**采购需求**

1. **采购标的**

招标总金额合计：953.234860万元，其中五棵松校区349.57646万元；宋家庄校区245.080000万元；木樨园校区205.260000万元；沙河校区153.318400万元。

1. **项目背景/项目概述**

北京市工贸技师学院（以下简称“学院”）委托物业管理服务公司（以下简称“物业公司”）承揽四个校区物业管理服务，涉及保洁、绿化养护、高压电工、综合维修、值班值守、化粪池清掏（含隔油池、雨污管线）、空调清洗（含加氟、排除故障）、灭鼠灭蟑、清洗油烟机及净化系统等服务内容。

1. **商务要求、技术要求（按照四个校区实际需求具体说明）**

**第一包 北京市工贸技师学院（五棵松校区）**

商务要求

**一、基本情况**

北京市工贸技师学院（五棵松校区）委托物业管理服务公司（以下简称“物业公司”）承揽物业管理服务，涉及保洁、绿化养护、高压电工、综合维修、化粪池清掏（含隔油池、雨污管线）、空调清洗（含加氟、排除故障）、灭鼠灭蟑、清洗油烟机及净化系统。

**二、服务地点**

北京市工贸技师学院（五棵松校区）

详细地址：北京市海淀区西四环北路132号

**三、招标金额**

招标金额349.57646万元

**四、人员需求及岗位要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位（服务）名称 | 人员需求数 | 岗位（服务）要求 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1.年龄要求30（含）至45周岁（含）  2.本科及以上学历  3.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验 | 1.绿化养护、化粪池清掏（隔油池清掏、雨污管线清洗）、空调清洗、灭鼠灭蟑、油烟机及净化系统清洗由物业公司按照服务质量标准有序开展。  2.因服务质量未达标造成行政处罚的一律由物业公司承担相应责任。 |
| 2 | 工程管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.工程、设备中级以上职称或具有技师职业资格  3.有3年及以上工程主管经验 |
| 3 | 保洁管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.有3年及以上保洁工作经验 |
| 4 | 保洁员 | 14 | 男性不大于60岁，女性不大于58岁 |
| 5 | 高压电工 | 5 | 详见服务规范及职责要求 |
| 6 | 综合维修工 | 2 | 详见服务规范及职责要求 |
| 7 | 绿化养护工 | 物业公司根据项目实际安排 | 详见服务规范及职责要求 |
| 8 | 清洗油烟机及  净化系统服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 9 | 化粪池清掏服务  （含隔油池、雨污管线） | 物业公司根据项目实际安排 | 化粪池及时清掏，每年至少5次、清底每年1次；隔油池清掏每季度至少1次、清底每年1次；雨污管线高压清洗1次。 |
| 10 | 空调清洗服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 11 | 灭鼠、灭蟑服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |

**五、服务时间**

1. 保洁员

提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

工作日：7:00-16:30

双休日：7:00-16:30

法定假日：8:00-16:00

1. 绿化养护工

（1）提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

（2）日常浇灌：浇灌时间选择在不影响正常教学、确保师生安全情况下进行，具体时间参照校区综合管理科整体安排。

（3）草坪修剪安排在周末或节假日进行，草坪同步修剪并一次完毕。

1. 高压电工（含日常强弱电维修）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行，确保365天\*24小时两人在岗值守。

1. 综合维修工

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行。

工作日：8:00-16:00

双休日：8:00-16:00

法定假日：如遇特殊维修任务随时做好综合维修保障。

**六、服务期限及支付方式**

服务期限为2年，自2024年6月1日起至2026年5月31日止，支付方式详见采购合同。

**七、其他**

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员及设备（含工具）予以支援配合。

技术要求

一、服务宗旨

我们希望物业公司能够提供专业、细致、高效的物业服务，为学院创造一个安全、整洁、舒适的学习和工作环境。

二、服务范围

1. 环境卫生：负责学院环境的清洁和维护，确保校园整洁美观。
2. 绿化保养：负责学院绿地的保养和维护，保持校园绿化美观。
3. 供电保障：对学院的各类用电设备设施进行定期检查、维护、维修，确保设备设施安全正常运行。
4. 设施维护：对学院的各类设施进行定期检查和维护，确保设施的正常运行。
5. 化粪池清掏：负责学院化粪池的状态监测、定期清掏、清底工作，确保校园环境卫生达标。
6. 隔油池清掏：负责学院食堂隔油池的状态监测、定期清掏、清底工作，确保排污水质符合环保部门监测要求。
7. 雨污管线清洗：负责每年雨季来临前学院区域内的雨污管线（污水井、管道、渗水井）的清淤及高压清洗服务，确保雨污管线通畅，符合水质监测部门的排放标准。
8. 空调清洗：负责学院各区域空调室内机、室外机的清洁、消毒、必要的加氟、日常故障的排除。
9. 灭鼠灭蟑：负责学院定期灭鼠、灭蟑工作，确保有效防止病虫害污染。
10. 清洗油烟机及净化系统：负责学院食堂油烟机及净化系统的清洗、保洁、维修保养工作，定期更换管线连接油毡布，确保符合环保排放标准及消防要求。

三、服务标准

1. 专业性：物业公司应具备专业的管理团队和技术人员，能够提供专业的物业服务。
2. 及时性：对于学院提出的服务需求，物业服务公司应迅速响应并尽快处理。
3. 整洁性：物业公司应保持学院的环境整洁美观，提供优质的卫生和绿化服务。
4. 高效性：物业公司应提高工作效率，及时解决学院遇到的问题。

四、服务承诺

1. 物业公司应根据有关法律法规、服务内容及质量标准的约定，制定物业服务的各项管理办法、规章制度，自主开展各项物业服务活动。
2. 物业公司应根据有关法律法规、行业规范及相关岗位配备标准，分工配置合理，有明晰的组织架构。
3. 物业公司应对相关人员进行岗前培训、定期培训、健康体检等工作，确保员工政治可靠，且无不良记录，工作技术熟练，有一定的处理突发事件能力，捡拾物品及时上交管理部门做失物招领，不做私自处置。
4. 物业公司应对相关人员配发统一工装，佩戴胸牌。
5. 物业公司应确保相关岗位人员年龄段适中，能够使用普通话进行交流沟通。
6. 物业公司应与各岗位人员签署劳动合同，为其缴纳社会保险（含工伤险、意外伤害责任险）。
7. 物业公司应配合学院做好属地相关部门、上级部门的各类迎检及业务联络，及时协调处理涉及物业服务范围内的应急突发事件的善后工作。
8. 物业公司应对服务期限内的服务质量承担直接责任，如因物业服务能力不足或违规操作等人为因素造成的各类行政性罚款、整改责任等全部由物业公司承担，物业公司及时有效地消除对学院造成的不良影响。

**物业项目经理**

**（岗位职责）**

1. 负责物业项目的整体运营和管理。
2. 监督和控制各岗位及服务项目的有序运行，确保物业服务达到既定目标，保障物业服务的质量和效率。
3. 对校区物业服务项目人员保障、服务质量、安全生产负责。
4. 督导各岗位及服务项目内做好相关资料体系的建立和存档，确保物业管理工作的规范化和系统化。
5. 组织服务人员做好工作自检，对项目工作进行周检、月评工作。
6. 负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪。
7. 每月向校方领导和公司领导工作汇报不少于1次，制定各月工作计划和总结
8. 组织对项目员工培训，对项目员工进行考核，并据实进行奖罚。
9. 做好员工工作安排及考勤统计上报。
10. 完成校方交办的临时性物业服务内容。
11. 负责客户关系建立与维护工作，了解校方需求，提升物业服务品质和满意度。

**工程专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责对高压电工、综合维修工（以下简称“工程维修人员”）等岗位日常管理，确保物业公共设施与设备得到科学的维护、保养和维修。

负责对工程维修人员的维修保养工作提供工作指导及检查、监督。

负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

负责指导建立设备运维台账、设备卡，并收集、建立、整理设备技术资料、档案，做到设备档案齐全。

监督工程维修人员做好设备运行、维修保养记录。

负责对工程维修人员开展培训，提高员工专业技能、职业道德、服务意识。

负责对工程维修人员的各项安全检查、工作考核。

负责对工程维修部各岗位人员工作的日检、周检及月检的组织。

负责协助校方在工程改造的监督，包括调试验收、移交和整改实施工作。

完成校方交办的临时性物业服务内容。

**保洁专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责全面监督和管理保洁工作，确保保洁服务质量达到公司的要求和标准。

负责制定保洁工作计划并监控实施情况，以确保工作的顺利进行。

熟练掌握各种保洁设备、工具、消耗品的性能和使用规范，指导和纠正保洁员的操作，确保安全、高效地完成保洁任务。

负责组织保洁人员的业务知识和技能培训，提升他们的专业能力和服务意识。

定期检查保洁人员的工作情况，对工作不达标的保洁人员提出更换建议，并对保洁员的工作奖罚提出建议。

根据实际工作需要，对各岗位保洁人员进行合理的调配和安排。

了解和掌握管理区域的职责和任务，熟悉商户活动规律及重点保洁部位，制定针对性的保洁方案。

每周向项目经理汇报保洁工作情况，并完成校方及领导交办的临时性工作

负责与校区综合管理科沟通，了解临时性需求，及时调整保洁方案。

负责保洁人员的考勤、排班等工作，确保保洁工作有序进行。

完成校方及项目经理交办的临时性维修工工程内容。

**保洁员**

一、服务规范及职责要求

1. 保洁员上岗时应注重个人仪容仪表，整洁端庄。
2. 保洁员应按时到岗，适时、及时、准时进行规范化保洁服务。
3. 保洁员应遵守安全条例和操作程序，爱护学院各项设施及财物。
4. 保洁员应及时处理服务区域的垃圾，按指定地点分类放置废弃物，负责校内垃圾分类工作，如因垃圾分类产生的各种处罚，由物业公司承担费用。（不包括垃圾站的垃圾外运服务）。
5. 保洁员应厉行节约，工作中发现跑冒滴漏等现象及时向校区综合管理科进行报修。
6. 保洁员应按照清洁标准，根据工作区不同的作业规程进行操作。
7. 保洁员应文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境和日常教学工作的影响。
8. 遇有特殊天气，如雨雪天地面湿滑时及时放置防滑垫，摆放“小心地滑”提示牌，增加保洁次数。
9. 如遇有学院举办各类大型活动或对于保洁服务区域内产生的临时保洁工作，物业服务公司保洁岗位人员应服从学院的工作安排与调配。
10. 为有效防止常见传染性疾病的流行、传播和蔓延，保证学生的身体健康，保证学院的正常教学秩序，做好学院防控传染病工作，保洁员在做好保洁工作的同时，同时完成校园公共区域的消毒工作。

二、服务质量标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁区域 | | 工作内容 | 工作周期 | 清洁标准 |
| 综合楼、教学楼大厅和所有楼道、学生活动中心等 | | 地面（清扫、除尘） | 循环清洁 | 无废弃物，无灰尘 |
| 地面（湿拖） | 3次/日 | 光亮，无污秽 |
| 窗台、窗框（拖抹） | 2次/日 | 无灰尘 |
| 大厅玻璃（擦拭） | 1次/日 | 光亮、无污秽 |
| 各出入门（擦拭） | 循环清洁 | 无污秽，光亮 |
| 消防设备（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 垃圾桶（倾倒，擦拭） | 1—2次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁 （掸尘） | 1次/月 | 无污秽，无灰尘 |
| 指示牌和装饰物（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽光亮 |
| 其他玻璃 | 1次/周 | 无污秽光亮 |
| 电梯、步行梯 | | 电梯、步梯地面（拖抹） | 2次/日 | 洁净无污秽， |
| 轿厢（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘，光亮 |
| 扶手、栏杆（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁掸尘 | 1次/月 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 所有卫生间  （每节课后） | | 地面（清扫，除尘） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 便池（清洗，消毒） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 洗手池，台面，镜面  （擦拭，消毒） | 循环清洁 | 光亮、无污秽 |
| 废纸篓（清倒） | 2—3次/日 | 篓内废弃物不超过2/3 |
| 间隔板，门（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 水龙头（擦拭） | 循环清洁 | 无尘、光亮 |
| 窗台，玻璃，窗框  （擦拭） | 1次/日 | 无尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘， |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 窗框 （擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 墙面（擦拭） | 1次/周 | 洁净 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 无污秽 |
| 排风口 | 1次/月 | 无污秽 |
| 饮水机 | | 水龙头（擦拭消毒） | 1次/日 | 无尘，光亮 |
| 开水器（擦拭） | 循环清洁 | 光亮无污秽 |
| 茶叶桶 | 循环清洁 | 无积压 |
| 各会议室 | | 地面（拖抹） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 光亮，无污秽 |
| 桌椅，茶几，书柜  （擦拭） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 洁净无尘 |
| 打水 | 1次/天 | 可由实际情况确定 |
| 窗台，窗框（擦拭） | 1次/日 | 无灰尘，无污秽，光亮 |
| 门和内侧窗 | 1次/周 | 洁净无尘 |
| 学院领导  办公室 | | 地面（拖抹） | 1次/天 | 光亮，无污秽 |
| 桌椅，茶几，书柜  （擦拭） | 1次/天 | 洁净无尘 |
| 打水 | 1次/天 | 可由实际情况确定 |
| 窗台，窗框（擦拭） | 1次/周 | 无灰尘，无污秽，光亮 |
| 门和内侧窗 | 1次/周 | 洁净无尘 |
| 室外  区域 | 院子和操场 | 院子清扫 | 1次/日 | 干净无杂物 |
| 院子巡视保洁 | 循环清洁 | 洁净，无死角，无杂物 |
| 院内宣传栏的擦拭 | 1次/日 | 干净，无污秽 |
| 雨水箅子清理 | 1次/月 | 保持干净，下水顺畅 |
| 院内长椅擦拭 | 1次/日 | 干净，无污秽 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 干净，无污秽 |
| 垃圾清运 | 1—2次/日 | 干净，无积压 |

