**校园物业管理服务学期考核体验式评分标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项(分值)** | **评价子项目(分值)** | | **评价内容** | **给定分值** | **体验系数α** | **评价得分** |
| 1 | 一、  客户服务（155分） | 1.服务人员  形象礼仪(20分） | | 着装统一，保持仪容整洁； | 5 |  |  |
| 2 | 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明； | 5 |  |  |
| 3 | 用语文明礼貌，态度温和耐心； | 5 |  |  |
| 4 | 对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。 | 5 |  |  |
| 5 | 2.客户服务中心(27分) | | 根据物业服务合同提供现场接待服务，其服务内容宜纳入学校一站式管理平台系统； | 3 |  |  |
| 6 | 营造舒适的服务环境，宜设置师生休息区，配置椅子或沙发，提供饮用水； | 3 |  |  |
| 7 | 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置； | 2 |  |  |
| 8 | 现场办理等待时间宜不超过 5min，遇较长时间状况应及时与来访师生沟通； | 4 |  |  |
| 9 | 设置 24h 客户服务电话，应于铃响三声内接听； | 4 |  |  |
| 10 | 提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理及投诉建议等诉求，并保留记录； | 5 |  |  |
| 11 | 宜针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务； | 4 |  |  |
| 12 | 制定并实施有效的回访机制。 | 2 |  |  |
| 13 | 3.信息公示(18分) | | 应在客户服务中心或适当区域，公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等； | 3 |  |  |
| 14 | 宜设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损； | 2 |  |  |
| 15 | 影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等； | 5 |  |  |
| 16 | 重要事件通报宜采用书面或电子文件传递，紧急情况宜提请学校使用校园应急广播进行通知； | 3 |  |  |
| 17 | 公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式； | 3 |  |  |
| 18 | 对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。 | 2 |  |  |
| 19 | 4.校园文化活动(20分) | | 确定健康、积极的活动主题，体现“服务育人”文化内涵，如低碳环保、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等； | 5 |  |  |
| 20 | 结合学校文化特色，制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经学校同意后实施； | 4 |  |  |
| 21 | 活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议； | 4 |  |  |
| 22 | 确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生； | 4 |  |  |
| 23 | 对活动进行记录和宣传。 | 3 |  |  |
| 24 | 5.客户投诉处理(20分) | | 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道； | 5 |  |  |
| 25 | 客户投诉现场投诉应尽可能在现场妥善处理，事后投诉应如实记录，及时传递，及时响应； | 5 |  |  |
| 26 | 投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人； | 5 |  |  |
| 27 | 对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录。 | 5 |  |  |
| 28 | 6.校园维修服务(50分) | | 设立报修网络平台，方便师生便捷报修、督促、评价； | 5 |  |  |
| 29 | 应建立日常维护维修管理制度，对日常巡查、报修、维修人员文明礼仪、维修时间、数据统计、档案管理等进行明确，报采购人审定后执行。 | 5 |  |  |
| 30 | 对不属于维修范围但存在安全隐患的，应配合采购人消除安全隐患并采取安全措施。 | 5 |  |  |
| 31 | 急修应在接到通知15分钟内到场，零修到场不超过40分钟完成，若遇差材料、工艺复杂等特殊情况，需向报修人耐心解释，争取他们理解； | 5 |  |  |
| 32 | 维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答； | 5 |  |  |
| 33 | 维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁，学生公寓内的维修应有管理员陪同； | 5 |  |  |
| 34 | 维修完成后宜征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度、维修效果的满意程度； | 5 |  |  |
| 35 | 不得向服务对象私自收取维修费用，若属故意损坏，通知采购人按有关规定办理。 | 5 |  |  |
| 36 | 日常维护维修材料由采购人提供（机械设备工具等由中标人提供），服务范围以外的项目由采购人负责安排第三方负责，中标人对采购人委托的第三方维修单位进行配合和质量监管，质保期内的维修由中标人向采购人报修，采购人督促施工方整改。 | 5 |  |  |
| 37 | 对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。 | 5 |  |  |
| 38 | 二、房屋与设 施设备管理（189分） | 1.物业承接查验(8分) | | 对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件； | 2 |  |  |
| 39 | 对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收； | 2 |  |  |
| 40 | 新建校园物业承接项目验收，应配合学校接收移交资料，包括：竣工验收资料、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等； | 2 |  |  |
| 41 | 对物业承接项目查验中发现的问题进行记录汇总，上报学校处理。 | 2 |  |  |
| 42 | 2.房屋及共用设施管理（37分） | ①房屋本体管理（22分） | 房屋本体保持正常使用功能，满足物业服务合同约定的要求； | 5 |  |  |
| 43 | 按学校要求，配合相关部门制定房屋本体的年度修缮计划，经学校同意后配合实施；； | 4 |  |  |
| 44 | 按学校要求对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次等，并建立巡检记录； | 4 |  |  |
| 45 | 应每年配合第三专业公司进行1次防雷装置安全性能检测； | 5 |  |  |
| 46 | 应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护：  1)危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志； 2)公共健身设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志； | 2 |  |  |
|  | 对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档，房屋本体相关档案应根据学校要求进行管理及查阅。 | 2 |  |  |
| 48 | ②共用设施管理（15分） | 道路、场地等地面平整、无破损，协调责任单位实施维护管理； | 3 |  |  |
| 49 | 消防通道、道路交通标志清晰准确； | 3 |  |  |
| 50 | 路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰； | 3 |  |  |
