**项目需求**

**一、项目概述**

1.成都市第十八中学校白果林校区位于成都市金牛区金罗路4号，抚琴校区位于成都市抚琴北巷1号，学校总占地面积49112平方米，建筑占地面积7316.5平方米，运动场占地面积19284平方米，绿地及公共道路占地面积7443平方米。2.教学办公区建筑面积22500平方米左右，含高中教学区、初中教学区、实验楼、办公综合楼等区域，另有景观水池1个，景观亭2座及其他辅助用房若干。

3.生活区含宿舍楼、食堂、及其他辅助用房；其中学生宿舍配有管理房、残障房;宿舍楼内均有报警系统、监控系统、广播系统等配套设施。

4.校园内含发电机房、消防控制室、门卫室、监控室等其他辅助用房及配套建筑、配套设施等。

5.本次物业服务项目不包括食堂、餐厅所属的楼宇内部分。

**二、服务内容及服务要求**

**（一）服务内容**

**1、**校园内环境卫生保洁、维护。

2、管理区域的日常安全巡查。

3、管理区域的设施设备巡查。

4、校园内、学生寝室进行定期消毒、蚊蝇鼠虫灭杀等。

5、完成好学校的会务、接待、活动所需的环境卫生、场地布置、物品摆放等服务。

6、协助学校方完成其他公共事务和突发事件处理。

7、相关档案、资料、文档的收集整理。

**(二) 人员配置要求**

**★**1**、人员总数不得低于14人**

**★**2**、**项目经理：1名，55周岁以下，大专及以上学历，身体健康，品行端正，工作认真负责，有从事非住宅类物业管理工作经验5年以上（**提供有效的身份证复印件、证书复印件和加盖业主公章的其从事相关工作时间的证明材料复印件**）。无违法犯罪记录，无不良嗜好，无精神类疾病，持健康证上岗（**提供承诺函**）。

3、保洁服务人员：9名，初中以上学历，身体健康，品行端正，工作认真负责，能吃苦耐劳。50周岁以下，无违法犯罪记录，无不良嗜好，无精神类疾病，持健康证上岗（**提供承诺函**）。

**★**4**、**综合工：2名，55周岁以下，初中以上学历，持有有效的《中华人民共和国特种作业操作证》 （作业类别：电工作业；准操项目：低压电工作业或高压电工作业）和有效的特种设备安全管理证或作业人员证。（**提供有效的身份证复印件及证书证件复印件**）。身体健康，品行端正，工作认真负责，能吃苦耐劳，无违法犯罪记录，无不良嗜好，无精神类疾病，持健康证上岗（**提供承诺函**）。

5、绿化工：2名，55周岁以下，初中以上学历持有有效的园林绿化工程师证或花卉工等级证，从事绿化园林相关工作3年以上（**提供有效的身份证复印件、证书证件复印件和加盖业主公章的其从事绿化园林相关工作时间的证明材料复印件**）。身体健康，品行端正，工作认真负责，能吃苦耐劳,能熟练操作绿化园林相关工具，无违法犯罪记录，无不良嗜好，无精神类疾病，持健康证上岗。（**提供承诺函**）。

**(三) 服务要求**

**1、管理运作要求：**

**服务机构**

物业服务公司应根据学校要求在校园内设置常驻办公室，在重点点位设置值班点，并符合以下要求：

（1）保洁服务人员、综合工及绿化工分别归口到学校相应处室管理。

（2）各类值班室布置规范、张贴“服务指南”，资料本、登记本齐全，配备满足服务需要的设备设施。

（3）公开服务电话，应提供咨询、报修、受理投诉等服务。

（4）采用信息化手段进行管理。

**服务人员**

（1）参考“人员配置建议”配齐相关服务人员，相关服务人员必须满足相关岗位的任职要求。

（2）各位服务人员必须统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。

（3）管理人员、专业技术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）进驻学校之后，员工上岗前，物业服务公司应对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

