**采购需求公示**

**1.项目名称：铜仁学院物业管理综合性打包租赁服务项目**

**2.项目编号：TRZFCG-2020-114**

**3.采购方式：公开招标**

**4.公示期限（不少于2个工作日）:**

**2020年9月14日-2020年9月16日**

**5.采购预算(人民币)：17308204.26元，其中1包15756468.55元，2包1551735.71元（最高限价：1包15756468.55元，2包1551735.71元）**

**6.采购预算确定依据:**

**铜仁市直单位政府采购（集中采购）申报表**

**7.采购人名称:铜仁学院**

**联系地址: 铜仁学院**

**项目联系人:曾科长**

**联系电话: 15885786630**

**8.采购代理机构全称:铜仁市公共资源交易中心**

**联系地址:铜仁市公共服务中心四楼（川硐麒龙国际会展城）**

**项目联系人:冉思平**

**联系电话:0856-3912933**

**9.任何单位和个人对本项目采购文件需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。**

**具体需求见附件**

**评分标准及采购人需求**

**1包评分标准如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **评标因素及项目** | **分值** | **评分标准** |
| 投标报价部分（10分） | 10 | 1.**报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值（10）。**所有投标商有效报价的最低报价为评标基准价。报价得分数保留两位有效小数。  |
| 技术部分（60分） | 派驻管理人员要求 | 4 | 1.拟派驻项目经理在投标单位工作3年及以上，提供对应的工资证明及社保证明（提供银行和税务相应的工资清册及社保部门有效依据），并具有大专及以上学历；2.保安部负责人是退伍军人，具有大专及以上学历，并持有消防管理员证；3.宿管部负责人具有大专及以上学历，并且有两年及以上工作经验；4.保洁部负责人具有高中及以上学历，并且有两年及以上工作经验；以上每完整具备一条得1分，以此类推，须提供相应证明原件，否则该条不得分。 |
| 保安服务方案 | 10 | 1.根据投标人提供的安全与秩序维护服务方案2分；2.计划与管理2分；3.投入设备、器械等情况2分；4.评标委员会对投标人所提供的方案完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行综合评分；创新管理方案适合本校（0—4分）。 |
| 宿管服务方案 | 10 | 1.宿舍管理服务方案2分；2.计划与管理2分；3.应急处理措施等情况2分；4.评标委员会对投标人所提供的方案完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分；创新管理方案适合本校（0-4分）。 |
| 保洁服务方案 | 10 | 1.保洁管理服务方案2分；2.计划与管理2分；3.保洁作业流程，保洁标准等情况2分；4.评标委员会对投标人所提供的方案完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分（0—4分）。 |
| 校园绿化管护服务方案 | 4 | 1.绿化管护服务方案、计划与管理1分；，2.措施具体，内容详细1分；3.考核检查有办法和标准等情况1分；4.评标委员会对投标人所提供的方案完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分（0—1分）。 |
| 其他管理工作服务方案 | 6 | 1.其他管理工作服务方案1分；2.计划，措施具体，内容详细1分；3.考核检查有办法和标准等情况1分；4.评标委员会对投标人所提供的方案完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分（0—3分）。 |
| 应急预案 | 6 | 1. 公共突发事件应急预案0.8分；
2. 停电停水应急预案0.8分；
3. 校园反恐应急预案0.8分；
4. 群体性事件应急预案0.8分；
5. 水灾、火灾、风灾、雪灾应急预案0.8分。

6.评标委员会对投标人所提供以上预案的完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分（0-2分）。 |
| 其他服务方案 | 10 | 1. 迎新生服务方案1分；
2. 毕业生离校服务方案1分；
3. 大型活动、大型会议服务方案1分；

4.勤工俭学岗位管理方案1分；5.学生劳动课实施方案1分； 6.劳务派遣服务方案1分；7.评标委员会对投标人所提供方案的完整性、可操性、合理性进行横向对比后进行评分（0-4分）。 |
| 商务部分（30分） | 物业服务经验 | 8 | 投标人近五年以来，在宿管、安保、保洁、绿化及其他管理工作等服务项目中，一个合同中具有前述2—3个服务项目的得2分，一个合同中具有前述4项及以上的物业管理服务项目的，得3分，满分8 分。 （提供合同原件备查，不提供不得分） |
| 社会公益事业参与 | 12 | 1. 投标人解决残疾人就业

①1至2人得1分；②3至4人得2分；③5人及以上得4分。需提供残疾证原件备查、单位出据近半年工资清册。1. 投标人解决建档贫困户就业

①1至2人得1分；②3至4人得2分；③5人及以上得4分需提供聘用贫困户建档贫困卡、单位出据近半年工资清册。3．投标人参与扶贫攻坚、关爱留守儿童工作，并有县级及以上相关部门具有独立法人资格授予牌匾或荣誉证书的，提供一个荣誉，得1分，满分4分。（提供原件备查，不提供不得分） |
| 物业服务质量管理体系认证 | 6 | 1. 投标人有“ISO质量管理体系认证”，得2分；
2. 投标人有“ISO环境管理体系认证”得2分；
3. 投标人有“ISO职业健康安全管理体系认证”得2分；

注：提供原件备查，未提供原件得0分。 |
| 投标公司信誉 | 4 | 提供近三年来，投标公司对服务单位没有造成较大损失证明材料，计2分，由原服务单位出具证明。 |

**2包评分标准如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **评标因素及项目** | **分值** | **评分标准** |
| 投标报价部分（10分） | 10 | 1.**报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值（10）。**所有投标商有效报价的最低报价为评标基准价。报价得分数保留两位有效小数。  |
| 技术部分（90分） | 派驻管理人员学历要求 | 7 | 1.宿管部管理人员具有本科及以上学历得3.5分，具有高中及同等以上学历得1.5分，其他学历不得分；2.保洁部管理人员人具有本科及以上学历得3.5分，具有高中及同等以上学历得1.5分，其他学历不得分；注：以上每完整具备一条得相应分数，以此类推，须提供相关证件原件备查，不提供不得分。 |
| 电工要求 | 6 | 1.电工持有五年及以上的特种作业操作证（低压电工作业），得4分；2.电工证持有人提供近三年及以上工作经验证明材料，得2分；注：以上每完整具备一条得相应分数，以此类推，须提供相应证明原件备查，不提供不得分。 |
| 宿管员要求 | 7 | 宿管人员须具有三年及以上工作经验，提供近一年的单位工资证明，得5分，每增加一年工作经验加1分，最多加2分，满分7分。注：提供原件备查，不提供不得分。 |
| 保洁员要求 | 7 | 保洁人员须具有三年及以上工作经验，提供近一年的单位工资证明，得5分，每增加一年工作经验加1分，最多加2分，满分7分。注：提供原件备查，不提供不得分。 |
| 宿管负责人要求 | 7 | 宿管负责人须具有三年及以上工作经验，提供近一年的单位工资证明，得5分，每增加一年工作经验加1分，最多加2分，满分7分。注：提供原件备查，不提供不得分。 |
| 保洁负责人要求 | 7 | 保洁负责人须具有三年及以上工作经验，提供近一年的单位工资证明，得5分，每增加一年工作经验加1分，最多加2分，满分7分。注：提供原件备查，不提供不得分。 |
| 社会服务 | 12 | 投标（单位）人自取得营业执照以来，代表服务方参加社会服务工作（创卫、社区服务），一个项目得6分，满分12分。 提供相关证明材料原件备查，不提供不得分。 |
| 抗疫情 | 5 | 投标（单位）人自取得营业执照以来，参加疫情防疫工作，得5分。注: 需提供相关证明。 |
| 社会公益事业参与 | 15 | 投标人解决建档贫困户就业（解决的就业人员必须是德江县常住人口）（1）1至2人得6分；（2）3人得10分；（3）4人及以上得15分；需提供聘用贫困户建档贫困卡、单位出据近一年银行工资清册。注：提供原件备查，不提供不得分。 |
| 投标公司信誉 | 3 | 提供近三年来，投标公司对服务单位没有造成较大损失证明材料，计3分，由原服务单位出具证明。注：以上每完整具备一条得相应分数，以此类推，须提供原采购单位相应证明原件，否则不得分。 |
|  | 管理人 | 5 | 投标人派驻业主方的常驻管理人员，承诺2人的得3分，每增加1人加1分，最多加2分，满分5分。提供承诺函，不提供不得分 |
|  | 服务经历 | 9 | 提供近三年以来的类似业绩：每提供一份得3分，满分9分。 |

**1包：采购单位基本情况及租赁服务范围（铜仁学院）**

**一、采购单位基本概况**

铜仁学院位于铜仁市碧江区川硐教育园区，校区占地面积468770.42平方米（包含老校区生活区），建筑面积288764.74平方米。主要建筑物有：教学楼7栋，实验楼2栋，致用楼1栋，食堂2栋，大学生创业孵化基地用房1栋，学生宿舍14栋，大会堂1栋，生态人文馆楼1栋，明德楼1栋，体育馆1栋，图书馆1栋，行政办公楼1栋，交流中心1栋，青教公寓楼1栋，校大门3个；活动场地有：足球场、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、体育馆、游泳馆、中轴线广场等。

**二、物业服务（劳务派遣）主要内容、范围和质量要求**

采购服务项目内容：

1、校园保洁服务

2、安全与秩序维护服务

3、学生公寓管理服务(含公寓内部维修,维修材料由学校统一采购)

4、校园绿化服务

5、其他管理工作

租赁服务内容和范围以现场踏勘为准。投标单位根据现场踏勘实际，进行组织结构、采购服务内容的人员配置及配备标准、管理费用测算等。

采购项目服务时间：三年，合同一年一签。

采购项目服务价款：预算每年包干价525万元(3年共计1575万元)。

采购项目中标后须向采购单位交纳履约保证金：40万元，合同期满，无息退还。

**三、投标单位的基本要求**

1.投标单位从事采购项目的经验丰富，具备独立承担民事责任的能力，抗风险能力，各项有效资质；

2.中标单位要严格遵守采购单位各项规章制度，负责派驻机构及人员全面领导和管理。派工作能力强、责任心强、经验丰富的负责人驻采购单位。负责对派驻的服务人员全面领导、管理及各项服务实际操作的指导，督促、检查和考核服务人员的服务效果，服务过程中的重大问题和突发事件的处置等，接受和完成采购单位临时性安排的任务。

3.根据招投标文件的管理规定与服务要求，中标单位严格对服务人员的管理，制定学生宿舍服务管理、安全与秩序维护服务管理、保洁服务管理项目的管理规章制度、实施方案和突发事件应急预案及考核处罚规定，各项管理能融入到采购方管理之中。各项管理、服务方案和管理服务人员的花名册及个人资料应盖中标单位公章后，交采购单位审验和备案。派驻的管理人员和服务人员请假或辞职，中标单位要及时调整或增补人员，不得影响服务及服务质量要求；

4.采购单位根据招投标文件要求和合同约定对中标单位的服务结果进行考核和评价，根据考核和评价的结果发放服务费。采购单位有权随时对中标单位派驻负责人和服务项目服务人员的服务情况进行检查，有权对违规或不称职人员提出处罚、调换或辞退要求，中标单位必须接受；

5.中标价包括：基本工资、基本养老保险、医疗保险、意外伤害、失业保险、工伤险、生育保险、绩效奖金、加班费、管理费、税费、服务工具及装备器械、垃圾袋及一次性用品、寝室内纸篓及卫生工具、垃圾外运、服务工具维护维修等合同期内涉及到的所有费用。投标人在投标报价时须按三年的服务费总价进行报价，同时，细分年度的各项费用报价作为报价合理性依据。

6.服务总价根据中标价一次性包干，承包期间如遇国家政策性调价，市场材料价格发生变化，只要本项目服务范围和工作要求不变，在服务期限内，年度服务费总价不予调整。合同期内，采购单位除了按约定支付服务费外，不再支付任何费用；

7.中标方与服务人员之间、服务人员与服务人员之间或与他方发生的任何纠纷的任何责任和费用及聘请派驻人员需办理的相关手续等全由中标方负责办理并承担费用；

8.中标单位为派驻人员按要求和需要配好配齐办公设备、服务工具和设备装备器械及安全防护设备等。

9.服务范围及内容包括采购中标单位进入采购单位时的初始范围和内容，中标单位应在进入采购单位7个工作日内达到招投文件要求及标准。

**四、派驻人员的基本要求**

1.所有服务人员必须经过培训方能上岗。保安人员必须经过专业的培训，并取得公安机关颁发的上岗资格证书；

2.必须遵纪守法，道德品质良好，懂礼貌，语言文明，热爱本岗位，服从管理，适合在学校工作。没有犯罪和危害社会的前科。身体健康，精神面貌好，无其他传染疾病，具有能胜任本岗位服务的能力；

3.上岗人员统一着装，穿戴整洁得体不夸张，仪表端庄。按要求并结合实际需要带齐服务工具和设备。保安人员着保安服、系武装带、配警棍，关键岗和巡逻人员配对讲机；

4.男员工头发不过耳，女员工长发需盘起或使用发髻，工牌佩带在左胸显眼处；男女员工均不得留长指甲，不得使用指甲油；

5.遵守并严格执行用人单位制定的所有规章制度，服从甲方的管理，维护用人单位的利益，保障用人单位的财产安全。严格执行服务项目上岗管理有关规定，坚守岗位、履行职责、文明服务、保守甲方的秘密。突发事件反应迅速，预案处置有力；

6.派驻人员在服务期内视同教育工作者，负有教育学生的义务和职责 ，教育学生必须用文明礼貌用语，要以理服人、以情动人、不得粗暴无理。

**五、目标考核**

1.中标单位派驻人员有下列情况之一的视情节轻重扣发当月服务费200元至1000元：

（1）缺岗（包括迟到、早退、擅自离岗）;

