**榆林职业技术学院采购后勤整体委托（院本部）项目**

**采购方案技术及相关要求的函**

榆林市市级政府采购中心：

按照榆林市财政局批复（计划编码:ZCSP-榆林市-2022-00398），我单位对该项目提出采购方案技术及相关要求，请组织招标采购工作。本次采购项目为榆林职业技术学院后勤（院本部）选择委托管理单位项目，（本项目非专门面向中小企业采购），供应商必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，供应商不得以低于成本的报价参与投标。

**一：项目联系人：**李体登

**联系电话：**13335323213

**采购单位地址：高新区**榆林职业技术学院

**二、服务地点、服务期（工期）：**

1. 交货（服务）地点：榆林职业技术学院院本部

2、交货（服务）期：一年，（一次招标延用2年，考核合格后合同一年一签）合同

**三、付款方式及服务项目:**

**（一）费用**

服务费用主要包含：人员工资和按规定提取的福利费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、社会保险基金费等；清洁卫生工具费（含学生宿舍室内每年配发1套）、清洁用品和药剂费、安全秩序维护用具费、服装费、公用设施设备管理及日常养护费、楼内公共区域垃圾桶、果皮箱、地垫等购置费，垃圾内转费用，室内上下水疏通费，公共区域内各类玻璃（含玻璃门）更换维修费，各类检查井维护清理等，单个材料成本费300元以内（含300元）水、电、暖及其它设施维修与更换，项目范围所有设施设备，水电暖出墙外部分维修更换（不含主管线、台盆、盥洗台面、马桶、公寓床、课桌椅、家具、门窗、固定资产的更换）。

服务费用不含：大中项维修费（质保期内的维修项目，由乙方协助甲方与质保单位联系维修；过质保期的各类维修由甲方根据实际情况核对后另行核算）、各类开挖、能源费、弱电维修、玻璃幕墙、电子显示屏、大门和楼宇顶部景观灯、电梯维修及元器件更换费、电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备修购费；锁体更换购置费、垃圾校外转运费和垃圾车购置等费用;向政府交纳的城市居民生活垃圾处理费、排污费、水电费（法规中明确物业单位承担的除外）、化粪池清理费等。

**（二）付款方式**

1、本项目物业服务费用采取包干制，按月考核，按季度给中标方结算并支付物业服务费用。中标方向采购单位开具全额发票，以便于采购单位向榆林市财政局提交审核。

2、鉴于采购单位为财政拨款单位，如出现未能按时足额支付物业服务费用的情况，采购单位应积极协助中标方与财政拨款单位沟通，中标方不得以采购单位违约为由提出任何索赔。

（三）服务项目：

本项目分为七个分区

1、委托管理学生公寓服务面积33569平米，分为A、B、C、D、F五个区，5个常用出入通道。

2、校园清洁管护面积208913平米。

3、校园楼宇管理面积（含体育场、地下人防等）215185.96平米。

4、楼宇外公共区域所有水、电，暖及辅助设施的运行维护、 电梯管理、换热站、高低压配电（室）箱、中央空调维护管理、小维修及更换（单耗材料成本小于300元）。

5、图书信息大楼，管理面积33698平米。

6、附属幼儿园后勤服务及餐饮管理，面积10673.833平米（含餐饮）。

7、校园学生、教师餐饮及浴室管理。(依据国家政策本部分属于公益性，中标企业经营采用全成本核算，独立核算、自负盈亏、微利经营（利润不超5%）。这部分中人员工资、保险、福利等以及各类维修、低值易耗品均在营业收入计，本项目预算总服务费中不包含这部分费用)。

**四、投标资质条件要求：**

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、本项目的特定资格要求：

（1）营业执照等主体资格证明文件。

（2）供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。提供《基本资格条件承诺函》。

（3）法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加投标的，提供《法定代表人授权委托书》。

（4）供应商应在“信用中国（陕西榆林）”网站进行注册、登录，自主上报信用承诺书（网址：https://credit.yl.gov.cn/）。 承诺事项：《榆林市政府采购工程类/货物类/服务类项目供应商信用承诺书》，上传至承诺附件；承诺有效期为一年。（资格审查人现场通过网络查询）

（5）食品经营许可证。

**五、采购需求：**

习近平总书记指出，“办好我国高等教育，必须坚持党的领导，牢牢掌握党对高校工作的领导权，使高校成为坚持党的领导的坚强阵地，这一点任何时候都不能有丝毫动摇。”坚持和加强党对高校的全面领导是中国特色社会主义大学的本质特征。贯彻习近平总书记关于教育的重要论述，认真落实高校“三全育人”培养祖国的合格人才,是全党,全国的大事.也是高校后勤的重要使命.中共中央《关于改进和加强高等学校政治工作的决定》肯定了高校职工对培养学生的重要作用,明确了后勤职工必须确立高度的政治觉悟,全心全意为师生服务,勤勤恳恳做好本职工作，依据本要求和教工委的相关要求结合学院的实际本项目服务企业要有党的基层组织，服务人员中要有部分党员特别是学生公寓，党员要纳入学院后勤所属支部。

2.人员共性要求

敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强；男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩带过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩带过分的饰物，头发染色不能过艳；所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事，均为三无人员；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验；员工需统一着装上岗。

