附件1

中共东莞市委党校物业管理服务项目需求书

（征求意见稿）

**一、中共东莞市委党校物业情况简述**

**（一）物业基本情况：**

服务区域范围

建筑面积：约5.78万m2 ，绿化面积：约3万m2， 地面汽车停车位约500个，地下车库汽车停车位35个。

**（二）党校近几年工作简述**

中共东莞市委党校（简称东莞党校，含东莞市行政学院、东莞市社会主义学院）是中共东莞市委直接领导下培训轮训党员领导干部、理论干部、国家公务员、统战干部、民主党派和无党派人士的学校。近年来,在市委的坚强领导下,东莞市委党校坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平总书记关于党校办学治校系列重要指示精神,认真贯彻落实《中国共产党党校(行政学院)工作条例》,坚持围绕中心、服务大局,坚持党校姓党根本原则,全面推动“用学术讲政治”教学改革,大力加强执行力建设,不断提升办学水平，为广东在全面建设社会主义现代化国家新征程中走在全国前列、创造新的辉煌,为东莞在“双万”新起点上加快高质量发展贡献党校力量。我校每年举办各类班次130期，培训人数约为15000人。

**（三）投标人注意事项**

1、保密规定：投标人应当对涉及采购人的信息严格保密，进行保密教育，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究投标人法律责任的权利。

2、采购人提供2间办公室、1间电工房及2间杂物仓库给中标人使用（仅办公用途），另在学员楼提供一间值班室（即服务总台）仅供值班人员住宿使用，其他工作人员住宿均由中标人自行负责解决。

3、由于党校工作的特殊性，党校的物业管理与一般机关单位、其它学校物业管理有一定区别，除环境卫生、安防等常规性物业管理内容以外，还包括全市性重要会议、干部公开考试等会务服务、教室服务、学员楼类似酒店式服务等一系列内容，报价人须陈述对中共东莞市委党校物业管理的理解。为提供更好更专业化的服务，各参与投标单位应该充分了解校方需求，从而制定一个详细完整、专业的，针对采购人实际情况的方案，详细阐述每项管理工作的作业流程、规范，明确双方权利责任，最后供专家评审。

**（四）、中共东莞市委党校各功能区域及主要设备表**

**（以下各层功能区域、主要设备表及本用户需求书中涉及的各项具体数据只供参考，若与实际情况有一定偏差的以实际情况为准，各单位可前往实地考察。设备保质期从各设备具体验收合格日起计算。）**

1. 各建筑功能区域及其面积表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 层数 | 建筑物名称 | 建筑面积（m2） | 层高（m） |
| 1 | 会议中心  （报告厅） | 1540 | 会议室中心坐席部分为阶梯形，其中最大层高为7.8米，接待室、厕所等部分层高为4.2米 |
| 3 | 社科大楼  （1-3层） | 1500 | 社科大厦1-3层，有会议室、办公用房等 |
| 1 | 阶梯教室 | 1271 | 最大层高为7.2米，最小层高为4.5米 |
| 4 | 教学楼 | 8751 | 首层层高为4.5米，二层至四层层高均为3.6米 |
| 5 | 图书馆 | 12200 | 首层层高为4.0米，二层层高为4.8米，三层至五层层高均为4.2米，屋面架空层层高为6.5米 |
| 4 | 行政中心楼 | 4772 | 行政楼首层至四层层高均为3.9米，中心学习楼首层至二层层高为3.9米，三层层高为3.6米 |
| 3 | 湖畔餐厅 | 4658 | 首层至三层层高均为4.2米 |
| 5 | 宿舍A  （学员楼1、2） | 6320 | 首层层高为3.6米，二层至五层层高均为3.3米 |
| 5 | 宿舍B  （学员楼3、4） | 5623 | 首层层高为3.6米，二层至五层层高均为3.3米 |
| 5 | 宿舍C  （学员楼5、6） | 5957 | 首层层高为3.6米，二层至五层层高均为3.3米 |
| 1 | 西大门 | 250 | 层高3.10米 |
| 1 | 东大门 | 99 | 层高3.10米 |
| 1 | 后勤大门 | 13.2 | 层高3. 0米 |
| 1 | 连廊 | 307.2 | 层高4.8米 |

2、 图书楼功能区域及其面积表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 楼层 | 主要功能区 | 面积（平方米） |
| 一 | 停车场 | 1578.98 |
| 消防控制室 | 21.84 |
| 高低压配电、变压器室 | 240.5 |
| 发电机房 | 104.4 |
| 二 | 大厅 | 901 |
| 大课室 | 564.2 |
| 茶水间 | 18.75 |
| 配电间 | 18.75 |
| 三 | 备课室 | 649 |
| 会议室 |  |
| 四 | 内部阅览室 | 135 |
| 书库、电脑教学室 | 277.2 |
| 阅览室 | 135 |
| 对外阅览室 | 500 |
| 五 | 书库 | 547 |
| 过期报纸库 | 203.74 |
| 教学楼一层 | 架空层、教室 | 1024.74 |
| 茶水间 | 26.265 |
| 教学楼二层 | 大教室 | 159.6 |
| 多功能会议室 | 189 |
| 讨论室 | 524.74 |
| 教学楼三层 | 教室 | 542.72 |
| 讨论室 | 542.72 |
| 教学楼四层 | 教室 | 831.04 |
| 机房 | 254.4 |

3、行政楼功能区域及其面积表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 楼层 | 主要功能区 | 面积(平方米) |
| 一 | 文娱活动室、大厅 | 649.75 |
| 二 | 办公室 | 409.35 |
| 三 | 校长室、办公室 | 623.2 |
| 四 | 办公室 | 604 |

4、餐厅楼功能区域及其面积表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 楼层 | 主要功能区 | 面积(平方米) |
| 一至三 | 餐厅、食品仓库、厨房等 | 3387 |

5、学员楼各栋功能区域表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 主要功能区 | 房间数量 | 面积(平方米) |
| 宿舍A 1-5层 | 双人标准间 | 109 | 3960 |
| 宿舍B 1-5层 | 双人标准间 | 75 | 3559.5 |
| 宿舍C 1-5层 | 水泵房、直饮水机房 | 71 | 2998.8 |
| 备注 | 每个房间内均按照国家3星级宾馆设施配置：简约现代的家具，全天热水淋浴，空调，电视，电话、独立卫生间、宽带上网设施等。 | | |

6、主要设备表

6.1电梯

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **型号及规格** | **数量** | **质保期** |
| 1 | 行政楼客梯 | OTIS3100-R2 | 1 | 厂商质保期已过，由中标供应商支付维保费用 |
| 2 | 图书馆客梯 | OTIS3100-R2 | 1 |
| 3 | 湖畔餐厅杂货梯 | WW0203 | 2 |
| 4 | 宿舍A客梯 | OTIS3100-R2 | 2 |
| 5 | 宿舍B、C观光电梯 | 珠海三洋 | 2 |
| 6 | 社科楼电梯 | 通力牌 | 1 |

6.2空调及通风

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号及规格 | 数量 | 保质期 |
| 1 | 分体式空调机\风管机\柜机等一批 | 格力FG14\*D-N4、KF-50GW/K(50356)B1-N1、CS-ME45DOAR1/CU-ME58BYX6等一批；  松下CS-R9KQ10/CU-R9KQ10、CS-PEJ27FQ20、CS-E27D0AR1/CU-E27BR1等一批；  约克YBDB25CE000ROB/YBOC25E2B、YGCC09DC/YGOC09D 、YGCC45EC/YGOC45E等一批 | 空调约300多台，行政楼、图书馆、食堂区域以管道机为主，学员宿舍、教室以分体机、柜机为主，全校（含社科联1-3层）共600多台空调，具体以实际使用为准。 | 部分空调厂商质保期已过，由中标供应商支付维保费用 |

6.3消防

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号及规格 | 数量 | 保质期 |
| 1 | 消防箱 | 55\*85 | 162套 | 厂商质保期已过，由中标供应商支付维保费用 |
| 2 | 消防控制室 | 主机 | 3台 |
| 3 | 烟感 | LD1000E | 251个 |
| 4 | 温感 | LD300E | 25个 |
| 5 | 消防泵 | Y1802-4 | 2台 |
| 给水泵 | Y132S-4 | 6台 |
| 红外对射 | ITY-HT-C33 | 4对 |
| 6 | 楼层显示 | LD128E（T） | 1个 |
| 7 | 触摸控制屏 | JB-QL-LD128EH | 1台 |
| 8 | 消防电子录音机 | LD8008 | 1台 |
| 9 | 主机报警系统 | LD9100E-10C | 1台 |
| 10 | 广播系统 | LD7000E | 1台 |
| 11 | 放音控制台 | LD7101 | 1个 |
| 12 | 音频控功放器 | LD7200/150W | 1台 |
| 13 | 消防电脑主机 |  | 1台 |
| 14 | 17英寸液晶显示器 |  | 1台 |

6.4给水

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号及规格 | 数量 | 保质期 |
| 1 | PPR | DIY25-DN80 | 6000米 | 厂商质保期已过，由中标供应商支付维保费用 |
| 2 | 直饮水 |  |  |

6.5排水

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号及规格 | 数量 | 保质期 |
| 1 | PYC | DIY50-DIY200 | 5000米 | 厂商质保期已过，由中标供应商支付维保费用 |

