**采购需求**

**一、招标范围**

XXXX 物业管理服务采购项目。确定 1 家中标人，为采购人提供物业管理服务。

**二、****项目概况**

（一）项目背景

XXXX位于广州市越秀区XXXX，占地面积13.6亩，建筑面积22467平方米，其中东区占地面积9.4亩、建筑面积18174平方米，西区（待重新规划改造）占地面积4.2亩、建筑面积4293平方米。教学生活配套设施完善，功能齐全，可同时容纳近200人学习、培训使用。其他面积数据：（1）绿化面积：260平方米；（2）室内公共区域面积（不含西区）：5768平方米；（3）办公及会议室、课室面积（不含西区）：6287平方米；（4）室外硬化地面面积：6080平方米；（5）地下停车场面积（如有）：无；（6）公寓面积（不含西区）：3262平方米；（7）化粪池个数：4个；（8）厨房、餐厅面积：1081平方米；（9）保障用房面积（不含西区）：1390平方米；（10）公共洗手间（不含西区）：430平方米.

（二）项目目标

拟确定一家物业服务单位，为采购人提供（1）安全管理（2）消防管理（3）交通、车辆、停车场管理（4）清洁管理（5）绿化养护服务（6）培训、会议服务（7）公寓、课室、会议室服务（8）物业配套设施和机电设备的管理（9）档案资料管理（10）其他事务管理等多方面的综合性管理服务。

**三、服务期限**

服务期：十二个月，2025 年 1月 1日到 2025 年 12 月 31 日。

**四、服务内容**

1. **安全管理**

1、服务范围为大院内日常门岗值勤，安全防范、巡查，消防、监控管理，车辆停放管理等工作，包括广场、通道、停车场、建筑物等。

2、组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，执行严格的岗位纪律和岗位责任制，以确保整个大院的安全、有序。

3、由采购人与中标人共同确定值勤岗位、值勤时间、岗位职责等，并对工作质量进行考核。

4、对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度与记录系统(所需设备由采购人提供)。货物出学院要凭采购人放行条，经检查后放行。

5、办公时间办公区域及公共场所要控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员随意流动。做好进出大院人员的询问登记。能及时制止管理服务区域内的不文明及违法行为。

6、重要出入口24小时值班、24小时监控。整个大院做到24小时有安全护卫人员巡查，消防控制室24小时有人值班（西区因处于待重新规划改造状态，消防控制室不要求专人值班，但必须2小时巡查一次，有突发情况及时处理。若西区实施改造，在改造期间，中标人负责应协助采购人进行相关的安全管理巡查工作及用电安全、消防安全的监督）。

7、加强对领导办公区域、保密室、机房、停车场等重点部位的安全防范。未经批准，不得在以上区域内照相、录音和录像，不得泄漏有关人员的办公地点、电话、车牌号码等资料。保守采购人秘密，禁止任何人擅自接受媒体、自媒体采访，禁止任何人擅自发布与采购人有关的图片、音频、视频、言论。

8、加强管理，预防重大火灾、刑事和交通事故的发生。对突发事件有应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头必须立即报告采购人，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

9、在岗位工作时，应注意保持良好形象，着装整齐，姿态端正，不得躺卧、喧哗。不得带与工作无关的人员上岗，不得在岗位会客，不得做与工作无关的事情。

10、认真做好交班工作（含执勤装备、当班工作情况、公共物品等相关情况登记），对当班工作未处理完毕的事情，要与接班队员交接清楚，确保工作的连续性。

11、重大活动安保工作标准与要求

（1）依据采购人管理部门的要求，制定重大或重要活动安全保卫预案、方案，并针对各项活动按照服务标准制定相应的安全保卫措施。

（2）加强组织领导，统一指挥，周密安排，对领导或贵宾进行重点保护。对参加活动的车辆，尤其是重要领导的专车、会务接送专用车辆，应专人引导、专人看护，确保行驶畅通，秩序井然。

（3）根据具体活动及采购人管理部门的要求，制定具体的实施方案。

（4）增加安保力量，在重点时间和区域进行巡逻检查，对可疑人员、可疑情况及安全隐患要及时采取有效措施，及时疏导、及时排除。

12、标识管理

（1）公共区域及仓储库区内应设指示性标识（包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、门牌号、问询处、卫生间、有毒有害废弃物存放点标识等）。

（2）公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。

（3）应在主要道路及停车场设置交通标识，主要路口设路标。

（4）配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。

（5）标识的图形符号应符合GB/T 10001.1-2012《公共信息图形符号第1部分：通用符号》标准的要求。消防与安全标识应符合GB 2894-2008《安全标志及其使用导则》、GB 13495.1-2015《消防安全标志第1部分：标志》的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。

13、其它与安全保卫有关事项。

14、中标人应当自开始保安服务之日起30日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关办理备案，并于终止保安服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。

1. **消防管理**

1、中标人负责院内的全部消防设施、设备的使用和管理及大院火灾的报警和救助工作，并制定较为完善的大院消防应急方案（消防系统由中标人委托专业公司维护保养）。确保无责任性火灾事故的发生，对突发事件有应急处理程序计划和措施，协助保护现场。

2、认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。保证配备的安保人员熟练掌握防火、灭火知识和消防器材使用方法。每月组织安保人员进行消防训练和消防器材使用培训。

3、按广东省高层公共建筑消防管理规定，协助对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。中标人须按照采购人的要求做好院内消防器材的各项维修保养工作，协助采购人严格监督维保公司按照保养合同进行设备保养，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。办公区域和公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的安全疏散指示、应急照明、通风设施等由中标人负责日常检查，发现问题及时报总务处。在消防器材交接后出现丢失、损坏、过期失效的，由中标人进行补充。丢失和人为损坏的，费用由中标人负责；非人为损坏和过期的，费用由采购人负责。

4、建立义务消防队伍，出现消防事故7分钟内应有10人（非工作时间及公休假期应有5人）以上到达现场，进行必要的扑救。按照国家法律要求，全体安保人员均为义务消防员，均应接受消防技能和防火知识培训，参加消防演练，熟悉辖区灭火行动方案，确保火灾发生时迅速按预定方案投入灭火行动。

5、每月进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通，每月30日前将当月检查情况汇总报采购人。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。

6、做好消防知识的培训和宣传，每年组织综合消防应急演练不少于2次。

7、做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。

8、制订有突发火灾时的应急预案、方案。

9、重点部位巡查检查，如图书馆、公寓、餐厅、人员密集场所、疏通消防道等重点部位应进行重点巡查检查，并制定相应应急措施，确保消防安全。加强防火检查，做好防火工作，能及时发现并排除各类不安全问题。

