

采购需求

一、项目概况

北京第二实验小学，乃百年名校。始建于1909年9月19日，时名为京师女子师范学堂附属两等小学堂，1955年启用现名，由郭沫若先生亲笔题写校名。截止到2019年，学校发展新文化街、王府、德胜三校区，分布于北京市西城区三个学区，全校占地面积48138多平方米，417名教职员工，5343名学生。学校作为国际交流示范校，至今已与英、法、美、加、德、南非、冰岛等多个国家和地区的相关教育机构建立友好合作关系，成为展示当代中国小学风采的窗口。

二、服务范围

北京第二实验小学分为三个校区，新文化街校区位于西城区新文化街111号，占地面积约为21569平方米，建筑面积35728.63平方米，有三栋四层教学楼和一栋生活楼及两座小四合院；王府校区位于西城区新文化街53号，占地面积约为11378.81平方米，建筑面积12940.55平方米，有三个平房院落，教学楼结构为地上二层，地下一层；德胜校区位于西城区德外大街安德路142号，占地面积15191平米，建筑面积16741平米，教学楼结构为地上四层，地下二层。

三、服务标准、期限及服务地点

1. 消防及监控室服务标准、期限及服务地点

- (1) 消防及监控室设专职人员24小时值班，(8人)值守人员数量符合消防部门有关规定，值守人员必须持证上岗，并有两年以上实操经验；值守人员禁止脱岗；
- (2) 值班员必须密切监视显示屏，值守期间不许躺卧、看书报、杂志、上网、打游戏等与值守无关的事情；发现异常情况应及时向物业负责人和值班保安报告；
- (3) 每天对消防及监控设备进行维护、擦拭等，随时保持设备设施正常良好工作状态；
- (4) 做好监控室的防水、防潮、防漏电工作；
- (5) 禁止无关人员进入监控室，未经业主方主管安全的负责人许可，任何人不得进入监控室翻看监控录像。
- (6) 服务期限：一年。
- (7) 服务地点：新文化街和德胜校区。

2. 维修服务标准、期限及服务地点

- (1) 熟知管理区域内各类设备设施系统的构成和运行要求；
- (2) 每年第四季度对房屋共用部位及共用设施设备进行一次安全检查，根据检查情况制定下一年度维修和服务计划，并按规定组织实施；
- (3) 按规定对所管设备设施进行日常巡检；
- (4) 及时处理公共电气、给排水等设施设备故障及用户故障报修；
- (5) 对公共用水用电提出合理化建议，做好节能降耗工作，避免浪费；
- (6) 负责校区内小修服务工作；
- (7) 做好与校方维修工程人员的配合要求。
- (8) 服务期限：一年。
- (9) 服务地点：新文化街、王府和德胜校区。

3. 传达室服务标准、期限及服务地点

(1) 每天工作时间

周一至周五 6:30——16:00；

(2) 工作人员要坚守岗位，不得以任何理由脱岗、离岗、串岗。未经允许擅自离岗 30 分钟为严重违纪，予以调整岗位。如本人因病或确实不能在岗而需调班，需经物业主管领导安排并报实验二小安全负责人员同意。

(3) 工作期间、着装整齐，举止、言谈文明。不得高声喧哗打闹，严禁在岗期间抽烟、喝酒、打牌、赌博、玩电子游戏、接代亲友或其他不文明行为，工作时间严禁干私活。如发生酗酒、打牌或打架斗殴等现象，实验二小将向物业公司提出相关人员辞退要求。

(4) 做好交接班工作，交接班有记录，有本人签字。

(5) 注意环境卫生，定期打扫和清洁工作间，养成良好卫生习惯。

(6) 服务期限：一年；

(7) 服务地点：王府校区。

4. 保洁服务标准、期限及服务地点

A、办公室

(1) 对负责办公室卫生保洁工作的服务人员进行专业培训，加强保密和服务意识的教育。

(2) 挑选政治可靠、品质优秀、技术熟练、礼仪得体的人员为业主高层管理人员

提供专职入室保洁服务。

(3) 每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、卫生洁具、卧具等整洁、光亮、无尘土，花草植物茂盛。

