【兴庆校区文管大楼物业管理服务】采购需求

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：**

**（一）采购标的需实现的功能或者目标**

1.项目概述：

管理学院兴庆校区文管大楼（含辅楼），总面积为12136.9㎡，其中主体为管理学院，以及公管学院和金禾中心部分楼层，服务内容主要包括负责大楼公共区域及教室、会议室的保洁，负责大楼安保及日常巡查，负责楼宇内水、电、暖等各项设施、多媒体教室设备及大型设备的日常管理、使用及故障报告。

2.采购标的需实现的功能或者目标

本着“师生满意，服务第一”的宗旨，以一流的质量，一流的管理，一流的服务，做好兴庆校区文管大楼的各项服务保障工作，为广大师生员工营造良好的科研、办公环境。

3.投标人须具备独立法人资格，具有合法有效的营业执照、组织机构代码证、税务登记证或三证合一的营业执照，并在经营范围内含有物业服务相关的内容。

**（二）为落实政府采购政策需满足的要求**

1.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定，本项目采购标的为中小型企业制造、承建或承接的，投标人应提供办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。

本项目采购标的对应的《中小企业划型标准规定》所属行业为： 物业服务 。

2. **□ 本采购项目允许进口产品参加。**

（说明：请项目单位根据采购实际情况在“□”中打勾（☑）。未进行勾选的，视为只接受本国产品参加）

**二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：**

采购项目中所含的投标产品及制造商应符合国家有关部门规定的相应技术、计量、节能、安全和环保法规及标准，如国家有关部门对投标产品或其制造商有强制性规定或要求的，投标产品或其制造商必须符合相应规定或要求，投标人须提供相关证明文件的复印件。

**三、采购标的概况**

（一）采购项目名称： 兴庆校区文管大楼物业管理服务

（二）采购数量及计量单位： 一年

（三）最高限价：人民币 85万 元。

（四）交付时间：2025年4月1日-2026年3月31日

（五）交付地点： 兴庆校区文管大楼 。

（六）付款进度安排：一年支付两次，第一次在服务期满六个月后，且前两个季度考核合格，支付当年管理服务费的50%；第二次在当年合同期满后，且后两个季度考核合格，支付剩余50%。

**四、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

（一）服务面积（使用面积）：管理学院物业服务总面积：总面积约12136.9㎡（文管大楼一层--五层、七层、八楼半层、辅楼）。其中公共区域总面积由大厅、过道、洗手间、楼梯间、东西四楼平台等构成：6956.7㎡；教室总面积（含一层、二层、七层、辅楼）：2048.44㎡；行政用房面积（含会议室、案例室、接待室、517报告厅、共享办公室、外专室、退休办公室、副院长办公室、自习室等）：1669.05㎡；工位面积（含二层大机房、图书室、四层大机房、四层小机房）：1462.71㎡。

（二）委托服务内容：

（1）保洁服务内容：

负责公共区域：卫生间（共计26间）、走廊、楼梯、墙体、电梯间、四楼天井平台、门窗玻璃的卫生清扫和保洁；

对教室、会议室、接待室、案例室、领导办公室、报告厅、工位的门窗玻璃、课桌椅、黑板、讲台（桌）、各类操作台、灯具等进行卫生清扫，保持整洁。

（2）安保服务内容：

门卫安保值班：实行24小时值班，做好文管大楼内的巡查和安全检查工作；

文管大楼及外围24小时巡查制；

熟悉学院建筑结构、安防系统和消防系统设施的分布及使用，夜间有专人负责安防、消防监控室的值班，遇到安防问题和火灾应迅速报警（82668110或119），并启动大楼安防、消防事件紧急处理预案。定期检查学院内安防、消防设施状况，以书面形式报管理学院；

