**江西开放大学**

**政府采购项目采购需求**

**项目名称：江西开放大学（三个校区）物业**

**管理服务项目**

**项目负责人（签字）：**

**项目责任领导（签字）：**

**项目部门领导（签字）：**

**校 领 导（签字）：**

**使用部门（盖章）：**

**年 月 日**

编 制 说 明

一、使用部门可以自行组织编制采购需求，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构编制。

二、编制的采购需求应当符合《政府采购需求管理办法》（以下简称《办法》）要求及政府采购的相关规定。

三、对不适用的内容应删除，并调整相应序号。

一、需求调查情况

1.相关产业发展情况

物业管理是我国改革开放以来出现的一个新兴产业，80年代初期由国外引入，在深圳出现，陆续传播到内地。在30多年的发展历程中，对改善人民群众的生活和工作环境，提高城市管理水平，维护社区稳定，扩大就业，起到了积极作用。

2.市场供给情况

从市场供给方来看，市场上专业化的物业管理企业众多，从业人员数量充分；从市场需求来看， 越来越多企业、房地产、高校等引进专业化物业管理公司。

3.其他相关情况

**项目背景及必要性：**物业管理水平的高低，直接影响广大师生的学习、生活和工作。我校三个校区物业管理涵盖保洁、保安、学生宿舍管理、绿化养护和垃圾清运等服务，这些服务由多家公司分头管理，各校区之间缺乏有效的沟通协作和资源整合，出现问题易导致相互推诿、管理不到位，或部分物业管理资源重复投入，浪费严重等现象。

为便于统一管理，提高工作效率，降低服务成本，提升经济效益，将我校的物业管理，即室内室外花摆（仅东湖校区）及三个校区范围内的卫生保洁、安全保卫、学生宿舍管理、绿化养护、垃圾清运等服务项目打包委托给一家一体化、专业化的物业管理公司进行全委托管理。

**项目可行性：**近几年，我国物业管理行业呈现出生机勃勃的发展趋势，随着一系列物业法律法规、制度的颁布实施，物业管理市场环境日趋成熟，市场上有众多专业化物业管理企业可供选择，且该项目属于服务类项目，不会对环境等产生不利影响。

我校于2006年开始引进物业公司进行专业化校园管理，对此管理模式有一定经验，且我省高校均采用物业公司统一管理模式，有很多成功的案例可以借鉴。

需求清单

一、项目概况

总体要求：东湖校区、西湖校区、青云谱校区三个校区统一物业管理：包括室内室外花摆（仅东湖校区）及三个校区范围内的卫生保洁、安全保卫、学生宿舍管理、绿化养护、垃圾清运和临时性后勤保障服务等。

东湖校区位于南昌市洪都北大道86号，面积18亩；建筑总面积13000平方米（其中办公大楼2栋，计6000平方米；教学楼4400平方米；教工宿舍2栋6层8个单元；食堂500平方米；门卫楼200平方米；电动车停车房、工会活动室等）；绿地3000平方米，其余为硬化路面及排水沟。

西湖校区位于南昌市安石路69号，面积144.5亩；建筑总面积65440平方米（其中教学楼、实训楼20150平方米；办公楼700平方米；后勤服务楼9700平方米；图书馆1500平方米；学生公寓：1栋6层8450平方米；2栋6层8450平方米；3栋6层5900平方米；4栋4层3190平方米；5栋3层990平方米；6栋4层2180平方米；7栋6层4000平方米；校大门150平方米；水泵房80平方米；教工宿舍2栋4层6个单元、3栋5个单元）；绿地20000平方米；运动场18000平方米；其余为硬化路面及排水沟。

青云谱校区位于南昌市迎宾北大道1356号，面积81.12亩，建筑总面积38323平方米（其中教学楼2219平方米；图书馆6872平方米；办公楼1918平方米；礼堂1323平方米；4、5号楼男生宿舍4882平方米；6号学生公寓9368平方米；食堂2568平方米；培训中心5000平方米；原教工宿舍3400平方米；看台、主席台340平方米；澡堂272平方米；南大门89平方米；西大门72平方米）；运动场约20010平方米；其余为硬化路面及排水沟。

整个项目每年的总服务费用预算307.94万元，两年的服务费最高限价5406768.16元。

此外，我校东湖校区、西湖校区物业管理合同于2023年1月31日到期（157183.3元/每月），青云谱校区物业管理合同于2023年8月24日到期（71500元/每月）。鉴于三校区原合同到期时间不一致（东湖校区、西湖校区现物业管理合同于2023年1月31日到期，青云谱校区物业管理合同与2023年8月24日到期），故在2023年2月1日至2023年8月24日期间，仅支付东湖校区、西湖校区费用（185833.92元/月），从2023年8月25日起，三校区服务期限一致，届时支付三个校区费用共计256620.67元/月。故两年总标的价为约540.68万元。

（185833.92\*7+256620.67\*16=5406768.16元）

整个项目每年的总服务费用预算307.94万元，两年的服务费最高限价5406768.16元。东湖校区、西湖校区服务期为2023年2月1日至2025年1月31日，共计24个月；青云谱校区服务期为2023年8月25日至2025年1月31日，共计18个月。

二、总要求

（一）管理服务要求

1、管理服务内容要求

（1）卫生保洁：应做好办公区、学生宿舍楼、教职工宿舍、图书馆、公共区域、卫生间、室外道路、广场、草坪、停车场、宣传栏、垃圾桶、路灯、草坪灯、扶手、标识等设施的日常保洁，及时清理毕业生空出房间杂物并打扫室内卫生，负责非生活垃圾收集清运，垃圾池周边的垃圾收集清理；做到地面无杂物、无废弃物，环境卫生清洁率达≥98%。

（2）安全保卫：做好校内治安维护，及时发现和处理各种安全事故隐患，防患未然。遇突发事件及时处理并做好现场保护工作。

（3）学生宿舍管理服务：熟悉本楼栋全面情况，包括：学生住宿分布、学生姓名与个体特征，房间、卫生间数量，公共区域面积，消防、安防等设施情况；具备处理应急突发事件的能力。

（4）绿化养护：应配有专业的绿化人员，做好花木种养、日常浇水、施肥、修剪、除杂草、防病杀虫、扶正加固等养护工作，确保校区内的绿化植被生长正常，绿化成活率达99%。做好校区内绿植修剪、防病杀虫、杂草枯木的清理。负责做好室内、室外绿化及管理工作。

（5）垃圾清运：将校内各处的垃圾打包清运到校内垃圾堆放点，然后再将垃圾堆积点的垃圾定期运输到校外垃圾处理站。

（6）室内室外花摆（仅东湖校区）：布置东湖校区绿植花摆

（7）临时性保洁服务：积极配合、协助校方完成节庆、外事、接待任务的临时性保洁等工作。

2、人员配置要求

供应商在组织、安排工作时，应符合国家相关法规，维护工作人员的正当权益。教育员工爱护和正确使用学校提供的物品财产、设备和工具，安全用电、文明用电，节约用水、用电，认真执行学校用电管理规定，杜绝违规用电，禁止公共场所的长流水、长明灯。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **人数** | **要 求** | **职 责** |
| 项目经理 | 3 名 | 50周岁以下，大专或以上学历，具有4年以上学校物业管理服务经验，懂电脑操作；身体健康，无不良嗜好或不良记录。 年龄计算以投标截止日为止。 | 负责物业公司人员的考核管理，工作指导和监督管理。配合学校做好项目的衔接工作，制定规章制度，及时收集和反馈信息，处理师生投诉，听取合理化建议。根据学校方安排和要求，确保物业服务工作顺利进行。全面掌握现场人员安排，对消防等做出管理建议及按要求落实等 |
| 保安主管 | 3名 | 45周岁以下，具有4年以上学校物业管理经验，懂电脑操作。身体健康，无不良嗜好或不良记录。三校区各1名。年龄计算以投标截止日为止。 | 负责保安人员的考核管理，工作指导和监督管理。做好保安人员日常消防及治安工作培训等 |
| 宿管主管 | 2名 | 45 周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。须长驻西湖校区、青云谱校区夜间值班。年龄计算以投标截止日为止。 | 管理学生宿舍管理员的工作兼机动岗，负责整个项目人力资源工作、宿管人员培训工作等 |
| 保洁主管 | 3名 | 吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。三校区各1名。 | 管理保洁工作兼机动岗，协调处理临时突发性保洁工作问题；负责保洁人员培训工作等 |
| 保洁员 | 52名 | 60 周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。年龄计算以投标截止日为止。。 | 负责三个校区校园清洁卫生、保洁工作与保洁巡查等 |
| 保安人员 | 40名 | 男，55周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。年龄计算以投标截止日为止。 | 24小时工作制；负责三个校区校内消防安全检查工作、安全保卫、治安事件处理；协助片区民警做好校园内外的治安工作；负责校内停车、车辆引导、收费等 |
| 宿舍管理员 | 14名 | 60 周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。年龄计算以投标截止日为止。 | 24小时制，负责西湖校区、青云谱校区学生宿舍消防安全检查工作，清洁卫生保洁工作，外来人员登记及检查，文件、报刊、信件、包裹等收发服务等，晚间查房工作等 |
| 绿化养护 | 4名 | 60 周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。年龄计算以投标截止日为止。 | 做好三个校区内绿植修剪、防病杀虫、杂草枯木的清理。负责做好室内、室外绿化及管理工作。 |
| 垃圾清运 | 4名 | 60 周岁以下，吃苦耐劳，身体健康，无不良嗜好或不良记录。年龄计算以投标截止日为止。 | 将三个校区校内各处的垃圾打包清运到校内垃圾堆放点，然后再将垃圾堆积点的垃圾定期运输到校外垃圾处理站。 |
| 合计 | 125人 |

