**浙江体育职业技术学院物业管理服务项目**

项目编号：ZZCG2020M-GK-106

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

采购单位：浙 江 省 政 府 采 购 中 心

地 址：杭州市环城北路305号耀江发展中心

 **目 录**

[**第一章 公开招标采购公告** 3](#_Toc496796635)

[**第二章 投标人须知** 6](#_Toc496796636)

[**第三章 评标办法及评分标准** 22](#_Toc496796637)

[**第四章 招标需求** 26](#_Toc496796638)

[**第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引** 95](#_Toc496796639)

[**第六章 投标文件格式附件** 100](#_Toc496796640)

**第一章 公开招标采购公告**

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、**项目编号：****ZZCG2020M-GK-106**

**二、公告期限：5个工作日**

**三、采购项目内容、数量及预算**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项序号** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** |
| **1** | **物业管理服务** | **3** | **年** | **4350** |

**四、合格投标人的资格要求**

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条和浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定,且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

**投标人的特定条件：**

**标项1:不允许联合体投标**

**五、获取采购文件：**

1 至 2020-06-24 09:00:00。

2.获取方式：本项目招标文件实行网上获取。供应商登录浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取招标文件。

3.招标文件免费获取。

**六、投标保证金：**

投标保证金（人民币）： （空或0元为无需交纳）;

**七、投标截止时间和地点：**

投标人应于2020-06-24 09:00:00时前通过邮寄方式将投标文件密封送交到杭州市环城北路305号耀江发展中心 201开标室（大），逾期送达或未密封将予以拒收。（授权代表应当是投标人的在职正式职工）。

投标文件收件人：，联系方式：，收件地址：。（疫情期间仅接收邮寄方式递交的投标文件,因本大楼疫情管控，推荐使用中国邮政速递和顺丰快递）

**八、开标时间及地点：**

本次招标将于2020-06-24 09:00:00时整在杭州市环城北路305号耀江发展中心 201开标室（大）开标。

九、本项目采用非现场投递投标文件方式进行投标，供应商询标相关事宜做如下规定：

1. 评标委员会认为需要供应商作出必要澄清或说明，将联系供应商投标文件中的授权代表询标，若无法联系或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

2.供应商应提供电子邮件或传真，评标委员会将通过电子邮件或传真方式将包含询标内容的询标记录表发送至供应商提供的电子邮件或传真。

3. 供应商须将必要澄清或说明填写在询标记录表中，填写完成按招标文件要求签字或盖章后以传真、拍照或扫描后以电子邮件方式递交。

4.本项目开评标过程中询标记录传真号码：0571-88907796；电子邮件地址：j88907796@163.com。本传真、电子邮件仅接受评标委员会要求供应商作出的必要澄清或说明，不接受其他事项。

**十、业务咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| **机 构** | 浙江省政府采购中心 |
| **地 址** | 浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心 |
| **网 站** | 浙江政府采购网 http://zfcg.czt.zj.gov.cn/ （文件下载、公告查询） |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 项目联系人（A岗） | 金子超 | 0571-88907796 |   | 三楼（通用业务采购部） |
| 项目协办人（B岗） | 杨连娣 | 0571-88900116 |  |
| 部门负责人 | 程则彬 | 0571-88907721 |  |
| 项目保证金 | 邵 幸 | 0571-88907705 | 0571-88907704 | 一楼（服务大厅） |
| 项目监督 | 胡晓霞 | 0571-88907768 | 0571-88907751 | 三楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 4008817190 | / | 注册、账号、系统操作等 |

**十一、采购需求咨询**

  标项1：

|  |  |
| --- | --- |
| 采购单位 | 浙江体育职业技术学院 |
| 地址 | 高教园区弘慧路 |
| 咨询事项 | 采购需求等 |
| 联系人 | 郑赵翔 |
| 联系方式 | 0571-83871182 |

**第二章 投标人须知**

前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 |  要 求 |
| 1 | 项目名称及数量 | 详见《公开招标采购公告》三 |
| 2 | 信用记录 | 根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，**其投标将作无效标处理**。 |
| 3 | 政府采购节能环保产品 | 投标产品若属于节能（环保）产品的，请提供参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构出具的认证证书或证书发布平台的投标产品认证证书查询截图；参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构详见《市场监督总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019第16号）；证书发布平台详见《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。产品属于政府强制采购节能品目的（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），投标人须按上款要求提供节能产品认证证书或规定网站证书查询截图。**产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供节能产品的，其投标将作无效标处理；本文件“第四章 招标需求”另有规定的除外。** |
| 4 | 小微企业有关政策 | 1.根据财库〔2011〕181号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予6.0 %的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供《小微企业声明函》，并在报价明细表中说明制造商情况。联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受政策;联合体其中一方为小型、微型企业的，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额30%以上的，给予联合体 (2-3%)的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。2.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，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政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。3.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自拟）。”**(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。** |
| 5 | 答疑与澄清 | 投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位一次性提出，逾期不予受理。 |
| 6 | 是否允许采购进口产品： | 不允许进口产品具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。 |
| 7 | 是否允许转包与分包 | 转包：否分包：不允许分包 |
| 8 | 是否接受联合体投标 | 标项1:不允许联合体投标接受联合体投标的请提供联合体协议书。 |
| 9 | 是否现场踏勘 | 不组织现场踏勘具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。 |
| 10 | 是否提供演示 | 不进行演示系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。 |
| 11 | 是否提供样品 | 不要求提供样品具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。 |
| 12 | 投标文件组成 | 投标文件由资质文件、技术及商务文件、报价文件正本**各 1 份**；副本**各****2份**。 |
| 13 | 中标结果公告 | 中标供应商确定之日起2个工作日内，将在浙江省政府采购网(http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日，服务台根据预留地址寄送中标通知书。 |
| 14 | 投标保证金 | 交纳：投标保证金应按《招标采购公告》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的投标保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标人提供交入投标保证金时取得的第二联“供应商退款凭据”到招标方服务台办理，招标方以电汇或转账等方式退还投标保证金。 |
| 15 | 合同签订时间 | 中标通知书发出后30日内。 |
| 16 | 履约保证金 | 合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。 |
| 17 | 付款方式 | 国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表 |
| 18 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 19 | 投标文件的接收 | 招标方于投标截止时间前五个工作日内接收投标文件，政府采购活动现场确认声明书（格式详见附件）应单独提供。投标人递交投标文件时，如出现下列情况之一的，投标文件将被拒收：1、未按规定密封或标记的投标文件；2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的投标文件；3、仅以非纸制文本形式的投标文件；4、未成功办理投标人招标文件获取手续的；5、超过投标截止时间送达的投标文件。投标人在投标截止时间前，可以书面通知（加盖公章）招标方，对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，补充、修改或者撤回的材料也均通过邮寄方式。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。 |
| 20 | 招标方代理费用 | 0元 |
| 21 | 解释权 | 本招标文件的解释权属于浙江省政府采购中心。 |

**一、总 则**

**（一）适用范围**

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1.招标方：指组织本项目采购的浙江省政府采购中心。

2.投标人：指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3.采购人：指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4.货物：指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5.服务：指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6.项目：指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

**（三）投标人及委托有关说明**

1.授权代表须携带有效身份证件。如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（投标文件正本用原件，副本用复印件，格式见附件）。

2.投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

3.以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

**（四）投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有其他相反规定除外）。

**（五）质疑**

1.投标人认为采购文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起7个工作日内，以书面形式一次性向招标方提出质疑。

2.质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：浙江政府采购网(http://zfcg.czt.zj.gov.cn/)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

a供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

b质疑项目的名称、编号；

c具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

d事实依据；

e必要的法律依据；

f提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理, 质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

**（六）招标文件的澄清与修改**

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式一次性向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。逾期提出招标方将不予受理。

2.招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3.招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

**二、投标文件的编制**

**（一）投标文件的组成**

投标文件由资质文件、技术及商务文件、投标报价文件三部分组成。

**1.**资质文件

（1）投标声明书 (格式见附件，含重大违法记录声明)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）提供有效的依法缴纳税收证明（完税凭证或税务部门出具的证明）；

（5）提供有效的依法缴纳社会保障资金证明（缴纳凭证或人社部门出具的证明）；

（6）联合投标协议书（若需要）;

（7）联合投标授权委托书（若需要）;

（8）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

**2.技术及商务文件**

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标方认为需要的其他文件资料。

**3.报价文件：**

（1）投标报价明细表（格式见附件）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（3）小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

（4）残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）。

**注：法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。资质文件、技术及商务文件中不得出现项目报价信息，否则将作无效标处理。**

**（二）投标文件的语言及计量**

1.投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2.投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），**否则将作无效标处理**。

**（三）投标文件的有效期**

1.自投标截止日起90天内投标文件应保持有效。**有效期不足的投标文件将作无效标处理。**

2.中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**（四）投标文件的签署和份数、包装**

1.投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱或装订易脱落导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2.投标人应按资质文件、技术及商务文件、报价文件正本、副本规定的份数分别编制并按A4纸规格分别竖面单独装订成册，投标文件的封面应注明“正本”“副本”字样。

3.投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除《投标人须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。招标方提倡双面打印或书写。

4.投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

5.投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

6.投标人应按资质文件、技术及商务文件、投标报价文件分类分别单独密封封装。投标文件封装后，外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称（资质文件、技术及商务文件、报价文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。

**（五）投标报价**

1.投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且**不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）**。

2.投标报价**应包含项目所需全部货物、服务，不得缺漏**，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。

3.投标报价总价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

**（六）投标保证金**

1.投标人须按规定提交投标保证金。

2.保证金形式：网银、汇票、电汇、转帐支票。

3.招标方不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

投标保证金若以网银、电汇方式交纳的,请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

4.招标方在中标通知书发出后五个工作日内退还投标保证金，供应商办理投标保证金退还时需提供收据的第二联“供应商退款凭据”。**详见浙江省政府采购网**http://zfcg.czt.zj.gov.cn/ ，位置：“首页-网上办事指南-其他-省政府采购中心财务程序-财务程序（一）”

保证金不计息。

**5.投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：**

（1）投标人在投标截止时间后撤回投标文件的；

（2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中标人无正当理由不与采购人签订合同的；

（4）将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；

（5）其他严重扰乱招投标程序的。

**（七）串通投标认定**

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1.不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

2.不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3.不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.不同投标人的投标文件相互混装；

6.不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

**（八）投标无效的情形**

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1.未按规定交纳投标保证金的；

2.投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；

3.投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的；

4.投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

5.与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；

6.招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；

7.资质文件、技术及商务文件中出现投标价格信息的、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

8.标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

9.评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

10.投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

11.未按本章“二、投标文件的编制”第五点投标报价要求报价的；

12.投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13.投标人被视为串通投标的；

14.不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

**（九）错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价明细表为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价明细表的总价为准，并修改单价；

（四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**三、开、评标程序及评标委员会的评审程序**

**（一）开标程序**

**招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，无关人员不得进入开标现场。**

**1.开标会由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读接收投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。**

**2.对投标人的投标文件进行查验、核实，由采购人监督人员查验投标文件密封情况并签名确认。**

**3.当众拆封、清点投标文件（包括正本、副本）数量，将其中密封的报价文件现场集中封存保管等候拆封，将拆封后的商务和技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。**

**4.商务和技术评审结束后，主持人宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况，由工作人员在评标结束后寄回无效投标人的报价文件。**

**5.拆封投标人报价文件，宣读《报价明细表》有关内容，同时当场制作并打印开标记录表，由采购人监督人员、唱标人、记录人和中心现场监督员在开标记录表上签字确认，不予确认的应说明理由。唱标结束后，由评审小组对报价的合理性、准确性等进行审查核实。**

**6.评审结束后，主持人公布中标候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。**

**（二）评标程序**

**招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。**

**1.按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。**

**2.介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。**

**3.宣读提交投标文件的供应商名单，组织评标委员会各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》及各疫情防控类承诺书。**

**4.采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。**

**5.根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。**

**6.采购人代表或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。**

**7.评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表通过电话方式进行陈述、澄清或申辩，并以传真或电子邮件方式确认记录；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。**

**8.做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。**

**9.评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。**

**（三）评审程序**

**1.在评审专家中推选评标委员会组长。**

**2.评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。**

**3.评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。**

**4.评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。**

**5.评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，以电话方式通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表无法联系或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。**

**6.评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。**

**7.评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。**

**8.起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。**

**四、评审原则**

**1.评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。**

**2.评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。**

**3.评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。**

**4.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**五、确定中标供应商的原则**

 1.项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

 2.采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

 3.采购结果经采购人确认后，招标方将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布中标公告，并向中标方签发书面《中标通知书》，服务台根据预留地址寄送中标通知书。

**六、合同授予**

**（一）签订合同**

1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同，招标方作为合同签订的鉴证方。

2.中标人拖延、拒签合同的,将被扣罚投标保证金并取消中标资格。

**（二）履约保证金**

1.合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。

2.按合同约定办理履约保证金退还手续。

**七、货款的结算**

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

**第三章 评标办法及评分标准**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

**一、总则**

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**二、分值的计算**

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

**三、评标内容及标准**

**标项1的评分方法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **分值** | **评分内容和标准** |
| 一 | 投标报价20分 | 20分 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按照［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）］价格权值\*100］的计算公式计算。供应商未按规定进行报价的，则按无效标处理。 |
| 二 | 投标方案等整体情况60分 | 5分 | 投标的整体方案与采购需求的吻合程度，应答是否详尽、明晰，是否满足招标文件要求；内容是否完整齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求； |
| 18分 | 分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：1）绿化项目：公共绿地的施肥、浇水养护、病虫害防治、灾害预防措施；重大活动及节假日绿化租摆管理等。投标单位需具备绿化美化、设计、改造工程能力（附合同或业主证明）3分 2）保洁项目：所有建筑物、窗帘、玻璃窗、地面、墙面、天花板、会议室、大堂、电梯、洗手间、楼梯等公共区域及公共设施的日常（含假日）重大活动的保洁；室外地面、路面、绿化带、停车场等区域及公共设施的日常（含假日）重大活动的保洁。3 分3）保安项目：负责单位的治安、消防、车辆等管理工作；维护日常办公秩序，并妥善处理突发事件；保证单位的安防、消防等设施设备正常运行，具备安全防范技术设备操作、消防器材操作、计算机操作技能、防卫技能、初起火灾的扑救、聚集人群的控制与疏散、交通疏导、民商事调查及其他相关技能。5分4）日常维修：房屋建筑、公共设施等日常维修养护管理，特种设备电梯、配电房、水泵房、智能用电、门禁系统、天然气站等的维护与管理，零星的日常维修。2分5）会务接待：物业管理区域内会务管理、服务。前台接待服务，学校大型活动的保障与服务及学校安排的其他各项任务。会务服务人员需有双语服务能力（英语六级以上），并有相关涉外服务经验（提供业主证明）。0～3分6）其他管理服务：方案需包括运动员（学生）公寓楼等节能管理、文化建设、安全管理、学生思想教育等。2分 |
| 5分 | 管理目标、指标及方式。质量管理目标的定位准确性和针对性，以及管理方式的科学性、合理性和先进性 |
| 12分 | 本项目所安排参与项目从业人员的素质、能力、资格、经验和人数，人员是否具有相关服务资格等。负责人及管理团队，6分，其他从业人员，6分。**（须提供本项目负责人及管理团队的社保证明）** |
| 6分 | 做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法。 |
| 4分 | 本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况。 |
| 6分 | 内部管理情况。1、内部管理制度和质量控制标准情况，是否具有相关规章制度和保障措施：4分。2、是否实行信息化管理等情况：2分 |
| 4分 | 服务承诺和优惠措施：项目管理、质量保证和其他方面等所做的承诺及保证措施等。 |
| 三 | 资信商务20分 | 6分 | 公司整体经营状况、技术力量及提供的相关证明材料等情况包括有效的环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系证书、质量管理体系认证证书和能源管理体系证书等。 |
| 4分 | 公司取得行业主管部门或行业协会颁发的相关物业管理国家级、省级、市级荣誉及企业信用等级等相关认证情况。 |
| 8分 | 类似项目成功经验。需提供投标截止日前三年内类似项目成功案例合同复印件，一个项目计2分，分年度计。 |
| 2分 | 投标文件制作情况。 |

**第四章 招标需求**

**特别说明：**

**1.根据浙财采监字[2007]2号文件规定：除采购文件明确的品牌外，欢迎其他能满足本项目技术需求且性能与所明确品牌相当的产品参加。**

**2.需求中不允许偏离的实质性要求和条件，以“▲”号标明，如投标人未响应的，将被视为无效。**

**3.核心产品在各标项内容中明确，如出现同品牌情况的，评标委员会根据评审原则第4条规定执行。**

**4.采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能品目的，（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），需按《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》财库〔2019〕9号要求执行，但无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，采购人应当在详细需求中标明并说明理由，否则按照前附表第三点要求执行。**

**标项1:****浙江体育职业技术学院物业管理方案**

**一、委托管理期限**

1、从2020年7月1日起至2023年6月30日止，叁年（具体以签订时间为准）。

2、服务单位在委托管理期限内不得擅自终止合同。如有不可抗力因素，服务单位需提前6个月向甲方递交书面报告，经甲方批准后方可终止合同（服务单位负责承担甲方相应损失）。

3、服务单位不得转让或变相转让项目，一经发现除限期整改外，需支付相应的违约金。

**二、项目整体要求及履约保证金**

**（一）整体要求**

物业服务人员最低配置人数按不低于180人测算，本项目物业服务费应包括但不限于以下内容：
 （1）人员费用：包括员工薪金、福利待遇、员工制服、员工餐费、节日加班、交通补助等；
 （2）设施工具费用：包括日常耗材费、工具车用燃料费等；
 （3）维修和设施设备日常维护费用：包括维修设备以及日常零修的配件费用、设施设备日常维护耗材费用等；
 （4）有关专项服务费用：各类专业维保、设施设备、空间装修费用、标准化建设、文化建设等费用；
 （5）行政办公费：包括办公费、法律财务审计费等；
 （6）公共保险费：包括财产险、公众责任险、机器损坏险等；
 （7）企业利润；
 （8）税费；
 （9）其它中标人认为需要投入的费用。（二）履约保证金为年合同价的5%。如在管理过程中出现重大责任事故，学院有权用保证金先行支付相关费用；在合同终止时，物业管理方在已完全承担全部经济与法律责任（如经济、劳工、合约纠纷、赔偿责任等）后返还。

