# 附件一

# 科技馆及金太阳幼儿园物业管理服务标准及要求

一. 、安全保卫服务范围及标准
（一） 服务范围

1.负责出入管理、治安巡查、交通管理、监控管理、消防管理及应急服务等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患；

2.负责大门、执勤点、重点要害部位的执勤守护，对人员进出、车辆进出、重要物品进出实施管理，防破坏、防暴力冲撞等安全护卫工作。

3.负责公共区域、建筑公共区域及重点部位的24小时日常巡逻巡查，发现并处置异常情况，有效处理突发应急事件。

4.按照采购人校园交通管理规定，执行校园交通运行管理要求，保障校内交通标识标线完好、规范，保障交通和道路安全畅通、车辆运行有序，避免交通事故。

5.负责校园全面的日常消防、治安巡查巡检和火情及盗窃事件处置与报警，并配合政府主管机关的检查，避免火灾、盗窃、打架斗殴事件发生。

6.负责开展校园安全知识宣传与安全隐患排查与处置。

7.负责校园师生及教职员工的接处警及求助帮扶工作。

8.负责校园反恐防暴、突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。

9.负责各类重大活动、接待参观的安全护卫、交通秩序等工作的综合保障。

10.完成安全主管部门交办的其它临时安全管理服务工作。

（二） 服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准及要求 |
| 出入管理 | 一、校园门值：1、校区所有出入口及周边50米范围内的值守管理服务和形象礼仪服务。2、维护大门内外的治安和秩序。对各类寻衅滋事、异常聚集、可疑人员、异常行为人员和异常现象等进行排查防控，可疑及突发事件的及时处理防控，报告学校主管部门并配合保卫及公安机关的处理；禁止摆摊设点；保持与各巡逻、监控及门值岗联动互通信息，保障校园整体环境和秩序正常。3、落实校园车辆进出管理规定。对进出校区车辆的有效管理，对外来车辆进校车辆进行问询和信息、证件核实、检查登记；车载物品进行安全检查、登记，避免危险物品进入校内；大件及重要资产物品带离校园，需有校内主管部门的合规手续并给予核实检查登记，避免校内财产流失；对不合理荷载车辆管控；杜绝违规车辆进入校园；避免车辆乱停乱放，保障出入畅通有序。4、严格校园人员进出管理规定。对各类来人来访的问询、排查、信息核实和登记，对可视范围内闲杂人员的清理工作，禁止闲杂人员（如流浪乞讨、废品收集、产品推销、外卖食品、衣冠不整行为不雅等人员）进入校区。5、排查、禁止动物、宠物进入校园。6、负责道闸及车辆引导设施的运行、故障及时报修及临时处置。7、门岗值班室管理规范，门前卫生三包，保持卫生整洁。8、文明执勤，礼貌待人，树立良好的窗口形象。二、楼栋门值：1、负责各楼栋的夜间值守与巡查。2、文明执勤，礼貌待人，维护楼栋出入口人员及物资进出秩序和办公、学习环境，处理各类异常及突发事件。3、严格人员进出管理。禁止闲杂人员进入楼栋，对前来办事人员进行问询、信息核实登记和接待指引，获得许可后方可进入；排查推销、非法宣传等可疑人员。4、严格物资管理。对可疑物品进入进行排查，防止违规及危险物品进入；对带离楼栋的大件及贵重物品、可疑物品、楼栋设施等进行排查核实登记，防止资产流失。5、夜班人员负责楼栋大门的开关闭，并对楼栋内外的周期巡查，检查门窗、能源、电器设备是否锁闭关闭等各类安全隐患并给予排除处理，清理无关人员，检查是否存在可疑人员、可疑现象及公共设备是否运行正常并跟进处置、报告异常情况，防止火灾、盗窃等消防、治安事件的发生。 |
| 车辆管理服务 | 1、引导车辆按规定路线限速行驶，禁止鸣笛。2、提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放。3、及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。4、密切关注车辆情况及驾驶员行为，避免意外交通事故的发生。5、及时整理非机动车停放情况；配合高校定期清理无车主的非机动车辆。 |
| 巡查管理 | 1、负责校园公共区域、楼栋公共区域的周期性安全巡逻、消防管理、治安防范、车辆规范等巡逻检查任务，及时发现和排除各种不安全因素，及时制止报告各种违规、违法犯罪行为。2、负责各类突发、应急事件的快速管控和处置，接收处理师生教职员工的安全救助，抢救危难群众和遭受危害的财产，提供紧急救助。3、维护校园教学办公及生活秩序。加强校园内部交通秩序管理，高峰时段对车辆行进进行引导指挥和管控，杜绝车辆乱停乱放行为；对影响教学办公生活环境的噪音等行为进行管控；清理进入学校的闲杂人员，对推销宣传等可疑人员进行盘查处理；杜绝摆摊设点现象。4、维护校园安全环境。对校园宣传横幅、宣传物等进行检查核实，及时查处违规及非法宣传行为并上报；主动介入人员异常聚集现象，查实情况制止非法聚集和宣传并及时管控和上报处置，维护校园的安全稳定环境。5、协助学校保卫部门及相关执法部门的工作开展。 |
| 监控管理 | 1、实施24小时值守。值班人员必须持有建(构)筑物消防员资格证，具有高度的工作责任心，熟悉校区安防点位分布和监视画面配置规划，管理并熟练操作监控设备，及时掌握各种监控信息，发现事故、异常情况和接到报警应立即通知巡逻岗或离事故区域最近的保安赶往现场处置，并及时报告上级领导。2、负责系统设备及配套设备的日常运行管理。进行定期和不定期的运行状况巡查，并记录系统运行状况，运行故障并报修，并跟进处理情况跟踪验收，保障监控系统的正常运行；同时对校内各安防分控子系统进行辅助管理，在必要时提供相应的操作协助。3、负责系统运行数据的保存、备份工作。包括录像取证数据、系统报修资料、监控抓拍文件、系统文件等重要数据的安全管理，不得擅自调取或删改、隐匿监控录像及系统数据，严格执行录像数据查询取证的流程。对报警信息进行核实并按相关规定妥善处置。 |