三无：无不良嗜好、无纹身、无违法、吸毒和犯罪记录。

（2）人员配置表：（总计197人）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 岗位名 称 | 人 数 | 岗位要求 | 说 明 |
| 管理岗（7人） | 项目经理 | 1 | 男女不限，具有三年从事物业管理经历，两年以上学校物业管理经验，政治素质高、有较强的沟通协调能力，知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。年龄不超过50周岁。 | 全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作；负责与相关单位的协调；完成公司下达的年度经营目标及管理目标，对项目物业及餐饮实行全面管理。 |
| 经理助理 | 2 | 男女不限，具有三年从事物业管理经历，政治素质高、有较强的沟通协调能力，知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。退伍军人优先，年龄不超过50周岁。 | 协助经理全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作；负责与相关单位的协调；完成公司下达的年度经营目标及管理目标，对项目物业及餐饮实行全面管理。 |
| 部门经理 | 4 | 男女不限，具有一年从事物业管理经历，政治素质高、有较强的沟通协调能力，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。退伍军人优先，年龄不超过50周岁。 | 全面负责分工范围工作，各岗位协调管理工作；负责与相关部门的协调；完成公司下达的年度经营目标及管理目标，对本部门实行全面管理。 |
| 学生公寓（60人） | 楼长 | 2 | 男女不限，年龄不超过50周岁，政治素质高、有较强的沟通协调能力、有高校学生公寓管理经验。知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。 | 全面负责公寓范围内各岗位协调管理工作；负责与相关部门的协调；完成公司下达的目标及管理目标，对公寓实行全面管理。 |
| 楼层管理员（生活指导老师） | 16 | 女性为主年龄不超过50周岁，政治素质高、有较强的与学生沟通协调能力、有爱心、责任心强，身体健康，能吃苦耐劳。具有一定的工作经验，女公寓限女性8名。 | 全面负责所辖区日常住宿、学习、交流的需要以及以学生公寓为场所对学生进行思想政治工作和素质教育所开展的各项活动，负责公寓内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作 |
| 楼内安全巡查 | 4 | 政治素质高、有较强的沟通协调能力、身体健康，男性，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域的流动巡查等。 |
| 门禁值班员 | 16 | 女公寓限女性6名，政治素质高、有较强的沟通协调能力、品貌端正，有责任心，能吃苦耐劳。身体健康，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域进出口及周边的日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作、停车场、办公区内的秩序维护，人员、物品的进出及车辆的管理。 |
| 保洁员 | 16 | 吃苦耐劳、有责任心、爱岗敬业，有沟通协调能力、身体健康，男女不限（女公寓限女性6名），年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：通道、大厅、卫生间、外围、车库、电梯、消杀等。 |
| 维修人员 | 6 | 男性，政治素质高、专业技术强，二年以上物业工作经验，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。、有较强的沟通协调能力、年龄不超过50周岁。 | 负责高低压设备日常运行，负责空调及供暖设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，共用、宿舍内设施设备的日常管理、维修。 |
| 楼宇管理（52人） | 楼内安全巡查 | 2 | 政治素质高、有较强的沟通协调能力、身体健康，男性，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域的流动巡查等。 |
| 门禁值班员 | 20 | 女公寓限女性6名，政治素质高、有较强的沟通协调能力、品貌端正，有责任心，能吃苦耐劳。身体健康，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域进出口及周边的日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作停车场、办公区内的秩序维护，人员、物品的进出及车辆的管理。 |
| 保洁员 | 24 | 女公寓限女性6名，吃苦耐劳、有责任心、爱岗敬业，有沟通协调能力、身体健康，年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：通道、大厅、卫生间、外围、车库、电梯等。 |
| 维修人员 | 4 | 男性，政治素质高、专业技术强，二年以上物业工作经验，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。、有较强的沟通协调能力、年龄不超过50周岁。 | 负责高低压设备日常运行，负责空调及供暖设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，共用、室内设施设备的日常管理、维修。 |
| 电梯  安全员 | 1 | 能够按照相关条例、规程进行工作，电梯的日常巡视，记录电梯使用状况，制定和落实电梯的定期检验、保养计划；检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰；妥善保管电梯钥匙等。身体健康，吃苦耐劳。 | 负责协助电梯维保公司对电梯进行维修保养工作及电梯机房的清洁工作；随时了解电梯运行情况，并随时协助处理各类故障，认真填写记录；实行电梯定期保养制度，发生故障随时抢修，做好维修保养记录；维修保养电梯时，严禁违章操作，保证运行安全。 |
| 电梯  操作员 | 1 | 能够按照相关条例、规程进行工作，电梯的日常巡视，记录电梯使用状况，制定和落实电梯的定期检验、保养计划；检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰；妥善保管电梯钥匙等。身体健康，吃苦耐劳。 |
| 图书信息大楼（21人） | 楼内安全巡查 | 1 | 政治素质高、有较强的沟通协调能力、身体健康，男性，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域的流动巡查等。 |
| 门禁值班员 | 4 | 男女不限，政治素质高、有较强的沟通协调能力、品貌端正，有责任心，能吃苦耐劳。身体健康，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域进出口及周边的日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作停车场、办公区内的秩序维护，人员、物品的进出及车辆的管理。 |
| 保洁员 | 8 | 吃苦耐劳、有责任心、爱岗敬业，有沟通协调能力、身体健康，男女不限（女公寓限女性6名），年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：通道、大厅、卫生间、外围、车库、电梯等。 |
| 维修人员 | 2 | 男性，政治素质高、专业技术强，二年以上物业工作经验，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。有较强的沟通协调能力、年龄不超过50周岁。 | 负责高低压设备日常运行，负责空调及供暖设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，共用、室内设施设备的日常管理、维修。 |
| 电梯  安全员、操作员 | 2 | 能够按照相关条例、规程进行工作，电梯的日常巡视，记录电梯使用状况，制定和落实电梯的定期检验、保养计划；检查电梯安全注意事项和警示标志，确保齐全清晰；妥善保管电梯钥匙等。身体健康，吃苦耐劳。 | 负责协助电梯维保公司对电梯进行维修保养工作及电梯机房的清洁工作；随时了解电梯运行情况，并随时协助处理各类故障，认真填写记录；实行电梯定期保养制度，发生故障随时抢修，做好维修保养记录；维修保养电梯时，严禁违章操作，保证运行安全。 |
| 中央空调维护值守 | 4 | 政治素质高、专业技术强，有较强的沟通协调能力、身体健康，男性，年龄不超过50周岁。 | 负责辖区中央空调的日常运行、维护。 |
| 环境管理（28人） | 保洁员 | 28 | 吃苦耐劳、有责任心、爱岗敬业，有沟通协调能力、身体健康，男女不限，年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：道路、广场、湖区、通道、大厅、卫生间、外围、车库、绿地、活动场地等。 |
| 公共区域水电暖管理（9） | 维修技术员 | 9 | 男性，政治素质高、专业技术强，二年以上物业工作经验，熟悉水暖电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。有较强的沟通协调能力、年龄不超过50周岁。 | 负责所有公共区域高低压设备日常运行，配电室（箱）、换热站、水泵房、路灯等日常运行维护、负责空调及供暖设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，共用、室内设施设备的日常管理、维修 |
| 附属幼儿园（20人） | 安全巡查 | 3 | 政治素质高、有较强的沟通协调能力、身体健康，男性，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域的流动巡查，监控室值守等。 |
| 门禁值班员 | 6 | 男性，政治素质高、有较强的沟通协调能力、品貌端正，有责任心，能吃苦耐劳。身体健康，年龄不超过50周岁，退伍军人优先。 | 负责服务区域进出口及周边的日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作、停车、办公区内的秩序维护，人员、物品的进出及车辆的管理。 |
| 保洁员 | 3 | 吃苦耐劳、有责任心、爱岗敬业，有沟通协调能力、身体健康，男女不限，年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的卫生清洁包括：通道、大厅、卫生间、外围、车库、电梯等。 |
| 维修人员 | 1 | 男性，政治素质高、专业技术强，二年以上物业工作经验，熟悉电工操作的各项规程，责任心强，吃苦耐劳，身体健康。有较强的沟通协调能力、年龄不超过50周岁。 | 负责高低压设备日常运行，负责空调及供暖设施设备日常运行，负责给排水的日常管理，共用、宿舍内设施设备的日常管理、维修。 |
| 绿化维护员 | 1 | 吃苦耐劳、有绿植养护技能、有责任心、爱岗敬业，有亲和利、有沟通协调能力、身体健康，男女不限，年龄不超过50周岁。 | 负责服务区域的绿化养护、卫生清洁，施肥、浇水、打药等 |
| 厨师长 | 1 | 三年以上厨房管理经验，严格进行成本的控制和管理，狠抓餐饮食品制作质量；身体健康。 | 主管厨房日常岗位管理及各个岗位技能指导，对各岗位工作标准进行监督；食品安全监督；严格按照主管单位的各项标准执行，协助炒菜和面点的日常工作。 |
| 厨师 | 1 | 服从工作安排，熟悉幼儿餐饮、懂幼儿营养，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜；身体健康。 | 负责各种菜品烹制，出餐及协助加餐、岗位卫生等；负责每天凉菜的制作及洗切水果；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等。 |
| 面点师 | 1 | 熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应；身体健康 | 负责面点房全面工作，加工每天糕点，面食及岗位卫生等； |
| 帮厨 | 2 | 服从工作安排，按质、按量保证菜品供应，保质保鲜；身体健康。 | 负责准时按标准完成菜品的粗加工、细加工、丁、丝、片、块后期以及岗位卫生。负责原材料的采摘、清洗、协助上餐、岗位卫生等。 |
| 餐厅服务员及洗碗工 | 1 | 爱岗敬业、头脑灵活，处变不惊；懂得接待礼仪，具有良好的通透能力，注意个人形象、卫生；身体健康， | 负责开餐前的各项准备工作；负责分菜、收换餐具、换台布、摆台，服务客人就餐，来客接待； 做好服务区域内卫生清理，确保环境整洁，工作用具摆放整齐有序；具有良好仪容仪表及服务态度。 |

