

# 包头市第九十五中学

## 物业服务需求、服务技术标准及考核指标

### 一、物业服务核心需求

本项目物业服务范围为内蒙古包头市昆都仑区阿尔丁大街 66 号包头市第九十五中学全校区，要求服务方以总价包干制提供专业化、规范化、精细化的物业服务，涵盖校园内室内室外保洁、设施设备维修、秩序维护、传达室收发、绿化养护五大核心内容，全面保障校园教学、办公及师生活动的正常开展，打造整洁、安全、有序、舒适的校园环境。服务方需合法用工，按照国家标准、行业标准的规定持证上岗，建立完善的服务管理制度和应急预案，主动配合校方各项工作，接受校方全程监督考核。 本项目服务合同以第一年采购金额为标的签订，最长履行期限不超过 3 年，第二年、第三年经校方考核合格后一年一签，考核不合格校方有权终止合同。

### 二、具体物业服务内容

#### （一）环境保洁服务

校内所有区域。覆盖办公楼、博志楼、励志楼、明志楼、报告厅（3 个）、党团活动室、拔尖创新人才培养中心、体育馆、田径馆、足球馆、乒乓球馆、音乐厅、运动场、自行车停车场、公共会议室等区域、走廊及卫生间等的日常清洁与维护；校园所有路面区域、绿化区域、自行车停车场、运动场、学生活动场所等所有公共区域的设施设备，提供日常清洁、维护、消杀等全流程保洁服务

#### （二）设施设备维修服务

负责上述校内建筑及区域的设施设备日常免费运行与维护；校园水、电、暖、广播系统全流程运行免费维修；校园外围、绿化配套设施、体育设施设备的日常巡检、维修及养护，确保各类设施设备正常运转。

#### （三）秩序维护服务

承担校园东门日常进出秩序维护、校园内监控室 24 小时值班、校园全域夜间巡逻值班工作；负责外来人员入校登记与确认管理，监控设施故障及时上报及处置配合工作。完善监控、巡逻等登记制度，并于每月月底将纸质登记簿报送至校办公室。

#### （四）传达室及后勤服务

负责校园传达室各类物品收发、报刊杂志定时发放工作，做到收发准确、记录清晰、发放及时。

#### （五）绿化养护服务

覆盖校园全校区绿化区域，提供绿植日常养护、绿化带维护、园林绿化设施保养等服务，保障绿化景观完好，设施功能正常。

### 三、物业服务技术标准

#### （一）环境保洁服务标准

1. 全校保洁区域无脏乱现象、无清洁死角，地面、墙壁、门窗、家具用具、公共设施表面无尘土、污迹、蛛网，洁净明亮，公共区域物品摆放有序。

2. 卫生间、电梯厅、楼梯、走廊、大厅等公共部位每日清扫擦拭、定时消杀，做到无积水、无异味、无蚊蝇、无烟头纸屑、无垃圾堆积；洗手台、洁具等设施清洁无污垢。每日需将已消杀标识置于显著位置。

