

第五章 采购需求

一、服务范围

提供工学楼（光电学院、自动化学院、机电学院、电控中心）及图书馆全方位的物业服务，包括保洁服务、教室管理、设备运行维护、综合维修、综合保障、为学校重要会议、大型活动等提供服务保障。

二、服务期限及服务地点

序号	明细项目	建筑面积（平方米）	服务期限
1	图书馆	39773.00	2024年8月1日-2024年12月31日
2	工学楼	39443.05	2024年8月1日-2024年12月31日

三、物业服务外包总体需求

服务范围包括北京信息科技大学新校区工学楼（光电学院、自动化学院、机电学院、电控中心）及图书馆。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（含楼宇地下室公共区域）、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、化粪池（油）池清掏管理、雨水井及污水管道疏通管理、垃圾清运（其他垃圾、厨余垃圾）、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投标人承担。项目保障运行人员的住宿由采购人提供，其他物业服务人员的住宿由投标人自行解决。

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、空调通风系统设备清洗、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、楼宇标识等由采购人提供。中转站垃圾外运（其他垃圾、厨余垃圾）、电梯维保、空调系统的维护与保养、电开水器维修、化粪池（油）池清掏费用由投标人负责。

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、物业服务在岗人数配备：合同期内物业服务人员不少于 72 人。（含项目负责人、主要管理人员、工程人员、值班人员、综合维修人员、保洁人员等）。

其中：项目负责人 1 名，年龄 45 岁（含）以下具有本科及以上学历，5 年（含）以上物业项目负责人经验且具有高级职称。

工程主管（工学楼、图书馆各 1 名），年龄 45 岁（含）以下具有本科及以上学历，3 年（含）以上工程管理工作经验且具有高级职称。

保洁主管 1 名，年龄 45 岁（含）以下具有本科及以上学历，3 年（含）以上保洁主管工作经验且具有园林或绿化中级及以上职称。

教室主管 1 名，年龄 45 岁（含）以下具有本科及以上学历，3 年（含）以上教室管理工作经验且具有中级及以上职称。

服务期内以上项目负责人及主要管理人员不得更换。

7、工学楼及图书馆交付前的承接查验、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。

8、投标人应实施信息化物业管理，配有物业管理信息化管理系统，能够成熟运用信息化实施平台。

四、付款方式

采购人 11 月 15 日前向中标人支付 8-10 月物业服务费即合同总金额的 60%；
12 月 31 日前支付 11-12 月物业服务费即合同总金额的 40%，付清全部费用。

五、服务内容及标准

（一）保洁服务

1、室内保洁

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	屋面、地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、	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。

内容	范围	服务标准
	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	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、洁具洁净无黄渍、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

内容	范围	服务标准
		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	<ol style="list-style-type: none"> 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、操作面板定期消毒。 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。

内容	范围	服务标准
		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、 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。
阅览室	各层地面、书架、阅览桌椅、休闲桌椅、咨询台	1、书架、书柜干净无污渍、尘土。 2、地面干净无污渍、灰尘、痰迹。 3、梯级无垃圾杂物、污迹、泥土。 4、墙面、吊顶干净无污迹、浮尘、蜘蛛网。 5、扶手、栏杆干净。 6、目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯罩、灯盖无积灰。 7、门、窗干净无污渍、浮尘。 8、金属件干净、光亮无污迹，不变色。 9、书库及相关区域应每两周清洁一次。
地下书库	书库内	根据甲方要求定期进行清扫
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。

内容	范围	服务标准
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。

2、室外保洁

服务内容	服务标准
校园公共区	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

<p>域：含广场、主干道、行人便道</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、校园内无卫生死角，无垃圾暴露，无乱堆乱放，无废弃物。</p> <p>4、负责自行车停放区域非机动车的摆放及周边环境清洁。</p> <p>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内上班前进行清扫。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>雨雪天气道路清理</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>构、建筑外立面、灯杆、设备箱及树干</p>	<p>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。</p> <p>2、构、建筑物外立面、树干上无悬挂物，无杂物，干净整洁。</p>
<p>宣传栏、室外标志牌</p>	<p>宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无粘贴。</p>
<p>垃圾桶、果皮箱</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