注：以上人员均为“三无人员”（无不良嗜好、无纹身、无违法、吸毒和犯罪记录）中标合同签订时提供相关证明材料，须进行岗前培训并持健康证上岗。

（一）**学生公寓**

**1.服务面积：33569平米。**

**2.管理方式**：

成立学生公寓管理服务中心，每个公寓为一个班组，实行24小时值班制，围绕着满足学生在学生公寓的日常住宿、学习、交流的需要以及以学生公寓为场所对学生进行思想政治工作和素质教育所开展的各项活动，负责公寓内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作。员工统一着装挂牌上岗、文明作业、规范操作，日常管理工作按照《高等学校学生公寓开展星级管理服务评价规范》标准执行，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”，创建省级标准化公寓。

**3.服务标准：**

3.1房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

3.2共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行，正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

3.3环境卫生服务标准：每天普扫、拖、擦三次，跟班随时清洁。

①学生公寓公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无烟头、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏干净整洁；门窗玻璃明净；天花板、房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③学生公寓楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净，室内无异味、便池内外无杂物、无污渍，保持设备基本完好，无长流水、无堵塞现象。

④楼道内和楼门口无堆放垃圾、杂物。清扫后的垃圾、果皮、纸屑等应及时倒入垃圾箱（台）内。

⑤规定拖把、笤帚、棕推等清洁工具摆放位置，并摆放整齐。

**4、日常管理工作标准**

①保证学生公寓楼，区域内水、电、暖外露部分如开关、面板、灯管、水龙头、排水、地漏疏通等完好率在95%。门窗、门锁、玻璃等设施的完好率100%。

②负责新生入住的房间清洁和清扫工具的配置，入住安排、接待、钥匙发放、房间床位及相关物品的交付工作，并履行相关手续，负责核实住宿卡、调宿、退宿的管理。

③负责毕业生离校退宿的公寓手续办理以及宿舍财产的清查。

④负责消防安全及日常的巡查工作，发现隐患及时处理并上报学院主管部门。

⑤每天三次检查学生宿舍如卫生、安全、就寝等做好记录，每学年给每间宿舍发放一套卫生清扫工具。

⑥开展公寓楼内学生的思想教育工作，对学生进行爱国家、爱学校的宣传，使其树立正确的人生观、世界观；了解学生思想动态，加强与学生的交流、沟通，融洽感情；教育学生爱护公寓内公共财物，发现损坏的要落实责任人。

⑦维护学生宿舍的正常生活秩序，发现学生不良行为要及时纠正，发现大功率违章电器、危险品、管制刀具棍棒等危险的东西及时没收并上报甲方。杜绝公寓楼内的高声喧哗、吵闹、酗酒、高声播放音乐等现象，发现有打架现象需及时制止并在第一时间内报告甲方相关部门。

⑧值班员熟悉掌握《学生公寓管理条例》、《学生宿舍管理细则》等相关规章制度，做到心中有数，管理第一，服务为重，注重仪表，微笑服务，以礼待人。

⑨员工统一着装挂牌，言行举止得体，值班员严格遵守工作制度，无迟到、早退、脱岗、干私活现象；熟悉公寓学生花名册，对特殊学生不私自处罚学生，不与学生发生冲突。

⑩各类检查记录、台账齐全。

**5.安全服务标准：**

（1）公寓门禁实行24小时管理服务值班，做好来客登记和安全工作。

（2）随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器基本完好，消防设施设备设有明显的提示标志。

（4）公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉电线等。

（5）对来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

（6）协助配合学生辅导员对学生住宿情况进行查询。

（7）公寓内杜绝斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

（8）检查、记录、纠正学生的违纪现象（如私拉电源、吸烟、赌博、破坏消防设施、乱扔垃圾、乱泼污水等），教育学生，保证学生安全。

（9）记录、调查、处理和及时上报公寓的各类突发性事件（如学生急病、起哄、打架等）。

6**.维修服务标准：**

（1）24小时受理报修，一般情况下30分钟内维修人员到场，维修及时率90%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时报修更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）维修范围学生公寓楼内所有设施设备，水电暖出墙外部分维修更换（不含主管线、台盆、盥洗台面、马桶、公寓床、门窗的更换）。

