**一、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学生公寓综合管理服务采购项目 | 1 | 项 |  |

**二、项目背景或简况**

**（一）采购内容**

1、安全管理服务：学生公寓安全管理及巡查、应急突发事件处理、意外伤害事故处理、控

烟管理、门厅值守、公共秩序维护；

2、文化建设服务：楼宇文化建设、文明宿舍管理、各类信息数据统计上报、学校大型活动保障等；

3、人员信息管理服务：学生入住、信息核对、调宿、留宿人员管理、来访、晚归、早出管理、大件物品出入管理、备用钥匙使用登记管理、寒暑假按照学校要求进行人员出入管理等；

4、综合管理服务：迎新服务、设备设施管理、节能服务、损赔管理、定期归档、工作记录、服务回访等；

5、信息化管理服务：智慧校园建设等；

6、卫生保洁服务（含公寓楼地下室公共区域）：内务卫生检查、毕业生离校、新生报到、每学期退宿房间保洁、宿舍楼内部及地下室走廊的日常卫生清洁、楼内临时突击任务、定期楼内防疫消毒、打药、楼内垃圾清运、垃圾分类及门前三包范围内卫生保洁等；

7、维修、维保服务：公共区域及学生宿舍内综合零星维修服务、报修服务（包括地下室除供暖转换站以外的全部设施设备）、照明系统维修、暖气末端维修、污水泵巡检维护等设备设施维修报修，还包括公寓楼宇的电梯维保、电开水器维修、太阳能维保、各种水泵等专项设备设施维修维保服务。

8、全力配合学校做好疫情防控各项工作，包含但不限于人员管控、防疫消杀等。

**（二）采购服务概况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **建筑名称** | **建筑功能** | **建筑面积****（平方米）** | **服务内容** |
| 1 | 学一公寓 | 学生宿舍 | 30398.68 | 同“（一）采购内容”要求 |
| 2 | 学二公寓 | 学生宿舍 | 28032.83 |
| 3 | 学三公寓 | 学生宿舍 | 29417.76 |
| 4 | 学四公寓 | 学生宿舍 | 25369.78 |
| 总计面积（平方米） | 113219.05 |

注：实际面积以投标人现场勘测为准。

**（三）服务时间**

服务期限为2023年8月1日至2024年12月31日。

**（四）费用说明**

本项目预算金额为：人民币850万元，报价包含2023年8月1日至2024年12月31日学一、学二、学三、学四公寓的正常运行费用（如果服务项目减少，相关费用季度或半年结算时根据合同要求进行协商核减）。合同签订后，按季度或半年支付。

**三、岗位配置标准要求**

**（一）服务人数**

学一、学二、学三、学四公寓楼启用后，乙方在本项目服务的在岗人员不少于116人（在开学迎新、毕业退宿等重要时间节点，为保障良好运行，应按甲方要求增加人数）。乙方应按国家劳动法和北京市相关政策法规合法用工，如有违反国家法律法规情况，责任由乙方承担。

**（二）岗位配置要求（8 小时工作制）**

1、学生公寓值班：24小时值守（每个岗位配置4人，8小时工作制，执行4班3运转）。

2、综合维修：8小时工作制，24小时应急服务。

3、楼宇管理：8 小时工作制（项目经理、项目副经理、办公室主任、公寓主管人员、工程主管人员、楼长），夜间至少保留一名楼长值守（寒暑假要求一致），负责楼宇综合管理工作。

**（三）人员配置要求**

1、根据学生公寓建筑格局、规模及管理服务内容和工作标准，乙方应按照高校学生公寓管理标准比例配备人员。

学一学二学三学四公寓最低人员配置要求如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁人员/人 | 门厅值班员/人 | 楼长/人 | 维修人员/人 | 工程主管/人 | 公寓主管人员/人 | 办公室主任/人 | 项目副经理 | 项目经理/人 | 总人数/人 |
| 52 | 32 | 8（4男4女） | 18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 116 |