3、服务机构与人员上岗要求

（1）物业管理服务公司应根据学校物业服务的具体情况和合同约定，设置相适应的物业管理服务机构，配备管理人员和服务设施。

（2）工作人员在服务过程中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方有礼，用语文明规范，主动热情、耐心周到并及时提供服务。

（3）工作人员应按规定统一着装，着装整齐，仪表仪容整洁，行为规范；在岗工作期间不吸烟、喝酒、聊天、会客等。

（4）工作人员应及时做好工作日志、交接班情况、账册等记录工作，字迹清晰、数据准确、档案齐全。

（5）工作人员应接受过相关专业技能的培训且取得相关资格证书，掌握物业管理服务基本法律法规，熟悉校园情况，能正确使用相关专用设备。

（6）所有人员必须相对稳定，更换物业项目负责人（经理）、主管应为全日制用工须事先征得学校管理部门同意。经核查属实的投诉事件责任人，学校要求撤换的，物业公司应在一周内撤换。

物业公司必须配备好完成项目工作需要的所有设备和日用品，如拖污车、垃圾桶等。

4、管理服务综合指标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 指标名称 | 指标 | 服务要求 |
| 卫生清洁率 | ≥98% | 按规范标准每日清扫，每日巡查，确保校园环境整洁，无卫生死角；垃圾分类及时处理，日产日清，封闭转运，杜绝二次污染；定期进行消杀，区域内无蚊蝇鼠害等，发现问题及时整改 |
| 1、安全事故、火灾发生率2、事故处理率 | 0%100% | 严管理,勤检查,抓落实,将管理责任事故隐患消灭在萌芽状态。发现事故及时处理,必要时及时报警 |
| 报修及时率 | 100% | 水、电等设备设施故障及时报修 |
| 档案建立与保管完好率 | 100% | 收集与整理档案资料，按管理制度要求及时建档 |
| 管理人员专业培训合格率 | 100% | 员工分别进行入职培训、在职培训、定期培训等常规培训，并经考核合格上岗 |
| 季、周、日检真实有效和对缺陷整改率 | 100% | 有真实有效的季、周、日检相关记录，认真落实计划性维保，确保工作真实有效，对缺陷保证2天内完成整改 |
| 有效投诉投诉回访率有效投诉回访满意度 | ≤2％100%100% | 及时了解、及时处理、及时回访，处理结果满意 |
| 物业工作满意率 | ≥95% | 每半年做一次师生满意度调查，将调查结果进行统计分析，及时纠正和采取预防措施；处理结果告知校方，同时总结经验教训，不断提高服务水平 |

三、服务质量要求及标准

（一）卫生保洁

1、服务范围

（1）三个校区校园内所有楼宇公共部位（含走廊，连廊，大厅，楼道，内外平台，楼梯和扶手，门窗，墙柱壁，天花板，卫生间等）卫生保洁和屋面一般垃圾的清理。

（2）楼外墙面（小广告），至四周马路及庭院卫生保洁。

（3）雨雪天气楼宇周边的清扫。

2、保洁员要求

（1）服从管理，有吃苦耐劳精神，责任心强，按时按质按量完成保洁任务；

（2）负责包干区的保洁工作，工作期间在负责的包干区深度清理垃圾，每日两次，并来回巡查，保持清洁；

（3）根据学校工作的特殊性，根据工作需要，保洁员须配合学校做一些临时性的保洁工作；

（4）按政府有关规定和学校规章制度管理、处理废弃物，垃圾运到指定暂时存放地点，必须一天一清，杜绝废弃物外流，每半月对全校所有垃圾桶进行清洗、消毒；

（5）自觉做好节电节水工作，并无条件配合处理好各项突发性工作。对浪费水电等行为，学校将以违约论处；

（6）不得挪用和擅自处置校内任何物品，任何时候不得进入教室拿取他人物品，进入办公室不能随意翻阅文件、材料等。如拾到物品，须立即交学校处理；

（7）服从学校工作安排，服从校方相关职能部门的安排，与校方发生纠纷时应积极主动与校方相关职能部门配合，化解矛盾、解决纠纷。

3、环境卫生服务和要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **保洁部位** | **作业频次** |  **质量要求** |
| **楼道：**地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、 消防设备、楼道 门、窗、灯具及开关 | 1、地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾 桶等每天保洁 2次 拖洗或抹布手抹1 次，且巡回保洁；2、踢脚线、配电箱、消防设备、楼 道门、窗、灯具及开关每二周保洁 1 次；3、地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。 | 1、地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘 蛛网，垃圾桶无异味、无污秽，桶身清洁； 2、公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；3、不锈钢表面光亮，无手印、积尘、污渍；玻璃明亮，无手印、积尘、污渍；窗台无积尘。 |
| **公共卫生间：**地面、墙面、天棚、隔断、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、 灯具、排气扇、上下水管道16 | 1、每天对卫生间全面保洁 2次（拖洗或抹布抹各1 次），且每两小时巡回保洁；2、天棚、隔断、灯具、窗玻璃、排气扇每周保洁 1 次；开水箱每天保洁 1 次；3.净水机、开水机表面每天清洁一次。 | 1、卫生间无异味，厕坑便具洁净无黄渍，镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理；定期消杀；2、墙面、天棚、隔断、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；3、地面无水渍、污渍、垃圾；4、保洁工具与保洁用品统一放在指定地点。 |
| **阅览室、书库：**阅览桌椅、书架（柜）、地面、 窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具 | 1、阅览桌椅、地面、窗台每天保洁1 次；2、门楣、门套、墙面、墙角两日1 次清洁；3、天棚、灯具、书架设备每周 2 次清洁，窗玻璃每周 1 次清洁。 | 1、阅览桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、污渍，光亮；阅览桌椅摆放整齐；2、窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、污渍，明亮。 |
| **会议室、接待室：**桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备 | 1、无会议时，会议室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙三日清洁1 次；每次会议时，结束时即清理；2、天棚、灯具、设备每周 1 次清洁；3、窗玻璃每两月 1 次清洁，茶具每次消毒，地毯两月消毒清洗 1 次。 | 1、会议桌椅、窗台、地面、门楣、 门套、墙面、墙角无积尘，光亮；2、窗帘挂放整齐；室内无异味；茶具消毒达到卫生标准；地毯清洁卫生。 |
| **各类球场：**地面、墙面、踢脚线、天棚、装饰门及门套、宣传窗、体育器具 | 1、地面、垃圾桶、装饰门及门套、踢脚线等每天全面保洁 1 次，巡回 保洁；2、墙面、宣传窗、天棚、消防设施、 配电箱、灯具每二天保洁 1 次 | 1、地面无水渍、污渍、垃圾、积尘，光亮；2、墙面无灰尘、污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；3、公共设施表面无积尘、污渍，光亮。 |
| **平台、屋顶** | 屋顶天沟、地面水沟每月清理1次 | 无垃圾，排水口无堵塞、积水。 |
| **垃圾分类收集** | 每天上、下午各1次分类收集并清理垃圾；垃圾桶放于指定地点，每天用抹布抹桶身一次。 | 垃圾收集点周围地面干净、整洁，无散落垃圾、污水、污迹、异味。 |
| **环境消杀** | 1. 每天消杀公共卫生间、垃圾堆放点，每周2次消杀公共浴室、自助洗衣机；

2.对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，每年4次灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊。 | 1、选用合格有效的消毒剂，定期对公共卫生间、公共浴室、自助洗衣机、垃圾堆放点等部位实施消毒；2、相关费用另付费。 |
| **道路、广场保洁** | 每天早上7:40前完成校园主要道路保洁工作，且主干道路巡回保洁；每天早、晚2次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清；大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫；落叶季节加强清扫频次。 | 1、保持道路全天整洁干净，达到“六无”（无果壳纸屑、塑模、污水、烟头、乱张贴、建筑垃圾） ，垃圾存续时间不超过2小时； 2、“一通”（下水道口通）；雨雪天气时，保证路面无积水、少结冰；中、大雪以上保证道路畅通。 |
| **绿地保洁** | 每天对草地、绿篱、灌木等绿地进行保洁， 及时分拣垃圾。 | 保持绿地全天整洁干净，达到“五无”（无果壳纸屑、塑模、烟头、乱石、卫生死角），垃圾存续时间不超过 2小时。 |
| **教学、教研、辅助用房、办公用房等** | 1、每日对使用过的教学、教研、办公用房等进行打扫；2、校领导办公室需在每天早上7:40前完成保洁。 | 确保无积灰、污迹、垃圾、积水，天花板上无蜘蛛网等。 |
| **学生宿舍** | 1、每天对楼栋进行2次清扫、1次拖地，每天用抹布抹洗楼梯扶手、护栏、窗台；2、每周抹洗楼栋内的墙裙；每2 周对楼栋天花板、门窗、玻璃、开关、灯具、安全指示牌、消防器材、配电箱等进行清洁。 | 1、走廊、楼梯等公共卫生区域地面无烟头、纸屑等杂物，地面、墙角无积灰、杂物、污渍；2、墙砖表面无脚印、球印、痰迹、污渍、油渍等；3、卫生间无异味，便池内无积存便垢，地面无污水、污垢、痰迹、烟头，台板、洗手池无污垢；4、学生宿舍开关、消防器材、配电箱、电信电话等无灰尘、污渍，灯具、安全指示牌无灰尘，透明度好；天花板无蛛网。 |