1. **交通、车辆、停车场管理**

1、交通、车辆、停车场管理要指定专人负责，制定可行的管理制度。实行24小时值班制度，确保车辆停放安全有序。

2、要有车辆行驶、停放识别标记。严格车场设施、标识的管理，满足规范化要求，并保障完好、清晰。

3、自行车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定存放停车场或指定地点，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。加强车辆进出管理，严格执行车辆进出登记制度。

4、车辆停放建立登记制度，严防被盗事件发生。保安人员若发现车辆门、窗未关好，或其他刮擦、损毁等情况，尽快找到车主并提醒注意。必要时协助报警或提供监控录像。

5、院内车辆行驶有序，一律不准按鸣喇叭，的士无特殊情况不得进人学院。加强安保管理，提高服务质量，做到“安全、专业、规范、亲和”，防止交通事故发生。

6、学员车辆、会务车辆、来校办理公务车辆以及本院教职员工的车辆经允许可停放院内。如中标人违反此规定，擅自允许其它无关车辆停放校内，每辆每次罚款500元，并在次月物业管理费中直接扣除。

7、有重大活动时，应根据采购人管理部门的要求，事先预留停车位，并摆放醒目标志，防止车辆堵塞现象发生。

8、大型或重要接待、会务期间，应预先拟制人、车分流控制方案，确保行人安全，车流顺畅、有序，对重点车辆应有专人引导和看护。

9、对于携带贵重物品或大件物品出入的人员要及时询问登记，对可疑人员出入进行盘查和登记。

10、认真做好应对突发意外事件的应急预案。如：遇有自然灾害（如台风、暴雨、雷电、地震、酷暑和极潮湿等）或其他突发意外事件等，应及时采取有效措施并出示警告牌，记录和保护相关资料，尽量降低或减少损失。

1. **清洁管理**

1、清洁范围包括学院内的学员公寓、课室、指定的办公室、会议室、讨论室、图书馆、礼堂、陈列室、书画室、课间休息室、楼梯、走廊、公共通道、公共区域、停车场、大堂、门窗、院内广场、道路、花园、电梯、公共厕所、健身房、乒乓球室、瑜伽室、浴室、活动室、西区及其设施设备等（在西区待施工改造期间，西区院内每天至少清扫一次（视情况增加次数），不定期冲洗院内地砖污渍、青苔；大厅保持卫生干净、楼层及楼道内无明显垃圾。在西区施工改造完成时，协助施工队做好施工区域的清场工作）。

2、学院内道路的清洁和冲洗、绿地、照明灯具灯箱、橱窗、路灯柱、宣传栏等清洁卫生及日常保洁服务。

3、所有楼宇公共区域的庭院、地面、内墙面（含走廊、楼梯门窗）、首层外墙面及周边环境，公共设施的走道、廊柱、楼梯、走廊、消防设施，公共卫生间、门、窗、天花等，进行常规的清洁服务及定期的清理工作。

4、学员公寓门窗及家具的清洁。课室、门窗、黑板及桌椅的清洁。

5、学院内所有排水明渠的清理，楼宇天面的清洁、楼顶雨水沟的清理，排污排水系统、沟、渠、污水井、雨水井、排水口、雨水井内杂物及淤泥的清理，下水道、排水沟、雨水井盖的清理。

6、负责物业范围内的管道和下水道的日常检查和维护工作，确保通畅和安全，针对下水管道、厕所管道等出现的堵塞问题进行解决。在进行管道疏通前，进行现场检查，了解管道堵塞情况和水流速度，明确每条管道的上下游情况。疏通时从上游向下游清理，避免上游来水造成二次淤积。对于大流量管道，采取临时封堵措施，并时刻注意上游水流积聚情况，以免污水溢出造成不良影响。该项工作由投标人提供设备疏通，相关费用由投标人负责。

7、卫生间用品购置（厕纸、洗手液等），费用由中标人负责。

8、由采购人和中标供应商共同制订工作制度和标准，以对工作质量进行考核。要求做到：1）环境卫生管理制度和标准完善，有完整工作质量考核记录。2）清洁工态度热情，语言文明，服装整齐。3）环卫设施齐全，保洁设备及工具完整，按工作程序对范围内的场所进行日常定期清洁或不定期清洁，做到按标准全天保洁。4）有完备的“清洁应急工作预案”，如遇突发事件或突发检查时，积极配合采购人，搞好卫生工作，随叫随到。

9、房屋立面、公共楼梯、大楼本项目红线范围内整洁，无堆放杂物现象。

10、中标供应商按工作程序对服务范围内的场所进行日常定期清扫保洁，是学院主干道，早上8:30前要清扫完毕。做到按制定标准全天候、全方位保洁，卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督，确保卫生洁净，无异味。西区院内每天至少清扫一次（视情况增加次数），不定期冲洗院内地砖污渍、青苔。大厅保持卫生干净、楼层及楼道内无明显垃圾。

11、学院内的垃圾，包括公共区域、办公场所、公寓等的垃圾桶（箱），涵盖生活垃圾、废旧家具、果皮纸屑、餐盒胶袋等所有垃圾废品，按规定的时间和次数，每天清运到指定地点，及垃圾桶、果皮箱的冲洗、消毒。中标供应商需负责垃圾的收集、清运，定期清理垃圾箱，做到垃圾日产日清。

12、定期杀灭蚊、蝇、鼠、蟑、白蚁，做到无滋生源。每月至少进行2次消杀工作（包括除四害、白蚁防治及预防传染疾病），每月进行1次老鼠行踪检查。夏季视情况加强消杀，每次消杀必须用专业的消杀设备，且建立消杀登记台帐。

13、公用雨、污水管道每年疏通1次，门前污水管道需每季度疏通1次；雨、污水井每季度检查l次，视检查情况及时清掏；化粪池每季度检查1次，每年至少清理1次。如有异常需随时清理，确保化粪池无堵塞，无臭味及污物外溢，设施周围应设置防火牌，严禁烟火，并定期清理设施的进出口以及连接管，防止堵塞。该项费用投标人负责。化粪池的数量涵盖了所有楼宇的化粪池。

