
第三章 采购需求

一、技术要求

（一）服务要求

1. 黄山旅游管理学校基本情况

黄山旅游管理学校新校区于 2016 年建成并投入使用，学校总占地面积 304 亩，建筑用地 180 亩，校园建筑面积约 7 万平方米。其中教学楼 3 幢（各五层），实训楼 1 幢（五层）、多媒体教室 1 幢（一层）、学生宿舍 3 幢（各五层）、培训中心南区（三层）、体育馆（1 层）、综合楼（4 层）、食堂（三层）、运动场 20000 平方米。（详见附件五）

2. 委托管理内容

（1）校园建筑及公共场所保洁；

（2）宿舍管理。

3. 委托管理要求

（1）总体要求：

①中标人对学校的一切管理服务实行经费包干，独立核算，自负盈亏。含保洁工具、设施设备 etc。

②中标人在宿舍管理方面接受校学生处的监督与指导，校园保洁方面接受学校总务处的监督与指导，其他方面接受相关职能部门的监督与指导。

③中标人自觉遵守国家法律法规和学校规章制度，确保师生能有一个安宁、整洁、舒适的生活、学习环境。

④中标人所聘请的人员身体健康、责任心强；人员变动时须及时到相关部门备案。

⑤所聘从业人员统一着装上岗。

⑥管理服务期间，全力配合学校各类重大活动的开展，活动期间加大人力投入和服务力度。

（2）管理人员要求

①管理人员（含项目经理和主管）需配置专职人员担任，负责与校方各部门沟通日常工作。

②项目负责人要求：

a. 具有物业管理经验，有较强的组织管理能力，年龄 50 周岁以下。

b. 具备一定语言文字的书面和口头表达能力，会熟练操作计算机，会使用学校管理平台等应用程序。

c. 熟悉校园物业各项工作的工作流程，具有与学校各个部门进行沟通和协调的能力；中标后熟悉校内楼宇、道路、工作人员等基本情况。

③主管人员要求：

a. 分管卫生保洁及宿舍管理工作的为专职管理人员，不得兼任其他岗位。

b. 能协助项目经理制定和设计相关岗位工作制度、岗位职责、工作记录表，熟悉分管领域各工作环节并能高效管理。

c. 能熟练使用电脑常用办公软件，胜任各种文档的处理和归档保存。

d. 善于沟通，语言文字表达能力强，有较强的亲和力，年龄 50 周岁以下。

（3）楼管及宿管要求

①学生宿舍楼管员要求：

按照国家和主管部门的相关政策和文件要求，做好员工培训，规范公寓安全管理。

a. 男性宿舍楼管要求年龄在 18-60 周岁，女生宿舍楼管要求女性管理员，年龄在 18-50 周岁，一律统一着装上岗，能熟练地进行电脑操作，有较强的沟通能力。

b. 负责来人、来访、报修、维修相关登记，主动为学生热情服务，配合学校对学生进行管理。

c. 每幢学生公寓楼管人员要求 24 小时在岗，负责内外协调联系工作，学生满意率应为 90%以上。

d. 做好物品出楼和陌生人进出登记制度，严禁男女生互进异性学生公寓。做好宿舍楼大门前车辆停放管理与楼宇宿舍楼大厅内的环境卫生工作。

e. 做好学生晚归或夜不归宿的登记工作并报项目负责人后通知班主任处理，同时上报学生处。

f. 做好学生安全防范工作，发现异常情况立即报告项目负责人处理。

g. 所有学生宿舍楼管员上班期间不得睡觉、酒后上班或当班饮酒、赌博。

h. 所有学生宿舍楼管员上班期间不得出现迟到、早退、脱岗、离岗、矿工或随意换岗和顶岗。

i. 所有学生宿舍楼管员上班期间不得玩手机、看视频、看小说杂志、串岗聊天或在公共区域逗留、抽烟。

j. 做好每日值班和交接班记录。

②学生宿舍管理员要求：

a. 建立学生公寓住宿学生动态台账。配合学生处及学校相关部门组织落实迎新工作、学生住宿安排与调配计划，办理离宿验收（包括寝室钥匙管理）事宜等。

b. 做好各楼宇卫生、安全、学生就寝情况的日常巡查及学生宿舍安全隐患的排查，每天不少于 2 次并做好记录。