（二）安全保卫

1、服务范围

三个校区校园和校园周边安全。门岗管理、校园巡逻；涉及师生共同事务、公共秩序的管理；车辆进出及停放管理，治安、消防、门禁设施的巡查维护报修，协助学校做好疫情防控等突发事件的应急处理。

2、工作要求

（1）服务时间：全天 24 小时，分班制，每天值班人员不少于3个班次，每个班4个岗位必须保证有1人在岗，允许兼班，但最多不能超过2个班次。

（2）责任范围：协助保卫处做好校园内外的治安工作。

（3）主要任务：严格履行保安工作职能，维护正常的工作、教学和生活秩序，及时发现、报告和配合采购方处理一般性治安问题，维护合法权益，认真做好安全防范工作，努力提供优质保安服务；

（4）按规定派配经培训合格的、具备保安从业资格和独立工作能力的保安人员。

（5）建立健全各项保安工作制度，做到定人、定岗、定责，文明执勤，着装规范，自觉维护双方的声誉和形象；加强对派配保安人员的监督和管理，认真听取采购人业务考核部门的意见和建议，满足采购人业务考核部门合理的要求；对不称职的保安员，经查属实的，乙方应及时调换。

# （6）按要求配齐保安工作服装，疫情防控器材等正常工作用品。

3、人员管理

（1）严把人员政审关，没有公安机关的政审材料者不录用；

（2）严把人员年龄关，要求年龄18至60岁之间

（3）严把人员培训关，确保培训合格人员上岗，并严格执行每月岗前培训一次；

（4）严格执行国家规定，提供社保医保或商业保险保障。

4、岗位管理

（1）熟悉学校的治安岗位职责及工作要求，掌握保安工作规律及特点，加强重点岗位的安全防范；

（2）服从领导，听从指挥，做到令行禁止、遇事汇报；

（3）遵守国家的法令、法规，做到依法办事；

（4）熟悉本岗位的职责和工作程序，圆满完成工作任务；

（5）坚守岗位，保持高度警惕，预防治安事件的发生；

（6）禁止下列行为：

a乱丢果皮、纸屑、烟头等废弃物及随地吐痰、便溺等；

b制造超标噪声，影响他人工作、休闲；

c采摘花果，损坏树木，宿营、烧烤，焚烧荒草、枯枝、落叶；

d损坏游乐、娱乐、康乐设施，攀爬、损坏园林建筑、雕塑、围栏、防护网，移动座椅、保洁设施；

e携带限养犬只以及其他有碍人身安全、公共秩序、环境卫生的宠物；

f擅自散发广告宣传品或者在树木、建（构）筑物等各类设施上喷涂、悬挂张贴广告宣传品；

g酗酒赌博，打架斗殴，从事占卜算命等迷信活动；

h擅自砍伐、移植植物；

i学校范围内践踏草地、倾倒垃圾等；

j向学校、广场排放烟尘、污水、有害气体，倾倒废弃物；

k擅自携带易燃易爆及其他危险物品。

（7）不得在学校内介绍或从事任何商业活动；

（8）积极配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止的问题及时向上级反馈；

（9）尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立社会主义精神文明新风尚；

（10）注意观察学校来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告；

（11）要按点、按时、按线路认真仔细巡逻，加强治安工作，并严格执行交接班制度；

（12）保护好学校的资源及服务设施，牢记安全规章制度，掌握各项安全知识，熟练操作各类消防器材和安全器械；

（13）保安员要着装整齐统一，举止大方，文明礼貌，并严格执行交接班制度；

（14）按时交接班，接班保安员应提前到达岗位，如接班人员未到，当班人员不得离开工作岗位；

（15）接班时要详细了解上一班的值勤情况和当班应注意的事项；

（16）向下班移交值班记录本，交接人员应在值班记录本上签字；

（17）接班人员应将上一班交下的值班装备查点清楚，并在值班记录本上注明交接情况。

5、制度管理

（1）物业管理员安保工作职责

a以属地管理为原则，分别在三个校区负责保安部的全面工作；

b对学校治安、消防安全保卫工作负有主要的责任以及负责对安全保卫工作进行督导、检查和落实；

c认真贯彻安全方针政策、法律法规，组织保安人员学习安全知识，增强安全意识；

d制定、完善保安部的规章制度，督促加强安全管理、落实安全责任制；

e定期主持召开保安工作会，总结分析形势，及时向学校职能部门领导报告安全情况，为领导决策提供参考；

f负责保安部日常工作，检查保安员履职情况，制定工作计划，安排阶段性工作任务；

G协助学校组织好重要接待任务和活动的安全保卫工作；

h配合公安部门调查和侦破学校内发生的各类案件；

i了解和掌握学校师生员工情况，与公司一起做好法制宣传教育工作；

j防止因自然灾害而造成学校师生员工的生命财产损失；

k收集积累安保工作资料；

l每月组织开展两次消防设施、消防器材运行情况排查，对发现的安全隐患要及时上报保卫处并协助整改；

m学校发生伤亡事故时，要立即赶赴现场组织人员维持现场秩序，同时向保卫部门上报情况，并积极参加抢救和协助做好善后工作；

n完成学校交办的其他工作。

（2）保安员岗位职责

a服从领导，听从指挥，做到令行禁止，遇事要报告；

b模范遵守国家法律、法规，做到依法办事；

c熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务；

d坚守岗位，保持高度的警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；

e配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的要及时向保卫处报告；

f熟悉和爱护服务区内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；

g廉洁奉公，坚持原则，是非分明，敢于同违法犯罪行为做斗争；

h积极协助公安机关开展各项治安防范活动，完成各项治安服务工作；

i密切联系群众，积极进行治安防范和管理方面的宣传；

j完成学校交给的其他任务。

（3）保安员的权限规定

根据公安部保安管理规定，保安员在执勤过程中应掌握好法律尺度，正确行使自身权利，切记如下事项：

a 在执行任务时，发现杀人、放火、抢劫、盗窃、强奸等违法犯罪分子，应在第一时间向校保卫处报告，并协助进行抓获并扭送公安机关，但无权实施拘留、关押、审讯、没收财产及罚款；

b 对发生在学校内的刑事案件或治安案件有权保护现场，保护证据，维护秩序，及时向校保卫处报告提供情况，但无勘查现场的权力；

c 按规定制止未经许可的车辆入内，如遇不法分子不服制止，甚至行凶报复，应及时向校保卫处报告，可采取正当防卫，但注意不要防卫过当；

d 对违反治安管理条例行为的人有权劝阻、制止和批评教育或经校保卫处报告同意后扭送派出所，但没有处罚的权力；

e 对有违法犯罪行为的嫌疑分子可以进行监视、检举、报告，协助校保卫处报告移送当地公安机关进行处理，但无侦察、扣押、搜查的权力；

f 对有违法犯罪行为有权予以制止，同时向校保卫处报告通报，协助做好后续处理工作，但无处罚、裁决的权力；

g 宣传法制，协助校保卫处报告做好安全防范工作，落实各项安全防范措施，发现不安全因素要协助学校及时整改；

h定期进行安全防范检查。

（4）保安员纪律

a服从命令、听从指挥、服从分配、安心工作；

b积极参加军事训练，努力学习保安业务知识，不断提高业务素质和技能；

c坚守岗位，恪尽职守。在值班时，不准误岗、脱岗；不准在值班中打盹、睡觉；不准在值班岗位上吸烟、看书、看报、嬉笑打闹；不准在值班岗上会客；不准喝酒；

d秉公守法，严禁偷摸吃拿卡要，严禁赌博和变相赌博，严禁传看淫秽书刊、杂志，不准打架斗殴，不准毁坏公共财物；

e值班时要着制服，不准保安服和便服混穿、着装时要保持服装整洁，举止端庄，要保持良好的队容风貌；

f定期向各级领导汇报工作，在工作中发现重大隐患、突出问题应及时反映上报，不准延误；

g不准留长发和胡子，不准佩戴戒指等装饰物品；

h爱护公共财物，遵守公共道德，讲卫生，要保持岗位、集体宿舍的环境卫生；

i严格遵守请假、销假制度，不准讲假话或弄虚作假。

以上九条纪律所有保安人员必须严格遵守，对违反规定者视情节严重给予批评教育、扣发奖金、辞退或除名。

（5）保安员仪容仪表规定

a着装、要举止文明、大方、得体；

b统一穿黑色的皮鞋、黑袜、带保安帽、系领带，佩戴保安工作牌，服装整齐、干净；（佩戴不齐者不得上岗）

c不准带饰物，口袋内不准装过多的物品；

d禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋或赤脚；

e不准留长发、留胡子、留长指甲，头发不得露于帽檐外，帽檐下发长不得超过1.5厘米，鼻毛不得长出鼻孔；

f精神振作，姿态良好，抬头挺胸，不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后仰、不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋。值班中不准吸烟、吃零食，不准勾肩搭背，做到站如松、坐如钟，动如风；

g不准哼歌、吹口哨、收听收录机、看书报；

h不准随地吐痰，乱丢物品；

i非公不准打电话，不准敲桌子或玩弄其他物品；

j集体活动要穿着统一，仪容仪表须符合要求；

k队列训练中保安员必须保持步伐一致，口令、口号雄壮有力，指挥员的口令要清楚洪亮，富有号召力；

l工作时，衣、帽、领带、鞋带及装备器材必须齐全、规范。

(6)车辆管理服务

a 按照学校划定的车位或指定区域管理各类机动车的停放；

b 严格执行机动车进出登记制度，由校保卫处负责将校内车辆信息录入车辆管理系统，对未录入车辆管理系统的车辆，保安人员按学校出台的《车辆管理规定》做好对来访人员车辆的临时进出登记工作。