（5）区域内服务人员应熟悉并掌握职责管辖范围内人员、物品情况，如实做好登记。

（6）该项目所有管理及服务人员应服从学校相应管理部门的临时调配。

（7）该项目从业人员对在校园内活动的学生、教师、家长及其他人员态度和善，共同维护学校形象。

**财务管理**

（1）应就本项目建立财务管理制度，并符合以下相应的财、税法律、法规、要求。

（2）物业服务费和其它费用收支应符合《物业管理企业财务管理规定》等相关法规要求。

（3）合同约定收费项目，应按合同要求执行。

**★**（4）合同期间，物业公司应按月按时发放本项目所有员工的工资，并为员工依法缴纳社会保险，不得无故拖欠、克扣。

（5）为业主提供的特约服务应按双方约定收费并单独结算。

**规章制度**

物业服务公司应完善各项管理制度，并报学校备案，包括：

（1）物业服务方案。

（2）各岗位职责、工作流程及服务标准。

（3）内部管理制度，如财务管理制度、节能管理制度等。

**监督与投诉**

（1）信息收集

物业服务公司应以各种方式收集师生对物业服务质量的信息，及时分析这些信息，不断改进服务的内容和质量。对物业服务满意度信息的收集，可以采用直接与校方沟通、向校方发放调查问卷、来自各种媒体的报道及收集各种渠道的投诉等方式。

（2）投诉处理

物业服务公司应主动接受校方的监督，对外公布监督、投诉电话，认真及时地处理意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。

**物业管理档案、资料、文档的收集整理**

有较完善的物业服务档案，并定期整理归类后交学校相关部门存档备查。内容至少应包括：

（1）日常工作文档、资料。

（2）项目运作文档、资料。

（3）本项目财务档案。

（4）应急及经典案例档案。

（5）其他相关资料。

**2、保洁服务要求：**

**★服务时间及人员要求：**

（1）学生在校期间（上一周日下午至下一周六，调休除外）：

7:00-11:30，13:30-17:30全员在岗

11:30-13:30（周一至周日，调休除外）至少3人在岗

17:30-21:30（周一至周日，调休除外）至少3人在岗

（2）周日上午及节假日：

8:00-11:30，13:30-17:30至少4名保洁人员在岗

**校园内环境卫生保洁、维护要求：**

（1）道路、广场、操场无杂物、杂草，无明显污迹；

（2）楼道地面：水泥（水磨石）地面每日清扫1次，每隔2小时巡扫1次，每月冲洗1次；瓷砖地面每日擦拭1次；大理石地面每学期抛光打蜡至少一次、水磨石地面每期抛光至少打磨一次；保持地面无烟头、果皮、纸屑等垃圾，无积水、尘土；

（3）楼梯：楼梯扶手每日擦拭，梯级每日清扫，每周拖抹2次，保持整洁，无污迹、垃圾、杂物；

（4）垃圾箱（池）、垃圾车：垃圾箱（桶）每日清洗至少1次并套上垃圾袋，桶外壁干净无垃圾附着物；垃圾箱（桶）每日定时清运至少1次至垃圾中转房，垃圾箱（桶）内堆积不漫沿；垃圾车、池每日清洗，每周消杀1次，无积水，无污渍；

