# 采购需求

**一、项目概况**

1.项目名称：校园文化与后勤产业管理

2.预算金额：人民币￥165.04万元，超过预算金额为无效报价

3.项目范围:

本项目位于海南省五指山市南水路42号海南省农垦实验中学校园内，总用地面积117600平方米，建筑面积57600平方米，师生人数为2500人，管理期限为年。管理内容主要分为六项：

①校区内的日常保洁管理工作。

②校区安全保卫管理工作。

③校区水电工程管理。

④师生宿舍日常管理。

⑤校区的日常绿化养护管理工作。

⑥校区收发室管理。

1. **服务内容：**

**（一）校区清洁保洁服务**

1.行政办公楼：走廊、楼梯、洗手间、窗户等公共部位的清洁保洁。会议室、接待室、校领导办公室等室内清洁保洁。

2.教学楼：包括走廊、楼梯、洗手间等公共部位的清洁保洁。年级组办公室、教研组办公室、教师休息室等清洁保洁。

3.师生宿舍：包括走廊、楼梯、安全通道等公共部位的清洁保洁，屋顶清洁及排水口清理等。

4.体育艺术馆、体能训练室、科学馆、实验楼等清洁保洁及公共部位的清洁保洁。

5.运动场及周围、各类球场（馆）、功能教室、校内各广场等的公共楼道、走廊等日常清洁保洁。

6.校内主道路及分支道路、垃圾站、停车场、停车棚、绿化带等区域的日常清洁。

7.负责对校区内道路灯具及不锈钢饰品、宣传栏、校牌、标示牌、楼梯栏杆、塑像、荣誉榜等的清洗和保洁。

8.负责对校区内污、雨水井和沙井的保洁和清理。

9.负责对校区内散水坡、排水沟、垃圾池、化粪池的清理；定期抽吸、疏通化粪池（化粪池沉积物的抽吸、清掏由物业服务公司负责实施及联络工作，费用由学校负责）。

10.负责垃圾的清运及垃圾池周边的清洗和保洁工作（物业服务公司负责垃圾的收集、中转、垃圾池清理及环卫外运工作；环卫部门垃圾外运费用、垃圾桶更新费用由学校负责）。

11.负责对区域内的“四害”（蛇虫鼠蚁）等病害虫的深度消杀及防控（药品由学校负责，其他由物业公司负责）。

12.配合防疫部门负责校区内防疫工作的药品喷洒及公共区域的消毒。季节性传染性疾病流行或突发公共卫生事件爆发，须积极协助相关防疫及消毒工作。

**（二）校园安全保卫和秩序维护服务**

1.实行24小时不间断值守制度，切实做好防爆、防火、防盗、防破坏工作，防止侵害学校财产及人员人身安全行为的发生，维护学校的正常教学、工作、学习、生活秩序，确保校区安全。

2.负责做好门前三包工作（即包秩序、包容貌、包卫生），做好寒暑假、节假日、周末学生放学、返校离校时，门岗外及校园内的车辆疏通管理工作，禁止小摊小贩在校门口摆摊设店，禁止任何单位或个人依傍学校围墙或房墙构筑建筑物，禁止机动车辆在校门口乱停乱放，禁止学生叫外买行为，禁止校区鸣笛等影响行为发生。

3.负责校区内交通与车辆停放秩序管理，包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入校区的检查监督管理，严格登记制度，严把货物出入关。

4.负责维持校区内公共秩序，包括安全巡视、门岗执勤、消防安全等。

5.建立严格的人员进出管理制度，严禁任何人翻越学校围墙，实行封闭式治安管理，负责学生进出校门的常规管理，学生未经许可不得课间擅自离开校园，严防学生翻墙外出；负责对出入校区人员的管理及外来人员的接待管理工作（非校内工作人员及学生进入校区须经学校有关部门或被探访人员同意），在校园内有权制止各类案件、治安事件的发生，如：打架、抢劫、斗殴等。