c. 配合学生处做好学生宿舍智能电控系统管理工作；配合学校开展“文明宿舍”创建、评比和表彰等各项活动。

d. 负责对学生公寓宿舍违规使用大功率电器、电饭锅、易燃易爆物品的收缴。

e. 负责对学生查寝情况的检查，对学生检查出的重要事项需进行核对，特殊情况通知辅导员或班主任处理，需每周不少于 3 次在学生就寝后对学生宿舍进行抽查，并做好登记工作。

f. 公寓内不得有学生经营活动行为和饲养动物行为的发生。

（4）卫生保洁要求

总体要求：保洁人员男性年龄 60 周岁以下、女性年龄 50 周岁以下的不少于 50%，统一着装；全天保洁与巡保相结合。垃圾箱、垃圾桶每天擦拭，保持清洁，垃圾袋装化并及时清理，无卫生死角，无蜘蛛网；走道每天清扫，随时保洁，保持无杂物；楼梯扶手每天擦拭，保持无积灰；公共部位的玻璃门窗保持窗明几净；地面、墙面和公共设施表面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；捡拾物品及时上交项目主管或者学校有关部门做失物招领，不私自处理；做好相关保洁频次、巡回记录备查。

（5）各类活动的后勤保障要求

因采购人各类教学、办公及生活的需求，中标人须协助学校做好校内新生开学、军训、迎新晚会、运动会、招生、就业、会务、各类考试、大赛、体育馆内篮球架网球架等体育器材搬运摆放、桌椅地毯摆放收回等工作。（以上服务内容所产生的费用包含在综合报价内）

1. 服务工作的用工人员包含在总需求人数当中，中标人要统筹考虑人员的使用。

2. 接到劳务服务通知后必须在规定时间内完成相关服务，保障各类活动的正常进行。

3. 劳务服务人员必须着统一的物业工作服，服务过程中不得影响正常的教学办公秩序。

4. 各类活动结束后整理场地，回收彩旗横幅，各类用品原样搬至指定场所，劳务服务过程中保证物品的完整、无缺失。

(6) 其他要求

1. 中标人须承诺确保安全作业、合法经营，尤其不得在校内存留任何有毒有害易燃易爆物品。中标人聘用的从业人员在工作期间发生的任何安全事故及对他人人身财产造成伤害的，以及经营不符合法律法规要求产生纠纷的，一切责任由中标人承担，与采购人无

关。如对采购人造成损失，采购人可从物业管理服务费中扣除相关费用，情节严重的采购人可酌情解除合同。

2. 为确保中标人按招标文件要求及合同约定提供优质服务，中标人须接受采购人在招标文件中规定的各种形式与内容的管理与考核，委托管理过程中如严重违反有关规定，采购人可进行相应考核扣分，严重时可解除合同。

3. 日常考核由各相关职能部门对中标人进行考评。

4. 中标人在学校重大活动中表现优异或为学校做出突出贡献的，可酌情给予加分。

5. 中标人办公场所由采购人提供。

4. 项目人员总体配置要求

岗位	人数	备注
项目负责人	1 人	50 周岁以下
学生宿舍管理员	12 人	
保洁员	8 人	

注：以上人员岗位及人数为最低配置要求，人员配备不得低于上述要求。

5. 报价要求

(1) 投标报价为完成本次招标项目的全部费用价格，其组成包括但不限于人员工资、管理费、服装费、办公费、通讯费、培训费、税金、利润、社会保险费等为完成本次招标投标项目所发生的一切费用。中标人依法缴纳员工社保、纳税等，自行解决员工劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通等。

(2) 供应商必须充分了解安徽省黄山市当地现行的最低工资标准，社保等有关规定，拒绝恶性竞争。人员工资不得低于黄山市黄山区现行最低标准 1780 元/人/月。社会保险（包括养老、医疗、失业、工伤和生育保险）：按照黄山市人社部门现行规定的缴费政策和缴费基数、费率进行缴纳。

