**项目概况**

为确保学校日常保洁、安保、绿化维修等工作正常开展，需进行物业、安保服务招标，结合学校实际情况。现拟通过政府采购程序确定一家物业安保供应商，为园所提供物业安保服务保障服务。

西安航天城第一小学建筑面积18914.36㎡，需物业服务面积14690.36㎡。

根据基地教育局核定标准，学校需配备安保人员 12名，包含保安队长1名。物业服务按照学校实际需求：物业经理1名，保洁人员不少于9名包含保洁主管1名，水电工1名，弱电工1名，季节供暖工1名，消防控制室值班员2名（需具备消防员资格证），绿化工1名。

服务期限：自合同签订之日起至2026年6月30日

服务地点：西安航天城第一小学

采购预算：114.254394万元

**服务内容**

本项目包括安保、保洁等服务，包括但不限于员工工资及福利、社保及商业保险、开办及服装费、日常物业服务、突发事件或不可抗力的所有相关消耗品、保安人员住宿费，以及日常办公和综合管理费用分摊费用，还包含税金、利润、不可预见费用、中标服务费和相关服务工作范围内的所需费用。即按规定的服务范围、服务内容、服务方式、服务标准实施服务的全过程服务范围内的人工、材料及机械设备等全部费用、以及报价范围所列出的其他相关费用，按总报价包干承包（除报价范围条款申明不包含的内容外，报价范围未列细目的费用视为已分摊在有关细目的投标单价中，该采购项目所明示或暗示的费用均认为已包括在总报价中，供应商如一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标供应商免费提供，采购人不再支付任何费用）。

**各项服务标准**

**第一部分 物业服务**

一、整体服务要求

1、在学校物业管理服务过程中，物业服务公司应严格依照国家建设部制定的物业管理创优考评的各项标准开展工作，使物业各项使用功能正常，使物业各项工作有条不紊的开展。一年内深化管理服务，提高物业管理服务水平，提升物业管理服务形象，为广大师生提供舒适、安全、宁静的学习、生活环境。

2、消防管理：严格遵守有关消防管理，年检完好率 100%，确保无责任性消防事故。

3、安全防范：管理范围内治安案件发率为零，无任何管理责任性事故发生。

4、环境卫生实行动态保洁、确保环境卫生满意率在 95%以上。

5、房屋及公共配套设施报修及时率 100%以上。

6、除因基建质量、设备质量在保养期内等特殊原因外，楼内及配套设施、机电设施设备完好率 95%以上。

7、管理服务人员持有相应的上岗证、资格，专业培训合格率达 100%。

8、管理服务工作服从学校的管理监督和指导，积极配合学校各部门开展各项工作。

9、学校对物业管理服务满意率在 95%以上。

10、有效投诉率低于 1%。

11、有效投诉处理率达 100%。

12、严格遵守国家的法律、法规、条例以及政府部门的各项管理规定。科学、规范管理，全面推行质量管理体系，服务热情、周到，建立现代化、人性化管理服务体系。

13、建立严格、规范的消防、公共秩序应急体系，确保物业管理工作万无一失。

14、严格认真推行并实施人性化服务，达到细致、周到、真诚、规范的服务要求， 定期发放物业管理服务满意度调查表，对合理的建议及时整改，努力提高广大师生的满意度。

15、建立服务人员与学校师生的沟通机制，推行亲情服务。

16、进一步规范和完善 24 小时值班制度，公示物业公司 24 小时服务电话。

17、提高优质环境保障，加大清洁管理力度。确保卫生状况良好，执行西安市城市管理委员会办公室关于印发《关于开展生活垃圾分类示范校园示范小区示范单位创建活动的通知》。引导师生及校园其他工作人员对垃圾进行四分类投放，做好与分类垃圾收运单位的收运衔接工作，确保分类垃圾规范、有序收运，做到日产日清。定期进行消毒，使校园保持洁净、舒适。

