

## 第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

### 3.1 采购项目概况

四川司法警官职业学院拟采购物业管理服务（凯江路校区）一项，本项目为1个包。采购内容包括校内物业基本服务（综合服务、房屋日常维护管理服务、公用设施设备运行维护管理服务、公共秩序维护管理服务、环境维护管理及绿化服务、楼宇场馆服务等）。物业服务区域包括：校内办公区及公共区域。公需设置服务岗位77个及以上。

### 3.2 服务内容及服务要求

#### 3.2.1 服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：3,380,000.00

采购包最高限价（元）：3,270,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是 否 涉 及 核	是 否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是 否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是 否 涉 及 采 购 环 境 标 志
----	------	----	-------------	----------	----------	-----------------------	--	--	--

						心 产 品			产品
1	物业管理服务	1.00	3,270,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：物业管理服务

参 数 性 质	序 号	技术参数与性能指标
★	1	<p><b>服务标准与要求</b></p> <p><b>1、总体要求</b></p> <p>1.1 四川司法警官职业学院是四川省司法厅举办的全日制普通高等学校，凯江路校区在校师生逾 4000 余人左右。物业服务须按照物业管理合同约定和相关规定，对采购人已投入使用的房屋建筑与设施设备维护、区域内安全与秩序维护、能源管理与统计、环境清洁维护、绿化和美化、会议管理及物资搬（移）动等管理和服务，做好校内卫生防疫、节能环保、垃圾分类等其他服务事项，协助街道（社区）开展相关工作，以保证正常的学习、工作和生活秩序。</p>

1.2 采购人对部分重要岗位的设置、人员录用与管理和重要的管理决策有参与权。采购人如认为有必要可查阅供应商有关本项目的财务状况及财务报表和员工社保缴费情况，监督供应商按时支付员工工资等。

1.3 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对供应商的员工有直接指挥权。

1.4 供应商录用员工应保证政治坚定、遵纪守法，无犯罪记录，身心健康（合同期内进行体检，无传染性疾病、精神病史或不适宜从事物业服务工作的疾病）。男性员工年龄在 60 周岁以下，女性员工年龄在 50 周岁以下。人员岗位素质有另行要求的，以具体要求为准。所有员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。

1.5 供应商应加强人事管理，定期对员工开展培训工作，以更好地履行岗位职责，爱护管辖区财产，厉行节约，按照公共机构节能管理规定，结合采购人单位节能指标，实施节能管理，并完成相关数据统计和报告。

1.6 供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。协助采购人对第三方服务商（定点维修维保单位、设施设备更换单位等外包服务商）进行监管，并提供相关协助。

1.7 供应商不得擅自改动管辖区内所有房屋、管线、设备

等的位置和用途。除办公室和值班室外，采购人不向供应商提供其他用途房间（如员工住宿等）。供应商员工不得在服务区域内进行与工作无关的事项。

1.8 供应商对管辖范围内的消防、交通、治安、校门进出等秩序维护工作要进行定期巡查，发现问题及时处理，涉及采购人正常办公秩序的重要物业服务事项应及时告知采购人，确保管辖区人员人身、财产的安全。

1.9 供应商要遵守采购人的各项规章制度。对服务质量差、不配合工作的服务人员，采购人有权责令供应商另行派遣人员。

1.10 供应商应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方，防止泄密事件的发生，否则采购人保留追究供应商法律责任的权利。

1.11 供应商应设立专人值班的物业服务中心，统一指挥调度物业服务工作。本项目的物业管理用房由采购人提供。

1.12 本项目公共能耗和垃圾清运费由采购人承担。供应商负责垃圾清运协调，承担定期清洗二次供水水箱、大门外立面（含高空作业）等费用。

1.13 供应商对本项目人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。（单独提供承诺函）

1.14 供应商必须与派驻本项目的人员签订劳动合同，按国家规定购买社保以及劳动法规定的各项保险，人员最低薪酬标准不得低于项目所在地（德阳市）最低薪酬标准，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章（单独提供承诺函）。

1.15 供应商派驻本项目的人员必须为全职人员，本项目人员不得在其他单位或供应商其他项目进行兼职。（单独提供承诺函）

1.16 供应商需承诺为本项目提供高空作业服务人员，应具备高空作业资格能力，承诺函格式自拟。

（说明：以上 1.1 至 1.16 项要求供应商须在投标文件中逐条响应。）

## 2、服务标准及具体要求

本项目物业服务按照四川省《机关办公区物业管理服务规范 DB51/T 2534-2018》和《学校物业服务和管理规范 DB51/T 2769-2021》标准，具体技术规范与要求如下：

### 2.1 综合服务

表 1 综合服务内容与要求

项 目	内容及要求
--------	-------

		<p>客 户 服 务 场 所</p> <p>1、供应商提供接待、咨询指引、服务受理、维修登记、客户回访、投诉处理等服务。客户服务中心工作时间不少于8小时/天，其它时间物业管理区域内有值班人员。</p> <p>2、设立服务公开栏，涉及学校的重要物业管理事项及信息应在规定区域公告，并对下列内容进行公示，包括物业服务组织企业信用证书、主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业管理事项及服务标准、服务电话、投诉电话等；设立宣传栏；失物招领栏；为住户提供服务的，应公示服务项目，服务标准。</p> <p>3、在客户服务中心、学生公寓等重要场所内设立值班室（岗位）。</p> <p>4、公示有24小时服务电话。</p> <p>5、优先配备机械化程度高、耗能低的设施设备；采用信息化手段进行管理和服务。</p>
		<p>人 员</p> <p>1、实行项目经理责任制，本项目区域内至少配备1名项目负责人。</p> <p>2、项目负责人应纳入物业服务信用信息档案管理系统。</p> <p>3、从业人员统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文</p>

			明，主动、热情。
		制度	<p>1、有双方签订规范的物业服务合同，合同权利义务关系明确。</p> <p>2、有共用部位及共用设施设备维修养护、消防安全防范、绿化养护、环境卫生、公共秩序维护等管理制度。</p> <p>3、有突发事件应急处理预案。</p> <p>4、有物业服务工作记录。</p> <p>5、有培训、考核制度。</p>
		档案	<p>1、有物业服务档案管理制度。合同签订后，供应商分专业开展承接查验工作，完善承接查验资料，确保各类原始记录、凭单完整详实。在物业管理合同终止时将资料移交给采购人。</p> <p>2、有档案管理人员和档案资料柜，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。</p>
		标识	<p>1、应根据实际情况制作校内物业管理的各类标识，根据实际情况设置和维护区域标识、安全警示标识及设施设备标识。重点部位按相关要求设置有安全警示标识、消防标识、导向标识、指示标识及其它标识。安全警示标志标识应符合 GB 2894-2008《安全标志及其使用导则》、GB13495.1-2015《消防安全标志 第1部</p>

