

## 第五章 采购需求

### 一、采购标的

#### 1. 采购标的（服务需求一览表或简要服务内容及数量）

序号	标的名称	预算金额 (万元)	数量	简要技术要求或服务要求	备注
1	北京信息科技大学沙河校区供暖运行维修服务项目	323	1	为北京信息科技大学沙河校区提供供暖运行维修服务	/

### 二、采购要求

#### （一）采购标的需实现的功能或者目标，为落实政府采购政策需满足的要求：

在确保供暖设备设施、供暖系统运行、太阳能洗浴设备设施运行的安全性、连续性及服务保障性运行的前提下，确保广大师生对服务项目达到满意，同时完成节能低碳环保目标。

1、负责供暖锅炉（燃气、电锅炉）、洗浴锅炉、换热站、中水处理站、供暖系统设备正常运行、所有供暖外线管网维修、户内暖气维修，负责洗浴热水锅炉常年供应、中水处理站系统运营维护巡视（现状锅炉房内1套及校医院地下1套）、屋顶太阳能热水器及换热设备间（12间），锅炉检测及环保检测（项目检测配合，费用甲方支付）软化水用盐、树脂、燃气调压箱维保（食堂2台及供热中心1台）等。

2、配合昌平区供暖考核和备案登记工作、地下中水站运行等数据上报；校节能需要的数据传输；

3、校方承担委托期限内燃气、水电等能源及材料购置费用支出、和单项费用超过（包含）2000元维修备品备件费用。对于在服务期内产生的抢修费用经双方确认后由校方另行结算。

#### （二）采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点：

总服务期限为1年，服务时间为2025年10月27日至2026年10月26日；采暖季采暖及巡视维修时间为5个月，预计服务期限2025年11月1日至2026年3月31日；其余项目为1年。

#### （三）采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求；技术参数

##### 1、服务项目

服务内容	服务标准
供暖维修服务综合管理	1. 承包方负责一切与供暖相关的工作,并协助落实临时性工作。 2. 校区供暖平台的维护处理。 3. 配合区供暖办供暖考核和备案登记工作,数据上报等;校节能需要的

	数据传输；低值易耗维修材料（锅炉运行记录本、软化水实验试剂、二次换热站运行记录本、地下中水站运行记录本）等。 4. 司炉管理人员负责安排司炉工排班、汇总每班填写的运行资料、协调与锅炉供暖运行相关的事项。
供暖维修服务	1. 需要维修所有承包校区的暖气维修和阀门、除污器清理、明线管道漏水处理及更换，及时放气处理暖气不热（包含室内暖气维修）和应急抢修等。 2. 水调试、供暖室温达标，外线阀门保养，24 小时外线维修及二次换热站运行巡检等。 3. 维修人员在日常巡检中发现超出自行解决的问题应及时向相关领导汇报配合校方制定维修改造方案。 4. 司炉人员严格按照锅炉使用要求，严格做好排污，锅炉运行记录、卫生等工作。 5. 供暖维修涉及到前期的设备上水、设备设施的运行调试、供暖系统的跑冒滴漏等的维修更换；中期运行中的气堵造成的局部不热、运行中的室内测温、突发的供暖设施漏水维修、管道腐蚀跑水维修更换等；后期供暖结束后的系统防腐维护、阀门的（损坏、关闭不严需更换）防锈润滑保养、供暖系统中的防护设施（除污器、伸缩器等）清理更换及日常涉及到供暖安全运行方面的相关工作。 6. 屋顶太阳能热水系统日常运行维护（学生 1、2、3、4 公寓 8 个设备间，学生 5、6、7 公寓 3 个设备间及体育馆 1 个设备间）和中水处理站运行维护（现状锅炉房内 1 套及医务室地下 1 套）。 7. 燃气调压箱维保服务（食堂 2 台及供热中心 1 台） 8. 各供暖换热站换热设备日常巡检（含通风设备和污水提升泵） 9. 各太阳能设备间换热设备日常巡检（含通风设备和污水提升泵）
供暖报修服务	1. 公布电话或报修平台。受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。2. 节能数据的统计上报；3. 一切临时性的供暖相关工作。

