**南区A、B、D栋学生宿舍物业管理服务项目要求**

**第一条 服务项目的基本情况**

一、服务内容：武汉商学院南区A、B、D栋学生宿舍物业管理与服务。【宿舍管理、门岗值守、安全保卫、维修服务、保洁服务（含消毒、灭四害及病媒防治）、绿化管理】。

二、名称：武汉商学院南区A、B、D栋学生宿舍物业管理服务

三、服务地点：武汉商学院南区A、B、D栋学生宿舍

四、总建筑面积：39327.06m2

五、付款方式：按月支付

六、服务期：6个月

**第二条 服务项目的服务内容及要求**

**一、综合管理及服务**

1.应建立完善的服务管理制度和服务质量管理体系（包含学生宿舍管理制度、卫生管理制度、应急预案等管理制度以及技术管理体系、行政管理体系、服务管理体系、安全管理体系、环境管理体系等）。

2.负责学生宿舍的治安、消防等日常安全管理工作，制定安全管理制度和应急预案，并组织实施。

3.设立安全保卫岗位，配备专职人员，切实担负起管理范围内的安全保卫工作；要不断改善学生宿舍的安全设施，设立必要的交通、安全警示装置，建立报警点。学生宿舍内要设立火灾预警监视系统、恶性用电识别装置等，通过技术防范设施，防止火灾发生。要加强学生宿舍安全保卫工作人员的技术配备和条件保障，每年都应安排专项经费，用于安全保卫设施和装备的添置和更新；认真落实每项安全工作，每天早、中、晚各巡查一次，其他时间每2小时巡查一次，及时消除安全隐患。宣传安全知识，如火灾逃生技巧、防盗方法等，提高学生的安全意识。要加强学生宿舍安全保卫工作人员的技术配备和条件保障，安排专项经费，用于安全保卫设施和装备的添置和更新。

4.应在门栋出入口指派门栋值班员或宿管进行24小时值守和秩序维护。

5.负责做好学生入住、调宿登记档案、外访人员登记，负责报修登记，维修和门栋值班，安全检查，全天候保洁，安全生产管理。制定项目日常管理工作计划及管理工作流程，建立每日巡查档案及巡查记录，及时发现问题并立即整改或按规定上报至学校。

6.配合学校做好服务育人工作，协助对学生进行各种思想、行为教育，负责将违纪、违规情况通报学校相关部门。

7.负责学生宿舍外围区域绿化管理，及时进行修剪，浇水，除草补栽等养护。

8.主动配合学校相关部门开展学生宿舍管理创新、服务创优工作或活动。做好学生宿舍控制吸烟和劝导工作。

9.提供信息化调度管理平台系统用于日常管理服务。

**二、保洁服务内容及要求**

1.工作内容

1）负责毕业生离校后宿舍内杂物清理以及保洁除高空（三米以上）外的区域。

2）负责宿舍楼内公共区域、楼顶平台、一层楼外墙、玻璃及公用设施外饰等的保洁服务。

3）负责垃圾的分类管理，对垃圾进行收集、分类、集中处理。

4）负责沟渠、污水井、雨水井、天台无堵塞。

5）负责建筑外墙、道路及周边、宣传栏、电线杆、标识牌等范围内小广告清理。

 6）负责宿舍及楼周边消毒、灭四害及病毒媒防治服务。

2.工作要求

1）楼道地面、道路和台面：整洁、干净，无垃圾、沙土、纸屑、烟头、油迹等，无脏物、积水、青苔，建筑设施上无牛皮癣无小广告。

2）门前：做到无垃圾、纸屑、烟头、积水。

3）垃圾桶：垃圾箱干净、摆放规范、无异味散播，无蚊蝇滋生。

4）消杀处理：定期消杀，科学用药，确保用药安全，保持明沟、暗沟、垃圾房、绿化带、及各类机房的清洁卫生，无蚊蝇鼠害等，做好记录并留存。根据季节特点，做好宿舍灭四害及病媒防治工作及健康教育工作;协助专业公司做好白蚁防治工作。

