

衢州学院文件

衢院勤〔2020〕3号

衢州学院关于成立 物业服务质量监控和考核工作组的通知

各学院，行政各部门（单位）：

为切实加强对我校物业外包服务工作的领导，强化我校物业服务质量的监控和考核，促进物业服务的规范化、制度化和标准化，提升物业服务质量，经研究，决定成立衢州学院物业服务质量监控和考核工作组，全面负责物业服务质量监控和考核协调以及成效评价工作。现将领导工作组成员名单及职责公布如下：

组 长：冯军民

成 员：葛林波、童文川、杨旭峰、杨 程、刘 青、张莉莉、向 容、阮建丰、周霄佳、叶槐明、徐明刚、李 伟、王宇莹、何 廉、包建林、吴俊泉（根据实际补充调整）

后勤管理处受学校委托，代表学校全面负责对物业服务过程进行管理监控，组织开展监督、检查、信息收集等工作。

各学院、部门（单位）参与物业服务的监督、检查、指导、评价和协调工作，根据所属区域的物业服务情况提出意见。

工作组下设会务考核小组、人事考核小组、公寓考核小组、教室考核小组、综合考核小组和保卫考核小组，分别按职责开展工作。

- 附件：1. 衢州学院物业服务质量监控和考核工作领导小组
各部门工作职责
2. 衢州学院综合物业外包考核分工表



附件1

衢州学院物业服务质量监控和考核工作 领导小组各部门工作职责

衢州学院物业服务质量监控和考核工作组下设五个工作小组，实行专班运作，分工负责，主要职责如下：

一、会务考核小组

负责人：葛林波、童文川

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司对校级层面会议辅助安排、会务准备与服务、会议室环境与设施设备维护、重要会议及大型活动服务与保障等工作，并修定考核细则。

二、人事考核小组

负责人：杨旭峰、杨程

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司人员配备和用工规范情况等工作，并修定考核细则。

三、公寓考核小组

负责人：刘青、张莉莉

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司对公寓值班、公寓安全管理与基础设施巡查维护、学生住宿管理与日常检查、新生入住与毕业生离校管理服务等工作，并修定考核细则。

四、教室考核小组

负责人：向 容、阮建丰

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司对教室及多媒体教室的教学活动、临时调配、考场布置进行统筹安排、管理和校园电铃日常维护等工作，并修定考核细则。

五、综合考核小组

负责人：李 伟、王宇莹、何 廉、包建林、吴俊泉

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司对校园楼宇及教室卫生保洁、垃圾分类与垃圾清运、排污排水管网及化粪池清理、灭四害及白蚁防治、房屋及设施设备的维护维修、中央空调与电梯等公共特种设备日常管理与维护、楼宇值班、讲舍街22号小区管理、绿植租摆、能源及节能管理辅助、教室休息室服务及信息化等工作，并修定考核细则。

六、保卫考核小组

负责人：周霄佳、叶槐明、徐明刚

主要职责：负责监督、检查、指导物业公司对门岗服务、校园巡逻（消防巡查）、楼宇安保、安保值班（消控监控）、消防管理、消防及监控设施日常维护、校园安全综合管理（车辆及交通秩序管理、大型活动安保、突发事件处理）等工作，并修定考核细则。

附件 2

衢州学院综合物业外包考核分工表

(一) **安全保卫**。主要包括门岗服务、校园巡逻(消防巡查)、楼宇安保、安保值班(消控监控)、消防管理、消防及监控设施日常维护、校园安全综合管理(车辆及交通秩序管理、大型活动安保、突发事件处理)等内容,具体管理服务标准如下:

内容	岗位职责	工作标准及要求
校门门岗 (责任部门: 保卫处)	<ol style="list-style-type: none">1. 执行守卫校门的任务,做好人员、车辆、物资进出校园的询问、检查、登记等工作,尤其要加强对可疑人员的排查。填写当日值班记录;2. 负责大门智能化交通系统使用及管理;3. 对校门周边的各类突发事件应妥善处置,并及时报告相关情况。维护校门广场及周边车辆的有序停放;4. 爱护值班室公物,装备物品统一摆放,保持值班室内外卫生整洁;5. 突发性事件应急处置(消防、治安及其他);6. 其它属于安全保卫管理范围内的工作及招标人临时交办的任务。	<ol style="list-style-type: none">1. 符合保安人员基本素质要求:<ol style="list-style-type: none">(1) 形象端正、用语文明、处事得当。(2) 保安人员应知法、懂法、守法,必须严格遵守保安从业规范,依法依规执勤。(3) 保安人员须具备吃苦耐劳和高度负责精神,能够认真履行岗位职责,善于发现各类问题,有一定的从业经验和应急处置能力。(4) 完成值班记录,内容属实、清楚、无误,履行交接班手续。2. 按照招标人的要求管理进出校园的人员车辆,禁止外卖电动车、机动车、三轮车等进入校园;3. 突发事件处置及时正确。
校园巡逻 (责任部门: 保卫处)	<ol style="list-style-type: none">1. 熟悉校园分布,按照时间、路线等相关要求对整个校园进行安全巡查,尤其是加强对校园重点区域、重点场所、重点部位的巡逻检查,预防打架、盗窃、火灾、交通事故等问题的发生。巡逻时发现异常情况,应立即报告招标人并在现场采取必要措施,随时准备启动并执行相应的应急预案。填写当日值班记录;2. 接到指令后,巡逻队员应第一时间到达事发现场,采取相应措施妥善处理;	<ol style="list-style-type: none">1. 符合保安人员基本素质要求;2. 至少每 2 小时巡查校园一次;3. 每月检查消防责任区的消防器材、设备,并进行记录。发现问题及时向管理人员报告;4. 熟悉突发性事件处置预案,能正确及时处置各类突发性事件,具有消除初期火灾的能力;5. 发现安全问题及隐患及时报告;6. 能够并愿意使用微信等信息手段履行管理职责;7. 协助做好校园公共基础设施设备巡查。

