江苏开放大学东校区、应天校区物业管理招标需求文件

第一章 项目基本情况

一、项目名称

江苏开放大学东校区、应天校区物业管理服务项目

二、招标项目简要说明、预算金额及最高限价

分包一：东校区物业管理服务（共65人）

1.招标项目简要说明

江苏开放大学东校区，位于古平岗35-1号，在校师生约2800人。

2.本项目服务期两年，采购预算为680万元。

3.本项目设定最高限价，最高限价为680万元。

分包二：应天校区物业管理服务（共76人）

1.招标项目简要说明

江苏开放大学应天校区，位于应天大街832号，在校师生约3800人。

2.本项目服务期两年，采购预算为800万元。

3.本项目设定最高限价，最高限价为800万元。

投标人可以自主选择分包投标，但中标结果只能为一个分包，不能兼得。评标委员会对各分包进行综合评分后确定每个分包的中标候选人（若出现一名投标人在两个分包综合排名均为第一的情形，按分包2-1的顺序确定中标候选人，分包二的中标候选人自动失去分包一的中标候选人资格，由排名在后的递补）。

三、合同履行期限

服务期两年，合同一年一签，第一年度考核合格可续签第二年度合同。若遇校方老校区搬迁等不可抗力因素，项目终止，校方不承担任何责任。

四、现场勘察

分包一勘察联系人及地址：

联系人：翟老师，联系电话：025-83774802

勘察地址：南京市鼓楼区古平岗35-1号

分包二勘察联系人及地址：

联系人：符老师，联系电话：025-86496553

勘察地址：南京市建邺区应天大街832号

请供应商按时参加集中考察现场。请务必对项目现场和周围环境进行仔细认真地查勘，在随后的采购中，对现场资料和数据所作出的推论、解释和结论及由此造成的后果由供应商负责（未现场勘察和未提出疑义的投标人将被视为已勘察，认同招标项目要求的内容）。

1. 履约保证金

中标的物业服务单位向学校财务处交纳人民币25万元作为服务项目的履约保证金。合同履行结束后且无异常情况，校方无息退还履约保证金。

第二章 评标方法与评标标准

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分包号 | 选取中标候选人数量 | 选取中标候选人的原则 |
| 1 | 1 | 满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人。 |

评标方法与评标标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审****因素** | **评审标准** | **分值** |
| 1 | 价格 | 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按照下列公式计算（小数点保留两位）：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×15。 | 15 |
| 2 | 技术服务方案 | 根据投标人所提供每个项目的服务方案、人员配备、工具设备配备、工作程序及细则等进行打分，具体打分如下：2.1)后勤一体化实施方案(5分)。优于项目需求的得5分，符合项目需求的得3分，其他得0分。2.2)综合管理服务方案（3分）优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.3)校园环境服务方案(3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.4) 教学办公楼综合管理服务方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.5) 宿舍管理服务方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.6) 配电房运行维护服务方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.7) 房屋及设施设备服务方案(3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.8) 大型活动服务保障方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.9) 安全管理与应急预案方案(3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.10) 承接查验方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.11) 合同到期交接方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。得0分。2.12) 物业人员薪酬福利实施方案 (3分)。项目经理、综合主管、工程主管年薪合计最高的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。2.13) 人员绩效考核及奖惩方案 (3分)。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。得0分。 | 41 |
| 3 | 人员物资配备情况 | 3.1)团队人员配备(3分)。根据投标文件中对各岗位的人员设置安排及“组织管理”内容进行评审。符合项目需求的得3分，不符合需求的得0分。3.2) 项目经理配备 (3分)。具有大专及以上学历（1分）；具有学校项目物业管理服务管理经验（1分），其中三年及以上1分；本项最高3分。（提供身份证、学历、相应合同及甲方证明、投标人为其缴纳投标截止时间前三个月社保证明材料）3.3) 综合主管配备 (3分)。具有大专及以上学历（1分）；具有人力资源与社会保障部门颁发的管理类职业资格证书（例如会计师、经济师等）的得2分；本项最高3分。（须提供身份证复印件、学历、证书复印件、投标人为其缴纳投标截止时间前三个月社保证明材料）3.4) 工程主管配备 (3分)。具有中专及以上学历（1分）；具有人力资源与社会保障部门颁发的工程、机电、暖通类相关技师证或工程师证的，一个得1分；本项最高3分。（须提供身份证复印件、学历、证书复印件、投标人为其缴纳投标截止时间前三个月社保证明材料）3.5) 物业公司提供的设备、工具配置及物耗 (3分)。根据投标文件所提供的配置工具、设备明细表、物耗明细表及具体情况说明进行打分。优于项目需求的得3分，符合项目需求的得2分，其他得0分。 | 15 |
| 4 | 服务承诺及管理制度 | 根据投标人对各个岗位的服务内容、形式及具体工作程序、细则，以及分别设置相应健全、明细的管理规章制度、各项服务标准承诺情况进行打分。4.1 ) 管理规章制度情况 (2分)。符合项目需求的得2分，其他得0分。4.2) 各项服务标准承诺情况 (1分)。符合项目需求的得1分，其他得0分。4.3) 承诺认真遵守学校各项规章制度，履行学校后勤一体化管理工作要求的，得2分。没有不得分。4.4) 承诺物业项目经理、综合主管、工程主管完全服从学校的管理和安排，其选用、留用、考核及撤换由校方决定，未经校方批准不得调换物业项目经理、综合主管及工程主管等物业管理人员的。得2分。没有不得分。4.5) 承诺物业人员的薪资福利待遇按照学校要求实行，同时建立物业人员定期薪资增长机制的。得2分。没有不得分。 | 9 |
| 5 | 成功案例  | 5.1）根据投标人提供2022年1月1日以来承担物业管理的类似项目（合同内容中必须同时包含安保、保洁、绿化、工程维修四项内容中至少三项）的成功案例，（须提供合同复印件，业主履约证明材料）打分,每提供1个案例证明得2分，最高得10分。同时提供2022年1月1日以来获得类似项目的业主单位对该企业满意及以上的评价，每提供1个，得1分。最多得2分。（提供合同方业主评价证明。未提供或未按要求提供的，相关业绩不得分。）5.2）投标人在2022年1月1日以来物业管理案例中有使用自行开发的智慧物业管理软件系统的，得2分；若使用的是自主研发软件，投标人须提供获得的该软件著作权证书复印件、软件主要功能说明，并加盖投标人公章；若使用第三方软件的，投标人须提供获得该软件使用权授权证明复印件并加盖投标人公章、软件著作权证书复印件；无论哪种方式，均须提供软件主要功能截图，以及项目业主单位的证明。未提供或未按要求提供的，不得分。） | 14 |
| 6 | 经营信誉 | 6.1 ) 管理体系 (3分)。投标人具有质量体系认证证书的，得1分；具有环境管理体系认证证书的，得1分；具有职业健康安全管理体系证书的，得1分。（提供有效期内的认证证书复印件并加盖投标人公章。未提供或未按要求提供的，相关得分项不得分。）6.2）官方表彰（2分）2022年1月1日以来投标人获得跟项目实施有关的政府机关表彰的，得3分。（提供有效期内的证明材料扫描件并加盖投标人公章。未提供或未按要求提供的，相关得分项不得分。） | 6 |

第三章 项目需求

一、项目期限

本项目有效期限为两年（若因校方老校区搬迁等不可抗力因素，则项目期限自行终止，校方不承担违约责任）。

二、结算时间及方式

结算时间：每个季度结算一次。

结算方式：转账。

三、相关要求

**1.服务需求概述：**

（1）认同学校后勤高质量发展理念，认真遵守学校各项规章制度，认真落实学校后勤管理处的各项要求和安排。

（2）按照学校后勤一体化管理实施要求，行使“校园大管家”及“后勤总参谋”的职能，充分发挥物业公司的专业能力，统一协调、指导、监督和考评并协助各后勤服务单位按工作计划开展各项服务保障工作，确保各校区后勤管理质量和服务效率不断提升。

