

用户需求书

一、项目名称

海口市三江镇中心小学物业管理项目。

二、项目概况

海口市三江镇中心小学校区内设有教学楼、综合楼、功能楼、教师楼，外设4个分管教学点：眼镜塘小学、苏寻三小学、道学小学、茄南小学。

三、项目服务范围

- 1、校区公共秩序的维护防范管理服务；
- 2、校区（不含教职工宿舍区、学校食堂）环境卫生的保洁服务；
- 3、学校建筑及其公共服务设施的使用管理、维修养护、巡视检查；
- 4、园林绿地的管理养护；
- 5、照明设施管理与维修服务；
- 6、车辆行驶、停放管理及其场地的维修养护；
- 7、物业档案资料的管理；
- 8、基础服务。

四、服务内容及要求

（一）环境卫生保洁服务

服务内容：

- 1、行政办公楼校领导办公室内及公共区域清洁保洁。
- 2、教学楼及各楼馆公共部位的日常清洁保洁。
- 3、运动场、各楼馆、校内各广场及学生的公共楼道、走廊、卫生间等日常清洁保洁。
- 4、校内主道路及分支道路、垃圾站、停车场、停车棚、绿化带等区域的日常清洁。
- 5、会议室、报告厅、阶梯、教室、图书馆、接待室、礼堂等使用前后的清洁保洁；教学区及运动区所有走廊、楼梯、厕所、扶手等公共部位的日常清洁保洁。
- 6、负责校区内道路灯具、不锈钢饰品、宣传栏、标示牌、玻璃护栏、玻璃幕墙（低位内墙）、雨水井和沙井的保洁和清理。
- 7、负责组织对区域内的四害消杀，每季度消杀一次。
- 8、配合对校内散水坡、排水坡、沉淀池的清理。联系实施化粪池的定期抽

吸、疏通。

9、负责校内垃圾的收集、垃圾池清理及与环卫部门的联系工作。

10、为招标方提供重大节日、校庆、运动会、家长会、文化周、高考、会考及重要接待的保洁工作。

质量要求：

1、公共场地（包括校区内道路、绿地、建筑小品、休闲座椅、垃圾箱、停车场等）每天上下午各清扫一次，全天保洁；做到无脏乱杂物、无积水、无纸屑等。

2、校区公共楼道、梯级、走廊、卫生间每天全面清扫一次，全天保洁，应保持地面光洁、无污迹、无脏乱杂物等；扶手、栏杆每日保洁，卫生间应保持干净无异味。

3、校领导办公室（包括地面、办公桌、茶椅、室内绿化或装饰品等）每日清洁保洁。

4、玻璃窗或玻璃幕墙（内墙）每周全面保洁一次，日常巡查保洁。保持玻璃窗光洁。

5、服务区域每日产生的垃圾均集中到校区内垃圾站，生活垃圾日产日清。

6、排水沟、落水池、天面集水口保持畅通，每月巡查清理。

7、不锈钢面或不锈钢装饰品每日保洁，保持不锈钢面光洁光亮。

（二）公共秩序的维护防范管理服务

服务内容：

1、实行校区主、次出入口 24 小时（含节假日）不间断值守制度，做到重点部位（校门、教学楼、宿舍区）、重点时间（上放学时段、晚上）、重点防控，对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，切实做好防火防盗防破坏工作，防止侵害招标方财产及招标方人员人身安全行为的发生，维护招标方的正常教学、工作、学习、生活秩序，保障学校安全。

2、负责校区内交通与车辆停放秩序管理，包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入区域的检查监督管理、严格登记制度、严把货物出入关。

3、维护校门秩序整然，无闲杂人员进入校园举行各类活动（含体育活动及锻炼身体等），禁止无关车辆进入校园，并做到：

①学生进出校门须出示有效凭证；

②做好来访登记工作；

③教职工及其家属进出校门须凭有效证件通行；

④临时居住于校园的各类人员（含食堂员工、超市员工及建筑工人等）须凭

学校签发的临时出入证进出校门。

4、校门外校道交通畅通，无乱停乱放车辆，无流动商贩，无出租汽车及载客摩托车停放或落客现象；校园内交通畅通无阻，无乱停乱放现象存在。

5、负责开展消防、防雷、防爆等管理工作，做好每天的消防设施的检查记录，发现问题及时报告给招标方相关部门，及时检修。

6、负责假日信件的签收，办理车辆出入手续、车辆停放手续等。教学区严禁车辆停放。

7、对相关物业使用人违反规章制度的行为，根据其情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施，涉及违反犯罪行为，投标方应积极协助招标方和公安机关开展相关调查、侦破工作。

