

服务需求

一. 委托管理服务概况

(一) 物业单位基本情况

物业单位：上海交通大学附属中学

坐落位置：上海市宝山区殷高路 42 号

占地面积：69098 平方米，其中绿地面积 24725 平方米（含操场 7888 平方米，苗圃 700 平方米），建筑面积：69200 平方米，其中：

序号	名称	建筑面积	单位
1	君洪楼	3700	m ²
2	卓越楼	4800	m ²
3	蘅仲楼	3812	m ²
4	思源楼	4500	m ²
5	致远楼	1830	m ²
6	创生楼	5222	m ²
7	仰晖楼	20000	m ²
8	篮球馆	2500	m ²
9	体育馆	2240	m ²
10	食堂	2800	m ²
11	南院	6350	m ²
12	中院	5726	m ²
13	北院	5720	m ²

(二) 项目主要设施情况：

1、空调

序号	名称	单位	数量	备注
1	挂壁式空调	台	398	
2	3 匹柜机	台	36	
3	3 匹嵌入式	台	47	
4	5 匹柜机	台	65	
5	5 匹嵌入式	台	83	
6	大金 VRV 外机	组	86	
7	大金 VRV 内机	台	548	
8	美的 VRV 外机	组	7	
9	美的 VRV 内机	台	25	

2、电梯：

序号	楼宇名称	品牌及型号	单位	数量	备注
1	卓越楼	三菱 SP-VFA	台	1	客梯
2	君洪楼	三菱 GPS-II	台	1	客梯
3	南院男生	三菱 ELENESSA	台	1	客梯
4	南院女生	三菱 ELENESSA	台	1	客梯
5	仰晖楼	三菱 LEHY-III	台	3	客梯
6	大食堂	靚逸 TWJ	台	2	杂物梯

3、水泵

序号	设备名称	型号	单位	数量	备注
1	生活水泵		台	4	
2	消防水泵		台	14	
3	喷淋水泵		台	4	
4	热水泵		台	3	
5	地下集水泵		台	16	

4、配电设备

序号	设备名称	规格/型号	单位	数量	备注
1	变压器	10KV	台	2	
2	电力变压器	2000kVA	台	2	
3	高压开关柜	KYN	台	6	
4	低压配电柜	GCK	台	18	
5	电度量柜		台	1	

5、其它设备

序号	设备名称	型号	单位	数量	备注
1	室外消火栓		只	14	
2	室内消火栓		只	129	
3	干粉灭火器		具	1800	
4	机动车道闸		套	2	
5	人脸识别道闸		套	5	
6	监控系统		套	1	
7	消防控制柜		台	6	
8	直饮水机		台	40	

(三) 人员和公共场所(地)情况：

1、校区师生及工作人员数量：师生约 2000 人，其他工作人员约 100 人，其中住宿学生约 800 人；

2、校区包含两扇大门，一扇位于殷高路 42 号，另一扇位于殷高路 58 号；

3、污水检查井 124 座，雨水进水井 378 座，化粪池 16 座；

4、路灯，地灯盏，草坪灯；

5、垃圾箱 40 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 35 方米；

6、停车场：地面停车位 42 个；地下停车位 90 个。

7、外墙面积约 5.8 万平方米。

（四）各楼宇各层功能分布情况：

1、思源楼：31 间教室、卫生间、教师休息室、配电间、杂物间、广播室等。

2、致远楼：13 间教室、会议室、办公室、杂物间、卫生间等。

3、君洪楼：办公室、会议室、大厅、配电间、杂物间、卫生间等。

4、卓越楼：报告厅、会议室、图书借阅室、书库、语音室、计算机房、音乐教室、配电间、卫生间等。

5、篮球馆：室内篮球场、羽毛球场、体操房、健身房、办公室、配电间、卫生间等。

6、体育馆：射击馆、乒乓房、健身房、杂物间、配电间、卫生间等。

7、创生楼：实验室、办公室、杂物间、配电间、卫生间等。

8、蘅仲楼：教室、办公室、大厅、演播厅、阶梯教室、杂物间、配电间、卫生间等。

9、仰晖楼：常规教室、选修教室、专用教室、会议室、研讨室、生涯发展中心，教工活动室、报告厅、贵宾厅、卫生间等。

10、宿舍楼区：学生宿舍（北院、中院、南院）、自修教室、杂物间、配电间、卫生间等。

（五）采购人为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况：采购人提供物业管理用房面积 100 平方米，其中办公房 1 间；工作间 3 间；仓库 1 间。

