政府采购项目

采购需求确定书

项目名称：物业管理服务项目

采购单位：中共三亚市委党校

编制单位：中共三亚市委党校

编制时间：2024年4月18日

编 制 说 明

一、采购单位可以自行组织编制采购需求，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构编制。

二、编制的采购需求应当符合《办法》要求及政府采购的相关规定。

三、斜体字部分属于提醒内容，编制时应删除。

四、对不适用的内容应删除，并调整相应序号。

一、需求调查情况

本次采购项目为：

□ 1000 万元以上的货物、服务采购项目，3000 万元以上的工程采购项目

□ 涉及公共利益、社会关注度较高的采购项目，包括政府向社会公众提供的公共服务项目等

□ 技术复杂、专业性较强的项目，包括需定制开发的信息化建设项目、采购进口产品的项目等

□ 主管预算单位或者采购人认为需要开展需求调查的其他采购项目

本次采购项目是否展开需求调查：

□ 是

☑ 否

不开展需求调查的具体原因：

不满足上述条款，未达到需求调查的要求。

（二）需求调查方式

本次需求调查采用了：

□咨询

□论证

□问卷调查

□搜集公开电子数据调研

（三）需求调查对象

1.调查对象一

/

2.调查对象二

/

3.调查对象三

/

（四）需求调查结果

1.相关产业发展情况

/

2.市场供给情况

/

3.同类采购项目历史成交信息

/

4.可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况

/

5.其他相关情况

/

二、需求清单

（一）项目概况

中共三亚市委党校（三亚市行政学院、三亚市社会主义学院）位于三亚市河东路川北巷5号，校园占地面积约31亩。本项目采购内容为三亚市委党校后勤保障服务，包含物业服务、会务服务和餐饮服务，属于物业服务行业。

（二）采购项目预（概）算

总 预 算：508万元（每月约42.33万元，以实际服务时间为准，供应商报价需附上每月费用明细。），最高限价：508万元，超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理。

（三）采购标的汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **序号** | **标的名称** | **品目****分类编码** | **计量****单位** | **数量** | **是否****进口** | **分包****要求** |
| 1 | 1 | 物业管理服务 | C1204 | 项 | 1 | 否 | 不允许 |

（四）技术商务要求

（1）技术要求

见《采购需求书》。

（2）商务要求

见《采购需求书》。

**第三部分 采购需求**

**采购标的汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **序号** | **标的名称** | **品目****分类编码** | **计量****单位** | **数量** | **是否****进口** | **分包****要求** |
| 1 | 1 | 物业管理服务 | C1204 | 项 | 1 | 否 | 不允许 |

**一、项目概况**

中共三亚市委党校（三亚市行政学院、三亚市社会主义学院）位于三亚市河东路川北巷5号，校园占地面积约31亩。本项目采购内容为三亚市委党校后勤保障服务，包含物业服务、会务服务和餐饮服务，属于物业服务行业。

**二、项目服务范围与内容**

**（一）项目服务范围**

**建筑概况**

校区总公共建筑面积约1.6万平方米，包括1幢教学办公大楼、1幢大型会议中心、1幢餐厅和1幢学员公寓。

其中：

教学办公大楼设有3间标准教室、1间远程教室、电子阅览室、1间多功能厅、1间学术报告厅、图书馆等完备的教学设施。

会议中心包括500人大型会议厅1间、40人小会议室11间，可供举行各种会议和培训活动。

学员公寓具有120间客房、200个床位。

餐厅可同时容纳240人就餐。

**（二）项目服务内容**

1、后勤保障面积范围内建筑本体（含室内外非机电设施设备）的维修、养护与管理；

2、后勤保障面积范围内机电设施设备（包括动变配电系统、监控系统、安防系统、中央空调系统、厨房/餐厅设备、给排水系统、消防系统、电梯）的运行管理、维修、保养；

3、后勤保障面积范围内的环境卫生、室内清洁、室外清洁、消杀，包括清洁卫生、石材护理、生活垃圾收集及清运；

4、后勤保障面积范围内的公共绿化带绿化管理，做好楼内公共区域的绿化养护；

5、后勤保障面积范围内24小时秩序维护、公共秩序和消防控制中心管理、突发事件应急处理；

6、后勤保障面积范围内交通、车辆行驶和停放管理、停车场管理；

7、学员楼住宿保障服务；

8、会务接待；报告厅、贵宾室、会议室、教室等场所的服务及日常管理

9、为项目后勤员工食堂提供服务人员和专业厨师，并提供一日三餐膳食服务；

10、后勤保障相关档案资料管理；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **主要内容** |
| 1 | **服务范围（工程维修服务）** | 校园内所有建筑及停车场等公共土建部分的一般性损坏修复。 |
| 2 | 校园内各类给排水排污系统：供水池、排水沟、雨水井、污水井、供水管及其它供水、排污设备设施等的运行、维护、保养、一般性故障维修。 |
| 3 | 校园内水、电、气、安防等设备的维护及一般性维修工作。 |
| 4 | 校园变配电设备的运行、巡查、维护、一般性维修、抄表、安全检查、设备清洁等。 |
| 5 | 校园消防、监控、道闸、弱电等设备的运行、巡查和一般性维修；校园内电梯的协助巡查、记录。 |
| 6 | 校园内中央空调的运行、维护及一般性故障维修。 |
| 7 | 设施设备的清单、档案建立及巡查、保养、维修记录存档；校园内设施设备的节能降耗管理。 |
| 8 | 工程维修维护耗材、材料费用由采购人支付。 |
| 9 | 其他工程维修相关工作。 |
| 10 | **服务范围（清洁卫生服务）** | 校园区域所有路面、广场、休闲区、空置区的清洁保洁。 |
| 11 | 校园区域及绿化带内树叶、白色垃圾等杂物的清理。 |
| 12 | 校园内地面停车场、围墙等区域的清洁保洁。 |
| 13 | 校园水沟定期清掏；垃圾收容器（箱、桶）及垃圾中转站的冲洗；宣传栏的清洁除尘。 |
| 14 | 楼栋内走道、楼梯、天面等公共区域的清洁保洁。 |
| 15 | 校园内广场的清洁卫生，定期清除树叶、垃圾等杂物。 |
| 16 | 校园区域及停车场的垃圾收集，清运至垃圾中转站进行分类处理并协调清运工作。 |
| 17 | **服务范围（绿化养护服务）** | 校园内绿植浇灌、施肥、防病、削形剪枝等绿化养护工作。 |
| 18 | 绿化区域的植被养护工作。 |
| 19 | 其他绿化养护工作。 |
| 20 | **服务范围（秩序维护服务）** | 校园大门的秩序维护值守，校园中控室值守，校园内停车场值守。 |
| 21 | 校园内交通秩序管理服务，校园内24小时安全巡查，校园内突发事件的应急处置。 |
| 22 | 消防设施设备的日常巡查，确保消防设施设备完好有效。 |
| 23 | 采购人主管部门交办的临时性任务。 |
| 24 | **服务范围（会务服务）** | 积极配合相关部门完成各项会议接待和培训任务，按照会议和培训要求做好会场和教室布置等工作。 |
| 25 | 负责会议前的杯具、会议用品、茶水的准备工作和会后的清洁、整理工作。 |
| 26 | 负责会议室设备及服务用品的维护保养及室内绿植的养护。 |
| 27 | 接待会议贵宾和授课教师并及时通知相关人员 |
| 28 | 收发会议相关用品和物品，做好登记管理以及转递工作。 |
| 29 | 大型会议安全保障及其他会务相关工作。 |
| 30 | **服务范围（餐饮服务）** | 中标人为食堂提供服务人员和专业厨师，并提供每日所需的膳食服务。 |
| 31 | **服务范围（住宿保障服务）** | 中标人为校区内学员住宿楼提供优质的客房保障服务。 |
| 32 | **服务范围（其它相关服务）** | 后勤保障相关档案资料管理。 |
| 33 | 采购人与后勤保障公司在项目合同中另有约定的其它事项。 |
| 34 | 法律法规和政策规定属于后勤保障的其它工作事项。 |