**绿化养护工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守绿化养护操作规程，确保安全作业。
2. 确保绿化区域内的植物得到科学、合理的养护，保持其良好的生长状态。
3. 定期对绿化区域进行巡视，及时发现和处理植物病虫害、枯死等问题。
4. 根据植物生长需要，合理施肥、浇水，保持土壤适宜的湿度和肥力。
5. 定期修剪、整形植物，保持其美观的形态。
6. 及时清理绿化区域内的垃圾和杂物，保持环境整洁。
7. 熟悉各种植物的生长习性、养护要求和病虫害防治方法。
8. 及时报告绿化区域内的异常情况，如病虫害爆发、树木枯死等。
9. 保持绿化区域内环境的整洁和美观，提升整体环境品质。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 植物生长状态 | 检查植物生长情况，评估生长良好率 | 定期进行巡视和评估 |
| 2 | 病虫害防治 | 检查病虫害防治措施，评估防治效果 | 定期进行病虫害检查和评估 |
| 3 | 土壤湿度与肥力 | 检查土壤湿度和肥力情况，评估适宜度 | 定期进行土壤检测和分析 |
| 4 | 植物修剪与整形 | 检查植物修剪和整形情况，评估美观度 | 定期进行巡视和评估 |
| 5 | 绿化区域巡视保洁 | 检查草坪、树坑内清洁程度 | 循环保洁、无杂物、无大面积落叶 |

1. 绿化养护范围

教学楼前草坪、教学楼南门北门两侧、教学楼大厅、综合楼南门两侧、综合楼大厅、教学楼三层会议室、报告厅西北侧附近、食堂周边、停车场等，绿化面积约5568㎡，夏季绿化约2000盆**。**

四**、**绿化养护内容及措施

1. 绿化养护，对院内草坪、绿植进行浇水、施肥、病虫害防治、修剪干枝和干叶、绿化造型等。
2. 根据学院要求，每年对校区内树木（雪松、油松、杨树、龙爪槐、柳树、石榴树等）、定植性木本植物进行安全性去枝修剪和美观性修剪至少两次。
3. 校园开放日、十一国庆期间或学院组织的大型活动各进行场地绿化一次，总计约20盆中型苗木、约50盆小型阔叶绿植租用。
4. 草坪、绿植如因养护不当而造成花木枯死或长势不好，由物业公司及时补种、更换，保证观赏效果。
5. 物业公司保证植被养护成活率在96%以上，草坪修剪及时，草坪高度保持在6—8cm之间；草坪修剪须安排在周末或节假日进行，草坪同步修剪并一次完毕。
6. 物业公司负责校园绿化交接之后枯死草坪、苗木的免费补种补栽，但因校园环境改造施工等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。
7. 物业公司在进行绿化消杀前，要提前3天通知校区综合管理科，消杀所使用的药品应符合国家相关规定要求。

五、其他要求

1. 绿化费用：物业公司承担绿化人员的工资、绿化草坪苗木费、交通运输费、农药（非国家禁用）、化肥、除草剂、绿化工具等物料费用。
2. 应急措施：在发生雨、雪、风沙等恶劣天气时及时作出相应的处理。
3. 学院负责提供绿化养护所需的水源，绿化养护工必须按养护标准认真作业，要节约用水用电，爱护甲方公共财产。

**高压电工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守电气作业安全总则，持有劳动部门颁发的职业资格证书（特种设备高压电工操作证）。
2. 熟悉设备性能和结构、安全用具、消防器材的使用方法，并具备在异常情况下正确采取措施的能力。
3. 倒闸操作时必须做到：有不明之处必须向供电企业调度汇报，严禁预约时间进行倒闸操作，因检修而停电，在未办工作终结手续和验收前不准送电；变压器送电时，先合高压侧开关，再合低压侧总开关和分路开关等。
4. 坚守岗位，定期巡视电器设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表。
5. 对于电力故障报修由校区综合管理科安排值班电工及时维修。
6. 突发故障时，值班人员应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。事故未排除不进行交接班，应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。
7. 掌握学院供电设备运转状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。
8. 定期巡视各电闸箱漏保开关进行测试，定期巡视公共照明、电辅热等日常公共设备设施，发现问题及时维修。
9. 能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。
10. 按照国家相关法律法规及学院相关制度要求落实好配电室值班值守工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 设备运行正常 | 每日检查设备运行情况，记录异常情况 | 每日 |
| 2 | 设备维护保养 | 按照设备维护保养计划进行，记录保养情况 | 按照维护计划执行 |
| 3 | 设备故障处理 | 对设备故障进行及时处理，记录处理过程和结果 | 实时处理，记录备案 |
| 4 | 值班记录完整 | 值班期间填写值班记录，记录设备运行情况、异常情况和处理结果等 | 值班期间填写，每日检查 |
| 5 | 安全操作规程遵守情况 | 值班期间遵守安全操作规程，无违规操作行为 | 值班期间监督检查，记录违规情况 |
| 6 | 应急处理能力 | 对突发情况能够迅速做出反应，采取有效措施处理 | 模拟演练和实际突发情况评估 |
| 7 | 团队协作能力 | 与其他值班人员有效协作，共同维护设备运行 | 值班期间观察评估，定期组织团队活动加强合作意识。 |
| 8 | 对新设备的掌握情况 | 对新设备能够快速学习和掌握，适应技术更新 | 进行新设备操作测试和问题解决评估 |
| 9 | 预防性维护的实施情况 | 有效实施预防性维护，减少设备故障率 | 检查预防性维护记录和设备故障率统计 |
| 10 | 值班环境整洁与安全 | 值班环境整洁有序，符合安全要求 | 值班前检查值班环境，确保符合安全规定 |
| 11 | 对异常情况的判断与处理能力 | 对设备异常情况能够准确判断，采取有效措施处理 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 |
| 12 | 对报修及时处置的能力 | 对电路、设备故障报修及时到场维修 | 及时处置应急维修、态度端正 |

**综合维修工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守各项安全操作规程，确保自身和师生安全。
2. 熟悉各类设备、工具的使用方法，保持其良好的工作状态。
3. 认真对待每一次维修任务，提供高效、优质的服务。
4. 节约使用维修材料，降低损耗。
5. 保持工作场所的整洁和卫生。
6. 负责校内各类设施、设备的维修、保养工作，确保其正常运行。
7. 对于突发的设备故障，能够迅速响应，及时排除。
8. 定期对校内公用设施进行巡检，发现潜在问题并及时处理。
9. 在实际工作中，还应根据实际情况灵活应对各种问题，确保设备的正常运行和服务质量。
10. 在校区综合管理科的安排下，配合进行临时性搬运等工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全操作规程遵守情况 | 现场是否出现违规操作，存在安全隐患 | 全年 |
| 2 | 公用设施状况检查 | 定期检查公用设施运行状况，记录异常情况，是否及时报备 | 每班次 |
| 3 | 设备维护保养情况 | 检查设备维护保养记录，确保设备得到适当维护 | 每日 |
| 4 | 应急处理能力 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 | 定期进行模拟演练和评估 |
| 5 | 值班环境整洁与安全 | 检查值班环境，确保整洁有序，符合安全要求 | 每班次 |
| 6 | 新设备掌握情况 | 对新设备进行操作测试，评估掌握情况 | 根据新设备引入情况进行测试和评估 |

**化粪池清掏服务**

**（含隔油池清掏、雨污管线清洗）**

一、服务规范及职责要求

1. 服务标准：提供高效、专业的化粪池清掏、隔油池清掏、雨污管线清洗服务，确保校园环境整洁及排污达标。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解化粪池、隔油池、雨污管线状况，制定合理的工作计划。

（2）安全准备：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清掏、清底和清洗工作。

（4）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场、道路、周围环境整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及监测结果及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 化粪池清掏 | 化粪池内无杂物、污渍；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁； | 根据使用状态及时清掏，每年至少5次 |
| 2 | 化粪池清底 | 清理过程中无损伤化粪池结构；清理后的化粪池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底1次，确保化粪池见底≤20厘米 |
| 3 | 隔油池清掏 | 隔油池内无杂物、异味；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁，无沉淀物 | 每季度至少清掏1次 |
| 4 | 隔油池清底 | 清掏过程中无损伤隔油池结构；清理后的隔油池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底至少一次，确保隔油池见底 |
| 5 | 雨污管线清洗 | 管线内无沉淀物、泥沙；管道通畅，无堵塞；清洗过程中无损伤管线 | 每年雨污管线需用高压设备清理至少1次 |

**空调清洗服务**

**（含加氟、故障排除）**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业的空调清洗服务，确保空调正常运转。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解空调型号、使用状况及存在的问题。  
（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。  
（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括滤网、风叶、散热片等。  
（4）消毒处理：使用消毒剂对空调内部进行消毒，确保无细菌、病毒滋生。  
（5）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。  
（6）清理现场：确保作业现场整洁，无遗留物在室外机等造成高空坠物风险。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 空调滤网清洗 | 滤网清洁无灰尘；滤网安装牢固，无破损。 | 每年2次清洗（4月、9月对室内机、室外机）及维修（单台维修费低于200元由物业公司承担）。 |
| 2 | 空调风叶清洗 | 风叶表面无污渍、灰尘；风叶转动灵活，无卡滞。 |
| 3 | 空调散热片清洗 | 散热片表面清洁，无污渍；散热片无堵塞，通风顺畅。 |
| 4 | 空调内部消毒 | 使用合格的消毒剂，按照正确比例稀释； 消毒彻底，无死角。 |

**灭鼠、灭蟑服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、安全的灭鼠灭蟑服务。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解老鼠、蟑螂的活动区域及密度。

（2）制定方案：根据勘查结果制定针对性的灭鼠灭蟑方案。

（3）准备工具：确保使用符合标准的灭鼠灭蟑工具和药物。

（4）实施灭鼠灭蟑：按照方案进行灭鼠灭蟑工作。

（5）清理现场：清理死亡的老鼠、蟑螂及其它垃圾。

（6）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保老鼠、蟑螂被有效清除。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 服务安全：确保使用的药物和工具安全可靠，遵守安全操作规程。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 现场勘查 | 准确识别老鼠、蟑螂活动区域；评估密度和危害程度。 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |
| 2 | 灭鼠方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭鼠方法和工具。 |
| 3 | 灭蟑方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭蟑方法和药物。 |
| 4 | 实施效果 | 老鼠、蟑螂数量显著减少；无明显老鼠、蟑螂活动迹象；长期效果稳定。 |
| 5 | 清理工作 | 彻底清理死亡老鼠、蟑螂；清理现场，保持环境整洁。 |
| 6 | 安全措施 | 使用符合安全标准的药物和工具；遵守安全操作规程，确保人员安全。 |  |

**清洗油烟机及净化系统服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业清洗油烟机及净化系统服务，确保学院食堂排烟顺畅和设备安全运转，符合消防及环保检测验收标准。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解油烟系统的型号、使用状况及存在的问题，制定清洗方案。

（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括集烟罩、烟道风机、净化系统、电路及照明设施维护等。

（4）质量检查：工作完成后会同校区综合管理科进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 物业公司派专人负责现场清洗工作的实施、检查，确保工作质量。
3. 负责清洗前后的信息收集、存档，向校区综合管理科提交清洗验收检测报告。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 烟罩清洗 | 烟罩表面无油污，清洁光亮，无残留物。 | 每两月清洗1次，全年共6次，确保烟道、风机、净化设备正常运转，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。 |
| 2 | 油烟管道清洗 | 油烟管道内壁清洁，无顽固油渍和积垢，无明显划痕和破损。 |
| 3 | 油烟净化器清洗 | 油烟净化器表面无油污，电场内部清洁，无积灰和杂物。 |
| 4 | 排风扇清洗 | 排风扇叶片无油污，转动灵活，无异响。 |
| 5 | 灯具与天花板清洗 | 灯具与天花板表面无油渍，清洁干净，无污迹。 |
| 6 | 油水分离器清洗  （高压静电吸附器） | 油水分离器（或高压静电吸附器）内部清洁，无残留油污和杂物，排放口无堵塞。 |
| 7 | 油烟报警器清洗 | 油烟报警器表面清洁，无油污和灰尘，工作正常。 |
| 8 | 排风口清洗 | 排风口无油污，风道通畅，无明显堵塞。 |
| 9 | 安全措施检查 | 检查清洗作业人员的安全防护措施，确保符合安全规定。 |
| 10 | 系统运行测试 | 对清洗后的油烟及净化系统进行运行测试，确保各项功能正常。 |

**第二包 北京市工贸技师学院（宋家庄校区）**

商务要求

**一、基本情况**

北京市工贸技师学院（宋家庄校区）委托物业管理服务公司（以下简称“物业公司”）承揽物业管理服务，涉及保洁、绿化养护、高压电工、综合维修、化粪池清掏（含隔油池、雨污管线）、空调清洗（含加氟、排除故障）、灭鼠灭蟑、清洗油烟机及净化系统。

**二、服务地点**

北京市工贸技师学院（宋家庄校区）

详细地址：北京市丰台区宋家庄顺八条7号

分部地址：①上斜街分部（北京市西城区上斜街44号）

②护国寺分部（北京市西城区护国寺大街54号）

③双槐里分部（北京市西城区双槐里小区25号楼）

**三、招标金额**

招标金额245.080000万元

**四、人员需求及岗位要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位（服务）名称 | 人员需求数 | 岗位（服务）要求 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1.年龄要求30（含）至45周岁（含）  2.本科及以上学历  3.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验 | 1.绿化养护、化粪池清掏（隔油池清掏、雨污管线清洗）、空调清洗、灭鼠灭蟑、油烟机及净化系统清洗由物业公司按照服务质量标准有序开展。  2.因服务质量未达标造成行政处罚的一律由物业公司承担相应责任。 |
| 2 | 工程管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.工程、设备中级以上职称或具有技师职业资格  3.有3年及以上工程主管工作经验 |
| 3 | 保洁管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.有3年及以上保洁工作经验 |
| 4 | 保洁员 | 8 | 男性不大于60岁，女性不大于58岁 |
| 5 | 高压电工 | 4 | 详见服务规范及职责要求 |
| 6 | 综合维修工 | 1 | 详见服务规范及职责要求 |
| 7 | 值班员 | 3 | 详见服务规范及职责要求 |
| 8 | 绿化养护工 | 物业公司根据项目实际安排 | 详见服务规范及职责要求 |
| 9 | 清洗油烟机及  净化系统服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 10 | 化粪池清掏服务  （含隔油池、雨污管线） | 物业公司根据项目实际安排 | 化粪池及时清掏，每年至少5次、清底每年1次；隔油池清掏每季度至少1次、清底每年1次；雨污管线高压清洗1次。 |
| 11 | 空调清洗服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 12 | 灭鼠、灭蟑服务 | 物业公司根据项目实际安排 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |

**五、服务时间**

1. 保洁员

提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

工作日：7:00-16:30

双休日：7:00-16:30

法定假日：8:00-16:00

1. 绿化养护工

（1）提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

（2）日常浇灌：浇灌时间选择在不影响正常教学、确保师生安全情况下进行，具体时间参照校区综合管理科整体安排。

1. 高压电工（含日常强弱电维修）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行，确保365天\*24小时两人在岗值守。

1. 综合维修工

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行。

工作日：8:00-16:00

双休日：8:00-16:00

法定假日：如遇特殊维修任务随时做好综合维修保障。

**六、服务期限及支付方式**

服务期限为2年，自2024年6月1日起至2026年5月31日止，支付方式详见采购合同。

**七、其他**

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员予以支援配合。

技术要求

1. 服务宗旨

我们希望物业服务公司能够提供专业、细致、高效的物业服务，为学院创造一个安全、整洁、舒适的学习和工作环境。

二、服务范围

1. 环境卫生：负责学院环境的清洁和维护，确保校园整洁美观。
2. 绿化保养：负责学院绿植及花卉的保养和维护，保持校园绿化美观。
3. 供电保障：对学院的各类用电设备设施进行定期检查、维护、维修，确保设备设施安全正常运行。
4. 设施维护：对学院的各类设施进行定期检查和维护，确保设施的正常运行。
5. 化粪池清掏：负责学院化粪池清底工作，确保校园环境卫生达标。
6. 隔油池清掏：负责学院食堂隔油池的清底工作，确保排污水质符合环保部门监测要求。
7. 雨污管线清洗：负责每年雨季来临前学院区域内的雨污管线（污水井、管道、渗水井）的清淤及高压清洗服务，确保雨污管线通畅，符合水质监测部门的排放标准。
8. 空调清洗：负责学院各区域空调室内机、室外机的清洁、消毒、必要的加氟、日常故障的排除。
9. 灭鼠灭蟑：负责学院定期灭鼠、灭蟑工作，确保有效防止病虫害污染。
10. 清洗油烟机及净化系统：负责学院食堂油烟机及净化系统的清洗、保洁、维修保养工作，定期更换管线连接油毡布，确保符合环保排放标准及消防要求。

三、服务标准

1. 专业性：物业公司应具备专业的管理团队和技术人员，能够提供专业的物业服务。
2. 及时性：对于学院提出的服务需求，物业服务公司应迅速响应并尽快处理。
3. 整洁性：物业公司应保持学院的环境整洁美观，提供优质的卫生和绿化服务。
4. 高效性：物业公司应提高工作效率，及时解决学院遇到的问题。

四、服务承诺

1. 物业公司应根据有关法律法规、服务内容及质量标准的约定，制定物业服务的各项管理办法、规章制度，自主开展各项物业服务活动。
2. 物业公司应根据有关法律法规、行业规范及相关岗位配备标准，分工配置合理，有明晰的组织架构。
3. 物业公司应对相关人员进行岗前培训、定期培训、健康体检等工作，确保员工政治可靠，且无不良记录，工作技术熟练，有一定的处理突发事件能力，捡拾物品及时上交管理部门做失物招领，不做私自处置。
4. 物业公司应对相关人员配发统一工装，佩戴胸牌。
5. 物业公司应确保相关岗位人员年龄段适中，能够使用普通话进行交流沟通。
6. 物业公司应与各岗位人员签署劳动合同，为其缴纳社会保险（含工伤险、意外伤害责任险）。
7. 物业公司应配合学院做好属地相关部门、上级部门的各类迎检及业务联络，及时协调处理涉及物业服务范围内的应急突发事件的善后工作。
8. 物业公司应对服务期限内的服务质量承担直接责任，如因物业服务能力不足或违规操作等人为因素造成的各类行政性罚款、整改责任等全部由物业公司承担，物业公司及时有效地消除对学院造成的不良影响。

**物业项目经理**

**（岗位职责）**

1. 负责物业项目的整体运营和管理。
2. 监督和控制各岗位及服务项目的有序运行，确保物业服务达到既定目标，保障物业服务的质量和效率。
3. 对校区物业服务项目人员保障、服务质量、安全生产负责。
4. 督导各岗位及服务项目内做好相关资料体系的建立和存档，确保物业管理工作的规范化和系统化。
5. 组织服务人员做好工作自检，对项目工作进行周检、月评工作。
6. 负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪。
7. 每月向校方领导和公司领导工作汇报不少于1次，制定各月工作计划和总结
8. 组织对项目员工培训，对项目员工进行考核，并据实进行奖罚。
9. 做好员工工作安排及考勤统计上报。
10. 完成校方交办的临时性物业服务内容。
11. 负责客户关系建立与维护工作，了解校方需求，提升物业服务品质和满意度。

**工程专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责对高压电工、综合维修工（以下简称“工程维修人员”）等岗位日常管理，确保物业公共设施与设备得到科学的维护、保养和维修。

负责对工程维修人员的维修保养工作提供工作指导及检查、监督。

负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

负责指导建立设备运维台账、设备卡，并收集、建立、整理设备技术资料、档案，做到设备档案齐全。

监督工程维修人员做好设备运行、维修保养记录。

负责对工程维修人员开展培训，提高员工专业技能、职业道德、服务意识。

负责对工程维修人员的各项安全检查、工作考核。

负责对工程维修部各岗位人员工作的日检、周检及月检的组织。

负责协助校方在工程改造的监督，包括调试验收、移交和整改实施工作。

完成校方交办的临时性物业服务内容。

**保洁专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责全面监督和管理保洁工作，确保保洁服务质量达到公司的要求和标准。

负责制定保洁工作计划并监控实施情况，以确保工作的顺利进行。

熟练掌握各种保洁设备、工具、消耗品的性能和使用规范，指导和纠正保洁员的操作，确保安全、高效地完成保洁任务。

负责组织保洁人员的业务知识和技能培训，提升他们的专业能力和服务意识。

定期检查保洁人员的工作情况，对工作不达标的保洁人员提出更换建议，并对保洁员的工作奖罚提出建议。

根据实际工作需要，对各岗位保洁人员进行合理的调配和安排。

了解和掌握管理区域的职责和任务，熟悉商户活动规律及重点保洁部位，制定针对性的保洁方案。

每周向项目经理汇报保洁工作情况，并完成校方及领导交办的临时性工作

负责与校区综合管理科沟通，了解临时性需求，及时调整保洁方案。

负责保洁人员的考勤、排班等工作，确保保洁工作有序进行。

完成校方及项目经理交办的临时性维修工工程内容。

**保洁员**

一、服务规范及职责要求

1. 保洁员上岗时应注重个人仪容仪表，整洁端庄。
2. 保洁员应按时到岗，适时、及时、准时进行规范化保洁服务。
3. 保洁员应遵守安全条例和操作程序，爱护学院各项设施及财物。
4. 保洁员应及时处理服务区域的垃圾，按指定地点分类放置废弃物，负责校内垃圾分类工作，如因垃圾分类产生的各种处罚，由物业公司承担费用。（不包括垃圾站的垃圾外运服务）。
5. 保洁员应厉行节约，工作中发现跑冒滴漏等现象及时向校区综合管理科进行报修。
6. 保洁员应按照清洁标准，根据工作区不同的作业规程进行操作。
7. 保洁员应文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境和日常教学工作的影响。
8. 遇有特殊天气，如雨雪天地面湿滑时及时放置防滑垫，摆放“小心地滑”提示牌，增加保洁次数。
9. 如遇有学院举办各类大型活动或对于保洁服务区域内产生的临时保洁工作，物业服务公司保洁岗位人员应服从学院的工作安排与调配。
10. 为有效防止常见传染性疾病的流行、传播和蔓延，保证学生的身体健康，保证学院的正常教学秩序，做好学院防控传染病工作，保洁员在做好保洁工作的同时，同时完成校园公共区域的消毒工作。

二、服务质量标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 清洁分类 | | 工作内容 | 工作周期 | 清洁标准 |
| 德艺楼、行远楼、知慧楼、能贤楼大厅和所有楼道等 | | 地面（清扫、除尘） | 循环清洁 | 无废弃物，无灰尘 |
| 地面（湿拖） | 3次/日 | 光亮，无污秽 |
| 窗台、窗框（拖抹） | 2次/日 | 无灰尘 |
| 大厅玻璃（擦拭） | 1次/日 | 光亮、无污秽 |
| 各出入门（擦拭） | 循环清洁 | 无污秽，光亮 |
| 消防设备（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 垃圾桶（倾倒，擦拭） | 1—2次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁 （掸尘） | 1次/月 | 无污秽，无灰尘 |
| 指示牌和装饰物（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽光亮 |
| 其他玻璃 | 1次/周 | 无污秽光亮 |
| 电梯、步行梯 | | 电梯、步梯地面（拖抹） | 2次/日 | 洁净无污秽， |
| 轿厢（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘，光亮 |
| 扶手、栏杆（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁掸尘 | 1次/月 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 所有卫生间  （每节课后） | | 地面（清扫，除尘） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 便池（清洗，消毒） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 洗手池，台面，镜面  （擦拭，消毒） | 循环清洁 | 光亮、无污秽 |
| 废纸篓（清倒） | 2—3次/日 | 篓内废弃物不超过2/3 |
| 间隔板，门（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 水龙头（擦拭） | 循环清洁 | 无尘、光亮 |
| 窗台，玻璃，窗框  （擦拭） | 1次/日 | 无尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘， |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 窗框 （擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 墙面（擦拭） | 1次/周 | 洁净 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 无污秽 |
| 排风口 | 1次/月 | 无污秽 |
| 饮水机 | | 水龙头（擦拭消毒） | 1次/日 | 无尘，光亮 |
| 开水器（擦拭） | 循环清洁 | 光亮无污秽 |
| 茶叶桶 | 循环清洁 | 无积压 |
| 各会议室 | | 地面（拖抹） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 光亮，无污秽 |
| 桌椅，茶几，书柜  （擦拭） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 洁净无尘 |
| 打水 | 1次/天 | 可由实际情况确定 |
| 窗台，窗框（擦拭） | 1次/日 | 无灰尘，无污秽，光亮 |
| 门和内侧窗 | 1次/周 | 洁净无尘 |
| 室外区域 | 院子和操场 | 院子清扫 | 1次/日 | 干净无杂物 |
| 院子巡视保洁 | 循环清洁 | 洁净，无死角，无杂物 |
| 院内宣传栏的擦拭 | 1次/日 | 干净，无污秽 |
| 雨水箅子清理 | 1次/月 | 保持干净，下水顺畅 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 干净，无污秽 |
| 垃圾清运 | 1—2次/日 | 干净，无积压 |

**绿化养护工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守绿化养护操作规程，确保安全作业。
2. 确保绿化区域内的植物得到科学、合理的养护，保持其良好的生长状态。
3. 定期对绿化区域进行巡视，及时发现和处理植物病虫害、枯死等问题。
4. 根据植物生长需要，合理施肥、浇水，保持土壤适宜的湿度和肥力。
5. 定期修剪、整形植物，保持其美观的形态。
6. 及时清理绿化区域内的垃圾和杂物，保持环境整洁。
7. 熟悉各种植物的生长习性、养护要求和病虫害防治方法。
8. 及时报告绿化区域内的异常情况，如病虫害爆发、树木枯死等。
9. 保持绿化区域内环境的整洁和美观，提升整体环境品质。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 植物生长状态 | 检查植物生长情况，评估生长良好率 | 定期进行巡视和评估 |
| 2 | 病虫害防治 | 检查病虫害防治措施，评估防治效果 | 定期进行病虫害检查和评估 |
| 3 | 土壤湿度与肥力 | 检查土壤湿度和肥力情况，评估适宜度 | 定期进行土壤检测和分析 |
| 4 | 植物修剪与整形 | 检查植物修剪和整形情况，评估美观度 | 定期进行巡视和评估 |
| 5 | 绿化区域巡视保洁 | 检查草坪、树坑内清洁程度 | 循环保洁、无杂物、无大面积落叶 |

1. 绿化养护范围

大门两侧、西楼橱窗前、西楼北门两侧、影壁墙前、北楼门厅两侧绿化池内、

锅炉房、食堂附近，绿化面积约500平米，绿化约3500盆，春、秋两次大

换及日常补充。

四、绿化养护内容及措施

1. 绿化养护、绿植浇水、施肥、病虫害防治、修剪干枝和干叶、绿化造型等。
2. 根据学院要求，对宋家庄校区内树木、定植性木本植物进行安全性去枝修

剪和美观性修剪至少两次。

1. 校园开放日、十一国庆期间或学院组织的大型活动各进行场地绿化，总计约

75盆中型苗木、约150盆小型阔叶绿植租用。

1. 绿植如因养护条件不当而造成花木枯死或长势不好，由物业公司及时补种、更换，保证观赏效果。
2. 物业公司保证植被养护成活率在96%以上。
3. 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的免费补种补栽，但因学院改造施工

等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。

1. 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的免费补种补栽，但因校园环境改造施工等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。
2. 物业公司在进行绿植消杀前，要提前3天通知校区综合管理科，消杀所使用的药品应符合国家相关规定要求。

五、其他要求

1. 绿化费用：物业公司承担绿化人员的工资、绿化苗木费、交通运输费、农药（非国家禁用）、化肥、绿化工具等物料费用。
2. 应急措施：在发生雨、雪、风沙等恶劣天气时及时作出相应的处理。
3. 学院负责提供绿化养护所需的水源，绿化养护工必须按养护标准认真作业，要节约用水用电，爱护甲方公共财产。