（三）在委托管理期限内学院不支付履约保证金利息。

（四）服务单位考核采用月度考核、学期满意度测评、年度考核三种形式相结合。

**三、学院基本概况及服务范围**

**（一）萧山校区：**

**1、面积**

1）行政大楼面积 30780M² ,公共服务面积 26284M²

2）游泳馆面积 17653M²，公共服务面积 16673M²

3）二公寓面积 43820M²，公共服务面积 22856M²

4）一公寓面积 11000M²（含铺床单）

5）球类馆面积 29059M²，公共服务面积 27909M²

6）重竞技馆面积 16758M²，公共服务面积 15858M²

7）体操馆面积 18654M²，公共服务面积 18094M²

8）田径馆面积 17229M²，公共服务面积 16159M²

9）投掷馆面积 1230M²，公共服务面积 1230M²

10)体育馆面积 4490M²，公共服务面积 4000M²

11)力量房面积 2200M²，公共服务面积 2200M²

12)外围面积 310000M²，公共服务面积 310000M²

**2、各场馆重要设备统计**

1)行政楼

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 1250KVA干式变压器 | 2 |
| 2 | 生活水泵18.5KW | 3 |
| 3 | 屋顶消防水箱18T | 1 |
| 4 | 地下生活水箱80T | 1 |
| 5 | 冷水热泵机组 | 4 |

2)游泳馆

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 |  | 名称 | 数量 |
| 1 | 比赛池 | 1250KVA干式变压器 | 3 |
| 2 | 锅炉 | 4 |
| 3 | 高温一次水循环泵11KW | 4 |
| 4 | 热交换器 | 4 |
| 5 | 花样池 | 循环泵15KW | 4 |
| 6 | 钢制立式过滤器 | 6 |
| 7 | 跳水池 | 循环泵15KW | 4 |
| 8 | 钢制立式过滤器 | 2 |
| 9 | 中央空调机组 | 8 |
| 10 | 冷水机组 | 3 |
| 11 | 生活水泵11KW | 3 |
| 12 | 冷却泵30KW | 3 |
| 13 | 冷冻泵30KW | 4 |
| 14 | 地下生活水箱50T | 1 |
| 15 | 热空调循环泵22KW | 2 |
| 16 | 高温一次水循环泵11KW | 4 |

 3)球类馆

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 |  | 名称 | 数量 |
| 1 | A | 空调机组 | 9 |
| 2 | B | 空调机组 | 9 |
| 3 | C | 空调机组 | 6 |

4)体操训练馆

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 1250KVA干式变压器 | 1 |
| 2 | 1600KVA干式变压器 | 1 |
| 3 | 空调机组 | 12 |
| 4 | 冷水机组 | 3 |
| 5 | 消防泵90KW | 2 |
| 6 | 锅炉 | 2 |
| 7 | 热交换器 | 2 |
| 8 | 冷却泵50KW | 3 |
| 9 | 冷冻泵45KW | 3 |
| 10 | 空调循环泵30KW | 2 |

5)体育馆

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 空调机组 | 12 |

6)重竞技馆

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 空调机组 | 18 |

7)田径馆

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 锅炉 | 1 |
| 2 | 1250KVA干式变压器 | 2 |
| 3 | 消防泵 | 2 |
| 4 | 喷淋泵 | 2 |
| 5 | 消防稳压泵 | 2 |
| 6 | 热交换器 | 1 |

8)二公寓

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 1250KVA干式变压器 | 2 |
| 2 | 锅炉 | 3 |
| 3 | 热交换器 | 3 |

9)食堂

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 1000KVA干式变压器 | 1 |
| 2 | 锅炉 | 1 |
| 3 | 热交换器 | 1 |

10)各场馆电梯

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 品牌 |
| 1 | 行政楼 | 6 | 三菱 |
| 2 | 一公寓 | 1 | 巨人通力 |
| 3 | 二公寓 | 6 | 日立 |
| 4 | 体操馆 | 1 | 奥的斯 |
| 5 | 球类馆 | 3 | 日立 |
| 6 | 重竞技馆 | 1 | 奥的斯 |

**(二)教工路校区：**

**1、面积**

1）游泳馆面积 1153.49M²，公共服务面积1153.49M²

2）网球场面积 1020M²，公共服务面积1020M²

3）教学行政楼面积 4257.42M²，公共服务面积3026M²

4）篮排球馆面积 3238M²，公共服务面积3238M²

5）男生宿舍面积 2572.54M²，公共服务面积1150M²

6）女生宿舍面积 975M²，公共服务面积345M²

7）小礼堂面积 1100M² ，公共服务面积1100M²

8）体操、羽毛球馆面积 2790.28M²，公共服务面积2790.28M²

9）教工路校园公共服务面积7100M²

**2、重要设备统计（游泳馆）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 |
| 1 | 锅炉 | 2 |
| 2 | 循环泵 | 2 |
| 3 | 沙缸 | 2 |

**3、主要服务范围：**

1）室外公共区域；室内男女宿舍楼、场馆中心及教学行政楼等公共楼道区域和卫生间保洁卫生管理；

2)室外公共绿化养护管理；

3)保安秩序维护；

4)高配房、锅炉房、水系统及综合维修管理等。

**(三)古荡校区基本情况：**

**1、重要的设备**：高配房1间

**2、主要的服务范围：**

1）室外公共区域，一层办公楼，4个单元职工宿舍公共区域楼道的保洁卫生管理；

2）主出入口门岗秩序管理；

3）配电房及综合维修管理。

**（四）体育场路基本情况：**

**1、面积**

1）综合楼面积 4983.68M²，公共服务面积1750M²

2）运动员公寓面积 5890.43M²，公共服务面积1145M²

3）女三楼面积 1009.4M²，公共服务面积320M²

4）体育医院面积 588.98M²，公共服务面积70M²

5）小白楼（体育医院）公共服务面积250M²

6) 硬化路面4200M²

7) 绿化面积3100M²

**2、重要的设备：**锅炉2台、高配房1间。

**3、主要的服务范围：**

1)室外公共区域，室内运动员公寓、女三楼、2幢体育医院、综合楼等公共楼道区域和卫生间的保洁卫生管理；

2)2幢专用房公寓抄热水表；2幢职工宿舍抄热水表、抄车库电表；1幢职工宿舍抄热水表、电表、水表；

1. 绿化养护；
2. 高配房、锅炉房及综合维修管理。

**四、服务标准**

**（一）校区各项管理服务标准要求**

**1.大型赛事服务的内容、要求标准**

物业公司必须具备大型综合赛事活动的有关服务经验及能力。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **具体要求** |
| 公共秩序维护 | 1.保安人员提供基本公共秩序维护，提供引路等咨询服务。2.负责用地红线内、非控制区域巡逻。3.校园内消防设施设备基本检查，发现问题及时汇报。4.各出入口的人员安全、物资进出管理及核实。5.负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。 | 1.运行任务界面清晰、接口明确（包括与城市公共设施运行和环境卫生作业的全面对接）、信息通畅。2.赛事期间各方面任务必须分工明确，拟定各项工作任务责任表（包括但不限于公共卫生环境、楼宇内卫生环境、公共垃圾收集清运、公共秩序维护服务、安保服务、公共维修服务、绿化养护服务、应急事件处理等），明确职责。3. 明确物业保障部安全负责人，建立安全保障组织机构。4. 权责清晰，指挥高效，标准化运行，全天24小时运转保障。5. 赛事启动前，无条件全面配合校方完成赛事的准备与保障工作。6. 如遇校方有重大活动或创建项目应无条件服从采购人安排，负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。 |
| 工程维修 | 1.全面检查土建、精装修、门窗五金、水电设施巡查。2.负责室外公共区域景观开放、运行的维护和巡查。3.负责室外区域照明、动力系统的巡查。4.负责电梯系统的运行巡查。5.楼宇自控及消防设备设施等弱电系统的维修。6.负责区域给排水系统的巡检。7.负责园区道路、水系系统的维修。8.负责标识系统的维修。9.负责地下空间（含人防工事）防火门及其他设备设施的维修。10.配合协助赛时使用的语音电话、网络通讯、数据传输、卫星电视系统、移动、联通、设置的通讯系统的巡查，并做好记录。 |
| 环境卫生保障 | 1.室外道路、广场、水系、绿地、停车场和地下非限制区等公共区域环境清洁及垃圾收集服务。2.室内各类场馆（包括赛事场馆）及校区内公共卫生间的全面清洁工作。 |
| 综合管理 | 制定《赛事服务保障方案》 | 建立健全具有根本性、全局性、稳定性的各项保障服务方案，明确职责，合理分工。 |
| 组织赛事服务培训 | 1.各部门组织员工熟悉校区情况并进行赛事服务业务培训。2.参加校方组织要求物业企业参加的相关培训工作3.制定赛事服务规章制度、礼仪礼节等共性培训资料 |
| 负责赛事结束后的资料整理 | 汇编成册，建档存留。 |
| 赛事结束后的媒体、运动员、技术官员等撤出后现场维护及恢复工作。 | 24小时值班，有详细交接班记录 |

**2.体育场馆服务内容、要求标准**

物业公司必须具备运动场馆管理经验及服务能力。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **具体要求** |
| 出入管理 | 负责开馆期间出入口的进出管理 | 1.认真做好外来人员进入训练场、馆的登记台账工作,对可疑人员要做好身份核实,严防闲杂人员进入训练场、馆影响运动员正常训练。2.实行夜班不间断的定时巡逻标准，并制定巡更点巡逻计划，每2小时进行1次巡逻。 |
| 设施运营 | 负责体育场地、体育器材和设施维护保养服务巡检工作，包括地板、地胶、人工草皮、真草、室内外看台座椅，健身器材及体育设施维护等。 | 1.做好场馆的使用、设备检查工作（包括但不限于体育场地地板、地胶、地毯，体育器材及体育设施等）；2.及时做好场馆内体育器材及体育设施维护与维修工作，如不能修复，及时上报院方相关部门。 |
| 环境卫生 | 1.大厅、楼道：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施、配电箱、灯具装饰柱、植物花盆。 | 1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；2.墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；3.公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；4.不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；5.玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；6.植物花盆无积尘，无污渍。 |
| 2.公共卫生间：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头。 | 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；2.墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；3.地面无水渍、无污渍，无垃圾；4.保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。 |
| 3.观众席：座椅、指示标牌、地面、门楣、门套、墙面、墙角。 | 1.座椅（座套）、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍。2.室内空气质量好。 |
| 4.各类训练场（馆）：地面、墙面、踢脚线、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施、配电箱、灯具、体育器具。 | 1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；2.墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；3.公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；4.不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；5.玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。 |
| 5.更衣室、浴室地面、墙面、天棚、门窗标牌、灯具、送排风机、上下水管道、水龙头、更衣柜、座椅。 | 1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；2.墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；3.设施表面无积尘、无污渍、光亮，摆放整齐；4.不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；5.玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；6.确保室内空气良好。 |
| 6.游泳馆：地面、墙面、门窗、灯具、送排风机、池面、看台座椅、浸脚池、上下水管道、水龙头、采暖设备。 | 1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；2.墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；3.设施表面无积尘、无污渍、光亮，摆放整齐；4.不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；5.确保室内空气良好。 |
| 体育场地 | 1.定期清理田径场沙坑中异物，每半年深翻沙坑一次；2.室外座椅定期擦拭保洁。 | 1.田径场以及室外运动地面、座椅无污渍，无垃圾，无积尘；2.室外运动设施完好干净。 |
| 其他 | 1.根据学院相关规定和要求,负责场馆各个场地使用和管理;2.提供运动员后勤保障服务 | 根据校方场馆使用的特点，制定符合实际情况的日常场馆管理服务方案，包括但不限于日常茶水的提供、医疗应急辅助服务等。 |

**3.动力托管（综合维修）服务内容、要求标准**

**（1）供配电系统管理要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 高压环网柜 | 每日 | 每日检查温控器显示，有无异声异味是否正常，检查变压器电压、电流是否在额定范围内，并做好运行记录，归档。 | 各项正常 |
| 每月 | 每月清理外部灰尘，每日检查外观是否良好，有无异声，指示灯是否完好。警示标志挂设位置是否正常。 | 外观整洁，指示灯完好，指示标志正确 |
| 每年 | 检查操作机构灵活、互锁机构是否正常：检测接地电阻、连接管理要求点是否可靠。检查电源接线装置、并紧固螺丝。 | 阻值符合规范，线头坚固，操作机构灵活 |
| 变压器 | 每半年 | 清扫变压器外壳、紧固变压器引出线的接头。检查变压器的接地线是否良好。年初向学校申报，委托供电公司对区内所有变压器进行测试、实验等项目的维修保养，并将结果记录并归档。 | 外观干净整洁，运行状态良好，保证供电质量，连接部位无松动、过热现象、无破损 |
| 配电屏电容器屏 | 每月 | 清洁卫生：检查外观是否完好，指示灯是否显示正常，电压、电流是否正常，三相负荷是否平衡，有无异味，检查开关是否在正确位置，标志是否清楚。检查无功补偿设备工作是否正常，功率因数是否达到要求。检查开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。检查电力监控系统监控模块工作是否正常。 | 设备卫生、标识清楚、设备运行正常 |
| 每半年 | 清洁卫生。坚固螺丝，调整接触点隙，更换打磨烧坏的动静触头。若有过载现象，应更换容量打的配电设备。 | 设备卫生、开关状态良好 |
| 每年 | 重复上述检查、保护装置是否可靠。 | 配电系统运行正常 |
| 照明器具 | 每月 | 照明灯具的清洁卫生，检查外观是否良好，有无异声，检查灯具照明的均匀度，更换过热、故障配件、避免短路现象，根据季节和要求合理调整灯光工程的开机时间。 | 灯具卫生，工作正常 |
| 供电线路 | 每日 | 清洁卫生，环境无积水、杂物，检查供电电缆标示是否清晰、脱落，检查线路有无过热现象、进出线路接线装置是否完好。 | 线路无过热现象，接线装置坚固，标示清晰 |
| 每月 | 保持机房、设备清洁。检查润滑油位、冷却水位、燃油量、蓄电池电位和传动皮带 ，排烟、空气系统、控制系统是否正常。外观检查发电机有无破损、渗漏、皮带是否松弛或磨损。每月四次试运行，15-20分钟/次，观察油压、水温、电压等是否正常。蓄电池节点螺丝坚固。 | 设备清洁、正常有效 |
| 每年 | 用仪表检测线路绝缘电阻。对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青。 | 阻值符合规范，无锈蚀 |
| 发电机维护 | 每月 | 检查发电机的各个部位及整机运行情况。 | 确保在应急使用时能正常发电 |

**（2）给排水系统管理要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 生活泵排污泵 | 每日 | 保持设备房、机体卫生清洁。每天2小时观察其水位、水压等指示是否正常，运行时有无异声、异味。检查盘根处滴水是否符合规范，如不规范，应及时处理。检查水位深度指示是否清晰。发现故障及故障隐患及时处理。 | 设备卫生、水位指示清晰 |
| 每年 | 电机、轴承加注黄油。泵体及管道阀门除锈刷漆。坚固柜各线路接头螺母、清扫柜内灰尘等。 | 润滑良好，线头紧固良好 |
| 供水 | 每周 | 检查外观是否完好，有无漏水现象，标识是否清晰。 | 设施设备运行正常 |
| 每季 | 重复上述内容，清理管道内的杂物。 | 管道内无杂物 |
| 排污管网 | 每周 | 闸阀开启，关闭是否灵活，有无漏水现象。 | 设施设备运行正常 |
| 每年 | 重复上述内容，检查修整全部管架、管道及支架，浮球阀、液位控制器是否正常。管道内部清洗，作防腐处理。更换各类阀门标示，并注管道内水流方向，各类阀门丝杆上油并加装防护套。 | 管架防锈良好，阀门工作正常，标示清晰 |
| 生活水池 | 每周 | 检查外观是否良好，有无跑冒、滴、漏现象，箱内及透气管防虫纱网是否完好。打开排污阀排污。检查进水浮阀并作手动进水实验。观察水质情况。检测水的PH值和含氯量。水箱、水池盖板是否上锁并且完好。 | 无泄漏，防虫网，盖板完好，水质合格 |
| 每月 | 重复上述内容。按规定比例按时投放消毒药品 |
| 每季 | 提前24小时通知相关部门做好储水准备。提前关闭水池进水闸阀，排放干水池。专业公司清洗消毒。 | 水池内无泥沙及沉积物 |
| 给水井、雨水井、污水井 | 每月 | 检查井盖是否盖严、完好、开盖检查井底是否有污物，如有则清楚干净。检查井盖铸造字迹是否清晰、正确。 | 保证管水道畅通，且井盖密封完好 |
| 每半年 | 重复上述检查、清理污泥，通下水道。各类井盖及构件刷漆。 |

**（3）消防系统管理要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 火灾自动报警系统 | 每天 | 每天对火灾自动报警系统进行检查，着重检查火警功能及故障监视状态及运行监视状态，如有故障，及时处理，并进行各电源切换实验。对主机及联运柜外表进行清洁。 | 保证设施设备正常运行 |
| 每月 | 完成且检查保养全部内容。控制器主要工作电压测试，烟感。手动报警按钮，检查安装是否完好，有无破损及丢失。任选手动报警按钮，进行模拟报警，测试报警功能是否正常。 | 设备运行正常，各项功能正常 |
| 每年 | 重复每月一次的工作内容，弱电井中各模块箱进行外观检查，外接线是否固定良好，火灾报警控制柜、联动柜等进行清扫除尘。线路松动。应进行紧固。对自检、消音、复位功能检测，主电源与备用电源切换、报警检查。 | 设备运行正常，各项功能正常 |
| 应急广播和消防对讲电话 | 每月 | 清洁设备。检查外观是否良好，检查线路及设备是否正常。检测二公寓每层广播喇叭和电话的效果，有故障，马上跟换。 | 通信畅通，音响效果达到要求 |
| 防排烟风机 | 每月 | 清洁卫生。手动运行一次。设备标示清晰。 | 外观良好，运行正常，标示清楚 |
| 每半年 | 断开主电源，挂上标示牌，检查电机接地是否良好。坚固各部位分枪支的螺丝及联轴器。检测电动机的绝缘电阻，检查主回路接解点。调整皮带松紧，手转皮带轮，观察转动是否良好。清洁电机及风滤器和机壳内部。向转动部位加润滑油，保证联轴器及承轴的灵活性及稳定性。手动开机测定三相电流值，检查指示灯电压、电流表，听查风机各部件运行声音，各远控点的控制箱（含箱内原件）全面检查。 | 润滑良好，运行正常 |
| 每年 | 重复以上内容，清洗风机，保持风机外壳清洁。 | 外观良好，运行正常，标示清楚 |
| 气体灭火系统 | 每季 | 清洁卫生，检查外观是否完好，有无漏气体现象，检查气压表的完好情况。 | 外观良好，运行正常，标示清楚 |
| 每半年 | 检查气瓶压力，气瓶外表除锈，刷保护漆，模拟测试气体消防灭火系统的运作情况。 | 卫生良好，配件齐全 |
| 消火栓及管网 | 每月 | 室内清洁箱内卫生，检查箱体内的设备是否齐全，室外保养，除锈、刷漆。 | 卫生良好，配件齐全 |
| 每半年 | 消防栓水压测试射程在13米，能实现联动，对水带进行防毒处理。 | 卫生良好，配件齐全 |
| 疏散指示牌 | 每天 | 检查外观有无破损及不亮，一旦发现及时维修。 | 设备完好 |
| 每半年 | 面板有无划痕或破损及不亮，检查安装是否牢固。针对检查中发现的缺陷进行及时修复，再装回原位，面板擦拭干净。 | 压力正常，运行正常 |
| 消防泵喷淋泵 | 每月 | 手动试运行，查看盘根滴水是否符合规范。水压是否正常，是否有异声异味。控制柜指示灯，柜内元器件工作是否正常。 | 外观良好运行正常 |
| 每年 | 电机、承轴加注黄油：如有异响，应跟换承轴。泵体及管道阀门除锈刷漆。喷淋泵应启动官网末端试水装置防水实验。消防栓泵应启动消防栓按钮实验，是否联动。 | 润滑良好，运行正常 |
| 喷淋管网 | 每月 | 检查喷淋头是否滴漏，喷淋管网压力是否正常。 | 无滴漏、压力正常 |
| 各类阀门 | 每半年 | 更换失灵压力表。放去管网污水，并实验。室外管道清锈刷漆，并标注水流方向及水系统色环。阀门丝杆加注黄油并加装防护套。检测湿式报警阀工作是否正常，水力警铃响是否宏亮。 | 无滴漏、压力正常、工作正常 |

