**采购需求**

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京信息职业技术学院2024年至2025年花乡校区物业管理服务采购项目 | 1 | 项 |  |

1. **项目背景或简况**

北京信息职业技术学院，是国家教育部批准的公办全日制普通高等职业技术学院，是国家骨干高职学院、北京市示范性高职院校。为了能够保障校园环境的稳定运行，北京信息职业技术学院（北京信息职业技术学院2024年至2025年花乡校区物业管理服务采购项目）需要对花乡校区的各个楼宇及校园进行综合保障、秩序维护、维修保养、设备运行维护等技术性工作外，还需支持重大活动期间的各种服务要求。

1. **技术参数要求**

1、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求；（物业服务总体需求）

北京信息职业技术学院2024年至2025年花乡校区物业管理服务采购项目，服务范围包括所有建筑楼宇、校园环境及道路。服务内容为：

1）.楼宇内物业管理服务，提供全方位的物业服务，包括设备运行维护、综合维修、秩序维护、综合保障、为学校重要会议、大型活动等提供服务保障。

2）.校园物业服务，主要包括校园环境保障与综合维修管理、化粪（油）池清掏、雨水井及污水管道疏通管理、设施维修等全面物业服务工作。

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、设备；维修工具及设备）由采购人承担。项目保障运行人员的住宿由采购人提供，其他物业服务人员的住宿由中标人自行解决。

4）.各类设施设备专项养护及检测费的维修配件、开水器滤芯更换费用，垃圾分类所需垃圾桶以及垃圾分类公示牌、宣传栏；电梯维保、楼宇标识等由采购人提供。化粪池清掏费用由采购人负责。

5）.楼内物业服务人员应持有与工作内容相关的作业证书。

6）.当学院有改造工程内容时，要进行交付前的承接查验、装修施工及设备安装进度巡视、设施（水、电、暖气等）运行情况检查~~等~~基本保障工作服务。

7）.物业服务在岗人数配备：

合同期内物业服务人员不少于10人，人员配置表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 序号 | 职位配置 | 人数 | 岗位要求 |
| 办公室 | 1 | 项目经理 | 1 | 具有大专（含）以上学历，45周岁（含）以下，具有3年（含）以上物业管理项目经理工作经验。 |
| 维修保障人员 | 2 | 电工维修人员 | 6 | 具有特种作业操作高压/低压电工证（ “高压电工作业证”4人、“低压电工作业证” 2人）。 |
| 3 | 综合维修人员 | 2 | 具有2年（含）以上的类似岗位工作经验，持有特种设备安全管理员(A)证，爱岗敬业。 |
| 4 | 绿化工 | 1 | 具有2年（含）以上的类似岗位工作经验，爱岗敬业。 |
| 总计 | | | 10 |  |

2、采购标的需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》(中华人民共和国国务院第379号令自2007年10月01日起施行）

《北京市物业管理条例》

《特种设备平安监察条例》(中华人民共和国国务院第373号令，自2003年6月1日起施行)

