**附件1：**

**《采购项目服务要求》**

# **一、项目概况**

广东汕头幼儿师范高等专科学校（以下简称“学校”）是省、市“十三五”规划重点建设项目，是汕头市构建区域教育高地、加快建设省域副中心城市的重要举措。在汕头市委、市政府高度重视下，选定校址，成立筹备组全面开展筹备工作，目前各项筹建工作正在紧锣密鼓地进行中。学校的校址位于濠江区北山湾，用地总面积约402.60亩，一期建设用地面积约303.40亩、未来发展用地面积约61.38亩、预留用地面积约37.82亩。

本项目校园物业服务范围为一期建设303.40亩用地上的校园保洁绿化和水电管理维护、安全保卫、学生宿舍管理、生活设备设施的管理和维护等。

# **二、建筑物基本情况**

学校一期建设在约303.40亩土地上规划设置了行政区、教学区、生活区、后勤区等四个区域，建设了教学楼、实验楼、图书馆、校行政业务用房、院系及教师业务用房、学生宿舍（公寓）、食堂、教师宿舍（公寓）、后勤及附属用房等九项必须配置校舍建筑，同时结合幼儿师范学校的专业性质、特长和教育发展的需要，配置了艺术实训楼、继续教育用房等校舍建筑，以及配套室外运动场、地下人防工程（兼停车场）、园林景观（含广场、道路、绿化、景观）等，总建筑面积约10.78万平方米，具体详见下表：

**学校建筑面积统计表**

（单位：平方米）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域** | **建筑名称** | **层数** | **建筑面积** |
| 1 | 教学区 | A1-教学楼（A1459一样） | 4 | 1499.68 |
| 2 | 教学区 | A2-教学楼（实验楼） | 4 | 3463.42 |
| 3 | 教学区 | A3-教学楼（A367一样） | 3 | 1124.76 |
| 4 | 教学区 | A4-教学楼 | 4 | 1499.68 |
| 5 | 教学区 | A5-教学楼 | 4 | 1499.68 |
| 6 | 教学区 | A6-教学楼（继教） | 3 | 1124.76 |
| 7 | 教学区 | A7-教学楼（继教） | 3 | 1124.76 |
| 8 | 教学区 | A8-教学楼 | 4 | 3513.79 |
| 9 | 教学区 | A9-教学楼 | 4 | 1499.68 |
| 10 | 教学区 | A10-教学楼（继教） | 3 | 2655.66 |
| 11 | 教学区 | 室外连廊 |  | 481.97 |
| 12 | 教学区 | 架空面积 |  | 5947.24 |
| 13 | 后勤区 | B-后勤楼 | 3 | 16154.61 |
| 14 | 行政区 | C-行政楼 | 4 | 16646.08 |
| 15 | 行政区 | D-地下车库 |  | 10324.75 |
| 16 | 行政区 | F-艺术实训楼（琴房） | 4 | 4218.33 |
| 17 | 生活区 | E1-学生宿舍 | 5 | 4479.25 |
| 18 | 生活区 | E2-学生宿舍 | 5 | 4479.25 |
| 19 | 生活区 | E3-学生宿舍 | 6 | 5636.37 |
| 20 | 生活区 | E4-学生宿舍 | 6 | 5636.37 |
| 21 | 生活区 | E5-学生宿舍 | 6 | 5636.37 |
| 22 | 生活区 | E6-教师宿舍 | 3 | 2212.28 |
| 23 | 生活区 | 宿舍区架空面积 |  | 5473.99 |
| 24 |  | G-游泳池 |  | 848.64 |
| 25 |  | 校园大门 |  | 400.00 |
| 26 |  | 高低压配电房 |  | 167.28 |
| 27 |  | 地下泵房及调节水池 |  | 108.00 |
| 合 计 | | | | 107856.65 |

# **三、总体服务内容及要求**

（一）以总承包方式（包工人、包物业管理服务的设备工具、包材料、包工人保护用品等），在物业管理服务范围内进行房屋与设施设备管理、安防监控与消防设施维护保养、零星维修、校园安全管理、校园绿化保洁、垃圾清运、消杀管理、宿舍管理、会务服务等。

