



华南理工大学
South China University of Technology

政府采购项目
服务类公开招标文件

项目名称：华南理工大学广州国际校区物
业管理服务项目

项目编号：SCUT-FW-20250031

华南理工大学

广东志正招标有限公司

发布日期：2025年07月18日

目录

招标公告	1
第一部分 投标人须知	6
第二部分 采购需求	23
第三部分 评标方法	148
第四部分 拟签订的合同文本	160
第五部分 投标文件内容及格式	161

招标公告

项目概况

华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在华南理工大学工程与服务采购交易系统 (<https://scut.gzebid.cn/#/login?role=gys>) 对拟投标项目办理登记后获取招标文件，并于 2025 年 08 月 08 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SCUT-FW-20250031

项目名称：华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目

预算金额：2700.00 万元（人民币）

采购需求：

标的名称	数量 (单位)	简要服务要求 (具体详见采购需求)	最高限价(人民币)
华南理工大学广州国际校区物业管理服务	1 项	华南理工大学广州国际校区物业管理服务	2700.00 万元/年

本项目采购标的所属行业：物业管理。

合同履行期限：自合同签订生效之日起，服务期为 36 个月，合同签订按照“1+1+1”模式，分 3 期签订，每 12 个月考核续签一次。

本项目（不接受）联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

无。本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

3. 本项目的特定资格要求：

(1) 应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供以下材料：

①具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件，如投标人为自然人的提供自然人身份证明扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资

格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）扫描件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）；

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》；

③有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》；

④具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》；

⑤参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》。重大违法记录，是指投标人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。（根据财库〔2022〕3号文，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

（2）信用记录：投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间，若投标人具有分公司的，其所属分公司有上述不良信用记录的，视同该投标人存在不良信用记录。若投标人为分公司的，其所属总公司（总所）存在上述不良信用记录的，视同该分公司存在不良信用记录。（以采购代理机构于评标当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

（3）投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本采购项目（或同一合同项下）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参与本项目投标。（提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》）。

（4）本项目（不接受）联合体投标。不接受中标备选方案。

三、获取招标文件

时间：2025年07月19日至2025年07月25日，每天上午 00:00:00 至 12:00:00 ，下午 12:00:00 至 23:59:59 （北京时间,法定节假日除外）

地点：华南理工大学工程与服务采购交易系统
(<https://scut.gzebid.cn/#/login?role=gys>)

方式：潜在投标人点击[华南理工大学招标中心网站](#)对应项目公告右上方“我要登记按钮”，登录华南理工大学工程与服务采购交易系统，并在对应拟投标项目办理登记后获取电子版招标文件。如拟投标的项目包含多个包组，投标人须对拟参与的包组在交易系统中分别完成对应的登记手续。

售价：¥0.0 元，本公告包含的招标文件售价总和

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025 年 08 月 08 日 09 点 30 分（北京时间）

开标时间：2025 年 08 月 08 日 09 点 30 分（北京时间）

地点：本项目采用远程开标，现场唱标的形式进行，开标将通过华南理工大学工程与服务采购交易系统线上进行，唱标地点为广州市天河区龙怡路 117 号银汇大厦 5 楼广东志正招标有限公司会议室

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目为全流程电子化采购项目，需注意以下事项：

(1) 拟获取本项目招标文件的投标人尚未在平台注册的，请根据网站指引填报相关资料并经平台审核后可完成注册手续，相关操作详见网站平台服务操作手册中的“[华南理工大学工程与服务采购交易系统供应商操作手册](#)”。请拟参与本项目的投标人至少预留 1 个工作日的时间完成交易系统的注册工作，以免影响后续的投标工作，因此产生的问题，由投标人自行承担。

(2) 已完成平台注册的潜在投标人在投标本目前，须登录华南理工大学工程与服务采购交易系统完成本项目的网上登记手续；另本项目投标需使用移动 CA 认证，投标人需要提前办理 CA 和电子签章，办理方式和注意事项详见平台服务操作手册中的[CA 办理指南](#)。

(3) 拟参与本项目的投标人应在投标截止时间前登录华南理工大学工程与服务采购交易系统，进入拟参与项目，在【在线报价】处上传加密的投标文件（后缀为 gztb），然后点击【确认投标】完成投标文件递交（若因系统问题导致无法正常递交或解密投标文件，经采购人确认后，投标人可通过其它方式递交投标文件）。相关操作指引详见：网站平台服务操作手册中的“[《广咨国际数字化投标工具客户端-操作手册》](#)和[《华南理工大学工程与服务](#)

[务采购交易系统供应商操作手册》](#)”。

(4) 若投标人在使用系统过程中遇到任何问题，可通过以下方式获取协助：

【华南理工大学工程与服务采购交易系统操作指引】热线电话：400-9030-870，平台客服 QQ：3151435402；

【标信通 APP 移动 CA 及电子签章】客服热线：400-658-7878；

【华南理工大学工程与服务采购交易系统技术支持】QQ 群：415893172，服务 QQ：1592177016

2、本项目采用远程电子开启投标文件，投标人应当按照本采购公告载明的时间和模式等要求参加。在递交投标文件截止时间前，投标人应提前进入华南理工大学工程与服务采购交易系统拟参与项目的在线解密界面，并在投标截止时间后对已递交的电子投标文件使用标信通 APP 移动 CA 进行解密，一般解密时间为 30 分钟（具体时间以采购人或代理机构设置为准），投标人须在指定时间内解密完毕，并在所有投标人解密完成且收到系统下发的“开标记录表”后 5 分钟内（具体时间以采购人或代理机构设置为准）对其信息进行确认，若投标人未在指定时间内确认信息且未提出任何说明的，系统将默认投标人对其信息确认无异议，此后采购人不再接受投标人对该环节信息的任何质疑。信息确认后，投标人的投标文件已顺利开启，并由交易系统递交至评标委员会进行评审。

3、采购人不统一组织开标环节的线上视频会议，投标文件递交截止时间后，投标人自行按照上述方式完成投标文件的解密工作，并密切关注系统公布的相关信息。整个开标过程，投标人代表有权选择现场参与或交易系统在线参与，若投标人代表对开标过程有异议的，参加现场开标的应当在开标现场提出，同时出示本人身份证，采购代理机构应当场作出答复，并制作记录；参加在线开标的，投标人应通过交易系统在线提出，采购代理机构应通过交易系统答复，答复后方可结束开标。

4、落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：华南理工大学

地址：广州市天河区五山路 381 号

联系方式：刘老师、胡老师、曾老师 020-87112959

2. 采购代理机构信息

名称：广东志正招标有限公司

地址：广州市天河区龙怡路 117 号银汇大厦 5 楼

联系方式：杨小姐 020-87554018

3. 项目联系方式

项目联系人：李小姐、滕小姐

电话：020-85165610

发布人：广东志正招标有限公司

发布日期：：2025 年 07 月 18 日

第一部分 投标人须知

一 投标人须知表

条款号	项 目	内 容
1.1	采购人	名称：华南理工大学 地址：广州市天河区五山华南理工大学物资大楼 联系方式：刘老师、胡老师、曾老师 020-87112959
1.2	采购代理机构	名 称：广东志正招标有限公司 地 址：广州市天河区龙怡路 117 号银汇大厦 5 楼 联系人：李小姐、滕小姐 电 话：020-85165610
1.3.4	是否为面向中小企业采购	<input type="checkbox"/> 是，全部专门面向 <input type="checkbox"/> 是，部分专门面向 实现方式： <input type="checkbox"/> 分包 分包内容： 金额或者比例： <input type="checkbox"/> 组成联合体 <input checked="" type="checkbox"/> 否，不面向
1.4	是否允许联合体投标	<input type="checkbox"/> 是，联合体的相关要求详见本项目招标公告“二、申请人的资格要求”中对联合体的要求。 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.2	项目预算金额、最高限价	预算金额：2700.00 万元（人民币） 最高限价：2700.00 万元（人民币）/年
4	计量单位	<input checked="" type="checkbox"/> 中华人民共和国法定计量单位 <input type="checkbox"/> 其他：
6.1	现场考察、开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织开标前答疑会。 <input checked="" type="checkbox"/> 组织，现场考察（如有需要，本项目投标人可自行前往勘察）。 自行勘察时间：2025 年 07 月 28 日--07 月 29 日，上午 9:00-12:00； 下午 14:30-16:30 勘察地点：广州市番禺区兴业大道东 777 号华南理工大学广州国际校区 勘察现场联系人：祝老师：020-81181603，张老师：020-81182839 （投标人如需现场踏勘，应提前至少一个工作日与学校老师联系并报备相关人员、车辆（如有）信息，入校后服从学校工作人员管理要求。） <input type="checkbox"/> 组织，招标文件提供期限截止后以书面形式通知。
11.2	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要提供样品 <input type="checkbox"/> 需要提供样品 1. 样品的内容： _____ / _____ 2. 样品的规格： _____ / _____ 3. 递交样品的时间： _____ / _____ 4. 递交样品的地点： _____ / _____

		5. 样品评审方法：_____ / _____ 6. 样品评审标准：_____ / _____
11.3	演示	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要提供演示 <input type="checkbox"/> 需要提供演示 1. 演示的方式： 2. 演示的内容： 3. 演示时间（不含答辩时间）： 4. 演示评审方法：详见评审细则中的要求。 5. 演示评审标准：详见评审细则中的要求。
12.1	投标报价货币要求	<input checked="" type="checkbox"/> 所有投标均按人民币进行报价。 <input type="checkbox"/> 其它：
13.1	投标保证金	<input type="checkbox"/> 不收取。所有有关投标保证金的条款内容不适用。 <input checked="" type="checkbox"/> 收取。 1. 金额：人民币300,000.00元。 2. 提交形式（可自行选择）：银行转账、支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。 3. 有效期：与投标有效期一致。 4. 缴纳方式： ①如采用银行转账形式的，必须于 投标截止时间前 到达指定账户，以到达指定账户的时间为准。 投标截止时间后不再接受投标人提交的投标保证金，请各投标人合理安排时间。 投标保证金缴纳账户： 收款人：广东志正招标有限公司 保证金开户行：广州银行股份有限公司龙口西支行 账 号：8002 0117 7509 011 ②投标保证金缴纳凭证需一同放入电子投标文件（含转账凭证、支票、汇票、本票形式提交的票据或金融机构、担保机构出具的保函等） ③如投标人根据相关规定可办理电子保函的，电子保函与纸质保函具有同样效力。
15.1	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起 <u>90</u> 日历天。
17	投标文件的递交	1. 加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至华南理工大学工程与服务采购交易系统）。 2. 非加密的电子投标文件备用 U 盘或光盘 1 份，与加密的电子投标文件内容必须完全一致。（ 投标人可自行选择是否递交备用 U 盘或光盘 ）
17.3	电子投标文件备用 U 盘或光盘（如有）的递交及使用情形	1. 备用 U 盘或光盘的递交（如有）： （1）投标人可制作非加密的电子投标文件（PDF 格式、COS、EXCEL 格式）放入 U 盘或光盘（1 份），在投标截止时间前递交至采购代理机构处，递交的 U 盘或光盘不得加密。U 盘或光盘无法读取或导入的，则视为未提交投标文件备用 U 盘或光盘。如果没有按规定通过华南理工大学工程与服务采购交易系统网上递交电子投

		<p>标文件的，采购人或采购代理机构不再读取投标人递交的 U 盘或光盘。</p> <p>2. 备用 U 盘或光盘的使用情形：</p> <p>（1）电子投标文件解密失败：</p> <p>在规定时间内，因投标人之外原因(指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复)导致的电子投标文件解密失败，在开标时现场读取 U 盘或光盘的内容，评标委员会对其投标文件的评审以 U 盘或光盘的内容为准。因投标人之外原因解密失败且未递交 U 盘或光盘的，按无效投标处理。</p> <p>（2）评审时的突发情况：</p> <p>若遇不可抗力发生（指网络瘫痪、服务器损坏、交易系统故障短期无法恢复等因素），由评标委员会开启投标人递交的全部投标文件 U 盘，并按 U 盘内容进行评审。</p> <p>（3）除发生上述情况外，解密和评审均以投标人通过交易系统网上递交的电子投标文件为准。</p>
17.3.1	电子投标文件备用 U 盘或光盘（如有）的包装、密封和封套上应载明的信息要求	<p>1. 包装和密封要求：</p> <p>投标人应确保备用 U 盘或光盘密闭封装，外包装材 料不应留有 在包装密封后可添加或抽取备用 U 盘或光盘的空隙，并加盖骑缝公章，未按本规定密封的，采购人或采购代理机构有权拒收，并退还给投标人。</p> <p>2. 封套上应载明的信息：</p> <p>采购人名称： ____</p> <p>____（项目名称）电子投标文件备用 U 盘/光盘</p> <p>项目编号： __</p> <p>在__年__月__日__时分前不得开启</p> <p>投标人名称： ____（盖单位章）</p>
18.1	递交投标文件截止时间、地点	详见招标公告，以招标公告规定时间、地点为准。
20.1	开标时间、地点	详见招标公告，以招标公告规定时间、地点为准。
21	评标委员会组成	根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和评审专家组成，成员人数 7 名。
27.2	评标办法	综合评分法
29.2	推荐中标候选人的数量	评标委员会编写书面的评标报告，按综合得分（商务、服务和价格得分相加）高低次序排出名次，并推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，排名第三的投标人为第三中标候选人。
31	确定中标人的方式	<p>中标人数量：1 名</p> <p><input type="checkbox"/>采购人委托评标委员会直接确认中标人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>采购人确认中标人</p>
35.1	履约保证金	<p><input type="checkbox"/>本项目不收取履约保证金</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目收取履约保证金</p> <p>履约保证金金额：80 万元整（人民币）</p> <p>履约保证金递交时间：合同签订之日起 10 日内。</p> <p>履约保证金递交方式（可自行选择）：支票、汇票、本票或者金</p>

		融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。 履约保证金退还时间及规定：完成合同规定的管理目标，合同期满（包括终止合同）或撤场时，中标人向采购人递交退还履约保证金申请后，如中标人无合同约定需扣除履约保证金的情形，采购人审核通过后将在 20 个工作日内无息退还履约保证金至中标人账户。具体详见合同文本。 采购人逾期退还的违约责任：详见合同文本																						
36	招标代理服务费	<p>本项目收取采购代理服务费</p> <p>1. 本次采购代理服务费向 中标人 收取；</p> <p>2. 按如下标准和规定向采购代理机构缴纳采购代理服务费：差额定率累进法收费：以中标通知书中一年的总中标金额作为采购代理服务费的计算基数。参照原国家计委颁发的计价格（2002）1980 号、发改办价格（2003）857 号及发改价格（2011）534 号文规定的“服务类”计费标准下浮 20% 计算并缴纳。下浮后采购代理服务费超过 12 万元的，按 12 万元缴纳。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.25%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> </tr> <tr> <td>10~50 亿元</td> <td>0.008%</td> </tr> <tr> <td>50~100 亿元</td> <td>0.006%</td> </tr> <tr> <td>100 亿元以上</td> <td>0.004%</td> </tr> </tbody> </table>	费率 中标金额	服务招标	100 万元以下	1.5%	100~500 万元	0.8%	500~1000 万元	0.45%	1000~5000 万元	0.25%	5000 万元~1 亿元	0.1%	1~5 亿元	0.05%	5~10 亿元	0.035%	10~50 亿元	0.008%	50~100 亿元	0.006%	100 亿元以上	0.004%
费率 中标金额	服务招标																							
100 万元以下	1.5%																							
100~500 万元	0.8%																							
500~1000 万元	0.45%																							
1000~5000 万元	0.25%																							
5000 万元~1 亿元	0.1%																							
1~5 亿元	0.05%																							
5~10 亿元	0.035%																							
10~50 亿元	0.008%																							
50~100 亿元	0.006%																							
100 亿元以上	0.004%																							
/	平台服务费	中标人须根据系统提供的中标信息，向平台服务商支付中标金额（无中标金额的项目或者以单价、费率成交的项目，以该项目 1 年的预算金额作为基准价）千分之四的平台服务费（单个包组费用最高不超过 4 千元，超过 4 千元的按 4 千元结算；费用由平台服务商收取，并由服务商提供相关的票据和服务）。																						
39.3	质疑	<p>1. 投标人认为自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，向采购代理机构提出质疑。</p> <p>（1）接收质疑函的方式：接收加盖单位公章的书面质疑函 联系单位：广东志正招标有限公司内控部 联系电话：020-87554018 通讯地址：广州市天河区龙怡路 117 号银汇大厦 5 楼 邮箱：nkb@zztender.com（用于接收质疑、询问）</p> <p>（2）质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。</p> <p>2. 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。（采购程序环节分为：招标文件、招标过程、中标结果）</p>																						

注：表格中“☑”项或“■”项为被选中项。

二 总则

1. 采购人、采购代理机构及投标人

1.1 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目采购人见投标人须知表 1.1 款。

1.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构，本项目的采购代理机构见投标人须知表 1.2 款。

1.3 投标人：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。本项目的投标人及其投标标的须满足以下条件：

1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国投标人。

1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于投标人条件的规定，遵守财政部门政府采购的有关规定。

1.3.3 符合本项目招标公告“二、申请人的资格要求”中规定的资格条件。

1.3.4 若投标人须知表 1.3.4 款中写明专门面向中小企业采购的，如投标人不符合要求的，其投标将被认定为**投标无效**。

1.4 如投标人须知表 1.4 款中允许联合体投标，对联合体规定如下：

1.4.1 两个以上投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

1.4.2 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.4.3 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。

1.4.4 联合体各方应签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。

1.4.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，共同投标协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同投标协议投标总金额的比例。

1.4.6 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，按照较低的资质等级确定联合体的资质等级。

1.4.7 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加本项目投标，否则相关投标将均被认定为**投标无效**。

(1) 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动。

(2) 联合体中标的，联合体各方应共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

1.4.8 对联合体投标的其他资格要求见本项目招标公告“二、申请人的资格要求”中规定的资格条件。

1.5 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人参加同一合同项下的政府采购活动，其相关投标将被认定为**投标无效**。

1.6 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。

1.7 投标人在投标过程中不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其将被认定为**投标无效**。

2. 资金来源

2.1 本项目的采购人已获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的资金（包括财政性资金和本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金）。

2.2 项目预算金额和最高限价见投标人须知表 2.2 款。

2.3 投标人报价超过招标文件规定的最高限价的，其投标将被认定为**投标无效**。

3. 语言文字

除专用术语外，与投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

4. 计量单位

除投标人须知表 4 款中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购人与采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

6. 现场考察、开标前答疑会

6.1 投标人须知表 6.1 款规定组织现场考察或开标前答疑会的，采购人按规定的时间、地点组织投标人现场考察或开标前答疑会，或者在领取招标文件期限截止后以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.2 由于未参加现场踏勘或标前答疑而导致对项目实际情况不了解，影响技术文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担相应后果。

6.3 现场考察及参加标前答疑会所发生的费用及一切责任风险由投标人自行承担。

7. 适用法律

本项目的采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及财政部门对政府采购有关规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

三 招标文件

8. 招标文件构成

8.1 招标文件内容如下：

招标公告

第一部分 投标人须知

第二部分 采购需求

第三部分 评标方法

第四部分 拟签订的合同文本

第五部分 投标文件内容及格式

8.2 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款等。如投标人没有按照招标文件要求提交资料，或者投标文件没有对招标文件做出实质性响应，可能导致其投标被认定为**投标无效**。

9. 招标文件的澄清与修改

9.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，在原公告发布媒体上发布补充公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.2 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，对所有招标文件的收受人具有约束力。投标人在收到上述通知后，应及时向采购代理机构回函确认。对于没有及时回函确认或者不回函的，视为其已收到。

9.3 若补充公告有涉及招标文件内容变动的情形，投标人应重新登录华南理工大学工程与服务采购交易系统下载最新发布的电子招标文件后方可正常递交投标文件。

四 投标文件的编制

10. 投标范围

10.1 项目有划分包组的，投标人可对招标文件其中某一个包组或几个包组进行投标，如采购需求或招标公告另有约定的，从其约定。

10.2 投标人应当对所投包组在招标文件中“采购需求”所列的所有内容进行投标，如仅响应包组中某一部分内容，其该包投标将被认定为**投标无效**。

11. 投标文件构成

11.1 投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件，未提供标准格式的可自行拟定。具体见第五部分 投标文件内容及格式。

11.2 如有样品要求详见投标人须知表 11.2 款。

11.3 如有演示要求详见投标人须知表 11.3 款。

12. 投标报价

12.1 所有投标均按投标人须知表 12.1 款中要求货币进行报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

12.2 投标人应在《采购需求》及合同条款规定的采购范围、内容、标准、责任范围按照招标文件给定的格式和要求进行合理报价。除非《采购需求》中另有约定，否则投标报价为完成本次采购项目全部采购内容的报价。

12.3 投标人应按招标文件要求在相关表格中标明投标标的及伴随服务的单价和总价，并由法定代表人（非法人组织的负责人）或其委托代理人签署。

12.4 投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，除合同约定可以变更以外的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

12.5 每一项服务只能有一个投标报价。采购人不接受具有附加条件的报价。

12.6 除非招标文件另有规定，报价原则上精确到小数点后两位。

13. 投标保证金

13.1 投标人应提交投标人须知表 13.1 款中规定的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2 投标保证金缴纳人、招标文件领取人、投标登记人和投标人必须为同一组织机构或联合体内不同成员单位，否则将视同未按招标文件规定交纳投标保证金。

13.3 投标人存在下列情形的，投标保证金不予退还：

(1) 在投标有效期内，投标人撤销投标的；

(2) 中标后，中标人无正当理由放弃中标或中标人不按招标文件要求和中标的投标文件签订合同的；

(3) 中标后不按本须知第 35 款的规定提交履约保证金的；

(4) 存在其他违法违规行为的。

13.4 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

13.5 投标保证金的退还

13.5.1 中标人应在与采购人签订合同之日起 5 个工作日内，及时联系保证金收受机构办理投标保证金退还手续。

13.5.2 未中标投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日即中标结果公告公布之日起 5 个工作日内退还。投标人应及时联系保证金收受机构办理退还投标保证金手续。

13.5.3 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，投标人应自采购人或者采购代理机构收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，及时联系保证金收受机构办理投标保证金退还手续。

13.5.4 政府采购投标担保函不予退回。

13.6 因投标人自身原因导致无法及时退还的，采购人或采购代理机构将不承担相应责任。

14. 证明投标标的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，证明其投标内容符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

14.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

15. 投标有效期

15.1 投标应在投标人须知表 15.1 款中规定的投标有效期内保持有效。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

15.2 在特殊情况下，采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求须在延长的有效期内继续有效。投标人可以拒绝延长投标有效期的要求，其投标保证金将及时无息退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

16. 投标文件的签署及规定

16.1 投标文件应按照招标文件的“投标文件内容及格式”进行编制，其中，凡要求录入投标人名称且注明“加盖公章”的地方，均应加盖单位法人公章；凡注明“签字”或“签字或签章”的地方，应由对应的人员签字或盖章。

16.2 投标人投标文件中的签字章等同于签名（签字）。

16.3 招标文件要求投标人投标文件加盖公章处，建议投标人通过投标工具客户端在投标文件中加盖电子章即可；要求法定代表人或其委托代理人签字或盖章处，投标人须在投标工具外完成签名或加盖电子签章的工作。

16.4 投标文件制作

(1) 投标人完成项目登记，下载后缀为 gzebid 的电子招标文件。

(2) 投标人通过[网站](#)平台服务软件下载中的“[广咨国际数字化投标工具客户端](#)”，下载本项目的响应文件制作工具，并且安装完毕。

(3) 投标人制作完成投标文件，导出 PDF 格式的电子投标文件。

(4) 投标人打开“[广咨国际数字化投标工具客户端](#)”，依次完成以下步骤：

1) 导入后缀为 gzebid 的招标文件；

2) 编辑投标文件，完成投标文件盖章、采购清单填写、开标一览表填写等步骤；

3) **投标应答，按照招标文件的评审标准，将投标文件对应的证明材料页码评审条款进行一一对应标识，投标人应充分重视标识的过程，以便评标委员会能够快速、准确地对投标人提供的投标文件进行评审，由于没有标识、标识错误或者标识不全等投标人工作不认真行为，导致评标委员会的评审出现偏差的，其结果由投标人自行承担；**

- 4) 加密投标文件，使用标信通 APP 移动 CA 进行加密；
- 5) 完成解密验证后，导出加密的投标文件。

备注：投标人的电子投标文件是经过标信通 APP 移动 CA 加密后上传提交的，制作加密的电子投标文件需使用标信通 APP 移动 CA，投标人在获取招标文件后应及时办理，以免影响本次投标。参与电子标需办理标信通 APP 移动 CA 和电子签章，相关要求见网站“平台服务→操作手册→CA 办理指南”。投标文件制作时遇到问题，可咨询平台技术人员（联系方式详见招标公告）。

五 投标文件的递交

17. 投标文件的递交

17.1 本项目为全流程电子招投标项目，投标人需在投标截止时间前登录[华南理工大学工程与服务采购交易系统](#)，进入拟参与项目，在【在线报价】处上传加密的投标文件（后缀为 gztb），然后点击【确认投标】完成投标文件递交（若因系统问题导致无法正常递交或解密投标文件，经采购人确认后，投标人可通过其它方式递交投标文件）。相关操作指引详见：网站平台服务操作手册中的“[《广咨国际数字化投标工具客户端-操作手册》](#)和[《华南理工大学工程与服务采购交易系统供应商操作手册》](#)”。

17.2 当电子投标文件递交出现异常时，应及时联系平台技术人员（联系方式详见招标公告）解决，否则将影响投标人投标的有效性，投标文件的提交情况以系统反馈的信息为准。

17.3 备用 U 盘或光盘（如有）的递交及使用情形：见投标人须知表规定。

17.3.1 备用 U 盘或光盘（如有）的包装、密封和封套上应载明的信息要求：见投标人须知表规定。

17.4 出现下述情形之一，属于未成功递交投标文件，按无效投标处理：

- （1）投标文件递交截止时间前，投标人未完整上传或提交投标文件的；
- （2）投标文件解密时间截止后，投标人未成功解密投标文件，且未按时递交非加密的投标文件备份 U 盘或光盘的。

18. 投标截止

18.1 投标人应在招标公告中规定的递交投标文件截止时间前，将投标文件递交到规定的地点。

18.2 采购人和采购代理机构有权按本须知的规定，延迟投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

19. 投标文件的补充、修改与撤回

19.1 投标人可以在投标截止时间前，对所递交的投标文件进行补充、修改。补充、修改时应当及时登录华南理工大学工程与服务采购交易系统撤回已递交的投标文件，重新制作

并上传。在投标文件递交截止时间之后，除评标委员会要求投标人作出澄清响应，否则投标人不得补充或修改其投标文件。在投标文件递交截止时间之后不允许撤回，如强行撤回，则其投标保证金将被没收，且将列入华南理工大学不良行为投标人名单，并承担相关的法律法规责任。

六 开标及评标

20. 开标

20.1 采购人和采购代理机构将按招标公告规定的开标时间和地点组织公开开标并邀请所有投标人代表参加。投标人不足 3 家的，不得开标。评标委员会成员不得参加开标活动。

20.2 本项目采用远程电子开启投标文件，投标人应当按照本采购公告载明的时间和模式等要求参加。在递交投标文件截止时间前，投标人应提前进入华南理工大学工程与服务采购交易系统拟参与项目的在线解密界面，并在投标截止时间后对已递交的电子投标文件使用标信通 APP 移动 CA 进行解密，一般解密时间为 30 分钟（具体时间以采购人或代理机构设置为准），投标人须在指定时间内解密完毕，并在所有投标人解密完成且收到系统下发的“开标记录表”后 5 分钟内（具体时间以采购人或代理机构设置为准）对其信息进行确认，若投标人未在指定时间内确认信息且未提出任何说明的，系统将默认投标人对其信息确认无异议，此后采购人不再接受投标人对该环节信息的任何质疑。信息确认后，投标人的投标文件已顺利开启，并由交易系统递交至评标委员会进行评审。

20.3 采购人不统一组织开标环节的线上视频会议，投标文件递交截止时间后，投标人自行按照上述方式完成投标文件的解密工作，并密切关注系统公布的相关信息。整个开标过程，投标人代表有权选择现场参与或交易系统在线参与，若投标人代表对开标过程有异议的，参加现场开标的应当在开标现场提出，同时出示本人身份证，采购代理机构应当场作出答复，并制作记录；参加在线开标的，投标人应通过交易系统在线提出，采购代理机构应通过交易系统答复，答复后方可结束开标。

21. 组建评标委员会

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关规定依法组建评标委员会，负责本项目评标工作。本项目评标委员会组成详见投标人须知表 21 款。

22. 资格审查

22.1 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人的资格进行审查，投标人应按照第五部分《投标文件内容及格式》中的相应要求提交资格证明材料。未通过资格审查的投标人不能进入评标环节，其投标将被认定为**投标无效**；通过资格审查的投标人不足 3 家的，不得评标。

22.2 采购人或采购代理机构将于评标当天查询投标人的信用记录。投标人存在不良信

用记录的，其投标将被认定为**投标无效**。

22.2.1 不良信用记录指：投标人在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被入政府采购严重违法失信行为记录名单，或在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为**投标无效**。

22.2.2 查询及记录方式：采购人或采购代理机构经办人将查询网页存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构于评标当天查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。

投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

23. 符合性审查

符合性检查是指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性和完整性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做出响应。投标人应按照第五部分《投标文件内容及格式》中的相应要求，提交符合性证明材料。未通过符合性审查的投标人不能进入下一阶段评审，其投标将被认定为**投标无效**；通过符合性审查的投标人数量不足3家的，不得进入下一步评审。

24. 投标文件的澄清

24.1 在评标期间，评标委员会将以书面方式要求投标人对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，其投标将被作为无效投标处理。

注：采购代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由投标人自行承担。

24.2 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。

25. 样品及演示

25.1 投标人须知表 11.2 款中要求投标人提供样品的，按照样品的评审方法以及评审标准进行评审。

25.2 采购活动结束后，按照投标人须知表 11.2 款中要求对投标人提供的样品进行封存及退回。

25.3 投标人须知表 11.3 款中要求投标人提供演示的，按照演示的评审方法以及评审标准进行评审。

26. 投标无效

26.1 除招标文件另有规定外，投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (2) 投标文件未按照招标文件规定要求签署或盖章的；
- (3) 投标人的报价超过了招标文件中规定的预算金额或最高限价的；
- (4) 不符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的；
- (5) 与其他投标人串通投标，或者与采购人串通投标；
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 属于法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形；

26.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
- (7) 投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的印章。

27. 比较与评价

27.1 经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标方法和标准，对其服务部分和商务部分作进一步的比较和评价。

27.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。本项目根据实际情况，采用综合评分法，详细评标标准见第三部分 评标方法。

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

27.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库[2020]46号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）和《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目（或者部分面向中小企业项目中的非专门面向中小企业的采购包），在满足价格扣除条件且在投标文件中提交了符合要求的《中小企业声明函》，或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人，其投标报价扣除10%-20%后参与评审。对具体办法详见第三部分 评标方法。

28. 废标

28.1 出现下列情形之一，将导致项目废标：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件做实质性响应的投标人不足三家的；

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算或最高限价，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

28.2 公开招标失败转其他采购方式评审规则及步骤（适用于 200 万以下的公开招标项目）：

出现 28.1 第（1）项情形的，即公开招标失败后，采购人可以根据对招标文件作出实质性响应的投标人的数量和投标人投标文件响应等的情况，在开标（评标）当日宣布直接进入竞争性谈判或者竞争性磋商或者单一来源采购等非招标采购程序。竞争性谈判采购文件、竞争性磋商采购文件或单一来源采购文件的服务要求、商务要求、合同格式以及各类承诺等内容与原招标文件的要求均一致，原投标文件代替对应采购方式的投标文件。谈判（磋商、协商）小组与符合原招标文件合格投标人资格条件以及响应原招标文件实质性要求的投标人谈判（协商）：

（1）竞争性谈判评审规则及步骤

评审原则：在符合采购需求、质量和服务相等的前提下，以提出最低报价的供应商作为成交供应商。

评审程序：谈判小组按照相关的法律法规规定与符合原采购文件资格条件和实质性要求的供应商谈判。

谈判过程中（如谈判小组认为有必要，可进行多次谈判），谈判小组可根据采购项目的特点、采购人的实际需求与各供应商的谈判情况对采购需求中的服务要求以及合同草案条款作出实质性变动，但不得变动谈判文件中的其他内容，修改结果作为谈判最终的采购需求，经采购人确认后以书面形式通知进入谈判环节的供应商，供应商根据最终的采购需求做出最终报价。

谈判小组根据谈判情况推荐实质性响应谈判文件且报价最低的供应商为成交人。

报价相同时，谈判小组进行投票，以少数服从多数的原则推荐成交候选人。

最后，谈判小组出具评审报告，将推荐成交供应商报采购人核准。

（2）竞争性磋商评审规则及步骤

评审原则：按原招标文件规定的“评标方法”进行评审打分并排名推荐成交单位。

评审程序：磋商小组按照相关的法律法规规定与符合原招标文件资格条件和实质性要求的供应商磋商。

磋商过程中（如磋商小组认为有必要，可进行多次磋商），磋商小组可根据采购项目的特点、采购人的实际需求与各供应商的磋商情况对采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款作出实质性变动，但不得变动磋商文件中的其他内容，修改结果经采购人确认后以书面形式通知进入磋商环节的供应商，供应商根据最终的采购需求做出最终报价。

磋商小组根据供应商的最终报价和磋商响应的情况，就服务、商务和价格等方面进行评

分，并按照总得分由高到低的顺序决定排名，最后磋商小组出具评审报告，将推荐成交供应商报采购人核准。

(3) 单一来源采购程序

评审程序：协商小组按照相关的法律法规规定与符合原招标文件资格条件和实质性要求的供应商协商。

协商过程中（如协商小组认为有必要，可进行多次协商），协商小组可根据采购项目的特点、采购人的实际需求及与各供应商的协商情况对采购文件作出实质性变动，修改结果经采购人确认后以书面形式通知进入协商的供应商，供应商根据最终的采购需求进行最终报价及响应方案。

协商小组在符合采购需求、最终报价不高于采购预算的前提下，由协商小组编写协商情况记录表，确认供应商为成交候选人，将推荐成交供应商报采购人核准。

29. 中标候选人的推荐原则及标准

29.1 评标委员会将根据评标标准，对实质性响应招标文件的投标人的评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，并依次推荐中标候选人。得分相同的，按第三部分评标办法规定执行。