3. 会议室、办公室每日清扫擦拭，桌椅、台面、电器表面无灰尘，垃圾及时清运。

4. 校园路面、运动场、绿化区域每日清扫，落叶、杂物、垃圾及时清理，公共设施设备每周不能少于两次的擦拭清洁。

5. 垃圾实行分类收集、定点存放，日产日清，垃圾桶/箱保持清洁，无异味、无污渍外溢。

6. 传染病高发期或校方要求时，免费增加消杀频次，做好消杀记录。

#### （二）设施设备维修服务标准

1. 建立设施设备每日巡检制度，对水、电、暖、广播、体育、绿化等设施设备逐一排查，做好巡检记录，发现问题及时处置并书面上报校办公室。

2. 维修服务做到响应及时、处理高效，一般故障当日解决，重大故障立即上报校方并制定应急处置方案，全程跟进维修。

3. 各类设施设备安全完好率达到 100%，运行正常、清洁无破损，维修后做到工完场清，留存维修记录。

4. 水、电、暖系统定期养护，杜绝跑、冒、滴、漏现象；广播系统、体育设施设备定期调试，确保使用功能正常。

5. 维修人员持证上岗，操作规范，严格遵守校园安全管理规定，避免维修过程中造成二次损坏。

### （三）秩序维护服务标准

1. 校园东门值班人员定岗值守，严格执行外来人员、车辆入校管理规定，外来人员需电话确认校方对接人并实名登记后方可入内，做到登记信息完整、准确。

2. 监控室 24 小时有人值班，熟练操作监控设备，实时监控校园全域，做好监控记录；发现监控设施不工作或毁坏，应立即上报校方安管办，并配合后续维修处置。突发事件，若因监控人员未及时发现，造成损失严重扩大的，物业公司应承担全部的赔偿责任。

3. 校园夜间巡逻制定固定路线和频次，每班次巡逻不少于 2 次，对教学楼、办公楼、运动场、绿化区域等重点区域重点巡查，做好巡逻记录，发现异常情况立即能处置的立即处置并报告学校，不能处置的也应立即报告学校，并做好现场保护措施。

4. 秩序维护人员持证上岗，着装统一、言行规范，文明执勤，主动配合校方做好校园防火、防盗、防突发事件等工作，落实各项安全管理制度。

5. 引导校园内车辆做到分区有序停放，杜绝乱停放现象，保障校园道路通行顺畅，做好车辆安全管理。

### （四）传达室及后勤服务标准

1. 传达室值班人员在岗在位，不擅离职守，保持传达室内部整洁有序。

2. 各类信件、包裹、快递等物品分类存放、妥善保管，做到收发登记清晰，无错收、漏收、丢失现象；师生取件时做好身份核实，避免错发。

3. 报刊、杂志每日按时整理，按指定地点发放，做到发放及时、无遗漏、无错发。

4. 及时转达外来人员的合理诉求，文明有礼，态度谦和，做好校方与师生及外来人员的沟通衔接工作。

### （五）绿化养护服务标准

1. 校园园林绿化设施使用功能正常，完好率达到 95%以上，无损坏、无缺失。

2. 绿化带无随意践踏、无私自占用、无杂草丛生现象，绿植定期修剪、浇水、施肥、除虫，保持株型整齐、长势良好。

3. 及时清理绿化区域内的落叶、杂物、垃圾，保持绿化区域整洁；枯死绿植及时清理并补植，保障校园绿化景观完整性。

4. 绿化养护人员规范操作，避免养护过程中损坏校园路面、公共设施及师生财物。

#### （六）通用服务标准

1. 服务方合法用工，保安、电工等关键岗位人员持有效证件上岗，所有从业人员都应给上保险，特殊从业人员物业公司要给购买特殊保障险，所有从业人员无犯罪记录，岗前完成业务培训，熟悉校园服务规范和 workflows。

2. 从业人员着装统一、整洁，言行文明，服务热情，严格遵守校方各项规章制度，不从事与岗位无关的工作，严禁上岗饮酒、赌博、打架斗殴等行为。

3. 人员更换时，服务方提前 3 日书面告知校方，必须进行岗前培训，按时完成新进人员工作交接，确保服务连续性。

4. 建立完善的应急预案，对火灾、漏水、停电、突发事件等能快速响应、有效处置，主动配合校方落实各项安全管理制度。

5. 合理使用校方提供的办公用房、设施设备，不得滥用、损坏，如有损坏按价赔偿；做到节约用水、用电，不得擅自增加电容量。

6. 定期向校方提交服务工作台账，包括巡检记录、维修记录、消杀记录、巡逻记录、绿化养护记录等，接受校方监督检查。

#### （七）人员配置要求

服务团队成员不少于 22 名，具体包括：

岗位	人数	备注
项目主管	1 人	
消防中控	2 人	含秩序维护班长班长 1 名
保安	5 人	
保洁、绿化	11 人	含保洁班长 1 名
综合维修	3 人	含工程运行班长 1 名

