**上海商学院漕宝路校区物业管理服务采购需求**

1. **物业管理项目概况**

上海商学院漕宝路校区（上海洛桑酒店管理学院）位于上海市徐汇区漕宝路121号。项目总建筑面积29070.1㎡，地面由1号楼（综合楼）、11号楼（学生宿舍）、3号楼（食堂）、4号楼（图书馆）组成。

**1.1项目整体概况**

项目总建筑面积29070.1㎡，地面由1号楼（综合楼）、11号楼（学生宿舍）、3号楼（食堂）、4号楼（图书馆）及待建设区域组成。具体技术参数详见表1-1。

**表1-1 校区建筑规划技术参数一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 占地面积 | 26425.3 | m2 |  |
| 2 | 总建筑面积 | 29070.1 | m2 | 地上28139.95㎡地下930.15㎡ |
| 3 | 绿化面积 | 9249 | m2 |  |
| 4 | 道路面积 | 11711 | m2 |  |

**1.2物业分布及基础配套概况**

**各楼宇各层功能分布情况**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼宇名称** | **建筑面积（m²)** | **层数** | **楼宇功能/主要用途** | **地下** | **其他（设施设备等情况）** |
| 1 | 1号楼 | 7720 | 5 | 教室、会议室、报告厅、办公室 | / |  |
| 2 | 11号楼 | 16888.36 | 16 | 学生宿舍、讨论室 | 1层 | 热胶机房，水泵房，消防泵房，排烟机房 |
| 3 | 3号楼 | 1736 | 2 | 食堂 | / |  |
| 4 | 4号楼 | 2641.27 | 3 | 图书馆、会议室、报告厅 | / |  |

**公用设施、设备及公共场所（地）情况：**

|  |  |
| --- | --- |
| 出入口 | 车辆出入口2个；人行出入口1个； |
| 停车场 | 自行车停放 1个 ；露天专用停车场 2 个，占地面积共 195 平方米，停车位 13 个 |
| 锅炉房 |  1 个，建筑面积 107.5 平方米，相关设施设备情况 |
| 配电间 | 高配间 1 间，低配间 2 间， |
| 供配电系统 | 配电房变压器 2 台，容量共4000 KVA，品牌型号SCB-2000/10-NX2 ，启用时间为 2024年3月高低压配电27 套，UPS 1套 |
| 避雷系统 | 避雷带 若干 米 |
| 给排水系统 | 污水管理设施设备：污水检查井 20 座；雨水检查井 34 座 |
| 生活水泵 7 台，功率为 2台5.5kw，3台3kw，2台22kw，启用时间为 2024年3月 |
| 排污水泵 7 台，功率为 4台3kw，3台2.2kw ，启用时间为 2024年3月 |
| 消防水泵8 台，功率为2台75kw，2台90kw，2台2.2kw，2台0.55kw，启用时间为 2024年3月 |
| 水箱 4个，共325.5m³ |
| 热水循环泵8台 |
| 照明系统 | 路灯 195 盏； |
| 升降系统 | 客梯7 台，功率3台 13kw，4台19 kw，品牌型号：ELENESSA，LEHY-III ，启用时间为 2023年10月  |
| 餐梯 2 台，功率 5.5 kw，品牌型号： SD-BS-II ，启用时间为2023年10月  |
| 暖通系统 | 空调： 大金中央空调 类型，22套， 347 台，最大功率 22.3 千瓦，品牌型号： 大金 ，启用时间为 2024年3月  |
| 新风风机 13 台 |
| 排风机组 11 台 |
| 分体式空调7台 |
| 消防监控室/消防控制中心 | 1 个，建筑面积 148 平方米，相关设施设备情况 |
| 消防设施 | 烟感 1564 个，温感64个，喷淋 3299 个；灭火器（干粉）369 只；报警控制器 201个；火灾报警控制器3台，气体灭火报警控制器2台；火灾显示盘 30个；水流指示器 32个；手动按钮 124 个；应急疏散标志 562 个；应急广播4 组；楼顶水箱（消防生活合用）、水泵、监控、风机等 |
| 公共卫生间 |  26间 马桶62个，小便斗28个 |
| 公共浴室 |  2间，花洒6套 |

**绿化养护服务情况：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 面积（平方米） | 类型/名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 绿化情况 | 9294 | 广玉兰 | 3 | 棵 |  |
| 金桂特 | 1 | 棵 |  |
| 马尾松 | 1 | 棵 |  |
| 日本晚樱 | 3 | 棵 |  |
| 水杉 | 108 | 棵 |  |
| 乌桕 | 1 | 棵 |  |
| 香樟 | 45 | 棵 |  |
| 雪松 | 7 | 棵 |  |
| 银杏 | 4 | 棵 |  |
| 花坛 | 4 | 处 |  |
| 花草 | 35 | 平方 | 每年四次更换 |
| 室内绿化 | 4 | 幢 | 详见附表（一） |

**会议室信息：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 会场名称 | 座位数 | 面积 | 预约方式 | 设备设施 |
| 综合楼五楼多功能厅 | 60 | 155.2 ㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器，音响等 |
| 401 | 30 | 74.5 ㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器，音响等 |
| 301 | 15 | 33.8㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器等 |
| 302 | 30 | 103.1㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器等 |
| 303 | 15 | 35.6㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器等 |
| 324 | 30 | 103.1㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器，音响等 |
| 325 | 15 | 35.6㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器等 |
| 327 | 30 | 33.8㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器等 |
| 图书馆三楼多功能厅 | 100 | 210.62㎡ | 线上或线下 | 显示屏，投屏器，音响等 |

**宿舍楼情况：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼栋名称 | 面积 | 楼层数 | 几人间 | 总床位数 | 房间数 | 现住宿人数 |
| 11号楼 | **15838.2** | 16 | 2 | 700 | 364 | 377 |

1. **物业服务预算费用及服务期限**

物业管理服务预算费用共计592.5万元/年。本项目服务采购采用一次招标三年沿用、合同一年一签的方式实施，本次合同服务期限自合同生效之日起一年。

1. **委托物业管理服务内容**

**基础物业服务（9项）：**

1. 物业、安保、运维一体化校园综合保障；
2. 建筑物日常维修养护和管理；
3. 公共设备维护保养；
4. 环境卫生与保洁管理；
5. 垃圾清运和处理（不含建筑垃圾）；
6. 污水管理；
7. 绿化养护；
8. 宿舍管理；
9. 安保服务；

**延伸服务（8项）：**

1. 学生社区综合管理平台相关工作；
2. 图书馆管理；
3. 会议服务；
4. 多媒体教室及信息化管理；
5. 能源管理；
6. 待建设区域监管；
7. 其他服务管理；
8. 电梯管理
9. **物业管理服务内容与要求**

**基础物业服务：**

1. **物业、安保、运维一体化校园综合保障**
	* 1. **公共关系管理**
2. 主动联系校内水、电、气的供应、管理部门和环卫、城管等部门，建立良好关系和应急协调机制。
3. 主动联系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。
4. 与校区所在街道、附近小区居民建立良好关系，及时并妥善处理相关问题。
5. 制作材质好、外观美的铭牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌。
6. 与校内其他服务供应商建立良好关系，统筹协调相关事宜，完成校方交办的任务。
7. 对于校内可能发生的各类突发事件，事前提前制定适合校区的各类应急预案，依据预案日常组织各类应急力量定期开展相关演练；事中要妥善处理并及时上报，不得推诿或瞒报。事后积极配合或代表校方与事件各有关方进行沟通交涉，依法维护校方合法权益。

**服务基本标准：**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校方需求，提高服务管理水准。服务提供满足《物业管理条例》、《保安服务管理条例》、《非居住物业管理服务规范DB31∕T 1210-2020》、《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》、《市级机关物业服务管理规范Q∕JGSW.GL7.2-2019》的相关规定和要求。物业管理服务企业要扮演好校区后勤管理的“中枢神经”角色，统筹管理、协调沟通校区后勤管理的各方面工作（安保、工程、保洁、会务等），真正做到资源集约、管理集中。

* + 1. **物业日常规范管理**
1. 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档。
2. 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料。
3. 建立设备、设施、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。
5. 做好日常出入库核实登记，物品领用记录。每季度对库存物品进行盘点，做到账物相符。

**服务基本标准：**所有有关档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交校方。（服务提供满足《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》、《中华人民共和国档案法》的相关规定和要求。

