

贵州装备制造职业学院老校区(中专部)物业管理服务 项目采购需求公示

一、项目基本信息

项目名称：贵州装备制造职业学院老校区(中专部)物业管理服务项目

项目编号：0733-25232542

采购预算：1087200.00 元（每年预算 108.72 万元）

最高限价：1087200.00 元（每年预算 108.72 万元）

二、公示期限（不少于 2 个工作日）

时间：2025 年 8 月 7 日至 2025 年 8 月 11 日

三、其他补充事宜

采购预算确定依据：贵州省本级政府采购计划书

四、项目联系人（公示期限内，优先反馈给代理机构）

1、采购人信息

采购单位名称：贵州装备制造职业学院

项目联系人：陆老师

联系电话：13984415546

2、代理机构

代理全称：中信国际招标有限公司

联系人：张财龙

联系方式：18085181588

附件：

第一章 项目基本信息

- 1、采购项目编号（财政）：0733-25232542
- 2、项目名称：贵州装备制造职业学院老校区(中专部)物业管理服务项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、采购主要内容：贵州装备制造职业学院老校区(中专部)物业管理服务。
- 5、采购数量：不限。
- 6、预算金额：1087200.00 元（每年预算 108.72 万元）。
- 7、最高限价：1087200.00 元（每年预算 108.72 万元）。
- 8、本项目（是/否）接受联合体投标：否。

第二章 申请人的资格要求

1. 一般资格要求：

(1) 具有独立承担民事责任的能力：提供法人或其他组织的营业执照等证明文件扫描件或复印件；

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供“经审计 2023 年度或 2024 年 度的财务审计报告 ”扫描件或复印件或“近 3 个月内基本开户银行出具的资信证明 ”扫描件 或复印件；

(3) 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（格式自拟）；

(4) 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供 2025 年至今任意 1 个月缴纳 税收和社会保障资金的凭据或证明材料扫描件或复印件(依法免税和不需要缴纳社保资金的 投标人须提供相应证明文件)；

(5) 无重大违法记录的书面声明：提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有 重大违法记录的书面声明函(格式自拟)。

(6)诚信资格要求:投标人须承诺在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 等渠道查询中未被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中，如被列入失信被执行人、重大 税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的投标人取消其投标资格，并承担由此造成的一切法律责任及后果。

2. 特殊资格要求：(1) 本项目专门面向中小企业采购；本项目专门面向中小企业采购；本项目中小企业划分标准所属行业：“物业管理”。(2) 供应商需提供《中小企业声明函》（详见投标文件格式）(3) 残疾人福利性单位或监狱企业视同小微企业；符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责；监狱企业应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于 监狱企业的证明文件。(4) 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕

300号文件，中小企业划型标准规定；物业管理：从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

第三章 采购货物清单及技术要求

第一部分 物业概况

一、物业概况

1、物业基本情况：学校老校区位于贵阳市南明区二戈寨二戈巷1号，已建设完成包括教学楼、学生宿舍、食堂、实习实训工厂、体育运动场、办公楼、教师公寓等教学、生活服务用房、用地。

2、主要建筑有：学生宿舍 3 栋、教学楼 1 栋、办公楼 1 栋、食堂 1 栋、实习实训工厂 3 栋、会议室 4 个、足球场运动场 1 个、篮球场 2 个等运动场所。

3、物业名称（以下简称本物业）：贵州装备制造职业学院老校区（中专部）

4、物业类型：校园物业

5、坐落位置：贵州省贵阳市南明区二戈寨二戈巷1号

6、建筑面积：32866.67平方米（49.3 亩）（包括道路、硬质地及绿化）

详见（表一）

序号	物业管理区域
1	教学楼
2	办公楼
3	汽车整车车间
4	机电实训车间
5	汽车喷漆车间
6	汽车钣金车间
7	机电实训车间
8	机电钳工车间
9	机电电工车间
10	汽车发动机拆装车间
11	学生宿舍一
12	学生宿舍二

13	校门周边
14	女生宿舍
15	大礼堂
16	足球场
17	篮球场
18	停车场
19	学生服务中心
20	学校澡堂
21	食堂（大礼堂）
22	学生活动中心
23	花园

二、人员配置：

岗位人员最低配置表（表二），最低配置26人

序号	岗位	配置人数	任职要求
1	项目经理	1 人	另负责安排会务茶水工作，物业人员管理，统筹物业整体工作。
3	综合维修工	1 人	具有相关岗位3年经验，负责甲方设施设备综合维修维护的统筹安排、澡堂管理及卫生、故障报修、维修物资存放、保管、绿化修剪等工作。
4	宿管员	6 人	具有相关岗位3年以上工作经验，男生宿舍 3 名、女生宿舍 3 名，负责宿舍学生日常生活的监督管理。（如甲方招生人数增加，增加一栋宿舍楼就增加 3 名宿管员）。
5	安保人员	10人	持保安员证书，50岁以下，安保区域为校园全域包括但不限于校围墙外。其中2名必须是退伍军人，有学生管理经验优先，年龄要求40岁以下，负责学生日常安全管理

			及早操晚自习锻炼管理,至少1人及以上持消防证上岗。
6	值班电工、水电维修工	2 人	持低压电工证书,具有相关岗位3年经验。负责甲方水电(含高压)维修、零星维修维护。负责门窗、泥水零星维修维护。
7	保洁人员	6 人	身体健康,保洁人员根据实时情况精心安排。
9	合计	26人	

三、物业管理公司投入设备、物资的要求

1、物业管理公司需配备电脑、打印机、办公家具等基本办公设备。

2、物业管理公司需为本项目配备垃圾清运车、维修路灯升降机、地面清洗机、电动疏通机、电锤设备、小型切割机、背包式吸尘器、高压清洗设备,可随时调配道路冲洗、清扫一体车、高压清洗疏通设备、草坪养护设备。在响应文件中承诺设备在中标后 10 个工作日内配备到场。

注:道路清洗车、清扫一体车:清洗宽带 2.5—3.5M,清洗压力(单个开启) 10MPA,冲洗流量 815L/MIN、冲洗宽度 \geq 24M 垃圾清运车:斗量大于等于 1.5 方。

3、物业管理公司承担保洁、工程维修维护日常消耗品的投入(包括:垃圾袋、墩布、消毒液、劳保用品、洁厕剂、草酸等,在响应文件中提供日常消耗品清单)。

4、物业管理公司为本项目配备的设备、物资必需存放于为学校服务区域,学校有权随时进行检查,如临时调往他处,需经学校同意。

设备配置(表三)

1	设备设施名单	数量/单位	备注
2	高压洗地机	1 台	
3	抽水泵	2 个	汽、柴油型
4	电焊机	2 台	

5	大型应急灯	3 个	
6	防割手套（装）	2个	
7	绝缘电阻表（装）	2个	
8	电烙铁（装）	2个	
9	玻璃胶枪	2把	
10	（工）钳形表	2个	
11	电锤	2把	
12	磨角机	2个	
13	压线钳	2把	
14	穿墙钻头	2把	
15	套筒(装)	2个	
16	楼梯（装）	2个	
17	热熔机（装）	2台	
18	强光手电	2个	
19	撬棍	2个	
20	井盖钩	2个	
21	兆欧表	2个	
22	万用表	2个	
23	充电手钻	2台	
24	绿篱机（手动修枝机）	2台	

以上配置数量及种类为最低要求，物业管理公司所配备设备应满足正常工作需求，由于配备的设备出现问题而导致影响学院正常工作的，所产生的费用物业管理公司自行承担。需是自购设备、设备完好。在响应文件中承诺进场后10日内配置以上设备，并承诺所有投入设备均能正常使用。

第二部分 技术要求

一、招标项目物业管理服务区域及主要事项内容

物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

（一）委托物业管理服务服务区域：

以（表1）上的学生宿舍、教学楼、各实训楼、各办公楼、教室、体育场、运动场、活动中心、图书馆、会议室、教师公寓、停车场、等相关公共区域附属设备设施以及地理设备设施，在响应文件中承诺中标方中标后能与校区属地相关部门沟通、协调并配合学校完成其本职工作。

（二）委托物业管理服务事项：

1、保洁服务；2、维修维护服务；3、宿管服务；4、教学楼服务；5、绿化养护服务；6、会议服务；7、教学辅助服务；8、资产管理及节水节电；9、为学校基建维修提供后勤保障；10、垃圾池维修维护；11、疫情防控服务；12、人工服务（搬运）；13、协助学校组织开展各类文化娱乐、接待和其他活动的有关应急事项处置等。

（三）总体要求：

1、有完善的物业管理方案，健全的物业管理制度和组织体系，能做到有章可循、有据可依，做到各项管理制度上墙，保证本招标的各项约定，本物业管理的方案和管理制度有效落地。

2、拥有实施本物业管理服务的设施设备（特别是道路清洗车、升降机、高压清洗机、垃圾清运车、维修维护专业设备及工具、下水疏通、办公设备等）。

3、拥有物业管理的专业工作人员和技能人员。必须按照国家有关规定经过专业培训，取得物业管理资格证书或相应岗位的职业资格证书，且职业资格证书处于有效期内。物业管理专业工作人员和技能人员需遵守国家和行业的相关专业规范，严格按照相关专业规范操作（维修的过程中安全责任由物业管理公司负责）。

4、物业管理的工作人员必须品行端正，有良好的道德修养、有大局意识，遵守学校相关规定，服从学校相关部门的管理。物业管理服务的工作人员统一着装、佩戴标志、行为规范、服务主动热情，正确处理与服务对象（特别是学生）之间的矛盾与纠纷，杜绝因矛盾与纠纷处理不恰当而引发的群体性事件。