**高压电工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守电气作业安全总则，持有劳动部门颁发的职业资格证书（特种设备高压电工操作证）。
2. 熟悉设备性能和结构、安全用具、消防器材的使用方法，并具备在异常情况下正确采取措施的能力。
3. 倒闸操作时必须做到：有不明之处必须向供电企业调度汇报，严禁预约时间进行倒闸操作，因检修而停电，在未办工作终结手续和验收前不准送电；变压器送电时，先合高压侧开关，再合低压侧总开关和分路开关等。
4. 坚守岗位，定期巡视电器设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表。
5. 对于电力故障报修由校区综合管理科安排值班电工及时维修。
6. 突发故障时，值班人员应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。事故未排除不进行交接班，应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。
7. 掌握学院供电设备运转状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。
8. 定期巡视各电闸箱漏保开关进行测试，定期巡视公共照明、电辅热等日常公共设备设施，发现问题及时维修。
9. 能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。
10. 按照国家相关法律法规及学院相关制度要求落实好配电室值班值守工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 设备运行正常 | 每日检查设备运行情况，记录异常情况 | 每日 |
| 2 | 设备维护保养 | 按照设备维护保养计划进行，记录保养情况 | 按照维护计划执行 |
| 3 | 设备故障处理 | 对设备故障进行及时处理，记录处理过程和结果 | 实时处理，记录备案 |
| 4 | 值班记录完整 | 值班期间填写值班记录，记录设备运行情况、异常情况和处理结果等 | 值班期间填写，每日检查 |
| 5 | 安全操作规程遵守情况 | 值班期间遵守安全操作规程，无违规操作行为 | 值班期间监督检查，记录违规情况 |
| 6 | 应急处理能力 | 对突发情况能够迅速做出反应，采取有效措施处理 | 模拟演练和实际突发情况评估 |
| 7 | 团队协作能力 | 与其他值班人员有效协作，共同维护设备运行 | 值班期间观察评估，定期组织团队活动加强合作意识。 |
| 8 | 对新设备的掌握情况 | 对新设备能够快速学习和掌握，适应技术更新 | 进行新设备操作测试和问题解决评估 |
| 9 | 预防性维护的实施情况 | 有效实施预防性维护，减少设备故障率 | 检查预防性维护记录和设备故障率统计 |
| 10 | 值班环境整洁与安全 | 值班环境整洁有序，符合安全要求 | 值班前检查值班环境，确保符合安全规定 |
| 11 | 对异常情况的判断与处理能力 | 对设备异常情况能够准确判断，采取有效措施处理 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 |
| 12 | 对报修及时处置的能力 | 对电路、设备故障报修及时到场维修 | 及时处置应急维修、态度端正 |

**综合维修工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守各项安全操作规程，确保自身和师生安全。
2. 熟悉各类设备、工具的使用方法，保持其良好的工作状态。
3. 认真对待每一次维修任务，提供高效、优质的服务。
4. 节约使用维修材料，降低损耗。
5. 保持工作场所的整洁和卫生。
6. 负责校内各类设施、设备的维修、保养工作，确保其正常运行。
7. 对于突发的设备故障，能够迅速响应，及时排除。
8. 定期对校内公用设施进行巡检，发现潜在问题并及时处理。
9. 在实际工作中，还应根据实际情况灵活应对各种问题，确保设备的正常运行和服务质量。
10. 在校区综合管理科的安排下，配合进行临时性搬运等工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全操作规程遵守情况 | 现场是否出现违规操作，存在安全隐患 | 全年 |
| 2 | 公用设施状况检查 | 定期检查公用设施运行状况，记录异常情况，是否及时报备 | 每班次 |
| 3 | 设备维护保养情况 | 检查设备维护保养记录，确保设备得到适当维护 | 每日 |
| 4 | 应急处理能力 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 | 定期进行模拟演练和评估 |
| 5 | 值班环境整洁与安全 | 检查值班环境，确保整洁有序，符合安全要求 | 每班次 |
| 6 | 新设备掌握情况 | 对新设备进行操作测试，评估掌握情况 | 根据新设备引入情况进行测试和评估 |

**值班员**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守值班制度，按时到岗，确保不出现空岗、缺岗现象。
2. 熟悉值班业务，认真履行职责，积极处理问题，确保值班期间工作的高效有序。
3. 保持值班区域整洁、卫生，营造良好的工作环境。
4. 认真填写值班记录，确保信息的完整、准确。
5. 遇到突发事件或紧急情况，迅速报告校区主管领导，并采取相应措施。
6. 负责值班期间的安全保卫工作，维护校区财产安全。
7. 负责接待来访客户，解答咨询问题，提供相关服务。
8. 负责处理突发事件和紧急情况，及时向上级领导报告并采取措施。
9. 负责值班期间的电话接听和信息传递工作，确保信息畅通。
10. 负责值班期间的文件传递和资料整理工作，确保工作有序进行。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 遵守值班制度 | 检查值班记录，确保按时到岗、无缺岗现象 | 每日 |
| 2 | 安全管理 | 检查值班期间的安全管理措施，确保无安全事故发生 | 定期进行安全检查和评估 |
| 3 | 值班环境整洁与维护 | 检查值班区域卫生情况，确保整洁有序，设备维护良好 | 每班次 |
| 4 | 应急处理能力 | 分析处理过的突发事件案例，评估应急处理能力 | 定期进行模拟演练和评估 |
| 5 | 值班记录填写规范性 | 检查值班记录的填写情况，确保信息完整、准确、规范 | 每班次 |

**化粪池清掏服务**

**（含隔油池清掏、雨污管线清洗）**

**一**、服务规范及职责要求

1. 服务标准：提供高效、专业的化粪池清掏、隔油池清掏、雨污管线清洗服务，确保校园环境整洁及排污达标。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解化粪池、隔油池、雨污管线状况，制定合

理的工作计划。

（2）安全准备：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清掏、清底和清洗工作。

（4）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场、道路、周围环境整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及监测结果及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 化粪池清底 | 清理过程中无损伤化粪池结构；清理后的化粪池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底1次，确保化粪池见底≤20厘米 |
| 2 | 隔油池清底 | 清掏过程中无损伤隔油池结构；清理后的隔油池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底至少一次，确保隔油池见底 |
| 3 | 污水管线清洗 | 管线内无沉淀物、泥沙；管道通畅，无堵塞；清洗过程中无损伤管线 | 每年污水管线需用高压设备清理至少1次 |

**空调清洗服务**

**（含加氟、故障排除）**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业的空调清洗服务，确保空调正常运转。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解空调型号、使用状况及存在的问题。  
（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。  
（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括滤网、风叶、散热片等。  
（4）消毒处理：使用消毒剂对空调内部进行消毒，确保无细菌、病毒滋生。  
（5）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。  
（6）清理现场：确保作业现场整洁，无遗留物在室外机等造成高空坠物风险。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 空调滤网清洗 | 滤网清洁无灰尘；滤网安装牢固，无破损。 | 每年2次清洗（4月、9月对室内机、室外机）及维修（单台维修费低于200元由物业公司承担）。 |
| 2 | 空调风叶清洗 | 风叶表面无污渍、灰尘；风叶转动灵活，无卡滞。 |
| 3 | 空调散热片清洗 | 散热片表面清洁，无污渍；散热片无堵塞，通风顺畅。 |
| 4 | 空调内部消毒 | 使用合格的消毒剂，按照正确比例稀释； 消毒彻底，无死角。 | |

**灭鼠、灭蟑服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、安全的灭鼠灭蟑服务。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解老鼠、蟑螂的活动区域及密度。

（2）制定方案：根据勘查结果制定针对性的灭鼠灭蟑方案。

（3）准备工具：确保使用符合标准的灭鼠灭蟑工具和药物。

（4）实施灭鼠灭蟑：按照方案进行灭鼠灭蟑工作。

（5）清理现场：清理死亡的老鼠、蟑螂及其它垃圾。

（6）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保老鼠、蟑螂被有效清除。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 服务安全：确保使用的药物和工具安全可靠，遵守安全操作规程。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 现场勘查 | 准确识别老鼠、蟑螂活动区域；评估密度和危害程度。 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |
| 2 | 灭鼠方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭鼠方法和工具。 |
| 3 | 灭蟑方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭蟑方法和药物。 |
| 4 | 实施效果 | 老鼠、蟑螂数量显著减少；无明显老鼠、蟑螂活动迹象；长期效果稳定。 |
| 5 | 清理工作 | 彻底清理死亡老鼠、蟑螂；清理现场，保持环境整洁。 |
| 6 | 安全措施 | 使用符合安全标准的药物和工具；遵守安全操作规程，确保人员安全。 |  |

**清洗油烟机及净化系统服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业清洗油烟机及净化系统服务，确保学院食堂排烟顺畅和设备安全运转，符合消防及环保检测验收标准。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解油烟系统的型号、使用状况及存在的问题，制定清洗方案。

（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括集烟罩、烟道风机、净化系统、电路及照明设施维护等。

（4）质量检查：工作完成后会同校区综合管理科进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 物业公司派专人负责现场清洗工作的实施、检查，确保工作质量。
3. 负责清洗前后的信息收集、存档，向校区综合管理科提交清洗验收检测报告。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 烟罩清洗 | 烟罩表面无油污，清洁光亮，无残留物。 | 每两月清洗1次，全年共6次，确保烟道、风机、净化设备正常运转，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。 |
| 2 | 油烟管道清洗 | 油烟管道内壁清洁，无顽固油渍和积垢，无明显划痕和破损。 |
| 3 | 油烟净化器清洗 | 油烟净化器表面无油污，电场内部清洁，无积灰和杂物。 |
| 4 | 排风扇清洗 | 排风扇叶片无油污，转动灵活，无异响。 |
| 5 | 灯具与天花板清洗 | 灯具与天花板表面无油渍，清洁干净，无污迹。 |
| 6 | 油水分离器清洗  （高压静电吸附器） | 油水分离器（或高压静电吸附器）内部清洁，无残留油污和杂物，排放口无堵塞。 |
| 7 | 油烟报警器清洗 | 油烟报警器表面清洁，无油污和灰尘，工作正常。 |
| 8 | 排风口清洗 | 排风口无油污，风道通畅，无明显堵塞。 |
| 9 | 安全措施检查 | 检查清洗作业人员的安全防护措施，确保符合安全规定。 |
| 10 | 系统运行测试 | 对清洗后的油烟及净化系统进行运行测试，确保各项功能正常。 |

**第三包 北京市工贸技师学院（木樨园校区）**

商务要求

**一、基本情况**

北京市工贸技师学院（木樨园校区）委托物业管理服务公司（以下简称“物业公司”）承揽物业管理服务，涉及保洁、绿化养护、高压电工、综合维修、化粪池清掏（含隔油池、雨污管线）、空调清洗（含加氟、排除故障）、灭鼠灭蟑、清洗油烟机及净化系统。

**二、服务地点**

北京市工贸技师学院（木樨园校区）

详细地址：北京市东城区永外大街162号

**三、招标金额**

招标金额205.260000万元

**四、人员需求及岗位要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位（服务）名称 | 人员需求数 | 岗位（服务）要求 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1.年龄要求30（含）至45周岁（含）  2.本科及以上学历  3.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验 | 1.绿化养护、化粪池清掏（隔油池清掏、雨污管线清洗）、空调清洗、灭鼠灭蟑、油烟机及净化系统清洗由物业公司按照服务质量标准有序开展。  2.因服务质量未达标造成行政处罚的一律由物业公司承担相应责任。 |
| 2 | 工程管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.工程、设备中级以上职称或具有技师职业资格  3.有3年及以上工程主管工作经验 |
| 3 | 保洁管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.有3年及以上保洁工作经验 |
| 4 | 保洁员 | 12 | 男性不大于60岁，女性不大于58岁 |
| 5 | 高压电工 | 2 | 详见服务规范及职责要求 |
| 6 | 综合维修工 | 高压电工（兼） | 详见服务规范及职责要求 |
| 7 | 绿化养护工 | 物业公司根据  项目实际安排 | 详见服务规范及职责要求 |
| 8 | 清洗油烟机及  净化系统服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 9 | 化粪池清掏服务  （含隔油池、雨污管线） | 物业公司根据  项目实际安排 | 化粪池及时清掏，每年至少5次、清底每年1次；隔油池清掏每季度至少1次、清底每年1次；雨污管线高压清洗1次。 |
| 10 | 空调清洗服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 11 | 灭鼠、灭蟑服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |

**五、服务时间**

1. 保洁员

提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

工作日：7:00-16:30

双休日：7:00-16:30

法定假日：8:00-16:00

1. 绿化养护工

（1）提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

（2）日常浇灌：浇灌时间选择在不影响正常教学、确保师生安全情况下进行，具体时间参照校区综合管理科整体安排。

1. 高压电工（含日常强弱电维修）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行，确保365天\*24小时两人在岗值守。

1. 综合维修工（高压电工兼任）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行。

**六、服务期限与支付方式**

服务期限为2年，自2024年6月1日起至2026年5月31日止，支付方式详见采购合同。

**七、其他**

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员予以支援配合。

技术要求

一、服务宗旨

我们希望物业公司能够提供专业、细致、高效的物业服务，为学院创造一个安全、整洁、舒适的学习和工作环境。

二、服务范围

1. 环境卫生：负责学院环境的清洁和维护，确保校园整洁美观。
2. 绿化保养：负责学院绿植及花卉的保养和维护，保持校园绿化美观。
3. 供电保障：对学院的各类用电设备设施进行定期检查、维护、维修，确保设备设施安全正常运行。
4. 设施维护：对学院的各类设施进行定期检查和维护，确保设施的正常运行。
5. 化粪池清掏：负责学院化粪池的状态监测、定期清掏、清底工作，确保校园环境卫生达标。
6. 隔油池清掏：负责学院烹饪实训室及食堂隔油池的状态监测、定期清掏、清底工作，确保排污水质符合环保部门监测要求。
7. 雨污管线清洗：负责每年雨季来临前学院区域内的雨污管线（污水井、管道、渗水井）的清淤及高压清洗服务，确保雨污管线通畅，符合水质监测部门的排放标准。
8. 空调清洗：负责学院各区域空调室内机、室外机的清洁、消毒、必要的加氟、日常故障的排除。
9. 灭鼠灭蟑：负责学院定期灭鼠、灭蟑工作，确保有效防止病虫害污染。
10. 清洗油烟机及净化系统：负责学院烹饪专业实训室及食堂油烟机及净化系统的清洗、保洁、维修保养工作，定期更换管线连接油毡布，确保符合环保排放标准及消防要求。

三、服务标准

1. 专业性：物业公司应具备专业的管理团队和技术人员，能够提供专业的物业服务。
2. 及时性：对于学院提出的服务需求，物业服务公司应迅速响应并尽快处理。
3. 整洁性：物业公司应保持学院的环境整洁美观，提供优质的卫生和绿化服务。
4. 高效性：物业公司应提高工作效率，及时解决学院遇到的问题。