* + 1. **入驻基本要求**

积极主动与原物业服务单位做好交接（人员与固定资产）及费用结算，保持员工队伍稳定。

1. 整合综合管理、工程、会务、宿舍管理、保洁、绿化、信息化等后勤工作条线、制定与校方及其他相关方的跨部门协调交流工作机制，建立起物业、安保、运维一体化的校园综合保障体系。
2. 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。
3. 迅速熟悉校内机电设备系统、楼宇智能化管理等系统的性能、规格、造型、布置。
4. 详细了解校方目前的物业状况，并从物业管理及用户角度提出专业意见和改进方案。
5. 对校方提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。
6. 制定进驻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。

**服务基本标准：**迅速熟悉校内情况，一旦入驻即能立刻提供校方所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。服务提供满足《物业管理条例》、《非居住物业管理服务规范DB31∕T 1210-2020》、《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》、《市级机关物业服务管理规范Q∕JGSW.GL7.2-2019》的相关规定和要求。

* + 1. **对各类服务单位进入物业校内的监管**
1. 根据校方各类活动安排，统筹协调校园安保、绿化养护、电梯维保、空调维保、消防维保、安防维保、日常零修服务、弱电信息化服务、基建修缮工程等涉及的服务单位进驻校内开展作业。
2. 按照有关规范要求，查验登记服务单位相关资质和证明或批准文件，核实各类服务单位现场作业人员身份，查验作业人员必备的证件和工具。对服务单位现场作业进行监管，共同确保各项作业安全、文明、规范、有序。对不符合规范要求的作业，及时制止，并报相关主管部门。
3. 现场验收专业维保单位对各类相关设备、设施维保完成情况，确保符合要求后签字验收。
4. 在日常检查中，若发现各类专业设备、设施出现故障，应第一时间通知专业维保单位到现场处理。记录保存维保单位响应情况和处理结果。
5. 代校方保管的各类公用工具，若专业服务单位现场作业有需求时，应予及时提供并做好使用登记和归还手续。
6. 告知相关注意事项，确保各类专业服务单位在作业期间，不损害校方建筑结构和各类设备设施。专业维护维保单位因工作需要，必须对建筑和重要设备设施进行破拆、移动、改动的，物业应会同专业维护维保单位做好相关方案，报校方审批。施工结束，一般应监督专业服务单位修补、复位。
7. 巡视或监督及配合专业服务单位作业过程，维修作业需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。
8. 及时向校方和有关部门报告专业服务单位作业过程中出现的异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场。
9. 专业服务单位作业结束后，参与验收。有关作业计划、方案和图纸等存档备案，并做好记录。
	* 1. **档案管理要求**
10. 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
11. 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。
12. 建立设备、设施、保安、保洁等日常运作管理档案。
13. 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。

**服务基本标准：**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。服务提供满足《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》、《中华人民共和国档案法》的相关规定和要求。

* + 1. **其它日常要求**
1. 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，项目参与者应遵守校方的规章制度，不可泄露校方的秘密，其工作同时接受校方的监督考核。
2. 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。
3. 配合校方积极开展节约型校园建设工作，主动做好校内的节能日常管理。
4. 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，立即向校方报告，并配合校方积极处理。
5. **建筑物日常维修养护和管理**

**建筑物日常维修、养护、管理（单项单件500元以上维修另计）**

1. 校内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。
2. 对建筑物屋顶、排水沟等区域巡检清理，对建筑物渗漏水统计及维修。
3. 校方组织的大修、装修的施工管理配合和日常监管，与相应水、电、动火作业等使用管理与安全管理。
4. 涉及物业管理项目的其他维修管理。

**服务基本标准：**确保校内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。发现问题及时组织维修或向校方报告，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。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。

1. **公共设备维护保养**

**公共设备维护、保养的范围：**消防设施、中央空调设备、电梯机房、电梯、泵房、空调、配电房、给排水、照明灯，应覆盖校内所有建筑物设施和部门。

* + 1. **给排水、供水系统日常管理与维护**
1. 建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制定年度设备、设施管理、维修保养计划；
2. 加强节能管理，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，每日检查水泵运转情况；
4. 保持水池、水箱的清洁卫生，定期检测，防止二次污染；
5. 每月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. 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；
7. 停水预先通知校方及用户，以便做好安排。

**服务基本标准：**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、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，无二次污染；每年四次清洁水箱，每季一次的二次供水检测；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，每日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单位校验；未经许可，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。

* + 1. **电梯系统日常管理与维护**

（1）对电梯（包含待建设区域的电梯）运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和半月一次检查、维护、保养，并做好记录；

（2）根据电梯（包含待建设区域的电梯）的图纸资料和技术性能制定电梯安全运行和维修保养的规章制度，制定应急预案并每年至少组织一次应急演练；

（3）健全电梯（包含待建设区域的电梯）设备档案及修理记录，做（安排）好电梯安全年检工作；

（4）保持电梯（包含待建设区域的电梯）轿厢（包括厢内）、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁；

（5）保证所有电梯（包含待建设区域的电梯）照明及内显外呼、层楼显示及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作；

（6）密切监视和掌握电梯（包含待建设区域的电梯）的运行动态；

（7）发现电梯（包含待建设区域的电梯）运行出现故障问题，应及时联系维保单位及时排除，确保设施完好率达到100％。

**服务基本标准：**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、照明及其它附属设施完好；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；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全。

* + 1. **机电、照明及自动化系统管理与维护**

（1）对校内供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修计划；

（2）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度，制定应急预案并每年至少组织一次应急演练；

（3）供电和维修人员持证上岗，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；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保配电设备安全运行；

（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；

（10）做好每年的电气设备电试及维保工作；

**服务基本标准：**对供电范围内的电器设备、仪器仪表每日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％、弱电设备完好率达到98％。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它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。

* + 1. **消防系统日常管理与维护**

（1）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管理和养护维修；

（2）每月对消防、喷淋、配电系统做启泵测试，管道养护工作；保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法；

（3）负责对消防水电设施进行例行保养，每月一次检查消防栓和消防器械，消防水电设施确保运行良好。

**服务基本标准：**严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为100％；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持90分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3％；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；探测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

* + 1. **安防系统日常管理与维护**

（1）加强对专业维保单位监管，共同对安防设备系统进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，并做好记录；

（2）健全安防设备系统档案及修理记录；与专业维保单位配合，做（安排）好安防设备系统年检工作；

（3）发现安防设备系统出现故障，应及时联系维保单位维修，确保设备系统完好率达到100％。

**服务基本标准：**制定安防设备系统检测、保养、维修计划，每日检查系统的运行情况，确保整个系统处于良好的状态，并做好记录；每月一次检测、保养安防设备系统，保证系统开通率及完好率均为100％；每年对安防系统的操作人员进行2次以上的系统操作和故障排除培训。

* + 1. **空调系统运行维护**

（1）做好对校内空调系统的日常清洗养护维修。空调系统出现运行故障后，维修人员应在10分钟内到达现场并通知维保单位人员前来实施维修，并做好相关记录。

（2）建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；

（3）根据实际使用情况制定年度总体节能计划。

**服务基本标准：**严格遵守国家、地区、行业对于空调的相关法律法规及相关标准；每日巡查设备运行状态并记录运行参数；定期对空气处理单元、新风处理单元、滤网、风阀进行检查、清洗和保养；定期对空调系统进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；每年二次对配电机房、空调机房外的分体式空调的空气处理单元进行清洗和保养，滤网每年清洗不少于两次。

* + 1. **锅炉系统运行维护**

（1）建立锅炉运行管理制度和安全操作规程，保证锅炉系统安全运行和正常使用。

（2）健全锅炉设备档案及修理记录。

（3）定期做好锅炉各种安全连锁保护装置试验。

**服务基本标准：**执行锅炉房安全操作规程，确保锅炉安全运行；巡回检查锅炉水位、汽压、排烟温度、蒸汽管道等，并做好记录；每班冲洗水位计并排污，发现故障立即维修，做好记录。

* + 1. **应急处理预案**

如发生紧急事故，能够在现场第一时间判断故障情况，然后通知校方相关管理人员。在现场能够冷静，沉着地处理问题。简单故障必须在最短的时间内及时处理，无法处理的故障需对故障设备进行隔离。

1. **环境卫生与保洁管理**

（1）组建公共卫生清洁班，每天打扫门厅、走廊、楼梯道、墙面、门窗、公共卫生间等公共区域。保持公共场所的整洁。做到杂物、废弃物立即清理。

（2）负责所有教室的门窗、课桌椅、黑板、讲台、教师休息室等的保洁。负责宿舍楼、图书馆、综合楼（含校领导的办公室、教师共享办公室）内所有公用会议室、报告厅办公场地和公共场地桌、椅台面、文件柜等家具的保洁。

（3）实行楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位负责购置和设立公共垃圾箱，在露天公共部位负责购置和设立杂物箱；负责将校园内所有生活垃圾（含垃圾箱内）清运至垃圾房处理。

