1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 特定行业公用经费物业管理服务采购项目-北京信息科技大学新校区物业服务采购项目 | 1 | 项 |  |

1. **项目背景或简况**

为了能够保障校园环境的稳定运行，北京信息科技大学新校区物业服务外包采购项目需要对新校区的各个楼宇及校园进行综合保障、秩序维护、维修保养、设备运行维护、保洁、教室管理/服务、教学服务保障等技术性工作外，还需支持重大活动期间的各种服务要求。

服务楼宇面积如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 明细项目 | 建筑面积（平方米） |
| 1 | 文理楼 | 44199.00 |
| 2 | 科研楼 | 19384.00 |
| 3 | 信息楼 | 39843.00 |
| 4 | 学生发展中心 | 10383.00 |
| 5 | 立德楼（原行政楼） | 14380.00 |
| 6 | 保障中心 | 1731.00 |
| 7 | 校医院 | 1805.00 |
| 8 | 校园道路和环境 | 90000.00 |
| 9 | 第一食堂 | 9121.00 |
| 10 | 第二食堂及数据中心 | 15119.00 |
| 11 | 实践中心 | 8702.00 |
| 合计 |  | 254667.00 |

1. **技术参数要求**
2. **物业服务外包总体需求**

北京信息科技大学新校区物业服务范围包括立德楼、科研楼、信息楼、文理楼、保障中心、校医院、第一食堂 、第二食堂（含数据中心）、学生发展中心、实践中心、校园环境及道路。服务内容为：

1.楼宇内物业管理服务，提供全方位的物业服务，包括保洁服务、设备运行维护、综合维修、秩序维护、综合保障、教室管理、教学服务保障、为学校重要会议、大型活动等提供服务保障。

2.校园物业服务，主要包括校园环境保障与综合维修管理、室外保洁、垃圾分类、化粪（油）池清掏、雨水井及污水管道疏通管理、垃圾清运（含其他垃圾、厨余垃圾，不含建筑垃圾）、垃圾中转站管理、设施维修等全面物业服务工作。

3.物业管理服务项目中，物业管理所需的设备、工具、材料、易耗品（包括但不限于：洗地机、尘推车、梯子、工具车等保洁机械、设备；卫生间纸篓；垃圾袋、清洁剂、拖布、笤帚等保洁易耗品、维修工具及设备）及单价500元以下的维修配件由乙方承担。项目保障运行人员的住宿由甲方提供，其他物业服务人员的住宿由乙方自行解决。

4.各类设施设备专项养护及检测费、单价500元以上的维修配件、开水器滤芯更换费用，楼宇内教室所需教室粉笔、板擦；洗手间内提供的卫生纸、洗手液；垃圾分类所需垃圾桶以及垃圾分类公示牌、宣传栏；楼宇标识等由甲方提供。中转站垃圾外运（其他垃圾、厨余垃圾）、电梯维保、化粪（油）池清掏费用由乙方负责。

5.楼内物业服务人员应持有健康证以及其它与工作内容相关的作业证书。

6.实践中心服务内容为交付前的承接查验、装修施工及设备安装进度巡视、设施（水、电、暖气等）运行情况检查~~等~~基本保障工作服务。

7.物业服务在岗人数配备：

合同期内物业服务人员不少于150人，人员配置表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 序号 | 职位配置 | 人数 | 岗位要求 |
| 办公室 | 1 | 项目经理 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科（含）以上学历，具有3年以上物业管理项目经理工作经验。 |
| 2 | 客服主管 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科（含）以上学历，具有3年以上客服主管工作经验。 |
| 3 | 行政人事 | 1 | 具有**2年（含）以上**的同类岗位工作经验，爱岗敬业，年龄45岁（含）以下。 |
| 4 | 行政文员 | 2 | 形象佳，具有良好的沟通能力与协调能力以及较强的保密意识，熟练使用办公软件，普通话标准，具有一定的书写能力和档案管理能力。年龄45岁（含）以下。 |
| 5 | 值班人员（客服员） | 4 | 具有2年（含）以上的同类岗位工作经验，爱岗敬业，年龄45岁（含）以下。 |
| 楼宇管理部 | 6 | 楼宇主管 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科（含）以上学历，具有3年（含）以上楼宇主管工作经验。 |
| 7 | 楼宇安全工程师 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科（含）以上学历，具有3年（含）以上楼宇安全管理工作经验。 |
| 8 | 楼宇领班 | 1 | 形象佳，具有良好的沟通能力与协调能力以及较强的保密意识，普通话标准，具有2年（含）以上的同类岗位工作经验，年龄45岁（含）以下。 |
| 9 | 楼宇管理员 | 15 | 具有2年（含）以上的同类岗位工作经验，爱岗敬业，年龄50岁（含）以下。 |
| 10 | 教室管理员 | 15 | 具有2年（含）以上的同类岗位工作经验，爱岗敬业，年龄50岁（含）以下。 |
| 工程部 | 11 | 工程主管 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科及以上学历，具有3年以上工程管理工作经验。 |
| 12 | 维修领班 | 3 | 形象佳，具有良好的沟通能力与协调能力以及较强的保密意识，普通话标准，年龄45岁（含）以下。 |
| 13 | 综合维修人员 | 13 | 具有2年（含）以上的同类岗位工作经验，爱岗敬业，年龄50岁（含）以下。 |
| 保洁部 | 14 | 保洁主管 | 1 | 45岁（含）以下，具有专科及以上学历，具有3年（含）以上的保洁管理工作经验。 |
| 15 | 保洁领班 | 5 | 形象佳，具有良好的沟通能力与协调能力以及较强的保密意识，普通话标准，年龄45岁（含）以下。 |
| 16 | 保洁员 | 85 | 会熟练使用各种保洁机械设备，年龄55岁（含）以下。 |
| 总计 | 150 |  |

1. 采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；

《物业管理条例》(中华人民共和国国务院第379号令自2007年10月01日起施行）

《北京市物业管理条例》

《特种设备平安监察条例》(中华人民共和国国务院第373号令，自2003年6月1日起施行)

