**技术与服务要求**

中共中央组织部全国组织干部学院

2025年02月

**一、商务要求**

1. 本部分内容是根据本项目实际情况制定的。

2. 投标人必须仔细阅读本部分的全部条款。对本部分中存在的任何疑问、遗漏或相互矛盾之处，或是对于相关要求不清楚，认为存在歧视、限制的情况，投标人可以向采购人或采购中心寻求书面澄清。

3. 本部分所列明的工艺、材料和设备的标准仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人可以选用替代标准，但这些替代应当等于或优于文件技术要求。

4. 报价要求：本项目采购预算为740万元，最高限价为740万元，超过最高限价的投标将作为无效投标处理。投标报价应包括投标人为完成本项目所发生的一切费用，报价中应包括但不限于：物业服务人员费用、保洁费、保安费、绿化费、运行维护费等与本项目相关的物业服务费、各项税费及其他相关费用。

5. 履约保证金：投标人应在合同签订生效后20日内，向采购人提交相当于合同约定的服务费总额5%的履约保证金，作为投标人履行本合同义务的保证。如投标人不能全面履行本合同义务，则采购人有权直接从履约保证金中扣除其所遭受的全部损失，或者根据本合同中关于违约责任的约定扣除投标人应当支付的全部违约金；如投标人已全面履行合同义务并经采购人验收确认无误，则采购人应在合同期届满后15日内，将履约保证金无息退还投标人。

6. 付款方式：每季度服务完毕，经采购人验收合格后，采购人于10日内以汇款或转账支票方式支付合同额的20%，投标人应于收款同时向采购人提供相应的正式发票，其余20%费用在合同终止时，双方完成交接手续并确认无异议后，10日内付清。

7. 关于服务合同延续。根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库﹝2014﹞37号）规定——“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同”，采购人可根据实际情况将合同执行时间延续至不超过三年的期限，每次合同延续时签订期限不超过一年。

**二、技术要求**

**● 基本情况**

► 采购人单位情况：坐落位置：北京市朝阳区金盏乡东坝北路1号。学院领导及工作人员约60-80 人；客房410间，床位499张。学员入住人数：1月至2月期间平均每天入住人数在200人左右，3月到12月期间平均每天入住人数在350人左右。

► 占地面积：占地面积200亩，总建筑面积42141.1㎡。其中，地下及附属建筑面积7792.6㎡，地上建筑面积34348.5㎡。

► 建筑物及构筑物情况：2011年7月投入使用，主体由5栋建筑组成，A、B座7层，设定功能为学员宿舍；C座5层，设定功能为教室和研讨室；D座5层，一层和二层为餐厅，三层和四层为办公室，五层为展览室；E座三层，一层为报告厅，二层为多功能厅，三层为半开放式平台。建筑结构：框架剪力墙，外立面面积37000㎡，玻璃面积13000㎡（玻璃幕、穹顶面积6500㎡），瓷砖面积15000㎡，楼外石材面积9000㎡；E 区大理石地板面积1800㎡，E区二层平台木地板面积1100㎡，多功能厅运动地板680㎡。

► 园林绿化情况：园林绿地97000㎡；柏油路1500米，6705㎡；健步道863米，1295㎡；北侧柏油路，900米，2580㎡；石板路1690米，2900㎡。

► 车（含非机动车）库及车位情况：地下车库车位：68个；地上车位136个，硬式绿化面积2500㎡；

► 消防监控室：消防监控室1间，位于地下一层。

► 安防监控室：安防监控室1间，位于地下一层。

► 传达室：传达室1间，位于正门东侧

► 会议室：

1.A座（宿舍西区）：小研讨室3间（二层、五层、七层）； 2.B 座（宿舍东区）：小研讨室2间（二层、五层）；会议室1 间（七层）； 3.C 座（教学区）：首层：外专接待室1间、会议室1间、阶梯教室1间；二层：大教室1间、小教室1间、研讨室2间；三层：小教室2间、模拟实验室1间；四层：中教室1间、研讨室2间；五层：中教室1间（可按需分隔成2间）； 4.D 座（办公及就餐区）三层：会议室1间；四层：会议室1间； 5.E 座（报告厅、多功能厅）报告厅1间（491座位）、多功能厅1间（会议可容纳150—200人）；

► 附属配套设施情况：

1.A座（宿舍西区）：宿舍一层单人间28间、二层双人间30间、三层单人间32间、四层单人间32间、五层单人间30间、六层单人间32间、七层单人间30间（共计214间）；商品部1间（一层）；自助洗衣房1间（一层），供学员自助洗衣用；服务间7间（一～七层各有1间）；新风机房7间（一～七层各有1间）；强电机房7间（一～七层各有1间）；弱电机房7间（一～七层各有1间）。 2.B 座（宿舍东区）：宿舍一层单人间28间、二层单人间30间、三层单人间32间、四层双人间32间、五层双人间28间+单人间2间、六层单人间14间+套间9间、七层单人间14间+套间6间+大套间1间（共计196间）；党建书苑1间（一层）；理发室1间（一层）；服务间7间（一～七层各有1间）；新风机房8间（一层2间，二～七层各有1间）；强电机房7间（一～七层各有1间）；弱电机房7 间（一～七层各有1 间）。 3.C 座（教学区）：首层：电教设备间1间、服务间2间；二层：AV机房1间、服务间1间；三层：服务间1间；四层：健身房1间、图书资料中心1间、服务间1间；五层：服务间1间；新风机房4间（一～四层各有1间）；强电机房5间（一层2间，二～四层各有1间）；弱电机房4间（一～四层各有1间）。 4.D 座（办公及就餐区）首层：学员餐厅1间（350—400人）、盥洗区1处、备餐间1间、收集间1间；二层：小包间6间（10人）、大包间2间（14人）、机关餐厅1间（70人）、学员餐厅1间（80人）、清真餐厅1间（20人）、文印室1间、备餐间1间、收集间1间；三层：办公室19间、网络机房2间、电源机房1间、服务间1间；四层：办公室23间；五层：中组部部史部风展厅（615㎡）；新风机房5间（一～五层各有1间）；强弱电机房5间（一～五层各有1间）。 5.E 座（报告厅、多功能厅、健身环廊、半开放平台）报告厅休息室1间、文印中心1间、控制室1间、服务间3间；多功能厅控制室1间、服务间2间；健身环廊1间（158㎡，健身设备27台/套）、半开放平台1个（2600㎡）；空调机房3间、强电机房1间、弱电机房1间。 注：C座、D座每层，E座1层和多功能厅各有两套男女卫生间，C座外专接待室外有一套男女卫生间，报告厅西侧休息室和东侧文印中心内各有1间通用卫生间，地下室2套男女卫生间，另，公共区域共有卫生间36间。 6.地下车库及人防北面：设备间6间（进风机房、集气室、新风机房、强电机房、水箱间2个）、工勤房10间、库房1间；南面：设备间6间（消防泵房、中水泵房、生活水泵房、309机房、移动设备机房、分界室）、机房6间（消防中控室1间、弱电室1间、地源热泵2间、高压配电室2间）、库房14间。 7.院区室外篮球场2个、室外网球场2个，室外健身器材场地1个，雨水处理站1处，中水处理站1处，人工湖设备系统1套，化粪池2个； 8.物业管理生活用房楼外物业管理生活用房总建筑面积440㎡，其中办公住宿面积370㎡，办公室5间，宿舍9间，可提供床位50个；楼内服务间14间，可提供床位28个。

