

## 2、主要标的一览表

此表中服务公告名称、服务范围、服务要求由采购人列出，服务时间、服务标准由投标人填写，将随中标结果公告一并发布，接受社会监督。

| 服务类                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>服务名称：铜陵职业技术学院物业管理服务项目</p> <p>服务范围：服务范围为校园室内公共区域、礼堂、会议室、运动场馆、院领导办公室及设施的卫生保洁；校园室外的公共区域、绿化带、景观水系卫生保洁、垃圾清运、防疫消杀、除四害等；学生公寓楼综合管理与服务（值班、卫生保洁、查寝等）；校园内设施设备的水、电、木、焊等小型维修日常管理和养护等。详细内容见招标文件。</p> <p>服务要求：详见本章节附件 1 ；响应招标文件全部要求。</p> <p>服务时间：自合同签订之日起一年</p> <p>服务标准：详见本章节附件 1 ；响应招标文件全部要求。</p> |

附件 1

**第四章 项目需求**

注：

- 1、如本章内容与其他章节有冲突，以本章内容为准。
- 2、如本章内容与国家法律法规相冲突的，以相关法律法规为准。
- 3、如本章内容与国家、地方强制标准相冲突的，以强制标准为准。

一、采购人提出的服务需求

**一、采购需求前附表**

| 序号 | 条款名称             | 内容、说明与要求                     |
|----|------------------|------------------------------|
| 1  | 项目预算             | 本项目预算金额为人民币 530 万元。          |
| 2  | 服务期限             | 自合同签订之日起一年                   |
| 3  | 服务地点             | 铜陵职业技术学院，采购人指定地点             |
| 4  | 采购标的及对应的中小企业所属行业 | 标的：铜陵职业技术学院物业管理服务项目，属于物业管理行业 |

**二、项目概况**

铜陵职业技术学院位于安徽省铜陵市西湖新区翠湖四路 2689 号，学校占地面积 1051 亩，现有在校生 1 万 7 千余人，教职工 500 人左右，主要建筑有：图文信息中心（办公楼）、教学楼、大学生活动中心、体育与心理健康教育中心（室内体育场馆）、室外体育馆、实验实训中心、大学生就业创业中心、实训工厂、学生公寓、食堂、景观河道、喷泉、景观湖等，建筑面积约 26 万平方米。

### 三、服务范围

(一) 校园室内公共区域、礼堂、会议室、运动场馆、院领导办公室及设施设备的卫生保洁。

(二) 校园室外的公共区域、绿化带、景观水系卫生保洁、垃圾清运、防疫消杀、除四害等。

(三) 学生公寓综合管理与服务：学生的日常行为教育、精神文明及人文环境建设、值班、保洁、查寝等。

(四) 校园内设施设备的水、电、木、焊等小型维修日常管理和养护。

(五) 新启用楼宇前期保洁工作。

(六) 电梯、消防设施设备的日常巡检（不含维保）。

(七) 主要建筑物：

| 序号 | 建筑物名称 | 层数 | 建筑面积<br>(M <sup>2</sup> ) | 备注   |
|----|-------|----|---------------------------|------|
| 1  | 1号公寓  | 7  | 8915                      |      |
| 2  | 2号公寓  | 7  | 8915                      |      |
| 3  | 3号公寓  | 7  | 8590                      |      |
| 4  | 4号公寓  | 7  | 8590                      |      |
| 5  | 5号公寓  | 7  | 4909.5                    |      |
| 6  | 6号公寓  | 7  | 4909.5                    |      |
| 7  | 7号公寓  | 7  | 4909.5                    |      |
| 8  | 8号公寓  | 7  | 4909.5                    |      |
| 9  | 9号公寓  | 7  | 4909.5                    |      |
| 10 | 10号公寓 | 7  | 4909.5                    |      |
| 11 | 11号公寓 | 7  | 9637                      |      |
| 12 | 12号公寓 | 7  |                           |      |
| 13 | 13号公寓 | 7  | 6759                      |      |
| 14 | 14号公寓 | 7  |                           |      |
| 15 | 15号公寓 | 6  | 10191.01                  | 一部电梯 |
| 16 | 16号公寓 | 6  |                           | 一部电梯 |



|    |             |    |         |                          |
|----|-------------|----|---------|--------------------------|
| 17 | 图文信息中心（办公楼） | 10 | 29354.6 | 含负一层（其中1—5层不在服务范围内） 四部电梯 |
| 18 | 1号教学楼       | 5  | 7818.89 |                          |
| 19 | 2号教学楼       | 5  | 7818.89 |                          |
| 20 | 3号教学楼       | 5  | 9650.15 |                          |
| 21 | 4号教学楼       | 5  | 9650.15 |                          |
| 22 | 5号教学楼       | 5  | 9373    |                          |
| 23 | 6号教学楼       | 5  | 9373    |                          |
| 24 | 实验实训中心      | 4  | 20223.2 | 四部电梯                     |
| 25 | 实训工厂        | 4  | 20223   | 二部电梯                     |
| 26 | 汽车维护实训中心北楼  | 2  | 5187.9  |                          |
| 27 | 大学生活动中心     | 2  | 4785    |                          |
| 28 | 大学生就业创业中心   | 4  | 12379   | 2幢楼宇加连廊 二部电梯             |
| 29 | 体育与心理健康教育中心 | 2  | 5426    |                          |
| 30 | 体育场商业、办公区   | 2  | 6362.7  | 含看台、附属商业用房、办公用房          |
| 31 | 一站式服务大厅     | 1  | 200     |                          |
| 32 | 一食堂         | 3  | 8970    | 室内不在项目服务范围               |
| 33 | 二食堂         | 2  | 5736    | 室内不在项目服务范围               |
| 34 | 体育场田径场地     | 1  | 26000   | 含排球场地、网球场、足球场、跑道等        |
| 35 | 室外篮球场       | 1  | 5246    | 16个标准篮球场                 |
| 36 | 校外办公点       | 1  | 1136    | 学院北门对面                   |
| 37 | 健康驿站        | 2  | 1000    |                          |
| 38 | 校区南大门外停车场   | 1  | 3000    |                          |

注：

1. 校图书信息中心（办公楼）1-5层是铜陵市图书馆、新华书店，此建筑面积约10000 m<sup>2</sup>，不属于本项目委托范围。
2. 食堂室内不属于本项目委托范围。
3. 11、12、15、16号学生公寓为4人间，无公共卫生间。

#### 四、设备及工具配置



(一) 物业服务所需的特种车辆、设备、维修保洁工具由中标人自行配备，包括 2 辆垃圾清运车、维修工具、保洁工具、劳保、分类垃圾桶约 150 只/年、消杀工具、办公设备等。

(二) 采购人负责提供办公室（工具室）给中标人使用。

## 五、管理制度要求

(一) 中标人根据有关法律法规及合同约定，制订各类详细的物业管理服务组织实施方案和计划，重点工作制定专项工作方案，方案要求切实可行，工作流程清晰醒目，服务质量标准规范；组建完整的运行管理机构，有专门机构或人员负责维修管理、员工管理、质量监管等；管理规章制度健全，内部运行规范高效有序，有关材料及时报采购方审定、备案，接受采购方全面监督、指导、检查、验收和考核。

(二) 中标人应参照“高校后勤服务与管理规范”标准对人、事、物进行管理，为创建具有铜陵职业技术学院特色的现代化物业管理服务模式打下坚实基础。

(三) 中标人要组织对新员工进行岗前培训、在岗轮训、任职培训，负责对员工的教育和管理，提高员工素质、增强服务意识。管理服务人员经培训合格后上岗，具体考核由项目部自行考核，建档备查；要熟记各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案，牢记工作重点，掌握工作方法和技巧。对消防安全、水电气安全、操作安全须重点培训。

(四) 所有物业管理服务从业人员应做到热情耐心服务师生，积极回应师生需求。坚持“首问负责制”，属于物业服务范围或能解答处理的须认真负责地做好服务和答疑工作。不能答复或处理的先做好记录，然后及时转交学校相关部门答复、处理，不得出现冷漠、敷衍、推脱等现象。岗位职责、人员信息、管理制度等要在服务区域统一上墙公开，无条件接受学校师生对物业服务质量评价及学校有关部门监管。

