**项目名称：暨南大学石牌校区学生宿舍及住宅区物业管理服务采购项目**

**采购需求书**

**包组1：暨南大学石牌校区学生宿舍区物业服务**

**一、项目基本情况**

(一)项目内容：暨南大学石牌校区学生宿舍区物业管理服务

(二)采购人名称：暨南大学

(三)服务地点：暨南大学石牌校区

(四)服务期限：3年（招标方有权根据上一年度对中标方服务质量考核的结果是否合格的情况决定是否签署下一年度的合同）

(五)采购预算（最高限价）：人民币799万元/年

(六)投标报价要求：每年的物业管理服务费用为全包价，含人工、社保、管理、设备、工具、材料、利润、税金、工伤及其他意外造成的损失以及在作业中需交校外的相关费用等的费用。

**二、物业管理服务范围和物业概况**

（一） 服务范围及内容

暨南大学石牌校区物业管理服务范围及内容：综合管理服务，学生宿舍区管理服务，责任区域的楼宇保安服务、安全消防协管、清洁保洁及绿化养护管理服务、设备设施运行管理服务及小型维修管理服务。

（二）物业概况：

石牌校区学生宿舍区：建阳苑、真如苑、金陵苑以及周转楼A、B、C栋共23栋学生宿舍，总建筑面积200619.38平方米。

**三、人员配置要求**

（一）本项目物业人员配置：学生宿舍区不得少于145人。

（二）工作人员安排及要求

1、管理人员

管理人员要求：中专、大专以上学历，5年以上物业工作经验，主任需具备全国物业管理师资格证书，其他均具备5年以上同等职务 管理工作经验，业务熟练，品行兼优的骨干人员。

2、其它一线员工岗位选聘要求：

（1）保安：

男女不限，年龄50岁以内，道德品质好，身高1.6米以上，身体健康，体质强壮，有责任心，有一定的沟通能力；退伍军人及有保安经验一年以上者；保安选聘需经公安机关进行从业人员背景审查。

（2）维修人员：

男性，身高不限，年龄要求在23周岁以上、55周岁以下，要求3年以上工作经验，持证上岗，其中5年以上工作经验的不少于2人，高低压、特种设备作业人员操作证、特种设备操作证（电梯）持有人不少于3人。懂木工、泥水基建施工技术2人。

（3）宿舍管理员：

女性，身高不限，年龄在48岁以下具有强烈的责任心和耐心，有较强的沟通能力，高中或以上文化，懂电脑操作。

（4）清洁人员：

男女不限，3年以上工作经验不少于20%，熟练操作洗地机、吸水机等清洁器械工作者不少于3人。

（5）绿化工：

男女不限，全部人员要求具有2年以上工作经验，其中5年以上同等工作经验的不少于一人。

附件1暨南大学石牌校区学生宿舍区物业服务具体事项及内容要求

附件1

**暨南大学石牌校区学生宿舍区物业服务具体事项及内容要求**

**一、物业管理服务事项要求及内容**

**（一）石牌校区学生宿舍区综合管理项目需求**

1、物业管理组织机构、方案、制度与计划

（1）物业公司须严格执行《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《广州临时工最低工资标准》等法律法规，服从学校管理、遵守学校有关规章制度，严格按学校各项校园管理要求做好校园物业全方位管理工作，自觉接受学校各部处、学院、公安机关等相关管理部门的业务检查、监督和指导。

（2）物业公司须配备政治、业务素质高，工作责任心强的专职管理团队，有良好的管理制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，投诉管理制度，有具体的落实措施与考核方法。

（3）有完整的物业管理实施方案和创优计划。

2、人员管理

（1）物业服务经理具备上岗资格，并有2年以上物业服务经理任职经历。

（2）员工须有健康证、身份证以及其他政府部门、公安部门要求的相关证件齐全，如特殊工种应有相应的资格证。

（3）员工的人事资料（健康证、身份证、聘任合同）需每月30日前（如遇节假日则提前）由物业公司经理签名和单位盖章，提交校方物业管理部门。

（4）重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的1天内，上报校方物业管理部门。其他岗位需2天内上报校方物业管理部门。

（5）员工统一服装，佩带明显标志，工作规范。坚持文明值勤，礼貌待人，处事公正、依法依规办事，遵纪守法，执行政策；杜绝违法乱纪和监守自盗的现象。

（6）有完善的员工培训和实施计划。须配备政治、业务素质高，工作责任心强的专职管理人员，定期教育训练与管理，确保工作人员具备较好的政治、业务素质。

（7）配合学校计划生育和安全治安综合治理作的管理工作。

3、资料档案管理及财产造册及清查

（1）设施设备维护、维修记录档案。

（2）工作文件、交接记录。

（3）管辖区域财产及交付使用的工具资产造册及清查。物业公司需要根据校方各部门的要求，做好财产登记工作，落实经理负责制的管理责任，已经登记在册的财产，如有损坏或丢失，物业公司需赔偿。

4、大学各种会务活动

（1）根据学校安排，配合学校做好迎新、校庆、表演等大型活动服务工作，提供秩序维护、清洁保洁等相关准备工作，包括：按照活动的具体内容和学习要求，做好活动前期准备、活动中服务、活动后整理等各项工作，确保各项活动的顺利进行。

（2）物业公司接到的校方各部门安排的各种活动，无论是否收费，均需在接到后的半天内，上报校方物业管理部门。

5、资源使用管理

（1）配合学校管理部门共同完成能源节约管理工作。

（2）对于校区范围内的地下水管网的跑冒滴漏现象，应在1个工作日内做出有效反应。

（3）有公共照明、公共用水等方面的管理制度，责任落实到人，执行到位。

（4）严格执行学校有关设施设备使用规定，落实责任人。

6、其他要求

（1）设置专门管理处，办公地点有专门的学生或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完善。

（2）实行每天8小时保洁、24小时保安、24小时宿舍管理和接待投诉、求助服务。有效投诉办清率90%以上。周一至周日每天不少于8小时在管理处进行业务接待，并提供24小时热线电话服务。对学生或使用人的求助、咨询即时处理，对投诉在24小时内答复；

（3）突发事件、重大情况，需在发生后的10分钟内，上报学生处及校方管理部门。

（4）能根据学生需求提供便民服务；物业合同规定范围外的服务收费，需上报校方物业管理部门审批后方执行，物业公司不能自行收取各种费用。

**（二）石牌校区学生宿舍区保安服务项目需求**

1、负责学生宿舍区的安全保卫工作，包括活动公共场所、重点部位停车点、单车棚等安全巡逻、治安秩序维持，并有巡逻记录。楼宇管理人员须熟悉楼宇功能、位置以及对应安防监控摄像镜头所监控的范围。

2、按要求接待校内外参观、来访人员，配合学校活动的工作安排，按规定办理相关手续和对大件物品的出入登记和验证。

3、对有固定的单车停放处的楼宇，值班员应积极维护好单车场单车停放秩序，并做好单车防盗、防破坏等工作。

4、接受学校保卫处对安保工作的监督和指导，做好管理区域内的治安、交通、消防等工作，维护正常工作秩序，做好安全防范工作，每月一次向校保卫处书面汇报管辖范围安全保卫工作情况。