**（4）空调系统管理要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 冷却泵冷冻泵 | 日常维护 | 检查电机电流、电压、温度，观察有无异常现象。泵体盘根处滴水是否符合要求。 | 电压、电流等正常，盘根无漏水 |
| 每季 | 检查运行记录，检查联轴器及盘根的使用状况。转动阀门，检查阀门能否灵活开启、关闭。 | 联轴器、阀门正常有效 |
| 每年 | 清洗水泵及电机承轴是否正常，并记录，更换水泵承轴。泵体清洗除锈刷漆。 | 设施设备运行良好 |
| 冷却水箱 | 日常维护 | 检查水阀浮球阀是否正常，观察电流、电线及冷却水塔供水的运行情况。 | 电流、电线阀门开启正常 |
| 每季 | 每季检查2-3次布水器，并进行水处理。检查电机皮带是否正常，清洗冷却水塔和本体。 | 皮带正常有效，水质合格，冷却水塔外观度号 |
| 每年 | 检查电机、风扇是否转动灵活，如轴承有阻滞现象应加润滑油：若有异常，则换新。检查皮带是否完好。检查布水器是否出水均匀，否则管道应清洗。清洗冷却风扇和叶片。检查补水浮球阀开头是否有效，拧紧所有通件。冷却水塔整体清洁。 | 电机风扇连接良好，塔体整洁 |
| 风机盘管 | 日常维护 | 观察风机是否正常运行。空调开关及电磁阀工作是否正常。每月清洗一次空气过滤网，不定期排除管内空气。 | 运行正常 |
| 每季 | 检查冷凝水接水盘管道是否畅通排水，保温要求达到的标准是否良好，自动排气阀工作是否有效。 | 阀门工作正常，盘管畅通 |
| 每年 | 检查电机、风扇是否正常转动灵活，整体清洁。 | 出口风速、温度达到要求。电机运行无噪音，设备无漏水 |
| 新风机柜 | 日常维护 | 机组外部清洁。检查电磁阀，温控器工作是否正常工作，节水盘排水是否畅通。 | 外观良好，设备运行正常 |
| 每季 | 清洗风机过滤器，风机承轴加润滑油。 | 过滤器干净，润滑良好 |
| 每年 | 按照上述工作内容落实。 | 外观良好，设备运行正常 |
| 阀类 | 每半年 | 节制阀与调节阀的维修保养。 | 运行正常 |
| 控制系统 | 日常维护 | 定期清洁，检测电流，电压是否正常。 | 运行正常 |
| 每季 | 检查配电开关、线路等有无过热现象。 | 线路接线无过热现象 |
| 每年 | 检测控制箱的接地电阻。更换接触不良配件。 | 阻值符合规范要求 |
| 各类分体空调（含柜机、挂壁机） | 每半年 | 进行除尘、清洗滤网等一般性保养。 | 正常使用 |

**（5）水处理管理要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 泳池循环水泵 | 日常维护 | 检查电机电流、电压、温度，观察有无异常现象。泵体盘根处滴水是否符合要求。 | 电压电流等正常 |
| 每季 | 检查运行记录，检查联轴器及盘根的使用状况。转动阀门，检查阀门能否灵活开启，关闭。 | 联轴器、阀门正常有效 |
| 每年 | 清洗水泵及电机轴承并加润滑油。检测电机绕组对地绝缘电阻、并记录，更换水泵轴，及时清理毛发过滤器。 | 外观良好，润滑良好，阻值符合要求 |
| 加药系统 | 每天 | 根据卫生部门要求和游泳队需求适时加药进行水质处理。 | 保证水质达标 |
| 每周 | 池底清理用吸尘器。池壁及水线清理。 | 保证池底无杂物 |
| 每年 | 按照上述内容保持泳池正常。 | 保持泳池正常运行 |

**（6）电梯系统管理要求：**

* 1. 作业频次：电梯的运行、维护，严格执行国家有关电梯维护保养规定。
	2. 服务标准

①电梯机房进行标准化建设。

②电梯24小时运行，实行巡查制，确保电梯正常运行。

③电梯每季度进行一次质量安全巡查，并填写巡查记录。

④电梯维护保养定期进行、定期检验，合格率达到100%。

⑤电梯技术档案资料齐全，技术数据准确。

⑥每季度向校方出具电梯维保及运行报告。

⑦制订《电梯困人应急预案》《电梯故障应急预案》，针对应急预案，每季度演练一次。

⑧倡导低碳理念，采取非工作时间对电梯设备选择性驻停等措施，节能降耗。

**（7）锅炉岗位服务要求：**

1. 持证上岗。严格遵守锅炉操作等各项管理规定、贯彻执行学院各项管理规章制度。
2. 严格执行锅炉安全操作规程和值班制度,精心操作设备，做到文明工作。
3. 加强专业知识的学习,熟练掌握锅炉设备操作知识和应急事件的处理办法,了解设备保养维修的基本知识,
4. 合理操作使用设备，根据校方要求控制起停炉时间,确保设备安全经济运行。并配合做好节能工作及具体实施。
5. 定时检查锅炉设备和仪器仪表的正常运行,认真填写信息和工作日志等记录,遇有紧急事件应及时处理、上报、协助专业人员修复处理并做好相关记录。
6. 落实措施做好设备设施的绝缘、防火、防盗等安全工作杜绝各类责任事故发生。
7. 做好设备设施、仪表器具的日常维修保养工作,定期做好水质化验、排污等维护工作。
8. 工作人员要坚守工作岗位,妥善保管、使用操作工具，保持工作场所整洁。物品摆放整齐,能源物资保管规范。

**（8）配电房工作服务要求:**

**8.1日常服务要求**

1. 熟悉国家有关安全法规和行业技术规范,掌摆各项安全规章制度,严格执行国家及学院的各项电气安全规程。
2. 熟悉变、配电室高低压设备的配置和使用状况,按规程操作高低压设备,会操作消防设备。
3. 负责定时检查配电室电压表、电流表、计量表是否正常。认真做好各种运行记录，发现问题及时处理。
4. 负责实施供配电的年度、季度、月度维护，保养计划。
5. 负责收集联系市电网络停送电等安全，第一时间落实相关预案。
6. 负责处理和协调供配电设备发生的一般性突发事件，重大突发事件应立即上报分管领导。发生停电和其他事故及时与供电部门取得联系、迅速查明原因，采取应急措施。
7. 负责配电房进出人员的登记管理及责任区境内清洁卫生工作。

**8.2配电房管理、值班及巡检方案要求**

1. 对变配电间内各项安全运行制定安全规章制度并严格执行安全规章制度的操作。
2. 对变配电间内作24小时值班服务和设备的定期巡视，做好巡视记录，及时做好设备故障的应急处理工作，并做好事故、故障的现场记录。
3. 熟悉变配电间内各线路走向和各设备设施（含高低压电力监控系统）。
4. 服务范围内电气设备在保修期内发生故障时，配合校方有关人员及时与设备供应商联系，进行设备的维修工作，及时处理故障并且做好记录。
5. 每月向校方呈交设备运行状况统计报告。
6. 负责拟定消防安全规章制度，并严格执行检查变配电间内有无火灾隐患，做到及时发现及时应急处理，并向校方报告，做好记录。
7. 负责熟练掌握变配电系统接线情况，安全及时地完成各种运行方式下的电源联络切换操作；根据校方和校方授权的相关单位工程师的指令（停送电签准单）安全及时地操作好开关设备停送电工作和安全措施。
8. 负责编制高低压设备，变压器的定期维护保养计划。

**8.3高配值班规范**

1. 高配值班员应具有高度的工作责任心，严守岗位，精神集中，严格执行值班制度，听从当值工程主管的指挥，在当班期间必须对校园的生产、安全工作负责，确保安全运行。
2. 值班员当班期间应持有《电工进网作业许可证》并佩带岗位标志，严守运行纪律，专心值班。
3. 值班期间值班员应认真完成下列主要值班工作：

A.认真监盘：监视表计、注意潮流变化，电压波动与质量，及信号变化。

B.正确抄表：按时准确抄表，不漏抄错抄，不伪造数据。

C.设备巡视：除抄表时巡视外，按巡视路线进行全覆盖巡视，必要时可增加次数和特巡。

1. 安全操作：严格按照“六要八步”执行。
2. 准确记录：简明、准确、清晰地作好各种规定的记录，不马虎了事，不错记、漏记。
3. 排除故障：遇有设备故障应沉着处理，视情况汇报有关领导，严防扩大事故。
4. 设备验收：对于修试完毕的设备，认真按有关标准验收。如有疑问应及时汇报。
5. 安全保卫：执行出入制和来客登记制度，按规定进行保卫巡视。
6. 文明生产：交班前应做好本班清卫工作，整理文书物品和资料、记录。

**（9）综合维修类服务要求:**

**9.1工作要求:**

1. 确保维修小组的人员配置24小时及时响应机制、建立报修平台、负责公共区域水、电日常巡检,发现问题及时维修;及时完成各类报修任务并反馈。
2. 应急抢修:电气故障、水管爆裂、停电等设施设备应急抢修,以及灾害天气等应急抢险工作。
3. 物业操作管理人员有义务和责任恪尽职守、严格按相关操作规范开展工作,并尽可能地履行节约,从严控制能耗,对不服从工作安排或工作不认真者、学院有权要求物业及时调换操作管理人员,乃至追诉责任和减扣服务费。
4. 物业人员须遵照学院随时指示,认真开展各项维护管理及相应的配合保障工作。
5. 相关维修人员必须持证上岗，严格执行用电安全规范，确保用电安全。具体要求为持有电工证、高配值班人员需持有高配证、水处理人员需持有游泳场馆工作证（或每年参加相关培训），锅炉工都持有锅炉工证等相关的岗位证书。
6. 出现故障后：维修人员在15分钟内到达现场维修，小修及时处理。中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修；维修及时率100%；有故障应急处理方案。
7. 需物业负责的维修维护相关原则：

（1）物业负责服务区域内公共设施的日常巡检、维护、清洁及维修，确保设施完好，功能正常；

（2）公共设施维修范围包括但不限于门窗、纱门纱窗、百叶卷帘、窗帘杆及滑道、上下水相关设施、卫生洁具设备、室内办公教学及生活家具（维修范围仅限五金配件）、照明灯具、楼内开关插座及楼内供配电线路等设施小型维修。公共设施维修由物业全权负责维修，同时做好训练器材日常维护（不包括维保期内），所有维修材料费用由学院承担，大项、难点维修（楼宇结构类问题）提请综合管理处审定。

**9.2服务标准：**

1. 房屋土建及市政设施

A．室内外地面、散水

维修内容：室内外地面铺装缺失、破损、起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的面层材料如地胶板、地板和地毯等松动的、散水破损影响其功能的，应修补；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；

质量标准：室内外地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；楼面或地面的面层材料维修后应牢固、平整、拼缝严密。

B．室内外墙面及顶棚

维修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补，外墙面砖、玻璃等破损或残缺应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；

质量标准：修缮后的内外墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。

C．检修门窗

维修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、 糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；

质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。

 D．清扫屋面、采光井、雨落管等

维修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；

质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。

E．屋面补漏

维修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；

质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。

F．外檐

维修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；

质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患。

G．阳台、雨罩等结构构件

维修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀：保护层剥落的，应补抹；

质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

1. 设施运行

A．室内给水系统维修、局部换管

维修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；

质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

B．卫生设备

维修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

C．排水管道、化粪池，检查井等。

维修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。

质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

1. 供电设施设备维修标准

A．配电设施

维修内容：配电柜、配电箱、配电盘；

质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好。

B．室内设备

维修内容：闸具、电源插座、开关、灯头；

质量标准：正常使用。

C．配电线路

维修内容：导线、支持物；

质量标准：绝缘良好完整可靠。

**（10）设备房标准化的建设管理要求:**

1. 上墙制度背景统一，制度包括运行管理制度、操作流程和应急预案。
2. 统一设置机房责任牌，配置外来人员登记表、设施设备巡检表和设施设备运行记录表。
3. 设置不锈钢两节挡鼠板，方便人员进出；通风设施设置不锈钢钢丝网。
4. 设备房入口和设施设备周边警示标识清楚并健全。
5. 做好管线标识标准化，涉及水流方向指示和进出线缆的应与实际相符。
6. 按规定配置相关工器具，并定期进行检测。

**（11）各类智能化监控系统管理**

1. 配备相应技术能力的人员管理校区各类智能化平台，包括但不仅限于暖通、能耗、照明、安防综合平台（监控、门禁、道闸）等，熟悉系统使用、运营和数据分析，并配合校方对系统进行改造升级和功能优化等工作，并做好运行记录，并及时归档。
2. 组织各专业人员进行各类自控设备（控制器、数据采集器、智能表具等）等设备的日常巡检，并及时处置，巡查及检修记录做好记录。
3. 室内外智能路灯控制平台的根据节假日和实际天气照明情况进行模式调整与节能运行。
4. 向专业维保单位进行报修，并督促其按照维保承诺及时保质解决问题。

**4.环境保洁服务内容、要求标准**

**（1）室内保洁（不含食堂）**

**1.1 工作要求**

1. 每天早上8:30点前完成对大厅、电梯、洗手间、楼道（楼梯、栏杆、扶手等），果壳箱、垃圾桶等的第一次保洁。
2. 会议室、领导办公室的卫生需专人负责，要求清拖一遍，室内家具每日擦拭一遍，茶具及时清洗及消毒，并摆放整齐。保洁过程中不得翻动办公室物品、文件。
3. 电梯轿厢每天擦拭一遍，电梯要保持整洁、干净；地面保持干净。
4. 墙面、顶面每周掸灰一次，楼梯扶手、门、窗台、走廊过道及公共设施每天擦拭一遍，平常保洁。
5. 楼内所有地面每天清拖，发现有废弃杂物及时清理，随时保洁。
6. 卫生间每日至少清拖二遍，并做好巡回保洁。有重大会议、活动时，专人随时跟进做好保洁、整理。男士卫生间小便池需放香球。所有卫生间均应做到清洁、无积水、无异味，每周进行一次消毒工作。
7. 行政办公室内玻璃每年擦洗一次，保持明亮，公共场所玻璃除高层、安全原因所涉及的玻璃窗外，每半年一次。
8. 萧山校区及教工路校区中各个场馆需训练完毕（每日或根据校方课程表）后及时进行卫生清理。

**1.2 室内保洁服务标准：**

1. 大厅、走廊、楼道、电梯、楼台地面无垃圾，积渍、痰渍、无拖痕；保证墙面、玻璃门、窗干净，无污垢。
2. 卫生间（洗漱室），墙面瓷砖无明显污垢、积水；洗漱室台面、水槽（拖把池）干净无积垢污，镜面无水渍；小便池、大便池无异味和积垢脏迹，纸篓垃圾不外漏。
3. 楼内所有的窗台、栏杆，室内天棚四壁无积生蛛网。
4. 及时清理保洁区域内的垃圾桶、果皮箱，并及时更换垃圾袋，垃圾桶、果皮箱表面无印痕，垃圾不外漏。
5. 保洁工具摆放整齐，垃圾按要求堆放在指定场所。
6. 会议室、接待室、领导办公室的室内家具桌面无灰尘，地面无污垢，茶具干净，果皮箱表面无印痕，垃圾不外漏，发生不能正常清洗等问题及时向学院综合管理处汇报。

**（2）室外保洁**

**2.1 工作要求**

1. 上午8点前主要道路保洁清扫完毕，全天巡回保洁至下午5点。
2. 电线杆、公共区域果壳箱、各类宣传栏橱窗及指示牌每周擦洗1-2次，无残标、污垢（对无核准章张贴物、未批准悬挂物及时清理）。
3. 定期用捞筛对萧山校区的荷花塘、嬉水池等水塘的水面漂浮物打捞，进行水域保洁。
4. 路面（人行道）干净、整洁、无异物、无杂草、勤打扫，垃圾桶保持干净、整洁每天擦拭，按时收集垃圾，保证垃圾不外溢每天清倒两次，保持整洁干净。
5. 按杭州市垃圾分类要求分类后倒入指定的区域。
6. 及时拾捡校园内绿化地带内的生活垃圾、杂物，随时保洁。
7. 定期做好建筑物天沟的清扫工作，确保排水畅通。

**2.2 室外保洁服务标准：**

1. 保洁区域内需做到整洁，无积水、杂物、废纸、烟蒂、无果皮纸屑等遗弃物，无卫生死角，绿化带地面无枯枝残叶，及时清理保洁区域的垃圾桶、果皮箱，并及时更换垃圾袋，分类堆放在指定场所。
2. 在清理、清扫过程中，遇到天气干燥，扬尘较大时应先对环境洒水后清扫。
3. 落叶季节和灾害天气，根据情况增加清扫次数，确保环境整洁。

**（3）垃圾桶（箱）及清运要求**

1. 垃圾桶按垃圾分类要求由专人管理、合理设置，垃圾桶每日清理一次，擦拭一次，垃圾桶无满溢、无异味、无污渍；
2. 校园内垃圾日产日销，按2019年8月1日新修订的《杭州市生活垃圾管理条例》要求，做好可回收垃圾、有害垃圾、易腐垃圾和其他垃圾（建筑垃圾除外）分类后统一运至学院垃圾房。
3. 破损垃圾桶的更换由学院承担。