29.2 评标委员会将根据评标标准，按投标人须知表 29.2 款中规定的数量推荐中标候选人。

29.3 因推荐中标候选人名单产生其他问题，由评标委员会集体研究处理。

30. 保密原则

30.1 评标将在严格保密的情况下进行。

30.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露评审文件、评标情况和评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

七 确定中标

31. 确定中标人

由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知表 31 中规定的方式确定中标人。

采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

32. 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

33. 中标通知书

33.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在中国政府采购网、华南理工大学招标中心网上公告中标结果。同时向中标人发出中标通知书。

33.2 中标通知书是合同的组成部分。

34. 签订合同

34.1 中标人应当自发出中标通知书之日起 30 日内，与采购人签订书面合同。

34.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人的投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件。

34.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

35. 履约保证金

35.1 如需要中标人缴纳履约保证金的，中标人应按照投标人须知表 35.1 款规定向采购人缴纳履约保证金。

35.2 如需要中标人缴纳履约保证金的，中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为拒绝签订合同并放弃中标资格，中标人的投标保证金将不予退还。在此情况下，采购人可确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

36. 采购代理服务费

中标人须按照投标须知表 36 款规定，向采购代理机构支付招标代理服务费。

37. 廉洁自律规定

37.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、投标人恶意串通操纵政府采购活动。

37.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者投标人报销应当由个人承担的费用。

38. 人员回避

投标人认为采购人及其相关人员有法律法规所列与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

39. 质疑与接收

39.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

39.2 质疑投标人应按照财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以纸质形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的质疑，不予接收。

39.3 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见投标人须知表 39.3 款。

40. 履约验收

本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规以及华南理

工大学的要求进行验收。

第二部分 采购需求

说明：

1. 投标人须对本项目（有划分包组的，则以包组为单位）进行整体投标，任何只对其中一部分内容进行的投标都被视为无效投标。
2. 本招标文件中，凡标有“★”的地方（如有），投标人要特别加以注意，必须对此作出一一响应。若有一项带“★”的指标未响应或不满足，将导致其投标无效。
3. 凡标记“▲”号的条款（如有）为重要的要求，投标人任何负偏离（不满足要求）或不响应可能对其评审产生重大的影响，具体见项目评审标准。

一、项目基本情况

1.1 项目信息

华南理工大学校园分为三个校区（五山校区、大学城校区、广州国际校区）。本次招标项目为华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目。

华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目总占地面积约110万平方米，建筑面积共计约107.4万平方米，外围广场道路面积约28.41万平方米，绿化面积约28.94万平方米。

华南理工大学广州国际校区整体物业服务，包括且不限于：共26个地块，74栋楼宇，其中高层（9层以上）30栋。含校区内的楼宇、绿化、广场、道路、河涌、综合管廊、地下管网、室外运动场、围墙、桥梁、市政设施等，物业具体服务区域详见下表：

区域	建筑名称	地上（m ² ）	地下（m ² ）	总建筑面积（m ² ）
一期建筑	A2学院楼	56079	10521	66600
	B1学院楼	85259	14741	100000
	C1学院楼	52630	9870	62500
	D1学院楼	33415	9085	42500
	C2C3学院楼	58655	16845	75500
	D3公共实验楼	46100	8900	55000
	D5学生宿舍	78073	18327	96400

	A3B2运动场	-	-	-
	A1绿地	-	-	-
	A6设备房	1500	0	1500
	小计	411711	88289	500000
二期建筑	F1校区服务中心	16900	9000	25900
	F3公共教学楼	38000	0	38000
	E3图书馆	39000	13200	52200
	E5双创中心	27000	9000	36000
	F5学生宿舍	77000	12200	89200
	D6体育馆	23800	2000	25800
	G1学院楼	35869	8155	44024
	G2学院楼	9992	1345	11337
	G3学院楼	13989	0	13989
	G3饭堂	3000	0	3000
	A4学生宿舍	65400	7100	72500
	A5a后勤	7500	0	7500
	A5b校医院	3800	0	3800
	G5教师公寓	130000	20000	150000
	南门	100	0	100
	北门	100	0	100
	沿河小建筑	300	0	300
	桥梁	-	-	-
		小计	491750	82000
合计		903461	170289	1073750
道路、广场、绿化	道路、广场面积		绿化面积	
	284078		289417	

注：建筑物配套设施设备清单详见附件《广州国际校区建筑物配套设施设备清单》

1.2 项目服务内容

服务内容包括但不限于校园安保；楼宇综合管理（中英文）；学生公寓（书院）管理（中英文）；教师公寓管理；会务保障（中英文）；保洁（包括建筑物内公共区域、校园环境、行政办公区域、垃圾分类管理等）；地下室管理；节能管理；交通管理；一站式服务（中英文）；机电设施运行维护（含综合管廊）；日常零星维修；绿化养护（含河涌水域）；信息设备及软件使用；资产管理和商业配套辅助管理；第三方施工监管；体育场地（含体育馆）、健身房及图书馆（阅览室）、双创中心辅助管理；电梯维保；四害、白蚁、红火蚁等消杀防疫；水箱清洗、水泵及给水管网维护；热水系统维护；外墙及玻璃幕墙清洗；卫生间纸品等耗材；排水及灌溉系统维护（含雨水收集回用系统）；空调维保专项（包含中央空调、多联机和分体空调）；公共区域防疫物资储备；直饮水机净水设备维保、检测及滤芯更换；消防管理；应急总值班；接待讲解服务（中英文）；校园改造工程管理；剧场及会议音视频系统、舞台机械系统、公共显示屏等设备辅助管理；广州国际校区G5人才公寓物业管理；其他校园管理等。

1.3 服务方式

（一）中标人根据有关物业管理法规与采购人签订物业服务委托合同，中标人对服务范围内所有的经营管理行为和其他行为承担一切责任。

（二）本项目除法律规定应由有专业资质要求的非主体、非关键性工作内容外均不得分包或转包，中标人擅自将项目分包或转包给任何单位和个人，采购人有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。有专业资质要求的项目如电梯维保检测（电梯维保需要由电梯原厂进行维保）；空调维保；绿化河涌维保；直饮水机净水设备维保、检测及滤芯更换（滤芯更换维保需要饮水机原厂家或原厂家直接授权维保单位进行维保，滤芯为原厂生产）；“四害”消杀等服务需分包给其他具备相应资质单位实施的，必须事先由中标人提出书面申请，说明具体分包信息并征得采购人书面同意后可实行专业外包。

(三) 根据《广州市物业管理条例》要求，在服务期内，采购人根据项目管理与服务的需求提供管理、服务、值班与仓库等物业服务用房供中标人使用，内部家具由中标人自行负责。服务期结束后，由中标人采购的家具归属中标人，由采购人提供的用房、设备等，中标人原物完好归还给采购人，损坏的房屋、设备等由中标人原样修复，不能修复的照价赔偿，办公和服务用房产生的水电能源费、办公费、网络费和通讯费等由中标人承担。

(四) 在服务期内，中标人在所管区域内建设一站式服务驿点。由采购人提供校园一站式服务用房，内部装修、家具及办公用品配备由中标人提出建议，建设方案需要采购人同意后实施，费用由中标人负责。合同期满后，由中标人恢复原样。

(五) 中标人应加强质量管理建设，不断开展和完善物业服务中的各项质量管理活动，完善质量体系的策划与设计，编制质量体系文件包括各项工作程序文件、作业指导书等，日常物业管理活动中贯彻落实卓越绩效评价准则(GB/T19580-2012)等标准。

1.4服务期限

本次物业服务的总期限为：自合同签订生效之日起，服务期为 36 个月，合同签订按照“1+1+1”模式，分 3 期签订，每 12 个月考核续签一次，即：

第一期合同期限自 2025 年 xx 月 XX 日起至 2026 年 xx 月 XX 日止；

第二期合同期限自 2026 年 xx 月 XX 日起至 2027 年 xx 月 XX 日止；

第三期合同期限自 2027 年 xx 月 XX 日起至 2028 年 xx 月 XX 日止；

在合同期满前，中标人须提出续签合同的申请，经采购人综合评估、考核合格后，且在采购人同意续签的情况下，本项目合同按采购人规定的时间续签一期，最多可续签两次(在不违反原合同实质性条款的情况下，双方可约定修改合同其他非实质性内容)。在合同期满前 4 个月，若中标人不提出续签延期申请，则自当年合同期限届满之日起自动终止，采购人有权重新组织该项目的采购工作。

1.5 预算及费用分割

（一）项目总预算

华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目，项目预算金额为2700.00万元/年，服务期为三年。

（二）预算包含内容

1、常规物业费

（1）包含服务期内完成各项服务需求所需费用，本项目物业服务费应包括但不限于以下内容。

①人员费用：包括员工工资、社会保险费和公积金、福利待遇、员工制服、节日加班、交通费等；

②设备工具费用：包括办公设备、清洁、安保和维修维护工具、无人巡逻机器人、日常耗材费、工具车用燃料费等。另外，还包括环境卫生设备及耗材费用、环境绿化养护及公共区域绿植租摆、安保设备及耗材费用等；

③维修和设施设备日常维护费用：包括维修设备以及日常零修的工具费用、耗材费用；

④氛围布置费用：物业管理类提示性、节能减排标识、物业痕迹管理标识等费用；

⑤行政办公费：包括校园综合管理行政办公费用、其他物业服务办公费、法律财务审计费、文化活动费等；

⑥企业管理费及利润；

⑦税费、公共责任险；

⑧专项服务费用；

⑨其他投标人认为需要投入的费用。

（2）服务期内运营预期费用。

①服务费应充分考虑合同期内包括的服务成本、法定税费和企业管理费用及利润等，由各投标人根据招标文件所提供的资料自行测算自行决定报价，报

价须符合国家规定的相关要求；

②投标人应充分考虑采购人所在地最低工资标准调整、用工成本增加以及物价变动等因素，谨慎合理报价；

③投标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准，合同期内若广州市企业职工最低工资标准进行调整，则投标人需按广州市调整后的最低工资标准规定的日期执行，原则上不调整物业合同金额；

④投标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，为全部管理及服务人员支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金；

⑤由于广州国际校区服务的特殊性，下班时间、节假日、寒暑假物业服务均属于应提供正常服务的时间，由此产生的加班、服务延时等所有费用由中标人支付，采购人无需另行支付费用；

⑥本项目所有员工统一着工作服，工作服装由中标人购置，费用由中标人支付，服装样式需经采购人审核同意后进行购置。

(3) 所有为完成项目服务所需的校园综合管理行政办公费用、环境卫生设备及耗材费用、环境绿化养护及公共区域绿植租摆、安保设备及耗材费用、设施设备运行维护与零星维修工具及耗材费用、物业标识标牌等均由中标人购置，费用包含在本次投标总价内。

①指定的会议场所、休息区、讨论室、各楼宇公共交流区的咖啡、茶叶及辅助用品、一次性杯子、面巾纸、擦手纸、各类杯具、桌签、水笔、铅笔、激光笔等由中标人按计划列出，费用由采购人支付。涉及到会议室场地租赁费外的收费及物料采购，由中标人提出方案经采购人同意后实施，具体物料费用由采购人支出，中标人负责服务；

②宿舍区房间电子门锁电池由中标人按计划列出，费用由采购人支付；

③楼宇内、外的垃圾桶采购人已一次性采购到位，物业合同期内因物业管

理不善有垃圾桶损坏或丢失的，由中标人出资统一维修或更换。更换的垃圾桶和校区提供的现有品牌、外观、规格、型号一致，品牌型号款式不一致的须经采购人同意后进行更换；

④中标人提供本次招标范围内保洁服务所需的清洁设备、工具和耗材（了解招标需求，配置符合国际校区实际情况的器具）。卫生间耗材由中标人承担，包括但不限于卫生卷纸、擦手纸、洗手液、马桶圈、消毒液、垃圾袋等消耗用品，提供的上述设备、工具和消耗品的品质不得低于国际校区标准品质（消耗品相当于或优于以下品牌，纸品：得宝、洁柔、维达；洗手液和消毒液：蓝月亮、滴露、威露士）；

⑤卫生间部分智能化设备建设，如自动洗手液、卫生纸用量监控、自动灯光控制等，中标人根据情况提升，费用由中标人负责。

(4) 中标人应配合采购人做好校园的文化氛围营造、楼宇文化环境布置和实施工作，如校区内道路灯杆及树木装饰、楼宇内氛围放置或张贴、办公室或会议室内氛围布置等，布置费用由采购人承担。

(5) 中标人需根据国际化校区的要求提供物业使用标识，包括但不限于：节能标识、安全提示标识、设备标识等，该部分费用由中标人承担。

(6) 需由中标人负责的维修维护服务范围及相关专项服务。

①中标人负责服务区域内公共设施设备（包括且不限于：消防系统、电梯系统、供配电及照明系统、给排水系统、雨水收集系统、河涌补水及排水系统工程、热水系统、空调系统、弱电系统）的日常巡检、维护、清洁及零星维修，确保设施完好，功能正常；中标人负责服务区域内剧场、报告厅的室内音视频系统、舞台机械系统等系统的日常巡检、维护。

②维修服务的材料供应按照下表《广州国际校区物业合同材料供应界面表》中的约定执行，《广州国际校区物业合同材料供应界面表》之外的维修材料，单项维修材料费用在500元以下（含500元）的零星维修由中标人负责，高于500元的材料费用由采购人负责。维修服务的人工费用按照下列原则执行：单次单

项维修人工费（含机械费）在2000元以下（含2000元）的由中标人方负责，2000元以上的全部由采购人负责，单次单项维修材料费用高于500元或人工费（含机械费）高于2000元的，由中标人依相关程序向采购人申报同意后实施。维修服务中易损易耗的常见维修配件，中标人应库存备件，品质不低于原品质；

广州国际校区物业合同材料供应界面表					
一、土建、精装修材料					
序号	材料名称	规格型号	供应方式	材料分类	备注
1	防水涂料		采购人		
2	室外排水沟钢丝网		采购人		
3	室外排水沟石材水篦子		采购人		
4	橡塑地板		采购人		
5	铺装井盖		采购人		
6	高分子塑料井盖		采购人		
7	室外人行道地砖、室外透水砖		采购人		
8	室内用地砖		采购人		
9	外墙劈开砖、内墙面用瓷砖		采购人		
10	防锈漆、油漆		采购人		
11	天拿水		中标人		
12	乳胶漆		中标人		
13	内墙腻子粉		采购人		
14	瓷砖胶		采购人		
15	沙子		采购人		
16	水泥		采购人		
17	堵漏灵		中标人		
18	108建筑胶水		中标人		
19	防火门门锁（消防设备间除外）		中标人		
二、机电材料					
序号	材料名称	规格型号	供应方式	材料分类	备注
1	螺纹铜阀类（包括螺纹铜阀门、碳钢半波纹软接管）	> DN50	采购人	阀门	
2	普通非铜阀门类（包括各种法兰阀门、过滤器、橡胶软接头等）	> DN50	采购人	阀门	

3	螺纹铜阀类（包括螺纹铜阀门、碳钢半波纹软接管）	≤ DN50	中标人	阀门	
4	普通非铜阀门类（包括各种法兰阀门、过滤器、橡胶软接头等）	≤ DN50	中标人	阀门	
5	水龙头（含学生宿舍面盆龙头、淋浴龙头）		中标人	管道附件	
6	感应水龙头		中标人	管道附件	
7	气压水罐		采购人	给排水设备	绿化稳压、直饮水机
8	潜水泵浮球阀、控制柜		中标人	给排水设备	
9	小便斗		采购人	卫生洁具	
10	蹲便器、洗脸盆		中标人	卫生洁具	
11	成品拖布池		中标人	卫生洁具	
12	地漏保护盖		中标人	管道附件	
13	风机		采购人	通风设备	
14	换气扇、风扇		中标人	通风设备	
15	风机盘管电磁阀驱动器		中标人	通风附件	
16	风口百叶		中标人	通风设备	
17	空调末端电机		采购人	通风设备	
18	风阀、消声器、静压箱		采购人	通风附件	
19	PE、PVC 塑料给水管	≤ DN75	中标人	室外管道	
20	PE、PVC 塑料给水管	> DN75	采购人	室外管道	
21	UPVC 排水管、通气管、螺旋管、加厚管、管件		中标人	给排水管道	
22	PP-R 冷热水给水管材、管件		中标人	给排水管道	
23	HDPE 排水管道管件		采购人	管道附件	
24	学生宿舍电子门锁及配件		采购人	门锁	
25	断路器、漏保、时控开关、空气开关等电气原件	I ≤ 63A	中标人	电气设备	
26	断路器、漏保等电气原件	I > 63A	采购人	电气设备	
27	运动场、网球场、排球场、篮球场照明灯		采购人	电气设备	

	具、楼宇泛光灯				
28	市政路灯、室外草坪灯、树灯、庭院灯等光源		中标人	电气设备	
29	玻璃门地弹簧		中标人	五金配件	
30	中央空调安全阀		采购人	水暖材料	
31	亚克力板		采购人	五金配件	中标人更换宿舍浴室门
32	塑料给水三通、弯头、直接	≤ DN75	中标人	水暖材料	
33	黄油		中标人	化工胶带	
34	给水管道垫片		中标人	水暖材料	
35	普通机械水表		中标人	水表	
36	PVC 线管		中标人	套管	
37	软接		中标人	通风管道	
38	普通照明灯具		中标人	电气设备	
39	开关、插座面板		中标人	电气设备	
40	T8 光管 LED		中标人	照明灯具	
41	PVC 线管、PVC 线槽、地线槽		中标人	电气设备	
42	保险丝、电容		中标人	电气设备	
43	玻璃胶、结构胶、AB 胶、云石胶		中标人	化工胶带	
44	浮球阀、浮球开关		中标人	水暖材料	
45	花洒管、花洒头、花洒座		中标人	水暖材料	
46	生料带、美纹纸、扎带、防水胶布		中标人	化工胶带	
47	砂轮片、切割片		中标人	土木建筑	
48	发泡胶填缝剂		中标人	化工胶带	
49	管道疏通剂		中标人	化工胶带	
50	镇流器		中标人	电气设备	
51	单底盒、双底盒、插座防水盒		中标人	电气设备	
52	电梯导轨机油、黄油、油毛毯、(YP、B、F) 滑块、主轨通用靴衬、打磨砂纸等日常耗材配件		中标人	电梯日常耗件	
53	空调主机冷冻油、滤芯		中标人	空调日常耗件	

③ 中标人安排专人负责线上报修系统的维护管理工作，确保维修及时有效

并按照要求保存报修信息；

④维修服务时限为：急修服务10分钟内赶到现场并及时修复，若不能完成的应有紧急处理措施，应对报修师生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修师生或使用人做出合理解释，但急修或小修的修复完成时间不得超过24小时。遇有不属于中标人维护维修范围内的设施设备损坏，或中标人力所不及的维修工程，中标人应在发现损坏或接到使用人报修后1小时内，核实损坏情况，上报采购人，并保留好报修记录。

2、专项物业费包含内容

(1) 绿化养护（含河涌水域）：校园绿化养护按区域划分养护级别，一级养护区域为主要参观路线（包括所有市政道路大门内外、礼仪广场、E3地块、景观河、E5地块、D5体育馆）及周边的所有绿地和乔木，其余区域为二级养护区域。对校园内道树、绿地、乔木、天台花园佛甲草进行淋水、松土、施肥、整形、修剪、除杂草、防治病虫害等日常绿化养护工作，确保绿化管理符合相关规定和要求。定期对养护绿地的垃圾杂物、落叶残花等进行人工清扫，保持绿化区域干净整洁。养护标准按照广州市《园林绿地养护管理技术规范》（DBJ4401/T6-2018）一、二级养护质量标准进行绿化管理。

1) 乔木的养护

①春末夏初慎防乔木可能出现的病虫害，要提前进行药物预防，一级养护区域：定值5年内的行道树及其他区域乔木病虫害防治不少于5次/年；二级养护区域：定值5年内的行道树及其他区域乔木病虫害防治不少于4次/年；

②及时淋水、施肥，一级养护区域：淋水96次/年，施肥2~3次/年；二级养护区域：淋水48次/年，施肥不少于2次/年；

③台风季节前后，须对部分容易受风雨影响的植物及时拉稳加固，保持定型；

④需在生长期进行控制形体的修剪工作，保持形态可观，同时做好修剪计划知会采购人，确保无枯树、无死株。修剪工作要及时合理，考虑树种的生长

特点，一级养护区域：日常修剪不少于12次/年；二级养护区域：日常修剪不少于6次/年；

⑤松土除草：一级养护区域：不少于6次/年；二级养护区域：不少于4次/年。

2) 灌木的养护

①保证植株生长发育正常，造型较美观，及时修剪，一级养护区域：修剪不少于2次/年；二级养护区域：修剪不少于1次/年；

②适时进行松土施肥，做到土壤疏松，无板结现象，一级养护区域：施肥不少于4次/年；二级养护区域：施肥不少于2次/年；

③及时淋水、除草、喷药，无死株，病虫害防控得到控制，受害植株不超过同种类植株的7%，无鼠害。一级养护区域：淋水不少于120次/年，松土除草不少于4次/年，防病虫害不少于5次/年；二级养护区域：淋水不少于100次/年，松土除草不少于2次/年，防病虫害不少于4次/年。

3) 草坪及地被的养护

①一级养护区域：草坪生长旺盛，草根不裸露。草坪修剪及时，整齐，边缘清晰，修剪高度保持在6-8cm，四季常绿，覆盖率达98%以上，杂草率低于5%，无坑洼积水，无垃圾及堆料堆物。草坪修剪不少于8次/年，地被不少于4次/年；松土除杂不少于6次/年；施肥不少于4次/年；淋水不少于180次/年；防病虫害不少于5次/年；

②二级养护区域：草坪生长良好，整齐，边缘清晰，四季常绿，修剪草度保持在8~10cm，能及时处理堆料堆物，覆盖率达95%以上，杂草率低于7%，无坑洼积水，无垃圾及堆料堆物。草坪修剪不少于4次/年，地被不少于2次/年；松土除杂不少于3次/年；施肥不少于2次/年；淋水不少于180次/年；防病虫害不少于4次/年；

③根据草皮、地被的生长需要适时淋水和施肥，保证肥水充足。

(2) 电梯维保：中标人负责电梯设备的日常巡查、清洁保养、运行保养记录、年检及电梯责任保险购买（含乘客滞留责任附加险）等相关工作，专业保养工作由中标人委托原品牌厂家负责。采购人进行监管，相关维保费用由中标人负责。中标人提供不低于原品牌厂家的专业保养包括但不限于：导轨机油、黄油、油毛毯、（YP、B、F）滑块、主轨通用靴衬、打磨砂纸等日常耗材配件。其他更换的配件按单项维修材料费模式支付。电梯清单详见附件《广州国际校区建筑物配套设施设备清单》

(3) 四害、白蚁、红火蚁等消杀防疫服务：中标人需做好一年四季的消杀防疫工作，应每月初在校区网站公布当月消杀计划，确保做好全覆盖无污染，所需物资均由投标人承担。

(4) 水箱清洗、水泵及给水管网维护：中标人负责水箱（水池）的日常运行、巡查、清洁、维护等相关工作，水质检测委托第三方机构进行，每年四次并出具检测报告（包括其他系统的空调水、饮用水、雨水等生活水系统及绿化水检测），并做好相关检测报告存档工作。相关费用由中标人支付，采购人进行监督。

(5) 热水系统维保：中标人负责生活区热水系统的日常运行、巡查、清洁、维护保养等相关工作，包含零星辅件维护、阀门检测更换相关费用。主要核心配件更换采购人负责，包括但不限于热泵机组、循环泵、储水箱等。

(6) 外墙清洗：中标人负责一年一次的外墙清洗服务，每年按照 25 万平方米的清洗面积进行计算，费用由中标人支付。针对校区目前外墙返碱处理，由中标人承担针对性清洗费用，并做好外墙返碱清洗服务记录表。

(7) 玻璃幕墙清洗：中标人负责一年两次的玻璃幕墙清洗服务，每年按照 35 万平米的清洗面积进行计算，费用由中标人支付。玻璃幕墙清洗服务记录作为物业考核依据。

(8) 排水及灌溉系统维护（含雨水收集回用系统）：中标人负责日常运行、巡查、清洁、维护等日常工作，包括滤网检查、水箱清洗、杀虫灭菌工作，相关

费用由中标人支付。

(9) 空调系统维保（包含中央空调和分体空调）：中标人负责对空调系统的日常清洁管理、运行及巡视、维保监管工作，负责空调系统末端滤网清洗工作（4次/年）/空调系统水质处理及主机易耗品（冷冻油、滤芯等）、设备及主要配件更换及维修。中标人负责中央空调冷冻主机维护保养；中央空调系统设备（包括配电柜、控制柜、变频器、空调水泵、阀门、保温、风机盘管机组、风柜机组、群控系统等）维护保养；暖通系统（包括新风系统、空气源热泵系统、水质处理）的维护保养；中央空调主机房设备（自控系统操作）托管服务；分体式空调、多联式空调机组、多联式新风柜、恒温恒湿空调、洁净空调、机房精密空调、冷库维修保养。

(10) 校园卫生防疫要求：中标人根据当地疾控、卫检等政府部门要求，协助采购人做好服务范围内的登革热、传染性病毒防控等防疫工作，包括但不限于配合采购人做好防控预案、提供公共区域防疫物资储备等。

(11) 直饮水机净水设备维保、检测及滤芯更换：中标人负责直饮水机净水设备的日常运行、巡查、清洁、维护保养等相关工作，滤芯更换维保需要饮水机原厂家或原厂家直接授权维保单位进行维保，滤芯为原厂生产，包含维修维护费、滤芯更换费、第三方水质检测费（2次/年，以抽检全部直饮水机数量的20%作为常规指标，抽检数量及设备由采购人随机提供设备清单，检测20项常见重点指标有：PH值、臭和味、镉、耗氧量、浑浊度、菌落总数、硫酸盐、氯化物、锰、铅、肉眼可见物、三氯甲烷、色度、四氯化碳、铁、铜、硝酸盐氮、锌、总大肠菌群、总硬度，并不能混检）。符合国家标准《生活饮用水卫生标准》（GB/T5749-2022）。

(12) 化粪池疏通：化粪池、检查井达到临近满溢状态或积存较多污物影响使用时应及时疏通或清掏（如一学期结束，未达到满溢状态的部分化粪池，也要安排一次清掏），同时中标人要负责保证管道畅通，负责管道的维护工作，费用由中标人负责。

(13) 厨房隔油池清理：中标人配合采购人做好厨房隔油池清理的日常监管工作。

(14) 防汛物资：中标人根据国际校区的现场情况提出防汛物资的采购计划，负责日常防汛物资的使用和管理工作，相关费用由采购人负责，防洪、防汛期做到高度重视、保持高度警惕和全员投入，如遇紧急情况，中标人人员应听从采购人直接安排调配。

(15) 中标人需根据当地环卫部门、采购人相关管理部门要求进行智能垃圾分类管理，并将校内垃圾收集清运至垃圾中转站，中标人须对校内垃圾压缩站进行管理和操作，垃圾压缩处理须符合采购人及环卫部门的相关要求和规定。垃圾处理费由采购人承担，中标人须协助配合完成相关工作。

(16) 供配电及照明系统：中标人负责服务区域内供配电设施设备和各类照明灯具的运行管理和日常维护维修工作。中标人配合做好高压电气设备预防性试验等相关检测工作，并做好相关试验记录存档工作。

(17) 关于在维护或者保养管理过程中发生的设备零备件正常损耗与定期更换的，在《广州国际校区物业服务合同材料供应界面表》之外的材料参照维修材料单次 500 元为界限的标准，单次低于 500 元（包含 500 元）的由中标人负责采购和支付，单次高于 500 元的均由中标人依相关程序向采购人申报同意后实施，或由采购人委托第三方实施，费用由采购人支付。

(18) 防雷设施的定期检测，由采购人委托具有相关资质的专业公司负责，中标人配合做好相关工作。

(19) 涉及到校区二次维修改造的，如采购人委托第三方负责的，中标人做好工程过程中的监管工作。如采购人需要委托中标人来实施，中标人依相关程序向采购人申报相关方案和报价（抢修工程除外），经采购人同意后实施，费用由采购人支付。

(20) 广州国际校区 G5 人才公寓物业管理服务：中标人参照《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》（2023 年版）在广州国际校区 G5

人才公寓提供二级物业服务。

(21) 服务期内，物业管理服务内容费用中标人和采购人支付情况详见下

表：

序号	项目	服务内容	负责方		备注
			采购人	中标人	
1	会务保障	会议场所、休息区、讨论室、各楼宇公共交流区的咖啡、茶叶及辅助用品、一次性杯子、面巾纸、擦手纸、各类杯具、桌签、水笔、铅笔、激光笔	√		中标人按计划列出，采购人支付
2	保洁	楼宇内、外垃圾桶一次性采购	√		
		因中标人管理不善楼宇内、外垃圾桶合同期内垃圾桶损坏或丢失		√	
		保洁服务范围内的清洁设备、工具耗材：卫生卷纸、擦手纸、洗手液、马桶圈、消毒液、垃圾袋等		√	
3	机电设施运行维护（含综合管廊）及日常零星维修	《广州国际校区物业合同材料供应界面表》中的材料由中标人和采购人双方按约定执行	√	√	
		《广州国际校区物业合同材料供应界面表》之外单次单项材料费≤500元及单次单项人工费（含机械费）≤2000元		√	
		《广州国际校区物业合同材料供应界面表》之外单次单项材料费>500元及单次单项人工费（含机械费≤2000元）	√	√	材料费>500元由采购人负责，人工费（含机械费）≤2000元由中标人负责
		《广州国际校区物业合同材料供应界面表》之外单次单项材料费≤500元及单次单项人工费（含机械费）>2000元	√	√	材料费≤500元由中标人负责，人工费（含机械费）>2000元由采购人负责

		《广州国际校区物业合同材料供应界面表》之外单次单项材料费 > 500 元及单次单项人工费（含机械费） > 2000 元	√		中标人依相关程序向采购人申报同意后实施
4	绿化养护 (含河涌水域)	负责校区内的绿化养护		√	
5	信息设备及软件使用	日常巡查、清洁、维护和运营等管理、运行与数据分析		√	包括但不限于：楼宇智能化、信息发布、课室多媒体、会议视听、门禁、安防综合、视频监控、能耗监测、路灯智控、空调智控等
		系统的升级、设备维修及保养	√		中标人安排专人做好监管
6	电梯维保	日常巡查、清洁保养、运行保养、年检，专业维保单位的委托，保险购买		√	
7	四害、白蚁、红火蚁等消杀防疫服务	4次/月消杀防疫		√	包括相关物资
8	1. 水箱清洗、水泵及给水管网维护； 2. 排水及浇灌系统维护（含雨水收集回用系统）	水箱（水池）日常运行、巡查、清洁、维护，4次/年水质检测		√	
9	热水系统	运行、巡视工作，含零星辅件维护		√	
10	外墙清洗	1次/年清洗		√	暑假期间对校园楼宇外墙进

					行清洗，对泛碱部位进行集中处理。
11	玻璃幕墙清洗	2次/年清洗		√	
12	空调维保	<p>1. 水质处理含清洗、加药、检测及周期服务费用；</p> <p>2. 主机深度保养含汽滤、油滤、制冷剂、润滑油等大保养耗材的定期更换，机组大配件更换，压缩机大修等；</p> <p>3. 中央水冷空调(含水冷螺杆机加风冷热泵模块)、安全阀门检测。</p> <p>①电控系统：电控电路检测、内外风机和压缩机运行检测。</p> <p>②制冷系统：设备运行时系统的压力、电流、温度检测调试和各连接部位检漏及补充雪种。</p> <p>③清洗保养：内机滤网、外机风机、冷凝器清洁保养、连接管保温检查。</p> <p>4. 中央空调冷冻主机维护保养；中央空调系统设备（包括配电柜、控制柜、变频器、空调水泵、阀门、保温风机盘管机组、风柜机组、群控系统等）维护保养；暖通系统（包括新风系统、空气源热泵系统、水质处理）的维护保养；中央空调主机房设备（自控系统操作）服务或托管服务；分体式空调、多联式空调机组、多联式新风柜、恒温恒湿空调维护保养，负责对空调系统的日常清洁管理、运行及巡视、维保监管工作，负责空调系统末端滤网清洗工作（4次/年），分体式空调、多联机空调的日常管理及所有末端的清洗、蒸发冷空调日常巡视管理、中央空调系统的运行、巡视、末端清洁等日常工作</p>		√	

13	直饮水机 净水设备 维保检测 及滤芯 更换	维护、保养专业维保、更换滤芯、水质检测（2次/年）		√	
		日常清洁		√	
14	供配电及 照明	运行管理及日常维护		√	
		高低压电气设备、变压器等的预防性试验	√		中标人做好监督
15	消防维保	日常巡查、清洁、运行		√	
		专业维保及1次/年的消防检测、联动测试	√		中标人做好监督
16	防雷设施 设备	专业资质维保，每年一次	√		中标人做好监督
17	厨房隔油 池清理	专业维保清理	√		后勤处负责、中标人做好监督
18	化粪池清 疏	收集清理		√	
19	实验室污 水、固体 污物清理	收集清理（符合四分类标准）	√		公共基础实验中心负责、中标人做好监督
20	防汛物资	物资采购	√		中标人做好防汛物资使用、管理及相关工作
21	垃圾处理	校内垃圾收集清运至垃圾中转站，管理与操作校内垃圾中转站，负责垃圾外运及处理费外其他费用		√	市政垃圾收集站如在校内，无需通过市政道路外运；则由中标人负责转运至市政垃圾收集站。
		垃圾外运及处理费用	√		中标人做好监督
22	氛围布置	校园氛围营造、布置、楼宇宣传栏、校园宣传栏巡视、维护	√		中标人做好实施

23	校园标识	路牌楼牌标识（维护）、物业现场管理需要的VI标识，包括节能标识、安全提示标识、设备标识、防疫标识等		√	
		学院牌、门牌（校区统一设计模板标识）	√		
24	校区二次维修改造工程	委托第三方进行实施的	√		中标人做好监督
		由中标人进行实施的	√		中标人做报价，费用由采购人负责
25	泳池的清洗及水质处理	专业维保公司	√		中标人做好监督
26	排涝站及河道的维护	专业维保公司	√		中标人做好监督
27	桥梁第三方检测	专业检测单位	√		中标人做好监督
28	建筑消防安全评估报告检测	专业资质检测，每年一次	√		中标人做好监督
29	未尽事宜	双方充分沟通，如需要采购人负责、中标人实施的，中标人依相关程序向采购人申报方案和报价，经采购人同意后实施，费用由采购人支付；如需中标人直接负责的，中标人也需向采购人报相关方案同意后实施			