GB/T15624.1-2003《服务标准化工作指南第Ⅰ部分:总则》

GB/T19004.2-1994《质量管理和质量体系要素第2部分:服务指南》GB50210-2001《建筑装饰工程施工及验收规范》

GB50339-2003《智能建筑工程质量验收规范》

GB50354-2005《建筑内部装修防火施工及验收规范》

GB/T50375-2006《建筑工程施工质量评价标准》

GB2894《平安标记》

GB5749《生活饮用水卫生标准》

GB8978-1996《污水综合排放标准》

GB15603《常用化学危急品贮存通则》

GB22337《社会生活环境噪声排放标准》

GB50365《空调通风系统运行管理规范》

GB/T1OO01《公共信息标记图形符号》

GB/ T15566《图形标记、运用原则与要求》

GB/ T17242《投诉处理指南》GB/ T18883《室内空气质量标准》

1. 采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

物业公司需严格按照学校的要求和标准开展相关的物业服务工作，特殊设备操作人员必须持证上岗，并接受学校的检查与监督，同时协助学校监督各维保单位的日常维护保养工作。

**（一）楼宇内物业服务总体需求**

**1.楼内秩序维护及综合保障管理服务**

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 综合服务 | 1、对师生提出的投诉进行答复，对零星维修及物业服务进行回访，工作应有详细记录。2、建立楼宇基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料、台帐报表、图册健全，保存完好。协助学校国资处做好固定资产清查。3、一年不少于二次向使用部门及师生采用走访、满意度问卷调查等形式，开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。4、建立24小时值班制度，发生紧急事件时，立即组织相关人员处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施。5、负责对楼内公共设施设备的维修。 6、负责对教室使用的管理工作。7、学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，完成学校交付的临时性工作，包括重大活动的会前环境布置、会场布置、会议接待、秩序维护、卫生清扫等。 |
| 教室管理及教学服务保障 | 1、对教室使用、开放，严格按学校教务部门的排课通知单执行，特殊情况应立即向相关部门汇报。2、负责临时借用教室用于开展非课堂教学活动的管理。根据学校教务处开具的教室使用申请单开放教室。3、制定打铃应急预案，确保学校教学工作顺利进行。 |
| 节能减排服务 | 1、根据学校节能要求和相关规定，加强节能减排的巡视力度，特别对公共部位出现常明灯和常流水现象进行纠正和处理。2、在楼内开展节能宣传，倡导学生节约水电。3、建立楼宇节能台账。 |
| 开水间服务 | 1、做好开水房秩序维护，引导师生按序打水，不得拥挤，预防烫伤。3、督促维保单位定期对电2、督促维保单位定期做好热水器滤芯的更换，进行登记，滤芯更换后饮用水需检验合格后，方可使用；所用的净水剂和消毒剂必须符合卫生要求和有关规定。热水器进行清洗消毒。4、接受当地生活饮用水卫生监督机构的监督检查和业务指导。 |
| 教师休息室服务 | 1、负责教师休息室的日常维护和服务，提供开水和有关日常用品。2、值班人员应按时开门，提前做好室内清洁卫生，保持室内整洁，定期对室内设备、绿植等进行维护和保养。3、值班人员应虚心听取上课教师的意见和[建议](http://www.fdcew.com/gw/List_205.html%22%20%5Ct%20%22_blank)，不断提高服务水平，改进服务质量。 |
| 楼内通知、标示等张贴秩序维护与管理 | 1、负责楼内通知、标示等张贴秩序维护与管理。2、楼内的标志、标牌的格式由学校统一规范。3、协助学校有关部门临时通知的张贴。 |
| 公共设施管理 | 1、对进楼作业、送货的人员，要有作业要求及搬运货物提示，避免发生公共设施损坏。2、如发现公共设施损毁且未发现损毁责任人的，由投标人按原状修复。（公共设施包括但不限于：楼内设施、物品、地面、墙面、天花板、门窗、台阶等。） |
| 楼宇报修服务 | 1、公共楼宇物业服务项目设立报修点，设置报修电话，有微信报修等报修平台。2、接到报修，15分钟内到达现场处理。3、对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，必要时给报修人反馈。  |
| 控烟工作 | 1、做好控烟工作。在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话，做到规格统一，整齐美观。2、定时进行巡视、检查，发现吸烟人员要及时进行劝阻，并做好控烟检查记录。 |
| 垃圾分类 | 做好楼宇内垃圾分类工作，指导、监督所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放。 |

1. **室内保洁项目（含楼宇地下室公共区域卫生保洁）**

室内保洁作业及时、适时。保洁应在每日早7：30前清扫完毕。上课期间不得有任何影响授课的清扫活动。不同的公共场所应根据工作需要与环境特点制定不同的清扫频率，始终保持清洁状态。

| 内容 | 范围 | 服务标准 |
| --- | --- | --- |
| 公共区域（含楼宇地下室公共区域卫生保洁） | 屋面、地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门窗、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等 | 1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于1次。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃内侧表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、垃圾及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。7、绿植花盆无积尘、无污渍。8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。9、楼宇的屋面专人负责定期清扫落叶、清理垃圾、杂物等 |
| 公共卫生间 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| 开水间 | 地面、墙面、顶棚、开水器等 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、开水器表面干净整洁、无污渍、无乱张贴。4、沥水桶及时倾倒，并保持沥水桶周围区域清理干净整洁，无污渍、无垃圾。 |
| 电梯 | 电梯轿厢、电梯门、操作面板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等 | 1、电梯轿厢内地面干净，无垃圾杂物；电梯门内槽无垃圾杂物；电梯内地胶、地毯破损及时更换。2、每天2次定期消毒。3、电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。5、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| 教室 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体设备等 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。6、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体控制柜表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。7、讲台地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| 教师休息室 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、窗帘、玻璃、灯具及开关、桌椅及其他家具 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、室内空气流通无异味。6、桌椅、茶几、沙发等家具表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。7、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| 办公室、语音教室、实验室 | 室内环境、家具、用品、设施 | 正式办公入驻前，对室内进行一次全面清洁。 |
| 食堂公共区域 | 地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。注：不含食堂就餐区、操作房、库房 |
| 数据中心公共区域 | 地面、墙面、卫生间、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味，达到上面卫生间标准。 |
| 空气质量 | 楼内 | 1、负责新风系统的启动和关闭。2、做好室内空气质量监控。3、卫生间排风系统，无异味。4、公共区域定期进行环境消毒和四害消杀，有记录。楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害；传染病高发期做好预防消杀。 |
| 保洁设施 | 楼内 | 1、负责在卫生间配置纸篓等保洁设施，并定期巡查，及时更换破损的设施。2、负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作，垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。 |
| 垃圾外运 | 楼内 | 1、每天及时将楼内垃圾运到校内垃圾中转站。2、楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。 |
| 清洁间 | 楼内 | 1、清洁间用于存放保洁工具及用品，不得在清洁间内存放废品、易燃易爆物品。2、保持清洁间地面、拖布池等干净整洁。 |
| 垃圾分类 | 楼内 | 指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放。做好楼宇内垃圾分类，确保分类准确。 |
| 楼外围（散水为界） | 楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等 | 1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物。地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告。4、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫。5、雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。 |
| 门前三包 | 三包区域内（楼宇台阶下5m范围内）楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等 | 1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。5、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。 |

