

北京市第八中学（金融街校区及百万庄校区）

物业管理服务合同

甲方：北京市第八中学

乙方：北京京扬物业管理有限责任公司

经甲乙双方协商，就北京市第八中学金融街校区及百万庄校区“2026年北京市第八中学物业管理保洁服务”政府采购项目事项达成以下合同内容：

本合同内容包括：合同书文本及附件、乙方的投标文件和甲方的招标文件，以及有可能产生的补充协议，上述文件相互补充，共同构成本合同的组成部分；相应的效力顺序为，首先依照合同书规定的内容执行，不明确、具体的事项按照乙方投标文件中的内容执行，仍不明确的事项按照甲方招标文件中相应的要求确定或补充协议约定。

第一条 服务项目

1、项目名称：北京市第八中学“2026年北京市第八中学物业管理保洁服务”政府采购项目

2、物业管理范围：北京市第八中学金融街校区（高中部）位于西城区学院小街2号，占地面积约31226平方米，建筑面积约52666平方米；北京市第八中学百万庄校区（国际部）位于百万庄南街14号，占地面积约8190平方米，建筑面积约8273平方米。

3、物业类型：学校教学区域、办公楼、宿舍楼、体育场馆等。

第二条 服务内容

1、服务内容：

(1)清洁领导办公室、会议室、楼内通道、步行梯、墙面、天花板、区域内窗户、电梯公共卫生间、开水间、区域内设备设施、地下场馆、学生与教师宿舍、停车场及外围区域日常环境卫生、垃圾分类、清运垃圾至校内指定地点，乙方提

供保洁工作所需保洁用品。

(2) 金融街校区及百万庄校区设备的维修保养、运行和管理，包括各层强电间检修清扫，各水泵的检修，产生更换配件的费用由甲方支付。

(3) 金融街校区及百万庄校区消防系统、监控系统的值守、操作及日常管理；配电室、热力站的日常值班。

(4) 配合完成金融街校区及百万庄校区每年两次饮水机水质检测。

(5) 管理甲方提供的相关资料。

(6) 根据园林植物养护技术规定和标准进行绿化养护并接受甲方监督。乙方需与甲方认可的专业绿化服务公司签订合同，除四存校区外七个校区的全年绿化养护费用 13 万元已含在物业服务费中，不得挪作他用。否则将从季度物业服务费中扣除。专业绿化养护公司需配置 1 工人常驻以便于养护，养护范围内的职责，正常情况下，须保证成活率 100%(因不可抗拒原因甲方绿化苗木死亡率过高，需新补种苗木，并且担保其成活，费用另行结算)。

(7) 甲方委托授权由乙方完成本合同要求的相关事项。

2、乙方须针对甲方楼宇、房产、设备的特点制定具体、可行的维修保养计划和各类应急预案措施。

(1) 制定月、季度、半年、年度《办公楼房产维护保养计划》、《楼宇设备维修保养计划》、《消防设备、设施检查计划》；

(2) 按实际需求制定月度、季度的房产设备维修、维护所需的物料清单，并报甲方人员审批；

(3) 制定《突然断水、断电的应急措施》、《雨、污水管及排水管网阻塞的应急措施》、《电梯突然停运或机电故障的应急措施》、《突发火警应急措施》等相应突发事件应急预案。

3、根据甲方楼宇设备特点制定节能减排工作方案。3、根据甲方楼宇设备特点制定节能减排工作方案。

第三条 服务时间

合同有效期：2026年3月1日至2027年2月28日

第四条 服务费用及支付方式

1、北京市第八中学金融街校区及百万庄校区校区“2026年北京市第八中学物业管理保洁服务”政府采购项目中标总金额为人民币(大写)：叁佰陆拾肆万伍仟元整(¥：3645000.00)。

2、甲方按季度支付上述服务费用。甲方付款前，乙方应向甲方提供合法等额增值税发票，否则甲方有权延付并不承担任何责任。

3、甲方支付的服务费用包括但不限于乙方所有开支，包括乙方服务人员的工资福利、社会保险；乙方企业办公、保洁物料费（含大盘纸、洗手液、保洁日常使用工具等）、运营管理费用，企业税金、利润等。

4、本合同约定之外需另行购置的设备零部件或专业性维修服务费用(如垃圾分类服务、生活垃圾、厨余垃圾清运、化粪池、隔油池清掏、主管道疏通、小型改造等)，由甲方另行支付。