**三、采购项目服务要求与验收标准**

**（一）总体要求**

参照国家有关物业服务标准和省、市对后勤保障质量指标的有关规定及具体标准；依法、科学、规范管理，达到细微、周到、真诚、规范的服务要求，建设现代化、人性化管理服务体系；建立并完善防火、治安等应急体系，确保安全工作万无一失，杜绝重大火灾事故、质量事故，确保不发生因管理不善导致的火灾和人员的伤亡事故；确保各类设施设备运行良好、维修正常、服务配套完善，创造一个管理规范、服务到位、配套齐全、工作便捷的环境；规范和完善24小时值班制度，后勤保障服务的报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类情况的反馈时间，在正常工作日不超过半小时，非常规工作时间不超过 1 小时，并视轻重缓急及时处理，建立配套的回访制度和记录；后勤保障各类标识统一、规范、完备、科学、无安全隐患，制定完善的培训计划和考核制度，切实提高员工整体素质；后勤保障公司加强与采购人的沟通与协作，自觉接受采购人的监督，广泛听取、接受建议和意见，定期（每季度至少1次）向采购人发放后勤保障服务工作征求意见书，对合理的建议要及时采纳、认真整改，努力提高采购人的满意度，确保满意率在95%以上。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **内容** |
| 1 | **★项目服务目标** | 总体服务目标：（1）“客户至上，服务第一”的服务宗旨，提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度的满足采购人的服务要求；（2）积极主动与采购人联系，征求和听取不同部门的意见，不断改进工作方法、工作作风和服务理念，项目服务处理及时率达到100%；（3）推行优质服务、安全管理和能源管理等活动，采购人对管理服务满意率达95%以上；（4）严格保密制度，做好采购人相关工作的保密。 |
| 2 | 设备管理目标：（1）机电维修人员能熟练掌握操作规程，确保设备安全、正常高效运作；（2）制定《设备维护、保养、维修计划》，各项设备设施完好率：供电、供水、电梯、空调系统等完好率达100%，排水、排污系统98%，建立设备管理、使用的规章制度，并严格遵守，岗位责任制执行率100% ；（3）经采购人审核批准后，对相关设备进行技术改造，达到降低能耗减少维修费用，延长使用寿命，运行状态保持最佳；（4）加强对设备设施的巡视和维护，确保因设备设施老化出现紧急情况时及时进行应急处理，保证采购人正常的办公秩序；（5）配合做好电梯、空调、发电机、消防设施等质保期内的质保。配合做好质保期后的维保。 |
| 3 | 安全目标：（1）维护后勤保障服务范围内生活、办公秩序，实行封闭式管理和24小时秩序维护值班制度，确保人员和财产安全；（2）杜绝重大伤亡事故和设备、设施损坏事故，确保后勤保障范围内无因管理责任原因造成人身、财产、设施的损害和损失；（3）贯彻“预防为主”的方针，做到无火警、无火灾、无水灾、无刑事案件；（4）严禁刑事案件和火灾事故的发生，没有因管理责任原因造成事故发生；（5）制定各类突发事件及应急救援方案并定期进行应急演练。 |
| 4 | 其他管理目标：（1）不断完善各项规章制度，认真执行已经制定的各项管理规章制度。做到服务规范、目标明确、任务落实、工作高效；（2）加强对员工进行后勤保障知识和技术业务培训，不断提高员工的整体素质，不断提升服务质量和工作质量；（3）管理人员、技术维修维护人员和设备操作人员需严格按照操作规程进行维护保养和操作，确保设备设施安全；（4）建立、健全各类档案。包括后勤保障各类原始资料，合同、设备类图纸、设施档案、各类业务档案、计划、管理资料等；（5）妥善保管采购人为中标人提供的办公宿舍用品和安全防范工具及通讯工具；（6）协调处理好各种工作关系，创造良好的工作氛围。 |
| 5 | 中标人根据采购人的要求和行业标准，制定严格的工作规程和服务标准，确保后勤保障管理服务规范、安全、高效。 |
| 6 | 中标人在实施后勤保障管理前，应将后勤保障管理方案、组织架构、人员资料等，报采购人审核。中标人应按精简高效的原则配备人员，对后勤保障服务方案的编制、组织架构的设置及人员配备应满足采购人的需求，为采购人提供质价相符的优质服务。采购人在必要时可以审核中标人派驻管理部门的财务状况及财务报表。 |
| 7 | 项目经理应根据行业的有关政策法规和规章制度，结合管理项目的实际情况，制定各种具体的规章制度、操作规程和服务规范，在实施过程中进行完善。同时，编制实施方案及作业指导书、应急方案等指导文件，对所辖部门和人员进行培训和技术指导。 |
| 8 | 中标人入驻项目后建立落实服务承诺责任制，定期征求业主方意见，对合理建议及时整改，满意率达到95%以上；健全完善服务中心档案资料管理制度，建立和管理档案资料，保证采购人项目资料档案、设施设备档案齐全。 |
| 9 | 中标人能独立完成重要岗位人员的录用、培训及管理，采购人举办大型活动或发生应急事件时能及时调配人力资源，满足项目的服务需求。采购人对中标人组建的管理机构进行业务管理。 |
| 10 | 项目经理应具有较强的组织领导、沟通协调能力，具有丰富的行业管理经验，全面负责该项目的日常管理工作，监督、检查项目的运作情况，能合理的行使项目的人事权、管理权，统一管理所属部门和服务人员。 |
| 11 | 中标人结合项目情况制定学习培训计划、绩效考核与奖惩规定，在内部实施管理责任登记和追究制度。 |
| 12 | 中标人运用先进的技术手段和科学的管理方法对采购人各类设备设施的使用、维护保养、维修实施管理,保证设备设施的正常使用,提高设备设施的完好率,延长设备设施的使用寿命,以最大限度地满足采购人对房屋及设备设施使用的需要,实现设施设备资产保值、增值。 |
| 13 | 采购人项目内大型设备齐全，要求中标人日常服务中加强设施设备维护组织管理，做好使用、养护、检查和登记汇报工作，及时响应采购人的维修需求，维修及时率100%；确保设施设备正常运行。 |
| 14 | 中标人根据能源管理体系制定明确的能耗监测和节能管理措施，根据不同季节、不同时段对设施设备的开启时间、数量、参数进行有效控制，实现节能降耗目标。 |
| 15 | 中标人须建立24小时值班制度，设立服务电话，接受主管部门（业主）报修、求助、问询、质疑、投诉、交办事项等各类信息的收集和反馈，及时处理并有回访记录。 |
| 16 | 中标人应采取科学、规范的环境管理措施，选派经验丰富的环境管理人员，熟知保洁、绿化相关设备及药剂的使用方法，能熟练运用专业知识对服务人员进行指导。 |
| 17 | 中标人应根据采购方的需求合理配置岗位人员，管理人员须具有丰富的秩序维护行业管理经验，能够根据采购方安全管理要求，制定安全管理和培训实施计划，深入贯彻“安全第一，预防为主”的指导原则，注重安全隐患排查，保证各项安全措施落实到位，确保不发生安全责任事故。 |
| 18 | 项目经理及管理人员定期对所管辖的服务区域进行巡查（每日至少两次）；巡查的内容主要包括：公共区域的安全防范及隐患排查、公共区域的清洁、绿化服务质量、设施设备的运行状况。 |
| 19 | 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人可以直接指挥有关管理人员工作，中标人应积极服从。 |
| 20 | 项目服务人员要求政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，身体素质好。中标人应严格按照有关规定对录用人员的资质进行严格审核抬头，确保录用人员没有不良记录，并具有相应的上岗资格。 |
| 21 | 中标人在做好服务工作的同时，有义务向采购人提出合理化建议，配合采购人制订相关管理制度。不断总结项目管理经验，持续提升服务管理水平。 |
| 22 | 中标人应贯彻落实国家垃圾分类政策，实行分类存放、分类回收制度，生活垃圾做到日产日清，垃圾存放点每天至少冲洗两次，避免蚊虫、苍蝇、细菌滋生。 |
| 23 | 中标人应积极发挥党建、工会组织先锋作用，保持员工队伍稳定性和思想觉悟的先进性，不断提高员工的思想素质，树立正确的人生观、价值观，保障员工的正当权益，为采购人提供优质的服务。 |
| 24 | 中标人在日常管理中应具有自主创新能力，能够利用相应的信息化智能管理软件提升服务质量，以满足采购人现代化、信息化的后勤保障服务管理需要。 |
| 25 | 中标人须提供符合规范、科学合理、健全且完善的质量管理、人事管理、人员考核培训、档案管理、财务管理等相关制度。 |
| 26 | 中标人在工作中要严格落实好信息安全及信息保密管理等措施，并建立完善信息安全管理体系。 |
| 27 | 采购人提供有限适量的后勤保障项目办公用房、员工宿舍（含办公、宿舍配套家具、设备设施等），中标人负责使用、管理及日常维护，员工宿舍产生的用水、用电费用由中标人承担。 |
| 28 | 采购人设有员工食堂，本项目员工用餐需求、用餐标准由采购人制定，餐费由采购人承担支付。 |
| 29 | 本项目内垃圾清运由中标人负责收集，并协助完成垃圾集中存放等相关工作。绿化养护及绿化维护产生的物料、肥料、农药、杀虫剂等绿化等费用由采购人承担。 |
| 30 | 采购人本项目内“四害”消杀费用由采购人承担，中标人协助完成相关工作。“四害”消杀期间，中标人负责管理及监督、登记存档。 |
| 31 | 中标人协助完成本项目内化粪池的清理与疏通，每年至少清理两次，清理费用由采购人支付。 |
| 32 | 中标人须科学合理拟制物资耗材需求，由采购人提供物资耗材，中标人做好物资耗材管理并接受采购人监管。 |
| 33 | 秩序维护器材及对讲机、工作通讯设备、安全类管理物品、应急物品由采购人提供，中标人妥善保管。 |
| 34 | 中标人投标报价必须对承担费用项目罗列清楚，报价合理清晰，费用明确。 |