（2）违规违纪的；

（3）不按要求着装、弄虚作假、讲粗话；

（4）打架闹事给采购方带来影响；

（5）中标单位派驻人员违反采购单位规章制度;

（6）在日常检查中发现有服务效果达不到要求的；

2.中标单位有下列情况的根据情节轻重，扣发当月总服务费的5%至15%：

（1）违反合同约定的其中一条；扣发当月总服务费的5%。

（2）采购单位组织检查或抽查的服务项目中质量达标率低于被检查数的90%的；扣发当月总服务费的5%。

（3）本月内，有3次（含3次）以上服务效果未达到要求的；扣发当月总服务费的5%。

（4）接受上级或有关部门检检查时受到批评或不合格的；扣发当月总服务费的15%。

（5）中标单位受到责令限期整改，整改不到位的；扣发当月总服务费的15%。

（6）派驻人员违规违纪给采购单位造成负面影响的；扣发当月总服务费的15%。

3.中标单位有下列情况之一的采购单位有权提前终止合同或不再续签下一年合同：

（1）限期整改，不整改或超过时限后无能力整改到位的；

（2）一年内以抽查或组织检查的次数为基数，被扣发的次数大于60%的；

（3）违反合同约定，给采购单位带来负面影响，造成严重后果的；

（4）中标单位的原因造成重大事故的；

4.因中标单位违约，在合同期内终止合同的，质保金不退，未发放的服务费全扣，作为补偿采购方的损失。

**六、 出勤监督检查**

1.采购单位对中标单位管理人员现场管理到位和服务项目完成的效果进行检查和考核及评价等。检查的方式有定期和不定期，抽查和普查等。内容时间由采购单位确定。

2.中标单位负责人每月两次以上对派驻机构工作指导和检查。派驻采购单位的现场负责人每天对服务项目服务质量巡视两次以上，对人员实际出勤情况、服务效果情况、每周例会开展情况等进行督促检查，做好记录，存档备查；

**七、中标单位承担风险**

1.派驻人员在服务过程中失职而造成学校师生人身和财产损失以及公共财产损失的，由中标单位负责处理，并承担相关赔偿、经济责任和法律责任；

2.派驻人员自己以及自己的行为造成他人的人身伤害、伤亡，均由中标单位负责处理并承担经济和道义上的责任，采购单位不承担任何责任；

3.中标单位与派驻人员之间、服务员与服务员之间或与他人发生的一切纠纷等，均由中标单位负责处理并承担经济和法律责任；

4.中标单位必须给派驻人员配齐相应的工具、设备（含服务过程中的安全设备及维护维修设备等），确保安全作业；

5.合同期内因中标单位过失受到相关部门的处罚和应赔偿的费用等，从履约保证金、服务费中抵扣，不足部分由中标单位承担。

**校园物业服务项目**

 **服务项目一：校园保洁服务**

**一、基本情况**

校区占地面积468770.42平方米（包含老校区生活区），建筑面积288764.74平方米。主要建筑物有：教学楼7栋，实验楼2栋，致用楼1栋，食堂2栋，大学生创业孵化基地用房1栋，学生宿舍14栋，大会堂1栋，生态人文馆楼1栋，明德楼1栋，体育馆1栋，图书馆1栋，行政办公楼1栋，交流中心1栋，青教公寓楼1栋，校大门3个；活动场地有：足球场、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、体育馆、游泳馆、中轴线广场等。

二、校园保洁服务范围

学校（含本部生活区）内的所有建筑公共区域（包括楼梯、楼层过道、公共卫生间等）和室外区域（含运动休闲区域、道路、水体景观区域、绿化区域）。

（一）教学楼7栋，实验楼2栋，致用楼1栋，食堂2栋，大学生创业孵化基地用房1栋，学生宿舍14栋，大会堂1栋，生态人文馆楼1栋，明德楼1栋，体育馆1栋，图书馆1栋，行政办公楼1栋，交流中心1栋，青教公寓楼1栋，校大门3个。上述所有建筑物的楼梯（含扶手）、楼层过道、公共卫生间、楼顶等区域的日常保洁。

（二）行政楼的大小会议室、教学楼的阶梯教室的日常保洁。

（三）校内运动休闲场地（包括足球场及看台、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、中轴线广场）、停车场、校内道路、绿化区域、各建筑物周边区域的日常保洁。

（四）建筑物内窗帘的清洗。

（五）建筑物室外墙体及其他附属设施设备的清洁保洁；

（六）所有建筑物的电梯间、门窗、架空层、屋顶、墙面、及角落台面等。

（七）所有明暗沟、化粪池清渣。

（八）排水管道、厕所的堵塞疏通清理。

（九）路面、运动休闲场地的积水清理。

（十）校内垃圾的清理和转运（按市政要求转运到指定地点）。

（十一）垃圾桶、垃圾容器及置放场地的清洁保洁。

（十二）校园水景观、水面漂浮物清理。

三、保洁服务标准及要求

（一）保洁服务标准

1、每天按规定时间对卫生区域进行清扫或用拖把清理两次以上和收集清运垃圾2次以上，分别是早上8:30前、下午17:30之前完成，其他时间每2小时循环保洁，有特别约定的从其约定。

2、行政楼会议室、阶梯教室、报告厅的清洁保洁，每日清扫或拖把拖擦1次以上和收集清运垃圾1次以上，分别是早上9:00前、下午18:00之前完成。有特别约定的从其约定。

3、楼梯扶手、室外石、铁栏杆每天擦抹1次以上。

4、建筑物墙面（包括校园围墙）和信息栏，每日检查，如发现墙上有张贴小广告，及时清除。每周打扫墙上的灰尘和蜘蛛网1次以上。

5、电表箱、信报箱、弱电箱、消防箱、告示栏、楼道灯开关、楼道管、线（PV管）等，每周清扫2次。（擦拭电表箱及电源接线盒时，确定无漏电后擦拭）。

6、门窗玻璃、框、门把手每日清洁1次以上，8：00点钟前完成，窗上玻璃（一个月清洁一次）。

7、室外公共区域，每天全面清扫2次以上，每两小时循环保洁一次，从早上8：00至17：00保持整洁。

8、建筑物屋面、运动场地及看台、路道牙、绿化区域等每天全面清扫1次以上。

9、每周清理水体景观、河道杂物1次以上。

10、垃圾桶身每天清洗1次以上，垃圾桶置放地周边及垃圾中转站环境卫生每天全面清扫2次以上。

11、每半年用专用工具刷洗地面（含火烧板地面）1次以上。保持无灰尘、果皮、烟头、纸屑、杂物、口痰、口香糖、油渍、污迹等影响环境卫生的东西。

12、清扫、拖抹地面时均自外向内，避免垃圾、脏水溅落。电梯每日清扫1次以上，清扫时不得影响正常使用，之后循环保洁。

13、确保所有区域无灰尘、果皮、烟头、纸屑、杂物、口痰、口香糖、污迹、油渍、泥沙等影响环境卫生的东西。

14、校园环境消杀：夏季每月四次以上，春秋每月两次以上，冬季每月1次以上。消杀前需提前3天提示告知，注意工作人员的个人防护并做好记录。

15、定期使用药剂对垃圾桶和环卫垃圾中转站及垃圾容器、周边环境进行消杀处理，夏季每天1次以上，春秋每周2次以上，冬季每周1次以上。

16、所使用的药剂须符合国家环保和安全规定，不能对周边环境造成污染（包括气味）或对人身体造成伤害。

17、保持公共场所和绿化区域无果皮纸屑、烟头、杂物、口痰、口香糖、油渍、臭味怪味、泥沙、污迹、积水等。

（二）公共设施的保洁标准

1、各类休闲椅、灯类、健身器材、花坛台、路缘石、雕塑、文化石、文化牌、指示牌等每天擦拭1次以上；

2、室内外墙PV管、线管等每季擦拭1次以上；

3、景观水池杂物每周清理、打捞1次以上；

4、景观水池每月清洗1次以上，保持水质良好；

5、校内观赏水渠及湖面每季度清理1次以上；

6、窗帘每年清洗1次，包括拆装等。

（三）卫生间清洁、保洁服务要求及标准

1、清扫或拖擦卫生间前将工作告示牌放在门前；

2、蹲便器、小便器内外四周表面等无大小便、无污迹、无黄渍、无积水、无垃圾、无杂物、冲水正常、无堵塞等；

3、卫生间地面、墙面墙角、天花板、排气扇、门窗、隔板、拖把池、灯具、洗漱台、面盆及镜面，无污迹、无黄渍、无积水、排水畅通、地漏盖完好无缺、无灰尘、无蛛网乱涂乱画的字迹等。卫生间的门保持45度角开启；

4、镜面干净明亮无水迹，面盆无污垢，台面无水迹，室内无异味、臭味等；

5、地面无烟头、纸屑、污渍、积水。便池周边地面和地漏上无毛发、杂物等。

（四）垃圾清理及转运

1、按照各卫生区域的清扫和垃圾收集时间段，及时将垃圾倒入垃圾箱内。

2、中标公司按照市政府有关要求在校内配置垃圾箱，进行垃圾分类管理，并制止建筑垃圾倒入垃圾箱内。

3、确保每天垃圾及时清理，垃圾箱盛满后及时外运，确保置放地无垃圾。

以上清理保洁过程中发现特别脏的，必须进行多次重复清洗或选择不同的清洁剂来彻底清扫干净。

（五）报修

在清洁过程中如发现公共设施损坏，中标公司的工作人员要及时准确地向学校后勤报告，由学校及时派员维修，如一天内未修复继续报修（特殊情况除外）；属中标公司购买使用的保洁器具，向中标公司报告，由中标公司负责及时维修或重新购买更换。

（六）清洁工具配备及管理

1、清洁工具：尘推、扫帚、撮箕、洗地机、高压水枪、清洁剂，抹布、拖把、毛刷，塑料桶，刮刀，鸡毛掸子、玻璃清洁剂、长竹扫把、垃圾手推车、大小垃圾袋、垃圾夹钳、卫生手套和口罩等；

2、配备标准：

（1）每个保洁员配备一辆垃圾收集车，从各自负责的区域将垃圾收集并运送至垃圾中转站；

（2）软胶管约300米，用于地面等的清洗；

（3）清洗布类和毛巾等卫生工具，根据实际需要配备；

（4）安全警示、提示牌一批各80块；

（5）玻璃清洁套装工具一批20套；

（6）其他日常清洁用具一批；

3、保洁工具的管理：每天当班人员按规定将各自岗位的工具规范使用，用后整理归类，并在指定地点摆放整齐。

（七）现场检查标准

1、楼道玻璃门、玻璃、玻璃门窗等：目视、无污物、无水渍、无手印、无灰尘，无乱贴乱画等；

2、楼梯扶手、金属、石护栏、开关、插座、墙面、百叶窗：无灰尘、无污迹、无乱贴乱画等；

3、电梯轿厢及门、灯饰、按钮：目视，无灰尘、无污迹、无手印、无纸屑烟蒂、无乱贴乱画等；

4、垃圾桶、垃圾箱及放置处：目视，桶内垃圾不堆满、无异味、无蚊蝇；桶身、盖，无污迹，底座无杂物，桶盖完整清洁等；

5、宣传告示栏（室内）：目视，无灰尘、无污迹、无手印、无乱贴乱画、无明显胶迹等；

6、台面立面及角落处：目视，无污迹、无油迹、无杂物、无积水、无灰尘、无烟蒂等；

7、楼梯过道、楼室内外地面、公共区域：目视，无杂物、无垃圾、无烟蒂、无污迹、无油迹、无水渍等；

8、门、窗、玻璃面、天花板、楼层顶及墙面：目视、手摸，无灰尘、无污迹、无油迹、无蛛网、无积尘、无乱画及张贴痕迹等；

9、楼道、通道：目视，无灰尘、无污迹、无油迹、无烟蒂，楼梯内无杂物、无垃圾和烟头等；

10、灯罩：目视,侧视无灰尘、无蛛网、内无明显死虫等；

11、标示牌：目视、手摸, 无污迹、无水印、无灰尘、无明显胶迹等；

12、管道及井、灯箱：目视、手摸, 无灰尘、无蛛网、无杂物等；

13、消火栓、管道和设备: 目视无灰尘、无污迹、无漏水现象，设备齐全等；

14、不锈钢制品:目视、手摸,无污迹、无手印、保持不锈钢的金属光泽等；

15、景观亭:目视,无灰尘、无污迹、无蛛网，保持整洁等；

16、运动健身、游乐设施:目视,无灰尘、无污迹等；

17、绿化区域:目视,无烟蒂、无纸屑、无杂物、无枯枝等；

18、垃圾车、垃圾箱及垃圾收置放点:目视,无生锈现象、无污迹、无异味、无蚊蝇滋生等；

19、道路、道牙、停车场:目视,无泥沙及污垢、无油渍、无痰迹、无积水、无垃圾和烟蒂等；

20、天台、挡雨棚:目视，无灰尘、无杂物、无垃圾、无纸屑，排水沟通畅，水沟无污垢、无积水、无臭味等；

21、明暗排水沟:目视,无杂物、无泥沙、无污水横流、沟水通畅、井盖完整牢固、给排水口无堵塞通畅等；

22、宣传栏:目视、手摸,无灰尘、无蛛网、无死虫等；

23、外墙面:目视、手摸,无明显灰尘、无污迹、无污垢、保持光亮等；

24、雕塑、文化墙、文化石:目视无灰尘、无污迹、无油迹等；

25、路灯杆、灯罩:目视,侧视无灰尘、无蛛网、内无明显死虫等；

26、标识牌:目视，无明显污迹、无灰尘等；

27、排污管、消防管、上水管:目视,基本无灰尘、无污迹等；

28、天花板、窗帘:目视,无蛛网、无积尘等；

29、地面:目视,无积水杂物、无纸屑烟蒂、无明显污迹油迹、无痰迹等；

 30、水景观、河道：目视，无杂物、无漂物，河道侧面和景观石面无泥沙等；

31、观赏动物：目视，喂养管理正常，长势良好，无不正常死亡现象等；

32、在卫生服务过程中不得影响采购单位的正常工作。

**服务项目二：安全与秩序维护服务**

一、安全与秩序维护管理概述

在安全管理方面，充分运用公司物业管理的经验，科学组织，精心安排，提供全方位的安全管理。

秩序维护部主要负责维护本项目正常秩序、营造良好的教学与办公环境、确保日常教学、行政办公、各类活动的安全后勤保障，并根据学院教学与行政办公的特点提供相应的服务工作。秩序维护部主要工作涉及治安管理、消防管理、其他专项服务等几个方面。

