

广州康复实验学校后勤保障项目需求标准

1. 项目基本情况

本项目位于广州市白云区钟落潭镇马洞村广新路151号，总用地面积为243015平方米，总建筑面积为20393.9平方米，业务用房面积14755.8平方米，绿化面积13198.96平方米，足球场约1600平方米，篮球场约420平方米；确定一家成交供应商，为采购人提供物业管理服务，本项目管理服务内容包括：安保服务、物业服务（保洁和绿化）、水电维护服务、高低压维保服务、消防维保服务、电梯维保服务、饭堂管理服务等。

本项目服务性质公办特殊教育学校，采购人为广州康复实验学校（广州小儿脑性瘫痪康复研究中心）。

1.1 物业情况

物业名称	物业地址
广州康复实验学校（广州小儿脑性瘫痪康复研究中心）	广州市白云区钟落潭镇马洞村广新路 151 号

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等

- （1）采购人可提供 1 个约 40 m²的办公室给供应商用于日常管理工作，办公室内家具、设备等由供应商自行解决；
- （2）供应商工作人员餐食费用由供应商自行解决；
- （3）采购人可提供的零星维修材料；
- （4）采购人可提供的低值易耗品；
- （5）采购人可提供的苗木；
- （6）采购人可提供的客耗品，如厕纸、洗手液、擦手纸等。

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

2. 物业服务范围

主要服务内容包括：

（1）物业管理（建筑物）

名称	明细	备注
----	----	----

广州康复实验学校		详见分布			
总面积	建筑面积 (m ²)	20393.9			
	需 保 洁 面 积 (m ²)	20393.9			
分布		面积m ²	地上层数	地下层数	
自编号 G-1、G-2 办公楼 (1-2 号楼)		3122.60	4		
自编号 G-3 初中教学楼 (3 号楼)		2515.50	4	1	
自编号 J-4 小学及职高 教学楼 (4 号楼)		3033.70	4		
自编号 S-2 教师办公室 及图书馆 (5 号楼)		2266.20	5		
自编号 S-1 教工宿舍 (6 号楼)		1695.10	4		
自编号 J-1 女生宿舍 (7 号楼)		2205.00	4		
自编号 J-2 男生宿舍 (8 号楼)		2291.40	4		
自编号 J-3 综合楼 (9 号 楼)		2042.40	4		
自编号 T-1 垃圾站		36.00	4		
自编号 T-2 门卫室		34.60	1		
自编号 H-1 食堂		1151.40	1		

(2) 物业管理 (室外)

名称	明细	备注
总用地面积	243015 m ²	
净用地面积	128893 m ²	

绿化	18229 m²	
乔木总量	600 株	
机动车停车场	4316 m²	
非机动车停车场	976 m²	
足球场	1600 m²	
篮球场	420 m²	

3.物业管理服务内容及标准

本项目物业管理服务包括：（1）安保服务、（2）物业服务（保洁和绿化）、（3）公用设施设备维护服务（给排水、强弱电、电梯、消防）、（4）饭堂管理服务。

3.1 基本服务要求

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于： ①明确重点要害岗位保密职责。

	育	②对涉密工作岗位的保密要求。
		(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。
		(3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。
		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于： ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。 ②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。 ③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。 ④安保服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。 ⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。 ⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。 ⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。
		(2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。

		(3) 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。
		(4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。
		(5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼、教学楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关

		岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 (4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。 (2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。 (3) 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、安保服务方案、会议服务方案等。
10	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。 (2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

3.2 安保服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立安保服务相关制度，并按照执行。 (2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。 (3) 配备安保服务必要的器材。 (4) 采购人在监管过程中，发现问题现场责成整改，并书面通知物业管理承包企业落实整改措施；对于无法立即解决的问题，成交供应商应承诺 48 小时内整改完毕，并提供解决问题的相关书面说明。 (5) 配合有关部门开展校园专项整治和日常检查考核工作，建立健全各项管理制度、服务标准和服务考核规定等相关制度。 (6) 保安员须熟悉服务区域的业务管理知识，成交供应商可提前与采购人协商培训事宜。

