**海口市滨海第九小学（滨海校区和西海岸校区）**

**物业服务采购需求**

**一、项目概述**

海口市滨海第九小学两个校区（滨海校区、西海岸校区），滨海校区在校学生4752人，西海岸校区在校生5547人。为了给广大师生提供更清洁、优美、安全的教学、生活环境，学校决定选择有资质、有实力、有诚信、业绩好的物管企业为学校提供专业化的校园物业管理与服务。

1、服务期限：1年。

2、服务地点：海口市滨海第九小学滨海校区和西海岸校区。

3、付款方式：采购人对中标人物业服务进行月度考核，在中标物业公司递交支付申请考核材料（含发票、考核表、支付申请表等资料）并经采购人审核合格后的次月 10 个工作日内，由采购人结算支付其申请的上月物业服务费。

4、验收要求：按招投标文件服务要求和国家行业标准进行验收。

**二、以下★条款为实质性条款，投标人须提供书面承诺函（格式自拟），不满足则视为无效投标。**

**★**（一）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99%；

3、消防设备设施完好率98%；

4、机电设备完好率98%；

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95%以上；

★（二）物业岗位人员配置表及有关事项要求

（1）岗位要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人员数量要求 | 备注 |
| 项目主管 | 2 | 滨海校区、西海岸校区各一名 |
| 秩序维护队长 | 1 | 西海岸校区 |
| 秩序维护员 | 19 | 滨海校区10人，西海岸校区9人 |
| 保洁领班 | 2 | 滨海校区1人，西海岸校区1人 |
| 保洁员 | 15 | 滨海校区7人，西海岸校区8人， |
| 水电维修工 | 4 | 滨海校区2人，西海岸2人。 |
| 本项目需要人员配备共 43名；人员配置不得少于此人数。 | | |
| 备注 | 1. 秩序维护员（含秩序维护队长）有公安部门颁发的保安员证。 2. 秩序维护员（含秩序维护队长）至少6人以上具有人力资源和社会保障部颁发的消防设施操作员或建（构）筑物消防员证书。（每个校区须具有3人及以上）。 3. 水电维修工须有电工证。 4. 水电维修工至少每校区1人具有电梯证及弱电证。 | |

**二、服务内容及要求**

（一）服务内容

1、 物业管理区域内公共秩序和环境卫生的维护；

2 、物业管理区域内绿化养护和管理；

3、 物业管理区域内车辆（机动车和非机动车）行驶、停放及场所管理；

4、 物业管理区域的日常安全巡查服务；

5、 物业档案资料的保管；

6、完成学校交办的各项任务。

**（二）职责和服务要求**

科学管理，充分发挥物业作用，规范服务，创造整洁、文明、安全、舒适的环境。

**（三）具体服务内容**

**1、校园秩序维护及消防管理（共15项需求）**

1.1建立并完善校园秩序维护、消防各项管理制度。切实维护两个校区与师生的人身和财产安全；

1.2合理编制固定秩序维护岗位和流动巡逻岗，明确岗位责任；建立全天候秩序维护岗哨、巡逻制度；

1.3实行24小时不间断值守制度，切实做好防火、防盗、防破坏工作，防止侵害学校财产及人员人身安全行为的发生，维护学校的正常教学、工作、学习、生活秩序，确保校园安全；

1.4加强校园及所有建筑物的水电、空调、电子多媒体设备等财产的巡查、登记、反馈与管理，对重点区域、重点部位每2小时至少巡查1次，确保校园财产安全，维持校园秩序，维护校园稳定；

1.5对进出校区车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放及物品出入校区的检查监督管理，严格登记制度，严把货物出入关；

1.6建立严格的人员进出管理制度，严禁任何人翻越学校围墙，实行封闭式治安管理，学生未经许可不得课间擅自离开校园；负责对出入校区人员的管理及外来人员的接待管理工作（非校内工作人员及学生进入校区须经学校有关部门同意），在校园内配合学校制止各类案件、治安事件的发生，如：打架、抢劫、斗殴等；