二、绿化管理服务范围及标准

（一）服务范围

校园公共区域室外绿化的养护，包括：

1.草坪、树木、灌木、花卉（含盆栽花卉栽种摆放）的浇灌排水、修剪、施肥及病、虫、草害防治；枯死植株及杂物清理、苗木补栽、树木扶正、中耕除草、植物防护（防寒、旱、台、涝、高温等）。

2 .养护范围内绿化垃圾（含全部树叶）及其它垃圾、杂物的定期清理 、清运及处置。

（二）服务标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 养护标准 |
| 草坪 | 1、生长旺盛，叶色浓绿，总体平整。2、草坪覆盖率达95%以上 。3、路牙、井口、水沟、散水坡边整齐、草坪目视平整,长势良好，草坪绿郁。4、无明显杂草，草地纯度在95%以上，树木底下土面层不板结，透气良好，抽查的草坪范围杂草率低于5%。 5、外力破坏后五天内修复,总体高度在10CM以下。 6、病虫危害率不超过3%。7、每周不低于一次清扫草坪和乔灌木中落叶，保证植物丛中无明显的枯枝败叶。8、交界处应做切边处理，且边缘清晰，线条流畅和顺，宽度不得大于15cm。 |
| 乔木 | 1、生长旺盛，枝叶健壮，水分充足，无枯死。2、保持植物生长特性的树形，无明显徒长枝和过密的内膛枝。3、无枯枝，树不阻车辆和行人通过，主侧枝分布均匀，下缘线高于2m。4、新种植或胸径15cm以上的植株必须有桩，树桩基本无损坏残缺，绑扎完好有效，高度一致美观。。 5、无明显枯枝、死杈，有虫害枝条3%以下。6、作好防风措施，受外力影响歪倒乔木在外力结束48小时内扶正，暴风雨过后24小时，无倒斜，断枝落叶在12小时内处理完毕。7、每年保证施根肥2次，采用穴施或沟施，施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面。 |
| 灌木、绿篱、模纹 | 1、生长旺盛，枝叶健壮，水分充足，无枯死。2、病虫危害率不超过5%。3、成型，造型美观，新长枝不超过25厘米。4、采用穴施或沟施，施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面。5、预留观花的灌木，保证开花繁茂，枝条不过于杂乱。6、暴风雨过后24小时，无倒斜，断枝落叶在12小时内处理完毕。7、多种植物成片种植的轮廓线整齐、有层次，单体花坛线条清晰。8、缺苗、死苗及时更换。9、过密花丛及时分栽、老化花丛及时翻种。 |

三、设备管理与保养服务

（一）服务范围

校区供、排水系统维修保养（含管道疏通、清洁、维修保养等）弱电电气维修（含学校路灯、饭堂、教室、实验室、办公室、会议室、阶梯室、图书室、宿舍、厕所等各处照明、风扇等线路维修和安装）门窗维修。

(二)服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 供配电系统设施设备 | 1、配置专业技术人员对校区开闭所、配电室及各楼栋强电井内配电柜、配电箱、控制箱的日常巡检和运行环境维护；制定定期维护保养检修方案并实施；发现故障及时处置或上报。2、在接到限电、停电通知后及时告知采购人；3、强电井钥匙管理，做到标识清晰、开启快捷（5分钟内能打开）；4、对责任区域内的照明设备每天进行巡查、保养，发现问题及时维修；5、突然停电反应时间为10分钟内到达停电现场并进行处理及检修（报修）。6、照明线路损坏及时维修（一般不超过24小时），灯具更换及时；照明灯具完好率95%。 |
| 给排水系统设施设备 | 1、建立管护区域内给水设备系统的养护和维修制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。2、每月对管护区域内给排水管道进行养护和清通，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除隐患或报修。3、负责管护区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。4、每周对室外排水沟渠定期检查、清扫，清除淤泥和杂物，确保排水系统通畅，汛期道路无积水，房屋无积水浸泡发生（不含主排污管道的清理）。5、有处理险情的应急措施，制定抢险应急措施，抢险人员须在10分钟内到达，20分钟内开始实施抢险排危。 |
| 消防系统设施设备 | 定期对楼栋内消防管网及各区域系统管网、阀门、主机及警报设备、消防水泵房设施、安全指示牌、疏散指示图、消火栓、灭火器、疏散引导箱、烟感、喷淋、消防广播、防火卷帘门、防火门及室外消火栓、应急照明等设施设备每月进行一次巡检及运行环境维护，发现问题及时通知并配合维保单位进行处置。 |
| 中央空调系统设施设备 | 1、负责中央空调系统的日常启停操作、运行环境管理和清洁卫生，配备专业人员保持每周至少一次对管线、系统设备、末端设备及机房环境的定期巡查，及时发现及报告故障，通知维保单位及时处置并配合采购人完成维修方案，确保故障的及时处理。2、熟悉掌握空调各种故障应急处理方案，特别是换季时空调的检查。3、接空调故障报修后，15分钟内到达现场处置，需维修的及时报修。4、对空调过滤网、室外机、出风口进行日常保洁。 |
| 电梯系统设施设备 | 负责电梯的日常运行巡检，检查轿厢照明、清洁、按钮、求救电话、标识标牌等是否完好，运行是否平稳，并做好相关记录；如发现有故障，10分钟内到达现场处置，并立即通知采购人指定维保单位进行维修和整改，并作好维保记录。熟悉掌握制定电梯各种故障应急处理方案，特别是电梯困人故障的应急处理；组织、配合维保单位人员进行电梯困人救援演练及困人救援并跟进和配合后期故障处理。3、负责协助采购人通知维保单位进行电梯年检及维保，并作好年检及维保记录。 |
| 监控系统设施设备 | 1、负责监控系统的运行管理，发现设备故障及时报修并协助采购人及维保单位的维保、维修工作。2、严格遵守监控视频保密、保存规范。 |
| 防雷系统设施设备 | 定期检查各建筑物避雷针、避雷带、引下线、均压环、接地体及屋面金属物接地及等电位联络点，定期检查各浪涌保护器是否正常。 |
| 弱电系统设施设备 | 1、负责楼宇弱电井（间）的日常管理，包括供电、门窗维护、主锁、内部设备保管、协助设备维修。2、负责门禁道闸系统、铃声控制系统、会议系统、电子屏幕、舞台演出设备设施等弱电设备、线路的运行管理维护和日常开关使用服务及定期清洁和巡查，发现故障及时报修。 |
| 教学、办公设施设备 | 负责教学设施设备管理，主要包含教学场所的各类教学器具和电铃系统。负责建立教学、办公场所的设施设备巡查、维护、维修制度，确保正常运行，发现问题及时维修。 |
| 公寓及教学、办公家具 | 1、建立家具巡检制度。2、每学期对教学家具、每学年对毕业生公寓家具进行一次集中检查。 |