（4）定期检查学生宿舍室内配置设施的使用情况，发现问题按合同约定的维修内容即时维修更换，超出范围的报学院即时维修；室内设施人为损坏由学生自行承担维修更换材料费。（甲方必须协助解决）

**7、应急管理要求：**

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2）楼层火警、跑水等灾害应及时采取应急措施，做好人员疏散和积水清理。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

**（二）.楼宇管理**

**1.服 务 费：拟采用按面积付费，**楼宇管理面积（含体育场、地下人防等）215185.96平米，年费用按12个月和实际托管面积计算。

2**.管理方式：**成立楼宇管理服务中心，全面负责学校公共教学楼、办公楼、体育场、实训中心、教师公寓楼、专业教学楼、大学生活动中心、后勤服务中心、地下人防、招就、学生等综合楼宇的管理和服务工作，按照楼宇分类要求进行管理和服务，负责楼内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作。员工统一着装挂牌上岗执行双方制定的服务规范。

**3.服务标准：**每天普扫、拖、擦三次，跟班16小时随时清洁。

⑴房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

⑵共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、电梯及电梯广告、电子门、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

⑶环境卫生服务标准：

①教学楼、办公楼、招就楼、教师公寓、教辅实训楼等公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道、楼梯及公共设施设备，楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁干净整洁；门窗玻璃明净；天花板洁净，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

④开水间：开水房达到卫生标准、安全可靠、无安全隐患。

**4.安防服务标准**

（1）根据学校要求实行楼内24小时安全管理和门禁服务，及时对来访人员及物品出入进行登记。

（2）维护教学楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对教学楼内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

（4）教学楼内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

（5）下班提醒和关闭（锁）门窗，晚间限时清查人员离开，发现隐患及时上报。

**5.维修服务标准**

（1）24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）每个假期安排集中检修，保证开学一切正常使用。

（4）维修范围楼内所有设施设备维修，水电暖出墙外部分维修更换（不含主管线、台盆、盥洗台面、马桶、课桌椅、办公家具、门窗的更换）。

**6、应急管理要求：**

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2） 楼层火警、跑水等突发事故应及时做好疏散、积水清理等工作。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

**（三）公共区域水暖电维修管护**

1.**服务费用**

学院楼宇外公共区域所有水、电，暖、换热站、配电室、中央空调室及辅助设施的运行维护、小维修及更换（单耗材料成本小于300元），年服务时间12个月。按面积、站、室用人标准核定费用，核定人员标准。

（1）所有维修项目统一按照工时进行核算，维修项目需经甲方进行核对，乙方再承修，费用由甲方按照核定后的维修标准进行核算；

（2）维修项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。

（3）超出零星维修服务项目的维修项目，由甲方根据实际情况据实进行单独核算。

（4）室内维修，由乙方按公布的服务标准和收费标准执行。

2**.管理方式：**

成立动力运行服务部，三班24小时工作制，主要负责校区内电力设施、供水设施、供暖设施等的运行与维护、处理零星维修、配合学院做好各项电力、水暖配套建设等负责校园内水、电、暖及配电站（室）、箱、路灯、其它设施设备、公共区域内设施设备等维修维护。

负责预付费水、电销售；负责水电暖供应与维修等后勤服务保障工作。负责全院的水、电、暖等的维修工作。员工统一着装挂牌持证上岗。

**3.服务标准：**

⑴二次供水、排水：

①工作人员上岗前需办理健康证。

②保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

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，

④每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准；

⑤设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准；

⑥保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

1. 10KV开闭所

①工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，保障供电安全运行；

②开闭所实行24小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全；处理故障无误；

③无任何责任停电事故；

④定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，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；

⑤保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验并出试验报告单。

⑶高低压变电所（室）

①无人值班变电所设专人巡检，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；

②低压配电室每月进行一次巡检，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；

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；按规定进行试验并出试验报告单。

1. 公共区域照明

做好校园公共照明设施的管护，及时维修，达到完好无损；校园灯、楼道灯使用完好率达到90%以上。

1. 维修服务

①24小时维修值班，3个班次，每个班次3人，小型零修随报随修；

②接到报修后，原则上10分钟内到达维修现场，及时维修，因不确定因素未能按时完成的，须耐心向用户解释、说明原因；

③维修完毕，须经报修人确认达到要求后结束维修（如有收费，应严格按照有关规定的维修收费标准执行，并开具票据）

④维修人员应具备相关专业操作证，严格遵守安全规程和技术要求；

⑤维修人员统一着工装，佩带工牌，衣着整洁，态度热情，举止端庄，用语文明，虚心接受用户监督。

⑹客户服务

①服务区域确保干净整洁，空气清新，窗明几净，地面洁净无杂物，卫生间无污迹、无异味，垃圾及时清理；

②全体人员必须树立良好的卫生意识，保持良好的卫生习惯，不随地吐痰，不乱丢纸屑，不乱倒残茶等；

③工作人员每天上班前要对窗口内办公区进行清扫，保持洁净、整齐，办公用品要摆放整齐，不得乱放与工作无关的物品；

④实行首问责任制，执照认真负责，热情周到和不推诿的原则，凡第一个接待来电、来访的工作人员即为首问责任人，及时处理客户提出的问题；

⑤工作时间内，必须按照要求统一着工装，佩戴工牌，做到整洁、得体、美观。

**4、应急管理要求：**

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2） 火警、跑水等应及时做好应急处置、积水清理等工作。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

**（四）校园环境清洁管护服务**

**1.服 务 费：**校园清洁维护面积208913 平米，年费用按12个月和实际托管面积计算。

**2.管理方式**

成立校园环境清洁中心，全面承担学院内（除楼宇管护区域）的所有道路清洁、广场、硬化面、湖区、假山、景观、宣传设施、垃圾清运、道路垃圾（桶）站的清洁和管理服务工作，实行分专业类别管理，执行制定的制度标准。

