

第五章 采购需求

项目总体情况：

项目名称：首都师范大学 2026-2027 年东校区管理服务项目

服务范围：详见需求一、需求二

服务期限：委托管理期限 2 年，自 2026 年 3 月 16 日起至 2028 年 3 月 15 日。

预算费用：1177 万元

本项目最低上岗人数： 92 人（校园管理不低于 56 人，其中含项目经理 1 人；公寓管理不低于 36 人）

服务人员的基本条件

1. 年龄：合同制员工应符合法定工作年龄，劳务人员女不超过 60 岁，男不超过 65 岁。

2. 身体状况：健康（建议劳务人员每个聘期前做必要项目的健康检查）

3. 具备所从事服务专业的基本知识和业务技能。

4. 遵守职业道德，具有较强的工作责任心。

5. 无重大疾病或其他不适应工作要求的疾病。

6. 无赌博、吸毒、盗窃和其他违法行为。

7. 项目经理上岗条件：

(1) 本科(含)以上学历，且具有不少于 3 年的管理服务工作经验。

(2) 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。

(3) 具备卫生清洁、治安保卫及设施设备管理方面的知识，具备较强的奉献精神、组织管理能力，能够很好的配合开展学生思想工作。

(4) 能够熟练使用办公软件、操作信息系统、公寓管理等信息系统、独立撰写日常文案等。

(5) 具备突发事件（消防、治安、安全事故、自然灾害等）的应急处置能力，熟悉各类事件的处置流程。特别是消防事故的处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

(6) 可随时处理工作。

8. 主管上岗条件：

- (1) 一般应具有大专及以上学历，有 3 年及以上管理服务工作经验。
- (2) 熟悉高校公共保洁、消杀、值班、消防及水电气暖土建维修等工作规范。
- (3) 有良好的沟通能力，能够灵活处理工作中出现的各种问题。

9. 领班上岗条件：

- (1) 一般应具有高中及以上学历，有 3 年及以上管理服务工作。
- (2) 熟悉公共场所的卫生保洁、垃圾分类、消杀防疫、值班巡视等工作流程、标准或熟悉水电气暖土建维修等工作规范并有相关执业资格。
- (3) 有良好的沟通和管理能力。

10. 与乙方依法签订了劳动合同。

需求一（校园管理服务部分）

采购内容：

东校区（东一区 and 东二区）教学区及附属用房建筑面积 78755.54 平方米，绿化面积 18105.5 平方米。负责东一区（含阜光里小区供暖及维修）、东二区（含家属楼）教学区范围内：教学楼、图书馆、体育馆、职工宿舍、停车场、道路、绿地等的日常保洁（不含东一独立运动场）、垃圾分类和垃圾清运、绿化养护（含树木修剪、校区空地杂草清除）；教学楼和职工宿舍值班、管理，报刊收发等工作；教学区、食堂及学生公寓楼的电气设备（不含食堂厨卫设备）、水暖设施【包含家属区供电线路，即电路入楼前最后一个电箱之前部分；水路包括上水和污水管线，即上水线路（自来水和暖气）入楼前最后一个检修井之前部分，污水管线出楼后第一个污水井之后部分】、电梯（不含家属区）、中央空调【（含多联机）只负责监管报修，不含维修维保】、配电室、热力站、浴室、茶炉、自来水泵房（含家属区一个）、消防水泵房、中水泵房、消防设备设施（消防泵房、管线及指示灯等及日常灭火器、消防栓的日常巡检）、电开水器（滤芯每年更换两次）等设备设施的维保、维修、运行管理；化粪池（含家属区）、隔油池清掏；水电土建维修（不含学生公寓门锁维修更换）；配合学校做好安全稳定、能源回收、节能减排、垃圾分类及清运、生活水年检和污水排放年检、设备年检、中央空调防疫检测、电梯年检、控烟管理、防汛减灾、防火防盗、扫雪铲冰、门前三包、师生大型活动保障、爱国卫生、智慧校园等工作；做好为学生提供服务的第三方社会企业的协调和保障工作；妥善处理学生的投诉建议以及问题整改工作。

序号	建筑名称	建造年代	建筑功能	建筑面积 (平方米)	围护结构
1	东一区教学楼	2011 年	教学	34938 m²	钢筋混凝土框架
2	东一区食堂及浴室	2011 年	食堂、浴室	4952 m²	钢筋混凝土框架
3	东一区警卫室、收发室	2011 年		120 m²	钢筋混凝土框架
4	东一区水泵房	2002 年		114 m²	砖混
5	东一区校园办公室	2011 年	办公	235 m²	砖混
6	东一区换热站	2002 年		420 m²	砖混
7	东一区操场	2011 年		12011 m²	
8	东二区南教学楼	1958 年	教学	4266.46 m²	砖混

9	东二区北教学楼	1988 年	教学	5806.48 m ²	框架
10	东二区配电室	1989 年		79.83 m ²	砖混
11	东二区操场	2000 年		8576.34 m ²	框架
12	东二区北平房	1985 年	宿舍	170.8 m ²	砖混
13	东二区西平房	1986 年	宿舍	162.93 m ²	砖混
14	东二区图书馆	1960 年		727.34 m ²	砖混
15	东二区教工宿舍楼	1989 年	住宅	4205.22 m ²	砖混
16	东二区传达室	1990 年		64.14 m ²	砖混
17	东二区体育馆			1906 m ²	砖混
面积合计				78755.54 m ²	

