**物业管理服务项目采购需求**

**一．委托管理服务的物业概况**

**（一）物业基本情况**

物业名称： 上海市工艺美术学校（嘉定校区）

物业类型： 学校物业 （宿舍管理、保洁服务、维修服务、绿化养护、招待所）

坐落位置： 上海 市 嘉定 区 树屏路 路（街道） 1050号

四面边界至：东 嘉行公路 南 树屏路 西 柳湖景庭 北 昌徐路

占地面积： 143953 方米，其中绿地面积 43024 平方米。

建筑面积： 109209.53 平方米，

其中:办公楼 9174.91 平方米（多层 6 ，高层 ，其中地下 ）；

礼 堂 3600平方米（多层 2 ，高层 10 ）；其他 / 平方米（多层 ，高层 ）；

停 车 场 3600 平方米； / 。

餐厅 3 处，其中：小餐厅 0 处， 平方米；大餐厅 3 处，1644 平方米；

厨房 3 处， 1728 平方米；厨房设备情况：（简介）

带电梯办公楼共 2 栋，办公楼单位 / 套，建筑面积共 / 平方米；不带电梯办公楼共 / 栋，办公楼单元 / 套，建筑面积共 平方米；其它 / 。

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、院区车辆出入口 2 个，人行出入口 2 个；

2、道路、车行道 27800 平方米，人行道 / 平方米；

3、绿化面积 43024 平方米，园林建筑小品 1 座，水域 / 平方米；

4、污水管长 1984 米，污水检查井 座；雨水管长 2322 米，雨水检查井 / 座，雨水进水井 / 座，化粪池 0 座；

5、路灯 / 盏，地灯 / 盏，草坪灯 / 盏，其他照明设施 / ；

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

7、体育设施 标准体育场（400米跑道 ） 1个 ；

8、休闲设施 景观喷水池500平方米 ；

9、停车场：室内停车场 2 个**（分楼描述）**，面积共 3600 平方米，停车位 / 个；露天专用停车场 / 个，占地面积共 / 平方米，停车位 / 位，露天零散停车位 / 个；自行车停车位：自行车停放设在/ 。

10、电梯 21 台，功率 / 千瓦，品牌型号 / ，启用时间 / ；**（分楼描述）**

11、配电房变压器 4 台，容量共 5700 千瓦，品牌型号 / ，启用时间 2005年 ；发电机组功率 10KV 千瓦，品牌型号 / ；启用时间 2005年 ；

12、生活蓄水池 216 立方米，消防水池 216 立方米，消防水箱 /立方米；生活水泵 6 台，功率为 / 千瓦/台，启用时间 /；排污水泵 17 台，功率为 / 千瓦/台，启用时间 / ，消防水泵 8 台，功率为 / 千瓦/台，启用时间 / ；**（分楼描述）**

13、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况 / ；**（分楼描述）**

14、智能化系统 / ；**（分楼描述）**

15、其他设施设备情况**（分楼描述）** / 。

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

1. 图书行政楼会议中心（9174.91m2）；6层
2. 教学楼A楼（8634.60 m2）；5层
3. 实训楼（4693.08m2）；4层
4. 原创中心（10,182.32 m2）；6层
5. 教学楼B楼（6567.87 m2）；4层
6. 食堂（3715.42 m2）；3层
7. 体育馆（2411.64 m2）；2层
8. 宿舍楼J（4357.32 m2）；6层
9. 宿舍楼B（4109.71 m2）；6层
10. 宿舍楼C（4109.71 m2）；6层
11. 宿舍楼D（3783.19 m2）；6层
12. 宿舍楼K（3783.19 m2）；6层
13. 浴室（506.70 m2）；2层
14. 宿舍楼F（11300.11 m2）；地上12层、地下1层
15. 玻陶实训室（265.31 m2）；1层
16. 现代艺术设计教学实训中心（约30500 m2）；地上10层、地下1层。

**（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 50 平方米，其中办公房 2 间；工作间/ 间；仓库/间。

**（四）采购人的特殊要求（如原物业服务人员的安置要求等）**

1. 为确保为保证学校服务质量稳定以及物业服务的延续性，吸收现有物业服务人员比例达到70%的投标人优先考虑。
2. 投标单位工作人员的服装、必备工具及开办物资由投标人自行解决。
3. 投标单位所派服务人员劳动关系均与学校无关，所引起的劳动纠纷由物业企业自行解决；
4. 建立起有针对性、可操作性高的详细应急服务预案，包括但不限于公共风险、环境风险、公共卫生事件及重大事件处置等应急预案，并定期开展应急服务预案演练；
5. 具备协助业主方举办大型活动的能力，如学校举办临时性活动或大型活动、学校各部门超出招标服务范围外的保洁服务需求等，按照中标服务单价标准据实结算。开荒保洁服务费原则上由学校需求部门日常预算另行支出，不在此次招标预算内。合同期内开荒保洁服务费严格控制审核，不超本项目中标总金额的2%。
6. 中标单位按上级教育系统及学校的规定和要求，配合做好学校各项防疫工作。投标单位提供企业消毒资格证明优先。
7. 智能化管理：根据学校管理需求，中标方应引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、维修等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监管等。
8. 投标人根据招标总体物业服务需求，自行配备清洁、保养类自动化、智能化设备（需提供：（1）设备采购及相应售后服务保障等证明材料；（2）承诺项目期限内该设备专用于该项目的承诺函）。
9. 基于学校的特殊性，投标单位需具有对学校管理经验和能力。