6.6智能化系统

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **型号及规格** | **数量** |
| 1 | 综合布线系统 | 德特威勒 | 1套 |
| 2 | 计算机网络系统 | 阿尔卡特9700,6200 | 1套 |
| 3 | 有线电视系统 | Mw-30mr，270台电视 | 1套 |
| 4 | 公共广播系统 | Svrvevlance frame | 1套 |
| 5 | 消防自动报警系统 | JB-G-LD128E | 1套 |
| 6 | 防雷系统 | OBO-V20-C | 1套 |
| 7 | 监控系统及教室监考系统 | 海康威视1080p网络高清探头，960P红外线高清网络枪机，960P红外高清网络半球共约130监控点及监控室配套设备一批 | 1套 |
| 8 | 电子围栏系统 | 电子围栏设备 | 1套 |
| 9 | 红外对射系统 | 红外线接收器FW-KYG130 | 22个 |
| 红外线对射器AET-100 | 22对 |
| E82659 | 1套 |

6.7供电

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号及规格 | 数量 |
| 1 | 干式变压器 | SCB10-1250KVA | 2 |
| 2 | 环网柜 | SDC | 2 |
| 3 | 高压计量电柜 | XGN2-10 | 1 |
| 4 | 高压计量辅柜 | DBC | 2 |
| 5 | 变压器出线柜 | CDC | 2 |
| 6 | 低压开关柜 | GCK | 18 |
| 7 | PT柜 | CRC | 1 |
| 8 | （康菱）发电机组 | HBC220S | 1 |

6.8饭堂设施、设备系统

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **型号及规格** | **数量** |
| 1 | 饭堂设施设备 | 烙饼机、微波炉、冰柜、电煲粥炉、煲仔炉、电扒炉、发酵箱、煲汤炉、不锈钢油烟罩、电烤箱、残糠车、保温汤池柜、食具消毒柜、开水器等 | 含饭堂所有设备设施系列 |

6.9洗衣房设备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **型号及规格** | **数量** |
| 1 | 全自动洗脱机 | 上海申光GUW50S（50公斤） | 1 |
| 2 | 全自动烘干机 | 上海申光GUD30E（30公斤） | 1 |
| 3 | 全自动烘干机 | 上海申光GUD50E（50公斤） | 1 |
| 4 | 电加热烫平机 | 上海申光UR830E（3米单辊） | 1 |
| 5 | 全自动洗衣脱水机 | 上海航星CEW-50-E | 1 |

**二、物业管理服务项目内容及要求**

**（一）物业管理项目业务范围及总体要求**

1、物业业务内容：东莞党校（一校两院，即东莞市行政学院、东莞市社会主义学院）规划红线范围内的物业管理，包括校园安全管理、清洁卫生、园林绿化及室内摆设、设施设备运行维护维修、会务接待及课室服务、学员楼前台接待及客房服务（洗衣房服务）、餐厅服务等管理。

2、项目总体要求

2.1、建立完整规范的档案管理制度和现代化信息管理制度，分类科学、保管完整、调阅有记录，能满足日常物业管理的需要。

2.2、费用范围。本次物业管理费包括但不限于：中标人支付给员工的工资、福利、社保费、加班费、服装、食宿费及其它相关费用等；中标人办公费用；购置、维修保养各类工具的费用；非因采购人原因导致的各类事故的经济损失及赔偿费用；中标人应支付的各类税费；物业服务中消耗的易耗品费用及劳务费；规定由中标人承担的设备设施维修保养费用；购买物业管理责任险费用；各类设备设施维修保养、检验、测试费用；绿化租摆植物购买，绿化植物养护费用等；垃圾外运费、化粪池清理费、外墙清洗费等（备注：校园内公共用水、公共用电由校方承担）。

2.3、物业管理合同期内，物业管理费按月支付，采购人于次月20日前（遇节假日顺延）以银行转账方式支付该月费用。每月支付物业服务费之前采购人将对中标供应商上月的物业服务进行考核评估，符合要求则支付费用，否则推迟支付或扣除一定违约金。

2.4、监督管理考核。在项目实施中，采购人将按本项目考核办法（物业管理服务监督管理考核表）对中标人进行考核。

2.5、中标人提供物业服务中应承担的易耗品包括但不限于以下物品：

（1）环境卫生服务中使用的各类清洁剂、消杀用品、各种地板的打蜡剂等相关材料等以及保洁工具如保洁车、地拖、扫把等，参考品牌及型号：WIZ除污剂、X-TRA Clean 洁厕液、All Purpose Cleaner 全能水、Campobell绿水全能清洁消毒剂、酸性清洁剂、水晶地板护理剂、Cobre白蜡、地毯清洁剂（美国大白沙sk/110）、全能去迹液（香港安乐）、蓝月亮等。

（2）公共办公区域和卫生间使用的洗手液、空气清新剂、擦手纸巾盒、面巾纸、卷纸、不锈钢卷纸盒、香球等，面巾纸参考品牌：vinda,130抽双层；洗手液参考品牌：蓝月亮、威露士、百佳。卷纸参考品牌：vinda、清风、唯洁雅。

（3）安全保卫使用的对讲机及其消耗品、电棒、警棍等；设备设施日常维护消耗的机油、电池、灯泡、灯管、低价值零配件、地面墙面简单维修使用的乳胶漆、瓷砖、石材、零散的防水补漏等。

（4）需提供教室、学员宿舍、办公楼等所需的干电池，参考品牌：金霸王、南孚。

2.6、中标人对东莞市委党校的物业管理方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度，在实施前要报告采购人，采购人有审核权。为保持稳定，在同等条件下，中标人应优先从原物业公司管理人员中择优录用员工。

2.7、物业聘员人员不能有违法犯罪、劳教等记录，必须是身体健康、具备岗位所需知识和技能的合法、合格劳动者。中标供应商对录用人员须严格政审，采购人保留最终政审权。中标人聘请或更换项目经理、项目副经理须书面征得采购人同意。投标人应在投标文件中出具书面承诺函，承诺函格式自拟。

2.8、合同签订后1个月内，中标供应商须向采购人提供上述所有人员的人事档案资料，包括身份证复印件、健康证明、学历证明、职业资格证书等。中标供应商不得伪造人事档案欺骗采购人，如有此种情况发生采购人可单方终止合同。

2.9、中标供应商须按国家有关规定与员工签订劳动合同，并保证所聘人员符合采购人要求。必须严格执行国家有关劳动法律法规，员工待遇不低于国家规定最低工资标准要求，员工享受国家劳动法规定的福利假期，并按国家规定购买有关保险。任何违反《中华人民共和国劳动法》、《劳务派遣暂行规定》引起的后果，或未按现行法律法规要求，履行社保等五险一金等购买义务，引发损害员工权益、劳资纠纷等事宜，均由中标人承担全部责任，包括法律责任、经济赔偿责任。

**2.10、为保证物业管理目标的实现，投标人派遣的物管人员参考人数不少于92人，投标人可根据党校实际情况增加配置人员。投标人派遣的物业管理人员素质须符合采购人对各岗位所设定的要求。因此，投标人应充分了解校方的要求，根据业务、楼层地点进行合理配置，制定出详细的分工及人员安排表。**

**各岗位人员素质要求、人员数量参考配置见下表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 人员素质要求 | 工作岗位 | 人数  配置 |
| 1 | **项目经理(主任)** | **具有5年（含）以上物业管理项目负责人经验，必须是本企业在职员工，以最近一年社保证明为准。本项目项目经理须具有专科或以上学历。** | 管理 | 1 |
| 2 | 档案资料管理文员 | 大学专科毕业或以上，年龄23-35岁，具有2年以上档案管理工作经验 | 物业办公室 | 1 |
| 3 | 工程技术主管 | 大学专科或以上毕业，55岁以下，工程师以上职称，具备5年以上物业、设备设施管理工作经验，有良好的沟通能力、工作责任心和管理能力强，精通设备的日常维护保养，有一定的工程监督和成本控制经验。 | 工程部日常管理 | 1 |
| 工程技术人员（土木工） | 职业中专或高中毕业或以上毕业，年龄20-55岁之间，有3年以上相关工作经验，熟练掌握应聘岗位的操作技能，具备电工证， | 校内设施 设备日常维修保养 | 6 |
| 4 | 安保主管 | 高中或以上毕业，年龄在45岁以下，品德良好，具有责任心，具有3年以上安全保障经验。 | 管理 | 1 |
| 5 | 安保人员 | 遵纪守法，爱岗敬业，经培训合格，持证上岗，初中以上文化程度，男性，身高1.70米以上，年龄18-45岁之间，政历清楚。**其中至少有2名监控（消防、安防）人员，并具有消防专业知识培训或国家专业培训机构培训考核合格并下发的消防上岗证书。** | 岗位人员计划（三班倒，二十四小时制）：前门6人（每班2人，早班7：30-15：30，中班15：30-23：30，晚班23：30-07：30）；后门3人（每班1人，早班7：30-15：30，中班15：30-23：30，晚班23：30-07：30）；侧门3人（每班1人，早班7：30-15：30，中班15：30-23：30，晚班23：30-07：30）；巡逻岗3人（每班1人，早班7：30-15：30，中班15：30-23：30，晚班23：30-07：30），轮休1人。 | 14 |
| 6 | 清洁、绿化主管 | 中专或以上毕业，具有绿化专业知识及5年相关工作经验。 | 管理 | 1 |
| 7 | 保洁员 | 初中以上文化程度，年龄女性45岁以下，男性50岁以下，男性身高1.65米以上，女性身高1.55米以上，政历清楚，身体健康，能吃苦耐劳，无不良习惯。 | 校内清洁保洁管理 | 14 |
| 8 | 绿化员 | 对绿化植物养护有专业及丰富的经验，有室内外绿化保养经验，负责校园绿化及绿化带清洁卫生工作。其他要求初中以上文化程度，年龄55岁以下，男性身高1.65米以上，女性身高1.55米以上，身体健康。 | 校内绿化养护 | 4 |
| 9 | 会务主管 | 高中或以上毕业，35岁以下，五官端正，有亲和力，有3年以上会务管理和组织工作经验。 | 管理 | 1 |
| 10 | 会务服务员 | 高中或以上毕业，女性35岁以下，身高1.60米及以上；五官端正，有亲和力，有2年以上相关工作经验。 | 会务服务 | 9 |
| 11 | 客房主管 | 专科或以上毕业，年龄40岁以下，有2年以上酒店相关工作经验，女性身高1.60米以上，男性身高1.70米以上，政历清楚，身体健康，仪表端正。 | 管理 | 1 |
| 客房总台及服务员 | 高中以上文化程度，年龄40岁以下，男性身高1.7米以上，女性身高1.58米以上，政历清楚，身体健康，五官端正，有1年以上酒店相关工作经验。 | 客房服务 | 10 |
| 12 | 洗衣房服务员 | 年龄45岁以下，政历清楚，身体健康，工作敬业，责任心强，能吃苦耐劳，无不良习惯。 | 校洗衣房 | 2 |
| 13 | 餐厅经理/主管 | 高中或以上毕业，五官端正，有亲和力，有3年以上餐厅管理和组织工作经验。 | 管理 | 2 |
| 14 | 餐厅工作人员 | 高中以上文化程度，年龄40岁以下，男性身高1.7米以上，女性身高1.58米以上，身体健康，五官端正，有1年以上相关工作经验。 | 服务员、厨工、洗碗工 | 24 |

