**一、项目简介**

1.服务区域：中央民族大学附属中学海南陵水分校校园内及门前三包责任区

2.服务项目：中央民族大学附属中学海南陵水分校校园后勤管理服务

3.服务期限：自合同签订之日起1年。

4.项目预算：￥2270000.00元。

1. **服务内容及要求**

**1、秩序维护服务内容及要求**

**1.1服务内容：**

（1）出入管理。（2）安全巡视（3）车辆管理（4）监控服务

（5）信息通报（6）消防安全管理（7）收发服务（8）其他

**1.2服务标准：**

**（1）出入管理**

➀校门设置门岗，白天按时间立岗，晚上坐岗，见有校领导行军礼，如学校安排接待重要来宾时实行立岗。

➁校门门卫应提示进入人员出示证件，查验校外人员的有效证件并登记。学生和老师凭相关证件进入，外来人员必须得到学校老师的电话确认或亲临现场带领、同时必须在门岗登记方可进入，出门室请出示访客记录单。

➂校内机动车辆应凭证出入校门，外来机动车辆出入校门，应验证、登记，并发放临时出入凭证。

④对大件物品带出校门应实施出门证管理。

⑤学生出入校门高峰时段（周末及节假日放假，周末及节假日返校），应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故及校门口车辆有序摆放。  
 ⑥禁止将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入校

**（2）安全巡视**

➀定时巡视服务区域，重点关注消防与安全防范重点部位。对于白天达到每２小时巡逻一遍，晚上达到每１小时巡逻一遍（共公部位，不包括学校的办公室、教室、学生老师的宿舍等房间式的建筑），如有突发事件５分钟内到达现场进行协调处理。

➁每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查。

➂发现闲杂可疑人员，第一时间通报，并建立通报制度。

④对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻，劝阻无效的应及时报告校方。

**（3）车辆管理**

➀提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放。

➁及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。

➂大型活动现场服务，对参加活动的车辆实施临时疏导及停放管理；

④协助维护现场秩序。配合校方定期清理无主非机动车辆。

⑤按时间定时开启地栏（特别室学生的跑操准时打开）。

**（4）监控服务**

➀消防、安防监控中心应配备专职人员，24小时值班，并做好值班记录。

➁监控影像资料、报警记录的存留与查阅，应按《保安服务管理条例》执行。

➂消防、安防监控中心应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

**（5）信息通报**

建立、完善安全信息通报制度。

**（6）消防安全管理**

➀建立消防台账，包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。

➁配合校方制定消防安全管理制度，明确消防安全管理责任人及防火安全责任。

➂按规定组建员工义务消防队。

④定期进行消防知识培训和消防演练，保留演练记录。

⑤防火巡查和检查重点，关注实验室和学生宿舍等。

⑥发现火险隐患，应采取相应措施并及时报告校方，配合校方消除火灾隐患。

⑦检查消防通道并保持安全通畅，每季度对公共场所重点要害部位及教职人员与学生室内的消防设施、器材、电器、关键设备等进行安全大检查。各节假日前公共场所的安全工作检查及提醒各教职人员与学生做好节假期间的安全防范工作。

⑧发现不安全因素及时采取措施。在紧急情况下对人员疏散及灭火工作及时采取有效措施。

⑨定期组织人员对校园的消防设施、设备及器材进行检查，及时消除火灾隐患，做到防患于未然，发生火警时在公安消防队未到达火场时，维持现场秩序，协调灭火工作。

1. **治安防范：**

①发现有学生或是其它人员在学校区域内打架或是日常治安行为，接通知或是发现，立刻派有关工作人员到现场进行制止、劝说、调解，不能制止或是不听劝说、调解，报学校相关部门或视情节轻重请公安部门来处理。

②发现有盗窃或是其它违法行为时，一是制止、二是阻吓、三是报案、四是保护现场，五等公安执法来处理。

③如接到学校方通知请外来人员出去时，立刻派人前往现场请其出去，不听劝说出去者，将报公安机关来处理。

④如有火情或其它灾情，管理处工作人员将保护现场，疏散人群，进行一些不危及人身安全的救助行为并及时通知相关行政部门来抢险救灾。

⑤如发生学校盗窃、安全、火灾等事件，将根据学校公物损失程度，有权追责直至罚款。

**（8）收发服务**

➀负责接收各处室、校长办公室的报纸、杂志、信函、信件等邮件，并分发到处室及校长办公室。

➁重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等，并由收件人签名确认。

**（9）其他**

➀做好校门内外及值班室环境卫生，制止个体摊贩在学校大门20米范围内摆摊设点；发现学生通过窗户、围墙、大门购买物品，应及时加以制止，要求其立即纠正，通知班主任要求学生限时纠正。

