**第六章 采购需求**

**一、说明**

（一）采购人：江苏省丰县中等专业学校

（二）采购项目名称：江苏省丰县中等专业学校物业管理服务项目

（三）采购标的：物业管理服务

（四）本项目为专门面向中小企业的项目。

（五）本项目采购预算金额为人民币200万元/年。

**二、项目基本概况**

1.物业情况：

|  |  |
| --- | --- |
| 物业名称 | 物业地址 |
| 江苏省丰县中等专业学校物业管理服务 | 丰县南环路东首1号 |

2.采购人提供供应商使用的场地：

采购人在1号宿舍楼一层提供物业办公用房1间；提供水电，提供洗扫车辆、设备的充电、停放点。

**三、物业服务范围**

1．物业管理（建筑物）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | | 明细 | 服务内容及标准 |
| 建筑物名称 | | 1-14号教学楼、1-4号宿舍、体育馆、体育场、学术报告厅、图文信息中心 | 见“保洁服务” |
| 总面积 | 建筑面积（㎡） | 170106㎡ | 见“保洁服务” |
| 需保洁面积（㎡） | 34578㎡ |
| 门窗 | 门窗总数量（个）及总面（㎡） | 门窗960个；  总面积3890㎡ | 见“保洁服务” |
| 地面 | 地面各材质及总面积（㎡） | 水磨石、瓷砖、塑胶、木地板；  34578㎡ | 见“保洁服务” |
| 内墙饰面 | 内墙饰面各材质及总面积（㎡） | 瓷砖、乳胶漆、吸音板；  110948㎡ | 见“保洁服务” |
| 顶面 | 顶面各材质及总面积（㎡） | 铝扣板、矿棉板、乳胶漆；  34578㎡ | 见“保洁服务” |
| 学术报告厅 | 位置及内设施说明 | 内有会议桌椅、音响、化妆台等设施设备 | 见“保洁服务” |
| 报告厅数量（个）及总面积（㎡） | 报告厅数量：1个，总面积：2656.78㎡ |
| 卫生间 | 卫生间数量（间）及总面积（㎡） | 86个；  总面积：6090㎡ | 见“保洁服务” |
| 所在楼宇及对应个数、面积（㎡） | 体育场2个100㎡；  体育馆2个400㎡;  实训楼18个600㎡；  1-2栋教学楼 8个320㎡；  3-4栋教学楼8个320㎡；  5-6栋教学楼10个690㎡；  7-8栋教学楼10个690㎡；  9-10栋教学楼690个㎡;  11-12栋教学楼10个690㎡；  13-14栋教学楼10个690㎡;  图文信息楼16个 800㎡;  学术报告厅2个100㎡。 |
| 垃圾存放点 | 各垃圾中转点位置，垃圾站面积（㎡）及数量（个） | 垃圾中转点3个，位于2号宿舍楼北、4栋号楼北、10号楼南，每个10㎡； | 见“保洁服务” |
| 地下停车场 | 位置 | 11-14栋教学楼下 | 见“保洁服务” |
| 停车位面积（㎡） | 5600㎡ |
| 宿舍管理 | 1号宿舍楼 | 10349.70㎡ 216个房间 | 见“学生公寓管理要求” |
| 2号宿舍楼 | 9224.80 ㎡ 164个房间 | 见“学生公寓管理要求” |
| 3号宿舍楼 | 8959.37㎡ 161个房间 | 见“学生公寓管理要求” |
| 4号宿舍楼 | 13230.89㎡ 252个房间 | 见“学生公寓管理要求” |
| 基础系宿舍（10号教学楼） | 2295㎡32个房间 | 见“学生公寓管理要求” |
| 维修及设施设备维护 | 建筑物及校内设施 | 319014㎡ | 见“维修及设施设备维护管理” |

2．物业管理（室外）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 明细 | 服务内容及标准 |
| 道路及广场 | 93800㎡ | 见“保洁服务” |
| 体育场 | 26562㎡ | 见“保洁服务” |
| 室外看台 | 450㎡ | 见“保洁服务” |
| 露台（报告厅上、1-4栋二层） | 3600㎡ | 见“保洁服务” |
| 垃圾箱 | 50个可移动垃圾桶 | 见“保洁服务” |

