****

**招　标　文　件**

**项目名称： 定淮门校区物业管理服务**

**项目编号：** 2020-ZB-XC006

**江苏开放大学**

### 第一部分 投标邀请函

根据需要，现对我校 定淮门校区物业管理服务 项目组织学校公开招标，欢迎符合资格条件的单位前来投标。

### 1.1 项目概况

1. 项目编号：2020-ZB-XC006。
2. 项目名称：定淮门校区物业管理服务。
3. 项目地点：定淮门校区位于江东北路399号，建筑面积约3.5万平方米。。
4. 服务期限：一年。
5. 项目预算：198万元人民币。

### 1.2 投标人资质条件

1、参加本次采购活动的投标人须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之规定。

2、采购人根据采购项目的特殊要求规定的特定条件：

2020-2021年度江苏省省级、南京市市级、南京市江北新区、南京市区级物业服务定点采购中标单位。

3、本项目不接受联合体投标。

**重要提醒：根据学校防疫领导小组对疫情期间外来人员出入学校的规定，投标人在报名时必须提供拟参与本项目投标人（仅限1人）的具体姓名及联系方式，且当天需要通过手机扫码查询本人近14天行程轨迹，没有南京以外的旅行史，可凭本人身份证测温登记核对后进入校园，否则禁止进入校区参加投标。**

### 1.3 投标报名及现场勘察

有意参加的投标人请在2020年5月14日下午17:00前发送单位名称、联系人、联系电话及项目编号和项目名称到[2448775794@qq.com](mailto:2448775794@qq.com)邮箱中，并在邮件标题中注明“定淮门校区物业管理服务”。

现场勘察是招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，招标人对投标人据此作出的任何推论和理解不承担责任。

现场勘察时间： 2020年5月15日上午9:00 集中踏勘现场。

现场勘察联系人：张老师（电话： 025-86265606）

投标人可为踏勘目的进入招标人的项目现场，但投标人不得因此使招标人承担有关责任和损失，投标人应自行承担踏勘现场的费用、责任和风险。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。

**凡未按要求报名者学校不接受其投标。**

### 1.4 招标文件获取

即日起，投标人可至江苏开放大学首页下方（http://www.jsou.cn/）“招标公告”栏的招标公告中自行下载。

### 1.5 投标文件递交

截止时间： 2020 年5月 19日下午14:30 （星期二）。

递交地点：南京市鼓楼区江东北路399号（江东北路与定淮门大街交叉口西南角）江苏开放大学办公楼713室。

### 1.6 开标时间及地点

**开标时间： 2020 年5月 19日下午14:30 （星期二）。**

**开标地点：南京市鼓楼区江东北路399号（江东北路与定淮门大街交叉口西南角）江苏开放大学办公楼713室。**

### 1.7 发布公告媒介

有关本次采购事务若存在变动和修改，敬请持续关注江苏开放大学首页下方（http://www.jsou.cn/）“招标公告”栏。

### 1.8 联系方式

1、技术咨询、现场勘查：

联系人：张老师

联系电话：025-86265606

2、招标事务：

联系人：李老师

电 话：025-86265605

邮 编：210036

地 址：南京市鼓楼区江东北路399号（江东北路与定淮门大街交叉口西南角）办公楼707室

。

### 第二部分 投标人须知

（注:投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人必须按照招标文件的规定和要求提交投标文件及要求提供的全部资料，否则，责任自负。）

### 2.1 总则

1、请投标人认真阅读招标文件，严格按照招标文件要求制作投标文件，如对招标文件内容和要求有疑问，请电话咨询或书面质疑，以避免投标无效。

2、招标公告与招标文件不一致的条款以招标文件为准。

3、如发现招标文件存在影响公正评标的条款、项目，请即向招标联系人质疑、指出。

4、有恶意串标、提供虚假材料、中标后不按要求履约等行为的供应商将被列入学校采购黑名单，三年之内不能参加学校任何招投标活动，情节严重的，将向省采购中心投诉。

5、本次招标活动细则由江苏开放大学招投标管理办公室负责解释。

### 2.2 投标文件要求

招标文件是合同不可分割的一部分，参与投标即视为对招标文件要求的接受。

投标人应严格按照下列内容及顺序编写、装订投标文件。投标文件格式见第五部分。请投标人准确编制目录及页码，否则将影响对投标文件的评价。

**2.2.1 投标文件的一般构成**

1. 投标函及开标一览表
2. 法定代表人资格证明书或授权委托书

3、设备材料清单及投标报价明细表**（请注明投标人采用品牌，只能写一个品牌）**

4、产品质保及服务承诺书

5、资格证明文件

6、企业相关业绩

7、投标书附件：由投标人根据各自情况自行编制，主要内容包括：产品主要技术性能规划和结构的详细描述，可提供产品彩页；产品制造、安装、验收的内容和标准以及投标人认为需要提供的其它文件。

**2.2.2 投标文件的签署与封装**

1、投标文件为正本1份，副本4份，须各自装订成册，并由法人或授权代表签字。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。当正本与副本内容不一致时，以正本为准。

2、投标文件的正本和副本必须密封完好，并在密封袋骑缝处加盖与投标人一致的有效印章；密封袋上应注明⑴招标项目名称及编号；⑵投标人的名称；⑶“开标前不得开封”字样。

3、投标文件必须装订成册（胶封），应列出目录并逐页标注页码。

4、一经投标，无论投标人是否中标，其投标文件不予退还。

### 2.3 投标报价要求

1、投标报价为一次性报价方式，包括设计费、制作费、设备费、安装费、运输费、调试费、验收费、技术服务费（包括技术资料、图纸提供等）、人工服务及相关的各种税金等全部费用。

