**招标项目情况介绍**

**一、总体情况**

哈尔滨工业大学科技创新大厦及基础科研楼位于科学园校区邻和兴路一侧，物业使用性质为办公、科研楼宇，总建筑面积15.11万平方米（含负一层地下车库1.38万平方米），其中创新科技大厦10.10万平方米，基础科研楼5.01万平方米。

二、**招标采购范围：**

1.清扫保洁：包括两栋楼宇的室内公共区域的清扫保洁、地下车库保洁、会议室保洁（含小接待室）、下沉广场自行车棚保洁及楼宇三包区域保洁、楼宇垃圾校内转运。

2.秩序维护：两个出入口门卫值班、一个监控室、一个消控室24小时值班及楼宇巡视巡查工作。

3.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、装修管理、卫生防疫管理、服务意见处理及反馈等。

4.水、电、暖、电梯、天车、消防、土建等楼宇所有配套公共设施设备24小时值班、运行维护、保养及日常维修。

**三、服务期限：**三年，合同一年一签

**项目服务标准要求**

**一、清洁开荒**

1.内容：物业服务企业进驻后，需对楼宇死角进行全面清洁开荒，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.标准：达到甲方指定要求及标准。（达到日常保洁标准）。

**二、日常保洁**

1.内容：在楼宇卫生间配备脚踏式垃圾桶，每层电梯及楼宇出入口位置配置果皮箱，楼宇门前配置垃圾转运箱，楼宇公共区域内，日常清洁，设立专职卫生人员以确保为师生提供一个清洁、舒适的工作环境。

2.部分项目标准：

（1）走廊、楼道、门厅等卫生区域

每天彻底清扫、擦拭，垃圾及时清运，做到：地面光亮，无杂物、无污渍、水渍；墙体、走廊门、门框、踢脚线、楼体扶手、标识牌、暖气、垃圾桶、玻璃、窗台、灯具及各种设施表面干净，无灰尘、无污垢、无污迹。

（2）卫生间

随时对卫生间进行清洁。做到：垃圾及时清走，存留不超过垃圾桶身三分之二；墙面、便器具、垃圾桶、纸篓、洁具、镜面、瓷砖、地砖定时洗刷，无杂物，无污垢，无积水，无积尘；拖布和清洁用品摆放整齐，无乱堆乱放；定时喷洒空气清新剂，定期进行卫生间消毒、除臭，保证无异味。

（3）电梯

每天清洁、擦拭电梯门、镜面、墙面、地面，随时清理电梯间内轿厢附属设施、电梯滑道、电梯缝隙杂物，做到：无杂物、无污渍、无尘灰。

（4）外墙里面及玻璃

及时清理外墙面小广告、喷涂及其他污渍，保持楼宇外观整洁。

（5）楼顶

定期进行巡视巡查，对杂物、水漏管口冰雪等及时进行清理，对防水层开裂及时报修处理。

（6）楼宇三包区

每日对楼宇门前台阶、散水坡、采光井等部位及时进行清理，无杂物、无杂草、无污染、无冰雪。

（7）会议室及小接待室

按管理方要求对各会议室及小接待室地面、桌椅、门窗等进行精细保洁，确保各区域、物品、家具无水渍、无杂物、无污渍、无尘灰、物品及桌椅摆放整齐。

（8）下沉广场自行车棚

地面、楼梯无杂物、无垃圾，无污渍、无积水、无积雪。

（9）楼宇垃圾

日产日清，每日至少两次将楼内产生了生活垃圾运输至校内垃圾站。

3、时间要求：周一至周日，保证服务质量和标准。

**秩序维护**

1.内容：

设立专业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。

2.部分项目标准

（1）日常执勤

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）来访验证、登记

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）监控管理

监控室设立专职值班人员，24小时对楼宇安全状态及弱点运行进行监控，发现问题及时处理，确保不发生责任事故。

（4）巡楼

开展日常巡楼工作，夜间每两小时一次，发现问题及时处理，确保不发生责任事故。

（5）其他突发事件

严防刑事案件和治安事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序，确保正常办公。

3.时间要求：每日24小时专人值守

**综合管理与服务**

1.内容

对项目档案管理、节能管理、安全管理、服务意见处理、装修管理、搬家管理及其他延伸服务建立有全面、针对性、实操性强的综合管理方案，确保楼宇服务质量。

2.部分项目标准

（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，安全出口畅通，安全责任到人。

（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）楼宇装修管理

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，制定相应装修管理制度并向驻楼单位公示；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。