计划中标人进驻管理区域时间：2026 年 3 月 16 日，如遇学校有重大安排及不可抗力的原因，另行调整时间。

服务人数及要求：服务单位应保证日常在岗人数原则上不少于 56 人，应按国家相关规定给职工上保险和公积金。项目经理应具有本科以上学历，高校校园物业管理经验，身体健康，有较强责任心；重点岗位人员应具有相关岗位上岗资格证书和工作经验，身体健康。

其他要求：

- （1）符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定的物业管理企业；
- （2）投标人须具有注重运用物联网、人工智能、大数据等新一代信息技术与产品来提升改善物业管理服务能力与质量的思维，须具有在用或拟用的科学合理、先进高效的物业管理服务软件或平台。
- （3）投标人应投保公众责任险，用以承担其在服务范围内因过失、疏忽导致的第三方人身伤害、财产损失而需的经济赔偿责任。

项目管理服务内容（校园管理）

1. 教学区范围内教学楼、图书馆、体育馆、职工宿舍、停车场、道路、绿地等的日常保洁、垃圾分类和垃圾清运工作（不含“其他垃圾”合同的签订）；
2. 校区绿化养护工作（含树木修剪及校区空地杂草清除）；
3. 教学楼和职工宿舍值班、管理工作；
4. 报刊收发等工作；
5. 教学楼、食堂、学生公寓及其他楼宇的电气设备、水暖设施、电梯、中央

空调【（含多联机）只负责监管、报修，不含维修维保】、配电室、热力站、浴室、茶炉、自来水泵房、消防水泵房、中水泵房、电开水器、等设备设施的维保、维修、运行管理；

6. 教学区内水、电、消防设备设施（消防泵房、管线及指示灯等）、土建日常维修（不含学生公寓门锁维修更换）；化粪池、隔油池清掏。

7. 配合学校做好安全稳定、能源回收、垃圾分类、节能减排、生活水达标和污水排放年检、设备年检、中央空调防疫检测、电梯年检、控烟管理、防汛减灾、防火防盗、扫雪铲冰、门前三包、师生大型活动保障、爱国卫生、智慧校园等工作；

8. 做好为学生提供服务的第三方社会企业的协调和保障工作；

9. 妥善处理学生的投诉建议以及问题整改工作；

10. 做好疫情防控工作；

11. 完成上级部门临时交办的其他工作。

项目管理服务要求与标准（校园管理）

中标人应在适当区域内，设置信息公示栏，公示项目组织架构、服务内容和标准、服务频次、咨询或投诉方式等，公开接受学校的服务监督，及时处理反馈投诉意见建议。

中标人应针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供雨伞工具借用等便民暖心服务。

中标人应立足学校学生需求，积极主动制定符合学校实际的健康、向上的文化活动方案，要体现“育人服务”文化内涵。

中标人应积极推广应用信息技术手段提高管理水平和服务质量，例如保洁、值班等员工巡检打卡考勤系统。

中标人务必要合法合规用工，项目服务人员要统一着装，仪容整洁，精神饱满，做到礼貌用语，微笑服务。

涉及的主要服务需求如下（校园管理）：

（一）供暖锅炉运行

1. 按照国家标准安全运行热力站，热力站人员持证上岗，严格遵守《热力站运行操作规程》，认真填写运行记录；
2. 每日进行安全自查，定期接受技术监督局安全检查；
3. 在室外温度不低于零下9℃时，保证室温在18℃以上，且覆盖率在95%以上；
4. 定期抽查室内采暖情况，有测温记录；
5. 供暖系统软化水每天化验两次，确保水质符合国家规定的检测标准，保证热力站安全运行；
6. 供暖期间每天对供暖系统巡视，保障系统正常供暖，并对每次巡视做好巡视记录；
7. 供暖季实行24小时全天候服务；
8. 接到报修后，15分钟内到达现场，出现采暖管道或暖气片漏、渗或不热等故障，1小时内排除并清理干净现场；
9. 停暖后，对管网及各种设备进行检修和维护保养，做好记录，保证供暖设备完好率100%；设备设施维修保养应通知甲方现场监督并验收；
10. 运行单位要不断采取节能降耗的研究和技改措施；
11. 协助首都师范大学做好热力站设备年检工作。

（二）洗浴换热器运行

1. 服务人员培训上岗，持有健康证；
2. 维护浴室设备，无跑冒滴漏，保证正常运行；
3. 按学校提出的时间要求，提供澡水供应；
4. 水温：夏季保持在39度；冬季保持在42度。

（三）茶炉运行

1. 司炉人员培训上岗，持有健康证；
2. 维护茶炉房设备，无跑冒滴漏，保证正常运行；
3. 按学校提出的时间要求，提供开水供应；
4. 读卡器出现故障时，及时联系数字校园建设中心。

