# 磋商内容及采购要求

一、物业服务外包工作内容、服务标准和质量要求

（一）物业服务外包工作内容

1.明德楼（9号教学楼）A楼、B楼和C楼的公共教室、报告厅、教室休息室、大厅、楼道楼梯、卫生间、楼内扶手、门窗及楼外散水等公用区域卫

生清扫保洁工作，计楼内清扫保洁面积31907.66m2。

2.明德楼楼外道路(汉两侧人行道)、广场、排水沟的卫生清扫保洁工作，计室外清扫保洁面积7144.49m2,含道路两侧人行道。具体范围是：东面到育才路南段东道沿(不含银杏坡)、南面到天汉湖北侧道路南道沿(不含石材人行道)、北面到玉兰园南侧道路北道沿(含停车场和雕像广场)、西面到翠竹园东侧道路西道沿。

3.明德楼大厅大理石地面的常年保养维护工作，计石材保养面积711.2m2。

4.明德楼A楼B楼C楼卫生间的消杀除臭工作。

5.负责收集、清理物业服务所产生的垃圾和公用区域垃圾篓的垃圾并倾倒点垃圾桶内。

6.明德楼楼内公共区域面积及设施统计表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 层数 | 公共区域面积 | 卫生间 | 大便池 | 小便池 | 水龙头 | 拖布池 | 洗手池 | 饮水机 | 备注 |
| 明德楼 | 7 | 31907.66 | 48 | 292 | 96 | 168 | 0 | 144 | 19 | 寒暑期按学校放假日期安排值班人员 |

注：以上数据仅作参考，以实际面积及设施数量为准。

★(二)物业服务外包服务标准和质量要求

1.道路、广场(含道路路肩、人行道、台阶踏步、排水沟、散水):

(1)对承包区域道路、广场(含道路路肩、人行道、台阶踏步、

排水沟、散水)环境卫生做到每天清扫保洁两次，不漏扫。(寒暑假可酌情减少保洁清扫次数)。每天早上7:30完成道路和广场清扫。

(2)要求全面彻底按质清扫，无果皮纸屑、无白色垃圾、无枯枝落叶、无泥沙石块、无杂物等，无烟头，尘土少，广场无口香糖残迹、无痰迹污垢，无卫生死角，干净卫生。

(3)雨后及时清理泥沙，雪后及时清理积雪。

(4)不定期清理台阶踏步沿边的泥灰污物结块。

(5)不定期清理散水和水泥伸缩缝的杂草。

(6)发现垃圾堆或卫生死角要及时清理。

(7)及时制止乱张乱贴或乱放宣传牌的行为，及时清理乱张乱贴物。

(8)注意天气变化，及时做好应对措施，不影响工作任务完成。

(9)不定期擦拭承包区域内果皮箱和宣传栏、路牌、护栏，发现破损及时上报校方，达到外观整洁，功能完好。

(10)发现乱倒建筑垃圾或破坏室外公共服务设施或污染环境的现象要及时纠正或上报校方。

2.教室、大厅、楼道楼梯、阳台、卫生间、门窗、扶手、护栏：

(1)对承包区域内教室、大厅、楼道楼梯、阳台、卫生间等地面卫生做到每天清扫、拖擦两次并保洁四次，不漏扫(寒暑假可酌情减少保洁清扫次数)。达到地面干净，无垃圾烟头、无果皮纸屑、无痰迹污垢、无口香糖残迹、无积水，讲台、桌椅干净，桌斗内无垃圾、无杂物，无“课桌文化”、无卫生死角，保持原本质地。

(2)每天彻底擦拭洗手池、洗手台、拖把池、便器、上下水管道、卫生间隔板及隔板门等，及时冲洗便器，及时用除污剂清洗痰迹、污垢、尿垢，不定期用药物(安全有效、符合国家标准)消杀(夏秋

季每周消杀一次),不定期投放或喷洒除异味药物。达到清洁到位、干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物、无“厕所文化”、无污垢尿垢、无污物堆积、无蚊蝇、无异臭味或少异味，便器、池壁见本色，无卫生死角。