第五条 人员要求

1、乙方为甲方该办公区提供物业管理服务人员共计45人。具体岗位人员配备方案按照甲方的要求确定（详见附件3）。

2、乙方项目负责人，本科及以上学历，熟悉物业管理作业流程和较全面的物业管理知识，具有本职工作经验3年(含)以上，原则上不得随意更换项目负责人，如因特殊情况需更换，需报备甲方后方可更换。

3、乙方为甲方安排配备的技术人员，均应具有所任技术岗位要求的职业资格证书，并具备实际工作经验。

4、中控室上岗人员必须持有《消防设施操作员证》四级及以上等级证书，并提供证书复印件留存甲方。

第六条 甲方的权利和义务

1、甲方有权随时依照国家物业管理的法律法规和本合同规定的服务内容、服务标准对乙方服务进行监督、检查、考核。季度考核不合格，甲方有权核减季度服务费 5%—10%，连续两个季度考核不合格，甲方有权终止合同，造成的损失由乙方承担。

2、甲方有权依协议条款及附件，根据实际情况随时提出口头或书面的具体服务要求，有权根据实际需要对本合同的规定进行调整和改进，乙方应予配合，并满足甲方合理的要求。

3、甲方有权制订相应的管理措施，并有权要求乙方根据服务内容制订服务方案，以保证乙方按合同要求及其它经双方议定的要求履行。

4、甲方有权要求乙方就其代甲方保存、保管的物资、设备零部件等物品，以及从甲方仓库领取的维修物料，建立账目以及取用清单，并将清单送交甲方一份。

5、甲方有权自行雇佣装修公司进行物业内部的装修，但应遵守如下规定：

(1) 施工单位必须具有政府批准的相应资质；

(2) 施工单位及人员必须遵守物业服务企业的有关规章制度；

(3) 施工人员进入学校前，甲方应当通知乙方。甲方可以委托乙方代为办理施工证、缴纳装修保证金等相关手续，产生的相关费用由甲方自行支付。

6、甲方负责为乙方履行本合同无偿提供物业服务必备的办公和生活设施，包括办公用品和办公用房。

7、乙方应根据物业服务的具体需求列明需要甲方提供的相关文件和材料，甲方应配合提供上述材料。乙方应在服务期满时将上述材料交还甲方并对材料内容保密。

8、甲方指定专人与乙方联系对接，乙方应根据实际工作需要制定服务内容、标准及相关的劳动纪律，报请甲方同意后自行实施。甲方有权对乙方的服务进行考评并提出意见，乙方应根据甲方的意见进行调整。

9、尊重乙方依法或以本合同规定内容所进行的服务和经营活动；

10、协助乙方做好委托服务区域内的甲方工作人员及地方政府的协调工作，并对乙方所进行的各项正常服务事宜给予合作与支持。

11、甲方负担物业服务区域内所使用的水、电、热力(供热厂到交换站)等费用，包括水费、电费的支付。

12、甲方不解决物业员工的食宿，如需在学校用餐，按照双方约定支付餐费。

13、甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。

14、政策规定由甲方承担的其他责任。

15、有下列情形之一的甲方有权核减物业保洁服务费用 5%—10%，情节严重的甲方可以单方面解除合同，造成的影响由乙方承担：

(1) 更换项目负责人 3 次（含 3 次）以上，影响甲方的服务标准；

(2) 因乙方派遣或调整人员不符合任职资格，给甲方造成严重影响；

(3) 违反甲方管理制度造成严重影响的；

(4) 两次季度考核不合格；

(5) 在服务中出现重大失误给甲方造成恶劣影响和实际损失的。

第七条 乙方的权利和义务

1、乙方向甲方提供的服务质量不应低于乙方在投标书中的承诺及甲方招标文件中的要求，不应低于本合同中的标准、要求。

2、乙方应根据合同内容制订工作流程、工作细则。向甲方提交本合同第二条第 2 款所提到的维修保养计划和各类应急措施。并根据甲方的要求随时改进和完善。

3、乙方应按照本合同约定标准及甲方随时提出的具体服务要求落实工作。

4、乙方应接受甲方的监督、检查、考核，按时参加甲方召集的会议。乙方应接受甲方提出的合理要求和建议。对于甲方指出的工作缺陷或不足及时进行纠

正，按照甲方提出的整改要求及时整改，确保具体服务工作达到甲方的要求。

5、乙方接到报修通知或甲方投诉后应 10 分钟内到达现场；除另有约定外，一般故障或问题应 1 小时内排除或解决；情况复杂的，应向报修人说明原因，向甲方反馈信息，通常情况不得超过当日解决。维修完毕后，请报修人签字认可。