**四、物业管理服务内容及标准**

（一）物业管理服务包括包括基本服务、保洁服务、公共设施节水、节电、节能管理、学生公寓管理、学生公寓总体安全管理及教育、维修及设施设备维护管理服务等

**1.基本服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 目标与责任 | （1）结合采购人要求及物业管理服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。 |
| 2 | 服务人员要求 | （1）遵守采购人各种规章制度，服从采购人管理人员的监管，及时整改采购人提出的问题。 |
| （2）定期岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 |
| （3）根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 |
| （4）服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 |
| （5）着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。 |
| （6）按照国家要求规范用工，服务期间一切用工纠纷与采购人无关。 |
| （7）日常服务要求包括但不限于：①爱护校内设施，发现损坏设施、设备及时报告。②树立全心全意服务师生的思想，尽责尽职，吃苦耐劳，忠于职守。③尊敬教师，爱护学生，遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作时间内有事要请假；严禁上班时间大声喧哗。④注意节水节电，随手关灯、关窗。⑤工作中发现和捡拾物品要交公。⑥每天产生的垃圾及时清运至指定垃圾存放点，严禁在楼内外存放回收的废弃物品。⑦完成保洁责任区工作及采购人交办的其他事项。⑧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。 |
| 3 | 保密和思想政治教育 | （1）对所有服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。 |
| （2）发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。 |
| 4 | 档案管理 | （1）建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 |
| （2）档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。②教育培训和考核记录，保密、思想政治教育培训记录。③人员考勤。④保洁工作日志或清洁检查表等。⑤清洁整改记录、消杀记录等。 |
| （3）遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 |
| 5 | 服务改进 | （1）明确负责人，定期对物业管理服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 |
| （2）对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 |
| （3）需整改问题及时整改完成。 |
| 6 | 重大活动及会议的后勤保障 | （1）根据活动或会议的具体时间、位置，安排专人提前进行保洁，并对保障活动进行详细了解，根据工作安排制定详细的跟踪保洁计划。 |
| （2）实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，必要时全程待岗，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。 |
| （3）收尾工作，对现场进行检查，做好清理工作。 |
| 7 | 应急预案及应急管理 | （1）应急预案的建立。根据服务区域可能存在的隐患制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、恶劣天气应对应急预案、防疫应急处理预案等，制定相应处置规范及标准，明确应急事项处置负责人及紧急联系方式。 |
| （2）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织服务人员每年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料。 |
| （3）处理服务过程中的突发安全事件。 |
| （4）对节假日重大活动期间突发事件的处理。 |
| （5）对大风、雨雪天气的处理。 |
| （6）对上级突击检查的处理。 |
| （7）建立各类安全管理措施及应急处理预案。 |

