**采购需求**

一、项目概况：

台州市黄岩区澄江街道中心小学物业服务包含保安、保洁两个项目。服务地点：黄岩区澄江街道新江路62号。项目预算每年45万，三年合计总额135万元。期限为三学年（自2025年9月1日至2028年8月31日）

**二、人员、物品配置**

本校区配置保洁 3 人，进行环境卫生清洁服务，配置保安员 6 人，为校园提供安全秩序维护。

以上人员含管理1名，不定期巡查各自区域的卫生情况及安全巡查，积极配合采购方的工作安排，并及时向采购方汇报相关工作。

采购方按实际人员数量配置相应的日常垃圾清扫工具、垃圾清运车辆、通讯工具、照明设施、安保器械等。并提供中标单位工作人员工具存放间。采购方为中标单位夜间安保人员提供住宿。

相关人员须持证上岗。

**三、保安服务委托管理内容：**

依照采购方规定与管理要求，结合校园安全保卫实际情况，制定切实可行的校园安全保卫整体方案，开展专业化安全防范，具体管理事项如下：

1.学校大门的24小时门卫管理，全面负责校园门卫出入控制，人员、车辆、物资进出门的管理和校园防火、防盗、防投毒、治安巡逻，维持校园秩序，维护校园稳定，及时发现和消除安全隐患；

2.全面负责校园内安全秩序维护；交通秩序维护；车辆指挥与停放（包括门卫周边与大门外的车辆指挥与停放）；

3.重点部位的外围区域治安巡查；

4.学校内各楼宇（如教学楼、综合楼等）的夜间定时清场锁门与早晨的开锁；

5.校园内公共部位消防设施的日常检查与管理；

6.校园内公共部位安全隐患检查、排除及上报，违规纠正；

7.校园突发事件处置、灾害预防、火灾扑救，制止校内暴力事件，随时准备提供紧急援助；

8.值守视频监控；

9.随时出员，为师生提供紧急救助服务；

10.校园内重大活动的安全警戒与秩序保障，大事件的保卫；

11.在学校德育处的组织和领导下，做好校园内部治安综合治理工作；

12.配合学校德育处，及时受理校区内各类纠纷和治安案件，及时、正确处理校园内的各类突发事件；

13.承担校方提供的安保业务所使用的办公设备、设施（如桌椅、橱柜、电扇、空调等）、通讯工具、照明设施、警具等的维修和耗料费用；故意损坏、恶意使用或丢失全额赔偿；

14.配合司法机关，打击校园内部与周边的违法犯罪活动；

15.其他属于安全保卫专项物业管理范围内的工作及采购方临时交办的任务。

**四、保洁委托服务项目及管理标准：**

（一）服务标准如下，但不限于以下内容：

1.有健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，有明确的分工和责任范围；

2.保洁人员年龄要求60岁以下身体健康，工作时间服装统一，精神面貌良好。

3.树立为全校师生员工服务的思想，遵守学校有关管理规定，热爱本职工作，按时到岗着装整齐，挂牌上岗，礼貌待人。

4.全面负责所辖楼层大厅地面、楼梯、走廊、卫生间、楼梯扶手、墙壁的清洁卫生工作，每天至少各扫（拖、抹）一次。确保大厅地面、走廊、楼梯整洁卫生；如遇下雨天气，要对其地面进行不间断清理。

5.负责为校内各办公室提供茶水；每天对行政楼办公室进行打扫。

6.每天对校园垃圾进行清送，保证校园干净整洁。

7.白天经常检查卫生间、下水管道是否畅通，下午上课前增加检查一次。协助学校教育、监督学生不得将各类废弃物扔进下水道，随时清除易造成堵塞的杂物等隐患，发现堵塞要及时处理。

8.维护公共设施，如有损坏要及时报修、以旧换新。所使用的卫生工具要妥善保管，定点有序存放。

9.卫生间每天至少冲洗一遍，做到大小便池无污垢、地面、台面、水盆整洁、玻璃明亮、无蛛网、无积灰、无积水，墙面无张贴、涂写，保证下水管道的畅通。定期进行厕所消毒，并做好消毒记录。

