**采购需求**

本次采购项目为物业管理及餐饮服务采购项目，投标人必须对本项目进行整体响应，只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》，投标人不得以低于成本的报价参与投标。

**采购需求：**

**（一）项目概况**

榆林中科洁净能源创新研究院位于榆林市科创新城，项目包含南北两个地块，东至榆林学院励志路，西至怀远六路，南侧地块南至科创四路，北至笃学大道，北侧地块南至生态公园北侧，北至科创三路（不含生态公园及水域）。

总占地面积：7.31万平方米，总建筑面积：项目总建筑面积86461.91㎡，其中，地上建筑面积74578.35㎡，地下建筑面积11604.14㎡（含人防6700㎡），绿化面积25582.53㎡。

物业类型：科研办公综合物业。

服务内容：环境保洁服务，秩序维护与消防管理，公共设施、设备养护与维修服务，客服接待与会议服务，公寓管理服务、危化品中转库管理服务，固废转运站管理服务，车务服务，应急响应服务，食堂餐饮服务等。

**（二） 物业服务区域**

1．物业服务面积，北园区：A组团12923平方米；B组团16607平方米；C组团14799平方米地下室11604平方米；南园区：D组团18039平方米；E组团11557平方米；连廊316平方米。

2．项目建设内容包括4幢3-4F实验楼、1幢4F办公楼、一座污水处理站及一座固废转化站等。功能包括实验、办公、地下车库（含人防工程)。

3．出入口情况：大门3处：人行、车行入口2处；物流入口1处。

4．机房情况：门岗室2处；安保消防控制室1处；网络机房 1处；运营商机房1处；弱电间各单体各楼层均有。

5．办公区域：办公室（不含开放式办公室）92间；实验室97间；会议室及交流空间44间以上；报告厅1处。

6.创新院人才公寓：其中包括30平方米房间32间，60平方米房间39间，90平方米房间32间，电梯4部。

7．设备设施基本情况

7.1供水系统：市政水压直接供应地下室至一层，地面二层及以上采用水池+变频泵组加压供水。生活泵房设在C楼地下一层。生活水池60吨，采用带变频器的变频泵组，二用一备，高峰时3台可同时启动，并配2台小流量的水泵，供小流量时使用。

7.2排水系统：室内、室外雨、污水分流。雨水排入市政雨水管。室内卫生间和实验室单独设排水管，普通实验废水排至废水管，然后室外汇合至污水管道。地下层的卫生间污水排放均需要采用密闭式提升设备。屋面排水，采用重力排水系统，排至雨水管。地面雨水经下凹绿地渗透后，多余水量排至雨水口，收集到雨水蓄水池中。溢流雨水由管道收集至市政雨水管。

7.3空调系统：

7.3.1冷热源系统：换热机房设置2台2100KW市政热网板式换热器作为采暖热源，单台容量按系统总容量的70%设置，4台4400KW市政热网板式换热器作为空调及新风预热热源。采用变冷媒流量空调系统，可细分空调区域，对系统进行分区控制。各台室内末端机组均设有温控装置以调节机组的运行，室外主机可根据室内负荷变化的要求，采用变频方式大幅度地调节主机的出力，可以实现对每个房间空调要求的精确控制，实现根据使用要求最大限度地调节冷热量、节约能源的目的。

7.3.2空调风系统：大厅、报告厅等大空间采用直膨式定风量一次回风全空气低速空调系统，设初效G4、中效F7过滤器，过渡季新风量可以在最小新风量和70%设计送风量之间调节，在室外空气焓值低于室内空气焓值时能最大限度的利用室外新风，以节约能耗。 办公、会议等小房间采用多联机加新风系统。非通高实验室采用多联机加新风系统，在室外空气焓值低于室内空气焓值时能最大限度的利用室外新风，以节约能耗。 新排风系统设置分体式热管热回收系统，节约冬季新风预热能耗。

7.4冷却水系统：为满足实验室的特殊需求，设置24h闭式冷却水系统，闭式冷却塔设置于屋面。工艺冷却水系统采用闭式机械循环，一次泵变流量系统，冷却水供回水温度为30/35℃。实验区末端设置电动二通阀，室内接管由实验室工艺设计。屋顶设置水泵房。

7.5供暖系统：本项目办公室、会议室、实验室等功能房间采用散热器采暖系统，车库、设备用房等设置散热器值班采暖。各采暖系统均采用一次泵系统，末端侧变流量运行，通过供、回水总管之间的压差旁通阀调节末端侧流量，并通过回水温度控制板换以及循环水泵的运行台数，从而达到节能的目的。板换机房设置于C组团地下室。

7.6变配电系统：为满足供电要求，在C楼地下室10kV用户开关站（兼C组团变电所）一处，从市政电网引来两组双重10kV电源（总计四路），同时供电，互为备用。每栋楼设置一处用户分变电所，由10kV用户开关站放射式供电至用户分变电所。

7.7弱电系统：本工程结合项目特点，在满足合理性、先进性、经济性、稳定性、开放性的原则下，拟设置以下弱电系统。信息设施与信息化应用包括以下系统：

* 计算机网络系统
* 通信网络系统（有线电话通信系统、移动通信盲区覆盖系统）
* 综合布线系统
* 有线电视系统
* 园区一卡通系统
* 信息引导与发布系统 建筑设备管理系统
* 建筑设备管理系统BAS
* 能耗监测系统
* 综合布线系统 公共安全系统
* 入侵报警系统、视频安防监控系统、出入口控制系统、无线对讲系统、电子巡查系统、停车库管理系统
* 电梯五方通话系统 消防系统
* 消防报警系统（含防火门监控系统、燃气探测系统）
* 应急兼园区广播系统 机房工程
* 机房工程
* UPS
* 防雷接地管线槽工程
* 管路系统
* 园区智能化系统

8．部分设备设施清单（以下设备为物业服务区域内主要设备情况，作为工程服务岗位人员配置参考）

| 名称 | 单位 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1080P红外摄像机 | 台 | 390 |
| 电源、配电（箱/柜） | 台 | 844 |
| 循环泵 | 台 | 49 |
| 一体机屏、LCD屏 | 台 | 34 |
| LED屏 | ㎡ | 245.15 |
| 排风净化装置 | 台 | 191 |
| 单元式全空气机组 | 台 | 49 |
| 空调机组 | 台 | 3 |
| 多联空调室外机 | 台 | 141 |
| 超薄风管式室内机 | 台 | 1024 |
| 通风风机 | 台 | 209 |
| 轴流风机 | 台 | 27 |
| 闭式冷却塔（带水盘清洗器） | 台 | 10 |
| 低噪声离心风机 | 台 | 34 |
| 变压器 | 台 | 24 |
| 低压电容补偿柜 | 台 | 40 |
| 低压进线柜 | 台 | 16 |
| 低压馈电柜 | 台 | 84 |
| 低压联络柜 | 台 | 8 |
| 电压测量用户PT柜 | 台 | 6 |
| 高压（备用）柜 | 台 | 6 |
| 高压成套配电柜 | 台 | 14 |
| 高压出线柜 | 台 | 6 |
| 高压计量柜 | 台 | 4 |
| 高压母联开关柜 | 台 | 1 |
| 多联空调室外机 | 台 | 141 |
| 热回收装置(自带旁通、溶液) | 台 | 189 |
| 出门按钮 | 套 | 487 |
| 65寸液晶触屏一体机 | 台 | 4 |
| 安防综合管理平台 | 台 | 1 |
| 成品道闸 | 套 | 16 |
| 成品电动升降杆 | 套 | 2 |
| 出口道闸 | 套 | 6 |
| 出口识别一体机 | 套 | 6 |
| 地下室变电所配电柜 | 台 | 3 |
| 电梯 | 部 | 19 |

**（三）人员配置及要求（总服务人数 95人）**

榆林中科洁净能源创新研究院园区物业服务采购项目物业服务岗位设置，人员主要工作内容及工作时间。服务方案中需提供人员架构。如人员安排不能满足工作时间，应给出替代的明确说明与具体论证测算。