**（二）服务质量要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务质量要求** |
| 1 | **人员配置要求** | **项目人数要求：****★**1、项目总人数不少于70人，在报经采购人同意的前提下，可根据项目工作量情况进行适当动态人员调整，岗位人员应当具备相关专业技能或岗位证书。（投标人须提供拟派项目团队人数不少于70人承诺函，格式自拟）2、上述配备的70名岗位人员中，其中有5名人员可为采购人提供辅助工作，接受采购人调配。该5名人员的劳动报酬（包括但不限于基本工资、加班工资、福利费、社保、公积金、高温补贴等）仍由中标人支付。★3、在本校内组织重大活动、重大会议时，中标人应当临时增配服务人员以满足服务需求，增配服务人员产生的费用由中标人自行承担（投标人须提供承诺函，格式自拟）。 |
| 2 | **质量要求（秩序维护）** | 定岗定员，明确岗位职责，上岗前必须接受业务培训和安全教育。保持秩序维护人员相对稳定，人员临时调整应告知采购人相关管理部门。 |
| 3 | 秩序维护人员必须有明显标志和着装，工作规范、作风严谨、文明礼貌，迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件。大门岗实行站岗执勤，树立良好窗口形象。 |
| 4 | 及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患。针对较为突出的安全问题，开展有针对性的专项治理。结合项目特点制定安全防范及消防措施，保证单位内部人员及财产安全。 |
| 5 | 秩序维护人员要学习掌握有关秩序维护知识，熟悉并能正确使用各种设施和器材。中标人应定期组织秩序维护人员进行各种演练，以提高秩序维护人员的实际秩序维护能力。 |
| 6 | 秩序维护人员要熟练掌握紧急事件处置及消防技能，并能及时处理各种突发事件、扑灭初期火灾。 |
| 7 | 对来人来访要热诚、礼貌、得体，及时联系受访部门、查验证件，待确认登记后，引导来访者至指定区域。严禁无关人员进入校园。 |
| 8 | 物品进入校园前进行安全检查，送、取货人员要在指定位置等待，在得到允许后方可进入。对外出携带物品的人员，须查验后放行。 |
| 9 | **质量要求（车辆管理）** | 全天24小时对停车场实施管理和服务，设立专人值守，保证车辆停放安全，严格执行采购人停车场管理规定或临时特定要求。加强车场巡查，避免车辆乱停乱放乱占车位现象。禁止无关外来车辆进入停车场。 |
| 10 | 负责重要接待及会议的车辆停放指挥、协调，必要时增加秩序维护人员加强地面车辆临时停放管理。 |
| 11 | 记录进入车辆的车容车貌等情况，熟知熟记内部车辆及司机，采购人准许进入的临时外来车辆进场后，须跟车泊位，引导人员进入相关区域。 |
| 12 | 每2小时对停车场巡视一次，检查车辆门窗是否关好，是否有漏油等情况并做好记录。 |
| 13 | 监督校园内车辆按规定限速有序行驶，杜绝车辆鸣笛。对项目区域内发生车辆事故及交通设施损坏应及时保护现场，妥善处理并报告协助采购人做好善后处理工作。 |
| 14 | **质量要求（中控室管理）** | 建立健全中控室、安防系统管理制度和应急事故处置预案，配备必要的通讯、保障、防护和应急处置装备。确保中控室24小时值守，值班人员坚守岗位，反应迅速，做好值班记录，对重点部位、重点时段进行重点关注。 |
| 15 | 中控室人员须持证上岗，能够熟练操作门禁、闭路监控、消防报警和火灾自动灭火系统等安防设施。妥善处理安防设备报警，处理应急事件时应及时将中控室信息传递给各岗位。 |
| 16 | 随时检查各子系统的有效性情况，保证运行正常，可以迅速排除一般性故障，对暂时不能处理的故障，要及时通知采购人或联系厂商、维保单位进行解决，要了解维修进展、核实维修结果。主动配合维保单位，做好设备运行、检查、维保和维修工作。 |
| 17 | **质量要求（安全巡查）** | 提供24小时安全巡查服务，每2小时巡查1次，巡查范围包括管理区域外围、各楼栋及院内重点区域。安全巡查人员按指定的时间和路线进行巡逻，并做好记录。 |
| 18 | 制定和遵守巡查制度，包括路线、点位、频次、查看内容、记录和要求，加强对重点时段、重点区域的巡查检查。 |
| 19 | 巡查内容包括治安、消防、危险品、人防设施、外来人员、安全用电等是否存在安全隐患。 |
| 20 | 及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患，发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取相应措施，必要时启动应急预案。 |
| 21 | **质量要求（消防工作）** | 负责项目内全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作，并制定完善的消防应急方案。 |
| 22 | 认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。 |
| 23 | 根据政府消防管理规定，负责对消防设备和设施的保养，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。中标人须按照采购人的要求监督配合、协调消防系统专业承保公司的各项维修保养工作，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。 |
| 24 | 每周进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。 |
| 25 | 做好消防知识的培训和宣传，每年组织综合消防应急演练不少于两次。做好其它防火灭火工作及消防配套设施的维护。 |
| 26 | **质量要求****（清洁卫生）** | 中标人按工作程序对服务范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按标准全天候、全方位保洁，定人定点定时管理、巡查、监督，确保卫生洁净，无异味。 |
| 27 | 校园内道路、广场、绿地等区域每日清扫2次以上，停车场每周冲洗1次，各种公共区域灯具每月清洁1次；并按照规定进行巡回保洁，及时清除道路积水。 |
| 28 | 教职工办公楼内干净、整洁，无堆放杂物和乱张贴现象。楼道灯每月清洁l次,电梯轿厢每天最少擦洗1次，公共走廊每日清扫l次，每周拖洗5次。走火通道每天清扫1次，每周拖洗1次。进行巡回保洁，确保无明显污渍和手印。 |
| 29 | 公用雨、污水管道每年疏通1次。雨、污水井每季度检查l次，视检查情况及时清掏。化粪池每季度检查、清掏1次，发现异常及时清掏。 |
| 30 | 每周至少进行1次消杀工作（包括除四害及预防传染疾病），夏季视情况加强消杀。对重大传染性疾病进行宣传预防工作，并配合采购人定期进行防疫消毒工作。 |
| 31 | **质量要求****（垃圾分类）** | 严格落实《生活垃圾分类管理办法》。 |
| 32 | 确保校园内生活垃圾做到日产日清，每天各点位垃圾容器清运频次不少于2次。校园内生活垃圾实行分类存放、分类回收制度。 |
| 33 | 垃圾清运完成后，需将垃圾容器归还至指定地点。垃圾清运过程中出现“落渣、漏渣”现象时，须及时将现场清理干净。 |
| 34 | 中标人应建立日常管理制度和管理台账，按照分类标准和有关要求记录生活垃圾来源、类别、数量等信息。 |
| 35 | 晴天应每天淋水一次，全年施肥2-3次；草坪中杂草应及时拔除。 |
| 36 | 对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应及时补植，保持草坪完整，无裸露地；草坪应适时进行修剪，使草的高度一致，边缘整齐。 |
| 37 | **质量要求****（灌木的养护）** | 确保生长旺盛，枝叶健壮，无空脚、光秃现象，保证开花植物在花期内的充分开花。 |
| 38 | 根据植物的生理特性进行合理灌溉，原则上晴天每天淋水淋透两次，并经常进行叶面喷水，保持土壤全天候湿润。 |
| 39 | 春、秋季重点施肥各3-4次，施肥后应及时淋水，不能污染叶片，以复合肥为主，有机肥为辅。 |
| 40 | 根据每种植物的生长发育特点，适时适量修剪，保证造型整齐美观，达到最佳视觉效果。 |
| 41 | **质量要求****（乔木的养护）** | 确保生长势好，枝叶健壮，生长数量超过该树种该规格的平均年生长量，树型美观，分枝点恰当。无死树缺株、无枯枝残叶、无明显人为破坏。 |
| 42 | 根据植物种类、树龄及季节气候条件适当淋水，保持土壤有效水分，保证植物正常生长，原则上在晴天每2天淋一次。暴雨天应排除树木周围的积水、避免树根窒息、腐烂。 |
| 43 | 每年春、秋季重点施肥2-3次，以有机肥和复合肥为主。 |
| 44 | 自然型修剪应根据植物生长特性合理修剪，以达到最理想的生长和观赏效果，每年修剪一次。造型修剪则应按预定的形体进行修剪，成形并保持一定的形状，每年修剪三次以上。 |
| 45 | **质量要求****（供配电系统）** | 建立严格的变配电系统运行管理制度和维修制度。设备设施管理及维修人员需符合采购人的要求，须有中级及以上工程师常驻现场提供技术支持。 |
| 46 | 中标人应配备主管电气的工程技术人员，其应根据完整的供电网络资料（采购人提供），对楼宇的进线、房屋内的线路布置、走向、电力匹配及各楼层电力设备布置等情况有充分认识，做到心中有数。 |
| 47 | 每天定时检查供配电设备运行情况，发现故障或隐患应及时进行维修工作，不能维修时应向采购人汇报并协助采购人完成维修工作，做好设备设施运行巡查记录备查。 |
| 48 | 加强日常管理和维修工作，用电设备、照明、指示、显示灯等确保完好，保证用电安全，确保变配电设备安全高效运行。 |
| 49 | 加强照明设备的日常检查维护、及时更换灯具等工作，确保照明系统正常运行。当照明出现故障，中标人接到采购人通知后，应在30分钟内派出技术员到现场进行维修。 |
| 50 | 遇到采购人各部门需要在特定时间保证供电、供水、供暖（冷）的特殊情况时，应妥善安排工作，满足其要求；遇火灾等灾害或其它突发事件时，立即采取切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。 |
| 51 | **质量要求（给排水（污）系统）** | 对供水管道、水表、泵、水池、阀门及其它给排水系统设备设施进行日常管理和维修工作，确保供水安全；对排水管道、雨水井、污水井、隔油池及其它储污设施进行每日巡查，每月清理一次，确保其清洁通畅；负责水泵房卫生保养工作。 |
| 52 | 工程技术人员每天应安排好工作班组，每天每班2次巡查给排水设备设施，并记录设备运行数据；每周检查维护一次给排水设备设施，确保设备正常可靠运行。当用水出现故障，中标人接到通知后，应在30分钟内派出技术员到现场进行维修；每半年对供水池、水箱、管路进行一次清洗消毒，并出具经卫生防疫检查合格的报告，防止二次供水污染。 |
| 53 | 节约用水，防止跑、冒、滴、漏和大面积积水的事故发生。制定事故处理应急措施，当发生跑水、断水故障时，及时处理，防止事故范围扩大。 |
| 54 | 收到供水部门停水通知或需停水时，书面通知后勤主管部门，做好供水泵关停及保护工作；发生供水故障及时通知后勤主管部门和维保单位，在维保单位人员的指导下，协助排除故障，做好抢修工作，在有关专业人员到来前不得私自操作、违规操作。 |
| 55 | **质量要求（空调系统）** | 熟悉空调设备的工作原理及操作方法，注意事项。制定相应的操作规程，并严格执行。 |
| 56 | 根据空调使用需求，制定中央空调开/关时间操作规程经采购人批准后执行。值班人员需定时巡查、记录设备运行情况，保证设备的润滑剂、制冷剂、水、油、气等保持在正常值范围内。 |
| 57 | 值班人员定时检查风机、水泵、油泵的运转情况，是否有杂音、振动、渗水情况，并定时加润滑油及检修。加强巡查、定期或需要时对中央空调供水管、水泵、水塔进行除锈上漆。 |
| 58 | 定期检巡查各管网有无裂缝、漏水、循环水过脏及堵塞现象，有问题及时排除，保证水管畅通。清理过滤器中积存的杂物，对风机管中的各种风阀要定期检查，防止卡死。 |
| 59 | 定期检查清洗空调柜、空气净化装置、柜机滤网，检查风柜、净化装置、柜机皮带松紧情况、轴承润滑情况和其它附属装置的运作情况，发现问题应立即进行妥善处理。 |
| 60 | 定期或视情对空调系统进行全面检测和清洗工作，发现系统运行中存在的安全隐患、故障、损坏部位时，应及时告知采购人并协助采购人及时联络维保专业公司做好维修和检测工作。 |
| 61 | **质量要求（电梯系统）** | 根据电梯图纸资料及技术性能指标，制定安全维修保养的规章制度。协助采购人完成对电梯的保养、维修和安全年检工作。 |
| 62 | 负责完成维修电梯照明系统的工作；除日常的清洁、保养维护外，中标人应主动协助采购人督促专业公司完成对电梯的定期检修和不定期的维修工作，并负责检查、监督和验收工作，保证其工作质量达到标准，以确保电梯的日常完全运行。 |
| 63 | 加强日常管理工作，建立健全电梯设备档案及各类维护（修）保养、运行记录。 |
| 64 | 建立健全电梯安全运行管理制度，制定应急处理预案，妥善处理突发事件。 |
| 65 | **质量要求（消防系统）** | 建立消防管理制度、操作规程、设置楼层火警疏散平面图、消防设施设备日常检查维修保养制度及火警应急方案等。制定应急抢险预案，当发生火灾报警时，按应急方案的要求采取现场补救、紧急疏散、对外联系协调等有效措施，并在规定的时间内启动应急电源，控制事态发展，将损失降到最低。 |
| 66 | 做好消防系统各类设施设备的日常检查维护保养，并做好有关记录存档。制订消防中心值班管理规定、交接班制度，实行24小时值班，确保消防系统正常运行。 |
| 67 | 每月按区域划分抽查试验烟感及温感探头、消防栓等配套设施情况，每半年由后勤保障服务中心组织工程部、及有关部门进行消防模拟演习，全面检查试验系统的总体状况。 |
| 68 | 严格执行《中华人民共和国消防法》和公安部令第61号规定《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》每月维护保养及检查灭火器、消防栓等设施设备，进行灭火器定期检查，确保其使用在有效期内。 |
| 69 | 每月检查试验消防水泵、中控中心联动设备的运行状况。每月检查试验消防紧急广播系统及按区域循环抽检试验报警（如报警按钮、警铃等）。 |
| 70 | **质量要求（监控系统）** | 每月一次检查控制器件、操作键盘，测试主机键盘功能、电梯楼层显示器等。每月一次检查监视器图象、显示器接线、监视器安装，检测多画面处理器功能。每月一次检查硬盘录像机配置、检查摄像监视点信号切换。每月做一次数据备份，重要数据及时刻录光盘。 |
| 71 | 每季一次检查双电源切换、接地保护、各电接点检查、接触面加固、绝缘加强。每季一次总电源稳压器、输出电压修正、镜头清洁。每季一次摄像机光圈、聚焦、后焦调整。 |
| 72 | **质量要求（楼宇外公共设施及其他设备设施）** | 及时检查并修补楼宇外公共场所、车场、道路、景观设施、下水管道是否出现破损、渗漏、裂缝、剥落、堵塞等情况，及时修补。 |
| 73 | 保证校园内所有路灯、广场灯、围墙灯等照明灯能正常使用。 |
| 74 | 保证所有水管，供水设备、喷淋设备，排水管能正常使用，发现损坏、漏水、断水的应立即抢修。 |
| 75 | **质量要求（会务服务）** | 中标人应配备有会务经验的工作人员，接待人员有礼貌，着装整齐，化妆适度；注意保密，对领导和发言者的讲话不传不看。 |
| 76 | 会场布置符合各类型培训、会议的意图和要求。要整洁、大方、会标大小、颜色协调，摆台合理，符合标准。 |
| 77 | 会务用品用具的清洗、消毒标准要符合卫生防疫规范和要求。 |
| 78 | 保持会场室内整洁、温度适中、设备正常运行使用；会务中保证茶水供应，及时续水。 |
| 79 | 有特殊要求的会务，并按使用者要求提供相应的物品和劳务性服务。 |
| 80 | **质量要求（餐饮服务）** | 餐厅卫生质量满足《食品卫生法》《餐饮业食品卫生管理办法》《学校食堂与集体用餐卫生管理规定》《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等法规要求，避免食品安全问题的发生。 |
| 81 | 厨房生产操作符合标准和程序，养成安全操作的习惯，确保厨房设备和设施的正确运行，以避免事故的发生。 |
| 82 | 根据每天就餐人员的需求，及时烹制营养可口的菜肴。 |
| 83 | 根据核定的标准，控制餐饮成本，在保证满意度的前提下，尽量节约，并减少浪费。 |
| 84 | **质量要求（住宿保障服务）** | 入住服务：根据流程负责引导人员顺利入住房间，并进行相关信息的登记及录入工作 |
| 日常清洁服务：负责每日对房间、楼宇内公共区域（走廊、楼梯、电梯）等进行清洁整理 |
| 日常补给服务：根据规定，负责更换房间床上用品及补充日常易耗品 |
| 垃圾清理服务：负责每日清洁房间、楼宇内公共区域（走廊、楼梯、电梯）的垃圾 |
| 报修服务：负责检查并发现任何工程问题，及时报修 |
| 退房查房服务：负责退房查房及遗留物品检查工作 |
| 家具家电检查服务：负责检查家具、家电，确保始终保持完好工作状态 |