10.在清洁过程中，做到节水、节电、节约卫生工具。做好节约水电的工作，杜绝“长明灯”、“长流水”现象。

11.对师生的乱扔乱放现象有权进行劝阻和制止。

12.掌握正确的清洁方法和流程，及时妥当的设置安全警示牌，确保师生安全。

13.按要求完成后勤分管主任安排的其它临时性工作。

14.学校保洁员应当认真履行本职责，因履职不到位或不当造成不良影响的，学校有权辞退，情结严重的按上级有关规定执行。

（二）人员应具备的条件：

1.保安具有高中以上的学历，年龄在18至45周岁；保洁年龄不得超过60周岁。

2.身体健康、五官端正、无残疾、无传染性疾病、无精神病史（提供健康证明）、无重听、无口吃、无纹身等；

3.品行良好，无劣迹行为；

4.无违法犯罪记录；

5.取得保安资格证且无被吊销保安证记录。

**五、采购方的职责和义务**

1.与中标单位共同制定学校安保、保洁工作管理方案。

2.采购方可以检查、指导员工工作，对不称职的人员，可以要求中标单位对其进行调整，中标单位应按采购方的要求及时调整。采购方应对中标单位工作存在的问题及时作出指导。

3.审定中标单位提出的员工工作管理服务工作计划。

4.按本合同约定时间及时向中标单位支付服务费。

5.为中标单位提供学校安保、保洁规定的装备设备、保洁清洁工具等。

6.委托中标单位管理的房屋、设备应达到有关部门的安全使用标准。

7.采购方应指定专人（德育线分管领导及德育处）负责保安、保洁工作，负责监督协调工作相关事宜。

8.中标方按合同条款完成工作，承包期内师生满意度较好，并未发生重大安全事件，甲方经学校班子会讨论决定，每学期酌情给予乙方员工发放安全质量奖。

**六、中标单位的职责和义务**

1.根据双方共同制定的学校安保、保洁工作管理方案，制定出管理服务工作计划；

2.中标单位在合同正式签订前应向采购方提供企业营业执照及法人证书等证件复印件；

3.中标单位必须服从采购方的监督领导，履行好管理方案中的各项条款；

4.人员上岗前中标单位应统一向采购方提供派驻人员的身份证和保安证原件和复印件，复印件留采购方存档；

5.保安、保洁应遵守国家法律法规，遵守甲、乙双方制定的有关规章制度，做到着装整齐、统一规范、精神饱满、文明执勤、礼貌待人；

6.保安工作职责和时间：每天24小时两班执勤（学生放假期间及夜间每个校区至少要有一人值班），主要负责教学楼、宿舍楼、综合楼等场所的安全保卫工作和校门口安全保卫与秩序管理工作。

7.劝阻制止他人损害采购方公共设施或妨碍物业服务行为，并对造成的损失要求赔偿。

8.负责学生上下学在校门外维持秩序及学生安全。

9.本合同终止时，中标单位必须按规定向采购方移交全部物业管理用房、学校特殊装备及物业服务的档案资料。

10.严格按本合同约定的收费标准收取物业服务费用和其他相关费用，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

11.如遇问题应在第一时间与采购方安全负责人联系，保证问题的及时解决。

12.员工的人身意外伤害险、社保等均由中标单位负责管理。如不参保，所产生的一切纠纷由中标单位承担。

**七、中标单位管理质量标准**

1.目标要求

（1）依托行业标准，根据校方管理规定与服务要求，制定切实可行的校园服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力；

（2）依法办事，文明执勤，严格管理，保障学校财产和师生人身不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序；