保洁作业标准：

| 区域 | 分类 | 作业项目 | 作业方式 | 周期 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一层大厅 | 日常保洁 | 地面及入口处 | 墩拖、牵尘 | 不少于3次/日，随时巡视 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日，随时巡视 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 电梯轿厢地面、四壁 | 墩拖、擦拭 | 2次/日，随时巡视 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/月 |
| 电梯内灯饰、轿厢顶部 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 二层以上大厅及各楼层通道及开水房 | 日常保洁 | 地面 | 墩拖、牵尘 | 不少于3次/日 |
| 玻璃门 | 擦拭 | 1次/日 |
| 各种标牌、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁和墙壁上装饰物、开关盒 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 各类栏杆、扶手、柱子 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 公共区域玻璃窗（2层以上内侧） | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 踢脚板 | 擦拭 | 2次/周 |
| 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼梯 | 日常保洁 | 梯阶 | 清扫、墩拖 | 2次/日 |
| 窗台、楼梯扶手、栏杆及挡板 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 墙体附属物 | 掸尘、擦拭 | 2次/周 |
| 卫生间 | 日常保洁 | 大、小便池内外侧 | 冲刷、擦拭 | 6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 纸篓 | 倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋 | 2次/日 |
| 地面 | 清扫、墩拖 | 6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 云台、面盆、镜面 | 擦拭 | 6-22时巡视保洁至少4次/日 |
| 门窗、隔断板、墙壁、窗台 | 擦拭 | 1次/日 |
| 水龙头等金属物 | 擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |
| 教室、教师休息室 | 日常保洁 | 讲台、地面 | 擦拭、清扫 | 2次/日 |
| 桌椅、窗台、及框 | 擦拭 | 2次/日 |
| 黑板 | 擦拭 | 2次/日 |
| 纸篓 | 倾倒垃圾，清洁纸篓，更换垃圾袋 | 2次/日 |
| 定期 | 教室地面 | 墩拖 | 2-3次/周 |
| 顶灯、壁灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 窗户玻璃（2层以上内侧） | 刮、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼宇外围 | 日常保洁 | 地面 | 清扫 | 2次/日 |
| 墙面、柱子 | 巡视清理 | 1次/日 |
| 不锈钢围栏 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 门前三包 | 日常保洁 | 地面 | 巡视 | 2次/日 |
| 宣传栏、标志牌 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 倾倒垃圾，更换垃圾袋、擦拭垃圾桶 | 1次/日 |

**新校区校医院保洁工作内容及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 校医院公共区域工作 | 1、新校区校医院各科室及公共区域及卫生间的卫生打扫，保持清洁，每天2次并记录，污染后随时打扫清洁，视情况增加频次。公共区域消毒：地面宜用含有效氯250㎎/L—500mg/L的消毒液喷洒、拖洗消毒，经常触摸的物体如门窗、门把手、开关、桌椅、水龙头等表面宜用擦拭消毒；物品表面：可用有效氯为500mg/L-1000mg/L的含氯消毒剂、75%酒精等擦拭消毒，作用30min后清水擦拭干净，每日2次。卫生间的消毒：可用有效氯为500mg/L的含氯消毒剂或其他可用于表面消毒的消毒剂，喷洒消毒，作用30min后清水擦拭干净。便池及周边可用1000mg/L的含氯消毒剂喷洒消毒，作用30min，每日1-2次。2、新校区校医院的垃圾分类收集，包括医疗垃圾的收集，每日1次。3、其它固定或临时的工作。 |
| 隔离室等场所工作 | 1、新校区校医院隔离观察室的卫生打扫及医疗垃圾消毒处置，规范使用双层黄色医疗废物收集袋封装后按照常规处置流程进行处置，做好登记，每日1次。2、新校区校医院隔离观察室、传染病患者宿舍的消毒及卫生间公共区域的消毒，做好登记。3、新校区校医院隔离观察室待隔离人员离开后，进行~~终末~~消毒，并做好登记，要求如下：公共区域：待无人时，有肉眼可见污染物时，应先完全清除污染物再消毒。无肉眼可见污染物时，可用500mg/L-1000mg/L 的含氯消毒剂擦拭或喷洒消毒。地面消毒先由外向内喷洒一次，喷药量为 100mL/m2～300mL/m2，待室内消毒完毕后，再由内向外重复喷洒一次。消毒作用时间应不少于 30 分钟。物体表面：诊疗设施设备表面以及床围栏、床头柜、家具、门把手、家居用品等有肉眼可见污染物时，应先完全清除污染物再消毒。无肉眼可见污染物时，可用500mg/L-1000mg/L 的含氯消毒剂擦拭或喷洒消毒，作用 30 分钟。卫生间的消毒：可用有效氯为1000mg/L的含氯消毒剂或其他可用于表面消毒的消毒剂，喷洒消毒，作用30min后清水擦拭干净。便池及周边可用2000mg/L的含氯消毒剂喷洒消毒，作用30min，每日1-2次。4、新校区校医院隔离观察室或厕所消毒液的配置，每日1次，并做好登记。（消毒剂量，视实际情况、不同病种而定） |
| 医疗垃圾收集与处置工作 | 1.在规定的时间内收取医疗垃圾，放置医疗垃圾处置室，每日1次，准确评估重量，并做好登记。（集中隔离观察人员产生的垃圾，应用双层黄色医疗垃圾袋包裹并标注日期，喷洒消毒后均应按医疗垃圾及时处理。）2.医疗垃圾处置室应当用1000mg/L的含氯消毒剂喷洒消毒，作用30min，每日1-2次，或紫外线灯消毒1小时，并做好登记。（消毒频次及时间视实际情况而定）3. 医疗垃圾转运，每周2-3次，按照行业标准做好个人防护及做好交接登记。转运车辆运送的交接、医疗垃圾的交接：医疗卫生机构应当对医疗废物进行登记，登记内容应当包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、最终去向以及经办人签名等项目。登记资料至少保存3年。4.校医院遵循《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的要求，对从事医疗废物分类收集、运送、暂时贮存、处置等工作的人员和管理人员，进行相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训，每季度1-2次。 |
| 其他工作 | 1.新生体检、注射疫苗、疫情防控等大型活动时场所卫生打扫与消毒。2.其它临时交给的固定或临时的工作。 |

**3.设备设施物业管理服务**

乙方设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。

楼宇工程质保期内，乙方负责服务范围内楼宇内的设施设备的保洁及报修，设备设施使用过程中出现故障，直接联系并配合维保公司进行维修，做好报修记录。质保期外，乙方负责服务范围内设备设施维修的运行管理、维护、保洁、定期检查。