18、制定完善系统的培训计划，切实提高员工队伍的整体素质，确保持证上岗率达 100%。

二、卫生保洁及物业管理要求

1.卫生保洁管理要求

1.1建筑物、玻璃顶、门、窗、柱、走廊等。

（1）建筑物、门、窗、柱、楼梯等高度在 2 米以下部分，每天用干净毛巾巡回擦拭。

玻璃顶面及侧面，实行不间断查看，发现污渍及时清除。

（2）保持玻璃窗透明光亮，墙体洁净无污迹。

1.2室外景观、活动场地、主干道等。

（1）室外地面、台阶、墙面保持干净整洁，地面无杂物、无明显积水、无明显污渍；校园内无卫生死角。

（2）大雨过后，半天内清除主要积水。

（3）人行道板基本无杂草；每月定期清理人行道板杂草。

（4）灾害天气、大雨、大雪及时组织人员清理、排除积水及积雪，保证路面通畅。

（5）绿化带中目视无白色垃圾、落叶堆积等污物。

1.3公共座椅、消防设备与其他设备每天用毛巾擦拭一次。做到无污迹、无积灰。

1.4雨天、台风季节要加强排水、排污疏通，及时清理污垢和地面积水。

1.5阴井、雨污水沟每月清理一次，及时排除沟内泥沙、污物等垃圾。

1.6广告牌及校门区域每天巡回清扫，保持地面清洁无垃圾和烟蒂，墙柱面无海报等纸片清除；广告牌每周清擦一次。

1.7楼宇内保洁要求： 走廊、楼梯、停车库（场）、公共区域的地面、墙面、门窗和固定设备等每天打扫、清洁两次，并循环保洁，定人定点巡回清扫、清除杂物。

1.8厕所的保洁要求

（1）厕所设备设施完好无损，厕所内外做到无纸屑、无果皮（核）、无污水或 积水、无粪便、无垃圾、及其它废弃物等。厕所内部要保持完好，无乱刻乱画，做到地面洁净，屋顶及周围无尘土、灰吊、蛛网，无废弃物。

（2）大、小便槽、水池无污垢、无水锈、无堵塞；垃圾桶及时更换；每天至少 清扫冲洗两次大、小便槽、水池。

（3）墙面、窗干净明亮，室内无蜘蛛网；每周清理一次墙面、门窗等。

（4）灯、龙头、水箱、门窗、标识牌等无损坏。灯、龙头、水箱、门窗、标识 牌等损坏及时报修。

1.9电风扇、电视机、音响、投影设备、日光灯罩要求每季度清洁一次，目视无积尘。

1.10垃圾分类投放及清运工作

（1）执行西安市城市管理委员会办公室关于印发《关于开展生活垃圾分类示范校园示范小区示范单位创建活动的通知》的相关要求，做到垃圾“四分类”。

（2）对校内垃圾站垃圾必须保证每天装车、清运，确保每天清运工作完毕后垃圾站内无垃圾留存。

1.11落叶季节垃圾和垃圾桶要随时清运和清理。

1.12学校重大活动及时响应，做好卫生工作。

1.13其他要求

（1）所有的保洁工作须在学校规定的时间内完成。

（2）卫生保洁用具、设备等应及时清洁整理，按指定区域堆放。

（3）保洁人员年龄不得超过 60 岁，身体健康、体貌端正、品格良好。

（4）在以下期间和场所内，应积极配合学校做好卫生保洁工作，作为美化环境 和气氛烘托之用：

（5）节假日：春节、元旦、劳动节、儿童节、国庆节、迎新等，重大或临时性活动时，接待室、会议室、报告厅、餐厅等活动场所的保洁、清理工作；横幅刻字的张贴以及横幅的悬挂工作。

（6）学校除维修以外的保障服务工作。

2、消防管理要求

做好消防工作向来是工作中的重中之重，物业服务公司应以“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的重要指示为方针，全面展开校园内的消防安全检查， 保持消防通道的顺畅，对校园内所有的消防设备设施进行检查、登记。 按照质量目标和质量标准，员工在入职需具备消防维护资格证，具备消防灭火的基本知识，做到消防的“四懂、四会”即四懂：懂得掌握火灾的危险性；懂得预防火灾的措施；懂得扑救火灾的方法；懂得逃生的方法。四会:会报火警；会使用消防器材；会处理险情事故；会疏散逃生。

2.1无论在任何时候，一旦发现火警或烟雾，应立即拨打火警电话，并报告学校领导。尽量减少和避免人员与建筑物、物品的损害。负责建立健全管理区域的消防档案。

2.2负责对消防设备和设施的检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。公共区域配装的各种灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施以及楼梯、走道和出口的 安全疏散指示、应急照明、通风设施等应进行日常检查，发现缺少和损坏及时上报学校。

2.3加强维护，定期检测确认，保持消防主机及各种感烟探测器以及线路的工作正常，保持消防系统水泵以及控制线路等设备设施完好，发生故障及时上报学校并联系消防维保公司进行维修。

