需求清单

（一）项目基本情况

海南热带海洋学院（Hainan Tropical Ocean University）是由自然资源部、海南省人民政府、中国海洋石油总公司、三亚市人民政府“四方共建”的全日制公办普通本科省属高校，是国务院学位委员会批准的硕士学位授予单位，是海南省立项建设的博士学位授权单位，是卓然屹立在祖国最南端的公办大学，是国家唯一的热带海洋大学。学校是外交部、教育部“中国—东盟教育培训中心”、教育部十大“教育援外基地”之一，是上海合作组织大学中方成员院校，也是琼中琼南少数民族地区人才培养的摇篮和知识创新、社会服务、文化传承、国际交流与合作的基地。

海南热带海洋学院三亚校区位于三亚市吉阳区育才路1号，为做好三亚校区新投入使用楼宇的卫生保洁、水电管理、维修维护、电梯管理、绿化养护等物业服务工作和留学生公寓的物业管理工作，需要聘请专业的物业公司负责该项物业服务公司，经学校决定同意通过招标方式确定专业物业服务单位，物业服务的楼宇包括：专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边的外环境。

（二）服务范围

专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓基本情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 专家公寓 | 东盟楼 | 留学生公寓 | 合计 |
| 1 | 建筑面积（㎡） | 36180 | 27460 | 22700 | 86340 |
| 2 | 绿化面积（㎡） | 1560 | 3030 | --- | 4590 |
| 3 | 户外卫生面积（㎡）（包含：户外停车场、道路、广场等） | 1930 | 3780 | 5105 | 10815 |
| 4 | 教室面积（㎡）约30间 | 0 | 2600 | 0 | 2600 |
| 5 | 电梯数量（台） | 10 | 4 | 6 | 20 |

注：具体服务内容根据楼宇实际投入为准，未服务区域双方协商扣除相应服务费用。

中标人必须按照学校作息建立详细的管理体系，依法、科学、规范管理，确保校园安全万无一失，杜绝各类安全事故，为采购人师生营造安全有序、卫生整洁、文明和谐的教学科研和生活的良好校园环境，提供细致、周到的人性化优质物业服务；自觉接受学校相关职能部门、公安机关、地方管理部门的监督、检查；积极配合学校的各项工作（节能减排、垃圾分类、劳动教育、“三全育人”等）。

（三）主要物业服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、设施设备维修维护、楼宇管理、卫生保洁服、绿化养护等物业管理服务。

1.基本服务内容、要求及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 目标与责任 | 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，到岗前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管理人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务管理人员总数的25%。（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 | 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。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保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑤绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑥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。 |
| 4 | 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。 |
| 5 | 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，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。 |
| 6 | 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、服务内容的变化，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。 |
| 7 | 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、人员培训考核方案等。 |
| （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、保洁服务方案等。 |
| （4）制定配合学校开展三全育人服务方案，主要包括：物业公司提供个性化的服务育人、劳动教育等相关的后勤育人方案。 |
| 8 | 服务热线、紧急维修及 | （1）设置24小时报修服务热线统 |
| （2）紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复。 |
| 9 | 信息化管理 | 根据实际配备与本项目服务需求相关报事、报修、巡查、管理系统 |

2.设施设备维护服务内容、要求及标准

2.1服务内容：

（1）负责配合学校对三亚校区专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓本体进行维护和管理；负责日常安全检查、维修及养护校园内建筑物和附属公共设施，包括室内外供水、排水、排污管道、道路、井盖、公共卫生间、化粪池、水泵房、污水处理站、车棚、停车场等。

（2）负责校园内供电、配电设施、设备、照明系统的日常维修、养护、管理，确保各种设施设备均处于良好和安全状态。

（3）负责做三亚校区专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓等建筑内课桌椅、黑板、门窗、窗帘、锁具、灯具、开关、插座、水龙头、阀门、吊顶、下水管道疏通及楼内水管、电线等设施的日常维修。

（4）负责做好自备发电机组的日常管理、维护等工作，确保校园应急供电设施设备安全、正常运转。

（5）负责协调配合市政供水、供电单位对校内的相关设备进行检测、维护工作,专项检测、维保业务所需费用由学校支付。

（6）负责于每月5日前对校内水电总表及各建筑物、经营实体水电分表进行抄表，并于每月10日前将水电使用明细表及水电费额报送学校及学校财务处；做好公寓学生、校区住户、租户用电查询、统计及水电费收缴工作；根据季节变化，做好学校建筑楼体内的节水节电工作，杜绝常明灯、常流水等现象。