（3）设置物业项目经理、综合主管及工程主管等三类管理人员岗位，在此基础上根据校区实际情况可增设其他类别主管岗位。所有物业岗位需专人专岗，不得兼职。

（4）物业项目经理、综合主管、工程主管等物业管理人员作为学校后勤外包管理重要人员，需完全服从学校的管理和安排，其选用、留用、考核及撤换由学校后勤管理处决定，未经学校后勤管理处批准不得调换物业项目经理、综合主管及工程主管等物业管理人员。校方也可根据实际情况要求更换物业其他工作人员，物业服务单位必须落实。

（5）物业外包服务单位必须确保物业人员的薪资福利待遇符合社会正常标准，同时建立物业人员定期薪资增长机制，学校后勤管理处可以对物业人员薪资福利待遇进行指导、要求和落实，严禁发生任何违反国家省市劳动法律法规的情况，切实保障物业人员的合法权益。

**2.项目管理方案**

所有方案必须针对服务需求及本校区的实际情况制定，做到切实可行。

1. 后勤一体化实施方案：

方案根据学校后勤一体化管理实施工作要求（详见网址：https://hqc.jsou.edu.cn/hqyth/list.htm）要求，如何开展校区后勤一体化管理工作，如何开展校区后勤工作的协调和统筹，如何指导、监督和落实各类后勤服务工作，如何确保物业管理队伍稳定和建设。

1. 综合管理服务方案：

要对项目理解深入，物业管理服务定位准确，思路清晰，目标合理，措施具有较强的针对性；针对现场情况等识别出项目特点、难点和关键控制点，以及潜在服务需求能有相应的预判；管理架构的设置安排合理、精简、高效，能对服务质量起到较强的保障；培训安排合理，有针对性，能满足项目现场实际管理需求；项目经理的书面阐述内容要体现：如何管理员工队伍？分析重点、难点，并提供相应措施（管理方案科学合理可行，重点、难点分析准确，措施有力），如何做好与采购人职能部门的沟通协调？（沟通协调方案合理可行，工作落实及时有效），针对当前传染病疫情，如何做好管控工作？（工作全面细致，落实到位）。

1. 校园环境服务方案：

管理思路和目标合理具体；人员配置达标且分工职责明确，能够体现各区域环境服务人员安排和分工；制定科学完善的服务工作标准以及自查自检机制。

1. 教学办公楼综合管理服务方案：

管理思路和目标合理具体；有明确的服务定位和管理原则；有综合管理服务思路和人员管理设置框架，人员配置达标且分工职责明确；具有科学完善的管理服务内容标准及月度季度年度工作计划；建立相应的考核指标目标及整改落实机制。

1. 宿舍管理服务方案：

管理思路和目标合理具体；有明确的服务定位和管理原则；有综合管理服务思路和人员管理设置框架，人员配置达标且分工职责明确；具有科学完善的管理服务内容标准及月度季度年度工作计划；建立相应的考核指标目标及整改落实机制；具有突发事件应急响应和处理预案。

1. 配电房运行维护服务方案：

管理思路和目标合理具体；有明确的服务定位和管理原则；有相关管理服务思路、人员及设施设备配置，人员配置达标且分工职责明确；具有科学完善的管理服务内容标准及月度季度年度工作计划；建立相应的考核指标目标及整改落实机制；具有设备故障及事故等突发事件应急响应和处理预案。

1. 房屋及设施设备服务方案：

管理思路和目标合理具体；有明确的服务定位和管理原则；有相关管理服务思路、人员及设施设备配置，人员配置达标且分工职责明确；具有科学完善的工作内容标准及月度季度年度工作计划；建立相应的考核指标目标及整改落实机制；具有设施设备维护维修方案。

1. 大型活动服务保障方案：

管理思路和目标合理具体；具有保障队伍框架、物资保障等内容；明确保障人员的分工及职责划分；具有完善的应对工作预案和准备方案；具有突发事件应急响应和处理预案。

1. 安全管理与应急预案方案：

工作思路合理明确；具有适用的工作范围和组织领导框架；具有安全管理人员分工职责及工作内容和标准；具有预案的执行条件和应急预备措施；具有安全突发事件处理程序；具有善后工作的预案和流程。

1. 承接查验方案：

工作思路合理明确；具有适用的工作范围和组织领导框架；具有人员分工职责及工作内容和标准；具有合理的工作流程及工作内容。

1. 合同到期交接方案：

到期交接承诺；交接程序；具体交接工作安排；交接工作内容；相关人事、物资、资料交接的手续及流程。

1. 物业人员薪酬福利实施方案

要求明确物业各类人员的年度薪资福利待遇，要求符合社会正常标准，学校可以对物业人员薪资福利待遇进行指导、要求和落实，建立定期的薪资福利待遇增长机制，保障物业工作人员的合法权益。

1. 人员绩效考核及奖惩方案

要求建立的人员绩效考核制度和奖惩机制切实可行；按照岗位职责，能够全面、客观、公正、准确地评价物业工作人员的业务素质及履行职责情况，真正做到奖优罚劣，充分调动物业工作人员的积极性和创造性。

**3.人员任职要求**

物业相关岗位（包括高压电工等）涉及相关专业资格、资质要求的，中标供应商在配置人员时必须满足国家、省市及地方政府和职能部门的相关规定和要求，人员必须具备相关上岗证书。

（1）要求所有人员政治上合格，无犯罪记录，无信用不良记录，本人政治面貌清楚，家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。

（2）中标供应商安排人员进入采购人单位从事上述各项工作，必须事先书面报告采购人，汇报有关情况，得到采购人审核同意后方可正式工作。

（3）各岗位工作人员均应统一着装，挂牌上岗，服装颜色、款式经采购人认可后由物管公司负责购置，相应的费用计入本项目报价。

（4）有关专业服务工种的人员，必须按国家规定具备相关工种上岗证条件，并符合国家相关部门的要求。

（5）物业项目经理具有大专及以上学历，具有从事机关事业单位物业三年以上管理经验，能够熟练运用office软件；物业综合主管具有大专及以上学历，管理类专业，有相关管理工作经验，能够熟练运用office软件；物业工程主管具有中专及以上学历，工程、机电类专业，具有三年以上工程或机电设备管理相关工作经验。

（6）普通员工：必须经专门机构培训并合格方可上岗。

四、人员配置和岗位职责

分包一：东校区物业管理服务(共65人)