► 设备设施情况：序号 设备分类 使用地点 设备名称 数量 单位 备注1 供电系统 变电站 高压柜 12 台 　2 供电系统 变电站 低压柜 22 台 　3 供电系统 A座 低压配电箱 240 台 　4 供电系统 B座 低压配电箱 213 台 　5 供电系统 C座 低压配电箱 24 台 　6 供电系统 D座 低压配电箱 19 台 　7 供电系统 E座 低压配电箱 22 台 　8 供电系统 地下室 低压配电箱 55 台 　9 空调系统 地源热泵机房 热泵机组 5 台 　10 空调系统 地源热泵机房 水泵 10 台 　11 空调系统 地源热泵机房 换热器 2 台 　12 空调系统 地源热泵机房 软化水装置 1 套 　13 空调系统 地源热泵机房 配电柜 6 台 　14 空调系统 地源热泵机房 排油烟机 5 台 　15 空调系统 A、B区及地下室 新风机组 15 台 　16 空调系统 C、D区 热回收机组 10 台 　17 空调系统 E区 空调机组 10 台 　18 空调系统 全区 风机盘管 803 台 　19 空调系统 全区 风机 45 台 　20 其他类 全区 电热风幕机 17 台 　21 其他类 客房及套间 排风扇 440 台 　22 其他类 地下车库 诱导风机 17 台 　23 给排水系统 水泵房 供水泵 2 套 　24 给排水系统 水泵房 变频柜 2 台 　25 给排水系统 水泵房 生活水箱 1 只 　26 给排水系统 雨水处理 水泵 10 台 　27 给排水系统 雨水处理 配电柜 2 台 　28 给排水系统 污水处理 潜水泵 4 台 　29 给排水系统 污水处理 水泵 10 台 　30 给排水系统 污水处理 配电柜 2 台 　31 给排水系统 地下室 雨污水泵 29 台 　32 电梯 全区 电梯 13 台 　33 其他类 地下室 油脂分离器 1 套 　34 其他类 全区 电开水器 12 台 35 其他类 A、B区楼顶 太阳能集热器 198 组 25根/组

► 可提供给投标人的基本条件：物业管理生活用房。楼外物业管理生活用房总建筑面积440㎡，其中办公住宿面积370㎡，办公室5间，宿舍9间，可提供床位50个；楼内服务间14间，可提供床位28个。不提供物业员工餐饮。

► 其他：能源费、垃圾外运费由采购人直接支付。物业服务收费采用包干制，采购人按照中标人的投标报价向中标人支付固定物业服务费用，节假日用工和日常额外加班等费用包含在上述费用之内，发生盈余或者亏损均由中标人享有或者承担。投标报价中应含房屋及其设备500元以内的小修维修服务费，小修的内容参照《房屋及其设备小修服务标准》（京房地修字[1998]第799 号）的有关规定执行（小修的材料费用由采购人承担）。大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不计入物业服务支出或者物业服务成本。本次招标不含地源热泵运行维护、高压配电室运行维护、视频会议系统运行维护。超出投标范围的服务项目实行报批制度，双方协商。

**● 服务总体性要求**

► 物业服务内容：

（一）投标人应提出针对性强、切实可行的服务方案。（二）接受采购人的指导、监督与考核。（三）采购人安排的临时性突击任务，视为已经计算在服务工作量内。（四）由于投标人工作过失而造成的人员伤亡，由投标人负全部责任。投标人工作人员发生意外伤害，采购人不承担责任。（五）投标人应注意节能减排，合理利用采购人能源和资源。若采购人发现中标人在服务过程中存有浪费情况的，采购人有权给予经济处罚。（六）能源费、垃圾外运费由采购人直接支付。（七）物业服务收费采用包干制，采购人按照中标人的投标报价向中标人支付固定物业服务费用，节假日用工和日常额外加班等费用包含在上述费用之内，发生盈余或者亏损均由中标人享有或者承担。（八）大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不计入物业服务支出或者物业服务成本。（九）本次招标不含供餐服务、地源热泵运行维护、高压配电室运行维护、视频会议系统运行维护。超出采购项目范围的服务项目实行报批制度，双方协商。（十）本项目采购人不提供物业员工餐饮，请投标人在报价时考虑这一因素。（十一）院区绿地养护所需的机具、工具、油料、肥料、农药、垃圾运输等费用，以及冬季防护材料及苗木补植等费用，不包含在物业服务收费内，由采购人另行支付。