(3)每天擦拭扶手、护栏，达到干净整洁，无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物。

(4)每周彻底擦拭门窗玻璃和窗台，达到无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物、光亮明净。

(5)每周彻底清扫顶面和墙面(含伸缩台面),达到无浮尘、无积灰、无蛛网、无污痕、乱张乱贴物、无“墙壁文化”,无卫生死角。

(6)每周彻底擦拭教室内灯具、吊扇、开关插座(干抹布擦)、黑板边框、制度框、名人相框、管道等服务设施，达到干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物，无卫生死角。

(7)纸篓摆放有序、垃圾袋及时规范更换，垃圾清理及时无散落，无乱倒垃圾现象。

(8)卫生间设置烟头投放桶，确保火种不乱丢发生火灾危险，不影响地面卫生。

(9)发现服务设施和门窗玻璃、水电管线等破损及时向校方报修。

(10)发现破坏服务设施或污染卫生的现象要及时纠正或上报校方。

(11)节约水电，无长流水、无长明灯现象。上班要先关灯再清扫，下班要检查关灯后再离开。

(12)爱护公物，遇恶劣天气要及时关好公共区域窗户。

(13)养成良好工作习惯，严禁将手纸、卫生巾冲入下水道，严禁将垃圾扫入地漏，发现便池、水池、地漏不畅要及时疏通，防止发生水灾。

3、水磨石和大理石地面保养维护：

(1)石材地面保养维护须由专业技工和专门机械作业。

(2)广场石材地面每周大清洗1次。

(3)石材地面做到每周轮换保养维护(拖洗及机洗),石材地面见本色。

4、每天及时清理收集承包区域内果皮箱和垃圾篓的垃圾，无堆积或外溢现象，及时收集清扫的垃圾，并倒入指定的垃圾倾倒点或垃圾桶内，坚决杜绝乱倒垃圾和焚烧垃圾的行为。

5、若学校举行大型活动或遇到突发情况，安排充足的保洁人员配合校方完成工作，不增加额外费用。

6、工作人员卫生言行文明，服务热情周到、爱护公物，清扫保洁工具、用品不许乱摆乱放，不在校内高声喧哗，不与师生员工争吵。

7、重视安全防范工作，认真搞好劳动安全，无安全事故发生。注意清洁试剂的配比浓度、顺序，避免灼伤和中毒事故发生。发现事故苗头或安全隐患及时报告。

8、做好学生卫生文明行为养成教育的宣传和引导工作，制做有关卫生标识。

9、保证住校物业服务项目经理和区域卫生清理保洁的人员数量，每天按学校要求考勤。

10知行楼：一层至四层的大厅、楼道楼梯、卫生间、阳台、及楼外阶梯(含金水桥)、楼内扶手、门窗及楼外散水等公用区域的卫生清扫保洁工作，计楼内清扫保洁面积3376.68m²。

11.知行楼楼外道路、东门广场的卫生清扫保洁服务工作，计清扫保洁面积12013.59m²,含道路两侧人行道。东门广场和知行楼周围道路的卫生清扫保洁服务工作，具体范围是：东面到朝阳路、南面到培训楼门口及其延长线、北面到艺术楼门口及其延长线、西面到知行路西道沿。

12.知行楼金水桥下水池日常漂浮物和垃圾的打捞清理工作，以及喷泉水池的清洗工作。

13.图书楼：一层至三层的大厅、楼道楼梯、卫生间、楼内扶手、门窗(含玻璃檐棚)及楼外散水等公用区域的卫生清扫保洁工作，计楼内清扫保洁面积4493.37m²。

14.图书楼楼外道路、南门广场的卫生清扫保洁服务工作，计清扫保洁面积7281.52m²。具体范围是：东面到育才路南段东道沿延长线、南面到风景路、北面到天汉湖南侧道路北道沿及其延长线、西面到图书楼西侧道路西道沿及其延长线。

