# **招标内容及要求**

**一、采购项目**

西安市航天城第一中学2025学年预估学生人数3700人，建筑面积共计85755.54 m2。其教室面积6737m2、部室面积3891.4m2、宿舍面积2864m2、地下二层面积14355 m2，具体服务面积57908.14m2。本次采购内容为西安市航天城第一中学物业服务采购。

服务期限：服务期限17个月

服务地点：西安市航天城第一中学。

**二、拟设物业管理人员编制**

学校拟设物业人员50人，其中：

1、管理人员4名：项目经理1人，项目经理助理1人，物业文员2人。

2、保洁人员34人（含1名保洁主管，保洁班长2名，保洁员24名，技术保洁人员（具备保洁设备驾驶和操作能力）7名），主要负责学校楼宇及室外保洁、地下车库、垃圾分类收集处理等工作。

3、工程人员10人，主要负责学校日常水电、综合维护、弱电及多媒体等的维护检修工作。其中综合维修工6名，水工、电工，弱电维修工均需持证上岗、电梯工1名(持证上岗)、消防监控室3名（持证上岗）；

4、绿化养护人员2人（掌握所有绿化机械操作），负责学校绿化养护工作。

以上要求为保证项目正常实施履约的基本人数要求，投标人在投标时可根据实际情况和服务标准增加人数。

5.物业公司经理及主管的任用必须经学校考核同意后方可任用。

具体见名单

**三、服务工作目标**

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。

（1）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。

（2）环境卫生实行动态保洁、确保环境卫生满意率在95%以上。

（3）房屋及公共配套设施报修及时率100%以上。

（4）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。

（5）管理服务人员持有相应的岗位证书，安装维修人员（水、电工）、消防管理员和电梯管理员需持证上岗，其他作业人员应组织培训后上岗，专业培训合格率达100%。

（6）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。

（7）学校对物业管理服务满意率在95%以上。

（8）有效投诉率低于1%。

（9）有效投诉处理率达100%。

2、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。

3、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。

4、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。

5、建立服务人员与学校师生的沟通机制，推行亲情服务。

6、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。

7、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。

8、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%。

**四、服务工作内容**

**（一）卫生保洁管理要求**

**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；2米以上所有部分，要求每月（每周）巡回擦拭1次。

（2）玻璃顶面及侧面，实行不间断查看，发现污渍及时清除（每月固定时间清理）。

（3）保持玻璃窗透明光亮，墙体洁净无污迹。

**2、室外景观、活动场地等**

（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。

**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。

**4、果皮箱（垃圾箱）**

（1）垃圾（果壳）箱内垃圾日产日清；每天二次清除垃圾箱内垃圾。

（2）箱体周边干净，垃圾（果壳）箱周边无杂物、污物、污迹；每天二次清除垃圾（果壳）箱周边杂物、污物、污迹。

（3）箱体内、外壁、顶面无污物、污迹；每半月（每周）擦洗箱体一次。

（4）垃圾箱、果壳箱等基本无损坏；如有损坏及时报修。

（5）果壳箱等无损坏。如有损坏及时报修。

（6）桶内垃圾及时清理，表面无污物、粘附物；每周消毒一次。

**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。

**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。

**7、楼宇内保洁要求**

（1）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、清洁一次（教学楼走廊、楼梯、公共区域的地面、墙面、门窗和固定设备每天清洁四次，上午两次，下午两次），并循环保洁，定人定点（保洁员每节课间必须巡查自己区域一次，确保无垃圾）巡回清扫、清除杂物。

（2）门、窗、柱、走廊等高度在2米以下部分，每天用干净毛巾巡回擦拭；2米以上所有部分，要求每周巡回擦拭1次。

**8、厕所的保洁要求**

（1）厕所管理制度上墙，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；每天至少清扫冲洗二（四次）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。

**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。

**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）每天下班之前完成校内垃圾清运任务。垃圾清运过程中无泄漏，不造成二次污染。

（3）所有垃圾做到日产日清。

**11、落叶季节垃圾和垃圾桶要随时清运和清理。**

**12、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（教学楼主要通道及天井区域提前做好防滑措施）。**

**13、寒冷和下雪季节地面，特别是通道，冰迹、水迹、雪迹随时清除（教学楼主要通道及天井区域提前做好防滑措施）。**

**14、学校重大活动及时响应，做好卫生工作。**

**15、按照防疫部门及上级行政管理部门要求和学校工作要求，规范完成校园卫生消杀及防疫消杀工作。**

**16、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55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：

a)节假日：元旦、春节、劳动节、儿童节、端午节、教师节、中秋节、国庆节等；

b)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。

c)学校除维修以外的保障服务工作。

**（二）消防管理要求**

搞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，根据设备维修保养制度做好消防设备的保养与维护。

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：懂得岗位火灾的危险性；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。

