**一、技术标准与要求**

**1.总体情况**

哈尔滨工业大学科创大厦及基础科研楼位于科学园校区邻和兴路一侧，物业使用性质为科研楼宇，总建筑面积15.11万平方米，地上21层，地下2层（负一层为地下车库），保洁面积4.84万㎡（含地下车库0.97万㎡），楼内配有电梯（16部）、1753套智能门锁维修、更换及其弱电系统维护、变电所、消控室、生活水泵房、消防水泵房、十分钟消防水泵房等设施设备。楼内共有130个卫生间419个蹲位，须按要求配备大盘纸和洗手液。

**2.物业服务采购范围**

2.1清扫保洁：包括楼宇室内公共区域的清扫保洁、科研周转房会议室保洁、室外自行车棚保洁、地下车库保洁、天车玻璃房保洁；常态化消毒；外屋面及楼外门前三包区域清扫保洁、垃圾和杂物清理、清冰雪；在日常保洁的同时，全力配合甲方开展其他突发性、临时性集体清洁活动。

2.2秩序维护：两个出入口门卫值班（须保证师生24小时正常出入，不可锁闭）、监控及楼宇巡视巡查、安全秩序维护工作；消控室24小时值班。全力配合甲方开展其他突发性、临时性集中秩序维护活动。

2.3运行维护、维修：水、电、暖、电梯、智能门锁维修、更换及其弱电系统维护、消防、送排风、土建等楼宇所有公共部位、配套公共设施设备24小时运行维护、保养、清洗、消毒、检测、维修【维修材料费1000元以下（含1000元）】；公共区域破损及光衰照明灯具更换；楼宇配套化粪池清掏；公共区域灭火器检验及换粉。

2.4综合管理与服务：设备设施管理、安全管理、节能管理、突发事件处理、搬家管理、施工管理、服务意见处理及反馈等。

2.5大盘纸及洗手液配备：投标方需按2盘大盘纸/蹲位标准（卫生间内公共区域现大盘纸盒内需一并投放大盘纸），不间断配备大盘纸，同时在每个卫生间洗手台配备一瓶洗手液，费用由中标物业企业自行承担。

**3.采购项目服务内容及要求**

**3.1清扫保洁**

**3.1.1服务内容：**在楼宇卫生间配备脚踏式垃圾桶，卫生间蹲位配备纸篓，每层电梯及楼宇出入口位置配置果皮箱，楼宇保洁区域内设立专职保洁人员开展清扫保洁、垃圾清运，确保为师生提供一个清洁、舒适的工作环境。

**3.1.2服务标准要求：**

（1）日常保洁应制定并公示服务标准，明确作业频次和质量要求，覆盖清扫保洁全部服务采购范围，防疫消毒须做好相应记录；

（2）保洁库房物料规范管理，作业工具闲置期间需合理规划放置区域、整齐摆放，无乱堆乱放；

（3）楼宇垃圾日产日清，垃圾存留不超过垃圾桶身三分之二，需装袋送至转运点，每日清运不少于2次，垃圾收运过程无遗漏、无污水外溢、无异味，垃圾转运点每日清洁消毒、地面无外溢垃圾、无异味；

（4）大厅、走廊、楼道、门厅、电梯、会议室（每日1次，会议前后重点清洁）等卫生区域，每天清扫、擦拭频次不少于2次（含消毒）；卫生间每日保洁频次不少于3次；开水间开水器每年清洗内胆不少于2次；外墙广告、喷涂、污渍、门前台阶、散水坡等每日至少巡视清理1次；门前三包责任区、自行车棚每日至少1次清扫保洁；天车玻璃房至少每半月清扫保洁一次；公共区域玻璃、高空灯具、管线等除尘、擦拭每月至少1次；楼顶每周至少1次巡视巡查，对杂物、水漏管口冰雪等及时进行清理；地下车库每日保洁不少于1次（含消毒）、棚顶管线每半年1次，坡道每月1次；

（5）地面、墙面、棚面、镜面、设施表面、电梯、管线、门、踢脚线、楼体扶手、台阶、标识牌、暖气、垃圾桶、玻璃、窗台、灯具、便器具、垃圾桶、纸篓、洁具等所有保洁区域均需做到：表面干净，无灰尘、无污垢、无污渍、无杂物、无水渍；楼宇室外散水坡要做到无杂草、杂物；卫生间定时喷洒空气清新剂，定期进行消毒、除臭，保证无异味；