15.图书楼二层、三层和七层自修室每周清扫一次，平日做好维护。校史馆、西北联大办学纪念馆、秦巴生物资源馆内卫生的定期保洁及楼顶层室外屋面的定期清扫。

16知行楼一层至四层、图书楼一层至三层的石材地面或水磨石地面的常年保养维护工作。知行楼水磨石地面养护面积3376.68m²,图书楼石材地面养护面积4493.37m²。

17.知行楼一层至四层、图书楼一层至三层等卫生间的消杀除臭工作。

18.图书楼、知行楼、十三号学生公寓楼、博思楼、博远楼的玻璃幕墙、房檐及部分墙面、窗户清洗工作(全年一次)。

19.负责收集、清理物业服务所产生的垃圾和公用区域垃圾篓的垃圾并倾倒在指定的倾倒点垃圾桶内。

20.知行楼1-4层和图书馆1-3层公共区域面积及设施统计表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 层数 | 公共区域面积 | 卫生间 | 大便池 | 小便池 | 水龙头 | 拖布池 | 洗手池 | 饮水机 | **备注** |
| 知行楼 | 1-4层 | 3376.68 | 8 | 32 | 13 | 22 | 8 | 13 | 4 | 寒暑期按学校放假日期安排值班人员 |
| 图书馆 | 1-3层 | 4493.37 | 6 | 33 | 9 | 18 | 6 | 12 | 6 |
| 合计 |  | 7870.05 | 14 | 65 | 22 | 40 | 14 | 25 | 10 |

注：以上数据仅作参考，以实际面积及设施数量为准。

1.道路、广场(含道路路肩、人行道、台阶踏步、排水沟、散水):

(1)对承包区域道路、广场(含道路路肩、人行道、台阶踏步、排水沟、散水)环境卫生做到每天清扫保洁两次，不漏扫(寒暑假可酌情减少保洁清扫次数)。每天早上7:30完成道路和广场清扫。

(2)要求全面彻底按质清扫，无果皮纸屑、无白色垃圾、无枯枝落叶、无泥沙石块、无杂物等，无烟头，尘土少，广场无口香糖残迹、无痰迹污垢，无卫生死角，干净卫生。

(3)雨后及时清理泥沙，雪后及时清理积雪。

(4)不定期清理台阶踏步沿边的泥灰污物结块。

(5)不定期清理散水和水泥伸缩缝的杂草。

(6)发现垃圾堆或卫生死角要及时清理。

(7)及时制止乱张乱贴或乱放宣传牌的行为，及时清理乱张乱贴物。

(8)注意天气变化，及时做好应对措施，不影响工作任务完成。

(9)不定期擦拭承包区域内果皮箱和宣传栏、路牌、护栏，发现破损及时上报校方，达到外观整洁，功能完好。

(10)发现乱倒建筑垃圾或破坏室外公共服务设施或污染环境的现象要及时纠正或上报校方。

2.大厅、楼道楼梯、阳台、卫生间、门窗、扶手、护栏：

(1)对承包区域内大厅、楼道楼梯、阳台、卫生间等地面卫生做到每天清扫、拖擦两次并保洁四次，不漏扫(寒暑假可酌情减少保洁清扫次数)。达到地面干净，无垃圾烟头、无果皮纸屑、无痰迹污

垢、无口香糖残迹、无积水，无卫生死角，保持原本质地。

(2)每天彻底擦拭洗手池、洗手台、拖把池、便器、上下水管道、卫生间隔板及隔板门等，及时冲洗便器，及时用除污剂清洗痰迹、污垢、尿垢，不定期用药物(安全有效、符合国家标准)消杀(夏秋季每周消杀一次),不定期投放或喷洒除异味药物。达到清洁到位、干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物、无“厕所文化”、无污垢尿垢、无污物堆积、无蚊蝇、无异臭味或少异味，便器、池壁见本色，无卫生死角。

(3)每天擦拭扶手、护栏，达到干净整洁，无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物。

(4)每周彻底擦拭门窗玻璃和窗台，达到无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物、光亮明净。

(5)每周彻底清扫顶面和墙面(含伸缩台面),达到无浮尘、无积灰、无蛛网、无污痕、乱张乱贴物、无“墙壁文化”,无卫生死角。

(6)每周彻底擦拭开关插座(干抹布擦)、制度框、管道等服务设施，达到干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物，无卫生死角。