6、乙方工作时间应服从甲方安排。乙方进行本合同规定的有关具体工作时，应制作工作记录，由甲方工作人员或报修人员签字确认，并妥善存档。

7、乙方进驻时应清点设备、配件器材、工具、文件资料等，制作清单双方签字验收，终止合同后乙方应如数交还甲方；期间，因乙方保管不善造成丢失的，或经鉴定属乙方非正常使用造成损坏设备、材料损坏的，乙方应承担赔偿责任。

8、乙方应根据甲方指示，代甲方保存、保管甲方的相关物资，并建立相关账目。

9、乙方维修过程中领取新物资、零部件的，应做好物资领换登记工作。维修保养换置下的物品、设备零部件统一交甲方处理。

10、乙方不得将整体业务进行转包、分包，不得改变甲方设施的用途，不得破坏服务地点的建筑结构和设备设施，否则损失由乙方承担。

11、乙方应确保其安排的现场服务人员在资格、经验和能力方面均适合其工作岗位的要求，并确保其现场服务人员是熟练工，已经过试用期；乙方应提供其人员上岗证、健康证、资格证、特种工操作证、等级证等材料，确保相关证件真实有效。

12、乙方工作人员应服从甲、乙双方领导，遵守甲、乙双方的各项规章制度，服从甲方的监督、检查，并不得擅自接受其他部门的任何指令。

13、乙方应对其人员进行严格管理，自觉维护甲方利益，杜绝一切有损甲方利益的行为。

14、乙方应接受甲方要求更换不合格的服务人员决定。乙方内部辞退调整人员应事先征得甲方同意，并始终不得影响为甲方服务的质量，更不能给甲方造成严重的负面社会影响。

15、乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

16、乙方有权要求甲方按时支付服务费用。

17、合同履行过程中各项专项检查(如消防安全、设备年检等)须由乙方向甲方提出书面申请或建议。

18、上岗人员统一着装、佩戴工牌，举止文明，要与甲方整体形象相协调。

19、乙方进入甲方的教室、办公室或会议室进行维修工作，应事先通知甲方相关人员并征得其同意。如遇紧急情况，无法事先通知甲方，事后应及时通知甲方相关人员。

20、乙方人员入职、进校人员需遵守甲方安全管理规定，得到允许后人员方可入校入职，协助甲方提供人员信息名册等档案资料。

21、乙方应保守甲方的商业秘密和与知识产权相关的保密事项，禁止乙方工作人员擅自获取或披露甲方商业秘密，禁止散播校领导联系方式或直接向校领导反应劳务纠纷，否则承担民事或刑事责任。

第八条 项目验收

校方后勤管理部门负责组织实施对乙方物业服务进行验收，每季度要根据《物业服务质量评定表》、《北京八中校园物业服务满意度问卷调查表》对乙方进行评分验收，各占50%分值。考核结果分为优秀(90分及以上)、合格(70-89分)、不合格(70分以下)，69分以下评定为“不合格”，需要进行整改，如整改不合格将终止合同。考核结果与物业公司服务费续约等直接挂钩。

1、季度考核优秀的，在全校范围内通报表扬。年度内3次及以上季度考核优秀的，优先考虑续约。

2、季度考核合格的，按物业服务合同约定足额支付季度服务费，督促物业公司针对考核中发现的问题及时整改，提升服务质量。

3、季度考核不合格的，按学校要求扣除季度服务费5%，并约谈物业公司负责人，责令限期整改；连续2次季度考核不合格的，按学校要求扣除季度服务费

10%，学校有权单方面解除物业服务合同，并追究物业公司的违约责任。

奖励情形:物业公司在物业服务过程中，有下列情形之一的，学校给予额外奖励(现金奖励、通报表扬等)：

- 1、及时处置突发安全事件、服务危机，避免校园财产损失、师生人身安全受到威胁，或避免不良影响扩大的；
- 2、物业服务工作受到上级部门、师生广泛好评，为学校赢得荣誉的；
- 3、主动提出合理化建议，有效提升物业服务质量、降低服务成本的；
- 4、在学校重点工作(如中考、高考、重要活动等)中，物业服务保障工作表现突出的。