（6）冬季按甲方划定清雪三包区域开展义务清冰雪工作，以雪为令，随下随清，确保三包区域环境整洁，师生安全出行；

（7）保洁员要着整齐统一工装，保洁服务期间，无大声喧哗，不影响正常科研、办公活动。卫生间、洁净间等清洁作业时，现场需摆放必要的安全提醒标志；

（8）保洁时间：周一至周日，保证服务质量和标准；

**3.2秩序维护**

**3.2.1服务内容：**设立专职保安人员以保证师生的楼宇内人身、财产、消防、治安等方面的安全，保安楼宇公共区域巡视管理、门前自行车摆放管理等。

**3.2.2服务标准要求**

（1）保安人员按照职责坚持门岗执勤，交接班要准时并做好交接班记录，加强日常夜班封楼后的巡视和监控，积极与校保卫处及公安部门配合，保证楼宇物业安全。

（2）保安人员对楼内人员辨识率三个月以内要达到90%以上，要检查、督促持证进入楼宇；对外来办事人员要严格执行验证登记制度，做好引导服务工作，懂得礼仪知识，讲究文明礼貌；对进出楼内物品要进行检查、登记，严格管理。

（3）保安人员夜间巡楼工作，须合理制定巡查路线，全覆盖，无死角，应急工具配备齐全、方便取用，每两小时一次，巡查留痕，发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离，发现问题及时处理，做好记录并保存，确保不发生责任事故。

（4）楼宇发生突发事件或遇紧急情况，严格执行学校相关报告制度，启动应急预案，严防消防、刑事、治安等事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序，确保楼宇秩序井然。

（5）保障疏散通道、安全出口畅通，闭门器正常使用，防火门处于常闭状态，每日进行防火检查并建立检查记录，适时开展消防宣传活动、消防培训及应急演练。

（6）对门前自行车停放秩序进行管理，纠正门前乱停乱放现象，对于停车区域内倾倒自行车予以扶正，对于停车区域外自行车予以收集停放到停车区域内。

（7）时间要求：两个出入门24小时专人值守，须保证师生24小时正常出入。

**3.3运行维护、维修**

**3.3.1服务内容：**房屋本体及共用设施管理、共用设备管理、小修管理

**3.3.2服务标准要求：**

**（1）房屋本体及共用设施管理；**制定房屋本体及配套共用设施巡查维护内容、要求、频次，并建立巡查记录；按学校要求制定房屋本体年度大修计划，经学校审核立项后配合实施；房屋本体档案资料妥善保管。

**A房屋机构：**梁、板、柱等结构构件检查防护。有巡检维修记录、照片等记载资料。检查梁、板、柱等结构构件，保障外观无变形、开裂等现象。如有问题需采取必要的防护措施，及时申请房屋安全鉴定并告知使用人。按照鉴定结果组织修缮。接到报修10分钟内到场，并在一天内给出解决方案及办法，属于小修范围内项目， 维修期不得超过三天。

**B室内基础设施：**室内区域日常维修维护，每天巡视，有报修记录、维修工票；公共部位门窗，保持玻璃、窗台板、门窗配件、限位器等完好，门、窗开闭灵活；保持楼梯扶手牢固、无锈迹，台阶无缺损；天棚棚面无缺损，墙面、顶面粉刷层无起鼓、剥落，无明显污渍、鞋印，楼内面砖、地砖、踢脚线平整不起壳，无缺损。接到报修10分钟内到场，维修期不得超过一天。

**C卫生间：**卫生间地面防水维修维护，每周检测排查，有巡查整改记录、照片、报修记录、维修工票。障卫生间防水结构完整，避免发生渗漏、联电等现象。接到报修10分钟内到场，维修期不得超过一天。

**D屋面：**屋面防水层、水落管、天沟、檐沟等日常清理维护，每月巡查一次（6月至9月每周检查1次），有巡查整改记录、照片、报修记录、维修工票；保障屋面排水通畅、无积水，水落管无缺损，屋面防水层无破损；冬季保障屋面排水口、房门、设备设施附近等区域积雪及时清理。