		<p>分：标志》要求。</p> <p>2、房屋栋号、房号及公共配套设施标识清晰、明显。</p> <p>3、有倡导文明、环保、健康生活的温馨提示标识。</p>
	客 户 服 务	<p>1、重要物业服务事项应在主要出入口以书面形式履行告知义务。</p> <p>2、对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为，应劝阻并报告相关行政主管部门。</p> <p>3、做好水电气等设施设备的日常维护管理，符合节能要求。所有报修 20 分钟内到达现场，及时维修处理，有报修、维修记录。</p> <p>4、有物业服务意见（建议）、投诉处理与回访机制。采购人或使用人提出的意见、建议、投诉在 1 个工作日内处理并回复。投诉回访率不低于 90%。</p> <p>5、每半年组织 1 次师生满意度调查，客户满意率不低于 90%。</p> <p>6、公共卫生间能正常使用，设施使用情况良好，无侵占、损坏等现象。</p> <p>7、做好环境卫生的清扫保洁，符合垃圾分类等环保要求。</p> <p>8、重要节庆日提供节日氛围营造。</p>



9、物业服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

## 2.2 房屋维护

表 2 房屋日常维护管理服务内容及要求

项 目	内容及要求
综 合 管 理	<p>1、按照相关规定实施承接查验。</p> <p>2、根据房屋建筑使用年限，定期协助采购人对各部位的使用与损毁情况进行评估，并将损毁程度上报采购人，对危房建筑建立日巡检制度。</p> <p>3、建立房屋建筑巡查维护制度。</p> <p>4、房屋及配套设施完好整洁，无乱搭建、乱悬挂现象；外墙无乱贴（牛皮癣）和锈迹、破损、污渍。</p> <p>5、室外招牌、广告、霓虹灯、引路标识整洁统一美观；落实责任人，实行巡视制度，建档记录，确保房屋及配套设施完好。</p> <p>6、确保房屋、门窗、道路、家具的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，维修合格率 100%。</p> <p>7、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p>

		<p>8、建立健全房屋及设施设备档案，制定房屋管理规定、房屋维修养护制度、房屋定期巡检制度、房屋装饰装修管理办法等规章制度，检查督促房屋使用单位正确使用房屋；房屋检查、维修养护记录（报修、维修和回访记录）齐全，每月归档。</p>
	房屋结构	<p>1、房屋建筑巡查维护工作应不低于以下要求：</p> <p>（1）每半年巡视 1 次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等主要承重结构构件及抗震部位，发现有变形、开裂等异常及时上报采购人，并采取必要的避险和防护措施；</p> <p>（2）每季度检查 1 次墙体、外墙面、顶棚、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、屋面防水层、楼板、地面砖、连廊、外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、天棚、空调室外机支撑构件等，及时报告采购人并协助维修，保持完好；</p> <p>（3）每周检查 1 次房屋建筑公共部位的门窗、天花、地面、墙面、楼梯、桌椅、柜架、灯及扶手、栏杆等，发现损坏及时维修，保持完好。</p> <p>（4）每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。</p> <p>2、保持房屋及附属设施正常使用功能，延长房屋使用</p>

		<p>寿命，其状态应不低于以下要求：</p> <p>(1) 房屋外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无破损，阳台、雨罩、梁等结构构件无开裂；</p> <p>(2) 房屋楼梯、地面、扶手、墙面及顶棚无明显破损，门窗、灯具、开关等功能良好、无破损，卫生间、水房等无跑冒滴漏现象；</p> <p>(3) 屋顶无积水、无渗漏。</p> <p>3、附属构筑物：</p> <p>(1) 每半月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、阶梯、扶手、侧石、管井、沟渠、休闲椅、景观等；</p> <p>(2) 汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次；</p> <p>(3) 每年检测 1 次防雷设施；</p> <p>(4) 每季度检查 1 次雨、污水管井、化粪池等。</p>
	标识牌	<p>1、标识牌应符合 GB/T 10001.1-2023《公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》的要求，消防与安全标识应符合 GB 2894-2008《安全标志及其使用导则》、GB 13495.1-2015《消防安全标志 第 1 部分：标志》的要求。</p> <p>2、定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功</p>

能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

### 2.3 公用设施设备运行维护

表 3 公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项 目	内容及要求
综 合 管 理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、按照相关规定实施承接查验。</li> <li>2、应确保设施设备运行管理与养护符合相关法律法规和行业要求。</li> <li>3、应建立设施设备日常运行和维护保养记录。建立设施设备运维服务相关制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、操作规范、维护保养、运行记录、维修档案等。</li> <li>4、制定设施设备故障相关应急预案。对各类故障应急预案，要定期演练、熟练掌握。</li> <li>5、有房屋共用部位及共用设施设备的基础档案。</li> <li>6、定期对公用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和治理，确保公用设施设备运行良好。发现问题</li> </ol>

		<p>及时向使用单位报告，安排专项修理，属于急修范围内，应在 20 分钟内组织到场维修，零星维修合格率 100%。建立报修、维修和回访记录。</p> <p>7、特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。电梯、锅炉等特种设备应按照《中华人民共和国特种设备安全法》的要求配合专业维保单位进行维修保养，物业服务机构做好监督并进行日常管理。</p> <p>8、雷电、强降水、大风等极端天气前后有检查防范措施。</p> <p>9、设备机房巡查维护工作应不低于以下要求：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 每月清洁 1 次，机房整洁有序，室内无杂物；</li><li>(2) 设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；</li><li>(3) 在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；</li><li>(4) 设施设备标识、标牌齐全；</li><li>(5) 张贴或悬挂相关制度、证书；</li><li>(6) 记录齐全、完整。</li></ul> <p>10、元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，寒暑假放假后和开学前组织系统巡检 1 次，记录齐全、完整。运行、检查、维修养护记录应每月归档。</p>
--	--	---