**（三）人员配置详细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **职位** | **预算人数** | **岗位职责** |
| 综合部 | 项目负责人 | 1 | 全面负责后勤中心的规划、运营管理和人员管理，保证 项目正常运作。 |
| 副总 | 1 | 协助负责人做好后勤管理 |
| 仓管兼宿管 | 1 | 负责申请后勤中心需采购的物品及低耗易耗品仓库管 理；并负责住宿员工日常管理。 |
| 司机 | 1 | 负责接送日常公务外出和接送培训班老师 |
| 财务专员 | 2 | 负责制作工资、缴纳五险一金及日常报账工作 |
| 办公专员 | 1 | 负责协调处理OA文件及相关呈批文件 |
| 党务专干 | 1 | 负责协助党支部书记开展党日活动，组织党员学习等。 |
| 小计： |  | 8 |  |
| 管家部 | 总助兼管家部经理 | 1 | 负责学员楼客房、园林和PA岗位的日常管理，并协助制 作每月人事排班考勤表，招聘补充人员 |
| 楼层领班 | 1 | 负责学员楼客房卫生清洁打扫，并履行监督检查工作 |
| 客房服务员 | 4 | 负责清洁学员楼客房卫生、提供对客服务 |
| 园林领班 | 1 | 负责清洁党员整个园区的卫生、清运垃圾及花草树木的 养护修剪，并履行监督检查工作 |
| 园林工 | 3 | 负责清洁党员整个园区的卫生、清运垃圾及花草树木的 养护修剪 |
| PA领班 | 1 | 负责党校公共区域的卫生保洁保养、各工作区域的卫生 间日常清洁保养，并履行监督检查工作 |
| PA服务员 | 4 | 负责党校公共区域的卫生保洁保养、各工作区域的卫生间日常清洁保养 |
| 小计： |  | 15 |  |
| 餐饮部 | 楼面主管 | 1 | 负责学员餐厅的日常运营，提供专业的餐饮服务。 |
| 楼面领班 | 1 | 协助楼面主管对学员餐厅的管理及日常监督培训工作。 |
| 楼面服务员 | 4 | 负责保障学员和会议用餐各项服务工作，并负责清洁学员餐厅卫生，保障用餐环境良好。 |
| 洗碗工 | 3 | 负责清洗学员和会议用餐、教职工、后勤工作人员的用餐餐具和厨房餐具。 |
|  | 厨师长 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪，把控食品成本，挖掘传统菜创新新品种，保证食品安全及食堂卫生 清洁等管理工作。 |
|  | 头锅 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 二锅 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 蒸锅头 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 蒸锅二 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 面点师 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 凉菜 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 头砧 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 二砧 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 厨工 | 1 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
|  | 员工食堂厨师 | 2 | 负责党校食堂和学员餐厅用餐菜品烹饪 |
| 小计： |  | 21 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 安全部 | 安保队长 | 1 | 负责区域内的安保，消防设施的保养维护和检查，负责公共秩序维护，人员车辆出入，确保校内正常安全的办 公培训秩序。并做好保安日常培训及监督管理工作。 |
| 保安领班 | 1 | 协助保安队长做好安保日常管理工作。 |
| 监控员 | 2 | 负责监控室的全面值班工作，熟悉并熟练操作消防控制系统和监控系统，发现异常及时上报并做好记录。 |
| 安全员 | 6 |  |
| 小计： |  | 10 |  |
| 工程部 | 工程部经理 | 1 | 负责各会场举办培训班和会议期间的音控设备的运行，维护及保养工作；负责党校各区域的设备养护和维修，及工程部日常监督管理工作。 |
| 工程主管 | 1 | 协助工程部经理做好日常运行工作。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 工程员工 | 6 | 负责各会场举办培训班和会议期间的音控设备的运行，维护及保养工作；负责党校各区域的设备养护和维修。 |
| 小计 |  | 8 |  |
| 会务部 | 会务部经理 | 1 | 负责协调跟进各类会议和培训班相关事宜，根据对方要求，提供场地、住宿、用餐等配套服务，并及时将相关要求及时传达给后勤相关部门进行跟进。并跟进部门日常培训及监督管理工作。 |
| 会务领班 | 1 | 协助会务经理做好日常管理工作。 |
| 会务服务员 | 2 | 负责协调跟进各类会议和培训班相关事宜，根据对方要求，提供场地、住宿、用餐等配套服务，并及时将相关要求及时传达给后勤相关部门进行跟进。 |
| 前台接待员 | 4 | 负责学员的住宿安排，入住和结账，发票等工作，并提供会场茶水服务 |
| 小计 |  | 8 |  |
| **合** **计：** |  | 70 |  |

**注：以上人员配置为最低人员配置，不能低于以上人数，可以超过以上人数配置**

**★（四）验收标准**

**1、房屋本体日常维修养护工作频次和标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **维修类别划分** | **巡查频次及要求** | **实施效果** |
| **房屋承重及抗震结构部位** | 1、局部受损；2、施工质量原因造成的结构问题。 | 每周巡查1次，发现问题，及时呈报处理。 | 1、安全，正常使用；2、功能完好。 |
| **外墙面** | 1、外墙面脱落的修补；2、外墙面局部渗漏；3、外墙面的大面积渗漏。 | 每周检查1次，发现问题，及时呈报。 | 无起鼓无脱落无渗水、无违章、整洁统一。 |
| **公共屋面** | 1、隔热层破损；2、防水层破损造成屋面渗漏；3、屋面积水。 | 平常每周检查1遍，下雨天每日检查1次，发现问题，及时呈报。 | 1、无积水，无渗漏，能隔热；2、隔热层完好无损。 |
| **公用照明** | 1、线路的检修维护；2、灯具的维修及更新。 | 每周检查1次，发现问题，及时维修。 | 1、线路无搭乱接；2、照明正常有效。 |
| **本体消防设施** | 1、疏散标志的维修及维护；2、室内消防火栓（箱）的有效维护及检修；3、烟、温感报警系统故障的排除和维护。 | 每周检查1次，发现问题，及时维修。 | 1、设施有效，标志清楚，完好无损；2、灵敏，准确报警。 |
| **公共通道门厅楼梯间** | 1、公用地面的维修改造；2、公共通道、门厅的墙、天棚维护；3、楼间墙面、扶手、踏步的维护。 | 每周检查1遍，发现问题，及时呈报。 | 1、整洁，无缺损、无霉迹；2、扶手完好，无张贴、无痕迹。 |
| **上、下水主管** | 1、接口漏水；2、管道堵塞、破裂；3、固定码松脱。 | 每周检查1次，发现问题，及时维修。 | 上、下水通畅，无渗漏。 |

**2、公共设施日常维修养护工作频次和标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **巡查频次及要求** | **实施效果** |
| **区内道路** | 砼路面、人行道 | 每周检查1遍，及时呈报。 | 平整、无坑洼、无积水、无缺损、完好率达99%以上。 |
| 缓路径、砼道牙 |
| **室外照明** | 道路灯 | 每天检查1遍，随坏随修。 | 灯泡正常使用，灯罩完好清洁，灯杆及灯座无破损，完好率达99%以上。 |
| 其他照明灯 |
| **沟渠池井** | 雨水口 | 每周检查1遍，及时呈报。 | 1、井盖完好率达100%；2、无缺损，不污积；3、无堵。 |
| 雨水井 |
| 污水井 |  |
| 化粪池 |
| 阀门井 |
| **停车场** | 地面停车场 | 每周检查1遍，及时呈报。 | 平整、无积水、无缺损、完好率达99%以上。 |
| **消防设施排水管网** | 水泵结合器 | 每周检查1遍，及时呈报维修。 | 1、管道畅通，无堵塞；2．无泄露；3．消防设施正常有效。 |
| 排水管 |
| 室外消防栓 |
| **公用标志设施** | 标识 | 每周检查1遍，随坏随修。 | 1、标志设施完好率100%；2、标志无损坏。 |
| 警示牌 |
| **其它公共设施** | 围栏 | 每周检查1遍，及时呈报。 | 1．围栏完好无破缺；2．垃圾及时处理，保持清洁。 |
| 垃圾转运站 |
| 灭火器 | 每月检查1次。 | 1、设施摆放合理；2、产品标识清楚，无损坏；3、设施正常有效，无泄露。 |
| **控制中心** | 管理中心 | 1．每天对摄像系统监视器、监控器，等外观及控制性能检查1遍；2．各系统电脑运行情况，软件及数据运行等检查1遍。 | 1．系统性能良好，正常运行；设施完好，整洁有序，无破损。 |
| 监控系统 |