（3）全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园物业服务满意率在80%以上。

2.服务要求

（1）树立“服务第一，业主至上”的思想，切实维护学校和师生的人身和财产安全；

（2）管理坚持原则、缜密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节；

（3）上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；

（4）依法办事，文明执勤，不与师生发生争吵，杜绝与师生发生冲突，严禁出手伤人及师生人身安全，做到打不还手、骂不还口；

（5）师生有求必应，有险情必出。

3.管理要求

（1）采购方负责提供进驻人员执勤所需的装备、器材、通信设备、日常工作耗材等；

（2）从校方安全实际出发，经常开展在岗人员业务培训；

（3）内部管理体制健全，设立保安服务队长，全面负责日常保安队伍的规范化管理；

（4）中标单位必须采取切实有效措施保持保安、保洁队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例；保安队伍主要管理员更换，应提前一个月以书面形式通知采购方，其他人员更换要提前一周告知采购方；确保服务质量不因人员变动而受影响；

4．交通秩序维护要求

（1）保障学校大门口外来车辆有序疏通。

（2）执行校方对车辆管理办法，并制定车辆管理制度，安排好校方车辆进出停放秩序，外来车辆管理制度办法。

5．安全防范要求

（1）实行24小时全天候巡逻值班制度。

（2）实行保安固定岗、巡逻流动岗，每班次的门卫、巡逻不少于1人。学生上下学，集中出入门岗和车辆引导人员不得少4人，24小时闭路视频及红外线监控，随时掌握本学校的安全情况，发现安全隐患及时排除。

（3）发生治安、消防、交通意外等突发事件时，及时通知德育处，及时采取有效措施，防止事态的扩大、恶化。维护现场，待有关部门到现场后协助其进行处理。

**八、**考核措施

在日常物业服务中对易于区分(有争议的实时查看监控录像为准)职责的工作采用量化记分措施，考核实行季度考核制，每季度考核总分为100分，每季度考核扣分都大于50分的，有权终止合同。

