**第三章 用户需求书**

**一、工作职责**

负责西南大学东方实验中学（简称“东方实验中学”）的后勤服务管理工作，为东方实验中学提供良好的育人环境、生活环境和可靠的后勤服务保障。

1. **服务期限、服务提供单位、所需经费、支付方式**

服务期限：三学年（2022年8月8日—2025年8月7日学年，具体以签订合同时间为准。）

采购预算：经费预算共6389199.34元，其中2022年下半年934456.5元、2023年2006942.71元、2024年2128767.44元、2025年上半年1319032.68元。

服务提供单位：通过公开招标的方式确定的中标的具备后勤（物业）服务能力的专业公司（以下简称“中标方”）。

招标及费用支付方式：根据《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）关于“各级国家机关是政府购买服务的购买主体”的规定，本次政府购买服务的购买主体是东方市教育局，使用方是西南大学东方实验学校。为了便于管理，本项目由东方市教育局组织招标采购，由采购方、使用方、中标方签订三方合同，每年经费由西南大学东方实验学校支付给中标方。

**三、服务范围、人员配置及要求**

（一）根据东方实验中学区域功能划分配置后勤岗位，对校园范围内的教学、生活、运动等所有区域的卫生、绿化、宿舍、水电、维修维护等实行全方位服务管理。

（二）设置项目经理、品质主管、维修工程师、生活老师、保洁、绿化等管理岗和服务工种，根据办学规模的递增和管理模式的延续，委派后勤人员45—47名，提供工作日、周末、节假日的全天24小时服务。各工种设置班组长，各司其职，相互配合，做到职责分明、奖惩分明。

（三）委派后勤人员条件

1.年龄18-45周岁，男性身高1.65以上，女性身高1.55以上，品貌端正、亲和力强、身体健康、初中以上文化。

2.普通话流利，语言表达能力和沟通能力较好，有后勤的相关工作经验。

3.爱岗敬业，无不良嗜好，自觉遵守岗位职责，听从管理和工作安排，自觉接受监督和考核。

4.所有保洁员、绿化员、生活老师须经培训合格持证上岗。

5.项目经理、品质主管须具备物业管理的工作经验和资质条件。工程师须具备水、电、弱电、日常设施设备的维修维护资质，并持证上岗。

（四）要求保持委派保后勤人员在岗人数，对离职人员给予及时补充，保证专人专岗，对离职、入职人员及时做好建档手续。

（五）完成学习安排的其他工作

**四、管理目标**

在为东方实验中学提供服务的过程中，使学校服务成为“文明、优美、舒适”的标杆学校。根据国家服务等级一级服务标准执行，对学校的委托服务部分进行日常物业管理，在学校达到硬件指标后，争创示范（省一级甲等）学校。

| **序号** | **项目** | **行业标准** | **考核目标** | **实施措施** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 管理服务人员专业培训合格率 | 100% | 100% | 建立培训考核制度，对员工分别进行入职、在职及升职的培训，并予以考核，不合格者淘汰，对于特种作业人员，实行外送有关部门进行培训考核，并监督其上岗作业证的有效期，确保员工培训合格率达到100%，以此确保员工的高素质 |
| 2 | 管理人员、特殊工种人员持证上岗率 | 100% | 100% | 建立入职把关和培训取证制度，对管理、技术人员严格要求持证上岗 |
| 3 | 学校有效投诉率 | ≤1% | ≤0.8% | 按照合同约定，作好各项工作，提高管理服务人员素质，定期征求学校意见，不断改进服务；定期举行学校座谈会，了解学校的愿望及要求，满足学校的合理要求，将投诉及时处理及记录并建立回访制度，处理时限：分类考虑可能的处理时间，一般立即处理不超过半天，不能立即处理的约定限时处理。 |
| 4 | 学校满意率 | 95% | ≥98% | 在日常服务过程中，多渠道及时收集学校的需求信息，加强双方的沟通协调，不断改进服务，尽可能满足学校的需求，确保学校对服务工作的满意程度 |
| 5 | 清洁、保洁率消杀率 | ≥95% | 100% | 指定专职保洁员按时清洁，保洁实行全天24小时巡查制度，巡查记录完善，监督检查得力，严格考核制度以确保垃圾日产日清，空气清新，设施完好。指定专人负责除病虫害，实行巡查制度，建档记录，由保洁主管监督，以确保无病虫害隐患。 |

**五、队伍建设**

中标方要积极打造一个工作严谨的后勤管理团队，严格按照规定的委派后勤条件做好后勤人员的选聘工作，打造一支有责任感、有奉献精神、有忠诚态度、服务专业的后勤队伍。

（一）建立健全制度。中标方要根据东方实验中学的实际情况制定切实可行并不断完善的制度，做到有章可循，以制度管岗、以制度管人，并做好监督检查工作。后勤人员要严格遵守法律法规和中标方、东方实验中学的规章制度，听从工作安排。

