

用户需求书

一、服务需求一览表

序号	项目名称	服务内容	服务地点	服务期限
1	海口市长流中学 2019 年 1 月至 2020 年 12 月两年度物业管理服务采购项目	物业管理服务	海口市长流中学 (海口市长流镇 长生路 125 号)、 海口市长流中学 北校教工宿舍区 (海口市长流镇南 和街 9-1 号)	合同签订后两年

二、采购项目简介:

海口市长流中学是海口市一所历史较为悠久的中学，创建于 1947 年。占地面积 51.7 亩，建筑面积约 2 万平方米，其中 5 栋教学大楼、1 栋教师周转房、3 栋产权属于学校的老师套间住宅楼和 1 栋学生公寓大楼，1 幢集阅览室、图书室、多媒体教室、实验室和会议室于一体的综合性大楼。此外，还敷设了 3547 平方米的水泥校道，修建了一排校园文化长廊和两个灯光排球场、四个篮球场、一条 250 米长的环形塑胶跑道以及一个宽阔的运动场。校内栽种了上百种花草树木，校园整洁，环境优雅。在校师生近 3000 名。

海口市长流中学北校教工宿舍区占地面积大约十亩、48 套房、每套房大约 90 平方米。

为了给广大师生提供更清洁、优美、安全的教学、生活环境，学校决定选择有实力、有诚信的物管企业为学校提供专业化的校园物业管理与服务。

三、服务内容、标准及要求:

(一) 校园物业管理标准及要求

- 1、采购人与中标人双方签订规范的物业服务合同，双方权利义务明确；
- 2、承接项目时，对校区内共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全；
- 3、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；

4、管理服务人员统一着装、佩戴标识，行为规范，服务以人为本、主动热情；

5、设有服务中心，24小时有人留守值班；机电维修值班人员要24小时在校内值班，急修时要5分钟内到达现场处理，并有完整的维修记录；

6、每月对教学楼、行政楼、图书馆等建筑部分、水电、消防设施进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；

7、每日巡查1次楼梯通道、安全护栏以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护；

8、建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；

9、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；

10、对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于维修范围的，及时组织修复；属于需要更新改造的要及时上报学校，由学校请专业人员决定维修方案，然后实施；

11、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；

12、校园道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全、规范；

13、路灯、楼道灯、楼梯灯完好率不低于95%；

14、校园雨、污水管道每年疏通清理一次，雨、污水井每月检查一次，视检查情况及时清掏；化粪池至少每年清掏3次，并视情况及时清掏，及时联系专业公司进行清理，做好记录工作并报学校总务处监督；

15、每学期开学前做好二次供水水池、直饮水循环系统按规定的清洗，并完成水质检测工作；根据学校实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

16、草坪生长良好，及时修剪补栽补种，无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，做好防台风、暴雨工作，定期对花草树木喷洒药物，预防病虫害；

17、容易危及人身安全的设施设备有明显警示标识和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

(二) 服务内容：物业服务中心，公共秩序维护与消防、车辆、道路管理，机电设施设备维护管理，校园卫生保洁管理，绿化养护管理，学生公寓管理，病媒生物防制。

1、物业服务中心

建立并完善服务中心各种责任、岗位制度等；校区服务中心主任 1 名。

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绩效考核指标；

(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、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)24 小时办公室有人留守值班；

(8)负责财务、收发、综合事务管理；

(9)完成学校交办的其他任务。

2、公共秩序维护与消防、车辆、道路管理

严格按照《物业管理条例》的要求，建立并完善管辖区域公告秩序维护、消防管理和车辆、道路管理等各项管理制度，切实做好所辖区域内的公共秩序维护、消防管理和车辆、道路管理工作；设校区大门岗、校内和各功能区巡逻岗秩序维护员需 12 人（其中秩序维护主管 1 人）。秩序维护员需严格培训才能上岗，年龄不超过 55 周岁。

服务内容：

(1)校区主、次出入口 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，并做好记录，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识齐全；对违规停放的车辆进行检查登记，并进行处理；

(4)对来访人员凭有效证件（身份证、驾驶证等）实行登记管理，并电话联系被访者，确认后方可放行，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；配合学校进行消防、地震等各种演练，完善责任制；

(6)消防设施设备完好，可随时启用，保证消防通道畅通；秩序维护员人人会使用灭火器材；

(7)依法办事，文明值勤，不准接受学生的财物及其它好处，严格管理，协助公安部门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；