**2.保洁服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 基本要求 | （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。 |
| （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。 |
| （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 |
| （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| （5）为预防各类传染性疾病的传播，定期做好服务范围内的消杀工作，做到服务区内无蚊虫、无鼠害。 |
| 2 | 大厅、楼内公共通道保洁 | （1）地面保持干净，无异味、无杂物、无积水，门楣、门套、墙面、墙角无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；每日至少开展 2 次清洁作业，首次作业在9：00之前完成。 |
| （2）门窗玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，顶棚目视无灰尘、无蛛网；每周至少开展 1 次清洁作业。 |
| （3）指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。 |
| （4）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2次清洁作业。 |
| （5）电梯轿厢保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 2次清洁作业；灯具、操作指示板明亮无尘。 |
| （6）作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （7）配合做好夏季防洪抗台工作，冬季做好门厅、台阶、楼道等人流密集区的及时清扫防滑工作。 |
| 3 | 学术报告厅保洁 | （1）地面保持干净，无异味、无杂物、无积水，门楣、门套、墙面、墙角无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象。 |
| （2）桌椅摆放整齐、配套，横竖成直线，抽斗内无杂物、污迹，桌椅无贴涂痕迹； |
| （3）灯具、风扇、多媒体等设施设备，目视无尘、无蜘蛛网。 |
| 4 | 公共卫生间  保洁 | （1）范围：地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾篓、标志牌、排气扇、上下水管道、开水器等。 |
| （2）作业频率：每天四次全面保洁，且巡回保洁；天棚、灯具、窗玻璃、排气扇每周保洁1次。 |
| （3）区域无蚊虫，地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；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；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮；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；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；保洁工具与用品要统一放在指定地点；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| （4）水盆、便器定期酸洗，每周至少消毒一次。 |
| 5 | 地下停车场及室外公共区域保洁 | （1）道路保洁作业频率：每天8：30前完成各大楼前及校园主要道路清扫，9:00前完成所有道路清扫，日间巡回保洁。每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾点，做到日产日清；重大活动期间实施道路冲洗保湿；遇大雪或暴雪时及时组织人员清扫。 |
| （2）保持道路全天整洁干净，达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙)，“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)，“一通”(下水道口通)；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证校园主道路畅通）；科学喷洒，有效融雪，雪停后立即组织人员清理积雪，不得将含有盐、融雪剂等化学制剂的积雪倒入绿化带；除冬季以外的三个季节，根据情况分时段进行洒水除尘。 |
| （3）广场、室外体育场、绿化带、地上地下停车场及其他硬质地面保洁作业频率：每天上班前完成各大楼前及校园主要广场保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。垃圾做到日产日清，果皮箱、垃圾桶内垃圾不得超过70%；重大活动期间实施广场冲洗保湿；室外体育场每学期清洗不少于一次，如遇重大节庆、活动配合校方安排组织清洗；室外球类体育场每月冲洗不少于一次；遇大雪或暴雪时组织相关人员清扫。 |
| （4）保持广场、体育场地全天整洁干净，达到“十无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙、无杂草)，“四净”(面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)，“一通”(下水道口通)；雨雪天气时，保证广场面不积水、结冰（中、大雪以上保证校园主道路畅通）。 |
| （5）宣传栏、室外标识、路灯（杆）、楼前灯、景观灯：无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 |
| （6）防洪扫雪做好夏季防洪抗台工作，冬季做好人流通行密集区的防冻防滑和及时清扫工作。 |
| 6 | 室内体育场及看台保洁 | （1）有活动时跟踪保洁。及时清理果皮、纸屑及白色污染物等垃圾，确保其无杂物、无烟头、无果皮纸屑、无痰迹。 |
| （2）日常每日巡查保洁。地面保持干净，无异味、无杂物、无积水，墙面、墙角、座位无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象。 |
| 7 | 专项清洁服务 | （1）车棚：每天保洁1次，墙面、地面要无蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰。 |
| （2）上人屋面：上人屋面保洁标准同“地下停车场及室外公共区域保洁”中硬质地面保洁要求，其他屋面及雨棚顶面要求无垃圾堆积，房檐无悬挂物，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙无污损、小广告，且巡回保洁。 |
| 8 | 垃圾处理 | （1）做好楼宇垃圾至垃圾点的垃圾转运，垃圾转运必须使用专用车辆，避免造成校区环境的二次污染。 |
| （2）生活垃圾日产日清，有必要时根据垃圾量提高清理频率。 |
| （3）项目垃圾转运范围不包括厨房餐厨垃圾及实验室实验垃圾，各类实验废料等。 |
| （4）根据《江苏省生活垃圾分类制度实施办法》及当地环卫部门、学校相关管理部门要求做好垃圾分类管理工作。垃圾桶（箱）无异味，夏季每天消毒，桶、箱内外壁洁净、无明显污渍。垃圾桶（箱）内垃圾堆积不得超过容积的70%。 |
| （5）特别注意：有害垃圾和其他垃圾应当按规定分类收集。 |
| （6）垃圾中转点保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。 |
| （7）负责垃圾站的垃圾压缩（已有设备），并与垃圾外运公司做好对接，确保垃圾外运顺利进行；及时清扫垃圾站，清洗垃圾桶并摆放整齐。 |

**3.公共设施节水、节电、节能管理**

3.1定期巡查及时统计损坏的设备设施并报给采购人；

3.2巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告；

3.3发现房间无人或开门窗时开空调、电扇的情况及时关闭或提醒；

3.4发现长明灯的情况要及时采取相应措施；

3.5卫生间粘贴节水标识,配合采购人做好节能宣传工作。

**4.学生公寓管理要求**

4.1公寓主管

为了进一步规范和提高宿舍管理水平，让学生有一个舒适、安全的住宿环境，按照工作范畴、宿舍员管理、安全管理、思想教育、外来人员管理、其他工作等方面，特制定学生宿舍管理员的工作标准。

4.1.1工作范畴：全面统筹协调宿舍事务，掌握各项基础数据，熟悉学生宿舍楼宇结构，全面了解住宿生情况，认真落实学校布置的各项工作；

4.1.2宿管员管理：抓好宿管员队伍建设，合理安排宿管员的日常工作和临时调配；定期召开宿管员会议，加强工作的监督检查和培训指导；检查各种台账的记录情况，及时汇总相关数据；加强宿管员工作的日常考核等；