**榆林中科洁净能源创新研究院项目物业人员配置情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **岗位设置要求** | **工作内容** | **工作时间** |
| **1** | **办公室** | **项目经理（1人）** | 传达、落实、检查管理标准、；执行甲方的工作要求和建议 | 负责物业项目的全面管理，监督、检查设备设施、客服、安全和环境等工作。负责制订项目所有工作计划、工作落实、工作协调、团队建设等。负责项目服务品质管理及员工考核工作。 | 工作日8:00-17:30 |
| **2** | **综合主管（1人）** | 办公室后勤及员工离入职办理；项目档案管理 | 负责物业办公室内值班电话的值守，进行各部门资料归档的监督工作；项目部的满意度调查，做好各项数据的统计及分析工作；收集项目部各类资料，做好用户的档案管理；负责办公用品采购及项目部物资的贮存管理、消耗统计。负责项目员工入离职办理，日常考勤、日常考核、薪酬管理等工作。 | 工作日8:00-17:30 |
| **3** | **客服部** | **客服主管（1人）** | 传达、执行甲方的服务意见和建议；处理回访投诉 | 负责客服部各项工作协调与管理，协调监督会议服务及前台员工的日常工作，组织会议方案流程的编写，会议及重大活动的保障，客户沟通，投诉、回访、调查。 | 工作日8:00-17:30，重大接待随时到岗 |
| **4** | **前台（5）** | 每栋楼设置1个前台接待岗 | 负责园区5栋办公楼来访人员接待登记，访客引导、电话咨询服务，物品寄存、保管。会议室预定，前台接待报修、回访及投诉等。 | 每日7:30-19:30 |
| **5** | **会议服务（4人）** | 每个会议服务岗负责11个会议室 | 负责园区44个会议室、一个报告厅的清洁、管理、会议服务。负责园区内外部会议服务，行政办公楼、迎宾、接待等工作，按照会议组织流程接待会议、调研及考察团队。负责会议室、报告厅、贵宾室会前、会中、会后服务，负责会议用电脑、音响等连接及调控管理工作。负责会议用品用具的清洁、消毒、摆放及物资出入库管理等工作。 | 工作日8:00-17:30，其余时间根据会议预定情况保证服务 |
| **6** |  | **公寓管理（2人）** | 公寓管理岗负责人才公寓代管工作 | 公寓管理员负责103间公寓房间的代管工作，包含人员住退宿、公区卫生清扫、临时入住房间室内卫生清扫、临时入住房间床单备品更换，水电燃气费代收代缴等工作 | 周一至周日8:00-24:00 |
| **7** | **保洁部** | **主管（1人）** | 执行、检查员工对公司保洁标准执行情况 | 负责保洁部相关工作的日常服务管理。负责辖区内保洁工作安排和质量监督，负责指定区域的保洁工作，室内、室外保洁服务标准化执行监督管理及专业化培训。沟通协调各部门关于环境卫生相关问题，跟踪解决。 | 周一至周六8:00-17:30，其余时间待岗备勤 |
| **8** | **保洁员（24人）** | 每栋楼设置4个保洁岗，园区设置2个保洁岗，地下停车场及建筑周边设置1个保洁岗，垃圾收集及清运设置1个保洁岗。 | 室内保洁负责5栋楼宇公共区域及公共区域设施保洁；办公室及实验室保洁；公共卫生间保洁；园区保洁负责包括道路、广场、设施、垃圾存放点、垃圾桶清洗、消毒；停车场和建筑物周边保洁岗主要负责地下停车场建筑物外围，外墙玻璃等公共区域保洁；垃圾收集及清运岗主要负责园区垃圾日产日清，专人负责收集、中转、清运等工作，每周对垃圾存放点、垃圾桶进行清洗、消毒。 | 工作日7:00-17:00，其余时间巡视保洁。休息日轮流值岗，保证园区卫生。 |
| **9** | **安保部** | **安保主管（1人）** | 执行、检查员工对公司保安标准执行情况；按计划组织员工学习、训练 | 负责整个园区安全管理、保安、车务等部日常管理工作。保安部日常管理工作，开展园区消防安全、园区巡视、出入口值守等安保工作，检查及排除园区安全隐患，并组织保安员定期培训学习、队形训练。配合项目进行安全演练及突发性问题的应急处理 | 周一至周六8:00-17:30，其余时间待岗备勤 |
| **10** | **保安队长（1人）** | 配合保安主管完成日常、计划工作；检查员工工作状态 | 监督检查保安员日常岗位工作，协助安保主管开展园区消防安全检查及隐患排除工作，组织保安员定期培训学习、队形训练。协助安保主管开展园区消防安全演练及突发性问题的应急处理 | 周一至周六7:00-17:00，其余时间项目待岗备勤 |
| **11** | **保安员（21人）** | 园区主大门24小时岗2个（四班三运转）。巡逻24小时岗2个（四班三运转）。人行12小时岗2个（两班）。人行、物流8小时岗各1个。 | 园区主门岗、人行岗、物流岗主要负责车辆、人员进入园区查验、登记等工作，管理门前车辆的通行、停放工作，控制外来人员出入管理，保证门岗、园区秩序维护和安全管理。保安巡逻岗负责园区24小时安全巡查。日常巡视、值守过程中发现并及时处置安全隐患，制止内、外部人员的违规及不文明行为，保障园区的日常运营秩序；负责管理园区车辆的通行、停放工作，排查安全隐患；安全保卫系统发出报警后的现场勘查、处置；检查下班后的各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无人值守实验。 | 主要出入口、巡逻岗24小时值守。12小时岗及8小时岗根据实际需要调整上下班时间。 |
| **12** | **消防中控员（8人）** | 24小时岗双人岗（四班三运转） | 负责消控、监控室设备的运行、使用、清洁与管理；楼宇消防报警探测器的检查；损坏终端设备的报修；配合门岗、巡逻岗、内保岗对重点区域、重点时段、重点人员进行实时监管。每小时一次对园区公共区域视频监控影像的巡视、异常人员的行动轨迹追踪；配合研究院完成突发应急事件的演习工作。楼宇安防设备的定期检查并做出设备缺陷报告。 | 每日24小时 |
| **13** | **危化品库管理员（1人）** | 对进出库药品严格登记，定期形成出入卡报告 | 负责危险化学品库日常出入库登记，数量统计，危险品防火防盗管理，隐患识别、应急事件上报及处理等。保障实验室正常实验要求，同时要控制和记录实验试剂的出库数量和频次，保障实验秩序正常避免储存和领取混乱发生事故。做好周、月、季、年每组实验室用量和领取频次数据。 | 工作日8:00-17:30 |
| **14** | **司机（2人）** | 每岗负责2辆车的接送任务；清洁、保养车辆 | 负责日常2辆公务用车出车服务，根据车辆运行状态及时进行检修保养，清理车辆卫生。司机要24小时待岗，保证随叫随到，满足用车需求，同时要求司机要有专业职业素养和驾驶水平，保证用车安全。 | 工作日8:00-17:30，其余时间待岗备勤，保证每日用车。 |
| **15** | **工程部** | **主管（1人）** | 负责对园区内所有设备的保养维修，保证设备完好率和维修及时率 | 负责设备设施和能源管理方面的工作。园区内设备设施发生故障及时维修，发现隐患及时组织检修，制定所管辖系统设备运行方案，制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划，并负责组织安排维修保养计划的实施；工程技术人员的业务培训和考核工作，做好技术档案管理工作；督促部门员工做好设备维修、故障处理、零部件更换记录；每月资料整理归档，在“安全、可靠、经济、合理”的前提下做好节约能源工作；负责制定设备更新，改造计划，重大维修保养计划，编制费用预算。 | 工作日8:00-17:30；休息日轮休值班 |
| **16** | **综合维修工（7人）** | 根据设备设施情况表安排电工岗，水工岗，空调岗，土建岗，夜间综合维修值班岗。 | 负责公共设备设施运行维护管理及园区日常维修。保障楼内供水、供电、供气设备设施及空调、供暖、排水、排污运行正常。掌握公用设施的运行和良好状况，如发现有损坏隐患或其它不正常的情况，应及时组织人员抢修，以确保公共设施良好，设备运转正常。实验室安全设备的定期安全测试达标，保证实验室本地供气或集中供气系统的正常工作。 | 工作日8:00-17:30。夜间值班每2小时巡视一次。 |
| **17** | **配电室值班（8人）** | 24小时岗双人岗（四班三运转） | 负责设备运行的巡视、数据的统计、维护和检修等，保障园区设备、办公室、实验室用电设备正常运行。主要包括变电所（10kV）设备巡视检查与运行记录填写，巡视、检查变压器、配电柜、三相平衡有无异常现象及时处理并记录，及时汇报变电设备异常的情况。负责供电故障应急处理及抢修。保障变压器工作正常；对供电设备等各类应急维修。 | 24小时 |
| **18** |  | **餐饮服务（6人）** | 餐饮主管兼宴会厨师，厨师，面点，切配，餐具洗刷、餐厅服务。 | 负责园区工作餐供应，临时预定客餐服务；大型会议活动接待用餐；应急保障盒餐制作、送餐；食堂、后厨卫生清洁以及用餐后，餐具清洁消毒工作；各种原材料出入库统计；  工作日开餐时间：  早餐7:30-8:10；  午餐：11:50-12:30；  晚餐：17:30-18:10 | 周一至周日6:00-19:30 |

