

# 华南师范大学汕尾校区物业管理服务采购项目需求书

说明：

1. 用户需求书中加注“★”的条款均被视为不可偏离条款，中标方要特别加以注意，必须对此响应并完全满足或优于这些条款，否则若有一项加注“★”的条款未响应或不满足，投标将被否决。

2. 用户需求书中加注“▲”的条款为重要条款，如不满足将会导致评审时严重扣分。

## 一、项目基本情况

### （一）项目概括

1. **项目名称：**华南师范大学汕尾校区物业管理服务采购项目

2. **服务期限及项目预算：**2022年9月1日起至2025年8月31日止（共36个月，实际服务起始时间以合同生效之日起计算），**本项目总预算金额为\_\_\_\_\_元**，为完成本项目所有服务内容及要求的**含税全包干价**。

### 3. 项目基本情况：

华南师范大学汕尾校区位于广东省汕尾市城区香江大道西（G15 沈海高速马宫街道长沙湾高速收费站出入口前方 200 米处）。校园一期占地面积约 948 亩，总建筑面积约 37 万 $m^2$ ，共 23 栋建筑单体，从 2022 年 9 月起，根据招生规模情况（预计 2022 年 9 月师生规模约 2000 人，2023 年 9 月师生规模约 3500 人，2024 年 9 月师生规模约 5000 人）以及建设进度，相关建筑单体在服务期内陆续启用（具体详见下表），此外，校区绿地面积约 20 万 $m^2$ （陆续启用）、外场道路及广场面积约 19.6 万 $m^2$ （陆续启用）、景观水系面积约 5.5 万 $m^2$ （陆续启用），停车位 1400 多个。校区的相关设备设施配置有：供水、供冷、供电、供气、照明设施、消防系统、排污系统和水、电表、煤气表和电视、电话通讯、电脑网络端口以及高压配电房 3 间，低压配电房 17 间，公共开关站 2 间，变压器 42 台，电梯 61 部，加压水泵机房 3 间以及相关配套设施等。

表 1：校区建筑单体及公共场地设施情况表

序号	建筑物及设施名称	层高	建筑面积（ $m^2$ ）	电梯	启用时间
1	南 1 栋休息用房（含健康观察房）	9	8768	2	2021 年 9 月
2	南 2 栋临时办公用房等	9	8768	2	2021 年 9 月

3	南区食堂	2	7465	3	2021年9月
4	南区教学楼	5	14188.37	1	2021年9月
5	地下水泵房	/	1421.72		2021年9月
6	南3栋学生公寓	9	8941	2	2021年9月
7	南5栋学生公寓	9	8941	2	2021年9月
8	南4栋学生公寓	9	8941	2	2022年9月
9	南6栋学生公寓	9	8941	2	2022年9月
10	教师综合楼	9	16778.3	3	2022年9月
11	体育中心	3	33955.61	2	2022年9月
12	北区教学楼	5	13873.95	1	2022年9月
13	外场道路及广场	/	约196000		陆续启用
14	绿地面积	/	约200000		陆续启用
15	水系水面	/	约55000		陆续启用
16	户外运动场	/	约19000		陆续启用
17	南7栋学生公寓	9	8941	2	2023年9月
18	南8栋学生公寓	9	8941	2	2023年9月
19	学院综合楼	8	39000		2023年9月
20	实验楼	5	43400		2023年9月
21	行政楼	8	13100	2	2024年9月(以实际为准)
22	行政楼地下室	1	5650		2024年9月(以实际为准)
23	北区食堂	2	7476.45	3	2024年9月(以实际为准)
24	图书馆	4	31000	2	2024年9月(以实际为准)
25	会议中心	3	6850		2024年9月(以

					实际为准)
26	会议中心地下室	1	15215.16		2024年9月(以实际为准)
27	北1、2栋公寓	9	17500	4	合同期暂不用
28	北3、4栋公寓	9	17550	4	合同期暂不用
29	北5、6栋公寓	9	17550	4	合同期暂不用

#### 4. 项目服务范围及内容:

本服务项目包括但不限于以下服务范围及内容: 物业综合管理服务、安保及消防管理服务、卫生保洁与园林绿化维护及监管服务、设备设施维护与零星维修及监管服务、楼宇场馆及公寓管理服务, 以及校区安排的其他物业服务任务等, 主要服务范围及内容见下表:

表2: 物业管理服务范围及内容表

序号	服务项目名称	服务范围及内容	配置人数
1	综合管理服务	包括但不限于: 物业管理服务制度建设、档案管理、各类台账管理(含疫情防控台账)、服务质量内控管理(接受咨询与投诉, 并做好处理与反馈)、应急总值班服务、安全生产管理、能源监控及节能管理、物业信息化管理服务(如网上报修)、校区重大活动统筹管理服务、校区会务活动服务协助、内部事务行政管理(包括人员管理、物资管理、教育培训、总结计划)等工作, 以及完成校区后勤保卫办等职能部门交办的其他工作。	5人
2	安保及消防管理服务	包括但不限于: (1) 校门门岗值班、校园巡逻及安保服务、指定区域值班与秩序维护等; (2) 监控中心值班; (3) 安防消防设备设施管理与维护服务、消防管理常规巡查服务(含消防演练活动开展); (4) 大型活动秩序维	第一年: 35人; 第二年: 45人; 第三年: 58人。

		护及安保服务；（5）防旱防涝防台风服务（含配好做好相关的宣传教育）；（6）突发应急事件处理服务等。	
3	卫生保洁与园林绿化维护及监管服务	包括但不限于：（1）校园公共区域、校道、水系湖面、停车场及广场、校区建筑物除各单位各部门办公室室内、学生宿舍室内、教师公寓室内、经营服务场所室内门前（如商铺、快递点等）以及饭堂室内等所有内外区域的卫生保洁及消毒；（2）做好垃圾分类及清理外运工作，校区除饭堂与商铺产生的餐厨垃圾、建筑施工垃圾及实验室垃圾之外的所有垃圾（包括生活垃圾、大件垃圾、毕业生宿舍垃圾、废弃杂物等无主垃圾、医务室医疗垃圾等）的收集清理与外运处理；（3）天面、排水沟渠、排（雨）水井、化粪池和隔油池的清理疏通，校区内所有公共卫生间的保洁与管道疏通；（4）物业需配套做好的疫情防控、毕业生宿舍清理保洁等；（5）校区园林绿化已过施工维保期的按标准做好日常养护，尚在维保期内的做好养护监管等。	第一年：29人； 第二年：39人； 第三年：48人。
4	设备设施维护与零星维修及监管服务	校区是新建校区，设备设施陆续启用，对尚在施工方的维保期内的，中标单位做好维保监管服务；已过维保期的，做好包括但不限于：（1）校区高低压配电房、公共开关站（含变压器）的日常维护管理，定期对校区电气设备进行巡视、检查、卫生清洁等，抄录运行数据及维护保养等；（2）水泵房（加压站）的管理与维	第一年：6人； 第二年：6人； 第三年：8人。

		<p>保（含生活水箱清洗）；（3）校区水电设施设备（含路灯、热水系统等）及其管理系统的运行管理维护等（如开关灯、智能抄表）；（4）电梯及中央空调（多联机组空调）运行管理及维保；（5）学生公寓分体空调机、顶扇及排风扇维修维护等，含定期安全检查，空调滤网清洗、加雪种，日常保养、故障排除、硬件维修更换，顶扇、排风扇清洗等，保证设备的正常运行；（6）校区的日常零星维修业务，含家具、门锁、门窗、风扇、灯具、水龙头、水阀、插座、开关和水电线路及接头设施设备、五金配件等的维修维护及更换。单件单品单次材料费500元（含）以下实行由中标单位负责维修、购买及更换包干（所购买、更换的设备设施、材料等物料品牌、质量须和原设备设施、材料品牌质量一致或高于原品牌、质量等次。单件单品单次的材料费用500元标准按现行属地材料价格，以采购人确认为准），单件单品单次材料费超500元超出的按实结算，由校方支付。</p>	
5	楼宇场馆及公寓管理服务	<p>包括但不限于：（1）按校区要求，提供临时图书馆管理员服务；（2）教学楼、体育场馆及会议中心等的运行管理服务；（3）公寓管理服务，含门岗值班，宿舍楼层巡查，学生宿舍钥匙和空房管理，协助床位调整，水电费抄表和协助催缴，夜归登记，违规电器使用检查及安全宣传教育等日常管理。办理毕业生离校</p>	<p>第一年：23人； 第二年：30人； 第三年：31人。</p>

		退房、宿舍零星床位整合、新生宿舍入住前各项工作。学生宿舍区异常情况处理等；（4）负责做好教师公寓（含休息用房、健康观察房）的日常管理，含楼层巡查、钥匙和空房管理、水电抄表、楼层公共区域卫生保洁、通道畅通管理及做好防火防盗防疫等的宣传、教育、管理。	
6	其他物业服务任务	由校区后勤保卫等物业监管职能部门根据实际运行的需要，研究确定的属于物业类的管理服务任务（如有）。	

#### 5. 项目重要说明：

（1）项目的物业管理服务费用采用包干制，即包含服务期内开展好上述“4. 项目服务范围及内容”所要求的全部物业管理服务费用。

★（2）服务期内采购人（如有）新增项目费用不超过总项目费用 2%的，由中标人无条件接管，采购人不再另外支付费用。请投标人报价时考虑该因素，费用包含在本次投标总价中。投标时须提供相关承诺（格式自拟）。

（3）服务期内，采购人校区内的新建、改建、维修、改造楼房等项目（如有）“开荒保洁”等所需费用已包含在本次投标总价中。

★（4）本项目是校园物业管理服务项目，属于公共场所。中标人进场后一个月内须为采购人购买每年保险金额不低于人民币 1000 万元的公众责任保险（被保险人为采购方），公众责任险的保障责任为：在保险期间，被保险人在保险单载明的区域范围内因校区常规运行业务发生意外事故，造成第三者的人身伤亡或财产损失，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）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约定负责赔偿。举例：撞到门玻璃、餐具划伤、烧烫伤、触电、地滑摔倒、玻璃破碎、燃气中毒、货品或设备砸落、火灾爆炸、广告牌跌落等意外事故以及自然灾害等不可抗力因素造成第三者人员伤亡和财产损失。公众责任险的费用包含在本次投标总价内。投标时提供承诺函（格式自拟）。

（5）有关服务管理及经济赔偿责任说明

①物业公司人员与他人发生纠纷时，由物业公司管理人员负责调解处理，后勤保卫办

协助调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

②校方提供给物业公司的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因值勤人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由物业公司负责赔偿。

③因物业公司保安人员疏于职责，工作失职造成学校损失的，均由物业公司负责赔偿。发生重大以上案件，经查实因物业公司保安人员失职造成的，追究物业公司责任，并按有关法律规定赔偿损失。

④发生物业公司保安人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造成学校损失的，追究物业公司责任，并按实际经济损失情况赔偿学校。

## （二）项目总体要求

1. 根据各级教育行政主管部门、治安管理部门、卫生及其他行政机关和采购人有关规定，做好采购人汕尾区红线范围内的物业管理服务，为采购人师生营造安全、有序、整洁、和谐和文明的学习、工作和教学科研环境，为采购人的发展提供优质后勤保卫等管理服务。

2. 中标人应全力推行质量管理体系、环境管理体系、职业安全健康认证体系、信息安全管理体和能源管理体系，利用现代化、信息化管理手段不断优化物业管理服务，创建优质服务。制定物业管理各项规章制度，并提交给采购人报备。积极保障水电正常供应，做好节电、节水、节冷等节能降耗工作，全面贯彻落实采购人制定的系列节能规章制度，积极配合并主动参与学校绿色学校创建行动及节约型校园建设。

★3. 本项目岗位人员由中标人按采购人岗位设置要求进行配置，协助、配合采购人做好各类物业管理服务和安全保障工作。在处理特殊事件和紧急、突发事件时，采购人对中标人有直接指挥权，中标人需做出承诺：中标人可随时额外调配保洁、物业水电设施设备维护和管理等各工种人员不少于 20 名。校园如有举办重大活动或发生重大事件、突发紧急情况，中标人工作人员可归采购人调配使用。投标时需提供承诺函（格式自拟）。

4. 中标人的物业管理服务团队驻场人员均担负着维护校园安全、稳定、整洁的责任，每个物业管理服务人员有义务主动发现校园存在的设施设备损坏、故障和安全隐患等问题，并及时上报至中标人的物业管理综合服务部门，中标人需立即按合同规定妥善处理存在问题，超过 12 小时未解决需以文字形式出示说明并附上解决需要时间及原因给采购人，如因此造成采购人损失则采购人有权要求中标人承担相应后果，赔偿一切经济损失，并承担相应处罚，包括经济处罚。如存在相关安全

隐患，须在存在安全隐患处安放安全警醒标示，安全警示标识等相关费用包含在投标总价内；涉及到影响面较大的维修维护，中标人需提供专项维修工作方案，报采购人审核同意后实施。

5. 采购人要求对校园环境治理实施精细化管理，要求物业管理服务具有高标准、高水平实施方案。中标人应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质和师生满意度。

★6. 中标人须保证在节假日时间保持正常的物业管理服务，加班费、超时费等相关费用包含在投标总价内。

7. 中标人在人员配置方面须优质高效、按需配备和相对固定，在拟定组织架构设置、物业管理服务方案时，能充分考虑自身实力和管理优势，最大限度地满足采购人的需求，向采购人提供优质服务。

8. 中标人物业管理服务执行标准应包括但不限于以下国家及地方法律法规及行业协会标准：《中华人民共和国传染病防治法》《全国物业管理示范项目考核标准》《广东省物业管理示范项目评分标准》《广东省物业管理条例》《城市市容和环境卫生管理条例》《ISO9001 质量管理体系》《ISO14001 环境管理体系》《职业健康安全管理体系》、《信息安全管理体系》《能源管理体系》《突发公共卫生事件应急条例》《学校卫生工作条例》有关规定。

★9. 中标人建立物业管理服务 24 小时线上线下联动的报修、申请、投诉物业管理服务平台，实时接收师生的意见建议，以最快速度响应师生对物业管理服务的需求。投标时须提供相关承诺。（格式自拟）

★10. 重大节日或者以采购人名义举办的大型活动（包括但不限于校庆、毕业礼、开学礼、招生宣传校园开放日、新生和毕业生体检、大型体育、文化、艺术、课外学术科技赛事、学校组织的大型招聘会、考试或者会议等），中标人提供以下服务：**物业管理服务人员须服从采购人指挥，且辅助采购人进行桌椅搬抬及摆设、搬运摆设花卉植物等活动场地布置，以及按采购人要求应急加强水电保障、环境卫生保洁、活动场地清理等工作，相关费用包含在投标总价内。**投标时须提供相关承诺。（格式自拟）

★11. 中标人在开展所有物业管理服务中须规范管理，中标人负责办理员工的劳动用工手续、计划生育管理及工伤意外伤害事故、居住证（暂住证）等事宜，承担一切劳动用工过程产生的费用和责任，并承担用工劳资纠纷责任，如采购人因本项目劳动用工纠纷而产生的费用，全部由中标人



承担。中标人的所有员工违反国家法规政策的一切后果由中标单位承担。投标时须提供相关承诺。

(格式自拟)