GB/T15624.1-2011《服务标准化工作指南第Ⅰ部分:总则》

GB50210-2021《建筑装饰工程施工及验收规范》

GB50339-2019《智能建筑工程质量验收规范》

GB50354-2019《建筑内部装修防火施工及验收规范》

GB/T50375-2016《建筑工程施工质量评价标准》

GB5749-2023《生活饮用水卫生标准》

GB8798-2021《污水综合排放标准》

GB22337-2023《社会生活环境噪声排放标准》

GB50365-2019《空调通风系统运行管理规范》

GB/T1OO01《公共信息标记图形符号》

GB/ T15566《图形标记、运用原则与要求》

GB/ T17242《投诉处理指南》

GB/ T18883-2022《室内空气质量标准》

3、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

物业公司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。

注：本项目电梯、空调、开水设施、垃圾分类清运及化粪池清掏工作由学院单独委托第三方进行维修和保养，物业公司要配合监督和完成。具体要求见下表中对应的项目服务标准。

1）楼宇内物业服务总体需求

1-1.楼内秩序维护及综合保障管理服务

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 综合服务 | 1、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。  2、建立楼宇基础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、日常管理档案等），各种基础资料、台帐报表、图册健全，保存完好。协助学校资产处做好固定资产清查。  3、一年不少于二次向使用部门及师生采用走访、满意度问卷调查等形式，开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。  4、建立24小时值班制度，发生紧急事件时，立即组织相关人员处理，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。  5、负责对楼内公共设施设备的维修。  6、学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，完成学校交付的临时性工作，包括重大活动的会前环境布置、会场布置、会议接待、秩序维护等。 |
| 节能减排服务 | 1、根据学校节能要求和相关规定，加强节能减排的巡视力度，特别对公共部位出现常明灯和常流水现象进行纠正和处理。  2、在楼内开展节能宣传，倡导学生节约水电。  3、适时建立楼宇节能台账。 |
| 开水间服务 | 1、做好开水房设备设施维护，不断提升管理水平。  2、督促维保单位定期做好热水器滤芯的更换，进行登记，滤芯更换后饮用水需检验合格后，方可使用；所用的净水剂和消毒剂必须符合卫生要求和有关规定。  3、督促维保单位定期对电器设备巡检更换。  4、接受当地生活饮用水卫生监督机构的监督检查和业务指导。 |
| 公共设施管理 | 1、对进楼作业、送货的人员，要有作业要求及搬运货物提示，避免发生公共设施损坏。  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。  （公共设施包括但不限于：楼内设施、物品、地面、墙面、天花板、门窗、台阶等。） |
| 楼宇报修服务 | 1、通过信息化、报修电话等多渠道建立公共区域物业服务项报修工作。  2、接到报修，15分钟内到达现场处理。  3、对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，必要时给报修人反馈。 |
| 家属区服务 | 1.做好家属区公共区域的应急维修和巡查巡检工作；  2.负责家属区日常的信息提示和通知提醒；  3.负责与属地社区开展必要的工作对接并配合属地社区工作。 |
| 垃圾分类 | 1. 配合学校完成垃圾处置各项合同； 2. 做好家属区、校内大件垃圾的清运工作； |

1-2.设备设施物业管理服务

投标人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。

楼宇工程质保期内，投标人负责服务范围内楼宇内的设施设备的报修，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，投标人负责服务范围内设备设施维修的运行管理、维护、保洁、定期检查。

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 照明系统 | 负责照明系统的运行管理、维护、清洁、定期检查和维修。 |
| 400V以下电力设备设施 | 1、熟悉楼内400V以下电力设备设施的位置及数量。  2、负责400V以下电力设备设施的保洁，并进行定期（每月一次）检查及故障维修。  3、工作人员持上证岗，有严格的岗位职责，确保供电安全运行。 |
| 电热开水器 | 负责电热开水器的保洁、报修。定期（每季度）联系维保公司更换滤芯及除垢。 |
| 电梯 | 1、负责电梯的报修。配备电梯管理员一名，对接电梯维保单位，做好监督检查，每次维保后，签字确认。  2、按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同规定办）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。  3、在电梯维修时应配合做好临时警示管理。  4、制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应尽快设法解救乘客，同时迅速通知维保单位派人排除设备故障。  5、专业维保公司进行的定期维保、维修，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由投标人收取保管，全部维保、维修工作由投标人参与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。  6、配合维保单位完成每年电梯年检工作。 |
| 空调 | 1、配合完成专业维保公司定期维修保养工作，在巡查中发现问题或受理用户报修后应及时与空调的维保单位联系，确保第一时间维修空调保证空调的正常使用。  2、对空调专业维保公司进行的定期维保、维修工作提供的工作联系单及相关服务资料投标人需妥善保管。对定期维保、维修完成后进行验收，并对维保单位的工作情况做出客观的评价。  3、做好节能减排相关工作，严格按学校有关空调使用规定执行，杜绝浪费。 |
| 通风系统 | 负责通风系统的报修。 |