2.4消防设备设施每月定期检查，保持手提灭火器以及消火栓随时处于完好状态， 消防沙箱与消防水箱处于满备待用状态，同时建立健全消防档案。

2.5限制使用明火，禁止吸烟；对堆放物资处注意通风散热避免自燃。

2.6加强易燃品、油漆管理，禁止在外围或其它地方燃放烟花炮竹，保持消防区及楼梯走道和出口畅通，消除各种火灾隐患。重大节日前配合学校进行节日消防安全大检查，并按学校要求及时进行整改。

2.7投标人应配置提供保安服务所需的服装、器械，如强光手电筒、应急灯、对讲机、扩音器、警棍、防暴钢叉、防割手套、防爆头盔、防爆盾牌、雨衣、雨靴、棉大衣等。

3、工程设备维修维护的管理要求

负责物业范围内所有土建、机电设备、给排水、外装饰、教室设备、办公电器设备的管理与维护；会议设备系统、通信设备系统的管理与维护。其中，关键区域的设施设备管理与维护在学校指定专业技术人员的指导下实施。

3.1负责高、低压变配电设施、设备的日常管理、使用和一般性维修。按照变压器、配电柜管理规范和标准进行巡查，并做好记录。

3.2建筑主体及内外装饰的日常管理以及配套设施的日常管理、养护和一般性维修。包括各层办公室、会议室、教室、实验室、图书馆、体育场（馆）、地下停车场、屋顶、内外墙面、地面、楼梯走道、走廊、电梯厅、层间大厅、天花、洗手间、茶水间、阳台、门窗门锁，防火门、围栏等等。

3.3物业共用设施和附属建筑物、构筑物的一般性维修、养护和管理。

3.4教学楼所有水、电设备设施，全部机电设备设施的日常管理和一般性维修工作。包括：给排水系统、照明及动力电系统、电梯系统、监控防盗系统、会议设备系统、通信设备系统、各层开水器等。

(1)给排水系统（大修除外）：雨水管、排污管、给水管、直饮水管道、天面水池、集水泵、进水泵房、进水阀门等全部水系统的日常管理、一般性维修和急修。

(2)照明及动力等电力系统：包括低压配电房末级开关后的电力系统。各楼宇 内外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路、应急备用供电电源的一般性保养、检查、维修和更换工作。

(3)空调系统：做好空调系统管理维护工作。维保期内，需与供货单位及时沟 通维修保养事项。

(4)电梯系统：日常使用、管理和困人的紧急处理。负责监督、配合电梯专业 维修保养公司的维保及年检工作。电梯管理人员需持电梯管理员证书。

(5)安全监视控制系统：监控主机系统、每个楼宇内监控摄像点、红外线防盗点、录像设备、电脑抓拍即时打印设备的日常管理和使用，并负责与安全监视控制系统维修保养公司的协调配合、联系及监督工作。

(6)会议设备系统：负责所有会议室的会议设备系统的使用、调试、检修和管理，发现问题及时报修，并负责与会议设备系统专业维修保养公司的协调配合、联系及监督工作，确保会议设备系统处于良好的状态。

(7)通信设备系统：负责对物业范围内的通信设备系统的日常管理，维护保养，监督配合专业公司维修工作。

(8)外饰：夜饰照明系统的日常管理、使用和一般性维修。

(9)消防系统：做好消防系统管理维护工作，监督配合消防维保单位的维保工作。

3.5对楼宇内的办公、教室设施进行维修。对物业范围内的办公电器设备故障进行排除和维修。

3.6负责服务范围的一般性维修。

3.7与物业相关的工程图纸、竣工验收资料、设备说明书、使用手册等由学校管理，物业管理公司可借阅。

3.8在满足学校使用要求的前提下，合理控制机电设备和照明的开关时间，尽量节省能源，杜绝长明灯、长流水和跑、冒、滴漏现象。

3.9具备柴油发电机设备，负责柴油发电机组的操作、记录、清洁、维修及试运行，确保柴油发电机处于良好技术状态，满足电梯\消防\应急用电的需要。

4、绿化管理要求

4.1负责校园辖内（楼道、大厅等部分）公用花卉、植物的管理和养护。

4.2按照花卉、植物的种类，每天保证植物、花卉水分充足，湿度适当并 适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，叶片茂盛。

