

存档

福建师范大学服务类政府采购合同

甲方：福建师范大学

乙方：创合优智慧(福建)后勤服务有限公司

根据招标编号为 [350001]ZYT[GK]2023039 的吕振万楼培训中心运维服务采购项目（以下简称：“本项目”）的招标结果，乙方为中标人。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订本合同：

1、下列合同文件是构成本合同不可分割的部分：

1.1 合同条款；

1.2 招标文件、乙方的投标文件；

1.3 其他文件或材料：无。

2、合同标的

合同包	品目号	品目编号	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额 (元)
1	1	C13990000	吕振万楼其他培训中心公共中心设施管理运维服务	大楼地面7层，其中1层大堂和设 备房，2层报 告厅（会议 室）1间80 座位，3-7层 客房（111	1.客房管理：包括前台值班，入、退宿管理，钥匙房卡管理，客房服务指南、客房保洁，顾客退宿后、入住前的做床、室内卫生清理和物品整理，床单等物料更换、收集打包和存放保管，客房消耗品分发和管理等。 2.环境卫生：包括楼内、楼周公共区域卫生保洁，绿化养护修剪管理，饮用水池清洗、水质化验，沟渠、化粪池清理清掏，垃圾清理（不含餐饮部门厨余垃圾），环境消杀，四害防治等。 3.楼宇管理：包括门卫值班（含后门），安全巡查防范（含楼周及旧教育地区停车场区域），治安保卫秩序维护，节水节电	2年	(1) 管理服务标准不低于《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）中三星标准。 (2) 符合福建省与福州市的相关法规、技术规范。	1599000

				间, 171 床位), 楼前楼后空地。	管理, 跳闸送电, 消防、电梯、治安等突发应急处置等。 4.楼宇及其配套设施设备维护: 包括楼宇建筑、铁门、栏杆的维修、养护和管理, 设备及公用设施管理, 消防监控设施的维修和养护, 日常巡查维护, 以及单件单项(件、处)材料费 300 元以下小额维修(包含空调和热水系统)等。 5.会务服务: 根据培训、会议需要布置场地、调整摆放桌椅, 保障教学、会议等现场的电脑、视频播放、灯光、音响、投影、LED 屏等, 按要求做好会场接待、礼宾、茶水服务等会务服务。 6.其他服务: 根据甲方要求做好服务保障与配合工作。		(3) 乙方提供的经甲方认可的行业或企业标准。 (4) 服务期两年内须符合甲方的相关管理规定。	
--	--	--	--	---------------------	---	--	--	--

3、合同总金额

3.1 合同总金额为人民币大写: 含税壹佰伍拾玖万玖仟元 (¥1599000.00)。

4、合同标的交付时间、地点和条件

4.1 交付时间:

合同签订之日起七日内交付所供服务。若因甲方原因或不可抗力等因素导致的延迟交付, 交付期可顺延。

4.2 交付地点: 甲方指定地点。

4.3 交付条件: 乙方按照本项目的采购文件要求具备履行合同能力。

5、合同标的应符合招标文件、乙方投标文件的规定或约定, 具体如下:

5.1 服务标准: 乙方所提供的服务必须符合国家、省及行业有关标准和招标文件要求。乙方不按本合同约定提交服务所产生的任何费用由乙方负责, 甲方对由此所引起的变动可以不予确认。

5.2 其他合同标的内容详见本项目相关文件。

6、验收

6.1 验收应按照招标文件、乙方投标文件的规定或约定进行，具体如下：

6.1.1 甲方最终用户负责服务的验收。对于特殊或需依据检测结果做出结论的项目应邀请国家认可的第三方参与验收。

6.1.2 验收结果经甲乙双方确认后，甲乙双方代表必须按《福建师范大学货物与服务采购验收单》上规定的项目对照本合同填好验收结果并签名，甲方最终用户加盖单位公章后，提交相关主管部门备案。

6.1.3 异议期：服务期内甲方对服务有异议的，乙方应在2个工作日内负责整改解决，否则视为乙方根本违约。

6.2 本项目是否邀请其他投标人参与验收：

不邀请。

7、合同款项的支付应按照招标文件的规定进行，具体如下：

7.1 按服务期每满一个月后支付一次。凭乙方的书面付款申请报告、发票和考评的书面报告（考评由甲方负责，考评内容为招标文件及项目合同所约定的管理服务内容要求），考评合格后支付相应的金额，直至合同价款支付完毕。乙方向甲方出具的税务发票必须是正式合法且当地税务部门能认可，乙方应保证甲方在使用时不受第三方的指控。