14、遇到大型活动，须按采购人要求进行清洁卫生。

15、按采购人要求做好垃圾分类和无废机关创建等工作。

16、做好其它与清洁卫生有关的工作。

17、保洁服务的工作细则和质量标准（除采购人另有明确要求的外，适用下列标准）：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **工作内容** | **清洁标准** | **工作频率** | **备注** |
| 一、公用洗手间 | | | | | | |
| 1 | 地面 | 拖擦 | 无污迹、积水和垃圾 | 2次/日（早、中、晚） | 会议期间加强巡回保洁 |
| 2 | 墙面 | 擦抹 | 无积尘、污迹、乱张贴物 | 1次/周 |  |
| 3 | 蹲位 | 冲刷 | 无便渍、无积垢、无异味、无水锈 | 3次/日 |  |
| 4 | 小便池 | 冲刷便池与周围地面 | 内外无便迹、无异味、无水锈、污迹 | 3次/日 |  |
| 5 | 洗手盆、洗手台 | 擦洗 | 无污迹、积尘、水锈迹 | 3次/日（早、中、晚） |  |
| 6 | 垃圾桶（篓） | 清倒垃圾、擦抹或清洗垃圾桶 | 垃圾不外溢，垃圾篓无污迹 | 2次/日、勤倒垃圾 |  |
| 7 | 窗台 | 擦抹 | 无积尘、污迹 | 1次/2日 |  |
| 8 | 门 | 擦拭 | 无积尘、无污迹 | 1次/日 |  |
| 9 | 窗玻璃、窗框 | 擦抹、刮洗、抹干 | 无污渍和灰尘 | 内侧1次/周、外侧1次/2周 |  |
| 10 | 消毒 | 用消毒水拖地 | 按卫生防疫标准 | 1次/周 |  |
| 11 | 间隔板 | 擦抹 | 无污迹、积尘 | 1次/日 |  |
| 12 | 照明灯 | 擦抹灯具 | 无积尘、污迹 | 1次/月 |  |
| 13 | 空调风口和面板 | 擦抹 | 无明显积尘、污迹 | 1次/月 |  |
| 14 | 镜子 | 擦抹、抹干 | 无积尘、污迹 | 2次/日 |  |
| 15 | 电开关、电箱面板 | 擦抹或擦拭 | 无积尘、污迹 | 1次/2日 |  |
| 二、走廊、大厅、梯间、架空层 | | | | | | |
| 16 | 走廊、大厅、梯间地面 | 扫除垃圾、推尘、除污迹、香口胶、堵鼠洞 | 无垃圾、积尘、积水、污迹、胶迹、鼠迹、鼠洞 | 2次/日 |  |
| 17 | 墙面、柱面 | 掸尘或擦抹 | 无明显积尘和污迹，无乱张贴和搭挂物 | 1次/周 |  |
| 18 | 天花板 | 掸尘和扫蜘蛛网 | 无积尘和蜘蛛网 | 1次/月 |  |
| 19 | 镜子 | 擦抹、抹干 | 无水迹、污迹、保持透明度 | 1次/日 |  |
| 20 | 楼梯扶手 | 擦抹 | 无灰尘、污迹 | 1次/日 |  |
| 21 | 护栏 | 擦抹或擦拭 | 无灰尘、污迹 | 1次/日 |  |
| 22 | 梯级及侧面 | 清扫和擦抹 | 无垃圾、沙尘、污迹 | 2次/日 |  |
| 23 | 消防器材 | 擦抹 | 无积尘、污迹 | 1次/周 |  |
| 24 | 过道窗台 | 擦拭 | 无灰尘、污迹 | 1次/3日 |  |
| 25 | 过道门、窗玻璃 | 擦抹、刮洗、抹干 | 光洁透明、无污迹 | 1次/周 |  |
| 26 | 电梯桥箱、电梯门 | 清扫和擦抹 | 无垃圾、积尘、污迹、蜘蛛网、乱张贴物 | 2次/日 |  |
| 27 | 照明灯具 | 擦拭照明灯具、灯罩 | 无明显积尘、污迹 | 1次/月 |  |
| 28 | 过道垃圾桶、室内垃圾篓 | 收集和清运垃圾、擦抹或清洗垃圾（篓） | 无污迹、无痰迹、无积尘、垃圾不外溢 | 不少于2次/日 |  |
| 29 | 清除指定张贴点以外的张贴物 | 清除 | 无张贴物和污迹 | 3次/日 |  |
| 30 | 拉闸门 | 擦拭或擦抹 | 无污迹、积尘、 | 1次/周 |  |
| 31 | 宣传栏、标示牌 | 擦抹 | 无污迹、积尘、 | 2次/周 |  |
| 32 | 镜子、壁画、字画等 | 擦抹 | 无水迹、污迹、保持透明度 | 1次/日 |  |
| 33 | 空调风口和面板 | 擦抹 | 无灰尘、污迹 | 1次/月 |  |
| 34 | 架空层地面 | 清扫，除污迹、香口胶，堵鼠洞 | 无垃圾、积尘、污迹、胶迹、积水、鼠迹、鼠洞 | 2次/日 |  |
| 35 | 楼道垃圾桶、室内垃圾篓 | 收集清理垃圾、擦抹或清洗垃圾桶（篓） | 无积尘、污迹，垃圾不外溢 | 不小于2次/日 |  |
| 36 | 公共休息桌椅 | 擦抹 | 无积尘、污迹 | 1次/日 |  |
| 37 | 洗手台 | 擦洗 | 无污迹、积尘、水锈迹 | 3次/日（早、中、晚） |  |
| 38 | 开水供应点（房） | 擦抹热水器、基座、地面 | 无积尘、污迹、茶迹、垃圾 | 2次/日 |  |
| 三、会议室、课室、讨论室 | | | | | | |
| 39 | 地面 | 清扫、推尘、除污迹、香口胶 | 无垃圾、积尘、污迹、胶迹 | 清扫、推尘1次/日，早、午、晚拾垃圾/1次 | 会议期间加强巡回保洁 |
| 40 | 门、窗玻璃和窗框 | 擦抹、刮洗、抹干 | 无水渍和灰尘污迹 | 内侧1次/周、外侧1 次/2周 |  |
| 41 | 窗台 | 擦抹 | 无灰尘和污迹 | 1次/日 |  |
| 42 | 窗帘 | 擦抹或清洗 | 无灰尘和污迹 | 1次/月 |  |
| 43 | 桌子、椅子 | 擦抹、清垃圾 | 无灰尘、无污迹 | 清桌屉垃圾2次/日、台面擦抹1次/日,全面擦抹1次/周 |  |
| 44 | 灯具 | 擦抹 | 无明显积尘、污迹 | 1次/月 |  |
| 45 | 天花 | 清扫灰尘和蜘蛛网 | 无积尘、蜘蛛网、污迹 | 2次/月 |  |
| 46 | 开关和电源箱面板 | 擦抹 | 无灰尘和污迹 | 1次/2日 |  |
| 47 | 家具 | 擦抹 | 无灰尘和污迹 | 1次/日 |  |
| 48 | 墙面 | 清扫灰尘、清除污 迹 | 无明显积尘、污迹，无乱张贴和搭挂物 | 1次/周 |  |
| 49 | 洗手盆、洗手台 | 擦洗 | 无污迹、积尘、水锈迹 | 3次/日（早、中、晚） |  |
| 50 | 风扇、空调风口和面板 | 擦抹 | 无明显积尘、污迹 | 3次/月 |  |
| 四、天台 | | | | | | |
| 52 | 地面 | 清扫 | 无垃圾、积水、污迹、泥沙 | 1次/日 |  |
| 53 | 排水沟、地漏口 | 冲洗 | 无垃圾、积水、泥沙 | 1次/周 |  |
| 54 | 护栏 | 擦抹 | 无灰尘、污迹 | 1次/周 |  |
| 55 | 墙面 | 抹擦或擦拭 | 无明显污迹、积尘，乱张贴和搭挂物 | 日常清理乱张贴搭挂、擦抹或擦拭1次/周 |  |