（7）负责三亚校区专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓电梯的日常巡查管理工作。物业公司要按规定配备有电梯管理使用资质的工程技术人员负责日常管理和定期维保工作（不得安排无相关资质人员上岗工作）；如发现安全隐患或突发故障，要按规范进行处置。

（8）负责做好三亚校区专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓内各类设备、设施日常检查维护台账建设工作。每月应将各种设备、设施检查、隐患整改等资料上报学校备案。

（9）根据维修材料的库存及日常维修情况，提前向学校提交采购计划。

（10）完成采购方要求的临时工程维修工作。

2.2服务要求

（1）供水、供配电系统设备，消防水池、热水系统、太阳能设备、饮用水设备、电梯等每日安排巡检，灵活采用观、闻、听、摸、测等方法，检查设备运行状况。

（2）建立24小时运行维修值班制度，无脱岗现象，运行数据记录完整、真实，按时对分配电房巡查，恶劣天气、夏季高峰负荷时加强供电设施巡视。

（3）接到维修单（或电话通知）后，半小时内必须作出回应；遇紧急情况须立即派人赶到现场进行紧急处理，并按校方要求的时间修复。具体要求如下：

抢修类：如电路故障、水管、水擎、水龙头爆裂漏水，要求立即抢修；

小修类：如水龙头、门锁、电风扇、电灯、排污管等损坏，要求24小时内维修好；

中修类：门窗、公用设施等维修项目，要求48小时内维修好；

遇水管爆裂、变压器跳闸、主供电线路故障等大中型突发故障须按照规程采取应急处置措施，并及时通报和积极配合采购人处置，尽快恢复正常秩序。

（4）及时维护、油刷甲方走廊栏杆、消防水管、铁线盒、配电箱等设备，避免设备生锈；大雨期间，须及时对学校地下停车场进行抽水，避免地下停车场被淹。

（5）物业公司自行配置开展管理服务工作所需的维修设备、工具、电工用具 (包括手锤、试电笔、尖嘴钳，梯子、电焊机、手枪钻、万用表、疏通机等)及相关设备。

（6）物业公司领用维修材料，须按照学校仓库管理要求，及时完成维修材料使用去向明细台账。做到维修材料的领用、使用及库存盘点数据清晰。物业公司有条件的，可适当使用仓储设备及软件管理维修等材料。

（7）物业公司有条件的，可考虑投入数据采集、分析、应用等方面的人力及软件等资源，以便开展维修服务等工作的数据收集、分析，提高完好率，提高服务质量。

2.2.1房屋维护服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 主体结构、围护结构、部品部件 | （1）每月至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 |
| （2）每月至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）每半月至少开展1次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （4）强降雨天气前后、台风季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。 |
|  （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。 |
| 2 | 其他设施 | （1）每半月至少开展1次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查1次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （2）每年至少开展1次防雷装置检测并提供检测报告，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 |
| （3）路面状态良好，地漏通畅不堵塞。 |

注：维修配件单件300元以内由中标人负责， 300元以上的维修配件由中标人提出申请，经采购单位同意后由采购单位购买，中标人以旧换新，服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

2.2.2公用设施设备维护服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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）对公共设施设备每天巡视不少于1次；对楼层设备间每周巡视不少于1次；（3）每日对公共设施设备中的电梯、消防、空调、供配电、给排水等设施设备系统巡视，发现问题及时联系维护保养单位处理；（4）制定设施设备应急预案并定期演练；（5）根据国家相关规定，做好高压配电室24小时值班服务。 |
| 2 | 设备机房 | （1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。（3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。（4）按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。（5）安全防护用具配置齐全，检验合格。（6）应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。 |
| 3 | 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）设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。 |
| （4）有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护2次水泵。 |
| （5）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 |
| （6）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。 |
| 4 | 电梯系统 | （1）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。 |
| （2）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。 |
| （3）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。 |
| （4）电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。 |
| （5）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。 |
| （6）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。 |
| （7）到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。 |
| （8）电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。 |
| （9）根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。 |
| 6 | 消防系统 | 协助学校管理单位做好消防相关工作 |
| 7 | 供配电系统 | （1）建立24小时运行值班监控制度，出现故障10分钟到达现场处理。 |
| 2）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。 |
| （3）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。 |
| （4）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。 |
| （5）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。 |
| （6）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。 |
| 8 | 弱电系统 | 协助学校管理单位做好管理工作 |
| 9 | 照明系统 | （1）外观整洁无缺损、无松落。 |
| （2）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。 |
| （3）每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。 |
| （4）根据气候变化适时调整户外照明开关时间，加强日常检查，杜绝“长明灯”现象。 |