➁放假、周末、开学及学校各种活动期间，负责联系公安、交警、城管等各部门维持校门外秩序。

➂按时交接班，坚守岗位、严禁空班、漏班、迟到、早退和擅离职守，不得酗酒、打牌、贻误值班工作，上班不吸烟、不嚼槟榔，认真做好值班记录。

秩序维护服务人员上班必须按要求着装、言行举止得体，接待外来人员及咨询人员要态度温和有礼，使用文明用语；遵守国家法令、法规，依法办事；坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生。

**2、保洁服务**

**2.1服务内容**

（1）道路场地保洁：校内所有道路；篮球场、乒乓球室、车棚、车位、“和”字碑广场、等部位的保洁。

（2）绿地保洁：树林；花圃；草坪；绿化带（区、园）、石凳等部位的保洁。

（3）厕所保洁：教学楼所有卫生间、行政楼所有卫生间、宿舍公共卫生间等部位的保洁。

（4）楼道走廊：教学楼与教学楼之间所有连廊、教学楼与行政楼之间的连廊，教学楼楼道走廊连廊门厅、行政楼楼道走廊门厅等部位的保洁。

（5）办公室和会议室保洁：行政楼所有会议室、接待室、香水湾报告厅、清水湾报告厅、小剧场保洁。

（6）教师公寓楼楼道、电梯等部位的保洁，教师公寓接待房、发电机房卫生；

（7）其他保洁：和字碑、文化长廊、校史馆、2号、5号教学楼一层架空层、电梯、垃圾房等部位的保洁；垃圾场卫生保洁；所有楼房的平台（露天平台）。

（8）校门前道路（门前三包范围）。

（9）校区内垃圾的收集、清运；

（10）区内化粪池、沟渠、池、井等构筑物的清洁；

**2.2 服务标准**

整体环境卫生应达到窗明、地洁、壁净、顶清；公共部位做到地面洁净光亮，墙壁无尘，告示牌、橱窗、指示牌清洁；门窗及软门帘无污痕、污渍；玻璃表面清澈透亮；天花板、顶棚无灰、无蜘蛛网；通道楼梯，扶手清洁、无尘；卫生间设施设备无尘、无污渍、无异味；卫生洁具、器具清洁、干爽、无味；绿化带、路面无污物、杂物。

**（1）道路场地保洁**

①、从校园大门至行政楼、教学楼、宿舍、食堂门口、体育馆、操场跑道、车库等所有路面干净，无口香糖迹，无痰迹，无槟榔汁，无烟头、无泥沙、无积水，无落叶，无鸟粪，无土块、砖石、纸屑、塑料袋等垃圾；发现路面有污渍应及时用清洁剂冲洗，对地面上的黏附物应用铲刀清除，做好跟踪保洁。