（4）做好宿舍楼（11号楼）健身房区域的环境保洁工作。（包括健身器材的擦拭、复原等）

（5）做好待建设区域的建筑垃圾清运以及环境保洁工作。

1. **垃圾清运和处理**
	* 1. **垃圾清运、处理分类**

生活垃圾（湿垃圾、干垃圾、可回收物、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。

* + 1. **垃圾分类**

（1）校内垃圾收集每日不少于一次；

（2）垃圾应严格按垃圾分类袋装收集，严禁混装；

（3）垃圾房实行每日保洁，每日垃圾清运完成后，用清水冲洗分类垃圾桶，保持垃圾桶表面无污垢、无异味，并对垃圾箱房内立面、地面、不锈钢门、外立面、垃圾房周边地面及地沟进行冲洗；

（4）垃圾房每日要登记干垃圾，湿垃圾和有害垃圾清运数量。

1. **污水管理**
2. 校内生活污水经污水管道集中排放处理。
3. 为保持污水管通畅，定期对排水沟清扫一次（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（预防校内的水杉落叶阻塞管道）。污水井/雨水井每年清洁一次，清除井底沉积物。
4. 巡检中发现污水井/雨水井水位异常升高，应即刻寻找原因，并采取降低水位的措施。
5. 每年一次，将在排水专用监测井所取的水样送至上海市排水检测站进行检测，需符合上海市污水排放标准。
6. **绿化养护**

做好校内公共区域内的绿化采购、维护、更新、室内绿化及租摆服务。

1. 校园内绿化按照一级养护标准，草花一年四次更新。
2. 专业的绿化管理，对大楼的花木进行分类分科属，熟悉其特征、习性，修剪养护树木、花草等；每日清扫落叶、杂物，浇水、根除杂草，行使正常的养护和管理工作。
3. 浇水、修剪的范围包括校内公共草坪、树木，定期养护草木。
4. 大堂、轿厅口等公共区域提供大型绿化、租摆服务；办公楼层、走道、卫生间等区域提供盆栽及中小型租摆服务。
5. 定时对室内外摆设的植物进行维护和保养、整形修枝、摘除黄叶；及时清除摆设植物的盆套、花盆碟积水，擦净叶面枝干上的浮灰，保持叶色翠绿，花卉鲜艳；发现花草有枯萎、凋谢现象，应及时剪除调换；花卉盆景要定期浇水、施肥养护及调换；给花卉盆景浇水操作时，溅出的水滴及弄脏的地面要随手擦干、擦净；严格遵守操作规程，工作结束后要及时清理场地，保持环境卫生的清洁。
6. 做好防风、防涝和防寒工作；新种乔木要搭好护架。大风警报时，对花木进行全面检查，加固护树架，备好抗风用具，如有倒树，应组织抢修移走以确保交通顺畅。暴雨时注意排水系统畅通，防止植物受浸。冬天对热带植物要做好防寒，在5摄氏度以下，盆栽热带植物要搬至室内或温室保温，地栽植物可用薄膜防寒，并适当减少浇水量。
7. **宿舍管理**
8. 做好宿舍内家具、水电开关等零星维修工作；
9. 做好学生入住、退宿服务（做好宿舍调整或搬迁的配合工作）。按校方规定将入住学生的信息输入电脑（定期向学校宿舍管理部门上报空宿舍及空床位明细数）；
10. 每晚查寝一次并做好未在寝学生的登记工作（负责每晚学生宿舍熄灯工作）；对于熄灯之后进入楼宇的学生要检查证件并登记在册，统计相关数据并定期向学校宿舍管理部门上报。
11. 做好学生宿舍公共卫生服务和安全、内务检查管理；工作日每周不低于三次对所有学生宿舍，进行逐间安全检查(节假日可适当调整)，安全检查同时进行卫生检查，对整改情况进行回访并做好记录。有严重安全问题的应及时上报学校宿舍管理部门及保卫处。
12. 进行宿舍公共区域日常巡视和管理（发现问题及时处理并上报保卫处等相关部门）；对设备设施进行巡视、检查、报修、管理；对公寓内施工进行前期走访、监督，配合完成验收等；
13. 做好房间内物品遗失和损坏的报备登记及确认；协助并参与学生生活素质引导、学生心理辅导等；
14. 了解入住学生预订状况；应用校方信息平台负责做好宿舍楼活动室预约工作；
15. 建立住宿学生数据库，登记住宿学生信息，每周更新住宿学生数据库，要求台账清晰，住宿人员信息“底数清、情况明”；
16. 做好学生电控水控充值服务，做好宿舍调整、毕业离校等情况相关电费结算工作；
17. 积极配合做好服务育人和“六T”实务管理达标创建工作;
18. 做好学生公寓社区精神文明建设；
19. 做好留学生或外宾的入住办理及后续工作；
20. 设置意见箱、网络信箱，接收同学们的意见和建议；定期召开学生代表座谈会，了解住宿学生的需求；定期举行服务开放日活动，现场解答学生关心的问题；
21. 为学生提供必要的便捷服务;
22. 每月定期核对所有住宿人员情况，发现与名单不符的住宿情况或私自入住者，要求立即搬离并上报校方有关部门。节假日，每天早晚两次核查实际住宿人数。
23. 根据上级及属地政府管理部门要求，协调保洁人员做好垃圾分类工作并做好学生投放垃圾的指导工作。
24. 配合做好学生公寓其他日常服务管理和应急处置工作。

**服务基本标准：**学生办理入住手续时，应礼貌接待，认真讲解入住管理规定和注意事项，耐心接受学生询问，不耍脾气，粗鲁待客；学生公寓内24小时安排人员值班；管理进出楼宇的人员，无关人员禁止进入学生宿舍，严格执行访客制度；认真响应学校“有事找宿管”服务理念，提供快速高效的优质服务，对学生所有需求帮助事项，须及时处理或上报，不得敷衍拖拉或隐瞒不报；认真接听和记录各类报修事项，及时向工程人员报修，并跟踪报修结果；认真核对入住学生信息，禁止泄露学生信息或将学生信息移作他用；通过各种形式教育学生保持卫生整洁，室内物品放置规范；每学期组织进行业务与安全技能培训，熟悉工作业务，熟练使用楼内配置的设施设备和消防器材。

1. **安保服务**
2. 全天候负责校区大门 24 小时执勤服务，并对办公楼、教学楼、宿舍楼、食堂等区域进行安全巡逻。
3. 校园（区域）来人来访人员及车辆联系确认、登记、证件检查等等。严格执行访客管理制度和保安服务岗位作业流程。
4. 熟悉生活及消防用水开关，一旦出现水管破裂漏水的情况，应在第一时间关闭阀门、切断水源，将损失降到最低；发现电气故障、停电等情况，立即联系工程部人员处理。
5. 巡逻中要认真查看建筑物墙体、门窗、消防通道等区域，查看有无损坏、脱落、堵占通道、消防门关闭不严、公共设施损坏等情况，如发现要及时上报，并采取有效措施防止意外发生。
6. 夜间巡逻按操作规程带好器械、根据规定路线对整个建筑物楼道进行巡视，检查要做到“一看、二听、三嗅、四轻”。一看：周围是否有异常情况或明显的事故隐患，消防设施设备是否完好；二听：主要是指看不见的部位是否有滴水声、异响等；三嗅：是指巡逻中是否有异常味道，例如焦味或不明气体等，以上情况，发现问题，立即上报，并联系维修人员到场；四轻：脚步轻。
7. 发现可疑的人、事、物，要做到严密监控、查明情况、及时报告。
8. 做好报刊、信件收发等服务工作。
9. 遇极端天气（冰冻、台风、暴雨），重点检查建筑物内和物业区域内是否有滴水、渗水、积冰等情况，发现情况及时处置上报，并做好安全防护措施。
10. 值班记录、交接记录要书写工整、准确详尽，跨班事项要交接清楚。
11. 严格遵守各项规章制度，按照岗位操作规程上岗值班。

**服务基本标准：**服务提供满足《上海市社会治安综合治理条例》、《公安机关实施保安服务管理条例办法》、《保安服务管理条例》的相关规定和要求。根据校方的安保服务需求，提供有针对性的安保服务。包括但不限于开学季的物品搬运；接待活动的方向指引等。消控室、消防水泵房等特殊公共场所的安保服务人员须持有专业操作证上岗。

**延伸服务：**

1. **学生社区综合管理平台相关工作**

**（一）平台介绍及基本思路**

上海商学院上海洛桑酒店管理学院围绕立德树人根本任务，以党建引领为重心，创新服务为核心，学生成长为中心，强调学生自我管理与自我服务为理念，对标星级酒店标准沉浸式学生自我管理、集成式高效服务、线上线下一体化的模式,建设具有洛桑优势和中国特色的国际化一站式知行学生社区综合管理平台。

