**项目技术要求和有关说明**

各投标单位所投内容必须满足以下要求，不得有负偏离。

1. **物业管理服务采购内容概述**

本项目位于江苏省无锡市新吴区鸿山街道德育路199号，其中建设用地面积46307平方米，总建筑面积29761平方米，绿化面积约 20400平方米。

1.项目名称：无锡市后宅中学2024年物业管理服务项目。

2.服务期限：一年（以合同签订时间为准）。

3.服务质量标准：满足采购人要求，通过采购人的考核和验收。

4.服务地点：无锡市后宅中学。

5.物业管理的范围：无锡市后宅中学学校保洁服务、绿化服务、供电系统管理维护、安全保卫等服务。

1. **最低人员配置要求**

1.报价人必须给本项目配备项目经理1名，在学校的工作时间段内，该项目经理必须全面负责项目管理工作。

2.报价人需要为本项目配备至少8名保洁人员、6名安保人员、2名消控人员、1名电工，1名绿化工人。

3.服务人员白班必须常驻本项目现场，为本项目专职工作人员。所配备人员要具备相应工作资质，曾经从事过相关服务工作经历的人员不得低于50%。所配备的人员素质好，责任心强，工作认真负责并定期接受培训，无违法犯罪记录，身体健康。能够胜任本职工作，对不能胜任的服务人员，校方有权要求更换。

最低人员配置要求详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 性别 | 年龄要求 | 配置人数 | 工作时间 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 男女不限 | 男性50周岁以下；女性45周岁以下 | 1人 | 以学校安排的具体工作时间为准 |  |
| 2 | 保洁 | 男女不限 | 55周岁以下 | 8人 | 以学校安排的具体工作时间为准 | 须配备一位保洁组长 |
| 3 | 安保 | 男女不限 | 55周岁以下 | 6人 | 以学校安排的具体工作时间为准 | 须配备一位保安队长，男性比例不低于70% |
| 4 | 消控 | 男性 | 45周岁以下 | 2人 | 以学校安排的具体工作时间为准 |  |
| 5 | 绿化 | 男性 | 55周岁以下 | 1人 | 以学校安排的具体工作时间为准 |  |
| 6 | 电工 | 男性 | 55周岁以下 | 1人 | 以学校安排的具体工作时间为准 |  |
|  | 合计 | 19人 |  |  |

**三、服务具体内容与要求**

1. **保洁服务**

1.服务内容：

主要服务内容为办公楼（区）内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁，办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏，灭虫除害等，具体内容如下：

1. 负责校内教学楼、大厅、综合楼等楼内通道、楼梯、天台、电梯间、茶水间、走廊、会议室、教学区域、办公区域卫生间的清扫与保洁。
2. 负责校内道路、绿地、球场、运动场、停车场、废物箱的清扫与保洁。
3. 完成学校安排的其他有关保洁服务的临时性工作。
4. 室外环境保洁：校园所有道路、景观绿化区域、广场、雕塑、宣传栏、消防箱等；校门外20米范围内路面、必要设施等；室外体育运动场地、体育看台等；人行道、广场、路侧等非绿化带位置的杂草清除。
5. 学校的所有玻璃和电风扇及窗帘，暑假清洗一次。
6. 生活垃圾和餐厨垃圾每天清运。

