**包1：奉贤校区-采购需求**

**一．委托管理服务的物业概况**

（一）物业基本情况

物业名称： 上海电子信息技术职业学院（奉贤校区）物业管理服务

物业公司： 校园物业管理

坐落位置： 上海市奉贤区瓦洪公路3098号

四至范围：东至： 上海市消防培训中心围墙与盘灶港 、南至： 浦南运河 、

西至： 坤明湖度假村围墙与瓦洪公路 、北至： 洪庙唐城街与洪南路

占地面积： 270350.6 平方米，奉贤校区总绿化面积约为11.096万平方米（四期绿化室外约为1.687万平方米，四期屋面绿化约为0.417平方米）。

建筑面积： 248212.03 平方米，

其中：

（1）中德A楼 2636.01 平方米（多层 2 层）；

（2）中德B楼 3281.27 平方米（多层 3 层）；

（3）中德C楼 3148.40 平方米（多层 2 层）；

（4）中德D楼 8799.60 平方米（多层 4 层）；

（5）中德E楼 3933.84 平方米（多层 2 层）；

（6）中德F楼 4244.72 平方米（多层 2 层）；

（7）中德G楼 4230.46 平方米（多层 2 层）；

（8）教学楼H楼 5256.35 平方米（多层 4 层）；

（9）教学楼I楼 5261.24 平方米（多层 4 层）；

（10）教学楼J楼 5082.90 平方米（多层 4 层）；

（11）实训中心N楼 10267.86 平方米（多层 5 层）；

（12）实训中心S楼 11168.48 平方米（多层 4 层）；

（13）图文信息中心楼 6429.38 平方米（多层 2 层）；

（14）综合体育馆 14155.63 平方米（多层 3层、地下 1 层）；

（15）综合实训楼 37391.31 平方米（高层 10 层、地下 1 层）；

（16）校医务室及学生活动用房 1994.24 平方米（多层 4层）；

（17）室内运动场 2336.80 平方米（多层 2层）。

（18）宿舍楼1-5、9号楼 24955.08 平方米（多层6层）

（19）宿舍楼6-8、10-12号楼 24975.36 平方米（多层6层）

（20）宿舍楼13-16号楼 11230.56 平方米（多层6层）

（21）宿舍楼17、18号楼 24753.50 平方米（高层14层、地下 1 层）

（22）宿舍楼19号楼 9150.81 平方米（高层13层、地下 1 层）

停车场 9000 平方米； 450个车位 。

餐厅 5 处，其中：小餐厅 0 处， 0 平方米；大餐厅 0 处， 0 平方米；

厨房 5 处， 5240 平方米；油烟净化系统5套，厨房新风系统3套，事故排风系统 3套。

带电梯办公楼共 6 栋；不带电梯办公楼共 12 栋；其他 食堂2栋、室内体育馆两栋、图书馆一栋 。

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、院区车辆出入口 5 个，人行出入口 2 个；

2、道路、车行道 85000 平方米，人行道 8000 平方米；

3、绿化面积 90340 平方米，园林建筑小品 1 座，水域 32 平方米；

4、污水管长 5000 米，污水检查井 6 座；雨水管长 5000 米，雨水检查井 7 座，雨水进水井 3 座，化粪池 1 座；

5、路灯 355 盏，地灯 31 盏，草坪灯 17 盏，其他照明设施 室外田径运动场射灯8盏，运动篮球场灯24盏 ；

6、垃圾箱 157 个，果皮箱 54 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 约80 平方米；

7、体育设施 游泳馆1个、室内运动场2个（篮球架6个）、室外篮球场1个（篮球架12个）、田径运动场1个、标准足球场1个 ；

8、休闲设施 观赏鱼池一处 ；

9、停车场：室内停车场 2 个（综合体育馆地下停车场一个、实训大楼地下停车场一个），面积共 9000 平方米，停车位 200 个；露天专用停车场 5 个，占地面积共 2540 平方米，露天零散停车位近254 个；自行车停车位：170个，自行车停放设在H楼西侧、W楼北侧、G楼北侧、B楼北侧广场、室内运动场门口、生活区16栋宿舍楼门口。

10、电梯 25 台，功率 240 千瓦，品牌型号 上海三菱、西子奥的斯等 ，启用时间 2010年-2023年 ；

11、配电房变压器 12 台，容量共 17200 千瓦，品牌型号 上海市南桥-SCB9-1600/10、上海市南桥-SCB9-800/10、江苏工业园区-SCB14-2000/10 ，启用时间 2003年—2023年 ；发电机组功率 120 千瓦，品牌型号 无锡复励-WHB-120 ；启用时间 2023年07月 ；