## 2、人员需求

供暖维修服务按照综合劳动法、安全法、消防法、特种行业要求、岗位分配职责、《特种设备安全监察条例》(国务院第 373 号令)《蒸汽锅炉安全技术监察规程》(劳部字{1996}276 号)《热水锅炉安全技术监察规程》(劳部字{1997}74 号)《TSG 特种设备安全技术规范 G0001-2012》JB/T10094-2002《工业锅炉通用技术条件》TSG G0002-2010《锅炉节能技术监督管理规程》《工业企业天然气安全规程》等需求考虑，基本人员设定为：**项目经理 1 人；专业主管 1 人；采暖季司炉工 8 人、采暖季维修及巡视人员 9 人；非采暖季司炉及维修 6 人；电工 2 人；太阳能热水器系统运维 3 人；中水系统运维 1 人；水质化验人员 1 人。**

## 3、供热服务内容和标准

(1) 承包方负责一切与供暖相关的工作。供暖运行管理和维修服务；供暖、生活用水锅炉、电锅炉运行及维护；供暖和生活用水二次换热站的运行巡视维护；太阳能热水器系统、中水处理站中水系统运行维护（现状锅炉房内 1 套及医务室地下 1 套）；供暖季结束后对供暖系统、阀门、除污器等相关配套设备的维护保养；配合供暖考核和备案登记、地下中水站运行等数据上报；校节能需要的数据传输；承包方同时承担供热、生活热水、电锅炉、太阳

能系统、中水系统等设施的运行费用，费用包括但不限于：运营过程中的水处理费、除垢费、化验费、人工及福利费、维修费、检修费、维护费、保养费、易耗品费等相关费用，其中单体、单次材料费高于（包含）2000 元的费用由承包方向委托方提供相关支持材料，经委托方确认后由委托方支付相关费用。对于在服务期内产生的应急抢修费用经双方确认后由委托方另行结算。

（2）供暖季供暖及维修承包合同时间为 12 个月。供暖季结束后配合区供暖考核和备案登记、数据上报时间不确定，按照区供暖办要求时间为准。（供暖季供暖及维修包括：上水调试、供暖平台运营维护、锅炉运行及各种数据的统计上报等一切与供暖相关的工作，外线阀门保养，24 小时外线维修），供暖季结束后人员承包公司自行安排。生活用水锅炉运行服务承包合同为一年（以签订承包合同为准）。

（3）负责供暖锅炉 24 小时供暖运行，所有供暖热源设备及其全部配套设施、设备、中水站（现状锅炉房内 1 套及医务室地下 1 套）所有设备运行服务与经常性的检修，保证设备完好无故障；负责对学校内户外换热站设备运行，暖气上水工作（包含室内暖气维修及处理暖气不热）等。对于在服务期内由于维修不及时造成损失由承包方承担或与委托方协商解决。

#### 4、供热服务运行制度要求

（1）供热运行制度：供暖服务企业须有完善的供热运行制度，包括但不限于以下内容：

（1.1）锅炉房、换热站系统运行及维保方案：锅炉系统维护保养方案、换热站维护保养方案、中水处理站系统维护与保养制度、维修保养存档制度等；

（1.2）用户室内服务方案：维修人员入户管理制度、用户投诉及处理管理制度等；

（1.3）锅炉房、换热站系统运行管理制度：锅炉房管理制度、换热站管理制度、值班制度、司炉员交接班制度、锅炉运行记录制度、巡回检查制度、设备缺陷管理制度、设备定期轮换制度、变配电保养检查表、水质化验制度等；

