高校物业服务招标采购指南（试行）

高校物业招标采购是指使用财政性资金通过招标采购方式购买物业服务的行为。高校物业服务指对高校内已经建成并投入使用的房屋建筑及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，提供校园环境保洁、会议服务、绿化养护、秩序维护、设施设备维护、零星（小型）维修等的服务。

本指南所称财政性资金，是指纳入预算管理的资金。

本指南所称物业服务是指综合性的物业服务，不包括专项的物业服务。

**一、政策文件**

包含但不限于以下所列：

《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》

《政府采购需求管理办法》

《政府采购货物和服务招标投标管理办法》

中央部委、各省相关政策文件

**二、编制的原则**

作为政府采购的重要组成部分，高校物业招标采购必须严格执行《政府采购法》及其实施条例和有关政策规定，同时应结合高校自身教育实践的客观需要，坚持高校物业服务的公益性属性和教育性属性。

**1.坚持高校物业服务的公益性属性。**高校物业服务属于教育主题社区物业。高校中的物业服务企业不同于一般社会物业服务企业，必须坚持公益性属性，在此基础上讲求合理利润。高校应科学合理设定价格评分权值，防范恶意低价竞争，确保物业服务质量。物业服务企业要注重打造服务精品、践行工匠精神，提升师生满意度。

**2.坚持高校物业服务的育人属性。**物业服务是高校后勤工作的重要组成部分，服务范围广、服务对象人数多、服务时间长，服务活动、服务环境、服务行为、服务文化都全过程、全范围嵌入校园生活，是高校立德树人工作的重要阵地。高校物业服务要满足高校的教育属性和后勤管理育人、服务育人、环境育人的功能，在“三全育人”体系中发挥重要作用。

**三、招标采购关键环节**

**（一）功能定位**

高校物业服务具有基础性综合性特点，与师生生活密切相关，在维护校园环境、维护学校安全稳定有序等方面发挥基础性作用。同时物业服务是高校治理体系的重要组成部分，在提升学校治理能力、绿色学校建设、智慧校园建设等方面承担重要职能。

高校物业服务应落实立德树人根本任务，坚持服务育人根本宗旨，践行绿色发展理念，推进绿色管理、创新管理，以物业服务工作的高质量发展为高等教育事业高质量发展提供重要支撑。社会企业是高校后勤服务保障体系和后勤服务育人体系的重要组成部分，应坚持后勤服务的公益性和教育性，在提升服务质量的基础上，共建后勤服务育人共同体，促进实现“三全育人”目标，推动高校后勤高质量发展。

高校要根据校情对物业服务工作进行整体设计和系统思考，准确把握所在高校物业服务的目标定位、发展现状、发展目标。应围绕学校发展目标的实现，根据学校需要以及财务状况确立构建一个什么模式、什么水平层次的物业服务。这是高校物业服务工作的基本问题，也是高校物业招标采购工作的基本问题。

高校在物业招标采购工作中应准确把握物业行业发展的新进展新模式，借鉴吸收大物业管理、全委托管理、物业城市等适用内容，以理念更新和模式更新，推动物业服务工作高质量发展。

高校在物业招标采购工作中应准确把握政府招标采购政策，依据法律法规的规定，确定高校物业服务项目招标采购组织形式。对于采购方式、评审方法和定价方式等关键性问题，应当符合法定适用情形和采购需求特点。同时应考虑政策环境、市场环境以及不同高校招标采购决策机制对于选择不同采购方式、评审方法和定价方式等关键问题的协同能力。

**（二）采购需求**

采购需求是物业服务采购的核心，采购需求应当符合法律法规以及政府采购政策规定的技术、服务、安全等要求。对项目特点、项目需求把握到位，综合考虑商务、技术、政策、预算等关键因素，提出完整、明确、客观、合理的采购需求。必要时，应当就确定采购需求征求相关供应商、专家的意见，或召开项目论证会。

物业服务采购需求内容涵盖范围较广，采购人应准确把握需要提供的物业服务内容、服务要求、需要配备多少人员、商务要求等重点内容。做到服务内容全面，服务要求详尽，人员配置合理，商务要求明确。