5、软件技术要求：

有维修报修、考勤考核、宿舍管理及寝室分配、投诉等的软件系统。维修报修便于甲方师生报修，且软件系统有报修时间和完成时间，有记录、有数据、有图片。对于维修报修、考勤考核、寝室管理，每月以完善的纸质资料向甲方报备一次，作为考核依据。维修报修程序能链接到微信或者钉钉软件上，便于师生网

上报修。

6、做好物资、材料的保管工作：

特别是草酸、防冻盐、消毒药品和灭虫害药品等具有腐蚀性和毒性的物品管理保管，需指派专人负责，在响应文件中列明负责人姓名及联系方式。杜绝因管理不善导致上述物品的遗失、滥用及人员接触中毒事件发生。若有此类事件发生，由物业管理公司负责。（在响应文件中单独提供本项内容承诺函，格式自拟。）

7、在甲方指定地方，设有物业服务中心：

各岗位工作时间安排

管理员工作时间：8:00-12:00，13:40-17:40，保洁员工作时间：7:30-11:30，13:00-17:00，

维修工工作时间：8:00-12:00，13:40-17:40，宿管员工作时间：24小时值班。

节假日时间安排管理员工作时间：9:00-12:00，13:40-16:30

保洁员工作时间：8:30-11:30，13:00-16:00，维修工：9:00-12:00，13:40-16:30

宿管员工作时间：24小时值班。

特别要求:管理人员和维修人员在物业服务中心办公，管理员、维修工必需安排人员24小时值班。在值班期间，管理人员应有1人，维修人员不少于2人在学校内，确保甲方正常教学生活秩序。急修30分钟内，其它报修2小时必需维修完成。有完整的报修、维修和回访记录。

8、按招标要求配备管理人员、维修人员、保洁人员、宿管人员。

(1) 乙方聘请的项目经理、助理及管理人员，需有高度的责任意识，应经过专业的涉密人员培训并具有保密意识、服务意识和相关岗位管理能力水平。因聘请的管理人员责任意识、服务意识、能力水平差，得不到甲方管理人员的认同，甲方管理部门提出书面意见，下达书面整改更换通知，乙方在7日内无条件执行，必需整改换人。

(2) 聘请的空调维修、焊工维修、高低压电工、维修维护人员需有一定技能能力和水平，并持有相应上岗证：安全管理（A）证、焊工证、高压电工证、低压电工证，且在有效期内。因聘请的维修人员责任意识、服务意识和技术能力水平差，得不到甲方管理人员的认同，甲方管理部门提出书面意见，下达书面整改更换通知，乙方在7日内无条件执行，必需整改换人。

(3) 甲方每日对乙方所用岗位人员实行考勤管理，定时的打卡上班下班，考勤的数据作为每月的考核的依据，甲方不定期的检查岗位人数。

(4) 因乙方所招聘的员工有辞职，变动情况，应在 5 个工作日配齐。超过 5 个工作日，按未配齐配备人员处理，费用相应减除。

9、各项服务：保洁服务、维修维护保养服务、宿管及教学楼服务、绿化养护服务、会议服务、教学辅助服务、资产管理及节水节电、为甲方基建维修提供后勤保障、疫情防控、人工服务（搬运）、协助甲方组织开展各类文化娱乐、接待和其他活动的相关工作应急事项处置等必需达到相应的服务水平和标准。

10、每年至少四次征求甲方对物业服务的意见。师生对物业管理服务满意率必须达到90%以上，投诉处理率100%。如连续两次服务满意率达不到70%，甲方有权单方面解除合同。

11、乙方需向甲方提供管理人员和服务人员的劳动合同、社保缴纳证明、简历、从业资格证明、无犯罪记录、从业记录等资料，并建立物业服务过程中完善的物业服务档案。乙方将各岗位工作人员花名册、身份证复印件、学历证明文件、资格证书复印件等提供给学校，如有变动需及时更新。乙方提供的上述人员与甲方无任何劳动关系或劳务关系，乙方应按时发放工资，并为其缴纳社保。若上述人员发生任何人身财产损害，或对甲方及校内人员造成人身财产损失、产生任何不良影响的，由乙方承担相关责任。

12、乙方需充分考察现场、研究本项目招标文件和相关有关资料后，并愿意按照招标文件要求提供物业管理服务，甲方不承担前期遗留的维修、更换材料等零星项目事宜。

13、所有人员统一着工作服，物业管理公司需给每位员工配置每年春秋装2套，夏装2套，冬装2套，并在响应文件的分项明细报价表中注明服装配置数量、单价、总价，服装款式需经学院审核样式后再进行购买。

14、本项目不能转包、分包，否则甲方有权单方解除合同。

(四) 卫生保洁服务：

1、卫生保洁服务负责以项目服务面积（表一）上（学生宿舍、教学楼、实训楼、办公楼、各教室、体育场、运动场，活动中心、图书馆、会议室、教师公寓、停车场、道路、人行道、楼层通道、楼梯、公共卫生间、开水房、露台、报告厅、会议室、接待室及相关公共区域等附属区域。）的日常清洁与保洁。

2、负责所有排污管道的疏通，化粪池按规定每月检查一次，每季度清掏一次（如遇特殊情况随时清掏），化粪池清掏费用由乙方负责。

3、负责校园垃圾的收集及清运到指定地点，每日要求四次清运。

4、负责将绿化带的生活垃圾清理干净。

5、按国家防疫要求，做好甲方的消毒、消杀及台账记录等工作；

6、公共雨、污水管道每季度疏通一次；雨、污水井每月检查一次，并视情况及时清掏（除常规疏通检查其余视情况而定）。

7、学生宿舍内蹲便器每年至少清洗一次（用专用清洁剂清洗、费用由乙方自理），要求清洗干净、整洁，无污垢。

8、每年新生进校之前对新生宿舍内一次保洁（阳台、地面、厕所无污垢，需用专用清洗剂清洗，费用由乙方自理）；要求清洗干净、整洁、无污垢。

9、每年不少于进行一次幕墙、外墙、玻璃的整体清洗，费用由甲方承担。

10、每周一次定期使用洗地车（用水）对校园内主干道进行清洗，并定期对外场的其他公共区域如人行道、路面等进行清洗，确保地面无污泥、油渍等。有接待和重要活动，视情况增加对校园提前路面全面清洗。

11、校领导办公室日常保洁。

12、负责校领导办公室日常保洁卫生的保洁员应经过专业的涉密人员培训，具有保密意识。

13、相关部门安排的零星保洁服务完成甲方突击性、临时性卫生清洁任务。如遇上级部门检查和参观活动，严格按甲方要求进行卫生清扫与保洁，确保通过。

14、路灯、楼道灯每半年清洁一次。遇有重要活动，需根据甲方要求安排随时清扫。

15、在清洁卫生中使用清洁工具、消耗的物料、服装等费用由乙方负责。室外的垃圾桶、烟灰桶、卫生间手纸、洗手液、卫生间垃圾篓由甲方提供。

16、承担甲方开设的劳作课程的培训、指导、监督和检查。

17、建立清洁管理服务档案资料，如日计划、周计划、月计划、季计划和记录。

18、校园环境卫生每天打扫四次，随时保洁（早上卫生要求在8：00之前完成）。

19、校园范围内所有地方（除学生宿舍内部）保证无垃圾污物，无纸屑果皮核，无坑洼污水，无杂草丛生，无乱贴乱画，乱钉牌匾等。

20、对各类卫生死角要定时检查和及时清除。

21、负责食堂周边卫生保洁，食堂内部由食堂负责。

22、不需物管保洁的范围：

（1）各行政职能部门、二级甲方办公室内保洁。

（2）学生宿舍内保洁（除新生进校对新生宿舍和每年一次阳台蹲便池的清污保洁）。

（3）学生食堂内。

（4）教室内保洁。

A、日常保洁服务要求及标准

1、保洁员要求身体健康、品德端正、责任心强、具备良好的服务意识。

2、保洁人员必须统一着装上岗，礼貌用语，文明与微笑服务；

3、实行责任制，根据各区域的使用性质、材质制定保洁方案，实行全天候保洁服务，日常保洁率达到满意。

4、公共区域保洁标准：地面无灰尘、污渍、水迹；门窗无手脚印、污渍、保持光洁明亮；天花板、通风口、灯具无蛛网、无污尘；指示牌、消防器材、垃圾桶无污渍、无污迹。

5、消防通道标准：指示牌、悬挂牌光洁明亮；保持通畅无杂物；地面无污渍、水迹、污迹，保持光洁明亮；扶手无污渍、无尘迹；楼道灯无蛛丝、无灰尘；玻璃、窗框、窗台无污渍、无尘迹。

6、指定的办公室、会议室、接待室内保洁标准：办公设施干净无尘，地墙面无污渍，天花板无蛛网和灰尘，门窗保持光洁明亮，杯具保管和及时清洁。

7、公共卫生间区域：大小便池干净无垢、无异味；镜面光亮无水迹、无污迹；台面无皂迹和水迹；地面无积水、无污迹；墙面、门、隔板无污迹、无蛛迹、无灰尘；下水管道水流畅通；纸篓不溢满、随时倾倒；卫生间：每日保洁三次、每二小时巡扫一次，做到地面、墙壁及瓷砖清洁，无积水湿滑、无污垢、无异味、无垃圾等杂物。要求作业前，门口放置“工作进行中”的黄色告示牌；作业时，开窗通风，先擦门窗，室内由上至下，从里到外逐一保洁和收集垃圾；离开前检

查卫生设施是否完好，不好需及时报修。做到室内无异味、臭味，无烟头、无纸屑、无污渍，无蜘蛛网、无积水、无湿滑现象、无乱张贴现象；地漏盖板清洁完好，无垃圾堵塞现象；卫生设施表面清洁卫生、无污迹黄斑、烟头、纸屑，保持畅通；废纸篓干净、及时更换垃圾袋；墙面、隔板、器具表面无涂鸦和乱张贴；保洁工具、用品统一放在指定地点。