（四）自来水泵房、中水泵房、消防水泵房及高位水箱间等运行要求：

1. 严格遵守《生活水泵、污水泵及生活水消毒设备维护保养规范》，保证学校生活水、饮用水及消防水的正常供应。有停水或水污染事件发生时要采取应急预案处置。

2. 由专人对泵房进行封闭式管理，制度上墙。

3. 工作人员持健康证上岗，有二次供水卫生许可证、水质化验单，确保水质符合标准。

4. 运行记录规范、清晰、完整。

（五）中央空调运行：

1. 做好运行操作、事故报修和技术资料管理等工作。要使管理制度化，操作规范化，人员专业化，职能责任化；

2. 每天对空调系统进行巡视，保证运行正常。

3. 保障制冷工况运行，室温维持在 26℃；

4. 空调系统出现故障后，管理人员应当在接到报修电话 15 分钟内通知维修维护人员到场处理。

5. 按卫生部门要求按时检验、检测并出具报告。

6. 有故障应急处理方案。

（六）配电室运行

1. 依据《北京市电力公司电力设备预防性试验规程》、《电力设备交接和预防性试验规程》、《北京电力公司电力安全工作规程》、《北京地区电气规程》、《继电保护和自动装置检验规程》及其他相关文件中的有关规定对配电室的供电设备进行检测，出具检测报告，保障设备安全运行；

2. 有人值守配电室：

（1）保障供电安全运行；

（2）主配电室实行 24 小时运行值班，严格遵守《配电室安全操作规程》，认真做好《门禁记录》、《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、

《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；

（3）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；

（4）保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验。

3. 无人值守配电室：

（1）无人值班配电室设专人每日进行一次巡检，重点检查高压设备运行、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，并填写巡检记录，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）配电室每周清扫一次设备表面，每月清扫一次环境卫生，低压配电室每季度清扫一次设备表面及环境卫生。

（七）电梯运行

1. 规范电梯运行管理工作，确保电梯良好运行，设备安全可靠的运转；

2. 电梯维修保养过程中，严格遵守《特种设备安全监察条例》、《北京市电梯安全监督管理办法》、《北京市电梯日常维护保养规则》及其他有关规定，维保标准参照电梯公司提供的《电梯维修保养手册》中的技术标准和有关规定，按时进行电梯年检；

3. 电梯维保应当按照《电梯日常维护保养准则》（DB11/418）《后勤电梯维护保养规范标准》，完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录；

4. 实施日常维护保养后的电梯应当符合《电梯维修规范》（GB/T18775）、《电梯制造与安装安全规范》（GB7588）；

5. 日常服务标准：

（1）凡楼层中设有电梯门的均需开启载客；

（2）凡有高峰梯的，在高峰期与主梯同时运行；

(3) 主梯维修时，有备用梯的用备用梯运行，无备用梯的，属急迫性维修的，应在 30 分钟内抢修完工，其他维修应于 23:00~5:00 时内完工。有发生紧急情况时的应急预案。

(4) 一旦发生电梯停电、夹人等危险情况时，应迅速组织救助。

(八) 报修服务

1. 负责保障部 68901000 报修电话的记录及转报工作；
2. 负责维修任务单的回收，保存，数据的统计工作。

(九) 电维修要求：

1. 严格执行本岗位工作制度，严防各种事故的发生，出现问题及时处理并上报。
2. 了解所管辖的供电线路，包括各条线路的去向、负载情况；
3. 负责管辖区内用电设备的维修工作，接到报修电话后 15 分钟之内到场；严格遵守零修中废弃物的处理、电资源节约控制的相关规定；负责废旧灯管的收集和暂存。
4. 如遇突发事件，采取有效措施加以处理，并及时上报；不能自行处理的要第一时间向领导汇报。
5. 无特殊情况不得随意停电，确因工作需要而停电时，应提前请示上级主管领导，经同意后方可执行停电操作。
6. 负责对责任区内的违章用电情况进行监督，发现后要主动制止，必要时上报主管部门处理。
7. 负责各种工具、生产资料的维护、保管；保持配电室干净整洁。
8. 加强对工作过程中的安全管理，在确保人身安全情况下方可进行零修操作。

(十) 水维修要求：

1. 负责对所辖区的上、下水和供暖管网的巡视，发现跑、冒、滴、漏、堵等现象应及时处理，不能自行维修的应及时上报相关部门。
2. 维修人员在接到报修后应在 15 分钟内与顾客取得联系，及时到达现场，

一般维修任务不超过 24 小时。如有特殊原因不能及时维修的，应立即上报到主管部门，由主管部门协助解决。

3. 维修中要使用文明用语，在确保个人人身安全情况下进行零修操作，优质高效的完成零修任务。

4. 认真执行零修相关规定，合理使用原材料，厉行节约降低维修成本。

5. 负责定期检查各种排水设施，发现堵、满现象应及时组织人员清掏和疏通。

6. 负责服务过程中废弃物的处理、水资源的节约控制。

7. 负责组内各种工具、原料及各种生产资料的使用、维护、保管。

8. 负责组内工作设施和工作环境的维护及保洁工作。

（十一）土建维修要求：

1. 负责管辖范围内瓦、木、铁、油、防水等工种的维修工作。

2. 维修人员应在接到报修后 15 分钟内与顾客取得联系，及时到达现场进行维修，一般维修任务不超过 24 小时。如有特殊原因不能及时维修的，应立即上报到主管部门，由主管部门协助解决。