**（4）日常消杀除四害工作**

1. 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制。
2. 总体状况要求为干净、整洁、无污物。

**5.环境绿化服务内容、要求标准**

**（1）绿化养护范围及维护内容**

委托养护的绿化面积约为18000平方米,包括萧山校区田径场内1号、2号足球场草坪面积20000平方米和教工路校区田径场10000平方米、古荡校区,部分体育场路校区等区域的绿化养护。

具体养护内容、工作要求和养护标准如下:

1. 内草皮面积:约104500平方米;苗木、小乔木、绿篱面积:约61080 平方米。
2. 树木品种:大约数量为——桂花807棵、榆树11 裸、红权192稞、五针松4棵、金挂8棵、樟树187棵、当松35棵、大朴树89棵、银杏 148棵、玉兰12棵、红豆杉6棵、含笑109棵、杜伸26稞、无患子1124棵。苗木、草坪等部分有增减,按现状校园概况打包计算、包括并不仅限于上述树种及数量。
3. 学院各类大型比赛或重大活动、日常节庆假日花草布置,办公区、场馆室内外花草维护、修剪、施肥,校园中心花坛,以及遇特殊季节的苗木抗台、抗雪维护工作。
4. 教工路校区、古荡校区、部分体育场路校区内的日常绿化维护、施肥、修剪等工作。

**（2）具体养护管理要求**

**2.1 绿化养护作业要求：**

1. 根据服务区域内实际情况提出更好的设计方案，做好室外绿化养护等工作，并根据校方的要求进行调整。
2. 对花草树木进行精心养护，及时修剪枯枝、摸芽，浇水、治虫、施肥，确保草坪、苗、木生长健壮，除不可抗力外须保证校园内植物，室外草坪、树木不枯死、不受损，存活率在95%以上。
3. 绿地内应保持整洁、无积水、无垃圾、枯枝等杂物；草坪无杂草，无病虫害；树木形体保持美观、绿篱形体保持平整。
4. 当发生台风、暴雨等灾害性天气时，应有相应的应急预案并及时采取应急措施，保证树木不倒伏并保证人员安全。
5. 建立绿化养护台帐。
6. 有专业人员实施绿化养护管理。
7. 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。定期施肥、保证植物生长良好，一年不少于两次。
8. 定期喷洒药物，预防病虫害。苗木在养护期内发现病虫害应及时喷药治理。
9. 各类花木缺损及时补种（补种苗木由校方提供），保持原绿化设计景观风格。
10. 灌木修剪按《国家园林植物养护技术规定》进行操作，球型灌木常年保持形态完整，色块灌木保持一定高度，常年保持色块完整。
11. 乔木定期修枝（保证一年一次以上），使树木保持挺直、树冠完整、丰满、茂盛。

**2.2绿化养护频次要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **频次** | **内容** | **具体要求** |
| 室外比赛足球场 | 每天 | 每天一次检查草坪的生长情况，按需灌淋水。 | 有无杂草、枯黄、病虫害整个场地湿润度和清洁情况，编制好每天养护手册。 |
| 每7-10天 | 滚筒剪草机剪草，施肥。 | 剪至2.3公分左右长，施肥机均匀施肥绿期达369天。 |
| 每年 | 打孔、疏草、培沙、滚压，更换。 | 机械打孔，每平方大约在70-80孔左右，盖沙0.5公分左右、将沙子扫均匀，入孔。小型压路机滚压场地、使场地结实、平整。均匀播种冬草种。施肥、出牙、灌水等。 |
| 每月 | 检查、防控草坪土壤下的害虫、室外的飞虫、真菌病虫。 | 切割1平方米草坪、检查土壤上、下的害虫发布情况，并做好记录，对照下药，做好防范、诊治工作。 |
| 建筑物周边的草坪养护 | 每2天 | 1.清洁卫生:检查草坪环境是否干净，草坪生长情况。2.草坪内杂草：检查草坪内的杂草类别。3.草坪的病虫：检查草坪的真菌病。土壤内的危险害虫。4.草坪上壤的干湿：检查土壤的干湿状况。 | 草坪内无垃圾、无杂草、无危害的病虫。及时灌淋水。 |
| 每半月 | 1.检查草坪的长度。2.检查草坪的吸肥情况。 | 草坪草长度保持在6公分以内，及时修剪、施肥。 |
| 每年 | 1.检查草坪的根植物生长，厚度情况。2.检查草坪的退化程度。3.检查草坪的地形平整程度。 | 根植物太厚要及时打孔、疏草。年份已久的草坪要更换种植，恢复原景观地形。 |
| 乔木灌木 | 每半月 | 1.检查有无枯枝、死枝。2．检查有无蜘蛛网、鸟窝。3．检查地面突然流失情况。4．检查原型状有无变形。5.检查草坪与绿篱、小乔木情况。 | 清理枯枝、无蜘蛛网及鸟窝，并及时补土，恢复至原来情况。 |
| 每月 | 1.检查植物生长情况。2.有无虫害。 | 及时施肥，确保植物正常生长。 |
| 每年 | 1.检查春天绿篱、小乔木、生长情况。2.检查夏天绿篱、小乔木、生长情况。3.检查秋天绿篱、小乔木、生长。4.检情况检查冬天绿篱、小乔木、生长情况。 | 及时施肥，确保植物正常生长。 |

**6.保安服务内容、要求标准**

**（1）保安服务各岗位工作要求:**

**1.1保安主管(队长)岗位工作要求**

1. 根据学院规定要求，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园实际情况不断完善。
2. 保安主管（队长）必须与学院保卫科保持必要的工作交流、每星期一次向学院保卫科报所承担的安保工作开展情况及信息反馈,重大情况须及时报告。
3. 负责对安保队伍的日常管理工作。认真组织制定并督促落实各岗位工作职责,通过日常检查发现问题并及时处理。
4. 负责队员业务训练。教育队员遵纪守法,依法办事,提高保安队员的综合素质,树立良好的外在形象.
5. 负责校园突发事件的先期处置工作。校园内一旦发生火灾、交通事故、治安事件、自然灾害等各种类别突发事件时,队长要第一时间组织队员先期处置并及时上报,做好详细的执勤记录,原始台账保存完好,以备学院核查。
6. 协同学院治安协防组织,形成群防群治体系。
7. 协同学院保卫科加强与当地\*\*\*、综治办合作与交流。负责学院每月一次的升旗和校园重要活动的安保工作。
8. 做好学院保卫部门交办的其他安全工作任务。
9. 负责日常勤杂业务，做好节日、庆典活动和重大会议的配合组织工作。

**1.2保安员岗位工作要求**

1. 实行24小时安全值守。
2. 定时巡更、巡查周边情况和校区内部情况。
3. 分门别类做好报刊、杂志、信件的分发和整理工作。
4. 对来访人员进行询问，并做好进出登记和来访信息传达工作。
5. 负责车辆指挥，引导车辆按正确行车路线行驶，对车辆停放秩序进行管理。
6. 负责消监控室管理，及时开启和关闭防侵入系统，加强视频监控画面的监视。
7. 参与日常勤杂业务和节日、庆典活动、重大会议的布置、保障等工作。
8. 做好每日值班和邮件收发等记录。
9. 搞好值班室内的清洁卫生。

**（2）门卫岗位工作要求:**

1. 根据学院相关规定要求认真做好外来人员接待和身份核实工作。对来访人员的接待中要注意文明用语、礼节礼貌,要向被访人员核实与登记工作,并向客人指明被访人员所在楼宇位置、停车地点等事项；做好外来人员进入校园身份核实、登记有效证件等工作、严防闲杂人员小商小贩、推销诈骗等人员进入校园。
2. 严格控制外来车辆进入校园。严格禁止出租车及非法营运私家车进入校园。校园维修施工的工程车进入校园，须凭工程科通知单放行,大件货物出门要凭保卫部门通知单放行,防止车内携（夹）带物品离校。
3. 做好大门外禁停区区域管理,严禁非法营运车辆乱停乱放,时刻保持大门口交通顺畅；保持门岗周围和值班室内的清洁卫生。
4. 认真做好每日学生（运动员)进出、购买外卖食品的登记台账记录。
5. 维护责任区域正常安全秩序和环境卫生,与校园内各岗位保持互通信息；值班室无闲杂人员滞留,保持内外环境整洁卫生和门前三包。
6. 认真做好运动员（学生）公寓门卫管理工作,对学生家长进入公寓必须事先电话联系确认后做好身份证登记工作,方可入内。严禁外来人员进入公寓。
7. 认真做好书面交接班工作。
8. 协助队长完成学院保卫部门交办的其他安全工作任务。

**（3）巡逻岗位工作要求:**

1. 根据学院相关规定与要求,负责校园治安巡查工作。对校园内可疑人员的身份核实,要注意每天不同时段的巡逻重点；对校园内违规设摊或违规张贴物（包括反动、不健康标语、可疑诈骗、节假日前违规包车等张贴物）的检查、清理工作。
2. 负责校园防火安全检查。配合校方对校园内违章用电、用火检查；对易燃、易爆品检查；消防设施、设备完好性检查等。
3. 负责校园交通秩序管理。对进入校园的机动车超速行驶的提醒和登记记录；对违章停车的记录和提醒；对地下车库区域的安全巡查；每天将违章记录单上交学院保卫科。
4. 必须熟悉责任区域内各建筑物、设备、物品等的位置和数量，发现有损坏和位置发生移动变化等异常情况,要立即报告班长并做好情况记录,交接班时应将检查发现的情况向接班队员交接清楚和说明情况。
5. 根据学院公共场所和各部门上下级情况，关好门窗并做好检查登记工作，如有夜间熄灯后运动员外出校园，应进行询问和登记等工作，并将检查情况向学院行政总值班负责人汇报。
6. 夜班人员要以运动员公寓安全巡查为重点做好各项工作，巡逻的方式要灵活客变,采取固定逻路线与不固定巡逻相结合，决不能给非法外来人员有可趁之机。
7. 认真做好书面记录交接班工作。
8. 协助队长完成学院保卫部门交办的其他工作任务。

**（4）监拉岗位工作要求:**

1. 持证上岗，根据学院相关规定与要求，认真安排落实24小时电视监控管理工作，及时发现和报告突发事件。
2. 做好机器设备维护保养工作，确保历史录像的保存和回放，以便配合案件查处等工作。
3. 做好接、报警工作。要会报警,接警后立即报告队长处理。发现故障及时报修,做好处理记录工作，对不能在24小时内维修的情况要采取相应措施；要熟记各种紧（应）急、报警求助电话。
4. 做好保密工作，师生员工有调用监控需求时必须根据学院相关文件规定，严格按程序操作、不泄露监控视频、不谈论录像内容,不得让无关人员轻易进入监控中心。
5. 详细填写值班记录，严格执行交接班制度。
6. 保持监控中心整洁卫生，注意防火安全。

**4.1 消控、监控室管理具体要求**

1. 值班人员应经常学习有关设备的操作及保养知识，熟练掌握其性能和操作程度。新进人员必须坚持“先培训，后上岗”的原则，使之具备一定理论知识及操作技能后，领取上岗证方可上岗。
2. 消控、监控设施应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
3. 值班人员要熟悉监控防盗、消防集控报警系统及设备的性能、熟悉控制部位，并将本项目重点部位的工作过程全部录像，保存30天以备查看，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
4. 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。
5. 值班人员必须爱护本系统设施，按照《机房卫生管理制度》保持卫生清洁。交接班时应按照设备操作规程详细检查设备，并认真填写值班记录。
6. 值班人员必须按照操作程序开启和关闭设备，不得随意启动。非值班人员无权启动该设备。
7. 遇有故障，值班人员应及时向上级报告，不得私自开机维修。特殊情况应立即关闭总电源。
8. 不得随意移动或更改线路设备。严禁用录像机看录像片，严禁用监视器收看电视节目，严禁用加密电话打私人电话。
9. 监控中心、消控中心是技术防范设备控制中心，属机密要害部位，非工作人员不准入内（公司领导查岗时除外）。值班人员不得在监控、消防中心会客，更不得将监控设施情况透露给无关人员。非值班时间不得进入监控、消防中心，监控室内不得存放私人物品。
10. 工作台上严禁摆放与工作无关的物品（如：茶杯、热水瓶或装有其它液体的容器等）。监控室内不许带入易燃易爆物品，以防损坏机器设备。
11. 严禁在报警监控室内吸烟，防止烟尘侵蚀电子设备。
12. 严禁把监控电脑、UPS电源、录相机、电话移作它用，如有违反必将严肃处理。
13. 监控室内按设备要求做好防尘防潮防高温工作，正确使用空调器，保证报警设施运行有良好的工作环境条件。

**4.2 消防、监控设施管理具体要求**

1. 灭火器

必须每个月由保安队长（主管）负责对本校区内的灭火器进行检查，具体检查内容如下：

* 检查灭火器是否按规定位置摆放，若没有在规定位置上，应查清原由，向综合管理处分管领导汇报，并及时补上新的，做好记录。
* 查看灭火器的使用期限是否超过有效期，如有效期限已到，应及时更换，做好记录，确保在位的灭火器均在有效期内。
* 检查灭火器自身卫生状况，做到灭火器上无污迹，无粘性物体，同时周围环境对灭火器的正常使用不得有任何影响。
* 要注意检查灭火器内存灭火剂的情况，若压力表上指针已到红线区，则说明灭火剂已用完或压力不足，应向上级汇报，及时填充或加压，并做好记录和标识，便于使用。
* 应清楚安保人员对灭火器各方面性能的了解程度，不懂的要教其学会，掌握正确的使用方法，能熟练操作。
1. 消防栓

必须每一个月由保安队长（主管）负责对校区的消防栓进行检查，具体检查内容如下：

* 检查消防栓上如油漆脱落较严重，应及时油漆，若有污物或粘性物质应清除干净。
* 检查消防栓的编号，不得被其它物体覆盖。
* 检查消防栓上螺丝的松紧情况，发现转不动应用消防扳手调试，确保消防盖起动灵活。
* 检查消防栓是否有锈蚀现象，接头处能否和消防扳手配合使用。
* 每月检查二次消防栓出水状况，堵塞的要作好标识，报告保卫处请有关部门及时处理。
* 在消防栓周围1.5m范围内不得堆放任何物品，以确保周围环境畅通，消防栓能正常使用。
1. 监控设施
* 如遇台风、大雨，过后应对各楼层周界探测器、红外灯、摄像机及支架进行一次全面检查、测试，应保持报警监控设备处于正常的工作状态。
* 每日对监控中心设备进行除尘，擦拭干净。检查电源插头有否接触不良。检查对讲机是否收发正常。
* 每周对各楼层周界探测器、摄像机、红外灯进行检查，看支架是否紧固、有无松动，并进行清洁除尘，同时测试探测器是否能正常报警；摄像机监视区域内的遮挡障碍物要进行清除。
* 每三个月对校区报警系统进行检查，测试探测器、门磁是否触发正常。按下按钮或键盘紧急键是否能正常报警，然后操作键盘，输入程序进行复位，恢复报警系统报警前的工作状态。
* 每三个月对备用电源进行一次放电。放电时，切断市电，使用备用电源，消耗完备用电源后，再合上市电恢复正常状态。在检查中发现问题要及时修复。
* 每周对各楼层和报警监控中心之间的联网情况进行一次检查，看是否有定时自动测试信号传送过来，并记录检查结果，建立网络线路检查档案。

**4.3 消防管理具体要求**

消防管理是保证校区人身、财产安全的重要环节。根据相关文件规定，统计编制《消防设施清单》，建立“义务消防队”，制定管理制度及检查流程，并定期进行全员消防安全教育及消防知识培训。

1. 完善制度建设
* 完善各类防火标识和各类消防设施的使用说明标识。
* 建立周密完善的消防疏散图、防火责任制，制定消防演练方案、救护措施、定期检查各类消防设施，并邀请消防专业人员进行专题培训和定期进行消防模拟演习，以防患于未然。
* 坚决执行消防安全责任制，落实各级消防管理责任人和灭火指挥人员。
* 细化落实相关消防内容：点检频次---每15天/次；消防演练频次---每年一次以上。
* 针对全院的消防安全宣传、消防逃生示意图和消防安全小贴士的送达工作。
* 每月消防联动测试。
1. 加强过程控制
* 各个环节严格遵照国家有关规定和消防专业的要求，各消防设施定期检测，保证完好无损，随时可以启用。
* 各类简易灭火器材固定位置放置，便于有需要时有关人员取用方便。
* 对物业各区域实行24小时消防安全监控，对火灾易发生区加强防范和巡查，重点防范。
* 全体工作人员日常工作注意巡视，保持警惕，对于不应放在某处的物体，不能解释来历的物体和不适宜放在某处的物体要及时处理，对危及消防安全的事故隐患及时报告、处理。
* 保持楼梯、走道和出口畅通无阻，妥善维护楼梯、走道和出口的安全疏散指示和事故照明设施。严禁在所辖区域内的任何地方贮存易燃、易爆以及各类剧毒物品。
1. 建立消防队伍
* 项目经理为服务中心消防安全管理第一责任人，依照消防法律、法规履行消防安全管理职责，组织消防安全工作的落实和监督总结，建立健全防火安全责任制度，并在一旦发生火情时，担任服务中心消防灭火总指挥。
* 项目经理落实和监督消防工作，督促完善防火安全责任制度。
* 各主管为消防管理分项责任人，具体负责组织消防工作的具体组织、落实、培训、演习、检查。
* 组织和建立以项目经理为总指挥，安保人员为主要成员的义务消防队，依照有关消防法规，建立落实各项消防安全措施，并制定消防作战方案。
* 全体员工都有维护消防安全、保护消防设施、预防火灾、报告火警、参加灭火工作的义务。
1. 消防联动月检测记录
* 烟感检测：每月分区域对全院烟感进行检测，全年完成全院所有烟感的检测工作；烟感报警记录打印纸附后（检测工作提前两天将准确时间通知业主）。
* 最不利点的防水测试：消防水箱所在楼幢最高点放水，拍照（所见应为喷水而不是流水）。
* 路面消火栓放水测试，拍照需含消火栓标号，尽量在当月完成所有地面消火栓测试工作。
* 防火卷帘门联动测试：拍照时卷帘门需放到底、照片能反映门所在位置，每月监测3扇以上卷帘门数量，要求每半年覆盖全院所有卷帘门监测（主机打印纸附上）。
* 泵房联动测试：照片显示消防水泵主机自动启泵状态，主机打印纸附上。
* 消控室拍照：人员组成需含项目经理、工程主管、队长或当班班长、当班消控员以及消防维保人员。
* 消防联动月检测记录表填写：需在表单上标注清楚测试点位，并附上与之对应的打印纸。

**（5）大型活动安保秩序维护要求：**

如遇校方有重大活动或赛事活动，应具备服务经验并无条件服从校方安排，负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。