**3.服务标准：**

（1）16小时工作，两班制。道路、硬化面、活动场地及广场清

洁，环卫设施、室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施清洁，给排水疏通，垃圾场清理等；

（2）环卫设施完备整洁，合理布设垃圾桶；室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保持干净整齐；

（3）广场、道路全面清扫每天不少于2次，全天捡拾，保持整洁干净。广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每2天擦拭不少于1次。

（4）景观水池水面漂浮物打捞清洁每2天不少于1次，每2月不少于1次深度清理底面及淤泥。

（5）广场/道路，宜使用机械化设备作业，保持道路 /广场全天整洁干净，做到“四无三净一通”。 四无：无垃圾、无杂物、无污水、无乱张贴， 三净：路面净、垃圾箱净、绿化带净，一通： 下水道口通。

（6）地面无水渍、无污渍，无垃圾， 无积尘，墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无 蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无渍、光亮不 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）公共卫生间无异味、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；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网， 光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾。

（8）开水间。开水房达到卫生标准、安全可靠

（9）各类检查井（池）清理标准：

①日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通，清掏物及时清运；清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

②每3天不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水 通畅无堵塞。干净整洁、无杂物、循环清洁。

（10） 垃圾分类点。将分类点垃圾桶（箱）内垃圾集中 清运至垃圾场（楼），做到日产日清，无异味， 垃圾桶（箱）保持干净整洁。垃圾分类点每天早晚不少于2次垃圾清运。

（11）应急管理。积极做好各类突发事件服务，自然灾害事件（如台风/暴雨、雪等极端天气）做好自然灾害前、中、后清洁服务；公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治、消毒，加大清洁频次等。

**（五）图书信息楼管理**

**1.服 务 费：**图书信息大楼管理面积33698平米， 包括：门禁、安防、清洁、维修维护、电梯管理、高、低压配电箱、中央空调维护管理等物业管理项目

2.服务标准：

⑴房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

⑵共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、电梯及电梯广告、电子门、照明、中央空调等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

⑶环境卫生服务标准：

①公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道、楼梯及公共设施设备，楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁干净整洁；门窗玻璃明净；天花板洁净，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

（4）安防服务标准

①图书馆实行刷卡和人脸识别门禁系统，提供的物业服务平台可与图书馆门禁系统实现对接，实时掌握馆内人员出入信息。

②根据学校要求实行24小时安全管理服务，及时对来访人员及物品出入进行登记。

③维护楼周边车辆停放秩序。

④定期对教学楼内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

⑤楼内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

⑥来访人员进行登记，晚间限时离开。

3、水暖电中央空调维修管护服务标准：

（1）二次供水、排水：

①工作人员上岗前需办理健康证。

②保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

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。

④每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单，确保水质符合饮用水标准。

⑤设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准。

⑥保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

（2）10KV开闭所

①工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，保障供电安全运行。

②开闭所实行24小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全；处理故障无误。

③无任何责任停电事故。

④定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，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。

⑤保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验并出试验报告单。

（3）高低压变电所（室）

①无人值班变电所设专人巡检，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。

②低压配电室每月进行一次巡检，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。

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；按规定进行试验并出试验报告单。

（4）公共区域照明

做好校园公共照明设施的管护，及时维修，达到完好无损；校园灯、楼道灯使用完好率达到90%以上。

（5）维修服务

①采用维修服务管理系统，手机或电脑可随时报修，能实现快速报修、快速处理。

②24小时维修值班，3个班次，每个班次3人，小型零修随报随修。

③接到报修后，原则上10分钟内到达维修现场，及时维修，因不确定因素未能按时完成的，须耐心向用户解释、说明原因。

④维修完毕，须经报修人确认达到要求后结束维修（如有收费，应严格按照有关规定的维修收费标准执行，并开具票据）。

⑤维修人员应具备相关专业操作证，严格遵守安全规程和技术要求。

⑥维修人员统一着工装，佩带工牌，衣着整洁，态度热情，举止端庄，用语文明，虚心接受用户监督。

（6）中央空调

①熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，熟练掌握应急预案，健全设备档案。

②经验丰富,持证上岗，定期培训。

③定时巡检，每班巡查不少于 4 次。填写记录。保持设备完好运行。发现问题时，应准确判断，及时正确处理并上报。

④每天 24 小时四班三运转，建议配 4 人/站，认真值守，严格执行交接班制度。

⑤按时制冷、换热，保证温度，做好节能环保工作。

⑥ 制定并组织实施设备维保计划

**4、应急管理要求：**

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2） 楼层火警、跑水等应及时做好疏散、积水清理等工作。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

**（六）幼儿园**

**1.餐饮管理和服务**

**（1）管理方式：**负责学院学生及教职工的饮食保障工作。全面执行《食品安全法》和集体餐饮管理标准。严格执行中、省对幼儿园餐饮的相关要求；根据幼儿园就餐的特点，提供健康的三餐一点；以丰富健康的饮食花色品种，满足幼儿健康多样化食品需求。实行独立核算、保本经营、自负盈亏。

**（2）服务标准:**

①学生食堂饭菜品种及价格供应

由于幼儿的特殊性，搭配自然显得相当重要。幼儿园要针对各个年龄段制定营养充足、比例合理的营养食谱，保证每日营养餐、维生素、矿物质等摄入量达标，“不得以含乳饮料代替奶类”等。种类上，则要求尽量减少采购反季节蔬果，中西餐结合，每天保证谷类薯类等5大类食物供应。为了保证营养均衡，每周内不得提供重复菜品，每1至2周就要更换食谱。