4.3树木及草坪的修剪，对绿植册枯死枝、伤残枝、病虫枝以及妨碍建筑物的枝杈进行修剪。

4.4负责草坪的修剪与维护。

4.5定期施肥和防虫。

4.6做好防风防雪防寒工作。

4.7因雨雪等自然天气原因导致绿植倒歪情况的检查和处理。

4.8及时清理绿地内的野草，防止草荒。

4.9对易受损坏的绿植要加强保护，必要时可以采取捆裹树干的方法加强保护。

4.10采购方负责承担所有绿化养护必须配置常用的园林工具、器械及所需更换的花盆、防病虫害药品及肥料。

**第二部分 安保服务**

一、基本情况

西安航天城第一小学辖区范围内，学校校园重点要害部位包括：教室、部室、财务室、办公室、视频监控室、多功能厅、水泵房、配电房、食堂等。

学校教学区、办公区、公共活动场所都配置有监控摄像头、覆盖整个教学区域。园内防入侵报警系统布点合理，运行正常。教学楼、教室及园务办公区域重点要害部位的防火淋喷报警系统，设备配置到位齐全，可正常使用。

保证学校校园重点岗位每天 24 小时有人值班，如：门岗、巡逻岗、监控岗等。

二、保安服务工作要求。

供应商应当严格遵守国家、省、市相关法律、法规、条例及行政规范性文件和保安行业服务标准提供规范的保安服务，其保安员应当遵守学校的有关规章制度，满足学校提出的合理要求。

保安服务中使用的技术防范产品，应当符合有关的产品质量要求。使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私。保安服务中形成的监控影像资料、报警记录， 应当至少留存 40 日备查，供应商及学校或其他任何人员不得删改或者扩散。

供应商对保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及学校明确要求保密的信息， 应当予以保密。

供应商不得指使、纵容保安员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。

（一）质量目标要求

1.依照行业标准，根据学校管理规定与服务要求，制订切实可行的保安服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

2.依法办事，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师幼人身权益不受侵害， 维护正常的教学、科研、生活秩序。

3.全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对保安服务满意率达 95% 以上。

（二）服务要求

1.派驻学校的保安人员应持有保安员证。并由保安公司审核无犯罪记录情况， 无精神病史和传染病时后派驻到学校。按治安管理要求，派驻学校的保安人员应持身份证到学校指定部门填写“外来人员登记表”，如有人员变动应及时到学校登记备案。值班、巡逻人员值班表每月提前报送学校。

2.负责校园的门卫工作，按照学校管理规章制度及其他有关规定，认真管理好进出园的人员和物资等。

3.学校遇有重大活动或全园性的会议、招聘活动等需要增配、抽调人员协助时， 应无偿按照园方要求执行，工作时应着统一服装及标志。

4.坚持文明执勤、文明上岗。上岗人员要仪表整洁卫生，站岗姿势要端正规范， 指挥车辆动作要准确、标准，执勤语言要文明。

5.积极主动协调处理园内治安，消防等方面的突发事件，迅速排除各种险情， 及时制止违法犯罪行为，及时向后勤部报告各类案件、事故及其他重大问题和重要情况，做好 110 接警工作。

6.要加强值班，建立文明值班室。值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“六不”：不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不玩手机，不聚众喝酒，不干私活会客。

7.保安员应当及时制止发生在服务区域内的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为应当立即报警，同时采取措施保护现场。

（三）队伍建设与管理要求

1.中标供应商必须持有保安服务许可证书或具有资格条件中的承诺书，各岗位人员均应持有保安员证。（为消防控制室配备有资质人员操作消防控制设备和系统，消除消防安全隐患。）

2.从学校安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

3.内部管理体制健全，设保安队长（或负责人）1 名，全面负责日常保安队伍规范化管理，对保安人员的日常思想、工作、生活进行管理和领导，处理好保安队伍内部事务。

4.保持保安队伍的稳定，严格控制保安人员轮换岗比例，如有必要需更换保安人员的，应提前告知园方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

5.保安人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报园方备案，禁止离职人员进入园内。

6.中标供应商必须与拟派本项目的全体保安人员签订劳动合同，并报园方备案。供应商及全体保安人员应当依法参加社会保险（发生费用包含在总报价内，采购人不再另行支付）。

7.供应商应根据保安服务岗位的风险程度为保安员投保意外伤害保险。保安员因工伤亡的，依照国家有关工伤保险的规定享受工伤保险待遇，本款发生的全部事宜及款项均由供应商承担，采购人及学校不承担任何责任和费用。

（四）人员素质要求

1.派驻学校的保安人员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守校园安全管理规定，熟悉岗位职责，并能认真履职尽责。

2.管理人员应具备高中以上学历，有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。

3.派驻学校的保安人员应具备的个人素质条件：具有初中以上文化程度，退伍军人为佳，年龄在 20 至 50 周岁之间的男性，身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无犯罪记录。