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 照明系统 | 负责照明系统的运行管理、维护、清洁、定期检查和维修。 |
| 400V以下电力设备设施 | 1、熟悉楼内400V以下电力设备设施的位置及数量。2、负责400V以下电力设备设施的保洁，并进行定期（每月一次）检查及故障维修。3、工作人员持上证岗，有严格的岗位职责，确保供电安全运行。 |
| 电热开水器 | 负责电热开水器的保洁、报修。定期（每季度）联系维保公司更换滤芯及除垢。  |
| 电梯 | 1、负责电梯的保洁及报修。配备电梯管理员一名，对接电梯维保单位，做好监督检查，每次维保后签字确认。2、按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查（标准按学校与维保单位合同规定办）。确保电梯及安全设施完好、齐全，通风、照明等附属设施完好。3、在电梯维修时应配合做好临时警示管理。4、制定紧急救援方案和操作程序，在接到报警信号应尽快设法解救乘客，同时迅速通知维保单位派人排除设备故障。5、专业维保公司进行的定期维保、维修，应提供工作联系单及相关服务资料，这些材料由投标人收取保管，全部维保、维修工作由投标人参与并组织验收，对其维保工作做出服务评价。6、配合维保单位完成每年电梯年检工作。 |
| **空调** | 1、配合完成专业维保公司定期维修保养工作，在巡查中发现问题或受理用户报修后应及时与空调的维保单位联系，确保第一时间维修空调保证空调的正常使用。2、对空调专业维保公司进行的定期维保、维修工作提供的工作联系单及相关服务资料投标人需妥善保管。对定期维保、维修完成后进行验收，并对维保单位的工作情况做出客观的评价。3、做好节能减排相关工作，严格按学校有关空调使用规定执行，杜绝浪费。 |
| 课桌椅、讲台、黑板等教学设备设施 | 1、熟悉楼宇内各教室课桌椅等教学设备设施的数量及使用情况。2、质保期内，负责课桌椅、讲台、黑板等教学设备设施的管理、维护、保洁及报修；质保期外，负责课桌椅、讲台、黑板等教学设备设施的管理、维护、保洁、定期检查及维修。 |
| 多媒体设备 | 负责多媒体设备（含打铃功放机设备）的表面保洁。 |
| 通风系统 | 负责通风系统的报修。 |

注：上述维修项目材料费单价在500元以上的，由乙方提供证明材料、学校实报实销，具体操作办法届时双方商定。

**4.房屋本体物业服务**

乙方须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对房屋本体的报修，并建立报修及维修档案。

对公共通道、门厅、楼梯、上下水系统、供电设备等部位日常维护、巡检，发现问题及时报告。

在建筑物保修期内应重点检查房屋建筑尚存的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报。

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 房屋土建及设备小修 | 限时要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞、室内给水系统小修、换管，通风管道堵塞；楼内所有门、窗故障等，自接到报修之时15分钟内达到现场处理。除急迫性小修之外的零星维修项目为维护性小修：自接到报修之日起，一日内处理或与报修人预约修复日期。1、室内地面、散水小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。2、室内墙面及顶棚小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。3、检修门窗小修内容：门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。质量标准：维修后的门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，窗纱紧绷，不露纱头。时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理；4、清扫屋面、雨落管等小修内容：每年将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换。质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。5、屋面补漏小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围。 |
| 系统小修 | 1、室内给水系统小修、局部换管小修内容：楼内管道锈蚀脱皮的，应及时清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统通畅，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。2、卫生设备小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。3、排水、排污管道等小修内容：楼房排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。4、供暖设备：小修内容：楼内管道、散热器（暖气片、地暖）、阀门等零件维修更换。质量标准：供暖期间，无跑、冒、滴、漏现象，保证正常供暖。 |
| 供电设备设施小修 | 1、室内设备小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。质量标准：正常使用。时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理。2、配电线路小修内容：①导线，②支持物。质量标准：绝缘良好完整可靠。时限要求：自接到报修之时15分钟内达到现场处理。3、楼体景观灯小修内容：灯带、灯泡的维修、更换质量标准：正常使用。 |

注：上述维修项目材料费单价在500元以上的，由乙方提供证明材料、学校实报实销，具体操作办法届时双方商定。

**（二）校园物业服务项目及质量标准**

物业公司需严格按照学校的要求和标准开展相关的物业服务工作，特殊设备操作人员必须持证上岗，并接受学校的检查与监督，同时协助学校监督各维保单位的日常维护保养工作。

**1.校园环境保障与综合管理**

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 综合管理 | 1.对校园环境有关服务工作的投诉及报修受理情况、物业管理质量情况进行监督检查。 2.对师生提出的投诉进行答复，对零星维修及物业服务进行回访，工作应有详细记录。 3.建立校园环境设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案），各种基础资料，台帐报表、图册健全，保存完好。 4.校园内学校重大活动项目负责人到场协助监管。5.一年不少于二次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。6.发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行。并分析原因，提出整改方案和预防措施。7.学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好校园环境布置与校园内宣传品的管理。 8.监督与管理校园内工程垃圾与实验垃圾的存放、清运。9.检查督促施工单位搞好施工现场周围环境卫生，减少遗撒或污染路面现象。10.结合学校无烟校园建设，做好禁烟标识、吸烟区的管理规范。 |
| 安全管理 | 1.负责清扫车、垃圾清运车辆、电动车等作业车辆的管理，确保车辆安全使用。2.做好材料用品库房管理。3.遇雨、雪、风等天气，制定并落实相关应急预案，确保无安全无事故。 |
| 化粪池清掏管理 | 日常管理：1.熟悉校内化粪（油）池位置数量。2.对化粪（油）池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪（油）池进行清掏作业，不得出现化粪（油）池外溢。3.监管服务单位作业。监管标准： 1.保证化粪（油）池不外溢，化粪（油）池内及池口周边干净整洁无异物，将池内的粪渣、油渣、杂物等清掏干净，确保达到排污许可证排放指标要求。2.在清掏过程中，必须严格遵守北京市市容、环卫部门的有关规定。 |
| 垃圾中转站管理 | 日常管理：1.对垃圾中转站进行管理，维护垃圾存放秩序。2.摸索校内垃圾投放规律，联系各楼宇定时清运。3.做好消杀工作，用喷雾器喷药水对垃圾中转站周围3米内消杀。严格做到每天上午10：00左右消杀一次，下午4：00左右消杀一次，另视垃圾产量及垃圾成份等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度。车出中转站必消杀。4.中转站内要做到随脏随打扫，用洗洁精冲洗垃圾中转站内的地面和墙面,做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁。垃圾不得吹到围墙外以及中转站附近的绿地、道路，垃圾清场后要认真冲洗。5.废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品，若发现垃圾堆起火要及时采取灭火措施。垃圾中转站管理人员有责任对垃圾清运车辆内垃圾成份进行检验，车辆倾倒时发现有毒有害垃圾，要及时制止其倾倒并责令其立即出站，同时向学校相关管理部门报告。6.设立垃圾分类相关设施，做到垃圾减量化、垃圾资源化。7.及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。8.把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行。工作结束后，做好室内外环境卫生，切断电源，关闭水9.龙头，关锁好门窗。监管标准：1.建立运行管理台帐，做好站内的生活垃圾日清运量的统计。2.监督清运过程无垃圾遗撒。 |
| 校园内文明行为引导 | 管理及服务人员有责任劝止学生的不文明行为，如踩踏草坪，乱扔垃圾、非吸烟区内吸烟等。做好校园内水环境的安全监督与管理，及时劝止师生翻越围栏、游泳、攀爬假山、冬季滑冰等行为。 |
| 公共设施损赔管理 | 负责室外公共设施的管理，并制定相关制度及损赔管理办法，制度中需明确赔偿责任及赔偿价格，对师生损坏设置单独条款。如发现公共设施损毁且未发现损毁责任人的，由投标人按原状修复。公共设施包括但不限于：校园内人行便道、垃圾桶、果皮箱、座椅、凉亭、宣传栏、护栏、雕塑等。 |
| 垃圾分类管理 | 1.做好生活垃圾分类日常管理。学校生活垃圾分类收集容器配置合理，分类标志规范、分类运输和分类处理落实到位。2.建立完善校内生活垃圾分类台账制度，记录责任范围内产生的生活垃圾的种类、数量等情况，明确运输单位和垃圾去向，与收运单位做好交接、登记和统计工作，并与属地政府相关部门做好对接。 |
| 门前三包 | 市容环境责任区范围内的卫生保洁及冬季扫雪铲冰作业。 |

