

第一章 服务要求

一、项目总体概述及用途

1、北京市十一学校一分校位于海淀区翠微路 19 号，学校校园占地面积 24000 m²，校内学科教室、特色课程教室配备齐全，师资力量雄、环境设施一流、办学质量优秀的现代化学校，享誉京城内外。

2、保洁规模及用途：

校园设有 2 个出入口，一个为学校学生为主出入口（北门）。校内共有南、北教学楼、教师公寓、操场等建筑物，建筑面积 31700 平方米。具体情况见下表：

北京市十一学校一分校建筑规模表

序号	房屋名称	层数		备注
		地上	地下	
1	行方教学楼	4		
2	智圆教学楼	6		
3	志远教学楼	5		
4	意诚教学楼	4		
5	老师家属院垃圾清运			
6	1 个 200 多人规模的多功能报告厅			
7	多功能学科教室			
8	艺术长廊展厅 1 个			
9	操场看台			
10	校园地面			
11	接待室			
12	艺术馆 1 个			
13	各个学科办公室及会议室 9 个			
14	6 间的中小型会议室			
15	5 个多功能实验室			
16	乒乓球馆 1 个			
17	一二年级教室 12 间			
18	游乐园 2 个			
建筑面积合计		31702. 11		

1、员工上班时间

- (1) (正常班) 上午 6: 20----11: 15 下午 13: 00---18: 10
- (2) 学校有活动或会议 6: 30----21: 00 (住校, 根据活动及会议需要, 随时提供服务)
- (3) 外围人员上午 6: 00----18: 10,
- (4) 每周 6 个工作日 (周一至周五、周日正常工作, 周六有部分班级学生上课或学校有活动, 需安排相应数量人员值班清洁工作, 值班人员不向学校另取费用)。

2、服务范围及内容

- (1) 室外公共区域保洁: 包括门前三包区域、室外所有公共区域、设施、雨水槽的清理等。
- (2) 楼内保洁: 包括办公室、会议室、接待室、教室、报告厅、多功能厅、会议室墙面、门窗、地面、及展品。
- (3) 室内公共区域保洁: 包括公共区域附属设施、开水间、卫生间、通道、楼梯、消防栓、电梯、扶梯、各种标志牌等。
- (4) 校内消毒和灭蚊、蝇、蟑螂、老鼠工作 (每月一次, 根据需求单独结算费用)。
- (5) 楼内外垃圾及时清运校内指定的垃圾点。
- (6) 所有楼宇外墙清洗 (每年四次, 根据需求单独结算费用)。
- (7) 不定期对教室、公寓部分新入住及外迁清洁开荒。
- (8) 定期对地毯、沙发、窗帘、座椅套进行清洗。
- (9) 大型活动、国内、外考察团参观时, 对学校清洁区域进行突击保洁。

3、工作人员素质要求:

对全体工作人员的素质要求: 遵纪守法、没有违法的不良记录、政治思想过硬, 服从命令听指挥; 爱岗敬业、热情细致; 身高适中、体貌端正、年富力强、身体健康; 有一定的文化层次, 熟练掌握专业技能、流利普通话交流。 根据学校要求按性别提供服务人员; 20-55 周岁, 持有在有效期内的《北京市公共卫生从业人员健康体检合格证》, 提供复印件。

(1) 项目主管

高中及以上学历, 持有建设部颁发的物业项目经理上岗证, 28-50 岁, 男女不限, 有 3 年以上在示范性学校相关保洁工作管理经验, 从事 10 年以上相关服务工作管理经验, 具备较强的服务意识, 有独立工作能力, 组织和协调能力, 具有物业管理知识,

熟悉物管相关法律法规，有良好的语言沟通能力，具备基本英语听说能力。综合、分析、书写能力，责任心强，能适应并承受高强度的工作压力。

二、 服务人员标准要求；

1、服务标准与要求

（1）建立健全管理制度，明确各岗位工作标准、操作规范，并制定具体的质量控制和考核办法，上岗人员统一着工装。

（2）有用户投诉和服务要求时，应在 10—15 分钟时间内向相关部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内电话或书面或上门回复客户处理进展情况。投诉率 2‰；处理率和回访率 100%。