**备注：上述人员的服装工作器具等费用全部由中标人负责。**

2.11、中标供应商按上述要求配备人员，如在岗人员15天内不能补齐的，采购人有权把不足岗位人员的经费从物业管理费中扣除（按人均每月4500元计算）。

2.12中标人有义务每月向采购人提供月度报告，包括月度人员变动表、月度评分表、月财务报表、人员工资领用表、五险一金缴纳清单等，供采购人监督使用。若逾期不递交以上相关报表材料，采购人有权拖延、扣减当月物业管理费用，并根据标书要求或合同约定进行处置。

2.13、中标人负责党校校区的消防、安全保卫、电梯等安全工作，负有最直接的使用管理责任，因此应严格按照有关规定、规范完成有关工作，消防中心、电梯紧急报警中心等岗位要求实现24小时值班，定期组织人员进行业务培训和演习，确保校区安全。

2.14、为了加强沟通，校方将根据实际情况，定期召开协调会，物业公司应派出具有调配公司人、财、物等资源的项目经理或更高级别的经理参加会议，对存在的问题要按要求进行整改，并做好会议记录。

2.15、校园电力设备维护、电梯设备维护、消防设备维护等专业设备维护，中标人应按照国家有关规范及要求聘请专业公司负责，费用由中标人承担。直饮水和校园供水必须严格按国家卫生规定标准送检，并及时将检验报告结果报送采购人，费用由中标人负责。若中标人服务水平、维保能力不能令采购人满意，则采购人有权要求中标人进行整改；未按期整改或整改不合格的，校方有权要求委托第三方公司负责且费用由中标人承担。

2.16、除常规工作外，党校校内一些临时性会议、活动和业务工作，中标人要无条件协助党校完成。包括但不限于以下工作：协助采购人进行仓库管理、完成墙面翻新、油漆翻新等；按校方要求做好非经常性物品搬运等工作，会场布置、搬运器材、桌椅、清场、临时性绿化摆设等；协助管理资产登记；与物业有关的工程图纸、档案资料等收集、整理；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

**（二）物业管理分项内容及要求**

**1、环境卫生与保洁管理的范围、内容和要求**

1.1、范围：东莞市委党校红线范围内，包括办公室、教室、图书馆、报告厅、会议中心、阶梯教室、走廊、餐厅、人工湖、洗手间、餐厅接待房间、道路、停车场等党校红线范围内所有的建筑、构筑物内外及室外场地、道路等。

1.2、内容和要求：

1.2.1、针对各项卫生工作制订工作标准和检查制度,并经校方具体管理部门审核,以对工作质量进行考核,清洁卫生实行责任制,实行标准化清洁保洁，特别对公共场所、卫生间做到按标准定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督。

1.2.2、对项目红线范围内的广场、道路、设施（各类标识牌、路标、果皮箱、休闲椅）办公区、教室、图书馆、报告厅、会议中心、阶梯教室、洗手间、楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、天台、内外墙面、停车场等所有区域等进行保洁，及时清扫地面积水、垃圾、烟头、枯叶等， 使保持干净、无杂物、无积水等。

1.2.3、公共区域须在每天 8:00 前和 14：00 前完成清洁工作，保洁时间为：8:00—11:30，14:00—18:00。

1.2.4、每天1次门厅用水拖抹，雨天随脏随抹；对人员走动频繁之地，进行不间断巡回保洁。要求做到地面干净、保持材料本色，无明显灰尘、污渍和杂物，无积水。 发现杂物、废弃物应在1小时内清理。特殊情况或特殊时期要每天1次消毒。

1.2.5、餐厅清洁服务，中标人应安排专人负责餐厅的地面、窗户、房间、厕所等卫生打扫，负责收集台布到洗衣房等洗涤，日常所有洗涤耗品（含餐厅消耗用品）费用由中标人负责。

1.2.6、屋面、外墙面（含玻璃外墙）每年须清洗两次；室外广场每月清洗一次，并根据实际情况增加清洗次数，以保证场地的洁净。及时对校园围墙进行维护。节假日或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清净卫生，公共过道地板打蜡每年不少于2次。

1.2.7、每天1次擦净、抹净各办公室、会议室、休息室、餐厅等的办公桌、讲台、文件柜等家具。门窗、梯间内、楼梯扶手、灯饰、栏杆、指示牌等无污渍及明显灰尘。物品及桌椅摆放整齐，台面无污垢；卫生间无异味；墙面天花板无灰尘、杂物及蜘蛛网。不少于每年1次清洗窗帘。不少于每月1次用水冲洗所有水泥地面、沥青地面等。每周进行至少一次的喷药杀虫消毒；室内的使用设备、设施需及时检查、报修及跟进。

1.2.8、区域内垃圾实行袋装化，在采购人指定的各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

1.2.9、定期对各建筑物天面天台进行清理、保洁。根据实际天气情况，对建筑物天面排水沟进行及时清理、清疏。定期对建筑物天面相关设施进行清洁、保洁。

1.2.10、房屋立面、公共部位、大楼范围内广场、绿化带、道路整洁，无堆放杂物现象。日常清扫球场上的杂物、垃圾等；清抹观看席座位。定期清理校内沟渠，保证污水排放通畅，定期清理化粪池，保持管道畅通。

1.2.11、定期对垃圾筒清洁或清洗，定期对停车场、室外地面进行高压冲洗。不少于每周1次检查并清扫大楼天台、设备机房等部门。

1.2.12、公共洗手间每天至少清洁3次，检查更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。厕所内无臭无味，目视地面、坑位、小便池、洗手盆干净，无尿迹、痰迹和其它污迹，无茶渣、烟头、纸巾、果皮等垃圾存在，特殊情况需按实际加强消毒频次。地面、玻璃、天台、栏杆、茶水间、电梯轿厢干净明亮，无灰尘无污迹痰痕及其它杂物；空调栏、墙面天花板无灰尘, 走道、楼梯、电梯等每日清扫拖地一次；扶手、栏杆每天擦洗1次，走道地面每半年机洗磨地面一次；不锈钢扶手、栏杆每半月维护一次；公共部位玻璃每周清洁两次；墙面、天花、天台每半月打扫两次。空调栏每月清洗一次。

1.2.13、公共环境卫生，包括门前三包、公共场地及公用设备、所有会议室、建筑物等的清洁卫生、垃圾的收集和清运，可回收垃圾的分拣、环境秩序维护以及楼宇范围内的灭虫防害。按要求每周开展灭鼠、灭蚊、灭蚁、灭白蚁及灭蟑螂等除四害工作。

灭鼠标准：鼠密度不超过5%（粉迹法）；灭蚊标准：积水中三龄幼景或蛹阳性率不超过3%；灭蝇标准：蝇类孽生地三龄虫和蛹检出率不超过3%；灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1%（粉迹法）；灭白蚁标准按《城市房屋白蚁防治管理规定》执行。

1.2.14、定期抽取地下水（校内人工湖旁已有地下井一个）到校内人工湖，水体保持清洁干净，确保湖面没有纸张、塑料瓶等漂浮杂物，负责湖内约5000多尾金鱼等鱼类的饲养管理工作，防止观光鱼被盗，要求做到观赏鱼类非正常死亡率为零。（注：喂养金鱼的饲料由采购人承担。）

1.2.16、定期清理化粪池，外包产生的费用由中标方负责。

1.2.16、作业时应小心执扫，控制扬尘，不扰民，不溅污行人及住户衣物，避免妨碍行人和车辆正常行驶。

1.2.17、垃圾分类：负责处理服务区域内垃圾分类工作，配合相关部门处理特定类型的垃圾。垃圾投放点按规定标 注垃圾分类标志，垃圾分类标志符合GB/T19095规范。

1.2.18、垃圾清运、处理分为：生活垃圾清运处理、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合广东省及省内各地有关法律、法规规定。

1.2.19、垃圾清运、处理工作分为：收集区域内垃圾，并更换垃圾袋，不少于每天 1 次清洁垃圾筒。不少于每天2次定时清运、处理。将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

1.2.20、洁具、垃圾收集容器和运输工具：洁具、容器和运输工具要标识清楚，及时回收，定点摆放，保持洁净。扫帚、拖把、垃圾铲等洁具随用随清洗；运输用大垃圾桶、手推车或机动车清洗每天1次，容器和工具完好率为90％以上。

