**采购内容及要求**

**一、物业管理服务范围及内容**

**物业管理服务范围及内容：（服务学校师生约2000人）**

**学校区域内：**保洁服务、秩序维护服务、宿舍管理、设备设施保 障运行、绿植养护、基础设施系统的日常维护和管理以及垃圾清运、消纳等工作。

**1．保洁服务：**

学校总建筑面积约 72000 ㎡，其中：室内服务面积约 31000 ㎡（保洁范围：初中教学楼、高中教学楼、实验楼、科技楼、人文楼、学生公寓**（A 栋）**A1、A2、A3 ， **B 栋** ；**（C 栋）** C1、C2 ；（D 栋）D1、D2；艺术中心、后勤楼、动力中心、门卫室）；室外服务面积约 21000㎡（保洁范围：校园道路、小操场、田径场、篮球场、排球场、台阶、楼梯、建筑小品等区域）。

**2．秩序维护服务：**

**①**负责学校南门、东二门、东三门、车库、监控室管理、校园巡逻、车辆管理、交通秩序维护和执勤等与安全有关服务工作；

**②**负责校园建筑物的服务管理工作（清楼、开、关楼门、防火、防盗、防破坏） ;

**③**配合做好学校重大活动秩序维护工作和完成其他临时性工作任务；

**④**维护校园周边环境秩序及处理校园内安全突发事件；

3．**宿舍管理：（宿管老师要求大专及以上学历）**

**①**负责男、女生（约 1750 名学生，6 人间）宿舍楼的日常管理工作，严格执行学校的《住宿生管理制度》；值班时间坚守岗位，尽职尽责，培养学生学会生活、学会生存、学会处事、做到服务育人；培养住宿生整理内务，督促住宿学生按时起床、上课；

**②**负责按时开、关宿舍楼大门，晚上考勤清点就寝人数，并与班主任核对，对无故夜不归宿学生及时电话告知班主任老师和家长；

**③**负责监督学生严禁在宿舍内用电、用明火、高声喧哗、打架斗殴；教育学生要爱护公物，若遇学生生病情况，先及时电话告知班主任或学生处，再视病情轻重情况及时告知家长并及时送医院治疗；

**④**负责经常对宿舍内基础建设和设备设施开展巡查工作，发现问题及时上报进行维修或更换，消除安全隐患，确保安全；做好住宿生信息登记工作，建立住宿生成长手册（学生的基本情况，性格特征、兴趣爱好、生活自理、饮食习惯、学习情况、心理变化等）

**4．设备设施运行：**

负责操作燃气锅炉系统正常运行，保障热水供应及冬季供暖工作，配备人员需具备相关专业资质证书。

**5．基础设施系统的日常维护和管理：**

负责学校给排水、供电、暖气、消防、监控、空调、网络系统等日常运行维护保障工作。保证各系统正常运转，配备人员需具备相关 专业资质证书。

**6．绿化养护：**

主要工作为室内盆花、绿植日常养护及室外绿植修剪养护工作。

**7．其他工作：**

负责保障期间各种大型活动、中高考、校园开放日、大型会议接待、学习参观团、重大疫情、安全等活动的协助。

**二、物业管理总体要求**

1、中标单位对本项目的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的 各项规章制度，中标单位在实施前要报采购单位审核。

2、中标单位对所录用人员要严格政审，并在甲方进行备案。

3、中标单位各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪 容仪表，公众形象，一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

4、中标单位在做好工作的同时，有责任向采购单位提供合理化建议， 以提高管理效率和管理质量。

**三、物业管理服务标准**

按下列约定，实现目标管理：

1、管理服务人员素质好、文明礼貌、行为规范、服务意识强，师生对 管理服务的满意率达到85%以上。

2、设备运行：按正确的操作管理规定使用，确保正常运行。

3、环境卫生：公共场地、电梯间保持洁净无杂物，保持干净整洁；楼 梯、楼道卫生每天清洁不少于 2 次，卫生间卫生清洁不少于 2 次，道路、 广场卫生维护不少于 2 次。保持地面清洁、卫生状态，卫生间无异味。垃 圾日产日清，定期杀虫灭鼠。