	<p>3.发现和纠正校内人员的不文明行为，做好车辆引导、规范停放等工作，维护校内正常的工作、学习和生活秩序；</p> <p>4.爱护值班室公物，装备物品统一摆放，保持值班室内外卫生整洁；</p> <p>5.其它属于安全保卫管理范围内的工作及招标人临时交办的任务。</p>	
<p>消控监控值班 (责任部门： 保卫处)</p>	<p>1.负责消防自动报警系统值班，出现警讯及时处置。一旦确认火灾发生，应立即启动灭火程序，启动相关灭火设施，按处理程序向有关人员汇报；</p> <p>2.负责接听校园求助电话，做好接听记录，及时处理校园报警，按规定启动应急程序；</p> <p>3.浏览及配合查看监控视频图像，及时发现校园安全隐患；</p> <p>4.配合维保单位对消防控制室设备及通讯器材等进行检查与测试，确保设备完好有效，发现故障应及时向招标人报修；</p> <p>5.做好消控监控值班室的卫生保洁工作；</p> <p>6.协助做好图书馆楼宇管理工作。</p>	<p>1.符合保安人员基本素质要求；</p> <p>2.熟悉各类应急处置预案，发生突发事件应立即根据预案处理，并及时向招标人汇报；</p> <p>3.要求熟悉和掌握招标人消防设施的工作原理、功能和操作规程，各种按键的功能，熟练操作各种系统；</p> <p>4.遵守消控室各项规章制度，按规定操作消防设施和监控设备，认真观察消防监控系统和联动设备运行情况，监控设备的运行情况，不准违规操作或利用监控设备从事与监控任务无关的活动；</p> <p>5.经常对消控室的安全进行检查，发现隐患及时处理，严禁在消控室内动用明火；</p> <p>6.消控室两位值班人员必须有一人持证上岗，且所持证件类别、级别必须符合消防部门对消控室值班操作人员的有关规定，并遵守消防安全操作规程；</p> <p>7.严格保密制度，未经招标人同意不得向外来人员提供监控资料，禁止无关人员擅自进入消控室。</p>
<p>保卫值班 (责任部门： 保卫处)</p>	<p>1.负责招标人工作日非工作时间安全值班；</p> <p>2.巡查各岗位的执勤情况，及时纠正队员的不规范行为，督促队员认真完成执勤任务；</p> <p>3.检查值班记录，发现问题及时处理，重大问题及时汇报；</p> <p>4.其它属于安全保卫管理范围内的工作及招标人临时交办的任务。</p>	<p>1.符合保安人员基本素质要求；</p> <p>2.保卫值班应具备较高的政治思想素养和业务能力水平，有较强的组织、协调能力，具有一年及以上从业经验。</p>

注：1.除参加招标人组织的安全培训、应急演练、业务学习外，每年投标人要另外举办不少于2次的消防演练和其他2次应急演练；2.完成消防工程和监控设施的维保工作；3.招标人根据发展情况另外增加保卫岗位时，由双方协商解决；4.完成安全保卫工作台账记录；5.学校现有安保设施、设备可供中标方使用，并做好日常维护，新增设施、设备由投标人负责添置。

（二）学生公寓管理。主要包括公寓值班、公寓安全管理与基础设施巡查维护、学生住宿管理与日常检查、新生入住与毕业生离校服务等内容，具体管理服务标准如下：

内容	管理服务标准
<p>日常管理 (责任部门： 学生处)</p>	<p>1. 督促学生遵守《学生公寓管理办法（修订）》，并严格执行；</p> <p>2. 对公寓内的学生日常行为的教育、引导与管理工作。配合开展学生公寓管理创新、服务创优工作、公寓文化建设和文明寝室评比工作；</p> <p>▲3. 建立入住学生的信息台账，了解和掌握学生的信息及动态，及时处理发生的问题；</p> <p>4. 配合招标人开展学生寝室内务检查并做好记录，每周公布寝室环境卫生成绩；有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、赌博等不良行为；对环境卫生较差的寝室做好教育，并帮助整改；</p> <p>▲5. 负责学生住宿管理与设施管理的信息与数据的处理上报；每月统计学生住宿情况；</p> <p>6. 配合做好新生入学报到及毕业生离校的寝室安排和检查等相关工作，做好寒暑假学生留校住宿安排工作。每日配合做好巡查公寓区域内的设施、设备是否完好，做好报修；</p> <p>7. 启用学生公寓管理系统，其数据要与招标人学工系统“公寓管理”模块数据对接，配合招标人做好学生入住、寝室调整、校外住宿安排、毕业退宿等工作，提高学生公寓管理信息化水平；</p> <p>8. 负责受理学生提请的有关水电、门窗等设施的维修登记；做好钥匙借用管理，门锁维修服务；</p> <p>9. 做好门口的车辆停放管理，加强停车位、地下车位、自行车棚管理，引导车辆有序出入和停放；</p> <p>10. 负责公寓门厅宣传栏、公告栏信息的审核以及规范张贴；做好门口垃圾分类投放引导教育工作；</p> <p>11. 做好学生公寓电控收费等工作，负责做好每天学生用电量及费用的明细帐审核，月报表每月按时送计财处；寒暑假、元旦、清明节、国际劳动节、端午节、中秋节、国庆节等重大节日期间学生公寓执行夜间不熄灯制度，具体时间以招标人文件或通知为准；开学前两周和放假前一个月学生公寓执行夜间不熄灯制度，具体见招标人通知；执行学生寝室每人每月3度电的补贴标准；具体按照学生开学和放假的实际时间来计算，不满半个月的按半个月，超过半个月的按一个月计算；严格执行用一卡通收费，如遇到收费故障，需及时向招标人汇报，领导研究决定后才能采用现金收费；操作遇到故障时需及时向招标人汇报情况，修复后仍需汇报结果。故障期间应坚守岗位，做好学生的解释工作，并通知所在的公寓值班员黑板上写好故障原因；毕业生离校期间，寝室执行软件送电，确保毕业生的用电需求。认真做好毕业生寝室电费查询工作，毕业生寝室如有多余电费，要求寝室最后离寝的学生前来退费（需与所在公寓值班员确认）；招标人补贴基础电如有多余的则不退费。</p>

