# 附件一

# 黑龙江交通职业技术学院哈校区新楼物业服务项目

技术要求：

一、物业服务**范围及内容**

黑龙江交通职业技术学院哈尔滨校区新建2栋楼宇的物业服务。

（一）哈校区的机车实训楼(建筑面积约11900平方米/六层)、运输实训楼(建筑面积约12600平方米/地上六层地下一层)，各投标人在投标前须自行组织人员到现场进行勘察，实际面积及服务情况以现场勘查为准，需结合现场实际情况进行投标报价。

（二）负责楼宇内的公共区域卫生保洁。对公共区域、卫生间、垃圾存放处进行日常消杀，防虫灭虫工作并做好相应记录。

（三）门卫(白、夜班)保安工作。

（四）楼宇前、后卫生清扫及保洁。

（五）楼宇水、电等设备设施维修保养工作，水暖维修工作，供暖设备设施维修保养工作，日常灯、门、锁、合页、办公桌椅等维修工作。

（六）楼宇垃圾清运（含建筑垃圾）、化粪池淸掏、下水疏通以及外运处置。

（七）配合学校进行一些物品搬运，冬季清雪等工作。冬季楼宇前后清雪工作，由中标方提供清雪人员、机械等设备。

（八）楼宇前、后绿化相关工作，如：种植花草、病虫害防治、树木减枝、修型、打草等。

二、售后服务（质保要求）

**（一）基础管理**

1.投标人建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；

2.投标人的管理人员、专业技术人员必须持证上岗（电工证、特种设备安全管理人员证，G2锅炉司炉证，水暖工证等）；管理人员相对固定，工作时间到岗到位，保洁人员需足人到岗，统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；

3.房屋及设备设施档案资料齐全、分类成册，管理完善、查阅方便。 包括房屋总平面图，房屋数量、种类、用途分类统计成册、房屋及设备设施维修记录，设备设施的设计安装图纸资料和台帐；

4.建立各项回访制度，及时做好回访档案记录，跟踪处理结果；

5.发生各类紧急情况，接到报警5分钟内必须到达现场进行处理；维修、零修、急修，接到通知后30分钟内必须到达现场进行处理；

6.零修、急修：及时率100%，及时处理并完成维修，故障性维修、排除不过夜；

7.维修质量：合格率100%，分项检查，以确保维修项目合格；

8.房屋完好率100%，落实责任人，实行巡逻制度，确保房屋和设施完好；

9.保洁率99%，落实责任人进行保洁工作，每天巡回保洁10小时，每天第一次保洁应在上午7点50分前完成，垃圾必须在上午8:30前清理完毕，运至垃圾转运站，广场、道路8:00前必须清扫完成，草坪、绿化带等其余区域可根据实际情况及时清理，由保洁主管监督执行，以确保楼宇和校园垃圾日产日清，空气清新、设施完好；

10.雨水井、排水井：完好率100%，落实责任人，实行巡查制度，排放畅通、无阻塞，定期疏通保持清洁，保证雨水篦子、井盖等完好无损；（雨水井每年开春后、入冬前必须彻底清理一次）

11.设施： 完好率98%，落实责任人，实行巡查及养护制度，确保设施完好，美观清洁；

12.治安案件：发生率为零，落实责任人，实行巡视制度，确保楼宇和校园的安全；

13.责任性火灾： 发生宗数为零，建立投标人全员义务消防制，并定期进行培训和演习，加强宣传，设置专人负责日常巡视，发现隐患，及时处理并通知保卫处，以确保楼宇和校园的消防安全；

14.投诉处理率100%：发生投诉及时处理并记录，有效投诉宗数少于2宗/月；

15.投标人员工专业培训合格率100%，员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训并予以考核，不合格者予以淘汰；对于特种作业、行业性要求的员工，实行外送有关部门培训、考核，就有关技术、技能进行定期培训，并予以考核，确保培训合格率达100%，以保障员工的素质；

16.建立24小时值班制度，设立服务电话、接受招标人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集与反馈，并及时处理；（服务电话在全校范围内进行公开）