（1.4）供暖季按照北京市相关规定进行用户温度检测，保证热用户的采暖质量符合规定。

（1.5）制定针对本项目的紧急事件处理预案，如供暖设备或管网出现突然事故：水、电、燃气供应系统出现中断事件等情况。

（1.6）其他甲方要求完善的制度。

#### （2）安全生产制度

本项目安全生产的主要工作包括：安全生产管理规章制度和应急预案的制定及监督执行，安全教育培训，安全生产标准化实施，重大危险源监控，安全生产隐患排查治理等。供暖服务企业应依据《中华人民共和国特种设备安全法》、《北京市安全生产条例》、《锅炉安全技术操作规程》等规定，以及本项目的实际情况制定安全应急预案。依据《北京市安全生产条例》建立、健全安全生产岗位责任制度，实行安全生产标准化建设，制定以下安全生产规章制度：

- (2.1) 安全生产教育和培训制度；
- (2.2) 安全生产检查制度；
- (2.3) 有较大危险因素生产经营场所、设备设施的安全管理制度；
- (2.4) 危险作业管理制度；
- (2.5) 劳动防护用品配备和管理制度；
- (2.6) 安全生产奖励和惩罚制度；
- (2.7) 生产安全事故报告和处理制度；
- (2.8) 安全操作规程、有限空间操作规程制度等。

### (3) 安全责任

安全生产工作贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持“管理生产，必须管安全”和“谁主管，谁负责”的原则。供热服务企业应对供热运行行为的安全负全部责任。因供暖服务企业原因发生服务中断、设备损失、安全事故、人员伤亡、劳动纠纷等事故的由承包方自行负责。在供暖期内因意外事故或者其他不可抗拒原因需暂停供暖的，应及时通知采暖用户，并迅速采取有效措施恢复供暖。出现必须停暖情况时，必须通知委托方。

### (4) 服务保障

(4.1) 配备专业技术人员，工作经验丰富、所派人员数量充足，人员配备合理，能够很好地保障项目实施。

(4.2) 系统运行期间，在接到报修电话的30分钟内我方技术人员将做出响应，在接到报修电话的2小时内到达现场解决问题，重大问题或其他无法迅速解决的问题4小时内提出解决方案。

(4.3) 维护保养保障措施得力，质量保证完整，方法合理，对实施重点难点技术措施到位。

(4.4) 日常维护保养内容详细，能够按月、季度非常详细的列出工作的开展计划以及每项检查内容及合格标准，编制巡检记录点表。

(4.5) 项目管理组织架构明晰科学，业务流程合理规范，优化管理满足服务实施，项目管理制度健全完善，科学合理可行。

(4.6) 节能减排方案科学合理，针对性强。

(4.7) 应急预案及措施科学合理，可操作性强，针对性强。

(4.8) 上述未见事宜及服务期内突发事件均有服务商协助完成。

## (四) 采购标的验收标准；

### 供暖维修服务质量考核

为规范校内供暖服务管理，完善供暖服务监管机制，提升供热保障服务质量，结合建设“一流后勤”的质量目标，根据我校后勤管理服务发展的需求及特点，特制定本监管办法。

(注：全年不少于4次，供暖期不少于2次考核验收或根据校方要求。)考核项根据副表中

要求进行，不合格项扣分，根据分数扣除服务费或降低逐年递增比例。

(1) 服务质量监管的目的

通过学校甲方各级对供热服务的过程进行日常质量监管，以及对外包公司月检质量考核，对服务的质量加强控制，确保所有的服务工作稳质、高效运行，促使外包公司的服务水平稳步上升。

(3) 服务质量监管的组织形式：

监管考核工作由校方制定部门牵头，组织考核组成员对供热服务质量情况进行检查考核，考核小组由考核人与被考核人共同派员组成。

(4) 考核要求

1) 现场检查

现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

每月综合考核：甲方每月通过《供热服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。乙方每月 30 日前将乙方本月检查月报汇总以书面形式，上报甲方。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

