**第三章 采购需求**

为保障学校正常的教育教学及师生生活秩序，进一步规范各项物业管理行为，不断提高物业管理水平，按照服务外包、购买服务的原则，根据**《****海口市中小学（幼儿园）校园物业管理服务指导意见（试行）》**，按照服务外包、购买服务的原则，结合本项目实际需求，通过政府采购将物业服务项目委托社会专业化公司承担。

一、项目基本情况：

1、项目名称：北京师范大学海口附属学校2025-2026年本部校区物业服务项目（二次）

2、预算金额：5629795.23元

3、采购方式：公开招标

4、采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标的名称 | 数量/单位 | 备注 |
| 北京师范大学海口附属学校2025-2026年本部校区物业服务项目 | 1项 | ①详细需求详见第三章《采购需求》。 |

5、服务期限：自合同签订之日起1年。

6、服务地点：海南省海口市美兰区北京师范大学海口附属学校三个校区（高中部、初中部、小学部）。

7、付款方式：

7.1物业服务费按月支付，中标人每月经过考核，采购人按照考核结果凭借中标人开具的等额有效发票在10个工作日内办理上个月款项转账支付。

7.2合同签订之日起开始计算服务费，在次月的15日之前结算上月的物业服务费。

7.3中标人要制定财务预算，年终要进行财务决算并进行财务审计。

8、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理

9、是否允许分包方式履行合同：否

10、项目属性：物业服务

11、评标方法：综合评分法

12、是否专门面向中小企业：无

13、本项目不收取投标保证金。

14、北京师范大学海口附属学校位于海口市江东组团白驹大道以南生活片区内,本次招标服务范围为北京师范大学海口附属学校三个校区（高中部、初中部、小学部），共计师生约6200人。高中部用地面积166.08亩，建筑面积为76658.63平方米；初中部用地面积74.99亩，建筑面积为39481.98平方米；小学部用地面积41.15亩，建筑面积为25565.03平方米。

服务范围：校园内的办公楼、教学楼及教学辅助用房等场所，即师生进行教育教学、师生生活活动场所使用的房屋建筑及相关的设备、设施和场地。

**二、物业服务人员配置**

（一）**★**岗位配置

服务人员配备109人，其中：综合管理3人（管理处项目经理1人，经理助理1人， 事务助理1人）；工程管理部8人，其中主管1人，水电工7人，须全部具有应急管理部门颁发的低压电工操作证，持证上岗（本项提供承诺函承诺即可，中标后供应商需按要求提供证书证明后签合同）；秩序维护部27人，须全部具有公安部门颁发的保安员证，持证上岗（本项提供承诺函承诺即可，中标后供应商需按要求提供证书证明后签合同），设有消控室的，确保专人值班，24小时值守，且均须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，持证上岗（本项提供承诺函承诺，中标后供应商需按要求提供证书证明后签合同）其中秩序维护主管1人，秩序维护员26人；环境管理部33人，其中环境主管1人（兼任绿化组长），保洁组24人（保洁组长1人，保洁员23人），绿化组8人；学生宿舍管理部33人，其中 主管1人，学生宿舍管理员32人；文印员5人。 中标单位可根据实际需要在总人数不变的前提下可在小学部、初中部和高中部3个校区各岗位之间进行调整。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **人员配置岗位分配表** | | | |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **人数** |
| 1 | 综合管理部 | 管理处项目经理 | 1 |
| 经理助理 | 1 |
| 事务助理 | 1 |
| 合计 | | 3 |
| 2 | 秩序维护部 | 秩序维护主管 | 1 |
| 秩序维护员 | 26 |
| 合计 | | 27 |
| 3 | 环境管理部保洁组 | 保洁组长 | 1 |
| 保洁员 | 23 |
| 合计 | | 25 |
| 4 | 环境管理部绿化组 | 环境主管兼绿化组长 | 1 |
| 绿化工 | 7 |
| 合计 | | 8 |
| 5 | 工程管理部 | 工程主管 | 1 |
| 水电工 | 7 |
| 合计 | | 8 |
| 6 | 学生宿舍管理部 | 学生宿舍主管 | 1 |
| 学生宿舍管理员 | 32 |
| 合计 | | 33 |
| 7 | 文印室 | 文印员 | 5 |
| **岗位配置人员总计109人** | | | |