12. 中标人所有员工应分岗位类别统一服装。

13. 中标人须提供物业管理服务所需要的工具、物品、设备设施等，投标时须向采购人提供投入实际作业的设备、物品等清单，以及设备、物品有效购置票据或租用合同复印件，如在合同签订后购置的，应在投标时提供相关承诺。

(1) 提供综合管理服务方面的行政办公物品及设施设备，如：电脑、复印机、打印机、投影仪、物资存放柜等。

(2) 提供保洁服务方面的保洁工具及现代化设备设施，如：扫路车、高压冲洗车、洗地车、吸尘机、铝合金梯、垃圾车、240L 垃圾桶、高压水枪、吹风机、吸水机、晶面机、大白桶等；消毒服务所需的各类符合政府要求的喷雾器等。

(3) 提供维修服务方面的维修维护工具及现代化设备设施，如：冲击钻、手电钻、吹风机、角磨机、交流焊机、砂轮机、台虎钳、电动抽油泵、潜水泵、斜口锯、台钻、维修升降云梯、排水泵、电力维修专业工具、热熔焊机、电缆故障测试仪、升降梯、电焊机等。

(4) 提供公寓管理服务方面的工具及现代化设施，如：对讲机、电脑、锁匙保管箱等。

★14. 中标人投入管理人员、技术人员及相应工种的实际工作能力和工作表现达不到要求，不适应现场工作需要，采购人有权向中标人提出撤换。中标人须按要求在 7 天内无条件撤换。投标时须提供相关承诺。(格式自拟)

15. 项目主要岗位人员要求具体见下表《项目岗位配置响应表》。

根据采购人实际需求，中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，投入的服务人员数量服务期内原则上分别不少于 98 人、125 人和 150 人。

表 3：《项目岗位配置响应表》（投标人须在投标文件中按此表格式进行填写响应）

岗位名称	第一年人员配置数（投标人自行填写）	第二年人员配置数（投标人自行填写）	第三年人员配置数（投标人自行填写）	配备主要管理人员简历、资质、社保证明等资料
项目经理				见投标文件（）页
经理助理				——

综合文员				---
会务人员				---
安保主管				见投标文件（）页
保安员（含轮休顶岗）				---
保洁主管				见投标文件（）页
保洁员（含垃圾清运）				---
绿化监管及维护人员				---
工程维修主管				见投标文件（）页
水电专业巡管员				见投标文件（）页
设备维护及零星维修员				---
楼宇及公寓主管				见投标文件（）页
临时图书馆管理员				---
教学楼管理员				---
体育场馆管理员				---
会议中心管理员				---
学生公寓值班员（含轮休顶岗）				---

**1. 服务人员要求：**

▲①项目经理及经理助理：50 周岁或以下，具有本科或以上学历，3 年或以上高校物业管理经验。

②关键岗位及专业技术人员：

a. 工程维修主管：50 周岁或以下，具有专科或以上学历，具有特种作业操作证（电工作业/高压电工作业），3 年或以上高校物业管理经验。

▲b. 安保主管：45 周岁或以下，具有消防设施操作员证，专科或以上学历，3 年或以上高校物业安保管理服务经验。

c. 楼宇及公寓主管：50 周岁或以下，具有专科或以上学历，3 年或以上高校物业管理服务经验。

d. 水电专业巡管员：50 周岁或以下，具有特种作业操作证（电工作业）、消防设施操作员证及健康证等，专科或以上学历。

- e. 设备维护及零星维修员：在进场交接前需满足持有特种作业操作证（电工作业）上岗证及健康证等。
- f. 身体条件：身体健康，管理人员、水电专业巡管员和公寓管理员在进场前须出具公立医院的健康体检表。
- g. 年龄条件：除上述有描述外，保安人员应身体健康，年满 18 周岁且不超过 45 周岁，45 岁以上人员比例不能超过总人数的 10%，无违法犯罪记录。女性比例不超过驻校保安员总数的 10%；其他人员应男性 18-60 周岁、女性 18-55 岁。
- h. 持证要求：中标方须承诺驻校保安员全部持有效保安员证上岗，无证不得上岗。
- i. 须提供以上服务人员名单、身份证正反面复印件、学历证书复印件、相关资格证书复印件、证明人员的项目经验的相关合同资料等。

## 2. 配置说明：

(1) 保安员岗位设置说明：第一年须设置南校门岗（进口双岗，出口单岗）、巡逻岗、主监控中心值班岗（双岗、具有消防设施操作员证）、消防分监控值班岗（单岗、具有消防设施操作员证）、南 2 栋值班岗、教师综合楼值班岗及轮休顶岗等。第二年岗位设置在第一年的基础上，增加设置实验楼值班岗、学院综合楼值班岗。第三年岗位设置在第二年的基础上，减少南 2 栋值班岗，增加设置东校门岗（或另一校门，进出口均单岗）、行政楼值班岗、图书馆值班岗等。

(2) 保洁员及学生公寓值班员岗位设置说明：请对照《表 1-1 校区建筑单体及公共场地设施情况表》等前述要求的服务范围及内容合理配置。

(3) 全部岗位设置均需要严格按照国家的劳动法律法规统筹考虑值班顶班问题。

16. 中标人须根据采购人岗位配置要求，进一步详细制订出体现全面科学合理、行动效率高、操作性强的岗位设置方案。

17. 中标人须按照国家、省、市有关法律法规文件规定，负责为员工缴纳社保部门规定应缴的养老、医疗、失业等社会保障项目费用，以及法律法规要求企业须为员工办理的其它费用（如住房公积金等），同时需定期向采购人提供本项目全部员工的社保上缴材料复印件等。中标人聘用人员的工资待遇不能低于当地政府的最低工资待遇标准，若因中标人不为员工购买社会保障等原因引起员工劳资纠纷，所有责任由中标人负责，采购人概不负责。同时中标人应负责做好员工的计划生育、各种保险、安全等管理工作。如因管理不善出现违法违规事件，给采购人造成损失，由中标人承担所有的法律、经济责任，采购人概不负责。

18. 设施设备配备要求。

本项目包括但不限于设施设备配备标准见下表：

表 4：设施设备配备表

序号	项目	单位	数量	备注
1	扫地车	台	1	
2	电动扫地车	台	1	
3	电脑	台	1	
4	打印机	台	1	
5	电动三轮车	台	10	
6	校园环境电动巡逻车	台	1	
7	全自动洗地机	台	2	
8	手推保洁车	台	20	
9	手推式洗地机	台	3	
10	地面吹干机	台	3	电动
11	疏通机	台	4	
12	高压冲洗机	台	2	
13	吸尘器	台	3	
14	240L 生活垃圾分类桶	个	800	符合国家标准
15	120L 大白桶	个	480	
16	水系保洁船及工具	艘	1	
17	对讲机	台	32	
18	强光电筒	个	27	
19	学生宿舍锁匙箱	个	42	

20	项目实施(保洁、 维修、宿管)所 需的工具、耗材	批	1	包含但不限于员工工作服装费、 劳保用品、维修设备工具费、清 洁消耗用品(扫把、竹扫、竹扒、 垃圾铲、大小水桶、喷壶、喷雾 器、紫外线灯、废纸篓、拖把、 尘推、垃圾钳、毛巾、洗洁精、 消毒水(粉)、75%酒精、去污 粉、洁而亮、不锈钢保养液、洁 厕精、钢丝球、伸缩杆、羊毛套、 铲刀、垃圾袋(包括生活垃圾袋 和医疗垃圾袋)、鸡毛扫、玻璃 刮、除胶王、百洁布、空气清新 剂(设备)、疫情防护装备(包 括隔离衣、防护服、一次性手套、 鞋套、隔离帽、口罩、面屏、护 目镜、体温枪)、水洗洗手液、 免洗洗手液等若干)
----	--------------------------------	---	---	---

★19. 设施设备要求全新配置并停放(存放)校区内,须在合同签订后进场时配置到位,在使用  
过程中如有损坏,中标人须及时更换新的。(须提供承诺函,格式自拟)

20. 物业管理服务年度专项费用项目。

表 5: 物业管理服务年度专项费用项目表

序号	项目名称	单位	数量
1	新场地开荒保洁费用	项	1
2	四害消杀及防疫费用等	项	1
3	垃圾清理及外运费	项	1
4	绿植租摆费用	项	1

5	水池水箱清洗、隔油池、化粪池及下水道疏通费用等	项	1
6	校区休息用房（含健康观察房）日常运行费用	项	1
7	学校公众责任险	项	1

### （三）项目物业管理服务费预算

1. 物业管理服务费用采用包干制。

2. 采购人因需要调整项目内容时，按照双方协商后实际增减的服务人数相应增减服务费。中标人需根据采购人的要求调整岗位人员设置，若岗位减少的，多余人员由中标人内部分流离开采购人服务区，采购人按投标文件确定的相应人员费用核减物业管理服务费，采购人不承担因人员变动所产生的任何劳动纠纷责任。**若增加岗位的，增加人员费用不超过总项目费用 2%的，由中标人无条件接管，采购人不再另外支付费用，超过总项目费用 2%的，超过部分，按投标文件确定的相应人员费用核增物业管理服务费。**

3. 中标人须充分考虑学校物业管理服务的特殊性，双休日、节假日、寒暑假以至每天的 24 小时均属于应提供正常物业管理服务的时间，将由此产生的加班、服务延时等所有费用纳入本次投标总价内，采购人无需另行支付费用。

4. 本项目物业管理服务费用包含中标人的人员费用及办公费、物业综合管理服务费、安保及消防管理费用、卫生保洁服务费、设施设备维修维护服务费、设备运行管理服务费、楼宇及公寓管理服务、宣传设施设备费、固定资产折旧费用、管理费及利润、法定税费、员工宿舍租金等一切费用。具体包括但不限于以下内容：

（1）人员费用及办公费包括但不限于：中标人服务人员工资、按规定提取的工会经费、员工教育经费，以及根据政府有关规定应当由物业管理服务企业缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用，中标人的服装费、办公用品费、宣传设施设备费（横幅、海报、宣传栏制作费以及挂制、张贴人工费）、交通费、房租、高温补贴、节假日加班补贴、水电、通讯费及其它费用。

（2）安保及消防管理费用包括但不限于：按属地公安部门要求以及高校安保消防工作正常开展所需的所有安保消防管理装备设备、制服及相关耗材费用等。

(3) 卫生保洁费包括但不限于：中标人负责购置必需工具费与消毒防疫费、垃圾分类管理宣传费、垃圾清运及处理费（含医务室医疗垃圾、毕业生房间大件垃圾等）、排水系统管网（井）疏通费、生活二次供水池清洗费、热水系统热水箱清洗费、隔油池和化粪池疏通费、清洁用料费、环卫设施费、垃圾集中投放点垃圾桶、垃圾袋以及女公共厕所垃圾篓、垃圾袋等。

(4) 设施设备维修维护费包括：500 元（含）以下的零星维修材料费、机械费、中标人维修工具购置费、维修维护辅助物资费用、人工费、安全防护、清洗费等费用。

(5) 楼宇及公寓管理服务费用包括：人员费、装备运行投入费（含对讲机、电脑、高强手电筒、锁匙箱等）、校区休息用房（含健康观察房）日常运行费用、宣传设施设备费。

(6) 固定资产折旧费用等。

(6) 公司管理费及利润等。

(7) 法定税费。

5. 以下费用由中标人另外支付给采购人。

(1) 中标人在采购人范围内有偿使用的员工宿舍房租、水电等费用和办公用房、工具房、仓库等水电费用。

(2) 中标人经过采购人允许的其它项目产生的水电、房租等费用。

6. 项目履约保证金

★签订合同前中标人按中标总价的 5%向采购人缴纳履约保证金，合同期满（包括终止合同）后采购人于 30 天内无息退还给中标人。合同期间，如中标人出现重大服务质量问题和严重违约行为，采购人除追究中标人相关责任外将没收履约保证金，并要求中标人另行支付合同总费用的 10%作为违约金。投标时提供相关承诺。

#### **(四) 合同结束物业对接交接条款**

1. 合同届满或终止，中标人撤场时，需在采购人认可的期限内（终止服务以采购人通知为准）提供内部员工流动资料档案给采购人备案，并按照国家地方行业有关规定结清帐务，档案资料移交、各岗位交接、资产设施移交，租借、使用采购人宿舍、设备等退还工作。彻底解决遗留问题后，经过采购人审核，双方签字确认后，所有移交工作才算正式完成。

★2. 办理移交工作时，中标人须出具有效承诺书（格式自拟）：承诺中标人管理服务期间的一切债权债务概由中标人自行负责结清，与采购人无关。

3. 为防范风险,采购人暂停结算中标人合同届满或终止服务前壹个月的物业管理服务费用。移交工作完成后,采购人按合同约定收取应由中标人支付的各项款项和违约金后,在 1 个月内为中标人结清剩余的物业管理服务款及无息退回剩余的履约保证金。中标人已投入且不可移除或移除后会影晌使用功能的设施设备归采购人所有,采购人不作其他任何补偿。

4. 合同届满或终止,中标人若未能在采购人认可的期限内完成所有交接工作,视为中标人违约。中标人每延期 1 天交接,须缴纳违约金 5 万元(采购人有权在未支付的物业管理服务费或者履约保证金中扣除该费用)。中标人还须无条件撤场,并赔偿采购人由此引起的经济损失。中标人已投入的所有设施设备不能撤走并归采购人所有,采购人不作其他任何补偿。同时视中标人为自动放弃对服务区域内的资产处置权,采购人可采取措施强制收回,并处置中标人遗留在场地内的物品,采购人不承担中标人的一切损失。

**(五)华南师范大学有权根据具体情况调整服务单位监管考核办法和服务质量考核评价指标体系中的内容,并书面告知中标中标方。**

**(六) 项目投标与报价要求**

投标报价内容包括但不限于以下内容:

1. 服务期三年总价和年度报价。
2. 服务期内全部物业管理服务项目所对应的每年总价,以及设施设备报价和相关专项报价等等。
3. 报价表格式及明细表(如除了报价外对本需求无其他意见或建议的,请按以下表 6-1、表 6-2、表 6-3 分别报价并盖章反馈)。

**表 6-1: (第一年) 物业人员配置要求及总费用报价表**

单位: 元

类别	岗位名称	人员配置数	月工资(含加班费、超时费等全部人员费用)	社保及公积金等	年费用合计
一、人员费用	项目经理	1			
	经理助理	1			
	综合文员	2			
	会务人员	1			



	安保主管	1			
	南校门岗	9			
	巡逻岗	6			
	主监控中心值班岗	6			
	消防分监控值班岗	3			
	南2栋值班岗	3			
	教师综合楼值班岗	3			
	轮休顶岗	4			
	保洁主管	1			
	外围保洁员及清运岗	7			
	公寓保洁员	7			
	教学楼保洁员	6			
	体育场馆保洁员	4			
	教师综合楼保洁员	2			
	绿化监管及维护人员	2			
	工程维修主管	1			
	水电专业巡管人员	1			
	设备维护及零星维修	4			
	楼宇及公寓主管	1			
	临时图书馆管理员	3			
	教学楼管理员	3			
	体育场馆管理员	2			
	学生公寓值班员	12			
	轮休顶岗	2			
小计		98			
类别	项目名称	年费用合计	备注		

