**复旦大学附属中学物业管理服务**

**采购需求**

# 委托管理服务的物业概况

## 物业基本情况

物业名称：复旦大学附属中学

物业类型：校园物业

坐落位置：上海市杨浦区国权路325、383、384号

四面边界至：东至政熙路南至国权后路西至政修路北至复旦第二宿舍

占地面积：62612平方米，其中绿地面积约22000平方米。

建筑面积：64212平方米

其中:办公楼5572平方米6层，教学楼10151平方米5、6层，国际综合楼6430平方米7层，英文部教学楼4487平方米4层，实验楼5860平方米6层，文体馆4833平方米3层，宿舍10000平方米5、6层，食堂3250平方米3层（餐厅4处，小餐厅1处75平方米，大餐厅3处1435平方米，厨房3处225平方米设备齐全。），笃志楼12700平方米（地上6层地下2层）,步德楼1983平方米3层，望道楼2946平方米4层。

**公用设施、设备及公共场所（地）情况：**

1. 校区汽车出入口4个，人行出入口3个；

2. 绿化面积22000平方米，园林建筑小品5座，水域面积约80平方米；

3. 路灯97盏，地灯6盏，草坪灯25盏，其他照明设施有校园泛光照明灯一批。

4. 垃圾箱22个，果皮箱5个，垃圾房建筑面积10平方米。

5. 体育设施400米塑胶跑道，室外篮球场5片，室外排球场4片，室外网球成1片，天然草坪足球场1片，室内篮球馆一个，乒乓房1间，体操房2间，器材室1间等等。

6. 休闲设施：休闲座椅20个，休闲区域5处桌椅若干。

7. 无专用停车位，自行车停放于实验楼及国际综合楼地下室。

8. 旦华楼有1部三菱电梯2008年启用，国际部综合楼有2部三菱电梯2005年启用，问思楼有1部三菱电梯2014年启用，325号英文部有1部三菱电梯2011年启用，笃志楼2部三菱电梯2018年启用，博学楼1部三菱电梯2021年启用

9. 配电房变压器4台，容量共4900千瓦，品牌型号2000KVA,SCB9-630/10，2台，2018年9月启用，400KVA,SCB9-400/10，2010年9月启用，500KVA，ZB3-500/10,2001年启用。

10. 生活水泵共14台，功率合计45千瓦，消防水泵10台，功率合计120千瓦，排污水泵13台功率合计39千瓦。

11. 校园监控摄像机合计约640个，紧急按钮7个（110联网），消控室1个。

## 各楼宇各层功能分布情况

1、 旦华楼(办公楼)

1F、2F为图书馆、书库、阅览室、接待室、名师基地办公室

3F为教务处、教师发展处、资财规划办公室、会议室、接待室

4F为校长室、小会议室、语音室、阅览室

5F为电脑房、网络机房

6F为报告厅

2、博学楼（教学楼）

1F为大厅、水泵房、理科综合实验室、理科综合实验准备室、开水房

2F、图书馆、心理办公室、心理教室、民族教育办公室、开水房

3F、教室、教师休息室、教师办公室、开水房、德育处办公室、德育主任办公室

4F、教室、教师休息室、教师办公室、开水房

5F、教室、文印室、教师办公室室、开水房

6F、教室、开水房

3、问思楼（实验楼）

1F校史室、生物标本室、探索实验室

2F、电教中心、音乐小礼堂、物理实验室

3F生物实验室、电化办公室、演播厅

4F劳技实验室

5F、6F化学实验室、化学品仓库

4、相辉楼（文体馆）

1F大厅、多功能教室、排练厅、乒乓房、体操房、陶艺教室、器材室

2F体育办公室、美术教室、美术仓库、球类馆

3F艺术办公室、音乐教室、音乐仓库

5、国际部综合楼（教学和宿舍）

1F——6F一侧办公室、教室、国际部自习室

2F——7F国际部宿舍

5、学生活动中心（教学楼）

1F、办公室、教室

2F-5F办公室、教室、休息室、文印室、会议室

6、春华楼（男生宿舍）

1F大厅、管理室、水泵房、浴室

2F-5F宿舍

7、秋实楼（女生宿舍）

1F大厅、管理室、洗衣房、宿舍、浴室

2F-6F宿舍、浴室

8、食堂

1F餐厅、厨房、冷库、仓库

2F餐厅、厨房、洗碗处

3F餐厅、厨房、小餐厅

9、笃志楼

B1-B2报告厅、仓库、泵房、配电房、各类设备用房

1F会议室、办公室

2F-3F办公室、教室、会议室、阶梯教室

4F-5F办公室、教室、会议室

6F报告厅、办公室、会议室

10、步德楼

 1F、2F、3F 实验室、办公室、仓库等

11、望道楼

 1F、2F、3F、4F 待整修启用

## 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 100 平方米，其中办公房 1-2 间；工作间 7 间；仓库1间。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