5、协助保卫处以及公安机关保护各种现场（包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等），为保卫处、公安机关提供可靠资料。

6、服从保卫处的调遣，执行学校有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，休班人员应保持一定人数在驻地，以保证在紧急情况下能随时调遣。

7、积极协助校保卫处做好安全防范及交通管理的宣传教育工作；主动配合保卫部门或公安机关开展的专项打击各种违法犯罪的活动，维护学校的正常秩序和安全。

8、学校大型活动、集会等，根据需要临时抽调一定数量的加班执勤人员进行安全保卫工作，管理人员及所有保安人员均应服从学校保卫部门的指挥，听从保卫处统一调派，并积极配合维持好活动、集会的交通秩序等安全保卫工作。

9、保安队伍应敢于与不法分子和不良倾向作斗争，积极抓获各类违法犯罪嫌疑人员。

10、加强管辖物业外围控制，防止闲杂人员等进入楼宇区域，纠正、制止管辖区域内的各种违反校规、法律的行为（包括乱停车、乱搭建、乱张贴、乱涂画、乱摆卖等现象）。

11、明确门岗、巡逻、大楼安保职责、安全管理制度和应急处置预案，管辖区域的24小时巡查、执勤，每40分钟对各责任区域巡查一次，有必要时，可根据实际情况加大巡逻密度。

12、安保设备维护完好，要求每个岗位配备对讲机及反恐装备器材，管理人员和巡逻人员配备必要的交通工具，保安制服整洁干净。

13、贯彻落实消防法律、法规和规章，制定消防安全制度和消防安全操作规程。定期对管辖物业进行日常防火巡查，做好检查记录，及时消除火灾隐患。

14、对管辖区域内的消防设施进行定期检查，出现问题及时向校保卫处和资产管理处反映，协助维护保养工作，确保运转正常；每月至少一次组织检查楼宇区域内的各种消防安全除患，提出整改意见并跟进进展；宣传防火知识，组建义务消防队，做好楼宇消防演习和火警处置工作。

15、加强防盗、防骗知识的宣传，提醒师生保管好个人贵重物品，做好相关安全防范工作。

16、建立安保人员的消防、反恐及案件处理技能培训机制，完善安保人员应急处理技能。

**（三）石牌校区学生宿舍区清洁卫生、绿化项目需求**

1、清洁卫生、绿化范围

学生宿舍区公共区域范围：楼道地面、墙面，走廊，电梯及电梯厅，设备房，楼梯，扶手，立柱，天台，天面，门厅，窗户外台面，窗户，窗玻璃，架空层地面及墙面，洗手间，内院，广场地面，凉亭，道路，绿化带，沟渠沙井，洗手间，卫生死角（堆积的建筑淤泥、家具杂物、白色垃圾），单车棚，垃圾桶，垃圾箱，垃圾房、垃圾点，果皮箱，宣传栏，告示栏，凳子（双人凳、长条凳、石墩凳等），校园标识，标语，标牌等。

2、日常清洁卫生服务内容

（1）学生宿舍区域范围的卫生保洁服务，物业公司管理部门及人员接受采购人学生社区教育管理中心的指导监管；按照广州市政府垃圾分类的要求，做好宣传和通知广大师生做好垃圾分类，按要求分类投放进垃圾桶内；每周对垃圾清运点至少进行2次消毒（物业公司自付药品），生活垃圾清运到校方指定地点（易耗品由物业公司负责），垃圾日产日清（由校方与物业公司协调清理时间），保持管理区域内干净、整洁。

（2）每学期对学生宿舍不少于一次消毒工作。

（3）配合学生处做好为学生毕业离校后及新生入住前的空房进行开荒清洁工作（每年约1500套房间）。

（4）根据化粪池的具体情况安排每年1次以上抽吸积粪、日常不外溢、不堵塞、无臭味外泄。

（5）配合学校爱卫会做好除四害、防控登革热等工作，发生传染病例时临时进行消杀工作；协助校方其他的专业服务单位做好卫生清洁工作，完成临时性接待任务中的卫生清洁。

（6）管辖区内的宣传栏、墙壁、灯柱等的广告纸清除、清洗工作。

（7）汽车、单车停放点的清洁工作。

（8）绿化带的清洁维护工作。

（9）垃圾房、垃圾点的保洁、清洗、消毒、管理、维修；垃圾桶、垃圾箱、果皮箱的清理、清洗内胆、外表的管理等工作。

（10）卫生死角（白色垃圾、堆积的垃圾）、无人认领的建筑淤泥及家具杂物的清理。

3、清洁卫生工作细则

要做到广场道路无垃圾、无污渍，清洁干净；门窗、玻璃干净，无损坏；四壁、天花、灯管无灰尘灰网。无乱写乱画；楼道地面干净，无痰迹污迹，无烟头纸屑，无杂物堆放；楼梯扶手干净；电梯轿厢内壁无灰尘，按钮、显示屏无脏污印迹；垃圾桶、箱、篓及时清理；天台、外围干净整洁，排水沟渠通畅，不堵塞，清掏的垃圾污物及时清走，不能就地晾晒或乱埋乱倒。外墙无杂草，无污物。具体服务标准如下：

（1）学生宿舍区公共区域清洁卫生服务标准。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | **工作内容** | **服务标准** | **工作频率** | **备注** |
| 主干道 | 扫除白色垃圾、树叶、清除杂草、烂基石、积水、淤泥、除污渍及香口胶 | 无明显的白色垃圾超过3处、无沙土、无淤泥、无烂基石、无积水、无高于5cm的杂草 | 2次/天 | 冲洗1次/季度 |
| 校园标识 | 清洗、擦拭 | 明亮光洁、无污渍 | 1次/周 |  |
| 内院 | 扫除垃圾 | 无垃圾﹑无沙土﹑无积水 | 2次/日保洁 |  |
| 路灯 | 清洗、擦拭 | 明亮光洁、无污渍、干净明亮 | 1月/次 | 含灯饰、灯柱、灯罩等 |
| 绿化带 | 清扫、清除 | 无白色垃圾 | 数次/周 |  |
| 汽车、单车停车点 | 扫除白色垃圾、树叶、清除杂草、烂基石、积水、淤泥 | 无明显的白色垃圾超过3处、无沙土、无淤泥、无烂基石、无积水、无高于5cm的杂草 | 2次/天 |  |
| 宣传栏 | 清洗、擦拭 | 明亮光洁、无污渍 | 1次/周 |  |
| 雨、污水井及井盖、沟渠 | 清洗、冲洗 | 无污渍、垃圾及排水顺畅 | 2次/周 |  |
| 排水沟 | 清洗、冲洗 | 无垃圾及排水顺畅 | 1次/周 |  |
| 垃圾桶/箱 | 擦抹、清除、清洗 | 无明显污渍、积尘、桶、箱内无垃圾 | 3次/天（清理垃圾） | 清洗垃圾桶/箱是2次/周 |
| 果皮箱 | 擦拭外表、清洗内胆 | 无明显污渍、积尘、桶、箱内无垃圾 | 2次/天（擦拭、清理垃圾） | 清洗是2次/周 |
| 垃圾房/垃圾点 | 清理垃圾、清洗垃圾房内外围、周边、沟渠等及清洗垃圾桶 | 无杂物、无污渍、无异味、无附着物、沟渠排放畅通 | 3次/天 | 消毒1次/周 |
| 凳子 | 擦拭、清洗 | 无明显污渍、灰尘、香口胶及周边1.5米范围内无杂草、无白色垃圾 | 2次/周 | 双人凳、长条凳、石墩凳等 |
| 广告纸、乱张贴 | 清除、清洗 | 无广告纸、无胶状物 | 2次/周 |  |
| 卫生死角、建筑淤泥、家具杂物 | 清理干净 | 无出现死角、建筑淤泥乱堆放、家具杂物 | 1次/月 | 死角（白色垃圾、堆积的垃圾） |
| 除四害、防控登革热 | 配合做好宣传、发放灭蚊片、学生宿舍消毒（临时） | 楼栋梯口宣传、发放到户、消毒及时 | 定期安排（视情况临时增加） | 管辖区域所有范围 |
| 架空层立柱 | 清洗、擦拭、冲洗 | 无污渍、灰尘 | 2次/年 |  |
| 标语牌/告示牌 | 清洗、擦拭 | 无污渍，灰尘 | 数次/周 |  |
| 垃圾清运 | 垃圾的分类、收集、运送至垃圾中转站 |  | 日产日清，垃圾点消毒2次/周 |  |
| 化粪池 | 吸粪、疏通 |  | 1次/年以上 |  |

