**黑龙江旅游职业技术学院后勤**

**物业管理服务项目**

**一、预算金额：**335万元/年

**二、服务时间：**合同签订后12个月

**三、服务地点：**黑龙江旅游职业技术学院（一校区、二校区、电缆校区）。

**四、付款方式：**合同签订后乙方提供甲方满意的服务，乙方提供付款增值税发票，甲方在9月份后支付当年服务期内物业管理费（每次考核合格后），并于第二年9月份后支付剩余的款项。

**五、履约保证金：**为合同价款的10%。

**六、服务内容和范围**

**1.服务内容**

1.1保洁服务：包括室内保洁服务及室外保洁服务。

1.2秩序维护服务：包括校园内的门岗及室内楼管服务。

1.3日常维修服务：负责水、电、暖等设备设施运行保养维修、日常灯、门、窗、锁、合页、办公桌椅等维修维护,包含学院日常维修服务及维修过程中产生的材料费。配合学校进行一些物品搬运工作等，水暖、电工需24小时进行值守服务。

1.4二校区变电所值守管理服务。

1.5绿化服务(包含绿植、种子)：总校区及二校区绿化日常维护浇水、打篱、刷树防虫害、修剪（一、二校区矮树墙修理及打草每年最少四次）服务。

1.6生活垃圾清运、非生活垃圾清运。

1.7水箱清洗：负责学校一校区30吨、二校区150吨的水箱清洗。

1.8电梯运行管理及设备维保服务。

1.9空调维修保养。

1.10化粪池清掏。

1.11冬季冰雪清理及外运（物业公司自备清雪设备）。

1.12室内，室外排水管线疏通等服务。

**2.服务区域**

2.1一校区：1号、2号、3号公寓（含三个公寓室内日常维修）、食堂（四楼及3-4楼楼梯）、1号、2号教学楼、综合楼、图书馆、实训楼、换热站（1、2楼）等全部建筑物，阳光大厅、室外人行道、车道、雕塑、花坛、草坪、矮树墙、广场、操场等。

2.2二校区：教学楼、男宿舍、女宿舍（含男、女宿舍室内日常维修）等全部建筑物，室外人行道、车道、雕塑、花坛、草坪、矮树墙、广场、操场等。

2.3电缆校区：伙食中心、体育馆、学生公寓等全部建筑物，室外人行道、车道、雕塑、花坛、草坪、广场、操场等。

2.4以上学院三个校区占地面积约9万平方米，建筑物面积约7.6万平方米，主要包括一号教学楼4330.80平米 、一号公寓4132.47平米、 二号教学楼6459.13平米、图书馆8592.90平米、综合楼9188.72平米、实训楼4289.00平米、 学生食堂1000.00平米、二号公寓5748.00平米、 三号公寓6850.00平米、 实训室及水箱房300.00平米、 食品实训室（2楼）350.00平米、中厅（阳光大厅）244.00平米、大门卫警卫室（新）112.78平米、 篮球馆1275.00平米、 二校区教学楼10267.00平米、 四号学生公寓6474.46平米、 五号学生公寓3721.54平米、电缆校区伙食中心2000.00平米、电缆校区学生公寓 960.00平米。服务区域面积允许现场踏勘。

**3服务管理基本需求**

**3.1信息化需求：**为推进校园后勤管理模式和运行方式加快转变，提高校园后勤管理科学化、规范化、精细化、信息化水平及工作效率，投标人需要具备以下服务能力。

3.1.1投标人需具备适应智慧校园、智慧后勤的物业管理理念。

3.1.2环境保洁、安保秩序服务工作需要信息化工作流程管理，投标人需要引入信息化手段对环境卫生服务情况进行跟踪以及检查管理控制。

3.1.3为提高校园维修服务的整体水平及工作效率，投标人需采用信息化、智能化管理对工程维修服务做到线下及时维修，线上有效反馈，能为学院提供线上报修、报事、投诉等信息化管理服务，每个步骤的服务内容及处理过程有线上记录，对日常巡检工作进行线上跟踪及检查，要有有效的服务质量反馈机制，投标企业要配有24小时服务热线电话或400客户服务热线，让学院各处室及学生对服务质量及报修均有快速有效的反馈通道。

3.1.4投标人需提供环境保洁、安保秩序服务、维修服务等方面信息化管理手段及设备设施，为学院开放保洁、安保秩序服务、维修服务信息化管理平台。每月为学院提供维修质量检查线上过程数据以及检查结果反馈，为学院提供保洁、维修等服务管理相关数据，便于学院掌握保洁、工程维修服务的整体情况。

**3.2服务质量管理要求：**

3.2.1保洁服务要严格按照保洁区域、保洁标准化及流程化开展工作，严格按照疫情常态化进行管理和要求，要求对尘推头、拖布头和抹布每日进行集中消毒、清洗，以防止交叉感染。

3.2.2投标人应按本学院的实际情况，配置足够的保洁设备。

3.2.3在服务保障过程中，投标人要对本项目的安全管理工作作为工作重点，注重员工安全管理培训工作，做好安全教育，对高空作业及水、电、气等维修作业时要有安全保障措施，投标企业的管理人员要经过安全生产监督管理部门的专业培训。

3.2.4为了加强校园生活垃圾管理，改善校园的环境卫生，严格按照《黑龙江省教育厅关于黑龙江省”十四五“公共机构节约能源规划》的管理要求，投标企业要严格对校园的生活垃圾进行分类管理，及时保障校园生活垃圾的清运处理，严格参照《城市生活垃圾管理办法》所执行。

3.2.5自觉维护采购人形象，对待学生及教职工文明、热情、礼貌，积极配合采购人做好各种迎检工作。以及配合学院做好迎接各类检查等应急卫生保洁工作，积极协助采购人搞好学院禁烟工作，达到无烟校园要求。

3.2.6爱护采购人财物，若造成损失按价赔偿。爱护资源，节约水电，防止浪费。

3.2.7及时向采购人提供合理化服务建议，以提高服务质量。

3.2.8投标方要为配置的服务人员提供相关福利保障，包括员工通勤车等福利，保证人员按采购人要求的上班时间及时到岗。

**4其他要求**

4.1物业费包含合同期限内人工、人员保险、服装费、低值消耗材料费、生活垃圾、非生活垃圾清运费、化粪池清掏、冬季清雪外运、室内室外下水管线疏通费以及投入的设备、管理费、税金等。本项目低值消耗材料指保洁用具（垃圾袋、拖布、笤帚、草酸、洗洁精、清洁剂等）、劳保用品（毛巾、擦布、服装、手套等），安保用品（服装、警用器械等）、其他消耗用品（除草剂、大粒盐等）。

4.2中标人自备一般设备及常用工具、耗材清单。一般设备清单如：办公自用电脑、指纹考勤设备、打印机、文件柜、更衣柜等办公设备及各类办公用品。人字梯、平板车、各类多功能维修工具套装、电流表、万用表、（绿篱机、打草机）、台钻、冲击钻、电钻、角磨机、切割机、砂轮机、鼓风机、工具箱、百米电线卷、软水管、手机、对讲机等。

4.3常用工具、耗材清单如：各类清洁工具，扫把簸箕套装，分色拖把头，拖把杆，分色毛巾，百洁布，抹布，防水手套，帆布手套，围裙，套袖，钢丝球，檀香，空气清新剂，洁厕灵，洗洁精，玻璃清洁工具套装，伸缩杆套装，地板刷，小便池芳香球,全能清洁剂,静电除尘剂,不锈钢光亮剂,地板括水器,玻璃清洁剂，洁厕剂，亮洁剂，地毯、海绵拖把，尘推杆套装，手电筒，劳保鞋，高压绝缘靴，电工鞋，手套，雨靴，雨衣，雨伞，口罩，PVC地板保养起蜡水，地面蜡,喷蜡等打蜡工具组合，擦铜水，各种扳手，钳子，螺丝刀，锤子，铁锹,喷壶,铁爬子，伸缩剪刀,钢尺，水平尺，据子,胶枪，火钳,大竹扫把,小竹扫把,消毒喷雾器,绳子,扁担,除虫药水，除胶剂,铁丝,各类水桶,刻度桶,圆头刷,软毛刷,方头刷, 油漆刷子，云石铲刀,保洁药水瓶,鸡毛掸,护目镜，杆子称，告示牌，警示牌，标牌、标识，生活垃圾袋，标本框，运送篮，转运箱等。