8、主路面：每日上午8:30 时前完成一次保洁，期间每2小时进行一次巡扫，确保路面干净、无浮土、无积土、无杂物、不能有成片积水。

9、各区域垃圾随时收集、不溢满，不过夜，收集后每日按时清运至校内垃圾中转站。

10、地面、道路等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无痰迹、无落叶、无杂草、无污水痕迹。草坪、花坛及绿化景点内干净整洁、无暴露垃圾和无丢弃物。地面、屋面、天台、绿化带、清洁车、果皮箱、校园景观、休闲椅凳、栏杆、扶手、电动门、灯具、旗杆、护栏、公共宣传橱窗等每日清扫（擦、抹）一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（擦、抹）一次，做到干净整洁，无乱贴物。做到无泥沙、污垢污迹、污水、散落垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。

11、室外体育场、停车场：每日清扫（擦、抹）二次，并随时保洁。做到无泥沙、污垢、污迹、污水等，必要时进行清洗。

12、排水、排污管道畅通：确保雨水、废水、污水排放通畅，化粪池每月至少清理二次，确保排污畅通，无堵塞、无污水外溢，发现异常及时清掏。

13、垃圾清运：合理布设垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装，并实行垃圾分类收集，并有相关记录。做到日产日清，及时更换垃圾袋，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。定期清洗箱体，保持箱体清洁美观。加强室外垃圾箱日常维护，每周冲洗一次，冲洗后无异味。严禁在垃圾箱内焚烧树叶、杂草等物。学校内的垃圾每天收集后倾倒在规定垃圾池，并压实处理。

14、雨、雪天应及时清扫积水、积雪。

15、防腐木、栏杆等户外设施维护保养，每年1次防护漆涂刷。

16、每月对屋顶以及排水沟垃圾进行清理。

17、配合学校食堂进行垃圾清运工作。

18、建筑物内部地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及窗护栏、消防设施设

备、水电设施设备、果皮箱、门（防盗门、木门、不锈钢拉闸门）、窗、桌椅柜、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时，注意保护门窗，防止损坏。

19、公共教室、会议室、报告厅、教师休息室、值班室及建筑内公共区域每日清洁一次，灯管、灯罩、灯吊链：每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘，每日工作加强巡查，公共区域每 2 小时巡查一次，发现卫生问题必须立刻解决。

20、玻璃：各楼门厅、门卫值班室玻璃，每天清擦一次，有污垢随时保洁。图书馆、会议室、楼道、卫生间玻璃，每周全面、彻底清擦一次。做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍。

21、保持强弱电房的清洁卫生。

22、楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网等。

23、垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置。

24、除“四害”消杀工作：建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制老鼠、蟑螂、苍蝇、蚊子、蛇等害虫孳生；定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物，并有相关记录。

25、每月对铁艺栏杆、扶手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等。

26、每月对非坡屋顶楼顶进行一次清洁，做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、无积水、无泥沙，落水口畅通；雨季（4、5、6、7、8、9 月）及恶劣气候天气每周对漏水口进行检查，确保畅通。

27、每月对坡屋顶的排水沟渠进行一次清洁，雨季（4、5、6、7、8、9 月）每周检查一次，发现问题及时处理。

B、环保清洁服务要求：

1、垃圾处理采用垃圾分类投放，结合人工分类的方法，对各类不同性质的垃圾进行分类处理，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无公害化，对垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理。

2、建议建筑外围配置各类环保型垃圾分类箱，增强人们的环保意识。

3、“四害”的防治，定期对“四害”进行消杀，消除四害，达到“爱卫办”规定的要求。

4、使用无刺激性气味的清洁剂，清洁完成后定期喷洒空气清新剂，保持空气清新。

5、物业管理人员注意节约用水、用电，严格执行机器的操作程序规定。

6、污水的控制

(1) 清洁剂残液要倾倒入指定的区域，不要随地清倒，以免污染水土资源；

(2) 强酸强碱处理后的地面区域要及时用清水冲洗一次，以免深层伤害建材地面；

(3) 强酸碱残液要进行1比1000以上的稀释处理后方可清倒指定位置。

7、针对各种形式的污染、干扰源，着重从以下几方面采取措施抵制污染：

(1) 垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理。

(2) 最大限度消除电磁波、噪声干扰。

(3) 对游离粉尘、办公用品及办公设施排放的有害气体，增添吸收反应回收装置，净化办公场所。

(4) 及时清理建筑物表面及内部悬挂、堆放的杂物。

8、噪音消除

(1) 严格控制车辆行驶速度、停放位置，辖区内禁止车辆鸣笛。

(2) 在设备机房内采用吸音材料，控制设备设施运行产生的噪音。

(3) 辖区内禁止噪音超标。

(4) 应及时制止大声喧哗。

C、安全清洁服务要求

严格执行安全操作规程，明确各种安全标志，熟悉安全防范知识。未经安全教育的物业管理人员，不得上岗。

1、安全用电

在作业的过程中，要注意用电安全。不能用湿毛巾擦拭电源开关、插座等，以免触电发生事故，并注意是否有裸露电线，及时整改处理，以防短路；对于危险电源或地点的清洁，需征求有关部门的意见，经同意后方可入内作业，并执行监护作业制度。

2、高空安全作业

必须选用符合安全标准的劳动保护工具，在室内需登高作业时，严格遵守安

全程序，科学、规范操作，并注意登高前先检查地面是否有水迹，做好防滑工作；登高 1 米以上、3 米以内需有清洁人员在旁，以防发生事故。

3、危险液体使用安全

酸碱清洁剂必须标识使用，凡是在使用酸、碱性清洁剂时，首先应放置标识牌，对各区域进行疏散人员，同时对操作后的残余液体都要收集，倒入指定点处理。

4、危险废气物处理安全

对危险废气物、废电瓶、盛装酸碱清洁剂的容器、电路板、废电池及相关办公自动化物品均要进行普通垃圾分类，危险废气物处理暂放点必须进行标识，在暂放点处必须放橡胶手套、干净拖把，以便在危险品废气物泄露的时候能及时处

5、防火

要注意安全用电、气，熟悉办公场地的紧急疏散通道，不得在防火通道中堆放杂物，定期检查用电、气及防火设施，工作作业严格按规程操作，易燃物品要妥善存放，远离明火。发生火警立即报警，服从指挥人员调动。

雨、雪及极端气候天气危险区域设置显著警示标示并采取有效预防措施，对可能受影响的设备、设施做好防护应对准备。

D、安全防范规范要求

1、各清洁员工定时、定区域进行作业，各区域清洁员工仅限在本区域内作业，不得进入其它区域。

2、清洁员工对于各类废弃物，必须全部检查后才能清运出去，如发现可疑物或不能确认的物件，立即问询有关人员，经确认后方可清运出去。

3、在作业时注意裸露的电线、破碎玻璃，湿手不要触摸任何电器。

4、不要把工具横在过道上，擦拭高处的物品要使用梯子，控制高空作业或可能危及施工人员及第三者安全的作业。

5、清洁作业完成后，要及时关闭在作业时打开的门窗等。

6、清洁作业过程中用洗地机、刀片之类或高空作业时，必须放置警示牌，操作前检查工具是否损坏、检查接电是否良好，如有损坏或漏电现象禁止使用；高空操作时需有专人扶梯或守护；用刀片作业时应注意安全，做好相应的防范措施，

避免事故的发生。

7、洗手间便池用洁厕灵时，作业人员应在作业区域内先摆放“清洁中”指示牌，作业者戴好橡胶手套，进行药水清洗作业，清洗完后用清水多次冲洗，拖干地面。

8、地面需用强酸药水作业时，作业人中应在作业区域内先摆放“清洁中”和“停用”指示牌或用围栏围信住，以防车子等经过时烧坏车子表面，浓酸作业时应穿好胶鞋、戴好胶手套和口罩；进行药水清洗作业时，清洗完用清水多次冲洗，拖干地面。

9、对使用完毕的药剂空瓶，用清水洗净，废水排入污水沟，空瓶用垃圾袋装好封闭后运往垃圾站。

10、清洁员工不得擅自闯入无人的工作区域。

11、对易燃废弃物要每日清运到指定（或安全）的地方，不得在工作区域内堆集或过夜。产生的垃圾必须当天处理，并清运至指定地方。

12、培训员工基本的安全防范意识，培训员工如何使用防火报警设施，及在发生意外时，能采取适当、有效的应急措施。

（五）宿舍、教学楼管理与服务：

1、学生公寓的管理必须接受学校相关部门（后勤管理处、学生处和保卫处等）的指导和考评。

2、建立学生公寓房屋使用档案和学生住宿档案（注： 未经甲方同意，任何人不得查阅并使用该档案信息，一经发现法律责任由乙方自负）。

3、配备足够数量的服务人员实施公寓管理。按甲方及相关职能部门的有关文件 精神要求，配合甲方学生工作部门做好学生的日常思想品德、行为规范、法律法规教育工作。

4、指导和教育学生做好日常防火、防盗和安全用电工作。按要求规范自行车的停放秩序。

5、督促学生自觉遵守甲方的各项规章制度和作息时间。

6、协助协调学生公寓内部矛盾纠纷，协助相关单位做好公寓的调整工作。

7、建立日常巡查制度，每日至少巡查 3 次（早、中、晚），并做好异常情况登记，及时处理安全隐患和不稳定因素。

8、遇突发事件，管理人员、值班管理人员必须在第一时间赶赴现场并及时

报告 学校保卫处及相关部门和有关人员,情况紧急应同时直接报警 (110、120 或 119 等),主管人员必须在第一时间到现场处理问题或协调处理问题。

9、做好空置房的卫生清理和和管理、设备配置与维修工作。根据实际情况制定 除四害、消毒工作方案。除“四害”工作每季度至少进行 1 次。 在响应文件中提供除“四害”药品的使用方法和注意事项。