**7.会议服务（大型活动接待、庆典活动及运动会等）的内容、要求标准**

1. 物业公司必须具备大型活动接待会议的服务经验及能力。校方有重大活动或创建项目应无条件服从采购人安排，负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。
2. 根据采购人要求，提前做好该区域内及周边与会议和活动相关的场地布置，包括但不仅限于桌椅设备布置、绿植花草摆放、标识设置、垃圾桶增设和有关物资搬运等。负责会议接待期间的物业服务保障工作，及具体工作的实施。
3. 每次活动前至少提前24小时调试好活动所需的各类设施设备，含舞台灯光、吊杆升降、音响设备、会议系统、广播系统、中控系统等，使之确保正常运行；做好场地内家具及设备的管理工作。定期检查，若发现有家具损坏应及时联系维修。
4. 负责会议登记和提前确认工作，同时和会议及活动主办方及时沟通，确定人员支持及服务需求，确保会议如期召开。
5. 负责安排工作人员配合校方完成对校园场馆或会议接待室的布置工作，现场人员(服务、秩序、设备、保洁和维修)调配与管理，做到服务满足需求，对任何突发情况都可以快速有序有效地作出反应。
6. 由项目经理负责在会议进行期间安全及应急工作的巡查，及时处理突发事件，确保会议顺利进行。
7. 其他：根据校方要求，完成其他与会务相关内容。

**8.公寓招待所前台的服务内容、要求标准**

1. 上岗位前要规范着装，岗位上保持良好的仪容仪表。
2. 坚持站立式服务，接待访客要主动、热情，保持微笑迎宾。
3. 严格执行来客入住登记制度，并认真做好核对工作，耐心解答客人的提问，尽量满足客人需求。
4. 熟悉校区的分布位置和联系电话，学会处理接待工作中遇到的各种情况。
5. 树立安全意识，做好保密工作，确保机关安全。
6. 做好关于客人资料之收集和存档工作，并对有关资料进行核查。
7. 为客人办理入住登记手续，安排房间。
8. 按规定填写、录入并统计入住散客及团队登记单。
9. 做好结帐工作。
10. 校方交办的其他任务。

**9.学生公寓服务内容、要求标准**

1. 负责学生公寓的安全工作。经常向学生宣传有关安全方面的规章制度，对宿舍楼进行全面安全检查，发现形迹可疑人员和外来人员要及时向相关部门报告，熄灯后协助相关部门检查本楼就寝情况，对点蜡、私拉电线、违章用电行为进行制止；熟悉本楼消防器材摆放地点、使用方法，熟悉消防通道和安全出口，一旦发生火灾，及时报告并协助相关部门疏散人员。
2. 负责学生公寓秩序纪律工作。经常向学生宣传秩序、纪律方面的规章制度，对宿舍内出现违反纪律、破坏公共秩序的行为进行制止，严重情况应立即向相关部门报告，每天协助相关部门组织各层长检查学生夜不归寝情况，做好记录。
3. 学生公寓实行24小时值班制度，坚守岗位，遵守公寓各项规章制度，严格履行门卫职责，遵守劳动纪律。
4. 加强安全防范措施，坚持昼夜值班：不准擅离职守或与人闲聊，干私活，打瞌睡，看电视等；认真查看出入学生公寓人员，凡带大件物品要认真察看，登记；不准无关人员随便进入公寓，不准男女生互串公寓。
5. 禁止小商贩和推销人员进入公寓楼，禁止一切车辆进入学生公寓区及楼道，房间内（停放车棚除外）。
6. 负责学生公寓楼内安全保卫工作，确保学生人身，财产及楼内设施安全；做好“防 火”、“防盗”、“防治安灾害”事故；发现火情，隐患和学生异常情况应及时上报。
7. 认真执行学生晚归，大件物品出入，来客来访，报修，交接班等各项登记制度。
8. 严格遵守学生公寓开门，关门时间。
9. 夜间值班人员，在熄灯后认真履行查夜巡视制度。
10. 维护学生公寓楼内正常的生活秩序，认真执行学生公寓管理的各项规章制度，忠于职守，不徇私情。
11. 配合校方做好学生宿舍管理工作，发现学生违规，违纪现象应给予以制止并及时报有关部门处理。

**10．快递收发室的服务内容、要求标准**

1. 校区快递车辆不允许直接向师生送快递，由快递员统一配送校方制定的暂存点，由物业公司配置专人管理。
2. 统一管理暂存点的快递及邮政，做好记录及分类工作，便于师生领取快递。
3. 协助师生做好快递丢失件、破损件的跟踪和协调工作。
4. 定期向校方出具快递、邮政的到件及其它统计报表情况。

**（二）萧山校区特殊岗位工作要求**

|  |
| --- |
| **1、环境保洁** |
| **序号** | **岗位** | **在岗时间** | **工作要求** | **备注** |
| **1** | 重要楼层保洁 | 7：00-17：00 | 利用领导上班前、下班后时间打扫清洁领导办公室，办公人员工作时间全天候在岗巡回保洁。 |  |
| **2** | 行政楼 | 07:00-17:00/18：00-20：00 | 1、负责楼内公共部位的清扫、保洁；2、会议室、领导办公室的卫生需专人负责，要求每日清拖一遍，室内家具每日擦拭一遍，茶具及时清洗及消毒，并摆放整齐；3、保持分管区域的地面清洁、玻璃明亮、墙面无污迹；4、严格按照保洁服务方面的程序或工作规程进行操作。 | 　 |
| **3** | 场馆 | 07:00-17:00/18：00-22：00 | 1、负责场馆内公共部位的清扫、保洁。对所包干的区域卫生进行全面、及时的清扫，无遗漏；2、垃圾桶：每日清洁及清除垃圾、每周清洗及消毒1次，无污迹、无积尘积垢、垃圾不过2/3、做到日清；3、公共设施：每日清洁清除垃圾，无积垢积尘、无污迹、无蜘蛛网。 | 　 |
| **4** | 公寓楼 | 06:00-17:00 | 1、负责楼内公共部位的清扫、保洁。对所包干的区域卫生进行全面、及时的清扫，无遗漏；2、垃圾桶：每日清洁及清除垃圾、每周清洗及消毒1次，无污迹、无积尘积垢、垃圾不过2/3、做到日清；3、公共设施：每日清洁清除垃圾，无积垢积尘、无污迹、无蜘蛛网。 |  |
| **2、环境绿化** |
| **序号** | **岗位** | **在岗时间** | **工作要求** | **备注** |
| 1 | 园林技术主管 | 07:00-17:00 | 依照服务中心年初制定的《绿化年度养护工作计划》落实分配工作 ，跟踪检查本部门绿化工作完成情况。 | 　 |
| 　2 | 绿化工 | 07:00-17:00 | 1、对花草树木定期进行培土、施肥、除杂草和和治虫，并修枝剪叶、补苗、浇水，如遇特殊情况，应按实际情况追加养护；2、保持绿化带清洁，不留杂草、杂物，不缺水，不死苗，花草生长茂盛。 | 　 |
| 2、负责外围绿化的修剪、补种、浇水、除草等工作；2、维护好绿化用水泵、电机、喷淋设备及其他器材、工具。 | 　 |
| **3、动力托管（综合维修）** |
| **序号** | **岗位** | **在岗时间** | **工作要求** | **备注** |
| 1 | 高低配 | 07:00-07:00（24小时） | 1、负责电力系统的运行管理；2、负责高、低压配电间变压器、控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修；3、负责日常照明、弱电、电梯、空调、消防设备动力电源的正常供给；4、定期巡视电气设备，密切注意其工作情况，正确抄录各项数据。 | 　 |
| 2 | 水处理 | 06:30-06:30（24小时） | 1、做好水处理的正、反洗工作，保证压力差的正常范围；2、做好加药工作，确保清澈度，及各项指标在规定范围内；3、做好机房日常机器设备的维修保养，保证水处理设备的正常运转；4、做好机房的安全检查，对各类不安全隐患及时排除；5、根据气温，水质，各类情况，及时调整正水温及其他各项工作。 | 　 |
| 3 | 锅炉房 | 07:00-07:00（24小时） | 1、检查压力、水位、温度是否正常；2、检查给水系统中的水箱、水位、水泵运转情况和给水调节阀，逆止阀的工作状态是否正常；3、检查各类仪表及自控装置工作是否正常。 | 　 |
| **4、秩序维护（安保）** |
| **序号** | **岗位** | **在岗时间** | **工作要求** | **备注** |
| 1 | 大门岗 | 24小时当值 | 1、在岗期间，维护学院大门内外的秩序，疏导车辆有序出入；2、负责门卫管理，严禁外来人员随意进入学院。对确因工作进入学院的人员，在办理好登记手续（外来人员姓名，性别，有效证件号码，具体来访事由等事项）并征得被访者和学院的同意后，方可让其在指定的地点等候或进入学院。 | 　 |
| 2 | 行政楼 | 07:20-19:20 | 1、维护好行政楼的车辆进出秩序，引导车辆进入正确的停车位；遇有车辆驾驶员因交通及其他原因发生争执，除报告领班外还应及时做好记录；2、礼貌引导来访客户至前台接待处。 | 　 |
| 3 | 消监控 | 24小时当值 | 1、熟练掌控安保监控、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟悉各区域消防设备的分布情况，了解校区分布情况；2、熟练掌握监控设备的性能及操作规程，爱护和管理好监控室的各种装备设施，严格按照操作规程运行设备，确保监控系统的正常运作；3、对监控、报警仪器做好经常性的清洁保养工作。当监控报警仪器发生故障时、应立即通知工程部，并协助工程部尽快排除故障，同时做好详细记录。 | 　 |
| 4 | 公寓楼 | 24小时当值 | 1、负责楼内的安全和消防检查及公物管理（包括消防设施）；2、对出入场馆不明人员及学生家长需查询、登记，明确身份后，方可进入公寓；3、定期检查场馆安全，熟练掌握消防设备的使用方法，发现安全隐患、设施设备损坏等情况，及时上报并采取有效措施。 | 　 |
| 5 | 场馆 | 根据运动队所需（游泳馆根据开闭馆时间）  | 1、负责场馆内的安全和消防检查及公物管理（包括消防设施）；2、定期检查场馆安全，熟练掌握消防设备的使用方法，发现安全隐患、设施设备损坏等情况，及时上报并采取有效措施。 | 　 |
| **5、其他（会务、前台、维修、木工等）** |
| **序号** | **岗位** | **在岗时间** | **工作要求** | **备注** |
| 1 | 会务 | 07：30-17:30 | 1、负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理；2、负责电话、物品的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档；3、负责行政楼报告厅、新闻发布厅及接待室的礼仪会务接待工作。 | 　 |
| 2 | 前台 | 24小时 | 1、做好关于客人资料之收集和存档工作，并对有关资料进行核查；2、为客人办理入住登记手续，安排房间；3、按规定填写、录入并统计入住散客及团队登记单；4、做好结帐工作。 | 　 |
| 3 | 维修 | 24小时 |  做好设备设施的巡回检查工作，设备维修保养和应急维修工作，并做好完整记录工作。除完成日常维修任务外，有计划地承担其他工程任务。 | 　 |
| 4 | 木工 | 08：00-17：00 | 负责校区行政楼、二公寓、各训练场馆木制房门、木制办公桌椅、运动器材及门锁的修缮工作。 | 　 |
| 5 | 训练器材日常维护 | 08：30-16：45 | 1、主要负责学院萧山校区各类综合性训练器材（见表）的管理和维修工作，确保运动器材的整洁安全可靠、完好无损；2、做好运动器材的管理维护及管理台帐登记工作；3、发现运动器材存在安全隐患及时进行修复，无法即时修复的要及时向有关领导汇报，确保运动员训练安全有序。 |  |

**（三）其他服务**

1、信息化服务

物业公司应配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台，并应无条件向校方开放后台管理功能，应无条件开放自有系统或平台接口，与校方的信息化管理与服务系统对接。

2、应急预案的制定

物业公司按照校区管理实际情况和管理需求，对校区可能遇到的突发情况制定相应的应急预案，包括但不仅限于防自然灾害如台风、暴雨、雪灾冰冻天气；公共安全与卫生防范如火灾、大型活动、赛事活动等预案；停水停电停气应急预案、电梯困人预案、水浸等预案等，预案形成书面材料报校方审批。

3、教工路校区洗衣房经营的要求

3.1 该项目经营期限为合同签订之日起3年。

3.2 洗衣机数量：投入8台洗衣机2台烘干机。按实际场地，由供应商按采购人指定安放位置。

3.3设备要求：洗衣房内，需配备容量为6公斤（或大于6公斤）的商用滚筒式洗衣机，能满足广大学生日常自助洗衣的需求，同时需要配备6公斤（或大于6公斤）商用滚筒烘干机。供应商应出具洗衣机、烘干机品牌的官方授权以确保原厂售后服务保障。

3.4 支付管理要求：供应商应出具洗衣机、烘干机品牌的官方授权以确保原厂售后服务保障。不接受投币式或刷卡预付费式洗涤结算方案。

3.5 供应商应根据采购人的校区情况，以尊重学院管理方意见和学生方便为原则，制定合理的实施方案。

3.6 服务承诺：为确保校园自助洗衣机每天能处于正常运行状态，供应商须认真负责做好各项管理的配套服务（比如洗衣机使用操作方法说明、洗衣价格、洗衣机消毒记录等明示）工作，安排专门维修人员进行日常清洁消毒等维护保养工作，并有专人负责接听报修电话并记录，洗衣机出现故障时能在规定时间内及时响应和处理，为学生提供良好的服务。

3.7 洗涤服务费用要求：采购人为统一价格管理，洗涤服务费用价格固定，合同有效期内，该收费价格保持不变。每次洗涤服务费用为洗衣一次或烘干一次的费用，洗衣一次按标准模式（洗衣-脱水-漂洗-脱水-漂洗-脱水）将衣物洗净，烘干一次应保证将衣物全部烘干且烘干时间不得低于20分钟，如未能达到上述烘干要求必须提供免费烘干服务至衣物烘干为止。服务收费不得高于以下标准：

（1）轻柔洗脱（6KG）：4元/次，每次可洗涤6公斤衣物，每次不少于30分钟洗涤时间；

（2）标准洗脱（6KG）：5元/次，每次可洗涤6公斤衣物，每次不少于40分钟洗涤时间；

（3）加强洗脱（6KG）：6元/次，每次可洗涤6公斤衣物，每次不少于50分钟洗涤时间；

（4）烘干（6KG）：5元/次，每次可烘干6公斤衣物，每次不少于20分钟烘干时间。

3.8 管理费收缴方式：供应商按照季度向采购人支付水电费，水电费按国家水电费标准据实结算。

3.9 供应商的权利义务

（1）设备、运输、水电费（按实际发生结算）、税金、发票税金、工商管理、卫生、防疫等费用由供应商自行承担并承担与之有关的一切法律责任。

（2）为保持学生宿舍的整体形象与洗衣房内外环境，自助洗衣机/烘干机的放置位置须以采购人指定要求摆放，洗衣机用电、用水如需安装管线、给排水管、电路、插座等应有详细规划安装施工图、电缆线走线图和给排水图，并报采购人审核，采购人审核同意后方可施工，施工过程中严格按照：审核通过的施工图、GB50254-96《电气装置安装工程低压电器施工及验收规范》及采购人有关规定安装和调试，做到标准、安全、美观。

注：安装并使用的计量器具（水表、电表）应符合国家计量行政管理部门的要求，所需费用由成交供应商承担。

（3）供应商应做好洗衣设备放置场地及周边的安全、卫生、防火、防盗等工作。出现一切问题由供应商负全责，给采购人及消费者造成的损失由供应商负完全赔偿责任。

（4）供应商必须接受采购人的管理与监督检查，为采购人的管理与监督检查提供便利条件，对采购人提出的整改措施必须予以服从。

▲（5）成交供应商不得对校园自助洗衣房经营权进行转让、转包、转租、分包、分租否则采购人有权单方解除合同。

（6）供应商应保护好自助洗衣机放置的场地及周边建筑物的资产，如造成损坏供应商应按市场价赔偿，并负责对自身投放设备的安全完好。

（7）供应商应保证服务与所提供产品的质量，承担其服务及产品的全部法律责任，采购人不承担任何责任。

（8）供应商定期对洗衣设备进行深度清洁、维检，原则上每月不少于2次，对故障机做到24小时内响应并解决。

（9）由于政府及相关部门原因造成的停电、停水等情况，采购人不承担任何责任。

（10）负责保障洗衣房的卫生整洁。

（11）提供洗衣房服务时间为24小时全天候服务。

**五、服务人员要求**

**（一）主要管理人员素质要求**

1、项目经理：30-45周岁之间，具有本科及以上学历，持有工程师（建筑工程）及物业管理师职称证书（提供公司连续近一年的社保缴纳证明文件）。

工作经验：具备大型综合体育场馆、国家级以上综合赛事物业管理经验，同时兼有学校类型管理经验，五年以上物业从业管理经验。

素养：具备一定英语沟通交流能力，已婚已育，具有优秀的沟通技巧，交际圈广泛，能很好的与各阶层、各圈层的人士沟通；精通物业管理各类型的知识，管理经验丰富，能很好的处理各类应急事宜。

2、项目经理助理：45周岁以下，大专及以上学历，项目主任证书及人防工程证书（提供公司连续近一年的社保缴纳证明文件）。

工作经验：具备一定英语沟通交流能力，具备大型综合体育场馆、国家级以上综合赛事物业管理经验，同时兼有学校类型管理经验，五年以上物业从业管理经验。

素养：品行端正，具有优秀的沟通技巧，能冷静处理突发事务。

3、保安主管：40周岁以下，大专及以上学历，持有退伍证及高级保安员证书（保安员三级）（提供公司连续近一年的社保缴纳证明文件）。

工作经验：从事物业管理相关工作三年以上，担任相关主管二年以上。

素养：退伍军人，个性正直，品性良好，无任何违法违纪事实，熟悉安保专业知识，工作细心、敬业、责任心强，有较强的组织能力和团队建设能力，肯吃苦。

4、保洁主管：50周岁以下，持有清洁项目经理资格证书。

工作经验：五年以上相关工作经验。

素养：具备相关岗位证书，且拥有环境保护相关方面的知识。工作细致、有耐心，责任心强，能吃苦耐劳。

5、工程主管：50周岁以下，大专及以上学历，持有一级注册消防工程师证书及电工作业证书的（提供公司连续近一年的社保缴纳证明文件）。

工作经验：四年及以上工程行业从业经验。

素养：学习能力佳、踏实、勤勉，技术过硬，责任心强，具有过硬的工程的技术能力。

6、园林技术主管：45周岁以下，大专及以上学历，持有绿化技工岗位证书（提供公司连续近一年的社保缴纳证明文件）。

工作经验：二年及以上物业行业从业经验。

素养：了解杭州当地的气候环境，熟知杭州当地植物的维护规律；具有一定专业园艺营造及养护知识，能为业主提供全方位的服务。工作细致、有耐心，责任心强，能吃苦耐劳。

**（二）其他人员素质要求**

**1、动力托管（综合维修）部**

（1）岗位人员要求

①工作人员必须经专业培训上岗，技术合格，胜任本岗工作，具有丰富的维修服务管理经验，技术合格。物业公司应及时调换达不到工作要求的员工。

②50周岁以下，对设备操作维修人员，需持有中央空调高级操作证书、电工证书、智能化楼宇证书、高配证等相关的岗位证书，且到岗人员必须持证上岗，确保具备对相关设备的检修、检测、检验和运行使用管理能力，并且做到工作岗位纪录、资料等台账齐全。