（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；在卫生防疫特殊时期，积极配合学校按要求做好疫情防控工作。

**共用部位、设施设备运行管理。**

（一）内容：

1.给排水消防系统：主要包括室内给水系统、室内外排水系统、室内消火栓系统、喷淋系统等多个细分系统的设备运行管理与维修。

2.供热供暖设施设备、管线运行管理与维修。

3.机电设备设施运行系统：主要包括变电运行系统、电梯运行系统、弱电运行系统、送换风系统、排烟运行系统等24小时运行管理与小修。即对上述供配电、智能化、给排水、消防、电器音响、楼内照明等各专业的全部系统的运行管理与维修。

4.空调系统发现疑难问题及时向学校动力与维修中心报修，并配合学校动力与维修中心联系相关厂家进行维修，物业企业负责跟踪解决进度。

5.天车日常运行管理、维修及检测。

6.楼宇内其他经甲方认定的设施设备运行管理及维修。

（二）部分项目标准

1.给水运行系统管理标准

卫生许可证到期按时年检,证件全而不过期；水箱按要求检验消毒，一年两次；建立24小时值班制度，不脱岗，不随便进人；做好运行、安全检查、培训记录，记录规范及时；每日清理泵房卫生，卫生整洁无杂物，无安全隐患；水箱上锁贴封条。

2.消防自控系统管理标准

消防系统、报警系统定期检查维护，发现故障及时报修，确保系统正常运行；制定发生故障应急预，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报学校保卫处；消控室设立专职值班人员，双岗值班，持证上岗，建立消控管理制度及流程；24小时对楼宇消防安全状态及弱电运行进行监控，发现问题及时处理，确保不发生责任事故。

3.供暖系统管理标准：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；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℃；及时对用户投诉及跑冒滴漏问题进行维修处理，接到用户报修10分钟到现场，当天维修完毕，记录规范完整。

4.变电运行系统管理标准

要求投标人具有行政主管部门审核通过的相关资质，相关技术人员，上岗人员具有合格的岗位操作证书，具有两年以上上述系统的管理经历经验；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，检修停电提前通知，楼层或区域提前一天、全楼或大范围停电提前三天通知；线路改造、增容须由用户到招标人相关管理部门办理审批同意文件；变电所需要配备专业仪器、防护器具并定期到电业局进行专业检测。

注：变电所仪器、防护器具及专业检测报告明细

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

5.电梯系统管理标准

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；轿厢内干净整洁，每日必须清扫，擦拭。

物业企业要聘请有专业资质的维保单位进行正规维保，签订维保合同时需经学校电梯监管部门进行审议，确定最终维保标准。

电梯确需大修、改造或更新时，由物业企业报学校电梯监管单位进行处理，学校监管单位负责协调筹措、落实大修经费并组织维修。

6.天车系统管理标准

严格按操作规程监控管理天车使用操作，按照天车日常保养项目，认真做好设备日常保养工作，做好保养记录；负责做好天车的全部卫生清洁工作；天车出现故障时要及时维修，确保天车正常使用；及时做好天车的年检工作。

**楼宇环境、设备设施维修**

（一）内容

成立专职维修队伍，负责对楼宇环境、设备设施进行维护维修，同一区域内、单项维修材料费在1000元及以下的小修项目由物业企业负责(含历史遗留小修问题)，小修范围内争议问题及同一区域内单项维修材料超过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。