8、履约保证金

乙方在签订合同前应向甲方缴纳合同总金额3%的履约保证（¥47970.00），该履约保证金将在服务期满后且乙方无违约的前提下无息退还。

9、合同有效期

至合同约定的合同义务履行完毕或依本合同约定合同解除或终止。

10、违约责任

10.1 乙方符合验收条件的 15 个工作日后无正当理由不验收的，乙方有权按规定提请有关部门依法处理，并根据处理结果依法由甲方赔偿乙方损失。

10.2 乙方所提供服务不符合本合同要求的，甲方有权要求乙方进行整改，在规定时间内未完成整改的，甲方有权单方解除合同，同时乙方应向甲方赔偿该合同款总额 30%的违约金。

10.3 乙方不能按时交付服务的，每逾期 1 日，应按该合同款总额 3‰标准向甲方支付日违约金，逾期超过 15 日的，甲方有权单方解除本合同，乙方除了应退还已收取的全部合同款外，同时乙方应向甲方偿付该合同款总额 30%的违约金。

10.4 乙方未经甲方同意单方面终止合同的，乙方除了应向甲方赔偿因合同终止导致的损失外，还应向甲方偿付该合同款总额 30%的违约金。

10.5 因乙方违约对甲方造成损失的赔偿金及合同约定的违约金均可由甲方从未支付的合同款或履约保证金中扣除。

10.6 因甲方原因导致乙方未能按合同约定履行的，乙方可免于承担违约责任。

11、知识产权

11.1 乙方提供的合同标的应符合国家知识产权法律、法规的规定且非假冒伪劣品；乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，任何第三方如果提出此方面指控均与甲方无关，乙方应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若甲方因此而遭致损失，则乙方应赔偿该损失。

11.2 若乙方提供的合同标的不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为假冒伪劣品，则乙方中标资格将被取消；甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理，具体如下：并按本合同约定追究其违约责任。

12、解决争议的方法

12.1 甲、乙双方协商解决。

12.2 若协商解决不成，则通过下列途径之一解决：

- ☐ 提交仲裁委员会仲裁，具体如下：向(甲方所在地)仲裁委员会申请仲裁；
☒ 向人民法院提起诉讼，具体如下：向(甲方所在地)人民法院提起诉讼。

13、不可抗力

13.1 因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关主管机关证明后的 15 日内向另一方提供不可抗力发生及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

13.2 本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。

14、合同条款

14.1 服务期限：服务期两年

14.2 服务的主要内容见合同附件。

15、其他约定

15.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

15.2 本合同未尽事宜，双方可另行补充。

15.3 本合同自签订之日起生效。

15.4 本合同一式 陆 份，经双方授权代表签字并盖章后生效。甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等效力。

15.5 其他：无。

(以下无正文)

甲方	福建师范大学	乙方	创合优智慧(福建)后勤服务有限公司
住所	福建省福州市闽侯县上街镇学府南路8号	住所	福建省福州市鼓楼区湖东路168号宏利大厦写字楼25楼D3单元
单位负责人	王长平	单位负责人	林婷婷
委托代理人	吴深川	委托代理人	吴深川
联系方式		联系方式	15880249038
开户银行	中国工商银行福州市仓山支行	开户银行	中国民生银行福州仓山支行
账号	1402024109008860216	账号	658823336

签订地点: 福建师范大学旗山校区

签订日期: 2024年1月8日

附件:

吕振万楼培训中心管理运维服务主要内容

1 综合管理

1.1 设立项目管理处，配置相应的管理服务人员，对福建师范大学吕振万楼培训中心实行综合管理。

1.2 项目管理应在甲方的领导下开展工作，并做好甲方指定联系人及其他相关培训班联系人的协调工作。

1.3 负责制定培训中心管理运维服务工作计划、服务方案、应急预案，并组织实施。

1.4 相关管理制度应符合国家和行业规范。管理规章制度健全，员工岗位职责明确，服务质量标准严格，管理运维档案资料完善。应用计算机系统对房屋档案、设备档案、管理运维服务中人员入住情况及物料消耗情况进行管理。各类管理纸质档案资料分类归档，排列整齐有序，有完整的档案目录清单，另通过管理运维系统进行电子档材料分类归档查询方便。

