**招标内容及采购需求**

本次采购项目为医学院后勤服务委托管理服务项目，投标人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》，投标人不得以低于成本的报价参与投标。

**采购需求：**

**（一）项目概况**

医学院位于榆林城区芹河，现有师生2000余人，根据办学实际情况需要配备楼管、保洁、门禁值班岗、巡逻岗、消防监控、保洁岗、公寓管理岗、餐饮管理、厨师等，从业人员应为“三无”人员。有高度的责任感，有吃苦耐劳的精神，有一定的学校工作经验；不与学生发生冲突，不与社会上闲散人员交往，不将无关人员带入学校。

服务费用主要包含：保洁卫生工具费（含学生室内每年配发）、清洁用品和药剂费、安全秩序维护用具费、服装费、共用设施设备管理及日常养护费、服务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；楼内公共区域垃圾桶、果皮箱、地垫等购置费，垃圾内转费用，各类检查井维护清理费、室内上下水疏通费，树木刷白、修剪费用、病虫害防治费，公共区域内各类玻璃（含玻璃门）更换维修费、单个材料成本500元以内（含500元）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、门锁整套更换等固定资产的更换），维修范围所有设施设备维护。

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）、各类能源费、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；巡逻车辆和大型警用器械购置费、玻璃幕墙、大门和楼顶景观灯维修、垃圾校外转运费和垃圾车购置等费用;未预见开挖和其它费用

 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维修项目耗材由统一采购，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，室内维修，由乙方按公布的服务标准和收费标准执行。

**（二）委托内容**

 此次委托管理的项目包括以下几个方面：

1. 委托管理学生公寓服务项目面积16839.74平米，分为3栋楼，3个常用出入通道。托管费用（包含人工工资、材料费、各类成本、税金等各项费用）。

2、校园餐饮及浴室管理（不计费，按高校要求自负盈亏微利经营，利润不超3%）。

3、校园管理面积24092平米，托管费用（包含人工工资、保洁材料费、各类计入成本及管理费、税金等各项费用）。

4、校园绿化景观维护管理面积15000平米，托管费用（包含人工工资、维护材料药品费、各类计入成本及管理费、税金等各项费用）。

 5、楼宇管理面积（含体育场、地下人防等）69494.45平米，体育场15500平米托管费用（包含人工工资、保洁材料费、各类计入成本及管理费、税金等各项费用）。

6、学院楼宇外公共区域所有水、电，暖及辅助设施的运行、维修、维护，年服务时间12个月。托管费用（包含人工工资、维修工具费、各类计入成本及管理费、税金等各项费用）。

7、校园安保服务，服务面积132277.78平米。负责全院门卫、巡逻、安全保卫、安全秩序维护、消防管理车辆出入秩序管理等，托管费用（包含人工工资、工具费、服装、各类计入成本及管理费、税金等各项费用）。