2、乙方配置的全体从业人员，均需提供近6个月的社保缴纳记录。

3、乙方从业人员按岗位统一着装，佩戴工牌，微笑服务。

4、乙方熟悉楼内情况，包括但不限于：房间、卫生间、开水房数量、位置、面积，具备处理突发事件的能力。

5、项目经理：具备本科及以上学历，年龄不超过45周岁，具有5年或以上物业管理经验。

6、项目副经理：具备本科及以上学历，年龄不超过45周岁，具有3年或以上相关的工作经验。

7、公寓主管：具备本科及以上学历，年龄不超过45周岁，具有3年或以上公寓管理经验。

8、办公室主任：具备本科及以上学历，年龄不超过45周岁，具有3年或以上公寓办公室工作经验。

9、工程主管：具备本科及以上学历，年龄不超过45周岁，具有3年或以上工程管理及施工经验。

10、楼长：年龄不超过50周岁，相貌端正，具有本科及以上学历，具有2年以上公寓管理服务经验。

11、其他重点服务人员要求：

维修人员：年龄不超过50周岁，具备对应的服务资质（如低压或高压电工证、初级建（构）筑物消防员上岗证等）。

公寓门厅值班员：年龄18-45周岁，相貌端正，具有高中及以上学历且持有健康证，普通话较好。

保洁人员：年龄18-50周岁，持有健康证，适应本岗位工作。

涉及学历要求的，本科学历应具有学士学位，研究生学历应具有硕士或以上学位。

12、由于设备设施更新、升级，提高劳动效率的原因引起服务人员数量变化，乙方应与甲方监管部门进行沟通，根据具体情况确定服务人员的数量。

13、对于违反法律法规以及甲方相关规定的员工，甲方有权要求乙方更换相关的服务人员。

**四、服务标准及作业要求**

**（一）学生公寓综合管理**

| **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- |
| 安全管理 | 1.学生公寓防火防盗（预防电火、烟火、明火等；防外来盗窃、内部盗窃等）。2.学生公寓意外伤害事故（摔伤、碰伤、烫伤等；突发疾病精神异常疾病等）。3.学生公寓突发事件（打架斗殴、闹事等）。4.学生公寓消防设施报修与登记（安全出口标识、消防栓、灭火器）。5.学生（个别）表现登记和报表。 |
| 消防安全管理服务 | 1.建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通。2.定期开展消防培训和演习，加强四个知道、四个能力内容的学习，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，有自防自救能力。3.值守人员为学生公寓义务消防员，具备应急突发事件处理能力。4.针对火灾、治安以及公共安全卫生等各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。5.每年配合安稳处更换楼宇内灭火器及楼内消防设备设施的电消检工作。6.每年和安全管理部门签订安全责任书，并落实到位。 |
| 控烟管理服务 | 1.楼内严禁吸烟，楼内各明显部位张贴禁烟标识。2.楼内有禁烟、控烟的宣传资料或展板。3.楼内办公区域及值班室无烟具、烟头，公共区域无烟头。4.做好劝烟工作，填写劝烟记录。5.配合学校相关部门进行控烟工作的开展及检查。 |
| 文化建设 | 1.门厅建设1.1做好楼内文化建设与门厅功能建设、VI形象设计相结合，利用花木、盆景等装点门厅。1.2通过板报或电子显示屏等的资料宣传模块，开拓门厅的“授业、解惑”功能。1.3延伸宿舍楼的服务功能，为学生提供多样化的服务（缝补衣物、熨烫、五金借用、应急医疗物资准备、小推车等）。2.楼道文化建设通过多种灵活的形式张贴人文宣传材料以及相关制度、规定和安全常识等，提供学生行为养成引导教育的途径；展示学生活动作品，激发学生共建文化热情。3.节假日氛围布置根据各种节假日（元旦、春节等）的特性，对公寓楼进行布置。4.开展日常宣传教育利用多种形式，开展主题宣传，将日常教育引导渗透到学生宿舍生活的方方面面。5.开展防火防盗安全教育，普及安全知识，树立安全防范意识。6.积极与学校沟通，融入校园文化，开展共建活动如宿舍文化节、雷锋活动、端午、中秋、垃圾分类等，通过开展系列文化活动，丰富学生公寓生活，达到文化育人的目的；7.对学生行为进行管理和引导，组建与学工部门的沟通渠道，共同管理学生。8.通过岗位体验等方式，让同学们走进后勤，共同了解后勤工作，从而实现劳动育人，管理育人。 |
| 文明宿舍评选 | 1. 每学期配合学校开展文明宿舍评比，综合考虑学生的宿舍环境、人文环境等；

2.促使形成人人爱护公物、关心他人的好风气，建立文明、良好的思想道德情操场所。3.提高同学们的处事、交际能力，把宿舍变成锻炼、培养自我管理、自我约束、自我完善的实践基地。 |
| 节能服务 | 1.对学生宿舍楼的水、电进行管理和控制，按照学校节能要求和相关规定，对楼宇内存在的常明灯、常流水以及空调开启等违反学校节能规定的现象进行必要的管理，具体办法根据学校节能办的办法并受权执行。2.定期开展节约资源活动，倡导学生从自己做起、从小事做起，杜绝浪费现象。 |
| 楼内商业秩序 | 对未经学校有关部门批准的商业设施禁止摆放。 |
| 损赔管理服务 | 1.对楼内地面、墙面、天花板、门窗、门窗玻璃和消防器材玻璃等设备设施以及物品等的损坏有相关管理办法，公示相应物品的赔偿价格，并落实实施。2.对外来人员进楼作业、物品搬运等有安全提示，并明确表示出现损坏需进行赔偿。3.师生损坏楼内设备设施，需按照管理办法照价赔偿。4.未发现损坏责任人时，乙方需按原状进行修复。5.修复费用较大（>500元），向甲方进行报备，协商处理。（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，楼内通知、标识等只能在楼内设置的公示栏张贴。2.楼内的标志、标牌的格式由学校统一规范。3.楼内张贴外部门通知及标示，需经上级领导部门批准方可张贴，进行登记并签字。 |
| 学生公寓楼内门厅的安全值守，门厅公共秩序的维护 | 1.挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。2.按照要求配备值班人员，严格遵守岗位职责，按宿舍楼的作息时间要求开闭大门。3.向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。开展便利服务工作（如小五金借用等）。4.对楼内住宿人员辨识率达到90%以上。5.做好会客登记、大件物品以及贵重物品出门登记。6.做好高峰人流期间的人员疏导工作，确保出入口畅通，遇紧急情况及时疏散人员。7.利用监控终端及门禁系统，严防闲杂人员进入宿舍楼。8.设置失物招领处，妥善保管师生丢失的物品，做好登记及领取记录。9.做好学生宿舍公共区域防疫消杀物品放置工作及记录。10.对无卡或随他人进入宿舍楼未刷卡的晚归学生进行信息登记。11.对晚归信息进行统计汇总，关注长期晚归学生，报送至学工办。12.认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。 |
| 学生公寓内安全、秩序的综合管理 | 1.挂牌上岗、礼貌待客，使用文明用语、微笑服务。2.按照要求配备值班人员。按岗位职责开展日常值守服务任务。3.向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题。4.做好各层楼安全巡视，加强重点部位、重点时间的定时巡视，劝阻违反公共安全秩序的行为，防止发生偷盗、斗殴以及人为破坏事件，并及时排查异常情况、规范详实填写巡查记录。巡视标准1次/3小时（白天和晚上）。5.做好楼内公共钥匙的管理工作及使用记录。6.认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作。7.定期与学工部门以及学生组织开展共建活动。每学期不少于2次。8.定期与学工部门以及学生组织开展座谈会以及问卷调查等沟通活动。每年不少于2次。 |
| 活动室管理服务 | 1.活动室主要用于学生自习、会议及学生课余文体活动所需，不得以其他原因进行占用、外借。2.按照活动室功能进行家具摆放及日常管理。3.负责按照活动室功能类别进行相应环境氛围布置。4.对活动室家具及设备设施进行检查，确保其正常使用状态，有故障及时报修、更换。5.负责每天两次清扫活动室，清洁活动室家具及设备设施。6.对学生用书、本等物品在活动室进行占座以及打闹喧哗等行为进行劝阻。7.动员学生主动参与到活动室的秩序维护和日常管理中来。 |
| 高年级离校管理服务 | 1.做好搬家离校前人员信息统计工作。2.通过拉设横幅、张贴展板、制作板报以及播放短片等方式为离校学生送祝福。3.做好楼内安全巡视工作，确保楼内消防安全及师生人身财产安全。4.行李托运打包提供指定地点进行存放。5.进行最后离开房间人员登记及空房信息确认工作，锁好房门。6.与甲方管理人员及对应学院老师开展查房工作，对学生遗漏物品，交由学院老师负责保管，并做好相应记录。7.清扫房间、清洁家具及设备，对有故障的家具及设备进行报修。8.更换房间锁芯收回钥匙，确保安全。9.做好离校过程中的帮扶工作。10.倡导学生文明离校。 |
| 迎新服务 | 1.准备工作1.1建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过多媒体进行短片宣传、制作迎新板报、张贴横幅等方式营造迎新氛围。1.2确保楼内住宿生活相关家具及设施使用状态完好，房间内卫生达标，挂好窗帘，符合迎新标准。2.迎新2.1迎新大厅放置入住流程展板，通过液晶显示屏播放入住流程。2.2迎新楼宇设立迎新咨询服务台，发放新生入住须知，进行入住登记统计，并对迎新过程中的有关报修问题进行回复、跟进和解决，作好记录。2.3通过迎新系统实时掌握新生报到人数。3.迎新安全3.1加强迎新楼宇的安全巡视，及时排查异常情况。3.2做好入住人流高峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。4.迎新后4.1按报到实住学生信息更新住宿花名册，掌握楼内住宿资源使用情况。4.2入住一个月内，开展新生宿舍长见面活动，做好住宿生活的相关方面的情况介绍，学习住宿管理规定，并回复学生遇到的问题，帮助学生更快适应住宿生活。4.3建立楼内宿舍长微信群，做到及时沟通并解决各类问题。4.4代学校与学生签订住宿协议。 |
| 内务卫生检查 | 1. 每天对学生宿舍进行安全内务卫生检查，每周检查覆盖率达到100%，根据内务安全卫生标准进行打分，做好记录，客观、详实，便于查看，形成电子分数表格。