1.7负责做好门前三包工作（即包秩序、包容貌、包卫生），做好日常学生放学、返校时，学校门岗外的车辆疏通管理工作，禁止小摊小贩在校门口摆摊设店，禁止机动车辆在校门口乱停乱放，禁止学生叫外卖行为。

1.8负责信件、报纸、杂志等邮件的代收代发工作。

1.9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；

1.10对突发事件有应急预案，完善责任制；

1.11学校开展各项活动时，协助学校完成活动布场、后勤保障、安全保卫警戒、现场整理、场地清洁等相关工作，确保活动正常开展。

1.12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；

1.13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。

1.14完成学校交办的其他任务。

1.15 校园秩序维护及消防管理标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 事项 | 要求 |
| 1 | 门岗 | 门岗24小时值班，上下学时间及有来访时，需立岗执勤。 |
| 2 | 巡查 | 负责校园区域内的安全巡查与监护，2小时至少1次，对校园进行巡查。 |
| 3 | 监控 | 全区域实现24小时无死角电子监控，发现问题或特殊情况立即呼叫巡逻队员进行处理。 |
| 4 | 消防 | 负责项目内全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作。 |
| 5 | 安全防范警示标志 | 协助学校设置在公共娱乐设施、水池、设备房、顶层天台等危险隐患部位。 |
| 6 | 车辆停放、引导 | 识别内外部汽车，外来车辆不可进入。正门前车辆引导驶离，杜绝乱停乱放。 |
| 7 | 外来人员 | 对外来人员作盘问、登记检测管理；对访客登记确认（非校内工作人员及学生进入校区须经学校有关部门同意）并指引行车路径。 |
| 8 | 突发事件 | 火灾、自然灾害、刑事、交通事故等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。 |

**2、校园环境卫生维护服务（共5项需求）**

2.1合理分工，保持采购人划分的保洁区域内整体卫生和洁净；

2.2每学期两次对排污和排水管道的清理，每学期两次对水池进行清洗并邀请有资质的机构出具水质检测报告；

2.3保持采购人划分的保洁区域内无纸屑、杂物，保持室内空气清新，地面干净，墙壁及物品无灰尘、无污垢，果壳箱、垃圾箱及时清理，不得积压泄露，绿化区内的垃圾等杂物必须及时清扫整理；保持卫生间清洁、无异味，地面、台面无水渍、无污垢；保持课室内卫生干净无垃圾。

2.4按采购单位工作要求和保准，随时调整人员做好卫生工作。

2.5校园环境卫生维护服务工作最低频次及标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 清洁项目 | 工作频次 | | | 工作标准 |
| 每日 | 每周 | 每月 |
| 校园公共区域（含各功能室） | 地面、楼道、走廊、会议室、各功能室； |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍、无积水 |
| 门、窗 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  |  | 1次 | 无积尘、无蛛网 |
| 玻璃内面 |  |  | 刮洗1次 | 无积尘、无污渍、光亮 |
| 垃圾中转站 |  | 1次 |  | 无污渍、无蛛网 |
| 墙壁附属设施 |  | 1次 |  | 无积尘、无污渍 |
| 办公桌、椅、文件柜 |  |  | 2次 | 无灰尘、无污渍 |
| 公共洗手间 | 地面 | 随时 |  |  | 无灰尘、无污渍、无积水 |
| 隔板、墙面 |  | 清洁3次 |  | 无灰尘、无污渍 |
| 门、窗 | 随时 |  |  | 无积尘、无污渍、 |
| 天花、风口、灯饰、牌 |  | 1次 |  | 洁净、无污渍、无蛛网 |
| 玻璃内面 |  |  | 刮洗2次 | 洁净、无污渍、光亮 |
| 厕位、垃圾桶、小便池 | 随时 |  | 更换香球1次 | 无积尘、无污渍 |