**各部门岗位任职要求：**

1. **项目经理：**

1、负责项目安全生产工作，对项目重特大安全生产事故负领导责任。

2、全面负责项目日常管理与物业服务工作，控制项目年度经营费用预算，实现年度经营目标。

3、负责项目各项预算、决算的审核与执行监督，负责预算范围内资金支出的审批。

4、负责定期向总公司报告项目物业服务、生产经营、预算、决算等工作情况。

5、负责每月向上级公司汇报项目经营实际情况，包括：项目运作（客户服务、装修返修施工管理、秩序维护管理、工程管理及突发事件管理）、外包管理、内部管理。

6、及时收集、整理有关提高服务质量方面的建议和信息，并及时向上级领导汇报情况；

1. **综合主管：**

1、协助项目经理负责客户现场服务及团队管理；

2、服务内容不限于前台、会服、行政支持、清洁和安保相关内容；

3、定期和客户沟通相关服务计划和服务结果，呈报公司；

4 、负责项目的人事、行政工作负责，包含：招聘、培训、员工关系、行政等

1. **工程主管：**

1. 在经理指导下，负责组织、安排部门的各项工作。

2. 执行公司制定的相关规定，加强安全管理教育，建立各级安全制度，防止发生事故。

3. 对设施、设备的运行、维修和保养工作进行定期和不定期检查，保证设施、设备的正常运行。

4. 负责组织制定设施，设备维修保养计划和方案，并组织检查和落实。

5. 控制及监察各项维修保养成本，制订工程物料采购计划和能源费用计划。

6. 负责设备维修和综合维修的施工组织及人员合理调配，保证工程质量，尽可能降低费用。

7. 安排、督导、检查维修维保方的保修、保养工作，举行定期会议，协商有关报价，安排并检查其维修保养工作。

8. 审查客户装修工程图纸，协同其他部门共同监管其装修工程。

9. 杜绝无证上岗，并对员工进行政治思想教育和专业技能培训，不断提高员工的综合能力和素质。根据员工表现如实提出使用意见。

10. 负责组织对公司接管机电设施，设备进行验收及配套设施完善工作。

11. 负责组织技术文件和设备档案的保管、建立和管理工作。

12. 协调好与其他部门的关系，及时处理客户对本部门工人职责范围内的投诉。

13. 定期向管理处经理汇报工作，完成其交办的其它工作。

1. **安保主管：**

1、 熟悉掌握项目建筑结构、设施设备、各岗位设置及周围环境，负责制定及落实安全管理实施方案及各类安全防范措施，建立完善的安全管理规章制度；

2、 负责实施环境秩序管理的相关管理制度，包括秩序维护管理制度、辖区车辆管理制度、消防管理制度、石材养护制度、垃圾清运制度、环境秩序维护人员值班巡查管理制度，并负责监督相关制度的执行；

3、 组织部门人员做好辖区内的环境秩序维护工作，预防、制止破坏辖区内公共设施行为，防止盗窃抢劫案件的发生，保护租户、业主的人身安全；

4、 组织落实秩序维护人员的消防安全值班巡查，明确防火安全责任，组织宣传消防知识，负责辖区内公共消防设施和器材的管理、维修、保养、更新；

5、带领本部门人员协助相关部门做好电梯困人、火灾等紧急情况处理，做好雷雨、暴雪、台风等恶劣天气环境下的辖区安全工作；

6、负责本部门日常事务的审批与决策，审核本部门每月物用料的耗用情况及时处理异常现象，做好秩序维护器材和消防器材的检查保养工作；

7、加强巡岗，制止和纠正秩序维护人员擅自离岗、迟到、早退纪律松散等现象，每月审核本部门员工出勤情况，负责本部门人员增减的申请，抓好本部门人员的培训和学习工作，协助人事部门做好部门员工的绩效考核

8、负责协助单位办理《出入证》，并做好记录，核对后存入客户档案；负责部门各类记录整理、存档；负责部门外包单位的管理，按实际发生支付相关费用；

1. **客会服主管：**

1、全面负责项目部管辖物业的客服管理工作；

2、履行管理职责，按要求落实部门各项日常工作，保证服务质量，避免产生客户投诉；

3、学习与掌握与业务相关法律、法规；

4、部门各项管理流程、工作标准制定；

5、公司各项制度的贯彻执行及提出修改意见；

6、部门内部人员工作计划、完成标准管理，部门内部员工劳动纪律监督与管理；

7、负责客户的档案收集、整理、保管工作。

8、与公司各职能部门的沟通以及公司其它项目部工作的协调与配合；

9、接受公司相关职能部门的工作安排、监督与考核；

10、热情礼貌服务业主，体现公司良好的服务形象；

11、保质保量地完成公司及上级领导安排的各项工作。

1. **公寓管理：**

年龄20-45周岁，身体健康，道德品质良好，热爱本职工作，服从甲方管理制度，干净整洁，反应快捷。

1.具备使用基本保洁设备、工具和相关保洁器械的能力。

2.具备与岗位职责相应的清洁、清扫和处置环境问题的能力。

3.具备登高作业的能力。

4.上岗前须经过培训，掌握保洁业务知识和保洁技能。

5.身体健康，相貌端庄，视力正常，口齿清楚，会讲普通话。

6.具备基本电脑操作能力，有亲和力。

1. **会议服务：**

年龄18-40周岁，身体健康，道德品质良好，热爱本职工作，服从甲方管理制度，干净整洁，反应快捷，身高158cm-175cm,体重75KG以下（需提供相关证明）。

1.具备使用操作使用会议设备的能力。

2.熟悉大型会议服务接待流程。

3.具备会议服务中突发事件应急处理能力。

4.上岗前须经过培训，有过会议服务工作经历。

5.身体健康，相貌端庄，视力正常，口齿清楚，会讲普通话。

6.具备电脑操作能力，有亲和力。

7.服从领导，有服务意识，不计较个人得失

1. **配电室值班：**

1、严格遵守有关技术法规和标准，熟悉本岗位存在的环境因素和危险源及其控制措施，符合质量、环境、职业健康安全体系标准，并按照要求执行；

2、严格遵守操作程序，做好防水、防火、防小动物及防尘的措施，保证变电设备的正常运行；

3、认真执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和用电量统计记录，发现异常及时采取措施，防止隐患酿成故障；

