**上海出版印刷高等专科学校水丰路校区物业管理服务**

**招标需求**

# 水丰路校区基本情况

物业名称：上海出版印刷高等专科学校水丰路校区物业管理服务

物业类型： 校园物业管理

坐落位置： 上海 市 杨浦 区 水丰 路（街道） 100 号

占地面积： 35335 平方米，建筑面积： 39633 平方米。

**公用设施、设备及公共场所（地）情况：**

1.道路、车行道、人行道及露天公共场地 11500 平方米；

2.绿化面积 9500 平方米；

3.垃圾房 1 个，建筑面积 12.5 平方米；分类垃圾点位 4 个；

4.车辆出入口 2 个，人行出入口 2 个,备用出入口 1 个；

5.化粪池 11 座；

6.路灯 59 盏，草坪灯 45 盏；

7.配电房变压器 1 台，容量 2000kVA ；

8.生活蓄水池 331 立方米；生活水泵 7 台；

9.篮球场、足球场 1 个

10.水丰校区办公楼、教学楼等主要楼宇基本情况

| **序号** | **楼宇名称** | **面积（m²）** | **层数** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 综合楼 | 5880 | 5层 |  |
| 2 | 实训楼 | 7393 | 5层 |  |
| 3 | 教学楼 | 5030 | 4层 |  |
| 4 | 图书馆 | 5800 | 5层 |  |
| 6 | 第一办公室（教务楼） | 1066 | 3层 |  |
| 7 | 第二办公楼 | 122 | 2层 |  |
| 8 | 实训室水泵房 | 40 | 1层 |  |
| 9 | 实训场所 | 73 | 1层 |  |
| 10 | 体育馆 | 556 | 1层 |  |
| 11 | 体育馆仓库 | 15 | 1层 |  |
| 12 | 消防间 | 31 | 1层 |  |
| 13 | 警卫室 | 100 | 1层 |  |
| 14 | 后勤用房 | 193 | 1层 |  |
| 15 | 原理发、洗衣、木工间 | 129 | 1层 |  |
| 16 | 配电间 | 65 | 1层 |  |

11.宿舍楼基本情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **楼号** | **面积（m²）** | **层高** | **房间数** | **备注** |
| 1 | 一号楼 | 3119 | 6层 | 132 |  |
| 2 | 二号楼 | 2539 | 5层 | 85 |  |
| 3 | 三号楼 | 1572 | 3层 | 54 |  |
| 4 | 四号楼(留学生楼） | 810 | 2层 | 25 |  |
| 5 | 五号楼 | 5100 | 7层 | 140 |  |

# 业主方为服务企业提供的管理服务用房情况

业主方提供管理用房若干间及管理用办公桌椅。

# 采购人的特殊要求

日常各项费用包括：绿化养护种植费、零星维修材料费、保洁消耗材料费、干垃圾及粪便清运费、灭四害费用、水箱清洗、检测费用（一年两次清洗、四次检测）等，相关费用计入投标总价内。

前一年相关费用参考情况：绿化养护费约6.5万元、零星维修材料费约6万元、保洁消耗材料费约2.5万、校区干垃圾清运费约20万元、灭四害费约2万元，水箱清洗、检测费用（一年两次清洗、四次检测）约3万元。

1. 投标人获得质量管理体系（GB/T 19001）、环境管理体系（GB/T 24001）、职业健康安全管理体系（GB/T 45001）、信息安全管理体系（GB/T 22080）、能源管理体系（GB/T 23331）、社会责任管理体系（GB/T 39604），优先考虑。
2. 中标供应商需承诺优先考虑聘用现物业保洁、维修、教室管理等服务工作人员，确保相关工作衔接有序。
3. 服务期内，因校方需求原因临时增加服务项目，将根据实际产生的费用结算，必要时签订补充协议。

# 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；对外先行承担与此次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。学校按季、年对中标单位物业管理服务质量进行考核。考核结果可作为续签或中止物业管理合同的依据。
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，报修处理率、回访率100%。
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。

1. 能源管理和控制：配合校方做好节能工作。
2. 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）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。

1. 公共关系管理

（1）主动联系本区域水、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）主动联系本区域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、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

## （二）维修服务

1. 工作范围

适用于学校各类公共设施的报修处理工作。

1. 维修服务要求

（1）学校用电、水、一般设施损坏后及时修理，保障生活、教学顺利进行以及学校防汛防台工作支持。

（2）急修服务维修人员应在接到维修后30分钟内到达现场，8小时内修复，不过夜。零星维修以及一般维修，维修人员应在接到维修后2个小时内到达现场，24小时内修复，如不能及时修复的，及时上报学校相关部门。