（六）经费

本项目报价包含所有物业工作人员的人员经费（含工资薪金、加班费、奖金、福利、社会保障费等），设施设备维护保养。合同期内费用总额闭口包干，不再调整。

二、采购人特殊需求

对于全校范围内的电梯、空调维保，高压电试，外墙清洗，垃圾清运专项服务，相关服务费用均为必要支出费用，由中标人包干支付。投标人在报价时要充分考虑可能发生的各类费用，并在投标报价汇总表中列支。项目实施过程中，如实际费用超出投标报价金额的，均由中标人承担，采购人不再另行支付，中标人支付费用前应取得采购人的同意。

根据历年项目执行情况，相关费用预估费用见下表：

序号	专项服务名称	预估费用 (单位：元)	备注
1	高压电试	45000	
2	电梯运载系统维保	33000	
3	空调系统维保	160000	
4	外墙清洗	120000	
5	生活垃圾清运	250000	

3、供应商需承诺中标后购买公众责任险和雇主责任险。

4、具备质量管理体系（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）、能源管理体系（GB/T 23331）的供应商优先。

5、供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。

6、本项目物业服务中还包含以下内容，工作量尚不确定。下述费用为历年项目执行情况预估，供应商可参考进行报价。

序号	服务内容	预估费用（单位：元）
1	建筑物内墙维修养护	580000
2	校区大理石路面维修养护	80000
3	绿化养护	960000
4	零星维修、保洁耗材	450000

上述表格中零星维修指的是单件 200 元以下的费用，由物业公司承担，计算入投标总价中。其他 200 元以上的维修费，根据实际使用情况实报实销。

三、物业管理服务要求

(一) 一般要求

1、项目经理受采购人委托，代表采购人，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，代表采购人与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护采购人的合法权益，并提醒采购人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、项目经理应加强与采购人沟通，可为采购人提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理人员(项目经理)，具备本科或以上学历，具备相关资格证书，具有3年及以上物业管理经验。保安、消防设施监控、水电维修等特殊岗位工作人员，应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，必须持有相关岗位的从业资格证书方可上岗。工程部、保安部、保洁部、宿舍管理的负责人应具有较为丰富的类似工作经验。宿舍管理人员与学生接触较多，承担一定教育管理工作，应具有一定的文化水平。上述所列负责人由学校相关部门对口管理，对上述人员的调整需取得学校相关部门的同意。所有人员必须遵纪守法，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，项目参与者应遵守采购人的规章制度，不可泄露采购人的秘密，其工作同时接受采购人的监督考核。

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、对采购人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。

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，并及时通知采购人。

7、对外包服务和外来施工的监管：

(1)对建设项目的实施提供全面的技术指导和管理，确保项目质量；

- (2) 组织协调施工管理，确保施工工作顺利进行；
- (3) 审查施工单位的设计及施工方案；
- (4) 查验登记相关资质和证明或批准文件，相关工作人员的执证情况；
- (5) 检查现场工作人员的持证上岗情况，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；
- (6) 及时向采购人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；
- (7) 项目结束参与验收，并做好记录，施工方案和图纸等存档备案；
- 8、投标单位需提供进场及与原物业交接的方案，一旦中标，需与原物业管理企业做好交接工作，直至获得采购方的确认及认可。

（二）建筑物日常维修、养护、管理

1、办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道、屋面下水道口等日常养护维修。

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：确保办公楼（区）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。发现问题及时向采购人报告，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、养护记录完整。

3、建筑物内墙的维修、养护。

4、校区大理石路面的维修、养护。

5、建筑的外立面的清洗，每年清洗一次。

（三）公共设备维护、保养

公共设备维护、保养的范围：空调、电梯机房、电梯、泵房、冰库、变压器配电房、水泵、给排水、饮水机、空气净化器及直饮水机等覆盖教学办公区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。

1、给排水系统：

(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订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