4.派驻学校的保安人员有高度的责任感和吃苦耐劳的精神，应受过岗前专业培训，熟知学校的管理规定，恪尽职守，善于发现各类问题和安全隐患，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

5.有下列情形之一的，不得担任保安员：

(1)曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者 3 次以上行政拘留的；

(2)曾因故意犯罪被刑事处罚的；

(3)患有传染性疾病的；

(4)无有效的保安员证的。

(5)保安员不得有下列行为：

(6)限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

(7)扣押、没收他人证件、财物；

(8)阻碍依法执行公务；

(9)参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；

(10)删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录；

(11)侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及学校位明确要求保密的信息；

(12)违反法律、行政法规的其他行为。

（五）工作衔接要求

1.根据行业服务标准与学校规定要求，独立运作，落实校园安全保卫整体方案， 并结合校园实际在实践中不断完善。

2.供应商管理人员须与园方保持必要的工作交流，按时参加后勤部门工作例会及相关会议。并向园方口头汇报所承担的保安工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告。保安公司管理负责人每月至少参加两次后勤工作会。

3.做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备学校核查。

4.协同学校治安协防组织，形成群防群治体系。

5.与园方、物业协作，内外联动，开展一体化安全防范。

6.与当地派出所、综治办加强合作与交流。

（六）岗位工作职责要求

1.管理人员：

根据保安服务范围，供应商应设置总负责人 1 名，承担管理人员责任。

代表公司全面负责保安队伍的日常管理事务，严格队伍纪律管理，奖优罚劣；承担保安违规违纪连带责任；实行人性化管理，关心队员的疾苦和思想动态，充分调动队员积极性，努力保证队伍稳定；传达落实学校的服务要求与管理规定，组织实施并不断完善校园安全保卫整体方案；结合学校发展实际情况，适时做出岗位调整，完善各岗位职责；有针对性地开展安全教育和警示；定期向园方汇报工作开展情况及治安信息，重大情况随时报告；配合学校处理校园内违规事件；组织开展保安业务培训和预案演练，制订园内重大活动的安全保卫方案；建立健全录用保安人员档案资料。负责安排保安的日常工作，督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正队员违规违纪行为，日常管理不流于形式，形成良好风气，妥善保管好学校提供的设备器材，严格交接班制度。

2.保安人员的工作职责

(1)保安人员必须服从园方提出的安全保卫要求和门卫管理制度。

(2)保安人员应树立高度责任感，对学校安全保卫负责。坚持预防为主的方针，加强门卫管理，把事故消灭在萌芽状态之中。

(3)保安人员要认真做好守护目标的防火、防盗、防暴，负责园内师幼人身财产安全，如发生案件应立即报告 110，保护好现场，维护好现场秩序。

(4)保安人员实行 24 小时值班制度，作好值班记录。

(5)保安人员必须对园内重点要害部位进行巡查，做好防盗及其它安全工作。

(6)保安人员要本着对学校安全负责的精神，按学校规定，定时开关园大门， 上课或课间休息时间，无特殊情况，不得让幼儿随便进出园门。若幼儿请假提前离园的，必须持有经学校或老师批准的请假单。否则一律不得放行，杜绝发生因幼儿逃学而在园外发生的安全事故。发现幼儿通过非正常途径离开学校应及时劝阻、教育，并立即报告学校。

(7)保安人员对未佩戴接送卡的家长有权不让其进入校园。未佩戴接送卡入园的家长必须做好登记工作。上课时间因迟到要进入学校的幼儿，必须在确认幼儿身份后才可进入，并做好登记工作。对穿拖鞋、染发、衣冠不整、穿奇装异服进入校园的幼儿和家长应及时加以制止，劝其立即纠正或通过班主任要求限时纠正。

(8)非学校师生原则上不得进入学校。外来人员来访确需进入者，按要求填写好登记表、核实其身份和来访事宜后方可进入园内，并有礼貌地引导，直至引导至业务对接人。

(9)保安人员在幼儿入园、离园时应开启园门，园门开启后须离开值班室站立值勤，看护幼儿及家长进出学校。 离园时及时疏导园内道路畅通，和维护接园秩序， 引导家长、幼儿及时离园，幼儿离园后及时关闭园门。