8、投标方无偿为招标方提供重大节日、校庆、运动会、家长会、文化周、高考、中考、小考、会考及重要接待的安全保卫警戒等工作。但有财政专项开支的招标方应给予适当补助。

9、投标方必须及时检查、发现、处理、消除区域内出现的各种安全隐患，杜绝任何安全事故的发生。

10、负责校区居住人员的登记管理综合服务管理工作，协助招标方或警方调查有关治安案件（包括违法、违纪行为）。

11、对突发事件（包括火灾、水浸、伤病等）提供应急处理服务。

12、招标方要求提供的其它校区治安防范管理服务。

质量要求：

1、秩序维护员须遵守校区有关规章制度，尽职尽责，做好招标方委托管理的治安秩序工作，维护好招标方利益。人员、车辆进出必须严格管理，实行来人来访登记和出入车辆登记制度，贵重物品运出校应办理《放行单》。

2、秩序维护员工作失职或违纪、违法行为造成影响和损失的，由投标方承担责任并负责赔偿。

3、秩序维护员若在招标方委托管理的区域内开展管理活动过程中，因违反规章制度和劳动纪律（上班迟到、脱岗、睡岗、酒后上岗、上班喝酒等），招标方有权提出限期整改意见。

4、投标方人员到招标方区域工作，除投标方的日常检查和管理外，如被招标方在监督管理过程发现有故意损坏、监守自盗等行为，经查实，招标方有权要求赔偿。情节严重者，将送交公安机关处理。

5、投标方人员在招标方区域工作当班期间，须文明值班，不得有打骂、侮辱、变相惩罚、非法扣留财物、非法限制师生人身自由等违法行为发生，如有上

述行为发生，投标方须承担全部善后处理工作。招标方有权要求投标方立即撤换该工作人员，情节严重者，招标方有权送交公安机关处理。

6、在投标方管理范围内，学生、教师及工作人员人身安全遭到社会不法分子侵害的，投标方应及时予以制止并及时与辖区公安机关联系，严防事态恶化。

7、投标方在安全管理范围内，招标方如因安全防范、管理工作未达到标准要求，出现疏漏、隐患，投标方必须及时向招标方提供建议，并进行整改（由投标方提出整改方案，如属硬件设施原因，整改费用由招标方负责，如管理因素，费用由投标方负责）。如因招标方或投标方未及时整改达不到要求而被有关政府职能部门（治安、消防）进行处罚的，罚款由未及时整改的招标方或投标方承担。

8、投标方须做好治安防范值勤交接登记等建档工作。

（三）图书馆管理细则

服务内容：

- 1、负责图书馆图书的借阅登记、验收工作。
- 2、帮助和指导师生借阅和查找资料，教育学生爱护图书。
- 3、负责图书馆的清洁卫生、防火、防盗、防尘。防虫、防潮等工作。

质量要求：

- 1、图书放置有序，各类图书借阅、验收等账册齐全规范。
- 2、保持图书馆整洁清爽。

（四）校园物业管理标准及考核奖罚细则

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》一级标准实施，具体技术规范与要求和部分差异如下，违约金均从当月服务费中扣除。

1、每学期末由学校组织办公室等部门相关人员对物业管理与服务的安保、保洁、进行量化考核，打分。每项满意率达 85%为合格，满意率均达 90%以上为优秀，满意率达不到 75%的为不合格，满意率达 85%合格以上的，学校将续签合同。不合格每次扣违约金 3000 元，连续两次考核不合格的，甲方有权解除合同。

2、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，合同期一年，期满考核合格后可续签，考核不合格，校方可终止合同。