**2.室外保洁项目**

| 服务内容 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 校园公共区域：含广场、主干道、行人便道 | 1、实行除绿地外的全范围全天保洁，道路清扫每天二次。上午9时前完成（主干道于上午7时前完成），下午3时前完成（主干道于下午2时前完成）。落叶季节和灾害天气，根据情况增加清扫次数。清扫要求路牙下无积土，道路干净无遗洒污物，下水道无垃圾堵塞现象。2、主、干道、人行便道、广场要求：无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无烟头、无小广告，干净整洁，路见本色。3、校园内无卫生死角，无垃圾暴露，无乱堆乱放，无废弃物。4、负责自行车停放区域非机动车的摆放及周边环境清洁。5、对区域内广场、主道、干道及人行便道的落叶、积水、积雪等应在每天学校作息时间上班前进行清扫。6、遇雾霾、扬沙及夏季高温天气，校园主干道洒水降尘，改善空气质量。7、督促第三方公司进行校园水系、湖面的水质治理以及日常清洁维护，配合校方设置警示标志，采取应急救生措施。 |
| 雨雪天气道路清理 | 1、降雪天气，科学喷洒融雪剂，有效融雪，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运送到指定地点。主干道及学生密集区域内及时清理，保障通行。2、雨水井每年雨季前清掏一次，雨水篦子每两周至少清理一次，保持无杂物、无堵塞。 |
| 构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干 | 1、表面整洁、无明显污迹、无小广告无残标、无乱写乱画乱张贴现象。2、构、建筑物外立面、树干上无悬挂物，无杂物，干净整洁。 |
| 校门前责任地段 | 1、地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。2、墙面、地面及公共设施表面无粘贴小广告。3、遇雨、雪等天气，积极清理，路面无积水、无积雪，干净整洁。 |
| 宣传栏、室外标志牌 | 宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴。 |
| 垃圾桶、果皮箱 | 1、生活垃圾入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏季每天消毒，桶箱外壁洁净、无明显污渍。2、垃圾桶、果皮箱内垃圾不超过一半，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到垃圾中转站。 |
| 路灯、庭院灯 | 路灯、庭院灯无灰尘、无污痕、无损坏。 |
| 室外卫生间 | 1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 |
| 四害消杀 | 一、灭鼠标准1、按规定配备鼠站。2、不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。二、灭蚊标准1、内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3％。2、用500ml收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3％，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。三、灭蝇标准蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3％。四、灭蟑螂标准1、有蟑螂成虫或若虫的垃圾桶不超过垃圾桶总数的3％。2、垃圾中转站大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。 |
| 垃圾分类 | 指导所有人员按照垃圾分类要求正确分类投放，细化源头减量措施，组织相关人员开展垃圾分类减量业务培训。组织相关人员开展垃圾分类减量业务培训，确保分类准确。 |

**3.校园设备设施物业服务**

乙方须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。

校园工程基础设施质保期内，乙方负责设施设备的保洁及报修。设备设施使用过程中出现故障，直接联系并配合维保公司进行维修，做好报修记录。质保期外，乙方负责设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。

| 服务名称 | 服务内容 |
| --- | --- |
| 垃圾中转站设备设施 | 负责垃圾站设备设施的日常维护、保洁，出现故障联系维保单位进行维修。 |
| 垃圾分类驿站及垃圾桶、果皮箱 | 负责分类驿站、垃圾桶、果皮箱的外观报修及内胆更换。 |
| 标志牌、宣传栏 | 负责标志牌、宣传栏保洁及报修。 |
| 路灯、庭院灯 | 负责路灯、庭院灯报修。 |

注：上述维修项目材料费单价在500元（含）以上的，由中标人提供证明材料、学校实报实销，具体操作办法届时双方商定。

**4.室外构建筑物本体物业服务**

乙方须设立并公布报修电话或相应的报修信息系统，受理师生对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。

乙方对道路、围栏、雕塑、桌椅凳、上下水系统等部位日常维护、巡检，发现问题及时维修。质保期内，乙方应重点检查构建筑物尚存的质量问题（包括建筑质量、设备设施质量、安装技术等方面），发现问题应立刻上报，做好报修记录。质保期外，乙方负责构建筑物的维护、保洁、定期检查及维修。乙方须在投标文件中针对上述要求提供方案。

| 服务项目 | 服务标准 |
| --- | --- |
| 校园构建筑物及设备维修 | 限时要求：自接到报修之日起，一日内处理或与报修人预约修复日期。室外人行便道、围墙、围栏、护栏、扶手、大门、台阶、路面修补小修内容：围墙、围栏或地面的块料面层松动的、严重损坏影响其功能的，应修补。围墙、围栏或地面的块料面层损坏的、残缺的，应修复。质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。凉亭、长廊、花架、桌椅凳、自来水井、井盖等修复小修内容：建筑物的块料面层松动的、严重损坏影响其功能的，应修补。建筑物的块料面层损坏的、残缺的，应修复。质量标准：维修后应平整、光滑、接槎平顺。 |
| 雨、污管道疏通、小修 | 排水、排污管道等小修内容：排污管道堵塞、排污不畅通的应疏通，配件残缺应补齐。质量标准：排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 |
| 自来水管道维护 | 自来水入户总表至楼宇建筑物外分表，所有校园内自来水管线，绿化管线等室外水网管线若出现管道跑、冒、滴、漏的现象及时维修。 |

注：上述维修项目材料费单价在500元（含）以上的，由中标人提供证明材料、学校实报实销，具体操作办法届时双方商定。

5.**设备维保及运行管理**

（一）电梯

1、根据电梯维保作业标准及时做好电梯的维护、保养与维修。

2、接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，须在10分钟内抵达现场。

3、现场作业人员应当取得《特种设备作业人员证》。

4、作业过程中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。

5、向学校提出合理化建议并每月向学校书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况。

6、负责电梯的安全运行，保障设备整机及零部件完整无损。

7、建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。

8、负责组织电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并负责电梯安全管理活动。

9、应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在服务期终止后交给采购人。

10、为保证电梯维修的及时性，须派遣1名电梯维保驻场人员。

11、须按照《电梯日常维护保养规则》（DB11/418-2019）完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。