18、非常时期清洁的方法与措施

（1）梅雨天气的处理

梅雨季节地面和墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水、墙皮剥落，电器感应开关自支导通等现象。出现这些现象时：

①在大堂等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒“小心路滑”

②增派人员，及时清干地面、墙面水迹。

③如反潮现象比较严重，应在大厅铺设一条防滑地毡，并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。

（2）暴风雨天气的处理

①加强各岗位巡查，对天台、阴暗沟渠、地漏，要派专人检查，如有堵塞及时疏通。

②检查雨污水井，增加清理次数，确保通畅无阻。

③各岗位清洁人员要配合保安人员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面、地面及打碎玻璃。

④雨后及时检查各下水道、沙井积水情况，疏通堵塞，清扫积水，排查安全隐患。

（3）大型活动及会议的处理

①在活动之前，将场地打扫干净，各处放置垃圾桶；

②在活动期间，不间断进行保洁，随产随清；

③活动结束之后，协助清场，并快速清扫场地。

19、有害生物防治实施规范

（1）制定消杀计划，实施病媒生物防治工作，全面消杀和重点防制相结合，巩固除四害达标结果，并按除四害的频率要求做好消杀登记。

（2）须按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保控制在达标范围内。

（3）须要求工作人员注意药物的使用安全，投施药时需要防护的部分，并采取有效的防护措施。所使用的灭鼠杀虫药物按国家规定要有“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物，严禁使用急性灭鼠药或其它明文禁用药物。如药物使用不当引起人畜或其他责任事故应承担全部责任。

（4）负责所投放的灭鼠药等所有药物的清扫回收，鼠迹、虫迹的清扫。

（5）严格执行有害生物防治消杀频率和标准

1. **绿化养护服务**

1、绿化养护范围：具体负责东西区所有绿化租摆、养护。

2、绿化养护责任：养护所需的水电费及补种大面积的苗木（200元以上）和盆花由采购人负责承担，其它所需肥料、工具等由中标人负责。包含但不限于学院范围内的绿化进行浇灌、中耕松土、施肥、修剪、造型、除杂草、病虫害防治、裸露补植、时花老化更换、树木涂白、树木扶正、寄生物和枯枝处理、绿地清洁及绿化垃圾清运，自然灾害应急处理、检查活动应急处理及采购人安排的临时性、突击性任务等，均包含在报价中。其他工作内容由采购人根据实际情况安排相关工作。

3、养护要求：

（1）除草：据草地品种、生长情况、气候状况等因素，一般生长季节每月除杂草2次，非生长季节每两个月除杂草1次，要求连根系清除，并把杂草等清理出去。其质量基本控制在无杂草状态。

（2）修剪：修剪要求每月一次。剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过2-4cm，枯枝剪除。

（3）病虫防治一年二次。6月底至7月中旬进行。所有树种，视病虫发生情况及时进行。其他寄生性植物及病害防治对象需及时清除。草坪锈病，灌木都需及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药。根据各植物要求，按季节对各植物进行灭虫、防虫处理。

4、新种树木养护

（1）绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他养护归花房管理。

（2）地被植物养护，没有面积超过1m²以上的成块草皮死亡。

（3）调整补缺新种树木养护：抓好病虫防治，按要求喷洒农药，使树木健康成活。对因人为破坏、病虫害、养护原因造成死亡的树木，应及时清走，补回与原树种种类相同、规格基本一致的植株，并加强管理，所涉及的费用由中标人承担。

5、清除枯枝死树

（1）凡清理的枯枝死树需放到指定地点，并堆放整齐。

（2）乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得挂树一周以上。

（3）灌木绿篱的清除枯枝工作，需随时进行，不得超过一周以上。

（4）死树：一经发现随时清除。

6、抗旱

（1）使用消防水需先请示学院采购人，经同意后方可使用。

7、抗台扶正

（1）由于各种原因，行道树或其它乔木树干倾斜度超过10%以上的需予以扶正。确实难以扶正的，要加以支撑防止加重倾斜。

（2）在台风来临之前，及时做好抗台准备工作，对易倒伏的树木予以支撑保护，己被台风倾倒的树木，在12天内予以扶正。

8、施肥

（1）一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土。

（2）低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后重施基肥一次，春季花前一次。

（3）地被植物施肥：一年二次，草坪可在下雨之前以化肥为主撤肥，时间在3、5月与10月。天晴施肥需随后喷水，以防肥伤。

9、室内外植物租摆管理

（1）范围包括大院范围内的绿化地保养维护，会议室、办公室、大堂、走廊等室内的绿化植物租摆和养护。

（2）养护所需的水电费由采购人负责承担。

（3）养护所需的工具由中标供应商自行解决，中标供应商须根据养护需要及采购人的要求自行购置所需工具。

（4）采购人将按照以下所述“养护质量标准”的要求进行不定期检查，发现不符合养护技术标准的，采购人向中标供应商发出整改通知，中标供应商必须在3天内整改完毕。

室内租摆植物品种和数量不低于详见《花木租摆方案》。并按季节变化、实际需要及采购人或采购人委托方要求进行调整，保证效果。

10、养护质量标准

（1）花坛种植图案美观，密度合理，时间适宜。

（2）及时松土施肥、浇水、治虫，保证植株健旺，花朵鲜艳。

（3）花坛四周及花坛整洁，无明显杂物。杂草及时清除。

（4）及时去除残花、枯枝。整形树及时修剪，保持美观。

11、绿化维护保养用的一切物料包括园林机具、农药、肥料等均由投标人承担。具体要求如下：

（1）投标人需配备剪草机、绿篱机、高空修剪设备、喷药机、油锯、锄头、斗车、水管、枝剪、手套、面罩、汽油、机油等能保障日常绿化养护工作所需的各种器械工具和物料。

（2）根据植物的不同需要配备充足的各种肥料、农药，保证植物的良好生长。（视植株生长情况，现场管理人员诊定需加强施肥、喷药要求，投标人无条件满足支持）。

（3）服务区域内已有的喷灌系统由投标人核点确认后接收使用，管理期内的日常维护修理费用由投标人负责，服务期满后，要完好无损地交还采购人。

（4）工具及物料按要求集中堆放于指定的场地，不得乱堆乱放，不得占用绿地及践踏绿地。

（5）日常施肥、喷药、修剪、打草、种植过程投标人要在明显位置设置温馨告示牌，整改、修剪恢复期要做好有关铭牌提示。

12、重大节日或上级部门进行检查前，遇任务繁重或特殊气候要求（台风、暴雨、虫害等）需要突击性完成工作任务时，投标人应配合采购人工作，并按采购人要求增加人力或延长工作时间以保证工作按质按量按时完成。在台风雨期间加强各绿化区域巡查，对树木析断、倾倒等及时通知、联动，进行处置，确保绿化正常生长。