**E室外基础设施：**散水坡、外墙体等日常维护,每月巡查一次，有巡查整改记录、照片、报修记录、维修工票。保障外墙体、散水坡、台阶等无破损、缺失，接到报修10分钟内到场，维修期不得超过一天。

**F其他共用设施管理：**防火门、门禁门、管井门、消防通道门等设施设保持正常使用功能，无破损、松动，相关安全标志齐全，定时进行检查、维护；共用部位附加设施安全牢固，布局整体协调，无碍观瞻。

**（2）共用设备管理：**制定设备操作规程；制定科学、规范且切实可行的运行方案，建立设备运行记录；这顶设备维修保养计划并实施；实施设备的维修、保养和检测，应不影响正常办公、科研秩序，宜在假期或休息日进行。

**A设备机房：**门口应有机房类别及安全标志；门窗、锁具完好有效，有防鼠、雀等小动物进入机房的设施；房间内环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，湿温度符合设备运行要求；安全防护用具配置齐全，检验合格；应急设施设备用品齐全、完备，可随时启用；设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好，管理制度及设备操作规程等文件上墙。

**B供配电系统管理：**每日巡视，按照GB50194的要求对供配电系统进行管理、运行及维护；按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观；定期检查楼宇内公共区域照明是否正常，发现损坏或光衰及时修复或更换；公共区域的配电箱、电开水壶等易触电区域应制定用电安全防护措施，设置禁止或警示标志；运行值班制度、应急预案明示上墙，并严格执行，规范填写运行记录；防火制度完善，责任落实到人；消防器材齐全，且时效、状态良好，位置摆放规范合理；变电所环境、设备整洁，物品摆放集中有序、规范合理；不得随意停电，计划性停电应事前通知驻楼单位，非计划性停电应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；驻楼单位线路改造、增容须由院系负责人向学校相关管理部门办理审批同意文件；高压操作、安全防护用具配置齐全，定期委托专业测试单位检测。

注：主要变电所仪器、防护器具及专业检测报告明细

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 专业检测频次 | 备注 |
| 1 | 绝缘胶垫 | 1年1次 |  |
| 2 | 高压绝缘手套 | 半年1次 | 出具报告 |
| 3 | 高压绝缘靴 | 半年1次 | 出具报告 |
| 4 | 高压试电笔 | 1年1次 | 出具报告 |
| 5 | 红外线温度仪 | 1年1次 |  |
| 6 | 钳型电流表 | 1年1次 |  |
| 7 | 兆欧（摇）表 | 1年1次 |  |
| 8 | 万用表 | 4年1次 |  |
| 9 | 高压保护装置、仪表等二次线检查、校验 | 1年1次 | 出具结论文件 |
| 10 | 绝缘电阻测试 | 1年1次 | 出具报告 |
| 11 | 高压柜、变压器清扫 | 1年1次 |  |
| 12 | 变压器、高压柜预防性实验 | 2年1次 | 出具报告 |

**C弱电系统管理：**门禁、安防、设备监控、智能门锁等系统运行正常；定期对备电系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合设计参数；遇系统故障应迅速排除，影响驻楼人员学习、工作或生活情形的应及时告知。

**D电梯系统管理：**按照国家相关法律法规及技术规范要求，对电梯安全使用负第一责任，承担电梯事故伤亡风险责任，确保电梯使用安全；建立并保管好电梯安全技术档案，包括特种设备维修保养规范所要求的档案材料等；制定出现突发事件或者事故的应急措施与救援预案，依法依规开展应急救援演练，建立24小时应急救援制度；发现故障及时进行维修，承担由于维修保养不当、维修人员误操作导致的电梯零部件损坏责任，并就所造成的直接、间接经济损失进行赔偿；设立专（兼）职电梯安全员，电梯日常管理落实到人，会处理紧急情况，设立电梯日常巡查制度，确保电梯正常运行；电梯使用高峰期设立安全通道，维持好出入电梯秩序，防止发生事故；电梯运行平稳、无异响，平层、开关正常；使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；电梯紧急电话系统应保持畅通；电梯故障或遇到险情，应在接到通知后10分钟内到达现场，安抚被困人员，维保单位或救援人员不能超过30分钟到场；电梯维保应符合TSGT5002的要求，维修、保养前应提前通知驻楼人员，维修保养时现场设置提示标识和防护围栏，电梯维保记录妥善保管备查；电梯维保须委托有资质的专业电梯维保公司，且每年应委托特种设备监督检测单位对电梯全面检测1次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。

**E给排水系统管理：**水压稳定，满足正常使用，水质无异味及异色等现象；管道无明显锈蚀、无滴漏；排水、排污管道畅通，无堵塞、外溢现象；设备名称与运行状态、管道流向的标志齐全符合相关要求；生活饮用水卫生符合GB5749的要求，二次供水卫生应符合GB17051要求；制定计划，定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀、集水坑、污水坑等，定期清掏化粪池及以内过水井、管线；计划性停水应事前通知驻楼单位，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作；每日巡查楼内给排水跑冒滴漏现象，处理给排水故障，保证给排水设施安全运行；做好报修、维修、运行、安全检查、培训等记录；定期清理泵房卫生，卫生整洁无杂物，无安全隐患；水箱上锁贴封条。