1-3.房屋本体物业服务

投标人须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对房屋本体的报修，并建立报修及维修档案。

对公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时报告。

在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报。

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 房屋土建及设备小修 | 限时要求：  急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞、室内给水系统小修、换管，通风管道堵塞；楼内所有门、窗故障等，自接到报修之时15分钟内达到现场处理。  除急迫性小修之外的零星维修项目为维护性小修：自接到报修之日起，一日内处理或与报修人预约修复日期。  1、室内地面、散水  小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。  质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。  2、室内墙面及顶棚  小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。  质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。  3、检修门窗  小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。  质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃安装牢固，窗纱紧绷，不露纱头。  时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理；  4、清扫屋面、疏通雨落管等  小修内容：每年将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。  质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。  5、屋面补漏  小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。 |
| 系统  小修 | 1、室内给水系统小修、局部换管  小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；  质量标准：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。  2、卫生设备  小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。  质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。  3、排水、排污管道等  小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。  质量标准：楼房排污管道经疏通后，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。 |
| 供电设备设施小修 | 1、室内设备  小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。  质量标准：正常使用。  时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理。  2、配电线路  小修内容：①导线，②支持物。  质量标准：绝缘良好完整可靠。  时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理。  3、楼体景观灯  小修内容：灯带、灯泡的维修、更换  质量标准：正常使用。 |

2）校园物业服务项目及质量标准

物业公司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。

2-1.校园环境保障与综合管理

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 综合管理 | 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。  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。  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，台帐报表、图册健全，保存完好。  4.校园内学校重大活动项目负责人到场协助监管。  5.一年不少于二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。  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。  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。  8.监督与管理校园内工程垃圾与实验垃圾的存放、清运。  9.检查督促施工单位搞好施工现场周围环境卫生，减少遗撒或污染路面现象。  10.结合学校无烟校园建设，做好禁烟标识的管理规范。 |
| 安全管理 | 1.做好材料用品库房管理。  2.遇雨、雪、风等天气，制定并落实相关应急预案，确保无安全无事故。 |
| 化粪池清掏管理 | 日常管理：  1.熟悉校内化粪（油）池位置数量。  2.对化粪（油）池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪（油）池进行清掏作业，不得出现化粪（油）池外溢。  3.监管服务单位作业。  监管标准：  1.保证化粪（油）池不外溢，化粪（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。  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。 |
| 垃圾中转站管理 | 日常管理：  做好家属区、校内大件垃圾的清运工作；  监管标准：  1.建立运行管理台帐。  2.监督清运过程无垃圾遗撒。 |
| 校园内文明行为引导 | 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。  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、假山处水池游泳、攀爬假山、冬季滑冰等行为。 |
| 公共设施损赔管理 | 负责室外公共设施的管理，并制定相关制度及损赔管理办法，制度中需明确赔偿责任及赔偿价格，对师生损坏设置单独条款。  如发现公共设施损毁且未发现损毁责任人的，由投标人按学校规定原状修复。  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。 |
| 门前三包 | 市容环境责任区范围内的冬季扫雪铲冰作业。 |

2-2.校园设备设施物业服务

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、定期检查及维修。

| 服务名称 | 服务内容 |
| --- | --- |
| 体育场地设施 | 负责体育场地设备设施的日常维护，出现故障联系维保单位进行维修。 |
| 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、庭院灯报修。 |

2-3.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。质保期内，投标人应重点检查构建筑物尚存的质量问题（包括建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报，做好报修记录。质保期外，投标人负责构建筑物的维护、定期检查及维修。投标人须在投标文件中针对上述要求提供方案。

| 服务项目 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 校园构建筑物及设备维修 | 限时要求：  自接到报修之日起，一日内处理或与报修人预约修复日期。  室外人行便道、围墙、围栏、护栏、扶手、大门、台阶、路面修补  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。  质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。  凉亭、长廊、花架、桌椅凳、自来水井、井盖等修复  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。建筑物的块料面层损坏的、残缺的，应修复。  质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。 |
| 雨、污管道疏通、小修 | 排水、排污管道等  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。  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。 |
| 自来水管道维护 | 自来水入户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。 |