**3、校园绿化养护和管理服务（共5项需求）**

3.1定期修剪、养护、浇水、施肥、松土，做好病虫害防治。

3.2保持室内外绿化完好，基本无缺损，绿化带内地面无裸露，草木生长良好，造型美观，无虫害和枯死现象。

3.3校园绿地内保持无杂草，无污物，无垃圾，严禁乱写乱画和乱丢杂物。

3.4花卉、苗木要无死枝、枯枝，无人为损害花草树木现象。

3.5校园绿化养护和管理服务工作最低频次及标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 管理工作 | 服务频次 | 工作标准 | 质量标准 |
| 草  坪 | 浇水 | 视天气而定 | 草地湿润、无旱象，浇水渗入草地5cm以上 | 草种纯度90%以上，颜色茵绿，生长高度一致，不结堆 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显、无结堆现象 |
| 修剪 | 每季度1次 | 生长高度10cm以下（日常超高即修剪） |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥30克/㎡ |
| 绿  篱 | 浇水 | 视天气而定 | 无旱象，浇水渗入草地15cm以上 | 长势旺盛，高度一致，整体美观，不断段、不缺口 |
| 除杂草 | 随时 | 杂草目视不明显 |
| 修剪 | 每季度1次 | 顶面平整、侧面垂直，宽度一致，棱角分明 |
| 施肥 | 每季度1次 | 复合肥50克/㎡ |
| 补植 | 随时 | 出现死株或断段、缺口 |
| 花  木 | 浇水 | 视天气而定 | 根据花木高度渗入土壤20-50cm以上 | 枝繁叶茂，苍茏翠绿，株姿株态美 |
| 除杂草 | 每季度1次 |  |
| 修剪 | 每年2次 | 美观 |
| 施肥 | 每季度1次 | 根据花木大小、土质施肥 |
| 抗风 |  | 扶正、加固 |
| 病虫防害治 理 | 1、预防为主，综合防治； | | | |
| 2、定期喷药、适时用药、对症下药、正确施药、安全用药； | | | |
| 3、治旱、治小、治了； | | | |
| 4、减少农药污染，保护环境； | | | |

**4、水电设施设备维护管理（共8项需求）**

4.1 配合管理处经理组织实施物业的接管验收。

4.2 负责校园公用设施、设备的运行保养维修、安全检查、工作安排与落实。

4.3 负责工程维修人员的专业技术培训，提高维修人员的职业道德、专业技能和服务意识。

4.4 组织并参加设备、设施大检修，负责制定设备的保养维护计划并组织实施。

4.5 负责用户对维修工作的投诉处理，负责本部门不合格服务的处理，纠正和预防措施的实施并跟踪检查。

4.6 负责物业内容工程技术资料、设备说明书、维修保养记录的收集、整理、分类、存档。

4.7 负责根据能耗、物耗和费用开资统计数据，做出分析报告，提出节能、节支建议，报管理处审批。

4.8 水电设施设备维护管理标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 事项 | 要求 |
| 1 | 设备运行 | 共用设施设备运行正常，维护良好，无事故隐患；有设备台账、运行记录、检测记录、维修记录、保养记录。 |
| 2 | 值班报修 | 急修报修上班时间15分钟内到达现场、非上班时间即时赶往现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；零修、急修及时率100%；回访率60%以上。 |
| 3 | 操作员工 | 技能熟练，严格执行操作规程。 |
| 4 | 消防管理 | 符合消防部门的有关规定进行管理，定期进行消防演习，保证消防通道畅通。 |
| 5 | 校园内道路、停车场 | 平整畅通，交通标志规范齐全。 |
| 6 | 路灯、楼道灯等公共照明设备 | 完好率95%以上，按规定时间定时开关。 |
| 7 | 制度 | 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。 |
| 8 | 设备故障及重大事件 | 有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。 |
| 9 | 设备房 | 卫生、整洁，主要设施设备标识清楚齐全。 |
| 10 | 设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处 | 有明显标志和防范措施。 |
| 11 | 停水、停电 | 在接到相关部门通知后，10分钟内通知相关人员，并在主要入口、电梯口处粘贴通知。 |