(五) 中标人要根据现有情况制作完善各类疏散通道标识、校园文明



标识、节能环保标识、各楼宇内外如楼层牌等相关标识(不得带有商业性质, 费用由中标人承担)。

(六) 中标人要加强工作档案资料的建立和管理。对各种工作要建账建卡, 做好记录。工作记录、存档资料与图纸等应每六个月按档案管理要求移送采购人; 对于采购人急需的资料须随时移送。

(七) 中标人组织对各个岗位员工聘用工作, 并按劳动法规定的要求进行聘用, 人员工资水平应考虑专业技术人员及技术工种的差异, 符合当地劳动力工资水平, 不得低于铜陵市现行最低工资标准, 且须充分考虑合同期内最低工资标准调整趋势, 按规定购买相关社会保险。

(八) 中标人所聘用的员工必须身体健康, 上岗前须提供体检材料, 体检基本内容需包含血压、传染性疾病等。项目部员工每年都需体检一次, 相关资料项目部存档备查。

(九) 中标人须有完善的员工绩效考核奖惩制度, 对员工工作情况进行严格考核, 做到有奖有罚, 体现工作绩效的差异, 从而营造争先创优的工作氛围。

(十) 中标人须提前制定和上一期物业的交接方案, 并将方案在交接 10 日之前交到采购人审核。

(十一) 中标人应当将新时代高校“三全育人”思想体现在服务过程中。

(十二) 制定切实可行措施, 做好所有区域节能管理工作。

## 六、岗位设置及任职要求

管理岗位和一般岗位设置总人数 136 人。

### (一) 管理岗位设置

| 序号 | 区域 | 岗位名称 | 岗位配置人数 | 岗位职责 |
|----|----|------|--------|------|
|----|----|------|--------|------|

|    |                       |               |    |                                                                         |
|----|-----------------------|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 项目部                   | 项目经理          | 1  | 负责校园整体物业管理工作。                                                           |
|    |                       | 宿管主管          | 3  | 负责学生公寓管理工作，如：学生的日常生活管理、保障、夜间查寝、消防设施巡检、电梯巡检等工作。                          |
|    |                       | 保洁主管          | 1  | 负责校园整体卫生保洁、垃圾分类、消防设施巡检、电梯巡检等工作。                                         |
|    |                       | 维修主管          | 1  | 负责校园整体维修管理工作，如：接单、派单、验收、回复、统计、消防设施巡检、电梯巡检等工作。                           |
|    |                       | 文员            | 2  | 负责各类工作日志、档案的收集、整理、上报等工作。                                                |
|    |                       | 一站式服务大厅接待员    | 2  | 35周岁以下、专科以上，做好各种数字化平台的后期数据录入、维护、建设等工作。                                  |
| 2  | 学生公寓管理                | 1—16号楼学生宿舍管理员 | 36 | 16栋楼9个服务点，实行双岗24小时值班制，负责学生公寓值班、夜间查寝等日常管理工作。                             |
| 3  | 健康驿站                  | 驿站管理员         | 3  | 负责健康驿站的值班、查寝、卫生保洁、消防设施巡检等日常管理工作。                                        |
| 4  | 维修中心                  | 综合维修技术管理岗     | 7  | 负责校园水、电、木、焊等小型维修及设施设备的日常维护工作，24小时（夜间单岗）值班制                              |
| 5  | 室内外体育运动场馆、场地          | 体育场馆管理员       | 1  | 负责体育场馆的管理、体育器材的收发及体育运动场地卫生保洁的监督、检查等工作                                   |
| 6  | 垃圾清运                  | 垃圾清运车、扫地车驾驶员  | 3  | 负责校园所有生活垃圾至校内垃圾中转站的收集、运输、装车、防疫消杀等工作                                     |
| 7  | 校园环卫保洁                | 卫生保洁班长        | 2  | 负责校园室外道路、绿化、室外体育运动场所、水面水体的环境卫生保洁及防疫消杀等工作及校园卫生保洁的监督、检查工作。                |
| 8  | 图文信息中心（行政办公楼负一层、5—9层） | 卫生保洁班长        | 1  | 负责校领导办公室、会议室卫生保洁工作；负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房、车库等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作及卫生保洁的监督、检查工作。 |
| 9  | 1—6号教学楼               | 卫生保洁班长        | 1  | 负责6幢教学楼的会议室、走廊、楼梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁、防疫消杀工作及教学楼卫生保洁的监督、检查工作。             |
| 10 | 其他楼宇                  | 卫生保洁班长        | 1  | 负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作及楼宇卫生保洁的监督、检查工作。                     |
| 合计 |                       |               | 65 |                                                                         |

## （二）一般岗位设置





| 序号 | 区域                    | 岗位名称        | 岗位配置人数 | 岗位职责                                                                                    |
|----|-----------------------|-------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 1学生公寓                 | 1—16号楼卫生保洁员 | 33     | 1—4号公寓每栋3个岗位,5—10号公寓每栋2个岗位,11—16号公寓每2栋楼3个岗位。负责公寓内公共区域卫生保洁、防疫消杀等工作,如楼梯、走廊、卫生间、开水间、洗衣机房等。 |
| 2  | 垃圾清运                  | 卫生保洁员       | 3      | 负责校园所有生活垃圾至校内垃圾中转站的收集、运输、装车、垃圾桶清洗、防疫消杀等工作                                               |
| 3  | 校园室外环卫保洁              | 卫生保洁员       | 10     | 负责校园室外道路、绿化、室外体育运动场所、水面水体的环境卫生保洁及防疫消杀等工作                                                |
| 4  | 图文信息中心(行政办公楼负一层、5—9层) | 卫生保洁员       | 5      | 负责校领导办公室、会议室卫生保洁工作;负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房、车库等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                               |
| 5  | 1—6号教学楼               | 卫生保洁员       | 8      | 负责6幢教学楼对的会议室、走廊、楼梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                                             |
| 6  | 实验实训中心、汽车维修实训中心北楼     | 卫生保洁员       | 5      | 负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                                                     |
| 7  | 大学生生活活动中心             | 卫生保洁员       | 1      | 负责礼堂、走廊、楼梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                                                     |
| 8  | 大学生就业创业中心             | 卫生保洁员       | 4      | 负责报告厅、走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                                                 |
| 9  | 体育与心理健康教育中心           | 室内场馆卫生保洁员   | 1      | 负责室内体育场馆、健身房、楼梯、看台、浴室、卫生间、附属办公用房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                                       |
|    |                       | 室外场馆卫生保洁员   | 1      | 负责室外体育场馆(足球场、篮球场、排球场、网球场)的场地、看台、座椅、卫生间及附属办公用房、商业用房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作                     |
| 合计 |                       |             | 71     |                                                                                         |



### **(三) 任职要求**

#### **1. 项目负责人岗位:**

(1) 学历要求专科及以上, 年龄 25 (含) -50 (含) 周岁之间, 不得兼职。

(2) 具备一定计算机应用水平, 语言文字表达能力强。

(3) 按照采购人主管部门要求, 协调所属员工, 配合完成学校各项工作。

(4) 于每月初, 向采购人主管部门提交一份月报, 月报包括但不限于上月工作完成情况、校内有何突发事件、下月工作安排等。

(5) 进场后派驻的项目负责人必须与投标文件提供的人员一致, 非采购人允许, 不允许更换。

#### **2. 部门主管(宿管、维修、保洁主管)及文员岗位**

(1) 学历要求专科及以上, 年龄 25 (含) -50 (含) 周岁之间, 不得兼职。

(2) 本项目配备的维修主管具有 3 年及以上从事相关工作经验。

(3) 能协助项目负责人制定和设计相关岗位工作制度、岗位职责、工作记录表(簿)。

(4) 具备一定计算机应用水平及语言文字表达能力, 能熟练使用常用办公软件。

(5) 收集分管岗位工作记录表(簿), 协助项目负责人做好对各个岗位工作记录表(簿)汇总工作。

#### **3. 宿舍管理员、健康驿站管理员岗位**

(1) 具有初中以上学历, 女性不超过 55 (含) 周岁, 男性不超过 60 (含) 周岁, 其中女生公寓宿舍管理员必须是女性, 不得兼职, 健康驿站管理岗位必须为女性。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯, 有亲和力, 有较强的责任心