6.负责消防、防雷、防爆等管理工作，做好每天的消防设施的检查记录（每天一个区域），发现问题及时报告给学校有关部门，及时检修。

7.对相关物业使用人（包括食堂、超市等）违反校区规章制度的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施，涉及违法犯罪行为，物业服务公司应积极协助学校和公安机关开展相关调查、侦破工作。

8.为学校提供重大节日、庆典、运动会、艺术节、大型活动及重要接待的安全保卫警戒工作及会场布置工作。

9.物业公司必须及时检查、发现、处理、消除校内出现的各种不安全隐患，杜绝任何安全事故的发生。

10.负责校区常住人员的登记管理综合服务工作，协助学校、警方调查有关治安案件（包括违法、违纪行为）。

11.对突发事件（包括火灾、风灾、水浸、伤病等）提供应急处理服务。

12.熟悉监控视频的操作程序，如有需要务必及时协助查看视频。

13.鉴于安保工作的特殊性，非值班人员在特殊情况下也要做到召之即来，服从安排。另外，根据安保工作需要，工作人员要服从加班安排。

**（三）公共部位、公共设施设备的维修、养护和管理**

校区内水、电、消防及设备设施的日常维修养护,属于正常损坏的以下1-8项所涉及的设施设备维修养护所需的耗材由学校提供，物业服务公司负责管理和维修。具体操作方式可由物业服务公司制定年度（或季度）维修计划报学校审核并采购，使用时由物业服务公司按计划领用。

1.负责校区公共部位照明、应急灯、路灯、绿化用灯、灯具、开关、插座等照明系统维护及管理工作。负责部分水电设施的增设或临时设施的安装工作，学校需要增加工程量大的水电项目，可根据实际情况双方再协商。教职工室内设施设备等自用部位的维修由学校或教职工承担。

2.负责给排水系统日常的维护和管理，如：卫生间洁具、上下行管道、雨、污水井（管）、盖、明沟、污水泵、抽水泵等的维护、疏通及管理。暗沟、卫生间管道疏通所需费用由学校负责。

3.负责供电设施日常的维修和管理，如：配电柜室内外电缆桥、室外电缆井、配电箱、柜等的维护及管理。高压部分由物业服务公司协助供电部门做好维护及管理。

4.负责室外路灯及节日灯饰的布置维护和管理。学校提供路灯维修平台。平台方案及制作由物业服务公司负责，所需费用由学校承担。

5.负责房屋设施的日常维修和管理，如：楼梯、扶手、隔栏、运动场围栏、门、窗、房屋标识、道路、路障、宣传栏、建筑小品等的维护及管理。

6.电梯设备交由专业维保公司负责管理，物业服务公司协助学校监督使用。

7.配合与协助有关部门对消防设施的检修工作及负责消防设施的管理工作。

8.校园1号、2号发电机交由物业公司管理和维护，费用由学校负责。

**（四）师生宿舍管理**

1.宿舍管理服务：包括入住管理、作息管理、会客管理、内务卫生管理、公共财产管理等。

2.安全、消防、供热等管理服务：包括宿舍楼各类设备设施的管理服务、门卫保安服务和宿舍治安管理服务、突发事件（包括火灾、风灾、斗殴、抢劫、水浸、伤病、疫情等）应急处理服务。（教职工宿舍电梯委托专业维保公司管理，费用由学校教职工负责）。