4.4中标方的工作人员在为采购人服务期间，因疾病、工伤、意外伤害、死亡、疾病传染、劳动保护、职业病、体检、社保等所产生的一切费用，均由中标方自行负责。

4.5供应商在岗人员的工资标准应不低于哈尔滨市最低生活保障工资标准。

4.6服务项目及服务面积变更：如发生服务项目变更或新增（减少）楼宇服务面积时，根据实际情况进行变更调整，双方可单独签订补充协议，如新增内容超出总合同额10%以上应履行政府采购程序，不可随意变更。

4.7中标方须提供上岗物业人员的人身保险文件复印件。中标单位确保上岗物业人员身体健康，无重大及传染类疾病，并提供健康体检证明。物业各部门相关专业人员都必须持证上岗。物业公司必须向采购人提供服务人员的履历表、上岗证和其他相关技术证书，经采购人相关部门审核合格后，由总务处、人事处备案，方能上岗。

4.8中标方服务质量接受采购人的监督，定期进行质量检查，连续两个月对服务质量方面存在的问题不能按时改进或物业人员不服从采购人管理的，采购人有权解除合同，并在当月终止付款。

4.9中标方使用的保洁用品、劳保用品、安保用品、设备设施等须严格检查，验收，保管，须接受采购人的监督，若使用劣质、不合规、不达标用品，对存在的问题拒不按时改进，采购人有权在当月终止付款并解除合同，对导致采购人设施损坏，安全健康受到损害造成的损失由中标方承担并赔偿，若需经第三方机构鉴定的，鉴定费用由中标方承担。

**七、服务要求及技术指标**

**（一）保洁服务**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1、保洁内容要求（1）工作时间早上工作7:00到11:30，下午13:00到16:30，（寝室）负责清洁保洁范围内所有场所的地面、楼顶天台、门窗、门框、玻璃、窗台、墙壁、走廊、天花板、楼梯及扶手、标识牌、开关插座、电梯间、运送垃圾等等；保证地面无污迹、无杂物、做到窗明几净、天花板无蜘蛛网、无卫生死角，保证所有通道干净、畅通无积水（注意防滑工作），保证环境清洁、空气清新。（2）随时清理周围排水沟的垃圾，保持排水畅通，减少蚊子滋生；随时对周围下水道等喷洒消毒水进行消毒。（3）每周一次对天花板、墙壁瓷砖进行清洁，并清理蜘蛛网等。（4）每周对广场地面、公共院坝、台阶进行一次大清洗。（5）清洗玻璃外窗1-2次/季度。（6）负责洗手间所有设施的清洁和疏通厕所等工作，保证无臭味（如用草酸祛除污垢并除臭）、无尿垢；保持洗手盆及坐厕清洁明亮；厕所地面干净无积水及防滑工作。（7）垃圾桶无外溢垃圾，无粘附物、摆放整齐、四周无散垃圾及污物、每日清倒2次、经常巡视，保持清洁。（8）室内设立垃圾存放点的位置（如厕所、洗漱间等）须配置塑料大白桶，保证液体垃圾不产生流淌、外溢，同时清运过程中保证不溢洒，产生异味，脏污墙面、地面。（9）完成招标方安排的指令性工作，如突击大扫除、灾后清洁、冬季校园清雪（清雪主要清理校园道路、人行道积雪，其他特殊情况中标方需根据招标人实际情况听从规划性调配和安排）等。（10）完成招标方辖内室外公用绿地。（11）完成招标方安排的造成雨漏管堵塞、积水情况的屋顶树叶、垃圾、泥沙堆积等清洁工作，每年入冬前，开春后至少清理两次，中标方需设计合理方案，保证清洁工作安全开展。2、保洁卫生标准及其他：（1）保洁服务标准：具体内容见：黑龙江旅游职业技术学院保洁服务考评办法中附件二《黑龙江旅游职业技术学院物业服务项目考核细则》。（2）保洁人员岗位安排由中标方根据招标方的实际需要进行合理分配，需满足招标人保洁服务的实际需要。中标方需要必要的服务承诺和管理方案保证服务质量。如有日常保洁工作记录，加强保洁人员上、下班考勤，有相关制度监督，记录有月、周工作计划，并针对保洁工作不合格项有针对性的改进措施。3、保洁服务基本要求（1）投标方必须符合国家、招标方管理的相关要求及考核标准，要求按正规化、规范化管理和人员配备；有完善的质量保障机制；拥有一套完整的适合招标方保洁运作方法和严格的操作规程，使服务工作达标。（2）保洁员：女性不超过55岁，男性不超过60岁，身体健康、无残疾和传染病；入职体检合格者方可上岗。（3）保洁员要有良好的职业道德和服务态度，维护招标方的形象，对招标方全院师生要以礼相待；节约水电，爱护招标方一切公共财物，人为损坏要赔偿。（4）中标方应不定期对保洁员进行培训，不断提高员工的素质，同时对保洁员工作进行月考核，提高工作质量。新入职保洁员经培训、试用两周，考核合格后方可正式上岗。保洁员在工作期间出现口出秽言、酗酒、赌博、吸毒、打架及行为不检等情况，招标方及其授权人可要求中标方更换人员，若因此而招致的损失，概由中标方负责。（5）保洁员岗位若需变动应提前一周告知招标方负责人，并做好工作交接，不得有缺岗现象。（6）定期对宿舍及教室进行消毒隔离，保洁员要经常参加传染知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对防疫卫生、疾病传染的认识。（7）不得有盗窃招标方物资及其他人财物的现象。（8）中标方须主动接受服务设施方的指导、检查、监督及协调。中标方必须服从采购方的管理，组织协调好管理清洁工作，以保证高质量完成招标任务。中标人须听从采购方分管部门的规划性调配，完成采购人安排的指令性工作。（9）中标方要安排专门的管理人员，每天对招标方保洁区域进行巡查。（10）保洁工作人员不得在工作场所及值班室煮饭、私拉乱接电线、使用电炉等。（11）同一个岗位一年内不得频繁更换人员，学院不提供食宿。中标方提供保洁人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安等问题由中标方自行解决，与招标方无任何关系。（12）遵守招标方的各项管理制度，服从招标方日常临时工作安排，绝对禁止保洁人员进入及动用与工作无关的区域及物品。（13）金属件物品不准使用酸性抹布擦洗。（14）投标人应根据现行劳动法，安排员工的休息、休假，有关清洁工人之劳资纠纷及赔偿概由投标人负责。（15）招标文件中的人员配置属岗位制，中标人必须另行安排员工于假期时替班，招标人无须缴付任何额外费用。（16）中标人必须提供安全保障设施，出台安全保护措施和相关应急预案，保障保洁人员工作安全，对工作期间出现保洁人员安全问题和意外，能够及时处理，否则导致一切后果，概由中标人承担。倘招标人因此而遭受牵连，则中标人必须赔偿招标人一切名誉及经济损失。（17）保洁员没有认真履行职责，发现一次警告；发现两次书面发整改通知；发现三次中标人须更换保洁员。（18）为确保服务质量，中标人不得转包，如发现转包，招标方可向中标人索赔质保金（发现月款项为质保金）为招标和停工所造成的损失的补偿，并按相关规定对中标人进行处罚。（19）遇大风、暴雨天气，中标人应派人员协助招标方抗风防雨，检查、清理其承包范围内场所，确保水流畅通、渗漏水及时清洁，并做好大风、暴雨后各项清洁工作。（20）合同期内，中标人必须根据合同中的各项条款履行各项职责，如发现中标人组织措施不当、计划不落实、管理不严，导致保洁质量达不到规定标准，对存在的问题不按时改进，情况严重的，采购人有权解除合同，并在当月终止付款。（21）在进行清洁作业时，中标人必须认真负责，并注意安全操作，如员工发生任何意外（含工伤、劳务纠纷、社保、医保、养老保险等），中标人负责事故处理及承担一切费用。（22）如有临时活动、重大庆典、会议活动或上级部门检查、参观，中标人应根据招标方要求提供突击性清洁保洁、消杀任务以及小量设备器材、桌椅等物品的搬运、会场的布置等，所增加的工作量不另外计算费用。（23）遇火警（含消防演习）、水管爆裂等特殊情况，中标方应组织突击小组搞好清洁卫生。（24）冬季下雪时应及时将校园内积雪清除干净；当遇到大雪时，中标人应按招标方要求提供突击清雪力量及清雪车辆设备等，在第一时间先将通往各楼清出行人便路后再进行其它区域清雪。（25）中标人使用的保洁用具、劳保用品须严格检查，验收，保管，须接受招标方的监督，不得影响招标方环境的美观，正常的秩序，若因保洁用品质量不合格、保管不妥善、使用不当原因，造成招标方财物健康的损失，一概有中标方承担并赔偿。3、服务标准（1）室内保洁服务标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 具体内容 | 要求 | 标准 | 其它要求 |
| 1 | 大厅门 | 清洁门玻璃 | 每日一次并随时保洁 | 门表面及把手无掌印及污渍玻璃无灰尘 | 根据材质定期养护 |
| 2 | 门、窗户（公共区域） | 擦洗 | 每周一次 | 玻璃无污渍门外部无灰尘 | 窗户夏季雨后应立即清理 |
| 3 | 地面（公共区域） | 清推拖擦油推 | 每日三次清洁清推数次油推适量 | 地面无灰尘无污渍无死角理石上光 | 根据材质定期养护 |
| 4 | 墙　壁（踢脚线） | 擦　拭 | 每日一次并随时保洁 | 墙壁、脚线无灰尘无污渍 | 脚线立面清洁 |
| 5 | 楼梯 | 拖　擦 | 每日二次早、晚各一次 | 楼梯无污迹无灰尘 | 楼梯侧、立面清洁 |
| 6 | 扶手 | 清洁 | 每日三次并随时保洁 | 扶手无灰尘 | 根据材质定期养护 |
| 7 | 手　盆 | 清洁 | 每日三次并随时清洁 | 手盆无污渍 | 定期消毒 |
| 8 | 卫生间 | 清洁 | 每日二次并随时清洁 | 地面、用具清洁无异味 | 每周用稀盐酸处理一次 |
| 9 | 垃圾清理 | 清倒清洁 | 每日二次如需要可随时清倒 | 垃圾清理及时 | 定期消毒 |