二、**物业管理服务要求**

**本次委托管理的内容分为以下6项：**

1. 综合管理服务
2. 公共物业维护保养和零星维修管理服务
3. 公共区域卫生清洁及垃圾分类管理服务
4. 学生公寓管理服务（含招待所管理）
5. 公共绿地养护和室内绿化、摆花的服务
6. 其他特约需求服务
7. **综合管理服务**
8. 档案管理
* 应建立完善的物业管理档案制度。
* 建立物业服务人员人事档案、行政档案；建立安全管理档案；建立维修、保洁等日常运作管理档案；建立楼宇运行数据、公用设施设备维护保养、房屋修缮、仓库管理及资产管理档案；制定有关人、财、物移交的管理规定，所有相关管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交采购人。
1. 质量管理
* 按照质量管理体系认证（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）的要求，建立起项目现场实用、有效的管理体系。
1. 投诉接待处理
* 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应对投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。
* 属于物业管理责任的，应及时道歉并纠正；属于无理投诉的应做好解释工作。
* 现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或校方主管部门处理。
* 学校师生直接向公司主管部门或校方主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或校方主管部门做好相应工作。
* 建立回访制度、完整保存记录。
1. 报修受理
* 24小时接报修服务，有完善统一的报修受理流程。
* 急修10分钟到场，建立回访制度、完整保存记录。
1. 客户意见征询
* 定期采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式，与校方保持联系，征求师生意见。
* 意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。
1. 对外统筹与协调
* 接受学校的安排，协助学校相关部门共同完成相关对外保障任务。
1. **公共物业维护保养和（零星）维修管理服务**
2. 日常维护
* 经常对校舍地面、屋面、墙面、门窗、教室内、宿舍等进行日常的检修、保养，保持完好。
* 根据临时报修提供日常零星维修。
* 零星维修服务符合约定。
* 房屋外墙出现裂缝、起壳、粉刷层脱落等现象，应及时向学校通报。
* 房屋外墙出现乱涂、乱画、乱张贴现象，应及时到场处理。
* 厕所洁具设施维护维修
* 保持设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，不漏水，地漏畅通不堵塞。
* 保持管道畅通与安全使用，发现损坏应及时修复。
* 矿棉板、铝扣板吊顶由物业负责维修。
* 窗帘活动机构（如卷筒、滑道、滑轮等），均由物业负责维修（不包括窗帘布维修及清洗）。
* 所有门的限位器、闭门器、地弹簧等以及非电子门锁，均由物业负责维修（包括抽屉锁）。
* 所有窗的活动机构（如把手、底托、联动件等）的上润滑油保养由物业负责。如发现损坏，报学校。
* 单片普通玻璃由物业负责维修（不包括钢化玻璃）。
* 所有楼顶的雨水管排水孔清理由物业负责，不得少于一年四次；汛期间（6月1日至9月30日）每两周一次。
* 学校购买的灯具由物业负责安装（不包括舞台灯具等专业性要求强的灯具）。
* 建筑内墙体挂小型物件由物业负责。

**【服务标准】：**确保房屋建筑物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，应在发现时及时报学校主管部门，1个面的面积在5平方以内的由物业实施修缮，其他由学校实施修缮；对玻璃幕墙进行日常巡视。发现问题及时向学校主管部门报告，提出方案和建议经批准后组织实施。楼宇内各项零星维修时间不超过24小时，一次维修合格率应为100%。对房屋日常维修、养护记录完整。零星维修及时率达到95%以上、完好率达95%以上。

1. 维修计划
* 根据校舍各种构、部件的合理使用年限，订立定期保养、修缮计划。
* 根据校舍木结构、砖石结构、钢结构等不同的养护要求，制定防潮、防腐、防蚁蛀、防锈等定期保养、修缮计划。
* 根据防台风、防汛、防梅雨、防冻等需要，制定季节性预防养护计划。
* 适时向学校提出油饰、粉刷、集中更换门窗等中修维护计划。

**【服务标准】：**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。发现问题及时向学校主管部门报告，每年定期向采购人提出维修养护方案并建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施，保证安全。及时完成各项零星维修任务。

1. 机电、照明及自动化系统
* 对办公楼（区）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配合学校制订年度总体节能计划。
* 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。
* 庭院照明/楼道照明/应急照明
* 每天一次巡检，路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换。
* 每月一次对泛光照明灯具、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持98%以上的亮灯率。
* 每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。
* 以上要求每周两次汇总巡检记录，要有文字描述和对比照片。
* 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录。
* 低压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。
* 低压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常。
* 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。
* 供电维修人员必须持证上岗，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100%。
* 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知学校师生，遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

**【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；管理和维护好办公楼（区）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％。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。

学校所有照明灯具均由物业负责维修（不管高低），登高措施由物业负责解决。

学校所有空调的插座供电均由物业负责安装（不包含重新布线），根据使用部门要求确定安装位置（包括220V和380V）。学校各部门临时安装插座也由物业负责安装。

1. 给排水系统（生活水泵维保由采购人委托专业单位实施，物业做好配合等工作）
* 生活水泵/消防水泵/喷淋水泵/排污泵/稳压泵
* 每月对给排水系统进行维护、润滑。
* 每天检查一次污水泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养；系统无明显异味和噪声；污水排放达到DB31/199《污水综合排放标准》的要求。
* 每月对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。每季对楼宇排水总管进行检查，每年一次对水泵、管道进行除锈油漆。每年一次对窨井、排水系统疏通、清理，保证排水顺畅。
* 用户末端的水压及流量满足使用要求。如遇供水单位限水、停水，按规定时间提前通知校方。
* 消防泵/喷淋泵每月启动1次并作记录，每年保养1次，保证工作正常、整洁。
* 蓄水池
* 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求。
* 涉及生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测的要求参照《上海市生活饮用水二次供水卫生管理办法》执行。
* 每半年清洗消毒1次，无二次污染，每季度1次对水箱的水质进行检测，应取得水质检测报告，并交校方审核。