（5）公共墙面：内墙面每周清洁1次，无灰尘、蛛网、污渍；外墙光亮、整洁，无水渍、油渍，每学期至少全面清洗一次；

（6）公共照明灯杆、灯罩：每月擦拭1次，保持表面整洁；

（7）消火栓、电柜、管线等：每周擦拭1次，保持洁净，无灰尘、蛛网；

（8）玻璃门、窗、幕、墙：指定区域每日擦拭1次，每周彻底清洗1次；无灰尘、污迹。其他区域按计划清洁；

（9）指示牌、标识：每周擦拭1次，无灰尘，无破损；

（10）宣传栏：每日擦拭1次，保持玻璃明亮，无灰尘；

（11）水（花）池：每月清洗1次，随时清理池内污染物、水质清洁；

（12）各楼层卫生间卫生间每周用消毒水全面消毒杀菌1次、洗手台面循环保洁，污渍杂物随时清理，保持光洁；镜面不定期巡视刮洗，保持光洁、拖帕槽无污渍，拖帕摆放整齐；地面每天不定期拖地，做到无水渍、无垃圾；大小便器每节课后检查冲洗、清理污渍，做到无臭、无污渍、无异味；墙身、隔板及门随时保洁，保持干燥、干净；天花板、排气扇每周清扫1次，做到无灰尘、 无蜘蛛网、无污渍；每天清除垃圾桶垃圾，并及时清洗垃圾桶，随时保洁；卫生间窗户每月清扫1次，无明显灰尘、污渍。

（13）体育设施：每周擦拭1次，随时清理污染物，无乱张贴、无乱涂画，无破损；

（14）实验室：定期协助管理员将设备、桌椅和器材擦拭干净，摆放整齐；使用后协助管理员将设备整理到位，清扫干净，保持室内空气清新，特殊区域进行消毒；

（15）功能室：定期按计划每月确保每个功能室彻底清洁一次；按功能室使用计划提前做好保洁服务。

**管理区域的日常巡查：**

（1）保洁专（兼）职管理员每日对管理区域进行例行巡查，巡查内容包括：服务人员到位、履职情况；建筑及实施设备完好情况；安全、消防设施设备完好情况。并定时将巡查情况整理报学校德育处，巡查中发现存在安全隐患的情况或需要紧急处理的情况应立即报学校德育处及安全处处理；

（2）所有服务人员在工作时间内承担所在区域的巡查工作，包括安全、消防设施设备完好情况巡查，并将存在问题及时报学校德育处，巡查中发现存在安全隐患的情况或需要紧急处理的情况应立即报学校德育处及安全处处理；

**会务、接待、办考、活动服务：**

按要求完成学校的会务、接待、办考、活动所需的环境卫生、场地布置、接待物品准备、物品摆放及回收等服务；

**协助学校方完成其他公共事务和突发事件处理：**

（1）物业服务公司应协助学校完成其他公共事务或建设中应由校方承担的物品清运、场地清理等工作；

（2）物业服务公司应协助学校建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的危害；

（3）物业服务公司应对服务人员进行应急预案培训，定期组织预案演练；维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件；