## 采购人的特殊要求

1、为保证学校教育教学工作的正常开展，投标单位需提供最大限度接纳、安置原物业服务人员的方案，并承诺接纳原有物业服务人员60%以上。

2、投标单位须按学校要求成立包含但不限于管理部、安保部、维护维修部、保洁部、绿化设计及养护部等部门，设置投标价格时按部门单独编列投标价格；投标报价中安保部价格不低于合同总金额的22.5%，维护维修部（包含人工费以及材料费等）价格不低于合同总金额的17%，绿化设计及养护部（包括人工及材料费等）不低于合同总金额的7.5%。

3、本项目中，中标单位依据学校要求成立的包含但不限于管理部、安保部、维护维修部、保洁部、绿化设计及养护部、学校辅助岗位部等部门，但均不得分包或转包。

中标单位在中标后应提供《自行招用保安员单位备案证明》。

4、本项目成本范围包括：

（1）全部人员费用，包含但不限于：员工工资、奖金、加班费、社会保险、公积金、各类节日奖金以及福利费用等；

（2）劳动防护用品费（包含但不限于服装费等）、培训费、以及企业认为其他必要的相关费用等；

（3）企业管理费、利润、税金等；

（4）物业服务的行政办公费用，包括但不限于办公材料、各项杂费、公众责任保险、雇主责任保险、物业用设备设施折旧费等；

（5）物业服务的各类工具及耗材成本：包含但不限于保洁工具及耗材、绿化养护工具及材料、维修工具及材料、安保日常消耗材料等。其余耗材（包括但不限于各类保洁服务所用卷筒纸、抽巾纸、洗手液、消毒液等，各类学校专用设施设备及耗材，各类学校专用物品及耗材等）由学校提供。

5、物业服务时间要求：

（1）物业各岗位服务人员服务时间需在符合国家法律法规的前提下按实际需要设定；

（2）物业保洁服务时间必须以学生在校学习生活作息时间为基础进行设定，不得发生有干扰师生正常工作、学习、生活等的保洁行为，保证师生在校学习、生活活动的正常开展；

（3）学校为寄宿制学校，节假日、寒暑假均有部分学生在校学习生活，需灵活安排服务人员。

6、根据学校实际教育教学活动需要、发生超出已约定常规物业服务之外的服务，认定为临时加班工作。经初步估算，预计每年有1000个工时（按每个工时8小时计算，合同期限不足一年，按比例折算））的临时加班工作量。各投标单位须将临时加班费用单独列出并计算入投标总价内，加班费须符合劳动法规定要求，按实结算。

二、物业管理服务要求

## 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，费用另结。
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. 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。
6. 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. 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；
	5. 作业结束参与验收，并做好记录。

**物业类总体运行标准详见上海市地方标准《学校物业管理服务规范》**

## 建筑物日常维修、养护、管理

1、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常补种维修。

2、大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保校区内各楼宇房屋完好等级和正常使用；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、补种记录完整。

## 公共设备维护、保养

1. 负责做好校园内各类设备设施的零星维修工作。

2. 负责做好校园校区内公共设备设施的日常巡视检查工作，发现损坏应及时处理，属于零星维修范围内的应及时修复，如需上报学校总务处的中、大修以及专项修缮工作，应及时报告，并跟踪修缮结果。

服务要求：

1) 一般维修在接报后24小时内完成，水管漏水等紧急维修当日完成，遇特殊情况，应向使用人说明情况，提出修复日期。

2) 设置专门投诉电话，接受维修质量、服务态度等问题投诉。

3) 做好所有设施设备的日常巡检工作，发现故障及时处理。

4) 小修及时率100%及以上；维修范围内的设施和设备完好率99%及以上，一次维修合格率达到100%。

## 安保管理

提供保安服务的单位和从业人员需符合《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. 全天候负责区域内325号、383号、384号校区大门24小时双岗执勤服务，并对通道、围墙、办公楼、教学楼及24小时保安、巡逻、值勤。
	2. 负责校内笃志楼一处消控室24小时单岗值班工作，并要求值班人员具有相应的岗位操作证书。
	3. 校园（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。
	4. 积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。
	5. 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。
	6. 坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
	7. 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。
	8. 保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各教学楼、办公楼的各楼层。
	9. 处理各种突发事件。
	10. 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。
	11. 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。
	12. 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。
	13. 保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。