| 51 | 大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动； | 3 |  |  |
| 52 | 共用部位附加设施安装牢固，布局整齐协调，无碍观瞻。 | 3 |  |  |
| 53 | 3.设施设备管理（144分） | ①一般要求（10分） | 制定设备操作规程； | 2 |  |  |
| 54 | 制定科学、规范且切实可行的运行方案，建立设备运行记录； | 3 |  |  |
| 55 | 制定设备维修保养计划并实施； | 3 |  |  |
| 56 | 配合学校及维保单位实施设备的维修、保养和检测，应不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行。 | 2 |  |  |
| 57 | ②设备机房管理（14分） | 设备机房门口应有机房类别及安全标志； | 2 |  |  |
| 58 | 门窗、锁具完好、有效，有防止鼠、雀等小动物进入机房的设施； | 2 |  |  |
| 59 | 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求； | 2 |  |  |
| 60 | 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明； | 2 |  |  |
| 61 | 安全防护用具配置齐全，检验合格； | 2 |  |  |
| 62 | 应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用； | 2 |  |  |
| 63 | 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、能源(水电气数据)等档案保存完好，机房内张贴机房管理制度及设备操作规程等文件。 | 2 |  |  |
| 64 | ③供配电系统管理（23分） | 电气工作人员配备应执行 GB/T 31989 的要求，对未设置集控站或监控中心的配电室： 1) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应安排专人 24h 值守； 2) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，宜安排专人值班。不具备值班条件的，应每日巡视； | 2 |  |  |
| 65 | 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护； | 3 |  |  |
|  | 应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定； | 5 |  |  |
|  | 电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观； | 2 |  |  |
| 68 | 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年； | 5 |  |  |
| 69 | 定期检查楼宇内照明和室外路灯等是否正常，发现损坏及时修复； | 2 |  |  |
| 70 | 公共区域的配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志； | 2 |  |  |
| 71 | 计划性停电应事前通知在校人员，非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。 | 2 |  |  |
| 72 | ④弱电系统管理（6分） | 定期巡查弱电设施设备，发现故障及时报告； | 2 |  |  |
| 73 | 门禁、安防、监控等系统运行出现异常，及时向相关部门报告并采取应急措施处理； | 2 |  |  |
| 74 | 定期对备电系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合设计参数； | 2 |  |  |
| 75 | 电梯系统管理（22分） | 电梯使用应符合 TSG 08 的要求； | 2 |  |  |
| 76 | 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常； | 3 |  |  |
| 77 | 轿厢保持洁净、无异味、体感温度舒适； | 2 |  |  |
| 78 | 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置； | 1 |  |  |
| 79 | 电梯紧急电话系统应保持畅通； | 3 |  |  |
| 80 | 电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 10min 内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织； | 5 |  |  |
| 81 | 电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏； | 2 |  |  |
| 82 | 电梯维保应符合 TSG T5002 的要求； | 2 |  |  |
| 83 | 应每年配合学校委托的特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。 | 2 |  |  |
| 84 | ⑤给排水系统管理（22分） | 经常检查水压是否稳定，满足正常使用，若发现水质无异味及异色等现象及时通知采购人； | 3 |  |  |
| 85 | 管道无明显锈蚀、无滴漏； | 2 |  |  |
| 86 | 排水、排污管道、雨篦子和下水口通畅，无堵塞、外溢现象； | 5 |  |  |
| 87 | 设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求； | 2 |  |  |
| 88 | 定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠(井)，定期巡查化粪池； | 5 |  |  |
| 89 | 计划性停水应事前通知在校人员，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。 | 5 |  |  |
| 90 | ⑥空调系统管理（17分） | 系统运行正常，温度体感适中； | 2 |  |  |
| 91 | 送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒；公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS 394的要求； | 5 |  |  |
| 92 | 空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的要求； | 3 |  |  |
| 93 | 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求； | 2 |  |  |
| 94 | 管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象； | 2 |  |  |
| 95 | 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。 | 3 |  |  |
| 96 | ⑦消防系统管理（30分） | 消防管理岗责任范围：整个校园的消防安全管理工作具体任务要求：自动消防系统校舍和微型消防站(1)微型消防站a负责9处校舍内自动消防系统的日常检查、维护、应急处突，确保自动消防系统的正常运行。b.严格劳动纪律，实行24小时人员（轮班）不间断工作模式，确保任何时候都有工作人员坚守岗位。c.该岗位人员应取得消防设施操作员四级（中级）资格证。d.做好平时的业务、技能培训工作，加强体质训练，提高消防工作的综合能力。e.微型消防站的工作地点设在图书馆消防控制室。f.配合维保公司开展好相关的消防安全工作。g.做好校内其他自动消防系统物管老师的操作培训工作。（2）自动消防系统校舍在设有自动消防系统校舍工作的物管工作人员，除按照普通消防校舍开展楼内消防安全常规检查外，还应开展如下工作：a.积极参加消防业务和技能培训，能熟练地操作自动消防控制柜面上常用功能键盘。b. 严格劳动纪律，实行24小时人员（轮班）不间断工作模式，确保任何时候都有工作人员坚守岗位。c.及时、正确处置消防控制柜面上发出的各种信息，遇紧急情况按合法、务实程序办理。d.每日检查自动消防系统、应急照明、消防水池是否能正常运行，每周检查烟雾报警、手动报警、声光报警、广播系统、喷淋系统、卷帘门系统、抽排风系统、应急发电系统及水泵房是否处于正常状态，并填写在每层楼的安全检查表和值班记录本上。e.遇到紧急情况按合法、务实的程序处置，做到三个同时：报警、灭火、人员疏散。 | 30 |  |  |
| 97 |
| 98 |
| 99 |
| 100 |
| 101 |
| 102 |
| 103 |
| 104 |  |