（二）物业管理范围内设备设施需维修或更换等单项、单件、单台的材料费用在300元及以下（单项、单件、单台的材料费用300元标准按现行属地材料价格，以学校确认为准）的由中标单位负责维修、购买及更换等。物业管理范围内设备设施需维修或更换等单项、单件、单台的材料费300元以上的设备设施由中标单位及时统计并向学校报告，所需的材料及费用由学校负责，中标单位应在学校通知期限内完成维修或更换：包括但不限于课室的课桌椅维修、学生宿舍内的照明、给排水设施、门、窗、锁、床、衣柜等（不包括学生食堂、商店）。维修范围界定以学校解释为准，中标单位须无条件服从。

备用发电等特种大型及专用设备（含电梯）的年(检)审费由中标单位负责。

学校免费向中标单位提供基本的办公用房1间、后勤仓库及工具用房1间、安保值班用房1间；中标单位需自行为人员提供住宿。

（三）应全力推行ISO9000质量管理体系、ISO14001环境管理体系和ISO45001职业健康安全管理体系，利用现代化管理手段不断优化物业管理；制定物业管理各项规章制度，并全面贯彻执行。

（四）中标单位要按需配备人员并相对固定，在拟定物业管理服务方案时，应充分考虑自身实力和管理优势，最大限度满足学校需求。

（五）中标单位对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有行政拘留和刑事犯罪记录，持有效上岗资格证（物业管理资格证书、高低压电工证、消防员职业资格证书、健康证等）。所有录用的安保人员须在一个月内到属地公安机关办理信息备案和指纹采集；所有人员的档案要到学校备案，人员变动要及时通知学校相关部门，并做好相关手续。

# **四、日常物业管理内容和要求**

**（一）房屋与设施设备管理与维护**

1、房屋与共用设施

（1）服务范围

①房屋建筑物本体及共用设施设备：包括但不限于共用的上下水管道、雨水管；共用照明（含电梯内照明）、天线、加压供水设备配置系统、学生宿舍内设施等（不包括教学用的设施设备、食堂商店内各类设施设备）。

②房屋建筑物共用部位：包括但不限于楼盖、屋顶、梁柱、地面、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、公共部分的内墙面、楼梯间、走廊、通道、门厅、门窗、栏杆、扶手等。

（2）服务要求

①按规定建立学校内房屋本体与配套设施等物业管理资料档案、并妥善使用与保管。

②建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，检查记录完整。

③应每年进行1次房屋本体防雷装置安全性能检测。

④道路、场地等地面平整、无破损；路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰；大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率100%。

⑤每年至少翻修整洁一次发霉墙面；若有较严重的墙体脱落情况，需及时处理。

⑥维护公共照明（路灯、庭院灯、楼梯灯等）、水电设施系统等公共设施正常使用，发现故障及时解决维修。小修不过夜，大修24小时内报学校相关部门。

2、共用设备

（1）服务范围

供配电系统、弱电系统、电梯系统、给排水系统、消防系统等。

（2）服务要求

①按照GB 50194的要求对供配电系统进行管理、运行及维护；公共区域的配电箱、电开水箱等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志；计划性停电应事前通知在校人员，非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

如当需要发电时没能正常发电和送电，按每次扣罚物业费10000元处理并追究中标单位的管理责任。

中标单位每年暑假（8月20日前）必须对校园配电房及配电系统进行一次全面检修维护，确保备用发电能随时启用，全面检修维护的费用由中标单位负责；全面检修维护2天前应通知学校，学校指派专业人员进行监督检查。

②门禁、安防、楼控等系统运行正常，现场测试符合要求；设备监控系统、综合布线系统等运行正常。在发现监控故障或损坏时，应及时解决或更换配件维修。

③电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；轿厢保持洁净、无异味、体感温度舒适；使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；电梯紧急电话系统应保持畅通；电梯故障或遇到险情，应在接到通知后10分钟内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不能超过30分钟到场；电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏；电梯维保应符合TSG T5002的要求；应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测1次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。