		(7) 新入职员工入职后上岗前需进行跟岗学习,并经试用合格后方能正式上岗。
		(8) 保安员应接受采购人的监督,在采购人的监督下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作。保安员必须遵守采购人的各项规章制度。
		(9) 成交供应商应指派专职人员进行工作接洽和日常工作管理,并派员对保安员进行经常性的检查督促及教育培训。
		(10) 采购人可根据项目实际对相关工作要求进行增减及细化。配合学校教育教学活动,完成学校安排的临时性工作。
3	人员素质要求	(1) 经公安机关批准设立的培训机构培训合格,并取得公安机关颁发的《保安员证》。
		(2) 年满 18 周岁以上, 50 周岁以下的中国公民。
		(3) 遵纪守法,无违法违规案底。
		(4) 保安队长需有相关安保服务管理工作经验,有较强的组织能力、协调沟通能力,取得《广州市保安服务及管理专业知识培训结业证书》的。
2	出入管理	(1) 学校大门主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗。
		(3) 负责校园安全工作,按学校有关规定检查进出学校的来访人员和车辆的登记工作,防止无关人员进入校园,做好物资验证与放行工作,阻止学校物资财产被窃出校。
		(4) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录,并与相关部门取得联系,同意后方可进入。
		(5) 对携带大件物品离开校园的,外来人员要提供学校开具的“放行条”,经核对无误后,方可放行。学校师生、工作人员携带大件物品离开学校也要实行登记放行制度。
		(6) 排查可疑人员,对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者,及时劝离,必要时通知公安机关进行处理。
		(7) 配合相关部门积极疏导上访人员,有效疏导如出入口人群集

		聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		(8) 根据物业服务合同约定,对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检,严防违禁品(包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等)、限带品(包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等)进入。
		(9) 提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记,及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入校园内。 ③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟,等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项,及时处理或答复,处理和答复率 100%。 ⑥与被访人进行核实确认;告知被访人的办公室门牌号;告知访客注意事项(根据实际需要填写注意事项)。
3	值班巡查	(1) 建立 24 小时值班巡查制度。
		(2) 制定巡查路线,按照指定时间和路线执行,加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。
		(3) 校内及学校周边的巡逻,巡查各楼层门、窗、消防设备、水、电等安全情况。
		(4) 发现进入校园内可疑的陌生人员,要及时摸清来人的身份和目的,以排除入室盗窃隐患。若发现有事故隐患,发生侵犯师生事件或者出现扰乱学校正常教学秩序情况时,应当予以制止和保护师生,必要时拨打 110 报警处理,同时报告学校总务部。配合学校开展整改工作。
		(5) 巡查期间保持通信设施设备畅通,遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		(6) 收到监控室指令后,巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

4	秩序维护	(1) 在师生进出学校的高峰期、课间活动人流密集时段, 以及学校组织各类大型活动期间, 做好校园巡查、校门口及附近交通管控、人(车)流疏导等工作, 防止发生人员拥挤、踩踏等事故发生。
		(2) 根据学校保卫部门部署, 对校园及周边的安全情况进行巡查巡防, 防止在校园及周边发生治安事件。必要时, 加强对过往人员、车辆的盘查, 防止涉校、涉师生的暴恐事件发生。
		(1) 值班期间遵守操作规程和保密制度, 做好监控记录的保存工作。
		(2) 无关人员进入监控室或查阅监控记录, 经授权人批准并做好相关记录。
		(3) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后, 及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
6	车辆停放	(1) 一般情况下, 教学区域禁止车辆进入; 车辆停放校门口指定位置。
		(2) 车辆行驶路线设置合理、规范, 导向标志完整、清晰。
		(3) 合理规划车辆停放区域, 张贴车辆引导标识, 对车辆及停放区域实行规范管理。
		(4) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(5) 非机动车定点有序停放。
		(6) 发现车辆异常情况及时通知车主, 并做好登记; 发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理, 响应时间不超过 3 分钟。
7	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 制定完善的校卫队消防应急方案。驻点保安员均为义务消防人员, 须全面熟练掌握灭火器的作用、位置和操作方法。发生火灾的, 保安员须在 3 分钟内赶到现场熟练解救被困人员, 疏导