**二、安全与秩序维护内容**

1、门卫管理（含老校区门卫保安）

⑴大门门岗实行24小时轮岗制度。

⑵有6个大门供人员及车辆进出，全天开放（预留消防通道），

⑶西线南北大门夜间23：00-06:00关闭。在教学、办公时间进行车辆停放管理，学院有重大活动、紧急情况或特殊要求时除外。

⑷学校的南、北门全天开放（北门共车辆单向行驶出口），门卫秩序维护员负责接待教职工、学生以及来访来客和进出。

⑸因工作原因造访学院的来访来客，应得到被访人确认后办理相关登记手续后，方可进入。

⑹对物品进出大门，除特殊要求外一般应指引到指定通道进出。物品进入大门时，秩序维护员应验证物品清单。如特殊需要可派员跟进。物品带出大门时应验证出门证，经与原物品清单核对无误后，方可放行。

⑺门卫秩序维护员对进入学院人员携带不适宜性物品（如危险性物品、宠物等）的行为予以劝阻、疏导等方法进行处理。遇到残疾人出入时，按照设定的无障碍通道路线及时提供热情服务。

⑻在每日教学、行政办公等活动结束（包括双休日和国定节假日以及寒暑假）后，门卫秩序维护员将各处外门关闭，需要时在进行开启，人员、货物出入进行必要的登记手续。

2、巡逻管理

⑴根据本管理方案的要求，当值时段将治安、消防、交通管理巡逻的周期、路线和事项作出安排。实行24小时值班及巡逻制度，日常巡逻每2小时一次，遇到重大会议、活动时，再加强针对性的巡逻。

⑵巡视检查一律利用电瓶车或平衡车，以便提高工作效率。

⑶巡视检查工作由巡逻秩序维护员负责，对各岗位周边区域的情况、各类公共设施、物品是否完好，巡查区域是否有异常情况。

⑷夜间或者双休日节假日由门卫秩序维护员对管辖范围内、外各区域按照设定的巡视路线进行全方位巡视检查。

⑸中标方必须承诺中标后对全校十九个巡更点进行二维码巡更打点，中标方必须对此条必须做出承诺，否则视为无效标。

⑹监控秩序维护员严格遵守工作纪律制度，保证充分利用监控设施设备对全校公共区域范围进行实时监管。如发现异常情况第一时间向当班班长或巡逻秩序维护员报告，并监看整个处理过程，做好记录、抓图、下载录像。中标方必须对此条必须做出承诺，否则视为无效标。

⑺巡逻秩序维护员应对治安、消防、交通等安全状况综合检查。每次夜班巡逻不得少于6次。巡逻中发现秩序维护器材、消防设备、设施及有碍安全的物业受损情况应及时报修。巡逻人员的巡逻记录是原始时段某点现状的真实记录，应认真记录以备查验。中标方必须对此条必须做出承诺，否则视为无效标。

⑻巡逻中发现有损安全的紧急情况，应按《治安突发事件应急预案》要求执行；巡逻中发现火灾报警紧急情况，应按《报警处理管理办法》处理；巡逻中出现外来人员等不服从劝阻情况时，应立即报告领班或主管，由领班或主管现场解决或汇报校保卫处进行处理。

3、监控管理

⑴严格执行《铜仁学院监控系统管理制度》。

⑵监控室对全部管辖区域内包括教学楼、办公楼、学生宿舍、各类场馆的治安与消防安全进行全自动 24 小时监视。监控室秩序维护员应按照规定的程序对监控系统进行操作，并掌握监控系统的基本原理和功能，熟悉监视区域的环境。

⑶非经秩序维护部主管的批准，禁止任何人携带对监控设备有干扰、影响的电子仪器和电子设备进入监控室。每班接班后和交班之前，检查各类信号是否正常，并如实填写记录。监控室秩序维护员按要求，使各控制柜、显示屏、信号灯、电脑、打印机等设备始终处在正常工作状态，不得擅自拆卸、挪用、停用设备。配合专业人员对监控室的设备进行定期的检修。

⑷当值的监控室秩序维护员有权拒绝非监控室的人员进入监控室（相关设备维保工作人员可以持证进入）。任何人不准私自带与工作无关的人员进入监控室。非监控室工作人员因工作需要而进入监控室，当值秩序维护员应要求其登记。当值秩序维护员发现无关人员进入监控室，应立即劝其离开，并记录，如不从则报告领班或部门主管。临时要求进入监控室参观的，秩序维护员应报告领班或部门主管后按领班或主管的安排接待工作。

⑸监控室秩序维护员负责监控室地面、操作台、设备外观的保洁；监控室秩序维护员应每日在交班前对监控室地面、操作台保洁一次。每月最后一个星期的周六对监控设备的外观保洁一次。

消防管理

(1)必须设置1名专业消防专干事员，必须是退伍军人，并且有消防员证，中标方必须对此条必须做出承诺，否则视为无效标。

(2)消防安全组织架构的建立（快速反应小组）

物业管理处组成消防安全应急处理指挥小组。各部门领班以上管理人员组成各部门义务消防队领导小组。组织架构需要体现人员的姓名、职务、联系方式和岗位设置等内容。

(3)消防档案的建立

消防档案需要收集关于各处范围内的消防疏散示意图、消防设备设施的图纸资料、消防安全领导小组的组织结构及日常消防检查、巡视记录等内容。

(4)义务消防队的建立

物业管理处全体秩序维护员为义务消防队员，并确定相应负责人，按计划组织消防演练与培训。

(5)人员管理要求

各部门负责本部门义务消防队员档案管理，并送交秩序维护部备案。因工作调动、辞职等义务消防队员有变化时，各部门应变更、注销义务消防队员档案，并于办理变更、注销手续后的第二个工作日通知秩序维护部。

(6)义务消防员基本要求

严格执行消防法规和防火委员会制定的消防方面的管理办法和操作规程。对违反消防管理的行为有责任劝阻或制止，并做好详细工作记录，及时向上级反映。积极学习消防知识，参加消防训练。每日开展岗位防火安全自查。发生火警时，按《火灾应急预案》的要求采取措施，听从现场指挥，主要是做好人员和物品的疏散工作。配合秩序维护部做好对灭火器材的维护保养工作。发现火灾及隐患，当场负责整改，预防火灾发生。秩序维护部负责全体义务消防队员的培训和演练，具体的消防培训和演练见《消防培训管理办法》、《消防演习管理办法》。

(7)消防宣传和培训

在管理区域告示栏上开辟消防广角，宣传消防常识，介绍物业管辖区域内的消防设备情况。在物业管辖区域内显著位置张贴禁烟、禁火标识，以增强教职员工、学生防火意识。定期召开消防安全会议，以专题讨论的形式进行消防安全教育。在每年的11月9日，配合国家消防日大力宣传消防的重要性，悬挂宣传横幅。发现有违反消防规章的行为，要做好必要的宣传教育。对其他工作人员消防知识培训每年不得少于两次。每半年组织一次消防综合演练培训。每次培训完毕后，由秩序维护部和管理处安排考核，考核结果作为员工个人绩效考核依据之一。应将每次培训的《培训记录》、《员工培训签到单》等原始资料妥善保管。秩序维护部负责建立物业管理处消防培训档案。

(8)消防应急预案演练

物业管理处每年举行一次大型综合消防演练，参加部门包括物业管理处各部门全体从业人员及学院教师、学生代表。秩序维护部于每年在规定时间前制定下《消防演练方案》，并由物业管理处经理呈报学院审批后实施；

演练结束后小结：每次消防演戏结束后，秩序维护部应书面总结演练效果、经验教训。管理处负责收集所有参加演练人员或其他人员对演练情况的反馈意见。演练结束后物业管理处组织各部门对整个演练作出评价。演练所有过程均完成后，将演练有关资料、记录交管理处存档备查。

(9)消防器材设施管理

规定需要检查的消防设施应包括：手提式灭火器、消防栓箱、水泵接合器、喷淋、防火门、消防灭火个人配置器材（消防扳手、消防战斗服、防毒面具、消防斧、消防头盔）。

巡逻秩序维护员应做到日查日报，每天必须对所有的消防设施检查一次。检查要求如下：应按规定要求对管辖区域内的消防设施进行检查，确认其是否完整、完好，并在记录表上标注检查情况：若完好应在该栏打“√”；有任何异常情况应在该栏打“×”，并在登记卡上简单注明存在何问题）。

在检查中若发现消防设施有严重故障应立即向部门领班（或直接向秩序维护部主管）汇报，并做好消防设施修复前的保护措施。检查人应具体写明所检查设施存在的问题。巡逻秩序维护员应将检查消防设施中发现的问题（包括需整改、修复、调换、增加等）于检查当天告知部门领班。领班应及时报秩序维护部主管，并通过相关形式报工程维护部修复或调换。在接到工程维护部的修复回复单后，巡逻秩序维护员应对修复设施进行跟进复查，并做好相应工作记录。秩序维护主管每月应对需要检查的消防设施随机的进行抽查（一般抽查比例应不少于总检查数的 5％），以验证消防设施检查的及时性、准确性，并将抽查结果按部门个人考核标准对巡逻秩序维护员进行考核。必要时，因工作需要（如：黄金周节假日、其它临时活动等），应在学院统一安排下对管辖区域部分或全部消防设施进行特别检查，并针对检查中发现的问题采取相应措施。

在学校寒暑假后1周内和学校开学前1周内管理处组织对学校进行无死角的全面检查，并做好记录，上报学校相关部门。

5、交通秩序管理

(1)严格执行《铜仁学院车辆及交通道路安全管理办法》。

(2)车辆停放管理

秩序维护员应指挥进入学院的车辆以每小时20公里以下速度按标志指示方向行驶至停放车位处。按停放要求，合理调度停车位。车辆停放不得妨碍进出车道和消防通道。提醒车主务必将车辆熄火，拉上手闸和关好门、窗，贵重物品随身携带。在校园内发生因车主原因的停车事故而造成车辆、交通标志牌、绿化、照明等设备设施损坏时，秩序维护部应将当事人移交给学院相关部门，按《突发事件处理管理办法》进行处理。在停车场车位已满时，应立即安排其他秩序维护员共同疏导车辆。

(3)对特殊车辆停放的管理

遇特殊车辆停放时，秩序维护应视情决定是否预留封闭区域车位。根据计划以及动态，安排专门人员、摆放指示标识、车辆进出路线等。待特殊车辆停放后，停车场秩序维护员应加强巡视，做好安全保障工作。特殊车辆离开前，停车场秩序维护员应立即清理通道，以保证特殊车辆能及时调度顺利离去。

(4)对学校教职工车辆停放的管理

秩序维护主管负责将学院教职工车辆的类型、车况、车牌号码、车主姓名、车主所在部门等进行统计汇总，形成《工作人员车辆清单》，并报学院审核，取得学院审核后的车辆方可免登记出入。必要时，根据需要，在停车场内开辟某辆车的专用停车位（仅供该辆车停放，如：学院主要领导等）。

(5)对装、卸货的货运车辆停放的管理

有货运车辆需要进入管辖区域，秩序维护员应将该车辆指引到指定地点装、卸货物。同时通知门卫秩序维护员对进出管辖区域大门的人员和物品进行监管。

(6)对外来车辆的管理

外来车辆的管理应在停放前说明事由，秩序维护员根据停车场区域的停车状况合理安排指引到相应车位停放。秩序维护员以维持正常的上下客和停放秩序，保证车辆行驶线路畅通和工作人员的固定车位不被占用。

(7)对非机动车停车的管理

非机动车停放区域，应设有明显标志牌和附属设施（视情配备）。秩序维护员应提醒停车人员按以下要求操作：非机动车应停放在指定的相应区域，车辆排放整齐（车头面向同一方向、不同种类的车辆分不同区域停放）。离开时，非机动车应上锁，车主物品应随身携带。非机动车停放后，车管员应在接纳车辆停放间隙，做好巡视工作。

6、突发事件处理

处理由秩序维护部归口管理，各部门按照各自的管理职责进行操作。

⑴突发事件处理的网络监控室作为突发事件处理的指挥中心，在突发事件发生或处理过程中承担信息传递工作等。

⑵监控室应备有并熟悉必要人员或机构的通讯联络方式，如本项目（含学院和管理处）内部通讯联络表、管理处主管以上管理人员、所在部门全体员工等通讯联络方式、社会救助机构的常用应急电话等。

⑶突发事件是指管辖区域内突然发生的可能造成不良后果的事件。主要是指：有较大的人员或财产破坏、影响的事件。

将报警的应急处理纳入安全状态控制管理。根据报警信息反映的不同事件，定义了四种状态：一级状态、二级状态、三级状态、四级状态。针对不同的状态，采取相应的处理程序，分级应对，限时到位。为学校提供快速反应、保障有力的安全服务。