（2）室外保洁服务标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 具体内容 | 清洁要求 | 清洁标准 | 其他要求 |
| 1 | 院区清扫 | 各场地、车道、通道、人行道 | 每日二次（早、晚各一次）并随时捡拾清扫杂物 | 地面干净无杂物 | 垃圾集中到指定地点，不随意堆放 |
| 2 | 公共设施雕塑、果皮箱 | 擦洗 | 每周一次 | 表面无污渍 | 随脏随擦 |

 |

**（二）安保秩序服务**

|  |
| --- |
| 1、服务内容负责校内和校外周边，校门口、停车场、教学楼和宿舍外的安保秩序服务工作。2、服务要求（1）保安员工作时间着统一保安服装，佩戴统一保安标志。（2）保安员要认真履行职责，忠于职守，坚持原则，注重仪表形象，文明礼貌，在紧急关头能挺身而出，保护师生安全。（3）保安员要遵守和执行保安行业制度及学校有关制度，工作时间不能从事保安工作及领导交办工作之外的事情。（4）保安员没有认真履行职责，发现一次警告；发现两次发书面整改通知；发现三次乙方需更换保安员。（5）在安保服务过程中，因保安人员过失，造成学校财产损失，由乙方负责赔偿。（6）乙方负责对保安员要进行岗前培训，并有严格的管理和考核制度。（7）乙方的工作人员在为招标方服务期间，因疾病、工伤、意外伤害、疾病传染、劳动保护、职业病等所产生的一切费用，均由乙方自行负责。（8）不得有盗窃学院物资及其他人财物的现象，不得在公共场所及值班室做饭、私拉乱接电线、使用电炉、电热器、电褥子等违反用电规定的行为。（9）同一岗位一年内不得频繁更换人员，学院不提供食宿及防护用品。3、服务标准（1）管理学生、教师进出校门、检查各种证件。①疫情及特殊管控时期，保安一律不准私自放学生出校门。②夜间学生如有特殊情况必须出学校，必须凭班主任或有关批条，验证后方可离校。③管理学生，教师翻越围墙进入校园。④工作期间，本校教师一律不得随意出入校门，如有急事或公务需外出，在保安人员离岗登记表上做好登记方可出门，保安人员不得私自为不登记教师开门。（2）管理外来人员、车辆进出校门①外来人员来访，保安人员要问清事由，及时与有关人员联络核实，并凭有效证件填好来客登记表。②外来人员进入学校，保安人员应要求其必须遵守学校有关规章制度，保证学校教学有序进行。③学生家长到校联系工作或了解学生情况要在传达室内等候，无特殊情况不得进入教学楼内，以免扰乱学校正常教学。④凡是教师请家长到校落实工作的，应电话联系教室，确认属实后，做好登记后，才能进入校园，但要做到接待热情。⑤外来机动车辆未经许可不得进入学校，任何车辆应到规定位置停放；保安人员有权疏通校门囗的车辆，严禁车辆堵塞校门口。（3）值班要求①不准留宿他人。②工作期间禁止饮酒、聚众赌博。（4）巡逻要求①楼宇秩序员在岗期间每2小时巡逻一次，主要查看门窗是否关严、灯光是否关闭、水是否关闭、是否有外人进入等安全问题，如发现问题能够现场解决的第一时间处理，并同时上报主管总务处。②门岗秩序员在岗期间每2小时巡逻一次室外区域，主要查看是否有打架斗殴发生、是否有外人进入校园等安全问题，如发现问题能够现场解决的第一时间处理，并同时上报主管及（保卫处）。 |

**（三）维修服务**

1、服务内容

（1）负责学院建筑物室内外及校园供电照明设施（开关、插座、灯具、配电箱）、供电设施设备日常零星维修。

（2）负责学院建筑物的供水、供暖（非供暖期，不包括锅炉供暖设备）、给排水设施的日常零星维修。

（3）负责校园、楼宇室内外、其他公共设施墙面和地面日常零星维修。

（4）负责各楼宇水漏管、屋面排气孔的日常零星维修。

（5）防护设备（楼梯扶手、玻璃栏板、防护网等）日常零星维修。

（6）负责校园内公共区域和室内外地沟管线水、电、暖等日常零星维修。

（7）楼内公共场所和室内卫生间设施日常零星维修。

（8）室内家具类、教学设施、办公设施、学生宿舍室内生活设施的维修、维护和保养（包括办公家具、教学桌椅、黑板、讲台、公寓床、门、窗、桌、凳、柜等，以及五金配件等）维修、维护和保养。