12、实施日常维护保养后的电梯须符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T18775-2009）、《电梯制造与安装安全规范》（GB 7588-2003）和《自动扶梯和自动人行道的制造与安装安全规范》（GB 16899-2011）的相关规定。

1. 通风管道清洗

根据甲方要求定期对楼宇通风管道按行业规范进行清洗。

（三）空调系统的维护与保养，包含冷却塔清洗及年度消毒，空调年度安全检验检疫并出报告。（工具及消耗品供应商自备）

1）负责空调系统运行和养护（加氟及管道保温等）、维修检修，保证设备设施处于良好工作状态，包括每年组织一次空调进出风口消毒清洗和空调内机消毒清洗，清洗费用由甲方承担。

2）建立运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

3）运行中无超标噪声和滴漏现象。

4）系统运行和日常养护维修人员，需经设备厂家专业培训。

（四）化粪池及隔油池清掏

1.每年清理一次，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。

（五）垃圾清运

1. 与有资质的垃圾清运公司签订其他垃圾、厨余垃圾清运合同；

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；

1. 电开水器维保管理

1.对开水器零部件的损坏进行更换。做到故障第一时间得到解决保证师生24小时用水。

2.电磁开水器滤芯一年更换不少于2次，定期清理水垢及日常小件的更换与维修。

3.巡检：每三个月对设备进行巡检工作，及早发现潜在的问题。

4.售后服务人员在接到客户的故障报修后，将会在第一时间响应小修12小时内解决问题，大修24小时内解决问题，如遇48小时内不能恢复设备使用，提供备用机供校方免费使用。

**（六）大型活动及临时用工服务**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 服务标准 |
| 学校大型活动服务,包括开学迎新、开学典礼、学校运动会、校庆等重大活动及庆典活动 | 1、负责重大活动期间，做好楼宇环境保障任务。2、协助学校有关部门做好活动会场布置工作，如活动用桌椅、饮用水等物品搬运与摆放，彩旗、展板等宣传材料的布置等。3、按照学校主管部门要求做活动现场服务、撤场清场等工作。 |
| 学校大型考试，包括期末考试、全国英语四六级考试、公务员考试、研究生入学考试等 | 1、负责考试期间，做好楼宇环境保障任务。2、考试前做好楼宇内公共设施（如课桌椅、照明系统等）检修工作，确保考试顺利进行。3、协助学校有关部门做好考场布置工作，如活动用桌椅摆放、考场用水准备等。4、按照学校考试服务保障要求，做好封楼、电铃调试、学生存包服务等服务保障工作。 |

**（七）疫情防控**

配合学校根据国家及北京市的疫情防控要求做好疫情期间的防范工作，包括校内公共区域、办公室、公共教室和会议室等消杀工作，协助做好疫情防控期间的人员管控服务工作。

1. 采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点；

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **是否****进口** | **项目实施的时间** | **项目实施的地点** | **备注** |
| 1 | 北京信息科技大学新校区物业服务外包采购项目 | 1 | 项 | 否 | 服务期限详见下表 | 北京信息科技大学新校区 | 无 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 明细项目 | 服务期限 | 建筑面积（平方米） |
| 文理楼 | 2023.8.1-2024.12.31 | 44199.00 |
| 科研楼 | 2023.9.1-2024.12.31 | 19384.00 |
| 信息楼 | 2023.8.1-2024.12.31 | 39843.00 |
| 学生发展中心 | 2023.8.1-2024.12.31 | 10383.00 |
| 立德楼（原行政楼） | 2023.8.1-2024.12.31 | 14380.00 |
| 保障中心 | 2023.8.1-2024.12.31 | 1731.00 |
| 校医院 | 2023.8.1-2024.12.31 | 1805.00 |
| 校园道路和环境 | 2023.8.1-2024.12.31 | 90000.00 |
| 第一食堂（一、二层） | 2024.3.1-2024.12.31 | 9121.00 |
| 第一食堂（三层） | 2023.9.1-2024.12.31 |
| 第二食堂及数据中心 | 2023.8.1-2024.12.31 | 15119.00 |
| 实践中心 | 2023.8.1-2024.12.31 | 8702.00 |
| 合计 |  | 254667.00 |

1. **采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；**

各岗位服务须符合第三条“采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求”。

1. **物业管理服务质量监督管理标准**

通过学校甲方各级对物业管理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。

**（一）、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。

不定期检查：甲方专人不定期检查服务质量，填写《物业服务—质量检查评分表》（周检），保留存档。甲方的管理员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于1次/周。

每月综合考核：甲方每月通过《物业服务—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：

（1）轻微问题当场整改、立即验证；

（2）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。

（3）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《物业服务—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. 中标人接到《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。

**（二）、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）**

1.《物业服务—质量检查评分表》（见附件1）

2.物业服务—月现场考核评分表》（见附件2）

3.《现场记录单》（见附件3）

4.《整改通知书》（见附件4）

5.《纠正和预防措施处理单》（见附件5）

6.《物业服务季评考核表》（见附件6）

**（三）、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，对物业服务当月服务评定级别分为：

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,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，对中标人全面工作进行综合评分，填报《北京信息科技大学新校区—物业服务季评考核表》（见附件6样表），并通报相关情况。

**（四）、处罚条款扣分**

1. 因维修不及时，跑冒滴漏造成客户损失的中标人赔偿并扣分。
2. 甲方每月检查外包全面服务工作2次，根据不合格给予扣分（按照考核明细表）
3. 因工作时间喝酒、吵架、将进行扣分，严重违反校方制度并追究其责任。
4. 检查小组对所有扣分项按照比例将进行降低付费处理。