1.5 管理人员应具有一定的工作经验；专业操作人员应具有本专业上岗证书。根据不同岗位情况，从业人员必须身体健康、体态端庄且有一定的年龄限制，不超过退休年龄，并具有相应的工作岗位素质及取得相应的资质证书。

1.6 管理服务人员统一着装，佩带标志，仪表整洁，语言行为规范，服务主动热情。

1.7 管理处每天 24 小时安排专人值班，并提供服务；服务人员工作时间根据甲方培训、会议等工作要求，合理安排服务保障。台风、暴雨等极端天气期间，乙方拟派的全体人员务必 24 小时全天候值班。

1.8 负责与甲方签订规范的管理运维服务合同，明确双方权利义务关系，合同备案手续齐全。

1.9 依法进行服务项目共用部位、共用设施设备的承接查验工作，验收手续齐全，档案资料完整。

1.10 积极配合甲方的大型活动，做好后勤保障工作。根据中国传统节日和重大节日特点，布置环境，营造节日氛围。

1.11 公示 24 小时服务电话，甲方或入住人员咨询、投诉在 24 小时内予以答复处理；紧急报修的项目需 20 分钟内到达现场处理（预约除外），有完整的报修、维修记录，并有回访制度，回访率达 100%，满意率达 90%以上。

1.12 每季二次征询并走访甲方对管理运维服务的意见、建议，满意率达 95%以上；对甲方提出的意见、建议进行分析并在 7 天内予以整改，因客观原因确实无法整改的应向相关业主说明原因，并有相关征询情况及整改记录档案资料。

1.13 建立完善各类人员工作和业绩考核制度。

1.14 为方便甲方了解项目管理情况，需具有提供互联网信息技术能力，协助本项目进行辅助管理。

2. 客房管理

2.1 客房服务

2.1.1 客房服务员 24 小时值班，处理客房事务和投诉。

2.1.2 负责培训学员住宿登记工作，按规定填写住宿登记表，办理有关手续，乙方需具有完善的客房登记管理运营系统。

2.1.3 负责客房卫生保洁工作，包括做床等。

2.1.4 负责办理退房手续，检查房内设施设备和各类用具的完好性和客人的遗留物等，发现问题及时处理。

2.1.5 退房的房间及时保洁和整理房间。

2.1.6 印制客房服务指南，如：WIFI 怎么连接，电视机顶盒怎么使用，建议用图文标注。提供二维码扫描福州市地图及有关周边景点介绍等。

2.2 客房保洁

2.2.1 空房每天开窗通风一次。

2.2.2 室内地板、边角位每日清扫一次，保证无灰尘、无杂物。

2.2.3 室内电气设备每周清洁一次，保证无污迹、无灰尘、无油渍，空调无黑炭、冰箱干净无异味。

2.2.4 室内照明灯具（罩）每月用清洁剂擦拭一遍，保证无灰尘、无污垢。

2.2.5 玻璃门窗每日用清洁毛巾擦拭一遍，每周用清洁剂擦拭一遍，保证玻璃无灰尘、无污迹、无水珠，窗台无积尘。

2.2.6 墙面及天花板每月全面清扫一次，保证无积尘、无污垢、无蜘蛛网。

2.2.7 家具每月保养一次，床垫每月翻转一次，窗帘布每半年洗涤一次。

3 卫生间保洁

3.1 马桶每天擦拭一次、消毒一次，保证干净、无水渍、无锈渍、无沉积物。

3.2 浴室每天擦洗一次、消毒一次，保证洁净、无水渍、无锈渍。

3.3 瓷砖面每天擦拭一次、消毒一次，保证洁净、无水渍、无锈渍、无皂渍。

3.4 金属制品每天擦拭一次、消毒一次，保证洁净、光亮、无手印。

3.5 退房后应及时进行全面保洁、更换床上用品和补充一次性生活用品。客房物品进出库登记情况有完善的管理登记系统，可以及时填报及汇总导出。

14.1.3.6 适时开展除“四害”工作，每年不少于五次。

4 安全防范工作

4.1 负责楼区安全保卫、秩序维护、交通疏导和消防安全工作。

4.2 负责楼宇及相关区域 24 小时值守和配套道闸的管理、使用、养护、维修。按照甲方有关规定，严格控制进出人员和车辆，组织巡逻人员（负责 24 小时巡逻，重点地方每 3 小时至少巡查一次），处理应急事项，确保楼内人员、车辆安全，维持正常的教学、生活秩序。