和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

#### **4. 综合维修技术管理岗位**

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 持有效电工证不得少于 4 人；水工 2 人；木工 1 人；持有效焊工证 1 人。

(3) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(4) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

#### **5. 体育场馆管理岗位**

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

#### **6. 垃圾清运车、扫地车驾驶岗位**

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 50（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 具有相关车辆三年驾驶经验。

(4) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记

录备案。

#### **7. 卫生保洁班长岗位**

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，可由卫生保洁员兼。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

#### **8. 卫生保洁员岗位**

(1) 年龄不超过 60（含）周岁（其中图文信息中心卫生保洁员女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，必须具有初中以上学历）。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

**注：采购需求中相关人员证明材料除评分标准中要求提供作为评分条件外，投标人在投标文件中无须提供，由采购人在合同签订后中标人进场服务前核查人员配备情况，人员须按照要求配备到位。**

### **七、项目部服务质量标准**

(一) 中标人必须设立项目部，且机构组建完整，管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。

(二) 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务与文件。

(三) 参照《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》及招标文件各个岗位质量服务标准、作业频次等要求，制定各个服务岗位工作记录表（簿），包括但不限于工作记录表（簿）、作业频次表（簿）、





消杀记录表（簿）、巡查记录表（簿）、维修项目表（簿）、维修回访记录表（簿）、设施设备使用与维护情况表（簿）、培训记录表（簿）等，并负责落实实施。

（四）各个主管每天分别对其分管岗位或区域巡查两次，并在各个岗位工作记录表（簿）做好相应巡查情况记录。发现问题要及时向项目负责人或采购人主管部门上报，需要维修的，及时安排维修；不属于维修范围内的，须做好维修前的准备工作（包括但不限于信息采集、维修前拍照、警戒等），待上报采购人主管部门后，由采购人主管部门组织维修并做好维修辅助工作。

（五）组织对新进员工岗前培训，包括技能、制度、职责、消防等方面培训，培训合格后方可上岗，具体考核由项目部自行考核，建档备查；每年至少对员工岗位技能考核培训两次，包括技能操作规范、服务质量标准、消防安全等考核，具体考核由项目部自行考核，建档备查。

（六）根据高校特点结合采购人实际情况，建立公共突发事件及各种设施设备突发事件的处理机制和应急预案，预案内容包括但不限于：

1. 社会安全事件。主要包括：校园内涉及师生的各种非法集会、游行、示威、请愿以及集体罢餐、罢课、上访、聚众闹事等群体性事件，民族宗教事件，师生非正常死亡、失踪等可能会引发影响学校和社会稳定的事件等。

2. 公共卫生事件。主要包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，以及所在地区发生的、严重影响师生健康和生命安全的事件。

3. 事故灾害。包括学校楼堂馆舍内发生的火灾、建筑物倒塌、拥挤踩踏等重大安全事故，校园重大交通安全事故，校园水面溺水事故，大型群体活动公共安全事故，造成重大影响和损失的后勤供水、电、气等事故。



4. 特种设备安全事件。包括大型实验设备损坏而影响学校安全等事故。

5. 自然灾害。包括暴雨、洪水、大雪、寒潮、地质、地震灾害以及由地震诱发的各种次生灾害等。

6. 影响学校安全与稳定的其它突发公共事件(如流浪猫狗的处置)。

(七) 要建立和完善员工档案, 将管理服务人员名册和基本信息登记表于入场前报采购人备案, 履约过程中如有人员变动, 应于变动后三日内书面通知采购人管理部门。

(八) 维修人员应具备一定的专业维修技能, 包括水、电、木、焊等工种, 身体健康, 品行良好, 工作态度端正, 责任心强, 技术工种须持国家相关部门颁发的该专业特种作业操作证或职业资格证书。

(九) 所有员工在岗期间应统一着装, 佩戴能明显识别的工号牌, 仪表行为整洁规范, 热情耐心服务师生。

(十) 中标人应按采购人要求参加安徽省后勤协会组织的各类培训、会议及相关比赛等各项活动。

## 八、学生公寓综合服务与管理

学生公寓为学院教育教学、生活的重要区域, 中标人必须具有高度的责任感, 坚持安全稳定为先, 切实加强管理, 为学生提供良好的学习生活环境。

根据以下管理服务内容和标准投标文件内必须提供学生公寓管理服务的基本要求、配套设施、日常管理、安全管理、节能管理、服务要求、思想文化教育、突发公共事件应对, 管理服务评估与改进等方面的高校学生公寓管理服务方案。

### (一) 学生公寓管理标准

1. 实行 24 小时双岗值班制度(不因双休与节假日而中断), 必须在大厅服务台坐岗, 必要时立岗服务, 工作期间非必要不允许进入值班



室，准时上下班，值班期间不得出现脱岗，串岗，在岗时不玩手机，不做私活等无关工作事情，确因有其他原因暂时离开值班点的（包括早、中、晚等三餐时间，例行安检、巡查时），中标人应合理安排，确保在岗有人。

2. 管理制度和标准完善，有完整工作签到制度和工作质量考核制度；制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显；并将每栋综合管理人员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3. 对进出可疑人员进行询问检查，并协助相关部门做好相关消防治安工作；学生公寓夜间实行封闭管理，晚归、未归和早出人员要登记，并按照规定进行白班，夜间巡查工作，做好相关巡查、晚间查房记录登记，记录要求完整正确，并制表上报宿舍管理科。如查房未发现晚归、未归及外来人员留宿、造成不良后果的将追究中标人相关责任。

4. 严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好详细借用记录。

5. 保证服务台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境。

6. 熟悉各类消防标识及疏散常识，要对楼宇内部设备设施有一定的了解。

7. 学生公寓禁止异性入内，做到来访登记，带出公寓大宗物品登记等登记工作，做好相关登记情况。

8. 严禁任何推销人员入内，发生外盗给学生造成损失的，中标人承担相应的责任并负责全额赔偿。按照校方作息时间定时锁门和开门，白班、夜间巡逻期间未对未锁门房间进行提醒和登记的。

9. 对违章用电情况进行检查，主要检查学生公寓违章电器（含电炉、热得快、电热壶等）的使用情况，并做好相关登记工作，报宿舍管理科备查；禁止私拉乱接电线，因检查不力造成的学生公寓引发火灾或其他安全事故的，采购人有权追究中标人相关责任，并视为严重违约。遇到重

大事件要及时上报并有应急预案。

10. 配合宿舍管理科做好详细的学生住宿信息登记工作，包括学生所属系部、专业、班级、姓名等，做到定人、定床，信息准确；学生住宿情况发生调整时，中标人应及时对学生住宿信息做相应的调整；未经采购人主管部门同意，不得私自安排任何人在学生公寓住宿。

11. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与招标人主管部门联系，安排维修；由报修不及时导致的师生投诉或设备维修后无法使用的，采购人可要求中标人更换新的设备，更换设备使用质量应不低于原使用设备质量。如中标人发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系采购人师生，采购人有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由中标人负责维修或赔偿。

12. 做好相关（包括但不限于）例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

13. 负责学生在公寓区内日常行为的教育、引导与管理工作；负责管理、检查学生宿舍内务并对学生进行教育、整改、通报等工作；负责学生公寓文化建设、特色服务等工作；定期开展主题活动，如开展每月一主题宣传教育活动。

14. 熟悉本公寓楼基本情况，包括：学生宿舍数、床位数、所住学生数、学生系部班级等基本情况。

15. 宿舍楼内公共场所的卫生，每天合理安排时间进行打扫，做到地面墙面无污渍无水渍，无垃圾无积尘，光亮，墙角无蜘蛛网，卫生间无异味，玻璃窗无积尘无污渍、明亮。草坪打扫是否干净。每日检查并清理楼内小广告，保洁员不得在楼内存放垃圾和杂物。每年暑期完成毕业生寝室内清洁工作。