（2）学生宿舍区楼宇内公共区域及宿舍房间内清洁卫生服务标准。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | **工作内容** | **服务标准** | **工作频率** |
| 一、走廊地面、天花板、天台等 | | | |
| 走廊地面、梯级及侧面 | 扫垃圾﹑除污渍及香口胶 | 无垃圾﹑沙尘及胶渍 | 2次/日，冲洗1次/月 |
| 墙面 | 掸尘和清洁 | 无明显积尘和污渍 | 1次/周（掸尘或清抹） |
| 天花板 | 掸尘和扫蜘蛛网 | 无明显积尘和蜘蛛网 | 1次/月 |
| 楼梯扶手 | 擦拭 | 无灰尘﹑污渍 | 1次/周﹑保洁 |
| 消防器材 | 擦拭灰尘 | 无积尘 | 1次/周 |
| 过道窗台 | 擦拭 | 无灰尘和污渍 | 1次/3日 |
| 过道窗玻璃 | 清洗玻璃窗 | 光洁透明 | 1次/周 |
| 垃圾桶 | 擦拭 | 无污渍﹑无痰迹﹑无积尘 | 1次/周 |
| 张贴物 | 清除 | 无商业性广告 | 1次/2日 |
| 天台 | 清扫 | 无垃圾﹑积沙尘、排水顺畅 | 1次/2月 |
| 消毒 | 用消毒水拖地 |  | 1次/2周 |
| 垃圾清运 | 垃圾的分类、收集、运送至垃圾中转站 |  | 日产日清，垃圾点消毒2次/周 |
| 二、值班室 | | | |
| 地面 | 扫垃圾、推尘、除污渍及香口胶 | 无垃圾、积尘及胶渍 | 1次/日 |
| 墙面 | 掸尘和清洁 | 无明显灰尘和污渍 | 2次/周 |
| 天花板 | 掸尘和扫蜘蛛网 | 无明显积尘和蜘蛛网 | 1次 /月 |
| 门窗 | 擦拭 | 无灰尘、污渍 | 1次/周 |
| 照明灯 | 擦拭照明灯 | 无明显积尘 | 1次/月 |
| 室内设施 | 擦拭 | 无灰尘、污渍 | 1次/日 |
| 风扇、空调 | 擦拭 | 无灰尘、污渍 | 1次/月 |
| 玻璃门窗 | 刮洗、抹干 | 无污渍和灰尘 | 1次/周 |
| 电脑台面 | 擦拭 | 无粉尘、垃圾 | 1次/周 |
| 消毒 | 用消毒水全面消毒 |  | 1次/月 |
| 三、工具房 | | | |
| 地面 | 清扫 | 无垃圾 | 1次/日 |
| 消毒 | 用消毒水全面消毒 |  | 1次/月 |
| 四、学生宿舍房间（含独立卫生间） | | | |
| 卫生间蹲位、阳台洗手台 | 冲刷 | 无渍垢、无异味 | 2次/年 |
| 卫生间、阳台地面 | 拖擦 | 无污渍和无积水 | 2次/年 |
| 卫生间、阳台墙面 | 擦抹 | 无灰尘、无污渍、无脚印 | 2次/年 |
| 风扇、空调 | 擦拭 | 无灰尘、污渍 | 2次/年 |
| 消毒 | 用消毒水全面消毒 |  | 2次/1年；视情况临时增加 |

（3）学生宿舍区绿化养护服务标准（二级养护）。

|  |
| --- |
| 1、绿化养护技术措施基本完善，植物配置基本合理，裸露土地不明显。 |
| 2、园林植物达到：  （1）生长正常。新建绿地各种植物四年内达到正常形态。  （2）园林树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死叉。分枝点合适，枝条粗壮，绿地内无死树。  （3）落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶和带虫尿、虫网叶片的株数不得超过10%，正常叶片保存率在85%以上。针叶树针叶宿存1年以上，结果枝条不超过50%。  （4）花坛、花带轮廓基本清晰、整齐美观，无残缺。  （5）草坪及地被植物整齐一致，覆盖率 90%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过5%。草坪绿色期：冷季型草不得少于240天，暖季型草不得少于160天。  （6）病虫害控制比较及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过3%； |
| 3、绿地基本整洁，无明显杂物，无白色污染，对绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物能日产日清，能做到保洁及时。 |
| 4、栏杆、园路、桌椅、路灯、井盖和牌示等园林设施基本完整，能进行维护。 |
| 5、绿地基本完整，无明显堆物、堆料、搭棚，树干上无钉拴刻画等现象。行道树下距树干2m范围内无明显的堆物、堆料、圈栏或搭棚设摊等影响树木生长和养护管理的现象。 |

4、保洁卫生时间

学生宿舍区公共道路，广场，绿化带等清洁时间段： 6：30—10：00 ，13：00—17：30。

**（四）石牌校区学生宿舍区建筑本体的养护、维护与和公共区域设施设备维修、报修项目**

1、本项目所涉及维护、维修等工程的范围

（1）房屋建筑整体（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、走廓通道、门厅）的日常小修、养护和管理；定期巡视检查房顶、天面、楼梯间、走廊、通道、门厅、外墙的破损、破坏、开裂、渗漏等情况的记录、申报，供学校计划落实翻新养护、修补。

（2）负责管辖范围内的小型维修单件材料费300元以下（含300元），不含大型设备设施的维修、改造、批量更换及改造；小型维修含：电器开关、插座、地面、门窗、玻璃、锁、灯管、照明、水龙头、护栏、加压水泵常规维护更换等。材料费300元以上的维修及成批更新更换材料费用按实际发生情况向学校对口部门申报核实，提供票据向学校实报实销。

