

本项目报价方式为固定单位，最高限价为 4200 元/人/月（单位报价不能超过最高限价 4200 元/人/月），具体支付根据实际用工人数进行支付

一、项目基本情况

根据学校要求，本项目服务外包内容:所有学生公寓保洁、楼宇值班服务及安全管理工作。本年入住学生约 650 人，公寓楼共计 8 层，其中男生 4 层，女生 4 层，每层配备 1 名宿管（昼夜倒班）；因实际管理需要，男生、女生楼层各需配备 1 名宿管管理人员（昼夜倒班），1 名项目管理人员，负责宿管的管理及突发紧急情况处理。综上，预计共需配置 21 名宿管。为确保我校学生安全，实现学生日常管理高标准、规范化、专业化，学校计划聘请具有相关管理经验的服务商进驻我校校园，对住校生进行 24 小时管理。

二、技术要求

（一）服务外包内容

根据学校要求，现对公寓宿舍管理服务外包进行采购。包括公寓安全管理服务、公寓日常物资保障服务、公寓内保洁服务。

（二）服务范围

学校公寓共两栋。负责安全值班、学生安全管理及保洁服务；负责公寓门厅、楼道、楼梯、卫生间（含便池、淋浴等）、宿舍床椅柜、漏水、水房、玻璃(公共区域)、消防设备、应急灯、安全指示灯、宣传栏、橱窗、直饮水机、垃圾桶、摆件、地表附属公用设施设备的清扫保洁及日常维修、日常消毒等工作。

三、服务内容

1) 公寓楼的保洁(包括宿舍楼前至学校操场及宿舍楼后及宿舍楼内所有区域)。

2) 公寓值班：

1. 按时开关宿舍出入口大门

2. 负责进出公寓的人员询问、登记及夜间值班

3. 中午和晚上学生回宿舍的人数清点。

4. 每人交接班记录详细、齐全。

3) 公寓安全：

1. 负责公寓内门窗、电器、消防设施、监控及宿舍设备的巡视，确保时刻处于完好状态，发现问题及时报修。检查宿舍内违禁用火、用电，定时巡查、排查安全隐患。

2. 宿舍突发事件有预案，管理人员熟练掌握消防器材使用方法。

4) 寒暑假封闭公寓楼管理。

5) 开学前各种准备工作，协助学校聘请的专业消杀公司灭四害。

6) 做好毕业生退宿资产审查统计汇总。

7) 办理离校手续，寒暑假封闭楼宇及打扫 106 间宿舍，清洗窗帘。

8) 向学校核实学生入住总人数及男女学生人数，安排每年九月开学学生宿舍住宿分配。

9) 冬季预防传染病消毒打药工作，突发疫情必须连续消毒打药直至疫情解除，配合物业工程送暖气前的排查工作。

10) 日常办公用品及工作人员工装和日常楼宇保洁用品所需保洁耗材由乙方根据现场需求自行配备。

11) 协助学校对学生公寓日常管理工作。

四、服务标准

公寓管理服务单位提供的服务标准应达到或高于《陕西省住宅小区物业服务指导标准》中对二级标准的服务要求，并满足西安航天城第一中学在招标文件中提到其它服务要求。两项要求有重叠时，执行较高标准。各岗位配备人员应符合国家相关从业规定和岗位要求，具备岗位技能和知识，持有相应的有效上岗证或从业资格证书。

基本工作要求：

1、宿舍管理人员年龄男性小于 60 周岁，女性小于 55 周岁，学历初中以上。

2、宿舍管理人员根据岗位数量和工作时间由供应商自行确定,每月底乙方把人员花名册给甲方考核,若岗位数不达标,按实际岗位甲方支付乙方各项费用。

3、宿舍管理人员须统一着装,统一佩戴标识,不同工种着装应符合工作要求和公寓形象,安全值班人员配备相关保卫器械。

4、所有岗位及人员要积极配合公寓各项工作开展,在服务中要求工作规范、礼貌、热情、文明,服从公寓相关管理人员的管理和监督,按时高效完成工作任务。

5、建立并详细记录有关公寓值班、量化考核、考勤、巡检、报修等方面的档案和资料,建立人事和行政管理档案。相关档案和资料按年向学校后勤保障中心移交。

(一)安全值班管理服务标准

所有公寓楼实行24小时值班制度,负责出入口秩序引导和管理,宿舍管理员承担安全责任,做好以防火为重点的安全管理工作,定时巡查,排查安全隐患,重要区域,重点部位24小时巡查;消防系统的日常使用和简单维护,公寓区域紧急突发事件的处置。