12、生活蓄水池 1200 立方米，消防水池 / 立方米，消防水箱 36 立方米；生活水泵 18 台，功率为 30 千瓦/台，启用时间 2003年—2023年 ；排污水泵 26 台，功率为 3 千瓦/台，启用时间 2003年—2023年 ，消防水泵18 台，功率为 90 千瓦/台，启用时间 2018年-2023年 ；

13、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况 生活区1-16号学生公寓共1010个；生活区食堂32个；教育超市4个；浴室4个；锅炉房4个；中德A-G楼共394个；J楼48个；I楼48个；H楼48个；N-S楼169个；小园区1-3号楼46个；W楼20个；图书馆33个；室内运动场24个；17号学生公寓126个；18号学生公寓126个；19号学生公寓84个；综合楼334个；体育馆124个；医务楼26个；第二食堂62个；总计2786个 ；

14、智能化系统 无 ；

15、其他设施设备情况

集热热泵系统一共10套（不含体育馆）：生活区5、6、7、9号宿舍楼各一套；教学区17、18、19号宿舍楼各一套；小园区1、2号宿舍楼，各一套。新食堂楼燃气热泵一套 。

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

各楼宇各层功能分布情况

1. 1、2、3、4、8、10、11、12号楼为学生宿舍楼（其中4.8.12是女生宿舍），共6层，底楼设有门卫室一间，其中每层楼两侧各有4个公共卫生间，南侧宿舍设有床位4个，北侧设有床位2个。
2. 5、6、7、9号楼为男生宿舍楼，共6层，底楼设有门卫室一间，其中每层楼两侧各有2个公共卫生间，南侧宿舍设有床位4个，北侧设有床位2个，房间内均配备独立卫浴、空调。
3. 13、14、15、16号楼为学生宿舍楼（其中16号楼为女生宿舍），共6层，底楼设有门卫室一间，其中每层楼两侧各有2个公共卫生间，南侧宿舍设有床位4个，北侧设有床位2个。
4. 17、18号楼为学生宿舍（17号楼为女生、18号楼为男生），共14层，地下1层，电梯3台，地下非机动车库一个。底楼设有门卫室、心理辅导室，每层楼两侧各有2个公共卫生间，每间宿舍设有床位4个，房间内均配有空调。大楼2层、3层设有公共浴室。
5. 19号楼为男生宿舍、共13层，地下1层，电梯3台。底楼设有门卫室、心理辅导室，每间宿舍设有床位4个，房间内均配备独立卫生间及洗浴设施、空调。
6. A楼、2层、办公室、会议室8个，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
7. B楼、3层、办公楼、会议室4个，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
8. C楼、2层、教学楼、报告厅1个，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
9. D楼、4层、一部电梯、教学楼，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
10. E楼、2层、教学楼、办公室，楼梯1个，每层2个公共卫生间。
11. F楼、2层、教学楼、办公室，楼梯1个，每层2个公共卫生间。
12. G楼、2层、教学楼、办公室，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
13. H楼、2层、教学楼，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
14. I楼、4层、教学楼、办公室，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
15. J楼、4层、教学楼、办公室、有一部货梯，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
16. N楼、5层、教学楼、办公楼，楼梯2个，每层4个公共卫生间。
17. S楼、4层、教学楼、办公楼，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
18. 图文信息中心楼、2层、图书馆、信息中心，楼梯2个，每层2个公共卫生间。
19. W办公楼、2层、办公楼，底楼4个公共卫生间、一个值班洗漱间。
20. 小园区1号楼共2层、教师公寓，楼梯1个，底楼一个门卫室及洗衣房，房间内配备独立卫室及空调和网络。
21. 小园区2号楼共3层，楼梯1个，2层、3层各一个公共卫生间，房间内配备独立卫室及空调和网络。
22. 小园区3号楼共3层，楼梯1个，2层、3层各一个公共卫生间，1层房间内配备独立卫室及空调和网络。
23. 生活区食堂楼共2层，楼梯2个，货梯2台，一楼西侧2个公共卫生间。
24. 教学区食堂楼共4层，楼梯2个，电梯3台，每层2个公共卫生间。
25. 综合体育馆、地上3层、地下1层，楼梯5个，每层2个公共卫生间，电梯1台，体育活动室、地下车库。
26. 综合实训楼、地上10层、地下1层、办公楼、地下车库、会议室、报告厅1个，4层楼梯，电梯6台，每层4个卫生间。
27. 新医务楼、4层、医务室、办公楼，电梯2台，楼梯2个，每层两个公共卫生间。
28. 室内运动场、2层、体育活动、礼堂，楼梯2个，一层2个。
29. 变电站6个、一层，中德处一个地下一层、一个楼梯。
30. 水泵房5个、1层，一个楼梯。
31. 地下人防、1层，3个楼梯。
32. 基建处、2层、办公楼，一个楼梯、两个公共卫生间。
33. 生活区浴室、共两层，一楼男浴室，二楼女浴室，一个楼梯。
34. 锅炉房、一层，教育超市、锅炉操作及设备。