2.进行安全内务卫生检查时要求至少两人在场。3.对于发现的违章电器及违纪行为，开具违纪单，收走违章电器。4.就安全内务卫生检查过程中出现的问题，与学生进行当面沟通交流，促进解决问题。5.对问题房间进行统计，检查时留取图像资料报送至学工办。6.每月一次联合学工及安稳部门对宿舍进行检查，重点检查问题及隐患宿舍，就具体问题进行讨论，提出解决或整改方案。7.做好检查成绩的归档和汇总工作，为文明宿舍评比工作提供数据支持。 |
| 报修服务 | 1.门厅设立报修点，引导学生微信报修到平台。2.工程人员根据报修单及时上门维修。3.对报修事项进度进行跟进，验证维修效果。 |
| 设备设施管理 | 1.建立设备设施台账、对楼内设备设施台账了解、掌握。2.做好设备设施登记、检查、更换记录。3.1次/天检查楼内设备设施、详实填写设备设施报修记录。4.对楼内维修项目进行进度跟进，确保设备设施的正常使用。 |
| 售电 | 1.了解掌握并能熟练操作智能限电系统，按照系统进行宿舍用电管理及售电工作。2.每学期按照规定进行免费电的发放，并做出通知提示。3.每天查看系统运行状况，就异常情况与各宿舍楼进行沟通，作好记录。4.按照学校规定，进行节假日限电时间的调整。5.出现故障及时联系厂家进行维修，确保系统正常使用。 |
| 浴室管理服务 | 1.按照规定时间提供热水，保证水温在38～42℃之间，不得过热或过凉。2.做好浴室整理清扫工作，做到地面清洁无积水，下水无堵塞，门窗、淋浴凳干净整齐有序，四壁无灰尘。3.对太阳能、供热管道、室内水暖管道、阀门、喷头等进行检查，出现问题及时报修，设备完好率达到90%以上。4.每天对更衣柜、淋浴凳等家具进行检查，确保家具使用状况正常，有故障及时进行报修。5.保证室内的照明设备完好，出现损坏及时维修更换。6.确保淋浴隔板及浴帘使用状况正常，有故障及时报修、更换。7.每日按照规定全面彻底地清扫卫生，达到浴池卫生合格标准，定期对浴室进行消杀。 |
| 洗衣机管理服务 | 1.加强对洗衣机设备的检查，确保洗衣机的正常使用状态，消除安全隐患。2.每日两次对洗衣机周边进行清洁。3.注意用电安全，严禁直接用水冲洗设备电器部位和湿手接触电器开关。4.维护洗衣秩序，避免衣物堆积情况的发生。5.洗衣机上下水系统出现故障时，及时进行维修。6.当出现由于支付系统及设备故障造成学生经济损失的，负责跟洗衣机供方进行沟通。7.对有安全隐患的洗衣设备进行停用处理，并联系厂家进行更换。 |
| 宿舍楼内的家具及设备管理 | 1.根据学生宿舍及公共活动室需求布置相应家具。2.按照学校资产管理办法对各类家具和设备进行标签管理，并定期配合国资处进行资产核查工作。3.设备设施及家具进行搬迁变更时须填写搬迁变更许可证，并按照流程和规定进行。 |
| 开水器管理服务 | 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。2.做好开水房的消杀、保洁工作并进行相关记录。3.每日检查开水器使用状况，对黑屏、断电、水龙头漏水等情况及时进行报修。 |
| 综合服务 | 1.建立宿舍楼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。2.做好各项管理记录的定期归档工作。至少每学期1次。3.负责对全部服务人员礼仪、服务态度的管理。对客服工作进行检查。4.宿舍楼宇区域内自行车摆放整齐有序；配合学校安稳处等有关部门，定期做好残破自行车的清理工作。5.对学生宿舍楼有关后勤工作的投诉、报修受理情况，物业管理监督检查。6.对外来及进入大楼施工的施工人员进行登记必要时可收取一定的施工押金。7.对师生提出的投诉，进行答复、零维修及物业服务的回访，工作应有详细记录。8.负责与学校有关部门的沟通和联系，及时处理重要的投诉。每半年向学校物业管理部门报物业管理服务情况。9.一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。10.负责召集学生组织，检查工作的落实情况，布置工作任务，就项目物业管理运行执行中的问题提出解决方案。11.负责对宿舍楼其他业务的管理工作，各项工作要有完备的工作记录，以待随时检查。 |

