## 采购需求

注：

1. 以下《采购需求说明》及《采购需求一览表》所列内容为采购人所提采购需求，供应商应认真仔细研究，投标时应响应服务要求、服务质量等进行投标。

2.标有“\*”的参数为实质性参数，必须满足，否则其投标无效。

3.本项目招标文件通用部分第三章 “投标文件格式”中内容应根据项目需要和评标办法规定填写；如不需要，则填写无。

4.供应商对本项目免费维保期满后每年维护服务报价（年报价）不得超过投标报价的%。（仅适用于C1类评标办法）

5.中标供应商须向采购人提供开发软件的源代码。（仅适用于C1类评标办法）

6.中标供应商和采购人签订的合同应与招标文件中的采购合同一致，不得另行签订与采购合同相背离的其他合同。

7.下列《采购需求一览表》中标注“▲”的服务，投标供应商在投标文件《主要中标标的承诺函》中填写名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等信息该承诺函经评标委员会评审认可后随评审结果一并公示，如投标文件中未提供、提供不全将可能导致投标无效。采购人（代理机构）在编制招标文件时必须将采购的主要标的标注“▲”。

8、采购人、采购代理机构应当依据国务院批准的中小企业划分标准，根据采购项目具体情况，在采购文件中明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。如果一个采购项目涉及多个采购标的的，应当在采购文件中逐一明确所有采购标的对应的中小企业划分标准所属行业。供应商根据采购文件中明确的行业所对应的划分标准，判断是否属于中小企业。现行中小企业划分标准行业包括农、林、牧、渔业，工业，建筑业，批发业，零售业，交通运输业，仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业，软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商业服务业和其他未列明行业等十六类。（如下图所示）

9、采购人（代理机构）在编制招标文件时必须将采购标的性质（采购货物或采购服务）予以明确。

中小企业划分标准：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **行业名称** | **指标名称** | **计量单位** | **大型** | **中型** | **小型** | **微型** |
| 农、林、牧、渔业 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥20000 | 500≤Y<20000 | 50≤Y<500 | Y<50 |
| 工业★ | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X<1000 | 20≤X<300 | X<20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥40000 | 2000≤Y<40000 | 300≤Y<2000 | Y<300 |
| 建筑业 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥80000 | 6000≤Y<80000 | 300≤Y<6000 | Y<300 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥80000 | 5000≤Z<80000 | 300≤Z<5000 | Z<300 |
| 批发业 | 从业人员(X) | 人 | X≥200 | 20≤X<200 | 5≤X<20 | X<5 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥40000 | 5000≤Y<40000 | 1000≤Y<5000 | Y<1000 |
| 零售业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 50≤X<300 | 10≤X<50 | X<10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥20000 | 500≤Y<20000 | 100≤Y<500 | Y<100 |
| 交通运输业★ | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X<1000 | 20≤X<300 | X<20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 3000≤Y<30000 | 200≤Y<3000 | Y<200 |
| 仓储业★ | 从业人员(X) | 人 | X≥200 | 100≤X<200 | 20≤X<100 | X<20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 1000≤Y<30000 | 100≤Y<1000 | Y<100 |
| 邮政业 | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X<1000 | 20≤X<300 | X<20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 2000≤Y<30000 | 100≤Y<2000 | Y<100 |
| 住宿业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X<300 | 10≤X<100 | X<10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 2000≤Y<10000 | 100≤Y<2000 | Y<100 |
| 餐饮业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X<300 | 10≤X<100 | X<10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 2000≤Y<10000 | 100≤Y<2000 | Y<100 |
| 信息传输业★ | 从业人员(X) | 人 | X≥2000 | 100≤X<2000 | 10≤X<100 | X<10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥100000 | 1000≤Y<100000 | 100≤Y<1000 | Y<100 |
| 软件和信息技术服务业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X<300 | 10≤X<100 | X<10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 1000≤Y<10000 | 50≤Y<1000 | Y<50 |
| 房地产开发经营 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥200000 | 1000≤Y<200000 | 100≤Y<1000 | Y<100 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥10000 | 5000≤Z<10000 | 2000≤Z<5000 | Z<2000 |
| 物业管理 | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X<1000 | 100≤X<300 | X<100 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥5000 | 1000≤Y<5000 | 500≤Y<1000 | Y<500 |
| 租赁和商务服务业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X<300 | 10≤X<100 | X<10 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥120000 | 8000≤Z<120000 | 100≤Z<8000 | Z<100 |
| 其他未列明行业★ | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X<300 | 10≤X<100 | X<10 |

中小企业划分标准的说明：1、大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2、附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带★的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业;信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3、企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

**采购需求说明**

**皖南医学院物业服务项目招标文件**

**（技术要求部分）**

本项目招标内容为皖南医学院所属校区（滨江校区、产学研创中心、赭麓校区）提供物业管理服务，招标服务期三年，合同一年一签，第一年合同服务期为2022年8月1日至2023年7月31日止，在年度考核合格的基础上签订下一年度合同。

要求在满足正常物业管理和服务需求的基础上，以信息化系统管理为目标，广泛运用互联网技术创新物业管理服务模式，进一步提升服务质量，推动高校后勤管理转型升级。

投标前，投标方可根据实际需要进行实地现场踏勘，充分考虑后进行综合报价。招标方于2022年06月30日组织集中现场踏勘，以获取编制投标文件时所需资料，踏勘现场的费用由投标方负责承担。在现场踏勘中由招标方提供的资料和数据，仅供投标方参考，一切以投标方踏勘现场为准，招标方对投标方由此而做出的推论、解释和结论概不负责。集合地点：芜湖市弋江区文昌西路22号。联系人：陈老师，联系方式：0553-3932413。

**第一章 委托管理内容及项目概况**

**一、委托管理内容**

项目部、客服中心、校园内建筑的保洁和综合管理、配合学生公寓精神文明文化建设、室外保洁、垃圾清运、化粪池清理、高低压电房管理、园林绿化、环境消毒消杀与灭四害、日常维修、安保服务等（具体要求见第二章）。

**二、项目概况**

1. 滨江校区占地面积565亩，现有在校生1万1千多人，职工千余人，食堂综合楼2幢，主要建筑有：教学楼、图书信息综合楼、实验楼、校医院、后勤办公楼、大学生活动中心、学生公寓、体育馆、田径场、室外球场、中心电房等，另有主次干道若干条，楼宇间道路和景观路，校内水系，校区周边围墙、水系、园林绿化等。

2. 产学研创中心(原夏瀛中学地块)占地面积46亩，有建筑三幢。合同期间学校拟对产学研创中心进行开发利用。

3. 赭麓校区占地面积91亩左右，住校学生约3000人，现有家属楼、学生公寓楼、教学楼等建筑若干幢；校友之家、图书馆、校医院、学生食堂、运动场地、自行车棚、主次干道、园林绿化等；校区周边有围墙，家属区和教学区相对独立。

具体分述如下：

**（一）学生公寓**

1. 滨江校区现有学生公寓11栋。具体如下：

（1）公寓面积：

1号学生公寓建筑面积11238㎡，2号学生公寓建筑面积11238㎡，3号学生公寓建筑面积6028㎡，4号学生公寓建筑面积13403㎡，5号学生公寓建筑面积13125㎡，6号学生公寓建筑面积15465㎡，7号学生公寓建筑面积约15430㎡，8号研究生公寓建筑面积11469.34㎡，9号学生公寓建筑面积9134㎡，10号学生公寓建筑面积12722㎡，11号学生公寓建筑面积为11980.84㎡（其中8号研究生公寓及11号学生公寓建筑层数为11层，其余学生公寓均为6层）。

（2） 附属设施：

1. 1-6号学生公寓为4人间，7、9、10号学生公寓为6人间，8号研究生公寓为2人间， 11号学生公寓为单间，每间学生宿舍内有组合柜（按人数匹配）、椅子（按人数匹配）、40瓦日关灯2盏、插座（按人数匹配）、楼顶扇2台、门厅20瓦日光灯1盏、镜子一块、卫生间吸顶灯1盏、洗脸台盆2个、台盆下水2个、卫生间水龙头1个、冲便阀1个、淋浴头1个、毛巾架1个、窗帘2块、阳台PVC门1扇、简易钢制入户门1扇。

2. 产学研创中心现有学生公寓1栋。学生公寓面积3750㎡，为4人间，每间学生宿舍内有组合柜（按人数匹配）、椅子（按人数匹配）、40瓦日关灯2盏、插座（按人数匹配）、楼顶扇1台、门厅20瓦日光灯1盏、镜子一块、卫生间吸顶灯1盏、洗脸台盆1个、台盆下水1个、卫生间水龙头1个、冲便阀1个、毛巾架1个、窗帘2块、简易钢制入户门1扇。公共水房2个，淋浴房2间。

3.赭麓校区现有学生公寓7栋（其中招待所现已停用）。具体如下：

（1）1号学生公寓建筑面积6300 ㎡，6层，有宿舍166间，宿舍内部有双层床4张，楼顶扇一个，40瓦日光灯2盏，方凳6只，窗帘一片，二楼以上阳台双开PVC门一扇，自修桌2张，部分宿舍有四隔衣柜50个。一楼值班一间，智能用电控制室。每层公共卫生间2个，大小便槽均为红外感应控制，公共水房2个，淋浴房2间。

（2）2号学生公寓建筑面积5293 ㎡，6层，有宿舍151间，宿舍内部有双层床3张，楼顶扇一个，40瓦日光灯2盏，窗帘一片，自修桌2张，方凳6只，宿舍内有卫生间，台盆一个，卧式便器一个，20瓦吸顶灯一盏，二楼以上宿舍阳台双开PVC门一扇。6隔储物木柜一组。

（3） 3号学生公寓建筑面积5543㎡，5层，宿舍114间，宿舍内部有组合式床6张，方凳6只，40瓦日光灯2盏，插座6只，楼顶扇一台，窗帘一片，二楼以上阳台双开PVC门一扇，每层槽式卫生间2条，红外感应控制水箱冲水，公共水房1间。

（4） 4号学生公寓建筑面积968㎡，四层，宿舍27间，宿舍内部双层床3张，自修桌1张，方凳6只，楼顶扇一台，窗帘一片，40瓦日光灯2盏，每层卫生间水房合一间，红外控制水箱冲便槽一个。

（5） 5号学生公寓建筑面积1980㎡，4层，宿舍75间，宿舍内部双层床4张，40瓦日光灯2盏，楼顶扇一台，窗帘一片，4隔组合储物柜1个，方凳6只。每层卫生间2个，槽式便槽3条，红外控制水箱，淋浴隔断3个。

（6） 招待所（三至五层）学生公寓建筑面积800 ㎡，宿舍27间，宿舍双层床4张，40瓦日光灯2盏，楼顶扇一台，窗帘一片，方凳6张。每层厕所水房合一间，红外控制水箱。

（7）研究生公寓楼高为7层（位于家属区），有学生公寓166间，组合床柜4套，内部附属设施若干。**西侧为原老干处办公用房，有公共卫生间、办公室、活动室等若干间。**

**（二）教学、实验楼宇**

1. 滨江校区现教学、实验楼宇有7栋。具体如下：

（1）1号教学楼建筑面积8174㎡，共5层，有167座多媒体阶梯教室15个，125座多媒体教室5个，70座多媒体教室15个，公共卫生间20个，强弱电间各5间，教师休息室2间。教室内有多媒体设备、日光灯、电风扇、窗帘、插座、课桌椅等设施。

（2）2号教学楼建筑面积8156㎡，共5层，有167座多媒体阶梯教室15个，125座多媒体教室5个，70座多媒体教室15个，公共卫生间20个，中心电房1个，强弱电间各5间，教师休息室2间。教室内有多媒体设备、日光灯、电风扇、窗帘、插座、课桌椅等设施。

（3）实验楼共4幢，1-3号实验楼建筑面积均为12144㎡，4号实验楼建筑面积为15631㎡，各6层，部分四层，楼内有实验室办公室若干，中心电房1间，公共卫生间各24个，电梯2部。其中2号实验楼北四楼有教室7间，3、4号实验楼有地下室。

（4） 逸夫科技楼建筑面积15913㎡，共五层，北侧有20个170余座多媒体教室(多媒体开关不需要物业负责)，南侧为实验室及3个报告厅，每层都有4个公共卫生间，另有电梯两部。

2. 产学研创中心现有教学楼2栋，目前仅使用一栋。教学楼面积1050㎡/栋，9间60座教室，6个公共洗手间。

3. 赭麓校区现有教学、实验楼宇有5栋。具体如下：

（1） 1号教学楼建筑面积2600 ㎡，共3层，有160余座多媒体阶梯教室6个，公共卫生间3个。教室内有多媒体设备、日光灯、电风扇、窗帘、插座、课桌椅等设施。

（2）2号教学楼建筑面积1600 ㎡，共3层，有200座多媒体阶梯教室3个，140座多媒体教室3个教室，内有多媒体设备、日光灯、电风扇、窗帘、插座、课桌椅等设施。

（3） 3号教学楼建筑面积800 ㎡，共4层，有190余座多媒体阶梯教室4个。教室内有多媒体设备、日光灯、电风扇、窗帘、插座、课桌椅等设施。

（4）4号教学楼建筑面积9300 ㎡，7层，150余座多媒体教室8个， 110余座教室2个，60余座小教室3个。内部有图书阅览室、护理系实验室和办公室若干。设备有阅览桌、图书、计算机和实验设备。**七楼多功能厅约有座位240个，配备多媒体音响设备，领导办公室和接待室各一个。**计算机机房1个，有计算机100台。电梯一部。

（5）5号教学楼（原南北教学楼）建筑面积8924㎡，南楼为办公室、实验室，北楼有60个座位教室14间，其余为办公室、实验室，南北楼有公共卫生间16个。

**（三）办公楼**

1. 滨江校区现有办公用楼有图书信息综合楼、法医楼、后勤和校医院办公楼等，具体分述如下：

（1） 图书信息综合楼

① 主楼建筑面积38646㎡，共11层，有地下室。一楼东边为办公室、消防控制室，西边为外语机房。二楼为计算机教研室，三楼为借阅室2个，四楼西边为阅览室，东边为办公室和计算机房，5楼东边为办公室，西边为阅览室，6至8楼各2个阅览室，9楼东边办公室、网络中心机房、总监控室，西边为档案馆。10楼办公室若干，视频会议室1间。11楼办公室若干，会议室3间。楼内电梯8部，其中客梯6部，消防电梯2部。地下室有供水供电、人防等设施。1至8层、10、11层有公共卫生间各4个，台盆8个，拖把池2个。9层公共卫生间2个，台盆4个（台盆均含水龙头下水），拖把池1个。

② 辅楼建筑面积8050㎡，东西独立，共5层，办公室、会议室若干，公共卫生间20个（感应式小便冲便阀30个），洗手间台盆40个（含水龙头下水）、拖把池10个。

（2） 法医楼建筑面积2326㎡，共三层，一层为法医门诊及办公室，二、三层为实验室和办公室若干。

（3） 校医院和后勤办公楼建筑面积约3677㎡，校医院共三层楼，一层为门诊大厅、会议室及办公室若干，二层为办公室、值班室和病房共20间，三层为办公室、库房和病房共20间；后勤办公楼位于浴室三楼，办公室共17间。

2. 赭麓校区现有办公用楼有图书馆、校友之家等，具体分述如下：

(1)图书馆楼高为6层，现使用一、二、三层楼，一、二楼为阅览室，三楼为办公室，有公共卫生间1个。

(2) 校友之家建筑面积950㎡，共两层。一、二层为办公用房，二层为校友之家。

**（四）室内体育馆、田径场**

1.滨江校区室内体育馆建筑面积6449㎡，一层为室内塑胶篮球、排球、羽毛球场地，60米跑道，二层有各类体育项目教室若干间，6间公共卫生间。

2. 滨江校区田径场建筑面积1372㎡，包括400米标准足球场和看台。看台含办公室、体育教室若干间，公共卫生间2个。

3. 赭麓校区田径场有260米塑胶跑道，场地内有足、篮、羽等塑胶场地。

**（五）图书信息综合楼三楼报告厅、大学生活动中心**

1. 图书信息综合楼三楼报告厅有座位400座，内有音响灯光设备若干套。

2. 大学生活动中心建筑面积6435㎡，四层，内有800座礼堂一间，礼堂内有音响灯光设备等，辅助办公楼若干。

**（六）产学研创中心**

1.产学研创中心占地46亩，现有楼宇三幢，面积分别约为：1050㎡、1050㎡、3750㎡。

2.根据学校规划，拟建设成两个实验中心和一个创业中心。内部设施设备以竣工后为准。

**（七）家属区**

赭麓校区家属区教工宿舍11幢。

**（八）自行车棚**

赭麓校区家属区有自行车棚1个（上下两层结构）。

**（九）园林绿化养护**

1. 滨江校区现有绿植面积约16.06万㎡。

2. 赭麓校区现有绿植面积约1.5万㎡。

**（十）高低压电房**

1. 皖南医学院滨江校区现有中心电房1座，低压电房9座，分述如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **变压器型号** | **供电范围** | **安装地点** | **数量** |
| 1 | 江西大簇630KVA，30KVA | 5号宿舍楼、体育场、后勤楼、校医院、开闭所照明 | 开 闭 所 | 2台 |
| 2 | 江西大簇500KVA | 逸夫科技楼 | 开 闭 所 | 1台 |
| 3 | CB11-800KVA | 1#—4#学生公寓、大学生活动中心、购物街 | 购物街电房 | 2台 |
| 4 | CB11-1000KVA | 6号学生宿舍、一食堂 | 6#学生宿舍外围箱变 | 1台 |
| 5 | 江西大簇500KVA | 西教学楼、西辅楼 | 1号教学楼电房 | 1台 |
| 6 | CB11-630KVA | 东教学楼、东辅楼 | 东教学楼电房 | 1台 |
| 7 | 江西大簇630KVA | 1#—2#实验楼、法医实验楼。  3#实验楼备用电源 | 2#实验楼电房 | 1台 |
| 8 | 江西大簇800KVA | 图书信息大楼主楼。  东、西辅楼备用电源 | 图书馆信息大楼电房 | 1台 |
| 9 | 江西大簇1000KVA | 7号学生宿舍、2#食堂、3号实验楼 | 7#学生宿舍南边一层 | 1台 |
| 10 | CB11-1250KVA | 风雨操场、9-10#学生宿舍 | 风雨操场电房 | 1台 |
| 11 | 800 KVA | 8#学生宿舍、11号学生宿舍 | 8#学生宿舍一楼 | 2台 |
| 12 | 630 KVA | 产学研创中心 | 产学研创中心北面围墙边 | 1台 |
| 13 | 800KVA | SPF动物实验室 | 开闭所北面室外箱变 | 1台 |

2.赭麓校区现有低压电房3座，分述如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **变压器型号** | **供电范围** | **安装地点** | **数量** |
| 1 | CB11-1250KVA | 赭麓校区教学区域、研究生宿舍、招待所楼 | 赭麓校区实验楼电房 | 1台 |
| 2 | 315 KVA | 赭麓校区食堂锅炉房、车库楼、图书馆） | 赭麓校区老电房 | 1台 |
| 3 | 400 KVA | 家属区 | 赭麓校区家属区电房 | 1台 |