13、绿化区域的保洁、修剪、松土、除杂草、淋水、施肥、病虫害防治、绿地排水和灌溉设施维护、卫生等等按广东省《城市绿地养护质量标准》（DB44/T269-2005）和广东省《城市绿地养护技术规范》(DB44/T268-2005)执行。

1. **培训、会议服务**

1、服务范围：配合采购人的职能部门，提供与培训、会议、节日庆典、学术交流等活动相关的一切会务服务。

2、服务内容（包括但不限于以下内容）：

（1）按采购人的要求布置会场，提前准备好会务期间的各项工作，确保会务现场服务质量以及会务宾客的迎送和指引服务等。

（2）会务接待后勤保障，根据会务需求量协助采购人及时补充会务用品数量、品种，严格管理会务物品的进出仓并做好记录；按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。

（3）常巡查会议室，检查会议室的各项使用设施、设备。

（4）及时跟进会议相关嘉宾的接待工作。

（5）安排人员做好会议室的会前准备、会中服务及会后工作，按照会议要求进行桌椅的配备及调整。

（6）提供其它便民服务。

3、人员要求：

（1）日常接待安排固定前台工作人员 1 人，工作人员仪态端庄，举止大方，服务热情，语言文明。

（2）仪容仪表着装干净，化淡妆，面部保持微笑，不得佩戴夸张首饰。

（3）站姿腰身挺直，眼睛平视，立于前台，发现来宾咨询，能够及时接待和解答。

（4）迎接领导参与活动时，伸直右手臂，手掌五指伸直并拢，身体微前倾。

4、采购人如有重要活动需要增加物业服务人员，中标人根据要求无偿调配人员提供服务。如有需要安排住宿的办班、会议等活动，前台工作人员应在此期间每天值班至21点30分。

5、会务保障服务流程：

（1）接到活动会务通知，按采购人要求提前对会场进行布置，桌椅摆放符合会场要求，美观大方。

（2）按照活动需求准备包括但不限于台牌、纸巾、纸笔等活动用品。

（3）根据活动时间和参加人数，提前将会议室门、灯、空调或窗户打开；对现场进行检查，发现污损及时处理。

（4）散会后要及时清洁会场，关闭门窗、电器，收拾活动使用器具。

1. **公寓、课室、会议室服务**

1、管理范围

（1）一楼：接待室1间、阶梯教室1间。

（2）二楼：功能室1个、编辑部1间、活动室2间、办公室1间。

（3）三楼：阶梯教室2间、圆桌会议室1间、讨论室6间、档案室1间、功能室2个。

（4）活动中心6间、功能室4间、小礼堂1间、会议室1间、办公室7间。

（5）五楼：文体活动室3间、功能室1个、宿舍26间。

（6）六楼：办公室11间、宿舍20间。

（7）七楼：办公室11间、宿舍26间。

（8）八楼：图书馆1个、宿舍26间。

（9）功能室1个、大礼堂1间、贵宾休息室1间。

2、管理要求

（1）培训一支有礼貌懂礼仪高素质的客房服务员，定期进行培训。

（2）建立客房前台管理制度。

（3）做好客房物资的台账管理。

（4）学员宿舍清洁服务要求：每天清扫学员宿舍2次，保持房间（座厕、洗手盆）处于无尘、无渍、无异味的清洁状态，床褥及客用品要求一客一换；学员床褥每周一换；学员离房时关闭所有电源。

（5）洗消间必须保持清洁，做到清洁用具分类摆放分类使用，水池清洁无水污，达到卫生防疫的要求。

（6）课室清洁的服务要求：课前必须提前半小时按要求完成布置课室，保证桌椅、地面清洁，提供茶水服务，开启照明、空调、讲台电源，发现问题及时报告。课后必须及时清洁课室、关闭门窗、切断电源。保持课室照明正常光线充足、体感舒适。确保桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放、调准挂钟。

（7）保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记。

（8）会议室清洁服务要求：保持会议室清洁，处于无尘、无渍、无异味状态，提供茶水服务。

（9）公共卫生间、楼梯、过道清洁服务要求：按保洁服务标准确保区域清洁，并在课间及时进行保洁。

（10）如采购方安排人员住宿，中标供应商必须有人24小时值班，保证随叫随到。

（11）每天上午10:30前将报纸派送到各办公室

（12）办公室清洁服务要求：各办公室需保持日常整洁，每天清洁一次，各楼层每次使用后需及时清洁。

（13）确保公寓、课室、会议室内的桌椅不发生资产流失。保证活动桌椅按照要求提前摆放整齐。

3、课室、会议室节能管理

（1）课室及会议室应做到人走灯灭，人少时，一般不大面积开灯。白天天气晴好光线充足时，公共管理区域或走廊灯应及时熄灭。

（2）按采购人(或课程表的安排)要求及时开启和关闭课室及会议室的空调、风扇、灯具、电脑、投影仪等用电设备,并根据实际使用情况,尽量缩短使用时间,最大限度节约能源;禁止出现“长明灯”和“长流水”等浪费现象。投标人应制定节能监督管理制度,配合采购人做好节能宣传和管理工作。

（3）没有课室及会议室开门开窗空调运行、课室及会议室没人时开空调、物业公共管理区域寒暑假空调待机耗能、冬天或不需要空调时空调待机耗能现象；夏天课室或其他物业管理公共区域空调温度按国家标准设定的26℃以上。

1. **物业配套设施和机电设备的管理**

1、负责物业范围内所有土建、机电设备、给排水、外装饰、办公家私、办公电器、设备的管理、维护和保养；会议音响系统的维护和保养。

2、按规定做好各类设备（不含电脑、投影仪、电视机顶盒）日常管理、使用、维护、保养、巡查、签到、检修、运转等情况记录。

3、负责高、低压变配电设施、设备的日常管理、使用、保养和一般性维修。按照变压器、配电柜管理规范和标准每天两次进行值班巡查。每年对变压器、配电柜保养不少于1次；负责监督落实维护保养公司对高压电房设备的保养维护，高压维护保养费及工具年检费用由中标供应商负责，工具更换费用由采购人支付。达到所有设备随时可以启动，并保持良好的性能，有异常情况或突发事件，要第一时间向职能部门报告。

4、办公楼主体及内外装饰以及配套设施的日常管理、养护和一般性维修。包括各层办公室、会议室、屋顶、内外墙面、地面、楼梯走道、走廊、电梯厅、层间大厅、天花、洗手间、茶水间、阳台、门窗门锁，防火门、光棚、围栏等。强降雨天气前后检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