**（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况**

业主方提供物业管理用房面积 250平方米，其中办公房 1 间；工作间 1 间；仓库 1 间。

**（四）采购人的特殊要求**

1、对于单次设施养护、维修材料费用2000元及以下，单件设备维护、维修材料费用300元及以下的，将从物业费用中直接抵扣。当单次设施养护、维修材料费用2000元以上，或单件设备维护、维修材料费用300元以上的，中标供应商需及时报告采购人，并提交详细的维修方案供采购人审核，经采购人审核同意后实施的维修材料费用由采购人承担。

2、中标供应商需承诺优先考虑聘用现有物业服务工作人员，以确保相关工作衔接有序。

3、除特殊说明外，为完成采购需求所需的养护及维修材料费、专业服务费（垃圾清运专业服务）均包含在本次采购预算中，专业服务允许中标供应商对外委托完成，供应商需要在投标时明确将委托专业机构的名称及完成的相关工作罗列，具体如下：

垃圾清运专业服务；

四分类垃圾清运服务等，含垃圾分类设施添置、分类宣传、毛垃圾清运等，要求收运容器完好，容器配置量符合分类标准；清运垃圾种类：

生活垃圾清运：干垃圾、湿垃圾（含厨余垃圾）、可回收垃圾及有害垃圾。

毛垃圾清运：除生活垃圾、建筑垃圾以外的其他垃圾。

污水格栅井、检查井清理：定期对污水管道、格栅井、检查井清理。

服务要求：根据市容环卫服务要求，委托物业分别与各校区所属区级市容环境卫生管理所签订服务合同。同时进行宣传教育，应急处理，记录报告，并与业主沟通，遵守法律法规。

4、供应商应该提供本项目各类岗位的工资（收入）结构及分配方案报业主方管理部门备案，业主方有权视情况进行干预。供应商在中标后应提供本项目各类岗位的人员分布情况、人员名单、值班表等报业主方备查。

5、供应商因管理不善、维修不及时等造成水、电、煤气等超计划使用产生的罚款由供应商承担。

二、物业管理服务要求

**（一）一般要求**

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

（4）巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

（5）及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

（6）作业结束参与验收，并做好记录。

8、日常及节假值班工作：

（1）精准到岗交接，依排班按时到岗，严谨交接班，保持服务连贯性；

（2）高效沟通协作，与各方畅联传讯，协同解问题，畅服务流程；

（3）常态安全维护：定时巡查场所，维护设备设施与门窗消除隐患确保安全；

（4）专业应急处置，熟悉各项应急处置流程，遇到突发状况及时响应，减少影响力。

9、重大事件节点值班工作：

（1）重大事件值班，精细监测动态，仔细查看相关进展，深入分析变化，为工作提供依据；

（2）接到指令迅速行动，依照部署完成各项任务，确保工作与目标相符，执行能力强；

（3）重大事件敏感信息，严格遵循保密规则，在信息各个环节严格把控，保障值班工作安全与稳定。

**（二）建筑物日常维修、养护、管理**（2000元以上维修另计）

1、校舍房屋地面、墙面及吊顶、门窗、楼梯、通道等日常养护维修。

2、大修、装修的施工管理配合与相应水电使用安全管理。

服务标准：确保校舍房屋完好和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内安排专项修理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过24小时，合格率应为100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

**（三）公共设备维护、保养**（设备定期专业维修及300元以上维修另计）

公共设备维护、保养的范围：泵房、锅炉、配电房、给排水、所有建筑物设施设备（除消防设备）。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

**1 、给排水、供水系统：**

（l）建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

（2）定期抄各级水表，保持用水平衡，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染；

（5）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（6）定期巡检校区内的管道井；

（7）保证排水系统的正常运转，定期清淤，防止阻塞；

（8）停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护一次；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。及时发现并解决故障，维修合格率100％；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经相关管理部门许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

**2 、电梯系统：**（不包含专业维保、年检、维修等费用）

（1）根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。

（2）电梯日常运行管理和定期检查、保洁。

（3）健全电梯设备档案及修理记录；配合做好电梯安全年检工作（年检费用由采购单位承担）。

服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其他附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。轿厢、井道保持清洁；警铃或其他救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常。