（4）校园内出现突发事件时，公司应组织员工协助学校有效应对突发事件；

（5）突发事件主要包括：

①人员踩踏事故、突发传染病、食物中毒、盗窃、斗殴等；

②高处坠落、燃气泄漏、触电、机械伤害、机动车辆伤害等；

③停电、停水、设备设施故障等；

④水灾、火灾、爆炸、自然灾害等；

（6）校园内、学生寝室进行定期消毒、蚊蝇鼠虫灭杀等。

**3、绿化管理要求**

两校区至少安排一名专职绿化工，负责两校区的绿化工作。

每天巡查校园内绿化区1次，做好绿化维护。

每月剪花草1次，每两月常绿植物修剪1次。

每月清理校园内杂草2次。

根据实际情况组织给草坪、花草等浇水。

根据实际情况灭虫及施肥。

定期对树木刷石灰，防治虫害。

下雨及时排水，并巡查树木可能存在的安全隐患，及时报学校总务处。

服从学校对绿化工作的临时安排。

**4、综合工管理要求**

白果林、抚琴校区至少各安排1名专职综合工。

每天巡查所在校区水电气，保证安全用水、用电，用气，保障学校正常运行。

及时更换维修损坏、老旧设施设备，并做好登记。

做好校园水、电、气、建筑物、其它设施设备等安全检查，并做好相关记录。

配合总务处做好学校水电气等改造工作、基建工作,要参与管理和值班。

负责维护学校各类电气设备、发电设施设备、体育设施设备等。

做好学校水电气维修、门窗维修、桌椅维修、水管疏通等。

服从学校对综合工的临时安排。

**5、**设施设备要求：

为完成服务工作需要使用的机械、设备等由**服务提供者自备**，（含水管、油锯、花锹、电动喷雾器、枝剪、台剪、防护面罩、锄头、打草头、手锯、镰刀、砍刀、手枝剪、锯子镰、平剪、吹风机、丸中弧形宽带绿篱机、本田草坪机、尘推、 推水刮、圆拖、收缩杆、毛头、T型杆、鸡毛掸、扫把、毛巾、钢丝球、厕刷、撮箕、大扫把、胶手套、线手套、板车等)并自备相关机械、设备所需要的维修、养护配件。其他日常消耗用品由**学校提供**（含除胶剂、洁厕液、全能水、洗洁精、洗手液、洗衣粉、五洁粉、大垃圾袋、小垃圾袋、垃圾桶、重除油、纸、消毒液、檀香、空气清新剂、杀虫剂、粘鼠板、不锈钢油、消洗灵、洁儿亮、病虫害防治药剂、肥料等）。

**(四) 其他要求：**

★1、供应商须承诺：中标后派驻现场人员需固定，不得随意更换人员，以便于采购人管理，特殊情况除外。(**提供承诺函**)

★2、供应商中标后派驻现场人员需与投标文件中拟配置人员一致，签合同前将原件交由采购人查验，如出现原件与投标文件中提供的材料不符或进场时实际派驻人员与投标文件中拟配备人员不符的情况，采购人有权取消其中标资格。如在规定时限内中标人未能递交材料原件，视为中标人拒绝与采购人签订合同。(**提供承诺函**)

★3、中标供应商应当与本项目配置的员工建立合法劳动合同关系，并按照国家法律法规全员购置社保。中标供应商负责支付所派驻全部工作人员工资、社保(包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险，单位缴纳按照项目所在地缴纳标准执行)，人员工资标准不得低于成都市本年度最低工资标准2100元，社保不低于成都市最低社保缴费标准，采购人对此不承担任何的法律责任和义务。供应商拟派驻本项目的所有工作人员食宿均由供应商自行负责。(**提供承诺函**)

★4、本项目人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等都由供应商自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。(**提供承诺函**)

★5、物业管理服务人员因伤、病、离职等特殊情况产生人员配置不足，供应商应在3日内补足相应人员)。(**提供承诺函**)。

★6、服务方案要求

（1）服务管理总体方案：应包括①服务内容及总体服务要求；②管理理念、管理目标、管理制度和工作职能运行；③人员培训；④员工行为规范要求。

（2）环境维护服务方案：应包括①办公区域环境维护；②公共区域环境维护；③垃圾处理；④消毒。

（3）应急预案：应包括①自然灾害应急预案；②事故灾难应急预案；③公共卫生事件应急预案。

 **★7**、体系认证要求

  供应商提供在有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书。【认证范围需包含物业服务，提供上述证书(有效期内)复印件。】

**★**8、业绩要求

 供应商提供自2021年1月1日以来2个非住宅类物业管理服务项目业绩(服务内容至少包含环境维护服务)。【提供合同复印件和银行转款证明复印件并加盖供应商单位公章(如为分期付款的，至少应提供一次银行转款证明复印件，提供同一项目，不同年限的合同仅算为一份合同)。】

**★**9**、报价要求：**报价应符合政府采购及国家相关政策规定。本物业管理服务费包含所有物业服务人员基本工资、人员社会保险(供应商须为全体员工购买社保，缴纳城镇职工社保)、工具费、税费等费用，供应商应按上述要求逐一列明分项报价明细表（格式自拟）。分项报价明细表中，供应商投标单项价格明显低于市场价或单项价格为0的情况，需由供应商提供相应证明材料及情况说明。