			<p>11、如遇供水（电）单位限水（电）、停水（电），应按规定时间通知采购人。供水（电）恢复后及时检查阀门及水龙头（开关）的关闭情况。</p> <p>12、物业服务组织应配合采购人对设施设备运行进行节能管理，杜绝资源浪费情况。</p>
		办公系统	<p>1、建立办公、业务、技术保障等设施设备管理制度。</p> <p>2、对通用办公、会务、业务等系统设施设备，每周巡检1次，办公家具完整无损坏；电源插头开关牢固，数据端口无松动，线路无老化损坏。</p> <p>3、对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、车辆识别管理系统等为采购人运转提供安全防范措施的设施设备，每周巡查1次，检查运行状态。</p> <p>4、发现故障及时向学院信息中心报修（更换坏损设备，对无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知专业机构进行维护并做好过程监督）。</p>
		消防系统	<p>1、严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。</p> <p>每年至少对员工进行2次消防安全培训，有义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知</p>

		<p>识和技能。</p> <p>2、至少配备 2 名具有《建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证》的消防安全管理员，专人负责消防控制室管理与 24 小时值守，严格执行消防安全管理有关规定，及时处理各类报警、故障信息。不能处理的故障，应在 30 分钟内通知消防维保单位到场处理。</p> <p>3、每月检查 1 次消防设备：检查消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位、灭火器是否过期；每周 1 次检查消防水管是否漏水，检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。消防设施设备完好率不低于 98%。</p> <p>4、保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。</p>
	给排水系统	<p>1、保证给排水系统正常运行使用，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。</p> <p>2、每半年至少对二次供水蓄水设备进行 1 次清洗消毒，操作员持健康证，无二次污染，水质符合 GB 5749-2022《生活饮用水卫生标准》的要求。清洗完成后请专业机构检验（费用由供应商承担），并向采购人提供</p>

		<p>专业机构检验报告。</p> <p>3、对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和每周巡检，水泵、水箱、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象，发现问题及时解决；每月对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，各种设备用房整洁干净无杂物；每年养护 1 次水泵。</p> <p>4、水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。</p> <p>5、不具备自动切换功能的，每半年手动切换 1 次备用水泵。</p> <p>6、每月检查 1 次，遇堵塞等故障，应在 30 分钟内疏通；井池不得有淤积、堵塞、漫溢等现象，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查。</p> <p>7、定期对锅炉等设备进行巡查、管理，确保设备随时处于正常的使用状态。</p> <p>8、有防汛、内涝等事故应急预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），及时发现并解决故障，每年至少组织 1 次演练。</p>
--	--	---



		燃 气 系 统	<p>1、建立燃气管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证燃气系统安全运行和正常使用。</p> <p>2、燃气管道及燃气设施设备每日巡查 1 次，保证燃气系统处于良好的运行状态。</p> <p>3、当接获泄漏气体报告或察觉异味时，应迅速前去现场调查，关闭供气开关，如发觉泄漏未能受控或气体扩散面积广泛，应立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。</p>
		供 配 电 系 统	<p>1、建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，负责对高低压配电房 24 小时的值班、巡视和维修。制定突发事件应急预案和临时供电、保电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。</p> <p>2、建立 24 小时电力运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向采购人报告；发生供电故障，20 分钟内到达并组织维修；维护应急发电设备，在突发情况下 30 分钟内按采购人要求能恢复供电。</p> <p>3、对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用</p>

		<p>电安全；定期巡视维护不低于以下要求：</p> <p>(1) 室内外照明：每周巡视 1 次，一般故障当日内修复；复杂故障 3 日内修复。特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下应采取临时应急措施保障管辖区教学、办公和生活使用需要；</p> <p>(2) 每月检查调整 1 次时间控制器；</p> <p>(3) 应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，30 分钟内组织维修；</p> <p>(4) 低压柜：每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；</p> <p>(5) 低压配电箱和线路：每月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；</p> <p>(6) 控制柜：每半月检查 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；</p> <p>(7) 发电机：每月巡视并试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；</p> <p>(8) 配电室、楼层配电间：有门、孔、洞、窗等处的防鼠措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标识准确。</p>
--	--	---

		<p>(9) 高低压电缆沟、电梯底坑无积水。每月检查 1 次高低压母线、配电盘、变压器、电缆。</p> <p>4、路灯、楼道灯完好率应不低于 95%。</p>
	<p>安全防范系统</p>	<p>1、物防</p> <p>(1) 外露管道等易攀爬处有防盗设施，如：防盗伞、防爬刺、带钩铁丝或抹黄油等；</p> <p>(2) 设置非机动车集中停放点，有序停放；</p> <p>(3) 维护并确保防盗安全门能正常使用；</p> <p>(4) 物业服务区域内路灯、楼道灯等夜间照明设施齐全，使用正常；</p> <p>(5) 落实专人对各类物防设施每月开展 1 次全面检查，及时排除安全隐患；</p> <p>2、技防</p> <p>(1) 报警控制管理主机：每日检查 1 次，保障设备运行正常；</p> <p>(2) 门禁管理设备：每月检查 1 次，保障设备运行正常。</p>
	<p>电梯系</p>	<p>1、物业保洁人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。</p>

统	2、有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案。物业服务人员发现故障后应及时通知专业维保人员到场进行救助和排除故障，物业服务人员应到场协助应急处理。
---	---

#### 2.4 公共秩序维护

表 4 公共秩序维护管理服务内容及要求

项 目	内容及要求
综 合 管 理	<p>1、建立传达、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和物业服务区域安全。</p> <p>2、负责管理区域秩序维护员的配置与培训，培训合格后方可上岗。采取理论和实践相结合的办法提高全体员工的安全意识，使员工掌握基本安全常识和技能。</p>
门 岗 管 理	<p>1、出入口配备足够保安人员，24 小时专人值守（其中上午 8 点至下午 6 点时间段为立岗，应站姿端正，展示良好形象），严格对人员进出的管理，确保学校各出入口畅通、安全、有序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。</p> <p>2、有外来人员和机动车进出管理制度，严格执行卫生防疫制度，对外来人员和机动车进行验证、登记，发</p>