16. 宿舍楼内工作人员不得与服务对象发生矛盾，工作人员之间不得





因发生矛盾影响工作。新员工上岗要组织培训。

### **(二) 学生公寓精神文明建设**

1. 学生公寓管理人员能进行内外协调联系，负责公寓楼的人文环境建设(含思想道德文化建设及精神文明建设)，学生满意率应为 90%以上。

2. 利用各种方式宣传有关宿舍管理的规定，取得学校师生的广泛支持，确保学生能有一个安宁、卫生、舒适的生活、学习环境。

3. 定期出黑板报、宣传栏、标语等，通报好人好事，弘扬正气；定期开展宿舍卫生检查和文明寝室评比并及时公布评比结果。

4. 定期开展节能宣传或其他宣传工作（每学期至少一次），配合采购人开展寝室文化建设活动。

5. 中标人应以“三服务三育人”为宗旨，以公寓宣传文化为阵地，以提高学生道德修养为目的，配合校园精神文明建设，创设文明规范的校园环境。促进学生养成健康、文明的生活习惯，营造学生公寓“家”文化，体现出人文关怀。

## **九、维修维护标准**

总标准：所有维修维护工作必须符合国家或行业规范。

### **(一) 维修维护范围**

凡涉及到对门、窗、家具、玻璃、门锁、上水、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、小便感应器、灯具、灯座、镇流器、开关、电器插座、洁具等设施设备所涉及到的水、电、木、焊的小型维修更换，以及对上述内容的日常维护，保持原有完好等级和正常使用。做好水电保障、电力设备管理与维护，以及空调滤网清洗、电风扇扇叶的拆装清洗和其它水电维修应急响应工作。

### **(二) 维修维护响应时间**

1. 实行 24 小时（夜间单岗）值班制（不因双休与节假日而中断），24 小时受理来人、来电报修。



2. 自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁(含门、扣等)坏、电源线路和照明设备故障、床板、护栏、爬梯、阳台防盗护栏等为急修项目,必须做到即报即维修,接到来电、来人报修后 10 分钟内到位,6 小时内修复;一般维修项目 12 小时内修复。

### **(三) 维修维护管理要求**

1. 应积极主动的对学生公寓内各类物品进行每天巡查及检修,定岗定员对报修进行管理及派工维修,并按照规定的时间去维修。

2. 学生宿舍值班室和物业维修管理办公室,设有维修登记本,如需维修可及时登记报修。

3. 每一个月将所有维修项目统计整理成表,并复制一份交由校园管理科进行核查及存档。

4. 在领取维修物资时应积极主动的与校园管理科沟通,保障维修物资能够及时供应及补缺。

5. 维修所需的各类维修工具、设备等均有中标人自行负责提供,学院不提供任何相关维修工具及设备,若因维修设备不齐全不到位而导致维修事项无法完成或维修质量不到位的,由中标人负全部责任。

6. 中标人对各类维修项目必须规范维修流程,严格维修标准,保证维修质量。水电维修维护严禁违规操作,保障用水用电的安全性。

7. 中标人在寒暑假期间之间必须集中对所有学生公寓进行全面的检查,统计维修故障,及时维修维护,保障学生在新学期入住学生公寓时,所有设施设备全部完好。

8. 维修人员维修时严禁私自改动原有结构进行维修,严禁私拉乱接电线、变动给排水线路及更换电器设施,违者将按照有关规定处理。

9. 维修要做到每天不间断进行,维修完后应在维修登记本上签字,因特殊原因不能维修时必须在登记本上说明原因。

10. 维修人员每天上班后,应主动到各自负责的工作岗位检查巡视,



随时维修出现问题。

11. 中标人有义务配合学院创建节约型校园，公司需建立校园巡检制度，安排专人巡检校园，杜绝长明灯长流水现象。

12. 维修工作实行全程记录制度。所有维修项目需从接到报修任务(含网上、电话等各种报修方式)开始，对报修项目与内容、报修人与报修方式、登门时间与初检情况、修护概况、修护与检测结果、与报修人沟通等情况全程记录。

13. 严格遵守维修认可制度。所有维修项目报告单须在维修后第一时间由报修人签字认可本次维修时限及修复质量。

14. 中标人进场后，不得以任何理由对上述日常维修拖延维修。经发现，由于中标人拖延维修导致的日常维修变大幅的，视为严重违约，由于维修不当导致设施设备损坏或者更换设施设备后，达不到原有设施设备使用效果的，采购人有权要求中标人更换或者再次更换设施设备；造成影响的，采购人保留索赔的权利。拒不整改的，采购人有权单方解除合同，扣除履约保证金，并不支付当次付款周期的物业费。

15. 在突发紧急事件下(包括恶劣天气)，中标人须严格按照定制的应急预案对采购人资产进行维护。如果导致大面积资产损坏的，经采购人主管部门认定属于中标人责任的，由中标人自行负责维修更换；经认定不属于中标人责任的，由采购人负责组织维修更换。

16. 中标人须定期向采购人报送日常维修的项目情况、材料清单、相关费用及分类统计表。

17. 维修材料由采购人提供。

## **十、公共卫生疫情防控及消杀除四害管理服务标准**

### **(一) 公共卫生疫情防控**

1. 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾中转站等规定部位实施消毒作业并记录。

2. 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、学生公寓、礼堂（报告厅）、会议室等人群聚集场所的通风换气和校园公共实施及公共器具的保洁和消毒工作。

3. 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育。

4. 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

5. 协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务。

6. 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。

## **（二）消杀除四害**

1. 消杀灭四害范围：铜陵职业技术学院校区内（不含食堂）。

2. 消杀作业频次：

（1）定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录。流行病或蚊蝇高发期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀。

（2）每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少 3 次。

（3）每两天对垃圾场消毒 1 次。

（4）每年四月中下旬和每年十月中下旬，集中对学校人员密集场所进行全方位消毒。

3. 消杀除四害服务标准

（1）做到公共区域无鼠害、虫害，四害“密度控制在国家标准以下。

（2）根据消杀除四害作业频次要求，做好相关消杀作业频次及药品、药械采购数量、使用量等记录工作，每季度报送招标人一份备查（作为付款依据）。

（3）对易发生误食的场所，应设中文警示标识，做到安全操作。

（4）作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息，药品投放点警示标志清晰有效。





- (5) 消毒要做到室内全方位无死角消毒。
- (6) 配备消毒液要按照医疗消毒要求进行消毒液配比。
- (7) 灭杀药品应符合国家和行业规定，不得使用国家明令禁止的药品，如因中标人使用造成危害的，由中标人负全责。
- (8) 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理并做详细记录。

## **十一、室内外保洁、垃圾清运、景观水系服务标准**

### **(一) 保洁范围**

1. 室内保洁：所有建筑室内为全层保洁，包括会议室、报告厅、大厅、走廊、楼梯、公共卫生间、电梯、地下停车场及附属设施设备（不含教室、办公室、宿舍室内）。
2. 室外保洁：校园所属范围内除去各幢楼宇室内以外的所有场地，包括绿化带、排水沟、主次干道、景观河道、喷泉、所有水面水体、室外运动场所（足、篮、排、网球场等）、校区大门、校区大门外广场（停车场）等。
3. 垃圾清运：校园内所有生活垃圾（食堂厨余垃圾除外），采用垃圾清运车运送至采购人制定的垃圾中转站。
4. 景观水系：校园内所有景观河道、景观湖、喷泉等。

### **(二) 室内保洁服务质量标准**

1. 保洁服务作业频率要求：
  - (1) 地面、台阶、楼梯、扶手、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次，且巡回保洁。
  - (2) 装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次。
  - (3) 墙面、天花板、消防设施、灯具、监控器探头及开关每二周保洁 1 次。
  - (4) 大理石（花岗岩）、地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。

(5) 每天两次对卫生间全面保洁，且每两小时巡回保洁；公共卫生间内天棚、灯具每两周保洁 1 次。

(6) 开水器每天保洁 2 次。

(7) 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次，且每两小时巡回保洁。

(8) 落水口每周清理 1 次，建筑四周雨水沟每周清理 1 次。

(9) 建筑四周所属绿化带每天保洁一次，且巡回保洁。

## 2. 保洁服务质量标准：

(1) 每天第一次保洁须在早晨 7:30 前完成，全天巡回保洁。

(2) 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

(4) 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

(5) 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

(6) 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。

(7) 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

(8) 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

(9) 公共盥洗间和卫生间无异味；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；小便池应放入除臭球。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；镜面光亮。