（9）各种门窗（含门窗、防盗门窗、窗帘及窗帘杆、卫生间隔断等）日常零星维修。

（10）部分低值易耗品（室内外晾衣架、黑板、卫生工具等）维修和物品设备拆装搬运等项目。

（11）校园及楼宇室内外零星地砖、地脚线的破损处修补。

（12）负责各楼宇热风幕的日常零星维修。

（13）负责各楼宇门窗及室外建筑物的日常零星。

（14）负责各楼宇门厅和走廊门的冬季保温门帘安装和拆卸。

（15）临时安排的零星维修、安装、拆卸展板等。

（16）日常楼内水、电、暖、卫的日常零星维修。

（17）负责学院范围内的报修接待工作。

（18）运行当中发生单件、单项200元以内的日常维修耗材及常用配件由乙方负责。设备设施改造，中央空调、换热站、配电室、机电设备更换等项除外。

2、服务标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备管理项目 | 具体内容 | 要求 | 标准 | 其它要求 | 服务范围补充说明 |
| 1 | 供、排水系统 | 上、下水管道、水龙头 | 巡查每日一次 | 无跑、漏、滴、冒的现象 | 及时维修更换、保证畅通 | 供排水管线系统服务范围以进楼内管线为起始点区域。 |
| 2 | 供电系统 | 电闸箱、线路 | 巡查每日一次，24小时值班 | 无漏电、跳闸、超负荷现象 | 及时维修更换 | 已进入楼内供电线路系统为服务区域不含消防供电系统 |
| 3 | 照明系统 | 灯、开关、插座 | 巡查每日一次 | 无不亮，电源裸露现象 | 及时维修更换 | 消防应急照明系统除外。 |
| 4 | 功能系统 | 供暖管线、门帘等保暖 | 供暖期前做好准备及维护 | 保障供暖温度 | 及时维修更换 | 以楼内供暖设施为服务区域。 |
| 5 | 公共设施 | 监控、空调、（电梯）、广播等 | 巡查每日一次 | 无脱落松动 | 及时维修更换 | 负责范围为监控、广播、空调线路的维修维护，不含设备本身的维修维护。 |
| 6 | 校舍 | 楼梯、栅栏、墙面、门窗、操场及设施等 | 巡查每日一次 | 消除安全隐患 | 及时维修更换 | 负责范围为楼内的楼梯、墙面、门窗、护栏及操场内的栅栏、大门，其他除外。 |

**（四）变电所管理服务**

|  |
| --- |
| 1、严格执行国家和地方有关变电所管理的相关技术标准，必须配齐具有交电所所需工作相关资质的专业技术人员进行管理，必须持证上岗，必须24小时在岗值班，确保变电所安全运行，如发生脱岗或人为事故造成的损失由乙方负责，负责供电管理部门的各项检查验收工作。2、值班电工负责随时检修二校区各楼字供电线路及用电设备设施，值班电工须配合二校区电工随时进行检修和故障的排除。该值班电工不负责教师公寓用电设施设备的维修养护和管理。变电所及二校区教师公寓用电安全由乙方全权负责。3、发电机房管理，乙方制定发电机房管理制度并严格遵守，做到经常检修维护，使之保持良好的待机状态，每次维护、电瓶充电、更换机油、发电（调试）时间等须做好详细登记。遇到紧急情况要要停电，须保证在10分钟内完成发电。发电机的启动，经总务处同意方能启动发电（正常检测安装除外） |

**（五）绿化养护服务标准**

校园绿化区、花坛绿地、花池花园花草树木栽植、修剪、提枝、修冠、浇水、打药、防病害工作，根据甲方要求保持公共绿化整体美观。充分利用和发展绿化地面积，合理种植花草树木的品种和数量，创造优美的植物景观。提高绿化养护管理的知识和技能，熟悉花草树木品种、名称、特性和栽培管理方法，掌握花木病虫害的防治方法，正确并熟练使用园林机具。养护、管理花草树木，适时浇水，满足生长需要，防止过旱和过涝。适量施肥，方法正确。修剪、整形，使花木长量适当。清理杂草、杂物，适时剪草，保持草的一定生长高度，草地整洁、美观。以预防为主和治早、治了为原则，及时防治病虫害，同时注意保护环境，减少污染。定期对花木进行培土、树干涂白、防风害、日灼，对遭受自然损害的花木及时进行修补，扶持和补苗。经常巡视绿化地，严格制止在草地上践踏、倾倒垃圾或用树干晾晒衣服被褥行为，完善绿化保护、隔离设施。

**（六）防疫消杀服务标准**

针对疫情病毒性质，按消毒标准使用相应的消毒药剂，每天不少于三次对公共场所进行消毒，对主要出入口铺放脚垫，并在脚垫上喷洒消毒药剂，且随时增加药剂以保持浓度，对门把手、路灯杆等公共区域使用消毒药剂进行清洁。使用消毒剂可采取喷洒、擦拭相结合的办法，对电子系统覆盖保护膜。对每天的消毒情况保洁人员应做好详细记录工作，派专人进行检查。主要包括对公共区域、卫生间、垃圾存放处及外来车辆进行日常消杀，防虫灭虫工作并做好相应记录。每季度对校园做整体性消杀，并按照甲方要求做好防病防疫工作。消毒剂存放、配比、发放、使用过程中要严格执行《危险品管理程序》并建立完整有效的管理制度，由专人负责并做好相关记录。实施消杀前，乙方要提前告知甲方消杀方案及药品详情，在征得甲方同意后方可实施。

**（七）垃圾处理标准**

负责清运当日产生的生活垃圾，倾倒过程不得影响甲方正常的校园管理，清运时出现的残留物要及时清理，执行国家及哈尔滨市相关标准，乙方自备车辆，做到日产日清，在倾倒过程中产生的一切问题由乙方负责，与甲方无关。加强校园生活垃圾管理,改善校园的环境卫生，严格按照《黑龙江省教育厅关于黑龙江省”十四五“公共机构节约能源规划》的管理要求，乙方要严格对校园的生活垃圾进行分类管理，及时保障校园生活垃圾的清运处理，严格参照《城市生活垃圾管理办法》所执行。

①垃圾按时清理，清理垃圾时要封闭垃圾袋口，运送时使用专门的垃圾清运车，放置指定地点封闭，运送完垃圾后应对垃圾清运车内外及时清理，并喷洒消毒药剂。各区域垃圾要及时清运到本区域的垃圾房内，运送完成后封闭垃圾房等待环卫部门清运。并对垃圾房进行消毒处理。

②非生活垃圾做到及时清理，不可堆积，非生活垃圾场要按时进行消毒，做到无味、无残留。

**（八）化粪池清掏**

1、校园内外所有化粪池及全校地下排污管道

（1）将上述区域内地下所有化粪池进行清理，从出户井到干线、到化粪池由中标方全权负责。

（2）负责将上述区域内雨水井、污水池、地下污水管道进行检查、疏通、清理。

（3）负责将上述区域内雨水井、污水池、地下污水管道冬季解冻，保持畅通。

2、项目服务质量要求

（1）清污疏通要求：中标方至少每半年要将采购方校园内所有化粪池及全校地下排污管道彻底清理疏通一次，平时要不定期自行安排清理疏通，保证全年采购方校园内排水顺畅，所有化粪池不向外溢污水、污物。

（2）正常情况下，每年专车吸粪和人工下池清理垃圾（含建筑垃圾、沙、石、油渣等）二次，各化粪池需将粪渣、垃圾清理干净直至见到清水。

（3）所有雨水井、污水井及管道每月检查一次，将所检查的情况书面报知管理处存案，并根据实际使用情况及时保养、疏通，保证所有井道时时畅通。

3、管道疏通程序要求：

（1）人工下井清理雨水井、污水井的泥沙和垃圾一次；

（2）用竹片等连接通管一次；

（3）用竹片连钢丝绳、钢丝球拉管一次；

（4）用水清管道一次；

（5）人工下井将油渍和垃圾清理上井打包。

（6）清理出来的污物、垃圾用袋打包当天运走，并保证工完场清。

4、服务要求及验收标准：

（1）中标方使用吸粪车或水泵将池内的粪渣、油渣、杂物等清掏干净，并使用专用粪便运输车辆运送到政府有关部门指定的处置地点。

（2）排污水管道（含污水井）用高压管道清洗机疏通清洗，保化粪池内及池口周边、排污管网、井等环境冲洗干净。

（3）清掏人员（含人员保险）、设备、运输工具等需中标单位自行提供。

（4）清掏见底，做到池内无杂物见清水，进出口排水通畅，通气管畅通，池口密封良好，周边环境冲洗干净；雨水井、污水池、地下污水管道无树根、无杂物，冬季解冻后，流水保持畅通。

（5）服务期内，当采购方校园内的化粪池及管道出现污物堵塞、污水外溢现象时，中标方在接到采购方通知后，响应时间为4小时，以保证采购方校园清洁。若发生化粪池、管道堵塞等紧急情况，中标方保证全天候随叫随到，及时解决所发生的问题，中标方在接到采购方通知后，不得迟到、故意拖延，无正当理由，在30分钟内不及时回复或者不能按时到达，采购方有权指定第三方进行应急清掏，产生的费用由中标方支付。