		<p>现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；有货物出入管理制度，对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应做好登记审核管理工作；严防危险物品进入，禁止任何人员将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入校园。涉及教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品，需经相关部门同意，由专人带入。</p> <p>3、有效疏导进出车辆，保持出入畅通。</p> <p>4、物业服务区域 24 小时有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。</p> <p>5、门卫安保人员能熟练运用各种安全防爆器材。</p>
	<p>车 辆 秩 序 管 理</p>	<p>1、负责停车场及车辆进出管理，制定切实可行的管理制度，确保地面道路和停车场环境秩序良好，道路安全畅通，正确引导车辆的行驶和停放，做到车辆出入安全、停放有序。</p> <p>2、对机动车和电瓶车实行进出登记管理制度，对进出车辆、物品、人员进行登记、查验管理，维护出入口及校园内交通秩序。对占用消防通道的车辆及时劝离，保证消防通道道路畅通。</p> <p>3、配合采购人安全部门负责道闸、车场警示桶、一键</p>

		<p>报警装置、地面墙面、标识等设施的维修维护管理。</p> <p>4、车辆停放区域定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放，监控、照明、消防器材配置齐全。</p> <p>5、非机动车应定点停放，充电车辆在指定区域和时段规范充电。</p> <p>6、应配合校方定期清理无主非机动车辆。</p>
	<p>监 控 值 守 管 理</p>	<p>1、负责监控室、消防控制室的 24 小时值守，值守人员需持《建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证》。熟练掌握相关监控、消防值守等工作程序及处置方法，并对每次处置情况做好记录。保持消防、安防监控中心设施设备 24 小时正常运转，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。</p> <p>2、监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。若为紧急情况，应立即启动相关应急预案。</p> <p>3、监控资料至少保持 3 个月（特殊要求除外）。</p> <p>4、保持治安电话畅通，保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时，并做好值班记录。</p>

		安 全 管 理	<p>1、建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。</p> <p>2、依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障所有人员人身安全，减少财产损失。</p> <p>3、负责管辖区内外公共区域巡查，合理安排巡查路线，注意可疑人员，排除不安全因素，各岗位建立互动，以保障管辖区公共设施不遭破坏，防止被盗及其他治安事件的发生，发现违法违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。</p> <p>4、收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施。</p> <p>5、配合采购人做好大型活动的安全保卫，协助处理突发事件；负责与政府、各服务提供单位（水电气提供部门）等行政管理部門的交流与沟通，确保日常管理工作的顺利进行。</p> <p>6、积极协助采购人建立健全义务消防队组织，注重平时训练提高消防安全意识和自防自救的能力。积极参</p>
--	--	------------------	--

		与和配合采购人组织的消防安全演练。				
	公 共 秩 序 维 护	<p>1、对重点区域、重点部位每 2 小时巡查 1 次。</p> <p>2、有大宗物品进出管理制度，实行大宗物品搬运进出登记管理。</p> <p>3、安防控制室（门岗）设专人 24 小时值守。</p> <p>4、对违法犯罪行为立即报警，协助公安机关进行处理。</p> <p>5、对秩序维护人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗，每半年组织物管人员和保安人员开展 1 次安全防范教育培训和专项治安应急预案演练。</p> <p>6、利用校园公告栏开展安全防范宣传。</p>				
2.5 环境维护						
表 5 环境维护管理及绿化服务内容及要求						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1352 555 1464">项目</th> <th data-bbox="555 1352 1351 1464">内容及要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 1464 555 1995">综合管 理</td> <td data-bbox="555 1464 1351 1995"> <p>1、承担管辖范围内所有场所的每日卫生清洁及巡回保洁。</p> <p>2、对全部保洁区域做到无积水、无杂物、无浮灰，定时巡视。</p> <p>3、管辖范围内的公共区域随时保持清洁，无随意堆放杂物和占用，无废弃物、无污渍。对管辖范</p> </td> </tr> </tbody> </table>	项目	内容及要求	综合管 理	<p>1、承担管辖范围内所有场所的每日卫生清洁及巡回保洁。</p> <p>2、对全部保洁区域做到无积水、无杂物、无浮灰，定时巡视。</p> <p>3、管辖范围内的公共区域随时保持清洁，无随意堆放杂物和占用，无废弃物、无污渍。对管辖范</p>
项目	内容及要求					
综合管 理	<p>1、承担管辖范围内所有场所的每日卫生清洁及巡回保洁。</p> <p>2、对全部保洁区域做到无积水、无杂物、无浮灰，定时巡视。</p> <p>3、管辖范围内的公共区域随时保持清洁，无随意堆放杂物和占用，无废弃物、无污渍。对管辖范</p>					



			<p>围内的公共环境、卫生间、设施（各类标识牌、废品回收箱等）进行巡回保洁。</p> <p>4、提供的公共区域保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。</p>
		<p>办公、教 学与生 活区域 环境维 护</p>	<p>1、大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。</p> <p>2、会议室和办公室：指定服务的办公室每日清洁1次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；会议室使用1次保洁1次，做好会后清理工作，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。</p> <p>3、楼道、楼梯及楼梯间：每日清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。</p>

		<p>4、公共卫生间：每日清洁3次，循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无水渍无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无水渍无污垢；保持空气流通，无异味。公共卫生间需配备洗手液、擦手纸、卷纸的，应按采购人要求及时更换清洁用品，洗手液、擦手纸、卷纸由采购人提供。</p> <p>5、公共教室：每日清洁1次，地面干净，门窗玻璃干净无尘，桌椅干净无积尘。</p> <p>6、开水间及清洁间：每日清洁1次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。</p> <p>7、电梯轿厢：每日清洁1次电梯轿厢，轿厢门、面板、地面无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。</p> <p>8、电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁1次，保证表面干净，无尘无污迹。</p>
--	--	--

		<p>公共区域环境维护</p>	<p>1、公共场所清扫每日 2 次，道路、地面，保持干净，无泥沙无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及共用设施每半月清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每半年清洁 1 次，表面无污渍。</p> <p>2、绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。</p> <p>3、办公、教学与生活及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、屋顶，有杂物及时清扫；每半年清洗 1 次、雨篷、门头，目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。</p>
		<p>水体保 洁</p>	<p>1、应及时清理水景水体沿岸、水面的垃圾、杂物，保持干净。</p> <p>2、发现水景水体有污染或疑似污染现象，应及时报告采购人，并配合采购人进行有效处理。</p>
		<p>卫生消 杀</p>	<p>1、有完善的消杀灭害服务方案和管理制度。公共场所和周围环境每月进行预防性卫生消杀，每年</p>