（3）对于一些特殊维修周期长的项目，应事先发布维修通告，2日内完成。以上时限不以节假日和休息时间顺延。

（4）维修部门负责人负责维修工作的组织、安排和检查。

（5）维修工负责根据报修内容进行具体维修工作。

（6）维修部门在接到宿舍师生报修时，记录下报修的详细内容，预约好维修时间，维修工根据预约时间，带齐工具上门维修，维修期间须遵守宿舍相关管理规定。维修结束后，维修员须向管理部门汇报情况并记录归档。

（7）维修部门接到公共设备设施的报修信息后，应记录报修内容，并通知维修人员带齐维修工具及备件，在服务承诺的时间内赶到现场进行维修。维修结束后，维修员须向管理部门汇报情况并记录归档。

（8）非委托项目，及时联系甲方相关部门或是甲方指定的专业维保单位。同时监督维修，做好记录工作。

（9）安排指定人员进行维修工作的回访，做好回访记录。

（10）每月末对维修情况（耗材、时间、返修）进行统计、分析，形成月报表，填写《维修情况统计表》。

1. 具体要求如下：

（1）定期检查楼顶及各平台地漏是否有垃圾堵塞，保证楼顶水箱万一溢水、大暴雨时，能正常排水；

（2）事先准备一些供水系统易发生水管锈蚀渗漏水管径的抱箍、法兰、密封材料等，一旦发生突事件，随时急用；

（3）维修人员，应了解当发生突发事件时的关水阀门（生活供水系统、用电系统）位置，并备有必要的登高梯和开门钥匙；

（4）根据学校要求做好防汛防台设施设备维保，防汛防台期间，配合学校具体工作，全天候安排专人值守及巡视校园，发现情况，及时按照应急方案处理。

（5）根据学校要求做好节能减排工作，管理能源系统，日常定期检查，维保，确保设施设备工作正常，保持与一些专业维保单位的联系，确保如有需要，专业维保单位第一时间到场抢修。

（6）抢修组织指挥:

维修人员的手机和应急联系方法，以及专业维保单位的联系电话，必须公示于值班室；

一旦发生抢修的事件，维修人员必须在第一时间到场，拟定抢修方案，组织指挥抢修，需要专业维保单位负责的抢修，立即通知专业维保单位到场抢修；

维修人员在了解现场情况以后，必须于第一时间报告学校相关部门。

1. 建筑物日常维修、养护、管理

（1）校区各房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常巡视检查，发现问题及时上报。

（2）大修、装修的施工配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应及时上报校方相关部门。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。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。

**本项目的零星维修指一次性材料费用在300元以下，“一次性”指单次零星维修所需材料费用，不得多次累积上报。**

## （三）公共设备维护、保养

公共设备包括：保安监控、消防监控、计算机机房、空调系统、新风系统由学校指定专业且有资质的单位实施，乙方无需监督管理。

电梯运载系统：由学校委托专业保养单位负责实施，乙方需负责对专业单位在维保过程中跟踪、监督管理，并负责向甲方汇报。

1. 给排水、供水系统：

（1）为校方提供正常的用水、供水及排水；

（2）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（3）负责做好泵房的巡视工作。

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（水箱清洗、检测费用包含在总价内）；

（5）定期检查供水系统管路、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，以便做好安排。

**服务标准：**水箱每年清洗两次，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，水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；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、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。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；未经机关管理中心许可，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. 机电、照明及自动化系统管理：

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

（2）高压系统由学校委派专业单位进行维护，由中标单位进行监督管理。

（3）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（4）供电和维修人员持证上岗，做到发现故障、及时排除。

（5）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、确保发配电设备安全运行。

（6）停电限电事先出通知、以免师生措手不及。

（7）对临时施工工程有用电管理措施。

（8）发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（9）负责对路灯电源的操作，确保供电正常。（注：中标单位只需做好2.5米以下灯的维修，2.5米以上由学校负责）

（10）确保管理区域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、电器维修制度和低压配电房管理制度，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；一般故障排除时间不超过2小时，电器设备一次维修合格率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；管理和维护好学校灯光亮化的设施；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；一年内无重大管理责任事故。