**（二）学生公寓保洁物业服务**

| **服务内容** | **范围** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 学生公寓公共区域 | 楼道：学生公寓公共区域楼道地面、踢脚线、墙面、墙面各类标识牌（盒）、门窗、开关、顶棚天花板、消防器材等 | 1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮；雨雪天要有防滑、防水措施。2.墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。3.顶棚天花板及灯具无污渍、无蛛网。4.墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。5.踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。6.学生宿舍门、楼道安全防火门等无污渍、无积尘。7.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。8.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。9.消防器材表面无污渍、无积尘。 |
| 楼梯：楼梯台阶、扶手、栏杆、踢脚线、楼梯间窗户、墙面、顶棚及墙面各类开关、标志牌（盒） | 1.楼梯台阶、扶手、栏杆无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。2.墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。3.顶棚及灯具无污渍、无蛛网。4.墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。5.踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。6.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。7.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。8.其他设施表面无污渍、无积尘。 |
| 盥洗间：盥洗间水池、地面、墙面、垃圾篓、窗户、顶棚、排风扇 | 1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。2.盥洗池不锈钢表面无手印，无污渍、无积尘、光亮。3.墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。4.镜面无手印、无污渍、无积尘、明亮。5.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。6.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。7.顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。8.垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。9.排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。10.水管、水龙头等无污渍、无积尘，光亮。 |
| 卫生间：卫生间地面、墙面、便坑、小便池、隔板、窗户、排风扇、顶棚 | 1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。2.墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。3.小便池不锈钢表面无黄渍，无污渍、无积尘、光亮。4.隔板及便坑无黄渍、无污渍、无积尘、光亮，下水通畅无堵塞。5.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。6.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。7.顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。8.每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。9.排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。10.水管、水龙头等无污渍、无积尘，光亮。11.门帘洁净无污渍、挂放整齐。12.保洁工具与用品放在指定地点。 |
| 淋浴间：淋浴间地面、墙面、喷淋设备、浴帘、隔板、更衣柜、更衣凳、窗户、排风扇、顶棚 | 1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。2.墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。3.淋浴设备表面无黄渍，无污渍、无积尘、光亮。4.淋浴隔板无污渍、无积尘、光亮，下水通畅无堵塞。5.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。6.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。7.顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。8.更衣柜内外及更衣凳无水渍、无污渍、无积尘。9.排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。10.管道等无污渍、无积尘，光亮。11.浴帘洁净无污渍、挂放整齐。 |
| 活动室：阅览室、隔离间、会客室、休闲区地面、墙面、桌椅、多宝阁、窗户、顶棚、窗户、 | 1.地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。2.墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象；顶棚及灯具无污渍、无蛛网。3.墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。4.灯光柔和，明亮无闪烁。5.窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。6.玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。7.桌椅及家具无污渍、无积尘、内外无垃圾、光亮。8.室内空气流通无异味。9.其他设备设施无污渍、无积尘。 |
| 开水间：开水器及台面 | 开水器及周边无污渍、无积尘。 |
| 楼宇：楼宇本体（含门、窗）、屋顶及屋檐、避风档、遮雨棚 | 1.一楼门厅、门、玻璃幕墙无污渍、无积尘；玻璃无手印、污渍、明亮。2.墙面洁净无污渍、无积尘；窗及窗框无污渍、无积尘，无粘贴物。3.玻璃无手印、污渍、明亮。4.纱窗无污渍、无积尘、无破损。5.屋顶无垃圾，屋檐无悬挂物。 |
| 工具间 | 1.工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。2.保持工具间地面、拖布池等干净整洁。 |
| 楼内 | 1.确保定期楼道、楼梯间开窗通风，确保楼内空气流通。2.每周一至两次对公共区域消毒，楼道用稀释后84消毒液浸湿墩布擦拭楼道及楼梯间地面；用稀释后84消毒液浸湿抹布擦拭非金属家具表面；在非人流高峰期时用喷壶在公共区域喷洒稀释后84消毒液。3.卫生间排风扇表面无积尘、无污渍，使用状况良好，确保卫生间空气质量良好。 |
| 垃圾外运 | 楼内 | 1.每天6:30-8:30、13:00-14:00将楼内垃圾运到指定地点。2.楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。3.严格执行环境管理相关工作要求，做好垃圾分类工作；按照管理规定设置各类垃圾桶，桶身有中英文及图示标识各类垃圾分类详情。4.利用板报、橱窗等形式做好宣传教育工作，让师生员工充分认真垃圾分类处理的优点，倡导全员参与垃圾分类。5.（配合学校）做好垃圾分类管理工作的督导和落实工作。6.倡导学生自带垃圾下楼。 |
| 楼宇外围 | 硬化地面、围栏、台阶 | 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.雨雪天气，做好地面防滑警示、措施。 |
| 楼宇外立面 | 建筑物本体（含门、窗、及玻璃幕墙）、屋顶（含透光屋顶）及房檐 | 1.一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。2.玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮、墙面洁净无明显污痕、房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。 |
| 门前三包 | 三包区域内垃圾桶、台阶以上等 | 1.生活垃圾装袋入桶，垃圾桶无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。2.工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。3.区域内积雪、落叶、积水等应在每天宿舍楼人员进出高峰期前进行清扫，雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。（范围至台阶以上） |