**【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、清洁一次；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，除需敲墙1平方米以外（不含1平方米）修复的故障及需挖土超过1立方（不含1立方）的维修项目由学校安排维修以外，其它故障维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般故障的抢修做到不过夜；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；未经学校许可，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。维修界面有争议（不明确）时，解释权归学校所有。

所有维修所需材料，均由物业报学校相关部门批准后方可采购，按实结算。结算时需附照片。

1. 电梯系统（维保由采购人委托专业单位实施，物业做好配合等工作）
* 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。
* 电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养。
* 健全电梯设备档案及修理记录；做（安排）好电梯安全年检工作。
* 保持电梯轿厢（包括厢内）、并道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。
* 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。
* 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作。

**【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。电梯由专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行（此部分由采购人指定供应商进行专业维保，费用不包含在本次物业招标中，但由中标物业公司代为管理电梯）；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；电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应在10分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到100％。

1. **环境卫生与保洁管理（保洁物耗品垃圾袋等由中标企业提供）**
2. 组建公共卫生清洁班组，每天打扫公共区域做到杂物、废弃物立即清理，楼宇内垃圾不过夜。
3. 管理区域内垃圾实行袋装化，道路、教学楼、办公楼（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，由保洁员清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。
4. 区域垃圾实行分类收集（可回收垃圾、干垃圾、湿垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次环保效果。
5. 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。
6. 对公共道路上垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。
7. 对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
8. 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。
9. 将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
10. 对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。
11. 清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。
12. 擦净、抹净各楼层内教室、会议室、接待室、图书馆、休息室等内部的桌、椅台面、文件柜等家具。
13. 定期清扫校区内所有建筑物屋面，清扫垃圾、清除杂草，确保屋面落水通畅（每月一次）。
14. 宿舍楼内公共区域地面每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦抹二次。消防栓、指示牌等公共设施每半月擦抹一次。天花板、公共灯具每半年除尘一次。
15. 清洗及保洁各楼层的洗手间，抹净各类洁具并确保下水通畅，一旦堵塞应及时疏通。
16. 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。
17. 每日打扫校内公共浴室并做好相应的消毒工作。
18. 定期、定点、定计划使用专业消毒药剂对所有厕所进行环保消杀工作。
19. 按时清运、处理垃圾、定期进行灭虫、消毒。
20. 垃圾清运和分类工作
* 垃圾清运、处理、垃圾分类（环卫部门垃圾清运由业主方与环卫部门签订合同，费用由业主方承担）
* 按上海市推进垃圾分类工作相关规定，参照《上海市生活垃圾管理条例》、《上海市高校垃圾分类管理办法》等规范完成园区内垃圾分类及清运工作。通过卫监部门检查与评分。
* 垃圾分类、处理分为：干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有毒有害垃圾的清运处理、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。
* 垃圾分类标准严格执行2019年7月1日起执行《上海市生活垃圾管理条例》。
* 物业公司负责监督学校内其他服务单位垃圾分类情况。
* 垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理2次；将物业项目内所有桶内垃圾分类完毕收集至垃圾房等待环卫清运；垃圾房的卫生保洁消毒工作，分类工作不外露。