<p>公寓安全管理 (责任部门: 学生处)</p>	<p>▲1. 负责学生在寝室的安全管理, 落实各项安全防范措施, 消除各种安全隐患, 确保学生公寓安全稳定;</p> <p>▲2. 做好公寓楼的值班管理, 实行 24 小时值班, 不得随意脱岗、替岗;</p> <p>3. 及时掌握学生动态, 维护公寓楼内的秩序, 督促学生遵守招标人的规章制度, 对违规违纪现象, 做好记录并上报招标人;</p> <p>▲4. 教育学生遵守作息时间, 对晚归的学生给予必要的劝告和教育, 并做好晚归记录。男女生寝室不能互串。晚上熄灯和关锁大门前, 检查公共场所, 发现问题及时报告和处理;</p> <p>▲5. 负责各楼栋内消防安全管理以及消防设施保管, 依据相关法律法规及招标人管理规定做好学生公寓安全保卫和防火、防盗防范工作, 执行扑救灾害事故的紧急任务。制定各种有关学生公寓安全管理的应急预案, 确保人身财产安全;</p> <p>▲6. 掌握消防安全知识, 熟练使用消防器材。遇到突发性事件要做好处理及协调, 及时向招标人报告;</p> <p>7. 严格控制人员的进出, 外来人员禁止进入公寓, 若须要施工、维修的须登记或出具证明;</p> <p>8. 掌握学生动向, 预防学生翻越、推拉门窗, 按规定时间进出公寓, 做好公寓内的物品出入登记, 设固定岗 24 小时值守;</p> <p>9. 对携带贵重物品、大件物品离开公寓者, 主动进行查询并做好登记工作, 发现疑点立即报告和处理;</p> <p>10. 严禁推销人员以各种理由进入学生公寓, 发现学生有推销行为的应及时制止并报招标人处理;</p> <p>11. 对调出寝室的学生, 必须查验其房间, 核实家具、公共设施是否完好无损, 检查水电费用交纳情况, 督促学生交回房门钥匙; 对调入寝室的学生, 凭学生原寝室验收单及管理部门开具的有关证明方可安排住宿, 并及时记录造册;</p> <p>12. 做好消防广播、监控系统等日常管理与维护。</p>
<p>公寓卫生服务 (责任部门: 学生处、后勤处)</p>	<p>▲1. 负责所在楼幢、周边、3-4 幢地下室的卫生保洁工作;</p> <p>2. 严格遵守招标人规章制度, 坚守岗位, 不擅离职守;</p> <p>3. 卫生包干区(走廊地面、顶棚、楼道扶梯、台阶、门框、开水房、二楼开水房两侧顶棚、水表箱、消防器材箱、通道两头窗户玻璃及边台、2 层通道两头小阳台、楼梯处玻璃、楼层指示牌、公共电吹风插座等区域)做到无垃圾、无果壳、无积水、无积灰、无纸屑、无蜘蛛网、无污垢, 门窗玻璃和楼梯扶手干净明亮无灰尘, 经常保持良好状态;</p> <p>4. 负责强弱电间、公共活动间、洗衣房、自助缴费机和售货机、资料栏、消防指示标识、应急灯等的卫生保洁;</p> <p>5. 公寓保洁每天至少两次, 上午、下午各一次, 上午 11 点前完成, 下午 4:30 前完成, 确保楼幢干净整洁;</p> <p>6. 寒暑假对寝室内卫生间、厕所各进行一次清洁、消毒;</p> <p>▲7. 每年对毕业生寝室窗帘进行一次清洗, 每年对所有寝室风扇进行一次清洗, 对破损严重的窗帘和风扇随时拆换;</p> <p>▲8. 负责毕业生离校、新生报到、新装修公寓启用期间寝室内的保洁, 做好新生寝室七件套(圆头全棉拖把、塑料扫把、塑料畚斗、衣叉、马桶刷、垃圾桶、垃圾袋)的采购、发放工作, 垃圾袋发放为 100 只/学期/间, 老生寝室同样发放, 费用由投标人承担。</p>

毕业生文明离校工作服务 (责任部门: 学生处)	1. 在毕业生离校期间, 与招标人联合制定毕业生离校方案及相关应急预案, 做到早策划、早准备, 确保毕业生文明离校; ▲2. 在毕业生离校期间, 加强学生公寓的管理、服务工作, 增强夜间值班, 维护公寓内的正常学习、工作、生活秩序和公寓作息制度, 保证公寓的安全与稳定; ▲3. 配合招标人对毕业生寝室进行查验, 核实家具、公共设施是否完好无损, 检查水电费用交纳情况, 督促学生交回房门钥匙。																																																																													
新生入住服务 (责任部门: 学生处)	1. 在校区各主要路口、通道设立相关指示标识, 安排接待人员; ▲2. 新生寝室家具、设施维修完好。 3. 在新生入住前, 提前做好寝室的卫生, 保证寝室的用水、用电准备工作。																																																																													
人性化服务与其他 (责任部门: 学生处)	1. 在学生入学和放假、离校时设免费服务站、失物招领, 小件物品寄存, 做好宣传标语张贴、悬挂与拆除, 留言服务, 天气信息服务, 温馨提示; 2. 设立值班室熬中药点、晾衣架(用于悬挂学生掉落衣物, 以便认领), 提供自行车充气筒、提供针线盒等便利服务; 3. 对同学、来访家长及其他客人服务态度热情; 主动为学生排忧解难, 关心学生生活, 提供力所能及的免费、优质服务。 4. 完成招标人交办的其它工作。																																																																													
学生公寓开水机管理 (责任部门: 后勤处)	1. 由中标人出资为学生公寓配置性能(包括但不限于容量、出水速度、节能效益、出水口、断电保护措施等)不低于当前公寓在用的开水器 24 台(附表), 并配套安装收费系统(必须支持扫码支付), 按不高于原合同价格(贰升水瓶单价 0.15 元/瓶)向使用人收取费用, 收益归中标人所有。 <table border="1" data-bbox="443 1081 1378 1883" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="7">开水器(机)配备需求</th> </tr> <tr> <th>楼幢</th> <th>1层</th> <th>2层</th> <th>4层</th> <th>5层</th> <th>6层</th> <th>合计</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td>1台</td> <td>6台</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td></td> <td>5台</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td>1台</td> <td>6台</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td>1台</td> <td>6台</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td>1台</td> <td>6台</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td>2台</td> <td>2台</td> <td>1台</td> <td></td> <td>5台</td> </tr> <tr> <td>7(留学生公寓)</td> <td>1台</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1台</td> </tr> <tr> <td>8(教师公寓)</td> <td>1台</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1台</td> </tr> <tr> <td>合计</td> <td>2</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table> <p>注: 1-6号公寓楼2层, 4层可配置1台2出水口开水机替代2台开水机。</p>	开水器(机)配备需求							楼幢	1层	2层	4层	5层	6层	合计	1		2台	2台	1台	1台	6台	2		2台	2台	1台		5台	3		2台	2台	1台	1台	6台	4		2台	2台	1台	1台	6台	5		2台	2台	1台	1台	6台	6		2台	2台	1台		5台	7(留学生公寓)	1台					1台	8(教师公寓)	1台					1台	合计	2	12	12	6	4	36
开水器(机)配备需求																																																																														
楼幢	1层	2层	4层	5层	6层	合计																																																																								
1		2台	2台	1台	1台	6台																																																																								
2		2台	2台	1台		5台																																																																								
3		2台	2台	1台	1台	6台																																																																								
4		2台	2台	1台	1台	6台																																																																								
5		2台	2台	1台	1台	6台																																																																								
6		2台	2台	1台		5台																																																																								
7(留学生公寓)	1台					1台																																																																								
8(教师公寓)	1台					1台																																																																								
合计	2	12	12	6	4	36																																																																								

	<p>2. 中标人需提供开水机设备产品说明书、合格证、采购凭证、工业产品生产许可证、涉水产品卫生许可批件、产品认证证书等资料交招标人存档备案。</p> <p>3. 中标人需按设施设备维护保养要求，做好学生公寓内开水机的日常保洁与维护工作，每天对开水机箱体及开水间保洁一次，每学期对开水机内胆清洗一次，每年更换开水机内滤芯，并做好记录。发生故障及时维修。</p> <p>4. 由中标人出资为学生公寓楼内每台开水机安装独立的电表、水表，每月固定时间抄录水电表读数，并做好记录，每学期向招标人支付一次水电费（水费按 2.75 元/吨，电费按 0.54 元/吨，合同期间水电费的价格随市场价格变动作相应的调整）。</p> <p>5. 合同到期后，中标人只可回收开水机，水电表等配套设施归招标人所有。</p> <p>6. 合同期内，学生公寓内开水机的所有消防安全、食品安全、用电安全责任由中标人独立承担。</p> <p>7. 合同期内，招标人可要求中标人出资在学生公寓、教学楼、图书馆等公共区域购置质量合格的直饮水机，总数不超过 一台，公共区域直饮水机免费供师生使用，学生公寓内直饮水机参照开水机模式运营，所有直饮水机的日常管理及安全责任由中标人全权负责。</p> <p>8. 其他未尽事宜由双方协商解决。</p>
--	--