**（三）保洁作业要求**

| **区域** | **分类** | **作业项目** | **作业方式** | **周期** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼道 | 日常保洁 | 地面、入口处 | 墩拖、牵尘 | 3次/日 |
| 各类标识牌（盒）、消防器材 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙壁开关、装饰物 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 顶灯 | 掸尘、擦拭 | 1次/半年 |
| 楼道窗户、玻璃窗 | 刮、擦拭 | 1次/周 |
| 宿舍房门外侧 | 擦拭 | 1次/月 |
| 踢脚线 | 清扫、擦拭 | 1次/周 |
| 墙面、天花板 | 掸尘、擦拭 | 2次/月 |
| 楼梯 | 日常保洁 | 楼梯台阶 | 清扫、墩拖 | 2次/日 |
| 扶手、栏杆 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙面上各类开关 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 墙面、楼梯间窗户 | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 标志牌（盒）、装饰物 | 擦拭 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 顶棚 | 掸尘 | 2次/月 |
| 盥洗间 | 日常保洁 | 地面 | 清扫、墩拖 | 至少3次/日 |
| 水池 | 擦拭 | 至少3次/日 |
| 镜面 | 刮、擦拭 | 至少3次/日 |
| 瓷砖墙面 | 刮、擦拭 | 1次/日 |
| 垃圾篓 | 倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋 | 2次/日 |
| 定期保洁 | 窗户、玻璃窗 | 刮、擦拭 | 1次/月 |
| 顶棚 | 掸尘 | 2次/月 |
| 排风扇 | 清扫、擦拭 | 1次/周 |
| 卫生间 | 日常保洁 | 地面 | 清扫、墩拖 | 至少3次/日 |
| 小便池、便坑内外侧 | 冲刷、擦拭 | 至少3次/日 |
| 瓷砖墙面 | 刮、擦拭 | 1次/日 |
| 窗及窗框、隔断板、窗台 | 擦拭 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 窗玻璃 | 刮、擦拭 | 1次/月 |
| 顶棚 | 掸尘 | 1次/月 |
| 排风扇 | 清扫、擦拭 | 1次/周 |
| 更衣柜、更衣凳 | 擦拭 | 1次/日 |
| 瓷砖墙面 | 刮、擦拭 | 1次/日 |
| 窗户、窗玻璃 | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 排风扇 | 清扫、擦拭 | 1次/周 |
| 顶棚 | 掸尘 | 1次/月 |
| 活动室 | 日常保洁 | 地面 | 清扫、墩拖 | 1次/日 |
| 桌椅、多宝阁等家具 | 擦拭 | 1次/日 |
| 墙面上各类开关 | 掸尘、擦拭 | 1次/日 |
| 纸篓 | 倾倒垃圾、清洁纸篓、更换垃圾袋 | 1次/日 |
| 定期保洁 | 玻璃幕墙 | 刮、擦拭 | 2次/月 |
| 顶棚 | 掸尘 | 1次/月 |
| 墙面 | 掸尘 | 1次/月 |
| 窗户、窗玻璃 | 刮、擦拭 | 1次/月 |
| 顶棚 | 掸尘 | 1次/月 |
| 开水间 | 日常保洁 | 开水器 | 擦拭 | 2次/日 |
| 楼宇 | 定期保洁 | 门、窗及玻璃幕墙 |  | 2次/月 |
| 屋顶及屋檐 |  | 2次/年 |

★备注：卫生间设施、设备出现故障时保洁人员有义务告知楼内值班室，每周定期对保洁区域进行消杀，并做好消杀记录；公寓房间钥匙配备及费用由乙方承担。

**（四）设备设施正常运行及维修作业要求**

| **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- |
| 智能化系统 | 1.使用智慧后勤管理平台，进行网上报修处理，充分利用该信息平台，为师生提供更高校、便捷、专业的服务。2.智能化设施运行正常，有巡检记录并按规定时间保存。3.有异常情况及时与相关部门联系，排查异常，确保系统正常运行。 |
| 照明系统 | 负责照明系统的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修。 |
| 400V以下电力设备设施 | 1.工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，确保供电安全运行。2.负责400V以下电力设备设施的运行管理及定期保洁。3.制定安全用电岗位责任及管理制度，定时巡检设备，对故障设施进行报修。 |
| 排水系统 | 1.以建筑物内调水间为界限，二次管网及以下设备设施的运行管理、维护、保洁定期检查及维修。2.正常生活饮用水有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动、有效执行。3.保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行，地下室无积水。4.定期对污水泵设备进行巡检、维护、检查及维修。 |
| 门禁系统 | 1.按相关管理规定运行门禁系统，设备出现故障及时报修。 |
| 太阳能系统、洗浴系统设备 | 1.负责太阳能系统、淋浴系统相关设备的运行管理、维护、保洁定期检查，发现问题及时上报维保单位；定期完成加装归丽晶及防冻液，确保设备正常运行。 |
| 直饮机系统 | 1.负责直饮机机房的运行管理、保洁及定期检查，做好记录。2.正常生活饮用水有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动、有效执行。3.监督配合维保单位对设备进行维护、更换滤芯、除垢。 |
| 无负压供水系统 | 1.负责无负压供水机房的运行管理、保洁及定期检查，做好记录。2.正常生活用水有停水事件发生时，有应急预案并能及时启动、有效执行。3.监督配合维保单位对设备进行维护。 |
| 特殊用房桌椅家具等设备设施 | 1.熟悉楼内各个特殊用房桌椅及其他家具的数量及使用情况。2.质保期内：负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁及报修。3.质保期外：负责桌椅及各家具的运行管理、维护、保洁定期检查及维修。 |
| 开水器 | 负责电热开水器的常规保洁、报修、维修。定期（每季度）负责联系维保公司督促更换滤芯及除垢。 |
| 电梯管理 | 1.负责电梯的保洁、报修和维保。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。 |
| 供暖系统 | 1.负责楼内末端的运行管理、维护、保洁定期检查及维修，确保设备正常运行。2.负责楼内暖气维修、阀门维护、管道清理、明线管道漏水处理及更换、处理暖气不热、抢修等。3.负责受理师生在报修平台对设备设施的报修，并建立报修及维修档案。 |
| 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，由供应商提供证明材料、学校实报实销，具体操作办法届时双方商定。