二、物料 费用	行政办公固定资产折旧 费		
	日常办公费及耗材		
	大型设备装备折旧等		
	安保装备及耗材等		
	保洁工具及耗材等		包括但不限于按规范开展卫生保洁所需的全部工具耗材、工作服、手套、口罩等，以及校区要求的垃圾集中投放点放置的各类垃圾桶与垃圾袋、公共女厕所纸篓与垃圾袋等。
	维修工具及材料费用等		含校区的日常零星维修业务中，单件单品单次材料费 500 元（含）以下的所有费用。
小计			
<b>类别</b>	<b>项目名称</b>	<b>年费用合计</b>	<b>备注</b>
三、专项 费用	新场地开荒保洁费用		
	四害消杀及防疫费用等		
	垃圾清理及外运费用		除饭堂与商铺产生的餐厨垃圾、建筑施工垃圾及实验室垃圾之外的所有垃圾（含医务室医疗垃圾、毕业生房间大件垃圾等）。

绿植租摆费用		
水池清洗、隔油池、化粪池及下水道疏通费用等		每季度清洗校区生活供水池（2-4个）一次，；每学期清洗热水系统热水箱（6-8个）一次，每学期清理校区隔油池和化粪池各一次。
校区休息用房（含健康观察房）日常运行费用		一、负责校区短期休息用房（104间房，其中单人房52间，标双房52间）的打扫清洁，退房房间24小时内必须清理干净，房间内布草更换清洗，空置超一周的房间安排抹灰保洁，墙面及天花板每月至少清洁一次，空调每学期清洁一次，窗帘每年度至少清洗一次；协助更换日常一次性耗材（包括但不限于洗发水，沐浴露，牙刷，拖鞋，卫生纸，矿泉水，护理包等，该部分耗材由校方提供）；水电抄表；用房退入住信息登记；钥匙、空房及热水卡管理；

			二、健康观察房（26间房）除基本清洁卫生外，需提供额外卫生消杀和上门配送服务。
四、其他项目	公众责任险		每年保险金额不低于人民币 1000 万元（被保险人为采购方）
	公司管理费及利润		
	税费		
小计（三+四）			
合计（人员费用小计+物料费用小计+专项费用及其他项目小计）			

表 6-2：（第二年）物业人员配置要求及费用报价表

单位：元

类别	岗位名称	人员配置数	月工资（含加班费、超时费等全部人员费用）	社保及公积金等	年费用合计
一、人员费用	项目经理	1			
	经理助理	1			
	综合文员	2			
	会务人员	1			
	安保主管	1			
	南校门岗	9			
	巡逻岗	9			
	校区主监控值班	6			
	消防分监控值班	3			

	南2栋值班	3			
	教师综合楼值班岗	3			
	实验楼值班岗	3			
	学院综合楼值班岗	3			
	轮休顶岗	5			
	保洁主管	1			
	外围保洁员及清运	7			
	公寓保洁员	9			
	教学楼保洁员	6			
	体育场馆保洁员	4			
	教师综合楼保洁员	2			
	实验楼保洁员	3			
	学院综合楼保洁员	3			
	绿化监管及维护人员	4			
	工程维修主管	1			
	水电专业巡管人员	1			
	设备维护及零星维修	4			
	楼宇及公寓主管	1			
	临时图书馆管理员	3			
	教学楼管理员	3			
	体育场馆管理员	2			
	学生公寓值班员	18			
	轮休顶岗	3			
<b>小计</b>		<b>125</b>			
<b>类别</b>	<b>项目名称</b>	<b>年费用合计</b>	<b>备注</b>		
二、物料	行政办公固定资产折旧费				

费用	日常办公费及耗材		
	大型设备装备折旧等		
	安保装备及耗材等		
	保洁工具及耗材等		包括但不限于按规范开展卫生保洁所需的全部工具耗材、工作服、手套、口罩等，以及校区要求的垃圾集中投放点放置的各类垃圾桶与垃圾袋、公共女厕所纸篓与垃圾袋等。
	维修工具及材料费用等		含校区的日常零星维修业务中，单件单品单次材料费 500 元（含）以下的所有费用。
小计			
类别	项目名称	年费用合计	备注
三、专项费用	新场地开荒保洁费用		
	四害消杀及防疫费用等		
	垃圾清理及外运费		除饭堂与商铺产生的餐厨垃圾、建筑施工垃圾及实验室垃圾之外的所有垃圾(含医务室医疗垃圾、毕业生房间大件垃圾等)。
	绿植租摆费用		
	水池清洗、隔油池、化粪池及下水道疏通费用等		每季度清洗校区生活供水池（2-4 个）一次，；每学期清洗热水系统热水箱（6-8 个）一次，每学期清理校区隔油池和化粪池各一次。

	校区休息用房（含健康观察房）日常运行费用		<p>一、负责校区短期休息用房（104间房，其中单人房52间，标双房52间）的打扫清洁，退房房间24小时内必须清理干净，房间内布草更换清洗，空置超一周的房间安排抹灰保洁，墙面及天花板每月至少清洁一次，空调每学期清洁一次，窗帘每年度至少清洗一次；协助更换日常一次性耗材（包括但不限于洗发水，沐浴露，牙刷，拖鞋，卫生纸，矿泉水，护理包等，该部分耗材由校方提供）；水电抄表；用房退入住信息登记；钥匙、空房及热水卡管理；二、健康观察房（26间房）除基本清洁卫生外，需提供额外卫生消杀和上门配送服务。</p>
四、其他项目	公众责任险		每年保险金额不低于人民币1000万元（被保险人为采购方）
	公司管理费及利润		
	税费		
小计（三+四）			
合计（人员费用小计+物料费用小计+专项费用及其他项目小计）			

表 6-3：（第三年）物业人员配置要求及费用报价表

单位：元

类别	岗位名称	人员配置数	月工资（含加班费、超时费等全部人员费用）	社保及公积金等	年费用合计
一、人员费用	项目经理	1			
	经理助理	1			
	综合文员	2			
	会务人员	1			
	安保主管	1			
	南校门岗	9			
	巡逻岗	12			
	校区主监控值班	6			
	消防分监控值班	3			
	东校门岗（或另一校门）	6			
	教师综合楼值班岗	3			
	实验楼值班岗	3			
	学院综合楼值班岗	3			
	行政楼值班岗	3			
	图书馆值班岗	3			
	轮休顶岗	6			
	保洁主管	1			
	外围保洁员及清运	8			
	公寓保洁员	8			
	教学楼保洁员	6			
体育场馆保洁员	4				
教师综合楼保洁员	3				



	实验楼保洁员	3			
	学院综合楼保洁员	3			
	行政楼保洁员	2			
	图书馆保洁员	4			
	会堂保洁员	1			
	绿化监管及维护人员	5			
	工程维修主管	1			
	水电专业巡管人员	2			
	设备维护及零星维修	5			
	楼宇及公寓主管	1			
	临时图书馆管理员	3			
	教学楼管理员	3			
	体育场馆管理员	2			
	会堂管理员	1			
	学生公寓值班员	18			
	轮休顶岗	3			
<b>小计</b>		<b>150</b>			
<b>类别</b>	<b>项目名称</b>	<b>年费用合计</b>		<b>备注</b>	
二、物料 费用	行政办公固定资产折旧费				
	日常办公费及耗材				
	大型设备装备折旧等				
	安保装备及耗材等				
	保洁工具及耗材等			包括但不限于按规范开展卫生保洁所需的全部工具耗材、工作服、手套、口罩等，以及校区要求的垃圾集中投放点放置的各类垃圾桶与垃圾袋、	

			公共女厕所纸篓与垃圾袋等。
	维修工具及材料费用等		含校区的日常零星维修业务中，单件单品单次材料费 500 元（含）以下的所有费用。
小计			
类别	项目名称	年费用合计	备注
三、专项 费用	新场地开荒保洁费用		
	四害消杀及防疫费用等		
	垃圾清理及外运费		除饭堂与商铺产生的餐厨垃圾、建筑施工垃圾及实验室垃圾之外的所有垃圾(含医务室医疗垃圾、毕业生房间大件垃圾等)。
	绿植租摆费用		
	水池清洗、隔油池、化粪池及下水道疏通费用等		每季度清洗校区生活供水池（2-4 个）一次，；每学期清洗热水系统热水箱（6-8 个）一次,每学期清理校区隔油池和化粪池各一次。
	校区休息用房（含健康观察房）日常运行费用		一、负责校区短期休息用房（104 间房，其中单人房 52 间，标双房 52 间）的打扫清洁，退房房间 24 小时内必须清理干净，房间内布草更换清洗，空置超一周的房间安排抹灰保洁，墙面及天花板每月至少清洁一次，空调每学期清洁一次，

			窗帘每年度至少清洗一次；协助更换日常一次性耗材（包括但不限于洗发水，沐浴露，牙刷，拖鞋，卫生纸，矿泉水，护理包等，该部分耗材由校方提供）；水电抄表；用房退入住信息登记；钥匙、空房及热水卡管理；二、健康观察房（26间房）除基本清洁卫生外，需提供额外卫生消杀和上门配送服务。
四、其他项目	公众责任险		每年保险金额不低于人民币1000万元（被保险人为采购方）
	公司管理费及利润		
	税费		
小计（三+四）			
合计（人员费用小计+物料费用小计+专项费用及其他项目小计）			

#### 4. 报价要求。

（1）服务费报价应充分考虑合同期内包括的服务成本、法定税费和企业管理费用及利润等，由各中标方根据招标文件所提供的资料自行测算自行决定报价，报价须符合国家规定的相关要求，不得超出总预算金额。

（2）中标方应充分考虑采购人所在地最低工资标准调整、用工成本增加以及物价变动等因素，谨慎合理报价。此外，采购人原则上只无偿提供基本的办公用房、必要的值班用房及工具用房，不提供员工宿舍。如中标方确需采购人提供员工集体宿舍的，则中标方须按学生宿舍（标准4人间）每间5200元/年的标准计算住宿费，在中标合同价款中进行抵扣，相关宿舍的水电费由中标方据实缴交。

（3）学校物业管理服务的特殊性，双休日、节假日、寒暑假以至每天的24小时均属于

应提供正常物业管理服务的时间，中标方应予以充分考虑，将由此产生的加班、服务延时等所有费用纳入本次投标总价内，**采购人无需另行支付费用。**

(4) 本项目所有员工由中标方统一配置工作服，费用包含在投标总价内，服装样式需经采购人审核同意。

(5) 所有为完成本项目服务所需的综合管理办公设备及耗材、安保设备及耗材、环境卫生设备及耗材（含劳保和清洁消耗品等）、工程设备运维费、日常零星维修工具等均由中标方购置支出，费用包含在本次投标总价内。

(6) 中标方需根据汕尾校区实际情况，结合学校校园文化及中标方企业文化提供经甲方同意风格统一的物业使用标识标牌，费用包含在本次投标总价内。

(7) 中标方负责的工程设备运维及日常零星维修的监管服务范围及相关专项服务：

①中标方负责服务区域内公共设施（包含：消防系统、电梯系统、供配电及照明系统、供水系统、空调系统、避雷等系统）的日常巡检、清洁、应急维修及维保监管（质保期内的维修由施工单位负责），确保设施完好，功能正常。

②中标方负责服务区域内公共设施应急维修，服务期内公共设施处于施工单位维保期，日常维修维护由施工单位负责，中标方配合做好施工问题发现、随工跟踪等工作。应急维修范围为**单次单项单个维修材料费用在 500 元以下的零星维修**由中标方负责。

③**单次单项单个维修材料费用高于 500 元的**，由中标方依相关程序向采购人申报同意后实施，费用实报实销。

## **二、物业管理服务具体内容及标准要求**

### **（一）物业综合管理服务**

#### **1. 根据物业管理工作需要管好用好物业管理档案、文件资料**

建立完整的物业档案并及时更新。建立设施设备维护、维修记录档案。建立工作文件交接记录。建立卫生防疫工作记录。建立安全检查工作台账。建立垃圾分类处理工作记录。做好内部考勤、巡查、问题处理、数据信息变更等工作台账。

#### **2. 建立物业管理组织机构、管理、监督制度**

建立健全管理组织机构；建立物业管理实施方案和创优计划；建立完善的管理制度，特别是自查自纠制度和应急预案、各部门、各岗位工作职责、工作标准；建立明确的阶段性工作目标，年度工作计划及其他专项治理工作计划，并有具体的落实措施与考核方法。

建立详细的各专业工作监督制度，对保洁、维修、学生宿舍和教师公寓管理各专业各项工作做到定期检查，随机抽查。

3. 建立并落实各项服务制度、行政服务、资源使用管理等方面制度。

4. 物业管理信息化服务。

中标人应充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并提供针对本项目的物业管理服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案，配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台（包括但不限于考勤系统、维修报修系统、设备管理系统、公寓管理系统等），并应无条件向学校管理部门开放后台管理功能，与学校的信息化管理与服务系统对接；配合学校做好校区、校区校园服务门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作；并负责与中标人相关的校园服务的业务模块相关的维护、信息发布等。

5. 人员配置及管理（含工资台帐、社会保险、岗位培训等）。

6. 接受和处理师生投诉，调解与物业相关的纠纷等。

7. 负责处理物业管理办公室综合事务，设置 24 小时服务电话及网上实时互动平台，对校园物业报修、排水管网污水反冒、校园卫生脏乱、公共区域杂物乱摆放等问题、突发事件、师生应急诉求等即时响应与处置，中标人需制定 24 小时报修受理处置工作方案并报给采购人审核同意后实施。包括但不限于：

（1）学生宿舍管理、工程维修管理须安排管理人员进行夜间轮流值班，总值班（项目办公室）电话须保持畅通。

（2）总值班期间，值班人员应对项目各岗位情况进行巡视检查，将人员在岗、岗位值班、重要岗位、重要设施设备、重要安全防范区域等情况进行检查和记录。

（3）总值班期间，如有突发情况发生，总值班人员应第一时间赶到事发现场，根据现场情况，进行相应处理，或及时启动应急预案。并视现场事态情况，及时向项目经理/主管、采购方值班领导报告。

（4）采购方随机抽查总值班电话的畅通情况，或到项目现场，随机对总值班情况进行抽查。

（5）若随机抽查总值班电话无人接听，则视为考核不合格，记录在案，并将该情况于第二个工作日反馈给物业项目经理。项目经理核实情况后，对违规人员做出相应处理。

(6) 若随机抽查项目现场, 在 10 分钟内无法联系到总值班人员, 则被视为考核不合格, 记录在案, 并将该情况于第二个工作日反馈给物业项目经理。物业经理应核实情况后, 对违规人员做出相应处理。

(7) 协调安排宿管及保洁人员做好在校学生规范用电宣传督查工作, 在巡查中及时制止电动车违规充电、教室或者宿舍内使用违规电器等违规行为, 并及时向采购人报告。

(8) 协调安排学生毕业、新生入学等学生宿舍清理、清洁和垃圾外运出校工作。

(9) 做好迎新、重大会议、重大节日、校庆等活动的配合工作(含景观布置)。相关宣传费用(如横幅、海报、宣传栏目的制作费, 挂制和张贴的人工费)包含在总投标价内。

(10) 做好修缮工程的配合性工作等。

(11) 指导协调内设各部门开展工作。

(12) 加强资源使用管理, 由中标人协调督促内设各个部门共同协调配合完成能源节约管理工作。

(13) 严格执行采购人有关设施设备使用规定, 落实责任人。

8. 做好校园文化布置和服务育人活动开展。

中标人应配合学校进行简单的校园及楼宇文化氛围营造、布置和宣传工作, 包括节假日(春节、元旦节、国庆节)、迎新和毕业典礼、招生宣传校园开放日及各项重大活动等文化氛围(如横幅挂制、海报张贴等)。相关宣传费用(如横幅、海报、宣传栏目的制作费, 挂制和张贴的人工费)包含在总投标价内。