2) 可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

3) 对于甲方检查出的问题：

a. 轻微问题当场整改、立即验证；

b. 一般问题当场予以记录在《现场记录单》上（日巡），并要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及协调。

c. 对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5 个工作日为整改期限。本月累计收到 2 张《整改通知单》，本月《供热服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

4) 甲方每学期进行满意度调查，调查结果为 85 分（含）以下，本月下发一张《整改通知单》，计入本月考核成绩。

5) 乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

**1、考核表格**（具体内容根据实际项目进行调整）

- (1) 《供热服务一月现场考核评分表》（见附件 1）
- (2) 《现场记录单》（见附件 2）
- (3) 《整改通知书》（见附件 3）
- (4) 《纠正和预防措施处理单》（见附件 4）

(5) 《供热服务季评考核表》（见附件 5）

## 2、质量控制

- (1) 因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的，中标人负赔偿责任并扣 1 分；
- (2) 未能按时对设备保养，进行验收年检的，扣 1 分；
- (3) 对设备技术不熟悉，不能正常操作或造成损失的，扣 1 分；
- (4) 服务商不具备技术专业管理人员的，扣 1 分；
- (5) 各种应急预案、日检记录不按时记录的，扣 1 分；
- (6) 未按照设备要求进行安全演练培训的，扣 1 分；
- (7) 未能接待社会职能部门入校检查或验收的，扣 1 分；
- (8) 各项管理制度、证件未能上墙悬挂的，扣 1 分；
- (9) 对待招标人管理人员及考核人员态度蛮横、不服从合理化建议的，扣 1 分；
- (10) 未能履行合同中规定的条款，扣 1 分；
- (11) 未按照招标人需求服务的，扣 1 分；
- (12) 工作拖延，造成不良影响或投诉的，扣 1 分；
- (13) 随意拖欠员工工资、拖欠第三方服务的，扣 1 分；
- (14) 未能按照劳动法律规定，未能给员工上保险的，扣 1 分；
- (15) 因管理不当被社会仲裁介入的，扣 1 分；
- (16) 对学校节能工作懈怠，造成浪费的，扣 1 分；
- (17) 因酒后吵架、造成他人伤害及招标人财产损失的，扣 1 分，严重者追究赔付并解聘；
- (18) 对本应主动处理的事情造成过失、对熟视无睹、视而不见的，扣 1 分；
- (19) 招标人每月检查全面服务工作 2 次，根据不合格给予扣分（按照考核明细表）
- (20) 招标人考核部门小组对所有扣分项按照比例进行降低付费处理；
- (21) 由于处置不当，造成重大安全事故、人员伤亡、恶劣舆论的，招标人有权立即停止该服务项目。

## 3、奖励加分

- (1) 对扣分项逐一落实，业绩出色的学校质量监控组给予相应加分；
- (2) 完成本项目服务以外的其他校内应急服务，给予加分。

## 4、增值服务

增值服务是指服务商在标书内容之外，为有利于更好地提升服务品质而提供的可量化服务保障内容，要求内容详实、贴合项目实际情况且特色明显，在校方有特殊需求时，如迎新、校庆、重大活动、校内搬运等，用于为师生提供全方位的保障和服务支持。

## 5、考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

(1) 根据《评分标准》所列标准要求和评分细则,对供热服务当月服务质量评定级别分为:  
优(90分以上<含>)。

良(90分以下,80分以上<含>)。

合格(80分以下,70分以上<不含>)。

不合格(70分以下<含>)。

(2) 月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款,进行服务费用的支付及相应处置:  
综合评分达到“优”(90分以上<含>),全额支付月服务费。

综合评分为“良”(90分以下,80分以上<含>),当月服务费扣款1%-4%。

综合评分为“合格”(80分以下,70分以上<不含>),当月服务费扣款5%-8%。

综合评分为“不合格”(70分以下<含>),当月物业服务费扣减5%-8%,并终止服务合同。

(3) 根据合同条款:

考评组每季末根据连续3个月的月考核结果,对乙方全面工作进行综合评分,填报《供热服务季评考核表》(见附件5样表),并通报相关情况。

附件1 《供热服务—质量检查评分表》

供热服务—质量检查评分表（）月

内容	分项指标	分值	得分
职责上墙	岗位职责、制度上墙	1	
锅炉房、换热站 卫生环境	锅炉房、换热站物品摆放整齐，地面干净，四周无蜘蛛网。	1	
	锅炉房、换热站其他物品摆放有序，定点定位摆放，标识清楚。	1	
文件资料管理	文件清单和文本化资料办公文件夹样式统一，标识清楚，受控文件管理、审批、发放、回收；文件内容真实性。	1	
仪容仪表	着工装，整洁干净。佩戴工牌且佩戴在左胸前，不得歪斜。不烫发、染发，留怪异发型。	1	
	没有穿绝缘鞋。	2	
服务礼仪	无客户对维修人员服务礼仪不满意的相关记录。	2	
	没有与业主及客户发生口角或冲突的相关记录	2	
证件管理及身体 条件	有效证件（与岗位是否相符、年审是否有效），维修人员应接受安全操作规程培训年度两次，应签定岗位说明书。	2	
考核与纪律	严格遵守作息时间，按时上下班，严禁迟到、早退和空岗行为。	1	
	当班时间不做与上班无关的事，不当班人员不得在岗位上逗留。	1	
安全培训与定期 普查工作	《安全生产教育和培训》、《安全生产操作规程》、《有限空间操作规程》等，人员具有风险识别能力。	2	
	安全管理落实到责任人（值班运行、巡视点、设备管理）。	2	
	每月有风险源排查计划，并有落实检查，有记录，根据公司要求有定期检查结果上报流程。	2	
	风险源排险及时并采取了相关排险措施。	2	

	风险源有无合理规避。	2	
突发事件处理能力与演练	根据项目特点编制工程应急预案。	2	
	组织应急预案演练：1、管理人员及班组长以上人员具备突发事件处理能力。2、一线工程岗位具备风险识别能力；	2	
零星维修	有报修登记、派工单、维修回访(写字楼、回访率 100%、其他 30%)，维修解释，记录完善、清晰、有可追溯性，维修统计及时，维修内容有分析、有跟踪。分工明确、有责任人；	2	
	维修及时率满足服务要求（应急维修 30 分钟内），公共设施维修在计划时间内完成。保证维修质量、避免返工，无客户维修投诉。	2	
	维修材料仓库操作规范，入库、出库手续齐全，库存量清晰，有废料回收登记并有可追溯性。	2	
	维修问题跟踪与分析，工程责任人、项目主管有无签字确认。	1	
设备环境管理	重要设备房内（变配电房、发电机房、电梯机房、泵房、中央空调房等）应房配置温度/湿度计，温度保持在 40 摄氏度以下，环境湿度保持在 80%以下（有特别要求的除外）	2	
	设备房门窗灵活，油漆完好；锁具完好	2	
	设备照明点亮率为 100%，应急灯放电时间在 30 分钟以上，疏散指示灯正常工作。	2	
	设备房系统图、供水示意图、操作规程、管理制度、岗位职责应与实际相符。	2	
	设备房地面干净无杂物符合 5S 要求，工具应摆放指定位置整齐有序，警示带设置应符合作业文件规定，墙面无污染。	2	
	设备表面无积尘、无油污、油漆无脱落、无跑、冒、漏现象。	2	
	设备房消防设施配置足够，定期进行有效检查。	2	
	具有防小动物措施，应安装挡鼠板、网等	2	