（3）受学校委托，对学校外派或者学校统一保修的维保、维修项目（如：空调、风扇、电梯、太阳能热水器、开水器、门禁系统、消防主控系统、监控系统、供电系统、供冷热水系统、加压水泵等）进行维保、维修的协调、监管，发现问题，及时通知承包商或者学校相关部门按学校外委及相关规定处理解决；

（4）专用设备日常运行和管理：电梯、消防系统设备，低压电房、抽水房等维保跟进。房屋建筑整体公用设施设备（给排水系统、排污管、照明、水泵房等）的日常小修、养护、管理和运行服务。责任区域内的上下水管道、落水管、水池、照明、家具、消防栓等维护、检查。零星价值300元以下的小修（不包含安防系统、消防系统、器材、设施的补充、更换）；

（5）物业公司提供24小时维修保障服务，合同外延伸有偿服务。紧急报修，维修人员接报后20分钟内到场处理；一般故障3小时内解决，大故障24小时内解决，复杂或需特殊配件的故障向当事人说明情况限时解决。

（6）协助学校对电梯、高压电房设备、供冷、热水、消防安防设备及其他保修期内的专项维保工作进行监督；负责电梯的日常保洁和在出现故障第一时间通知维保公司并报告学校相关部门。

（7）本物业服务责任区域内属物业管理范围的公用设施（空地、道路、室内外上下水管道、化粪池、沟渠、沙井、路灯、管道、线路、路基、花基、公告栏）的日常维修、养护和管理。

（8）学生宿舍室内物品非正常损坏的维修（指人为故意或操作不当造成的损坏）按成本收费，收费标准报学校批准公示。

（9）室内排水部分至化粪池部分（含化粪池）。结合学校实际，定期疏通建筑相关的雨水、污水等排水管网系统。

（10）及时响应并配合处理管辖区域内的爆水管、停电、雨水污水排水系统堵塞、地面沉降等突发事件。

2、本项目所涉及维护、维修等工程的要求

（1）物业公司所进行的小型维修，物业公司包人工费、材料费。对于室内设施人为损坏部分实行收费维修，收费金额由学校有关部门审定。

（2）严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量，确保管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用，房屋及公共设施的完好率>99%，零修工程合格率100%，返修率<0.5%。

（3）制定建筑本体及公共部分管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合，确保在不影响学校用户作息、办公的前提下开展维修养护工作，并确保人员和财产安全。

（4）暑假前对学生宿舍进行总体检查，对有设施缺损的房间及时申报维修方案，为新生入学做好充分准备。负责空宿舍启用前对室内设施进行检修。对日常学生报修24小时内进行响应，一般应于学生报修48小时内完成预约、上门、维修等工作。

（5）配合使用部门进行维修回访、维修服务考核等工作。

（6）公共区域设施设备维修项目要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务标准** | **工作频率** |
| 1 | 门 | 维修 | 1小时内完成 |
| 2 | 门锁 | 更换门锁 | 4小时内完成 |
| 3 | 窗（含玻璃） | 维修 | 1周内完成 |
| 4 | 墙报栏 | 维修损坏部分 | 48小时内完成 |
| 5 | 灯光 | 光管损坏更换、开关损坏更换 | 2小时内完成 |
| 6 | 水龙头 | 水龙头损坏更换 | 1小时内完成 |
| 7 | 水箱或冲水阀 | 水箱损坏更换 | 2小时内完成 |
| 8 | 水箱 | 水箱进、出水堵塞 | 1小时内完成 |
| 9 | 开水器 | 1、水电开关损坏 | 2小时内完成 |
| 2、开水器损坏 | 48小时内完成 |
| 10 | 水电线路 | 维修 | 1小时内完成 |
| 11 | 洗手盘下水管 | 更损下水管 | 2小时内完成 |

**（五）石牌校区学生宿舍区管理项目需求**

1、基本要求

（1）按照用户需求管理各类钥匙，按照相关部门要求准时开关门、窗、灯、报警设备的等各楼宇设施电源。

（2）每日督促检查保洁工作，认真检查管辖区域内家具、公用设施设备完好情况，维修问题及时报修并跟踪处理结果，夜班人员须对本楼宇进行巡查清场，检查门窗、公共区域水源电源，消除安全隐患。

（3）每天不定时巡查各个楼层，纠正各种浪费能源现象，控制公用水电、冷气。

（4）按要求接待校内外参观、来访人员，配合学校活动的工作安排，按规定办理相关手续和对大件物品的出入登记和验证。

（5）楼宇管理人员须熟悉楼宇功能、位置以及对应安防监控摄像镜头所监控的范围。及时发现、报告并控制盗窃、火警、集体斗殴等异常事件，维护正常秩序。

（6）按照要求与学校负责的学生宿舍区热水供应、空调、电梯等服务单位进行对接。

（7）定期巡查学生宿舍区公共区域包括建筑外墙，立柱，走廊，楼道地面、墙面，消防设施，排水设施，楼梯，扶手，护栏，大堂，窗户，窗玻璃，门及锁匙，强电间，弱电间，及暂未做分配的所有空房间，架空层地面、架空层墙面架空层所有房间，天面等对需要维修或补充的设施问题及时进行登记并上报，并跟进维修结果。

（8）紧密配合学校的日常工作需要，积极满足学校的临时性需求。

2、学生宿舍区具体要求

（1）实行每天8小时保洁、24小时保安和接待投诉、求助服务。有效投诉办清率90%以上；

（2）维护学生宿舍的正常学习生活秩序，劝告和督促学生遵守学校的各项规章制度，遵守作息时间，保持宿舍的整洁和宁静。依时开启和关锁学生宿舍楼的大门；

（3）登记进入学生宿舍的来访人员，严禁推销人士以任何理由进入学生宿舍，发现本栋楼的学生有推销行为的应及时劝阻，并报告保卫部门。来访人员若长时间没有出来，要及时到宿舍询问原因并催促离开。未经学生社区教育管理中心同意严禁外单位人员进入学生宿舍及留宿非本宿舍人员；

（4）晚上关大门前，要检查宿舍楼各公共场所，发现问题要及时报告和处理。敦促学生不要在走廊存放单车及其他杂物以免堵塞防火通道，保证防火通道的畅通无阻。维护保管好楼宇的供水、供电、灯光、消防等设施、器材以及安防系统设备，负责热水供应设施的日常管理；

（5）对调出宿舍的学生，须查验其房间，核实家具、公共设施是否完好无损，督促学生交回房门钥匙，并填写离舍验收单；对调入宿舍的学生，凭学生原住宿舍验收单及学校学生宿舍管理部门开具的有关证明方可安排住宿，并及时记录；

（6）学生宿舍要求24小时值班，其中宿舍楼大门开门时间为早上6：00，关门时间周日～周四为23：30，周五、周六关门时间为24：00。其中6：00～23：00负责宿舍楼内各楼层及学生宿舍周围巡查，23：00～次日6：00负责学生宿舍楼周围的巡查；

（7）对于关门后晚归的学生，值班员要求其出示有效证件，核实其身份后开门让其进入，并做好晚归登记，及时反馈到学校管理部门。学生宿舍大楼关门后，值班员需上楼巡查学生作息情况，对未按时熄大灯、玩游戏等违规行为的需进行说服教育，并做好登记，同时要定时在各楼层巡查。对于攀爬学生宿舍的人员要进行制止、盘查，对盗窃事件及时制止并报告学校保卫处及有关部门；