（6）服务期内，出现服务水平和能力不够，不能按季节及时处理化粪池、管道堵塞、冬季解冻等情况，不及时处理以及致使淤堵产生其他严重后果，采购人有权指定第三方进行应急处理，产生的费用由中标方支付。

（7）中标方作业时应采取足够的安全防范措施，如设置安全警示牌，拉警戒线等，化粪池井盖打开后工作员不能离开现场，清洁完毕后，随手盖好井盖，以防行人掉入井内发生意外，作业时禁止在池边点火或吸烟，不接打电话。

（8）因中标方原因达不到服务的验收标准的，采购人有权要求中标方重新清掏直至达到验收标准，中标方若刻意降低服务标准，经多次整改不能达到采购人要求的，采购方有权追究中标方相关责任的权利，若造成采购方有关损失的应给予相应的赔偿或经济赔偿。

（9）5个月彻底清理疏通一次。

**(九)、“四害”消杀**

蚊蝇、老鼠、蟑螂消杀的重点为污水井、雨水井、化粪池、垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方及其他出现的地方。楼内发现蚊、蝇要及时清杀。消杀采用药品及在消杀前，中标方应提前告知招标方消杀方案，使用药物应先征得招标方的同意。消杀药品严格按照《危险品管理程序》的有关内容予以贮存、保管，严格按要求领用。消杀责任人须在消杀工作完成后，及时点清数目，及时归还及处理消杀工具和药品，确保药品存放安全，严禁将任何消杀物品及工具置于公共区域。

**八、人员要求**

（一）保洁员：女性不超过55岁，男性不超过60岁，身体健康、无残疾和传染病；入职体检合格者方可上岗;保洁员要有良好的职业道德和服务态度，维护招标方的形象，对招标方全院师生要以礼相待；节约水电，爱护招标方一切公共财物，人为损坏要赔偿；保洁员在工作期间不得出现口出秽言、酗酒、赌博、吸毒、打架及行为不检等情况；保洁员岗位若需变动应提前一周告知招标方负责人，并做好工作交接，不得有缺岗现象；定期对宿舍及教室进行消毒隔离，保洁员要经常参加传染知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对防疫卫生、疾病传染的认识；不得有盗窃招标方物资及其他人财物的现象；保洁工作人员不得在工作场所及值班室煮饭、私拉乱接电线、使用电炉等。同一个岗位一年内不得频繁更换人员，学院不提供食宿。中标方提供保洁人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安等问题由中标方自行解决，与招标方无任何关系；遵守招标方的各项管理制度，服从招标方日常临时工作安排，绝对禁止保洁人员进入及动用与工作无关的区域及物品；金属件物品不准使用酸性抹布擦洗；投标人应根据现行劳动法，安排员工的休息、休假，有关清洁工人之劳资纠纷及赔偿概由投标人负责；招标文件中的人员配置属岗位制，中标人必须另行安排员工于假期时替班，招标人无须缴付任何额外费用；中标人必须提供安全设施予清洁员工，以保障其工作安全，否则一切后果，概由中标人承担。倘招标人因此而遭受牵连，则中标人必须赔偿招标人一切名誉及经济损失。保洁员要认真履行职责，确保服务质量；遇大风、暴雨天气，中标人应派人员协助招标方抗风防雨，检查、清理其承包范围内场所，确保水流畅通、渗漏水及时清洁，并做好大风、暴雨后各项清洁工作。冬季下雪时应及时将校园内积雪清除干净；当遇到大雪时，先将通往各楼清出行人便路后再进行其它区域清雪。

（二）电工：男性，年龄60周岁以下，有电工证，身体健康、无残疾和传染病，入职体检合格者方可上岗；准确掌握用电设施维修，安装的规程及规定，讲文明，讲礼貌，工作热情；熟悉掌握管区内电气设备，线路的分布和走向，负责正常供电，停电和安全用电事宜。负责低压线路和路灯的定时检查检修，负责室内外线路，照明设施，弱电维护和安装。负责广播线路，喇叭，电铃，电扇的安装及维修；负责每周五对用电设施和教学设备安全巡查、检查、维修，查处违章用电，填写检查记录；根据教学和学生实习演出需要，做好音箱的安装、调音及维修工作，确保教学和演出正常有序进行；抓好节能工作，保证教学和生活用电正常运行；如下班后接到电话随叫随到，做到优质的服务；协助学校做好查表，抄表工作。协助维修工做好房屋内的零修(木器、门窗、闭门器、卷帘门、五金件、门锁)、配电维修、照明系统、水暖维修(水暖管道、阀门、保温、水泵)；服从总务处临时安排的其他工作；

（三）水暖工：男性，年龄60周岁以下，有水暖工证，身体健康、无残疾和传染病，入职体检合格者方可上岗；负责学校上下水及供暖设施的维修、保养和更新。定期检查，保证设备的正常运行；保持上下水管道的畅通，定期清理沉淀杂物，及时排除各种堵漏现象；定期检查、及时维修更换水龙头；负责检修更换厕所水箱零件，做好节水工作。保管好各类工具，节约用料，做好废旧材料的回收利用工作；掌握学校各类管道、阀门的分布、走向和用途，发生问题能够及时采取有效措施；房屋内的零修(木器、门窗、闭门器、卷帘门、五金件、门锁)；协助电工进行配电维修、照明系统、水暖维修(水暖管道、阀门、保温、水泵)。

（四）维修工：男性，年龄60周岁以下，身体健康、无残疾和传染病，入职体检合格者方可上岗。负责学校上下水及供暖设施的维修、保养和更新。定期检查，保证设备的正常运行；保持上下水管道的畅通，定期清理沉淀杂物，及时排除各种堵漏现象；定期检查、及时维修更换水龙头；负责检修更换厕所水箱零件，做好节水工作。保管好各类工具，节约用料，做好废旧材料的回收利用工作；掌握学校各类管道、阀门的分布、走向和用途，发生问题能够及时采取有效措施；房屋内的零修(木器、门窗、闭门器、卷帘门、五金件、门锁)；协助电工进行配电维修、照明系统、水暖维修(水暖管道、阀门、保温、水泵)。

（五）门卫：各楼宇门卫40周岁以上60周岁以下，夜班为男性（注：女生宿舍白班、夜班均为女性），身体健康；仪表、仪容、着装工整；值班做到既文明礼貌又严格把关，坐姿、站姿端正；工作态度端正，上班期间不准嬉笑打闹、不准看手机书报杂志、吃东西、吸烟喝酒、睡觉或进行其它与执勤职责无关的事，服从上级合理工作安排，不搬弄是非、造谣生事、破坏团结；岗位内务，岗位周边卫生脏乱差，物品摆放整齐规范；按时开、封楼宇大门；严格检查出入楼宇的人员，物品按出入规定登记凭有效证件放行，禁止未经批准的易燃易爆的危险品进入楼宇；严格控制执行学院作息时间及人员、物品出入管理规定；熟悉楼宇出入口、通道、消防设备、监控智能化设备的分布和使用情况，检查巡视楼内防火

防盗情况，发现隐情及时上报。

（六）保安（校门卫）：男性，年龄30至55岁间，高中以上文化，退伍军人优先，形象好，气质佳，无不良嗜好，身高170CM至180CM之间。维护好大门口的交通秩序，保障车辆及行人的安全，确保门前畅通无阻。不脱岗，不空岗，严格值班制度；严格制止闲杂人员、小商贩、推销人员、进入校区，对在道口附近泊车、摆摊者，要进行劝阻、制止；坚持执行凭证出入校区及各楼宇，值班人员认真填写值班记录，包括外来人员出入登记记录、贵重物品搬入、搬出登记记录制度，提醒和指挥车主（司机）进场后按规定路线行驶、泊车，确保校园交通安全。严格禁止校外闲杂车辆（出租车、摩托车）进入校园；保安上岗期间要着装整齐、统一、规范，仪表仪容端庄；保安执勤过程中，要讲文明、讲礼貌、不刁难辱骂来访者及学院师生。处理问题要讲原则、讲方法，态度和蔼，以理服人；有效处理各种突发事件，紧急情况及时上报上级领导，及时报警，保护现场、维护秩序，配合有关部门进行处理；外来人员、可疑人员、车辆进入学院及时做询问、登记、检查，大件物品带离学院时，按规定核实；按规定时间进行巡查2巡查区域发现可疑人员上前询问；对违章、违规及不雅现象进行制止；保护好学院公共财产，防止外来偷窃人员。