4、按照主管的安排，依据维修保养制度的内容和要求对变电设备进行维修保养；

5、严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备安全；

6、严格执行值班制度和交接班制度，确保在岗时不出任何问题；

7、每班必须对配电室进行清洁，使地面、设备表面不留积尘。根据上级安排，定期进行设备内部清洁；

8、坚守岗位，定期巡查本系统设备，并准确记录各种运行数据，填好运行表格上报；

9、发生事故时，值班人员应保持冷静，按照操作规程及时排除故障，事故未排除时不交班，应上下两班协力排除故障，完成后编写事故报告，交工程部审阅；

10、认真执行操作票制度，能正确地进行倒闸操作和正确、迅速地进行事故处理；

11、完成领导交办的其它工作。

1. **工程维修员：**

1、严格遵守有关技术法规和标准，熟悉本岗位存在的环境因素和危险源及其控制措施，符合质量、环境、职业健康安全体系标准，并按照要求执行；

2、负责园区室内外公共设施、设备的维修、保养工作；

3、熟知供水、供电、电梯、空调、排水、消防等设备设施的情况，掌握相关设备操作程序及应急处理措施；

4、定期巡视园区楼宇、公共区域设施设备完好程度，发现问题及时维修；

5、遵守维修操作程序，注意工完场清，节约用料；

6、记录维修水电故障情况，并及时处理；

7、保持部门库房清洁，物品有序摆放；

8、负责楼内的公共设施、公共区域的水、电设备设施的巡视（按规定路线进行巡视）；

9、按照入室维修制度和标准流程进行入室维修工作，并做好维修记录的确认；

10、确保维修质量，杜绝出现反复维修现象；

11、完成领导交办的其他工作。

1. **中控员：**

1．中控室值机员应年满18周岁，年龄50岁以下，身体健康，品行良好，具有高中以上学历的中国公民，并持有消防设施操作员资格证书（或建（构）筑物消防员）。

2 .具备使用消防器材、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械的能力；

3 .具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力；

4 .上岗前须经过专业培训，熟悉相关法律法规及中控室值机员业务知识和技能；

1. 身体健康，相貌端庄，视力良好，口齿清楚，会讲普通话；

6．其他要求：符合《中华人民共和国消防法》的相关规定。

1. **保安员：**

保安员应年满18周岁，身体健康，品行良好，具有初中以上学历的中国公民。男性保安人均身高1米70以上，年龄45岁以下（需提供承诺书）；

1. 具备使用消防器材、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械的能力；

2.具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力；

3.上岗前须经过专业培训，熟悉相关法律法规及安保业务知识和技能；

4.身体健康，相貌端庄，视力良好，口齿清楚，会讲普通话；

5.其他要求：有安保从业资格证且符合《保安服务管理条例》的相关规定。

1. **保洁员：**

保洁员应年满18周岁以上，50周岁以下，身体健康，品行良好。道德品质良好，热爱本职工作，服从甲方管理制度，干净整洁，反应快捷。

1.具备使用基本保洁设备、工具和相关保洁器械的能力。

2.具备与岗位职责相应的清洁、清扫和处置环境问题的能力。

3.具备登高作业的能力。

4.上岗前须经过培训，掌握保洁业务知识和保洁技能。

5.身体健康，相貌端庄，视力正常，口齿清楚，会讲普通话。

1. **危化品管理员：**

1、大专以上学历；

2、1年及以上工作经验优先，从事过科研院校危化品管理工作；

3、熟练使用电脑及办公软件；

4、有较强的数字意识，工作严谨、细致与耐心；

5、有良好的团队合作精神，积极进取，责任心与原则性强；

1. **驾驶员**

1、具有市行政区域内常住户口或居住证。

2、男性年龄在45周岁以下。

3、取得机动车驾驶证5年以上。

4、高中以上文化程度。

5、无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录、无吸毒记录、无饮酒后驾驶记录、最近连续3个记分周期没有满12分记录，最近3年无重大以上且负同等以上责任的交通事故（需提供承诺书）。

1. **厨师**

1、厨师应取得厨师证，工龄不低于3年。

2、身体健康，无传染病或传染病史。

3、具有良好的道德素质和职业素养。

4、热爱本职工作全心全意为教职工服务。

5、熟练掌握烹饪知识，熟悉陕北本地菜、川菜、海鲜做法。

6、配合负责人策划、组织重要、重大餐饮接待活动；

7、熟练掌握烹饪工具的使用和维护。

8、具备吃苦耐劳，勇于创造，大胆革新的精神。

1. **面点**

1、按照所定食谱精心加工，制作面点食品。

2、能熟练制作各种主食，包括米饭、花卷、烙饼、包子、面条、馒头等。

3、掌握蒸煮时间以及用气规律。

4、认真钻研技术，不断提高面点制作水平。

5、年龄25-50岁，身体健康，上岗需持有健康证。

1. **切配**

1、年龄25-50岁，身体健康，上岗需持有健康证。

2、做好餐前食材切配准备工作。

3、负责所有肉类砍剁，瓜果蔬菜切配工作。

4、配合厨师工作，服从工作安排，团结善于帮助同事。

5、严格执行服务流程以及质量标准，提高自身综合素养。

1. **餐厅服务人员**

1、年龄25-45岁，身体健康，上岗需持有健康证。

2、负责餐厅桌椅、地面、窗户、设备卫生清洁以及消杀工作。

3、负责餐具清洁，后厨卫生清洁。

4、做好开餐时的收盘工作，及时将厨余搬运至指定地点。

5、负责客餐准备及服务工作，接待过程中做到热情周到，礼貌耐心。

6、负责每日检查、补齐餐厅用品（醋壶、糖、辣椒油、餐巾纸、牙签捅、餐具、擦手纸、洗手液、洗碗机用品），使餐厅保持辅助服务物品齐全。

**（四）、榆林中科洁净能源创新研究院项目物业服务内容及标准：**

1、环境保洁服务

1.1总目标

优美、整洁、环保、无污染。

1.2.服务范围

大楼内外、公共区域日常卫生保洁；垃圾消纳；石材地墙面打理；蚊蝇鼠蟑消杀等。

1.3.服务内容

1.3.1“门前三包”及室外道路和场地卫生保洁

■标准：

* 无垃圾、弃物、飘浮物、无明显积尘、无卫生死角；
* 雨雪天气及时清理雨雪，如遇中到大雪天气人员清理无法完成，可向甲方申请外援机械设备；
* 垃圾桶内垃圾及时清理，垃圾桶外观保洁无污染；
* 室外标识牌等设施表面保洁无污染。

■要求：

* 每工作日全面清扫1次室外及“三包”范围；
* 工作日每日捡拾4次废弃物、飘浮物；
* 雨雪天气及时清扫积水、积雪，洒溶雪剂、做好防滑措施；
* 室外垃圾桶每日清理1次，每周清洗1次，每日擦试1次垃圾桶外表；夏季对垃圾桶的消杀每周不少于2次；
* 每日对标识牌等设施表面进行一次擦试、保洁、掸尘；
* 每月对室外路灯等设施进行保洁。

1.3.2建筑入口卫生保洁

■标准：

* 地面无污渍、无纸屑、烟头等杂物，无脚印、无水迹，防滑处理到位；
* 墙面凡是可擦拭的都应擦拭、清理，保持无尘、无污渍；
* 门窗玻璃各部位（不锈钢、玻璃、拉手）光亮、无尘、无污渍、无水迹、无手印，标牌干净、完整；
* 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的2/3；
* 物品摆放整齐、无明显灰尘、杂物、污渍；
* 首层雨罩玻璃干净，无污渍。

■要求：

* 大厅卫生每日全面清扫一次；
* 地面推尘工作日1次/小时，非工作日巡视保洁，沙尘暴天气随时；
* 雨雪天气不间断拖地，铺防滑垫、设警告牌；
* 出入口门拉手每天擦拭消毒2次，大厅门玻璃刮1次/周；
* 墙立面每周检查、掸尘、擦试一次；
* 所有饰物、摆设物品及家具每日检查、清扫、擦试一次，摆放整齐；
* 垃圾桶每日擦试一次外表，每日清理内部垃圾2次；
* 每2周清洗并消杀垃圾桶内外壁1次，夏季消杀每周不低于2次；
* 花盆、花缸每日检查、清扫、擦试一次；
* 保洁工具每天检查一次，及时更换，保洁干净，无异味；
* 雨罩3-11月每月清刮一次。