（三）楼宇管理和卫生保洁。 主要包括主要楼宇值班、楼宇安全与公共基础设施巡查、门前车辆秩序管理、室内公共区域保洁、电梯保洁、车库车棚保洁、建筑物立面及屋顶保洁、垃圾分类与垃圾清运、排污排水管网及化粪池清理、大型活动场所保洁、灭四害及白蚁防治等内容，具体管理服务标准如下：

楼宇	管理服务标准
行政楼 （责任部门： 后勤处）	<p>（一）楼宇管理</p> <p>1. 根据要求设置 24 小时值班，工作时保持良好形象，不得串岗、离岗，做好当班记录和交接班登记；</p> <p>2. 负责日常管理，按要求准时开闭行政楼一楼大门和地下车库门，主动询问可疑人员，保障行政楼安全；</p> <p>3. 负责楼内公共基础设施设备（含中央空调、电梯、消防设施等，下同）的管理与安全，建立安全巡查制度，按时进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生，保证基础设施设备正常运行，做好登记和报修工作；</p> <p>4. 做好楼栋的防火、防盗等安全防范工作，确保顶层天台、地下停车库、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰；</p> <p>5. 做好行政楼前五包工作（含附属停车棚卫生），加强停车位、地下车库、自行车棚管理，引导车辆有序出入和停放；</p> <p>6. 做好行政楼内各部门报刊、杂志及信件等收发工作。</p>

	<p>(二) 卫生保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 公共区域地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门）、公共区域沙发、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，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；灯管、灯罩每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等； 玻璃：各门厅、门卫值班室玻璃，每天清擦一次。会议室、楼道、卫生间玻璃，每周全面、彻底清擦一次。做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹；室内窗玻璃清洁一学期一次（一般为开学），窗帘每年清洁一次； 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）三次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）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，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。在洗手台配备洗手液、纸巾，在每个厕位配备厕纸，每天检查一次，发现用完及时补充；垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置； 会议室、接待室及校领导办公室：每天早上 7：45 前完成卫生打扫，根据需要及时保洁； 地下车库每周清理两次，排水沟、污水井及楼顶天台每月清理一次； 保持强弱电房的清洁；定期对铁艺栏杆、护手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等；定期更换、更新保洁工具及用品。 <p>(三) 其他（下同）</p> <ol style="list-style-type: none"> 垃圾处理采用垃圾分类投放，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，要保证垃圾桶内外干净清爽； 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； 注意节约用水、用电，及时关闭浪费性水电能耗； 污水的控制：清洁剂残液要倾倒入指定的区域，不要随地清倒；强酸强碱处理后的地面区域要及时用清水冲洗一次；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。
<p>图书馆 （责任部门： 后勤处）</p>	<p>(一) 楼宇管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 根据要求设置 24 小时值班（部分职能可由一楼消控室值班人员代替），管理员统一服装，工作时保持良好形象，不得串岗、离岗，做好当班记录和交接班登记；负责日常管理，按要求准时开闭图书馆主要通道门，保障图书馆安全； 负责楼内公共基础设施设备（含中央空调、电梯、消防设施等，下同）的管理与安全，建立安全巡查制度，按时进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全事故的发生，保证基础设施设备正常运行，做好登记和报修工作； 做好楼栋的防火、防盗等安全防范工作，确保顶层天台、地下室、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰； 做好图书馆前五包工作，加强停车管理，引导车辆的有序停放。 <p>(二) 卫生保洁</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共区域（含负一楼室内）地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门）、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，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；灯管、灯罩每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等； 2. 玻璃：各门厅、卫生间玻璃，每周清擦一次，做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹；室内窗玻璃与窗帘根据需要零星清洁； 3. 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）三次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）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，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置； 4. 排水沟、污水井及楼顶天台每月清理一次； 5. 保持强弱电房的清洁；定期对铁艺栏杆、护手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等；定期更换、更新保洁工具及用品。
<p style="text-align: center;">教学楼 （责任部门： 后勤处）</p>	<p style="text-align: center;">（一）楼宇管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据要求准时开闭教室门，做好每晚清楼和水电、门窗、空调及多媒体设备关闭检查； 2. 负责楼内公共基础设施设备（含空调、消防设施等，下同）的管理与安全，建立安全巡查制度，按时进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生，保证基础设施设备正常运行，做好登记和报修工作； 3. 做好楼栋的防火、防盗等安全防范工作，确保顶层天台、地下室、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰； 4. 协助做好考研教室日常管理，确保考研教室正常有序，做好教师休息室、母婴室的日常管理，确保正常使用； 5. 做好教学楼前五包工作（含附属停车棚卫生），加强停车管理，引导车辆的有序停放。 <p style="text-align: center;">（二）公共卫生保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共区域地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门）、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，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；灯管、灯罩每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等； 2. 玻璃：各门厅、卫生间玻璃，每周清擦一次，做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹；教室内窗玻璃与窗帘根据需要零星清洁； 3. 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）三次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）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，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、

	<p>墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置；</p> <p>4. 地下车库及通道每周清理两次，排水沟、污水井每月清理一次；每年做两次教室空调滤网清洗；保持强弱电房的清洁；定期对铁艺栏杆、护手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等；定期更换、更新保洁工具及用品。</p> <p>（三）教室管理及保洁</p> <p>1. 根据课程安排，提前检查教室准备工作；晚自习后，检查教室门开闭情况，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗；</p> <p>2. 做好教室内的粉笔、黑板擦等教育用品的领用发放管理工作，日常缺失及时补充；</p> <p>3. 根据教学规律，教室保洁时间为：第一次，上午 7:45 前完成；第二次，下午 1:20 前完成；第三次，晚上 6:10 前完成；第四次，晚上课程结束(晚上 9:05)开始打扫。每次保洁清理室内和课桌内杂物、擦黑板、讲台整理、垃圾清理等；</p> <p>4. 做好节水节电工作，及时关灯、关空调、关电扇，配合教务处按教室使用情况统筹分配启用自习教室数量；考试结束后，及时清理教室课桌上的粘贴考号纸；</p> <p>5. 做好多媒体讲台的保洁，做到教具摆放整齐、有序，讲台无粉笔灰，多媒体设施关闭电源等；</p> <p>6. 期末卫生检查合格后关闭教室门窗，校外任何单位借用教室必须经招标人批准；</p> <p>7. 按要求做好课桌椅调配工作，确保各教室课桌椅完好、不丢失，满足招标人教学排课需求，及时将教室外的桌椅回收，放置到位。</p>
<p>实验楼 1-4 幢、6、8 幢共 6 幢，实训中心，浙大衢州两院用房 （责任部门：后勤处）</p>	<p>（一）楼宇管理</p> <p>1. 根据要求准时开闭实验楼大门，做好每晚清楼和水电门窗关闭检查；</p> <p>2. 负责楼内公共基础设施设备（含空调、消防设施等，下同）的管理与安全，建立安全巡查制度，按时进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生，保证基础设施设备正常运行，做好登记和报修工作；</p> <p>3. 做好楼栋的防火、防盗等安全防范工作，确保顶层天台、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰；</p> <p>4. 做好实验楼门前五包工作（含附属停车棚卫生），加强停车管理，引导车辆有序停放；</p> <p>5. 做好 2#实验楼和浙大衢州两院用房电梯日常管理和保洁工作，做好浙大衢州两院用房 24 小时值班管理；</p> <p>6. 配合所在楼栋二级学院（部门）交办的其他事项。</p> <p>（二）卫生保洁</p> <p>1. 公共区域地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门）、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，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；灯管、灯罩每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等；</p> <p>2. 玻璃：各门厅、卫生间玻璃，每周清擦一次，做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹；</p> <p>3. 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）三次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）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，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便</p>