(7)纸篓摆放有序、垃圾袋及时规范更换，垃圾清理及时无散落，无乱倒垃圾现象。

(8)卫生间设置烟头投放桶，确保火种不乱丢发生火灾危险，不影响地面卫生。

(9)发现服务设施和门窗玻璃、水电管线等破损及时向校方报修。

(10)发现破坏服务设施或污染卫生的现象要及时纠正或上报校方。

(11)节约水电，无长流水、无长明灯现象。

(12)爱护公物，遇恶劣天气要及时关好公共区域窗户。

(13)养成良好工作习惯，严禁将手纸、卫生巾冲入下水道，严禁将垃圾扫入地漏，发现便池、水池、地漏不畅要及时疏通，防止发生水灾。

3.水磨石和大理石地面保养维护：

(1)石材地面保养维护须由专业技工和专门机械作业。(2广场石材地面每周大清洗1次。

(3)石材地面做到每周轮换保养维护(拖洗及机洗),石材地面见本色。

4.玻璃幕墙和外墙清洗：

(1)玻璃幕墙和外墙清洗须由持有高空作业资格证的专业技工和专门机械作业。

(2)全年一次，时间以暑假为主，或甲方安排的时间节点。

5、知行楼喷泉水池定期清洗和日常水池打捞清理：

(1)寒假、暑假开学前对知行楼喷泉水池的进行清洗，每年寒假对喷泉管道进行一次刷漆防腐处理(防锈漆1遍、灰色漆1遍)。清洗喷泉水池时联系后勤保障部能源中心进行潜水泵检修维护，喷泉设备的检修维护和相关费用由后勤保障部能源中心负责。