1.6 支付方式及金额

物业服务费用原则上按月支付，月支付物业费=月中标金额- Σ 缺岗数*月核减费用（岗）-月考核扣减费用-其他违约金。

月中标金额（元）=年中标金额（元） \div 12

具体详见合同。

1.7 履约保证金要求

中标人在合同签订之日起10日内，向采购人一次性缴纳履约保证金人民币捌拾万元整（¥：800000.00）。

（二）中标人完成合同规定的管理目标，合同期满（包括终止合同）或撤场时，中标人向采购人递交退还履约保证金申请后，如中标人无合同约定需扣除履约保证金的情形，采购人审核通过后将在20个工作日内无息退还履约保证金至中标人账户。在合同履行过程中，如出现需要扣减的情况，导致合同期内项目履约保证金不足的，中标人应在扣减之日起7日内足额补足，如中标人未在规定时间内补足，采购人有权在应付给中标人的费用中直接扣除需补足部分金额。

1.8 验收要求

中标人必须严格按照招标文件及其投标文件的承诺，遵守其每项服务的执行标准、工作效率、服务质量，采购人将不定期组织评审、检查，依据《华南理工大学广州国际校区物业服务考核办法（试行）》、《广州国际校区物业服务月度考核表》、《广州国际校区物业服务考核表评分细则》、《广州国际校区物业服务违约事件列表（1）》、《核减费用标准表》、《广州国际校区物业服务年度考核表》，对中标人的物业管理服务工作进行考核评价，考评结果将作为采购人支付中标人物业管理服务费用的依据。

1.9 其他要求

投标人应针对本项目特点和实际情况，提供技术（服务）响应方案：

1. 组织架构、人员配置方案，包括但不限于：根据本项目的特点编制组织架构设置、人员岗位配置及培训（按照拟定的岗位人员配置数，划定责任片区）方案等。
2. 具体管理方案和服务措施，针对本项目的专业化物业服务方案至少包括①综合管理服务方案、②环境清洁服务方案、③校园安保服务方案、④楼宇及公寓管理

服务方案、⑤会务客服方案、⑥工程管理方案、⑦绿化养护服务、⑧校园文化建设管理方案等八个项目。

3. 重大活动保障和参观接待方案：针对本项目重大活动保障和参观接待方案。

4. 信息化管理方案，针对本项目提出具有针对性的物业信息化管理方案，拟投入使用的物业信息化软件具有客户服务系统、设施设备管理系统、风险管控系统、品质管理系统、网格化管理系统、场地预约系统等。

5. 创新服务方案，针对本项目实际情况提供符合国际校区需求的创新服务方案（包括但不限于智能化运用、校园文化建设等）。

6. 突发事件应急处理方案，针对本项目实际情况提出合理的应急预案：方案包括但不限于火灾应急预案、停水停电应急预案、自然灾害应急预案、公共安全和卫生事件应急预案、实验室及重点部位安全预案等。

二、具体服务需求及标准

2.1 校园综合管理服务

中标人须加强物业服务人员的管理、培训及考核工作，建立健全各项规章制度，配合采购人做好本项目日常管理及文化建设工作，能够利用信息化管理手段提升服务品质，具体要求如下：

（一）物业档案及制度管理

1. 建立物业服务组织机构，落实各项管理规章制度；
2. 员工管理、工作计划制定等；
3. 各种物业档案资料管理，财产造册及清查，建立完善各项管理服务、行政服务、资源使用等方面的制度并加以落实；
4. 服务手册制定。

（二）行政辅助管理服务

为广州国际校区行政中心、学院办公区提供支撑性的管理服务，要求设置前台，并专人对接服务。服务内容包括：前台咨询、接待服务、行政

助理（档案整理、文案制作等）、部门沟通等，要求具备有一定的行政管理经验。

（三）氛围布置

中标人应配合采购人做好校园的文化氛围营造、楼宇文化环境布置和实施工作，如校区内道路灯杆及树木装饰、楼宇内氛围放置或张贴、办公室或会议室内氛围布置等，布置费用由采购人承担；

中标人需根据国际化校区的要求提供物业使用标识，包括但不限于：节能标识、安全提示标识、设备标识、防疫标识等，该部分费用由中标人承担。

（四）应急总值班服务

根据国际校区项目特点提供 24 小时值班服务，根据校区规划，设置多个分值班点和总值班点，并受采购人的监督考核：

1. 楼宇、公寓、消控、工程须安排管理人员进行夜间轮流值班，18:00-22:00 在指定值班地点在岗值班或在区域内进行巡视检查及处理突发事件，22:00-7:00 消控室值班员需每 2 小时进行该地块管辖范围内巡更扫楼一次并做好巡更记录，总值班电话须保持畅通；

2. 总值班期间，值班人员应对项目各岗位情况进行巡视检查，将人员在岗、岗位值班、重要岗位、重要设施设备、重要安全防范区域等情况进行检查和记录；

3. 总值班期间，如有突发情况发生，总值班人员应第一时间赶到事发现场，根据现场情况，进行相应处理，或及时启动应急预案。并视现场事态情况，及时向项目经理/主管、采购人值班人员报告；

4. 采购人随机抽查总值班电话的畅通情况或到项目现场，随机对总值班情况进行抽查；

5. 若随机抽查总值班电话无人接听，则视为考核不合格，记录在案，并将该情况于第二个工作日反馈给中标人项目经理；

6. 若随机抽查项目现场，在 5 分钟内无法联系到总值班人员，则被视为

考核不合格，记录在案，并将该情况于第二个工作日反馈给中标人项目经理。接电话流程需明确，待来电声三内接起电话，问候“您好”并说明自己所属岗位后询问有什么可以帮助您，注意说话语调、语速。电话期间耐心解答问题，挂电话前要感谢对方来电，待对方挂机后方可挂机。

（五）其他校园管理服务

夜间护送、咨询介绍、失物招领、五金缝补、雨伞共享、学生受伤害紧急转送（及时把受伤学生送至校医院，经校医院评估，如校医院、校方或学生家长有需求，中标人可提供车辆配合，将受伤学生送至相关医院）等。

（六）校园快递运送工作

中标人需派专人负责校区各部门老师的快递运送工作，做到即收即达，按时送到老师办公室。

2.2 校园安保服务

中标人须根据物业服务标准和要求负责校园安全保卫工作，确保校园平安有序，主要包括校园门岗值守、治安巡防、交通与车辆管理、大型活动保障、防洪防汛、安全设施设备运营管理包括校园预定系统等平台、安防综合平台包括视频监控、门禁、通道机、道闸、周界报警、人脸识别、轨迹追踪等平台管理运行。

（一）校园门岗值守

校区管理范围内设置固定门岗，24小时专人值守，负责校园进出管理。

1. 严格遵守工作职责、坚守岗位，熟悉门卫制度；认真做好执勤工作，对进出校门的人员、车辆、物资要进行查询、验证、登记；做好大件贵重物品出门的核查工作，对校园内车辆进行规范有效管理；

2. 安保人员应熟练使用访客系统，认真做好访客、预约游客等校外人员进入校园身份信息核查与登记管理；

3. 校外电瓶车（包括但不限于外卖等）、校外自行车、未预约校外机动车未经允许不得进入校园；

4. 执勤时始终保持高度警惕，发现可疑人员与情况及时查询，必要时报告学校管理部门；

5. 校门周围、校门广场的道路交通管理及安全，机动车和非机动车的停放管理，确保校门区域出入畅通；

6. 站岗时不得用餐、抽烟、不与人闲聊，不随意接听电话，不做与工作无关的事情，保持良好的形象；

7. 根据学校需要和要求，对涉及运送传染病病人及其污染物品的工具、车辆进行消毒处理；

8. 保持校门及周边公共卫生，做好门岗门前卫生三包工作；

9. 以上岗位需要做好交接班工作及相关登记及存档工作。

（二）治安巡逻

校区管理范围内设置巡逻岗（包括河涌周边的巡逻岗），24小时不间断巡逻。巡逻范围包括校区范围内公共区域、外围道路、广场、水面、地下停车场区域，治安巡逻要求如下：

1. 流动岗的机动巡逻人员须按采购人要求按时巡逻；

2. 劝解不按校区作息时间在校园逗留的学生回宿舍休息；

3. 及时发现并制止破坏校区内各种设施设备的行为，保障各种设施设备及人员生命财产的安全，如因中标人原因造成事故，中标人承担全部责任；

4. 坚决同违法犯罪行为和违反校园管理规定不良行为作斗争；

5. 严格执行“四防”制度（防火、防盗、防破坏、防事故），对存在的不安全因素要及时排除。难于排除的，应及时向校区主管部门汇报并提出整改方案，同时采取有效措施确保安全；

6. 制止打架斗殴，酗酒闹事，妥善处理治安问题，维护校园良好的治安秩序；

7. 保护案发现场，协助公安、保卫部门查处案件；

8. 及时制止乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱丢乱扔、乱拉乱接、攀树摘果、

践踏草坪，以及在湖泊捉鱼捕鱼、戏水等现象；

9. 发现非法活动应及时报告采购人管理部门，并协助取证、收缴违法宣传品；

10. 校园水系周边，负责配置救生设施设备，谨防师生落水；

11. 凡涉及师生员工违法需送公安机关处理的，须事先报告校区主管部门。

（三）楼宇秩序服务

根据楼宇特点设置咨询台及巡视岗，负责楼内安全管理与秩序维护，能进行简单的英语口语交流；

负责巡查楼宇各安全出口，保证安全出口畅通，维护良好的教学办公环境；

负责出入楼宇人员与物品的管理，禁止无关人员进入教学、科研场所；

应急响应：遇火警、水浸、电源中断、电梯困人等，立即启动应急预案采取有效措施，并按要求进行汇报。

重点楼宇夜间巡查：C2C3 栋等大化类实验室，加密巡查频次，物业接到人员或系统报警后 5 分钟内到达现场处置。

（四）消防监控值班

1. 校区内各消防监控室须 24 小时专人值班，且值班人员具备消防设施操作员证。

2. 熟练掌握安防综合平台（监控、门禁、道闸等）、电梯五方通话系统和无障碍卫生间报警呼救系统等平台使用，熟悉处置流程，充分发挥校区指挥中枢的中枢作用，做到信息畅通，响应快速，处置得当。

3. 负责受理校园接报警电话，做好接报警记录，处理率 100%，并按程序汇报；接受广大师生的电话咨询和求助，尽可能为其提供帮助。

①对监控范围内的治安问题实行监控、及时报告和协助打击；

②及时掌握防火、治安、交通、周界防范和紧急求助情况；

③对防火、防盗及其他需要重点部位进行安全监控；

④遇到火险或突发性事件及时启动应急预案并向校区综合事务办公室主管部门汇报；

⑤为火灾和刑事案件的调查和侦破提供证据和分析资料；

⑥监控室内必须保证 24 小时值班，不能脱岗。

视频监控管理系统与使用要求：（1）安保主管负责视频监控的安全保管和保密责任；造成监控录像及相关资料外泄的，将追究法律责任；（2）视频监控资料属采购人内部管理资料，其调阅使用实行审批登记制度；未经采购人主管人员同意，任何单位和个人不得调阅视频监控；（3）加强监控系统突发情况的操作演练，提高员工对突发事件处理的熟练程度，并监督认真学习监控的操作规程，维护和保养好监控设施设备。

（五）大型活动安保秩序维护

如遇采购人有重大活动或创建项目活动应无条件服从采购人安排，安保级别由采购人根据活动性质和要求核定，中标人负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。

1. 一级安保

①采购人核定活动需求一级安保；

②须知会校区主管保卫部门；

③中标人保安员（秩序维护员）、项目部所有员工（包括休班人员）须全体到岗；

④各主要路口须派设岗位疏导交通；

⑤停车场须预留车位供贵宾车停放专用；

⑥各制高点须设护卫岗控制及监视地面情况，防止高空破坏；

⑦不必要的出入口应关闭，主要出入口需加派人手保卫，无关人士及未被邀请人士或未获准采访的记者谢绝进入贵宾参观区域；

⑧贵宾参观路线沿途每隔四十米设护卫岗位一个，人手不够的情况下可交替前进，防止不法分子及无关人士接近参观队伍；

⑨经理、安保部主管负责贵宾的随卫工作。

2. 二级安保

①采购人核定活动要求二级安保；

②中标人安保部所有员工（包括休班人员）须全体到岗；

③各主要路口适当派设岗位疏导交通；

④停车场预留适当车位供贵宾车停放之用；

⑤各制高点设护卫岗控制及监视地面情况，防止高空破坏；

⑥各主要出入口适当加派人手保卫，谢绝衣冠不整或推销人员进入贵宾参观区域；

⑦贵宾参观路线沿途每隔五十米设护卫岗位一个，人手不够的情况下可交替前进；

⑧防止不法分子及无关人士接近参观队伍；

⑨中标人安保部主管、队长负责贵宾的随卫工作。

3. 三级安保

①采购人核定活动要求三级安保；

②中标人安保部全体员工到岗；

③停车场预留少量车位供贵宾停放之用；

④各制高点设护卫岗位控制及监视地面情况，防止高空破坏；

⑤各主要出入口保安员（秩序维护员）留意进出人员情况，必要时加派人员增援控制；

⑥贵宾参观路线沿途每个楼层设护卫岗位一个，人手不够的情况下可交替前进，防止意外发生；

⑦中标人安保部主管、队长负责贵宾的随卫工作。

（六）消防管理

1. 消防设施设备管理

①根据现行消防技术规范对疏散指示、应急照明、灭火器、室内外消

火栓、水泵结合器、防火门、消防安全标识等进行定期巡查与维护，做好记录，发现故障或缺失等安全隐患，及时向校方汇报处理；

②负责自动报警系统、自动喷水灭火系统、气体灭火系统、消火栓给水系统、防排烟系统、电气火灾监控系统等消防设施的清洁、运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。

2. 消防日常管理

①制定突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施设备，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；

②组织进行消防培训，保证有关人员掌握基本消防技能；

③按照要求每年组织全校模拟火灾演练和义务消防队微型消防站演练，以强化学校师生消防逃生技能、确保专职队伍熟悉操作和检查消防监控设备的能力。

具体标准及要求：

服务范围	服务内容	标准和要求
消防管理	消防设备管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日检查消防设施设备运行情况，发现异常及时反馈和记录（《防火巡查记录表》）； 2. 配合校方做好月度消防检查和后续整改跟进； 3. 发现设备故障时，第一时间通知维保单位和校方并对设备故障进行应急处理。
	消防日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 健全消防组织，建立消防责任制；校方委派专人参与消防管理，物业全体员工为义务消防员； 2. 每季度组织进行消防培训，保证有关人员掌握基本消防技能； 3. 熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力； 4. 保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障； 5. 每年模拟火灾操作 2 次，以熟悉操作和检查消防监控设备； 6. 每年 4 次进行微型消防站演练，保证对初期火灾的扑救能力； 7. 每月 1 次联合采购人对全校消防安全进行抽检，并做好相应记录（《防火检查记录表》）、（《电气火灾综合治理检查表》）； 8. 协助采购人完成政府消防服务平台相关工作； 9. 监督跟进维保单位工作（检查数量及质量是否符合学

		校和消防规定要求，维保质量是否到位等），以半年度书面总结汇报给校方。
--	--	------------------------------------

（七）突发事件处理预案与演练

中标人应做好各类突发事件的应急处理，提前做好各项预案的演练，包括但不限于自然灾害应急预案、突发火情应急预案、电梯困人应急预案、断电断水应急预案、群体性事件应急预案、公共卫生应急预案等。

（八）保安管理信息化

中标人应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，可以使用自身的相关信息化管理平台，实现安保电子巡更管理、访客信息管理，实现学校在运行过程中的风险管控（危险源识别与规范管理），充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。

2.3 楼宇综合管理

根据校区不同楼宇功能主要包括研究院、公共课室、实验楼、图书馆、双创中心等，分别提供不同功能需求的楼宇综合物业服务，每个楼宇均提供中英双语服务，并由中标人按楼宇提供服务手册，确保师生清晰地了解每个楼宇或场所的服务内容和服务流程。

1. 除采购人特别说明外，所有楼宇均需要提供中英双语的楼宇综合管理服务。楼宇管理员是指定楼宇的物业界面的联络人，由其负责该楼宇内所有服务的统筹和协调，包括但不限于统筹该楼宇内的教学服务、会务服务、人员入驻服务、维修、环境清洁、安全巡视、信件快递等服务。

楼宇管理员应熟悉楼内长驻服务对象至少90%以上人员的姓名，并建立良好的关系，为其提供服务与帮助。

2. 对接二级部门做好各项辅助服务

熟悉楼宇内服务对象（包括教务、学工、党团、各二级学院等），了解楼宇内行政办公、科研或教学等需求，提供清晰的楼宇服务清单与相应的服务流程，积极主动和服务对象沟通，接受咨询并提供帮助。

3. 根据楼宇的不同使用功能，各楼宇的综合服务标准按楼宇功能不同执行以下各分项标准：

①协调督促落实楼宇内维修、清卫、照明、空调运营与日常维护工作，保证楼环宇境整洁有序、设备运行良好；

②配合采购人做好楼内新员工入驻与服务准备工作；

③配合做好教务处教学设施、设备(包括课室监控室)、课设教室、公共实验楼实验室的管理工作，教学办公系统的相关耗材如话筒电池、粉笔板擦等由中标人提出采购计划，由采购人负责采购；

④公共楼宇物业服务项目设立报修点，设置报修电话，有微信报修等报修平台。接到报修，十分钟内电话报修至维修项目所属维修部门。对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，并签字确认，必要时给报修人反馈；

⑤协助做好资产管理工 作，包括设备设施设备清点、家具配置登记与巡检、建筑空间信息整理、标识标牌整理等工作；

⑥行政楼需提供前台服务人员，接待并协助来访人员，维持楼宇秩序；

⑦熟悉国际校区教学服务需求，提供包括教学准备、设备调试、教学空间布置、教室借用与调配、教学楼公共服务、师生咨询等教学楼内发生的各类活动的支持服务；

⑧应积极与任课教师、助教沟通，了解他们的需求，并协助作好教学辅助，教学热线接听解答等事宜；

⑨根据课表安排以及国际校区场所预约系统中对教室和讨论室预约需求做好开关门和空间设施准备（包括设备设施开关等）；

⑩服务期内运营预期费用根据课程安排、考试安排等调整桌椅布局；

⑪做好教师休息室相关服务，包括茶水、办公设备准备等服务；

⑫协助做好室内宣传栏管理工作，协助做好绿化租摆服务；

⑬了解师生对教学设施、教学空间与教学服务的意见建议并向采购人反馈。

4. 公共教学楼内部门值、巡查、公共秩序维护和安全管理等（以建筑物入户门为界，大门以内为楼宇秩序负责范围）。

①按公共教学楼开关门时间开闭大门。做好晚间公共教学楼关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电、无异常情况并确认无闲杂人员滞留；

②负责公共教学楼出入口的值班管理，向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题；在楼内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，做好领取登记；

③负责公共教学楼内门禁系统的维护与监控，控制闲杂人员进入楼内；

④加强对外来人员登记，大件物品出门登记，对楼内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善处理；

⑤对进入大楼内部施工的人员进行必要的登记和管理，做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾；

⑥负责楼内的定时巡视，及时发现和处置安全隐患。对重点部位、重点时间以及遇到特殊情况加强巡逻；

⑦劝止楼内违反公共安全秩序及不文明的行为（如喧哗、刻画等），防止发生盗窃、斗殴、及人为破坏事件；

⑧值班人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务。人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散；

⑨学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好秩序维护及学校相应宣传品的管理；

⑩认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。

5. 公共区域

负责教学内公共环境维护，维持教学楼公共秩序，按时做好教学楼门、教室门及其他功能室的开关，做好教学楼内的钥匙管理。

高峰期要做好人员的疏导工作，确保各个出入口通畅，遇到紧急情况，能迅速将人员疏散撤离；

负责进出人员管控，对擅闯者应予劝阻并按相关规定处理。做好来访登记、大件物品出入登记，保障师生人身、财产安全。对教学楼内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善按相关规定处理；

做好安全巡视，劝止违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、斗殴及人为破坏事件。配合学校及校外执法部门的工作开展；

教学楼内安排人员24小时值班，定点巡查。晚间关闭楼门前，确保楼内无人员滞留、水电无异常并关闭教室所有门窗。

6. 门岗、室内巡逻岗位及要求

有整套的严格管理、操作性强且行之有效的安全巡视岗位、应急处置的规定和制度，经常加强对门岗、安全巡逻人员的政治教育与业务培训，树立爱岗敬业的主人翁精神和文明礼貌的风尚，坚持文明值勤，礼貌待人，处事公正、依法依规办事，遵纪守法，执行政策；防止违法乱纪和监守自盗的现象。

积极协助采购人做好安全防范宣传教育工作；主动配合保卫部门或公安机关开展的专项打击各种违法犯罪的活动，维护采购人的正常秩序和安全；

采购人大型活动、集会等，要临时抽调一定数量的加班值勤人员配合进行安全保卫工作，管理人员及所有人员均应服从采购人的指挥，听从采购人统一调派，并积极配合采购人做好活动、集会的安全保卫工作，维护辖区的秩序；

所有人员均是义务消防员，应具备一定的消防安全知识，遇有火灾、火警应积极参加扑救工作；同时均应英勇善战，敢于与不法分子和不良倾向作斗争，积极抓获各类违法犯罪分子。门卫还应具备应付应急事件的能力。

2.4 学生公寓（书院服务）

华南理工大学广州国际校区学生公寓实行书院制管理，中标人须根据采购人要求做好学生公寓（书院）的管理服务，具体要求如下：

（一）总体要求

1. 根据入驻学生情况提供中英双语服务；
2. 担任学生书院生活导师，协助书院开展学生养成教育，营造与国际化办学和住宿环境相适应的温馨有序文明的书院育人环境；
3. 配合国际校区办学需求，负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理；学生住宿安排由各学院提出申请、国际校区管理部门审核协调、中标人配合做好各项工作；
4. 负责书院内所有设备设施运营、维护、清洁与维修工作，保证设施完好；
5. 负责书院各宿舍公共区、一楼各类公共区域及公共室内空间、庭院及周边的环境卫生和保洁工作，确保场所干净整洁，符合卫生要求；
6. 负责绿色书院支持服务。包括合理规划各类能源设施的节能使用，绿色节能理念宣传与活动支持，根据国际校区的绿色书院建设与节能目标提出措施并完成相应目标；
7. 提供由书院开展的各类活动支持服务。需要额外收费的须经书院审核同意并报采购人备案，不得乱收费；
8. 与书院、校区相关部门有良好的沟通措施及渠道，有顺畅的信息反馈及处理机制；
9. 做好书院各项接待工作，配合采购人相关部门做好书院的争先创优的申报、评比辅助工作；
10. 负责书院各功能房的日常管理，包括日常巡视、检查、维护保养、预定及活动支持；
11. 配合采购人相关部门做好社区的文明宿舍、宿舍安全的检查工作，充分做好防诈骗、防火、防灾、防传染病等各类预防性宣传和预防工作；

12. 充分运用信息化软件开展房态管理工作，对于校区现有的信息化设备（人行道闸、人脸识别、门禁、智能楼宇控制、应急呼叫等）要使用得当；

13. 负责做好书院建设与提升方面的运营咨询工作，包括配套用房（商业、功能房）的装修建设、公共区域软装配套、环境布置与提升等；

14. 做好隔离宿舍的管理工作；

15. 宿舍区要设置有一站式服务中心。

（二）公寓前台值班服务内容及要求

1、公寓前台服务

（1）值班岗24小时值班，着装整洁（投标方统一着装）、服务热情周到，本楼人员须持一卡通进出本楼，楼门口设统一服务台；

（2）值班人员一律在门口坚守岗位，不得坐在值班室，严禁外来人员及非本楼学生进入楼内。学生财务失盗要做好记录，及时告知学校相关管理部门；

（3）及时报修，并做好报修、维修纪录，晚上关门后对楼内的大厅、楼梯、洗漱间等部位进行巡查并关好窗户，及时制止影响他人正常休息的行为和违规行为；

（4）门卫值班人员根据要求锁门和开门。遇突发事件必须做到迅速及时进行处理，尽快与有关人员和部门取得联系；

（5）不得擅自换班，确有临时困难，应报请公寓主管同意后方可换班，在岗时不得串岗、离岗、空岗、容留他人，工作期间严禁喝酒、洗衣服、看书看报、玩手机等与值班无关的事情；

（6）做好交接班工作，当天的工作尽量当班期间解决，上一班岗没有解决的问题一定要向接班人员讲清；

（7）严格盘查携带物品的出入人员，查验学生证，遇有可疑情况及时通知管理员和学校相关管理部门；

（8）值班室电话为内部工作电话，禁止聊天或私事使用；

（9）严禁宠物及公寓配置以外的设施（如：家具、自行车等）带进公寓；

- (10) 保持门卫室内及楼宇门前卫生，做到干净整洁；
- (11) 做好公寓楼内各类钥匙的管理、借用工作，钥匙借用应有记录；
- (12) 提供各项公寓方便服务；
- (14) 对各项宣传物、张贴物进行管理。

2、公寓值班巡视服务内容及要求

- (1) 负责配合值班人员（公寓管理员）监管本楼的出入管理、钥匙的管理、各房间物品出入的管理；
- (2) 负责本公寓的安全巡查工作，每天进行巡查，及时检查和处理各类安全隐患；
- (3) 负责公共秩序的维护，安全检查（违禁电器的检查）、安全监控；
- (4) 对物业项目内消防安全设施、器材、安全防火通道的巡检，配合保卫部门进行消防器材的检查；
- (5) 在工作中要积极主动、认真负责、加强巡视，做好学生的思想工作，确保公寓安全稳定，降低事故以及群体事件的发生；
- (6) 随时检查公共场所卫生，发现问题及时整改，对楼内进行巡视，制止学生违纪行为，并对其进行耐心的教育，检查楼内各种设施的坏损情况，做到及时报修、分清责任、监督赔偿制度的执行；
- (7) 做好每日日常检查的工作记录和消防巡查记录，做到当天事当日清，对发现的问题及时上报相关部门。

3、公寓日常管理服务内容及要求

- (1) 配合学校办学需求，负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理；
- (2) 负责绿色公寓支持服务。包括合理规划各类能源设施的节能使用，绿色节能理念宣传与活动支持，根据校区的绿色公寓建设与节能目标提出措施并完成相应目标；
- (3) 担任学生公寓生活导师，协助公寓开展学生养成教育，营造与优质

办学和住宿环境相适应的温馨有序文明的公寓育人环境；学生住宿安排由各学院提出申请、校区管理部门审核协调、物业企业配合做好各项工作；

(4) 根据校区安排做好迎新服务，建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过多媒体进行短片宣传、制作迎新版报、张贴横幅等方式营造迎新氛围；做好入住人流高峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。入住一个月内，开展新生宿舍长见面活动，做好住宿生活的相关方面的情况介绍，学习住宿管理规定，并回复学生遇到的问题，帮助学生更快适应住宿生活；

(5) 提供由公寓开展的各类活动支持服务，不得乱收费；

(6) 与公寓、校区相关部门有良好的沟通措施及渠道，有顺畅的信息反馈及处理机制。

4、学生公寓报修服务

1. 门厅设立报修点，报修电话上墙位置明显，有微信报修等报修平台；

2. 指导和协助学生填写报修单。收到报修单10分钟内电话报修至维修部，并于当班内递交手工报修单；

3. 对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，并签字确认；

4. 维修服务时限为：急修服务10分钟内赶到现场并及时修复，若不能完成的要有紧急处理措施，并对报修师生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修师生或使用人做出合理解释，但修复完成时间不得超过24小时（如遇到需要协调解决的维修，需及时报备采购人，出临时方案以避免二次投诉）。

(三) 公寓文化建设服务

1、人性化服务

① 学生入学和放假、离校时设免费服务站、失物招领，小件物品寄存，做好宣传标语张贴、悬挂与拆除，留言服务，天气信息服务，温馨提示；

② 设立值班室熬中药点、晾衣架（用于悬挂学生掉落衣物，以便认领），提供自行车充气筒、提供针线盒等便利服务；

③同学、来访家长及其他客人服务态度热情；主动为学生排忧解难，关心学生生活，提供力所能及的免费、优质服务。

2、文化建设

①要求管理宣传栏、玻璃橱窗等，除门厅硬件建设之外的楼内文化氛围布置（含宣传品制作）；

②要求做好新生报到入住、毕业生离校期间、校园氛围布置（含宣传品制作）；

③灵活开展各类小型主题文化娱乐活动；

④要求制作人文、秩序、环保、节能减排等方面的引导牌、提示牌、警示牌、宣传板等，并定期更换。

2.5 D5区教师公寓管理服务

（一）综合管理服务

1. 教师公寓日常服务

做好入住教师的入住、退宿等手续的办理；

建立入住教师的信息台账，了解和掌握教师的信息及动态，及时处理发生的问题；负责教师住宿管理与设施管理的信息与数据的处理上报；每日巡查公寓区域内的设施、设备是否完好，做好报修。

2. 教师公寓个性化服务

在教师入住和离舍时设免费服务站、失物招领，小件物品寄存，做好宣传标语张贴、悬挂与拆除，留言服务，天气信息服务，温馨提示；

设立值班室熬中药点、晾衣架（用于悬挂教师掉落衣物，以便认领），提供自行车充气筒、提供针线盒等便利服务；

对来访客人服务态度热情；主动关心教师生活，为教师排忧解难，提供力所能及的免费、优质服务；

按要求制作人文、秩序、环保、节能减排等方面的引导牌、提示牌、警示牌、宣传板等，并定期更换；

按要求做好教师入住校园氛围布置（含宣传品制作），灵活开展各类小型主题文化娱乐活动。

3. 特约服务

为教师公寓提供特约服务，布置一站式服务大厅，包括有偿提供家政入室清洁、购物、送奶送报、送货上门等，凡涉及到需要收费的项目，需经由采购人批准才可实施。

（三）安全管理

1. 对教师公寓实行24小时的值班、治安巡逻、消防管理，确保公寓安全，协助公安机关对各类突发事件的预防与处理；

2. 熟练掌握安防综合平台（监控、门禁、道闸等）、电梯五方通话系统和无障碍卫生间报警呼救系统等平台使用，熟悉处置流程，充分发挥校区指挥中心的中枢作用，做到信息畅通，响应快速，处置得当；

3. 负责受理教师公寓接报警电话，做好接报警记录，处理率100%，并按程序汇报；接受入住教师的电话咨询和求助，尽可能为其提供帮助；

4. 贯彻落实消防法律、法规和规章，制定消防安全制度和消防安全操作规程；

5. 定期对管辖物业及消防通道进行日常防火巡查，做好检查记录，及时消除火灾隐患；

6. 负责消防设施、设备、器材的维护保养并确保其完好有效，其中消防泵启动每年不少于2次，每月检查1次灭火器。对损坏、失效的消防设施、设备、器材及时维修、报修；

7. 建立义务消防队，按照规定的程序和措施处置初起火灾；

8. 定期对值班人员进行消防知识和灭火技能培训及演练；

9. 填写消防记录，建立健全消防工作档案；

10. 值班人员必须持证上岗和定期培训，熟悉各建筑物的基本情况，能熟练操作消防控制设备，掌握火灾事故紧急处理流程；

11. 制定火警、盗警、地震、台风、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案。

12. 如遇实验室安全事件，在应急处置过程中，需保持冷静，优先保障人员安全，避免盲目施救导致二次伤害。

发现实验室发生火灾，第一时间按下附近火警按钮，若火势可控，使用灭火器扑灭初期火灾；若火势较大，立即拨打校内消防电话请求支援。

事故事件发生后，及时向实验室负责人、学院安全管理人员及学校相关部门报告，说明事件类型、发生位置、当前状态及已采取的措施；若涉及人员受伤，同步联系校医院或 120 急救。

（四）物业公用部位和共用设施设备维护项目

1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及维修档案记录；

2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理（包括设备、设施损坏、失效等）预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；

3. 对公寓内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施，发现房屋结构损坏及时告知相关业主、使用人，并作好记录；

4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；

5. 共用设施设备配有专人管理；

6. 对危险隐患部位设置安全防范警示标识或围蔽设施，每月检查至少 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常、规范齐全；

7. 巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好，保障排水畅通，巡查道路、路面、井盖等，保持道路、场地基本平整，不积水。窞井不漫溢，保证排水管道通畅；

8. 巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用。负责巡查楼内公共区域照明设备，对损坏的灯具报本楼栋住户，由住户自费维修；

9. 各类共用设施设备系统每周检查，每季度保养，设备房每月清洁至少1次；需配备具有电梯安全员资格证的服务人员，负责协助住委会及住户做好小区楼栋电梯年审的工作；

10. 24小时受理业主或非业主使用人报修，属公共区域内的半小时内到现场处理并报校区报修平台。

2.6 会务保障服务（中英文）

根据采购人安排，做好校区内各类会务场所的会议准备、会务服务与场租安全保障等各项支持服务；根据采购人要求，做好前台咨询接待、茶咖点运行、教职工快递收发等服务；根据采购人安排，做好校区各类重大活动全过程保障和支持服务，包括但不限于：校庆、毕业礼、开学季、大型体育、文化、艺术、课外学术科技赛事、学校组织的大型招聘会、考试或者会议等。客服主管需具有较强的英语沟通能力，能够根据采购人要求提供中英双语服务。

（一）会务服务

服务内容	服务标准
会前服务	<ol style="list-style-type: none">1. 根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、背景音乐、绿植摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况；2. 提前做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查服务箱用品配备情况；3. 按照主办单位要求，布置会场、准备会议所需的各种用具和设备；4. 在会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐；5. 会议服务人员应提前30分钟进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，打开音响，同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。

会中服务	1. 会议服务人员在与会人员入场前，有礼貌地向宾客点头致意。同时对已入座的客人，及时递上茶水，茶水量一般控制在7分。上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每20分钟添加茶水一次； 2. 会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理； 3. 会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客，向客人微笑点头，并说“慢走、再见”。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。

(二) 参观接待及讲解服务 (中英文)

1. 根据采购人要求，提前做好该区域内及周边参观接待活动相关的场地布置，包括但不限于桌椅设备布置、绿植花草摆放、标识设置、垃圾桶增设和有关物资搬运等；

2. 每次参观接待活动前至少提前 24 小时调试好活动所需的各类设施设备，含舞台灯光、吊杆升降、音响设备、会议系统、广播系统、中控系统等，使之确保正常运行；

3. 做好场地内家具及设备的管理工作。定期检查，若发现有家具损坏应及时联系维修；

4. 多媒体设备等无法正常工作的及时联系报修，并配合做好专业维修；

5. 配合学校做好活动的前期资源协调工作，包括活动策划、应急预案演练、资源对接等工作，确保前期准备充分；

6. 中标人需根据采购人要求建立一支专业的讲解团队

① 团队成员要求：项目经理、项目副经理、客服主管为团队负责人，负责为校区建立一支专业的讲解团队，团队成员由相关客服人员组成，负责为校区做好接待工作讲解服务（重大接待活动必须由团队负责人讲解）；