2、报价单位需对上述项目全部报价，最低价不作为中标保证（在密封的文件上注明所投项目）。

3、履约保证金

（1）中标人或后备中标人签订正式合同后15个工作日之内向招标人缴纳10万元作为履约保证金，合同终止后，经甲方认定无异常情况后，15个工作日内无息返还履约保证金。

（2）履约保证金用以约束供应商在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给招标人带来的各种损失。如果中标人不同意按照规定去做，招标方有权取消本次采购中标决定。

（3）履约保证金的退还：合同履行结束后，中标人凭招标方签署的同意退还履约保证金的证明（证明格式自定,加盖采购单位公章）、履约保 证金收条原件，前往学校招投标办公室办理保证金退还手续。

### 2.4 评标与定标

1、本项目采用 资格后审。

经过资格审查，应有三家（含）以上合格投标人。

2、评标工作小组根据下列评审标准进行综合评分，综合评分得分第一名的公司成为中标人，第二、三名为备选中标人。中标方试用期为一个月，若一个月内不能通过校方考核，则校方可从备选中标人中选择一家接替原中标方；项目实施期间，招标方组织对中标人在本项目中的服务及人员组成进行集中考核（考核表附后），如连续两次考核得分低于招标人设定的最低分值，招标方可提前解除与中标人的服务合同，并与后备中标人按原中标人中标价签订合同。下一年度年校方可根据情况在中标人和备选中标人（且中标人和备选中标人仍为江苏省省级、南京市市级、南京市江北新区、南京市区级物业服务定点采购中标单位）范围内直接选择物业管理公司或重新招标。对未中标人，将不作任何解释，标书不退回。

3、本次招标采用 综合评分法 ，采用百分制打分，得分最高者为第一中标候选人。

4、评分规则：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 ) 综合管理服务方案 (3分)；  优于招标需求的得3分，符合招标需求的得2分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.2 ) 安全管理与应急处置预案 (2分)；  优于招标需求的得2分，符合招标需求的得1分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.3 ) 保洁工作服务方案 (2分)；  优于招标需求的得2分，符合招标需求的得1分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.4 ) 设备、设施的运行和维护方案 (3分)；  优于招标需求的得3分，符合招标需求的得2分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.5 ) 承接查验方案 (2分)；  优于招标需求的得2分，符合招标需求的得1分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.6 ) 大型活动保障方案及实施 (2分)；  优于招标需求的得2分，符合招标需求的得1分，不符合招标需求或未提供的得0分。  2.7) 本项目使用物业管理软件进行日常管理方案 (2分)。  根据信息系统软件的介绍、界面截图等判断其适用性、合理性打分。优于招标需求的得2分，符合招标需求的得1分，不符合招标需求或未提供的得0分。 | 16 |
| 3 | 人员物质配备情况 | 3.1 ) 薪资待遇合理性（6分）  根据投标方提供的人员工资结构的合理性打分，合理可行的得6分，较合理的得4分，一般得2分，较差不得分，要求投标方提供各岗位人员（岗位应符合招标人要求，否则不得分）薪资结构明细、针对本项目的成本核算以及在本项目中按此标准实施的承诺进行打分，无承诺此项不得分。  3.2 ) 项目经理资质 (2分)。  本项目管理经理同时具有大专或以上学历、项目负责人培训合格证书及退伍证或转业证得2分（须提交该项目经理是本单位员工的证明材料及证书复印件）。  3.3 ) 项目经理管理经验 (2分)。  本项目管理经理有类似物业管理经验二年（含）以上者得2分。（须提供业主的证明材料复印件）  3.4 ) 其他技术岗位资质 (3分)。  投标人提供员工特种作业许可证、高压电工证、消防员证、电工进网作业许可证等重要技术岗位上岗资格证书的，每提供一个得1分，最高得3分。（须提供该人员为本单位员工的证明材料复印件及政府主管部门颁发的证书复印件），安保人员必须持保安员证上岗，否则该项目不得分。  3.5 ) 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。  合理可行得3分，一般得2分，较差不得分。 | 16 |
| 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、工作标准情况、奖惩措施进行打分。  4.1 ) 管理规章制度情况 (2分)。  根据完整性、合理性、科学性打分。合理可行得2分，一般得1分，较差不得分。  4.2 ) 岗位工作责任 (2分)。  据各岗位工作人员服务内容、工作标准及工作流程的完整性、合理性、科学性打分。合理可行得2分，一般得1分，较差不得分。  4.3 ) 各项服务标准及质量保证 (2分)。  根据完整性、合理性、适用性打分。合理可行得2分，一般得1分，较差得0分。  4.4) 进场准备工作方案 (2分)。  根据合理性、适用性打分。合理可行得2分，一般得1分，较差得0分。  4.5) 合同到期交接方案 (2分)。  根据合理性、适用性打分。合理可行得2分，一般得1分，较差得0分。 | 10 |
| 5 | 成功案例 | 投标人提供2017年以来的物业服务(院校等)的成功案例（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），最高得8分。（须同时提供合同复印件及业主出具的满意度证明材料复印件，否则不得分。） | 8 |
| 6 | 项目经理现场陈述 | 投标人项目经理现场陈述（3分钟之内）及评委提问回答，根据其对项目的理解，拟采取的措施及方案的针对性、有效性、合理性、可行度等综合评分，优秀的得20分，良好15分，一般的12分，较差不得分。 | 20 |
| 7 | 经营状况 | 7.1 ) 质量管理体系 (6分)。  1、具有ISO9001质量管理体系认证证书的得1分；  2、具有OHSAS18001职业健康安全管理体系认证证书的得1分。  3、具有ISO14001环境管理体系认证证书的得1分；（须提供认证证书及通过年度监督审核的材料复印件）  4、投标人（含分支机构）具有ISO22301业务连续性管理体系认证的得1分；  5、投标人（含分支机构）具有ISO50001能源管理体系认证证书的得1分；  6、投标人（含分支机构）具有IEC27001信息安全管理体系认证证书的得1分。  （须提供认证证书及通过年度监督审核的材料复印件）  7.2 ) 所获荣誉 ( 9分)。  1、投标人获得过经中国人民银行认定的独立资信评估机构出具的资信等级证书，资信等级为AAA级的得2分，资信等级为AA级的得1分，资信等级为A级的得0.5分，提供证书复印件并加盖公章。  2、投标人自2017年至今获得过中国物业管理协会发布的行业综合实力排名前十的得3分；前十一至十五得2分；前十六至二十得1分；二十名外得0.5分；提供证书复印件并加盖公章。  3、投标人在过往物业管理案例中有使用自行开发（含投标人分、子公司或全资控股公司）的智慧物业管理软件系统的，得2分；需提供软件著作权等级证书证明及运行使用界面截图（PC端及APP端）作为得分依据。  4、投标人是物业管理（高校）企业联盟成员单位的，得2分，提供证书复印件并加盖公章。 | 15 |