3.清洁保洁服务：宿舍楼内公共区域、公共楼梯（走道）等的清洁和垃圾清运。

4.宿舍水电管理服务：包括购买水电、水电使用定额管理、用电安全管理、水电公共设备设施的维修养护。

5.协助学校开展宿舍文化建设及其他宿舍管理的事项。

**（五）绿化养护服务**

1.负责校区内所有绿化带、运动场草地、花卉、树木等的施肥、防虫害、浇水防旱、防涝防冻、修剪造型、缺株补植等管理及养护工作。

2.负责各节庆活动的花卉摆放及养护，外购花木费用学校负责。

3.协助做好绿化的局部改造，改造费用由学校负责。

**（六）收发室管理与服务内容**

1.负责公用信件、外来包裹、报刊杂志收发；

2.负责教职工信件、外来包裹、报刊杂志收发；

3.负责学生信件、外来包裹、报刊杂志收发；

4.协助学校、教职工、学生信件、包裹的邮寄；

5.协助订阅学校、教职工和各班级的报刊杂志。

**三、物业服务工作要求与质量标准**

**（一）校区清洁保洁管理服务服务工作要求与质量标准**

1.公共场地（包括教学区、运动区、学生生活区、教职工和学生生活区内道路、绿地、建筑小品、休闲坐椅、垃圾箱、停车场、食堂外围、电梯等）每天上午、下午各清扫一次，全天保洁；做到无脏杂物、无积水、无纸屑等。教职工宿舍楼道，每天清扫一次，保持清洁。

2.办公楼、教学楼、学生宿舍楼的公共楼道、梯级、走廊等每天全面清扫两次，全天保洁，应保持地面光洁、无污迹、无脏杂物等；扶手、栏杆每日擦试，应保持光洁无污迹；公共卫生间每日使用药剂全面清洁一次，全天保洁，应保持干净无异味。