② 需对来访校区客人讲解校区基本建设情况、学院设置、办学理念等校区信息，以及校区信息化建设、校园文化、学校特色等情况，并做好相关

接待工作。

7. 中标人需配备 3 辆观光电瓶车（出厂日期在一年以内的新车），以保障参观接待和重大活动等。

（三）客服服务

服务内容	服务标准
前台接待	根据校方要求在指定楼宇设立前台服务人员，提供双语咨询、来访接待、信息收集与分发，配套礼仪微笑服务；
茶咖供应点运行及管理	根据校方要求在楼宇茶咖供应点提供咖啡、茶水、牛奶服务，确保规定时间无间断；负责供应点物资的管理，包括入库、出库、使用情况记录，周期报表上报和采购申请；
教职工快递收发点运营	每天按时准确的接受教职工个人快递，通过快递系统登记分类上架，接待教职工领取外快递事宜，做好每日记录台账。

（四）大型活动保障服务

1. 现场支持

中标人在学校遇有重大活动时须能及时调配资源、根据活动安排及时制定活动计划，确保活动的顺利完成；

中标人需及时与活动主办方沟通，明确服务需求，配合做好水电等动力设备的安装调试工作；

中标人须根据采购人要求做好重大活动的人员保障工作，如有需要，能及时调配公司资源，包括服务人员、安保人员、环境保洁人员、工程保障人员等，确保重大活动的顺利保障。

2. 秩序维护

根据校方提供的宾客人数及车辆数量，制定相应的应急方案；

增设活动区域内的保安员数量，用于车辆停放引导管理、宾客指引和现场秩序维护等工作；

大型活动提供安保方案并经采购人审定。

3. 其他

中标人可随时额外调配安保、保洁、绿化、物业设施设备的使用、维

护和管理及会务接待等各工种人员；

校区层面的会议和活动若安排在校内其他场所也需提供相应的会务服务；

根据采购人要求，完成其他与会务与重大活动保障服务的相关内容。

2.7 保洁服务（包括建筑物内公共区域、校园环境、行政办公区域、垃圾分类管理等）

负责校园范围内所有建筑内外（包含屋顶、地面、绿化带、楼道、走廊、扶手、卫生间、卫生器具、楼宇外墙或玻璃立面、户外家具、水面、办公室内、空房间等）的卫生保洁与环境维护。做好垃圾清理及收集工作，根据国家垃圾分类工作布置要求，做好校区垃圾分类、定点回收和转运工作；协助学校进行灭鼠灭虫驱蛇工作；卫生间内应放置公用厕纸、擦手纸、洗手液、香氛、空气清新剂等；

保洁范围：所有公共区域、会议室、接待室、公共课室、公共实验室、学院行政办公用房、行政中心办公用房、宿舍公共区域、各类配套功能用房、工作室、外场及地库；校园室内外消毒和楼宇通风工作。

（一）建筑物内公共部位清洁服务

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准
建筑物内公共部位清洁服务（启用区域）			
楼内大厅	地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施设备、灯具、柱子、植物花盆等。	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、植物花盆等每天清洁1次且巡回保洁； 2. 窗台每天一次；门及门套、踢脚线等3天保洁1次； 3. 门窗玻璃、墙面、天棚、消防设施设备、灯具每二周保洁1次； 4. 地砖或固化地坪地面每月彻底刷洗1次。	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施设备表面无积尘、无污渍、光亮； 3. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮植物花盆无积尘，无污渍。

公共教室、公共实验室(须征得老师同意情况下)	桌椅、讲台, 白板、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、灯具及设备	1. 桌椅、讲台, 黑板、地面、踏步、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日中、晚共2次; 2. 灯具设备每2周1次; 3. 门窗玻璃每2周1次。	1. 桌椅、讲台, 窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮; 2. 桌斗内无杂质; 黑板板面擦净, 黑板周围整洁; 3. 窗台无积尘, 窗帘挂放整齐; 室内无异味; 4. 捡拾物品及时上交做失物招领, 不私自处理。
教师公共办公室(征得老师同意)	地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具等	1. 地面每天打扫、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1次; 2. 天棚、灯具、设备每月1次; 3. 门窗玻璃每两月1次。	1. 窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮; 2. 窗帘挂放整齐; 室内无异味、垃圾每日清理。
独立办公室(征得老师同意)	桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备、沙发、地毯等	1. 办公桌椅、地面、沙发每天打扫抹尘、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1次; 2. 天棚、灯具、设备每月1次; 3. 门窗玻璃每两月1次; 茶具每次消毒; 4. 地毯每周吸尘1次, 每学期清洗1次; 5. 沙发每季度深度清洁1次。	1. 办公室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮; 窗帘挂放整齐; 2. 室内无异味、垃圾每日清理; 3. 会议室茶具消毒达到卫生标准; 4. 沙发表面无积尘、整洁光亮; 5. 地毯无污迹、无杂物、无异味。
会议室、接待室	会议室、接待室: 桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备、沙发、地毯等	1. 会议桌椅、地面、沙发打扫抹尘每日1次, 窗台、门楣、门套、墙面、墙角打扫3日1次; 2. 会议结束当日清理; 3. 天棚、灯具、设备每月1次; 4. 门窗玻璃每两月1次; 茶具每次消毒; 5. 地毯每周吸尘1次, 每学期清洗1次; 6. 沙发每季度清洁1次; 7. 如有重大接待, 每次接待均应完成至少1次	1. 会议室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮; 2. 桌椅会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮; 3. 窗帘挂放整齐; 室内无异味; 4. 会议室茶具消毒达到卫生标准; 5. 沙发表面无积尘、整洁光亮; 6. 地毯无污迹、无杂物

		会议室及接待室深度打扫清理。	、无异味。
楼道、连廊、公共区	楼道、连廊、公共区：直饮水机、地面、桌椅、楼道梯级、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等。	1. 地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1次且巡回保洁； 2. 窗台每天一次； 3. 门窗玻璃、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施设备表面无积尘、无污渍、光亮； 3. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 4. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。
公共卫生间	地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头等。	1. 每天4次对卫生间全面保洁，且每2小时巡回保洁； 2. 天棚、灯具、窗玻璃排气扇每月保洁1次； 3. 门窗玻璃每二周保洁1次； 4. 窗台每天一次。	1. 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮； 2. 纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮； 3. 地面无水渍、无污渍，无垃圾； 4. 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。
楼宇地下车库	行车步道、车位、楼梯间、电梯间、设备用房等。	1. 每日清洁：清扫地面及行车道路尘土、捡拾垃圾； 2. 每日清倒垃圾桶； 3. 每日清抹各指示牌、广角镜； 4. 清洁手可触及部位； 4. 每月清洁：用洗地机清洗地面油渍、污渍； 5. 地面清洁、拖净； 6. 消防栓、灭火器、手动报警器擦拭。	1. 周边环境清洁，无垃圾堆放； 2. 地面洁净、无水渍、无污渍、无油渍； 3. 停车场设施设备干净、无明显污渍。

<p>学生宿舍、教师公寓区域</p>	<p>学生宿舍、教师公寓全部公共区域，含内庭和周边外围，不含宿舍/公寓内部。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日清洁：扫、拖地面、清洁入口处周围地面、擦拭消防设备、擦净玻璃门、柱、烟灰桶垃圾清理、擦净、门扉扶手擦净； 2. 石材墙壁擦试； 3. 擦拭不锈钢； 4. 每日垃圾收集清运处理；冲刷便池； 5. 每日清洁卫生陶器并消毒； 6. 每日清洁镜面、水台、盥洗室、淋浴间内清洁、清扫、洗衣房清扫； 7. 器械室清洁清扫； 8. 每周清洁：墙面除尘、刮玻璃、入口大门玻璃清洗； 9. 消防通道及设施设备清洁、垃圾桶清洗； 10. 每月清洁：清洁墙面、踢脚板、天花除尘、照明灯具清洁、防火门清洁、高位消防设施设备清洁、机房、管井房清洁、高位空调清洁、刮室内玻璃、装饰品、标识牌、灯具清洁； 11. 其他：因毕业、调整等原因空置宿舍房间的彻底清理工作，具体以学校的卫生要求为准。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮； 2. 雨雪天气要有防滑、防水措施； 3. 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； 4. 玻璃表面无手印、无积尘污渍，明亮； 5. 不锈钢表面无手印，无积尘污渍，光亮； 6. 窗帘挂放整齐（不包含清洗、更换）； 7. 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； 8. 楼梯扶手、栏杆、窗台无积尘、无污渍； 9. 植物花盆无积尘，无污渍； 10. 便具洁净无黄渍，下水道通畅无堵塞，垃圾篓随时清理；镜面、洗手盆、台面无污点，光亮； 11. 镜面、洗手盆、台面无污点，光亮； 12. 保洁工具与用品要统一放在指定地点； 13. 其他设施设备表面无积尘、无污渍、无损坏； 14. 卫生间等湿滑地面需提供必要的防滑措施及安全提示。
<p>建筑物内公共部位清洁服务（未启用区域）</p>			

楼宇内未启用区域	未启用的楼层、未开放的公共区、未入住的宿舍公共区域等。	每两周对未启用区域打扫1次。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 墙面、玻璃、天花上保持洁净,无明显积灰、蜘蛛网; 2. 卫生间每月至少消杀除四害(苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂)1次; 3. 区域内盆栽托盘、花盆、植物表面无积灰、污垢等; 4. 区域内家具、机器等实物表面无积灰、污垢。
----------	-----------------------------	----------------	---

(二) 建筑物外部公共部位清洁服务

区域/位置	服务内容	服务标准
道路、硬化地面、路灯座椅宣传栏等附属设施设备、绿化带等	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日清洁: 道路、硬化地面、休闲健身场地清扫; 生活垃圾收集、整理; 室外宣传栏清洁; 室外座椅清洁; 各类标识、指示牌等清洁维护; 各类井池、沟渠等清洁维护; 绿化带白色垃圾捡拾; 2. 每周清洁: 墙面除尘; 刮玻璃; 消防通道及设施设备清洁; 3. 每月清洁: 清洁墙面、屋顶排水沟及屋面杂草(包含杂树长在墙体缝隙)、天沟清理; 照明灯具清洁。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外围公共区域日常清洁各责任范围明确到人,保持干净整洁无杂物; 2. 硬化地面,主、干道无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物,干净整洁,路见本色;雨后清洗冲刷污泥;绿化带无白色垃圾; 3. 负责建筑物周围停车场周边环境清洁; 4. 定期进行消毒、消杀、灭蝇、灭蚊、灭鼠,保持无疾病传染和无四害,并做好记录。每次作业时不影响正常工作、学习、生活; 5. 对校园内主道、干道落叶、积水等应在每天学校作息时间上班前进行清扫,绿化带内落叶要监管好绿化维保单位,督促清理保障校区环境; 6. 雨水井、污水井、沉沙池排水通畅,无外溢;沉沙池内无纸屑、烟头;盖板无污垢、无破损;排洪沟、渠,无垃圾,无堵塞; 7. 宣传栏、玻璃、门、标识牌、消防设备器材、路灯等,无损坏、无灰尘,无污渍,无乱贴、乱画、乱悬挂现象;无损坏、无灰尘,无污渍,无乱贴、乱画、乱悬挂现象; 8. 各类广场无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无污泥、无积水、无泼撒物,干净整洁,无卫生死角; 9. 行道树树穴内无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无泼撒物,干净整洁。
外围垃圾桶、果皮箱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日清洁: 垃圾桶、果皮箱、垃圾站垃圾的清理; 2. 每周清洁: 垃 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 垃圾桶及果皮箱外观无污渍、灰尘,无异味;垃圾站无污染,无异味,干净整洁; 2. 垃圾站、垃圾桶及果皮箱定期消毒、消杀,灭“四害”; 3. 垃圾桶、果皮箱内垃圾随时清理,保证桶、箱内垃

	圾桶、果皮箱清洗； 3. 每月清洁：垃圾桶及果皮箱的消毒、消杀，灭“四害”。	圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点。清运做好密闭工作，做到不洒落； 4. 垃圾桶、果皮箱配置合理，无损坏，及时维修或更换。
室外运动区域清洁	每日清洁：道路、硬化地面、看台、运动场地清扫；器材擦拭；生活垃圾收集、整理；宣传栏清洁；座椅清洁；各类标识、指示牌等清洁维护；各类井池、沟渠等清洁维护。	1. 室外运动区域日常清洁各责任范围明确到人，保持干净整洁无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，无卫生死角； 2. 对体育馆周围的硬化地面，主、干道落叶、积水等应在每天学校作息时间上班前进行清扫；无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；雨后清洗冲刷污泥； 3. 定期进行消毒、消杀、灭蝇、灭蚊、灭鼠，保持无疾病传染和无四害，并做好记录。每次作业时不影响正常工作、学习、生活； 4. 场地隔网无蜘蛛网、无积尘。

(三) 专项清洁标准

	作业内容	频率	验收标准
专项清洁	沙发座椅清洗	1次/年 (平时按需清洁)	根据不同面料材质使用专业清洗设备及试剂，还原家具本色、无染色、无污渍、无褪色
	实木地板保养	4次/年	无污迹、有光泽
	景观水池清洗	8-10次/年	景观水池内无明显青苔、水垢和其他垃圾，水质清澈，不锈钢和石材内、外壁上无残留污渍
	室外石材地面清洗	2次/年	无污渍、油斑，保持石材质感
	雨水管道井	2次/年 (平时按需清洁)	疏通管井盖，保持畅通，无树叶、杂物堵塞
	大理石地面晶面处理	2次/年 (平时按需清洁)	无污渍、灰尘，光亮，测光仪光泽度测试达到80度
	开学前准备	2次/年	要加强课室等教学场所的清洁、保洁，尤其是卫生间、课桌、椅、讲台等的清洁，达到上课标准
	毕业生离校	2次/年	将毕业生所住的宿舍清洁卫生搞好，新生入学前两天将新生入住的宿舍清洁搞好，包括卫生间、床架、床板、室内家具、天花蜘蛛网等

(四) 垃圾收集与分类、垃圾中转站的管理、垃圾外运

项目	服务质量标准
垃圾收集与分类	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中标人须配合做好垃圾分类智能投放设备的日常管理维护工作； 2. 中标人执行垃圾分类管理制度需实行管理责任人制度。垃圾分类管理责任人（垃圾分类员）按照《广州市生活垃圾分类管理条例》相关规定确定； 3. 建立责任区垃圾分类投放日常管理制度，并公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等； 4. 开展垃圾分类知识宣传，指导生活垃圾投放人分类投放，并向生活垃圾投放人派发或者在生活垃圾投放点的显著位置张贴宣传垃圾分类标准、指南、方法的图文资料； 5. 监督责任区垃圾分类投放，对单位或者个人不符合垃圾分类投放要求的行为，要求其改正；不改正的，应当报告采购人处理； 6. 制止混合已分类投放的生活垃圾的行为； 7. 有害垃圾和其他垃圾应当按规定分类收集； 8. 建立垃圾分类投放管理台账，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况，并于每月向主管部门报送上月的台账； 9. 中标人需要对生活垃圾进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置； 10. 中标人应当建设有害垃圾集中点临时存放有害垃圾。有害垃圾集中点应当符合危险废物贮存污染控制要求； 11. 中标人应对根据服务区域内各责任区投放生活垃圾的类别、数量、作业时间等要求，配备相应的收集、运输设备和作业人员，把生活垃圾收集点的垃圾收集、运输至符合规定的生活垃圾转运站、贮存点或者处置场所； 12. 中标人应对垃圾运输车辆实行密闭化运输，并在车身清晰地标示所运输生活垃圾的类别标识； 13. 垃圾分类、垃圾收集与垃圾外运严格按照规定的时间、频次、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，不得沿途丢弃、遗撒生活垃圾或者滴漏污水； 14. 建立污染物排放监测制度和措施，按照工程技术规范、操作规程处理废水、废气、废渣、噪声等，保持收集、运输设施设备和周边环境整洁； 15. 协助与监督超市及其他商业产生的生活垃圾进行分类收集清运工作； 16. 厨余垃圾协助做好分类收集清运工作，监督食堂等相关部门处理； 17. 工程垃圾监督相关单位做好收集清运工作，禁止堆放在校内。

垃圾中转站的管理	1. 垃圾中转站设置专人管理，对接好垃圾外运单位，确保中转站内垃圾按规定的时间、频次外运出校； 2. 垃圾中转站每周消毒1次； 3. 定期清理中转站，确保中转站周边区域卫生整洁。
垃圾外运	对采购人垃圾清运外委服务单位及人员、作业、工作成效等进行监管。

(五) 环境保洁机械化、智能化要求

项目	服务质量标准
机械化、智能化	1. 中标人须投入成熟的可用于本项目环境保洁的智能化设备，包括但不限于道路扫地车、洗地机等； 2. 扫路、洗地车辆应配置GPS系统及中标人信息化系统，能够实现设备使用的实时监控、数据统计、路径优化调整等功能； 3. 中标人须对校区重点区域的卫生间提供智能擦手纸设备、自动洗手液设备等智能化配套设备，

2.8 地下室管理

为了加强学校人防工程和普通地下室的安全使用管理，保障师生员工的生命和财产安全，中标人须做好地下室安全管理，包括日常保洁、安全秩序维护、防洪防汛、车辆管理等。

(一) 日常保洁

1. 每日清洁：清扫地面及行车道路尘土、捡拾垃圾；清倒垃圾桶；清抹各指示牌、广角镜；清洁手可触及部位；

2. 每月清洁：用洗地机清洗地面油渍、污渍；地面清洁、拖净；消防栓、灭火器、手动报警器擦拭。

(二) 安全秩序维护

严格执行“四防”制度（防火、防盗、防破坏、防事故），对存在的不安全因素要及时排除。难于排除的，应及时向校区主管部门汇报并提出整改方案，同时采取有效措施确保安全；

安全出口和疏散通道符合安全规范，安全出口不得堆放物资、乱停车等；

负责地下室的消防等公共设施的运行维护工作，包括防烟排烟系统、自动喷淋系统、应急照明系统、火灾自动报警系统等。

（三）防洪防汛

1. 汛前做好防汛抗灾准备，汛期做好安全渡汛和抗险救灾，汛后做好善后工作；
2. 中标人内部防汛力量和物资除了保障自身抗洪外，还要服从采购人及政府防汛部门的统一指挥；
3. 定期对防汛力量和物资进行清点检查，定时维护；
4. 编制防汛应急演练，组织有关人员学习演练。

（四）车辆管理

管理进入地下室的机动车，杜绝乱停乱放等现象，确保整齐有序，按采购人要求的频次及时巡逻，发现违反校园规定的行为及时联系并报告采购人主管部门。

2.9 节能管理

1. 负责采购人各部门、各学院水电费抄录工作；
2. 结合校区实际，制订经济、有效的设备设施运行方案，应用新技术，实施节能降耗，定期对能耗及其他运行成本进行统计核算，将成本控制在合理范围；
3. 配合校区进行绿色建筑认证，协助做好创建相关工作。

2.10 交通管理

1. 管理进入校园内的机动车、各类特种作业车，杜绝乱停乱放等现象，确保整齐有序；
2. 对违反门卫、交通管理规定的车辆，需送交警部门处理的应事先报告校区管理部门；
3. 保护交通事故现场，报告并协助交警部门处理交通事故；
4. 负责校区的交通指挥，在校区重要活动期间加强交通疏导；

5. 维护校园内良好的交通秩序，确保师生员工交通安全；
6. 协调指挥突发事件的公安及救护车辆，可直接驶入校园内，并及时向采购人报告；
7. 校区摆渡车管理、智能公交，停放标准、载人情况（严禁超载、超速）等管理。

2.11 一站式服务

一站式服务中心及办事大厅系国际校区为师生提供综合性校园支撑服务的中枢式服务站，要求24小时值班制度，全年无休，需在学生宿舍地块内建设。一站式服务中心由中标人在合同签订后2个月内进行整体功能设计、装修与环境布置，为师生提供服务咨询、维修报修、校园卡、校园参观导览、门禁服务、书院宿舍、学生公寓等任何与校园服务支撑相关的服务；

校园一号呼叫服务，设专人接听国际校区服务统一电话，要求24时365天常开，接听人可进行流利中、英文对话，并及时回应师生服务需求。

一站式服务应提供不限于如下综合性服务内容：

1. 做好校园各项节能减排工作；
2. 提供新生报到、毕业及校区组织的大型活动的各类活动支持；
3. 按采购人要求，负责中英文服务规范、流程等起草、翻译和公开发布；
4. 与校园服务相关的通知、海报设计与双语发布，张贴物应统一形式；
5. 各楼宇前厅服务（咨询台服务）；
6. 应急处理突发事件；
7. 学生受伤害紧急转送等；
8. 接待及会议服务（中英双语）；
9. 参与校园文明建设，约束师生不文明行为；
10. 参与未启用楼宇物业启动使用前的准备工作；
11. 为访客参观提供校园导游介绍服务，为师生、家长、访客提供各类咨询及可能的帮助与服务；

12. 提供失物招领等便民服务；
13. 为学生提供校区内夜间护送服务；
14. 负责校区观光车管理、维护与驾驶服务；
15. 在国际校区现有共享雨具基础上，由中标人增添合同期内的各门厅共享雨具并负责管理，包括雨伞架、雨伞袋等，费用由中标人支付。

2.12 机电设施运行维护（含综合管廊）

（一）总体服务要求

1. 设备设施的图纸、基本信息、技术资料、维修保养、运行记录等档案齐全，专人负责，做好一、二期工程的电子化台账存档管理；
2. 中标人建立设备设施管理、运营、维护、改造的管理方案，制定相应的管理制度、流程并报采购人确认和备案；
3. 中标人负责投标范围内所有设备设施的运营、清洁、巡查和维护工作，保证各设备、系统正常、安全、节能运行，涉及到质保期内的对接好施工单位做好监管工作，并实时向采购人相关责任部门汇报；
4. 由采购人委托的专业维保的设备及系统，中标人代表采购人监督、协调和评估，并协助配合有关工作；
5. 中标人负责投标范围内一年两次的水电普查；
6. 做好各类巡查、维修维护记录并存档备查。

（二）设施设备管理及各类系统维保监管

服务内容	作业频率	服务标准
高低压变电站(室)	1. 变电站(室)每2小时对设备巡查一次并做好抄表及巡查记录。低压配电室每天对设备巡查一次并做好抄表记录。 2. 设备每月保养1次； 3. 做好设备保洁	1. 变电所设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等，如发现环境温度过高，采取有效的通风措施降温，确认工作环境符合要求，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决； 2. 低压配电室每天进行一次巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决； 3. 保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时

	工作。	<p>刻处于完好状态，保障安全供电；</p> <p>4. 按规定进行试验并出试验报告单；</p> <p>5. 持证上岗。</p>
供电线路、各类各级电设备房及设备	日常管理	<p>1. 做好清洁卫生，清除环境积水、杂物；</p> <p>2. 电缆按规范标识清晰、无脱落，中标后有未规范标识的由供应商做好规范标识；</p> <p>3. 线路无过热现象、进出线路接线装置完好，接线装置紧固，标识清晰；</p> <p>4. 线路绝缘电阻阻值符合规范。对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青，做到无锈蚀；</p> <p>5. 保持各类各级电气设备机房、设备清洁，通风良好。</p>
室外照明系统泛光照明		<p>1. 保障照明器具外观良好，无异响；</p> <p>2. 灯具照度的均匀度正常，控制照明器具亮度，节约能源；</p> <p>3. 更换过热、故障配件、避免短路现象；</p> <p>4. 根据季节和要求合理调整或开启室外的不同照明模式，保障照明系统工作正常。</p>
中央空调系统、各分体机、(VRV)多联机、空气源热泵系统、蒸发冷空调系统	中央空调设备系统每天巡查4次，其他空调每周巡查一次，并保持设备表面干净。	<p>1. 负责日常发现故障及时通知质保、维保单位按照约定进行维修，并对维修情况进行核实。做好日常运行巡查记录资料和专业维保的记录资料归档；</p> <p>2. 按照学校要求时间进行夏季供冷、冬季供暖切换；</p> <p>3. 督促维保单位根据保养计划按时保质完成维保工作。</p>
电梯管理	电梯的运行、维护、小修、中修，严格执行国家有关电梯维护保养规定	<p>1. 电梯机房进行标准化建设；</p> <p>2. 委托具有资质的维保单位进行系统保养，负责制定全年保养计划，根据保养计划按时保质完成维护保养工作；</p> <p>3. 电梯24小时运行，实行巡查制，确保电梯正常运行；</p> <p>4. 电梯每季度进行一次质量安全巡查，并填写巡查记录；</p> <p>5. 电梯维护保养定期进行、定期检验，合格率达到100%；</p> <p>6. 电梯技术档案资料齐全，技术数据准确。</p>

<p>二次供水、排水（生活水泵房、消防泵房及集水井排污泵）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每二小时对给水设备巡查一次；管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次，做好记录； 2. 水泵等设备每月日常保养检修一次； 3. 每周进行一次环境卫生保洁、重点检查集水井内是否存在垃圾堵塞并及时清理杂物，避免造成无法抽水或烧坏排污泵； 4. 集水坑每学期清理一次，在雨季前有必要的加做一次。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活水和消防水泵房进行标准化建设； 2. 保证正常生活饮用水，遇停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动； 3. 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙； 4. 设备及环境整洁，符合饮用水卫生标准； 5. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行； 6. 做好泵类设备加注润滑油、设备紧固、防腐油漆等日常保养等工作。发现设备震动噪音过大、轴温超标等情况及时联系专业维保单位或采购人，由采购人安排或专业维保单位进行设备解体保养、维修或更换，质保期内负责协调质保单位维修，并做好运行维修保养记录。
<p>各类智能化监控系统或平台管理（含监控系统、报警系统、网络系统、电话系统等）</p>	<p>日常管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配备相应技术能力的人员管理校区各类智能化平台，包括但不限于暖通、能耗、照明、安防综合平台（监控、门禁、道闸）等，熟悉系统使用、运营和数据分析，并配合采购人对系统进行改造升级和功能优化等工作，并做好运行记录，并及时归档； 2. 组织供应商各专业人员进行各类自控设备（控制器、中继器、数据采集器、智能表具等）等设备的日常巡检，并及时处置，巡查及检修记录做好记录； 3. 室内外智能路灯控制平台的根据节假日和实际天气照度情况进行模式调整与节能运行； 4. 保证能耗监测平台监测在线设备90%以上在线，数据上传正确，每月、年向采购人汇报能耗分析报告； 5. 安防综合平台和中央空调群控平台做好日常值守，确保正常运营； 6. 向专业维保单位进行报修，并督促其按照维保承诺及时保质解决问题。
<p>设备房</p>	<p>标准化建设</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上墙制度背景统一，制度包括运行管理制度、操作流程和应急预案； 2. 统一设置机房责任牌，配置外来人员登记表、设施设备巡检表和设施设备运行记录表； 3. 地面统一环氧树脂地坪漆；墙面防霉涂料，顶棚刷白、喷灰或喷黑处理（具体由采购人确认）； 4. 设置不锈钢两节挡鼠板，方便人员进出；通风设施

		<p>设备设置不锈钢钢丝网；</p> <p>5. 每间设备房必须配置电子式温度湿度计，配置通风和除湿设施设备；</p> <p>6. 设备房入口和设施设备周边警示标识清楚并健全；</p> <p>7. 做好管线标识标准化，涉及水流方向指示和进出线缆的应与实际相符；</p> <p>8. 按规定配置相关工器具，并定期进行检测；</p> <p>9. 标准化方案须由采购人确认后在合同签订后半年内实施完毕，费用由中标人负责。</p>
消防防烟排烟系统	日常管理	<p>每日巡查要求：</p> <p>1. 查看机械加压送风系统、机械排烟系统控制柜的标志、仪表、指示灯、开关和控制按钮；用按钮启停每台风机，查看仪表及指示灯显示；</p> <p>2. 查看机械加压送风系统、机械排烟系统风机的外观和标志牌；在控制室远程手动启、停风机，查看运行及信号反馈情况；</p> <p>3. 查看送风阀、排烟阀、排烟防火阀、电动排烟窗的外观；手动、电动开启，手动复位，动作和信号反馈情况；</p> <p>4. 每年对所安装全部防烟排烟系统进行1次联动试验和性能检测，其联动功能和性能参数应符合原设计要求。</p>
消火栓系统	日常管理	<p>一、室内消火栓系统维护管理如下：</p> <p>1. 检查消火栓和消防卷盘供水闸阀是否渗漏水，若渗漏水及时更换密封圈；</p> <p>2. 对消防水枪、水带、消防卷盘及其他进行检查，全部附件应齐全完好，卷盘转动灵活；</p> <p>3. 检查报警按钮、指示灯及控制线路，应功能正常、无故障；</p> <p>4. 消火栓箱及箱内装配的部件外观无破损、涂层无脱落，箱门玻璃完好无缺；</p> <p>5. 对消火栓、供水阀门及消防卷盘等所有转动部位应定期加注润滑油。</p> <p>二、供水管理维护要求如下：</p> <p>室外阀门井中，进水管上的控制阀门应每个季度检查一次，核实其处于全开启状态。系统上所有的控制阀门均应采用铅封或锁链固定在开启或规定的状态。每月应对铅封、锁链进行一次检查，当有破坏或损坏时应及时修理更换。</p> <p>1. 对管路进行外观检查，若有腐蚀、机械损伤等及时修复；</p> <p>2. 检查阀门是否漏水及时修复；</p> <p>3. 室内消火栓设备管路上的阀门为常开阀，平时不得关闭，应检查其开启状态；</p>

		4. 检查管路的固定是否牢固，若有松动及时加固。
避雷系统	日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每学期检查楼栋重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对办公楼的各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查； 2. 定期对楼栋顶层的避雷带、避雷针、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查，定期对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，遇有问题及时解决，保持办公楼顶部所有的避雷设施及所有金属物体的接地完好； 3. 定期对楼栋变配电室的设备接地带进行检查，并对办公楼各重要机房内的配电柜及设备进行检查，保证所有机电设备接地良好。
音乐剧场（河涌旁）	日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对音乐剧场移动音响的维护、管理； 2. 对调音台的维护、管理； 3. 协助采购人做好音乐剧场的清洁、维修、管理、使用。
E5剧场	日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助做好日常对E5剧场舞台、灯光、音响、升降舞台等设施的维护、管理； 2. 协助采购人做好E5剧场的清洁、维修、管理、使用。
其他各类报告厅、会议室	日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由物业人员负责对中标范围内各类报告厅、会议室各类设备的维护、管理； 2. 负责各类设备的日常卫生清洁； 3. 负责检查中标范围内各类报告厅、会议室的开关状态、设施设备使用情况及故障的报修，开展每日巡查、每月联合检查，形成巡查记录并归档，做好日常卫生清洁。
公共显示屏	日常管理	<p>公共发布屏（日常管理）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由物业信息化人员统筹负责中标范围内各类公共发布屏的日常管理与维护； 2. 负责检查中标范围内各类公共发布屏的开关状态、系统连接状态及显示故障的报修，开展每日巡查、每月联合检查，形成巡查记录并归档，做好日常卫生清洁； 3. 负责中标范围内各类公共发布屏的简单维修，含物理端口封堵、挪移搬运等。

中央空调系统 (水冷螺杆机加风冷热泵模块)	<p>1. 运行期24小时值班，每2小时对设备巡查一次并做好抄表及巡查记录；</p> <p>2. 保持设备表面及环境卫生保洁；</p> <p>3. 根据采购人要求督促专业维保单位按计划完成空调检修保养并做好配合工作。</p>	<p>1. 对设备机房进行标准化建设；</p> <p>2. 督促和协调专业维保单位根据保养计划按时保质完成维护保养工作，并配合做好工作；</p> <p>3. 负责日常发现故障及时通知专业维保单位按照约定进行修复，并对修复情况进行核实。质保期内的设备负责协调质保单位维修。做好日常运行巡查记录资料和专业维保的记录资料归档。负责设备房的日常卫生清洁；</p> <p>4. 按照相关规范要求对空调机组、水泵、阀门、楼层空调机组设施设备进行日常运行巡视、卫生保洁、检测，对运行情况并做好记录并及时归档；</p> <p>5. 持证上岗。</p>
排水管道、化粪池	<p>排水管道、化粪池定期抽粪和吸污，检查井盖；</p> <p>维修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐；</p> <p>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；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。</p>	

2.13 日常零星维修服务

服务内容	服务标准（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）
道路、广场地面、楼宇屋面、地面、顶棚、门、窗、玻璃、灯、桌椅、给排水、电线路及设施、卫生设备、建筑灭火器维护等	<p>一、建筑物本体及室内装修维护</p> <p>(一) 室内外地面、散水</p> <p>维修内容：室内外地面铺装缺失、破损、起砂空鼓影响使用、天面排水沟严重积水需要局部找平，楼面或地面的面层材料如地胶板、地板和地毯等松动的、散水破损影响其功能的，应修补；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；梁柱裂缝灌浆加固、楼板渗漏治理</p> <p>质量标准：室内外地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；楼面或地面的面层材料维修后应牢固、平整、拼缝严密。</p> <p>(二) 室内外墙面及顶棚</p> <p>维修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补，外墙面砖、玻璃等破损或残缺应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；建筑幕墙结构胶老化的应修补；</p> <p>质量标准：修缮后的内外墙面及灰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，面层与基层结合牢固。</p> <p>(三) 检修门窗</p> <p>维修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金、闭门器、地弹簧缺损的应进行更换、修补；</p> <p>质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。</p> <p>(四) 烟道</p>

	<p>维修内容：烟道裂缝、破损、堵塞现象；出屋面排气孔损坏的应修复；</p> <p>质量标准：修缮后烟道应畅通。</p> <p>(五) 清扫屋面、采光井、雨落管等</p> <p>维修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；虹吸雨水斗过滤网更换</p> <p>质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件；过滤网通水率$\geq 95\%$。</p> <p>(六) 屋面补漏</p> <p>维修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；</p> <p>质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。</p> <p>(七) 外檐</p> <p>维修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；</p> <p>质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患。</p> <p>(八) 阳台、阳台护栏、雨罩等结构构件</p> <p>维修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹灰，阳台护栏玻璃五金配件加固；</p> <p>质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象、阳台护栏玻璃五金配件加固后不应再有松动现象。</p> <p>(九) 卫浴空间</p> <p>维修内容：瓷砖勾缝老化的应修补；更换损坏故障的五金件；同层排水检修口密封；</p> <p>质量标准：48小时闭水试验无渗漏，五金件功能正常。</p> <p>二、机电系统</p> <p>(一) 室内给水系统维修、局部换管</p> <p>维修内容：管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，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；</p> <p>质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。</p> <p>(二) 卫生设备</p> <p>维修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；</p> <p>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、漏、滴现象，能正常使用。</p> <p>(三) 室内排水系统维修、局部换管</p> <p>维修内容：排污管道堵塞，排污不畅的应疏通；排水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；潜水泵维修；</p> <p>质量标准：室内排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；水泵功能正常使用。</p> <p>(四) 配电线路及设备</p> <p>维修内容：(1) 闸具 (2) 电源插座 (3) 开关 (4) 灯头 (5) 导线 (6) 支持物</p>
--	---