**【服务标准】：**建立教学、办公楼（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：

1. 校舍周边广场和场地
* 广场地面干净，无明显杂物、积水。
* 外围通道地面应保持畅通，道路洁净、无污迹、无垃圾、无积水；地坪；休闲桌椅干净、无垃圾、无污迹、无水迹；地沟下水道畅通、无落叶堆积。
* 校内宣传栏、各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。
1. 露天停车场、附属非机动车库区域
* 保持地面无垃圾、无积灰、无积水。
* 定位杆、减速条无污垢，灯具和反光镜清洁明亮、无污迹、水渍。
* 消防通道无污渍、无杂物。
* 地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍。
* 减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。
1. 绿地/平台/明沟
* 绿地、花坛、隔离带、周围无杂物、无积水。
* 明沟无杂物，无积水。
1. 垃圾桶
* 保持清洁，无满溢、无异味、无污迹。垃圾不得超过垃圾桶体积的2/3。
* 及时更换垃圾袋、按规定清运，严禁垃圾过夜。
1. 垃圾箱房
* 箱房封闭式专人管理，箱房循环保洁，整洁、干净、无异味，灭害措施完善。
* 废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。
* 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。
* 废弃物及时清运，不满溢。
1. 庭院照明/电器设备
* 灯泡、灯管无灰尘。
* 灯罩无灰尘、无污迹。
* 其它装饰件无灰尘、光亮、无污迹。
* 配电箱无灰尘、无污迹。
1. 消防栓/消防接合器/公共设施
* 消防栓表面洁净、无灰尘。
* 消防结合器表面无灰尘、无污迹。
* 各类告示牌、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。
* 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。
* 在擦洗过程中发现损坏及时向维修部门进行报修。
1. 楼内公共区域
* 房屋周边区域地面干净，周边绿化带内无垃圾。
* 平台台阶保持清洁。
* 楼内走道、扶梯地面无污渍、无垃圾。
* 扶梯扶手、栏杆保持干净、无灰尘。
* 消防栓、消防箱保持表面干净，无灰尘和污渍。
* 垃圾箱筒表面无污渍、无积灰、里面套垃圾袋。
* 开放式地沟无垃圾。
1. 公共教室和阶梯教室
* 桌椅保持干净、无脚印、水迹和污渍。
* 地面保持整洁，无杂物。
* 阶梯教室多媒体设备保持整洁基本无积灰。
* 垃圾桶表面无污迹、无积灰。
* 物品摆放整齐、有序。
* 吊扇等设备干净，无积尘。
* 空调室内机标准干净、无灰尘。
1. 公共洗手间
* 坐厕内、小便池内刷洗干净，保持无异味、无垃圾、无积水。
* 隔断、人手高墙面，门、门框、照明开关无污渍、无积灰，无乱写乱画。
* 地面整洁、无污渍、无积水。
* 镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。
* 废物箱表面无灰尘、无异味。
* 卫生间内保持空气清新、无异味。
1. 会议室/学生报告厅
* 地面、墙面、干净，无灰尘，四周边角无积灰、无污渍。
* 桌椅干净，物品摆放整齐、有序。
* 门、门框、地脚线无污渍、无积灰。
* 桌、椅、隔栏无污渍、无积灰。
* 天花板、空调风口、照明开关无积灰、无污渍。
* 玻璃幕墙明亮、无污渍，横档无积灰。
* 盆栽植物摆放整齐、无积灰。
* 室内空气无异味。
* 多媒体设备保持整洁基本无积灰，定期消毒清洁。
1. 电梯轿厢
* 保持电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。
* 厢内地面干净、无垃圾杂物。
* 不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮。
* 电梯门槽内无杂物。
* 操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕。
* 保持轿厢内空气清新、无异味。
1. 博物馆/校史馆/图书馆
* 每日上班前（6：30—8：00）完成清洁工作。做到墙面无黑印、无积灰、无污渍、无蛛网。
* 地面无积灰、无垃圾杂物。
* 高2米以下门窗玻璃明亮，窗台无积灰、无污渍。
* 桌面清洁、桌椅摆放整齐（夜间阅览室座椅翻上桌后再清洁，早晨恢复）。
* 垃圾筐内垃圾清理干净（白天中午再清除一次），外表面干净无污迹。
* 捡拾物品需及时上交图书馆工作人员做失物招领，不私自处理。
1. 各类实训室
* 地面无积灰、无垃圾杂物。
* 落地玻璃门窗明亮。
* 天花板会无积尘、无蜘蛛网。
* 教室内设施设备表面整洁、无灰尘。
1. 平台屋顶
* 对区域内的平屋顶、天沟进行定期清理。
* 下水道、化粪池进行定期巡检，及时通知专业队伍进行疏通和清理，防止堵塞和满溢。
* 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶。
1. 宿舍楼公共区域
* 地面每日清扫一次，其中门厅每日清扫二次，每周拖洗二次，地面清洁。
* 楼梯扶手、栏杆、窗台每周擦抹二次。
* 消防栓、指示牌等公共设施每半月擦抹一次。
* 天花板、公共灯具每半年除尘一次。
1. 室内运动场馆
* 墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网。
* 地面无水渍、污渍，无垃圾。
* 塑胶地垫表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结。
1. 垃圾收集与清运与分类（环卫部门垃圾清运由业主方与环卫部门签订合同，费用由业主方承担）
* 按上海市推进垃圾分类工作相关规定，参照《上海市生活垃圾管理条例》、《上海市高校垃圾分类管理办法》等规范完成校区内垃圾分类及清运工作。通过卫监部门检查与评分。
* 垃圾分类清运处理、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。
* 所有垃圾（含生活垃圾和餐饮垃圾）必须日产日清，教学、办公和生活区域每天收集、清运不少于2次。
* 负责生活垃圾的分类、收集，将垃圾分类驳运至垃圾箱房，不得混装混运。
* 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。
* 分类收集垃圾，统一使用黑色垃圾袋。有害垃圾定点存放，及时清运。
* 垃圾容器、垃圾房保持清洁，定期消毒，分类工作不外露。
1. 卫生消杀
* 无老鼠活动迹象，室内区域无苍蝇、蟑螂活动迹象。
* 蚊虫控制目标达到全国爱国卫生运动委员会办公室颁布的《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》[虫（1997）第5号]要求。
* 虫害控制措施监管达到100%。
1. **学生公寓管理服务（含招待所管理）**
2. 委派管理人员，做好校区内各宿舍楼的管理工作，做好24小时门岗值班。
3. 贯彻高校后勤“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育，宿舍内的学生管理，体现“三服务”：服务学生、服务老师、服务教学。
4. 配合完成新生入学接待等工作，以及因学生毕业，宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作。
5. 外部人员未经许可不得进入学生宿舍，做好大件物品进出公寓的识别和登记工作。
6. 对假期留宿的学生，必须做好照看工作，确保学生的生活、学习和娱乐的要求。
7. 配合学校做好宿舍楼大、中修和计划性养护。
8. 配合做好学生公寓内的文化活动建设，组织开展各类评比工作，组好文化宣传工作。
9. 配合招标人做好学生入住、退宿和调整宿舍的管理工作。
10. 配合招标人做好新生住宿安排和接待，迎新氛围营造。
11. 做好学生公寓内的零星维修工作，做好学生公寓大修的相关配合工作。
12. 每年6-7月配合完成因学生毕业，宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作。
13. 按照国家、学校相关规定招待所的服务工作标准参照小型酒店相关标椎。
14. 做好招待所的床上用品、洗浴用品的送洗工作。
15. 做好招待所的房间预订、安排，住宿人员的入住、退房等工作，并建立工作台账。