1.2.21、果皮箱随满随掏，垃圾无爆满落地，周边无散落垃圾，无陈旧垃圾，无垃圾堆积。箱体经常擦拭、清洗，保持干净整洁，无异味、无旧污迹，无污水漫溢，箱桶 周边地面整洁，无蝇、无臭。垃圾不外溢，周边无垃 圾散落，无蝇、无臭、无残留或堆积垃圾。对服务区域内的清洁卫生检查工作符合DB44/T1047规范的要求。

**2、安保及秩序管理服务的范围、内容和要求**

2.1、范围：东莞党校红线范围内，包括建筑物、停车场、公共广场等区域的安全保卫工作和消防安全保卫工作。

2.2、内容和要求

安全管理服务主要是指校园安全保卫、消防安全防范工作，包括校园治安、秩序维护、消防安全设备维护及巡视检查、交通与车辆停放等，积极采取人防和技防相结合的方法，保证采购人区域内财产、物资的绝对安全。消防监控中心、门岗中心、服务台电梯报警中心应安排专业专职人员管理，24小时值班，持证上岗。

**2.2.1、提供《保安服务许可证》（提供证书复印件）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案自行招用保安（提供承诺函）。**

2.2.2、中标人负责制定东莞市委党校的安全值勤实施方案与管理制度，包括防火、防盗、防事故、防破坏、防台风等，做好安全突发事件应急预案，并积极组织演练。

2.2.3、校区正门、侧门、区域通道、围墙、各楼层/区域内办公室及校道实行24小时值班、监控及巡逻，其中学员楼夜班巡视间隔不大于一小时。日常安保及秩序管理服务符合GA/T594规范的要求。

2.2.4、校园来人来访人员通报、登记、证件检查等。

2.2.5、负责校内交通秩序的维护,车辆停放,停车场管理等。根据校方要求对出入校园的物品、人员、车辆进行检查、验证，对车辆进行正确停放引导，对现场认真巡查，并做好登记。制定可行的管理制度，通过发卡管理等手段，严防被盗事件发生。在需要的地方设有规范的车辆行驶、禁鸣、停放等指示牌或标示牌。标志的设置符合GB5768.2 及GB/T 10001.1的规范。

2.2.6、负责场校区秩序维护，控制噪音，制止喧闹现象，禁止闲杂人员校园区域随意走动。正确疏导，礼貌劝说，确保校秩序井然有序。巡逻中遇校内工作人员要求应及时提供服务或立即通知有关人员到现场处理。

2.2.7、按规定和合适的时间开、关楼内所有门窗和设备的电源。不少于每天1次对开关和照明灯具等进行检查。门窗包括各对外出入口、各个娱乐室、接待室等；设备电源包括灯、空调、电梯等。

2.2.8、每周2次巡视消防器材和设备，及时通知指定有关人员负责保养、维修和管理，确保消防设备完好，运行正常。消防水池容量约120立方米。

2.2.9、要制定突发事件预案，负责突发事件处理及秩序维护，及时启动突发事件应急预案，有效地控制突发事件，使损失降到最低。建立职责明确的消防工作领导小组，完善防火、灭火制度、责任落实；建立健全义务消防队组织，注重平时训练，提高消防安全意识和自防自救的能力。每年1次进行重大的消防演练或防灾应急演习。

2.2.10、负责大型活动安全保障，及时部署安全防范工作，确保大型活动圆满完成。

2.2.11、负责办公区入口的前台接待、登记工作及报刊、杂志、信件、包裹等收发工作。

2.2.12、在安全防范工作中使用的工具（例如：对讲机）、器材、服装等费用由中标人负责。

**3、园林绿化及室内植物管理的范围、内容和要求**

3.1、范围：负责校区的草坪、灌木、乔木、果树等绿化区域的养护维修等；负责校区重要区域和景观的管理、养护维修、更换等；负责绿化带内的卫生保洁；负责提供行政楼、图书馆、阶梯教室、报告厅、餐厅等公共区域，会议室及学校行政楼办公室的盆花、盆栽。要求提供绿化摆设方案（平时摆设方案、节假日摆设方案、会议摆设方案）。

3.2、内容和要求

3.2.1、负责校区内室外花园，室内摆花，所有室内、室外的绿地、花木、建筑小品等的日常养护和管理、更换工作，年度绿化养护、更换费用支出不低于24万元（包含绿化养护的工具、化肥、农药费，节假日绿植摆施费用、更换补种的绿植费），由中标人承担费用。若年度费用超出24万元，超出部分的费用报采购人审批，由采购人承担。

3.2.2、按植物生长习性、位置环境等因素进行科学养护。保障室外绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝、死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。

3.2.3、草坪养护：每天清除承包范围内的草坪、花坛、绿化带、盆栽等的杂物垃圾，做到日日清除，保持干净。在旱季及时浇水,对缺肥的草坪要及时补肥,及时清除杂草,保持每平方米不超过两丛杂草.定时修剪,春夏每月修剪两次,秋冬每月修剪一次. 每季定时打药，防治病虫害。遇有流行性病害，突发性病虫害要协助技术员进行根治。

3.2.4、乔木、灌木每年冬季施基肥，春季施追肥各一次；草坪在初春和初秋各施肥一次，根据实际情况需要可进行追补施肥；花卉每月施肥二次，酌情补追。

3.2.5、花卉类植物每天早或晚浇水一次，干旱时可适当多浇水；树木草坪在旱季时应适时补浇水。

3.2.6、树木类绿化物每季度喷打一次药，草坪夏、秋季各打药一次，花卉类植树生每月喷药一次。病虫害的防治，随时发现随时治理，虫害高发期，酌情增打药物次数。

3.2.7、对被破坏或其它原因引起死亡的草坪植物应补植，使草坪保持完整，无裸露地。补植相同的草种，适当密植，补植后要加强保养。

3.2.8、根据校区环境特点制定室内植物摆放方案，定期养护、修剪，使其生长旺盛，及时更换不美观的室内植物。室内植物不能出现黄叶等情况，此外，也要定期更换（原则上每半年一换）。

3.2.9、负责提供重大会议、节假日摆花（约500盆，重要地方需要高规格），节日时间包括元旦、春节、五一节、国庆节。当有重大会议或活动时，中标人应按采购人要求提供盆花盆栽。

3.2.10、中标人负责室内绿化摆设、节日摆花、在绿化工作中使用的化肥、农药、套盆及设备工具等费用。

3.2.11、按校方要求，建立植物培植阴棚，培植一定植物、盆花、盆栽，以备日常会议摆放使用。

3.2.12、本款内涉及的盆花、盆栽、节假日摆花的花卉、植物费用，全部由中标人负责：由中标人负责提供的行政楼、图书馆、阶梯教室、报告厅、餐厅等公共区域，会议室及学校领导办公室的盆花、盆栽；由中标人负责提供的节假日摆花、重大会议或活动按采购人要求提供的盆花盆栽。

3.2.13、每月2次清理绿化区域内的鼠迹、蟑迹和鼠洞堵塞，清理绿化区域内乱张贴和乱搭挂物；每天清理花盆、绿化地中的垃圾、杂物。

3.2.14、具体养护、管理服务内容及配套设备等符 DB44/T 968及DB44/T 1049规范，以及项目所在地关于园林绿化养护标准的要求。

**4、建筑、设备、设施的维保、维修、维护、管理的范围、内容和要求**

注：各投标单位在充分了解采购人的需求基础上，要针对各设备系统作出具体维修养护计划。凡校方提供给中标人使用设备由乙方负责自行维护维修，校方不再另行补助，合同期结束时完好归还。

**4.1、范围**

4.1.1、维护、维修范围：校内所有物业设施、设备日常维护, 包括建筑物设施、空调系统、消防系统、供配电系统、高低压配电及发电机组、直饮水系统、各类机电设备、照明系统、给排水系统、智能化系统、娱乐室等各种设备、避雷系统、电视系统（含机顶盒）、门口自动门、电梯、洗衣房设备、电动车、停车场地设施以及饭堂设备等。房屋建筑的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面（含玻璃幕墙）、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅等。市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修,包括：围墙、道路、雕塑景观、各类标识、上下水管道管理、化粪池，沟渠、池、井、停车场、垃圾桶等。空调零部件的更换修理和加雪种、电视系统（含机顶盒）、教室话筒插座、校内网络模块、电话信息点模块等、网络跳线制作等零部件及其耗材费用（含各种配置电池）均列入本次招标范围。

4.1.2、**维修费用界定：招标托管范围内的所有项目的维修，单个部件维修或更换费用单价低于1000元的由中标人承担和实施，维修或更换的设备要求必须符合国家有关标准并不低于原有设备零部件的技术参数，更换时中标人提供原装或同类品牌的报价单，最终由采购人审核为准；属于中标人维修责任，故意瞒报不修或延误维修的，属于严禁的行为，造成的损失由中标人全部负责。单个部件单价1000元以上的维修费用由采购单位负担。其中，甲方提供给中标人使用的电瓶车、升降平台等工具，均由中标人负责保养及维护的费用；甲方发电机房机油由乙方维护并负责机油等费用；电梯的日常维护费用由中标人承担。**

4.2、内容和要求

中标人要配置熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对物业各项设施、设备进行维护、养护。

4.2.1、建立严格的配送电运行制度、电气设备维修制度和配电房管理制度；建立24小时运行维修值班制度；加强日常维护保养，确保照明灯具、线路、开关及各类用电设备完好无损；建立电梯、空调运行管理制度和安全操作规程，保证电梯、空调安全运行和正常使用；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施，为甲方提出节能减排的合理化建议；定期检修保养电梯、空调设备、发电机设备，定期清洗空调过滤网，保证空调设备处于良好状态；定期检查维护避雷接地的设备设施，保证避雷设施完好；按照有关部门规定按时做好电梯、高压电气设备年检工作。电梯、高压电气设备的年检费由中标人支付。