**（二）项目经理及部门主管任职要求及工作职责**

**1.管理处项目经理**

年龄45周岁（含）以下，具有本科（含）或以上学历，身体健康，品质优秀，责任心强，具有较高的政治思想觉悟；熟悉行业法规政策，沟通协调、经营管理、计划实施能力强，安全生产意识强，突发应变能力强，能带团队履行服务合同完成年度工作任务指标。主要职责：负责项目全面管理工作，具体包括负责与甲方各部门就物业服务工作的沟通、协调。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。

**2.工程管理部主管**

年龄45周岁（含）以下，具有本科（含）以上学历；持有应急管理部门颁发的低压电工特种作业操作证，身体健康，责任心强，具一定的组织协调和计划实施能力及设备故障应急能力。主要负责计划、组织、实施全校设施设备维护维保运行工作，确保设施设备正常运行。

**3.环境管理部主管**

年龄45周岁（含）以下，具有大专（含）以上学历，身体健康，责任心强，具备较强的团队管理能力和业务能力。负责协助经理管理保洁、绿化等工作，包括保洁工作安排和调配，沟通、协调，处理投诉工作、每月根据岗位需要发放 卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用本着满足工作实际需要。配合项目经理检查本部门各项质量服务工作。

**4.秩序维护部主管**

年龄45周岁（含）以下，具有大专（含）及以上学历，身体健康，责任心强；具备较强的执行能力、团队管理能力、业务能力和应急反应能力。主要职责：负责协助经理做好安保消控管理工作，包括安保消控工作安排调配和培训，沟通、协调，处理投诉工作。配合项目经理检查本部门各项质量服务工作。

**三、物业管理服务内容和要求**

**（一）清洁保洁服务内容及质量标准**

1、负责校园办公楼、教学楼、宿舍楼、图书馆、体育馆及教学辅助用房等内的楼梯、大厅、走廊、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所和室外广场、道路、停车场（库）、绿地、“门前三包”等公共区域的清卫保洁，以及垃圾、废弃物清理和消毒灭害等。其质量标准：

2、校园办公楼、教学楼及教学辅助用房内公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、大厅、玻璃、走廊等整洁干净，无垃圾、积灰、污渍、手印。

3、校园办公楼、教学楼及教学辅助用房内卫生间、茶水间清洁，无垃圾、污迹、积水、异味、堆积杂物，洁具、台面、镜面光洁无水迹，电器设施外观清洁，物品摆放有序。其中：各楼宇公共区域垃圾桶、卫生间每月至少消杀除四害（苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂）2 次； 各楼宇公共区域与特定办公区域、室内区域的地板、大理石、PVC、地毯等材质地面每季度专业保养1次，硬地面做到表面光亮、洁净、无污渍，接缝四周边角无污垢。软地面做到地毯色泽均一、无褪色；根据清洁区域的不同，对使用的墩布、抹布、尘推等清洁工具，应标记不同标识或颜色进行区分；每日早、晚对共用卫生间清洁6次，每周消毒1次，在保洁作业前设立不锈钢提示牌，垃圾桶内部垃圾不超过三分之一容量；台风雨天气应采取安全防护措施，在通道、台阶、出入口铺设防滑垫，并设置警示标志等，警示标志应符合 GB 2894-2008《安全标志及其使用导则》。；按照《海口市垃圾分类管理条例》，开展垃圾分类工作。

4、室外广场（运动场地）、道路、停车场（库）、绿地、“门前三包”等公共区域的地面干净，无杂物、积水、淤泥和污垢；垃圾、废弃物按分类要求及时收集、日产日清，化粪池及时清掏，垃圾箱（房）外侧表面清洁、内侧无残留物、异味。

5、定期开展环境保护和消毒灭害活动，对地下停车场（库）、设备房（包括配电房、水泵房、中控室、备用柴油发电机房）、文印室等定期启动通风除尘系统；对窨井、明（暗）沟、垃圾房、化粪池等定期喷洒药水，污泥要无害化处理。

**（二）安保消控管理服务内容及质量标准**

1、负责校园（区）门卫管理、巡逻检查，处理治安及其他突发事件，维护公共秩序；负责内部机动车和非机动车停放管理;负责消控、监控设施设备运行管理等。

2、门卫管理参照《中小学幼儿园安全防范工作规范（试行）》。具体要求校园（区）主出入口应安排秩序维护员24小时值岗，维护人员、车辆秩序（有条件单位需设置人车分流）；严格出入登记制度，对物品进出实施分类管理，杜绝闲杂人员和危险物品进入校园（区）；对校园、楼宇人员集中区域、进出高峰、重大活动时段的人员集会、踩踏的安全防范；对校园、楼宇公共区域出现异常集会、校园欺凌等扰乱校园正常秩序活动的安全管控；接到火警、警情、异常情况或师生紧急求助信号后，第一时间（1分钟内）赶到现场进行援助，必要时及时报警处理，并及时通知学校保卫部门，采取措施防止事态扩大。