	<p>池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置；</p> <p>4. 保持强弱电房的清洁；定期对铁艺栏杆、护手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等；定期更换、更新保洁工具及用品；配合做好所在楼栋二级学院（部门）会议室的日常保洁。</p>
<p>大会堂、学生活动中心、球类馆、商贸及后勤用房等 （责任部门：后勤处）</p>	<p>（一）楼宇管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据要求准时开闭各公共场馆用房大门，做好每晚清楼和水电门窗关闭检查； 2. 负责楼内公共基础设施设备（含空调、消防设施等，下同）的管理与安全，建立安全巡查制度，按时进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生，保证基础设施设备正常运行，做好登记和报修工作； 3. 做好楼栋的防火、防盗等安全防范工作，确保顶层天台、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰； 4. 做好楼门前五包工作（含附属停车棚卫生），加强停车管理，引导车辆有序停放。 <p>（二）卫生保洁</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公共区域（含球类馆）地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门）、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，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；灯管、灯罩每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等； 2. 玻璃：各门厅、卫生间玻璃，每周清擦一次，做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹； 3. 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）三次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）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，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置； 4. 保持强弱电房的清洁；定期对铁艺栏杆、护手保养维护，如涂抹专用蜡（漆）等；定期更换、更新保洁工具及用品； 5. 负责招标人篮球场、田径场及网球场内保洁工作，每天巡查保洁一次。 <p>（三）场馆管理（大会堂、图书馆报告厅、浙大工程师学院报告厅及6号实验楼101会议室）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全面负责场馆的保洁、设施设备巡查等日常管理工作； 2. 保障场馆环境，每天做好场馆内公共区域、卫生间等卫生保洁工作，保证主席台、桌椅、地面、墙面、玻璃窗、窗台干净无污垢，确保场馆内清洁整齐； 3. 负责场馆钥匙的管理，根据招标人场馆使用安排，按要求做好开关门工作，并提前做好场馆内设施设备调试工作，组织员工每天做好设备检查等工作，出现故障及时联系维修并报告招标人，根据会议、活动安排需要做好布置，使用结束后及时保洁并锁好门窗； 4. 管理好场馆内的设施设备及器材，做好借用登记，敦促借用方及时归还，并做好交接验收； 5. 大会堂等公共活动场所根据具体使用需求可适当增减保洁频次，大会堂座位套每学期清洗1次，空调滤网每年清洗2次。

其他内容及标准如下:

内容	管理服务标准							
<p>垃圾分类与垃圾清运 (责任部门: 后勤处)</p>	<p>1. 校园内所有的生活垃圾(不含建筑垃圾、装璜垃圾)每天上午 8:30, 下午 2:30 前必须全部清理清运到政府指定的垃圾中转站或垃圾处理场。垃圾清运设备及垃圾中转站或垃圾处理场的垃圾处理费用由投标人支付;</p> <p>2. 平时要做到及时清理垃圾桶及四周的垃圾, 要保证垃圾桶内外干净清爽, 日常垃圾桶内的垃圾不应超出垃圾桶水平口, 在校园内拉运垃圾时, 不允许有垃圾丢落、污水洒落在路面上, 垃圾车不能有滴、漏水现象发生, 并要保证师生行走安全。因乱倒垃圾遭到政府环保部门处理的, 投标人必须承担全部经济和其他相关责任;</p> <p>3. 运输生活垃圾车辆一是要符合政府主管部门的标准和要求, 二是要满足招标人生活垃圾清理清运的要求, 原则上要求每天配备封闭式垃圾运输车及时清理。学生公寓区域垃圾清理要求不早于 6:30 开始, 垃圾清运车辆不能堵塞门厅, 不能产生太大噪音, 影响师生休息;</p> <p>4. 配合做好校园各类过期横幅、喷绘、指示牌等宣传品的清理, 做好木档、板箱、架子等非常规垃圾处置的监管, 尽量要求相关垃圾产生的源头处置;</p> <p>5. 负责全校垃圾废品有偿收购服务, 售卖垃圾废品的收益归投标人所有。</p>							
<p>排污排水管网及化粪池、隔油池清理 (责任部门: 后勤处)</p>	<p>1. 负责学校排污排水管网日常维护、维修、清理, 一年至少进行两次全面排查清理工作, 及时疏通、维修管网, 随堵随疏、随满随掏, 确保管网畅通, 无外溢等状况发生;</p> <p>2. 负责学校化粪池日常维护、清理, 一年至少进行两次全面排查清理工作, 随堵随疏、随满随掏, 确保无外溢等状况发生;</p> <p>3. 负责食堂隔油池、沉淀池日常维护、清理, 每月至少进行一次全面排查清理工作, 随堵随疏、随满随掏, 确保无外溢等状况发生;</p> <p>4. 配合做好学校管网抢修、大修工作。</p>							
<p>灭四害及白蚁防治 (责任部门: 后勤处)</p>	<p>1. 按照要求做好“灭四害”工作, 每月至少投放灭四害药物一次, 并妥善处理“四害”尸体, 如特殊瘟疫高峰期及时增加喷洒、施放药物次数。做好破坏植被、威胁人身安全的害虫、动物防治; 食堂内部除四害工作需每周一次, 根据实际需求增加场次次数, 特别灭蝇次数根据情况增加;</p> <p>2. 根据需要, 委托专业白蚁消杀公司, 配合展开消杀工作, 巡查并及时处置校园白蚁灾害;</p> <p>3. 做好突发公共卫生事件期间的卫生防疫工作。</p>							
<p>绿植租摆管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<p>1. 按招标人要求做好绿植摆放和养护, 确保绿植在租摆服务期间无明显病虫害、无死株、无黄叶、生长健壮并有较高观赏价值, 一般根据气候季节和开学季节要及时对绿植品种进行更换 3-4 次/年;</p> <p>2. 做好绿植的更换工作, 招标人提出租摆更换时, 投标人应在 12 小时内无条件给予满足;</p> <p>3. 做好文明服务工作, 要遵守招标人规章制度, 不影响教学、办公和师生生活, 做到服务文明热情, 要及时检查和清洗绿植叶面的灰尘, 捡拾盆子里的纸屑、烟蒂等垃圾;</p> <p>4. 绿植租摆的场所、品种、数量和规格如下:</p> <table border="1" data-bbox="411 1653 1385 1935"> <thead> <tr> <th data-bbox="411 1653 608 1688">摆放场所</th> <th data-bbox="608 1653 1270 1688">品种、规格、数量</th> <th data-bbox="1270 1653 1385 1688">合计</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="411 1688 608 1935">行政楼</td> <td data-bbox="608 1688 1270 1935"> 1. 一楼天井, 铁树 6 盆, $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.2$ m; 门厅 2 盆幸福树 $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.0$ m, 4 盆散尾葵, $H \geq 1.8$ m, $P \geq 1.0$ m, 2. 三楼 1 号会议室, 绿萝 3 盆, $H \geq 1.6$ m 或幸福树 3 盆 $H \geq 2.0$ m, 财务室绿萝 2 盆, $H \geq 1.6$ m. 3. 三楼 2 号会议室, 广东万年青, 4 盆, $H \geq 0.5$ m 4. 2-4 楼南北走廊中间和电梯口等处摆放 27 盆, 品种为棕竹、灰莉、一叶兰等绿植。 </td> <td data-bbox="1270 1688 1385 1935">48 盆</td> </tr> </tbody> </table>		摆放场所	品种、规格、数量	合计	行政楼	1. 一楼天井, 铁树 6 盆, $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.2$ m; 门厅 2 盆幸福树 $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.0$ m, 4 盆散尾葵, $H \geq 1.8$ m, $P \geq 1.0$ m, 2. 三楼 1 号会议室, 绿萝 3 盆, $H \geq 1.6$ m 或幸福树 3 盆 $H \geq 2.0$ m, 财务室绿萝 2 盆, $H \geq 1.6$ m. 3. 三楼 2 号会议室, 广东万年青, 4 盆, $H \geq 0.5$ m 4. 2-4 楼南北走廊中间和电梯口等处摆放 27 盆, 品种为棕竹、灰莉、一叶兰等绿植。	48 盆
摆放场所	品种、规格、数量	合计						
行政楼	1. 一楼天井, 铁树 6 盆, $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.2$ m; 门厅 2 盆幸福树 $H \geq 2.0$ m, $P \geq 2.0$ m, 4 盆散尾葵, $H \geq 1.8$ m, $P \geq 1.0$ m, 2. 三楼 1 号会议室, 绿萝 3 盆, $H \geq 1.6$ m 或幸福树 3 盆 $H \geq 2.0$ m, 财务室绿萝 2 盆, $H \geq 1.6$ m. 3. 三楼 2 号会议室, 广东万年青, 4 盆, $H \geq 0.5$ m 4. 2-4 楼南北走廊中间和电梯口等处摆放 27 盆, 品种为棕竹、灰莉、一叶兰等绿植。	48 盆						

