手印 污渍 注: 按键盘消毒
		电梯按键盘 (擦拭消毒)	1 次/日	84 消毒液按比例兑水稀释; (擦拭)
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期 保洁	电梯槽 (吸尘, 清杂质)	1 次/周	保持无杂物
		电梯轿厢内地面 (清洗)	2 次/月	保持无手印 污渍 注: 消毒
		天花板 (清洗)	1 次/月	
		电梯轿厢内壁 (彻底清洗)	1 次/月	
楼 梯	日常 保洁	地面 (清扫保洁)	2 次/日	无杂质, 污渍
		扶手 (清洁剂擦拭)	2 次/周	无尘
		防火门 (擦拭)	1 次/日	干净 无污渍 尘土
		通风口 (擦拭)	2 次/月	
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期 保洁	步梯 (擦洗保洁)	2 次/月	无污渍 无尘土 光亮 蜘蛛网等
		灯具 墙面 房顶 (除尘 擦拭)	1 次/月	
地 下 室	日常 保洁	地面 (清扫保洁)	1 次/日	地面光亮 洁净 无污渍
		消防箱、灭火器外表 (擦拭)	1 次/日	无尘, 无污渍, 水渍 (注: 如有损坏及时报修)
	定期 保洁	墙面、房顶	2 次/年	无污渍 无尘土 蜘蛛网等
卫 生 间	日常 保洁	地面 (保洁)	定时巡视	无杂物, 污渍
		小便器 (清洗)	定时巡视	无水渍, 污渍



		恭桶(清洗)	定时巡视	无水渍, 污渍
		台面(清洁)	定时巡视	清洁, 无水渍, 污渍
		擦拭门, 窗台, 工具间	定时巡视	无垃圾, 灰尘, 污渍
		镜子(擦拭)	定时巡视	光亮, 无水渍, 污渍
		墙壁	1 次/日	洁净
		垃圾桶(清倒)	定时巡视	卫生纸不得超过 2/3
		擦拭隔段板	1 次/日	做到无灰尘, 污渍
		洗手盆, 水龙头	定时巡视	无明显水渍, 污渍
		地面消毒	2 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次
	定期保洁	地面清洗	1 次/月	清洁 无水渍 污渍 尿渍 痰渍 异味
		墙壁(清洗剂清洗)	1 次/月	
		卫生洁具(专用消毒剂清洗)	1 次/月	
		面台(专用清洁剂清洗)	1 次/周	
		天花板(擦拭)	2 次/年	
		照明灯(擦拭)包括灯开关	2 次/年	
		空调口, 通风口(除尘擦拭)	1 次/月	
		小便器(擦洗)	1 次/周	
		门隔板(擦洗)	1 次/周	
天台阳台、 内窗井、雨 篦子	定期保洁	清洁天台上垃圾	2 次/月	干净 无污渍 尘土 飞虫等
		清洁积水	下雨时	
		注: 消杀虫控	4 次/年	
园区庭 院及自行车 棚		路面、草地(清扫)	定时巡视	无垃圾、杂物、
		楼体墙面(清擦)	定时巡视	无污渍 小广告
	日常保洁	庭院大理石(擦拭)	1 次/日	无灰尘 污渍 表面光亮
		竹林绿篱花坛(清掏)	1 次/日	无垃圾 杂物
		垃圾桶(清掏、擦拭)	2 次/日	桶体无污渍 灰尘; 垃圾不超过三分之 二
		自行车棚(清扫)	1 次/日	地面无落叶、垃圾、杂物
		外环马路路面及人行道(清扫)	1 次/日	地面无落叶、垃圾、杂物
		垃圾清运	2 次/日	清运垃圾及时 无遗撒
	定期保洁	草坪标识(擦拭)	2 次/周	无灰尘 污渍
		铁艺大门(擦拭)	1 次/季	无灰尘 污渍 广告
		垃圾桶消毒	1 次/周	84 消毒液按比例兑水稀释; 雾状喷洒 注: 如遇突发疫情, 增加消毒频次



		雨、雪、强风天气（清扫）	视天气情况 清扫	路面无落叶 垃圾 积水 积雪
--	--	--------------	-------------	----------------