3、巡视检查：明确巡视工作职责，对市政设施（包括道路、桥梁、雨污水、广场、停车场等）、景观设施（包括绿化等）、小型建筑（包括管理房、控制室、长廊、亭子等）、照明设施（包括各种灯具等）、公共设施（包括标志牌、果壳箱、座椅等）等重要区域、部位进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患。其中：每日校园、楼宇内巡逻不少于 6 次；巡逻时佩戴对讲机、警棍、手电筒等装备；夜间巡视检查照明、门、窗锁闭情况，检查是否有遗漏未回家人员并上报。

4、消控、监控管理：设有消控室的，确保专人值班，24小时值守，且均须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，及时处理报警信息、定期检查确保设备处于正常状态，做好各类日常工作台账；消控、监控设施设备应保持24小时开通，并保持完整的监控记录，保证对办公区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留90天。监控画面为学校保密内容，任何人不得下载、拷贝、拍摄和传播，录像调取必须经学校安全管理人员或负责人同意才可以调取，严禁私调；做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理；熟悉了解校园所有消防设施器材，懂防火、灭火知识，能熟练使用灭火器材扑救火灾，每天检查记录校园内公共部位的消防设施，确保完好，绘制消防设施分布图，协助校方做好室外设施的消防设备日常维护（消火栓出水情况、灭火机压力）；建立消防器材记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，其中：在校园、楼宇区域内每季度进行一次防火演练，每半年进行一次防盗、防爆、防毒、防灾、防伤害演练。

5、车辆管理：对进出管辖区域的各类机动车辆进行管理，设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，车库内配置道闸和监视系统，非机动车定点有序停放。停车区域无易燃、易爆物品存放。充电设备按相关规范设置。

6、组建义务消防队，定期开展微消防检查工作。校园公共部位安全隐患检查、排除及时上报，违规纠正，有针对性地开展安全教育和提示；突发事件处理：按照要求制订物业突发事件应急预案，并在物业办公室、监控室、机房等处张贴悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演习。当发生台风、暴雨、雷电等灾害性天气及其他突发事件时，应对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理。对上访人员做到耐心说服，并及时报告有关部门妥善处置。

**（三）设施设备维修维保内容及质量标准**

1、负责校园（区）给排水系统、供电系统、空调系统、消防监控系统等设施设备的日常养护维修和电梯运行维护，做好办公房屋的日常养护维修。确保校园（区）房屋及附属设施设备如围栏、门、窗、卫生间隔间、洗手台、马桶、电灯、水龙头、风扇等原有完好等级和正常使用，发现有缺损的应在规定时间内安排修理，及时完成各项零星维修任务，一般维修任务在24小时内完成，并确保零星维修合格率达到100%。

2、定期对给排水系统进行维护保养，无跑、冒、滴、漏等现象，保证正常运行。

3、定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保高（低）压变（配）电柜操作运行正常，各类表计显示正常，应急供电系统运行正常。其中：紧急性维修响应时间不超过 20 分钟；制定大中修（含装修）计划或方案，对施工单位的施工方案、施工进度、施工现场进行监督管理；对设施设备突发运行故障进行紧急排查和维修；对公共设施设备每天巡视不少于 4 次；对楼层设备间每周巡视不少于 1 次。

4、定期对空调系统进行检查、维护、清洁，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，确保空调系统正常运行。

5、定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查，确保运行无故障。

6、电梯应由专业资质维修保养单位至少每15日进行一次清洁、润滑、调整和检查，经有资质的检测机构检验合格，在《安全使用许可证》有效期内安全运行，由专业人员对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理；电梯发生困人、停梯等重大事件时，专业维修人员应在30分钟内到达现场进行抢修和处理。

**（四）绿化养护服务内容及质量标准**

1、负责校园（区）树木、花草、绿地等绿化日常养护和管理，以及办公楼、教学楼（区）门厅等公共区域花木摆放、养护和管理等。

2、绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率100%；花坛及门厅摆放花木，植物长势良好，无残花、杂草。