**【服务标准】：**

1. 学生公寓管理按照上海高校学生公寓“六 T”实务现场管理实施标准进行。要求执行宿舍管理规定，做好学生宿舍管理工作，严防男女混窜寝室；做到各宿舍管理室专人24小时值班。
2. 宿舍大门管理。每日早6:00准时开、晚22:00准时熄灯、关宿舍楼大门；在夜间23:00时后，为晚归学生开门，并做好相应登记；对需外出的学生按学校宿舍管理规定执行，如有学生违反规定应提醒或制止其行为，如仍然违反规定者，应及时通知学校管理员。
3. 外来人员进出宿舍管理。严格外来人员和大件物品的出入，遇有外来人员需进楼的情况实行实名登记，对进出宿舍楼的大件物品认真核实，凭证放行。
4. 配合学校做好新生入学、毕业生离校工作。做好新生同学的入住登记，同时保管好备用钥匙和门禁卡，保证特殊情况下随时可以使用；配合做好毕业生退宿工作，检查宿舍设施完备完好、签好“毕业生同意清扫寝室确认单”后方可办理退宿手续。
5. 定期做好宿舍信息统计工作，包括入住统计和空房间、空床位的统计等。
6. 配合学校做好学生日常入住、调宿、退宿的工作，做好相关登记备案工作。
7. 做好板报工作，接学校、职能部门相关通知及时以板报形式在大厅黑板上通告。
8. 学生用电管理。对于学生寝室临时用电不足、无法充值等特殊情况，协助联系信息办协助解决，及时送电。
9. 检查报修。每日对宿舍楼的配电间、卫生间、不常用过道进行检查，发现楼内公共区域或公共设施设备有损坏情况，应当及时报修并做好登记工作。
10. 按要求做好楼内的能源、活动室、脱水机、门厅告示栏、微波炉、饮水机、爱心伞等管理工作。
11. 配合学校做好楼内安全稳定工作，禁止违章电器带入楼内，注意观察楼内动态，及时消除楼内安全隐患，并上报学校相关管理部门。
12. 配合学生处宿舍管理办公室做好其他与宿舍相关的工作。
13. 涉及学生宿舍中的禁止行为和注意事项，楼管员应及时书面反馈给管理部门。
14. **公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理**
15. 保证嘉定校区中心草坪3000㎡，高职楼南侧草坪5000㎡，一年四季常绿，四季有花。
16. 四季花草更换（东门100㎡、南门100㎡、苏州园林50㎡），提升校园环境氛围。
17. 绿化养护应确保绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率99%以上；绿地设施及硬质景观保持常年完好，完好率不低于96%。植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果；植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。
18. 修剪：年普修8遍以上，草高度不应超过9cm；树、乔木类要求树冠圆整、树势均匀，45度剪口靠节光滑；绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观；草坪修剪不能超过5㎝、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。
19. 常年保持有效供水，草地充分生长，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。
20. 年中耕除草、疏松表土10次以上，土壤疏松通透，无杂草。
21. 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于1遍，花灌木追复合肥2遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。 每次修剪后对草皮施肥一次，以氮肥为主，结合磷、钾肥等有机肥，保持草坪全年常绿（肥料费用应当包含在报价中）。
22. 病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标；植物、草皮无病斑、无成虫；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、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。（农药费用应当包含在报价中）
23. 按规范做好综合防护措施，乔灌木倾倒时间及时扶正加固。
24. 绿草如茵，绿期在250天以上，斑秃黄萎<5%。 无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。无积水，无干旱。
25. 负责校园内湖泊、河道、水池保洁工作（仅限于湖面水草、湖面漂浮物清理），打捞工具投标人自行解决。校区内景观道路、景观设施、喷水池的保洁。
26. 田径场专业绿化养护
* 在能够满足体育教学、比赛使用的基础上达到一级养护标准。
* 草坪达到生长旺盛，草坪整齐雅观，覆盖率达98%以上，杂草率低于3%，无坑洼和积水，无裸露地。
* 根据草坪生长特点进行合理灌溉和施肥。
* 及时清理死草，要求在二周内补植回原来的草种，力求规格与原来的草种接近，以保证优良的景观效果，补植要按照草种规格进行，施足基肥，并加强水肥等保养措施，保证成活率达到100%。
* 对已呈老化或明显与周围环境景观不协调的草种，及时进行改植。
1. 室内绿化租摆
* 根据校方需要或合同约定在公共部位摆放绿化，摆放应布局合理、均匀、疏密有度，盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
* 共用区域摆放绿化以中型小叶绿色植物为主，其中电梯厅摆放枝叶茂盛的植物，高度应在1.8米左右，走廊区域摆放植物高度可在1.5米左右。
* 会议室应根据需求临时进行绿化的摆放服务。
* 指定楼宇大堂内摆放绿化以中大型绿色植物为主，高度应在2米左右，大堂门口必须摆放时令花卉。
* 绿化外观应叶片光泽、花朵鲜艳，土壤表层无杂物、无枯叶，整体造型应所选品种的观赏效果一致，叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶。
* 盆栽应选用光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便的品种。
* 室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料，存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。
* 根据需求，临时鲜花花卉的摆放服务。

**【服务标准】：**根据DG/TJ08-19-2011《园林绿化植物养护技术规程》以及《上海高校校园绿化建设和管理导则》的要求，保持《上海市绿色学校》荣誉称号。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％（如因养护不当造成死亡的，需由养护单位负责补种）。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，其从业人员需符合国家与上海市相关要求。