教学楼二楼西 边走廊	20 盆，灰莉，H≥0.7 m，P≥0.6m	20 盆
图书馆	负一楼至 8 楼，数量共计 50 盆，其中绿萝 40 盆，H≥1.4 m；其它小型绿植 10 盆。	50 盆
学生公寓	天堂鸟 18 盆，H≥1.15 m	18 盆
实训中心	机械实训楼一楼、建工楼实训一楼各 4 盆绿萝，H≥1.4 m，计 8 盆	8 盆
学生活动中心	绿宝、绿萝、发财树、大叶伞、散尾葵等 10 盆，H≥1.4 m，6 盆 H≥0.5 m 的其它绿植。计 16 盆	16 盆
会议现场绿植 布置	学校常规活动提供免费服务，非常规活动需要较大量增加费用双方按市场价另行协商。	
教师休息室	8 盆绿萝（长柱），规格：高度≥1.6 米	

（四）会务服务。主要包括校级层面会议辅助安排、会务准备与服务、会议室环境与设施设备维护、重要会议及大型活动服务与保障等内容，具体管理服务标准如下：

内容	管理服务标准
会务服务（校级层面会议，会议地点可以是行政楼会议室，也可以是场馆内） （责任部门：校办）	1. 会务服务人员上岗时应着统一制服，仪容仪表端庄，精神饱满，行为规范，严格遵守相关规章制度； 2. 提前掌握校级会议信息及会议模式，按照招标人会议活动要求，负责各会议场地布置和会议接待服务，做好会议室、接待室、大会堂、报告厅等的卫生保洁工作。合理安排场地，做好相关协调工作； 3. 会务期间的主要工作内容包括：座牌打印机摆放、植物摆放、会场布置、茶水服务和重要活动礼仪服务等工作； 4. 保障会务环境，每天做好茶具消毒、会场卫生、桌椅摆放整齐等工作，保证主席台、桌椅、地面、墙面、玻璃窗、窗台干净无污垢，确保会场清洁整齐。做到会前准备、会中服务、会后清场等工作，包括提前半小时到场，根据天气情况开窗通风或做好空调调试、茶水准备等，在与会人员落座五分钟内需递上茶水并适时续水，做好会议结束后会场的卫生清扫、茶杯清洗、电器、空调门窗开关等恢复工作； 5. 保障会务使用的设施设备正常完好，做到会前检查、会后验收，及时通报会议室内各项设备使用情况并做好跟踪反馈； 6. 保管好会议室内设施设备，各场所会议室、接待室、报告厅话筒、音响、多媒体、空调、灯光等设施设备硬件故障或损坏及时联系维修并报告招标人； 7. 会议服务人员要做好会议的保密工作，不随意翻看会议材料，不将与会人员的讨论、决议等信息外传； 8. 配合会议组织单位部门做好其他服务工作。