9. 党建工作开展。

10. 物业管理创优方案及实施、服务手册制定等。

11. 疫情防控。严格按照各级政府、卫健部门和学校的要求做好疫情防控工作, 包括校内公共区域、公共课室、宿舍区、会议室等消毒工作; 及时了解相关政策动态, 提出对应的解决方案, 第一时间完善校内的疫情(传染病)防控工作。协助做好疫情防控期间的人员管控服务工作。

## **(二) 安保及消防管理服务**

根据物业服务标准和要求负责做好校园安全保卫及消防管理服务, 确保校园平安有序, 包括但不限于校门岗值班、校园巡逻及安保服务、监控中心值班、指定区域值班与秩序维护等; 安防消防设备设施管理与维护服务、消防管理常规巡查服务(含消防演练活动开

展)；大型活动秩序维护及安保服务；防旱防涝防台风服务(含配好做好相关的宣传教育)以及突发应急事件处理服务等。

### **1. 门岗及日常巡逻服务**

校区南大门设固定门岗，入口双岗，出口单岗，24小时值守；其他校门(如有)设固定门岗，出入口均单岗；科学合理设置校内流动巡逻岗，24小时巡逻；办公楼宇/场地等设专人单岗，24小时值守。

(1) 严格遵守工作职责、坚守岗位，熟悉门卫制度；认真做好执勤工作，根据《华南师范大学汕尾校区校园管理规定》要求对进出校门的人员、车辆、物资要进行查询、验证、登记；做好大件贵重物品出门的核查工作，未经预约的校外人员、机动车、非机动车辆未经允许不得进入校园；

(2) 负责校园停车场的管理，对校园内车辆进行规范有效管理。

(3) 负责车辆管理系统设备的管理(包括日常的清洁与维护、发生故障报维保单位及时维修等)。如物业公司人为造成车辆管理系统设备设施损坏，物业公司要照价赔偿；

(4) 对校园交通事故现场进行控制，协助学校、公安部门及时妥善处理。

(5) 熟练使用访客系统，认真做好校外人员进入校园身份信息核查与登记管理；

(6) 执勤时始终保持高度警惕，发现可疑人员与情况及时查询，必要时报告学校管理部门；日常巡逻须按设定的巡逻路线进行巡查，加强对校园内水域、楼顶的安全管理，每日巡逻频次不低于4次，发现安全隐患或突发情况及时处理并汇报。

(7) 疫情期间严格执行学校要求，做好疫情防控管理工作；

(8) 保持校门及周边公共卫生，做好门岗门前卫生三包工作。

以上岗位需要做好相关登记、台账管理及存档工作。

### **2. 监控中心值班服务**

(1) 南区教学楼监控中心为主控，设置专人双岗24小时值班；南3栋和南5栋连廊消防监控中心为分控，设置专人单岗24小时值班，且值班人员具备消防设施操作员证。

(2) 熟练掌握所有设置在监控中心的系统平台包括但不限于安防综合平台(监控、门禁、道闸等)、消防控制系统、电梯五方通话系统和无障碍卫生间报警呼救系统等平台系统的使用，熟悉应急处置流程，操作规范，责任心强，能充分发挥总控中心的中枢作用，做到信息畅通，预警及时，响应快速，处置得当。

(3) 负责受理校园接报警电话，做好接报警记录，处理率 100%，并按程序汇报；接受广大师生的电话咨询和求助，尽可能为其提供帮助；

(4) 对监控范围内的治安问题实行监控、及时报告和协助打击；

(5) 及时掌握防火、治安、交通、周界防范和紧急求助情况；

(6) 对防火、防盗及其它需要重点注意的部位进行安全监控；

(7) 遇到火险或突发性事件及时启动应急预案并向学校管理部门汇报；

(8) 为火灾和刑事案件的调查和侦破提供证据和分析资料；

(9) 监控室内必须保证 24 小时值班，不能脱岗；

(10) 物业企业负责视频监控的安全保管和保密责任，是视频监控系统管理与使用的第一责任人；造成监控录像及相关资料外泄的，学校有权追究物业企业法律责任；

(11) 视频监控资料属学校内部管理资料，其调阅使用实行审批登记制度；未经学校同意，任何单位和个人不得调阅视频监控；

(12) 加强监控系统突发情况的操作演练，提高员工对突发事件处理的熟练程度，并监督认真学习监控的操作规程，维护和保养好监控设施。

### **3. 安防消防设备设施管理与维护服务**

按校区要求做好安防、消防等设备设施的管理与维护工作，开展好消防管理常规巡查服务（含消防演练活动开展）等

(1) 负责按相关技术规程要求管理校区实验室废弃物临时存放点。协助配合实验室化学废弃物处置专业单位做好校区的清运处置工作；

(2) 根据现行消防技术规范对疏散指示、应急照明、灭火器、室内外消火栓、水泵结合器、防火门、消防安全标识等进行定期巡查与维护，消防水管网检查，做好记录，发现故障或缺失等安全隐患，及时处理。

(3) 制定突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施设备，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；

(4) 负责来客访问系统、周界红外探测报警系统、门禁系统、道闸系统、视频监控系统的清洁、运行、巡查、管理与数据分析，确保正常运行，协助专业维保单位开展有关工作；

(5) 负责校区所有的监控及其附属设备的清洁、运行、巡查、管理与分析，监控录像保存时间不少于 3 月；发现设备故障及时排除，不能排除的及时通知专业维保单位，并协助



专业维保单位开展有关工作；

(6) 负责自动报警系统、自动喷水灭火系统、气体灭火系统、消火栓给水系统、防排烟系统、防火门监控系统、电气火灾监控系统等消防设施的清洁、运行、巡查、管理与数据分析；

(7) 负责校区门禁卡、钥匙的集中管理、存放和出借管理。

(8) 校园水系周边，负责配置救生设施，谨防师生落水。

(9) 负责校园各楼顶大门的落锁、开启。

#### **4. 大型活动秩序维护及安保服务**

如遇学校有重大活动或创建项目活动应无条件服从学校安排，安保级别由学校根据活动性质和要求核定，物业企业负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。

#### **5. 防汛防台风服务**

(1) 汛前、台风前要做好防汛防台风抗灾准备，汛期、台风期做好安全渡汛、防风和抗险救灾，汛后、台风后做好善后工作；

(2) 物业企业内部防汛防台风力量和物资除了保障自身抗洪外，还要服从学校及政府防汛防台风部门的统一指挥；

(3) 定期对防汛防台风力量和物资进行清点检查，定时维护；

(4) 编制防汛防台风应急演练方案，组织有关人员学习并演练。

#### **6. 突发应急事件处理服务**

物业应做好各类突发事件的应急处理，提前做好各项预案的演练，包括但不限于编制自然灾害应急预案、突发火情应急预案、电梯困人应急预案、断电断水应急预案、群体性事件应急预案、公共卫生应急预案等，并报学校审核备案。

### **(三) 卫生保洁与园林绿化维护及监管服务**

#### **1. 总体要求**

为采购人做好前文“项目服务范围及内容”规定的卫生保洁与园林绿化维护及监管服务。中标人须在采购人直接管理指导及校内各单位的协助监管下，根据学校情况，制定有效、合理、科学的卫生保洁管理体系和制度，为华南师范大学汕尾校区提供校园环境清洁卫生服务，同时，应根据采购人的实际情况要求，加强循环保洁，并每年做一次深度保洁工作。

中标人负责全校生活垃圾的清运，包括生活垃圾、动物粪便、大小废弃家具、零星建筑垃圾等，实行一费制，费用包括运送到政府指定垃圾填埋场、专业堆填场所的所有费用；中标服务中标方需根据当地环卫部门、学校相关管理部门要求做好垃圾分类及清运工作，将校内各个垃圾收集点的垃圾（包括生活垃圾、动物粪便、大小废弃家具、零星建筑垃圾等），按当地垃圾分类要求收集整理并清运至校外，负责运输到属地政府环卫部门规定的垃圾填埋场、专业堆填场处理。投标时须提供相关承诺。

★对于校园其它项目的建筑垃圾、装修垃圾等，本项目中标公司负有第一管理责任人的责任，要及时明确出处，跟踪监督项目方及时清理，恢复场地；如任其堆放导致最后变成无主负责，则由本项目中标公司负责清理，费用由本项目中标公司负责。

★中标服务中标方对校内垃圾的压缩处理和运输须符合校内及环卫部门的相关要求和规定，可自备车辆运输，车辆必须具有承运生活垃圾进入属地街道指定垃圾填埋场的能力及承办入场 IC 卡的车辆、资质，也可委托街道或有承运生活垃圾进入垃圾填埋场资格的专业公司清运。采购人有权根据政府部门的要求对垃圾清运外运方式进行合理调整，中标人须无条件服从。校内垃圾站不得接收校外垃圾；垃圾运输车辆须安装 GPS，接受学校监督管理，不得在校外收运垃圾，须按照规定运输垃圾，不能乱倒垃圾，如有偷排乱倒垃圾等违法行为，学校将第一时间向环卫主管部门反映，并移交司法部门处理。提供包含上述内容的承诺函并加盖投标人公章。

所有垃圾清运费以及处理费用均包含在本次投标总价内，所有垃圾清运及处理应符合当地政府的有关法律、行政法规及主管部门的规范性文件的规定。上述车辆、人工、油料等所有费用均包含在本次投标总报价内，采购人不再额外支付其他费用。如中标人委托的清运公司不能按采购人要求履行清运工作，中标人须及时整改或更换清运公司，如十个工作日内仍无法按政府和学校的要求完成清运工作，视为中标人违约。采购人有权追究中标人责任，并及时通过合法方式自行委托合格的清运公司负责本项目余下合同期内的清运工作，费用由中标人承担，采购人从每月的服务费中扣除相应费用。投标时须提供相关承诺。

## **2. 卫生保洁服务标准及要求**

### **(1) 校区公共区域卫生清洁保洁标准及要求**

中标人负责对校区内的校道、景观水系湖面、运动场内的公共卫生间、广场（含水道）、舞台、看台、垃圾箱、停车场等的卫生清洁和保洁。

①校道清洁保洁：每天上、下午清扫2次，主干道上午8：30和下午16点之前清扫完毕，并进行全天保洁。做到地面干净、整洁，无垃圾、无积水、无积泥（沙）。校道下水口清理，其中清理主干道下水口1次/周；洒水车进校内清洗校道1次/月；清洗校道路肩和人行道的青苔1次/年。每天清扫明德广场，清洗广场水道1次/周。

②景观水系湖面的清洁保洁：巡查、清洁，打捞漂浮物1次/天，保持水面干净无杂物。清洗喷水池2次/月，确保水池干净、清澈见底，目视池底无尘埃、无垃圾杂物，池壁干净无污迹。

③垃圾箱的清洁保洁：清倒垃圾3次/天、擦洗1次/周，做到垃圾无外溢，外表干净。抹防锈油1次/学期，发现箱体破损或缺失内胆须及时修补、更换。

④垃圾中转点清洁保洁：有专人负责管理临时垃圾中转点，校区垃圾集中堆放不得超出规定范围，每天打扫清洁垃圾中转点内外环境，垃圾桶摆放整齐，员工不得在中转点内翻倒垃圾，垃圾桶不得放在垃圾中转点外，做到日产日清，并做好中转点消毒工作。

⑤天面清洁保洁：每天派专人清扫建筑物天面垃圾，清除下水管道口落叶、杂草等垃圾，预防水管堵塞、天面积水。

⑥公共卫生间清洁保洁：清洗4次/天，上下午各2次，做到无污垢无异味，无蜘蛛网、门窗明净。

⑦对校园环境的清洁保洁：及时清理校园内张贴的小广告，及时摘除过期的横幅，保证校园环境美观、整洁。每周对校区内的电灯柱和道路指示牌进行清洁，保持其干净、整洁。

⑧如学校有大型活动或紧急安排，应积极配合，提供无偿服务，满足学校活动时对环境卫生的要求。

## **(2) 行政楼（含校区确定的临时行政办公楼宇场地）和会议中心卫生清洁保洁标准及要求**

中标人负责行政楼公共区域和会议中心室内外区域的卫生清洁和保洁。

①行政楼公共区域环境、大堂、楼梯、走廊、通道、电梯、天面每天循环保洁，保证无异昧、无杂物、无污渍，地面无积水、无垃圾，墙面天花无蛛网，窗户窗台无灰尘，做到窗明几净、整洁明亮，电梯轿厢干净卫生。卫生间打扫4次/天，电梯间打扫2次/天、抹油1次/月，架空层清洗1次/月，大堂玻璃抹洗1次/月；连廊玻璃清洗1次/年。

②校区领导办公室，室内清洁1次/天。每周清洁地板、桌椅、沙发家具、门窗、卧室、阳台、卫生间和茶具等，领导办公结束离开后及时进行清洁。每月清洁办公室的玻璃、电气设备，清洁墙面、屋顶和灯具等。

③校区小型会议室每日清洁地板、桌椅、沙发家具、门窗、卫生间等；大型会议室和接待室1次/周清洁（清洁内容与小型会议室同），清洗玻璃窗1次/月，会后及时清洁并清洗消毒茶具，保持室内干净无灰尘，门窗明亮。会议室玻璃、电器设备每月清洁，木地板、地毯、沙发每月保养。配合办会单位布置会场，会中及时对洗手间进行补充保洁，加强巡查，发现问题及时汇报，保证会议室的正常使用。

④会议中心会议厅会前会后的清洁，每学期开学前全面清洁1次。会议厅清洗地毯1次/学期。

### (3) 教学楼卫生清洁保洁标准及要求

中标人负责教学楼外围、入口大堂、洗手间、教师休息室、架空层、课室内（包括课室内课桌、椅子、黑板、讲台）卫生保洁。日常清洁保洁定量及标准表如下：

范围	清洁内容	每日次数	每周次数	每月次数	质量标准
教学楼 外围	1. 地面、石凳清扫保洁	循环			地面无垃圾、纸屑、烟头，果皮箱无堆积垃圾，无异昧，无污渍。
	3. 果皮箱垃圾清理	2			
	4. 果皮箱外表抹拭	1			
	5. 宣传橱窗抹拭		1		
	6. 路标、路灯杆清洁			1	
	7. 瓷片花基清洁			1	
	8. 清理楼边沟渠	1			
	9. 清理棚顶、檐棚			2	
入口大 堂	1. 清扫及洗擦大堂入口地台及梯级	1(扫、拖)			地面无垃圾、无污渍，公共设施无积
	2. 大堂地面、台阶推尘	3			
	3. 清洁大堂玻璃门、玻璃墙、窗		1		
	4. 墙脚线、大理石、墙身柱面抹尘			1	
	5. 大理石地面湿拖	2			
	6. 擦净信箱、指示牌、		1		