**1.项目概况**

为便于投标人了解采购项目的情况，采购人应对项目的情况进行介绍。项目概况主要指服务场所、服务范围及区域。项目概况应清晰。

**2.服务年限**

服务年限根据各校实际情况、物业服务的理念和物业服务目标而定，一般服务年限为3年。合同一年一签，服务一年期满后，考核合格后，可续签下一年合同。服务年限设定较短，中标人可能会减少应有投入，影响现场服务质量。

**3.采购包划分**

按照有利于采购项目实施和管理的原则，合理确定采购包。投标人如对多个包进行投标的，一般规定多投单中，明确中标人对应的中标金额。

**4.服务要求的制定**

采购人应根据物业项目实际情况，将需求尽可能具体化，便于采购人在后期的监督管理。主要包括服务范围、服务内容、服务标准等具体内容，合理确定物业服务需求（服务量）并量化明确，专项服务应详细列明；科学设定服务人数、人员配置标准和不同岗位具体任职条件；对应需求明确服务考核标准，保障履约效果。应明确中标人服务质量未达到约定要求的处罚方式和标准，同时设置加分项目和标准，并在招标文件中载明。付款方式、违约责任、解决争议的方式等都要详细明确。

物业服务项目招标采购的标的是“服务”，物业服务是无形产品，人是决定服务质量的重要因素。因此，在需求中要明确岗位配置标准及具体要求等。对于服务人数的要求应采取科学客观的态度，如中标人投入先进设备先进技术替代一般工作岗位，岗位人员配置标准可适当调整。

**5.监管要求**

对物业服务企业的监管是确保服务质量的重要举措。高校通过招标的方式购买物业服务，实际上就是将原来由组织内部进行的活动改变为通过签订合约的形式由外部供应者来提供。在这一过程中，高校需要界定需求和期望，中标人对过程有更大程度的控制。因此高校在后勤社会化新形势下，要改进治理方式提升治理能力，建立适应外包服务管理要求的监管机制，形成专业高效的监管体系，提高监管效能。依据双方的约定，根据物业服务的特点，开展常规监管和专项监管，针对不同季节、不同场所、重要时间节点开展检查监督，检查监督要扣住关键环节，实现精准监管。

**6.考核要求**

为便于后期进行契约化管理，高校应制定物业服务考核指标体系，明确物业服务考核评价的内容和方式。对物业服务的考核应坚持以服务质量为核心、以项目经理和核心团队为重点、以学校提出的服务标准和中标人提供的服务方案为基础的考核思路，主要考核物业服务满足学校需求的实际效果。对物业服务进行管理水平、服务质量和工作绩效等方面进行综合考评。开展师生满意度调查，探索建立第三方考核机制，健全阶段考核、服务期考核，构建多维的考核奖惩机制。物业服务考核优秀应给予缩短付款周期等不同形式的奖励，对维护学校安全做出重大贡献的，可参照学校相关规定给予表彰和奖励。

物业服务是综合性服务。物业服务项目团队一般包括保洁、保安、维修、客服四大部分。以项目经理为第一责任人的核心管理人员、管理团队、技术团队的整体业务素质、履职能力共同成为学校对物业服务考核的关键指标。

**（三）投标人资格**

投标人资格条件的设置应符合项目实际需求和市场竞争特点，具有独立承担民事责任的能力；一般不接受联合体投标；具有类似项目业绩；投标人在“信用中国”网站未被列入税收违法黑名单，法人和项目经理在“中国执行信息公开网”未被列入失信被执行人名单。采购人不得以不合理的条件对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

**（四）报价要求**

（1）项目总价包干，投标人根据招标内容和要求，报出投标总报价。投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价，其投标将被认定为投标无效。

招标文件中同时应注明：投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。报价应考虑最低工资标准上调等风险，该风险中标人报价时须综合考虑并承担，一年一签的合同履约期间采购人不再另行支付。