5、物业公共设施和附属建筑物、构筑物的一般性维修、养护和管理，包室外上下水管道、沟渠、化粪池。

6、除高压电房以外的所有水电设备，机电设备、设施的日常管理、保养和一般性维修工作。包括：给排水系统、照明及动力供电系统、空调系统、电梯系统（含电梯年检）、音响系统等。

7、给排水系统（大修除外）：雨水管、排污管、给水管、天面水池（消防）、集水池、集水泵、进水泵房、进水阀门等全部水系统的日常管理、保养、一般性维修和急修。建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划。节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年 4次。保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。每周检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转。保证排水系统的正常运转，防止阻塞。遇停水应预先通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

8、照明及动力等电力系统：包括一层低压配电房末级开关后的电力系统。各层室外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路的一般性保养、检查、维修和更换工作。对服务区域内供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。供电和维修人员持证上岗。并配主管电气工程师。保证 24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气巡查、维保工作要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。遇停电限电预先通知采购人及受影响部门，并张贴预告。对临时施工工程有用电管理措施。发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

9、空调系统：日常管理、养护，一般性维修和急修（运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修），确保空调系统正常运行。分体空调维修、移装费用由中标人负责。中央空调维修由采购人负责。室内温湿度、空气质量等符合 《GBT 18883-2022 室内空气质量标准》的要求。建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用（如有大楼空调主机房日常运行，定时开、关空调主机）。

10、电梯系统：垂直电梯及菜梯的日常使用、管理和困人的紧急处理，电梯轿厢内饰、门、空调及电梯机房、井道的维修保养。负责监督落实电梯保养代维公司的维保工作，负责电梯的年检工作协调落实工作，负责夏季电梯机房通风、降温。电梯维保及年检费用由中标供应商支付。工程技术人员每天巡查电梯的运行及各部位使用情况不少于两次，发现问题及时报修。负责逐台做好电梯保养记录，建档备查，维持电梯安全运行。

11、会议音响系统：负责会议室的会议音响系统的使用、调试、检修、保养和管理，发现问题及时报修，确保会议音响系统处于良好的状态。

12、对物业范围内的办公家具进行简单的维修。对物业范围内的办公电器设备简单故障进行排除和维修。

13、与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、设备说明书、使用手册等由采购人管理，物业管理公司可借阅。

14、在满足采购人使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源。

15、设施设备、工程项目的日常维修，单项维修费用超过300元以上的由采购人支付；设施设备、工程项目的日常维修，单项维修低于300元（含）的维修经采购人审批同意后，由中标人组织维修，费用由中标人承担。

16、物业服务保障建立值班制度，随时接受采购人报修，并适度进行定期的维保工作，以确保各项设施的完好和正常使用，维修保养工作要建立制度，强调时效性，必须做到当日事当日清，对无法解决的事故或较大型的维修、更换配件，及时报采购人处理。（属专业保养公司维修范畴的由中标人联系并监督）。

17、因中标供应商工作失误造成的物品损坏，无论金额多少均由中标供应商赔偿。

18、中标供应商须设立24小时服务电话：急修1小时内、其它报修在24小时内到达现场，制作并保存完整的报修、维修和回访记录。

19、对本项目房屋共用部位进行日常管理和维修养护。

20、工程维修属于大、中修范围的，中标供应商须及时编制维修计划，向采购人提出报告，根据采购人的决定，组织实施。

21、消防设备设施每天巡视检查两次，确保随时启用，保持消防通道畅通。

22、设备房每天巡查两次，对损坏部份及时组织维修，确保正常的供水供电。

23、对照明设备按规定时间定时开关，每天检查，及时更换。

24、其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

25、按采购人要求做好国有资产管理相关工作。

1. **档案资料管理**

1、中标供应商要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2、在日常管理中要建立交接班、设备故障与维修、保养等登记制度。

3、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。相关工作内容符合 《DB44/T 1315—2014 物业服务档案管理规范》的要求。建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、 防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。做好档案资料的保密工作，确保相关信息不外泄。

4、根据《DB44/T 1315—2014 物业服务档案管理规范》的“物业服务档案”要求，对行政后勤类、客户服务类、物业经营类、移交接管类、安全防范类、环境管理类、工程技术类、标识管理类、财务管理类的材料做档案管理，其余材料作为相关资料保存。

5、合同期满后，中标供应商应将物业管理有关资料整理好，无条件移交采购人。

1. **其他事务管理**

仓库主管、文员、会务接待、司机、资产管理等岗位，中标人负责按工作岗位要求严格管理。

1. **物业服务费用构成：**

1、人工成本（包含工资、社保、公积金、法定假日加班等一切法定要求的成本）；

2、专项成本

（1）清洁绿化成本（含清洁设备、工具、耗材、易耗品、洗手液、消杀药物等；垃圾清运费；除四害费用；化粪池清理费用；绿化维护费用；室内花木租摆；白蚁防治；节日装饰费用等）；

（2）工程设备设施维保费用；

消防维保费用；电梯维保费用；供电系统维保费用；供水系统维保费用；分体空调维修及移装费用；中央空调维保费用；课室音响系统维保费用等；

（3）易耗品费用（含擦手纸、卷纸、面纸、洗头水、沐浴露、洗衣液等易耗品、客房布草清洗费、垃圾分类费用等）。

3、企业合理收入、税金等费用。

**五、****服务要求**

**（一）总体要求**

1、服务期限内，中标人需遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求，以及国家、行业标准，在管理范围内进行物业管理服务。

