2018年度-2019年泰山学院物业服务招标参数要求

一、项目概况

泰山学院本次物业招标包括两个校区的相关物业服务，即东岳大街525号校区和南开发区凤天路789号。服务范围包括两个校区的18栋学生公寓、19栋教学办公楼及校园环境等，总建筑面积约33万平方米。具体的物业服务内容为：学生公寓楼内外公共区域及周边环境的卫生保洁，学生公寓的消防、安全、秩序维护等安全管理工作，学生公寓所有设施、设备、家具的管理、维修和养护等，学生入住、退宿手续办理及相关物品发放、固定资产验收、房间清理等工作，学生公寓内日常行为的教育、管理及文化建设、管理制度的张贴、宣传等工作；两个校区教学办公楼的楼宇管理、楼内公共区域（门厅、走廊、楼梯、卫生间）的卫生保洁，公共教室（多媒体）的钥匙发放回收、公共教室内卫生保洁监管、消防、安全、秩序维护等安全管理工作，校园内道路、停车场、运动场所、草坪、绿化带、水面、照明设施、卫生设施等的卫生保洁，校园绿化养护、局部绿化苗木栽植、水电暖木金等设施设备零星维修、垃圾中转站日常管理、茶水炉运行管理、南北校区通勤车辆运行、学校会议及大型活动的会务服务工作、校本部国交中心报告厅的保洁、音响控制、会务服务等工作，南北校区大学生活动中心的卫生保洁，南校区综合楼电梯的日常运行、维保管理、年检、卫生清理等工作，图书管理，体育器材室内设施管理、物品发放回收、安全管理等，校园卡中心管理员负责校园卡的办理、制作、发放和回收工作等，保安队员负责服务区域的门卫值守、校园巡逻、校内110值班室和校内119消防中控室值班及在服务区域内学校需要提供安保服务的各类活动。

二、岗位人员设置要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **岗 位** | **人 数** | **要 求** | 备注 |
| 1 | 项目经理 | ≥1 | 大学本科及以上学历，年龄≤45周岁，必须持有物业经理上岗证，具有公建类物业经理工作经历5年以上（含5年）,社保部门出具的由物业公司缴纳的近5年的社保证明。 |  |
| 2 | 副经理 | ≥4 | 南校区不少于1人，校本部学生公寓不少于1人，校本部楼宇管理、保洁及校园绿化、校园环境保洁不少于1人。负责两个校区校园秩序维护、消防管理等不少于1人。具有全日制大专以上学历，且具有较高的政治思想素质和服务水平，受过物业管理专业培训。 |  |
| 3 | 会 服 | ≥3 | 所有会议室及大型活动的会服（至少一人为音响调控专业人员,应熟练操作音响控制台、投影仪、电脑等设备）。年龄女≤45周岁，男≤50周岁。 |  |
| 4 | 维修工  （水电木金等） | ≥23 | 学生公寓维修工不少于12人（至少包含5个电工）,其他场所维修不少于11人（至少包含6个电工）。电工必须持有有效的低压电工作业操作证（盖有“安监局证件专用章”）。 |  |
| 5 | 楼内保洁员 | ≥49 | 其中学生公寓不少于18人，教学办公图书馆楼等楼内不少于31人。 |  |
| 6 | 楼宇管理员  （包括宿管员） | ≥50 | 学生公寓不少于36人，校本部教学楼（理工楼、教育艺术楼、文A、文B、1号综合楼、2号综合楼共6栋）不少于12人；南校区（综合楼）不少于2人。 |  |
| 7 | 通勤车驾驶员 | 白班2人  夜班2人 | 白班驾驶员（大客车）需具有A1证;夜班驾驶员需具有B1证或B1以上等级驾驶证。三年及以上准驾车型驾龄。 |  |
| 8 | 校园环境保洁员 | ≥17 | 校本部不少于13人，南校区不少于4人。 |  |
| 9 | 绿化养护员 | ≥15 | 具有从事绿化养护工作经历2年及以上，至少有1名园艺师，养护员校本部不少于10人，南校区不少于4人。 |  |
| 10 | 文印服务 | ≥2 | 校本部不少于2人，熟练掌握文印服务工作。 |  |
| 11 | 垃圾站保洁员 | ≥4 | 校本部不少于3人，南校区不少于1人。 |  |
| 12 | 茶水炉司炉工 | ≥4 | （南、北校区共三个茶水炉房）具备国家认可有效司炉证。 |  |
| 13 | 体育器材室管理员 | ≥3 | 校本部不少于2人，南校区不少于1人。 |  |
| 14 | 校园卡管理员 | ≥3 | 按照学校财务处要求从事校园卡发放回收等管理工作。 |  |
| 15 | 图书管理员 | ≥8 | 校本部图书馆不少于6人，南校区图书馆不少于2人。 |  |
| 16 | 电梯安全管理员 | ≥1 | 必须具有有效的电梯（载人）安全资格证书。包括南校区两部电梯年检维保费8000元。 |  |
| 17 | 保安队员 | ≥33 | 男性，身高原则在165cm以上，女性，身高原则在160cm以上，相貌端正，年龄男性≤55岁，女性≤35岁，受过专门的保安业务培训，具有高中以上学历，无犯罪记录。 |  |
| 18 | 消防中控管理人员 | ≥8 | 除符合第17项条件外，还须持有初级及以上建（构）筑物消防员职业资格证书，能熟练操作自动消防设施控制装置，能排除一般设备故障。 |  |
|  | 合 计 | ≥232人 |  |  |