（3）全体员工在管理服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到。

（4）维修人员每日对各楼公共照明设施进行巡检。

（5）库管员根据甲方要求做好库房的日常管理，做好出入库登记。

（6）每日至少一次对所管辖区域进行巡视检查，及时发现并解决问题，并有检查及问题处理情况的记录。

（7）每月底向甲方提交管理服务运行情况工作报告。

（8）按档案管理的要求，将管理服务的有关资料分类管理，保存完好。

（9）根据季节转换特点，主动做好保洁调整工作。

（10）确立工作过程中的明确标识并具有可追溯性。

（11）校园道路、绿化带要及时清扫，保持路面整洁，无垃圾残留。

（12）教室要及时打扫，保持地面、墙壁、设施清洁及窗明几净。

（13）公共部位保洁随时打扫，保持空气清新，室内外整洁卫生。配有清洁机、抛光机、吸尘器等保洁设备，电梯地垫每天更换。

（14）洗手间：随时打扫，保持洁具、墙面、地面、玻璃等室内设施的清洁、无异味、无积水、无灰尘，质量要求；不定期抽查质量，用白色手套检验，如发现灰尘积累，视为（当月）不合格，第一次扣罚月度服务费总额的 5%，第二次扣罚月度服务费总额的 20%，第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%）。

（15）卫生间清洁用品：卫生纸、擦手纸、洗手液足量并足量保障（365 天，24 小时提供），保证学生正常使用，标准质量要求；如发现当月不合格（质量和使用量不到

位)或老师学生反映缺少,第一次扣罚月度服务费总额的 5%,第二次扣罚月度服务费总额的 20%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%)。

(16)走廊:随时打扫,保持地面、墙壁、顶棚的洁净,无杂物,无污痕,无灰尘,清洁光亮;灯罩内无垃圾;走廊四角及踢脚板保持干净卫生。质量要求;不定期抽查质量,用白色手套检验,如发现灰尘积累,视为(当月)不合格,第一次扣罚月度服务费总额的 5%,第二次扣罚月度服务费总额的 20%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%)。

(17)大厅地面大理石保持干净、光亮;其它部位,如墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁;大厅玻璃门、窗、框保持干净,光亮。大厅内不锈钢保持光亮。

(18)楼内垃圾筒摆设整齐,把垃圾袋套在垃圾箱内,无异味,无污痕,无灰尘,及时清理,(不超过垃圾桶的一半的量)。如发现当月不合格,第一次扣罚月度服务费总额的 1%,第二次扣罚月度服务费总额的 5%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 10%)。

(19)楼内墙面及走廊设施、门框、通风口,保持干净整洁无杂物,无污痕,无灰尘。质量要求;不定期抽查质量,用白色手套检验,如发现灰尘积累,视为(当月)不合格,第一次扣罚月度服务费总额的 5%,第二次扣罚月度服务费总额的 20%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%)。

(20)室外路灯杆、指示牌、护栏每天清扫,擦拭干净。质量要求;不定期抽查质量,用白色手套检验,如发现灰尘积累,视为(当月)不合格,第一次扣罚月度服务费总额的 1%,第二次扣罚月度服务费总额的 3%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 3%)。

(21)办公室保洁:报告厅、办公室、接待室、不定时打扫,保持地面、墙面、屋顶、门窗、空调、踢脚线等部位的清洁无污痕,无灰尘。质量要求;不定期抽查质量,用白色手套检验,如发现灰尘积累,视为(当月)不合格,第一次扣罚月度服务费总额的 5%,第二次扣罚月度服务费总额的 20%,第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%)。