反应时间限定表(对此表作出承诺，否则视为无效投标）

|  |  |
| --- | --- |
| **各类反应人员** | **接到通知至赶到现场的最长时间** |
| 监控中心值班人员 | 1分钟（包括报警定位，报告值班负责人） |
| 一级反应力量 | 3分钟赶到现场 |
| 二级反应力量 | 5分钟 |
| 三级反应力量 | 5分钟 |
| 四级反应力量 | 5分钟 |

**（4）中标方必须作出各种突发事件处理方案。**

7、突发事件处理原则

⑴突发事件时，管理处应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到最低限度，在最短的时间内恢复正常。（原则上要控制）

⑵在发生突发事件时，管理人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理。（态度上要积极）

⑶随着事件的不断发展、变化，对原订的预防措施或应对方案要能灵活运用，要能随各种环境与条件的变化而有针对性地提出有效的处理措施和方法。（过程中要权变）

⑷在突发事件发生后应由一名管理人员做好统一的现场指挥，安排调度，以免出现“多头领导”，造成混乱。（指挥上要统一）

⑸处理突发事件应以不造成新的损失为前提，不能因急于处理，而不顾后果，造成更大损失。（在一定阶段上要止损）

**服务项目三：学生公寓管理**

一、基本情况

现有学生公寓楼14栋，分别分布在校园的四个区域：至仁苑A栋349间、B栋271间、C栋210间，共830间；至义苑（A、B、C）3栋各124间，共372间；尚雅苑（A、B、C）3栋各173间，共519间；清雅苑（A、B、C、D、E）5栋各125间，共625间。全校共计有学生寝室2346间。每栋公寓楼设一个宿管值班点，采取24小时值班。

二、学生公寓值班业务内容、要求及考核标准

值班业务服务内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **班次及频次** | **业务要求** |
| 1 | 开、关楼栋大门 | 日常早、晚 | 早上6:30开门；晚上11:30锁门。 |
| 2 | 监督人员进出 | 日常性 | 外来人员出入询问登记；制止男女生互窜寝室，特殊情况做好登记，限时离开。 |
| 3 | 监督物品进出 | 日常性 | 凡是电脑包及以上的大包、大件物品、非公寓物品、出入公寓必须询问核查登记。 |
| 4 | 检查学生寝室卫生 | 每天一次 | 检查学生寝室内务整理、清洁卫生，并按照寝室卫生评分标准进行评分登记。 |
| 5 | 检查学生寝室安全 | 日常性每日早中晚各巡查一次 | 对寝室进行防盗、防火、防骗、防违规用电、防打架斗殴；发现情况做好记录并及时处理、报告。 |
| 6 | 检查学生作息情况 | 每天一次 | 晚上11:30锁门后，检查学生作息情况,作好记录，及时统计上报。 |
| 7 | 检查公寓楼公共区域卫生 | 每天一次 | 检查公寓楼公共区域、卫生间清洁卫生。发现问题及时处理报告，并作好记录。 |
| 8 | 检查学生违纪情况 | 日常性 | 根据学生管理规定，检查学生违纪情况，发现问题及时处理、报告。 |
| 9 | 凭有效证件为晚归学生开门、并做好记录 | 日常性 | 对晚归学生，查验证件（学生证、身份证），做好记录，开门放归。并将记载情况报学生处。 |
| 10 | 接待学生填报报修单 | 日常性 | 对需要报修的寝室，指导学生按要求填写报修单，并做好报修记录，联系维修人员及时维修。 |
| 11 | 学生寝室水表抄录 | 每月 | 每月底对学生寝室水表数据进行抄录。 |
| 12 | 接待学校、学院领导、辅导员、老师下寝检查 | 日常性 | 热情接待学校、学院领导，辅导员老师下寝检查，汇报基本情况，并做好记录。 |
| 13 | 配合保卫处对学生寝室进行消防、治安检查 | 根据安排 | 配合保卫处做好专项安全检查。 |
| 14 | 雨天检查屋顶积水情况、及时疏通落水孔 | 根据情况 | 下大雨天气，及时到房顶检查积水，疏通落水孔。 |
| 15 | 凭有效证件为忘记带钥匙的同学开寝室门 | 日常性 | 对临时忘记带钥匙而要进寝室的同学，凭其有效证件，在做好记录后，为其开启寝室门。 |
| 16 | 处理突发事件，报告相关事项 | 突发情况 | 对在公寓区域内突发的、群体性的重大事件，及时制止、控制、报告，维护好现场。 |
| 17 | 坚守岗位做好交接班 | 每天 | 值班时间不离岗，不串岗，做好交接班记录。 |
| 18 | 临时性业务 | 根据安排 | 按要求完成临时交办的工作任务 |

**值班业务考核标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业务内容** | **业务要求** | **考核标准** |
| 1 | 开关楼栋大门 | 早上6:30开门；晚上11:30锁门。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 2 | 监督人员进出 | 外来人员出入询问登记；制止男女生互窜寝室，特殊情况做好登记，限时离开。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 3 | 监督物品进出 | 凡是电脑包及以上的大包、大件物品、非公寓物品、出入公寓必须询问核查登记。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 4 | 检查寝室卫生 | 检查学生寝室内务整理、清洁卫生，并按照寝室卫生评分标准进行评分登记。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 5 | 检查寝室安全 | 对寝室进行防盗防火及设施设备、防骗、防违规用电、防打架斗殴等检查；发现情况做好记录并及时处理、报告。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 6 | 检查学生作息 | 晚上11:30锁门后，检查学生作息情况 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 7 | 检查公寓楼公共区域卫生 | 检查公寓楼公共区域、卫生间清洁卫生。发现问题及时处理报告，并作好记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 8 | 检查学生违纪 | 根据学生管理规定，检查学生违纪情况，发现问题及时处理、报告。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 9 | 凭有效证件为晚归学生开门 | 对晚归学生，查验证件（学生证、身份证），做好记录，开门放归。并将记载情况报学生处。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 10 | 接待学生填报报修单 | 对需要报修的寝室，指导学生按要求填写报修单，并做好报修记录，联系维修人员及时维修。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 11 | 学生寝室水表抄录 | 每月底对学生寝室水表数据进行抄录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 12 | 接待下寝检查 | 热情接待学校、学院领导，辅导员老师下寝检查，汇报基本情况，并做好记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 13 | 配合保卫处进行安全检查 | 配合保卫处做好专项安全检查。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 14 | 雨天检查屋顶积水、疏通落水孔 | 下大雨天气，及时到房顶检查积水，疏通落水孔。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 15 | 为学生开寝室门 | 对临时忘记带钥匙而要进寝室的同学，凭其有效证件，在做好记录后，为其开启寝室门。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 16 | 处理突发事件报告相关事项 | 对在公寓区域内突发的、群体性的重大事件，及时制止、控制、报告，维护好现场。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 17 | 坚守岗位做好交接班 | 值班时间不离岗，不串岗，做好交接班记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项），达3次者辞退 |
| 18 | 临时性业务 | 不能按要求完成临时交办的工作任务 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 以上项目一个月内三次以上违反规定，加倍处理。 |

三、学生公寓值班工作任务及岗位职责

（一）学生公寓值班工作任务

1、值班人员要熟悉掌握所辖宿舍楼基本情况及居住学生人数、所属学院、专业，协助整理住宿学生名单床位等信息。

2、严格按照学生宿舍管理规章[制度](http://www.fdcew.com/hypx/List_177.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)，加强对学生日常住宿管理，主要包括寝室卫生、安全、秩序、纪律、水电、家具、公共设施等项内容的检查、管理、评比和考核工作。

3、督促搞好所辖宿舍楼公共场所和学生寝室卫生管理工作。检查标准按《铜仁学院学生公寓住宿管理规定》相关规定执行，检查时间为每天上午，下午随机抽查，做好记录，对脏乱差的学生寝室，现场下发“学生寝室卫生整改通知单”，并督促整改。对连续不达标、脏乱差、违纪的学生寝室要加强思想教育，要找寝室长或寝室成员谈话，对屡教不改的寝室要报与学生公寓管理中心，公寓管理中心沟通协调相关二级学院作出处理。

4、督促搞好所辖宿舍楼安全管理工作，当班宿管员是第一责任人。严格执行《学生公寓安全管理规定》，加强安全教育和检查力度，对宿舍存在的重大安全隐患问题要及时向项目经理报告，宿舍发生案件要及时向学生处、保卫处报告并做好记录。

5、督促搞好所管辖公寓楼、物品以及公共设施的管理和报修工作。要对寝室物品进行清查并登记建帐，明确责任。对确属自然损坏的寝室物品以及责任不明的公共设施损坏要及时协调[维修](http://www.fdcew.com/hypx/List_189.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)部门维修，属人为损坏或故意破坏的要追究责任并进行处理，对宿舍出现维修不及时的情况要反复同有关维修部门联系，做好记录并向公寓管理中心负责人报告，协调解决，确保学生宿舍设施完好，提高利用率。

6、督促搞好所辖公寓楼水电管理工作，根据需要，按要求做好水表电表抄录，节水、节电。

7、协调各部门对新生入学、毕业生离校以及日常学生调寝的接待服务和管理工作。

8、协调各部门对学生心理健康教育与咨询，密切留意和关注特殊群体，要热爱学生，态度和蔼，不训斥学生，以情感人，以理服人。

9、经常与各学院学生科保持联系，征求学生科意见，不断改进管理工作，共同营造良好的住宿氛围，服务好学生。

10、督促按时完成学生公寓各项检查数据、统计[资料](http://www.fdcew.com/%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)等汇总及上报工作。

11、根据需要，做好学校临时性安排的工作。

（二）学生公寓楼岗位职责

**宿管部主管岗位职责：**

1、在学工部公寓管理中心的直接领导下开展工作。

2、要主动积极、认真学习高校公寓管理的相关法律法规，学习学校对学生公寓管理的相关规章制度。

3、不断的总结经验，敢于创新，大胆管理。

4、对各公寓安防、值班、保洁等服务过程行使监督和检查权利。

5、检查公寓内卫生，做好检查评分记录，对卫生不达标的提出整改要求，并检查监督其整改。

6、检查公寓内各种设施的使用状况，若有缺损须查明原因及时报修，对维修结果进行登记。

7、检查公寓内安全情况、消防器材状况、安全隐患状况等，发现问题及时上报。

8、检查公寓宿管员上岗情况、工作情况等。

9、负责检查结果的汇总、分析工作，发现潜在的问题并提出整改措施。

10、完成学生处公寓管理中心与公司交办的其他工作任务。

11、建立值班人员管理制度，抓好值班人员文化学习和业务培训，不断提高值班人员的业务能力和工作水平。

**学生公寓楼值班人员岗位职责：**

1、严把公寓楼大门入口关，制止非本楼栋住寝人员、小商版、推销人员等进入学生宿舍楼。

2、认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生的各种事情及处理情况，并做好交接班记录。

3、积极配合其他保安员，做好防火、防盗等各项安全防范工作，把好宿舍楼的消防安全工作，掌握公寓消防器材的分布情况，精通各消防器材的使用。

4、了解公寓楼的物业常规和常识，有一定的物业管理知识。

5、为来访客人提供公寓内物业引导服务（指明方向位置）。

6、具有一定处理突发事件的能力。

7、学生在寝室期间，应加强巡查，督促学生按规定住宿和就寝，登记和检查晚归学生情况；做好门卫管理，坚持做好学生凭卡进出大门，对来访人员做好登记工作，杜绝随意留宿他人。

8、及时记录当日卫生清扫情况，督促学生在上课前整理好宿舍内务和干净卫生，做好学生内务与管理工作，有效发现并制止乱倒废弃物等[不文明行为](https://www.baidu.com/s?wd=%E4%B8%8D%E6%96%87%E6%98%8E%E8%A1%8C%E4%B8%BA&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1Y3P1KWnAn4PHm1nHbsnW7W0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHm1rjc3Pjmd" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)，并做好记录。

9、中途停水停电，来水来电时及时检查各寝室水电，如有问题及时处理，做好情况记录，并及时向有关部门反映。做好放火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗等公共设施的完好情况，发现有损坏应查清责任，并及时通知有关辅导员和主管部门。

10、提高警惕，注意宿舍安全防盗工作，经常在宿舍各层楼巡视，纠正、记录抽烟、赌博等违法现象，教育违纪学生。自习期间，禁止学生留在寝室区域内，做好迟到、请假情况登记。