三、服务期限：1年，即 年 月 日至 年 月 日

四、物业服务质量相关要求

（一）学生公寓部分

1.人员要求

（1）物业服务单位要按不少于招标文件确定的人员定额配备工作人员，每月定期上报用工人员名单。

（2）物业服务单位要依法规范用工，依法依规同聘用人员签订劳动用工合同，依法自主发放和缴纳聘用人员的工资福利待遇、劳动保险等。物业服务单位要独立承担与聘用人员之间的法律责任，及其人身安全、财物安全、医疗事故等民事、劳动责任和计划生育管理工作。

（3）物业服务单位要加强从业人员的教育管理，自觉遵守泰山学院各项管理规定，严禁从业人员监守自盗和外盗现象发生，严禁与师生发生冲突。不得使用品行不端、有违法犯罪前科、法轮功及其他邪教人员。

（4）要定期对各岗位员工进行岗位培训和考核，每人每学期参加岗位技能培训不少于两次，建立并严格执行岗位工作规范、质量管理目标、考核评估制度和奖惩办法。

（5）员工在工作时间要统一着装，佩戴工作牌，不串岗，不脱岗，不做与工作无关的事情，有完整的值班、交接班记录，服装由物业服务单位提供。

2．资产管理

（1）协助采购人做好物业资产清点、交接、登记工作，负责物业内所有资产的日常保管维护、追查损坏责任等管理工作。

（2）严格执行采购人资产管理制度，建立资产台账，确保资产完好率达100%，每月做好资产清点记录，按采购人要求编制、递交资产管理报表。

（3）服务期限内，不得转让或转租学生公寓房产、家具等资产，由于物业服务单位管理不善等原因造成学校资产缺损的，物业服务单位须及时向学校汇报，赔偿学校因此遭受的损失并承担相关责任。

（4）负责学生宿舍内设备设施的登记和保管，和学生签订《宿舍资产登记表》，符合采购人的管理规定。

（5）合同期满前7日内，由学校主管部门对物业服务单位管理的采购人固定资产进行评估验收，如有损失，物业服务单位要据实赔偿，从履约保证金扣除相应费用。

3．维修管理

（1）物业服务单位负责学生公寓建筑物、各类设备设施、地砖、墙砖的检查、维修、保养工作。制定检查、维修、保养计划和方案，建立设备维修档案，落实设备每日巡查和保养工作，确保设备设施处于良好的运行状态。

（2）物业服务单位维修人员必须熟悉公寓的建筑图纸、电路和给排水管的走向、开关阀门的位置、供水供电等设备设施的正确使用方法和操作程序。如因措施不利、操作不当、疏于管理、维修不及时造成设备设施损坏的，须照价赔偿。

（3）物业服务单位须开通24小时报修服务热线，24小时专人值班，要有报修、维修和回访记录。接到报修后，一般维修8小时内解决，应急维修立报立修5分钟内到位，维修及时率、维修完好率达100%，夜间需有维修人员值班。制定应急维修预案，提前采取措施预防极端天气给公寓设备设施造成的损坏,因工作不到位造成学校资产损毁物业服务单位需照价赔偿。

（4）寒暑假集中检查维修各种设备设施，确保新学期正常运行。

（5）维修材料和配件由采购人统一购买，物业服务单位自行提供维修所需的工具。物业服务单位应妥善保管维修替换下的材料，每周向采购人提交明细，并由宿管科验收存放。

（6）物业服务单位需防范人为损坏设备设施现象发生，并按采购人要求及时上报涉事人员信息和相关情况，及时修复损坏的设备设施。未经采购人同意，物业服务单位不得以任何理由向涉事学生收取任何费用。

（7）设施设备在质保期内的，由质保单位承担维修责任，物业服务单位应积极配合相关工作。

4.卫生保洁

（1）物业服务单位负责公寓楼内和楼外保洁，楼内包括公共区域的地面、墙面、门窗和各种设备设施及其附属物等，楼外包括公寓外墙体、周边的通道、自行车停车位和楼外附属的花坛绿地等。

（2）保洁基本要求：楼内无垃圾、无污渍、无异味、无积水、无浮灰、无蛛网，楼外无散落的垃圾和落叶、无积水、车辆和物品摆放整齐、无乱贴乱画和张贴物。

（3）每天不间断地做好学生公寓楼内外的卫生保洁、垃圾清运工作，学生公寓产生的垃圾日产日清，及时倾倒垃圾桶，桶内垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4；做好保洁工具、垃圾桶、垃圾车的日常维护、清洗工作，保持外观清洁。

（4）物业服务单位要按照相关要求做好流行性疾病的防治和监控工作，定期对学生宿舍内、外进行病虫药物消杀和灭鼠工作，每学期不少于两次。病虫药物消杀和灭鼠器具和药品由物业服务单位自行承担。

（5）物业服务单位要做好新生入住、毕业生离校、学生搬迁时学生宿舍的卫生保洁、设备设施检查维修等服务工作。

（6）须配备电动洗地机等专用保洁设备。

5．治安管理

（1）物业服务单位要负责学生公寓的安全管理工作，公寓楼24小时有人值班，并认真做好值班记录，确保楼内学生的人身财产安全和学校资产安全。按采购人要求每天上午、下午和夜间定时进行安全巡查，安排管理人员夜间值班，做好突发应急事件处理工作，确保公寓内无刑事、盗窃等安全责任事故发生。

（2）加强门卫管理，楼管值班地点要安排在进出通道醒目位置，不脱岗，严格执行学生公寓作息时间，按时开、关门，严格登记学生晚归、违纪情况，禁止外来人员进入公寓。不得允许学生和外来人员在宿舍内从事经商活动。