## （四）绿化养护

根据《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，建设绿色生态文明校园。具体内容如下：

1. 范围和内容

负责校区内绿化、乔灌木、草坪的养护以及种植工作。

专业的绿化管理，每天浇水，修剪养护树木、花草等，范围包括校区内的公共草坪，树木、灌木等，定期做草木养护工作，行使正常的养护和管理功能。

1. 具体要求

（1）草坪

1）春、夏两季各对草坪进行一次修剪，秋、冬两季根据实际情况进行修剪。

2）基本保证春、夏两季草皮不长于7厘米，秋、冬季不长于10厘米。

3）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，基本保持草坪全年常绿。

4）草皮杂草每周巡查拔除。

5）拾除草坪、花丛内纸屑、果皮等杂物。

（2）绿篱、树木

1）修剪绿篱做到平整圆滑，造型优美，修剪下的枝叶应立即清除。

2）绿篱、树木春、夏两季每两个月施肥一次，秋冬两季每3个月施肥一次，使用复合肥保证长势旺盛。

（3）乔灌木、花卉

1）每月巡查，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条，修剪下的枝叶要立即清除。

2）每3个月施肥一次，施用复合肥料，保证长势旺盛。

（4）种植

每年在指定区域按要求进行一次绿化种植。

（5）植保

1）提倡生化物防治、人工防治，使用农药必须以不伤害人体健康为前提，尽量使用高效低毒的农药。

2）在使用农药时，必须做好人员保护措施，必须在晴朗无风的天气一次完成，喷药后4小时内下雨的，则待天晴后重喷。

3）使用小型喷雾器或手动喷雾器，避免药液扩散，影响他人健康。

4)上述工作每次完成后，应即时予以记录备案。

**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。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，有整体的观赏效果。乔、灌、草等保存率95%以上，大乔木保存率98%以上,植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过10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；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，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。乔木及时修剪，保持树形优美，枯枝、死枝、伤损枝在24小时内清理完毕，死树苗木、缺株现象在 24 小时内向业主报告，48小时内清理补种完毕；花灌木随时修剪，保持统一高度，色块保持完整，曲线流畅，形态优美，无缺株、空洞现象。

**本项目绿化养护种植费（包括人工费）用包含在总价之中。**

## （五）环境卫生与保洁管理

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》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. 区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。
3. 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。
4. 对公共道路上的指示牌、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期冲洗。
5. 对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
6. 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。
7. 将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
8. 对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。
9. 清扫、拖洗属于公共区域的地面。
10. 擦净、抹净各楼层内一般公共教室的桌椅。
11. 定期清扫各楼天台、设备机房等。
12. 清洗及保洁各楼层的洗手间，抹净各类洁具及定期消毒等工作。
13. 定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。
14. 定时收集各楼层内干垃圾、可回收垃圾并更换垃圾袋，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、定时冲洗垃圾房内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。
17. 指定办公室的保洁。
18. 各楼层的男女卫生间每日至少2次清洗及保洁。各类洁器具抹净等工作。包括地面、台面水渍的及时清拖与擦抺清理（无积水）、消除异味等；
19. 定时高压冲洗垃圾房墙壁及地面；定期进行灭虫、消毒；

**服务标准：**建立校区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。

一般公共教室地面、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，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。

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。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。

垃圾房由专人管理定时开放，桶装垃圾摆放整齐，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。

**本项目保洁消耗材料费包含在总价之中。**

## （六）垃圾清运、处理

垃圾清运、处理分为：垃圾（干垃圾、湿垃圾、粪便、可回收物和有害垃圾）分类收集、定时、定点清运处理；督促将建筑垃圾和绿化垃圾及时清运处理；做好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垃圾分类的法律、法规规定。根据垃圾分类评定标准，全面做好垃圾分类的宣传工作。

垃圾清运、处理的范围分为：

1.办公楼之日常办公垃圾

2.宿舍之日常生活垃圾

3.公共部位上通道、道路等之综合垃圾

4.校区内化粪池粪便

垃圾清运、处理工作分为：

1.每天定时清运、处理2次，根据实际垃圾产生量，适当增加清运次数。

2.将物业项目内所有桶内垃圾清理干净袋装封口，清运到指定地点。

3.由物业负责联系环卫部门将干垃圾及粪便清运出校区。

**服务标准：**垃圾的清运处理，由物业公司监督，垃圾桶、箱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。所有干垃圾必须日产日清，粪便定时清运，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%。