(2)每天对知行楼喷泉水池进行打捞清理，做到无漂浮物和垃圾。

6.每天及时清理收集承包区域内果皮箱和垃圾篓的垃圾，无堆积或外溢现象，及时收集清扫的垃圾，并倒入指定的垃圾倾倒点或垃圾桶内，坚决杜绝乱倒垃圾和焚烧垃圾的行为。

7.工作人员卫生言行文明，服务热情周到、爱护公物，清扫保洁工具、用品不许乱摆乱放，不在校内高声喧哗，不与师生员工争吵。

8.重视安全防范工作，认真搞好劳动安全，无安全事故发生。注意清洁试剂的配比浓度、顺序，避免灼伤和中毒事故发生。发现事故苗头或安全隐患及时报告。

9.做好学生卫生文明行为养成教育的宣传和引导工作，制做有关卫生标识。

10.保证住校物业服务项目经理和区域卫生清理保洁的人员数量，每天按学校要求考勤。

注：本项目所需各种工具、洗涤剂、消杀用品等保洁用品均由成交供应商提供。

**(三)物业服务外包工作每周量化考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 考核指标与内容(满分100分) | **量化**分值 | 考评结果 |
| 1 | 认真履行合同中规定的各项条款，服从管理，物业服务工作人员自觉遵守校园管理制度和工作守则，有完善的日常管理制度和工作记录。 | 1 |  |
| 2 | 有固定的项目经理常驻学校负责物业服务工作。 | 1 |  |
| 3 | 有足够稳定专业的物业服务人员实行全天候动态的物业服务工作。 | 1 |  |
| 4 | 物业服务工作人员统一着装、挂牌上岗。 | 1 |  |
| 5 | 物业服务工作人员综合素质高，不拣拾侵占他人物品。 | 1 |  |
| 6 | 物业服务工作无违章违规操作现象，无安全事故发生。 | 1 |  |
| 7 | 物业服务工作人员无污染、无损坏或无偷窃校方财物现象。 | 1 |  |
| 8 | 无校方教职工和学生投诉，对校方提出的问题整改及时、无搪塞敷衍。 | 1 |  |
| 9 | 注重自觉保护和维护公共服务设施，发现破损或故障及时报修。 | 1 |  |
| 10 | 道路、广场(含道路路肩、人行道、台阶踏步、排水沟、散水)等环境卫生每天清扫保洁两次，无漏扫(寒暑假除外)。 | 5 |  |
| 11 | 道路(含路肩)干净卫生，无果皮纸屑、无白色垃圾、无枯枝落叶、无泥沙石块、无杂物等，无烟头，尘土少。 | 5 |  |
| 12 | 广场、台阶干净卫生，无果皮纸屑、无白色垃圾、无枯枝落叶、无泥沙石块、无杂物等，无烟头，尘土少，无口香糖残迹、无痰迹污垢。 | 5 |  |
| 13 | 排水沟干净无垃圾、无泥沙，散水和水泥伸缩缝无杂草。 | 1 |  |
| 14 | 雨后及时清理泥沙，及时清理积雪，台阶踏步沿边无泥灰污物结块。 | 1 |  |
| 15 | 无乱张乱贴物或乱放宣传牌的现象。 | 1 |  |
| 16 | 不定期擦拭果皮箱和宣传栏、路牌、护栏等，外观整洁、功能完好。 | 2 |  |
| 17 | 无垃圾堆或无卫生死角，对乱倒建筑垃圾或破坏室外公共服务设施或污染环境的现象及时纠正或上报校方。 | 1 |  |
| 18 | 大厅、楼道楼梯、阳台、卫生间等楼内地面卫生每天清扫、拖擦两次并保洁四次，无漏扫(寒暑假除外)。 | 5 |  |
| 19 | 每天对金水桥下水池打捞清理，做到无漂浮物和垃圾(不含清洗清淤)。 | 2 |  |
| 20 | 楼内地面干净，无垃圾烟头、无果皮纸屑、无痰迹污垢、无口香糖残迹、无积水，无卫生死角，保持原本质地。 | 5 |  |
| 21 | 每天彻底擦拭洗手池、洗手台、拖把池、便器、上下水管道、卫生间隔板及隔板门等，清洁到位、干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物，无卫生死角 | 5 |  |
| 22 | 便器无痰迹污垢、无尿垢，便器、池壁见本色，无污物堆积、无蚊蝇、无异臭味或少异味，无“厕所文化”。 | 5 |  |
| 23 | 不定期用药物(安全有效、符合国家标准)消杀卫生间(夏秋季每周消杀一次)。 | 3 |  |
| 24 | 每天擦拭扶手、护栏，无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物. | 3 |  |
| 25 | 每周彻底擦拭门窗玻璃和窗台，无灰尘、无蛛网、无污渍、无粘贴物、光亮明净。 | 5 |  |
| 26 | 每周彻底清扫顶面和墙面(含伸缩台面),无浮尘、无积灰、无蛛网、无污痕、乱张乱贴物、无“墙壁文化”,无卫生死角。 | 5 |  |
| 27 | 每周彻底擦拭开关插座(干抹布擦)、制度框、管道等服务设施，干净整洁，无灰尘、无蛛网、无粘贴物，无卫生死角。 | 5 |  |
| 28 | 纸篓摆放有序、垃圾袋及时规范更换。 | 2 |  |
| 29 | 卫生间设置烟头投放桶，确保火种不乱丢发生火灾危险，不影响地面卫生. | 1 |  |
| 30 | 发现破坏服务设施或污染卫生的现象及时纠正或上报校方 | 3 |  |
| 31 | 节约水电，无长流水、无长明灯现象。 | 3 |  |
| 32 | 爱护公物，遇恶劣天气要及时关好公共区域窗户。 | 1 |  |
| 33 | 养成良好工作习惯，不将手纸、卫生巾冲入下水道，不将垃圾扫入地漏，发现便池、水池、地漏不畅要及时疏通，防止发生水灾。 | 3 |  |
| 34 | 石材地面保养维护由专业技工和专门机械作业。 | 2 |  |
| 35 | 广场石材地面每周大清洗1次。 | 3 |  |
| 36 | 石材地面每周轮换保养维护(拖洗及机洗),石材地面见本色。 | 3 |  |
| 37 | 每天及时清理收集承包区域内果皮箱和垃圾篓的垃圾，无堆积或外溢现象，及时收集清扫的垃圾，并倒入指定的垃圾倾倒点或垃圾桶内，无乱倒垃圾和焚烧垃圾的行为。 | 3 |  |
| 38 | 清扫保洁工具、用品不许乱摆乱放，不在校内高声喧哗，不与师生员工争吵 | 2 |  |
| 39 | 做好学生卫生文明行为养成教育的宣传和引导工作，有卫生标识 | 1 |  |