I-LAMP 意为学生层面:我的灯塔(又可译为IP-labor of advanced management practicel劳育高级管理实践项目)，即为五育融合的一站式知行学生社区综合管理平台是学生职业发展、大学成长、综合提升的灯塔，平台的实践指明学生前行的道路。MIPAL分别为德智体美劳的五育五个首字母，强调五育引领学生未来，I即是智育更是我，以L为首突出劳育的突出特色地位。

上海商学院上海洛桑酒店管理学院基于五育并举理念，在学生社区逐步探索形成一站式集成、网格化管理、酒店标准化管理、点对点个性化服务、信息化支撑的综合管理模式，构筑学生党建前沿阵地、建设“三全育人”实践园地、打造智慧服务创新基地，将高校育人力量和资源整体下沉到学生社区，用最温暖的关爱陪伴学生健康成长。

“五育”并举指同时发展德智体美劳五育,它是基于人的全面发展而提出的。德育树人明德至善,智育教人笃思明智,体育使人自强不息,美育助人识美怡情劳育促人知行合一。各育因其独特性而承担不同的育人功能，但它们彼此之间又是相互联系、相互依赖的。为方便国际学术交流，“五育”融合的英文表达为:直译 the Integration of Moral, Intellectual,Physical, Aesthetic and Labor Education，意译:holistice ducation(全人教育)。

相较于国内以书院制的管理，上海洛桑根据现状，基于已有的两个专业，发挥学生自主性，引领学生以培养五育精神，融合五育素养为目标，实行学社制管理。五大育人学社:是为了相同的培养目标成立一个团体或组织。

明德学社 笃智学社 行健学社 至美学社 知行学社

****

**（二）自我管理岗位的目的**

巩固实习所学:学生参与校园管理可以使他们将实习中所学到的酒店管理知识与校园管理的实践相结合，从而更好地巩固实习所学，提高专业素养。实践中可以遇到很多实际问题，通过解决这些问题来提高自己的理论水平，同时也可以增加自己的工作经验和信心。

锻炼劳动能力:参与校园管理需要付出努力和汗水，这有助于学生树立艰苦创业的劳动观念，增强学生的劳动习惯和劳动技能，培养学生的坚韧和耐力。

综合能力提升:参与校园管理可以锻炼学生的组织、协调、沟通等方面的能力，提高学生的管理和领导能力，让学生在实践中学会如何有效地完成任务，提高自己的能力，为日后的职业发展打下坚实的基础。

助力职业发展:学生参与校园管理可以更好地了解酒店管理行业的各个方面，增强职业素养和竞争力，为日后的职业发展打下坚实的基础。学生在校园管理中的表现也可以成为未来求职时的优势，让他们更加具有竞争力。

培养高尚美德:参与校园管理可以培养学生高尚的品德和道德情操，增强团队精神和责任感，锻炼学生的自我约束和自我修养，有利于学生全面发展。学生要在实践中学会如何为他人着想，如何与他人合作，以及如何承担自己的责任。

身心健康:参与校园管理可以帮助学生减轻学业压力，增强身体素质和意志力，为学生全面发展提供有力支持。学生在辛苦工作之余需要有良好的身心调节与锻炼，这样才能更好地投入到学习和工作中。

对学院的认识:通过参与校园管理，学生可以更深入地了解学校的管理和运作机制，增强对学校的认知和归属感，学生参与校园管理也是学院的一项管理工作,这有助于学生更好地了解学院的发展方向和规划,以及学院的文化和价值观。

1. **需要物业服务企业参与的工作**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **五育并举** | **明德** | 明德学社主要管理岗位包括思政教育工作团、团委党委委员、朋辈帮扶团以及奖惩助贷管理团队。**物业服务企业应当充分发挥自身优势，在学生开展勤工助学、公益劳动、等校内外各类文体比赛、主题活动、社会实践、志愿服务的过程中提供有关岗位职责、专业技能等方面的指导与帮助，提升学生的思想道德素养以及学校整体素质与社会形象。** |
|
|
|
|
|
| **笃智** | 笃智学社主要管理岗位包括教学管理助理、酒店技能实训基地团队、图书管理助理以及创新创业中心学生管理团队。**物业服务企业尤其要做好学生在酒店实训、图书管理等实操性较强的岗位带教指导工作。充分发挥物业服务团队的主管能动性，积极与学校授课老师配合，以“理论+实践”的校企产教融合模式真正将一线岗位的实际工作内容与专业知识传授给各岗位学生，以提升学生的综合素质与专业技能水平。** |
|
|
|
|
|
| **行健** | 行健学社主要管理岗位包括阳光体育管理、卫生保健委员会、心理健康中心学生管理团队。**物业服务团队中驻校医师、护士以及宿舍管理人员应当充分发挥自身专业优势，在体育保健、卫生健康等方面给予学生专业指导与咨询。在心理健康方面，宿舍管理人员要配合学校辅导员，做好学生的心理疏导、心理情况跟踪以及生活关心帮助等工作，共同为学生的心理安全保驾护航。** |
|
|
|
|
|
| **至美** | 至美学社主要管理岗位包括志愿服务中心、活动策划组。**在学生开展校内外志愿服务活动、策划各类活动的过程中，物业服务企业要将学生纳入活动策划团队中，让学生参与校内外各类活动的前期策划、中期筹备、现场保障与后期总结等活动的全生命周期管理。物业服务企业行政管理团队要做好学生的活动策划带教工作，帮助学生以活动策划者的身份策划与实施活动，以提高学生的综合管理与沟通协调能力。** |
|
|
|
|
|
| **知行** | 知行学社主要管理岗位包括职业发展中心学生管理团队、宿舍管理委员会、共享空间管理员。学生要全面参与校区的管理工作，在公共区域担任不同岗位角色（具体岗位见下表）。**物业服务企业要做好各岗位学生的培训带教工作。建立实训岗位培训带教计划、实训成果总结以及实训评价等过程资料作为学生累计学分及各类评优的重要评价因素。** |
|
|
|
|
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 校内外 | 区域 | 岗位 | 职责 |
| 室内 | 宿舍公寓 | 管理员 | 负责校内所有学生公寓楼的门卫值班、日常运营维护；购（配）电充值服务；中心所属基础设施、设备、门禁、配电间等维护管理；房源信息管理；消防、治安等应急事件的疏散引导及协助处理等，定期开展宿舍卫生检查等 |
| 学生服务中心 | 学生事务助理 | 一站式学生办事中心、包括学生卡证补办、失物招领、问询、医保服务、学生报销等集合事务中心等 |
| 各个教室 | 教学管理助理 | 各教室课前、课中、课后设备的正常运行、协调解决教学中出现的问题；收集并整理学生的意见和反馈等 |
| 图书馆 | 图书馆管理助理 | 协助图书馆工作人员管理图书资料，保证图书馆的正常运转；举办读书推广活动；制定和推广图书馆服务规范，提高学生对图书馆的使用效率和质量等 |
| 体育场地 | 健康管理助理 | 负责体育场馆值班、场地以及设备租借、体育活动赛事推广、确保运动场地和设备的安全和卫生等 |
| 开放共享空间 | 空间管理助理 | 空间的信息化建设、学生实名制预约、空间使用的安全维护、大型会议及活动场地的预约、卫生和物品的整理等 |
| 室外（内） | 室外管理员等 | 同上 | 主要在校园文明文化的维护和校园安全的日常巡检等 |
| 杉树区域 | 杉树维护员 | 学习绿植知识、负责杉树的周期情况反馈及杉树文化推广执行等 |
| 草坪绿植等 | 绿化维护员 | 协助物业公司，做好植物的维护，植物文化的宣传，尽可能做力所能及的事情如：浇水、修剪枝丫、种植、松土等 |
| 校内外公共区域 | 校园文明指导员 | 垃圾分类、校园巡逻、纠正不文明行为、宣扬文明校园文化等 |

管理要求：各部门及岗位需要有相应的学院及企业（物业服务企业）的指导老师进行学生岗位的培训及工作的具体标准制定和考核监督，在实际中由平台人员进行巡查管理，确保学生在岗位上可以学习相应的知识并且及时发现问题，反馈问题，解决问题。

1. **图书馆管理**
2. 负责图书阅览室图书的归架、整理及教职工、学生的出入、咨询工作；
3. 应用校方信息平台做好图书馆活动室的预约工作；
4. 开展图书的参考咨询、阅读辅导工作，运用多种形式向师生宣传推荐图书，并通过图书、图片展示的形式配合学校做好宣传教育工作；
5. 做好图书馆入口及前台区域环境卫生工作；
6. 负责组织和协助图书馆的阅读活动等；
7. 做好节假日期间图书馆的管理工作。