3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、倾斜，无枯枝死杈，及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下，年除杂草7次以上，杂草率5%以下。

4、病虫害防治率100%，危害率低于5%。

5、做好绿化养护应急处理工作，应对台风、暴雨、高温等恶劣天气做好应急处置措施。

**（五）学生宿舍管理服务内容及质量标准**

1、负责校园（区）宿舍的安全、内务管理并及时上报学校相关管理部门，按照学校关于学生宿舍相关管理要求，制定具体管理规定，包括日常行为规范、防火和防盗、安全用电、作息、宿舍卫生及突发事件的处理工作等各项规定。

2、按要求提供24小时门卫值班服务，认真询问和检查进出人员的物资，禁止携带危险品进入宿舍；对来访人员进行验证登记，晚归及夜不归宿学生登记上报，禁止非管理、维修人员进入异性宿舍，禁止无证来访者进入宿舍；

3、按时开关宿舍，送电、关灯；每日查卫生、查寝室安全、查就寝；夜班在岗在位，时时登记、巡逻、查房；在值班过程中，发现问题，及时处理并做好记录和汇报；

4、在宿舍安全用电、卫生管理工作方面，主要实行定期评比检查制度，配合学校管理部门“奖优罚劣”，增强学生的自律意识，从而达到自觉遵守规定的效果；

5、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；如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴、高空抛物/坠物等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。

**（六）文印室管理服务内容和要求**

1、引导所有来文印室打印的教职员工自觉做好打印登记，详细认真填写《文印室打印登记表》。

2、文印员负责审核所有打印复印资料，打印内容应与学校教学与校务工作有关，与教学、校务工作无关的文件资料文印员应拒绝打印复印。打印文件材料时，如发现文稿内容有误，文印员应立即与拟稿人联系，校正后再打印。

3、打印/复印内容除考试试卷、必要的材料等内容以外，内容在100张以上者请自觉填写《大批量文印登记表》。

4、文印室只负责与学校有关的教学与校务方面的文印工作，拒绝对外文印。凡打印试卷、机密文件等，底稿及与其内容有关的废纸立即销毁；内容储存在硬盘上的，无保留价值的，也要删除干净，以防止泄密。

5、本着节约的原则，除了特定正式公文资料外，其余资料必须双面打印。

6、文印员务必增强保密意识，对印刷的期中、期末、模拟等有保密要求的试卷资料，应妥善保存保管，废旧纸张应及时销毁处理。

7、文印员要监督教职员工填写打印登记表，复印内容在30张以上必须到文印室复印，避免造成打印机出现发热、卡纸等故障。文印员要监督教职员工不得擅自操作文印室的电脑、速印机。如需文印，由文印室工作人员操作，避免造成不必要的纸张与油墨的浪费。如因监督不到位，造成的设备损坏，后果由文印员自负。

8、文印室属于重要部门，严禁闲杂人员进入，要切实加强文印室的保密工作。每天下班后，文印员应检查办公室电脑、打印复印机、门、窗、锁等是否完全关闭、锁好。发现问题及时解决，解决不了的要向学校主管部门反映。

9、爱护室内所有设备，做好维修及耗材使用登记。打印、复印文件、材料等，随时登记，避免浪费。

10、文印人员必须严格遵守纪律，经常清理文印室，杜绝任何违纪现象发生。

**三、物业服务费**

物业服务费包括但不限于如下费用：

（1）人员工资福利（含员工工资、社保福利、服装等）

（2）秩序维护费 （含对讲机、手电筒、警棍、雨衣雨鞋、个人防护装备等）

（3）绿化养护费（含割草机、花木修剪机、油料、有机肥料、修剪整形、除杂草、虫害防治；不含高枝树木修剪及绿化垃圾清运费用）

（4）清洁卫生费（含保洁用品用具；不含病媒防制、垃圾清运、化粪池清理及污泥无害化处理、二次供水清洗消毒等）

（5）设施设备维修维保费（不含维修耗材）

（6）办公费

（7）法定税费

（8）投标人的合理利润

**四、考核标准**

（一）**★**物业管理服务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.消防设施设备完好率 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%；