(四)物业服务外包工作的考核与奖惩办法

1.陕西理工大学(以下称甲方)根据以上《物业服务工作内容、服务标准和质量要求》和《陕西理工大学物业服务外包工作每周量化考核表》,对中标后签定物业服务外包合同的物业服务外包公司(以

下称乙方)每周物业服务工作完成情况进行综合量化打分考评考核，每月汇总考核结果，取其平均值实行月物业服务费的结算，总分值为100分，分为优秀、良好、一般、合格、不合格五个等次，将月考核结果与月物业服务费挂钩兑现结算。考核组成员由甲方后勤保障部物业管理中心、综合办公室、计划与质量监控办公室等单位人员和乙方共同组成，考核结论均由甲乙双方签字确认为准(考核办设在物业管理中心)。

2.60分以下为不合格，发月物业服务费的60%;61～70分为合格，发月物业服务费的70%;71～80分为一般，发月物业服务费的80%;81～90分为良好，发月物业服务费的90%;91～100分为优秀，发月物业服务费的100%。

3.甲方随机性检查，每发现一处问题，将对当月物业服务费处以如下罚款：

(1)发现承包区域卫生漏扫、漏拖、漏擦，处以20元/次/每岗罚款。

(2)发现小广告或“墙壁文化”、“厕所文化”,处以20元/次罚款。

(3)地面口香糖残迹、痰迹或烟头、果皮纸屑、垃圾较多，处以20元/次罚款。

(4)未及时清理垃圾、垃圾外溢或垃圾篓未套垃圾袋，处以20元/次罚款。

(5)乱倒垃圾或焚烧垃圾，处以50元/次罚款。

(6)厕所异味较大或尿垢较多或便池留有残迹或拖布池、洗手池及台面较脏，处以20元/次罚款。

(7)积灰、蜘蛛网、污迹较多，处以20元/次罚款。

(8)有长流水或长明灯或浪费水电的现象，处以20元/次罚款。

(9)水电等公共设施损坏而无及时报修记录，处以20元/次罚款。

(10)楼内地面有积水，或广场未按要求清洗，或台阶沿边泥灰

污物结块未清理，处以20元/次罚款。

(11)石材地面光泽感差或保养维护不到位，处以50元/次罚款。

(12)卫生差而被学校领导批评或师生意见较大，处以100元/次罚款。

(13)大面积卫生无人清洁，处以200元/次罚款。

(14)员工有偷拿公私财物、打架斗殴现象，轻则物业公司公开检讨，赔偿受害方的损失，罚款200元/次；重则罚款500元/次，直至追究其物业公司的法律责任，提前解除合同。

4.若对乙方考核结果连续3个月为不合格或发生重大责任事故的，甲方有权对乙方进行经济处罚，直至提前解除合同。

5.师生对物业服务工作满意度低于80%时，甲方有权对乙方处以月物业服务费5%的经济处罚，直至提前解除合同。

6.乙方严重违反合同规定或致甲方其它方面的严重经济损害和社会不良反应，经甲方警告及罚款仍无整改效果，甲方有权对乙方处以月物业服务费5%的经济处罚，直至提前解除合同，同时造成的一切损失和后果，均由乙方承担；但因不可抗拒的自然灾害或人为破坏等因素所引起的卫生脏污，不在此列。

7.乙方一年中7个月考核均在100分者，且无被惩罚现象出现，未发生重大事故，视情况可奖励1000元。

8.物业服务合同期满进行定量、定性分析、综合考核评价，优胜劣汰。对考核差的实行末位淘汰制；对考核优秀的物业服务企业续签，甲方在同等条件下优先选择乙方。