**服务基本标准：**定期策划和组织相关的图书类活动，如每月新书推荐、读书沙龙、阅读主题文化周、图书借阅设备（电子阅读器）、数据检索培训等等，每学期出具学生进出馆流量等可衡量的评价指标。

1. **会议服务**
2. 能够在有多场会议同时进行的情况下，有条不紊地完成会场布置、会议材料的发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等相关工作；做好各会议室、会场之间的协调配合工作；
3. 根据相关接待规定，提供会议期间茶水供应、茶歇准备及相关服务。
4. 负责做好每月会议室物资的盘存及统计工作，采取积极有效的方法降低各类物资、能源的耗损。
5. 会议后会场整理、保洁服务；做好会场的安全收尾工作。
6. 配合保安队伍做好会场周边交通疏导和停车管理；如遇参会人员众多情况，应认真做好指引、问询等工作；配合工程维修人员，对会议室内施工进行定期走访、监督，配合完成验收等；
7. 根据采购人或会议活动的需要，及时做好会议室的布置、调整及清洁工作。
8. 根据校方要求，制定相应的工作计划，合理安排教室、会议室使用，并做好记录；保障培训、会议期间会场布置及时，茶水供应并定时续水；能够妥善处理会议或接待期间可能发生的各类突发事件。
9. 与多媒体信息化工作人员配合，保障相关活动的顺利开展。
10. 根据校方要求，做好参会外宾的会议接待工作。
11. 根据校方要求或现场需要，提供个性化会务接待或会场服务。
12. 积极开展会务服务评价搜集工作，定期开展服务成果总结、服务技能培训并形成书面报告提交校方，不断提高学校会务服务与接待服务水平。
13. 应用校方信息平台做好会议室的预约工作。
14. 如遇学校重大保障任务，应尽最大努力调动相关资源（包括但不限于会议服务人员）积极配合校方，协助校方或活动主办方维持内部秩序，有效开展现场服务和配合协助工作，确保活动圆满完成。
15. **多媒体教室及信息化管理**
16. 负责信息化终端、网络、校内一卡通设备及安全设备的简单故障处理，与维保方就设备硬件故障维修事宜进行沟通，确保学校日常教学活动的正常开展。
17. 负责多媒体教室电教会议系统的现场保障、设施设备简易维修维护等操作；协助维护学校硬件设备，包括电脑、复印机、信息发布、投影仪、触控一体机、大屏显示、音响、多媒体教室音视频设备、公共广播等基础硬件设备的管理和简单故障排除。
18. 负责网络基础设施、弱电管线、管井、控制室、弱电间等日常维修维护、运行监控、简单故障操作。

**服务基本标准：**完成校区交办的任务；应用校方提供的维护平台进行报修、派单等工作，配备耗材并做好管理。对电教会议设备及各类控制机房弱电机房、一卡通设备每周一次进行巡查，确保校园网络畅通、信息化设施设备功能正常，保障各类教学会议活动正常进行（不得因设备保障出现教学事故），做好功能教室（实训室、主题教室、图书室）等现场操作保障。根据校方信息化管理部门的要求每半年完成绩效考评并做好其它工作等。每月两次例行全覆盖设备检查，故障做到“日清周节”。

1. **能源管理**
2. 严格执行国家、省、市制订的能源管理相关法令法规，妥善处理与供能单位的关系。
3. 配合校方积极做好创建节约型校园的宣传活动，将节约理念融入校园文化建设之中，增强广大师生的节能意识。
4. 保障学校的水电正常供应，建立泵房、供配电间、水电管线、公共场所等用水用电的管理制度；加强泵房、蓄水池及附属设施、高低压配电柜等地方的日常保养、维护、管理和巡查，并建立相关档案备查。
5. 严格贯彻落实学校关于能源管理的各项规章制度，加强节能日常管理。
6. 加大供能设备设施改造投入力度，积极使用节能新技术、新工艺、新方法，推进技术节能建设工作。
7. 注重建设工程和修缮项目的节能降耗工作，严格按照国家规定和要求选购节能设备、器材及建材。
8. 及时制止巡查发现的能源使用各类违章违规行为，第一时间汇报校方并提出整改意见。
9. 推进能源监控管理平台建设，实施动态监测和能耗统计，构建可靠、共享的校园能耗数据库。
10. **服务基本标准：**服务提供满足《中华人民共和国节约能源法》、《上海市建筑节能条例》、《上海市节约能源条例》、《国务院办公厅关于严格执行公共建筑空调温度控制标准的通知》的相关规定和要求。根据校方的节能服务需求，提供有针对性的节能管理服务，如定期巡楼和后台监控，在保障正常运行的基础上，及时关闭无需使用却仍在使用的空调、灯光、电脑等。
11. **待建设区域监管**
12. 根据工期、施工进度，制定针对性的工地外围巡检计划，制定并完善巡检制度。
13. 建立待建设区域各部位的巡查档案，进行分类存档。
14. 工程项目竣工验收前，收集整理有关技术资料，在竣工验收时归档保管，以便于生产、维修的需要。
15. 做好待建设区域周边的交通疏导和停车管理。
16. 做好待建设区域现有各类资产和设施设备（包括但不限于房屋、道路、管线、电梯及各类设备设施等）的安全管理工作，开展每日安全巡查并做好记录。

**服务基本标准：**待建设区域的面积为60000平方米，建筑面积为40000平方米。

1. **其他服务管理**
2. 根据校方安排，配合完成宿舍楼客房服务工作。服务内容包括整理房间、床铺及定期干洗床上用品四件套，打扫卫生间的浴缸、马桶、洗手台及清洁消毒工作；定期检查房内电器设备（电视、空调、台灯等）是否正常工作，门窗能否正常开关，发现问题及时联系工程人员维修等。

**服务基本标准：**根据校方的客服服务需求，提供有针对性的客房服务。根据入住教师、学生的时间提前打扫完成房间；在退房后应及时对房间进行打扫。如遇紧急入住任务，物业服务企业应及时响应，全力保障客房相关工作顺利完成。

1. 根据校企产教融合工作思路，针对部分课程设置教辅岗位，参与协调、辅助、沟通课程教学相关事宜。所需辅助的课程包括但不限于现有的酒店（实训）前厅课程、茶艺展示课程、咖啡实训课程以及会务接待实操课程。每学期要至少完成一定数量的课程辅助工作。（具体课程数量以实际课程安排为准）根据前期校企合作成果，适时扩大并延伸校企产教融合范围，充分整合校企双方资源，共同为学生的生涯式发展奠定坚实基础（具体要求详见1. 学生社区综合管理平台相关工作）。

**服务基本标准：**根据校方的课程辅助需求，提供有针对性的课程教辅服务。根据学校授课老师的教学安排与课程计划，顺利完成课程辅助工作。包括但不限于课件的整理与制作、资料的回收与发放等。

1. 严格执行学校有关医务室的相关规定。在学生日常生活中可能发生的急性疾病、突发疾病或意外事故的紧急情况下进行救治，提供紧急医疗服务和急救措施，保障学生的安全和健康。负责对学生常见的疾病进行初步诊断和治疗，如感冒、发热、呼吸道感染等。校医需要具备一定的医学知识和临床技能，能够提供适当的药物治疗或转诊给相关专业医疗机构。负责学生健康档案的建立和管理，包括记录学生的个人健康信息、接受的治疗和检查结果，以便追踪学生健康状况和提供个性化的医疗服务。协助学校的学生献血工作、体检工作。
2. **电梯管理**
3. 电梯使用应符合TSG 08的要求。
4. 电梯紧急电话系统应保持畅通。
5. 电梯故障或遇到应险情，10分钟内到达现场了解情况。
6. 按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不能超过30分钟到场。
7. 电梯维保应符合TSGT5002的要求。