10、根据实际需要为学生提供免费或低收费的服务项目（收费项目需事前经学校审核后方可实施），在响应文件中提供为学生提供免费或低收费服务的项目报价明细表。

11、建立学生住宿人员住宿管理信息，不能泄露学生相关信息。

12、负责学生宿舍钥匙管理工作，包括钥匙保管、押金、分发、收回、配备等相关管理工作，接受甲方监管。配备钥匙所生产的费用由乙方自行承担。

13、负责学生宿舍智能控电系统管理工作，包括售卖电度、收费、系统管理等工作。

14、建立各项登记制度，如值班记录、晚归登记、大件物品进出登记、借用钥匙登记、外来人员登记等制度，并做好相关登记，定期提交甲方相关部门。

15、负责学生寝室财产管理及节水节电和报修工作。

16、加强学校校园内自己员工的宿舍管理。宿舍内杜绝违规用电用火，杜绝赌博（特别是有甲方师生或外来人员参与的赌博），杜绝留宿外来人员，杜绝留宿违反国家政策人员，杜绝从事、组织其他非法活动，保持员工宿舍的干净、整洁。

17、根据学校提供的新生进校人数，做好学生寝室的调整 and 安排；以及配合学生处做好辅导员入驻学生公寓的安排和管理工作。

18、做好学生寝室内设施设备的管理，建立学生寝室内设施设备的档案，及时对损坏的设施设备进行处理和维修。

19、教学管理员应根据天气、教学作息时间等情况，开启和关闭公共区域的各项设施，在满足正常照明前提下降低能源损耗，避免浪费。

（六）绿化管理：

A、绿化要求

1、每日进行树枝的修剪、浇水，杂草的清除，每周全覆盖 1 次。

2、夏秋两季高温时节每日浇水全覆盖，冬季每周浇水全覆盖。

3、冬季树枝病虫害处理、施肥及树枝刷白。

B、室外绿化要求

1、绿化养护技术措施比较完善，管理得当，植物配置合理基本达到黄土不露天。

2、园林植物生长正常。新建绿地各种植物2年内达到正常形态。

3、园林树木树冠基本完整，主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。花冠森林开花及时、正常，花后修剪及时。绿篱、色块枝叶正常。整齐一致。行道树无缺株，绿地内无死树。

4、落叶树新枝生长正常，叶片大小、颜色正常，在一般条件下，黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网的叶片不得超过5%，正常叶片保存率在90%以上。针叶树针叶宿存2年以上，结果枝条不超过20%。

5、花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，适时开花，无残缺。

6、草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 95%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过 2%。

7、病虫害控制及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过 1%。

8、绿地整洁，无杂物、无白色污染（树挂），绿色生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物应日产日清，做到保洁及时。

9、栏杆、园路、桌椅、路灯、井盖和牌示等园林设施完整、安全、基本做到维护及时。

10、绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉栓刻画等现象。

11、修剪后产生的绿化垃圾 8 小时之内清理；达到国家二级绿化养护标准。

C、绿化应急处理措施要求：

1、大风暴雨应急处理要求

1.1大风来临前应对高大过密的树种树冠疏除过密的枝叶，以利树冠通透性良好，减少对风的阻力，从而减少大风危害。

1.2对灌木进行培土，以加强植株牢固直立于土壤中，减少被大风吹倒的可能性。

1.3检查并保持雨水井和明沟、暗道畅通。

1.4大风期间组织人力加强巡查，发现吹倒树木危及电线、建筑物、交通时，

及时组织人力进行抢救和处理，保证群众的安全。

1.5风雨过后对绿化进行全面检查，发现受害的树木在 12 小时内根据情况，采用锯树、扶正、培土、支架或拉绳等方法将吹倒、吹斜或连根拔起的树木，及时扶起，修剪过密枝及部分树冠和部分根系，打上泥浆重新栽植好。

2. 突发性病虫害应急处理要求

2.1隔离。对感病严重的植株或枝叶进行挖除、截锯、运走焚烧，避免对其他植株进一步造成危害。

2.2灭治。对感病严重植株周围的植物全面进行针对性灭治，根据病虫害的发生机理、生理特性等配制特效药物，周期性喷杀，并且做好记录，对治疗效果进行跟踪观察，根据病情及时调整药物配制、用药量及使用频率，直至病情得到稳定控制。

2.3防范。突发性病虫害得到稳定控制后，要进一步周期性预防，同时对危险性、突发性病虫害发生规律、致病机理、生理生化、化学生态及综合治理技术进行分析、研究，查找发病原因，从源头处控制，确保同类病、虫害不再在辖区内发生。

（七）保安服务

A、人员进出管理要求

1. 严格人员进出管理。学院保安对外来人员要礼貌接待，认真询查，严格执行进出管控程序。

2. 对所有外来访校人员问清情况做好登记，并征得学院有关人员同意后方可入校；

3. 认真查验进入学院的外来不明身份人员的相关证件，严禁闲杂人员、推销商品人员、不明身份人员进入学院；

4. 对拒不出示证件或不能证明其身份的外来人员，学院保卫人员要坚决拒绝其进入学校并做好解释工作；

5. 不允许学生在校时间外出，学生确因特殊情况需出校门时，学院保安应认真查验由学院或出校学生班主任出具的出校手续（请假条），并予以核实后方可离校。同时，学院保安应将学生出校手续（请假条）存档备查，并对学生请假离校期满返校做好销假登记。

B、车辆进出管理要求

1. 学院在正常教育教学工作期间，应关闭好校门，严禁机动车辆进入校园；
2. 确因工作需要进入学院的车辆或其它为学院服务的车辆，需电话核实后，在保卫人员的引导下停放到指定地点，禁止鸣笛，限速行驶；
3. 学院师生自备自用车辆校内停放确保有序，不得影响师生正常的学习、工作和生活秩序；

C、车辆进出管理要求

1. 学院保安应禁止易燃易爆、管制刀具等危险物品进入校园，预防学院财物被盗事件发生；
2. 要对进出学院的外来人员携带的物品进行登记，对可疑物品要进行查验，严禁易燃易爆、剧毒、管制刀具等危险物品进入校园。学院因教学需要的化学实验药品等，必须由学院相关人员带入并登记；
3. 要对带出学院的可疑物品进行盘查，涉及带出学院财物须请示学院后勤保卫处同意方可放行。

D、校园及周边治安巡逻、安全检查要求

1. 学院保安应对校园内及校门周边开展治安巡逻、安全检查，发现可疑情况、安全隐患等应及时向学院报告或报警；适时进行校园及周边环境巡查，并及时做好巡逻记录；
2. 发现可疑、异常情况或恶劣天气要及时巡逻；
3. 对学院门口、宿舍楼、电脑房、财务室、配电房等重点部位要重点巡查；
4. 课间巡逻，制止人员喧哗、吵闹、打架等影响正常教育教学秩序的行为，规劝损坏公物、破坏花草树木等不良现象；加强放假后巡逻工作，协助学院做好清校工作，规劝个别学生离校回家，不得在校逗留；
5. 配合学院对学生寝室违禁物品收缴工作。

E、维护学生离、返校时段校门口的治安和交通秩序要求

学院保安在学生离、返校时段必须坚守岗位，及时排除校门口附近摊点、车辆堵塞障碍物以及接送学生家长拥挤校门现象等，有效疏通学生进出校门。必要时迅速联系交通部门对校门口交通实行管制，全力保护学生出校的上路交通安全；

F、处置学院公共安全事件要求

学院保安应对在值班过程中出现的紧急情况予以适当处置。对于校园内打架

斗殴、寻衅滋事、聚众闹事等紧急情况，学院保安应采取必要的妥善处置措施，防止事态的进一步扩大，并及时报告后勤保卫处或报警。对于偷盗、抢劫、行凶等违法行为要立即报警并设法制止和实施抓捕，同时做好现场保护工作；

G、消防管理要求

1. 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
2. 消防控制室应实行每日 24 小时双人双岗值班制度；
3. 值班记录清晰、准确、完整；值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序；
4. 值班期间每 2 小时记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况；
5. 每月进行防火检查并建立检查记录，对需要整改的消防设施需书面上报学校；
6. 按要求适时开展消防宣传活动和消防培训；
7. 保安定期培训、演练有计划、方案。

H、保安人员纪律要求

1. 服从学院管理：学院保安必须遵守学院规章制度，服从学院领导。
2. 严格作息时间：严禁上班迟到、早退，因故暂离岗位须请假，直至有人替岗方可离岗。
3. 提高业务素质：积极参加政治学习、学校会议、业务技能培训等，努力提高思想品德、法制观念，严禁旷会、旷训。掌握治安、消防等安保制度和法律法规，努力提高业务素质。
4. 端正服务态度：学校保安要仪表端庄、礼貌待人。严禁与学院师生发生语言或肢体冲突。严禁与学生单独相处，严禁私自邀约学生外出。履行岗位职责。认真履行安保人员岗位职责，严禁酒后上岗，严禁上班期间从事与安保工作无关的事。

(八) 会议服务：

A、会前准备服务要求：

1、会议接待室布置要求

与相关主管部门协商，请主管部门在会前将会议接待编导计划通知管理处，计划内容包括：会议接待时间、到会者身份、出席人数、接待规格、室内布置要求、桌椅摆放形式，管理处根据会议接待编导计划，帮助采购和进行会议接待室的布置，并根据会议接待布置经验提出合理化建议。在所有布置准备工作完毕后，请主管部门检查，并在会议接待前再自查一次，以避免会议接待准备出现差错。