| 105 | 三、  秩序维护 管理（198分） | 1.出入与监控管理（30分） | | （一）守护岗：李渡校区南大门、东大门、北大门、江东校区大门。责任范围：各大门门卫及其周边责任范围内区域。具体任务要求：  1)门岗队员要文明执勤，礼貌待人，树立良好的窗口形象。按照校方规定，严格人员、车辆、物资进、出管理。南大门入口必须保持有一人站立礼仪服务（每间隔一小时与另一坐岗队员轮换），各守护岗队员对出入校区车辆收、发出、入牌并对进、出校区的车辆行举手礼，南大门人行通道及各门岗队员在学校领导通过该岗位时应行举手礼。  2)对出、入单位人员的身份、证件和所携带物品，进行检查、验证、登记，有效控制外部无关人员进入校区，学生凭有效证件、学校教职工凭校牌进出院区。  3)做好来人、来车的联系工作，用内线电话征得相关部门或人员同意后，方可放行入院，否则应劝其离开。对来访人员实行验证登记制度，禁止闲杂人员（如流浪乞讨者、收废物者、发传单者等等）混入校区，禁止大型动物、宠物进入校区。  4)对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失。每天22:30关闭大门，夜间在有人、车通过时应及时打开和关闭岗位大门，次日7:00开门。  5)对外单位车辆实行登记入校制度，禁止载有危险（易燃易爆）、有毒、有害物品的车辆进入校区。做好进出车辆的疏通工作，使车辆通畅无阻、有秩序的进出，防止车辆在大门口集聚或者抢进、抢出，造成秩序混乱，交通堵塞以及事故的发生。禁止在大门外长时间停放车辆。  6)维护各责任区域秩序，与各巡逻岗和监控岗及其它门卫岗互通信息，加强防控。值班室无闲杂人员滞留，保持内外环境整洁卫生，门前卫生实行三包，在下岗前30分钟做完交班，并完成校区交办的其他事项。  7)做好责任范围内闲杂人员的清理工作，以保证学校有一个良好的教学工作环境。  8)认真做好进出车辆收费工作，做到应收尽收，应缴尽缴，及时上交学校财务处，不得截留和私吞票款。（学校将每一年收费总额的10%作为工作奖励划拨给物业公司）  9)人流管控（1）对外来人员严格实行验证登记制度，更换临时出入证，填写登记表。（2）对外来装修、搬运人员及维修人员办理临时出入证，并进行登记管理。（3）对施工现场进行周期安全检查；（4）对装修施工时间进行合理控制，夜间禁止施工装修人员在楼宇内过夜；  10)物流控制（1）对带出校园的大宗物品实行出门申报管理制度，保安员必须对物品的出入进行仔细盘查与问询，并与学校安全管理处核实确认才可放行。对于可疑物品和人员有暂时扣留的权利。（2）对装修施工中需运入校园的易燃、易爆及有毒材料进行严格控制数量，并监督施工单位妥善保管。避免火灾、爆炸、中毒事件的发生。（3）对进入的装修材料严格检查，杜绝在学校出现搭建违章建筑的情况。  11)车流控制（1）对运输物资进出校区的汽车进行登记，记录车主身份、车牌号、车型等信息。（2）合理规划行车路线，设置交通安全设施，防范交通事故的发生，防止对绿化带和公共设施造成破坏。（3）超载车辆禁止进入校园，避免造成道路损坏。  （二）守护兼巡逻岗：致远楼门卫室。责任范围：致远楼整栋及周边责任区域。具体任务要求：  1) 维护责任区域秩序，各岗位与校内外职能部门及时互通信息。按照规定，严格人员进、出管理。在学校办公人员进、出的高峰时期应站立服务其余时间可坐姿服务，在校领导进出大门时应行举手礼；对前来办事的外单位人员必须站立问明情况，在用内线电话与相关人员联系后放可放行入内，否则应劝其离开。队员要文明执勤，礼貌待人，树立良好的窗口形象。  2)禁止闲杂人员进入该区域楼栋，禁止人员将宠物带入。  3)严格物资管理，对携带的物品出门时要问明情况并予以登记备查，对可疑人员携物出门时要进行盘查询问，确切之后方可放行，防止财物流失。  4)每天在学校办公人员下班后应关闭并锁好各门，然后到各楼层检查门窗是否关好，如未关锁好的要做好记录，并通知相关人员处理，但当班安保队员未经允许不得进入办公室内关空调、照明设备等，发生火灾例外；如遇办公楼人员加班时要待全部离开后方可进行关门检查，并及时清理无关人员离开此楼；内楼检查完毕后要锁好大门到该楼外围再进行一次检查；每间隔二小时应对此楼各层巡视一次，并随时与视频监控指挥中心队员和大门岗队员保持联系，及时妥善处置其指令；巡视后应在一楼岗位处休息。  （三）监控室值班岗：图书馆消防监控室，视频监控指挥中心等。责任范围：该监控设施监控范围的所有部位。具体任务要求：  1)视频监控人员必须持有专业技术从业资格上岗证，具有高度的工作责任心，认真履行职责，及时掌握各种监控信息；发现事故、异常情况和接到报警应立即通知巡逻岗或离事故区域最近的安保人员赶往现场处置，并及时通知上级领导。  2)爱护和管理好各项设备，早班接班后半小时内负责对设备进行清洁擦拭，监控室内的所有设备设施非专业人员严禁动用；严格按规定操作步骤进行操作，不准随意摆弄机器设备，不得利用监控设备做与工作无关的事情；密切注意监控设备运行状况，保证监控设备系统的正常运作，发现设备出现异常和故障要及时报告维修，或通知相应的责任单位人员进行维修并向领导报告。  3)接值班电话时必须规范用语、语言清楚、态度和蔼可亲；接到职责外的报警求助，不允许简单拒绝，应尽量提供咨询或联系有关部门给予帮助。  4)严禁在监控室干与工作无关的事情，如看书、看报、打私人电话、玩游戏、听音乐等；不得在监控室内会客或进行娱乐活动； 按照相关规定详细、规范地做好值班记录，不得在值班记录本上乱写乱画。  5)非监控室人员不得进入监控室；师生员工、观访者和外来人员需到监控室查看资料和情况必须经安全管理处领导同意方可进入监控室查看。  6)保持监控室干净整洁，禁止带零食进入室内，监控室内不准吸烟，乱丢纸宵杂物以及大声喧哗，水杯应放置在远离电器设备的地方；严禁携带易燃、易爆、有毒的物品进入监控室；严禁使用有干扰仪器正常运行的电子设备和使用电炉、电饭堡等电器。  7)务必保障通信联络畅通，对讲机应时时保持电量充足与信号畅通。  8)不得无故中断监控；监控录制的资料应妥善保存，不得擅自更改、删除原有资料，否则将受到法律制裁；必须保守秘密，不得在监控室以外的场所议论有关录像的内容。 | 30 |  |  |
| 106 | 2.巡查管理（40分） | | 校园巡逻岗责任范围：整个校园所有范围。人员配置：早中晚各一组，负责全校范围内的巡逻。注：各巡逻小组巡逻区域可根据学校安全实际情况和要求,进行调动和变更。具体任务要求：  1)巡逻时两人成排，用语文明，服装整齐。发现和排除各种不安全因素，及时制止各种违法犯罪行为。安保队员须定时或不定时对校园进行巡逻，至少每间隔60分钟需全校进行一次巡视，特别是各通道、围墙边、重要部位（如计算机教室、财务室等）的巡查，并用巡更器打点记载，以保证巡逻质量。听从队长的工作安排与指挥高度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，制止校内暴力事件，随时准备提供紧急救助。  2)根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案。加强重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动。  3)协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作。  4)协助学校责任部门开展安全防范，负责校区内公共区域的夜间定时（每天23:00和7:00）清场。如实记录汇报巡逻记录。  5)与各守护岗和区域守护人员密切配合，形成校园安全防范网络，保证校区内正常的学习、生活、教学、科研和工作秩序；清理进入学校的闲杂人员。  6)维护校园的教学秩序，禁止乱设摊点。加强校园内部交通秩序管理，通过主动提示，控制车辆速度，在6个上、下课人行高峰时段的主要路口设置路障断交，禁止车辆通行，确保行人安全。禁止无牌照车辆进入校区，保障大门及校内道路畅通，无交通事故发生，无车辆乱停乱放现象。  7)按规定对悬挂横幅进行管理，及时清理校园乱张贴，发现反动标语、宣传物等及时报告校区，并按规定处理。  8)平息处置巡逻中的突发事件和意外事故，抢救危难群众和遭受危害的财产。  9)定期检查器材完好程度和有效期限。每月搞一次安全大检查，对防火、防盗等方面存在的隐患及时报告安全管理处负责人并设法消除，堵塞防范方面的漏洞。  10)巡逻人员对目标内的防火、防盗设施进行检查，每月一次彻底的清查，负责巡逻的分队长及时将存在的不安全隐患以书面材料形式向中队长报告，并由中队长向安全管理处汇报，并提示相关部门整改。  11)本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。  12)坚持各种登记、检查制度，认真作好记载，以备检验。  13)定期（每季度公司与安全管理处处长、每周中队长与安全管理处分管工作负责人）或不定期同学校领导交换工作意见，增进友谊，听取不足，从而不断改进服务质量。  14)安全管理处现有设施设备可以移交安保服务公司使用，后期应由安保服务公司提供相关设施设备，如：巡逻车（其中4轮巡逻车不少于3辆，摩托巡逻车不少于4辆），反恐防爆器材（按每个岗位配置），执法记录仪（不少于8台），对讲机（每个岗位不少于1个，巡逻队员每人1个），强光手电筒（每个岗位不少于1个，巡逻队员每人1个），保安制服及雨具（按每人每季节两套配置）等。 | 40 |  |  |