(10)在上学、放学时段，保安人员有责任维护好园门口环境秩序，禁止闲杂人员在园门口周围逗留大声喧哗。对在园门聚众吵闹影响学校教育秩序的现象，应予劝阻，对严重影响学校教育教学秩序的，有责任报告 110，并协助 110 处理有关事情。禁止在园门口摆摊设点，禁止客运车辆在园门口候客及其它任何车辆（自行车等）无故乱停乱放，保证园大门口的畅通无阻。园门口交通堵塞时，应及时疏导。发现学校门口家长之间争吵打架斗殴现象及时阻止并上报有关领导。

(11)保安人员应禁止任何外来车辆进入园内。

(12)机动巡逻：发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为；听从队长的工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；根据不同情况，灵活执行巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作； 协助物业及责任部门开展安全防范并如实记录汇报巡逻记录。

通过门卫卡口管理、区域守护与机动巡逻，形成校园安全防范网络；保障校园内正常的学习、生活、教学、科研、工作秩序；禁止小商、小贩、盲流人员进入园；禁止在园内乱设摊点；保障大门及园内道路畅通，无交通事故发生，无车辆乱停乱放现象；按园方规定对悬挂横幅进行管理，及时清理校园内乱贴物，发现反动标语、非法和不良宣传物等及时报告后勤部

(13)保安人员应认真完成学校交办的临时任务。

（七）岗位人员数量要求

按照岗位设置的要求，供应商必须按各个岗位不同时段的人员数量和岗位要求， 配备保安力量，并保证实际到岗。供应商在组织、安排保安工作时，应符合国家相关法规、条例，维护保安人员的正当权益。供应商对其用工行为承担一切法律责任。

（八）工作时间及要求

1、白班：主要负责学校大门岗亭值守，幼儿上、下学时间段园门的守护维序， 处理突发事件。放学后，校园内的在岗安防人员，应对学校教学区域，重点要害部位进行巡视检查，关闭出入通道（次日早开启）。上岗时间：幼儿和教职工在园间确保2 名保安同时在岗。具体作息时间根据学校实际工作需要制定。保安队员在园内巡查值守，确保整个园所安全。

2、夜班：负责学校大门的岗亭值守，校园的监控室值守及夜间校园的巡视、检查。

3、保安队员除正常休假外，未经批准许可不得随意外出离园，做到召之即来， 拉得出，顶的上，配合学校后勤部共同做好学校的日常教学秩序和安全防范，妥善处置园内突发事件，确保园所平安有序。

三、保安服务主要内容

供应商依照学校规定与管理要求，结合各校园安全保卫工作实际情况，制订切实可行的安全保卫工作整体方案，开展专业化安防业务。具体服务工作内容如下：

1.全面负责门卫管理，对校园日常开放的门岗实行门卫管理，负责对外来人员、出入校园物品进行检查、登记等门卫值勤工作。

2.全面负责校园内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护守卫工作。

3.全面负责校园的治安巡逻，及时发现各类安全隐患，制止园内不文明举止， 发现和制止园内暴力事件，随时准备提供紧急救助。

4.严格执行学校安全保卫制度、消防规章制度，负责做好学校安全、保卫、消防等工作。

5.协同学校后勤部做好园内部治安综合治理工作，负责做好园幼儿周边交通管理工作，做好校园周边的乱设摊点、乱挂横幅及各类广告等的检查处理。

6.抽调保安力量，做好学校重大活动安全保卫工作；

7.执行学校各项管理制度，维护园内教学、生活秩序，执行率 100%；接受园方的监督检查、考核及业务指导。

8.配合进行冬季扫雪铲冰以及夏季防汛工作。

9.协助配合物业处理特殊天气、水管爆裂、火警、设备故障等突发事件。

10.其它属于保安服务范围内的工作以及学校临时交办的任务。

四、承担风险

（1）学校将对保安服务质量进行全过程监控，供应商日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。

违约处理与处罚规定：

1）供应商在合同履行期间，如果有下列情形之一者，学校有权从当月服务费中视情节轻重扣除 50－1000 元/次。

2）未按合同规定派足保安或未执行合同规定任务的。

3）未经学校同意，擅自更换或外调保安队员的。

4）未及时配备派驻保安的统一服装及附属装备（含大衣、雨衣、胶靴、电筒、电池、武装带等）并给园方带来不良影响的。

5）园内发生盗窃案件，经分析认定与保安人员工作失责或失误有明显关系的。

6）发生其他有损学校形象或影响正常工作造成损失的。

7）园内发生火灾应该发现而未能及时发现、及时扑救的。

8）对学校指出的存在的问题与不足未能及时整改的。

（2）未对保安人员实行月度工作量化考核，并在当月保安人员收入分配中未兑现量化考核结果的。

（3）保安人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由供应商负责处理并承担经济和道义上的责任，学校不承担任何责任。