③水处理人员须持有全国游泳场所从业人员上岗合格证和杭州市游泳池管水质管理员证书或参加每年杭州市组织的游泳场馆从业人员培训并取得相应证书。

⑤消控室、电配房、锅炉房等重要场所，以及零星维修岗位，需要24小时值班工作，并做好各项工作纪录工作，不得脱岗、替岗、睡岗，严禁值班前饮酒，发现问题做到及时处置、及时报告。

（3）人员的素质要求

①物业服务从业人员，必须为人正派，待人处事严谨认真，热爱学校，热爱本职工作，工作态度端正，身体健康，踏实肯干、吃苦耐劳，具有工作责任心。

②全部从业人员必须受过专业训练，业务熟练，统一着装，标识鲜明，礼仪规范，讲究文明。

③工作人员与校方发生纠纷时，首先应服从校方相关职能部门的安排，项目经理应主动与院方相关职能部门沟通情况，予以配合，并积极化解矛盾、解决纠纷。

**2、环境保洁部**

（1）岗位人员要求

保洁人员应做到男女合理配比，人员年龄要求为：女性不得超过45周岁，男性不得超过50周岁，三年以上保洁服务经验。

①基于学院的工作特点，要求物业企业拟定相关的作业计划，校园卫生保洁工作不得因节假日和双休日而中断，每天上班时间内要求服务人员在岗，并有专职人员随时巡逻保洁。

②校方各部门若有临时任务，需加班，保洁人员需主动配合学校，并处理好各项突发工作。

③保洁服务期内没有寒暑假，同样完成相应的卫生保洁。

④遇重大活动，保洁人员与学院各部门配合进行大清扫，若有人员调整，应及时通知我院综合管理处。

（2）人员的素质要求

①要求保洁人员热爱学院、热爱本职工作，思想端正，身体健康，踏实苦干，具有较强的工作责任心。

②全部从业人员受过专业培训，业务熟练，统一着装，标识鲜明，礼仪规范。

③保洁人员与校方发生纠纷时，首先应服从校方相关职能部门的安排，积极主动与校方相关职能部门配合，化解矛盾、解决纠纷。

④保洁人员不得私自处理废弃物，杜绝废弃物外流，并在合同之外，与校方鉴定废弃物管理责任协议书；不得私自将校方物品拿出院外（含报纸、纸板等）。

⑤学校负责提供日常保洁工作中所需要的电源、水源，保洁人员应义务为学校做好节电、节水、节能工作。

**3、环境绿化部**

根据服务范围及工作标准配备人员，遇有大型树木因故迁移等，物业企业应临时另行增加人员予以配合。

（1）岗位人员要求

绿化人员年龄要求不得超过35-45周岁，五年以上绿化维保工作经验，并持有相关的岗位证书。

（2）人员的素质要求

①要求人员热爱学校，热爱本职工作、思想进步、身体健康，具有工作责任心。

②全体从业人员受过专业训练，业务熟练，统一着装，标识鲜明。

③工作人员与校方发生纠纷时，首先应服从校方相关职能部门的安排，积极主动与校方相关职能部门配合，化解矛盾、解决纠纷。

**4、保安部**

①持保安员上岗证。要求40周岁以下，身体健康、爱岗敬业、服从管理，责任心强。形象岗要求身高在1.73米以上，35周岁以下。

②监控室实行24小时值班制度，值班人员需持上岗证，熟悉消控报警处置程序，熟练操作有关消防设备，对各种消防控制设备的运行情况进行监控，并做好日常检查、操作等工作，确保消防设施运行 情况良好。

③相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无任何违法犯罪等各类不良记录，有相关工作经验，如有获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，统一着装。

**5、其他人员（会务、音控、前台等综合管理人员）**

（1）岗位人员要求

年龄40周岁以下，高中及以上学历，学习能力佳。两年及以上物业服务或相关岗位工作经验。

（2）人员的素质要求

形象良好，为人热忱。情商丰满，服务意识强，服务规范、及时、礼貌、热情、文明。

**六、管理服务应达到的各项指标**

1．杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；

2．环境卫生、清洁率达99%；

3．消防设备设施完好率100%；

4．房屋完好率98%；

5．设备完好率100%；

6．智能化系统运行正常率100%；

7．零修、报修及时率100%，返修率小于1%；

8．服务有效投诉少于1%，处理率100%；

9．回访率95%，业主满意率95%。

**七、服务人员最低配置**

整体物业服务人员配置不得低于180人+4 人（院方要求增加训练器材日常维护2人、高教园区平安联盟协警1 人、翠苑\*\*\*协警1 人），且各校区人员分布不得低于以下配置标准：

|  |
| --- |
| **萧山校区（135人）** |
| **管理岗位人员配置** |
| **序号** | **管理岗位** | **人数** |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 项目经理助理 | 1 |
| 3 | 保安主管（队长） | 1 |
| 4 | 会务服务、音控师 | 2 |
| 5 | 公寓招待所前台 | 3 |
| 6 | 快递收发室 | 2 |
| 7 | 训练器材日常维护 | 2 |
| **小计** | 　 | **12** |
| **动力托管（工程维修）** |
| **序号** | **工程岗位** | **内容** | **人数** |
| 1 | 工程主管 | 综合工程维修部项目管理 | 1 |
| 2 | 游泳馆 | 水处理 | 2 |
| 3 | 游泳馆 | 配电房 | 6 |
| 4 | 田径馆 | 高低配电房 |
| 5 | 行政楼 | 配电房 |
| 6 | 一公寓、二公寓 | 配电房 |
| 7 | 竞技馆 | 配电房 |
| 8 | 游泳馆 | 冷冻机房、泵房 | 1 |
| 9 | 竞技馆 | 冷冻机房、泵房 | 1 |
| 10 | 学院 | 消控 | 12 |
| 11 | 体操馆 | 锅炉房 | 6 |
| 12 | 游泳馆 | 锅炉房 |
| 13 | 田径馆 | 锅炉房 |
| 14 | 公寓楼 | 锅炉房 |
| 15 | 24小时日常维修 | 各类设备维修及日常保养 | 8 |
| 16 | 一公寓、二公寓、行政、球类馆电梯安检员 | 日常值班、检查、保修 | 2 |
| **小计** |  |  | **39** |
| **保洁卫生** |
| **序号** | **保洁岗位** | **人数** |
| 1 | 保洁主管 | 1 |
| 2 | 教学行政楼 | 4 |
| 3 | 一公寓 | 3 |
| 4 | 二公寓 | 8 |
| 5 | 田径馆 | 3 |
| 6 | 游泳馆 | 4 |
| 7 | 球类馆 | 4 |
| 8 | 重竞技馆 | 4 |
| 9 | 体操馆 | 4 |
| 10 | 外围保洁 | 4 |
| 11 | 沙滩排球（含室外网球） | 2 |
| 12 | 器械力量房 | 1 |
| 13 | 二公寓洗衣服 | 2 |
| **小计** |  | **44** |
| **绿化养护** |
| **序号** | **地点** | **内容** | **人数** |
| 1 | 园林技术主管 | 1 |
| 2 | 足球场 | 第一区块 | 2 |
| 3 | 足球场 | 第二区块 | 2 |
| 4 | 行政楼、院史馆，一二公寓门厅 | 行政楼1-12楼公共场所盆景、院史馆盆景的养护 | 5 |
| 一二公寓、行政楼、餐厅、田径馆建筑物外围 | 树木、小乔木、草坪、绿篱、花坛 |
| 学校大门两侧，院内池塘、游泳馆、球类馆、重竞技馆、体操馆、体育馆及校园内各类建筑物 | 树木、小乔木、草坪、绿篱、花坛 |
| **小计** |  |  | **10** |
| **安保秩序** |
| **序号** | **安保岗位** | **早** | **晚** | **工作时间** | **人数** |
| 1 | 学校大门 | 2 | 2 | 12小时 | 4 |
| 2 | 男宿舍 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 3 | 女宿舍 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 4 | 总监控 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 5 | 游泳馆 | 1 | 14小时 | 1 |
| 6 | 巡逻 | 3 | 3 | 14小时 | 6 |
| 7 | 球类馆 | 1 | 14小时 | 1 |
| 8 | 体操馆 | 1 | 14小时 | 1 |
| 9 | 重竞技馆 | 1 | 14小时 | 1 |
| 10 | 行政教学楼 | 1 | 14小时 | 1 |
| 11 | 力量房 | 1 | 8小时 | 1 |
| 12 | 内勤 | 1 | 8-17点 | 1 |
| 13 | 轮休 | 6 | 12小时 | 6 |
| 14 | 高教园区平安联盟协警 | 1 | 12小时 | 1 |
| **小计** |  |  |  | **30** |
| **合计** | 　 |  |  | **135** |

备注：萧山校区人员配置共计135人，其中高教园区平安联盟协警1人，费用9万元由乙方支付。

|  |
| --- |
| **教工路校区、古荡校区（37人）** |
| **管理岗位人员配置** |
| **序号** | **管理岗位** | **人数** |
| 1 | 项目经理助理 | 1 |
| 2 | 保安主管助理（班长） | 1 |
| **小计** | 　 | **2** |
| **动力托管（工程维修）** |
| **序号** | **工程岗位** | **内容** | **人数** |
| 1 | 蒸汽锅炉房 | 锅炉工 | 2 |
| 2 | 高配房 | 配电房 | 3 |
| **3** | 日常维修 | 各类设备维修及日常保养 | 4 |
| **小计** | 　 | **9** |
| **保洁卫生** |
| **序号** | **保洁岗位** | **人数** |
| 1 | 男寝 | 1 |
| 女寝 |
| 2 | 办公楼 | 2 |
| 3 | 公共区域及外围 | 2 |
| 4 | 男女浴室 | 2 |
| 篮排球馆 |
| 羽毛球馆 |
| 游泳馆保洁 |
| 5 | 公共区域（古荡） | 1 |
| **小计** | 　 | **8** |
| **绿化养护** |
| **序号** | **地点** | **内容** | **人数** |
| 1 | 校区日常绿化维护（含足球场） | 2 |
| **小计** | 　 | **2** |
| **安保秩序** |
| **序号** | **安保岗位** | **早** | **晚** | **工作时间** | **人数** |
| 1 | 校区大门 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 2 | 监控 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 3 | 男宿舍 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 4 | 女宿舍 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 5 | 巡逻 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 6 | 轮休 | 2 | 12小时 | 2 |
| 7 | 校区大门 | 1 | 1 | 12小时 | 2 |
| 8 | 轮休 | 1 | 12小时 | 1 |
| 9 | 翠苑\*\*\*协警 | 1 | 12小时 | 1 |
| **小计** | 　 | **16** |
| **合计** | 　 | 　 | 　 | **37** |

备注：教工路校区、古荡校区人员配置共计37人，其中翠苑\*\*\*协警1人工资标准为48000元/年，费用由乙方支付。

|  |
| --- |
| **体育场校区（12人）** |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** |
| 1 | 高配值班 | 3 |
| 2 | 维修工 | 2 |
| 3 | 锅炉工 | 2 |
| 4 | 保洁员 | 4 |
| 5 | 绿化工 | 1 |
| **小计** | 　 | **12** |

**八、物业服务考核办法**

**浙江体育职业技术学院物业服务考核办法**

为真正将“以师生为本”的服务理念融入校园服务的全过程，不断提高校园物业服务水准和物业服务合同执行效果，有效保障物业服务质量，不断提升师生满意度，根据国家、省市、浙江体育职业技术学院的有关规定，制定本办法。

**第一条 考核目的**

规范物业服务单位的工作和服务，考核物业服务单位的合同执行率，为学校办学提供有力地服务支撑。

**第二条 考核对象**

浙江体育职业技术学院物业服务承接单位。

**第三条 考核范围**

物业服务合同约定的服务范围。

**第四条 考核形式**

考核形式分为月度考核、学期满意度调查和年度考核三种形式。考核采用百分制。

1.月度考核

由学院综合管理处组织实施，每月一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实完成情况及落实完成质量及效果。按量化考核表所列项目打分，成绩计入月度考核分。（月度考核表见表一）

2.学期满意度测评

（1）满意度测评由学院综合管理处委托第三方或指导学生组织开展，满意度测评以调查问卷形式进行，每学期一次，每次抽查人数不少于全校师生人数的30%。两个学期的满意度分值各按50%计算年度满意度分值。

（2）满意度调查方法采用一般满意度调查方法。调查指标及权重由学校确定。

3.年度考核

(1)于每年12月，由学院综合管理处组织各联合学院及校区相关部门、师生代表召开评议会，主要考核服务单位一年来服务工作完成情况及合同履行情况。按量化考核表所列项目进行打分，成绩计入年度考核分。（年度考核表见表二）

(2)年度考核综合得分由年度考核分、月度考核平均分及年度师生满意度得分三部分组成，三者所占比例分别为：年度考核得分占30%，月度考核平均分占40%，年度师生满意度得分占30%。

**第四条 计分方法**

1.得分计算方式（以下所有数据皆保留小数点后一位）

（1）满意度得分：按满意度比例计算，满意度95%及以上得100分，85%-95%（不含）得90分，80%-85%（不含）得80分，70%-80%（不含）得70分，70%（不含）以下得60分。

满意度比例=100%－100%×（“总体评价”选择“不满意”的人员数）/抽查总人数

（2）月度考核平均分=Σ月度考核分/考核月份

（3）年度考核综合得分=年度考核分×30%+月度考核平均分×40%+年度满意度得分×30%

2.评定标准

考核95分及以上为优秀

考核85分至95分（不含）为良好

考核70分至85分（不含）为合格

考核70分（不含）以下为不合格

**第五条 奖惩**

考核成绩严格按照规定计算，不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

1.月度考核：

(1) 根据月度考核得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩时间：次月。

(3) 奖惩与物业费付款挂钩。

①考核合格，本月物业费按95%付给；考核良好以上，物业费按100%付给；考核优秀，计入年度考核加分项。

②考核不合格，本月物业费按85%付给；连续两个月月度考核不合格，第二月物业费按75%付给；连续三个月月度考核不合格，即视为年度考核不合格。

2.年度考核

(1) 根据年度考核综合得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩与年度履约保证金、合同是否续签挂钩。

①考核合格及以上的，下一年度服务托管合同自动续签，履约保证金自动转入下一年度。

②考核不合格的，扣除全部年度保证金，并终止合同，不再续签。

(3) 被处罚但尚未终止合同的服务单位，在次年合同期开始前一周内，补齐年度履约保证金，否则视为自动放弃服务权。

3.年度物业项目发生重大责任事故（含设施设备运行事故），给学校造成严重经济损失或不良影响的，除赔偿相应损失外，学校有权终止物业服务合同，并不支付任何形式的赔偿金或补偿金。