	7. 擦净消防栓、标志		1		尘，不锈钢表面无污渍，洁净光亮。
	8. 抹净所有灯泡、灯饰、灯罩			1	
	9. 所有不锈钢扶手、门框上钢油			1	
	10. 擦拭及清洁咨询台及前台	1			
公共区域	1. 各层楼梯（镜面）、走廊、通道清洁	2			地面无垃圾、无污渍、香口胶、公共设施无积尘，无污渍，果皮箱无垃圾、无异味。
	2. 楼梯口及电梯大堂清洁	2			
	3. 走廊、通道推尘	2			
	4. 清洁门窗			1	
	5. 栏杆、扶手	1			
	6. 每层楼道的语录牌、指示牌、消防栓清洁		1		
	7. 栏杆、扶手、不锈钢上油			1	
	8. 清洁空调口、照明器材			1/季	
	9. 清洁垃圾箱	1			
	10. 清理烟灰筒、花池垃圾	1			
	11. 收集清理所有生活垃圾	2			
	12. 每层电梯不锈钢上油			1	
	13. 热水器清洁及打扫	2			
	14. 瓷砖墙身清洁			1	
	15. 天台清洁		1		
	16. 天花清洁			1/季	
	17. 触摸电视清洁			1	
卫生间	1. 全能清洗剂清洗蹲坑、尿兜	2			洗手间地面无积水、无恶臭味、天花无蛛网，女厕需配置手纸篓，每天干净无垃圾。
	2. 清洁门窗及卡位墙身			1	
	3. 擦净卫生间内镜面、台面及抹干水	4			
	5. 电开关清洁			1	
	6. 天花清洁			1	
	7. 清理手纸篓	2			
	8. 放置卫生球或塔香	视使用情况			
教师	1. 抹净桌面、凳	1			地面干净，桌
	2. 拖地面	1			

休息室	3. 抹干净空调口			1/季	面无灰尘、无污渍，天花、墙身无蛛网，电脑无灰尘、污渍。
	4. 窗台、窗框			1	
	5. 沙发、茶几清洁	1			
	6. 文件柜及办公设施清洁			1	
	7. 天花、墙身清洁			1/季	
	8. 电脑清洁			1	
课室	1. 抹黑板、讲台	1			无垃圾、无积尘，墙身无蛛网；课室门每学期维护保养1次。
	2. 地面清洁	扫 1	拖 1		
	3. 抹桌子、凳子			2	
	4. 清理课桌抽屉内垃圾、纸屑	1			
	5. 抹门、窗台			1	
	6. 扫墙身、天花			1	
	7. 抹灯饰、风扇			1/季	
架空层	1. 冲洗地面			1	无乱张贴、无垃圾、无积水，水渠无堵塞
	2. 打扫地面	1			
	3. 沟渠	1			
	4. 清理小广告	1			
风扇、空调出风口、玻璃	1. 抹擦风扇			1/学期	无积尘，玻璃明亮。
	2. 清洁空调出风口			1/年	
	3. 清洗玻璃			1/学期	
备注	严格按照疫情防控要求做好相关区域的消毒工作，并有台账记录。				

#### (4) 图书馆（档案馆）卫生清洁保洁标准及要求

中标人负责图书馆（档案馆，含临时图书馆）公共区域、各区书库及电子资源中心地面、洗手间、自修室、电梯间、阅览室、架空层等活动场所的卫生保洁。其他室内卫生由图书馆（档案馆）自行负责。日常清洁保洁定量标准及要求如下：

范围	清洁内容	每日次数	每周次数	每月次数	质量标准
公共区域	清扫及洗擦大堂入口地台及梯级	2(扫、拖)	1(擦)		用洗地机清洗大堂、地面无垃圾、无污垢、大理石地面有光泽、公共设施无灰
	馆内公共区域地面推尘（走廊、楼梯口、电梯大堂、步行楼梯等）	2			

	清洁玻璃门窗、栏杆、扶手、	1		尘、不锈钢表面无污垢、光亮。
	大堂墙脚线、卫生墙、墙身柱面抹尘	1		
	大理石地面湿拖	3		
	擦净信箱、指示牌、消防栓、标志		1	
	所有不锈钢门窗、栏杆、扶手、电梯间擦拭不锈钢保养油。		1	
	擦拭及清洁服务总台	1		
	清洁空调口、照明器材		1	
	清洁垃圾箱、花槽、绿化盆内的垃圾	1		
	收集清理馆内所有垃圾	3		
	茶水间清洁	2		
	公共区域内瓷砖墙清洁		1	
	公共区域天花清洁		1	
	消防通道		1	
	各楼层门窗	每年一次		
	各楼层玻璃	每年一次		
卫生间	全能清洁剂清洗便池	6		无积水、无臭味、无蛛网，纸篓干净。
	冲洗清洁门窗及瓷砖墙面	1		
	洗涤剂清洁洗手台（盆）和水槽	6		
	清理手纸箩	4		
自修室和阅览室	地面和桌椅清洁	2		地面无垃圾、无污渍,桌面书架无灰尘。
架空层	冲洗地板	每月一次		
	打扫地面	每天一次		
	沟渠清理	每周一次		
	清理乱张贴	每天一次		
备	严格按照疫情防控要求做好相关区域的消毒工作，并有台账记录。			

(5) 学院综合楼、教师综合楼、实验楼及体育场馆等卫生清洁保洁标准及要求

中标人负责学院综合楼、教师综合楼、实验楼、停车场、体育场馆等楼栋公共区域的卫生保洁。各楼栋、场馆内的各单位办公室、会议室（接待室或休息室）及实验室等室内卫生由各单位负责。

①学院综合楼、教师综合楼、实验楼卫生清洁保洁定量标准及要求如下：

范围	清·洁·内·容	每日 次数	每周 次数	每月次 数	质量标准
公共区域	各楼层楼梯走廊、通道清洁	2			1. 地面无垃圾、无污渍、无香口胶；公共设施无渍尘； 2. 果皮箱无垃圾、无异味，不锈钢表面无污渍； 3. 垃圾收集点无污渍，无遗漏； 4. 天台飘台无积水。
	楼梯口及电梯、大堂清洁	2			
	大堂地面地划线台阶推尘	2			
	走廊通道推尘	2			
	每层楼道的语录牌、指示牌、宣传橱窗、消防栓清洁			1	
	清理果皮箱	1			
	清理烟灰筒、花基花槽，绿化盆内的垃圾	1			
	清理门窗（风窗）、天台飘台的清洁			1	
	收集清理所有生活垃圾杂物	2			
	不锈钢扶手（电梯）上保养油			1	
卫生间	全能清洗剂清洗蹲厕尿兜	4			无垃圾杂物、无积水、无异味。无乱张贴（不良广告）； 天花板无蜘蛛网。
	清理门窗及卡位墙身			1	
	天花板清洁			1	
	清理手纸篓	2			
架空层	冲洗地面、沟渠	1			无垃圾杂物；沟渠无淤泥，无积水、无堵塞；无乱张贴、无花板无蜘蛛网。
	清扫地面	1			
	清理乱张贴	1		1	
	瓷面柱身墙体清洁			1	
备注	严格按照疫情防控要求做好相关区域的消毒工作，并有台账记录。				

②体育场馆卫生清洁保洁标准及要求



负责场馆内公共楼道、卫生间、看台和运动场的清洁保洁。日常保洁定量标准表如下：

范围	清洁内容	每日 次数	每周 次数	每月 次数	质量标准	
体育 场馆	会议 室	清扫地面、抹桌椅	1			1. 地面、地毯无垃圾、无灰尘，无污渍； 2. 桌面无灰尘； 3. 落地扇无污渍； 4. 天花板无蜘蛛网。
		推拖地面		1		
		地毯清洗			1	
		地毯吸尘		1		
		天花板清扫		1		
		落地扇	1			
	公共 区 域	走廊通道楼梯清扫	2			1. 走廊通道楼梯无垃圾、无香口胶、无污渍； 2. 灯具、灯掣门窗洁净明亮； 3. 木地板无污渍无垃圾； 4. 推拉门（路轨）无污渍、光亮。
		推拖大堂地面和抹洗镜面	1			
		玻璃门窗刮洗			1	
		通道地毯吸尘		1		
		推拉门抹拭上油			1	
		消防器材清洁		1		
		两侧楼梯通道清扫	1			
		灯饰灯具清抹		1		
	看 台	座位看台清扫抹试		1		1. 每次活动后及时清扫； 2. 看台座位无灰尘、无杂物垃圾杂物。
		二层看台清扫推拖		1		
		楼梯、扶手、栏杆		1		
	舞台后 台	推拖木地板地面	1			1. 每次活动后及时清扫无垃圾灰尘杂物
		化妆间室内清洁		1		
	卫 生 间	清洗蹲坑、尿兜	4			1. 无污垢、无积水、无异味、天花板无蜘蛛网； 2. 重大活动巡回保洁； 3. 使用万能清洁洗涤用品。
地面、洗手台、水槽清洗		4				
门内卡位墙身		1				
天花板清理			1			
清理手纸篓		2				
垃圾	垃圾集中点（垃圾	2			1. 收运垃圾及时；	

	清理	桶)清理				2. 垃圾桶、果皮箱 内外干净无污渍;
		果皮箱清理、清洗	2			3. 重大活动时保 证垃圾清运及时。
备注	严格按照疫情防控要求做好相关区域的消毒工作，并有台账记录。					

其它：1. 室外运动区域日常清洁各责任范围明确到人，保持干净整洁无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，无卫生死角；

2. 对体育馆周围的硬化地面，主、干道落叶、积水等应在每天学校作息时间上班前进行清扫；无垃圾、无落叶、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；雨后清洗冲刷污泥；

3. 体育馆平台、屋顶无积水、无杂物，室外管道无污迹；

4. 场地隔网无蜘蛛网、无积尘；

5. 生活区各体育场馆、田径场、周边、馆内走廊、楼梯、看台、卫生间的卫生保洁，包括清理运动场馆四周的落叶、田径场内的杂草，清运垃圾 2 次/天（在垃圾回收点，督促做好垃圾分类）。楼内场馆卫生保洁由体科院自行负责。

#### (6) 学生公寓卫生清洁保洁标准及要求

##### ①日常清洁保洁范围和内容

中标人负责学生公寓的日常卫生清洁保洁和宿舍区域的垃圾分类、指导和监督。包括公共通道、走廊、楼梯、电梯、栏杆、扶手、天面、大院地面、架空层、玻璃门窗、宿舍楼前后平台、消防器材、宣传橱窗、瓷片墙裙、告示牌、铁闸、天花、门禁、插座开关盒、宿舍楼内外沟渠、飘蓬、单车棚周围及棚顶的垃圾收集及清扫清运。学生宿舍室内卫生由学生自行打扫。

##### ②工作时间安排

每天清洁作业时间：07：00~10:00， 14：00~17：00。

保洁时间：10:00-21:00。

##### ③操作细则

a 清扫楼梯、地面、飘台的垃圾，推扫地面的尘土，清扫地脚线，拖楼梯梯级、地面。

b 抹净门窗、地脚线、窗台、指示牌、插座开关盒、走廊里摆设的花木或其它饰物、扶手、护栏、墙壁的饰物、消防器材等。

c 清扫天花板蜘蛛网，吊顶灯具的除尘，通风口的除尘。

d 收集、清运垃圾收集桶内的垃圾，同时督促做好垃圾分类。要做到桶满即清，抹净垃圾桶，每周对垃圾桶彻底清洗与消毒。

e 卫生间堵塞时要及时清理、疏通。

f 每日对电梯间、栏杆、扶手杀菌消毒、喷洒除臭剂、清香剂。

④日常保洁质量标准

保洁范围		质量标准	使用工具	保洁方法
各楼层	地面	地面干净无垃圾，无明显的污渍，（原已损坏地面除外）；每天至少2次	扫把、拖把、尘推、铲刀、垃圾铲、清洁剂	1. 用扫把扫净地面垃圾、杂物； 2. 用地拖拖净地面污渍，并用铲刀将胶渍、香口胶铲起，有严重污渍配合清洁剂拖净。
	天花	干净、无明显污渍、积尘、蛛网；每季度清理1次	伸缩杆、毛巾、羊毛套	1. 用长扫把将表面灰尘，蜘蛛网扫净； 2. 擦拭灯具。
	楼梯	干净、无明显污渍、垃圾、积尘	地拖、扫把、毛巾、刷子、垃圾铲、铲刀	1. 用扫把扫净梯级垃圾、泥沙； 2. 用地拖配合清洁剂拖净梯级污渍，铲去胶渍；毛巾抹净扶手、瓷片墙裙。
	不锈钢扶手	干净、光亮、无污渍	毛巾、清洁剂、不锈钢保养液	1. 用洗净拧干毛巾配清洁剂去污，然后用毛巾擦净； 2. 不锈钢件上保养液进行保养。
	标识牌等一切视线能到达之处	干净，目视无明显污渍、浮尘、蛛网	伸缩杆、羊毛套、清洁剂、不锈钢保养液	1. 用干净抹布配清洁剂抹净设施表面； 2. 如遇特别脏的污渍，用清洁剂去除； 3. 不锈钢部分上不锈钢保养液保养。

垃圾桶	外表干净、无污渍、 无特别异味、标识标志 清晰	毛巾、清洁 剂；	1. 清空垃圾桶后，用抹布 将桶内外表面抹净； 2. 定期用清洁剂清洗垃 圾桶，并进行消毒。
垃圾收集 中转	做到垃圾不漏收、 不洒漏地面	垃圾车、扫 把、胶桶、毛巾；	1. 每天收垃圾 2 次； 2. 从上而下进行收集把 垃圾装入环保垃圾桶内。
架空层、内庭、 沟渠、天面	无大件垃圾、杂物、 烟头及堆积树叶	扫把、垃圾 铲、水管、垃圾 车、毛巾、水桶；	1. 用扫把清扫所有地面、 路面、收集垃圾； 2. 用水管冲洗水池路面、 瓷砖地面； 3. 清扫明渠沟内垃圾，并 用水管冲洗。

⑤日常清洁工作定量表

范围	清洁内容	每日次数	每周次数	每月次数
公 共 区 域	1. 扫净楼上各层走廊	2		
	2. 扫净楼梯口	2		
	3. 清洁指示牌、消防栓	1		
	4. 栏杆、扶手、门禁不锈钢上油		1	
	5. 清洁照明器材			每季度一次
	6. 清洁垃圾桶	1		
	7. 收集清理所有垃圾	2		
	8. 墙裙瓷砖墙身清洁			1
	9. 天面清洁		1	
	10. 天花清洁		1	
	11. 架空层、内庭、沟渠	2		内庭每个学期至少清洗 1 次