| 107 | 3.消防管理（65） | | 消防管理岗责任范围：整个校园的消防安全管理工作具体任务要求：普通消防（1）楼栋物管人员，每日对该楼栋所有灭火器的有效性进行检查（1.指针区域：绿色、黄色、红色；2.出厂日期（是否过有效使用期），并填写在每层楼的每日检查记录表上，每月汇总上报到安全管理处，并做好日常过期灭火器的更换工作（归库、运送、配置）。（2）室内消防箱内消防栓是否有水，水压是否达标：楼栋物管人员，每日对底楼和顶楼各1处室内消防箱内的消防栓进行开水检查，是否有水；并对顶楼消防末端水压表进行检查，水压是否达到安全水压；并填写在每层楼的每日检查记录表上。发现校舍内消防管网无水，经检查不能排除，应立即报告学校安全管理处，同时报告维修部门及抢修。在每日检查记录表上填写的同时，当日用书面方式上报到安全管理处。（3）室外地面消防栓：物管人员每周内对校园面上的所有室外消防栓用专用工具和水压检查表进行1次松动及开水检查：是否有水；水压是否达到安全指标。每月对每个室外地面消防栓做松动及保养（接口处涂抹干机油；刷漆、除锈）。发现校舍室外地面消防栓无水，经检查不能排除，应立即报告学校安全管理处，同时报告维修部门及抢修。在每日检查记录表上填写的同时，当日用书面方式上报到安全管理处。（4）应对室内消防水管网进行检查和维护保养（除锈、刷漆），发现有漏水、滴水、喷水、爆裂情况应联系维修部门，同时报告学校安全管理处，事后及时补上书面材料。（5）因地下消防管网严重锈蚀或断裂，发生部分室内外消防栓无消防水时，应联系维修部门，同时报告学校安全管理处，事后及时补上书面材料。（6）楼内其他普通消防器材和设施楼内物管人员应每日检查1遍如下消防设施，并填写在每层楼的检查记录表上，每月书面汇总上报学校安全管理处。a.墙上、门上、楼梯间的带电疏散指示是否正常；b.室内消防箱门是否完好；消防箱内是否有消防水带、水枪，能否正常使用，有无杂物堆放情况；c.室内疏散引导箱外观是否完好，箱内物品是否齐全、有效（是否过有效期、是否已坏）；d.消防通道是否畅通、是否有新增的障碍物；e.室内强电井、弱电井是否关闭、是否有异味（可燃）、是否堆放杂物；（7）对防火重点部位（如：学生宿舍、食堂、图书馆、实验室、剧毒和易燃易爆库房及房间）实行每2小时巡逻检查制度，加强房间内的安全检查，并及时填写记录，发现问题。分情况及时处置，及时报告：遇到紧急情况按合法、务实的程序处置，做到三个同时：报警、灭火、人员疏散。（8）每周对安全消防重点部位进行安全大检查；每月对校舍进行安全大排查；重要节假日、敏感时期安防检查；每季度开展安全大检查，并汇总安防工作书面小结；每半年开展1次安全隐患大检查大整治活动，并形成半年书面工作总结；年底安全工作检查加全年安防工作总结。 | 65 |  |  |
| 108 | 4.临时勤务（10分） | | 1)临时勤务包括但不仅限于迎新现场、开学典礼、招生现场、毕业生典礼、校运会及上级工作检查等校级层面的各类大型活动、会议，专项整治等安保勤务工作，还应服从安全管理处安排的其他临时勤务工作。  2)按各类临时勤务要求着装和配备相应装备。  3)按各类临时勤务要求严格执行相关规定或提供安全服务。  4)保障各类临时勤务的良好秩序和确保安全。5)临时勤务产生的费用包含在安保服务外包费用中，学校不再另行支付相关费用。 | 10 |  |  |
| 109 | 5.各类安全案事件情况处置（30分） | | 各类安全案事件情况处置 1)当执勤范围内发生火灾时的情况处置： 当每一岗位队员发现校区内发生火灾时，应迅速判明灾情，如遇较小火灾时，应立即采取果断措施扑灭并立即报告校方安全管理处；如灾情较重时，一要迅速向119报警；二要积极扑救，在报警的同时要迅速切断电源，有效地启用灭火器材，努力扑灭初起之火；三要保护好现场，维护好火场秩序外，防止不法之徒趁火打劫，并积极参加对人员的疏散和物资的抢救工作；四要向公安、消防部门提供情况，协助有关部门查找火灾原因，研究和改进防火的安全措施。 2)执勤目标内发现可疑人的情况处置： 在勤务范围内发现有行动诡秘、神色慌张、行为可疑的人员时，保安队员先不必声张，以免打草惊蛇，要注意隐蔽，留心观察其行为发展，然后根据情况，属现行违法犯罪的要及时制止，对制止无效的应立即报警，并采取有效措施保护现场。如果属于拿不准的，可采取盘查方式，但盘查时一定要牢记盘查五要素：（1）先察后盘；（2）柔中有智；（3）欲擒故纵；（4）留有退路；（5）查防结合并及时向有关部门汇报。 3)当有人不遵守校方规章制度时的情况处置： 当门岗发生来访人员进校和进楼不登记时，安保队员应文明、耐心做好解释宣传工作，使来人明白学校的规定，理解支持安保队员的工作，如对方蛮不讲理，要强行进入时，队员应对其严厉警告，必要时报告安全管理处，征得安全管理处同意后再采取强硬措施，拒绝其入校入楼。当发生出校车辆不接受安保队员检查或出校物资与出门条不一致的情况时，安保队员应关闭锁好大门暂缓其出学校大门，然后向安全管理处汇报。如果车辆在检查时强行冲出大门，队员应将车型、车牌照、驾驶员姓名等进行登记，迅速向安全管理处领导报告请示处理。 4)当发生治安事件和灾害事故时的情况处置： 当发现和接到治安事件和灾害事故的通知时，接警人员应立即赶赴现场进行劝阻或救助的前期处置，并同时用对讲机通知队员增援。对治安纠纷的劝解要注意方式方法，避免事态扩大。如因情势紧急，可直接报告安全管理处值班室。各守护岗和巡逻岗与其它人员的团结协作，互通情报，以便共同应对处置。一般情况及时和驻点中队长或带班分队长联系，其它岗位增援队员在完成增援处置后及时归位执勤。报警记录应当妥善保存，不得擅自更改、删除。 | 30 |  |  |
| 110 | 6.停车管理（23分） | | 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰； | 2 |  |  |
| 111 | 引导车辆在校园内按规定路线限速行驶； | 2 |  |  |
| 112 | 有序疏导校外入口行驶区域的车辆有序进出，保持各入口畅通； | 4 |  |  |
| 121 | 及时疏导占道车辆，保持校园道路畅通； | 4 |  |  |
| 122 | 在管理区域规划机动车辆、非机动车辆停放场地，提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放； | 3 |  |  |
| 123 | 对在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电的行为进行劝阻； | 2 |  |  |
| 124 | 停车场(库)应公示管理规定,收费场(库)应公布收费标准，宜支持多种支付模式； | 1 |  |  |
| 125 | 停车场(库)灯光照明、环境通风等应符合相关规定； | 1 |  |  |
| 126 | 停车场(库)无闲杂人员等逗留或玩耍； | 1 |  |  |
| 127 | 宜使用智能化停车系统； | 1 |  |  |
| 128 | 应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测 1 次，并出具检验报告。 | 2 |  |  |
| 129 | 四、  环境卫生服务（206分） | 1.保洁管理（48分） | | 日常保洁应制定并公示服务标准，明确作业频次和质量要求，并覆盖下列区域： 1)校园道路、操(广)场、天台、露台等室外区域； 2)宣传橱窗、休闲桌椅、指示牌、灯箱、标识、灯杆、雕塑、健身器材等公共设施； 3)校园内天然水体、景观水体和相关设施； 4)楼宇内大厅、楼道、楼梯、教室、阅览室、运动场地等室内公共区域； 5)公共卫生间； | 10 |  |  |
| 130 | 保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐； | 3 |  |  |
| 131 | 宜使用机械化设备作业； | 4 |  |  |
| 132 | 清洁作业现场摆放安全标志； | 4 |  |  |
| 138 | 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息； | 4 |  |  |
| 139 | 遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫； | 4 |  |  |
| 140 | 定期进行木质类、地毯类、金属类等特殊材质的清洁服务； | 5 |  |  |
| 141 | 按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育活动，倡导爱护环境、讲究卫生的良好风尚； | 3 |  |  |
| 142 | 建立环保巡查制度，定期对化粪池、排污管、水体、校医院和实验室污水排放进行巡查，建立污染源台账。 | 3 |  |  |
| 143 | 行课期间，楼宇内清洁卫生及垃圾清收清运应在7:30前完成，图书馆每天（含双休日、节假日和寒暑假等读者开放期间）均按前述要求实施；室外公共区域清扫在8点前完成； | 5 |  |  |
| 144 | 定期或不定期针对校园环境、学生公寓、设备设施等实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录。 | 3 |  |  |