2、会务安全保障要求

(1) 在会议召开前，对会场周围的环境进行安全检查，排除一切可疑因素，同时我们对服务保障工作进行全面自查，如全部设备、保洁、绿化、秩序维护等工作，确保万无一失。

(2) 准备“紧急情况处理方案”，做到有备无患。项目管理人员和会务人员需具有应急救护能力，以便在发生紧急情况时，能迅速响应。

(3) 对与会议有关的场所、设备、建筑、陈设等，派员对会议接待场地进行安检，做好安全检查工作，消除易燃物品，排除一切不安全因素，确保大会的安全。

(4) 当重要活动需要特殊安排时（如接待重要贵宾、升旗仪式等），配合主管部门拟定执行计划，并按计划演练，确保完满完成任务。

3、会议工作的要求

(1) 在会议前检查灯光、空调、影视音响设备是否正常，有异常的及时向主管领导报告并对能维修的及时进行维修，保证不耽误会议的进行。

(2) 提前仔细做好校级会议室的桌、凳和地板的清洁保洁工作，保证给与会人员一个舒适整洁的会议环境。

(3) 注意做好自己的仪容仪表，穿上标志明显的工作服，佩戴工作牌，提前 30 分钟到场。

(4) 提前将消毒过的茶杯按位置摆放好，准备好茶叶，提前在校级会议室门外面带笑容等待迎接到会的人员。

(5) 乙方在接到会议通知后，应在短时间内作出详尽的会务安排并及时向相关主管部门汇报，在得到批准后，尽快落实执行；管理处根据需要，提前一天准备好横幅并摆放好鲜花，布置好现场；提前一天对校级会议室进行全面检查，并与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时加大力度对影视、音响设备、灯光、花卉摆设、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，要求达标后对校级会议室进行封闭管理，无关人员禁止进入校级会议室；服务员在穿戴整齐和端正仪表后，提前 1 个小时到岗，并提前在校级会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。

4、会议接待保密要求

项目管理人员和会议接待人员应参加国家相关主管部门组织的保密培训，并取得相应证书。平日物业管理公司也应加强对员工的保密培训工作，每次会议前都需对负责本次会议服务的员工重申保密纪律，做好防范教育工作，确保不出闪失。遇重大接待或重要客人时，需项目管理人员亲自到场进行服务，项目经理需具备相关茶艺知识，提升重要会议接待品质。

B、会中服务工作要求：

1、在所有会议接待准备完成后，会议接待服务主要靠会议接待服务人员，其他人员都应回避，并根据各自岗位规定恪尽职守。

2、会议接待服务人员做好宾客迎接、签到、安排就座、沏茶、补茶水、送客等全方位的服务。会议接待服务人员将相关物品送到门口，由会议主管部门指定专人为宾客服务。

3、会议接待服务员举止大方，并根据领导饮用茶水的习惯每隔 15 分钟加茶水一次。

4、管理员负责对现场的服务工作人员进行监督检查，巡视校级会议室的准备情况和会议的进行情况，如发生突发事件及时应对。

C、会后恢复工作要求：

1、会议结束之前，部分会议接待服务人员提前做好与会人员的迎送准备工作，并为不熟悉会场环境的与会人员引导带路。

2、会议接待结束后，管理处立即安排人员，按要求恢复会前模样，清除会议桌上的物品、清除室内垃圾、清除可能出现的隐患，关电器、关电源、关锁门窗及搬运桌椅等，最后再检查一次，做好相关记录，确保不留任何隐患。

3、做好会场的清场工作。

4、遇到有遗留物品，由管理处进行处理，不得擅自决定留用。

5、对拾到的物品如钥匙、手机、钱包、资料等一律上交主管部门，由主管部门负责寻找失主。

6、对会议中颁发的通知、日程安排及一切文件均上交主管部门统一处理。

(九) 维修维护保养：

基本要求：

1、要求专业技术人员（高低压电工、焊工）必须持证上岗，身体健康、责任心强、技术良好，具有多年类似项目综合维修经验。

2、按照甲方的要求和规定开启、关闭各项设施设备，如运行中发现异常情况或问题，在采取应急措施的同时应及时报告校区相关部门或人员，并协助进行处理。

3、按规定每天对公共区域各项公共设施设备进行巡查，发现异常或故障及时进行处理和报告。

4、配电室人员按要求持证，24 小时定期进行巡查。

5、在接到报修信息后 15 分钟内到达现场进行处理，小修一小时内完成。

6、日常综合维修小修、零修、急修及时率 100%。

7、日常维修质量合格率 98%以上。

8、配合学校做好节假日、重大活动的环境布置和现场保障。

9、按规定和要求制定设施设备维护年度工作计划、季度工作计划、月度工作计划，并严格按计划执行。

10、设施设备日常运行记录、维护养护记录、故障记录、报修记录等各项记录齐全，做到有据可依。

11、协助学校监督、配合专业维保单位做好各项设施设备的专项维保工作。

12、配合学校做好各项设施设备的年检、检测和测试等工作。

13、维修工作内容及维修费的界定：

注：乙方必须承诺维修人员持证上岗，持高（低）压电工证等相关技术资格证书。校区内维护维修单个（位）耗材 300 元及以下的由乙方承担；单个耗材 300 元及以下且年消耗总价在（含）30 万以内的，由乙方承担，超出 30 万以上的部分可以申请由甲方支付。单个（位）耗材大于 300 元的维修耗材由甲方承担。（注单件维修材料费在 300 元以上的维修，需鉴定责任，乙方负管理职责，属于人为破坏的，由乙方追查追责赔偿，乙方管理不善无法追责的，由乙方自行承担；属于自然使用磨损、老化的，由甲方按照相关规定组织维修）。

A、服务内容

1、房屋建筑物本体及附属结构、配套设施设备。包括供水管道、雨水管、排污管、照明、电源、天线、加压供水设备配置系统等。

2、物业范围内的共用设施、设备的日常运行、管理与维护；包括楼栋内的供水设施和全部给排水、排污设施及管道，供电和照明设施设备、配电房及设

备、空调系统、电铃、广播系统等。

3、小型维修。包括教学楼、实训楼、办公楼、图书馆、学生宿舍等内部及公共区域的照明、给排水设施、门、窗、锁及教学、办公、生活家具等。

4、空调维修维护。

5、课桌椅维修、教学设备设施维修。

B、工程服务技术要求

1、物业设施、设备的维修、维护必须在以不影响日常教学、师生生活学习为标准。

2、房屋建筑物本体、共用部位及共用设施设备：

(1) 按行业规定建立校区内房屋本体及配套设施的物业管理资料档案，并妥善使用与保管。

(2) 建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，检查记录完整；

(3) 校区楼内外无违章张贴、乱搭建、乱拉管线等现象。

(4) 无擅自改变房屋用途行为。

(5) 室外招牌、霓虹灯整洁统一，无安全隐患，外墙装饰无破损；

(6) 确保房屋、门窗、锁具、五金件、洁具等共用设施的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。

(7) 确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。

(8) 保证公共照明、水电设施、校园广播系统、电铃等公共设施正常运行。公共 设施、水电设施每一天检查一遍，发现故障或损坏应在 15 分钟内到场，2 小时内维修完毕。

3、机电设施设备：

(1) 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度，并严格执行。保证设施设备完好，因乙方原因给甲方造成经济损失，乙方应承担甲方经济损失；

(2) 配备足额所需专业技术人员，特种设备维护、维修人员必须持证上岗，严格执行操作规程，杜绝安全事故发生。

(3) 设备及配电房环境整洁、无杂物、灰尘，无鼠虫害发生，配电房环境

符合设备要求。

(4) 保持设备良好，运行正常，合同期限内无重大管理责任事故，无设备运行事故隐患。如发现设备异常或故障，应停止使用，防止故障扩大并立即派人检修至完好。

C、房屋及附属设施管理

1、制定房屋建筑本体共用部位和房屋建筑本体共用设施设备的年度管理和维护维修计划，建立和完善管理及维护维修档案（含计划、巡查排查记录，维护维修记录等）。

2、房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、房屋门窗等）和房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、排污管、共用照明、天线、避雷针、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备）使用情况的巡查分为定期巡查和不定期巡查，定期巡查要求每周至少 1 次，巡查要求有规范记录。巡查过程中，发现损坏，属于零星维修的，及时组织维修；需要进行大（中）型维修的，及时编制维修计划和专项维修资金使用计划，并报送甲方，根据甲方的决定组织维修。杜绝因房屋及附属设施维修不及时或处理不恰当而影响正常的教学秩序和生活秩序。

3、除因基建质量和设施设备在保养期内等特殊原因外，房屋及设施设备配套完好率达 95%；房屋及房屋建筑本体共用设施设备零星维修、急修率达 100%。

D、供电系统

1、保证正常供电。各个配电房需严格值班、巡查，运行情况、故障排除等必须记录。停电信息需提前 12 小时通知甲方和物业使用人，但因故障、限电造成的临时停电除外。

2、制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

3、公共照明系统应根据使用日的季节与气候情况制定开启时间，用毕应立即关闭，避免浪费。

4、配合专业公司按规定标准工作时间排除故障，保证各供电系统正常工作。监控系统等智能化设施、设备运行正常，有记录并按规定期限保存。

5、每天对配电房进行巡查，并查抄电表，并做好相关记录。

E、给排水系统

1、建立用水、供水管理制度，积极协助甲方安排合理的用水和节水计划与实施细则；甲方一级表，各楼栋二级表每天抄表 1 次，设备、阀门、管道（含地下管道）工作正常，无跑冒滴漏现象，若发现漏水需及时查漏并修复，因乙方原因漏查、修复不及时给甲方造成经济损失，乙方应承担甲方经济损失。

