**采购需求：**

**（一）招标要求**

1、人文学院位于榆林城区，总占地83541.1平方米。根据办学实际情况需要配备楼管、保洁、保安及消防管理人员，有门禁值班岗、巡逻岗、消防监控、保洁岗、公寓管理岗等，从业人员应为“三无、三有、三不”人员。三无：无犯罪前科，无不良社会反响，无明显身体缺陷；三有：有高度的责任感，有吃苦耐劳的精神，有一定的保安工作经验；三不：不与学生发生冲突，不与社会上闲散人员交往，不将无关人员带入学校。

2、人员配置及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 要 求 | 岗位职责 |
| 1 | 项目经理1人 | 大专（含大专）以上学历，年龄不超40周岁，持有物业相关管理证书，从事物业工作3年以上，2022年6月1日后连续四个月在本单位缴纳个人养老保险。 | 负责本项目整体工作运行管理，严格履行《服务合同》；负责协调处理采购方提出的各项意见和建议。 |
| 2 | 公寓管理5人 | 年龄男35-55周岁、女35-50周岁，高中以上学历。爱岗敬业、服从管理，有一定从事学生公寓管理及学生工作经验，品行良好、素质高、责任心和沟通能力强、无不良嗜好和“三无”人员。女生公寓工作人员2名仅限女性。 | ①三班双岗24小时制，负责学生公寓管理工作，宿舍安排及监督、检查、管理、保洁等。②履行职责，管理学生日常宿舍生活、组织培训等相关工作； |
| 3 | 保安员11人 | 男年龄35-50周岁、高中以上学历、有保安上岗证、退伍军人优先、爱岗敬业、责任性强、有一定安防经验、服从管理，其中有1名具有消防操作证书。 | 三班双岗24小时制，负责校园区域内巡逻、车场指挥、门卫、消防及安全等各项安全防控工作。 |
| 5 | 保洁员10人（含学生公寓保洁2人） | 年龄35-50周岁，爱岗敬业、服从管理、有工作经验。 | 两班16小时工作制，负责校园内、楼内保洁等各项工作。 |
| 6 | 维修员6人 | 男、年龄35-55周岁、爱岗敬业、服从管理、有从事职业的专业技能和工作经验、其中有3名具有低压电工操作员合格证，有1名具锅炉操作证。 | 三班24小时工作制，负责校园内水、电、暖及其它设施设备、公共区域内设施设备、配电室、司炉等维修维护。 |
| 7 | 绿化员1人 | 年龄35-50周岁，爱岗敬业、有绿植养护经验、服从管理、有工作经验。 | 负责校园内绿植的养护保洁等各项工作。 |

技术参数

A.学生公寓

1.管理方式：

实行24小时值班制，负责公寓内日常管理、安全秩序维护、、文化氛围打造、楼内日常维护和保洁工作。员工统一着装挂牌上岗、文明作业、规范操作，日常管理工作做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”，创建省级标准化公寓。

2.服务标准：

⑴房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

⑵共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行，正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

1. 环境卫生服务标准：每天普扫、拖、擦三次，跟班随时保洁。

 ①学生公寓公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无烟头、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏干净整洁；门窗玻璃明净；天花板、房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③学生公寓楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净，室内无异味、便池内外无杂物、无污渍，保持设备基本完好，无长流水、无堵塞现象。

④、楼道内和楼门口无堆放垃圾、杂物。清扫后的垃圾、果皮、纸屑等应及时倒入垃圾箱（台）内。

⑤规定拖把、笤帚、棕推等清洁工具摆放位置，并摆放整齐。

（4）、日常管理工作标准

①保证学生公寓楼，区域内水、电、暖外露部分如开关、面板、灯管、水龙头、排水、地漏疏通等完好率在95%。门窗、门锁、玻璃等设施的完好率100%。

②负责新生入住的安排、接待、钥匙发放、房间床位及相关物品的交付工作，并履行相关手续，负责核实住宿卡、调宿、退宿的管理。

③负责毕业生离校退宿的公寓手续办理以及宿舍财产的清查。

④负责消防安全及日常的巡查工作，发现隐患及时处理并上报学院主管部门。

⑤每天三次检查学生宿舍如卫生、安全、就寝等做好记录，每学期给每间宿舍发放一把笤帚、一把拖布，每三年给每间宿舍发放一个铁簸箕

⑥开展公寓楼内学生的思想教育工作，对学生进行爱国家、爱学校的宣传，使其树立正确的人生观、世界观；了解学生思想动态，加强与学生的交流、沟通，融洽感情；教育学生爱护公寓内公共财物，发现损坏的要落实责任人，搞好公寓文化和环境美化，做到环境育人。

