

# 用户需求书

## 一、服务需求一览表

序号	项目名称	服务内容	服务期限
1	校园物业管理服务	物业服务	初中部服务期限：7个月，即2020年02月至2020年08月；高中部服务期限：一年。具体时间以合同签订时间为准。

## 二、项目概况

北京师范大学海口附属学校位于海口市江东组团白驹大道以南生活片区内，拟建项目内容包含高中部、初中部、培训部。高中部办学规模62个班3100人（两个备用班），初中部办学规模38个班1900人（两个备用班），培训部办学规模20个班800人。总用地面积270亩，其中高中部165.6亩、初中部74.99亩、培训部28.31亩。

本次招标为高中部、初中部两个项目。高中部用地面积165.6亩，建筑面积为75850.29平方米；初中部用地面积74.99亩，建筑面积为43331.73平方米。

## 三、服务内容、要求及服务标准

### 3.1、服务内容及标准

#### （一）校区清洁保洁服务

1、行政办公楼：走廊、楼梯、洗手间、会议室、接待室、考务办公室、校领导办公室室内等清洁保洁。

2、教学楼：包括走廊、楼梯、洗手间、教师集体备课室、多功能室等公共部位的清洁保洁。

3、运动场、体育馆、礼堂、校内各广场及师生公寓的公共楼道、走廊等日常清洁保洁。

4、校内主道路及分支道路、垃圾站、停车场、停车棚、绿化带等区域的日常清洁。

5、负责对校区内道路灯具及不锈钢饰品、宣传栏、校牌、标示牌、楼梯栏杆、玻璃护栏、玻璃幕墙（学校另行计费）、铝合金百页栏、塑像、地面浮塑雨蓬的清洗和保洁。

6、负责对校区内标识牌、污、雨水井和沙井的保洁和清理。

7、负责对校区内散水坡、排水沟、垃圾池、化粪池的清理；定期抽吸、疏通化粪池（化粪池沉积物的抽吸、清掏由中标单位负责实施及联络工作，费用由学校负责）。

8、负责垃圾的清运及垃圾池周边的清洗和保洁工作（中标单位负责垃圾的收集、中转、垃圾池清理及环卫外运的联络工作；涉及环卫部门垃圾外运费用及垃圾桶更新费用由学校负责）。

9、负责监督对区域内的“四害”消杀（费用由学校负责）。

10、负责体育馆、运动场观看台的杂物清理保洁。

11、教室、学生公寓内部清洁由学生负责。

## **（二）公共秩序维护服务**

1、实行 24 小时不间断值守制度，切实做好防火、防盗、防破坏工作，防止侵害学校财产及人员人身安全行为的发生，维护学校的正常教学、工作、学习、生活秩序，确保校园安全。

2、负责做好门前三包工作（即包秩序、包容貌、包卫生），做好节假日、周末学生放学、返校时，前后门岗外的车辆疏通管理工作，禁止小摊小贩在校门口摆摊设店，禁止任何单位或个人依傍学校围墙或房墙构筑建筑物，禁止机动车辆在校门口乱停乱放，禁止学生叫外买行为。

3、负责校区内交通与车辆停放秩序管理，包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入校区的检查监督管理，严格登记制度，严把货物出入关。

4、负责维持校区内公共秩序，包括安全巡视、门岗执勤、地下室安全等。

5、建立严格的人员进出管理制度，严禁任何人翻越学校围墙，实行封闭式治安管理，学生未经许可不得课间擅自离开校园；负责对出入校区人员的管理及

外来人员的接待管理工作（非校内工作人员及学生进入校区须经学校有关部门同意），在校园内有权制止各类案件、治安事件的发生，如：打架、抢劫、斗殴等。

6、负责开展消防、防雷、防爆等管理工作，做好每天的消防设施的检查记录（每天一个区域），发现问题及时报告给学校有关部门，及时检修。

7、对相关物业使用人（包括食堂、体育馆等）违反校区规章制度的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施，涉及违法犯罪行为，中标单位应积极协助学校和公安机关开展相关调查、侦破工作。