（七）中标方提供的人员数量要满足采购人的服务需求和服务范围，要求全日制工作。

（八）服务期限：12个月，其中保洁正常工作日约为10个月。具体人数配置由中标方管理部门按实际情况决定。寒暑假期时间（时间按照采购人管理部门发通知时间为准），保洁人员岗位安排须根据招标人的实际需要进行合理配置，满足采购人的服务标准质量要求。根据采购人的要求制定具体的人员编制方案派驻人员。

（九）安保服务需求：中标方实行365天24小时全天候保安服务，具体值班要求：楼管岗位实行两班倒，24小时一值班。每天早8 :00交接班；门卫岗位2人值班，实行两班倒，每天早8 :00交接班。学院南门岗实行24小时倒班制，全天保证2人在岗，每天早8 :00交接班。楼管员巡视时间：7:00--8:30、11:30—13：00、17:00—18:00、21:00—22:00。

**九、服务质量要求**

（一）确保按时、保质、保量完成工作。

（二）物业服务工作按时完成率达100%。

（三）物业相关资料档案完好率100%。

（四）秩序维护工作合格率99%。

（五）保洁服务工作合格率99%。

（六）工程维修服务及时率100%。

（七）整体满意率达≥95%。

（八）建立健全各项台账记录：根据物业管理需要分类分项建管理服务台账；（1）安全（安保、消防）管理台账；（2）业务学习台账；（3）电梯、空调、供电、供水、污水处理等设备运行及维修养护台账；（4）投诉台账等；（5）交接班台账等；（6）各类管理及日常事务会议台账等。（中标人可根据自身管理需求整合，但必须不少于以上各项台账）。

**十、服务所需车辆、机械设备要求：**

（一）具有专业的中型（含）以上道路清扫车和洒水作业车，满足项目庭院定期清扫需要。

（二）具有保洁洗消用工业洗衣机和专业紫外线消毒车，满足保洁工具用品分色洗涤和消毒。

（三）有标准化清洁服务车，配备专业的清洁工具和各类清洁药剂等保洁用品，提升专业化保洁能力和工作效率。

（四）具有专业的多功能洗地机和电动尘推车及高空作业车，提升项目室内保洁工作效率，满足项目大厅、高空及公共区域清洁清洗、维修需要。

（五）具有专业的巡逻车辆设备，提高校园巡逻和安全服务保障能力。

附件一：

黑龙江旅游职业技术学院物业服务考评办法

考评依据：

（一）《黑龙江旅游职业技术学院物业服务考核细则》。

（二）《黑龙江旅游职业技术学院物业服务考核表》。

二、考评方式：日检、周检、月检。

（一）日检：每日由甲方（招标方）不定时进行巡检，并把巡检的结果抄送乙方（中标方）备案，同时也告知乙方保洁主管或现场负责人，并对当日保洁存在的问题督促乙方现场负责人进行有效的整改。

（二）周检：每周一由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人或指定人员共同巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

（三）月检：每月月底由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人等人员进行巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

三、月物业服务费考评时间与考评方式：

（一）考评时间：

每月5日前，由甲方按照日检、周检、月检的结果进行评审，评审的结果作为支付乙方上月保洁服务费的依据。

（二）考评方式：

1、日检分数=当月日检累计分数÷当月检查天数

2、周检分数=当月周检累计分数÷当月周检次数

3、当月考评分数=（日检分数+周检分数+月检分数）÷3

 4、最终得分为总院区、二校区、电缆校区三个校区的考评分的平均分。

四、考评结果作为服务质量监督依据：

（一）乙方得分90分（含）以上，服务良好，继续保持。

（二）乙方得分低于90分，对存在问题方面督促，查漏补缺，乙方需对扣分的内容进行整改，整改后仍低于90分（不含），每下降1分扣款500元。低于80分，每下降1分扣款1000元，连续三次考核仍低于85分，采购人有权无偿请退中标人，并上报主管部门及财政部门。

附件二：

黑龙江旅游职业技术学院物业服务项目考核细则

1、室内公共区域保洁内容及执行标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁区域 | 工作内容 | 保洁周期 | 检查细则 | 备注 |
| 楼道走廊楼梯 | A、清扫楼道地面杂物，湿擦扶手； | 每日1次 | 无污迹、水迹、无纸屑等杂物，无粘着物和口香糖胶迹，楼面台阶无灰尘，地面光亮 | 除每天早、中、晚清洁各有一次外，不间断巡视，随时清洁出现的污渍 |
| B、用湿拖把拖抹所有楼道地面； | 每日1次 | 无污迹、水迹、无纸屑、果皮等垃圾杂物，地面与墙角阴角无色差无污渍 |
| C、湿擦消防栓门、白板盖、控制箱等墙面设施的表面灰尘,湿擦栏杆； | 每周2次 | 做到无积尘，光亮无尘，每半月用毛刷细清理1次 |
| D、清理果皮箱、垃圾桶，及时更换垃圾袋，并擦拭干净； | 每日2次 | 做到无异味 |
| E、清扫楼道、架空层灰尘、蜘蛛网及屋面等部位； | 每月1次 | 无积水、无杂物、无蛛网 |
| F、清扫窗台及清擦窗户玻璃； | 每周1次 | 无纸屑、果皮等杂物，玻璃明亮无污迹 |
| G、冲洗垃圾桶、果皮箱； | 每周1次 | 无异味，摆放整齐，四周无散垃圾及污物 |
| 电梯轿厢 | A、轿厢地面湿拖1次，干拖1次； | 每日1次 | 无水迹、无污迹、无纸屑 | 注意清理轿厢内杂物，保证电梯门启闭，保持电梯厢内无异味。 |
| B、轿厢清扫 | 每日1次 | 无积尘、无手印 |
| C、用干布清洁电梯门表面，电梯轿厢内壁、指示板； | 每日1次 | 无积尘、无手印 |
| D、轿厢不锈钢防护油 | 每周1次 | 光亮、无锈渍 |
| E、对轿厢内灯饰、排气扇进行清洁。 | 每月1次 | 无积尘、无手印 |
| 电梯厅 | A、拖洗电梯厅、楼层走廊； | 每日1次 | 无污迹、无水迹、无纸屑 | 注意不用水擦洗，不锈钢如有污迹可用不锈钢专用机油擦洗。 |
| B、拖抹楼层走廊； | 每日1次 | 无污迹、无水迹、无纸屑 |
| C、收集清理烟灰筒、花盆内的垃圾，并擦拭干净； | 每日1次 | 无异味 |
| D、擦拭消防栓、防火门、门、玻璃窗等墙面设施的表面灰尘。 | 每周1次 | 无积尘 |
| 门厅、大厅 | 门、玻璃用湿布擦拭 | 每日1次 | 门窗无积尘、无污渍、玻璃及装饰无粘滞物明亮、整洁、无痕迹 |  |
| 入口地面 | 每日循环作业 | 无泥土，细砂，无泥水迹，保持原有底色 |
| 地面、墙面 | 每天循环清扫 | 地面静电推尘，保持整洁，光亮无污渍，墙面无鞋印，墙角、顶棚无蛛丝网。 |
| 墙面 | 室内墙面、房顶棚，墙角 | 每月1次 | 墙体表面无灰尘无污渍 |  |
| 公共洗手间 | A、清洁洗手间；清洁时，先将垃圾篓内的垃圾收集倒入垃圾桶；将洁厕灵等清洁剂少许涂于污迹处，用地刷刷净，再用拖把拖干； | 每日2次 | 地面干净整洁、无积水，清理、擦拭每隔1小时1次，不间断巡视，保持于净清洁，无异味 | 清洁标准要求达到眼看地面、墙壁干净、便器洁净，室内无异味，污垢、锈迹应使用酸性清洁剂清洗。 |
| B、擦净灯饰、镜面、隔板、门窗玻璃、不锈钢等装置； | 每日1次 | 明亮、干净， |
| C、清洗洗手池、抽水马桶、小便池、地漏； | 每日2次 | 干净、整洁、无异味，卫生洁具保持原有光泽，地面无污水垃圾，便池、洗手盆、尿槽无污渍，大、小便池外观洁净，池内无粪迹尿垢 |
| D、喷洒空气清新剂或放置除臭药丸； | 每日1次 | 空气清新、无异味 |
| E、抹净排气扇、天花板、灯具等设备。 | 每月1次 | 干净、整洁、无灰尘，天花板无积尘 |
| F、垃圾桶 | 每日2次 | 垃圾桶无外溢垃圾，无粘附物，经常巡视，保持清洁。 |
| 各种装饰物标牌 | 消防器材、指示牌、安全开关、指示灯，宣传板 | 每日1次 | 装饰物表面无灰尘污迹，消防器材按规定摆放整齐，保持表面光亮无灰尘 |  |
| 空置房 | 清扫并打开窗户通风（潮湿季节和阴雨天要关闭窗户，晴天和干燥季节要加长通风时间）。 | 每周1次 | 无水迹、无污迹、无杂物、无蛛网、无异味。 | 发现问题应及时反馈 |