| 145 | 2.垃圾管理（43分） | | 符合当地垃圾分类政策相关标准及要求；应配合学校相关部门广泛开展垃圾分类宣传活动，着力增强学生生活垃圾分类和资源环境意识。 | 5 |  |  |
| 146 | 充分利用现有垃圾桶,按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰； | 5 |  |  |
| 147 | 公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清，应在每上午10:00前、下午5:00前各清运1次； | 5 |  |  |
| 148 | 严禁在校园内任何地方分拣；垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味，严禁产生二次污染。 | 3 |  |  |
| 149 | 校园内无生活垃圾中转站和建筑垃圾、绿色垃圾倾倒区，生活垃圾必须日产日清，日常维护维修和绿化养护产生的垃圾必须定期外运到政府规定的倾倒场所。 | 3 |  |  |
| 150 | 应按重庆市生活垃圾分管相关文件并结合学校实际编制生活垃圾分类实施方案。 | 4 |  |  |
| 151 | 垃圾车、垃圾容器、垃圾车库定期清洁消毒； | 3 |  |  |
| 152 | 中标人按谁产生谁清运的原则负责全校垃圾管理，公示垃圾投放和清运时间，建立日常巡查制度，督促其他单位清运各自产生的垃圾，若发现无主垃圾，由中标人清理。 | 5 |  |  |
| 153 | 负责管理区域内生活垃圾（不含餐厨垃圾）的清收清运，并承担将垃圾清运到市政环卫指定的垃圾处理站（涪陵石沱三峰生活垃圾处理厂）的运输费用。 | 5 |  |  |
| 154 | 垃圾分类应建立台账，明确垃圾的去向及数量。台账内容包括：分类投放、收集、运输、处理责任主体、作业形式、作业时间，厨余垃圾、有害垃圾、可回收物、其他垃圾的数量、分类准确率等，每月公示垃圾清运量，每月按级报送垃圾分类统计数据。 | 5 |  |  |
| 155 | 3.绿化管理（65分） | | 各类乔木植物长势良好，修剪整齐美观； | 5 |  |  |
| 156 | 各类灌木植物长势良好，修剪整齐美观； | 5 |  |  |
| 157 | 各类草本等植物长势良好，修剪整齐美观； | 5 |  |  |
| 158 | 绿地内无影响景观的杂物、垃圾、杂草、枯死苗木等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用、黄土露天现象； | 5 |  |  |
| 159 | 根据植物生长习性及环境温度，对植物采取相关保护措施，如北方地区冬季进行树干包裹等； | 2 |  |  |
| 160 | 大风、暴雨等恶劣天气来临前，应做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固；发生树木倒伏等，须及时进行支架固定 | 2 |  |  |
| 161 | 有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，废弃物处理符合相关规定； | 2 |  |  |
| 162 | 宜设置植物铭牌，铭牌内容应准确； | 2 |  |  |
| 163 | 古树名木应建立档案，周围设立统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌等； | 2 |  |  |
| 164 | 宜建设各类主题、植物专类景点；景点内各类景观要素应适合该景点的宣传、教育等功能，并满足师生游憩需求； | 3 |  |  |
| 165 | 景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体等，应设置防护设施及安全提示； | 5 |  |  |
| 166 | 宜建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录等进行保管； | 5 |  |  |
| 167 | 按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设； | 2 |  |  |
| 168 | 绿化修剪和病虫害防治不得影响教学、办公及科研，病虫害药物防治前还须提前通知； | 5 |  |  |
| 169 | 药物防治病虫害每年3次以上，人工防治3次以上，树干刷白一次，确保树木花草无病虫症状，病虫害危害率控制在2%以内； | 2 |  |  |
| 170 | 利用苗圃完成不少于6万盆的盆花培育，在迎接新生、国庆节在南大门、东大门、致远楼、图书馆摆放盆花（费用由中标人负责），方案需采购人认可； | 5 |  |  |
| 171 | 由实践经验丰富的技术人员配合现代农业与生物工程学院相关专业开展实践教学至少2次； | 3 |  |  |
| 172 | 每年完成南部1.5万平方米的格桑花花海打造； | 3 |  |  |
| 173 | 所有养护、鲜花、荷花培育所需的苗木、肥料、农药、种子、花钵等由采购人提供，中标人负责人工、工具和劳保等费用 | 2 |  |  |
| 174 | 4.消杀管理（20分） | | 保证公共区域无鼠害、虫害； | 5 |  |  |
| 175 | 按学校要求，定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录；流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀； | 3 |  |  |
| 176 | 药品应符合国家和行业规定； | 3 |  |  |
| 177 | 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理； | 3 |  |  |
| 178 | 作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息； | 3 |  |  |
| 179 | 药品投放点警示标志清晰有效。 | 3 |  |  |
| 180 | 5.公共卫生防控（30分） | | 按学校要求，定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位实施消毒并记录； | 5 |  |  |
| 181 | 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、食堂、学生公寓、活动中心、学术报告厅等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作； | 5 |  |  |
| 182 | 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育； | 5 |  |  |
| 183 | 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度； | 5 |  |  |
| 184 | 协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务； | 5 |  |  |
| 185 | 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。 | 5 |  |  |
| 186 |  | 6.水体管理服务（21分） | | 建立水体日常巡查制度，每天对校园水体设施设备、水质变化、水位变化、死鱼、垃圾等全面巡查，并做好记录。 | 3 |  |  |
| 187 | 中标人需制止以下有损水体的行为：向水体倾倒垃圾、各种废渣、废弃物；排放未经处理的废水、污水和实验室废水和油类；冲洗车辆、洗衣服和其他可能给水体带来污染的物品；未经允许的投肥、投草、投药养殖；钓鱼、网鱼、电鱼、炸鱼等行为；其他破坏水体景观、影响水质的行为。 | 3 |  |  |
| 188 | 每天对所有水体进行集中清漂，保持水体清洁，无残花、落叶、无垃圾、无明显漂浮物。 | 3 |  |  |
| 189 | 每年对南大门、崇礼楼、天一广场、大江风骨、北大门的小水体进行2次清洗，若遇重大活动，适当增加清洗次数，在清洗过程中采取措施保证景观鱼成活。 | 3 |  |  |
| 190 | 协助采购人对污染水体进行生物治理，药品由采购人提供。 | 3 |  |  |
| 191 | 在近水危险区域设置安全提示标牌。 | 3 |  |  |
| 192 | 按采购人要求，协助打捞鉴湖和什字河的鱼，定期喂养观赏鱼。 | 3 |  |  |
| 193 | 五、 应急管理（64分） | 1.应急队伍组建（7分） | | 明确相应的机构或专(兼)职人员负责应急管理工作； | 2 |  |  |
| 194 | 组建应急救援队伍，编制成员花名册； | 3 |  |  |
| 195 | 应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系，分工明确；建立培训机制。 | 2 |  |  |