		人员逃生，使用灭火器或消防水枪灭火。
		(3) 消防控制室实行 24 小时值班制度，三班倒，每班不少于 2 人。
		(4) 负责校园内的消防设施、设备的常规性的检查，保持消防通道畅通。重大节日前配合学校进行节日消防安全大检查，并按学校要求及时开展整改工作。
		(5) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。
		(6) 配合学校做好消防知识的培训和宣传工作。每学期至少开展 1 次消防演练。
8	突发事件处理	(1) 针对抢劫、盗窃、暴恐袭击、群体性事件、自然灾害等突发事件，要有对应的独立的符合学校性质的应急处理预案。预案须遵循“防治结合”原则，具有可行性，防范性，响应性和有效性。
		(2) 一旦发生突发事件，尤其是群体性事件，按照学校的要求，在岗人员、候勤人员、物业机动力量积极参与突发事件的处置，及时控制场面，确保师生员工的人身安全和财产安全，保障正常的教学及办公秩序。
		(3) 发生突发事件时，在岗保安员立即参与处置行动；候勤保安员在接到通知后，须在 10 分钟内赶到现场，展开先期处置，防止事态升级，并做好有效的现场声图取证工作。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 办公、教学区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
9	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

3.3 物业服务（保洁）

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 卫生保洁的工作范围包括整个校区的室内、室外等两大部分。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		(5) . 各区域的卫生保洁时间应科学合理安排，遵循采购人的服务要求，配合好采购人的正常教学工作及其他教育教学活动。
		(6) 成交供应商安排管理人员定期巡视、检查保洁工作质量，做好保洁员的指导和教育工作。保洁员必须严格按安全规范进行操作。
		(7) 如采购人有迎接检查或开展大型活动等临时性工作安排的，成交供应商应安排合理的人手支援，确保采购人的工作顺利进行。
		(8) 垃圾清理后及时送到采购人指定的垃圾中转站。
2	外围环境卫生管理	(1) 学校管理范围内的环境卫生清扫保洁，保持其干净、整洁。包括但不限于：地面无垃圾、杂物、污迹、积水；厕所无蝇蛆、淤塞、异味；走廊通道、楼梯及梯间畅通无杂物，每天上午、下午巡回保洁。
		(2) 会议室每周全面清洁一次。
		(3) 电梯间不锈钢用品每周清洁一次，洗手间每日大洗一次、冲洗多次。

		(4) 定期清洁指示牌、宣传栏、垃圾桶。
3	梯间通道的保洁管理	(1) 保洁要求 ①每天清扫一次所有楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净。 ②将垃圾收集运到垃圾中转站。 ③用干净的毛巾擦抹各层和通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次。 ④各梯间、通道的墙面、天花板应每周进行一次除尘。 ⑤水磨石地面和水泥地面应每月涮洗一次。 ⑥注意事项：洗涮楼道时，注意防止水流入电梯门和办公室（或课室）门内。 ⑦清洁工具不能放在梯间通道。
		(2) 作业标准 ①地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘。 ②楼梯扶手护栏干净，用干净纸巾擦拭 1 米后，纸巾基本没有脏污。 ③铁栏油漆完好无脱皮。 ④梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。 ⑤地脚线干净无灰尘。 ⑥大理石地面目视干净、无污渍。 ⑦水磨石地面和水泥地面目视干净无杂物、无污迹。
4	卫生间的保洁	(1) 教学楼卫生间需在每节课上课后清洁 1 次，其它卫生间每日早、午、晚各清洁 1 次，并不定时多次保洁。 ①打开门窗通风，用水冲洗大、小便器。 ②清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处。 ③用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗涮大、小便器（如是座厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净。 ④用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍。 ⑤先用湿布擦窗玻璃和镜子，然后用干毛巾擦干净。 ⑥用拖把拖干净地面。 ⑦补充卷纸、擦手纸和洗手液。

		⑧适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球。 ⑨每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大、小便器、地板进行消毒。 ⑩每周一次用玻璃清洁工具清洁洗手间的玻璃镜。 ⑪每月一次用毛巾擦灯具、清扫天花板。 ⑫发现墙壁有字应即时清洁。
		(2) 保洁标准 ①天花、墙角、目视无灰尘、无蜘蛛网。 ②目视墙壁干净、便器洁净无黄渍。 ③室内无异味、臭味。 ④地面无烟头、纸屑、污渍、积水。
		(3) 注意事项： ①禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面。 ②下水道如有堵塞现象，应及时疏通。
5	门窗的保洁	①擦拭门锁及门面。 ②拉开窗帘用玻璃清洁剂擦拭玻璃并用干布抹净。 ③擦拭内外窗框、轨道。 ④保洁完毕应关好门窗、拉上窗帘。
6	办公室的保洁	(1) 办公室的清洁需派专人负责，保证每天清洁一次，每天清理垃圾一次。
7	公共场所和场室的卫生清理	(1) 公共场室使用前和使用后均要派人及时清洁，如：学术报告厅、行政楼大小会议室以及其它未注明的需要清洁的区域。
8	垃圾清理及清运	(1) 每天清运垃圾，保持校园内活动场地卫生。
9	垃圾处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(5) 垃圾装袋，日产日清。