**F暖通系统管理：**系统运行正常，温度体感适中，进入供暖期后，在楼宇公共区及各房间内设立测温点，每日进行测温，形成规范记录，发现温度不达标问题第一时间与热企沟通，确保房间温度≥20℃，大厅温度≥16℃，发现温度异常立即上报并协调供热单位进行处理；楼宇的供暖管道使用的自动跑风每年需进行一次维修，防止锈蚀失灵；每日对供暖管线、阀门、配件、散热器等进行巡视检查，发现问题及时处理；及时对用户投诉及跑冒滴漏问题进行维修处理，维修范围包括全楼供暖管线及设施，接到用户报修10分钟到现场，当天维修完毕，记录规范完整；空调系统发生故障及时联系学校指定维保单位进行处理；通风系统发生故障及时进行维修处理，超出维修范围及时上报。

**G消防系统管理：**消防设施平面图、火警疏散示意图设置在楼层明显位置；消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；自动喷水灭火系统运行正常；消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常；消防自动和手动报警设施启动正常；消防正压送风、防排烟系统运行正常；消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合GB50016的要求；消防设施巡查应符合GB25201的要求。

**(3)小修管理：**成立专职运行维护及小修队伍，负责对楼宇环境、设备设施进行维护维修，单项单次维修材料费在1000元（不得累加）及以下的小修项目由物业企业负责，1000元以上的维修项目报甲方监管单位进行鉴定后确定维修主体。因物业企业管理不当造成同类问题多点发生从而超出小修定额，维修费用由物业企业自行承担；楼宇公共区域灭火器、灭火车年度检测费用（含灭火器检验、换粉）由物业企业承担，灭火器、灭火车到期更换由学校保卫处统一组织实施。

**3.4综合管理与服务**

**3.4.1服务内容：**设立专职管理人员对环境卫生、安全秩序、设备设施、水电节能、突发事件处理、搬家、装修、师生服务需求等进行综合管理，收到师生服务意见处理及反馈，确保楼宇物业服务质量。

**3.4.2服务标准要求**

（1）加强楼宇设备实施及资产管理，建立管理档案。对楼内所有设备设施、资产加强日常管理，做到使用状态完好、无丢失；对楼宇图纸资料、基础数据、驻楼单位信息、设备设施等进行分类建档、科学管理，书面管理档案与电子档案与甲方共享，随时接受甲方部门调阅。

（2）开展节能管理。做好楼宇节水、节电工作，措施得当，检查到位，无长时间跑冒滴漏问题发生，无人为浪费现象，积极配合学校节能管理部门开展节能宣传，接收学校节能管理部门节能监管及考核。

（3）加强安全管理。组织机构健全，安全制度及应急预案上墙，定期开展安全培训及演练活动，安全设施正常使用，安全出口保持畅通，安全责任落实到人。

（4）服务意见处理。及时反馈、处理师生的意见需求，属于物业服务范围内的意见、需求及时处理解决；超出物业服务范围的要耐心做好解释，必要时与甲方监管单位沟通协调解决。

（5）楼宇施工管理。严格执行哈工大保【2017】547号文件《哈尔滨工业大学关于进一步加强各类项目安全管理工作的通知》，严格履行学校规定的装修审批手续，制定相应施工装修管理制度并向驻楼单位公示；对进楼施工单位实行登记、备案管理，外来施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证；要对施工现场安全防护、用电规范、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运（含室外堆放）等进行监督管理，及时制止并追偿装修过程中对楼宇公共部位及设施造成的损害；装修垃圾指定存放位置，堆放时间不得超过3天；施工现场动火作业必须出具学校保卫处审批手续。

（6）搬家管理。建立驻楼单位搬家管理制度，公共区域暂存物品登记制度，禁止长期占用楼宇公共区域及消防通道。

（7）延伸服务。积极配合楼宇大型活动期间的集中清洁、桌椅搬运、秩序维护、宣传等工作，活动期间提供有力的服务保障。

（8）其他：物业企业进驻后，需服从、执行政府职能部门、学校的文件要求和管理制度，认同并接受政府职能部门、学校的监管考核，积极落实相关整改和处罚。

**3.5大盘纸及洗手液配备**

**3.5.1服务内容：**楼宇卫生间内大盘纸按2盘大盘纸/蹲位（卫生间内公共区域现大盘纸盒内需一并投放大盘纸）、洗手液按1瓶/卫生间标准进行配备，发现缺失及时补充，保证师生正常使用。

**3.5.2服务标准要求**

★（1）大盘纸：所用大盘纸须提供有效的第三方检测报告，经管理方查验合格后方可投入使用。发现大盘纸缺失需及时补充，不得出现空档情况，确保师生正常使用。

★（2）洗手液：所用洗手液须提供有效的第三方检测报告，耐热大肠菌群、金黄色葡萄球南、铜绿假单胞菌不应检出。发现洗手液缺失需及时补充，不得出现空档情况，确保师生正常使用。

