

# 采购内容及项目要求

## 一、项目概况

本项目为山东大学中心校区学生公寓鸿腾三馆物业管理项目，学生公寓建筑面积：1.36 万平方米，三栋楼共有学生宿舍 196 间，设有消防中控室、自动门禁系统、电梯两部（电梯保修、特殊设备）、自习室、生活服务室、办公室、配电间、客厅，会客室、公共卫生间、广场等学生住宿及公共空间。

**本项目预算金额：120 万元/年（人民币）**

## 二、物业服务总体要求

1. 供应商应现场踏勘，基于现状投标，对物业现场各种物业管理影响因素以及困难条件进行勘察和研究，做出自己的判断。中标后，成交供应商不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加物业经费或索赔的要求。

2. 成交供应商须严格按照《山东大学校园物业监管办法》和《山东大学校园物业考核细则》、《学生宿舍管理规定》等规定开展物业管理服务。物业管理服务质量的日常考核评价按照以上办法和细则执行。

3. 供应商要有完善的管理机构、物业管理方案和质量控制措施，人力资源状况能够满足校方管理服务要求，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全。

4. 有完整的报修、维修和回访记录。不能在规定时间内赶到现场组织维修并因此而造成损失的，应承担相应的责任。

5. 每月至少 1 次征询物业使用人对物业服务的意见，自觉接受学生公寓管理服务中心的监督、检查，及时改善管理和服务。

6. 物业公司拟派项目经理本科及以上学历，从事物业管理工作 5 年（含）以上经验。

7. 物业公司特种作业人员（如消防中控安全员、电工等）按照国家有关规定取得相应上岗证书，有规范要求的岗位按照规定要求配备相应数量人员。每年应对配电间进行至少两次的巡检、维保、除尘等服务。

8. 物业管理服务人员应遵纪守法，遵守学校、公寓中心各项规章制度，服从公寓中心安排管理，统一着装，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

9. 供水、供电、生活热水供应、空调、电梯、消防、垃圾清运等设备设施的运行管理和维护应符合国家和地方行业管理规范要求，编制各专业的应急方案。因违反规范要求而造成损失的，应承担相应责任。

10. 每周对学生公寓内各种管道、电路进行巡查，及时维护，因检修、维护不及时

造成的各类事故，损失由物业公司自行承担。

11. 根据采购人的需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，另行协议约定。

12. 未征得采购人同意，不得利用学生公寓内部设备、设施和场所进行任何营利活动。

13. 协助学校卫生防疫部门进行消杀等工作。

### 三、项目管理要求

#### 1. 管理服务（1人）

设项目主管1名（以下简称主管），负责日常管理（卫生检查、安全检查、维修检查、设施设备检查、工作质量评估、向校方汇报日常工作）。

（1）主管是楼宇安全、公共环境卫生、设备正常运行第一责任人。主管要了解学校对安全、卫生工作的总体部署和要求，负责协调沟通地方各职能部门（如派出所、街道办事处、城管执法、环卫局等），积极配合地方各职能部门的工作，保证住宿学生的安全及学生公寓周边的公共秩序。熟悉楼内各设备设施的类型、数量及分布点，保持楼内及周边环境的卫生和秩序，严格要求学生执行刷脸出入制度。主管应根据本楼实际情况，采取各种有效措施防火、防盗、防意外事故的发生，每天抽查学生公寓环境卫生及安全用电情况，并及时准确填写安全检查及巡视记录，杜绝学生使用违章电器，发现安全隐患及时处理并将结果告知校区主任，主管对本楼的维修工程（项目）负有对施工单位监管及配合服务的责任。如发现问题须及时向校区主任汇报。

（2）主管负责本楼值班员、保洁员、维修工、保安的考评和管理，指导、监督其完成各项服务工作。主管要及时告知值班员和保洁员对公寓安全卫生工作的部署和要求，应对值班员、保洁员、维修工、保安进行服务态度、文明语言使用、防火、防盗等方面的指导，应组织本楼员工定期学习安全知识、抓好消防安全“四个能力”建设（检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织人员疏散逃生能力、消防宣传教育能力），促使值班员、保洁员、维修工、保安必须会正确使用灭火器，了解紧急疏散要点和通道路线。培训值班员尽快掌握本楼学生住宿基本信息（本楼房间数量，学生住宿人数等）。同时主管应对每次培训做好培训纪要以备总结检查。