（三）学生宿舍管理

1、服务总要求

（1）对学生宿舍实行24小时值班值守，对进人人员进行登记检查，确保学生宿舍学生生命、财产的安全；

（2）使用文明用语，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；

（3）三个校区定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；

（4）挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；

（5）确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修；

（6）例行安检出勤率100%；

（7）熟悉本楼一切情况，包括：学生住宿分布、学生姓名与个体特征，房间数量、卫生间数量、公共区域面积，水电、消防、安防等设施情况；具备处理应急突发事件的能力。

2、宿舍管理员要求

（1）个人形象：穿工作服、戴工号牌，保持衣着整洁干净；不得浓妆艳抹，在工作场所不准穿便服、 拖鞋。

（2）服务态度：按时到岗，不串岗、脱岗等；不做与工作无关的事；微笑服务，态度和蔼，文明用语，无争执、争吵现象；积极宣传学校规章制度，耐心解答师生咨询。

（3）值班记录：值班人员须详细填写值班记录并签名；要准确了解接班前的执勤情况及接班后的注意事项；认真办理交接班手续；发现问题及时上物业公司管理员处理。

（4）熟悉楼栋情况：准确了解本楼栋房间数目及住宿、人员基本情况，保证值班室内《住宿、办公人员一览表》准确无误。熟悉本楼栋师生，区分外来人员，外来人员进入楼栋必须查验证件并作详细登记。

（5）巡查楼层：做好每天 2 次楼层巡查并记录。晚上熄灯后，须对楼栋内安全、公共设施等情况进行检查并记录。

（6）出入管理：严禁男、女生互相串楼。楼内大厅不准摆放单车、私人物品等。严禁楼内家具搬出，严禁宠物进楼。大物件或贵重物品出入楼栋须询问、查验相关证件并进行登记。

（7）商业行为管理：严禁小商贩进入宿舍楼；未经学校批准，严禁在楼内及门口张贴经商广告；严禁工作人员售卖商品等商业活动。

（8）安全与应急管理：清楚楼内消防设施的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。熟悉突发事件紧急处理流程及重要电话号码 ，发生紧急情况及时报告； 熟悉楼内安全通道，发生紧急情况及时迅速疏散被困人群。

（9）维修登记管理：引导师生做好报修登记（包括门、窗、家具、水龙头、照明灯等），紧急抢修立即通知维修人员。

（10）严格遵守学校作息制度管理。

（11）做好学生宿舍公共区域的卫生清扫、保洁。确保公共区域内地面、墙面、门窗、扶手干净整洁；

（12）学生物品需存放在值班室必须登记并及时通知学生领取；对门口车辆停放情况规范管理。

3、节能管理要求

打扫卫生时，要注意节水、节电，如有跑、冒、滴、漏现象及时向楼栋值班员保修。

4、其他工作要求

（1）工作时间不得私自会客、聊天、看电视和报刊等；严禁上班时间清理废品，不准擅自离岗；

（2）如拾到学生物品要及时交给楼栋值班员，并由楼栋值班员做好记录；

（3）工作时段发现问题及时向物业管理员说明，并协助物业管理人员进行有效处理，发现突发事件及时报告；

（4）按学校的有关规定，积极配合空调、热水等供应商为学生提供服务；

（5）应急事件处理要求：积极支持配合学校及有关部门的相关工作，无条件服从学校及有关部门安排的各种规格接待任务和临时应急工作安排；

（6）突发事件处理要求：本着“安全第一、服务第一、质量第一”的宗旨，物业公司独自承担服务期间发生的与其服务本项目人员的一切刑事、民事、安全等责任。物业公司应办理好所有工作人员的意外伤害保险。

（四）绿化养护

1、总要求

（1）三个校区园林养护人员均为熟练工，园林养护繁忙季节应另外聘请短工以保证相应工作及时完成；

（2）绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率分别达到98%；植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果；植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛；

（3）绿地设施及硬质景观保持常年完好。

2、修剪

（1）草坪：所有草地尽量使用草坪推机、少用扫干机修剪，年修剪5遍以上，草屑即时清理，修剪后高度5—9㎝、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰，草坪常年保持平整、不积水（必要时撒细沙平整）；草地进行拔杂草，麦冬草地以拔杂草为主，年拔杂草5遍及以上。

（2）乔木、小乔木必须进行冬季修剪，做到：树冠完整美观（乔木行道树保持3.5米以上枝下高、小乔木行道树保持2米以上枝下高），分枝点合适，枝条粗壮，无枯枝死杈；主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪科学合理；内膛不乱，通风透光；乔木类要求树冠圆整、树势均匀，针叶树应保持明显顶端优势；花灌木开花及时，株型丰满，花后修剪及时合理、无残花；修剪后即时清理地面。

（3）绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观，年修剪绿篱5遍及以上，修剪后即时清理地面。

（4）供应商配备必要的园林设备。

3、灌溉

常年保持有效供水，草地充分生长，干旱季节应进行浇水抗旱，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。

4、中耕、松土

年中耕除草、疏松表土2次以上，土壤疏松通透，无杂草。

5、施肥

除樟树和其他行道树外，按植物品种、生长、土壤状况，适量施肥，年普施基肥不少于1遍、花灌木追复合肥2遍（草坪施复合肥1公斤/100平方米、绿篱施复合肥1.5公斤/100平方米、大小乔木施菜籽枯饼2公斤/棵），充分满足植物生长需要；植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。

6、病虫害防治

预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。定期巡视校园，发现白蚁危害及时向学校后勤保障中心报告。

7、其他

无白色垃圾、砖头碎石、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）；无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。因管理不善造成的校园园林植物严重病害、死亡现象，须及时处理和补栽（按原植物品种、规格）；协助采购单位在校区或楼宇指定位置摆放绿植或花卉，并协助负责管理和养护。

（五）垃圾清运

将校内各处的垃圾打包清运到校内垃圾堆放点，然后再将垃圾堆放点的垃圾定期运输到校外垃圾处理站。

（六）室内室外花摆服务（仅东湖校区）

1、在学校指定摆放、种植场地认真负责地摆放、种植和养护学校承租的全部花卉绿植。

2、室外花摆、种植场所：行政楼门口四块花坛、教学楼门口两块花坛共计13个平方、行政楼左侧带状四季花种植、学校大门内外花摆美化。

3、室内花摆场所：领导办公室、校史馆、行政楼每层楼梯拐角、食堂二楼包厢、培训楼一楼、二楼大厅、行政楼每层电梯门口两侧、学术报告厅的休息室、各会议室、接待室、图书馆阅览室。

4、根据绿植的生长情况安排固定人员进行护理，每周巡查养护两次，具体时间为每周二、周六，要保证绿植正常生长，每月交一份养护情况登记表，若发现绿植生长不良时，应在48小时之内更换。

5、根据学校要求制定花卉摆放养护方案，并将养护计划和时间提前告知学校。

6、及时更换失去观赏价值的花卉对学校承租的花卉种类在同档次的条件下进行适当调整，以便摆花效果富于变化。

7、所摆放植物做到无病无虫害，无黄叶、无灰尘。派专人对摆放的所有花木进行养护管理，保证绿植花木的观赏价值。

8、绿植花木养护人员遵守学校的一切规章制度，做到讲文明，懂礼貌，并做好相关的服务工作。

9、工作人员在摆放植物及日常维护时应注意安全，不得损坏甲方设施，保持现场清洁卫生，做到人走净场。

（七）临时性保洁服务

1、学校、学校临时突发性的任务及大型赛事活动时，要确保各岗位服务人员能及时安排到位。

2、学校如有上级领导和重要嘉宾参观或检查，物业公司根据校方要求进行突击性服务；如遇突发性灾害天气等特殊情况，物业公司要组织突击小组配合校方搞好特殊保洁工作；定期对全校所有室内外场所进行除四害、防蚊蝇等消毒工作。

3、大型活动现场服务

(1)对活动场地实施清洁、整理；

(2)对参观活动的车辆实施临时疏导及停放管理；

(3)协助维护现场秩序；

(4)保管好出口通道防护、应急事故防护等安全防护措施。

（八）投诉与处理

1、每三个月组织召开师生座谈会，听取师生对物业管理的意见和建议，并及时整改。

2、学校要求物业管理公司解决的问题，应在一周内提出解决方案，经校方同意后实施。

3、因物业公司服务管理原因造成师生人身损害，财产丢失、损坏或其他损失，物业公司须承担相应法律责任。

（九）其他事项

1、江西开放大学综合物业管理合同包括室内室外花摆（仅东湖校区）及三个校区的卫生保洁、安保、学生宿舍管理、绿化养护、垃圾清运等服务。

2、整个项目三个校区物业管理工作人员共需要125人，结合市场对比、咨询其他高校、2022年江西省南昌市一类区域（我校东湖区、西湖区、青云谱区三个校区均属于一类区域）最低工资标准为1850元/月、我校物业管理现状等因素，经审计，预算为307.94万元/年，计划服务期为两年，招标于2022年12月31日前完成。