1、垃圾箱未及时清洗，每只计1分；

2、卫生间小便池、蹲坑未清洗保洁或有明显异味，每个计1分；

3、楼层地面未拖洗保洁，每一楼层计2分；

4、各处的楼梯、扶手未拖擦，每个计2分；

5、保洁范围内有蜘蛛网，每一处记1分；

6、垃圾桶垃圾满装未及时处理，每桶计1分；

7、垃圾处理未严格按照垃圾分类规定处置的每次计1分；

8、各处的玻璃(门、窗及镜面)有积尘、指印、污迹，每块计1分；

9、下雨时因下水道口堵塞(包括屋顶平台处的)造成积水的，每处计1分；

10、物业人员迟到早退，每人次计1分；脱岗，每人次计2分；缺岗，每人次计3分。

11、对需维修器件未及时报告或者维修器件后未及时反馈，造成影响或损失，每次计1分；

12、校园地面垃圾堆积没及时清理，每处计1分。

13、工程人员未按规定及时检修公共设备设施，每次扣3分。

14、未对相关检查，维修等记录存档及存档不完整，每次扣2分。

15、未按规定做好交接班各项工作，每次扣2分。

16、物业人员工作期间未按规定着装,每人每次扣1分。

17、物业人员不文明值勤，不礼貌待人，每次扣1分。

18、消控队员形像不佳每次扣1分。

19、保安人员纪律方面不按照规章制度每次扣1分。

20、台帐记录不规范不完整每次扣1分。

21、业务培训不落实队员工作不熟练每次扣1分。

22、被有责投诉情况属实，情节轻微的每次扣1分，情节严重的每次扣3分。

23、特殊情况及抢修时必须随叫随到，未按时到影响工作，每次扣5分。

24、因工作失误、违规或违纪造成重大损失，每次扣10分。

* 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分项目** | **评分细则** | | **分值** |
| **技术和服务方案**  **78分** | **总体方案** | 根据项目服务特点及服务质量标准制定项目总体方案：①管理服务理念；②服务定位；③目标责任；④管理模式；⑤确保服务质量的各项措施；⑥保密意识和制度；⑦物业工作过渡方案科学合理，符合采购人需求又切实可行；依据以上6项方案是否符合、完善、全面、针对及可行进行分档评分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| 根据投标人对本项目现状及需求进行准确的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，并提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| **管理方案** | ①安全制度；②激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制；③问题整改与应急管理制度；④保密制度；⑤物业档案管理制度；  根据以上5项管理制度组织架构是否完善健全，主要工作流程和闭环管理是否清晰合理，进行分档评分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| ①各级人员的管理制度；②人员岗位职责；③考勤和考核制度 ；④岗前培训制度；根据以上人员管理制度及考核制度进行分档打分：  一档得5分；二档4.5分；三档4分；四档3.5分；五档3分；六档2.5分；七档2分；八档1.5分；九档1分，未提及此项不得分。 | 5 |
| 根据各投标人对本项目制定的项目总体方案中提出的管理服务创新思路、合理化建议情况进行打分:  一档得4分；二档3.5分；三档3分；四档2.5分；五档2分；六档1.5分；七档1分，未提及此项不得分。 | 4 |
| **服务方案** | 根据各投标人对本项目制定的物业管理区域内保洁服务方案，进行分档打分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| 根据各投标人对本项目制定的物业管理区域内设备运行维护及日常维修服务方案，进行分档打分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| 根据各投标人对本项目制定的物业管理区域内安保及消防服务方案，进行分档打分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| **服务人员** | 岗位安排方案：管理人员及服务人员的构成情况及人员数量安排是否根据采购人的需求，且针对性及全面性进行综合评分：  一档得6分；二档得5.5分；三档得5分；四档得4.5分；五档得4分；六档得3.5分；七档得3分；八档得2.5分；九档得2分，未提及此项不得分。 | 6 |
| 项目经理履历要求：①具有消防设施操作员证书（中级）得1.5分；初级得1分②持有垃圾分类讲师执业资格证书，得1.5分③具有垃圾分类督导员证得1分；④根据提供的项目经理类似工作经验进行打分，一档得1分；二档得0.5分；未提及此项不得分。  （提供证书原件扫描件及投标人为其缴纳的近期社保缴费证明，否则不得分） | 5 |
| 保安队长履历要求：①具有大专毕业证书得1分；②具有保安证得1分；③具有特种设备作业人员证（电梯操作证）得1分。  （提供证书原件扫描件及投标人为其缴纳的近期保险缴费证明，否则不得分） | 3 |
| 工程水电工履历要求：①具有高压电工证书得1分；②具有低压电工证书得1分；③具有木工维修工作经验得1分④根据提供的水电木工工作类似工作经验进行打分，一档得1分；二档得0.5分；未提及此项不得分。  （提供证书原件扫描件及投标人为其缴纳的近期社保缴费证明，否则不得分） | 4 |
| **服务的**  **应急措施** | 对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气及突发事件）时的应急预案及相应的措施，依据应急预案进行分档评分：  一档得5分；二档4.5分；三档4分；四档3.5分；五档3分；六档2.5分；七档2分；八档1.5分；九档1分，未提及此项不得分。 | 5 |
| 对物业管理区域内应急供电系统、电气照明装置等设备应急检修措施等，依据应急预案进行分档评分：  一档得5分；二档4.5分；三档4分；四档3.5分；五档3分；六档2.5分；七档2分；八档1.5分；九档1分，未提及此项不得分 | 5 |
| 对物业管理区域内重大活动的应急保障预案，依据应急预案进行分档评分：  一档得5分；二档4.5分；三档4分；四档3.5分；五档3分；六档2.5分；七档2分；八档1.5分；九档1分，未提及此项不得分。 | 5 |
| **项目业绩2分** | | 投标人自2021年1月1日以来（以合同签订时间为准），承担同类项目业绩情况，每提供一个同类项目合同得0.5分，最高得2分。  注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，否则不得分 | 2 |
| **价格20分** | 以合格投标人有效投标总报价中的最低价为基准价，基准价为20分。投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×20%×100（小数点后保留2位小数）。 | | 20 |