3.校领导办公室（包括地面、办公桌面、茶桌、室内绿化或装饰品等）每日全天保洁。

4.会议室、报告厅在使用前及使用后进行全面保洁，日常巡查保洁；体育艺术馆、体能训练室运动场舞台、功能教育等区域每天全面保洁一次，保持卫生间无异味、无污垢；

5.教学楼玻璃窗每周全面保洁一次，日常巡查保洁。

6.积极配合体育、艺术、实验等专业教师对各类教学器材、器械及教学用具用品进行保洁存放或使用。

7.电梯轿厢全天保洁，保持轿厢不锈钢面光洁、轿厢地面清洁。

8.服务区域每日产生的垃圾均集中到校内垃圾中转站，并负责每天清运出去。

9.负责协助学校创建文明校园等活动。

**保洁服务工作频次及标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **工作频次** | | | **工作标准** |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| **外**  **环**  **境** | 广场、路面 | 2次 |  |  | 无杂物、无积水、无严重污渍 |
| 绿化带、花池沿 | 1次 |  |  | 无纸屑、烟头等杂物 |
| 指示牌、铭牌、标示等 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  |  | 清洁2次 | 无积尘、无污渍 |
| 漏沙井 |  |  | 巡查1次 | 无堵塞 |
| 高位灯饰等 |  |  | 清洁一次 | 无严重积尘 |
| 门岗房、电动门 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 凳、桌 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 草坪 | 1次 |  |  | 无纸屑、无杂物 |
| 球场 | 1次 |  |  | 无纸屑、无杂物 |
| **办**  **公**  **楼**  **及**  **图**  **书**  **馆** | 地面 | 随时保洁 | 拖3次 | 机洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 门、玻璃 |  | 刮洗1次 |  | 无灰尘、无污渍、无水迹光亮 |
| 台阶 | 随时保洁 | 拖3次 | 机洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、风口，悬挂灯饰、牌 |  |  | 清洁1次 | 无积尘、无污渍 |
| 窗台 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | 清洁2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 装饰物 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 茶具用品 | 1次 |  |  | 无污渍、无异味 |
| **教**  **学**  **楼、**  **实**  **验**  **楼**  **及**  **科**  **学**  **馆** | 地面 | 随时保洁 |  | 清洗1次 | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  | 清洁1次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以上） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 |  | 清洁1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃内面 |  | 刮洗1次 |  | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 扶手 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| **教**  **职**  **工**  **住**  **宅**  **区** | 楼梯台阶 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 墙壁高位（1.5M以上） |  | 掸尘1次 |  | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 门、窗、窗台 | 清洁1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、风口，悬挂灯饰、牌 |  |  | 2次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 下水管道 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 楼梯扶手 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 电梯轿厢 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 墙壁附属设施 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍 |
| **公**  **用**  **洗**  **手**  **间** | 地面 | 随时保洁 |  |  | 无灰尘、无污渍、无积水 |
| 隔板、墙面 | 1次 | 清洁2次 |  | 洁净、无污渍 |
| 理容镜 | 随时保洁 |  |  | 洁净、无污渍、光亮 |
| 门、窗、窗台 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网 |
| 窗玻璃 |  |  | 刮洗2次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾桶 | 随时保洁 |  |  | 无严重污渍、垃圾不超过2/3 |
| 厕位 | 随时保洁 |  | 换香球1次 | 洁净、无污渍、无积水 |
| 小便池 | 随时保洁 |  | 换香球1次 | 无灰尘、无污渍、无积水 |
| 空气清新剂 | 随时喷洒 |  |  | 无异味，空气清新 |
| **学生**  **宿舍**  **外环**  **境** | 路面 | 2次 |  | 清洗一次 | 无杂物、无积水、无严重污渍 |
| 指示牌、铭牌、标示等 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁低位（1.5M以下） |  |  | 清洗2次 | 无积尘、无污渍 |
| 漏沙井 |  |  | 清理1次 | 无堵塞 |
| 高位灯饰等 |  |  | 清洁一次 | 无严重积尘 |
| **学**  **生**  **宿**  **舍**  **内** | 地面 | 随时保洁 |  | 清洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 门、玻璃 |  | 刮洗一次 |  | 无灰尘、无污渍、无水迹光亮 |
| 台阶 | 随时保洁 |  | 清洗1次 | 无灰尘、无污渍 |
| 天花、风口，悬挂灯饰、牌 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 窗台 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 垃圾桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味 |
| 装饰物 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍 |
| 地脚线 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |

**（二）公共秩序维护服务工作要求与质量标准**

1.物业服务公司校园保安员须遵守学校的有关规章制度，尽职尽责，做好学校委托管理的治安秩序工作，维护好学校利益。未经学校保卫科及相关部门联合签署放行单，贵重物品一律不得出校门，人员、车辆进出必须严格管理。否则，物业服务公司承担一切由此产生的责任。

2.校园保安员工作失职或违纪、违法行为造成影响和损失的，由物业服务公司承担责任并负责赔偿。

3.校园保安员若在学校委托管理的区域内开展管理活动过程中，因违反规章制度和劳动纪律（上班迟到、脱岗、睡岗、酒后上岗、上班喝酒等），学校有权提出限期整改意见，若物业服务公司未能在规定时间内进行整改或整改达不到要求的，物业服务公司违约，学校有权从向物业服务公司支付的物业服务费中直接扣除当月物业费10%做为违约金。

4.校园保安员到学校区域工作，除物业服务公司的日常检查和管理外，如被学校在监督管理过程中发现有恶意损坏、监守自盗等行为，经查实，学校有权按物品200%的价格要求赔偿。情节严重者，送交公安机关处理。

5.校园保安员在学校校区工作当班期间，须文明值班，不得有打骂、污辱、变相惩罚、非法扣留财物、非法限制人身自由等违法行为发生，如有上述行为发生，物业服务公司承担全部善后处理工作，学校有权要求物业服务公司立即撤换该工作人员，情节严重者，学校有权送交公安机关处理。

6.校园保安员到学校值班期间，由于工作上的失误、脱岗等行为造成学校公共财产被盗，除物业服务公司追究当事人的责任外，物业服务公司应先行负责按国家有关规定赔偿，并承担其他法律责任。

7.在物业服务公司管理范围内，学生、教师及工作人员人身安全遭到社会不法分子侵害的，校园保安员应及时予以制止并及时与辖区公安机关联系，严防事态恶化。如因校园保安员未能履行职责致使学校有关人员受到伤害，其责任由物业服务公司负责。