此外，我校东湖校区、西湖校区物业管理合同于2023年1月31日到期（157183.3元/每月），青云谱校区物业管理合同于2023年8月24日到期（71500元/每月）。鉴于三校区原合同到期时间不一致（东湖校区、西湖校区现物业管理合同于2023年1月31日到期，青云谱校区物业管理合同与2023年8月24日到期），故在2023年2月1日至2023年8月24日期间，仅支付东湖校区、西湖校区费用（185833.92元/月），从2023年8月25日起，三校区服务期限一致，届时支付三个校区费用共计256620.67元/月。故两年总标的价为约540.68万元。

（185833.92\*7+256620.67\*16=5406768.16元）

整个项目每年的总服务费用预算307.94万元，两年的服务费最高限价5406768.16元。

物业服务考核“合格”时，物业服务费每月15日前向物业公司支付上月物业管理服务费。项目费用包括乙方人工工资，赔偿款，材料费，税金，利润，员工保险，机械费，检测费，员工意外伤亡赔偿，服装费，福利费和管理费及合同实施过程中不可预见费用等。工资不得低于江西省政府部门规定的最低工资标准。如遇国家政策，市场物价及其他因素影响，物业管理费用双方协商调整。

3、中标供应商在签订合同前向采购单位交5万元履约保证金，合同履约完成后保证金无息退回。

4、安保应急费用：有突发事件时先从履约保证金里扣除相关费用，事后中标供应商应在一个月内补齐履约保证金。

# **江西开放大学综合物业管理服务工作考核办法**

为加强校园物业管理服务，创建和谐、文明、卫生的校园，提高校区物业管理服务的质量和工作效率，使物业管理服务工作制度化、规范化、科学化，结合学校实际，制订本办法。

第一章 总则

学校通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理服务企业。

本办法所称物业管理服务，是指学校通过公开招标选聘的物业管理服务企业，由学校和物业管理服务企业按照物业管理服务合同约定，对校区教学楼、综合楼、会议室、学生宿舍、教职工宿舍、图书馆楼、公共外环境的管理服务、卫生保洁及校内外环境的安保秩序维护等工作。

以上工作均须按本办法的规定统一实行物业管理和服务。凡实行物业管理和服务的各项活动，须遵守本办法。

第二章 物业管理服务监管机构

学校后勤保障中心代表学校对物业管理服务公司的管理服务活动行使监督管理职责，享有《物业管理条例》等法律法规赋予业主的相应权利，履行相应义务。

后勤保障中心在物业监管工作中的职责：

1、负责物业管理服务的日常监督管理工作，监督和检查物业管理服务公司履行合同情况;

2、及时了解物业使用人对物业服务的意见、建议，受理物业服务活动中的投诉事宜;

3、制订学校《物业管理服务工作考核标准及评分细则》，定期组织对物业管理服务企业进行考核;

4、负责物业服务费用的审核、支付;

5、负责制定、修改物业管理服务设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等有关物业管理服务方面的规章制度。

第三章 物业管理服务企业

在学校从事物业管理服务的企业，必须具有独立法人和取得从事物业管理服务活动的相应资质。从事物业管理服务的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。物业管理服务公司承担清洁卫生、安保秩序维护等专项服务，不得将该物业管理服务区域内的全部物业管理服务委托给其他单位或个人。

物业管理服务公司必须遵守国家法律法规和学校的各项规章制度。物业管理服务公司享有根据有关法律法规规定和合同约定的管理服务权利。物业使用人应遵守物业管理服务公司为做好相关区域物业管理服务工作而制定的各项管理服务规定。

第四章 物业管理服务考核

考核机构：学校成立“物业管理服务工作考核小组”，由后勤保障中心牵头，校长办公室、保卫处、工会等部门人员和学生代表组成。

考核内容：按照各项物业管理服务标准对物业公司服务质量、服务态度、工作效率、专业规范、安全管理等方面进行考核评估。

考核实施：物业管理服务考核采用定期检查与日常随机抽查、专职管理人员检查与相关部门检查、学校物业管理服务工作考核小组检查、组织师生座谈会或问卷调查等方式进行考核。

1、日常检查和不定期抽查考核：由后勤保障中心负责。主要包括后勤保障中心日常检查考核和受理物业使用人投诉。凡属日常检查考核或物业使用人投诉，确属物业管理委托单位未履行合同的，按学校《物业管理服务工作考核标准及评分细则》予以评分，后勤保障中心在月末对本月日常检查和不定期抽查考核情况作出汇总，汇总成绩纳入月度考核成绩。

2、月度考核：月度考核成绩分两部分：第一部分由后勤保障中心根据月度汇总成绩予以评分；第二部分由物业管理服务工作考核小组负责进行考核评分；以上两部分匀按《物业管理服务工作考核标准及评分细则》予以考核评分。

3、年度考核：每学期开学及放假前，由分管校领导与物业管理服务工作考核小组对物业管理服务进行一次大检查，并按《物业管理服务工作考核标准及评分细则》予以评分。

考核分值:

1、月度考核分值：月度分为后勤保障中心日常考核和物业管理服务工作考核小组考核。（考核成绩依据《物业管理服务工作考核标准及评分细则》）。

2、年考核分值：每学期开学及放假前，由分管校领导组织物业管理服务工作考核小组对物业管理服务进行一次大检查，检查成绩占年度考核30％,月度考核平均成绩占年度考核成绩70％。

合格标准：月度综合得分90分以上为“优秀”； 80分为“合格”；70分以下为“不合格”。

奖惩:

1、月度考核达到“合格”等级，学校按月足额支付物业管理委托单位合同款额物业管理服务费;考核不合格,当月考核结果与合格标准（70分）分相比，每下降一分，处罚100元。

2、如全年月度考核“不合格”达50％（按10个月计算），学校将扣减物业管理服务企业一个月的物业管理服务费，并终止合同。

3、学校后勤保障中心对物业管理服务企业检查不理想的地方下达整改通知书，物业公司接通知如整改不到位，后勤保障中心有权处以200元罚款。

4、学校有重大活动时，物业管理服务公司必须加强人手，加大力度，按照学校的统一部署及时完成分内的事务，如出现问题，后勤保障中心加倍罚款。

5、物业管理服务公司负责人每天早9点必须到后勤保障中心报到，做到信息及时沟通交流。

# 附件： 物业管理服务工作考核标准及评分细则

一、室内（办公楼、教学楼、培训楼等）服务标准与考核办法（总分100分，占总考核分25%）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容与分值 | 工作标准 | 检查办法 |
| 1 | 综合管理要求 | 1、使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；2、定期检查安全、卫生、设备完好状况，合格率 95%以上，并按要求及时记录；3、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；4、例行安检出勤率 100%；5、熟悉本楼宇一切情况，包括：办公单位及其方位，卫生间数量，公共区域面积，办公人员的特征及工作时间等；具备处理应急突发事件的能力； 6、确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修；7、对新员工进行岗前培训；服务满意率 90%。 |
| 值 班 25分 | 个人形象（3 分） | 1、穿工作服、戴工号牌，保持衣着整 洁干净；2、不得浓妆艳抹，在工作场所不准穿便服、拖鞋。 | 1、未着工作服扣1 分2、未戴工号牌扣 1 分；3、仪表不整洁扣1 分。 |
| 服务态度（6 分） | 1. 按时到岗，不串岗、脱岗等； 不做与工作无关的事；

2、微笑服务，态度和蔼，文明用语，无争执、争吵现象； 3、积极宣传学校规章制度，耐心解答师生咨询。 | 1、擅自离岗、串岗、缺岗扣 1 分；2、态度粗鲁，言语不雅，与他人发生不必要的冲突、争执，扣3 分； 3、未对学生等宣传中心的规章制度，扣2 分。 |
| 值班记录（8 分） | 1. 值班人员详细填写值班记录并签名；

2、要准确了解接班前的执勤情况及接班后的注意事项； 3、认真办理交接班手续，4、发现问题及时上报管理员处理；5、将门口自行车摆放整齐，并进行规范管理。 | 1、未按规定填写值班记录扣 1 分；2、当班发生问题未及时汇报扣 2 分；3、交班时未将本班情况向下班交待清楚扣 1 分；4、自行车摆放不整齐扣 2 分。 |
| 熟悉楼栋情况（3 分） | 1、准确了解本楼栋房间数目及办公人员基本情况，保证值班室内《办公人员一览表》准确无误；2、熟悉本楼栋师生，区分外来人员，外来人员进入楼栋必须查验证件并作详细登记。 | 1、不熟悉所辖区域办公人员情况、房屋使用情况扣 1 分；2、外来人员未留证件直接进入楼栋，值班人员未详细询问扣1分；3、无特殊情况未对外来人员进行登记扣 1 分。 |
| 巡查楼层（5分） | 1、做好每天 2 次楼层巡查并记录；2、晚上熄灯后，须对楼栋内安全、公共设施等情况进行检查并记录。 | 1、未对值班情况进行登记扣 2分；2、熄灯关门后未对楼栋进行巡查扣 3分。 |
| 2 | 楼 栋 管 理 20分 | 出入管理（5 分） | 1、楼内大厅不准摆放单车、私人物品 等；2、楼内家具搬出须审批、登记； 3、严禁宠物进楼；4、大物件或贵重物品出入楼栋须询问、查验相关证件并进行登记。 | 1、楼内摆放单车、私人物品等扣2 分；2、未对出入物品进行登记扣 1 分；3、宠物进楼扣 2 分。 |
| 商业行为管 理（4 分） | 1、严禁小商贩进入办公楼；2、未经学校批准，严禁在楼内及门口张贴经商广告；3、严禁工作人员售卖商品等商业活动。 | 1、有小商贩进入宿舍楼内经商或张 贴经商广告扣 2 分；2、在岗时间私售商品扣 2 分。 |
| 安全与应急管理（6 分） | 1. 清楚楼内消防设施的存放地点，并掌握消防器材的使用方法；