1. 评标结束后，投标人可至江苏开放大学首页下方（http://www.jsou.cn/）“招标公告”栏的“中标公示”中查看公示最终结果。

### 2.5 投标保证金

**无**

### 2.6 投标有效期

1、本项目的投标有效期为投标文件递交截止时间结束后60日历天，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

2、在特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求，投标人应立即以传真等书面形式对此要求向招标人作出答复，投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标，投标保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

### 2.7 无效投标的情形

1、投标文件资格审查项中任意一项不响应；

2、开标一览表、法人授权委托书提供信息不全或未盖公章或未手写签名；

3、投标文件未装订成册（胶封）或未逐页标注页码；

4、投标文件附有招标人不能接受的条件；

5、不符合招标文件中规定的实质性要求（报价、技术要求、投标人资质要求）；

6、有三项及以上技术指标负偏离的；

7、不响应招标文件规定的付款方式；

8、有法律法规规定的其他违法行为。

### 2.8 合同签订

1、签订合同前，招标人仍保留拒绝任何投标、取消招标过程和取消所有投标的权利，且无须向受影响的投标人解释这样做的原因。

2、中标人应严格按照中标通知书要求的时间和地点与招标人签订合同，如中标人拒绝签订合同，并给招标人造成损失的，中标人应承担赔偿责任。

3、签订合同应以招标文件和投标承诺为依据。

### 2.9 付款方式

1、中标人所供产品必须保证为正规渠道供货的正宗原厂新品，到货并安装调试完毕后，如验收合格，采购人将在合同约定时间内付清合同价款（不计息）。如验收不合格以及发现伪劣产品等，采购人将视其情况，采取退货、拒付货款、索赔等措施，直至向质量技术监督部门报告，依法处理。

2、学校第二季度的第一个月份及时支付乙方上季度服务费（按季度付款）。

### 第三部分 项目需求

本校区为学校行政办公大楼，服务要求高，需达到优秀示范大厦标准。（电梯、消防设备、空调等大型设备的维修养护由甲方委托专业公司，乙方负责安排专人配合，确保维修保养工作的正常进行。）

一、综合管理

| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 综合管理  项目主任 | 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；  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，男性，有物业管理师证或物业经理上岗证、从事机关事业单位物业3年以上管理经验。 |
| 综合主管 | 1人 | 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、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。  7、按计划定期完成顾客满意度调查  8、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。  9、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。  10、负责每月对辖区内的物业管理工作进行全面检查。  11、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。  12、熟悉了解内部人员的家庭情况。  13、协助主任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；  14、完成领导交办的其它任务。 |
| 客户服务 | 5人 | 1、负责综合楼出入人员门禁使用、接访登记、引导、秩序维护；  2、负责接听来访电话，记录电话内容，并做好记录与传达工作；如遇重要投诉应及时通知客户服务负责人；保持前台环境清洁；  3、进行文件打印、复印等的登记工作；按学校后勤部门要求指派专人协助做好各项文印、统计等临时性工作。  4、协助来访师生的接待、项目会议后勤工作；  5、负责和师生沟通和满意度调查；  6、进行项目品质巡查，保持甲方要求之服务质量；  7、负责师生和使用部门的投诉处理和回访；  8、办公楼2、15、16层会议室、多功能学术报告厅、图书馆楼2层会议室，20楼和图书馆楼教工活动室的使用管理、接待及茶水服务；  9、保持会议室、多功能学术报告厅环境卫生清洁；  10、每日早晚上班前后半小时立岗迎接师生；  11、负责教工活动中心管理、巡场等工作；  12、4女1男，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.  13.负责学校“400”服务热线接听；记录、派单、回访、汇总等。 |