**3、消防控制设备保养周期及内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **月份** | **项目** | **工作内容** |
| **1** | 消防泵及其控制装置 | 1、对各水泵进行清洁、润滑、盘车、绕组绝缘测试检查，紧固接线端子，并清除控制柜内各元器件尘埃污垢；2、工作泵、备用泵转换运行2次，观察运行电流、出水压力、基础振动是否正常。3、在消防中心内启停泵2次；4、泵房、消防中心开关驳自动，在楼层按下报警按钮，联动启动消防火栓泵1次；5、楼层按破玻璃按钮，直接启动消火栓泵1次。 |
| 消防管道、阀门 | 管道除锈刷漆，阀门清除污垢并更换腐烂盘根。 |
| 消防电源柜 | 清洁消防电源柜，紧固螺栓，检查清洁接触器，触头烧蚀严重时进行更换，检查完毕对电源柜进行2次主、备回路自动和手动切换试验。 |
| 各楼层末端放水装置及水流指示器 | 打开各末端放水阀，放水约1L/S时，检查水流指示器报警应及时准确。 |
| **2** | 各楼层送风、排烟口 | 1、清洁、润滑各防排烟口转动部位，检查电动装置接线是否锈蚀、松动；2、分别在消防中心和就地启动防排烟口，检查启闭是否正常，消防中心显示，联动信号是否正确。 |
| 防排烟风机及控制装置 | 1、对各防排烟风机进行清洁、润滑、绕组绝缘测试，紧固接线端子，清洁控制箱；2、检查风机房应急照明设施是否完好；3、排烟系统检测：打开所测验楼层排烟口，启动相应排烟风机，检查各排烟口排气量，并检查风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；4、正压送风系统检测：打开所测验层前室及上层前室送风口，启动送风机，检查前室及楼梯间风压、开门处风速，并检查送风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；5、检查测试楼层电动防火阀关闭是否正常，反馈信号显示是否正确。 |
| **3** | 各楼层末端放水装置及水流指示器、湿式报警阀、水力警铃、压力开关等功能、信号显示，喷淋泵自动启动 | 1、清洁湿式报警阀、压力开关、各楼层喷淋管总阀、水流指示器、末端指示器、末端放水阀，检查接线是否锈蚀、松动、阀体有无渗漏；2、打开各层末端放水阀，检查水流指示器、压力开关、水力警铃是否及时动作，消防中心接收的信号是否正确，泵房、消防中心打自动，喷淋泵应自动启动。 |
| 机房气体灭火装置 | 1、检查气体灭火系统报警控制器指示器指示是否正确，自检是否正常，系统组件有无碰撞变形或其他机械损伤，表面有无锈蚀，保护层是否完好，电磁阀接线是否松动，手动操作装置的防护罩、铅封和安全装置是否完整；2、检查各喷嘴口有无堵塞，清除喷头表面污垢；3、灭火剂称重检查，净重不应小于设计量的95%。 |
| 普通电梯 | 1、检查消防梯对讲电话与消防中心通话是否正常；2、在消防中心分别联动，手动控制消防梯，普通梯迫降首层一次。 |
| **4** | 消防电源柜 | 清洁消防电源柜，紧固螺栓，检查清洁接触器，触头烧蚀严重时进行更换，检查完毕对电源柜进行2次主、备回路自动和手动切换试验。 |
| 消火栓泵、喷淋泵及其控制装置 | 1、对各水泵进行清洁、润滑、盘车、绕组绝缘测试检查，紧固接线端子，并清除控制柜内各元器件尘埃污垢；2、工作泵、备用泵转换运行2次，观察运行电流、出水压力、基础振动是否正常；3、在消防中心内启停泵2次；4、泵房、消防中心开关驳自动，在楼层按下报警按钮，联动启动消火栓泵1次。 |
| **5** | 各楼层末端放水装置及水流指示器、喷淋系统 | 1、打开各层末端放水阀，检查水流指示器是否及时动作，消防中心接收的信号是否正确；2、泵房启动主、备喷淋泵、稳压泵一次，检查运行电流、出水压力、基础振动是否正常。 |
| 防排烟风机及控制装置 | 1、对各防排烟风机进行清洁、润滑、绕组绝缘测试，紧固接线端子，清洁控制箱；2、检查风机房应急照明设施是否完好；3、排烟系统检测：打开所测楼层排烟口，启动相应排烟风机，检查各排烟口排气量，并检查风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；4、正压送风系统检测：打开所测层前室及上层前室送风口，启动送风机，检查前室及楼梯间风压、开门处风速，并检查送风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；5、检查测试楼层新风机联动控制停机，电动防火阀关闭是否正常，反馈信号显示是否正确。 |
| **6** | 湿式报警阀、水力警铃、压力开关等报警功能、信号显示，喷淋泵自动启动 | 打开湿式报警阀放水阀，检查压力开关、水力警铃是否及时动作，消防中心接收的信号是否正确，泵房、消防中心打自动，喷淋泵应自动启动。 |
| 机房气体灭火系统 | 1、检查气体灭火系统报警控制指示是否正确，自检是否正常，系统组件有无碰撞变形或其他机械损伤，表面有无锈蚀，保护层是否完好，电磁阀接线是否松动，手动操作装置的防护罩、铅封和安全装置是否完整；2、检查各喷嘴口有无堵塞，清除喷头表面污垢；灭火剂称重检查，净重不应小于设计量的95%。 |
| **7** | 消防电源柜 | 清洁消防电源柜，紧固螺栓，检查清洁接触器，触头烧蚀严重时进行更换，检查完毕对电源柜内进行2次主、备回路自动和手动切换试验。 |
| 消火栓泵、喷淋泵、稳压泵及其控制装置 | 1、对各水泵进行清洁、润滑、绕组绝缘测试检查，紧固接线端子，并清除控制柜内各元器件尘埃污垢；2、工作泵、备用泵转换运行2次，观察运行电流、出水压力、基础振动是否正常；3、在消防中心内启停泵2次；4、泵房、消防中心开关驳自动，在楼层按下报警按钮，联动启动消火栓泵1次。 |
| 各楼层末端放水装置及水流指示器 | 打开各末端放水阀，放水约1L/S时，检查水流指示器报警应及时准确。 |
| **8** | 防排烟风机及控制装置 | 1、对各防排烟风进行清洁、润滑、绕组绝缘测试，紧固接线端子，清洁控制箱；2、检查风机房应急照明设施是否完好；3、排烟系统检测：打开所测楼层排烟口，启动相应排烟风机，检查各排烟口排气量，并检查风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；4、正压送风系统检测：打开所测层前室及上层前室送风口，启动送风机，检查前室及楼梯间风压，开门处风速，并检查送风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；5、检查测试电动防火阀关闭是否正常，反馈信号显示是否正常。 |
| 各楼层送风口、排烟口 | 1、清洁、润滑各排烟口转动部位，检查电动装置接线是否锈蚀、松动；2、分别在消防中心和就地启动防排烟口，检查启动是否正常，消防中心显示，联动信号是否正确。 |
| 喷淋泵 | 泵房启动自、备喷淋泵、稳压泵一次，检查运行电流、出水压力、基础振动是否正常。 |
| **9** | 各楼层末端放水装置及水流指示器、湿式报警阀、水力警铃、压力开关等报警功能、信号显示，喷淋泵自动启动 | 1、清洁湿式报警阀、压力开关、各楼层喷淋管总阀、水流指示器、末端指示器、末端放水阀，检查接线是否锈蚀、松动、阀体有无渗漏；2、打开各层末端放水阀，检查水流指示器、压力开关、水力警铃是否及时动作，消防中心接收的信号是否正确，泵房、消防中心打自动，喷淋泵应自动启动。 |
| 气体灭火系统 | 1、检查气体灭火系统报警控制器指示器指示是否正确，自检是否正常，系统组件有无碰撞变形或其他机械损伤，表面有无锈蚀，保护层是否完好，电磁阀接线是否松动，手动操作装置的防护罩、铅封和安全装置是否完整；2、检查各喷嘴口有无堵塞，清除喷头表面污垢；3、灭火剂称重检查，净重不应小于设计量的95%。 |
| 普通电梯 | 1、检查消防梯对讲电话与消防中心通话是否清晰正常；2、在消防中心分别联动，手动控制消防梯、普通梯迫降首层一次。 |
| **10** | 消火栓泵、喷淋泵、稳压泵及其控制装置 | 1、对各水泵进行清洁、润滑、绕组绝缘测试检查，紧固接线端子，并清除控制柜内各元器件尘埃污垢；2、工作泵、备用泵转换运行2次，观察运行电流、出水压力、基础振动是否正常。在消防中心内启停泵2次；3、泵房、消防中心开关驳自动，在楼层按下报警按钮，联动启动消火栓泵1次。 |
| 消防电源柜 | 清洁消防电源柜，紧固螺栓，检查清洁接触器，触头烧蚀严重时进行更换，检查完毕对电源柜内进行2次主、备回路自动和手动切换试验。 |
| **11** | 各楼层末端放水装置及水流指示器、喷淋泵。 | 1、打开各末端放水阀，放水约1L/S时，检查水流指示器报警应及时准确；2、泵房启动自、备喷淋泵、稳压泵一次，检查运行电流、出水压力、基础振动是否正常。 |
| 防排烟风机及控制装置 | 1、对各防排烟风进行清洁、润滑、绕组绝缘测试，紧固接线端子，清洁控制箱；2、检查风机房应急照明设施是否完好；排烟系统检测：打开所测楼层排烟口，启动相应排烟风机，检查各排烟口排气量，并检查风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标。3、正压送风系统检测：打开所测层前室及上层前室送风口，启动送风机，检查前室及楼梯间风压，开门处风速，并检查送风机运行电流、轴承温升、基础振动是否超标；4、检查测试电动防火阀关闭是否正常，反馈信号显示是否正常。 |
| 各楼层送风口、排烟口 | 1、清洁、润滑各排烟口转动部位，检查电动装置接线是否锈蚀、松动；2、分别在消防中心和就地启动防排烟口，检查启动是否正常，消防中心显示，联动信号是否正确。 |
| **12** | 喷淋泵、稳压泵、湿式报警阀、水力警铃、压力开关等报警功能、信号显示，喷淋泵自动启动 | 1、泵房启动主、备喷淋泵、稳压泵一次，检查运行电流、出水压力、基础振动是否正常；2、打开湿式报警阀放水阀，检查压力开关、水力警铃是否及进动作，消防中心接收的信号是否正确，泵房、消防中心打自动，喷淋泵应自动启动。 |
| 发电机房卤代烷气体灭火系统 | 1、检查气体灭火系统报警控制器指示器指示是否正确，自检是否正常，系统组件有无碰撞变形或其他机械损伤，表面有无锈蚀，保护层是否完好，电磁阀接线是否松动，手动操作装置的防护罩、铅封和安全装置是否完整；2、检查各喷嘴口有无堵塞，清除喷头表面污垢；3、灭火剂称重检查，净重不应小于设计量的95%。 |