	设备房设有的排水设施，手动、自动运行正常，控制并处于自动状态，积水井无杂物，定期清理、有溢水位报警装置。	2	
设备标识	设备名牌清晰完整，开关回路编号、阀门控制范围、管道流体方向，单体设备设备卡应符合文件要求。	2	
	设备值班室应悬挂相关制度，系统图、示意图、操作流程（规程）、岗位责任人、设备责任人标识。	2	
	设备管线面漆应符合标识文件要求	2	
	设备间应设置警示牌及警示带，警示标志应符合文件要求。	2	
设备运行管理	运行管理过程严格执行工程类制度（工作票、操作票、交接班、巡视制度等），检查员工制度培训、掌握、执行情况。	2	
	设备运行计划完整并有相关责任人：负责人每年 12 月底制定设备运行管理计划,对本年设备运行情况总结分析并有报告，并有负责人签字。	2	
	设备运行巡检工作检查：按相关制度进行设备巡视，巡查记录填写清晰、完整，可追溯，无假记录、记录不及时现象。	2	
	设备运行故障、隐患处理检查	2	
	设备运行方式检查：应符合相关行业及公司制度要求（如消防控制器运行、消防水泵运行等）。	2	
	设备、设施台帐建立，台账内容应符合公司要求，设备运行维修记录更新及时。有责任人。	2	
设备保养计划	各设备保养计划制定：负责每年 12 月底制定年度管理计划，每月 28 号制定月度计划、周计划。	2	
	设备保养记录真实性、完整性检查。	2	
设备送检、报验	定期送检、报验设备报告齐全（高压、电梯、锅炉、水质、水处理、压力等）。	2	

过失单	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次 10 分。本月累计收到 2 张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	20	
-----	---	----	--

考评人： \_\_\_\_\_

被考评人： \_\_\_\_\_

附件 2 《现场记录单》

供热服务质量检查现场记录单

NO

被查项目 名 称		检查 日期	
检 查 问 题 记 录	<p style="text-align: right;">检查人签名： 年 月 日</p>		
被查项目 负 责 人 签 收			
复 查 情 况	<p style="text-align: right;">复查人签名： 年 月 日</p>		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

附件3 《整改通知书》

供热服务质量检查整改通知书

NO

被查项目 名称		检查 日期	
检 查 问 题 记 录			
整 改 意 见	<p style="text-align: right;">检查人签名：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
被查项目 负责人 签收			
复 查 情 况	<p style="text-align: right;">复查人签名：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			



附件5 《供热服务季评考核表》

北京信息科技大学新校区一供热服务季评考核表

考核范围：校园供热运行服务

考评时间：

季度	月份	月现场考核评分	媒体曝光总扣分	表扬总加分	事故赔偿总扣分	服务创新总加分	各类荣誉总加分	月考核得分	季评考核得分
第一季度									
第二季度									
第三季度									
第四季度									
<b>总评：</b>		<b>分</b>							

#### （五）付款方式及履约保证金

1、合同签订后，采购人根据上季度考评结果，服务费用按季度支付。

2、服务费用实际支付金额，根据服务报价，按实际提供服务时间进行折算。

3、采购人按季度支付，每季度支付合同全款的 25%，在本项目服务期结束且验收合格后，将合同剩余款项全部付清。

4、鉴于本合同项下的服务内容在履行过程中可能因实际需求、项目条件或其他不可预见因素而有所增减，双方特此约定以实际发生为准。（由于本合同价款 100%来源于政府财政性拨付，合同约定的付款时间以财政性资金实际到位为前提，如因采购人财政性资金未到位导致采购人无法按前述付款时间节点支付款项，中标人应同意待采购人财政性资金到位后，且满足前款约定的付款条件时，采购人按工作程序支付。）

5、履约保证金：合同签订后 7 日内，中标人应当按照合同总金额的 10%先行向采购人提供履约保证金，服务当年按季度考评结果为“优秀”时，返还履约保证金总额的 10%，采购人在本项目服务期结束且验收合格后将剩余部分的履约保证金无息返还中标人。