			<p>春秋季开学前对学生宿舍和教室进行消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，每季度 1 次，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无鼠无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀，预防疾病传染。</p> <p>2、公共卫生间、电梯轿厢、垃圾堆放点、垃圾桶等指定区域实施环境消毒并记录（因传染病疫情防控需要，须按采购人要求开展消毒）；其他公共区域根据实际需要按采购人要求进行消毒。</p> <p>3、水景：根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁 1 次水面；每年清洁 2 次水池池底。</p> <p>4、应确保环境消毒所选用的消毒剂、杀虫剂等符合国家相关要求，并必须做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台帐。</p>
		<p>垃圾处理</p>	<p>1、按德阳市相关要求设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对校园内各类垃圾进行分类收集、存放。应协助采购人对有害垃圾建立台帐。</p> <p>2、垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。垃圾收集容器内的</p>

			<p>垃圾不超过其容量的 2/3，周边无散落垃圾。每周至少清洗 1 次垃圾收集容器（夏季 1 次/3 日），蝇、蚊孳生季节每 5 日喷洒 1 次杀虫药。</p> <p>3、生活垃圾应清运至指定的垃圾中转站（垃圾池），清运频次不低于 3 次/日。垃圾中转房（垃圾池）地面、箱体每月清洗 1 次，无明显异味；垃圾袋装，日产日清。垃圾中转站外围保持整洁。</p>
		<p>绿化养护</p>	<p>1、定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。</p> <p>2、有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。一般植物确保在萌芽前 4 月、5 月、秋季、入冬前浇水 1 次，草坪根据长势和土壤情况适当增加灌溉次数。温度高于 30 度时，每周浇水不少于 2 次。</p> <p>3、根据植物生长情况施肥，乔木每 2 年施肥 1-2 次；灌木每年施肥 1-2 次；地被和草坪植物每年施肥 2-3 次；花坛植物根据生长情况进行追肥；尽量减少对化肥的依赖。</p> <p>4、根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况，并根据检查结果防治病虫害。</p>

不因病虫害出现提前落叶、死亡现象。主要病虫害发生率低于 5%，有虫株率在 10%以下。

5、定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次，灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次，绿篱每年至少修剪 4 次，草坪夏季每月至少修剪 2 次，全年至少修剪 12 次。重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。

6、暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。

7、除草：每年除草 3 次，重点绿地增加除草次数。无杂草，基本无裸露土地。

8、垃圾处理：绿化作业产生的垃圾应在作业完成后 2 小时内清理干净，景观水池水面定期清理，无枯枝树叶、水质清洁。

## 2.6 楼宇场馆服务

表 6 楼宇场馆服务内容及要求

项目	内容及要求
教学楼宇服务	1、按照合同约定设置有教室服务岗位的，根据学校教务部门的课程安排，负责教室和休息室的开启与关闭，公共教室、报告厅清洁卫生。

			<p>2、按照采购人的要求，配合做好临时教室、考室的安排布置及各类考试的服务保障工作。</p> <p>3、应每天进行教学楼宇清场管理，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。</p> <p>4、对学生损坏公物和违反学校有关规定的行为进行劝阻、制止，并上报学校相关职能部门处理。</p> <p>5、应禁止推销等无关人员进入教学楼区域。</p>
		<p>体育场馆 (活动中心)服务</p>	<p>1、应安排人员负责体育场馆(活动中心)、运动场地的日常保洁和管理，对体育设施设备、体育器材、及其他配套设施进行日常巡视和维护；</p> <p>2、应配合校方，做好重大体育教学活动、体育赛事活动的各项保障服务工作。协助校方在体育场馆(活动中心)设置安全警示标志，并针对大型活动的举办确定相关场馆使用安全要求。</p> <p>3、应协助校方检查体育场馆(活动中心)的水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。</p>
		<p>办公楼服</p>	<p>1、应每天进行办公楼清场管理，及时关闭水电，</p>

		<p>务</p>	<p>避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。</p> <p>2、应禁止推销等无关人员进入办公楼区域。</p>
		<p>学生公寓 服务</p>	<p>1、严格执行学校作息制度，按规定开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守。</p> <p>2、应配合学校建立入住学生详细信息，建立班主任（辅导员）、学生的联系沟通机制。</p> <p>3、应做好对学生公寓日常的安全管理和检查，建立公寓安全巡视检查制度，重点关注学生住宿情况、消防设施情况、违规使用大功率电器（高发热电器）情况等，及时发现和解决不安全问题。</p> <p>4、应建立住宿区域安全稳定台账，建立完善安全预案，做好安全防护及突发事件处理工作。</p> <p>5、应加强来访人员的核实登记管理，严格控制学生进入异性宿舍；严禁学生公寓私自留宿外来人员；严禁推销商品者进入公寓；配合学校严禁饲养宠物。贵重物品、大件物品出入时要核实登记。</p> <p>6、应根据采购人寒暑假期的通知要求，做好假期学生公寓的各项工作。配合采购人相关部门，</p>



做好留校学生的安全管理和教育工作。

7、应按照合同约定，提供生活服务区内公共区域、公共设施设备的清洁卫生服务。

**特别说明：**校园日常维修项目（含灯泡、门锁更换，下水道疏通，水管热熔更换，桌椅修复等），单次单项人工费用（以采购人评估为准）在 1000 元及以下的，成交供应商提供维修人员和工具，采购人提供耗材。单次单项人工费用（以采购人评估为准）在 1000 元以上的，由成交供应商及时报告采购人，由采购人指定专业公司维修。

### 3、服务人员配置及要求

#### 3.1 服务岗位素质要求

表 1 物业服务岗位素质要求

服务岗位	岗位素质要求
项目经理	政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录； 身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史； 掌握相关岗位业务知识和技能，能胜任工作。具有大专及以上学历。需签保密协议。  (投标文件中提供拟派驻本项目人员大专及以上学历证明原件扫描件或复印件扫描件、无犯罪记

			录证明并加盖供应商公章)
		<b>客服经理</b>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史；掌握相关岗位业务知识和技能，能胜任工作。具有大专及以上学历。</p> <p>(投标文件中提供拟派驻本项目人员大专及以上学历证明原件扫描件或复印件扫描件、无犯罪记录证明并加盖供应商公章)</p>
		<b>能源管理员</b>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。熟悉公共机构能源资源节约和生态环境保护工作，掌握节能减排知识，熟悉水电气相关工作，能熟练操作电脑和运用软件，具有敬业精神和拼搏精神，表达能力强，善于沟通。具有大学专科及以上学历，需签保密协议。</p> <p>(投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员大专及以上学历证明、无犯罪记录证明交采购人核查。)</p>
		<b>礼仪人员</b>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。</p>