（3）主管应教育、督促学生严格遵守公寓管理的各项规章制度，做好本楼工作人员和学生的沟通工作，营造良好的沟通氛围。在工作中发现学生中出现的违纪行为和异常思想动向，要合理引导以避免事态扩大，并及时将学生的异常思想动态向校区主任汇

报。主管应关爱学生，以学生为本，主动为学生排忧解难，不得以粗暴态度或语言对待学生。

(4) 主管平时应注意业务学习，提高个人的工作能力，熟悉个人所承担和负责的业务和管理工作，能够掌握计算机等现代科技手段，提高所负责管理工作的科学化、规范化程度。

(5) 主管应配合校区管理部做好新生入学前和毕业生离宿后的公寓家具设备清点和调配工作，做好新生公寓调整落实及卫生工作。

(6) 主管应熟悉公寓突发事件处理程序。公寓发生突发事件，必须第一时间到达现场进行处理，发生紧急和特殊情况应及时上报分管校区主任解决处理。

(7) 主管应保证二十四小时联系畅通，工作时间中随时听取同学们反映的各项问题以及对公寓管理工作的意见、建议，并及时向校区主任汇报。对学校有关部门转发的意见建议和学生的属实投诉要及时处理、记录并将处理结果上报校区主任。

(8) 主管对校区主任负责，应完成校区主任交付的其他工作。

(9) 保管好仓库物品的安全、完整，并建立完善的物品出入库记录和借用登记账簿。

(10) 做好所负责区域学生宿舍卫生、安全检查工作，每周普查一次；并做好记录，报送成绩。

## 2. 消防中控室（8人）：负责楼宇内消防设施设备及消防自动报警系统使用与管理

序号	任务名称	任务要求	监管方式
1	消防中控室值班	1. 根据《建筑消防设施的维护管理》（GB25201-2010）中第 5.2 条规定，消防控制室实行每日 24 小时值班制度，每班工作时间应不大于 8 小时，每班人员应不少于 2 人。每个消防控制室共配置 8 名专职值守人员，四班三运转。 2. 按照《中华人民共和国消防法》《建筑消防设施的维护管理》《消防设施操作员》规定，所有消防中控室值班人员须持有“消防设施操作员（四级/中级工）”证。 3. 按照《中华人民共和国消防法》《建筑消防设施的维护管理》《消防设施操作员》规定完成消防值班工作，	学校不定期检查

		<p>认真填写《消防控制室值班记录表》。</p> <p>4. 按照《中华人民共和国消防法》《建筑消防设施的维护管理》、学校和应急预案的规定处置消防报警和突发事件，并及时上报学校，不得迟报、误报、漏报、瞒报。</p>	
2	消防巡查	<p>1. 设专职消防巡查人员，禁止兼任。</p> <p>2. 按照《山东省火灾高危单位消防安全管理规定》的规定每日白天和夜间最少各组织一轮次防火巡查，及时发现、制止、纠正消防安全危险行为，并做好记录。</p> <p>3. 每日对《中华人民共和国消防法》、《建筑消防设施的维护管理》、《山东省火灾高危单位消防安全管理规定》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》和学校要求的巡查部位和巡查内容认真巡查，并填写《建筑消防设施巡查记录表》。</p> <p>4. 值班室值班人员要严守岗位，按规定履行职责，每日认真做好楼宇消防和安防巡查、值班和交接班记录，如实填写系统运行情况。消防控制室值班人员还应填写《消防控制室值班记录》、《火灾报警控制器日运行情况记录》、《故障处置登记表》等。</p> <p>5. 每月对楼宇内的消防设施至少进行一次全面检查；对损坏的消防设施及时进行更新维护。</p> <p>6. 保证楼宇内及周边附属安防设施设备运转正常，发现设备故障要及时排除或通知、并协助技术人员进行修理维护。</p> <p>7. 值班人员接到报警后立即到达报警现场，及时正确处置，并维护秩序。</p> <p>8. 自动消防系统、电梯必须与有相应资质的检测、维修保养机构签订维保合同。</p>	学校不定期检查