**附件1：**

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：XX楼宇 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序维护(22分) | 1、对楼内相关区域进行巡查检查，保障相关设施无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修； | 2 |  |
| 2、大厅门、露台、天台应急钥匙由专人保管摆放在指定位置，有借用记录； | 3 |  |
| 3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放； | 2 |  |
| 4、是否开展禁烟宣传及检查，查看检查记录及劝烟记录，各种禁烟标识完善；楼内每发现3个烟头扣1分； | 2 |  |
| 5、每天对教室、开水房、教师休息室教师休息室安全进行检查，如使用违章电器、桌椅使用安全、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报； | 3 |  |
| 6、严格执行失物招领登记、大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记等楼宇各项规章制度，并做好相应登记； | 3 |  |
| 7、要定期对多媒体设备、教室内的粉笔、黑板擦、时钟等设备设施进行巡视，对各类标识标牌进行维护，发现的情况，及时补充、更换及报修； | 3 |  |
| 8、门禁刷卡开关门系统是否正常运行，是否按规定时间开关门；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档； | 2 |  |
| 9、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。 | 2 |  |
| 公共保洁(24分) | 1、教室桌椅、多媒体柜、讲台、黑板及时擦洗，无污迹、无灰尘、无水渍，手抹15公分无可见灰尘，根据教室使用情况及时向校方领取粉笔、黑板擦进行补充，保证使用； | 3 |  |
| 2、大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍； | 2 |  |
| 3、公共区域内门、窗干净，窗槽、窗台、楼梯、扶手整洁，无灰尘，手抹15公分无可见灰尘； | 3 |  |
| 4、门前三包、楼内地面、走廊、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢，大理石及釉面砖石地面光亮； | 3 |  |
| 5、天花板、换气扇、开关面板、灯具表面、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，手抹15公分无可见灰尘，墙面无乱贴乱挂宣传品及广告； | 3 |  |
| 6、各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁； | 2 |  |
| 7、室内摆放盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝杆上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印； | 2 |  |
| 8、垃圾桶干净、整洁，垃圾袋套用规范，垃圾无外溢现象；垃圾分类准确。 | 2 |  |
| 9、按时开关教室、教师休息室及开水房，并保证室内干净、整洁和开水供应；各类电灯、空调、电扇及时关闭； | 2 |  |
| 10、电梯不锈钢门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。 | 2 |  |
| 卫生间、工具间(16分) | 1、台盆无污渍、镜面无水迹，龙头无积垢； | 2 |  |
| 2、地面无积水、无污渍、无痰渍，无长流水现象； | 2 |  |
| 3、拖布池、各类便器无堵塞、污垢、无异味； | 2 |  |
| 4、墙边角、窗轨干净、天花板、换气扇，无污渍、无蜘蛛网； | 2 |  |
| 5、保持卫生间空气清新，无异味； | 2 |  |
| 6、墙面、隔板无广告、无灰尘、无污迹、无积灰，手抹15公分无可见灰尘； | 2 |  |
| 7、保洁工具、用品摆放整齐，地面湿滑时，按规定摆放提示牌，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味； | 2 |  |
| 8、卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清。 | 2 |  |
| 维修小修(12分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员； | 2 |  |
| 2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档； | 2 |  |
| 3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档； | 2 |  |
| 4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法； | 2 |  |
| 5、维修结束后及时清理维修现场； | 2 |  |
| 6、报修本上维修结果填写规范。 | 2 |  |
| 综合管理(16分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员； | 2 |  |
| 2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）； | 2 |  |
| 3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作； | 2 |  |
| 4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人； | 2 |  |
| 5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。 | 2 |  |
| 6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序； | 2 |  |
| 7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）； | 2 |  |
| 8、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 投诉(10分) | 由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。 | 10 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：校园环境 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 外围保洁（49分） | 1、校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过1h，无卫生死角。 | 5 |  |
| 2、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹15公分无可见灰尘。 | 5 |  |
| 3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌目视无灰尘、无污迹、无水渍，手抹15公分无可见灰尘。 | 5 |  |
| 4、公共娱乐康体设施设备无垃圾、杂物、灰尘、泥沙、口香糖、烟头等，手抹15公分无可见灰尘。 | 5 |  |
| 5、垃圾箱、果皮箱表面目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物。 | 5 |  |
| 6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹15公分无可见灰尘。 | 5 |  |
| 7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水。 | 5 |  |
| 8、雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。 | 3 |  |
| 9、树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。 | 3 |  |
| 10、垃圾桶内垃圾分类准确，无满溢现象，统战区域干净整齐，地面无污迹，无异味。 | 5 |  |
| 11、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。 | 3 |  |
| 维修小修（6分） | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 2 |  |
| 2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。 | 2 |  |
| 3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。 | 2 |  |
| 服务用房（8分） | 1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。 | 2 |  |
| 2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。 | 3 |  |
| 3、做好工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。 | 3 |  |
| 垃圾清运（11分） | 1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转站,工完场清，垃圾清运不过夜。 | 2 |  |
| 2、站内地面、墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁。 | 2 |  |
| 3、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。 | 2 |  |
| 4、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。 | 2 |  |
| 5、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。 | 3 |  |
| 综合管理（16分） | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。 | 2 |  |
| 2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。 | 2 |  |
| 3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作。 | 2 |  |
| 4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人。 | 2 |  |
| 5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。 | 2 |  |
| 6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序。 | 2 |  |
| 7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。 | 2 |  |
| 8、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 投诉（10分） | 由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。 | 10 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件2：**

物业服务—月现场考核评分表（样表）

楼宇：XX楼宇 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序维护(16分) | 1、每天对教室、开水房、教师休息室教师休息室安全进行检查，如使用违章电器、桌椅使用安全、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报； | 2 |  |
| 2、严格执行楼宇各项规章制度，并做好相应登记； | 2 |  |
| 3、严格执行巡视制度，按时巡视，按路线巡视，不少巡漏巡，做好巡视签到和巡视记录并存档；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档； | 2 |  |
| 4、要定期对多媒体设备、教室内的粉笔、黑板擦、时钟等设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修； | 2 |  |
| 5、对楼内相关区域进行巡查检查，保障相关设施无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修； | 2 |  |
| 6、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管； | 1 |  |
| 7、确保安全通道门顺畅，消防通道内无杂物堆放，通道内的课桌椅应及时搬回原处，做到每周至少检查一次并有开启记录； | 2 |  |
| 8、查看禁烟检查记录及劝烟记录；楼内每发现3个烟头扣1分； | 1 |  |
| 9、大厅门、露台、天台应急钥匙由专人保管摆放在指定位置，有借用记录。 | 2 |  |
| 公共保洁(20分) | 1、教室桌椅、黑板、地面、多媒体柜、讲台、窗台等干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及水渍；无蛛网、无异味；根据各类考试要求，做好各项考试保洁准备； | 3 |  |
| 2、公共区域门、玻璃，窗台无污迹、无灰尘、无水渍，窗台用纸巾擦抹表面20CM，纸巾无明显污渍； | 2 |  |
| 3、门框、窗槽、窗框无污迹，纸巾擦抹门及扶手表面20cm、门顶15cm无明显污染； | 2 |  |
| 4、门前三包、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、扶手、踢脚线目视干净，无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍等，大理石及釉面砖石地面光亮，可反映出照明灯的轮廓； | 2 |  |
| 5、排风扇、灯罩等公共设施设备目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘；吸顶灯定期清洗，保证无污渍； | 2 |  |
| 6、按时开关教师休息室及开水房，并保证家具、地面、干净整洁，无垃圾，开水供应及时； | 2 |  |
| 7、门、开关面板、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告，纸巾擦拭表面20cm无明显污染； | 2 |  |
| 8、垃圾桶干净、无异味，垃圾袋套用规范，垃圾桶无外溢现象； | 1 |  |
| 9、室内摆放盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝杆上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印； | 2 |  |
| 10、平台及顶楼卫生每月检查一次，确保雨水管畅通、无杂物，并记录存档； | 1 |  |
| 11、电梯不锈钢门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。 | 1 |  |
| 卫生间、工具间(16分) | 1、玻璃镜面、不锈钢面板目视无灰尘、水珠、污垢、水印，有光泽，洗手台、水龙头无水渍、无污垢，光洁； | 2 |  |
| 2、墙身及便池隔板干净，光洁，无污渍、无灰尘、无广告，用纸巾擦抹20cm长无明显污染； | 2 |  |
| 3、卫生间无积水、无痰迹，污垢，无长流水现象； | 2 |  |
| 4、各类便器便器、拖布池无堵塞、无污垢、无异味，光洁明亮； | 2 |  |
| 5、保持卫生间空气清新； | 2 |  |
| 6、保洁时，按规定摆放“正在清洁”等警示牌，拖地时、刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌“小心地滑”； | 2 |  |
| 7、保洁工具、用品摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味； | 2 |  |
| 8、卫生间、工具间禁止堆放易燃易爆物品； | 2 |  |
| 9、卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清； | 1 |  |
| 维修小修(7分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 1 |  |
| 2、按时巡视服务区域，对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档； | 2 |  |
| 3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档； | 1 |  |
| 4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法； | 1 |  |
| 5、维修结束后及时清理维修现场； | 1 |  |
| 6、报修本上维修结果填写规范。 | 1 |  |
| 综合管理(10分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员； | 2 |  |
| 2、节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整；宣传栏上张贴物管理规范（有无过期、是否审批及张贴是否整齐） | 1 |  |
| 3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）； | 1 |  |
| 4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情； | 1 |  |
| 5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）； | 1 |  |
| 6、建立各类台帐、记录齐全，填写规范； | 1 |  |
| 7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显； | 1 |  |
| 8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为； | 1 |  |
| 9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作。 | 1 |  |
| 过失单(30分) | 对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15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”。 | 30 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