► 物业服务人员要求：

（一）投标人应配备与采购人服务需求相符的管理服务人员，并确保各类岗位人员配备充足，队伍保持稳定（见后附的人员岗位分布表）。 （二）投标人应制定包括岗位职责描述在内的、内容完备的《员工行为守则》，并按照《员工行为守则》进行规范化管理。 （三）投标人选派具有丰富物业管理工作经验，同时创造过良好业绩的资深人士担任项目经理，其他管理人员应具备相应专业知识及丰富管理经验，投标人中标后该项目经理及重要管理岗位人员未经采购人同意不得更换。 （四）物业公司需配备物业人员不少于122人，人员资格条件详见《人员配备要求》。 （五）各层次人员在投入项目管理前均需经严格的岗前业务培训，考试合格方能上岗工作。操作人员须具有国家认可的职业操作证书，并通过投标人岗位测评和严格选拔，形成责任心强，操作熟练，经验丰富的团队。 （六）投标人须做好工作人员上岗前的政治纪律、安全管理教育和仪容仪表、礼貌用语、消防安全知识等方面的培训，对工作人员定期进行岗位业务培训，确保提供高质量的服务。 （七）工作人员统一着装，佩带工号牌，干净整洁，仪表仪容符合服务行业的要求。投标人应为员工配置适当、足够、规范的工作服装，每人冬季、夏季工服至少各两套，费用计入物业管理服务费用。 （八）投标人定期对工作人员进行考核，及时对考核不合格者进行必要的业务培训，或根据采购人意见进行人员调整。 （九）投标人建立详实的工作人员人事档案，确保工作人员政治可靠、作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，员工不得有受过刑事处分或重大纪律处分的前科。 （十）工作人员身体健康、相貌端正，能够适应所在工作岗位的相应要求。 （十一）工作人员在业务上受投标人和采购人双重领导，应做到一切行动听从指挥，自觉遵守采购人相关规章制度。 （十二）工作人员爱护采购人的设施设备，保证所有设备设施完整完好。注意节水节电，如因工作失误，造成采购人的设施设备损坏，由投标人负责赔偿。

► 劳动安全要求：投标人负责必须建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对下属员工进行劳动安全卫生教育，防止劳动过程中的事故，减少职业危害，安全卫生设施必须符合国家规定的标准。投标人必须为劳动者提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。员工在劳动过程中必须严格遵守安全操作规程，员工意外伤害保险由投标人负责，出现任何意外伤害事故责任主体为投标人。

► 保密工作要求：投标人应遵守采购人保密规定，本项目服务人员应按照采购人有关部门要求签订保密协议，对知悉、获取的采购人任何信息、资料等均有保密义务，不得转告、传送和持有。同时应承担违反保密规定的法律责任与经济赔偿责任。领导办公室和总值班室必须双人保洁。服务人员不得私自翻阅文件和其他物品。投标人须对本项目服务人员进行经常性保密教育。

► 零星小修：投标报价中应含房屋及其设备500元以内的小修维修服务费，小修的内容参照《房屋及其设备小修服务标准》（京房地修字[1998]第799 号）的有关规定执行（小修的材料费用由采购人承担）。

► 低值易耗品：物业服务所用的卫生保洁耗材（卫生纸、垃圾袋、消毒液、洗手液、清洁剂、除味球及保洁工具等），以及学员宿舍使用的客用低值易耗品（卫生纸，一次性拖鞋、浴帽、牙具、棉签、针线包、擦鞋布、纸质杯盖、马桶消毒封条，洗发水，沐浴液等）由采购人自行采购，交由投标人管理和使用，其过程接受采购人的监督、审核，发现由于投标人管理漏洞、使用不当造成浪费的，要对投标人进行一定的经济处罚。

► 物业服务设备要求：

1.电气设备管理维护（高压配电室除外）主要包括院区内供电系统、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和养护维修等。 2.给排水设备运行维护主要包括院区内给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及雨、污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护维修。 3.空调通风系统运行维护（地源热泵机房除外）主要包括空调通气系统的运行和日常养护维修（空调管道的清扫费用由采购人另行支付）。 4.电梯运行维护主要包括全院11部无人值守客梯（ABCE区2部，D区3部）及2部食梯的日常运行管理（电梯维保费用不含在物业费中，由采购人单独提供）。 5.体育用品及设施管理服务主要包括体育用品保管、借出和收回服务；室外篮球场、网球场地、健身器材场地管理和保洁服务；多功能厅、健身环廊及健身房的运动设施管理服务。6.其他项目（1）消防设备、报警监控设备的日常运行维护（定期检测费、更换费由采购人负责）。（2）楼宇自控设备、通讯系统、有线电视、道闸系统、访客系统、背景音乐系统的日常运行维护。（3）10台电加热饮水机的定期清洁，每季一次。

► 突发事件应对要求：针对自然灾害（地震、洪涝、暴风雨雪等）、水、电、气、暖、设备及安全等方面紧急、突发事件建立应对预案。

**● 承接查验服务要求**

1. 总体要求

严格按照住房城乡建设部2010年10月14日印发的《物业承接查验办法》的具体内容逐条逐项对建筑楼宇及设备设施等进行承接查验。

2. 具体工作内容及标准

投标人协助采购人对物业本体及其配套的设施设备进行查验接管工作。具体的工作内容如下：

2.1 投标人承接查验的程序

1）确定物业承接查验方案；2）移交有关图纸资料；3）查验共用部位、共用设施设备；4）解决查验发现的问题；5）确认现场查验结果；6）办理物业交接手续。

2.2 物业承接查验的工作内容

1）投标人应当对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收。

2）现场查验综合运用核对、观察、使用、检测和试验等方法，重点查验物业共用部位、共用设施设备的配置标准、外观质量和使用功能。

3）现场查验形成书面记录。查验记录应当包括查验时间、项目名称、查验范围、查验方法、存在问题、修复情况以及查验结论等内容，查验记录由投标人参加查验的人员签字确认。

4）现场查验中，投标人将物业共用部位、共用设施设备的数量和质量不符合约定或者规定的情形，书面上报采购人，由采购人复验。

2.3 物业的移交

交接工作应当形成书面记录。交接记录应当包括移交资料明细、物业共用部位、共用设施设备明细、交接时间、交接方式等内容。

**● 会议服务标准**

（一）前台接待服务

1.服务内容

负责前台接待服务；协助培训班、会议项目组工作人员办理学员报到；受理传达主管部门、项目组下达的工作任务；受理反馈学员和工作人员的问询、建议、服务请求和投诉；房态管理，房卡制作和发放，有关费用结算；为学员开通长话、结算电话费；体育运动器具的借用管理。