②服务工作规范

a所有人员上岗前需办理健康证。

b说话和气、举止大方、服务热情。

c配带工服、工帽、工号，做到仪表端正，衣冠整洁。

d售饭人员要戴口罩。

③食品卫生安全措施饮食卫生安全是饮食保障工作的基础，所有炊管人员必须严格执行学院制定的《中华人名共和国食品安全法》、《幼儿园餐饮管理办法》及严格遵守“炊事员工作守则”、“食堂岗位工作程序”和“食堂卫生制度”等一系列规章制度，确保师生用餐干净卫生。

a坚持定期体检和每日晨检制度，炊管人员体检，每学期一次，如当地发生疫情要随时进行体检，凡体检不合格者，一律不准上岗；坚持每天晨检。

b严格食品卫生检验。搞好厨具、餐具的消毒，生熟食品分开存放，生熟刀板（墩）分开使用。把好采购、制作、销售关，严防食物中毒。如发生食物中毒，餐饮部承担相应的法律、经济责任。坚持每餐食品留样，并保存48小时以上。

c搞好环境和个人卫生。食堂内外环境卫生经常保持整洁；炊管人员要做到“五勤”（勤洗澡、勤理发、勤洗手、勤剪指甲、勤换洗工作服）。员工进入操作间必须洗净手、着工作服、戴口罩、工作帽。

d操作间相对封闭。非工作人员一律谢绝入内，防止投毒等恶性事件发生。对每餐、每种食品成品(菜肴、汤和主食)进行提前试吃，并做好书面记录。

e制订饮食突发事件应急处理预案。

f幼儿园需定期向家长公示(7个工作日)经家长委员会签审的有关信息:每周公示带量食谱、食品来源和餐厨垃圾处理情况，每月公示伙食费收支账目，提前半年公示伙食费调价通知，接受社会监督。

**2、园内楼宇管理**

**（1）管理方式：**全面负责综合楼和地下人防等楼宇的管理和服务工作，按照楼宇分类要求进行管理和服务，负责楼内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和保洁工作。员工统一着装挂牌上岗执行制定的服务规范。

**（2）服务标准：**

①每天普扫、拖、擦三次，跟班12小时随时保洁。

②房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报维修。

③共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、电梯及电梯广告、电子门、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

④环境卫生服务标准：

a公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

b楼道、楼梯及公共设施设备，楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁干净整洁；门窗玻璃明净；天花板洁净，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

c楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

**（3）安防服务标准**

⑴负责学校门卫管理、防恐防暴、车辆收费、治安巡逻、技防值守、交通管理、消防管理等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患。

⑵配合保卫处执行各项管理制度，维护校园内教学、交通、生活秩序，执行率100%；接受保卫处的监督检查、考核及业务指导。参与校内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救、大型活动安保等。及时受理校园内发生的各类治安案件。配合公安机关，打击校园内部及责任区的违法犯罪活动

⑶负责校区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护、守卫工作。

⑷随时出员，为师生提供紧急救助服务。抽调保安力量，配合保卫处做好学校重大活动期间的安保工作。

⑸对学校日常开放的校门实行24小时门卫管理。按照学校规定的时间对校门、有关楼宇出入口进行开启与封，主入口24小时值班，16小时立岗，重点区位每小时巡查一次，并有巡查记录

⑹负责对外来机动车辆收费，外来人员、出入校门物资（品）检查、登记等门卫值勤工作。

⑺负责组织治安巡逻，及时发现各类安全隐患，制止校园不文明举止，发现和制止校园恐怖、暴力事件，随时准备为师生提供紧急救助。

⑻安全防盗监控报警系统的，应有专人24小时值守，摄录像资料至少保留一周；

（9）其它属于保安服务范围内的工作以及学校临时交办的任务

（10）维护园内及周边车辆停放秩序。

（11）定期对教学楼内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

（12）教学楼内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

（13）下班提醒和关闭（锁）门窗，晚间限时清查人员离开，发现隐患及时上报。

（14）派驻保安具有一年及以上安保服务工作经验。派驻到甲方的人员必须是按照公安部门招聘条件录用的，政审、体检、培训、考核合格，上岗时须提交身份证复印件和保安证复印件，由甲、乙双方共同管理，乙方人员在履行职责时发生的意外伤害及劳资纠纷，由派驻方负责。

**（4)维修服务标准**

（1）24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）每个假期安排集中检修，保证开学一切正常使用。

（4）工作人员持证上岗。

（5）保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

（6）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， 每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准。

（7）设备及环境卫生清洁。

（8）保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

（9）排污水、雨水管道通畅，定期检查和清理检测井；化粪池检查并提出清理建议。

（10）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。

（11）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；按规定进行试验并出试验报告单。

（12）供暖前提前检查检修，保证正常运行，运行中防止漏水、防冻等。

（13）公共区域照明，做好校园公共照明设施的管护，及时维修，达到完好无损；校园灯、楼道灯使用完好率达到90%以上。

**(5)校园环境管理服务标准**

（1）全面承担学院内（除楼宇管护区域）的所有道路保洁、绿地保洁、硬化面、湖区、假山、景观、宣传设施、垃圾清运、道路垃圾（桶）站的保洁和乔灌木养护，及时清除杂草；适时适量浇水、施肥，负责清理区域内白色垃圾和污染物；执行制定的制度标准。

（2）16小时工作，道路、硬化面、活动场地及广场保洁，环卫设施、室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保洁，垃圾场清理等；

（3）道路及广场保洁标准：环卫设施完备整洁，合理布设垃圾桶；室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保持干净整齐；道路每天清扫两次，全天捡拾，保持整洁干净。

（4）雨水井、检测井、池清掏标准：日常无垃圾、粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通，清掏物及时清运；清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面，破损井盖更换。

**（七）餐饮及浴室服务（本区域服务内容只提供人员配置表，自负盈亏，服务费用不计入本次项目预算）**

1. **浴室**

**1.1服 务 费：**学院无补贴情况下，暂按每人次6元计，如学院安装流量计费设备，则可按流量进行核算。

收费用主要包含：人员工资、社会保险及福利、合理利润、天然气费、水费、消毒和清洁材料费、外漏设备维修更换、低值易耗品消耗费（含家具类和自行改造装修费）。

不含设施设备检验、固定资产维修、维护、更换等费用。

**1.2浴室管理方式：**由学生公寓管理服务中心负责，公寓管理管理服务中心下设洗浴部，主要负责学生浴室的日常工作和服务监督工作。员工统一着装上岗、文明作业、规范操作。

**1.3服务标准：**

⑴房屋的维护和管理：定期对浴室情况进行检查，做出记录备案，及时上报学院进行维修。

⑵设施设备的运行维护管理：定期对照明灯具、水箱、男女浴室喷头、管道、阀门等设施设备进行保养维护，浴室公共设施设备出现故障及时报甲方维修，保证设施设备的正常使用和运行。做到水箱无漏水情况，上下水正常；男女浴室喷头无滴水、无杂质堵塞情况；管道供水正常；阀门无松动情况，正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