⑥负责毕业生和新生宿舍的清洁卫生。具体工作如下：

a 每年在学校毕业生离开学校后的 7 月份对离校学生宿舍进行卫生打扫工作。

b 为避免出现离校毕业生遗留个人重要物品作为废弃物清理的情况，离校毕业生宿舍建议先封闭一周后再进行清理清洁，并于清洁前先经宿舍管理员及清洁主管检查后才可以进行清洁。

c 组织保洁人员，在宿舍管理员的协助下，打开离校学生宿舍的房间，清理走宿舍的杂物和张贴物。

d 所有房间清理出来的垃圾必须做到日清，不能堆放在走廊、内院等，不能置留过夜。

e 用洗厕精洗刷洗手间，擦抹窗台，水箱，洗手盆，擦抹玻璃等，使其干净、无污渍、无水渍保持原色。打扫房间，擦抹家具、玻璃窗、窗台，对家具有双面胶张贴的污渍用全能水或其他清洁液进行清理。

f 打扫完后由宿舍管理员检查验收、锁门。

g 在开学前一周对所有新生宿舍再进行一次全面的保洁，保证在新生入驻是干净整洁。

h 负责对毕业生房间产生的垃圾清运出校区并按属地政府要求进行处理。

### **(7) 教师公寓卫生清洁保洁标准及要求**

#### **① 日常清洁保洁范围和内容**

中标人负责校区设置的教师公寓楼内日常卫生清洁保洁与消毒，垃圾分类，垃圾清运。

#### **② 服务要求**

a 清扫公寓周边大小岔道、沟渠及草坪等周围的垃圾、落叶、杂物，及时清理小广告及乱张贴，清理垃圾 2 次/天，公共设施无污渍、无乱张贴，单体楼周围环境无垃圾杂物，果皮箱内垃圾每天不超过 1/3 桶；打扫走道、架空层、楼梯、电梯轿厢 2 次/天，抹扶手、栏杆 1 次/天，走廊楼梯、通道无垃圾杂物、无污渍，地面无积水、无垃圾，墙面天花无蛛网，窗户窗台无灰尘，电梯保持光亮无污渍；打扫公寓的楼梯和清理飘台杂物 1 次/周；抹楼梯扶手、信访箱、消防器材、运动健身器材 1 次/周；清洗沟渠（包括架空层、石台石凳）1 次/周，做到沟渠沙井无垃圾、无积水、无泥沙、无青苔。

b 做到生活垃圾日产日清：根据属地要求，做好垃圾分类工作，在教师公寓南 1 栋和南 2 栋楼下分别设 1 个垃圾收集点，对住户的垃圾分类进行引导、监督，对违规乱扔垃圾、不规范投放者进行卫生监督和宣传教育，并进行二次分类；垃圾收集点周围垃圾杂物无散漏、地面无污渍，并每天清洗现场；清理大件废弃家具、花盆等集中堆放，清运 1 次/周；清理天台 1 次/季度；清洗楼梯、楼道 1 次/学期。随时清理楼栋内公共区域（包括楼道、天台等）的零星建筑垃圾和杂物。

#### **③ 工作时间安排**

每天清洁时间：07：30—11：30，14：00—17：30。

保洁时间：10:00-21:00。

### **(8) 饭堂及商铺公共区域卫生的清洁和保洁**

#### **① 日常清洁保洁范围和内容**

中标人负责饭堂周边公共区域的楼梯、走道的卫生清洁和保洁；负责对饭堂及校区各商铺产生的厨余垃圾之外的垃圾进行分类及清运。

#### **② 服务标准及要求**

每天上楼清理垃圾 2 次，走道、架空层、楼梯每天打扫，扶手、栏杆每天抹。做到地面无积水、无垃圾，墙面天花无蛛网，窗户窗台无灰尘，电梯轿厢干净卫生。饭堂前果皮箱一天清理四次；卫生间堵塞时要及时清理、疏通。

#### (9) 校区医务室的卫生清洁和保洁

校区医务室所有区域包括室内和健康观察区内清洁卫生由物业公司指派专门负责，具体工作内容和要求由校区医务室安排。医疗垃圾也由中标人负责委托属地有资质的环保处理公司按属地规范要求处理，费用包含在投标报价内，采购人不再单独付费。

#### (10) 校内水系湖面等水体的清洁保洁标准及要求

负责清理淤泥、杂物和垃圾，保证河涌畅通，水面干净，无异味。定期（每天至少 1 次）清洁、打捞、巡视等。

a 定期打捞飘浮物，及时清理水体及岸边杂草，合理控制水生植物的生长，保证目视湖水清澈，水面无杂物，池边无污迹。

b 合理设置安全温馨提示，标识明显，并安放救生圈。

c 水体岸堤、休闲小道卫生保洁。

#### (11) 化粪池、隔油池及下水管道等清理工作的内容和要求

中标单位需具备《城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务许可证》资质。

启用的楼栋均配套有化粪池，中标单位应根据实际情况或采购人的要求对校区的排水管道、化粪池定期抽粪和吸污，检查井盖。

维修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。

质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

校区的隔油池数量及清理频率及操作流程如下表所示。

地点	隔油池数量	清理频率	规格
南区食堂	1 处	每季度 1 次	4200*1500*2300mm

北区食堂	1 处	每季度 1 次	4200*1500*2300mm
操作流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 现场设置警示或者护栏</li> <li>2. 进行下池作业时进行通风和毒气测试</li> <li>3. 打开隔油池盖通风，10 到 15 分钟，不得携带火种或接电话到隔油池边，避免引起火灾等安全事故。</li> <li>4. 利用工具挖去隔油池表面凝固油垢，或启动吸污车吸出油池内污水到化油结块物吸完为止。</li> <li>5. 清理出油垢，废物放入桶中，并按要求进行专业处理。</li> <li>6. 隔油池清理完毕后，检查池内有无浮着积物，出入口是否畅通。</li> <li>7. 盖好隔油池盖，清理工具并对工作现场做好保洁</li> </ol>		

#### (12) 垃圾分类、清运与外运以及节能环保工作

负责校园内所有楼宇场馆、学生公寓、教师公寓、饭堂、餐厅及商铺的生活垃圾分类、收运与外运。

①中标人须遵守国家法律法规及相关政策规定，按照《固体废物污染环境防治法》、《循环经济促进法》以及汕尾市的有关法律法规等，根据采购人实际情况，以高效、环保的方法在全校区实行垃圾分类工作，做好校园垃圾分类宣传工作，投放设置符合国家标准的生活垃圾分类收集容器，垃圾桶完好干净整洁，按规定及时清运生活垃圾工作。随时迎接政府各职能部门的检查工作，检查结果须达到良好或以上。如未按相关规定进行垃圾分类而受到政府相关部门处罚，由中标人承担处罚结果（包括罚金的缴纳）。

②中标人在执行垃圾分类管理制度时须实行管理责任人制度。垃圾分类管理责任人（垃圾分类员）按照汕尾市城区城市居民生活垃圾分类投放和收运的相关规定确定。

③建立责任区垃圾分类投放日常管理制度，并公告不同类别的生活垃圾的投放时间、地点、方式等。中标人需要合理设置垃圾集中投放点，配置专用垃圾桶，对生活垃圾进行分类投放、分类收集、分类运输、分类处置。到校园各楼宇收运垃圾杂物 3 次/天（人流量大的各条主干道果皮箱 4 次/天），部分人员密集区域的垃圾清理要做到桶满即清，垃圾不落地。保持垃圾投放点地面干净，要做到定期消毒，无遗漏垃圾、无污渍、无异味。

④积极配合学校开展垃圾分类宣传，指导校内师生员工及居民生活垃圾投放人分类投放，每月应对物业从业人员开展垃圾分类知识培训；新入职保洁人员须先培训，再上岗；每学期不少于1次在全校范围内开展垃圾分类宣传活动，向校内师生员工和居民派发及在生活垃圾投放点的显著位置张贴宣传垃圾分类标准、指南、方法的图文资料。

⑤按相关规定做好各区域垃圾分类工作，包括：监督指导责任区垃圾分类投放，保持投放点周边干净，不得在投放亭周边堆放垃圾、杂物和摆放垃圾桶等，投放亭应按时摆桶、撤桶，生活垃圾要及时清运，做好垃圾分类迎检等工作。

⑥在各教学单位楼栋下配置垃圾分类桶，电梯口配置不锈钢果皮箱。必须使用240L垃圾分类桶转运垃圾，并为各教学单位配置转运垃圾的分类桶，配置数量要大于转运每日垃圾所需。上述各类桶均由中标单位配置。

⑦制止混合已分类投放的生活垃圾的行为。负责所管辖的楼宇建筑垃圾、实验、试验、医疗等非生活垃圾的监管，张贴垃圾分类告示，确保医疗垃圾、实验垃圾、建筑垃圾、废弃仪器设备不混入生活垃圾；有权要求规范收集、堆放和清理上述垃圾，禁止非生活垃圾进入生活垃圾收集容器和垃圾收集点。对单位或者个人不符合垃圾分类投放要求的行为，要求其改正；不改正的，应当报告采购人职能部门处理。

⑧除可回收物可以直接交售外，有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾和医疗垃圾应当移交给有经营权的垃圾分类收集单位。

⑨建立垃圾分类投放管理台账，记录责任区内产生的生活垃圾类别、数量、去向等情况，并于每月向主管部门报送上月的台账。

⑩中标方应当建设有害垃圾集中点临时存放有害垃圾。有害垃圾集中点应当符合危险废物贮存污染控制要求。

⑪中标方应对根据服务区域内各责任区投放生活垃圾的类别、数量、作业时间等要求，配备相应的收集、运输设备和作业人员，把生活垃圾收集点的垃圾收集、运输至符合规定的生活垃圾转运站、贮存点或者处置场所。

⑫垃圾分类、垃圾收集与垃圾清运严格按照规定的时间、频次、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，不得沿途丢弃生活垃圾或者滴漏污水。要保证垃圾中转点周边卫生清洁，清洗地面2次/天、清除周边杂草，定期药物消毒。不得随意堆放废品及住人。



⑬督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收，并负责本公司保洁人员回收的废品的处理，保洁。

⑭负责校内所有所有生活垃圾（厨余垃圾、建筑垃圾、实验室垃圾除外）、日常大件垃圾（包括大件废弃家具如枕头、棉被、床垫、零星装修垃圾等）、动物粪便等垃圾的及时清理、收运，同时做好垃圾分类，并外运出校。

⑮清运要求：对校内所有生活垃圾收集点做到每天清运 2 次，上午 1 次，下午 1 次。遇到毕业季、开学学生返校、新生入学等特殊情况应根据实际需求增加垃圾清运次数及运力。保障做到生活垃圾日产日清。

⑯机械及人工配置：含司机跟车工在内，不另外报价。

⑰垃圾运输车辆须按照规定运输垃圾，不能乱倒垃圾，如有偷排乱倒垃圾等违法行为，学校将第一时间向行政主管部门反映，移交司法部门处理；校内垃圾中转站不得接收校外垃圾。

⑱采购人有权根据实际情况调整或撤消垃圾收集点，并有权要求中标人落实保洁期间收集的垃圾实现不设点收集；有权要求中标人无条件配合政府垃圾分类管理工作要求。

⑲第三方垃圾处理

中标人作为第一责任人，负责处理好校区以下事项：

A、协助与监督校区内所有超市、商铺及其他商业产生的生活垃圾进行分类收集清运工作。做到日产日清，保持垃圾筒、垃圾箱周边的环境卫生。

B、协助做好厨余垃圾分类收集清运工作，监督食堂和商铺等相关部门处理厨余垃圾。

C、监督相关单位做好工程垃圾收集清运工作，禁止将工程垃圾堆放在校内。

⑳协助学校推进节能环保、文明校园、绿色校园创建工作。

**(13) 按照各级政府和学校要求做好校园疫情（传染病）防控工作**

严格按照各级政府、卫健部门和学校的要求做好疫情防控工作，包括校内公共区域、公共课室、宿舍区、会议室等消毒工作；及时了解相关政策动态，提出对应的解决方案，第一时间完善校内的疫情（传染病）防控工作。

(14) 中标人要积极配合采购人按上级爱卫部门的布置开展爱国卫生运动，配合搞好环境卫生和卫生防疫的工作。采购人如迎接上级单位检查或各类评估等重大活动，中标人应组织人力搞好相关保洁工作，确保出效果，树形象，紧急情况随叫随到，采购人不另行支付服务

费用。

### 3. 四害消杀及防疫服务标准及要求

服务内容	服务标准及要求
四害消杀及防疫	<p>中标方严格按照《中华人民共和国传染病防治法》、《广东省病媒生物防制工作督导评估办法》等管理方法以及疾控中心的标准，对<b>物业范围内（含食堂）</b>进行四害消杀，按疫情防控要求对物业服务范围内的场地以及设施设备等进行通风、清洁、消毒等工作。要求全年校园范围内安全风险指标达到属地政府相关职能部门要求（以属地政府职能部门疾控中心测试结果为准）。</p> <p>工作内容：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 厕所、下水道出口、垃圾池、污物容器、雨水污水蓄积地等一切易于孳生和聚集蚊蝇的场所，应有完善的防范和杀灭措施，分别采取平整、清扫、冲洗、封闭等卫生措施，防止蚊蝇孳生、聚集。</li><li>2. 根据季节和气温变化开展经常性喷杀，并采取设置毒饵、诱捕、诱杀、粘捕等多种方法进行控制杀灭。</li><li>3. 消除蟑螂的栖息场所，运用毒杀、粘捕和喷洒药物等方法杀灭蟑螂，清除蟑螂虫尸、粪便、污渍。</li><li>4. 控制老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、<b>白蚁及红蚂蚁</b>等有害生物密度。</li><li>5. 协助采购人做好卫生基础设施和防鼠防蝇防蚊措施。</li></ol> <p>工作标准：</p> <p>服务水平应符合国家、地方的相关标准规范和行业标准，服务区域的除“四害”工作检验标准主要有：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 灭鼠标准：采用粉板法检测，阳性率<math>\leq 3\%</math>；采用鼠迹法检测，室内<math>\leq 2\%</math>、室外<math>\leq 5\%</math>，外环境累计 2000 米鼠迹不超过 5 处。</li><li>2. 灭蚊标准：积水采用目测法检测，水体中有蚊幼虫或蛹的阳性积水率<math>\leq 3\%</math>；成蚊采用诱捕法检测，诱捕率<math>\leq 1</math> 只/人工半小时。</li><li>3. 灭蝇标准：采用诱捕法检测，阳性率<math>\leq 3\%</math>。</li><li>4. 灭蟑标准：采用目测法检测，成（若）虫阳性率<math>\leq 3\%</math>、卵鞘阳性率</li></ol>

	<p>≤2%、蟑迹阳性率≤5%。</p> <p>5. 白蚁防治标准：采用目测法检测，项目内乔灌木白蚁危害率≤2%、单次检查蚁路点应≤3处。</p> <p>消杀频率：</p> <p>春夏季：四害消杀频率为至少每两周一次，具体依效果进行增加；</p> <p>秋冬季：四害消杀频率为至少每月一次，具体依效果进行增加；</p> <p>地面彻底清洗及消毒杀菌，频率为至少每月一次。新生开学及重大活动单独进行消杀防疫。</p> <p>6. 新冠肺炎疫情防控通风、清洁及消毒服务。特定阶段（如有）以及开学之前，严格按属地政府部门要求的频率和规范，做好物业服务范围内的所有楼宇场地、设施设备的通风、清洁及消毒服务，并做好相关台账记录。</p>
--	---

#### 4. 绿植配置服务标准及要求

协助校方在校区或楼宇指定位置摆放绿植或花卉，并负责养护；重大活动及节日按校方要求在楼宇内进行花卉布置。

绿植配置种类如下：

序号	位置	植物名称
1	洗手间	如意、大叶绿萝
2	公共课室	大虎尾兰、三枪凤梨、也门铁
3	走廊	凤梨花、小碧玉
4	大厅	幸福树、大单杆发财树
5	公共楼层	时花组合、大散尾葵、绿植组合、发财树、大虎尾兰、金钱树、小碧玉、粉掌、中国红盆栽、君子兰、蝴蝶兰、大叶、绿萝
6	各类功能房	小植物盆景、一帆风顺