楼宇：校园环境 时间：

| 内容 | 分项指标 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 外围保洁(33分) | 1、校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过1h，无卫生死角。 | 3 |  |
| 2、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告,手抹15公分无可见灰尘。 | 3 |  |
| 3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、娱乐康体设施设备、地下室目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍，手抹15公分无可见灰尘。 | 3 |  |
| 4、垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物，烟灰缸内烟头不超过三根，烟灰缸内无杂物。 | 3 |  |
| 5、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹15公分无可见灰尘。 | 3 |  |
| 6、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水；雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。 | 2 |  |
| 7、垃圾桶干净、无异味，垃圾分类准确，无满溢现象，桶站区域干净整齐，地面无污迹，无异味。 | 5 |  |
| 8、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。 | 4 |  |
| 9、校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。 | 5 |  |
| 10、雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。 | 2 |  |
| 11、建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。 | 1 |  |
| 服务用房(6分) | 1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。 | 2 |  |
| 2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。 | 2 |  |
| 3、做好垃圾房、工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。 | 2 |  |
| 维修小修(6分) | 1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。 | 2 |  |
| 2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。 | 2 |  |
| 3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。 | 2 |  |
| 化粪池清掏管理（5分） | 1、 熟悉校内化粪池位置、数量，监管制度健全。 | 2 |  |
| 2、 对化粪池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪池进行清掏作业，不得出现化粪池外溢；对清掏作业时操作规范、事后清理进行监管。 | 3 |  |
| 垃圾清运及中转站管理（8分） | 1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房,工完场清，废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。 | 2 |  |
| 2、对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾清运的操作规范、事后清理进行监管。 | 2 |  |
| 3、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。 | 2 |  |
| 4、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。 | 2 |  |
| 四害消杀 | 定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到甲方要求。 | 2 |  |
| 综合管理（10分） | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。 | 2 |  |
| 2、做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善； | 1 |  |
| 3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。 | 1 |  |
| 4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。 | 1 |  |
| 5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。 | 1 |  |
| 6、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 1 |  |
| 7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。 | 1 |  |
| 8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。 | 1 |  |
| 9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；临时用工等。 | 1 |  |
| 过失单（30分） | 对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15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”。 | 30 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件3 《现场记录单》**

现场记录单

NO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被查项目名 称 |  | 检查日期 |  |
| 检查问题记录 | 检查人签名：年 月 日 |
| 被查项目负 责 人签 收 |  |
| 复查情况 | 复查人签名：年 月 日 |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 |

**附件4 《整改通知书》**

物业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 | 检查人签名：年 月 日 |
| 被查项目负 责 人签 收 |  |
| 复查情况 | 复查人签名：年 月 日 |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 |

**附件5 《纠正和预防措施处理单》**

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

 NO:

|  |
| --- |
| 对不合格事实描述： 检查部门： 日期： |
| 原因分析： 责任部门： 日期： |
| 纠正（预防）措施制定（预计完成时间）：责任部门： 责任人： 日期： |
| 纠正（预防）措施实施情况： 执行人： 日期： |
| 纠正（预防）措施验证情况： 验证人： 日期： |
| 备注： |

**附件6 《物业服务季评考核表》**

北京信息科技大学新校区—物业服务季评考核表（样表）

考核范围：大楼物业服务 考评时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总评： |  分 |

1. 采购标的的其他技术、服务等要求。

1、在服务期内如果因乙方管理不善，从而引发的疫情、舆情、安全等重大事故等，甲方有权立即终止合同，由此给甲方造成的直接、间接损失均由乙方承担。

2、日常防疫物资由乙方自行采购储备。

3、如科研楼、第一食堂（一、二、三层）交付使用的时间比约定的服务期限提前，乙方需承诺按甲方要求安排物业服务并不增加费用。

4、如因疫情防控需要增加物业服务内容，乙方需承诺按甲方要求提供相应防疫物业服务并不增加费用。

1. **乙方售后服务及培训要求**

1、必须达到全员培训，每月不少于2课时，全年不少于20课时。

2、培训内容应包括：国家法律法规、管理制度、文明服务、安全第一意识、劳动技能培训等工作程序。

1. **交货时间及地点（服务期限）**

服务日期：2023年8月1日至2024年12月31日。

项目服务地点：北京市昌平区太行路55号北京信息科技大学新校区。

1. **验收服务要求**

各岗位服务须符合第三条“采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求”。

1. **付款方式**
2. 签订合同后，中标人缴纳合同金额 10%履约保证金，甲方根据合同约定和项目完成进度，支付进度款，北京信息科技大学新校区物业服务外包结束，达到合格后，学校无息退还履约保证金。

2.合同签订后，甲方根据上季度月考评结果，服务费用按季度或半年支付。

3.物业服务费用实际支付金额，根据各楼宇物业服务报价，按实际提供服务时间进行折算。