所有人员需全程驻场服务，不得兼职、顶岗，人员更换需提前 3 日书面告知校方，完成工作交接后方可更换，确保服务连续性。

项目主管：责任心强，具备较强的组织、沟通、应急处置能力，开标前 3 个月内由中标企业缴纳至少 1 个月社保，不得兼任其他岗位。

部门班长：

保洁班长：具备物业保洁服务管理经验，身体健康，熟悉校园保洁流程及标准；

工程运行班长：持有电气类特种作业操作证（应急管理部门颁发）；

秩序维护班长：持有有效《保安员证》，熟悉治安管理法律法规及校园安全应急预案。

消防中控人员：持有《消防设施操作员》中级及以上证书，能熟练操作消防设备，掌握火警处理流程，24 小时轮值。

设施设备运行维护维修人员：持有高压 / 低压电工证，高压配电室值班员需单独持有高压电工作业证，所有维修人员熟悉水、电、暖、广播、体育设施维修流程，能适应三班制运转。

秩序维护员：全部持有有效《保安员证》，身体健康、思想品质良好，接受过安全技能培训，能正确使用消防、物防、技防器械。

其他人员：身体健康、无犯罪记录，具备相关岗位工作经验，岗前完成校园服务规范培训，文明上岗、统一着装、标志明显。

#### （八）质量保修范围及保修期要求

1. 质量保修范围。涵盖本项目全部物业服务内容，包括工程维修（供电、供水、供暖、电梯维保等公共设施设备巡检及零星维修）、环境卫生（公共区域保洁、垃圾清运、门前三包等）、秩序维护（安保、车辆管理、监控维护、应急处置等）、会议服务（会前准备、会中保障、会后整理及设备操作）等服务成果；同时包含服务过程中使用的工具设备（如洗地机、消杀设备等）及耗材质量（含保洁清洁剂、生活垃圾袋等），人员服务规范性与响应及时性。

2. 保修期要求。整体物业服务保修期与合同服务期限一致。保修期内，若出现服务不达标（如设备故障未及时处理、保洁未达标准、会议服务疏漏、秩序维护不到位等），中标方须在 24 小时内响应，48 小时内整改完毕；重大问题（如供配电故障、消防设施异常、电梯故障困人、其他安全事故、大面积停水停暖等）须即时响应处置。保修期内产生的整改、维修费用由中标方承担，且不得降低服务整体标准，否则按合同约定追责。

#### 四、物业服务考核指标

本考核为月度考核+年度综合考核，考核满分为 100 分，月度考核 80 分及以上为合格，年度综合考核 85 分及以上为合格；考核结果与物业服务费用支付、合同续签直接挂钩，具体考核指标及评分标准如下：