1. **其他特约需求服务**
2. 应急事件处置：根据项目实际情况，制定和完善各类应急预案，针对项目实际情况进行应急演练，对员工进行安全教育和技能培训，确保员工熟悉各项应急预案和灭火器的基本使用方法。
3. 节能管理：贯彻执行节能环境相关的法律法规要求，制定和实施有效降低能耗和环境污染的措施方案，对楼内节能设施进行日常维护，并配合第三方节能环保改造项目施工。
4. 防台防汛：汛期内负责记录天气预报，针对天气情况发布气象预警；汛期安排防汛值班人员在气象部门发布台风、暴雨警报时进行防汛防台值班，直至警报解除；汛期组织抢险队伍在台风、暴雨时进行校区内防汛防台抢险任务；汛期前后对楼宇内明沟、平屋顶及其天沟进行集中清理疏通，保证排水畅通；汛期安排专人进行 24 小时值班工作，以应对汛期校内排水工作；汛期提前备好沙袋在各楼宇易进水的区域。提前关闭公共区域的门窗；配合学校防汛防台工作所需的其他指示安排。
5. 校园大型活动服务：对活动中使用的场地进行全过程管理，遇有紧急情况和突发事件及时报告，根据要求配合协助启动相关应急预案；活动完毕及时、安全清理场地。

**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） | 岗位人员素质要求 | 备注（岗位所需服务时长或时段等） |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务中心 | 项目经理 | 1 | 1 | （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）年龄：35-50周岁。（3）文化程度：本科及以上学历。（4）专业要求：具有履约能力评价体系 GB/T31863-2015培训的经历优先。（5）经验要求：担任过两个以上总建筑面积不小于本项目规模的高校、政府机关等相关非住宅物业的项目经理且有5年以上的相关工作经验（以相关合同复印件和用户证明为准），有相关培训经历，有基本的英语口语对话能力，获得过行业奖项，提供近3个月本单位社保缴纳证明，党员为佳。 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 副经理 | 1 | 1 | （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，具有较强的组织管理能力和协调能力。（2）年龄：35-55周岁。（3）文化程度：本科及以上学历。（4）专业要求：物业经理（中级）及以上，提供有效期内健康证证明，熟悉安全生产管理相关知识，具有运行GB/T质量管理体系进行管理的经历。（5）经验要求：担任过总建筑面积不小于本项目规模的学校、政府机关等相关非住宅物业的主管、经理或负责人且有5年以上经验，获得过相关荣誉。提供近3个月本单位社保缴纳证明。 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 行政主管 | 1 | 1 | （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，具有较强的组织管理能力和协调能力。（2）年龄：35-40周岁。（3）文化程度：大专及以上学历。（4）专业要求：物业经理（中级）及以上，持消防管理、消毒防控、垃圾分类相关证书，具有运行GB/T管理体系的经历。（5）经验要求：具有2年及以上非住宅类物业项目同岗位工作经验，获得过相关荣誉，提供近3个月本单位社保缴纳证明。 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 工程部 | 主管 | 1 | 1 | （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，具有较强的组织管理能力和协调能力。（2）年龄：25-35周岁。（3）文化程度：大专及以上学历。（4）专业要求：物业经理（高级），提供有效期内健康证证明，持特种设备（电梯管理）证书、高（低）压电工作业证，（5）经验要求：具有5年以上同岗位经验，具有较强的突发事件处理能力，获得过行业荣誉，提供近3个月本单位社保缴纳证明。 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 维修工 | 3 | 5 | （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，具有较强的组织管理能力和协调能力。（2）年龄：≤60岁（3）文化程度：初中及以上学历。（4）专业要求：熟悉电气设备、照明设备、弱电系统维修保养流程，熟悉给排水的维修保养流程，持应急管理部门所发的《特种作业操作证》，熟练运用各种维修工具。（5）经验要求：具备电工、工程机械维修工、智能楼宇管理员、制冷设备维修工岗位等级证书的优先考虑。 | 3人12小时工作制8：00-20:00；2人8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 保洁绿化部 | 主管 | 1 | 1 | （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，具有较强的组织管理能力和协调能力。（2）年龄：35-40周岁。（3）文化程度：本科及以上学历。（4）专业要求：物业经理（中级）及以上，提供有效期内健康证证明，持垃圾分类、物业设施操作等相关证书，具有企业人力资源管理师三级及以上职业资格（或职业技能等级）证书的，具有运行GB/T管理体系的经历。（5）经验要求：担任过总建筑面积不小于本项目规模的高校、政府机关等相关非住宅物业的主管或负责人且有2年以上经验，获得过行业荣誉，提供近3个月本单位社保缴纳证明。 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 卫生清洁及垃圾分类人员 | 40 | 44 | 1. 年龄：女，40-55周岁；男，45-60周岁。
2. 文化程度：初中及以上学历。
3. 专业要求：身体健康，五官端正，熟悉本岗位相关保洁工作流程及操作规范，能吃苦耐劳，具有团队协作，责任心强。其中，垃圾分类人员应能够正确解读上海垃圾分类政策，熟悉消毒防控各项工作流程。
 | 内保洁：周一至周日07:00-15:00；外保洁、垃圾分类：周一至周日07:00-19:00；浴室管理员：周一至周日13:00-21:00。 |
| 绿化工 | 3 | 3 | 1. 年龄：40-55周岁。
2. 文化程度：初中及以上学历
3. 专业要求：身体健康，五官端正，持绿化工证（包含1名绿化高级工），熟悉本岗位相关绿化工作流程及操作规范，能吃苦耐劳，具有团队协作，责任心强。
 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 宿管部 | 主管 | 1 | 1 | 1. 年龄：35-50周岁。
2. 文化程度：大专及以上学历。
3. 专业要求：物业经理（中级）及以上，提供有效期内健康证证明，熟悉维修、消防管理、安全生产等相关知识且有培训经历，具有运行GB/T管理体系的经历。
4. 经验要求：具有5年及以上总建筑面积不小于本项目的非住宅类物业项目同岗位工作经验，获得过行业荣誉，提供近3个月本单位社保缴纳证明。
 | 8小时工作制，合同期内在岗率100%。 |
| 宿舍管理 | 12 | 41 | 1. 年龄：女性≤50岁。
2. 文化程度：初中及以上学历。
3. 专业要求：身体健康、体貌端正，普通话标准，具有校园规范管理制度创建和实践经验，熟悉楼宇管理和消毒防控各项工作流程和内容，提供招待所管理人员有效期内健康证证明。
 | 12小时工作制，合同期内在岗率100% |
| 招待所管理 | 1 | 2 |
| 总计 |  |  | 101 |  |  |