注：学校现有会务设施、设备可供中标方使用，并做好日常维护。

（五）公共基础设施设备维护与零星维修。主要包括建筑物巡查与维护、水电设施巡查与维护、高配房值班、中央空调与电梯等公共特种设备日常管理与维护、能源及节能管理辅助、

零星维修（含单次单项维修材料费用 200 元以下，单次单项维修人工费（含机械）在 2000 元以下）等。具体管理服务标准如下：

内容	管理服务标准
<p>房屋维护要求 （责任部门： 后勤处）</p>	<p>1. 维护房屋建筑整体的完整，无乱搭建及占用公共场所，消防楼梯、走廊通道无阻塞，大楼外观整洁；</p> <p>2. 地基基础：经常检查有无开裂、破损、沉降等；</p> <p>3. 承重结构：检查梁、板、柱、承重墙、非承重墙有无变形、裂缝、腐蚀、风化、孔洞等；</p> <p>4. 屋面：及时清扫、冲洗，检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓，检查屋面有无渗漏等；</p> <p>5. 楼地面：经常检查楼面有无空鼓、破裂、松脱、破损等；</p> <p>6. 楼梯：经常检查扶手、踏步有无损坏，地砖有无松脱、空鼓、开裂、损坏等；</p> <p>7. 公共通道：经常检查地面有无空鼓、破裂、松脱、破损，门厅墙面有无污迹和剥落，扶手、踏步有无损坏等；</p> <p>8. 内墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等；</p> <p>9. 外墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损（含玻璃）等；</p> <p>10. 吊顶及雨棚：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等，雨棚拉杆是否牢固；</p> <p>11. 门窗：经常检查门窗有无松动、下垂、腐朽、变形、生锈、破损、铰链、门拉手损坏等；</p> <p>以上项目属投标人维修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向招标人报告和建议；保修期内协调施工方维修。</p>
<p>设施设备维护保养要求 （责任部门： 后勤处）</p>	<p>1. 设立 24 小时维修报修电话和投诉电话，接受维修服务和服务质量、服务态度问题投诉，维修 24 小时值班，维修及时、快速，紧急维修响应不超过 15 分钟，一般维修 4 小时内完成，大修 24 小时内完成，确保学生学习、生活正常；</p> <p>2. 制订设施设备的标准化管理程序，建立设备运行、维修、维护、保养记录，严格执行设备管理、操作制度，使各种设备设施的维修、保养和事故处理均处于标准化、规范化管理控制之中；</p> <p>3. 配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，严格执行操作规程；</p> <p>4. 高压配电房：实行 24 小时双岗值守，值班人员需持高配证上岗，记录资料齐全，发现问题及时解决；低配房每天巡查两次，做好记录，各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒每季度清洁一次，用电线路每半年测试一次，总配电箱每年保养一次，配合做好高配房设备运维、检测；保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠；设备处于完好状态，保障安全供电；定期检查管网架管线接头有无渗漏、支架有无松脱等现象，发现问题及时修复；</p> <p>5. 给、排水系统设施及沟渠池井：定期检修给排水设施设备（含龙头、阀门、水表、水泵等），保证符合安全运行的技术性能指标，终端设备完好，定期检查（雨季每日检查）沟、渠、井盖等有无堵塞和损坏，发现问题及时修复；</p> <p>6. 路灯照明：经常检查路灯、楼道照明等公共照明设备（每周至少全面检查一次），发现问题及时修复，保证照明完好，按规定时间定时开关（室外路灯开关时间根据天气适时调整）；</p>

	<p>7. 电梯管理：按招标人要求协助做好电梯的日常管理及维修维护，持电梯管理证，配合维保单位做好年检和保养，保证电梯安全运行，负责电梯机房钥匙管理，电梯维保维修的确认和电梯资料管理，电梯资料的报送和各种电梯安全检查和的联络接待，电梯的停用和启用管理，电梯轿厢每天巡查一次、清扫二次，及时更换地毯（行政楼每天更换），每月做两次电梯“洁而亮”维护，做到电梯门和轿厢干净无杂物，及时完成电梯照明维修；建立电梯故障应急预案，24 小时专人负责，遇故障 5 分钟内赶赴现场处理并联系维保公司，敦促维保人员 30 分钟内到达现场处理；</p> <p>8. 中央空调：按招标人要求协助做好中央空调的日常管理及维修维护，收到故障信息后 30 分钟内到达现场，负责对不能正常工作的空调进行故障预判（一般情况下控制面板有故障代码的或正常供电无显示的须维修，控制面板无故障代码的是不当使用，由投标人负责解决），须维修的指导报修人填写报修单，联系维修单位，维修过程进行监督，对维修材料、配件进行现场确认，对维修旧件进行保管、登记，每年 4 月、11 月对招标人所有中央空调内外机进行滤网和面板清洗等维护保养工作，清洗后要无灰尘无污渍，保证空调内外机供电正常，清洗时将内机制冷制热模式进行调整试运行（按规定设定空调温度）并将运行温度等状况逐一登记，根据招标人要求统一管理中央空调系统的开启、关闭工作；</p> <p>9. 教室空调：根据《教学楼空调管理和使用办法》，对教室空调的开启、关闭等实施精准管理；做好空调的清洁工作，室内机外壳每周清洁一次，过滤网每学期清洗一次；加强日常巡查，确保空调及配件完好，并做好记录；发现故障及时联系维保单位进行维修；</p> <p>10. 开水机：负责做好开水机的管理、维护，保障开水供应和安全，每天对开水机箱体及开水间保洁一次，及时清理茶水桶内垃圾，发现故障及时维修并向招标人汇报，做好开水机内胆清洗、滤芯更换、水质检测等工作；</p> <p>11. 定期检查道路、广场地面、学校大门、围墙围栏，校园景观、公共标识标牌、宣传橱窗、张贴栏、花箱、公园椅凳等设施有无破损、凹陷、污迹、脱落、乱刻乱划等现象，发现问题及时修复或报告招标人；</p> <p>12. 质保期内的设施设备配合招标人协调设备供应商进行维修维护，负责海绵工程蓄水模块日常维护；</p> <p>13. 每年对招标人校园内楼宇开展一次防雷检测，提交检测报告和整改建议。</p>
<p>零星维修 (责任部门： 后勤处)</p>	<p>单次单项维修材料费用在 200 元以下的零星维修（渗漏除外）由投标人负责，200 元以上的由招标人负责（学生公寓内零星维修产生的楼顶扇、换气扇、窗帘、阳台气窗玻璃、墙面开关面板等材料与管道疏通等费用参照《学生公寓物品维修收费标准》向报修人收取），维修材料品种与价格参照 2019 年招标人与定点供应商签订的《五金电器维修材料定点采购项目合同》中的材料采购品种与价格，单次单项维修人工费（含机械费）在 2000 元以下的由投标人负责（按照市场价的标准计算），2000 元以上的由招标人负责。维修服务中易损易耗的常见维修配件，投标人应库存备件，品质应符合国家质量标准，并不低于原品质。零星维修内容包括但不限于：</p> <p>1. 动力、配电设备、给排水设备（含高压水泵、污水泵、深井泵、水箱等设备）与管道等设施日常维护调试及小型维修；</p> <p>2. 建筑物室内外（含楼梯间、洗手间、走廊过道、门厅、阳台、设备房等）的墙体（含墙面、粉刷层空鼓排查等）、墙面（含铲灰、粉刷等）、地面（含公寓走廊、寝室地砖破裂更换、水泥地面修补）、天花板（含铲灰、粉刷等）、窗帘（含窗帘布、轨道、挂钩等维修更换）、扶手护栏焊接维护等；</p> <p>3. 教室课桌椅（含坐垫、靠背、凳脚等维修）、讲台、黑板（含面板、框架、背部滑轮等小型维护以及安装服务）、电铃等；</p>