			<p>女性，年龄 35 周岁以下，大学专科及以上学历，形象气质好。需签保密协议。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员大专及以上学历证明、无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>
		<p><b>监控室 (含消防 监控室) 操作员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。</p> <p>具有有效的《建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证》，经培训合格，能熟练操作监控（含消防监控室）设施设备；应急处理及组织协调能力强。需签保密协议。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员《建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证》、无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>
		<p><b>秩序维 护员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。</p> <p>除退伍军人外，其余人员须持证上岗（具有有效期内的保安员职业资格证）。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员保安证、无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>

		<p style="text-align: center;"><b>工程人员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；          身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史；          熟练掌握应聘岗位的操作技能。配备的高压电工具具有《中华人民共和国特种作业操作证》（高压），          低压电工具具有《中华人民共和国特种作业操作证》（低压），          锅炉工具具有《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（锅炉）。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员《中华人民共和国特种作业操作证》（高压）、《中华人民共和国特种作业操作证》（低压）、《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》（锅炉）和无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>
		<p style="text-align: center;"><b>宿管人员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；          身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。</p> <p>具有高中及以上学历，持有效期内的健康证上岗。          女生宿舍只能配置女性。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目健康证、无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>
		<p style="text-align: center;"><b>保洁员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；</p>

		<p>身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后上岗前将拟派驻本项目人员无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>										
		<p><b>绿化养护人员</b></p>	<p>政治坚定、遵纪守法、廉洁自律、无犯罪记录；</p> <p>身体健康无传染性疾病；心理健康无精神病史，熟悉绿化养护，培训合格上岗。</p> <p>（投标文件中须承诺中标后将拟派驻本项目人员无犯罪记录证明交采购人核查。）</p>									
<p>说明：“表1 物业服务岗位素质要求”中，未明确要求证明材料的，供应商在响应文件中写明即可（无需在响应文件中提供证明材料）。</p>												
<p>3.2 物业岗位数量及班次要求</p>												
<p>表2 物业管理岗位设置一览表（77人）</p>												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="381 1400 582 1601">岗位</th> <th data-bbox="582 1400 742 1601">总人数 (人)</th> <th data-bbox="742 1400 1361 1601">说明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="381 1601 582 1877">项目经理</td> <td data-bbox="582 1601 742 1877">1</td> <td data-bbox="742 1601 1361 1877">全面负责校区物业管理工作，组织拟订、审核和贯彻各项计划，负责物业管理服务质量控制，协调各方关系。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="381 1877 582 1986">客服经理</td> <td data-bbox="582 1877 742 1986">1</td> <td data-bbox="742 1877 1361 1986">处理各种投诉，进行回访，进行满意</td> </tr> </tbody> </table>	岗位	总人数 (人)	说明	项目经理	1	全面负责校区物业管理工作，组织拟订、审核和贯彻各项计划，负责物业管理服务质量控制，协调各方关系。	客服经理	1	处理各种投诉，进行回访，进行满意	
岗位	总人数 (人)	说明										
项目经理	1	全面负责校区物业管理工作，组织拟订、审核和贯彻各项计划，负责物业管理服务质量控制，协调各方关系。										
客服经理	1	处理各种投诉，进行回访，进行满意										

				度调查，收集服务需求，管理内部档案资料。
		能源管理 员	1	对校园能耗数据进行实时跟踪和精准分析，负责校园生态环境保护，节约用电、用水、用气，以及倡导绿色出行等全方位的校园能源管理和宣传工作。
		礼仪人员	1	负责接待、引导来宾及嘉宾到达制定区域，负责重要会议协调、会议室的会场布置摆放，茶水供应，卫生保洁等。会议室清洁质量达到质量标准要求。
		监控室(含 消防监控 室)操作员	4	负责监控室值守，做好设施设备维护更新，确保运行无故障。
		秩序维护 员(组长)	1	负责秩序维护队伍管理，对管辖区域内秩序负责。
		秩序维护 员(校园大 门)	12	负责校区大门秩序维护，人员与车辆进出管理，每班 2 人。

秩序维护 员（巡逻 岗）	3	负责教学区和生活区秩序和巡逻，搬抬桌椅等临时性事务工作。
工程人员 （水电维 修工）	4	高压 1 人，低压 2 人，锅炉工 1 人，负责水电力设备维修和日常维护，锅炉的日常维护，要求 24 小时值班。
宿舍管理 员	12	负责所辖学生公寓区域秩序，每个岗位每班 1 人。
保洁人员 （领班）	1	负责日常清洁管理，保洁任务与人员的安排。
保洁员	34	负责所辖区域卫生维护、垃圾清理等。
绿化养护 员	2	负责校区绿化植物养护（花草树木的修剪、浇水施肥等）

注：以上合计 77 人是满足采购人服务需求的最低人数，供应商响应的岗位及服务人数不得低于采购人要求。

#### 4、服务人员行为要求

项 目	行为规范
--------	------

		仪 容 仪 表	<b>服饰 着装</b>	<p>1、上班时间必须穿工作服,工作服穿戴整齐整洁;</p> <p>2、上班统一佩戴工作牌,工作牌应端正地戴在左胸襟处;</p> <p>3、鞋袜穿戴整齐清洁,非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走;</p> <p>4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。</p>
<b>须发</b>	<p>1、女员工前发不遮眼,不梳怪异发型,不染发;</p> <p>2、男员工不留长发,不染发,不留胡须;</p> <p>3、所有员工头发应保持整洁。</p>			
<b>个人 卫生</b>	<p>1、保持手部干净,经常修剪指甲;</p> <p>2、员工应经常洗澡防汗臭,勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗;</p> <p>3、上班前和上班期间应注意饮食,保持口腔清洁、口气清新;</p> <p>4、保持眼部、耳部清洁;</p> <p>5、女员工应淡妆打扮,不允许浓妆艳抹,不宜使用味浓的化妆品;</p> <p>6、每天上班前应注意检查自己的仪表,必要时应</p>			



			到卫生间或工作间整理。
行 为 举 止		<b>服务 态度</b>	1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
		<b>行走 姿态</b>	1、行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹； 3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4、与客户相遇时，应主动点头示意。
		<b>坐立 姿态</b>	1、人坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容； 2、坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； 3、站立时姿态要端正；上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。