4.1.3安全管理：认真落实用电、防火、防盗等各项安全措施；新生入住、学生毕业离校期间、节假日前等特殊时期，配合学校开展各项学生安全教育及检查；做好通讯设备、监控终端、消防设施的日常完好；对发现的安全隐患、可疑情况和突发事件要及时处理，并第一时间向学工处和保卫处上报；

4.1.4思想教育：协助做好宿舍思想政治教育和文化阵地建设；定期召开服务座谈会，听取师生意见，及时处理意见建议并答复投诉；如有员工与学生发生纠纷，应第一时间协调处理，避免矛盾激化，同时上报学工处；

4.1.5外来人员管理：严格把控进入宿舍的外来人员，确需进入的要审核登记；对进入宿舍的外来施工人员进行登记并现场全程管理和监督；

4.1.6其他工作：完成学校交办的其他工作，接受学工处的监督指导；

a.按要求挂牌上岗，使用文明用语，做到微笑服务，全面掌握社区各项数据，能统筹协调组团内各项事宜，做好值班员、保洁员日常管理工作，对发现的安全隐患和可疑情况要及时跟进协调处理，消除隐患;

b.做好对值班员、保洁员的业务指导、日常考勤、工作考核等工作。监督、指导各组团做好日常工作，对外来施工人员进行登记并现场全程管理和监督，每日检查各种台账的记录情况，发现问题及时处理，服务整改合格率要求达到100%;

c.管好门禁系统,及时更新住宿数据，力求安全、准确。能按校方要求，做好学生住宿安排、数据核对、宿舍调配等工作；协助校方进行学生的文化阵地建设和思想政治教育工作；及时向校方提供每日夜不归宿检查情况、每周宿舍卫生检查汇总情况等数据，参与学生宿舍评比等相关工作;

d.检查每个值班室通讯设备、监控终端、消防终端是否正常，要求值班员、保洁员具有一定的应变能力，及时处理组团内发生的各类突发事件，涉及生命或者火情等紧急情况，能第一时间拨打120、110或119报警电话，同时上报学工处或其他相关职能部门;

e.主管要认真落实校方布置的各项工作，做到以身作则，不违反值班员、保洁员的相关管理规定。定期召开社宿舍服务座谈会，听取师生意见，及时处理意见、答复投诉；如有员工与学生发生纠纷，应第一时间协调处理，避免矛盾激化，同时上报学工处;

f.完成校方学工处交办的其他工作，接受学工处的监督。

4.2值班员

为了进一步规范和提高宿舍管理水平，让学生有一个舒适、安全的住宿环境，按照值班考勤、门卫把关、卫生管理、检查登记、纪律管理、隐患处理、意见反馈等方面，特制定学生宿舍管理员的工作标准。

4.2.1值班考勤：宿管员应服从宿舍主管管理，按时值班，值班时在门口值班或在宿舎内巡查、保洁，上班期间佩戴证件、做到衣冠整洁、文明用语、举止大方。保持值班室内卫生清洁，物品摆放整齐，工作期间不得洗衣、做饭等。不得无故离岗；

4.2.2门卫把关：宿管员应熟悉宿舍内学生及班级、宿舍号，严格限制非本楼人员进入，对外来人员要认真盘查，严格办理来访登记手续，杜绝一切不明身份的闲杂人员进入宿舍，发现可疑情况应及时报告保卫部门处理；

4.2.3卫生管理：宿管员应督促学生搞好寝室卫生和内务整理。寝室及楼道、通道不得停放自行车、电动车等，保持楼梯口、楼梯、走廊，过道无杂物。及时向宿舍主管理反馈宿舎区内公共场所的卫生清扫和保洁情况；

4.2.4检查登记：宿管员每天上下午对学生宿舍卫生、锁门，正常上课期间学生滞留宿舍，晚上夜不归宿等情况，进行检查登记公示及反馈；做好宿舍用水、用电的安全管理；妥善保管学生宿舍钥匙及常用物品；及时上报公共财物，设施中出现的损坏、破坏等问题；

4.2.5纪律管理：宿管员应教育学生文明住宿，制止学生乱丢垃圾、破坏公物、抽烟、酗酒、私藏管制刀具、打架斗殴、盗窃、敲诈勒索、焚烧杂物、翻爬围墙，熄灯后吵闹、起哄等现象，保证宿舍内纪律、秩序良好；