**（五）房屋本体物业服务**

1、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。

2、对房屋结构、外墙面、屋顶、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，根据具体情况处理维修。

3、在建筑物保修期内，应重点检查房屋建筑尚存在的质量问题（包括房屋建筑质量、设备设施质量、安全技术等方面），发现问题应立刻上报维修。

| **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- |
| 房屋土建及设备小修 | 1.时限要求1.1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，排风管道堵塞；建筑物所有门窗故障等，自接到报修之时起15分钟内到达现场处理。1.2除急迫性小修之外的零碎修项目为维护性小修：自接到保修之日起，一日之内处理或与报修人预约修复日期。2.室内地面、散水2.1小修内容：楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。楼面或地面的块料面层损坏或残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。2.2质量标准：修复后应平整、光滑、接搓平顺。3.室内墙面及顶棚3.1小修内容：内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。3.2质量标准：维修后的内墙面及顶棚应恢复其原有的使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。4.检修门窗4.1小修内容：门锁损坏、门窗框松动、门体破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。4.2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。4.3时限要求：自接到报修之时起15分钟内到达现场处理。5.清扫屋面、雨落管等5.1小修内容：每年应将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净，雨落管局部残缺、破损应更换。5.2质量标准：屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。 |
| 上下水系统小修标准 | 1.室内给水系统小修、局部换管1.1小修内容：建筑物户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，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，给予更换，零件残缺的应予以补齐。1.2质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑冒滴漏现象，能正常使用。2.卫生设施2.1小修内容：卫生设施及配件残缺的应配齐，破损的应维修。2.2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3.1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。3.2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。 |
| 供电设备设施小修 | 1.配电设施1.1小修内容：配电柜、配电箱、配电盘。1.2质量标准：元器件齐全，显示正常功能可靠，接地良好。1.3时限要求：自接到报修之时起15分钟内到达现场处理。2.室内设施2.1小修内容：①闸具，②电源插座，③开关，④灯头，⑤灯泡，⑥灯管。2.2质量标准：正常使用2.3时限要求：自接到报修之时起15分钟内到达现场处理。3.配电线路3.1.小修内容：①导线，②支持物。3.2.质量标准：绝缘良好，完整可靠。3.3时限要求：自接到报修之时起15分钟内到达现场处理。 |

**五、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。

（二）太阳能维保管理

1、保证现有太阳能设备正常工作，足量提供热水。

2、太阳能热水器每年进行 1 次的的清洗、检查、消毒。每半月至少 1 次检查排气孔,每半年至少 1 次清洗真空管。

3、水泵的日常维护：严格按水泵使用说明进行定期维护和保养。

4、电磁阀的日常维护：每隔 3 个月至少检查 1 次阀体。

5.每半月至少检查 1 次系统管路中的阀门、止回阀是否正常。

6、过滤阀的日常维护：每 3 个月至少清洗 1 次过滤阀的滤网。由于 长期运行，过滤阀的滤网会被各种杂质堵塞，影响管路的流通能力。

7、保温系统的维护：随着使用时间的延长，各种保温材料有老化和 失效的可能，要根据实际使用情况及时维修和更换。

8、集热器支架和其他钢结构的防腐保护：随着使用年限的增加，各 种支架和钢结构的防腐能力逐渐降低，要根据具体情况，每年至少进行 1 次防腐保养。

9、水箱和管路的定期除垢：在使用过程中水箱和集热管路都会凝结 水垢，为保证系统的正常运行，每年至少清除 1 次水垢。

10、控制系统的维护：为保证控制系统能长年稳定工作，应半月对控制系统进行清扫、除灰、检查接线等保养和维护工作。

11、日常巡视太阳能吸热管是否爆裂泡水，及时更换；巡视地下室循环泵运转情况及温控设备是否运行正常；检查水箱内温度是否达到洗浴水温标准；及时添加防冻液；按时对换热板进行清理；检查太阳能循环水泵是否正常运转，保证交换正常；冬季做好防冻保障循环水正常运行及保温袋温度正常；检查各仪表、控制器的工作状态保持设备处于清洁状态；检查各种阀门是否正常；检查有无不正常的声响、震动及高温系统探漏，发现漏点及时处理

12、发现故障后须在 60 分钟内故障处理完毕

（三）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。

（四）无负压供水管理

1. 设备在投入运行前应对系统进行清理，吹扫，以免杂质进入泵体造成设 备损坏，无负压供水设备的贮水箱保证给水设备有充足水源的器具。应经常检查， 防止二次污染。一年进行一次无负压供水设备的贮水箱的清洗和涂漆。