| 196 | 2.应急预案编制与演练（10分） | | 按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于：  1)自然灾害类事件，如地震、台风、暴雨、暴雪等；  2)公共卫生类事件，如传染病疫情、群体性食物中毒、群体性不明原因疾病等；  3) 社会安全类事件，如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、打架斗殴、恐怖袭击、师 生非正常死亡/失踪等；  4)事故灾难类事件，如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化 学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、水、电、气、热)等； | 5 |  |  |
| 197 | 配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录，对应急预案进行评估和改进。 | 5 |  |  |
| 198 | 3.应急保障（8分） | | 按学校要求利用体育场馆与场地、空地等设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅； | 3 |  |  |
| 199 | 根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。 | 5 |  |  |
| 200 | 4.应急宣教与培训（6分） | | 配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训； | 3 |  |  |
| 201 | 宜设置宣传专栏和安全警示标语。 | 3 |  |  |
| 202 | 5.突发事件处置（12分） | | 发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，配合学校相关部门进行处理； | 3 |  |  |
| 203 | 突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽速恢复秩序，消除事故带来的不良影响； | 3 |  |  |
| 204 | 事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。 | 3 |  |  |
| 205 | ※每栋学生公寓24小时应有不少于1名应急值班人员，遇突发、危机事件时，应第一时间赶赴现场并向辅导员、社区、安全管理处、校医院等相关职能部门报告。 | 3 |  |  |
| 206 | 六、专项服务（392分） | 1.生活保障服务（123分） | ①学生公寓管理（90分） | 保障公寓内设施设备运行正常，门窗、床、桌椅等公共设施无损坏；确保公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确； | 5 |  |  |
| 207 | 每个公寓出入口应安排值班人员 24h 值班，为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务； | 10 |  |  |
| 208 | 对来访人员进行验证，准确登记，晚归学生登记及时上报社区，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓； | 10 |  |  |
| 209 | 贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记； | 5 |  |  |
| 210 | 每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为； | 10 |  |  |
| 211 | 如遇寝室调整、搬迁，应事先做好搬离寝室的公物验收、理赔及水电等费用结算工作。 | 10 |  |  |
| 212 | 及时收集（更新）住宿调整人员基本信息，及时（协助）更新住宿系统信息；检查寝室时注意核对、清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象； | 10 |  |  |
| 213 | 根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导、督促学生养成良好的生活与作息习惯； | 10 |  |  |
| 214 | 每天抽查不少于1个楼层的学生寝室，确保每周覆盖本楼栋所有寝室检查不少于2次；发现违纪行为、安全隐患要积极劝阻、消除,并在系统中做好寝室违纪、清洁卫生评分记载。每周将检查记录汇总后报学生社区。 | 5 |  |  |
| 215 | 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门； | 5 |  |  |
| 216 | 行课期间学生公寓的维修应有公寓管理人员陪同，避免学生质疑事件发生； | 3 |  |  |
| 217 | 宜在公寓设置休闲区，方便学生会客、沟通和交流； | 5 |  |  |
| 218 | 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理和服务。 | 2 |  |  |
| 219 | ②江东及建涪小区管理（21分） | 配合做好建涪教职工小区的安全管理工作； | 3 |  |  |
| 220 | 各楼道及室外公共区域的清洁卫生，并随时做好保洁，保持干净，无积水和青苔； | 3 |  |  |
| 221 | 生活垃圾的收集和清运，做到日产日清； | 3 |  |  |
| 222 | 公共设施设备的维修及时、定期保养和巡查，各类设施设备的安装规范； | 3 |  |  |
| 223 | 绿化带无枯死树木，无杂草、垃圾、无黄土露天等； | 3 |  |  |
| 224 | 配合学校做好水电气抄表、计费，按现行价格代收水电气费和物业费，每月按学校财务要求汇入学校指定账户； | 3 |  |  |
| 225 | 配合做好建涪教职工小区的安全管理工作； | 3 |  |  |
| 226 | ③热水开水供应管理（12分） | 按学校要求对学生公寓热水供应公司进行管理，确保热水供应正常。 | 3 |  |  |
| 227 | 每日对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁； | 3 |  |  |
| 228 | 保持水温恒定，符合规定要求； | 2 |  |  |
| 229 | 设置防滑、小心烫伤等安全提示标识； | 2 |  |  |
| 230 | 维护取水秩序。 | 2 |  |  |
| 231 | 2.教研辅助服务（164分） | ①教学楼服务（55分） | 教学楼整体环境秩序整洁，教室内干净整洁无异味，光线充足、体感舒适； | 3 |  |  |
| 232 | 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁； | 3 |  |  |
| 233 | 多媒体教学设备正常启用，运行良好；宜将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近； | 3 |  |  |
| 234 | 按学校规定开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备； | 3 |  |  |
| 235 | 定期对教室内多媒体设施设备进行检查和协助维保单位的维护保养； | 3 |  |  |
| 236 | 保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记； | 3 |  |  |
| 237 | 对教学楼内的教室进行动态管理，管理员定时巡查教室使用情况，自修课室较为拥挤时，应及时增开备用课室，对于没人使用或使用率不高的，应及时关门熄灯，开放课室的座位总体空位率不得高于50%。 | 3 |  |  |
| 238 | 做好教师休息室的日常管理及茶水服务等工作，避免无关人员占用。 | 3 |  |  |
| 239 | 设立失物招领台或柜。每天关闭教学楼时，对于学生遗（留）失在教室内的各种书籍、文具、书包及其他物品，教学楼内的各类管理人员应当收集、整理、登记，并统一放于失物招领处以便于同学认领。严禁管理人员私自收集和处理学生遗（留）失在教室内的各种物品。 | 3 |  |  |
| 240 | 雨天在所有楼宇入口处（图书馆在入口和内庭周围）铺设防滑垫和防滑提示，天气晴朗后及时冲洗和收捡。 | 3 |  |  |
| 241 | 加强人员和秩序管理：1）外来人员要按规定进行登记后方可进入楼栋，2）阻止袒胸露背、赤足、穿拖鞋、穿裤衩、背心的人员进入楼宇，3）管理和阻止师生将食品带入教学楼（另禁止携带饮料、水果；4）阻止师生在楼栋内非吸烟区吸烟，防止人员在楼栋内酗酒、寻衅滋事。5）禁止在楼宇内煮饭和使用学校禁止的大功率电器，6）管理和阻止师生将宠物带入所有楼宇，7）保持楼宇内及周边的环境安静。阻止故意在教学场所内及周边区域制造噪音、乱喊、乱叫事件的发生；管理和阻止在教学场所内大声喧哗、在尚未下课的教室门口来回走动和谈话、在教学场所门前或走道上及周边使用音响、打扑克、私自组织舞会、娱乐活动和体育活动等行为。8）管理和阻止未获业务主管部门批准在所有楼宇及运动场内外墙壁、柱子、门窗或其它地方张贴广告、标语、字画等行为，9）阻止一切对教学、办公有影响的工程、活动，10）阻止其他一些影响教学和学习和安全的行为，11）对前述违规者，应及时纠正，情节严重者交有关部门处理，并作好记录备查。 | 10 |  |  |