**（三）、人员配置及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **岗位** | **要 求** | **岗位职责** |
| 1 | 管理 | 项目经理1人 | 性别不限，年龄不超55周岁，从事物业工作3年以上，2023年6月1日后连续四个月在本单位缴纳个人养老保险。 | 负责本项目整体工作运行管理，严格履行《服务合同》；负责协调处理采购方提出的各项意见和建议。 |
| 2 | 公寓管理 | 21人（含楼管6人、综合维修1人、保洁5人、门禁值班、安全巡查9人） | 年龄：男不超55周岁、女不超50周岁。爱岗敬业、服从管理，有一定从事学生公寓管理及学生工作经验，品行良好、素质高、责任心和沟通能力强、无不良嗜好和“三无”人员。上岗时持健康证。 | ①三班双岗24小时制，负责学生公寓管理工作，宿舍安排及监督、检查、管理、保洁、维修等。②履行职责，管理学生日常宿舍生活、组织培训等相关工作； |
| 3 | 楼宇管理 | 12人（楼内值班安全巡查6人，保洁5人，综合维修1人） | 男女不限年龄不超55周岁、退伍军人优先、爱岗敬业、责任性强、有一定安防经验、服从管理。上岗时持健康证。 | 值班安全消防、巡查岗，三班24小时制，负责校园楼内区域内门卫、巡逻消防及安全等各项安全防控工作。保洁，两班16小时工作制，负责楼内保洁等各项工作。 |
| 5 | 校园管护 | 保洁6人 | 年龄不超55周岁，爱岗敬业、服从管理、有工作经验。上岗时持健康证。 | 两班16小时工作制，负责校园内、楼内、体育场保洁等各项工作。 |
| 6 | 水电暖等维护 | 综合维修4人 | 男性，年龄不超55周岁、爱岗敬业、服从管理、有从事职业的专业技能和有水暖工、电工，等维护工作经验。上岗时持健康证。 | 两班16小时工作制，负责校园楼内水、电、暖及其它设施设备、公共区域内设施设备、配电室、电梯、司炉等维修维护。 |
| 7 | 绿化景观维护 | 绿化2人 | 年龄不超55周岁，爱岗敬业、有绿植养护经验、服从管理、有工作经验。上岗时持健康证。 | 负责校园内绿植的养护保洁等各项工作。 |
| 8 | 校园安保服务 | 13人 | 年龄：男、女不超55周岁、爱岗敬业、服从管理，退伍军人优先，品行良好、素质高、责任心和沟通能力强、无不良嗜好和“三无”人员。上岗时持健康证。 | 值班安全消防、巡查岗，三班双岗，24小时制，负责校园区域内门卫、巡逻消防及安全等各项安全防控工作。 |
| 9 | 餐饮及辅助服务 | 餐厅管理4人 | 从事团餐管理、厨房管理、食品安全管理工作5年以上上岗时持健康证。 | 负责餐厅管理和食品安全等工作。 |
| 10 | 厨师不少于20人 | 有专业技能和厨师工作经验，须进行岗前培训，身体健康，无法定的传染性疾病。上岗时持健康证。 | 负责食品加工 |
| 11 | 杂工及服务人员若干不少于20人 | 爱岗敬业、服从管理、有从事职业的专业技能。上岗时持健康证。 | 负责保管、保洁、餐厅服务员、洗碗工等 |

**注：① 9、10、11人员配置要求详见六B,这三项为自负盈亏项，费用不计入预算，不列入投标报价。**

**②员工年龄上岗时核查身份证**

**（三）报价要求，必须按人员分项报价，报价表中需有项目、岗位、人数、耗材、利润、税金。**

**六．技术参数**

  **A.学生公寓**

**1.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，负责公寓内日常管理、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、文明作业、规范操作，日常管理工作按照ISO9001质量管理体系标准执行，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。

**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、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。

1. 环境卫生服务标准：每天普扫、拖、擦三次，跟班随时保

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，每学期给每间宿舍发放一把笤帚、一把拖布，每三年给每间宿舍发放一个铁簸箕

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，搞好公寓文化和环境美化，做到环境育人。

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，做好服务育人。

⑩各类检查记录、台账齐全。

**3.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）。

4**.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100%。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。

 **B餐饮及浴室服务**

**1.浴室**

**1.1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。

**1.2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。

**1.3.结算标准：**

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。

费用主要包含：人员工资、低值易耗品。

费用不含设施设备检验、维修、维护、更换等费用。

**2、学生、教工餐饮管理和服务**

 **2.1.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》、ISO9001质量管理体系和ISO22000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；因餐饮的特殊性双方另签订协议具体要求。

根据学院师生就餐集中且时间短的特点，学生食堂基本大伙，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；经营各种风味小吃；经营家常、优质小炒、民族餐等，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。

**2.2.人员配备:**餐饮服务中心设经理（选聘有经验优秀餐饮人员）、厨师长若干名、炊事若干名（包括高级厨师、中级厨师、面案高级技师、面案中级技师等），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；

**2.3.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6元、8元、10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的标准执行。

（4）服务工作规范

①所有人员持健康证上岗。

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。

**2.4.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、厨餐具等由学院增添。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：①毛利率控制45%以内。