**★本项目服务人数不得少于101人。**

**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、员工法定社保、公积金、福利等费用

3、国定加班费

4、服装费

5、教育培训费

6、办公费用

7、保洁物耗：保洁工具及卫生消耗品包括楼宇和道路保洁人员所使用的大小垃圾袋消耗费用等。（耗材表详见附件）

8、专项检测、养护：含电梯轿厢不锈钢上光保养，所有楼顶的雨水管排水孔清理由物业负责，不得少于一年四次；汛期间（6月1日至9月30日）每两周一次，水箱清洗及水质检测。

9、雇主责任险、公众责任险

10、公司管理费及酬金

11、税金

（二）采购单位自理费用项目：

1、水、电、煤等能源消耗费。

2.开荒保洁服务费：如学校举办临时性活动或大型活动、学校各部门超出招标服务范围外的保洁服务需求等，按照中标服务单价标准据实结算。开荒保洁服务费原则上由学校需求部门日常预算另行支出，不在此次招标预算内。合同期内开荒保洁服务费严格控制审核，不超本项目中标总金额的2%。

3.零星维修管理服务费用不包含材料费，材料费由采购人支付，按实结算。

4、专用设备、设施、变配电设备、给排水设备、污水处理设备、消防设施、中央空调、分体空调、电梯、机械车库、监控安全技防设施、计算机房、通讯设备、安检设备、移动门等维护、维修、配件费用，委托专业公司维护保养或维修费用。

5、特种设备年检费、高压电试检测费用。

6、除物业服务管理费约定以外的费用，合同期内每季度考评一次，考评合格（≥80分）作为服务费支付依据（考评表见附件），付款方式：按季度付款。

**五、其他要求**

（1）本次采购服务期为壹年，为2025年10月11日至2026年10月10日止。

（2）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），履约能力评价体系认证（GB/T31863-2015），生活垃圾分类能力服务认证（GB/T19095-2019）并在认证有效期内的优先考虑。

（3）供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

（4）供应商应承诺一年内本项目人员流动率不超过15%，主要管理人员调动必须经校方审定。应当保证对员工进行相关培训，培训员工覆盖率不低于95%。

（5）如中标企业为中型企业，则要以合同分包形式将中标金额的 20%分包给小微企业，以下涉及服务的内容，可以进行分包：

1. 公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理（目前预算为50万元/年）。
2. 公共物业维护保养和（零星）维修管理服务（目前预算为88万元/年）。

如采购项目的投标单位自身为小微企业的，则可以不再进行分包。

**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， 不允许同行时嘻戏打闹； |
| 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.入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，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”， 并作自我介绍。 使用敬语， 将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。 |
| 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**

|  |
| --- |
| **物业管理服务工作考核表** |
| **考核项目** | **考核内容** | **满分** | **得分** |
| 综合管理服务 | 物业制度规范健全、年度计划制订 | 20 |  |
| 人员稳定、配备到位情况 |
| 24小时接报修服务，完善统一的报修流程 |
| 物业人员的服务行为（遵章办事/积极主动/人性化服务） |
| 便民服务有效开展 |
| 满意度达到85分以上，回访率≥95% |
| 投诉处理及时率100% |
| 物业人员对您诉求的响应速度 |
| 您对综合服务的总体评价 |
| 公共物业维护保养和（零星）维修管理服务 | 制订设施设备的巡检计划及养护计划 | 22 |  |
| 维修人员持证上岗、服务规范 |
| 及时响应报修服务（紧急维修10分钟内到场，普通维修30分钟内响应），返修率情况 |
| 建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障 |
| 校园内生活及办公用水的稳定性，水箱清洗情况 |
| 门、窗、桌椅、照明、卫生间等设备的使用 |
| 涉及第三方单位的维修，要及时联系，做好配合工作 |
| 您对设备维修的总体评价 |
| 公共区域卫生清洁及垃圾分类管理服务 | 保洁人员的岗位规范（及时清扫/举止文明） | 23 |  |
| 校园内广场、场地、明沟、天沟、窨井、公告栏（牌）清洁 |
| 楼内公共区域的清洁卫生（走廊/楼梯/玻璃//电梯轿厢/室外道路/广场/操场/场馆/咖吧） |
| 会务中心、大礼堂、会议室、贵宾厅的清洁卫生 |
| 公共洗手间的清洁卫生、消杀及记录完整情况 |
| 宿舍楼公共区域清洁 |
| 垃圾分类、收集、清运是否及时及卫生消杀 |
| 您对环境清洁的总体评价 |
| 学生公寓管理服务 | 宿舍管理人员严格培训，服务态度文明规范服务 | 20 |  |
| 严格执行宿舍安全管理规定，做好24小时门岗值班 |
| 配合新生入住接待等工作 |
| 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 |
| 学生入住、退宿和调整宿舍的管理工作及学校后勤系统宿舍及时调整 |
|  对学生垃圾分类投放进行指导及纠正 |
| 做好招待所的房间预订、安排，住宿人员的入住、退房等工作，并做好工作台账 |
|  您对宿管服务的总体评价 |
| 公共绿地养护和室内绿化、摆花的服务 | 室外绿化养护得当及时修剪、补种 | 10 |  |
| 室外绿化区域的环境卫生 |
| 绿化养护期间对您工作学习或通行的影响 |
| 做好防台防汛期间绿化树木扶正加固，消除安全隐患 |
| 您对绿化养护的总体评价 |
| 应急事件处置与防台防汛 | 制订针对学校各类应急预案，加强应急预案的培训 | 5 |  |
| 积极参加学校相关部门组织的消防安全培训 |
| 参加消防实操演练，熟悉及掌握灭火器材的基本使用方法 |
| 每年汛期加强天沟、地沟、窨井的清理，保障排水畅通 |
| 汛期期间安排值班人员 |
| 汛期期间组织抢险队伍，时刻准备抢险任务 |
| 综合得分 | 100 |  |
| 对物业服务的其他建议和意见： |
|  | 评价人： | 日期： |  |