四、保洁卫生服务

（一） 服务范围

1.所有楼栋内保洁：包括入口及大厅、楼层通道、梯步、卫生间、露台天台、车库等公共区域及公共设施设备和绿植株摆，以及公共教室及功能用房（会议室、接待室、休息室）等。

2.室外公共区域保洁，包括：

（1）建筑外墙离地3米墙面；

（2）校园公区硬化区域及公共设施；

（3）景观水体；

（4）室外运动场及附属设施；

（5）垃圾中转站；

（6）校内生活垃圾清收清运及外运（不含建筑垃圾及餐厨垃圾）；

（7）公共环境消杀、灭四害。

不属于中标人服务范围：食堂（以楼栋所属梯步外沿及滴水岩外沿区域为界）。

（二） 服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 区域/位置 | 服务标准及要求 |
| 楼栋内保洁 | 公共通道梯步地面、墙面、顶部、栏杆、门窗及平台迎尘面 | 地面、台阶：无垃圾杂物，无污渍水渍、无痰渍、无胶渍、无积尘积垢，不湿滑；雨天设置必要的防滑措施和提示；辅助专业作业机具和绿色环保清洁剂定期对石材、地砖表面进行深度处理和养护，保持光亮整洁。3、栏杆：无污渍无积尘、无蛛网、无锈蚀氧化物。4、门窗干净无污渍无违规张贴物，窗台无垃圾杂物、无明显积尘。5、玻璃及不锈钢表面无污渍无积尘无手印、整洁光亮，定期进行不锈钢保养。 |
| 露台、天台、地漏、防护栏、排水沟渠及房屋滴水岩周界 | 露台天台：无垃圾杂物、无杂草、无积沙积垢地皮、无青苔，地漏完好无堵塞。排水沟内无垃圾杂物，无积沙淤泥，无明显积垢和青苔，定期清理，排水畅通。房屋滴水岩周界：无杂草、无垃圾杂物、无积沙、无青苔，排水口完好无堵塞。 |
| 室内停车场、架空层 | 无垃圾杂物，无积水积沙，无蛛网，无违规张贴物，标线清晰。各类附属设施及标识干净整洁，无积尘积垢。 |
| 公共教室、教体室 | 1、地面无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、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。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。5、窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。6、课桌椅、讲桌表面无灰尘、无垃圾，整洁光亮；书箱无纸屑、无垃圾，垃圾篓垃圾不超过三分之二。7、讲台、地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。8、其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。9、消毒毛巾洁净无异味，叠放整齐。10、教体室内物品摆放整齐。11、室内空气流通无异味。 |
| 学生活动中心、会议室、报告厅 | 地面无污渍、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。窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。室内空气流通无异味。茶具消毒达到卫生标准。其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。 |
| 公共卫生间、盥洗室 | 地面无垃圾杂物，无痰渍，无积水、干爽不湿滑。墙面无污渍，无违规张贴物。顶部：无积尘、无蛛网。室内无异味。便具无尿垢，定期清洗，下水畅通。镜面、照明灯、开关：无污渍、无水印。排气扇、灭蝇灯、干手器等设施：表面无积尘、无污渍。 |
| 公共洗衣房 | 非经营性公共洗衣房：地面无垃圾杂物、无污渍、干净整洁，墙面无污渍积垢积尘，顶部无蛛网积尘，门窗干净明亮，洗衣设施无积尘污渍，定期消毒。 |
| 电梯 | 轿厢地面及滑槽内无垃圾杂物，无积灰积垢，干净整洁。轿厢内及厢门定期不锈钢保养，无划伤，无违规张贴物及胶渍。无污渍无手印无灰尘，干净明亮。监控探头、照明、标识：无灰尘，干净整洁。5、按钮面板定期消毒。 |
| 垃圾箱 | 1、 标识完好整洁，张贴紧固。2、 定时清理，箱内垃圾存量不超过2/3。3、 定期清洗、消杀，无蚊蝇滋生，无异味。4、 箱体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。5、活动型垃圾箱底部地面定期拖拭，无污渍积垢。 |
| 公共开水器 | 无积灰积垢，干净整洁。溢水槽定期清洗擦拭，无积垢。周边地面无杂物，无积水，干爽整洁。定期不锈钢保养。 |
| 公共绿植株摆 | 花盆无积灰积垢，盆内无积叶、无杂物。水盘干净无积垢。定期对花盆底部地面腾挪擦拭，干净整洁无积垢。定期对枝叶擦拭，干净无积尘。 |