**4、保洁工作频次及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **工作频次** | **工作标准** |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| **外****环****境** | 路面、停车场 | 2次 |  | 冲洗1次 | 无杂物、无积水、无严重污渍。 |
| 绿化带、花池沿 | 2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） |  |  | 清洗1次 | 无积尘、无污渍。 |
| 漏沙井、排水沟 |  |  | 清理1次 | 无堵塞。 |
| 高位灯饰等 |  |  | 清洁1次 | 无严重积尘。 |
| 门岗房、电动门 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍。 |
| **大****堂** | 大理石地面 | 随时保洁 |  | 晶面处理1次 | 无灰尘、无污渍，显湿地效应。 |
| 大理石地面、柱及其它石材 | 随时保洁 |  | 全面清洁1次 | 无灰尘、无污渍，无蛛网。 |
| 门、玻璃 | 刮洗1次 |  |  | 无灰尘、无污渍、无水迹。 |
| 台阶 | 随时保洁 |  | 机洗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。 |
| 接待台 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍。 |
| 垃圾桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、无异味。 |
| 花卉植物 | 1次 |  |  | 干净鲜活，无积尘、无污渍。 |
| 装饰物 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍。 |
| **电梯** | 电梯门 | 随时保洁 |  |  | 洁净光亮、油面均匀。 |
| 电梯轿厢 | 随时保洁 |  |  | 洁净光亮、油面均匀，无异味。 |
| 顶灯 | 1次 |  |  | 明亮、无尘、无蛛网。 |
| 踏板接缝 | 1次 | 清理1次 |  | 无灰尘、无污渍。 |
| 地垫 | 更换清洗 |  |  | 无积尘、无污渍。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **工作频次** | **工作标准** |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| **消防通道** | 平台地面、踏步 | 清扫1次 | 拖洗2次 | 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以下） |  |  | 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2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。 |
| 扶手铁翼 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍。 |
| **楼层走廊** | 大理石地面 | 随时保洁 |  | 晶面处理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以下） |  | 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。 |
| 玻璃内面 |  | 刮洗1次 |  | 无积尘、无污渍、光亮。 |
| 烟灰桶 | 2次 |  |  | 无积尘、无污渍、石米干净。 |
| 地脚线 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍。 |
| 墙壁附属设施 |  | 2次 |  | 无积尘、无污渍。 |
| **设备室****闲置房** | 地面 | 1次 |  |  | 无积尘、无污渍。 |
| 墙面、天花、照明灯 |  |  | 1次 | 无积尘、无蛛网。 |
| 门窗、玻璃内面 |  | 1次 |  | 明亮、无积尘、无污渍。 |
| 踏板接缝 |  |  |  | 按要求清洁。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **工作频次** | **工作标准** |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| **办公室** | 地面 | 1次 |  | 清洗1次 | 无灰尘、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以下） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网。 |
| 门、窗、窗台 | 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 | 每季度刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮。 |
| 垃圾桶 | 1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。 |
| 办公桌、椅、文件柜、电脑 | 1次 |  |  | 无灰尘、无污渍。 |
| 装饰物 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍。 |
| **贵宾室****会议室****教室** | 地面 | 1次 |   | 清洗1次 | 无灰尘、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以下） |  |  | 掸尘1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网。 |
| 门、窗、窗台 | 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 |  |  | 刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮。 |
| 垃圾桶 | 1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。 |
| 地毯 | 吸尘1次 |  | 清洗1次 | 无积尘、无污渍、无异味。 |
| 会前、会后 | 清洁1次 |  |
| 客人离开后 | 清洁1次 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **清洁项目** | **工作频次** | **工作标准** |
| **每日** | **每周** | **每月** |
| **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1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。 |  |  | 1次 | 无积尘、无污渍、无蛛网。 |
| 窗玻璃内面 |  |  | 刮洗1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 |  | 更换香球1次 | 洁净、无污渍、无积水。 |
| 小便池 | 随时保洁 |  | 更换香球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。 |
| **其****它** | 办公楼正面玻璃幕 | 每季度清洗1次 |  |
| 楼顶、平台 | 每月清洁1次 | 无垃圾、无堵塞。 |
| 外墙清洗 | 按招标人要求 | 另计服务费，协定。 |

**5、绿化管理服务工作频次及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **工作** | **服务频次** | **标准** |
| **草****坪** | 浇水 | 视天气而定 | 草地湿润、无旱象，浇水渗入草地5cm以上。 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显、无结堆现象。 |
| 修剪 | 每季度1次 | 生长高度10 cm以下（日常超高即修剪）。 |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥30克/m²。 |
| 补植 | 随时 | 死亡率50%以上、面积2 m²以上。 |
| 要求：草种纯度90%以上，颜色茵绿，生长高度一致，不结堆。 |
| **绿****篱** | 浇水 | 视天气而定 | 无旱象，浇水渗入土壤15cm以上。 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显。 |
| 修剪 | 每季度天1次 | 顶面平整、侧面垂直，宽度一致，棱角分明。 |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥50克/平方米。 |
| 补植 | 随时 | 出现死株或断段、缺口。 |
| 要求：长势旺盛，高度一致，整齐美观，不断段、不缺口。 |
| **花****草****树****木** | 浇水 | 视天气而定 | 根据花木高度渗入土壤20㎝—50㎝以上。 |
| 除杂草 | 每季度1次 |   |
| 修剪 | 每年2次 | 美观。 |
| 施肥 | 每季度1次 | 根据花木大小、土质施肥100--350克/株。 |
| 抗风 |   | 扶正、加固。 |
| 要求：枝繁叶茂，苍茏翠绿，树木造型美观。 |
| **病****虫****害****防****治** | 1、预防为主，综合防治。 |
| 2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药。 |
| 3、治早、治小、治了。 |
| 4、初期量小人工清除、捕杀。 |
| 5、减少农药污染，保护环境。 |

**6、秩序维护工作标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **标准** |
| 1 | 门岗 | 门岗 24 小时执勤，上下班时间及有客人来访时间立岗值班。 |
| 2 | 巡查 | 采购方上班时间外巡逻，重点部位巡查每两小时不少于一次。 |
| 3 | 外来人员 | 对外来人员进行登记管理人员作盘问、登记管理；对访客登记、指引行走路径。 |
| 4 | 车辆管理 | 内部车辆，凭证出入；外来车辆禁止入内，车辆停放有序。 |
| 5 | 突发事件 | 火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。 |
| 6 | 危险品 | 严格审查，未经同意禁止入内。 |
| 7 | 大件物品 | 大件物品凭证放行；未经确认，一律扣留。 |

**7、消防监控工作标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **标准** |
| **1** | 消防监控值班人员必须持证随身上岗。 |
| **2** | 消防监控室24小时值班，值班人员精神集中，不离岗、不睡觉，不得看书、看报等做与工作无关的事。 |
| **3** | 值班人员熟悉监控设备和相关消防知识，作好工作记录。 |
| **4** | 消防管理制度张贴上墙，人人熟悉，自觉遵守。 |
| **5** | 严格执行交接班制度，作好当班的情况介绍和工作移交。 |
| **6** | 发现火警、火灾时，要及时向秩序维护处、工程部、采购方相关负责人报告，并提出处理方法。确认的火灾及时通报警方、消防、急救中心。 |

**8、会务服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **工作内容及质量标准** |
| 1 | 布置会场 | 1、按照主办方要求摆放桌椅；2、家具干净、无灰尘；3、根据要求铺设桌布；4、按照与会方要求摆放；5、鲜花美观、鲜嫩、无虫害、无干叶；6、会标悬挂位置正确，保持在水平面。 |
| 2 | 照明 | 1、每周检查照明灯具，发现损坏在无会议时修理；2、会前开启照明灯具；3、照明适度、无灭灯。 |
| 3 | 通风 | 1、会前开启门窗通风；2、下雨天气情况下应防止雨水进入室内；3、大风天气应视情况确定开窗通风时间；4、会中关闭门窗；5、温度适中（夏季26度）；6、风向避开座位。 |
| 4 | 卫生 | 1、地面无灰尘、污渍、纸屑；2、会议桌、茶几无灰尘、手印；3、沙发无灰尘，靠垫、沙发巾平整无褶皱。 |
| 5 | 重要会议 | 1、座位前正中摆放桌签；2、下方距桌沿5CM摆放便笺； 3、便笺无印迹、无折印；4、铅笔已削好。5、检查茶具有无水迹、污迹、茶锈、破损。6、无水迹、无印迹、无破损；7、整齐摆放成一直线；8、摆放位置上下端正； |
| 6 | 培训上课 | 1、主席台桌签放置座前正上方居中；2、茶具放在座位右侧距桌沿30公分处；3、座位中间距桌沿2公分放置文具。4、检查茶具有无水迹、污迹、茶锈、破损。5、无水迹、无印迹、无破损；6、整齐摆放成一直线；7、摆放位置上下端正； |
| 7 | 迎宾 | 1、指定地点等候客人；2、见到客人微笑示意，使用礼貌问候语；3、引客人至会议室落座；4、协助安放物品。 |
| 8 | 润茶 | 1、袋装茶提前放入杯中商标朝向客人，底部与杯柄对齐；2、散装茶叶用量充足；3、水量不超过杯子1/3。 |
| 9 | 沏茶 | 1、倒7成水量；2、领导提前到会场及时倒茶；3、杯盖留有0.5CM的空隙；4、倒水过程中避免水漫溢。 |
| 10 | 续水 | 1、姿势正确，在客人右后方进行茶水服务；2、桌面、笔记及信纸上不溅水；3、不得私自在会议室滞留；4、进入会议室需走路轻、讲话轻、动作轻；5、重要会议会中每20分钟续水一次；6、重要会议提供饮用水；7、培训上课30分钟续水一次。 |
| 11 | 送宾 | 1、在会议结束前10分钟检查各区域是否正常；2、提醒并协助与会人员带好随身物品及衣物；3、引客人至电梯间，待客人上梯后离开。 |
| 12 | 会后 | 1、会后收拾会场、放好会议设备、安排并做好清洁卫生，桌椅摆放整齐，关好电源、门窗等；2、发现遗留物品封存上报；3、收台后，室内卫生要与会前相同。 |

**9、食堂工作标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **管理工作** | **工作标准** |
| **财****务** | 钱、物 | 钱、物专人专管，钱、帐分明，每天汇帐，月清月结，钱物相符，月满盘点，按月呈报。 |
| 采购 | 按采购计划，实行供货商供货为主、零星采购为附的方式。采购的货物验收入库，验收由库管员、中标方负责人、采购方人员在场共同验收。采购的食品须新鲜、无毒，价格于市场价相一致。 |
| 仓管 | 出入库检查、登记，分类摆放，每日盘点、建帐，每月汇总。 |
| 核算 | 计划核算，指导采购；每日核算，标准分析；每月汇总，呈报财务。 |
| **环****境** | 卫生 | 随时作好食堂操作间、餐厅、洗手间的卫生清洁，作到无积尘、无污渍、无蜘蛛网、无锈蚀、无积水、无异味、无“四害”。 |
| 消毒 | 各种餐具“一洗、二刷、三冲、四消毒”，无油垢、无异味。 |
| 美化 | 呈报、建议设立必要的餐厅布置、设施，美化就餐环境。 |
| **食****品** | 分类 | 不同食品、生熟食品分开。 |
| 味道 | 结合就餐人员的不同口味，烹饪可口佳肴，合理搭配。 |
| 品种 | 按就餐人员的不同需求，不断调整、更换菜品的品种，要多样化。 |
| 节约 | 合理搭配、精心安排、剩余食品冷藏，降低食品的成本。 |
| **设****备** | 建帐 | 建立厨房设备设施台帐，并记录更换情况。 |
| 操作 | 执行安全操作规程，定期维修保养机械设备。节约用水用电。 |
| **服****务** | 食谱 | 每周公布食谱，按时开饭。 |