大楼二层和四层学生工位需设有专人安保巡查。

（3）设备使用及维护服务内容：

负责楼宇内水、电、暖等各项设施、多媒体教室设备及大型设备的日常管理、使用及故障报告等；

将屋面、中央空调机房、消防蓄水房、电梯机房每年清洁四次并负责与专业维保公司对接；

配置教学设备管理人员：负责学院教室、会议室教学设备（电脑、大屏、投影仪等）的日常开关，电池更换等，需具备基本的设备操作能力；

如遇重大设备的维修、保养、开机、安装、调试等重要事项，务必提前2个工作日向采购方汇报，在征得采购方同意后方可实施。

（三）服务要求（采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求）：

1.日常服务

（1）物业人员的管理

为了保证物业服务的质量和人员的相对稳定，投标人应保证项目负责人按时上岗，进行常规的督促检查，并保证本项目长聘人员总数不少于20人，其中物业经理1人（需具备5年及以上本岗位工作经验），保洁人员配备不少于10人、保安人员不少于6人、消控室值班员不少于1人、水电维修人员不少于1人、教学设备管理人员不少于1人；项目负责人员应保持稳定，人员更换需要向采购人报备；投标人应按照符合国家现行政策的工资标准、社保、福利待遇等足额发放工作人员，并按照国家相关规定为每位员工购买商业保险，投标方每月需向采购方提供本项目长聘人员名单和工资发放证明，采购人将监督投标人的执行情况，若未按约定执行，将视为违约，采购人有权追究责任。

（2）楼宇保洁

大楼二层和四层学生工位需有专人保洁，区域保洁人员不低于2人；

七楼教室和辅楼的三层教室，每层至少配备1名保洁人员，本区域总保洁人员不少于4名；

①楼宇内教室、会议室、接待室、案例室、报告厅、共享办公室、外专及退休办公室、自习室、工位、电梯间、走廊、楼梯、卫生间、墙面、天花板、门窗，以及桌椅等家具、用具的清洁与保洁工作；做到走廊、楼梯间、公共部位窗户、厕所干净，无杂物，地面无垃圾、无痰迹，墙角无蜘蛛网，走廊墙面基本无乱涂乱画的痕迹、基本无球印、脚印，大理石地面每季度打蜡一次。

②教室、案例室、报告厅、卫生间要求每天早上7：30分前打扫干净，地面无痰迹、垃圾、纸屑，讲台、课桌椅干净无灰尘，课桌抽屉内无杂物，黑板槽内无明显粉沫，室内门窗无污迹、无张贴物，灯具、墙面、屋面无积尘蛛网，并按时供应粉笔、白板笔、板擦；对教室内门窗、玻璃、桌椅、灯具、开关等设施有责任和义务报修，并做好相关记录。

③会议室、教室等公共区域清扫后，地面应无痰迹、垃圾、纸屑，桌椅、沙发整洁卫生，毛巾、茶具干净整齐。

④厕所应始终保持清洁，地面干净整洁，上下水畅通，无积水，无积垢物，厕所无异味，木隔断上无乱涂乱画痕迹，大、小便池无积存、无脏迹，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐。

⑤负责大楼内垃圾的收集清运工作；

⑥楼宇屋面的清扫每年不得少于4次，保证楼宇屋面无积尘、无积叶，保证楼宇落水管畅通。

2．楼宇内各项设施、设备的日常管理、使用及报修

（1）建立、健全各项设施、设备日常管理、运行、报修管理制度，定时对楼宇设施、设备进行巡查，并做好管理、使用、巡查、报修记录。

（2）负责水电暖等各项设施、设备的开、关工作，熟练掌握楼宇各项设施、设备的使用方法，严格按照设施、设备使用要求操作；满足教学、科研工作对保证设施、设备的需求，以及设施、设备运行管理要求，保证设施、设备的安全、良性运行；如遇设施、设备故障，应立即报主管部门负责人，并积极配合维修工作。

（3）严格遵守《多媒体教室管理条例》、《多媒体教室消防安全管理规范》及学校有关规定，负责提前打开教室门，负责多媒体教室的设备（包括投影机、中央控制器、计算机、功放、音响和话筒等）的安全，协助做好多媒体设备的开关，设备的维护、报修（包括麦克风电池充电器等）等相关工作，以及使用情况的登记记录。