3. 维修中要使用文明用语，在确保个人人身安全情况下进行零修操作，优质高效的完成零修任务。

4. 认真执行零修相关规定，合理使用原材料，厉行节约降低维修成本。

5. 维修人员在维修过程中产生的油棉纱、手套等废弃物及化学品包装物等按规定进行处理。

6. 负责各种工具、生产资料的维护、保管；保持工作场所干净整洁。

（十二）电开水器的运行：

1. 保证电开水器能够按时按量提供合格饮用开水。

2. 负责楼内电开水器和周边地面的保洁工作。

3. 如发现电开水器出现故障，要及时维修，维修后做好记录。

4. 电开水器定期由专业人员进行维护，定期进行除垢、更换滤芯（每年两次）及水质监测。

（十三）化粪池及隔油池清掏

1. 每半年清理一次，将井内硬的表面块状物全部清运。
2. 平时保持井内无积物、块状物浮于表面，出入口畅通，污水无溢出。

（十四）垃圾清运

1. 对厨余垃圾、可回收垃圾、其他垃圾、有害垃圾、建筑垃圾、绿化垃圾与有资质的垃圾清运公司签订清运合同（其他垃圾合同除外）；
2. 生活垃圾日产日清，清运率 100%；
3. 垃圾桶必须排放在指定地点，不能乱倒滥卸；
4. 封闭化运输，减少道路污染；
5. 保持垃圾桶存放处整洁，做到车走地净；
6. 垃圾设备的日常管理和维护维修；

（十五）教学楼（含图书馆）保洁

工作内容：

1. 负责教学楼公共部位及设备设施的保洁工作，主要包括：卫生间、开水间、大厅、楼道、楼梯及扶手、墙壁、顶棚、消防器材、楼内宣传框等的清扫及所有门窗的清洁，并按要求做好生活垃圾分类及清运工作。
2. 完成交办的各项临时任务。

岗位人员条件

1. 初中以上学历，人品端正。
2. 身体健康，具备从事保洁工作的身体条件。
3. 规范操作，熟知清洁工作的基本知识和操作流程。

工作标准：

1. 保洁标准
 - ①大厅内摆放的宣传栏、标识等无灰尘、无污渍；
 - ②地面无污渍，无垃圾；
 - ③玻璃门、镜子无灰尘，保持光亮干净；
 - ④大厅的墙面、台、不锈钢等保持光亮、整洁、无灰尘。

2. 楼梯的保洁标准

- ①地面、楼梯洁净、无污渍、水渍、灰尘；
- ②楼梯扶手护栏干净，无明显脏污；
- ③楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；
- ④踢脚线干净。

3. 楼道的保洁标准

- ①墙壁开关等设备干净无灰尘；
- ②窗户玻璃、门玻璃干净无污渍；
- ③踢脚线干净无灰尘、无污渍；
- ④地面干净无脚印无污渍无垃圾；
- ⑤配套的设备设施干净无尘。

4. 公共部位玻璃内壁的保洁标准

- ①玻璃无灰尘、无水迹，保持干净透亮；
- ②玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁；
- ③爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃；
- ④窗槽内保持干净，无灰尘。

5. 卫生间及开水间保洁标准

- ①天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；
- ②目视墙壁干净，便器干净无黄渍；
- ③室内无异味、臭味；
- ④地面无烟头、纸屑、污渍、积水；
- ⑤大、小便池表面光洁无垢、无异味，芳香球添加及时；
- ⑥各种设备设施干净无尘，各类垃圾清倒及时；
- ⑦面盆冲刷池干净无污染，镜子干净无污渍；
- ⑧地漏无积聚污物，清洁用具码放整齐。

6. 教室保洁标准

- ①门窗玻璃无污迹、无水迹、无手印；
- ②灯具、通风设备无污；
- ③桌椅摆放整齐、表面无灰尘；

④板槽内无粉笔末，讲台无尘土；

⑤纸篓倾倒及时干净，无粘附物。

7. 外围门前三包日常保洁标准

①清扫道路、楼宇周围花砖地面垃圾、树叶等：无垃圾无废纸等；

②标识、宣传栏、干净、无积尘、无污渍；

③楼前及绿化带内外目视无枯叶、无果皮、无饮料罐、无废纸杂物等；

④行人、行车路面无明显泥沙、无废纸，杂物等。

（十六）教学楼值班

工作内容：

1. 负责楼门安全保卫工作及断送电和开关楼门工作。

2. 负责填写值班记录和报修记录以及来客、大件物品出入、信件的登记工作。

3. 负责值班室及门厅清洁工作及楼外自行车的摆放工作。

4. 负责夜间安全巡视、突发事件的初步处理及汇报。

5. 完成交办的各项临时任务。

岗位人员条件：

1. 高中及以上学历且具有从事本岗位 3 年的工作经验。

2. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。

3. 具有一定的组织协调和配合对学生开展学生思想教育工作的能力。

工作标准：

1. 态度和蔼、服务热情、不脱岗、不做与工作无关的事情。

2. 认真执行门卫制度和作息時間，每日准时开关楼门、准时断送电，并做好各项记录填写登记工作。

3. 门厅及门前三包干净整洁。

4. 每日 22：30 清楼，关闭基础设施、检查各处有无人员和危险品，做好值班室卫生，夜间做好巡查工作，0：00-6：00 间安全巡视不少于 2 次，掌握楼内情况。