3）大型活动及临时用工服务

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 |
| 学校大型活动服务,包括开学迎新、开学典礼、学校运动会、校庆等重大活动及庆典活动 | 1、负责重大活动期间，做好楼宇环境保障任务。  2、协助学校有关部门做好活动会场布置工作，如活动用桌椅、饮用水等物品搬运与摆放，彩旗、展板等宣传材料的布置等。  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。 |
| 学校大型考试，包括期末考试、全国英语四六级考试、公务员考试及其他社会考试等 | 1、负责考试期间，做好楼宇环境保障任务。  2、考试前做好楼宇内公共设施（如课桌椅、照明系统等）检修工作，确保考试顺利进行。  3、协助学校有关部门做好考场布置工作，如活动用桌椅摆放、考场用水准备等。  4、按照学校考试服务保障要求，做好封楼、学生存包服务等服务保障工作。 |

4、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点；

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **是否**  **进口** | **项目实施的时间** | **项目实施的地点** | **备注** |
| 1 | 北京信息职业技术学院2024年至2025年花乡校区物业管理服务采购项目 | 1 | 项 | 否 | 服务期限详见下表 | 北京信息职业技术学院（花乡校区） | 无 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 明细项目 | 服务期限 | 建筑面积（平方米） |
| 1号教学楼 | 2024.9.1-2025.8.31 | 12847.68 |
| 2号食堂 | 2024.9.1-2025.8.31 | 4696.92 |
| 3号锅炉房 | 2024.9.1-2025.8.31 | 589.99 |
| 4号学生宿舍 | 2024.9.1-2025.8.31 | 2298.1 |
| 5号学生宿舍 | 2024.9.1-2025.8.31 | 4581.36 |
| 6号生产实习楼 | 2024.9.1-2025.8.31 | 6121.34 |
| 7号实训楼 | 2024.9.1-2025.8.31 | 7511.67 |
| 8号浴室 | 2024.9.1-2025.8.31 | 146.99 |
| 9配电室 | 2024.9.1-2025.8.31 | 133 |
| 传达室 | 2024.9.1-2025.8.31 | 47.26 |
| 食堂宿舍 | 2024.9.1-2025.8.31 | 128.28 |
| 教工宿舍旧楼 | 2024.9.1-2025.8.31 | 3440.03 |
| 教工宿舍新楼 | 2024.9.1-2025.8.31 | 1731.92 |
| 校园道路和环境 | 2024.9.1-2025.8.31 | 25421.84 |
| 合计 |  | 69696.38 |

5、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；

各岗位服务须符合三.2、三.3、三.4条“采购标的需满足的服务标准、期限、效率物理特性等要求”。

6、采购标的的验收标准

各岗位服务须符合第三条“采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求”。

物业管理服务质量监督管理标准如下：

通过学校采购人各级对物业管理服务的过程进行日常质量监管，以及对物业公司月检质量考核，对服务的质量加强控制，确保所有的服务工作稳质、高效运行，促使物业公司的服务水平稳步上升。

1）考核要求

1-1.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1次/周。

每月综合考核：采购人每月通过《物业服务—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。投标人每月30日前将投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。

1-2.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。

1-3.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—月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

1-4.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。

1-5. 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，将处理情况记入台帐；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。

2）、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

2-1.《物业服务—质量检查评分表》（见附件1）

2-2.《物业服务—月现场考核评分表》（见附件2）

2-3.《现场记录单》（见附件3）

2-4.《整改通知书》（见附件4）

2-5.《纠正和预防措施处理单》（见附件5）

2-6.《物业服务季评考核表》（见附件6）

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：

3-1.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>）。

3-2.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。

3-3.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《北京信息职业技术学院（花乡校区）—物业服务季评考核表》（见附件6样表），并通报相关情况。