4.3 严格执行甲方校园管理的有关规定，对进出楼区的机动车辆实行证、卡管理，指挥车辆按规定停放，防止外来车辆占用停车位；做好楼区日常秩序维护（车辆交通疏通），特别要做好重要会议、培训车辆指挥，交通疏导工作和安全保卫工作；禁止无关人员和车辆进入管理区域和大楼，检查和验证出入物资。

4.4 严格执行消防法律法规，做好消防监控设施设备的维修和养护工作。

4.5 根据实际情况定期（至少每学期两次）对楼内员工进行安全宣传教育，严防火灾事故的发生。

4.6 制定并执行消防安全制度和消防、治安等突发事件应急处理预案，及时处理消防和治安方面的事故苗头，妥善解决并消化与技防的矛盾，处理不了的要及时报警并报告甲方保卫处。

4.7 严格执行治安管理的有关规定，积极配合保卫处做好甲方安全保卫工作；通过人防、物防、技防相结合的办法，采取各种有效的安全防范措施，做好楼区内的安全防范工作。

4.8 接受公安部门和甲方保卫处的业务指导、调度指挥和检查监督；做好与消防监控人员的配合协调工作。

4.9 未按照合同的约定做好楼区安全防范和秩序维护，造成甲方（教职员工、培训学员）及管理运维服务人员人身、财产安全损害的依法承担相应的法律责任。

4.10 乙方须购置培训中心财产及住宿人员公众责任险。

5 环境卫生保洁

5.1 保洁范围

5.1.1 楼内公共区域，包括1层大堂，2层报告厅（会议室），3-7层客房公共区域。

5.1.2 楼外管理区域，包括楼前、后空地、道路、停车位、绿地及主入口外。

5.2 保洁内容

5.2.1 清扫、清洁，垃圾清运，饮用水池清洗、水质化验，沟渠、化粪池清理清掏，消毒、四害灭杀。

5.3 保洁标准

5.3.1 楼道地面：过道每日清拖1次，并巡回保洁，每月冲洗1次，做到地面目视无垃圾，无积水、无尘土、无痰迹。

5.3.2 楼内公共墙面：内墙面每周清洁1次，做到天花板、墙角每周除尘，除蜘蛛网；墙面光亮无污染、无印迹，凹凸处无明显灰尘，无蜘蛛网，墙面目视光亮、整洁。

5.3.3 卫生间：每天清拖2次，更换垃圾篓的垃圾袋，中、晚用清洁剂清洗，做到干净、无臭味、无污渍、无蜘蛛网、便具无积垢、不锈钢表面光洁明亮。

5.3.4 玻璃门窗：每日用清洁毛巾擦拭，每周用清洁剂彻底清洗1次。做到玻璃明亮，目视无尘窗台明亮无尘，墙面目视光亮、整洁。

5.3.5 楼梯扶手：每日擦拭1次，做到无尘、无明显污染。

5.3.6 楼梯梯级：每日清扫1次，每周拖洗3次。做到目视干净无垃圾，无杂物，无明显污迹。

5.3.7 大楼外墙（3 米以下）、标牌、标识、宣传栏等：每周清洗擦拭 1 次，做到目视无明显积尘，无破损。

5.3.8 会议室会后保洁，其他时间每周保洁 2 次。做到干净无垃圾，无杂物，无明显污迹。

5.3.9 环境道路、广场、停车位、公共灯具、明沟及大楼周边：每日清扫 1 次，并巡回保洁，做到目视干净无垃圾，无杂物，无明显污迹，无积水，路边无杂草。路灯、楼道灯等公共灯具每月至少清洁 1 次。

5.3.10 绿地：每日清扫 1 次，做到草坪目视干净，无杂物，无枯枝烂叶和废纸屑等。

5.3.11 沟渠、雨污水管、化粪池清理：沟渠、户外共用雨、污水井每季度清理疏通二次；雨、污水管道每年二次；化粪池每年清掏二次，确保使用正常，无外溢，发现异常应及时清掏，保持畅通。

5.3.12 饮用水池和饮水机每年清洗三次或者更换滤芯，水质化验符合饮用水标准。

5.3.13 建立消杀工作管理制度，每月消杀 1 次，沟渠无异味，无蚊蝇，无鼠迹。有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

