附件3

采购项目技术需求表

|  |  |
| --- | --- |
| 验收标准/方式 | **验收标准：**满足招标需求及合同约定  **验收方式：**招标单位结合日常工作实际进行季度考评。 |
| 项目背景 | 上海市青少年校外活动营地——东方绿舟（以下简称营地）公寓物业管理服务项目位于青浦区沪青平公路6888号。营地的宗旨和业务是为全市青少年校外教育活动提供实践基地；探索适合青少年个性特长发展的活动内容和方法；开展各种生动活泼、形式多样的青少年体育健身活动和文艺活动；承担组织国内外有影响力的重要赛事及节庆活动。每年接待不少于50万人次素质教育师生及各类研学实践、夏（冬）令营活动。项目实施旨在维护地球村25000平方米师生生活区域（含26幢公寓及中国餐厅公共浴室）的环境卫生和生活秩序，为参训师生提供良好教书育人的教学环境及安全的生活环境。并对入住在公寓内的学生进行教育、指导和服务，配合营地及其委托的运营方对房屋和配套的设施设备及相关场地进行管理工作等。 |
| 项目主要内容及技术要求 | 地球村26幢公寓（英国公寓、大象屋、非洲草屋、白鲸屋、丹麦公寓、蘑菇房、美国木屋、英国木屋、奥地利公寓、荷兰风车、澳洲公寓、中国公寓、泰国公寓、瑞典公寓、土耳其公寓、瑞士木屋、乔治亚公寓、荷兰公寓、德国公寓、西班牙公寓、葡萄牙公寓、比利时公寓、希腊公寓、罗马公寓、美国公寓、27号楼  ）及中国餐厅公共浴室物业管理服务要求如下：  一、人员要求  根据地球村建筑格局及辅助楼、员工宿舍、公共浴室管理模式的特点，按照每幢不低于1.5人比例配备服务人员，不低于5人管理团队，合计人员不少于44人。 项目负责人具备本科或以上学历，具备物业管理师或物业经理（高级）证书；宿舍主管，具备专科或以上学历，助理物业管理师或物业经理（中级）证书。  1.1投标方所提供的服务人员应具备合法身份；专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书；应承诺服务人员具备不妨害公共卫生健康的相关证明，并在上岗前交由采购方备案。  1.2服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待学生及游客主动、热情、耐心、周到并及时为其提供服务。  1.3服务人员应按规定统一着装、仪容仪表端庄并在指定位置佩戴标志。  1.4服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹 清晰、数据准确。  1.5服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉营地及工作场所的基本情况，能正确使用相关专用设备，员工培训率达到100%。  1.6服务人员需身体健康，具有良好的语言沟通能力，团队融合度高，主动服务意识好，工作认真，有责任心，能吃苦耐劳，无不良记录。服从上级领导的工作安排，遵纪守法，能够接受岗位调动；  二、制度要求  2.1依法规范用工。定期对员工进行相应的岗位培训和考核，建立人员工作规范、质量管理目标、考核评估制度和奖惩办法。  2.2配合营地及其委托运营方建立学生公寓安全管理制度、日常生活管理服务制度、学生公寓卫生检查制度、入住与退宿制度等规范制度。建立学生公寓文明行为规范制度和学生自我管理组织规范制度。  2.3建立沟通平台和机制，形成具有营地学生管理服务特色的工作信息系统。各项制度在显著位置公示，记录规范、完整。  三、卫生与环境管理要求（保洁耗材由乙方承担）  公寓门厅内外及楼梯、走廊地面、墙面清洁，无痰迹、污迹、蜘蛛网、积灰，门窗干净。公共厕所、盥洗室清洁无异味和积水，地漏盖齐全，无痰迹、污迹，墙面无蜘蛛网、积灰，门窗干净，洁具定置到位。公寓外沿三米范围内环境整洁，无脏乱现象。定期检查公寓雨水管道，保证下水通畅。确保公寓屋顶、檐口无杂草、杂物。定期检查公寓外墙面，确保公寓外侧墙体无绘画及人为涂抹污渍；公寓区域污水、雨水管道畅通，化粪池定期清理。定期检查公寓内外的环境卫生，并公布卫生检查结果。保洁区域洁净率≥98%。具体规范如下：  3.1卫生保洁  3.1.1公寓楼内：  每天及时清扫。  保持地面干净清洁、无污物、污水、浮尘。  门窗干净、无尘土、玻璃清洁、透明，窗台无灰尘。  墙壁清洁，表面无灰尘、污迹、蜘蛛网。  楼梯竖截面干净整洁。  3.1.2卫生间  洗手池内无污垢、杂物、垃圾，保持清洁。  卫生工具用后及时清洁整理，保持清洁、摆放整齐。  保持室内空气新鲜无异味。  便池无污垢。  厕位无污垢，垃圾桶及时清理。  门窗沙窗尘土及时清扫。  墙壁整洁无塔灰，便门无乱画。  水龙头及时关闭，杜绝跑冒滴漏。  