4.2.2、对消防设备、保安监控系统、多媒体、电梯、门禁门锁系统、会议课室音响、电视等性能状态进行定期检查、检测和计划性修理，保障各项设备正常运转。中标人需配备专业工程人员对各项设备进行使用前的测试，以及使用过程中的管理服务。

4.2.3 负责办公电脑的日常维护，排除线路故障、简单软件故障、打印机安装、电脑系统重装等工作。

4.2.4、保证给排水系统及直饮水设备正常运行使用。直饮水必须严格按国家卫生规定标准送检，并及时将检验报告结果报送采购人，建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准；对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和检修；定期清洗水池，必须按照《生活饮用水二次供水管理规定》，每半年清洗消毒一次，保证二次供水水质。定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管、下水道、沙井进行清通、养护及清除污垢；保证室内外排水系统通畅。

4.2.5、定期对房屋及设施进行巡检；建筑物的楼面、地面、屋顶、玻璃幕墙出现问题及时修缮；消防管道、空调管道、机电设备及基础、围墙护栏、线路管道等金属构件的除锈和刷漆及时（校园外围金属护栏2年内至少刷油漆1次，沙井盖、消防管道、停车栏等每年至少一次），费用由中标人负责。定期对校内（含学员楼客房）的门窗桌椅等进行巡检，发现损坏及时修理。要加强对地下线路管道的保养及维护，及时清理淤泥以及进行防鼠工作，确保地下各线路的正常运行。

4.2.6、供电运行和电器维修人员必须持证上岗，做到安全第一，热情服务。照明、用电、用水、电梯、空调等接到报修后，维修人员一般应在15分钟内到达现场抢修处理，并做好记录，及时排除故障，零修合格率100%。一般电气故障不过夜，当天处理完毕，特殊情况当天不能处理，在保证安全的前提下，应采取临时应急措施，保证使用需要。

4.2.7、中标人应制定供配电系统管理养护制度和计划，定期对供配电系统范围内的电气设备进行检查、检测和维护，对学校内所有高压配电设备进行维修保养，建立各项设备档案，确保供配电系统24小时正常、安全运行。（中标人负责电力设备预防性试验委托及费用）

4.2.8、制定并严格执行消防管理制度和消防系统设备维修保养制度，加强对消防系统范围内的设备设施日常检查、检测、检修和保养，确保设施设备完好率100%、整个系统可随时正常使用；要求三年内必须更换灭火器干粉一次。

4.2.9、维修时间要求

中标人公司接到维修单（或电话通知）后，半小时内必须作出回应；遇紧急情况须立即派人赶到现场进行紧急处理，并按校方要求的时间修复。具体要求如下：

抢修类：如电路故障、水管、水制、水龙头爆裂漏水，要求立即抢修；

小修类：如门锁、电风扇、排污管等损坏，要求24小时内维修好；

中修类：门窗、公用设施等维修项目，要求48小时内维修好；

遇大中型突发事故须积极配合按校方要求进行妥善处理，尽快恢复正常秩序；

4.2.10、设备设施使用、维护、管理过程中所产生行政事业性收费用和在该工作中使用的工具、材料、服装等费用由中标人自行解决。

**5、会议接待与教学活动服务的范围、内容和要求**

教学活动和会务服务主要指在校内组织进行的各种与教学管理及服务有关的活动（上课、研讨、会议等活动），中标人应根据各种教学活动的不同性质、不同规模制定切实可行的保障方案，并严格按照方案执行。按采购人的计划，配合采购人的相关部门,提供会（课）前准备、会（课）中服务、会（课）后整理服务。除横幅、茶叶、支装水由采购人提供外，其他会议所需用品由中标人提供。

**5.1教学活动内容、要求**

5.1.1提前打扫教室的卫生，擦干净桌椅,桌椅摆放整齐。检查多媒体设备是否正常，检查无线话筒电池是否充足，刷干净白板，备好墨水笔、刷子等，（注：话筒电池由中标人提供）。

5.1.2至少提前30分钟开启教室，开好灯光、空调、准备好茶水、准备好话筒投影等有关教学设备。如外请老师需要借用笔记本电脑上课时，应派人提前30分钟到校方相关部门借出，安装在讲台上，并确保电脑音量输出大小适合、投影输出正常。按照信息中心的使用操作流程进行规范操作使用各种电教设备。

5.1.3课前提前挂好横幅，按要求摆放支装水、人员座位牌等。按要求进行资料分类、会务布置、摆放、资料发放等。协助培训班签名报到工作、收发相关学员资料（资料汇编、通讯录、评教表、调查问卷等）等工作。

5.1.4在教学区至少安排足够人员（包括设备调试工作人员、服务员），负责在上课期间候命、巡查，及时处理突发事件，第一时间响应教学人员或其他工作人员的要求。应适当调整音响系统音量大小，防止话筒啸叫或音量过小，及时处理出现的故障。

5.1.5校内工作人员会议、中心研讨室会议等校内会议、学校重点班次（每年约25期左右）需要对学员、老师进行全程茶水服务。其他班次仅需在开始、中场休息时服务老师。

5.1.6领导、教员离开后，应迅速进入会场仔细地检查，如发现有遗忘的物品，须设法追送，追送不到时，按要求速交学校相关人员，并做好登记。

5.1.7收拾教室或会场，及时关闭空调等各种设备电源，节约能源，补充文具和会议物品。课后半个小时内要搞好清洁卫生，收拾好所有多媒体设备，发现异常情况及时报告。

5.1.8其他一些临时性会务工作及其一些零碎互助工作。如协助文印室的资料准备工作等。

**5.2会议接待基本要求**

5.2.1根据会议通知时间，至少提前一天对会议地点的照明、空调、卫生、音响系统、投影等进行全面检查。会议需要使用多媒体设备时，至少提前一天到相关科室借出笔记本电脑进行测试，及时排除故障。会前调节好室内空调温度、灯光、窗帘，使会场整齐、舒适、明亮。

5.2.2会议期间安排电工负责领导话筒音量、灯光调节、背景音乐播放等，维修、清洁、保安、弱电电工等工作人员机动处理突发故障或事件。

5.2.3按出席人数和召集的领导职务决定会议的大小，采取相应的服务措施，调配充足人员，争取优质服务。

5.2.4按参加会议人数准备好会议文件、文具用品及会议必需品；提前1个小时再次检查会议室准备情况，特别是音响投影、照明、空调、环境卫生，调试好话筒音量大小，适时更换电池，确保其正常使用。需要使用笔记本电脑时，提前一个小时派人到校内相应部门借出，并按要求安装好；并确保电脑音量输出大小适合、投影输出正常。

5.2.5按参加会议人数放好椅子，按要求摆设会议物品：指示牌、座位牌、文件夹、鲜花、烟盅、矿泉水、纸杯、杯垫纸等。横幅需提前一天挂好。

5.2.6现场督导及检查，主管要亲临现场指挥和督导员工按要求布置会场。

5.2.7有重要领导参加的会议须提前24小时进行特别安全巡查，排查、清除可疑物体，确保消除安全隐患。

5.2.8暖水瓶打好开水，以备会议开始后使用；会议开始后倒茶水，按照第一次续水15分钟，后每隔20分钟续一次水，每半小时左右为客人更换一次烟灰缸等。

5.2.9服务工作细致周到，服务中做到三轻（走路轻、讲话轻、动作轻）。会议中间休息时，要尽快整理会场，补充的更换各种用品。要做好迎接、欢送参会人员，服务过程要用礼貌用语。

5.2.10重要会议须安排专人到场监督会务服务工作，巡视会议室准备情况和会议进行的需求情况，争取第一时间响应。

5.2.11会议结束后，对会场进行检查，查看是否有会议人员遗留之物品。如有，应设法交还物主。如是重要（贵重）物品或较大金额之现金，应立即报告采购人处理。

5.2.12会议结束后两小时内，完成会场清洁，椅子归位、关闭空调、灯、门窗，补充相关物资，洗净饮具，高温消毒后放回贮藏柜。

**5.3其他要求**

5.3.1在学校放假期间，需要派出弱电电工协助校园网络等弱电系统的检查。如有外单位参观反腐倡廉基地时，需要派出电工等工作人员，确保反腐倡廉基地及其演播室可正常使用。

5.3.2 每年定期清理地下管道，做好防水、防鼠等措施，确保学校基本通讯等线路正常。

**6、学员楼客房前台接待及客房服务的范围、内容和要求**

6.1、范围：服务总台、学员楼1-6栋（约255间客房、桌球室、乒乓球室）、5间杂物房及学员楼公共区域。

6.2、客房服务总台内容和要求：

6.2.1、建立健全服务管理制度和流程，实行不低于三星级管理，将服务内容责任到人。

6.2.2、落实培训考核制度和工作标准，做到宾至如归。

6.2.3、服务总台实行值班制，24小时内必须有人在岗，负责对入住学员的登记、发卡、退卡、押金收退及保管存放、接听电话工作。节日、假日要值班。

6.2.4、负责对学员的咨询和引导工作。

6.2.5、负责对物品的发放登记和退房物品核对工作。

6.2.6、负责学员楼的前台接待、登记工作及报刊、杂志、信件、押金收退保管等收发工作。

6.2.7、负责检查床上用品的更换和清洗工作，维护清洗后物件的外观整洁,并及时送入库房。

6.2.8、负责学员宿舍内的物品清点工作。

6.2.9、负责门禁门锁电池更换、门禁服务卡数据录入和钥匙的使用和管理工作。

6.2.10、临时性的服务工作。

**6.3、客房服务内容和要求**

6.3.1、按客房工作标准程序对所有客房进行定人、定点、定时清洁，并有专人巡查、监督，及时更换和清洗床上用品和卫生用具，床单等床上用品更换原则为一人一换，长期班次同一人多天住宿情况下，则三天至少一换。