不具备电梯维保资质的公司可委托专业公司负责，双方需签订委托合同并送交学校备案。

④生活饮用水卫生应符合GB 5749的要求；二次供水卫生应符合GB 17051要求；排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；管道无明显锈蚀、无滴漏；定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井），定期清掏化粪池；计划性停水应事前通知在校人员，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

故障出现时应立即查明原因并及时排除，做好交接班、维护、维修记录，每学期应负责联系供水检测部门对校园内的用水点（如学生食堂等）进行水质检测一次，第一次水质检测在中标单位进场一个月内完成，其它学期的水质检测在每学期开学后第二周前完成，水质检测的费用由中标单位负责。中标单位必须确保校园饮用水水质安全达标，如发现水质不达标，应及时上报监管部门，查明原因并立即整改。

每学期中标单位至少必须对所有供水水池进行清洗一次，保证水质干净安全；清洗水池前应提前2天告知学校，水池清洗完毕后注水前应通知学校进行验收，清洗不干净的责令中标单位重新清洗直至干净为止。

中标单位应于每月最后一天对各宿舍及其它区域的水、电表进行抄表，并形成月报表上报学校，并填制水、电费通知单，负责派发催缴通知单、收据，负责水、电费的收取。

⑤消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；自动喷水灭火系统运行正常；消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常；消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；消防正压送风、防排烟系统运行正常；消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合GB 50016的要求；消防设施巡查应符合GB 25201的要求；消防设备检测应符合GA 503的要求。每月对消防器材、设备设施进行保洁保养，做好器材管理的台账。按照规定定期进行消防维保工作并做好记录，发现故障及时处理，组织抢修。

根据《中华人民共和国消防法》和《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》的有关规定，不具备消防设施维修保养资质的物业公司可委托具有消防设施维修保养资质的专业公司负责学校消防设施的维修保养工作。双方须签订委托合同并送学校备案，同时，须满足以下条件：受托方具有消防设施工程设计有效资质与消防设施工程施工有效资质；委托方与受托方须明确相互之间的责、权、利，以及受托方的服务内容、服务技术要求和服务质量标准。维修保养工作要满足、达到及符合相关规程、规范和规则。

**（二）秩序维护管理**

1、出入与监控管理要求

（1）对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记；

（2）监控室24小时值班，监控有效，图像清晰；

发现值班人员不在岗的，每次扣物业费200元；超过1小时不在岗的扣物业费1000元。

（3）监控影像资料、报警记录应当至少留存30日备查。

2、巡查管理要求

（1）合理制定巡查路线，定期评估路线的有效性，保证不间断安保巡逻；

（2）定时对校园进行安全巡查，对行政楼、实训楼、教学楼、停车场等重点部位及关键设备应增加巡查频次；

（3）应急工具配备齐全、方便取用；

（4）发现影响教学工作生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告学校；

（5）发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离；

（6）遇紧急情况应及时报告学校有关部门，启动应急预案等应对措施；对异常情况处置进行记录并保存。

3、消防管理要求

（1）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（2）应实行每日24小时双人双岗值班制度；

发现值班人员不在岗的，每次扣物业费200元；超过1小时不在岗的扣物业费1000元。

（3）值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书；值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序；值班期间每2小时记录1次消防控制室内消防设备的运行情况；

（4）对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整；

（5）每月进行防火检查并建立检查记录；

（6）从学校实际出发，每月至少要开展一次在岗人员业务培训、紧急预案演练和消防灭火演练并有详细的记录及照片；协助学校做好消防安全讲座、演练工作；每季度至少开展一次防火宣传。

4、停车管理要求

（1）引导车辆在校园内按规定路线限速行驶；有序疏导校外入口行驶区域的车辆有序进出，保持各入口畅通；及时疏导占道车辆，保持校园道路畅通；

（2）停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定。

**（三）环境管理**

1、室内外公共场地（但不包括学生食堂、商店）的保洁、消杀（除四害，

包括白蚁、红蚂蚁等）、生活垃圾、校区垃圾的收集清运等。

（1）服务范围

包括但不限于教学楼、实训楼、图书馆的公共教室、楼内走廊、楼梯道、电梯间、卫生间、教师休息室、教学区室外道路、停车场、体育场等公共区域；宿舍区房间外的公共部分、室外道路等公共区域。