2.服务要求：

1. 制定完善的保洁服务管理制度、岗位职责、工作检查制度等，并有相应表式及台账记录。
2. 墙面、门窗、护栏、楼梯扶手等无积尘、污垢、涂鸦；天花板、走廊、室内四周无蛛网；地面干净,无痰迹、积水、烟头、杂物。
3. 大楼内卫生间循环保洁做好通风换气、冲洗洁具、清洁台盆、镜子、清洁地面、清倒便纸篓及垃圾桶、更换垃圾袋等工作。要求做到卫生间内无明显异味，地面无烟头、纸屑、污渍、积水，墙面无蜘蛛网和积灰，洁具整洁无黄渍、无堵塞。
4. 停车场地面每日清扫，车棚架、指示牌、指示灯、车位档等公共设施每周擦拭。要求：地面无垃圾、无积水、无明显油迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘。
5. 室外道路、草坪、绿地、空地等无乱石、无各种抛弃物，自然落下树叶每日及时清扫。
6. 室内外灯具、宣传牌、标志牌、垃圾桶、收集房等洁净、无积尘。
7. 清洁工具放置到指定位置、安全有序、垃圾当日清理、无蚊蝇、无积水、无印迹、污渍。
8. 卫生消杀：针对灭蚊、蝇、蟑螂、灭鼠的实际需要和季节特点制定具体消杀计划，每年至少进行2次。
9. 垃圾桶表面每日清洁，内部每周冲洗，无明显污迹；垃圾桶周围地面无散落垃圾、无蚊蝇、无污水、无明显污渍。室内垃圾桶要实行分类垃圾袋装化，垃圾袋装满后要及时更换，做到垃圾日产日清。
10. 对于学校暂不使用楼栋场馆，基本卫生保洁每周进行一次、并完成每日例行检查一次。

(11)做好学校延时放学相关的保洁工作。

(12)做好大型活动、重要接待任务的保洁工作。若有临时性、突击性的任务，服从校方安排。

**（二）绿化养护服务要求**

1.服务范围

办公楼（区）室外各类植株进行整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运，办公楼（区）门前规定区域绿地的养护管理等。

2.绿化养护要求：

1. 树木修枝整形：
2. 落叶乔木按照采购人意见修剪，一月中旬前完成。
3. 常绿乔木修剪以通风透光为主，均衡树势，保持自然姿态，一月中旬前完成。
4. 各类花灌木修剪，正确掌握花芽分化的类别或开花类别，每月一次。
5. 绿篱修剪，上面水平，两沿齐整，线条清晰，每月一次。
6. 球类，人工艺术造型树种，勤修剪，保持各树的特色，完整无空秃，每月一次。
7. 大雪，台风等特殊天气导致乔木压塌后及时修剪清运。
8. 修剪后的枝叶及时清理、外运。
9. 草坪修剪：草坪修剪严整，保持高度5-10cm，生长旺盛，颜色正常，空秃小于5%。
10. 中耕除草：
11. 乔灌木一年中耕除草不少于四次，中耕深度不少于20cm，边沿整齐，地表平整，无砖石块，树间保持清洁。
12. 草坪花台除草一年不少于五次，无杂草。
13. 防治病虫害：预测预报及时，做到防治及时，安全经济有效的控制，农药配比准确，喷洒均匀，不发生药害。
14. 施肥：乔灌木每年施一次肥，花灌木一年不少于二次，花灌木草坪按需要及时补充肥料。
15. 抗防灌排：
16. 能正确掌握树木生长需要，因地、因树、因时之宜的抗旱、防台、排涝、灌溉。
17. 扶正、拥土，树木行列与地垂直，树木底部无松动。
18. 绿地中无积水，不板结。
19. 保存率指标：乔灌木保活率98％；草坪覆盖保存率98％；大树、名贵树木保存率100％。
20. 校园草花种植，一年四次，保证学校日常草花常开；部分绿化带补种麦冬。
21. 花坛、绿化带内泥土中残余建筑垃圾、石块、修剪后的枝叶等及时清理、外运。

3.双方职责：

1. 甲方签发作业任务书。
2. 甲方及时对乙方养护质量进度、数量进行检查验收。
3. 乙方根据养护要求，编制养护管理方案，乙方按甲方签发的作业任务组织施工，并保质、保量按时完成任务。
4. 甲方负责施工用水。乙方在浇灌苗木时，可用学校内水源。机具、材料、生活等全部由乙方负责，妥善处理施工中除下的杂草，树枝及杂物，集中堆放，并及时清运，做到不污染路面和绿地，不影响学校环境。
5. 除做好常规养护管理工作外，对于不可抗拒的灾害性天气如：洪水、台风、干旱等无法预测的自然灾害，甲方应协助乙方采取相应的应对、应急措施。
6. 正常情况下，如无特殊原因（人为砍伐破坏、偷盗、不可抗拒的自然灾害等除外）、大树乔木死亡，乙方负责补植，如甲方要求乙方在本养护范围内小规模移植移栽树木，不再另行追加费用。
7. 在绿化养护过程中发生的一切安全事故由乙方承担。
8. 在日常养护管理中，如割草、浇水、除虫，应避开学校授课时间。
9. 养护人员统一着装，便于甲方领导监督管理。