（8）管辖区内公共绿化按园林二级规范进行保养工作；绿化人员招聘需具备相应的工作经历，熟悉修剪、养护周期、施肥、打药等常规工作技能，对已自然枯死行道树、灌木、草坪、绿篱及时进行处理，枯萎的苗木及时更换补种；

（9）制止乱吐、乱丢、乱张贴、乱停放和乱使用设施设备等违章行为，防止破坏和盗窃。不能制止和解决的事情及时向校方管理人员汇报；

（10）对进入学生宿舍区的车辆进行引导，制止车辆停放在非停放点。有固定的单车停放处的楼宇，值班员应积极维护好单车场单车停放秩序，并做好汽车、单车防盗、防破坏等工作。负责学生宿舍区单车摆放归位、整齐和安全巡视；

（11）协助学生社区教育管理中心做好学生宿舍区的公共秩序的维持；做好公共用房的清洁卫生物业管理方只负责每栋学生宿舍楼公共部分的日常保洁，不含学生房间内的清洁。凡学生房间内的独立卫生间，日常清洁不需物业管理方负责，但要求保洁人员每学期安排一次房间内独立卫生间的清洁工作（具体按清洁卫生服务标准执行）。

**（六）其他委托管理项目**

1、便民服务措施（视学生、教师的具体需求，适当增加服务项目，为其生活提供便利）。

（1）在楼宇入口、通道等醒目位置设置提示牌，包括施工提示、安全防患提示、公德提示等，创造一种温馨的环境。制作费用由物业公司支付。

（2）建立师生生活援助制度。对老师、学生的大件物品有宿管员、保安员提供搬运协助。

（3）管理处常备日用及急救用药品。

2、开展校区精神文明建设及文化活动，如召开师生座谈会等。

3、其他临时性服务诉求。

**（七）服务用房，设备，耗材等要求**

1、交通工具设施、办公设施设备，由物业公司根据实际工作自行配备，资产折旧费用由物业公司自行承担。

2、物业公司日常办公用房需按照学校相关规定，缴纳水电费等各项费用。

3、宣传设施设备（制作费用由物业公司承担），具体如：海报、灯箱广告等。

（1）在每栋学生宿舍内设置消防疏散图。

（2）在每栋学生宿舍楼宇内设置岗位公示牌，内部包括物业公司主任/经理、主管、本楼栋工作人员的照片和联系方式，物业管理服务投诉地址和24小时投诉电话，如遇情况调整，需在3日内更新完毕。

（3）物业管理日常事务需要的进行公示通知相关宣传制作。

（4）清洁用耗材物业公司自备。

**（八）责任界定**

1、物业公司员工需遵守学校规章制度，如遇员工窃水、窃电、窃校方资产，物业公司除了赔偿损失外，另扣除当月1%的物业管理费。

2、校方提供给物业管理公司的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因使用人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由物业管理公司负责赔偿。

3、保安服务有关管理及经济赔偿责任的说明

（1）物业管理公司与他人发生纠纷时，由物业管理公司管理人员负责调解处理，保卫处人员协助。调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

（2）校方提供给物业管理公司的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因值勤保安人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由物业管理公司负责赔偿。

（3）因物业管理公司保安人员疏于职责，或不按规定落实值班人员，造成公私财物损失的均由物业管理公司按损失价值赔偿。发生重大以上案件，经查实因物业管理公司保安人员失职造成的，追究物业管理公司责任，并按损失价值赔偿损失。

（4）发生物业管理公司保安人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造成学校损失的，追究物业管理公司管理责任，按实际经济损失情况赔偿学校，并追究相关人员的刑事责任。

4、对物业公司进行的小型维修工作，由于物业公司原因造成质量事故，其返工费用及由此造成的其他损失由物业公司承担。

**（九）物业管理实施方案及配合日常监管与考核**

物业管理公司实施管理工作前，或在物业管理范围、内容发生变化时，应依据石牌校区实际情况制定《物业管理实施方案》，经过石牌校区相关业务部门审核后即可实施，经审核批准实施的《物业管理实施方案》即作为合同附件之一并具有同样效力。为了对物业公司的工作效果进行衡量，依据暨南大学石牌校区物业管理监管考评实施办法、物业管理实施方案，对物业公司进行日常监管与考核。

**（十）物业管理服务职能岗位定编要求**

学生宿舍区（不得少于145人）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **学生宿舍区人员岗位设置** | | | |
| 项目名称 | 岗位名称 | 定岗数 | 备注 |
| 综合管理项目 | 主任 | 1 | 8小时服务 |
| 副主任 | 1 | 8小时服务 |
| 事务员 | 1 | 8小时服务 |
| **小计** | **3** |  |
| 宿舍管理项目 | 主管 | 1 | 24小时服务，作息时间由物业公司按照学校需要安排 |
| 领班 | 1 |
| 宿管管理员 | 69 |
| **小计** | **71** |  |
| 安全保卫项目 | 经理 | 1 | 24小时服务 |
| 治安巡逻岗 | 16 | 24小时服务 |
| **小计** | **17** |  |
| 清洁卫生项目 | 领班 | 1 | 8小时服务 |
| 室内、道路保洁员 | 38 | 8小时服务 |
| 清运垃圾点垃圾 | 1 | 8小时服务 |
| **小计** | **40** |  |
| 绿化养护人员 | 主管、技工 | 1 | 8小时服务 |
| 绿化工 | 1 | 8小时服务 |
| **小计** | **2** |  |
| 水电维修工 | 水电维修工领班 | 1 | 8小时服务 |
| 水电维修工 | 11 | 24小时服务 |
| **小计** | **12** |  |
| **合计** | | **145** |  |

**二、其他要求**

（一）中标供应商不得将本项目转包、分包或实施其他变相管理。否则，一经发现，采购人有权对其做出处罚，直至终止合同及没收履约保证金。

（二）承包期限内，发生与本项目相关的任何突发和应急事件，中标服务单位在学校要求的时间内按学校要求解决问题。

**三、履约保证金**

中标供应商在履行合同期间，从学生宿舍区每个合同年（12个月）的物业管理费8%作为履约保证金，每个合同年考核后给付。若考核总评分达到85分（含85分）以上采购人全额付款。考核总评分得分为70-84分，将扣除合同总额8%的15%；考核总评分得分69分及以下，将扣除合同总额的8%。履约保证金不计算利息。

**四、付款方式**

（一）学生宿舍区年物业管理服务费依照合同总额的92%分四次支付，从合同签约时间起，每季度支付一次，每次25%。年度管理服务费总额的8%履约保证金在最后一期考核完成后付款。

（二）服务款项以转帐支票形式或转帐方式支付。支付时中标供应商须提交合同复印件、开具的正式有效的等额发票、加盖采购人公章。

**五、现场述标安排**

投标供应商主要骨干（不少于3名）必须到场；现场述标时间10分钟。

每一家投标供应商有10分钟的时间现场述标（包括投标项目的可行性分析，投标单位的优势分析，项目的实施方法，项目执行情况预测，如何保证项目服务质量，人员团队建设等），请投标供应商现场述标并注意时间安排。