2.服务标准

（1）建立“一号通”电话呼叫中心业务服务流程，设专人24小时值班，使用准确电话礼仪，及时准确传达工作任务，及时受理并回复问询、建议、服务请求、报修、投诉。

（2）礼貌接待住宿学员、来访宾客，有问必答。

（3）使用客房管理软件系统，根据采购人工作安排对房态实现有效管理，严格按规定时间制作和管理房卡。

（4）协助培训班、会议项目组办理学员报到，及时准确发放房卡、学员证、学习资料。

（5）办理学员离院手续，准确结算房费、长话费、洗衣费等，及时上缴学院财务部门。

（6）认真执行运动器具借用登记制度。

（7）按规定处理学员送洗衣服和邮件包裹。

（二）会议接待及领导服务

1.服务内容

教室、会议室、研讨室、报告厅、多功能厅等会场桌型及摆台服务；各会场及接待室、休息室的卫生清洁、空调调试、茶水供应、茶歇摆放、会后清理服务；领导和外宾接待礼仪服务；办公区送开水服务；报纸邮件发放服务；院领导办公室保洁服务（会议接待服务用具用品由采购人提供）。

2.服务标准

（1）接待室、休息室服务

①会前准备：提前1小时检查接待室、休息室卫生，检查专用卫生间的设备、设施是否正常运转，卫生合格；开窗通风、开空调、开灯，备出干净毛巾，按每位领导的需求准备好茶叶、杯子；提前三十分钟服务员站立门外迎宾。

②会间服务：接待室门外至少有两名服务人员，及时入会场倒水，上热毛巾，每十五分钟续一次水。

③会后工作：在会议室门口送领导，散会后及时将所有杯子、杯子托盘撤回服务间洗刷干净并消毒，将上会所备水壶还回服务间；将所有毛巾撤回漂洗干净，晾干后还回服务间；补齐杯子、杯子里的茶叶、矿泉水、抽纸；擦拭所有桌面、台面、杯子托盘、抽纸盒、画框、桌子腿、椅子腿、门把手、窗台；用吸尘器将整个屋子的地吸一遍，关灯、关窗、关空调、锁门；打扫会议室研讨室附属卫生间，卫生标准同客房卫生间。

（2）教室服务

①课前准备：按采购人的培训项目组要求做好主席台定位，摆放好桌型；课前1小时，检查室内卫生，码放茶杯，桌签，打好开水；课前30分钟，配合调试灯光音响及课件播放设备，打开门窗通风，启动空调设备；课前5分钟，为授课老师备好手巾和茶水。

②课间服务：每隔20分钟为授课老师续水一次，在教室外定点为学员提供续水服务。

③准备茶歇所需咖啡杯，咖啡勺、叉，抽纸等物品，摆放和清理茶歇；课间休息时补一次学员桌上的开水。

④课后工作：清洗茶杯、咖啡杯、咖啡勺、叉，撤暖瓶，清扫教室，恢复桌型，关闭音响设备，关灯、关窗、关空调、锁门。

（3）会议室服务

①会前准备：会前1小时，启动空调设备，配合调试灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台，根据学员或会议手册分组码放桌签、茶杯；打开水，每两人摆放一个暖壶；会前30分钟，服务人员就位，迎候学员或与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，摆放湿巾、润茶；会前5分钟，备好茶水。

②会中服务：每隔20分钟续水一次。涉密会议无会中服务，提前将热水准备好。

③会后工作：及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关单位处理；按分工清理会议用品，清洗茶杯、收集桌签、收暖瓶，打扫会场；关闭空调音响设备，关灯、关窗、锁门。

（4）报告厅服务

①会前准备：按照项目组要求布置会场，做好主席台定位，台下按座次图插贴好椅签，做好会场清洁；会前1小时，启动空调设备，配合调试好灯光音响设备，检查会场卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台，摆放好桌签、纸笔、茶杯；台下座位摆放茶杯或矿泉水，配合摆放文件资料；检查休息卫生及专用卫生间；会前30分钟，服务人员就位，休息室门前迎宾，为授课领导和老师倒水，在报告厅门口迎候与会人员，引导落座；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。

②会中服务：为主席台更换一次湿巾，每隔20分钟续水一次；为其他提出要求的人员提供茶水。

③会后工作：及时提醒、协助与会人员携带好随身物品，对遗留的文件和物品及时交有关单位处理；按分工清理会议用品；打扫会场，关闭空调音响设备及照明灯具；打扫休息室及附属卫生间，卫生标准同客房卫生间。

（5）多功能厅服务

①体育场地：平时为运动场地，按保洁标准做好场地卫生。

②会议研讨：收起球台及地垫，按项目组要求摆桌型，服务标准按教室服务要求，使用结束后及时恢复羽毛球和乒乓球场地。

③联欢场地：收体育场地，按要求摆联欢桌型；摆放茶水纸巾等，配合灯光音响调试；做好联欢期间服务，散场后做清洁整理并恢复体育场地。

（6）领导服务

①局级领导办公室保洁：建立保洁服务标准，制定入室保洁操作规程并认真落实。每天领导上班前和下班后各一次入室保洁，保持室内洁净整齐；办公桌椅无杂物、无污迹、无灰尘、摆放整齐；书柜、衣柜无尘土；墙围、踢角线、通风口、花盆、窗台、窗框保持清洁；每天擦拭地面，保持地面干净无尘土、无水迹。门窗干净整洁、无水迹、手迹、污迹。