②、路、场地两边的布告栏、指示牌擦拭干净。

③、路灯杆座、篮球架脚擦拭干净。

④、路旁的护栏、花池边擦拭干净。

⑤、路边、场地上的各种器材、标志牌擦拭干净。

**（2）绿地保洁**

①、学校所用绿化带（区、园）整洁，无垃圾、果皮、包装袋、纸屑等杂物；随时清除多余的枯枝落叶。

②、学生公寓园林、足球场整洁，无杂物。

**（3）厕所保洁**

①、厕所无异味，大、小便池外观洁净，池内无粪迹、尿垢、蝇蛆。学生每下课一次清洗一次；

②、地面（含厕所门前区域）洁净，无水迹、污迹、杂物。

③、垃圾桶（篓）干净，定期冲洗垃圾桶（篓），外观无污染，桶（篓）内垃圾不满溢。及时更换垃圾袋，垃圾日产日清。

④、墙面、屋顶、门窗干净，无灰尘、蜘蛛网、污迹。

⑤、蹲位挡板门干净，无灰尘、无污迹、无乱涂乱画。

⑥、洗手池、拖把池洁净。

⑦、卫生工具洁净，摆放整齐。

⑧、画框、吊顶绿植干净整洁，无灰尘、蜘蛛网。清洁时不得损坏，损坏照价赔偿。

⑨、定时更换洗手液，卷纸。

**（4）楼梯、门厅、过道保洁**

①、楼梯、过道的扶手、台面、玻璃无灰尘、洁净。

②、楼面台阶无灰尘，地面光亮。

③、门厅等处的门、柱等洁净、光亮。

④、过道、门厅无灰尘、洁净，地面光亮。

⑤、墙面无鞋印，底楼夹角无灰尘，墙角、顶棚无蛛丝网。

⑥、走廊、过道、门厅等处的门牌、指示牌、消防器材洁净。

**（5）办公室、会议室保洁**

①、每天及时跟踪保洁，保持地面无烟头、纸屑及其他杂物，垃圾篓每天清倒、保洁，不得外溢。

②、每次开完会后，整理会议桌面，并将杂物清除干净，清洗烟灰缸，拖洗地面。

③、指定办公室门窗明亮，办公桌每天擦拭、地板干净无积灰、墙角无蜘蛛网。

④、清洁时不得翻动各类文件，不可扔掉写有字迹的纸张，办公用品轻拿轻放。

⑤、及时开关门窗，通风透气；及时关闭电源，节约用电。

**（6）其他保洁水体、场地保洁**

➀及时清理水体沿岸垃圾、杂物。

➁定期清洁水景水体，保持水面无漂浮杂物，硬底池壁无积垢。

➂发现水体有污染或疑似污染现象，应及时报告校方。

④跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

**（7）绿化保洁**

➀树枝上无悬挂杂物，孤植树保留落叶层。

➁绿篱、地被植物、花坛无废弃物。

**（8）垃圾处理**

➀各类垃圾定点存放，及时处理。

➁生活垃圾日产日清，教学区域应及时收集、清运。

➂配合校方管理有害废弃物。

**（9）灭害消杀**

➀定期灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊。

➁实施灭害消杀应防止对环境造成次生污染。

**（10）环境消毒**

➀定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。

➁环境消毒所选用的消毒剂应合格有效。

**（11）其他保洁**

①、文化长廊区整洁，无灰尘、杂物、蜘蛛网等。

②、校史馆定期与突击保洁结合，保证门、地、墙、走廊、屋顶整洁、无灰尘、蜘蛛网，校史馆区环境整洁，无杂物。

③、电梯洁净、光亮，电梯门前整洁，无污迹。

④、垃圾房（桶、池）四周整洁，无垃圾散落；垃圾桶每天清倒，外表整洁，无垃圾外溢。

**（12）建立食堂、超市、医务室卫生检查标准**

**3、服务公司内部管理标准及要求**

（1）保洁人员统一着装，持证上岗，佩戴标识，行为规范，举止文明，主动热情。

（2）按专业化的要求配置管理服务人员。女厕所必须女性员工打扫，男厕原则上由男性员工打扫。

（3）工作有计划，建立各岗位工作标准，并制定具体的落实措施。

（4）保洁过程中必须使用与被保洁对象材质相对应的保洁设备、保洁用品及日常护理用品。

（5）实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。

（6）必须服从甲方的临时突击安排，保质保量按时完成突击任务。

（7）建立档案管理制度，建立健全后勤管理档案。

（8）爱护公物，规范保洁。若因野蛮操作造成设施设备损坏，或因使用清洁剂不当造成地面、墙面、便池、水池表面破坏，或因打扫不及时造成地漏、下水道堵塞，乙方承担相应的维修和疏通费用。如因工作失误而造成招标方经济损失，由乙方负责赔偿经济损失。不可抗力的因素除外。发现水电设施损坏，及时到总务处报修。

（9）在服务显著区域公示服务电话，接受业主和使用人建议，对问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