四、服务承诺

1. 物业公司应根据有关法律法规、服务内容及质量标准的约定，制定物业服务的各项管理办法、规章制度，自主开展各项物业服务活动。
2. 物业公司应根据有关法律法规、行业规范及相关岗位配备标准，分工配置合理，有明晰的组织架构。
3. 物业公司应对相关人员进行岗前培训、定期培训、健康体检等工作，确保员工政治可靠，且无不良记录，工作技术熟练，有一定的处理突发事件能力，捡拾物品及时上交管理部门做失物招领，不做私自处置。
4. 物业公司应对相关人员配发统一工装，佩戴胸牌。
5. 物业公司应确保相关岗位人员年龄段适中，能够使用普通话进行交流沟通。
6. 物业公司应与各岗位人员签署劳动合同，为其缴纳社会保险（含工伤险、意外伤害责任险）。
7. 物业公司应配合学院做好属地相关部门、上级部门的各类迎检及业务联络，

及时协调处理涉及物业服务范围内的应急突发事件的善后工作。

1. 物业公司应对服务期限内的服务质量承担直接责任，如因物业服务能力不足或违规操作等人为因素造成的各类行政性罚款、整改责任等全部由物业公司承担，物业公司及时有效地消除对学院造成的不良影响。

**物业项目经理**

**（岗位职责）**

1. 负责物业项目的整体运营和管理。
2. 监督和控制各岗位及服务项目的有序运行，确保物业服务达到既定目标，保障物业服务的质量和效率。
3. 对校区物业服务项目人员保障、服务质量、安全生产负责。
4. 督导各岗位及服务项目内做好相关资料体系的建立和存档，确保物业管理工作的规范化和系统化。
5. 组织服务人员做好工作自检，对项目工作进行周检、月评工作。
6. 负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪。
7. 每月向校方领导和公司领导工作汇报不少于1次，制定各月工作计划和总结
8. 组织对项目员工培训，对项目员工进行考核，并据实进行奖罚。
9. 做好员工工作安排及考勤统计上报。
10. 完成校方交办的临时性物业服务内容。
11. 负责客户关系建立与维护工作，了解校方需求，提升物业服务品质和满意度。

**工程专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责对高压电工、综合维修工（以下简称“工程维修人员”）等岗位日常管理，确保物业公共设施与设备得到科学的维护、保养和维修。

负责对工程维修人员的维修保养工作提供工作指导及检查、监督。

负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

负责指导建立设备运维台账、设备卡，并收集、建立、整理设备技术资料、档案，做到设备档案齐全。

监督工程维修人员做好设备运行、维修保养记录。

负责对工程维修人员开展培训，提高员工专业技能、职业道德、服务意识。

负责对工程维修人员的各项安全检查、工作考核。

负责对工程维修部各岗位人员工作的日检、周检及月检的组织。

负责协助校方在工程改造的监督，包括调试验收、移交和整改实施工作。

完成校方交办的临时性物业服务内容。

**保洁专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责全面监督和管理保洁工作，确保保洁服务质量达到公司的要求和标准。

负责制定保洁工作计划并监控实施情况，以确保工作的顺利进行。

熟练掌握各种保洁设备、工具、消耗品的性能和使用规范，指导和纠正保洁员的操作，确保安全、高效地完成保洁任务。

负责组织保洁人员的业务知识和技能培训，提升他们的专业能力和服务意识。

定期检查保洁人员的工作情况，对工作不达标的保洁人员提出更换建议，并对保洁员的工作奖罚提出建议。

根据实际工作需要，对各岗位保洁人员进行合理的调配和安排。

了解和掌握管理区域的职责和任务，熟悉商户活动规律及重点保洁部位，制定针对性的保洁方案。

每周向项目经理汇报保洁工作情况，并完成校方及领导交办的临时性工作

负责与校区综合管理科沟通，了解临时性需求，及时调整保洁方案。

负责保洁人员的考勤、排班等工作，确保保洁工作有序进行。

完成校方及项目经理交办的临时性维修工工程内容。

**保洁员**

一、服务规范及职责要求

1. 保洁员上岗时应注重个人仪容仪表，整洁端庄。
2. 保洁员应按时到岗，适时、及时、准时进行规范化保洁服务。
3. 保洁员应遵守安全条例和操作程序，爱护学院各项设施及财物。
4. 保洁员应及时处理服务区域的垃圾，按指定地点分类放置废弃物，负责校内垃圾分类工作，如因垃圾分类产生的各种处罚，由物业公司承担费用。（不包括垃圾站的垃圾外运服务）。
5. 保洁员应厉行节约，工作中发现跑冒滴漏等现象及时向校区综合管理科进行报修。
6. 保洁员应按照清洁标准，根据工作区不同的作业规程进行操作。
7. 保洁员应文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境和日常教学工作的影响。
8. 遇有特殊天气，如雨雪天地面湿滑时及时放置防滑垫，摆放“小心地滑”提示牌，增加保洁次数。
9. 如遇有学院举办各类大型活动或对于保洁服务区域内产生的临时保洁工作，物业服务公司保洁岗位人员应服从学院的工作安排与调配。
10. 为有效防止常见传染性疾病的流行、传播和蔓延，保证学生的身体健康，保证学院的正常教学秩序，做好学院防控传染病工作，保洁员在做好保洁工作的同时，同时完成校园公共区域的消毒工作。

二、服务质量标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁区域 | | 工作内容 | 工作周期 | 清洁标准 |
| 综合教学楼、烹艺楼、烘焙楼、宿舍楼、美食楼、标本展馆、各楼宇大厅和所有楼道等 | | 地面（清扫、除尘） | 循环清洁 | 无废弃物，无灰尘 |
| 地面（湿拖） | 3次/日 | 光亮，无污秽 |
| 窗台、窗框（拖抹） | 2次/日 | 无灰尘 |
| 大厅玻璃（擦拭） | 1次/日 | 光亮、无污秽 |
| 各出入门（擦拭） | 循环清洁 | 无污秽，光亮 |
| 消防设备（擦拭） | 次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 垃圾桶（倾倒，擦拭） | 1—2次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁 （掸尘） | 1次/月 | 无污秽，无灰尘 |
| 指示牌和装饰物（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽光亮 |
| 其他玻璃 | 1次/周 | 无污秽光亮 |
| 电梯、步行梯 | | 电梯、步梯地面（拖抹） | 2次/日 | 洁净无污秽， |
| 轿厢（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘，光亮 |
| 扶手、栏杆（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁掸尘 | 1次/月 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 所有卫生间  （每节课后） | | 地面（清扫，除尘） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 便池（清洗，消毒） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 洗手池，台面，镜面  （擦拭，消毒） | 循环清洁 | 光亮、无污秽 |
| 废纸篓（清倒） | 2—3次/日 | 篓内废弃物不超过2/3 |
| 间隔板，门（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 水龙头（擦拭） | 循环清洁 | 无尘、光亮 |
| 窗台，玻璃，窗框  （擦拭） | 1次/日 | 无尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘， |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 窗框 （擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 墙面（擦拭） | 1次/周 | 洁净 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 无污秽 |
| 排风口 | 1次/月 | 无污秽 |
| 饮水机 | | 水龙头（擦拭消毒） | 1次/日 | 无尘，光亮 |
| 开水器（擦拭） | 循环清洁 | 光亮无污秽 |
| 茶叶桶 | 循环清洁 | 无积压 |
| 各会议室 | | 地面（拖抹） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 光亮，无污秽 |
| 桌椅，茶几，书柜  （擦拭） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 洁净无尘 |
| 打水 | 1次/天 | 可由实际情况确定 |
| 窗台，窗框（擦拭） | 1次/日 | 无灰尘，无污秽，光亮 |
| 门和内侧窗 | 1次/周 | 洁净无尘 |
| 室外区域 | 院子和操场 | 院子清扫 | 1次/日 | 干净无杂物 |
| 院子巡视保洁 | 循环清洁 | 洁净，无死角，无杂物 |
| 院内宣传栏的擦拭 | 1次/日 | 干净，无污秽 |
| 雨水箅子清理 | 1次/月 | 保持干净，下水顺畅 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 干净，无污秽 |
| 垃圾清运 | 1—2次/日 | 干净，无积压 |

**绿化养护工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守绿化养护操作规程，确保安全作业。
2. 确保绿化区域内的植物得到科学、合理的养护，保持其良好的生长状态。
3. 定期对绿化区域进行巡视，及时发现和处理植物病虫害、枯死等问题。
4. 根据植物生长需要，合理施肥、浇水，保持土壤适宜的湿度和肥力。
5. 定期修剪、整形植物，保持其美观的形态。
6. 及时清理绿化区域内的垃圾和杂物，保持环境整洁。
7. 熟悉各种植物的生长习性、养护要求和病虫害防治方法。
8. 及时报告绿化区域内的异常情况，如病虫害爆发、树木枯死等。
9. 保持绿化区域内环境的整洁和美观，提升整体环境品质。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 植物生长状态 | 检查植物生长情况，评估生长良好率 | 定期进行巡视和评估 |
| 2 | 病虫害防治 | 检查病虫害防治措施，评估防治效果 | 定期进行病虫害检查和评估 |
| 3 | 土壤湿度与肥力 | 检查土壤湿度和肥力情况，评估适宜度 | 定期进行土壤检测和分析 |
| 4 | 植物修剪与整形 | 检查植物修剪和整形情况，评估美观度 | 定期进行巡视和评估 |
| 5 | 绿化区域巡视保洁 | 检查草坪、树坑内清洁程度 | 循环保洁、无杂物、无大面积落叶 |

三、绿化养护范围

西一、二门两侧、综合教学楼北侧门口两侧、西侧门口两侧、大屏墙前花坛、外挂电梯厅、标本室两侧、烹艺楼门口两侧、食堂附近，绿化面积约400平米，春、秋两次大换及日常补充。

四、绿化养护内容及措施

1. 绿化养护、绿植浇水、施肥、病虫害防治、修剪干枝和干叶、绿化造型等。
2. 根据学院要求，每年对校区内树木、定植性木本植物进行安全性去枝修剪和美观性修剪至少两次。
3. 校园开放日、五一、十一国庆期间或木樨园校区组织的大型活动各进行场地绿化一次（租赁），总计约10盆中型苗木、约20盆小型阔叶绿植，各种花卉不少于500盆。
4. 绿植如因养护不当而造成花木枯死或长势不好，由物业公司及时补种、更换，保证观赏效果。
5. 物业公司保证植被养护成活率在96%以上。
6. 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的免费补种补栽，但因校园环境改造施工等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。
7. 物业公司在进行绿植消杀前，要提前3天通知校区综合管理科，消杀所使用的药品应符合国家相关规定要求。

五、其他要求

1. 绿化费用：物业公司承担绿化人员的工资、绿化苗木费、交通运输费、农药（非国家禁用）、化肥、绿化工具等物料费用。
2. 应急措施：在发生雨、雪、风沙等恶劣天气时及时作出相应的处理。
3. 学院负责提供绿化养护所需的水源，绿化养护工必须按养护标准认真作业，要节约用水用电，爱护甲方公共财产。

**高压电工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守电气作业安全总则，持有劳动部门颁发的职业资格证书（特种设备高压电工操作证）。
2. 熟悉设备性能和结构、安全用具、消防器材的使用方法，并具备在异常情况下正确采取措施的能力。
3. 倒闸操作时必须做到：有不明之处必须向供电企业调度汇报，严禁预约时间进行倒闸操作，因检修而停电，在未办工作终结手续和验收前不准送电；变压器送电时，先合高压侧开关，再合低压侧总开关和分路开关等。
4. 坚守岗位，定期巡视电器设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表。
5. 对于电力故障报修由校区综合管理科安排值班电工及时维修。
6. 突发故障时，值班人员应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。事故未排除不进行交接班，应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。
7. 掌握木樨园校区供电设备运转状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。
8. 定期巡视各电闸箱漏保开关进行测试，定期巡视公共照明、电辅热等日常公共设备设施，发现问题及时维修。
9. 能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。
10. 按照国家相关法律法规及学院相关制度要求落实好配电室值班值守工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 设备运行正常 | 每日检查设备运行情况，记录异常情况 | 每日 |
| 2 | 设备维护保养 | 按照设备维护保养计划进行，记录保养情况 | 按照维护计划执行 |
| 3 | 设备故障处理 | 对设备故障进行及时处理，记录处理过程和结果 | 实时处理，记录备案 |
| 4 | 值班记录完整 | 值班期间填写值班记录，记录设备运行情况、异常情况和处理结果等 | 值班期间填写，每日检查 |
| 5 | 安全操作规程遵守情况 | 值班期间遵守安全操作规程，无违规操作行为 | 值班期间监督检查，记录违规情况 |
| 6 | 应急处理能力 | 对突发情况能够迅速做出反应，采取有效措施处理 | 模拟演练和实际突发情况评估 |
| 7 | 团队协作能力 | 与其他值班人员有效协作，共同维护设备运行 | 值班期间观察评估，定期组织团队活动加强合作意识。 |
| 8 | 对新设备的掌握情况 | 对新设备能够快速学习和掌握，适应技术更新 | 进行新设备操作测试和问题解决评估 |
| 9 | 预防性维护的实施情况 | 有效实施预防性维护，减少设备故障率 | 检查预防性维护记录和设备故障率统计 |
| 10 | 值班环境整洁与安全 | 值班环境整洁有序，符合安全要求 | 值班前检查值班环境，确保符合安全规定 |
| 11 | 对异常情况的判断与处理能力 | 对设备异常情况能够准确判断，采取有效措施处理 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 |
| 12 | 对报修及时处置的能力 | 对电路、设备故障报修及时到场维修 | 及时处置应急维修、态度端正 |

**综合维修工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守各项安全操作规程，确保自身和师生安全。
2. 熟悉各类设备、工具的使用方法，保持其良好的工作状态。
3. 认真对待每一次维修任务，提供高效、优质的服务。
4. 节约使用维修材料，降低损耗。
5. 保持工作场所的整洁和卫生。
6. 负责校内各类设施、设备的维修、保养工作，确保其正常运行。
7. 对于突发的设备故障，能够迅速响应，及时排除。
8. 定期对校内公用设施进行巡检，发现潜在问题并及时处理。
9. 在实际工作中，还应根据实际情况灵活应对各种问题，确保设备的正常运行和服务质量。
10. 在校区综合管理科的安排下，配合进行临时性搬运等工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全操作规程遵守情况 | 现场是否出现违规操作，存在安全隐患 | 全年 |
| 2 | 公用设施状况检查 | 定期检查公用设施运行状况，记录异常情况，是否及时报备 | 每班次 |
| 3 | 设备维护保养情况 | 检查设备维护保养记录，确保设备得到适当维护 | 每日 |
| 4 | 应急处理能力 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 | 定期进行模拟演练和评估 |
| 5 | 值班环境整洁与安全 | 检查值班环境，确保整洁有序，符合安全要求 | 每班次 |
| 6 | 新设备掌握情况 | 对新设备进行操作测试，评估掌握情况 | 根据新设备引入情况进行测试和评估 |