| 242 | 督促晚自习学生按时离开教学楼，按要求统计教室使用情况，及时上报统计数据； | 3 |  |  |
| 243 | 任何人或单位在楼内进行施工、改造、用电、用水等工程活动必须经过采购人主管单位同意或持采购人主管单位所发施工许可证方可允许入场。 | 3 |  |  |
| 244 | 根据教务处的安排，对于教学单位、学生社团正常使用教室、学术报告厅举办讲座等活动给予积极配合，合理安排；严禁在未得到教务处允许的情况下，将教室借给培训机构、社会团体等使用。 | 3 |  |  |
| 245 | 加强日常巡查，每天分早中晚必须至少巡查3次，重点巡查安全、维修和管理节能，发现问题及时报告； | 3 |  |  |
| 246 | 配合学教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。 | 3 |  |  |
| 247 | ②图书馆服务（30分） | 1）每日（含双休日、节假日和寒暑假等读者开放期间）清洁卫生及垃圾清收清运应在7:30前完成，清扫拖擦等保洁频次每日至少1次，且每日有足够人员对服务区域进行巡回保洁与及时清除（不能超过垃圾桶容量的三分之二）各种丢弃的垃圾至图书馆楼外指定地点，保持电子阅览室、报刊阅览室、自习室、书库、借阅区、卫生间等区域及设施设备（含书架、报刊架、桌椅等）干净整洁无异味（具体要求详见保洁管理、垃圾管理、消杀管理、公共卫生防控）；  2）春秋期开学前应做好图书馆彻底整洁卫生工作，为全面开放图书馆做好充分准备；3）若零时停水，宜做好冲洗厕所的应对准备工作；4）光线充足、体感舒适；5）书库内温湿度符合图书馆要求； | 3 |  |  |
| 248 | 1）每日7:30开馆、22：00闭馆，闭馆前应清查滞留人员及读者遗失（留）物品，关闭门窗及相关设施设备；2）设置失物招领处，每日闭馆时对读者遗失（留）物品应收集、整理、登记，以便于读者认领，严禁私自处理读者遗失（留）物品； | 3 |  |  |
| 249 | 1）图书馆二楼大厅出入口应设专人7×24小时值班，对人员和物品实施安全秩序管控（按秩序维护管理及图书馆有关管理要求执行），发现问题立即处理；  2）严格图书馆大门及天楼门的开放管理，二楼大厅门在每日7:30—22：00开馆期以外的时间及其他闭馆期间、按办公场所在本栋楼的教职工工作需要开关，一楼大厅门根据工作需要开关，天楼门确因维护维修设施设备等特殊需要才能开放、且只允许相关工作人员进入天楼、结束后及时关门上锁保持处于锁闭状态； | 3 |  |  |
| 250 | 至少每日早中晚对馆内进行巡查：1）确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修（按房屋及公共设施管理要求执行）；2）确保图书馆防火等安全，发现安全隐患应及时排除或报告图书馆及校内相关职能部门，防止在馆内使用电炉等大功率电器、明火、燃放烟花鞭炮等行为，禁止在馆内煮饭，禁止私拉电线、私接电源、乱动用电设施设备等，对违规者应及时制止，情节严重者交有关部门处理，并作好记录备查； | 3 |  |  |
| 251 | 保持图书馆安静整洁，对大声喧哗、打闹、乱贴乱画、乱刻乱涂、乱丢垃圾等行为进行劝阻； | 3 |  |  |
| 252 | 1. 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作；   2）梅雨暴雨季节，配合图书馆做好防水防漏等应对工作，防止发生安全事故； | 3 |  |  |
| 253 | 配合加强读者管理，严禁袒胸露背、赤足、穿拖鞋、穿裤衩、穿背心入馆，严禁携带易燃、易爆、易污染等违禁物品入馆，严禁携带食品、饮料、水果入馆，严禁带宠物入馆，严禁馆内吸烟、酗酒、寻衅滋事，严禁违规占座，严禁违规挪动自习及阅览桌椅(若有挪动需及时归位），至少每日上午、下午和晚上等开馆期间要巡查管理，对违规者，应及时纠正，情节严重者交图书馆及有关部门处理，并作好记录备查； | 3 |  |  |
| 254 | 图书馆开放期间，馆内自主学习场所（自习室3个、电子阅览室和报刊阅览室各1个、自主借还书库4个）每日应7:30开门、22:00关门，督促读者按时离开图书馆和馆内自主学习场所，做好节能和安全管理； | 3 |  |  |
| 255 | 1）寒暑假和图书馆门岗员工午饭、晚饭期间，应行使门岗职责，按进出图书馆要求进行读者管理，即：读者必须通过门禁系统刷校园卡或者扫校园码入馆，通过安全门检测出馆、防止图书文献资料丢失；※2）寒暑假期间应负责自习室、阅览室的读者开放管理与室内设施设备、报刊使用管理； | 3 |  |  |
| 256 | 1）雨天在图书馆二楼大门进出口处及大厅四周人员通行处铺设防滑垫和防滑标识牌，天晴后及时冲洗和收捡；2）负责图书馆一至二楼盆栽花木的施肥浇水等常规维护管理。 | 3 |  |  |
| 257 | ③体育场馆（18分） | 场馆(场地)内干净整洁无异味，场馆内光线充足、体感舒适； | 3 |  |  |
| 258 | 对场馆(场地)配套设施实施清洁、检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理； | 3 |  |  |
| 259 | 配合相关部门检查水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理； | 3 |  |  |
| 260 | 体育场馆(场地)的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求； | 3 |  |  |
| 261 | 若游泳池对外开放，游泳池服务应符合《游泳场所卫生管理条例》规定；游泳池水质卫生应符合 GB 5749 的规定，游泳场所卫生应符合 GB 9667 的规定；按物业服务合同约定在游泳池开放期间应有值班人员进行24小时值守，同时游泳池应配备救生员，救生员应取得国家规定的职业资格证书； | 3 |  |  |
| 262 | 按服务合同约定提供体育场馆(场地)的综合经营服务，按学校要求对体育场馆(场地)进行多功能综合开发和利用。 | 3 |  |  |
| 263 | ④会务服务（40分） | 会议场所管理制度完善，保证所有会议场所可随时启用。合理安排会务班次，根据采购人需求提供会议服务。会议室整洁，无灰尘、无污渍，为参会人员提供舒适的环境。迎宾、会前准备、会中服务、以及会后清理工作及时、到位，符合会议使用方的要求。 | 2 |  |  |
| 264 | 接受任务，了解会议情况，掌握开会对象，人数和要求，根据会议要求做好会议服务的准备工作。 | 2 |  |  |
| 265 | 属于重要会见及接待的会议，会务组将根据会议需求、接待规格、标准等指导安排布置会场。 | 2 |  |  |
| 266 | 根据会议需要，提前准备好会议相关工作，包括但不限于茶具、名位牌、文具、材料等。 | 2 |  |  |
| 267 | 提前对会议室进行全面检查，应与会议主办单位保持联系，对座位数、名位牌、会标等进行核对，同时对灯光、茶水、茶杯准备、卫生情况、进出通道进行检查，要求达标后对会议室进行封闭管理，不准无关人员进入会场（会议室）。 | 2 |  |  |
| 268 | 服务员必须注意自己仪表，穿好工作服，戴好工作牌，至少提前1小时到岗。 | 2 |  |  |
| 269 | 仔细做好会议室的桌椅等的清洁卫生工作，保证有一个舒适整洁的会议环境。 | 2 |  |  |
| 270 | 提前将消毒并检查过的茶杯摆放好，准备好茶杯、茶叶和开水，提前15分钟在会议室门外面带笑容站好等待迎接参会人员。 | 2 |  |  |
| 271 | 根据实际情况会前提前开启空调，异常情况及时报告。 | 2 |  |  |
| 272 | 会场内会务人员做到主动热情、文明礼貌、温馨细致服务。 | 2 |  |  |
| 273 | 会务主管人员必须到场监督指导会务服务人员的工作情况，跟踪会议进展，以便有突发事情时及时应对。 | 2 |  |  |
| 274 | 会务组在会议期间应加强与保卫部门联系，防止无关人员进入会场扰乱会议，同时应注意会议期间用电设备的工作情况，防止事故发生，保证消防通道畅通，紧急情况下，应有工作人员在现场进行疏导。 | 2 |  |  |
| 275 | 会议接近尾声时，应立即通知安保人员作好会议的疏散工作，保证各通道畅通。 | 2 |  |  |
| 276 | 会议结束后，及时对会场的相关设施进行调整或撤离；通知清洁人员对会场进行清洁卫生，恢复会场干净卫生，并关好灯、音响、空调、门、窗等。对参会人员遗留的文件及个人物品，要妥善保管，并及时上交会议主办单位处理。 | 2 |  |  |
| 277 | 组建独立的会议服务中心，配备专门的行政管理人员，负责内外协调、安排布置、质量监控等工作。 | 2 |  |  |
