

## 第四章 用户需求书

### 一、服务需求一览表

序号	项目名称	服务内容	服务期限
1	海口市灵山中学采购校园物业管理服务	物业服务	合同签订后三年

### 二、项目概况

海口市灵山中学校址位于海口市灵山镇灵中路 1 号，学校占地面积 98845.62 平方米，建有多栋教学大楼、学生公寓楼及足球场、蓝球场和排球场等。

### 三、服务要求及服务标准

#### 3.1、服务内容及标准

##### (一) 校园物业综合管理处

建立并完善校园物业综合处各种责任、岗位制度等；

管理处主任需 1 人，**职责及标准：**

- 1、负责校园物业管理的全面工作,带领全体人员完成学校交给的工作任务和考核指标；
- 2、根据职责范围组织制定各项规章制度和工作计划,做好总结及有关报表工作,处理校园物业常规性的事务；
- 3、安排员工认真做好校园内的公共卫生工作和课室卫生以及课室物业管理工作；
- 4、积极协助有关部门做好工作范围内的安全防范工作；
- 5、负责全体员工政治,文化学习和职业道德建设,教育员工积极工作,认真完成各项任务,为教学、科研和师生员工提供良好的学习、工作和生活环境；
- 6、经常深入工作现场、检查员工任务完成情况和制度执行情况,并根据规定实施奖罚；
- 7、完成学校交办的其他任务。

主任助理需 1 人，**职责及标准：**

- 1、协助管理处主任完成校园物业管理的各种工作任务和考核；
- 2、完成学校和管理处主任交办的其他任务。

综合管理员需 1 人，**职责及标准：**

负责财务、综合事务管理。

## （二）学生公寓管理

建立并完善学生公寓各项管理制度；公寓管理员需 15 人，其中公寓主管 1 人、男生公寓 4 人、女生公寓管理员需 4 人、新公寓 6 人。

### 职责及标准：

1、对入住公寓的学生进行作息时间管理、内务管理、会客管理及水电定额管理等；

2、负责学生公寓内外的秩序维护、公共卫生清扫工作，确保学生公寓安全、卫生、文明；

3、协助学校相关管理部门处理好学生在公寓里的行为管理，思想政治等工作。

## （三）校园秩序维护及消防管理

建立并完善校园秩序维护、消防各项管理制度，切实维护学校与师生的人身和财产安全。秩序维护需 20 人，其中大门岗秩序维护实行双岗制，需 8 人；校内各功能区（校区、运动区）秩序维护巡逻岗需 12 人。

### 职责及标准：

1、校区主入口 24 小时站岗值勤；

2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，确保校园安全，维持校园秩序，维护校园稳定；

3、对进出校区车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放；校区主要道路及停车场交通标志齐全；

4、对进出校园人员实行登记管理，严格执行《中小学校园安全管理办法》；

5、各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效；制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案，事发时及时报告学校和有关部门，并采取相应措施；

6、消防设施设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通；

7、对突发事件有应急预案，完善责任制；

8、依法办事，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师生人身不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序；

9、全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园秩序维护服务满意率在 95%以上。

## （四）机电设备运行管理

建立并完善机电设备运行管理制度；负责机电设施设备（包括配电房、水泵房等）的运行管理和应急维修；机电工需 3 人。

### 职责及标准：

1、对机电设施设备进行日常管理和维修保养；

2、建立机电设施设备档案，设施设备的运行、检查、维保记录齐全；

3、设施设备标识齐全、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，设施设备运行正常；

4、对机电设施设备定期组织检查，做好巡查记录，需要维修或大中修的，及时向学校提出报告与建议，根据学校的决定，组织维修；

5、设备房保持安全、整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象；

6、容易危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案；

7、保证历次考试各项设施设备运行正常；

8、设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 5 分钟内到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

#### **（五）校园卫生保洁服务**

建立并完善校园保洁服务管理制度，卫生保洁服务负责对校区的教学大楼、校道等环境清洁而进行的日常管理工作，保洁员需 26 人，其中外场保洁员（负责校区道路、绿化带等）需 8 人，内场保洁员（负责教学楼、图书馆、学生公寓、公共卫生间等）需 18 人。