(4) 整理书报、文件等，严守秘密，不翻阅办公室的文件、抽屉、文件柜等。

(5) 负责每周对领导电话及自用杯进行消毒。

(6) 保证办公室内家具、设备、门窗、办公设备、天花板的完好。

(7) 领导房间每日清晨备好开水，准确完成领导交办的事务性工作。

(8) 房间内木地板每周至少打蜡一次。

B、公共区域

大厅、大门、楼道、楼梯、连廊及四合院办公区及上述部位所有设施、用品及饰物。

(1) 地面光亮，无水迹、污渍；

(2) 楼梯、走廊、标识牌、门牌、通风窗口、地角线、墙面、柱子及天花板无尘无污渍；

(3) 垃圾桶摆放整齐，外观洁净，桶内垃圾不得超过 1 / 3；

(4) 玻璃、门窗无污渍、水迹；

(5) 灯饰、壁挂和其他饰物无尘土，整洁干净；

(6) 大厅入口地台、阶级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无水迹、污渍；

(7) 大厅天花板无尘埃；

(8) 每月对大理石地面至少清洗一次；

(9) 随时擦干地面水迹，避开学生下课时间；

(10) 开水器具保持洁净，光亮，无污迹、下水池内干净整洁；

C、外围保洁

外围保洁主要包括庭院、大门前、通道、绿地等的清洁卫生管理要求：

(1) 庭院地面清洁无废弃物；

(2) 垃圾桶外表无污渍，无垃圾粘附物；

(3) 保洁重点，废纸等随时捡拾入桶；

(4) 垃圾清运及时，垃圾车消毒，无蚊蝇滋生；

(5) 在雨、雪天应及时对区内路、干路积水、积雪进行清扫、铲冰、扫雪符合北京市市容市政管理要求；

(6) 体育健身器材无污渍。

D、卫生间保洁

(1) 门窗隔板无尘、无污、无杂物。

(2) 玻璃、镜面明亮无水迹。

(3) 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网，无水迹。

(4) 洗手池、龙头、弯管、马桶座、盖及水箱无尘、无污、无杂物，电镀件明亮。

(5) 便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。

(6) 桶内垃圾不得超过 1 / 2 即清理，桶体干净无污渍。

(7) 设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口)无尘、无污渍。

(8) 清洁间干净、整洁、无杂物、无座椅，无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

(9) 空气清新、无异味。

(10) 保证卫生纸、洗手液、肥皂正常供应，烘干器正常使用。

(11) 随时擦干地面水迹，避开学生下课时间。

E、报告厅、会议室、礼堂、新建电教室、体育场馆及车库卫生保洁

(1) 室内家具、用品、设施、地面等清洁光亮。

(2) 会后及时清理和补充茶水用具，并及时关闭电源。

(3) 具备接待临时性会议及演出服务的能力，在接到会议通知后 10 分钟内做好会议接待的有关卫生保洁准备工作。在接到演出通知后，在规定的时间内做好有关演出前的卫生保洁的准备工作。

(4) 体育场馆保洁

a. 每场清场后检查更衣室，发现遗留物品必须妥善保管，待人认领。

b. 每日闭馆前清理池边教具，冲洗池边地面，并确认无人滞留后方可关灯，锁门离岗。

c. 经常清洁并保持更衣室外走廊，更衣室，淋浴间及厕所卫生。室内定期撒药、灭蟑，保障卫生达标，厕所无异味。

d. 更衣柜须每周消毒处理一次（暑期每日一次）。浸脚池每日第一场前注新消毒液（暑期每两场更换一次消毒液），并测余氯含量，确保其指标符合要求（5

—10mg/l)。

e. 专人负责妥善保管所有消毒液与盐酸，确保不出伤害事故。

f. 清扫并保持馆外所辖卫生区的清洁。

g. 打扫并保持馆内地面、桌、柜、栏杆、窗台、器材等卫生。

h. 对水质处理的管理：水质消毒开场前及使用过程中，按规定时间监测池水余氯含量并做好记录，发现池水浊度超标时应进行净化。

(5) 对车库每天一次清理，保持整洁。

F、建立各项节能环保具体措施及指标。

G、消杀工作：全校范围内的虫害消杀，包括白蚁的消杀。

(1) 每月要求专业消杀单位对楼宇、绿化带进行一次彻底的消杀活动，每季对化粪池进行一次消杀工作，并由物业部跟踪记录。

(2) 每周对垃圾桶、垃圾中转站、卫生间、车库、排水渠等进行一次消杀活动，每周对开水间、热水器、过滤器进行清洁、消毒一次。

(3) 按市政府有关规定，定期向校园范围喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂，并根据卫生要求做好杀虫灭鼠服务、卫生防疫工作；