②为各办公室分发报纸邮件。

③提供办公区打开水服务，每天7：30分前为办公区打开水不少于60壶，8：30—9：00、14：00—14：30各补一次。

（三）文印中心服务

1.服务内容：印制学员手册、印制插装学员证、工作证、座签；印制椅签、门签；学员资料装袋；餐签、指示牌打印；结业证打印；学院各处室日常的材料复印及打印；学员材料的打字、复印及打印；学员传真及收发。

2.服务标准：

（1）早8：00至晚20：00提供文印服务；遇有紧急的文印保障任务，无条件提供保障（每周约有4天提供服务至23：30）。

（2）热情接待学员和工作人员，按照采购人要求做好文印任务申请及耗材使用登记。

（3）及时准确完成打印复印工作，保证打印复印质量，合理使用纸张。

（4）爱护文印设备，做好复印机日常使用和管护（维修、耗材费用由采购方另行支付）。

（5）遵守保密纪律，不丢失文件，保密文件打印后将废纸立即销毁，内容不外传不失密。

**●传达、安保及秩序维护管理**

1.服务内容

设专人负责进行文件收发、来人来访通报、证件检验、登记、接待工作等；防盗、防火报警监控设备运行管理；门卫、守护和巡逻；公共秩序维护、治安及其它突发事件处理；道路交通管理、机动车和非机动车停放管理等，地下车库的巡视管理（出入口不设专职管理人员）。部级领导来院时，加强警戒工作，在报告厅门、多功能厅等必要部位临时设专门警戒岗。

2.服务标准

（1）根据采购人的要求，建立严格、专业的传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度，并认真落实，确保教学、办公、生活区安全和正常秩序。

（2）设专人负责信件和报纸收发，订阅学员报纸并及时向学员宿舍发放。

（3）门岗、传达室24小时值班，热情礼貌接待来访者，按照采购人的管理规定，对来访者核实身份，进行登记。

（4）外来人员进入校园、楼内严格按学院制度办理。

（5）安防监控室、消防监控室24小时值班，保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，发现监控设备出现问题或损坏及时记录，及时通报处理异常情况。

（6）做好楼内外日常巡视和安全防范工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。

（7）保证道路通畅，车辆停放有序；遇有大型培训班次、重要会议时，院内外加设专门的车辆引导岗位。

（8）遇到特殊情况及时向学院管理部门及主管领导汇报。

（9）因值班人员违反要求造成的不良后果，投标人承担全部责任。

（10）负责学院客房区域房卡（通卡）及学院其他区域备用钥匙的管理，在紧急情况下经采购人分管领导授权后使用并做好记录。

（11）保证门岗出入登记记录、保安院内巡查记录及保安、消防监控录像等相关资料及时存档，完整保存至少3个月，并应要求定期提供给采购人备查。

**● 绿化养护服务**

1.服务内容：

采购人院区范围内的全部园林绿地养护任务。

2.服务标准：

（1）按照《北京市城市园林绿化养护管理标准》中的“二级养护质量标准”进行绿化养护。

（2）配合采购人的工作安排对养护工作进行调整（如养护作业时间、提高部分区域的养护质量要求等），以保证采购人日常工作的正常进行。

（3）配合采购人实施部分苗木补植、绿地更新等绿化工作（苗木、花草等材料费用，以及大规模的绿化改造的工程费用，由采购人通过专项资金列支，不计入物业服务收费）。

（4）由于投标人原因（如养护人员工作失误，未达到应有的浇水、修剪、除虫次数，养护工具或物品使用不当等）而造成绿化养护范围内的绿植、树木、草坪损坏或死亡，由投标人承担责任，负责对损坏或者死亡的绿植进行恢复及补种；由于天气原因（如大风、降雪、冰雹及其他不可抗力）而造成绿化养护范围内的绿植、树木、草坪的损坏或死亡，投标人不承担责任。

**● 房屋及设备设施维护维修服务标准**

（一）房屋日常养护维修

1.服务内容

房屋地面、墙台面、屋面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

2.服务标准

（1）确保房屋的完好等级和正常使用；发现损坏及时维修。

（2）每日巡检维修，及时完成零星维修任务，合格率100%。

（3）接报修10分钟之内到达现场，零修及时率达100%。

（4）零修工作不影响正常教学办公，一般维修任务不超过24小时。

（5）房屋零修档案健全，巡检、维修记录齐全，保证能随时提供给采购人查阅，每半年提供副本给采购人保存。

（二）电气设备管理维护（高压配电室除外）

1.服务内容

院区内供电系统、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和养护维修。

2.服务标准

（1）对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备使用、维护、巡检和维修档案，保证记录齐全、档案健全，能随时提供给采购人查阅，每半年提供副本给采购人保存。

（2）建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电机房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗，做到安全、合理、节约用电。

（3）建立24小时运行维修值班制度，接报修10分钟之内到达现场，及时排除故障，零维修及时率和合格率达到100％。

（4）加强日常维护检修，保证公共使用的照明、指示灯具线路、开关等电气装置完好、安全。

（5）管理和维护好避雷设施。

（三）给排水设备运行维护

1.服务内容

院区内给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及雨、污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护维修。

2.服务标准

（1）建立严格、合理的供水管理制度，保证给排水系统正常运行使用，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，保证，保证安全、合理、节约用水。