**3、 机电、照明及自动化系统管理：**

（1）对校内供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

（2）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（3）供电和维修人员持证上岗。保证24小时有专业人员值班，做到发现故障、及时排除。

（4）保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；确保发配电设备安全运行。

（5）停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

（6）对临时施工工程有用电管理措施。

（7）发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（8）负责对路灯、庭院灯电源的操作，保证供电正常。

（9）确保校内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100％；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好校内灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99％。每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其他金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

**4、 消防系统：**（不包含专业维保、消防年检等费用）

（1）配合专业维保单位对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内消火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常巡检。

服务标准：有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织二次消防火灾演练。

**5、教学园区公共教室课桌椅、生活园区宿舍家具零星维修工作：**

（1）每学年利用暑、寒假巡查、整修教学区公共教室课桌椅、生活区宿舍家具。

（2）日常教学周接收课桌椅、学生宿舍家具报修，对于还在保修期内的家具通知采购单位联系厂家进行报修。

服务标准：确保公共教室课桌椅、生活区宿舍家具完整使用，遇到家具报修的订单及时维修完毕，对于还在质保期内课桌椅与学生宿舍家具报修，联系采购单位通知厂家进行维修。

**（四）保安管理要求与服务标准**（安保相关人员需经采购单位面试）

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

**1、巡逻、监控及消防管理**

（1）全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域、餐厅及公共走道交通及24小时保安、巡逻、执勤。

（2）校内来人来访人员通报、登记、证件检查等。

（3）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

（4）贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

（5）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

（7）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。

（8）定期开展应急突发情况演练，处理各种突发事件。

（9）实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。

（10）定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

（11）建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

（12）保安人员上班时着统一的制服，佩戴工作证。执勤人员佩戴对讲机、警棒、电筒等装备。

（13）担任消防控制室值班人员，需持有四级消防设施操作员国家职业资格证书。

服务标准：建立校内传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保校内安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入校内。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对办公区域安全状况进行24小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

**2、车辆管理**

（1）制定停车使用条例，停车管理规定。

（2）外来车辆进出校区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

（3）进入校区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

（4）进入校区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

（5）保安队员严格执行车辆出入规定。

（6）保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

**3、保安人员要求**

（1）招聘年龄在20至45周岁，平均年龄不超过40周岁，身高达到1.70米以上，并具有高中以上学历，退伍军人优先。

（2）保安人员仪表端庄、品德兼优、政历清白、身体健康，无违法犯罪记录。

（3）所有拟派的安保队员个人均持有公安部门颁发的从业资格证书。

（4）保安队伍要求全部参保。

**（五）环境卫生与保洁管理**（行政办公区域卫生间易损易耗费用由中标方自理）

提供标准化、全流程的环境卫生管理服务体系，通过专业团队、分类垃圾处理、精细化区域清洁及常态化监督机制，实现100%清洁率与环保目标。对重点区域提供精准化、个性化保洁服务。

**1、基础保洁**

（1）组建专业公共卫生清洁班，每天打扫公共区域的卫生，做到杂物、废弃物立即清理并按照《上海市生活垃圾管理条例》、《上海高校垃圾分类评估工作实施方案》要求做好垃圾源头减量、投放、收集、运输、处置、资源化利用及其监督管理等工作。

（2）楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

（3）区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

（4）及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

（5）对公共道路上之汽车道闸、垃圾桶等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。

（6）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

（7）定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

（8）将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

（9）对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

（10）清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

（11）擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

（12）定期清扫各楼天台、设备机房等部门。

（13）清洗及保洁各楼层的洗手间；行政办公区域卫生间更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。

（14）定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾桶等，保持洁净。

（15）定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（16）按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

服务标准：建立校内环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由物业安排专人负责检查监督，清洁率100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，

无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表

面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

公共教室、会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，

灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，

室内无明显异味。

电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

电器设施 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱，公共设施 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通信电话

插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控

摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无

积尘、无污迹。

垃圾中转房 中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显

无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2、**垃圾收集、分类、清运、处理和宣传**

（1）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律法规规定。安排专人负责管理厨余垃圾处理设备，按时清运处理厨余垃圾。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：日常办公垃圾、生活垃圾，餐厅日常垃圾，毛垃圾、园林垃圾及公共部位等综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理2次，并将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

（4）户外分类垃圾桶新建及维护：沿校园主干道、主要出入通道口。做好相应场地建设、设施设备安装维护以及日常清洁维护工作，包括但不限于场地保洁、垃圾清理以及必要的设施保养工作。