4.2.6隐患处理：及时处理各类突发事件，涉及生命或者火情等紧急情况，第一时间拨打120、110或119报警电话，同时上报学工处，对发现的安全隐患和可疑情况要及时跟进协调处理，消除隐患；

4.2.7意见反馈：宿舍员要认真听取宿舍主管、辅导员、班主任及住宿生的意见和建议，对反馈的问题及时改正，确保服务效果和工作质量；

4.2.8服从工作安排，按要求着工作服挂牌上岗，根据校方有关学生住宿管理规定，做好本楼内学生住宿管理，积极主动开展工作，在工作中发现安全隐患及时上报；工作中使用普通话，文明用语，微笑服务,耐心、细致地接待学生咨询或投诉，不得谩骂、殴打学生，不得与学生发生任何冲突，如有纠纷及时上报;

4.2.9遵守工作纪律，做好工作交接，不得脱岗、串岗，开门期间最少有一人在大厅，确保24小时不空岗；强化日常工作记录，做好岗位交接班日志、访客记录等各类台账的登记汇总，记录要完整、详尽，工作转接要保留相关记录、签名，做到每天事务明确记录在案。工作期间不得做如洗衣、长时间接打电话、看手机等与工作无关的事情；值班室内不得烹饪、煮饭等;

4.2.10按要求准时开闭宿舍大门；每天定时巡查学生宿舍内的安全情况，检查公物、设施完好情况，保证各种公物、设施正常使用，如发现问题应及时报修并上报，同时做好提醒及后期处理工作，确保学生安全;

4.2.11配合校方相关职能部门开展学生教育管理工作，遇突发事件不慌不乱，如发现有心理、行为异常等特情学生要及时上报并重点关注；对学生打架斗殴、抽烟、酗酒等违纪行为要及时制止，妥善处理突发事件并将涉事学生和情况上报或与班主任老师协调解决;

4.2.12按时开放、关锁宿舍大门；对大件、贵重物品进出必须询问、登记；管好大门，严禁烟酒、管制刀具、违章电器、车辆、电瓶、锅灶、易燃易爆等危险源进入宿舍。指挥、引导楼院内车辆整齐有序停放，保持消防通道畅通；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时处理并上报，消除隐患;

4.2.13熟悉宿舍内学生及班级、宿舍号，严格限制非本楼人员进入，对外来人员要认真盘查，严格办理来访登记手续，杜绝一切不明身份的闲杂人员进入宿舍，发现可疑情况应及时报告安保处;

4.2.14耐心、细致地指导学生办理公寓各项事务。定期检查、每天公示宿舍评分考核；对学生住宿情况，对宿舍内入住学生的基本情况做到记录有册，严禁学生私自调宿，如发现应及时登记并上报;

4.2.15做好值班室用水、用电安全，值班室电脑除工作使用外，不得用作其他用途；妥善保管学生宿舍内钥匙及常用物品，一般情况不得外借，因特殊情况或工作需要需借用的做好核查、登记，保障钥匙及物品的使用安全;

4.2.16经常检查用水、用电情况，杜绝跑、冒、滴、漏现象，出现问题及时报修；并做好记录，提醒学生节约用水;

4.2.17对外来施工人员应及时与主管联系核查、登记，在维修过程中，须有主管或值班员在现场全程管理和监督;

4.2.18负责公寓区的秩序管理，督促、教育学生遵守公共道德，遵守校方各项规章制度，维护社区正常的生活、学习秩序;

4.2.19拾到物品及时交公，通过各种途径寻找失主；不和学生有任何经济来往，不要、不拿、不偷学生物品；做事公平公正，处理学生间突发矛盾不偏袒、不激化；查到违纪行为应及时上报，不包庇、不纵容违规违纪学生;

4.2.20不得传播宗教思想，不得传播反新时代中国特色社会主义思想，不得有介绍、宣传、推销、广告等商业行为;

4.2.21完成校方学工处交办的其他工作，接受学工处的工作监督。对忽视和违反安全规定，造成后果者，根据情节轻重给予批评教育、通报警告、扣发工资、辞退等处罚。

**5.学生公寓总体安全管理及教育要求**

5.1根据校方要求开关公寓大门，严格做好晚间锁门后学生外出管理工作，原则上不予外出，对于突发疾病、外出就医或其他特殊原因确需外出的需经值班老师批准后方可外出，其他情况夜间外出的学生提前在班主任处开具相关证明，学生凭证明登记后外出；