（3）严格管理房间钥匙，借用、归还登记手续完备，做好大件物品出入公寓的登记备案工作。

（4）制定突发事件应急预案，发现刑事、治安等突发事件时，要做好应急处理，及时报告学校保卫处、学生工作处，协助采购人和公安部门开展案件调查。

（5）因物业服务单位管理不到位发生治安、刑事案件，并造成入住人员人身伤害或财产损失，由物业服务单位承担赔偿责任。

6．消防管理

（1）物业服务单位要全面做好学生公寓的消防安全管理工作，确保无火灾等安全事故发生。要落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实每日巡视、检查制度，并做好相关记录，要配备专职消防安全管理人员。

（2）物业服务单位要每天对公寓楼公共区域和学生宿舍内部进行安全检查，发现不安全行为及安全隐患要立即制止并及时上报，每月上报一次月度消防安全检查报告。

（3）物业服务单位要做好楼内各项施工期间动火、用电作业的监管工作。

（4）根据楼宇特点制定消防应急预案，定期对物业工作人员进行消防安全知识与技能培训教育，每位工作人员都应熟练掌握消防设施、器材使用方法，熟悉楼内消防通道分布。

（5）物业服务单位要定期组织学生开展公寓火灾疏散演练，每学期不少于一次。

7．常规管理

（1）物业服务单位要按照相关法律法规和管理规定，制定详细的物业管理制度，不准工作人员携带家属、子女及外人进出公寓或在值班室留宿。

（2）严格执行学校的住宿管理规定，按照学校要求安排假期工作。

（3）毕业生离校前开展毕业生房间资产验收，确定资产损毁责任人，不能确定责任人的由物业服务单位负责赔偿。

（4）做好新生床上用品的接收、看管和发放工作，由于物业服务单位管理不善等原因造成床上用品缺损的，物业服务单位须照价赔偿。

（5）面向学生开展个性化的便民生活服务，完成临时性、突发性的服务工作，给新生宿舍配备卫生保洁工具（含簸萁一个、 海绵拖把一个、扫帚一个）和挂锁（含8把钥匙），每学期给每间学生宿舍更换拖把和扫帚各一个，所配物品需经采购人验收认可。

8．物业服务单位必须完全响应招标要求，自觉履行投标承诺，严格执行《泰山学院学生宿舍管理条例》《泰山学院学生公寓物业服务质量考核办法》等管理文件，在管理过程中，物业服务单位必须根据校方管理工作模式、手段、方法不断更新的需要，及时调整工作、提高服务标准，以满足采购人的工作要求。物业服务单位应自觉遵守校方的有关规章制度，并接受采购人的监督、检查，对采购人提出的问题及时进行整改。若因采购人政策调整致使物业服务单位中途服务内容及服务场所发生变化，由双方协商解决。

9．物业服务合同期满，如物业服务单位不再续签合同，必须完好归还采购人所提供的一切设施、设备、纸质和电子版资料和文档等。如物业服务单位管理不善而造成设施、设备损坏，应承担相应损失费。

10．除水、电、木、金维修配件外的所有耗材、工具和与办公相关的费用等全部由物业服务单位承担。

11．法律政策和合同规定的其它物业管理工作。

（二）保安服务质量要求部分

1、人员要求

（1）保安队员应知法、懂法、守法，依法办事，必须严格遵守保安从业规定，遵守学校各项管理规章制度。

（2）保安负责人应具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，受过专门的保安业务培训，具备较强的管理经验和处理突发事件能力。

（3）消防中控室的保安队员能熟练操作自动消防设施控制装置，能排除一般设备故障。认真履行岗位操作责任制，发现火警后快速、准确启动相关消防设备，有效地组织扑救及人员疏散。

（4）物业服务单位派驻的保安队员居住地应距离学校单位3公里以外。

2、日常工作要求

（1）物业服务单位应提供每天24小时保安服务。

（2）物业服务单位根据行业服务标准与学校规定要求，在采购人保卫处监督检查和指导下，独立运作，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园实际情况在实践中不断完善。

（3）保安负责人每天必须向采购人保卫处分管科室负责人汇报工作，同时做到重大情况及时报告。

（4）保安队员要做好详细的执勤记录，保存完好，以备核查。

（5）采购人有权对物业服务单位及保安队员的工作进行指导、监督、检查。并对保安队员在工作中存在的问题提出批评及建议。

（6）采购人有权要求物业服务单位调换不符合本合同约定条件的保安队员。由于保安队员的失职、渎职行为，给采购人造成的经济损失，由物业服务单位承担赔偿责任，并接受采购人对物业服务单位两倍的经济处罚。

（7）物业服务单位必须按照采购人的要求保证到岗保安队员人数，不得缺员执勤。由于各种原因造成的缺勤人数，必须在24小时内补齐到岗，否则给予物业服务单位两倍的经济处罚。