		(6) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(7) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
10	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		(3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

3.3.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
14	涂料外墙	定期专业清洗。
15	真石漆外墙	定期专业清洗。
16	瓷砖外墙	定期专业清洗。
17	保温一体板外墙	定期专业清洗。
18	铝板外墙	定期专业清洗。
19	干挂石材外墙	定期专业清洗。

20	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。
----	--------	---------

3.4 物业服务（绿化）

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录，填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
		(5) 校园绿化养护范围为所有绿化区域及学校使用绿地。
		(6) 成交供应商只负责人工，日常维护使用的绿化工具、机械、化肥农药、植物和植被养护等由采购人采购（成交供应商只负责日常养护，不需要负责购买）。
2	室外绿化养护	(1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		(2) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。每月至少一次，杂草要连根拔起，并把杂草等清理出去。
		(3) 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。每月至少一次，剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，枯枝及时剪除。
		(4) 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。
		(5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。病虫害防治一年二次。6 月底至 7 月中旬进行。行道树要视病虫害发生情况及时进行；一般的树种，视病虫害发生情况及时进行。其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病，灌木都应及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药，同一树种病虫害株害率控制在

		5%以下，死亡率在 1%以下。
		(6) 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
		(7) 绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他养护归花房管理。
		(8) 凡清理的枯枝死树必须放到指定地点，并堆放整齐。乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得挂树一周以上。灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周以上。死树：一经发现，经总务部同意后清除。
		(9) 使用消防水必须先请示总务部，经同意后方可使用。
		(10) 由于各种原因，行道树或其它乔木树干倾斜度超过 10%以上的必须予以扶正。确实难以扶正的，要加以支撑防止加重倾斜。在台风来临之前，及时做好抗台准备工作，对易倒伏的树木予以支撑保护，已被台风倾倒的树木，在 12 天内予以扶正。
		(11) 一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土。 低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后重施基肥一次，春季花前一次。 地被植物施肥：一年二次，草坪可在下雨之前以化肥为主撒肥，时间在 3、5 月与 10 月。天晴施肥必须随后喷水，以防肥伤。
		(12) 养护质量标准：花坛种植图案美观，密度合理，时间适宜。及时松土施肥、浇水、治虫，保证植株健旺，花朵鲜艳。花坛四周及花坛整洁，无明显杂物。杂草及时清除。及时去除残花、枯枝。整形树及时修剪，保持美观。

3.5 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。
		(2) 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。
2	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。
		(3) 负责水的维护、维修，保证用水畅通，确保学习、工作和生活需要，负责查水表查管工作。
		(4) 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。
		(5) 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(6) 遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。
		(7) 每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅。
3	强弱电系统	(1) 水电维修工应持有上岗电工证，要求熟练水电维修及简单修缮工作等。
		(2) 负责范围：所有的水电、门窗、桌椅维修，包括各场室的照明线路维护、安装更换灯管、各种电线插座等，高、低压配电房、发电机组、配电箱的设备维护。
		(3) 熟悉掌握水电设备、设施规格、型号、性能和用途，了解学校供水网线及供电网线，了解熟悉工作流程和电工工作安全规范。
		(4) 负责供电设备、线路的维护维修，保证电源输入输出畅通，负责查电表查管工作。
		(5) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		(6) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(7) 除了及时维修好已损坏了的水、电、门、窗、桌椅等设施外，要坚持每日巡查制度，并做好登记。检查供水情况，发现水龙头、冲厕阀门等是否渗漏并及时维修好，杜绝跑、冒、滴、漏现象。检查供电情况，发现问题及时修理，大的设备和线路损坏，内部无能力处理，要及时报告总务部并联系供电部门抢修。
		(8) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确