**本项目干垃圾及粪便的清运处理费包含在总价内。**

**（七）学生公寓管理**

**（1）日常管理**

1.日常严格按照高校学生公寓“6T”管理要求及《上海出版印刷高等专科学校学生宿舍管理办法》实行。

2.督促学生遵守《学生宿舍管理办法》，并严格执行；

3.对公寓内的学生日常行为的教育、引导与管理工作。配合开展学生公寓管理创新、服务创优工作、宿舍文化建设工作；

4.建立入住学生的信息台账，了解和掌握学生的信息及动态，及时处理发生的问题；

5.按照学校《学生宿舍安全检查工作管理规范》做好宿舍内房间检查。

6.负责学生住宿管理与设施管理的信息与数据的处理上报；每月统计学生住宿情况；

7.做好新生入学报到及毕业生离校的宿舍安排和检查等相关工作，每日巡查公寓区域内的设施、设备是否完好，做好报修。24小时接受学生报修；设立完整的报修、维修和回访记录。接到报修后及时通知维修人员维修，如果遇到特殊情况，维修人员不能及时到场，需和学生打招呼，并承诺和约定新的期限。

8.按照校方有关宿舍用水、用电规定，做好节水、节电方面的宣传工作。负责宿舍用电的管理、做好电费的收缴及相应的台账和数据的管理。

9.工作人员受理投诉时，应礼貌、热情、细致、诚恳，并详细记录投诉内容。确保各类投诉能及时、合理地得到解决。对学生或使用人的投诉能当场答复的当场答复；不能马上答复的，应向投诉人做好解释工作，同时上报给经理。轻微投诉一般在2日内处理完毕。重要投诉一般在3日内处置完毕。重大投诉应当在2日给出明确答复，解决时间不超过10日。

10.对已处理和解决的问题工作人员要在事后三日内征求投诉方的满意程度，收集相关意见，并形成书面回访材料，上交给经理进行存档。设计并发放满意度调查表，每学期对学生和校方进行一次满意情况调查，沟通面不低于住宿学生人数的50%。在规定时间内完成并上交。

**（2）安全管理**

1.负责学生在宿舍的安全管理，落实各项安全防范措施，消除各种安全隐患，确保学生宿舍安全稳定；

2.做好宿舍楼的值班管理，实行24小时值班，不得随意脱岗、替岗；

3.及时掌握学生动态，维护宿舍楼内的秩序，督促学生遵守学校的规章制度，对违规违纪现象，做好记录并上报学校；

4.教育学生遵守作息时间，对晚归的学生给予必要的劝告和教育，并做好晚归记录。男女生寝室不能互串。晚上熄灯和关锁大门前，检查公共场所，发现问题及时报告和处理；

5.负责各楼栋内消防安全管理以及消防设施保管等，依据相关法律法规及学校管理规定做好学生公寓安全保卫和防火、防盗等防范工作，执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。制定各种有关学生宿舍安全管理的应急预案，确保人身财产安全；

6.严格控制人员的进出，外来人员禁止进入宿舍，若须要施工、维修等的须登记或出具证明；凭有效证件并进行登记。

7.外来人员离开时进行登记，对未在规定时间内离开的，对其进行友情提醒并核实滞留宿舍的解释。

8.超过规定的探亲访友时间，一律不给进入。认真核对证件，严格把关。

9.掌握学生动向，预防学生翻越、推拉门窗，按规定时间进出宿舍，做好宿舍内的物品出入登记，设固定岗24小时值守；

10.对于住宿学生的突发性事件做好处理及协调，及时与相关联系，阻止事态的扩大；

11.对携带贵重物品、大件物品离开宿舍者，主动进行查询并做好登记工作，发现疑点立即报告和处理；

12.严禁推销人员以各种理由进入学生宿舍，发现学生有推销行为的应及时制止并报相关部门处理；

13.负责学生公寓内房间钥匙的管理；

14.对调出宿舍的学生，查验其房间，核实家具、公共设施是否完好无损，检查水电费用交纳情况，督促学生交回房门钥匙。对调入宿舍的学生，凭相关部门开具的有关证明方可安排住宿，并及时记录造册。

15.寒暑假期间全楼无人住宿的楼宇，房间和楼下大门进行封条封闭，每周检查3次，有缺失及时查找原因补贴，开学前提前二周全楼开窗通风，彻底保洁消毒。

**（3）环境卫生服务**

1.对学生宿舍的室内卫生进行指导、检查、教育、整改等管理工作；

2.按照保洁要求，负责学生公寓值班室、强弱电间、公共卫生间、走廊、楼梯、洗衣房、直饮水分机、消防设施、消防指示标示、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃等的卫生保洁；