**服务基本标准：**每年至少开展1次对电梯的全面检测。每年至少开展电梯应急演练1次。维保专业人员30分钟内到场应急处理。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理。

1. **物业管理与服务人员的配置与要求**
2. **★本项目物业管理与延伸服务人员总数不得少于73人，**其中主要岗位人数要求如下：项目经理1人，行政人员不少于2人，工程人员不少于7人，学生宿舍管理人员不得少于5人，安保人员不得少于21人，保洁人员不得少于11人，绿化人员不得少于2人，会议与图书馆服务人员不少于11人，多媒体信息员不少于3人，客房服务人员不得少于4人，教辅服务人员不得少于4人，其他管理服务人员不得少于2人，**如物业管理与服务人员总数不满足招标文件要求的作无效投标处理。**
3. 投标人在聘用、任命、调整、调换、替换有关主要物业管理服务人员之前须征得校方同意，校方同时享有对有关物业管理服务人员指定调整、调换、替换的权利。
4. **管理与服务人员的总体要求**
5. **管理团队要求**
6. 专业、科学、合理地配置部门管理人员；
7. 主管以上的管理人员应具有本科及以上学历
8. 具有一定的沟通交流能力及英语口语交流能力；
9. 应具备一定的心理健康知识，了解心理健康相关的理论、方法和技能，能够对学生进行一定的心理疏导。
10. 主管及以上管理人员具有高等院校等非住宅类物业管理相关条线5年以上管理经验的优先考虑。
11. 管理与服务岗位应根据物业管理的范围、内容和标准要求，确定服务区域和岗位，做到“定区定岗位”，各部门和岗位应制定相应的部门职责、岗位职责和任职条件。
12. 建立完善的培训体系，确保员工队伍整体的业务能力和技术水平的提高。
13. 本项目管理团队应根据校方的培训带教需求，有针对性配备各板块培训带教、实践老师，协助校方完成学生的实训工作。
14. **员工基本素质**
15. 管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书，操作/服务岗位人员应取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书；
16. 现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核，无刑事犯罪记录。
17. 管理和服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。
18. 管理和服务人员在工作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，对待使用单位（人）主动、热情、耐心、周到并及时为使用单位（人）提供服务。
19. 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。
20. **主要管理岗位人员的任职标准**
21. **项目经理**

项目经理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，负责本物业范围的安全工作；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表校方积极与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护校方的合法权益，履行应尽的责任和义务。

项目经理试用期为三个月，接受校方管理，考核通过后，正式管理委托物业项目。项目经理变更必须征得校方同意。项目经理应加强与校方沟通，在合同期内，积极主动为校方提供力所能及的附加服务。

1. 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。
2. 自然条件：五官端正、身体健康，男性≤50岁/女性≤45岁。
3. 文化程度：本科及以上学历。
4. 专业要求：具备工程师或以上职称证书、物业经理高级等相关职业能力证书的优先。
5. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行ISO9000质量管理体系的经历。
6. 经验要求：具有5年及以上同类项目管理经验，且担任过项目经理或负责人。
7. **行政主管**
8. 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。
9. 自然条件：五官端正、身体健康，男性≤50岁/女性≤45岁。
10. 文化程度：本科及以上学历。
11. 专业要求：具备一级企业人力资源管理师、高级物业管理师、高级企业培训师等相关证书的优先。
12. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练掌握计算机的各项操作和办公自动化软件的操作。
13. 经验要求：具有5年以上相关岗位的工作经验的优先。
14. **工程主管**
15. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
16. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤50岁。
17. 文化程度：本科及以上学历。
18. 专业要求：具有暖通或电气等工程类专业中级及以上职称、制冷设备维修工（技师/二级）或维修电工（技师/二级）技能证书及以上职业资格证书的优先。
19. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，能够妥善处理各项工程突发事件。
20. 经验要求：担任过高等院校等相关非住宅物业的工程经理或主管，并具有上述岗位5年以上的工作经验的优先。
21. **安保主管**
22. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
23. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤40岁。
24. 文化程度：本科及以上学历。
25. 专业要求：持有一级保卫师或以上职业等级证书的优先。
26. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知识，能够妥善处理各项突发事件。
27. 经验要求：担任过普通高等院校等相关非住宅物业的保安经理或主管，并具有上述岗位5年以上的工作经验的优先。
28. **保洁主管**
29. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
30. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤45岁/女性≤40岁。
31. 文化程度：本科及以上学历。
32. 专业要求：持有物业经理中级证书或以上职业技能证书的优先。
33. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉各项保洁工艺及绿化养护标准，熟悉各类保洁用品的使用功能，懂得保洁器械的使用和养护，能协助做好酒店客服服务保洁板块实践带教工作。
34. 经验要求：担任过高等院校、高端酒店等相关非住宅物业的保洁经理或主管，并具有上述岗位5年以上的工作经验的优先。
35. **宿舍主管**
36. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
37. 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤40岁/女性≤40岁。
38. 文化程度：本科及以上学历。
39. 专业要求：持有物业经理中级证书或以上职业技能证书；具有电梯安全管理等特种设备操作证的优先。
40. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉客房服务管理的各项流程，能够独立制定客房管理相关的工作计划并组织实施；具有消防安全、楼宇设备设施管理、急救技能等相关培训经历；
41. 经验要求：担任过类似项目或党政机关办公楼、会议场所等相关非住宅物业的客房、宿舍经理或主管，并具有上述岗位5年以上的工作经验的优先。
42. **会务主管**
43. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
44. 自然条件：女性，年龄≤45岁，身高165cm以上，身体健康、形象气质佳，普通话标准。
45. 文化程度：本科及以上学历。
46. 专业要求：具有会务接待服务员（高级）或以上职业资格证书、具有物业经理初级或以上职业资格证书的优先。
47. 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练掌握会务礼仪及高规格接待规范要求，能协助做好酒店接待、会务服务实践课程带教工作。
48. 经验要求：担任过高等院校、高端酒店等相关非住宅物业的客服、会务主管，并具有上述岗位5年以上的工作经验的优先。
49. **多媒体信息员**
50. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有良好的职业道德和责任心、较强的沟通能力和协调能力。
51. 自然条件：五官端正、身体健康。
52. 文化程度：大专及以上学历。
53. 相关知识要求：熟练掌握Office；熟悉网络设备、安全设备、多媒体设备、一卡通设备等智能化系统，包括，智慧照明，智能停车，智慧消防，智能门禁等系统操作与维护。
54. 经验要求：3年以上多媒体信息员工作经验的优先。
55. **校医**
56. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有良好的职业道德和责任心、较强的沟通能力和协调能力。
57. 自然条件：五官端正、身体健康。
58. 文化程度：大专及以上学历。
59. 专业要求：持有助理医师执业证书、保健医生上岗证书。
60. 相关知识要求：熟悉各种急救常识，具备一定的临床医学知识，具备常见病例的检测和报告能力。
61. 经验要求：5年以上校医工作经验的优先。
62. **护士**
63. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有良好的职业道德和责任心、较强的沟通能力和协调能力。
64. 自然条件：五官端正、身体健康。
65. 文化程度：大专及以上学历。
66. 专业要求：持有护士执业证书。
67. 相关知识要求：熟悉心肺复苏等各种急救常识，具备一定的临床护理知识和能力。
68. 经验要求：5年以上临床工作经验的优先。
69. **教辅员**
70. 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有良好的职业道德和责任心、较强的沟通能力和协调能力。
71. 自然条件：五官端正、身体健康。
72. 文化程度：本科及以上学历。
73. 专业要求：持有中级职称或其他相关职业资格证书。
74. 经验要求：2年以上教辅工作经验的优先。
75. **投标报价要求**

投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。本次投标报价的费用组成中，应包含但不限于以下内容：

* 1. 用工费用（含员工工资、员工社保、公积金、培训费、高温费、劳防费、餐费等劳防、福利费用、国定假日加班费、年终奖金分摊、离职补偿金、意外保险费等）。
	2. 办公费用（含行政办公费、交通费、服装费、标识标牌等费用）。
	3. 单项单件维修费用（含物件更换费用）500元以内的项目。
	4. 设施设备维保费用（含电梯、避雷、高压、空调、消防维保及年检等费用）。
	5. 清洁卫生费用（垃圾清运、环境消毒除害灭虫、水箱清洗）。
	6. 绿化养护费用（绿化租摆、绿化养护）。
	7. 低值易耗品费用（包括但不限于）：设备用品、保安用具、保洁耗材等。
	8. 公众责任险
	9. 公司管理费及税金
1. **其他要求**
	1. 供应商需具有完善的组织架构和支撑物业服务开展的管理制度，需通过质量管理体系认证(GB/T19001认证）、环境管理体系认证（GB/T24001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T45001认证）、能源管理体系（GB/T 23331）并在认证有效期内。
	2. 供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。
	3. 供应商需根据采购人产教融合相关需求，针对学校实际并结合自身服务特色，提供详实、周全并有一定突破与创新的产教融合服务方案；制定具有针对性的详细的产教融合细则，包括但不限于会务接待模块、咖啡实训模块、酒店前厅模块、茶艺展示模块。投标人提供的产教融合服务情况将作为物业服务企业现场工作考评的重要评价因素。
2. **关于专项服务分包的规定**

本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，“电梯、消防设施设备维保”部分可分包履行。投标人拟在中标后将上述部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