；
质量标准：正常使用，绝缘良好完整可靠；
时限要求：报修后10分钟到达现场处理。

(五) 配电设施

维修内容：(1) 配电柜(2) 配电箱(3) 配电盘；
质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；
时限要求：出现故障 10 分钟到达现场处理。

三、室外公共区域配套设施

(一) 市政排水管道、化粪池定期抽粪和吸污，检查井等

维修内容：排水管道、排水设施堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐；排水检查井定期检测水质；检查井防坠网承重测试；
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；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好；落锤冲击试验（10kg*2m）无破裂。

(二) 市政道路

维修内容：室外人行道局部下沉导致路面不平、路牙石下沉等应维修；透水砖破损更换；沥青路面裂缝灌封；路缘石复位；桥梁路面破损更换；
质量标准：道路平整度 $\leq 4\text{mm}/3\text{m}$ 直尺；透水速率 $\geq 1.0\text{mm}/\text{s}$ 。

(三) 围墙及园林绿化

维修内容：灌溉喷头堵塞清理；校园围墙护栏修复；树木支撑架加固；
质量标准：喷灌覆盖半径 $\geq 95\%$ ；护栏防腐涂层厚度 $\geq 120\ \mu\text{m}$ 。

(四) 公共设施

维修内容：篮球架、健身器材螺栓紧固；休闲座椅防腐涂装修复；
质量标准：器材摆动幅度正常。

(五) 景观水体

维修内容：水泵、水处理机组维修；水质维护，定期加药；
质量标准：景观水池水体浊度 $\leq 5\text{NTU}$ 。

四、建筑灭火器维护

1. 每半月巡查一次；
2. 巡查灭火器配置点符合安装配置图表要求，配置点及其灭火器箱上有符合规定要求的发光指示标识；
3. 巡查灭火器数量符合配置安装要求，灭火器压力指示器指向绿区；
4. 巡查灭火器外观无明显损伤和缺陷，保险装置的铅封（塑料带、线封）完好无损；
5. 经维修的灭火器，维修标识符合规定。

五、采购方要求完成的其他维修内容

另外，以下维修工作不含在中标人维修服务的范围：因建筑物或构筑物结构性损坏造成的维修。

2.14 绿化养护（含河涌水域）

（一）绿化养护

中标人应做好草坪树木花草等的养护、灌水、施肥、修剪、除草、松土、补植、扶正、枯枝危膀、病虫害防治等工作。具体服务标准、质量要求按照广州市城市绿地常规养护工程年度费用估算指标中一、二级标准养护，提供详细园林植物养护管理技术规范（乔木、灌木、花灌木、绿篱与球类、宿根地被、一二年生花卉、藤本等专类养护技术）。

项目	质量标准	工作标准
草地养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 草地无石块、纸屑垃圾等杂物，保洁率达99%以上； 2. 草地无人为破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达99%以上； 3. 清除杂草，无明显高于15cm的杂草，草地纯度达99%以上； 4. 适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良； 5. 适时剪草，留茬高4-6厘米，修剪平整、美观，边缘整齐； 6. 草地嫩绿，无烂草、感病草； 7. 注意防风排涝，暴风雨过后12小时，草地无1m²以上积水。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 淋水：生长季（非雨季）每2天一次；非生长季（非雨季）每周1-2次； 2. 施肥：每年早春、晚秋各施1次全效复合肥；每两次草坪修剪后薄施1次速效复合肥、氮肥；节庆期间追施叶面肥或草坪增绿剂； 3. 修剪：生长季每20天修剪1次，留茬高不超过60mm；每年开春前重剪一次； 4. 疏草打孔：草坪种植三年后每年1次； 5. 喷药：每月喷施广普性杀菌杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治；要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药； 6. 除杂草：随时人工拔除杂草或周期性进行药剂喷杀。
乔木养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶； 2. 适时适量浇水、松土、施肥、采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面； 3. 基部无30cm高以上蘖枝，无杂草、杂物、土地不板结，透气良好； 4. 及时修剪，保持造型优美，修剪切口与枝位平齐，主侧枝分布均匀； 5. 无明显病害枝。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 淋水：生长季（非雨季）每周2次；非生长季（非雨季）每半月1次； 2. 施肥：早春施有机肥或复合肥1次；每年5-6月追施复合肥1次； 3. 修剪：每年12月一次年2月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝、烂头等，并对树冠适当整形保持形状；对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状；棕榈科植物老化枝叶枯黄面积达2/3时即应剪除，其叶壳在底部开裂达1/3以上时应剥除，修剪时应严格保

		<p>护主干顶芽不受损伤；棕榈科灌木及时清修枯黄的叶边；每天巡查及时清剪因折断等而枯黄的枝叶；</p> <p>4. 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。</p>
<p>灌木养护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明； 2. 适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施肥，覆土平整，肥料不露出土面； 3. 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。 4. 及时修建，造型优美； 5. 无长20cm以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝； 6. 无明显病害枝。对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 淋水：生长季（非雨季）每周3-4次；非生长季（非雨季）每周1-2次； 2. 施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次； 3. 修剪：每年12月一次年2月剪除徒长枝、树身的萌蘖枝、病虫枝、交叉枝、扭伤枝、枯枝等；生长季非观花类每25天修剪次，观花类每次观花后修剪1次； 4. 喷药每月喷施广普性杀菌条虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。
<p>绿篱养护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明； 2. 绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐； 3. 每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm； 4. 片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口； 5. 绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 淋水：生长季（非雨季）每周2-3次；非生长季（非雨季）每周1-2次； 2. 施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每25天修剪1次； 3. 修剪：每年开春前将高度压到定高点修剪1次；生长季每25天修剪1次； 4. 喷药：每月喷施广普性杀菌条虫药1次； 5. 突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。

<p>水生植物养护</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 水生植物（如荷花、睡莲）及浮水植物（如凤眼莲）应成片生长于水池的相对固定位置，不应分散零落生长； 2. 成片的水生植物中不应有杂生植物或其他垃圾杂物； 3. 对于枯黄的水生植物枝叶应及时清理； 4. 睡莲及荷花类的挺水植物应用盆种好再沉入水池内； 5. 水生植物不应生长泛滥，应留有观赏鱼活动及观赏的空间； 6. 生长良好，无病虫害； 7. 施肥及病虫害防治应以不污染水池水质为原则。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 修剪：冬季清除泥土上枯黄枝叶1次； 2. 施肥：移入水池前9天施一次全效有机肥或复合肥；每年开春前拿出水池补施1次基肥； 3. 外观养护：每天清除枯枝残叶及杂物一次。
<p>绿地及园林设施的清洁、维护工作</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 绿地日常清洁各责任范围明确到人，无垃圾、无杂物，树上无悬挂物，干净整洁； 2. 景观水质清澈，无臭味，能见度达50CM以上，水面无垃圾及漂浮类杂草植物，水生植物长势良好； 3. 绿地道路、硬化地面、平台干净整洁，无垃圾、无杂物、无积水，路见本色，雨后清洗冲刷； 4. 花架、座椅、钢架平台、景墙、景柱、雕塑小品、假山景石、绿地围栏及围墙、楼宇周边景亭、小黄山景桥等设施无损坏，无污渍，无乱贴、乱画现象； 5. 金属雕塑无损坏，无锈迹、无污渍，无乱贴、乱画现象； 6. 雨水井、污水井、沉沙池，排洪沟、渠，喷灌设施无损坏，排水通畅，无外溢，内无垃圾；盖板无污垢、无破损；灌、排水保持有效供水，无积水； 7. 宣传栏、指示牌、标识牌、 	<p>每日工作：绿地道路、小广场、景观水面清扫；钢架平台、座椅、平台等休憩设施清洁；绿地垃圾和绿化生产垃圾的收集、整理；各类宣传栏、标识、指示牌等清洁养护；井池、沟渠等清洁；各类维修事务跟进；绿化养护管理工作中产生的垃圾、渣土等要及时外运；每周工作：绿地内垃圾桶清洗；喷灌设施检查维护；</p> <p>每月工作：花架清洁、维护；景墙、雕塑小品除尘；景观照明灯具清洁、维护；喷灌设施清洁、维护。景观水塘淤泥等清理。</p>

	<p>照明及景观灯具等无损坏、无污渍，无乱贴、乱画现象；</p> <p>8. 绿化生产垃圾(如树枝、树叶、草屑等)、绿地内水面杂物应入袋日产日清，每天上、下午各清扫不少于一次，运至指定地点，对绿化垃圾及时进行清运，做到保洁及时。无焚烧垃圾、树叶现象；</p> <p>9. 楼宇周边绿地中景亭屋顶无积水、无杂物；亭内无蜘蛛网、无积尘。</p>	
--	--	--

(二) 公共区域绿植摆放服务

1. 草花摆放按采购人方案执行，如有改动需经采购人同意后方可变更；
2. 草花在摆花期间要求常年鲜花盛开，花期整齐，无枯萎、凋谢现象、无病虫害，生长势好，景观效果好；
3. 草花种植摆放要求位置适当，做到整齐划一，风格统一协调；
4. 草花摆放、栽植密度须均匀一致，避免过密过稀；植株紧凑，无缺漏，不露底土，无缺株倒伏；
5. 可以适当修剪整齐，使整体草花保持丰满；
6. 土壤要求：花箱、花坛、花钵土壤应选择疏松、透气、富含养分的培养土，不得使用杂物填充；
7. 观叶植物应保持叶色鲜艳、健壮、无病虫害、无枯萎、无缺株、无损坏；
8. 需确保所供应草花花期在一个月以上，一个月以内如有枯萎或死亡务必三天内更换。

9. 植物的租摆包含但不限于以下：

序号	位置	植物名称
1	洗手间	如意、大叶绿萝
2	图书馆	龟背竹、大散尾葵
3	公共课室	大虎尾兰、三枪凤梨、也门铁
4	走廊	凤梨花、小碧玉
5	会议室及接待室	小植物、仿真迎客松、凤梨花
6	大厅	幸福树、大单杆发财树
7	公共楼层	时花组合、大散尾葵、绿植组合、五辨发财树、大虎尾兰、金钱树、小碧玉、粉掌、中国红盆栽、君子兰、蝴蝶兰、大叶绿萝
8	各类功能房	小植物盆景、一帆风顺
9	书院、图书馆、行政中心、文化活动中心	天堂鸟、大小虎尾兰、如意、大叶绿萝、三枪凤梨、幸福树、五辨发财树、小红掌、发财树、挂兰
10	各大门	箱式花箱：三角梅

2.15 信息设备及软件使用

中标人应配置信息化专员2名，根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并提供针对本项目的物业服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案。有管理创新举措，充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量，投入建设配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台（包括但不限于客户服务系统、设施设备管理系统、风险管控系统、品质管理系统、校园防疫系统、场地预约系统等），中标人结合学校的现状和信息化发展的需求，积极投入中标人自有的信息化管理系统，需要覆盖的区域包括工程各系统设备房、消控室、卫生间等其他服务现场，并保障信息化技术的及时更新。详细信息化系统如下（包含但不限于）。

序号	系统	所属单位	管理方
1	监控摄像 (B/S)	采购人	中标人
2	门岗车行闸道	采购人	中标人
3	车库车行闸道	采购人	中标人
4	停车位指示和查询	采购人	中标人
5	门岗人行闸道 (B/S)	采购人	中标人
6	消防监控	采购人	中标人
7	消防水泡	采购人	中标人
8	消防广播	采购人	中标人
9	消防电话	采购人	中标人
10	残卫报警	采购人	中标人
11	智能照明 (C/S)	采购人	中标人
12	部分智能照明	采购人	中标人
13	空调计费	采购人	中标人
14	空调远程控制	采购人	中标人
15	热水计费 (B/S)	采购人	中标人
16	空调+冷水计费 (C/S)	采购人	中标人
17	电费计费 (C/S)	采购人	中标人
18	宿舍区人行道闸	采购人	中标人
19	办公区域门禁系统	采购人	中标人
20	信息发布系统 (B/S)	采购人	中标人
21	无线巡更系统 (C/S)	采购人	中标人
22	智慧课室 (B/S)	采购人	中标人
23	背景音乐	采购人	中标人
24	宿舍门禁	采购人	中标人
25	塔尖打铃	采购人	中标人
26	会议室预定	采购人	中标人
27	报修系统	中标人	中标人
28	异常信息报警	中标人	中标人
29	云监控	中标人	中标人
30	智能数据采集	中标人	中标人
31	移动巡查技术	中标人	中标人
32	物理用量监控	中标人	中标人
33	智能控制	中标人	中标人
34	公共显示屏	采购人	中标人

35	公共信息显示系统	采购人	中标人
36	公共广播系统（室外）	采购人	中标人
37	时钟系统（钟楼、图书馆）	采购人	中标人
38	综合会议系统、同声传译系统	采购人	中标人
39	通用智能化系统（篮球馆灯光、扩声）	采购人	中标人
40	计时记分系统	采购人	中标人
41	升旗系统	采购人	中标人
42	综合布线系统	采购人	中标人
43	网络与语音系统	采购人	中标人
44	数据中心	采购人	中标人
45	网络安全系统	采购人	中标人
46	智慧课室	采购人	中标人
47	安全保卫系统	采购人	中标人
48	绿色节能管理系统	采购人	中标人
49	校区中央管理平台	采购人	中标人
50	智慧图书馆	采购人	中标人
51	智能档案馆库房综合管理系统	采购人	中标人
52	智慧服务系统	采购人	中标人
53	智慧校医院	采购人	中标人
54	智慧体育中心	采购人	中标人
55	其它智能化系统	采购人	中标人

备注：中标人应能将设备房等信息化手段建设并统一管理起来。

具体实施建设并完成以下功能（包含但不限于）

1. 客户服务系统：系统应能实现受理师生投诉、咨询的全过程管理及师生满意度调查功能等；

2. 设施设备管理系统：系统应能实现数据监控功能、设施设备维护保养标准固化功能，维护保养任务派发与核对功能等；

3. 风险管控系统：系统应能实现应急预案管理、危险源管理、火灾报警记录分析、智能监控功能等；

4. 品质管理系统：系统应能实现岗位自检、飞行检查、品质整改、随机检查等功能，实现各岗位工作任务派发与监管，服务标准植入；

5. 网格化管理：系统应能实现房产信息登记、客户信息登记、水电费缴费管理、宿舍检查管理等功能；

6. 场地预约系统：系统应能实现场地动态管理，包括预定、审批、使用等功能；

7. 系统应无条件向国际校区管理部门开放后台管理功能，与国际校区的信息化管理与服务系统对接；配合采购人做好校区门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作；并负责与中标人相关的校园服务的业务模块的维护、信息发布等；

8. 为采购人提供零星的IT服务，如网络配置、电脑系统故障处理、打印机连接、电脑系统安装等。

2.16 资产及商铺辅助管理

（一）资产管理

1. 中标人应充分使用好采购人定制的物业巡楼系统，协助国际校区相关部门做好楼宇房屋信息整理建档。对所有房屋（包括暂不启用的区域）开展定期巡视，巡视的频次由采购人来制定，中标人负责及时反馈信息，确保校区房产安全；

2. 协助采购人做好家具及资产管理工作，包括信息登记、编码张贴、日常检查、年末或定期资产清查等；

3. 定期对家具及设施设备情况进行巡查，对损坏情况及时反馈并负责落实维修工作。保证家具和设施设备的定点定位工作，未经采购人同意不准随意更换家具设施设备的位置；

4. 配合采购人做好家具、设备现场安装工作；

5. 根据校区情况及时向采购人提供校区、各楼宇标识标牌增补或更换信息，并做好各类标识标牌的配合安装等工作，标识标牌包括但不限于校区室内外的各类指示、楼宇、楼层、门牌、警标识等；

6. 完成采购人交办的其他它与房产资产管理相关的服务内容；

7. 中标人需安排专人负责物业用房的管理，涉及到所有的用房申请需符合校区的管理规章制度，不同的用房功能需做好具体划分，办公室、值班房、员工休息室、仓库等，要根据用房属性挑选合适用房，尽量不占用校区其他功能用房。且对物业用房要有标准化的建设，包括初步装饰、环境提升、文化创建等，使整体的环境符合国际校区的用房标准，采购人会对物业用房实施定期的检查并纳入到物业考核内，如不符合要求将停止继续使用。

（二）商业配套辅助管理服务

根据采购人要求对商业用房进行管理，包括商铺的房租、水电和物业费收缴，监管门前三包及周边环境秩序。对商业用房装修、退租后的场地清理等进行监督管理。对商户的空调外机、商业标牌设置进行监管，不得影响校区整体环境与氛围。协助食堂、商铺等第三方完成日常消毒工作，完成采购人交办的其他它与商铺管理相关的服务内容。

2.17 第三方施工监管

（一）二次装修管理

为了加强国际校区内二次装修管理，做到文明施工，中标人需全面对标段内施工现场安全、成品保护、作业时间、环境等进行有效监管，达到规范、文明施工。

1. 采购人会提前将标段内二次装修信息提前告知中标人，采购人负责对施工图纸的审阅；

2. 中标人负责与施工单位签订施工管理协议，发放临时施工证件，并收取施工单位施工押金；

3. 门岗做好每天进场施工人员的身份确认，安保做到每一小时对施工现场的安全巡视工作，施工人员不得随意走动、大声喧哗、打闹，不能在校内抽烟，更不能边作业边抽烟；

4. 中标人工程人员对施工方带来的设备需按照施工工艺放置，拉出来的电线要沿着墙边走线，不得裸露电线；

5. 中标人不得将钥匙借给施工人员，为了校园安全，楼顶施工时，由物业人员打开平台大门，待施工人员进去作业后，将大门锁上，等施工结束之后施工人员打电话到物业办公室给其开门；

6. 涉及切割、凿墙等作业，需到室外作业；室内切割需浇水切割，现场需进行隔离保护；涉及到重要材质，比如说大理石、地毯等，在施工作业前需对其进行保护，施工垃圾集中存放，施工结束及时清运，必须做到卫生环境达到原状标准。

（二）第三方工程监管

1. 代表校方协助对第三方工程单位进行监管，监管现场是否按照学校的规范作业，有无损坏学校资产、是否影响到学校正常教学科研活动。

2. 涉及到第三方专项维修的，做好维修前期的信息沟通、维修期间的监管和协助维修后的验收，并做好接收管理，操作培训等。

3. 代表校方协助对各类工程维保单位工作进行监管。

1) 按学校要求联系外包施工单位，监督检查各类施工工程；告知外包单位施工的禁止行为和注意事项；

2) 施工期间每日巡查施工情况；

3) 施工结束后协助采购人组织验收。

2.18 体育场地（含体育馆）、健身房及图书馆（阅览室）、双创中心辅助管理

中标人须做好校区校区体育场地（含体育馆）、健身房及图书馆（阅览室）、双创中心辅助管理。

1. 体育场馆（含体育馆）：

（一）设施设备管理与维护

日常巡检与维护：建立完善的设施设备巡检制度，每日对场馆内的体育器材、照明系统、通风系统、空调系统、给排水系统、电子显示屏、音响设备等进行全面检查，详细记录设备运行状态及存在的问题。

（二）环境卫生管理

日常清洁：每日开场前完成场馆内公共区域（包括走廊、楼梯、卫生间、更衣室等）及运动场地的全面清扫、擦拭，确保无垃圾、无污渍、无异味。每场活动结束后，及时清理场地及周边垃圾，保持环境整洁。

垃圾处理：在场馆内合理设置垃圾分类收集容器，引导使用者进行垃圾分类投放。每日定时对垃圾进行清运，确保垃圾无堆积、无外溢，保持垃圾桶周边环境清洁。

（三）安全保障管理

安全巡查：安排专人负责场馆的安全巡查工作，每天对场馆的消防设施、安全出口、疏散通道、监控设备等进行检查，确保消防设施完好有效，安全出口畅通无阻，监控设备正常运行。在大型活动或赛事期间，增加巡查频次，加强重点区域的安全监控。

人员安全管理：在体育场馆入口处设置安检设备，对进入场馆的人员及携带物品进行安全检查，严禁携带易燃易爆、管制刀具等危险物品进入场馆。在运动场地周边设置明显的安全警示标识，提醒使用者注意安全。

（四）服务管理

在所有体育场馆安排专业、热情的客服人员，为使用者提供场馆设施介绍、开放时间、活动安排、收费标准等相关信息的咨询服务。为首次进入场馆的使用者提供引导服务，帮助其熟悉场馆布局及设施使用方法。核验场地使用人的身份。

（五）赛事及活动保障服务

前期筹备：在赛事或活动举办前，积极配合主办方做好场地布置、设备调试、安全检查等筹备工作。根据活动需求，合理调整场馆开放时间 & 运营安排，确保活动顺利进行。

现场保障：在赛事或活动期间，安排足够的工作人员负责现场秩序维护、环境卫生保洁、设施设备保障等工作。及时处理现场突发情况，确保活动安全、有序进行。

后期收尾：活动结束后，组织人员迅速清理场地，恢复场馆正常运营状态。对活动期间使用的设施设备进行全面检查和维护，及时修复损坏的设备，为后续使用做好准备。

2. 健身房管理：按时提前打开健身房门窗，保持室内空气流通，改善室内空气质量，做好健身房的清洁消毒工作，健身器材的整理工作，定期对健身器材进行检查及时上报检查情况，跟踪维修保养，管理人员应具备健身相关知识与技能，指导、协助师生健身，向师生介绍各种器械的使用方法，纠正危险及不正当的活动，做好进出健身房人员管控，包括禁止人员带食物进入健身房、监测健身师生的身体状况，如有发现异常及时通知医务室和上级领导，对进出人员进行登记，做好人流量统计；

3. 图书馆（阅览室）管理：根据采购人要求按时开放图书馆（阅览室），开启馆内空调及灯光，做好图书馆人员进出登记及人流量统计。

2.19 电梯维保

中标人负责电梯的日常巡查、清洁保养、运行保养记录、年检及电梯责任保险购买（含乘客滞留责任附加险）等相关工作，严格执行国家有关电梯维护保养的规定。专业保养工作由中标人委托原品牌厂家负责。电梯清单详见附件《广州国际校区建筑物配套设施设备清单》。采购人进行监管，相关维保费用由中标人负责。中标人委托原品牌厂家负责专业保养包括但不限于：导轨机油、黄油、油毛毯、（YP、B、F）滑块、主轨通用靴衬、打磨砂纸等日常耗材配件。其他更换的配件按单项维修材料费模式支付。

1. 电梯机房进行标准化建设；

2. 委托具有资质的维保单位进行系统保养，负责制定全年保养计划，根据保养计划按时保质完成维护保养工作；

3. 电梯24小时运行，实行巡查制，确保电梯正常运行；

4. 电梯每季度进行一次质量安全巡查，并填写巡查记录；

5. 电梯维护保养定期进行、定期检验，合格率达到100%；

6. 电梯技术档案资料齐全，技术数据准确。

2.20 四害、白蚁、红火蚁等消杀防疫服务

项目	服务质量标准
四害消杀	1. 有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕迹的房间不超过2%； 2. 灭蚊 ① 内外环境积水中，蚊幼虫及蚊蛹的阳性率不超过3%； ② 用500ml的收集勺采集水样中的蚊幼虫及蚊蛹的阳性率不超过3%，阳性勺内蚊幼虫及蚊蛹的数量不超过5只。 3. 灭蝇 ① 有蝇房间不超过3%，平均每阳性房间不超过3只； ② 蝇类孳生地得到有效治理，幼虫及蛹的检出率不超过3%。 4. 灭蟑螂 ① 室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%，平均每间房大蟑不超过5只，小蟑不超过10只； ② 有活蟑螂卵鞘房间不超过2%，平均每间房不超过4只； ③ 有蟑螂粪便蜕皮等蟑螂痕迹的房间不超过5%； ④ 红火蚁长期清理，校区内无明显红火蚁巢穴。
驱蛇	1. 每季度使用驱蛇药进行驱赶（如期间出现蛇迹，则频次调整为每月一次，直至驱赶/捕捉无蛇后调整为季度驱赶），并设置捕蛇笼、补蛇夹用于防范； 2. 每年系统性对全校范围进行全面检查，包括蛇的种类、活动情况、构成及孳生与入侵原因。并形成报告呈交学校； 3. 每月进行监测施工，按照重点针对性处理，且形成报告呈交采购人； 4. 考核无蛇孳生及蛇巢/洞。
白蚁、火红蚁等 其他虫害	根据实际情况配合当地防疫部门进行消杀。

2.21 水箱清洗、水泵及给水管网维护

中标人负责水箱（水池）的日常运行、巡查、清洁、维护等相关工作，水质检测委托第三方机构进行，每年四次并出具检测报告（包括其他系统的空调水、饮用水、雨水等生活水系统及绿化水检测），并做好相关检测报告存档工作。相关费用由中标人支付，采购人进行监督。

2.22 热水系统维护

中标人负责生活区热水系统的日常运行、巡查、清洁、维护保养等相关工作，包含零星辅件维护、阀门检测更换相关费用。主要核心配件更换采购人负责，包括但不限于热泵机组、循环泵、储水箱等。

2.23 外墙及玻璃幕墙清洗

外墙清洗：中标人负责一年一次的外墙清洗服务，每年按照25万平方米的清洗面积进行计算，费用由中标人支付。针对校区目前外墙返碱处理，由中标人承担针对性清洗，并做好外墙返碱清洗服务记录表；

玻璃幕墙清洗：中标人负责一年两次的玻璃幕墙清洗服务，每年按照35万平米的清洗面积进行计算，费用由中标人支付。玻璃幕墙清洗服务记录作为物业考核依据。

2.24 卫生间纸品等耗材提供

卫生间耗材由中标人承担，包括但不限于卫生卷纸、擦手纸、洗手液、马桶圈、消毒液、垃圾袋等消耗用品，提供的上述设备、工具和消耗品的品质不得低于国际校区标准品质（消耗品参考或相当于以下品牌，纸品：得宝、洁柔、维达；洗手液和消毒液：蓝月亮、滴露、威露士）。

2.25 排水及灌溉系统维护（含雨水收集回用系统）

中标人负责日常运行、巡查、清洁、维护等日常工作，包括滤网检查、水箱清洗、杀虫灭菌工作，相关费用由中标人支付。

2.26 空调维保服务（含中央空调、多联机和分体空调）

中标人负责对空调系统的日常清洁管理、运行及巡视、维保监管工作，负责空调系统末端滤网清洗工作（4次/年）/空调系统水质处理及主机易耗品（冷冻油、滤芯等）、设备及主要配件更换及维修。中标人负责中央空调冷冻主机维护保养；中央空调系统设备（包括配电柜、控制柜、变频器、空调水泵、阀门、保温、风机盘管机组、风柜机组、群控系统等）维护保养；中央空调主机房设备（自控系统操作）托管服务；分体式空调、多联式空调机组、多联式新风柜、

恒温恒湿空调、洁净空调、机房精密空调、冷库维修保养。

2.27 公共区域防疫物资储备

中标人根据当地疾控、卫检等要求在广州国际校区做好公共区域防疫物资的储备。防疫储备物资包括：物业使用的测温枪、物业服务人员的口罩、隔离服、防护服、面罩、消毒用的喷雾器、手套等，以及国际校区公共区域防疫物资购置、使用。

2.28 直饮水机净水设备维保、检测及滤芯更换

中标人负责直饮水机净水设备的日常运行、巡查、清洁、维护保养等相关工作，滤芯更换维保需要饮水机原厂家或原厂家直接授权维保单位进行维保，滤芯为原厂生产包含维修维护费、滤芯更换费、第三方水质检测费（2次/年，以抽检全部直饮水机数量的20%作为常规指标，抽检数量及设备由采购人随机提供设备清单，检测20项常见重点指标有：PH值、臭和味、镉、耗氧量、浑浊度、菌落总数、硫酸盐、氯化物、锰、铅、肉眼可见物、三氯甲烷、色度、四氯化碳、铁、铜、硝酸盐氮、锌、总大肠菌群、总硬度，并不能混检）。符合国家标准《生活饮用水卫生标准》（GB/T5750-2006）。

2.29 广州国际校区G5人才公寓物业服务

G5人才公寓总建筑面积约150000m²，共10栋住宅1312套住房，住户房屋建筑面积126620m²。中标人参照《广州市实行政府指导价的普通住宅前期物业服务标准》（2023年版）在广州国际校区G5人才公寓提供二级物业服务。

中标人在广州国际校区G5人才公寓应提供综合管理服务、物业共用部位和共用设施设备维护、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护和商业配套管理等方面的物业服务，具体服务内容和标准如下：

（一）综合管理服务

1. 财务管理运作规范，账目清晰；
2. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、租户（住户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；

3. 建立档案管理制度，物业服务档案执行 DB44/T1315 档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；

4. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范；

5. 设置管理处，办公设施及办公用品配置完备；

6. 周一至周日每天不少于 8 小时在管理处进行业务接待，并提供 24 小时热线电话服务；

7. 对租户或非租户使用人的求助、咨询即时处理，对租户或非租户的投诉在 24 小时内答复；

8. 物业服务经理具有 1 年以上物业服务经理任职经历；

9. 能根据租户需求提供特约服务和便民服务。若提供增值类家政及清洁服务、室内维修服务等有偿特约服务，涉及到的收费项目和收费标准需经甲方审核批准。向租户或使用人提供有偿特约服务时，服务内容和收费标准需提前告知租户或使用人；

10. 节假日有专题布置，每年组织不少于 2 次社区活动；

11. 负责 G5 人才公寓钥匙移交、密码门卡权限移交、空调遥控器等交接及管理工作；

12. 协助甲方指引租户确认租赁合同附件内容及信息，如水电底数、入住房间的资产情况登记确认；

13. 协助处理基础房态信息更新台账，了解和掌握入住人员相关的信息及动态；

14. 公寓空置房日常巡检。

（二）物业共用部位和共用设施设备维护

1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；

2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；
3. 对 G5 人才公寓小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；
4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；
5. 共用设施设备配有专人管理；
6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；
7. G5 人才公寓小区道路、场地保持基本平整，不积水；
8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；
9. 告知租户或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；
10. 主要出入口或指定区域设置 G5 人才公寓小区平面图，G5 人才公寓小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及隔阻设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查 1 次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；
11. 每年 1 次对房屋结构进行检查，发现损坏及时告知相关租户、使用人或学校，并做好记录，对非由维修资金支出的损坏应及时安排修理；
12. 每半月 1 次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；
13. 每周 1 次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；
14. 每日 1 次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；
15. 每日 1 次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在 98%以上；
16. 各类共用设施设备系统每日检查 1 次，每 2 个月保养 1 次，设备房每月清洁 2 次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及 24 小时不间断通讯设备，出现困人情况 10 分钟内到位，

按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；

17. 24 小时受理租户或非租户使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理 1 天内处理；

18. 负责公共区域的零星维修（非房间内）和此区域内的电房及工程事务跟进、检修等工作。

（三）公共秩序维护

1. 配有专职的公共秩序维护员，24 小时值班；

2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；

3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；

4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；

5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通；

6. 设监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中 4 项以上技防设施，24 小时开通；

7. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对 G5 人才公寓小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于 1 次，每天夜间巡查不少于 1 次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；应每月至少开展一次防火检查。

8. 每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练；

9. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；

10. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于 60 课时。

（四）保洁服务

1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理；
2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度；
3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；
4. 使用环保的清洁剂；
5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于 2 次，目视地面、绿地干净；
6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于 2 次；大堂地面根据材质情况每季度不少于 2 次进行抛光保养；
7. 公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏；
8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中 4-11 月的灭四害消杀工作每月不少于 3 次，其余月份每月不少于 1 次；
9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味；
10. 清运工作要迅速及时、全面彻底。每天必须定时定点将各个垃圾桶内的垃圾折合成满桶，厨余垃圾桶不得与其他垃圾桶混合，并集中运送至处理中心，不得有遗漏。

（五）绿化养护

1. 有专业人员进行绿化养护管理；
2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；
3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形；
4. 做好病虫害防治工作；
5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残

留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。

6. 乔木每年修剪不少于1次，灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增施追肥1遍；

7. 草坪常年保持平整，清除杂草每年7遍以上，杂草面积不大于5%，按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年2遍以上；

8. 花坛及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次；

9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。

（六）商业配套管理

1. 商业配套辅助管理服务，如建设建设快递/便民驿站，协助对饮料售卖机、自助银行、快递驿站快递柜进行管理；

2. 对商业用房进行管理，包括商铺的房租、水电和物业费收缴，监管门前三包及周边环境秩序；

3. 对商业用房装修、退租后的场地清理等进行监督管理。对商户的空调外机、商业标牌设置进行监管，不得影响校区整体环境与氛围；

4. 若G5人才公寓投放广告牌、电梯广告等产生收入，则由双方根据实际情况进行协商分配。

（七）其他管理工作

1. 协助学校进行租户物业费收取工作；

2. 学校举行大型活动时，中标人需按学校要求做好活动预案，并对第三方的进场装台、拆台、活动等做好全程的监督管理工作；活动结束后，负责物业内所有设备设施的检查工作、能源的统计签单工作；若有物品损坏需报损核销的，需报学校审核同意，否则由中标人承担一切损失；同时负责活动期间新增设施设备的清点、管理工作；

3. 落实做好物业项目的节能降耗工作；

4. 法律政策和原合同规定的其他物业管理工作。

2.30 设备配置要求

为高效完成本项目工作，投标人应配备以下专业工具设备：

序号	名称	数量	备注
1	道路四轮电动洗扫车	1	容积≥5吨
2	电动垃圾清运车	1	容积≥8桶
3	高压冲洗车	5	电动
4	道路保洁车（四轮电动保洁车）	6	电动
5	全自动驾驶室洗地机	3	
6	地毯清洗机	4	
7	晶面处理机	2	
8	单擦机	2	
9	吸尘吸水器	6	
10	工业吹风机	20	
11	对讲机	40	
12	四轮电动消防车	1	
13	警用电动四轮巡逻车	2	
14	电屏观光车	3	11座
15	三相电源潜污泵	4	
16	单相电源潜污泵	4	
17	移动式电动升降作业平台	1	10米
18	绿化洒水车	1	容积≥5m ³
19	树叶吹吸机	10	电动
20	打药机	10	
21	两轮电动工程车	15	
22	两轮电动巡逻车	15	
23	三轮电动工程车	4	
24	工作保障用车	2	7座或7座以上小型客车