⑦维护学生宿舍的正常生活秩序，发现学生不良行为要及时纠正，发现大功率违章电器、危险品、管制刀具棍棒等危险的东西及时没收并上报甲方。杜绝公寓楼内的高声喧哗、吵闹、酗酒、高声播放音乐等现象，发现有打架现象需及时制止并在第一时间内报告甲方相关部门。

⑧值班员熟悉掌握《学生公寓管理条例》、《学生宿舍管理细则》等相关规章制度，，做到心中有数，管理第一，服务为重，注重仪表，微笑服务，以礼待人。

⑨员工统一着装挂牌，言行举止得体，值班员严格遵守工作制度，无迟到、早退、脱岗、干私活现象；熟悉公寓学生花名册，对特殊学生不私自处罚学生，不与学生发生冲突，做好服务育人。

⑩各类检查记录、台账齐全。

3.安全服务标准：

（1）公寓门禁实行24小时管理服务值班，做好来客登记和安全工作。

（2）随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器基本完好，消防设施设备设有明显的提示标志。

（4）公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉电线等。

（5）对来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

（6）协助配合学生辅导员对学生住宿情况进行查询。

（7）公寓内杜绝斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

（8）检查、记录、纠正学生的违纪现象（如私拉电源、吸烟、赌博、破坏消防设施、乱扔垃圾、乱泼污水等），教育学生，保证学生安全。

（9）记录、调查、处理和及时上报公寓的各类突发性事件（如学生急病、起哄、打架等）。

4.维修服务标准：

（1）24小时受理报修，10分钟内维修人员到场，维修及时率100%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时报修更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

5.结算标准：

服务费用主要包含：保洁卫生工具费（含学生室内每学年配发一套）、清洁用品和药剂费、安全秩序维护用具费、服装费、共用设施设备管理及日常养护费、服务人员工资和按规定提取的福利费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、社会保险基金费等；楼内公共区域垃圾桶、果皮箱、地垫等购置费，垃圾内转费用，、室内上下水疏通费，公共区域内各类玻璃（含玻璃门）更换维修费、单个材料成本500元以内（含500元）水、电、暖、其它出墙体设施设备维修与更换费等。

服务费用不含：

大中项维修费（质保期内的维修项目，由乙方协助甲方与质保单位联系维修；过质保期的各类维修由甲方根据实际情况核对后另行核算）、各类能源费、电梯维修及元器件更换费、电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备修购费；巡逻车辆和大型警用器械购置费、玻璃幕墙、大门和楼顶景观灯维修、垃圾校外转运费和垃圾车购置等费用;未预见的其它费用。

 B.楼宇管理

1.管理方式：成立楼宇管理服务中心，全面负责学校公共教学楼、办公楼、体育场、实训中心、专业教学楼、大学生活动中心、后勤服务中心综合楼宇的管理和服务工作，按照楼宇分类要求进行管理和服务，负责楼内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和保洁工作。员工统一着装挂牌上岗和双方制定的服务规范。

2.服务标准：每天普扫、拖、擦三次，跟班16小时随时保洁。

⑴房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

⑵共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、电梯及电梯广告、电子门、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

(3)公共区域干净、无乱堆、乱放、乱占道，无占用公共区域现象。

（4）环境卫生服务标准：

①教学楼、办公楼、图书馆楼公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道、楼梯及公共设施设备，楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁干净整洁；门窗玻璃明净；天花板洁净，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

3.安防服务标准

（1）根据学校要求实行楼内24小时安全管理和门禁服务，及时对来访人员及物品出入进行登记。

（2）维护教学楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对教学楼内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

（4）教学楼内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

（5）下班提醒和关闭（锁）门窗，晚间限时清查人员离开，发现隐患及时上报。

 4.维修服务标准

（1）24小时受理报修，10分钟内维修人员到场，紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）每个假期安排集中检修，保证开学一切正常使用