（4）供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由供应商负责调解与处理，学校不承担责任。

（5）供应商在保安服务中违反国家相关法规、条例或保安行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由供应商负责处理并承担法律责任和善良道义责任，学校不承担任何责任。

出现以下情形，采购人有权解聘除合同，并通过合法途径追究相关责任

1）辱骂殴打教师、幼儿、儿童造成恶劣影响。

2）工作失职造成守护目标损失。

3）工作散漫、不负责且屡教不改。

4）当班期间擅自离岗。

5）邀约他人在保安岗位酗酒、打牌。

五、基本工作制度（由供应商根据自身情况，结合服务现场实际，制定详实可行的工作制度，报学校审核备案后实施）

（一）站岗制度

1.固定岗的责任区为：幼儿和教职工在园间期间，确保 2-3 名保安同时在岗。具体作息时间根据学校实际工作需要制定。保安队员在园内巡查值守，确保整个园所及师幼人身安全。

2.按规着装（装备）站岗，衣领、扣子、徽章、腰带、帽子、领带等均需整齐。

3.当值时不得用餐、抽烟、玩手机、与人闲聊，不随意接听电话，不做与工作无关的事情，保持良好的形象。

（二）进出人员管理制度

1.凡来访人员、幼儿家长，须问清情况填写好来访登记表，征得有关人员同意后，方可放行（疫情期间需扫健康码、测温、消毒）。

2.学校保卫人员应认真查验进入学校的外来不明人员的相关证件，严禁闲杂人员、推销商品人员、不明身份人员进入学校，确保园内平安。对拒不内出示证件或不能证明其身份的外来人员，学校保卫人员有权拒绝其进入学校并做好解释工作。

3.幼儿一到学校就进入学校，不要让幼儿在园门口逗留。在园期间不允许幼儿外出，幼儿确因特殊情况需出园门时，须由本班教师及家长陪同方可离园。学校保卫人员查验后方可放行并将请假条存档备查。

4.教职工中途临时进出，应办理临时外出如实登记，如有情况应向行政值班领导反映。

（三）车辆准入放行制度

1.学校在正常教育教学工作期间，应关闭好园门。禁止幼儿在园期间，家长接送幼儿的自行车、三轮车和机动车辆等进入园内。

2.确因工作需要进入学校的车辆或其他为学校服务的车辆，需经学校领导同意后，在保卫人员的引导下停放到指定地点，禁止鸣笛，限速行驶，确保师幼安全。（特殊车辆（消防车、救护车）可先放行再马上汇报、并同时做很好监护和防护错时）

（四）物品出入查验制度

1.学校保卫人员对进出学校的外来人员携带的物品进行登记，对可疑物品要进行查验，严禁易燃易爆、剧毒、管制刀具等危险物品进入园内。

2.学校保卫人员对带出学校的大宗物品要请示学校领导同意并查验登记后方可放行。

（五）巡逻制度

1.认真执行学校的《巡更制度》，及时做好《安全巡逻日志》记载好各类记录台账。

2.如发现可疑、异常情况或恶劣天气，要及时巡逻，重点部位要仔细巡逻，发现问题要及时汇报或报警。

3.巡逻时，为保持学校宁静和正常的教育教学秩序，应规劝教育有关不良行为的幼儿，杜绝喧哗、吵闹、打架和不安全的情况发生，杜绝浪费、损坏公物、破坏花草树木的情况发生。

4.巡逻时落实学校的防火、防盗、防水、防意外事故等各项措施，及时制止影响学校教育教学秩序的行为。

（六）其他工作

1.保安人员肩负着学校安全保卫重任，要有高度的责任感，严格遵守保安职业道德，要全天 24 小时在岗轮流值班，不得擅自离岗。

2.做好园大门、教室门的开关工作。每天放学后巡逻时，检查教室、办公室内电灯、空调、门窗、水管等是否关好，发现未关，应及时妥善处理，做好详细记录， 要向学校后勤部领导汇报。

3.幼儿在上学放学时间内，要及时排除园门外(离园门 30 米内)的摊点、车辆堵塞障碍物，有效疏通幼儿拥挤现象。按时做好大门的开关工作(早上 7:20 准时上岗开园门，傍晚师生离园后关园门)，做到门开人在。