			<p>其他行为</p> <p>1、要注意个人形象,、不允许随地吐痰,乱扔果皮、纸屑;上班时间不允许吃零食,玩弄个人小物品或做与工作无关的事情;</p> <p>2、到公共、工作场所(或采购人处)进行工作时,不允许乱翻乱摸,更不允许随意拿走公用的(或采购人的)东西;</p> <p>3、谈话时,手势不宜过多,幅度不宜太大。</p>
		礼貌用语	<p>问候语</p> <p>您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。</p>
			<p>欢迎语</p> <p>欢迎光临、欢迎您来四川司法警官职业学院。</p>
			<p>祝贺语</p> <p>祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。</p>
			<p>告别语</p> <p>再见、晚安、明天见、祝您一路平安。</p>
			<p>道歉语</p> <p>对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。</p>
			<p>道谢语</p> <p>谢谢、非常感谢。</p>

			<p><b>应答语</b> 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。</p>
			<p><b>征询语</b> 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？</p>
			<p><b>请求语</b> 请您协助我们……、请您……好吗？</p>
			<p><b>商量语</b> ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？</p>
			<p><b>解释语</b> 很抱歉，这种情况，学院的规定是这样的。</p>
		对 来 访 人	<p>1.主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮您吗？”“请您出示证件。”（秩序维护员专用）</p> <p>2.确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？”</p> <p>3.当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是学院规定，请理解！”（秩序维护员专用）。</p>

4.当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？”

### 5、物业服务费用构成

物业服务费构成包括供应商服务成本、供应商的利润和法定税费等，包含但不限于以下费用：

5.1 人工费用：支付服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等费用的总支出。

5.2 清洁卫生费用：用于开展物业管理区域清扫保洁、垃圾收集运输等服务所产生的费用，包括清洁耗材、清洁工具、化粪池清理、外墙清洗等服务行为产生的费用。

5.3 秩序维护费用：用于维护管理区域内的公共秩序，做好安全监控、巡视、门岗执勤等防范工作所产生的费用，包括配置应急物资、装备等产生的费用。

5.4 绿化养护费用：用于开展物业管理区域内绿化浇水、修剪、除草、打药、补苗、防寒等行为所产生的费用，包括绿化养护材料、绿化养护工具、绿化劳保用品、绿化垃圾清运等费用。

5.5 行政管理费：用于办公耗材、通讯、交通、员工服装等方面的费用。

5.6 资产折旧费：按规定折旧方法计提的物业服务资产的

		折旧金额。												
		<p>一、楼栋和设施设备概况</p> <p>1.包括四川司法警官职业学院凯江路南北校区围墙及围墙范围内的所有建筑及公共区域，占地面积 103 亩，共 21 栋建筑、建筑面积约 10.6 万平方米(见表 1)。建筑物包括教学楼、学生宿舍、实验室训楼、图书馆、培训楼等。</p> <p style="text-align: center;">表 1 项目建筑情况表</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">校 区 名 称</th> <th style="width: 15%;">占地面 积 ( m<sup>2</sup> )</th> <th style="width: 15%;">绿化面 积 ( m<sup>2</sup> )</th> <th style="width: 60%;">校区建筑情况</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">南 校 区</td> <td style="text-align: center;">37227.8</td> <td></td> <td>该校区总建筑面积 18832.91 m<sup>2</sup>，主要包括： 教学楼 1 栋、行政楼 1 栋、实训楼 1 栋、学生公寓 2 栋、培训公寓 1 栋、科研楼 1 栋、教师公寓 5 栋、艺术中心 1 个、锅炉 1 个、室外停车场 1 个、操场 1 个、进出大门 2 个。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">北 校 区</td> <td style="text-align: center;">48746</td> <td></td> <td>该校区总建筑面积 49111.48 m<sup>2</sup>，主要包括： 教学楼 1 栋、图书馆 1 栋、警体馆</td> </tr> </tbody> </table>	校 区 名 称	占地面 积 ( m <sup>2</sup> )	绿化面 积 ( m <sup>2</sup> )	校区建筑情况	南 校 区	37227.8		该校区总建筑面积 18832.91 m <sup>2</sup> ，主要包括： 教学楼 1 栋、行政楼 1 栋、实训楼 1 栋、学生公寓 2 栋、培训公寓 1 栋、科研楼 1 栋、教师公寓 5 栋、艺术中心 1 个、锅炉 1 个、室外停车场 1 个、操场 1 个、进出大门 2 个。	北 校 区	48746		该校区总建筑面积 49111.48 m <sup>2</sup> ，主要包括： 教学楼 1 栋、图书馆 1 栋、警体馆
校 区 名 称	占地面 积 ( m <sup>2</sup> )	绿化面 积 ( m <sup>2</sup> )	校区建筑情况											
南 校 区	37227.8		该校区总建筑面积 18832.91 m <sup>2</sup> ，主要包括： 教学楼 1 栋、行政楼 1 栋、实训楼 1 栋、学生公寓 2 栋、培训公寓 1 栋、科研楼 1 栋、教师公寓 5 栋、艺术中心 1 个、锅炉 1 个、室外停车场 1 个、操场 1 个、进出大门 2 个。											
北 校 区	48746		该校区总建筑面积 49111.48 m <sup>2</sup> ，主要包括： 教学楼 1 栋、图书馆 1 栋、警体馆											
2														

				<p>1 栋、露天运动场 1 个、学术报告厅 1 栋；学生公寓 4 栋（含北一栋 1-4 楼培训寝室）、进出大门 1 个、侧门 1 个（非常开门）南北校区下穿通道 1 个。</p>
<p>2.主要设备设施：包括配电系统(总安装容量、高低压配电柜、变压器、备用发电机数据)、给排水系统(蓄水池、供水水箱、泵类、消防喷淋、化粪池、污水井、雨水井等)、通风系统、消防控制系统与消防设施等。</p> <p>3.面积和设备以实际为准，变压器等设备在进场前和服务过程中可能有调整。</p> <p><b>★二、商务要求：</b></p> <p><b>（一）服务期限：</b>2024 年 4 月 27 日至 2025 年 4 月 26 日，本项目服务费支付时间为 2024 年 4 月 27 日至 2025 年 4 月 26 日，共计 12 个月，按月支付。</p> <p><b>（二）服务地点：</b>四川司法警官职业学院凯江路校区，位于德阳市旌阳区凯江路二段 32 号，分为南北两个校区。</p> <p><b>（三）考核</b></p> <p>1、采购人在成交供应商服务过程中，每月对成交供应商的服务情况进行综合考核，考核评分执行 100 分制，有关考核项目及标准详见下表：</p> <p style="text-align: center;"><b>物业管理服务考核表</b></p>				