5.2定期开展消防安全培训，值班员应熟练掌握安全消防设备设施（如灭火器、消防栓等）的操作使用方法；熟记楼宇消防设施设备位置；每天巡查各安全出口，确保畅通，发现物品及时清理；熟记楼宇各出口位置及对应钥匙，每月试开一次，出现火灾、地震等事故时确保能及时打开；每月检查一次本组团消防设备情况，发现隐患，及时维修并报告；每学年至少组织两次宿管员消防设备使用培训；掌握日常救护知识，能简单处理学生身体突发情况；

5.3学生公寓床位按照校方要求进行分配，未经校方学生处同意，不得私自调整、出租、出借。每日按要求检查宿舍内务并做好记录，每周汇总上报一次。日常检查中发现学生宿舍违规违禁物品要及时登记，及时上报学工处；通过门禁系统汇总每晚夜不归宿情况，当晚闭门后进行信息汇总并报给值班老师；做好迟归未归学生的登记工作，次日上午上交学生工作处；

5.4经常检查公共设施等完好情况，特别是电梯等特殊设备，发现损坏，及时报修并上报；做好维修现场监督检查工作，所有维修要做到拿单有签名、过程有监督、结果有反馈；配合学工处做好房间维修统计、汇总工作；

5.5做好卫生防疫工作。做好预防传染性疾病消毒工作，在学生公寓内，每年至少消杀两次；春秋两季，对入住的学生重点开展卫生防疫知识宣传工作；教育引导学生不得在公寓内饲养宠物；

5.6每学期初、学期中和学期末配合学工处、安保处进行安全隐患排查，重点排查宿舍用电、违禁物品、公共区域、安全通道畅通情况等，认真梳理发现问题，做好汇总并上报；

5.7主动开展学生公寓内防火、防盗、防诈骗、反邪教等安全宣传和警示教育，特别是在新生入住、学生毕业离宿期间、节假日前等特殊时期，配合校方相关部门开展各项学生教育管理及检查工作；

5.8遇到雨、雪、冰、冻等特殊天气，及时做好门厅、走廊、楼梯口等重点位置的防滑工作；

5.9学生宿舍

5.9.1范围：负责毕业生离校后、新生入住前、学生搬迁等宿舍内部的保洁工作。

5.9.2服务质量标准：地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮；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；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮；不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍，光亮；窗帘统一清洗，洁净无污渍，挂放整齐；室内空气流通无异味；宿舍家具无积尘、无垃圾，整洁光亮。照明灯无积尘、无污痕，灯光柔和，明亮无闪烁；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏；卫生间参照公共卫生间服务质量标准。

**6.维修及设施设备维护管理服务要求**

6.1维修及设施设备维护管理服务内容包括：建筑物本体共用部分（楼梯间、公共洗手间、走廊通道、门厅、设备房等）日常维护、小修；共用设施设备（包括校区公共场地、道路、体育场地、停车场、明沟暗渠、给排水管网、建筑物防雷设施等）的日常养护、小修，做好校区内公共房屋的门窗、玻璃雨檐、铝扣天花、公告栏、标识牌、各类井盖、灯柱的日常维修保养；做好教学办公用房、公寓、会议室、活动中心等场所的沙发、讲台、衣柜、书架、写字台、办公桌椅等各类家具的日常维护，建立房屋本体及配套主设施的物业管理资料档案、日常维修、巡查、检查制度等。