3、物业日常服务考核指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
客户对物业服务满意率	95%	$(\text{对服务满意户数} + \text{基本满意户数}) \div \text{参加评议户数} \times 100\%$	1. 公开物业有常与无常服务项目及标准，增加物业服务的透明度 2. 最大限度的满足客户的合理要求
服务人员培训合格率	100%	$\text{培训合格人员} \div \text{培训人员总计} \times 100\%$	1. 制定年度培训计划，有专人负责培训； 2. 培训目标明确、内容丰富、形式多样化； 3. 考核结果与奖罚相结合，强化培训效果。
档案建立与完好率	98%	$\text{完好档案的数量} \div \text{应建档案总量} \times 100\%$	1. 制定一系列档案管理制度，并严格执行档案的借阅复制、更改、及销毁的制度； 2. 配专人负责档案工作 3. 加强档案的保管、杜绝、杜绝火、水、盗、虫、霉等各种隐患，做到以防为主、防治结合； 4. 实行文件档案与电脑无纸化档案管理以及录音、录像等多轨制，充分利用计数机为核心的现代信息处理技术。
学生年有效投诉率	<2%	$\text{有效投诉} \div \text{投诉总计} \times 100\%$	1. 制定详细的投诉工作流程与处理程序； 2. 加强培训，提高员工素质，强化服务意识 3. 加强巡检制度，争取在投诉发生之前，发现问题及时处理。
年有效投诉处理率	100%	$\text{处理的有效投诉} \div \text{有效投诉总计} \times 100\%$	4. 接到投诉后，及时处理

4、房屋及设施、设备的日常运行及保养、维修指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
------	------	------	------



房屋及配套设施完好率	98%	$(\text{完好房建筑面积} + \text{基本完好房建筑面积}) \div \text{总建筑面积} \times 100\%$	1. 制定房屋及配套设施的维修养护计划 2. 严格执行例行巡检制度，每周不少于两次 3. 详细建立房屋及配套设施运转维修档案 4. 严格控制、管理客户的二次装修
房屋零修、急修及时率	100%	$\text{已完成零修、急修数} \div \text{零修、急修总数} \times 100\%$	1. 加大培训力度、特别是维修技能与服务意识的培训 2. 接到报修立即处理，并将相处理结果反馈到前台存档 3. 根据维修内容，带齐所需工具，避免二次打扰学生
维修工程质量合格率	100%	$\text{合格维修单数} \div \text{总维修单数} \times 100\%$	1. 加强维修人员服务意识及专业技能培训 2. 建立合理有效的工作质量监督机制 3. 对外聘用的施工单位进行严格审查 4. 设专人负责项目的施工监理和完工验收
维修服务回访率	100%	$\text{维修回访次数} \div \text{总维修服务次数} \times 100\%$	5. 对工程所需材料进行严格质量鉴定 6. 严格回访制度并做好回访记录
公共照明设施完好率	90%	$\text{完好照明设施数量} \div \text{照明设施总数量} \times 100\%$	1. 加强每日的巡检力度、并做好巡检记录； 2. 把责任区落实到人，并把该指标作为员工绩效考核的内容之一。

5、学生公寓安全、消防管理指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
消防设施设备完好率	98%	$\text{完好的消防设备} \div \text{所辖消防设备总数量} \times 100\%$	1. 制定详细的消防设施设备维修养护计划； 2. 严格执行各类消防设施设备的巡检制度，做好巡检记录并存档； 3. 配专人负责设施设备的监督管理，以确保消防设施设备随时可投入使用。 4. 定期跟换灭火器。
年度火灾发生率	$<0.5\%$	$\text{发生火灾户数} \div \text{辖区区总户数} \times 100\%$ （学生自身原因造成除外）	1. 通过多种形式、多种途径向学生反复宣传消防安全知识，用电、气及防火常识； 2. 定期对义务消防队进行各种消防器材使用、人员疏散的培训； 3. 对公寓动火工程，要进行实时监控；



			4. 定期开展消防检查，消除隐患。
年度治安案件发生率	<1‰	以辖区公安部门记录为依据（客户自身原因造成除外）	1. 加大治安宣传力度，使公寓内每个人树立防范意识； 2. 实行 24 小时秩序维护巡查，并做好巡检记录； 3. 空置外来人员进入公寓，特别是外来施工单位，施工人员要挂牌上岗； 4. 划分责任区域，并把该指标作为考核员工绩效的内容之一。

6、学生公寓楼内日常保洁等环境管理指标

考核内容	考核指标	考核依据	保障措施
保洁率	100%	保洁达标面积÷保洁总面积×100%	1. 加强环境卫生的宣传教育，提高学生的保洁意识； 2. 保洁责任区明确，把保洁率作为考核员工绩效的内容之一； 3. 垃圾日产日清，封闭运转，杜绝二次污染。