4）、处罚条款扣分

4-1.因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的中标人赔偿并扣分。

4-2.采购人每月检查物业全面服务工作2次，根据不合格给予扣分（按照考核明细表）

4-3.因工作时间喝酒、吵架、将进行扣分，严重违反校方制度并追究其责任。

4-4.检查小组对所有扣分项按照比例将进行降低付费处理。

**附件1：**

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：XX楼宇 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序  维护  (25分) | 1、对楼内相关区域进行巡查检查，保障相关设施无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修； | 3 |  |
| 2、大厅门、露台、天台应急钥匙由专人保管摆放在指定位置，有借用记录； | 3 |  |
| 3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放； | 3 |  |
| 4、各种禁烟标识完善； | 2 |  |
| 5、每天对教室、开水房、屋顶出口安全进行检查，如使用违章电器、桌椅使用安全，并根据相关规定处理、记录及上报； | 4 |  |
| 6、严格执行失物招领登记、大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记等楼宇各项规章制度，并做好相应登记； | 3 |  |
| 7、要定期对多媒体设备、时钟等设备设施进行巡视，对各类标识标牌进行维护，发现的情况，及时补充、更换及报修； | 3 |  |
| 8、门禁刷卡开关门系统是否正常运行，是否按规定时间开关门；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档； | 2 |  |
| 9、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。 | 2 |  |
| 维修  小修  (25分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员； | 5 |  |
| 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； | 5 |  |
| 3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档； | 2 |  |
| 4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法； | 5 |  |
| 5、维修结束后及时清理维修现场； | 5 |  |
| 6、报修本上维修结果填写规范。 | 3 |  |
| 综合  管理  (30分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员； | 5 |  |
| 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）； | 7 |  |
| 3、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作； | 5 |  |
| 4、穿工作服，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人； | 2 |  |
| 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。 | 5 |  |
| 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、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 有效投诉  (20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。 | 20 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：校园环境 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 维修  小修  （16分） | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 8 |  |
| 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。 | 6 |  |
| 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  （18分） | 1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，无杂物、无积水、无异味。 | 2 |  |
| 2、物业车辆、维修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。 | 8 |  |
| 3、做好工具房、设备房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。 | 8 |  |
| 垃圾  清运  （16分） | 1、垃圾及时清理到采购人指定的垃圾中转站,工完场清，垃圾清运不过夜。 | 4 |  |
| 2、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。 | 4 |  |
| 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时行登记，故障要及时汇报。 | 4 |  |
| 4、监督清运过程无垃圾遗撒。 | 4 |  |
| 综合  管理  （30分） | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。 | 5 |  |
| 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）。 | 7 |  |
| 3、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作。 | 5 |  |
| 4、穿工作服，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人。 | 2 |  |
| 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。 | 5 |  |
| 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、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 有效投诉  （20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。 | 20 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件2：**

物业服务—月现场考核评分表（样表）

楼宇：XX楼宇 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序  维护  (25分) | 1、每天对开水房、屋顶出口安全进行检查，如使用违章电器、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报； | 4 |  |
| 2、严格执行楼宇各项规章制度，并做好相应登记； | 4 |  |
| 3、严格执行巡视制度，按时巡视，做好巡视签到和巡视记录并存档；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档； | 2 |  |
| 4、要定期对多媒体设备、时钟等设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修； | 3 |  |
| 5、对楼内相关区域进行巡查检查，保障相关设施无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修； | 3 |  |
| 6、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管； | 1 |  |
| 7、确保安全通道门顺畅，消防通道内无杂物堆放，通道内的课桌椅应及时搬回原处，做到每周至少检查一次并有开启记录； | 3 |  |
| 8、查看各种禁烟标识完善； | 2 |  |
| 9、大厅门、露台、天台应急钥匙由专人保管摆放在指定位置，有借用记录。 | 3 |  |
| 维修  小修  (25分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 5 |  |
| 2、按时巡视服务区域，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； | 5 |  |
| 3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档； | 2 |  |
| 4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法； | 5 |  |
| 5、维修结束后及时清理维修现场； | 5 |  |
| 6、报修本上维修结果填写规范。 | 3 |  |
| 综合  管理  (20分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员； | 5 |  |
| 2、节能、安全、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整；宣传栏上张贴物管理规范（有无过期、是否审批及张贴是否整齐） | 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）； | 7 |  |
| 4、上班期间穿工作服，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； | 2 |  |
| 5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）； | 1 |  |
| 6、建立各类台帐、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 |  |
| 8、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人安排的其它工作。 | 2 |  |
| 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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