**六、物业管理服务质量考核标准及评分细则**

**考核评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标准内容 | 规定  分值 | 评分细则 | 得分 |
| 一 | 基础管理 | 25 |  |  |
| 1 | 办理了接管验收手续，并已对验收存在的问题提出合理可行的改造方案报学校。 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| 2 | 物业管理项目经理应具备3年以上物业管理经验，曾担任1年以上物业管理项目负责人。 | 2 | 符合2.0，不符合0 |  |
| 3 | 物业管理企业的所有管理人员和专业技术人员持有物业管理上岗证书，特种作业员工应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。 | 2 | 管理人员、专业技术人员每发现1人无上岗证书扣0.1；着装及标志符合0.5，不符合0 |  |
| 4 | 建立24小时值班制度，设立并公示24小时服务电话，接受物业使用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和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。 | 3 | 有值班制度1.0，无值班制度0，有值班制度但未坚持24小时值班每发现1次0.2；设立24小时服务电话1.0，未设服务电话0，设立服务电话但未坚持24小时服务每发现1次扣0.2；接受并及时处理物业使用人报修、求助、投诉等电话1.0，发现1处处理不及时扣0.2，没有处理或回访记录每次扣0.2 |  |
| 5 | 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。 | 1 | 符合1.0，基本符合0.5，不符合0 |  |
| 6 | 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制订具体的落实措施和考核办法。 | 2 | 制度、工作标准建立健全1.0，主要检查：物业管理服务工作程序，质量保证制度，收费管理制度，财务制度，岗位职责与考核制度等，每发现1处不完整规范扣0.2；制定具体的落实措施和考核办法1.0，无落实措施各考核办法0 |  |
| 7 | 物业管理企业在收费、财务管理、会计核算、税收等方面执行有关规定，至少每半年公开1次物业管理服务费用收支情况。 | 2 | 执行有关规定1.0，未执行0；公开收支1.0，未公开0 |  |
| 8 | 装饰装修管理规定，落实措施等各项制度完善，执行到位。 | 2 | 完善并执行到位2.0，基本完善1.0，不符合或未执行0 |  |
| 9 | 住户信息，房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。 | 2 | 包括住户档案，房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，房屋及共用设施设备大中修记录，共用设施设备的设计安装，使用和维护保养等技术资料和台帐，每发现1项不齐全或不完善扣0.2 |  |
| 10 | 定期向师生发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达95%以上，师生有效投诉率2‰以下，投拆处理率100%。 | 2 | 符合2.0，基本符合1.0，不符合0 |  |
| 11 | 建立并落实维修服务承诺制，零修急修20分钟以内到达现场，零修急修及时率98%以上，返修率不高于1%，预约维修应在约定时间到达维修现场，24小时内修复，如不能在规定时间内修复应对师生作出限时修复的承诺，有完整的报修、维修和回访记录。 | 2 | 建立并落实1.0，未建立扣1.0，建立但落实不到位扣相应分值，及时率符合0.5，每降低2个百分点扣0.1，预约维修及时履行承诺0.5，不及时、不履行承诺0，报修、维修和回访记录完整0.5，记录不完整或无回访记录0 |  |
| 12 | 物业管理区域禁止饲养家禽，禁止不经批准随意设立各类永久性的设施，宣传广告，宣传横幅等必须办理相关手续，方可张贴，悬挂。 | 2 | 执行2.0，每发现1处扣0.2 |  |
| 13 | 除学校统一规划的商业经营网点，禁止一切临时性或永久性的商业经营摊点在物业管理区域内经营，宣传或公益性的临时摊点（不超过24小时），须报学校批准，并办理相关手续方可进行。 | 2 | 执行2.0，每发现一处扣0.2 |  |
| 二 | 房屋管理与维修养护 | 11 |  |  |
| 1 | 无将物业管理用房挪作它用、无擅自改变房屋用途、无擅自增加经营项目现象。 | 1 | 符合1.0，发现1处挪用物业管理用房或擅自改变房屋使用用途或擅自增加经营项目扣0.2 |  |
| 2 | 房屋外观完好、整洁，发现外墙或管网有脱落、有破损做好记录并及时上报学校，外墙无污渍，无乱张贴、乱涂，乱画和乱悬挂现象。 | 2 | 符合2.0，房屋外墙或管网有脱落、有破损未记录，未及时上报学校的每发现1处扣0.2，每发现1处乱张贴、乱涂写、乱画和乱悬挂扣0.2 |  |
| 3 | 每周巡查楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，巡查有记录，养护记录完整齐全，共用部位小修及时，及时编制大、中修，更新改造计划并报学校。 | 4 | 符合4.0，有巡查记录、养护记录1.0，每缺1次巡查记录、养护记录扣0.1，小修及时2.0，每发现1处损坏未修复扣0.5，有维修、更新改造计划1.0，无维修、更新改造0 |  |
| 4 | 房屋装饰装修符合规定，每天最少巡查2次装修施工现场并做好记录，避免发生危及房屋结构安全、拆改管线、乱搭建及损害他人利益的现象。 | 4 | 符合4.0，每发现1处不合格扣0.5 |  |
| 三 | 共用设施设备管理 | 11 |  |  |
| 1 | 建立共用设施设备档案（设备台帐），制订共用设施设备安全运行，岗位责任制，定期巡回检查，维护保养，运行记录，维修档案等管理制度，并严格执行。 | 1 | 有设施设备档案、有管理制度0.5，每缺1项档案扣0.2，有定期巡回检查、维护保养、运行记录0.5，每缺1项记录扣0.2 |  |
| 2 | 设施设备标志齐全，规范，责任人明确，设备良好，无事故隐患，运行正常，全年无重大管理责任事故。 | 1 | 符合1.0，每发现1处不符合扣0.2，有重大管理责任事故0 |  |
| 3 | 配备所需各种专业技术人员，设施设备运行、使用及维护严格执行操作规程与保养规范。 | 1 | 有专业技术人员0.5，有操作规程与保养规范并严格执行0.5，发现1次违规操作0 |  |
| 4 | 化粪池、雨水井、污水井等井盖墙角无缺损、无丢失，完好率98%以上，路面井盖不影响车辆和行人通行。 | 1 | 通畅、平整、井盖无缺损、无丢失1.0，发现1处不通畅、不平整扣0.1，井盖缺损或丢失率每下降1个百分点扣0.1，每发现1处路面井盖影响通行扣0.2 |  |
| 5 | 路灯、楼道灯等公共照明设备、开关等功能良好，灯具完好率98%以上。 | 2 | 公共照明设备，开关等功能良好1.0，发现1处损坏扣0.1，灯具完好率符合1.0，每下降1个百分点扣0.1 |  |
| 6 | 供水阀门、管道等设施工作正常，无跑冒滴漏，水龙头完好率90%以上。 | 1 | 阀门、管道等设施工作正常0.5，每发现1处损坏或不正常扣0.1，水龙头完好率符合0.5，每下降1个百分点扣0.1 |  |
| 7 | 停水、停电按规定时间提前通知物业使用人。 | 1 | 停水、停电按规定通知1.0，未按规定提前通知每次扣0.2 |  |
| 8 | 排水、排污管道、雨水井、污水井，根据区域内卫生服务标准按时进行检查并、及时清掏，排水、排污系统通畅，无堵塞外溢现象，道路无积水。 | 2 | 符合2.0，无完整疏通、检查记录1.0，每发现1处堵塞、外溢或积水扣0.5 |  |
| 9 | 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、长时间停水现象，有事故应急处理方案。 | 1 | 符合1.0，每发现1处不符合扣0.5 |  |
| 四 | 学生宿舍管理 | 16 |  |  |
| 1 | 协助学校做好中途入住、调整、退宿等工作并做好水电相关管理：协助做好水电费的结算工作。 | 2 | 做好学生入住工作1.0，协助做好水电管理工作1.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分； |  |