**（十一）环境道路等公共区域**

1. 滨江校区道路、公共区域主要包括：校区所有道路（含夏瀛中学地块，具体以现场勘查为准），楼宇间便道和景观路，室外塑胶篮球场18片，排球场12片，网球场3片，南、北大理石广场及校区大门外广场，校园周边及校内水系等。

2. 赭麓校区道路、公共区域主要包括：赭麓校区教学区和家属区所有道路（以现场勘查为准），楼宇间便道，塑胶田径场等。

**第二章 委托管理项目要求**

**第一节 项目部**

**一、基本要求：**

1. 投标方须组织设立滨江校区和赭麓校区两个项目部。日常工作中，两个项目部按照相关规定及要求独立开展物业服务工作，对绿化养护、管道疏通与维护、电控管理系统使用及日常维修等专业化程度较高的工作，须明确相互协调机制，必要时联动开展工作。在大型节日或活动期间，须按照招标方管理部门要求加强对人员的集中调配力度，高质高效完成相关工作。

2.**滨江校区项目部**设项目经理1人、安保主管1人、办公室（文员）1人、班组主管（巡查员）8人；赭麓校区项目部设项目经理1人、安保主管1人、办公室（含班组主管）2人。上述人员不得兼职。

3. 负责制定各个服务岗位工作制度、职责及聘用人员行为规范标准（须符合行业标准）。

4. 参照《**皖南医学院物业服务质量管理标准**》及招标文件各个岗位质量服务标准、作业频次等要求，制定两个校区各个服务岗位工作记录表（簿），包括但不仅限于工作记录表（簿）、作业频次表（簿）、消杀记录表（簿）、绿化养护工作记录表（簿）、安保巡查记录表（簿）、维修项目表（簿）、回访记录表（簿）、设施设备使用与维护情况表（簿）、培训记录表（簿）、月报表（簿）等。（**须在投标文件中提供样表**）

投标单位在确定中标后，于进场前向招标方监督管理部门备案一份，如果制定的表（簿）不符合招标方监督管理部门要求的，须按要求加以修改，直至符合要求为止。

5. 建立员工人事、培训、工作档案，收集各岗位工作记录并汇总，于每月末报送招标方主管部门一份，作为物业考核依据之一。

6. 依法组织对各个岗位员工聘用工作，人员工资水平应考虑专业技术人员及技术工种的差异，符合当地劳动力工资水平，不得低于芜湖市现行最低工资标准，且须充分考虑合同期内最低工资标准上调趋势。

7. 须参照“全国物业管理示范小区”标准对人、事、物开展服务和管理，校园环境符合文明校园和文明城市创建标准，为创建具有皖南医学院特色的现代化物业管理服务模式打下良好基础。

8. 组织对新进员工岗前培训，包括技能、制度、职责、消防等方面培训，培训合格后方可上岗，具体考核由项目部自行组织，建档备查；每年至少对员工岗位技能培训两次，包括技能操作规范、服务质量标准、消防安全等。

9. 为提高夜间管理能力和服务质量，项目部（主管人员）实行24小时在岗轮流值班制。

**\*10**.**本物业项目参考配备人员307人（含单独报价人数），其中项目部15人、客服中心9人、保洁98人（保洁人数仅作为投标报价计算人员费使用，考核时以招标文件中约定的项目要求和标准为主要依据，实行服务质量+服务目标考核）、综合管理人员84人、高低压电房8人、维修工13、环境消毒消杀8人、安保人员72人**。**（详见分项要求和附表一）**

**注：保洁服务目标（含室内外保洁、垃圾清运等）参照《关于加强城市精细化管理全面打造“最干净城市”三年行动实施方案（2022-2024年）》芜市办〔2022〕10号文件要求实施。**

**二、人员要求**

**（一）项目经理**

\*1.大专及以上学历，有五年及以上相关高校物业管理经验（凭公司社保证明、服务过的高校证明）。

2. 具备一定文字水平，语言表达沟通能力强。

3. 能较快熟悉校内楼宇、道路、设施设备、工作人员等基本情况，并具有与学校各个部门及驻校各社会服务企业进行协调的能力。

4. 熟悉招标方各项管理制度，同时还应对水电、消防、安保、维修、人力资源等方面的日常管理和设备设施较为熟悉。

5. 按照招标方监督主管部门要求，协调所属员工，配合完成学校各项工作。

6. 于每月初，向招标方监督主管部门提交一份月报，月报包括但不仅限于以下内容：上月工作完成情况、校内有何突发事件、下月工作安排等。

**（二）文员、班组主管（巡查员）**

1. 有相关高校物业管理经验，熟悉高校管理模式。

2. 能协助各项目经理制定和设计相关岗位工作制度、岗位职责、工作记录表(簿)。

3. 具备一定语言文字表达能力，能熟练使用常用办公软件。

4. 收集分管岗位工作记录表（簿），协助项目经理做好对各个岗位工作记录表（簿）汇总工作，做好不同班组间的协调沟通工作。

5.按照物业服务行业标准，每日对管理区域内的工作人员及服务质量进行检查，杜绝“长明灯、长流水”。同时对检查出的问题进行整改，整改合格率100%。

6. 协助招标方监督管理部门对教室进行管理，包括不仅限于早晚开关门、教师休息室开水供应、课后节电管理（含开关空调和教室用电设施）、课桌椅损坏统计等。

7. 按照招标方监督管理部门要求，定期对校园内的设施设备进行巡查，对检查出的问题，属于投标方维修的，安排维修人员进行维修；不属于投标方维修的，向招标方管理部门报备维修。

8.对校园内施工单位及送货单位进行规范管理，包括不仅限于建筑垃圾清理、室内施工现场卫生、货物拆卸的包装物清理、施工或送货导致校园设施设备损坏（绿化、大理石、窨井盖、线路、排水管道堵塞等）、地下管网穿线等。对检查出的问题，要求实施方及时恢复，未进行恢复的，由投标方自行恢复。

9.主管需配合项目经理做好**与学校各个部门及驻校社会服务企业的协调与沟通工作**。

10. 赭麓校区主管需按照工作要求对食堂综合楼三楼活动中心进行管理。同时要求做好家属区住户电表度数抄取及代收电费工作，要求入户率100%。

**三、项目部服务质量标准**

1.项目部之间协调沟通机制健全有效， 管理机构组建完整，管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。

2. 工作计划周密，组织贯彻落实学校安排部署的各项任务。

3. 各个主管根据工作职责和项目经理、招标方监督管理部门要求，对其分管岗位、区域进行巡查。发现问题要及时向项目经理或招标方监督管理部门上报，并根据合同约定采取相应措施（包括但不仅限于现场信息采集、调查了解情况、警戒等）。

4.根据《国家突发公共事件总体应急预案》、《教育系统突发公共事件应急预案》及结合招标方应急预案要求，建立公共突发事件及各种设备设施突发事件的处理机制和应急预案，预案内容包括但不仅限于：

**（1）公共卫生事件。主要包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，以及所在地区发生的、严重影响师生健康和生命安全的事件。常态化消杀**

（2）事故灾害。包括学校楼堂馆舍内发生的火灾、建筑物倒塌、拥挤踩踏等重大安全事故，校园重大交通安全事故，校园水面溺水事故，大型群体活动公共安全事故，造成重大影响和损失的后勤供水、电、气等事故。

（3）特种设备安全事件。包括因消防设施设备、高低压变电柜、大型实验设备损坏而影响学校安全等事故。

（4）自然灾害。包括暴雨、洪水、大雪、寒潮、地质、地震灾害以及由地震诱发的各种次生灾害等。

（5）影响学校安全与稳定的其它突发公共事件。

5. 指导技术管理部门组织新员工上岗培训，建立员工培训和人事档案；有完整的人事、劳资管理系统。

6. 制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制。

7. 建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录。

**8. 项目部（主管人员24小时在岗轮流值班）夜间值班人员督促夜间工作人员按要求进行值班，同时对突发事件进行协调处理。**

**9. 项目经理在日常服务工作中如果无法满足招标方的要求，招标方有权要求投标方更换项目经理；但投标方不得在未征得招标方主管部门同意下私自更换项目经理。**

**四、其他要求。**

**1.根据日常工作安排，中标方须为招标方举办的大型活动提供所需的保障性服务，包括不仅限于会议服务保障、会议物品搬运与安装等。大型活动指：包括不仅限于迎新（含继续教育）、招聘会、运动会、技能比赛、成教考试、四六级考试、计算机考试、研招考试、三代会、广播操比赛、毕业典礼、开学典礼、上级部门对学校的检查工作、考核工作，或学校承办的各类型会议等。**

**2.为确保学校校园学习生活稳定，投标方需统筹考虑恶虐天气及其他突发事件带来的影响，提前做好应对措施及物资储备，包括不仅限于临时排水设备与措施、临时用电设备与措施、应急检查设备与措施（含闸阀开关工具）、防涝物资储备、防寒防冻物资储备（包括户外供水管线、闸阀防冻材料）、卫生安全事件清理消毒设备与物资储备等。（具体配备数量详见附表二）**

**\*本项报价为分项报价，纳入合同总价。投标方要依据上述内容，审慎作出合理报价，并承诺在合同期内满足招标方的服务要求。如因报价过低导致服务质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

**第二节 客服中心**

**一、基本要求**

1. 客服中心是本物业项目服务的运行平台，须提供24小时一站式服务；并在现有位置（**以现场踏勘为准**）根据功能需要由中标方布置、装修。

2. 客服中心工作人员包括客服人员和巡查员。对中心人员招标方有权根据需要进行直接管理，协调配合校园网、一卡通、水电管理等信息系统维保人员一道，按照招标方要求开展数据维护和日常工作。

3. 客服中心应拥有直接下达工作任务、收集反馈任务执行情况的责任和有效手段。

4. 投标方在进场后须配合招标方进行信息化服务管理平台的维护，并承担日常使用工作，按照招标方要求完成各种系统开发和平台基础数据现场统计和录入与管理工作。

注：上述信息化服务管理平台包括但不仅限于**学生宿舍电控系统、校园数字化能源监管系统一期、校园数字化能源监管系统二期。**

**二、分项要求**

**（一）人员要求：**

\*1. 客服人员人年龄50岁以下。包括前台、电话接线人员、电控管理员、网络信息员、巡查员等工作人员。

2. 客服人员要求大专及以上学历（巡查员学历可适当放宽），专业不限；能熟练操作信息化服务管理平台，并能做好各种数字化平台的后期数据录入、维护等工作。

3. 客服人员工作在需要时直接归属招标方管理调配，投标方在人员配置上有义务满足招标方对客服人员使用需求。

4. 客服人员须按照招标方要求做好数据的统计、上报工作。

5．客服人员须能准确把握和贯彻招标方各项管理制度，知晓物业服务工作的全部要求，熟悉校内各部门工作关系，有敏锐的信息触觉和较好的文字编辑能力和表达水平。

7. 巡查员能协助项目经理或根据招标方监督管理部门要求，对校园内宿舍、楼宇内部附属设施设备进行巡查，对损坏的设施设备逐一登记，按照相应规定安排维修人员进行维修。

8. 巡查员协助招标方监督管理部门做好校内后勤管理的资产清查、贴标签等工作。

9. 巡查员协助项目部按照招标方监督管理部门要求做好学生实习下点、新生入学等寝室入住情况检查和统计工作。

10. 客服人员在聘用时须签订从业人员诚信承诺书。

**（二）场所功能要求**

1. 客服中心场地由招标方提供。

3. 客服中心业务包括但不仅限于信息收集、任务下达、维修监管、信息化服务管理平台数据的采集和维护、学生公寓宿舍违章用电处理等。

4. 客服中心（项目部）办公所需设备包括但不仅限于打印机、电脑、电话机、空调等设备要求，应按照人员要求由中标方自行配备，不纳入此次报价中。其中，两个校区项目部须分别配备至少一台满足学校后勤现有信息化系统正常运行的电脑。

**（三）质量服务标准**

1. 实行24小时值班制，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间），投标方应合理安排，确保有岗有人。

2. 负责接听电话或负责QQ、微信、网上报修平台等信息平台报修登记、投诉、反映相关建议或意见，准确记录和表述时间、地点、联系方式、事项性质和内容等，调配相关人员对所反映情况进行处理，并做好相关情况处理记录。

3. 电话受理时，应及时接听电话；QQ、微信、网上报修平台报修信息登记受理时限应于报修信息发送后十分钟内受理；并在受理后十分钟内下达维修任务，巡查员做好维修工作的抽查跟踪。下达任务要表述客观准确，抽查跟踪要举一反三，主动发现物业服务中的共性问题。

4. 自接受报修登记后，小维修原则上应于半天内处理完毕，客服人员应根据下单时间、完成时间进行工作时间统计；确因正当理由需要延时维修的，应向报修人说明情况，与报修人约定下次维修时间，并做好相关记录工作。经现场查看，不属于维修范围内的，须及时向招标方反映，由招标方进行组织维修，同时应向报修人说明情况并做好相关登记工作，协助招标方做好维修的前期工作。

5. 根据招标方监督管理部门要求，制定便捷详细的维修流程，并做好维修情况的监督与管理；做好相关维修登记工作，如维修详情、维修地点、维修前拍照、完工拍照、报修人签字等。

6. 建立回访制度，包括但不仅限于报修、投诉处理等。针对师生反映的问题及维修情况，应于维修完成后24小时内进行电话回访，或通过相关平台（QQ、微信等）回访，并做好回访记录；回访率100%，满意度不得低于95%。每月汇总报送一次于招标方，招标方根据**《皖南医学院物业管理考核办法》**对汇总表进行抽查考核。

7.客服人员须熟悉各种信息化服务管理平台的运用，包括但不仅限于**学生宿舍电控系统、校园数字化能源监管系统一期、校园数字化能源监管系统二期**，协助对上述平台的后期数据维护服务。

数据维护内容包括：

（1）针对师生反映与学习生活相关的（包括但不仅限于）问题、意见和建议等，要依据招标方相关管理制度及时合理回复；不能回复的，应及时将意见和建议转发于招标方监督管理部门，由招标方监督管理部门代为回复。关注网上舆情动向，积极引导网上舆论，如有情况须及时向招标方监督主管部门汇报。

（2）对上述信息化服务管理平台后期数据的采集与更新，包括但不仅限于相关数据的统计和上传、报修记录与完工记录登记、回访记录汇总、满意度汇总、学生公寓人员住宿信息变动、能源管理数据、意见投诉整改情况（物业部分整改合格率不得低于100%）、公共设备使用情况（包括但不仅限于空调、洗衣机、多媒体等公共设备在用与维修情况等）、热水供应使用情况、校内重大活动信息等。

8. 客服人员不得利用所管理数据进行牟利，不得利用所管理平台制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：

（1）反对宪法所确定的基本原则的；

（2）危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）损害国家荣誉和利益的；

（4）煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

（5）破坏国家政策，宣扬邪教和封建迷信的；

（6）散步谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

（7）散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶手、恐怖或教唆犯罪的；

（8）侮辱或诽谤他人，或者侵害他人合法权益的；

（9）含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

注：投标方须依据上述内容与客服人员签定从业诚信承诺书，如有违反上述内容的，由投标方承担相应的法律责任；导致招标方损失的，招标方有权要求投标方进行赔偿。

9. 客服中心须按照招标方各项管理制度对师生使用需求进行合理审批，并对使用情况进行跟踪管理，使用公共设备的要做好公共设备使用信息登记记录，同时做好审批后的单据汇总，每月报送一次于招标方。招标方根据**《皖南医学院物业管理考核办法》**对汇总表进行抽查考核。

10. 巡查员配合项目部按照招标方监督管理部门的要求对楼宇内部和室外设施设备进行检查，能有效控制长明灯长流水现象和及时掌握设施设备损坏情况。

11. 巡查员配合项目部按照招标方监督管理部门的要求对新采购的学生公寓设备进行贴标签；对原设施设备进行清查，协助完成对报废资产的清查与申报工作。

12. 针对检查结果，巡查员及时组织维修人员进行维修，并做好相应损毁情况汇总工作。

13. 巡查员按照招标方监督管理部门要求，配合项目部做好对外来施工单位的现场监督工作。

**三、考核**

1. 如投标方确定中标进场后，方案中所承诺聘用人员的资质条件与实际进场人员不符的，招标方拒绝支付该岗人员物业费，并要求中标方限期整改。在整改期限内，中标方仍无法满足投标方案要求的，视为严重违约，招标方拒绝支付该项整年物业费。

2. 招标方监督管理部门根据**《皖南医学院物业管理考核办法》**对客服中心服务质量标准进行考核，并执行相关文件规定。

**四、报价**

**此项目为分项报价，纳入合同总价中。具体要求如下：**

1. 投标方经过现场勘察后，根据信息化服务管理平台服务人员要求、服务质量标准及服务大厅建设要求，制定合理方案，审慎做出合理报价。

2. 投标方在中标后签定合同前，投标方须将所聘人员的学历证书、诚信承诺书等以扫描彩色打印形式报招标方备案，作为考核的重要依据。

3. **客服大厅的维修改造费用由中标方承担，费用平均分摊在服务周期内，跟随物业费同步支付。**

**第三节 学生公寓**

**一、人员要求**

1. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

2. 滨江校区8号楼和11号综合管理人员须具备一定的电梯日常使用管理常识。

**二、分项要求**

**（一）公寓综合管理：**

1. 身体健康，行为举止得体，使用文明规范用语，服务整改合格率100%。

2. 实行24小时单岗无睡班制，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检时），投标方应合理安排，确保有岗有人。

3. 对进出非学生人员进行询问检查，并协助相关部门做好相关消防治安工作;学生公寓夜间实行封闭管理，迟归和早出人员要登记，并按照要求进行夜间巡查工作，做好相关巡查记录登记。

4. 严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好详细借用记录。

5. 保证值班前台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境。

6. 通过岗前培训，熟悉各类消防标识及疏散常识，熟练操作消防电磁门开启、关闭。

7. 8号和11号学生公寓的管理人员须具备电梯安全常识，所有管理人员要对内部设备设施有一定的了解，包括水电控制间、电梯间、热水控制箱位置等。

8. 学生公寓禁止异性同学、家长入内，做到来访登记，带出公寓大宗物品登记等登记工作，做好相关登记情况，每月报项目部备查。

9. 严禁任何推销人员入内，发生外盗给学生造成损失的，中标人承担相应的责任并负责全额赔偿。

10.根据客服人员使用电控系统违章用电控制功能信息，对有违章用电情况进行检查，主要检查学生公寓违章电器(含电炉、热得快、电热壶等)的使用情况，并做好相关登记工作，报项目部备查；禁止私拉乱接电线，因检查不力造成的学生公寓引发火灾或其他安全事故的，招标人有权追究中标人相关责任，并视为严重违约。

11. 配合客服中心做好详细的学生住宿信息登记工作，包括学生所属学院、专业、班级、姓名、联系方式等，做到定人、定床，信息准确；学生住宿情况发生调整时，中标人应及时对学生住宿信息做相应的调整；未经招标人主管部门同意，不得私自安排任何人在学生公寓住宿。