（2）对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，维护生活水箱保持清洁卫生并定期消毒。

（3）定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅。

（4）强化日常检查巡视，及时发现并排除故障，零维修合格率100％，故障排除不过夜。

（5）建立各项设备使用、维护、巡检和维修档案，保证记录齐全、档案健全，能随时提供给采购人查阅，每半年提供副本给采购人保存。

（四）空调通风系统运行维护（地源热泵机房除外）

1.服务内容

空调通气系统的运行和日常养护维修（空调管道的清扫费用由采购人另行支付）。

2.服务标准

（1）建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调通风系统安全运行和正常使用。

（2）定期检修养护空调设备，保证设备、设施处于良好工作状态，运行中无超标噪声和滴漏现象。

（3）定期清洁楼顶太阳能集热器，保证集热效果良好。

（4）接报修10分钟之内到达现场，及时排除故障，零维修及时率和合格率达到100％。

（5）建立各项设备使用、维护、巡检和维修档案，保证记录齐全、档案健全，能随时提供给采购人查阅，每半年提供副本给采购人保存。

（五）电梯运行维护

1.服务内容

全院11部无人值守客梯（ABCE区2部，D区3部）及2部食梯的日常运行管理（电梯维保费用不含在物业费中，由采购人单独提供）。

2.服务标准

（1）建立电梯日常运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯持续、可靠、安全运行。

（2）电梯安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好。

（3）严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证完备，定期安排进行设备检测维护保养。

（4）轿厢等部位保持清洁。

（5）因故障停梯，接报应10分钟内到场进行应急处理，同时联系专业电梯维修人员进行现场抢修，及时排除故障。

（六）体育用品及设施管理服务

1.服务内容：

体育用品保管、借出和收回服务；室外篮球场、网球场地、健身器材场地管理和保洁服务；多功能厅及健身环廊的运动设施管理服务。

2.服务标准：

（1）建立体育器材管理制度，保管好学院体育用品器材，严格履行借用手续。

（2）体育器材入库做好登记，保证帐物相符。

（3）对体育器材定期保养，及时维修，保持器材设备完好，三大球每月检查一次充气情况，保持压力和弹性。

（4）每日做好包括健身环廊等在内的各室内外运动场地清洁，禁止穿硬底皮质鞋子进入场地活动。

（5）篮球、网球场地根据场地和使用情况至少每周清洗一次，根据需要随时安排清洗；室外健身器材场地每天擦拭一次。

（6）按照采购人工作要求，每天及时开启和锁闭各健身场地。场地夜间开放时提前开启照明，使用后及时清理卫生，关闭灯光。

**● 保洁服务标准**

（一）环境卫生管理

1.服务内容

楼宇内的楼梯、大厅、走廊、健身环廊、天台、电梯间、公共卫生间、楼宇外墙等所有公共部位（不含餐厅及后厨），院区内道路、停车场、健身场所、园林绿地等所有公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养，垃圾等废弃物清理等（垃圾清运费用不含在物业费中，由采购人单独提供）。

2.服务标准

（1）院区公共区域：

① 建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备。

② 实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督。

③ 所有公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。

④ 院区内的硬化路面每日早7：30以前清扫完成，每天至少巡视保洁3次。清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢、无堆积物、无积水、无树挂、无烟头，没有卫生死角。

⑤ 按规定灭鼠、投药布药，及时清理死鼠，发现大批蚊蝇要及时消灭，定期投放除蟑、灭虫药（消杀药品费用包含在物业服务费内）。

⑥ 院门前三包区，每日巡视保洁卫生，做到路面清洁。

⑦ 扫雪铲冰按市政规定执行。冬季下雪及时清理院内主要干道，确保院区容貌整洁；校门前三包区无积雪，不影响车辆、人员出行。

⑧ 院区果皮垃圾箱做到一日两清运，外表洁净无尘，每两周消毒一次。

⑨ 根据采购人工作安排，每年定期清洗楼宇外窗和穹顶玻璃，保持洁净（该项清洗费用不含在物业服务费中，由采购人单独支付）。

（2）楼内公共区域：

①E区大堂：地面每天尘推推4次，每周拖洗1次；标牌、显示屏每天擦拭一次；墙面、玻璃每周擦拭一次。

②电梯厅、走廊：地面无杂物、无污迹，随脏随扫，确保每天拖洗一次；标牌、显示屏每天擦拭一次；窗台、棱角清洁无尘；墙面、天花板、墙角无浮尘、蛛网。

③卫生间：保持卫生间地面、墙面干净，大小便池无异味，无乱贴乱画，无浮尘、虫尸，厕所每日打扫两次，并保持巡视检查，及时补充卫生纸、擦手纸等消耗品。每天及时清倒垃圾篓，保持垃圾篓内废弃物不超过1/2；保持垃圾篓外表干净无灰尘、污垢。

④穹顶内平台：地面无杂物、无污迹，无浮尘，及时清洁；每年对穹顶钢结构内侧浮尘清扫一次。

⑤多功能厅外玻璃平台及木地板：无杂物、无污迹，及时清洁。

⑥楼内公共区域石材地面日常保洁、保养由投标人负责（地面打蜡及结晶保养、地毯清洗等专项清洗费用由采购人另行支付）。

（3）入室保洁：

①教室、研讨室、会议室、报告厅、多功能厅等：使用前1小时前保洁完毕，使用后恢复至待用状态。发言台无杂物、无污迹、无灰尘、台面亮洁；桌椅无杂物、无污迹、无灰尘、摆放整齐；地面无烟头、纸屑、无污渍、有光泽；墙面无灰尘、无污迹、有光泽；门窗无水迹、手迹、污迹。

②D区五层部史部风展厅：开放时间前半小时保洁完毕，定期巡视，地面无杂物、无污迹、无灰尘，展品无污迹、无灰尘、摆放整齐，墙面、门窗无水迹、手迹、污迹，无蛛网。

（二）学员宿舍服务管理

1.服务内容

插门签，入室发放培训班次学习资料，房间通风，更换补充布草和易耗品，整理床铺，室内卫生清洁，收集学员送洗衣物，收集每日换洗布草并实时送洗（布草洗涤费用由采购人支付）。