二、门卫治安、消防

| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 安保 | 安保班长1名（兼安保工作） | 1、负责制定详细的安全保卫制度、岗位责任制及考勤、考核制度。  2、做好全体保安员的政治、思想工作。  3、领导队员开展各项工作及业务。  4、定期召开班长会议，部署布置上级的工作及任务。  5、检查和督导保安队的工作情况。  6、定期向主管汇报和反映保安队员的政治、思想、纪律和工作情况。  7、催促协调各保安队员与分领导进行不定期沟通，随时掌控全体保安员的思想动态。  8、团体协作，协助分内部各部门完成日常工作。  9、定期做好安全隐患的排查工作，并制定相应的整改方案。  10、熟悉并掌握全校服务区内各岗位基本情况及工作流程，对全校服务区内的安全和消防工作负责。  11、完成分管领导交办的其它任务。  12、带领全体队员做好责任区的防火、防盗、防破坏、防自然灾害等安全防范工作。  13、全面掌握队员的思想动态和工作表现，做好队员的思想工作。  14、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，做好并监督检查相关记录。  15、带领队员早晚出操、交接班仪式等工作；做好队员的军事和业务培训，提高队员的军事素质及业务水平。  16、高中以上学历，50岁以下，男性，形象及身体素质良好，身高1.75米以上，持有保安证，具备一定准军事训练能力。 |
| 大门安保  兼校区巡逻 | 门岗双岗  24小时  加巡逻  （9名） | 1、实行24小时值班；  2、礼貌迎来送往，引导方向正确，口齿清楚、答询准确；  3、严控校区人员出入；  4、检查贵重物品出门凭证，确保财产不受损失；  5、保证大门、各楼宇门厅等出入口畅通；  6、校园24小时保安巡逻，白天每2小时巡逻一次，夜间每3小时巡逻一次；  7、接到报警后5分钟内到达报警现场，维护秩序，并协助处理；  8、巡逻中遇到师生求助或突发事件，应立即处置或对讲呼叫救援；  9、巡查可疑人员并进行询问验证，必要时送交保卫部门处理；  10、校区各部门及学生信件、报刊、包裹等日常收发服务；  11、校区内车辆停放管理；  12、巡逻保安一名在行政楼大厅，处理各种突发事件及维持大厅秩序，两名在学校大门口轮流立岗。  13、协助校方搬运等临时工作。  14、高中以上学历，男性，40岁以下，身高1.70以上，形象气质佳，持有保安证。 |
| 安防和消防监控室 | 24小时  单岗4人 | 1、实行24小时值班，持证上岗，做到火灾、盗窃等事故不迟报、误报；  2、在岗期间无睡岗、聊天、吸烟及做其它与本岗位无关的事情；  3、中控室内的电话属专用报警联系电话，任何人不得占用，影响联络；  4、处理报警及时率：100%；  5、发现设备故障要及时排除或通知、并协助技术人员进行修理维护；  6、值班人员需每日做好值班和交接班记录，如实填写系统运行情况；  7、配合专业维保单位进行维保并做好监督记录。  8、对自身不能消除的消防隐患及时书面报告学校；  9、高中以上学历，40岁以下。 |

三、综合楼

综合楼建筑面积约25000 m2 ，20层；每层有男、女厕所各一间。电梯3部。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 保洁 | 7人 | 1、保洁范围：  室内保洁：-1~20层活动室；顶楼天面区域；公共区域：电梯（含轿厢内部）、楼梯、门厅、走廊、卫生间地下车库等公共部位；  2、电梯（含轿厢内部）、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、保持卫生间整洁、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，不可私自处理；  6、对于卫生间，每1小时巡检一次，并及时清理，保证洗手台无水渍，镜面无污点；  7、及时更换厕纸；  8、每周一、三、五负责学分银行大厅及卫生间保洁卫生；  9、年龄50岁以下，初中以上学历。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。

四、图书馆楼

图书馆楼建筑面积约6000 m2 ，图书馆楼7层，教室12间，电梯1部，每层有男、女厕所各一间。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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：图书馆负一层，自行车库，图书馆楼1层学习广场；2层2个会议室、3-7层办公室，顶楼天面，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；纸篓随时清理对于卫生间，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，垃圾及时清运到指定地点，每天不少于一次；  5、捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；  6、负责负一楼健身房卫生保洁及消杀；  7、年龄50岁以下，初中以上学历。 |

注：包含环卫保洁工具、垃圾桶（袋）、果皮箱等低值材料费。

五、校园外场保洁

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员配置 | 工作内容和服务标准 |
| 校园广场道路保洁 | 2人 | 1、完成整个校园环境卫生工作，保持广场、道路、草坪全天整洁干净；  2、每日早、中、晚三次集中打扫，将桶、箱内垃圾集中清运至学校指定地点；  3、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）；  4、年龄50岁以下，初中以上学历。 |

六、配电房运行维护

| 项目 | 人员配置 | 服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 2000KVA配电房值守运行维护 | 24小时  单岗  4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、根据专业维保计划配合并监督专业维保工作，发现异常情况及时向主管汇报。  10、有高压电工证。 |

注：变电所材料费用包含：变电所设备易损部件更换费、保洁耗材费、变电设备检修、试验费等，不含大、中修费用；

七、房屋及设施设备小修维护

| 服务内容 | 维修费用 | 服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 上下水、电线路及设施、卫生设备等 | 2人  确保工作日和双休日8：00—17：30有人在岗 | 每天对校区内的水电、卫生等设施设备进行例行检查并做好记录。维修人员须有电工入网许可证，其中至少一人须持有电梯安全员证书。  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  小五金缺损、出保桌椅小损坏修补；质量标准：修后五金齐全，确保桌椅能正常使用，保持公共局域墙面整洁。 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、除锈出新等。  三、供电设施设备小修标准  (一)室内设备  小修内容：公共区域及办公、会议、活动室内（1）闸具（2）电源插座（3）开关（4）灯头（5）门锁。质量标准：正常使用；时限要求：接到报修后20分钟内到达现场处理。  (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、按要求检查电梯运行情况，发现问题及时汇报，协助处理电梯年检、日常检修等工作。  **五、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。  六、设施设备预防性定期的维修保养  ⑴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。  ⑵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。  ⑶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。  ⑷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。 |

