

# 万源中学老校区物业管理服务

## 项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理）：

### 1.项目概况

（1）本项目为：（）货物采购项目；（√）服务采购项目；（）工程采购项目。属于一签多年项目，本次采购预算为一年，合同一年一签，待一个服务年限结束，采购人视供应商服务质量决定是否续签合同，续签年限不超过两年，共计为三年。

（2）万源中学为公办完全中学，老校区位于万源市古东关街道驮山北路 55 号。现有教学班 84 个，在校师生约 6000 人，占地面积约 52660 平方米，校舍建筑面积约 84412 平方米，公共区域面积约 7000 余平方米。为确保万源中学老校区师生生命财产安全、宿舍管理有序、学校环境良好，根据学校现有规模量，特面向社会购买物业管理服务。

### 2.服务内容及服务要求

#### （1）服务内容

序号	标的名称	数量	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品
1	万中老校区物业管理服务	1.00	项	物业管理	否	否	否	否

#### （2）服务要求

采购包 1：标的名称：万中老校区物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
	1	<p><b>一、服务范围基本情况</b></p> <p>万源中学为公办完全中学，老校区位于万源市古东关街道驮山北路 55 号。现有教学班 84 个，在校师生约 6000 人，占地面积约 52660 平方米，校舍建筑面积约 84412 平方米，公共区域面积约 7000 余平方米。</p> <p><b>二、服务类别、人员要求、服务内容和标准</b></p> <p><b>(一)服务类别：管理人员</b></p> <p><b>★1、人员要求：</b></p> <p>(1)根据学校物业服务需要配备人员 2 人。</p> <p>(2)有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门的岗前培训，熟知采购人的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。</p> <p><b>2、服务内容和标准：</b></p> <p>(1)在学校主管部门的指导下，负责项目整体推进与管理、明确员工职责和权限、制定工作计划和目标、监督员工考勤和任务落实。</p> <p>(2)全面负责日常物业队伍的规范化管理，及时完成学校根据工作需要安排的突击性工作和其它临时性工作。</p> <p>(3)协助政教处负责学生公寓的日常管理工作。</p> <p><b>(二)服务类别：保安服务</b></p>

**★1、人员要求：**

(1)根据校区布局，需配备保安服务人员 15 人，需 24 小时在岗。

(2)有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门的岗前培训，熟知采购人的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备处理突发事件能力。

**2、服务内容和标准：**

(1)派驻到老校区的保安人员应严格遵守学校的规章制度。未经学校同意不得离校、离岗、不得随意找人替岗。

(2)每年每人不低于 2 次保安人员法律法规、业务技能的培训。并邀请公安部门相关专业人员授课并实训、演习。

(3)保安人员上岗时必须穿着统一制服，服装按保安协会标准执行。要求夏装一套，春秋装共两套，冬季棉服一套；并按规定佩戴标志，仪容端庄、精神饱满、文明礼貌、着装整洁、依法执勤、按章办事，严格遵守学校一切规章制度，具有良好的服务意识、安全意识、责任意识和职业道德。

(4)学生上下学高峰期，保安人员应提前 20 分钟到校门口疏导车辆、人流，配合学校合理安排家长接送，有效疏通学生拥挤现象。要提高警惕，发现危害学生安全的行为要及时制止，排除不安全因素，防止意外事故的发生。保证校门口通道畅通无阻。

(5)学生上课期间，保安人员要经常轮换在校内周边巡逻，注意发现可疑人、事、物品和其他治安信息，对校内异常动态和不安全因素，及时向学校领导汇报，并配合做好处置工作，写好巡逻记录。