5）玻璃窗：包括玻璃、窗框、窗帘、窗台光洁、无积尘、污垢、斑点。

6）各种设施外表：如大厅前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯表面干净、无积尘、污垢、斑点。

7）楼内卫生区域无死角，保洁人员分工明确不脱岗，保证质量。

8）楼梯

①楼梯（所属区域内的楼梯、防火梯、栏杆灯）：无灰尘、无杂物。

②楼梯走道、墙上各种设施：无积尘、无杂物、无痰迹、无积水和污渍。

③扶手、栏杆：光洁、无积尘。

④门：干净、无灰尘、污垢。

9）电梯间：墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净，无油迹、灰尘、杂物。

 三、**设备维修、维护服务内容及要求**

1.工作内容

1）负责风扇、橱窗、家具、门窗、门锁、供电、供水设备、水龙头、大小便池、给排水、室外公共管道、各种照明等设施设备的维修与养护。

 2）负责给管辖区域内提供供电的高、低压变配电系统配电房高低压开关柜、继电保护装置维护，保证正常运行；检查电井桥架、接地、静电跨接装置符合要求；电井桥架、电力电缆、供电线路完好；现场电气设备和电气元器件的点巡检、维护、保养、润滑、检查工作及室内卫生，做好巡查记录。

3）负责所属范围内电气设备的日常巡回检查和安全隐患排查工作，检查电气设备的温度、声音、电流、电压是否符合要求，有无异常现象，加强重点电气设备运行参数的监控、检查、记录，对排查出的安全隐患及时进行处理、汇报，保障电气设备的安全稳定运行。

4）负责做好管辖区域内的空调维护、保养(每年二次滤网清洗)及维修，确保正常使用；负责做好电气设备的检查维修工作，及时填写电气设备检修记录、台账。

5）负责所管辖区域周围的公共照明路灯（高度6米【含】及以下）的维护、保养及维修。高度6米以上的另行协商，维修人员应具备有效期内电工作业类的特种作业操作证。

6）负责宿舍楼内电线、电话线路维护、保养及维修和学生宿舍楼内学校自有设备设施的卫生。

7）负责宿舍楼范围内未提到但影响学生正常使用及公共部位安全的一切小型维护保养及维修等。

8）严格遵守各项安全规章制度，拒绝违章指挥和违章作业，积极防止各类事故的发生。

9)维修费用包含在上述服务项目总费用中，物业公司每次向学校报送维修费及材料费备案后，由学校按以下述第五条服务项目总费用按月支付的形式提前预付给物业公司。单次维修保养总价500元【（含）不含人工费】以下的维修项目由乙方负责。半年累计维修费用不得低于68822.355（含）。在最后一个月结算服务费用时，学校对物业公司半年实际产生的维修费用进行核算，如半年实际产生的维修费用累计低于68822.355元（含），则学校在最后一个月的服务费用中扣减半年未完成的维修费用。

10）严格遵守各项安全规章制度，有权抵制违章指挥和制止违章作业，积极防止各类事故的发生。

 2.工作要求

1）制定设施设备维修（维护）规范制度，并有详细记录。设置24小时报修服务，学生能够通过维修电话和宿舍管理系统随时报修，报修渠道畅通、手续简便、反馈及时、回访有效。

 2）在规定时间内处理学生各项报事报修，及时联络各维保单位进行故障问题处理，做到及时受理及时办理（水、电、门锁等急修30分钟内处理，小型维修2小时内回复并当天处理，大型维修及时报告尽快回复）。保证每天 24 小时有人负责处理突发性各类电气设备及供水设备故障，及时进行抢修处理，满足安全运行需要。对学生不在场的维修，应遵守维修工与宿管员共同工作纪律，按时完成维修任务。