（8）保安队员在采购人保卫处的组织和领导下，配合公安机关，做好校园内部和周边治安综合治理工作。

（9）物业服务单位要配齐保安人员必备的交通、通讯、办公等设备。

（10）物业服务单位应确保采购人举办大型活动和其他突发事件时的安保服务，制定切实可行的应急预案，人员配备应确保有效控制和维护现场秩序。

（11）物业服务单位负责消防设施的维修、保养及更换，主要包括消防栓、灭火器、应急灯、安全出口、自动消防报警器等。

（三）后勤物业服务质量要求

1、教学、办公等公共区域保洁要求与标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **范围** | **工作内容** | **工作标准** | **工作周期** |
| 仪容仪表服务态度工作考勤 | 1、仪容仪表 | 工作服干净、工作牌整齐 | 每日 |
| 2、服务态度 | 服务到位、礼仪礼节到位 | 每日 |
| 3、工作考勤 | 按时上下班及打卡、不聚众聊天、做好相关的巡查记录 | 每日 |
| 大厅、走廊等公共区域 | 1、拣拾公共区域纸屑、烟蒂、杂物等 | 无垃圾 | 适时 |
| 2、地面清洗 | 干净、无污渍 | 每日1次 |
| 3、2米以下的玻璃、墙面的保洁 | 干净、无污渍、无蜘蛛网 | 每日1次 |
| 4、2米以上的玻璃、墙面的保洁 | 干净、无污渍、无蜘蛛网 | 每周1次 |
| 5、消防设备保洁 | 无灰尘、污渍，无乱张贴广告 | 每周1次 |
| 6、拖把间清洗、擦拭 | 干净、整齐 | 每日2次 |
| 7、踢脚线、墙角擦拭 | 无灰尘、手印、污渍 | 每周1次 |
| 8、公共区域内绿化、陈设品擦拭除尘 | 无灰尘、污渍，盆内无垃圾落叶 | 每周两次 |
| 9、天花板、出风口的除尘 | 干净、无目视灰尘 | 每月1次 |
| 10、收集垃圾倒入指定垃圾箱内 | 无垃圾、积水、污渍 | 每日两次 |
| 11、清倒垃圾箱，并抹净表面 | 无垃圾、水渍、污渍 | 每日2次 |
| 12、垃圾箱、果皮箱、地面、茶水间、拖把间等相关公共区域 | 无垃圾、水渍、污渍 | 每日至少清洁2次，每1小时巡视一遍 |
| 13、关注天气变化，及时关门、关窗 | 防止特殊天气损毁 | 适时 |
| 卫生间 | 1、及时清理垃圾桶内垃圾，并保持垃圾桶洁净 | 畅通，无垃圾、污渍、异味，保持卫生间干爽 | 每日至少清洁2次，随时巡视检查 |
| 2、洗手池、大便池、小便池、地漏疏通，如有污垢、锈渍，用清洁剂清洗 |
| 3、地漏、下水管道疏通 | 畅通，无积水 |
| 4、卫生间门擦拭 | 无污渍、水渍 |
| 5、卫生间地面拖洗 | 无垃圾、积水 |
| 6、卫生间墙面擦洗 | 干净、无污渍、无蜘蛛网 |
| 7、卫生间大便器擦洗 | 无污渍、杂物等 |
| 8、卫生间小便器清洗擦拭 | 无杂物、尿渍、污渍 |
| 9、卫生间卷纸盒擦拭检查 | 无污渍、无缺纸 |
| 10、卫生间洗手池清洗擦拭 | 无杂物、污渍 |
| 11、洗手池台面、镜子擦拭 | 无积水、杂物， |  |
| 12、洗手液盒子擦拭检查 | 无污渍、锈渍，无缺液 |
| 13、不锈钢器制品擦拭 | 明亮、洁净 |
| 14、小便池放置卫生球 | 无异味、不间断 |
| 楼梯 | 1、扶手、闭门器除尘 | 无灰尘 | 每日1次 |
| 2、楼梯地面、墙面及梯阶清扫、擦拭除尘及拣拾垃圾 | 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网 | 每周两次 |
| 3、消防栓、灭火器等擦拭除尘 | 无锈、无灰尘 | 每日1次 |
| 4、楼梯地面及梯阶刷洗 | 无垃圾、灰尘、积水 | 每周1次 |
| 外围（门前三包区域为楼前3m以内） | 1、外围责任区域地面的清扫 | 干净、无垃圾 | 每日1次 |
| 2、水泥地面的冲刷 | 干净、无污渍 | 每月1次 |
| 3、清理草坪花圃散落废纸、烟蒂、杂物 | 无垃圾 | 适时 |
| 4、大楼周围沟渠清洁 | 无垃圾、积水，沟渠畅通 | 每日1次 |
| 5、擦拭室外责任区内各种指示牌、广告牌 | 无灰尘、污渍 | 每日1次 |
| 6、室外灯具擦拭除尘 | 无灰尘、污渍 | 每月1次 |
| 7、污水篦、雨水篦疏通 | 无积水、污渍 | 适时 |
| 8、楼外墙周边毒饵站 | 外观整洁、站内通畅，及时添加毒饵和清理死鼠 | 每月1次 |

2、教学楼宇管理要求

（1）对教室所在教学楼进行常规值班管理，开关楼门时间为7:00-22:00（根据学校要求随时调整）。

（2）按照教务处的课表安排、调课通知、考试安排等教室使用计划，准时开、关教室门，钥匙不丢不错，不私自借用教室；节假日、寒暑假等假期内，采购人安排重大活动、大型考试、短期培训等需使用教室的活动，按采购人主管部门的要求准时开、关教室门。

（3）保管好多媒体设备的钥匙，每天根据课程表安排向任课老师发放多媒体设备钥匙；下课后，及时整理回收多媒体设备的钥匙。

（4）做好教室使用前的准备工作，及时备齐并补充粉笔、黑板擦、白板笔、白板擦等教学用品（粉笔、黑板擦、白板笔、白板擦由物业服务单位购买补充）。

（5）每天检查所管楼宇内各房间的门（含吸门器）、窗、课桌、椅、灯、开关、插座、电风扇、水电等设施的完好情况，发现问题和故障及时报修；问题解决后要跟踪回访。对于各类教学设备（包括计算机、投影仪、布幕、无线听力系统等多媒体教学设备和桌椅、电灯、窗帘、讲台等基础教学设施）的损坏及时报请有关部门进行处理；

