

采购需求

一、服务内容

1. 客户服务：建立 24 小时服务热线，执行首问责任制，所有问题均要在承诺的时间内得到妥善的处理。

2. 环境卫生管理：每日对学校教学楼、功能部室、报告厅、体育场馆等校园公共区域进行全面清扫，包括走廊、楼梯、卫生间、电梯间等。校园道路、操场、停车场等区域每日清扫，做到垃圾日产日清，保持校园干净整洁，定期对公共区域进行消毒消杀。

3. 绿化养护服务：负责校园绿植的修剪、除草、浇灌、施肥、病虫害防治等养护工作，并及时清理绿化区域杂物。

4. 设施设备维护服务：负责房屋建筑本体共用部位的日常巡检及共用设施设备的日常运行和管理，包括供配电系统、给排水系统、空调系统、消防系统、通风自控系统、监控系统、建筑物防雷设施及其他共用设备。负责校区内的门、窗、五金件玻璃、锁具、洁具、灯管、插销、排风扇、新风口、阀门的日常修缮。

5. 安保服务：负责学校门岗值守、巡逻、监控室值班、车辆秩序维护及消防管理等工作，保障学校师生人身和财产安全，维护正常教学秩序。

二、服务要求

1. 总体要求

(1) 保密性：物业工作人员必须具备一定的政治素质和业务能力，个人素养优，服务意识强，工作热情高，业务技术精，言谈举止文明大方，服务礼貌周到，高标准，严要求。

(2) 安全性：中标人须具有丰富的物业行业人力资源和管理支撑实力，技术岗位的物业人员必须具有相应的资格证书。

(3) 稳定性：中标人应按合同要求，满足各个岗位的人员数量、质量需要，并保持相对稳定。

2. 服务标准

(1) 客户服务：建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受工作人员对物

业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。定期向教师发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上。

(2) 环境卫生管理：建立环境卫生管理制度并认真落实；实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督公共区域保持清洁；无随意占道和堆放杂物，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；及时倾倒垃圾，垃圾中转站定期消毒，及时清扫积水积雪，确保卫生责任区容貌整洁。

(3) 绿化养护服务：①夏季每两周至少浇水 1 次，冬季每月至少浇水 1 次，冬季中午浇水，夏季早晚浇水为宜，浇水透深度为树木 3 厘米，草地 2 厘米。②根据植物生长情况，并按照相应技术规范定期进行修剪，每月修剪 1 次，定期清除杂草，视生长情况每年春、夏各安排两次。③施肥不露出土面，采用播施或喷施，掌握施肥时间和方法，不伤草皮与花卉。④根据植物生长情况及病虫害发生期，及时进行防治，发现病虫害立即喷药。⑤暴风雨过后 12 小时，树木无倒斜，断枝落叶当天内处理完毕。

(4) 设施设备维护服务：建立完善的水电、消防、暖通、电梯等设施设备巡检制度，每日进行巡检并详细记录，发现故障及时维修。定期开展维护保养工作，确保设施设备安全正常运行。做好电梯等特种设备的安全监管及对外委维保单位监管，发生故障后应在 5 分钟内联系维保单位和采购人，并设立警示牌，出现人员被困现象应在 15 分钟内完成救援工作，保障学校教学和生活秩序不受影响。

(5) 安保服务：建立有效的安保制度和有效的安防措施，确保校区内安全和正常教学环境；做到门岗 24 小时不间断值守，对出入人员、车辆严格执行登记与身份核实；做到定时定点定线巡逻与不定时不定点不定线巡查相结合，白班至少每 3 小时进行一次巡逻并做好巡逻记录，确保发现问题能及时上报并规范处理各类异常情况；负责地下停车场与车棚的服务管理：协助做好车辆进出、车辆停放，负责通道的秩序管理，做到各种车辆进出有序，停放整齐；监控室安排专人值班，保证监控无死角，监控录像保存 30 天以上，一旦发生突发状况能够迅速响应；按要求开展消防巡查，定期进行消防知识培训和应急演练，配

合学校进行消防设施检测。

三、人员要求

本项目共配备管理服务人员 72 人，其中项目经理 1 人、主管 3 人、保洁绿化 36 人、保安 26 人、工程 6 人。

1. 管理人员：

- (1) 项目经理具备本科及以上学历，主管具备大专及以上学历。
- (2) 管理人员具备物业管理相关证书。
- (3) 45 岁（含 45 岁）以下，身体健康，无不良嗜好。
- (4) 具备良好的管理能力、沟通能力和执行力。

2. 保洁人员要求：

- (1) 具有良好的服务意识，责任心强。
- (2) 55 岁（含 55 岁）以下，身体健康，无不良嗜好。

3. 绿化人员要求：

- (1) 具有良好的服务意识，责任心强。
- (2) 具有养护绿化方面工作经验，熟练使用绿化机械，具备绿化相关资格证书。

- (3) 55 岁（含 55 岁）以下，身体健康，工作认真负责，无不良嗜好。

4. 工程人员要求：

- (1) 55 岁（含 55 岁）以下，具有相关工作经验，须持有相应的资格证书上岗。

- (2) 掌握供配电、给排水、暖通等设施设备的参数及各类设备、阀门、仪表工作原理，熟练掌握设备的技术性能及突发事件的应急抢修技能。

- (3) 熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规范。

5. 保安人员要求：

- (1) 55 岁（含 55 岁）以下，身体健康，需着统一制服，持保安员证上岗。
- (2) 掌握岗位对应消防、监控、门禁及车辆管理系统等设施的数据、设备参数及日常使用方法，消控室操作人员应持有消防设施操作员中级证书。
- (3) 熟练防爆盾、钢叉、一键报警系统等安防设备的使用，掌握防地震、救火、防汛等基本应急技能，处理一般突发事件。

(4) 熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规程。

四、服务周期

服务周期自合同签订起一年。

五、服务承包方式

本次招标服务费用主要包含服务人员工资、社会保险、服装费、福利费、工会经费、教育经费、日常保洁工具和耗材费用、管理酬金及税金等。