注：维修配件单件300元以内由中标人负责， 300元以上的维修配件由中标人提出申请，经采购单位同意后由采购单位购买，中标人以旧换新；服务标准涉及的国家标准有更新的，执行国家最新标准。

3.楼宇管理（含教室管理）服务内容、要求及标准

3.1.物业服务中心服务人员负责向师生提供各类与专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓物业相关的咨询服务；

3.2.物业服务中心服务人员协调督促落实专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓维修、清卫、照明、电梯管理与日常维护工作，保证楼宇环境整洁有序、设备运行良好；

3.3.在物业服务中心设立报修点，设置报修电话，报修平台等。接到报修，十五分钟内电话报修至维修项目所属维修部门。对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，并签字确认，必要时给报修人反馈；

3.4.加强对外来人员登记，大件物品出门登记，对楼内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善处理；

3.5.对进入大楼内部施工的人员进行必要的登记和管理，做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾；

3.6.负责楼内的定时巡视，及时发现和处置安全隐患。对重点部位、重点时间以及遇到特殊情况加强巡逻。

3.7.按公共教学楼开关门时间开闭大门，做好教室内的卫生保洁。做好晚间公共教学楼关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电、无异常情况并确认无闲杂人员滞留；

3.8.辅助学校教务处和国有资产与设备处等相关部门做好教学设施、设备(包括课室监控室)、设课教室等的管理工作

3.9.了解师生对教学设施、教学空间与教学服务的意见建议并向学校反馈。

4.卫生保洁服务内容、要求及标准

4.1.服务内容

（1）负责做好专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边环境卫生日常清洁管理工作，包括道路，建筑物公共区域及公共卫生间等校园公共场地的地面、楼道、走廊、外墙、内墙、门窗、玻璃、楼梯扶手、栏杆，电梯、建筑物共有部分水电设备、消防设施、校园摄像头等设施设备。

（2）负责做好毕业学生宿舍的卫生清洁工作和新学生入住前宿舍的清洁工作。

（3）负责将专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边的垃圾桶内垃圾收集到垃圾堆放点，协调督促环卫部门进行清运。

（4）负责专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓区域雨后道路积水清扫、沟渠的清理、清理化粪池。

（5）负责配合学校按照上级的要求开展创建文明城市、卫生城市及开展爱国卫生运动等相关工作，承担校园环境卫生保洁工作，配合有关部门、单位开展日常除“四害”和卫生防疫等工作。

（6）负责做好校园垃圾分类相关工作。组织公司员工开展垃圾分类宣传培训工作，按规定做好专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边垃圾分类设施的布置摆放和日常的清洁工作，配合学校做好垃圾分类其他工作。

（7）负责专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边大件垃圾、建筑垃圾、绿化垃圾的监管，因监管不到位导致无人处理的，由物业公司进行处理，并承担相关清理费用。

（8）负责专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓及周边区域学校新生入学、重要接待、重要会议等活动的卫生保洁工作。

（9）建立健全人员安排、工作计划、工作总结等台账。

4.2.具体服务要求及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。 |
| 2 | 办公用房区域保洁 | （1）大厅、楼内公共通道：①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。④监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （2）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。 |
| （3）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。 |
| （4）作业工具间：①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 |
| （5）公共卫生间：①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业，并循环保洁。 ②及时补充厕纸等必要用品。 |
| （6）电梯轿厢：①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展2次清洁作业。②灯具、操作指示板明亮。 |
| （7）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每2周至少开展1次清洁作业。 |
| （8）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。 |
| （9）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。 |
| （10）洗衣房、洗浴房、盥洗间、共享厨房每天不少于2次保洁 |
| 3 | 公共场地区域保洁 | （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、无杂物、无积水。 |
| （2）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展2次清洁作业。 |
| （3）清洁室外照明设备，每月至少开展2次清洁作业。 |
| （4）办公区外立面定期清洗、2米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展1次清洗。 |
| 4 | 垃圾处理 | （1）在指定位置配置及摆放分类垃圾桶，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三亚市的要求设置。 |
| （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2次清洁作业。 |
| （4）化粪池清掏，无明显异味，每学期至少开展1次清洁作业。 |
| （5）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。 |
| （6）垃圾装袋，日产日清。 |
| （7）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。 |
| （8）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。 |
| （9）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按三亚市相关要求执行。 |
| 5 | 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，服务区域病媒防制工作达到国标C级标准（含）以上，每月至少开展4次作业。 |
| （3）发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、消杀、检测等工作。 |