（6）对所管楼宇物业和设施设备要加强巡视检查，特别是教学楼在每天晚自习后应全面清场锁门，检查关闭水电设备以确保安全。

（7）对教学楼内的教室进行动态管理、巡查，确保满足教学及正常使用需要。楼宇管理员应不断巡查教室使用情况，遇到自习学生人数较多，自习课室较为拥挤时，应及时增开备用教室。对于没人使用的教室，应及时关闭电灯，教室空置率不高于50%，做到高效节约，避免浪费。

（8）保持教学区（特别是教学楼）的安静，及时制止大声喧哗等影响教学秩序的行为。

（9）如遇到节假日、寒暑假学校举办的重大活动、大型考试、短期培训等任务，应服从大局，保质保量的完成保洁工作，并能够完成采购人主管部门交办的其他临时性工作任务。

3、校园道路及其他公共环境保洁要求与标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **作业项目** | **作业频次** | **作业标准** |
| 道路、路边人行道、停车场、运动场（周边及看台、跑道）篮球场、路边绿地、湖边所在的整个保洁区域 | 每天上午、下午上班时清扫1遍 | 目视每200㎡内无垃圾袋、纸屑、树叶等明显大垃圾,夏季5—10月7：00—17：30；冬季11—4月7：30—17：30 |
| 道路、路边人行道、停车场、运动场、篮球场、路边绿地所在的整个保洁区域 | 每天上午、下午用大扫帚各清扫1次，然后每一小时巡回保洁一遍 | 目视每200㎡内无垃圾袋、积叶等大杂物、路面无明显泥沙、积水、纸屑、烟头等小杂物 |
| 垃圾中转站 | 随时有专人清理垃圾及垃圾箱体 | 保证垃圾箱外及周边无生活垃圾堆积、及时将垃圾倒入垃圾箱内 |
| 座椅、石桌石凳、草坪灯、路灯杆、健身器材、宣传栏、标示牌、信报箱、庭院灯、垃圾桶等共同设施 | 每天擦拭一遍，巡回检查 | 表面无明显灰尘、无乱张贴、无明显污渍 |
| 明渠、人工湖面 | 每天保洁2次，刮风时着重对风口聚集的杂物进行打捞。（夏季按消杀管理规定进行消杀工作） | 确保水面干净，无垃圾、树叶等大面积漂浮物 |
| 公用卫生间地面、便池 | 1.每天拖洗不少于2次  2.每周刷洗不少于1次  3.夏季（6—9月）每周消杀不少于1次 | 卫生间地面无积水，便池上无粘附污，墙面四角无蜘蛛网，开关、插座无污迹渍和脏物，卫生间内无特别大的异味，纸篓的纸不超过容量的2/3。 |
| 垃圾桶的倾倒 | 垃圾日产日清 | 下午下班之前将所有的垃圾桶全部倾倒一遍，保证目视桶内垃圾不超过垃圾桶容量的4/5。 |
| 垃圾桶刷洗消毒 | 6—9月份每周刷洗3次、每周消毒2次，其它时间每2周刷洗1次、每月消毒1次 | 桶体干净、无粘附物，无明显异味。 |
| 排水沟、雨水沟、污水沟的疏通、清理、消杀 | 小型的每2周清理1次  大型的每季清理不少于1次 | 1米内目视沟内无堆积物、保持排水畅通、无异味 |
| 雨、雪、大风等恶劣天气， | 及时清理路面积水、积雪，堆积的落叶、杂物；下雪时还需做好防滑措施。 | 1米内目视无积水、积雪、无堆积物、通行方便；大风天气作业时注意高空坠物等。 |
| 灭鼠、消杀 | 4—9月份每月1次 | 为避免发生意外,提前做好宣传，使用鼠笼时每天对毒鼠站进行查看，发现死鼠及时处理，灭鼠药物及时添加。 |

4、园林绿化树木养护要求与标准

（1）中耕除草

中耕除草目的在于疏松土壤、通气、调节土温，促进土壤养分分解，便于树木根系生长，同时除去与树木争肥争水、有碍观瞻的杂草。中耕深度和范围应树而定，一般深5㎝左右，范围直径50—10㎝的区域。中耕时不可损伤树木根系、树皮和枝条。树下草皮、地被高度控制在5—15㎝以下，修剪要整齐。

（2）防旱与灌溉

新栽1—2年内树木，要做好复土工作，必要时盖土保墒。灌溉之前，应先松土，做好土围。夏季灌溉应在早、晚进行；冬季则在中午前后进行，每次浇透浇足。灌溉可结合施肥，以提高耐旱力。新栽1—2年的名贵树木，皮层较薄光滑的树木，旱季要卷干。必要时还应对树干、树冠进行喷雾，喷雾次数视天气而定，并可搭盖荫棚。

（3）施肥

肥是植物的粮食，为使树木茂盛生长，必须施肥。休眠期施的肥称基肥，生长期施肥称追肥，有机肥必须充分腐熟才能使用。

观花观果树木，要求花前花后各施一次追肥，休眠期施一次基肥。一般树木，休眠期施一次基肥，基肥施用量应视树种、土壤及树木大小而定，一般胸径10㎝以下的施有机肥5斤，10㎝以上的施10斤。施肥要选择晴天，土壤干燥时进行。施肥时，肥料不能玷污枝叶，以免烧伤。施肥从效果与环境卫生考虑，应采用沟施或穴施，沟（穴）应开在树冠之冠缘线下，深度视根的深度而定，一般25㎝，肥料不能与粗根接触，施后将沟（穴）填平。