6.2宿舍维修范围包括：宿舍楼体和主管线路的日常维护，其他零星工作，包括：公共区域和宿舍内的照明设备、门窗和玻璃、床和衣柜、卫生间设施设备、下水副管道维修等。

6.3维修及设施设备维护管理服务标准：

6.3.1维修技工持证上岗，态度热情、技术过硬、语言文明、服装整齐、按约定时间上门维修；

6.3.2档案资料齐全；有年度、季度、月度的维修保养计划，有每日的巡查检查记录及维修保养记录和维修后的回访记录；

6.3.3有明显且清晰的建筑物平面图、标识、标牌、警示牌；

6.3.4校区内无违章乱拉管线等现象；

6.3.5门、窗开启自如、无晃动和裂缝，零配件齐全，位置准确，无翘曲变形。不锈门表面光亮、不变形，保持原色；

6.3.6不锈钢扶手表面光亮，不变形；钢木扶手安装牢固，无锈蚀、弯曲，油漆完好，色泽均匀，表面光滑；

6.3.7公共走廊、教室、办公室等公共场所的铝扣天花板无掉损、无错位、开裂、剥落现象；

6.3.8公共卫生间洁具安装牢固，配件齐全，无污渍和刮花，接口密实，无渗漏现象，无堵塞，排水通畅；

6.3.9 地漏、排水管道安装牢固，配件齐全，接口密实，无渗漏现象，无堵塞、排水通畅，完好无损；

6.3.10明沟、暗沟排水畅通，无积水、无断裂，沟盖板安装牢固、平稳；如有排水、排污主管道堵塞，及时上报总务处；

6.3.11校区排水系统畅通、汛期道路无积水，楼内、地下室无积水、浸泡发生；

6.3.12公共道路、停车场的养护的质量标准：路面平整、无水泥块、无起砂、断裂。路牙石砌筑整齐，灰缝饱满，无缺角、损伤；

6.3.13学生公寓内设施、设备及家具的维修养的质量标准：大楼内用水、用电、排污系统的正常运转，宿舍内内设施完好；

6.4维修所需材料由采购人购置。

**7.物业移交要求**

7.1中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业管理服务区域；中标人应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定；要求务必三天内完成交接，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

7.2本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，在新供应商未进驻前，按原合同继续做好物业管理（注：继续做的费用不含在本合同总价内），同时清点物品，配合使用单位及新中标人做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的供应商。

（二）投标文件要求

1.投标文件中提供《物业管理服务方案》文件。

2.《物业管理服务方案》需包括以下内容：

2.1基本服务方案；

2.2保洁服务方案；

2.3公共设施节水、节电、节能管理方案；

2.4学生公寓管理方案；

2.5学生公寓总体安全管理及教育方案；

2.6维修及设施设备维护管理服务方案；

2.7物业移交衔接方案。

2.8组织机构设置方案；

2.9人员配备方案。

**五、供应商履行合同所需的设备**

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用途 | 作业设备名称 | 数量 | 单位 |
| 1 | 保洁服务 | 电动三轮车 | 2 | 辆 |
| 2 | 保洁服务 | 电动扫地车 | 2 | 辆 |
| 3 | 保洁服务 | 驾驶型尘推车 | 2 | 辆 |
| 4 | 保洁服务 | 洗地机 | 2 | 辆 |

**说明：本“五、供应商履行合同所需的设备”为不允许负偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

**六、物业管理服务人员需求**

（一）物业管理服务人员具体需求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 岗位 | 同时在岗人数 | 岗位所需总人数 | 岗位具体要求 |
| 1 | 项目 管理 | 项目经理 | 1 | 1 | 男女不限，45周岁或以下，具备大专或以上文化程度及相关工作经验，为投标人自有员工。需提供证明材料。合同履行期间项目经理不经甲方同意不得更换。 |
| 2 | 保洁主管 | 1 | 1 | 男女不限，50周岁或以下，具备高中及以上文化程度，具备相关工作经验，需提供相关证明材料。 |
| 3 | 公寓主管 | 1 | 1 |
| 4 | 校园 保洁 | 男生宿舍保洁员 | 2 | 2 | 普通员工身体健康，年龄不得超过55周岁。 |
| 5 | 公共区域保洁员 | 30 | 30 |
| 6 | 宿管 管理 | 男生宿管 | 7 | 7 | 男性，退伍军人，年龄不超45岁，需在校住宿，需提供相关证明材料。 |
| 7 | 女生宿管 | 13 | 13 | 女性，年龄不超55岁，需在校住宿。 |
| 8 | 水电及公物零星维修 | 维修班长 | 1 | 1 | 大专以上学历，45周岁以下，具有有效的电工证或高压电工作业特种作业操作证，有一定管理经验，有敬业精神，需提供相关证明材料。 |
| 9 | 水电维修 | 2 | 2 | 55周岁以下，具有有效的电工证或高压电工作业特种作业操作证，需提供相关证明材料。 |
| 合计 | | | 58 | 58 |  |

注：供应商按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。供应商应当自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