服务标准：建立校园传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保校园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园。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。对校园区域安全状况进行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2次，发现违法违章行为应及时制止。（如对保安人员岗位设置有要求的则应明确，保安人员的常用装备、易耗品是否包含在内也应明确）

## 车辆管理

1. 制定停车使用条例，停车管理规定。
2. 外来车辆原则上不得进入校区，如确因特殊情况需要进入校区停放的车辆需经学校规定办理相应手续后方可进入。
3. 进入辖区停放的车辆，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. 进入辖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。
7. 上下课高峰期间应协助维持校门前车辆的引导以及停放等工作。

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。

## 环境卫生与保洁管理

1. 请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
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、垃圾筒等定期清洁或清洗，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. 对人员出人频繁之地，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、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精，抹净各类洁具等工作。
14. 定时收集各楼层内生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，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。
17. 个别办公室的保洁。

服务标准：建立校园（区域）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；各种标示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。

会议室、接待室、图书馆地面、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，天停车场地面干净，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；烟灰缸内烟头不应超过3个，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、火警通讯电话插座、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。

## 垃圾清运、处理

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。
2. 垃圾清运、处理的范围分为：
	1. 校园日常办公垃圾
	2. 校园日常生活垃圾
3. 垃圾清运、处理工作分为：
	1. 每天定时清运、处理2次。
	2. 将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，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。

## 污水管理

1. 区域内生活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，池盖无污渍、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；每季度对地下管并彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，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。无瘀积、无蚊蝇繁殖。

## 卫生管理

1. 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。
2. 科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：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；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

## 学生公寓管理

1. 委派专业学生公寓管理人员，做好校区内国内部、国际部各宿舍楼的管理工作，做好24小时门岗值班服务。
2. 学生公寓内的学生管理，体现“三服务、两育人”的精神。
3. 配合完成新生入学接待等工作，配合校方做好因学生毕业、宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作。
4. 做好学生公寓楼宇内学生文化建设工作，以及每日的寝室评比打分工作，包括安全及卫生检查。

服务标准：做好学生公寓日常管理，学生公寓管理人员进行严格培训，服务态度文明规范，按要求执行学生公寓管理规定，做好学生公寓管理工作，严防男女生混窜寝室，做到各学生公寓管理室专人24小时值班。

## 绿化设计及养护

1、绿化设计：

1）绿化设计要遵循因地制宜的原则，既要充分考虑学校现有绿化的特点，又要利于学校的教育教学，充分考虑学生人数，学校布局等特点，既要环境优美，又要有利安全；

2）绿化设计既要错落有致又要在色彩搭配上要符合师生的感官感觉，舒适的绿化也要充分考虑一年四季的不同性，四季均要有花、有草、有绿，颜色丰富；

3)学校绿化要考虑的还有一个重要因素，就是绿化要突出学校鲜明的特点，，绿化不单单是为了环境的美，更重要的是让环境会说话，有教育意义。

2、绿化养护

* 1. 修剪：乔、灌木修剪每年二遍以上，无二级枯枝：篱、球超过齐平线10cm应修剪，每年不少于四遍，做到表面圆整，基本无脱节；地被、攀援植物适时修剪，每年不少于二次。
	2. 中耕除草：每年中耕除草五次以上，土壤基本疏松。
	3. 施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适当施肥；每年普施基肥一遍，部分花灌木增施追肥一次。
	4. 病虫害防治：有针对性及时灭治，主要病虫害发生低于10%。
	5. 扶正加固：有倒伏倾向，及时扶正、加固。
	6. 其它：乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木基本开花；球、篱、地被生长正常，缺枝、空档不明显。

## 档案管理

* 1. 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
	2. 建立保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。
	3. 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，保证完整、完好，撤离时全部移交校方。