**10、学员楼住宿保障服务工作标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工作项目** | **作业频率** | **服务标准** | **达标率** |
| 床铺整理 | 一次/天 | 确保所有床铺的整洁。 | 100% |
| 面巾、浴巾和床上用品更换及洗涤（包括床单、枕套、被套、浴巾及面巾） | 一次/三天 | （1）每三天将用过的毛巾、浴巾和床上布草收集清洗，并用干净的进行替换；（2）当学员有需要，立即对毛巾、浴巾和床上用品进行更换。 | 100% |
| 物品摆放 | 一次/天 | 每日检查房间用品摆放位置一次；  | 100% |
| 房间除尘 | 一次/天 | (1)房间家具表面及角落无尘；（2）天花板没有污点或脱皮现象，角落没有尘土和蜘蛛网。 | 100% |
| 卫生间清洁 | 一次/天 | （1）清洁卫生间，确保墙壁、镜面无尘、无水渍、污物；（2）马桶亮洁无污渍；（3）垃圾及时清理干净；（4）每日根据实际使用情况补充浴室用品。 | 100% |
| 房间垃圾 | 一次/天 (如有需要随时清洁) | 每日收取房间垃圾，确保垃圾桶干净、无污渍、无异味。 | 100% |
| 楼宇内公共区域清洁 | 每日清扫至少两次 | （1）地面清洁无杂物、无黑尘、无拖痕；（2）走廊整洁干净，无乱堆放、扶手无尘、无污迹；（3）角落无积尘、无蜘蛛网。 | 100% |
| 每日至少两次 | 电梯清洁无污迹、无明显手（印）迹、无灰尘杂物。 | 100% |
| 家具家电检查服务 | 一次/天 | 每日对家具家电的使用状况、包括但不限于房间家具、空调运行制冷、电视设备运行及接收等进行检查。 | 100% |

**11、其他工作标准**

中标人后勤保障管理服务标准按照国家有关物业服务标准执行，必须达到招标文件要求、投标文件承诺、后勤保障服务合同约定的有关条款，并以此作为投标人验收、报验条件之一。

中标人完成工作内容后向采购人提出验收申请，采购人也可根据需要随时组织检查和评审，经采购人检查和评审通过视为验收合格。

**★四、承担风险**

1、采购人将对服务质量进行全过程监控，中标单位日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，做出相关违约处理与处罚；

2、服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身人身伤害均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，采购人不再承担任何责任；

3、中标人违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷、均由中标人负责调解与处理，采购人不承担责任；

4、中标人在服务中违反国家相关法规或行业规范的，因过错造成他人人身伤亡的，均由中标人负责处理并承担法律责任和道义责任，采购人不承担任何责任；

5、确认中标人之日起，中标需做入场准备，签订合同之日起 5 天内中标人进场为业主提供服务。

6、购买公共责任险，保险日期以合同签订时间为准（该项费用由中标人承担），公共责任险具体条款如下表所示：

|  |  |
| --- | --- |
| **一、基本条款** | 公众责任险条款 |
| **二、特别条款** | 1、错误与遗漏条款2、不受控制条款3、不使失效条款4、违反条件条款5、火灾、爆炸、烟熏、水损责任条款6、广告招牌及装饰物责任条款7、灭火及所致水损责任条款8、电梯、机器及大厦自动装置条款9、建筑物变动条款10、急救费用条款11、人身侵害责任条款12、停车场责任条款13、有缺陷的卫生设施条款14、幕墙玻璃及其它物体掉落责任条款15、暴力行为、抢劫责任条款16、监管之财产条款17、食品、饮料责任条款18、保单不得注销条款19、放弃代位追偿扩展条款20、社交娱乐活动责任条款21、承租人责任条款22、急救责任条款23、服务人员条款24、客人财产责任条款25、明确业主为第三者条款26、车辆装卸责任条款 |
| **三、特别约定** | **1、赔偿处理标准特别约定**对于本保险合同所指对第三者人身伤亡的经济赔偿责任，保险人根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》（以下简称“司法解释”）计算的赔偿金额乘以被保险人在事故中承担的责任比例在本保险合同列明的责任限额内进行赔偿。赔偿项目及标准如下：①造成第三者人身损害的，第三者进行治疗所发生的各项费用以及因误工减少的收入，包括医疗费（含因抢救发生的医疗费）、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费；②造成第三者残疾的，除应赔偿①中规定的相关费用外，还应赔偿其因增加生活上需要所支出的必要费用以及因丧失劳动能力导致的收入损失，包括残疾赔偿金、残疾辅助器具费、被扶养人生活费，以及因康复护理、继续治疗实际发生的必要的康复费、护理费、后续治疗费；③造成第三者死亡的，除应当根据抢救治疗情况赔偿①中规定的相关费用外，还应当赔偿丧葬费、被扶养人生活费、死亡赔偿金以及第三者亲属办理丧葬事宜支出的合理的交通费、住宿费和误工损失；④对第三者因保险事故残疾的，伤残级别依照《人体损伤致残程度分级》确定；对残疾赔偿金按照下表，即伤残赔偿比例表，规定的伤残赔偿比例乘以《司法解释》规定的对受害人的死亡赔偿金计算。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **伤残级别** | **伤残赔偿比例** |
| （一） | Ⅰ级伤残 | 100％ |
| （二） | Ⅱ级伤残 | 90％ |
| （三） | Ⅲ级伤残 | 80％ |
| （四） | Ⅳ级伤残 | 70％ |
| （五） | Ⅴ级伤残 | 60％ |
| （六） | Ⅵ级伤残 | 50％ |
| （七） | Ⅶ级伤残 | 40％ |
| （八） | Ⅷ级伤残 | 30％ |
| （九） | Ⅸ级伤残 | 20％ |
| （十） | Ⅹ级伤残 | 10％ |

2、保险合同列明的保险期限及承保区域内，因发生**自然灾害**导致第三者的人身伤害或财产损失，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。每次事故赔偿限额10万，累计赔偿限额50万，自然灾害导致的事故免赔5000元或15%，高者为准。3、因保险事故造成第三者财产损失，在第三者无法提供原始单据的情况下，保险人同意以现场查勘资料或损失现场照片作为赔偿依据。4、兹经双方同意，保险公司赔偿被保险人依法应承担的法律赔偿责任，并认同当地政府针对事故提出的赔付意见，以两者中赔付水平高者为准进行赔付。5、经双方同意，被保险人应提供其所能提供的与确认事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和材料。在事故的原因和损失已被证实的情况下，保险人不得仅以缺少单据或单据不合格为由拒绝或拖延承担其在本保险合同项下应承担的赔偿责任。6、本保单附加停车场责任保险针对整车被盗抢事故绝对免赔率为20%，其中每辆汽车赔偿限额人民币20万元,每辆摩托车赔偿限额人民币2000元，每辆电动自行车（必须是正规牌照）赔偿限额人民币2000元。 |