3.寒暑假对有学生留住的宿舍楼宇按正常教学时间标准保洁消毒；

4.负责毕业生离校、新生报到、新装修公寓等启用期间寝室内的保洁；

5.具体要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容和方法 | 最低频次 | 质量和效果标准 |
| 门厅保洁 | 墙面除尘、墙角等蛛网清除 | 2m以下每天1次。2m以上3m以下每月1次 | 墙面无蛛网、无积灰 |
| 摆设、灯座及指示牌等擦拭 | 每天2次 | 保持光亮整洁、无灰尘 |
| 擦拭玻璃 | 2m以下每天1次。2m以上3m以下每周1次 | 玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净； |
| 梯间、  通道/走廊保洁 | 楼梯台阶清扫、拖洗 | 每天2次 | 保持无污渍、无垃圾 |
| 楼层通道及走廊地面清扫 | 每天2 次 | 保持无污渍、无垃圾、无积水 |
| 防火门、消防栓柜、灭火器箱擦拭 | 每月1 次 | 设备表面清洁明亮，无积灰、无污渍 |
| 扶手、护栏、墙砖、地脚线、标牌毛巾擦抹 | 每周循 环 2 次 | 设备表面清、洁明亮，无积灰、无污渍 |
| 各梯间、通道的墙面、天花板除尘 | 应每周进行 1 次 | 目视无积灰、无蛛网 |
| 垃圾清收、换垃圾袋，清洁容器 | 每天2次 | 垃圾无溢出、无异味 |
| 公共卫生间/盥洗室保洁 | 洗手间地面刷洗、拖干 | 每天2次，并保持 | 无垃圾、无积水 |
| 洁具水垢去除，并清洁 | 每天1次，并保持 | 便斗清洁，室内有异味时，用盘香、去异味剂等予以消除 |
| 镜面面盆清洗、擦拭 | 每天1次 | 设施表面清洁、明亮 |
| 隔断、门框等毛巾擦拭 | 每天1次 | 表明无污渍 |
| 废物箱倾倒、清洁 | 每天2次 | 无溢出、无异味 |
| 周期性保洁 | 电风扇清洗、灯具除尘 | 每年1次 | 无积灰、无污渍 |
| 空房间打扫 | 按需打扫 | 房间内无遗留物品、无积灰、无污渍、无乱涂乱画 |
| 搬迁后大扫除 | 按需打扫 | 公寓区内无遗留物品、无垃圾杂物、无积水 |

**（4）毕业生文明离校工作服务**

按照学校要求，在毕业生离校期间，与相关部门联合制定毕业生离校方案及相关应急预案，做到早策划、早准备，确保毕业生文明离校。在毕业生离校期间，加强学生公寓的管理、服务工作，增强夜间值班，维护公寓内的正常学习、工作、生活秩序和公寓作息制度，保证公寓的安全与稳定。

**（5）新生入住服务**

1.提前做好床位整理工作，提前确认数量以及设施设备情况，布置相关准备工作等

2.设立明显标识、根据学校要求安排宿舍接待服务人员；

3.在新生入住前，提前做好公寓的卫生、保证公寓的用水、水电等准备工作。

**（6）学生宿舍文化建设及服务育人**

1.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；

2.新生到校后的住宿生活方面的辅导；

3.对学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时上报；

4.及时发现学生矛盾，及时上报并配合调解；

5.学生在公寓中的行为表现及思想动态及时向校方反馈；

6.按要求管理宣传栏、玻璃橱窗等，除门厅硬件建设之外的楼内文化氛围布置；

7.按要求做好新生报到入住、毕业生离校期间、节假日氛围布置；

8.按要求制作人文、安全、环保、节能减排等方面的引导牌、提示牌、警示牌、宣传板等，并定期更换。

**服务标准：**做好宿舍日常管理，宿舍管理人员严格培训，服务态度文明规范；按要求执行宿舍管理规定，做好学生宿舍管理工作，严防男女混窜宿舍区；做到各宿舍管理室专人24小时值班。

**（八）教学楼管理**

1.上课期间，每天早晨7:30以前保证正常开启教室，做好上课前准备工作；每日教学课程结束后关闭教室。教室全部关闭后，最后关闭教学楼的大门、侧门以及底楼的所有公共门窗。双休日和节假日根据教室使用情况开启关闭教室。

