

用户需求书

一、项目概况

中国人民大学附属中学海口实验学校，位于海口市美兰区大英山东二街 10 号，占地面积 40 亩，总建筑面积：66356.15 平方米。校园按教学区、运动区、生活区设置。建有行政楼、教学楼、运动场、并配备先进的数字化校园网络系统。

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、业绩好的物业管理企业为学校提供专业化的校园物业管理与服务。

二、物业管理服务总体要求。

(一) 本项目物业服务必须达到以下各项指标：

- 1、杜绝火灾责任事故，预防安全事故发生。
- 2、环境卫生、清洁率达 95%。
- 3、消防设备设施检查覆盖率 100%。
- 4、机电设备维修及时率 100%。
- 5、服务有效投诉处理率 100%，有效投诉低于 1%。
- 6、服务满意率 85%。

(二) 拟派驻本项目物业服务的人员不少于 **29** 人。

三、服务内容

- 1、秩序维护服务。
- 2、设备设施维修养护服务。
- 3、卫生保洁服务、绿化养护服务。
- 4、档案管理服务。
- 5、应急处置服务。

四、整体服务内容及标准

- 1、 建立并完善校园物业服务中心各种岗位责任、质量保障管理、人员管理等制度；
- 2、 阐述对本项目物业服务工作的理解，找出服务重点，并说明解决措施；
- 3、 制定开学典礼、校园会等活动保障工作计划；
- 4、 员工进入校园内工作期间，须遵守国家法律法规和校园各项规章制度，切实履行相关工作制度和职责，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、 明确服务管理目标。

五、秩序维护服务内容及标准

- 1、秩序维护员任职条件：受过专门培训，退伍军人优先，中控室人员需具备消防员上岗证。
- 2、校区主、次出入口 24 小时站岗值勤；监控室 24 小时轮岗值守。
- 3、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次，维护校园秩序，维持校园安全。
- 4、校区主要道路及停车场交通标志保持齐全，对出入校区车辆进行管理，引导车辆有序通行、停放。
- 5、对出、入校园人员实行登记管理，严格执行《中小学校园安全管理办法》。
- 6、消防设施设备完好、器材配备合理、更新及时、使用有效、消防通道畅通。
- 7、制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案，完善责任制，事发时应及时报告学校和有关部门，并采取相应措施。

8、依法办事，文明值勤，严格管理，维护学校财产和师生人身安全不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序。

9、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 90%以上。

10、校园道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全、规范。

六、设备设施维修养护服务内容及标准

1、维修工任职条件：需具备电工证上岗。

2、对设施设备进行日常管理和维修养护。

3、建立设施设备档案，设施设备的运行、检查、维保记录齐全。

4、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。

5、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。

6、载人电梯运行正常。

7、设备房保持安全、整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。

8、容易危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施，对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

9、保证历次考试与重大校园活动时各项设施设备运行正常。

10、设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 10 分钟内到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

11、电梯系统、消防系统、避雷系统每年检测一次，配电安全用具每半年检测一次。

12、负责备用柴油系统及消防系统维保工作。

13、设有服务中心，24小时有人留守值班；机电维修值班人员要求24小时在校内值班，急修时要10分钟内到达现场处理，并有完整的维修记录。

14、每月对教学楼、办公楼、宿舍楼、食堂等建筑部分、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。

15、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。

16、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。

17、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。

18、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。

20、载人电梯24小时正常运行；消防设施设备完好，可随时启用；消防通道畅通。

21、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

22、路灯、楼道灯、楼梯灯完好率不低于95%。

七、卫生保洁服务、绿化养护服务内容及标准

1、设置垃圾桶，桶内生活垃圾每天及时清运，并摆放整齐，外观干净。

2、校区道路、广场、停车场、绿地等每日至少清扫1次并保洁；教学楼卫生间每课间清洗一次；电梯厅、楼道每日至少清扫拖洗1次并保洁；楼梯扶手每天擦洗；共用部位玻璃每周清洁；路灯、楼道灯每月清洁1次；及时消除校区内主要道路积水；空置房每月通风、除尘2次。

3、校区内公共雨水、污水管道每学期疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；二次供水箱每半年清洗一次并进行检测，确保水质符合卫生要求；化粪池每 2 个月检查 1 次，每年清掏 2 次，发现异常及时清掏；定期检查卫生间的排水系统，发现异常及时维修。