(10) 电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮。电梯门槽内无垃圾杂物。

(11) 开水器和开水房地面无水渍，机身无积尘、光亮；符合卫生要求。

(12) 屋顶、平台、落水台、阳台无明显垃圾和落叶。

(13) 会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、



无污渍，光亮；会议桌椅摆放整齐；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

（14）建筑四周雨水沟及绿化带无垃圾和落叶。

（15）所作业范围内须无小广告，由此导致的师生损失，中标人应负有相应责任。

（16）做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

（17）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

### **（三）室外保洁服务质量标准**

#### **1. 保洁服务作业频率要求：**

（1）每天学校作息时间内上班前完成各大楼前及校园主要道路保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。

（2）每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清，每天擦拭垃圾桶（箱）体一次，且巡回保洁。

（3）重大活动期间实施道路冲洗保洁。

（4）每天对绿化带内落叶清理一次，且巡回保洁；如遇大风或落叶时节由每天增加作业频次，且巡回保洁。

（5）每天擦拭校内景观座椅 1 次，擦拭各处大理石花坛边缘 1 次，并巡回保洁。

（6）每天清扫校内各处车棚 1 次，擦拭车棚中不锈钢充电杆 1 次，且巡回保洁，如遇大风或落叶时节由每天一次增加至两次。

（7）每天清扫底下车库 1 次，且巡回保洁，遇雨雪天气，应及时清扫积水、积雪、及时除冰，做好防滑措施。

#### **2. 保洁服务质量标准**

（1）保持道路与广场全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟蒂、无乱张贴、路牙无泥沙）；“四净”（路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、宣传栏净）“一



通”（下水道口通）。

（2）雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。

（3）室外足、篮、排、网球场围网上无杂物悬挂。

（4）道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草。

（5）景观座椅表面无积尘、无落叶、座椅周边无垃圾，各处大理石花坛边缘无泥渍、无积尘。

（6）车棚地面无积尘、无垃圾、无烟头、无落叶，充电杆无积尘、光亮。

（7）地下车库地面无积尘、无垃圾，公共设施表面无积尘、光亮。

（8）如遇重大校内活动，要配合采购人做好环境保洁工作，增加保洁频次，确保出效果。

（10）做好相关保洁频次、巡回记录备查。

#### **（四）垃圾清运服务质量标准**

1. 生活垃圾日产日清，清运率达到 100%。

（1）垃圾收集：及时将校园生活垃圾收集，不得长时间外露堆放积压，及时转运到垃圾中转站，并保持垃圾中转站清洁。因施工产生的建筑垃圾，应督促施工方及时清运或缴费代运，如不能及时督促清运的由物业服务企业负责清运。

（2）垃圾清运：垃圾定期外运到政府指定的垃圾堆放处理点，垃圾清运过程中必须做到地面无散落、无渗液，垃圾桶周边无残留、无污水、无污渍。

（3）垃圾桶、果皮箱。每天 2 次集中清理桶、果皮箱内垃圾，做到随有随清理；每天擦抹垃圾桶 1 次，清扫周边的卫生，定期清理污迹。

2. 垃圾清运须覆盖蓬布，密闭化运输，减少道路污染；清运车车容车貌保持整洁，设备完好无损坏（投标文件中未提供垃圾清运车的大小、



照片等的，中标人须在服务进场前向采购人提供）。

3. 清理完垃圾，及时对运送车辆进行冲刷一次。

#### **（五）景观水系服务质量标准**

1. 每天对学院内所有水系内漂浮物、树叶、枯树枝等白色垃圾杂物进行打捞清理，水池池壁及周边石材清理除污，且巡回清理。

2. 景观河道、喷泉池应定期清理池底，放撒明矾或整体清理换水。

3. 景观湖周边无死鱼、白色垃圾，景观河道、喷泉池内无漂浮物、树叶、枯树枝，白色垃圾，水质清澈，池壁无污垢。

4. 景观河道、喷泉池内水电设备每周维护维修一次，保证设备正常工作。

### **十二、垃圾分类工作服务标准**

根据《关于将生活垃圾分类纳入物业服务招标范围的通知》（铜城法【2021】6号）文件精神，为提高分类投放设置和管养水平，中标人应规范设置和管护垃圾集中投放点，宣传公示栏和引导标识，增强实用功能；提高分类收运精细化管理水平，切实做到对所有垃圾分类集中投放点的有害垃圾、可回收物、厨余垃圾进行分类收集、分类运输、杜绝混装混运。特做以下要求：

投标人根据《铜陵市城市生活垃圾分类管理条例》制定具有高校特色的垃圾分类工作管理方案。

（一）中标人应以多种形式开展垃圾分类宣传，动员师生参与生活垃圾分类工作。

（二）中标人应在学生公寓、教学楼、办公楼等场所设立垃圾分类集中投放点，垃圾分类桶颜色鲜明，摆放整齐，外观无残损，密封性好、无污渍。

（三）垃圾分类桶上标识清晰，分类明细无破损，区分可回收内容、不可回收内容。

（四）墙上制度清楚，有垃圾清运记录，垃圾分类量记录。

（五）对分类垃圾桶定期清洗、杀虫打药，消灭蚊蝇幼虫。

（六）设置灯管、废旧电池、水银温度计、油漆桶、过期药品、废化妆品以及电子产品等有害垃圾专用回收容器，由专人负责集中清运集中存放，联系有资质企业收取处理。

（七）厨余垃圾联系专业处理单位进行处理。

（八）对分类集中投放点的垃圾，垃圾清运人员运输至垃圾中转站，应做好垃圾分类二次分拣工作。

（九）垃圾分类集中投放点及垃圾中转站，地面无散落垃圾、无污水、污渍；墙面无粘附物。做到合理、卫生，保证清洁无异味，每天定时喷洒药水消毒。

（十）按要求做好垃圾袋装化，垃圾清运车在装载运送前，检查垃圾封装情况，做到垃圾不外露，无明显异味，不超载。

### **十三、电梯、消防系统管理**

（一）电梯的清洁保养，包括每日保洁，每周清洁、上光等。

（二）电梯发生一般故障时，应立即通知专业维保单位。发生电梯困人或其他重大事件时，应立即通知专业维保单位并在第一时间赶到现场，协助专业维保单位做好现场的应急处理工作。

（三）消防通道禁止堆放各种物件、上锁，保持消防通道畅通。

（四）全体员工要进行消防安全知识培训，每人每年至少进行一次以上消防技能演练，熟练操作各种消防设备和器材。

（五）落实好消防安全管理制度，每月对消防设施进行一次安全巡查，发现问题及时处理，消防设施器材损坏需更换时，要查明原因并及时向甲方报告。





（六）健全消防设施器材管理台帐，建立消防管理应急预案。

#### **十四、项目服务其他要求**

（一）本项目要求在满足正常物业管理和服务需求的基础上，以信息化系统管理为目标，广泛运用互联网技术创新物业管理服务模式，进一步提升服务质量，推动高校后勤管理转型升级。投标人可自行组织现场踏勘，作出自己的判断结论和估价。中标后，在签订合同时和合同履行过程中，中标人不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加物业经费或索赔的要求。投标人现场踏勘的，可与业主单位联系人联系。中标人不得挂靠、转包。一经查实，采购人有权立即终止合同。

（二）中标人应认真研究《铜陵职业技术学院物业管理考核办法》、《铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法》，自合同签订之日起服从相关文件的管理。投标文件一经提交，即表明投标人对招标文件完整、全面的认同和理解，不得在中标后或服务期内拒绝履行招标文件文本所包括的全部约定条款及服务内容，否则视为违约。

（三）中标人的所有从业人员在工作期间发生的任何安全事故及对他人身财产造成伤害的，由中标人承担，与采购人无关。如对院方造成损失，采购人可从履约保证金及物业费中扣除相关费用，情节严重的院方可酌情解除合同。

（四）为加强对物业服务质量的日常监管，中标人中标后签合同前须向采购人一次性缴纳合同价款 2.5% 的履约保证金，物业公司未能提供达到合同约定服务质量的服务视为违约，采购人有权按照合同、招标文件中相关规定，扣除履约保证金。同时中标人必须依法管理、独立承担法律责任和违约赔偿责任，并按采购方的规章制度实施管理工作。委托管理过程中如严重违反规定，采购人可随时解除合同。