2、熟悉突发事件紧急处理流程及重要电话号码 ，发生紧急情况及时报告； 3、熟悉楼内安全通道，发生紧急情况及时迅速疏散被困人群。 | 1、未掌握消防设施存放地点和使用方法扣2 分； 2、不熟悉突发事件处理方式及重要电话号码扣2分；3、安全通道情况不熟悉扣2 分。 |
| 维修登记管理（2 分） | 做好报修登记，紧急抢修立即通知维修人员。 | 1、没有做好报修登记，扣1分；2、紧急抢修没有通知维修人员，扣1分。 |
| 作息制度管理（3 分） | 1、楼栋早 7:00 开门、供电，晚 23:00关门、熄灯，按规定开关路灯；2、值班人员早 7:00 至晚 23：00 须在大厅服务台值班，高峰期（上、下班时间），门外站岗。 | 1、正常值班时段未在服务台值班扣2分；2、高峰期，未在门外站岗扣1分。 |
| 3 | 垃 圾 清 理 | （6 分） | 1、每天上班后首先清除楼道内的垃圾，并及时将垃圾摆放于指定地点；2、堆放垃圾处无污秽、异味，垃圾桶身清洁；3、公共区内不得堆放各种杂物。 | 未清垃圾扣 2 分；每发现一处未达标扣 1 分，最高扣至 4分。 |
| 4 | 楼 栋 公 共 区 域 保 洁 | （24分） | 1、每天对楼栋进行清扫两次、拖洗一次，做到走廊、楼梯等公共卫生区域 地面无烟头、纸屑等杂物，地面、墙 角无积灰、杂物、污渍（包括地 角墙壁）； 2、每天用湿抹布抹洗楼梯扶手、护栏、窗台，要求无灰尘、污渍； 3、每周抹洗楼栋内的墙裙，做到墙砖表面无脚印、球印、痰迹、污渍、油 渍等；4、每2周对楼栋天花板、门窗、玻璃、开关、灯具、安全指示牌、消防器材、 配电箱、电信电话等进行清洁（要求：门窗及玻璃整洁、明亮、无明显污渍；开关、消防器材、配电箱、电信电话等无灰尘、污渍；灯具、安全指示牌无灰尘，透明度好；天花板无蛛网）。 | 1.每发现一处未达标扣 1 分，累计至8 分。2.每发现一处未达标扣 1 分，累计至6 分。3.每发现一处未达标扣 1 分，累计至5 分。4.每发现一处未达标扣 1 分，累计至5 分。 |
| 5 | 卫 生 间、 饮水保 洁 | （8 分） | 1、每天清扫2次、拖洗1次卫生间地面、洁具，洗手池、镜子抹洗1次；做到卫生间无异味，便池内无积存便垢，地面无污水、污垢、痰迹、烟头，台板、洗手池无污垢；2、每周抹布清洁隔断、卫生间墙面、窗台；做到无灰尘、污垢、张贴；3、开水机、饮水机表面每天保洁 1 次。 | 1、卫生间每发现一处未达标扣1分，累计至 6 分；2、开水机、饮水机表面未清洁的扣2分。 |
| 6 | 节 能 管 理 | （4 分） | 打扫卫生时，要注意节水、节电，如有跑、冒、滴、漏现象须及时向楼栋值班员报告。 | 不节水节电扣2分；发现问题不及时向楼栋值班员报告扣2 分。 |
| 7 | 其 他 工 作 要 求 | （13分） | 1、工作时间不得私自会客、聊天、看电视和报刊等；严禁上班时间清理废品，不准擅自离岗；2、拾到物品要及时交给楼栋值班员，并由楼栋值班员做好记录；3、工作时段发现问题及时向楼栋值班员报告，并协助楼栋值班员进行处理，发现突发事件及时报告。 | 1、做与工作无关的事情扣 2 分，上班时间清理废品扣 3 分；2、拾到物品不上交扣 5 分；3、未将问题向楼栋值班员报告扣1分，未协助处理扣 1 分，发现问题未报告扣 1 分。 |

二、室外（道路、广场、运动场等）服务标准与考核办法（总分100分，占总考核分25%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目分值 | 服务标准 | 检查办法 |
| 道路保洁（30 分） | 每天在学校上（课）班前完成所有大楼前及校园主要道路保洁工作，且巡回保洁，保持道路全天整洁干净，达到“六无”、“一通”； 每日上下午各1次将垃圾箱内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清；大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫；做好垃圾广告的清理工作。 | 保持道路全天整洁干净，达到“六无”；（无果壳纸屑、塑模、污水、烟头、张贴、建筑垃圾）、“一 通”（下水道口通）；100 米内有“六无”、“一通”3 处（个）以下的扣1分，5 处（个）扣 2 分，每增加 1 处（个）加扣 0.5 分； 雨雪天气时，保证路面无积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通），路面积水每处扣 2 分，扣完 30 分为止。 |
| 广场保洁（20 分） | 每天在学校上（课）班前完成所有大楼前及校园主要广场保洁工作，且巡回保洁，保持广场全天整洁干净，达到“六无”、“一通”； 每日早、中、晚三次将垃圾箱内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清；重大活动期间实施广场保洁；大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫；做好垃圾广告的清理工作。 | 全天整洁干净，达到“六无”（无果壳纸屑、塑模、污水、烟头、张贴、建筑垃圾）、“一 通”（下水道口通）；100 平方米内有 “六无”、“一通”2 处（个）以下的扣1分，3 处（个）以上扣 2 分，每 增加 1 处（个）加扣 0.5 分；雨雪天气时，保证地面无积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通），路面积水每处扣 2 分；扣完 20 分为止。 |
| 运动场保洁（20 分） | 每天在学校上（课）班前完成各运动场保洁工作，保持运动场全天整洁干净，达到“六无”、“一通”； 每日早、中、晚三次将垃圾箱内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清；重大活动期间实施保洁；大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫；做好垃圾广告的清理工作。 | 全天整洁干净，达到“六无”（无果壳纸屑、无塑模、无污水、烟头、张贴、建筑垃圾）、“一 通”（下水道口通）；100 平方米内有“六无”、“一通”2 处（个）以下的扣1分，3 处（个）以上扣 2 分，每 增加 1 处（个）加扣 0.5 分；雨雪天气时，保证地面无积水、少结 冰（中、大雪以上保证道路畅通），路面积水每处扣 2 分；扣完 20 分为止。 |
| 绿地保洁（15 分） | 每天对草地、绿篱、灌木等绿地进行保洁， 及时分拣垃圾；保持绿地全天整洁干净，达到“五无”。 | 保持绿地全天整洁干净，达到“五无”（无果壳纸屑、塑模、烟头、乱石、卫生死角），垃圾存续时间不超过 6 小时；100 平方米内有“五无”、 “一通”2 处（个）以下的扣1分，3 处（个）以上扣 2 分，每增加 1 处（个） 加扣 0.5 分；扣完 15 分为止。 |
| 垃圾箱（10 分） | 每天抹布清洁垃圾箱 1 次，每周喷洒消毒灭害药剂 2 次；垃圾必须及时入箱。 | 整洁、干净、无异味，灭害措施完善5 分；垃圾未及时入箱每次扣 1 分，垃圾箱有异味每次扣 0.5 分，无灭害措施每次扣1分）； 垃圾箱外侧表面光洁、无灰、无张贴（5 分，垃圾箱脏乱等每次扣 1 分）。 |
| 消杀灭害（5 分） | 对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，每年4 次灭鼠、灭蝇、灭蚊。 | 查看消杀记录，无记录扣 5 分。 |

三、学生宿舍楼栋服务标准与考核办法（总分100分，占总考核分25%）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作内容与分值 | 工作标准 | 检查办法 |
| 1学生 公寓 管理 | 综合管理要求 | 1、使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；2、定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率 95%以上，发现问题及时 报修，并做好记录；3、挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；4、确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修；5、例行安检出勤率 100%；6、熟悉本楼宇一切情况，包括：学生住宿分布、学生姓名与个体特征，房间数量、卫生间数量、公共区域面积，水电、消防、安防等设施情况；具备处理应急突发事件的能力；7、定期对员工进行岗前培训；服务满意率90%。 |
| 值班 安保 25 分 | 个人形象（3 分） | 1、穿工作服、戴工号牌，保持衣着整洁干净。 2、不得浓妆艳抹，在工作场所不准穿便服、拖鞋。 | 1、未着工作服扣 1 分；2、未戴工号牌扣 1 分；3、仪表不整洁扣 1 分。 |
| 服务态度（6 分） | 1. 按时到岗，不串岗、脱岗等；不做与工作无关的事；
2. 微笑服务，态度和蔼，文明用语，无争 执、争吵现象；