| 消防设施、防护栏、标识牌、公共桌椅、公告宣传栏及其它公共设施 | 定期对各类消防器材、标识牌、防护栏、开关等公共设施擦拭，无积灰污渍，底部及周边地面无积灰积垢，干净整洁。 |
| 垃圾集中回收点 | 地面、墙面无散落垃圾，无油渍、无积垢，干净整洁。无异味，无蚊蝇滋生。定期消杀毒。垃圾桶外观干净整洁，桶壁无积垢，定期清洗。随时清理垃圾，不满溢。 |
| 室外公共区域保洁 | 人行车行道路、广场、梯步、停车场、绿化内硬化地面 | 1、地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。2、绿化区内硬化地面无杂物杂草、无明显枯枝树叶、无动物粪便及明显积垢。3、交通标线及减速带保持原色，无明显积垢污渍。4、定期或根据采购人临时需要对路面进行冲洗，保持整洁。 |
| 围墙围栏 | 无杂草积叶、无张贴物、无青苔、无明显污渍和积垢。 |
| 排水沟渠、窨井、水篦子 | 1、排水沟定期清理和除淤，沟内无垃圾和明显杂物，无杂草，无积沙沉淀、水流畅通。2、窨井无杂物、无明显积水。3、水篦子无堵塞，表面无积垢和青苔。 |
| 垃圾箱 | 1、标识完好整洁、张贴紧固。2、及时清理，箱内垃圾存量不超过2/3。3、定期清洗、消杀毒，无蚊蝇滋生，无异味。4、整体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。5、箱体柜门保持关闭。 |
| 人文雕塑 | 1、无明显积尘积垢和污渍。2、定期清洗。 |
| 休闲桌椅、公告栏宣传栏、交通道闸引导桩及标牌、指示牌、广告牌、栏杆、消火栓、井盖、路灯景观灯杆及其它公共设施 | 休闲桌椅无垃圾和积尘积垢、无张贴物、无积水，每天擦拭，桌椅底部定期擦拭，保持整洁无蛛网。公告栏宣传栏及各类指示牌：无积尘积垢，无小广告及不良宣传张贴物，每天擦拭，雨棚定期清洗；玻璃明亮无积尘；不锈钢部分定期进行防锈及保养。路灯照明杆离地3米以下部分，无张贴物，无污渍。道闸翼闸路障：无污渍，不锈钢部分定期进行防锈及保养。消火栓、井盖及其它公共设施：无积垢和明显污渍。 |
| 室外运动场及运动器材 | 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。标线清晰无积尘积垢。定期使用专业机具清洗。运动器材、座椅等设施：无积尘积垢，无张贴物，干净整洁。 |
| 景观水体 | 根据现场情况制定清洁频次，定期清漂，保持水体清洁，无残花、落叶、无垃圾、无明显漂浮物。每日查看生态滤床系统及相关设备设施运行情况，确保系统处于正常工作状态。3、做好近水区域的护栏、扶手、亲水平台等日常清洁，湖体周界杂草清理。4、定期检测水质状况，严禁向水体内倾倒污水。 |
| 垃圾中转站 | 垃圾中转站 | 1、垃圾中转站机具摆放整齐，垃圾日产日清。2、定期清洗垃圾中转站周边地面，确保无明显积水；定期消毒相关场所。3、不得在校区内焚烧处理垃圾。4、定期检查垃圾中转站的运行情况并做好相关记录，发现故障或损坏及时上报维修，确保正常使用状态。 |
| 垃圾清收清运 | 垃圾清收清运 | 配备专用的垃圾清运车辆，负责将校区内的垃圾收集到垃圾中转站，集中处理，日产日清。 校区内所有垃圾桶内垃圾存量不超过2/3，垃圾打包后每日清运二次，学生公寓楼宇早7:30前清运完毕；各大教学楼、学院楼、办公楼、校区主干道早8:30前清运完毕；建筑体外围、广场、港边及较大面积硬化路面周边的垃圾早10:00前清运完毕；下午垃圾清运统一在16:00前清运完毕。校区食堂、餐饮店的生活垃圾可委托中标人进行收集与清运，具体要求及实施方法由中标人与食堂经营单位双方协商。垃圾清运机具、清运车应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。如遇学校迎新、军训等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。安排专职人员做好垃圾中转站清洁卫生并压缩箱体内垃圾，同时配合环卫车辆将垃圾清运到校外垃圾处置站。 |
| 消杀、灭四害 | 消杀、灭四害 | 1、根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。2、消杀（公区、公共部分）夏季每周一次；冬季每两周一次。3、配备毒饵盒进行鼠药投放（公区），每年两次，投放前做好提示。4、根据四害滋生的情况，及时补充药剂、及时清理四害虫体等。5、做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。6、对突发公共卫生事件, 应遵照上级有关部门的方案和指示对服务区范围内进行配合处置。 |