8、为学校提供重大节日、校庆、运动会、文化周、大型活动及重要接待的安全保卫警戒工作及会场布置工作。

9、中标单位必须及时检查、发现、处理，消除校内出现的各种安全隐患，杜绝任何安全事故的发生。

10、负责校区常住人员的登记管理综合服务工作，协助学校、警方调查有关治安案件（包括违法、违纪行为）。

11、对突发事件（包括火灾、水浸、伤病等）提供应急处理服务。

12、学校要求提供的其他校区治安防范管理服务。

### **（三）共用部位、共用设施设备的维修、养护和管理**

教学区、学生公寓和绿化带内水、电、消防及设备设施的日常维修养护，属于正常损坏的以下 1-7 项所涉及的设施设备维修养护所需的耗材由学校提供，中标单位负责管理和维修。具体操作方式可由中标单位制定年度（或季度）维修计划报学校审核并采购，使用时由中标单位按计划领用。

1、负责办公楼、教学楼、艺术楼、科学馆、运动场、体育馆及教师、学生公寓（共用部位、共用设施设备）等照明、应急灯、路灯、绿化用灯、灯具、开关、插座等照明系统维护及管理工作。负责部分水电设施的增设或临时设施的安装工程，学校需要增加工程量大的水电项目，可根据实际情况双方再协商。教职工室内设施设备等自用部位的维修由学校或物业使用人承担。

2、负责给排水系统日常的维护和管理，如：卫生间洁具、上下行管道、雨、污水井（管）、盖、明沟、污水泵、抽水泵、发电机等的维护、疏通及管理。暗沟、卫生间管道疏通所需费用由学校负责。

3、负责供电设施日常的维修和管理，如：配电柜室内外电缆桥、室外电缆井、配电箱、柜等的维护及管理。高压部分由中标单位协助供电部门做好维护及管理。

4、负责室外路灯及节日灯饰的布置维护和管理。学校提供路灯维修平台。平台方案及制作由中标单位负责，所需费用由学校承担。

5、负责房屋设施的日常维修和管理，如：楼梯、扶手、隔栏、运动场围栏、门、窗、房屋标识、道路、路障、宣传栏、建筑小品等的维护及管理。

6、电梯设备交由专业维保公司负责管理，中标单位协助学校监督使用。

7、配合与协助有关部门对消防设施的检修工作及负责消防设施的管理工作。

#### **（四）绿化养护服务**

1、负责校区内所有绿化带、运动场草地、花卉、树木等的施肥、防虫害、浇水防旱、防涝防冻、修剪造型、缺株补植等管理及养护工作。

2、负责各节庆活动的花卉摆放，购置费由学校负责。

3、负责绿化的局部改造，改造费用由学校负责。

#### **（五）学生公寓管理**

1、公寓管理服务：包括入住管理、作息管理、会客管理、内务卫生管理、公共财产管理等。

2、安全、消防管理服务：包括公寓楼消防设备设施的管理服务、门卫保安服务和公寓治安管理服务、突发事件（包括火灾、斗殴、抢劫、水浸、伤病、疫情等）应急处理服务。

3、清洁保洁服务：公寓楼内公共区域、公共楼梯（走道）等的清洁和垃圾清运。

4、公寓水电管理服务：包括购买水电、水电使用定额管理、用电安全管理、水电公共设备设施的维修养护。

## **（六）服务要求与质量标准**

### **1、校区清洁保洁管理服务要求与质量标准**

1.1、公共场地（包括教学区、运动区、学生生活区、教职工和学生生活区内道路、绿地、建筑小品、休闲坐椅、垃圾箱、停车场、食堂三米线外围等）每天上午、下午各清扫一次，全天保洁；做到无脏杂物、无积水、无纸屑等。教职工宿舍楼道，每两天清扫一次。

1.2、办公楼、教学楼、学生公寓楼的公共楼道、梯级、走廊等每天全面清扫两次，全天保洁，应保持地面光洁、无污迹、无脏杂物等；扶手、栏杆每日擦拭，应保持光洁无污迹；公共卫生间每日使用药剂全面清洁一次，全天保洁，应保持干净无异味。

1.3、校领导办公室（包括地面、办公桌面、茶椅、室内绿化或装饰品等）每日清洁，全天保洁。

1.4、会议室、报告厅、体育馆在使用前及使用后进行全面保洁，日常巡查保洁。

1.5、教学楼玻璃窗每周全面保洁一次，日常巡查保洁。

1.6、电梯轿厢全天保洁，保持轿厢不锈钢面光洁、轿厢地面清洁。

1.7、服务区域每日产生的垃圾均集中到校内垃圾中转站。

1.8、负责协助学校创建全国卫生城市活动。

### **2、公共秩序维护管理服务要求与质量标准**

2.1、中标单位秩序维护员须遵守学校的有关规章制度，尽职尽责，做好学校委托管理的治安秩序工作，维护好学校利益。未经学校德育处、总务处联合签署放行单，贵重物品一律不得出校门，人员、车辆进出必须严格管理。否则，物业服务公司承担一切由此产生的责任。