五、服务人员配置要求：

序号	工种	最低人数（名）	服务时间	备注
1	管理人员	3	每周 5 天*8 小时	
2	工程维修	11	每周 7 天*24 小时	
3	前台客服	6	每周 7 天*24 小时	
4	秩序服务	4	每周 7 天*24 小时	
5	楼管员	13	8.9 号楼每周 7 天*14 小时 7.10 号楼每周 7 天*24 小时	
6	保洁员	6	每周 7 天*8 小时	
7	合计	43		



第五部分 其他要求

一、服务地点：大运村公寓

二、本项目要求投标人进行集体现场踏勘，投标人代表需携带单位介绍信（加盖公章）和身份证原件出席并签到。踏勘集合截止时间：2017年8月7日上午9:00，集合地点：北京航空航天大学大运村公寓1号楼前。仅此安排一次踏勘，过时不候，请各投标人合理安排时间及人员，务必准时出席。

三、投标人需在投标文件中对服务方案、管理制度、质量保证措施、人员配备等作出详细说明和承诺。



第六章 附件

附件1 投标书（格式）

致：（采购代理机构）

根据贵方为（项目名称）项目招标采购服务的投标邀请（招标编号），签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交下述文件正本 份、副本 份及电子版投标文件 份。

1. 投标一览表
2. 投标分项报价表
3. 服务说明一览表
4. 技术规格偏离表
5. 商务条款偏离表
6. 按招标文件投标人须知和服务需求提供的有关文件
7. 资格证明文件
8. 以 形式出具的投标保证金，金额为人民币 元。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标价格表中规定的应提交和交付的服务投标总价为（按包注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
2. 我方如中标，将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 我方已详细审查全部招标文件，包括第（招标编号、补充通知）（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
4. 本投标有效期为自开标日起 个日历日。
5. 在规定的开标时间后，我方保证遵守招标文件中有关保证金的规定。
6. 我方承诺，未曾为投标包号提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务，也没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。贵方或评审委员会可通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）进行查询，我方完全接受查询的结果。



-
7. 我方同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
8. 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_____

投标人授权代表签字_____

投标人名称_____

公章_____

投标人开户银行（全称）_____

投标人银行账号_____

日期_____



附件2 投标一览表

投标人名称：_____（公章） 项目名称：_____ 招标编号：_____

包号	名称	投标货币	投标总价	投标保证金	服务期	服务地点	备注
01							
02							

投标人授权代表签字_____

日期：_____

- 注： 1、此表应按“投标人须知”的规定密封、标记并密封单独提交。
- 2、此表中，每包投标总价应和附件3中的该包总价相一致。
- 3、单独递交的此表如与投标文件正本中不一致的，以单独递交的为准。



附件3 投标分项报价表

投标人名称：_____（公章） 项目名称：_____ 招标编号：_____ 包号：_____

序号	岗位	人数	服务时间	单价（元）人/月	合计（元）/月	合计（元）/两年	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
.....							
	总计	_____元					

投标人授权代表签字_____

投标人名称：_____（公章）

注：

- 1、如果按单价计算的结果与总价不一致,以单价为准修正总价。
- 2、如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
- 3、投标分项报价表的报价应包含投标人在执行本项目中所发生的所有费用，采购人将不再支付其他费用。



附件 4 服务说明一览表

投标人名称:_____ 招标编号:_____ 包号:_____

序号	服务项目	技术要求	数量	服务期	服务地点	其他

投标人名称(公章): _____

投标人授权代表签字: _____

日期: _____

注: 各项服务详细内容可另页描述, 并根据第五章服务需求要求作出响应说明。



附件5 技术规格偏离表

投标人名称：_____（公章） 项目名称：_____

招标编号：_____包 号：_____

序号	服务项目名称	招标要求	投标应答	偏离	说明

投标人授权代表签字_____日期：_____

注：技术规格偏离表需以包为单位分别填写



附件6 商务条款偏离表

投标人名称：_____（公章） 招标编号：_____

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

投标人授权代表签字_____日期：_____



附件7 法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于（国家或地区的名称）的（公司名称）的在下面签字的（法人代表姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）的（项目编号）投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法人代表签字_____