（5）根据垃圾分类评定标准，全面做好垃圾分类的宣传工作。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督，垃圾桶、箱四周无散积垃圾、无异味，经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。垃圾处置配套设施完好率不低于95%，新建设施在合同期内完好率100%。严格实行垃圾分类制度，在市、区各类垃圾分类考核、测评中，必须考核合格（评分90以上）

**3、污水管理**

（1）区域内生活污水、食堂污水经污水管道集中排放处理。

（2）为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。（明沟每周一次，暗沟每月一次）。其他排水管道每月检查2次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理1次，每季巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，井盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视管道内壁无黏附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无淤积、无蚊蝇繁殖。

4、**卫生管理**

（1）宣传并负责学校灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂等卫生工作。

（2）宣传科学防疫防范知识，并进行有效的卫生消毒。

服务标准：落实并宣传灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对公共区域进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

**（六） 公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理**

1.草坪：超15厘米修剪至5-6厘米高，常年除草（高不超草坪），定期清落叶树枝，常绿（秋冬季播草种），覆盖率≥95%，杂草≤5棵/平，生长与颜色正常，依生长修剪暖冷型草坪，基本无病虫害。

2.乔木、花树：花季与越冬前修剪，及时除枯枝，树冠完整、内膛不乱、通风透光，无死树枯枝，黄叶等少，虫害轻（啃叶株≤10%、蛀干株≤2%、介壳虫危害轻），缺株≤1%，无钉栓捆绑。

3.绿篱球类：常年平齐，新芽超3厘米即修，无死株干枝，虫株率≤10%。

4.乔木特定枝丫：主干萌蘖及根部叉枝＞10厘米、下垂及影响美观枝及时修剪。

5.绿篱树木病虫害：每季度喷杀菌杀虫剂，发现虫害2天内喷药。

6.雨季防护：防淹，及时清积水或开沟排水，台汛加固抢险。

7.养护责任：因养护不当致植物死亡及时更换补种，费用由中标单位承担。

8.浇灌：依天气旱季新种及时灌溉防枯死。

9.冬季养护：不耐寒树木防冻保暖，乔木防越冬害虫。

10.虫害处理：早发现早防治，晚期影响环境或致死则按要求更换处理，费用中标单位承担。

11.涂白与施肥：依生长对苗木涂白保暖除虫，每学年≥2次施有机肥保叶片色泽长势。

12.修剪杂物：及时清理清运修剪杂物出校外，定期清落叶。

13.大树施肥：胸径≥15CM大树每学期≥1次，树周四角挖50cm深，每棵施肥500-800克。

14.小土流失：土流失量≤0.2立方米处填土平整无坑洼。

15.草坪退化：因现有草坪在日常养护过程中有所退化，需每月逐渐播撒草种以恢复草坪。

16.用水规定：禁消防水，违规依次数罚款（首次1000元、二次3000元、三次及以上每次5000元，以高金额罚单为准）。

17.盆栽摆放：按学校指定点，活动时依要求及时调整。

18.绿化垃圾：及时清运，绿地无废弃物，重大节日前突击清理。

19.人为损坏：无较重人为损坏，轻微偶发及时处理，绿地无堆物侵占。

20.监管责任：绿化养护单位监管校区所有绿化（依二级标准），按时通知质保期内绿化单位养护。

服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率100％。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，修剪后高度不超过5厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木修剪及时，无残花；绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。室内时花、苗木、盆栽及室内摆花等应按时浇水养护，清理、擦拭，保证其鲜亮、造型美观、无枯枝败叶。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

**（七）餐厅管理**

1、保证水（上、下水）、电、煤气正常供应及其维修工作。

2、负责餐厅内部营运以外的门口、餐厅外墙、厕所、电梯轿厢、清运餐厅垃圾等保洁工作。

**（八）收发服务**

1、建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发至每一部门。

2、代叫速递公司。

3、提供订票、订报等服务。

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

**（九） 公共关系管理**

1、主动联系本校内水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2、主动联系本校内公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

3、制作材质好、外观美的铭牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

服务标准： 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提高服务管理水准。

**（十）前期介入**

l、详细审阅、熟悉所有校内的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。

2、迅速熟悉校内机电设备系统、楼宇智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

4、详细了解业主的目前物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。

5、对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

6、制订进场验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配工程人员按工程进度及质量标准逐步进行验收。

服务标准：迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供业主所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。

**（十一）档案管理**

l、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2．健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