(3) 中标方应考虑服务期限内物价上涨及人员费用增长因素，实行包干制成本核算。

6. 采购人根据黄山旅游管理学校相关考核办法对中标人服务质量进行考核

考核分数在 90 分（含）以上为“优秀”等次，考核分数在 80 分（含）至 90 分为“合格”等次，考核分数在 70 分（含）至 80 分为“基本合格”等次，考核分数在 70 分以下为“不合格”等次。考核优秀或合格的物业管理服务费全额支付；考核基本合格的，扣除当期物业管理服务费的 1%~5%（从 80 分到 70 分每 2 分多扣 1%）；考核不合格的扣除当期物业管理服务费的 10%。学校重要活动（或重大节日）专项考核必须达到优秀，否则扣除当期物业管理服务费的 3%。每月考核，根据考核结果次月支付上月物业费。考核标准详见（附件一至附件四）。

附件一：

黄山旅游管理学校物业项目部考核标准

管理内容	管理目标	扣分标准
项目人员配置	1. 项目人员是否符合要求； 2. 项目部管理人员是否配备齐全。	3 分/人次
员工行为规范	3. 着装是否统一； 4. 是否统一佩戴工作牌； 5. 是否微笑服务； 6. 服务时是否使用礼貌用语； 7. 工作期间是否做与工作无关的事情。	1 分/次
行政管理	8. 管理机构组建完整健全； 9. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料及各项工作台账齐全； 10. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务； 11. 定期检查各业务部门工作计划落实情况； 12. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案； 13. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置； 14. 每月按时上报采购人要求的材料； 15. 投诉整改合格率 100%。	1 分/次
技术管理	16. 各项工作处置不当或不及时造成损失或事故的； 17. 是否存在长明灯长流水等浪费现象。	16 项，1 分/处；17 项，造成全部损失由中标人承担，造成后果不严重的，处每例扣 1 分，后果严重，扣 10 分。

附件二：

黄山旅游管理学校物业保洁项目考核标准

管理内容	管理目标	扣分标准
总体要求	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮； 6. 校园内无烟头。	0.5 分/处
楼 道	7. 是否放置足够的垃圾篓（桶）； 8. 扶手无积尘，无污渍、光亮； 9. 窗台无积尘； 10. 台阶、过道无污渍。	0.5 分/处
公共卫生间、 开水机	11. 卫生间无异味； 12. 厕坑便具洁净无黄渍； 13. 镜面、水盆、台面无污点，光亮； 14. 纸篓清理干净； 15. 开水机机身无积尘、光亮； 16. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。	0.5 分/处
电 梯	17. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；指示板明亮； 18. 厢内地面干净、无垃圾杂物； 19. 电梯门槽内无垃圾杂物。	0.5 分/处
其他	20. 绿化带是否有明显垃圾； 21. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；	0.5 分/处
工作记录	22. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。	1 分/份
垃圾清运	23. 是否做到日产日清； 24. 清运工具是否符合要求； 25. 垃圾地坪是否按要求冲洗。	1 分/次
报告厅、会议 室、办公室	26. 室内无污渍，无积尘，无蛛网； 27. 设施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。	0.5 分/处

附件三:

黄山旅游管理学校物业宿管项目考核标准

管理内容	管理目标	扣分标准
要求	<p>1. 学生公寓管理员应以身作则,热情、主动、负责地开展工作,遵守国家 and 学校的有关规章制度,积极完成各项任务。</p> <p>2. 关爱每一位住宿学生,主动与学生进行沟通,不与学生发生争执或粗言相向,及时了解、掌握学生思想动态,及时听取学生对公寓管理的意见和要求,态度和蔼的做好解释工作,努力提高服务水平和服务质量。</p> <p>3. 严格执行学校的各种制度,严格执行宿舍安全的管理。引导学生养成良好的卫生和生活习惯。</p> <p>4. 检查、督促学生按时就寝,维持学生就寝纪律,并登记夜不归宿学生名单。</p> <p>5. 常态化检查违规使用大功率电器和违禁物品,预防事故的发生,经常开展消防和防盗等安全检查,沉着冷静地处理公寓内发生的违纪和突发事件。</p> <p>6. 及时处理或报告宿舍设施故障,及时制止学生的各种违纪行为。</p> <p>7. 严禁外来人员随意进入宿舍,学生家长或亲属须经核实、批准后才能进入,严禁男女学生互进学生公寓并作好登记。</p> <p>8. 做好配合新生入学及毕业生离校时的家具清点、核实、维修登记等工作。</p>	1.5 分/处