(2)、节约用水，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，定期检查水泵运转情况；

(4)、定期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；

(5)、保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

(6)、停水预先通知采购人及用户，以便做好安排。

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，建立供水监测机制，每周抄录二级三级水表读数，做好记录和统计工作；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，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。

2、电梯系统：

(1)、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。

(2)、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。

(3)、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（年检费用包含在内）。

(4)、保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。

(5)、保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理。

(6)、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；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 30 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%。

3、 机电、照明及自动化系统管理：

(1)、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制订年度总体节能计划。

(2)、建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

(3)、供电和维修人员持证上岗。并配主管电气工程师。保证 24 小时有人员值班，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。

(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、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

(9)、确保办公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%。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；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。

4、中央控制室管理规定

(1)、中控室实行每日 24 小时人员值班、监控，熟练操作相关仪器设备，按规定持有相关上岗证书。

(2)、控制非必要人员进入中控室。

(3)、保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。

(4)、每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

(5)、出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

(6)、中控室的清洁由值班人员负责。

服务标准：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过 2 小时。

5、空调系统运行维护

(1)、VRV 空调系统、分体空调的运行管理及相关设备的日常养护维修。

(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订年度总体节能计划。

服务标准：定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等)的管件、阀门、电气控制、隔热保温等进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

设备类总体运行标准详见《全国城市物业管理示范大厦标准及评分细则》

(4)、校内所有体育设施及器材的日常维修保养，每周巡检。

6、直饮水机 40 台，按《直饮水管理标准》每天对出水口进行清洗、消毒。

(四) 安保管理要求与服务标准

提供保安服务的从业人员必须符合《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、全天候负责区域内的交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。
- 2、校外来人来访人员通报、登记、证件检查等。
- 3、积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。
- 4、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。
- 5、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
- 6、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。
- 7、保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。

8、处理各种突发事件。

9、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生产制度。

10、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。

11、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。

12、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。

13、根据国家及学校相关政策，积极应对突发事件。

服务标准：建立校区传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保校区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区。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。对办公区域安全状况进行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、要害部位每两小时至少巡逻1次，进行记录登记，发现违法违章行为应及时制止。

（五）、车辆管理

1、制定停车使用条例，停车管理规定。

2、外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

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。

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。

（六）宿舍管理

加强对学生宿舍的管理工作，宿舍管理人员应具备本科或以上学历，每日需对宿舍进行检查，检查内容应符合学校相关要求，认真填写《宿舍检查评分表》，将评比结果每周汇总一次至学生处，对突发情况，应当及时汇报。

- 1、全天候负责宿舍区域内的 24 小时保安、值勤。
- 2、对进出宿舍区域的人员刷卡监督、登记、证件检查等。
- 3、做好宿舍区域内视频监控和消防自动报警系统的监视，以及应急广播的操作。
- 4、每天做好防火检查，保持消防器材和设备完好；建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。积极开展防盗、防火宣传。
- 5、巡视检查宿舍区域内的设施设备正常运转，发现损坏及时报修，如是人为破坏，还需做好调查取证工作。
- 6、定时检查各楼层的宿舍，在宿舍关闭期间学生一律不得有在宿舍内逗留。发现有乱拉电线、接拖线板、使用电热水壶、吹风机、私自更换灯泡等情况必须按规定没收。
- 7、坚决制止宿舍区域内的不文明行为。
- 8、处理各种突发事件。
- 9、严格执行作息制度，按时做好宿舍区开放和关闭工作，做好按时送电、开泵送水，达到规定气温开放空调等服务。
- 10、做好宿舍钥匙管理工作。
- 11、做好住宿学生双休日留校的登记和确认工作。
- 12、宿舍管理员上班时着统一的制服，配戴工作证。

服务标准：建立宿舍区域内的公共秩序等管理制度并认真落实，确保宿舍区域内安全和正常的生活环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入宿舍区。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。对宿舍区域安全状况进行 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、要害部位每两小时至少巡逻1次，发现违法违规行为应及时制止。保持宿舍区域内设施设备正常运转，保证学生正常的生活。关心学生的生活和思想动态，发现异常及时汇报。