（五）采购方每年的大型活动保障，含英语四/六级考试、迎新、迎检、运动会、各项国考、毕业生离校及学院举办的各项重大活动等，中

标人中标后全力保障学院的重大活动及突发公共事件的应急处理，并提供人员支撑，由此产生的一切费用由中标人自行承担。大型活动期间，物业公司分管领导需前往项目现场监督。

（六）物业项目部需建立管理人员巡查机制，巡查责任区域分工明确，各管理人员正常工作日上午 10 点前必须在责任区域进行主动巡查（除特殊情况），并建立巡查台账，将巡查发现的问题及解决情况做好记录归档，每月上报采购方主管部门备查。

（七）物业项目部需建立各项记录台账，包含但不限于安全生产台账、保洁检查台账、宿管相关台账、维修材料使用统计台账等，同时每月月底做好项目部月度总结及次月工作计划报送采购方主管部门审批。

（八）采购方不提供中标人的职工住房，住房由中标人自行解决。

（九）中标人必须服从采购人管理，遵守采购人有关管理制度，严格按照采购人的要求提供管理服务，自觉接受采购人相关管理部门的业务检查和监督，并接受师生员工的监督；应建立严格的物业管理制度和行之有效的服务质量自我监督和管理体系；制定完善的物业管理方案并组织实施。

（十）中标人必须做到，师生员工对中标人的服务满意率达到 85% 以上，有效投诉处理率应达到 100%，投诉回复率达到 100%，报修及时率应达 100%。定期听取师生对工作的批评意见和建议，并及时整改。

（十一）中标人所聘用的员工，必须身体健康，提供健康证明，无传染性疾病、无违法犯罪记录，仪表端庄；必须遵守国家的法律、法规及采购方的管理制度；必须经过上岗前培训（包括思想道德、法制、安全、消防、礼仪、工作技能、管理制度、服务意识等教育），培训合格率达 100%。



(十二) 中标人不得在校园内从事任何商业经营活动。

(十三) 合同期限届满后 7 天内, 中标人必须向采购方移交全部用房以及属于采购方的一切装备设施、工具以及有关档案资料。

### **十五、报价要求**

本项目报投标总价, 投标报价为完成本次招标项目一年服务期的全部费用价格, 其组成包括但不限于人员工资、管理费、服装费、办公费、通讯费、培训费、税金、利润、社会保险费、劳保用品费、基本工具费等为完成本次招投标项目所发生的一切费用。中标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通、法定节假日加班人员工资费用及中标人为完成服务所发生的一切费用等有关问题。

投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。报价应考虑铜陵市最低工资标准上调等风险, 履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由要求增加相应费用。

合同一年一签, 在年度预算能保障的前提下, 经采购人年度考核合格以上的, 可以续签下一年合同, 总服务期最多不超过三年。

### **十六、考核**

(一) 采购人根据《铜陵职业技术学院物业管理考核办法》及《铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法》进行考核管理。

(二) 中标人必须认真学习和执行采购方物业服务考核办法和物业服务监督管理办法, 主动接受监督、检查、考核, 严肃认真对待院系、部门和广大师生的质量反馈, 及时整改存在问题, 采购人将根据问题整改效果和服务质量作相应处理, 具体考核细则见附件。



**附件一：**

**铜陵职业技术学院物业管理考核办法（试行）**

为了规范在校物业服务行为，监督物业服务企业有效履行合同，提升物业服务水平，根据中华人民共和国国务院《物业管理条例》等相关规定，结合我校物业管理工作实际情况，制定本办法。

**一、适用范围**

本办法适用于所有在我校提供物业管理服务的物业服务企业。

**二、目标原则**

物业管理考核坚持以合同管理为基础，通过量化考核指标，完善对物业服务企业的日常管理，规范物业公司服务行为，更好的服务全校师生。并坚持以下原则：

1. 日常监管和定期考核相结合；
2. 量化指标考核和服务效果考核相结合；
3. 管理部门考核和服务对象意见相结合。

**三、考核程序**

1. 总务处全面负责学校的物业管理考核工作，具体工作由总务处相关中心承办。
2. 物业管理考核由定期考核、部门考核、学生考核三部分组成。
  - （1）定期考核由总务处根据工作职责结合日常管理，每年进行4次；
  - （2）部门考核由总务处会同相关职能部门和部分学院等部门共同开展，每学期进行一次；本考核可与定期考核结合进行。
  - （3）学生考核由总务处组织各学院学生代表和团学组织学生干部代表每学期进行一次，本考核可与定期考核结合进行。

**四、考核内容**

1. 总务处负责对项目部、消杀除四害等项目进行日常监管与定期考核。



2. 总务处负责对保洁、综合管理两个项目进行日常监管与定期考核。
3. 部门考核由相关职能部门和学生代表从服务对象角度对各项物业服务质量进行考核。

### 五、考核结果

1. 年度考核结果实行百分制，其中季度考核占总分的 50%，部门考核占总分的 30%，学生考核占总分的 20%。上述三类考核的年度得分按各次考核的平均分计算。
2. 季度考核结果实行百分制，其中物业项目部分值权重占 5%，消杀除四害分值权重占 5%，校园保洁分值权重占 30%，学生公寓综合管理分值权重占 40%，日常维修管理分值权重占 20%。
3. 季度/年度考核结果
  - (1) 考核分数在 90 分（含）以上的，为“优秀”等次。
  - (2) 考核分数在 80 分（含）——90 分的，为“合格”等次。
  - (3) 考核分数在 70 分（含）——80 分的，为“基本合格”等次。
  - (4) 考核分数在 70 分以下，为“不合格”等次。
4. 季度考核优秀或合格的，季度物业费全额支付。季度考核基本合格的，扣除季度物业费的 1%~5%（从 80 分到 70 分每 2 分多扣 1%）。季度考核不合格的扣除季度物业费的 10%，并暂缓支付物业费。
5. 学校重要活动（或重大节日）专项考核必须达到优秀，否则扣除季度物业费的 3%。

表一：

**铜陵职业技术学院物业项目部服务监督考核表**

| 考核内容          | 考核标准                                                                                                                                                                                                              | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| <b>项目人员配置</b> | 1. 项目人员配置是否合理（查花名册）；<br>2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。                                                                                                                                                               | 20 分 |      |    |
| <b>行政管理</b>   | 3. 管理机构组建是否完整健全；<br>4. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；<br>5. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；<br>6. 定期检查各业务部门工作计划落实情况；<br>7. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案；<br>8. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置；<br>9. 投诉整改合格率 100%。 | 30 分 |      |    |
| <b>人事管理</b>   | 10. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续；<br>11. 是否组织新员工上岗培训；<br>12. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险；<br>13. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；<br>14. 是否有完整的人事、劳资管理系统。                                                                                | 20 分 |      |    |
| <b>技术管理</b>   | 15. 是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；<br>16. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；<br>17. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。                                                                                                | 20 分 |      |    |
| <b>物资管理</b>   | 18. 是否做好物资台账，做到账、物、卡相符；<br>19. 是否建立严格的仓库管理制度；<br>20. 是否定期向总务处报送材料消耗数量。                                                                                                                                            | 10 分 |      |    |

**总分：**

**考核人员：**

**日期：**





表二：

**铜陵职业技术学院物业消杀除四害项目考核表**

| 考核内容        | 考核标准                                                                                                                                            | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| <b>基本要求</b> | 1. 采购单据是否齐全：<br>2. 采购的药品是否有违禁药品：<br>3. 出入库台账是否齐全：<br>4. 票、账、物是否相符。                                                                              | 40 分 |      |    |
| <b>行为规范</b> | 1. 着装是否统一：<br>2. 是否统一佩戴工作牌：<br>3. 是否微笑服务：<br>4. 服务时是否使用礼貌用语：<br>5. 工作期间是否做与工作无关的事情。                                                             | 10 分 |      |    |
| <b>工作情况</b> | 6. 消杀前是否按要求操作：<br>7. 消杀工具是否齐全：<br>8. 消杀前是否做好安全提示：<br>9. 消杀作业频次记录是否齐全：<br>10. 消杀作业药品使用量记录是否齐全：<br>11. 是否按要求向管理部门提供各项记录：<br>12. 消杀作业结果是否符合国家相关标准。 | 40 分 |      |    |
| <b>其他要求</b> | 13. 是否按合同要求做好消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总：<br>14. 投诉整改合格率 100%。                                                                                    | 10 分 |      |    |