5.费用包含：

服务费用主要包含：保洁卫生工具费、清洁用品和药剂费、安全秩序维护用具费、服装费、共用设施设备管理及日常养护费、服务人员工资和按规定提取的福利费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、社会保险基金费等；楼内公共区域垃圾桶、果皮箱、地垫等购置费，垃圾内转费用，室内上下水疏通费，公共区域内各类玻璃（含玻璃门）更换维修费、单个材料成本500元（含500元）以内水、电、暖、其它出墙体设施设备的维修与更换费等。

服务费用不含：

大中项维修费（质保期内的维修项目，由乙方协助甲方与质保单位联系维修；过质保期的各类维修由甲方根据实际情况核对后另行核算）、各类能源费、电梯维修及元器件更换费、电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备修购费；巡逻车辆和大型警用器械购置费、垃圾校外转运费、玻璃幕墙、电子显示屏、大门和楼顶景观灯、垃圾车购置等费用;未预见的其它费用。

 C.水暖电维修管护

 1.管理方式：

负责全校内电力设施、供水设施、供暖设施及其它设施设备等的运行与维护、处理零星维修、配合学院做好各项电力、水暖配套建设等；负责预付费水、电销售；负责水电暖供应与维修等后勤服务保障工作。负责全院的水、电、暖等的维修工作。配电室（箱）、司炉等，员工统一着装挂牌持证上岗。

2.服务标准：

⑴二次供水、排水：

①工作人员持有效健康证上岗。

②保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

③由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙，

④每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准；

⑤设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准；

⑥保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

⑦排污水、雨水管道通畅，定期检查和清理检测井；化粪池检查并提出清理建议。

1. 10KV开闭所

①工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，保障供电安全运行；

②开闭所实行24小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全；处理故障无误；

③无任何责任停电事故；

④定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

⑤保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验并出试验报告单。

⑶高低压变电所（室）

①无人值班变电所设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决；

②低压配电室每月进行一次巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

③保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；按规定进行试验并出试验报告单。

1. 公共区域照明

做好校园公共照明设施的管护，及时维修，达到完好无损；校园灯、楼道灯使用完好率达到90%以上。

1. 维修服务

①24小时维修值班，3个班次，每个班次3人，小型零修随报随修；

②接到报修后，原则上10分钟内到达维修现场，及时维修，因不确定因素未能按时完成的，须耐心向用户解释、说明原因；

③维修完毕，须经报修人确认达到要求后结束维修（如有收费，应严格按照有关规定的维修收费标准执行，并开具票据）

④维修人员应具备相关专业操作证，严格遵守安全规程和技术要求；

⑤维修人员统一着工装，佩带工牌，衣着整洁，态度热情，举止端庄，用语文明，虚心接受用户监督。

 ⑹客户服务

①服务区域确保干净整洁，空气清新，窗明几净，地面洁净无杂物，卫生间无污迹、无异味，垃圾及时清理；

②全体人员必须树立良好的卫生意识，保持良好的卫生习惯，不随地吐痰，不乱丢纸屑，不乱倒残茶等；

③工作人员每天上班前要对窗口内办公区进行清扫，保持洁净、整齐，办公用品要摆放整齐，不得乱放与工作无关的物品；

 ④实行首问责任制，执照认真负责，热情周到和不推诿的原则，凡第一个接待来电、来访的工作人员即为首问责任人，及时处理客户提出的问题；

⑤工作时间内，必须按照要求统一着工装，佩戴工牌，做到整洁、得体、美观。

3.结算标准:

服务费用主要包含：维修工具费、服装费、共用设施设备管理及日常养护费、服务人员工资和按规定提取的福利费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、社会保险基金费、各类检查井检查清理费等；单个材料成本500元以内（含500元）水、电、暖、其它出墙体设施设备维修与更换的材料成本费。

服务费用不含：

大中项维修费（质保期内的维修项目，由乙方协助甲方与质保单位联系维修；过质保期的各类维修由甲方根据实际情况核对后另行核算）、各类能源费、电梯维修及元器件更换费、电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备修购费；各类开挖费，车辆和大型维修器械购置费、电子显示屏维修、大型维修设施设备租用等费用;未预见的其它费用。

①维修项目需经甲方进行核对，乙方再承修，费用由甲方按照核定后的维修标准进行核算；

②维修项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。

③超出零星维修服务项目的维修项目，由甲方购买材料由乙方负责修复。

 D.校园环境、绿化服务

 1.全面承担学院内（除楼宇管护区域）的所有道路保洁、绿地保洁、硬化面、湖区、假山、景观、宣传设施、垃圾清运、道路垃圾（桶）站的保洁和管理服务工作，乔灌木养护，及时清除杂草；适时适量浇水、施肥，负责清理区域内白色垃圾和污染物；