五、消防安全管理服务

（一） 服务范围

1 .负责学校消防管理及应急服务等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患；

2.负责校园公共区域、建筑公共区域消防设施设备的24小时日常巡逻巡查，发现并处置异常情况，有效处理突发应急事件。

3.负责校园全面的日常消防巡查巡检和火情处置与报警，并配合政府主管机关的检查，避免火灾事件发生。

4.负责开展校园消防知识宣传与消防隐患排查与处置。

5.完成校园安全主管部门交办的其它临时安全管理服务工作。

（二） 服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 消防管理 | 1、实施24小时值守，值班人员需持有建筑消防安全管理员证，持证上岗，具有高度的工作责任心，熟悉校区消防系统分布情况，熟悉和掌握系统的工作原理和操作规程，确保及时发现并准确处置火灾和误报火警。2、熟悉和掌握系统的工作原理和操作规程，熟悉各种按键的功能，并能够熟练操作本系统。3、熟练掌握《消防控制室日常管理制度》和《消防控制室火灾事故应急处置程序》，确保火灾情况下能及时按照程序开展灭火救援工作。4、掌握消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，发现问题和故障时，应及时报告并按相关程序进行处置，确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态。5、建立完善、严格实施监控室人员进出、监控视频保管及保密、值班电话接听、值班记录登记等监控室及信息管理制度。6、每天交接班时，应检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，并认真填写交接班记录。7、根据上织要求和校园区内实际情况制定可行的消防疏散演习方案, 组织校区内员工参与消防演练培训, 并做好记录, 撰写演习报告。 |
| 安全事件/事故 | 物业公司负管理责任的安全事件/事故应为零, 这些事件/事故包括但不艰于: 人身安全事件、财产安全事件、火灾安全事件、信息安全事件等。 |

六、学生公寓管理服务

（一）服务范围：

 保障学生宿舍的正常运行；包括但不限于卫生保洁、安全保卫、设施维修及保修、学生公寓秩序管理及生活服务及配合学校做好学生思想道德及法律规范教育服务工作。

1. 服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| 学生公寓管理 | 1、卫生保洁及设施维护。要求公寓区（除学生寝室内部）及周边公共环境按照常规物业运行标准做好保洁和公共设施维护工作，地面24小时保持干净整洁，维护安全、整洁、和谐的学习生活环境。2、公寓区内的安全保卫工作：（1）人员配备到位、确保24小时有人值守，做好人员及大型重要物资进出公寓大门的安全管理。（2）落实安全责任，定时进行公寓区内的安全巡查，排除安全隐患，及时制止学生的不安全行为。（3）负责楼宇所有大门钥匙、房间钥匙及备用钥匙的安全管理，并严格钥匙借用归还登记。 （4） 指导和教育学生做好日常防火、防盗和安全用电、用气。 （5）制定完善的应急处理预案，定期进行演练。3. 寝室设施设备的报修：对于学生保修的寝室设施设备及时登记并进行报修，不影响学生的日常生活。毕业搬迁寝室的设施设备检查、报修并跟进维修。4 .学生公寓日常秩序管理和生活服务：（1）做好学生入住和退房管理。按照采购人分配的房源，安排学生到指定房间、床位入住。协同采购人制定学生入、退房管理制度，程序规范。（2）建立学生公寓房屋使用档案和学生住宿档案，未经学生处批准，不私自使用空置房源。（3）建立日常巡查制度，督促学生执行学校学生公寓管理的各项规章制度，做好异常情况的登记，及时报告和处理不稳定因素，配合学院处理好发生在公寓内的学生矛盾纠纷。（4）督促学生严格遵守学校的作息时间，做好晚归登记和处理。（5）在各楼栋门厅设立“一站式”服务台，为全体师生提供留言、小件物品寄存、失物招领、温馨（友情）提示；收集学生日常服务需求及意见建议，负责接待学生的日常咨询、报事报修并及时衔接、跟进、回访处理情况。（6）遇突发事件，管理人员、值班管理人员必须在第一时间赶赴现场并及时报告学校保卫处及相关部门和相关人员,情况紧急应同时直接报警,主管人员必须在第一时间到现场处理问题或协调处理问题。5 .按照采购人的要求，配合做好公寓内的学生日常思想品德、行为规范及法律法规的教育工作。 |

七、房屋维修与保养服务

1、按规定建立校区内房屋本体与配套设施等物业的管理资料档案、并妥善使用与保管。

2、建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，保证检查记录完整。

3、校区楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象。

4、无擅自改变房屋用途行为。

5、外墙面外观完好、整洁，建材贴面无脱落现象；玻璃幕墙应清洁明亮无破损。

6、维护房屋、门窗、栏杆、扶手等公用设施的完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。

7、维护室外场地、道路、路牙、人行道、沟、井等共用设施完好和正常使用。

8、维护公共照明（路灯、庭院灯、楼梯灯等）、水电设施、校园广播系统等公共设施正常使用，发现问题故障及时解决维修。

八、组织机构及人员管理要求

1.1组织机构设置要求

1.1.1投标方必须在设立1个现场物业管理服务组织机构（管理处），配备管理处项目经理和各管理岗位人员；

1.1.2投标方入驻物业时提供详细的物业管理服务机构的岗位设置、人员名单（含简历、任职岗位），经招标方审查确认后备案；

1.1.3必须制订切合招标方实际的物业管理方案、管理制度、岗位职责、考核奖惩制度和工作计划，建立专业稳定的物业组织机构和管理队伍，依法制定人员聘用制度和招聘方案。

1.2人员管理要求

1.2.1投标方聘用人员必须严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，必须与被聘用人员签订劳动合同，并按有关规定为其购买相关保险。

1.2.2投标方聘用服务人员必须经过严格审查和健康检查，所聘用服务人员必须政治可靠，身体健康，形象端庄，有较强的服务意识和责任心，工作勤奋，业务技术强，讲文明、有礼貌，言行规范。遵守国家法律法规和招标方的各项规章制度，遵守社会公德和职业操守，遵守国家计划生育政策，无劳动教养和刑事犯罪记录，没有参与政府明令禁止的非法组织及活动。