| 2 | 空调管理：（1）报修登记；（2）跟踪空调维修情况；（3）建立宿舍空调台账（包括：空调卡、遥控器、维修情况等）；（4）毕业生及部分整件退宿（含搬迁）空调设备回收及赔偿处理；（5）配合学校的空调检查工作。 | 2 | 主动做好空调管理相关工作2.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 3 | 维修管理：（1）登记报修；（2）跟踪维修完成情况；（3）检查已退宿舍的配备物品；跟踪已退宿房间的维修进度，保证新生入住。 | 2 | 积极做好宿舍维修管理相关工作2.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 4 | 床位管理：（1）建立宿舍台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；（2）巡查床位使用情况，更新宿舍人员变动资料；（3）报送床位管理相关数据；（4）配合学校对住宿情况的检查。 | 2 | 做好宿舍区床位管理工作2.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 5 | 入住调宿退宿管理：（1）入住调宿退宿配合学校指导办理相关手续、登记；（2）未经学校许可不得私自办理入住、调宿舍、退宿手续。 | 2 | 做好学生入住调宿和退宿的管理工作2.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 6 | 登记管理：（1）学生花名册资料齐全，及时更新；（2）进出登记、夜归学生登记记录完整，并按时上报；（3）工作交接本、巡查记录、失物登记、晚归登记等真实无误；（4）岗位职责表、楼宇房间使用情况登记本完整、真实。 | 2 | 认真做好宿舍区登记相关工作2.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 7 | 毕业季、回迁、新生入学等高峰期间，做好人员进出登记、手续办理（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器、收发门禁卡等），房间清查等工作。 | 2 | 做好出入登记、手续办理1.0，做好房间清查工作1.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 8 | 配合保卫部门做好消防安全检查，对违规使用大功率电器等安全隐患情况及时上报。 | 2 | 做好消防检查工作1.0，及时上报1.0，未履行职责，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| 五 | 保安、消防、车辆管理 | 12 |  |  |
| 1 | 有专业保安队伍，严格按照所签物业管理服务合同约定配备足够的保安人数：保安员遵纪守法，无违法犯罪行为。 | 2 | 有专业保安队伍1.0，保安队伍未经专业培训0；配备足够的保安人数1.0，未配足0，保安有违法犯罪行为该项为0 |  |
| 2 | 物业管理区域实行24小时值班巡逻，有值班巡逻制度，重点区域、部位每小时至少巡查1次，有完整值勤巡查记录：保安人员文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责。 | 2 | 实行24小时值班巡逻0.5，发现未实行24小时值班巡逻每次扣0.1；有值班巡逻制度0.5，无值班巡逻制度0；重点部位每小时巡查并有巡查记录0.5，每缺1次巡查记录扣0.1；文明值勤0.5，每发现1处不符合扣0.1 |  |
| 3 | 危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 1 | 符合1.0，不符合0 |  |
| 4 | 有健全的消防安全管理制度，定期对消防设施进行检查和维护，消防设备设施完好率98%以上，随时可用，消防通道畅通，有消防安全应急预案，确定责任人。 | 2 | 有消防安全管理制度0.5，无管理制度0；有检查和维护记录、消防设施完好率98%以上0.5，无检查和维护记录扣0.3，设施完好率达不到98%扣0.2；消防通道畅通0.5，每发现1处堵塞扣0.1，有消防安全应急预案0.5，无应急预案扣0.25，无责任人扣0.25 |  |
| 5 | 物管区域内无火灾安全隐患，集体宿舍消防、用电有严格的管理规定并检查，有检查记录，火灾发生率为零。 | 1 | 无安全隐患0.5，发现1处隐患扣0.1，有严格管理规定0.3，无管理规定0，有检查记录0.2，无检查记录0，有1起火灾发生0 |  |
| 6 | 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时报告学校相关部门，并采取相应措施，物业管理区域治安案件5‰以下，刑事案件1‰以下。 | 2 | 有应急预案1.0，无应急预案0，治安案件刑事案件发生率符合规定1.0，不符合扣1.0，发生重大刑事案件该项为0 |  |
| 7 | 物业管理区域内机动车辆需停放有序，不得占用消防通道及引起交通堵塞。 | 1 | 每发现1台车辆乱停乱放扣0.1，占用消防通道扣0.2，堵塞交通扣0.2 |  |
| 8 | 单车  单车等非机动车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序。 | 1 | 有制度1.0，有制度但落实不到位的扣0.2，乱停放每部车扣0.1 |  |
| 六 | 环境卫生管理 | 15 |  |  |
| 1 | 清洁卫生实行责任制，严格按照人员岗位设置配备足够的专职清洁人员和明确的责任范围。 | 3 | 无配足专职清洁人员扣1.0，未实行责任制的扣1.0，无明确责任范围的扣1.0 |  |
| 2 | 严格按照保洁卫生时间要求对管理区域实行标准化清洁，保洁率95%以上。 | 2 | 未实行标准化保洁的扣2.0，实行标准化保洁但保洁率达不到95%的，每降低1个百分点扣0.1 |  |
| 3 | 房屋共用部位保持清洁墙体整洁无污迹、无乱张贴、无乱画，走道、楼梯等无擅自占用和堆放杂物现象：楼梯、扶栏、天台、各类共用门窗等保持洁净。 | 2 | 符合2.0，每发现1处不符合扣0.2 |  |
| 4 | 广场、道路等所有公共场所无杂物、无垃圾。 | 1 | 符合1.0，每发现1处不符合扣0.2 |  |
| 5 | 垃圾日产日清，每日清运物业管理区域内垃圾2次，并运送到学校垃圾压缩中转站。 | 2 | 符合2.0，每发现1处垃圾扣0.2 |  |
| 6 | 垃圾桶、果皮箱等环卫设施完好、清洁、无异味，配合学校做好定期消毒灭四害，及时整治蚊虫滋生地并有跟踪记录，对垃圾桶、沟渠、排污井、化粪池的清理严格按照标准时间执行。 | 2 | 垃圾桶、果皮箱清洁、无异味2.0，每发现1处不符合扣0.2，未定期进行卫生消毒灭杀每发现1项扣0.2 |  |
| 7 | 房屋共用部位共用设施设备若发现有蚁害，需马上报学校处理，并做好处理记录。 | 1 | 符合1.0，每发现1项不符合扣0.2 |  |
| 8 | 管理区域内化粪池每月检查一次，每年清掏1次以上，发现异常及时清掏，确保化粪池无污水、臭气外溢，污水排泄畅通。 | 2 | 符合2.0，化粪池污水、臭气外溢每发现1处不符合扣0.2，化粪池1年未清掏的，扣除此项费用 |  |
| 七 | 绿化管理 | 10 |  |  |
| 1 | 严格按照人员岗位设置约定配备足够的专职绿化工和绿化技工。 | 1 | 符合2.0，每发现1项不符合该项不得分 |  |
| 2 | 对管理保养的绿化项目有养护工作制度、计划并严格执行。 | 1 | 符合1.0，每发现1项不符合该项不得分 |  |
| 3 | 绿地无遭改变用途和无遭破坏、践踏、占用现象，无人为损害花草树木现象。 | 2 | 符合1.0，绿地遭改变用途、破坏、践踏，每发现1处扣0.2 |  |
| 4 | 花草树木长势良好，修剪整齐美观，浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等养护工作合理进行并做好记录。 | 2 | 长势不好扣1.0，其它每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 5 | 保持绿地内清洁卫生，无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染，无杂藤攀援树木。 | 2 | 绿地内发现明显杂草，瓦块等现象，每处扣0.1分 |  |
| 6 | 保持所管辖区域内无危树（枝），无安全隐患。 | 2 | 发现危树（枝）等安全隐患，每处扣1分 |  |
|  | 总 分 | 100 |  |  |