2、中标人加强管理和培训，改善服务队伍年龄结构，不断提高服务效率和质量。

3、双方加强沟通协调，及时、有效解决服务过程中出现的问题和困难。

**（二）具体要求**

1、日常管理与服务

（1）服务规范需符合法律法规的要求。

（2）各项服务要做到及时准点。

（3）所有耗材、易耗品等需按采购方指定品牌和种类购买，并按采购方需要及时足量提供。布草清洗按采购方要求选择服务商。

（4）建立完善的档案管理制度，建立齐全的管理服务档案（包括设备管理档案、日常管理档案等）。采购人随时抽查档案管理情况，以便日常监督。

（5）每季度编写物业管理服务工作总结，并书面向采购人总务处汇报。

（6）每季度对中标供应商进行一次书面服务满意调查，并分析提出改进措施。

（7）制定管理处内部管理制度和考核制度，并报送采购人备案。

（8）每季度采购人对中标供应商进行一次服务质量考核。

2、运用计算机进行管理（含设备档案、日常管理等）。

**六、人员配置要求**

（一）服务人员具体岗位设置（本项目需配置服务人员 人）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位设置 | 人数（人） | 岗位布置 |
| 管  理  处 | 项目经理 | 1 | 全面负责社院物业管理工作，协调与社院各处室沟通协调工作等。 |
| 经理助理 | 1 | 协助项目经理开展日常物业服务工作，当经理不在时代经理行使相关职责等。 |
| 工  程  部 | 仓库主管 | 1 | 负责仓库管理等。 |
| 资产管理 | 1 | 负责资产管理工作等。 |
| 工程主管 | 1 | 负责社院工程技术管理及人员安排，设备管理等。 |
| 电工 | 2 | 负责社院物业日常维修工作，参与应急维修事件的处理等。 |
| 保  安  部 | 保安队长 | 1 | 负责学院安全管理、车辆管理及消防管理工作等。 |
| 保安员 | （调研项） | 负责各岗位的人员出入、车辆进出管理工作，负责大楼防盗及消防巡查工作等。 |
| 清洁绿化部 | 保洁绿  化领班 | 1 | 负责社院清洁卫生、绿化全面管理，协助物品搬运等。 |
| 保洁员 | （调研项） | 负责社院全面清洁卫生、绿化养护等。 |
| 会务教学 | 会务领班 | 1 | 负责会务接待的统筹安排及客房的管理人员安排，布草领用等。 |
| 会务接待 | 3 | 会务期间保障工作，总服务台值班接待等。 |
| 其他 | 文员 | 1 | 负责项目文书处理及档案管理等。 |
| 司机 | 1 | 负责车辆管理及日常出车等。 |
| 合计 | |  |  |

（二）人员配置需求表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位设置 | 人数（人） | 备注 |
| 管  理  处 | 项目经理 | 1 | 具有大专及以上学历，有8年以上政府机关项目物业管理工作经验，会管理，形象好，工作责任心强。 |
| 经理助理 | 1 | 具有大专及以上学历，有3年以上政府机关项目物业管理工作经验，形象好，工作责任心强。 |
| 工  程  部 | 仓库主管 | 1\* | 负责仓库管理。 |
| 资产管理 | 1\* | 负责资产管理工作。 |
| 工程主管 | 1 | 同时具备《特种作业操作证》（低压电工作业）。 |
| 电工 | 2 | 维修工均需具备《特种作业操作证》（电工作业），其中1人持有特种设备安全管理人员证。 |
| 保  安  部 | 保安队长 | 1\* | 队长具有大专或以上学历，二级或以上安全保护服务人员职业资格证。  保安人员持有公安部门核发的《保安员证》。包括门卫、车辆、停车场、监控室操作员持《建（构）筑物消防员资格证》或《消防设施操作员证》。退伍军人较优。 |
| 保安员 | 1\* |
| 保安员 | （调研项） |
| 清洁绿化部 | 保洁领班 | 1 | 领班具有大专或以上学历，有3年以上保洁领班工作经验。  负责清洁、绿化养护工作等。 |
| 保洁员 | （调研项） |
| 会务教学 | 会务领班 | 1 | 领班具有大专以上学历，年龄30岁以下，身高1.62以上，形象好，气质佳，有3年以上会务工作经验。 |
| 会务接待 | 3 | 年龄在28岁以下，身高1.62米以上，五观端正、标准，身材均匀，有会务接待经验3年以上。 |
| 其他 | 文员 | 1 | 具有大专或以上学历，形象好，工作责任心强。 |
| 司机 | 1 | 持有效驾驶证。 |
| 合计 | |  |  |

（三）中标人要配置不少于上述所需人员，可以提出更优化的配置方案。

（四）中标人组建的管理机构至少配置1名项目经理、1名经理助理、2

名领班（保洁领班、会务领班）对本项目的服务实施综合管理，同时做好与采购人的沟通工作。

（五）因采购人应急管理需要，结合采购人现有房屋情况，为中标人值班员工提供值班宿舍（宿舍水电费由中标人负责）。

（六）中标人应按照在学院工作的总员工数和实际工作天数，每月按学院确定的餐补标准缴纳用餐费用，以保证员工用餐消费。

（七）项目经理要具有大专及以上学历，有8年以上政府机关项目物业管理工作经验，人员配置均需符合人员配置需求表中要求，且工作经验丰富、责任心强。遵守国家的法律、法规和各项规章制度要求；能积极妥善地处理各种协调关系，熟悉治安、消防、车辆管理工作，有较强的组织管理及沟通能力，为本项目消防安全责任人。

（八）中标人应不低于原薪酬标准无条件接收表中标有“\*”符号的员工，如无重大责任事故，合同期内不得辞退。中标人对标有“\*”符号员工的录用和辞退须征求采购人同意，该类人员退休减员后，相关岗位是否招聘人员，由采购人决定。

（九）中标人承诺其聘请的员工品行良好，且没有犯罪记录。

（十）中标人应提供所有员工的个人档案资料，经采购人确认后上岗。中标人应于员工上岗后一个月内上交所有员工的个人信息表、身份证明、健康证等及缴纳社会保险费、缴纳住房公积金等证明材料。

（十一）服务期内，采购人按季度对中标人的工作质量、履约情况、社保购买情况、工作配合度等进行综合考核，考核内容和标准由采购人另行制订，并作为签订合同的附件一并履行，该附件和合同具有同等法律效力。考核合格则继续履行服务合同，考核不合格，则终止服务合同。

（十二）采购人对中标人购买社会保险及住房公积金等情况进行检查，发现中标人不按国家《社会保险法》、《住房公积金管理条例》及投标时约定的岗位数量。不为服务者购买社保的或不买齐社保险种的（不含已退休返聘人员），每缺买1名需要购买人员的社保或每有1名需要购买人员缺买一个险种的扣服务经费5,000元。

（十三）中标人应及时与采购人签订保密协议，并按采购人要求，建立员工档案，所有员工应及时签订保密承诺书。

（十四）中标人对所录用人员要严格政审，提供被录用人员无违法犯罪记录。同时具备与录用岗位相匹配的服务专业知识以及技能，经过相关专业的培训并取得相关技能证书，在日常工作中可以认真执行和贯彻有关的质量标准、规章制度。

（十五）中标人需根据不同的工种为项目人员配备相应的工作服装，并有工作号牌等标识物及必要的装备。言行规范，要注意仪容仪表，公众形象。

**七、人员管理要求**

（一）采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标人自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。

（二）若采购人加班期间要求提供相关物业管理服务的，中标人需按上班期间要求，保质保量地做好保障工作。

（三）中标人的派驻服务人员需遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责，与采购人无关。

（四）中标人全部工作人员需专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，需报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

（五）投诉处理率100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。

（六）鼓励中标人贯彻执行穗人社函〔2014〕570号及穗民〔2014〕44号文件精神。在符合岗位条件下，“公益性岗位”优先招用广州市就业困难人员和参战复退就业困难人员。

**八、监督考核办法**

按照物业管理服务监督管理考核办法和标准及相关规定执行。

（一）日常质量监督

中标人每月底应派质量品控监督员到项目现场进行一次服务品质检查，并出具品质检查报告，对存在的问题进行整改，品质报告报采购人备案一份。

（二）季度考核

1、为加强对物业服务项目的管理监督，促进物业管理服务走向精细化、规范化、标准化、制度化，采购人将组织相关部门派出人员，成立物业服务质量考核监督小组，按季进行监督巡查，结合日常服务效果作出评估，以保障物业管理服务水平。