第九条 违约责任及赔偿

1、任何一方不履行合同内的义务与责任，即视为违约，而造成的损失均由违约一方负责赔偿给守约方。

2、甲方违反本合同的约定，致使乙方未完成规定的服务目标，乙方有权要求甲方限期解决。逾期未解决的，乙方有权终止合同，造成经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

3、乙方违反本合同约定，未能达到约定的服务目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未改的，甲方有权终止尚未履行的合同，造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十条 争议与解决

甲乙双方在履行合同中发生争议，双方友好协商解决；协商不成，可向合同履行地的人民法院提起诉讼。

第十一条 其它

1、本合同自双方授权代表签字盖章后生效。

2、合同的附件为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等效力；如二者内容有冲突的，以二者服务标准和要求更全面、更严格者为准。

3、如修改本合同，须经双方授权代表签署书面补充文件；双方签署的补充文件为合同的组成部分。

4、合同到期视为终止，但本合同约定乙方须履行延续服务义务的除外。

5、本合同一式四份，甲方执二份，乙方执二份，具有同等效力。

附件一：物业服务费用明细

附件二：《物业服务内容和标准要求》

附件三：物业服务质量验收评定表

附件四：《北京八中校园物业服务满意度问卷调查表》

甲 方：  (公章)
法定代表人： (签字)
授权委托人： (签字) 
联系电话：

乙 方：  (公章)
法定代表人： (签字)
授权委托人： (签字) 
联系电话：

开户银行：招商银行股份有限公司

北京海淀科技金融支行

账 号：110963542410001

签订日期：2026年 2月 6 日

2026年 2月 6 日

附件一：物业服务费用明细

序号	项目名称	岗位	人数	综合人工费用 (元/月)	工具耗材费用 (元/月)	办公、管理费用 (元/月)	食宿费用 (元/月)	税费 (元/月)	利润 (元/月)	月合计	每年费用	小计	备注
1	物业综合服务费用	项目经理	1	6800.00	200.00	200.00	800.00	118.81	681.19	8800.00	105600.00	1811400.00	
		电力值守	4	27200.00	800.00	320.00	3200.00	316.83	163.17	32000.00	384000.00		
		监控值守	6	40800.00	1200.00	480.00	4800.00	475.25	244.75	48000.00	576000.00		
		热力值守	3	20400.00	600.00	240.00	2400.00	237.62	122.38	24000.00	288000.00		
		综合维修	4	26000.00	480.00	400.00	3200.00	300.99	19.01	30400.00	364800.00		
		运维	1	6450.00	120.00	120.00	800.00	77.23	182.77	7750.00	93000.00		

2	保洁费用	保洁主管	1	7330.00	200.00	120.00	800.00	89.11	587.56	9126.67	109520.00	1703600.00
		保洁员	24	96720.00	14400.00	1200.00	19200.00	1284.36	35.64	132840.00	1594080.00	
3	绿化费用										130000.00	130000.00
合计											3645000.00	3645000.00

附件二：《物业服务内容和标准要求》

《物业服务内容和标准要求》

一、房屋及设备设施维护服务

1、房产维修管理

(1)一般性维修养护工作任务：

- ①负责房产屋面筑漏(补漏)，修补屋面，修补防水、屋脊的常规维护。
- ②拟定维修计划、方案，维修经费预算及维修、维护所需物料清单。
- ③负责钢木门窗整修、拆换五金。
- ④负责修补破损的楼地面砖。
- ⑤院墙及上下水井，通讯井，强电井，弱电井等墙体的维护和管理工作。
- ⑥负责拆、砌、挖、补局部墙体。
- ⑦水、卫、表电气等设备故障的排除及零部件修换。
- ⑧下水道的疏通、修补及清排。

(2)标准要求

- ①维修计划详细及时，预算科学准确。
- ②保证屋顶、地下室和卫生间等防水不渗不漏。
- ③保持内、外墙面、吊顶光洁无污渍，无残损。地面无空鼓，地砖无残损。
- ④门、窗完整，玻璃、窗纱完好，开关自如，无漏风、雨等现象。
- ⑤接到报修后 10 分钟内到达现场，一般维修当日完成，特殊情况 3 日内完成。