化肥要与有机肥交替使用。名贵树木可适当采用微量元素。磷肥、尿素作根外喷施，根外喷施宜在清晨或黄昏进行，以叶面泾润为度。要根据树木特性选择合适的肥料，喜酸性花木如杜鹃等，不宜用碱性肥，常绿针叶幼龄小苗不宜使用化肥等。

（4）整形与修剪

整形与修剪能使树木生长健壮，花艳叶茂，树冠整齐美观，提高观赏性，还能改善通风透光条件，减少病虫害，对新栽和病弱树木还可以减少养分、水分消耗，恢复树势。

树木整形要根据树木习性而定，主干生长强势的应保留其领导干，采取塔形、圆锥形整形。主干生长势不强而易于形成丛状树冠的，可修成圆球状、半球形或自然形树冠，喜光小乔木可采用自然开心形。

为平衡树势，使各主枝、侧枝间均衡生长，应“强主枝强剪，弱主枝弱剪”与“强枝弱剪，弱枝强剪”，枯死枝、病虫枝、徒长枝、并生枝和损伤枝要及时剪去。老衰树木可以强度修剪恢复树势，灌木丛或绿篱下部空枯时，应逐批短裁或疏剪老枝，培育新枝，恢复树势。

修剪时期应视树木开花习性及耐寒力而定。头年生枝开花（结果）的，应在花后修剪，如迎春、连翘等；当年上枝开花（结果）的，应在落叶后至发芽前修剪。耐寒的树木休眠期修剪，阔叶绿篱早春发芽前修剪，针叶绿篱8—9月修剪。幼小花木及新栽花灌木，应及时去花、蕾、果实。根际易萌发的树木，可用萌条更新衰老枝。生长期萌发的不定芽，除应保留者外，都要在未木质化时清除，扰乱树形的根际萌蘖及时清除。

修剪方法：修剪时切口必须靠节，剪口应在剪口芽的反侧面，呈45度斜面，剪口要平滑，对过粗的枝条应分段截枝，防止撕裂树皮。修剪一棵树，应从树冠上方至下方，由内向外进行。先作示范，确定修剪方式，再全面展开。

（5）防寒与防台

防寒工作应在11月上旬开始，按抗寒力强弱，先弱后强顺序安排，12月上旬结束。防寒措施有：培土、铺草、卷干（包草）、扫除枝叶积雪等。地上部分易冻死的宿根类植物，如芭蕉，可剪去地上部分然后培土；新栽树木可在根茎处培土。不耐寒的大树可卷干或根颈处铺草、盖土。大雪时，常绿球形树冠要及时打去积雪，雪后如有损伤要及时抚育，用修、拉、扶、撑等方法恢复树势，平衡树冠。

防台工作在台风季节之前既要做好准备，凡浅根、迎风、树冠大招风的树木都要保护。防台措施有：立支柱，适当删去密枝等，吹斜的树要及时扶正、并修剪删枝，倒伏伤根的树要强度修剪，并扶正卷干加强养护。

（6）病虫害防治

主要虫害有：一类为食叶害虫，如刺蛾、蓑蛾、灯蛾、毒蛾等；二类为刺吸害虫，如蚜虫、天牛、蓟马、粉虱、蚧壳虫、叶螨、蠹蛾等；三类为地下害虫，如地老虎等。虫害防治：食叶类害虫药物防治可用针对性药物防治。此外它可结合灯光诱杀、人工掘茧、保护和利用天敌、清洁园圃进行综合防治。

主要病害：白锈病、炭疽病、腐烂病、叶斑病、白绢病、白粉病、煤污病。病毒防治：梅雨季节和秋雨连绵期间，各种病菌容易滋生，可以药物防治为主，结合清洁园圃，减少病原，选育良种、加强养管进行综合防治。药物防治：在多发病期之前可用针对性药物防治，对各种病害选择使用。

冬季来临前，所有树干喷刷1.2米高石硫合剂。

(7)新植、补栽、补种

目的确保绿化景观环境的完好。确定须新植、补栽、补种的树苗、植物品种及地点。对须新植、补栽、补种土地进行挖穴、翻土或打洞，加施基肥。负责新植树苗的卸车、校园内苗木的挖运，剪去包装物以及部分枝或叶。

新植、补栽、补种复土时应将土敲细，新土高出地面3—5㎝。栽植新草时，土高出接口处1—2㎝，栽上草后浇水，然后用锹拍打草皮，使新种草根部入泥。

对新种乔木用支撑保护，并定时养护，保证存活。浇水定根时一次浇透，每天早晚各浇一次。高温季节可适当增加喷水次数。

5、水电暖木金及消防设施零星维修质量要求

（1）零星维修的范围：房屋建筑物及附属设施的水、电、暖、木、金等零星修缮。主要包含：室内照明灯具、路灯、电风扇、开关插座、供电线路等供电设施的更换维修；水嘴、球阀、闸阀、角阀、大便冲洗阀、软管、供水管道等供水设施的更换维修；手动跑风、放气阀、闸阀、球阀、室内供热管道等设施的更换维修；橱门锁鼻、插销、门窗、玻璃等木金设施维修更换；地漏、下水管道疏通及消防设施检修等。