江苏开放大学东校区，位于古平岗35-1号，占地面积约76亩，建筑面积58630.4m2。在校师生约2800人。

电梯、消防设备、空调、多媒体设备等大型设备的维修养护由校方委托专业公司，物业服务单位负责安排专人配合，确保维修保养工作的正常进行。

投标人为东校区物业服务的团队人数不得少于65人，否则为无效投标文件。

各物业管理项目及要求如下：（包括但不限于以下内容，在不突破总人数的前提下，招标方有权根据工作需求，调配各岗位人数及部分岗位人员工作时间）

1.1综合管理（3人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 项目经理 | 1人 | 1、根据招标文件和双方签署的《物业服务合同》全面负责本项目的管理服务工作，定期提交工作报告、工作计划；并完成工作任务书中的各项工作，保证服务质量；配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行；2、全面负责与校方有关部门的联系，及时了解校方的需求；保证项目部物业服务工作的正常运行；3、定期检查项目各岗位值班记录、档案管理、安全巡视等规定的执行情况，并填写检查表交后勤处备案；4、负责妥善协调、处理招标方的各类活动和突发事件；5、负责项目部员工的培训，编制培训计划，定期对员工业务知识进行考核。按照物业服务合同中规定，完成收费工作；6、按照要求和规定输入各种信息和记录，及时准确的上报规定的各类报表和交办任务的完成情况；7、制定各项费用预算，实施成本控制；8、每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每2小时巡查一遍；9、每周需到学校各重要部门办公室沟通，听取客户的建议及意见；10、项目主任，有物业管理师证或物业经理上岗证、具有大专及以上学历，具有从事机关事业单位物业三年以上管理经验，能够熟练运用office软件。 |
| 综合主管 | 1人 | 1、完成上级领导交办的各项事务，对学校的通知、文件要做到及时上传下达。配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行。2、负责学校管理处有关资料、文件的收发和分类归档，准确无误地填制各种报表和表格。3、负责协助、指导、跟进处理客户投诉，每月对投诉情况进行统计。4、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并上报人事专员存档。5、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落实完成。 6、按计划定期完成客户满意度调查。7、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。8、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。9、负责每月对辖区内的物业管理工作进行全面检查。10、负责处理各种公共事务，熟悉物业建筑及设备设施情况，负责每日巡视物业的公共区域，了解设备设施的运行情况、绿化植物的生长情况，环境卫生状况，建筑物的完损情况、及校区交通、治安消防状况发现问题及时处理。确保物业的整体形象及使用情况良好。11、熟悉了解内部人员的家庭情况。12、协助经理每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每2小时巡查一遍； 13、负责各项接待服务，包括接听电话，接待客户投诉、报修与咨询，办理客户场地使用申请手续，对他们咨询事项给予主动、文明、圆满、详尽的答复、解释，及时处理并做好相关记录，为服务中心树立良好的外部形象。14、负责上传下达，收集客户、员工的意见，向项目负责人汇报；15、定期对客户进行回访调查，了解其服务需求，为服务计划的制定提供依据。16、与客户保持良好的沟通并适时为服务中心做好对外宣传工作。17、定期对服务中心各项工作进行统计，包括回访率、满意率、维修及时率、每日维修量等服务质量数据进行统计以及业户的档案管理和更新工作。18、负责校区公共会议室统筹管理与服务。19、完成项目经理交办的其它工作。20、完成本校区宿舍管理、保洁卫生、绿化养护、除四害消杀及物资管理的一体化管理、协调、监督和验收考评，并根据各服务单位合同要求，收取并制定工作计划，并按照工作计划进行收集归档有关台账资料。21、对本校区保洁卫生、绿化养护、除四害消杀及物资管理的工作实施提出指导意见和方案。22、完成学校安排的其他各类工作。23、具有大专及以上学历，管理类专业，有相关管理工作经验，能够熟练运用office软件。24、负责物业仓库的采购、出入库、盘点相关工作。 |
| 工程主管 | 1人 | 1、配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行。2、完成本校区工程维修、各类设施设备维保、水箱清洗的一体化管理、协调、监督、验收及审查考评。3、对本校区工程维修、各类设施设备维保、水箱清洗的工作实施提出指导意见和方案。4、协助物业项目经理定期组织开展校区安全检查工作。5、参与完成工程维修及设施设备维保的验收工作。6、协助完成对施工单位提交的工程维修结算材料的审定，确认项目事项、工程量及验收合格是否属实。7、具有中专及以上学历，工程、机电类专业，具有三年以上工程或机电设备管理相关工作经验。需要具备相关证件。 |

 1.2校园环境（7人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 保洁主管 | 1人 | 1、负责保洁工作统筹及管理。2、负责保洁人员的机动性调整及重大活动保障。3、负责重大活动的现场管理与物资管理。4、负责保洁人员培训及意识形态培训。5、全岗位巡查及工作品质监督。 |
| 校园外场道路保洁 | 6人 | 1、完成校园环境卫生工作；保持道路全天整洁干净；2、每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾站；3、白天外场巡视循环保洁，每两小时巡视一遍，重点在学生中午学生下课和上课的午休时间不间断重点巡视教学楼、实验楼、食堂及宿舍周边并捡拾漂浮垃圾。4、雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上负责组织物业各部门共同清扫责任区）；5、运动场（含看台）、篮球场的清扫、干净；6、自行车棚、地下车库的清扫、干净；7、西区晒被场地区域的清扫、干净。8、生活垃圾日产日清，清运率达到100%；9、垃圾必须摆放在指定地点，不得乱倒；10、覆盖蓬布，密闭化运输，减少道路污染；11、垃圾运送清扫干净，做到车走地净；12、车容车貌保持整洁，设备完好无损；13、清理完垃圾，及时关好垃圾箱（楼）门；14、协助环卫所的垃圾外运并做好监督；15、负责垃圾场的管理；16、每半年清理一次窨井口及排水管道，树叶等块状物全部清运，清理后，目视井内无积物、块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面；17、工作时间为周一至周日的白天。（注：建筑渣土的清理由施工队负责，不包含在此服务范围内） |

1.3教学场地（14人）

（1）教学楼

教学大楼总建筑面积约 6099m2，共6层，每层8个教室（有多媒体设备）；1～2层有4个阶梯教室（有多媒体设备）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 教学保障 | 3人 | 1、工作时间：7:00～22:00；2、使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜；3、定期检查安全、卫生及设备（含多媒体）完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；4、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；5、定时为各教室配备粉笔、黑板擦等教学用品；6、根据课程安排，提前将教室准备完毕（含多媒体设备），为师生提供方便、舒适的上课环境；7、熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；8、按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗；9、大厅、楼道灯的开关管理。10、负责物业管理处电话的接待，礼貌服务，并对电话进行登记，对反映的问题上报综合主管处理，对于报修的设备故障及时排故，无法内部处理的及时上报管理处进行第三方维修维保。11、负责电子大屏的管理及内容更新，对于播放内容做好相关登记及记录。12、对于教学故障及时和教务处做好沟通，进行教室调整，不得影响教学。13、对于学院、学生有需求借用教室的，再不影响教学的情况下，做好相关安排及登记。14、对教室遗失物品进行保管及登记，并发布遗失公告。15、对于教学教室的桌椅进行定期检查，做好更换及维修。16、对于因活动需要借用桌椅至教学楼外的，手续齐全情况下，做好登记，及时归还。17、至少有1人持有多媒体维修相关证书，熟悉教学多媒体设备维修技能，负责我校多媒体维护工作，相关耗材由校方提供。 |
| 教学楼保洁 | 4人 | 1、保洁范围：1～6层全部；楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位；2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、教室和教师休息室干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无灰尘，窗帘挂放整齐；4、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；5、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁；6、循环保洁，重点在学生课间休息之后，巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。 |

注：1、包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。2、多媒体设备维修由甲方指定的专业维修单位维修，费用由甲方承担。

（2）实验楼、学生活动中心

实验楼建筑面积7076m2，共7层实验室（实训中心）、办公室。每层有厕所各一间。食堂上方三楼学生活动中心，男、女厕所各一间。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 实验楼保洁（学生活动中心保洁） | 3人 | 1、保洁范围：楼梯、门厅、走廊、卫生间等所有公共部位；2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁；5、食堂楼的3楼大学生活动中心公共走道区域、卫生间的保洁工作。6、循环保洁，重点在学生课间休息之后，巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。

（3）图书馆

图书馆楼共6层，主要为图书馆办公用房、阅览室、自修教室和报告厅室。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 图书馆保洁 | 1人 | 1、保洁范围：楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位；2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；上、下午各巡检一次并及时清理，保证洗手台无水渍，镜面无污点。4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁；5、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。