2.服务标准：

（1）工作标准：

①每日上午8：00—9:00 补充布草及备品、整理清洁车，清洗入室保洁工具。

②每日至少一次，时间为上午9:00—11:30或下午2：30—4：30。

③宿舍区设值班电话，设专人24小时值班。

④及时细致地检查，如有物品遗留、设施设备损坏或遗失，要及时上报并作登记。

（2）客房的卫生标准：

房门：锁灵活、无手印，房号牌光亮干净。

墙面和天花板：无蜘蛛网、无污迹、墙纸无脏点。

地脚板：墙围、踢脚线清洁完好、无灰尘。

床：床单及枕套无污点、干净（床品布草更换标准：短期客人每客一换，长期客人每5—7天更换一次），床底无垃圾，床垫定期翻转。

木家具、抽屉：干净无灰尘，使用灵活。

电话：无异味、无灰尘，使用正常，定期清洁保养。

镜子：镜面明亮、位置端正、无手印、无灰尘。

灯具：灯泡、灯罩清洁，使用正常、无尘。

垃圾桶：每天清洗、保持整洁。

电视机：软硬件定期保养，使用正常。

衣柜：衣架、衣柜隔板无灰尘，每天清洁保养。

窗帘：干净完好，使用正常。

窗玻璃：清洁明亮，窗台、窗框干净完好，开启自如。

空调：空调格的清理，定期清洁保养。

客用品：数量齐全、正确摆放、干净无尘。

茶杯：使用专用清洗剂，每天消毒，摆放整齐。

（3）卫生间卫生标准：

门：前后两面干净，关启灵活。

墙面：无水渍，清洁。

天花板：无尘、无污迹、定期清洁。

地板：无污迹、无头发。

不锈钢制品：无锈迹、无水渍，定期保养，打不锈钢油。

洗手盆：干净无积水，不锈钢无水印，发亮无尘。

浴室灯：无水渍无尘，定期清洁保养。

浴室镜：无水渍，洁净明亮。

马桶：里外清洁，使用正常，冲水流畅。

抽风口：清洁、运转正常，定期清洁保养。

客用品：品种、数量齐全，摆放正确、无灰尘，托盘整洁。

下水口：干净无污渍，无头发等堵塞，不锈钢有光泽，下水顺畅。

（4）学员宿舍管理过程中，领班服务质量检查覆盖率达到100%。

**三、人员配备要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位 | 人数 | 要求 |
| 绿化部 | 绿化兼户外保洁 | 18 | 初中及以上学历，具有5年及以上绿化工作经验 |
| 绿化部 | 主管 | 1 | 具有大学专科及以上学历，具有5年及以上绿化管理工作经验 |
| 环境部 | 楼内公区保洁 | 15 | 接受过相关工作培训，具有3年及以上保洁工作经验 |
| 环境部 | 主管 | 1 | 具有大学专科及以上学历，具有5年及以上保洁服务管理经验 |
| 服务部 | 会议服务 | 8 | 30周岁以下，身高165cm以上，相貌端正，具有高中及以上学历，具有2年及以上会议服务经验 |
| 服务部 | 前台服务 | 4 | 30周岁以下，身高165cm以上，相貌端正，具有高中及以上学历，具有2年及以上会议服务经验 |
| 服务部 | 主管 | 2 | 具有大学专科及以上学历，具有5年及以上会议服务管理经验 |
| 服务部 | 经理 | 1 | 具有大学本科及以上学历，具有5年及以上会议服务管理经验 |
| 工程部 | 综合维修 | 7 | 具有初中及以上学历，应配备具有相应工种职业技能证书，具有3年及以上工作经验 |
| 工程部 | 弱电 | 2 | 具有初中及以上学历，具有5年及以上工作经验，均须持有低压电工证 |
| 工程部 | 主管 | 2 | 具有高中及以上学历，具有5年及以上工程技术类工作经验 |
| 办公室 | 项目经理 | 1 | 中共党员，具有大学本科及以上学历，5年及以上物业服务项目管理经验 |
| 办公室 | 项目副经理 | 1 | 具有大学本科及以上学历，具有3年及以上物业服务项目管理经验 |
| 办公室 | 库管传达 | 1 | 具有3年及以上相关工作经验 |
| 办公室 | 文印中心 | 2 | 具有大学专科及以上学历，熟练使用电脑及电子办公软件，具有3年及以上相关工作经验 |
| 工程部 | 经理 | 1 | 具有大学专科及以上学历，具有5年及以上工程技术类管理经验 |
| 客房部 | 主管 | 1 | 具有大学专科及以上学历，具有5年及以上客房服务管理经验 |
| 客房部 | 领班 | 4 | 接受过相关工作培训，具有3年及以上客房服务工作经验 |
| 客房部 | 客房服务 | 26 | 接受过相关工作培训，具有3年及以上客房服务工作经验 |
| 安保部 | 主管 | 1 | 中共党员，具有专科及以上学历，持有保安员证书，具有5年及以上安保服务管理经验 |
| 安保部 | 保安员 | 23 | 复转军人优先，具有3年及以上安保服务工作经验，持有保安员证书，消防中控值班人员需持有消防设施操作员证 |

总计：122人

备注：1、全体服务工作人员，均要求在国家法定退休年龄以内。2、本采购项目不接受兼职人员。投标人所派驻服务人员只能在本项目任职，未经采购人同意，不得随意调整派驻服务人员。3、本采购项目配备专业服务力量，严禁实际工作中出现空编缺编情况，一经发现视为违约，采购人有权终止合同。4、投标人必须严格按照国家法律规定和北京市相关政策规定，严格支付项目人员工资、五险一金、加班费用和各项福利费用（包括防暑降温费、国家法定节日慰问金、节日值班慰问费等），其中法定费用不得低于国家、行业或北京市关于工资发放、社会保险及公积金缴纳的相关规定标准。

**四、监督考核要求**

1. 采购人根据采购文件和合同约定对投标人进行监督考核，投标人须积极配合。

2. 投标人须按照本项目采购文件要求和响应文件承诺进行履约，确保服务水准达到采购人要求。

3. 投标人须按照合同约定人数，对人员进行考勤管理，定期向采购人报告人员情况，接受采购人检查。

4. 投标人不得以采购人的任何名义从事经营等其他活动，不得将本项目约定履行的工作内容整体或分包给第三方完成，若投标人确需第三方提供消杀、高空作业等专项服务，第三方提供服务期间劳动关系及安全生产责任由投标人全权负责。本项目物业服务人员不得在其他项目兼职。

