采购需求

一、项目预算：

项目总预算 61.7 万元，服务周期 2 年（包含两个完整采暖季：2026—2027 采暖季、2027—2028 采暖季；成交单位须于 2026 年 10 月 30 日、2027 年 10 月 30 日全员进场，完成供热系统全面检修保养，保障当年按期稳定供暖；每个采暖季结束做好供暖管网排水、保养、检修、设备维保等相关工作）。

二、技术要求（服务类）

（一）服务范围及供热基础概况

1.服务范围

咸阳师范学院渭城校区全部供热系统，覆盖 4 座独立热交换站全域管理、43.4722 万平方米建筑供热管网全周期维护维修，包含供暖前置筹备、管道补水、电机水泵及管道阀门维护保养、供暖季全校暖网维护维修、采暖季 24 小时值守抢修、停暖后设备管网除锈保养、全年常态化巡检、用户报修处置全流程服务。

2.四座换热站供热覆盖明细

（1）1 号热交换站位于原锅楼房东侧，供热面积约 25.7585 万平方米。

（2）2 号热交换站位于新图书楼 1 层，为新图书楼专用交换站，供热面积约 2.5593 万平方米。

（3）3 号热交换站位于 11 号高层地下室，为 11 号高层、实验楼、老图书馆、校医院、宿办楼、幼儿园提供热源，供热面积约 5.7544 万平方米。

（4）4 号热交换站位于科技苑大厦地下室，为科技苑大厦和 8-10 号家属楼、商住楼、附中提供热源，供热面积约 9.4 万平方米。

（二）岗位分布情况及要求

（1）热交换站值班人员配备 8 人：1 号热交换站固定 2 人值班，另安排 6 人分三组对其他 3 个热交换站进行巡查，遇到问题及时处置，值班人员共配备 8 人，做到全天 24 小时值班；值班人员必须具有相应的资质要求。

（2）维护维修人员：参照学校总面积和往年维修情况，维护维修人员配备 7 人：白天维护维修人员安排 5 人（1 人主要巡查，再 2 人一组分 2 组维修维护），夜晚维护维修人员为 2 人；维护维修人员必须具有相应的资质要求。

（3）安排 24 小时电话报修热线值班人员 2 名（两班倒），项目部经理 1 人。

（三）管理制度及要求

1、热交换站值班制度

（1）值班操作人员必须严格遵守交换站管理制度，维护好设备及系统，坚守工作岗位。

（2）密切注视设备运行情况，发生异常及时处理。

（3）严格遵守操作规章，确保人员和设备的安全。

（4）认真填写各种运行记录。

（5）坚持设备巡查制度，每 2 小时巡查一次，并保持设备场地清洁卫生。

（6）交接班人员必须提前十五分钟进入交换站，并做好班前的准备工作。

（7）如果接班人员未到，当班人员应坚守岗位，并报告。

（8）交接班时，坚持做到“四交接”、“四不接”。“四交接”：设备运行及事故处理情况；跑、冒、滴、漏情况;原始记录正确完整；卫生整洁有序。“四不接”：设备带故障运行；原始记录不清楚；卫生清洁不到位；交班人员对当班时的运行情况交代不清楚。

（9）来访来客必须登记并有专人陪同，无后勤保障与安全保卫处领导同意不得随意进入参观。

2、供热管网及设施运行管理制度

（1）经常检查供热管网及设施的阀门和有关附件有无漏水现象。

（2）供热管道的补偿器、支架的运行情况，有无裂缝、开焊、滑动过限。

（3）运行中管道内有无水击声及其它不正常的动静，管道有无弯曲变形。

（4）管道或附件有无其它故障或隐患。

（5）外界施工及乱搭乱建违章建筑，是否对供热管道及设施造成隐患。

（6）维修维护人员发现设施设备缺陷或隐患时，如果发生一般故障应在 30 分钟到达现场进行处理，如果发现必须停热检修的故障或缺陷时，应立即汇报并通知供热用户，维修完毕或，立即恢复供热。