6.3.2、及时对客房环境和卫生设施和用具进行清洁、消毒，保持房间内空气清新、无尘、清洁干净。要求眼睛能够看到的地方无污染，手触到的地方无灰尘，耳听不到异响，鼻闻不到异味。对房间窗户、桌子、电视、灯罩等进行抹尘，同时检查所有的设施和补充消耗用品，地面清拖一次，房间窗帘半年拆洗一次。

6.3.3、客房及学员楼公共区域实行日常定期清洁和不定期的清洁保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁。每周六进行大清洁，对客房及学员楼公共区域进行全面的清洁。公共走廊每天要清拖一次，楼梯扶手、玻璃窗等每天至少抹一次。

6.3.4、客房内的清洁工作只能在学员不在场的情况下进行，客房服务须指定专人负责，并须事先将客房服务人员的履历、证件复印件等相关资料报采购人审批后方可。

6.3.5、中标人须配备所有客房内的洗手液、擦手纸巾盒和不锈钢卷纸盒，同时负责提供所有客房纸巾、卫生间消耗品（如洗手间的卷纸、擦手纸、洗手液、檀香、香球等）。

**7、洗衣房管理服务的范围、内容和要求**

7.1、范围：东莞党校工作人员制服、餐厅工作人员制服及相关用品、校内床上用品、校内窗帘、餐桌台布及毛巾等卫生用品。

7.2、洗衣房管理服务内容和要求：

7.2.1、负责市委党校工作人员制服清洗、餐厅工作人员制服及相关用品清洗、学员楼及客房用品的清洗。

7.2.2、制定严格的洗衣工作制度和工作流程，对送洗物件进行登记备案，使用标准的洗涤剂对物件进行清洗和消毒，保持清洗后物件的外观和整洁,并及时送入库房。

7.2.3、洗衣房工作人员，工作时间必须穿工作服、工作鞋；每年进行身体健康检查一次，患有传染病者不得从事这项工作，全体人员都要持有身体健康证明。

7.2.4、所有机器设备要擦洗干净，做到无污渍、油渍。定期对清洗设备进行清洗和消毒。

7.2.5、负责洗衣房内设施、设备的养护、运行和管理，包括：锅炉、系统管道、干洗机、湿洗机、烘干机、烫平机、压烫机、软水处理装置等。

7.2.6、操作前必须检查机器、电器设施，看螺丝有无松动、各组各系统是否完好及各安全防护设施安置是否完好；出现故障和零件损坏要及时进行修理更换。

7.2.7、发现异常声响或异味、运转不正常现象立即停机进行检修，严禁设备带病运行；传动装置每三个月注浇一次润滑油，每半年进行保养检修、全年保养大修。

7.2.8、在洗衣房管理中，日常的洗涤耗品费用由中标人负责。（备注：年均清洗床上用品约20000套、台布20000张、窗帘2000张等）

**8、餐厅管理服务的范围、内容和要求**

8.1、范围：餐厅1-3楼，包括膳食加工、用餐和清洁服务等。

8.2、内容和要求：

8.2.1、建立健全食堂管理的规章制度及操作流程（如食品留样制度、餐具清洗消毒流程等），并按制度流程标准严格监督执行。

8.2.2、严格执行食品卫生法，监督并检查食品卫生和环境卫生的执行情况，严格把控食品安全 质量关，杜绝食物中毒事件发生。

8.2.3、加强节约意识，杜绝浪费现象，爱惜食堂设备、设施及餐厨用具，非正常损坏，需照价赔偿。饭堂营业时间结束后，检查门、窗、水、电、气、油等是否关闭，做好节能和安全工作。

8.2.4、检查厨房设备设施运转和使用情况，抓好设备设施的维护保养，水电气供应的关键部位有规范的警示标示，防止发生意外事故。

8.2.5、严格执行消防规程，定期检查消防器材，做好防火工作。

8.2.6、掌握食堂工作规律，善于发现问题，能处理一般投诉，并将情况向上级报告，不断积累经验。

8.2.7、严格把控食材原料的使用，根据用餐人数合理采购食材，合理烹制菜式的数量，减少餐饮浪费。

8.2.8、负责早、中、晚菜点烹制，根据采购人的要求，烹饪不同菜式，注意营养、荤素合理搭配，兼顾五湖四海各种口味。如遇特殊情况，根据采购人要求烹制宵夜及提供假节日用餐。

8.2.9、根据季节行情实际，研究制定每周菜谱，控制成本。严格按照菜式规定，烹制各种菜肴，保证菜谱 5 天内不重样，并提前一周公布菜谱。

8.2.10、保持地方菜特色和风味，能满足就餐者多样化的口味需求，提高满意度。

8.2.11、严格把控食材原料的使用，根据就餐人数使用食材烹制菜式，杜绝餐饮浪费。

8.2.12、清洗加工食品先检查质量，腐败变质、发霉生虫、掺杂掺假、有毒有害食品禁止加工。

8.2.13、蔬菜须清洗干净，洗后无泥沙杂草残留。

8.2.14、动物性食品、植物性食品应专池分开清洗，必须时消毒处理。

8.2.15、动物性食品、植物性食品，水产品盛器用后冲洗干净分开使用。

8.2.16、注意食品安全卫生，清洗过的食品不落地存放，食品仓库或加工区域不得存放私人物品。

8.2.17、按照餐具清洗流程，合理使用洗洁精，减少化学化工类物资残留；餐具要沥干水分后再放进消毒柜消毒。

8.2.18、做好饭堂的卫生工作。

8.2.19、服务员严格遵守本局各项管理制度，礼貌热情，做好餐厅的接待等服务工作。

8.2.20、定期盘点厨具、玻璃器皿和使用设备，报告损坏和短缺情况，并向上级申购。

8.2.21、完成领导交办的其他任务。

8.3、食品存放管理要求

8.3.1、所有食品应全部上架，不直接落地。荤菜放进冰箱，未加工食品和已加工食品分开摆放，并定点摆放整齐。

8.3.2、按照卫生标准，有明显标识登记。食品存放实行“三隔离”：①生熟隔离；②食品与杂物、药物隔离；③成品与半成品隔离。

8.3.3、肉类易腐食品的保存必须低温冷藏，食品化冰之后严禁二次冷冻。

8.3.4、大米、干货等易霉食品的储存注意干燥防潮。

8.3.5、油盐酱醋等调味品，加盖加罩。

8.3.6、食品储存按入库先后、生产日期和类别，按“先进先出”原则摆列整齐。

8.3.7、加强管理，防止食品被盗、丢失和霉烂变质；若出现库存物资过期、被盗等现象，按损耗物资原值的三倍扣罚服务费。

8.4、中标人需配备工作服、帽子、口罩、围裙、手袖、防水鞋等工作必须用品。

8.5、所有餐厅人员必须身体健康（上岗前需提供有效的健康证），每年体检不少于 1 次，体检和办理健康证相关费用由中标人承担。

**9、物业档案资料管理的范围、内容和要求**

9.1、范围：物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料；实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

9.2、内容和要求：

9.2.1、中标人应对与物业相关的工程图纸、档案和竣工验收资料、管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等进行归档管理保存。