(1)大门岗24小时值班,负责大门的开闭工作,指引和控制人流进出。公寓内24小时巡逻,重点区域每2小时查一次;每日中班交班前后要对公寓内区域进行一次整体检查,清除滞留人员;值班要建立填写详尽的值班、交接班、巡查记录,外来人员出入,重要物品外出要严格登记。

(2)消防设施设备(如:应急照明灯、消防箱、消防管道,消防栓等)定期配合物业专业消防管理人员进行检查和保养,并有详细记录,发现故障及问题应及时向学校报告,并及时处理,确保紧急事件发生时能快速启动;确保消防通道畅通。

(3)灭火器要配合学校安排的专业消防管理人员定期检查(每月至少1次)。建立台帐,严格记录,督促相关部门按国家规定进行充压更换。

(4)发生治安案件、刑事案件、意外事故、火灾、公共卫生等突发事件有应急处理预案,事发时应立即通报学校公寓中心负责人员,不得隐瞒。并协助学校及校方安保人员采取相应措施,妥善处理。有公安部门介入时配合公安部门进行处理,严格按照突发事件处理机制和应急预案处理。

(5)定期配合学校进行消防演练,每学期至少组织进行1次单项或综合(灭火器,消防疏散、紧急抢救、维稳等)演练,保证有关人员掌握基本消防技能;熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法,提高自防自救的能力。相关工作人员做好防火、防爆、防盗、防破坏工作,尽量避免各类意外事件发生。

(6)宿舍管理全体人员均为义务安全员,有发现安全隐患,处置或上报隐患的责任。

(二)公寓保障服务标准

每班管理员须提前15分钟到达工作岗位,按照要求做好公寓各项准备工作,严格遵守作息时间、不迟到、不早退、不擅自离岗。严禁闲杂人员进入公寓,如有隐患,及时报送甲方公寓管理中心。

公寓服务的具体标准:

学生公寓值班员岗位职责

一、公寓值班人员负责公寓财产安全,维护正常秩序。

二、负责检验进出公寓人员证件和有关手续咨询解释工作,禁止闲杂人员随意进出公寓。

三、按时开门、锁门、戴牌上岗,中午和晚上学生回宿舍的人数清点登记工作,认真填写值班记录、重大事件要及时向上级部门汇报,负责会客登记工作。

四、值班记录准确,交接班手续完备。

五、安全通道门要每周试开一次,防止出现突发事件时找不到钥匙。

六、对影响公寓安全,干扰正常秩序的行为要及时制止并向学生公寓管理中心汇报,对不听劝阻者交由学生成长中心处理。

七、宿管实行24小时值班制度,交接班要准时,上班时要坚守岗位,认真负责,不得擅自离岗,工作时间不能看书、看报、玩手机、干私活或干与工作无关的事情。值班员因病、因事请假、互换工作时间要经公寓管理中心批准,方可处理个人问题。

八、做好全天的安全保卫工作，巡回检查楼内安全，严防失窃和火灾事故的发生，注意观察宿舍区域内可能发生的突发情况，若遇突发事件，要果断采取相应的防范措施，决不能隐瞒和谎报。