（4）学校老师值班室、大学生活动中心汇报厅，综合楼5楼报告厅，羽毛球馆，工会健身房，一站式服务中心等

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 值班室，羽毛球馆，工会健身房，大学生活动中心汇报厅，综合楼5楼报告厅，一站式服务中心等 | 3人 | 1、保洁范围：台阶、桌椅、床铺、卫生间等内部场所；2、场所内部干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；上、下午各巡检一次并及时清理，保证洗手台无水渍，镜面无污点。4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证场所干净整洁；5、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。6、值班室每天更换清洗床单被套； |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。

1.4办公及附属场所（2人）

（1）综合楼、图书馆西楼

综合楼2-4层为办公楼，图书馆西楼建筑面积2042m2，共3层，一层为书库，二层为借书室，三层为画室。

（2）综合楼（北楼）、车库楼

综合楼（北楼）建筑面积1222m2。车库楼二层是辅导员宿舍，三层是办公室。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 保洁 | 2人 | 1、保洁范围：楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位；2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁；5、循环保洁，上、下午各巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。6、及时更换卷纸。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。 |

1.5学生宿舍（30人）

（1）宿管主管（1人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍 | 单岗周一至周五8：00——17：30 | 1、完成上级领导交办的各项事务，对公司的通知、文件要做到及时上传下达。 2、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并上报人事专员存档。 3、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落实完成。4、服务热情，礼貌接待内外来访人员，与学校领导对接，及时了解学校领导的意见和建立，并向项目主任反馈，落实完成。 5、按计划定期完成顾客满意度调查6、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。7、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。8、负责每月对辖区内的宿舍管理工作进行全面检查。9、熟悉了解内部人员的家庭情况。10、每日巡查各宿舍楼2次； 11、临时替岗宿管员岗位；12、统计宿舍报修项目，带领维修人员进宿舍维修，并做好维修记录；13、新生报道前的宿舍调整工作；14、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，定期汇总各宿管站数据；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；15、每天早晨统计前一天住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报；查房数据及时上报奥兰系统并同时上报后勤分管领导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。17、对于学生内部宿舍卫生打扫等特殊需求可以提供特约服务，明码标价，统计学生的特约服务并做好排期，服务完成后要及时回访；18、完成领导交办的其它任务。 |

（2）01幢学生宿舍

01幢学生宿舍建筑面积3100m2，共六层，有学生宿舍96间，（其中6人间78间、4人间18间）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（3）02幢学生宿舍（女）

02幢学生宿舍建筑面积3839m2，共六层，有学生宿舍120间，（其中6人间108间、4人间12间）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（4）02幢学生宿舍（男）

02幢学生宿舍建筑面积3839m2，共六层，有学生宿舍120间，（其中6人间108间、4人间12间）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（5）03幢学生宿舍

03幢学生宿舍建筑面积2880m2，共六层，有学生宿舍54间。（其中8人间49间、6人间5间）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（6）04幢学生宿舍

04幢学生宿舍建筑面积6650m2，共七层，有学生宿舍177间，（其中6人间169间、4人间8间）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 双岗24小时6人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 2人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、走道、厕所的垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（7）05-06幢学生宿舍

05-06幢学生宿舍建筑面积1170m2，共六层，有学生宿舍24间（4人间）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语；2、24小时值班，做好交、接班记录；3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开；4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求；5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍；6、做好请假学生的核对登记工作；7、开具学生大件物品的出门证；8、登记宿舍报修项目；9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报； 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门；15、及时帮助学生排忧艰难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁  | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作；2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒；6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。  |

注：包含环卫保洁工具、走道、厕所的垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

 1.6配电房运行维护（6人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 服务标准 |
| 两路进线500KVA配电房值守运行维护 | 24小时双岗6人 | 1、保障供电安全运行；2、主配电室实行24小时运行值班，认真做好《门禁记录》、《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；3、定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；4、保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验；5、配合管理人员做好配电房和高压用具的年审工作。6、联络和监管学校高压配电房的维保工作。7、严格配电房的出入登记管理，无资质证书人员严禁进入配电柜间。8、配电房值班间内规范管理，严禁私拉乱接，严禁有明火；9、有高压电工证。 |

1.7校区房屋及设施设备小修维护（3人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 人员配置 | 服务标准 |
| 上下水、电气线路及设施、卫生设备等 | 3人周一至周日白天 | 一、房屋土建及设备小修标准 （一）时限要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管等。自接到报修之时起立即到达现场，2小时基本排除故障。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，三日之内修复。  （二）小修内容钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、开焊、小五金缺损、出保课桌椅小损坏的应进行修补，宿舍家具的小修；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头，课桌椅以及宿舍家具能正常使用。二、上下水系统小修标准(一)室内给水系统小修、局部换管 小修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。出墙外管径50mm以内的上下水管由物业负责维修；  (二)卫生设备 小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。  (三)排水管道、化粪池，检查井等。 小修内容：楼房排污管道堵塞、楼顶落水管清污、排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应及时报后勤处。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 三、设施设备小修标准 (一)室内设备 小修内容：（1）闸具（2）电源插座（3）开关（4）灯头（5）宿舍电扇小修；质量标准：正常使用；时限要求：报修后20分钟到达现场处理。  (二)配电线路 小修内容：（1）导线（2）支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠；时限要求：出现故障20分钟到达现场处理。四、设施设备日常养护标准（1）设立维修值班服务电话，按照轻重有序、科学实效的原则，随时掌握设备运行状态，满足各种服务需要。（2）利用先进的监控联网设备（监视器、温感仪、流量计等传感仪器与电脑构成监控系统）。同时推行例行巡视抄表巡查制度，每天分不同时段、不同班次对设备运行状态实行动态技术监控。（3）严格执行机电设备的相关管理制度、检查标准及管理工作流程。各专业班组除实行日常巡检、设备的例行保养工作外，要求每个机电员工24小时内随叫随到，以便于开展应急抢修工作，实行动态管理。（4）建立维修申报、监督、回访等相关制度，确保维修服务质量。（5）主动与校区相关部门就有关重大会议、重大活动的安排中对机电设备运行的具体要求进行沟通与咨询，充分做好机电保障的各项前期准备工作。（6）设施设备的定期维修保养必须错开各大楼办公时间，以保证其在办公时间内的运行正常。五、设施设备预防性定期的维修保养（1）完善维修安全操作规程，根据机电设备保养周期表制定机电设备定期检查维修工作计划，对设备进行五级保养，包括日检、月检、季（半年）检、年检、大修等，形成计划管理工作的良性循环。（2）日检属巡视检查维护；月检属预防性检查；季（半年）检属维护性检查；年检属恢复性检修；大修属彻底修理。（3）成立预防性维护保养小组，在校区项目有重要会议、重大活动前由设备维保部对机电设备（供电照明系统、景观系统、电梯、锅炉、中央空调系统、会议系统等）进行预防性检查和保养。（4）对有较大影响的计划性维修（如供电局检修），应至少提前24小时通知校区后勤管理部门。（5）所有上岗人员须持有电工证，其中负责电梯维护的维修工还须持有电梯安全员证书。 |

注：不包含小修的材料费，低值易耗材料从甲方集中领取，每月凭维修记录结算。

分包二：应天校区物业管理服务(共76人)