(8)全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园保安服务满意率在 95%以上；

(9)周一至周五学生进出校门，均要检查走读卡或请假条；

(10)双休、节假日留宿学生须凭公寓管理员开据的请假条进出校门；

(11)消防监控室实行 24 小时值班登记，秩序维护主管须在前门接待室办公；

(12)秩序维护员按照学校相关处室、年级的要求，对各种文艺活动、会议、报名注册等活动进行会场布置（包含悬挂条幅、桌椅的摆放及回收、插彩旗等），每周一次对教学楼楼道内损坏桌椅的清理，及教学办公设备的搬移；

(13)制止学生在校园围墙处进行各种商业活动（含外卖、网购等）。

3、机电设施设备维护管理

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、电梯等）的运行管理和应急维修，需 3 人（其中机电主管 1 人）。

服务内容：

(1)对机电设施设备进行日常管理和维修养护（维修材料由学校供应）；

(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识和防范措施，对可能发生各种突发设备故障有应急方案；

(7)保证各项设施设备正常运行；确保高考及大型考试活动的正常供电；

(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；

(9) 机电维修值班人员必须坚守岗位，24 小时值班。

4、校园卫生保洁管理

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；校区外场保洁员（负责校区道路、绿化带、操场等）5 人，内场保洁员 8 人（负责综合楼、多功能楼、教学楼、办公楼、周转房、学生公寓走廊）共需 13 人（其中绿卫主管 1 人）。

服务内容：

(1) 放置垃圾桶，桶内生活垃圾每天清运两次（上、下午各一次），并摆放整齐，保持垃圾桶周围环境干净。每天清理的垃圾要按要求运到垃圾转运站的指定位置；

(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，及时消除校区内主要道路积水；

(3) 校区内公共雨水、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏，化粪池至少每年清掏 3 次，并视情况及时清掏。及时联系专业公司进行清理，做好记录工作并报学校总务处监督；

(4) 每学期开学前做好二次供水水池系统按规定的清洗，并完成水质检测工作；修剪的绿化垃圾要及时处理，不许到处堆放；

(5) 根据校园的实际情况定期进行消毒和灭虫除害；

(6) 综合楼、多功能楼、教学楼、办公楼卫生间及公共活动场所卫生间，保洁员要在学生每节课上课后及时冲洗，保证周围环境无异味；

(7) 完成迎宾、迎检、迎新的突击性卫生清扫清运工作。

5、绿化养护管理

建立并完善绿化养护服务管理制度；绿卫主管 1 人、绿化员 1 人

服务内容：

(1) 有专业人员实施绿化养护管理；

- (2) 对草坪、花卉、绿篱、树木定期进行及时修剪、补栽补种、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，做好防涝与防台风工作；
- (5) 适时喷洒药物，预防病虫害。

6、学生公寓管理

建立并完善学生公寓各项管理制度；男生公寓管理员需 5 人，女生公寓管理员需 4 人，共需 9 人（其中公寓主管 1 人）。

服务内容：

(1) 对入住公寓的学生进行作息管理、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保卫、公共卫生清扫，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内的行为习惯管理及思想教育等工作；协助学校做好公寓入宿报名、费用收取及床位安排等工作。

(4) 学生中午放学、下晚修后对各公寓楼层周围进行巡查，及时发现并制止学生的危险行为，同时登记好并及时反馈给德育处；

(5) 早上早读（7:00 分）、下午第一节课（2:30 分）、晚修（7:50 分）开始 15 分钟内公寓管理人员对每间宿舍进行清查，发现滞留宿舍的学生，立刻向班主任、年级组长、德育处汇报，同时做好登记备查；

(6) 晚上 11:20 点熄灯后，对住宿学生进行考勤，发现问题及时反馈给班主任，11:20 分之前考勤完毕；

(7) 对于宿舍出现违纪现象，特别是群体事件第一时间发现处理，并将违纪学生明确到人；

(8) 要加强对学生宿舍防火防盗安全管理，保持消防通道畅通；

(9) 对周末留宿学生进行登记，并进行安全管理；

(10) 午休期间，中午 1:00 关闭宿舍大门，2:15 分开门，午休期间公寓管理员要巡查，确保学生中午休息时间；宿舍门岗 24 小时留人值班。

7、病媒生物防制

每月进行一次病媒防制消杀，并根据需要及时消杀。

备注：所有的校园物业管理制度、方案必须经采购人审批同意才能执行，在合同履行过程中，如有不合理或不合适的管理方案必须无条件调整，由于调整管理方案将增加工作量或工作强度，经采购人审批后才能执行。