（2）零星维修界定说明：原则上单件单价在200元（含200元）以下的水电暖木金设施、DN40（含DN40）以下的各类供水阀门、管件、管道等维修更换均由物业服务单位承担，维修所需材料由采购人提供。

（3）维修实施：物业维修人员对各建筑单体每1周巡查一遍，校园内各公共水、电、木、金设施每2周巡查一遍。由专人负责水、电、暖、木、金零星维修的巡查、登记、负责实施零星维修。由采购人使用单位和相关职能部门核实、签字认可，采购人维修管理部门负责材料供应、监管、验收等。

（4）要求与标准：教学场所（教学楼、实验楼、图书馆、办公楼等）照明灯具完好率保持95%以上；确保正常供水，供水设施损坏及时维修，不得有跑、冒、滴、漏现象；污水管道畅通，不得有阻塞、积水现象；校园公共场所（道路、广场、庭院等）灯具完好率保持95%以上。

6、会议服务、学校重大活动服务要求与标准

（1）学校大型活动

新生报到：新生报到期间做好迎新场所的保洁及秩序维护。

新生军训：做好军训场所(校园道路和田径场)卫生保洁和秩序维护。

开学典礼：主席台保洁、会台布置，地毯、桌布铺设，桌凳运输、摆放、收回，会后清理，会场附近卫生间清理、畅通等。

毕业典礼：主席台保洁、会台布置，地毯、桌布铺设，桌凳运输、摆放、收回，会后清理，会场附近卫生间清理、畅通等。

校庆：整体环境保持，重要场所的秩序维护，会议服务等，会场附近卫生间清理、畅通等。

其他活动：学校及部门举办的重要活动，参照以上活动要求执行。

（2）学校会议

学校重要会议：音响控制、空调开关、会场保洁、布置，地毯、桌布铺设，桌凳运输、摆放、收回，会后清理，会场附近卫生间清理、畅通等。

学术活动：学校或部门、单位举办的学术活动，主席台、会场布置，地毯、桌布铺设，桌凳运输、摆放、收回，会后清理，会场附近卫生间清理、畅通等。

7、通勤车服务要求

（1）驾驶员基本要求

驾驶员应持有合法的从业资格证，并具有相应准驾车型3年以上的安全驾驶经历，驾驶技术好、经验丰富，同时遵循“专车专人”制，如有车辆驾驶员调整或更换应及时通知学校车辆调度人。

身体健康（必须出具健康证明），年龄在30周岁以上、男60周岁以下、女50周岁以下。能够模范遵守交通法规，确保安全文明驾驶，无违法违纪记录，具有良好的职业道德。

（2）驾驶员的工作内容及流程

驾驶员需严格按用车要求时间上下班，并严格遵守单位考勤纪律。出车前，要例行检查车辆的水、电、油及其车胎的胎压等性能是否正常（对添加的机油、助力油、制动液和水要保证在正常标线以内），发现不正常时，要立即加补或调整。

出车时严格按照行车路线、站点及时间运行，不得私自上下客，且要及时播报站名。

车辆到达终点，及时清理车内外卫生，检查车况等是否有异常现象，检查存油量，发现存油不足时，应及时加油，尽量避免灯亮加油，不允许在下次出车时临时加油。

车辆要安全停靠，且保证车头朝前，禁止在不准停车的站点或危险地段停车。驾驶员离开车辆时，要锁好锁，防止车辆被盗。

服从学校重要活动时的车辆临时运行调度安排。

8、茶水炉房服务要求

司炉工应取得相应等级的司炉操作资格证书并持证上岗；应熟悉和掌握锅炉技术知识、操作技能、设备情况并具备排除故障的能力；接受班长的领导，全面负责本班锅炉开停炉操作和运行中监视和调整，除垢，保证锅炉安全运行；应对设备加强保养，每班对设备巡视检查不少于两次，当需要离开岗位时必须替班司炉交待清楚；在班长领导下，正确处理事故和故障，如需要紧急停炉时，应及时报告给班长或上一级；做好学生打水时的秩序维护工作，对学生的诉求要耐心解释。