九、值班员上岗期间要求着装整齐，文明用语，要树立服务意识，热情为学生服务，体现以人为本的思想。

十、积极参加业务学习，完成领导交办的其它工作任务。

学生公寓清洁人员岗位职责

一、学生公寓清洁员主要职责是负责公寓楼公共设施(楼道、水房、厕所等)卫生清洁工作。做到负责区域无污物、无积水、无便迹，无死角。

二、清洁员每天上午、下午分两次对公寓楼指定清洁范围，及时清除楼道墙上张贴物及其污垢，确保公共场所干净、卫生、无异味。

三、实行全天保洁。每天擦拭楼道扶梯、门、窗台，做到无尘土、无杂物。

四、厕所每周用盐酸清洗，做到无污垢、无杂物、无臭味，及时清除水池下水道堵塞物，遇水龙头、管道漏水、损坏等故障要随时向校方后勤保障中心办公室报修。

五、定期清扫走廊、墙群灰尘及天花板的蜘蛛网，保持清洁干净，无卫生死角，每周擦洗一次公共场所的门窗及玻璃，做到无积土、无蜘蛛网、无污迹。

六、垃圾日产日清，杂物不能倒入下水道或向窗外抛洒，做到楼内公共场所无堆积物。

七、爱护学校财产，妥善使用劳动工具；保护同学财物，不得私拿公共财物和学生的一切物品。

八、提高警惕，严防失窃和火灾事故的发生。

九、执行学校法规，遵守劳动纪律，履行服务职责，积极完成领导交办的各项工作任务。

学生公寓卫生管理制度

1、学生要自觉维护公共卫生，养成良好的道德行为和卫生习惯。不准随地吐痰、乱扔果皮纸屑，不准乱堆乱倒垃圾，不准向水房地板、楼道、楼下乱倒污水、剩饭菜。

2、公寓公共卫生由宿舍管理员安排专职清洁工清扫，每天二扫二拖，全天保洁并及时清倒垃圾，同时每周至少对公共区域的玻璃、门、窗、楼梯扶手，标语牌等擦洗两次，确保公寓楼内干净卫生。

3、宿舍内卫生实行值日制度，舍长应切实负责，安排值日名单，明确职责，督促检查。

4、各宿舍应将垃圾自行倒入垃圾房，严禁将垃圾堆放在楼道及宿舍内。

5、学生不得在宿舍内做饭。

6、严禁在楼道、宿舍泼水、丢果皮、纸屑等杂物。禁止在墙上、门上涂写、乱画、乱张贴、乱钉、乱挂衣物。禁止在卫生间(厕所)以外的其它地方大小便。

7、禁止在厕所、水房等公共场所的门、窗、墙等处乱刻、乱画，传播不文明的“厕所文化”等。

备注:1、宿舍管理主管基本内容:(1)公寓安全检查;(2)卫生保洁安排、检查;(3)大型活动协调、配合。

2、宿舍管理人员基本工作内容:

(1)按班次做好进出登记和每日安全巡查。

(2)公共区域卫生整理和清洁。

(3)学生的入住、调宿、退宿。

(4)大型活动协调、配合。

(5)督促学生按时就寝、对影响学生学习和休息的不良现象予以制止。

(6)做好每日学生就寝统计管理，清点人数，对晚归、夜不归宿学生进行登记核实并报送学校相关管理部门。

(7)关心学生的身心健康，发现异常及时给与心理辅导。

4、中标单位工作人员的住宿、就餐、养老保险、医疗保险、工伤、意外保险、治安等问题由中标单位自行解决。

5、中标单位日常保洁所需的设备、工具、工作人员工装、清洁剂等清洁用品费用及办公用品费用由中标单位承担。

6、为保证公寓楼安全，中标单位在确保垃圾日产日清的前提下，保洁员捡拾的纸箱，饮料瓶等可变卖的物品必须每日送往废品收购站，禁止在公寓楼内过夜。

7、中标单位的工作人员必须遵守采购单位的各项规章制度的规定，绝对禁止工作人员进入及动用与基本工作无关的区域及物品。

8、校方遇重大活动时，投标人要密切配合校方的管理，努力做好服务工作。

五、公寓管理服务考核办法

为加强公寓管理服务外包工作的监督管理，规范公寓管理服务行为，提高服务质量，采购人成立考核领导小组，负责对成交人公寓管理的服务水平和质量进行综合考评。

1、项目宿舍管理服务实施月度考核标准。

2、甲方对乙方的服务考核采取百分计分，并与月度服务费用经济奖惩挂钩，具体标准如下：

2.1 每月考核分 90 分至 100 分，甲方支付 100% 服务费。

2.2 每月考核分 85 分至 89.9 分，甲方扣减月度服务费 3%

2.3 每月考核分 80 分至 84.9 分，甲方扣减月度服务费 5%

2.4 每月考核分 75 分至 79.9 分，乙方限期整改，时间为一周，乙方接到整改通知后，应立即进行整改，直至达到合同规定的标准，甲方根据整改情况报告，支付 90%，付款时间顺延。

3、甲方应于每月度结束后及时将考核结果书面通知乙方，乙方两个工作日内无反馈意见，甲方将按程序履行付款手续。

4、安全管理实施一票否决，因乙方管理不到位等原因造成甲方安全隐患或重大安全事故的，甲方可扣除乙方相关费用的同时解除合同。