1.2.3项目经理和其它负责人以及其他重要岗位（如机电工程等）人员的聘用和辞退必须经过招标方审定，其他人员的变动必须报招标方备案，招标方有权保留服务质量好的物业管理人员；除劳动合同到期或个人辞职因素外，投标方不得随意更换物业工作人员。

1.2.4投标方任何人员不得兼任招标方以外的任何其他物业的职务或工作。

1.2.5投标方应根据有关职能部门要求，按不同工种，为员工提供夏装（每一年更新）、冬装（每两年更新），要求款式新颖、美观、大方，符合大众审美。

## 九、服务期

## 服务期限为一年(如物业管理公司能严格按照本章服务要求及标准执行，采购人满意，可将服务合同续签至2022年12月31日)。

## 十、付款方式

## 按月度结算。下一月度对上一月度工作情况进行考核，并根据实际考核情况支付上一月度费用。每月的实际考核情况需经采购人审批，否则采购人有权拒绝付款。

十一、物业管理模式

l、物业管理委托时间从签订合同开始，为期一年。

2、物业管理采取承包形式，按IS09001:2000标准管理、服务。物业服务人员由投标供应商统一招聘。员工工资、国家规定的保险（养老保险、失业保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险）由中标供应商购买。

3、如在法定节假日或休息时间遇紧急情况或重大事情，投标供应商必须按照采购人要求安排物业人员到岗加班，事后不得以补休等理由出现人员缺岗情况。

4、投标供应商在管理过程中要实行日报、周报、月报、季报、半年报、年报的制度。定期与采购人相关管理部门加强信息沟通，每天通报一次简要情况，半年通报一次物业管理情况，每个月双方共同开一次物业协调会议。遇有突发事件及时通知采购人，并及时完成采购人交办的其他任务。

5、物业各部门有明确的奖罚制度；

5.1 奖励

5.1.2 如有下列情形，应予奖励：

5.1.3 对提高服务质量有重大贡献者；

5.1.4 在服务工作中创造出优异成绩，多次受到采购人表扬者；

5.1.5 提出合理化建议，并经实施有显著成效者。

5.2 奖励类型

5.2.1 奖励分为年度特别奖和不定期奖，均须由所在部门主管推荐，通过管理部审核，采购人批准执行。

5.3 奖励方式

5.3.1 下发《奖励通知书》、通报表扬、升职、颁发奖状和奖金等。

5.4 处分

5.4.1 如有违反下列情况之一的，视其情节轻重按下列规则予以处罚：

5.4.2 口头警告

5.4.3 工作态度不认真的（如值班时看报纸、吃零食、吸烟、听音乐、喧哗、离岗等）

5.4.4 个人衣着打扮、外观形象、仪容仪表不符合要求的；在机关大院内粗言秽语的；

5.4.5 违反安全守则或部门规定的；下班后，无特殊原因仍在本物业范围内逗留的；

5.4.6 未经许可，擅自截留、撕毁管理处安排传阅的各项有关规定、通知、公告等。

5.5 书面警告

5.5.1 擅离工作岗位或迟到早退超过10分钟的；值班打瞌睡的；旷工一天的；

5.5.2 对上级不礼貌，顶撞、违背或不服从上级合理工作指令的；

5.5.3 蓄意损耗、损坏采购人财物的；未经许可私自将物品移送别处的；

5.5.4 挑拨打架、斗殴事件的；

5.5.5 消极怠工，态度不端正，在岗上、禁烟区、禁区或公共区域吸烟的；

5.5.6 有严重失职行为的；

5.5.7 未经同意私自调班或换岗的。

5.6 即时解雇

5.6.1 使用恐吓手段、威胁、危害同事人身安全的；

5.6.3 工作时间饮用酒类或服用麻醉药物的；

5.6.4 偷窃的；

5.6.5 连续旷工两天的；

5.6.6 携带违禁物品的（如武器、毒品、爆炸品等）

5.6.7 构成刑事犯罪或触犯国家法律、法规的；

5.6.8 因渎职给采购人带来重大损失的；

5.6.9 无事生非，挑起事端或动手打人的（造成伤害自行承担有关费用）

5.6.10 擅离职守或值班睡觉给采购人造成严重后果的；

5.6.11 在值班有关记录上（包括书面或口头）弄虚作假的；

5.6.12 违反安全条例或守则，导致重大影响、损失的。

6.1 处分执行

6.1.2 必须在发出的警告书上签名，如拒签名，以证人证言为据记录在案；或两个以上的证人证明，该警告书将视作生效。

6.1.3 如果证实员工确属犯过，但又拒不签认，对其讲作即时开除处理，不给任何补偿。三次口头警告等于一次书面警告，一个月连续两次口头警告同样视作一次书面警告的效力。

6.1.4 每签一次口头警告当月在其工资中扣50元，每签两次书面警告，当月在其工资中扣100元，当月签署三次书面警告，员工将被立即解雇。

6.1.5 物业工作因管理不到位，被局主要领导或上级部门点名通报批评2次的予以罚款或扣除当月物业管理费的20%，3次以上甲方有权对物业公司予以解聘合同。

十二、其他要求

1、制定争创县、市、国家级优秀安全文明物业的规划和具体实施方案。配合政府相关部门的各类检查、检测等，达到合格标准。采购人满意率达95％以上；有效投诉率低于0.2％：有效投诉处理率达100％ 。

2、投标供应商要制定物业管理发展规划，有计划、有检查。建立健全符合本项目实际的各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体落实措施和考核办法；严格执行每日巡查制度并认真填写《物业管理巡视情况记录表》；严格遵守国家和黄石市物业管理相关政策与法规，结合本地实际制定具体实施细则，管理服务做到高标准、高档次。