**第六条 其他**

1.本考核办法自合同履约之日起施行。

2.本办法为试行，因服务内容和要求调整，考核指标据实调整。

**表一、浙江体育职业技术学院物业服务月度考核表**

| 序号 | 项目 | 检 查 内 容 | 评 分 标 准 | 扣分 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员管理 | 项目管理与服务人员服务形象良好；从业人员上岗时穿工作服，挂工号牌。 | 发现不符合要求的，每人每次扣0.5分。 |  | 10 |
| 2 | 服务态度良好，不与服务对象发生争执。 | 发生争执或服务态度粗鲁经确认后每次扣1分。 |  |
| 3 | 人员在岗满足投标方案承诺数量，并且按要求向采购人备案。 | 不满足人员数量要求每少1%扣1分，人员变化未及时备案的扣2分。 |  |
| 4 | 人员持证上岗符合资质要求，资质证书在有效期内。 | 未持证上岗或资质证书失效一人次扣1分 |  |
| 5 | 有效投诉 | 收到有效投诉经核实后每次项扣1分 |  |
| 6 | 卫生保洁 | 室内地面光亮无灰尘无水渍，贴脚线、门套、窗台干净按标准和要求进行保养；室外道路、地面、水面无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。 | 室内地面及配套未按要求清扫维护，每处扣0.5分；散落垃圾（包括水面）一平方米内出现4个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣0.5分。 |  | 15 |
| 7 | 水域水质清澈，无污泥淤积发臭现象。 | 水质浑浊、污泥淤积发臭等，以连续的水域计一处，按严重程度每处扣1-2分。 |  |
| 8 | 屋顶、排水沟等无垃圾、杂物，无堵塞现象。化粪池按需做好清理工作。 | 有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣0.5分；排水沟堵塞、化粪池溢出且无人处理，每处扣1分。 |  |
| 9 | 室内外家具器物（包括垃圾桶/果壳箱、保洁工具等）放置有序保持整洁，无异味，无积灰和污渍。 | 以单个家具器物为单位计一处，每处扣0.5分。 |  |
| 10 | 室内墙面、天花板、门窗等无蛛网、无违规张贴物、无明显积灰及污渍。 | 以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处，每处扣0.5分。 |  |
| 11 | 室内外灯具灯罩，各类排风窗等无蛛网、无灰尘和蚊蝇尸体，配电箱柜内外无灰尘。 | 以单个房间、单位区域、室外的单个灯具为单位，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 12 | 卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛补充及电池及时更换。 | 以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣1分；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛未及时补充电池或未及时更换，每发现上述情况各扣1分。 |  |
| 13 | 及时清运垃圾，垃圾站、果壳箱、垃圾篓等无明显垃圾堆积现象。 | 垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣1-2分。 |  |
| 14 | 定期开展“四害”消杀和消毒工作，并保留相关记录备查（在委托其它单位实施期内负监督责任，考核要求一致）。 | 未按规定开展定期开展消杀工作，每次扣1分；各类消杀记录及档案不全的，每处扣0.5分。 |  |
| 15 | 按物业服务标准之“卫生保洁服务”质量标准条款执行 | 除上述条款外，不符合“卫生保洁服务”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 16 | 楼宇服务与日常综合服务 | 按教学课表或教学要求及时做好教学、考试等日常教学支持。 | 未按教学课表或教学要求及时做好教学支持（教室开门、教学多媒体设备调试、各类器具准备等）每次扣1分。 |  | 25 |
| 17 | 保证教学楼各类教学支持设备、设施和教学配套家具和服务设施等完好。 | 各类教学支持设备设施（包括配套线缆缺失等）、教学配套家具和服务设施损坏，日常巡检未处理的。每发现一次扣0.5分。 |  |
| 18 | 按照校区教学调整要求通知及时进行调课教室的有关教学支持（包括临时启用教室）。 | 未按照校区教学调整要求通知及时进行调课教室的有关教学支持（包括临时启用教室）并造成不良影响的，每次扣2分。 |  |
| 19 | 不允出现因教学服务不到位导致的教学事故。 | 因服务不到位被认定为教学事故的，每次扣3分。 |  |
| 20 | 按学校要求做好楼内新员工入驻与服务准备工作。 | 未按要求做好楼内新员工入驻与服务准备工作，每次扣1分； |  |
| 21 | 负责楼宇出入管理，协助宇维持馆内外秩序。 | 未按要求做好宇出入管理，导致宇秩序不良等情况每次扣0.5分。 |  |
| 22 | 负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理。 | 未按要求做好学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理，影响校区正常办学秩序的，扣1-3分。 |  |
| 23 | 负责公寓安全管理，主要包括公寓整体消防、人员出入安全、学生安全教育；负责学生、访客等的出入管理，做好会客登记与来访接待；做好公寓值班工作；制定各类应应急预案并具有能有效执行的保证措施。 | 未做好公寓整体消防和人员出入安全、学生安全教育；未做好学生访客等出入管理；未做好学院值班工作；未制定各类应应急预案并具有能有效执行的保证措施的，视情节严重程度上述每项情况发生的视情扣1-3分。 |  |
| 24 | 按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好运动员的信息登记并与公安联网，负责收取各类费用。 | 未按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好运动员的信息登记并与公安联网，未及时收取各类费用的（水电费、房租及其它费用收缴在一个月限期完成），每项扣1分。 |  |
| 25 | 按要求做好室内外保洁、床品更换与清洗。 | 未按要求做好室内外保洁、床品更换与清洗等，每项扣1分。 |  |
| 26 | 中标人需提供员工退宿后房间的整体清扫彻底保洁。 | 室内保洁抽查不合格、未按要求进行床上用品更换、未进行油烟机、窗帘清洗的，每项扣1分。 |  |
| 27 | 做好公寓各类安全预案，做好住户的安全教育。 | 未做好公寓各类安全预案和住户的安全教育，造成安全隐患或发生安全事故的，视情节严重程度扣1-5分。 |  |
| 28 | 保证泳池开放有关卫生与安全要求，确保救生员数量资质符合要求。 | 泳池水质不合格扣2分；泳池救生员数量不足，扣1分；其它不合格情况，扣1分。  |  |
| 29 | 确保体育教学支持有力。 | 体育教学支持不力每发生一次扣1分； |  |
| 30 | 室内外体育场地、器材等按规定保养维护。 | 室内外体育场地、器材未规定保养维护，每处扣0.5分； |  |
| 31 | 体育器材登记和出借台帐规范齐全。 | 体育器材登记和出借台账不全，每次扣0.5分；  |  |
| 32 | 配套设施运行正常，记录齐全。 | 配套设施（如泳池水质处理系统、太阳能光热系统、生活热水系统）运行不正常运行记录不全的，每项扣0.5份。 |  |
| 33 | 确保体育场馆安全、保持和维护环境卫生及各项活动秩序。 | 出现体育场馆内外的设施或人员等安全隐患或安全事故，每项视情扣1-5分 |  |
| 34 | 会议设备设施、场地及会场秩序及安全保障有力。 | 会议期间设备故障、音响噪音或嚣叫声重、话筒失效、多媒体设备无法使用等各扣1分；场地准备布置不及时不到位每场扣1分；会场秩序混乱安全保障国力的扣1分，出现责任事故的另行处置。 |  |
| 35 | 有清晰的一站式服务项目、服务流程指南且服务人员熟悉业务及流程。 | 一站式服务项目、服务流程指南不清晰，扣1分；服务人员不熟悉业务及流程，每项扣0.5分。 |  |
| 36 | 一站式服务电话接听规范，处置有效。 | 一站式服务电话未接听或接听后未及时处置，每次扣1分。 |  |
| 37 | 按要求开展卡类服务和门禁卡服务。 | 卡类服务及门禁门卡系统维护不力造成影响每次扣0.5份。 |  |
| 38 | 按要求开展邮政快递服务。 | 快递收发出错造成影响视情节轻重一次扣0.5-1分；快递派件未能按照规定时限送达扣每次0.5分。 |  |
| 39 | 按物业服务标准之“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的服务质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的质量标准条款的，每项扣0.5分。 |  |
| 40 | 绿植生长基本正常，无明显枯枝死杈，无严重黄叶、焦叶、卷叶，无明显死株、枯枝、病虫株。树木无明显的钉拴、捆绑现象。 | 以一株树或连续的绿篱带（目测100株）为单位，有明显叶色不正常（严重黄叶、焦叶、卷叶），或出现死株、枯枝、病虫株现象的计为一处，扣1分。其中，经调查确认系因发生常见病虫害未及时采取措施的，根据后果严重程度加扣1-4分。 |  |
| 41 | 草坪、宿根花卉生长基本正常，草坪斑秃和宿根花卉缺株不明显，基本无草荒。  | 出现大面积斑秃、草荒现象的，按严重程度扣1-5分。 |  |
| 42 | 各类绿化造型及时修剪，养护得当。 | 因未及时修剪、维护造成绿化造型变样、枝叶生长杂乱的，以景观造型为单位，多个问题计一处，根据变形严重程度一处扣0.5-2分。 |  |
| 43 | 绿化垃圾及时清理，无较大树枝散落及大量枝叶堆放。 | 以单根散落的大树枝或成堆的枝叶为单位，发现一处绿化垃圾扣0.5分。 |  |
| 44 | 绿化养护（养护期内起监督责任） | 绿化养护严格按作业标准作业，不得使用消防设施。 | 养护作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-2分；使用消防设施浇灌，按用水量的双倍予以罚款，每发现一处扣0.5分。 |  | 10 |
| 45 | 按要进行园林小品和校区户外家具维护、水体水质维护工作等。 | 发现有破损或缺失的，一处扣0.5分；水体滋生藻类的，发现一次扣0.5分；喷泉池底有青苔或者淤泥沉积的，发现一次扣0.5分。 |  |
| 46 | 按物业服务标准之“绿化养护”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“绿化养护”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 47 | 电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调及其他共用设施（如公共照明等）正常无故障运行，无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，存放和运行环境（如泵站、配电房等）符合行业要求。 | 以单个设备为单位，发现运行故障且未及时处理的，或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，经了解确系因维护不当造成的，多处问题计一处；以及存放和运行环境有不符合行业标准的，以单个空间环境为单位，多处问题计一处。以上每处按严重程度扣0.5-2分。 |  |
| 48 | 对各类设施设备建立清单，有定期检查及必要的维护保养计划并落实执行（其中需要第三方维保单位进行维保的，应跟踪监督全过程并做好索证；饮用水水箱要定期清洗消毒、化验水质，每年至少2次），相关台账记录及时、规范，可追溯。 | 记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的，一处扣0.5分。 |  |
| 49 | 各类管线埋设合理，无碍观瞻，无架空、裸露、乱铺设的管线。 | 发现有架空、裸露、乱铺设的管线，每处扣1分。 |  |
| 50 | 协助学校做好水电表抄录及水电费收缴工作。 | 因未及时通知到缴费部门、个人，导致水电费拖欠的，发现一次扣1分。 |  |
| 51 | 设施运行维护 | 专项维保维修监管不到位。 | 每次扣0.5分 |  | 25 |
| 52 | 道路、路灯、景观、布告栏、标志牌。 | 发现有破损或缺失的，一处扣0.5分。 |  |
| 53 | 按物业服务标准之“设施运行维护”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“设施运行维护”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 54 | 维修按要求及时响应， 按要求完成；维修作业规范性，工具齐全，作业安排合理，不打扰报修人，不对相关设施设备踩踏或造成损伤；维修现场及时清理，恢复整洁卫生；无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况；维修记录及时、规范，可追溯。 | 非因不可抗力未在指定时间内修复的，一次扣1分；维修作业安排不合理，影响到报修人学习工作，一次扣1分；维修结束后现场未及时清理，一次扣0.5分；维修材料档次低于原有标准，或维修工艺明显低于原有水平，一处扣0.5分；因维修方人为原因造成返修，一次扣1分，一个月内返修达3次及以上直接扣5分；维修记录不及时、规范，不具可追溯，一次扣0.5分。 |  |
| 55 | 按物业服务标准之“日常零星维修”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“日常零星维修”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 56 | 制度与档案建设 | 无针对学校实际的安全健康与环境保工作制度、可执行的操作规范和完善的管理与工作台帐，各类制度、流程和档案不健全，每项扣1分。 |  |
| 57 | 机动车辆和非机动车辆违停、机动车超速行驶、电瓶自行车管理到位。 | 发现有此类违规现象的，每发现一次扣1分。 |  |
| 58 | 日常零星维修 | 无关人员未经允许不得进入校区非对外开放大楼。 | 发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.5分。 |  | 5 |
| 59 | 按要求对安防、消防等设施设备管理到位。 | 无人为故障，故障情况处理不及时，发现一次扣0.5-1分。 |  |
| 60 | 环境健康安全 | 火灾处置演练每月至少一次；群体性事件、上访、交通事故、凶杀、意外伤亡、自然灾害抢险救灾等应急演练每学期至少一次； | 演练记录台账不完善扣1分；演练频次不足缺少一次扣1分。  |  | 35 |
| 61 | 消防通道畅通，且公共区域无易燃易爆物品及堆放可燃物。 | 不符合要求，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 62 | 由服务单位检查并完善安全标识系统，标识明显、准确、清晰。 | 标识系统不符合要求，一处扣1分。 |  |
| 63 | 特殊作业过程（如喷洒农药、投掷除“四害”药物、实施修缮工程等）可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的防范、提醒、警告措施。 | 特殊作业过程未做好充分安全防范措施的，发现一次扣2分。 |  |
| 64 | 物业管理区域未出现违规用火、用电等行为。 | 发现违规用火、用电现象，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 65 | 火警、上访、意外伤亡、群体性事件等紧急事件响应及时，处置得当。 | 响应、报告不及时，处置失控，按严重程度扣1-10分。 |  |
| 66 | 未发生安全责任事故，且无事故瞒报、漏报等现象。 | 发生一般安全责任事故，1次扣2分；事故后瞒报、迟报、谎报的，查实一次扣5分；发生重大安全责任事故的，按考核办法实行一票否决。 |  |
| 67 | 无其他安全隐患 | 发现其他安全隐患，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 68 | 按物业服务标准之“环境健康安全”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“环境健康安全”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 本表合计 | 本量化考核表各考核项分值合计。 | 125 |  |  |
| 考核系数 | 用于换算为百分制的系数。 | 0.8 |  |  |
| 考核成绩 | 考核成绩（百分制）=本表合计分数×考核系数。 | 100 |  |  |