4、绿化美化：花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损 现象，无大面积黄土裸露。

5、按要求落实服务区域的夜间重点区域巡查，负责外来人员出入校检 查管理、学生出入校手续检查等秩序维护；配合学校进行紧急疏散预案演 练，保障学校重大活动顺利进行。

6、公共部位照明灯具及时进行维修和更换，始终保持正常使用状态。

**四、物业管理服务事项及质量要求**

1、保洁服务事项及要求

1-1、人员配置：清洁人员要求初中以上学历，形象较好，50 岁以下， 需按实际年龄列表体现、人员统一着装。各谈判投标单位根据实际保洁面 积，根据实际情况核算所需人数。

1-2、服务质量与要求

服务区域内的公共区域环境卫生维护及会议室、办公室等，打扫公共 走廊、楼梯、墙面、通道、卫生间、门窗玻璃、道路、院落、广场；定期 清理屋顶排水渠道里的垃圾、杂物；负责将垃圾收集到指定位置,制定垃圾 收集、分类、处置方案并实施。

为了创建整洁、优雅、文明舒适的工作学习环境，为了明确职责、科 学管理、提高实效、特按照卫生区域制定此标准及要求。

总体要求：

全体人员按时到岗，坚守岗位，严禁脱岗，工作时间禁止串岗、聊天； 保洁员保证所辖范围干净整洁，窗台、梯道、扶手无灰尘；地面无杂物， 无烟头、纸屑、 口香糖污渍；卫生间镜面明亮、台面干净；厕所坚持每节 课后及时打扫冲洗，便池干净，厕所无异味，厕所内不堆放杂物，及时将 纸篓中的废纸倒掉；门、隔断每周彻底擦洗一次，玻璃完整无损；保持上 下水通畅，厕所漏水或堵塞应及时上报；教学楼保洁员每天上午、下午集 中打扫两次，全天坚持巡视，发现问题随时清扫；垃圾清运工及时清运校 内所有垃圾，做到日产日清，保证垃圾桶不外溢；擦洗垃圾桶，保证垃圾 桶干净；校园保洁员每天擦洗电话亭、报栏公布栏，保证校园干净整洁； 保持运动场所有区域地面和设施干净卫生，地面无纸屑和沉积树叶及各类 垃圾、杂草；操场保洁员每周一至周六须按照学校有关规定开关操场各方 向大门，遇自然灾害和各类突发事件即使按照学校要求开关操场大门；牢 固树立节约意识，爱护公共设施，从小事做起，从节约一度电、一滴水入手，把节约行为贯彻到每一个环节，为创建节约型校园献出自己的绵薄之 力；公共区域禁止放一切杂物，保洁工具妥善保管，摆放有序； 自觉接受 主管处室和学校的检查指导。

2、宿管服务事项及要求人员配置：

生活老师要求高中以上学历，形象气质好，道德品质好，有爱心、讲 奉献，45 岁以下，有学生管理及学校工作经验，人员统一着装。

责任任务：生活老师是学生寄宿生活的指导者和管理者，其岗位职责是：

2-1、在学生处的领导下认真开展工作，全面接受监督检查，及时汇报 有关情况。

2-2、加强政治和业务学习，更新宿管理念，不断提高自身素养、业务 能力和管理水平。

2-3、认真按照《生活老师一日工作常规要求》开展工作，加强责任心， 提高工作效率。

2-4、督促学生遵守有关住宿的各项规章制度，逐步培养学生的自理自 律能力，使学生尽快适应寄宿制生活。

2-5、及时了解学生的思想、生活和身体健康状况，帮助学生解决住宿 生活中遇到的各种困难，做学生的贴心人。发现学生生病及时通知校医务 室治疗，必要时要陪伴生病学生外出就诊。