2.2、中标单位秩序维护员工作失职或违纪、违法行为造成影响和损失的，由中标单位承担责任并负责赔偿。

2.3、中标单位秩序维护员若在学校委托管理的区域内开展管理活动过程中，因违反规章制度和劳动纪律（上班迟到、脱岗、睡岗、酒后上岗、上班喝酒等），

学校有权提出限期整改意见，若中标单位未能在规定时间内进行整改或整改达不到要求的，中标单位违约，学校有权从向中标单位支付的物业服务费中直接扣除一万元违约金。

2.4、中标单位秩序维护员到学校区域工作，除中标单位的日常检查和管理外，如被学校在监督管理过程中发现有恶意损坏、监守自盗等行为，经查实，学校有权按物品 200%的价格要求赔偿。情节严重者，送交公安机关处理。

2.5、中标单位秩序维护员在学校校区工作当班期间，须文明值班，不得有打骂、污辱、变相惩罚、非法扣留财物、非法限制人身自由等违法行为发生，如有上述行为发生，中标单位承担全部善后处理工作，学校有权要求中标单位立即撤换该工作人员，情节严重者，学校有权送交公安机关处理。

2.6、中标单位秩序维护员到学校值班期间，由于工作上的失误、脱岗等行为造成学校公共财产被盗，除中标单位追究当事人的责任外，中标单位应先行负责按国家有关规定赔偿，并承担其他法律责任。

2.7、在中标单位管理范围内，学生、教师及工作人员人身安全遭到社会不法分子侵害的，中标单位秩序维护员应及时予以制止并及时与辖区公安机关联系，严防事态恶化。如因中标单位秩序维护员未能履行职责致使学校有关人员受到伤害，其责任由中标单位负责。

2.8、中标单位秩序维护员在安全管理范围内，学校如因安全防范、管理工作未达到标准要求，出现疏漏、隐患，物业服务公司必须及时向学校提供建议，并进行整改（由中标单位提出整改方案，如属硬件设施原因，整改费用由学校负责，如属管理因素的，费用由中标单位负责）。如因学校或物业服务公司未及时整改或整改达不到要求而被有关政府职能部门（治安、消防等）进行处罚的，罚款由学校或物业服务公司承担。

2.9、中标单位须做好治安防范值勤交接登记等建档工作，并于每月最后一周将当月保卫工作总结和下月保卫工作计划以书面形式报告学校德育处。

区域	服务内容	工作要求	工作标准
门岗	人员、车辆和	每日 24 小时必须专人坐岗，	没有一例可疑人员、车

	物品验证及登记管理	确需暂时离岗，必须由巡护秩序员顶班坐岗。坐班时，要对所有进出人员、车辆和物品验证、登记管理	辆和物品进出小区和办公场所
	校园视频监控	每日 24 小时通过监控设备随时监控办公场所及小区安保情况	没有一例可疑人员、车辆和物品进出小区和办公场所
校园	校区安防巡查	每日 24 小时进行不间断巡查，特别是对重点部位定时巡查，巡查时不留死角，其中白天确保 1 名专职秩序维护员在岗，晚上 2 名专职秩序维护员在岗	没有出现一例安防，以及偷盗、火灾或其他灾害事件
	出入车辆秩序维护	专职秩序维护员负责督导进出车辆顺利出入，摆放秩序整齐有序	车辆出入与摆放有序
	设施设备故障报告与协助维修	巡查时，发现公用设施设备故障及时报告，并协助水电工及时维修	保证办公及其他日常工作顺利进行
	突发事件处置处理	发现突发事件时，立即拨打 110 或 119，并根据应急预案采取相应的应急措施	突发事件及时妥善处理，不产生不良后果
服务需求响应	服务需求申报	接到服务需求申报时，必须立即做出响应	响应及时、服务到位
	投诉处理	接到秩序维护服务投诉时，不迟于一个工作日内进行处理	秩序维护服务投诉应及时处理，并将处理结果反馈给学校和中标单位

### 3、共用部位、共用设施设备的维修、养护和管理服务要求与质量标准

非外线故障原因造成突然停水停电的设备或线路急修，中标单位应在 30-60 分钟内抢修完毕，小修应在 2-3 小时内完成；外线停水停电时，有预告则应提前通知周知，并在 5 分钟内启用备用发电机。中标单位应按照 IS09001 质量管理体系认证标准，制订公共设备设施维保计划，严格按规范程序操作，确保所有机电设备正常使用寿命，保障公共设备设施安全运行。

