

用户需求

一、项目名称

物业服务

二、项目概况

北京师范大学万宁附属中学创办于2012年9月1日，是北京师范大学与海南省万宁市人民政府合作建立的一所普通公办完全中学。学校位于万宁市城北开发新区，占地面积300亩，投资4亿多元，建筑面积8.7万平方米，共有23栋单体建筑。学校整体布局合理，恢弘大气，设施齐全，环境优美，是按国家级标准化学校建设，是初中、高中为一体的高水平、高品位的全封闭寄宿制学校。

学校办学规模为4500人，其中高中2300人，初中2200人，共90个教学班，全部实行小班化教学。

学校拥有一支以北京师范大学等教育部直属高校毕业的本科和研究生学历为主，以高级教师、学科带头人为骨干的师资队伍，现有教师343人，其中特级教师4人，高级教师120多人，地市级以上学科带头人、骨干教师100余人。学校拥有宏伟的科技办公大楼；精致的天文台；藏书丰富的电子图书馆；豪华的学术报告厅；气派典雅的体育馆；高标准配置的地理园；物种丰富的植物园；顶尖设计的校园文化；能容纳5000人住宿的舒适的学生公寓；能同时容纳5000人就餐的安全卫生的三栋师生餐厅；高标准的田径运动场、篮球运动场、羽毛球场、排球场、网球馆；明亮的现代化教室和先进的电子白板、多媒体教学设备；全省一流的电子监控室、美术展览工作室、舞蹈室、艺术培训室等。

三、物业服务内容

根据学校需要，本次拟向社会采购的物业服务内容包括：

（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、清掏由物业服务公司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（物业服务公司负责垃圾的收集、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，物业服务公司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. 物业公司必须及时检查、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. 校要求提供的其他校区治安防范管理服务。

（三）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。

四、物业服务工作要求与质量标准

（一）校区清洁保洁管理服务工作要求与质量标准

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、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。

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。

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。

4. 会议室、报告厅、体育馆等场所在使用前及使用后进行全面保洁，日常巡查保洁。

5. 教学楼玻璃窗每周全面保洁一次，日常巡查保洁。

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。

7. 服务区域每日产生的垃圾均集中到校内垃圾中转站。

8. 负责协助学校创建全国卫生城市活动。

(二) 公共秩序维护服务服务工作要求与质量标准

1. 物业服务公司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. 物业服务公司秩序维护员工作失职或违纪、违法行为造成影响和损失的，由物业服务公司承担责任并负责赔偿。

3. 物业服务公司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，若物业服务公司未能在规定时间内进行整改或整改达不到要求的，物业服务公司违约，学校有权从向物业服务公司支付的物业服务费中直接扣除一万元违约金。

4. 物业服务公司秩序维护员到学校区域工作，除物业服务公司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。

5. 物业服务公司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，物业服务公司承担全部善后处理工作，学校有权要求物业服务公司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。

6. 物业服务公司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，除物业服务公司追究当事人的责

任外，物业服务公司应先行负责按国家有关规定赔偿，并承担其他法律责任。

7. 在物业服务公司管理范围内，学生、教师及工作人员人身安全遭到社会不法分子侵害的，物业服务公司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。如因物业服务公司秩序维护员未能履行职责致使学校有关人员受到伤害，其责任由物业服务公司负责。

8. 物业服务公司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（由物业服务公司提出整改方案，如属硬件设施原因，整改费用由学校负责，如属管理因素的，费用由物业服务公司负责）。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。

9. 物业服务公司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、车辆和物品验证及登记管理	每日 24 小时必须专人坐岗，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	没有一例可疑人员、车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	每日 24 小时进行不间断巡	没有出现一例安防，以

	查，以及防火、防灾等巡查	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	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置处理，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物业管理公司

（三）学生公寓管理服务工作要求与质量标准

1. 按学校统一安排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。

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。

3. 通过开展有益活动（如开展主题为“我爱我家”“文明生活，健康成才”“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。

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。

5. 导入 ISO9001 质量管理体系，以物业公司集团内部网为平台，利用校区网络配置建立校区网站，实现学校与公司的沟通，实行电脑网络信息化物业管理，共创合作双方优质品牌。

五、物业服务人员配置

（一）服务人员配备

服务人员配备 50 人：其中：

1. 项目经理 1 人；

2. 经理助理 1 人；

3. 文员 1 人；

4. 文印员 1 人；

5. 秩序维护员 11 人，队长 1 人，大门岗 5 人，巡逻岗 1 个 5 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）；

6. 保洁员 11 人：①主管 1 人② 教学楼 4 幢每人负责一幢日常保洁③科技楼 1 人负责日常保洁；④ 4 人负责外场及绿化带日常保洁及垃圾清运；⑤教师公寓、体育馆、图书馆、报告厅 3 人负责日常保洁；

7. 生活老师（学生公寓管理员）24 人：①主管 1 人，②男宿 12

人 24 小时轮班负责男生宿舍查寝；③女宿 3 人 24 小时轮班负责女生宿舍查寝。

（二）物业服务中心经理素质要求

50 周岁以下，大专以上学历，身体健康、五官端正、责任心强，具有行业岗位资格证书，具有物业管理专业知识和五年以上的物业管理经验，具有较强的组织、协调和决策能力，在处理投诉和应对各类突发事件方面，具有丰富的经验和较强的应变处理能力，经常与学校沟通，及时、有效解决实际困难和问题。