##### （一）环境保洁服务（25 分）

1. 保洁区域无死角、无脏乱，公共部位清洁达标（6 分）：发现 1 处死角/脏乱扣 2 分，扣完为止。

2. 卫生间、公共区域定时消杀，无异味、无蚊蝇（5 分）：未按时消杀扣 3 分，发现 1 处异味/蚊蝇聚集扣 1 分，扣完为止。

3. 办公室、会议室每日清洁，达标率 100%（4 分）：发现 1 处未清洁/清洁不达标扣 1 分，扣完为止。

4. 垃圾及时清运，分类存放，垃圾桶清洁（5 分）：垃圾堆积

超过 2 小时扣 2 分，未分类存放/垃圾桶脏乱扣 1-3 分，扣完为止。

5. 消杀、清洁记录完整规范（5 分）：记录缺失 1 次扣 1 分，记录不规范 1 次扣 0.5 分，扣完为止。

## （二）设施设备维修服务（25 分）

1. 设施设备每日巡检，记录完整（6 分）：未巡检扣 6 分，巡检记录缺失 1 次扣 1 分，扣完为止。

2. 设施设备安全完好率 100%（7 分）：发现 1 处设施设备损坏未及时处置扣 2 分，完好率每降 1%扣 1 分，扣完为止。

3. 维修响应及时，处置高效（6 分）：一般故障未当日解决 1 次扣 2 分，重大故障未即时上报扣 6 分，扣完为止。

4. 维修记录、养护台账完整规范（6 分）：记录缺失 1 次扣 1 分，记录不规范 1 次扣 0.5 分，扣完为止。

## （三）秩序维护服务（20 分）

1. 外来人员入校登记、确认规范，无漏登（5 分）：发现 1 次漏登/未确认扣 2 分，扣完为止。

2. 监控室 24 小时值班，故障 1 小时内上报（5 分）：擅离职守 1 次扣 5 分，故障未按时上报 1 次扣 3 分，扣完为止。

3. 夜间巡逻频次达标，记录完整（4 分）：巡逻频次不足 1 次扣 2 分，记录缺失 1 次扣 1 分，扣完为止。

4. 校园内停车秩序良好，车辆停放有序（3 分）：发现 1 次秩序混乱/车辆乱停扣 1 分，扣完为止。

5. 秩序维护人员持证上岗，言行规范（3 分）：发现 1 人无证上岗扣 3 分，言行不文明 1 次扣 1 分，扣完为止。

## （四）传达室及后勤服务（10 分）

1. 物品、报刊收发准确，无错发、漏发（5 分）：发现 1 次错发/漏发扣 1 分，物品丢失扣 5 分，扣完为止。

2. 收发记录完整，传达室整洁有序（3 分）：记录缺失 1 次扣 1 分，传达室脏乱扣 1-2 分，扣完为止。

3. 值班人员在岗在位，服务规范（2 分）：擅离职守 1 次扣 2 分，服务不规范 1 次扣 1 分，扣完为止。

#### （五）绿化养护服务（10 分）

1. 园林绿化设施完好率 $\geq 95\%$ （3 分）：完好率每降 3%扣 1 分，扣完为止。

2. 绿化带无践踏、无占用、无杂草（3 分）：发现无业人员践踏/占用 1 处扣 1 分，杂草丛生扣 1 分，扣完为止。

3. 绿植定期养护，补植及时（2 分）：未定期养护扣 1 分，因养护不当导致绿植死亡扣 2 分，枯死绿植未及时补植 1 处扣 1 分，扣完为止。

4. 绿化养护记录完整（2 分）：记录缺失 1 次扣 1 分，扣完为止。

#### （六）通用服务管理（10 分）

1. 关键岗位持证上岗，人员更换提前告知（3 分）：发现 1 人无证上岗扣 3 分，人员更换未提前告知或未进行培训 1 次扣 1 分，扣完为止。

2. 从业人员无违规行为（2 分）：发现 1 次上岗饮酒/赌博/打架斗殴等行为扣 2 分，扣完为止。

3. 应急预案完善，配合校方工作到位（2 分）：应急预案缺失扣 2 分，不配合校方工作 1 次扣 1 分，扣完为止。

各类服务台账完整，按时提交（3 分）：台账缺失 1 项扣 1 分，未按时提交 1 次扣 1 分，扣完为止。

#### 五、考核结果应用

1. 月度考核：考核合格的，正常支付当月物业服务费用；考核不合格（低于 80 分）的，校方要求服务方当日整改，整改后仍不合格的，扣除当月物业服务费用的 20%；因服务不达标造成校方损失的，服务方承担全部赔偿责任。

2. 年度综合考核：年度内月度考核不合格累计 $\geq 3$ 次，或年度综合考核不合格（低于 85 分）的，校方有权终止物业服务合同，服务方需承担合同总价款 30%的违约金。

3. 考核过程中，发现服务方存在严重违约、服务质量极差、造成校方重大损失的，校方有权立即终止合同，服务方承担相应赔偿责任及违约金。

4. 在日常的保洁、巡视、维修、维护等工作时，造成自己及第



三方人身损害、物品损害的，所有损失均由物业服务公司承担，校方有权就该损失部分从物业服务费中予以扣减，不足部分由物业服务公司直接向第三方支付。

包头市第九十五中学