其中：

人员工资及社保费为25%；

资产折旧费为3%；

水电蒸汽费，燃料费等为6%；

员工工服费、体检费、伙食费等为3%；

零星维修、低耗办公费、清洁、消毒费等3%

纯利润不超过5%；

②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。

 **C.楼宇管理**

 **1.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、楼内日常维护和保洁工作。员工统一着装挂牌上执行ISO9001质量管理体系标准和双方制定的服务规范。

**2.服务标准：**每天普扫、拖、擦三次，跟班16小时随时保洁。

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。

(3)公共区域干净、无乱堆、乱放、乱占道，无占用公共区域现象。

（4）环境卫生服务标准：

①教学楼、办公楼、图书馆楼公共区域内环境、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。

**3.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。

 **4.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，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

  **D.水暖电维修管护**

 **1.管理方式：**

成立动力运行服务部，主要负责校区内电力设施、供水排水设施、供暖设施、热交换站（锅炉房）、配电室（站）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。

**2.服务标准：**

⑴二次供水、排水：

①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。

②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，

③每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗。确保水质符合饮用水标准；

④设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准；

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。

⑥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。

1. 10KV开闭所

①工作人员有严格的岗位职责，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。

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。

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。

（4）热交换站（锅炉房）、给排水系统（房、站）

①值班操作人员必须严格遵守交换站管理制度，维护好设备监控系统，坚守工作岗位。

②严格遵守操作规章，密切注视设备运行情况，发生异常及时处理。

③认真填写各种登统记及运行记录，坚持设备巡查制度，每两小时巡查一次。并保持设备场地清洁卫生。

④做好日常养护和停用期间的维护保养，保证设备正常运行。

⑤做好检查井清理、管道、地沟等的日常巡查和清理工作。

⑥做好巡查及时处理跑、冒、滴、漏等现象。

1. 维修服务

①24小时维修值班，3个班次，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。

  **E.校园环境管理服务**

 1.成立校园环境保洁中心，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）站的保洁和管理服务工作，实行分专业类别管理，执行ISO9001质量管理体系标准和双方制定的制度标准。

 **2.服务内容：**16小时工作，两班制。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，给排水疏通，垃圾场清理等；

⑴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。

⑵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。

  **F.绿化景观管护服务**

1.成立绿化景观维护组，设技术人员，管护员。

2.服务内容：乔灌木养护，乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年1到2次，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪；及时清除杂草；适时适量浇水、施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施复合肥二遍；病虫害防治，因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正，景观设施保持完好和清洁；水体景观水质良好，无异味，根据甲方要求适时换水；如有水生动植物长势良好，负责清理区域内白色垃圾和污染物；16小时工作，两班制。

3.绿化养护服务标准：

①乔灌木养护标准：树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量。树冠基本完整，内膛不乱，通风透光；在正常条件下，生长季节无黄叶、焦叶、卷叶、落叶；无枯枝死杈、无死树；乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年1到2次，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪；及时清除杂草；按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施复合肥二遍，满足植物生长需要；以防为主，及时采用高效、低毒农药；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。

②绿地养护标准：草坪生长旺盛，草根不裸露；叶色正常，生长季节不枯黄；及时对绿地整治修剪；及时除掉杂草；保持有效供水，无积水；按土壤肥力、绿地种类、生长情况，适时适量施肥；以防为主，严格控制病虫害，发现时及时采用高效、低毒农药进行治理；绿地整洁，生长良好，无杂草，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运。

③景观区维护标准：经典的设施（包括凉亭、长廊、水榭、花架、喷泉、雕塑等塑石、塑木小品、座椅、灯光等）保持完好，使用正常。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处无缝隙扩大现象；水体景观水质良好，无异味，根据甲方要求适时换水；如有水生动、植物长势良好。

**D.校园安保服务**

1.成立保安队，实行双岗制，负责全校安全保卫工作。

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、考核合格并取得《保安从业资格证书》。派驻人员上岗须提交身份证复印件和上岗资格证复印件，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。

岗位设置：保安主管、 门岗、监控室岗、特勤巡逻岗、防火协管岗等。2、**服务内容**：

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。

⑼、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。