		保用电安全。
		(9) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。
		(10) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
		(11) 负责做好水、电、燃气表的查表维护工作，每月做好水、电、燃气用量登记。
		(12) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
		(13) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
		(14) 每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。
		(15) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。
		(16) 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
		(17) 定期检查办公楼、学生宿舍、教师值班宿舍、教学楼等校内场室用电，对乱拉乱接违章用电情况坚决制止并及时处理，消除隐患、确保安全，做好书面记录上报学校总务部。
4	电梯系统	(1) 物业公司应当按照《电梯维护保养规则》（TSG T5002-2017）的规定完成半月、季度、半年、年度维保项目，并做好维护保养记录。实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T18775）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588）。
		(2) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。
		(3) 应当对每台电梯建立完整的安全技术档案，并提供如下资料或复印件：产品合格证； 使用维护说明书；电气原理图；电气敷设图；安装说明书；电梯整机、安全部件和主要部件型式试

		验报告结论副本或结论；电梯运行全部记录；故障及事故记录；改造、重大维修原始记录；广州市特种设备使用登记证；电梯施工自检记录；上年度的检验报告。
		(4) 建立电梯安全运行管理制度，保证电梯的用电、消防、防雷、通风、通道、电话通讯、监控摄像和报警装置等系统安全可靠；并保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象，通往机房、底坑、滑轮间、井道安全门的通道畅通、照明充分。
		(5)
		(6) 指派电梯安全管理员，负责电梯日常安全管理工作。
		(7) 在电梯使用过程中发现故障或异常情况应当立即停止使用，并及时通知采购人。
		(8) 除物业公司无法解决的情况外，未经物业公司书面许可不得允许非物业公司人员从事与电梯维护保养有关的工作。
		(9) 应当为物业公司提供维护保养所需的工作环境。
		(10) 应当在电梯安全检验合格有效期届满前 1 个月，向电梯检验检测机构提出定期检验申请。
		(11) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		(12) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(13) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。
		(14) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		(15) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		(16) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		(17) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
5	消防系统	(1) 物业公司应具备符合《社会消防技术服务管理规定》的消防设

		施维护保养检测机构资质。若无相关资质，应聘请专业的、具备相关资质的消防维保公司进行维护。
		(2) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。
		(3) 消防维保范围包括学校消防系统包含的所有设备设施。
		(4) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》（GA503 或 XF503）的相关要求。
		(5) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		(6) 消防系统各设施设备使用说明清晰，宜图文结合。
		(7) 自动喷水灭火系统启动正常。
		(8) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(9) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
		(10) 正压送风、防排烟系统运行正常。
		(11) 配合学校做好消防主管单位要求的工作任务：各类消防检查、演练、培训等。
		(12) 每周检查记录校内公共部位的消防设施，确保完好，绘制消防设施分布图，协助学校做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台账记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安人员能胜任单位义务消防员的角色。
		(13) 物业公司应协助学校对原存在的故障进行排除，出现零配件更换要产生费用时，先取得总务部同意后再维修。
		(14) 每月进行消防维保，出具相关消防维保报告。维保期间保证消防系统时刻处于正常工作状态，故障率不能大于 2%，能及时发现和处理各种安全事故隐患，确保不发生安全上的问题。
		(15) 提供 24 小时服务的专人电话。紧急情况或学校有特定需要时即时到现场。系统出现故障或学校有特定需要时，物业公司接

		到通知后及时内赶到现场抢修，特殊故障应向学校汇报和商议解决办法，确保系统正常使用。
		(16) 发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告学校主管部门；发现火灾隐患，立即报告学校主管部门并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

注：电梯系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成，如供应商自身不具备，可进行分包由具有相应资质的单位完成。服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

3.6 食堂管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 学校食堂自主经营，运营时间为开学期间每天 5:30-19:00，供应商需要提供人员承担食堂整体运营服务，包括食堂日常管理、设备设施维护、卫生保洁、伙食费收取、食堂成本支出核算、运营账目、食材采购、食品安全、每日学生用餐统计、一日三餐制作等。
		(2) 用餐人数:早餐 165 人、中午 380 人、晚餐 165 人。
		(3) 在管理过程中不得私自改变食堂布局结构。如需变更食堂的布局或装修，或设置对食堂结构有影响的设备，需先征得采购人书面同意，涉及改变生产流程布局或防火安全工程变更，须市场监督管理局、食品药品监督管理局、消防部门及采购人后勤部门等有关单位部门的书面批准。
		(4) 在管理过程中应注重用水、用电、用气安全，明确责任人。如发生安全事故，供应商负全部责任。
2	服务要求	(1) 根据就餐师生的人数，配备充足的食堂工作人员，每日按时足量优质向师生提供一日三餐的主、副食及相关服务。
		(2) 应严格按照国家及有关部门和采购人规定的食品加工、储存的生产流程及规范进行操作。
		(3) 确保食品的清洗、加工、制作、储存、处置等环节符合国家、