服务标准：所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

**（十二）学生公寓楼门卫管理**

1、组建专门宿舍管理部门每班次委派1名专职管理人员，做好校区内各宿舍楼栋的门岗管理工作，实行门岗24小时值班制度。

2、宿舍内的学生管理，体现“三好服务”：服务态度好、服务质量好、服务评价好。

3、配合完成新生入学接待等工作以及宿舍调整后房间的保洁、家具整修及零星搬迁工作。

服务标准：做好宿舍日常门岗管理，宿舍门岗严格培训，服务态度文明规范；按要求执行宿舍管理规定，严防男女混窜宿舍区。

**（十三） 锅炉房管理服务**

1.配置持有锅炉操作证的人员，24小时服务于学校锅炉房。

2.锅炉操作人员应熟悉锅炉安全知识，定期检查锅炉的运行状况，确保锅炉安全运行。

3.严格执行锅炉房的各项规章制度，工作时间不得擅自离开工作岗位。

4.定期做好锅炉以及附件（燃烧器、阀门、仪表、管道等）的检查并做好相应的记录。

5.一旦发生事故或发现锅炉及其附件发生故障，及时采取相应的安全措施，关闭锅炉并应立即上报后保处。

6.配合学校指定的专业维修、保养、检测单位做好锅炉的各项维保、检测工作。

**三、物业管理服务人员设置需求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位 | 岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数） | 岗位人力配置数量（根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数） | 备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等） |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 1 | 全面负责组织、协调、实施物业、档案整理各项日常工作。年龄≤45岁；具有大专以上学历；具备中级及以上职称；具备三年以上学校管理业绩，具有运行ISO9001质量管理体系的经历。合同期内在岗率 100% 。 |
| 内勤 | 1 | 1 | 协助项目负责人做好文件、台账的整理、归档工作、维修材料保管领用登账，及报修电话接听、记录、分配等工作，工作时间8小时，合同期内在岗率 100% 。 |
| 工程部 | 高配工 | 2 | 6 | 持有高压电工证等专业技能证书，24小时值班，合同期内在岗率 100% 。 |
| 综合维修工 | 8 | 8 | 持有低压电工证等专业技能证书，工作时间8小时， 合同期内在岗率 100% 。其中内设领班1名，年龄≤55岁；需具备相应的水、电及维修等职业资格证书，相关工作经验连续5年及以上，工作时间8小时，合同期内在岗率 100% 。 |
| 锅炉工 | 1 | 3 | 持有特种设备相关专业技能证书，工作时间12小时，24小时值班，合同期内在岗率 100% 。 |
| 安保部 | 主管 | 1 | 1 | 年龄≤55岁；保安主管需大专以上学历、具备二级保卫师证书、退伍军人优先。 合同期内在岗率 100% 。 |
| 门岗 | 5 | 20 | 年龄≤45周岁，并具有高中以上学历，退伍军人优先。均持有公安部门颁发的从业资格证书。24小时值班， 合同期内在岗率 100% 。 |
| 巡逻岗 | 2 | 8 |
| 车管岗 | 2 | 2 | 年龄≤45周岁，并具有高中以上学历，工作时间8小时，合同期内在岗率 100% 。 |
| 收发/快递点岗 | 2 | 2 | 年龄≤55周岁，具有高中以上学历，退伍军人优先。工作时间8小时，合同期内在岗率 100%。 |
| 保洁部 | 主管 | 1 | 1 | 年龄≤58岁；需具备垃圾分类管理师、清洁管理师、有害生物防治员证书，工作时间8小时， 合同期内在岗率 100% 。 |
| 保洁员 | 53 | 53 | 年龄≤58周岁，初中及以上学历，身体健康，熟练使用保洁工具，有服务意识和沟通能力，持有健康证。工作时间 8小时， 合同期内在岗率 100% 。 |
| 公共浴室管理员 | 4 | 4 |
| 教师公寓管理员 | 1 | 3 | 年龄≤55周岁，高中及以上学历，身体健康，具有较强服务意识和沟通能力。24 小时值班，合同期内在岗率 100% 。 |
| 宿管部 | 门岗 | 11 | 33 | 年龄≤55周岁，具有高中以上学历，负责学生公寓门卫及楼内后勤等工作，工作时间24小时， 合同期内在岗率100% 。 |
| 绿化部 | 绿化工 | 8 | 8 | 绿化基础养护，浇灌，草坪修剪，其中内设领班1名，需持绿化养护相关证书上岗。 |
|  | 总计 | 103 | 154 | 男性员工的年龄上限为63岁，女性员工的年龄上限为58岁，团队的平均年龄应控制在不超过53岁的优先。 |