**5、紧急突发事件处理（共5项需求）**

5.1负责校园紧急突发事件前期处理；

5.2制定紧急突发事件处理方案，应急事件处理流程，应急事件的分类与识别，应急物资准备；

5.3每学期进行一次校园紧急突发事件应急演练；

5.4保证停车场的车辆停放整齐、进出管理有序，保证师生人身安全，车辆安全，防止车辆丢失、损坏或酿成师生伤亡事故；

5.5其他工作要求理方应服从校方的工作安排，并调度人手协助，：校方开展活动时，物业管提前一天安排人员协助搬运桌椅、布场，活动结束后协助现场整理和保洁，确保活动正常开展。

**三、服务标准和质量：**物业管理方必须严格按照国家有关规定和行业标准，根据学校物业的情况，明确管理目标和服务承诺，制定本项目的管理和服务方案。

**四、设备及人员配置：**具有可以提供为本项目服务的专业机械设备（如吸粪车、高压冲洗车等）的,及投入服务队伍中的人员持有与急救相关培训证书的物业企业，可优先考虑。

**五、考核需求：**考核标准为本招标文件内的服务要求和中标供应商的应标内容制订，考核等次为合格、基本合格和不合格。考核等次为合格（70分及以上）的，按约定付费标准支付服务费；考核等次为基本合格（60-69分）的，按约定付费标准的90%支付服务费；考核等次为不合格（59分及以下）的，按约定付费标准的80%支付服务费。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 海口市滨海第九小学202 年 月物业考核评分表（每月报表） | | | | |
| 被考核方： 时间： | | | | |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分数 | 得分 |
| 1 | 保安考核 | 门禁管理、巡逻情况。 | 满分5分 |  |
| 2 | 工作效率 | 按时完成分配的清洁任务，快速反馈对比照片。 | 满分5分 |  |
| 3 | 保洁考核 | 地面、墙壁、门窗等无明显污渍和灰尘。卫生间清洁无异味，垃圾桶及时清理无满溢。 | 满分10分 |  |
| 4 | 工作态度 | 积极主动，责任心强、对业主礼貌热情、团队协作良好。 | 满分10分 |  |
| 5 | 安全意识 | 遵守安全操作规程，注意自身和他人安全。 | 满分10分 |  |
| 6 | 客户满意度 | 是否无客户投诉或抱怨。 | 满分10分 |  |
| 7 | 校园秩序维护 | 是否实行24小时不间断值守制度，做好防火、防盗等工作。 | 满分10分 |  |
| 8 | 校园卫生 | 每月进行两次室内外防治“四害”工作。 | 满分10分 |  |
| 9 | 校园绿化 | 定期修剪、养护、浇水、施肥、松土、病虫害防治。 | 满分10分 |  |
| 10 | 水电设施设备维护管理 | 设备设施定期保养、维修、安全检查。 | 满分10分 |  |
| 11 | 紧急突发事件处理 | 负责紧急突发事件前期处理、每学期进行一次突发事件应急演练。 | 满分10分 |  |
|  | 合计 | | 100分 |  |
| 考核小组签名 | |  | | |

**六、校园物业管理经费包括如下项目**

1、行政费用（含员工工资、福利、保险、服装等费用）；

2、清洁卫生费（含水池清洗、化粪池清掏、保洁物料等费用）；

3、秩序维护费（含秩序维护物料、防护设备设施、服装配饰）；

4、绿化养护费（含大型树木修剪和小型花木养护）；

5、设备设施日常运行及维修养护费（不含维修耗材）；

6、办公费（含物业办公设备及耗材）；

7、工程工具（含扳手、钳子、螺丝刀、梯子、锯条、冲击钻、电站等）

8、合理利润；

9、法定税费等；

**七、其他未尽事宜由采购人与中标人在采购合同中详细约定。**