注：不包含小修的材料费，低值易耗材料从甲方集中领取。各个岗位要统一着装，专业岗位必须持有相应的资质证书。

### 第四部分 合同主要条款

1、招标人与中标人应于确定中标人之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

2、以下为中标后签定本项目合同的主要条款，中标人不得提出实质性的修改，专用条款将由采购人与中标人结合本项目具体情况协商后签订。

江苏开放大学物业服务合同（格式）

一、总则

本合同双方当事人

甲方：江苏开放大学

乙方：

甲方将江苏开放大学图书馆、综合楼、配电房等校园安保、保洁、设施设备维修养护等委托乙方实行物业管理服务。为保障本物业正常运行，为甲方师生创造优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的生活和工作环境，根据国家、省、市物业管理有关法律、法规、规章的规定，在自愿、平等、协商一致的基层上，双方达成以下合同条款。

第一条 本合同所涉及的物业基本情况

物业名称：江苏开放大学校园物业

物业类型：办公教学楼

二、具体项目范围：

江苏开放大学定淮门校区位于江东北路399号，建筑面积约3.5万平方米，包括综合楼、图书馆楼、附属建筑物及其他校园公共区域。

第二条 委托管理事项

第三条 委托管理服务期限：物业管理服务期限为 1 年，自 年 月 日起至 年 月 日。本合同试用期1个月，甲方有权对乙方服务质量进行考核，如考核不合格，甲方有权解除合同；合同期间按甲方考核规定对乙方进行考核，如考核不达标，甲方有权随时解除合同，如考核优秀且中标人仍为江苏省省级、南京市市级、南京市江北新区、南京市区级物业服务定点采购中标单位，经学校研究同意后可按规定续签一年；合同期内如发生乙方员工内盗、甲方认定的乙方原因造成的重大事故重大损失、乙方员工在甲方校园内滋事等严重行为时，甲方有权随时解除合同，同时依法追责追偿。合同期满，如无异常本合同自然终止。

第四条 在物业移交接管时，甲方与乙方办理物业管理书面交接手续。

第五条 在物业交付乙方后，乙方提供下列物业管理公共服务事项：

整个校区的物业服务详见项目需求附表。

第六条 甲方在物业交付使用前向乙方提供管理用房，由乙方无偿使用。甲方所提供的管理用房达到简单装修标准。

第七条 根据招投标文件的约定，物业管理服务所需的工具、办公工具、保洁耗用品由乙方负责;物业管理服务所耗用的水电均由甲方提供；乙方管理服务中产生的垃圾统一送至甲方指定的地点，垃圾外运及中转费、化粪池清淤费、污水排放费、大楼外墙清洗费、水箱清洗费等由甲方直接向相关部门支付。

三、服务质量、考核与费用支付

第八条 本合同为教育、管理、服务三位一体全方位的管理，乙方必须按照投标书（标书为合同附件）所作的承诺和确定的管理服务项目及质量标准实施管理，考核表由甲方根据实际工作制定，进行定期检查和不定期抽查。

第九条 在物业管理阶段，根据乙方中标物业管理服务费： 元 （大写： ），甲方应于第二季度的第一个月份及时支付乙方上季度服务费（按季度付款）。

第十条 乙方在与甲方签订合同后，按时（十五个工作日内）缴纳履约保证金。管理期满如不续约，在完成交接手续(甲方签字)后一个月内，经甲方检查中标方在履行合同期间未造成校方物产潜在损失，且无其他违约行为后甲方予以无息退还。如因乙方管理不善而造成甲方财产损失，甲、乙方可根据国家有关职能部门认定的责任扣除相应费用后其余保证金退还给乙方，不足部分可从服务费中扣除；设施、设备损坏，可以修复的扣除维修费后其余保证金退还给乙方；设施设备无法修复或丢失的按其原价扣除后退还给乙方。如因产品质量造成的损坏且在保修期内，则由甲方配合乙方督促厂方或建筑方予以保修。

四、甲乙双方的权利和义务

第十一条 甲方相关的权利义务：

委托乙方管理的房屋、设施以及提供乙方使用的设备达到国家有关部门验收标准要求；

负责乙方管理区域内的各类设施设备维修，急修5分钟到场，4小时修复，小修8小时修复，如一时无法修复，须提供应急措施并承诺修复期限（一般不得大于48小时）以免影响师生的正常学习、生活秩序。大中修原则上安排在寒暑假进行；

负责协调乙方与学校其他部门的关系，界定责任范围，处理相关矛盾；

负责对乙方的管理进行评估与考核；

负责协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题；

根据法律、法规的有关规定和本合同的约定，及时支付物业管理服务费；

不干涉乙方进行在法律法规允许范围内，及本合同中的经甲方同意认可的管理活动。

第十二条 乙方的权利和义务

自主选聘各类管理和服务人员；人员素质水平必须符合甲方的招标文件中的要求，管理和服务人员品行端正，能够热心为师生服务，各类管理和服务人员均不得有违法犯罪记录。必须按标书安排项目经理，如有变化，必须征求甲方意见，未经甲方许可，不得擅自更换。各岗位人员配置必须按照招标文件编制配备，不得缺编。

乙方的管理行为必须符合我国的法律、法规及教育行政部门的规定，符合甲方的规章制度。乙方的管理行为不得侵犯学生的人身权利、不得侵犯学生的财产权，乙方的工作人员不得对学生实施违法犯罪行为，不得与学生有不正常交往。

乙方及其管理服务人员必须充分认识到管理对象的特殊性，在日常管理服务中一定要做到文明管理，不得与师生发生冲突；学生如果有违法、违纪、违规等行为，或不服从乙方管理的，乙方应迅速向甲方反映，由甲方协助乙方进行教育与处理。