8.校园保安员在安全管理范围内，学校如因安全防范、管理工作未达到标准要求，出现疏漏、隐患，物业服务公司必须及时向学校提供建议，并进行整改（由物业服务公司提出整改方案，如属硬件设施原因，整改费用由学校负责，如属管理因素的，费用由物业服务公司负责）。如因学校或物业服务公司未及时整改或整改达不到要求而被有关政府职能部门（治安、消防等）进行处罚的，罚款由学校或物业服务公司承担。

9.物业服务公司须做好治安防范值勤交接登记等建档工作，并于每月最后一周将当月保卫工作小结和下月保卫工作计划以书面形式报告学校保卫科。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 服务内容 | 工作要求 | 工作标准 |
| 门岗 | 人员、车辆和物品验证及登记管理 | 每日24小时必须专人坐岗，确需暂时离岗，必须由巡护秩序员顶班坐岗。坐班时，要对所有进出人员、车辆和物品验证、登记管理 | 没有一例可疑人员、车辆和物品进出小区和办公场所 |
| 校园视频监控 | 每日24小时通过监控设备随时监控办公场所及小区安保情况 | 没有一例可疑人员、车辆和物品进出小区和办公场所 |
| 校园 | 校区安防巡查，以及防火、防灾等巡查 | 每日24小时进行不间断巡查，特别是对重点部位定时巡查，巡查时不留死角，其中白天确保1名专职秩序维护员在岗，晚上2名专职秩序维护员在岗 | 没有出现一例安防，以及偷盗、火灾或其他灾害事件 |
| 出入车辆秩序维护 | 专职秩序维护员负责督导进出车辆顺利出入，摆放秩序整齐有序 | 车辆出入与摆放有序 |
| 设施设备故障报告与协助维修 | 巡查时，发现公用设施设备故障及时报告，并协助水电工及时维修 | 保证办公及其他日常工作顺利进行 |
| 突发事件处置处理 | 发现突发事件时，立即拨打110或119，并根据应急预案采取相应的应急措施 | 突发事件及时妥善处置处理，不产生不良后果 |
| 服务需求响应 | 服务需求申报 | 接到服务需求申报时，必须立即做出响应 | 响应及时、服务到位 |
| 投诉处理 | 接到秩序维护服务投诉时，不迟于一个工作日内进行处理 | 秩序维护服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给学校和物业管理公司 |