##### **职责及标准：**

1、设置垃圾桶，桶内生活垃圾每天清运一次，并摆放整齐，外观干净；

2、校区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫 1 次；电梯厅、楼道每日清扫拖洗 1 次，楼梯扶手每周擦洗，共用部位玻璃每周清洁，路灯、楼道灯每季清洁 1 次，及时消除区内主要道路积水；

4、根据校园的实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

5、完成迎宾、迎检、迎新的突击性卫生清扫清运工作。

#### **（六）绿化养护服务管理**

建立并完善绿化养护服务管理制度；绿化园艺工需 3 人。

##### **职责及标准：**

1、有专业人员实施绿化养护管理；

2、对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行修剪、养护；

3、定期清除绿地杂草、杂物；

4、适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻与防台风工作；

5、适时喷洒药物，预防病虫害。

**3.2、本项目校园物业管理服务必须达到以下的各项指标，投标人必须作出书面承诺，否则，视为无效投标。**

1、杜绝火灾责任事故，防范刑事案件发生；

2、环境卫生、清洁率达 99%；

3、消防设施设施完好率 100%；

4、机电设备完好率 100%；

5、零修、报修及时率 100%，返修率小于 1%；

6、服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；

7、服务满意度达 85%以上。

### 3.3、人员配备、主要管理人员任职资格及员工培训

1、本项目需要人员配备共 70 名；

2、管理处主任的任职资格：大学本科以上学历，持有物业管理经理证书；

3、管理人员的任职资格：大专以上学历，持有物业管理上岗证书；

4、技术工作人员的任职资格：持有与所就职的岗位相应的技术资格证书；

5、保安人员任职条件：以高中文化程度（含职高）为主体，受过专门的保安业务培训，退伍军人佳；

6、制定完善系统的培训计划，切实提高员工队伍的整体素质，确保持证上岗率达到 100%。

### 3.4、其他要求

1、在工程、设备的保修期内，其保修工作由施工单位或设备供应商负责，保修期之后，由中标人负责。在保修期内，由中标人负责联络、监管保修单位的维修保养工作；

2、采购人在适当时候对校园物业管理服务进行考核评比，如达不到服务标准或不按需求进行服务定员的，限期不做更正的，可酌情扣除物业管理服务费用，直至终止校园物业管理服务合同；

3、中标人须加强与采购人沟通与协作，自觉接受采购人的监督，广泛听取、接受采购人的建议和意见，了解和熟悉楼校内的实际情况，在不损害采购人利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合采购人的工作；

4、监管：在合同执行期间，中标人须接受市、区行业主管部门的监管。

5、中标人根据有关物业管理法规与采购人签订校园物业管理合同，对本物业实行管理，自主经营，自负盈亏。

6、本项目的物业服务按中国物业管理协会《普通住宅小区物业服务等级标准》二级标准，具体技术规范与要求和部份差异如下：

（一）、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务关系明确；

（二）、承接项目时，对区内共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；

（三）、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；

（四）、有完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；

(五)、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务以人为本、主动热情；

(六)、中标后对校园物业管理服务必须达到国家或行业标准。

四、安全标准：符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求。

五、服务期限（履约期限）、服务地点（履约地点）和服务方式（履约方式）：

1. 服务期限（履约期限）：合同签订后三年

2. 服务地点（履约地点）：海口市灵山中学

3. 服务方式（履约方式）：按本招标文件及中标方投标文件实施

六、付款时间、方式及条件：在次月的 10 号之前结算上月的物业服务费

七、验收方法及标准：按本招标文件、中标方投标文件及国家、地方和行业的相关政策、法规及规定实施。

八、项目的实质性要求：按本招标文件要求实施。

九、合同的实质性条款：采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

十、法律法规规定的强制性标准：无

十一、本项目预算金额为人民币 1092.6648 万元，投标人报价如超过此预算的将作为废标处理。