2.31 物业消防维保工作界面

按照采购人要求，对消防维保外委服务单位及人员、作业、工作成效等进行监管，并协助开展部分消防维保工作，工作界面主要包含如下内容：

序号	项目	物业公司

1	火灾自报警系统(含消防广播、消防电话、消防电源)	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
2	自动喷淋灭火系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
3	室内外消火栓系统	定期巡查,做好记录,发现故障或缺失等安全隐患,及时向校方汇报处理。
4	自动气体灭火系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
5	消防防排烟和送风系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
6	防火卷帘系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
7	应急照明系统及灭火器	定期巡查与清点,做好记录,发现故障或缺失等安全隐患,及时向校方汇报处理。
8	大空间消防水泡、水幕、雨淋系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
9	电气火灾报警系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
10	消防事故广播系统	消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。
11	防火门及防火门监控系统	进行定期巡查与维护,做好记录,发现故障或缺失等安全隐患,及时向校方汇报处理。
12	消防中心联动控制设备及报警主机系统	(1)消防设备的运行、巡查、管理与数据分析；协助校方监督专业维保单位开展有关工作。 (2)校区内各消监控室须 24 小时专人值班,且值班人员具备消防设施操作员证。 (3)及时掌握防火、治安、交通、周界防范和紧急求助情况； (4)对防火、防盗及其它需要重点部位进行安全监控。 (5)遇到火险或突发性事件及时启动应急预案并向校区综合事务办公室主管部门汇报。

13	消防设施设备维修整改	<p>(1) 进行定期巡查与维护，做好记录，发现故障或缺失等安全隐患，及时向校方汇报处理。</p> <p>(2) 发现设备故障时，第一时间通知维保单位和校方并对设备故障进行应急处理。</p> <p>(3) 协助校方监督消防维保单位进行销项整改。</p> <p>(4) 室外消火栓阀门前端由物业维护，无阀门的则消火栓法兰前端由物业维护。</p>
14	消防宣传培训演练	<p>(1) 制定突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施设备，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；</p> <p>(1) 健全消防组织，建立消防责任制；校方委派专人参与消防管理，物业全体员工为义务消防员；</p> <p>(2) 每季度组织进行消防培训，保证有关人员掌握基本消防技能，熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力；</p> <p>(3) 保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障；</p> <p>(4) 每年模拟火灾操作 2 次，以熟悉操作和检查消防监控设备，每年 4 次进行微型消防站演练，保证对初期火灾的扑救能力，以强化学校师生消防逃生</p>
15	消防台账年度更新	<p>(1) 每日检查消防设施设备运行情况，发现异常及时反馈和记录（《防火巡查记录表》）；</p> <p>(2) 配合校方做好月度消防检查和后续整改跟进。</p>
16	防毒面具及消防标识等消防设备设施提供日常全过程检修与维护保养	定期巡查与维护，做好记录，发现故障或缺失等安全隐患，及时向校方汇报处理。
17	建筑消防安全评估报告检测	根据合同内容进行。

18	日常消防运行管理	<p>(1) 加强消防安全培训，进一步提高保安员消防安全防范水平，并完成月度培训。</p> <p>(2) 组织部门完成每日消防平安检查，消防栓月度检查并完成贴封条。</p> <p>(3) 协同消防维保人员对于月份消防设施设备维护保养。</p> <p>(4) 对消防控制室设备及通讯设备等要进行常态化检验，定时做好各系统功效试验，以确保消防设施各系统运行情况良好。做好交接班工作，认真填写值班统计及系统运行记录表和控制器日检记录表。</p> <p>(5) 熟悉学校所采取的消防设施系统基本原理、功效，熟练掌握操作技术，协助消防维保技术人员进行维修维护，不得私自拆卸、挪用或停用，确保设备正常运行。</p> <p>(6) 节假日和重大活动等消防安全专项检查、重点消防设施进行巡查，巡查消防重要设备房、机房、厨房、气体区、库房、会场、消防水池等消防设施完好有效、疏散通道畅通无阻并做好相应消防系统</p>
----	----------	---

三、物业服务人员配置

3.1 人员岗位配置

为保障服务质量及采购人物业工作的实际需要，中标人拟派的团队人员应满足采购人所设362岗的要求，确保工作强度及职责划分合理（根据采购人的过往实操情况，建议不少于545人）。物业管理服务职能岗位定编建议方案如下：

序号	部门	岗位	岗位数	服务时间		小计
				8小时	24小时	
1	综合管理部	项目经理	1	√		11
		项目副经理	1	√		
		条线主管	6	√		
		信息化专员	2	√		
		行政文员	1	√		
2	保洁绿化部	外场保洁	14	√		186
		内场保洁	142	√		
		绿化工（含领班）	30	√		
3	校园安保部	校门门岗及巡逻 （含领班）	18		√	35
		消控兼楼宇值班	17		√	
4	楼宇服务部	楼宇管理员	24	√		24
5	公寓服务部	公寓管理员	9	√		27
		公寓值班员	14		√	
		一站式服务中心	4		√	
6	会务客服部	会议客服	11	√		12
		师生服务中心	1	√		
7	工程管理部	设备管理（工程师）	4	√		46
		信息化系统操作、报修 派单	1	√		
		运行值班	2		√	
		资料管理、仓库管理	1	√		
		高压配电房运行值班	2		√	

		中央空调系统运行操作	3		√	
		土建维修	4	√		
		零星维修	29	√		
8	G5人才公寓物业管理服务部	公寓经理	1	√		21
		公寓主管	2	√		
		公寓管家	2	√		
		维修电工	4	√		
		消控室值班员	1		√	
		巡逻岗安保员	2	√		
		保洁员（外围）	3	√		
		保洁员 （楼栋垃圾清扫及分拣）	4	√		
		保洁清运员	2	√		
合计						362

物业管理服务职能岗位人员配备方案为建议方案，中标人的人员配备应符合采购人总体管理目标的实现，应根据实际工作需要适当调整增加。

3.2 人员素质及岗位工作要求

华南理工大学广州国际校区作为国际化、研究型大学校区，学校全面建成“中西合璧、博雅合璧、传统与现代合璧、科学与人文合璧”的国际一流人才培养基地，为做好校区物业服务保障工作，物业岗位人员的素质及岗位要求如下：

岗位名称	素质要求及岗位工作要求
项目经理	<p>项目经理须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具有较高的学历和职称，能够在国际化校园物业管理中体现出高效协调、标准化、专业化、智慧化的能力，具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 45周岁以下，本科或以上学历；2. 中、英文能力好，能用中英文进行流利交流沟通；3. 政治素质好，业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强，三年以上高校物业项目管理经验；4. 必须常驻项目现场，为本项目专用不得兼任，每周至少4天及以上住宿在校区周边；5. 合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月通知采购人并经采购人同意。
项目副经理	<p>项目副经理须协助做好日常管理工作，须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具有较高的学历和职称以及综合素质，能够协调并管理团队处理国际化校园物业管理的各项事务，同时协助项目经理负责物业团队人力资源管理相关工作，具有一级企业人力资源管理师职业资格证书，具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 45周岁以下，本科或以上学历；2. 有一定的英文交流能力；3. 政治素质好，业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强；4. 有三年以上高校物业项目管理经验；5. 必须常驻项目现场，为本项目专用不得兼任，住宿在校区周边。

行政文员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，本科或以上学历； 2. 具备流利的英文听说读写能力； 3. 政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神，具备相应岗位的业务技能； 4. 主要负责项目的管理协调，人事和财务等工作。
信息化专员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，本科或以上学历； 2. 政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神； 3. 能够结合采购人现状和信息化发展需求，利用信息化手段提升服务品质； 4. 配合做好校区门户网站、微信和安全保卫系统、绿色节能管理平台、中央管理平台、智慧服务系统、公共信息显示系统、综合会议系统、时钟系统等各类信息化应用系统的使用、管理、维护、维护、运营、升级等工作。
安保条线主管	<p>安保条线主管需要协助项目经理处理日常各类安保工作，须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具有较高的学历，具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，男性为佳，大专或以上学历； 2. 政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神； 3. 工作时间及重大活动期间必须在国际校区，听从采购人调度； 4. 负责做好校园秩序维护、消防管理等相关工作； 5. 具有人社部门颁发的二级/技师（原保安师）或以上保安员证书。
保洁绿化条线主管	<p>优美整洁的校园环境既可以提升学校整体形象，又可以增强学生的环境保护意识，保洁绿化条线主管须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具有较高的学历和职称（园林绿化类），具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，本科或以上学历； 2. 吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神； 3. 3年以上物业行业管理经验，2年以上独立环境卫生管理工作经历； 4. 负责做好校园环境消杀、有害生物防制等工作。
公寓条线主管/G5人才公寓公寓经	负责做好国际化高校公寓的日常管理以及公寓消防安全等工作，须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具

理、公寓主管	<p>有较高的学历和职称以及综合素质。公寓条线主管须配合校区“一站式”学生社区综合管理模式要求，精心打造富有学校特色、符合思政要求、贴近学生实际的育人综合体，着力构建“三全育人”新格局，持续提升校区党建和思政工作系统化精细化水平。具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，本科或以上学历； 2. 英文听说读写流利；熟悉国际化高校学生公寓、教师公寓服务需求与管理要求； 3. 政治素质好，配合校区深入开展学生思想文化建设工作，开设劳动实践课程，组织多样的劳动育人活动，全面提升学生社区思想文化氛围。工作责任感强，具备团队合作精神； 4. 有国际化校区公寓管理服务经验的优先。
楼宇条线主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，大专或以上学历； 2. 有良好的中、英文沟通能力； 3. 若有大型活动，双休日及假期均需无条件配合听从采购人指挥并在校区工作； 4. 主要负责做好各楼宇的综合服务协调、楼宇的消防安全管理工作。
工程条线主管	<p>工程主管应具有较高的学历和职称以及综合素质，能够处理国际化校园工程管理相关的各项事务，具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 45周岁以下，本科或以上学历； 2. 吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神； 3. 五年以上物业行业管理经验，三年以上独立设施设备维护管理的工作经历； 4. 协助采购人做好设施运行、维护，零星维修相关技术工作； 5. 负责校区建筑、设施及运营档案管理； 6. 负责校区全部消防系统的运行维护管理工作； 7. 协助采购人处理校区内各类暖通空调系统的维保和维修工作，确保各类暖通空调系统设施稳定、运行正常； 8. 监管消防设施设备工作； 9. 具备电工执行实操的知识等。

<p>客服条线主管</p>	<p>具有较高的学历和良好的语言表达能力（普通话清晰标准，能熟练使用英文接待外宾，中英语言交流能力能够保障国际校区重大参观接待和讲解工作。），综合素质高，能够处理好国际化校园会务工作相关的各项事务，具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁以下，女身高1.65米以上，男身高1.7米以上，本科或以上学历，有良好的中、英文沟通、讲解能力； 2. 身体健康，无犯罪记录，1年以上客服工作经验，形象好，需持有卫生防疫部门出具的健康证； 3. 吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神； 4. 负责做好校区内各类会务场所的会议准备、会务服务与场租安全保障等各项支持服务； 5. 熟悉茶文化相关知识，掌握茶礼以及各种茶品的冲泡方法，具备一定鉴别茶叶质量的能力，能为校区内的茶室、VIP室等接待提供专业性较高的茶会服务； 6. 能为校区重大型活动、安排提供各类特色自助茶水服务；若有大型活动，双休日及假期均需无条件配合听从采购人指挥并在校区工作； 7. 能制定茶艺相关培训计划，提高客服团队的茶艺专业水平和综合素质。
<p>楼宇/公寓管理员/G5人才公寓公寓管家</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁（含）以下，大专或以上学历； 2. 有良好的中、英文沟通能力； 3. 若有大型活动，双休日及假期均需无条件配合听从采购人指挥并在校区工作； 4. 有一定的师生管理和岗位经历，有良好的沟通能力和亲和力； 5. 主要负责各楼宇/公寓的综合服务协调。
<p>会议客服/一站式服务中心/师生服务中心</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 35周岁以下，女身高1.60米以上，男身高1.7米以上； 2. 有良好的中、英文沟通能力； 3. 身体健康无犯罪记录，形象好，持有卫生防疫部门出具的健康证； 4. 吃苦耐劳，政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神；

	5. 若有大型活动，双休日及假期均需无条件配合听从采购人指挥并在校区工作。
公寓值班员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 35周岁以下，大专或以上学历； 2. 形象好有亲和力，有良好的中、英文沟通能力； 3. 有一定的学生管理和服务岗位经历，有良好的沟通能力和亲和力。
绿化领班	<p>绿化领班须负责做好国际化校园环境的绿化及花卉养护及管理工作，须满足本项目高素质、高质量的综合要求，应具有较高的学历和职称以及综合素质；具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 女18-50周岁，男18-55周岁，具有类似工作经验。身体健康，无犯罪记录； 2. 具有本科或以上学历，持有园林绿化相关专业中级或以上职称，持有相关职业资格证书，能依据中轴线一级养护标准及其他区域二级养护标准完成绿化养护工作。
绿化工、保洁员 (外场、内场、G5人才公寓保洁员、保洁清运员)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女18-50周岁，男18-55周岁，具有类似工作经验； 2. 身体健康，无犯罪记录。
消防监控值班员 (消控兼楼宇值班、消控室值班员)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 45周岁以下，男性佳；有相关工作经验，熟悉消防及安防报警系统； 2. 身体健康，无犯罪记录，持主管部门颁发的保安员证，持公安部颁发的消防设施操作员证。
校园门岗及巡逻 (含领班)、巡逻岗安保员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 40周岁(含)以下，退伍军人优先，男性佳(夜间值守与巡逻必须为男性)；其中：校园大门门岗及有关形象岗人员要求45周岁以下，身高1.7米以上，形象好； 2. 身体健康，无犯罪记录，持主管部门颁发的保安员证。

运行值班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 45周岁以下，身体健康，对工作认真负责； 2. 保证7*24H在岗； 3. 持有效初级以上电工证或消防设施操作员证； 4. 具备独立处理夜间水电、暖通等基础故障的能力； 5. 能规范、完整填写运行值班记录。
高压配电房运行值班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持有有效高压电工证，身体健康； 2. 按时巡视配电设备，发现异常及时报告并配合处理； 3. 严格遵守操作规程，保障配电系统安全运行。
中央空调系统运行操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备商用中央空调系统（主机/末端/水系统）2年以上实际操作经； 2. 掌握中央空调运行参数记录及基础故障识别方法； 3. 了解季节性能源调节策略。
土建维修	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精通墙面修补、地砖铺贴、防水处理等常见工艺； 2. 能独立完成约定范围内的土建维修任务； 3. 具备基本施工安全意识和质量观念。
信息化系统操作、报修派单	<ol style="list-style-type: none"> 1. 35周岁以下，身体健康，熟练操作校区物业智慧后勤工单管理系统、水电能源管理系统； 2. 具备基础故障信息判断能力，及时响应重要报修。； 3. 每周输出工单数据报告。
资料管理、仓库管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练使用办公软件及档案管理系统； 2. 掌握物资分类、编码及仓储管理基础知识； 3. 具备较强的条理性和责任心。
零星维修、维修电工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 45周岁以下，身体健康，具备相应物业维修设施运营服务经验； 2. 具备综合维修技能（水电、木工、锁具、家具等）； 3. 反应敏捷，能及时处理各类报修需求； 4. 注重服务细节，保持现场整洁。
设备管理工程师	<ol style="list-style-type: none"> 1. 45周岁以下，身体健康，具备相应服务经验； 2. 负责教学、会务等场所的灯光、音响、LED大屏幕、多媒体、视频会议、舞台机械系统等运营，协助配合专业维保； 3. 负责各类设施设备包括供配电，安防、消防、暖通、能耗等智能化系统的使用、管理等工作； 4. 协助做好校区小型改造、施工等活动的管理。

3.3 人员管理

1. 投标人须列明针对本项目派驻的项目经理、条线主管等管理团队的姓名、身份证号、性别等基本信息。现场管理人员须与投标文件配置的一致，如要更换需取得采购人同意；

2. 员工健康证、身份证以及其他政府部门、公安部门要求的相关证件齐全。相关的人事资料（健康证、身份证、聘任合同）需每月30日前（如遇节假日则提前）提交采购人物业管理部门；

3. 中标人须在合同签订15天内将投标文件承诺的现场管理团队人员信息和一线服务人员信息向采购人备案，实际到岗人数不足或到岗人员不符合岗位要求的，按考核标准在当月物业费中扣除未到岗或不合格的人员费用；

4. 本项目所有员工统一着工作服，佩带明显标志，不同岗位员工的工作服装由中标人购置，服装样式需经采购人审核，服装款式标识等应与学校风格相符。

5. 配合采购人计划生育工作的管理；

6. 中标人须做好管理服务人员的安全教育培训和安全措施，保证员工的安全，中标人的员工在采购人委托的服务范围内发生的事故及违法、违规行为，一切后果和责任依法由中标人承担；

7. 中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）；

8. 中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，为全部管理服务人员支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金；

9. 中标人不得分包或转包，中标人方擅自将项目分包或转包给任何单位和个人的，采购人有权即刻终止合同，并要求中标方赔偿相应损失；

10. 中标人应遵守采购人规章制度，如遇中标人员工窃水、窃电、窃采购人资产，中标人除了赔偿损失外，另扣减本月物业服务费的1%。

四、监管与考核（暂行）

采购人对中标人的考核按照以下办法施行：

附件1：华南理工大学广州国际校区物业服务考核办法（试行）

为真正将“以师生为本”的服务理念融入校园服务的全过程，不断提高国际校区物业服务水准和物业服务合同执行效果，有效保障物业服务质量，不断提升师生满意度，根据国家、省市、华南理工大学的有关规定，制定本办法。

第一条 为规范物业服务单位的工作和服务，实现物业服务的优质目标，广州国际校区综合事务办公室作为物业管理服务监管的具体实施机构，代表甲方对乙方物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。甲方成立华南理工大学广州国际校区物业管理服务监督考评工作小组（以下简称考评小组），负责对乙方物业服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。

第二条 广州国际校区物业管理服务监督考评工作小组组成如下：

组长：广州国际校区综合事务办公室主任；

成员：广州国际校区行政部门、相关学院（研究院）教职工代表和学生代表等；

广州国际校区各学院、研究院和行政部门：负责人员管理及学院、研究院、行政部门楼宇及公共区域维护维修项目、管理项目、清洁卫生项目的考核；

广州国际校区教学事务办公室：负责教学楼楼宇管理、维修、清洁等项目的考核；

广州国际校区学生事务办公室：负责一站式服务、校区学生宿舍楼宇管理、清洁、维修等项目的考核；

广州国际校区公共基础实验中心：负责公共实验楼宇管理、维修、清洁等项目的考核；

广州国际校区图书馆：负责图书馆楼宇管理、清洁、维修等项目的考核；

广州国际校区信息网络工程研究中心：负责校区信息化服务、网络中心楼宇管理、清洁、维修等项目的考核；

广州国际校区综合事务办公室：负责综合管理项目的考核，负责安全保卫、维护与维修项目、公共区域楼宇管理项目、清洁卫生项目等的考核，负责校区会议室、运动场、体育馆以及校区其他部门分管外的清洁卫生项目考核、绿化考核。

第三条 本办法是对乙方物业服务的绩效评价，考核范围为物业服务合同约定的服务范围。

第四条 考核形式

考核形式分为日常巡查、月度考核和年度考核三种形式。考核采用百分制，日常巡查、月度考核和年度考核结果作为支付及扣除物业服务费质量考核费用的依据，也是甲方处置乙方违约行为而扣除乙方的履约保证金的依据。

第五条 监管考评方法及考评结果用途

（一）日常巡查

1. 巡查方法

日常巡查由甲方相关工作人员以不定期巡查方式开展，巡查结果由广州国际校区综合事务办公室按月汇总，日常巡查与整改结果当月汇总并计入月度考评结果。

2. 巡查结果的使用

2.1 日差巡查与整改结果以扣分方式将在月度考评中体现；

2.2 巡查中发现问题，由甲方相关工作人员以书面、微信或口头（特殊情况下）形式通知物业公司进行整改。发现的问题中属紧急事项的需当日处理，一般事项的需三天内解决，无法短期按时处理的乙方需收到整改通知当日书面反馈说明相关情况并提供相应的证据，甲方根据实际情况进行批复，未经甲方同意，整改时间不予顺延；

2.3 物业公司在整改问题后需及时反馈整改情况，形成整改工作台账；

2.4 在日常巡查的整改工作中，对于同一事项（地点/内容）的整改内容，整改通知单达到2张以上者（包含第2张），每同一事项单按1000元人民币的方式扣除物业服务费；

2.5第一次发出整改通知单按对应考评细则项目在月考评中扣分，同一问题从第三次整改通知书起，相应扣分分值按出现次数翻倍计算。

（二）月度考评

1. 考评方法

1.1月度考评由物业自评、月度考核和满意度测评（师生评价）三个考评项目组成，每项满分均为100分，根据三个考评项目的权重值，计算月度考评综合得分，计算方式如下：

考评项目	权重分值比例（%）	备注
物业自评	10%	月度评分
月度考核	60%	月度评分
满意度测评 (师生/住户)	30%	满意度调查分

1.2物业自评由物业单位根据服务要求开展日常管理服务质量自查活动，每月进行阶段性工作总结，促进自身工作的改进和提高，自查情况书面报广州国际校区综合事务办公室；

1.3月度考核

由广州国际校区综合事务办公室组织实施，每月一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实完成情况及落实完成质量及效果，广州国际校区物业管理服务监督考评工作小组按月度考核表所列项目打分，考核分100分，分为5个项目分类，11个子项目，月度考核表详见附件《1.1广州国际校区物业服务月度考核表》，评分细则详见附件《1.2广州国际校区物业服务考核表评分细则》，成绩计入月度考核分；

其中绿化单独进行考核，依照附件《1.2广州国际校区物业服务考核表评分细则》中的绿化管养要求对物业绿化管理养护工作每月进行检查、评价、打分，形成每月的考评报告，考核分低于85分（不含85分），从当月的物业服务费用中扣2000元/分作为违约金。

1.4 满意度测评

考评工作小组依据本办法，按月组织师生、G5人才公寓住户满意度测评（寒暑假除外），调查方式为发放调查问卷的形式。满意度调查的问卷设计、抽样方法、问卷收集、数据统计等工作由考评工作小组完成，调查结果作为月度考核的依据。

满意度测评（单位评价、师生评价）得分计算方式：

（1）满意度得分：按满意度比例计算，满意度95%及以上得100分，90%-95%（不含）得90分，80%-90%（不含）得80分，80%（不含）以下得0分；

满意度比例=100%-100%×（“总体评价”选择“不满意”的人员数）/抽查总人数

1.5 评定标准

考核95分及以上为优秀

考核85分至95分（不含）为良好

考核70分至85分（不含）为合格

考核70分（不含）以下为不合格

2. 月度考评结果用途

2.1 月度考评情况决定当月物业服务费支付情况；

2.2 月度考核分高于85分（含85分），甲方不作扣款处理；若考核分低于85分（不含85分），每低一分，从当月的物业服务费用中扣5000元/分作为违约金。若考核分连续2个月低于85分或全年低于85分的月份累计达3次，甲方有权终止合同并扣除全部履约保证金；

2.3 对存在的问题，乙方需按相关要求列明详细整改方案，并积极落实，物业服务范围内在规定期限内未能完成整改的，将视具体情况，给予每条整改意见200-500元处罚；

2.4 月度考评得分作为年度考评的重要参考依据。

（三）年度考核

1. 考评方法

1.1 年度考评于合同期年度末进行；

1.2 由广州国际校区物业管理服务监管考评工作小组负责。工作小组依照物业服务合同的相关内容，参考当年的月考评、当年物业服务配合性工作情况以及满意度调查结果等多方面对乙方的物业服务工作进行考评，最后根据各考评指标的权重值，计算出年度综合得分；

1.3 年度考评综合得分计算方式如下：

1.4 本年度考评

考评项目	权重分值比例 (%)	备注
物业自评	10%	月度评分
月度考核	60%	月度评分
满意度测评（师生/住户）	30%	满意度调查分

由广州国际校区物业管理服务监管考评工作小组负责组织实施，主要依据合同考核物业服务范围内各项工作和服务的落实完成情况及落实完成质量及效果，按年度考核表所列项目打分，年度考核表详见附件《1.5广州国际校区物业服务年度考核表》，评分细则详见附件《1.2广州国际校区物业服务考核表评分细则》。

1.5 年度满意度考评

年度满意度考评分根据本年度月度考核分平均计算，即年度满意度考评分=月度满意度考核平均分。

1.6 计分方法

月度考核平均分=Σ月度考核分/考核月份；

年度考核综合得分=月度考核平均分×40%+年度考核分×30%+年度满意度考评分×30%。

1.7 评定标准

考核95分及以上为优秀；

考核85分至95分（不含）为良好；

考核70分至85分（不含）为合格；

考核70分（不含）以下为不合格。

2. 考评结果用途

年度考评综合权重得分满分100分，合格分为70分；物业合同履行过程中，若乙方年度综合评分低于70分，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退还，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

第六条 惩罚措施

采购人每月清点物业服务岗位数量，中标人不满足采购文件规定的岗位数量的将对物业费用进行相应核减。若物业单位因失职、疏漏导致工作事故或事件发生，则根据情况的严重程度直接从月物业服务费中扣除相应比例的金额，核减及月核减费用详见附件《1.3 广州国际校区物业服务违约事件列表》。

第七条 奖励措施

为了进一步调动物业公司员工的工作积极性，学校设立“优秀物业员工”荣誉，颁发给物业管理服务工作中出现的爱岗敬业、工作成绩突出的优秀员工、集体。每半年（6月、12月）由物业公司提出奖励名单，经物业监督管理工作办公室和物业监督管理工作领导小组确认予以颁发。

第八条 其他

（一）本考核办法自合同履约之日起施行；

（二）本办法为试行，因服务内容和要求调整，考核指标据实调整。

附件1.1 广州国际校区物业服务月度考核表

广州国际校区物业服务月度考核表

序号	项目	所属项目分类	总分	得分	备注
1	综合管理项目	综合管理项目	13		
2	人员管理	综合管理项目	7		
3	安全秩序维护服务	安全保卫项目	12		
4	信息化服务	安全保卫项目	7		
5	卫生保洁	清洁卫生项目	10		
6	氛围布置	清洁卫生项目	10		
7	房产资产和商品管理 协助服务	维护与维修项目	5		
8	设施运行维护与日常 零星维修	维护与维修项目	10		
9	一站式服务	楼宇管理项目	5		
10	楼宇服务与日常综合服务	楼宇管理项目	7		
11	学生宿舍管理	楼宇管理项目	7		
12	G5人才公寓管理	楼宇管理项目	7		
分数合计：			100		

附件1.2 广州国际校区物业服务考核表评分细则

广州国际校区物业服务考核表评分细则

序号	项目	检查内容	评分标准
1	综合管理项目	是否有健全的管理组织机构，管理实施方案和创优计划。	发现不符合要求的，每项扣0.5分
2		是否有管理制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，有具体的落实措施、考核方法和持续改进。	发现缺项或不符合要求的，每项每次扣0.5分
3		设施设备维护、维修记录、工作文件交接记录档案齐全，对代管的资产做好财产登记工作，落实经理负责制的管理责任，已经登记在册的财产，如有损坏或丢失，物业公司需赔偿。	发现缺项或不符合要求的，每项每次扣0.1分
4		是否能根据学校安排，对学校的迎新、迎宾、校庆、讲座、论坛、集会、表演、会议等活动根据特别要求提供秩序维护、清洁保洁、楼管服务等相关准备工作。	迎新、迎宾、校庆、讲座、论坛、集会、表演、会议等活动准备不充分、满意度低的，每次扣0.5分
5		设置岗位公示牌。内容包括物业公司部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。经理、主管、本楼栋工作人员的照片和每个人的联系方式，物业服务投诉地址和至少两部24小时投诉电话。	发现不符合要求的，每项扣0.1分
6		是否设有投诉机构和服务投诉流程，在接到投诉时，可以现场处理的，应立即处理当场答复，无法立即处理的，应当自受理之日起2日内办结并向投诉人告知处理结果。	无投诉处理流程的扣0.2分，投诉受理不及时扣0.1分，有效投诉解决满意度不合格扣0.1分
7		人员管理	员工健康证、身份证以及其他政府部门、公安部门要求的相关岗位的资质、证件是否齐全。

8		项目管理与服务人员服务形象良好；从业人员上岗时穿工作服，挂工号牌。	发现不符合要求的，每人每次扣0.5分
9		服务态度良好，不与服务对象发生争执。	发生争执或服务态度粗鲁经确认后每次扣0.5分
10		人员持证上岗符合资质要求，资质证书在有效期内。	未持证上岗或资质证书失效一人次扣0.5分
11		配合学校安全治安综合治理的管理，物业公司员工需遵守学校规章制度，员工有无窃水、窃电、窃校方资产等行为。	发现校园内有此违规现象的，每发现一次扣0.5分
12		人员在岗满足投标方案承诺数量，并且按要求向甲方备案。	不满足人员岗位要求每少1%扣0.5分，人员变化未及时备案的扣0.5分
13		重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的1天内、其他岗位需2天内按时上报校方物业管理部门。	未按规定办理离职的每发现一个扣0.5分
14		配备的各岗位人员与投标文件提供的人员一致，若不一致，则提供相应资质的人员并报甲方备案。（人员素质详见：招标文件）	每有一人不满足人员素质要求的扣0.5分
15	安全秩序维护服务	安全秩序维护工作及员工管理制度与档案建设。	无针对国际校区实际的安全秩序维护工作制度、可执行的操作规范和完善的管理与工作台账，各类制度、流程和档案不健全，每项扣1分
16		由服务单位检查并完善安全标识系统，标识明显、准确、清晰。	标识系统不符合要求，一处扣0.1分
17		普法教育、安保职业操作教育的收效，员工是否有打架斗殴、赌博、涉黄等违纪、违法迹象；是否有被公安机关进行过治安、刑事处罚的。	每发现一次扣0.1分
18		保安设备维护完好，要求每个岗位配备对讲机、管理人员和巡逻人员配备必要的交通工具，保安制服整洁干净。至少应配备2辆双排四轮电瓶车，4辆警用巡逻车、6辆带警灯自行车。	每发现安全秩序维护工作人员设备工具缺失的一次扣0.1分
19		负责国际校区大门出入口、校园内的办公、教学、实验	发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.1分

	等所有公共大楼和学生宿舍、及其他设施的守护。无关人员未经允许不得进入校区非对外开放大楼。	
20	配备防暴物资，在国际校区大门出入口设置防暴岗位，校区大门周边或校园内发生暴力袭击事件，防暴队伍要迅速采取行动抑制事态发展，保障校区内人员安全。	每发现安防暴人员设备工具缺失的一次扣0.1分
21	维护校园的道路交通秩序；协助做好校园的消防安全工作，执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务；确保校园道路交通秩序良好、车辆行人安全和防火安全。	发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.1分
22	纠正或制止国际校园内（生活区、教学区）各种违章（法）违规（纪）行为（包括交通违章以及乱搭乱建、乱张贴、乱摆（叫）卖、乱涂乱画乱写、乱悬挂等），维护正常教学、科研及工作与生活秩序，净化校园环境。	发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.1分
23	负责广州国际校区内重点实验室、保密要害部位等重点部位的安全保卫工作。	发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.1分
24	火灾处置演练每月至少一次。	
25	群体性事件、上访、交通事故、凶杀、意外伤亡、自然灾害抢险救灾等应急演练每学期至少一次。	演练记录台账不完善扣1分；演练频次不足缺少一次扣1分
26	门岗管理要求：建筑单体楼包括所有教学楼、图书馆、院系行政办公实验楼需设24小时值班制度，并实行24小时巡逻制度，巡逻人员须时刻保持与安防总控通讯联系，对于突发事件须能做到各岗位联动，能够在2分钟内迅速集结反应。	不符合要求，按严重程度一处扣0.1-0.5分
27	巡逻岗管理要求：负责维护责任区域的秩序、路面巡查，集中用餐高峰期以食堂为重点进行安全巡逻，并在学生上课高峰期以巡视路线为重点，加强交通指挥。检查校内商业网点、临时摊点、施工工程、学生活动等手续是否完备。	发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.1分
28	安防系统管理：楼宇分控管理人员需熟悉大楼功能、位置以及对应监控摄像镜头所监控的范围。知道所在区域	不符合要求，按严重程度一处扣0.1-0.5分

	安防设备分布情况，熟练掌握各分控点操作技巧，能按照要求及时调出所需监控画面。	
29	周界巡视及周界报警系统管理，周界定期巡视，并做好记录，周界报警系统24小时值班管理，发现或接收报警信息要及时汇报并处理。	未按要求巡视每次扣0.1分
30	消防系统管理：监控中心要求落实全天24小时值班与防火巡查制度，消防监控中心工作人员要求具有高中或以上学历，应持有有效证书方可上岗，并熟练掌握各种消防设备的使用方法。	消控室无专人值守或未按规定配备相应值守人员或值守人员不具备相应条件的，每发现一次扣1分，未及时整改的每次扣2分
31	对各消防控制中心设施、消防报警末端设备、消防排烟、排水设备、防火阀、管道、风口，消防水池、消防水泵，消防喷淋设备系统，消防栓系统（水带、水枪等）等定期进行检查和维护保养，确保运转正常。	无人为故障，故障情况处理不及时，发现一次扣0.1-0.5分
32	消防通道畅通，且公共区域无易燃易爆物品及堆放可燃物。	不符合要求，按严重程度一处扣1-2分
33	按要求对安防、消防等设施设备管理到位。	无人为故障，故障情况处理不及时，发现一次扣0.5-1分
34	停车场管理：停车场24小时有人巡逻看护。对进入校园内的机动车辆指挥疏导，按学校有关规定停放在指定停车场。维护停车场的机动车辆停放秩序。确保停车场内设施设备安全，做好消防、防盗、防破坏等工作。单车的停放管理，在上述生活区学生单车停车场集中停放，要求不定时巡逻看护，教学区按学校规定停放在指定区域。	停车场未安排专人维持秩序的每发现一次扣0.1分，停车区域乱停乱放每发现一处扣0.1分，停车区域消防设施损坏每发现一处扣0.1分
35	停车收费岗管理：是否按照学校收费管理规定收取临时停车费。是否按岗位要求配足工作人员。保安岗与收费岗不能私自串岗。是否每日检查岗亭设备，并对设备情况进行登记。设备出现问题，是否即时上报。	停车收费岗未按照规定收取停车费或每日清点收费金额与实际不符每发生一次扣0.1分
36	车辆道闸系统运行管理，根据校方名单录入系统，并做	多次未正常抬杠导致投诉一次扣0.1分