1.3.3卫生间、浴室、保洁间、开水间

■标准：

* 地面无积水、污迹、尿迹、垃圾，专用保洁工具擦拭地面；
* 天花板、风口、灯具保持保洁，无尘网、无污渍，发现问题及时报修；
* 墙面保持无尘土，发现瓷砖松动，脱落及时报修；
* 镜面、面盆及台面、水嘴光亮、无尘、无污渍、无水印；
* 台面柜外表无脚印、水迹，物品摆放整齐统一、管道不渗漏、无积尘；
* 干手器顶部无尘土，使用正常，如有故障及时报修；
* 洗手液瓶保持无污渍、无溢出,洗手液不得少于1/4,且不得超过3/4；
* 门及隔板干净、无污渍，与墙面地面的夹角处无污渍，门缝及合叶无油渍，男/女卫生间标牌每日擦拭，门把手随时保持其光亮；
* 地漏无堵塞无反味；
* 马桶、蹲坑、小便斗水压合适、能冲洗且水不会溅出坑外, 无尿渍、无污渍、无异味、香球不得小于原直径的1/3，感应器保持光亮，水阀不松动，无跑冒滴漏现象，发现异常及时报修；
* 纸篓内套塑料袋，纸篓内废弃物不超过2/3，纸篓外观保持完好、干净；
* 卫生纸及时补充,卫生纸盒应表面保洁、牢固，无污损、松动；
* 其它照明、排风、门窗、给排水等设备设施应完好、整洁、发现异常及时报修，定时通风,无异味；
* 打扫卫生间的工具应专用，不得与其它区域保洁工具混用，专布专用，保持工具齐备、干净、无异味，保证正常使用；
* 开水器运行正常、外表干净整洁，定期检查，定期除垢。

■要求：

* 地面每日全面擦一次，其余时间循环保洁；
* 天花板、风口、灯具及1.8米以上墙面每周掸尘一次；
* 1.8米以下墙面每天擦试一次，每月刮一次；
* 镜面、面盆、台面、水嘴随时巡视及时擦去水渍；
* 台面柜每天检查一次，外表每天擦试一次，每周整理保洁一次台面柜内侧；
* 干手器每天擦试一次，检查无松动完好，功能正常；
* 洗手液瓶每小时擦试一次，随时续加洗手液；
* 门及隔板每天全面擦试一次，检查应无松动无损坏；
* 地漏每日检查无积物；
* 马桶、蹲坑、小便斗每日进行一次消毒，每小时巡检一次；
* 纸篓每天更换垃圾袋至少一次，每两周清洁并消杀垃圾桶内外壁一次，夏季消杀每周不低于2次；
* 卫生纸每小时检查一次及时补充，每日检查一次纸盒；
* 每日全面检查一次照明、排风、门窗、给排水等设备设施，发现异常及时报修；
* 打扫卫生间的工具有明显标识、严禁混用，不得放置在地面上、应挂置，每日下班进行消毒一次；
* 每天检查一次开水器运行状况，每日擦试一次表面，开水器视情况每半年保洁除垢一次，每天对茶叶筐及茶渍桶进行清刷一次。

1.3.4楼道、走廊、电梯厅、电梯前室、电梯轿厢

■标准：

* 地面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无明显划伤；
* 墙面无明显积尘、无污渍、无水渍、无鞋印、无手印、无明显划伤，标识完好、挂置物品整齐、牢固、完好；
* 天花板无尘网、无污渍、无手印；
* 物品、家具摆设整齐、外表整洁无污染、无手印；
* 不锈钢物品、栏杆等无污染、无手印、光亮无划痕；
* 玻璃干净、无污染、无印迹；
* 垃圾桶外观干净、无污渍，桶内垃圾不超过桶容量的2/3；
* 电梯轿厢干净整洁、无污染、无积尘。

■要求：

* 地面每日全面清扫一次，其余时间迂回保洁；
* 走道、楼道踢脚线每周擦试2次，墙面及装饰物每天巡视保洁一次、每月掸尘一次；
* 天花及灯具每月掸尘一次，每日检查一次；
* 物品、家具每日掸尘、擦试一次；
* 不锈钢物品、栏杆等经常触及处每日用专用保洁剂擦试一次，每月进行一次全面保洁；
* 立面玻璃每月刮一次，其余时间迂回保洁；
* 垃圾桶每日擦试一次外表，及时清理内部垃圾每日2次。

1.3.5屋面

■标准：屋面无杂物。

■要求：上人屋面每月进行一次全面清扫，3-11月每月清刮一次屋面玻璃。

1.3.6垃圾管理

■标准：

* 生活、办公、实验室垃圾分类分捡、日产日清。

■要求：

* 每日按时将各垃圾桶垃圾存放到指定地点，每日定时按规定路线对垃圾进行清运；由专业公司进行运输和消纳；每周对垃圾存放点、垃圾桶进行清洗、消毒。

1.3.7蚊蝇鼠蟑消杀

■标准：定期进行蚊蝇鼠蟑消杀，无明显蚊蝇鼠蟑滋生现象。

■要求：

* 定期对主要出入口、卫生间、垃圾桶、垃圾站进行打药消杀；3—5月每周一次、6—10月每天消杀一次；
* 每季度投放一次粘鼠板，有明显标识。

1.3.8石材地墙面打理

■标准：定期对石材地面进行保洁，光亮无污染、无破损。

■要求：每日对石材地面进行保洁,每季度进行清洗。

1.3.9地毯

■标准：无破损、无污渍。

■要求：每周吸尘一次、每年清洗一次。

2、秩序维护与消防管理

2.1.总目标

预防为主、人技结合，处理及时、应急有序。

2.2.服务范围

包括24小时巡逻、门岗执勤和综合楼24小时秩序维护和安全管理，负责园区24小时安全巡查，消防中控室24小时双人值班服务，危化品中转库管理服务、司机服务。

依照相关法律、法规及相关约定提供24小时防范性安全服务，维护业主单位、业主客户、区域的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免各种安全防范不到位或灾害造成业主或业主客户的经济损失，满足业主及业主客户安全需要；危化品库管理工作；公务用车司机服务。

2.3．服务内容

2.3.1门卫服务

■标准：

* 按要求制定并认真执行出入管理制度；
* 来人来访必须出示有效证件，接访人确认可以接待后，来访人方可登记进入；
* 携带设备、大宗物品离开的人员、车辆，须有相关部门的出门条；物品与出门条查验吻合登记后方可放行。

■要求：

* 门卫室和综合楼大厅必须确保24小时有人值守，其中门卫每班不少于双人在岗值班。
* 保安人员对业主所指定的区域出入口进行值守、检查，秩序维护。
* 查验出入人员、物品的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入、凭出门条运出物品。
* 对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止财物流失、被盗。
* 维护出入口的正常秩序。
* 及时发现不法行为人，做好治安防范工作，必要时报警。
* 协助做好来访接待工作。

2.3.2巡逻服务

■标准：

* 负责制定并执行安全巡逻制度，包括巡逻路径、巡逻频次、查看内容、巡逻记录等。
* 巡逻范围包括所有房前屋后各角落，各楼层等。
* 查看内容包括盘查非本单位的陌生人，消防通道是否堵塞，是否有丢弃的危险品，易燃物品是否大量堆积，施工人员是否遵守安全管理，各楼层门禁是否正常运行，下班后各房间门是否锁闭关灯，实验室是否有无人值守实验。
* 发现异常情况立即纠正，并通知安保主管和榆林创新院主管安全部门。
* 作好安全巡逻记录，内容真实有效。

■要求：

* 安保巡视人员按照巡视路线图进行巡视，做好相关巡逻记录。
* 发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。
* 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。
* 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告，必要时报告公安机关或有关部门并保护现场。

2.3.3技防、消防系统服务

■标准：

* 负责制定并执行门禁、闭路监控、红外报警、消防报警管理制度和应急措施。
* 监控值班人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用门禁、闭路监控、消防报警系统。
* 按规定对灭火器进行年检。

■要求：

* 消防控制室和中控室必须确保24小时有人值守，每班不少于双人在岗值班，值班员必须持证上岗。
* 值班人员忠于职守，值班室内干净整洁。
* 门禁、闭路监控、红外报警、消防报警系统运行正常，设备灵敏可靠；一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时通知研究所主管安全部门，跟踪异常情况排除；并通知维保单位及时维修。
* 每年灭火器进行年检。
* 熟悉消防应急预案和启动程序，熟练掌握火灾自动报警系统操作方法，熟悉火警处置方法和流程，熟悉建筑物情况。