（4）对楼宇内各项设施、设备的损坏、短缺和故障，应在故障发生的第一时间进行报修，保证各项设施、设备的正常使用和安全运行。

3．安防工作质量目标

（1）负责楼宇内安防管理工作。实行楼宇内24小时值班和安防巡查工作，并有详细、完整的值班、交接班、巡查等安全工作记录；定时和不定时地对楼宇进行检查，防止和杜绝不安全和不文明行为发生，制止在公共区域大声喧哗、随地吐痰、吸烟等不文明行为；保证楼宇内、外服务范围内的附属设施、设备和其他有形资产的安全。

（2）负责楼宇门卫安全、楼内秩序的管理工作；对出入人员，应以礼相待，检查有效证件，做好来访会客登记工作，严禁闲杂人员、推销员进入楼宇；对形迹可疑人员进行必要的询查，发现异常情况，要妥善处理；同时，对安防过程中发现的不安全隐患应及时报告采购人和有关部门。

（3）负责楼宇内安全、消防管理工作，必须要做到“三要”：要准时交接班；要严格保安管理制度，保证学院安防系统的正常运行；要做好来访人员、出门物品登记和值班记录。“五会”：会使用门禁管理系统，会报警（火警119、匪警110或82668110），会使用灭火器材，会操作消防系统并能及时判断事故发生地点，会扑救初起火灾。“三不”：不擅离岗位，不做与执勤无关的私事，不打瞌睡。消防监控白天须有专人值班，随时查看设备的工作状态，严格执行消防监控管理制度和规定，做好防入侵、防盗、防破坏的准备工作，熟悉楼宇的建筑结构的分布，有消防工作的具体措施办法和安防巡查工作制度，并有详细、完整的值班、交接班、巡查等安全工作记录；对楼宇内消防设施定期检查；遇到突发事件，应在第一时间报告采购人和相关部门，并采取妥善、有效的应急处理措施。

（4）保护所管楼宇内财产和人身安全，因管理疏漏出现楼宇内设施、设备丢失、损坏、被盗等，经相关部门确认属于投标人责任，由投标人按其损失予以赔偿，并视情节承担相应的责任。

（5）应协助采购人做好多媒体教室设施、设备的安全、完整及正常运行，因管理疏漏导致教学事故和教室占用等情况，出现多媒体教室仪器设备丢失、被盗等，视情节承担相应的责任；