12. 配合做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

13. 做好相关（包括但不限于）例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。做好网络维护、通讯服务、学生生活服务等企业人员出入学生公寓的登记管理工作。

**（二）公寓保洁**

1. 学生公寓保洁范围包括楼内公共部分、11号公寓女生浴室、四周绿化带、门前三包区域及下水管道。

2. 质量服务标准：

（1）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（2）墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（3）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（4）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

（5）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（6）捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

（7）电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；电梯门槽内无垃圾杂物。

（8）开水机地面无水渍。

（9）公共盥洗间和卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网;镜面光亮。

（10）屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。

（11）对学生毕业后或下点实习腾空的房间进行打扫,门窗玻璃应无积尘光亮；卫生间无异味，厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；桌台，衣柜无积尘。

（12）所作业范围内无小广告，由此导致的师生损失，中标方应负有相应责任。

（13）做好雨雪天气走廊积水、积雪的清扫和除冰应对工作。

（14）定期对建筑物屋面排水沟清理及垃圾桶进行清洗（一周至少1次）。

（15）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**三、学生公寓精神文明建设**

1. 利用各种方式宣传有关宿舍管理的规定，取得学校师生的广泛支持，确保学生能有一个安宁、卫生、舒适的生活、学习环境。

2. 投标方应以“三服务三育人”为宗旨，以公寓文化宣传为阵地，以提高学生道德修养为目的，配合校园精神文明建设，创设文明规范的校园环境。

**第四节 教学、实验楼宇和部分办公楼宇**

**一、人员要求**

1. 投标人须对上岗员工进行消防常识专项培训，并留有培训记录备案。

2. 实验楼与逸夫科技楼管理人员须具备一定的电梯日常使用管理常识。

3. **滨江校区1-4号实验楼单岗晚班（晚6点至次日6点），赭麓校区南北教学楼、4号教学楼和图书馆为单岗24小时值班。**

**二、分项要求**

**（一）综合管理要求**

1. 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

2. 做好建筑内公共设备使用情况日常巡查和登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

3. 滨江校区逸夫科技楼和赭麓校区4 号教学楼实行24小时单岗无睡班制，滨江校区1-4号实验楼实行单岗晚班制**（晚6点至次日6点）**。值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间、例行安检时），投标方应合理安排，确保有岗有人。**赭麓校区4号教学楼管理员同时负责南北教学楼及图书馆正常开关门。**

4. 根据课程安排，提前检查教室准备工作，为师生提供方便、舒适的上课环境。

5. 熟悉本楼宇基本情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域范围，楼层水电总闸位置，消防设备设施位置，楼宇通风设备开关位置，教学安排等；具备处理应急突发事件的能力。

6. 按学校要求检查教室开放关闭情况，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。

8. 做好相关包括但不限于例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

**（二）保洁范围与保洁质量标准要求**

1. 保洁范围：

（1）实验楼保洁范围为实验楼所属区域的公共部分、门前三包及所属区域的绿化带及四周排水管道。其中滨江校区三号实验楼含地下室卫生保洁。

（2）教学楼保洁范围为全层保洁（含教师休息室），另包含门前三包及所属区域的绿化带及地面排水管道（**赭麓校区4号教学楼除学院办公室、实验室外的全层保洁**）。

（3）逸夫科技楼保洁范围为公共部位、教室休息室、教室卫生（不含实验室）和报告厅卫生保洁，另包含门前三包、所属区域的绿化带及周边地面排水管道。

（4）赭麓校区南北教学楼和校友之家保洁范围为公共部位、教室（除办公室、实验室外的全层保洁，**含总值班室内被褥、被套的更换与清洗**）的保洁，另包含门前三包及所属区域的绿化带及周边地面排水管道。

（5）赭麓校区图书馆保洁范围为一至三层保洁（除办公室外），另包含门前三包及所属区域的绿化带及周边地面排水管道。赭麓校区食堂综合楼三楼为全层保洁。

3. 保洁服务质量标准：

（1）每天第一次保洁须在早晨7：30前完成，全天巡回保洁。

（2）走廊应放置多个垃圾桶（篓），便于投放垃圾，垃圾应做到及时清理无外溢。

（3）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（4）墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（5）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（6）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘无污渍、明亮。

（7）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（8）捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

（9）电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮。电梯门槽内无垃圾杂物。

（10）开水机地面无水渍。

（11）公共盥洗间和卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；小便池应放入除臭球。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网;镜面光亮。

（12）教室内部桌椅、讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂物；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味。

（13）屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。

（14）教师休息室桌椅、地面、窗台、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味；热水应于下课前十分钟保证足量供应。

（15）会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，光亮；会议桌椅摆放整齐;窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

（16）所作业范围内须无小广告，由此导致的师生损失，中标方应负有相应责任。

（17）做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

（18）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**（三）其他要求**

**\*投标方须承诺中标进场后，根据招标方主管部门要求，免费为校方提供教室管理，包括空调的使用管理、电铃调试、教室休息室开水供应、粉笔和粉笔擦供应等服务。（投标方须以书面形式承诺，并附于投标文件中）**

**第五节 图书信息综合楼（东西辅楼）**

**一、人员要求**

1. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

2. 滨江校区图书信息综合楼管理人员须具备一定的电梯日常安全常识。

3. 一楼大厅综合管理人员年龄在45周岁以下。

**二、分项要求**

**（一）综合管理人员**

1. 综合管理人员服务质量标准：

（1）做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

（2）图书信息综合楼1楼实行24小时无睡班制度，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检时），投标方应合理安排，确保有岗有人。

（3）图书信息综合楼2楼图书馆实行门禁管理，值班时间按照图书馆开闭馆时间。

**（4）图书信息综合楼11楼综合管理人员以会议服务为主，工作调配直接归属办公室管理，投标方在人员配置上有义务满足招标方对人员使用需求。**

（5）例行安检出勤率100%，要保证楼内所有设备设施财产安全，大宗物品出楼须进行询问登记;因外盗造成的损失由中标人负责赔偿。

（6）熟悉本楼宇一切情况，包括：办公单位及其方位，卫生间数量，公共区域面积，办公人员的特征及工作时间等；具备处理应急突发事件的能力。

（7）确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修。

（8）做好相关包括但不限于例行安检、设施设备巡检（含地下室电房）、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

**（二）保洁范围与保洁质量标准要求**

1. 保洁范围：

图书信息综合楼主辅楼保洁范围为公共部位卫生保洁，图书馆自修室、图书借阅室、9楼档案馆、9楼校史馆、**总值班室（含总值班室内被褥、被套的更换与清洗）**、10楼视频会议室、11楼党委和行政会议室；另包含门前三包及所属区域的绿化带及建筑下水管道。

2. 保洁服务质量标准：

（1）每天第一次保洁须在早晨8：30前完成，全天巡回保洁。

（2）走廊应放置多个垃圾桶（篓），便于投放垃圾，垃圾应做到每天清理。

（3）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（4）墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（5）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（6）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

（7）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（8）捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

（9）电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮，门槽内无垃圾杂物。

（10）会议室内桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味。

（11）阅览室内桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，光亮；阅览桌椅摆放整齐；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

（12）屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。

（13）开水机地面无水渍。

（14）做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

（15）公共盥洗间和卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；小便池应放入除臭球，墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网。

（16）所作业范围内应无小广告，由此导致的师生损失，投标方应负有相应责任。

（17）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**第六节 室内体育馆、田径场**

**一、人员要求**

上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

**二、分项要求**

**（一）综合管理人员**

1. 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

2. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

3. 挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应。

4. 实行24小时单岗无睡班制度，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检时），投标方应合理安排，确保有岗有人。

5. 例行安检出勤率100%，要保证楼内所有设备设施财产安全，大宗物品出楼须进行询问登记;因外盗造成的损失由中标人负责赔偿。

6. 按招标人规定每天开放关闭体育馆(田径场)，要求入馆人员不得穿高跟鞋、带有色饮料等进入塑胶场地，不得在塑胶场地内抽烟。

**7. 负责对体育馆浴室进行日常管理。**

8. 其余按招标人体育场地有关管理办法实施日常管理。

**（二）保洁范围与保洁质量标准要求**

1. 保洁范围：

（1）室内体育场保洁范围为全层保洁**（含浴室）**，另包含门前三包及所属区域的绿化带及下水管道。

（2）田径场保洁范围为室内公共部分保洁、室外田径场、看台保洁，门前三包及所属区域的绿化带及下水管道。

（3）室外塑胶篮排球场定期进行拖擦，一周至少2次。

2. 保洁人员保洁服务质量标准：

（1）每天第一次保洁须在早晨7：30前完成，全天巡回保洁。

（2）走廊应放置多个垃圾桶（篓），便于投放垃圾，垃圾应做到每天清理。

（3）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（4）墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（5）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（6）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

（7）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（8）捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

（9）卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾；小便器放置樟脑球，卫生间每天点放檀香。

（10）沙池应无明显杂草。

（11）屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。

（12）做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

（13）遇田径运动会等大型活动时，应按实际情况增加保洁力量，加大保洁频次，确保场地干净整洁。

（14）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**第七节 法医楼、后勤办公楼、图书信息综合楼三楼报告厅、大学生活动中心**

**一、人员要求**

1. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

\*2. **大学生活动中心为单岗晚班（晚6点至次日6点）。**

**二、分项要求**

**（一）综合管理人员**

1. 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

2. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修；由报修不及时导致的师生投诉或设备维修后无法使用的，招标方可要求投标更换新的设备，更换设备使用质量应不低于原使用设备质量；如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

3. 挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应。

4. 法医楼实行24小时单岗无睡班和和大学生活动中心实行单岗晚班无睡班**（晚6点至次日6点）**，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检出勤），投标方应合理安排，确保有岗有人。

5. 例行安检出勤率100%，要保证楼内所有设备设施财产安全，大宗物品出楼须进行询问登记;因外盗造成的损失由中标人负责赔偿。

6. 在有大型活动时要保证所有通道开放，以便人员得以及时疏散。

**（二）保洁范围与保洁质量标准要求**

1. 保洁范围

（1）图书信息综合楼三楼报告厅保洁范围为全层保洁。

（2）大学生活动中心保洁范围为礼堂全层保洁，其余为公共部分保洁；另包含门前三包及所属区域的绿化带及建筑下水管道。

（3）法医楼、就业指导中心为公共部位卫生保洁。

（4）校医院和后勤办公楼为公共部位卫生保洁，校医院部分病房保洁。另包含门前三包及所属区域的绿化带及建筑下水管道。

2. 保洁服务质量标准：

（1）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（2）墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（3）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（4）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。

（5）卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；小便池放除臭丸。

（6）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（7）报告厅（大礼堂）演出或使用时整体舞台清洁明亮效果好，地面、墙面无积尘、无污渍。

（8）灯光音响设备表面无积尘、无污渍。

（9）化妆台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、水池、上下水管道无积尘、无污渍；窗玻璃、镜子清洁、明亮。

（10）控制台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、机柜无积尘、无污渍。

（11）座椅（座套）、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍室内空气质量好。

（12）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**第八节 产学研创中心**

**一、人员要求**

上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

**二、分项要求**

**（一）综合管理要求**

1. 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%。

2. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与客服中心联系，安排维修。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系招标方师生，招标人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

3. 实行24小时单岗无睡班制，值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间、例行安检时），投标方应合理安排，确保有岗有人。

4. 熟悉本楼宇一切情况，包括：办公室、实验室、卫生间数量，公共区域面积，工作人员的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力。

5. 例行安检出勤率100%，要保证楼内所有设备设施财产安全，大宗物品出楼须进行询问登记；因外盗造成的损失由中标人负责赔偿。

6. 做好相关包括但不限于例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

**（二）保洁范围与保洁质量标准要求**

1. 保洁范围：

（1）学生公寓保洁范围为所属区域的公共部分、门前三包及所属区域的绿化带及四周下水管道。

（2）教学楼保卫范围为全层保洁、门前三包及所属区域的绿化带及四周下水管道。

（3）外围保洁范围为产学研创中心的道路、公共区域等。

2. 保洁服务质量标准：

（1）每天第一次保洁须在早晨7：30前完成，全天巡回保洁。

（2）走廊应放置多个垃圾桶（篓），便于投放垃圾，垃圾应做到及时清理无外溢。

（3）地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

（4）墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

（5）公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

（6）不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘无污渍、明亮。

（7）保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（8）捡拾物品及时上交综合管理人员或安保人员做失物招领，不私自处理。

（9）卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；小便池应放入除臭球。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网;镜面光亮。

（10）屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。

（11）教室桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

（12）所作业范围内须无小广告，由此导致的师生损失，中标方应负有相应责任。

（13）做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

（14）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

3. 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。

**三、此项报价中，应体现出人员单价。**

**第九节 外部保洁、垃圾清运和化粪池清理**

**一、项目范围**

1. 外部保洁范围指在皖南医学院所属范围内除去实验楼、教学楼、办公楼、学生公寓、体育馆、滨江校区田径场、食堂等建筑和门前三包范围外的家属区道路和楼道公共部分、主次干道、校内水系、室外篮、排、网球场、绿化带、校区大门、南北大理石广场、校区大门外广场等。

2. 垃圾清运范围包含整个皖南医学院所有校区每日产生的生活垃圾（包含食堂垃圾、落叶），现有在校生1万4千多人，在职职工近千人，食堂6个。

3. 化粪池清理范围包括整个皖南医学院所有校区的窨井与化粪池。

**二、人员要求：**

上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

**三、垃圾清运**

1.生活垃圾日产日清，清运率达到100%，早中晚至少各一次。 为确保垃圾清运及时，滨江校区至少配备1辆大型垃圾压缩清运车，并至少配备1-2辆小型三轮（或四轮）垃圾车倒运，赭麓校区至少配备1辆三轮（或四轮）垃圾清运车。**投标方须承诺在现有运力下无法满足清运要求的，无条件按照招标方要求免费增加清运频次、车辆或与大型垃圾压缩车相结合的清运模式对校内日存垃圾进行清运。**

**注：在大型活动、新学期开学及垃圾收运站设备损坏等期间，中标方要及时启动相应应急预案，积极对积存垃圾进行清运出校。**

2. 垃圾清运须使用专用垃圾清运车，车容车貌保持整洁，设备完好无损（提供垃圾清运车的大小、照片）。为避免在垃圾清运过程中污水污染校园环境，垃圾清运车辆需安装隔水措施。

3. 清理完垃圾，及时清理垃圾桶，冲洗地面，确保干净整洁。

4. 每天对垃圾装集中装填区域冲刷和消杀1-2次，降低异味。

**四、外部保洁**

**（一）作业频次**

1. 每天上午8点前和下午1点30分前完成各大楼前及校园主要道路保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。

2. 每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清，并保证垃圾桶干净整洁，摆放整齐。

3. 重大活动期间，按照学校要求实施道路冲洗保洁。

4. 保持绿化带清洁。每周对绿化带内落叶集中清理一次，且巡回保洁；如遇大风或落叶时节（秋冬季）由每周二次。

5. 巡回保洁实行全天巡回保洁。重点针对普扫结束后道路散落垃圾、落叶、泥迹和污迹，绿化带垃圾，散落在垃圾桶周边垃圾等和雨篦内杂物清理；在恶劣天气情况下，配合清理因恶劣天气造成道路淤积杂物的清理。

6.对水系内漂浮物、枯树枝、浮萍等随时进行打捞清理，保持水面清洁。

7. 家属区每日对保洁服务范围内区域进行清扫。其中楼梯扶手每周保洁1次；楼道全面清理每两周1次。

**（二）服务质量标准**

1. 保持道路与广场全天整洁干净，达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙)；“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)。

2. 雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。

3. 室外篮、排、网球场围网上无杂物悬挂，场地内无杂草。

4. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草。

5. 如遇重大校内活动，要配合招标方做好环境保洁工作，增加保洁次数，确保出效果。

6. 做好相关保洁频次、巡回记录备查。

**（三） 投标方须按照服务质量标准或行业标准，制定相应的作业要求，确保环境卫生干净整洁。**

**五、化粪池清理**

1. 化粪池清理实行定期巡查制度，有问题及时清理。每学期定期使用机械设备集中清理不少于两次。**投标方须承诺在合同期对校园内所有主次排水管道、雨篦、化粪池等进行全面清淤一次，含管道清洗、化粪池清洗、污物外运及处理、人工费、安全作业费等。**

2. 化粪池清理质量服务标准

（1）日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通。

（2）清掏物全部清运至校外，不得污染校园路面。

（3）清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

（4）做好相关清理、巡回记录备查。

**六、其他要求**

**\*1.本项中垃圾清运（含市政垃圾处理费和人员工资等费用）实行分项报价，报价金额不得低于30万元/年，并纳入年度报价中。投标方应根据实际情况，制定合理清运方案，审慎做出合理报价。如因报价过低导致服务质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

**\*2. 本项中化粪池清理（含污物运输费、污物处理费和人员工资等费用）实行分项报价，报价金额不得低于7万元/年，并纳入年度总报价中。投标方应根据实际情况，制定合理清理方案，审慎做出合理报价。如因报价过低导致化粪池清理质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

**3.** 投标方在确定中标进场后，因实际管理需要，并经招标方主管部门同意后，可委托专业的公司或专业的技术人员为本项目的垃圾清运和化粪池提供清理服务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方。

4. **在委托专业的公司或专业的技术人员提供垃圾清运和化粪池清理服务达不到服务质量标准或考核标准的，招标方主管部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方更换委托人或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不在另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**\*5. 投标单位须承诺待中标进场后，根据垃圾分类要求，在合同期内免费为学校提供符合垃圾分类规范要求及数量配比的室内外各类垃圾桶（投标方须以书面形式承诺，并附于投标文件中）。**

**\*6.投标单位须承诺待中标进场后，为提高外部保洁效率和确保巡回保洁质量需配备相应的清理工具，包括不仅限于：中型道路清扫车\*1,、大型垃圾压缩清运车1台（如租赁，需将租赁合同向招标方监督管理部门备案）、电动巡回保洁车（带垃圾桶）\*4、小型电动高压清（冲）洗车\*1和必要的保洁工具等。（投标方须以书面形式承诺及车辆图片信息，并附于投标文件中）。**

**第十节  自行车棚(家属区)**

**一、服务质量标准**1. 入棚车辆整齐摆放，棚内卫生环境、照明状况良好；  
2. 做好车棚安全隐患检查，有问题及时向主管部门报告。  
**二、其他要求**  
1. 自行车棚实行无偿停放。  
2. 车棚内不得住宿，严禁在车棚内私接电源、水源。  
3. 配合学校对车棚用途调整后的日常管理。

**第十一节 园林绿化养护**

**一、项目范围**

**包括皖南医学院所有校区的绿植。**

**二、园林绿化养护服务质量标准**

服务质量标准应总体达到园林绿化养护二级标准，投标方应根据绿化养护服务质量标准要求，制定合理实施方案。具体说明如下：

**（一）乔灌木养护标准**

1. 植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地。

2. 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上。

3. 树冠基本完整，内膛不乱，通风透光。

4. 在正常条件下，生长季节允许有少量黄叶、焦叶、卷叶。

5. 无明显枯枝死杈、无死树。

6. 乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节。

7. 每年适时除杂草，五次以上。

8. 按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍。

9. 防治结合，病虫害虽有发生，但能及时灭治，使树木被啃咬的叶片最严重的每株在8%以下；有蛀干害虫的株数在5%以下，树木缺株在5‰以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。