**★五、服务考核**

1、为便于采购人对中标人服务的评价，由采购人每月组织对中标人进行考核评价。

   2、采购人与中标人协商制定考核办法，并根据考核结果，对服务费用中管理费进行奖惩。

   3、考核结果应用：

   （1）当月考核结果为“优”，支付100%管理费；

   （2）当月考核结果为“良”，减付当月管理费的10%；

   （3）当月考核结果为“中”，减付当月管理费的20%；

   （4）当月考核结果为“及格”，减付当月管理费的40%；

   （5）当月考核结果为“不及格”，或连续三个月考核结果为及格（含）以下时，暂停支付当月管理费，同时采购人有权提出解除服务合同。

**附件：服务考核标准**

1、后勤保障服务考核总分值为100分，物业管理考核占比70%；食堂管理考核占比30%。

2、后勤保障服务考核总分值计算公式为：物业考核成绩\*70%+食堂考核成绩\*30%=综合成绩。

3、得分90-100评为优，80-90（不含）评为良，70-80（不含）评为中，60-70（不含）评为及格，评分低于60（不含）评为不及格。

**物业管理考核评定表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 检查具体内容 | 评分标准 | 检查结果 | 分值 | 得分 |
| 基本要求（15分） | 有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、食品安全管理等制度健全。 | 无管理方案减2分，无相应制度，缺少一项减1分。 |  | 5 |  |
| 设置服务热线，公示服务电话。 | 未在明显区域公示减1分 |  | 1 |  |
| 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。专业操作人员按照国家有关规定取得执业资格证书。 | 未按要求统一着装减1分,未佩戴标志扣1分，服务态度消极扣1分，专业人员无证上岗减2分。 |  | 5 |  |
| 运行服务费用使用情况的监督。强化节能意识，节约资源杜绝浪费。 | 每月未向采购人报告费用使用情况的减1分，发现水电等公共资源浪费现象的减1分。 |  | 2 |  |
| 强化保密管理，人员入职统一政审。把好政审关口，加强保密教育。 | 未按要求政审减1分,保密管理未达到要求减2分，情节严重者将依法处理。 |  | 2 |  |
| 公共秩序维护（15分） | 门岗24小时执勤情况。 | 发现脱岗一次减2分、迟到一次减2分、旷工一次减5分。发现两次以上，该项不得分。 |  | 3 |  |
| 安保人员着装统一，消防设施操作人员持证上岗。 | 无统一着装发现一次减2分，无证上岗减3分。发现两次以上该项不得分。 |  | 3 |  |
| 对火灾、治安、公共卫生等突发事件备有应急预案。 | 有一项未达标减1分。三项应急预案均没有减3分。 |  | 3 |  |
| 安全巡逻、设备检查。 | 有一项未达标减1分。发现三次以上该项不得分。 |  | 2 |  |
| 公共区域无乱堆乱放，消防通道畅通。 | 有一项未达标减2分，发现两次以上该项不得分。 |  | 2 |  |
| 外来车辆人员出入登记。 | 每发现未登记一次扣0.5分，发现三次以上该项不得分 |  | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设施设备维修养护（20分） | 配电设备运行正常无安全隐患，设备运行及维修记录，安全防护设备齐全完好无过期，配电房内温度不超过30度，机房卫生良好，配电房巡查2小时一次记录。 | 缺一项减1分 |  | 3 |  |
| 应急发电机运转正常无漏油，应急电池和油料充足，运行保养记录详实，卫生良好，发电机发上下班巡查。 | 缺一项减1分 |  | 4 |  |
| 电梯设备运行稳定安全，做好维保记录，轿厢内灯光良好，无按键缺失，机房卫生状况良好。 | 缺一项减1分 |  | 4 |  |
| 厨房设备保持正常安全使用，设备一季度保养一次，燃气管道每月检查是否漏气，油烟管道根据使用情况进行清理保养。 | 缺一项减1分 |  | 3 |  |
| 消防泵房及设备运行正常，消防设备设施齐全无老化缺失，设备保持清洁，火灾监测报警系统正常运行，每日上下班巡查记录。 | 缺一项减1分 |  | 3 |  |
| 水泵房及设备运行正常无漏水，管道阀门完好无生锈，做好每日巡查一次记录。 | 缺一项减1分 |  | 3 |  |
| 保洁绿化（20分） | 道路地面无杂物、无污迹。分类垃圾桶闭盖放置，外观干净，周围无垃圾堆放。公共设施无污迹、无张贴。 | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | 3 |  |
| 电梯轿厢及楼梯通道楼梯、消防通道、墙面、地面、扶手等无污迹、无积灰、无杂物、无蜘蛛网，不锈钢光洁，垃圾袋及时更换，垃圾桶清洗干净，无接触按键用品及时补充。 | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | 3 |  |
| 办公楼区域如会议室、会客室、开水间场地、食堂等区域干净整洁，垃圾桶及时倾倒、清洗干净，静置状态时关闭盖子；卫生间干净整洁、无异味，大小便器无污垢、无堵塞，洗手盆进水排水正常，厕纸、擦手纸、洗手液等供应到位，每日检查、清洗。 | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | 2 |  |
| 绿地无杂物、无垃圾、无明显黄土裸露。每天清理绿化垃圾。 | 发现一项不合格减1分。发现两项不合格，该项不得分。 |  | 2 |  |
| 各类植物浇水、施肥、修剪、松土生长、病虫害防治等养护工作有计划、有记录。 | 缺少工作计划，没有养护记录的减1分。 |  | 2 |  |
| 室内绿植定期保养 | 绿植干枯等，发现一项减1分。 |  | 2 |  |
| 绿植无缺水，视季节、雨量情况增减浇水频次。科学施肥，适时松土、土壤改进，以达到最好效果 | 因浇水不及时、方法不当致使绿植枯黄、死株等现象的减2分。发现两次绿植枯黄、死株等现象的，该项不得分。 |  | 2 |  |
| 做好室内绿植摆放养护 | 室内绿植摆放杂乱的一次减1分。发现两次以上摆放杂乱的，该项不得分。 |  | 2 |  |
| 重要部位叶片无明显灰尘。 | 未做到减1分。 |  | 1 |  |
| 根据不同植物生长特点合理修剪，经常性清除杂草。 | 未做到减1分。 |  | 1 |  |
| 会务接待（15分） | 会议会见信息确认、物资设备、卫生检查、引导服务等会前准备工作。 | 未能提前登记外来参会人员车辆信息的减1分。未提前准备好会议设施设备影响使用的减2分。地面、桌面、座椅有污渍、灰尘等不整洁现象减1分。纸巾未折角、矿泉水等未准备充足的减0.5分。 |  | 5 |  |
| 会议会见日期、时间、使用部门、人数、会议主持人等记录详实。 | 未做登记减1分。 |  | 1 |  |
| 会中服务人员应在管理区等待服务。 | 服务人员无故离开管理区的减1分。 |  | 2 |  |
| 会后，桌面、地面清理干净，桌椅摆放整齐；将未使用的瓶装水等会议物资收回储藏室；插线板、铭牌等临时用品收回指定位置；茶杯等用具清洗消毒；关闭门、窗、灯、空调、会议设备等。 | 有一项未达标减1分 |  | 4 |  |
| 每周维护、检查会议室、会客室等的设备。 | 未按时检查维护设备导致影响使用的减1分。 |  | 1 |  |
| 保证会议室、会客室等饮用水、茶饮、纸巾等用品供应使用，及时补充打印机墨盒、打印纸等会议用办公用品，养护更换绿植。 | 未及时补充供应物品的减1分。 |  | 2 |  |
| 住宿（15分） | 前台是否做好人员入住相关信息的登记及详细录入工作。 | 未做登记减1分。 |  | 1 |  |
| 客房部分：门铃是否有异声，勿打扰灯是否正常；门号牌是否擦亮，字迹是否清晰；门锁开启是否正常；挂在门后的勿打扰牌及请打扫牌是否在位、有无破损；门框上有无积尘。 | 有一项未达标减1分 |  | 2 |  |
| 空调部分：有否发出噪音；百叶门是否有积尘；出现问题是否及时报修。 | 有一项未达标减1分 |  | 2 |  |
| 吧台：托盘下是否有杂物和灰尘；电热水壶外壳是否清洁，内部是否清洁无水垢；水杯内有无污渍，杯子有无缺损；茶杯是否有裂痕，杯内有无茶迹；茶叶是否按要求摆放整齐，有无变质；灯罩是否干净无污渍。 | 有一项未达标减1分 |  | 2 |  |
| 衣柜部分：衣柜门开关是否正常；衣柜木架是否有尘；挂衣杆是否有尘；拖鞋是否按要求整齐摆放。 | 有一项未达标减1分 |  | 2 |  |
| 浴室：是否干净整洁、无异味，大小便器无污垢、无堵塞，洗手盆进水排水正常，厕纸、擦手纸、洗手液等供应到位，每日检查、清洗。 | 有一项未达标减1分 |  | 3 |  |
| 有人员入住时，每日清洁房间，检查家具、家电，及时补充日常易耗品；没有人员入住时，每周做好宿舍的保洁、通风。 | 未及时补充供应物品的减1分。 |  | 3 |  |

附件2

**食堂管理考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **检查具体内容** | **评分标准** | **检查结果** | **分值** | **得分** |
| 伙食质量（35分） | 米面油肉等食品原料必须从正规渠道采购，并建有食品采购台账。蔬菜新鲜、洁净、农药残留检查达标。食材、调味品等无过期、霉变、腐败、变质等现象。 | 有一项不合格减2分。 |  | 10 |  |
| 食品食物中出现杂物、不熟、未保温等现象。 | 有一项减1分，有投诉反映（经核实）减5分。 |  | 5 |  |
| 营养搭配合理，不少于规定品类和数量。 | 每少一种减2分。荤素营养搭配不合理减2分。 |  | 5 |  |
| 饭菜足量供应。 | 一道菜不足量减1分，2道菜以上不足量减5分。 |  | 10 |  |
| 饭菜供应与食谱吻合。 | 出现不一致又无报备减2分。 |  | 5 |  |
| 服务质量（20分） | 食堂工作人员需持有效的健康证并定期体检。 | 无健康证减1分。无定期体检报告减2分。 |  | 5 |  |
| 加工食品时需穿戴工作服、工作帽。服务人员需穿戴工作服、工作帽、口罩。 | 发现1人次减1分。 |  | 5 |  |
| 食堂工作人员每天检查指甲，工作期间禁止吸烟、吃槟榔、穿拖鞋等行为。 | 发现1人次不文明行为减1分。 |  | 5 |  |
| 食堂工作人员态度温和、微笑服务，不得与用膳者和管理人员发生争吵。 | 发现1人次不文明行为减1分。有投诉反映减5分。 |  | 5 |  |
| 卫生及食品安全（35分） | 工作间、用餐区等无蟑螂、老鼠等四害，防范设施齐全、有效。 | 发现蟑螂、老鼠等一次减1分、无防范设备或设备设施失效减5分。 |  | 10 |  |
| 原料、办成品、成品的加工、存放及使用是否存在交叉污染，有无明显的区分标志，生、熟食分开。食品存放分类分架。 | 存在交叉污染并无明显区分标志减2分，生熟食品未分开存放，没有分类分架减3分。 |  | 5 |  |
| 洗菜池、餐具、热食容器做到“一洗二净三冲洗四消毒”。操作间、配餐室每餐进行“一小清”，每天进行“一大清”，保证地面、门窗、吸风罩、操作台、炊具灶具、料车等光洁无油污。 | 有一项不清洁减1分，未消毒减2分。 |  | 10 |  |
| 定期对油烟管道及烟囱进行清洗，经常检查天然气、电器元件等。 | 无定期执行减1分。 |  | 5 |  |
| 餐厅每日每餐专人保洁，餐台摆放整齐、无污渍。餐桌椅整洁，洗手液、餐巾纸等充足。 | 有一项不清洁减1分。卫生清洁用品补充不及时减1分。 |  | 5 |  |
| 食堂管理（10分） | 严禁非食堂人员随意进入食堂的食品加工操作间及原料仓库。 | 发现一次扣2分。 |  | 5 |  |
| 就餐人员满意度调查情况。 | 每季度食堂满意度低于90%，扣2分。 |  | 5 |  |
| 一票否决制 | 发生食物中毒或食源性疾病实行一票否决制。 |  |  |  |  |

**六、其他要求**

★1.优先录用符合录用基本条件的采购人原有聘用合同人员。须在投标文件中提供承诺函。

2.凡涉及采购文件的补充说明和修改，均以采购代理机构在海南省政府采购网和全国公共资源交易平台（海南省）、全国公共资源交易平台（海南省）•三亚市网发布的公告为准。

3.法律管辖及仲裁

买卖双方之合同受中华人民共和国法律之管辖并依其进行解释。如有争议，在双方友好交涉无法解决时，任何一方可向履行合同所在地或合同签约地申请法院（应先有约定）诉讼。

**★七、服务期及地点**

服务期：自合同签订之日起一年（以实际服务时间为准，采购方提前30天通知中标方）

服务地点：采购人指定地点

**★八、本项目采购预算：5080000.00元（每月约423300.00元，以实际服务时间为准，供应商报价需附上每月费用明细。），最高限价：5080000.00元/年，超出采购预算金额（最高限价）的投标，按无效投标处理。**

**★九、报价要求**

1、投标人的报价应包含人工成本费（项目服务人员工资薪酬、国家法定的五险一金及员工交通费、加班补助、高温补助等所有人工相关费用）、管理费用（后勤保障公司管理酬金）、法定税金等一切相关费用（如因社保缴纳基数发生变动产生的任何经济支出仍有中标人承担）

2、运营服务所需材料、工具及相关运维费用（包括前期筹开、能耗等费用）由中标人在每月 15日前向采购人提出预算计划，经采购人审核后，由采购人购买，中标人按计划领用。

**十、所属行业**

根据《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》，本项目所属行业为物业管理 。

**注：1、“★”条款为不允许偏离的实质性要求和条件，如不满足则认定其投标无效。**

**2、“二、项目服务范围与内容；三、采购项目服务要求与验收标准；四、承担风险；五、服务考核；六、其他要求；九、报价要求”须在服务、商务响应表中逐条响应。**

## 注：本项目接受联合体投标。