		好应急准备，未自动抬杠的车辆做好登记并重新录入。	
37		物业服务区域未出现违规用火、用电等行为。	发现违规用火、用电现象，按严重程度一处扣1-5分
38		无其他安全隐患。	发现其他安全隐患，按严重程度一处扣1-5分
39		夜间护送服务。	未按规定提供夜间护送每发现一次扣1分
40		大型活动保障服务，如大型参观接待、重大活动、节假日活动、毕业典礼等保障工作。	大型活动保障中出现人员不到位保障不得力收到使用人投诉的扣1分，保障过程中出现安全责任事故的扣5分
41		配备3辆观光电瓶车（出厂日期在一年以内的新车），参观接待、重大活动等期间，配备司机提供接泊服务，做好观光车安全行驶规范，定期维护保养。	观光车使用中出现车辆不规范行驶收到使用人投诉的扣0.1分
42		防洪防汛工作安排，定期检查防汛物资，进行防汛演练，确保地下室不进水。	未按规定定期检查补足防汛物资的扣0.5分，未定期对防洪防汛应急预案演练的扣0.1分，汛期出现疏漏的扣1分
43		河道安全巡视，救生设施设备定期检查确保正常使用，救生物资缺少及时报告采购，发生应急情况组织救援。	未按规定巡视扣0.1分，救生设备损坏扣0.5分
44		未发生安全责任事故，且无事故瞒报、漏报等现象。	发生一般安全责任事故，1次扣2分；事故后瞒报、迟报、谎报，查实一次扣5分；发生重大安全责任事故的，按考核办法实行一票否决
45	楼宇服务与日常综合服务	根据校区不同楼宇功能主要包括研究院、公共课室、实验楼、学生公寓等，分别提供不同功能需求的楼宇综合物业服务，每个楼宇均提供中英双语服务，并由乙方按楼宇提供服务手册。	未按要求提供双语服务的每发现一处扣0.1分，未根据楼宇制定服务手册的每发现一处扣0.1分
46		严格按照规定管理各类钥匙，按照相关部门要求准时开关门、窗、灯、多媒体、报警设备的等各楼宇设施电源。	未按要求及时开关的每发现一次扣0.1分
47		每日督促检查保洁工作，认真检查管辖区域内办公家具、公用设施设备完好情况，发现问题及时报修并跟踪处理结果，夜班人员需对本楼宇进行巡查清场，检查门窗	未按要求定时巡查的每发现一次扣0.1分

		、公共区域水源电源，消除安全隐患。	
48		每天不定时巡查各个楼层，并做好巡查记录，纠正各种浪费能源现象，控制公用水电。	发现有浪费能源现象的每处扣0.1分
49		按教学课表或教学要求及时做好教学、考试等日常教学支持。	未按教学课表或教学要求及时做好教学支持（课室开门、教学多媒体设备调试、各类器具准备等）每次扣1分
50		保证教学楼各类教学支持设备、设施和教学配套家具和服务设施等完好。	各类教学支持设备设施（包括配套线缆缺失等）、教学配套家具和服务设施损坏，日常巡检未处理的。每发现一次扣0.1分
51		按照校区教学调整要求通知及时进行调课课室的有关教学支持（包括临时启用课室）。	未按照校区教学调整要求通知及时进行调课课室的有关教学支持（包括临时启用课室）并造成不良影响的，每次扣1分
52		不允许出现因教学服务不到位导致的教学事故。	因服务不到位被认定为教学事故的，每次扣1分
53		按甲方要求做好楼内新员工入驻与服务准备工作。	未按要求做好楼内新员工入驻与服务准备工作，每次扣1分
54		负责图书馆出入管理，协助维持馆内外秩序。	未按要求做好图书馆出入管理，导致图书馆秩序不良等情况每次扣0.1分
55		室内外体育场地、器材等按规定保洁维护。	室内外体育场地、器材未按规定保洁维护，每处扣0.1分
56		爱护场馆设施，熟悉场馆体育器材的名称及使用，熟练掌握设施使用方式，定期检查设施设备情况，对损坏配件及时报修并积极跟进。	室内外体育场地、器材未按规定维护，每处扣0.1分
57		乙方需保障值班房退宿后房间整体清扫干净。	室内保洁抽查不合格、未按要求进行床上用品更换、未进行油烟机、窗帘清洗的，每项扣0.1分
58		熟悉体育场地、会议室等音响、灯光、升旗系统等强弱电设施设备使用，定期进行巡查、维护，发现问题及时维修。	室内外体育场地、器材未按规定维护，每处扣0.1分
59		确保公共课室教学支持有力。	公共课室教学支持不力每发生一次扣0.1分

60		配套设施运行正常，记录齐全。	配套设施（生活热水系统）运行不正常运行记录不全的，每项扣0.1分
61		会议设备设施、场地及会场秩序及安全保障有力。	会议期间设备故障、音响噪音或器叫声重、话筒失效、多媒体设备无法使用等各扣1分；场地准备布置不及时不到位每场扣1分；会场秩序混乱安全保障国力的扣1分，出现责任事故的另行处置
62		有清晰的一站式服务项目、服务流程指南且服务人员熟悉业务及流程。	一站式服务项目、服务流程指南不清晰，扣1分；服务人员不熟悉业务及流程，每项扣0.1分
63		一站式服务电话接听规范，处置有效。	一站式服务电话未接听或接听后未及时处置，每次扣1分
64		按要求开展卡类服务和门禁卡服务。	卡类服务及门禁门卡系统维护不力造成影响每次扣0.1分
65		按要求开展邮政快递服务。	快递收发出错造成影响视情节轻重一次扣0.5-1分 快递派件未能按照规定时限送达扣每次0.5分
67		按物业服务标准之“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的服务质量标准条款执行。	除上述条款外，不符合“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的质量标准条款的，每项扣0.5分
68	学生宿舍管理	根据入驻学生情况提供中英双语服务。	未按要求提供双语服务的，每个岗位扣0.5分
69		负责建立学生住宿档案资料，并及时更新。	未按要求进行的每发现一次扣0.1分
70		负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理。	未按要求做好学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理，影响校区正常办学秩序的，扣1-3分
71		待人礼貌、语言文明、热情服务，不与学生发生冲突（口角、打架），工作期间不聊天、打瞌睡（睡觉），不做与工作无关的事情，熟练掌握熟悉消防、安全等业务知识和能力，不在值班室留宿外人或亲戚、家属等无关人员。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分

72	严格遵守相关管理制度，每日定时整理值班室等处的设施设备及其他物品，妥善管理各类钥匙，未将所管大门钥匙交给非值班人员，未在办公或其他公共场地使用违章电器、乱拉乱接电线、乱堆乱放杂物等，如发现异常情况或发生突发事件应及时向广州国际校区综合事务办公室报告。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分
73	登记搬出宿舍的大件行李物品，未有因工作疏忽造成学生物品或公共财物丢失，若发现公物、设备设施损漏或丢失应及时向有关部门报告，如发生盗窃案件须及时制止，并立即报告广州国际校区综合事务办公室。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分
74	维护学生宿舍区域的正常学习生活秩序，劝告和督促学生遵守学校的各项规章制度，遵守作息时间，保持宿舍的整洁和宁静。制止乱吐、乱丢、乱张贴、乱停放和乱使用设施设备等违章行为，防止破坏和盗窃。不能制止和解决的事情及时向学校相关部门汇报。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分
75	登记进入学生宿舍的来访人员，严禁推销人士以任何理由进入学生宿舍，发现本栋楼的学生有推销行为的应及时劝阻，并报告广州国际校区综合事务办公室。来访人员若长时间没有出来，要及时到宿舍询问原因并催促离开。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分
76	对调出宿舍的学生，必须查验其房间，核实家具、公共设施是否完好无损，同时填写离舍验收单，并确保学生交回房门钥匙，并督促学生及时离舍；对调入宿舍的学生，凭学生原住宿舍验收单及学校学生宿舍管理部门开具的有关证明方可安排住宿，并及时记录。	每发现一次扣0.1分，每收到一次投诉扣0.5分
77	负责书院安全管理。主要包括书院整体消防、人员出入安全、学生安全教育；负责学生、访客等的出入管理，做好会客登记与来访接待；做好书院值班工作；制定各类应急预案并具有能有效执行的保证措施。	未做好书院整体消防和人员出入安全；未做好学生访客等出入管理；未做好书院值班工作；未制定各类应急预案并具有能有效执行的保证措施的，视情节严重程度上述每项情况发生的视情扣1-3分

78		协助书院开展学生养成教育，营造与国际化办学和住宿环境相适应的温馨有序文明的书院育人环境。	服务形象和服务水平达不到投标文件规定的，每个岗扣0.5分
79		负责书院内所有设备设施运营、维护、清洁与维修工作，保证设施完好。	参照卫生保洁和设施设备运行维护和零星维修执行和扣分
80		对于关门后晚归的学生，值班员要求其出示有效证件，核实其身份后开门让其进入，并做好晚归登记，及时反馈到学校管理部门。	值班员应要求晚归学生出示证件，核实有效后方可进入，并做好登记和汇报工作。漏一次扣0.1分；值班员未按规定对学生宿舍进行巡查的扣0.1分
81		负责绿色书院支持服务。包括合理规划各类能源设施的节能使用，绿色节能理念宣传与活动支持，根据国际校区的绿色书院建设与节能目标提出措施并完成相应目标。	发现宿舍楼宇公共区域内有跑冒滴漏情况且未进行处理的，每发现一处扣0.1分
82		负责值班室值班结束后房间内的清洁，床单被套的清洗。	每发现一次未清洁或未及时清洗，扣0.2分
83		清洁卫生工作及员工管理制度与档案建设。	无针对国际校区实际的清洁卫生工作制度、可执行的操作规范和完善的管理与工作台帐，四害消杀记录不健全，每项扣1分
84	卫生保洁	保洁卫生时间：1. 公共道路、广场清洁时间：5:00-8:00，12:00-3:00；保洁时间：8:00-22:00。2. 教学楼与图书馆清洁时间：6:00-8:00, 11:50-14:00, 17:30-19:30，保洁时间：6:00-22:00。3. 学生宿舍清洁时间：7:00-11:00, 14:00-17:00，保洁时间：8:00-19:00。其他区域的保洁时间由各部门确定具体工作时间。	发现不在规定时间内清洁保洁的，每发现一次扣0.1分
85		保洁范围：所有公共区域、会议室、接待室、公共课室、公共实验室、标志塔、咖啡厅、运动场、学院（研究院）行政办公用房、校区行政机关办公用房，教师办公室，实验室内部（在获得老师同意的情况下，须提供实验室的清洁服务）。	规定保洁范围内有未按要求保洁的每发现一处扣0.1分
86		办公室、会议室需确保每日清扫地面至少1次，设施清抹至少1次；活动室、自习室、阅览室、电视室需确保每周	规定保洁范围内有未按要求保洁的每发现一处扣0.1分

	清扫地面至少2次，设施清抹至少2次；其他情况需根据各部门的实际要求来做。	
87	行政办公室、会议室等桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备光亮无灰尘无水渍，贴脚线、门套、窗台干净按标准和要求进行保养。	室内地面及配套未按要求清扫维护，每处扣0.5分
88	室内外家具器物（包括垃圾桶/果壳箱、保洁工具等）放置有序保持整洁，无异味，无积灰和污渍。	以单个家具器物为单位计一处，每处扣0.1分
89	公共课室等区域地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。	以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处，每处扣0.1分
90	室外道路、地面、水面、车棚、垃圾桶、路灯、宣传栏等设施干净整洁无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。	散落垃圾（包括水面）一平方米内出现4个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣0.5分
91	按校区要求对建筑墙面（含玻璃幕墙）、屋顶、房檐、天沟等进行清洁。瓷砖墙面、玻璃幕墙、透光屋顶定期进行清洗。	规定保洁范围内有未按要求保洁的每发现一处扣0.1分
92	水域水质清澈，无污泥淤积发臭现象。	水质浑浊、污泥淤积发臭等，以连续的水域计一处每处扣0.1分
93	绿化带周边（非绿化带内）无落叶。	发现每次有落叶不及时清理，每处扣0.1分
94	屋顶、排水沟等无垃圾、杂物，无堵塞现象。	有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣0.1分；排水沟堵塞、化粪池溢出无人处理，每处扣1分
95	卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛补充及电池及时更换。	以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣1分；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛未及时补充电池或未及时更换，每发现上述情况各扣1分

96	按校区要求对运动场的路面、栏杆、塑胶场地、运动器材等进行清洁，确保无垃圾、无杂物、无落叶、无积水、干净整洁。定期对运动场地进行冲洗、养护。	规定保洁范围内有未按要求保洁的每发现一处扣0.1分
97	垃圾分类管理要求：需根据当地环卫部门、甲方相关管理部门要求进行智能垃圾分类管理。	垃圾分类不符合要求每发现一处扣0.1分
98	建立责任区垃圾分类投放日常管理制度，并公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等。	垃圾分类不符合要求每发现一处扣0.1分
99	开展垃圾分类知识宣传，指导生活垃圾投放人分类投放，并向生活垃圾投放人派发或者在生活垃圾投放点的显著位置张贴宣传垃圾分类标准、指南、方法的图文资料。	垃圾分类不符合要求每发现一处扣0.1分
100	建立垃圾分类投放管理台账，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况，并于每月向主管部门报送上月的台账。	垃圾分类不符合要求每发现一处扣0.1分
101	监督垃圾运输车辆实行密闭化运输，并在车身清晰地标示所运输生活垃圾的类别标识。	垃圾分类不符合要求每发现一处扣0.1分
102	及时清运垃圾至中转站，垃圾站、果壳箱、垃圾篓等无明显垃圾堆积现象。	垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣0.1-1分
103	定期开展“四害”消杀和消毒工作，并保留相关记录备查（在委托其他单位实施期内负监督责任，考核要求一致）。	未按规定开展定期开展消杀工作，每次扣1分
		各类消杀记录及档案不全的，每处扣0.1分
		未按照学校要求进行每月公示的，每处扣0.1分
104	特殊作业过程（如喷洒农药、投掷除“四害”药物、实施修缮工程等）可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的防范、提醒、警告措施。	特殊作业过程未做好充分安全防范措施的，发现一次扣0.5分
105	按物业服务标准之“卫生保洁服务”质量标准条款执行。	除上述条款外，不符合“卫生保洁服务”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分

106		绿植生长基本正常，无明显枯枝死杈，无严重黄叶、焦叶、卷叶，无明显死株、枯枝、病虫株。树木无明显的钉拴、捆绑现象。	以一株树或连续的绿篱带（目测100株）为单位，有明显叶色不正常（严重黄叶、焦叶、卷叶），或出现死株、枯枝、病虫株现象的计为一处，扣0.1分。其中，经调查确认系因发生常见病虫害未及时采取措施的，根据后果严重程度加扣1-2分
107		草坪、宿根花卉生长基本正常，草坪斑秃和宿根花卉缺株不明显，基本无草荒。	出现大面积斑秃、草荒现象的，按严重程度扣1-5分
108		按要求对绿化统一挂牌，挂牌位置高度统一、树牌无明显褪色损坏、树牌无挂错现象等，每月至少一次对树牌巡检，并有巡视记录表。	发现一处缺少树牌扣0.2分，发现一处吊牌损坏褪色扣0.1分，无巡检记录扣0.5分
109		草坪修剪，春、夏季每二十天对草皮进行一次修剪，秋、冬季根据实际情况进行作剪，基本保证春、夏季草皮不长于15厘米，秋、冬季不长于10厘米。	因未及时修剪、维护造成绿化草坪变样、杂乱，根据变形严重程度一处0.1-0.5分
110	绿化管养（养护期内起监督责任）	定期对绿化施肥，每季度不少于一次施肥，肥料以氮肥为主，结合磷、钾肥和花生麸等有机肥，施后浇透水或在雨后施用，保证草皮全年常绿。	因未按照规定时间、天气变化施肥造成绿化变黄、稀疏，每发现一处扣0.1分
111		松土，每年秋季对乔木根部四周松土一次。	每发现一处绿化根部未松土扣0.2分
112		制定年度、月度工作计划，并附《养护记录表》、《巡视记录表》。	缺少一项扣0.5分
113		药品安全管理，单独存放，有专人负责。严禁农药中毒事件，严格按病虫害疫情稀释药剂，确保操作人员及周边人员生命财产安全，无潜在危害、隐患、环境污染等现象。	未按照要求管理每项扣0.5分
114		各类绿化造型及时修剪，养护得当。	因未及时修剪、维护造成绿化造型变样、枝叶生长杂乱的，以景观造型为单位，多个问题计一处，根据变形严重程度一处扣0.5-2分
115		绿化垃圾处理，科学垃圾回收处理，对可以粉碎的枯枝残叶使用粉碎机，粉碎处理，对不可粉碎垃圾及时清运处理。	发现绿化带内乱堆放绿化垃圾一处扣0.1分，堆放的绿化垃圾未及时处理扣0.5分

116		绿化带内垃圾及时清理，无落叶残留、较大树枝散落及大量打包枝叶堆放，每日对绿化带内树叶清扫，每周一次全面清扫。	以单根散落的大树枝或成堆的枝叶为单位，发现一处绿化垃圾扣0.1分
117		防台、防汛准备工作，实时关注有关气象，提前做好防台、防汛准备工作，台风、汛后及时排查绿化，发现问题及时处理。	因未没有提前做好防台、防汛准备造成绿化刮倒、排水不畅，发现一处扣0.5分
118		绿化养护严格按作业标准作业，不得使用消防设施。	养护作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-1分 使用消防设施浇灌，按用水量的双倍予以罚款，每发现一处扣0.1分
119		按要进行园林小品和校区户外家具维护、水体水质维护工作等。	发现有破损或缺失的，一处扣0.1分 水体滋生藻类的，发现一次扣0.1分 喷泉池底有青苔或者淤泥沉积的，发现一次扣0.1分
120		按物业服务标准之“绿化养护”质量标准条款执行。	除上述条款外，不符合“绿化养护”质量标准条款的，每发现一处扣0.1分
121	设施运行维护	电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调及其他共用设施（如公共照明等）正常无故障运行，无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，存放和运行环境（如泵站、配电房等）符合行业要求。	以单个设备为单位，发现运行故障且未及时处理的，或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，经了解确系因维护不当造成的，多处问题计一处；以及存放和运行环境有不符合行业标准的，以单个空间环境为单位，多处问题计一处。以上每处按严重程度扣0.5-2分
122		电梯的维修与保养：日常巡查记录、定期清洁保养、运行保养记录完整、年检记录报告等齐全，专业保养工作由乙方委托原品牌厂家负责。监督维保单位维护保养工作（设备台账建立、设备机房制度上墙）。	维修保养作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-1分；如存在监督不利或台账缺失、机房制度不明确等问题扣0.1分
123		供配电及照明系统分布及维保：做好供配电设施设备和各类照明灯具的运行管理和日常维护维修工作，配合业主做好高压电气设备预防性试验等检测工作，制定公区	维修保养作业违规操作，发现一次扣0.1分；未进行高压电气设备预防性试验检测扣0.5分 公区照明更换计划缺失扣0.1分

	照明定期更换计划上报学校，对供配电室保证精细化卫生环境。	供配电室环境不达标扣0.1分
124	生活水系统：负责水箱（水池）的日常运行、巡查、清洁、维护等相关工作，水质检测委托第三方机构进行，每年四次并出具检测报告（包括其他系统的空调水、饮用水、雨水等），供水设备台账建立，及维护保养计划。	维修保养作业违规操作，发现一次扣0.1分；未按规定出具检测报告的扣0.5分
		台账缺失扣0.1分
		维护保养计划缺失扣0.1分
125	暖通系统（包括新风系统、空气源热泵系统）：做好中央空调系统及分体空调的运行、巡视等日常工作，记录规范。委托专业公司维保，记录规范。	维修保养作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-1分
126	楼宇智能化系统、信息发布系统、课室多媒体系统、会议视听系统、门禁系统、安防综合平台、视频监控系统、能耗监测系统、路灯智能控制、空调智能控制等：做好日常巡查、清洁、维护和运营等管理、运行与数据分析工作，确保正常运行并根据运行情况提出合理化建议及改进方案。	维修保养作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-1分
127	消防系统：做好日常巡查、清洁、运行等相关工作；专业维保、每年一次的消防检测与联动测试等另行委托专业公司负责，记录规范。	维修保养作业违规操作，发现一次扣0.1分；未按规定保存记录的扣0.2分
128	雨水收集系统、绿化灌溉系统：做好日常运行、巡查、清洁、维护等日常工作，包括滤网检查、水箱清洗、杀虫灭菌工作。	维修保养作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-1分
129	建立设备台账及维护保养计划。	台账缺失扣0.1分
		维护保养计划缺失扣0.1分
130	对各类设施设备建立清单，有定期检查及必要的维护保养并落实执行（其中需要第三方维保单位进行维保的，应跟踪监督全过程并做好索证。	记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的，一处扣0.5分
131	负责监督各类二次施工及改造工程管线埋设合理，无碍观瞻，无架空、裸露、乱铺设的管线。	发现有架空、裸露、乱铺设的管线未监管到位，每处扣1分

132		协助学校做好水电表抄录及水电费收缴工作。	因未及时通知到缴费部门、个人，导致水电费拖欠的，发现一次扣1分
133		专项维保维修监管到位，制定暑寒假各专项维保计划由学校审批，批复后跟进执行。	每次不到位扣0.2分
134		道路、路灯、景观、布告栏、标志牌。	发现有破损或缺失的，一处扣0.5分
135		按物业服务标准之“设施运行维护”质量标准条款执行，（出具设备运行维护标准制度上墙）。	除上述条款外，不符合“设施运行维护”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分（如维护制度未上墙扣0.1分）
136		维修按要求及时响应，按要求完成；维修作业规范性，工具齐全，作业安排合理，不打扰报修人，不对相关设施设备踩踏或造成损伤；维修现场及时清理，恢复整洁卫生；无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况；维修记录及时、规范，可追溯。	非因不可抗力未在指定时间内修复的，一次扣1分；维修作业安排不合理，影响到报修人学习工作，一次扣0.5分；维修结束后现场未及时清理，一次扣0.1分；维修材料档次低于原有标准，或维修工艺明显低于原有水平，一处扣0.5分；因维修方人为原因造成返修，一次扣1分，一个月内返修达3次及以上直接扣2分；维修记录不及时、规范，不具可追溯，一次扣0.5分。
137	日常零星维修	建筑本体的维护维修次数要求如下： 地基基础每年1次 承重结构（梁、板、柱、承重墙）每年1次 非承重墙每半年1次 防水涂层没周1次 楼地面每月1次 楼梯每半年1次 公共通道每周1次 内、外墙面每半年1次 吊顶每月1次 门窗每半年1次 室内供电供水每天1次 大楼排水系统范围内的沟渠、池井每季度1次	建筑本体的维护维修有详细的档案记录，巡查维护记录完整，每缺一项扣0.1分

		大楼范围内公用标志设施每周1次	
138		设立24小时保修受理中心，指定区域公布受理电话。	无此操作的扣0.1分
139		指定巡查机制，对指定区域实现定期巡查，并形成巡查记录。	无此操作的扣0.1分
140		按物业服务标准之“日常零星维修”质量标准条款执行。	除上述条款外，不符合“日常零星维修”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分
141	信息化服务	乙方应配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台。	信息化服务系统或平台不按照招标文件要求或者投标文件承诺提供，发现不符合即扣1分
142		设施设备管理系统：系统应能实现实时数据监控功能，设施设备维护保养标准固话功能，维护保养任务派发与核对功能等。	设施设备管理系统稳定，能实时监测数据，发现不符合扣0.1分
143		报事报修管理系统：系统应能实现信息发布功能、师生报修功能、评价功能、工作量统计分析功能等。	报事报修系统稳定，信息发布及时，工作派单科学，学生反馈渠道畅通，发现不符合扣0.1分
144		能耗监管系统：系统应能实现水、电、气能耗远程采集（或App采集）功能、按设备类型、功能区域、楼号进行能耗统计分析、功能等。	能耗监测系统稳定，信息采集准确，分析详细科学，发现不符合扣0.1分
145		物联管理系统：系统应能实现对设施设备的运行状态、运行参数进行实时监测，对设备异常运行状态进行实时报警并形成工单推送至责任人，形成有效闭环管控。	物联系统稳定，运行监测不断，异常报警及时，能有效形成闭环，发现不符合扣0.1分
146		系统并应无条件向国际校区管理部门开放后台管理功能，与国际校区的信息化管理与服务系统对接；配合甲方做好校区、校区校园服务门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作；并负责与乙方相关的校园服务的业务模块相关的维护、信息发布等。	信息化系统定期维护更新和升级，配合学校开放相应后台的管理的工作，发现不符合扣0.1分
147		为甲方提供简单、零星的IT技术支撑服务。	甲方相关部门的简单零星IT需求不能提供每发现一次扣0.1分

148		乙方应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并提供针对本项目的物业服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案。有管理创新举措（如含有物业保值增值管理运营方案、考勤信息管理、安保巡更管理、维修调度管理、访客信息管理等功能），充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。	利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质并切实提供管理创新举措，履约半年内无管理创新举措扣0.5分，履约一年内无管理创新举措扣1分
149	氛围布置	配合甲方做好校园的文化氛围营造、楼宇文化环境布置和实施工作，如校区内道路灯杆及树木装饰、楼宇内氛围放置或张贴、办公室或会议室内氛围布置等。做好校园内的物业标识，如：节能标识、安全提示标识、设备标识等	服务范围内缺少节能标识、安全提示标识、设备标识的扣0.5分
150	房产资产和商品管理协助服务	协助国际校区相关部门做好楼宇房屋信息整理建档。对所有房屋（包括暂不启用的区域）定期巡视，及时反馈信息，确保校区房产安全。协助采购人做好家具及资产管理工作，包括信息登记、编码张贴、日常检查、年末或定期资产清查等。定期对家具及设施情况进行巡查，对损坏情况及时反馈并负责落实维修工作。保证家具和设施的定点定位工作，未经甲方同意不准随意更换家具设施的位置。配合甲方做好家具、设备现场安装工作。根据校区情况及时向甲方提供校区、各楼宇标识标牌增补或更换信息，并做好各类标识标牌的配合安装等工作，标识标牌包括但不限于校区室内外的各类指示、楼宇、楼层、门牌、警示标识等。	未按要求进行房产资产协助管理的，每发现一次扣0.1分
151		根据甲方要求对商业用房进行管理，包括商业配套的房租、水电和物业费收缴，监管门前三包及周边环境秩序。对商业用房装修、退租后的场地清理等进行监督管理。对商户的空调外机、商业标牌设置进行监管，不得影响校区整体环境与氛围。完成甲方交办的其他与商业配	未按要求进行商业配套协助管理的，每发现一次扣0.1分

		套管理相关的服务内容。	
152	一站式服务	国际校区设置一站式服务中心，由乙方在合同签订后2个月内进行整体功能设计、装修与环境布置，要求24小时值班制度，接听人可进行流利中、英文对话，并及时办办理师生服务需求。	未在规定时间内设计装修一站式服务中心的扣1分
			未能按照值班要求提供一站式服务的扣0.5分
153		管理雨伞架和雨伞袋。	未按要求管理雨伞架和雨伞袋的，每收到投诉一次扣0.5分

附件1.3 广州国际校区物业服务违约事件列表（1）

广州国际校区物业服务违约事件列表（1）

序号	事件内容	违约金
1	员工擅自无故离开工作岗位的	100元/人/次
2	未按规范、要求和投标承诺等对设备进行巡查、维修、保养的	100元/次
3	未经甲方同意私自使用校区资源	500元/次
4	安全隐患排除不及时	500元/次
5	工程抢修不及时	500元/次
6	监管校园施工，工作不及时不到位的	500元/次
7	总值班电话无人接听	500元/次
8	未经甲方同意私自随意搭建、施工	15000元/次
9	因公司员工渎职、失职或对重大问题失察产生严重后果的	5000元/次
10	因物业服务团队管理不善，发生失窃案的	按遗失物品价值的80%
11	发生明显的能源浪费情况	酌情扣取
12	按中标和合同承诺的岗位数配齐，若乙方没有达到，甲方有权核减缺岗对应的费用	详核减费用标准表

13	未在规定时间内完成处理相关部门、师生投诉整改的（在物业服务范围内的）	酌情扣取
14	其他严重影响甲方教学、科研、管理秩序等情况	酌情扣取
15	未按要求配备专业服务设备，且拒不整改的	专业服务设备500元/个，清洁物料500元/项

附件1.4 核减费用标准表

核减费用标准表

序号	部门	岗位	岗位数	服务时间		小计	月核减费用 (岗/元)
				8小时	24小时		
1	综合管理部	项目经理	1	√		11	9000
		项目副经理	1	√			8000
		条线主管	6	√			6000
		信息化专员	2	√			4000
		行政文员	1	√			4000
2	保洁绿化部	外场保洁	14	√		186	3000
		内场保洁	142				3000
		绿化工(含领班)	30	√			3000
3	校园安保部	校门门岗及巡逻(含领班)	18		√	35	16000
		消控兼楼宇值班	17		√		16000
4	楼宇服务部	楼宇管理员	24	√		24	4000
5	公寓服务部	公寓管理员	9	√		27	4000
		公寓值班员	14		√		16000
		一站式服务中心	4		√		16000
6	会务客服部	会议客服	11	√		12	4000
		师生服务中心	1	√			4000
7	工程管理部	设备管理(工程师)	4	√		46	4000
		信息化系统操作、报修派单	1	√			4000

		运行值班	2		√		16000
		资料管理、仓库管理	1	√			4000
		高压配电房运行值班	2		√		16000
		中央空调系统运行操作	3		√		16000
		土建维修	4	√			4000
		零星维修	29	√			4000
8	G5人才公寓服 务部	公寓经理	1	√			8000
		公寓主管	2	√			6000
		公寓管家	2	√			4000
		值班电工	4	√			4000
		消控值班员	1		√		16000
		巡逻岗安保员	2	√			4000
		保洁员（外围）	3	√			3000
		保洁员（楼栋垃圾清扫及分拣）	4	√			3000
		保洁清运员	2	√			3000
合计						21	362

附件1.5 广州国际校区物业服务年度考核表

广州国际校区物业服务年度考核表

序号	项目	总分	得分	备注
1	综合管理项目	13		
2	人员管理	7		
3	安全秩序维护服务	12		
4	信息化服务	7		
5	卫生保洁	10		
6	氛围布置	10		
7	房产资产和商品管理协助服务	5		
8	设施运行维护与日常零星维修	10		
9	一站式服务	5		
10	楼宇服务与日常综合服务	7		
11	学生宿舍管理	7		
12	G5人才公寓管理	7		
分数合计		100		

第三部分 评标方法

本项目将按照招标文件第一部分 投标人须知中“六 开标及评标”、“七 确定中标”及本章的规定评标。

一、评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。评分标准和评分细则详见《服务评分表》和《商务评分表》。

二、评标原则及程序

（一）评标原则

评标委员会应当按照公平、公正、科学和择优的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标程序、评标方法及标准进行独立评审。招标文件内容违反国家有关强制性规定的，评标委员会应当停止评标并向采购人或者采购代理机构说明情况。

（二）评标程序

1. 资格性审查

1.1 详见投标人须知 22 条。资格审查表详见本章附件 1。

2. 符合性审查

2.1 详见投标人须知 23 条。符合性审查表详见本章附件 2。

2.2 价格算术复核

2.2.1 报价合理性

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场在评委规定的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将其作为无效投标处理。

投标人的书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，由其法定代表人（非法人单位负责人或自然人本人）或者其授权代表签字确认。

投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合项目采购需求、专业实际情况、投标人财务状况报告、与其他投标人比较情况等就投标人的书面说明进行审查评价。投标人如有下列情况的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理：

- （1）拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明；
- （2）书面说明不能证明其报价合理性的；

(3) 未在规定时间内递交有效书面说明书的。

2.2.2 价格修正

评标委员会对通过资格性审查和符合性审查的投标人的投标报价进行算术复核，投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 在华南理工大学工程与服务采购交易系统开标一览表中填报的投标报价与投标文件中投标报价总表的报价不一致的，以投标文件中的投标报价总表为准；

(2) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

(3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(4) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(5) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.2.3 报价缺项漏项的处理

(1) **投标报价中对投标标的的主体、关键内容有漏项、缺项的，其投标无效。**除上述规定外，投标人有非主体、非关键内容的缺项、漏项，均视为报价中已包含相关费用，中标人不得再向采购人收取报价以外的任何费用。

(2) 对数量的评审，以第二部分《采购需求》所明示数量为准；《采购需求》未明示的，由评标委员会以其专业知识判断，必要时参考投标供应商的澄清文件决定。

2.2.4 对出现以上情况或因明显笔误而需修正任何内容时，均以评标委员会审定通过方为有效。按上述修正错误的方法调整后的投标报价，需由投标人加盖公章或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，**投标人不确认的，其投标无效。**

3. 比较及评价

评标委员会按招标文件中规定的评标方法和标准，对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行服务和商务综合比较与评价。

(1) 服务、商务评审：

评标委员会分别对各投标文件中服务、商务的内容进行评议比较，详细对比其服务、商务方案等方面是否满足招标文件的要求。评标委员会在详细评审表的相应项各自记名打分。

(2) 服务、商务得分统计：

①取所有评委服务评审的算术平均值作为每个有效投标人的服务得分（四舍五入后，精确到 0.01）。

②取所有评委商务评审的算术平均值作为每个有效投标人的商务得分（四舍五入后，精确到 0.01）。

③服务得分和商务得分相加得出服务商务得分。

4. 需落实的政府采购政策性规定和价格评审

4.1 需落实的政府采购政策性规定

对于非专门面向中小企业的项目（或者部分面向中小企业项目中的非专门面向中小企业的采购包），在满足价格扣除条件且在投标文件中按要求提交了《中小企业声明函》，或省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的投标人（**中小微企业（含监狱企业、符合中小企业划分标准的个体工商户）**），对投标报价给予价格扣除，用扣除后的价格参与评审。投标报价扣除比例如下：

（1）非联合体投标

投标人投标服务全部为小型或微型企业服务时，报价给予 K_1 的价格扣除（ K_1 的取值为 10%），即：评标价 = 修正后的报价 * $(1 - K_1)$ ；