		省、市和采购人相关管理规定的要求。采购人必须做好每天的留样工作，并无条件配合采购人留样抽检工作。
		(4) 供应商按照国家有关餐具卫生管理要求，做好饭盒、餐盘、餐具等清洗和消毒工作。
		(5) 供应商负责打扫食堂区域的卫生，并实行门前三包，所需清洁卫生易耗品、清洁消毒剂等均由供应商负责。
		(6) 采购人有权要求其在指定时间和范围内将馊水（馊水回收人、单位必须有回收废油脂等相关资质并将资料交采购人备案）及废料运出，以保障厨房、餐厅整体环境卫生。餐厨垃圾的处理应符合广州市的有关规定，不得私自处理。

4.供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于本项目的，可在下表中列出，举例如下：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	安保服务			
2	物业服务（保洁和绿化）			
3	公用设施设备维护服务（给排水、强弱电、电梯、消防）			
4	饭堂管理服务			

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

5.物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注
安 保 服 务	主管（保安队长）			在岗时间 8 小时。
	保安员			24 小时确保 3 人在岗，三班倒。初中以上学历，男性，具有一定的学习、观察、理解、表达、判

				断、应变、协调、执行等能力，具备良好的身体灵活性和动作协调性。年龄 50 岁以下，有爱心、奉献精神，持保安证上岗。
	消防控制室 值班人员			24 小时确保 1 人在岗，三班倒。
				
物 业 服 务（保洁 和绿化）	物业经理			在岗时间 8 小时，具备一定的物业管理技能及工作经验，服务态度好，沟通能力好。
	保洁员			在岗时间 8 小时，具有娴熟的保洁、清洁技能,工作优质高效，服务态度良好，沟通能力好。
	绿化养护员			在岗时间 8 小时，50 岁以下，男性，身体健康，有绿化相关工作经验。
	水电工电工			24 小时确保 1 人在岗，三班倒。 男性，年龄 50 岁以下，具备一定的水电设备安装和维修的知识和技能；有相关的工作经验五年以上和特种作业操作证（高压、低压电工作业）；有良好的体力和耐力，确保能够完成工作中的各项任务；有安全意识，确保自身和他人的安全。
				
食 堂 管 理服务	主管			在岗时间 8 小时，具有食品安全管理员证书，具有一定食堂管理经验。

	厨师			在岗时间 8 小时，具有烹调师证书，有一定工作经验。
	砧板			在岗时间 8 小时，有一定工作经验。
	饭堂保洁			在岗时间 8 小时。
				

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

供应商应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

6. 管理要求

（1）项目经理以身作则、吃苦在先、讲求奉献；组织实施采购人需求的整体物业管理服务方案。负责安排全面工作，增援重点岗位；督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正员工的违规违纪行为，及时处理好服务人员内部矛盾；坚持每天检查；熟悉物业服务的整个流程。其他工作人员需要专业技能的，需持相关证件上岗。

（2）服务工作的具体内容、按照学校要求执行。

（3）工作人员待遇要求

①采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由成交供应商自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、奖金、加班费等一切费用。服务人员福利待遇不得再向采购人（校方）诉求。