2.3.4车辆安全管理服务

■标准：

* 负责制定并执行车辆安全管理制度。
* 保安人员对区域的进出口、道路及停车场人员、机动车、非机动车等进行安全通行引导和控制。
* 园区秩序良好、道路通畅，机动车、自行车停放有序，确保各种车辆正常行驶，未堵塞消防通道。

2.3.5应急响应服务

■标准：

* 制订各项应急预案。
* 保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所能及的应急处置，并将情况如实、及时地向业主汇报、向相关单位反映。
* 每年针对应急预案组织安全、消防演习。

■要求：

* 车辆凭有效车证进入，无有效车证者不得进入；来访车辆需与被访人取得联系、征得同意接待后方可登记进入，并停放在指定位置；
* 对停放的机动车如发现未锁好车窗门的，应提醒客户并做好记录。

3、公用设施、设备养护与维修服务

3.1.总目标

以养代修，科学管理，确保设备设施正常、有效使用。

3.2.服务范围

工程服务主要包括房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，不包括大中修、专业维保和改造更新。

3.3.服务内容

3.3.1综合管理

■标准：

* 设施设备档案健全。
* 维修、养护、管理资料及时归档。
* 按照年度维修养护计划对设施设备和相关场地进行维修、养护、管理。
* 特种设备持证上岗，严格按照特种设备安全监察条例维修养护和检测。
* 恶劣天气前后落实检查及防范措施。

■要求:

* 建立房屋及共用设施设备的基础档案。
* 运行、检查、维修养护记录应每月归档。
* 每年第四季度制定下一年度维修养护计划。
* 特种设备按照有关规定运行、维修养护和定期检测。
* 特种作业持证上岗，严格按照相应安全操作规程作业。
* 雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后进行检查并落实防范措施。

3.3.2公用部位养护

■标准：

* 公示管理制度及工作标准，各项工作记录齐全。
* 危及人身安全隐患处有明显标识，其他标识保持完好齐全、规范美观。
* 房屋外檐完好。
* 保持楼内公共部位门窗玻璃、配件完好，开闭灵活。
* 楼内墙地面、顶面无破损。
* 雨水井、化粪井保持畅通，无堵塞外溢。
* 场地、道路平整通畅。
* 保持围墙完好。
* 照明灯具完好率98%以上。
* 保持屋面设施完好。
* 防水和雨落管维修及时。

■要求：

* 维修养护制度：在工作场所公示工作标准及岗位责任制度，执行良好，有检查记录、维修记录、保养记录。
* 每月巡视检查一次警示标识，如出现丢失、损坏、残缺、松动等情况及时修复。
* 每月巡查1次房屋外立面。
* 每月巡查1次楼梯扶手、门窗、玻璃，遇有损坏及时维修。
* 每季度巡查1次楼内墙地面、顶面，遇有损坏适时修补。
* 每月检查1次雨水井、化粪井，定期清理疏通。
* 每月巡查1次场地、道路，发现损坏予以修复。
* 每季度巡查1次围墙，发现损坏予以维修。
* 每周巡视1次照明，接到业主或使用人报修后2小时内修复，复杂故障1周内修复，应急照明每日巡视1次，发现故障，即时修复。
* 每月巡查1次屋面设施，发现问题及时解决。
* 每年上汛前和强降雨后检查防水和雨落管，发现损坏及时维修。

3.3.3供配电系统

■标准：

* 高压配电室实行24小时双人值班运行管理。
* 记录齐全。

■要求：

* 持有高压电工证的值班人员24小时双人值班。
* 每年冬季对供配电系统进行全面清扫、紧固、检修，高压设备、机电保护检测。
* 每月对重要设备进行预防性巡检，对区域内用电安全进行全面检查。
* 每半年对高压安全用具进行检测。
* 每2年对高压配电设备进行1次检测。
* 遇紧急停电故障能够及时响应，恢复供电。
* 做好值班记录。

3.3.4消防自动控制与闭路监控系统

■标准：

* 紧急处理突发情况。
* 卫生干净整洁，值班室无杂物。
* 记录齐全有效。

■要求：

* 每年养护消防泵、喷洒泵、稳压泵一次。
* 每季度对综合布线设备及安全防范等弱电主要设备进行一次表面清洁。
* 每半年对安防系统的报警控制管理主机、网络控制箱、图像采集设备等内部除尘一次。
* 每年对监控系统进行全面检修一次。
* 适时存储重要的图像资料。

3.3.5房屋结构

■标准：

* 定期检查房屋结构，发现问题，协助及时上报并协调解决。
* 记录完整有效。

■要求：

* 每季度检查1次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施，按鉴定结果组织修缮。

3.3.6设备机房

■标准：

* 机房无杂物。
* 防小动物措施完备。
* 穿墙线槽周边封堵严密。
* 锁具完好。
* 机房配备消防器材，并确保完好有效。
* 设施设备标志、标牌齐全。
* 制度与证书上墙。
* 记录齐全。

■要求：

* 每月保洁1次，室内无杂物。
* 设置挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板。
* 在明显易取位置配备消防器材，每月检查1次消防器材。
* 设施设备标志、标牌齐全。
* 在显著位置张贴或悬挂相关制度、证书。
* 巡视记录、工作记录齐全、完整。

3.3.7空调、新风、供暖系统

■标准：

* 确保空调、新风、供暖系统安全运行和正常使用。
* 运行、维护、检查记录齐全。

■要求：

* 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查。
* 运行期间每日巡视1次空调系统，保证室内温度符合相关规定。
* 制定节能措施，每月对能源消耗进行统计、分析。
* 每年检查1次管道、阀门并除锈。
* 每半年对新风机组、空调机组、送排风机组进行除尘、紧固、电机线缘遥测、水滤网清洗1次。
* 每年对空调系统进行1次整体性维修养护。
* 每年两次在供冷前（5月底）、供暖前（10月底）进行中央空调、换热设备的全面检修，保证设备、设施处于良好状态。
* 冷水机组、换热器设备间按要求值守运行。
* 按实际情况供应冷气、暖气，温度适宜。
* 运行中无明显噪音和严重滴漏水现象。
* 供冷、供暖水泵每半年维护保养一次。
* 设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零维修合格达到100%，一般性维修不过夜。

3.3.8给排水设施

■标准：

* 确保水质符合国家生活饮用水卫生标准。
* 开水器工作时间供应热水。
* 给排水设施处于良好的运行状态。
* 各项记录完整有效。

■要求：

* 每半年水箱清洗消毒、水质化验1次。
* 每日巡视2次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。
* 每年检查2次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂，每年养护1次水泵。
* 每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆，每年入冬前对暴露管道进行防冻处理。
* 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。
* 每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。
* 污水泵汛期每日巡视2次，平时每周巡视1次，检查设备运行状态；每2周进行1 次手动启动测试；每季度养护1次。

3.3.9电气设备

■标准：

* 电气设备处于良好的运行状态。
* 各项巡视、养护记录齐全有效。

■要求：

* 无人值守的配电室每周至少巡视一次；低压柜每日巡视2次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查1次电气安全。
* 低压配电箱每月巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、清扫。
* 控制柜每2周巡视1次设备运行状况；每年养护1次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

3.3.10安全防范系统

■标准：

* 安全防范系统运行正常，能够起到安全防范作用。
* 各项记录齐全有效。

■要求：

* 每日巡查1次报警控制管理主机，检查设备运行状态；每2周表面保洁1次；每半年内部除尘1次。
* 每半年检查1次网络控制箱外观、接线；每季度表面保洁1次；每半年内部除尘1次。
* 每季度检查1次红外对射探测器接线、探测范围、防水状况等；每季度表面保洁1次；每半年内部除尘1次。
* 备每周检查1次图像采集设监视画面、录像功能；每2周表面保洁1次；每半年内部除尘1次。
* 每半年检查1次解码器防雨罩、接线等，进行相应的调试；每半年表面保洁1次；每年内部除尘1次。
* 每半年检查1次云台运转、接线，进行清晰度调校；每半年表面保洁1次；每年转动部位上润滑油1次。
* 每月检查1次巡更点外观；每月表面保洁1次；每日存储巡更记录。
* 每月检查1次读卡器外观；每月表面保洁1次，查看防水状况。
* 每2月检查1次电磁锁门锁吸力、外观、接线。
* 每2月检查1次出门按钮开锁功能、接线。