4.态度和蔼、语言谦虚，不急不躁，认真细致；不得冷淡、刁难、取笑，不得与幼儿打闹。对方态度不好，一定要耐心解释。

5.与教师，幼儿或来访者交谈要使用普通话，说话要清楚，用词准确、言简易懂，不讲与工作无关的话，不讲有损学校形象的话。

6.教师及领导到来，应主动迎接，认真听取老师和领导的意见，遇需要帮助的事情在保证安全的前提下提供力所能及的帮助，因影响安全不能帮助的，应主动解释力求得到谅解。

7.各种意见或投诉、要认真听取，弄清情况，做好笔录，即时处理，如非本职工作范围，即时通知责任人或向领导汇报。

8.业务训练是保安员工作的一个重要组成部分，每位保安员都必须参加全部训练。保安员要主动进行业务练兵，摸熟摸透与安全、消防工作相关的环境、人员、设施等等因素，掌握接待、应对基本功，以熟生巧，以提高业务知识和技能来提高工作效率。

9.完成领导交办的其它工作，既要明确责任分工，又要加强合作。

10.妥善保管好头盔、橡皮警棍、武装带、防割手套、催泪喷雾器等五件套及盾牌、叉等应急器械。

11.保安人员应严格执行好以上制度。如因工作失职，造成学校财产损失或人员伤亡，需承担相应责任。

**第三部分 其他服务**

一、服务内容

1、校园内水、电、气的日常管理及设备的维护；

2、室内外的卫生、保洁和管理；

3、校园内消防设施的管理、执行、保障；

4、学校室外活动区的清扫与管理；

5、校园大型活动的准备、配合、保障等工作；

6、空调、风扇和窗帘的维护、保养，窗帘每学期清冼一次；

7、除“四害”管理和卫生消毒：灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂达到全国爱卫会规定的标准。科学有效地进行卫生消毒；

8、应对紧急和突发事件的演练、处理；

9、接受甲方的管理监督，配合甲方做好其他关于本项目的管理服务工作；

10、配合地方政府职能部门的相关工作；

11、自觉遵守学校各项管理制度，维护校园环境卫生，营造绿色文明学校；

12、其他必须的工作内容；

13、甲方临时委派的其他任务。

二、服务标准

应按以下标准实现管理目标。

（一）环境卫生工作

1、校园门口、大门、围墙、道路、室外活动区、草坪、室内外活动场所、会议室、办公室等处环境应整洁：清扫要及时，做到无杂物、废纸、烟头、果皮、痰迹、积水等。

2、窨井、排水设施应通畅，无污水外溢，排水口处无淤泥和杂物。各井口盖完好。

3、卫生间应保持干净整洁，无异味、无蚊蝇、无粪便、无污水外溢。

4、垃圾分类堆放处应保持无蛆、无蝇，四壁清洁，地面和周围无堆放垃圾，应封闭集装箱上盖。应根据垃圾日产量及时调整集装箱数量。

5、校园内垃圾应日产日清，无暴露垃圾，无卫生死角。垃圾箱及果皮箱应完好清洁，周围地面无杂物污渍。

6、建筑物内外无乱写、乱划、乱粘贴，无残标；公共设施、牌匾、路标、亭廊、公区桌椅及玩具应定期擦拭，保持清洁。

7、校园主要干道的地面卫生应在每日早 7：40 以前清扫完毕。公共场所应定期清扫，保持清洁。上课期间不得有任何影响授课的清扫活动。

8、道路、地面不得直接搅拌水泥沙浆，建筑材料应按指定地点摆放整齐。建筑垃圾应按指定地点堆放并及时清运，对建筑垃圾影响道路通畅和环境卫生的现象要及时管理和清运。

9、门前三包工作应符合门前三包的标准和要求。

10、应及时清理院内主要干道的积雪和积水，保证道路通畅和安全。如洒盐水除雪，不得将积雪清扫堆放到绿篱和绿地内。

11、根据节假日的要求及时挂收国旗、彩旗、灯笼；开关大门彩灯、射灯。

（二）各项维护工作

1、室内墙面、地面、天棚、栏杆、门窗玻璃、文件柜、饮水机、桌椅茶几沙发、窗帘及室外楼体的清洁，门窗、栏杆、玻璃、纱窗、小五金齐全完好，墙裙、楼道灯的照明完好率及满意率应在 98％以上。

2、对室内外给排水系统的设备、设施，如消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3、对供电系统电器设备、电线电缆、网络网线、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

4、节能措施得力，杜绝长明灯、长流水和跑、冒、滴漏现象。

5、消防设施的维护及更换

6、绿化及维护、定期修剪、节日和重大活动摆草花和病虫害防治。

**注：采购和商务要求为实质性要求，不得负偏离**。