**说明：**

**1.上表中“同时在岗人数”“岗位所需总人数”为不允许负偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

2.投标供应商拟派驻现场的项目经理在中标后必须实际驻现场管理，进场时提供身份证正反面复印件、学历证书复印件、相关资历证书复印件、投标人在合同签订前近6个月中任意1个月为其缴纳的社保证明材料。**（需提供书面承诺函并加盖投标人公章，否则按无效投标文件处理）**

3.为本项目服务的团队人员须满足以上岗位具体要求（在签订合同时须提供相关证明材料）。若需更换，须经采购人同意。更换后的人员须符合招标文件上对该岗位的配置要求，并经采购人同意后，方可更换上岗。采购人认为需要更换的人员，中标供应商应在采购人规定的时间内，进行更换符合文件和采购人要求的人员。**（需提供书面承诺书并加盖投标人公章，否则为无效投标文件）。**

4.投标供应商应保证按投标文件所列人员全部上岗，有专门的培训部门和制度，有新进员工上岗前培训计划及针对本项目中标后员工培训计划，本项目员工上岗培训率应达到100％。

5.投标供应商应必须保证项目经理及所有主管人员的稳定，不得中途（合同期内）调整上述人员离开采购人责任区域。如中标单位擅自调整，则视为违反合同，采购单位有权解除合同，且不承担任何法律责任和经济责任。

6.投标供应商应按劳动法规定规范用工，与劳动者签订劳动合同，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。

7.投标供应商应确保在合同签订后，3日内主要管理人员到岗，7日内其他工作人员到岗。退场时，按照采购人要求毫无保留地移交档案资料、管理用房并做好设备设施等交接工作。

（二）投标文件要求

1.投标文件中提供《物业管理服务人员方案》文件。

2.《物业管理服务人员方案》对照“（一）物业管理服务人员具体需求”编制。包含但不限于组织机构设置方案、人员配备具体方案。

3.组织机构设置方案包含但不限于①明确各服务部门职责②按照服务岗位编制工作流程。

4.人员配备具体方案包含但不限于按照岗位（九类）配备人员，详细描述各岗位职责。

**七、商务要求**

（一）实施期限

合同履行期限：合同一年一签，最长不超过三年。签订条件为第一年合同期满后，采购人根据供应商的履约考核情况决定是否续签下一年度服务合同。

中标供应商退出本物业管理时需经过采购人验收合格，并完成与后续物业管理企业的衔接后方可退出。

**说明：本“实施期限”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

（二）付款方式

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第六条 物业管理服务费”。

**说明：本“付款方式”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

（三）验收标准及考核要求

1.验收标准与要求： 见招标文件第五章《拟签订的合同文本》中“第一章物业管理服务基本情况”中“第三条 物业管理服务要求”中“5.验收标准（验收要求、验收标准和程序）”。

2.考核要求：合同期内采购人按物业服务合同对本项目物业管理进行考评，如未达到考评标准或发生重大管理失误等现象，则可终止委托合同，由中标供应商承担违约和赔偿责任。

（四）投标报价的相关说明

1.不接受超过200万元/年（采购项目每年预算金额）的投标报价。

2.报价包含但不限于完成本项服务工作所需的全部服务成本、经营成本、法定税费和管理企业的利润、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。中标单位必须购买雇主责任险，累计赔偿限额不低于150万/人。服务费采用“包干制”，一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。

3.报价不得违反丰县关于最低工资标准的相关规定和丰县关于社会保险基数的相关规定。采购人有权进行核查，供应商必须在采购人要求的时间内提供书面说明以及证明材料，供应商如不按照采购人要求提供书面说明以及证明材料，以及供应商违反上述规定，都将被采购人认定为该供应商具有《中华人民共和国政府采购法》第七十七条所规定的“提供虚假材料谋取中标、成交的”情形，该供应商需承担相应的法律责任。

4.报价须充分考虑服务期限（合同期限）内最低工资标准调整因素和社会保险基数调整因素。

5.报价需充分考虑服务期限（合同期限）内的市场因素和成本变化状况的风险。

6.采购人不支付投标报价以外的任何费用。

7.报价在合同执行过程中是固定的，不得以任何理由予以变更。

**说明：本“投标报价的相关说明”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。**

**（五）**其他要求：见招标文件《拟签订的合同文本》。

**八、需要说明的其他事项**

1.耗品费用：垃圾袋、草酸、消毒液、洁厕灵等低值易耗品由中标供应商承担。

2.专业维保的费用由采购人负责，中标供应商协助做好相关工作。

**九、其他要求**

见招标文件第五章《拟签订的合同文本》。