（二）部分项目标准

1.给排水方面

（1）每日巡查楼内消防、给排水跑冒滴漏现象，保证给排水设施安全运行。

（2）处理给排水故障，日常小修、维修更换给排水设施配件；化粪池及以内过水井、管线清掏疏通；每天有报修、维修记录，填写工票。

（3）供水设施良好，排水通畅，卫生间无异味，接到报修10分钟到现场，当天维修完毕，记录规范完整。

2.供电方面

（1）接到报修任务后，第一时间到达现场进行维（抢）修并做好记录。

（2）每周1次巡查公共区域供电设备设施，发现问题及时修复。

（3）做好楼宇配电室、配电柜、配电箱以及附属设备的保养维护工作，保持配电室整体环境整洁无垃圾灰尘等。

（4）照明、消防等灯具发生损坏及时进行更换。

（5）每天进行1次用电防火安全检查，并做好记录。

3.电梯管理

（1）每天上、下午及晚上至少各巡查1次，并做好记录。

（2）每天1次巡查电梯机房并做好相应记录。

（3）巡查中发现电梯故障时，第一时间进行维修。大修、抢修时，必须派出负责人员现场跟踪，并对维修情况做好详细记录备查。

4.土建方面

（1）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，严格按照方案及时完成维修。 维修期不得超过一周。

（2）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。

（3）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。

（4）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。冬季保障屋面无积雪，做到即下即清。接到报修10分钟内到场，维修期不得超过一天。

（5）室外基础设施：围墙、围栏、护坡、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。保障围墙、外墙体、护坡、散水坡、台阶等无破损、缺失，铁围栏表面无锈蚀，无残缺，每一年对铁围栏进行涂刷维护。接到报修10分钟内到场，维修期不得超过一天。

5.大修问题：报学校监管单位进行鉴定，统一协调处理。

**项目具体要求**

投标单位需满足下列要求，开标时提供原件备查，与投标文件同时递交，如未提供原件，投标将被拒绝。

**第一项：人员及设备保障方面**

1.提供应用于本项目的组织、人员保障，如管理人员、保洁、保安等岗位设置情况，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、表等形式体现）。

2.具体用工要求：

（1）管理岗位：大专以上学历，55周岁以下，男女不限，具有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。

（2）技术岗位，中专以上学历，55周岁以下，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，变电管理至少2人以上具有电工职业资格证书，消控值班岗位要求24小时双岗。

（3）基层员工：要求身体健康，具有初中及以上学历，保安员控制在50周岁以下，保洁员控制在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）所有员工要求提供健康证及由辖区派出所提供的无犯罪证明；疫情防控期间按学校要求提供核算检测报告。

（5）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、绩效奖惩等，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。

3.要求投标单位自有下列应用于保洁工作的硬件设备，包括且不限于室内清洁机械设备、室内清洗设备等。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.费用报价中列明的人员工资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，并在报价中明确法定税费、利润等支出。

5.学校重大活动期间需按照甲方要求另行提供人力和设备启动应急预案完成服务任务。

以上基本要求，须投标人提供完全满足采购需求的合理分项费用测算，否则按未响应招标文件予以处理。

第二项：技术服务方面

1.要求提供完整、有针对性和可操作性的管理制度和服务验收标准、管理规范。

2.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完整、有针对性和可操作性的保洁、秩序、综合管理与服务、共用部位、共用设备设施运行维护及维修管理方案（内容包括管理服务思路、日常巡视检查、管理、维护、保养、维修登记等）。

3.要求提供科学、合理具可操作性的突发事件应急预案（火灾、水患、电梯故障、刑事治安、涉密、停电、地震、停热、反恐防暴、疫情防控等）。

第三项：其他注意事项

1. 物业公司员工在工作期间发生工伤事故全部费用由物业公司承担，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公司承担。

2. 物业公司要有切实可行的停水预案、停电预案、火灾预案、设施损坏预案、疫情防控预案，制定爆管跑水、大风及大雨等恶劣天气、出现火警、发现受伤或生病人员、高空堕物等紧急事件的应变措施，提出注意事项。

3. 如物业交付使用时间因客观原因推迟，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。