2、停水按规定时间通知甲方和物业使用人。

3、排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水和浸泡发生。

4、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水和长时间停水。有险情的启动应急方案并处理。

F、设施设备的保管

1、乙方对甲方移交的所有设施设备进行看管，确保其不丢失和人为损坏。若有丢失，实行先行赔付原则。

2、需移交的设施设备包含水电设施设备、照明设施、教学设施、生活设施、会场设施、学生活动设施等用于保障教学、办公、科研、学生生活的公共性的设施设备，凡涉及办公室、教学和专业实验室内的设施设备不属于移交范围。

G、设施设备的运行管理

1、水电设施设备的运行管理

（1）水、电设施设备运行管理是保障校区正常的教学、办公、生活的基础管理和保障工作，切实加强水电设施设备的运行管理和日常维护工作。

（2）供电设施设备

a、对甲方学校内的低压供电设施设备巡查。 b、检修设备必须做好安全防范措施。

c、电气工作人员必须持证上岗，严禁无证操作。

d、电气工作人员必须熟悉设备、线路走向，避免失误操作。

（3）给排水设备系统

a、给排水设备系统是指物业服务区内建筑物内部及建筑物外附属设备中各种冷水和污水供应和排放的工程设施的总称。包括供水设备、排水设备、消防用水设备。

b、建立给水设备系统的养护和维修制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。

c、建立用水、供水管理制度，积极协助甲方安排合理的用水和节水计划。

d、设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。

e、限水、停水按规定时间通知甲方和物业使用人（因甲方外部原因引起停电除外）。

f、定期对排水管道进行养护和疏通定期检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除相应隐患。

g、室外排水沟渠定期检查、清扫，清除淤泥和杂物。

h、排水系统通畅，汛期道路无积水,地下室、车库、设备房无积水和浸泡发生。

i、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水和长时间停水。有险情的应急处理措施。

j、熟悉校区内给排水管网，建立相应的管网图。

2、楼内设施设备的运行管理

（1）楼内设施设备（含水电设施设备、消防设备、设备等）的日常维护，满足正常使用要求。

（2）保证楼内供电、供水系统的完好，供电、供水正常，排水畅通。

（3）定期巡查，及时发现非正常状态设施设备并维修，及时恢复。

（4）保证楼内区域空调系统设备的正常运行，及时联系维保单维修保养，并代表甲方负责监督工作。

（5）适时开闭受管理房间和公共部位的灯光、空调等设备，节约能源，尽量避免长明灯、长流水，杜绝跑、冒、滴、漏等浪费资源情况。

H、学生公寓（寝室）生活设施设备运行管理

1、在学生入住学生寝室时，建立学生寝室设施设备登记表，并和学生当面核查，签字存档；学生离校退房时，及时清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备登记造册。

2、对恶意损害宿舍内设施设备的行为，协助甲方追偿损失。

3、建立学生寝室公共设施设备巡查制度，及时排除安全隐患和维修。

I、设施设备的维修

1、对保质期内的设施设备，乙方负责通知并督促施工方（或乙方）及时维修，核查维修效果并如实做好维修记录（保质期以甲方与施工方或乙方合同约定以及相应设施设备的行业规定为准）。

2、保质期外的设施设备，乙方负责设施设备的日常运行管理。由甲方授权乙方对专业单位的工作进行配合、监督和检查。

J、日常综合、小型维修服务内容

1、所有室内外的给水设施及其它用水设施和室内的排（污）水设施及疏通等。

2、所有室内外的照明灯具及其附属设施。

3、配电房至用电终端的相关供电设施设备。

4、室内门、窗五金及构件和厕所内洁具。

5、学生宿舍中的凳子、柜子、公寓床。

6、消防设施中安全指示牌和应急照明设施、管道漏水。

7、办公场所（或接待用房）公共区域和教学场所的办公室室外的其它公共设施设备。

K、沟通报告制度

1、本项目工程系列下述情况需报告项目工程维修主管：

（1）人员、设施设备安全事故。（2）主要设施设备非正常操作的开、停，调整及其他异常情况。（3）设施设备出现故障或停机检修。（4）零部件更换及修理。（5）采用新的运行方式。（6）主要设施设备零部件更换、维修、改造及加工。

2、本物业工程系统中等维保计划按季度和大修维保计划每年 5 月和 11 月报甲方后勤处。日常维修保养工作、设施设备运行现状月度（每与 25 日前）工作简报报甲方后勤处。

3、设施设备巡查制度

（1）目的：为了确保各项规章制度及公司质量、环境、职业健康安全管理体系的有效执行，保证设施设备的正常运行。

（2）范围：本项目内的设施设备。

(3) 职责分工：

A、乙方应该做到每月对整个项目的物业设施、设备的运行现状进行一次全方位、无死角的巡视检查。

b、乙方维修主管要做到每周对整个项目的物业设施、设备的运行现状进行一次全方位、无死角的巡视检查。

c、乙方工程部人员要每天对物业内特种设备的运行情况进行两次巡视检查，及时纠正违章作业，对发现的问题及时及时整改，消除安全隐患。

d、乙方当值人员要做到对整个项目重点物业设施、设备的运行现状进行每天全面巡视检查一次。

(4) 巡查内容：

a、员工的行为规范和用语、维修操作流程和规范的执行情况。

b、检查工程系统质量、环境、职业健康安全管理体系文件、各项规章制度的执行情况。

c、检查设施、设备的运行及保养情况。

d、查看各类设施设备的运行记录、工作记录、交接班记录、各类签到表。

e、检查委外服务项目的管理及委外服务项目的服务质量以及合同执行情况。

f、工程材料使用情况。

g、安全知识、理论、实操技术知识培训教育情况。

h、每次巡查都应填写相应巡视记录表。

(十) 人工服务：

按照甲方的要求，对公共区域内的设施、设备或其他物品等提供搬运服务；对甲方校内举办的活动乙方须提供搬运、搭台、布线等人工服务；对甲方新生开学报到、评估检查、大型会议、大型活动及领导视察等提供必须的人工服务；对甲方办公设备设施的搬运。(单次在 500 元以下的人工服务，由乙方负责)。

(十一) 安全维稳及疫情防控：

1、负责学生宿舍安全。

2、开学及每周对教学楼、宿舍、图书馆及公共区域做好疫情防控及消杀。视情况按照甲方相关部门安排消杀。

(十二) 各类应急预案：

为了防止和迅速处置发生在管理区域的公共卫生突发事件，维护管理区域的

正常而制定此预案。突发公共卫生事件是指突然发生，造成或者可能造成群体公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及其他严重影响公众健康的事件。做到：快速反应、统一指挥、服从命令、团结协作。

常见的物业服务应急预案：

1、工程管理应急预案目录（部分）：

- （1）校区停电事故专项应急预案
- （2）校区域停水事故专项应急预案
- （3）校区域跑水事故专项应急预案
- （4）校区域天然气系统事故专项应急预案
- （5）校区域特殊天气设备防护专项应急预案
- （6）校区域音响服务专项应急预案
- （7）校区域有线电视系统故障专项应急处理预案
- （8）校区域通讯系统专项应急预案
- （9）校区域防汛专项应急预案
- （10）宿舍内学生伤病亡突发专项应急预案

2、保洁管理应急预案目录（部分）：

- （1）校区成立常态化应急组
- （2）校区爆管突发事件处理预案
- （3）校区防凝冻应急预案

3、客服会务应急预案目录（部分）：

- （1）举办重大活动应急预案政府领导来访应急预案
- （2）举办活动赛事应急预案

二、各工作岗位的人数配置及资格要求

1、物业管理公司需将投入该项目人数配置必须满足招标人岗位需求，且不得低于30人，按投标承诺的人数配齐。

2、乙方需配置现场经理 1 人，不允许在外兼职承担其他任务的，并保证驻扎在甲方。如果现场经理有特殊情况需要处理，必须通过甲方商定认可，临时调配现场负责人对接工作后才离开。

3、乙方需配置楼宇管理(含学生公寓)、清扫保洁及垃圾清运、零星修缮(工程维护)。主管确定后一般情况下不允许更换,如特殊情况下需要更换必须向甲方申请做出情况说明待甲方同意后更换。缺少1名或脱岗1名扣减当月支付物业管理服务费,按缺人缺岗累计计算。

4、主管每天必须有巡查记录表,并将巡查时出现的问题和需要解决的问题记录好,及时向监督管理部门汇报。

5、物业管理服务人员必须统一着装,室外作业人员必须佩戴有标识行的警示服装。

6、物业服务人员每年要进行一次体检,作为物业服务的健康保证,体检费需单独列明并计入投标报价。

7、乙方将物业服务人员资料及时提交甲方存档。

8、乙方在服务期内与每位物业服务人员签订劳动合同,并为每位物业服务人员缴纳社会保险(包括但不限于医疗保险、养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险)和按规定提取的福利费等。

9、项目经理必须具备:具有相关岗位工作经验。

10、会议服务人员:有政务接待经验,具有文秘专业知识和电脑操作基础;限女性,身高 1.55 米以上, 年龄 45 岁以下,端庄文静。

11、乙方定期对员工进行岗位培训,不断提高员工服务技能;从业人员有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性。

12、所有员工均不得从事为甲方服务以外的其他工作,无违法犯罪记录和不良嗜好。

岗位人员最低配置表(表二)(有绿化服务需求,但没有绿化人员编制)

序号	岗位	人数	备注
1	项目经理	1 人	负责物业各班组工作安排及与甲方对接、协调相关工作(如更换项目经理需征求甲方意见)
2	保洁主管	1 人	大专及以上学历,具有相关工作经验,普通话标准,有保密意识。
3	综合维修工	1 人	负责甲方设施设备综合维修维护的统筹安排、澡堂管理及卫生、故障报修、维修物资存放、保管