乙方应按工作需要制定切实可行的内部管理规章制度，加强工作人员的业务培训和办理，加强校园内的财物管理，并搞好宿舍管理内部的建设 （如有关工作制度、职责、工作人员照片上墙等），建立好相关的工作台帐，配备必要的工作设施（如工作用电脑、宣传板等），努力提高服务质量和管理水平。经济独立核算，自负盈亏。自觉遵守甲方的有关规章制度，文明管理，并依据合同接受甲方的监督、检查和考核，对甲方提出的问题要及时进行整改，并根据甲方学生工作的要求及时有效地调整其工作内容。

委托管理期满，如乙方不再续约，必须完好归还甲方所提供的一切设施、设备。

乙方必须在签订合同后一个月内使用物业软件进行日常业务管理（含有甲方查询的相关功能），如没有按时进行安装及使用，则必须使用甲方指定的软件进行一体化管理。

五、责任条款

第十三条 在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方免责，但因乙方故意或过失所致者，不在此限:

不可抗力（如：冰雹、地震、动乱等）所致的损害；

因本合同标的物本身固有的瑕疵或自然损坏所致的损害；

物业使用人过失所致的损害；

因乙方建议甲方改善公用部分（含共用部位、共用设备设施）或门禁管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

其它经法律机构认定不可归责于乙方之事由的损害。

第十四条 为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务待情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失、人员伤亡的，按有关法律规定处理。

第十五条 乙方对其所用人员负有提供职业培训、传授工作技能、提供安全护具、按时发放薪资及加班费，依法办理劳动、工伤、医疗等保险的义务并承担由此而产生的一切纠纷和责任。甲方对此不承担责任。

六、违约责任

第十六条 乙方违反合同的有关规定，甲方有权向乙方发出《整改通知》，限期整改；如整改不到位，甲方有权单方面终止合同，此间给甲方造成的一切损失由乙方承担。

第十七条 乙方在管理期间，如因管理不善发生治安、治保、消防等责任事故（以政府主管部门的鉴定为准），除直接责任人要承担民事、刑事责任或相应的经济赔偿外、乙方还要承担相应的管理责任及经济赔偿责任。

第十八条 甲方未能按约向乙方支付有关费用，依照有关法律规定承担延期付款的违约责任。

七、 其它约定

第十九条 双方的其它违约责任按《合同法》有关条款处理。

第二十条 本合同在履行中发生争议，双方应协商解决，协商不成，任何一方均可向辖区的人民法院起诉。

第二十一条 本合同的有关附件是本合同不可分的组成部分。

第二十二条 合同期间如遇国家政策调整最低工资及社保最低缴纳基数，产生的费用由甲方根据相关文件支付给乙方。

第二十三条 本合同未尽事宜，双方本着合作的精神协商解决，经合同双方协商所作出的补充规定与本合同具有同等效力。如协商未果，按《中华人民共合国合同法》的有关规定处理。

第二十四条 本合同一式伍份，双方各执贰份，采购中心执壹份。本合同经双方签章后生效。

附件一：物业管理工作考核标准

甲方签章： 乙方签章：

法定代表人（委托人） 法定代表人（委托人）

年 月 日 年 月 日

### 第五部分 投标文件格式

(请按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。)

正本

投标文件

**项目编号:**

**项目名称：**

**投 标 人：**

**地 址：**

**电 话：**

**传 真：**

**授权代表：**

**手 机：**

**邮 箱：**

**二0️ 年 月 日**

一、**投标函**

致:江苏开放大学招投标管理办公室

根据贵方项目编号 投标邀请，正式授权下述签字人 （姓名和职务）

代表 （投标人单位名称），全权处理本次项目投标的有关事宜。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

（1）我们接受招标文件的所有的条款和规定。

（2）我们完全理解贵方不一定将合同授予最低报价的投标人，并有权拒绝所有的投标。同时也理解你们不承担我们本次投标的费用。

（3）我们已详细审核全部招标文件及其有效补充文件（如果有），我们知道必须放弃提出含糊不清或误解的问题的权利。

（4）我们同意按照招标文件 “投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止之日期起计算60日，在此期间，本投标文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受。如果我们中标，本投标文件在此期间之后将继续保持有效。如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我们的投标保证金可被贵方没收。

（5）我们同意向贵方提供贵方可能要求的与投标有关的任何证据或资料。

（6）一旦我方中标，我方将根据招标文件的规定，严格履行合同的责任和义务，并保证按规定的时间交货、完成项目的施工、调试、交付买方验收、使用。否则我们的履约保证金将被贵方没收。

（7）我们保证按合同要求供应原厂正宗货品，如有假冒伪劣，愿意接受贵方按合同规定的一切处罚。

投标人名称: （公章）

地址:

电话:

传真:

授权代表（签字）:

职务:

日期: 年 月 日

1. **开标一览表**

项目编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 投标总报价 |
|  | 大写：  小写： |
| 投标人是否属于  小微企业 | （填写“是”或“否） |

日期： 年 月 日

填写说明：

1.开标一览表必须加盖投标单位公章（复印件无效），被授权代表签名；

2.标书中要另附明细报价，且不可缺漏设备配置；

3.如有分包，投标人投任何一个包的标的，都需单独填写开标一览表。

投标人： （加盖公章）

法定代表人或其授权代表(签字)：

1. **资格证明文件(供资质审查时使用)**

1、具有独立承担民事责任的能力（须提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明，法人代表授权书，经营范围应包含与五金或维修配件用品相关的内容）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（须提供财务状况报告）；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（须提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料）；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（须提供依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料)；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（请提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明）；