区域	服务内容	工作要求	工作标准
设施 设备	电梯	每周保养 1 次，每日检查 2 次，发现问题，立即告知学校通知设备商进行维修，有完善的应急预案	保持电梯安全正常运行
	监控设备	每日检查 1 次，发现问题，立即告知学校通知设备商进行维修，有完善的应急预案	保持监控设备正常运行
	消防设备器材	每周检查 1 次，发现问题，立即维修或更换，有完善的应急预案	保持消防设备器材处于正常使用状态
	供电及照明系统	供电及照明系统线路及灯具必须做好日常维修维护，随坏随修，确保每周检查 1 次，发现问题，及时维修与更换，有完善的应急预案	保持供电系统及照明系统处于正常使用状态
	备用柴油发电机组	每周必须做好备用柴油发电机组维护管理工作，不论	保证电力 24 小时不间断供应，确保工作顺利开展



		白天还是晚上，出现外部电力供应断档或不足时，必须及时启动备用柴油发电机组发电，保证电力 24 小时不间断供应	
公共 屋面	隔热层、防水层、 屋面	每周检查一次，发现问题，及时解决，解决不了的告知学校进行维修	隔热效果良好、无积水、 无渗漏
	防雷系统	每周检查一次，如发现脱焊、间断现象，及时解决，做好防雷系统年检工作	保持防雷系统处于正常 使用状态
公共 通道、 门厅、 楼梯 间	公用地面	每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造	保持公用地面整洁、无缺 损、无霉迹
	公共通道及门厅 墙、天棚维护	每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造	保持公共通道及门厅墙、 天棚干净整洁、无缺损、 无污迹
	楼间墙面、扶手、 踏步的维护	每周检查一次，发现问题，及时维修解决，解决不了的告知学校进行维修改造	保持楼间墙面、扶手、踏 步完好无缺损、无张贴、 无污迹
上、下 水管 道	上水（供水）管 道	每天检查一次，如发现接口及中短波眼漏水、管道堵塞破裂和固定码松脱等问题，及时维修解决，有完善的应急预案	保持上水系统通畅、无渗 漏
	下水（排水）管 道	每天检查一次，如发现接口及中短波眼漏水、管道堵塞	保持下水系统通畅、无渗 漏

		破裂和固定码松脱等问题，及时维修解决，有完善的应急预案	
防风 防洪	防风防洪	在每次台风暴雨来临之前，认真组织人力做好防风防洪预防工作，并做好应急预案（期间必须确保主任或主任助理在岗值守），及时排除险情	确保办公实验系统安全 无灾害
服务 需求 响应	服务需求申报处理	30分钟内派人进行察看，一般问题应在2个工作日内解决	接到设备维修服务需求及时相应
	投诉处理	设备服务投诉在一个工作日内处理	及时处理，并将处理结果反馈给学校和中标单位

#### 4、绿化养护服务要求与质量标准

总体要求：按 ISO9001 质量认证标准，建设花园式单位，创建园林生态校园、绿化达标单位。

- 4.1、树木长势保持良好，修剪及时。
- 4.2、绿化带内无杂草、无污物杂物、无积水，清洁卫生。
- 4.3、绿化基本无病虫害危害症状。
- 4.4、草坪生长旺盛，保持青绿、平整，无杂草。

具体绿化养护服务内容、工作要求及工作标准见下表。

区域	服务内容	工作要求	工作标准
校园	会议室、办公室和廊道等办公区域花	根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪（若学校另有委托除外），每周保洁2次，	植物长势良好，无积尘、无污渍、无枯叶

	卉植物	随时保洁	
	乔木	根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪	植物长势良好,无病虫害现象
	绿化带内灌木、草坪	根据需要定时浇水、施肥、施药与修剪,每周保洁2次,随时保洁	植被长势良好、青绿,无病虫害、无枯叶、无杂草,平整有序
服务需求响应	服务需求申报	接到绿化养护服务需求申报时,不迟于一个工作日内做出响应	响应及时、服务到位
	投诉处理	接到绿化养护服务投诉时,不迟于两个工作日内进行处理	绿化养护服务投诉应及时处理,并将处理结果反馈给学校和中标单位