3.3.11电梯

■标准：

* 确保电梯安全稳定运行。
* 确保应急事件处理及时。
* 记录齐全。

■要求：

* 电梯登记标志应置于或附着于电梯的显著位置。
* 定期应向电梯检验检测机构提出检验申请。
* 配备电梯安全管理人员。定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。
* 制定电梯应急救援预案并定期演练。发生电梯困人或其它重大事件时，物业服务人员应在15分钟内到达现场，专业维修人员应在30分钟内到达现场。
* 由专业公司进行定期保养维护。
* 按时进行年检，确保安全。
* 每日巡检电梯一次，发现问题及时通知维保单位处理。

3.3.12日常维修

■标准：

* 迅速有效处理各项维修。

■要求：

* 水、电急修20分钟内到达现场，其它报修按双方约定时间到达现场；
* 由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知。

4、客服接待与会议服务

4.1.总目标

用心做好研究所会议接待服务。

4.2.服务范围

负责前台接待服务工作；负责大楼内所有会议室、接待室、贵宾室的保洁，布置会场、开会现场的会议服务工作。

4.3.服务内容

4.3.1客服接待

■标准：

* 管理物业档案；
* 管理大楼备用钥匙；
* 受理各项咨询、报修、求助；
* 代收信件、报纸、杂志；
* 负责重要事项通知的张贴服务；
* 受理业主的意见、建议、投诉；
* 认真做好相关记录。

■要求：

* 管理物业各项档案；
* 钥匙标签、统一挂放管理；
* 接待业主或物业使用人的咨询、报修、求助；
* 负责访客指引；
* 代收信件、报纸、杂志；
* 水、电急修20分钟内，其他报修按双方约定时间到达现场；
* 由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知；
* 重要物业服务事项，应在公示栏张贴通知，履行告知义务；
* 业主或使用人提出的意见，建议、投诉在2个工作日内回复，并进行回访；
* 从业人员持有健康证。

4.3.2会议服务

■标准：

* 会前、会中、会后等常规服务；
* 会议接待服务；
* 会议设备操作；
* 会议用品洗消服务；
* 会议设备器材运行维护；
* 保持会议室的各种设备设施都洁净无尘；
* 确保会议服务工作记录完整有效。

■要求：

* 各会议室无会时门为常开状态，一般非所级会议原则上只需提供开水、卫生服务；
* 大型会议前，协助使用部门共同准备现场，使用部门提供会议议程；
* 按照要求认真及时填写《会议承办单》，每月统计一次并整理存档；
* 按照甲方要求提前准备会议服务用具物品、挂放会标，摆放座签、指示牌、资料等；
* 会场应整洁、大方；会标、台签，大小颜色协调；花木摆放合理，整体效果和谐；
* 按甲方要求增添茶水、饮品、换香巾、烟灰缸；
* 准确操作会议设备，保证日常会议及远程视频会议设备的正常运行；
* 散会时，彻底打扫整理会议区域卫生，物品摆放整体；
* 做好会议安全保密工作；
* 从业人员需持有健康证。

4.3.3公寓管理

■标准：

* 人才公寓房间预订服务；
* 临时入住房间清洁服务；
* 临时入住房间备品更换服务；
* 床单被罩洗消服务；
* 公共区域卫生保洁服务；
* 水电费代收代缴；
* 房间全部物品资产管理；
* 快递代收，代发；

■要求：

* 对临时入住房间提供床单被罩清洗更换消毒，每次退房前进行房间物品盘点；
* 长期住房，按照甲方所提供的人员名单协助进行选房，并办理相关入住手续；
* 按照管理规定对全部103间房间进行管理，协助甲方进行水、电、燃气费代收代缴；
* 负责7号楼、9号楼全部公共区域卫生清洁工作；
* 房间物品建立台账，床单、被罩、洗漱用品需要有出入库登记；
* 做好安全保密工作；

从业人员需持有健康证

5、危化品中转库管理服务

5.1.服务内容：

* 提供院方日常实验及储存实验药品及物品管控记录相关服务。
* 及时、规范完成日常工作发放入库工作。
* 按时排查及清理库房危险品。
* 对实验药剂领用及存放做好记录。

5.2.服务标准：

* 管理人员须经过专业培训，并取得《危险化学安全管理人员》证书。
* 严格化学危险品存、出库手续，建立完整、准确、有效的出入库台帐。做到帐物相符，发现差错，及时查明原因并予以纠正。
* 每日对库房进行安全巡视和通风换气，定期进行安全检查，确保安全配套设施工作正常，存储物质状态安全可控，安全标识完好无损。
* 爆炸品、剧毒品严格执行“五双”制度，（双人、双锁、双人收发、双人运输、双人使用）。
* 存放易燃易爆品的库房，应有良好的通风条件，夏季应采取洒水降温措施，务使库内温度不超过30℃。
* 经常巡视化学危险品仓库以及周围环境，严禁明火，电气设备防爆、消除事故隐患。
* 对寄存的化学危险品，应定期检查，旋紧瓶盖。
* 各种压缩气体钢瓶，应按规定每年检查一次，危险品按类分仓，按部门分格。
* 严格遵守作息时间，遇有意外情况，及时向领导汇报。
* 制定应急预案，发现异常情况，立即采取妥善措施并及时上报。

6、餐饮服务

6.1.服务内容：

* 负责园区内教职工（100-150人）早、中、晚就餐保障工作；
* 负责临时预定客餐保障、服务工作；
* 负责大型会议活动接待用餐工作；
* 负责应急保障盒餐制作、送餐工作；
* 负责卫生许可证以及各种相关资质办理、年检工作；
* 负责食堂、后厨卫生清洁以及用餐后，餐具清洁消毒工作；
* 负责各种原材料出入库统计工作；

**6.2.服务标准：**

* 食物中毒发生率为零。
* 食谱执行率>95%。
* 食品加工服务正点率 100%。
* 厨具洗刷洁净率100%。
* 厨具消毒检测合格率 100%。
* 人员持证上岗率（健康证100%）。
* 人员上岗培训率 100%。
* 厨师必须具有厨师证书。

**6.2.1烹制标准及卫生标准**

* （1）无鼠、无蝇、无有毒有害及人物品。
* （2）无垃圾，泔水桶清洁干净。
* （3）地面无积水，污水排放畅通。
* （4）门窗洁净，墙壁无尘土及蜘蛛网。
* （5）炊具、灶具、用具、器皿、水池洁净，无污垢。
* （6）生、熟、荤、素器皿分用，标志明显。
* （7）调料车、盒、盖每日清洗，每周消毒2次。
* （8）上岗前对操作区紫外线消毒40分钟后关闭。
* （9）上岗前手用肥皂流动水洗净。离开操作区或接触不洁物品后进行操作前，必须再次洗净手。
* （10）对原料、泡发食品，辅料进行质检。
* （11）烹制时落地或落在灶台上的原料及熟食品弃之不用。

**烹制标准**

* （1）烧熟煮透不能有糊锅、夹生及外糊里生现象。
* （2）不得检出致病菌。
* （3）烹制好的菜倒入洁净熟食盆内离地放置，必要时加盖保温或保鲜。
* （4）超过2小时食用的食品应在在60度以上保温存放或10度以下冷藏存放并记录时间。
* （5）不得直接用手接触或用勺品尝熟食品。
* （6）操作时无关人员不许进入操作区。
* （7）按规定留样，自然冷却后，冷藏48小时。遇特殊情况，未经领导批示，不许随意处理。

**烹饪加工标准**

* （1）保证加热设备运转良好，无故障。
* （2）工具、用具及调料准备充分，摆放合理，方便使用。
* （3）热处理时迅速快捷。（灼水时要注意菜品质地，有计划按顺序灼烫或滑油或蒸煮，蔬菜灼烫后要及时冷却散热，保持色泽翠绿鲜美。）
* （4）调料投放时必须及时准确、顺序、适时，调料必须清洁无杂质。
* （5）火候使用时要根据菜肴的质地和烹调方法的要求灵活掌握火力的大小、时间的长短。
* （6）烹调加热时要按菜肴的要求翻搅，必须及时、快捷、均匀，防止生熟不同步而出现外糊内生、受热不均的现象。
* （7）保证口味，保证色泽及菜肴成熟度。