#### 5. 园林绿化维护与监管服务标准及要求

本项目绿化养护面积约为 20 万平方米，根据交付时间逐步启用。在项目物业服务期内，

校区绿化处于施工单位维保期内的，须做好绿化管养维护等的监管服务工作；已过维保期的，需做好绿化的日常养护，绿化日常养护需达到以下标准：

- (1) 养护人员作业期间着工装、带工牌，并严格遵守校方的各项规章制度。
- (2) 建立绿化养护作业质量两级检查制度，考核、检查作业人员要求记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种必须进行建档管理。
- (3) 需认真落实和整改质量监管部门及师生投诉中发现的问题。
- (4) 校园内植物要根据其生态习性进行及时养护，浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作。
- (5) 保持校园树木生长旺盛，根据生态习性，合理修剪，保持树形整齐美观。
- (6) 保持校园绿篱生长旺盛，修剪整齐合理，无死株、缺档，篱下无杂草、垃圾和枯枝落叶。
- (7) 保持校园草坪生长繁茂、平整，无明显杂草，高度控制在 7-10 厘米，无明显斑秃或局部枯死现象，草坪覆盖率达到 98%以上。
- (8) 保持校园绿地内无杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染，无杂藤攀援树木。
- (9) 保持校园植物病虫害防治及时，无明显病虫害危害症状。
- (10) 管理到位，无人为损害花草树木现象。保持校园内无死树、枯枝，无危树（枝），无安全隐患。
- (11) 绿化养护管理工作中产生的垃圾、渣土等要及时外运。

维保期内绿化养护没有达到以上标准，中标方应及时上报后勤保卫办并督促维保单位改善。

#### **（四）设备设施维护与零星维修及监管服务**

校区是新建校区，设备设施陆续启用，对尚在施工方的维保期内的，**日常维修维护由校区建设施工单位负责**，中标单位做好维保监管服务，发现问题要及时报告，并与建设施工单位沟通协调，督促建设施工单位按质保要求进行维修维护，保障设备设施正常使用；对已过维保期的，为采购人提供校园内所有物业管理服务设备设施维护与日常零星维修服务（**单次单项单个材料费 500 元以下**）。

##### 1. 设施设备维护及各类系统维保监管

服务内容	作业频率	服务标准及要求
------	------	---------

<p>总体服务要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设备设施的图纸，基本信息、技术资料、维保监管、运行记录等档案齐全，专人负责，并在合同签订一年后做到电子化存档管理。</li> <li>2. 中标方建立设备设施管理、运营、维护、改造的管理方案，制定相应的管理制度、流程并报采购人确认和备案。</li> <li>3. 中标方负责投标范围内所有设备设施的运营、清洁、巡查和维护工作，保证各设备、系统正常、安全、节能运行。</li> <li>4. 由采购人委托的专业维保的设备及系统，中标方代表采购人监督、协调和评估，并协助配合有关工作。</li> <li>5. 做好各类巡查、维保监管记录并存档备查。</li> </ol>	
<p>开关站、高低压配电房维护及管理服务</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开关站、高压配电房每天至少对设备巡查两次并做好抄表及巡查记录。低压配电室每天对设备巡查一次并做好抄表记录。</li> <li>2. 设备每月保养 1 次。</li> <li>3. 做好设备保洁工作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开关站、高压配电房设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决。</li> <li>2. 低压配电室每天进行一次巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决。</li> <li>3. 保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。</li> <li>4. 按规定进行试验并出试验报告单。</li> <li>5. 持证上岗。</li> </ol>
<p>供电线路、各类各级电器设备房及其设施设备的维护与管理服务</p>	<p>日常管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 做好清洁卫生，清除环境积水、杂物。</li> <li>2. 电缆按规范标识清晰、无脱落，中标后有未规范标识的由中标方做好规范标识。</li> <li>3. 线路无过热现象、进出线路接线装置完好，接线装置紧固，标识清晰。</li> <li>4. 线路绝缘电阻阻值符合规范。对金属支架、电缆套管涂防锈漆或沥青，做到无锈蚀。</li> </ol>

		5. 保持各类各级电气设备机房、设备清洁，通风良好。
室外照明系统维护与管理服务		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保障照明器具外观良好，无异声。</li> <li>2. 灯具照度的均匀度正常，控制照明器具亮度，节约能源。</li> <li>3. 更换过热、故障配件、避免短路现象。</li> <li>4. 根据季节和要求合理调整或开启室外的不同照明模式，保障照明系统工作正常，节约能源。</li> </ol>
水泵房（含生活二次供水泵房、消防泵房等）及集水井排污泵、排水维护与管理服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天定时对给水设备巡查两次；管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次，做好记录。</li> <li>2. 水泵等设备每月日常保养检修一次。</li> <li>3. 每周进行一次环境卫生保洁。</li> <li>4. 每季度按规范要求清洗生活供水水箱一次</li> <li>5. 集水坑每学期清理一次，在雨季前有必要的话加做一次。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活水和消防水泵房进行标准化建设。</li> <li>2. 保证正常生活饮用水，遇停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。</li> <li>3. 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙。</li> <li>4. 设备及环境整洁，符合饮用水卫生标准。</li> <li>5. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。</li> <li>6. 做好泵类设备加注润滑油、设备紧固、防腐油漆等日常保养等工作。发现设备震动噪音过大、轴温超标等情况及时联系专业维保单位或采购人，由采购人安排或专业维保单位进行设备解体保养、维修或更换，质保期内负责协调质保单位维修，并做好运行维修保养记录。</li> <li>7. 清洗生活供水泵房的水箱人员须持健康证。</li> </ol>
各类智能化监控系统或平台管理（含监控系统、报警系统、网	日常管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配备相应技术能力的人员管理校区各类智能化平台，包括但不限于暖通、能耗、照明、安防综合平台（监控、门禁、道闸）等，熟悉系统使用、运营和数据分析，并配合采购人对系统进行改造升级和功能优化等工作，并做好运行记录，并及时归档。</li> <li>2. 组织中标方各专业人员对各类自控设备（控制器、中</li> </ol>

<p>络系统、电话系统等)</p>		<p>继电器、数据采集器、智能表具等)等设备的日常巡检,并及时处置,巡查及检修记录做好记录;</p> <p>3. 室内外智能路灯控制平台的根据节假日和实际天气照度情况进行模式调整与节能运行。</p> <p>4. 保证能耗监测平台监测在线设备 90%以上在线,数据上传正确,每月、年向采购人汇报能耗分析报告。</p> <p>5. 安防、消防等综合平台和中央空调(含多联机组)群控平台做好日常值守,确保正常运营;</p> <p>6. 向专业维保单位进行报修,并督促其按照维保承诺及时保质解决问题。</p>
<p>各类设备房维护与管理服务</p>	<p>标准化建设</p>	<p>1. 上墙制度背景统一,制度包括运行管理制度、操作流程和应急预案。</p> <p>2. 统一设置机房责任牌,配置外来人员登记表、设施设备巡检表和设施设备运行记录表。</p> <p>3. 地面统一环氧树脂地坪漆;墙面防霉涂料,顶棚刷白、喷灰或喷黑处理(具体由采购人确认)。</p> <p>4. 设置不锈钢两节挡鼠板(具体方案详见现场样板),方便人员进出;通风设施设置不锈钢钢丝网。</p> <p>5. 每间设备房必须配置电子式温度湿度计,配置通风和除湿设施。</p> <p>6. 设备房入口和设施设备周边警示标识清楚并健全。</p> <p>7. 做好管线标识标准化,涉及水流方向指示和进出线缆的应与实际相符。</p> <p>8. 按规定配置相关工器具,并定期进行检测;</p> <p>9. 标准化方案须由采购人确认后在合同签订后半年内实施完毕,费用由中标方负责。</p>
<p>学生公寓</p>	<p>负责校区所有学生</p>	<p>1. 负责对学生公寓分体空调的维护保养(压缩机的更换费</p>

分体空调和楼顶扇清洗维护	公寓约 1000 台（由于是新建校区，服务期前 2 年全部在质保期）分体空调和室内楼顶扇、排气扇的清洗、保养、故障维修。	<p>用由校方支付，其它所有费用由中标单位负责），使分体空调达到最佳使用状态。每年 4 月底之前对所有的空调分体机维修维保完毕，包括但不限于对内外机进行清洗一次，并补充雪种（包括加雪种的人工费和雪种费等）。</p> <p>2. 学生宿舍分体空调维修程序：（1）接后勤服务平台报修单；（2）根据报修人约定时间上门检修，开机试验、检查故障；（3）排除故障；（4）请报修人确认完成修复；（5）清理维修现场；（6）建立宿舍空调维修台帐（含：空调固定资产编号、遥控器、维修情况等）；（7）配合学校的空调检查工作；（8）如需更换超过 500 元的配件（如压缩机等），经校方确认后更换。</p> <p>3. 按要求与学校采购的空调厂家对接，跟进尚在空调保修期内的部分空调机各项维保工作。</p> <p>4. 每年 4 月底之前对室内楼顶扇和排气扇进行清洁及维修维护。</p>
可持续校园及节能管理服务	日常管理	<p>1. 负责采购人各部门、各学院以及学生公寓、教师公寓等的水电费抄录、智能水电系统导出水电费数据并汇总的工作。</p> <p>2. 结合校区实际，制订经济、有效的设备设施运行方案，应用新技术，实施节能降耗，定期对能耗及其他运行成本进行统计核算，将成本控制在合理范围。</p> <p>3. 配合校区进行绿色建筑认证，协助做好创建相关工作。</p>

## 2. 日常零星维修

维修项目单件单品单次材料费 500 元（含）以下的，实行由中标单位负责维修、购买及更换包干（所购买、更换的设备设施、材料等物料品牌、质量须和原设备设施、材料品牌质量一致或高于原品牌、质量等次。单件单品单次的材料费用 500 元标准按现行属地材料价格，以采购人确认为准），单件单品单次材料费超 500 元超出的按实结算，由校方支付。

由于维修维护工作以及所涉及材料（设备/配件）复杂性，日常维修材料包干的解释权在学校，中标人必须无条件服从、不得以任何理由推诿拖延物料采购及维修，否则发生一起



记违约责任一次, 给以处罚（按考核评估办法处理）。中标人不按照规定及时采购物料、影响维修效率的, 学校可视情况另行采购, 并责成中标人进行维修更换。所发生费用在当期物业费支付时予以扣除。

服务内容	服务标准及要求（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）
道路、广场地面、楼宇、屋面、地面、顶棚、门、窗、玻璃、灯、桌椅、给排水、电线路及设施、卫生设备等	<p>服务标准及要求（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）</p> <p>一、房屋土建及市政设施</p> <p>（一）室内外地面、散水</p> <p>维修内容：室内外地面铺装缺失、破损、起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的面层材料如地胶板、地板和地毯等松动的、散水破损影响其功能的，应修补；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；</p> <p>质量标准：室内外地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；楼面或地面的面层材料维修后应牢固、平整、拼缝严密。</p> <p>（二）室内外墙面及顶棚</p> <p>维修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补，外墙面砖、玻璃等破损或缺损应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；</p> <p>质量标准：修缮后的内外墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。</p> <p>（三）检修门窗</p> <p>维修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；</p> <p>质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。</p> <p>（四）烟道</p> <p>维修内容：烟道裂缝、破损、堵塞现象；出屋面排气孔损坏的应修复；</p> <p>质量标准：修缮后烟道应畅通。</p> <p>（五）清扫屋面、采光井、雨落管等</p> <p>维修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；</p>

质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。

#### (六)屋面补漏

维修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。

#### (七)外檐

维修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。

#### (八)阳台、雨罩等结构构件

维修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹；

质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

### 二、设施运行

#### (一)室内给水系统维修、局部换管

维修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；

质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

#### (二)卫生设备

维修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；

质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。

#### (三)排水管道、化粪池定期抽粪和吸污，检查井等。

维修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。

质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

	<p>三、供电设施设备维修标准</p> <p>(一) 配电设施</p> <p>维修内容：(1) 配电柜；(2) 配电箱；(3) 配电盘；</p> <p>质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；</p> <p>时限要求：出现故障 10 分钟到达现场处理。</p> <p>(二) 室内设备</p> <p>维修内容：(1) 闸具；(2) 电源插座；(3) 开关；(4) 灯头；</p> <p>质量标准：正常使用；</p> <p>时限要求：报修后 10 分钟到达现场处理。</p> <p>(三) 配电线路</p> <p>维修内容：(1) 导线；(2) 支持物；</p> <p>质量标准：绝缘良好完整可靠；</p> <p>时限要求：出现故障 10 分钟到达现场处理。</p>
--	---

### (五) 楼宇场馆及公寓管理服务

华南师范大学汕尾校区楼宇包括有公共教学楼、**教师综合楼**、学院综合楼、行政楼、实验楼、图书馆、会议中心、体育中心、学生公寓及教师公寓等类型。中标方应做好楼宇场馆及公寓等的综合保障**服务**、卫生保洁服务、会务与重大活动接待服务等。中标方需针对不同楼宇制定楼宇服务手册，提供定制化物业服务。

#### 1. 楼宇综合保障服务（保洁工作在保洁服务项目要求）

服务内容	服务标准及要求
楼宇内部门值、巡查、公共秩序维护和安全管理等（以建筑物入户门为界，大门以内为楼宇秩序负责范围）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按各楼宇的开关门时间开闭大门。做好各楼宇关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电、无异常情况并确认无闲杂人员滞留。</li> <li>2. 负责各楼宇出入口的值班管理，向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。</li> <li>3. 在楼内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，做好领取登记。</li> <li>4. 负责楼宇门禁系统的维护与监控，控制闲杂人员进入楼内。</li> </ol>

	<p>5. 加强对外来人员登记，大件物品出门登记，对楼内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善按相应规定处理。</p> <p>6. 对进入大楼内部施工的人员进行必要的登记和管理，做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾。</p> <p>7. 负责楼内的定时全楼巡视，及时发现和处置安全隐患。对重点部位、重点时间以及遇到特殊情况时必须加强巡逻。</p> <p>8. 负责劝止楼内违反公共安全秩序及不文明的行为（如喧哗、占座、刻画等），防止发生盗窃、斗殴、及人为破坏事件。</p> <p>9. 值班人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务。人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散。</p> <p>10. 学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好秩序维护及学校相应宣传品的管理。</p> <p>11. 认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。</p>
楼宇消防设施服务	<p>1. 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通。</p> <p>2. 配合学校做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作。</p> <p>3. 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全“四个能力”与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力。</p> <p>4. 值守人员为楼宇义务消防员，具备应急突发事件处理能力。</p> <p>5. 针对火灾、治安以及公共安全卫生等各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。</p> <p>6. 楼内严禁吸烟，做好防烟控烟工作。在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话，做到规格统一，整齐美观。发现吸烟人员要及时进行劝阻，做好劝烟记录。</p>
节能服务	<p>1. 根据学校节能要求和相关规定，加强节能减排的巡视力度，特别是对公共部位出现常明灯和常流水现象进行纠正和处理。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 在楼内开展节能宣传，倡导学生节约水电。</li> <li>3. 建立楼宇节能台账。</li> </ol>
开水间服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 做好开水房秩序维护，引导师生按序打水，不得拥挤，预防烫伤。</li> <li>2. 定期做好热水器滤芯的更换登记工作，滤芯更换后饮用水需检验合格后，方可使用；所用的净水剂和消毒剂必须符合卫生要求和有关规定。</li> <li>3. 督促维保单位寒暑假开学前、每两个月对电热水器进行一次清洗消毒。</li> <li>4. 接受当地生活饮用水卫生监督机构的监督检查和业务指导。</li> </ol>
楼内通知、标示等张贴秩序维护与管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责楼内通知、标示等张贴秩序维护与管理，以《华南师范大学汕尾校区校园管理规定》中关于校区横幅张贴的管理要求为标准。</li> <li>2. 楼内的标志、标牌的格式由学校统一规范。</li> </ol>
绿植服务	负责在楼内公共区域（包括但不限于大厅、休息室、卫生间）配置并摆放绿植，做好绿植的定期保养、更新，确保绿植美观。
楼宇报修服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公共楼宇物业服务项目设立报修点，设置报修电话，有微信报修等报修平台。</li> <li>2. 接到报修，十分钟内电话报修至维修项目所属维修部门。</li> <li>3. 对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，并签字确认，必要时给报修人反馈。</li> </ol>
综合服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对楼宇有关服务工作的投诉及报修受理情况，物业管理质量情况进行监督检查。</li> <li>2. 对师生提出的投诉进行答复，对零星维修及物业服务进行回访，工作应有详细记录。</li> <li>3. 建立大楼基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料、台帐报表、图册健全，保存完好。协助学校国资处做好固定资产清查。</li> <li>4. 人员出入高峰时段，管理人员到场协助监管。</li> <li>5. 一年不少于二次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式，开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。</li> </ol>