2.检查压力表摆动、指示是否正常，若出现误差应及时调整、维修

3.停机断电情况下清洁电机、水泵外壳、储水压力罐及管道，保证无积尘、无污染。设备长期停运应采取必要措施，防止设备玷污和锈蚀，冬季停运应采用 防冻，保暖措施。

4.每年2月进行水质检测取得水质检测报告。

5.水泵供水压力不足或故障及时与厂家联系维修

6.4年更换卫生许可证一次

（五）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。

**六、服务终止条款**

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以下考核年度综合考评不达90%的，甲方有权终止本合同：

2.1服务期间学生总体满意度情况。

2.2公寓楼内的秩序维护管理情况。

2.3公寓楼内的管理人员对学生的服务情况。

2.4楼长在巡查时向同学讲解有关规定的学生满意度情况。

2.5公寓楼内公共保洁、卫生间、工具间保洁情况。

2.6综合管理情况。

2.7楼内设备设施维修小修情况。

**七、其他条款**

7.1服务期满后在一月内将所有自带设备全部清理出校园。

7.2需要上墙制度清单，包括但不限于：

7.2.1学生宿舍安全管理规定；

7.2.2学生公寓内务卫生标准；

7.2.3学生宿舍防火安全管理规定；

7.2.4大学生公寓文明公约；

7.2.5相关岗位职责；

7.2.6学生公寓楼物业服务挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）；

7.2.7学生公寓公共区域文化建设费用由乙方承担；

7.2.8日常防疫物资由乙方自行采购储备。

7.3违约责任

7.3.1如因甲方违反合同相关约定，致使乙方不具备完成规定管理目标条件，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决，逾期未解决的，乙方不承担未完成管理目标的违约责任。

7.3.2因乙方原因发生责任事故（含设备设施运行事故），给甲方造成经济损失和不良影响的，甲方有权终止合同，乙方须赔偿甲方相应的损失。

7.3.3乙方中标后不得以任何形式、理由转让管理权，如经发现，甲方有权取消中标单位资格并解除委托合同，由此引发的一切相关法律、经济责任全部由乙方承担。

7.3.4若乙方利用所管公寓物业牟利，甲方有权终止合同，造成相关损失由乙方承担。

7.3.5若乙方违反合同相关条款，甲方可直接扣除履约保证金。

7.3.6合同期内，任何一方无正当理由提出终止合同的要求，须提前2个月以书面形式通知对方，并额外支付2个月的物业服务费作为赔偿。

7.3.7本合同终止时，乙方须将物业管理用房、物业管理相关资料等归属权在甲方的财物及时完整的交还甲方，如发生损坏或遗失，乙方须承担全部责任并赔偿相应损失。若乙方未在规定时间内向甲方移交全部公寓物业用房及公寓物业管理的全部档案资料，每延迟一日乙方承担合同总金额千分之一的违约金，甲方同时参照《北京市物业管理条例》规定上报监管部门处理。

7.3.8如乙方无故不履行合同或无故终止合同，甲方有权要求乙方赔偿，根据实际情况按相关法律法规进行赔偿。

7.3.9出现以下情况双方均互不承担赔偿责任：

7.3.9.1因不可抗力（①自然灾害：如台风、冰雹、洪水、地震、干旱、暴风雪；②政府行为：如征用、征收、政府禁止令等；③社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等）导致公寓物业管理服务中断的；

7.3.9.2因维修养护物业设施设备需要且事先已告知甲方暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的；

7.3.9.3因非乙方责任出现供水、供电、供热、通讯、有线电视及其他公用设施设备运行障碍造成损失的。

**八、交货时间及地点（服务期限）**

1、服务期限：2023年8月1日至2024年12月31日。

2、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。

**九、验收服务要求**

各岗位服务须符合第三条：岗位配置标准要求、第四条：服务标准及作业要求。

**十、其他相关要求**

1、遇甲方大型活动或重大节日、庆典及大型会议无偿提供室内外环境保洁、协助甲方进行会场布置、接待、清场等临时性工作，以满足活动需要。

2、配合甲方迎接新生入校、送毕业生离校服务，达到甲方要求。

3、对毕业生离校后室内外装修的监管。

4、日常防疫物资由中标服务商自行采购储备。

5、材料费单价500元以下所有设备维修项目由乙方承担。维修项目材料费单价在500元以上的，由乙方提供证明材料，甲方实报实销，具体操作办法届时双方商定。

6、项目负责人及中层管理人员档案资料需报甲方备案，未经甲方同意不可以随便变动调离。

7、物业服务费支付方式：签订合同后，乙方缴纳合同金额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学生公寓物业服务外包结束，达到合格后，学校无息退还履约保证金；合同签订后，甲方根据上季度月考评结果，按季度或半年支付物业服务费。