			等工作
4	宿管员	6 人	男生宿舍 3 名、女生宿舍 3 名，负责宿舍学生日常生活的监督管理。（如甲方招生人数增加，增加一栋宿舍楼就增加 3 名宿管员）
5	安保人员	9人	持保安员证书，安保区域为校园全域包括但不限于校围墙外，安保门岗人员4人（含后门门岗）、教学楼、综合楼、校园区域安保人员 2 人、校内外巡查人员1人、监控室2人。
6	值班电工、水电维修工	2 人	负责甲方水电（含高压）维修、零星维修维护、
7	保洁人员	6 人	保洁人员根据实时情况精心安排
	合计	26人	以上（门卫、内保、宿管）人员年龄不能超出 50 周岁，并退伍军人优先。

三、管理服务指标

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标文件中提出的、乙方在投标文件中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。

服务指标（表四）

序号	指标名称	管理指标	采取措施
1	设施设备运行率	100%	1、对设施设备进行定期保养，随时查看，发现问题及时处理，不得影响正常使用。 2、随时与甲方保持沟通了解其需求，以便使工作持续改进。
2	清洁保洁率	98%以上	1、采用合理、科学的作业方式，给甲方营造良好的工作环境。 2、垃圾分类处理，实行日产日清，封闭转运，杜绝二

			<p>次污染。</p> <p>3、定期对白蚁、蚊蝇、鼠害进行消杀。</p> <p>4、杜绝乱张贴现象。</p> <p>5、管理员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。</p> <p>6、加强环保建设宣传工作，对破坏环境卫生的行为予以制止。</p>
3	管理人员专业培训合格率	100%	精编科学、先进、实用有针对性的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。
4	有效投诉率	1‰	<p>1、以“客户至上、优质高效”为服务准则为甲方提供一流的服务</p> <p>2、加强与甲方的沟通，了解甲方的实际需求。</p> <p>3、设立 24 小时投诉电话。</p>
5	投诉处理率	100%	1、接到投诉，及时记录并处理，同时建立档案，跟踪处理结果。
6	雨水井、污水井化粪池完好率	100%	<p>1、制定详细的日常、定期维修养护计划，并严格执行；</p> <p>2、雨水井、污水管道每月疏通 1 次，每月检查 1 次，并视检查情况及时清掏；</p> <p>3、化粪池每月清掏 1 次，每月检查 1 次，发现异常及时清掏。</p> <p>4、清理后及时清理现场，清理时地面放置警示牌，必要时加护栏。清理后达到目视井底无明显沉淀物，水面无明显漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。</p>
7	客户对物业管理服务的满意率	85%以上	1、每季度做一次甲方意见调查，将征询到的信息进行统计分析，及时纠正和采取预防措施，并将处理结果予以

			公布。 2、项目负责人每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。
8	绿化面白色垃圾清捡	98%以上	实行全员管理，管理处每位员工都有责任对环境进行保护，积极开展宣传工作，人人有义务对损坏绿化的行为进行制止，认真听取甲方意见，接受甲方的监督。
9	重大环境及安全事故发生率	0次/年	制定相应文件，对员工进行应急反应的培训，组织开展各类演习活动，加强员工的防范意识。每年进行质量/环境/安全检查，对安全及环境事故隐患及时整改。确保无重大环境安全事故的发生。

四、物业管理服务考核办法

考核办法：每月考核+季度考核

每月考核：每月进行一次考核，考核合格，拨付一个月标准的80%物业费；

季度考核：每季度进行一次考核，考核合格，拨付一个季度（3个月×每月标准的20%物业费）。

（一）每月考核：由甲方后勤处每月对物业管理服务考核表进行测评，每月考核一个月标准的80%物业费。

考核结果及每月80%物业费的拨付（表五）

等次	分值	物业费	备注
优	90分以上（包括90分）	全额支付每月的80%的物业费管理服务费用。	以每月物管费为基数的80%
良	80-90分之间（包括80分）	扣除5%每月的80%的物业费管理服务费用。	
合格	70-80分之间（包括70分）	扣除10%每月的80%的物业费管理服务费用。	

不合格	70 分以下	考核在 70 分以下，暂缓发放当月 80% 物业费。	
-----	--------	----------------------------	--

贵州装备制造职业学院每月物业管理服务考核表（表六）

项目	序号	考核内容	分值	评分标准	得分	备注
硬件条件	1.1	项目经理、管理人员不得在其它项目中任职，具有物业项目经理证书，执行力高、责任心强、能积极主动配合甲方工作，能按合同办事，未有脱岗现象。	14分	3分		
	1.2	物业管理服务人员人数符合招标文件人数、考勤无迟到、早退漏岗和脱岗现象。		5分		
	1.3	每月汇报物业管理情况并提交书面报告及其他资料。		3分		
	1.4	设备实施齐全，并正常使用		3分		
规章制度	2.1	建立健全各项管理制度，各岗位工作有具体的落实措施，并做到制度上墙。	4分	1分		
	2.2	宿舍内粘贴宿舍管理制度及温馨提示。		1分		
	2.3	档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便，记录完善。		2分		
仪容仪表	3.1	员工按规定统一着装上岗。	2分	1分		
	3.2	工作人员仪容仪表端正，接待讲解认真负责。		1分		

服务态度	4.1	服务区域明确，无缺岗漏岗现象。	8分	3分		
	4.2	物业人员与师生无冲突发生。		1分		
	4.3	积极配合甲方重大活动。		3分		
	4.4	开会纪律，无迟到、早退、旷会现象。		1分		

宿舍管理	5.1	建立公寓值班制度，岗位 24 小时有人，不得缺岗。	23分	3分		
	5.2	学生求助、问询、质疑时，及时解决学生遇到的问题。		2分		
	5.3	按规定时间执行宿舍大门出入管理制度，并做好晚归记录，每周上报甲方后勤处及各分院。		2分		
	5.4	按规定执行大件物品出入、来访人员登记制度。		2分		
	5.5	按规定宿管人员每日巡查宿舍安全。		2分		
	5.6	深入学生寝室，发现学生使用大功率电器及危险品，及时采取措施。		2分		
	5.7	公寓内发生突发问题及时处理并报告相关部门。		2分		
	5.8	合理安排新生入住，寝室安排，及时、快捷办理入住手续。		2分		
	5.9	按甲方宿舍假期入住规定，及时清查留宿学生情况及财产清查、并学生离校寝室钥匙收取保管。		2分		
	5.10	积极的排查寝室所需的维修和报修。		2分		
	5.11	按规定配齐学生钥匙及寝室钥匙，和学生寝室调配。		2分		
环境卫生	6.1	积极配合后勤处做好卫生管理工作。	20分	3分		
	6.2	合理安排校园卫生保洁，保持校园环境整洁。		3分		
	6.3	校内广场、道路、绿化地、人行道、运动场等公共场所目视地面无杂物、无明显污渍。		2分		

	6.4	教师公寓、运动场、教学楼、宿舍楼、实训楼及其它建筑物内的公共部位（包括楼顶）目视地面无杂物、无明显污渍，每天清扫次数达标，墙体无蜘蛛网。		2分		
	6.5	及时清理人行道旁垃圾箱内垃圾，做到垃圾箱不满溢，垃圾池维护保养及转载。		2分		
	6.6	每月不低于二次扫地车冲洗清扫校园道路。		2分		
	6.7	按规定对公共厕所除污垢及无常流水现象，按规定对新生寝室的打扫，每年对学生寝室阳台、厕所、地面污垢的处理。		3分		
	6.8	积极的配合相关部门安排的零星保洁，培训中心保洁，并保洁达标，疫情防控消杀。		3分		
日常维修	7.1	积极配合后勤处维修管理工作。	18分	2分		
	7.2	急修 15 小时内到场，一般维修 1 小时内到场。		2分		
	7.3	及时巡查公共区域、共用部位，发现问题及时维修。		2分		
	7.4	维修质量良好，不出现人为失误造成的返工、重复维修。		2分		
	7.5	公共设施设备平稳运行，无安全隐患设施设备日常运行记录、维护养护记录、故障记录、报修记录等各项记录齐全，做到有据可依。		2分		
	7.6	按规定执行水、电表每月抄表登记，并每月上报后勤处。		2分		
	7.7	所有报修单不丢失、不遗漏，处理完毕由相关单位或人员签字确认。		2分		

	7.8	电梯维修的维护处理及及时救援		2分		
	7.9	对停电能及时的处理维修		2分		
突发事件 应急处理	8	校区内出现突发事件及时报告并处置	2分	2分		
会议服务	9.1	在会前、会中提供相应的物品准备、茶水服务、卫生及收尾工作	3分	2分		
	9.2	遇甲方重大活动，保障设施设备用电、用水安全、稳定运行		1分		
绿化服务	10	按要求做好绿化服务，浇水、修枝、施肥、涂白、杂草清除等	4分	4分		
其他事项		及时完成上级部门交办的事项	2分	2分		
合计			100分			
总分						

注：如未按相应岗位人数配齐，则按实际人数支付物业费；如未按要求及时维修，维修质量未到达要求，每次扣5分，达到5次，甲方有权单方面解除合同。

（二）每季度考核：由甲方物业管理服务考核工作领导小组（由党政办、后勤处、学生处、各系部分管学生工作的副书记）对其进行满意度测评，取平均值后作为测评结果，进行考核测评。

考核方法：每季度20%的物业费=《物业服务满意度调查表》*师生有效投诉率

考核流程：甲方每季度组织一次考核，每季度（3月、6月、9月、12月）月底为考核日期。甲方成立物业管理服务考核工作领导小组，在规定时间内进行物业各项工作服务完成情况进行考评。