**附件：植物明细表和摆放位置明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地点 | 名称 | 数量 | 单位 | 规格 |
| 综合楼 | 1层 | 万年青 | 22 | 棵 | 60 |
| 红星 | 4 | 棵 | 60 |
| 造型幸福树 | 2 | 棵 | 200 |
| 2层 | 万年青 | 26 | 棵 | 60 |
| 红掌组合 | 5 | 棵 | 70 |
| 红星 | 4 | 棵 | 60 |
| 鸭脚木 | 4 | 棵 | 70 |
| 巴西美人 | 36 | 棵 | 90 |
| 天堂鸟 | 4 | 棵 | 160 |
| 阿尔卑斯 | 20 | 棵 | 110~120 |
| 3层 | 万年青 | 36 | 棵 | 60 |
| 红掌组合 | 5 | 棵 | 70 |
| 红星 | 8 | 棵 | 60 |
| 鸭脚木 | 28 | 棵 | 70 |
| 大绿芙蓉 | 40 | 棵 | 100-110 |
| 天堂鸟 | 14 | 棵 | 100-110 |
| 造型幸福树 | 2 | 棵 | 180 |
| 小盆景 |  | 盆 |  |
| 4层 | 天堂鸟 | 36 | 棵 | 100-110 |
| 红掌组合 | 6 | 棵 | 70 |
| 造型龙血树 | 2 | 棵 | 150 |
| 造型幸福树 | 2 | 棵 | 180 |
| 巴西美人 | 8 | 棵 | 60 |
| 小盆景 |  | 盆 |  |
| 宿舍楼 | 1层 | 天堂鸟 | 2 | 棵 | 160 |
| 金心也门铁 | 4 | 棵 | 60 |
| 9层 | 绿萝柱 | 2 | 棵 | 150 |
| 金心也门铁 | 12 | 棵 | 60 |
| 16层 | 绿萝柱 | 2 | 棵 | 150 |
| 鸭脚木 | 12 | 棵 | 60 |
|  |  | 小盆景 |  | 棵 |  |
| 餐厅 | 1层 | 龙血树 | 2 | 棵 | 150 |
| 鸭脚木 | 2 | 棵 | 60 |
| 绿萝柱 | 1 | 棵 | 150 |
| 2层 | 天堂鸟 | 2 | 棵 | 100-110 |
| 龙血树 | 1 | 棵 | 150 |
| 绿萝柱 | 2 | 棵 | 150 |
| 图书馆 |  | 绿萝柱 | 1 | 棵 | 150 |
| 龙血树 | 2 | 棵 | 150 |
| 鸭脚木 | 2 | 棵 | 60 |
| 天堂鸟 | 2 | 棵 | 100-110 |
| 宿舍楼 |  | 小盆 | 3 | 盆 |  |
| 综合楼 |  | 小盆 | 12 | 盆 |  |
| 4楼办公室 |  | 小盆景 | 1 | 盆 |  |
| 4楼办公室 |  | 小盆景 | 2 | 盆 |  |
| 4楼办公室 |  | 小盆景 | 1 | 盆 |  |
|  |  |  |  | 盆 |  |
| 合计 | 384 | 棵 |  |