3	制定各类适应学校需求的规章制度和应急预案	1. 制定“管理制度”“交接班制度”“巡查制度”“消防员工职责”“火警处置流程”“培训制度”等一系列管理制度，并宣贯到所有消防工作人员，所有的消防中控室做到“制度上墙”。 2. 制定“火警处置预案”“疏散预案”。	所有管理制度、应急预案上报学校
4	及时清理占用楼内各通道、楼梯、出入口及大楼周边消防通道的各类杂物	保证楼内各通道、楼梯、出入口及大楼周边消防通道畅通。	学校不定期检查
5	积极配合各单位进行消防演练和消防安全培训	协助党委保卫部和各学院单位开展消防演练和消防安全培训。	确保演练时随叫随到，积极配合

### 3. 保洁服务（5人）

负责服务管理范围内公共区域（含各类功能用房）的卫生保洁工作，保证清洁卫生，垃圾及时清运。

（1）所有大厅地面、门窗玻璃、痰桶、镜子、立柱要随时保持清洁，不能有杂物等。顶角、墙角不能有蜘蛛网等。

（2）走廊、楼梯卫生整洁，不能有杂物。地面、墙面、扶手要干净，不能有灰尘；垃圾桶、消防箱等完好无损、清洁无尘，顶面、墙角不能有蜘蛛网；暖气片下无垃圾等。

（3）生活服务室的门窗、玻璃、窗台、炉台、水池、排风扇、电磁炉、顶棚、桌子、椅子等要清洁无尘，不能有死角；墙壁瓷瓦、地面瓷砖应保持本色光亮，不能有异物，异味，无积水，不能有污迹、油垢等。

（4）各公共区域要保持清洁，不能堆放废品和垃圾等。

（5）公用卫生间、学生浴室内应每天通风，窗台不能乱放衣物等物品，窗台、玻

璃、窗槽应保持干净，上面不能有污迹、水迹。定期用厕宝、去污粉打扫死角、地面，浴室隔板、墙面应保持清洁无污物。小便池每天擦拭表面，不能有尘土，小便池上不能放拖把，里面应放置清香球。浴室镜面应保持光亮无水迹，面盆上不能乱放东西保持干净，应定期清洗浴帘。

(6) 负责电梯及其它公共设施、设备保洁。

(7) 其余各保洁区域内保证无垃圾，清洁卫生。及时清运当天所产生的垃圾。

注：每学年为每间学生宿舍配备卫生清洁工具，如：小笤帚、小簸箕、拖把、垃圾篓、垃圾袋、厕刷。

#### 4. 值班服务（6人）

值班员为固定岗，即工作时间内在门口值班，按照宿管工作规程监督人员按规定出入宿舍楼。具体如下：

岗位地点是所在出入口的值班处，地点固定，24小时值班，不能脱岗。

应监督所有出入学生刷脸通过，遇到不服从管理者，须立即敦促执行。外来人员进入本楼需登记，出示本人有效证件方可进入，严禁无关人员进入学生公寓。如发现不遵守出入规定者，应立即汇报管理办公室负责人并做好记录。遇到强行进入人员，应及时报警。

要保持大厅内安静，学生在大厅内吸烟、打闹、喧哗、损坏楼内设施或有其他违反宿舍管理制度的行为时应及时制止；密切关注出入人员动向，对异常情况要及时汇报管理办公室并做好记录；

熟悉公寓内部设施、学生住宿等基本情况，每天定期检查学生房间的卫生及安全情况。

要保持仪容仪表整洁，讲话、举止文明，清扫规定卫生区，保持值班场所环境清洁。

工作时间不准睡觉、不准饮酒、不准脱岗、不准会客。夜间应保持警惕，为出入学生开关门。

搬离公寓的大宗物品和大件物品需问清情况后并填报登记后才能放行。进入宿舍楼的大件电器和大功率电器（冰箱、洗衣机、电暖气等）要登记后方能进入宿舍楼使用。否则一律不准入内。