	<p>4. 道路、室内外排污管道（含公寓排污管道疏通）、化粪池、沟、渠、池、路灯、供电线路、停车场、停车棚、宣传栏、公共标识、标志、栏杆、垃圾箱、垃圾房等公用设施；</p> <p>5. 各楼栋、场所内的照明灯（需3米以上高空作业的照明设备除外）、水龙头、冲厕阀、电扇、换气扇、开水机、开关、强弱电插座、配电箱、供电线路、门窗、玻璃、锁、晒衣架、家具、卫生洁具等；</p> <p>6. 消防应急照明灯、疏散指示标识、消防栓面板等；</p> <p>7. 部分招标人零星采购但未包含安装调试服务的设施设备的安装与调试（含墙体开孔、吊装、挂装、拼装、水电接通调试等）；</p> <p>8. 协助做好超出零星维修范畴或者内容范围的维修项目。</p>
--	---

注：招标人的校外用房（含讲舍街小区、锦西家园公租房、白云小区2套人才房）须由投标人维护维修的设施设备参照校内执行（体量很小）。

（六）物业综合管理与其他服务。具体包括设立一站式物业服务中心（现后勤服务大厅）、信息化平台提供、专业工具与常用耗材提供、防灾减灾、讲舍街小区管理、突发事件处理与重大活动保障等内容，具体管理服务标准如下：

内容	管理服务标准
公共业务 （责任部门： 后勤处）	<p>1. 设立一站式物业服务中心（现后勤服务大厅），设立24小时服务电话，受理本项目包含的所有物业服务业务；</p> <p>2. 实施值班经理（含维修、公寓管理、安保）制度，保证夜间突发事件应急处理的及时有效性；</p> <p>3. 协助做好招标人公用房管理及房屋设施设备交接验收、接管工作；</p> <p>4. 所有聘用人员要熟悉招标人校园情况，耐心向访客提供关于校园情况、办公楼内部各服务功能的咨询，所有工作人员都是综合物业服务的信息收集员。</p>
信息化服务 （责任部门： 后勤处）	<p>1. 配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台，根据招标人要求限时完善系统或平台，满足师生线上报修（线下服务）、线上投诉、线上评价系统、后勤信息公开等服务需求，提供客户端的定制与管理，并无条件向招标人开放后台管理功能，无条件开放自有系统或平台接口，与招标人的信息化管理与服务系统对接，在服务期内免费为在校师生开放使用，同时免费提供系统的维修维护服务；</p> <p>2. 做好服务门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作，并负责与相关业务模块的维护、信息发布等。</p>
投诉处理 （责任部门： 后勤处）	<p>1. 做好各项投诉处理工作，投标人直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者；</p> <p>2. 属于投标人服务责任的，做好投诉处理，确保及时有效；属于无效投诉的做好解释工作；投标人与投诉者无法协商解决的，上报招标人处理；</p> <p>3. 直接受理的投诉，在一个工作日内回复处理结果，最长不超过三个工作日；向招标人的投诉，应查明事实上报书面材料，协助招标人做好工作；</p> <p>4. 投标人所有受理及处置的投诉应由详细的台账记录。</p>

<p>节能管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 协助做好招标人能源管理工作, 加强水电使用情况的监测, 提供水电能耗基础数据, 做好能耗统计分析工作; 2. 提出有效的节能降耗意见, 经招标人认可后实施; 3. 做好节能工作, 积极宣传并推广节能技术和产品, 开展员工节能培训, 每学期开展一次节能活动宣传等; 4. 保证供水供电设施正常运行, 做好与供水供电部门的协调, 保证正常供水供电, 及时向师生传达供水供电信息; 5. 协助做好水电表安装、抄表及水电费收取工作; 6. 每年做一次自来水给水水平衡测试, 协助招标人做好水管网检修工作; 7. 投标人应加强内部用水、用电管理, 接受招标人的检查; 8. 寒暑假对全校水箱各进行一次清洗及检测, 保证二次供水水质符合国家生活用水标准。
<p>档案管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据档案管理要求代管招标人相关资料和设施设备技术资料复印件, 并建立物业管理档案, 要求档案完整、真实, 并及时更新; 2. 在合同期内的凡是涉及到招标人的各项物业的相关档案必须完整移交给招标人, 如有遗失和损坏由招标人确定赔偿标准。
<p>防御自然灾害 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立巡查登记制度并报告有关情况; 2. 配合做好防灾减灾物资储备、清查, 保障物资充足; 3. 做好自然灾害的预警机制, 制定应急预案并组织实施, 及时发布温馨提示; 4. 如遇灾害发生, 积极做好救灾自救工作, 以及灾后保洁、消杀、维修维护等恢复工作; 5. 承担招标人交办的临时性、应急性工作任务。
<p>讲舍街小区管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小区主入口设专人值班, 做好小区门岗值班等工作; 2. 协助招标人做好小区住户水电费及租金收取等工作; 3. 配合社区做好垃圾分类、爱国卫生宣传等社区文化活动, 协助公安部门进行治安防范工作; 4. 定期对小区公共区域水电设施进行巡查, 及时发现制止住户偷水偷电行为; 5. 做好小区内 30 套招标人产权的房产的日常管理工作, 定期进行巡查, 并做好台账记录, 发现问题及时处置并报告招标人。
<p>教师公寓日常管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期巡查教师公寓使用情况, 对无人租住的房间进行统一管理, 检查水电基础设施及室内卫生, 确保第一时间可顺利入住; 2. 做好中层干部值班室、学工人员值班室的保洁工作, 包括地面清扫、桌椅、窗户擦拭, 卫生间、洗手池、脸盆等清洗消毒, 垃圾清理等, 值班室内物品摆放整齐有序, 每天对值班室内一次性生活用品进行补充更换, 每天更换、清洗值班室内床上用品。
<p>教师休息室日常管理 (责任部门: 后勤处)</p>	<p>做好教学楼内教师休息室保洁、巡查工作, 按招标人要求及时添加零食(面包、饼干、咖啡等)、急救箱(含日常急救药品)、桶装水、洗手液、纸巾等物品, 费用由投标人承担。</p>
<p>其他服务 (责任部门: 后勤处)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合招标人做好重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新、开学典礼、军训动员大会、毕业典礼、毕业生离校、运动会等重大活动及临时性事件的物资保障、设施设备供给和场地布置、卫生保洁、垃圾清运、绿植摆放等后勤保障工作; 2. 提供失物招领、电话咨询等便民服务;

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">3. 针对校园的火灾、治安、公共卫生、设施设备故障等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助招标人采取相关措施，积极应对，做好善后处理工作；4. 外单位借用校内场地开展大型活动（公益性活动除外）需要投标人提供额外物业服务的，或招标人需要投标人提供物业服务但未明确包含在外包范围的其他内容，经与投标人协商费用另计，收费标准在招投标时明确；5. 投标人每年进行针对性的员工技能培训、技能比赛、评优评先、表彰等活动，以提升员工对工作的认同和团队凝聚力，形成良好的氛围；6. 其它招标人认为投标人可以提供的服务。 |
|--|---|