**主食加工标准**

* （1）工作区卫生：
* A.清洁、无异味；
* B.无鼠、无蝇、无有毒有害及个人物品；
* C.污水排放畅通、地面无积水、无垃圾，泔水桶洁净并加盖。
* D.门窗、机械设备、墙面、排风扇、照明用具、吊扇保持干净，无尘土、蜘蛛网；
* E.台案、机械设备、盛具、笼布清洁，无残渣、无污垢；
* F.器皿、笼屉离地放置；
* G.台案、机械用后清洗晾干后加罩，罩布要保洁每周消毒2次；
* （1）岗前手用肥皂流水洗净并消毒。如离开操作区或接触不洁物品后进行操作前，必须再次洗净手消毒。
* （2）炸制食品用油不得超过2次。
* （3）按程序操作，熟食及汤的色、香、味、形符合要求，不得用过夜水及蒸锅水做汤。
* （4）无关人员不准进入加工区域；
* （5）不得用手直接接触熟食品；
* （6）蒸制和炸制的食品放在洁净专用器皿内离地放置，不得检出致病菌。
* （7）掉落的原料及熟食品弃之不用。
* （8）运送食品时工具必须清洁并消毒，有必要的保洁、防尘、防蝇设备。
* （9）按规定留样，冷藏48小时。
* （10）工作结束后将操作区及用具、设备、盛具清洗干净并定位放置。
* （11）加工设备使用前进行安全检查，加工时由专人按规定操作，不得离人，使用后断电清洁。

**6.2.2、生产加工标准：**

* 1.1.食品在加工时必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉禽类与海鲜类分开、水果类与蔬菜类分开。
* 1.2.食品在加工时必须按规定的操作时间和标准进行生产加工，以防产品不熟和食物中毒。
* 1.3.餐具、加工工具、食品容器必须符合卫生防疫的要求，在使用时必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉禽类与海鲜类分开、水果类与蔬荤类分开，并且有生、熟标记。
* 1.4.餐具、加工工具、食品容器在使用前必须按规定的程序和标准做到清洗、消毒、无污渍，并且无落地现象。
* 1.5.每餐生产的产品根据需要，留样48小时用于食品检疫。

**6.2.3、运输销售标准：**

* 2.1.食品、餐具、服务用具在运输、开餐前和备用时必须做到加盖或加封保鲜膜，成品与生品或半成品分开，并且不叠放、不落地。
* 2.2.食品、餐具、服务用具在运输、开餐前和备用时必须做到不与清洁用具、个人用品混放。
* 2.3.销售食品、使用或搬运餐具、服务用具时必须戴一次性手套。
* 2.4.被污染的食品严禁销售。
* 2.5.被污染的餐具、服务用具必须按规定的程序和标准经再次清洗、消毒后才能使用。

**6.2.4、储存标准：**

* 1.食品在储存时必须做到生与熟分开、半成品与成品分开、肉类与海鲜类分开、果类与荤类分开，并且按照程序和规定区域（货架：底部为海鲜类，中部为肉禽类，上部为蔬菜类，最上部为水果类；或底部为生品，中部为半成品，上部为成品）码放。
* 2.食品在储存时必须做到加盖或加封保鲜膜，并且不叠放、不落地、不用有色塑料袋包装。

## 6.2.5、餐厅清洁卫生标准:

* 餐具的清洗和消毒：
* 清洗餐具之前必须刮洗，将剩余食品刮进垃圾桶内。刮洗前，不得直接将餐具放入水槽。 不得使用钢丝球擦洗密胺餐具。
* 餐具在消毒水内要浸泡5分钟以上。

地面保洁和灭虫的标准:

* 地面不得有灰尘、口香糖、污物、污迹和水迹。
* 每日在早餐后、中餐后、晚餐后和进货后必须及时地彻底扫地、拖地各一次。
* 每周至少用硬毛刷，刷地一次。尤其要注意地面的油垢和卫生死角。
* 餐厅清洁不得有任何异味出现。
* 在餐厅、厨房、库房、更衣室和办公室适当的地方摆放扑鼠器和灭蝇器。

5、垃圾处理的标准:

* 垃圾桶必须在规定区域放置，垃圾桶的内外壁及桶盖必须保持干净，同时做到每日消毒。使用过程中须内置一次性垃圾袋并加盖桶盖。
* 垃圾倾倒前必须分拣，按纸木制品、塑料制品、金属制品和不可回收的物品分类放置。
* 垃圾按物业管理部门规定的时间和包装要求，倾倒在指定的地点。

7、车务服务

7.1.服务内容：

* 提供班车接送及日常公务用车等相关服务。
* 及时、规范完成日常车务接待工作。
* 确保各类会议、接送活动的圆满完成。
* 对车辆进行定期检查和清洗。

7.2.服务标准：

* 负责车辆正常调度、管理，规范车辆的使用。
* 制度拟订管理制度。
* 根据实际用车需求，制订车辆管理、行车安全等方面的制度，并在实际操作中不断修改完善。
* 拟订车辆使用申请、审核、派车等流程。
* 车辆检查，经常性对车辆的安全性能进行检查。符合安全要求。
* 车辆调度，合理、灵活地调度车辆。
* 手续办理，车辆的年检、牌证、保险等项工作的手续办理及时完整。
* 对车辆维修费用、油耗、里程等进行严格、公正的考核，并对公司各车辆出车、维修等情况建立台帐。
* 完成领导交办的其他工作。

8、应急响应服务

8.1.标准：

* 制订各项应急预案。
* 保安人员对区域内发生火警、匪警、事故、伤害等紧急情况时，力所能及的应急处置，并将情况如实、及时地向业主汇报、向相关单位反映。

2.要求：

* 每年针对应急预案组织安全、消防演习。

9、通讯设备服务内容与标准

9.1.服务内容：

* 保障园区内设备正常运行。
* 设备出现故障，及时发现并解决故障。
* 维修人员应在接到报修后15分钟内到达现场，故障排除不超过24小时。

9.2.服务标准：

* 对物业范围内设备定期检查、维护及记录数据。
* 每月完成巡视、检查数据登记及上报工作。
* 主动对所负责范围进行巡视检查，发现损坏及时维修。
* 定期对园区设备进行巡回检查，按使用频率做好计划进行维护保养。
* 严格按照操作规程开展工作，做到维修后场地清。
* 定期做好设备测试工作，并做好记录。
* 严格遵守钥匙使用规定，严禁外借和个人存放。
* 严格要求维护厂家工作情况，做好服务评价。

10、本项目相关管理制度、预案的建设

* 根据项目的基本情况制订本项目相关的管理制度、服务应急预案；
* 管理制度与应急预案切合研究所实际，操作性强。

11、节能管理

* 节能管理指物业服务过程中能源费的各种可能的节约方案并实施；
* 在满足甲方各项需求的同时，提出合理的节能方案，为甲方节约能耗开支。

**（五）、各项指标要求**

1．杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件

2．环境卫生、清洁率达100%

3．消防设备设施安好率100%

4．停车场设备安好率≧98%

5．房屋安好率100%

6．设备完好率100%

7．智能化系统运行正常率≧98%

8．零修、报修及时率100%，返修率≦1%

9．服务有效投诉≦1%，处理率100%

10．内部职工物业满意率≧95%

**（六）、售后要求**

物业服务考核办法

1.范围

本细则适用于本项目考核工作。

2.考核依据

本细则中考核项目的内容和标准依据投标人承诺的服务内容和服务标准。

3.考核方式

采购人每半年组织一次管理部门和行政资产处负责人（或其代表）填写考核表，对中标方承担的物业服务项目进行评价。

4.考核结果应用

**采购人每月对物业整体服务进行满意度评价评分，总评分计入每月物业费结算考核，具体实施细则为：月满意度总评分85以下支付85%物业服务费；连续两月满意度总评分低于80%以下，采购人有权要求中标人限期整改，限期仍未整改的合同服务期满后不续签合同。**