## 辅助性服务

1、司机

服务内容：

做好管理部经理安排的出车任务。

服务标准：

1）用车时，驾驶员应准时准点，出车后应按要求做好行车记录。

2）驾驶员对所负责车辆的各种证件（行驶证、年审及保险）的有效性应进行检查和提示；出车时必须保证证件齐全。

3）驾驶员出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意停车地点和位置，不得在不准停车的路段或危险地段停车；驾驶员离开车辆时，要锁好保险锁。

4）驾驶员在出车过程中如遇突发状况的应妥善处理，并应及时汇报。

5）驾驶员通讯必须保持24小时畅通；有事必须提前一天请假，经同意后并将车钥匙交至管理部经理方可离岗。

6）驾驶员不得私自将公司车辆用于办私事或借与他人使用。

7）对所负责车辆应勤检查，按时进行保养，确保车容整洁、车况良好。

8）交通法规遵守率100%。

2、文印员

服务内容：

根据学校教务处安排做好试卷及其他教学资料的复印工作。

服务标准：

复印准确率100%。

复印及时率100%。

3、电教中心协助（摄影、摄像）

服务内容：

根据学校信息中心排做好学校大型活动的拍摄工作。拍摄完成后音像资料及时备份，并上报至校相关部门存档。

服务标准：

熟练掌握各种拍摄设备设施，掌握率100%。

音像资料保存率100%。

4、资财规划办公室协助

服务内容：

1）做好学校资产管理工作。

2）做好相关物品的采购工作。

服务标准：

1）资产统计率99%以上。

2）采购及时率95%以上。

5、后勤保障协助

服务内容：

负责做好学校相关工程以及各类设备设施维护过程中的监管工作。

6、学生事务协助

服务内容：

负责各项学生相关事务。

## 物业管理服务人员设置需求

**物业管理服务人员最低设置需求表**

| 部门 | 岗位 | 人工数 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 管理部 | 经理 | 1 |  |
| 管理员 | 1 |  |
| 内勤 | 1 |  |
| 维护维修部 | 主管 | 1 |  |
| 设施设备维修工 | 8 | 空调、饮水机、希沃一体机、广播系统、闸机系统、太阳能热水器系统、厨房设备系统、电梯等 |
| 万能工 | 4 | 泥瓦、小五金维修、油漆等 |
| 水电工 | 3 |  |
| 安保部 | 主管 | 1 |  |
| 领班 | 3 |  |
| 门岗安保 | 22 |  |
| 监控安保 | 4 | 负责笃志楼消控室24小时安保服务 |
| 保洁部 | 主管 | 1 |  |
| 保洁 | 29 |  |
| 绿化设计及养护部 | 绿化设计师、技工 | 5 | 设计师1人，技工4人 |
| 物业公司派遣至学校工作岗位人员管理部 | 宿管员 | 16 |  |
|  | 司机 | 2 |  |
|  | 文印 | 1 |  |
|  | 信息中心 | 2 |  |
|  | 总务处 | 5 |  |
|  | 资财规划办公室 | 2 |  |
|  | 学生事务中心 | 1 |  |

特别说明：（1）本表中人工数为依据相关规定每周40小时工作制的人工数（2）本表为物业管理服务人员设置最低要求；（3）若实际情况发生变化，物业管理服务人员岗位发生变化，由中标单位与业主方协商安排解决。

1.投标人物业管理服务一线操作人员不得使用退休返聘人员，其中，保安人员50%不得超过45岁。

2.为更好地满足学校发展需求，学校辅助岗位部中宿管员岗位及职责具有以下最低要求：

（1）春华楼、秋实楼两栋宿舍须24小时值守，双人双岗；

（2）严格执行学校各职能部门对于宿舍管理的各项要求，服务意识强，工作认真负责；

（3）宿管员须为大专或以上学历。

## 考核标准

由学校师生代表在投标单位监督下对投标单位服务进行考核，考核等级“优、良、中、及、差”，具体如下：（满意度满分1分情况下）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核等级 | 满意分得分 |
| 1 | 优 | 0.85（含）以上 |
| 2 | 良 | 0.70（含）～0.85（不含） |
| 3 | 中 | 0.55（含）～0.70（不含） |
| 4 | 及 | 0.40（含）～0.55（不含） |
| 5 | 差 | 0.4（不含）以下 |

## 供应商能力要求

供应商通过质量管理体系认证（GB/T 19001）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001）、环境管理体系认证（GB/T 24001），并在认证有效期内的优先考虑。