（七）环境卫生与预防性消毒

环境卫生：

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（包括各宿舍的卫生间和阳台），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、生活垃圾实行分类收集，从而更好地保护环境，提升资源转化率。

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、定时收集各楼层内之生活垃圾，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、保持大楼原有的建筑风貌，每年做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。

18、创生楼、蘅仲楼、卓越楼、仰晖楼公共教室，宿舍楼自修教室的每周三次的清洁工作和办公室的每周一次的清洁。

19、负责对住宿学生的洗衣服务和洗衣房管理。

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、窞井内无杂物、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。

垃圾桶按分类要求指定位置摆放，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。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。

生活垃圾交付点应专人管理，严格执行《上海市生活垃圾管理条例》，四类收集容器摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，每日消毒，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。

20、预防性消毒：

密切配合学校做好预防性消毒工作，把保障师生生命安全和身体健康作为一切工作的根本前提和首要目标，强化底线思维，杜绝侥幸心理，不折不扣落实防控措施。结合学校特点制定防控方案，规范工作流程，排查风险隐患，发现异常，应当立即汇报，及时有效开展应急处置工作。

服务标准：教室、宿舍每天消毒一次，周五学生离校后，增加一次终末消毒，办公楼每周一次消毒。使用 250mg/L 含氯消毒剂喷洒、擦拭，作用 30 分钟，当发生传染病时，使用 500mg/L 含氯消毒剂。

（八）垃圾清运、处理

1、垃圾清运、处理分为：生活垃圾（干、湿、可回收、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生活垃圾分类标准及其它法规规定。

2、垃圾清运、处理的范围分为：

- (1) 教学楼和宿舍楼日常生活垃圾
- (2) 办公楼日常生活垃圾
- (3) 餐厅等日常垃圾
- (4) 公共部位上通道、园林、道路等垃圾

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。

（九）、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，定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、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；每季度对地下管井彻底疏通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。

（十）、会议服务

1、为校区内举办的各类会议、活动提供服务

(1) 会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等。

(2) 视频、音响保障。

(3) 会议期间开水供应及相关服务。

(4) 会议后会场整理、保洁服务。

服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，礼仪接待周到、规范。保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

（十一）、深度保洁工作

每周一次深度保洁，及时补充卫生用品等耗材。保持洗手间整洁、干净。每年学校建筑物进行清洗工作。

（十二）、直饮水机的每天清洁保养工作

依据文件要求和操作规范，进行日常维护保养。

（十三） 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。

（十四）、收发服务

- 1、建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发送至每一部门信箱。
- 2、代叫速递公司
- 3、提供订票、订报、订饮用水等服务

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

（十五） 公共关系管理

1、主动联系本校区水、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、主动联系本校区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。

服务标准： 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采购人需求，提高服务管理水准。

（十六） 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。

服务标准：所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交校方。

（十七） 其他

- 1、配合学校对寒暑假期内校内施工安全管控。
- 2、招生考试、校园开放日及迎新生入学等大型活动的保障工作。
- 3、其他后勤保障工作，如物品搬移、订饮用水和送洗澡水、回水任务，以及突发性、临时性任务。

四、物业绿化养护

学校室外养护面积为 24725 平方米(含操场 7888 平方米,苗圃 700 平方米)公共绿地和室内(君洪楼、衡仲楼、图书馆、餐厅等)绿植的养护和管理,温室及

思源楼6楼屋顶绿化；苗圃绿化，草花面积280平方米，室内各种植物盆栽约450余盆。因上海交通大学附属中学是全国绿化模范单位，服务标准需达到“全国绿化模范单位”水平，确保学校“全国绿化模范单位”复评工作顺利完成。