江苏开放大学应天校区，位于应天大街832号，占地面积约100亩，建筑面积90827.5m2，在校师生约3800人。

电梯、消防设备、空调、多媒体设备等大型设备的维修养护由校方委托专业公司，物业服务单位负责安排专人配合，确保维修保养工作的正常进行。

投标人为应天校区物业服务的团队人数不得少于76人，否则为无效投标文件。

各物业管理项目及要求如下：（包括但不限于以下内容，在不突破总人数的前提下，招标方有权根据工作需求，调配各岗位人数及部分岗位人员工作时间）

1.1综合管理（3人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 项目经理  | 1人 | 1、根据招标文件和双方签署的《物业服务合同》全面负责本项目的管理服务工作，定期提交工作报告、工作计划；并完成工作任务书中的各项工作，保证服务质量；配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行；2、全面负责与校方有关部门的联系，及时了解校方的需求；保证项目部物业服务工作的正常运行；3、定期检查项目各岗位值班记录、档案管理、安全巡视等规定的执行情况，并填写检查表交后勤处备案；4、负责妥善协调、处理招标方的各类活动和突发事件；5、负责项目部员工的培训，编制培训计划，定期对员工业务知识进行考核。按照物业服务合同中规定，完成收费工作；6、按照要求和规定输入各种信息和记录，及时准确的上报规定的各类报表和交办任务的完成情况；7、制定各项费用预算，实施成本控制；8、每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每2小时巡查一遍；9、每周需到学校各重要部门办公室沟通，听取客户的建议及意见；10、完成学校安排的其他各类工作。11、协助学校统筹协调各类后勤服务单位的一体化管理。12、有物业管理师证或物业经理上岗证、从事高校物业管理经验。具有大专及以上学历，具有从事机关事业单位物业三年以上管理经验，能够熟练运用office软件。 |
| 综合主管 | 1人 | 1、完成上级领导交办的各项事务，对学校的通知、文件要做到及时上传下达。配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行。2、负责学校管理处有关资料、文件的收发和分类归档，准确无误地填制各种报表和表格。3、负责协助、指导、跟进处理客户投诉，每月对投诉情况进行统计。4、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并上报人事专员存档。5、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落实完成。 6、按计划定期完成客户满意度调查。7、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。8、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。9、负责每月对辖区内的物业管理工作进行全面检查。10、负责处理各种公共事务，熟悉物业建筑及设备设施情况，负责每日巡视物业的公共区域，了解设备设施的运行情况、绿化植物的生长情况，环境卫生状况，建筑物的完损情况、及校区交通、治安消防状况发现问题及时处理。确保物业的整体形象及使用情况良好。11、熟悉了解内部人员的家庭情况。12、协助经理每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每2小时巡查一遍； 13、负责各项接待服务，包括接听电话，接待客户投诉、报修与咨询，办理客户场地使用申请手续，对他们咨询事项给予主动、文明、圆满、详尽的答复、解释，及时处理并做好相关记录，为服务中心树立良好的外部形象。14、负责上传下达，收集客户、员工的意见，向项目负责人汇报；15、定期对客户进行回访调查，了解其服务需求，为服务计划的制定提供依据。16、与客户保持良好的沟通并适时为服务中心做好对外宣传工作。17、定期对服务中心各项工作进行统计，包括回访率、满意率、维修及时率、每日维修量等服务质量数据进行统计以及业户的档案管理和更新工作。18、负责校区公共会议室统筹管理与服务。19、完成项目经理交办的其它工作。20、完成本校区宿舍管理、保洁卫生、绿化养护、除四害消杀及物资管理的一体化管理、协调、监督和验收考评，并根据各服务单位合同要求，收取并制定工作计划，并按照工作计划进行收集归档有关台账资料。21、对本校区保洁卫生、绿化养护、除四害消杀及物资管理的工作实施提出指导意见和方案。22、完成学校安排的其他各类工作。23、具有大专及以上学历，管理类专业，有相关管理工作经验，能够熟练运用office软件。24、负责物业仓库的采购、出入库、盘点相关工作。 |
| 工程主管 | 1人 | 1、配合学校开展后勤一体化管理，具体工作内容及职责按照《江苏开放大学（江苏城市职业学院）后勤一体化管理实施细则》执行。2、完成本校区工程维修、各类设施设备维保、水箱清洗的一体化管理、协调、监督、验收及审查考评。3、对本校区工程维修、各类设施设备维保、水箱清洗的工作实施提出指导意见和方案。4、协助物业项目经理定期组织开展校区安全检查工作，形成体系材料留存。5、参与完成工程维修及设施设备维保的验收工作。6、协助完成对施工单位提交的工程维修结算材料的审定，确认项目事项、工程量及验收合格是否属实。7、具有中专及以上学历，工程、机电、暖通类相关专业，具有三年以上工程、机电或暖通设备管理相关工作经验。需要具备相关证件。 |

1.2校园环境（11人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 管理人员 | 1人 | 1. 负责保洁工作统筹及管理。
2. 负责保洁人员的机动性调整及重大活动保障。
3. 负责重大活动的现场管理与人员调剂。
4. 负责员工培训及意识形态培训。
5. 全岗位巡查及工作品质监督。
6. 负责保洁物料的采买及管理。
 |
| 校园外场道路保洁 | 10人   | 1、完成校园环境卫生工作；保持道路全天整洁干净；2、每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾站；3、白天外场巡视循环保洁，每两小时巡视一遍，重点在学生中午学生下课和上课的午休时间不间断重点巡视教学楼、实验楼、食堂及宿舍周边并捡拾漂浮垃圾。4、雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上负责组织物业各部门共同清扫责任区）；5、运动场（含看台）、篮球场、足球场、网球场等区域的清扫、干净；6、自行车棚的清扫、干净；7、生活垃圾日产日清，清运率达到100%；8、垃圾必须摆放在指定地点，不得乱倒；9、车容车貌保持整洁，设备完好无损；10、清理完垃圾，及时关好垃圾箱（楼）门；11、协助环卫所的垃圾外运并做好监督；12、负责垃圾场的管理；13、每半年清理一次窨井口及排水管道，树叶等块状物全部清运，清理后，目视井内无积物、块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面；14、工作时间为周一至周日的白天。15、负责家属区的外场及楼道的卫生清洁工作。16、负责校区公共区域杂物清理的工作。17、每季度根据现场情况不低于三次对校区地面进行冲洗，要求无油污、鸟屎等。18、每季度不低于2次对校区绿化带落叶进行集中清理，排除安全隐患；19、每周对垃圾桶进行集中清洗，保证垃圾桶的干净清洁。20、校区排污泵坑不低于每年2次的底坑清理，坑底清淤。21、每年不低于2次的玻璃顶棚清洗，不低于2次的鱼池清洗工作。22、及时清理校区毛垃圾，对于处理不了的毛垃圾及时上报管理处给出指导意见和建议。23、负责扫地车、高压水枪、三轮车的使用及管理。（注：建筑渣土的清理由施工队负责，不包含在此服务范围内） |

1.3教学场地（11人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员** | **工作内容和服务标准** |
| 教学保障 | 4人 | 1、工作时间：7:00～22:00；2、使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜；3、定期检查安全、卫生及设备（含多媒体）完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；4、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；5、定时为各教室配备粉笔、黑板擦等教学用品；6、根据课程安排，提前将教室准备完毕（含多媒体设备），为师生提供方便、舒适的上课环境；7、熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；8、按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗；9、大厅、楼道灯的开关管理。10、负责物业管理处电话的接待，礼貌服务，并对电话进行登记，对反映的问题上报综合主管处理，对于报修的设备故障及时排故，无法内部处理的及时上报管理处进行第三方维修维保。11、负责电子大屏的管理及内容更新，对于播放内容做好相关登记及记录。12、对于教学故障及时和教务处做好沟通，进行教室调整，不得影响教学。13、对于学院、学生有需求借用教室的，再不影响教学的情况下，做好相关安排及登记。14、对教室遗失物品进行保管及登记，并发布遗失公告。15、对于教学教室的桌椅进行定期检查，做好更换及维修。16、对于因活动需要借用桌椅至教学楼外的，手续齐全情况下，做好登记，及时归还。17、至少有1人持有多媒体维修相关证书，熟悉教学多媒体设备维修技能，负责我校多媒体维护工作，相关耗材由校方提供。18、负责会议室管理、审批、排期、服务、保障。19、负责综合楼巡查巡检。20、负责会议的设备调试、会议中茶水保障。21、负责综合楼报修的上报、跟进、回访及品质监督。22、负责体艺馆报告厅设备调试及管理。23、负责体育场看台设备调试及大屏管理。24、形象较好，具备良好好的沟通交流能力和办公自动化操作技能，年龄45岁以内；高中以上学历。 |
| 教学楼保洁 | 7人 | 1、保洁范围：1～9层全部；10～12层电梯、楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位；负一层、M层全部；2、电梯、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；3、教室干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无灰尘，窗帘挂放整齐；4、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；5、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁；6、循环保洁，重点在学生课间休息之后，巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、每周安排集中对天台进行清理及落水口清淤。9、定期对电梯进行保养，上不锈钢油，电梯门槛槽清理。10、对学院学生张贴的海报宣传过期的及时清理。 |