**（三）公共部位、公共设施设备的维修、养护和管理服务工作要求与质量标准**

非外线故障原因造成突然停水停电的设备或线路急修，物业服务公司应在1小时内抢修完毕，小修应在2-3小时内完成；外线停水停电时，有预告则应提前通知周知，并在5分钟内启用备用发电机。如无预告则要在10分钟内启用备用发电机。物业服务公司应按照ISO9001质量管理体系认证标准，制订公共设备设施维保计划，严格按规范程序操作，确保所有机电设备正常使用寿命，保障公共设备设施安全运行。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 服务内容 | 工作要求 | 工作标准 |
| 设施  设备 | 电梯 | 每周保养1次，每日检查2次，发现问题，立即告知学校通知电梯维保公司进行维修，有完善的应急预案 | 保持电梯安全正常运行 |
| 监控设备 | 每日检查1次，发现问题，立即告知学校通知设备商进行维修，有完善的应急预案 | 保持监控设备正常运行 |
| 消防设备器材 | 每周检查1次，发现问题，立即维修或更换，有完善的应急预案 | 保持消防设备器材处于正常使用状态 |
| 供电及照明系统 | 供电及照明系统线路及灯具必须做好日常维修维护，随坏随修，确保每周检查1次，发现问题，及时维修与更换，有完善的应急预案 | 保持供电系统及照明系统处于正常使用状态 |
| 备用柴油发电机组 | 每周必须做好备用柴油发电机组维护管理工作，不论白天还是晚上，出现外部电力供应断档或不足时，必须及时启动备用柴油发电机组发电，保证电力24小时不间断供应 | 保证电力24小时不间断供应，确保工作顺利开展 |
| 公共  屋面 | 隔热层、防水层、屋面 | 每周检查一次，发现问题，及时解决，解决不了的告知学校进行维修 | 隔热效果良好、无积水、无渗漏 |
| 防雷系统 | 每周检查一次，如发现脱焊、间断现象，及时解决，做好防雷系统年检工作 | 保持防雷系统处于正常使用状态 |
| 公共通道、门厅、楼梯间 | 公用地面 | 每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造 | 保持公用地面整洁、无缺损、无霉迹 |
| 公共通道及门厅墙、天棚维护 | 每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造 | 保持公共通道及门厅墙、天棚干净整洁、无缺损、无污迹 |
| 楼间墙面、扶手、踏步的维护 | 每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造 | 保持楼间墙面、扶手、踏步完好无缺损、无张贴、无污迹 |
| 上、下水管道 | 上水（供水）管道 | 每天检查一次，如发现接口及中短波眼漏水、管道堵塞破裂和固定码松脱等问题，及时维修解决，有完善的应急预案 | 保持上水系统通畅、无渗漏 |
| 下水（排水）管道 | 每天检查一次，如发现接口及中短波眼漏水、管道堵塞破裂和固定码松脱等问题，及时维修解决，有完善的应急预案 | 保持下水系统通畅、无渗漏 |
| 抗风  防洪 | 抗风防洪 | 在每次台风暴雨来临之前，认真组织人力做好抗风防洪预防工作，并做好应急预案（期间必须确保主任或班组长在岗值守），及时排除险情。 | 确保三防系统正常运行，确保人员无伤亡，减少灾害 |
| 服务需求响应 | 服务需求申报处理 | 30分钟内派人进行察看，一般问题应在2个工作日内解决 | 接到设备维修服务需求及时相应 |
| 投诉处理 | 设备服务投诉在一个工作日内处理 | 及时处理，并将处理结果反馈给学校和物业管理公司 |

**（四）学生宿舍管理服务工作要求与质量标准**

1.按学校统一安排的宿舍和床位安排学生入住，为入住宿舍的学生建立入住信息卡、发放《新生学习、生活管理须知和服务指南》《学生宿舍管理办法》，入住学生不得擅自调换房间和床位，不得私自留宿客人，男生不得进入女生宿舍楼，女生不得进入男生宿舍楼。对不遵守规定和不服从管理的学生及时劝阻，严格管理，劝阻无效则将详细的书面情况及时通报校方处理。

2.严格按照学校《学生宿舍管理办法》《宿舍管理员管理办法》规定的学生作息时间、会客制度进行管理，按时巡视、查房，对不依时归宿或夜不归宿的学生及时通报学校和学生家长协查，并做好登记。

3.配合学校开展有益活动（如开展“今天我当家”等主题教育活动、“文明宿舍”“星级宿舍”“宿舍之星”等卫生评比活动、“爱家、建家、评家”宿舍文化建设活动），努力营造健康、向上的学生宿舍文化氛围。