（一）、安全文明保障措施

1、严格遵守学校安全有关规定，切实做好施工养护人员安全教育，严禁施工养护人员违规，确保安全。

2、详细制定项目的养护方案和应急救援方案，严格组织实施。

3、爱护校区绿化苗木资源，杜绝造成损坏、影响正常教学的现象。

4、养护过程中严格控制扬尘、飞沙，不污染环境，做好防火技术措施以及对突发灾害性气候的应急处置技术。

5、加强施工养护人员的安全教育工作，项目实施现场设专职安全员（负责人），做到随时检查督促，发现隐患及时排除，严禁违章作业。

6、项目实施前，现场施工养护人员必须熟悉地形地貌，进入养护区域必须统一服装，佩戴胸卡。

7、上岗前对全体施工人员进行安全教育，包括道路交通安全教育，机械操作规程教育，消防教育等；

8、农药应专门放在农药间，并安排植保员专人保管，专人使用；

9、机械设备的操作者，必须持有专门的上岗证书，不得擅自违章操作；

10、制定安全生产奖罚制度，对违反制度的工作人员，根据情节轻重予以教育和处罚；

11、上岗操作人员作业时应穿工作服，工作鞋，不能穿拖鞋上岗操作；

12、植保人员打药时应戴口罩，打完药水后及时清洗手、脸和药水箱；现场放置安全提示标识，以防意外情况。注重科学管理养护，养护中严禁使用剧毒、低效高浓度残留农药，确保周围环境的生态平衡。

13、开展文明施工，职业道德教育，做到无野蛮施工，无违章施工和无重大安全伤亡事故。

14、施工现场的材料堆放整齐有序，施工结束后做到工完场地清，如割完草皮后及时将草屑清理干净。

（二）、养护档案的管理

1、应建立完整的绿化养护台帐，并由专人负责。绿化资料记录详细，分类清楚，数据详实。

2、月度养护计划及养护作业应按时记录、及时上报，并符合现状和季节特点，针对性强，养护档案做到完整、真实，不弄虚作假。

3、应建立绿化养护数据库，并根据实际情况进行变动。

4、考勤登记表每月由养护负责人填写，月底交公司。

5、借阅档案须经相关管理人员批准并记录。

6、及时完成校方下达的绿化养护任务，按质按时完成上级交办的突击任务，并达到绿地养护要求。

7、养护负责人应按时参加由学校召集的各类专项绿化会议。

物业岗位人员分配表

部门	岗位	人数	工作内容
办公室	项目经理	1	全面负责校区各项物业管理工作，制定各项管理方案，对各部门进行日常工作职责的培训；协助校方开展工作，收集、整理相关资料，配合校方做好其他应急事宜。
	文员	3	协助校方、项目经理开展工作，具备撰写、编辑、统筹能力，熟悉办公软件；对各服务条线进行现场监督，负责日常文档管理、网上报修管理及其他需求的跟踪和回访。
日常管理	宿舍管理	4	建立住宿生信息库；认真做好宿舍巡查工作，发现违纪、安全隐患及时登记并汇报；协助学校参与学生教育、管理工作。
	会务	2	配合学校做好会场布置及会前准备工作，会议进行期间适时续水，保证会议室干净整洁及会后杯具的清洁、消毒。
	收发员	1	负责学校邮件收发登记、管理日常快件等。
	体育器材保管员	1	执行体育器材的保管、借用制度，负责账目的登记和统计，做到物账相符。
	咖吧服务员	1	工作日期间，茶水间的管理工作。
工程部	主管	1	协助学校完成全过程的维修工作。依据校方的指令，对建设项目的实施提供全面的技术指导和管理，确保项目质量；审查施工单位的设计及施工方案；参与项目验收，并做好记录，施工方案和图纸等存档备案。
	维修工	5	负责校区内公共区域物业设备设施的日常维修、巡检及养护工作，及时对校方各部门报修情况进行维修和上报。配合其他相关保养单位做好校区内设施设备的固定保养及日常维修工作。双休日、节假日维修。
保安部	队长	1	配合项目经理开展校区安保工作，制定安保计划、演练方案。
	领班	2	协助队长做好本部门的日常管理工作
	秩序维护员	20	校区车辆及人员进行配合队长开展日常安保工作，对进出日常登记及必要的检查，巡视校区各公共区域，做好巡更记录。
	消防设施操作员	8	监控室 24 小时值班
保洁部	主管	1	配合项目经理带领全体保洁员开展校区保洁工作，制定各荐保洁计划，巡视校区各公共区域的清洁卫生。
	保洁员	41	开展日常保洁工作，对校区各辖区内的公共区域及校方指定保洁区域卫生进行日常清扫及循环保洁工作。

★本项目物业服务人员数量不少于 92 人。