（2）★成交供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费）。（供应商须提供承诺书）

（3）★成交供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。（供应商须提供承诺书）

（4）若采购人加班期间要求提供相关物业管理服务的，成交供应商应按上班期间要求，保质保量地做好保障工作。

（5）成交供应商的派驻服务人员应遵守安全操作规程制度，若发生人身伤害等工伤事故，由成交供应商负责，与采购人无涉。

（6）成交供应商全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请采购人批准，并保证本项目正常运行。

（7）投诉处理率 100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。

（8）鼓励成交供应商贯彻执行穗人社函（2015）11 号及穗府函（2015）20 号文件精神。

在符合岗位条件下，“公益性岗位”优先招用广州市就业困难人员和参战复退就业困难人员。

7. 其它要求

- (1) 成交供应商不得转包项目内容。
- (2) 未经采购人同意，成交供应商不得对校内的设施及布置作变更。
- (3) 成交供应商要统筹安排全体水电维修服务员工无条件配合采购人处理做好各项会议、教学等临时安排工作。
- (4) 成交供应商使用的工具、器材、消耗品等相关用品要符合国家相关安全标准，要在指定地点整齐摆放。
- (5) 成交供应商所聘员工不得私自带外人进入学校，禁止在学校内存放违禁品。
- (6) 成交供应商要按采购服务需求与采购人签订合同。成交供应商违反合同规定的事项，采购人进行书面有效投诉，视作成交供应商违约。采购人有权向成交供应商主张违约金，违约金在当月服务费中扣除。
- (7) 成交供应商向采购人供详细物业服务管理方案，经审核合格后方可实施。
- (8) 服务质量指标要求
 - ①参照国家及省、市的有关规定、具体标准，结合自身管理服务水平，供应商要具体承诺各服务项目要达到的指标，采购人投诉处理率 100%；采购人投诉处理满意率 90%或以上；采购人对成交供应商的服务工作情况评价分在 90 分或以上；供应商为完成承诺指标采取的措施和拟承担的责任。
- (9) 服务质量扣罚措施
 - ①成交供应商所提供的服务未达到要求，采购人书面提出整改通知，累计提出达三次，成交供应商未按要求及时整改的，采购人有权终止合同，由此造成采购人经济损失的，成交供应商应给予赔偿。
 - ②扣罚标准（不含造成经济损失的赔偿金）：成交供应商工作人员违反管理规定受到有效投诉或由于成交供应商责任出现管理过错，扣罚当月部份服务费。成交供应商要按岗位规定人数满编在岗，未按规定人数配齐当班各岗位人数，或少于约定的人数，经采购人提出不整改的，视为一次有效投诉。如有岗位空缺需另安排员工加班完成工作，并于一周内补齐空缺，如果长期空缺将按规定进行处罚，采购人有权解除合同，并追究由此造成的责任。
 - ③在合同服务期内，由于成交供应商责任造成采购人的工作人员、学生、教师人身伤亡和财产损失的，成交供应商需承担相关法律责任。成交供应商的工作人员在学校发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由成交供应商承担法律责任和负责赔偿。
 - ④由于成交供应商原因未给拟投入本项目的服务人员购买社保的，一切责任由成交供应商负责。

8. 服务期限

- (1) 管理服务期限：2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日（具体以实际签订时间为准）

（2）试用管理期为两个月，试用期满后，如成交供应商的服务未达到采购需求，成交供应商有权延长试用期一个月。如延长试用期间，仍未能达到采购需求，采购人有权解除合同。

9. 付款方式

（1）支付方式：物业服务费采购人分期结算。具体为：

①第一次付款：签订合同后在合同实施及服务人员到达服务地后，支付服务费总额的30%。

②第二次付款：中标供应商递交半年服务报告及其他相关文件后，支付至服务费总额的60%。（暂定）

③第三次付款：采购人在成交供应商递交了年度服务总结报告并完全履行合同完毕日，采购人验收通过后，支付至服务费总额的100%。

（2）前述费用由中标供应商在当月开具正式税务发票，并将原件交予采购人，采购人在收到发票原件起5个工作日内办理支付手续，如遇休息日或节假日，付款日期顺延，遇寒暑假，可提前或延后结算物业服务费。如中标供应商提供的服务不足一个月时，按日计算服务费（每月按30日计算），具体支付标准参照本合同附件报价。

（3）因本项目使用财政资金，因此采购人在上述及本合同其他条款约定的付款时间为采购人向财政部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），具体支付时间以政府财政部门实际支付时间为准。因中标供应商、财政或上级主管部门等原因导致的支付延迟，采购人不承担违约责任。

10. 需要说明的其他事项

（1）本项目涉及的零星维修材料（水龙头、灯泡等）、低值易耗品（如扫把、垃圾桶等）、苗木、高低压、消防及电梯维保等所需耗材由采购人承担，但涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。