9.2.2、中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理和保密制度。

9.2.3、中标人须建立完善的设施设备档案管理制度。根据所收集的设施设备资料内容、来源进行分类、做到条理清晰、方便查阅。

9.2.4、中标人在日常管理中要建立交接班、设备故障与维修、保养、调查问卷等登记跟踪制度。

9.2.5、其它与档案资料管理有关的事项。

**10、物业管理质量指标要求**

**10.1、物业管理标准**

10.1.1、东莞党校物业管理执行《全国物业管理示范大厦评分标准》以及标书、物业管理服务合同的有关规定。

10.1.2、物业管理总体标准要求，如下表：

10.1.3、 中标人为完成承诺指标采取的措施。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 | 服务标准 |
| 1 | 房屋日常  养护维修 | 1．地基基础养护维修  2．结构工程养护维修  3．楼地面工程养护维修  4．门窗工程养护维修  5．油漆工程养护维修  6．墙台面及吊顶工程养护维修  7．屋面工程养护维修  8．地下防水工程养护维修  9．通风道的养护维修  10.地下线管、管道养护维修  11.其他建筑构筑物养护维修 | 防止基础、楼板不合理荷载，防止漏水浸水，确保校园房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%。及时完成油漆涂刷，保持通风道的通畅，干净。 |
| 2 | 室外场地、  道路养护维修 | 1. 广场地面、台阶、水景养护维修 2. 室外地面养护维修   3．外围围墙的养护维修 | 确保校园室外场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%。外围通透铁护栏围墙三年内至少要刷油漆一次。 |
| 3 | 给排水设备  运行维护  管理 | 1. 给排水管道养护维修 2. 水泵、水箱、阀门等设备设施养护维修 3. 水泵房及机电设备的养护维修 4. 给排水检查井养护维修 5. 其他相关养护维修 6. 直饮水系统检查维护 | 保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，每3个月对党校二次供水水池进行清洗消毒，每年4次负责联系市水质检测中心对清洗消毒后的水样检测，并公布检测结果，保证水质符合国家饮水标准，办理《二次供水设施清洗消毒合格证》。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，防止供水系统出现跑、冒、滴、漏现象。定期对排水管道、进行清道、养护及清除污垢，对排污管道进行疏通，保证室内、外排水及排污管道畅通；及时发现并解决故障，零星维修合格率100%。 |
| 4 | 供配电设备运行维护管理 | 供配电设备（含10KV高压进线）运行维护管理 | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗，资质符合供电部门的规定；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全； |
| 室内外照明和效果灯光工程系统维护管理 | 加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到100%，小修不过夜。 |
| 5 | 供气设备运行维护管理 |  | 确保供气管道及设施完好无损；管理和维护好避雷设施；确保抄集校园内分列的电、燃气表行数据准确。 |
| 6 | 电梯运行维护 | 1. 客梯日常养护维修 2. 货梯日常养护维修 3. 相关配电系统养护维修 | 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，建立电梯保养维修档案，确保电梯按规定时间运行，安全措施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期进行维修保养，定人定时对导轨进行清洁、润滑；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后维修人员在15分钟内到达现场抢修，及时排除故障。每周一次例行保养，每季度进行一次检查，提供《电梯重要安全装置自检报告表》，每年进行一次年度检修调整，24小时紧急故障处理，保证电梯24小时全天候开放。 |
| 7 | 空调系统 | 空调设备运行维护（商用空调、分体空调） | 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和严重滴漏水现象；制定科学合理的经济运行和节能降耗措施；定期检修养护空调设备，如：供电柜、新风机、风管、过虑网（过滤网每月清洗一次）等，保证空调设备、设施处于良好状态；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率100%。及时更换制冷剂、润滑油、传感器，对故障应提供分析和处理报告。 |
| 8 | 消防系统 | 1. 火灾自动报警系统 2. 水消防系统 3. 防排烟系统 4. 气体消防系统 | 要求消防监控中心24小时值班制度。加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常；及时发现并排除故障，零修合格率100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率100%。定期添加灭火筒干粉。委托专业公司按标准每月对消防系统及背景音乐系统进行一次检查、保养、维护，应急处理随叫随到，提供故障分析和处理报告，每周设备表面清洁除尘一次；消防水泵至少每季度进行一次试泵水泵正常上水，管道阀门、水龙头带配套完整。 |
| 9 | 环境卫生管理 |  | 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、地下室、天台、内外墙面、停车场（库）、图书馆、道路等所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；及时清扫积水，确保物业容貌整洁。零修合格率100%；保证建筑物天面和外墙（含玻璃外墙）每年清洗两次，广场每月清洗一次，（每逢大型活动后两天内清洗一次），公共区间每年打蜡护理不少于20次。 |
| 10 | 绿化管理 | 1. 室外绿化养护 2. 室内绿化养护 3. 节日摆花 | 植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，  修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。室内绿化摆放合理，及时更换发黄、叶片稀疏的植物，保证植物健康茂盛。 |
| 11 | 治安及车辆管理 | 1. 建筑装修改造施工管理 2. 进出物品和日常财产管理 3. 安全秩序维护 4. 车辆交通疏导和管理 | 确保安全和正常工作环境；环境秩序良好；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；道路畅通，车辆停放有序。过夜车辆停放、无车辆失窃事件。并根据甲方要求对出入校园的物品、人员、车辆进行检查。 |
| 12 | 智能化系统运行维护 | 1. 闭路监控系统 2. 校园网络系统 3. 防雷系统 4. 电视系统 5. 公共广播系统 | 要求建立24小时值班制度，定期对各种系统性能状态检查、系统测试和计划性修理，发现隐患及时处理（24小时内），零修合格率100%。及时排除故障，保障所有信息点的通信畅顺。 |
| 13 | 其他设备 |  | 根据设备手册要求进行定期检查保养，或根据使用情况进行维修保养 |
| 14 | 物业档案资料管理 | 1．物业竣工图纸  2．设备说明书、保养资料等质量证明资料  3．设备保养维修记录  4．物品出入资料管理 | 必须保证物业档案资料的完整性、完好性。 |
| 15 | 日常活动管理和配合 | 1. 节假日活动配合和安全秩序管理 2. 建筑内外物品摆放管理 | 全程跟进监管校园场地内布展、撤展，及时维持活动秩序，对物资搬运，宣传物品的张贴摆放进行跟踪管理。 |
| 16 | 课室、办公室、会议室管理 |  | 必须预先根据甲方的计划提前开启办公室、会议室，提前开好灯光、空调、准备好茶水和有关教学设备，并保管好各室钥匙，教学、会议全程跟踪服务。检查、保养各种设备系统，确保话筒、电视、投影等设备质量和正常使用，桌椅及其它物品摆放整齐，要有专职人员进行跟踪检查监督管理。 |
| 17 | 学员楼管理 | 学员登记、管理等 | 各项服务不低于三星级酒店标准。 |

**三、物业管理服务质量要求**

1、管理期内达到全国物业管理示范大厦水平的标准；

2、建立ISO9001质量保证体系，并有效运作；

3、学员满意率达98%以上；

4、有效投诉率0.2%以下；

5、有效投诉处理率达100%；

6、房屋及公共配套设施、设备完好率98%以上；

7、校园内治安案件发生率为零，无任何重大事故发生；

8、环境卫生、消杀、绿化达标率为100%；

9、利用现代化管理手段对物业管理进行管理100%；

10、消防管理通过政府规定，年检完好率100%。

**四、合同终止**

根据约定，中标人出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多或绩效考核没符合既定要求等，采购人有权取消合同并按违约责任条款执行。

**五、物业管理期限及管理服务费支付时间**

1、物业管理服务期限为三年。

2、物业管理费按月支付，采购人于次月20日前（遇节假日顺延）以银行转账方式支付该月费用。每月支付物业服务费之前采购人将对中标供应商上月的物业服务进行考核评估，符合要求则支付费用，否则推迟支付或扣除一定违约金。

3、采购人按月对中标人进行履约验收考核。

采购人将根据考核情况支付合同月结款：考核分数达到90分或以上的，视为考核结果“合格”，按月结费用的 100% 支付当期款项；考核分数达到 80分或以上未达 90 分的，视为考核结果“基本合格”，按月结费用的95%支付当期款项，并启动整改机制；考核分数未达到“基本合格”的，或一个年度内出现3次“基本合格”，或出现连续2次“基本合格”仍未能有效整改的，视为考核结果“不合格”，采购人将根据合同约定解除合同。出现其他违法违规情形的，将按规定上报相关主管部门处理。

附件：1、物业管理服务监督管理考核表

2、物业管理服务监督管理满意情况调查表

3、物业管理服务监督管理日常考核记录表

物业管理服务监督管理考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项目 | 检查情况 | | 整改情况 | 备注 |
| 发现问题 | 扣分情况 |
| 卫生  保洁  管理 | 1.保洁人员按计划流程进行保洁。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 2.管理区域内各楼层电梯厅、走到、管线、楼梯无脏杂物、无污迹。发现一处未及时清理扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 3.垃圾桶放置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味。发现未及时清理每次扣 2 分 |  |  |  |  |
| 4.管理区域内各楼层栏杆、墙面、门窗、装饰物灰尘、污迹、斑点。发现未及时清理，每处扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 5.卫生间保持内外光洁；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘。卫生纸、洗手 液补充及时，地漏畅通。发现未及时清理，每次 扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 6.室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾、无沙土；各类设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指 示牌表面无积尘、无污迹。发现未及时保洁每次 扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 7.车库整洁，无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网；各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹；排水 沟畅通。天台无杂物、无垃圾，地漏畅通。发现 未及时清理，每次扣 2 分 |  |  |  |  |
| 8.楼宇外墙、道路、绿化带按计划清洗并达到要求。未按计划实施扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 9.按规定实施垃圾分类并配合相关部门对不同类型的垃圾进行区别处理。未按要求实施扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 安全  防范  管理 | 1.消防及相关安全档案制度管理情况，制度不完善，发现一项扣减 2 分 |  |  |  |  |
| 2.物业工作人员清楚安全事项，了解工作流程，懂得使用各类安全、消防设施及各种灭火器材。 抽查工作人员安全消防设施使用知识，不了解者 每人扣 2 分 |  |  |  |  |
| 3.能够有效处理突发事件，有预防突发事件的工作预案并定期演练。当季度有安全事故，每宗扣  2-20 分。 |  |  |  |  |
| 4.保安值班、巡逻执勤认真严格，无漏岗现象，登记、记载齐全，情况处理及时有效，门卫值班 室整洁。不符合者，每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 安全  防范  管理 | 5.监控、消控业务熟悉，监控、消控 24 小时不失控，记录齐全、专人专管，情况处理及时有效，监控室整洁。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 6.车辆出入需按规定查验，指挥车辆停放有序，无乱放、乱停车辆现象，车道畅通无阻。发现不 符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 7.安全值班及巡逻情况及记录。发现未按要求巡逻或巡查记录缺失，每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 绿化  养护  管理 | 1.绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象。发现每次扣 2 分 |  |  |  |  |
| 2.花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。绿化完好率需达 98%以上。 发现不符合每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 3.花盆、绿地内无烟头、垃圾或其他杂物。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 4.树种挂牌。发现未有挂牌的每棵扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 设施  设备  维修  管理 | 1.落实设备设施运行维护安全责任，明确设备设施负责人。出现故障或日常维护期间负责人工作 不到位的，每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 2.工程人员需按规定巡视检查各种设施、设备运行状况，按时认真做好各种运行记录及报表，保 管好各种技术资料。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 3.做好各机房和设施、设备间的卫生工作，达到整洁、无尘。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 4.工程人员需持证上岗，熟悉设施设备运行规定，按操作规程实施操作；确保正常安全运行。按相 关政策法规要求安排消防设施设备的值班人员。 发现不符合者每次发 2 分。 |  |  |  |  |
| 5.发现故障应及时汇报并及时复原，无安全隐患。不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 6.按规定巡查电器设备、空调设备及系统、给排水系统的运行状况，并做好巡查记录，发现问题 及时处理。确保照明灯具完好率达 95%以上，其它设备完好率达 98%以上，消防设施设备完好率 100%。发现不符合每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
|  | 7.零星维修及时完成,维修工程质量合格率达99%。不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
|  | 8.配合采购人做好会议接待及重要活动期间的设备安全运行。未做好服务者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 其他  日常  管理 | 1.按照采购人相关要求及时健全管理规章制度，人员岗位职责明确，有详尽的记录。不及时完善 制度每季度扣 5 分。 |  |  |  |  |
| 2.物业员工需统一着装，文明礼貌，热情为业主服务。发现不符合者每人每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 3.物业员工需按合同规定配备齐全，严格考勤、考核纪录。发现缺岗、脱岗，每岗每月扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 4.前台工作人员认真做好报刊信件收发工作，对电汇、挂号信函、包裹等要及时登记并通知有关 部门和人员。发现不符合者每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 5.有接待会议和重大活动时，物业公司要做好配合服务工作。不符合者每次扣 5 分。 |  |  |  |  |
| 其他 | 表中未涵盖的其他扣分情况，需注明扣分原因，每次扣 2 分。 |  |  |  |  |
| 加分  奖励 | 1.拾金不昧，及时返还失主者，奖 2-5 分/次，数额巨大，加倍奖励。 |  |  |  |  |
| 2.见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖 2-5分/次，特别突出者，加倍奖励。 |  |  |  |  |
| 3.及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖 2-10 分/次。 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 考核人： 审批人： 考核日期： | | | | | |