5.3.14 楼内垃圾桶：每日清洗 1 次并套上垃圾袋，摆放指定位置，桶外壁干净无垃圾粘着物。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

5.3.15 垃圾每天收集和清运 2 次，日产日清。垃圾及时收集并清运到垃圾场。

5.3.16 楼层大堂地面大理石每季度保养二次，大楼外墙每年清洗二次。

5.3.17 进行保洁巡查，无明显暴露垃圾、卫生死角等现象；及时清除楼道内乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放现象；保证校园环境整洁。

5.4 保洁物资：乙方自备相应的保洁物资，须使用环保保洁物品。

6. 绿化养护

6.1 绿化养护的范围为整个楼区和楼内。

6.2 具有专业技术人员实施区域内绿化养护管理工作。

6.3 着力提高绿化养管和服务水平，完成区域内环境绿化、美化，鲜花摆放日常服务性保障工作，确保区域内环境整洁、优美。

6.4 修剪：草坪每年修剪 4 次，生长整齐，高度不应超过 8 公分；乔、灌木、绿篱每年适时修剪 3 遍以上，树木枯枝树叶一年修剪 2 次，并及时清运修剪的垃圾至垃圾场。

6.5 杂草清除：每年清除草坪及植物（环境）杂草 4 遍以上，有效控制杂草孳生，杂草面积不大于 5%。

6.6 灌、排水：常年保持有效浇灌，草坪、树木生长良好。

6.7 施肥、松土：草坪按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥 2-3 遍；树木类按植物品种、生长、土壤状况适时适量施肥、松土，满足植物生长需要。

6.8 病虫害防治：定期喷洒药物，预防病虫害，发现病虫害及时灭杀。

6.9 扶正、加固：台风、雷雨天气前做好防范加固措施，并在台风、雷雨天气对部分受影响树木进行扶正，确保做到树木基本无倾倒。

6.10 补种：及时补植，发现枯萎植物（枯枝）及时清理，并及时清运至垃圾场。

6.11 园林建筑和辅助设施完好，整洁无损；四处设有提示爱护绿化的宣传牌。

6.12 配合甲方做好重大活动花卉摆放工作，做好大楼公共区域及教室、会议室、客房摆放绿色植物养管、浇水、修枝等工作。

7 会议室日常服务保障

7.1 负责会议室的管理、卫生保洁服务及公共场所（含公共卫生间）的卫生保洁服务及管理服务区域内财产的管理工作。

7.2 做好会议室随时保洁，确保窗明几净；卫生间清洁卫生，不积水、无异味，下水道畅通。及时更换会议室卫生间的卫生纸。

7.3 管理好会议室的桌椅和设备，根据培训、会议需要布置场地，调整摆放桌椅、白板；根据调度或课表的安排提前半小时打开室内的灯光、空调和其他电器；安排专人保障教学、会议等现场的电脑、视频播放、灯光、音响、投影、LED 屏等；管理好开水器和移交的开水瓶（负责更新），上课为教师和学员送开水，视情况一般为 3-5 瓶。确保管理区域内的财产不丢失或人为损坏。

7.4 会议室设专职服务员，做好各类会议服务工作，规范会议服务行为，按会议要求协助做好会场布置、接待、礼宾、茶水服务等。定期做好专职会务人员的能力提升培训。

7.5 会议室使用会后要及时整理，达到随时具备使用条件。

8 房屋管理

8.1 每年二次编制房屋及共用部位、共用设施设备日常管理和维修养护计划并按计划做好维修养护工作，检修记录和保养记录齐全。

8.2 每年 2 次对房屋结构进行全面检查，发现异常情况及时报告甲方并做好记录，根据甲方的安排协助做好维修工作。

8.3 主要路口交通和公共配套设施场地有明显标志，发现异常及时维修和补充完善。

8.4 每两天巡查 1 次楼梯通道以及其他共用部位的公共门窗、玻璃、标识、防火门、消防器材等配套设施，有损坏现象的 5 天内恢复正常，巡查、维修和保养记录齐全。

8.5 墙面、顶面粉刷层无明显剥落，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，墙面修补应保持与原墙面材质一致。

8.6 对外墙面砖、涂料等装饰材料进行日常巡视，发现脱落或有脱落危险的、及时报告甲方，并根据甲方要求安排维修。保持房屋外观完好、整洁。

9 设施设备管理

9.1 对公用设施设备进行日常管理和维修养护。

9.2 每周巡查 1 次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏 3 天内修复，保持路面平整、无破损、无积水，无井盖缺失，侧石平直无缺损。