注：1、包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）等低值材料费。

    2、多媒体设备维修由校方指定的专业维修单位维修，费用由校方承担。

1.4综合楼（4人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 保洁 | 4人 | 1、保洁范围：-1-12层楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位。2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理。4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁。5、循环保洁，每2小时巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。6、及时更换卷纸。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、电梯的养护及清洁。9、天台的清理及维护。10、饮水机设备的清洁。11、垃圾清运及转运。 |

1.5图书馆楼（3人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 图书馆楼保洁 | 3人 | 1、保洁范围：1～7层电梯、楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位。2、电梯、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；每2小时巡检一次并及时清理，保证洗手台无水渍，镜面无污点。4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁。5、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。6、电梯的养护及清洁。7、天台的清理及维护。8、饮水机设备的清洁。9、垃圾清运及转运。10、附楼的卫生清洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）等低值材料费。

1.6体艺馆（5人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 体艺馆保洁 | 3人 | 1、保洁范围：-1-4层楼梯、门厅、走廊、卫生间等公共部位，篮球馆内部。2、楼梯、门厅、走廊干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。3、卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理；每2小时巡检一次并及时清理，保证洗手台无水渍，镜面无污点。4、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、门厅、卫生间整洁。5、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。6、天台的清理及维护。7、饮水机设备的清洁。8、垃圾清运及转运。9、附楼的卫生清洁。10、重大活动卫生保障及垃圾清理。11、4楼学术报告厅清洁与服务。12、122会议室清洁与服务。 |
| 体艺馆维护及管理 | 2人 | 工作时间07：00-22：001、负责体艺馆各个场馆的开关门及篮球场内场管理。2、体艺馆巡视检查。3、体艺馆设备维护，安全隐患的排查。4、接受我校体艺馆管理员的业务领导。5、上班时间与体艺馆开馆时间相对应。6、负责体艺馆主场馆的清洁与卫生。7、负责更衣室的清洁与管理。8、负责播控设备调试与管理。9、负责看台卫生清洁与管理。10、负责电动座椅的管理及使用。11、负责空调设备的管理与使用。12、负责遗失物品的登记与招领。13、非教学时间使用的人员登记。14、负责器材的使用及重大活动的活动要求。15、负责场馆内垃圾清运及转运。16、负责鱼池养护。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）等低值材料费。

1.7学生宿舍（29人）

（一）宿管主管（1人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍  | 单岗周一至周日9：00——21：00 | 1、完成上级领导交办的各项事务，对公司的通知、文件要做到及时上传下达。 2、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并上报人事专员存档。 3、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落实完成。4、服务热情，礼貌接待内外来访人员，与学校领导对接，及时了解学校领导的意见和建立，并向项目主任反馈，落实完成。 5、按计划定期完成客户满意度调查。6、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。7、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。8、负责每月对辖区内的宿舍管理工作进行全面检查。9、熟悉了解内部人员的家庭情况。10、每日巡查各宿舍楼2次。 11、临时替岗宿管员岗位。12、统计宿舍报修项目，带领维修人员进宿舍维修，并做好维修记录。13、新生报道前的宿舍调整工作。14、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，定期汇总各宿管站数据；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。15、每天早晨统计前一天住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报；查房数据及时上报奥兰系统并同时上报后勤分管领导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。17、对于学生内部宿舍卫生打扫等特殊需求可以提供特约服务，明码标价，统计学生的特约服务并做好排期，服务完成后要及时回访。18、完成领导交办的其它任务。 |

（二）01幢学生宿舍

01幢学生宿舍建筑面积3242m2，共六层，有学生宿舍112间，每间住6人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导。13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味。3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（三）02幢学生宿舍

02幢学生宿舍建筑面积3597m2，共六层，有学生宿舍121间，每间住6人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍综合管理 | 双岗24小时6人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导。13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味。3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：1、包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

2、1-3层住男生、4-6层住女生，须增加一班组管理人员。

（四）03幢学生宿舍

03幢学生宿舍建筑面积5947m2，共六层，有学生宿舍158间，每间住6人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
|     学生宿舍综合管理 |      单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 2人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（五）04幢学生宿舍

04幢学生宿舍建筑面积2284m2，共六层，有学生宿舍72间，每间住6人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导。13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁 | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味。3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、走道、厕所的垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（六）05幢学生宿舍

05幢学生宿舍建筑面积3565m2，共六层，有学生宿舍81间，每间住6人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁  | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味。3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

注：包含环卫保洁工具、走道、厕所的垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。

（七）06幢学生宿舍

06幢学生宿舍建筑面积2965m2，共六层，有学生宿舍54间，每间住6人。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位** | **人员****配置** | **工作内容和服务标准** |
| 学生宿舍综合管理 | 单岗24小时3人 | 1、行为举止得体，使用文明规范用语。2、24小时值班，做好交、接班记录。3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开。4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求。5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入宿舍。6、做好请假学生的核对登记工作。7、开具学生大件物品的出门证。8、登记宿舍报修项目。9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应应进行教育，告知风险，并且根据学生的需求进行人性化的管理，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（宿舍内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报。10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便。11、每天21:45对学生宿舍进行查房，统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报。 12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传宿舍消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生宿舍门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导。13、对宿舍内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告。14、每次放假时，应逐个宿舍检查，关好宿舍门窗和水、电阀（闸）门。15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备的针线包，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导。16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。 |
| 学生宿舍保洁  | 1人 | 1、负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作。2、公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味。3、垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次。4、公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。5、每天对楼道用“84消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的宿舍应按规定及时消毒。6、保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁。7、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。8、本栋宿舍的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 |

**注：包含环卫保洁工具、走道、厕所的垃圾桶（袋）、84消毒液、笔记本、笔、手电筒、电池等低值材料费。**

1.8配电房运行维护（6人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **人员****配置** | **服务标准** |
| 两路进线各500KVA配电房值守运行维护 | 24小时双岗6人 | 1、保障供电安全运行；2、主配电室实行24小时运行值班，认真做好《门禁记录》、《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；3、定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；4、保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验；5、配合管理人员做好配电房和高压用具的年审工作。6、联络和监管学校高压配电房的维保工作。7、严格配电房的出入登记管理，无资质证书人员严禁进入配电柜间。8、配电房值班间内规范管理，严禁私拉乱接，严禁有明火；严禁抽烟。9、有高压电工证。 |