附件四：加分项目

1. 捡到贵重物品及时上缴。（上缴物品价值 100—500 元每次加 1 分，500 元以上加 2 分，上缴银行卡、身份证、学生一卡通每次加 0.1 分）

2. 主动出击，抓获盗窃等违法犯罪嫌疑人和犯罪分子以及从事非法宗教活动人员。（抓到违法犯罪嫌疑人加 3 分，违法犯罪分子加 5 分，抓获从事非法宗教活动人员每次加 5 分）

3. 见义勇为，保护学校、师生员工的财产损失生命安全或公共财物安全。发现马蜂窝等安全隐患及时上报学生处等部门并协助处理。（每次加 2—5 分）

4. 及时上报事故隐患，并采取有效措施，避免安全事故发生，（以学生处核实为标准，每次加 5 分。）

备注：考核分满分 100 分，扣除以上三项扣分的得分，加上附件四的加分，为当月的考核得分。因物业工作管理不到位，发生男女学生相互留宿、外来社会人员入校殴打师生员工、发生火灾、外盗等事件，造成学校及师生员工生命财产严重损害的重大工作事故，以及对学校要求整改的事项不按期整改，出现群体性罢工的，判定当月考核不合格。

附件五：学校建筑物及面积一览表

名称	建筑面积（平方米）	备注
实训楼	10000	五层，专业实训室 38 间
宿舍楼(1#2#3#)	15512	每栋 5 层,共 300 间（四人间）
架空层	1551	
教学楼	9305	每栋 5 层，共 55 间教室
多媒体	766	
食堂	4703	食堂 3 层，含烹饪操作间 10 间
行政综合楼	14839	
培训南区	5728	
校办工厂	1640	
体育馆	3995	
大门	519	
运动场看台	444	
消防水泵房	342	
食堂初加工间	213	
合计	69557	

（二）、所属行业

1、本项目采购标的名称及所属行业（如分包，请分包填写）

标的名称：黄山旅游管理学校 2025-2028 年度物业管理服务采购项目

所属行业：物业管理

二、商务要求

序号	内容	要求
1	合同签订地点	黄山旅游管理学校
2	服务期限	服务期限三年，合同一年一签，分年执行。每年合同履行完成后，经业主考核合格，在保持总费用不变的前提下，合同到期前，经双方协商，可续签下一年合同。若考核不合格，采购人有权不续签合同。
3	验收	根据考核细则进行验收
4	付款	<p>付款人：黄山旅游管理学校</p> <p>付款方式：1. 根据招标文件要求，服务费按月支付。甲方依据考核结果于次月支付上月实际服务费用，乙方需提供有效税务发票。</p> <p>2. 具体支付方式：考核优秀或合格的物业费全额支付；考核基本合格的，扣除当期物业费的 1%~5%（从 80 分到 70 分每 2 分多扣 1%）；考核不合格的扣除当期物业费的 10%。学校重要活动（或重大节日）专项考核必须达到优秀，否则扣除当期物业费的 3%。</p>
5	履约保证金	<p>1. 是否收取履约保证金： <input checked="" type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是：合同金额的 <u> / </u> %。</p> <p>2. 供应商在合同签订前自主选择转账、电汇、支票、汇票、本票、保险、保函等形式缴纳，如以保函方式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。</p> <p>3. 履约保证金账户签订合同前由采购单位提供，成交供应商按投标</p>

		承诺履约完成后予以退还。
--	--	--------------