2-6、全面掌握宿舍管理的有关信息，把学校的有关规定，宣传到每一 个宿舍，落实到每一位住宿生。

2-7、做好宿舍的量化考核、统计评比、工作；加强宣传工作的力度， 定期更换宣传板报的内容。

2-8、做好安全保卫工作，教育学生爱护公物，管理好个人财产，发现 可疑情况及时处理。

2-9、严格执行卫生管理制度，坚持巡回检查，对达不到标准和要求的 宿舍要亲自督促整改直至达到要求。

2-10、督促学生按分配的房号、床号住宿，不得私自调换，违者经批 评教育仍不回原处者报宿管处处理。

2-11、督促学生严格遵守学校规定的作息时间，对少数肆意大声喧哗、 妨碍他人休息者要进行劝阻和批评教育。

2-12、加强节电节水安全教育，对违章用电者除批评教育外要按有关 规定予以严肃处理。

2-13、掌握政策，讲究方法，坚持原则，待人热情，说话和气，严禁 吵架，以长辈和老师的爱心去教育、管理和爱护学生，热情为学生服务。

3、秩序维护事项及要求

3-1、人员配置：

3-1-1、安保队员身体健康、遵纪守法、工作认真 负责、统一着装。

3-1-2、安保队员门岗的年龄 18-45 岁；确保每天上岗率达到 100%。

3-1-3、安保队员应具有初中以上文化程度，无犯罪记录，无不良嗜好， 如打架、赌博等。物业公司项目部应建立安保队员的资料记录、身份证复 印件等。

3-1-4、安保队员要相对保持稳定。人员变动要及时进行强化培训后才能上岗。

3-2、服务质量与要求：

3-2-1、门卫执勤

3-2-1-1、当班执勤时着装整齐，不得夏秋装混穿，着秋装时必须戴帽子、系领带，着夏装时可以不系领带,不戴帽子。

3-2-1-2、礼貌执勤，见到学校领导要立正、问好，接听电话先问好、报岗位。

3-2-1-3、检查出入学生的走读证、请假条，学生正常出入校按作息时间表执行，不得私自放学生离校。

3-2-1-4、对迟到的学生进行登记记录并及时交德育处处理。

3-2-1-5、住校生凭假条出入校门，每天 22：30 前将假条送到宿管老 师值班室。

3-2-1-6、每天晚上 23：00 前，派出不少于 2 人巡查教学楼及教师工 作室的门窗是否关闭上锁，并将情况进行登记，于次日上午将登记交德育处。

3-2-1-7、负责接待来访的人员，接待时态度和蔼、语言文明、不骄不 躁，不殴打漫骂来客及师生，未得受访人许可，来访人不能进入学校；经受访人许可后，对来访人进行登记，方可进入校园，并给来访人员指明行 走的路线。

3-2-1-8、家长给学生送物品要求暂时放在门卫室时，必须要求送物人 写明学生的姓名、班级及宿舍号，现金、饭卡、食物不允许放，必须由送 物人与学生当面交接，外人给教职工的物品原则上不许放在门卫室。

3-2-1-9、门卫进行交接班时，必须填写交接班记录，对警械、设备数 量进行清点，设备的运行情况进行说明，有故障的必须进行登记，并及时 报修。

3-2-1-10、门卫室必须保持清洁卫生，大门外的广场、路面、台阶的 卫生都由当班门卫负责打扫。

3-2-1-11、负责车辆的出入管理。按照学校的车辆管理办法执行，不 得私自放车辆进入。

3-2-1-12、 自觉维护大门内外安全及交通秩序，警戒周边安全， 自觉 同违法犯罪分子作斗争，确保师生人身安全不受伤害。

3-2-2、夜间巡逻

3-2-2-1、 夜班门卫负责校园的巡逻任务。

3-2-2-2、巡逻时，由 2 人同时进行，巡视不同区域一圈，然后与门卫 执勤人换岗。每晚巡逻不少于6 圈。

3-2-2-3、巡逻时间，每日 23：00--- 次日 06：00。

**四、服务期限：** 自合同签订之日起 3 年

1. 人员配备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 人数 | 备注 |
| 1 | 管理人员 | 项目经理 | 1 |  |
| 2 | 主管 | 1 |  |
| 3 | 保洁领班 | 1 |  |
| 4 | 保安队长 | 1 |  |
| 5 | 宿管领班 | 1 |  |
| 6 | 维修班长 | 1 |  |
| 7 | 岗位员工 | 保洁员 | 13 |  |
| 8 | 保安员 | 11 |  |
| 9 | 监控员 | 2 |  |
| 10 | 宿管老师 | 19 |  |
| 11 | 绿化员 | 2 |  |
| 12 | 锅炉工 | 2 |  |
| 13 | 维修工 | 3 |  |