9.3 每月检查 1 次设施设备标志，保证标志清晰完整、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施运行正常；容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。

9.4 供电系统检查和维护，包括配电房值班、发电机组维护等，确保 24 小时供电。

9.5 给排水系统设备运行、维保和管理。

9.6 照明系统维护，每天 1 次检查路灯、楼道灯和室内等照明系统，及时修复损坏的灯座、灯泡、开关等，完好率不低于 98%。

9.7 消防系统维护，消防系统调试，维护主体责任由乙方承担。包括消防泵每月启动二次并作记录，每年保养二次，保证其运行正常。消防栓每月巡查 2 次，消防栓箱内各种配件齐全完好。每季检查二次探测器，不合格的应当及时调换。消防设施设备完好，可随时启用。消防通道畅通。

9.8 电梯系统维护，每天至少 1 次对电梯实行巡查，保证载人电梯 24 小时正常运行，轿厢内按钮、灯具等配件保持完好。甲方委托专业维修保养单位进行定期保养，按规定进行安全检测并持有有效的《电梯安全使用许可证》。乙方安排专人（具备特种设备管理资质人员）加强对电梯保养的监督，并对电梯运行进行管理。

9.9 加强对视频监控等技防设施日常维护，确保运转正常有效，维护及时，一般性故障当日内修复。

9.10 设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。

9.11 做好日常维修工作。

9.12 开展节能工作。

9.13 制定设施设备应急预案，包括电梯故障、停水、停电、停气、管网漏水等，当设施设备发生故障时按照应急预案处理并做好记录。

9.14 建立设施设备的档案和台帐，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

10 空调管理维护

10.1 各类空调每年清洗、检测、维修由甲方负责与专业维保机构签订技术服务合同，费用由甲方开支。乙方需安排人员负责清洗、检修过程的配合、监督等事宜。

10.2 负责空调日常维护，保持空调设备完好，运转正常，有记录并保存建档；负责接收各使用单位的维修要求，记录在案并及时反馈给空调维保单位。

10.3 配备具备空调制冷专业的人员负责空调的日常运行管理。

10.4 若因乙方的工作人员操作不规范、不负责造成的空调损坏，由乙方负责赔偿。

11 日常小额维修

11.1 维修范围：包含楼外公共区域及项目涉及的楼宇、公共教室、水泵房、电房、消控室等内部所有设施设备（电梯和空调除外）。

11.2 日常小额维修主要包含单项（件、处）材料价格在 300 元以下的维修。300 元以上维修报甲方修缮部门，材料价格包含单项维修的所有材料。对材料价格有疑义时，套用《建设工程工程量清单计价规范》（GB50500-2013）、《福建省建筑安装工程费用定额》（2017 版）、《福建省房屋建筑与装饰预算定额》（2017 版），按不低于原有损坏材料规格和档次计算材料费。所套用规范和定额出现更新时，相应采用最新版本。

11.3 日常小额维修包含但不限于以下项目：

11.3.1 家具类：主要指加固、电焊、合页、锁扣、拉柄、轨道等小维修。

11.3.2 水电类：普通水龙头、延时冲水阀、马桶水箱、蹲便器、热水器的部件、混水阀、三角阀、闸阀、淋浴软管、淋浴喷头、水池下水管（头）、PVC 管、节能灯、日光灯、日光灯架、按钮开关、插座、空气开关、漏保开关、镇流器、电扇（吊扇、吸顶等）、电扇调速器、时控器等的更换、维修。（所选用用水器具需符合国家城镇建设行业产品标准 CJ/T164-2014《节水型生活用水器具》的规定，电器设备及配件需通过“中国强制性产品认证”等相关节能安全认证。）