5.绿化养护服务内容、要求及标准

5.1.服务内容：

（1）负责校区内所有绿化带、景观点、运动场草地、花卉、树木等的施肥、防虫害、浇水防旱、修剪造型、缺株补植等管理及养护工作。

（2）负责校园内的花草、草坪及树木的浇水、施肥、修剪、养护等。

（3）有专业人员实施绿化养护管理；

（4）对草坪、花卉、绿篱、树木定期修剪、养护；

（5）定期清除绿地杂草、杂物和卫生保洁；

（6）适时组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防台风工作；适时喷洒药物，预防病变虫害。

（7）协助甲方对校园绿地进行局部改造。

（8）负责因台风、暴雨、地震等不可抗力自然灾害所导致的苗木毁坏的补种、改造。

（9）负责因台风、暴雨、地震等不可抗力自然灾害所导致的绿化树木清理及日常剪枝、倒伏树枝的清理工作。

（10）树木矮化（树木矮化涉及高空作业，需要人工锯树、绿化用油、绿化工具损耗、垃圾上车、意外险等，费用另行与校方协商核算）

5.2.服务要求

（1）按专业化要求，对校园内现有的绿地面积进行管理，绿化各项指标要进入绿化美化先进行列。绿化树木每三个月(2、5、8、11月)施肥一次，做好有关记录。乔木、灌木、草坪、地被根据植物长势、造型需求等进行适时修剪，每年不少于8次，树林、矮灌木林等除杂每年至少 2 次（2、8 月）。造型植物修剪及时、得当，线条整齐、圆滑、流畅。规则式种植的造型植物，形状或体量保持一致。自然式种植的，形状和体量大小符合设计和景观的要求。

（2）确保绿地植物成活率达到98%以上，新栽树成活率达95%以上。如因管理养护不当等原因，造成树木死亡的，中标人需补植相同树种或经校方同意补植并赔偿造成的损失（自然死亡及不可抗拒因素除外）。行道树的体量、高度基本保持一致，下缘线和分枝点高度的控制符合《城市绿地养护技术规范》的规定。

（3）确保绿化带成片空地不超过0.5㎡，绿地草坪及植物无明显的缺漏现象。校园内绿化地基本无杂草，无积水，根据草坪的生长情况修剪及时、合理，无明显长过2CM高度的草。绿地的腐叶、纸屑、杂物，做好绿地保洁，落叶、开花季节至少两天清理一次。

（4）配备登高车辆，及时处理死伤树木，树木无危害安全、无枯、病、残枝等。建立灾害天气防御紧急预案以及工作记录报送甲方管理部门审查。 灾害天气来临前做好充分准备，对浅根性、树冠庞大、枝叶过密的园林植物，将采取疏枝、立柱、绑扎、培土、遮挡等防御措施。密切留意气象台发布的天气预报，24 小时安排人员值班，保证所有的通 信设备 24 小时畅通，发生紧急情况及时汇报并投入抢险，并服从校方的统一调配。灾害天气过后，组织所有员工上阵，以最快的速度、最短的时间清理妨碍人行和交通的树木。如不及时处理危害安全及死伤树木，造成树木伤人、毁物事件，其责任由中标人负责。

（5）定期或不定期对校园内植物进行病虫害杀灭和防治，一年不少于4次，确保植物无明显病虫害。进行病虫害杀灭和防治时，需进行无害化处理，切实保证不危及人、物。如处理不当，其产生的后果，责任由中标人负责。