 1.9校区房屋及设施设备小修维护（4人）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务****内容** | **人员****配置** | **服务标准** |
|  上下水、电气线路及设施、卫生设备等   |   4人  |  **一、房屋土建及设备小修标准** （一）时限要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管等。自接到报修之时起立即到达现场，2小时基本排除故障。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，三日之内修复。  （二）小修内容钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、开焊、小五金缺损、出保课桌椅小损坏的应进行修补，宿舍家具的小修；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头，课桌椅以及宿舍家具能正常使用。**二、上下水系统小修标准**(一)室内给水系统小修、局部换管 小修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。出墙外管径50mm以内的上下水管由物业负责维修；作业高度低于3M,3M以上由管理处决定处理意见。  (二)卫生设备 小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。  (三)排水管道、化粪池，检查井等。 小修内容：楼房排污管道堵塞、楼顶落水管清污、排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应及时报后勤处。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 **三、设施设备小修标准** (一)室内设备 小修内容：（1）闸具（2）电源插座（3）开关（4）灯头（5）宿舍电扇小修；质量标准：正常使用；时限要求：报修后20分钟到达现场处理。  (二)配电线路 小修内容：（1）导线（2）支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠 ；时限要求：出现故障20分钟到达现场处理。**四、设施设备日常养护标准**（1）设立维修值班服务电话，按照轻重有序、科学实效的原则，随时掌握设备运行状态，满足各种服务需要。（2）利用先进的监控联网设备（监视器、温感仪、流量计等传感仪器与电脑构成监控系统）。同时推行例行巡视抄表巡查制度，每天分不同时段、不同班次对设备运行状态实行动态技术监控。（3）严格执行机电设备的相关管理制度、检查标准及管理工作流程。各专业班组除实行日常巡检、设备的例行保养工作外，日常可安排夜间值班人员，处理日常突发抢修。如若重大抢修工作，要求每个机电员工24小时内随叫随到，以便于开展应急抢修工作，实行动态管理。（4）建立维修申报、监督、回访等相关制度，确保维修服务质量。（5）主动与校区相关部门就有关重大会议、重大活动的安排中对机电设备运行的具体要求进行沟通与咨询，充分做好机电保障的各项前期准备工作。（6）设施设备的定期维修保养必须错开各楼宇教学办公时间，以保证其在教学办公时间内的运行正常。**五、设施设备预防性定期的维修保养**（1）完善维修安全操作规程，根据机电设备保养周期表制定机电设备定期检查维修工作计划，对设备进行五级保养，包括日检、月检、季（半年）检、年检、大修等，形成计划管理工作的良性循环。（2）日检属巡视检查维护；月检属预防性检查；季（半年）检属维护性检查；年检属恢复性检修；大修属彻底修理。（3）成立预防性维护保养小组，在校区项目有重要会议、重大活动前由设备维保部对机电设备（供电照明系统、景观系统、电梯、锅炉、中央空调系统、会议系统等）进行预防性检查和保养。（4）对有较大影响的计划性维修（如供电局检修），应至少提前24小时通知校区后勤管理部门。（5）所有上岗人员须持有电工证，其中负责电梯维护的维修工还须持有电梯安全员证书。六、**工作时间为周一至周日的白天。** |

**注：不包含小修的材料费，低值易耗材料从校方集中领取，每月凭维修记录结算。**

第四章 服务要求

一、后勤一体化工作要求

根据学校后勤一体化管理实施细则，制定相应的工作方案和工作目标，统一协调、指导、监督和考评并协助各后勤服务单位按工作计划开展各项服务保障工作，确保各校区后勤管理质量和服务效率不断提升。

二、校园环境服务要求

1.公共区域保洁要求

建筑物公共区域包括楼层通道和楼梯台阶、会议室、值班办公室，每日打扫2次，每日拖洗1次；每日收集2次垃圾；每日清理2次电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾和烟头；每日擦1次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每周循环清洁1次；墙面、天花板每周除尘1次；每周擦1次门窗玻璃。做到：地面、楼梯干净，无垃圾、灰尘、杂物、污渍、水渍，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护栏干净、光亮、清洁，用干净纸巾擦试检查20cm无显著脏污；天花板无蜘蛛网、灰尘，地脚线无污渍，地面目视无杂物、污迹；楼梯道玻璃无灰尘；屋面露天平台每周清理一次，发现杂物及时清理，做到楼顶无杂物，地漏周围保持干净无垃圾、无污水等，对已经堵塞的楼顶地漏要及时疏通。

2.电梯及电梯厅保洁要求

每日对电梯内的墙面和地面进行全面地擦试清洁2次；每月对电梯门壁打腊上光1次，灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。

3.公用卫生间保洁要求

每日对公用卫生间清洁2次，保洁时悬挂醒目标识。清洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾、清扫垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用拖把拖净地面；小便器内放置香球等。每周1次用毛巾擦灯具；每月2次对公用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁，保持室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍，天花板、墙面无蜘蛛网和积灰，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。保洁用具摆放整齐，严禁将拖把、扫帚等挂在窗台上。

4.垃圾桶、果皮箱保洁要求

垃圾桶、果皮箱每日清运2次；每日抹布抹1次；每2周清洗1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污渍；垃圾桶、果皮箱无污渍、无油污；经常喷洒药水，防止发生病虫害。

5.卫生消毒要求

每周2次用消毒液对公共场所、公用物品、地面进行擦试、拖洗消毒。

三、教学办公楼综合管理服务要求

定期检查安全、卫生及设备（含多媒体）完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；

挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；

定时为各教室配备粉笔、黑板擦等教学用品；

根据课程安排，提前将教室准备完毕（含多媒体设备），为师生提供方便、舒适的上课环境；

熟悉本项目楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；

按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗；

大厅、楼道灯的开关管理。

循环保洁，每2小时巡检走道及楼梯公共部位的，捡拾漂浮垃圾，卫生间地面拖拭无水迹，洗手台台面及镜面水迹擦拭。

至少有1人持有多媒体维修相关证书，熟悉教学多媒体设备维修技能，负责我校多媒体维护工作，相关耗材由校方提供。

四、宿舍管理服务要求

1、物业服务单位要提供学生宿舍管理服务方案，方案要科学、合理。

2、要求24小时值班，做好交、接班记录。

3、做好来访人员的进出门登记工作。

4、登记宿舍报修项目，带维修人员进宿舍维修，并做好维修记录。

5、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器立即没收，并向校方报告。发现安全隐患，应及时上报。

6、对宿舍内发生的情节严重事件（物品遗失、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面记录。

7、节假日期间，应对宿舍门窗和水电进行检查，确保安全等。

8、学生宿舍堵塞的小便斗、蹲坑、马桶、地漏要负责疏通、维修。

五、配电房运行维护服务要求

负责配电房24小时值班，保证配电房常用配件齐全和供电系统正常运行，并负责与供电部门的业务协调；做好巡查、值班记录；协调并配合变电所的检测运维服务。

六、房屋及设施设备服务要求

确保项目工程设施、设备的正常使用、运行，协调维保工作，负责随工监理；做到养护妥善、运行正常、保障供给、应急有力。各类设施、设备完好、整洁、无污损，设施设备完好率、合格率均达100％；工程零修合格率、及时率均达100%；工程维修应在30分钟到现场，如若正在维修等其他状况，需提前和报修人联系沟通时间。

对在招标范围内的建筑物公共区域及所有室内（包括学生公寓）堵塞的小便斗、蹲坑、马桶、地漏负责疏通、维修，维修内容包含拆除疏通、机械疏通、药剂除垢、冲水、更换设施（含阀门、小便斗、蹲坑、马桶、地漏、下水管道等）等工作，需要更换的设施（含阀门、小便斗、蹲坑、马桶、地漏）由校方购买，其他设施设备由物业服务单位自行配备。

七、大型活动服务保障要求

根据本项目的实际情况，编制大型活动（迎新、毕业典礼、校庆、重大论坛等）服务保障方案。确保本校全年度的各类大型活动顺利展开，物业服务单位需无条件服从和满足校方管理与调度需求，集中力量完成保洁、会场布置、服务、协调和管理工作。

八、安全管理与应急预案要求

根据项目实际情况，编制适合本项目的各种突发事件的处理预案，包括断电、停水、火灾、电梯关人、雷击、雨雪、台风、走水、各类纠纷等事件，确保妥善处理上述突发应急事件。物业服务单位必须提供必要稳定校园的处置措施，协助校方应急处置，维护稳定校园环境。