★本项目管理与服务团队的组成人员数量应确保不少于154名。

**四、物业管理服务费用明细**

（一）物业管理服务费内容包括：

1、员工人工工资

2、员工社保基金、福利费用

3、年终奖金

4、固定加班费

5、离职补偿金

6、服装费

7、教育培训费

8、办公费用

9、保险费

10、公司管理费及酬金

11、税金

12、垃圾清运费（均包含在物业费中，不再额外支付）

13、认为与此次招标有关的必需的费用。

（二）采购单位自理费用项目：

1、项目运营中自身产生的水、电、煤等能源消耗费；

2、日常性办公用品、耗材等维护、维修、配件费用；

3、专用设备设施的消防设施、监控设施，及采购方委托专业公司维护保养或维修以外的设施设备维护保养或维修费用；

4、日常维修由中标方负责维修，对于单次设施养护、维修材料费用2000元及以下，单件设备维护、维修材料费用300元及以下的，将从物业费用中直接抵扣。当单次设施养护、维修材料费用2000元以上，或单件设备维护、维修材料费用300元以上的，由双方协商解决；

5、安保专用设备、器材材料费、维修及更新费。

6、会务保障材料费，如所需的徽标制作，鲜花、席卡、茶水、饮品、水果、茶具、器具及相关设备等。

7、除物业服务管理费约定以外的费用。

**五、其他要求**

（1）供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证），并在认证有效期内优先考虑。

（2）供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

（3）积极配合做好学生公寓楼宇“六T”管理的创建和学生公寓文化建设工作；

（4）积极配合项目所在校区内日常零星搬运工作；

（5）服务需求为采购方基本要求，服务商可根据公司自身实力和情况在投标文件提出更为细化的，合理的实施方案，采购方不再为此承担任何费用；

（6）学校对物业管理服务工作的监督管理由后勤保卫处负责牵头实施，全面推进物业信息化管理模式，包括不仅限于日常报修、服务评价、教师公寓预订、物业服务信息发布等平台。

（7）中标单位除双方约定的可对外委托分包事项外，不得以任何形式对服务进行转包。

（8）为方便日常校园清扫及安全管理，物业公司可自行配备机械化设备，包括但不限于配备道路清扫车1辆、户外四轮8人座或以上观光车1辆。

**六、考核办法**

（一）考核依据

物业服务合同、招标文件所委托的物业管理服务范围、服务内容、服务要求（标准）和投标文件。

（二）考核等级

1、考核分95分（含95分）以上为优秀。

2、考核分94分～90分为良好。

3、考核分89分～60分为合格。

4、考核分60分以下为不合格。

（三）考核方式

校方将组织相关人员按照《履约考核参考标准》（具体内容详见下表）进行逐项评分。每位考核人员将独立进行打分，之后将所有评分取平均值作为最终得分。考核将分为五次进行：第一次考核需在3月底前完成，第二次考核需在6月底前完成，第三次考核需在9月底前完成，第四次考核需在11月底前完成，第五次考核需要在次年1月底前完成。每次考核结束后，将汇总各项考核分值，并计算出平均分。

（四）考核奖惩

1、如考核分高于90分（含90分），考核良好；考核分在89分～60分（含60分），为合格，给予书面警告并要求及时整改；考核分在60分以下，为不合格，可以提前解除合同。

2、中标方为此项目所聘用的全部人员的生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与采购方无关，在此特别说明：投标方在投标报价时需充分考虑。节假日、双休日除正常服务保障人员外，因采购单位工作需要增加人员时，中标方必须全力配合。