3、投标供应商按合同要求满额配备物业人员，不得因人员变动等原因出现脱岗或缺人情况。

4、投标供应商应与采购人签订保密协定，投标供应商定期抓好物业服务人员的业务培训，加强经常性的保密教育、法纪教育、安全教育，确保不发生泄密事件、刑事案件、责任事故和安全事故。若因管理不善，发生相关案件和事故由投标供应商自行承担，触犯法律的，依法及时严肃查处。

5、投标供应商遵守采购人的安全制度，服务过程中不影响正常工作，做到无干扰服务；不得私自带领无关人员进入机关办公区域。

6、物业工作人员须着工作服上岗，并规范、整洁着装，不得着便服在办公区域走动。在上、下班高峰时段，物业员工一般不使用电梯，其它时间三层以内不使用电梯。

7、物业服务人员应严格遵守工作程序和技术规程。保洁时，要及时将垃圾转运到指定垃圾中转箱内，不污染、不损坏办公楼公共场所和公共设施。规范操作，服从管理人员的领导，不误时、不误事。

8、采购人为中标人提供的工作条件：提供办公用房1间、库房l间、电话1部，不提供物业员工宿舍和其它未明确的需求。

9、中标人接到中标通知后与采购人签订合同。采购人以招标文件要求和投标文件承诺的服务指标制定考核标准，并对投标供应商的服务和管理水平、人员在岗和安保、保洁等项目进行不定期抽查，结合定期向机关干部征求意见的情况，实行严格的考核，考核结果作为是否提前终止合同和下个年度是否续签合同的依据。

10、中标人物业管理服务标准按照国家物业管理相关标准执行，要求达到招标文件要求、投标文件承诺、物业服务合同约定的有关条款，并以此作为投标供应商续约条件之一。

11、如因中标人的错误对采购人造成损失或其他不良影响的，按照造成损失金额的两倍进行赔偿或追究法律责任。

12、合同期满前3个月，中标人必须以书面形式将是否续约以及续约的物业管理费金额等意向以书面形式反馈给采购人。

13、合同期满后，如未能续约，中标人应当将物业管理的全部档案资料无条件移交给采购人。

## 附件二

## 评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  项  目 | 分值细则 | 分值 |
| 价格 评议10分 | 评标委员会只对符合性审查合格的投标文件进行价格评议，报价分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）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按照下列公式计算：报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格分。计算时保留两位小数。为保证服务质量，投标报价低于采购预算90%时，评标委员会将对其进行成本分析，评标委员会认为报价低于成本价时将否决其投标。 | 10分 |
| 技术评 议30分 | 物业服务的整体设想及策划方案 | 根据投标供应商提供的物业服务的整体设想及策划方案的完整性、可行性、合理性和详细程度的进行综合对比。1. 提供的方案完整、正确、合理规范的得3分；
2. 提供的方案完整、正确的得2分；
3. 提供的方案完整的得1分；
 | 3分 |
| 管理方式和工作计划 | 根据投标供应商提供管理方式、工作计划、物资装备方案进行打分，全部提供且方案完善、合理的得3分，每少提供1项扣1分。 | 3分 |
| 物业服务技术装备配置方案（含配置清单） | 投标供应商结合业务技术大楼实际，提供高空维修作业装备、保洁机械作业装备、地板打磨打蜡作业设备等专用装备清单及配置方案进行打分1. 提供的方案完善、合理，设备设施配置过硬的得3分；
2. 提供的方案完善、合理，设备设施配置可行的得 2分；