（10）违反标准要求，具体考核扣分参照《中央民大附中陵水分校物业管理考核办法》。

**4、绿化养护**

**4.1内容**

（1）根据学校特点制定并实施绿化养护方案，对校园植物进行养护管理。

（2）机械割草、花木施肥应避免噪音、异味等对教学、生活环境造成影响。

（3）有专业人员实施绿化养护管理。

（4）草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

（5）花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

（6）定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

（7）定期喷洒药物，预防病虫害。

（8）校区内所有绿化的修剪、浇水、施肥等养护工作。

**4.2环境绿化养护服务标准**

(1)清除杂草,纯净率达95%以上。

(2)清除石子、残枝败叶等杂物,保洁率达98%以上。

(3)草地边缘修剪整齐,践踏踩坏及时修复,保持完整,完整率达98%以上。

(4)浇水施肥适时适量,草地生长良好,不缺肥短水。

(5)剪草,草的高度保持3cm~5cm,平整美观。

(6)园林器械使用正确,保养及时。

(7)乔灌木树坑规范、整齐、清洁。

(8)造型修剪合理,造型优美、景观丰富。

(9)花木病虫害防治及时、准确。

(10)老鼠、蚂蚁处理要准确、及时毒杀,鼠洞及时修补、植草。

(11)绿地设施完好率达98%。

**5、水电及公共设施管理**

**5.1服务内容**

（1）公共场所照明线路、相关设备设施的检测、维修。

（2）电梯的正常运行和维护、智慧校园系统日常维护、发电机日常维护；

（3）排水、排污、供水系统及相关设备、设施的维修保养，储水池和供水池的清洗、消毒及水质检验合格；

（4）地震应急避难场所设施建设的维护。

（5）道路、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场等附属构筑物的维修、养护和管理。

（6）防抗自然灾害的各项准备工作。

**5.2服务要求**

（1）发电机设备、电梯设备、空调设备、给排水设备、智慧校园系统等定期进行日常养护，保证正常运行。

（2）消防设施正常有效，消防水池水位长期保持正常。

（3）负责公共设施的日常管理维护，完好率达98%以上。

（4）做好防抗各种自然灾害和突发事故的物资和技术准备。

（5）24小时值班制度。

**6、人员配备要求**

6.1甲方现有工勤人员，乙方必须全部聘用，执行现在待遇；

6.2乙方原有的教科局劳务外派人员，合同还未到期的乙方需继续聘用，执行现在待遇；

6.3乙方配备的新员工，需经过培训，合格后才能上岗。

6.2所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

6.3所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

6.4重要岗位人员必须由局人事部门考核、政治审查通过方可录用。

6.5乙方必须在合同签订前提供所有工程人员的有效职称证、技工证、上岗证等原件供甲方审核，如果乙方不能提供，则甲方有权废除预乙方的中标资格。所有人员必须专职为中央民族大学附属中学海南陵水分校服务，不得兼职，乙方工程技术人员如需要更换，须及时上报甲方，经甲方同意认可后更换。

6.6为提高管理水平，所有人员还需进行宾馆礼仪的培训。乙方对服务人员按甲方要求进行培训。

6.7甲方将对前期进场主要管理人员、工程技术人员进行考核，如在培训、熟悉环境过程中发现其不能胜任的，甲方可要求更换，直至胜任为止。

**6.8岗位要求**

**人员数量的配备可根据实际情况或工资调整可做适当调整。**

（一）项目经理，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，不嚼槟榔，有五年以上的物业后勤管理经验，具备行业岗位资格证书，具有较强的组织、协调和决策能力。

（二）安全保卫工作，13名

1、设秩序维护队长1名，秩序维护员12名。

2、秩序维护员：高中以上学历，45周岁以下，身高不低于1.70米，遵纪守法、思想品行好、身体健康，相貌端正；

3、退伍军人、有保安证、不嚼槟榔、工作责任心强。

（三）清洁保洁及绿化工作，25名

1、设保洁班长1名，保洁人员24名。

2、保洁员、绿化员：45周岁以下，身体健康，责任心强，能吃苦耐劳，不嚼槟榔，熟悉办公楼的保洁工作。

（四）设备设施的维护和日常维修，5名

1、维修主管1名，维修工人4名。

2、技术人员需持有电工证、电梯管理资质证和持有与所就职的岗位相应的技术资格证，3年以上从业资历。

3、不嚼槟榔。

（五）以上人员需经甲方面试审核。

**7、建全内部管理制度、会议制度、考核制度，并报学生处备案；**

**8、工作时间要求**：

➀保安、消防、工程部实行每天24小时值班。保洁工作时间为每天上班时间6：30-11:00,13：30－17：00，

➁休息日及寒暑假保证值班人员。如遇抗台、抗震等特殊情况，24小时到场服务。

**9、相关场地提供**

1、甲方提供保安值班室，休息室，办公室；其他办公用品（如电脑、文件柜等自身使用的办公用品）由乙方自行解决。

2、根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如设备工具间、保洁仓库、保洁工作间、员工的更衣室、会议仓库、会议工作间）进场后视情况协调解决。

**10、管理服务应达到的各项具体指标及物管费财务管理要求**

1.杜绝火灾、刑事案件的责任事故；

2.环境卫生的清洁率达到99%；

3.设备运行正常率达到99%；

4.报修及时率达到100%；

5.有效投诉率小于1%，处理率达到100%；

6.服务满意率应达到95%以上；

7.向业主（学校）公布后勤管理费的预算情况；

8.每月须向业主（学校）报告当月后勤管理费收支情况的财务报表；

9.年终要邀请第三方对当年的后勤管理费进行财务审计，并将审计结果报告业主（学校）。