3、积极宣传学校规章制度，耐心解答师生咨询。 | 1、擅自离岗、串岗、缺岗扣1分；2、态度粗鲁，言语不雅，与他人发生不必要的冲突、争 执，扣3分（以同学投诉核实为依据）；3、未对学生等宣传物业的规章制度（制度上墙为依据），扣 2 分。 |
| 值班记录（8 分） | 1、值班人员须详细填写值班记录并签名；2、要准确了解接班前的执勤情况及接班后的注意事项；3、认真办理交接班手续；4、发现问题及时上报片区管理员处理；5、学生物品需存放在值班室必须登记并及时通知学生领取；6、将门口自行车摆放整齐，并进行规范管理。 | 1. 未按规定填写值班记录扣 1分；

2、当班发生问题未及时汇报扣 2 分；3、交班时未将本班情况向下班交待清楚扣 1分；4、未进行登记扣 2 分；5、自行车摆放不整齐扣 2 分。 |
| 熟悉楼栋情况（3 分） | 1、准确了解本楼栋房间数目及住宿、办公 人员基本情况，保证值班室内《住宿、办公人员一览表》准确无误；2、熟悉本楼栋师生，外来人员进入楼栋必须查验证件并登记。 | 1、不熟悉所辖区域住宿情况、房屋使用情况扣1分；2、外来人员未留证件直接进入楼栋，值班人员未详细询问扣1分；3、未对外来人员进行登记扣 1 分。 |
| 巡查楼层（5 分） | 1、做好每天 2 次楼层巡查并记录。2、晚上熄灯后，须对楼栋内安全、公共设施等情况进行检查并记录。 | 1、未对楼层值班情况登记扣 1 分； 2、熄灯关门后未对楼栋进行巡查扣 3 分；3、未进行晚归登记扣1分。 |
| 楼栋 管理 20 分 | 出入管理（5 分） | 1、严禁男、女生互相串楼；2、楼内大厅不准摆放单车、私人物品等；3、严禁楼内家具搬出，严禁宠物进楼；4、大物件或贵重物品出入楼栋须询问、查验相关证件并登记。 | 1、男、女生互相窜楼扣1分；2、楼内家具搬出未登记扣 1 分；3、楼内摆放单车、私人物品等扣 1 分；4、楼内有宠物扣 2分；5、 出入物品未登记扣 1分。 |
| 商业行为管理（4 分） | 1、严禁小商贩进入宿舍楼；2、严禁在楼内及门口张贴经商广告；3、严禁工作人员售卖商品等商业活动。 | 1、小商贩进入宿舍楼内经商或张贴经商广告扣 2 分；2、私售商品扣 2 分。 |
| 安全与应 急管理（6 分） | 1.清楚楼内消防设施的存放地点，掌握消防器材的使用方法； 2、熟悉突发事件紧急处理流程及重要电话号码 ，紧急情况及时报告； 3、熟悉楼内安全通道，发生紧急情况及时迅速疏散被困人群。 | 1、未掌握消防设施存放地点和使用方法扣2分； 2、不熟悉突发事件处理方式及重要电话扣 2 分；3、安全通道情况不熟悉扣2分。 |
| 维修登记管理（2 分） | 引导师生做好报修登记，并立即通知维修人员。 | 1. 没有报修登记，扣1分；

2、没有通知维修人员，扣 1 分。 |
| 作息制度管理（3 分） | 1、楼栋早 6:00 开门、供电，晚11:00 关门、熄灯，周末晚 11:30 关门、熄灯，按规定开关路灯；2、值班人员早 6:00 至晚 11:00 须在大厅服务台值班，高峰期（上、下课时间），门外站岗；3、对晚归人员进行登记。 | 1、正常值班时段未在服务台值班扣 1 分；2、高峰期，未在门外站岗扣1分；3、未对晚归人员进行登记扣 1 分。 |
| 2 | 垃圾 清理 | （6 分） | 1、每天上班后首先清除楼道内的垃圾，及时将垃圾摆放于指定地点； 2、堆放垃圾处无污秽、异味，垃圾桶身清洁；3、公共区内不得堆放各种杂物。 | 1、未清垃圾扣 2 分；2、每发现一处未达标扣 1 分，累计至 2 分；3、每发现一处未达标扣 1 分，累计至 2 分。 |
| 3 | 楼栋 公共 区域 保洁 | （24 分） | 1. 每天对楼栋进行清扫2次、拖地1次，做到走廊、楼梯等公共卫生区域地面无烟头、纸屑等杂物，地面、墙角无积灰、杂物、 无污渍（包括地角墙壁）；
2. 每天用湿抹布抹洗楼梯扶手、护栏、窗台1次，要求无灰尘、污渍；
3. 每周抹洗楼栋内的墙裙，做到墙砖表面无脚印、球印、痰迹、污渍、油渍等；

4.每2周对楼栋天花板、门窗、玻璃、开关、灯具、安全指示牌、消防器材、配电箱、电信电话等进行清洁(要求：门窗及玻璃整洁、明亮,无污渍;开关、消防器材、配电箱、电信电话等无灰尘、污渍;灯具、安全指示牌无灰尘，透明度好;天花板无蛛网)。 | 1.每发现一处未达标扣 1 分，累计至 8 分；2.每发现一处未达标扣 1 分，累计至 6 分；3.每发现一处未达标扣 1 分，累计至 5 分；4.每发现一处未达标扣 1 分，累计至 5 分。 |
| 4 | 卫生 间保 洁 | （8 分） | 1. 每天清扫2次、拖洗1次卫生间地面、洁具；抹洗1次洗手池、镜子；做到卫生间无异味，便池内无积存便垢，地面无污水、污垢、痰迹、烟头，台板、洗手池无污垢；

2、每周抹布清洁隔断、卫生间墙面、窗台；做到无灰尘、污垢、张贴。 | 每发现一处未达标扣 1 分，累计至 8 分。 |
| 5 | 节能 管理 | (4 分) | 打扫卫生时，要注意节水、节电，如有跑、冒、滴、漏现象及时向楼栋值班员报告。 | 不节水、节电扣 2 分；发现问题不及时向楼栋值班员报告扣 2 分。 |
| 6 | 其他 工作 要求 | （13 分） | 1. 工作时间不得私自会客、聊天、看电视和报刊等；严禁上班时间清理废品；

2、拾到物品要及时保管并做好记录； 3、工作时段发现问题及时报告，并协助处理，发现突发事件及时报告；4.按学校有关规定，积极配合空调、热水等供应商为学生的服务工作。 | 1、做与工作无关的事情扣2 分，上班时间清理废品扣 3 分；2、拾到物品不上交扣 2 分；3.未将问题进行报告扣 1 分，未协助处理扣1 分，发现问题未报告扣 1 分；4、不配合每次扣 0.5 分，最多扣 3 分。 |

四、安保服务考核办法（总分100分，占总考核分25%）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作内容与分值（100分） | 工作标准 | 检查办法 |
| 综合管理要求（20分） | 1、使用文明用语，微笑服务2、熟悉学校的治安岗位职责及工作要求，掌握保安工作规律及点，加强重点岗位的安全防范；3、服从领导，听从指挥，做到令行禁止、遇事汇报；4、遵守国家的法令、法规，做到依法办事；5、熟悉本岗位的职责和工作程序，圆满完成工作任务；6、坚守岗位，保持高度警惕，预防治安事件的发生； | 1、服务态度差，受到学校住户、教职工、来访人员投诉，经核实属实的一次扣3分。2、违反学校或物业公司管理保安管理相关规定，按相关规定折算分值予以扣分。3、违反国家法令，法规，在校内及校园周边可视范围内参与打牌等赌博行为的一次扣5分，并追加其他处罚措施。4.酗酒后上班或上班期间酗酒一次扣5分，并及时调整工作人员，同时追加其他处罚措施。5、工作环境由于自身原因导致工作环境脏乱差，按2分一次予以处罚。 |
| 大门管理（25分） | 1、校大门两侧有摆摊点、车辆乱停乱放需及时沟通劝阻；2、校外车辆、人员进入应主动向前问询、登记、进行测温等防疫检测工作；3、无证车辆、出租车、摩的、快递车辆进入校园需经学校许可；5、车辆运输物资或者携带贵重物品外出，门卫需登记检查；6、门卫值班人员在岗在位； |  1、未及时沟通劝阻的扣1分一次； 2、外来车辆、人员来访未主动询问、登记地扣1分一次； 由于未问询或登记导致发生纠纷的扣2分一次； 3、未经学校许可私自放无证车辆、出租车、摩的、快递车辆进入校园的扣1分一次； 4、车辆运输物资或者携带贵重物品外出，未登记检查的扣1分一次；5、随意缺岗扣1分一次；6、未按要求开展测温扫码等疫情防控工作的，且屡教不改的一次扣2分。 |
| 校内巡逻（15分） | 1、保安人员需在规定时间、区域内巡逻； 2、发现校内有外来人员遛狗及精神病人员、拾破烂人员及时制止和驱赶； 3、校内有违章摊点、违章横幅、违章搭建、违章张贴等行为应及时制止； |  1、保安人员未在规定时间、区域内巡逻或未提供或虚假提供巡逻信息的扣一分一次；2、发现校内有外来人员遛狗及精神病人员、拾破烂人员未及时制止和驱赶的扣1分一次；3、校内有违章摊点、违章横幅、违章搭建、违章张贴等行为未及时制止的扣1分一次；4、校内发现治安事件、矛盾纠纷事件、消防安全隐患应报未及时报告的。扣3分。 |
| 宿舍安全（15分） | 严格把控外来人员进入校园，每次都需做好相应的登记并协助学校保卫部门开展排查工作； | 因随意放外来人员进入校园导致宿舍电脑、手机、现金等贵重物品被盗的扣3分一次；一次性发生被盗电脑等贵重物品达三件以上的，扣 10 分；由于值班人员失职直接影响被盗的应全额赔偿； |
| 消防、监控设备安全（25分） |  1、灭火瓶发现到期后15天需向保卫处（科）汇报补充； 2、消防设施发现丢失或损坏应15天内需向保卫处（科）汇报补充； 3、爱护监控设备，监控设备房应及时清扫不允许堆放杂物，设备发现故障及时报保卫处（科）汇报； | 1、消防瓶灌装考核：灭火瓶到期后15天内未汇报的扣1分一瓶；2、消防设施发现丢失或损坏15天内未向保卫处（科）汇报的扣1分一件3、发现监控设备未及时清扫或堆放杂物，设备故障未及时向保卫处（科）汇报的扣1分一次； |
| 其他扣分项 | 1、不服从合理的工作调度；2、不严格遵守保安相关规定，履行相应的职责；3、值班室不允许无关人员长时间滞留；4、不按学校要求开展疫情防控和突发事件应急响应； | 1、不服从学校保卫部门和物业公司合理工作调度扣1分一次；2、因工作不到位造成不良后果的，视情况酌情扣分；3、值班室长时间滞留无关人员的扣3分一次；4、不按学校要求开展疫情防控和突发事件应急响应的一次通报扣3分，导致学校工作受到影响的最高可按开除处理； |
| 加分项 | 在工作中有突出贡献，受到群众好评，上级嘉奖的。 |  1、工作中积极主动想办法，出点子，经采纳的加1分一次；2、发现并制止不法行为的加2分一次；3、抓获或配合警方人员抓获偷盗人员的加3分一次；4、完成重大任务出色的加2分一次；5、受校领导书面表扬的加 1 分/次；6、其他工作可加分的，经申请后酌情加分或予以奖励； |