3）负责对消防设施每日早中晚分三个时段进行定期巡检，并做好记录，确保消防设施完好。

4）负责对公共区域的用电设施每日检查 2 次，确保供电系统畅通，符合标准。

5）对有阀井的室外供水系统每日检查 2 次并做好记录，确保供水系统畅通。

6）负责监督和督促在学生宿舍服务热水、直饮水、洗衣机等第三方合作商做好供应，确保服务到位。

**四、宿舍门栋值班和安全管理**

1.宿舍门栋值班

1）乙方负责学生宿舍全年每天 24 小时的门栋值班和秩序维护；

2）乙方应认真作好来客登记工作。对来访者笑容可掬、亲切、耐心。器械佩带整齐有序，目视感觉协调、自然。

3）乙方门栋值班人员不得与各工作人员在当岗期间聊天、说笑、打闹（正常工作需要除外）。

4）乙方门栋值班人员下班换岗后，在公共区域均需保持衣帽工整及步伐形态整齐要求。

2.宿舍管理员

1）做好学生入住登记档案、外访人员登记、报修登记、楼道监控、学生贵重物品寄存、制止宿舍内违规违法行为、检查生活安全设施保障情况，做好假期学生留宿或离校退房管理工作。

2）要保管所有房间的钥匙一套，学生在借用钥匙时须持本人有效证件登记方可借用，用完后及时归还。因工作需要进入学生房间，必须两人以上方可进入。

3）宿舍管理人员对晚归学生进行批评教育。将晚归、夜不归宿情况通报所在院系部，并向学院学工处报告。

4）对来访者笑容可掬、亲切、耐心。

5）每天早、中、晚对学生宿舍各巡查一次，其他时间每2小时巡查一次，发现学生违反管理办法的行为要及时制止，杜绝各类事故发生。

6）公共区域严禁学生私人物品随意摆放，如发现应立即规劝学生自行清理收纳。

3.宿舍安全员

1）宿舍安全员要确保宿舍楼内的安全保卫工作，做好防火、防盗、防抢、防破坏、防其他灾害的“五防”工作，保证学生的安全。

2）宿舍安全员每日进行宿舍安全隐患检查和消防巡视，每周检查应急灯、灭火器确保功能良好，留存检查记录。熟练使用消防器材，掌握突发事件疏散、逃生、自救的常识、程序和技巧，严防火灾事故的发生。

3）乙方宿舍安全员要教育并督促住宿学生做好安全保卫工作，认真做好防偷、防火、防电（触电等）和防止其他意外事故的发生。

4）宿舍安全员要晚上熄灯后，应对宿舍周围及内部各楼层巡视一遍，发现问题及时反映并记录。

5）要加强安全、消防知识学习，定期进行安全、消防检查，及时处理安全方面的漏洞和问题，对隐患、险情立即采取措施处理，并做好记录。

 五、 **绿化管理**

**1.工作内容**

**负责宿舍区域内的绿化养护工作**

2.工作要求

1）乙方保证绿化养护应达到绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率 95％。绿化设施及硬质景观保持常年完好。

2）乙方保证植物群落完整，层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛，乔灌木应保持正常生长状态，不得有杂乱及歪倒现象。

3）乙方应及时清除修剪完的残枝枯叶，做到工完场清。修剪时绿篱新生长枝不得高出 15cm，草坪不得高出 10cm。及时清理绿篱、花坛中的杂草和落叶，对死亡绿植10㎡以内进行原样补栽。

4）乙方应根据季节变换和需求，及时完成各项养护工作（灌溉、中耕松土、除草、施肥、病虫害防治、修剪等）。

3. 工作标准

1）乔灌木、植被

①修剪：集中修剪一年至少六次，小范围内随时修剪；

②浇水：根据生长情况浇水；

③施肥：一年至少2 次，春、秋季各一次；

④松土：至少半年一次；

⑤病虫害防治：4-10月份每月至少一次，其他月份有虫害时随时喷药；

⑥补植：区域内植物死亡露土部分原样补栽。

2）草坪

①修剪：至少20-25天一次；

②浇水：至少5天一次，草坪修剪后浇水一次；夏季干旱时节每天一次；

③施肥：一年至少4 次（每季一次）；

④病虫害防治：春、夏季至少每月一次，秋、冬季按实际情况；

⑤补植：区域内植物死亡露土部分原样补栽。

**第三条 人员要求**

1.物业服务人员聘用均需符合《民法典》及相关法律法规要求，物业公司必须提供针对此服务项目的有效的用工人员身份证及从事国家规定特殊工种的相关岗位技能证书等。未经学校许可，不得更换项目负责人。人员工资必须符合《省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》鄂政办发〔2024〕2号武汉市最低工资标准（2210元/月/人）并包含“五险”（养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险）。物业公司需承担安全或意外事故处理责任。