（2）服务要求

①根据学校要求制订工作制度和标准，并以之对工作质量进行考核；按工作程序对范围内的场所进行定期清扫或不定期清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁；

②每月一次定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作；

③楼层公共区域部分指示牌、悬挂牌光洁明亮，通道无杂物；地面、地脚线等无污渍水迹，保持光洁明亮；每月至少清洁一次天花吊顶、送排风口，保证无蜘蛛网和灰尘污渍；接待室、会议室等场所在有会务接待前需立马通风清洁。

④卫生间地面、墙面、门、窗、玻璃镜面、隔板无灰尘污渍和其它杂物；小便器、坐厕、洗手盆无污渍、无积水、无垢、无臭，瓷器光洁明亮；行政楼及时清理，教学区域一天两次；

⑤绿化带无杂物及枯枝叶；灯饰、栏杆、指示牌无污渍、水迹及明显灰尘；

⑥垃圾桶无明显灰尘污渍，垃圾存量不超过桶的上缘，每日清理二次以上，垃圾不在桶内过夜；垃圾桶每天冲洗一次，无异味，并定期消毒；

⑦每日上下午放学前须对教室进行巡查，清理垃圾，关闭门窗及电器设备等，做好水电、多媒体设备管理；

⑧新生入学、毕业生离校时需打扫宿舍卫生；每年清洗全校风扇一次；做好宿舍清洁管理。

2、绿化管理要求

（1）各类乔、灌、草等植物长势良好，每月施肥量达标（至少1000斤复合肥及1000斤有机肥，按绿化面积70794平方米计），每日修剪整齐美观；

（2）绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

（3）大风、暴雨等恶劣天气来临前，应做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固；

（4）有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，废弃物处理符合相关规定；

（5）景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体等，应设置防护设施及安全提示；

（6）建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录等进行保管。

**（四）应急管理**

1、针对各项应急事件制定应急预案，明确各类事故处置流程；成立应急响应小组，负责处置各类突发性事件及各类处置流程演练；每月至少进行一次消防、防台风、群体性事件、治安事件等应急演练。

2、按学校要求利用空地等设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅。

3、根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。

4、在师生出现突发情况时，协助做好应急处理，如协助外出送医等。

**（五）专项服务**

1、宿舍管理要求

（1）宿舍区内设施设备运行正常，门窗、床、桌椅等公共设施无损坏；

（2）各宿舍楼出入口应安排值班人员24小时值班，为教师、学生提供报修、备用钥匙借用等服务；发现值班人员不在岗的，每次扣物业费200元，超过1小时不在岗的扣物业费1000元；

（3）对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入宿舍区；

（4）根据学校学生宿舍住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯；

（5）关注学生精神状态和身体状况，有针对性地提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门；

（6）负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。

2、会务服务

（1）根据学校的安排，为公共会议室提供会议接待和外出会务服务。负责会(接待)前准备、会(接待)中服务、会(接待)后整理阶段等一系列工作，会场布置与会务服务相关用品由物业公司提供。

（2）服务要求：

①会议桌牌、茶叶等用品应于会前1小时准备就绪；

②会务服务人员应仪表端庄、举止文明、知晓相关礼仪；

③保证会议机密，在会议前要了解该会议的保密程度，以便决定如何参与会议的服务。

3、协助学校做好国家省市级考试标准化考场布置、考场安全保卫等工作。

# **五、其他要求**

（一）物业管理范围内后续需新安装的设施设备由学校负责，新安装的设施设备学校可委托中标单位实施，费用按双方确认的费用结算。

（二）中标单位在用工方面应按照劳动法等有关要求，与劳动者签订劳动合同，购买社会保险等；物业管理人员的招收条件和考核由中标单位确定；要加强员工培训、教育和管理，不断提高服务能力和服务质量。