10. 做好相关养护、除草、施肥等记录备查。

**（二）绿地养护标准**

1. 草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露，叶色正常，生长季节基本不枯黄。

2. 及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；及时除掉杂草，每年除杂草七遍以上，杂草率10%以下。

3. 干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水。

4. 按生长情况，适时适量施肥二遍。

5. 时及做好病虫害防治理。

6. 绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。

7. 做好相关除草、修剪、施肥等记录备查。

**（三）**绿化养护施工后，须将所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净。

**（四）**对在日常养护过程中出现枯死、病死苗木的，需及时进行补种，同时将补种品种、树径及补种地点登记建册。

**(五)**水系周边绿化养护采用水系存水进行浇灌。

**三、招标要求**

**\*1．投标方经过现场勘探后，在确定中标后，于进场后须免费对现有裸露土地进行补植（以草坪、麦冬草、灌木为主），补植面积1200㎡左右；补植应于2022年12月31日前完成。**

**3. 为做好暴雨、暴雪等恶劣天气的安全工作，投标方需承诺按照招标方要求，免费对校园内部分大型树木进行修剪，包括不仅限于为进行修剪所需的大型设备（吊车）、树枝清运、人员费用（含保险）等。**

**4.为减少日常养护修剪产生的树枝及落叶等垃圾量和提高日常养护修剪产生的树枝及落叶生物利用率，投标方需配备树枝粉碎机，能切屑直径1--20公分的枝杈及枝干。同时鼓励投标方使用机械设备进行绿化养护工作，如果投标方确定使用机械设备进行绿化养护工作，方案中体现出使用机械设备的数量、种类及功能，并以彩色图片附上。**

**四、考核付款**

1. 承诺使用机械设备的，招标方在中标方进场后，根据投标文件中的方案所列出机械设备的数量、种类、功能及所附彩图进行现场验收。验收不合格的，招标方拒绝支付该项目下的机械使用费；在合同期内，投标方不得以任何理由减少所承诺使用机械设备的数量和种类，其中有损坏的，投标方要及时更换或维修机械设备（一般限期7天，如遇特殊情况双方可进行协商），在限期或协商期内，仍无法完成维修更换的，招标方拒绝支付该项物业费下的机械使用费。（注：所更换的设备质量性能不得低于原承诺设备质量性能要求）

2. 参照服务质量标准，对包括但不仅限于施肥次数、修剪次数、树木成活率、草坪覆盖率、养护标准等进行考核。

3. 投标方须做好施肥次数、肥料使用量、除草次数、补种记录等园林绿化养护工作的登记记录，按月汇总报招标方主管部门备案一份。

**五、其他要求**

**\*1. 本项（含人员工资、肥料、设备等费用）实行分项报价，报价金额不得低于30万元/年，并纳入年度总报价中。投标方应根据实际情况，制定合理养护方案，审慎做出合理报价。如因报价过低导致绿化养护质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

2. 投标方在确定中标进场后，因实际需要，并经招标方主管部门同意后，可委托专业的公司或专业的技术人员为本项目提供养护服务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方。

3. **在委托专业的公司或专业的技术人员提供绿化养护服务达不到服务质量标准或考核标准的，招标方主管部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方更换委托人或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不在另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**第十一节 环境消毒消杀与灭四害**

**一、项目范围**

1.环境消毒消杀范围指对皖南医学院所属范围内的建筑物公共区域、教室、会议室、报告厅、室内体育馆等人员密集场所、隔离房间及进校货运车辆的消毒消杀。

2.灭四害范围指皖南医学院所属范围内的灭四害工作。

**二、人员要求**

上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

**三、环境消毒消杀**

**（一）作业要求**

1. 根据招标方要求，对所需消毒消杀的场所进行早中晚消毒消杀作业，每天至少消杀二次，必要时需增加消毒消杀频次及范围。

2. 根据招标方要求，对需进校货车的车体、货物物体表面进行消毒消杀作业。

3. 定期对垃圾场消毒消杀。

4. 消毒消杀所需药剂的配比，需按照国家相关规定执行。

5. 按人数配备消毒消杀所需工具，同时为提高消毒消杀效率，滨江校区需至少配备4台电动高压弥雾消杀机，赭麓校区至少需配备2台电动高压弥雾消杀机，服务期内保证正常使用。

**（二）服务质量标准**

1.根据消毒消杀作业要求，做好相关消毒消杀作业频次、药剂配比等记录工作，并建档留存备查。

2.消毒消杀做到应消尽消，满足疫情防控等突发传染性疾病要求的频次和剂量，做到全方位无死角。

**（三）投标方须及时了解国家相关要求，制定相应的作业要求，确保消毒消杀有效。**

**四、灭四害**

**（一）作业要求**

1. 四月中下旬至十一月上旬，定期进行灭蚊蝇工作。

2. 每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次。

**（二）服务质量标准**

1. 根据灭四害作业频次要求，做好相关作业频次及药品采购数量、使用量等记录工作。

2. “四害”密度控制在国家标准以下。

3. 对易发生误食的场所，应设中文警示标识，做到安全操作。

4. 灭杀药品不得使用国家明令禁止的药品，如因投标方使用造成危害的，由投标方负全责。

**五、考核**

1. 要做好每次灭杀投药和消毒消杀工作记录，记录中要体现出灭杀投药使用数量和地点、消毒液使用数量、消毒液配比方法、消毒工具、地点、时间等内容。于每次灭杀投药结束或消毒结束后，及时汇总报备一份于招标方主管部门。

2. 招标方根据《**皖南医学院物业管理考核办法**》进行考核管理。

**六、其他要求**

1. **本项中灭四害为分项报价（含灭杀药品费、器械费、人工费、验收材料费等），纳入年度总报价中。投标方应根据实际情况，制定合理灭杀方案，审慎做出报价；如因报价过低导致灭四害质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

2. 投标方在确定中标进场后，因实际需要，并经招标方主管部门同意后，可委托专业的公司或专业的技术人员为本项目提供灭四害服务，但不得将本项目的管理责任转让给第三方。

3. **在委托专业的公司或专业的技术人员提供灭四害服务达不到服务质量标准或考核标准的，招标方主管部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方更换委托人或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不在另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**4. 投标人应自行配备齐全疫情防控所必须的各种消杀器具、设备等。**

**第十二节 高低压电房**

**一、人员要求**

1. 每班需配备1名值班长。

2. **至少有四名带班人员持有中华人民共和国电工进网作业许可证（有效期内），作业类别（高压）；并按要求在国网芜湖供电公司调控中心进行备案（具体流程、细节以国家相关规定为准）。**

3. 上岗时必须经过国网芜湖供电公司调控中心培训，取得合格证书；并提供所属单位消防常识专项培训履历记录证明。

4. 具备基本处理故障的能力，熟悉突发事件处理流程。

5. 按招标方主管部门对设施设备的操作要求开展工作。

6. 熟悉主供与备用电源切换的流程与细节。

7. 完成招标方主管部门交待的其他工作。

**二、作业频次**

1. 每天对校区内开闭所和分支电房设备巡查一次并做好设备运行记录。

2. 配合招标方主管部门对设备按期保养。

3. 定期对设备表面及电房环境卫生保洁。

**三、服务质量标准**

1. 高低压电房实行24小时值班制，投标方须保证每班值班人员中，至少有一名持证上岗（中华人民共和国电工进网作业许可证，作业类别（高压）），值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检时），投标方应合理安排，确保岗位有人。

2. 无人值班变电所每日定时巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象及设施设备完好情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决，解决不了及时向招标方主管部门汇报，并做好相关记录。

3. 中心电房、无人值班变电所和户外箱式变压器干净整洁，无浮尘、无蛛网等杂物。

4. 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。

5. 遇到故障时，应及时通报招标方主管部门，并按照国家电网要求，进行故障排查处理。排查处理程序严格按照国家电网相关管理规定执行，并填写相关处理记录。发现因人为操作不规范导致的事故或设备损坏的，中标方应负全责，招标方可进行索赔；导致人员伤亡或出现重大事故的，中标方负有全部的法律责任，与招标方无关。

6. 熟练掌握主供与备用电源切换的流程与细节，并能按要求操作。

7. 例行安检出勤率100%。

8. 做好相关包括但不仅限于交接班、巡检、设施设备使用情况等记录备查。

**四、考核付款办法**

1. **招标方在中标方进场后，根据项目要求和投标文件承诺文件进行考核。具体如下：**

**（1）根据项目要求或承诺书对持证人数进行考核，原则为人、证对应；**

**（2）根据项目要求对人员数量、培训合格证、操作技能等进行考核；**

**（3）根据项目要求其他需考核的事项。**

2. 招标方根据《**皖南医学院物业服务质量管理标准**》和《**皖南医学院物业管理考核办法**》进行考核管理；考核不合格的，按照相关条款进行处理。

**五、其他要求**

**本项目技术人员提供高压电房管理服务达不到服务质量标准或考核标准的，招标方主管部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方重新聘请相关专业人员或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不在另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**第十三节 日常维修**

**一、项目范围**

包括皖南医学院所有校区区域内公共设施设备更换与维修，具体如下：

1.庭园灯（不含南北广场高杆灯、路灯）的光源、灯具配件维修与更换（不含电缆），并定期对灯杆进行防锈出新。

2. 家属区楼道声控开关、照明灯和住户电表上端头故障维修与更换（家属区不入户）。

3. 校内排污管道堵塞，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疏通或清掏，配件残缺应补齐（管道下沉、碎裂除外）。

4. 校内现有消防设施设备的维修与保管，包括消防枪头、消防水带、消防阀门、消防栓除锈喷漆、设备保管、消防箱玻璃更换（人为损坏除外）。

5. 校内建筑内的窗帘（不含窗帘布）、开关插座、日光灯、灯座、灯罩的维修与更换；卫生间冲洗阀（自动阀门除外）、台盆、台盆水笼头及上下水管、水阀（不含墙内管网）维修更换；教室、学生公寓电风扇维修（电风扇学校提供）；室内天花吊顶修整；窗户玻璃损坏统计与小配件维修。

6. 负责对校内建筑内的主供水管、瓷砖、墙内水管、强弱电线路、雨落水管（三米以下的需进行更换）等设施设备损坏情况的统计工作。配合招标方主管部门做好对全校原有强弱电线路的检修工作；对日常损坏且需更换的线路（**4平方电线由中标方提供**）要在招标方主管部门的指导下进行，不得随意乱接（弱电、高压除外）。

7. 校内建筑内的门锁、办公家具锁维修更换（钥匙遗失除外）。

8. 学生公寓内木质家具简单加固和维修。

9. 钢、PVC门窗框松动、学生公寓洗手间PVC拉门滑轮更换、门窗扇开关不灵活、小五金缺损的修补。

10. 每年应将屋面、阳台、雨罩、雨水口、采光井及落水管局部残缺、破损的更换。

11. 楼房给水户表以内，管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理。楼户外表要定期添加松动液，防止外表锈死。

12. 校内现有窨井盖、强弱电井盖的维修与更换（除招标方因实际需要更换除外）。

13. 在对外来施工单位在校内施工监管过程中，因监管不到位，导致校内公共设施设备损坏或污损的，由中标单位按原规格、尺寸进行修复、更换。

14. 按照招标方监督管理部门，每年暑假对新生寝室的水龙头、下水管、冲便阀及灯管等维修与更换。

15. 学生公寓空调用电插座老化维修与更换。

16. 在赭麓校区家属区电改完成前，对家属区入户电表保养维护。

17.每年须按要求购买1200把50mm挂锁，学生公寓及教室空调遥控器7号电池（约3000节）和教室电波钟5号电池（约400节），赭麓校区4号学生公寓和产学研创中心学生公寓门锁及配钥匙。

\*18. **除项目范围所述须维修的内容和土建维修外，须包含公共区域、各个楼宇及学生公寓单项单件单价材料费（按原产品规格）200元以下的日常维修。**

**二、人员要求**

维修人员应具备一定的专业维修技能，包括水、电、木、土等。技术工种须持国家相关部门颁发的该专业技术上岗证。

**三、维修质量服务标准**

1. 维修人员实行24小时值班制度（晚7点至次日早7点，单岗值班），值班期间不得出现脱岗，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间），投标方应合理安排，确保有岗有人。

2. 维修人员在接到客服中心指令30分钟内到达客服中心领取维修单据，并于1小时内到达维修现场，在维修范围内，应于半天内维修完成，并做好相关单据填写，交于客服中心汇总。确因正当理由需要延时维修的，应向报修人说明情况，与报修人约定下次维修时间，并做好相关记录工作。经现场查看，不属于维修范围内的，须在现场向客服中心反映，由客服中心做好相关工作记录，待招标方进行现场勘察后组织维修，同时应向报修人说明情况并做好相关登记工作，协助招标方做好维修的前期工作。

**\*3. 更换后的设施设备的使用效果须不低于原设施设备的使用效果；指定更换品牌的，投标方须按照招标方指定品牌规格要求配套更换。**

4. 修后的钢、PVC门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。

5. 屋面、阳台、采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。

6. 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。

7. 修缮后的卫生设备应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

8. 校内排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池、检查井满溢的清掏，应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

9. 更换过的窨井盖和强、弱电井盖大小尺寸应和原损坏符合。

10. 维修施工过程中不得污损校园环境和破坏其他设施设备。

**四、工作要求**

\*1. **投标方中标进场后，应承诺按照招标文件所述免费对现有损坏设施设备或须维修部位进行维修更换，维修更换工作须在新生进校前完成。**

2. 投标方进场后，不得以任何理由对上述日常维修拖延维修。经发现，**由于中标方拖延维修导致的日常维修变大维修的，视为严重违约，**由招标方组织进行组织维修，按照维修后的审计价格作为维修工程款，维修费用由中标方自行支付；由于维修不当导致设施设备损坏或者更换设施设备后，达不到原有设施设备使用效果的，招标方有权要求投标方更换或者再次更换设施设备；造成影响的，招标方保留索赔的权利。拒不整改的，招标方有权单方解除合同，扣除履约保证金，并不支付当次付款周期的物业费。

3. 如遇恶劣天气等突发紧急事件，中标方须严格按照定制的应急预案对招标方资产进行维护。如果导致大面积资产损坏的，经招标方主管部门认定属于中标方责任的，由中标方自行负责维修更换；经认定不属于中标方责任的，由招标方负责组织维修更换。

4. 投标方须定期向甲方报送日常维修的项目情况、材料清单、相关费用及分类统计表。

**五、其他要求**

1. 此项目报价分为人员费用和材料费两种。

**\*2. 人员费用由投标方参照项目要求，做出合理岗位报价；材料费以不低于20万元/年进行报价。如因报价过低导致服务质量标准不合格的，由投标方自行负责。**

2. 中标方为**本项目提供日常维修管理服务（含材料费）达不到服务质量标准或考核标准的，招标方主管部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方重新聘请相关专业人员或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不在另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**第十四节 安保服务**