被授权人签字_____

公章_____

附：

被授权人姓名：_____

身份证号（须后附身份证复印件）_____

职 务：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

传 真：_____

电 话：_____



附件 8 投标人须提供的资格证明文件

- 1、 营业执照（复印件加盖公章）；
- 2、 近三个月内任意一个月的纳税证明（复印件加盖公章）；
注：纳税证明材料可以是缴费的银行单据、税务机构开具的证明等。
- 3、 投标人的资格声明（格式）
- 4、 银行资信证明（须提供开标日期三个月内银行开具的资信证明原件或复印件，复印件须加盖公章。开具银行明确表示复印无效的，须提交原件。）
或会计师事务所出具的上一年度（2016 年度）财务审计报告（复印件加盖公章）；
- 5、 近三个月内任意一个月的社会保障资金缴纳记录（复印件加盖公章）；
注：社会保障资金缴纳记录应为公司缴费的银行单据或公司所在社保机构开具的缴费凭证。自行编写无效。
- 6、 投标人关于无重大违法记录的声明（格式）
- 7、 投标人信用记录（格式）；
- 8、 招标文件要求的其他资格证明文件；
- 9、 投标人认为必要的其他资格证明文件。



投标人的资格声明

1. 名称及概况:

(1) 投标人名称: _____

(2) 总部地址: _____

电 传 / 传 真 / 电 话 号 码 : _____

(3) 成立和 / 或注册日期: _____

(4) 实收资本: _____

(5) 近期资产负债表(到_____年_____月_____日止)

① 固定资产: _____

② 流动资产: _____

③ 长期负债: _____

④ 流动负债: _____

⑤ 净值: _____

2. 投标人提供服务的经验 (包括年限、项目买方、额定能力、商业运营的期始日期等):

3. 近三年的年营业额

年份	总额
_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. 有关开户银行的名称和地址: _____



5. 投标人所属的集团公司，如有的话：

6. 其他情况：_____

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人名称（公章）：_____

投标人授权代表签字：_____

授权代表的职务：_____

日 期：_____年_____月_____日

传 真：_____

电 话：_____

电子函件：_____



投标人关于无重大违法记录的声明（格式）

声明函

致：_____（采购代理机构）

我公司在近三年经营活动中无重大违法记录（即未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。如果因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限已经届满），特此声明。

投标人名称(公章)：_____

投标人授权代表签字：_____

日期：_____年_____月_____日



投标人信用记录

在投标截止时间之前，我公司没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）/中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录查询网页截图如下：

投标人名称(公章)：_____

投标人授权代表签字：_____

日期：____年____月____日



附件9 业绩证明文件

投标人请按照以下表格填写，对近三年同类物业服务业绩作出说明，并须附合同主要内容复印件。表格不够可自行复印填写。

序号	项目名称(含已完成及正在实施的项目, 并请分别注明)	服务内容	总金额	委托方联系人及电话	投标人单位负责人及电话	备注

投标人名称(公章): _____

投标人授权代表签字: _____

日期: _____



附件 10 投标人基本情况介绍

投标人名称(公章): _____

投标人授权代表签字: _____

日期: _____



附件 11 投标人拟派物业经理情况表

姓名		性别		年龄	
职务		专业		学历	
职称		级别		证书号	
参加工作时间				担任拟任职务年限	
正在进行和已完项目情况					
采购单位	项目名称	服务内容	服务周期	进行中 或已完	完成情况

附：1、资格证明文件

2、拟派物业经理在本单位近 6 个月社保缴纳记录

投标人名称(公章)：_____

投标人授权代表签字：_____

日期：_____



附件 12 投标人拟派项目团队情况表

职务	姓名	职称	执业或职业资格证明			
			证书名称	级别	证号	专业

附：资格证明文件

投标人名称(公章): _____

投标人授权代表签字: _____

日期: _____



附件 13 服务内容及方案

由投标人自行设计，无固定格式，内容应包括但不限于：

- 1、根据招标文件第五章“服务需求”提供详细服务方案
- 2、人员管理规章制度及质量保证措施
- 3、项目执行过程中解决问题的能力
- 4、项目团队人员配置及岗位安排
- 5、与采购人管理系统建立协调的措施
- 6、各项服务承诺

投标人名称(公章)：_____

投标人授权代表签字：_____

日期：_____年_____月_____日



附件 14 招标文件要求及投标人认为必要的其他文件



第七章 评标标准

一、评标办法：本次招标最终评审采用综合评分法，即指在满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，按每包评标总得分由高到低的顺序依次确定 1-3 名投标人作为该包中标候选人的评标方法（得分相同的，按评标价由低到高顺序排列，得分与评标价均相同的，按技术部分得分由高到低顺序排列）。评标委员会每个评委独立评分，所有评委对同一投标人同一包号的评分算数平均值为该投标人该包的最终得分。所有评分保留小数点两位，第三位四舍五入。具体权重和方法如下：