接待学生报修登记，夜间紧急报修要及时通知维修人员和管理人员。

认真填写值班日志，交接班明白清晰。

#### 5. 保安服务（6人）

保安工作为流动岗兼固定岗，工作时间内按照要求进行巡视，保证工作区域内的安全及消防不出现问题。不巡视时在固定场所维持秩序，并随时接受调遣前去协助处理问题。

(1) 明白保安工作的重要性，熟悉本岗位任务和工作要求，具备治安法规知识，有一定搏击、对抗素质。

(2) 具备发生紧急情况时的应急处置能力。

(3) 严格遵守工作纪律，按规定交接班，不迟到早退，不脱岗空岗。认真做好工作记录。

(4) 统一着装，仪容严整，精神饱满，文明服务，礼貌待人；

(5) 巡逻按规定时间和路线进行，完成巡逻期间的各项规定工作，保持高度警惕，时刻注意各种消防、安全问题，随时处置。能够有效制止各种违反公寓管理规定的行为，尤其是制止那些干扰、妨碍他人正常学习，生活的行为。

(6) 不巡逻期间，在值班室要密切注意周边的环境，随时主动制止各种违反规定的行为，盘问并制止可疑人员进入学生宿舍，不得置之不管、玩忽职守。

(7) 接到求救后立刻赶赴现场处置，不允许以任何借口推脱。

(8) 除非紧急情况，未经允许，不能私自进入学生房间；不准私拿学生的物品。

(9) 服从工作安排，服从指挥，全力协助管理办公室处置宿舍的各种问题；

(10) 遇到问题，要做到及时汇报和请示，并妥善保留证据。

## 6、维修服务（3人）

学生公寓内二十四小时的水、电、暖、木等设施的维修。

(1) 水、电维修人员需持证上岗。

(2) 水、电维修须按照国家有关规定操作，严禁违规操作。

(3) 遵守学校规章制度，服从学校管理，配合学生公寓管理部开展工作。

(4) 负责各楼水、电、暖、门窗、损坏家具的维修。

(5) 负责各楼学生服务项目设施的维护、维修及更新工作。

(6) 完成学生公寓管理部安排的其他工作。

(7) 每周对区域内各种管道、电路进行巡查，及时维护更换。

## 7.管理服务（1人）

专职管理服务人员1名，负责做好学生日常入住、报修、退宿等日常服务工作并做好自习室、活动室等公共活动场所日常管理工作。

管理服务员工工作职责：

(1) 做好活动室预约管理工作，负责按规定时间开关活动室，不得随意提前和延长活动室开关门时间。

(2) 保持好活动室环境卫生，做到干净整洁有序。

(3) 定期对活动室的设施设备进行检查，发现问题及时处理或上报。

(4) 维护活动室的秩序，禁止不良行为的发生，保障文明和谐的使用。

(5) 认真记录“活动室日志”做好存档。

(6) 做好学生工作部和学生公寓管理服务中心交付的其他工作。

(7) 会客室、办公室、值班室、活动室、饮水机、自助厨房的服务管理，保证正常安全运行。

(8) 使用文明规范用语；为学生提供接待、查询、代存、传达等服务；对进出可疑人员进行询问检查，并协助相关部门做好消防治安工作，落实公寓夜间巡查制度；严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证并登记后准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好借出记录；保证前台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境；知晓电梯安全运行常识，熟悉消防各类标识。并为学生房间配齐需要的钥匙、卫生工具等。

#### 四、服务内容

1. 接待：尊重关心爱护学生，对待客人要文明礼貌，热情周到，不得与学生、教工、访客吵架。

2. 借工具：请学生出示有效证件，做好登记。

3. 借钥匙：钥匙只借给本宿舍成员，请学生出示有效证件，做好登记。

4. 报修：由值班员或学生填写报修单，注明报修人、报修时间、报修内容，及时交到维修组；也可通过电话、网络直接通知维修组。

5. 卫生工具发放：每年每间宿舍发放一次卫生工具，包括：扫把、拖把、簸箕、马桶刷各一个，除垢剂一瓶；每周发放学生房间垃圾袋一次（每天一个），需学生签名；学生可凭旧卫生工具，更换新卫生工具。