**（三）安全保卫服务**

1.服务内容：

1. 办公楼（区）门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其它突发事件处理等。
2. 熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急处置方法；
3. 保障学校所有报警系统、巡更系统和监控系统运行正常；
4. 来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发、快递及包裹传送等，确保收、发准确、及时传送到位不遗失，并按规范记录接收信息；
5. 门卫、守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；
6. 负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；
7. 负责防盗、防火管理；
8. 积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度；
9. 学校交办的与安全（保安）服务有关的其他事项；
10. 协助学校完成其他事项。

2.服务要求：

1. 保安人员、消控人员值班时须挂牌持证上岗；
2. 上岗时必须穿戴统一，整齐整洁，校门口立岗值班时戴头盔，着武装带，佩带警棍，队员每周集中训练不少于1次（包括纪律、业务、站姿等培训）；
3. 学校工作日立岗时间保安员必须在室外进行人员、车辆进出管理工作。如遇特殊情况，可根据校方的安排进行微调；
4. 学生中途离校必须由班主任开具校园临时出入证，并由家长签字确认方可放行，门卫室管理好中途离校人员登记簿，凡没有出门证的学生，保安人员一律不得放出校门；
5. 来访人员进校门必须登记，保安人员要核实身份证或驾驶证等是否有效，电话联系校方确认，填来访人员登记表后方可进入校园（提醒来访人员戴好口罩、禁烟）；有大型活动另行通知；
6. 外来车辆原则上不进校内（除学校允许外），其它车辆进入必须经领导同意后进入，并提醒车辆正确停放位置，保安人员要做好登记询问等相关工作；
7. 凡遇学校重大活动，保安人员必须无条件服从学校统一指挥，参与学校的管理工作；
8. 夜间值班或负责巡逻的保安人员必须按学校规定时间进行值班查岗，做好巡更打更工作和记录；
9. 保安人员负责每晚检查并关好行政楼、教学楼、专用室等的门窗，根据学校安排做好放学后各班工作；

（10）每天做好门卫室及周边卫生工作，当班保安及时规整好门卫室内物品，确保整齐有序；

（11）值勤保安接受邮件等要签名登记，放专用快递间，每天做好消毒及记录；

（12）当班保安在岗时严格学校物资出校园管理，运出校园的物资须有学校总务或相关部门的告知，门卫方可放行；

（13）保安队长必须以身作则，全面负责保安队员的督查、培训、保安室清卫及队员的休假工作。队员休假必须书面形式向学校汇报（休假人员姓名、休假时间等）；

（14）值勤保安人员严禁私拿门卫室内寄存物品（告之寄存者寄存不过夜），家长放置物品提醒登记清晰，学生拿走物品提醒确认；

（15）保安员对师生、家长遇到的安全问题，要求须及时快速响应，确保人身安全；

（16）保安队长组织好门卫值勤各类台账登记、汇总。

**（四）供电系统管理维护**

1.服务内容：

对教学楼及地下室、办公室内，食堂，体育馆等场所内电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉，照明系统等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，保持设施正常运行。

（2）服务质量标准:

①负责各类照明灯具、泛光照明系统、应急照明等等设备设施的日常管理和维护修理。

②保证整个校园的供电安全。保证正常供电、限电、停电，有明确的审批权限并按规定时间通知学校。

③制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，应急供电系统运行正常。

④通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。

**（五）其他物业管理服务工作**

1.勤巡查，发现安全隐患，水电浪费等情况及时处理报告，履行本职工作范围内节水、节电责任。做好防盗防火等岗位安全责任，做好相关管理台帐。

2.勤杂工作安排: 学校各类考试、相关教学活动、寒暑假课桌椅调整清理、临时性重大活动等的后勤服务保障；协助学校资产清理、校内零星搬运、水电维修报修等。

3.在总务处领导与协调下，配合学校重大活动，做好零星杂务工作，配合完成学校安排的其他临时性工作。

**四、安全管理责任界定**

1.物业管理服务的各项工作要做到以人为本，安全施工，文明作业。

2.服务施工等工作场所必要时要设置安全警示语或警示标志，保证施工人员和过往行人的安全。

3.建立岗位安全责任制度，服务期间涉及到本项目的安全责任由报价人承担，本项目的项目经理为第一安全责任人。

**五、物业服务考核**

学校物业管理执行《中华人民共和国政府采购法》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》等法律法规，中标单位要严格履行投标书的承诺和物业管理合同的约定，采购人每月对报价人提供的物业管理服务内容进行考核，包括人员工作情况、服务评价等相关考核内容。考核标准见《物业考核情况表》附件，具体考核标准根据学校后续有关规定执行。

如发现管理达不到约定要求，中标单位管理服务水平下降、投诉多等现象，或物业管理单位管理中发生重大管理失误的，采购方有权要求限期整改、罚款，依照法律程序解除合同，并追究中标方的违约责任。

**六、其它有关要求**

1.中标单位应根据国家、省、市有关法律、法规、政策及与采购人签订物业管理合同，对本项目统一管理，综合服务、自主经营、自负盈亏。

2.关于投标报价的界定：

投标报价除应包括物业管理服务人员的工资（员工工资不得低于规定的无锡市最低工资标准，所有国家政策规定年龄范围内的工作人员必须交纳养老、医疗、失业、生育、工伤等在内的社会保险）、社保福利费、物业公用设施日常维护保养费、物业管理区域清洁费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、物业各类设施设备及公众责任保险费和合理利润外，还应包括检测、管理、劳务、服装、培训、保修、通讯、风险及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定的物业管理工作所涉及到的一切相关费用。

投标人报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素（包括人员最低工资及社保基数的政策性调整等），一旦中标，总价将包定，即为合同价，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是投标人的报价让利行为，损失自负。投标文件上应列出报价单明细及人员安排。