（6）安保上岗人员统一着装，戴牌上岗，仪容仪表端庄，形象良好。积极配合公安处做好各项安全防范工作。

（7）积极配合安全部门、机构做好各项安全防范工作。

4．积极配合学院的各项重要会议、重大活动及重大事项，维护好楼宇安全秩序，做好服务保障。在突发性重大事件期间，配合学校和学院做好保障工作：

（1）协助院方保障大楼正常运行；

（2）在紧急情况下项目管理人员及工程维修人员必须留守，其他留守人员不得低于院方领导要求的最低人数；

（3）要做好一切项目安全与品质管理。

（四）采购标的的其他服务要求

1．人员配备情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 西安交通大学文管大楼2025年物业管理人员配置 | | | | |
| 序号 | 岗位名称 | 人员数量 | 岗位需求 | 备注 |
| 1 | 管理员 | 1 | 1.项目经理年龄在 45 周岁及以下，大专及以上文化程度；必须具备5年及以上物业管理工作经验，提供本公司近1年的社保证明和用工合同。  2.身体健康、五官端正；有敬业精神、有较敏锐的观察力、责任心强、警惕性高、服务意识强；有较强的沟通、协调能力和组织能力；有灵活处理突发事件的能力。 |  |
| 2 | 秩序维护员 | 6 | （1）保安员具备职业技能鉴定中心颁发的保安员职业资格证书或公安部门颁发的保安员证。  （2）保安员年龄在50周岁及以下的男性；初中及以上文化程度；身体健康，有敬业精神、有较敏锐的观察力、责任心强、警惕性高；熟悉和掌握安保等有关知识；熟悉智能手机和电脑操作。 |  |
| 3 | 消控值班员 | 1 | （1）消控值班员所有人员具备职业技能鉴定中心颁发的建（构）筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员证书（含结业证）。  （2）消控值班员年龄在50周岁及以下的男性；初中及以上文化程度；身体健康，有敬业精神、有较敏锐的观察力、责任心强、警惕性高；熟悉和掌握消防、安保等有关知识；具备解决消防问题的能力。 |  |
| 4 | 保洁员 | 10 | 保洁员要求身体健康、五官端正；有敬业和吃苦耐劳的精神；卫生意识强。 |  |
| 5 | 工程零维修人员 | 1 | 1.工程零维修人员年龄在50周岁及以下的男性，身体健康。  2.有五年及以上工作经验，持有高压及低压电工证等，具有较强的实际操作能力，有敬业和吃苦耐劳的精神，熟悉配电房、弱电系统和供水系统维护。 |  |
| 6 | 教学设备管理人员 | 1 | 负责学院教室、会议室教学设备（电脑、大屏、投影仪等）的日常开关，电池更换等，需具备基本的设备操作能力。 |  |
| 7 | 合计 | 20 |  |  |

2．物业服务质量要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 国家标准 | 管理指标 | 相应措施 | |
| 1 | 大楼完好率 | 98% | 98% | 确定一名监管责任人，负责巡查记录，签定责任书，确保大楼完好如初，每半年进行一次大楼完好率的检查。 | |
| 2 | 配套设施完好率 | 95% | 95% | 确定责任人，划定责任区域，随时维修保养，建档记录。 | |
| 3 | 大楼零修、急修及时率 | 98% | 98% | 维修人员24小时待命，接到业主方维修通知立即与相关部门联系、组织维修，并十五分钟内到达现场，若在业主的维修请求提出后十五分钟内无维修人员到场，业主的再次维修请求将视为有效投诉。 | |
| 4 | 保洁率 | 99% | 99% | 保洁员按保洁标准进行操作，专人不间断巡查和监督检查，办公区域垃圾日产日清，确保办公区域洁净。 | |
| 5 | 维修工程  质量合格率 | 100% | 100% | 工程师全程控制，专人监督检查，并按规定及时回访。 | |
| 6 | 灯光照明  完好率 | 100% | 100% | 确定责任人，划定责任区域，实行巡查制度，定期维护保养，监督检查。 | |
| 7 | 治安案件  发生率 | 0.1% | 0.1% | 安全保卫实行不间断巡查制度，明确治安责任区域，建立快速反应分队，确保办公区域安全。 | |
| 8 | 大型及重要设备完好率 | 99% | 99% | | 制定严格的设备操作和保养规程，落实岗位责任制，实行巡查制度，建立设备档案，定期维护保养，确定设备安全运行责任人，保证设备完好。如遇重大设备的维修、保养、开机、安装、调试等重要事项，务必提前2个工作日向采购方汇报，在征得采购方同意后方可实施。 |
| 9 | 排水管、明暗沟完好率 | 98% | 98% | | 落实责任人进行养护，实行巡查制度，建档记录。 |
| 10 | 火灾发生率 | 0% | 0% | | 实行全员义务消防员制，采取各种方式向采购方宣传消防知识，定期进行培训和演习，提高采购方消防意识和自救能力，兼任采购方消防安全管理员，发现隐患，及时处理。 |
| 11 | 业主有效  投诉率 | 0.2% | 0.2% | | 做好各项工作，加强与采购方之间的沟通，了解采购方的愿望和要求，及时满足采购方合理的需求，一旦发生投诉立即查明原因、向采购方解释并进行处理直到满意。 |
| 12 | 业主对物业管理服务满意率 | 95% | 95% | | 实行人性化管理，增强服务意识，提高服务水平，增进与采购方沟通，从各种渠道了解采购方需求并尽量满足。 |
| 13 | 绿化完好率 | 95% | 95% | | 保洁员负责维护保养，划定责任区域，并监督检查，保证办公区域公共绿化无破坏、无黄土裸露。 |
| 14 | 维修服务  回访率 | 95% | 95% | | 按《维修回访制度》对维修项目进行跟踪、回访并作好记录，确保维修服务质量，满足采购方需求。 |