**一、岗位人数设置及服务质量要求**

\*1.皖南医学院共分3个校区，分别为滨江校区、赭麓校区、产学研创中心，需保安人员共计74人（其中包含2名主管）。

2. 安保服务由学校保卫处负责统一管理、调度和考核。物业项目部根据学校保卫处下达的任务开展校园安保工作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务**  **区域** | **岗位** | **人数** | **健康**  **状况** | **年龄**  **要求** | **说明及服务质量要求** |
| **滨江校区**  **(合计50人)**  **滨江校区**  **(合计50人)**  **滨江校区**  **(合计50人)** | 安保  主管 | 1 | 良好 | 不超过50岁 | 工作要求和内容：  （1）安保主管应具备高中以上文化层次，较高的政治思想素质和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训，善于发现各类问题，具备一定的保安队伍管理经历、经验和处理突发事件能力，退伍军人优先。  （2）贯彻落实学校任务要求与保卫处的工作安排，组织实施校园安全保卫整体方案。  （3）负责保安日常管理和培训，参与保安值勤、巡逻与增援重点岗位。  （4）收集各岗位前一天值班发现问题，汇报保卫处。  （5）按要求对当班各岗位进行管理与工作检查，督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正队员违规违纪行为；定期报告各岗位的执勤情况。  （6）对校园发生的重大事件及时采取有效处置措施，重大情况及时报告；妥善使用、保管好学校提供的车辆与设备器材。  （7）组织指挥保安队员做好校园重大活动的安全保卫工作。  （8）承担队员违规违纪的连带责任。  （9）负责建立、管理、移交本项目档案。  （10）完成保卫处交办其他安保任务。  工作方式及时间：  （1）常白班，24小时应急响应。  （2）工作时间：7:00至18:00。 |
| 校大门  门卫（含南门形象岗2人） | 20 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求和内容：  （1）每班次 3 人，负责校区南门、东门门卫安保工作，南门常白班形象岗2人，3个班次共 20人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查校门口设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告项目主管及保卫处。  （4）临时外来车辆、校内机动车辆通过校园，实行登记换证入校，指引车辆按指定道路和位置停放。  （5）主动查问外来人员，做好来访人员的出入登记。阻止遛狗、钓鱼、种菜等闲杂人员进入校园。  （6）查验物资出门证件，防止财物流失，并保管好出门证以备查验。与各岗位互通信息。  （7）严格执行学校门卫管理规定及车辆管理规定，文明执勤，热情服务，树立良好的窗口形象。  （8）遵守岗位规定，当班时不得玩手机、看电视、玩游戏、睡觉、看报纸杂志等。  （9）值班室无闲杂人员滞留，不得在值班室内做饭。保持大门内外环境整洁卫生和做好门前“三包”。  （10）形象岗：男性需身高172cm以上，女性需身高165cm以上，体型匀称，形象气质佳。除以上工作内容外，根据工作需要参加学校其他重大活动安保执勤工作。  （11）完成保卫处交办的其他工作事项。  工作方式及时间：  （1）24小时三班两运转，形象岗常白班。  （2）工作时间：白班 7:00-18:00,夜班 18:00-次日 7:00。 |
| 岗亭  巡逻员 | 6 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求和内容：  （1）校区4个岗亭，东、西校园各两个，负责校区边界巡逻和值守，其中校园东侧两个岗亭负责7-11号学生外围巡视和校区东侧围墙看护，西侧两个岗亭负责芦花塘边区域及1-6号学生公寓外围巡逻。每班次2人，3个班次共6人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）维持岗亭区域非机动车、机动车停车秩序。定时和不定时对岗亭周边巡视，维护好区域内卫生。  （4）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （5）完成保卫处交办的其它工作任务。  工作方式及时间：  （1）24小时三班两运转。  （2）工作时间：白班 7:00-18:00,夜班 18:00-次日 7:00。 |
| 监控室 | 4 | 良好 | 不超过50岁 | 工作要求和内容：  （1）具有高中及以上学历，负责学校监控室 24 小时值班工作。上岗6月内取得智能楼宇管理员资格证书，掌握安防系统的操作规程，熟悉各种按键功能，能熟练操作设备。每班次1人，4 个班次共4人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查监控等设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告项目主管及保卫处。  （4）严格按规定要求管理和使用监控设备，密切注意监控设备运行状况并做好相关记录，保证监控设备正常运行，发现异常情况要及时汇报。提出监控探头布局的调整、建设建议。  （5）监控人员在监控过程中发现可疑、重大事件、火灾等立即向学校24小时值班干部汇报，并通知巡逻人员前往现场处理。  （6）遵守与学校签订《保密协议》，对监控中心各类信息须严格保密，未经领导批准不得向任何人员透露。  （7）禁止逗留与岗位无关的人在监控室。严禁无关人员进入监控中心，随意触动设备或拷贝、查看录像等资料。不得私自下载视频，未经允许不准调看监控视频。  （8）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （9）着装整洁，注意力集中。严禁在监控室内做饭。监控室内严禁烟火，禁止吸烟，确保安全。保持监控室内环境卫生，物品摆放整齐，保持室内干燥，设备、布线排列整齐，设备外观清洁无积尘。  （10）完成保卫处交办的其它工作任务。  工作方式及时间：  （1）24小时四班两运转。  （2）工作时间：8:00-22:00,22:00-8:00。 |
| 校园治安特勤队（含3个班次班长） | 9 | 良好 | 不超过50岁 | 工作要求：  （1）每班次3人，3个班次共9人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查防爆恐设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告项目主管及保卫处。  （4）工作内容  ①治安巡防。负责 24 小时治安巡逻，及时发现、报告、处置安全隐患，制止、纠正违反校园管理规定的行为；及时发现并快速处置校园初期火灾；负责校园反恐防暴，根据学校要求安排防暴人员携带装备器械进行日常巡逻，第一时间奔赴突发事件现场予以先期处置；发现、制止和协助处置校园治安、刑事案件，协助打击违法犯罪分子；为师生员工提供紧急求助服务，看管校园内的车辆、仪器设备、设施等财物；协助学校保卫部门与公安部门处置校园内各类突发事件；积极配合保卫部门做好各类重大活动、重要接待任务的安全保卫和秩序维护工作，营造平安和谐校园。②综合治理。及时制止、清理校园内的摊点、菜地、违章搭建设施等，取缔未经保卫部门批准或与批准内容不一致的各类活动（宣传）或经营行为；检查社团室外开展活动情况，及时清理校园内的广告与悬挂横幅，及时清理校园内乱贴物，及时发现、收缴反动标语、宗教宣传品等并报告保卫处；及时发现、驱离钓鱼、遛狗人员，驱离流浪猫、狗等。③交通管理。对进入校园的车辆进行管理，对超速行驶、任意鸣笛、违章停车、违反交通标识、标线行驶等行为人进行劝诫；加强校园内部交通秩序管理，通过主动干预提示，控制车辆速度，禁止违规行驶、禁止乱停乱放；制止在校园内练习驾驶，负责停车场车辆管理等。  （5）能熟练掌握防扒窃、擒拿格斗技能；能熟练利用消防器材或设备设施对初期火灾进行扑救的基本技能。  （6）按要求着装与佩戴装具，善于发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为。  （7）加强对重点区域、要害部位的安全巡查，并与监控室保持联动。  （8）上课、下课高峰期做好人员、车辆管控，保障校园正常的生活秩序。  （9）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （10）完成保卫处交办的其他任务。  工作方式及时间：  （1）24 小时三班两运转。  工作时间：白班 7:00-18:00,夜班 18:00-次日 7:00。 |
| 消防设施  操作员（含消防队长1名，） | 6 | 良好 | 不超过55岁 | 工作要求和内容：  （1）24小时三班工作制，每班次2人，3个班次共6人。  （2）值守消防控制室。操作和检查火灾自动报警、自动灭火系统等消防设施;需具备消防设施操作员初级以上证书，队长需持有消防设施操作员中级以上证书。熟练掌握消控综合平台系统使用，熟悉处置流程，做到信息畅通，响应快速，处置得当。  （3）认真排查、处理与报告责任区域内存在的各类消防安全隐患，巡查中发现消防管道、消火栓、灭火器、消防应急灯、安全出口指示灯等所有消防设施有损坏的及时报保卫处进行维修；制止违规使用消防设施行为，确保消防通道畅通。  （4）协助巡查员对校园消防设施进行检查、管理与维护，每月对全校所有公共区域消火栓及灭火器进行检查，并填写消防设施检查记录表。  （5）熟练掌握各种消防器材和设施使用方法，协助组织应急演练及培训。 积极参加初起火灾报警、扑救和组织疏散逃生工作。  （6）每周至少对校内所有楼宇和校园公共部门进行巡查一次。做好巡查记录报校保卫部门备查，发现问题及时告知。  （7）完成保卫处交办其他消防安全相关工作任务。  工作方式及时间：  （1）三班两运转，24小时应急响应。  （2）工作时间：白班7:00-18:00,夜班18:00-次日7:00。 |
| 消防  设施  巡查员 | 2 | 良好 | 不超过55岁 | 工作要求和内容：  （1）常白班，班次2人，具备消防设施操作员初级以上证书。。  （2）负责巡查校园内所有消防栓、安全疏散指示标志、应急照明、灭火器等是否完好有效，检查常闭式防火门是否处于关闭状态，检查防火卷帘下是否堆放物品影响使用；安全出口、疏散通道是否畅通；其他消防安全巡查。  （3）每周至少对校内所有楼宇和校园公共部门进行巡查一次。  （4）做好巡查记录报校保卫部门备查，发现问题及时告知，并协助操作员做好设备维修工作。  （5）完成保卫处交办其他消防安全相关工作任务。  工作方式及时间：  （1）常白班，夜间巡逻岗负责巡查任务。  （2）工作时间：7：00-18：00。 |
|  | 交通  秩序岗 | 2 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求：  (1)维持负责区域非机动车、机动车停车秩序，保持交通顺畅。定时和不定时对负责区域周边巡视，维护好区域内卫生。  (2)遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  (3)认真做好值班记录、交接班记录。  (4)完成保卫处交办的其它工作任务。  工作方式及时间：  （1）常白班。  （2）工作时间：白班 7:30-18:00。 |
| **产学研创中心**  **(合计4人)** | 校大门  门卫 | 3 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求和内容：  （1）每班次2人（负责产学研创中心门卫安保工作），3个班次共 6人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查校门口设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告安保主管及保卫处。  （4）临时外来车辆、校内机动车辆通过校园，指引车辆按指定道路和位置停放。  （5）主动查问外来人员，做好来访人员的出入登记。阻止遛狗、钓鱼、种菜等闲杂人员进入校园。  （6）查验物资出门证件，防止财物流失，并保管好出门证以备查验。与各岗位互通信息。  （7）严格执行学校门卫管理规定及车辆管理规定，文明执勤，热情服务，树立良好的窗口形象。  （8）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （9）值班室无闲杂人员滞留，不得在值班室内做饭。保持大门内外环境整洁卫生和做好门前“三包”。  （10）完成保卫处交办的其他事项。  工作方式及时间：  （1）24小时三班两运转。  （2）工作时间：白班7:00-18:00,夜班18:00-次日7:00。 |
| 消防  设施  巡查员 | 1 | 良好 | 不超过55岁 | 工作要求和内容：  （1）常白班，班次1人。具备消防设施操作员初级以上证书。  （2）负责巡查校园内所有消防栓、安全疏散指示标志、应急照明、灭火器等是否完好有效，检查常闭式防火门是否处于关闭状态，检查防火卷帘下是否堆放物品影响使用；安全出口、疏散通道是否畅通；其他消防安全巡查。  （3）每周至少对校内所有楼宇和校园公共部门进行巡查一次。  （4）做好巡查记录报校保卫部门备查，发现问题及时告知，并协助操作员做好设备维修工作。  （5）完成保卫处交办其他消防安全相关工作任务。  工作方式及时间：  （1）常白班，夜间抽调门岗1人负责巡查任务。  （2）工作时间：7：00-18：00。 |
| **赭麓校区**  **(合计20人)**  **赭麓校区**  **(合计20人)** | 保安  主管 | 1 | 良好 | 不超过50岁 | 工作要求和内容：  （1）负责赭麓校区保安日常管理工作，协助保卫处和项目主管开展相关工作。  （2）具备高中以上学历，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专业的保安业务培训。贯彻落实学校任务要求与保卫处的工作安排，组织实施校园安全保卫整体方案，退伍军人优先。  （3）参与保安值勤、巡逻与增援重点岗位。  （4）收集各岗位前一天值班发现问题，汇报保卫处。  （5）按要求对当班各岗位进行管理与工作检查，督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正队员违规违纪行为；定期报告各岗位的执勤情况。  （6）对赭麓校区发生的重大事件及时采取有效处置措施，重大情况及时报告；妥善使用、保管好学校提供的车辆与设备器材。  （7）组织指挥保安队员做好赭麓校区重大活动的安全保卫工作。  （8）承担队员违规违纪的连带责任。  （9）完成保卫处交办其他安保任务。  工作方式及时间：  （1）常白班，24小时应急响应。  （2）工作时间：7:00-18:00。 |
| 校大门  门卫 | 9 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求和内容：  （1）每班次3人（负责赭麓校区门卫安保工作），3个班次共9人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查校门口设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告项目主管及保卫处。  （4）临时外来车辆、校内机动车辆通过校园，实行登记换证入校，指引车辆按指定道路和位置停放。  （5）主动查问外来人员，做好来访人员的出入登记。阻止遛狗、钓鱼、种菜等闲杂人员进入校园。  （6）查验物资出门证件，防止财物流失，并保管好出门证以备查验。与各岗位互通信息。  （7）严格执行学校门卫管理规定及车辆管理规定，文明执勤，热情服务，树立良好的窗口形象。  （8）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （9）值班室无闲杂人员滞留，不得在值班室内做饭。保持大门内外环境整洁卫生和做好门前“三包”。  （10）完成保卫处交办的其他工作事项。  工作方式及时间：  （1）24小时三班两运转。  （2）工作时间：白班7:00-18:00,夜班18:00-次日7:00。 |
| 家属区  门卫 | 3 | 良好 | 不超过58岁 | 工作要求和内容：  （1）每班次1人（负责赭麓校区校内家属区门卫安保工作），3个班次共3人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查家属区周边是否正常，做好记录，如有异常情况，要立刻报告保安队长及保卫处。  （4）主动查问出入人员，做好外来人员的出入登记。  （5）严格执行家属区门卫管理规定，文明执勤，热情服务。树立良好的形象。  （6）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （7）保持家属区大门周边环境整洁卫生和做好门前“三包”。  （8）完成保卫处交办的其他事项。  工作方式及时间：  （1）24小时三班两运转。  （2）工作时间：白班7:00-18:00,夜班18:00-次日7:00。 |
| 校园治安特勤队 | 6 | 良好 | 不超过50岁 | 工作要求和内容：  （1）每班次2人，3个班次共6人。  （2）认真做好值班记录、交接班记录。  （3）上岗前检查防爆恐设施设备是否正常，做好记录，如设施设备不正常，要立刻报告项目主管及保卫处。  （4）工作内容  ①治安巡防。负责24小时治安巡逻，及时发现、报告、处置安全隐患，制止、纠正违反校园管理规定的行为；及时发现并快速处置校园初期火灾；负责校园反恐防暴，根据学校要求安排防暴人员携带装备器械进行日常巡逻，第一时间奔赴突发事件现场予以先期处置；发现、制止和协助处置校园治安、刑事案件，协助打击违法犯罪分子；为师生员工提供紧急求助服务，看管校园内的车辆、仪器设备、设施等财物；协助学校保卫部门与公安部门处置校园内各类突发事件；积极配合保卫部门做好各类重大活动、重要接待任务的安全保卫和秩序维护工作，营造平安和谐校园。②综合治理。及时制止、清理校园内的摊点、菜地、违章搭建设施等，取缔未经保卫部门批准或与批准内容不一致的各类活动（宣传）或经营行为；检查社团室外开展活动情况，及时清理校园内的广告与悬挂横幅，及时清理校园内乱贴物，及时发现、收缴反动标语、宗教宣传品等并报告保卫处；及时发现、驱离钓鱼、遛狗人员，驱离流浪猫、狗等。③交通管理。对进入校园的车辆进行管理，对超速行驶、任意鸣笛、违章停车、违反交通标识、标线行驶等行为人进行劝诫；加强校园内部交通秩序管理，通过主动干预提示，控制车辆速度，禁止违规行驶、禁止乱停乱放；制止在校园内练习驾驶，负责停车场车辆管理等。  （5）能熟练掌握防扒窃、擒拿格斗技能；能熟练利用消防器材或设备设施对初期火灾进行扑救的基本技能。  （6）按要求着装与佩戴装具，善于发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为。  （7）加强对重点区域、要害部位的安全巡查，并与监控室保持联动。  （8）上课、下课高峰期做好人员、车辆管控，保障校园正常的生活秩序。  （9）遵守岗位规定，当班时不得上网、看电视、玩游戏、看报纸杂志等。  （10）完成保卫处交办的其他任务。  工作方式及时间：  （1）24 小时三班两运转。  工作时间：早班 7:00-18:00,夜班18:00-次日 7:00。 |
| 消防  设施  巡查员 | 1 | 良好 | 不超过55岁 | 工作要求：  （1）常白班，班次1人。具备消防设施操作员初级以上证书。  （2）负责巡查赭麓校区内所有消防栓、安全疏散指示标志、应急照明、灭火器等是否完好有效，检查常闭式防火门是否处于关闭状态，检查防火卷帘下是否堆放物品影响使用；安全出口、疏散通道是否畅通；其他消防安全巡查。  （3）每周至少对校内所有楼宇和校园公共部门进行巡查一次。  （4）做好巡查记录报校保卫部门备查，发现问题及时告知，并协助操作员做好设备维修工作。  （5）完成保卫处交办其他消防安全相关工作任务。  工作方式及时间：  （1）常白班。  （2）工作时间：8：00-18：00。 |
|  | 人数  合计 | 74 |  |  |  |

**二、安保服务目标及要求**

中标人须依照学校有关规定和要求，结合校园安全保卫工作实际，制订切实可行的《校园安保服务方案》和《校园突发事件应急处置预案》，提供专业化的安全保卫服务，具体要求如下：

1、服务目标要求

（1）切实按照《校园安保服务方案》和《校园突发事件应急处置预案》组织安保服务工作。

（2）遵守规定、按章办事、文明执勤、严格管理，保障学校和师生员工生命财产安全，维护正常的教学、科研和生活秩序。

（3）全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园安保服务满意率达 85%以上。

2、基本要求

（1）坚持文明执勤、热情服务。上岗人员仪表整洁卫生，站岗姿势端庄，指挥车辆动作标准。

（2）上岗人员要主动融入学校育人环境中，爱护师生，与师生沟通注意态度和蔼，用语文明规范，共同创建一个安全、文明、健康的校园育人环境。

（3）维护学校良好形象，按照有关规定，认真管理好进出校园的人员、车辆和物资等。

（4）加强值班，建立文明值班室。不在值班场所做饭，保持值班场所整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“六不”： 不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不打牌下棋，不酒后上岗，不会客。

3、队伍建设与管理要求

（1）人员上岗前须提交卫生防疫部门出具的健康证，按规定接受专业培训，安保人员应持有公安机关核发的保安员证方可上岗。上岗人员需统一挂牌上岗。

（2）按照学校安保要求，组织岗前“应知应会”培训，组织在岗人员学习学校有关管理规定、安保专业知识，定期开展技能培训和应急预案演练。

（3）内部管理制度规范、健全，安保公司监管到位，日常监管落实到人。

（4）保持队伍稳定。在投标文件中作出承诺，更换项目经理须提前一个月以书面形式报学校保卫部门同意，确保服务质量不因人员变动而受影响。如学校保卫处认为确有必要进行人员调整，可不受报备时间限制。

（5）上岗人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，无违法违纪人员进入校园执勤。

（6）按治安管理要求，派驻学校的安保人员信息、身份证复印件、健康证复印件、保安员证复印件提交保卫处存查，如有人员变动应及时到学校保卫处登记备案。车辆及人员进出记录、巡逻人员值班记录、日常巡查记录每月提前报送学校保卫处。

4. 安保服务具体职责：

(1)根据有关法律法规和合同约定，制定皖南医学院校园保安服务方案和各种防范措施，保障学校和师生员工生 命财产安全，维护正常的教学、科研和生活秩序。 并报学校审定、备案。

(2)根据学校的实际情况和保安服务方案要求，确定主管人员（主管、队长），合理配备保安人员。

(3)根据消防安全有关规定和要求，制定安全防火措施。编制管理保安工作计划，检查执行情况，对各区域保安工作进行监督指导。

(4)负责与保卫处和公安部门联系，接受上述部门的管理、检查和指导，定期向学校保卫处通报安保工作情况。

(5)负责编写保安队伍的培训计划，并组织实施、考核。

(6)学校重大活动期间，按保卫处要求调配布置保安力量。

(7)负责保安工作记录收集、整理、存档工作，并对服务质量进行考核。

(8)服从学校监督管理部门临时性工作安排。

5. 人员素质要求

（1）上岗人员应知法、懂法、守法、依法办事，熟悉从业规范和学校管理制度。

（2）队员应具备的个人素质条件：应应具有初中以上文化程度，退伍军人优先；各岗位工作人员年龄适中（上述个别岗位聘用女性必须经过保卫处同意）；身体健康、体貌端正，无传染病及精神病史；中标人需确保队员无违法犯罪记录；监控室值班人员应会熟练掌握安防系统操作流程（（上岗 6 月内取得内取得智能楼宇管理员资格证书），男女不限，并与学校签订《保密协议》。中标后人员组建到位由学校核实。

（3）上岗人员应有高度的责任感和吃苦耐劳精神，具备一定的管理经验和处理突发事件的能力。

（4）安保主管负责对上岗人员进行业务指导、日常管理与监督，确保队员在校园内无违规、违纪事件发生。

5、工作衔接要求

（1）为保证安保服务工作的顺利开展，做到与现有公司无缝对接，安保主管需提前进驻学校，熟悉校园情况，了解学校安保工作整体状况。

（2）按照行业服务标准与学校有关规定要求，独立运作，落实校园安全保卫整体方案，并结合学校安保工作实际不断完善。

（3）安保主管必须与学校保卫部门保持密切的工作联系，每周至少两次向保卫部门领导汇报安保工作开展情况，重大情况须及时报告。

（4）做好详细的执勤记录，原始台账保存完好，以备学校核查。

（5）配合驻校警务室以及物业公司和学生治保队开展校园安全工作，形成群防群治体系。

（6）与当地派出所、交警、城管局以及综治办加强合作与交流。

6、中标人必须设置安保人员工作奖惩。结合校园安全保卫工作实际，中标人制订切实可行的《校园安保人员奖惩方案》，对工作主动积极、表现优异的安保队员，中标方将适当给与奖励，具体由中标方负责落实物质奖励，反之，给以处罚。学校不定期监督中标人给予校园安保人员奖惩执行情况。