5. 熟练使用灭火器、消防栓等消防设施，严格执行突发事件预案操作流程。

（十七）室外保洁

1. 负责东一区、东二区（含家属楼）校区楼宇周边主干道路和绿地内的环境保洁、消毒、垃圾清运工作，保持道路全天整洁干净；
2. 负责监督检查校园环境保洁情况，及时纠正人为破坏环境行为；
3. 负责将清运来的垃圾进行分类并集中存放处理；
4. 清扫过程中避免扬尘，消毒杀虫过程中避免消毒液敌敌畏等危险化学品的遗撒残留，做好有毒有害物品的使用回收登记工作；
5. 做好校区三包责任区的泄水、扫雪和铲冰工作，保证路面不积水、少结冰。

（十八）校园绿化美化

1. 严格遵守《北京市城镇绿地养护管理规范》有关规定；
2. 负责草坪的种植和养护；
3. 负责树木的种植和养护；
4. 负责室内外盆花的养护；
5. 遇重大节日在校园醒目位置摆放花卉；
6. 负责校区内荒草清除。

（十九）收发室管理

1. 负责单位和个人信件、包裹、汇款单等的收发、登记、领取工作；
2. 负责单位和个人各类报纸、杂志等的收发、登记、领取工作；
3. 妥善保存好收发物品做到及时投放，准确无误，完好无损；
4. 负责发放邮件时核对领取人有效证件；
5. 负责收发室的节能降耗工作及固废（尤其废旧报纸杂志）的分类处理及回收，储存等工作；
6. 负责收发室的消防防范及应急处理工作，避免火灾发生；

（二十）智慧校园建设与节能减排工作

1. 能够积极主动地为智慧校园建设提供有效建议意见，贡献自身力量与智慧。
2. 须无偿配合学校做好因智慧校园建设需要开展的系统对接、数据对接等工作。
3. 要做好学校数据的保密工作，不得私自泄露传播在物业管理服务过程中产生的与学校相关的系统数据、能源数据等等数据信息，未经学校授权切勿作为他用。
4. 要配有一定数量的能够熟练运用计算机、手机等信息化技术产品的服务人员，在必要情况下，要配有部分具有专业资质的能源管理人员。
5. 服务人员须具有超强的节能减排意识，尤其是工作内容与热力站、配电室、锅炉房等场所以及其他重点耗能设备关联密切的相关管理人员，在服务过程中要时刻关注水、电、气、暖等能源的消耗状况，做好能耗对比分析，发现异常问题时，应及时进行上报、处理。

（二十一）职工宿舍管理

1. 负责公寓楼地下室职工宿舍的安全检查，安全防范，住宿登记工作；
2. 负责对外来人员及携带的行李物品进行询问登记工作；
3. 负责检查公共物品齐全及各宿舍卫生情况，负责防疫消杀管理；
4. 负责执行规定的作息时间及门窗，水，电，暖的检查工作，发现问题及时维修，避免发生火灾，产生水电等资源浪费；
5. 认真填写值班记录；
6. 负责地下室宿舍区的垃圾分类处理。

物业管理方案编制要求（校园管理服务）

1. 物业管理方案中应体现参选人针对本项目制定的校园管理方案和措施、安全管理方案和措施、质量管理方案和措施、卫生保洁管理方案及措施、维修管理方案及措施、设备运行维护管理方案及措施、校区应急事件处理和大型活动管理方案等内容。
2. 物业管理方案中应体现参选人针对本项目制定信息化建设、节能管理的方案和措施，职工考核奖惩方案和措施，以及疫情防控相关方案和措施。

相关限制性条款

1. 双方须忠实履行本合同条款规定的权责，合同期内，任何一方不得无故提前终止合同，否则违约方应向对方支付补偿金，其额度为本合同期未履行的服务费总额。如遇不可抗力，致使合同无法履行时，甲乙双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

2. 甲方有权对乙方的管理及工作人员在服务人员数量、服务态度、服务质量等方面提出整改意见；若乙方提供服务未能达到要求，甲方有权以书面形式下达整改通知书并要求乙方进行整改，乙方应在五日内完成整改并及时以书面形式通报整改情况，若乙方未在规定时间内进行整改或整改不到位甚至拒绝整改的，甲方有权对乙方进行 1000 至 5000 元罚款（可在服务费中直接扣除）直至解除本合同并由乙方承担违约责任；

3. 如因乙方原因造成甲方经济损失，甲方有向乙方和相关工作人员追偿经济补偿的权利并有权解除合同；

4. 乙方工作人员在提供服务过程中出现违纪、违法行为或造成损失（包括社会形象和经济财产损失）的，甲方有权向乙方提出且必须更换工作人员或甲方解除与乙方的合同，乙方应承担赔偿甲方损失。

5. 单件、单次设备设施维修维护费用在 5000 元以下的由乙方承担，超过 5000 元的应通知甲方现场核实认定后由甲方承担，杜绝以更新设备设施代替日常维修维护。