6、投标代表提供下列材料之一：

（1）法定代表人资格证明（原件、必须提供）和法定代表人身份证（复印件加盖投标人公章，原件备查）；

（2）授权委托书（原件、必须提供）和授权代表本人身份证（复印件加盖投标人公章，原件备查）。

7、采购人根据采购项目的特殊要求规定的其他资质要求证明。

注:上述是资质审查时，投标人必须提供的资格证明文件，如未提供或发现投标人的资质条件不符合招标文件要求，将作为无效标处理。投标人提供的材料应真实、有效，招标人保留对投标人提供的资格证明材料进行核查的权利。如发现投标人提供虚假资格证明材料，招标人将对其进行严肃处理。

**四、产品质保及服务承诺书**

（格式由投标人自定、加盖投标人公章）

★**须明确说明所投设备的质保期、保修情况。**

注：如投标人未能提供上述资料或只出现“按原厂质保”字样，由此引发的后果投标人自行承担。

**五、投标人认为有必要提供并说明的其它资料**

（格式由投标人自定，加盖投标人公章。）

**投标单位法定代表人授权委托书**

本授权委托书声明：

我 （姓名）系 （投标单位名称）的法定代表人，现授权 （单位名称）的 （姓名）为我单位代理人，以本单位的名义参加江苏开放大学（江苏城市职业学院）组织实施的编号为 号的招标活动。代理人在开标、评标、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务，我均予以承认。

代理人在委托书有效期内签署的所有文件不因授权委托的撤销而失效，除非有撤销授权委托的书面通知，本委托书自投标开始至合同履行完毕止。

代理人无转委托权。特此委托。

（投标单位）法定代表人签字或盖章：

（投标单位）公章：

年 月 日

（法定代表人及代理人二代身份证正反面复印件粘贴处）

**参加本项采购活动前 3 年内在经营活动中**

**没有重大违法记录的书面声明**

声 明

我公司郑重声明：参加本项采购活动前 3 年内，我公司在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

供应商名称（公章）：

授权代表签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

**定淮门校区物业管理工作考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 分项检查及考核内容 | 分值 | 得分 | 扣 分 备注 |
| 一 | 日常管理  8分 | 1、制度措施。日常管理制度规范健全，日常管理措施科学合理可行，管理责任制逐级落实且责任书已签订。 | 1 |  |  |
| 2、员工培训。员工岗位或集中专业培训定期组织，需持证上岗员工的持证上岗率达100%；具备设备规范操作、维护技能，警卫、突发事件应急处置能力和较强的安全防范意识。无违章违规操作、人为失误。 | 1 |  |  |
| 3、秩序管理。每日检查治理，楼内严禁商贩和闲杂人员进入。确保区内秩序井然，消防通道畅通，外来人员进出必须严格履行验证登记手续。 | 2 |  |  |
| 4、巡查督促。每日指定专人对所属区内设备设施的安全运行、安全秩序、保安警卫等内容实施巡回检查，发现问题及时督促整改或立即上报相关部门并按要求按时整改落实。保持设备设施运行正常良好无故障，无人为损坏丢失，秩序井然，并且认真做好巡查记录。 | 4 |  |  |
| 二 | 值班管理  6分 | 1、岗位值班。安保、宿管及教学保障值班员上岗时应统一着装和配戴值班岗位服务标牌，坚守岗位，晚间值班，教室关门、关窗、关灯。认真履行岗位职责，无迟到、早退、脱岗、闲聊、喧哗等现象。值班监督员对各工作岗位的制度遵守、巡查力度、工作进展及完成质量、交接班等内容实施巡回检查，发现问题及时督促整改落实。做到大事不过夜、小事当日整改落实，无玩忽职守等现象。 | 2 |  |  |
| 2、行为规范。安保、宿管及教学保障值班员上岗时应着装整洁、姿态端正、用语文明、行为得体、服务规范、态度热情。对用户提出的合理性建议要求应及时安排整改落实或上报并按要求按期整改落实，暂时无法满足的应耐心细致、诚恳热情地做好说服与解释工作，无争执和吵闹等不良现象。 | 2 |  |  |
| 3、值班记录。记录认真、条理分明、内容准确规范完整，交接班双方签字确认。 | 2 |  |  |

**定淮门校区物业管理工作考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 项 目 | 分项检查及考核内容 | 分值 | 扣分得分 | 备注 |
| 三 | 固定资产维护管理  20分 | 1、负责管理区域内水电、设施的日常检查、保养；水泵房、消防等设备定期检查、除尘，并做好记录，确保设备运行正常。 | 3 |  |  |
| 2、负责教学楼及其他楼宇所有设备、设施、水电、庭院灯的维护保养、维修。卫生洁具配备到位。 | 3 |  |  |
| 3、教室内课桌椅、黑板、门锁维修和各个场所的灯泡、灯管更换、电风扇等的各项维修。保证教室内课桌椅与教室照明灯的完好率达95%，并检查多媒体设备，并及时反馈职能部门。 | 7 |  |  |
| 4、教室按教务处所排课表按时开、关门，通宵教室值班关灯。各会议室按甲方通知按时开、关门。 | 3 |  |  |
| 5、所有下水道的疏通清理、窨井盖的维护和管理。 | 2 |  |  |
| 6、巡查督促。对设施设备每日巡回督查，发现问题及时督促整改或立即上报并按要求按时整改。确保台账规范完整无差错，记录准确无疏漏。 | 2 |  |  |
| 四 | 服务态度管理  6分 | 1、值班接待  工作联络和投诉的问题必须热情周到地接待受理并认真做好记录。 | 2 |  |  |
| 2、服务规范  面对师生服务时必须做到待人诚恳礼貌、用语文明规范、服务热情周到，迎接顾客先问候、送别顾客有致谢，出现差错或失误首先说声对不起，遇有矛盾耐心说服、克已忍让，化解及时无激化。 | 2 |  |  |
| 3、问访调查  采取问卷调查或上门走访等措施每月定期回访用户，及时掌握用户服务需求和服务工作中存在问题并及时加以整改落实，不断改进工作用风，逐步提升整体服务档次。 | 2 |  |  |