(22)自行车棚、汽车库:车辆摆放整齐,裸露管道、地面、立柱干净卫生。

(23)清洁、保洁区内实行全天 12 小时保洁制,垃圾日产日清并按指定位置倒入,并按照四类标准对垃圾进行分类。

(24) 管理人员标识明显；物管方面各指示标识清晰、规范 100%。

(25) 管理人员培训合格率及组织人员参加培训取证率 100%。

(26) 清洁、保洁率 99%。卫生设施齐全、完好率 99.%，对损坏的卫生设施及时进行处理。

(27) 未经甲方同意不允许分包。

(28) 必须配置必要的设施设备等。

(29) 保持员工队伍相对稳定，调动技术骨干，须经甲方同意。人员按保洁员工岗位设置表配足，不得擅自减少。若发现减少且无正当理由，甲方有权在次月扣除乙方相应的人均管理服务费，并要求乙方及时补足规定人数。

(30) 必须服从、落实甲方的管理服务要求。

(31) 必须制定回访制度，每月回访一次，听取意见，改正工作。如发现当月改正不合格，第一次扣罚月度服务费总额的 5%，第二次扣罚月度服务费总额的 30%，第三次解除合同并扣罚当月月度服务费总额的 30%）。

(32) 必须使卫生保洁管理服务程序化，使卫生保洁过程有全程记载和责任人，以便监控质量，供甲方随时抽查核实。

(33) 定期清洁和清洁用品配备明细（包含在总报价内，不另取费）

项目	数量	分布位置	备注
每学期开学前教室清洁	200 个	教室、办公室	每学期开学前细致清洁一次
卫生间清洁清洗	43 个	教学、办公楼、宿舍区、食堂	每周末彻底清洗清洁（蹲坑 210 个，小便池 14 个 小便斗 10）
窗帘清洗	所以	教学楼	一年 1 次
椅子套清洗	206 个 (大小)	报告厅椅子套	每学期整体清洁 1 次
楼内绿植保洁负责浇水	160 (大小)	行方、意诚、志远、智圆	每周各个区域浇水一次
卫生纸配备	43 个	行方、意诚、志远、智圆	校方购买，我司负责卫生纸随时补充工作的落实
教室清洁用具配备	119 个	行方、意诚、志远、智圆	校方购买，我司负责每学期开学前对所有教室清洁工具进行配备，期间有损坏的随时更换

※5、岗位人员需求；人员配备及职级

序号	职务名称	职级	人数（人）	备注
1	项目主管	管理	1	
2	领班	管理	1	

3	保洁员	员工	11	
	合计		13	

6、责任和义务

(1) 招标方承担的责任和义务：

- 1.1、审定中标方拟定的保洁管理制度。
- 1.2、检查监督中标方管理工作的实施及制度的执行情况。
- 1.3、审定中标方提出的保洁管理服务年度计划、财务预算。
- 1.4、协调、处理与学校人员的相关事务。

(2) 中标方承担以下责任和义务：

- 2.1、根据有关法律法规及本次招标的要求，制定保洁服务方案及管理制度。
- 2.2、对保洁服务人员违反法规、规章的行为，提请有关部门处理。
- 2.3、接受学校相关管理部门的统一管理，认真履行管理责任。
- 2.4 本合同终止时，中标方须向招标方移交全部宿舍用房、管理用房及管理的全部钥匙。

1、其他相关要求

※1、承包方式：

- (1) 招标总价中包含保洁清洁设备及工具购置费、保洁低值易耗品（不包含：卫生纸、擦手纸、马桶纸垫、洁厕剂、洗手液、垃圾袋等）工服费、人员工资、福利、保险、利润和其他相关待遇。
- (2) 工程维修为包清工，由甲方提供所有耗材及维修工具；
- (3) 招标总价中还应包括：工作人员工服费及劳保用品。
- (4) 甲方负责为工作人员提供宿舍 1 间，办公用房 10 平方米。

※2、服务期限：合同签订 1 年。

注：合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与中标供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。续签条件：中标方达到考核标准，经采购方认可。

※3、付款方式：服务费按月支付，服务满 1 个月后，乙方向甲方提供普通正规发票，甲方在十个工作日内向乙方支付等额支票，服务期满后乙方向甲方提供普通正规发票，甲方在十五个工作日内向乙方支付等额支票（结清全部余款）。