2.随时关闭教学楼中无人教室的电灯电源。发现教室内有违章电器，立即拔除，及时消除安全隐患。

3.安排楼宇管理人员，负责每天12小时值班工作，做好日常教室管理以及询问引导工作。

4.做好教室设设施设备维修上报工作。

**服务标准：**准时开启使用教室门，及时配备上课用品（粉笔、黑板擦由校方提供），讲台保持干净，每日对教室检查不少于3次，分批关闭教室门、窗。

**（九）其他服务**

1.为学校各类考试提供保洁、水电等服务工作。

2.提供相关管理的服务平台，物业服务信息化覆盖率达80%以上。

3.重大活动联动保障

会同安保服务企业，确保重大活动任务高效完成。在给排水、强电等方面提供保障。活动开始前对场地进行清扫。运行期间，根据活动要求，加强值班人员的配置（包括发生紧急事件需要24小时工作）和休会期间现场设备设施的巡查，确保活动正常举行。

# 服务人员设置

**★本项目各类物业服务人员总数不得少于47人。**

| **服务区域** | **岗位** | **服务最低人数** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **水丰路校区** | 综合管理（含项目经理1名） | 4 | |
| 保洁服务 | 16 | |
| 维修服务 | 4 | |
| 宿舍管理 | 18 | |
| 教室管理 | 2 | |
| 电梯操作 | 2 | |
| 绿化养护 | | 1 |
| **合计** | **47** | | |

## 人数要求

按物业服务内容，结合总管理面积、现有物业管理情况，确定物业工作人员不得少于47人。

## 管理与服务人员的总体要求

项目经理须具有5年以上高校管理经验，服务期间获得过行业荣誉者优先。

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。

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。

## 项目人员任职要求

**1.项目经理**

基本素质：执行力和规划能力强，富有团队合作及敬业精神；制定物业管理计划并协调实施；普通话标准，沟通能力强，思想觉悟高。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。

自然条件：五官端正、身体健康，谈吐、气质良好。

文化程度：本科及以上学历。

专业资格要求：具备物业管理师三级或物业经理高级以上资格证书。

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ISO9001质量管理体系的经历，熟练使用办公软件。

经验要求：担任过5年以上高校的项目经理或负责人的工作经验。

**2.物业管理员**

基本素质：遵章守纪、爱岗敬业、团结协作；能吃苦耐劳，有较强的沟通协调能力；有较好的服务意识，对工作充满热情。

自然条件：五官端正、身体健康，谈吐、气质良好。

文化程度：高中以上学历。

专业资格要求：持有物业管理员职业资格。

相关知识要求：熟练使用办公自动化系统；具有一定的观察能力及较强的表达和计算能力。

经验要求：熟悉学校物业或住宅小区物业管理，具有2年以上工作经验。

**3.保洁主管**

基本素质：普通话标准，沟通能力强。有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理、沟通、协调、团队建设能力。

自然条件：男性≤55岁/女性≤50岁，身体健康、体貌端正。

文化程度：具有职校或中专以上毕业证书。

专业资格要求：能够完成基本的电脑办公

相关知识要求：熟练运用各种保洁器具、药剂，具备石材、不锈钢、地毯等养护知识，并能培训保洁人员；

经验要求：具有保洁领班或主管相关岗位2年以上工作经验。

**4.宿舍主管**

基本素质：沟通能力强。有责任心、有爱心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理、沟通、协调、团队建设能力。

自然条件：女性，年龄≤45岁，身体健康、体貌端正。

文化程度：具有专科以上学历。

专业资格要求：熟练掌握电脑办公。

相关知识要求：熟悉掌握各类突发事件的处理流程以及特群学生的风俗习惯，具备良好的工作意识和组织能力，善于团结员工，作风正派。

经验要求：具有2年以上相关工作经验，熟练使用电脑办公软件。

**5.维修主管**

基本素质：沟通能力强。有责任心、有爱心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理、沟通、协调、团队建设能力。

自然条件：男性，年龄≤55岁，身体健康、体貌端正。

文化程度：具有高中以上文化程度。

专业资格要求：具有电工证、高压证等特殊作业操作证。

相关知识要求：具备房屋与设施设备管理维修养护的专业知识和基本技能。

经验要求：具有3年以上相关工作经验，熟练使用电脑办公软件。

**6.保洁人员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通能力、普通话标准；

自然条件：男性≤60岁/女性≤55岁，身体健康、体貌端正。

相关知识要求：熟练使用各种保洁器具、药剂，具备石材、不锈钢、地毯等养护知识；

**7.宿管人员**

基本素质：普通话标准，沟通能力强。有责任心、有爱心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通、协调能力；