6. 制定日常工作项目清单，每月以书面形式向甲方报备日常工作完成状况。

7. 电梯维保等必须与第三方签订维保合同的应将合同副本报甲方存档，水质检测等国家强制检测项目检测报告副本或复印件应报甲方存档。

8. 东校区物业项目为整体服务外包，除以上条款中已明确不含的项目外，其他服务均已包括在项目内，如有疑义应在投标前与甲方充分沟通，如未沟通应视为投标人已确认为乙方责任范围。

需求二（学生公寓管理服务部分）

采购内容：

负责东一区学生公寓 A 楼、B 楼（各 13 层），东二校区学生公寓楼（共 5 层）等楼宇管理服务，建筑面积合计约为 35000 平方米，房间 900 余间，住宿学生人数 4000 余人。

二、主要内容

（1）负责楼宇内部的日常管理、门卫值班、公共区域保洁。

（2）负责宿舍内床、桌、椅凳、柜子、书架等家具，微波炉、窗帘（杆）维修更换，电风扇清洗安装，宿舍锁具维修、钥匙配制，公共部位禁烟标识、节能节水标识、文化墙标识脱落修复，学生公寓办公室、值班室内的空调维修（500 元以内）以及消防疏散图的维修更换等。负责单次/单件单价 500 元及以内的零星维修。

不含水、电、气、暖相关维修，不含土建类维修。

（3）负责按照学校及上级要求做好学生公寓安全管理工作。

（4）配合学校开展学生公寓文化建设、信息化建设、绿色学校建设、爱国卫生以及学生公寓的育人阵地建设等工作，免费配合学校智慧校园建设工作。

（5）配合学校做好学生公寓的基础设施改造、设备更换及工程实施等工作。

（6）做好为学生提供服务的第三方社会企业的保障工作。

（7）负责新生入住，毕业生宿舍信息核对、退宿办理、宿舍保洁清理等有关工作，协助做好良乡学生回迁。

（8）妥善处理好学生的投诉建议以及问题整改工作。

（9）负责公寓管辖区域内的垃圾分类，以及毕业季宿舍床垫、被褥、衣物等大件可回收物品的清运处理。

（10）做好公共卫生、传染病防控相关工作。

（11）做好夜间维修、晚间重点部位的巡视保洁、夜间楼宇管理员现场管理相关工作。

（12）乙方应关注住宿学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校。

(13) 完成学生公寓临时交办的其他工作。

三、要求与标准

中标人上岗人员总数不得低于 36 人，其中项目主管 1 人，楼宇管理员 6 人、值班员 9 人、保洁员 18 人，维修工 2 人。

中标人应在适当区域内，设置信息公示栏，公示项目组织架构、服务内容和标准、服务频次、咨询或投诉方式等，公开接受学校的服务监督，及时处理反馈投诉意见建议。

中标人应针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供雨伞工具借用等便民暖心服务。

中标人应立足学校学生需求，积极主动制定符合学校实际的健康、向上的公寓文化活动方案，要体现“育人服务”文化内涵。

中标人应积极推广应用信息技术手段提高管理水平和服务质量，例如保洁、值班等员工巡检打卡考勤系统。

中标人应关注住宿学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校。

中标人应每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

中标人应按照学校节能减排要求，落实相关节能减排工作，并接受学校监督及考核。

中标人应在本单位组织框架内发挥党组织和工会作用。

中标人务必要合法合规用工，与员工签订用工合同，并认真做好员工培训、考核，对工作中获得学校师生表扬和好评的员工给予一定的物资和精神奖励。项目所有服务人员均要做到

- √ 着装统一，保持仪容整洁；
- √ 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方、举止文明；
- √ 用语文明礼貌，态度温和耐心；
- √ 对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。

中标人的人员配备、工作要求和标准不得低于以下描述。

（一）项目经理

工作职责：

1. 全面负责统筹、落实学生公寓交付的各项服务内容。
2. 做好各岗位人员的工作安排、培训、检查等。
3. 积极完成学生公寓交办的各项临时任务。

上岗条件：

1. 本科(含)以上学历，且具有不少于 3 年的物业管理服务工作经验。
2. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。
3. 具备较强的奉献精神、组织管理能力，能够很好的配合开展学生思想工作。
4. 能够熟练使用办公软件、操作信息系统、独立撰写日常文案等。
5. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。
6. 可随时处理工作。

工作标准：

做好项目上岗人员的管理工作，确保按时高质量完成学生公寓交付的各项服务内容。

（二）楼宇管理

主要工作：

1. 负责楼内的日常业务管理及人员管理。
2. 负责楼内公共部位设备设施的管理、检查和报修、陪同维修工作。
3. 负责楼宇公共部位、宿舍内安全卫生检查工作，以及“文明宿舍”评选工作，对于检查中发现的学生违纪问题及时处理并报告。
4. 负责楼内的安全保卫工作，维护楼内秩序，及时发现学生异常和宿舍矛盾。
5. 负责突发事件的处理、汇报和通报工作。
6. 负责新生入学、良乡回迁及毕业生离校（尤其是学生信息核对、房间清理核实）的各项工作。
7. 负责楼内学生信息、房间信息的统计以及固定资产的管理工作。

8. 负责解答学生与住宿相关的常见问题。
9. 负责楼内各类（上墙或黑板提示等）通知的管理，及时更换通知内容。
10. 负责楼内学生储藏室和学生备用房间的管理工作。
11. 完成学生公寓交办的各项临时任务。