（2）规定基本政策性费用（人员工资、社保等费用），防止恶意低价中标导致服务质量无法保证。

招标文件中载明，请投标人自行核算以上政策性费用，如投标人对以上费用有疑问，在项目网上询问时间截止前提出。如无疑问，投标报价应不低于上述政策性费用价格。

物业服务行业作为劳动密集型行业，物业服务的价格主要由保洁、保安、维修等人员工资组成。低价中标的供应商在难以充分保障劳动者基本权益的情况下，更难以具备履行好物业服务合同的基础条件。因此招标文件中必须规定基本政策性费用。

**（五）评标办法**

评标是招标工作中最关键的环节，为体现招投标的公平合理，必须有一个公正合理、科学先进、便于操作的评标办法，应当根据物业项目特点，科学合理设置评审因素、评审办法、评审标准、评审权重。高校物业服务招标一般采用综合评分法。

**1.综合评分法的基本内容**

综合评分法是指最大限度满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件规定的各项评价因素进行量化打分，并按汇总评标总得分由高到低的顺序推荐中标候选人的评标方法。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分与投标报价均相同的，则采取评标委员会随机抽取的方式确定中标候选顺序。

**2.综合评分法的适用性**

高校物业服务需求具有一定特殊性，除了基础物业服务外，还包括协助教学楼宇的教务辅助物业服务、公共场馆的管理维护、会务服务、重要活动保障等要求较高的服务，服务需求差异较大、标准难以统一。综合评分法能够在满足采购文件实质性条件的基础上，选择最大限度满足采购需求，且服务质量更好、价格更合理的供应商。

**3.综合评分法对评审因素的要求**

《中华人民共和国政府采购法实施条例》中规定“采用综合评分法的，评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应”。评审因素的设定应与采购对象的质量相关，包括报价、技术或者服务水平、履约能力等；评审因素应当细化和量化，量化到相应区间，并设置各区间对应的不同分值。评审因素包括客观评审因素和主观评审因素，均应细化分值，合理控制评标专家的自由裁量范围。需由投标人提供解决方案、组织方案的采购项目，应尽可能明确其中的客观、量化指标。

**4.评审标准的制定**

综合评分法评标指标设置一般为资信、技术和价格三部分。资信部分指投标人业绩及资质资信，技术部分指物业管理和人员配备方案，价格部分指物业服务费报价，综合评分法采用百分制，资信、技术、价格等评审项目权重设定应进行充分论证，尽可能科学合理。根据采购目标，合理设置价格分比重，防止恶意低价抢标。同时科学设置资信技术评分项目，保证各评分项分值在合理区间。

评审指标能够反映企业的核心能力，综合考虑投标人的综合实力、经验业绩、履约能力、人才储备、技术保障、服务方案、报价等因素。根据采购目标，对各项评审指标合理赋分。

评分项目一般围绕以下主要指标制定：

（1）投标人对本项目物业服务与管理的整体设想及策划，物业服务分项具体方案等。

（2）投标人拟派驻的团队情况。主要包括如派驻团队项目经理及主要管理技术人员的学历、从业年限、社保缴纳、相关培训证书、业绩荣誉等。

（3）投标人获得的荣誉情况。采购人应在充分调研的基础上，科学合理设置与采购需求相匹配的荣誉奖项。对荣誉奖项颁发的主体（政府部门/行业协会）做出明确规定，注意荣誉奖项与物业行业的关联度、荣誉奖项的代表性、不同类型荣誉奖项的结构比例、不同省份荣誉奖项的差异性等因素。

（4）投标人的体系认证情况。如质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证等。

（5）投标人业绩情况。如高校物业和其他物业的项目数量，业主考核和评价等。

（6）投标人的投标报价和承诺。

（7）其他。采购人可根据高校实际情况，设置一些结合高校实际的评分指标。

**（六）采购人代表**

采购人代表是评标委员会中的业主代表，一般为1-2人，具有业主代表和评标委员会成员的双重身份。为落实业主的主体责任，高校应依法选派采购人代表。采购人代表一般应具有从业经历和评审能力，熟悉高校物业管理工作和相关政策法规，原则上为从事高校后勤或物业管理工作的相关负责人。

附件：《高校物业服务招标采购文件示范文本》

安徽省高等院校后勤协会

2024年5月13日