自然条件：男性，年龄范围在40-60周岁之间；女性：35-55周岁之间，体貌端正、身体健康；

相关知识要求：熟悉学生入住公寓楼的各类流程；具有处理突发事件与沟通协调能力，服务意识好；

**8.教室管理人员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备一定的沟通能力；自然条件：男性≤60岁/女性≤55岁，身体健康、体貌端正，无犯罪记录。

相关知识要求：熟悉教室借用流程，具有处理突发事件与沟通协调能力，服务意识好。

**9.维修人员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备一定的沟通能力；自然条件：男性≤60岁身体健康、体貌端正，无犯罪记录。

相关知识要求：电工具有特种作业操作证，能熟练使用各种工具设备，掌握维修技能和相关知识。

**10.电梯操作人员**

基本素质：普通话标准，沟通能力强。有责任心、有爱心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通、协调能力；

自然条件：男性，年龄范围在40-60周岁之间；女性：35-55周岁之间，体貌端正、身体健康；

专业资格要求：有电梯相关证书

相关知识要求：熟悉电梯操作流程；具有处理突发事件与沟通协调能力，服务意识好。

**11.绿化养护人员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通能力、普通话标准；

自然条件：男性≤60岁/女性≤55岁，身体健康、体貌端正。

相关知识要求：具备绿植养护、种植等知识；

# 六、关于报价的说明

本项目投标报价，应包含：人员工资、法律法规规定的福利待遇、人员服装及劳防用品、管理费及税费等方面。投标报价的具体要求主要有：

投标报价应根据此次物业服务招标的范围，分类分项列明人员工资、福利待遇、管理费、税费等的明细及汇总。其中：

1. 报价中应包含绿化养护种植费（包括人工费）、零星维修材料费、保洁消耗材料费、校区垃圾清运费（干垃圾及粪便）、灭四害费、水箱清洗、检测费用（一年两次清洗、四次检测）等。
2. 雇主责任险及公众责任险。
3. 投标人认为与此次招标有关的必须的费用。
4. 投标企业利润。
5. 税金。