11、必须认真做好学生报修登记工作，视情况即时联系维修工进作维修，维修完毕之后由宿管员签字确认，不定时的抽样回访报修人员，对维修情况跟宗服务，（填写报修跟进单）

12、严格执行学校制定的预防火灾事故的有关规定，监督检查各寝室学生不得私接电源，乱用电器。

13、自觉遵守学校相关规章制度，完成上级领导交办的其它工作任务。

14、禁止外来人员进入公寓推销兜售商品。未经学生公寓管理中心允许，任何人不得在公寓内经商卖货，从事营利性活动。

15、每月按要求时间对学生寝室水表数据进行抄录。

16、完成学校交办的临时任务。

**服务项目四：校园绿化服务**

# 校园绿化管理内容及考核标准

|  |  |
| --- | --- |
| 时间 | 工作范围、分组及每天上班时间、每周工作天数说明 |
| 一、工作范围：1区、学校南门外、行政楼及实验楼周边；2区、实验楼至清雅苑周边；3区、B食堂及报告厅；4区、明德湖四周及银杏园；5区、A食堂及至仁、尚雅苑；6区博思楼及依仁A、B周边；、7区、明理楼A、B及周边；8区、至义苑楼及南门区域；9区、艺术楼及音乐楼、北门周边；10区、运动场及北门篮球场周边。二、4人共分两组，第一组工作范围：1-5区，第二组工作范围6—10区。每周一至周五。每天上班时间：上午：8：00-12:00时，下午2:30—6:00。学生劳动课期间，负责所管理区域学生劳动工具发放与收回。 |
|  | 工作职责及具体要求 | 考核指标 | 备注 |
| 一月 | 1、冬季修剪：全面展开对落叶树木的整形修剪作业；大小乔木上的枯枝、伤残枝、病虫枝及妨碍架空线和建筑物的枝杈进行修剪。2、行道树：检查行道树绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。行道树1.5米以下萌生枝剪除。3、防治害虫：行道树进行树干涂白，其他园林植物病虫药剂防治。4、草坪：挑除杂草、修切边缘。5、劳动工具保养。 | 1、行道树及其他乔木树无枯枝、病虫枝；2、草坪无杂草，边缘整齐。3、劳动工具保养。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。保持绿化区域干净整洁。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 二月 | 养护基本与1月份相同。 | 与1月相同 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 三月 | 1、植树：根据安排作好植树准备，事先挖坑，要做到随挖随运、随种、随浇水。种植灌木时也应做到随挖、随运、随种，并充分浇水，以提高苗木存活率。部分草花播种。（具体由绿色校园发展中心安排）2、春灌：因春季花木开始生长，需水量大大加大，此时应及时浇水，防止花木干枯。3、施肥：因春季花木开始生长，应加强营养供给，对植物追加基肥并灌水。4、防治病虫害：本月是防治病虫害的关键时刻，天气回暖，虫子开始活动，发现病虫及时报告。5、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、根据绿化中心具体安排进行树苗种植，花种播撒。2、所负责区域花草树木灌溉与施肥。3、保持管理区域绿篱及草坪无杂草。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 四月 | 1、修剪管理区域绿篱、绿球，剪除乔木干枯的枝条，去除行道树1.5米以下萌生枝条。 2、施肥灌水及草坪管理：对养护绿地进行及时的浇水和施肥。对草坪、灌木结合灌水，追施速效氮肥，或者根据需要进行叶面喷施。注意草坪杂草及攀援植物的挑除，切边工作。3、发现有病虫危害立即报告，在绿化中心指导下完成病虫害防治工作。4、草花：管理区域内盆摆花的布置和其它花木浇水工作。5、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球第一次修剪。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 五月 | 修剪：修剪残花，行道树进行第一次的剥芽修剪，绿篱、绿球整形修剪。浇水施肥管理：在绿化中心指导下对管理区内植物进行浇水和施肥；对大树在树盘位置结合松土除草进行施肥。防治病虫害： 发现病虫及时报告，并参与除治。管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边进行一次杂草去除。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 六月 | 1、浇水施肥：植物需水量大，特别要及时浇水。结合松土除草、施肥、浇水以达到最好的效果。对大树在树盘位置结合松土除草进行施肥。2、修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。3、排水工作：做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加强水肥管理。有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。4、防治病虫害：发现病虫及时报告，并参与除治。5、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球第一次修剪。树盘周边进行一次杂草去除。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 七月 | 1、浇水施肥：植物需水量大，特别要及时浇水。结合松土除草、施肥、浇水以达到最好的效果。对大树在树盘位置结合松土除草进行施肥。2、修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。3、排水工作：做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加强水肥管理。有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。4、防治病虫害：发现病虫及时报告，并参与除治。5、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球第修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 八月 | 1、浇水施肥：植物需水量大，特别要及时浇水。结合松土除草、施肥、浇水以达到最好的效果。对大树在树盘位置结合松土除草进行施肥。2、修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。3、排水工作：做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加强水肥管理。有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。4、防治病虫害：发现病虫及时报告，并参与除治。5、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 九月 | 1、浇水施肥：观察树木生长情况适时浇水。对大树在树盘位置结合松土除草进行施肥。2、修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。3、防治病虫害：部分病虫开始准备越冬，发现病虫及时报告，并参与除治。 4、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、发现管理区域病虫危害立即报告，并参与防治。4、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 十月 | 1、保持大树树盘位置无杂草。2、修剪：对管理区域绿篱、球类及部分花灌木实施修剪。3、防治病虫害：部分病虫开始准备越冬，发现病虫及时报告，并参与除治。 4、管理区域绿篱及草坪杂草去除。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 十一月 | 1、对大树树盘位置杂草进行清除。2、防治病虫害：部分病虫开始准备越冬，发现病虫及时报告，并参与除治。 3、管理区域绿篱及草坪杂草去除。4、劳动工具保养修理。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |
| 十二月 | 1、对大树树盘位置杂草进行清除。2、防治病虫害：行道树进行树干涂白，其他园林植物病虫药剂防治。3、管理区域绿篱及草坪杂草去除。4、注意部分树木防冻。5、劳动工具保养、修理。 | 1、完成管理区域绿篱、绿球修剪。树盘周边无杂草。2、管理区域草坪无杂草，完成修边工作。。3、产生绿化垃圾及时清理，并将垃圾运送到垃圾中转站。 | 完成学校临时安排工作任务。 |

**服务项目五：其他工作岗位**

**一、读者服务科前台**

1.做好“三全开放”工作，即：全天开放、全年开放、面向全市开放。

2.负责图书借还工作，检查归还图书，将缺磁条、书标的图书加工、注册移交给相应楼层。

3.负责毕业生离校手续办理工作，包含书目信息查询、注销等。

4.负责RFID自助还书机、自助分拣机的管理，指导读者和学生正确使用自助设备。

5.引导学生使用歌德机、博看电子报刊机等电子资源。

6.管理朗读亭和门禁监控系统。

7.做好图书馆资源推广推送工作和解答答疑解惑及业务办理等。

8.帮助学生进行书目数据查询。

9.负责借阅证补办、校外读者办证初审和登记和补办借阅证发放工作。

10.负责图书催还、图书超期和对读者遗失赔偿的新书进行注册或标签转换。

11.负责夜班楼层巡视工作，楼层监控工作。

12.负责24小时自修区管理工作和图书清理工作。

13.负责夜班闭馆前清场工作，并检查各楼层电源、门窗、空调等设施设备关闭情况。

14.负责大厅清洁卫生及安全防范，做好通风、防潮、防霉、防鼠、防盗、防火工作。

**二、读者服务科书库**

1.做好“三全开放”工作，即：全天开放、全年开放、面向全市开放。

2.做好新书在通报专区的通报工作。即：图书清点、验收、移交、搬运、排序、定位、推荐。

3.做好书库的图书归位工作。即：用RFID盘点机检查图书信息、及时修改错误信息、确保信息全部正确有序上架。

4.图书上架和定位工作。即：验收、移交、排序、扫层标、扫条码、上架。

5.图书下架工作，随时检查、位置错误的图书下架重新定位、恢复到正确位置。

6.书刊信息检查工作，定期巡视检查书库，发现索书号、条码号有误图书及时送采编部重新分编定位上架。

7.图书剔旧工作，多余副本用RFID单本下架、导出数据批量调拨、搬运至密集书库。

8.图书修补工作，定期检查，及时更换标签、修补破损图书，保证图书顺利流通。

9.定期整理书架，确保图书有序摆放。（读者基本到各书库，大部分读者只阅不借，导致图书位置错乱，书库工作人员各楼层找书，分类排序逐本上架）

10.倒架，新书进馆，书架位置有限，需用RFID下架，倒出预留位置，再逐本上架。

11.清理读者归还图书，检查自助还书机、自助分拣机归还图书运至各楼层上架。

12.清理占座，上下班及时清理占座现象，维护阅览秩序，引导学生文明阅读。

13.验收采编科移交的新书，发现问题及时与相关人员对接处理。

14.维护好书库的阅读秩序，为读者提供一个安静、干净的阅读空间。

15.耐心为读者查找书籍、咨询服务。

16.管理书库各区域设施设备（电脑、主服务器、空调、水电等）。

17.做好学生馆员的管理工作。

18.做好书库安全巡查，发现隐患及时上报。

**三、档案编研室**

1.文书、教学、基建等各门类档案的保管工作，按照要求做好库房“八防”管理。

2.文书、教学、基建等各门类档案的查阅利用。

3.对进馆档案入库排架，负责档案的出入库记录、档案利用及效果的登记工作。

4.协助纸质档案数字化以及电子文件的归档工作。

5.协助声像档案（照片、录像带、光盘等），重大活动档案的收集归档与保管。

6.负责各类档案数据库的建设与维护，档案数据的备份。

7.负责档案馆各类应用系统、网站、各类馆藏数据库的管理、维护及利用工作。

8.负责档案管理软件的培训与指导。

9.负责全馆各类设备（包括计算机、网络设备、打印机、空调、去湿机等）的维护与管理。

10.积极参与、配合馆内的各项活动。

**四、电子阅览室**

1.遵守工作纪律，执行工作制度，坚守岗位，爱岗敬业；

2.做好电子阅览室学生馆员人员管理，包括值班安排及设备维护培训；

3.做好电子阅览室设备登记，软硬件安装、调试与维护，定期巡视检查各楼层学生用机的运行情况，发现问题及时处理或上报处理；

4.严格做好上机人员登记制度，监督电子阅览室读者上机情况，严禁读者进入非法网站，发现问题及时处理或上报处理；

5.做好电子阅览室设备管理，特别是防尘、防潮、杀毒工作，严格注意电子阅览室电路安全，谨防读者安全事故；

6.维护室内卫生，保持室内整洁、通风，禁止滯食大声喧哗、举止不雅等影响阅读环境的不文明行为；

7.积极做好电子阅览室临时性排课任务，提前做好学生清场与设备调试工作；

8.做好视听室、广播系统管理及设备的维护及管理工作；

9.配合中心其他人员做好防火、防盗工作；

10.积极完成现代技术科及馆里安排的其他突击性工作。

**五、保卫处综合事务岗**

1.配合综合科长做好处内文书档案管理工作。

2.配合综合科做好各项内务工作。

3.在处领导及综合科领导下，做好日常窗口接待工作。

4.做好各科室综合事务接收、任务传递。

5.部门交办的其他工作。

**六、材化院学生发展科综合事务岗**

1.辅助各年级辅导员的学生管理工作；

2.负责资料收集、整理。

**七、党政办收发室**

1.负责公私报刊、杂志等的接收、登记和分发工作。

2.负责学公私平信、挂号、汇款单、包裹等邮件的接收、登记和分发工作。

3.对邮局漏送、少送、多送的报刊、杂志、邮件等情况，及时与邮递员对接联系，不得积压、延误。

4.及时打电话提醒未及时到收发室领取报刊、杂志、邮件的学院、部门和个人到收发室领取。努力做好“无法投递”信件的查找工作，尽量变“死”信为“活”信。

5.做好寒暑假及节假日值班工作。

6.做好报刊、杂志、邮件的保管工作，严防丢失、误送，不允许任何人私拆他人信件、邮件。

7.遵守学校的各项规章制度。

8.按时上下班，不迟到、不早退，不旷工，有事按程序请假。

9.上班期间坚守工作岗位，不无故离开收发室。

10.收发各种邮件要及时、准确、安全，做到当天完成分发，不拖拉，不积压，无遗漏。，

11.完成领导交办的其他工作。

**八、后勤综合事务岗**

协助后勤综合科开展工作，具体职责如下：

1.配合财务管理人员完成部门各类报账工作。

2.领取文件和发放文件。

3.按要求整理办公室资料。

4.部门交办的其他工作。

**九、后勤物业管理岗**

协助物业科和教工宿舍管理委员会管理教职工公寓房，具体职责如下：

1.收取老校区入住教职工的水电费，收费情况登记造册，每月和学校核对一次账目，并将收到的水电费交学校财务处。

2.及时处理教职工水电报修。

3.负责办理教职工入住登记和退房工作。教职工入住时负责发放钥匙和抄录水电底度；办理退房时负责抄录水电底度、核算并收取水电费、收回钥匙。

4.部门交办的其他工作。

**十、学生宿舍水电收费岗**

协助水电中心开展工作。具体职责如下：

1.在学生事务中心值班。

2.给学生水电卡充值，收取水电费并登记造册，每月与水电中心核对费用，并将费用交学校财务处。

3.处理学生在使用水电卡过程中出现的问题，或对损坏的水电卡进行更换。

4.部门交办的其他工作。

**十一、教务处工作岗**

1.负责博思楼的教室使用、多媒体设备联系维修、卫生等，教务处的文件通知发放，检查二级学院多媒体教室管理，协助综合科及兼顾教务处其它工作，办公室设在综合科。

2.负责学生考试试卷印制，检查二级学院多媒体教室管理、协助教学运行管理科及兼顾教务处其它工作。

3.负责教材发放、整理、完成毕业班教材费用结算，协助课程建设与教材开发科及兼顾教务处其它工作。

4.负责教材发放、整理，库房资产清算，协助完成毕业班教材费用结算，协助课程建设与教材开发科及兼顾教务处其它工作。

5.负责博思楼多媒体教室卫生、实验中心实验室卫生，兼顾教务处其它工作。

6.根据部门工作要求，参与会务、文件印制发放、档案装订、多媒体教室检查等工作。

**十二、大健康学院体育馆运动器材管理岗**

1.在学院领导下负责学校体育场地（馆）、器材管理工作。

2.执行学校有关体育场地（馆）器材管理规定，根据教学计划准确安排教学所需场地及器材。

3.维护和保持正常教学秩序，做好室内安全、卫生及器材仓储保管、器材摆放整理等工作。及时清除场地积水、积雪等杂物。

4.严格执行体育器材借、还、入库登记制度。按时发放、回收器材，保证教学、课外活动、训练及竞赛需要。

5.负责体育场地（馆）设备器材的定期检查、维修、报修和保养，保持设备器材的正常使用。如发现损坏、丢失等要及时查明原因并上报。

6.妥善管理场地（馆）、器材，负责场地、器材设备账目清楚、帐物相符，严禁私下挪用器材设备。

7.对保管的器材无维修价值的要及时申请报废更新。如因擅自离岗造成器材损坏、丢失，按相关规定进行赔偿和处罚。

8.严格执行工作时间，不迟到、不早退、不擅自离岗，确因特殊情况须向主管领导请假。

9.服从管理，服务师生，文明礼貌，主动热情，保持场地器材整洁有序。

10.积极参加岗位培训和各种业务学习，提高职业技能和业务素质。

11.完成学院领导交办的其它工作。

**十三、学校公务车辆驾驶员**

1.驾驶员要树立为学院工作服务的思想，认真学习政治理论和专业知识，不断提高职业道德水平及驾驶技术和服务质量。

2.按时上下班，坚守工作岗位，服从办公室调派，认真完成领导交办的各项工作任务，不擅离岗位，保持通讯24小时畅通，若确因某种原因需要关机时，必须事先告之事务科或分管领导。