**化粪池清掏服务**

**（含隔油池清掏、雨污管线清洗）**

**一**、服务规范及职责要求

1. 服务标准：提供高效、专业的化粪池清掏、隔油池清掏、雨污管线清洗服务，确保校园环境整洁及排污达标。
2. 服务流程：  
   （1）现场勘查：了解化粪池、隔油池、雨污管线状况，制定合理的工作计划。

（2）安全准备：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清掏、清底和清洗工作。

（4）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场、道路、周围环境整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及监测结果及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 化粪池清掏 | 化粪池内无杂物、污渍；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁； | 根据使用状态及时清掏，每年至少5次 |
| 2 | 化粪池清底 | 清理过程中无损伤化粪池结构；清理后的化粪池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底1次，确保化粪池见底≤20厘米 |
| 3 | 隔油池清掏 | 隔油池内无杂物、异味；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁，无沉淀物 | 每季度至少清掏1次 |
| 4 | 隔油池清底 | 清掏过程中无损伤隔油池结构；清理后的隔油池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底至少一次，确保隔油池见底 |
| 5 | 雨污管线清洗 | 管线内无沉淀物、泥沙；管道通畅，无堵塞；清洗过程中无损伤管线 | 每年雨污管线需用高压设备清理至少1次 |

**空调清洗服务**

**（含加氟、故障排除）**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业的空调清洗服务，确保空调正常运转。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解空调型号、使用状况及存在的问题。  
（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。  
（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括滤网、风叶、散热片等。  
（4）消毒处理：使用消毒剂对空调内部进行消毒，确保无细菌、病毒滋生。  
（5）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。  
（6）清理现场：确保作业现场整洁，无遗留物在室外机等造成高空坠物风险。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 空调滤网清洗 | 滤网清洁无灰尘；滤网安装牢固，无破损。 | 每年2次清洗（4月、9月对室内机、室外机）及维修（单台维修费低于200元由物业公司承担）。 |
| 2 | 空调风叶清洗 | 风叶表面无污渍、灰尘；风叶转动灵活，无卡滞。 |
| 3 | 空调散热片清洗 | 散热片表面清洁，无污渍；散热片无堵塞，通风顺畅。 |
| 4 | 空调内部消毒 | 使用合格的消毒剂，按照正确比例稀释； 消毒彻底，无死角。 | |

**灭鼠、灭蟑服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、安全的灭鼠灭蟑服务。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解老鼠、蟑螂的活动区域及密度。

（2）制定方案：根据勘查结果制定针对性的灭鼠灭蟑方案。

（3）准备工具：确保使用符合标准的灭鼠灭蟑工具和药物。

（4）实施灭鼠灭蟑：按照方案进行灭鼠灭蟑工作。

（5）清理现场：清理死亡的老鼠、蟑螂及其它垃圾。

（6）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保老鼠、蟑螂被有效清除。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 服务安全：确保使用的药物和工具安全可靠，遵守安全操作规程。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 现场勘查 | 准确识别老鼠、蟑螂活动区域；评估密度和危害程度。 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |
| 2 | 灭鼠方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭鼠方法和工具。 |
| 3 | 灭蟑方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭蟑方法和药物。 |
| 4 | 实施效果 | 老鼠、蟑螂数量显著减少；无明显老鼠、蟑螂活动迹象；长期效果稳定。 |
| 5 | 清理工作 | 彻底清理死亡老鼠、蟑螂；清理现场，保持环境整洁。 |
| 6 | 安全措施 | 使用符合安全标准的药物和工具；遵守安全操作规程，确保人员安全。 |  |

**清洗油烟机及净化系统服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业清洗油烟机及净化系统服务，确保学院烹饪专业实训室及食堂排烟顺畅和设备安全运转，符合消防及环保检测验收标准。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解油烟系统的型号、使用状况及存在的问题，制定清洗方案。

（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括集烟罩、烟道风机、消防感应系统、净化系统、电路及照明设施维护等。

（4）质量检查：工作完成后会同校区综合管理科进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 物业公司派专人负责现场清洗工作的实施、检查，确保工作质量。
3. 负责清洗前后的信息收集、存档，向校区综合管理科提交清洗验收检测报告。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 烟罩清洗 | 烟罩表面无油污，清洁光亮，无残留物。 | 1.烹饪实训室及食堂共计18套，每2个月清洗1次，全年共6次，确保集烟罩、烟道风机、消防感应系统、净化系统的清洗效果。  2.清洗完成，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。 |
| 2 | 油烟管道清洗 | 油烟管道内壁清洁，无顽固油渍和积垢，无明显划痕和破损。 |
| 3 | 油烟净化器清洗 | 油烟净化器表面无油污，电场内部清洁，无积灰和杂物。 |
| 4 | 排风扇清洗 | 排风扇叶片无油污，转动灵活，无异响。 |
| 5 | 灯具与天花板清洗 | 灯具与天花板表面无油渍，清洁干净，无污迹。 |
| 6 | 油水分离器清洗  （高压静电吸附器） | 油水分离器（或高压静电吸附器）内部清洁，无残留油污和杂物，排放口无堵塞。 |
| 7 | 油烟报警器清洗 | 油烟报警器表面清洁，无油污和灰尘，工作正常。 |
| 8 | 排风口清洗 | 排风口无油污，风道通畅，无明显堵塞。 |
| 9 | 安全措施检查 | 检查清洗作业人员的安全防护措施，确保符合安全规定。 |
| 10 | 系统运行测试 | 对清洗后的油烟及净化系统进行运行测试，确保各项功能正常。 |

**第四包 北京市工贸技师学院（沙河校区）**

商务要求

**一、基本情况**

北京市工贸技师学院（沙河校区）委托物业管理服务公司（以下简称“物业公司”）承揽物业管理服务，涉及保洁、绿化养护、高压电工、综合维修、化粪池清掏（含隔油池、污水管线）、空调清洗（含加氟、排除故障）、灭鼠灭蟑、清洗油烟机及净化系统。

1. **服务地点**

北京市工贸技师学院（沙河校区）

详细地址：北京市昌平区沙河镇昌平路187号

**三、招标金额**

招标金额153.318400万元

**四、人员需求及岗位要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位（服务）名称 | 人员需求数 | 岗位（服务）要求 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 1.年龄要求30（含）至45周岁（含）  2.本科及以上学历  3.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验 | 1.绿化养护、化粪池清掏（隔油池清掏、雨污管线清洗）、空调清洗、灭鼠灭蟑、油烟机及净化系统清洗由物业公司按照服务质量标准有序开展。  2.因服务质量未达标造成行政处罚的一律由物业公司承担相应责任。 |
| 2 | 工程管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.工程、设备中级以上职称或具有技师职业资格  3.有3年及以上工程主管工作经验 |
| 3 | 保洁管理人员 | 1 | 1.大专及以上学历  2.有3年及以上保洁工作经验 |
| 4 | 保洁员 | 6 | 男性不大于60岁，女性不大于58岁 |
| 5 | 高压电工 | 4 | 详见服务规范及职责要求 |
| 6 | 综合维修工 | 高压电工（兼） | 详见服务规范及职责要求 |
| 7 | 绿化养护工 | 物业公司根据  项目实际安排 | 详见服务规范及职责要求 |
| 8 | 清洗油烟机及  净化系统服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 9 | 化粪池清掏服务  （含隔油池、雨污管线） | 物业公司根据  项目实际安排 | 化粪池及时清掏，每年至少5次、清底每年1次；隔油池清掏每季度至少1次、清底每年1次；雨污管线高压清洗1次。 |
| 10 | 空调清洗服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每年夏初、秋末2次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。 |
| 11 | 灭鼠、灭蟑服务 | 物业公司根据  项目实际安排 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |

**五、服务时间**

1. 保洁员

提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

工作日：7:00-16:30

双休日：7:00-16:30

法定假日：8:00-16:00

1. 绿化养护工

（1）提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）。

（2）日常浇灌：浇灌时间选择在不影响正常教学、确保师生安全情况下进行，具体时间参照校区综合管理科整体安排。

1. 高压电工（含日常强弱电维修）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行，确保365天\*24小时两人在岗值守。

1. 综合维修工（高压电工兼任）

提供全年服务（周一至周日），负责校区内及东宿舍日常维修及应急抢修工作。

**六、服务期限与支付方式**

服务期限为2年，自2024年6月1日起至2026年5月31日止，支付方式详见采购合同。

**七、其他**

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员予以支援配合。

技术要求

一、服务宗旨

我们希望物业服务公司能够提供专业、细致、高效的物业服务，为学院创造一个安全、整洁、舒适的学习和工作环境。

二、服务范围

1. 环境卫生：负责学院环境的清洁和维护，确保校园整洁美观。
2. 绿化保养：负责学院绿地的保养和维护，保持校园绿化美观。
3. 供电保障：对学院的各类用电设备设施进行定期检查、维护、维修，确保设备设施安全正常运行。
4. 设施维护：对学院的各类设施进行定期检查和维护，确保设施的正常运行。
5. 化粪池清掏：负责学院化粪池清底工作，确保校园环境卫生达标。
6. 隔油池清掏：负责学院食堂隔油池的清底工作，确保排污水质符合环保部门监测要求。
7. 污水管线清洗：负责每年雨季来临前学院区域内的污水管线（污水井、管道、渗水井）的清淤及高压清洗服务，确保污水管线通畅，符合水质监测部门的排放标准。
8. 空调清洗：负责学院各区域空调室内机、室外机的清洁、消毒、必要的加氟、日常故障的排除。
9. 灭鼠灭蟑：负责学院定期灭鼠、灭蟑工作，确保有效防止病虫害污染。
10. 清洗油烟机及净化系统：负责学院烹饪专业实训室及食堂油烟机及净化系统的清洗、保洁、维修保养工作，定期更换管线连接油毡布，确保符合环保排放标准及消防要求。

三、服务标准

1. 专业性：物业公司应具备专业的管理团队和技术人员，能够提供专业的物业服务。
2. 及时性：对于学院提出的服务需求，物业服务公司应迅速响应并尽快处理。
3. 整洁性：物业公司应保持学院的环境整洁美观，提供优质的卫生和绿化服务。
4. 高效性：物业公司应提高工作效率，及时解决学院遇到的问题。

四、服务承诺

1. 物业公司应根据有关法律法规、服务内容及质量标准的约定，制定物业服务的各项管理办法、规章制度，自主开展各项物业服务活动。
2. 物业公司应根据有关法律法规、行业规范及相关岗位配备标准，分工配置合理，有明晰的组织架构。
3. 物业公司应对相关人员进行岗前培训、定期培训、健康体检等工作，确保员工政治可靠，且无不良记录，工作技术熟练，有一定的处理突发事件能力，捡拾物品及时上交管理部门做失物招领，不做私自处置。
4. 物业公司应对相关人员配发统一工装，佩戴胸牌。
5. 物业公司应确保相关岗位人员年龄段适中，能够使用普通话进行交流沟通。
6. 物业公司应与各岗位人员签署劳动合同，为其缴纳社会保险（含工伤险、意外伤害责任险）。
7. 物业公司应配合学院做好属地相关部门、上级部门的各类迎检及业务联络，及时协调处理涉及物业服务范围内的应急突发事件的善后工作。
8. 物业公司应对服务期限内的服务质量承担直接责任，如因物业服务能力不足或违规操作等人为因素造成的各类行政性罚款、整改责任等全部由物业公司承担，物业公司及时有效地消除对学院造成的不良影响。

**物业项目经理**

**（岗位职责）**

1. 负责物业项目的整体运营和管理。
2. 监督和控制各岗位及服务项目的有序运行，确保物业服务达到既定目标，保障物业服务的质量和效率。
3. 对校区物业服务项目人员保障、服务质量、安全生产负责。
4. 督导各岗位及服务项目内做好相关资料体系的建立和存档，确保物业管理工作的规范化和系统化。
5. 组织服务人员做好工作自检，对项目工作进行周检、月评工作。
6. 负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪。
7. 每月向校方领导和公司领导工作汇报不少于1次，制定各月工作计划和总结
8. 组织对项目员工培训，对项目员工进行考核，并据实进行奖罚。
9. 做好员工工作安排及考勤统计上报。
10. 完成校方交办的临时性物业服务内容。
11. 负责客户关系建立与维护工作，了解校方需求，提升物业服务品质和满意度。

**工程专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责对高压电工、综合维修工（以下简称“工程维修人员”）等岗位日常管理，确保物业公共设施与设备得到科学的维护、保养和维修。

负责对工程维修人员的维修保养工作提供工作指导及检查、监督。

负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

负责指导建立设备运维台账、设备卡，并收集、建立、整理设备技术资料、档案，做到设备档案齐全。

监督工程维修人员做好设备运行、维修保养记录。

负责对工程维修人员开展培训，提高员工专业技能、职业道德、服务意识。

负责对工程维修人员的各项安全检查、工作考核。

负责对工程维修部各岗位人员工作的日检、周检及月检的组织。

负责协助校方在工程改造的监督，包括调试验收、移交和整改实施工作。

完成校方交办的临时性物业服务内容。

**保洁专业管理人员**

**（岗位职责）**

负责全面监督和管理保洁工作，确保保洁服务质量达到公司的要求和标准。

负责制定保洁工作计划并监控实施情况，以确保工作的顺利进行。

熟练掌握各种保洁设备、工具、消耗品的性能和使用规范，指导和纠正保洁员的操作，确保安全、高效地完成保洁任务。

负责组织保洁人员的业务知识和技能培训，提升他们的专业能力和服务意识。

定期检查保洁人员的工作情况，对工作不达标的保洁人员提出更换建议，并对保洁员的工作奖罚提出建议。

根据实际工作需要，对各岗位保洁人员进行合理的调配和安排。

了解和掌握管理区域的职责和任务，熟悉商户活动规律及重点保洁部位，制定针对性的保洁方案。

每周向项目经理汇报保洁工作情况，并完成校方及领导交办的临时性工作

负责与校区综合管理科沟通，了解临时性需求，及时调整保洁方案。

负责保洁人员的考勤、排班等工作，确保保洁工作有序进行。

完成校方及项目经理交办的临时性维修工工程内容。

**保洁员**

**一**、服务规范及职责要求

1. 保洁员上岗时应注重个人仪容仪表，整洁端庄。
2. 保洁员应按时到岗，适时、及时、准时进行规范化保洁服务。
3. 保洁员应遵守安全条例和操作程序，爱护学院各项设施及财物。
4. 保洁员应及时处理服务区域的垃圾，按指定地点分类放置废弃物，负责校内及东宿舍垃圾分类工作，如因垃圾分类产生的各种处罚，由物业公司承担费用。（不包括垃圾站的垃圾外运服务）。
5. 保洁员应厉行节约，工作中发现跑冒滴漏等现象及时向校区综合管理科进行报修。
6. 保洁员应按照清洁标准，根据工作区不同的作业规程进行操作。
7. 保洁员应文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境和日常教学工作的影响。
8. 遇有特殊天气，如雨雪天地面湿滑时及时放置防滑垫，摆放“小心地滑”提示牌，增加保洁次数。
9. 如遇有学院举办各类大型活动或对于保洁服务区域内产生的临时保洁工作，物业服务公司保洁岗位人员应服从学院的工作安排与调配。
10. 为有效防止常见传染性疾病的流行、传播和蔓延，保证学生的身体健康，保证学院的正常教学秩序，做好学院防控传染病工作，保洁员在做好保洁工作的同时，同时完成校园公共区域的消毒工作。