开水房燃气锅炉作为学校安全生产工作的重点单位，承担着全校安全生产重要责任，日常运行要严格遵守相关操作规范，确保全年内不出现任何安全事故。

物业服务单位在采购人相关部门的监管下，负责南北校区开水房的日常供应、制度建设、设备及人员管理、维护保养及零星维修、锅炉及附属设施的检验、卫生清理工作。

9、文印服务要求

（1）坚持为教学、科研服务的原则。

（2）严格遵守学校文印管理制度和操作规程。

（3）服务态度热情周到、耐心细致。

（4）加强对文印设备的维护和保养。

（5）做好保密工作，不泄露各种文印材料的内容。

（6）做好印件记录，做到有帐有物、帐物相符。

（7）提高警惕，防火防盗，杜绝事故发生。

（8）节假日必须有值班人员。

10、图书馆物业务要求

（1）根据图书馆的要求按时到岗到位。早上6:50到位，打开各借阅室的门，开机做好学生进馆的准备；晚上10:00等学生全部离馆后，关机停电后离岗。

（2）在岗时，根据借还提示，监视学生的借还过程。对于学生不准确的借还操作及时提醒纠正。保证借还流程零差错。

（3）随时把学生归还的图书，根据各个借阅室的分布，进行分类。

（4）随时规范学生的进出馆行为。要求学生凭校园卡刷卡进入。出馆时，出现报警立即查看，验清所借图书信息，确认正确无误后放行。

（5）保持工作区域的卫生整洁。

11、电梯服务质量及要求

(1)电梯使用单位应变更为物业服务单位（乙方），相关手续全部由物业服务单位（乙方）负责办理，物业服务单位对电梯的安全管理和使用负全责；

（2）按照国家相关要求配备专职电梯安全管理员，电梯安全管理员必须持证上岗，严禁无证操作；

(3)严禁用客运电梯运载货物；

(4)认真实施国家关于电梯的安全规范，制定电梯管理制度和运行应急预案；

(5)电梯管理员应熟练掌握国家有关电梯安全规范，熟悉设备性能技术操作及维护方法，随时掌握运行状况；

(6)负责电梯安全使用，建立健全电梯正常工作流程，做好巡回检查工作，并认真填写《电梯安全运行巡查记录》；

(7)和电梯维保单位签订维保合同，按时对电梯进行维保，并认证填写维保记录；

(8)积极配合特种设备安监部门对电梯例行年度检验，对检验发现的问题应及时向校方书面汇报，并积极协调有关部门进行故障处理；

(9)电梯管理员负责对维保和年检质量进行监督；

(10)在电梯内及值班室应悬挂《电梯困人救援规程》，电梯发生困人故障时按规程执行；

(11)电梯内应安装报警电话，保证电梯发生故障时能及时报警；

(12)每天对电梯机房进行卫生保洁，保证机房和设备表面无灰尘，机房及通道内不得住人或堆放杂物；

(13)严格按照采购人要求按时开关电梯门，保证机房内通风和照明良好，机房内应有应急照明灯；

(14)每周至少两次对电梯进行巡检，发现安全隐患，应及时汇报处理，并认真填写《巡检维修保养记录》；

(15)建立健全电梯运行、巡检、年检、维保等档案，物业合同到期时应全部移交给采购人（甲方）。

12、校园卡中心管理员相关要求

（1）要求管理员必须具有高中以上学历，熟练掌握对计算机的操作、运用，年龄不超过45岁，男女不限；

（2）管理员负责全校校园卡业务管理工作，负责对校园卡系统的维护管理工作及系统数据的存储、备份工作；

（3）负责全校师生员工和其他工作人员校园卡的办理、制作、发放和回收工作；

（4）负责校园卡系统后台的安全运行管理工作，负责与校园卡系统相关商户、部门的账务、数据的核算及管理等。

13、体育器材室管理员工作要求

(1)器材室保管员要严格遵守上下班制度，上班期间不得擅自离岗、脱岗；

（2）应建立运动器材财产管理账目，有严格的借用手续和赔偿制度，并认真执行；

（3）要熟悉各种器材的保管方法，学会简单修理器材的技术，对所有器材要进行经常性的保养和维修；

（4）要保持器材室内整洁卫生，严禁烟火，对消防器材要经常性检查，一旦失效，及时上报并要求更换；

（5）保管员要及时关闭门窗，认真做好器材室的安全、防盗工作。

五、其他说明

1、本项目由采购人提供办公场所、水电值班（夜班）等场所。

2、办公用品、垃圾桶、卫生保洁工具、维修工具和一次性低值易耗品均由物业服务单位提供。

3、绿化养护工具和绿化养护所需农药、肥料、石硫合剂等均由物业服务单位提供。

4、灭四害的药物应由物业服务单位提供。每学期不少于两次对学生公寓内及各建筑单体实施灭鼠等消杀工作。

5、物业服务单位须至少配置洒水车一辆，扫地车2辆。

6、南北校区应配备警用设施如下：四轮警车2辆、双轮摩托车3辆、无线通讯设备16部、大灯10部、电脑1台、盾牌防爆叉若干。

7、工作人员服装及劳动保护用品等均由物业服务单位统一配置。

8、投标单位的岗位设置及人员配备、要求必须满足响应表内要求，不允许负偏离，要求具有岗位证书的专业人员必须将相关岗位证书复印件制作在投标文件中，未按要求配置将属于不满足招标文件服务要求，符合性审查不合格，做无效标处理。

9、寒暑假期根据学校实际工作要求可适当调整用工人数，女生学生公寓必须使用女性管理员和保洁员。

10、如校内有紧急维修、抢修工作任务时，物业服务单位要合理调配维修人员，争取短时间内处理好故障。

11、除响应表有特殊要求的条件外，其余人员原则上男性≤60周岁，女性≤55周岁，所有人员须身体健康，无传染性疾病，持有卫生部门出具的健康证。物业服务人员文明上岗，统一着装，自觉遵守学校相关规章制度。

12．投标单位在投标时要填报本项目经理履历表及业绩和专业技术人员上岗证书等。本项目物业服务员工应保持稳定，如需更换应提前征得采购人同意。采购人有权要求物业公司依法依规做出岗位调整、辞退处理。

13.凡违背上述事项或者执行不力，采购人有权依据考核管理制度向物业服务单位提出书面整改通知，并视情况给予相应的经济处罚，罚款从履约保证金中扣除。

14.劳动关系与风险预防处理

（1）物业服务单位应当招用符合条件的人员，依法签订劳动合同，依法参加保险，依法履行用人单位对劳动者的义务。如产生劳资纠纷，应由物业服务单位与聘用人员自行处理。

（2）物业服务单位应遵守安全工作的相关法律法规，预防各类事故的发生；物业服务单位所选派的服务人员在采购人工作期间发生工伤，包括服务人员在上下班途中及工作期间致伤、致残、致亡的，或者导致他人财产、人身损害的，应由物业服务单位依法承担全部责任并负责妥善处理善后工作，采购人不承担任何责任。