3.对工作发生的事件，驾驶员有不同意见时，在办公室未作出决定前，只能向办公室领导汇报，不得越级汇报，如造成不良影响，办公室有权予以警告或辞退。若对办公室作出的决定不服，可以向上一级汇报或反映。

4.严格遵守交通规则，不带病开车、不酒后开车、不疲倦开车、不情绪开车、不准将车辆私自借给别人、不准私事公车，凡违反上述规定，造成的一切后果由驾驶员本人负责，情节严重的予以辞退。

5.要爱护车辆，保持车辆整洁，要做到对车辆勤检查、勤保养、勤维修。

6.无正当理由，拒不执行工作命令，不按规定时间出车，影响工作的，情节轻的予以警告，情节严重的予以辞退。

7.上班期间必须着装整洁，必须注重文明用语。

9.必需遵守铜仁学院的规章制度。

**十四、校领导办公室保洁**

1.负责学校领导办公室、三楼校领导办公室旁2个卫生间的卫生保洁工作。

2.每天校领导下班后打扫ー次。

（1）保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑;保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘；

（2）桌椅、茶几、沙发摆放端正，干浄整洁；

（3）书橱及陈列品经常擦拭，保持书籍资料以及陈列品摆放整齐，无浮尘；

（4）保持花木、盆景、装饰品、灯具、电脑等无浮尘；

（5）保持卫生间干净无积水，保洁工具等物品摆放整齐有序。

3.自觉履行工作职责，尊重领导，服从管理，保守秘密，严格遵守学校的规章制度和有关劳动安全纪律。

4.因工作需要，必须随叫随到，完成突击性任务。

5.节约用水、用电，爱护公用设施，保管好保洁用品，发现屋面渗漏、管道堵塞损坏等问题应及时向党政办报告。

**十五、艺术学院器材管理岗**

1.负责音乐系琴房的管理，包括学生练琴登记管理、钢琴数量的登记、琴房器乐的管理以及琴房保管室的管理、琴房的卫生等工作。

2.负责美术系各类教学器材的管理，包括各类教学器材的登记、借出、归还等各项管理工作以及器材保管室的卫生等工作。

上述其他工作岗位设置由人事处、相关部门和中标方共同协商处置安排，岗位人员的管理和职责的完成情况由相关部门和中标方进行考核认定。

以上五个方面的服务项目按照148人进行工作安排和经费预算。

**特殊说明**

1.学院交付使用前必须有相关人员进驻，做好前期物业服务和对接工作。投标人必须提供规范且完善的物业管理组织实施方案,物业管理服务标准及工作制度。

2.投标人提供的服务必须达到招标文件所描述的各项服务效果，实现这些效果所需要使用的设备、工具（包括投标人办公设备、工具）由投标人自行解决。

3.服务人员工作期间必须遵守采购单位的工作时间, 不能影响采购方正常办公秩序。在重大活动和突击性工作中,采购方对服务人员可以直接指挥和调度。

4.物管单位及人员不得在管理区域内从事与管理、服务工作无关的其他活动。一经发现, 采购方有权终止服务协议或建议调整服务人员。

5.物管单位和个人不得利用管理区域内招标方房产、物业、水电等资源从事经营活动。

6.保安、保洁日常低值易耗品由中标方提供。提供的物品必须按照国家规定的质量、环保和卫生标准。

7.每月底向招标方提交物业服务运行情况工作报告。

8.必须诚信履行《投标书》中的各项承诺。保持员工队伍相对稳定。

9.现场踏勘费由各自投标方自己承担，采购方案制作费、文件论证费、专家评审费、竣工验收专家费等由中标方承担。

10.物业管理用房由招标人根据实际需要提供，物业管理单位员工生活住宿用房自理。

11、根据之前物业合同的约定，此次中标方需承担贵州桃源物业服务有限公司在铜仁学院投入硬件配套设施设备：垃圾站建设费用50.16万元(不含板房建设费用)，2020年5月8日评估价值为29.53万；2020年6月垃圾箱投入10.2万元，共计39.73万元。中标方需在签订合同前将上述款项支付给贵州桃源物业服务有限公司，未作承诺，视为无效标。

12、特殊工种待遇说明

（1）大车驾驶员：基本工资3140元，驾驶员补助每人每月400元，技术工资每人每月700元，明确1人；

（2）小车驾驶员：基本工资2340元，驾驶员补助每人每月400元，技术工资每人每月600元，明确3人；

（3）消防兼职人员：基本工资2340元，技术工资每人每月300元，明确兼职1人；

（4）兼职负责人：基本工资2140元，每人每月责任工资300元，明确兼职3人。

（5）垃圾清运工作人员：基本工资1990元，每人每月环境美化工资400元，明确兼职2人。

13、2020年安保项目招投标补充说明

投标单位需将以下三项内容纳入投标方案：

（1）新购置巡逻四轮电瓶车一辆，并负责日常管理和维修；

（2）按照国家、省、市、学校四方要求每年添置、更新八小件、对讲机及其他防护小件；

（3）负责赔赏因工作失职造成国有资产损坏、财产被盗、教职员工生身体损伤等。

14、2020年学生公寓管理项目投标补充说明

中标单位中标后须根据校方学生公寓社区化建设要求，在中标金额内对公寓管理项目服务方案协商修订。

**2包：铜仁学院乌江学院物业管理综合性打包租赁服务项目**

 **项目基本情况及租赁服务范围**

**一、采购单位基本概况**

乌江学院位于铜仁市德江县城城南新区，校区占地面积239976平方米（包含教师公寓生活区），建筑面积16400平方米。主要建筑物有：教学楼1栋5层，实验室6间，食堂2层，学生宿舍1栋，大会堂1间，图书室1间、期刊室1间、电子阅览室1间、微机室2间、舞蹈室1间、教室21间，行政办公室22间、会议室2间；活动场地有：足球场、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、乒乓球场等。

**二、物业服务主要内容、范围和质量要求**

采购服务项目内容：

1、校园保洁服务

2、学生公寓管理服务(含公寓内部维修,维修材料由学校统一采购)

3、其他管理工作

租赁服务内容和范围以现场踏勘为准。投标单位根据现场踏勘实际，进行组织结构、采购服务内容的人员配置及配备标准、管理费用测算等。

采购项目服务时间：三年，合同一年一签。

采购项目服务价款：预算每年包干价517245.24元(3年共计1551735.71元)。

采购项目中标后须向采购单位交纳履约保证金：3万元，合同期满，无息退还。

**三、投标单位的基本要求**

1.投标单位具备独立承担民事责任的能力，抗风险能力，各项有效资质。

2.中标单位要严格遵守采购单位各项规章制度，负责派驻机构及人员全面领导和管理。派工作能力强、责任心强、经验丰富的负责人驻采购单位。负责对派驻的服务人员全面领导、管理及各项服务实际操作的指导，督促、检查和考核服务人员的服务效果，服务过程中的重大问题和突发事件的处置等，接受和完成采购单位临时性安排的任务。

3.根据招投标文件的管理规定与服务要求，中标单位严格对服务人员的管理，制定学生宿舍服务管理、安全与秩序维护服务管理、保洁服务管理项目的管理规章制度、实施方案和突发事件应急预案及考核处罚规定，各项管理能融入到采购方管理之中。各项管理、服务方案和管理服务人员的花名册及个人资料应盖中标单位公章后，交采购单位审验和备案。派驻的管理人员和服务人员请假或辞职，中标单位要及时调整或增补人，不得影响服务及服务质量要求；

4.采购单位根据招投标文件要求和合同约定对中标单位的服务结果进行考核和评价，根据考核和评价的结果发放服务费。采购单位有权随时对中标单位派驻负责人和服务项目服务人员的服务情况进行检查，有权对违规或不称职人员提出处罚、调换或辞退要求，中标单位必须接受；

5.中标价包括：基本工资、基本养老保险、医疗保险、意外伤害、失业保险、工伤险、生育保险、绩效奖金、管理费、税费、服务工具及装备器械、垃圾袋及一次性用品、垃圾外运、服务工具维护维修等合同期内涉及到的所有费用。投标人在投标报价时须按年度的服务费总价进行报价，同时，细分年度的各项费用报价作为报价合理性依据。

6.服务总价根据中标价一次性包干，承包期间如遇国家政策性调价，市场材料价格发生变化，只要本项目服务范围和工作要求不变，在服务期限内，年度服务费总价不予调整。合同期内，采购单位除了按约定支付服务费外，不再支付任何费用；

7.中标方与服务人员之间、服务人员与服务人员之间或与他方发生的任何纠纷的任何责任和费用及聘请派驻人员需办理的相关手续等全由中标方负责办理并承担费用；

8.中标单位为派驻人员按要求和需要配好配齐办公设备、服务工具和设备装备器械及安全防护设备等。

9.服务范围及内容包括采购中标单位进入采购单位时的初始范围和内容，中标单位应在进入采购单位7个工作日内达到招投文件要求及标准。

**四、派驻人员的基本要求**

1.所有服务人员必须是德江县常住人员，且经过培训方能上岗。

2.必须遵纪守法，道德品质良好，懂礼貌，语言文明，热爱本岗位，服从管理，适合在学校工作。没有犯罪和危害社会的前科。身体健康，精神面貌好，无其他传染疾病，具有能胜任本岗位服务的能力；

3.上岗人员统一着装，穿戴整洁得体不夸张，仪表端庄。按要求并结合实际需要带齐服务工具和设备。

4.男员工头发不过耳，女员工长发需盘起或使用发髻，工牌佩带在左胸显眼处；男女员工均不得留长指甲，不得使用指甲油；

5.遵守并严格执行用人单位制定的所有规章制度，服从甲方的管理，维护用人单位的利益，保障用人单位的财产安全。严格执行服务项目上岗管理有关规定，坚守岗位、履行职责、文明服务、保守甲方的秘密。突发事件反应迅速，预案处置有力；

6.派驻人员在服务期内都是教育工作者，负有教育学生的义务和职责 ，教育学生必须用文明礼貌用语，要以理服人、以情动人、不得粗暴无理。

**五、目标考核**

1.中标单位派驻人员有下列情况之一的视情节轻重扣发当月服务费200元至1000元：

（1）缺岗（包括迟到、早退、擅自离岗）;

（2）违规违纪的；

（3）不按要求着装、弄虚作假、讲粗话；

（4）打架闹事给采购方带来影响；

（5）中标单位派驻人员违反采购单位规章制度;

（6）在日常检查中发现有服务效果达不到要求的；

2.中标单位有下列情况的根据情节轻重，扣发当月总服务费的5%至15%：

（1）违反合同约定的其中一条；扣发当月总服务费的5%。

（2）采购单位组织检查或抽查的服务项目中质量达标率低于被检查数的90%的；扣发当月总服务费的5%。

（3）本月内，有3次（含3次）以上服务效果未达到要求的；扣发当月总服务费的5%。

（4）接受上级或有关部门检检查时受到批评或不合格的；扣发当月总服务费的15%。

（5）中标单位受到责令限期整改，整改不到位的；扣发当月总服务费的15%。

（6）派驻人员违规违纪给采购单位造成负面影响的；扣发当月总服务费的15%。

3.中标单位有下列情况之一的采购单位有权提前终止合同或不再续签下一年合同：

（1）限期整改，不整改或超过时限后无能力整改到位的；

（2）一年内以抽查或组织检查的次数为基数，被扣发的次数大于60%的；

（3）违反合同约定，给采购单位带来负面影响，造成严重后果的；

（4）中标单位的原因造成重大事故的；

4.因中标单位违约，在合同期内终止合同的，质保金不退，未发放的服务费全扣，作为补偿采购方的损失。

**六、 出勤监督检查**

1.采购单位对中标单位管理人员现场管理到位和服务项目完成的效果进行检查和考核及评价等。检查的方式有定期和不定期，抽查和普查等。内容时间由采购单位确定。

2.中标单位负责人每月两次以上对派驻机构工作指导和检查。派驻采购单位的现场负责人每天对服务项目服务质量巡视两次以上，对人员实际出勤情况、服务效果情况、每周例会开展情况等进行督促检查，做好记录，存档备查；

**七、中标单位承担风险**

1.派驻的管理人员和服务员的服务过程中失职而造成学校师生人身和财产损失以及公共财产损失的（且经公安机关鉴定属实的），由中标单位负责处理，并承担相关赔偿、经济责任和法律责任；