(4) 承诺对校园环境卫生达标率、消杀达标率 100%；

H、浴室保洁：

(1) 及时清扫浴室卫生，保持整洁；

(2) 定期对浴室通风消毒，保持室内清新无异味；

(3) 保持地面、墙面瓷砖光洁无污垢、水垢、水迹、龙头出水顺畅；

(4) 注意节约用水，发现跑漏水现象及时报修；

I、灯具清洁：

(1) 清洁后灯具无灰尘，灯具内无蚊虫；

(2) 灯盖、灯罩明亮无锈迹；

(3) 开关表面及周边无污保持清洁；

J、垃圾中转站清洁消毒标准

(1) 目视垃圾站内无杂物、污水、污垢，垃圾站内无异味；

(2) 垃圾日产日清；

(3) 垃圾装运过程中，落地垃圾及时清扫干净；

K、服务期限：一年。

L、服务地点：新文化街、王府和德胜校区。

四、服务内容及要求

1. 服务内容：

- (1) 新文化街校区维修服务、消防中控值守服务、保洁服务、会议服务；
- (2) 德胜校区维修服务、消防中控值守服务、保洁服务；
- (3) 王府校区维修服务、传达室服务、保洁服务。

2. 消防及监控值守要求

- (1) 每天视频巡视，认真填写工作日志，详细记录每日发生的事件及处理结果，做好交接班。
- (2) 严格执行监控值班室的管理规定，非当日值班员不得进入值班室。
- (3) 负责消控及监控系统的操作，值班运行维护，监视所辖区域安全防范动态，发现问题及时报告，妥善采取措施。
- (4) 定期对消控及监控设备进行检查，发现问题及时通知维保单位解决，确保设备运行良好。
- (5) 完成领导交办的其他工作。语言表达能力良好，具有一定亲和力，责任心强。

3. 维修服务要求

- (1) 学校范围内门窗五金件的维修及更换。
- (2) 办公家具及课桌座椅的维修。
- (3) 校区范围内玻璃（不含幕墙）的更换。
- (4) 学校内灯管、电气开关、插座的更换，要求提前备料。
- (5) 10 平米以下墙面的粉刷及修补。

(6) 体育场馆维修

体育场馆设备设施的巡视、检查、养护及零星维修，定期检查水、电、暖气管道，教具等设备，发现问题及时上报。巡视检查地面、墙壁、池壁、门窗、暖气罩等有否缺损，发现损坏及时修补或上报。爱护、保养馆内所有设施、器具。