11.3.3 五金类：门锁、抽屉和橱柜等锁扣、窗户锁扣、窗把、门把、门插销、合页、课桌椅的螺丝螺帽、升降黑板的钢丝绳索等的更换、维修。

11.3.4 门窗类：铁门、铝合金门窗的维修。

11.3.5 玻璃类：门、窗、气窗玻璃的更换。

11.3.6 其他类：楼宇内下水道、给排水管支干的疏通，给排水管网、电气线路、消防管网设施。

11.3.7 楼外公共区域：各类井盖、路灯、景观灯、路牌等（路面、地砖等土木类维修除外）的维修。

12 人员配置要求

12.1 人员配置清单

序号	岗位	人数	年龄	学历	备注
1	项目经理	1	45 岁内	本科	

2	前台服务员	3	35 岁内	大专	兼负责会务服务
3	保洁领班	1	45 岁内	大专	兼绿化工
4	保洁员	2	50 岁内	高中	
5	保安员	2	50 岁内	高中	含保安领班 1 人
6	水电工	1	45 岁内	大专	
合计		10			

12.2 人员基本配备要求达 10 人。人员素质总体要求：道德品质好，文明服务意识强，岗位能力强，身体健康。具体要求：

12.2.1 项目经理：负责项目的整体运筹，组织处理所属范围内的各项事务。身体健康，熟悉项目管理实务运作及相关法律法规；具有较强的计划、组织、领导、协调、沟通及控制能力。所投人员中需有部分人员具备有一定的急救知识，可处理临时突发情况，实施现场救护行为。

12.2.2 前台服务员：负责大厅前台各项事务，相貌端正。身体健康。具备良好的服务意识及责任心，普通话标准。

12.2.3 保洁领班：负责保洁员的管理、客房保洁服务、大楼和管理区域内服务保洁，负责绿化养护工作。身体健康，具有良好的专业技能和服务意识及责任心。

12.2.4 保洁员：负责客房服务、负责大楼和管理区域内的保洁。身体健康，具有良好的专业技能和服务意识及责任心。

12.2.5 保安员：负责门岗执勤、监控巡逻（包括地面车场）。身体健康，具有良好的专业技能和服务意识及责任心。

12.2.6 水电工：负责设施设备运行和维修保养，具有业务主管部门核发的相应岗位资格证书。身体健康，具有良好的专业技能和服务意识及责任心。

12.2.7 乙方需承诺中标后，本项目所配备人员必须向公安部门申请身份证对比，了解有无违法犯罪前科。如公安部门不予支持时，乙方应及时告知甲方，甲方将予以协助。

13 服务管理的目标和标准

序号	服务内容	目标	服务要求
----	------	----	------

1	火灾发生率	0	实行人防和技防相结合，及时消除火灾隐患，制定《应急预案》以应对突发事件，杜绝管理不到位所引发的火灾事故。
2	违章发生率	1‰以下	加强教育，严格管理，及时发现，及时处理。
	违章处理率	100%	
3	服务响应时间	30 分钟	
4	管理人员专业培训合格率	100%	管理人员必须持有岗位证书，公司每季度对管理人员进行专业知识培训，培训结束后进行考核，对考核不合格者不予上岗或转岗。
5	卫生清洁率	98%以上	参照保洁服务内容与标准。
6	有效投诉处理率	100%	有效投诉 2 次/月以下，建立维修回访制度，及时征求甲方意见，保证反馈渠道畅通，以确保维修服务质量。
7	甲方对乙方管理满意率	95%	以人为本，开展温馨服务、亲情服务，在日常工作中注意收集甲方意见，加强与甲方的沟通交流，为甲方排忧解难，提供优质服务。

13.1 在服务期内不发生重大安全事故。

13.2.1 管理服务标准不低于《旅游饭店星级的划分与评定》（GB / T14308—2010）中三星标准。

13.2.2 符合福建省与福州市的相关法规、技术规范。

13.2.3 乙方提供的经甲方认可的行业或企业标准。

13.2.4 服务期两年内须符合甲方的相关管理规定。

13.3 检查考评

甲方将派相关工作人员依据相应的“监督、检查、考核办法”对乙方的投标承诺、管理指标、各项管理制度、工作制度及合同执行情况等进行定期或不定期的内部或外部检查、审核。如经考核未达到管理运维服务承诺，限期不做改正的，单项不达标视情节扣除相应的管理费。甲方也将根据相关法规，结合乙方实际情况，制定相应的整体考核办法与考核标准。考核时间为每月考评一次。考核标准：综合考评得分 90 分(含)以上的，甲方全额支付当月服务费；85(含)—90 分，扣

除当月服务费 1%；80(含)—85 分，扣除当月服务费 3%；80 分以下，扣除当月服务费 5%；70 分以下，扣除当月服务费 5%，并给予警告；一年内累计警告达到三次，乙方有权单方解除合同。