（三）中标单位要严格按国家、省、市有关法律法规规定，做好消防、环保等工作，若有违反规定，由中标单位承担相应的全部责任。

（四）中标单位应自觉接受学校及相关部门的检查、监督和指导，积极配合学校开展减能减排等工作。

（五）中标单位要做好与供水（含热水）、供电、通讯网络、消防、安保、卫生等有关方面的业务联系和协调工作。

（六）签订物业服务合同后，中标单位应对校园公共场地、楼宇进行一次全面清洗。

（七）物业管理服务期限内，中标单位除需配备日常使用的工具外，还需承诺投入到物业管理范围内的设施设备包括但不限于：

1、四轮6座巡逻电动车1台。

2、两轮巡逻电动车3台。

3、网络对讲机20台。

4、高压清洗机1台。

5、手推式洗地机1台。

6、电动三轮垃圾转运车1台。

7、吸尘吸水机1台。

8、多用途卫生保洁作业车8台。

9、抽水泵2台。

10、绿化洒水车1台。

11、树叶吹吸机不少于1台。

12、240L垃圾桶不少于130个，120L垃圾桶不少于40个。

# **六、人员岗位配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **岗位** | **人数** | **岗位职责** |
| **管理类人员小计** | | **2** |  |
| 1 | 经理 | 1 | 负责项目全面管理工作 |
| 2 | 经理助理 | 1 | 协助经理开展工作，负责资料汇总、仓库管理工作 |
| **宿舍管理人员小计** | | **15** | **备注：负责学生E1-E5宿舍楼日常管理工作** |
| 3 | 宿管领班 | 1 | 负责学生E1-E5宿舍楼日常管理工作、资料汇总 |
| 4 | 宿管员 | 14 | E1-E5宿舍楼、共计5栋，3班倒，1人/栋/班 |
| **工程类人员小计** | | **4** |  |
| 5 | 工程领班 | 1 | 负责工程部工作管理，包括设备维修养护、设施维修养护等 |
| 6 | 维修工 | 1 | 负责客户特约维修及公共部分设施巡查与维修工作，水电表抄表 |
| 7 | 设备运行维护工 | 1 | 负责学校设备维护 |
| 8 | 弱电工 | 1 | 负责校区物业相关的弱电维护工作 |
| **安保员小计** | | **18** |  |
| 9 | 安保领班 | 3 | 早、中、夜班管理领班各1人 |
| 10 | 门岗（人+车） | 6 | 早班及中班，2人/班，含车辆管理及人员出入管理；夜班2人/班 |
| 11 | 消防中控岗 | 6 | 负责各类服务信息收集与传递，监控安防系统、消防系统正常运行工作，双人双岗，3班倒 |
| 12 | 巡逻岗 | 3 | 负责公共区域巡逻、地下停车巡逻、楼道巡逻、图书馆巡逻、秩序维护工作 |
| **绿化保洁人员小计** | | **20** |  |
| 13 | 绿化 | 6 | 绿化工，兼职外围绿化卫生保洁（202269\*35%=70794），按照11800平方米/人 |
| 14 | 环境领班 | 1 | 负责带班，并协助环境主管开展工作 |
| 15 | 生活区保洁 | 3 | E1-E6宿舍楼卫生保洁工作，合计6栋楼配置3人 |
| 16 | 教学区保洁 | 5 | A1-A10教学楼卫生保洁工作，合计10栋，按3栋/人 |
| 17 | 后勤区保洁 | 1 | 负责操场、食堂公共区域卫生工作 |
| 18 | 行政区保洁 | 2 | 1人负责图书馆卫生保洁工作，1人负责行政楼卫生保洁工作 |
| 19 | 路面公共区域保洁 | 2 | 负责路面公共区域、地下车库的卫生保洁工作 |
| **补充人员** | | **3** |  |
| **20** | **会务** | **2** | **负责会务服务及应急管理** |
| **21** | **杂工** | **1** | **负责校区日常杂务处理及搬运工作** |
| **总计** | | **62** |  |