1. **物业管理与服务的考核标准**
2. **总体物业管理目标**

在管理委托服务合同实施之日起：

1. 现场物业管理和服务符合本招标文件“五、物业管理服务内容与要求”。
2. 年度物业管理满意度达到85。

**2.物业考核的基本标准**

校方根据工作实际制定的物业监管办法、服务规范、考核标准，中标单位应予遵守并执行：

附上海洛桑酒店管理学院期末—物业项目考核打分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **标准** | **分值** | **得分（满分100分）** |
| 一、综合管理（25分） | （一）物业日常规范管理（7.5分） | （1）配合校方积极开展节约型校园建设工作，主动做好校内的节能日常管理；积极做好创建节约型校园的宣传活动，将节约理念融入校园文化建设之中，增强广大师生的节能意识 。 | 2.5 |  |
| （2）整合综合管理、工程、会务等后勤工作条线、制定与校方及其他协调交流工作机制，建立起物业、安保、运维一体化的校园综合保障体系。 | 2.5 |  |
| （3）管理和服务人员具有强烈的工作责任心，且具备一定的沟通交流能力，对待校方主动、热情、耐心、周到并能及时为校方提供服务。应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范。 | 2.5 |  |
| （二）建筑物日常维修、养护、管理（12.5分） | （1）按照有关规范要求，查验登记服务单位相关资质和证明或批准文件，核实各类服务单位现场作业人员身份，查验作业人员必备的证件和工具。对服务单位现场作业进行监管，共同确保各项作业安全、文明、规范、有序。对不符合规范要求的作业，及时制止，并报相关主管部门。 | 2.5 |  |
| （2）现场验收专业维保单位对各类相关设备、设施维保完成情况，确保符合要求后签字验收。有关作业计划、方案和图纸等存档备案，并做好记录。 | 2.5 |  |
| （3）对建筑物屋顶、排水沟等区域巡检清理，对建筑物渗漏水统计及维修；涉及物业管理项目的其他维修管理。 | 2.5 |  |
| （4）保障学校的水电正常供应，建立泵房、供配电间、水电管线、公共场所等用水用电的管理制度；加强泵房、蓄水池及附属设施、高低压配电柜等地方的日常保养、维护、管理和巡查，并建立相关档案备查。 | 2.5 |  |
| （5）校内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修；校方组织的大修、装修的施工管理配合和日常监管，与相应水、电、动火作业等使用管理与安全管理。 | 2.5 |  |
| （三）应急处理预案）（5分） | （1）如发生紧急事故，能够在现场第一时间判断故障情况，然后通知校方相关管理人员。在现场能够冷静，沉着地处理问题。简单故障必须在最短的时间内及时处理，无法处理的故障需对故障设备进行隔离。 | 2.5 |  |
| （2）对于校内可能发生的各类突发事件，妥善处理并及时上报，不得推诿或瞒报。积极配合或代表校方与事件各有关方进行沟通交涉，依法维护校方合法权益。 | 2.5 |  |
| 二、服务保障（50分） | （一）会议服务（18分） | （1）能够在有多场会议同时进行的情况下，有条不紊地完成会场布置、会议材料的发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等相关工作；做好各会议室、会场之间的协调配合工作。 | 3 |  |
| （2）根据相关接待规定，提供会议期间茶水供应、茶歇准备及相关服务。会议后会场整理、保洁服务；做好会场的安全收尾工作。 | 3 |  |
| （3）根据校方要求，制定相应的工作计划，合理安排教室、会议室使用，并做好记录；保障培训、会议期间会场布置及时，茶水供应并定时续水；能够妥善处理会议或接待期间可能发生的各类突发事件。 | 3 |  |
| （4）与多媒体信息化工作人员配合，保障相关活动的顺利开展。应用校方信息平台做好会议室的预约工作。 | 3 |  |
| （5）根据校方要求或现场需要，提供个性化会务接待或会场服。根据校方要求，做好参会外宾的会议接待工作。 | 3 |  |
| （6）如遇学校重大保障任务，应尽最大努力调动相关资源（包括但不限于会议服务人员）积极配合校方，协助校方或活动主办方维持内部秩序，有效开展现场服务和配合协助工作，确保活动圆满完成。 | 3 |  |
| （二）保洁管理（10分） | （1）组建公共卫生清洁班，每天打扫门厅、走廊、楼梯道、墙面、门窗、公共卫生间等公共区域。保持公共场所的整洁。做到杂物、废弃物立即清理。 | 2.5 |  |
| （2）负责所有教室的门窗、课桌椅、黑板、讲台、教师休息室等的保洁。负责宿舍楼、图书馆、综合楼（含校领导的办公室、休息室、中层干部值班室）内所有公用会议室、报告厅的桌、椅台面、文件柜等家具的保洁。 | 2.5 |  |
| （3）实行楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位负责购置和设立公共垃圾箱，在露天公共部位负责购置和设立杂物箱；负责将校园内所有生活垃圾（含垃圾箱内）清运至垃圾房处理。 | 2.5 |  |
| （4）做好宿舍楼（11号楼）健身房区域的环境保洁工作；做好待建设区域的建筑垃圾清运以及环境保洁工作。 | 2.5 |  |
| （三）垃圾分类与清运管理（5分） | （1）所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律法规规定。 | 1.25 |  |
| （2）生活垃圾（湿垃圾、干垃圾、可回收物、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。 | 1.25 |  |
| （3）校内垃圾收集每日不少于一次；垃圾应严格按垃圾分类袋装收集，严禁混装；垃圾每日要登记干垃圾，湿垃圾和有害垃圾清运数量 | 1.25 |  |
| （4）垃圾房实行每日保洁，每日垃圾清运完成后，用清水冲洗分类垃圾桶，保持垃圾桶表面无污垢、无异味，并对垃圾箱房内立面、地面、不锈钢门、外立面、垃圾房周边地面及地沟进行冲洗。 | 1.25 |  |
| （四）安保服务（12分） | （1）严格遵守各项规章制度，按照岗位操作规程上岗值班；全天候负责校区大门 24 小时执勤服务，并对办公楼、教学楼、宿舍楼、食堂等区域进行安全巡逻；发现可疑的人、事、物，要做到严密监控、查明情况、及时报告 | 2 |  |
| （2）校园（区域）来人来访人员及车辆联系确认、登记、证件检查等等。严格执行访客管理制度和保安服务岗位作业流程。 | 2 |  |
| （3）熟悉生活及消防用水开关，一旦出现水管破裂漏水的情况，应在第一时间关闭阀门、切断水源，将损失降到最低；发现电气故障、停电等情况，立即联系工程部人员处理。 | 2 |  |
| （4）巡逻中要认真查看建筑物墙体、门窗、消防通道等区域，查看有无损坏、脱落、堵占通道、消防门关闭不严、公共设施损坏等情况，如发现要及时上报，并采取有效措施防止意外发生。 | 2 |  |
| （5）夜间巡逻按操作规程带好器械、根据规定路线对整个建筑物楼道进行巡视，检查要做到“一看、二听、三嗅、四轻”。一看：周围是否有异常情况或明显的事故隐患，消防设施设备是否完好；二听：主要是指看不见的部位是否有滴水声、异响等；三嗅：是指巡逻中是否有异常味道，例如焦味或不明气体等，以上情况，发现问题，立即上报，并联系维修人员到场；四轻：脚步轻。 | 2 |  |
| （6）遇极端天气（冰冻、台风、暴雨），重点检查建筑物内和物业区域内是否有滴水、渗水、积冰等情况，发现情况及时处置上报，并做好安全防护措施。 | 2 |  |
| （五）绿化养护（6分） | （1）做好校内公共区域内的绿化采购、维护、更新、室内绿化及租摆服务。浇水、修剪的范围包括校内公共草坪、树木，定期养护草木。 | 2 |  |
| （2）大堂、轿厅口等公共区域提供大型绿化、租摆服务；办公楼层、走道、卫生间等区域提供盆栽及中小型租摆服务。 | 2 |  |
| （3）定时对室内外摆设的植物进行维护和保养、整形修枝、摘除黄叶；发现花草有枯萎、凋谢现象，应及时剪除调换；给花卉盆景浇水操作时，溅出的水滴及弄脏的地面要随手擦干、擦净；严格遵守操作规程，工作结束后要及时清理场地，保持环境卫生的清洁等。 | 2 |  |
| 三、其他管理（25分） | （一）宿舍管理（8分） | （1）积极配合做好服务育人和“六T”实务管理达标创建工作。做好学生入住、退宿服务。按校方规定将入住学生的信息输入电脑。 | 2 |  |
| （2）做好学生宿舍公共卫生服务和安全、内务检查管理。每月不低于三次对所有学生宿舍，进行逐间安全检查，安全检查同时进行卫生检查，对整改情况进行回访并做好记录。有严重安全问题的应及时上报学校宿舍管理部门及保卫处。 | 2 |  |
| （3）配合做好学生公寓其他日常服务管理和应急处置工作；做好宿舍内家具、水电开关等零星维修工作；为学生提供必要的便捷服务。做好学生电控水控充值服务，做好宿舍调整、毕业离校等情况相关电费结算工作。 | 2 |  |
| （4）每月定期核对所有住宿人员情况，发现与名单不符的住宿情况或私自入住者，要求立即搬离并上报校方有关部门。节假日，每天早晚两次核查实际住宿人数。 | 2 |  |
| （二）图书馆管理（6分） | （1）负责图书阅览室图书的归架、整理及教职工、学生的出入、咨询工作；应用校方信息平台做好图书馆活动室的预约工作。 | 2 |  |
| （2）做好图书馆入口及前台区域环境卫生工作；做好节假日期间图书馆的管理工作。 | 2 |  |
| （3）开展图书的参考咨询、阅读辅导工作，运用多种形式向师生宣传推荐图书，并通过图书、图片展示的形式配合学校做好宣传教育工作； | 2 |  |
| （三）多媒体教室及信息化管理（5分） | （1）负责网络基础设施、弱电管线、管井、控制室、弱电间等日常维修维护、运行监控、简单故障操作。负责信息化终端、网络、校内一卡通设备及安全设备的简单故障处理，与维保方就设备硬件故障维修事宜进行沟通，确保学校日常教学活动的正常开展。 | 2.5 |  |
| （2）负责多媒体教室电教会议系统的现场保障、设施设备简易维修维护等操作；协助维护学校硬件设备，包括电脑、复印机、信息发布、投影仪、触控一体机、大屏显示、音响、多媒体教室音视频设备、公共广播等基础硬件设备的管理和简单故障排除。 | 2.5 |  |
| （四）医务室管理（6分） | （1）委派具有相应执业资格的专职驻校医生负责学校医务室管理。严格执行学校有关医务室的相关规定。负责学生健康档案的建立和管理，包括记录学生的个人健康信息、接受的治疗和检查结果，以便追踪学生健康状况和提供个性化的医疗服务。 | 2 |  |
| （2）在学生日常生活中可能发生的急性疾病、突发疾病或意外事故的紧急情况下进行救治，提供紧急医疗服务和急救措施，保障学生的安全和健康。 | 2 |  |
| （3）负责对学生常见的疾病进行初步诊断和治疗，如感冒、发热、呼吸道感染等。校医需要具备一定的医学知识和临床技能，能够提供适当的药物治疗或转诊给相关专业医疗机构。 | 2 |  |
| 累计分数 |  |

**3.物业管理与服务考核依据**

* 1. 根据上海商学院漕宝路校区（采购单位）与中标单位签订的《物业管理服务合同》中约定内容。
	2. 《上海商学院漕宝路校区物业管理服务采购招标文件及中标单位投标文件》。
	3. 用户满意度评测报告。

**4.物业管理与服务考评的方式**

* 1. 校方每年自行或聘请专业机构对物业管理进行一次用户满意度测评，达到《物业管理服务合同》内的要求。
	2. 校方半年对中标人现场工作进行考评，考评中标人在日常管理中的服务礼仪和服务响应程度。

**5.奖惩措施**

（一）考核依据

物业服务及后勤服务合同、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90分（含90分）以上为优秀。

2.考核分89分～80分为良好。

3.考核分79分～70分为合格。

4.考核分69分～60分为基本合格。

5. 考核分60分以下为不合格

（三）考核方式

校方组织相关人员成立考核小组（不少于3人），一年考核二次，分别于每年8月、次年1月。考核组人员根据《履约考核参考标准》，师生满意度调查、物业工作述职报告，每月提供工作月报和人员考勤表等各类台帐记录，逐项打分。

（四）考核奖惩

1.中标企业必须按照校方所规定的服务时间履行在岗服务的要求,并向校方提供主要管理人员、工程维保服务工作人员在岗的时间表,如经校方抽查一年内有上述服务人员未经校方批准的脱岗或缺岗行为，中标企业将受到校方严重警告并罚款2000元/人次。因中标企业工作失误，严重影响校方正常学校秩序、师生人身安全或造成学校财产较大损失，校方有权提前终止物业服务合同。

2.中标企业应当根据合同约定全面履行物业服务义务，包括及时维修、养护、清洁、巡查、报告。如果未履行或未充分履行这些义务，导致师生投诉的（如日常维修超过3个工作日的），经核实后，物业服务企业应承担相应违约责任，扣罚服务费1000元/次。

3.中标企业必须根据合同约定提供具有符合国家检测标准及出厂标准的维修件，在日常检查中如发现3次及以上不合格的产品，物业服务企业须承担相应违约责任，扣罚服务费500元/次。

4.中标企业需按照校方管理要求提供物业服务及后勤服务，校方将进行全面考核。考核为基本合格的，给予书面警告并处于0.5—2万元扣款；考核结果不合格的，学校将处于2—10万元的扣款。

5.学校根据每次考核情况拨付半年度服务费，因考核结果引起的扣款及罚款，直接从在半年度拨付的服务费中扣除。

6.年度考核良好及以上同时师生满意度85%以上可以续签。

7.中标单位所聘用的全部人员的生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均由其自行负责。节假日、双休日除正常服务保障人员外，因学校工作需要增加人员时，中标单位必须全力配合。

8.履约考核和第三方满意度测评结束后，应及时将考核情况反馈给物业服务企业。