## 5、学生公寓管理服务工作要求与质量标准

5.1、按学校统一安排的寝室和床位安排学生入住,为入住公寓的学生建立入住信息卡、发放《学生公寓入住指南》,入住学生不得擅自调换房间和床位,不得私自留宿客人,男(女)生不得进入女(男)生公寓楼。对不遵守规定和不服从管理的学生及时劝阻,严格管理,劝阻无效则将详细的书面情况及时通报甲方处理。

5.2、严格按照学校《学生公寓管理办法》规定的学生作息时间、会客制度进行管理,按时巡视、查房,对不依时归宿或夜不归宿的学生及时通报学校和学生家长协查,并做好登记。

5.3、通过开展有益活动(如开展主题为“我爱我家”“文明生活,健康成长”“资源节约型社会在学校”等征文比赛、定期开展“卫生之家”等学生寝室卫生评比活动),营造健康、向上的学生公寓文化氛围。

5.4、教师公寓要实行既类似又有别于学生公寓的人性化物业管理服务，做到至诚至善至精至美，创建文明和谐校园。

### **(七)、物业服务人员配置**

#### **7.1 服务人员配备**

服务人员配备 97 人：其中：

##### **高中部 75 人：**

1、项目经理 1 人；

2、秩序维护员 14 人，其中队长 1 人，大门岗 6 人，巡逻岗 1 个 7 人（负责上下课高峰时段撤回门岗协助门岗维持秩序、顶其他岗位轮休），每天 4 班白班每班 2 人；

3、保洁员 21 人：①主管 1 人；② 办公楼 2 人，负责 1-5 层日常保洁；③综合楼 3 人，负责 1-5 层日常保洁（包括录播教室、图书阅览室等室内卫生）；④教学楼 9 人负责 1-4 层日常保洁；⑤ 外场 4 人负责地理园、办公楼至宿舍校道及绿化带日常保洁；⑥运动场 2 人，负责生态园、体育馆至食堂外围日常保洁。

4、工程部 3 人（水电工）：24 小时轮班白班 2 人，夜班 1 人；

5、绿化养护管理 3 人，负责日常修剪（养护保修期，由施工单位负责成活率）；

6、生活老师（学生公寓管理员）33 人：①主管 1 人，②男宿 16 人 24 小时轮班负责 1-3 楼卫生及学生宿舍查寝；③女宿 16 人 24 小时轮班负责 1-3 楼卫生及学生宿舍查寝。

##### **初中部 22 人：**

1、项目经理 1 人；

2、秩序维护员 8 人，其中队长 1 人，东门岗 6 人（每天 3 班 24 小时轮岗，每班 2 人）；巡逻岗 1 人；

3、保洁员 11 人：①主管 1 人；② 办公楼 2 人，负责 1-5 层日常保洁；③综合楼 1 人，负责 1-5 层日常保洁；④教学楼 5 人负责 1-4 层日常保洁；⑤ 外场 2 人负责地理园、办公楼至宿舍校道及绿化带日常保洁。

4、工程部 1 人（水电工）；

5、绿化养护管理 1 人，负责日常养护管理（养护保修期，由施工单位负责成活率）。

（八）、其他：采购人对中标单位提供的服务进行每月一次考核，考核内容根据招标文件中的采购需求进行，满分为 100 分。考核结果须为 90 分（含）以上，考核结果为 70-90（不含）的，采购人对中标人提出戒勉，考核结果低于 70 分时采购人要求中标人限期整改，连续两次考核结果低于 70 分时，采购人有权从当月的物业服务费中扣减 3%作为对中标人的经济处罚，连续三次考核低于 70 分时，采购人有权提前终止服务合同。

四、安全标准：符合国家、地方及行业的相关政策、法规及规定要求。

五、服务期限（履约期限）、服务地点（履约地点）和服务方式（履约方式）：

1. 服务期限（履约期限）：初中部服务期限：7 个月，即 2020 年 02 月至 2020 年 08 月；高中部服务期限：一年。具体时间以合同签订时间为准。

2. 服务地点（履约地点）：北京师范大学海口附属学校校园内

3. 服务方式（履约方式）：按本招标文件及中标方投标文件实施

六、付款时间、方式及条件：按月结算

七、验收方法及标准：按本招标文件、中标方投标文件及国家、地方和行业的相关政策、法规及规定实施。

八、项目的实质性要求：按本招标文件要求实施。

九、合同的实质性条款：采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

十、法律法规规定的强制性标准：无

十一、本项目预算金额为人民币 424.937567 万元，投标人报价如超过此预算的将作为废标处理。