**附件：     《成都市第十八中学校物业管理服务考核表》**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务条款 | 管理目标及细则 | 分值 | 得分 | 检查情况及存在问题 |
| 公共环境卫生40分 | 保证大厅、楼道、操场等公共区域干净、整洁  30分 | 地面每天定期除尘2次，不定时保洁，做到无垃圾、无灰尘、无水渍污渍、无脚印； | 5 |  |  |
| 墙面、标识、楼道窗户每天彻底清洁1次，不定期保洁，做到墙面无污渍、无灰尘、无蜘蛛网，窗户、标识无灰尘、无污迹； | 5 |  |  |
| 栏杆、扶手每天清洁至少1次，做到无灰尘； | 5 |  |  |
| 每天定期清理垃圾桶，更换垃圾袋，垃圾容量不超过垃圾桶的2/3，确保口罩回收专用垃圾桶无其它垃圾； | 5 |  |  |
| 学生饮水机每天定期打扫2次，消毒一次做到干净、光亮； | 5 |  |  |
| 每天早上全面打扫操场,7:30之前结束,不定时保洁,做到无纸屑、无动物粪便、无大量树叶等。 | 5 |  |  |
| 保证公共洗手间、卫生间干净、无异味 20分 | 卫生间每周用消毒水全面消毒杀菌1次； | 2 |  |  |
| 洗手台面循环保洁，污渍杂物随时清理，保持光洁； | 3 |  |  |
| 镜面不定期巡视刮洗，保持光洁； | 2 |  |  |
| 拖帕槽无污渍，拖帕摆放整齐； | 2 |  |  |
| 地面每天不定期拖地，做到无水渍、无垃圾； | 2 |  |  |
| 大小便器每节课后检查冲洗、清理污渍，做到无臭、无污渍、无异味； | 3 |  |  |
| 墙身、隔板及门随时保洁，保持干燥、干净； | 2 |  |  |
| 天花板、排气扇每周清扫1次，做到无灰尘、 无蜘蛛网、无污渍。 | 1 |  |  |
| 每天清除垃圾桶垃圾，并及时清洗垃圾桶，随时保洁； | 2 |  |  |
| 卫生间窗户每月清扫1次，无明显灰尘、污渍。 | 1 |  |  |
| 窗帘、垫子清洗10分 | 保证整洁、干净无污渍 | 厕所物品摆放整齐、开水房垫子清洗及更换 | 5 |  |  |
| 教室、办公室、功能室等窗帘每学期清洗1次。 | 5 |  |  |
| 办公室、学术厅及会议室  20分 | 保证行政办公室干净、整洁10分 | 每天8:20前清洁1次，做到家具、电器表面无灰尘、无污渍，地面干净，垃圾容量不超过垃圾桶的2/3，并随时更换垃圾袋；窗户每月清洁1次。 | 10 |  |  |
| 保持会议室、多功能厅干净、整洁 10分 | 会议室、多媒体室、多功能厅每天9:30前清洁1次；使用后及时打扫，茶具、果盘等清洗消毒并摆放整齐； | 5 |  |  |
| 多功能厅在每次使用前提前1天进行全面清扫，当天早上再保洁1次，做到桌椅、电器干净、无污渍；使用后及时打扫，茶具、果盘等清洗消毒并摆放整齐。 | 5 |  |  |
| 校园绿化养护15分 | 绿化整洁、保水，除虫、除杂草 | 保证无枯枝败叶，每月修剪枝1次，树木二级分枝不超过树木总数的2％； | 7 |  |  |
| 每月定时除虫、除杂草，及时保水，做到所有植物生长态势良好，无明显病虫害。 | 8 |  |  |
| 其它15分 | 保证学校正常教学秩序，维护学校声誉 | 违反学校及公司规定，给学校造成一定名誉损害； | 5 |  |  |
| 违反学校及公司规定，给学校造成严重名誉损害，影响学校正常教学秩序。 | 5 |  |  |
| 人员配置及考勤 | 严格按照学校招标人数配置人员，不得有人员缺岗现象 | 5 |  |  |
| 总     分 | 100 |  |  |
| 备注 | 检查中每项发现1次未按要求完成，则该项得分为0；学校迎接区级（含区教育局）及以上检查，因清洁卫生被考核扣分，则一次性扣除供应商10分/次，合计人民币1000元/次。 |