3、承接项目时，对校区内公用部位，共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

4、专业操作人员按照国家有关规定取得资格证书或岗位证书；

5、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；

6、管理服务人员统一着装，佩戴标志牌，行为规范，服务以人为本，主动

热情。

7、具备学校校园物业管理经验和能力，能积极配合和协助学校管理。

学校秩序维护考核细则

(1) 校门实行每天（含节假日）24 小时关闭管理。超过 20 分钟不关闭大门者，视为违规，扣违约金 100 元/次。

(2) 机动车辆凭《校园通行证》进出校门。无故放行无证车辆进入校园者（教职工除外），扣违约金 10 元/次. 辆。

(3) 上课期间，学生凭走读 IC 卡或走读证（放行单）进出校门，学生进入校园或外出不刷卡者视为违规，扣违约金 10 元/次. 生。

(4) 禁止无关人员进入校园锻炼（节假日除外），违者扣违约金 10 元/次. 人

(5) 外来人员来访经允许有效证件登记后进入校园，禁止无关人员进入校园，违者扣违约金 10 元/人. 次。

1、校园实行每天（含节假日）24 小时不间断巡逻防控管理。

(1) 校园实行每天 24 小时不间断巡逻防控管理，做到重点部位重点时段重点防控。

(2) 校园无刑事案件发生，违者扣违约金 2000 元/次。

(3) 校园无治安案件发生，违者扣违约金 500 元/次。如发生盗窃案件者，除扣除违约金外，还要对被盗物品照价赔偿。

(4) 校园无生产安全事故发生，如有生产安全案件发生，违者扣违约金 500 元/次。

2、校园交通安全畅通，交通秩序整然。

(1) 校园交通安全畅通，车辆停放有序，无乱停乱放及影响校园整齐美观存在，违者扣违约金 50 元/辆次，校园内按规定停放的车辆，被盗或损坏的，经查实，均由投标方照价赔偿。

(2) 校道（校门外）交通安全畅通，无汽车停放，无载客摩托车及乱摆摊现象存在，违者扣违约金 50 元/辆次。

3、积极配合完成交给的各种活动秩序的维护及临时工作任务，违者扣违约金 50 元/次

校园卫生保洁服务考核细则

1、每天必须按时按岗进行岗位工作，未经批准，擅自离岗或缺岗一天，每次扣违约金 200 元。

2、本岗位范围内的卫生出现不干净现象，每次扣违约金 200 元，重大节日

活动以及上级领导到校视察参观，如出现不干净现象，每次扣违约金 200 元。

3、每天上下午各清扫校园公共场地如走廊、校道、操场等两次，全天保洁，未完成每次扣违约金 100 元。

4、学校领导及各科室办公室每天打扫一次，如不完成或完成不好，每次扣违约金 100 元。

5、每月巡查清理排水沟，落沙井和楼顶天面排水口一次，保持畅通，发现不通每次扣违约金 200 元。

6、每年两次教室内卫生大扫除，必须在规定时间内完成。如不按时按质按量完成，每次扣违约金 500 元。

7、每年教室电风扇清洗两次，必须按时、按质、按量完成。如不完成，每次扣违约金 300 元。

图书馆管理服务考核细则

有下列行为或后果之一的，每次对承包方扣违约金 200 元，并对直接责任人给予警告。

(1) 每天必须按时按岗进行岗位工作，未经批准，擅自离岗或缺岗。

(2) 各类图书借阅、验收等账册齐全规范，不可缺册破损。

(五) 人员配置要求

1、管理人员：1 人

2、保洁员：5 人（其中三江镇中心小学 2 人；眼镜塘小学 1 人；苏寻三小学 1 人；道学小学 0.5 人；茄南小学 0.5 人）

3、安保员：7 人（其中三江镇中心小学 4 人；眼镜塘小学 1 人；苏寻三小学 1 人；道学小学 0.5 人；茄南小学 0.5 人）

4、图书管理员：1 人

合计配置人数：14 人

(六) 服务年限

服务年限 1 年。服务费每季度验收合格后由三江镇中心小学按月度款拨付。

(七) 其他要求

1、节假日期间物业公司根据工作实际安排值班人员，保持物业管理 24 小时正常运行，管理目标不变。

2、按照划定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关机构, 制定相应工作流程、每周工作计划、工作制度、监督考核办法，合理安排人员, 科学管理, 严格要求，达标运行。

3、投标人对其海口市三江镇中心小学物业管理项目人员的疾病和人身安全

等负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。

4、投标人在编制投标报价时应注意，其人员工资、保险标准不得低于海南省的最低工资、保险标准。合同期内如政策进行调整，调整的费用由投标人负责，投标人需按政策调整标准及时足额向员工发放。

5、采购人将组织对项目现场进行考察，对未按时参与现场考察的投标人视为自动放弃考察权利，采购人将不再重新组织现场考察,因未能参加现场考察而带来的损失,由投标人自行承担。考察现场所发生的一切费用由供应商自己承担。

五、验收标准:按磋商文件用户需求的相关要求及中标的投标文件相应标准验收。