（二）服务考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份物业服务考核表（附表1）** | | | | |
| **序号** | **测评**  **事项** | **分值** | **物业服务标准** | **测评分** |
| 1 | 服务  管理 | 20分 | 工作人员违反规定、仪表不整洁、服务不规范，不文明用语，不礼貌待人每人次扣1分。 |  |
| 2 | 工作人员未统一着装每人扣1分。 |  |
| 3 | 没有建立高效投诉处理机制的扣1分。 |  |
| 4 | 对投诉事项应及时处理及时反馈，如违反每件扣1分。 |  |
| 5 | 检查报修不及时扣1分，水电小修1小时内完成，不完成每次扣1分。 |  |
| 6 | 保洁  服务 | 20分 | 公共场所和办公场所保持清洁，如发现有地面纸屑、烟头、杂物等废弃物，扣1分； |  |
| 7 | 须保证地面、楼道走廊地面干爽洁净，无污渍、积水、杂物和灰尘等，楼道、扶手和栏杆干净无灰尘，屋顶、门框和墙壁无积尘和蜘蛛网。如违反扣2分。 |  |
| 8 | 垃圾未定点投放每处扣1分；  垃圾房、垃圾桶、垃圾箱损坏、不符合标准每个扣1分；  垃圾脏乱差每个扣1分。 |  |
| 9 | 卫生间空气清新、无污迹、无积水、无异味，下水道畅通。如违反扣1分。 |  |
| 10 | 擦试养护电梯、擦试楼梯扶栏每日1次。如违反扣1分。 |  |
| 11 | 排水管、下水道等室内外沟渠保持通畅，如发现化粪池、沉沙井和水池有超量淤积，扣2分； |  |
| 12 | 卫生间有污迹、异味每处扣1分。 |  |
| 13 | 墙面、玻璃污秽、破损每处次扣1分。 |  |
| 14 | 吸烟区乱丢烟头每处次扣1分。 |  |
| 15 | 秩序维护服务 | 15分 | 消防通道上、人行道、楼道、车位被占每处扣2分； |  |
| 16 | 无消防安全验收合格证明，消防安全制度不健全，公共消防设施功能不完好的每项次扣2分； |  |
| 17 | 无消防检查记录或消防检查记录不及时更新的扣2分。 |  |
| 18 | 安保人员不登记、不巡查、不报告导致治安问题、异常信访问题、重大突发事件、业主违规问题发生对责任人员每人次扣5分。 |  |
| 19 | 设施设备维修维保 | 15分 | 排水设施不完善、排水沟渠堵塞、明显积水、污水、淤泥每处扣1分。 |  |
| 20 | 公共区域的电梯、牌、箱、桶、管、镜、灯、窗、电器等设备有污迹每处次扣1分。 |  |
| 21 | 因维修不及时导致供水供电中断1天的扣每次扣3分。 |  |
| 22 | 绿化养护服务 | 15分 | 绿化带内有杂草、有污物杂物，扣1分。 |  |
| 23 | 绿化有病虫危害症状及未及时处理，扣2分。 |  |
| 24 | 根据植物的生长习性和气候天气变化情况进行水肥管理、修剪整形、虫害防治，如违反扣1分。 |  |
| 25 | 绿化不足黄土裸露每处扣1分。 |  |
| 26 | 学生宿舍管理服务 | 15分 | 学生公寓楼道卫生整洁，无污渍、杂物和灰尘等，不符合标准扣1分。 |  |
| 27 | 学生在宿舍期间加强巡逻安全和纪律检查工作，如违反扣2分。 |  |
| 28 | 每周五对学生寝室进行常规消毒，如违反扣1分。 |  |
| 29 | 配合校医对身体不适的学生测量体温，如违反扣1分。 |  |
| 30 | 每天学生就寝时间加强巡逻督促学生休息、上学，如违反扣1分。 |  |
| 31 | **合计** | 100分 |  |  |
|  | 考评单位： 考评人员：  被考评单位： 项目负责人：  考评时间： 年 月 日  说 明 ：  采购人对中标单位提供的服务进行每月1次考核，考核内容根据招标文件中的采购需求进行，满分为100分。考核结果须为90分（含）以上，考核结果为70-90（不含）的，采购人对中标人提出戒勉，考核结果低于70分时采购人要求中标人限期整改，连续两次考核结果低于70分时，采购人有权从当月的物业服务费中扣减3%作为对中标人的经济处罚，连续三次考核低于70分时，采购人有权提前终止服务合同。 | | |  |

**注：以上带★条款为实质性条款，投标人须提供书面承诺函（格式自拟），不提供承诺函或承诺不满足则视为无效投标。**