**3、耗材附加表内容见下表（由投标单位提供和承担，数量供供应商报价参考）**

|  |
| --- |
| **保洁消耗品清单（年度）** |
| 序号 | 货品名 | 单位 | 各区域用量 | 合计总量 |
| 宿舍区 | 教育区 | F3楼招待处 | 外场 |
| 1 | 大垃圾袋 | 大包 | 100 | 50 | 4 | 4 | 158 |
| 2 | 小垃圾袋 | 箱 | 30 | 15 | 2 | 　 | 47 |
| 3 | 洁瓷粉 | 箱 | 30 | 15 | 　 | 　 | 45 |
| 4 | 百洁布 | 片 | 100 | 50 | 20 | 　 | 170 |
| 5 | 排拖60、90公分 | 套 | 25 | 25 | 4 | 　 | 54 |
| 6 | 排拖拖把布90、60公分 | 块 | 40 | 40 | 　 | 　 | 80 |
| 7 | 排拖110公分 | 套 | 16 | 10 | 　 | 　 | 26 |
| 8 | 长柄竹扫帚 | 把 | 30 | 　 | 　 | 40 | 70 |
| 9 | 铁皮畚箕 | 个 | 6 | 2 | 　 | 6 | 14 |
| 10 | 拖把 | 把 | 80 | 60 | 15 | 　 | 155 |
| 11 | 塑料扫帚 | 把 | 80 | 60 | 10 | 　 | 150 |
| 12 | 塑料畚箕 | 把 | 80 | 60 | 10 | 　 | 150 |
| 13 | 海绵拖把38公分 | 把 | 30 | 10 | 10 | 　 | 50 |
| 14 | 海绵拖把30公分 | 把 | 30 | 10 | 　 | 　 | 40 |
| 15 | 长柄地板刷 | 把 | 2 | 0 | 　 | 　 | 2 |
| 16 | 钢丝刷 | 把 | 2 | 0 | 　 | 　 | 2 |
| 17 | 马桶刷子 | 个 | 60 | 30 | 20 | 　 | 110 |
| 18 | 吸泵透明 | 个 | 30 | 20 | 3 | 　 | 53 |
| 19 | 玻璃刮刀 | 把 | 10 | 30 | 6 | 　 | 46 |
| 20 | 毛套 | 把 | 15 | 30 | 4 | 　 | 49 |
| 21 | 1.5米伸缩杆 | 把 | 15 | 16 | 2 | 　 | 33 |
| 22 | 喷壶 | 只 | 30 | 10 | 　 | 　 | 40 |
| 23 | 牛筋手套 | 双 | 50 | 30 | 15 | 　 | 95 |
| 24 | 橡胶手套 | 双 | 50 | 30 | 　 |  | 80 |
| 25 | 棉纱手套 | 双 | 30 | 30 | 　 | 　 | 60 |
| 26 | 香精球 | 条 | 200 | 100 | 　 | 　 | 300 |
| 27 | 玻璃水 | 桶 | 30 | 14 | 0 | 　 | 44 |
| 28 | 中性全能清洁剂 | 桶 | 10 | 12 | 2 | 5 | 29 |
| 29 | 84消毒液 | 桶 | 40 | 12 | 　 | 　 | 52 |
| 30 | 除胶剂 | 瓶 | 60 | 30 | 10 | 　 | 100 |
| 31 | 铲刀 | 把 | 80 | 20 | 8 | 　 | 108 |
| 32 | 洗衣粉 | 小包 | 30 | 25 | 10 | 　 | 65 |
| 33 | 吊垃圾绳子 | 米 | 　 | 0 | 　 | 50 | 50 |
| 34 | 水桶 | 只 | 30 | 10 | 2 | 　 | 42 |
| 35 | 84消毒液（小瓶） | 瓶 | 0 | 0 | 35 | 　 | 35 |
| 36 | 玻璃水（小桶） | 桶 | 0 | 0 | 4 | 　 | 4 |
| 37 | 蚊香 | 盒 | 24 | 0 | 　 | 　 | 24 |
| 38 | 洗洁精 | 桶 | 24 | 0 | 　 | 　 | 24 |
| 39 | 洁厕净 | 箱 | 　 | 0 | 20 | 　 | 20 |
| 40 | 不锈钢光亮剂 | 桶 | 　 | 0 | 1 | 　 | 1 |
| 41 | 毛巾 | 条 | 100 | 50 | 20 | 　 | 170 |
| 42 | 行政楼六楼卷筒纸 | 卷 | 　 | 200 | 　 | 　 | 200 |