3、提供的方案够完善、设备设施配置可行的得1分 | 3分 |
| 人员配备、培训与管理方案 | 根据投标供应商提供人员配备及培训与管理方案进行综合比较进行打分1、人员配备合理完善，培训与管理方案合理，详细，可行性合理得3分；2、人员配备好，培训与管理方案合理，详细，可行性一般得2分；3、人员配备一般，培训与管理方案合理，详细，可行性差的得1分； | 3分 |
| 物业服务各项质量指标承诺及保障措施 | 以投标供应商提供物业服务各项质量指标承诺和提供保障措施进行综合比较。1、提供的物业服务各项质量指标承诺详细、合理，保障措施强、规范的得3分；2、提供的物业服务各项质量指标承诺合理，保障措施一般的得2分；3、提供的物业服务各项质量指标承诺合理，保障措施差的得1分； | 3分 |
| 安全保卫服务方案（含保卫、消防安全、视频监控方案） | 以投标供应商提供的安全保卫服务总体方案，进行综合考评进行打分， 1、提供的方案完整、科学、合理规范的得3分；2、提供的方案完整、科学规范的得2分；3、提供的方案完整、规范的得1分； | 3分 |
| 卫生保洁服务方案 | 以投标供应商提供的卫生保洁服务总体方案，进行综合考评进行打分，1提供的卫生保洁服务总体方案全面，完整，合理，可行性强的得3分；2提供的卫生保洁服务总体方案内容全面，完整，得2分；3提供的卫生保洁服务总体方案内容全面，可行性差的得1分，  | 3分 |
|  | 设备管理服务方案（含水电维修、空调、电梯管理） | 以投标供应商提供的设备管理服务总体方案，进行综合考评进行打分。1、提供的方案完整、正确、合理规范的得3分；2、提供的方案完整、正确、规范的得2分；3、提供的方案完整、规范的得1分； | 3分 |
| 各种应急预案方案 | 以投标供应商提供的各种应急预案总体方案，进行综合考评进行打分。1、提供的方案完整、正确、合理规范的得3分；2、提供的方案完整、正确、规范的得2分；3、提供的方案完整、规范的得1分； | 3分 |
| 环保节能措施方案 | 以投标供应商提供的环保节能措施总体方案，进行综合考评进行打分。1、提供的方案完整、正确、合理规范的得3分；2、提供的方案完整、合理规范的得2分；3、提供的方案完整、规范的得1分； | 3分 |
| 商务评议60分 | 综合实力 | 投标供应商具有企业信用等级资质，具有 AAA 级质量服务诚信单位，AAA 级信用等级证书、AAA 级重合同守信用企业每提供一个得1分，最多得3分。（以获评证书为准，提供原件真彩扫描打印件加盖公章） | 3分 |
| 企业缴纳社保的规模：投标人为员工缴纳社保的总人数超过10人以上（含10人）得1分；20人以上（含20人）得2分； 30人以上（含30人）得3分。提供原件扫描彩色打印件，加盖公章 | 3分 |
| 投标供应商具有成熟使用物业管理APP服务软件的成功案例，须提供物业管理APP服务软件著作权证或与第三方物业管理服务商联合运营战略合作协议；该包含报事报修、工单管理、访客管理、物品放行、巡更管理等功能模块，得5分。提供原件扫描彩色打印件，加盖公章。 | 5分 |
| 投标供应商具备四害消杀服务甲级资质5分；乙级得3分。提供原件扫描彩色打印件加盖公章。 | 5分 |
| 投标供应商单位提供IS09001、ISO14001、OHSAS18001等体系认证证书的，每提供一个得1分，最多得3分（提供真彩扫描打印件加盖公章） | 3分 |
| 投标文件编制 | 投标文件全面响应招标文件要求，编制完整、非活页装订，且有详细目录、连续页码、目录与有关材料装订顺序对应清晰、查阅方便得2分。编排杂乱无章、叙述答非所问、资料残缺不全、资料模糊不清、前后不一致等，每处扣0.5分，扣完为止； | 2分 |
| 业 绩 | 投标供应商近三年（投标截止前）以来作为独立承包人承担过县级及以上（含县级）行政、企事业单位物业管理项目且连续服务时间： 3年及以上的得5分； 2年得3分； 1年得1分（以提供中标通知书或者物业服务合同原件真彩扫描打印件加盖公章） | 5分 |
| 投标供应商近三年（投标截止前）作为独立承包人有类似综合物业管理（保洁、保安、设备管理、会务服务、绿化维护、水电维修服务等）业绩，或独立承接县直及以上单位或院校物业管理的，并获得服务单位书面“优秀”评价意见， 1个得1分，满分为5分。（提供原件真彩扫描打印件加盖公章，且附上被服务单位联系人姓名及其办公座机号等。） | 5分 |
| 拟派项目负责人 | 1具有全日制本科毕业证书且具有学士学位证书的得2分；2具有国家人社部、质量监督检验检疫总局颁发的质量技术专业人员职业资格证书（中级）得2分；3具有国家人社部、住建部两部同时颁发的物业管理师得2分； | 6分 |
| 拟派人员情况 | 1具有国家人社部颁发的高级人力资源管理师得2分；2具有人社部、住建部两部同时颁发的物业管理师（中级）得2分；3具有建（构） 筑物消防员证得2分；4拟派本项目环境保洁主管：具有高级物业职业经理人证得1分、高级清洁管理师和高级有害生物防治工程师得1分；5拟派本项目安管主管：高级安全工程师得1分；6拟派本项目工程维修主管：高级机电工程师得2分；7拟派特种设备电梯管理员证得2分；以上需提供原件扫描彩色打印件，加盖公章。 | 13分 |
| 荣 誉 | （1）投标供应商获得县级优秀物业管理单位荣誉得2分；获得过市级优秀物业管理单位荣誉得3分；获得过省级优秀物业管理单位荣誉的得5分。（2）投标供应商获得县级物业示范小区（大厦）称号，得2分，市物业管理示范小区（大厦）称号，得3分；有获得省物业管理示范小区（大厦）称号，得5分。提供原件扫描彩色打印件，加盖公章。 | 10分 |

备注：以上所有须提供的证件、证书、有关资料等投标人都须提供原始资料的真彩扫描打印件供专家评委评审，否则不得分。投标人投标时须认真对待、如实应标。凡提供虚假材料谋取中标的，一经查实，根据《政府采购法》第七十七条之规定，将对供应商处以罚款、列入不良行为记录名单、依法追究刑事责任等。

附件：三

供应商报名表

项目编号：

项目名称：

|  |  |
| --- | --- |
| 供应商名称（盖章） |   |
| 联系人姓名 |   |
| 联系人电话（办公电话和手机） |   |
| 联系人邮箱 |   |
| 供应商提供的报名资料 | 1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，如供应商是自然人的提供身份证明材料。 |
| 2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。 |
| 3.具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。 |
| 4.参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 |
| 5.具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。 |
| 6.未被列入 “信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单 |
| 7.供应商资格条件中其他要求及特定条件的证明材料 |
| **供应商意见** | **供应商可对本项目采购需求及评分标准的公正性、专业性、合理性等提出自己正确的意见、建议等（可另页详细表述）。** |

**注意事项：**

1.供应商必须严格按照公告的内容和要求，完整递交有关资料，**逾期递交的将予以拒收。**

2.供应商所递交的资料（全部盖有单位公章）必须为一般常用电脑办公软件能够读取的清晰、易于辨识的彩色电子扫描件、照片（相关证书和证明材料的原件）,并对其他递交资料内容的真实性、有效性及完整性负责，如提供文件资料有错漏、模糊不清、复印件的电子扫描件、照片、无法读取识别或弄虚作假等，一律属于无效文件。

3.须在邮件（附件文件名注明公司全称）注明公司全称、项目名称及项目编号（不注明我单位将拒收报名邮件）。