⑶环境卫生服务标准：

①学生浴室区域内环境、场地及公共部位目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等；定期对更衣柜、洗浴区、卫生间进行消毒处理，防止发生传染病。

②楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、门窗玻璃保持洁净；天花板、房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③公共卫生间地面墙面干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

⑷安防服务标准：

①应在明显位置设“禁止患性病和各种传染性皮肤病（疥疮、化脓性皮肤病、广泛性皮肤霉菌病等）人员洗浴”和“浴室内禁止吸烟”的标识。

②制订应急预案，对学生洗浴过程突发病、不慎摔倒等制订应急措施，确保学生洗浴安全。

③浴室分别设立男女巡查人员，定时到浴室内进行巡查，做好学生洗浴过程中的人员及物品安全，防止发生偷盗、不法人员闯入等情况，发现问题及时处理。

⑸接待服务标准：

①确保学生洗澡热水供应量，全年热水终端出口温度达到洗浴要求。

②浴室根据学院要求定时开放。

**2、学生、教工餐饮管理和服务**

**2.1服 务 费：依据国家政策高校食堂属于公益性，**学院无补贴情况下，独立核算、自负盈亏、微利经营（利润不超5%）。

**2.2.管理方式：**成立餐饮服务中心，每一个食堂为一个部，负责学院学生及教职工的饮食保障工作。全面执行《食品安全法》、集体餐饮食品安全管理标准。执行中、省对高等学校学生餐饮的相关要求；严格遵循陕西省高校标准化食堂评估体系。

根据学院师生就餐集中且时间短的特点，学生食堂一层经营基本大伙，以米饭、馒头、花卷和炒菜为基本，配以标准营养套餐等，解决百分之七十以上学生就餐；二层经营各种风味小吃；三层经营家常、优质小炒、清真等，以丰富的饮食花色品种，满足师生多样化需求。实行统一经营、独立核算、自负盈亏。教工食堂根据甲方要求，双方协商餐厅管理方式。食堂统一使用售饭系统，师生刷卡就餐，拒绝现金流通。

**2.3.人员配备:**

设经理、食品安全总监、食品安全员、厨师长若干名、炊事若干名、服务员、洗碗工若干，人员配置符合《陕西省高校标准化食堂》评审细则进行人员配置，炊管人员与进餐人数的比例为1 : 50，员工队伍中等级厨师占40％以上，每100个座位至少设一名专职保洁服务员；

**人员配置要求（总计89人）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 餐饮及浴室（经理1人，餐饮从业人员84人，浴室4人）人员配置 | 餐饮经理（食品安全总监） | 1 | 男女不限，具有三年从事集体餐饮管理经历，熟悉食品安全各项操作规程，懂食品营养，知识面宽，专业技能熟练，有较强的组织管理协调能力，身体健康。 | 全面负责本项目承接范围内各岗位协调管理工作；负责与相关单位的协调；完成公司下达的年度经营目标及管理目标，对办公区物业及餐饮实行全面管理。 |
| 食品安全员 | 3 | 男女不限，有三年从事餐饮管理经历，专业技能熟练，熟悉食品安全各项操作规程，有较强的组织管理和协调能力，形象好，责任心强，身体健康。 | 负责餐饮部日常工作、餐厅沟通协调工作、检查公共区卫生、餐具清洗消毒，配合主管单位用餐工作，厨房菜品对接。 |
| 厨师长 | 3 | 三年以上厨房管理经验，严格进行成本的控制和管理，狠抓餐饮食品制作质量；身体健康。 | 主管厨房日常岗位管理及各个岗位技能指导，对各岗位工作标准进行监督；食品安全监督；严格按照主管单位的各项标准执行，协助炒菜和面点的日常工作。 |
| 厨师 | 15 | 服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜；身体健康。 | 负责各种菜品烹制，出餐及协助加餐、岗位卫生等；负责每天凉菜的制作及洗切水果；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等。 |
| 面点 | 15 | 熟练掌握各种面点的制作工艺，保证面点质量和及时供应；身体健康。 | 负责面点房全面工作，加工每天糕点，面食及岗位卫生等； |
| 帮厨 | 25 | 服从工作安排，按质、按量保证菜品供应，保质保鲜；身体健康。 | 负责准时按标准完成菜品的粗加工、细加工、丁、丝、片、块后期以及岗位卫生。负责原材料的采摘、清洗、协助上餐、岗位卫生等。 |
| 服务员 | 15 | 爱岗敬业、头脑灵活，处变不惊；懂得接待礼仪，具有良好的通透能力，注意个人形象、卫生；身体健康。 | 负责开餐前的各项准备工作；负责分菜、收换餐具、换台布、摆台，服务客人就餐，来客接待； 做好服务区域内卫生清理，确保环境整洁，工作用具摆放整齐有序；具有良好仪容仪表及服务态度。 |
| 民族餐服务人员（含厨师、面点、服务员等） | 4 | 从事民族餐饮从业人员服从工作安排，按质、按量烹饪食物、做到饭菜可口，保质保鲜；身体健康。 | 负责清真各种菜品烹制，出餐及协助加餐、岗位卫生等；负责每天凉菜的制作及洗切水果；负责地方菜，炒、炖、烩，岗位卫生等 |
| 库管、充值员 | 4 | 能熟练操作电脑、爱岗敬业、懂得接待礼仪、工作责任心强，会计专业优先；身体健康。 | 遵守各项财务制度和操作，熟悉刷卡系统；具有良好仪容仪表及服务态度，熟练刷卡员的应对用语、应对方法；负责登记客人消费的记录，认真做好各种票据的收付保管工作。 |
| 浴室管理员 | 4 | 负责男女浴室，爱岗敬业、头脑灵活，处变不惊；懂得接待礼仪，具有良好的通透能力，注意个人形象、卫生；身体健康，女浴室限女性。 | 负责男女浴前的各项准备工作；负责消杀、收费、司炉； 做好服务区域内卫生清理，确保环境整洁，工作用具摆放整齐有序；具有良好仪容仪表及服务态度 |

**2.4.服务标准:**

（1）学生食堂饭菜品种及价格供应饭菜品种：日常供应的主、副食品种要达到每日早餐主食20种以上，副食20 种以上，汤6种以上；中、晚餐主食30种以上，副食50种以上，汤5种以上；整个餐厅经营花色品不少于200种，遇节日和学生毕业时，适当增加供应品种。中、晚餐供应具有一定营养价值的免费汤。