8、物业服务人员食宿问题：根据工作需要，甲方为物业服务人员提供从业人员40%的住宿；物业服务人员到甲方食堂就餐，费用自理。

**十一、特殊资质要求为：无**

**十二：合同条款：见合同条款附件**

**十三、附件**

**附件1 物业服务—质量检查评分表**

物业服务—质量检查评分表（样表）

楼宇：学生公寓 时间：

| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序维护(22分) | 1、消防设施、设备定期检查，记录完整，无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修；安全类标识、标牌张贴到位，无缺损。 | 2 |  |
| 2、防爆器械、应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到；熟练掌握消防应急预案内容及操作流程。 | 3 |  |
| 3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录。 | 2 |  |
| 4、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。 | 2 |  |
| 5、每天对学生宿舍楼公共区域及学生宿舍内安全进行检查，如使用违章电器、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报。 | 3 |  |
| 6、严格执行大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记、失物招领等公寓楼各项规章制度，并做好相应登记。 | 3 |  |
| 7、要定期对宿舍楼内各类标识标牌、活动室家具及其他设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修。 | 2 |  |
| 8、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。 | 1 |  |
| 9、对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档。 | 2 |  |
| 10、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、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 |  |
| 2、大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍。 | 2 |  |
| 3、活动桌椅、空调、多宝阁、茶几、联排椅、大厅多媒体柜等无污迹、无灰尘、无水渍，手抹15公分无可见灰尘；开水器及周边干净、整洁。 | 3 |  |
| 4、楼内地面、走廊、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢。 | 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。 | 2 |  |
| 9、开水器、盥洗间水龙头无长流水现象；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、盥洗池无污渍、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、排风扇无污渍、无积尘，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、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，不与服务对象发生冲突。 | 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）。 | 2 |  |
| 4、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 |  |
| 5、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 |  |
| 6、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）。 | 2 |  |
| 7、按时进行每日自查，检查内容详细、处理及时、管理规范、效果明显； | 1 |  |
| 8、建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |  |
| 9、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 |  |
| 10、与学生开展面对面沟通交流，查看记录。 | 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**

物业服务—月现场考核评分表（样表）

楼宇：学生公寓 时间：

| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- |
| 秩序维护(20分) | 1、各项安全检查记录完整、有效，《消防器材更换检查记录》、《内务卫生安全检查记录》、《设备设施检查记录》、《设备设施报修记录》。 | 2 |  |
| 2、各项值班及工作记录完整、有效，《值班记录》、《发放记录》、《要事记录》、《临时住宿登记记录》、《借钥匙记录》、《员工出勤签到记录》、《失物招领记录》。 | 2 |  |
| 3、严格执行巡视制度，按时巡视，按路线巡视不少巡漏巡，查看巡视记录或值班记录中相应巡视检查内容。 | 2 |  |
| 4、查看设备设施巡视检查、报修记录，《设备设施报修记录》、《设备设施检查记录》，完整有效，查看设备设施使用状况。 | 2 |  |
| 5、查看学生住宿信息归档情况，查看花名册及《住宿信息变更记录》。 | 2 |  |
| 6、查看值班人员工作状况，是否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 |  |
| 7、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。 | 2 |  |
| 8、查看安全通道门顺畅，消防通道内无杂物堆放，查看每周消防电磁门开启记录。 | 2 |  |
| 9、查看楼内秩序，各类标识标牌；查看每周平台及顶楼安全检查记录。 | 2 |  |
| 10、查看防爆器械、应急钥匙是否摆放在指定位置并能马上拿到。 | 2 |  |
| 公共保洁(18分) | 1、门框、窗槽、窗框无污迹，纸巾擦抹门及扶手表面20cm、门顶15cm无明显污渍。 | 2 |  |
| 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、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。 | 2 |  |
| 4、活动桌椅、空调、多宝阁、茶几、联排椅、大厅多媒体柜等无污迹、无灰尘、无水渍，手抹15公分无可见灰尘；开水器及周边干净、整洁。 | 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；吸顶灯每年至少清洗一次以上，并做好相关记录。 | 1 |  |
| 6、开水器、盥洗间水龙头无长流水现象；各类电灯、空调、电扇及时关闭； | 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(13分) | 1、卫生间地面无积水、无污渍、无垃圾、无积尘。 | 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、窗台、窗框、玻璃无污迹、无灰尘、无水渍，玻璃明亮。 | 2 |  |
| 4、各类便器、拖布池无堵塞、无污垢、无异味，光洁明亮。 | 2 |  |
| 5、排风扇无污渍、无积尘，卫生间空气清新。 | 1 |  |
| 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”。 | 1 |  |
| 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。 | 1 |  |
| 8、卫生间、工具间禁止堆放易燃易爆物品。 | 2 |  |
| 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(12分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。 | 1 |  |
| 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、与学生开展座谈会，查看记录。 | 1 |  |
| 10、与学生开展各类共建活动，查看记录。 | 1 |  |
| 11、现场查看楼内育人工作开展情况。 | 1 |  |
| 12、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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件3《现场记录单》**

物业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 | 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。 |

**北京信息科技大学公寓管理科**

**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。 |

**北京信息科技大学公寓管理科**

**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： |

**北京信息科技大学公寓管理科**

**附件6《问题处置通知单》**

问题处置通知单

单位名称： 填写日期： 年 月 日 附件共 张

|  |
| --- |
| 处置事由： |
|
|
|
| 处理结果：□经济处罚 扣款金额：□其他形式 备注： |
|
|
| 甲方单位： | 处罚单位： |
| 备注：开具处罚单需有相关材料支撑，请将附件附于问题处置通知单后并注明附件张数。 |

**北京信息科技大学公寓管理科**

**附件7《物业服务季评考核表》**

北京信息科技大学昌平校区—物业服务季评考核表（样表）

考核范围：公寓物业服务 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 |
| 学一公寓 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 学二公寓 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 学三公寓 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 学四公寓 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总评： | 分 |

**北京信息科技大学公寓管理科**

**附件8《毕业生（转换校区）宿舍检查单》**

毕业生（转换校区）宿舍检查单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 校区 |  | 楼号 |  | 宿舍号 |  | 检查时间 |  |
| 遗留物品检查记录 |  辅导员签名： 楼长签名：  年 月 日 |
| 保洁员清理时间 | 楼长签名： 保洁员签名：年 月 日 |
| 宿舍清理工作流程：1、毕业生、转换校区、退宿等学生宿舍需要清理前必须经过学院辅导员及楼长确认无贵重物品后方可清扫，本通知单由楼长开具。2、保洁人员在清理宿舍时发件学生遗留的贵重物品必须上报楼长，如私自处理造成学生损失的按原价赔偿，同时以违反后勤管理处、公寓管理科有关规定进行严肃处理。3、保洁人员清理的垃圾不得堆放占用楼道公共区域，每天下班要及时清理，清理期间注意防火，杜绝各种安全隐患。备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 |