6. 交接班：交接班时，把本班发生、处理的情况及需继续交办的工作。做好记录并签字，重大事情必须交接清楚。

7. 卫生人员考核：掌握保洁员的情况，按照对保洁员的要求，认真做好考核工作。

8. 日常学生房间内的安全检查、卫生检查、评比由各院系、物业部门共同负责。

9. 配合学校搞好学生宿舍的文化建设。

10. 保证住宿学生的正常用水、用电，每月向供电及水务部门缴纳水电费。

11. 完成学生公寓管理部交给的其他工作。

## 五、物业管理服务费及结算办法

1. 每季度支付应付款的 90%，合同期满后如无服务质量问题一次性支付剩余合同金额。（注：报价包含但不限于电梯维保与安检、消防维保、空调维保、热水器维保、电器维保、垃圾清运、化粪池清淤、网络通信费、防雷检测费、保险、学生宿舍内、办公及公共区域的卫生工具费等费用。水、电费由采购人支付（如有需要，成交供应商应先行垫付）

2. 支付办法为每季度支付一次，支付时间在每季度结束后的 15 个工作日内；余额在合同结束后的 15 个工作日予以支付。供应商先开具物业收费票据，采购人在收到物业管理费票据后的 15 个工作日内向供应商支付费用，采购人以银行转账的方式将款项付至票据上列明的银行账户。

3. 本项目启动时间参照租赁合同签订生效时间（如租赁合同未签署，本项目作废），如入住人员少于 100 人，该月物业费用按照成交价格 50% 支付，服务期内每年因入住不足导致物业费减免期限最长为六个月。

4. 采购人委托供应商提供的合同约定外的其他服务项目，所涉及的费用由采购人另外支付。

5. 合同期内，采购人有权根据物业服务评分细则打分情况支付物业管理服务费，如出现扣分现象，则扣除相应物业费。

## 六、其他要求

1. 在楼宇物业维修保养中：

### （1）维修

更换单个配件或单个（单体）维修材料价格 500 元（含）以下的由物业公司负责购买，并承担更换、维修等相关费用（电梯专业维保、空调维保、年检除外）；超过 500 元的单个配件或单个（单体）维修材料由采购方负责购买，物业公司负责更换、维修，并承担相关费用。如无法按更换单个配件或单个（单体）维修材料价格核算在（道路维修、室内地面和顶棚维修、墙面维修、绿化复植等），可按同一地点维修面积 10 平方米（含）以内的，由物业公司负责实施并承担相关费用。

确保正常运行所需的消耗材料由物业公司承担。

### （2）垃圾清运

与在城管局备案的环卫公司签订垃圾清运协议，保证区域内垃圾及时外运(含枯枝落叶)，无大垃圾箱满滞留情况。(此项所发生费用需供应商在投标报价时综合考虑并包含到总报价中，采购人不再为此支付任何费用)

2. 楼宇门值和消防值班岗位，按楼按岗报价，如校方采取技术改造或管理方式改变(消防中控室整合；部门、楼宇门值进行智能门禁改造)，物业费进行相应核减。

3. 委托合同中可增加保证金条款，物业公司结算时应提供投标预算和本月决算书。否则，暂扣保证金，直至提供决算书。

4. 设立配件合格供应商、专项设备维保供应商许可约定，未经校方许可即视为违约。学校对物业公司的维修材料进行全程监管，物业公司在投标报价时，需对维修、保洁材料等明示三个以上生产厂家和品牌，作为日后维修使用选择品牌，专用设备需更换原装配件。

5. 把日常节能管理纳入管理范围并与物业费支付挂钩，学校为物业公司提供必要的物业管理服务用房，相关水电暖费用由物业公司承担。

6. 一年不分节假日和休息日，都要提供正常的物业保障，遇重大活动等，物业公司应根据学校要求调整服务时限和服务内容。

7. 物业公司须为学校购买公共责任险。

8. 因物业公司管理不善导致的行政罚款由物业公司全额承担。

9. 改造、装修楼宇在质保内，发生施工质量问题仍有原施工单位承担维修费用。

10. 合同期内如有建筑面积调整，按楼宇建筑面积中标单价的 70%给予调整。其他物业内容调整产生的费用，以双方协商一致为准。

11. 山东大学学生公寓管理服务中心对物业有监督、监管权力。