17.楼门外所属区域，清扫、搬除杂物废物，保持开阔通畅无阻碍，实行门前“四包”；

18.定期向招标人征求意见，对合理的建议及时整改，满意率达100％；

19.发现异常情况、现场处理不了的情况及时向管理部门或招标人报告；

20.制定各个环节应急预案和处理工作程序，要求有针对性、可实施；

21.科学管理，规范服务，发挥物业最大功能，为招标人创造整洁、文明、安全、舒适的教学、科研、学习、生活环境；

22.实施垃圾分类管理，达到哈尔滨市垃圾分类考核标准。科学对垃圾站、垃圾桶、卫生间及各公共区域等处进行消杀（含疫情防控各种消杀）、消灭蚊蝇、防病防疫。

23.随时接受招标人的监督和检查。

**(二)学生公寓控电系统管理要求**

1.按工作标准规定时间排除故障，保证控电系统正常运行， 一般性故障及时排除，维修合格率100%，应急措施得当有效。

2.水、电、汽、等设备、机房整洁，保证设备机房安全。

**（三）给排水系统管理要求**

1.建立楼宇用水、供水管理制度、安排合理的用水和节水计划 。

2.设备、阀门、管道工作正常、无跑冒滴漏 ，无跑水、泛水、长时间停水现象。

3.排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、设备间无积水、浸泡发生。

4.制定事故应急处理方案 。

**(四)电梯系统要求**

1.电梯的维修由招标人委托维保公司进行维修保养；

2.电梯日常管理落实到人，会处理紧急情况，设立电梯日常巡查制度，确保电梯正常运行；

3.制定电梯故障应急预案；

4.发现故障及时上报招标人及维保公司进行维修；

5.电梯使用高峰期设立安全通道，维持好出入电梯秩序，防止发生事故；

6.轿厢内干净整洁，每日必须清扫，擦拭。

**（五）消防自控系统管理要求**

1.消防报警系统（消防栓）定期检查维护，发现故障（损坏）及时报修。

2.制定发生故障应急预案。

 **（六）楼宇内部公共区域环境卫生管理**

 1.配合校方课程安排及自习室开放时间等需求，做好各个公共走廊、通道、电梯间及公共卫生间的卫生保洁工作，及时清理公共区域内所产生的垃圾，不定时保障楼道及公共卫生间的整洁。

2.配合校方实习实训课程安排，做好实习实训场所公共区域的卫生保洁工作，及时清理所产生的垃圾，不定时保障楼道及公共卫生间的整洁。

3.楼宇的公共区域保洁注重办公楼各办公室的上下班时间，尽量在各个科室上班之前完成公共区域的保洁工作，及时清理所产生的垃圾，不定时保持楼道及公共卫生间的整洁。

4.阶梯教室、会议室卫生保洁依据课程及会议等时间安排，负责开关门工作，做好室内及室外公共区域的卫生保洁工作，负责室内桌椅、饮具、试听设备、照明设备等的清洁、通风、消毒等工作。

5.学生公寓是学生在校学习生活的重要场所，人数多，住宿密度大，依据学校规定的作息时间及上课安排，分时段做好学生公寓内公共区域的卫生保洁工作，做好垃圾分类清理工作，及时清理所产生的垃圾，不定时的保持楼道、洗漱间、卫生间的整洁。

**（七）人员要求及配备**

1.投标人所有员工应符合国家有关法律及地方法规的劳动用工规定，身份合法，持有法定证件及证明，身体健康，体检合格，有体检合格证；

2.为员工提供国家规定的各种待遇和福利，并向招标人提供劳动保障部门出具的相关证明；

3.投标人有义务保证雇用劳务人员的人身财产安全；发生安全事故，由投标人承担责任；

4.须将员工数量配置、人事名册、岗位职责等送交一份给招标人备案；

5.中标人的管理和服务人员应统一服装,衣着整洁,衣冠不整者严禁上岗,工作规范,作风严谨, 对待师生员工态度谦恭，严禁与师生员工发生冲突,如遇难以解决的问题由招标人协调处理。

6.招标人有权对中标人不合格的人员随时更换，中标人若要更换主要管理人员，需提前7天上报招标人，招标人同意后方可更换；

**（八）物业人员要求**

1.项目主管：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；入职体检合格方可上岗;熟悉物业管理的运作，有相关知识与经验；具有较强的组织、管理、协调能力；综合素质较好，有较强的责任心、服务意识，善于与人沟通；能够吃苦耐劳，优秀的管理能力及沟通协调能力，良好的团队合作精神及敬业精神，能承受较大的工作压力。监督、检查保安、保洁和维修岗位的工作；对员工定期进行培训，提升员工的工作技能和团队协作精神；定期汇报相关工作，能够协助其他部门完成相关工作。

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；竞争性谈判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。冬季下雪时应配合学院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。

3.门卫：各楼宇门卫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，入职体检合格方可上岗；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。

4.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。有电工证。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)；进行配电维修、照明系统、水暖维修(水暖管道、阀门、保温、水泵)。