2、室外公共场所保洁内容及执行标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁区域 | 工作内容 | 保洁周期参考 | 检查细则 | 备注 |
| 楼宇公共区域 | A、清理绿化带、花坛、运动场，雨水槽内杂物； | 每日1次 | 无杂物 | 随时保持整洁，各保洁员应加强卫生保洁巡视工作及时清理卫生死角。 |
| B、每日不定时巡回清扫所有公共道路地面； | 巡回保洁 | 干净、无纸屑、果皮、烟头，无痰迹，无积水，无落叶，无土块、砖石、纸屑、瓜皮、果壳、塑料袋等垃圾。 |
| C、湿擦花园草坪上的休闲桌、椅，及清理干净垃圾桶； | 每日1次 | 无积尘，垃圾桶干净、整洁、无异味，发现路面有污渍应及时用清洁剂冲洗，对地面上的黏附物应用铲刀清除。 |
| D、擦拭室外公共场所的标志牌； | 每周1次 | 无明显积尘。 |
| E、擦拭室外公共场所的所有路灯、灯罩及灯柱； | 每月1次 | 无明显积尘。 |
| F、擦洗大门、装饰景观物、设备设施 | 每月1次 | 无明显积尘。 |
| G、楼宇保洁员配合公共场地保洁员，用水冲洗入广场地面砖、花圃石栏等。 | 每月1次 | 地面无污迹、沙土墙面、石栏，无污迹 |
| H、体育设施、消防设施 | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无垃圾、无脏物目测洁净 |  |
| 喷泉、水景 | A、清理池内杂物； | 每日1次 | 池内无杂物， | 水面漂浮杂物用漏网捞起，消毒水应使用无污染药物。 |
| B、刷洗喷水池、水景池并更换池水，刷洗后应消毒。 | 每月1次 | 干净、池水无浑浊 |
| 地下车库 | A、地面及明沟打扫； | 每日1次 | 无污迹、无杂物、地面清洁干净 |  |
| B、用杀虫剂对明沟及地下车库明沟进行消毒灭蚊蝇四害； | 每月1次 | 无污迹、无杂物等，地面清洁干净 |
| C、墙面清理； | 每月1次 | 无涂画、无污迹 |
| D、用水冲洗地面， | 每月1次 | 干净、整洁、无污迹、无异味、 |
| E、打扫架空层及顶上管道。 | 每季1次 | 无污迹、无积尘、无蛛网 |
| 垃圾清运 | A、日产日清 | 每日1次 | 操作规范、无残留 |  |
| 消杀 | A、不定时对公共区域、卫生间、垃圾存放处进行消毒液喷洒、擦拭，并及时通风 | 每天2次 | 消毒液配比合理，操作规范 |  |
| B、学院整体消杀 | 每季度1次 | 合理制定预案，专业人员操作 |
| 垃圾收集点 | A、生活垃圾清运； | 每日2次 | 干净、无遗留，不过夜 | 垃圾日产日清，垃圾池保持干净、整洁、无蚊虫、无异味 |
| B、垃圾收集点擦拭； | 每日2次 | 干净、整洁、无粘滞物 |
| C、垃圾收集点用水冲洗； | 每日1次 | 无蚊蝇、无异味 |
| 垃圾桶、果皮箱 | A、箱体擦拭清洁 | 每日1次 | 干净、整洁、无粘滞物 |  |
| B、垃圾及时清理，更换垃圾袋 | 每日2次 | 干净、堆积不超过三分之二、无异味 |  |
| C、箱体清洗、消毒 | 每周1次 | 无异味 |  |
| 塑胶地面 | 不定时清扫地面，室内每天配合清洁剂湿拖一至二次，并随时保洁。 | 每月进行一次冲洗。 | 无灰尘、无垃圾，目测地面洁净。 |  |
| 停车场、单车棚 | 清扫地面，擦拭室外公共场所的标志牌、宣传栏等设备设施 | 每天清扫二次，并随时巡查保洁 | 无垃圾、无纸屑，目测洁净，设施无脏污 |  |
| 污水井、排水沟 | 清理杂物，处理异味，必要时进行消毒灭蚊蝇四害； | 巡查保洁保证畅通 | 无落叶，无土块、砖石、纸屑、瓜皮、果壳、塑料袋等垃圾，无堵塞，目测洁净。 |  |
| 绿化 | 校园绿化区、花坛、绿地、花池、花园按需浇水，打药，刷树防病害、清除杂草。 | 按照季节和花草树木生长情况 | 修剪树木；花园内每年至少（四次）修草、修剪树枝。 |  |
| 天台、屋顶 | A、清扫、清理垃圾杂物； | 每周1次 | 干净整洁、无垃圾杂物；管道口无堵塞物； | 保持无杂物或无污迹 |
| B、清理天台、屋顶树叶、垃圾、泥沙堆积等杂物，屋顶雨漏管堆积物； | 每年入冬前，开春后至少清理两次 | 设计合理方案，保证清洁工作安全开展，消除雨漏管堵塞、屋顶积水情况 |