（2）学生食堂饭菜价格定位：副食价格把握在素菜不超过5元，荤菜不超过10元，单份家常小炒不超过12元,营养套餐8元、10元、12元三种档次含二两米饭。学生食堂高、中、低档副食品比例应控制在3：5：2。

（3）教工食堂根据甲乙双方商定互补的标准，在合同中约定零利润执行。

（4）服务工作规范

①所有人员上岗前需办理健康证。

②说话和气、举止大方、服务热情。

③配带工服、工帽、工号，做到仪表端正，衣冠整洁。

④售饭人员要戴口罩。

（5）食品卫生安全措施

饮食卫生安全是饮食保障工作的基础，所有炊管人员必须严格执行学院制定的《中华人名共和国食品安全法》、《食堂管理办法》及严格遵守“炊事员工作守则”、“食堂岗位工作程序”和“食堂卫生制度”等一系列规章制度，确保师生用餐干净卫生。

①坚持定期体检和每日晨检制度，炊管人员体检，每学期一次，如当地发生疫情要随时进行体检，凡体检不合格者，一律不准上岗；坚持每天晨检。

②严格食品卫生检验。搞好厨具、餐具的消毒，生熟食品分开存放，生熟刀板（墩）分开使用。把好采购、制作、销售关，严防食物中毒。如发生食物中毒，餐饮部承担相应的法律、经济责任。坚持每餐食品留样，并保存24小时以上。

③搞好环境和个人卫生。食堂内外环境卫生经常保持整洁；炊管人员要做到“五勤”（勤洗澡、勤理发、勤洗手、勤剪指甲、勤换洗工作服）。员工进入操作间必须洗净手、着工作服、戴口罩、工作帽。

④操作间相对封闭。非工作人员一律谢绝入内，防止投毒等恶性事件发生。

⑤制订饮食突发事件应急处理预案。

（6）服务期间小餐具、厨房用具（含刀具）、设施设备的日常维护维修更换（不含固定资产）、特色厨具增加等均有经营单位负责。水电暖气维修均以出墙为界。

**2.5.食堂投资及饭菜供应价格核算**

（1）食堂投资

学院食堂全部设备、厨炊具等由学院增添，特色厨具、小餐具等易耗品有经营方提供。在确保正常使用的情况下，投资的固定资产按相关规定提取折旧。

（2）饭菜供应价格核算

饭菜供应价格的具体核算方法：供应价格=直接成本÷（1-毛利率）

注：坚决执行高校食堂公益性纯利润不超过5%；

在实际操作中，未进入伙食成本核算的费用由学院承担，需要食堂承担的部分计入伙食成本，重新核定饭菜价格。国家、教育部及省市给予高校食堂的政策、补贴等学校要落实到位。

**3、应急管理要求：**

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2）楼层火警、跑水等灾害应及时采取应急措施，做好人员疏散和积水清理。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

（4）做好突发公共卫生事件，食品事故等的应急处理，并配合甲方做好调查取证、善后等工作。

1. **评标要素表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项别 | 分项 | 评审要素 |
| 投标报价(15分) |  | 各投标供应商投标报价中最低报价为基准价计 15分；(必须满足招标技术要求报价方为有效报价) 其他各投标供应商的报价得分按：Z= (Y/X) \*15 （报价需采用分项报价） |
| 服务方案(50分) | 组织机构设置及人员配备情况(15分) | 1.企业组织机构及制度设置优秀得（8-10分）；企业组织机构及制度设置良好得（4-7分），企业组织机构设置及制度配置一般得（0-3）；  2.有党的基层党组织得5分，提供相关批复证明材料。 |
| 项目管理方案  (35分) | 1.提供服务管理整体工作方案，服务管理整体方案完整得（6-8分），服务管理整体方案基本完整得（3-5分），服务管理整体工作方案不完整得（0-2分）。  2.提供服务质量目标及承诺 (0-2分)。  3.提供各项管理制度 (0-7分) ：①有完善的后勤管理制度②有完善的公寓管理制度③有完善的餐饮管理制度④有完善的保安人员、保洁人员管理制度⑤有完善的财务制度⑥具有完善、合理的员工管理、聘用、培训等相关制度等，⑦基层党组管理制度。针对本项目投标供应商制定相应的管理制度，由评委根据所提供管理制度的优劣程度得分。  4.提供本项目区域内服务管理整体响应服务体系应急预案科学、措施合理得（6-8分），应急预案及措施基本合理有效得（3-5分），应急预案及措施不完整无法实施得（0-2分）。  5.针对性服务方案 (0-10 分) ：针对本项目属于高校后勤管理有服务育人的特点，投标供应商制定相应的针对性服务措施，公寓管理、餐饮管理有明确的方案，管理措施，食品安全保障措施、应急处置预案等。方案及措施完整有效得（8-10 分），方案及措施基本完整有效得（5-7分），方案及措施不完整得（0-4分）。 |
| 设备保障(8分) |  | 投入本项目机械设备、器材、工具配备计划 (机械、规格、型号、数量及管理方案)(0-8分)。方案优秀得（6-8分）；方案一般得（3-5分）；方案差得（0-2分）； |
| 人员保障  (23分) |  | 1.管理岗提供专科及以上学历证和对应物业管理相关岗位证书，每提供一份得 1分(二者缺一不可)，满分5分。不提供不得分。  2.维修技术人员提供有高压电工证 1个0.5分，最高2分；提供低压电工操作证1个0.5分，最高2分；提供电梯操作员或安全员证1个0.5分，最高2分；本项目不提供证书不计分。  3.提供厨师等级证每提供一个1个得0.5分，满分5分；提供营养师证，每提供一个得0.5分，满分3分。  4.管理岗人员为党员，一人得0.5分，满分2分；学生公寓楼长、楼层管理员为党员，一人得0.5分，满分2分，提供相关证明材料。 |
| 企业实力  (2分) |  | 投标人提供2020年1月1日以来类似服务管理案例（类似服务管理案例是指企业、政府、事业单位及学校物业服务管理、大型团餐服务经营），每提供一个得1分，共2分。提供服务合同、服务费结算收款凭证，二者缺一不可。 |
| 商务响应  (2分) |  | 有效性和符合性审核合格的投标供应商，商务要求完全响应招标文件要求的得2分，否则不得分。 |

采购人：榆林职业技术学院

时间：2023 年5 月8日