3.中标单位应按照相关规定，与所有聘用人员依法签订劳动合同或劳务协议。报价方人员在校方服务期限内的一切伤害责任，均由报价人负责。

4.投标人必须在满足招标文件要求的基础上进行报价，如有服务偏离请于服务偏离表中说明。

5.中标方不得将项目转包或分包。一经发现有项目转包或分包情况，采购人有权依照法律程序解除合同，并追究中标方的违约责任。

6.中标方在约定日期进场开工后，需要组织人员，按照学校要求，对学校各类场馆进行开荒保洁，协助校方做好正式开办的相关准备工作。

7.付款方式：合同签订生效后，物业管理服务费于每季度经采购方考核合格后向成交单位按季度支付。

**附件：《物业考核情况表》**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **得分** |
| **1** | **保洁卫生考核标准（30分）** |  |
| 基础管理（8分） | 统一着装、佩戴工牌、礼貌服务(2分) |  |
| 服从学校管理、认真及时完成学校布置的各项工作(2分) |  |
| 团结协作，互相配合、(2分） |  |
| 卫生工具定点整洁存放(2分) |  |
| 室内地面，楼道，扶手，卫生间（10分） | 办公楼（区）内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位洁净无杂物、无积水、泥垢、痰迹、纸屑等(2分) |  |
| 门窗、玻璃洁净，门、窗、楼梯扶手无灰尘(2分) |  |
| 室内地面干净无水渍、无污渍、无浮灰（2分） |  |
| 卫生间干净整洁，无异味(2分) |  |
| 墙上张贴物无破损、其它公共设施目视无污迹、无蜘蛛网，损坏及时报修(2分） |  |
| 室外场地，道路等（8分） | 校园内各场地目视整洁，无纸屑、烟头果壳，无明显杂物(2分) |  |
| 花坛路沿无积沙土、无杂物，保持泄水孔畅通(2分) |  |
| 运动场地无果皮纸屑、无废弃物、无积水、无玻璃渣等杂物(2分) |  |
| 垃圾桶外观整洁、无异味、无损坏(2分) |  |
| 卫生防疫（4分） | 室内外各场所无明显蚊蝇及四害(2分） |  |
| 学生和教师饮水机每天消毒清洁(2分） |  |
| **2** | **安保考核标准（45分）** |  |
| 基础管理（8分） | 1.门卫室不乱堆乱放，保持清洁卫生，物品摆放整齐(2分) |  |
| 2.在岗期间不抽烟，不喝酒，不使用明火和易燃易爆物品(2分) |  |
| 3.规范着装，佩带保安器械，文明执勤，礼貌待人(2分) |  |
| 4.服从学校管理、认真及时完成学校布置的各项工作(2分) |  |
| 值班管理（37分） | 1.严格执行学校的各项规章制度，自觉道守学校保安管理制度， 及时做好各项台账记录(2分) |  |
| 2.根据学校规定，定时开(闭)校门，车库门，楼梯门、教室门。定时开(关)学校报警系统。放学后巡视校园，及时关闭水电设施。(2分) |  |
| 4.值班期间，确保一名保安在值班室内值勤，外一名保安必须到室外执勤，杜绝犬只等动物进入校园，发现可疑人员要进行盘问，严禁无关人员进入学校，人员来访需使用访客通，询问事由，联系学校相关人员是否接待，同意后进行入校登记，并填写会客单，出门要出示回执。(4分) |  |
| 5.严禁学生私自出校，学生请假出校的必须出示班主任签字的出门单，井由家长陪同。教师请假出入的在门卫登记。(7分） |  |
| 6.教职员工车辆早晨放学时段须停放到停车场，来宾车辆停放到指定停车区城，与教学无关人员的车辆不得入校。送货车辆须经相关部门同意，方可放行入内并做好入校车辆登记。电动车、自行车进出校门要下车推行。(3分) |  |
| 7.按要求在规定时间进行校园巡查，排查安全隐患并做好巡查记载:防范可疑人员，做好防火防盗工作。白班保安下班前应认真进行全校各室各区域场馆的巡查工作，关闭水电门窗。确保各区域各室、各场馆无学生滞留，如有发现及时通知家长接走。(3分） |  |
| 8.保安要做好日常快递的收发保管。做好日常报刊杂志，信件的收发和临时保管工作(2分) |  |
| 9.定期组织保安培训，熟练使用保安器械，实施防恐防爆演练，熟悉并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材(2分)。 |  |
| 10. 保安执勤人员在值勤过程中，严禁擅自脱岗、窜岗，保证岗位执勤人员在岗率达100%。(1分) |  |
| 11.确保夜间无闲杂人员非法进入校区(2分) |  |
| 12.确保校园安全，财产安全(3分) |  |
| 13.正确应对夜间各种紧急情况（3分） |  |
| 14.做好操场对社会开放期间的保安巡查，维护好秩序，社会人员不得进入未开放区域（1分） |  |
| 15.做好校园晚间巡逻工作，防火防盗（2分） |  |
| **3** | **绿化考核标准（10分）** |  |
| 绿化养护（10分） | 1.绿地、绿篱正常生长，草根不裸露：生长季节无枯黄、杂草；修剪及时、无病虫害（4分） |  |
| 2.树木枝干健壮、无枯、死枝；修剪适当、及时，尤其是要做好影响主干道树木的修剪；冬季做好防扫雪等植物保护工作；叶色正常、无卷叶、黄叶；无病虫害。（4分） |  |
| 3.花卉草木正常生长；无枯枝残花，无缺株、倒伏无病虫害，按要求保存整形，保证满足日常综合治理要求及清洁要求。（2分） |  |
| **4** | **供电系统管理维护（15分）** |  |
| 供电系统管理维护（15分） | 1.具备相应上岗资质，严格执行安全操作规程。（1分） |  |
| 2.保证校内各用电设施设备的正常运行。（5分） |  |
| 3.做好供电设施设备的安全巡查、维修、做好记录。（2分） |  |
| 4.按规定完成临时交办的工作任务。（2分） |  |
| 5. 物业维修人员自接到甲方维修通知及时组织人员和设备到达现场，维修完毕按校方要求完成维修单。（5分） |  |