**定淮门校区物业管理工作考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 分项检查及考核内容 | 分值 | 扣分得分 | 备注 |
| 五 | 卫生保洁管理  30分 | 1、每天8：00前完成楼宇内的楼道、楼梯、厕所、门窗、玻璃等集中清扫保洁工作。其它时间指定专人巡回保洁。 | 8 |  |  |
| 2、公共区域保洁。1）会议室桌面、地面、墙面无污渍、污迹、积尘。2）大厅、走道、楼梯。地面、台阶、墙面、顶棚、护栏、门、门框、玻璃门窗、窗台、灯光罩、小部件保洁擦拭。 | 8 |  |  |
| 3、垃圾桶。每天及时清理垃圾桶内垃圾并清洗擦拭保洁。保持垃圾桶摆放整齐无垃圾外溢、异味，垃圾桶外侧清洁干净无污垢，干净无污垢，周围环境清洁无痰迹、水迹、废纸、塑料袋等杂物。 | 4 |  |  |
| 4、公共场所。每日巡回保洁擦拭。1）地面、踏步、平台整洁、无痰迹污垢杂物和死角，扶手和栏杆干净、无灰尘污垢；2）门窗干净明亮无灰尘污迹，玻璃干净明亮无灰尘污迹；3）墙面、窗台内外、顶棚干净，无灰尘、蜘蛛网、“墙壁文化”等污迹。 | 3 |  |  |
| 5、电梯保洁。电梯每日巡回擦拭保洁，每周用不锈钢保养液擦拭一遍。电梯内外、电梯内侧面、承台和顶部干部清洁无污迹；电梯地垫每日更换、清洁。 | 3 |  |  |
| 6、厕所盥洗间。每日巡回保洁。1）地面、台阶清洁干燥、无污迹和卫生死角；2）便器（槽）、盥洗台（盆、池）、龙头干净清洁无污垢和残渣等杂物；3）镜面干净无污迹；4）墙面、顶棚、厕所隔断干净无污迹、蜘蛛网及“墙壁厕所文化”5）门窗干净无灰尘污迹；6）保洁工具摆放整齐；7）适时通风，保持室内空气清新无异味。 | 2 |  |  |
| 7、制度和记录表上墙随时接受校方检查 | 2 |  |  |

**定淮门校区物业管理工作考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 分项检查及考核内容 | 分值 | 扣分  得分 | 备注 |
| 六 | 校园外场卫生保洁  20分 | 1、每日清扫三次，其中8点前完成主要干道、广场的清扫工作； | 2 |  |  |
| 2、公共场所垃圾、树叶（枝）随扫、随检、随运、无堆放； | 2 |  |  |
| 3、严禁将垃圾扫入下水道或倒入绿化带； | 2 |  |  |
| 4、报栏保洁； | 2 |  |  |
| 5、车行道、人行道无垃圾、无杂草、无积灰等； | 2 |  |  |
| 6、清除沿途墙面、电线杆、路灯杆上乱张贴的广告等； | 2 |  |  |
| 7、所属范围内雨、污水井畅通无堵塞； | 2 |  |  |
| 8、保洁人员遵守保洁时间； | 2 |  |  |
| 9、按规定统一着装。 | 4 |  |  |
| 七 | 垃圾清运及外运  10分 | 1、所有垃圾桶、垃圾箱内的垃圾，做到日产日清； | 2 |  |  |
| 2、生活垃圾实行袋装化管理，及时更换垃圾袋，垃圾桶外无垃圾堆放；零散暴露性垃圾随见随清，及时处理； | 2 |  |  |
| 3、垃圾箱外观随脏随擦，以外观清洁为准 | 1 |  |  |
| 4、无焚烧垃圾、树叶现象； | 1 |  |  |
| 5、保证中转站垃圾外运正常运转； | 1 |  |  |
| 6、垃圾站内部墙壁、地面每半月清洗一次。 | 1 |  |  |
| 7、垃圾站周围堆放的杂物及时清理； | 1 |  |  |
| 8、及时完成甲方布置的临时性垃圾清运； | 1 |  |  |
|  | 合计 |  | 100 |  |  |

**重大事项增减分（直接在当次考核总分中加减）：**

关键岗位人员未经校方同意而更换的，每有一人总分扣10分。

所有工作人员中存在未达到岗位年龄、资质要求的，每一个人扣5分。

因物业管理不到位发生的重大责任事故（经招标方认定），扣30分，特别重大的经校方认定后，校方可提前终止合同并保留追责权。

发生物业人员偷盗、破坏校方（含工作人员）资产的，一次扣30分。

发生在本项目中收取未经校方同意的任何费用，一次扣15分。

物业聘用人员在校区内滋事，校方认定后可提前终止合同。

为招标方挽回重大经济、名誉损失或避免、提前排除重大事故隐患的，经招标方认定，一次可加10分。

**日常检查事故经济处罚：**

大门门岗、监控岗及配电房需24小时有人值守，如查实，无正当理由，脱岗达20分钟，每次扣款500元，大门需对外来车辆按规定登记，如不按规定登记，发现一次罚款200元。其它岗位人员未按合同条款到位，发现一次罚款200元，同一岗位一个季度发现三次的，罚款2000元，三次以上的罚款5000元，多个岗位不到位的累计计算；发现垃圾桶已满而未及时清理，一次罚款100元，两次以上的，每次罚款300元；发现卫生死角未清理的，发现一处罚款200元，两次以上，每次500元。上述罚款直接从当季度物业费中扣除。