楼宇：校园环境 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务用房(18分) | 1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，无杂物、无积水、无异味。 | 2 |  |
| 2、物业车辆、维修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。 | 8 |  |
| 3、做好垃圾房、工具房、设备房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。 | 8 |  |
| 维修小修(16分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 8 |  |
| 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。 | 6 |  |
| 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。 | 3 |  |
| 家属区垃圾清运管理（16分） | 1、垃圾及时清理到采购人指定的垃圾中转房,工完场清，不得在垃圾场内外燃烧废品。 | 4 |  |
| 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。 | 4 |  |
| 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时行登记，故障要及时汇报。 | 4 |  |
| 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帐，监督清运过程无垃圾遗撒。 | 4 |  |
| 综合管理 (25分） | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。 | 5 |  |
| 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）。 | 7 |  |
| 3、上班期间穿工作服，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。 | 2 |  |
| 4、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。 | 2 |  |
| 5、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 6、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。 | 2 |  |
| 7、工作态度端正，能积极主动配合及执行采购人及公司安排的其它工作，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。 | 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》**

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 《整改通知书》**

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5 《纠正和预防措施处理单》**

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:

|  |
| --- |
| 对不合格事实描述：  检查部门： 日期： |
| 原因分析：  责任部门： 日期： |
| 纠正（预防）措施制定（预计完成时间）：  责任部门： 责任人： 日期： |
| 纠正（预防）措施实施情况：  执行人： 日期： |
| 纠正（预防）措施验证情况：  验证人： 日期： |
| 备注： |

**附件6 《物业服务季评考核表》**

北京信息职业技术学院（花乡校区）—物业服务季评考核表（样表）

考核范围：大楼物业服务 考评时间：

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

7、采购标的的其他技术、服务等要求。

1）、在服务期内如果因投标人管理不善，从而引发的疫情、舆情、安全等重大事故等，采购人有权立即终止合同，由此给采购人造成的直接、间接损失均由投标人承担。

2）、日常防疫物资由投标人自行采购储备。

3）、如因疫情防控需要增加物业服务内容，投标人需承诺按采购人要求提供相应防疫物业服务并不增加费用。

4）建立楼宇用水、供水管理制度。安排合理的用水和节水计划。

5）工程部和有关部门根据维修通知单执行回访制度。回访方式可采用电话、上门等形式,保证客户意见反馈渠道畅通。

1. **售后服务及培训要求**

1、必须达到全员培训，每月不少于2课时，全年不少于20课时。

2、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、劳动技能培训等工作程序。

1. **交货时间及地点（服务期限）**

服务日期：2024年9月1日至2025年8月31日。

项目服务地点：北京市丰台区花乡辛庄90号；北京信息职业技术学院（花乡校区）

**六、验收服务要求**

各岗位服务须符合第三条“采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求”。

**七、付款方式**

1. 签订合同后，采购人根据合同约定和项目完成进度，支付进度款。

2.合同签订后，采购人根据上季度月考评结果，服务费用按季度支付。

**八、落实政府采购节能、环保、中小企业政策等相关要求**

本项目服务专门面向由符合政策要求的小微企业进行采购；

执行关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）；