二、服务质量标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁区域 | | 工作内容 | 工作周期 | 清洁标准 |
| 办公楼、教学楼、实训楼楼道（不含东宿舍） | | 地面（清扫、除尘） | 循环清洁 | 无废弃物，无灰尘 |
| 地面（湿拖） | 3次/日 | 光亮，无污秽 |
| 窗台、窗框（拖抹） | 2次/日 | 无灰尘 |
| 大厅玻璃（擦拭） | 1次/日 | 光亮、无污秽 |
| 各出入门（擦拭） | 循环清洁 | 无污秽，光亮 |
| 消防设备（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 垃圾桶（倾倒，擦拭） | 1—2次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 墙壁 （掸尘） | 1次/月 | 无污秽，无灰尘 |
| 指示牌和装饰物（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽光亮 |
| 其他玻璃 | 1次/周 | 无污秽光亮 |
| 所有卫生间  （每节课后） | | 地面（清扫，除尘） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 便池（清洗，消毒） | 循环清洁 | 无废弃物、无污秽 |
| 洗手池，台面，镜面  （擦拭，消毒） | 循环清洁 | 光亮、无污秽 |
| 废纸篓（清倒） | 2—3次/日 | 篓内废弃物不超过2/3 |
| 间隔板，门（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 水龙头（擦拭） | 循环清洁 | 无尘、光亮 |
| 窗台，玻璃，窗框  （擦拭） | 1次/日 | 无尘 |
| 暖气片（擦拭） | 1次/日 | 无污秽，无灰尘 |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘， |
| 内侧玻璃（擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 窗框 （擦拭） | 1次/日 | 无污秽 |
| 墙面（擦拭） | 1次/周 | 洁净 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 无污秽 |
| 排风口 | 1次/月 | 无污秽 |
| 饮水机 | | 水龙头（擦拭消毒） | 1次/日 | 无尘，光亮 |
| 开水器（擦拭） | 循环清洁 | 光亮无污秽 |
| 茶叶桶 | 循环清洁 | 无积压 |
| 会议室 | | 地面（拖抹） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 光亮，无污秽 |
| 桌椅，茶几，书柜  （擦拭） | 1次/日（如会议多可由实际情况定） | 洁净无尘 |
| 打水 | 1次/天 | 可由实际情况确定 |
| 窗台，窗框（擦拭） | 1次/日 | 无灰尘，无污秽，光亮 |
| 门和内侧窗 | 1次/周 | 洁净无尘 |
| 室外区域 | 院子和操场 | 垃圾桶站的值守 | 每日 | 干净，无积压 |
| 院内宣传栏的擦拭 | 1次/日 | 干净，无污秽 |
| 垃圾桶擦拭 | 1次/周 | 干净，无污秽 |
| 垃圾清运 | 1—2次/日 | 干净，无积压 |
| 院子清扫 | 1次/日 | 干净无杂物 |
| 院子巡视保洁 | 循环清洁 | 洁净，无死角，无杂物 |

**绿化养护工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守绿化养护操作规程，确保安全作业。
2. 确保绿化区域内的植物得到科学、合理的养护，保持其良好的生长状态。
3. 定期对绿化区域进行巡视，及时发现和处理植物病虫害、枯死等问题。
4. 根据植物生长需要，合理施肥、浇水，保持土壤适宜的湿度和肥力。
5. 定期修剪、整形植物，保持其美观的形态。
6. 及时清理绿化区域内的垃圾和杂物，保持环境整洁。
7. 熟悉各种植物的生长习性、养护要求和病虫害防治方法。
8. 及时报告绿化区域内的异常情况，如病虫害爆发、树木枯死等。
9. 保持绿化区域内环境的整洁和美观，提升整体环境品质。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 植物生长状态 | 检查植物生长情况，评估生长良好率 | 定期进行巡视和评估 |
| 2 | 病虫害防治 | 检查病虫害防治措施，评估防治效果 | 定期进行病虫害检查和评估 |
| 3 | 土壤湿度与肥力 | 检查土壤湿度和肥力情况，评估适宜度 | 定期进行土壤检测和分析 |
| 4 | 植物修剪与整形 | 检查植物修剪和整形情况，评估美观度 | 定期进行巡视和评估 |
| 5 | 绿化区域巡视保洁 | 检查草坪、树坑内清洁程度 | 循环保洁、无杂物、无大面积落叶 |

三、绿化养护范围

校区内东西向主马路南北两侧、食堂东侧南北、教学楼两侧、供暖设备北侧等，操场两侧树木等，绿化面积约1839㎡。

四、绿化养护内容及措施

1. 绿化养护，对院内绿植进行浇水、施肥、病虫害防治、修剪干枝和干叶、绿化造型等。
2. 根据学院要求，每年对校区内树木（松树、柳树、榕树等）、定植性木本植物进行安全性去枝修剪和美观性修剪至少两次。
3. 绿植如因养护条件不当而造成花木枯死或长势不好，由物业公司及时补种、更换，保证观赏效果。
4. 物业公司保证植被养护成活率在96%以上。
5. 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的免费补种补栽，但因校园环境改造施工等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。
6. 物业公司在进行绿化消杀前，要提前3天通知校区综合管理科，消杀所使用的药品应符合国家相关规定要求。

五、其他要求

1. 绿化费用：物业公司承担绿化人员的工资、绿化苗木费、交通运输费、农药（非国家禁用）、化肥、绿化工具等物料费用。
2. 应急措施：在发生雨、雪、风沙等恶劣天气时及时作出相应的处理。
3. 学院负责提供绿化养护所需的水源，绿化养护工必须按养护标准认真作业，要节约用水用电，爱护甲方公共财产。

**高压电工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守电气作业安全总则，持有劳动部门颁发的职业资格证书（特种设备高压电工操作证）。
2. 熟悉设备性能和结构、安全用具、消防器材的使用方法，并具备在异常情况下正确采取措施的能力。
3. 倒闸操作时必须做到：有不明之处必须向供电企业调度汇报，严禁预约时间进行倒闸操作，因检修而停电，在未办工作终结手续和验收前不准送电；变压器送电时，先合高压侧开关，再合低压侧总开关和分路开关等。
4. 坚守岗位，定期巡视电器设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表。
5. 对于电力故障报修由校区综合管理科安排值班电工及时维修。
6. 突发故障时，值班人员应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。事故未排除不进行交接班，应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。
7. 掌握沙河校区供电设备运转状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。
8. 定期巡视各电闸箱漏保开关进行测试，定期巡视公共照明、电辅热等日常公共设备设施，发现问题及时维修。
9. 能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。
10. 按照国家相关法律法规及学院相关制度要求落实好配电室值班值守工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 设备运行正常 | 每日检查设备运行情况，记录异常情况 | 每日 |
| 2 | 设备维护保养 | 按照设备维护保养计划进行，记录保养情况 | 按照维护计划执行 |
| 3 | 设备故障处理 | 对设备故障进行及时处理，记录处理过程和结果 | 实时处理，记录备案 |
| 4 | 值班记录完整 | 值班期间填写值班记录，记录设备运行情况、异常情况和处理结果等 | 值班期间填写，每日检查 |
| 5 | 安全操作规程遵守情况 | 值班期间遵守安全操作规程，无违规操作行为 | 值班期间监督检查，记录违规情况 |
| 6 | 应急处理能力 | 对突发情况能够迅速做出反应，采取有效措施处理 | 模拟演练和实际突发情况评估 |
| 7 | 团队协作能力 | 与其他值班人员有效协作，共同维护设备运行 | 值班期间观察评估，定期组织团队活动加强合作意识。 |
| 8 | 对新设备的掌握情况 | 对新设备能够快速学习和掌握，适应技术更新 | 进行新设备操作测试和问题解决评估 |
| 9 | 预防性维护的实施情况 | 有效实施预防性维护，减少设备故障率 | 检查预防性维护记录和设备故障率统计 |
| 10 | 值班环境整洁与安全 | 值班环境整洁有序，符合安全要求 | 值班前检查值班环境，确保符合安全规定 |
| 11 | 对异常情况的判断与处理能力 | 对设备异常情况能够准确判断，采取有效措施处理 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 |
| 12 | 对报修及时处置的能力 | 对电路、设备故障报修及时到场维修 | 及时处置应急维修、态度端正 |

**综合维修工**

一、服务规范及职责要求

1. 严格遵守各项安全操作规程，确保自身和师生安全。
2. 熟悉各类设备、工具的使用方法，保持其良好的工作状态。
3. 认真对待每一次维修任务，提供高效、优质的服务。
4. 节约使用维修材料，降低损耗。
5. 保持工作场所的整洁和卫生。
6. 负责学院内各类设施、设备的维修、保养工作，确保其正常运行。
7. 对于突发的设备故障，能够迅速响应，及时排除。
8. 定期对校内公用设施进行巡检，发现潜在问题并及时处理。
9. 在实际工作中，还应根据实际情况灵活应对各种问题，确保设备的正常运行和服务质量。
10. 在校区综合管理科的安排下，配合进行临时性搬运等工作。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安全操作规程遵守情况 | 现场是否出现违规操作，存在安全隐患 | 全年 |
| 2 | 公用设施状况检查 | 定期检查公用设施运行状况，记录异常情况，是否及时报备 | 每班次 |
| 3 | 设备维护保养情况 | 检查设备维护保养记录，确保设备得到适当维护 | 每日 |
| 4 | 应急处理能力 | 分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力 | 定期进行模拟演练和评估 |
| 5 | 值班环境整洁与安全 | 检查值班环境，确保整洁有序，符合安全要求 | 每班次 |
| 6 | 新设备掌握情况 | 对新设备进行操作测试，评估掌握情况 | 根据新设备引入情况进行测试和评估 |

**化粪池清掏服务**

**（含隔油池清掏、雨污管线清洗）**

**一**、服务规范及职责要求

1. 服务标准：提供高效、专业的化粪池清掏、隔油池清掏、雨污水管线清洗服务，确保校园环境整洁及排污达标。
2. 服务流程：  
   （1）现场勘查：了解化粪池、隔油池、雨污管线状况，制定合

理的工作计划。

（2）安全准备：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清掏、清底和清洗工作。

（4）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场、道路、周围环境整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及监测结果及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 化粪池清底 | 清理过程中无损伤化粪池结构；清理后的化粪池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底1次，确保化粪池见底≤20厘米 |
| 2 | 隔油池清底 | 清掏过程中无损伤隔油池结构；清理后的隔油池满足正常使用需求及排放标准 | 每年清底至少一次，确保隔油池见底 |
| 3 | 污水管线清洗 | 管线内无沉淀物、泥沙；管道通畅，无堵塞；清洗过程中无损伤管线 | 每年污水管线需用高压设备清理至少1次 |

**空调清洗服务**

**（含加氟、故障排除）**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业的空调清洗服务，确保空调正常运转。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解空调型号、使用状况及存在的问题。  
（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。  
（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括滤网、风叶、散热片等。  
（4）消毒处理：使用消毒剂对空调内部进行消毒，确保无细菌、病毒滋生。  
（5）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。  
（6）清理现场：确保作业现场整洁，无遗留物在室外机等造成高空坠物风险。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 空调滤网清洗 | 滤网清洁无灰尘；滤网安装牢固，无破损。 | 每年2次清洗（4月、9月对室内机、室外机）及维修（单台维修费低于200元由物业公司承担）。 |
| 2 | 空调风叶清洗 | 风叶表面无污渍、灰尘；风叶转动灵活，无卡滞。 |
| 3 | 空调散热片清洗 | 散热片表面清洁，无污渍；散热片无堵塞，通风顺畅。 |
| 4 | 空调内部消毒 | 使用合格的消毒剂，按照正确比例稀释； 消毒彻底，无死角。 | |

**灭鼠、灭蟑服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、安全的灭鼠灭蟑服务。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解老鼠、蟑螂的活动区域及密度。

（2）制定方案：根据勘查结果制定针对性的灭鼠灭蟑方案。

（3）准备工具：确保使用符合标准的灭鼠灭蟑工具和药物。

（4）实施灭鼠灭蟑：按照方案进行灭鼠灭蟑工作。

（5）清理现场：清理死亡的老鼠、蟑螂及其它垃圾。

（6）质量检查：工作完成后进行质量检查，确保老鼠、蟑螂被有效清除。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 服务安全：确保使用的药物和工具安全可靠，遵守安全操作规程。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 现场勘查 | 准确识别老鼠、蟑螂活动区域；评估密度和危害程度。 | 每两月灭蟑螂不少于1次，每三个月灭鼠不少于1次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。 |
| 2 | 灭鼠方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭鼠方法和工具。 |
| 3 | 灭蟑方案 | 个性化定制方案，针对性强；使用安全、有效的灭蟑方法和药物。 |
| 4 | 实施效果 | 老鼠、蟑螂数量显著减少；无明显老鼠、蟑螂活动迹象；长期效果稳定。 |
| 5 | 清理工作 | 彻底清理死亡老鼠、蟑螂；清理现场，保持环境整洁。 |
| 6 | 安全措施 | 使用符合安全标准的药物和工具；遵守安全操作规程，确保人员安全。 |  |