7、其他有关事项

（1）中标人应为每位保安服务人员统一配备校方认可的春夏秋冬四季人员制服，配备全新的四轮电动巡逻车1辆和两轮电动巡逻车6辆，日常工作必备的对讲机、夜间巡逻闪光灯、防恐防爆器具、器具柜等 (配置的所有巡逻车辆、对讲机等设备和器具应经校方认可)。

（2）学校现有安保器材、巡逻车辆如提供中标人使用的，合同执行期间的维修、维护费用由中标人承担。

（3）中标人必须接受学校管理、明确承诺依法管理、独立承担法律责任和违约赔偿责任，并按校方的规章制度实施管理工作。管理过程中如严重违反规定，校方可随时解除合同。

（4）中标人在接管前，需对原安保设施进行清点验收，由校方组织与前期安保服务单位办理移交手续。中标人要建立本项目的管理档案，及时记载有关变更事项；本合同终止时，中标人必须向采购人移交全部管理档案等资料。

（5）如校方实行车辆收费管理，校内机动车辆通过车辆自动识别系统进出校园，临时外来车辆通过校门实行登记换证入校。要求安保人员对设备操作运行熟练，管理有效（如后期物价部门批准停车收费，即按照学校收费管理制度实行收费管理，无收费违章违规现象，所收费用为学校所有）。

**三、设备配置要求**

1. 本项目中标方提供四轮封闭式电动巡逻车1辆、两轮电动巡逻车6辆、三轮电动车2辆、防暴器材12套(每套含头盔、警棍、盾牌、钢叉等8大件)、日常安保必备的对讲机、巡更打点棒、警用手电筒、警戒线、减速带（现有减速带维修或更换）等安保设施设备，中标方负责合同期内的安保装备的维修保养工作。

2. 中标方须保障每人配置制式保安服夏装、春秋装、冬季大衣及附属装备。

**四、其他要求**

学校保卫处代表学校对安保服务各项工作进行监督、指导、检查、考核。安保服务日常工作不到位、不达标、或有违约现象，保卫处将依据将依据《**皖南医学院安保服务项目考核办法**》，作出相应的违约处理与扣款决定。

（一）保安人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任，学校不承担任何责任。中标方与所聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，学校不承担责任。

（二）中标方在安保服务中违反国家相关法规或保安行业规范，因过失造成他人财产损失或人身伤害的，均由中标方负责处理并承担法律责任和道义责任，招标方不承担任何责任。

（三）中标方每月必须向招标方提供值班表和审核登记表（注明人员年龄、学历、持证等情况），中标方应加强对保安人员的日常教育、管理和培训。

（四）招标方在突发应急的情况下，有直接管理、设置和调动中标方岗位的权力；因招标方举办重大活动需要临时增加安保力量的，有权要求中标方临时增派适量安保人员，不另行支付服务费用。

（五）招标方提供保安值班用房，以及必要的水、电等设施供保安人员免费使用。学校对工作认真负责、服务态度好、师生评议好、学校认定的安保人员予以精神和物质奖励，具体奖励办法和细则按照《校园安保人员奖惩方案》执行。

（六）中标方因实际需要，并经招标方同意后，可委托专业的公司或专业的技术人员为本项目提供安保服务（**被委托方需具有保安服务许可证资质，同时在芜湖市公安机关备案许可**），但不得将安保服务管理责任转让和转包第三方，否则，校方有权终止合同。

**1. 投标方具有外地保安服务许可证资质或不委托专业的公司提供安保服务的，需在中标通知书下达之日起，三十日内向芜湖市公安机关申请备案许可或办理芜湖市保安服务许可证资质。未按时完成备案许可工作或无许可证资质工作的，招标方监督管理部门有权拒绝支付安保服务项目服务费（含人员工资、社保等）。**

**2. 在委托专业的公司或专业的技术人员提供安保服务达不到服务质量标准或考核标准的，招标方监督管理部门除了有权依据相关条款进行处理外，还可以要求中标方更换被委托方或增加资金（增加的资金由中标方自行承担，招标方不再另行支付该费用），直至服务质量标准合格。**

**第三章 投标报价**

一、本项目投标报价为固定总价，其中大型活动保障、行政办公、绿化养护、垃圾清运、化粪池清理、灭四害、日常维修材料、易耗品及其他费用等为分项报价，与其他内容报价合计构成固定总价。

分项报价项目的具体报价要求见分项要求。

二、本项目所报固定总价，包括招标文件所确定的全部工作内容，以及投标人为完成上述内容所必须的材料、劳务、机械投入、利润、税金及政策文件规定的各项所需的全部费用。

三、上述内容报价时应能体现出每人或每岗的单价。

**\*四、招标方根据学校实际情况及不同岗位要求，对部分岗位工资标准设定最低要求，投标方投标报价不得低于相关标准，否则作废标处理。具体详见附表四，投标人需根据附表四内容，自行编制表格并对所有岗位工资进行分别报价，表格格式详见附表五“物业服务岗位工资报价表”。**

**第四章 其他**

一、**本项目按一整年的物业费报价评标**。招标服务期三年，合同一年一签，第一年合同**服务期为2022年8月1日至2023年7月31日止，第二年合同服务期为2023年8月1日至2024年7月31日止，第三年合同服务期为2024年8月1日至2025年7月31日止，在合同服务期内年度考核合格的基础上签订下一年度合同。**

**注：投标方须承诺，如遇疫情影响或招标期限导致的交接延期，中标方须支付自8月1日起至交接结束日止的相关物业费，费用标准按照中标价/365天\*天数。**

**二、中标人应按照国家和地方相关法律法规，依法规范用工。**

**\*三、承诺自主所有聘用的工作人员，发生纠纷与招标人无关（投标方须以书面形式承诺，并附于投标文件中）**。

四、投标单位应认真研究**《皖南医学院物业管理考核办法》、《皖南医学院物业安保服务项目考核办法》和《皖南医学院物业服务监督管理办法》**，**承诺**自合同签订之日起服从相关文件的管理。投标文件一经书面提交，即表明投标人对招标文件完整、全面的认同和理解，不得在中标后或服务期内拒绝履行招标文件文本所包括的全部约定条款及服务内容，否则视为违约。

**\*在合同期内，招标方可能结合实际情况，对上述文件进行部分修订。中标方须配合招标方完成修订工作，并承诺对修订的条款予以认可（投标方须以书面形式承诺，并附于投标文件中）。**

五 、招标方根据**招标文件、投标文件和《皖南医学院物业管理考核办法》、《皖南医学院物业安保服务项目考核办法》**对中标人服务质量进行考核。具体如下：

1. 考核分数在90分（含）以上为“优秀”等次，考核分数在80分（含）至90分为“良好”等次，考核分数在70分（含）至80分为“合格”等次，考核分数在70分以下为“不合格”等次。考核合格及以上等次的物业费全额支付；考核不合格的扣除当期物业费的10％，并暂缓支付物业费。学校重要活动（或重大节日）保障须按要求完成，否则扣除当期物业费的3％。

2. 物业费按月支付当月应付物业费的70%，每三个月考核一次。根据考核结果，结清应付三个月物业费尾款（寒暑假适当延迟付款时间）。甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，按招标文件规定的支付方式及时间支付给乙方物业管理服务费用。考核结果同时作为合同续签的重要依据。

**注：受2022年预算限制，2022年8-12月物业费支付会有所延迟和减少。减少部分将在2023年预算下达后按考核结果补付。**

六、为加强对物业服务质量的日常监管，在中标人违约（合同期内未能提供达到合同约定的服务质量）的情况下，招标方有权按照**《皖南医学院物业服务监督管理办法》和以下规定进行处罚，**若涉及扣减费用的，在支付物业费前由中标单位对公转账至招标方指定账户。具体如下：

1. 项目部、客服中心、综合管理、**保洁（含化粪池清理、垃圾清运）、绿化养护、高低压电房、维修、环境消毒消杀和灭四害**等项目以服务质量为主。如上述项目中，有**单次（月）**服务质量考核低于**60**分的，招标方将根据投标文件报价表中“单岗费用（含岗位工资、社保费用等）\*单个项目人数” 或“单项投标报价”予以扣款。

2. **在对客服中心、高低压电房、维修、安保服务**等岗位人员的日常考核过程中，还须符合招标文件要求的素质和资质要求（经招标方主管部门同意的除外）。其中：

（1）在日常考核中，发现缺岗或资质（如证书、学历或其他资质要求等）不符的，招标方将按照投标文件报价表中的“单岗费用（含岗位工资、社保费用等）\*资质不符（缺岗）人数”予以扣款。

（2）经要求限期整改后，仍无法整改合格的，招标方除根据第（1）款进行处理外，同时可以按照合同第十条第4款进行处理。

**七、投标人的所有从业人员在工作期间发生的任何安全事故及对他人人身财产造成伤害的，由中标人承担，与招标人无关。**

八、招标方鼓励投标方使用机械设备进行保洁，若使用须提出机械设备所抵用的保洁人数，在能够达到招标方服务质量标准和服务目标的前提下，招标方按照招标文件约定参考配置人员数量支付物业费，否则按参考配置的保洁人员数量相应扣减物业费。严重时终止合同，直到退场。由此造成的一切损失，全部由投标方承担。

**九、 投标方需统筹考虑除上述文件要求工作外，在合同期内，因招标方临时性工作增加、疫情防控及重大安全事件等不可预见性情况出现产生的包括不仅限于加班费、餐补及物资采购等额外费用。**

**十、招标方如因工作需要增加安保人员的，由中标方与招标方协商确定，并签定补充协议。**

**附表一：**

**本表内容作为招标方为满足物业服务质量标准和服务目标，而测算的参考配置人员数。其中保洁岗位人员供投标人报价使用，考核以是否达到招标方的服务质量标准和服务目标为主。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.皖南医学院滨江校区物业服务人员岗位测算表** | | | | |
| 序号 | 岗位 | 人员数量 | 项目名称 | 每项目总人数 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 滨江校区物业项目部 | 11 |
| 2 | 安保主管 | 1 |
| 3 | 办公室 | 1 |
| 4 | 主管（巡查员） | 8 |
| 5 | 客服中心 | 6 | 客服中心 | 6 |
| 6 | 1号学生公寓（综合管理） | 3 | 学生公寓综合管理 | 36 |
| 7 | 2号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 8 | 3号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 9 | 4号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 10 | 5号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 11 | 6号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 12 | 7号学生公寓（综合管理） | 6 |
| 13 | 8号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 14 | 9号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 15 | 10号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 16 | 11号学生公寓（综合管理） | 3 |
| 17 | 1号实验楼（综合管理） | 1（晚班） | 实验楼综合管理 | 7 |
| 18 | 2号实验楼（综合管理） | 1（晚班） |
| 19 | 3号实验楼（综合管理） | 1（晚班） |
| 20 | 4号实验楼（综合管理） | 1（晚班） |
| 21 | 逸夫科技楼（综合管理） | 3 |
| 22 | 图书信息综合楼（综合管理） | 1（办公室服务） | 办公场所综合管理 | 13 |
| 23 | 3（图书馆门禁） |
| 24 | 1（东西辅楼值班） |
| 25 | 3（图书管一楼大厅） |
| 26 | 2（机动岗） |
| 27 | 法医楼(综合管理） | 3 | 法医楼综合管理 |
| 28 | 后勤办公楼、校医院（综合管理） |
| 29 | 室内体育馆（综合管理） | 3 | 运动场所综合管理 | 3 |
| 30 | 田径场（综合管理） | 0 |
| 31 | 大学生活动中心（综合管理） | 1（晚班） | 礼堂场所综合管理 | 1 |
| 32 | 1号学生公寓（保洁） | 2 | 学生公寓保洁 | 26 |
| 33 | 2号学生公寓（保洁） | 2 |
| 34 | 3号学生公寓（保洁） | 1 |
| 35 | 4号学生公寓（保洁） | 2 |
| 36 | 5号学生公寓（保洁） | 2 |
| 37 | 6号学生公寓（保洁） | 3 |
| 38 | 7号学生公寓（保洁） | 3 |
| 39 | 8号学生公寓（保洁） | 3 |
| 40 | 9号学生公寓（保洁） | 2 |
| 41 | 10号学生公寓（保洁） | 3 |
| 42 | 11号学生公寓（保洁） | 3 |
| 43 | 1号教学楼（保洁） | 4 | 教学楼、实验楼、逸夫科技楼保洁 | 20 |
| 44 | 2号教学楼（保洁） | 4 |
| 45 | 1号实验楼（保洁） | 2 |
| 46 | 2号实验楼（保洁） | 2 |
| 47 | 3号实验楼（保洁） | 2 |
| 48 | 4号实验楼（保洁） | 2 |
| 49 | 逸夫科技楼（保洁） | 4 |
| 50 | 图书信息综合楼（保洁） | 3（图书馆3-6楼） | 办公场所保洁 | 11 |
| 51 | 3（公共区域） |
| 52 | 1（11楼） |
| 53 | 2（东西辅楼） |
| 54 | 法医楼(含就业指导中心） | 1 |
| 55 | 后勤办公楼、校医院（保洁） | 1 |
| 56 | 室内体育馆（保洁） | 1 | 运动场所保洁 | 3 |
| 57 | 田径场、篮排球场（保洁） | 2 |
| 58 | 图书信息三楼报告厅（保洁） | 1 | 礼堂场所保洁 | 1 |
| 59 | 大学生活动中心（保洁） |
| 60 | 外部保洁、清捞水面 | 11 | 外部保洁 | 11 |
| 61 | 高低压电房（含赭麓校区） | 8 | 高低压电房 | 8 |
| 62 | 维修工 | 10 | 日常维修 | 10 |
| 63 | 环境消毒消杀 | 6 | 环境消毒消杀 | 6 |
| 64 | 产学研创中心 | 3 | 综合管理 | 5 |
| 2 | 保洁 |
|  |  |  |  |  |
|  | 安保人员 | 54 | 滨江校区 | 50 |
| 65 |  |  |
|  | 4 |
|  | 产学研创中心 |  |

总数： 232

**2. 皖南医学院赭麓校区物业服务人员岗位测算表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员  数量 | 项目名称 | 每项目总人数 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 物业项目部 | 4 |
| 2 | 安保队长 | 1 |
| 3 | 办公室（含主管） | 2 |
| 4 | 客服中心 | 3 | 客服中心 | 3 |
| 5 | 1号学生公寓 | 3 | 综合管理人员 | 21 |
| 6 | 2号学生公寓 | 3 |
| 7 | 3号学生公寓 | 3 |
| 8 | 4号学生公寓 | 3 |
| 9 | 5号学生公寓 | 3 |
| 10 | 4号教学楼、南北教学楼（含小红楼） | 3 |
| 11 | 研究生公寓 | 3 |
| 12 | 1号和4号学生公寓 | 3 | 保洁人员 | 23 |
| 13 | 2号学生公寓 | 2 |
| 14 | 3号学生公寓 | 2 |
| 15 | 5号学生公寓 | 1 |
| 16 | 1号教学楼 | 1 |
| 17 | 2号教学楼 | 1 |
| 18 | 3号教学楼 |
| 19 | 4号教学楼 | 2 |
| 21 | 研究生公寓 | 2 |
| 22 | 南北教学楼（含小红楼） | 3 |
| 23 | 食堂综合楼三楼和图书馆 | 1 |
| 24 | 外部保洁（含家属区） | 5 |
| 25 | 维修工 | 3 | 日常维修 | 3 |
| 26 | 环境消毒消杀 | 2 | 环境消毒消杀 | 2 |
| 27 | 安保人员 | 19 | 安保人员 | 19 |

**总数： 75人**

**附表二：**

**应急工具表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 数 量 | 备 注 |
| 1 | 380V移动式发电机 | 2 台 | 功率≥ 7500W（包括加油） |
| 2 | 高空作业平台 | 1台 | 高度不低于9米（可租赁） |
| 3 | 人字梯 | 10个 | 2米 |
| 4 | 人字梯 | 4个 | 2.5米 |
| 5 | 人字梯 | 2个 | 3.5米 |
| 6 | 数字钳形表 | 1个 | 电流量程≥ 2000A |
| 7 | 兆欧表 | 1个 |  |
| 8 | 绝缘手套 | 3付 |  |
| 9 | 绝缘靴 | 3付 |  |
| 10 | 高压测电笔 | 2个 |  |
| 11 | 冲击电锤 | 2台 |  |
| 12 | 手提式排水泵 | 4台 | 功率≥ 1000W |
| 13 | 开、关闸阀加力杆 | 1个 | 长度1.8米 |
| 14 | 手提式鼓风除尘机 | 1台 |  |
| 15 | PPR热熔机 | 1台 |  |
| 16 | 撬棍 | 2个 | 长度1.2米 |
| 17 | 道路地面清扫车 | 1或2台 | 巡回清扫 |
| 18 | 大型垃圾压缩车 | 1或2台 | 根据垃圾清运情况购买或租赁 |

**注：以上设备、工具等品种、数量要求为最低要求，投标人应根据实际需要合理增加。招标方监督管理部门将不定时对上述设备进行核验。**

附表三：

**皖南医学院物业服务奖励明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 奖励事由 | 奖励金额 | 备注 |
| 1 | 成功阻止盗窃、抢劫、伤人等犯罪行为发生；或协助公安机关抓捕犯罪嫌疑人。 | 3000元/次 | 1.需经公安机关或主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励2000元/次。 |
| 2 | 勇于救人（见义勇为） | 2000元/次 | 1.需经公安机关或主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励1000元/次。 |
| 3 | 拾金不昧 | 100元/次 | 需经主管部门认定 |
| 4 | 在学校校庆等重大活动或建设过程中有突出贡献 | 5000元/次 | 需经主管部门认定 |

**附表四：**

**物业服务岗位工资标准表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **数量** | **单 价** |
| **（人）** | **（元/月）** |
| 1 | 项目部 | 项目经理 | 2 | 不低于4800 |
| 2 | 滨江校区安保主管 | 1 | 不低于3500 |
| 3 | 赭麓校区安保主管 | 1 | 不低于3000 |
| 4 | 办公室 | 1 | 不低于2000 |
| 5 | 主管（巡查员） | 10 | 不低于2000 |
| 6 | 客服中心 | 客服人员 | 9 | 不低于2000 |
| 7 | 综合管理部 | 楼管员 | 84 | 不低于1500 |
| 8 | 保洁部 | 保洁员 | 98 | 不低于1500 |
| 9 | 环境消毒消杀 | 消毒消杀 | 8 | 不低于1500 |
| 10 | 高低压电房 | 持证高低压电房值班员 | 8 | 不低于2500 |
| 11 | 安保人员 | 消防队长 | 1 | 不低于2800 |
| 12 | 当班班长 | 6 | 不低于2200 |
| 13 | 门卫、岗亭 | 39 | 不低于1800 |
|  | 门卫形象岗 | 2 | 不低于2000 |
| 14 | 校园治安/秩序特勤队 | 11 | 不低于2200 |
| 15 | 消防设施操作员 | 5 | 不低于2500 |
| 16 | 监控室值班员 | 4 | 不低于2000 |
| 17 | 消防设施巡查员 | 4 | 不低于2400 |
| 18 | 日常维修 | 维修工 | 13 | 不低于2000 |
| 19 | 五险 | 社保费用 | 307 | 不低于1208.62 |