（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）负责对消防设备和设施的保养，每天进行一次全面检查，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。

（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，发生故障应迅速修复。

（4）消防设备设施每周定期检查补充，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。

（5）加强除“四害”工作，避免老鼠、小动物以及昆虫咬电线短路起火。

（6）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。

（7）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。

（8）配合学校消防维保单位做好消防设施维护保养工作。

**（三）工程设备的管理要求**

零星维修应包括学校所有区域设施设备等。工程维修耗材每月标准3000元以内，由中标单位支付。

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。

（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每1小时进行巡查，并做好记录。

（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）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。

（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、保养和一般性维修工作。包括：给排水系统、照明及动力电系统、空调系统、消防报警及灭火系统、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、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、保养、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：做好办公区、教学区空调及中央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、保养和管理，发现问题及时报修，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。

（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。

（6）负责服务范围的一般性维修。

（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。

（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。

（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、保养及试运行，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。

（10）校园网络、内线电话的管理维护及零星维修。

**（四）绿化管理要求**

1. 负责校园辖内（校园、楼道、大厅等部分）公用花卉、植物的管理和养护。
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。
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. 负责草坪的修剪与维护。
5. 定期施肥和防虫。
6. 做好防风防雪防寒工作。
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。
8. 及时清理绿地内的野草，防止草荒。
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。

**五、付款方式**

1、物业管理服务费按月度支付。采购人在每月的15号之前支付上月度的费用，每月支付上月度服务费的90%，剩余10%作为月度考核费用，该费用根据上月度考核得分情况在次月服务费支付时同期支付。

2、每月物业管理服务费=合同总价款/17个月\*90%+上月度考核费用

3、月度考核费用的支付标准：服务期内每月度考评分数达到95%以上，月度考核费用项于次月随服务费用支付时同期支付；月度考评分数在90%-95%时，扣除月度考核费用的30%，剩余部分次月随服务费用支付时同期支付；月度考评分数在85%-90%时，扣除月度考核费用的60%，剩余部分次月随服务费用支付时同期支付；满意率达到85%以下时，扣除全部月度考核费用。

4、申请付款时，乙方须提供合法有效的增值税普通发票，采购人凭中标单位开具的税务发票进行付款（注：发票亦属于双方的结算依据）。

**六、安全生产责任**

中标单位必须高度重视安全生产。服务期间，由于管理不善或作业工人操作不规范等因素造成的安全事故，均由中标单位承担一切责任和损失。

**七、有关说明**

1、投标报价为完成本项目全部工作内容及工作要求的总价，包括但不限于人工工资，社保，劳保，福利，工服，办公物资、保洁耗材、绿化及工程工具耗材及其他物业服务所需物资，管理运营，利润，税金，及政策性文件规定的各项费用等承包计价的一切费用。所有人员应统一配备工服，包括工作帽、春秋装、夏装、冬装等，工装式样及颜色报备采购单位审核。

**相关办公设备、办公耗材、保洁工具、绿化工具、保安警用器械、管道清理及设备维修、防疫物资保障服务经费由中标单位支付。具体金额及额度可参考上年金额（上年月占中标金额5.73%）。**

2、报价中应包含市场价格风险和政策风险在内的一切费用，中标后，中标单位由于考虑不周，漏报、少报而要求追加报价将不会被采购单位所接受。

3、中标单位必须自觉接受采购单位的定期或不定期检查和考核。

4、中标单位按照招标文件的服务需求配建的物业服务设施设备在合同服务期限内由中标单位负责维护运行，合同服务期限满后，中标单位维护维修至正常运行状态后移交给采购单位，产权归采购单位。

5、物业单位做好和原物业单位的交接和资产清点工作。

6、其他与本项目相关的在标书中明确或未预见的一切费用也应考虑进去。

7、凡涉及招标文件的补充说明或修正，均以书面依据为准。

**注：商务及技术要求为实质性要求，不得负偏离。**