4.做好学生家长探访的管理，引导家长在校园内遵守宿舍规定，不能出现吸烟、嚼槟榔、乱扔垃圾等不文明行为。

5.导入ISO9001质量管理体系，共创合作优质品牌。

**（五）绿化养护服务工作要求与质量标准**

总体要求：按ISO9001质量认证标准，建设花园式单位，创建具有热带雨林风格的园林生态校园、绿化达标单位。

1.树木长势保持良好，修剪及时。

2.绿化带内无杂草、无污物杂物、无积水，清洁卫生。

3.绿化基本无病虫危害症状。

4.草坪生长旺盛，保持青绿、平整，无杂草。

具体绿化养护服务内容、工作要求及工作标准见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 服务内容 | 工作要求 | 工作标准 |
| 校园 | 会议室、办公室和廊道等办公区域花卉植物 | 根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪（若学校另有委托除外），每周保洁2次，随时保洁 | 植物长势良好，无积尘、无污渍、无枯叶 |
| 乔木 | 根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪，及时清理高空枯枝弊枝。 | 植物长势良好，无病虫害现象 |
| 绿化带内灌木、草坪 | 根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪，每周保洁2次，随时保洁 | 植被长势良好、青绿，无病虫、无枯叶、无杂草，平整有序 |
| 服务需求响应 | 服务需求申报 | 接到绿化养护服务需求申报时，不迟于一个工作日内做出响应 | 响应及时、服务到位 |
| 投诉处理 | 接到绿化养护服务投诉时，不迟于两个工作日内进行处理 | 绿化养护服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给学校 |

**（六）收发室管理服务工作要求与质量标准**

1.工作时间：星期一至星期五，上午：8:00—11:30，下午: 15:00—17:30；星期日下午: 15:00—17:30；

2.收发员要认真负责，主动热情，坚持原则；

3.收发员要及时将信件、报刊、包裹送达，对特快邮递、挂号、包裹等要件，要造册登记，做到无丢失，无差错；

4.重要公函原则上不得过夜，因特殊情况没有及时领取的，要妥善保管；如因管理不善造成泄密等后果的，物业公司要承担有关处理。

5.对收发室的设备设施要做好保管和维护。

**四、其他基本要求**

（一）有完善的管理方案，并按规范签订服务合同。

（二） 建立质量管理体系和管理制度。

（三）管理企业在区内管理中建立本企业的形象识别系统：服务理念、行为规范(专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务等)。

（四）建立完善的档案管理制度(日常管理档案等)。

（五）设置“服务热线”，公示服务联系电话。

（六）物业服务人员配置

1.物业服务中心经理,45周岁以下，大专以上学历，身体健康、五官端正、责任心强，具有行业岗位资格证书，具有物业管理专业知识和五年以上的物业管理经验，具有较强的组织、协调和决策能力，在处理投诉和应对各类突发事件方面，具有丰富的经验和较强的应变处理能力，经常与学校沟通，及时、有效解决实际困难和问题。

2、机电工，55周岁以下，具有上岗资格证书，掌握一定的电工基本知识，其中兼电梯维护员水电工须掌握基本的电梯维护保养技术，兼音响师水电工须掌握基本的音响设备专业知识，责任心强，工作认真负责，细心悉心，能够做好供水供电设施设备维修、维护和保养，电梯维护保养，以及音响设备调试、维护和保养工作。

3、校园保安

队长：55周岁以下，身高不低于1.70米，具有上岗资格证书，5年以上相关工作经验，转业军人，身体强健、行动敏捷、五官端正、仪表端庄，责任心强，有较强的组织协调能力。

保安员：45周岁以下，身高不低于1.70米，身体强健，责任心强，警惕性高，反映灵敏，作风过硬，忠于职守，热情服务，能够确保进行24小时巡查安保工作。

4、保洁员，50周岁以下，身体健康，要有不怕脏、不怕苦、不怕累精神，责任心强，吃苦耐劳，认真负责，工作细心悉心，能够做好校园卫生保洁工作。

5、绿化工，45周岁以下，绿化工必须掌握基本的花草树木养护和一定的装饰美学知识，责任心强，能吃苦，积极肯干。

6、宿舍管理员（生活老师），45岁以下，有爱心、责任心，身体健康，有一定的语言表达能力，能吃苦耐劳。

7、收发员，55周岁以下，身体健康，认真负责，工作细心悉心，能够做好收发工作。

**五、商务要求**

1、服务期：1年。

2、服务地点：采购人指定地点。

3、所报价格为包干制。

4、付款方式：按月支付。（具体以签订合同为准）