2.服务内容：道路、硬化面、活动场地及广场保洁，环卫设施、室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保洁，给排水疏通，垃圾场清理等；

⑴道路及广场保洁标准：环卫设施完备整洁，合理布设垃圾桶；室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保持干净整齐；道路每天清扫两次，全天捡拾，保持整洁干净。

⑵检查井池清理标准：日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通，清掏物及时清运；清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

（3）绿化养护服务标准：

①乔灌木养护标准：树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量。树冠基本完整，内膛不乱，通风透光；在正常条件下，生长季节无黄叶、焦叶、卷叶、落叶；无枯枝死杈、无死树；乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年1到2次，篱、球等按生长情况、造型要求适时修剪；及时清除杂草；按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施复合肥二遍，满足植物生长需要；以防为主，及时采用高效、低毒农药；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。

②绿地养护标准：草坪生长旺盛，草根不裸露；叶色正常，生长季节不枯黄；及时对绿地整治修剪；及时除掉杂草；保持有效供水，无积水；按土壤肥力、绿地种类、生长情况，适时适量施肥；以防为主，严格控制病虫害，发现时及时采用高效、低毒农药进行治理；绿地整洁，生长良好，无杂草，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运。

③景观区维护标准：经典的设施（包括凉亭、长廊、水榭、花架、喷泉、雕塑等塑石、塑木小品、座椅、灯光等）保持完好，使用正常。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处无缝隙扩大现象；水体景观水质良好，无异味，根据甲方要求适时换水；如有水生动、植物长势良好。

4、服务费用结算标准

服务费用主要包含：保洁卫生工具费、清洁用品和药剂费、安全秩序维护用具费、服装费、共用设施设备管理和日常养护费、服务人员工资和按规定提取的福利费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、社会保险基金费等；楼内公共区域垃圾桶、果皮箱、地垫等购置费，垃圾内转费用，检查井池清理费，公共区域内各类玻璃（含玻璃门）更换维单个500元以内（含500元）水、电、暖、其它出墙体设施设备维修与更换的材料成本费。

服务费用不含：

大中项维修费（质保期内的维修项目，由乙方协助甲方与质保单位联系维修；过质保期的各类维修由甲方根据实际情况核对后另行核算）、各类能源费，玻璃幕墙、电子屏、电梯维修及元器件更换费，电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备修购费；巡逻车辆和大型警用器械购置费、垃圾校外转运费、大型、垃圾车购置城市居民生活垃圾处理费、排污费、化粪池清掏等费用;未预见的其它费用。

E.校园安保服务

负责全校安全保卫工作。

1、岗位设置：

保安主管、 门岗、监控室岗、特勤巡逻岗、防火协管岗 等

2、服务内容：

⑴、负责学校门卫管理、防恐防暴、车辆收费、治安巡逻、技防值守、交通管理、消防管理等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患。

⑵、配合保卫处执行各项管理制度，维护校园内教学、交通、生活秩序，执行率100%；接受保卫处的监督检查、考核及业务指导。参与校内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救、大型活动安保等。及时受理校园内发生的各类治安案件。配合公安机关，打击校园内部及责任区的违法犯罪活动

⑶、负责校区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护、守卫工作。

⑷、随时出员，为师生提供紧急救助服务。抽调保安力量，配合保卫处做好学校重大活动期间的安保工作。

⑸、对学校日常开放的校门实行24小时门卫管理。按照学校规定的时间对校门、有关楼宇出入口进行开启与封，主入口24小时值班，16小时立岗，重点区位每小时巡查一次，并有巡查记录

⑹、负责对外来机动车辆收费，外来人员、出入校门物资（品）检查、登记等门卫值勤工作。

⑺、负责组织治安巡逻，及时发现各类安全隐患，制止校园不文明举止，发现和制止校园恐怖、暴力事件，随时准备为师生提供紧急救助。

⑻、安全防盗监控报警系统的，应有专人24小时值守，摄录像资料至少保留一周；

⑼、其它属于保安服务范围内的工作以及学校临时交办的任务

3.费用包含：

服务费用主要包含： 人员工资、福利及各类保险、工具装备费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、保险费、服装费、管理费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、保险费等；

服务费用不含：技防设施年检费、大型设施设备购置及维修费，

巡逻车辆、防爆器械等费。