（二）采购项目预（概）算

总 预 算： 5406768.16元

（三）标的分项详细价格

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **品目****分类编码** | **计量****单位** | **数量** | **是否进口** |
|  | 采购标的应与财政部制定的《政府采购品目分类目录2013》对应 | C1204 |  |  |  |
| …… | …… | …… | …… | …… | …… |

（四）技术商务要求

（应依照《办法》第六至九条编制）

（1）技术要求

（2）商务要求

#### 一、价格评分 20 分

|  |  |
| --- | --- |
| 评审内容 | 分值 |
| 价格分采用低价优先法计算，即满足公开招标文件要求且最后报价最低的公开招标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×20 分注：（1）对小型和微型企业产品的价格给予 6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。1. 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策。
2. 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策；福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
3. 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动。联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%的价格扣除。*（*适用于联合体参加公开招标）

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。*（*适用于联合体参加公开招标） | 20 分 |

#### 二、 技术评分 65 分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审内容 | 得分 | 分值 |
| 一、技术条款响应：（32分）供应商完全满足招标文件中的服务需求所有条款要求，得32分。二、加分项（33分）：1、物业管理方案；（9 分）1.1、组织机构设置 | 32分33分 | 65 分 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 响应方案里提供组织机构设置方案，得 1 分，未提供不得分。* 1. 、按项目需求提供服务方案
		1. 项目总体思路：提供保洁总体规划设想、服务模式、服务流程、管理目标以及管理措施得1分；
		2. 供应商按本项目实际情况和需求，为本项目制定的物业管理与服务组织整体实施方案（人员配置、人员的培训计划、工作方式和目标)得1分；
		3. 根据项目需求提供对迎检、重大活动、恶劣天气、突发情况的应急方案得1分；
		4. 针对本项目服务方案提供垃圾收集、转运措施及投入本项目设备工具情况得1分；
	2. 、项目服务承诺

对服务达到的质量标准、拟采取的措施以及配合学校重大活动服务做出承诺，卫生保洁承诺，同时承诺保证随时配合学校重大活动。供应商需提出切实可行的实施方案得2分。 1.4、按本项目需求提出的应急事件处理预案①火灾事故紧急处理程序；②治安事件处理程序。方案中每包含一点得1分，不重复加分，该项最高得2分，未提供不得分。评审依据：响应文件中需对上述 1.1-1.4 物业管理方案进行详细阐述。响应文件中需针对上述方案编制目录及索引以便于评审，否则不得分。2、本项目负责人应具有本科学历和物业经理管理经验。满足以下条款最高得3分。1. 具有 3 年以上物业经理管理经验的加 1 分；
2. 取得硕士研究生学历（含）及以上的加 1 分；

3）具有人社部颁发且与本项目需求相关的人才素质测评书加1 分。评审依据：响应文件中提供本人身份证、毕业证、服务项目的项目合同及加盖用户单位公章的物业经理管理经验证明、人才素质测评书、驻场服务承诺函及供应商为其缴纳的 2022 年至今任意3个月社会保险的清单复印件，所有原件现场核查（保险复印件除外），原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。3、项目保洁主管应具有大专学历及以上学历。满足以下条件最高得2 分。1) 具有清洁项目管理师证书的加 1 分。2）具有高级垃圾处理工程师证书加 1 分 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审依据：响应文件中提供本人身份证、毕业证、清洁项目管理师证书、高级垃圾处理工程师证、驻场服务承诺函及供应商为其缴纳的 2022 年至今任意 3 个月社会保险的清单复印件，所有原件现场核查（保险复印件除外），原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。4、项目保安主管应具有大专学历及以上学历。满足以下条件最高得 4 分。1. 具有退伍军人证加1分；
2. 具有有害生物防制员证（高级及以上）的加 1 分，其他级别得0.5 分；
3. 具有人社部颁发且与本项目需求相关的人才素质测评书加1分；
4. 具有建构筑物消防员证书加1分。

评审依据：响应文件中提供本人身份证、毕业证、退伍军人证、有害生物防制员证、人才素质测评书、消防员证、驻场服务承诺函及供应商为其缴纳的 2022 年任意 3 个月社会保险的清单复印件，所有原件现场核查（保险复印件除外），原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。5、绿化主管具有园林类专业本科及以上学历，同时有人力资源和社会保障部颁发的风景园林工程技术三级或高级证书，加2分。评审依据：响应文件中提供本人身份证、毕业证、风景园林工程技术三级或高级证书所有原件现场核查，原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。6、供应商通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证 、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证、信息安全管理体系证书，且认证范围包含物业管理服务的，每提供一个证书加 1 分。最多加 4 分。评审依据：响应文件中提供上述证书复印件，加盖供应商公章。7、供应商具有有害垃圾处置服务能力的加 1 分。评审依据：响应文件中提供相关证明材料，原件现场核查，原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。8、供应商具有信息管理综合能力，本项最高加8分。能提供完善的物业后勤管理系统（具备相关自主软件著作权证书）用于服务本项目，包括：保洁服务信息化管理系统、安保及秩序维护服务管理信息系统、基于 GPS/BDS 技术的物业管理监控追踪系统、疫情防控服务管理系统、考勤客户投诉管理类系统、生活垃圾分类管理系统，智慧物业人脸识别系统、智慧后勤物业一体化运维系统且首次发表日期均不得少于1年（至本项目投标截止时间），以上功能每满足一项得一分，共8分。评审依据：响应文件提供相关证明材料，原件现场核查，原件于响应文件递交截止时间前递交至公开招标地点，否则不予接收。 | 、 |  |

三、商务评分 15 分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审内容 | 得分 | 分值 |
| 1、商务符合性评审：8分完全响应/满足招标文件中“商务条件”中的全部条款，得8分。2、加分项：7分2.1、供应商自 2017 年1 月1 日以来（以合同签订日期为准），具有非住宅、商业项目，且服务内容包含保洁服务、安保秩序维护服务、公寓管理服务、楼宇管理服务、工程维修服务的至少三项服务内容的物业管理服务业绩，符合条件的业绩每提供一份加 1 分，本项最高加 2分。评审依据：响应文件中提供物业管理服务合同和中标通知书复印件，原件现场核查（原件于响应文件递交截止时间前递交，否则不予接收），不满足要求则不加分。业绩证明材料反映不出服务内容符合以上业绩要求的不予计分。2.2、供应商自 2017 年1 月1 日以来（以合同签订时间为准），具有物业服务业绩，每提供一份业绩加 1分（同一单位业绩算一份业绩，与 2.1项中的业绩不重复计算），最高加3分。评审依据：响应文件中提供中标（成交）公告截图和业绩合同复印件，截图和合同原件现场核查，原件于响应文件递交 截止时间前递交，否则不予接收。2.3、客户评价：供应商具有从 2017 年 1 月 1 日至今已完成或正在履行期内能提供服务单位的满意证明材料，每提供 1 份 加0.5 分；最高加2 分；未提供或不全不得分。评审依据：响应文件中提供服务单位出具的加盖单位公章的满意证明材料及双方签订的合同复印件。 | 8分7分 | 15 分 |