3.1.3公共浴室  地面：无灰尘，水渍、油渍，垃圾杂物等。  墙面、墙角：无污迹，无剥落，无蜘蛛网，无卫生死角。  门窗：干净完好，窗台无灰尘、杂物。  过道及公共区域的垃圾桶，保持清洁，无残留，无垃圾；  水道：及时冲刷，保持畅通，无异味。  浴室学生使用完毕后，进行保洁处理。每年2次浴室大清洁。  3.1.4垃圾清运处理  宿舍楼内垃圾打包完毕后放置指定位置，由专人进行清运。  3.2公寓楼日常管理检查  学生宿舍楼有学生入住下，保证全天候有人值班，发现突发情况及时通报。  每天检查学生内务至少一次。  值班人员午、晚休时间要经常性巡视。  定期检查楼内公共物品损坏情况，并报及时报修。  四、住宿管理服务要求  4.1管理服务人员配合营地开展入住人员服务接待工作，做好入住人员床单、被套等物品的分发及收取工作。能辨识居住本楼的学生，并禁止外来人员出入。 做好学生入住、离营、中途搬迁调整等管理服务工作。  4.2学生公寓楼内应提供方便学生使用的服务设施。管理服务人员应及时向学生公布各类生活信息。做好入营、离营、高温、寒潮、梅雨季节等特殊时间节点的服务工作。尊重少数民族住宿学生的风俗习惯。了解学生特点，为特殊群体学生提供有针对性的服务。对遭遇突发情况的同学，及时提供帮助。  五、投诉与沟通  定期召开师生座谈会，听取师生意见，改进管理服务质量。接到师生投诉后，应予以登记，及时处理和反馈。  六、安全管理要求  6.1配合营地及其委托的运营方做好安全设施维护，落实安全措施，抓好消防安全。  6.2学生公寓内不得存放易燃、易爆、剧毒及具有放射性的危险物品。学生公寓内不得使用燃气炉、酒精炉、蜡烛等明火器具，不得焚烧物品、私拉电线、私设灯头和使用床头灯。不得擅自挪动消防器材。协助师生做好个人物品的保管。  七、能源管理要求  配合营地及其委托运营方建立能源管理规章制度，定期对相关能耗设施进行检查、维护和保养，符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象。对入住学生宣传节水、节电、节气措施。学生公寓宜使用节能设备。  八、有害生物防治要求  8.1 在服务期内，负责对营地范围的有害生物（包括但不限于白蚁、蜈蚣、老鼠、蟑螂、杂蜂等）采取有效措施进行控制、防治，不得使用违禁药剂进行有害生物防治工作。  8.2每周至少两次对营地范围全面检查，如营地发现有害生物，服务公司需在十二个小时内出动技术人员完成相关灭杀工作，派专人负责施药，灭治效果达95%以上。对暂时无发现有害生物的区域，应做好预防。  8.3发现风险隐患及时向主管部门报告并提出合理化建议。  九、信息化管理措施要求  为进一步推动项目管理数字化建设，更好的运用信息化手段支撑现场管理服务，更好的满足和服务师生的多种需求，物业公司配置满足项目整体管理的信息管理系统，切实提升现场的服务管理水平和实现人效的最大化。  十、管理服务评价与改进  10.1管理服务目标  管理服务工作应达到：  10.1.1无重大安全责任事故；  10.1.2投诉处理及时，一个工作日内完成；  10.1.3管理服务综合服务满意率>95%。  10.2评价与改进  10.2.1营地或委托运营方每年应对服务对象进行满意度测评,对管理服务的实施效果进行评估。  10.2.2测评视具体情况可采用自我测评、师生测评和第三方测评等多种方式进行。  10.2.3根据测评结果，制定改进措施，完善服务规范，提高服务质量。  十一.其他要求  11.1中标方必需接受营地的监督管理，同时需接受营地委托的运营方的指导和监督；  11.2中标方应根据营地学生公寓管理服务工作要求标准，配备专业的公寓管理人员和员工队伍并确定工作人员数量。中标方需将承包期内所聘工作人员的详细资料报营地备案后方可上岗。  11.3中标方负责公寓管理服务工作的安全，自行发放所属工作人员的工资、福利、劳保用品、奖金、加班费等待遇并按规定缴纳社会保险，负责对工作人员进行遵纪守法和安全卫生教育，如发生意外伤残、伤亡事故，中标方承担全部责任和必要的经济补偿，营地不承担任何经济损失和相关责任。中标方与所聘用的从业人员如发生一切劳务纠纷均与营地无关。  11.4中标方在承包过程中，应明确学生公寓管理负责人，如需更换或调整，必需报请营地同意。  11.5合同期内营地向乙方提供一间办公室作为乙方办公使用。  11.6考核方法  营地按照《高等学校学生公寓管理服务规范》和《上海市高等学校学生公寓管理服务规范实施细则》对中标方进行考核监督。  11.7 企业需通过质量管理体系认证（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）、能源管理体系（GB/T 23331） |