（二）严格考核程序。中标方要自觉接受东方实验中学的考核评价，不能按照本方案保质保量履行责任的，东方实验中学有权单方面终止合作。中标方要按照《岗位职责》和《考核制度》（考核制度由校方及中标方联合制定），严格做好后勤人员的考核工作，认真做好奖惩处罚记录，按照要点、程序抓好考核。东方实验中学对责任心不强、工作推诿及工作疏忽导致安全问题的后勤人员，有权提出更换，中标方必须予以配合，迅速选派素质高的后勤人员到岗。

（三）认真抓好后勤人员培训上岗工作。

1.公司化运营管理，把职业道德教育贯穿培训、管理的始终，打造一支具有良好的职业道德和奉献精神的后勤人员队伍。

2.按照《培训计划》《培训大纲》，结合东方实验中学的实际情况，制定切实可行的培训方案，抓好职业道德教育、业务技能培养，不断提升队伍的战斗力。

3.针对东方实验中学的特点，要把文明执勤、注重礼仪、注重形象作为培训的重点之一。

4.注重培训抢救、防灾、救灾、消防、应急处突等技能。

5.做好大型活动的后勤保障培训工作。

**六、有关要求**

（一）中标方定期自查对服务标准执行的情况，发现问题立即整改。严格按照服务标准做好后勤服务，每周要自查执行服务标准的情况，每个月初要向校方送达“征询意见函”，征求校方意见。要经常研究工作中出现的新情况、新问题，对苗头性问题及时发现、及时处置。

（二）认真落实安全生产责任制。项目经理、品质主管对安全生产负领导责任，是安全生产的第一责任人，工程师、生活老师、保洁员、绿化员是安全生产的直接责任人。各岗位、各工种要严格执行安全生产工作要求，认真做好水电、弱电、日常设施设备的维修、维护，学生宿舍防疫、消毒，病虫害消杀，校园各区域的环境卫生日常整治，绿化修整施工要做好防护措施，病虫害消杀要确保避免药物中毒事件发生。

（三）参与学校全员育人工作。要抓好学生就寝纪律、内务卫生、作息时间等方面的管理，善于做住校生思想教育，加强学生行为习惯规范，关心并尽力解决住校生生活困难，不断培养学生文明守纪、勤奋守时、吃苦耐劳的品质和良好的生活习惯。

（四）做好沟通工作。为了落实各项后勤服务措施，中标方要主动向学校相关职能部门沟通工作，要遵照“质量标准”来执勤，做到职责分明，标准不减。要积极主动争取辖区卫生健康、疾控、环卫、水务、自来水、电力、燃气、电信等部门支持，营造良好的工作环境。

（五）切实抓好后勤设备保障工作和应急处突工作。按照方案确定的清单，做好保洁、绿化等大型设备和消耗品配备工作，要加强设备的日常维护、保养、存储、管理，做到物尽其用，更好地为学校后勤管理工作服务。

1. **其他说明**

（一）**中标方需具备具备师生团建、综合素质训练含军训经验及能力。**

（二）本项目报价包含招标范围确定需要的人员工资、管理费、社保、培训费、利润、税金等在内的全部费用之和，不得另行计取其他费用。如需其它设备由中标单位自行配备；如一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标人免费提供，甲方不再支付任何费用（特殊情况除外）。（详见附件）

附件1：

人员薪酬及管理费

**（一）项目经理薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023**年7月1至2024年6月30日费用（元） | **2024**年7月1至2025年6月30日费用（元） | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 4861.03  | 5004.63  | 5148.23  | 5291.83  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

**（二）品质主管薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023年7月1至2024年6月30日费用（元）** | **2024年7月1至2025年6月30日费用（元）** | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 4661.03  | 4804.63  | 4948.23  | 5091.83  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 年度薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

**（三）工程师薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023年7月1至2024年6月30日费用（元）** | **2024年7月1至2025年6月30日费用（元）** | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 4461.03  | 4604.63  | 4748.23  | 4891.83  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 年度薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

**（四）生活老师薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023年7月1至2024年6月30日费用（元）** | **2024年7月1至2025年6月30日费用（元）** | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 3337.86  | 3481.46  | 3625.06  | 3768.66  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 20  | 20  | 20  | 20  |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 年度薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

**（五）保洁员薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023年7月1至2024年6月30日费用（元）** | **2024年7月1至2025年6月30日费用（元）** | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 3337.86  | 3481.46  | 3625.06  | 3768.66  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 11  | 12  | 12  | 12  |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 年度薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