**附件二：**

**黑龙江交通职业技术学院物业服务考评办法**

**一、考评依据：**

（一）《黑龙江交通职业技术学院物业服务考核细则》。

（二）《黑龙江交通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

 **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81-89分，对存在问题方面督促，查漏补缺。

（三）乙方得分71-80分。加强员工管理和培训，不合格区域整改不到位的，予以人员更换。

（四）乙方得分60-70分，予以全员培训、学习，现场负责人加强巡检和督促，若一个月内不能改进，乙方须更换现场专门管理负责人。

（五）乙方得分60分以下。服务质量不合格，乙方须出具书面整改文件，予以全员更换。

（六）每月单项扣分超出规定分值，该项作为下月重点整改项目。

（七）乙方得分连续2个月在80分以下的，甲方有权单方解除本合同，乙方不得有任何异议。

**黑龙江交通职业技术学院物业服务项目考核细则**

**一、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** | 1. 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** | 1. 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。 |
| 1. 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， |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. **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 |

二、**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** |
| **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 |  |
| **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 |

**三、“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。

|  |
| --- |
| **黑龙江交通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。 | 2 | 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。 | 2 | 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。 | 2 | 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。 | 1 | 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。 | 1 | 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。 | 1 | 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。 | 1 | 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。 | 1 | 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。 | 2 | 每发现1次服装不整扣0.5分；不讲卫生扣2分；态度不好，产生争吵，每次扣2分；态度恶劣，造成不良影响扣2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。 | 2 | 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。 | 1 | 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。 | 2 | 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** | 　 |  |
| **学院主管意见：**  | **负责部门意见：** |

**3.1其他要求**

（1）拟参加本项目的潜在投标人具有有效的营业执照，具有与本项目相关服务的能力；（复印件加盖公章）

①必须具有独立法人资格。

②本次招标不接受联合体投标，不允许将项目分包或转包。

（2）拟参加本项目的潜在投标人具有有效的劳务派遣许可证和人力资源服务许可证（复印件加盖公章）；

（3）物业人员的数量：本次招标中标方需提供哈校区物业人员不少于14人（项目主管1人、安保4人、保洁8人、维修工1人）。以保证能够良好的完成物业工作。中标方必须根据采购人的物业服务内容要求进行安排，倘若未能完成约定内工作，而需另加人手，或调派其他人员时，费用全部由中标方承担。由于疫情导致招标方对物业人员需求数量发生变化时，具体人员数量由招标方确定。

（4）服务期限：6个月（2023年3月1日至8月31日）。假期时间约为1.5个月（时间按照招标方管理部门发通知时间为准），物业人员安排须根据招标人的实际需要进行合理配置（其中保留管理岗1人、安保岗4人、保洁岗2人、维修岗1人服务期为6个月，其余6人服务期为4.5个月），服务费用按实际人均服务费进行计算**。中标**方根据招标方的要求制定具体的人员编制方案派驻人员，在服务过程中，如需更换，应征得招标人同意，具体人数配置由中标方管理部门按实际情况决定**。**

|  |
| --- |
| **物业管理岗位数统及服务时长统计表** |
| **岗位名称** | **岗位** | **岗位数** | **服务时长（月）** | **备注** |
| **管理** | 项目主管 | 1 | 6 | 每周工作六天，调休一天。 |
| **门卫、保安** | 门卫 | 2 | 6 | 每天不间断。 |
| 2 | 6 | 每天不间断。 |
| **楼宇内、外清扫** | 保洁员 | 4 | 4.5 | 每学期开学前一周开始，放假一周后结束保洁服务，期间每周工作六天，调休一天；假期每楼每天1人在岗，共计2人负责楼宇内卫生保洁工作。 |
| 4 | 4.5 |
| **维修** | 维修工 | 1 | 6 | 持培训证明上岗，每周工作7天，每天在校不少于9小时。 |
| **总人数** |  | 14 |  |  |

**（5）**承包方式：合同期限内包工包料、包质量、包安全、包自检、包巡检、包市场风险、人员保险、包所有税费的形式承包本项目。本项目包料指保洁用具（大塑料垃圾桶、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），消杀工具设备等。如果中标人在服务过程中违反招标书和合同要求，采购人有权终止服务合同。

（6）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、疾病传染、劳动保护、职业病、体检等所产生的一切费用，均由中标方自行负责。

（7）中标方进场前须提供上岗物业人员的人身意外保险文件复印件，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，须出示上岗物业人员的体检证明及辖区派出所出具的无犯罪记录证明，若遇休假等情况的人员变更时，中标方若拒不提供更换后的物业人员人身意外保险文件、体检证明，采购人有权在当月终止付款并解除合同。

（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。

（9）中标方使用的保洁用品、劳保用品及安保用品须严格检查，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。

（10）中标方必须保证人员数量和工作质量，如达不到要求，采购人有权随时解除合同。