**★三、商务要求**

**服务时间：**签订合同后365天。

**服务地点：**采购人指定地点。

**付款方式：**服务费按月结算。中标人须在次月15号前（如遇节假日顺延至节假日后第一个工作日），开具上月服务费的正式税务发票原件交采购人，采购人在收到中标人发票后10日内支付上月服务费。

**验收标准和方法（考核办法）：**

（1）考核验收周期：每月一次；

（2）考核验收标准：服务内容及服务要求包含的内容（见附件《成都市第十八中学校物业管理服务考核表》）；

（3）考核评分：根据《成都市第十八中学校物业管理服务考核表》，由相应处室按此进行月考核，考核取平均值，四舍五入，保留整数；

（4）考核结果将作用于每月的服务费用支付：考核结果95分以上，全额支付服务费用；94-90分，每减少1分扣除100元；89-85分，每减少1分扣除200元；84-80份，每减少1份扣除500元；80分以下不予支付费用。

**违约责任**

（1）甲乙双方中任何一方无正当理由提前终止合同的，违约方应向对方支付本合同未履约总金额10%的违约金；给对方造成经济损失还应给予相应经济赔偿；如遇财务政策、制度、规定或其他不可抗力因素导致不能按时支付的，支付日期顺延，在顺延期内不计违约金；

（2）甲方无正当理由逾期支付管理服务费，从逾期之日起每日按应支付管理服务费的千分之一向乙方交纳滞纳金；

（3）因违约而需解除本合同的，提出解除合同的一方应提前10日书面通知对方，并在20日内办理完成交接。

（4）为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成甲方财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。

**验收标准和方法：**

①验收组织方式:自行验收

②是否邀请本项目的其他供应商:否

③是否邀请专家:否

④是否邀请第三方检测机构:否

⑤履约验收程序:阶段验收

⑥履约验收时间:供应商提出验收申请之日起10日内组织验收

⑦技术履约验收内容:按招标文件要求及投标响应情况进行验收

⑧商务履约验收内容:按招标文件要求及投标响应情况进行验收

⑨履约验收标准:按招标文件要求及投标响应情况进行验收

⑩履约验收其他事项:履约验收各条款间有不一致时，按较高标准进行。

**其他需要明确的事项：**

（1）中标人对其从业人员的疾病和人身安全等负责，招标人对此不承担任何的责任和义务。员工工作期间的安全责任事故、违法犯罪、劳务纠纷等问题，与招标人无关，由中标人负责。员工在服务保障中出现损坏物品、不按规程操作发生重大责任事故、违规驾驶导致交通违法或重大交通责任事故的，由中标人负责处理并赔偿由此给招标人造成的损失。

（2）投标人在编制报价时，其人数、劳动时间、工资标准、劳保、福利等须执行国家和本项目所在地方政府的相关法律法规和部门规章。

（3）中标人应根据招标人要求，同等条件下优先接纳招标人现有聘用的服务员工。

（4）从业人员要严格遵守保密规定，中标人要与从业人员签订保密协议，杜绝失泄密发生。

（5）在本招标文件中没有提及的与本项目履约切实相关的事宜，由招标人与中标人签订合同时约定。

（6）采购人在服务合同期内每月对服务工作进行考核，如达不到要求，采购人有权按照合同约定扣减服务费用；连续2次月考核不合格或一年累计3次月考核不合格的，视为投标人履约不合格，采购人有权单方面解除合同，由投标人承担违约和赔偿责任。