（2）接受分包或联合体投标

若项目接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，且联合体协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 K_2 的价格扣除（ K_2 的取值为 4%），即：评标价 = 修正后的报价 * $(1 - K_2)$ ；

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，享受扶持政策。

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

4.2 价格评分

4.2.1 评标委员会对通过资格性和符合性审查的投标人的投标价格进行修正核实。综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

具体计算方式详见《附表 3：详细评审表》

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.2.2 在评标期间，对投标文件的澄清按投标人须知 24 条内容执行。

5. 推荐中标候选人的原则

按综合得分（商务、服务和价格得分相加）高低次序排出名次，综合得分相同时，依次按下列方法确定投标人排名：

- (1) 投标报价（由低到高）；
- (2) 服务评审得分（由高到低）；
- (3) 综合得分相同、投标报价和服务评审得分均相同的，名次由评标委员会投票确定；
- (4) 法律法规有明确规定的，以法律法规规定为准。

三、确定中标人

评标委员会根据全体评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并向采购人提交书面评标报告。

采购人按照评标报告确定的中标候选人名单按顺序确定中标人，或由采购人委托评标委员会按照第一部分投标人须知第 31 条规定的方式确定中标人。

附表 1：资格性审查表

序号	资格性审查内容及要求
1	具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件，如投标人为自然人的提供自然人身份证明扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）扫描件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（以投标人在《资格声明函》中的承诺为准）。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（以投标人在《资格声明函》中的承诺为准）。
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（以投标人在《资格声明函》中的承诺为准）
5	参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录：提供按照招标文件的格式签署盖章的《资格声明函》。重大违法记录，是指投标人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。（根据财库〔2022〕3 号文，较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定）
6	信用记录：投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单”；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间，若投标人具有分公司的，其所属分公司有上述不良信用记录的，视同该投标人存在不良信用记录。若投标人为分公司的，其所属总公司（总所）存在上述不良信用记录的，视同该分公司存在不良信用记录。（以采购代理机构于评标当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）
7	投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时参加本采购项目（或同一合同项下）投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参与本项目投标。（以投标人在《资格声明函》中的承诺为准）。
8	本项目不允许联合体投标。不接受中标备选方案。
结论	

备注：

1. 表中每一项符合的打“○”不符合的打“×”。
2. “结论”栏按审查结果通过与否分别写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”结论为“不通过”。
3. 结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”，则该投标人通过资格性检查，否则不通过。

附表 2：符合性审查表

序号	符合性审查内容及要求
1	已按招标文件的要求提交《开标一览表》，报价是唯一固定价，且未超过最高限价
2	已按招标文件的要求提交《投标函》
3	投标有效期符合招标文件要求
4	已按招标文件的要求提交法定代表人证明书及法定代表人授权委托书(如适用)
6	投标文件已按招标文件规定的格式要求进行签署、盖章
7	投标保证金已按招标文件要求提交
8	未出现有关法律、法规、规章或招标文件规定的属于投标无效的情形
结论	

备注：

1. 表中每一项符合的打“○”不符合的打“×”。
2. “结论”栏按审查结果通过与否分别写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”结论为“不通过”。
3. 结论汇总意见采取少数服从多数原则，即超过半数评委的结论为“通过”，则该投标人通过符合性检查，否则不通过。

附表 3：详细评审表

分值构成	服务评审部分：65 分 商务评审部分：25 分 价格评审部分：10 分				
评审类别	评审项目	评审标准	分值类型	总分	分值
服务评审	拟派驻的项目经理素质评价（1 人）	<p>① 持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的高级或以上职称证书的得 3 分；持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的中级或以上职称证书的得 1.5 分；其他情况不得分。本小项最高得 3 分。</p> <p>② 具有十年或以上类似物业项目经理（或项目负责人）工作经验的得 2 分；具有五年（含五年）至十年（不含）类似项目经理（或项目负责人）工作经验的得 1 分；其他情况不得分。本小项最高得 2 分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前 6 个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等）；提供业主方盖章（公章或者对应业务管理部门章均可）的担任物业项目经理（或项目负责人）的证明，格式要求详见《第五部分 投标文件内容及格式》，不同业主方出具的证明年限可以累计。</p>	区间评分	5	0~5
	拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）1	<p>1. 项目副经理素质评价（1 人）（最高得 4 分）</p> <p>① 持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的高级职称证书得 2 分；持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）办法的中级职称证书得 1 分。本小项最高得 2 分。</p> <p>② 具有人社部门颁发的一级企业人力资源管理师职业资格证书得 2 分；二级或以下企业人力资源管理师职业资格证书得 1 分。本小项最高得 2 分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书、资格证书的扫描件和在</p>	区间评分	4	0~4

		<p>投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等）</p>			
拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）2	2. 保洁绿化条线主管素质评价（1人）（最高得2分）	<p>①持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的园林绿化类高级职称得1.5分；持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的园林绿化类中级职称得1分。本小项最高得1.5分。</p> <p>②具有三年或以上类似项目服务经验得0.5分。本小项最高得0.5分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等）；提供业主方盖章（公章或者对应业务管理部门章均可）的担任相关岗位的证明，格式要求详见《第五部分 投标文件内容及格式》，不同业主方出具的证明年限可以累计。</p>	区间评分	2	0~2
拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）3	3. 校园安保条线主管素质评价（1人）（最高得3分）	<p>①具有人社部门颁发的二级/技师（原保安师）或以上保安员证书得1分；</p> <p>②具有政府部门颁发的应急救援职业资格证书得1.5分。</p> <p>③具有三年或以上类似项目服务经验得0.5分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书、资格证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等），提供业主方盖章（公章或者对应业务管理部门章均可）的担任相关岗位的证明，格式要求详见《第五部分 投标文件内容及格式》，不同业主方出具的证明年</p>	区间评分	3	0~3

		限可以累计。			
拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）4		<p>4. 公寓条线主管素质评价（1人）（最高得2分）</p> <p>① 持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的政工专业中级或以上职称证书得1.5分；</p> <p>② 具有三年或以上类似项目服务经验得0.5分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等）；提供业主方盖章（公章或者对应业务管理部门章均可）的担任相关岗位的证明，格式要求详见《第五部分 投标文件内容及格式》，不同业主方出具的证明年限可以累计。</p>	区间评分	2	0~2
拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）5		<p>5. 工程条线主管素质评价（1人）（最高得3分）</p> <p>① 持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的暖通空调类中级或以上职称证书得1分；持有人社部门（或其他具备职称评定资格的政府部门）颁发的其他机电或工程类中级或以上职称得0.5分。本小项最高得1分。</p> <p>② 具有人社部门颁发的二级（或以上）注册消防工程师证书或注册安全工程师，得1分；</p> <p>③ 具有应急管理部门或安监部门颁发的特种作业操作证（低压电工作业、高压电工作业），每具有一个证书得0.5分，本小项最高得1分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、职称证书、资格证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的：《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件，或单位代缴个人所得税税单扫描件等）</p>	区间评分	3	0~3
拟派主要服务人员情况（人员不能互相兼任）6		<p>6. 客服条线主管素质评价（1人）（最高得2分）</p> <p>① 持有普通话二级乙等或以上证书得0.5分；</p> <p>② 具有TEM8（英语专业高年级阶段）证书或雅思6.5分以上或托福80分以上得0.5分；</p> <p>③ 具有三年或以上类似项目服务经验得1分。</p> <p>注：须在投标文件中提供人员身份证、学历或学位证书、技能等级证书或有关证明文件、资格证书的扫描件和在投标人任职的外部证明材料（如提供加盖政府有关部门印章的在本项</p>	区间评分	2	0~2

	目投标截止日之前 6 个月内任意一个月的:《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件,或单位代缴个人所得税税单扫描件等);提供业主方盖章(公章或者对应业务管理部门章均可)的担任相关岗位的证明,格式要求详见《第五部分 投标文件内容及格式》,不同业主方出具的证明年限可以累计。			
拟派主要服务人员情况(人员不能互相兼任)7	<p>7. 设备管理工程师素质评价(3人)(本项最高得3分)</p> <p>①具有人社部门(或其他具备职称评定资格的政府部门)颁发的机电类中级或以上工程师职称得0.5分;</p> <p>②具有人社部门颁发的二级或以上电工职业资格证书得0.5分;</p> <p>③具有人社部门(或其他具备职称评定资格的政府部门)颁发的建筑智能化专业中级或以上工程师职称得0.5分;</p> <p>④具有人社部门颁发的二级或以上建造师资格证书得0.5分;</p> <p>⑤具有人社部门(或其他具备职称评定资格的政府部门)颁发的暖通类中级或以上工程师职称得0.5分;</p> <p>⑥具有人社部门颁发的三级或以上制冷设备维修工职业资格证书得0.5分。</p> <p>注:(1)同一人可具有多项证书,可累计得分,每人最高累计得1分。(2)提供相关职称证书或资格证书复印件、和在投标人任职的外部证明材料(如提供加盖政府有关部门印章的在本项目投标截止日之前6个月内任意一个月的:《投保单》或《社会保险参保人员证明》扫描件,或单位代缴个人所得税税单扫描件等)</p>	区间评分	3	0~3
组织架构、人员配置方案	<p>投标人根据本项目的特点编制组织架构设置、人员岗位配置及培训(按照拟定的岗位人员配置数,划定责任片区)方案:</p> <p>1、组织架构设置合理,人员岗位配置及培训方案科学,责任片区划定合理细致,涵盖所有楼宇、地块、建筑,完全满足本项目需求的得8分;</p> <p>2、组织架构设置较合理,人员岗位配置及培训方案较科学、责任片区划定较细致,涵盖大部分楼宇、地块、建筑,基本满足本项目需求的,得6分;</p> <p>3、组织架构设置部分合理,人员岗位设置及培训方案部分科学、责任片区划定较粗糙,涵盖小部分楼宇、地块、建筑,部分满足本项目需求的,得4分;</p> <p>4、组织架构设置不合理,人员岗位配置及培训方案不科学,责任片区划定粗糙,不满足</p>	分级评分	8	0, 2, 4, 6, 8

		本项目需求的，得 2 分； 5、未提供方案的不得分。			
具体管理方案和服务措施		<p>投标人提供针对本项目的专业化物业服务方案包括：①综合管理服务方案、②环境清洁服务方案、③校园安保服务方案、④楼宇及公寓管理服务方案、⑤会务客服方案、⑥工程管理方案、⑦绿化养护服务、⑧校园文化建设管理方案，上述每个方案最高得 2 分，本项目满分 16 分。</p> <p>根据投标人提供的每个方案的内容进行综合打分： 1、具体管理方案完整详细，科学合理，亮点多，服务措施具体，方案具有针对性，可行性强，完全适用于本项目用户需求的，得 2 分； 2、具体管理方案基本完整，较为合理，具有可行性，基本适用与本项目用户需求的，得 1.5 分； 3、具体管理方案不齐全，部分缺乏合理性，针对性不强，不能完全适用本项目用户需求的，得 1 分； 4、不提供具体管理方案和服务措施的不得分。</p>	区间评分	16	0~16
重大活动保障和参观接待方案		<p>投标人提供针对本项目重大活动保障和参观接待方案：</p> <p>1、方案具体、完整规范，参观路线及讲解稿制定主次分明，适宜性和可操作性强，科学合理，完全适合本项目用户需求的，得 6 分； 2、方案简单一般，参观路线及讲解稿制定缺乏主次，制定的方案有一定的适宜性和可操作性，部分满足要求的得 3 分； 3、方案不完整或简单片面，参观路线及讲解稿无针对性的得 1 分； 4、未提供方案的不得分。</p>	分级评分	6	0, 1, 3, 6
信息化管理方案		<p>投标人针对本项目提出具有针对性的物业信息化管理方案，拟投入使用的物业信息化软件具有客户服务系统、设施设备管理系统、风险管控系统、品质管理系统、网格化管理系统、场地预约系统，投标人每具有一项符合要求的系统得 1 分，最高得 6 分。</p> <p>注：每项系统得分需提供以下完整材料：①该系统在其他同类项目上的功能截图及功能说明；②该系统自主研发的软件著作权证书（著作权人须含投标人）或提供系统授权使用证明（授权使用须提供第三方软件著作权证书）。</p>	区间评分	6	0~6
创新服务方案		投标人针对本项目实际情况提供符合国际校区需求的创新服务方案（包括但不限于智能	分级评分	2	0, 0.5, 1, 2

		化运用、校园文化建设等)。 1、方案具体、完整规范,对于不同类型、不同场景制定适宜的创新服务具体措施,措施具体,科学合理的得2分; 2、方案简单一般,对于不同类型、不同场景制定的方案有一定的适宜性,部分满足要求的得1分; 3、方案简单片面,缺乏完整性,无针对性的得0.5分; 4、未提供方案的不得分。			
	突发事件 应急处理 方案	投标人针对本项目实际情况提出合理的应急预案:方案包括但不限于火灾应急预案、停水停电应急预案、自然灾害应急预案、公共安全和卫生事件应急预案、实验室及重点部位安全预案等。 1、以上各项方案分类完整规范、各类组织科学合理的得3分; 2、方案内容及组织一般,基本满足项目要求,得2分; 3、能根据项目要求提供相应方案得1分; 4、未提供方案的不得分。	分级 评分	3	0,1,2 ,3
商务 评审	体系认证	投标人具有有效的①质量管理体系认证证书、②环境管理体系认证证书、③职业健康安全管理体系认证证书、④设备维护保养类服务认证证书、⑤物业服务认证证书,每具备一项认证的得1分,本项最高5分。 注:提供在有效期内的证书和全国认证认可信息公共服务平台上查询截图,已失效或撤销或暂停的不得分。未按要求提供不得分。因企业成立时间不足(不足3个月),导致未能取得相关认证且提供书面说明的,可获得对应证书的分值。	区间 评分	5	0~5
	项目业绩	投标人2022年1月1日至今(以合同生效时间为准)的类似物业管理业绩,且每项业绩合同内服务内容同时包含下列六项服务内容中的五项:①清洁类(或保洁、环境卫生、卫生管理、环境管理等)、②安保服务类(或安全保卫、秩序维护、安全管理、安全防范等)、③维护维修类(或设施设备维护、水电维修、设备管理、工程管理等)、④会务客服类(或会议	区间 评分	10	0~10

		<p>服务、客户服务、客服服务、会务接待等)、⑤园林绿化类(或绿化养护、绿化管理、绿化服务等)、⑥宿舍管理类(或公寓管理、客房管理、教师公寓等)(合同表述不同,服务内容相同视为认同),每有一项业绩得1分,本项最高10分。</p> <p>注:提供合同复印件(合同内容须体现项目名称及合同签署页)、对应合同期内任意一笔的物业费银行进账单,二者缺一不可,同一个用户的多个项目业绩按一个有效合同计算,分支机构投标的,总公司(总所)业绩可纳入评审。未按要求提供或者提供不齐全的不得分。</p>			
	用户评价情况	<p>投标人2022年1月1日至今的项目(必须为以上项目业绩情况中的有效计分的业绩)获得项目用户评价为正面评价(优秀、优良、良好、满意或与之相当的类似评价)。每份得1分,最高得10分。同一项目不同年份的合同按一份计算,不重复计算分数。一个用户单位的多份评价按1份评价计算,不重复计算分数。</p> <p>【注:提供合同甲方或甲方项目主管部门盖章的评价证明材料,不提供不得分。每个评价材料格式可自拟(包括但不限于用户单位名称、评价内容、联系人、联系电话等)。如非经认定为有效项目业绩,则对应项目评价材料不得分。】</p>	区间评分	10	0~10
价格评审	报价	<p>投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格分值(精确到0.01)。注:满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。</p> <p>因落实政府采购政策进行价格调整的,以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>	区间评分	10	0~10

第四部分 拟签订的合同文本

（具体详见采购文件附件《华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目合同》合同模板）

第五部分 投标文件内容及格式

封面

华南理工大学广州国际校区物业 管理服务项目

投标文件 (正本/副本)

项目编号：SCUT-FW-20250031

投标人名称：（盖单位章）

年 月 日

目 录

一、资格审查文件	164
(一) 资格声明函	164
(二) 提供具有独立承担民事责任能力的证明材料	165
(三) 其它资格证明文件（如有）	165
二、符合性审查文件	166
(一) 投标函	166
(二) 开标一览表	167
(三) 分项报价表	168
(四) 法定代表人证明书	169
(五) 法定代表人授权书	170
(六) 实质性“★”条款响应一览表	171
(七) 投标保证金退还说明	172
(八) 投标保函	173
(九) 政府采购投标担保函	174
三、服务评审文件	176
(一) 服务评审自查表	176
(二) 服务响应表	178
(三) 投入本项目人员情况	179
(四) 组织架构、人员配置方案	181
(五) 具体管理方案和服务措施	181
(六) 重大活动保障和参观接待方案	181
(七) 信息化管理方案	181
(八) 创新服务方案	181
(九) 突发事件应急处理方案	182
(十) 投标人认为其他必要的服务文件	182
四、商务评审文件	183
(一) 商务评审自查表	183
(二) 体系认证	184
(三) 同类项目业绩表	185
(四) 用户评价情况	185
(五) 投标人认为其他必要的商务文件	185
五、政府采购政策性规定	186
(一) 中小企业声明函（服务）	186

(二) 残疾人福利性单位声明函	187
(三) 监狱企业相关证明	188
六、其他文件参考格式	189
(一) 联合体共同投标协议书（如联合体投标，需提供）	189
(二) 分包意向协议（以合同分包形式参加投标时适用）	191
(三) 政府采购履约担保函（投标时无需提供）	193
(四) 政府采购投标人质疑函范本	195

一、资格审查文件

（一）资格声明函

致：（采购人或采购代理机构）

关于贵方发布华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目 [项目编号：SCUT-FW-20250031]的招标公告，本单位愿意参加上述项目/采购包号（如有，填写投标采购包号）投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，声明如下：

（一）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所规定的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）我方（如前三年内有名称变更的，含变更前名称）参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；

（6）我方符合法律、行政法规规定的其他条件，不存在以下不得参加本项目（同一采购包）投标的情形之一：

- ①不同投标人的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；
- ②投标人为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（二）若本项目不接受联合体报价的，我方承诺以独立投标人名义即非联合体方式参加本项目的投标。

（三）我方郑重承诺公平竞争：我方保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与本项目（采购包）的公平竞争，不以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方做无效投标处理。我方承诺在本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担。

特此声明！

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：年月日

（二）提供具有独立承担民事责任能力的证明材料

提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件，如投标人为自然人的提供自然人身份证明扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）扫描件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）

（三）其它资格证明文件（如有）

(二) 开标一览表

项目名称：华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目

项目编号：SCUT-FW-20250031

报价单位：人民币

标的名称	投标总价	备注
华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目	小写： 大写：	

备注：

1. 报价精确到小数点后两位。
2. 投标报价须用人民币报价。
3. 温馨提示：中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

(三) 分项报价表

项目名称：华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目

项目编号：SCUT-FW-20250031

报价单位：人民币

序号	服务内容	单位	数量	单价（元）	合计（元）	备注
1	华南理工大学广州国际校区物业管理服务	月	12			
.....					
.....					
投标总价(元)	¥:	大写:				

注：分项报价表的投标总价应和开标一览表的投标总价相一致。投标报价中，单项报价不允许填写“免费”、“赠送”、“免费赠送”等字样。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：年月日

法定代表人证明书和法定代表人授权书按以下格式填写，如由法定代表人投标并签署投标文件，仅需提供法定代表人证明书，否则需提供法定代表人证明书和法定代表人授权书。

(四) 法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

企业注册号码： 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人（签字或签章）：

日期：

法定代表人
有效期内的居民身份证复印件（正面）
粘贴处

法定代表人
有效期内的居民身份证复印件（反面）
粘贴处

(六) 实质性“★”条款响应一览表

项目名称：华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目

项目编号：SCUT-FW-20250031

序号	招标文件要求	投标人响应情况描述	对招标文件的偏离说明(正偏离/完全响应/负偏离)	对应投标文件位置及页码
1				
2				
3				
4				
5			

注：（1）如招标文件中标有“★”的内容，请投标人参照上表格式，自行核对，自行将采购需求中的“★”列填，并作出一一响应。若有一项带“★”的指标要求未响应或不满足，其投标将按无效投标处理。

（2）有要求提供证明材料的以证明材料为准，未作要求的以本表的响应情况为准。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：年月日

(七) 投标保证金退还说明

致：（采购人或采购代理机构）

我方为华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目（项目编号：SCUT-FW-20250031）投标所提交的投标保证金_____元，请贵公司退还时划到下列账户：

收款单位：

开户银行：

账 号：

联 系 人：

联系电话：

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：年月日

注：后附递交投标保证金的凭证扫描件

（八）投标保函

（已通过支票、汇票、本票、网上银行转账方式提交投标保证金的按“投标人须知表”要求提交相关材料，无需提供投标保函，**编制投标文件时可删除**）

开具日期： 年 月 日

不可撤销保函第 号

致：XXX 采购人

本保函作为 (投标人名称) (以下简称投标人) 响应 采购项目编号 的采购项目的招标公告提供的投标保证金，(开具银行名称) 在此无条件及不可撤销地具结保证并承诺，本行或其后继者或受让人一旦收到贵方提出的下述任何一种情况的书面通知（贵方不需要说明理由，不需要提供证明），立即无条件地向贵方支付人民币（大写）元整 [保证金金额] （（小写）¥元）：

1. 从开标之日起到投标有效期满前，投标供应商撤回投标；
2. 投标供应商未能按中标通知书的要求与采购人签订合同；
3. 投标供应商未能及时按招标文件及中标通知书的要求交纳中标服务费；
4. 中标人未能按《投标人须知》的要求在规定期限内提交履约保证金。

本保函自出具之日起至该投标有效期满后 30 天内持续有效，除非贵方提前终止或解除本保函。如果贵方和投标人同意需延长本保函有效期，只需在到期日前书面通知本行，本保函在任何延长的有效期内保持有效。本保函适用于中华人民共和国法律并按其进行解释。

银行名称（打印）（公章）：

银行地址：

邮政编码：

联系电话：

传真号：

法定代表人或其授权的代理人亲笔签字：

法定代表人或其授权的代理人姓名和职务（打印）：姓名职务

（九）政府采购投标担保函

（已通过支票、汇票、本票、网上银行转账方式提交投标保证金的按“投标人须知表”要求提交相关材料，无需提供投标担保函，**编制投标文件时可删除**）

（采购人或采购代理机构）：

鉴于（以下简称“投标人”）拟参加华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目（项目编号：SCUT-FW-20250031）（以下简称“本项目”）投标，根据本项目招标文件，投标人参加投标时应向贵方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应投标人的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下投标保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币元（大写），即本项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 贵方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在_____个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照贵方的要求代投标人向贵方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满贵方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你贵方履行了保证责任后，自我方向你贵方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

五、免责条款

1. 依照法律规定或贵方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2. 因贵方原因致使投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4. 贵方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

联系人：

联系电话：

年月日

备注：此为政府采购投标担保函样本，仅供参考。投标人可根据实际情况自行提供，但不能偏离且不限于以上实质性内容！

三、服务评审文件

特别提示

请投标人认真核对以下自查表相关资料提供情况，标明页码并在“广咨国际数字化投标工具客户端”编辑投标文件时，将投标文件对应的证明材料页码与评审条款进行一一对应标识，投标人应充分重视标识的过程，以便评标委员会能够快速、准确地对投标人提供的投标文件进行评审，由于没有标识、标识错误或者标识不全等投标人工作不认真行为，导致评标委员会的评审出现偏差的，其结果由投标人自行承担。

(一) 服务评审自查表

序号	应答证明资料自查内容	自查结果 (确认则打√)	证明文件 (如有)
1	拟派驻的项目经理素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
2	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 1 1. 项目副经理素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
3	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 2 2. 保洁绿化条线主管素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
4	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 3 3. 校园安保条线主管素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
5	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 4 4. 公寓条线主管素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
6	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 5 5. 工程条线主管素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
7	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 6 6. 客服条线主管素质评价 (1 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
8	拟派主要服务人员情况 (人员不能互相兼任) 7 7. 设备管理工程师素质评价 (3 人)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
9	组织架构、人员配置方案	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
10	具体管理方案和服务措施	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
11	重大活动保障和参观接待方案	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页

12	信息化管理方案	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
13	创新服务方案	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
14	突发事件应急处理方案	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页

根据《附表 3：详细评审表》的内容填写上述表格

(二) 服务响应表

1、投标人对招标文件标“▲”条款的响应情况

序号	招标文件中标有“▲”的内容	投标人响应情况描述	对招标文件的偏离说明（正偏离/无偏离/负偏离）	对应投标文件位置及页码
				如有证明材料或承诺：见 页
			

说明：

- (1) 请投标人将招标文件中标有“▲”的相关要求的响应情况按顺序逐条列入此表；
- (2) 此表可延长。

2、投标人对招标文件一般条款的响应情况（标“▲”的条款除外）

序号	招标文件要求	投标人响应情况描述	对招标文件的偏离说明（正偏离/无偏离/负偏离）	对应投标文件位置及页码
1	一、项目基本情况			如有证明材料或承诺：见 页
2	二、具体服务需求及标准			
3	三、物业服务人员配置”			
4	四、监管与考核（暂行）			
...			

说明：

(1) 以第二部分采购需求的“一、项目基本情况”、“二、具体服务需求及标准”、“三、物业服务人员配置”、“四、监管与考核（暂行）”，共四大项作为整体响应。

- (2) 此表可延长。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：

(三) 投入本项目人员情况

序号	姓名	担任的角色	联系方式	学历	工作经验 年限	职称或资格证书	备注
1		项目经理				示例：证书 1 名称	
						示例：证书 2 名称	
2		项目副经理					
3		保洁绿化条线 主管					
4		校园安保条线 主管					
5		公寓条线主管					
		工程条线主管					
		客服条线主管					
		设备管理工程 师					
		设备管理工程 师					
		设备管理工程 师					
.....							

具体要求详见详细评审表

附 1：工作经验证明格式（项目经理）

证 明

致：华南理工大学

姓名：XXXX，身份证号码：XXXXXXXX，在 XXXX 年 XX 月 XX 日—XXXX 年 XX 月 XX 日期间，在我单位 （物业管理项目名称）中担任（项目经理/项目负责人），全面负责该项目的物业管理相关工作。

特此证明。

业主单位（盖章）：
日期： 年 月 日

附 2：工作经验证明格式（条线主管）

证 明

致：华南理工大学

姓名：XXXX，身份证号码：XXXXXXXX，在 XXXX 年 XX 月 XX 日—XXXX 年 XX 月 XX 日期间，在我单位 （服务项目名称）中具有（保洁绿化/校园安保/公寓管理/会务客服）的相关服务经验。

特此证明。

业主单位（盖章）：
日期： 年 月 日

（四）组织架构、人员配置方案

投标人根据本项目的特点编制组织架构设置、人员岗位配置及培训（按照拟定的岗位人员配置数，划定责任片区）方案，具体见详细评审表。

（五）具体管理方案和服务措施

投标人提供针对本项目的专业化物业服务方案包括：①综合管理服务方案、②环境清洁服务方案、③校园安保服务方案、④楼宇及公寓管理服务方案、⑤会务客服方案、⑥工程管理方案、⑦绿化养护服务、⑧校园文化建设管理方案，具体见详细评审表。

（六）重大活动保障和参观接待方案

投标人提供针对本项目重大活动保障和参观接待方案，具体见详细评审表。

（七）信息化管理方案

投标人针对本项目提出具有针对性的物业信息化管理方案，拟投入使用的物业信息化软件具有客户服务系统、设施设备管理系统、风险管控系统、品质管理系统、网格化管理系统、场地预约系统，具体见详细评审表。

序号	拟投入使用的物业信息化软件	自主研发或授权使用	软件功能说明	证明材料	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					

（八）创新服务方案

投标人针对本项目实际情况提供符合国际校区需求的创新服务方案（包括但不限于智能化运用、校园文化建设等），具体见详细评审表。

（九）突发事件应急处理方案

投标人针对本项目实际情况提出合理的应急预案：方案包括但不限于火灾应急预案、停水停电应急预案、自然灾害应急预案、公共安全和卫生事件应急预案、实验室及重点部位安全预案等，具体见详细评审表。

（十）投标人认为其他必要的服务文件

四、商务评审文件

特别提示

请投标人认真核对以下自查表相关资料提供情况，标明页码并在“广咨国际数字化投标工具客户端”编辑投标文件时，将投标文件对应的证明材料页码与评审条款进行一一对应标识，投标人应充分重视标识的过程，以便评标委员会能够快速、准确地对投标人提供的投标文件进行评审，由于没有标识、标识错误或者标识不全等投标人工作不认真行为，导致评标委员会的评审出现偏差的，其结果由投标人自行承担。

(一) 商务评审自查表

序号	应答证明资料自查内容	自查结果 (确认则打√)	证明文件 (如有)
1	体系认证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
2	项目业绩	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页
3	用户评价情况	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	第页

根据《附表 3：详细评审表》的内容填写上述表格

(二) 体系认证

序号	证书编号	证书名称	证书有效期	证明材料	备注
1					
2					
3					
.....					

具体要求详见详细评审表

(三) 同类项目业绩表

序号	用户单位名称	项目名称	合同金额	合同签订时间	是否有用户评价	联系人及联系电话
1						
.....						

具体要求详见详细评审表

(四) 用户评价情况

序号	用户单位名称	项目名称	具体评价	评价时间	联系人及联系电话

具体要求详见详细评审表

(五) 投标人认为其他必要的商务文件

五、政府采购政策性规定

(一) 中小企业声明函（服务）

（中小微型企业适用；事业单位、民办非企业单位参与投标的，其本身不作为扶持对象）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目，属于物业管理行业；承接企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：年月日

备注：

（1）投标人应查询具体政策规定内容，根据企业实际情况判断，如不属于法规规定的小微企业无需提供中小企业声明函。可参考小微企业名录(<http://xwqy.gsxt.gov.cn>)中的相关数据信息。

（2）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报以上数据，新成立企业应参照中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

（3）“标的名称”和“行业”要与“一、项目基本情况”中的信息相对应。

（4）《中小企业声明函》的最终落款处的企业名称及盖章均为投标人。

（5）组成联合体投标，且承担合同总金额30%或以上工作的联合体成员的企业情况，请务必在以上声明函中体现。同时，需与《联合体共同投标协议书》中的相关内容一致。如两份资料内容信息不一致导致评标委员会无法判断的，则不享受政策优惠。

（6）投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交。如被发现提供虚假声明的，采购人将上报财政监管部门，一切法律后果由投标人自行承担。

(二) 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

温馨提醒：

1. 根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，按以上格式提供《残疾人福利性单位声明函》，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
2. 投标人应查询具体政策规定内容，根据企业实际情况判断，如不属于法规规定的残疾人福利性单位，无需提供残疾人福利性单位声明函。
3. 如被发现提供虚假声明的，采购人将上报财政监管部门，一切法律后果自行承担。

(三) 监狱企业相关证明

监狱企业须投标人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，否则不予认定。

六、其他文件参考格式

(一) 联合体共同投标协议书（如联合体投标，需提供）

致(采购人或采购代理机构):

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加(项目名称、项目编号、包号)项目的投标。现就联合体询价事宜订立如下协议：

- 一、由为本次投标联合体主体方，为协办方，组成联合体共同进行本项目的投标工作。
- 二、联合体以一个投标人的身份共同参加本项目的投标，中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就本项目对采购人承担连带责任。
- 三、联合体授权主体方负责本项目的一切组织、协调工作，主体方在投标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理的与本次投标有关的一切事务，联合体各方均予以承认并承担法律责任。
- 四、主体方 负责工作，协办方负责工作。具体工作范围、工作内容以合同为准。
- 五、联合体各成员的划型如下：
成员 1：_____为（请填写：中型、小型、微型）企业，将承担合同总金额____%的工作内容（**联合体成员中有中型、小型、微型企业时适用**）。
成员 2：_____为（请填写：中型、小型、微型）企业，将承担合同总金额____%的工作内容（**联合体成员中有中型、小型、微型企业时适用**）
.....
- 六、各方的责任、权利和义务的详细内容和规定在中标后经各方协商后报采购人同意另行签署协议或者合同。
- 七、联合体各方不得再以自己的名义在本项目中单独投标，联合体项目负责人不能作为其他联合体或单独投标单位的项目组成员。如因发生上述问题而导致联合体投标无效的，联合体其他成员可追究违约责任。
- 八、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。
- 九、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。如联合体未中标，本协议自动废止。
- 十、本协议书一式份，联合体成员和采购人各执一份。

主体方全称(公章):

法定代表人或其授权代表(签字或盖章):

地址:

联系电话：

签署日期：

协办方全称(公章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

地址：

联系电话：

签署日期：

备注：联合体各方成员须在本协议上共同盖章和签署。

（二）分包意向协议（以合同分包形式参加投标时适用）

备注：若以合同分包形式参加投标时，参考下列格式提供《分包意向协议》。不允许以分包形式参加投标的，可不提供本协议。

分包意向协议

立约方：

（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）就华南理工大学广州国际校区物业管理服务项目 SCUT-FW-20250031（包组号）的投标事宜，与（乙公司全称），（……公司全称）通过友好协商达成以下协议：

一、 在本次投标有效期内，（乙公司全称），（……公司全称）同意（甲公司全称）进行上述投标事宜。

若中标，各方按照本协议中约定的分工事项，完成各方对应的工作。

二、 各方分工：

1. 本项目投标工作由（甲公司全称）负责。
2. 本项目由（甲公司全称）授权人员负责与采购人联系。
3. （甲公司全称）为分包方，拟承担的工作和责任：。
4. （乙公司全称）为分包承担方，拟承担的工作和责任：。
5. （……公司全称）为分包承担方，拟承担的工作和责任：。
6. 分包给中小企业承担的合同金额比例 符合 不符合（请勾选）本项目招标文件的要求。
7. 如本项目或采购包属于预留份额面向中小企业，接受分包合同的中小企业与分包企业之间不存在直接控股、管理关系。
8. 如中标，各方应按照招标文件的各项要求和内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险。

三、 本协议在自签署之日起生效，投标有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

四、 本协议正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，分包意向协议成员各一份；副本一式份，分包意向协议成员各执份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

注：

1. 投标人投标时应签订本协议，协议各方成员应在本协议上共同盖章确认。
2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

（三）政府采购履约担保函（投标时无需提供）

编号：

（采购人）：

鉴于你方与（以下简称供应商）于年月日签定编号为的《政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在年月日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的%数额为元（大写），币种为。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的判决书、调解书，本保证人即按照检测结果或判决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

(四) 政府采购投标人质疑函范本

一、质疑投标人基本信息

质疑投标人：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑投标人若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑投标人签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑投标人若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑投标人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑投标人为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