**附表五：**

**物业服务岗位工资报价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **数量** | **最低工资标准** | **投标人所投单价** |
| **（人）** | **（元/月）** | **（元/月）** |
| 1 | 项目部 | 项目经理 | 2 | 不低于4800 |  |
| 2 | 滨江校区安保主管 | 1 | 不低于3500 |  |
| 3 | 赭麓校区安保主管 | 1 | 不低于3000 |  |
| 4 | 办公室 | 1 | 不低于2000 |  |
| 5 | 主管（巡查员） | 10 | 不低于2000 |  |
| 6 | 客服中心 | 客服人员 | 9 | 不低于2000 |  |
| 7 | 综合管理部 | 楼管员 | 84 | 不低于1500 |  |
| 8 | 保洁部 | 保洁员 | 98 | 不低于1500 |  |
| 9 | 环境消毒消杀 | 消毒消杀 | 8 | 不低于1500 |  |
| 10 | 高低压电房 | 持证高低压电房值班员 | 8 | 不低于2500 |  |
| 11 | 安保人员 | 消防队长 | 1 | 不低于2800 |  |
| 12 | 当班班长 | 6 | 不低于2200 |  |
| 13 | 门卫、岗亭 | 39 | 不低于1800 |  |
|  | 门卫形象岗 | 2 | 不低于2000 |  |
| 14 | 校园治安/秩序特勤队 | 11 | 不低于2200 |  |
| 15 | 消防设施操作员 | 5 | 不低于2500 |  |
| 16 | 监控室值班员 | 4 | 不低于2000 |  |
| 17 | 消防设施巡查员 | 4 | 不低于2400 |  |
| 18 | 日常维修 | 维修工 | 13 | 不低于2000 |  |
| 19 | 五险 | 社保费用 | 307 | 不低于1208.62 |  |

**皖南医学院物业管理考核办法**（试行）

为了规范在校物业企业服务行为，监督物业服务企业有效履行合同，提升物业服务水平，根据中华人名共和国国务院《物业管理条例》等相关规定，结合我校物业管理工作实际情况，制定本办法。

**一、适用范围**

本办法适用于所有在我校赭麓、滨江校区提供物业管理服务的物业服务企业。

**二、目标原则**

物业管理考核坚持以合同管理为基础，通过量化考核指标，完善对物业服务企业的日常管理，规范物业公司服务行为，更好的服务全校师生。并坚持以下原则：

1. 日常监管和定期考核相结合；

2. 量化指标考核和服务效果考核相结合；

3. 管理部门考核和服务对象意见相结合。

**三、考核程序**

1. 后勤管理处全面负责学校的物业管理考核工作，具体工作由后勤管理科承办。

2. 物业管理考核由定期考核、部门考核、学生考核三部分组成。

（1）定期考核由后勤管理处根据工作职责结合日常管理与师生满意度调查，每年进行4次；

（2）部门考核由后勤管理处会同相关职能部门和部分学院等部门共同开展，每学期进行一次；本考核可与定期考核结合进行。

（3）学生考核由后勤管理处组织各学院学生代表和团学组织学生干部代表每学期进行一次，本考核可与定期考核结合进行。

**四、考核内容**

1. 后勤管理处后勤管理科和赭麓校区管理办公室分别负责对滨江校区和赭麓校区的项目部、客服中心、绿化养护、环境消毒消杀与灭四害、日常维修等项目进行日常监管与定期考核，具体内容见表一至表五。

2. 后勤管理处教室与宿舍管理科负责对保洁、综合管理两个项目进行日常监管与定期考核，具体内容见表六、表七。

3.后勤管理处能源管理科负责对高低压电房项目进行日常监管与定期考核，具体内容见表八。

4. 部门考核由相关职能部门和学生代表从服务对象角度对各项物业服务质量进行考核，具体内容见表九。

5. 保卫处负责对物业管理中安保服务项目日常监管与定期考核，考核结果报后勤管理处汇总。

**五、考核结果**

1. 年度考核结果实行百分制，其中定期考核占总分的50％，部门考核占总分的30％，学生考核占总分的20％。上述三类考核的年度得分按各次考核的平均分计算。

2. 定期考核结果实行百分制。师生满意度调查（表十）占定期考核总分的20%，监督管理部门考核占定期考核总分的80%。

其中监督管理部门考核的项目中，客服中心各占监督管理部门考核总分的20%，其余七个项目项目和安保项目各占监督管理部门考核总分的10%。

3. 考核结果

（1）考核分数在90分（含）以上的，为“优秀”等次。

（2）考核分数在80分（含）——90分的，为“良好”等次。

（3）考核分数在70分（含）——80分的，为“合格”等次。

（4）考核分数在70分以下，为“不合格”等次。

考核结果作为下一合同年度是否续签物业合同的依据。

4. 考核合格及以上等次的物业费全额支付。考核不合格的扣除当期物业费的10％，并暂缓支付物业费。

5. 学校重要活动（或重大节日）保障须按要求完成，否则扣除当期物业费的3％。

**六、本文自下文之日起执行，由后勤管理处负责解释。**

**表一**：

**皖南医学院物业项目部服务监督考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **项目人员 配置** | 1. 项目人员配置是否合理（查花名册）； 2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。 | 20分 | 1. 项目人员每少1人扣1分；  2. 对照服务质量标准，不符合的每项扣2分。 |  |
| **行政管理** | 1. 管理机构组建是否完整健全； 2. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全； 3. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务； 4. 定期检查各业务部门工作计划落实情况； 5. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案； 6. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置； 7. 每月按时上报甲方要求的材料； 8. 投诉整改合格率100%。 | 20分 | 1. 对照服务质量标准，不符合的每项扣1分。  2. 其中第8条，每处扣1分。  3.其中第9条，每少一份材料扣2分。 |  |
| **人事管理** | 1. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续； 2. 是否组织新员工上岗培训； 3. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，自主合法用工； 4. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作； 5. 是否有完整的人事、劳资管理系统。 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每项扣1分。 |  |
| **技术管理** | 1. 是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制； 2. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录； 3. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每项扣1分。 |  |
| **物资管理** | 1. 是否做好物资采购台账，做到账、物、卡相符； 2. 是否建立严格的仓库管理制度； 3. 是否定期向后勤管理处报送材料消耗数量。 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每项扣1分。 |  |
| **信息化管理服务平台** | 22.是否对信息化管理服务平台进行维护。 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每项扣2分。 |  |
| **重大活动保障** | 23.是否按要求提供重大活动保障服务。 | 20分 | 对照服务质量标准和要求，不符合的，本项得0分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表二：**

**皖南医学院客服中心项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **人员、场地** | 1. 人员是否按照合同进行配置（如人员数量、学历查学历复印件）； 2. 场地是否符合合同或方案要求； 3. 是否签订客服人员诚信承诺书。 | 20分 | 1.人员不符合要求，每人扣1分。  2.对照投标文件，场地不符合要求的，每处扣2分。  3.每少一份诚信承诺书1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如织毛线、玩电脑手机、喝酒、吃零食、抽烟、听收音机等） | 10分 | 每发现一次，扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 是否按照学校管理制度做好使用审批手续； 2. 是否有完整的审批记录； 3. 是否有使用跟踪管理记录； 4. 是否有缺岗现像； 5. 是否有睡岗情况； 6. 报修受理时限是否超时； 7. 是否按照要求做好相关数据收集与更新； 8. 是否做好维修的跟踪管理： 9. 是否有与师生发生冲突的现象； 10. 维修回访率是否达到100%； 11. 是否制定了相关工作流程； 12. 是否做好维修工作时间统计； 13. 满意度调查是否达到95%； 14. 是否有独立的调配人员权力； 15. 是否按照合同要求开展相关业务工作； 16. 客服人员是否有违反诚信承诺书情况； 17. 是否服从招标方主管部门的调配。 | 50分 | 1.每发现一处，扣2分。  2.其中第12、13、17、18、21条等，每次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好数据汇总； 2. 投诉整改合格率100%。 | 20分 | 对照服务质量标准，每条10分；不符合的，本条得0分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表三：**

**皖南医学院物业绿化养护项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **养护人员、设施配置** | 1. 养护人员配置是否合理，并符合招标文件要求； 2. 绿化设施齐全，定期维护，于指定区域并摆放整齐。 3. 承诺使用机械设备的，机械设备是否按照合同配备齐全； | 10分 | 1.对照服务质量标准，聘用的养护人员是否具备绿化养护专业知识，不符合的，扣5分。  2.对照投标文件，绿化设施是否齐全，每少一样扣1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； 2. 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上； 3. 是否有养护（修剪）、除草、施肥等记录； 4. 绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重； 5. 草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露，叶色正常，生长季节基本不枯黄； 6. 及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下； 7. 绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植； 8. 绿化养护施工后，要对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净； 9. 校园水系周边、芦花塘100米范围内的绿化必须抽取水系等自然水体的水浇灌； 10. 病死树木有纪录； 11. 在满足生长的条件下及时补植恢复。 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **其他要求** | 1. 建立完善的资料文档纪录：包括绿化固定资产记录、绿植更替记录、工作签到表、防治病虫害记录、施肥记录、巡查记录等； 2. 投诉整改合格率100%。 | 20分 | 1.对照服务质量标准，每少一份材料扣5分。  2.第21条不合格，扣10分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表四：**

**皖南医学院物业环境消毒消杀和灭四害项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **基本要求** | 1. 项目人员是否配备齐全； 2. 采购的药品是否有违禁药品； 3. 是否按要求配备消毒消杀设施。 | 20分 | 对照服务质量标准，每少一人或一件设施扣5分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 消毒消杀前是否按要求操作； 2. 消毒消杀工具是否齐全； 3. 消毒消杀前是否做好安全提示； 4. 消毒消杀作业频次记录是否齐全； 5. 消毒消杀作业药品使用量记录是否齐全； 6. 是否按要求向管理部门提供各项记录； 7. 消毒消杀作业结果是否符合国家相关标准。 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好消毒消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总； 2. 投诉整改合格率100%。 | 10分 | 1.对照服务质量标准，每少一份材料扣2分。  2.第14条不合格，扣5分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表五：**

**皖南医学院物业日常维修管理项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **维修人员配置** | 1. 维修人员配置是否满足要求； 2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。 | 10分 | 对照服务质量标准，每少1人或证件不符的，每次扣2分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 维修是否及时； 2. 维修人员是否按要求值班； 3. 维修人员是否有脱岗； 4. 维修人员是否按要求到达维修现场； 5. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集； 6. 维修后质量是否符合质量要求； 7. 维修更换材料是否符合质量要求； 8. 维修记录是否完整。 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣2分。 |  |
| **其他要求** | 1. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面； 2. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总； 3. 投诉整改合格率100%。 | 20分 | 1. 对照服务质量标准，每发现一次扣2分。  2. 第18条不合格，扣10分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表六：**

**皖南医学院物业保洁项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **门庭和大厅** | 1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **楼道** | 1. 是否放置足够的垃圾篓（桶）； 2. 扶手无积尘，无污渍、光亮； 3. 窗台无积尘； 4. 台阶、过道无污渍、光亮。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **公共卫生间、开水机** | 1. 卫生间无异味； 2. 厕坑便具洁净无黄渍； 3. 镜面、水盆、台面无污点，光亮； 4. 纸篓是否清理； 5. 开水机机身无积尘、光亮； 6. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **教室内（课后）** | 1. 桌斗内是否有垃圾； 2. 黑板板面擦净，板槽内无粉末； 3. 窗帘挂放是否整齐。 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **电梯** | 1. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮； 2. 厢内地面干净、无垃圾杂物； 3. 电梯门槽内无垃圾杂物。 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **建筑外围（三包）** | 1. 绿化带是否有明显垃圾； 2. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾； | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **工作记录** | 1. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。 | 5分 | 对照服务质量标准，每少一份记录扣2分。 |  |
| **道路、水系** | 1. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”； 2. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草； 3. 水系内无明显垃圾与浮萍； 4. 绿化带内是否有明显垃圾。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **垃圾清运** | 1. 是否做到日产日清； 2. 清运工具是否符合合同要求； 3. 垃圾地坪是否按要求冲洗。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **礼堂、报告厅** | 1. 室内无污渍，无积尘，无蛛网； 2. 实施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **化粪池清理** | 1. 是否有详细的化粪、清淤记录； 2. 是否有污物溢出。 | 10分 | 对照服务质量标准，每少一份记录或有污物溢出扣2分。 |  |
| **保洁机械化设备** | 1. 是否按要求配备保洁设施和保洁机械化设备（包括垃圾桶、道路清扫车、大型垃圾压缩清运车、电动巡回保洁车、小型电动高压清（冲）洗车等） | 10分 | 对照招投标文件，每少一件扣2分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表七：**

**皖南医学院物业综合管理项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **基本要求** | 1. 人员配备是否齐全。 2. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。 | 20分 | 1.对照招标要求，每少一人扣1分。  2.对照服务质量标准，每少一份记录扣1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等） | 20分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 是否按要求开、关门； 2. 是否按要求进行例行安检巡视； 3. 消防设施设备完好率95%以上； 4. 是否有缺岗现像； 5. 是否有睡岗情况； 6. 对外来人员是否上前询问盘查； 7. 设施设备损坏是否及时上报： 8. 是否有与师生发生冲突的现象； 9. 是否按要求对教室多媒体使用进行管理； 10. 是否做好学生宿舍信息登记工作； 11. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作； 12. 学生宿舍是否有异性进入； 13. 有外来人员在学生宿舍留宿； 14. 是否要求进行节能管理； 15. 对大宗物品出入是否登记； 16. 大型活动时，是否保证通道开放。 | 50分 | 1.每发现一处，扣2分。  2.其中第11、12、13、15、19、20条等，每次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 投诉整改合格率100%。 | 10分 | 第24条不合格，扣10分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表八：**

**皖南医学院物业高低压电房项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **人员配置** | 1. 值班人员配置是否满足要求； 2. 值班人员是否持有中华人民共和国电工进网作业许可证，作业类别（高压）。 | 30分 | 对照服务质量标准和投标文件，每少一名持证电工扣5分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 值班人员是否按要求值班； 2. 值班人员是否有脱岗； 3. 值班人员是否按要求做好巡视工作； 4. 电房设备是否干净整洁，绝缘良好，接触可靠； 5. 设备、图纸、档案资料是否齐全； 6. 台帐是否完整、清晰； 7. 是否有年度、季度、月度保养及维修计划； 8. 设备运行、保养、维修记录是否完整； 9. 遇到故障时，是否按照国家电网要求，进行故障排查处理； 10. 不发生任何安全责任事故； 11. 中心电房、设备间内是否干净、整洁。 12. 是否熟练掌握主攻与备用电源切换的流程与细节，并能按要求操作。 | 40分 | 1.每发现一处，扣2分。  2.其中第8、9、16、19条等，每次扣5分。  3.其中第17条不合格的，扣40分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否参加专业和消防培训，并有记录； 2. 学校重大活动供电保障情况； 3. 投诉整改合格率100%。 | 20分 | 1.对照服务质量要求，每少一分培训扣5分。  2.其中第22条不合格的，扣10分。  3.第21条不合格的，扣20分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表九：**

**物业服务质量学期考核表**

考核单位盖章：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **物业工作人员行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情； 6. 是否与师生发生冲突。 | 10分 | 1.每发现一处扣0.5分。  2.第6条不合格的，扣5分。 |  |
| **环境卫生** | 1. 公共区域地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 教室明亮整洁； 3. 卫生间无异味，镜面、水盆、台面无污点，光亮； 4. 电梯厢内明亮整洁； 5. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；   12.道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；  13.绿化带无明显垃圾；  14.水系无明显垃圾和浮萍；  15.相关工作记录是否齐全。 | 20分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **综合管理** | 16.楼宇管理是否按要求开关门；  17.楼宇管理是否按要求做好节能管理；  18.楼宇管理记录是否齐全；  19.学生公寓是否有异性进入；  20.是否按要求进行例行安检巡视。 | 20分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **客服中心** | 21.相关工作记录是否齐全；  22.受理、回访是否及时；  23.是否有缺岗。 | 10分 | 每发现一处扣1分。 |  |
| **绿化养护** | 24.乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地；  25.绿地整洁，生长良好，覆盖率95%以上；  26.绿化养护施工后，是否及时对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净；  27.绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重；  28.相关工作记录是否齐全。 | 10分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **日常维修** | 29.维修是否及时；  30.更换的设备材料是否合格。 | 20分 | 每发现一处扣1分。 |  |
| **消杀除四害** | 31.消杀工作前是否告知师生；  32.对易发生误食的场所，是否设中文警示标识；  33.工作记录是否齐全。 | 10分 | 每发现一处扣1分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表十：**

**20 年 月至 月物业满意度调查表**

**20 年 月至 月您对物业服务总体评价为 分：**

**1. 90分（含）以上的，为“优秀”等次。**

**2. 80分（含）——90分的，为“良好”等次。**

**3. 70分（含）——80分的，为“合格”等次。**

**4. 70分以下，为“不合格”等次。**

**认为不合格的，请说明相关情况。**

**您有什么建议或意见：**

**皖南医学院物业服务监督管理办法**

为加强对在校物业服务企业的监督管理，保证合同有效履行，提升物业服务水平，根据各校区物业服务委托管理合同和《皖南医学院物业服务质量管理标准》，结合日常工作实际情况，制定本办法。

**一、适用范围**

本办法适用于所有在我校赭麓、滨江校区提供物业管理服务的物业服务企业。

**二、监管目的**

坚持以合同管理为基础，通过强化日常监管维护学校合法利益，更好的服务全校师生。并达到以下目的：

1. 以监管促进物业公司规范服务行为；

2. 以监管促进物业公司提升自觉履行合同义务的水平；

3. 以监管促进物业公司改进不足，提升服务。

**三、监管模式**

后勤管理处和保卫处代表学校对物业服务企业的服务质量和履约情况进行监管。

1. 后勤管理处后勤管理科和赭麓校区管理办公室分别负责对合同范围内的滨江校区和赭麓校区的项目部、客服中心、绿化养护、消杀除四害、日常维修等内容进行日常监管；

2. 后勤管理处教室与宿舍管理科负责对合同范围内的保洁、综合管理两个项目进行日常监管

3.后勤管理处能源管理科负责对合同范围内的高低压电房项目进行日常监管；

4. 保卫处负责对合同范围内的安保项目进行日常监管，具体监管内容详见《皖南医学院安保服务项目考核办法》要求。

**四、监管内容**

物业公司的服务未达到委托管理合同要求和《皖南医学院物业服务质量管理标准》，视同违约。违约金在物业公司交纳的服务质量诚信保证金中扣除；不足部分从物业费中抵扣（具体标准见附表一至附表八）。