2.派驻管理和服务人员发生自身以及自己的行为造成他人的人身伤害、伤亡，均由中标单位负责处理并承担经济和道义上的责任，采购单位不承担任何责任；

3.中标单位与派遣管理员和服务员之间、服务员与服务员之间或与他人发生的一切纠纷等，均由中标单位负责处理并承担经济和法律责任；

4.中标单位必须给管理人员和服务人员配齐相应的工具、设备（含服务过程中的安全设备及维护维修设备等），确保安全作业；

5.合同期内因中标单位过失受到相关部门处罚和应赔偿的费用等，从保证金、服务费中抵扣，不足部分由中标单位承担。

 **校园物业服务项目**

 **服务项目一：校园保洁服务**

**一、基本情况**

乌江学院位于铜仁市德江县城城南新区，校区占地面积239976平方米（包含教师公寓生活区），建筑面积16400平方米。主要建筑物有：教学楼1栋5层，实验室6间，食堂2层，学生宿舍1栋，大会堂1间，图书室1间、期刊室1间、电子阅览室1间、微机室2间、舞蹈室1间、教室21间，行政办公室22间、会议室2间；活动场地有：足球场、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、乒乓球场等。

**二、校园保洁服务范围**

学校（含教室宿舍生活区）内的所有建筑公共区域（包括楼梯、楼层过道、公共卫生间等）和室外区域（含运动休闲区域、道路、水体景观区域、绿化区域）。

（一）行政教学楼楼梯（含扶手）、楼层过道、公共卫生间、楼顶等区域的日常保洁。

（二）行政教学楼的会议室、办公室、教室的日常保洁。

（三）校内运动休闲场地（包括足球场、篮球场、羽毛球场、网球场、排球场、乒乓球场）、停车场、校内道路、绿化区域、各建筑物周边区域的日常保洁。

（四）建筑物内窗帘的清洗。

（五）建筑物室外墙体及其他附属设施设备的清洁保洁。

（六）所有建筑物的门窗、架空层、屋顶、墙面、及角落台面等。

（七）所有明暗沟、化粪池清渣。

（八）排水管道、厕所的堵塞疏通清理。

（九）路面、运动休闲场地的积水清理。

（十）校内垃圾的清理和转运（按要求转运到指定地点）。

（十一）垃圾桶、垃圾容器及置放场地的清洁保洁。

（十二）校园水景观、水面漂浮物清理。

**三、保洁服务标准及要求**

**（一）保洁服务标准**

1、每天按规定时间对卫生区域进行清扫或用拖把清理两次以上和收集清运垃圾2次以上，分别是早上8:30前、下午17:30之前完成，其他时间每2小时循环保洁，有特别约定的从其约定。

2、行政楼会议室、大讲堂、清洁保洁，每日清扫或拖把拖擦1次以上和收集清运垃圾1次以上，分别是早上9:00前、下午18:00之前完成。有特别约定的从其约定。

3、楼梯扶手、室外石、铁栏杆每天擦抹1次以上。

4、建筑物墙面（包括校园围墙）和信息栏，每日检查，如发现墙上有张贴小广告，及时清除。每周打扫墙上的灰尘和蜘蛛网1次以上。

5、电表箱、信报箱、弱电箱、消防箱、告示栏、楼道灯开关、楼道管、线（PV管）等，每周清扫2次。（擦拭电表箱及电源接线盒时，确定无漏电后擦拭）。

6、门窗玻璃、框、门把手每日清洁1次以上，8：00点钟前完成，窗上玻璃（一个月清洁一次）。

7、室外公共区域，每天全面清扫2次以上，每两小时循环保洁一次，从早上8：00至17：00保持整洁。

8、建筑物屋面、运动场地及看台、路道牙、绿化区域等每天全面清扫1次以上。

9、每周清理水体景观杂物1次以上。

10、垃圾桶身每天清洗1次以上，垃圾桶置放地周边及垃圾中转站环境卫生每天全面清扫2次以上。

11、每天用拖把拖洗地面1次以上。保持无灰尘、果皮、烟头、纸屑、杂物、口痰、口香糖、油渍、污迹等影响环境卫生的东西。

12、清扫、拖抹地面时均自外向内，避免垃圾、脏水溅落。电梯每日清扫1次以上，清扫时不得影响正常使用，之后循环保洁。

13、确保所有区域无灰尘、果皮、烟头、纸屑、杂物、口痰、口香糖、污迹、油渍、泥沙等影响环境卫生的东西。

14、校园环境消杀：夏季每月四次以上，春秋每月两次以上，冬季每月1次以上。消杀前需提前3天提示告知，注意工作人员的个人防护并做好记录。

15、定期使用药剂对垃圾桶和环卫垃圾中转站及垃圾容器、周边环境进行消杀处理，夏季每天1次以上，春秋每周2次以上，冬季每周1次以上。

16、所使用的药剂须符合国家环保和安全规定，不能对周边环境造成污染（包括气味）或对人身体造成伤害。

17、保持公共场所和绿化区域无果皮纸屑、烟头、杂物、口痰、口香糖、油渍、臭味怪味、泥沙、污迹、积水等。

**（二）公共设施的保洁标准**

1、各类休闲椅、灯类、花坛台、路缘石、雕塑、文化石、文化牌、指示牌等每天擦拭1次以上；

2、室内外墙PV管、线管等每季擦拭1次以上；

3、景观水池杂物每周清理、打捞1次以上；

4、景观水池每月清洗1次以上，保持水质良好；

5、校内观赏水渠及湖面每季度清理1次以上；

6、窗帘每年清洗1次，包括拆装等。

**（三）卫生间清洁、保洁服务要求及标准**

1、清扫或拖擦卫生间前将工作告示牌放在门前；

2、蹲便器、小便器内外四周表面等无大小便、无污迹、无黄渍、无积水、无垃圾、无杂物、冲水正常、无堵塞等；

3、卫生间地面、墙面墙角、天花板、门窗、隔板、拖把池、灯具、洗漱台、面盆及镜面，无污迹、无黄渍、无积水、排水畅通、地漏盖完好无缺、无灰尘、无蛛网乱涂乱画的字迹等。卫生间的门保持45度角开启；

4、镜面干净明亮无水迹，面盆无污垢，台面无水迹，室内无异味、臭味等；

5、地面无烟头、纸屑、污渍、积水。便池周边地面和地漏上无毛发、杂物等。

**（四）垃圾清理及转运**

1、按照各卫生区域的清扫和垃圾收集时间段，及时将垃圾倒入垃圾箱内。

2、物业公司有责任将校内垃圾源完全倒入箱内，并制止建筑垃圾倒入垃圾箱内。

3、确保每天垃圾及时清理，垃圾箱盛满后及时外运，确保置放地无垃圾。

以上清理保洁过程中发现特别脏的，必须进行多次重复清洗或选择不同的清洁剂来彻底清扫干净。

**（五）报修**

在清洁过程中如发现公共设施损坏，物业公司的工作人员要及时准确地向综合科报告，由学校及时派员维修，如一天内未修复继续报修（特殊情况除外）；属保洁公司购买使用的保洁器具，向保洁公司报告，由保洁公司负责及时维修或重新购买更换。

**（六）清洁工具配备及管理**

1、清洁工具：尘推、扫帚、撮箕、洗地机、高压水枪、清洁剂，抹布、拖把、毛刷，塑料桶，刮刀，鸡毛掸子、玻璃清洁剂、长竹扫把、垃圾手推车、大小垃圾袋、垃圾夹钳、卫生手套和口罩等；

2、配备标准：

（1）每个保洁员配备一辆垃圾收集车，从各自负责的区域将垃圾收集并运送至垃圾中转站；

（2）软胶管约300米，用于地面等的清洗；

（3）清洗布类和毛巾等卫生工具，根据实际需要配备；

（4）安全警示、提示牌一批各10块；

（5）其他日常清洁用具一批；

3、保洁工具的管理：每天当班人员按规定将各自岗位的工具规范使用，用后整理归类，并在指定地点摆放整齐。

**（七）现场检查标准**

1、楼道、、玻璃窗等：目视、无污物、无水渍、无手印、无灰尘，无乱贴乱画等；

2、楼梯扶手、金属、石护栏、开关、插座、墙面、窗：无灰尘、无污迹、无乱贴乱画等；

3、底板无灰尘、无污迹、无手印、无纸屑烟蒂、无乱贴乱画等；

4、垃圾桶、垃圾箱及放置处：目视，桶内垃圾不堆满、无异味、无蚊蝇；桶身、盖，无污迹，底座无杂物，桶盖完整清洁等；

5、宣传告示栏（室内）：目视，无灰尘、无污迹、无手印、无乱贴乱画、无明显胶迹等；

6、台面立面及角落处：目视，无污迹、无油迹、无杂物、无积水、无灰尘、无烟蒂等；

7、楼梯过道、楼室内外地面、公共区域：目视，无杂物、无垃圾、无烟蒂、无污迹、无油迹、无水渍等；

8、门、窗、玻璃窗、天花板、楼层顶及墙面：目视、手摸，无灰尘、无污迹、无油迹、无蛛网、无积尘、无乱画及张贴痕迹等；

9、楼道、通道：目视，无灰尘、无污迹、无油迹、无烟蒂，楼梯内无杂物、无垃圾和烟头等；

10、灯罩：目视,侧视无灰尘、无蛛网、内无明显死虫等；

11、标示牌：目视、手摸, 无污迹、无水印、无灰尘、无明显胶迹等；

12、管道及井、灯箱：目视、手摸, 无灰尘、无蛛网、无杂物等；

13、消火栓、管道和设备: 目视无灰尘、无污迹、无漏水现象，设备齐全等；

14、不锈钢制品:目视、手摸,无污迹、无手印、保持不锈钢的金属光泽等；

15、景观亭:目视,无灰尘、无污迹、无蛛网，保持整洁等；

16、绿化区域:目视,无烟蒂、无纸屑、无杂物、无枯枝等；

17、垃圾车、垃圾箱及垃圾收置放点:目视,无生锈现象、无污迹、无异味、无蚊蝇滋生等；

18、道路、道牙、停车场:目视,无泥沙及污垢、无油渍、无痰迹、无积水、无垃圾和烟蒂等；

19、挡雨棚:目视，无灰尘、无杂物、无垃圾、无纸屑，排水沟通畅，水沟无污垢、无积水、无臭味等；

20、明暗排水沟:目视,无杂物、无泥沙、无污水横流、沟水通畅、井盖完整牢固、给排水口无堵塞通畅等；

21、宣传栏:目视、手摸,无灰尘、无蛛网、无死虫等；

22、外墙面:目视、手摸,无明显灰尘、无污迹、无污垢、保持光亮等；

23、雕塑、文化墙、文化石:目视无灰尘、无污迹、无油迹等；

24、路灯杆、灯罩:目视,侧视无灰尘、无蛛网、内无明显死虫等；

25、标识牌:目视，无明显污迹、无灰尘等；

26、排污管、消防管、上水管:目视,基本无灰尘、无污迹等；

27、天花板、窗帘:目视,无蛛网、无积尘等；

28、地面:目视,无积水杂物、无纸屑烟蒂、无明显污迹油迹、无痰迹等；

 29、水景观、河道：目视，无杂物、无漂物，河道侧面和景观石面无泥沙等；

30、在卫生服务过程中不得影响采购单位的正常工作。

**四、突发事件处理**

处理由宿管科负责，各宿管按照各自的管理职责进行操作。

1、突发事件处理的网络监控室作为突发事件处理的指挥中心，在突发事件发生或处理过程中承担信息传递工作等。

2、监控室应备有并熟悉必要人员或机构的通讯联络方式，如本项目（含学院和宿管科）内部通讯联络表、宿管科以上管理人员、所在部门全体员工等通讯联络方式、社会救助机构的常用应急电话等。

3、突发事件是指管辖区域内突然发生的可能造成不良后果的事件。主要是指：有较大的人员或财产破坏、影响的事件。

将报警的应急处理纳入安全状态控制管理。根据报警信息反映的不同事件，定义了四种状态：一级状态、二级状态、三级状态、四级状态。针对不同的状态，采取相应的处理程序，分级应对，限时到位。为学校提供快速反应、保障有力的安全服务。

反应时间限定表(对此表作出承诺，否则视为无效投标）

|  |  |
| --- | --- |
| **各类反应人员** | **接到通知至赶到现场的最长时间** |
| 监控中心值班人员 | 1分钟（包括报警定位，报告值班负责人） |
| 一级反应力量 | 3分钟赶到现场 |
| 二级反应力量 | 5分钟 |
| 三级反应力量 | 5分钟 |
| 四级反应力量 | 5分钟 |