2、采用季度考核的办法对中标人进行三个月为一季度的服务质量考核，由物业服务质量考核监督小组按考核方案组织考评打分。每年从物业管理费用中留用120,000元作为年度绩效考核奖金，每季度设定人民币30,000元作为考核奖金，根据考核成绩发放。

根据考核结果和平时表现情况，采购人如要求更换工作人员，中标供应商应在5个工作日内完成。

（三）中标单位出现下列任何一种情况的，采购人有权单方终止承包合同：

1、中标单位放弃承包经营权。

2、出现有一个季度的考核结果为60分及以下。

3、如中标单位有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标单位无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的。

4、如中标单位有违法经营行为的。

5、如中标单位在经营过程中一个月累计15个工作日出现缺岗情况的。

6、因中标人管理、服务不当而发生重大安全事故或对采购人产生重大负面影响的。

**九、付款方式**

（一）服务费按季度结算。采购人于每季度第一个月20日前（如遇节假日顺延）支付本季度（不含12月份）服务费，即1月20日前支付第一季度服务费，4月20日前支付第二季度服务费，7月20日前支付第三季度服务费，10月20日前支付第四季度（不含12月份）服务费，2025年1月20日前支付2024年12月份服务费。如中标人提供服务不足一个季度时按日计算。

（二）中标人需在每季第一个月10日前，开具符合国家财务规定的等额发票交给采购人。采购人在收到中标人发票的10个工作日内办理支付手续**。**

**十、其它**

（一）采购人免费提供管理用房及工具房各1间给中标供应商使用。

（二）管理用房及工具房的水、电等能源消耗费用由采购人支付。

（三）中标供应商工作人员在学院范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标供应商承担责任和负责赔偿。

（四）中标供应商全部工作人员应专职服务本项目，如有应急特殊情况需借用本项目工作人员，应报请采购人总务处批准，并保证本项目正常运行。

（五）中标供应商在进场后必须办理广州市政府及相关部门要求办理的各类服务许可。

**十一、特殊说明**

本项目不能整体转包，也不能将分项服务予以分包。

（一）中标供应商不得对物业的设施及布置作变更。

（二）中标供应商现场物业服务的组织机构完整，组织机构总人数要足以满足采购人的需求。

（三）中标供应商的全部工作人员必须符合广州市政府用工标准要求，全部工作人员必须实行每天8小时工作制并且按广州市政府社保标准在广州市购买相应的社会保险金。中标供应商要依法用工，服务人员工资标准符合法律规定，薪酬体系完善，具有科学合理的薪酬制度以及良好和谐的劳动关系。

（四）服务期内采购人新增各类设备、设施由中标供应商按本物业服务相关要求负责管理、维修、保养，采购人不另增加费用。中标供应商在完成工作的同时，应向采购人及时提供合理化建议，包括但不限于各专业投入的设备，以利于提升工作效率和服务管理质量。

（五）中标供应商的工作人员须遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有权拒绝中标供应商违规工作人员在此工作。

（六）关于用工成本上涨的补偿问题：签订合同后，在合同履行期间，国家调整最低工资标准的话，学院与中标方各自承担涨幅的50%。具体算法如下：（调整后最低工资标准-调整前最低工资标准）/2\*项目组人员总数。

（七）为保证平稳过渡，遵循以人为本，在个人自愿的条件下，优先使用原物业管理公司员工。

（八）双方根据招标文件中采购人需求的内容拟定物业服务合同附件条款。（九）未尽事宜，双方协商解决。

**十二、物业进驻**

（一）详细审阅、熟悉所有区域的设计图纸，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。

（二）迅速熟悉所有区域机电设备系统、楼宇/场地智能化管理系统、网络系统、IT基础设施的性能、规格、造型、布置。

（三）对采购人或采购人委托方提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

（四）提供24小时热线。建立维修报修制度，接到一般性维修申请，须在30分钟内到达现场，4小时内维修完毕；接到用电、空调、消防、电梯等紧急维修任务须在5分钟内到达现场处理，12小时内维修完毕，不能按上述要求到达现场或完成维修的，须及时解释原因。

（五）迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供采购人所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。所有有关校区的管理档案资料，须保证完整、完好，撤离时全部移交采购人。

附件：

设备总台账（均已有在保的维保公司）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 生产厂家 | 型号 | 生产日期 | 安装位置 | 数量 |
| 1、 | 火灾报警控制器 | 北大青鸟 | JB-TG-JBF-11S | 2009-01 | 门卫室 | 1 |
| 2、 | 高压柜 | 环宇集团 | KY28-12 | 2022-11 | 高压电房 | 1 |
| 3、 | 直流电源屏 | 环宇集团 | GZDW33-10AH/220v-M | 2022-10 | 高压电房 | 1 |
| 4、 | 低压开关柜 | 东莞基业 | GCK | 2009-06 | 低压电房 | 1 |
| 5、 | 消防控制柜 | 广一集团 | FQL(XQZ) | 2009-03 | 水泵房 | 2 |
| 6、 | 空调主机 | 约克广州空调有限公司 | YBW130B00L | 2009-03 | 2-4-9楼机房 | 3 |
| 7、 | **热泵热水机** | 广东长菱有限公司 | CL-H-120K | 2020-05 | 楼顶 | 2 |
| 8、 | **日创杂物梯** | 广州日创电梯有限公司 | TWJ | 2020.12.29 | 厨房 | 2 |
| 9、 | **日立电梯** | 日立广州电梯有限公司 | HGE | 2022.4.1 | 1#、2#、3# | 3 |
| 10、 | 分体空调 | 格力空调 |  | 2009 | 5-8楼客房 | 100 |
| 11、 | 生活用水泵 | 格兰富 | CR10-6 | 2008.3 | 水泵房 | 3 |
|  |  |  | 西区 |  |  |  |
| 1、 | 奥的斯电梯 | 天津奥的斯电梯有限公司 | D6NF2288 | 2024.8 | 西区 | 1 |
| 2、 | 消防水泵 | 白云泵业公司 | XBD | 2004.12 | 水泵房 | 4 |
| 3、 | 高压柜 | 顺德永顺机电公司 | HKGN-12 | 2012.1 | 高压电房 | 1 |
| 4、 | 消防主机 | 泛海三江公司 | JB-QTL-9100 | 2014.12 | 门卫室 | 1 |
| 5、 | 低压开关柜 | 环宇集团 | GCK | 2012.2 | 低压电房 | 1 |
| 6、 | 生活水泵 | 广州昌宁机电 | GP30-50-3 | 2005.8 | 水泵房 | 3 |