**五、监管程序**

1. 学校监管部门根据委托管理合同要求和《皖南医学院物业服务质量管理标准》对物业服务进行日常监督管理，发现问题以书面形式通知物业服务企业进行整改。

2. 相关企业接到整改通知后应及时组织整改。整改结束后，及时通知校方进行复查。否则，按照附表所列标准扣除相应的服务质量诚信保证金。

3. 在一次考核期内，同一问题整改超过三次的（含三次），直接扣减物业诚信服务保证金，不再下发整改通知。

4.在需要扣除服务质量诚信保证金时，由学校监管部门下达扣款通知单，物业服务企业项目负责人签字确认；待合同年到期后，从服务质量诚信保证金中累计扣除。

5. 因服务企业工作失职或逃避责任，给学校造成重大损失或产生严重后果的，每次按10000元直接扣减物业诚信服务保证金。

6. 物业服务企业在学校重大活动表现优异或为学校做出突出贡献，可酌情从扣减的服务质量诚信保证金中予以奖励。

**六、本文自下文之日起执行，由皖南医学院后勤管理处负责解释。**

**附表一：**

**皖南医学院物业项目部负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **项目人员 配置** | 1.项目人员配置是否合理（查花名册）；  2.项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。 | 第1项500元/次；第2项1000元/次 |
| **行政管理** | 3.管理机构组建是否完整健全；  4.管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；  5.工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；  6.定期检查各业务部门工作计划落实情况；  7.建立公共突发事件的处理机制和应急预案；  8.各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置；  9.每月按时上报甲方要求的材料；  10.投诉整改合格率100%。 | 第3-6项100元/次；第7、9项按招标文件要求，100元/项；第8项200元/点；第10项200元/次 |
| **人事管理** | 11.是否按规章制度要求办理选聘辞退手续；  12.是否组织新员工上岗培训；  13.建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险；  14.组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；  15.是否有完整的人事、劳资管理系统。 | 100元/次 |
| **技术管理** | 16.是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；  17.是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；  18.是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。 | 第16项50元/次；第17、18项按招标文件要求，100元/次 |
| **物资管理** | 19.是否做好物资采购台账，做到账、物、卡相符；  20.是否建立严格的仓库管理制度；  21.是否定期向后勤管理处报送材料消耗数量。 | 100元/次 |
| **信息化管理服务平台** | 22.是否对信息化管理服务平台进行维护； | 1000元/次 |
| **重大活动保障** | 23.是否按要求提供重大活动保障服务。 | 1000元/次 |

**附表二：**

**皖南医学院物业客服中心项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **人员、场地** | 1.人员是否按照合同进行配置（如人员数量、学历查学历复印件）；  2.场地是否符合合同或方案要求；  3.是否签订客服人员诚信承诺书。 | 第1、2项500元/次；第3项50元/份。 |
| **行为规范** | 4.着装是否统一；  5.是否统一佩戴工作牌；  6.是否微笑服务；  7.服务时是否使用礼貌用语；  8.工作期间是否做与工作无关的事情。（如织毛线、玩电脑手机、喝酒、吃零食、抽烟、听收音机等） | 第4-7项50元/次；第8项200元/次。 |
| **工作情况** | 9.是否按照学校管理制度做好使用审批手续；  10.是否有完整的审批记录；  11.是否有使用跟踪管理记录；  12.是否有缺岗现像；  13.是否有睡岗情况；  14.报修受理时限是否超时；  15.是否按照要求做好相关数据收集与更新；  16.是否做好维修的跟踪管理：  17.是否有与师生发生冲突的现象；  18.维修回访率是否达到100%；  19.是否制定了相关工作流程；  20.是否做好维修工作时间统计；  21.满意度调查是否达到95%；  22.是否有独立的调配人员权力；  23.是否按照合同要求开展相关业务工作；  24.客服人员是否有违反诚信承诺书情况；  25.是否服从招标方主管部门的调配。 | 100元/次；其中第12、13、17、18、21、25项200元/次，第24项1000元/次 |
| **其他要求** | 26.是否按合同要求做好数据汇总；  27.投诉整改合格率100%。 | 第26项100元/次，第27项200元/次 |

**附表三：**

**皖南医学院物业绿化养护项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **养护人员、设施配置** | 1.养护人员配置是否合理，并符合招标文件要求；  2.绿化设施齐全，定期维护，于指定区域并摆放整齐。 | 第1项500元/人；第2项100元/次 |
| **行为规范** | 3.着装是否统一；  4.是否统一佩戴工作牌；  5.是否微笑服务；  6.服务时是否使用礼貌用语；  7.工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第3-6项50元/次；第7项200元/次 |
| **工作情况** | 8.乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地；  9.树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上；  10.是否有养护（修剪）、除草、施肥等记录；  11.绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重；  12.草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露，叶色正常，生长季节基本不枯黄；  13.及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；  14.绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植；  15.绿化养护施工后，要对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净；  16.承诺使用机械设备的，机械设备是否按照合同配备齐全；  17.病死树木有纪录；  18.在满足生长的条件下及时补植恢复。 | 第8-15项100元/次；第16、18、19项200元/次；第17项按投标文件承诺，1000元/件 |
| **其他要求** | 19.建立完善的资料文档纪录：包括绿化固定资产记录、绿植更替记录、工作签到表、防治病虫害记录、施肥记录、巡查记录等；  20.投诉整改合格率100%。 | 第20项100元/份；第21项200元/次。 |

**附表四：**

**皖南医学院物业消杀除四害项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **基本要求** | 1.项目人员是否配备齐全；  2.采购的药品是否有违禁药品； | 每项200元/次 |
| **行为规范** | 3.着装是否统一；  4.是否统一佩戴工作牌；  5.是否微笑服务；  6.服务时是否使用礼貌用语；  7.工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第5-8项50元/次；第9项200元/次 |
| **工作情况** | 8.消毒消杀液前是否按要求进行配比；  9. 消毒消杀工具是否齐全；  10. 消毒消杀前是否做好安全提示；  11. 消毒消杀作业频次记录是否齐全；  12. 消毒消杀作业药品使用量记录是否齐全；  13. 消毒是否按要求向管理部门提供各项记录；  14. 消毒消杀作业结果是否符合国家相关标准。 | 第10-12项200元/次；第13-16项100/次 |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好消毒消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总；   16.投诉整改合格率100%。 | 第17项100元/份；第18项200元/次 |

**附表五：**

**皖南医学院物业日常维修管理项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **维修人员配置** | 1.维修人员配置是否满足要求；  2.维修人员是否有本专业技术上岗证。 | 500元/次 |
| **行为规范** | 3.着装是否统一；  4.是否统一佩戴工作牌；  5.是否微笑服务；  6.服务时是否使用礼貌用语；  7.工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第3-6项50元/次；第7项200元/次。 |
| **工作情况** | 8.维修是否及时；  9.维修人员是否按要求值班；  10.维修人员是否有脱岗；  11.维修人员是否按要求到达维修现场；  12.维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集；  13.维修后质量是否符合质量要求；  14.维修更换材料是否符合质量要求；  15.维修记录是否完整。 | 第8-14项200元/次；第15项100元/份。 |
| **其他要求** | 16.对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面；  17.是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总；  18.投诉整改合格率100%。 | 第16项200元/次；第17项100元/份；第18项200元/次。 |

**附表六：**

**皖南医学院物业保洁项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **门庭和**  **大厅** | 1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；  2.墙角无蜘蛛网；  3.公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；  4.不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；  5.玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。 | 10元/处 |
| **楼　道** | 6.是否放置足够的垃圾篓（桶）；  7.扶手无积尘，无污渍、光亮；  8.窗台无积尘；  9.台阶、过道无污渍、光亮。 | 10元/处 |
| **公共卫生间、开水机** | 10.卫生间无异味；  11.厕坑便具洁净无黄渍；  12.镜面、水盆、台面无污点，光亮；  13.纸篓是否清理；  14.开水机机身无积尘、光亮；  15.保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。 | 10元/处 |
| **教室内（课后）** | 16.桌斗内是否有垃圾；  17.黑板板面擦净，板槽内无粉末；  18.窗帘挂放是否整齐。 | 10元/处 |
| **电　梯** | 19.厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；  20.厢内地面干净、无垃圾杂物；  21.电梯门槽内无垃圾杂物。 | 10元/处 |
| **建筑外围（三包）** | 22.绿化带是否有明显垃圾；  23.屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾； | 10元/处 |
| **工作记录** | 24.是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。 | 100元/份 |
| **道路、水系** | 25.道路与广场是否达到“九无”、“四净”；  26.道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；  27.水系内无明显垃圾与浮萍；  28.绿化带内是否有明显垃圾。 | 10元/处 |
| **垃圾清运** | 29.是否做到日产日清；  30.清运工具是否符合合同要求；  31.垃圾地坪是否按要求冲洗。 | 第29项200元/次，第30、31项100元/次 |
| **礼堂、报告厅** | 32.室内无污渍，无积尘，无蛛网；  33.设施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。 | 10元/处 |
| **化粪池清理** | 34.是否有详细的化粪、清淤记录；  35.是否有污物溢出。 | 第34项100元/次，第35项500元/次 |
| **保洁机械化设备** | 36.是否按要求配备保洁设施和保洁机械化设备（包括垃圾桶、道路清扫车、大型垃圾压缩清运车、电动巡回保洁车、小型电动高压清（冲）洗车等） | 对照招投标文件，每少一件扣5000元/次。 |

**附表七：**

**皖南医学院物业综合管理项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **基本要求** | 1.是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。 | 100元/次 |
| **行为规范** | 2.着装是否统一；  3.是否统一佩戴工作牌；  4.是否微笑服务；  5.服务时是否使用礼貌用语；  6.工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等） | 第2-5项50元/次；第6项200元/次 |
| **工作情况** | 7.是否按要求开、关门；  8.是否按要求进行例行安检巡视；  9.消防设施设备完好率95%以上；  10.是否有缺岗现像；  11.是否有睡岗情况；  12.对外来人员是否上前询问盘查；  13.设施设备损坏是否及时上报：  14.是否有与师生发生冲突的现象；  15.是否按要求对教室多媒体使用进行管理；  16.是否做好学生宿舍信息登记工作；  17.是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作；  18.学生宿舍是否有异性进入；  19.有外来人员在学生宿舍留宿；  20.是否要求进行节能管理；  21.对大宗物品出入是否登记；  22.大型活动时，是否保证通道开放。 | 第16项500元/次；其余各项200元/次 |
| **其他要求** | 23.是否按要求对大礼堂（报告厅）等设施设备巡视；  24.投诉整改合格率100%。 | 200/次 |

**附表八：**

**皖南医学院物业高低压电房项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **人员配置** | 1.值班人员配置是否满足要求；  2.值班人员是否持有中华人民共和国电工进网作业许可证，作业类别（高压）。 | 500元/次 |
| **行为规范** | 3.着装是否统一；  4.是否统一佩戴工作牌；  5.是否微笑服务；  6.服务时是否使用礼貌用语；  7.工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第3-6项50元/次；第7项200元/次 |
| **工作情况** | 8.值班人员是否按要求值班；  9.值班人员是否有脱岗；  10.值班人员是否按要求做好巡视工作；  11.电房设备是否干净整洁，绝缘良好，接触可靠；  12.设备、图纸、档案资料是否齐全；  13.台帐是否完整、清晰；  14.是否有年度、季度、月度保养及维修计划；  15.设备运行、保养、维修记录是否完整；  16.遇到故障时，是否按照国家电网要求，进行故障排查处理；  17.不发生任何安全责任事故；  18.中心电房、设备间内是否干净、整洁。 | 200元/次 |
| **其他要求** | 19.是否参加专业和消防培训，并有记录；  20.学校重大活动供电保障情况；  21.投诉整改合格率100%。 | 第19项100/份；第20项1000元/次；第21项200/次。 |

附表九：

**皖南医学院物业服务奖励明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 奖励事由 | 奖励金额 | 备注 |
| 1 | 成功阻止盗窃、抢劫、伤人等犯罪行为发生；或协助公安机关抓捕犯罪嫌疑人。 | 3000元/次 | 1.需经公安机关或合同主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励2000元/次。 |
| 2 | 勇于救人（见义勇为） | 2000元/次 | 1.需经公安机关或合同主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励1000元/次。 |
| 3 | 在学校校庆等重大活动或建设过程中有突出贡献 | 5000元/次 | 需经合同主管部门认定 |

**皖南医学院安保服务项目考核办法**

为进一步加强我校安保服务项目管理，建立科学规范的安保服务项目考核机制，提高安保服务水平，结合我校实际，制定本考核办法。

**一、适用范围**

本办法适用于所有在我校滨江校区、赭麓校区、产学研创中心提供安保管理服务的安保服务企业。

**二、考核内容和评分标准**

考核内容和评分标准根据双方合同约定可以进行调整。具体见《皖南医学院安保服务项目考核细则》、《皖南医学院安保服务项目考核附则》。

**三、考核方法**

1. 日常考核。安保服务项目考核由保卫处负责，可根据需要组织其他职能部门、教师学生代表或公安机关人员参加考核。考核采取定期考核与不定期考核相结合的方式进行，遇学校重要活动或重大节日进行不定期考核。

2. 月考核。保卫处每月对保安服务进行月度考核，按《皖南医学院安保服务项目考核细则》实行月考核打分制，对未达到管理要求或违规、违纪的部分实行扣分，低于90分实行扣款，1分折合500元，所扣分数折算成价格，累计从当月费用中扣除。根据得分划分优秀、良好、合格、不合格四个等级。

|  |  |
| --- | --- |
| **得 分** | **得 分** |
| 90—100 | 优秀 |
| 80—89 | 良 好 |
| 70-79 | 合格 |
| <70 | 不合格 |

3.年度考核。年度考核根据月考核成绩计算，如有 3 个月考核成绩为不

合格，则视为公司无法履行招标合同的安保服务条款，保卫处将向合同管理部门提请拒绝续签下年度合同要求，并按规定扣减相关物业费。

**四、考核结果运用**

1. 考核结果作为下一合同年度合同续签的依据。

2. 校方考核结果不作为物业公司处罚员工的依据。

**五、本办法自发布之日起实施，由保卫处负责解释。**

**皖南医学院安保服务项目考核细则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容及要求** | **分值** | **评分标准** |
| 1 | 每月上报安保人员值班表和安保人员审核登记表 | 2分 | 上报值班表、安保人员审核登记表各1分 |
| 2 | 值班点及周围区域内整洁卫生，统一着制服上岗、仪容整洁 | 3分 | 值班点内及周围区域有脏乱差情况，每次扣1-3分。着装不符合要求每人每次扣0.5分 |
| 3 | 各类值班记录登记完整，值班室应设置去向牌。禁止酒后上岗及在工作时间和场所饮酒、吸烟 | 10分 | 值班记录不完整或不符合要求每处扣1分。没有设立去向牌每处扣1分，不符合要求每处扣0.5分。酒后上岗或在工作时间和场所饮酒，扣5分/次。工作场所吸烟，扣2分/次 |
| 4 | 迟到、早退、擅自离岗情况 | 10分 | 无故迟到、早退、离岗10分钟以内的，扣1分/人；30分钟以内，扣2分/人，,30分钟以上，扣5分/人； |
| 5 | 校内实行24小时巡逻无睡岗制度，每小时巡逻一次 | 10分 | 有睡岗，每人次2分；违反巡逻要求每人次1分； |
| 6 | 大宗物品出校要有保卫处纸质证明或口头告知，做好登记后才能予以放行 | 5分 | 违反每次扣3分，扣完为止； |
| 7 | 校外广场（市政道路以内）严禁摆摊设点和长时间停放车辆 | 5分 | 有摆摊设点或长时间停放车辆现象，每次扣2分； |
| 8 | 对进入校园的外来车辆实行严格的审核登记制度，车辆管理范围包括机动车（含摩托车）、三轮车（含人力）等。校内道路车辆有序停放（包括机动车、非机动车） | 10分 | 违反登记制度，每车次扣1分；校内道路车辆停放有拥堵杂乱现象，每次扣2分 |
| 9 | 严格落实学校门禁管理有关规定和保卫处布置的安保工作 | 10分 | 未落实到位，每次扣2-5分； |
| 10 | 按照学校要求开展重大活动安保工作 | 10分 | 没有按学校有关要求配合做好安保工作或未能按学校要求布置并落实工作，每次扣1~10分； |
| 11 | 消防设施定期检查 | 5分 | 违反每处扣1分； |
| 12 | 发生外盗 | 10分 | 每次扣5~10分； |
| 13 | 文明值勤，无投诉 | 5分 | 有投诉经查属实的，视情节扣3-5分 |
| 14 | 招标文件和合同内涉及的其他工作 | 5分 | 每次扣1~5分；有排除重大安全隐患或好人好事等视情况加1~10分； |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容及要求** | **扣款标准** | **备注** |
| 1 | 未按招标文件承诺配备保安与执勤人员。少配备一人扣200元/天，缺岗超过7天以上，则扣除当月人员工资费用（含人员工资、社保等） | 200元/人/天；  缺岗人员当月工资费用\*缺岗数量（含人员工资、社保等） |  |
| 2 | 未按招标文件要求配备人员，不符合年龄或学历等岗位要求 | 500元/人/月 |  |
| 3 | 未按招标文件要求配备人员，不符合岗位持证要求。如无保安员证、智能楼宇管理员证,扣500元/人/月；如消控室值班人员和消防巡查员岗不符合持证要求，则视缺岗处理，扣发当月人员工资费用（含人员工资、社保等） | 500元/人/月；  缺岗人员当月人员工资费用\*缺岗数量（含人员工资、社保等） |  |
| 4 | 未经保卫处同意，擅自更换保安主管、消防队长或一次性更换3名以上保安队员，发现一次扣2000元。未经保卫处同意，擅自外调、外借队员的。发现扣100元/人/次。 | 2000元/次;  100元/人/次 |  |
| 5 | 校园公共区域发生外来人员造成师生员工人身伤害或设施设备遭破坏、 丢失的案件，如无法找到肇事者或嫌疑人，属于当班人未能很好履行门岗值守、防范巡逻责任，中标人除全额赔偿损失外，另处 5000 元扣款。对于找到肇事者或嫌疑人，赔偿缺额部分由中标方补齐，另处 2000 元扣款。 | 5000元/次；  2000元/次 |  |
| 6 | 学校公共资产或师生个人财物在校内被盗，如为外盗（指门窗被撬、扭锁、破门破窗、 通过阳台翻入室内实施盗窃等，经公安机关和保卫处鉴定），一切损失由中标方按市价全额赔偿（具体赔付由中标方和学生商谈），并另处 1000 元扣款；如为内盗（指门窗完好无损或因室内人员疏忽忘记锁门、关窗等），损失原则上由失主自负， 经查属于中标方管理不善的，给予中标方 500 元扣款。 | 1000元/次；  500元/次 |  |
| 7 | 校园发生火灾事件应该发现而未能及时发现与及时扑救，视严重情况，发生一次事故扣5000-10000元当期物业费。对事故给招标方造成的损失，招标方保留进一步追偿的权利。 | 5000-10000元/次 |  |
| 8 | 未能履行好岗位职责，对招标方指出的中标方在服务中存在的问题与不足，未能在限期内及时整改的，扣款3000元/次 | 3000元/次 |  |
| 9 | 因中标方工作失职或逃避责任，给学校造成重大损失或产生严重后果的，每次按10000-20000元扣除当期物业安保服务费。 | 10000-20000元/次 |  |

本项目主要标的项目一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 主要标的名称 |
| 1 | ▲皖南医学院2022年物业服务项目 |

备注：1.本表序号为采购需求一览表中对应的序号；

2.上表应根据具体项目和评标办法合理填写。