**总分：**

**考核人员：**

**日期：**

**表三： 铜陵职业技术学院物业保洁项目考核表**

| 考核内容                  | 考核标准                                                                                                                | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| <b>门庭和大厅</b>          | 1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮；<br>2. 墙角无蜘蛛网；<br>3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；<br>4. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮；<br>5. 玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮。  | 10 分 |      |    |
| <b>楼道</b>             | 6. 是否放置足够的垃圾篓（桶）（学生公寓实行垃圾袋装化后除外）；<br>7. 扶手无积尘、无污渍、光亮；<br>8. 窗台无积尘；<br>9. 台阶、过道无污渍、光亮。                               | 10 分 |      |    |
| <b>公共卫生<br/>间、开水器</b> | 10. 卫生间无异味；<br>11. 厕坑便具洁净无黄渍；<br>12. 镜面、水盆、台面无污点、光亮；<br>13. 纸篓是否清理；<br>14. 开水器机身无积尘、光亮；<br>15. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。 | 10 分 |      |    |
| <b>教室内（课<br/>后）</b>   | 16. 桌斗内是否有垃圾；<br>17. 黑板板面擦净，板槽内无粉末；<br>18. 窗帘挂放是否整齐。                                                                | 10 分 |      |    |
| <b>电梯</b>             | 19. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；<br>20. 厢内地面干净、无垃圾杂物；<br>21. 电梯门槽内无垃圾杂物。                                                | 10 分 |      |    |
| <b>建筑外围</b>           | 22. 绿化带是否有明显垃圾；<br>23. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；                                                                         | 10 分 |      |    |
| <b>工作记录</b>           | 24. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。                                                                                       | 10 分 |      |    |
| <b>道路</b>             | 25. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”；<br>26. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；<br>27. 绿化带内是否有明显垃圾。                                               | 10 分 |      |    |
| <b>垃圾清运</b>           | 28. 是否做到日产日清；<br>29. 清运工具是否符合合同要求；<br>30. 垃圾地坪是否按要求冲洗。                                                              | 10 分 |      |    |
| <b>礼堂、报告厅</b>         | 31. 室内无污渍、无积尘、无蛛网；<br>32. 实施表面无积尘、无污渍、使用时清洁明亮，效                                                                     | 10 分 |      |    |



|   |     |  |  |  |
|---|-----|--|--|--|
| 厅 | 果好。 |  |  |  |
|---|-----|--|--|--|

总分：

考核人员：

日期：

**表四：铜陵职业技术学院物业综合管理项目考核表**

| 考核内容 | 考核标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| 工作记录 | 1. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。                                                                                                                                                                                                                                                     | 20 分 |      |    |
| 行为规范 | 2. 着装是否统一；<br>3. 是否统一佩戴工作牌；<br>4. 是否微笑服务；<br>5. 服务时是否使用礼貌用语；<br>6. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等）                                                                                                                                                                                                                      | 20 分 |      |    |
| 工作情况 | 7. 是否按要求开、关门；<br>8. 是否按要求进行例行安检巡视；<br>9. 消防设施设备完好率 95%以上；<br>10. 是否有缺岗现象；<br>11. 是否有睡岗情况；<br>12. 对外来人员是否上前询问盘查；<br>13. 设施设备损坏是否及时上报；<br>14. 是否有与师生发生冲突的现象；<br>15. 是否做好学生宿舍信息登记工作；<br>16. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作；<br>17. 学生宿舍是否有异性进入；<br>18. 有外来人员在学生宿舍留宿；<br>19. 是否要求进行节能管理；<br>20. 对大宗物品出入是否登记；<br>21. 大型活动时，是否保证通道开放。 | 50 分 |      |    |
| 其他要求 | 22. 是否按要求对大礼堂（报告厅）等设施设备巡视；<br>23. 投诉整改合格率 100%。                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10 分 |      |    |

总分：



考核人员：

日期：

**表五：铜陵职业技术学院物业日常维修管理项目考核表**

| 考核内容          | 考核标准                                                                                                                                                               | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| <b>维修人员配置</b> | 1. 维修人员配置是否满足要求；<br>2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。                                                                                                                            | 10 分 |      |    |
| <b>行为规范</b>   | 3. 着装是否统一；<br>4. 是否统一佩戴工作牌；<br>5. 是否微笑服务；<br>6. 服务时是否使用礼貌用语；<br>7. 工作期间是否做与工作无关的事情。                                                                                | 10 分 |      |    |
| <b>工作情况</b>   | 8. 维修是否及时；<br>9. 维修人员是否按要求值班；<br>10. 维修人员是否有脱岗；<br>11. 维修人员是否按要求到达维修现场；<br>12. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集；<br>13. 维修后质量是否符合质量要求；<br>14. 维修更换材料是否符合质量要求；<br>15. 维修记录是否完整。 | 60 分 |      |    |
| <b>其他要求</b>   | 16. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面；<br>17. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总；<br>18. 投诉整改合格率 100%。                                                                       | 20 分 |      |    |

**总分：**

考核人员：

日期：



表六：

**铜陵职业技术学院物业服务质量学期考核表**

| 考核内容              | 考核标准                                                                                                                                                                               | 考核分值 | 扣分内容 | 得分 |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|----|
| <b>物业工作人员行为规范</b> | 1. 着装是否统一；<br>2. 是否统一佩戴工作牌；<br>3. 是否微笑服务；<br>4. 服务时是否使用礼貌用语；<br>5. 工作期间是否做与工作无关的事情；<br>6. 是否与师生发生冲突。                                                                               | 20 分 |      |    |
| <b>环境卫生</b>       | 7. 公共区域地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；<br>8. 教室明亮整洁；<br>9. 卫生间无异味，镜面、水盆、台面无污点，光亮；<br>10. 电梯厢内明亮整洁；<br>11. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；<br>12. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；<br>13. 绿化带无明显垃圾；<br>14. 相关工作记录是否齐全。 | 40 分 |      |    |
| <b>综合管理</b>       | 10. 楼宇管理是否按要求开关门；<br>11. 楼宇管理是否按要求做好节能管理；<br>12. 楼宇管理记录是否齐全；<br>13. 学生公寓是否有异性进入；<br>14. 是否按要求进行例行安检巡视。                                                                             | 20 分 |      |    |
| <b>消杀<br/>除四害</b> | 24. 消杀工作前是否告知师生；<br>25. 对易发生误食的场所，是否设中文警示标识；<br>26. 工作记录是否齐全。                                                                                                                      | 20 分 |      |    |

**总分**

**考核人员：**

**日期：**

**附件二：**

**铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法**

为加强对在校物业服务企业的监督管理，保证合同有效履行，提升物业服务水平，根据各校区物业服务委托管理合同和《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》，结合日常工作实际情况，制定本办法。

**一、适用范围**

本办法适用于提供物业管理服务的物业服务企业。

**二、监管目的**

坚持以合同管理为基础，通过强化日常监管维护学校合法利益，更好的服务全校师生。并达到以下目的：

1. 以监管促进物业公司规范服务行为；
2. 以监管促进物业公司提升自觉履行合同义务的水平；
3. 以监管促进物业公司改进不足，提升服务。

**三、监管模式**

总务处代表学校对物业服务企业的服务质量和履约情况进行监管。

**四、监管内容**

物业公司的服务未达到委托管理合同要求，视同违约。违约金在物业公司缴纳的保证金中扣除；不足部分从物业费中抵扣（具体标准见附表一至附表五）。

**五、监管程序**

1. 学校监管部门根据委托管理合同要求对物业服务进行日常监督管理，发现问题以书面形式通知物业服务企业进行整改。
2. 相关企业接到整改通知后应及时组织整改。整改结束后，及时通知校方进行复查。否则，按照附表所列标准扣除相应的保证金。
3. 在一次考核期内，同一问题整改超过三次的（含三次），直接扣减保证金，不再下发整改通知。
4. 在需要扣除保证金时，由学校监管部门下达扣款通知单，物业服务企业项目