人员条件：

1. 大专(含)以上学历，年龄不得超过 45 岁，原则上需具有不少于 1 年的本岗位工作经验。
2. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。
3. 具备卫生清洁、治安保卫及设施设备管理方面的知识，具有较强的组织协调能力，能够配合对学生开展思想工作。
4. 能使用办公软件，独立操作公寓管理等信息系统，可以完成日常文案写作等。
5. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

工作标准：

1. 态度和蔼、服务热情、不脱岗、不做与工作无关的事情。
2. 严格检查职工到岗情况及工作质量，每日不少于两次楼内巡查，发现问题及时处理，不能解决的问题及时上报。
3. 熟悉楼内设备设施和固定资产的位置和数量，对于故障设备设施及时报修并陪同维修，未在当天完成的维修任务应做好记录并进行催修。
4. 每周至少进行一次全面的宿舍安全、卫生检查，每年按时完成全年“卫生评比”的汇总评比筛选工作。
5. 冷静处理突发事件，快速反应、及时汇报。
6. 毕业生离校期间应确保遗留物品检查到位、贵重物品登记暂存、房间清理彻底及时、家具更换和钥匙补配按需完成；新生入学应确保学生按规定办理入住手续有序入住，维持楼内秩序。
7. 熟练使用计算机办公软件，按规定及时高效的办理学生住宿、调宿、退宿申请，及时更新住宿卡片，每周汇总变更情况上报办公室。
8. 熟悉学生公寓各项业务流程，能够熟练正确解答学生提出的有关住宿、调

宿、退宿、维修、购电、公交卡及火车票优惠卡、空调安装与维修、饮水机和洗衣机等问题。

9. 储存室内物品应摆放整齐，登记清晰；使用备用房间应按学生公寓相关要求办理入住手续。

10. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

11. 白天工作时间为 8:00—17:00；夜间至少安排 1 人能够随时现场处理楼宇发生的各类突发事件。

（三）楼宇值班

工作职责：

1. 负责公寓楼门安全保卫工作及断送电和开关楼门工作。
2. 负责填写值班记录和报修记录以及来客、学生大件物品出入、信件的登记工作，早出、晚归安全提醒工作。
3. 负责本楼的钥匙管理，负责学生借还钥匙登记。
4. 负责值班室及门厅清洁工作及楼外自行车的摆放工作。
5. 负责夜间安全巡视、突发事件的初步处理及汇报。
6. 完成学生公寓交办的各项临时任务。

人员条件：

1. 高中(含)以上学历。
2. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。
3. 具有一定的组织协调和配合开展学生思想教育工作的能力。
4. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

工作标准：

1. 态度和蔼、服务热情、不脱岗、不做与工作无关的事情。
2. 认真执行门卫制度和作息制度，每日准时开关楼门、准时断送电，并做好各项记录填写登记工作。

3. 严格查验学生证件，不得将非本宿舍钥匙借与学生。
4. 门厅及门前三包干净整洁，自行车码放整齐。
5. 每日 0：00-6：00 间安全巡视不少于 2 次，掌握楼内情况。
6. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

（四）楼宇保洁

工作职责：

1. 负责个人责任区内公共部位及设备设施的日常保洁工作，主要包括：卫生间、盥洗室、大厅、楼道、楼梯及扶手、墙壁、顶棚、消防器材、楼内宣传框等的清扫及所有门窗的清洁，并按要求清除楼内垃圾。
2. 负责各楼晒衣场和公共车棚的清扫工作。
3. 负责毕业生离校后的宿舍清理、保洁及家具更换工作。
4. 负责楼宇外区域内垃圾分类点的保洁工作，做好垃圾分类宣传、指导、分类及清运工作。
5. 负责晚间楼内保洁区域重点部位的巡视和保洁。
6. 完成学生公寓交办的各项临时任务。

人员条件：

1. 初中(含)以上学历。
2. 身体健康，人品端正，具备从事保洁工作的身体条件。
3. 规范操作，熟知清洁工作、垃圾分类的基本知识和操作流程。
4. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

工作标准：

1. 公寓大厅保洁标准

- ①大厅内摆放的宣传栏、标识等无灰尘、无污渍；
- ②地面无污渍，无垃圾；
- ③玻璃门、镜子无灰尘，保持光亮干净；

④大厅的墙面、台、不锈钢等保持光亮、整洁、无灰尘。

2. 楼梯的保洁标准

①地面、楼梯洁净、无污渍、水渍、灰尘；

②楼梯扶手护栏干净，无明显脏污；

③楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；

④踢脚线干净。

3. 楼道的保洁标准

①墙壁开关等设备干净无灰尘；

②窗户玻璃、门玻璃干净无污渍；

③踢脚线干净无灰尘、无污渍；

④地面干净无脚印无污渍无垃圾；

⑤配套的设备设施干净无尘。

4. 公共部位玻璃内壁的保洁标准

①玻璃无灰尘、无水迹，保持干净透亮；

②玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁；

③爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃；

④窗槽内保持干净，无灰尘。

5. 卫生间及盥洗室保洁标准

①天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；

②目视墙壁干净，便器干净无黄渍；

③室内无异味、臭味；

④地面无烟头、纸屑、污渍、积水；

⑤芳香球添加及时；

⑥各种设备设施干净无尘，垃圾清倒及时；

⑦面盆冲刷池干净无污染，镜子干净无污渍。

第 1-5 条，每天须至少保洁 2 遍。

6. 浴室保洁标准

①天花板、墙角、灯具目视无灰尘无蜘蛛网；

②墙壁洁净无污渍；

③室内无异味、臭味；

- ④地面无烟头、纸屑、污渍、积水；
- ⑤长条椅干净无尘；
- ⑥浴室柜表面及内部干净无垃圾；
- ⑦镜子干净无污渍。
- ⑧每天至少保洁 1 遍，要确保浴室开放时间之前干净卫生。