（三）本项目校园物业管理服务必须达到以下各项指标：

- 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 95%；
- 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、师生满意率 90%。

（四）人员配备、主要管理人员任职资格及员工素质要求

1、人员配备：

要求物业服务中心主任 1 人、机电技术人员 3 人（含机电主管 1 名）、绿卫主管 1 名、绿化员 1 名、保洁人员 12 名、秩序维护人员 12 人（含秩序维护主管 1 人）、公寓管理人员 9 人（含公寓主管 1 人）。

2、主要管理人员任职资格及员工素质要求

（1）物业服务中心主任：1 名

50 周岁以下，大专及以上学历，身体健康、五官端正、责任心强，持有行业岗位资格证书，具有物业管理专业知识和五年以上的物业管理经验，有较强的组织、沟通和协调、决策能力，有丰富的经验和较强的应变处理能力，能及时、有效地解决实际问题。

（2）机电技术人员：3 名

其中机电主管 1 名，其他人员 2 名。有相应的技术证书和上岗证书，业务熟练，至少一人有电梯安全管理操作证、一人有消防员证。

（3）绿卫主管：1 名

50 周岁以下，持有行业岗位资格证书，有基本的物业管理知识，五年以上的绿化养护管理经验，能熟练掌握树木、花草的生长养护、病虫害防治以及农药的配比，有一定的管理能力。

(4) 绿化人员：1 名

55 周岁以下，身体健康，吃苦耐劳，服从领导。了解基本的树木、花草的生长及病虫害的防治。

(5) 保洁人员：12 名

60 周岁以下，身体健康，吃苦耐劳，服从领导。

(6) 秩序维护人员：12 名

其中秩序维护主管 1 人，秩序维护员 11 名。55 周岁以下，身高不低于 1.70 米，5 年以上相关工作经验。身体健康、五官端正、责任心强，部队退伍、复退人员优先录取，无犯罪记录。

(7) 公寓管理人员：9 名

其中主管 1 人，公寓管理员 8 人。50 岁以下，3 年以上相关工作经验。有爱心、耐心、责任心，身体健康，有一定的语言表达能力，能吃苦耐劳。

(五) 校园物业管理费包括但不限于如下项目：

- 1、员工工资（含员工工资、保险、服装等费用）；
- 2、清洁卫生费；
- 3、秩序维护费；
- 4、设备设施日常运行及维修养护费（不含维修耗材）；
- 5、物业共用部位、共用设施及公众责任保险费用；
- 6、管理设备分摊及固定资产折旧费；
- 7、办公费；
- 8、绿化养护费；
- 9、合理利润；
- 10、法定税费。

(六) 其他说明

1、采购人每月对校园物业管理服务进行绩效考核，如达不到合同约定标准的物业管理要求，限期整改，并根据每月实际绩效考核情况扣除物业管理服务费用，直至符合物业管理标准，如在规定期限内整改不到位，采购人将终止校园物业管理服务合同。

2、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。

3、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。

4、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、经营，自负盈亏。

5、物业管理服务费的调整，根据政府最低工资标准和社保调整基数由双方共同协商调整。

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、服务地点和服务方式：

1. 服务期限（履约时间）：合同签订后两年

2. 服务地点：海口市长流中学（海口市长流镇长生路 125 号）、海口市长流中学北校教工宿舍区（海口市长流镇南和街 9—1 号）

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：按月支付物业管理服务费。

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 416.432286 万元，最高投标限价：414.566736 万元，投标人报价如超过最高投标限价的将作为废标处理。（本项目最高投标限价金额只包括海口市长流中学（海口市长流镇长生路 125 号）物业管理服务的费用预算，海口市长流中学北校教工宿舍区（海口市长流镇南和街 9—1 号）物业管理服务费用由中标单位与采购人协商向宿舍区住户收取，本项目投标报价不包含海口市长流中学北校教工宿舍区（海口市长流镇南和街 9—1 号）物业管理服务的费用，投标人报价如超过此最高投标限价的将作为废标处理。）