**七、考核办法及检查标准**

（一）考核原则

坚持平时检查与集中考核相结合，按服务项目单项考核与综合考核相结合的原则。  
（二）考核范围和内容  
 1、考核范围  
 根据本需求书中物业管理服务涉及的内容和范围，对基础管理、房屋管理与维修维护、公用设施设备管理、卫生保洁及绿化养护、学生宿舍管理以及保安、消防、车辆管理等服务项目进行考核。

2、考核内容

依据本项目的管理服务质量标准与评分细则，对上述各服务项目的服务质量、综合管理进行考核。  
 （三）考核方式和标准

学生宿舍区每学期考核：成立本项目工作检查专门考核小组，由学生处社区管理中心组织开展对本项目服务工作进行全面检查考核评估。  
 （1）满意度测评（20分）  
 由相关业务部门编制服务满意度测评表，进行综合评分。通过随机抽取学生200人，按照测评表对物业服务质量进行全面测评打分，服务满意度测评实行百分制，统计结果按20%权重计入本学年最终考核结果；   
 （2）工作检查考核小组考核（40分）  
 由学生处社区管理中心组织考核，按《考核评分表》进行评分。每次按服务项目进行计分，统计结果按40%权重计入年度最终考核结果；  
 （3）业务部门考核（40分）  
 1、石牌校区相关业务部门安排专人根据工作计划和需要，编制考核评分表，每次检查均以满分100分作出评价，考核的平均分作为考核得分，按40%权重计入年度最终考核结果。检查发现的问题一周内未及时整改的，按每个问题100元的标准扣罚，在合同年度履约金中累计扣除。  
 2、中标单位项目组须设置登记薄，每个项目分别按卫生清扫情况、每天巡查情况和维修维护情况进行登记，学生宿舍增强宿管员值班岗登记薄。登记薄的具体内容由双方依据合同约定共同协商确定。登记薄放置在服务项目的明显位置，由服务人员每日完成任务后如实填写，校区相关业务部门随机检查，发现弄虚作假的，第一次扣总评分2分，第二次扣总评分4分，三次以上（含三次）直接按总评分不合格处理扣10分。  
 3、座谈调查及专项检查。  
 （1）由保卫处、学生处、总务后勤管理处等相关业务部门组织，根据实际情况每学期召开1次由教职工代表和学生代表参加的专题座谈会。通过座谈，收集、了解广大师生员工对物业服务质量的意见和建议，作为综合考核时参考。在服务范围内问题无特别因素，一周内整改需将整改情况和整改结果书面上报，学校相关业务部门根据整改情况在年度最终考核结果进行扣分或加分，扣分或加分的幅度为1-5分；  
 （2）学校领导不定期组织专项检查，根据检查情况在季度考核成绩里进行扣分或加分，扣分或加分的幅度为1-5分。  
 4、奖惩办法。  
 （1）中标人连续三年考核优秀，可继续延续续约一年合同，满四年重新招标时等同条件下，中标人仍享有优先；  
 （2）中标供应商在履行合同期间，从每期学生宿舍区物业管理费中扣除8%作为履约服务保证金，每个合同年考核后累计一次清算。若考核总评分达到85分（含85分）以上甲方全额付款。考核总评分得分为70~84分，将扣除合同总额8%的15%；考核总评分得分69分及以下，将扣除合同总额的8%。履约保证金不计算利息；

（3）无条件退出。有下列情况之一者，属中标人违约用户有权单方面解除合同，取消其物业管理权，中标人无条件退出，其履约风险保证金不予退回。  
 ①合同执行后年末考核严重不合格达不到55分，中标人无条件退出，其履约风险保证金不予退回；考核工作中发现中标人有“严重违约”三次以上并给使用人造成重大损失及经济损失的，中标人无条件退出，其履约风险保证金不予退回；  
 ②因管理或服务严重不当，未能达到本合同约定的管理目标，造成用户不能进行正常的教学、科研和生活等活动的或者造成重大事故，采购方有权要求中标人退出或者协商处理，其履约风险保证金不予退回；  
 ③因管理或服务不当发生重大安全责任事故，造成用户直接经济损失20万元以上或致使用人二级伤残1人以上事件的，中标人无条件退出，其履约风险保证金不予退回；  
 ④因管理或服务不当，引发的学生大规模集体静坐、游行等群体事件的，学校有权单方面解除合同；  
 ⑤因违反国家政策、法律、法规，引发本教工集体辞工、打架、上访等群发事件的，经调解无效，严重影响或干扰了正常的教学科研秩序，学校有权通过协商单方面要求解除合同；  
 ⑥未经过学校许可擅自转包、分包，或以任何其它形式与第三方进行合作的，造成严重后果的，学校有权单方面解除合同；  
 ⑦每年有效投诉满30次或以上的，且无及时整改及正当理由的，学校有权单方面解除合同；  
 ⑧中标单位须严格按照学校的要求配置各类人员，若发现不按要求配置岗位，造成人员缺岗，或长期不能达到正常的配置岗位标准，严重影响了学校整体服务质量要求，学校有权单方面解除合同，退出本承包。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **暨南大学石牌校区 年 物业服务监督考核总评分表** | | | | |
| 考评项 | 满意度测评（学生）占20% | 工作检查考核小组（学生处社区管理中心组织）占40% | 业务部门（保卫处、学生处、总务后勤管理处等）占40% | 考评分（小计） |
| 基础管理服务项 |  |  |  |  |
| 房屋管理与维修养护服务项 |  |  |  |  |
| 共用设施设备管理服务项 |  |  |  |  |
| 学生宿舍管理服务项 |  |  |  |  |
| 保安、消防、车辆管理项 |  |  |  |  |
| 环境卫生管理服务项 |  |  |  |  |
| 绿化管理服务项 |  |  |  |  |
| 考核最终得分（总分100分，及格85分） | | | |  |
| 考评日期： | | | |  |