检查人员： 记录员：

检查时间： 年 月 日

**表二、浙江体育职业技术学院物业服务年度考核表**

| 序号 | 项目 | 检 查 内 容 | 评 分 标 准 | 扣分 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员管理 | 项目管理与服务人员服务形象良好；从业人员上岗时穿工作服，挂工号牌。 | 发现不符合要求的，每人每次扣0.5分。 |  | 10 |
| 2 | 服务态度良好，不与服务对象发生争执。 | 发生争执或服务态度粗鲁经确认后每次扣1分。 |  |
| 3 | 人员在岗满足投标方案承诺数量，并且按要求向采购人备案。 | 不满足人员数量要求每少1%扣1分，人员变化未及时备案的扣2分。 |  |
| 4 | 人员持证上岗符合资质要求，资质证书在有效期内。 | 未持证上岗或资质证书失效一人次扣1分。 |  |
| 5 | 有效投诉 | 收到有效投诉经核实后每次项扣1分 |  |
| 6 | 卫生保洁 | 室内地面光亮无灰尘无水渍，贴脚线、门套、窗台干净按标准和要求进行保养；室外道路、地面、水面无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。 | 室内地面及配套未按要求清扫维护，每处扣0.5分；散落垃圾（包括水面）一平方米内出现4个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣0.5分。 |  | 15 |
| 7 | 水域水质清澈，无污泥淤积发臭现象。 | 水质浑浊、污泥淤积发臭等，以连续的水域计一处，按严重程度每处扣1-2分。 |  |
| 8 | 屋顶、排水沟等无垃圾、杂物，无堵塞现象。化粪池按需做好清理工作。 | 有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣0.5分；排水沟堵塞、化粪池溢出且无人处理，每处扣1分。 |  |
| 9 | 室内外家具器物（包括垃圾桶/果壳箱、保洁工具等）放置有序保持整洁，无异味，无积灰和污渍。 | 以单个家具器物为单位计一处，每处扣0.5分。 |  |
| 10 | 室内墙面、天花板、门窗等无蛛网、无违规张贴物、无明显积灰及污渍。 | 以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处，每处扣0.5分。 |  |
| 11 | 室内外灯具灯罩，各类排风窗等无蛛网、无灰尘和蚊蝇尸体，配电箱柜内外无灰尘。 | 以单个房间、单位区域、室外的单个灯具为单位，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 12 | 卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛补充及电池及时更换。 | 以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣1分；公用厕纸、擦手纸、洗手液、马桶圈消毒液、香氛未及时补充电池或未及时更换，每发现上述情况各扣1分。 |  |
| 13 | 及时清运垃圾，垃圾站、果壳箱、垃圾篓等无明显垃圾堆积现象。 | 垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣1-2分。 |  |
| 14 | 定期开展“四害”消杀和消毒工作，并保留相关记录备查（在委托其它单位实施期内负监督责任，考核要求一致）。 | 未按规定开展定期开展消杀工作，每次扣1分；各类消杀记录及档案不全的，每处扣0.5分。 |  |
| 15 | 按物业服务标准之“卫生保洁服务”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“卫生保洁服务”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 16 | 楼宇服务与日常综合服务 | 按教学课表或教学要求及时做好教学、考试等日常教学支持。 | 未按教学课表或教学要求及时做好教学支持（教室开门、教学多媒体设备调试、各类器具准备等）每次扣1分。 |  | 25 |
| 17 | 保证教学楼各类教学支持设备、设施和教学配套家具和服务设施等完好。 | 各类教学支持设备设施（包括配套线缆缺失等）、教学配套家具和服务设施损坏，日常巡检未处理的，每发现一次扣0.5分。 |  |
| 18 | 按照校区教学调整要求通知及时进行调课教室的有关教学支持（包括临时启用教室）。 | 未按照校区教学调整要求通知及时进行调课教室的有关教学支持（包括临时启用教室）并造成不良影响的，每次扣2分； |  |
| 19 | 不允出现因教学服务不到位导致的教学事故 | 因服务不到位被认定为教学事故的，每次扣3分。 |  |
| 20 | 负责楼宇出入管理，协助宇维持馆内外秩序。 | 未按要求做好宇出入管理，导致宇秩序不良等情况每次扣0.5分。 |  |
| 21 | 负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理。 | 未按要求做好学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理，影响校区正常办学秩序的，扣1-3分。 |  |
| 22 | 负责公寓安全管理。主要包括公寓整体消防、人员出入安全、学生安全教育；负责学生、访客等的出入管理，做好会客登记与来访接待；做好公寓值班工作；制定各类应应急预案并具有能有效执行的保证措施。 | 未做好公寓整体消防和人员出入安全、学生安全教育；未做好学生访客等出入管理；未做好书院值班工作；未制定各类应应急预案并具有能有效执行的保证措施的，视情节严重程度上述每项情况发生的视情扣1-3分。 |  |
| 23 | 按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好运动员的信息登记并与公安联网，负责收取各类费用。 | 未按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好运动员的信息登记并与公安联网，未及时收取各类费用的（水电费、房租及其它费用收缴在一个月限期完成），每项扣1分。 |  |
| 24 | 按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好外籍教师的信息登记并与公安联网，负责收取各类费用。 | 未按要求做好各类人员（包括临时入住）入住和退宿手续，做好外籍教师的信息登记并与公安联网，未及时收取各类费用的（水电费、房租及其它费用收缴在一个月限期完成），每项扣1分。 |  |
| 25 | 按要求做好室内外保洁、床品更换与清洗。 | 未按要求做好室内外保洁、床品更换与清洗等，每项扣1分。 |  |
| 26 | 中标人需提供员工退宿后房间的整体清扫彻底保洁。 | 室内保洁抽查不合格、未按要求进行床上用品更换、未进行油烟机、窗帘清洗的，每项扣1分。 |  |
| 27 | 保证泳池开放有关卫生与安全要求，确保救生员数量资质符合要求。 | 泳池水质不合格扣2分；泳池救生员数量不足，扣1分；其它不合格情况，扣1分。  |  |
| 28 | 确保体育教学支持有力 | 体育教学支持不力每发生一次扣1分； |  |
| 29 | 室内外体育场地、器材等按规定保养维护 | 室内外体育场地、器材未规定保养维护，每处扣0.5分。 |  |
| 30 | 体育器材登记和出借台帐规范齐全 | 体育器材登记和出借台账不全，每次扣0.5分；  |  |
| 31 | 配套设施运行正常，记录齐全。 | 配套设施（如泳池水质处理系统、太阳能光热系统、生活热水系统）运行不正常运行记录不全的，每项扣0.5份。 |  |
| 32 | 确保体育场馆安全、保持和维护环境卫生及各项活动秩序。 | 出现体育场馆内外的设施或人员等安全隐患或安全事故，每项视情扣1-5分。 |  |
| 33 | 会议设备设施、场地及会场秩序及安全保障有力。 | 会议期间设备故障、音响噪音或嚣叫声重、话筒失效、多媒体设备无法使用等各扣1分；场地准备布置不及时不到位每场扣1分；会场秩序混乱安全保障国力的扣1分，出现责任事故的另行处置。 |  |
| 34 | 有清晰的一站式服务项目、服务流程指南且服务人员熟悉业务及流程。 | 一站式服务项目、服务流程指南不清晰，扣1分；服务人员不熟悉业务及流程，每项扣0.5分。 |  |
| 35 | 一站式服务电话接听规范，处置有效。 | 一站式服务电话未接听或接听后未及时处置，每次扣1分。 |  |
| 36 | 按要求开展卡类服务和门禁卡服务 | 卡类服务及门禁门卡系统维护不力造成影响每次扣0.5分 |  |
| 37 | 按要求开展邮政快递服务 | 快递收发出错造成影响视情节轻重一次扣0.5-1分；快递派件未能按照规定时限送达扣每次0.5分。 |  |
| 38 | 按要求开展班车服务 | 未按要求开展班车管理，视造成影响的程度每次扣1-2分。 |  |
| 39 | 按物业服务标准之“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的服务质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“楼宇综合服务”“会务与重要活动保障”“一站式服务”的质量标准条款的，每项扣0.5分。 |  |
| 40 | 绿植生长基本正常，无明显枯枝死杈，无严重黄叶、焦叶、卷叶，无明显死株、枯枝、病虫株；树木无明显的钉拴、捆绑现象。 | 以一株树或连续的绿篱带（目测100株）为单位，有明显叶色不正常（严重黄叶、焦叶、卷叶），或出现死株、枯枝、病虫株现象的计为一处，扣1分。其中，经调查确认系因发生常见病虫害未及时采取措施的，根据后果严重程度加扣1-4分。 |  |
| 41 | 草坪、宿根花卉生长基本正常，草坪斑秃和宿根花卉缺株不明显，基本无草荒。  | 出现大面积斑秃、草荒现象的，按严重程度扣1-5分。 |  |
| 42 | 各类绿化造型及时修剪，养护得当。 | 因未及时修剪、维护造成绿化造型变样、枝叶生长杂乱的，以景观造型为单位，多个问题计一处，根据变形严重程度一处扣0.5-2分。 |  |
| 43 | 绿化垃圾及时清理，无较大树枝散落及大量枝叶堆放。 | 以单根散落的大树枝或成堆的枝叶为单位，发现一处绿化垃圾扣0.5分。 |  |
| 44 | 绿化养护 | 绿化养护严格按作业标准作业，不得使用消防设施。 | 养护作业违规操作，按严重程度发现一次扣0.5-2分；使用消防设施浇灌，按用水量的双倍予以罚款，每发现一处扣0.5份。 |  | 10 |
| 45 | 按要进行园林小品和校区户外家具维护、水体水质维护工作等。 | 发现有破损或缺失的，一处扣0.5分；水体滋生藻类的，发现一次扣0.5分；喷泉池底有青苔或者淤泥沉积的，发现一次扣0.5分。 |  |
| 46 | 按物业服务标准之“绿化养护”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“绿化养护”，质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 47 | 电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调及其他共用设施（如公共照明等）正常无故障运行，无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，存放和运行环境（如泵站、配电房等）符合行业要求。 | 以单个设备为单位，发现运行故障且未及时处理的，或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，经了解确系因维护不当造成的，多处问题计一处；以及存放和运行环境有不符合行业标准的，以单个空间环境为单位，多处问题计一处。以上每处按严重程度扣0.5-2分。 |  |
| 48 | 对各类设施设备建立清单，有定期检查及必要的维护保养计划并落实执行（其中需要第三方维保单位进行维保的，应跟踪监督全过程并做好索证；饮用水水箱要定期清洗消毒、化验水质，每年至少2次），相关台账记录及时、规范，可追溯。 | 记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的，一处扣0.5分。 |  |
| 49 | 各类管线埋设合理，无碍观瞻，无架空、裸露、乱铺设的管线。 | 发现有架空、裸露、乱铺设的管线，每处扣1分。 |  |
| 50 | 协助学校做好水电表抄录及水电费收缴工作。 | 因未及时通知到缴费部门、个人，导致水电费拖欠的，发现一次扣1分。 |  |
| 51 | 设施运行维护 | 专项维保维修监管不到位 | 每次扣0.5分 |  | 25 |
| 52 | 道路、路灯、景观、布告栏、标志牌。 | 发现有破损或缺失的，一处扣0.5分。 |  |
| 53 | 按物业服务标准之“设施运行维护”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“设施运行维护”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 54 | 维修按要求及时响应， 按要求完成；维修作业规范性，工具齐全，作业安排合理，不打扰报修人，不对相关设施设备踩踏或造成损伤；维修现场及时清理，恢复整洁卫生；无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况；维修记录及时、规范，可追溯。 | 非因不可抗力未在指定时间内修复的，一次扣1分；维修作业安排不合理，影响到报修人学习工作，一次扣1分；维修结束后现场未及时清理，一次扣0.5分；维修材料档次低于原有标准，或维修工艺明显低于原有水平，一处扣0.5分；因维修方人为原因造成返修，一次扣1分，一个月内返修达3次及以上直接扣5分；维修记录不及时、规范，不具可追溯，一次扣0.5分。 |  |
| 55 | 按物业服务标准之“日常零星维修”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“日常零星维修”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 56 | 制度与档案建设 | 无针对学校实际的安全健康与环境保工作制度、可执行的操作规范和完善的管理与工作台帐，各类制度、流程和档案不健全，每项扣1分。 |  |
| 57 | 机动车辆和非机动车辆违停、机动车超速行驶、电瓶自行车管理到位。 | 发现有此类违规现象的，每发现一次扣1分。 |  |
| 58 | 日常零星维修 | 无关人员未经允许不得进入校区非对外开放大楼 | 发现校园内有此类违规现象的，每发现一次扣0.5分。 |  | 5 |
| 59 | 按要求对安防、消防等设施设备管理到位 | 无人为故障，故障情况处理不及时，发现一次扣0.5-1分。 |  |
| 60 | 环境健康安全 | 火灾处置演练每月至少一次；群体性事件、上访、交通事故、凶杀、意外伤亡、自然灾害抢险救灾等应急演练每学期至少一次。 | 演练记录台账不完善扣1分；演练频次不足缺少一次扣1分。  |  | 35 |
| 61 | 消防通道畅通，且公共区域无易燃易爆物品及堆放可燃物。 | 不符合要求，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 62 | 由服务单位检查并完善安全标识系统，标识明显、准确、清晰。 | 标识系统不符合要求，一处扣1分。 |  |
| 63 | 特殊作业过程（如喷洒农药、投掷除“四害”药物、实施修缮工程等）可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的防范、提醒、警告措施。 | 特殊作业过程未做好充分安全防范措施的，发现一次扣2分。 |  |
| 64 | 物业管理区域未出现违规用火、用电等行为。 | 发现违规用火、用电现象，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 65 | 火警、上访、意外伤亡、群体性事件等紧急事件响应及时，处置得当。 | 响应、报告不及时，处置失控，按严重程度扣1-10分。 |  |
| 66 | 未发生安全责任事故，且无事故瞒报、漏报等现象。 | 发生一般安全责任事故，1次扣2分；事故后瞒报、迟报、谎报的，查实一次扣5分；发生重大安全责任事故的，按考核办法实行一票否决。 |  |
| 67 | 无其他安全隐患 | 发现其他安全隐患，按严重程度一处扣1-5分。 |  |
| 68 | 按物业服务标准之“环境健康安全”质量标准条款执行。 | 除上述条款外，不符合“环境健康安全”质量标准条款的，每发现一处扣0.5分。 |  |
| 69 | 具有服务合同约定的企业服务资质，且证书在有效期内。 | 资质证书不全或失效，每种证书扣1分。 |  |
| 70 | 有健全、规范的管理制度体系，并根据业务项目、范围的调整及时完善相关管理服务机制。岗位职责、应急预案等重要管理制度予以上墙公示。 | 管理制度不完善、存在问题的，视情况扣0.5-2分；业务有调整现象而未更新相应管理机制、制度的，按项目每项扣1分；重要管理制度未上墙，按地点每处扣0.5分。 |  |
| 71 | 有完善规范的人事管理机制，人员队伍稳定，无违规用工现象；各岗位人员能力素质要求符合投标承诺。 | 人员流动过于频繁、有违规用工现象，视情节严重程度扣1-4分；岗位人员能力素质不符合投标承诺，视情扣1-8分。 |  |
| 72 | 具有相关职业资格证书并处于有效期内。 | 具有相关职业资格证书岗位上岗人员未具备相关资格证，或资格证不在有效期内的，每人次扣1分。 |  |
| 73 | 服务资质 | 人事档案齐全、完备且管理妥善。 | 个别人事档案不完整的每人次扣0.5分；人事档案管理不善、5人以上档案不全或未建立人事档案的，扣4分。 |  | 5 |
| 74 | 制度建设 | 管理服务人员遵守职业道德，无违反国家法律、法规、行业服务标准、校纪校规等相关规定之行为。 | 员工有违反各类规章制度、校纪校规的，情节一般的每人次扣1分，情节严重的每人次扣2分；员工有违法犯罪行为的，每人次扣4分。 |  | 10 |
| 75 | 人事管理 | 建立健全人事档案以外其他各类工作档案，有序管理，妥善存放。 | 档案不完善、存在问题的，视情况扣0.5-2分；未建立档案管理机制，扣2分。 |  | 10 |
| 76 | 按照合同要求建立服务信息化系统，各项在线服务正常运行，数据记录完善、安全，可随时调取查看。 | 未进行服务信息化建设，扣2分；系统建立不完善或未按合同要求建立，视情况扣0.5-1分。 |  |
| 77 | 其他不在上述范围内的内部管理工作。 | 发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。 |  |
| 78 | 对月度考核为优秀的进行加分鼓励。 | 每月加1分；全年优秀至多加5分。 |  |
| 79 | 档案管理 | 建立健全人事档案以外其他各类工作档案，有序管理，妥善存放。 | 档案不完善、存在问题的，视情况扣0.5-2分；未建立档案管理机制，扣2分。 |  | 3 |
| 80 | 信息建设 | 按照合同要求建立服务信息化系统，各项在线服务正常运行，数据记录完善、安全，可随时调取查看。 | 未进行服务信息化建设，扣2分；系统建立不完善或未按合同要求建立，视情况扣0.5-1分。 |  | 4 |
| 81 | 其他 | 其他不在上述范围内的内部管理工作。 | 发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。 |  | 3 |
| 82 | 加分项 | 对月度考核为优秀的进行加分鼓励。 | 每月加1分；全年优秀至多加5分。 |  | 5 |
| **本表合计** | 本量化考核表各考核项分值合计。 | 165 |  |  |
| **考核系数** | 用于换算为百分制的系数。 | 0.6 |  |  |
| **考核成绩** | 考核成绩（百分制）=本表合计分数×考核系数。 | 100 |  |  |

**表三**

**浙江体育职业技术学院物业服务满意度测评表**

尊敬的老师、同学：

　　您好！为使您在浙江体育职业技术学院享受到舒适、热情、安全、文明的物业服务，特向您征询意见和建议。您的意见是对我们最公正的评价，请选择您真实的意愿和想法，在“很满意10分”到“不满意3分”之间打“√”。谢谢您的合作！

【您的身份】□教职工 □学生 □其他

【调查地点】教学区：□教学楼/行政楼 □图书馆 □体育馆 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 住宿区：□学生社区 □教工宿舍

| 项目 | 内容 | 权重 | 很满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 | 如选择“不满意3-4分”，请在本栏填写原因 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 |
| 总体评价 | 1.您对浙江体育职业技术学院物业服务的总体评价 | 15% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 服务态度 | 2.您对物业人员（保洁员、门卫、保安、客服等）服务态度的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 日常服务 | 3.您对校园内道路、水区等室外公共环境保洁工作的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.您对除餐厅外其他楼宇室内保洁工作的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.您对教学楼、行政楼、体育馆等公共楼宇管理服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.您对公寓服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.您对校园绿化养护工作的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.您对水电气等各类设施设备运行使用情况的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.您对会务服务工作的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.您对各类小型维修服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11.您对服务大厅提供服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12.您对会议室保洁、会场准备等会务服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13.您对信件收发服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14.您对失物招领服务的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 日常服务（续） | 15.您对其他服务（如快递服务、热水服务、饮用水服务、空调租赁服务、洗衣机服务、电瓶车充电服务、自助打印复印服务等）的评价 | 5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 安保服务 | 16.您对校园安保服务的评价 | 15% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 意见建议 |  |

以下为工作人员填写：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 调查员 |  | 调查时间 |  年 月 日 |

**九、员工工资福利等要求**

员工“五险一金”应按国家有关规定足额缴纳，收入不低于杭州市最低工资标准，享受国家规定的基本福利。

**十、风险责任承诺**

服务方必须对自身经营风险承担全部的后果，并对防火、防盗等安全责任作出明确承诺。

1、经营方要按招标文件的条款和双方签订的《项目合同》的规定承担全部的安全、质量、效益风险等责任；

2、服务方在经营过程中与外界发生的一切债权、债务及劳务纠纷等与学院无关；

3、除不可抗力因素外，服务方不得以任何理由停止正常运营，否则视为违反合同；

4、合同为总价包干制，服务单位投标报价应考虑如最低工资标准上调等政策性因素变化。

**十一、其它事项说明**

1、乙方在校区内项目部（办公室）所需的管理用房须向学院申请有偿使用。

2、合同期内学院游泳馆、亚运会训练场馆进行改造期间，服务费将视具体情况另行协商解决。

**浙江体育职业技术学院商务需求:**

|  |  |
| --- | --- |
| **供货时间（项目工期）** | **2020年7月1日** |
| **供货地点（项目地点）** | **萧山校区、体育场路、教工路、古荡等校区** |
| **付款条件（明确是否需要履约保证金）** | **需要，10%。付款方式：根据浙江体育职业技术学院**物业服务考核办法约定，按月支付。 |

**第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引**

 合同编号：

 确认书号：

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

**鉴证方:** 浙江省政府采购中心

甲、乙双方根据浙江省政府采购中心关于项目编号为 的（标项及名称）项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、项目内容及合同价格**

金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 技术需求 | 数量 | 单价 | 总价 |
|  | 详见项目对应招投标文件 |  |  |  |
| 合 计 |  |  |
| 合同总价大写： 小写：￥  |

注：1.项目具体技术需求及采购人地址等详见招标文件、投标文件以及询标记录。

　2.以上合同总价包含项目达到预期使用效果所需的一切费用。

**二、技术资料**

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用项目的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**三、知识产权**

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

**四、产权担保**

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**五、转包或分包**

不允许转包。

允许分包部分 。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分就行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**六、质保期和履约保证金**

1.质保期 年。（自项目验收合格交付使用之日起计）

2.履约保证金 元。[履约保证金交至采购人处，在合同约定交货验收合格满（ ）个月之日起5个工作日内无息退还]

**七、项目工期及实施地点**

1.交货期：

2.实施地点：

**八、货款支付**

 付款方式：

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、质量保证及售后服务**

详见招标文件。

**十一、调试和验收**

详见招标文件。

**十二、货物包装**

详见招标文件。

**十三、违约责任**

1.甲方无正当理由拒收验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

2.甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3.乙方逾期交付项目的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

5.解除合同应按《浙江省合同管理办法》向财政备案。

**十四、不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十六、合同生效及其它**

1.合同经甲、乙、鉴证方三方签名并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经采购中心、财政部门审批，并签书面补充协议，经报政府采购监督管理部门备案后，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

4.本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

5.本合同一式六份，具有同等法律效力，甲、乙、鉴证三方各执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户帐号：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

合同鉴证方（盖章）:

法定代表人或主要负责人:

鉴证日期: 年 月 日

**第六章 投标文件格式附件**

附件1**：** 正本或副本

项目名称

项目编号：ZZCG2020M-GK-106（标项 ）

**资**

**质**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

**1、资质文件目录**

（1）投标声明书 (格式见附件，含重大违法记录声明)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）提供有效的依法缴纳税收证明（完税凭证或税务部门出具的证明）；

（5）提供有效的依法缴纳社会保障资金证明（缴纳凭证或人社部门出具的证明）；

（6）联合投标协议书（若需要）;

（7）联合投标授权委托书（若需要）;

（8）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件2：

**声 明 书**

致浙江省政府采购中心：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为ZZCG2020M-GK-106）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求，包括疫情期间采取的各项应急开标措施。

2.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3.若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4.我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5.投标文件自开标日起有效期为90天。

**6.我方参与本项目前3年内的经营活动中没有重大违法记录；**

7.我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

8.以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）： 日 期：

投标人全称（公章）：

附件3：

**法定代表人授权委托书**

浙江省政府采购中心：

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号： 项目名称： 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名： 职务：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（或签名章）： 职务：

投标人全称（公章）： 日 期：

附件4：

**联合投标协议书**

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 组织实施的编号为 号的招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |

附件5：

**联合投标授权委托书**

 本授权委托书声明：根据 与 签订的《联合投标协议书》的内容，主办人 的法定代表人 现授权 为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务， 联合投标各方均予以认可并遵守。

 特此委托。

授权人（签名）：

日期： 年 月 日

授权代表（签名）；

日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 联合体甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 联合体乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |

附件6**：**  正本或副本

项目名称

项目编号：ZZCG2020M-GK-106（标项 ）

**技**

**术**

**及**

**商**

**务**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

2、**技术及商务文件目录**

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标方认为需要的其他文件资料。

附件7：

**评分对应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应第三章评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件8：

**投标项目明细清单**

投标人全称（公章）： 标项：

货物类

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 品牌 | 规格型号 | 单位及数量 | 性能及指标 | 产地 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

服务类

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务人员数量 | 工作量 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日期：

附件9：

**技 术 响 应 表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名： 日 期：

附件10：

**项目组人员清单**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日 期：

附件11：

**商务响应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 供货时间（项目工期）及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 项目维护计划 |  |  |  |
| 响应情况 |  |  |  |
| 本地化服务要求 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 公司技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件12：

**投标人业绩情况一览表**

投标人全称（公章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 设备或项目名称 | 采购数量 | 单价 | 合同金额（万元） | 附件页码 | 采购单位联系人及联系电话 |
| 合同 | 验收报告 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。 |

授权代表签名：　　　　　 时 间：

附件13**：**  正本或副本

项目名称

项目编号：（标项 ）

**报**

**价**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

3、**报价文件目录**

（1）投标报价明细表（见附件14）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（3）小微企业声明函（见附件15）；

（4）残疾人福利企业声明函（见附件16）。

附件14：

**投 标 报 价 明 细 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |
| --- |
| **货物类** |
| **货物****名称** | **品牌** | **产地** | **规格****型号** | **数量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **制造商情况** |
| **是否小微企业** | **企业全称** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **服务类** |
| **服务内容** | **服务人员数量** | **工作量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **制造商情况** |
| **是否小微企业** | **企业全称** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |
| **小微企业价格合计金额大写： 小写： ￥**  |
| **投标总价合计金额大写： 小写： ￥**  |
| 备注 | 1.此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2.报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3.报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。**4.小微企业价格合计金额应与“制造商为小微企业”的明细报价汇总相等（如有错误修正，以修正后的明细报价为准），评标委员会按前附表“小微企业有关政策”要求对小微企业价格进行确认，并对符合要求的小微企业价格部分给予价格扣除。**5**.**开标时，现场工作人员当众拆封，并宣布投标人名称、投标总价合计金额。 |

授权代表签名： 日期：

附件15：

**小微企业声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为 （请填写：小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为 （请填写：小型、微型）企业。

2.本公司参加 单位的 项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他 （请填写：小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 企业名称（盖章）：

 日 期：

**备注说明：**

1.《小微企业声明函》中，须同时满足以上两个条件。若投标人提供非本企业制造的货物，其制造商也须为小型、微型企业；

2.若联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体各方均须提供《小微企业声明函》；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中须约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上。

附件16：

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 单位名称（盖章）：

 日 期：