负责人签字确认；待合同到期，从保证金中累计扣除。

5. 因服务企业工作失职或逃避责任，给学校造成重大损失或产生严重后果的，每次按 10000 元直接扣减保证金。

6. 物业服务企业在学校重大活动表现优异或为学校做出突出贡献，可酌情从扣减的保证金中予以奖励。

**六、本办法由铜陵职业技术学院总务处负责解释。**

**附表一：铜陵职业技术学院物业项目部违约扣款标准**

| 管理内容          | 管理目标                                                                                                                                                                                                              | 扣款标准                                                               |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>项目人员配置</b> | 1. 项目人员配置是否合理（查花名册）；<br>2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。                                                                                                                                                               | 第 1 项 500 元/次；第 2 项 1000 元/次                                       |
| <b>行政管理</b>   | 3. 管理机构组建是否完整健全；<br>4. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；<br>5. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；<br>6. 定期检查各业务部门工作计划落实情况；<br>7. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案；<br>8. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置；<br>9. 投诉整改合格率 100%。 | 第 3-6 项 100 元/次；第 7、9 项按招标文件要求，100 元/项；第 8 项 200 元/点；第 9 项 200 元/次 |
| <b>人事管理</b>   | 10. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续；<br>11. 是否组织新员工上岗培训；<br>12. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险；<br>13. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；<br>14. 是否有完整的人事、劳资管理系统。                                                                                | 100 元/每人次                                                          |
| <b>技术管理</b>   | 15. 是否制定设备设施安全运行管理制度：落实安全运行岗位责任制；<br>16. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；<br>17. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。                                                                                                | 第 15 项 50 元/次；第 16、17 项按招标文件要求，100 元/次                             |
| <b>物资管理</b>   | 18. 是否做好物资台账，做到账、物、卡相符；<br>19. 是否建立严格的仓库管理制度；<br>21. 是否定期向总务处报送材料消耗数量。                                                                                                                                            | 100 元/次                                                            |



附表二：

铜陵职业技术学院物业消杀除四害项目违约扣款标准

| 管理内容 | 管理目标                                                                                                                                                | 扣款标准                              |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 基本要求 | 1. 采购单据是否齐全；<br>2. 采购的药品是否有违禁药品；<br>3. 出入库台账是否齐全；<br>4. 票、账、物是否相符。                                                                                  | 每项 200 元/次                        |
| 行为规范 | 5. 着装是否统一；<br>6. 是否统一佩戴工作牌；<br>7. 是否微笑服务；<br>8. 服务时是否使用礼貌用语；<br>9. 工作期间是否做与工作无关的事情。                                                                 | 第 5-8 项 50 元/次；第 9 项 200 元/次      |
| 工作情况 | 10. 消杀前是否按要求操作；<br>11. 消杀工具是否齐全；<br>12. 消杀前是否做好安全提示；<br>13. 消杀作业频次记录是否齐全；<br>14. 消杀作业药品使用量记录是否齐全；<br>15. 是否按要求向管理部门提供各项记录；<br>16. 消杀作业结果是否符合国家相关标准。 | 第 10-12 项 200 元/次；第 13-16 项 100/次 |
| 其他要求 | 17. 是否按合同要求做好消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总；<br>18. 投诉整改合格率 100%。                                                                                        | 第 17 项 100 元/份；第 18 项 200 元/次     |



**附表三：铜陵职业技术学院物业保洁项目违约扣款标准**

| 管理内容              | 管理目标                                                                                                                    | 扣款标准                             |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 门庭和大厅             | 1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮；<br>2. 墙角无蜘蛛网；<br>3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；<br>4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；<br>5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。      | 10 元/处                           |
| 楼 道               | 6. 是否放置足够的垃圾篓（桶）；<br>7. 扶手无积尘，无污渍、光亮；<br>8. 窗台无积尘；<br>9. 台阶、过道无污渍、光亮。                                                   | 10 元/处                           |
| 公共卫生<br>间、开水<br>器 | 10. 卫生间无异味；<br>11. 厕坑便具洁净无黄渍；<br>12. 镜面、水盆、台面无污点，光亮；<br>13. 纸篓是否清理；<br>14. 开水器、洗衣机机身无积尘、光亮；<br>15. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。 | 10 元/处                           |
| 电 梯               | 16. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；<br>17. 厢内地面干净、无垃圾杂物；<br>18. 电梯门槽内无垃圾杂物。                                                    | 10 元/处                           |
| 建筑外围              | 19. 绿化带是否有明显垃圾；<br>20. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；                                                                             | 10 元/处                           |
| 工作记录              | 21. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。                                                                                           | 100 元/份                          |
| 道路、水<br>系         | 22. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”；<br>23. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；<br>24. 绿化带内是否有明显垃圾；<br>25. 水面是否有白色垃圾等漂浮物；                             | 10 元/处                           |
| 垃圾清运              | 26. 是否做到日产日清；<br>27. 清运工具是否符合合同要求；<br>28. 垃圾池等是否按要求冲洗。                                                                  | 第 26 项 200 元/次，第 27、28 项 100 元/次 |



**附表四：**

**铜陵职业技术学院物业（学生公寓）综合管理项目违约扣款标准**

| 管理内容        | 管理目标                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 扣款标准                         |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>工作记录</b> | 1. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、班主任进公寓记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出、晚归、夜不归宿记录等）。                                                                                                                                                                                                                                                                | 100 元/次                      |
| <b>行为规范</b> | 2. 着装是否统一；<br>3. 是否统一佩戴工作牌；<br>4. 是否微笑服务；<br>5. 服务时是否使用礼貌用语；<br>6. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等）                                                                                                                                                                                                                                                | 第 2-5 项 50 元/次；第 6 项 200 元/次 |
| <b>工作情况</b> | 7. 是否按要求开、关门；<br>8. 是否按要求进行例行安检巡视；<br>9. 消防设施设备完好率 95%以上；<br>10. 是否有缺岗现象；<br>11. 是否有睡岗情况；<br>12. 对外来人员是否上前询问盘查；<br>13. 设施设备损坏是否及时上报；<br>14. 是否有与师生发生冲突的现象；<br>15. 是否按要求对教室多媒体使用进行管理；<br>16. 是否做好学生宿舍信息登记工作；<br>17. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作；<br>18. 学生宿舍是否有异性进入；<br>19. 有外来人员在学生宿舍留宿；<br>20. 是否要求进行节能管理；<br>21. 对大宗物品出入是否登记；<br>22. 大型活动时，是否保证通道开放。 | 第 16 项 500 元/次；其余各项 200 元/次  |
| <b>其他要求</b> | 23. 是否按要求对报告厅（会议室）等设施设备巡视；<br>24. 投诉整改合格率 100%。                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 200/次                        |

**附表五：铜陵职业技术学院物业日常维修管理项目违约扣款标准**

| 管理内容          | 管理目标                                                                                                                                                               | 扣款标准                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>维修人员配置</b> | 1. 维修人员配置是否满足要求；<br>2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。                                                                                                                            | 500 元/次                                       |
| <b>行为规范</b>   | 3. 着装是否统一；<br>4. 是否统一佩戴工作牌；<br>5. 是否微笑服务；<br>6. 服务时是否使用礼貌用语；<br>7. 工作期间是否做与工作无关的事情。                                                                                | 第 3-6 项 50 元/次；第 7 项 200 元/次。                 |
| <b>工作情况</b>   | 8. 维修是否及时；<br>9. 维修人员是否按要求值班；<br>10. 维修人员是否有脱岗；<br>11. 维修人员是否按要求到达维修现场；<br>12. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集；<br>13. 维修后质量是否符合质量要求；<br>14. 维修更换材料是否符合质量要求；<br>15. 维修记录是否完整。 | 第 8-14 项 200 元/次；<br>第 15 项 100 元/份。          |
| <b>其他要求</b>   | 16. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面；<br>17. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总；<br>18. 投诉整改合格率 100%。                                                                       | 第 16 项 200 元/次；第 17 项 100 元/份；第 18 项 200 元/次。 |

## 二、主要标的一览表

此表中服务公告名称、服务范围、服务要求由采购人列出，服务时间、服务标准由投标人填写，将随中标结果公告一并发布，接受社会监督。

| 服务类                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>服务名称：铜陵职业技术学院物业管理服务项目</p> <p>服务范围：详见项目需求</p> <p>服务要求：详见项目需求</p> <p>服务时间：</p> <p>服务标准：</p> |