4、每月进行一次四害消杀。

5、完成迎宾、迎检、迎新、考试、运动会等其他突击性卫生清扫、清运工作。

6、校园雨、污水管道每学期疏通清理一次，雨、污水井每月检查一次，视检查情况及时清掏；二次供水箱每半年清洗一次，并定期进行检测，确保水质符合卫生要求；化粪池每月检查一次，每年疏通清理二次，发现异常及时向校方归口管理部门汇报，并做好巡查及处理记录。

7、绿化工有从事园林维护工作二年以上工作经验。

8、按照国家绿化三级养护质量标准为学校提供绿化养护服务，每天做好校园内园林植物的维护、浇水、修剪工作，定期清除杂草、杂物并杀虫。

9、绿化比较充分，植物配置合理，草坪覆盖美观，基本达到黄土不外露。

10、行道树和绿地内无死树、无枯枝，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

11、绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，能坚持在学校重大活动、国家重大节日庆祝日前后、恶劣台风天气后进行突击清理。

12、栏杆、园路、井盖和牌饰等园林设施基本完整，基本做到及时维护和油饰。

13、无较重的人为损坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，能及时发现和处理，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等。

14、行道树树干无明显地钉栓刻画现象，树下距树 2 米以内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、圈栏等。

八、档案管理服务内容及标准

1、做好物业服务过程中有关交接验收资料、巡视记录、运行档案、投诉与处理记录、其他管理与服务活动记录等档案。

2、定期对档案室进行检查,切实做好防盗、防火、防水、防潮、防尘、防虫、防霉工作。

3、做好档案归档分类工作，归档的文件材料一定要齐全、完整。

4、管理文件和资料、技术文件、工程项目的图纸等应进行分类管理，文件与资料必须编号。

5、档案出入库要及时登记，借出的档案须按时归还，利用后的档案应随即放回原处。

6、档案内容包括但不限于工程图纸、设备使用说明和图纸、维修养护记录、设备运行记录、竣工验收资料、人员信息以及与本项目相关的其他档案，做好档案目录分类。

九、应急处置服务内容及标准

1、建立应急工作小组，做好应急工作分工，明确应急处理工作流程。

2、根据项目实际情况编写应急预案，有关人员应了解应急预案内容，熟悉应急职责、应急程序和岗位应急处置方案，每年开展一次应急演练活动。

3、明确应急风险等级，建立风险处理机制及流程。

4、根据项目实际情况建立义务消防队，以“救早、灭小”为原则，以“2分钟到现场”扑救初起火灾为目标，做好防险工作。

5、应急预案内容应包含校园疫情防控应急预案、消防火灾应急预案、防抗

台风应急预案、停水停电应急预案、人员意外伤亡应急预案等与校园安全相关的应急预案。

十、其他服务内容及标准

- 1、服务与被服务双方签订规范的物业服务合同，明确双方权利与义务。
- 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、管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；
- 4、有完善的物业管理方案，质量管理、应急事件处置、档案管理等制度健全。
- 5、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。

十一、其他要求

1、消防系统维保及电梯维保工作，中标单位需要实时跟进维修保养进度，做好消防系统及电梯系统管理及日常记录。维保期到时，由中标单位提出维保服务申请，此项系统年度维保费用由采购人承担，费用另行列支。

2、采购人每季度对校园物业管理服务进行绩效考核评比，如达不到合同约定的服务标准，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

3、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；

4、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；

5、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。

十二、校园物业管理费包括以下项目（超出该范围的由中标人根据实际需求向采购人另行申请）

- ①人员工资；
- ②福利费用（包括企业承担保险、住房公积金等其他相关福利）；
- ③设施设备检测费（含电梯系统检测、水池清洗及水质检测、避雷系统检测、配电安全工具检测费）；
- ④其他专项费用（含公众责任险、化粪池清掏、四害消杀）；
- ⑤保洁用品费用（含工具等）；
- ⑥绿化用品费用（含工具等）；
- ⑦维修用品费用（含工具）
- ⑧专项系统维保费用（含柴油系统维保费，不含柴油费用）；
- ⑨管理费；
- ⑩法定税费；

十三、合同执行计划

- 1、项目实施地点：采购人指定地点；
- 2、服务期限：自合同签订之日起 12 个月。

十四、本项目采购预算：154.55 万（报价不得超过采购预算）