考核结果及3个月的20%物业费的拨付（表七）

等次	分值	物业费	备注
优	90分以上（包括90分）	全额支付一个季度（3个月×每月标准的	

		20%物业费) 物业管理服务费。	
良	80-90 分之间 (包括 80 分)	扣除一个季度5% (3 个月×每月标准的20%物业费) 物业管理费。	
合格	70-80 分之间 (包括 70 分)	扣除一个季度10% (3 个月×每月标准的20%物业费) 物业管理费。	
不合格	70 分以下	考核在70分以下, 连续两次季度考核70分以下, 甲方有权利单方解除本合同。	

物业服务满意度调查表(表八)

项 目	客户满意度					
	满意		较满意		不满意	
服务质量	满意		较满意		不满意	
学生宿舍管理	满意		较满意		不满意	
学生宿舍卫生	满意		较满意		不满意	
校园环境卫生	满意		较满意		不满意	
教学楼管理	满意		较满意		不满意	
教学楼卫生	满意		较满意		不满意	
校园秩序管理	满意		较满意		不满意	
会议服务	满意		较满意		不满意	
设备设施是否正常	满意		较满意		不满意	
维修工作	满意		较满意		不满意	
满意度总分						

说明: 满意为 90 分(包括 90 分)以上, 较满意为 70—90 分(包括 70 分), 不满意为 70 以下, 满意度总分为各项总和的平均分数。

师生有效投诉率: 如因未按投标要求和合同规定执行, 并且服务意识差, 卫生保洁不到位, 维修不及时或未按要求维修, 维修达不到标准等, 师生有权投诉。对于投诉的事件有图、有记录时间经甲方相关部门判定为有效投诉率。

有效投诉率表 (表九)

序号	每季度有效投诉（次数）	师生有效投诉	带入公式师生有效投诉率	备注
1	$0 \leq 3$	0	100%	
2	$3 \leq 5$	2%	98%	
3	$5 \leq 10$	5%	95%	
4	$10 \leq 15$	10%	90%	
5	$15 \leq 20$	20%	80%	
6	$20 \leq 30$	30%	70%	
7	大于 30 次		甲方可随时单方解除本合同。质保金扣除，扣除每月剩余物业管理服务费。	

（三）奖励机制（季度奖励服务费绩效，每季度组织奖励一次）

甲方每季度组织一次考核，乙方每月考核结果分数都在 95%以上，满意度分数在 95%以上，有效投诉率次数为0，对于表现良好、尽职尽责、吃苦耐劳、做出贡献的在岗在职物管服务员工实施每季度奖励一次季度奖励服务费绩效。

奖励的标准：每季度奖励一次（按一个月总合同金额的3%执行）。

奖励对象：物业管理、维修、保洁、宿管工作人员。实施的季度奖励服务费绩效乙方不能克扣，留存不发，必需一分不少奖励给员工。

奖励方法：对每季度考核优秀满足奖励条件之后，由甲方后勤处及相关部门提出和制定对本项目经理及管理人员奖励的标准。维修、保洁、宿管员工由甲方后勤处、相关部门及本项目经理及管理人员提出和制定奖励标准，报甲方后勤处批准。

支付方式：当每季度考核优秀满足奖励条件之后，先由乙方支付季度奖励服务费绩效，员工收到季度奖励服务费绩效后凭员工签字确认表，方可报请甲方批准支付每季度奖励服务费绩效。

实施季度奖励服务绩效：项目经理及管理人员每人每次不得超过 800 元，

普通员工不得每人每次不得超600 元。

第四章 商务要求

1、服务期：合同签订之日起三年。服务期限 2025年9月1日-2028年8月31日止，合同一年一签，根据考核结果决定是否续签合同实行一年一签。在服务期间，因投标人的原因出现重大安全事故或由于投标人处置不当给 采购人造成重大不良影响的，采购人有权单方解除合同，由此造成的责任由投标人承担。

2、服务地点：贵州装备制造职业学院老校区。

3、付款方式和条件：物业管理服务费包括：

3.1、人工费（包括：人员工资、福利费、社会保险费、加班费）；

3.2、房屋的设备、设施、公共设施的维修及单件以下 300 元零配件；

3.3、保洁设施设备、工具、工作服、清洁剂、消毒剂、垃圾袋等耗材；

3.4、管理费用；

3.5、税费等其他费用[在响应文件分项明细报价表中备注供应商纳税人身份和税率比例]（一般纳税人或小规模纳税人）]；

3.6、付款方式：按学院考核要求进行支付

4、履约保证金：

4.1 中标后签订合同前中标人须向采购人提交合同金额的5%作为履约保证金，合同履行后无违约情形采购人无息返还给中标人，中标人如不能按采购文件要求按时足额缴纳履约保证金或在规定限期内签订合同（中标通知书发出后三十日内），无论何种原因采购人有权取消其中标资格、撤销其中标通知书，且中标人 所缴纳的投标保证金、履约保证金、成交服务费将不予退还， 并另选择中标供应商或重新招标；

4.2 若中标人未按双方签订合同规定履约的，则没收其全部履约保证金，履约保 证金不足以赔偿损失的，须按实际损失金额赔偿。

5、报价要求：

5.1投标人投标报价高于最高限价的，投标无效。

5.2在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，且投标人不能证明其投标报价（含分项报价）合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。（投标人的岗位人员基本工资及投标人缴纳社保报价低于贵阳市最

低工资标准加投标人应当支付人员社保部分金额,属于有可能影响服务质量或者不能诚信履约的情形之一)。由于本项目评审为全流程电子化不见面评标,因此建议供应商在响应文件中提供报价的书面说明及相关证明材料,以供评标委员会在认为出现异常低价时能根据书面说明及相关证明材料继续开展评审工作。若供应商未在响应文件中提供报价的书面说明及相关证明材料,视为供应商放弃对其报价合理性进行说明的权利,由此导致无效标等后果由供应商自行承担。

5.3本报价在投标有效期内固定不变,并在合同有效期内不受政策、利率和市场波动的影响。

5.4分项报价明细要求投标人报价应符合政府采购及国家相关政策法规规定。投标人的报价应按招标文件要求提供分项报价明细表且逐一分项计入投标总报价,如未按要求提供分项报价明细表或报价不满足招标文件要求的,则视为未实质性响应。分项报价明细表中各明细费用不得以免费或无偿、赠送或零报价提供服务。投标人的物业成本费用包含完成所有服务内容所需的所有成本费用。包含:人工费(人员工资、福利费、社会保险费、加班费)、房屋的设备、设施、公共设施的维修及单件以下300元零配件、保洁设施设备、工具、工作服、清洁剂、消毒剂、垃圾袋等耗材、管理费用、税费等其他费用[税费应在分项明细报价表中备注供应商纳税人身份和税率比例](一般纳税人或小规模纳税人)]等完成本项目物业服务所必须的相应成本。投标人在报价时应考虑到人员最低月工资标准可能发生变动,在本采购项目期限内,投标人不得以贵阳市最低月工资标准发生变化要求采购人另行支付费用。物业成本费用的报价明细表中,投标人投标单项价格明显低于市场成本价,需由投标人提供相应证明材料及情况说明。投标人应逐一分项列明上述费用,分项报价不得缺项或漏项,所列明的计算过程不得违反相关法律、法规、政策和采购文件报价要求,否则按照未实质性响应作废标处理。具体如下:

5.4.1人员工资

5.4.1.1基本工资:员工月工资不得低于项目所在地最新贵阳市最低月工资标准2130元。其中项目经理工资不低于6000元/月/人,工程维修人员工资不低于4000元/月/人(最低工资标准不得低于《贵阳市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》(黔人社发【2022】31号)文件要求)

5.4.1.2 加班费：

①根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条(二)工作日安排劳动者延长工作时间的又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬。

②根据【中华人民共和国劳动法(2018修正)】第四十四条(二)休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬。

③法定节假日加班费：根据《中华人民共和国劳动法》及其他相关规定月计薪天数核算加班费。按本项目服务要求计算法定节假日加班费。

因本项目人员为固定岗位全职人员，则产生人员加班无法进行补休，供应商应按要求计算加班费，逐一分项列明并体现在报价明细表中。

5.4.1.3 社会保险、医疗保险和住房公积金：①投标人为本项目人员全员全额购买企业城镇职工社会保险，且按全员缴纳计算。人员社会保险缴费基数不低于贵阳市最新企业员工最低缴费基数。②投标人应提供社会保险的构成明细（包含每一项保险的缴费基数和缴费比例）。③投标人为本项目人员全员全额购买住房公积金，且按全员缴纳计算，最低缴费执行《贵阳市住房公积金管理中心关于进一步做好2024年度住房公积金缴存基数调整工作的通知》。

(1) 最低社会保险缴纳金额计算公式： 养老保险：贵阳市最低社保缴纳基数×缴纳比=4363.35×16%=698.14

失业保险：贵阳市最低社保缴纳基数×缴纳比=4363.35×0.7%=30.54

工伤保险：贵阳市最低社保缴纳基数×缴纳比=4363.35×0.5%=21.82

(2) 最低医疗保险缴纳金额计算公式：

医疗保险（含生育保险）—单位缴纳基数×缴纳比例=5817.80×8.5%=494.51

大病医疗——贵阳企业单位8元/月/人

6、供应商提供承诺函：承诺工作人员的工资、福利、保险及社会参保费用等全部由供应商自行承担，不得出现拖欠员工工资等行为，严格执行《劳动法》的相关规定，依法用工，如发生劳动纠纷，由供应商负全责，采购方不承担连带责任。

7、供应商提供承诺函：工作人员发生工伤事故或违法行为由承包方自行负责，与采购方无关。

8、供应商提供承诺函：工作人员施工作业时出现任何安全问题，由供应商自行负责。

9、其他未尽事宜，待中标签约时双方商议。

第五章 评标办法及评分标准

第一节 评标办法

本项目采用综合评分法进行评审。

综合评分法，是指投标文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为中标候选人的评标方法。采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候选人。