（3）大盘纸盒：需对大盘纸盒进行卫生保洁，发现破损及时更换。

（4）洗手液瓶：需对洗手液瓶进行卫生保洁，发现破损及时更换。

**4.人员及技术保障要求**

**4.1人员保障要求**

4.1.1组织机构：提供应用于本项目的组织、人员保障，如管理人员、保洁、保安、运行维修等岗位设置情况，人员配备情况（附岗位设置框架图及相应人员配置明细，建议以图、表等形式在标书中体现）。

4.1.2管理岗位（不少于1人）：50岁以下，本科以上学历，男女不限，具有物业管理经验3年以上经验或2年以上项目经理、主管任职经历，能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄，沟通协调能力和执行力强。

4.1.3工程技术岗位（不少于6人），60周岁以下，派驻工程维修人员至少1人具有电气工程师资格证，国家或省市技术监督部门要求持证上岗方可进行作业的人员必须符合相关要求。

4.1.4基层员工（保洁员不少于29人，保安不少于12人）：身体健康，保安员控制在60周岁以下，保洁员等其他基层员工控制在55周岁以下、具有1年以上保洁工作经验，会熟练使用洗地机、清洗机、尘推车等现代化清洁工具，会安全使用各类清洗剂、消毒剂等。

4.1.5所有员工要求提供健康证，保密区域服务人员需通过学校政审并由辖区派出所提供无犯罪证明。

4.1.6投标人要保证工作人员的稳定，聘用的所有人员必须政治可靠，家庭住址详实，个人资料齐全、留有备案。制定完整、有效的内部管理制度、各岗位工作计划、工作流程、业务培训，上岗时必须按岗位要求统一制服、佩戴工作牌，服装整洁、妆容朴素大方，服务言行规范。

4.1.7物业企业员工在工作期间发生工伤事故全部责任和费用均由物业公司承担，物业公司用工应签订劳动协议，并办理各种用工手续。如因用工不当，给甲方造成损失由物业企业全额承担。

**4.2技术保障要求**

4.2.1要求提供能够充分体现和适应高校物业管理特点、适用于本项目实际的清扫保洁、秩序维护、运行维护、维修、综合管理方案，内容应包括但不限于管理服务思路、服务内容及标准、工作流程、管理制度、员工培训、绩效奖惩等。

4.2.2要求提供科学、合理具可操作性的突发事件应急预案，包括但不限于火灾、水患、电梯故障、刑事治安、涉密、停电、地震、停热、反恐防暴、突发疫情、高空坠物、自然灾害等。

4.2.3要求投入保洁硬件设备，包括且不限于洗地机、尘推车等室内清洁、清洗机械设备，开标时提供设备购入计划，书面承诺中标后，上述硬件设备需驻校使用。对于保洁服务中所需要的各类标准化清洁工具（如清洁车、尘推、榨水车、擦玻璃器、梯子等）、耗材、清洁剂、保养剂、劳保用品（工服、防护用品等）要在投标文件中列明所配备的数量、型号和品牌、价格，并将合理费用支出列入投标报价中。

4.2.4鼓励物业企业对供水、供电、日常综合管理等采取信息化管理手段，提升管理效能和服务效果。

4.2.5物业交付使用时间根据投标人实际管理状况决定，投标人应根据招标人通知要求随时做好进场服务准备，费用结算以进场时间为准。

4.2.6物业企业进驻，即视为正式正式接管，楼宇物业使用状态及所有历史遗留问题由物业企业全部接管，包括但不限于历史遗留小修问题、标识标志等。物业企业应在进驻后3个月内将存在的问题逐一解决。大修问题及超出维修定额的设备更换问题1个月内形成书面报告上报学校主管部门。

4.2.7费用报价中列明的人员工资、保险必须符合政府相关规定及按国家规定计取相关法定规费，按年予以计取；投标报价中应明确材料、运行、维修、法定税费、管理佣金等支出及计提标准。