（7）建立巡检记录，注明巡检时间、巡检人员、管网运行情况、设施运行情况、发现的各种故障、隐患及处理情况。

3、维修工作文明服务守则

（1）严格遵守各项规章制度，工作细致认真、及时准确地做好维修工作，不推、不拖、不积压。

（2）服从领导，听从工作安排，遵守劳动纪律，坚守工作岗位，严格工作手续。

（3）使用文明服务标准用语，热心对待每一位用户。

（4）维修及时，落实具体任务迅速，解释工作耐心细致。

（5）端正服务态度，保证服务质量，提高工作效率，对维修工作要随报随修，积极接受用户监督。

（6）工作服从分配，不挑三拣四，不干私活，不嘻笑打闹，在工作中团结互助、爱岗敬业。

（7）爱护公物，避免和减少维修材料的浪费和流失。

4、巡检制度

（1）维修工要经常对各类设施设备进行巡回检查，早发现、早处理，保持供暖设施设备完好率在 100%。

（2）维修巡回检查人员，按规定对学校设施进行巡回检查，并做好记录。对检查中发现的问题，及时通知维修人员进行处理。

（3）维修班长每周至少一次进行全面的检查，对维修人员的工作进行考评，对维修工作存在的问题提出批评和指导意见。

5、报修制度

（1）凡学校的用户或单位，其使用的教学楼、实验室、办公室、学生宿舍等室内外设施的维修，均需向维修外包服务公司报修留档。

（2）当发现校园内各类设施存在缺陷需要维修时，任何人都有权力和义务向服务企业和维修保障中心报修，以避免事故扩大或影响使用。

6、维修热线

（1）为方便用户，服务企业应建立有维修服务热线，每天 24 小时接听报修电话。

（2）维修热线值班工由服务态度好、维修知识丰富、技术全面、协调能力较强的人员担任。值班员必须坚守工作岗位，确需离岗时，应安排有关人员代班。

（3）值班员应热情接待报修者，认真解答用户问题，并做详细记录。根据报修情况，及时将维修信息传给维修人员。

（4）对重要报修内容，除通知维修工及时处理外，还要在适当时机电话回访，询问维修进展或故障排除情况。

7、维修处理

（1）维修服务企业主管人员接到报修通知后，应及时落实到人，不得积压。

（2）维修人员接受任务后，应根据项目、地点及需用的工具、材料等具体情况，寻找省工、省料的最佳方案进行施工。

（3）维修过程中，维修人员应严格遵守操作规程，做好安全防护工作。不允许单独操作的工作，严禁单独上岗。危险项目，应做好应急措施。工作中不得偷工减料，严禁材料流失。

（4）维修工在没有报修工作需要处理时，应积极对本承包范围内的物业设施进行巡回检查，发现问题尽快解决。

（5）文明施工，要做到工完地清。不得吃请或接受用户的礼品。

8、信息反馈

（1）维修完工后，用户应根据施工情况，在维修单“用户意见栏”中如实填写验收意见并签字佐证。维修班组应经常走访用户，主动征求意见和检查维修人员的施工质量。

（2）严禁刁难、打击报复用户，违者视情节予以处罚。

（3）每月应统计、汇总维修的及时率及有关设施的完好率和返修率。用户的满意率应达到100%，设施完好率须保持在100%。

（4）对用户意见较大或造成不应有的经济损失的维修项目，要及时追查有关人员的责任，并视情节给予处罚。

（5）用户对维修服务不满意，可拨打服务企业投诉电话投诉，对服务企业工作不满意可向后勤管理处监督管理科投诉。

9、夜间维修值班制度

（1）为及时处理水电设施在夜间发生突发性故障，设立夜间维修值班室，并安排夜间值班人员。

（2）接到报修电话后，值班维修人员应在20分钟内到达维修地点进行维修。

（3）如遇影响大面积或重要场所停暖时，要立即组织维修人员进行抢修。同时向主管报告情况。

（4）维修人员在夜间处理故障时，如遇难以解决的问题，可向服务企业主管汇报，主管在接到电话后，要立即给予答复或安派。不得借口推委、扯皮。

（5）夜间维修值班人员每日都应认真做好值班记录。对夜间只做了临时处理，需要白天彻底解决的工作，还要及时通知维修班完善工作。

（四）维修管理服务标准

1.全员持证上岗，工装整齐统一、佩戴工牌，按规定配带各类安全防护工器具、专业工具包。

2.按规范及时维护保养各类设施设备，按照要求及时维修范围内的各类设施，扎实做好供暖设施设备的维修服务，保证教学、科研和生活的热源供应。

3.报修响应时效：及时维修，自接到报修电话后20分钟内应到达现场，一般故障不应超过4小时，故障难度大于4小时内排除不了的，应向有关领导汇报并向用户说明原因，重要设施的维修时间一般不超过24小时。

4.常态化全域管网巡检，隐患前置消除，杜绝大面积突发故障。

5.树立服务意识，保持良好的服务态度，语言举止文明，进入报修部门时应主动问好，维修完毕后应及时将现场清扫干净，待用户验收满意后方可离场。

6.及时检查管道、阀门、暖气片等管网跑冒滴漏现象，发现问题应在2小时内及时解决。

7.按照国家相应规范制定相应的安全制度、设施设备维修保养制度，制定巡视检查制度，并做好记录。

8.制定专项节能运行方案，按需调节换热机组运行参数，降低热、电、水消耗。

9.季节性预防性保养：本着“早着手、早解决、早落实”原则，合同期每年供暖前（国庆后至10月30日）、停暖后（3月15日后）对一二次管网、阀门、换热器、水泵全面除锈、防腐、润滑，杜绝采暖季集中爆管、渗漏。

二、其他要求

（一）售后服务

1.采暖季24小时应急抢修响应，采暖季加密管网、换热站巡检频次；

2.每月提交月度运维报告、故障统计、隐患整改台账；

3.每年采暖季结束提交全年运维总结、管网损耗分析、节能优化改进方案；

4.建立人员储备机制，员工离职、请假24小时内补齐同等资质持证人员，杜绝岗位空缺。

三、质量保证

1.人员资质质量保证：所有运维、抢修、特种作业人员持证有效，采购人可随时核验原件；定期组织热力安全、压力管道操作专项培训，落实精细化运维工匠精神。

2.设备运行质量保证：供热设施全年完好率100%，压力管道按期维保，杜绝长期带病运行，管网渗漏限时闭环处置，降低热能损耗。

3.服务质量保证：维修工单闭环率100%，用户投诉24小时内处置回访，年度综合服务满意率达90%以上。

4.台账资料质量保证：运行、巡检、维修、保养、特种作业记录完整规范。

5.安全质量保证：严格落实相关规范，保证供热正常，全年无事故发生。

四、报价组成：包含人员薪酬、劳保、工具、巡检维保、应急抢修、24小时热线、设备常规保养人工费用等成本，采购人无需额外支付其他运维费用。备注：维修、保养所用的材料由采购人提供。