5. 投标人所属人员如出现任何事故及法律风险，相关责任由投标人自行承担。

6. 采购人对服务保障不到位、责任心不强或出现明显失误造成负面影响的员工，有权提出调整工作岗位或更换人员，投标人必须按采购人要求在5日内调整完毕。

7. 采购人对投标人主管及以上岗位员工、重要工作岗位员工审核把关，采购人同意后方可办理入职离职。如有人员变动，空缺岗位应在5日内补齐。

8. 采购人对投标人提供的低值易耗品质量进行监管检查，对不符合采购人要求的，投标人须及时进行更换；投标人定期对采购人委托管理的库房进行盘点、核查，定期向采购人汇报，接受采购人监督检查。

9. 如检查中发现投标人服务质量达不到合同约定，或收到有效投诉，投标人须支付违约金。

10. 投标人未按合同约定，违反相关纪律及安全生产要求等，对采购人造成不良影响或经济损失，投标人负责赔偿，采购人有权根据影响范围、损害程度等扣除成交投标人相应服务费、追究相关责任、并有权终止合同。

11. 采购人对投标人入职及到岗人数进行监管，如发现投标人到岗人数未满足要求，在费用结算时，按照合同约定的人力成本据实进行核减。如遇突发不可抗力原因，双方协商后进行结算。

**五、方案要求**

**● 项目组织实施方案**

投标人针对本项目制定项目组织实施方案，内容包括：

1. 针对本项目的理解和工作思路，分析可能遇到的服务重难点问题，并提出相应解决措施；

2. 针对本项目的管理模式和管理机制，包括：机构设置、岗位责任制度、服务沟通机制、安全制度、考勤制度、值班制度、工作记录及档案管理（包括交接验收资料、巡视记录、投诉与处理记录、其它管理与服务活动记录）等；

3. 针对本项目的突发事件处理方案与各类应急预案；

4. 为承接本项目所需的装备计划，包括拟投入的设备设施和低值易耗品等；

5. 针对本项目的人员录用与考核制度，包括人员录用与考核标准、淘汰机制、量化管理方法等；

6. 针对本项目的人员培训计划、方式、内容，包括业务培训、思想教育等；

7. 针对本项目的人员稳定性方案，包括人员流动率承诺、人员更换管理方案、稳定性保障方案等。

8. 针对本项目的资源能源节约方案；

9. 针对本项目的保密工作方案。

**● 物业服务方案**

投标人针对本项目制定物业服务方案，内容包括：

1.房屋日常养护维修方案

主要包括房屋地面、墙台面、屋面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修等。

2.电气设备管理维护方案（高压配电室除外）

主要包括院区内供电系统、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备的日常管理和养护维修等。

3.给排水设备运行维护方案

主要包括院区内给排水系统设备、设施（如水泵、水箱、气压给水装置、消火栓、管道、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及雨、污水处理设备、附属构筑物等）的日常养护维修。

4.空调通风系统运行维护方案（地源热泵机房除外）

主要包括空调通气系统的运行和日常养护维修（空调管道的清扫费用由采购人另行支付）。

5.电梯运行维护方案

主要包括全院11部无人值守客梯（ABCE区2部，D区3部）及2部食梯的日常运行管理（电梯维保费用不含在物业费中，由采购人单独提供）。

6.环境卫生管理方案

主要包括楼宇内的楼梯、大厅、走廊、健身环廊、天台、电梯间、公共卫生间、楼宇外墙等所有公共部位（不含餐厅及后厨），院区内道路、停车场、健身场所、园林绿地等所有公共场地及“门前三包”区域的日常保洁、保养，化粪池、隔油池清理，垃圾等废弃物清理等。

7.传达、安保及秩序维护管理方案

主要包括设专人负责进行文件收发、防疫安全检查、来人来访通报、证件检验、登记、接待工作、快递收取等；防盗、防火报警监控设备运行管理；门卫、守护和巡逻；公共秩序维护、治安及其它突发事件处理；道路交通管理、机动车和非机动车停放管理等，地下车库的巡视管理（出入口不设专职管理人员）。部级领导来院及重大活动事项时，加强警戒工作，在报告厅门、多功能厅等必要部位临时设专门警戒岗。

8.学员宿舍服务管理方案

主要包括插门签，入室发放培训班次学习资料，房间通风，更换补充布草和易耗品，整理床铺，室内卫生清洁，收集学员送洗衣物，收集每日换洗布草并实时送洗（布草洗涤费用由采购人支付）。

9.前台接待服务方案

主要包括负责前台接待服务；协助培训班、会议项目组工作人员办理学员报到；受理传达主管部门、项目组下达的工作任务；受理反馈学员和工作人员的问询、建议、服务请求和投诉；房态管理，房卡制作和发放，有关费用结算；为学员开通长话、结算电话费；体育运动器具的借用管理。

10.会议接待及领导服务方案

主要包括教室、会议室、研讨室、报告厅、多功能厅等会场桌型及摆台服务；各会场及接待室、休息室的卫生清洁、空调调试、茶水供应、茶歇摆放、会后清理服务；领导和外宾接待礼仪服务；办公区送开水服务；报纸邮件发放服务；院领导办公室保洁服务（会议接待服务用具用品由采购人提供）。

11.文印中心服务方案

主要包括印制学员手册、印制插装学员证、工作证、座签；印制椅签、门签；学员资料装袋；餐签、指示牌打印；结业证打印；学院各处室日常的材料复印及打印；学员材料的打字、复印及打印；学员传真及收发。

12.体育用品及设施管理服务方案

主要包括体育用品保管、借出和收回服务；室外篮球场、网球场地、健身器材场地管理和保洁服务；多功能厅及健身环廊的运动设施管理服务。

13.绿化管护方案

主要包括采购人院区范围内的全部园林绿地养护任务。

14.其他项目方案

（1）消防设备、报警监控设备的日常运行维护（定期检测费、更换费由采购人负责）；

（2）楼宇自控设备、通讯系统、有线电视、道闸系统、访客系统、背景音乐系统的日常运行维护；

（3）10台电加热饮水机的定期清洁，每季一次；

1. 部领导出席会议报告厅各门增加安保验证人员，全年预计50次，每次3小时。

**（不得照抄采购需求）**