|  |
| --- |
| 附件三：黑龙江旅游职业技术学院物业服务项目考核表 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门 |  | 　　　　　　年　月　日 |  |
| 项目 | 考核内容 | 分值 | 评分细则 | 考核评分 |
| 保洁服务（30分） | 1 | 保洁人员配置符合合同约定，无缺编。 | 1 | 每缺编1人，按人均报价扣除当月缺编人员服务费用。每缺1人扣1分 | 　 |
| 2 | 各项保洁配套设施完好，故障、损坏修复及时。 | 1 | 每发现1处无法使用扣0.5分 | 　 |
| 3 | 管理区域内道路、绿化带、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。 | 1 | 每发现1处超过合同约定数量扣0.5分 | 　 |
| 4 | 楼宇大小门干净整洁、玻璃明亮，大厅地面干净整洁、无积水、无异物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 5 | 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁、无乱贴、乱画，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。 | 2 | 每发现1处扣0.2分 | 　 |
| 6 | 完成季节性、指令性工作及时，质量高。 | 2 | 完成屋顶垃圾清理工作，无合理方案，清洁不彻底，每次扣2分。遇火警（含消防演习）、水管爆裂等特殊情况，不组织突击小组搞好清洁卫生，推脱及清洁不彻底，每次扣2分。冬季下雪时不清雪，不及时不清理出行人通道，每次扣2分。 | 　 |
| 7 | 电梯轿厢清洁无污染、无水迹、无异味。 | 1 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 8 | 公共卫生间干净、整洁、无异味、地面无积水，玻璃明亮、干净，洗手台无水渍。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 9 | 辖区水景、花池、水池水质干净，无污染物、无漂浮物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 10 | 无因保洁服务不到位引发投诉、负面影响、新闻报道等。 | 2 | 引发校内投诉每次扣1分，引发负面影响、新闻报道每次扣2分 | 　 |
| 11 | 保洁操作规范，无因操作问题引起意外事件、安全事故、损坏公共设施。 | 2 | 因保洁操作不规范引发的意外事件每次扣2分，安全事故每次扣1分，损坏公共设施扣1分 | 　 |
| 12 | 遵守工作规章制度，无占用他人物资、偷盗等行为。 | 2 | 每发现1次扣2分 | 　 |
| 13 | 保洁用具管理规范，无擅自占用和堆放杂物现象。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 14 | 保洁用公用水、电资源无浪费。 | 2 | 浪费行为每发现1次扣1分 | 　 |
| 15 | 考勤记录、工作计划、记录齐全，按月归档。 | 2 | 无记录扣1分，每发现一次缺漏扣0.5分 | 　 |
| 16 | 服从管理、接受调遣，配合做好各种类型检查工作。 | 2 | 检查中出现的保洁重大问题每次扣2分。如有临时活动、重大庆典、会议活动或上级领导参观，不能提供突击性清洁服务以及现场清洁工作不及时、不彻底，每次扣2分。 | 　 |
| 17 | 礼貌礼仪到位、服装整齐，服务态度良好。 | 1 | 每发现1次服装不整扣0.5分；不讲卫生扣0.5分；态度不好，产生争吵，每次扣0.5分；态度恶劣，造成不良影响扣0.5分。 | 　 |
| 18 | 路灯杆座、路旁指示牌、护栏保洁，装饰景观物保洁，附属场地、设备设施的保洁工作，排水沟杂物清洁。 | 1 | 每发现1处不合格扣1分 | 　 |
| 绿化服务（10分） | 1 | 负责物业辖内（室外部分）公用绿地、植物的管理和养护（不含种植）。 | 2 | 每发现1处，不合格扣1分 | 　 |
| 2 | 按照花卉、植物的种类，每天保证植物、花卉水分充足，湿度适当并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，叶片茂盛。 | 2 | 对花草树木浇水、修剪、防病害不及时，推脱每次扣2分。 | 　 |
| 3 | 定期防虫。 | 2 | 绿植出现大规模虫灾扣2分 | 　 |
| 4 | 根据学校的要求保持公共绿化整体美观。 | 2 | 公共绿化整体美观性差，整改不及时，每次扣2分。 | 　 |
| 5 | 定期对绿化场地松土，割除杂草。 | 2 | 绿化场地松土不及时，割除杂草不及时每次扣1分 | 　 |
| 垃圾清运（10分） | 1 | 清运垃圾时必须使用专用的垃圾桶,做好个人防护(戴手套、穿工作服 )。 | 2 | 没有没有专用垃圾桶每次扣1分，没有做好个人防护，每次扣1分 | 　 |
| 2 | 垃圾收集点、生活垃圾桶、果皮箱、垃圾车外观整洁、无异味 | 2 | 每发现1处扣0.2分 | 　 |
| 3 | 清运垃圾时,应避免影响行人和车辆的通行,避免对环境造成污染。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 4 | 保洁设施设备配置合理，生活垃圾日产日清 | 2 | 每发现1次生活垃圾堆积过夜扣0.5分 | 　 |
| 5 | 清运垃圾过程中,如地面残留有污水或其它残留物,必须立即消除。 | 2 | 垃圾清运完，地面有污水和残留物影响安全和师生通行，每次扣1分 | 　 |
| 消杀工作（10分） | 1 | 室内及卫生间每季度彻底消毒1次，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒，作用30分钟后开窗通风。 | 2 | 检查每季度消杀记录，没有完成，每次扣1分 | 　 |
| 2 | 平时做日常性消杀，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒或擦拭消毒。 | 2 | 检查日常性消杀记录，没有完成，每次扣1分 | 　 |
| 3 | 做好蚊蝇消杀的工作，重点为垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方，楼内发现蚊、蝇要及时清杀。 | 2 | 卫生状况不好，没有及时消杀，每次扣1分 | 　 |
| 4 | 消杀采用药品及在消杀前，中标方应提前告知招标方消杀方案，使用药物应先征得招标方的同意。 | 2 | 没有落实告知规定，每次扣1分 | 　 |
| 5 | 消杀药品严格按照《危险品管理程序》的有关内容予以贮存、保管，严格按要求领用。消杀责任人须在消杀工作完成后，及时点清数目，及时归还及处理消杀工具和药品，确保药品存放安全，严禁将任何消杀物品及工具置于公共区域。 | 2 | 没有落实消杀用品安全管理制度，每次扣2分 | 　 |
| 保安工作（20分） | 1 | 人员着装。 | 1 | 着装统一，仪容仪表的端庄整洁，规范配戴警械，站姿、坐姿端正大方。违规扣1分/次 | 　 |
| 2 | 工作纪律。 | 2 | 工作时间不读书、看报，不吸烟、喝酒，不做与工作无关的事情。违规扣1分/次 | 　 |
| 3 | 工作作风。 | 1 | 作风正派，热情文明对待师生、家长、来宾。无正当理由与人吵架、打架扣1分/次 | 　 |
| 4 | 环境卫生。 | 1 | 保持传达室和学院门前的卫生区的整洁。不打扫或不洁净扣1分/次。 | 　 |
| 5 | 外来车辆管理。 | 1 | 外来车辆放行时要告知：机动车校内不能鸣笛、减速慢行，非机动车下车推行，同时引导车辆按指定车位停放。违规扣1分/次。 | 　 |
| 6 | 校门口管理。 | 1 | 严禁各类车辆在校门口内外随意停放，确保校门出入畅通。违规扣1分/次。 | 　 |
| 7 | 学生聚集时管理。 | 1 | 课间、集会、课外活动等室外活动学生密集时，门卫不得允许任何机动车辆进入校门。违规扣1分/次。 | 　 |
| 8 | 登记手续。 | 2 | 严格履行来访登记，没办理登记手续不得让来访者进入学校。违者扣1分/次。 | 　 |
| 9 | 入校人员管理。 | 1 | 严禁放社会闲杂人员（如业务推销员、醉酒人员、无业人员等）进入校内，违规扣1分/次。 | 　 |
| 10 | 学院公共物品出校制度。 | 1 | 对运物品出校门的车辆要进行仔细检查，违反学院公共物品带出校门制度的扣1分/次。 | 　 |
| 11 | 学院公共财物等管理。 | 1 | 院门内外公共财物，花草树木，发现破坏没有制止或根本不知道的，视情节严重情况扣1分/次。 | 　 |
| 12 | 上下班制度方面。 | 1 | 保安人员严格执行上下班制度，按时交接班，坚守工作岗位。出现脱岗现象扣1分/次。 | 　 |
| 13 | 履行职责方面。 | 2 | 保安人员需服从安排，听从指挥，全面履行安全保卫人员的职责。出现不服从学校安排现象扣2分/次。 | 　 |
| 14 | 紧急情况处置。 | 2 | 发现学校有异常情况，要及时处理或报告学校有关领导。造成损失的视情节严重扣分并追究责任。 | 　 |
| 15 | 工作责任方面。 | 2 | 保安人员因工作失职，造成学校财产损失或人员伤亡，需承担相应责任、扣除当月工资并予以辞退。 | 　 |
| 维修工作（20分） | 1 | 人员配置符合合同约定，无缺编。 | 3 | 每缺编1人，按人均报价扣除当月缺编人员服务费用。每缺1人扣1分 |  |
| 2 | 工作纪律。 | 3 | 工作时间不玩手机，不吸烟、喝酒等，不做与工作无关的事情。违规扣1分/次 |  |
| 3 | 服务态度。 | 4 | 服装统一，维修服务热情大方有礼貌。态度蛮横，推诿扯皮，扣1分/次。有投诉扣2分/次。 |  |
| 4 | 零修、急修及时率 | 5 | 及时处理并完成维修，故障性维修、排除不过夜；违反扣1分/次 |  |
| 5 | 维修质量合格率 | 5 | 保证维修质量，项项合格。违反扣1分/次 |  |
|  |  | 合　　计 | 100 | 　 | 　 |