特种设备从业人员需要持证上岗。

(7) 保证学校正常用电用水，每天早、中、晚日常巡视配电柜（箱）三次，发现安全隐患及时上报。

(8) 严格执行用电安全规范，小修应及时到位维修。遇特殊情况应及时上报主

管；自觉遵守安全操作规程，严禁违章指挥、违章操作及违反劳动纪律的情况发生。

4. 传达室服务要求

(1)负责日常邮件、报刊的收发工作，投入信箱，保证投递及时、准确，无丢失；及时通知挂号、专递、汇款、包裹的收件人，实行签收制度。

(2)负责接待家长及各方面来访者并及时联系相关人员。

(3)按时交接班做好交接记录及班内记录。

(4)保障工作环境的整洁卫生。

(5)及时完成领导交付的任务。

5. 保洁服务要求

确保校长办公室、大厅、门厅、楼道及楼梯、外围、卫生间、会议室、报告厅、礼堂、新建电教室、连廊、体育场馆、车库及四合院卫生整洁干净；做好全校范围内害虫消杀。

五、人员要求及配置

1. 物业人员配置：项目负责人 1 人、会议服务员 1 人、新文化街校区和德胜校区消（监）控室值班人员数量需符合消防部门有关规定（8 人）、传达室值班员 1 人（王府校区、女）、工程经理 1 人、水暖工 1 人、综合维修工 2 人、电工 2 人（包含德胜校区 1 人），保洁人数及年龄根据校方实际工作需要配备。提供派驻项目负责人工作简历（年龄、工作年限、并提供学历、上岗证书、身份证复印件）。人员配备要符合劳动人事管理、培训要求（组织架构及人员配备、培训和管理）**人数配备不少于 60 人。**

2. 人员配备要求：

(1) 项目负责人：能够熟练使用 word\excel\powerpoint 等办公软件；具备丰富的管理经验，良好的服务意识、客户沟通能力；具备强烈的责任心和优秀的团队领导能力、管理能力、部门协调能力、工作执行力、应急处理能力；

(2) 客（会）服务：45 岁（含）以下，大专（含）及以上学历，具有从事客服接待及会议服务相关工作经验，普通话标准；形象气质良好，有亲和力、具有一定的口头语言表达能力；

(3) 维修技工：55 周岁（含）以下，具有工程维修相关工作经验；持有低压

或高压电工作业证；对安、消防控制系统、小型中央空调系统、电教系统具有维护经验；

(4) 安、消防监控值班员：55 周岁（含）以下，具有同岗位工作经验；持有消防中控员中级操作证；

(5) 保洁经理：具有同类项目保洁服务经验；语言表达能力良好，具有一定亲和力，责任心强；

(6) 保洁人员：55 周岁（含）以下，身体健康；具有保洁相关工作经验，熟悉保洁操作规程；熟练使用保洁用品和工具，了解保洁药剂的使用标准及规定；

六、验收标准和要求

采购人每月开展一次物业工作满意度调查。每季度第一个月调查得分低于 90 分，供应商须限期整改；第二个月调查得分仍低于 90 分，采购人可从本季度应付物业费中扣除合同总金额 0.3%的款项；第三个月调查得分仍低于 90 分，采购人可从本季度应付物业费中扣除合同总金额 0.5%的款项。

满意度调查表

项目	评估指标	评分标准	得分
保洁服务	清洁范围	覆盖合同约定区域（如办公区、公共走廊、卫生间、会议室等）无遗漏（10 分）	
	清洁质量	地面无杂物、污渍，桌面无灰尘，卫生间无异味、地面干爽，垃圾日产日清（15 分）；	
	服务规范	按约定频次清洁，作业时不影响正常办公/教学，工具设备整洁（10 分）。	
维修服务	响应时效	一般维修 24 小时内响应，紧急维修（如水电故障）2 小时内响应（15 分）；	
	维修质量	故障一次性修复，维修后 30 日内无复发，配件符合约定标准（10 分）；	
	服务规范	维修记录完整（含报修信息、维修过程、验收签字），现场清理整洁（10 分）。	
中控值守服务	在岗值守	按合同约定时段全勤在岗，无脱岗、睡岗情况（10 分）；	
	操作规范	熟练操作中控设备（如监控、消防报警系统），记录完整（含设备运行状态、报警处置情况）（10 分）；	
	服务规范	应急处置：接到报警或突发情况，按流程及时响应并上报（10 分）。	
总结评价：			

七、物业费用说明

包括但不限于员工工资、福利、法定计提费用；清洁用品工具、消毒药剂；设备设施维修维护物资及耗材费；税金等。

八、付款方式

签订合同且收到乙方增值税普通发票后 15 个工作日内支付乙方首付款为合同金额的 50%，第二季度支付合同金额 20% 共计，第三季度支付合同金额 15%，年底支付剩余尾款 15%。

九、物业管理单位相关制度及预案

- (1) 包括但不限于消防、监控、电气、维修、人员管理、培训等管理制度。
- (2) 包括但不限于火灾应急预案，停水、停电应急预案，压力容器、管道应急预案，扫雪铲冰应急预案，防汛应急预案，水侵应急预案，电梯停梯应急预案等。