（6）对校内绿地及时进行除草、修剪、补漏、整形、浇水、施肥、松土等，使植物外观保持良好状态，并逐步增加花卉树木的名、珍、稀、新品种，使绿化工作上档次。定期清除杂草，杂草高度不超过15厘米，全年清除杂草不少于6次，建立档案。除草要及时，做到"除早、除小、除了"，杂草多，劳力少时可用化学除草剂进行灭草。

（7）种植的花卉、草皮、树苗等的品种，必须为校方同意种植的品种。

（8）配合完成校方主要会议、重大活动和主要场所，如会议室、接待室、办公室等的摆花及养护。

（9）物业公司自行办理公共责任保险，绿化服务人员要遵守安全生产守则，定期针对服务人员进行安全生产及作业培训，确保不发生安全事故。

5.3.绿化服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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。 |
| 2 | 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。按土壤肥力、绿地种类、生长情况，适时适量施有机肥每年不少于3次； |
| （2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。 |
| （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、无死树缺株。乔木修剪每年不少于2次；树木缺株≤5%，树干基本挺直；  |
| （5）清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。  |
| （6）水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁，绿地保洁每2天不少于1次； |
| （7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。树木整体枝叶受害率≤10%，树干受害率≤8%； 花卉缺株倒伏的花苗≤7%，枯叶、残花量≤5%；花卉植株受害率≤8%；产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。 |
| 极端天气(如台风/暴雨/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱措施，恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。 |

★（四）人员配置要求

本项目总配置人数33人（含）以上，必须配备：项目负责人1人，环境卫生绿化主管1人，楼宇管理服务主管1人，维修主管1人，电梯维修工，综合维修工、保洁员、绿化工等各类工种。

**具体服务内容以楼宇实际投入使用为准，未服务区域双方协商扣除相应服务费用。**

★（五）人员管理要求

1.采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标人自行管理，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。

2.中标服务人员必须爱护甲方的各种设施、设备，并节约用水用电。由于乙方原因造成甲方财产损坏等事故，责任由乙方承担，乙方负责免费修复或按原价赔偿。

3.中标人必须加强本单位管理人员安全生产教育、培训工作，做到安全作业。在履行本合同期间，乙方工作人员如发生人身伤亡或造成其他责任事故，一切责任由乙方自行承担，与甲方无关。

4.根据学校通知要求布置的临时性、突击性的值班、清洁等服务任务，中标人应接受并增派人员按时按质按量完成任务，发生的费用由中标人自行在投标报价时考虑，中标人自行承担，采购人不再另行支付服务费。

5.中标人的派驻服务人员应遵守安全操作规程，若工作时发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责，与采购人无关。

6.中标人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。对年终考核不合格、存在严重违规违纪行为或危害老师或学生权益的人员应及时予以更换。

★（六）本项目采购预算：招标控制价为230 万元/年，服务期3年，合计不高于690 万元。

★（七）履约时间、履约地点：该项目是物业管理服务，服务地点是海南热带海洋学院三亚校区，服务期限叁年，起止时间为:自2024年 月 日起至 2027年 月 日止。

★（八）验收

1.验收人员：包括：①甲方，②校内外专家或其委托的第三方机构（如监理公司、评估机构等），③乙方等，具体参与人员以甲方最终确认为准。

2.履约验收时间：双方签订合同后每个季由各职能部门进行验收。

3.履约验收方式：按招标文件、乙方投标文件和本合同规定标准进行验收。

4.履约验收程序：每季度由各职能部门进行季度检查，然后由物业主管部门汇总结果。

5.履约验收内容：对应乙方的投标文件的技术和商务、人员要求等，结合甲方招标文件要求的标准为准则。

6.履约验收标准：按照《海南热带海洋学院三亚校区专家公寓楼、东盟合作教育综合楼、留学生公寓物业服务项目考核办法及检查标准》执行。

7.乙方需为验收提供必需的一切条件及相关费用，并提供本项目的相关文档和验收所需资料，积极配合甲方完成验收工作。

★（九）奖惩机制

1.甲方对乙方的物业管理服务质量进行考核及季度扣罚，以季度为单位进行考核，上季的扣罚费用在下季的服务费内进行扣减。

2.每季度物业管理费用＝中标合同金额合计÷物业管理服务的季度数-根据考核情况需要减值的部分费用。

3.因乙方物业服务工作中失职或服务不达标，给甲方造成人员伤害或财产损失，乙方承担由此造成的全部责任。