二、综合评分的主要因素如下表。

三、评分因素所占权重：

序号	评审因素及说明	分值
一、商务部分(18分)		
1.1	投标文件：文件制作规范，内容完整，页码准确，便于查阅，得 2 分，否则酌情扣分。	2
1.2	实力、资信信誉、财务状况、管理水平、履约能力等：良好得 3 分，否则酌情扣分。	3
1.3	提供质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（GB/T28001）有效的认证文件（复印件加盖投标人公章），每有 1 项得 1 分，满分 3 分。	3
1.4	业绩：投标人近三年（2014 年 7 月 1 日起至投标截止日止，以合同签订日期为准）与本项目相同或相似的物业服务业绩（包含被服务客户性质、面积规模等），每个有效业绩得 1 分，满分 10 分（须提供合同复印件并加盖公章）。	10
二、技术部分（52 分）		
2.1	服务方案：完全应答招标文件第五章服务需求的内容，且整体服务实施方案优良、针对性强、合理可行，并且表述清晰的得 15-17 分；一般的得 11-14 分；较差的得 10 分以下；	17
2.2	人员管理规章制度及质量保证措施：人员管理制度完善、条理清晰、工作制度完整、质量保证措施有力的得 7-8 分；一般的得 4-6 分；较差的得 0-3 分；	8
2.3	项目执行过程中解决问题的能力及服务承诺：提供突发情况解决方案及其他有利于项目执行的服务承诺，突出的得 8-10 分，一般的得 5-7 分；较差的得 0-4 分；	10
2.4	拟投入人员情况： （1）项目团队人员结构（4 分）：人员组织结构清晰、岗位职责明确，符合或优于采购人要求，得 4 分，否则酌情扣分。	15



	(2) 人员资质水平 (5 分): 提供本项目拟派所有服务人员的国家职业资格证书 (提供复印件加盖公章), 人员资质证书齐全、经验丰富, 得 5 分, 否则将酌情扣分。 (3) 投标人派驻本项目的物业经理情况 (6 分): 具有大学专科 (含) 以上学历, 三年以上同岗位管理经验 (需提供第三方证明材料), 具有北京市物业项目负责人证书或物业管理师执业资格证书; 每项得 2 分, 最高 6 分。(注: 需同时提供拟派物业经理在本单位近 6 个月社保缴纳记录, 如不提供, 本项不得分。)	
2.5	与采购人管理系统建立协调的措施: 可以与采购人管理系统建立协调, 沟通渠道设计合理、完善、可行性强, 得 2 分, 否则酌情扣分。	2
三、评标价 (30 分)		
3.1	以符合招标文件要求的最低评标价为基准价, 基准价得满分 30 分, 其它投标人的评标价得分= (基准价/该投标人的评标价) × 30。	30

四、说明:

评标价

根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300 号)规定的划分标准, 如投标人为小型或微型企业, 则对其在本项目中提供的工程、服务和自身制造的货物以及其它小型和微型企业制造的货物 (均不包括使用大型、中型企业注册商标的货物) 的投标报价给予 6% 的扣除作为评标价。其它形式下, 投标人的投标报价即为其评标价。小型和微型企业须填写 “小型微型企业声明函”, 否则不考虑价格扣除。

另: 监狱企业投标视同小型、微型企业, 须填写以下 “小型微型企业声明函” 并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件复印件, 否则不考虑价格扣除。

小型微型企业声明函

根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181 号) 和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300 号) 的规定, 本公司郑重声明如下:

1. 按照工信部联企业[2011]300 号的规定, 本公司为_____ (请填写: 小型、微型) 企业。



2. 本公司参加（采购代理机构）的（项目名称和招标编号）采购活动提供的本公司制造的货物包括：

（货物名称、数量及价格，须列表描述并计算出合计价格，否则不予考虑）

提供的本公司的工程和服务包括：

（工程或服务名称、数量及价格，须列表描述并计算出合计价格，否则不予考虑）

提供的其他小型、微型企业制造的货物包括：

（制造商名称、货物名称、数量及价格，须列表描述并计算出合计价格，否则不予考虑）。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（盖章）：

授权代表（签字）：

日期：