7. 外围门前三包日常保洁标准

- ①门前道路干净、无杂物、垃圾、树叶等；
- ②楼前标识、宣传栏等干净、无积尘、无污渍；
- ③楼体周围、楼前绿化带无杂物、垃圾堆放等；
- ④长条椅干净无尘。

8. 垃圾分类保洁标准（由专人负责）

- ①保持垃圾分类投放点各种设备设施干净、整洁、无异味；
- ②按照北京市垃圾分类现行规定，指导投放师生准确分类；
- ③确保垃圾桶附近干净无遗撒垃圾，更不能出现大量垃圾扎乱堆放现象；
- ④确保垃圾桶摆放整齐，垃圾桶装满后及时清倒清运，并更换新垃圾袋。

9. 毕业生宿舍清理保洁标准

- ①精准清理，严禁出现清错学生物品的现象。
- ②发现现金、首饰、电子产品等贵重物品，以及学生毕业生、考级证书等重要物品时，必须及时反馈、上交，不得私自处理。
- ③学生遗弃的床垫、被褥、衣物等大件物品，坚持日产日清，要及时下楼并清运至校外处理，不得长期大量堆放校内（尤其是楼下垃圾投放点）。
- ④床铺、桌面、地面、墙面以及门内外干净整洁。

（五）零星维修

工作职责：

- 1. 负责公寓家具类、锁具类、标识类等零星维修。
- 2. 完成学生公寓交办的各项临时任务。

人员条件：

- 1. 初中(含)以上学历。
- 2. 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力。

3. 规范操作，熟练掌握学生公寓各类设备设施的维修技能。

4. 熟悉火灾处理流程，具备“检查消除火灾隐患能力，扑救初级火灾能力，组织疏散逃生能力，消防宣传教育能力”消防安全四个能力，能够熟练使用灭火器、消防栓等消防设备。

工作标准：

1. 接到紧急报修后 15 分钟内到达现场，需要更换的，及时更换，不能及时更换的，要向学生说明情况，并及时购买相关零件尽快修缮。

2. 要确保更换维修操作符合行业相关标准，确保安全。

3. 拟用于更换的新设备产品质量不得低于被替换的旧有设备产品质量。

4. 服务态度及维修技术良好。

四、物业管理方案编制要求

1. 物业管理方案中应体现参选人针对本项目制定的学生住宿管理方案和措施、安全管理方案和措施、质量管理方案和措施、卫生保洁管理方案及措施、维修管理方案及措施、公寓应急事件处理和大型活动管理方案等内容。

2. 物业管理方案中应体现参选人针对本项目制定的公寓文化建设、信息化建设、节能管理的方案和措施，职工考核奖惩方案和措施，以及疫情防控相关方案和措施。

五、相关限制性条款

1. 双方须忠实履行规定的权责，合同期内，任何一方不得无故提前终止合同，否则违约方应向对方支付补偿金，其额度为本合同期未履行的服务费总额。如遇不可抗力，致使合同无法履行时，甲乙双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

2. 合同期内，乙方应认真接受甲方的监督检查，如甲方认为乙方的工作未能达到要求，且责任在乙方，甲方书面通知乙方于半个月內限期整改。如整改后仍达不到甲方要求，甲方无需向乙方支付当月服务费用，并可提前终止合同。

3. 合同期内，甲方依据合同对乙方进行季度考评，考评综合得分在 85 分以上（含 85 分），达到合同规定的服务目标，合同继续执行；若综合得分低于 85

分，或直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

4. 合同期内，若甲方接收到学生对乙方服务方面的有效投诉、举报超过 3 次（不含）的，每增加 1 次，则甲方从应支付的物业管理费中直接减扣 500 元。

5. 合同期内，若校园区域发生大件物品失窃、失火等事故，属乙方员工引起的，双方协商解决，由乙方承担甲方遭受损失的全部责任。协商不一致的，甲乙双方通过法律途径解决，乙方将承担相应法律责任。

6. 在甲方条件允许的情况下，甲方可以考虑为乙方职工提供合同期内的住宿，收费标准待定。

7. 项目执行期，如遇政府对用工工资标准调整时，甲方不承担上调工资标准所增加的任何费用。乙方应充分考虑服务期限内各种价格影响因素，并将其包含在投标总价中。

8. 本项目报价包含物业管理公司工作人员的五险，物业管理公司因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由物业公司承担一切责任。物业公司员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方财产造成损失物业公司必须承担由此而产生的一切责任，与甲方无关。