	<p>6. 发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。</p> <p>7. 负责楼内所有房间的备用钥匙管理，按照相关规定进行管理并做好钥匙借用登记。</p> <p>8. 负责对教室使用的管理工作。</p>
--	--

## 2. 会务与重大活动接待服务

根据采购人安排，做好校区内各类会务场所的会议准备、会务服务与场地安全保障等各项支持服务，会务场所包括会议中心、行政楼和教室综合楼的会议室等；同时做好校区各类重大活动全过程保障和支持服务，包括但不限于：校庆、毕业礼、开学季、大型体育、文化、艺术、课外学术科技赛事、学校组织的大型招聘会、考试或者会议等。

服务内容	服务标准及要求
会前服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、背景音乐、鲜花摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况。</li> <li>2. 提前做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查服务箱用品配备情况。</li> <li>3. 按照会议主办单位要求，布置会场、准备会议所需的各种用具和设备。</li> <li>4. 在会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。</li> <li>5. 会议服务人员应提前 30 分钟进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，打开音响，同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。</li> </ol>
会中服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会议服务人员在与会人员入场前，有礼貌地向宾客点头致意。同时对已入座的客人，及时递上茶水，茶水量一般控制在 7 分。上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每 20 分钟添加茶水一次。</li> <li>2. 会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。</li> <li>3. 会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。</li> </ol>

会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客，向客人微笑点头，并说“慢走、再见”。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。
------	---

### 3. 各类楼宇另有针对性的服务内容

#### a. 公共教学楼：

1.负责办公室、休息室、课室（包括课室内课桌、椅子、黑板、讲台）的保洁服务，工作日每天至少进行 1 次保洁整理；

2.负责做好教师上课准备服务等方面工作，如多媒体设备开启、配备粉笔、板擦等易耗品等。

3.负责保证各类教学设施基本完好、各类教学秩序正常平稳。

4.负责对教室使用、开放，严格按学校教务部门的排课通知单执行，特殊情况应立即向相关部门汇报。

5.负责临时借用教室用于开展非课堂教学活动的管理。根据学校教务处开具的教室使用申请单开放教室。

6.制定打铃应急预案，确保学校教学工作顺利进行。

7.配合教室内相关活动的开展。

8.负责公共区域文化氛围布置。如：公共楼道区域营造文化氛围，张贴人文宣传材料，提供学生知识普及和艺术欣赏的平台；在第一教学楼设置专用宣传栏、橱窗，布置节能、安全、学生共建、校园文化的宣传内容，做到规格统一，整齐美观。

#### b. 实验楼：

按规定协助做好各类实验药水、试剂、各类废弃物等安全管理。

#### c. 行政楼：

校领导办公室，室内清洁 1 次/天。每周清洁地板、桌椅、沙发家具、门窗、卧室、阳台、卫生间和茶具等，领导办公结束离开后及时进行清洁。每月清洁办公室的玻璃、电气设备。每月保养木地板、地毯、沙发，需用相应的机器及各种性能的专用清洁剂进行吸尘、打蜡、抛光等，同时清洁墙面、屋顶和灯具等。

#### d. 教室综合楼、学院综合楼、实验楼及体育中心：

除各办公室、会议室（接待室或休息室）及实验室等室内卫生由各单位负责，其它保洁项目的服务内容由中标方负责。

e. 会议中心：

每学期开学前全面清洁 1 次、地毯每学期清洗 1 次、会前会后的清洁。

f. 图书馆：

1、按学校图书及档案管理部门要求，做好图书档案资料的管理及读者服务工作。

2、加强公共区域设施的管理，配合做好学生书籍、水杯、雨伞等物品的有序摆放，在巡查时及时摆正座椅，确保图书馆公共区域整洁、不凌乱。

#### 4. 学生公寓服务

汕尾校区学生公寓物业管理服务包括公寓值班服务、巡视服务、日常管理及公共区域的保洁（不含学生公寓房间室内卫生保洁）。

##### ①公寓值班服务内容及要求

a. 值班岗 24 小时值班，着装整洁（统一着装）、服务热情周到，本楼人员须持一卡通进出本楼，楼门口设统一服务台；

b. 值班人员一律在门口坚守岗位，不得坐在值班室，严禁外来人员及非本楼学生进入楼内。学生财务失盗要做好记录，及时告知学校相关管理部门；

c. 及时报修，并做好报修、维修纪录，晚上关门后对楼内的大厅、楼梯、洗漱间等部位进行巡查并关好窗户，及时制止影响他人正常休息的行为和违规行为；

d. 门卫值班人员根据要求锁门和开门。遇突发事件必须做到迅速及时进行处理，尽快与有关人员和部门取得联系；

e. 不得擅自换班，确有临时困难，应报请公寓主管同意后方可换班，在岗时不得串岗、离岗、空岗、容留他人，工作期间严禁喝酒、洗衣服、看书看报、玩手机等与值班无关的事情；

f. 做好交接班工作，当天的工作尽量当班期间解决，上一班岗没有解决的问题一定要向接班人员讲清；

g. 严格盘查携带物品的出入人员，查验学生证，遇有可疑情况及时通知管理员和学校相关管理部门；

h. 值班室电话为内部工作电话，禁止聊天或私事使用；



- i. 严禁宠物及公寓配置以外的设施（如：家具、自行车等）带进公寓；
- j. 保持门卫室内及楼宇门前卫生，做到干净整洁；
- k. 做好公寓楼内各类钥匙的管理、借用工作，钥匙借用应有记录；
- l. 提供各项公寓方便服务；
- m. 对各项宣传物、张贴物进行管理。

### ②公寓巡视服务内容及要求

- a. 负责配合值班人员（公寓管理员）监管本楼的出入管理、钥匙的管理、各房间物品出入的管理；
- b. 负责本公寓的安全巡查工作，每天进行巡查，及时检查和处理各类安全隐患；
- c. 负责公共秩序的维护，安全检查（违禁电器的检查）、安全监控；
- d. 对物业项目内消防安全设施、器材、安全防火通道的巡检，配合保卫部门进行消防器材的检查；
- e. 在工作中要积极主动、认真负责、加强巡视，做好学生的思想工作，确保公寓安全稳定，降低事故以及群体事件的发生；
- f. 随时检查公共场所卫生，发现问题及时整改，对楼内进行巡视，制止学生违纪行为，并对其进行耐心的教育，检查楼内各种设施的坏损情况，做到及时报修、分清责任、监督赔偿制度的执行；
- g. 做好每日日常检查的工作记录和消防巡查记录，做到当天事当日清，对发现的问题及时上报相关部门。

### ③公寓日常管理服务内容及要求

- a. 配合学校办学需求，负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理；
- b. 负责绿色公寓支持服务。包括合理规划各类能源设施的节能使用，绿色节能理念宣传与活动支持，根据校区的绿色公寓建设与节能目标提出措施并完成相应目标；
- c. 担任学生公寓生活导师，协助公寓开展学生养成教育，营造与优质办学和住宿环境相适应的温馨有序文明的公寓育人环境；学生住宿安排由各学院提出申请、校区管理部门审核协调、物业企业配合做好各项工作；
- d. 根据校区安排做好迎新服务，建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过多媒体进行短片宣传、制作迎新板报、张贴横幅等方式营造迎新氛围；做好入住人流高

峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。入住一个月内，开展新生宿舍长见面活动，做好住宿生活的相关方面的情况介绍，学习住宿管理规定，并回复学生遇到的问题，帮助学生更快适应住宿生活。

- e. 提供由公寓开展的各项活动支持服务，不得乱收费；
- f. 与公寓、校区相关部门有良好的沟通措施及渠道，有顺畅的信息反馈及处理机制；

### 三、服务质量监管考核办法

1. 采购人根据《汕尾校区物业服务监管考核办法》每月定期对中标方进行考核评价，考核评价结果与服务费挂钩。若考核不合格，采购人有权终止合同。
2. 采购人严格按照采购需求书中设定的岗位数（人数）支付款项，中标方严格按照设定的岗位数（人数）到岗，若有缺岗，每发现一次扣发该岗一个月工资。
3. 每学期至少 1 次征询采购人对各项服务的意见，自觉接受采购人的监督、检查，及时改善管理和服务，满意率符合相关要求。
4. 采购人在日常管理中派出相应的代表对中标方进行监督、协调。
5. 采购人有权根据具体情况调整服务单位监管考核办法和服务质量考核评价指标体系中的内容，并书面告知中标方。
6. 中标单位须成立至少由 1 名专职人员组成的服务质量自查队伍，每月 10 日前把上个月质检情况书面上报采购人。

### 四、其它事项

#### （一）付款方式

合同签订生效后，物业服务费用按月付款，采购人按确定的考核标准和中标方完成情况，凭中标方完税发票，每月的 20 日（遇法定节假日则顺延，学校寒暑假期间由采购人视财务报账安排确定支付日期）支付上月服务费用，具体付款时间以学校财务部门办理划账时间为准。合同期满当月的管理服务费用待双方交接完相关手续后，采购人予以支付。

#### （二）其他

1. 采购人有权根据实际需要调整岗位设置及定员，并按实际增减人数增减费用，中标单位须积极配合、服从安排并办理确认手续。

**★2. 中标方投标时须承诺：管理团队(项目经理、主管等属于中标方为本项目专设的管理团队)所有人员必须全职全日制驻校工作；中标方在响应文件中列明的管理人员，经采购**

人审核后即为本项目职员,未经采购人书面同意,不得自行更换,中标方单方更换管理团队成员的,或以上人员配置不符合采购人规定要求,中标方必须在五个工作日内纠正,否则将被处以罚款(每名被中标方单方更换成员每天罚款金额为月度物业管理费的1%,直至该成员复职或者同等条件的提名新成员被采购人审核同意任职日);采购人认为必要时,可无条件单方解除本项目合同,由此而产生的一切损失由中标方无条件赔偿。

3. 采购人向中标单位提供基本的办公用房、必要的值班用房及工具用房,但中标单位须缴交水电费等相关费用。

4. 中标方应配备满足物业综合管理服务,环境卫生及绿化维护监管服务,安保、消防及相关设施服务,工程设备运维及日常零星维护服务,楼宇及公寓等服务工作需要的基本设备和工具。

5. 中标方自筹资金、自带设备、自行组织人员,按本项目要求提供各项服务,在管理上自主经营、自负盈亏。

**★6. 中标方应按照国家法律法规,负责为员工缴纳社保部门规定应缴的养老、医疗、失业等社会保障项目的费项,中标方聘用人员的工资待遇不能低于当地政府的最低工资待遇标准(投标时须提供相关承诺)。中标方须将本项目的用工情况报当地劳动监察部门备案。若因中标方不为员工购买社会保险等原因引起员工劳资纠纷,所有责任由中标方负责。如国家缴费标准出现变化时,自变化之日起调整该项目费用,调整费用由中标方负责。**

7. 签订合同前中标方向采购人缴纳合同金额的5%现金作为履约保证金,合同期满(包括除中标方原因外终止合同)后采购人于15个工作日内无息退还给中标方。合同期间,如中标方出现重大服务质量问题和严重违约行为,采购人除追究中标方相关责任外将没收履约保证金。

8. 对响应文件中的漏项、错项、错算工程量等引起的差异视为已包含在投标总报价中,如果是项目须、合理的配套服务内容,中标方须提供相应的服务内容,采购人不再额外增加服务费用给中标方,中标金额以投标总价为准。

9. 中标方出现有下列任何一种情况的,采购人有权即时终止合同,且不予退还履约保证金,并要求中标方另行支付合同总费用的10%作为违约金。

① 中标方放弃服务资格。

② 全年累计有三个月的评估结果为“差”等级。

③如中标方有违法纵容、煽动工人怠工、罢工等过激行为的，或因中标方无视工人权益引致工人有怠工、罢工等过激行为的。

④如中标方有违法经营行为的。

⑤如中标方在经营过程中一个月累计 15 个工作日工作人员少于规定人数的。

⑥转包、分包，或以其他任何形式私自与第三方进行合作。

⑦因管理或服务严重不当，未能达到本合同约定的管理目标，造成采购人不能进行正常的教学、科研和生活等活动的或者造成重大事故的。

⑧因管理或服务不当发生重大安全责任事故，造成用户直接经济损失 20 万元以上或致使用人二级伤残 1 人以上事件的。

⑨因管理或服务不当，引发的学生大规模集体静坐、游行等群体事件的。

⑩因违反国家政策、法律、法规，引发本教工集体辞工、打架、上访等群发事件的，经调解无效，严重影响或干扰了正常的教学科研秩序的。

10. 在履约期间，中标方须因应作业量的增加按比例增加相应数量的作业人员、作业机械、工具等以满足作业的需要，确保作业质量。

11. 中标方在服务过程中发现其它市政类问题有责任及时向采购人汇报。

12. 中标方在服务期内的有关工作记录、管理资料要根据采购人的要求填报，每月应要求按时送交采购人存档。

**★13. 中标方在服务期内应制定相应的应急预案，在出现自然灾害或重大事件时，必须组织自身的人员积极响应华南师范大学的要求参与工作。（投标时须提供相关承诺）**

**★14. 如遇到国家或地方有关假日或专项突击性检查、参观等，中标方应及时做好相应的管理服务项目，并接受检查。（投标时须提供相关承诺）**

**★15. 中标方在中选后须办理汕尾市政府及相关部门要求办理的服务许可证。**

16. 如采购人对外统一设立报修服务平台，则由中标方安排专职人员负责全校区物业设施维修维护的报修登记，并根据职能范围转给相关单位。

17. 中标方服务期满后，如采购人及中标方双方不再续签合同，中标方应保持物业完整，严格按照采购人要求在规定时间内撤场。

★18. 中标方投入管理人员、技术人员及相应工种的实际工作能力和工作表现达不到要求，不适应现场工作需要，采购人有权向中标人提出撤换。中标人须按要求在 7 天内无条件撤换。投标时须提供相关承诺。（格式自拟）