4、中标方必须作出各种突发事件处理方案。

**五、突发事件处理原则**

1、突发事件时，管理处应尽可能努力控制事态的恶化和蔓延，把因事件造成的损失减少到最低限度，在最短的时间内恢复正常。（原则上要控制）

2、在发生突发事件时，管理人员不能以消极、推脱甚至是回避的态度来对待，应主动出击，直面矛盾，及时处理。（态度上要积极）

3、随着事件的不断发展、变化，对原订的预防措施或应对方案要能灵活运用，要能随各种环境与条件的变化而有针对性地提出有效的处理措施和方法。（过程中要权变）

4、在突发事件发生后应由一名管理人员做好统一的现场指挥，安排调度，以免出现“多头领导”，造成混乱。（指挥上要统一）

5、处理突发事件应以不造成新的损失为前提，不能因急于处理，而不顾后果，造成更大损失。（在一定阶段上要止损）

**服务项目二：学生公寓管理**

**一、基本情况**

我校现有学生公寓楼1栋，男女宿舍各设一个宿管值班点，其中男生宿舍137间，女生宿舍178间。采取24小时值班。

**二、学生公寓值班业务内容、要求及考核标准**

值班业务服务内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **班次及频次** | **业务要求** |
| 1 | 开、关楼栋大门 | 日常早、晚 | 早上6:30开门；晚上11:30锁门。 |
| 2 | 监督人员进出 | 日常性 | 外来人员出入询问登记；制止男女生互窜寝室，特殊情况做好登记，限时离开。 |
| 3 | 监督物品进出 | 日常性 | 凡是电脑包及以上的大包、大件物品、非公寓物品、出入公寓必须询问核查登记。 |
| 4 | 检查学生寝室卫生 | 每天一次 | 检查学生寝室内务整理、清洁卫生，并按照寝室卫生评分标准进行评分登记。 |
| 5 | 检查学生寝室安全 | 日常性每日早中晚各巡查一次 | 对寝室进行防盗、防火、防骗、防违规用电、防打架斗殴；发现情况做好记录并及时处理、报告。 |
| 6 | 检查学生作息情况 | 每天一次 | 晚上11:30锁门后，检查学生作息情况,作好记录，及时统计上报。 |
| 7 | 检查公寓楼公共区域卫生 | 每天一次 | 检查公寓楼公共区域、卫生间清洁卫生。发现问题及时处理报告，并作好记录。 |
| 8 | 检查学生违纪情况 | 日常性 | 根据学生管理规定，检查学生违纪情况，发现问题及时处理、报告。 |
| 9 | 凭有效证件为晚归学生开门、并做好记录 | 日常性 | 对晚归学生，查验证件（学生证、身份证），做好记录，开门放归。并将记载情况报学生处。 |
| 10 | 接待学生填报报修单 | 日常性 | 对需要报修的寝室，指导学生按要求填写报修单，并做好报修记录，联系维修人员及时维修。 |
| 11 | 学生寝室水表抄录 | 每月 | 每月底对学生寝室水表数据进行抄录。 |
| 12 | 接待学校、学院领导、辅导员、老师下寝检查 | 日常性 | 热情接待学校、学院领导，辅导员老师下寝检查，汇报基本情况，并做好记录。 |
| 13 | 配合保卫处对学生寝室进行消防、治安检查 | 根据安排 | 配合保卫处做好专项安全检查。 |
| 14 | 雨天检查屋顶积水情况、及时疏通落水孔 | 根据情况 | 下大雨天气，及时到房顶检查积水，疏通落水孔。 |
| 15 | 凭有效证件为忘记带钥匙的同学开寝室门 | 日常性 | 对临时忘记带钥匙而要进寝室的同学，凭其有效证件，在做好记录后，为其开启寝室门。 |
| 16 | 处理突发事件，报告相关事项 | 突发情况 | 对在公寓区域内突发的、群体性的重大事件，及时制止、控制、报告，维护好现场。 |
| 17 | 坚守岗位做好交接班 | 每天 | 值班时间不离岗，不串岗，做好交接班记录。 |
| 18 | 临时性业务 | 根据安排 | 按要求完成临时交办的工作任务 |

**值班业务考核标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业务内容** | **业务要求** | **考核标准** |
| 1 | 开关楼栋大门 | 早上6:30开门；晚上11:30锁门。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 2 | 监督人员进出 | 外来人员出入询问登记；制止男女生互窜寝室，特殊情况做好登记，限时离开。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 3 | 监督物品进出 | 凡是电脑包及以上的大包、大件物品、非公寓物品、出入公寓必须询问核查登记。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 4 | 检查寝室卫生 | 检查学生寝室内务整理、清洁卫生，并按照寝室卫生评分标准进行评分登记。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 5 | 检查寝室安全 | 对寝室进行防盗防火及设施设备、防骗、防违规用电、防打架斗殴等检查；发现情况做好记录并及时处理、报告。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 6 | 检查学生作息 | 晚上11:30锁门后，检查学生作息情况 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 7 | 检查公寓楼公共区域卫生 | 检查公寓楼公共区域、卫生间清洁卫生。发现问题及时处理报告，并作好记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 8 | 检查学生违纪 | 根据学生管理规定，检查学生违纪情况，发现问题及时处理、报告。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 9 | 凭有效证件为晚归学生开门 | 对晚归学生，查验证件（学生证、身份证），做好记录，开门放归。并将记载情况报学生处。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 10 | 接待学生填报报修单 | 对需要报修的寝室，指导学生按要求填写报修单，并做好报修记录，联系维修人员及时维修。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 11 | 学生寝室水表抄录 | 每月底对学生寝室水表数据进行抄录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 12 | 接待下寝检查 | 热情接待学校、学院领导，辅导员老师下寝检查，汇报基本情况，并做好记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 13 | 配合保卫处进行安全检查 | 配合保卫处做好专项安全检查。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 14 | 雨天检查屋顶积水、疏通落水孔 | 下大雨天气，及时到房顶检查积水，疏通落水孔。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 15 | 为学生开寝室门 | 对临时忘记带钥匙而要进寝室的同学，凭其有效证件，在做好记录后，为其开启寝室门。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 16 | 处理突发事件报告相关事项 | 对在公寓区域内突发的、群体性的重大事件，及时制止、控制、报告，维护好现场。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 17 | 坚守岗位做好交接班 | 值班时间不离岗，不串岗，做好交接班记录。 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项），达3次者辞退 |
| 18 | 临时性业务 | 不能按要求完成临时交办的工作任务 | 出现一次（项）不合格，扣50元/次（项） |
| 以上项目一个月内三次以上违反规定，加倍处理。 |

**三、学生公寓值班工作任务及岗位职责**

**（一）学生公寓值班工作任务**

1、值班人员要熟悉掌握所辖宿舍楼基本情况及居住学生人数、所属学院、专业，协助整理住宿学生名单床位等信息。

2、严格按照学生宿舍管理规章[制度](http://www.fdcew.com/hypx/List_177.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)，加强对学生日常住宿管理，主要包括寝室卫生、安全、秩序、纪律、水电、家具、公共设施等项内容的检查、管理、评比和考核工作。

3、督促搞好所辖宿舍楼公共场所和学生寝室卫生管理工作。检查标准按《铜仁学院乌江学院学生公寓住宿管理规定》相关规定执行，检查时间为每天上午，下午随机抽查，做好记录，对脏乱差的学生寝室，现场下发“学生寝室卫生整改通知单”，并督促整改。对连续不达标、脏乱差、违纪的学生寝室要加强思想教育，要找寝室长或寝室成员谈话，对屡教不改的寝室要报与学生公寓管理中心，公寓管理中心沟通协调相关二级学院作出处理。

4、督促搞好所辖宿舍楼安全管理工作，当班宿管员是第一责任人。严格执行《学生公寓安全管理规定》，加强安全教育和检查力度，对宿舍存在的重大安全隐患问题要及时向项目经理报告，宿舍发生案件要及时向学生处、保卫处报告并做好记录。

5、督促搞好所管辖公寓楼、物品以及公共设施的管理和报修工作。要对寝室物品进行清查并登记建帐，明确责任。对确属自然损坏的寝室物品以及责任不明的公共设施损坏要及时协调[维修](http://www.fdcew.com/hypx/List_189.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)部门维修，属人为损坏或故意破坏的要追究责任并进行处理，对宿舍出现维修不及时的情况要反复同有关维修部门联系，做好记录并向公寓管理中心负责人报告，协调解决，确保学生宿舍设施完好，提高利用率。

6、督促搞好所辖公寓楼水电管理工作，根据需要，按要求做好水表电表抄录，节水、节电。

7、协调各部门对新生入学、毕业生离校以及日常学生调寝的接待服务和管理工作。

8、协助学生科对学生心理健康教育与咨询，密切留意和关注特殊群体，要热爱学生，态度和蔼，不训斥学生，以情感人，以理服人。

9、经常与学生科保持联系，征求学生科意见，不断改进管理工作，共同营造良好的住宿氛围，服务好学生。

10、督促按时完成学生公寓各项检查数据、统计[资料](http://www.fdcew.com/%22%20%5Ct%20%22http%3A//www.fdcew.com/Article/xingzheng/_blank)等汇总及上报工作。

11、根据需要，做好学校临时性安排的工作。

**（二）学生公寓楼宿管科岗位职责**

**宿管科负责人岗位职责：**

1、在学生科直接领导下开展工作。

2、要主动积极、认真学习高校公寓管理的相关法律法规，学习学校对学生公寓管理的相关规章制度。

3、不断的总结经验，敢于创新，大胆管理。

4、对各公寓安防、值班、保洁等服务过程行使监督和检查权利。

5、检查公寓内卫生，做好检查评分记录，对卫生不达标的提出整改要求，并检查监督其整改。

6、检查公寓内各种设施的使用状况，若有缺损须查明原因及时报修，对维修结果进行登记。

7、检查公寓内安全情况、消防器材状况、安全隐患状况等，发现问题及时上报。

8、检查公寓宿管员上岗情况、工作情况等。

9、负责检查结果的汇总、分析工作，发现潜在的问题并提出整改措施。

10、完成学生科与公司交办的其他工作任务。

11、建立值班人员管理制度，抓好值班人员文化学习和业务培训，不断提高值班人员的业务能力和工作水平。

12、给学生水电卡充值，收取水电费并登记造册，每月与水电中心核对费用，并将费用交学院财务室。

13、处理学生在使用水电卡过程中出现的问题，或对损坏的水电卡进行更换。

**学生公寓楼值班人员岗位职责：**

1、严把学生公寓楼大门入口关，制止非本楼栋住寝人员、小商版、推销人员等进入学生宿舍楼。

2、认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生的各种事情及处理情况，并做好交接班记录。

3、积极配合其他部门，做好防火、防盗等各项安全防范工作，把好宿舍楼的消防安全工作，掌握公寓消防器材的分布情况，精通各消防器材的使用。

4、了解公寓楼的物业常规和常识，有一定的物业管理知识。

5、为来访客人提供公寓内物业引导服务（指明方向位置）。

6、具有一定处理突发事件的能力。

7、学生在寝室期间，应加强巡查，督促学生按规定住宿和就寝，登记和检查晚归学生情况；做好门卫管理，坚持做好学生凭卡进出大门，对来访人员做好登记工作，杜绝随意留宿他人。

8、及时记录当日卫生清扫情况，督促学生在上课前整理好宿舍内务和干净卫生，做好学生内务与管理工作，有效发现并制止乱倒废弃物等[不文明行为](https://www.baidu.com/s?wd=%E4%B8%8D%E6%96%87%E6%98%8E%E8%A1%8C%E4%B8%BA&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1Y3P1KWnAn4PHm1nHbsnW7W0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EnHm1rjc3Pjmd" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)，并做好记录。

9、中途停水停电，来水来电时及时检查各寝室水电，如有问题及时处理，做好情况记录，并及时向有关部门反映。做好放火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗等公共设施的完好情况，发现有损坏应查清责任，并及时通知有关辅导员和主管部门。

10、提高警惕，注意宿舍安全防盗工作，经常在宿舍各层楼巡视，纠正、记录抽烟、赌博等违法现象，教育违纪学生。自习期间，禁止学生留在寝室区域内，做好迟到、请假情况登记。

11、必须认真做好学生报修登记工作，视情况即时联系维修工进作维修，维修完毕之后由宿管员签字确认，不定时的抽样回访报修人员，对维修情况跟宗服务，（填写报修跟进单）

12、严格执行学校制定的预防火灾事故的有关规定，监督检查各寝室学生不得私接电源，乱用电器。

13、自觉遵守学校相关规章制度，完成上级领导交办的其它工作任务。

14、禁止外来人员进入公寓推销兜售商品。未经学生公寓管理中心允许，任何人不得在公寓内经商卖货，从事营利性活动。

15、每月按要求时间对学生寝室水表数据进行抄录。

16、完成学校交办的临时任务。

**服务项目三：其他管理工作**

**一、院领导办公室保洁**

1.负责学院领导办公室卫生保洁工作。

2.每天院领导下班后打扫ー次。

（1）保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑;保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘；

（2）桌椅、茶几、沙发摆放端正，干浄整洁；

（3）书橱及陈列品经常擦拭，保持书籍资料以及陈列品摆放整齐，无浮尘；

（4）保持花木、盆景、装饰品、灯具、电脑等无浮尘；

（5）保持卫生间干净无积水，保洁工具等物品摆放整齐有序。

3.自觉履行工作职责，尊重领导，服从管理，保守秘密，严格遵守学校的规章制度和有关劳动安全纪律。

4.因工作需要，必须随叫随到，完成突击性任务。

5.节约用水、用电，爱护公用设施，保管好保洁用品，发现屋面渗漏、管道堵塞损坏等问题应及时向党政办报告。

**第四部分 特殊说明**

1.学院交付使用前必须有相关人员进驻，做好前期物业服务和对接工作。投标人必须提供规范且完善的物业管理组织实施方案,物业管理服务标准及工作制度。

2.投标人提供的服务必须达到招标文件所描述的各项服务效果，实现这些效果所需要使用的设备、工具（包括投标人办公设备、工具）由投标人自行解决。

3.服务人员工作期间必须遵守采购单位的工作时间, 不能影响采购方正常办公秩序。在重大活动和突击性工作中,采购方对服务人员可以直接指挥和调度。

4.物管单位及人员不得在管理区域内从事与管理、服务工作无关的其他活动。一经发现, 采购方有权终止服务协议或建议调整服务人员。

5.物管单位和个人不得利用管理区域内招标方房产、物业、水电等资源从事经营活动。

6.保洁日常低值易耗品由中标方提供。提供的物品必须按照国家规定的质量、环保和卫生标准。

7.每月底向招标方提交物业服务运行情况工作报告。

8.必须诚信履行《投标书》中的各项承诺。保持员工队伍相对稳定。

9.现场踏勘费由各自投标方自己承担，采购方案制作费、文件论证费、专家评审费、竣工验收专家费等由中标方承担。

10.物业管理用房由招标人根据实际需要提供，物业管理单位员工生活住宿用房自理。

11.投标单位需将以下容纳入投标方案：

负责赔赏因工作失职造成国有资产损坏、财产被盗、教职员工生身体损伤等。