**（六）绿化员薪酬及管理费**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **薪酬结构** | **2022年8月8至2023年6月30日费用（元）** | **2023年7月1至2024年6月30日费用（元）** | **2024年7月1至2025年6月30日费用（元）** | **2025年7月1至2025年8月7日费用（元）** |
| 1 | 月人均薪酬小计 | 3337.86  | 3481.46  | 3625.06  | 3768.66  |
| 2 | 每人每月管理费 | 65.00  | 65.00  | 65.00  | 65.00  |
| 3 | 人数（人） | 8 | 9 | 9 | 9 |
| 4 | 每月薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
| 5 | 年度薪酬费及管理费合计 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |

注：薪酬费及管理费为定额报价，不得减报或加报，薪酬费中包含实发工资、代扣个人社保及公积金费、单位负担社保公积金费。社保及公积金（“五险一金”）按东方市最低标准缴纳，多余部分用于实发工资发放。

附件2：

**劳保用品配备清单**

| **项目** | **物资名称** | **物资图例** | **物资用途** | **更换频率** | **单价** | **需求数** | **预算** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 劳保用品 | 保洁工作服套装（夏） | 微信截图_20190415093907 | 用于清扫保洁劳动保护 | 1年 |  | 12\*2\*3-2=70套(每人每年2套) |  |
| 保洁工作服套装（秋） | 微信截图_20190415095040 | 用于清扫保洁劳动保护 | 1年 |  | 12\*2\*3-2=70套(每人每1年2套) |  |
| 生活老师工作服套装（夏） | 夏生活老师 | 用于生活老师劳动保护 | 1年 |  | 20\*2\*3=120套(每人每年2套) |  |
| 生活老师工作服套装（秋） | 秋生活老师 | 用于生活老师劳动保护 | 1年 |  | 20\*2\*3=120套(每人每年2套) |  |
| 工程师工作服套装（夏） | 维修工作服夏装 | 用于工程师劳动保护 | 1年 |  | 4\*2\*3=24套(每人每年2套) |  |
| 劳保用品 | 工程师工作服套装（秋） | 维修工秋冬装 | 用于工程师劳动保护 | 1年 |  | 4\*2\*3=24套(每人每年2套) |  |
| 绿化员工作服套装（夏） | 园林夏装 | 用于绿化员劳动保护 | 1年 |  | 9\*2\*3-2=52套(每人每年2套) |  |
| 绿化员工作服套装（秋） | 园林工作服冬装 | 用于绿化员劳动保护 | 1年 |  | 9\*2\*3-2=52套(每人每年2套) |  |
| 工程师、绿化员安全头盔 | 安全帽 | 用于工作安全防护 | 1.5年 |  | 13\*3/2=20顶(每人每1.5年1顶） |  |
| 保洁员、工程师、绿化员反光背心 |  | 用于劳动保护，起警示作用 | 1.5年 |  | 25\*3/2=38套(每人每1.5年1套) |  |
| 手套 | IMG_256 | 用于保洁、绿化、维修过程中的手部保护 | 破损即换 |  | 900双(每人每月1双） |  |
| 合计 |  |  |  |

附件3：

**后勤人员一次性费用**

| **项目** | **用途** | **单价****（元/人）** | **人数（人）** | **合计（元）** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一次性建档费 | 用于后勤人员建档 |  | 47 |  |
| 岗前培训费 | 后勤人员每年集中培训 |  | 45+47+47 |  |
| 体检费 | 后勤人员每年一次体检(第2、3年各一次) |  | 47 |  |
| 小计 |  |  |  |  |

附件4：

后勤服务岗位职责及岗位安排表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位职责分布** |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 负责项目全面工作及考核。 |
| 2 | 品质主管 | 1人 | 负责项目分块管理、质量监督、处理投诉。 |
| 3 | 工程维修师 | 4人 | 负责学校日常维修维护事宜，弱电等设施设备1人维护，强电、水等设施设备维修维护1—2人、日常设施设备维修1—2人。（除白班外，须值夜班） |
| 4 | 生活老师 | 20人 | 负责抓好学生在宿舍区的中午、晚上就寝纪律、内务卫生、作息时间等方面的管理。关心并尽力解决住校生生活困难。善于做住校生思想教育，加强学生行为习惯规范，不断培养学生文明守纪、勤奋守时、吃苦耐劳的品质和良好的生活习惯。 |
| 4 | 保洁员 | 第一学年11人，以后12人 | 负责教学、运动、生活区的日常保洁工作，教学楼（4栋）2人、实验电教楼（2栋）1人、行政楼1人、艺术楼1人、体育馆1人、室外清洁4人、学生宿舍（8栋）2人。还需负责垃圾清理、集中、应急搬运等工作。 |
| 5 | 绿化员工 | 第一学年8人，以后9人 | 负责教学楼内部、办公区域日常绿化工作，负责外围绿化的修剪除草、养护、室内盆景的培育和更换，负责学生劳动实践基地（生物园、地理园）的技术指导和后勤保障，负责应急搬运等工作。 |
| 合计 | 第一学年45人，以后47人 |  |

注：各组设班组长，负责本班组的具体工作安排，记录考勤。