序号	考核项目	目标管理标准	扣分合计	扣分事由
1	人员管理	保证投入人数不低于采购人要求人数。采购人检查发现人员达不到最低标准，缺少1人/次扣5分。		
		服务人员劳动关系合法合规。采购人检查发现人员有未签订劳动合同、未购买社保、工资低于德阳市最低工资标准等情况的，每人/次扣5分。		
		按承诺要求投入服务人员。采购人检查发现上岗人员有超过年龄等违反投标承诺情况的，每人/次扣3分。		
		实行审核后上岗制度，采购人检查发现人员变更未经采购人审核同意，每人/次扣3分。		
		实行持证上岗制度，采购人检查发现上岗人员未持有规定证件的，每人/次扣3分。		
2	房屋日常	每周对房屋及设施进行巡检。每出现1次违规扣1分。		

			维护管理	设施设备维修及时。每出现 1 次迟到且无正当理由的，扣 1 分。		
				维修合格率 100%。每低 1 个百分点，扣 1 分（不足 1%按 1%计算）		
				制定房屋维修保养制度。没有制度的，扣 2 分，不完善的扣 1 分。		
		3	公共设施设备管理	对配电系统进行维护和 24 小时值班，保证供电正常。发现脱岗 1 次扣 2 分。		
				供电系统出现故障，维修人员在 20 分钟内到达现场抢修处理。每出现 1 次迟到且无正当理由的，扣 1 分。		
				维修合格率 100%，每低 1 个百分点，扣 1 分（不足 1%按 1%计算）。		
				二次供水系统至少每半年清洗 1 次且经专业机构验收合格。少 1 次扣 5 分。		
				制定大型及重要机电设备管理制度，没有制度的，扣 2 分，不完善的扣 1 分。		
		4	环境卫生管理	承担管辖范围内所有场所的每日卫生清洁及巡回保洁，确保校园干净整洁。发现 1 次违规，扣 1 分。		
				楼梯要做到干净无尘，扶手无污渍；		



			电梯轿厢保持光亮无尘,要求每天至少清洁二次。发现1次违规,扣1分。		
			卫生间保持地面、便器、洁具、水龙头、洗手台等整洁干净,要求无水渍、无异味,每天不少于三次。发现1次违规,扣1分。		
			当天垃圾及时清理并负责协调清运。发现1次违规,扣1分。		
	5	秩序 管理	消防控制室24小时值班,发现脱岗1次扣2分。		
			安全值班及巡逻符合合同约定。发现1次违规,扣1分。		
			门岗管理有序,发现脱岗1次扣2分,在岗不尽职尽责1次扣1分。		
			发生人身财产责任事故或盗窃等治安案件,1次扣10分。		
	6	车辆 管理 服务	车辆停放有序。车辆乱停乱放,不及时制止的,发现1次扣1分。		
			车辆安全,不发生盗抢事故。发生1起扣10分。		
			收费规范,及时上交采购人。乱收费或不及时上交采购人的,发现1起扣		



业管理费 20000 元；

2.6 当月综合考核 0-59 分（含）的，视为考核不合格，扣当月物业管理费 100000 元；采购人有权单方面直接解除服务协议，且不承担任何法律责任和赔偿责任。

说明：发生重大安全、稳定责任事故的，采购人有权单方面直接终止合同，由供应商承担相应违约和赔偿责任。重大安全、稳定责任事故是指因供应商直接引发或监管失职导致的重大人身伤亡（指重伤或者死亡事件）、重大财产损失（指 10 万元及以上）、重大群体性事件（10 人及以上）或者影响采购人正常教育教学二天及以上的事件等。

#### **（四）特别要求**

1、人员数量以供应商响应文件响应的服务人数为准，但不得低于采购人要求的最低人数（77 人）。中标后 5 个工作日内需提供入驻本项目的项目经理信息，并派驻采购方现场做好前期准备工作。项目入驻前 10 天需向采购人提供拟派人员的详细信息（包括姓名、性别、年龄、身份证号、学历、拟派岗位、职业资格），以及成交供应商与拟派人员签订的劳动合同等资料，拟派人员需经采购人审核，符合招标文件和投标文件要求后方可进场，并在规定时间内到岗。

2、合同期间在岗人员应全部为专职，不得在其他单位兼职。如采购人发现有兼职情况，视同缺少员工处置。人员变动或调整需及时报采购人管理部门备案，新进人员需经采购人审

		核，符合招标文件和投标文件要求后方可上岗。
--	--	-----------------------

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见“3.2.2 服务要求”。

### 3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

详见“3.2.2 服务要求”。

### 3.2.5 其他要求

采购包 1:

详见“3.2.2 服务要求”。

## 3.3 商务要求

### 3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

### 3.3.2 服务地点

采购包 1:

德阳市旌阳区凯江路二段 32 号

### 3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1.按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺与本合同约定标准进行验收；采购人与供应商双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在招标文件及响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收； 2.其他未尽事宜应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)的要求进行验收。符合国家有关规定、招标文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件、承诺以及合同条款。

### 3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

### 3.3.5.支付约定

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1：付款条件说明：以实际中标金额分摊到 12 个月，每月结算（遇采购人寒暑假付款时间顺延）。经采购人按规定组织验收合格，中标供应商每月 15 日前按照采购人对上月考核结果确定的服务金额向采购人提供合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件起 14 日内，支付合同总金额的 8.37%。

### 3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1：

（一）违约责任： 1、双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。 2、如因采购人原因使供应商未完成约定考核目标的，不视为供应商违约，不扣除物业

管理费。3、如因供应商工作人员在履行职务过程中的过错（故意或过失）给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任，若供应商未按响应文件响应内容提供人员，视为供应商违约，供应商需按照考核办法赔偿。4、双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付合同金额5%的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

（二）解决争议的方法：合同履行期间,若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，由当事人向采购人项目所在地人民法院提起诉讼。

### 3.4 其他要求

无。