物业管理服务监督管理满意情况调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 班级： | | 年 月 日 |
| 序号 | 内容 | 满意程度 |
| 1 | 物业人员的仪表，文明 举止 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 2 | 物业人员能够热情为员 工服务 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 3 | 物业人员在岗情况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 4 | 物业服务管理区域内卫 生保洁状况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 5 | 物业服务管理区域安全  状况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 6 | 物业服务管理区域内绿  化环境情况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 7 | 设施设备维护、维修工  作 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 8 | 零星维修、急修情况 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
| 9 | 采购人接待会议及其他 重要活动的配合工作 | 满意（ ）基本满意（ ）不满意（） |
|  |  |  |
| 其他意见与建议： | | |

物业管理服务监督管理日常考核记录表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 检查情况 | 物业岗位责任人签名 | 整改情况 | 整改落实跟进人员签名 | 备注 |
| 1 | 卫生保洁管理 |  |  |  |  |  |
| 2 | 安全防范管理 |  |  |  |  |  |
| 3 | 绿化养护 |  |  |  |  |  |
| 4 | 设施设备维护管理 |  |  |  |  |  |
| 5 | 日常管理 |  |  |  |  |  |
| 6 | 其他 |  |  |  |  |  |
| 7 | 奖励加分 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 考核人： 审批人： 考核日期： | | | | | | |

物业服务合同

（参考）

合同名称：

合同编号：

甲方：采购人

地址：

乙方：供应商

地址：

合同金额(元)：

人民币大写：

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》规定，以及物业服务行业的相关规则，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方（采购人）委托乙方（供应商）对（项目名称）实行一体化、专业化的物业管理服务订立本合同。

第一条 适用范围

合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见—采购公告、采购文件、更正公告、结果公告和投标（响应）文件及相关补充文件、磋商记录、承诺书等。

第二条 物业基本情况 物业名称：--

物业类型：--

坐落位置：--

物业情况：--

第三条 委托管理事项

列入本次综合物业管理的范围包括但不仅限于：本条所 列的各项服务内容和采购人交办的其他工作。

物业服务内容：

其他特殊/额外服务内容：

第四条 合同期限

自（开始时间）至（终止时间）。

第五条 物业装备、耗材的使用

甲方根据场地情况提供物业服务的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲 机、文件柜等自身使用的等办公用品）由乙方自行解决。

第六条 物业管理收费

1.本合同期内物业管理服务费元（大写：人民币\_元）。物业管理费按月支付，采购人于次月20日前（遇节假日顺延）以银行转账方式支付该月费用。每月支付物业服务费之前采购人将对中标供应商上月的物业服务进行考核评估，符合要求则支付费用，否则推迟支付或扣除一定违约金。

第七条 乙方对甲方作出如下承诺：

1.不以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域内只从事甲方认可的服务工作。

2.乙方应允许甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量控制进行检查。

3.在服务区域中的各项服务，其工作时间必须满足甲方 的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作，由此产生的相关费用由双方另行协商。

4.乙方必须指定一位项目经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证服务区域工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换项目经理（负责人）、相关骨干人员（主要管理层人员）。

5.为服务区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方安排在岗的人员数量少于合同约定的数量，甲方将按考核标准进行处罚。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，审核不通过的，乙方须承担合同违约责任及相关法律责任。

6.在合同生效期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及相关法律法规的要求。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束，且不影响甲方的正常用人需求。乙方所有人员的劳动报酬及相关社会、医疗保障等收入应符合服务区域所在地的相关规定。

7.乙方工作人员上岗穿着由乙方提供、甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，该部分费用和制作均由乙方负担。

8.乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的，在服务区域中与其自身经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税费。

9.乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受甲方、甲方主管/分管部门及有关政府部门监督与检查。

10.在合同生效期内乙方应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改的，甲方将按相关考核标准进行处罚，必要时上报有关监管部门按照相关规定依法处理。

11.乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12.禁止事项

12.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用或 赠送实物、有价证券等，违者将终止合同。乙方人员也不得 以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。严重的追究相关法律责任。

12.2 不得在服务区域随意住宿或从事非法活动，也不得 从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域对甲方正 常办公或经营活动进行滋扰性的行为。

12.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损 毁服务区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置及给排水系统、油气管道等。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，避免消防风险及不必要的无线电干扰。

12.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候均不得在服务区 域存放易燃物品、具有较大挥发性或气味浓烈的液体或任何 其他危险品。

13.保险

13.1 第三者责任保险乙方应对乙方人员以及第三方全 权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于 乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不 承担任何责任。

13.2 员工人身意外在合同生效期内，乙方所有人员的事 故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外 险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约 束。

13.3 其他保险及费用乙方须按《中华人民共和国劳动 法》、《中华人民共和国劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14.乙方及其员工遵守物业服务区域内的一切行政管理、 消防安全等规定和制度，保证服务区域内的消防设施能正常 使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

15.遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16.乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

第八条 甲方对乙方作出如下承诺：

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按相关规定正常进入服务区域开展服务工作。

第九条 合同生效和终止：

1.本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2.终止

2.1 提前终止

2.1.1 甲方不得在服务期内无理由终止合同。否则乙方有权向甲方主管部门或财政监管部门报告，按规定处理。对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方依照损失等价补偿的原则对供应商受到的损失予以赔偿 或者补偿。

2.1.2因乙方在服务期内多次物业服务综合考核未达标，甲方可以单方面终止合同，并追究相关违约责任。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止合同，并按合同约定处理相关事宜。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，将追究乙方违约责任，并上报财政监管部门列入黑名单处理。

2.1.5 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任 事故或安全事故，甲方可以单方面终止合同，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并将相关情况上报监管部门处理。

2.1.6 提前终止服务期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5 五条。

2.1.7 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方或财政监管部门发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施， 甲方可立即终止合同，并按上述 2.1.2 条处理。

2.1.8 乙方出现破产清处、重组及兼并等情况，或被债权人接管经营时，甲方不必通知乙方即可终止合同。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止协议，但相关协商记录及情况必须上报财政监管部门备案。

2.3 自然终止

合同规定的服务期满，合同自然终止。

3.合同终止执行办法

3.1 终止合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方服务区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离服务区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方相关代理费，费用标准双方提前协商约定。

4.不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十条 双方权利义务

1.甲方权利义务

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的物业管理制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预 算及决算；

（5）负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施 的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付物业管理费用；

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、 火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）提供乙方所需的办公用房。

（9）甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理 和服务活动，组织对乙方工作综合考评。

2.乙方权利义务

（1）根据有关法律法规、投标（响应）文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

（3）征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

（4）负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施设备、绿化等的维修养护计划和中、小修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

（5）向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

（6）建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（7）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

（8）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（9）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。

（10）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用 房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

第十一条 乙方的人员配置

1.乙方的人员配置

1.1 乙方的项目总负责人：\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_。

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨 干人员（主要管理层人员）。相关人员变动须经甲方书面同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通， 第一时间报告重大、紧急事件；定期向甲方汇报工作情况， 并提供相关报告。

1.4 项目内容中包含保安服务时，保安人员的变动须遵循当地公安部门的有关规定。

2.物业人员要求：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的， 须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

第十二条 争议处理

因本合同引起的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商或调解不能解决争议，则通过向项目所在地（市级）仲裁委员会申请仲裁或向人民法院体提交诉讼。

第十三条 考核要求

第十四条 保密

甲乙双方在订立合同、合同履约过程中，知悉的商业秘密或者其他应当保密的信息，不得泄露或者不正当地使用；泄露、不正当地使用该商业秘密或者信息，造成对方损失的，应当承担赔偿责任。

第十五条其他约定事项

1.本合同一式×份，甲乙各×份，由甲乙双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

甲方(盖章)：采购人 乙方(盖章)：供应商

甲方代表：联系人 乙方代表：

联系电话： 联系电话：

合同签订日期： 开户银行：

银行账号：

合同签订日期：