2.物业服务人员条件要求

1）管理人员3人：项目经理应在50岁以下，具有本科及以上学历且具备中级或以上职称证书，具有同类管理项目经验服务三年以上，曾担任物业管理负责人二年以上，持有物业管理经理上岗证书。相应证书需提供复印件并加盖公章交甲方备查。宿舍管理员（楼栋长）应熟悉学生宿舍管理要求，且得到采购人认可。

2）门栋值班员9人：55岁以下，具有良好的仪容、仪表，有耐心、爱心、细心。

3）保洁员17人：55岁以下，从事相关服务一年以上，掌握基本的保洁用品及保洁设备使用，服务前体检合格。

 4）工程维修人员3人：55岁以下，有相应的上岗操作证书（持有效期内的低压电工和高压电工），从事专业工作3年（含）以上，能吃苦耐劳、服务耐心周到，证件复印交甲方备查。

5）绿化人员1人：55岁以下，熟悉各项养护工作。

6）安全员1人：50岁以下，有相应的上岗操作证书，从事专业工作3年（含）以上。

7）合计人数不少于34人（其中管理人员40岁以下不少于2人，服务人员40岁以下不少于6人）。

作业人员必须同时具备：身体健康、无传染病，无不良嗜好；证件齐全（身份证），有相关的学历证明或技术资格证明；政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，无不良行为记录，知晓本岗位有服务礼仪；针对现场工作的特殊性，物业公司将技术工作熟练的员工调派任职。

3.人员设置

1）管理人员 3人

3）门栋值班人员9人

4）保洁员17人

5）工程维修人员3人

6）安全员1人

7）绿化人员1人

合计人数不少于34人（其中管理人员40岁以下不少于2人，服务人员40岁以下不少于6人）。

4.人员培训

对所有人员必须加强法纪教育，搞好防火、防盗等安全知识培训，做好年度岗位培训计划，每年度培训4次以上。

5.乙方服务人员要统一着装，衣帽整洁，女员工前发不遮眼，不梳怪异发型；男员工不留长发，不留胡须；所有员工头发应保持整洁，配戴乙方工作证件，遵守甲方相关规章制度；

6.乙方服务人员在工作期间不得随意离开工作岗位，若乙方项目经理不在作业现场，乙方临时负责人应接受甲方主管部门负责人的监督指导，并按甲方的工作标准进行检查。

7.乙方工作人员要服从管理，不得侮辱威胁管理人员。不得在工作场地大声宣哗、骂架、打架。

8.乙方工作人员应做到“三勤”“三快”，即：勤讲、勤转、勤检查；眼快、手快，腿脚快。

9.乙方工作人员应使用礼貌用语，细心解释，不得与学生发生冲突。

10.乙方工作人员按时上下班，不得迟到、早退、旷工。上下班期间认真做好交接班工作。

**第四条 考核评定办法**

1.学校后勤与基建管理处作为考核评定的组织机构，负责计划、安排每月的考核评定工作。

2.学校后勤与基建管理处对乙方的考核评定，实行定期或不定期考核，每月进行综合评定。

3.考核评定等级与计分办法

1）考核评定等级分为合格、基本合格、不合格。

2）考核评定等级：考核评定80分（不含80分）以上为合格；70-80分为基本合格；70分以下为不合格。

3）计分办法：实际得分=所得分数/应得的标准分\*100

4.考核评定物业费发放办法

1）实施当月物业服务质量考评等级与物业费发放相挂钩。

2）当月考核评定为合格，按月服务价款全额支付。当月考核评定为基本合格，按月服务价款的95%支付。当月考核评定为不合格，按月服务价款的90%支付。

3）半年累计出现2次70分以下，视为该物业服务公司不合格，学校可立即停止合同，不承担任何责任及费用，并在本校下一轮竞标中纳入黑名单。

5.每月1日至30日为当月考核评定时间段。