九、承接查验要求

物业服务单位提前派出相关工程技术人员进驻现场，了解整个物业所配置的设备设施、熟悉各类设备的构造、性能和产地，熟悉水、电、气管道线路的铺设位置及走向。根据实际情况，制订切实可行的承接查验工作计划表，开展承接查验工作，保障项目顺利接管运行。

物业服务单位需提前与校方及现有在管单位，沟通协调，确认建筑及设备设施相关资料清单及物业各类钥匙清单。物业服务单位与撤场单位，需在有校方见证的前提下，交接相关资料及钥匙。

物业服务单位需提供明确的人员接管方案，协助处理相关遗留问题。

十、合同到期交接要求

合同到期以后，配合校方与新中标单位，开展交接工作，保障项目顺利、平稳过度。

第五章 其他要求

一、合同款支付

1、物业服务单位按照投标时的报价作为本合同的最终价，不随当地最低工资标准等政策性变化而改变。除非因特殊原因并经甲乙双方协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。

2、周期服务费：除最后一个季度外其余季度，按季度在考核结束后5个工作日内付款。最后一个季度经考核合格、提交完整过程资料并与下家服务商交接完成、撤场后15个工作日付款，同时返还相应履约保证金。以转帐方式直接转入中标人的账户。

3、付款比例：合同签定后每季度末，经校方考核合格85分以上（含85分），全额支付当季度的物业服务费。

二、考核验收

1、物业服务单位及其工作人员必须接受学校后勤管理处的管理和安排。

2、每季度考核巡查一次、全年根据校方需要开展不定期巡查，考核标准执行《考核标准》。

3、考核评分满分100分，每季度考核分值达到85分，给予全额付款。低于85分的，每低1分扣1000元；考核分数低于70分，学校有权要求物业托管服务单位采取有力措施提高物业服务质量；累计两次考核分数低于70分，视为物业托管服务单位不积极履行合同义务，学校有权提前解除合同，不支付剩余周期的物业服务费，并将相应的考评结果报送至学校招标、纪监部门，作为单位诚信、勤勉执业档案予以管理。

   4、合同期满交接时要保证资料完整、按期离场并配合下任服务商完成交接工作。

三、校方权利与义务

1.校方为物业服务单位提供规定的办公场所和能堆放材料、用品的储藏间及服务必需的水、电资料。包括免费提供管理人员办公室，免费提供水、电使用。

2.校方应协调完成原服务单位在物业服务单位入驻前的撤离、交接工作，使物业服务单位能正常履行合同。

3.物业工作内容由后勤管理处代表校方进行监管、考核。

4.依据服务合同，对物业服务单位服务质量进行例行检查和定期（每季度）考核。每季度由后勤处组织人员，按照考核标准进行考核，另行还组织不定期检查，查出的问题按考核标准扣分。

5.监督物业服务单位用工的合法性和规范性，保持主要服务人员的相对稳定。

6.依据服务合同和考核结果，按时支付给物业服务单位物业服务经费。

7.审议物业服务单位服务项目的年度计划、工作安排和保障措施。

8.协助物业服务单位做好主要服务项目的宣传、教育、培训和观摩。

9.协助物业服务单位处理服务过程中的矛盾和问题。

10.监督物业服务单位收集、整理、上交服务管理资料。

11.有权要求物业服务单位保证服务质量，若物业服务单位服务违反本合同约定的，有权要求物业服务单位整改，两次考核不满70分有权解除合同。

四、物业服务单位权利与义务

1.在国家法律、法规规范下，执行南京市物业管理相关规定，按招、投标文件中的要求与承诺制定相应的规章制度以及服务质量标准，以优质、高效、专业的管理方式，实行全方位管理，实现物业管理目标。

2.完成校方规定的卫生保洁项目和任务，卫生保洁工作要求达到《招标文件》中规定的质量标准。

3.各岗位人员须统一着装，挂牌上岗。

4.自觉遵守校方的规章制度，接受校方的监督管理。

5.物业服务单位工作人员在工作中违反操作规程，致校方设备及设施损坏造成的损失，经评估后物业服务单位应以赔偿。

6.建立物业服务档案并负责及时记载有关变更情况，每季度向校方提供与托管物业有关的管理资料。

7.物业服务中的债权债务、财产损失、人身伤害、劳动纠纷及劳动中发生人身安全事故等一切问题，均由物业服务单位承担责任，校方不承担责任。

8.合同到期时，如校方要求更换物管单位，物业服务单位必须支持校方此项工作，无条件移交物业服务权，撤出本物业，协助做好先后两家物管单位的平稳过渡和交接、善后工作，移交或配合校方移交管理用房和物业服务的全部档案资料（包括校方提供的资料）。

9.科学设置管理机构和人员、切实加强对物业服务人员的考核（职业道德教育、安全保密）培训（岗前、技能）和使用管理。员工应具有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性，按照投标文件的承诺，各岗位人员配备到岗。

10.依据招标文件规定的服务范围、内容和标准，制定年度计划和保障措施，制定规则制度和工作规范，并报校方批准备案后组织实施，提高服务质量。

11.依据物业服务规范、规程、规章，高标准、高质量实施管理、抓好服务，实现管理目标，提高服务满意度。

12.自觉服从校方的管理监督和检查考核，及时整改物业服务中的问题。

13.依据物业服务需要，配备标段内的服务设备用具、保洁材料、办公及消毒物资用品。

14.物业服务单位各项管理工作、物耗，应严格按投标书内容配置，保证工作的需要，把提高工作质量放在首位。严格遵守校方管理规定，爱护公共设施和场所，未经校方同意，不得擅自改变其功能。

五、校方责任

1.合同签订后，如校方无理由单方面拒绝履行合同，则物业服务单位有权向校方追索由此给物业服务单位造成的一切损失。

2.若由于校方的原因致使合同签订后物业服务单位不能按时进场，则物业服务单位有权向校方追索由此造成的损失。

六、物业服务单位责任

1.物业服务单位未按合同规定的质量要求提供服务，校方有权终止合同，由此造成物业服务单位的直接损失和间接损失校方不给予补偿，造成校方损失时，校方有权要求物业服务单位赔偿，赔偿款可从余款、履约保证金中直接扣除，不足部分向物业服务单位追索。

发生下列情况之一的，校方有权终止合同：

（1）物业服务单位累计月度考核两次不合格（低于70分）、或师生满意度低，经督促整改仍未达到校方要求的。

（2）因物业服务单位管理不善，发生重大事故和火灾的。

（3）物业服务单位工作人员殴打校方师生员工，或在校方校区内从事其他违反《治安管理处罚法》和《刑法》等违法行为的。

（4）物业服务单位擅自分包项目的。

（5）未经校方同意，随意更换项目经理、综合主管及工程主管等物业管理人员；擅自减少服务人员。

（6）物业服务单位未按投标文件配备人员及到岗的，经校方督促仍未履行的。

（7）不遵守校方规章制度；不服从校方的管理和安排。

（8）其他校方有权终止合同的情况。

2.物业服务单位的项目管理，经省、市相关部门及业主检查、考核、年审后达不到质量要求的，校方有权扣除保证金。

3.由于物业服务单位管理不善或重大失误，造成校方或第三方财产损失或人身伤害的，物业服务单位应承担一切责任（为此所需的保险由物业服务单位自行承担）。

4.物业服务单位如延迟履行合同、不完全履行合同，物业服务单位需承担校方的相应损失，并按校方要求实际履行合同；不履行或履行合同不符合约定，校方有权解除合同，并就物业服务单位违约给校方造成的损失向物业服务单位索赔。