**附件（供参考）**

**1、物业管理服务人员行为参考规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | | **行为参考规范** |
| **仪 容 仪 表** | **服饰着装** | 1.上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； |
| 2.上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； |
| 3.鞋袜穿戴整齐清洁， 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； |
| 4.非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |
| **须发** | 1.女员工前发不遮眼， 不梳怪异发型； |
| 2.男员工不留长发，不留胡须； |
| 3.所有员工头发应保持整洁。 |
| **个人卫生** | 1.保持手部干净，经常修剪指甲； |
| 2.员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； |
| 3.上班前和上班期间应注意饮食， 保持口腔清洁、口气清新； |
| 4.保持眼部、耳部清洁； |
| 5.女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； |
| 6.每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| **行 为 举 止** | **服务态度** | 1.对客人服务应面带笑容，和颜悦色， 热情主动，做到微笑服务； |
| 2.谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。 |
| **行走姿态** | 1.行走时不宜双手抱胸或背手走路； |
| 2.在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嬉戏打闹； |
| 3.手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； |
| 4.与客户相遇时， 应主动点头示意。 |
| **坐立姿态** | 1.入座要轻缓，就座时姿态要端正，上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容； |
| 2.坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； |
| 3.站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢， 目光平视，面带笑容。 |
| **其他行为** | 1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰， 乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； |
| 2、 到公共、工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； |
| 3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。 |
| **礼 貌 用 语** | **问候语** | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。 |
| **欢迎语** | 欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。 |
| **祝贺语** | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| **告别语** | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| **道歉语** | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| **道谢语** | 谢谢、非常感谢。 |
| **应答语** | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| **征询语** | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？ 您有别的事吗？ |
| **请求语** | 请您协助我们……、请您……好吗？ |
| **商量语** | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？ |
| **解释语** | 很抱歉，这种情况， 单位的规定是这样的。 |
| **对 来 访 人员** | 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？ ”“请您出示证件。 ”（保安专用） | |
| 2. 确认来访人要求后， 说“请稍等， 我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来， 请您先等一下， 好吗？” | |
| 3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说： “对不起， 先生/小姐， 这是单位规定，请理解！”（保安专用）。 | |
| 4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说： “先生/小姐， 请稍候， 让我请示一下好吗？” | |
| 5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时， 应先说： “对不起， 按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。 ” | |
| 6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。 ” | |
| 7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？” | |
| 8. 当来访人员离开时， 应礼貌地说“再见！” | |
| **接 听 拨 打 电 话** | 1. 接听电话时应清晰应答：“您好， ××单位。 ” | |
| 2. 认真倾听对方的电话事由， 若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。 | |
| 3. 通话完毕， 应说：“谢谢，再见！ ”语气平和， 并在对方放下电话后再轻轻放下电话。 | |
| 4. 如接电话听不懂对方语言时， 应说：“对不起， 请您用普通话， 好吗？”或“不好意思， 请稍候， 我不会说当地话。 ” | |
| 5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意， 并表示感谢，恢复与对方通话时， 切勿忘记向对方致歉。 | |
| 6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。 | |
| 7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候， 如： “您好”， 并做自我介绍。 使用敬语， 将要找的通话人姓名及要做的事交代清楚。 | |
| 8. 通话完毕时，应说： “谢谢， 再见。 ” | |
| **同乘电梯** | 1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边， 一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。 ” 顾客进 入电梯后再进电梯， 面向电梯门，按“关门”钮。 | |
| 2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁， 一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。 ” | |

**2、履约考核参考标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| 1 | 人员制度、内部管理 | 8分 | 1、实行持证上岗制度。 | 2 |  | 凡有1人不符合，扣除1分。完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。 | 2 |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 2 |  |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 2 |  |
| 2 | 秩序维护服务 | 20分 | 1、项目24小时有安保人员和值班电话。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。 | 3 |  |
| 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明执勤、不徇私舞弊。 | 2 |  |
| 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。 | 2 |  |
| 5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。 | 2 |  |
| 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。 | 2 |  |
| 7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台账账务相符。 | 2 |  |
| 8、定期开展消防演习，消防培训。 | 2 |  |
| 9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识。节假日前有安全检查。 | 2 |  |
| 3 | 保洁服务 | 21分 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 3 |  |
| 3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。 | 3 |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 3 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 3 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 3 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。 | 3 |  |
| 4 | 工程服务 | 22分 | 1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。切实保证大楼各项设备设施安全有效运行。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维护，发现损坏做好维修。 | 3 |  |
| 3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。 | 3 |  |
| 4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。 | 3 |  |
| 5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 3 |  |
| 6、实行24小时工程运行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100％，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。 | 3 |  |
| 7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。 | 2 |  |
| 8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。 | 2 |  |
| 5 | 绿化 | 10分 | 1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、项目内植物种植的成活率达到100%。病虫害防治率100%，危害率低于5%。 | 3 |  |
| 3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。 | 3 |  |
| 4、绿植长势良好，无残叶、杂草。 | 2 |  |
| 6 | 宿舍管理 | 12 | 1、组建专职管理员队伍，24小时值班巡查，做好进出人员登记，禁止外来人员留宿，每日查寝。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分。 |
| 2、定期巡查宿舍楼内门窗、家具等设施设备完好性，负责接待学生报修。 | 3 |  |
| 3、执行消防安全规定，积极做好学生宿舍防火、防盗宣传教育工作，配合学校定期进行违章电器安全检查。 | 3 |  |
| 4、公共区域环境卫生每日检查，规范设立24小时接待服务制度，实行微笑服务，服务态度良好，及时响应学生诉求。 | 3 |  |
| 7 | 投诉检查整改事项 | 7分 | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 2 |  | 1.png2.png①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。②完全符合得满分，基本符合得1分，不符合得0分。 |
| 2、检查整改有效落实。 | 3 |  |
| 3、无其他违反甲方相关规定之事项。 | 2 |  |
|  | 标准分 | 100分 | | |  |  |
|  | 总得分 | 考核实际得分 | | |  |  |