| 278 | 会务服务地点包括但不限包括但不限于拏云学生活动中心、鉴湖学术报告厅、开阳学术报告厅、摇光学术报告厅、致远楼101会议中心，致远楼301、401、323、525等场所。在校内外其他场所（含室外）举办的重要会议、重要活动，若采购人认为须中标人提供会务服务的，中标人应无条件予以支持，且不得另行收费。 | 2 |  |  |
| 279 | 应全天候、全时段响应采购人的会服需求。对于在正常工作时段以外的会务需求，中标人应予以支持，且不得另行收费。 | 2 |  |  |
| 280 | 采购人在颁奖、庆典、签字仪式等重大活动中的礼仪服务需求，中标人应无条件响应，且不得另行收费。采购人有茶歇服务需求的，中标人应视为会务服务并予以支持。 | 2 |  |  |
| 281 | 会务服务人员应严守会务纪律，遵守保密规定，不得随意散播与会务服务无关的内容，不得私自留存会议材料。 | 2 |  |  |
| 282 | 会议及活动设备设施、易耗品由采购人提供。相关物资设备的转运工作由中标人负责。会议场所内的多媒体设备由采购人负责使用、管理。 | 2 |  |  |
| 283 | ⑤实验室服务（6分） | 实验室内供水、供电、排水等系统正常运行； | 2 |  |  |
| 284 | 按学校要求对实验室内区域标识、物品标识等进行设计，各项标识清晰明确； | 2 |  |  |
| 285 | 协助和督促相关责任人依规合法存放实验废弃物，并及时交由指定部门收集处置。 | 2 |  |  |
| 286 | ⑥校园能源管理（9分） | 加大水资源的利用率，定期检查维护各楼栋内供水管道设施设备，制定管理制度，减少跑、冒、滴、漏现象。 | 3 |  |  |
| 287 | 配合能源科采用节能技术，合理控制公共区域的照明，定期检查维护，制定管理制度，强化统一管理。加强节约用电管理，做到人走灯灭，夏天空调温度不低于26℃。 | 3 |  |  |
| 288 | 制定节能减排措施，做好节能减排工作。 | 3 |  |  |
| 289 | ⑦劳动教育服务（6分） | 协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位； | 2 |  |  |
| 290 | 协助学校开展劳动教育活动，如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等； | 2 |  |  |
| 291 | 协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价，对相应岗位的劳动情况进行管理。 | 2 |  |  |
| 292 | 3.特殊时段服务（105分） | ①开学迎新服务（28分） | 主动与学校沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案及应急预案； | 2 |  |  |
| 293 | 按学校要求做好迎新物资准备及现场布置，包括但不限于：  1）学生公寓、教学楼、图书馆等区域的检修及集中保洁工作；  2）配合学校布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景，电子显示屏欢迎词发布等；  3）设置接待服务台，提供迎新宣传、服务咨询； | 5 |  |  |
| 294 | 开学期间设立新生入住办理点，引导和帮助学生办理入住手续，耐心回复学生咨询；配合学校做好新生生活用品打包、发放、保管等工作，对提前到达学校的新生提供行李存放、管理或按学校要求安排住宿； | 5 |  |  |
| 295 | 按学校要求，安排新生住宿，并完善住宿系统学生信息； | 4 |  |  |
| 296 | 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序； | 4 |  |  |
| 297 | 宜提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务； | 4 |  |  |
| 298 | 开展新生养成教育、督导。 | 4 |  |  |
| 299 | ②毕业离校服务（21分） | 按学校要求统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续； | 4 |  |  |
| 300 | 现场宜悬挂毕业寄语、摆放花卉盆景；宜搭建毕业生行李存放点，提供托运服务； | 4 |  |  |
| 301 | 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序； | 4 |  |  |
| 302 | 协助毕业招聘会等相关活动的举办； | 4 |  |  |
| 303 | 对毕业生退宿空房实施查验、做好学生寝室公物验收工作、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。 | 5 |  |  |
| 304 | ③考试辅助服务(10分 ) | 根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室课桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施； | 2 |  |  |
| 305 | 大型考试宜配合学校设立考点、卫生间等的指引标识； | 2 |  |  |
| 306 | 做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生； | 3 |  |  |
| 307 | 考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。 | 3 |  |  |
| 308 | ④大型校园活动辅助服务（13分） | 根据活动的性质和目的制定服务方案，经学校确认后实施； | 3 |  |  |
| 309 | 根据要求提前做好设施设备的安装调试工作、物资准备及现场布置； | 3 |  |  |
| 310 | 协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务； | 3 |  |  |
| 312 | 按学校要求进行现场秩序维护； | 2 |  |  |
| 313 | 活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁，关闭灯光、空调等设备。 | 2 |  |  |
| 314 | ⑤假期服务（23分） | 按学校要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式； | 3 |  |  |
| 315 | 协助学校相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作； | 2 |  |  |
| 316 | 定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓，发现隐患及时处理；有学生留宿的公寓楼栋应安排专人值班，做好出入管理和安全管理，提供必要的保障服务； | 5 |  |  |
| 317 | 对物业设施设备、教学设备设施、学生公寓内（含毕业生寝室）设施等进行检修维护，保持其正常使用功能； | 5 |  |  |
| 318 | 组织开展假期大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外干净整洁； | 5 |  |  |
| 319 | 学校要求的其他假期服务任务。 | 3 |  |  |
| 320 | ⑥施工辅助管理（10分） | 配合学校做好相关施工现场管理：  1)施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证；  2)施工安全检查应符合 JGJ 59 的规定；  3)宜对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理；  4)对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。  5）为施工单位临时搭接水电、安装计量装置。 | 10 |  |  |
|  | 合计 |  |  |  | 1204 |  |  |

备注：

1.测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

2.除1情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数α，如下：

1)远低于预期：0≤α≤0.2；

2)低于预期：0.2＜α≤0.4；

3)符合预期：0.4＜α≤0.6；

4)高于预期：0.6＜α≤0.8；

5)远高于预期：0.8＜α≤1.0。

3.用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数α后求和，得出评价得分；

4.针对物业服务特性测评活动，其总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

5.采购方有权根据实际情况对评分标准进行调整。