**五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

采购标的项目每季度考核一次，总共四次，考核标准如下：

1.保洁考核标准：

（1）楼内公共区域的走廊、楼梯间、公共部位窗户、厕所干净，无杂物，地面无垃圾、无痰迹；

（2）墙面、天花板、墙角无蜘蛛网，走廊墙面基本无乱涂乱画的痕迹、基本无球印、脚印、张贴物；

（3）卫生间地面干净整洁，上下水畅通，无积水，无积垢物，厕所无异味，木隔断上无乱涂乱画痕迹，大、小便池无积存、无脏迹，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐；

2.保安考核标准：

做好楼宇门卫管理工作，做好大楼内部的巡查和安全检查工作，做好巡查记录、交接班记录工作。

3.设施维护考核标准：

保证服务范围内水、电、暖和各类配套设施的正常运行，保证灯具、开关等100%正常使用，卫生洁具无损坏。

4.物业人员相关培训考核标准：

物业服务公司需定期对其所属物业工作人员进行消防安全知识培训，组织消防演练，切实提高员工的消防安全意识,提高员工的安全自救能力、应急事件处理能力和保护意识。

5.负面清单

若因投标方失职，造成教学事故及火灾、失窃等重大安全事故，投标方需承担相应责任，采购方有权终止合同。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **量化项目** | **扣分** | **得分** |
| 形象类8分 | 1、未穿保洁服、未挂牌上岗。 | 2分 |  |
| 2、保安衣装整齐、干净 | 2分 |  |
| 3、公共区域未经允许存放与工作无关的物品。 | 2分 |  |
| 4、保洁用具乱堆乱放；物品摆放不整齐。 | 2分 |  |
| 卫生类36分 | 1、楼梯扶手、地脚线、各类线盒、地面箱未按要求清理干净。 | 3分 |  |
| 2、水房、休息室等地面卫生不合格。 | 4分 |  |
| 3、天花板有蜘蛛网。 | 3分 |  |
| 4、垃圾桶、户外灯具、办公室、会议室等门、窗外表卫生清洁不到位，有灰尘污垢。 | 6分 |  |
| 5、卫生间便池、地面、洗手盆、垃圾筐卫生不好；便池无卫生球、卫生间隔板有乱写乱画、大便池清理不及时。 | 10分 |  |
| 6、区域楼道卫生不合格，被教职工确认情况属实；当日超过两次加倍扣分，垃圾箱未及时清理。 | 10分 |  |
| 职责类35分 | 1、未按规定时间清理区域卫生、废弃物及生活垃圾。 | 8分 |  |
| 2、全年无火灾隐患，无安全事故 | 10分 |  |
| 3、楼道及管道井堆放垃圾、杂物现象未清理。 | 4分 |  |
| 4、楼宇公共区域设施损坏、乱贴广告、乱画，未能及时发现处理。 | 4分 |  |
| 5、不文明用语、工作期间干私活。 | 5分 |  |
| 6、垃圾运转不及时，垃圾长期堆放，垃圾桶壁污浊。 | 4分 |  |
| 纪律类21分 | 1、每周是否完成各楼宇的计划保洁工作。 | 3分 |  |
| 2、工作时间脱岗、串岗、迟到、早退。 | 8分 |  |
| 3、是否按时巡楼并发现问题。 | 5分 |  |
| 4、工作时间聚众聊天、争吵、打架、骂人等不文明行为。 | 5分 |  |
| 1.良好90分以上。2.合格70分以上、90分以下。3.不合格70分以下。 | | | |