路灯、庭院灯	路灯、庭院灯无灰尘、无污痕、无损坏。
四害消杀	<p>一、灭鼠标准</p> <p>1、按规定配备鼠站。</p> <p>2、不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5 处。</p> <p>二、灭蚊标准</p> <p>1、内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过 3%。</p> <p>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。</p> <p>三、灭蝇标准</p> <p>蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。</p> <p>四、灭蟑螂标准</p> <p>1、有蟑螂成虫或若虫的垃圾桶不超过垃圾桶总数的 3%。</p> <p>2、垃圾中转站大蠊不超过 5 只，小蠊不超过 10 只。</p>
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，确保分类准确。
垃圾清运	<p>1、与有资质的垃圾清运公司签订垃圾清运合同；</p> <p>2、生活垃圾日产日清，清运率 100%；</p> <p>3、垃圾桶必须排放在指定地点，不能乱倒滥卸；</p> <p>4、封闭化运输，减少道路污染；</p> <p>5、持垃圾桶存放处整洁，做到车走地净；</p> <p>6、垃圾设备的日常管理和维护维修；</p>

(二) 楼宇管理

服务内容	服务标准
综合管理工作	<p>1、保持楼内设备、设施完好，出现桌椅、门窗、玻璃、纱窗、窗帘、小五金件损坏及时报修。</p> <p>2、每日对楼宇内进行巡视，按需求开关灯、门窗以及空调。</p> <p>3、其他应完成的临时工作。</p>

教室管理工作	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、粉笔（白色、彩色）、板擦、白板笔摆放整齐。
教师休息室管理工作	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。 3、值班人员应虚心听取上课教师的意见和建议，不断提高服务水平，改进服务质量。

（三）综合维修服务要求

投标人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，投标人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。完成临时交办的其他工作。

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

（四）设备维保及运行管理

服务内容	服务标准
电梯维保工作	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）。

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
通风管道清洗工作	<p>根据甲方要求定期对楼宇通风管道按行业规范进行清洗。</p>
空调系统的维护与保养	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、运行中无超标噪声和滴漏现象。</p> <p>4、系统运行和日常养护维修人员，需经设备厂家专业培训。</p> <p>5、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）</p>
电开水器维保管理	<p>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。</p> <p>2、负责电热开水器的保洁、报修。定期（每季度）联系维保公司共患滤芯及除垢。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

	内不能恢复设备使用，提供备用机供校方免费使用。
化粪池清掏	1、本合同期内清洗一次，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。

六、物业管理服务质量监督管理

通过学校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：采购人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。采购人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：采购人每月通过《物业服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，由采购人负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。投标人每月 30 日前将本月检查月报汇总以书面形式，上报采购人。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. 对于采购人检查出的问题：

（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《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

4. 采购人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. 投标人接到《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》在一周内上报采购人，采购人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. 《物业服务一月现场考核评分表》（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，对乙方全面工作进行综合评

分，填报《北京信息科技大学新校区一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

因维修不及时，跑冒滴漏造成校方严重损失的乙方赔偿并扣分。

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）

因工作时间喝酒、吵架、将进行扣分，严重违反校方制度追究责任直至员工解聘。

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内实行站岗服务，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，	3	

内容	分项指标	分值	得分	
	无灰尘，手抹 15 公分无可见灰尘；			
	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		

内容	分项指标	分值	得分
	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 (46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、草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、残枝落叶等垃圾、杂物、无枯叶，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。	5	
	3、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	
	4、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。	3	
	5、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。	3	
	6、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	
	7、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	
	8、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。	3	
	9、雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	3	
	10、树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	3	
	11、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	
	12、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	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	3	

内容	分项指标	分值	得分
小修 (9分)	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。	3	
	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。	3	
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	

内容	分项指标	分值	得分
	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:

物业服务一月现场考核评分表（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内实行站岗服务，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	2	

内容	分项指标	分值	得分
	台用纸巾擦抹表面 20CM, 纸巾无明显污渍;		
	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	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,	2	

内容	分项指标	分值	得分
(16分)	用纸巾擦抹 20cm 长无明显污染;		
	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	1	

内容	分项指标	分值	得分
	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；		
	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、草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、残枝落叶等垃圾、杂物、无枯叶，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等；树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	3	
	3、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	
	4、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、无污渍，手抹 15 公分无可见灰尘。	3	
	5、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	
	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。	2	
	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；雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	2	
	8、水体景观无漂浮物、杂物、颜色无异常、无异味。	2	
	9、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	
	10、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。	2	
	11、校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱	2	

内容	分项指标	分值	得分
	贴等现象。		
	12、雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	2	
	13、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	

内容	分项指标	分值	得分
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 6 《物业服务季评考核表》

北京信息科技大学新校区一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	媒体曝光总分	表扬总加分	事故赔偿总分	服务创新总分	各类荣誉总分	月考核得分	季评考核得分
总评：			分						