# 附件-考核办法

1.考核原则

坚持实事求是和公开、公平、公正的原则；依据物业服务合同约定的原则。

2.考核实施

（1）考核每季度进行一次，为每年3月、6月、9月、12月。

（2）校方组织相关人员成立考核工作小组，考核组人员查看现场和各类台帐记录，对照物业服务质量考核表（详见下表）逐项打分，各考核人员单独打分取平均值为考核最后得分。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海出版印刷高等专科学校  物业服务质量考核表 | | | | |
| **检查类别** | **检查项目** | **标准分** | **检查标准** | **得分** |
| 综合管理  （20分） | 管理制度 | 7 | 查看项目管理部日常管理、服务制度（含岗位职责、质量控制、安全管理、员工手册等）是否完善。 |  |
| 培训记录 | 7 | 查看各类员工培训记录，含岗位培训、技能培训、安全培训、新员工培训等。 |  |
| 持证上岗 | 3 | 检查是否持证上岗及各类上岗证的有效期与适用性。 |  |
| 仪表仪容 | 3 | 查看工装是否统一整洁干净，员工精神面貌。 |  |
| 校园环境  （15分） | 道路与附属设施卫生 | 5 | 现场查看道路保洁，路牌、宣传栏完好性与卫生等。 |  |
| 停车棚管理 | 2 | 停车棚卫生、电源盒安全状况，结构是否牢固等 |  |
| 硬质景观 | 4 | 木地板等无松动脱落、无缺失，景观水循环系统功能正常，景观水面干净。 |  |
| 下水道管理 | 4 | 定期清理下水道与窨井（查看现场与台帐记录），窨井盖有无破损与缺失. |  |
| 楼宇管理  （20分） | 楼宇外部 | 2 | 查看楼宇外围绿地及门前场地有无白色垃圾，天台卫生和天沟有无堵塞。 |  |
| 楼宇内部 | 12 | 查看盥洗室有无污迹、积水，无杂物堆放，镜面干净；楼道、楼梯干净无垃圾、墙面、扶手无积灰，门窗干净、无蜘蛛网；电梯轿厢地面、门槽内无垃圾，不锈钢轿厢门及内壁擦拭干净；门厅地面干净，墙面整洁无乱张贴，宣传橱窗干净完好；强电间干净卫生，不堆放杂物；保洁工具定点摆放整齐；安全通道畅通，无杂物堆放。 |  |
| 教室、教师休息室 | 3 | 教室地面干净无垃圾，课桌椅无杂物，讲台、教室内无瞎灯。教师休息室干净卫生，办公家具摆放整齐、整洁，微波炉、饮水机等设备内外干净、功能正常。 |  |
| 垃圾桶 | 3 | 摆放四分类垃圾桶，垃圾桶外表干净、定时倾倒，无异味、无漏液、无溢出。 |  |
| 公寓管理  （20分） | 公寓卫生 | 6 | 大厅：地面干净，墙面整洁，无乱张贴，设备整洁、摆放有序；楼道：楼道、楼梯无积尘、无杂物，无蜘蛛网，宣传橱窗干净、张贴整齐；盥洗室：无积水，保洁工具定点摆放且整齐，工作记录填写完整；洗衣房：地面干净、无积水，洗衣机、开水炉外表干净；值班室：整洁，物品摆放整齐；楼宇外部：外围干净整洁，无白色垃圾，屋顶无垃圾，落水口畅通，设置四分类垃圾桶且整洁干净，垃圾处理及时。 |  |
| 公寓安全 | 6 | 学生宿舍违章电器和违章用电情况定期检查及时制止；安全通道：安全通道畅通，不堆放物品，门锁完好，安全设施设备完好，地面干净，无杂物堆放；学生宿舍失窃情况较少；定期排查火灾隐患，发现隐患及时制止处理，工作失职造成的隐患必行问责处理； |  |
| 公共设施 | 2 | 公共部位门窗锁具等完好，盥洗室内设施完好；服务外包设备：开水炉、洗衣机等设备整洁完好。报修及时有记录，维护保养有监督。 |  |
| 值班管理 | 6 | 值班员在岗情况：不脱岗、不离岗，每天5个时段立岗服务，着装规范、整洁，服务态度好；爱心提示：雨天或潮湿天及时铺设防滑垫，设置警示牌，特殊天气有提示；楼面巡逻情况：有制度，有记录；访客制度：外来人员进楼有登记，男女生不得互访；报修情况：报修及时，根据不同设备的不同维修部门及时准确报修，有报修记录；工作记录：各项工作记录准确完整，字迹清晰。 |  |
| 维修管理  （15分） | 维修受理 | 5 | 设立报修电话，主动巡检及时发现，畅通各类报修途径；建立报修记录台帐。 |  |
| 及时维修 | 4 | 按招标文件要求、投标文件承诺及时处理各项维修，维修做到落手清。 |  |
| 项目配合 | 2 | 根据各楼宇现状，提出楼宇大修、维修计划；配合学校做好各类维修立项工作；有专门工作记录。 |  |
| 维修质量 | 2 | 有维修质量自检、自查制度，有专门的记录台帐。 |  |
| 进校施工  监管 | 2 | 配合施工队规范取水、取电，及时制止违规操作杜绝安全隐患。 |  |
| 投诉处理  （10分） | 投诉受理 | 3 | 设立投诉电话、邮箱，畅通投诉途径；定期与师生沟通，了解服务需求。 |  |
| 投诉处理 | 4 | 及时回帖、回信处理有效投诉，并形成书面记录。 |  |
| 反馈提高 | 3 | 分析投诉原因，改进服务方法，提高服务质量。 |  |
| 最终得分： | | 整体评价： | | |
| 考 核 人： | | 考核日期： | | |

3.考核得分计算方式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **权重** | **计算方式** |
| 物业服务质量考核表  当季度的考核得分 | 70% | 考核工作小组最终得分  乘以70%转换得分 |
| 师生满意度  问卷调查 | 30% | 师生满意度最终得分  乘以30%转换得分 |

4.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59分（含59分）以下为不合格。

5.考核奖惩

（1）季度考核分高于80分（含80分），考核达到优秀或良好等级的，根据合同全额拨付下季度服务费；季度考核分在79分～70分（含70分），为合格，给予书面警告并酌情扣除下季度5%服务费；季度考核分在69分～60分（含60分），为基本合格，给予书面警告并酌情扣除下季度10%服务费；季度考核分在60分以下，为不合格，酌情扣除下季度20%服务费，校方有权提前解除合同。

（2）因物业团队或个人渎职、失职或对重大问题失察产生严重后果的，该季度考核不合格。

（3）考核中发现的工作问题，校方将发放整改通知书，如物业公司在规定时间内整改不到位，该季度考核不合格，且校方有权推迟发放下季度服务费。

（4）服务期间提出合理化意见建议并取得成效，酌情给予适当奖励。