(6)保安人员值班一定要坚持原则，严格落实外来人员准入制度。坚决制止闲杂人员、推销商品人员进入学校，加强安全防范。

(7)保安人员按学校规定对进入校内车辆严格管理。

(8)保安人员要注意观察可疑人员可能对师生进行的各种侵害及时消除安全隐患，对不能制止的行为应及时报警，并报告管理人员和学校负责人。

(9)保安人员按学校规定，对进出校园学生进行管理。

(10)保安人员经常排查学校安全隐患，尤其是检查学校技防系统，若出现问题及时上报学校进行维修。

(11)保安人员严格执行学校安防器材（设备）管理制度。

(12)采购人（学校）发现保安人员失职、渎职、严重违纪和不能胜任工作的，要求更换，供应商必须在 3 个工作日内更换完成。

**（三）服务类别：宿舍管理服务**

**★1、人员要求：**

(1)根据学校宿舍服务管理需要配备人员 14 人。

**2、服务内容和标准：**

(1)负责学校学生公寓共 5 幢，住校生及教师约 3000 人左右管理。

(2)负责学生公寓的安全、卫生、纪律等管理。

(3)按时开关公寓楼层大门，严禁推销人员进入公寓，检查进出公寓人员，对可疑人员进行询问并及时与有关部门联系。

(4)安排床位，收集信息，建立住校生管理档案。

(5)每晚熄灯前查铺点名，清点入宿人数。对晚归学生进行登记，没有入宿的要及时向班主任通报。

(6)发现学生生病，应及时通知学生家长、班主任，迅速向有关领导报告，及时采取相应措施。

(7)禁止男女生互访。

(8)对进出公寓财物进行检查登记，确保学生公寓公私财物安全。

(9)定期检查公寓消防通道、消防设施，确保消防通道、消防设施完好。随时检查公寓用电安全情况，

杜绝违规使用电器、公寓抽烟现象，及时处理消防事故隐患。

(10)管好学生寝室门钥匙，做好防盗、防火工作。检查公寓门、窗、锁、水、电的开关情况。

(11)做好公寓公共安全检查，对学生违纪行为及时进行制止、处理，防止学生伤亡事故发生。

(12)配合值班教师的查房登记。

(13)服务中需使用到的所有物料和工具由采购人提供。

#### **(四)服务类别：校园保洁**

##### **★1、人员要求：**

(1)根据学校清扫保洁服务管理需要配备人员 9 人。

##### **2、服务内容和标准：**

(1)室外公共场所道路、操场等保持清洁，地面无纸屑、烟头、杂物、树叶等废弃物。

(2)楼宇楼道走廊地面干爽洁净，无污渍、积水、杂物等，楼道、扶手和栏杆干净无灰尘，公共门框和墙壁无积尘和蜘蛛网。

(3)楼宇内卫生间无污迹、无垢碱、无积水、设施无积尘、纸篓无溢满、无异味、蚊蝇消杀及时。

(4)办公室及会议室地面无垃圾、无污迹，玻璃窗无积尘污迹，室内饮用水具、沙发座椅等设施干净整洁，墙壁、灯具、顶部无积尘污迹。

(5)室外水景水池内无垃圾杂物、无漂浮物。

(6)所有公共区域宣传栏、消防器材等无积尘、无污迹。

(7)所有负责区域垃圾日产日清，垃圾箱外表干净，内部无异味。

(8)不定期对学校所有屋顶和地面排水沟进行检查清理，确保排水通畅。

(9)所有保洁人员不得收售书籍文具，不得收购废书废纸；只能做本职工作范围内的事，认真落实工作细节。

(10)所有卫生扫除和清洁工具（包括扫帚、垃圾桶、扫地车和洒水车等）均由中标人负责，其中扫地车和洒水车的维护费、油费自理。

(11)所有工作人员要有节约意识，在天气较好、光线较好的情况下，要随时对注意对走廊、平台关灯，对厕所关灯、关水；现场主管要随时督察、督促落实。

#### **(五)服务类别：水电工服务**

##### **★1、人员要求：**

(1)根据学校水电管理及后勤服务需要配备人员 2 人。

(2)需具备水电工知识，了解消防相关知识，有一定水电维修技能，应具有相应岗位从业资格证书，必须持证上岗。

##### **2、服务内容和标准：**

(1)水电安装维修工作由总务处统一安排，任何部门或个人不能向水电工直接布置任务和安排工作。(特殊情况除外)

(2)负责全校电器、照明及给排水设施的安装检查和维修工作，保证各种照明及其它用电设备完好，防止出现因电伤人伤物事故。

(3)负责全校各处自来水管、水龙头、厕所水箱、屋顶水池的维护与清洗和检修工作，力求做到不让水箱、水龙头有漏水现象。

(4)负责每个季度的水、电表抄写及核算工作。

(5)要做好对水电工具、维修设备的保养工作，常用工具和设备要经常保持完好。

(6)负责学校广播器材及各种会议设备的安装、调试工作。

(7)负责学校广播设备的保管和使用。

**(六)服务类别：杂工服务**

**★1、人员要求：**

(1)根据学校物业服务需要配备人员 2 人。

**2、服务内容和标准：**

(1)热爱学校工作，热心，任劳任怨，不怕脏，不怕累。

(2)服从管理，服从工作分配不与师生争吵，责任心强。

(3)按时上下班坚守工作岗位，节假日和假期有临时任务，随叫随到。

(4)有一定的水管设施维修技能，进行常规的水管维修，确保学校的各项工作正常运行。

(5)负责学校的水表，电表的正常登记。

(6)校园内的消防管理、杂物的收集和整理。

(7)绿化带、花台及绿植等的养护、修剪等。

(8)巡查校园发现隐患及时预防；及时上报；及时处理。

(9)工作要主动，眼中有活，尽职尽责，及时做好各项服务工作。

(10)其它学校交办的临时性任务。

**★三、其他要求**

1、服务人员年龄须符合法定劳动年龄要求且未到法定退休年龄，身体健康，无传染病及精神病等病史，无违法犯罪记录。

2、履约中产生的安全责任均由供应商承担。

3、人员变动要求中标人在合同期限内在岗物业服务人员的更换率不得超过 50%，物业队伍主要管理员更换，应提前一周以书面形式通知采购人，其他人员更换要提前三天告知采购人，确保服务质量不因人员变动而受影响。