**清洗油烟机及净化系统服务**

一、服务规范及职责要求

1. 服务宗旨：提供高效、专业清洗油烟机及净化系统服务，确保学院食堂排烟顺畅和设备安全运转，符合消防及环保检测验收标准。
2. 服务流程：

（1）现场勘查：了解油烟系统的型号、使用状况及存在的问题，制定清洗方案。

（2）安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。

（3）清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括集烟罩、烟道风机、净化系统、电路及照明设施维护等。

（4）质量检查：工作完成后会同校区综合管理科进行质量检查，确保达到预期效果。

（5）清理现场：确保作业现场整洁。

1. 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。
2. 物业公司派专人负责现场清洗工作的实施、检查，确保工作质量。
3. 负责清洗前后的信息收集、存档，向校区综合管理科提交清洗验收检测报告。

二、服务质量标准

| 序号 | 质量标准 | 评估方法 | 评估周期 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 烟罩清洗 | 烟罩表面无油污，清洁光亮，无残留物。 | 每两月清洗1次，全年共6次，确保烟道、风机、净化设备正常运转，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。 |
| 2 | 油烟管道清洗 | 油烟管道内壁清洁，无顽固油渍和积垢，无明显划痕和破损。 |
| 3 | 油烟净化器清洗 | 油烟净化器表面无油污，电场内部清洁，无积灰和杂物。 |
| 4 | 排风扇清洗 | 排风扇叶片无油污，转动灵活，无异响。 |
| 5 | 灯具与天花板清洗 | 灯具与天花板表面无油渍，清洁干净，无污迹。 |
| 6 | 油水分离器清洗  （高压静电吸附器） | 油水分离器（或高压静电吸附器）内部清洁，无残留油污和杂物，排放口无堵塞。 |
| 7 | 油烟报警器清洗 | 油烟报警器表面清洁，无油污和灰尘，工作正常。 |
| 8 | 排风口清洗 | 排风口无油污，风道通畅，无明显堵塞。 |
| 9 | 安全措施检查 | 检查清洗作业人员的安全防护措施，确保符合安全规定。 |
| 10 | 系统运行测试 | 对清洗后的油烟及净化系统进行运行测试，确保各项功能正常。 |

评审标准

1. 评标方法：采用综合评分法，满分为100分。
2. 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：
3. 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。
4. 最低报价不作为中标保证。
5. 具体评标标准：

第一包 北京市工贸技师学院（五棵松校区）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分因素 | 分值 | 评分标准 | | 主/客观 |
| 1 | 报价部分  （15分） | 投标报价 | 15 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | | 客观 |
| 2 | 商务部分  （19分） | 相关项目  业绩 | 10 | 提供2020年11月1日至投标截止日，物业服务工作业绩，每具有一个合同的物业服务类业绩，得 2 分，本项最多得 10 分。（以合同为准，须提供合同复印件，包括合同首页、双方签章及生效时间）。未提供或提供不全的不得分。 | | 客观 |
| 履约能力 | 9 | 提供有效的质量管理体系认证证书、 环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每有一项得 3 分，最高得9分。  注：须提供证书扫描件，未提供不得分。 | | 客观 |
| 3 | 技术部分  （66分） | 本项目服务团队的人员配备情况 | 8 | 项目经理  1.年龄要求30（含）至45周岁（含）。不符合此项不得分。  2.提供本科及以上学历证书复印件，得2分。  3.取得中级及以上职称，得3分；  4.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验，提供经验证明材料，得3分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 6 | 工程专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分。  2.提供工程、设备中级以上职称或技师资格人员证书复印件，得2分；  3.有3年及以上工程主管工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 4 | 保洁专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分；  2.有3年及以上保洁工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 8 | 高压运行电工：  年龄要求18-60周岁，具备高压电工证，每提供1名得1.6分，本项最高8分。  注：需提供身份证及按要求提供证件复印件，否则不予认可。 | | 客观 |
| 5 | 本项目派驻的物业人员：  1.物业人员结构合理，年龄结构合理，男性不大于60岁，女性不大于58岁，3分；  2.物业人员工种齐全，2分  （备注：须提供人员素质结构表及岗位配置服务承诺） | | 客观 |
| 根据本项目物业管理特点和难点制定的物业服务方案 | 15 | 该评审项包括：  1.整体方案思路  2.服务方案内容  3.公司管理制度  4.员工培训方案  5.员工工作职责  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每符合1项得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。此项最高得15分。 | | 主观 |
| 针对本项目的员工考核及奖惩办法 | 5 | 1.制定针对本项目的员工考核及奖惩办法，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.考核范围覆盖本项目的全部员工，奖惩标准合理，具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 应急预案 | 5 | 应急预案包括但不限于以下项目：  1.灾害类应急预案（含：火灾、防汛、大风、暴雨等恶劣天气）；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.突发事件类应急预案（含：突发停电、跑水、突发公共卫生安全事件）；符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得分5分。 | 主观 | |
| 接管和进驻方案 | 5 | 1.制定针对本项目的接管和进驻方案，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.方案内容完整清晰，措施制定具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 服务承诺及完成承诺指标所采取的措施 | 5 | 1.服务承诺明确、全面，有为完成承诺指标所采取的措施；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.措施内容完整清晰，具有可操作性与针对性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |

第二包 北京市工贸技师学院（宋家庄校区）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分因素 | 分值 | 评分标准 | | 主/客观 |
| 1 | 报价部分  （15分） | 投标报价 | 15 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | | 客观 |
| 2 | 商务部分  （19分） | 相关项目  业绩 | 10 | 提供2020年11月1日至投标截止日，物业服务工作业绩，每具有一个合同的物业服务类业绩，得 2 分，本项最多得 10 分。（以合同为准，须提供合同复印件，包括合同首页、双方签章及生效时间）。未提供或提供不全的不得分。 | | 客观 |
| 履约能力 | 9 | 提供有效的质量管理体系认证证书、 环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每有一项得 3 分，最高得9分。  注：须提供证书扫描件，未提供不得分。 | | 客观 |
| 3 | 技术部分  （66分） | 本项目服务团队的人员配备情况 | 8 | 项目经理  1.年龄要求30（含）至45周岁（含）。不符合此项不得分。  2.提供本科及以上学历证书复印件，得2分。  3.取得中级及以上职称，得3分；  4.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验，提供经验证明材料，得3分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 6 | 工程专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分。  2.提供工程、设备中级以上职称或技师资格人员证书复印件，得2分；  3.有3年及以上工程主管工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 4 | 保洁专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分；  2.有3年及以上保洁工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 8 | 高压运行电工：  年龄要求18-60周岁，具备高压电工证，每提供1名得2分，本项最高8分。  注：需提供身份证及按要求提供证件复印件，否则不予认可。 | | 客观 |
| 5 | 本项目派驻的物业人员：  1.物业人员结构合理，年龄结构合理，男性不大于60岁，女性不大于58岁，3分；  2.物业人员工种齐全，2分  （备注：须提供人员素质结构表及岗位配置服务承诺） | | 客观 |
| 根据本项目物业管理特点和难点制定的物业服务方案 | 15 | 该评审项包括：  1.整体方案思路  2.服务方案内容  3.公司管理制度  4.员工培训方案  5.员工工作职责  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每符合1项得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。此项最高得15分。 | | 主观 |
| 针对本项目的员工考核及奖惩办法 | 5 | 1.制定针对本项目的员工考核及奖惩办法，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.考核范围覆盖本项目的全部员工，奖惩标准合理，具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 应急预案 | 5 | 应急预案包括但不限于以下项目：  1.灾害类应急预案（含：火灾、防汛、大风、暴雨等恶劣天气）；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.突发事件类应急预案（含：突发停电、跑水、突发公共卫生安全事件）；符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得分5分。 | 主观 | |
| 接管和进驻方案 | 5 | 1.制定针对本项目的接管和进驻方案，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.方案内容完整清晰，措施制定具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 服务承诺及完成承诺指标所采取的措施 | 5 | 1.服务承诺明确、全面，有为完成承诺指标所采取的措施；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.措施内容完整清晰，具有可操作性与针对性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |

第三包 北京市工贸技师学院（木樨园区）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分因素 | 分值 | 评分标准 | | 主/客观 |
| 1 | 报价部分  （15分） | 投标报价 | 15 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | | 客观 |
| 2 | 商务部分  （19分） | 相关项目  业绩 | 10 | 提供2020年11月1日至投标截止日，物业服务工作业绩，每具有一个合同的物业服务类业绩，得 2 分，本项最多得 10 分。（以合同为准，须提供合同复印件，包括合同首页、双方签章及生效时间）。未提供或提供不全的不得分。 | | 客观 |
| 履约能力 | 9 | 提供有效的质量管理体系认证证书、 环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每有一项得 3 分，最高得9分。  注：须提供证书扫描件，未提供不得分。 | | 客观 |
| 3 | 技术部分  （66分） | 本项目服务团队的人员配备情况 | 8 | 项目经理  1.年龄要求30（含）至45周岁（含）。不符合此项不得分。  2.提供本科及以上学历证书复印件，得2分。  3.取得中级及以上职称，得3分；  4.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验，提供经验证明材料，得3分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 6 | 工程专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分。  2.提供工程、设备中级以上职称或技师资格人员证书复印件，得2分；  3.有3年及以上工程主管工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 4 | 保洁专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分；  2.有3年及以上保洁工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 8 | 高压运行电工：  年龄要求18-60周岁，具备高压电工证，每提供1名得4分，本项最高8分。  注：需提供身份证及按要求提供证件复印件，否则不予认可。 | | 客观 |
| 5 | 本项目派驻的物业人员：  1.物业人员结构合理，年龄结构合理，男性不大于60岁，女性不大于58岁，3分；  2.物业人员工种齐全，2分  （备注：须提供人员素质结构表及岗位配置服务承诺） | | 客观 |
| 根据本项目物业管理特点和难点制定的物业服务方案 | 15 | 该评审项包括：  1.整体方案思路  2.服务方案内容  3.公司管理制度  4.员工培训方案  5.员工工作职责  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每符合1项得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。此项最高得15分。 | | 主观 |
| 针对本项目的员工考核及奖惩办法 | 5 | 1.制定针对本项目的员工考核及奖惩办法，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.考核范围覆盖本项目的全部员工，奖惩标准合理，具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 应急预案 | 5 | 应急预案包括但不限于以下项目：  1.灾害类应急预案（含：火灾、防汛、大风、暴雨等恶劣天气）；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.突发事件类应急预案（含：突发停电、跑水、突发公共卫生安全事件）；符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得分5分。 | 主观 | |
| 接管和进驻方案 | 5 | 1.制定针对本项目的接管和进驻方案，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.方案内容完整清晰，措施制定具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 服务承诺及完成承诺指标所采取的措施 | 5 | 1.服务承诺明确、全面，有为完成承诺指标所采取的措施；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.措施内容完整清晰，具有可操作性与针对性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |

第四包 北京市工贸技师学院（沙河区）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评分因素 | 分值 | 评分标准 | | 主/客观 |
| 1 | 报价部分  （15分） | 投标报价 | 15 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | | 客观 |
| 2 | 商务部分  （19分） | 相关项目  业绩 | 10 | 提供2020年11月1日至投标截止日，物业服务工作业绩，每具有一个合同的物业服务类业绩，得 2 分，本项最多得 10 分。（以合同为准，须提供合同复印件，包括合同首页、双方签章及生效时间）。未提供或提供不全的不得分。 | | 客观 |
| 履约能力 | 9 | 提供有效的质量管理体系认证证书、 环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每有一项得 3 分，最高得9分。  注：须提供证书扫描件，未提供不得分。 | | 客观 |
| 3 | 技术部分  （66分） | 本项目服务团队的人员配备情况 | 8 | 项目经理  1.年龄要求30（含）至45周岁（含）。不符合此项不得分。  2.提供本科及以上学历证书复印件，得2分。  3.取得中级及以上职称，得3分；  4.物业项目经理有5年（含）以上物业项目经理工作经验，提供经验证明材料，得3分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 6 | 工程专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分。  2.提供工程、设备中级以上职称或技师资格人员证书复印件，得2分；  3.有3年及以上工程主管工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 4 | 保洁专业管理人员：  1.提供大专及以上学历证书复印件，得2分；  2.有3年及以上保洁工作经验，得2分。  注：须提供身份证复印件与劳动合同等证明材料，否则，本项不得分。 | | 客观 |
| 8 | 高压运行电工：  年龄要求18-60周岁，具备高压电工证，每提供1名得2分，本项最高8分。  注：需提供身份证及按要求提供证件复印件，否则不予认可。 | | 客观 |
| 5 | 本项目派驻的物业人员：  1.物业人员结构合理，年龄结构合理，男性不大于60岁，女性不大于58岁，3分；  2.物业人员工种齐全，2分  （备注：须提供人员素质结构表及岗位配置服务承诺） | | 客观 |
| 根据本项目物业管理特点和难点制定的物业服务方案 | 15 | 该评审项包括：  1.整体方案思路  2.服务方案内容  3.公司管理制度  4.员工培训方案  5.员工工作职责  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每符合1项得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。此项最高得15分。 | | 主观 |
| 针对本项目的员工考核及奖惩办法 | 5 | 1.制定针对本项目的员工考核及奖惩办法，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.考核范围覆盖本项目的全部员工，奖惩标准合理，具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 应急预案 | 5 | 应急预案包括但不限于以下项目：  1.灾害类应急预案（含：火灾、防汛、大风、暴雨等恶劣天气）；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.突发事件类应急预案（含：突发停电、跑水、突发公共卫生安全事件）；符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得分5分。 | 主观 | |
| 接管和进驻方案 | 5 | 1.制定针对本项目的接管和进驻方案，符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.方案内容完整清晰，措施制定具有可操作性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |
| 服务承诺及完成承诺指标所采取的措施 | 5 | 1.服务承诺明确、全面，有为完成承诺指标所采取的措施；符合得2分，部分符合得1分，不符合得0分。  2.措施内容完整清晰，具有可操作性与针对性，符合得3分，部分符合得1.5分，不符合得0分。  注：方案完整合理，结合本项目特点，切实可行视为符合要求，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；方案内容完全复制粘贴采购需求、不符合实际情况或未提供视为不符合。此项最高得5分。 | 主观 | |