4、供应商内部管理体制健全，收集整理本项目的档案资料且完善规范，从业人员应知法、懂法、守法，依法服务，必须严格遵守物业从业规范，模范遵守学校的管理规定。

**四、考核办法：**采购人依据供应商履约情况和《考核评分表》对供应商每季度服务情况进行考核，考核为百分制，考核得分 90 分(含)以上，全额支付每季度服务费；考核得分为 80 分(含)至 90 分(不含)，采购人限其整改并扣除每季度服务费的 5%；考核得分为 60 分(含)至 80 分(不含)，采购人限其整改并扣除每季度服务费的 10%；考核得分为 60 分(不含)以下为不合格，采购人不予支付每季度服务费。如供应商一年度内累计三个月考核不合格的，采购人有权终止采购合同。《考核评分表》如下：

序号	项目	总分	标准内容	分值	评分	说明
1	人员制度	12分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有 1 人不达，扣除 1 分。
			2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
	内部管理		3、有健全的财务会计制度，动作规范。	2		完全符合得满分。每发生或发现 1 次(处)不符合考核标准的扣 0.5 分，直至该项扣完为止。完全不符合得 0 分。
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	2		
2	秩序维护服务	26分	1、项目 24 小时有治安管理人员和值班电话。	3		完全符合得满分。每发生或发现 1 次(处)

				2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，秩序维护人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖查现象。	3		不符合考核标准的扣0.5分，直至该项扣完为止。完全不符合得0分。
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊	2			
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚	3			
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	3			
			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	3			
			7、项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。	3			
			8、定期开展消防演习，消防培训。	3			
			9、队员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识。节假日前有安全检查	3			
	3	保洁服务	21分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	3		完全符合得满分。每发生或发现1次(处)不符合考核标准的扣0.5分，直至该项扣完为止。完全不符合得0分。
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	3			
			3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗(含2米以下内外玻璃)整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。	3			
			4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁	3			
			5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。	3			
			6、室外广场、道路、停车场(库)、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	3			

				7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年清洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水	3					
4	工程服务	22分	1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行	3		完全符合得满分。每发生或发现1次(处)不符合考核标准的扣0.5分,直至该项扣完为止。完全不符合得0分。				
			2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中央空调室内机组的检查和维修，发现损坏做好维修	3						
			3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记	3						
			4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。	3						
			5、锅炉设备、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	3						
			6、实行24小时工程运行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100%，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。	3						
			7、积极配合维保单位做好对大楼的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录	2						
			8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送监管部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作	2						
			5	绿化	10分		1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。	2		完全符合得满分。每发生或发现1次(处)不符合考核标准的扣0.5分,直至该项扣完为止。完全不符合得0分。
							2、项目内植物种植的成活率达到100%。病虫害防治率100%，危害率低于5%。	3		
3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。	3									
4、绿植长势良好，无残叶、杂草。	2									
6	投诉检查整改项	9分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复	3		投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，1次(项)扣1分，直至该项扣完为止。				
			2、检查整改有效落实。	3						
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	3						

	7	标准分	100 分	
	8	总得分	考核实际得分	

**(3) 人员配置要求**

采购包 1: 按照本项目要求和相关法律法规及政策的规定执行。

**(4) 设施设备要求**

采购包 1: 按照本项目要求和相关法律法规及政策的规定执行。

**(5) 其他要求**

采购包 1: 按照相关法律法规及政策的规定执行。

**3.商务要求**

**(1) 服务期限**

采购包 1: 自合同签订之日起 365 日。

**(2) 服务地点**

采购包 1: 万源中学老校区。

**(3) 考核（验收）标准和方法**

采购包 1: 根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)、《财政部关于印发政府采购项目需求管理办法的通知》(财库〔2021〕22 号)、磋商文件、成交供应商的响应文件及承诺、本合同约定和履约考核标准评分表等标准要求进行验收。

**(4) 支付方式**

采购包 1: 分期付款

**(5) 支付约定**

采购包 1: 付款条件说明: 第一季度服务考核验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 第二季度服务考核验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 第三季度服务考核验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 第四季度服务考核验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总金额的 25.00%。

**(6) 违约责任及解决争议的方法**

采购包 1: 合同履行期间, 若双方发生争议, 可协商或由有关部门调解解决, 协商或调解不成的, 由当事人依法提起仲裁或提起诉讼, 维护其合法权益。

**4.其他要求**

采购包 1: ①过渡期服务。服务期满但还未产生新的合同, 则按照本项目采购合同执行过渡期服务直至新的合同产生, 否则视为本项目供应商违约并承担相应的责任。②本项目属于一签多年项目, 本次采购预算为一年, 合同一年一签, 待一个服务年限结束, 采购人视供应商服务质量决定是否续签合同, 续签年限不超过两年。③供应商或供应商书面承诺“针对本项目特殊情况服务时在采购人电话通知后 30 分钟内到达现场开展特殊服务, 确保万源中学老校区师生生命财产安全、校园秩序井然、学校环境良好等, 否则供应商自愿承担责任并接受责任追究”。未响应或未满足前述①②③要求的则视为投标(响应)无效。