2、庭院、场地、道路、设施维护管理

(1)工作任务

①负责室外道路、停车场、庭院的维护、维修和管理工作。

②负责院墙、院门、自行车棚及上、下水井，强、弱电井的维护和管理工

(2) 标准要求

保证地面平整，无起壳、残缺、无积水，内外排水畅通。

3、电气设备系统运行管理

(1) 工作任务

①负责配电设备的运行管理、维护，高配电室的值班和低压配电室的巡视工作，接受和执行调度命令，进行设备运行记录。

②负责安全用电、节约用电的管理和检查监督工作。

③负责办公区域内电源、电缆、线路、灯具、电机等与电有关设备、设施的检查、维修、保养工作。

④负责夜景亮丽照明的管理和实施工作。

⑤及时做好服务区域内电源线路的安装、调整，临时用电接线和用电保障工作。

⑥协助高压绝缘工具年检、高压配电室维保和供配电设备的更新、改造工作。

(2) 标准要求

①配电室为办公区重要部位，必须坚持 24 小时值班，并配备专职负责人主持配电室全面工作，接受和执行调度命令，制作和审查设备运行记录。停电倒闸时要事前请示报告采购人管理部门，并在 24 小时前发出告示，锁好电梯，方可进行，在停送电过程中要认真执行“两票一制”制度，在工程主管的监护下，严格按操作规程进行倒闸操作。

②值班人员要认真填写值班记录，每小时抄写一次电负载及电度表计量读数。

③认真巡视设备运行情况，发现异常和隐患要立即上报，正确果断的处置，并作好记录，认真做好交接班工作。

④各种电机和运行设备按《楼宇设备维修保养计划》维修、保养、配电室工具不能挪做它用。

⑤各楼层的配电箱、配电柜、配电盘，每周检查维修一次，各电源开关、插座、照明灯具及时检修更换，接到报修后 10 分钟内到达现场，小修 1 小时内完成，一般修理当日完成。

⑥每月对消防、监控、通讯、电梯和其它电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

⑦每月对服务区内安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正。

⑧制定安全、节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电数据，绘制用电曲线图，每季度进行一次用电分析，并向采购人汇报情况。

⑨必须严格按照安全用电和变配电的操作规程操作。

⑩施工时，物业公司负责监督、检查施工单位用电安全，严格执行“三级配电两级漏电保护”制度。

4、空调、通风设备系统运行管理

(1)工作任务

①负责中央空调机房机组、供暖、运行系统、冷却水系统、送排风系统的运行值班，使用管理工作(不含主机)。

②楼内各房间冷、热温度及新风配比的调试工作。

③风机、风道、风口过滤网的清洗、擦拭工作。

④分体空调及其它制冷设备的简单维修工作。

(2)标准要求

①从业人员必须经过专业培训，持证上岗。

②建立健全运行、维修管理等方面的规章制度和机械设备操作规程。

③设备运行期间设 24 时专人值班，运行数据记录每 2 小时进行一次，非值班人员未经批准不得带入机房，值班人员不做与值班无关事情。

④建立设备台帐及维修、检查、保养档案。认真做好设备运行、维修保养记录。

⑤空调机房、新风机房卫生整洁，维修工具定位存放，排列整齐，根据维修保养计划定期清洗。

⑥每季度进行一次室内新风配比参数和风量调节测试。

⑦协调专业维保公司每年进行二次换季停机保养和每月日常保养，其它电机、风机、水泵等设备，每年按计划进行一次轮修保养。

⑧维修工每天要巡查检修，不得有滴水、跑水、漏油、漏风现象。接到报修后 10 分钟内到达现场进行修复。

⑨必须严格按照空调设备安全操作的规程操作。

5、给排水系统运行管理和维保(自来水、生活热水、开水、中水、污水、雨水、消防水、绿化用水)

(1)工作任务

①担负办公区上水、下水、中水、消防用水、热水、绿化用水、雨水回灌的保障和使用管理。

②负责各种供水管线，水卫设备器具和各种水泵排污泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作。

③委托第三方公司实施各种水箱、饮水机水质检测、报检工作。

④负责室内外各种排污管道的疏通、维修；负责化粪池、积水池的清掏、清运工作。

⑤负责浴室设备的维修和管理。

(2)标准要求

①确保每天 24 小时值班，实行有计划不间断地巡查，检修，保证 24 小时冷水、热水、开水供应不中断。

②上、下水管道，设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象，维修及时，在接到报修后 10 分钟到达现场，小修 1 小时内完成。

③消防水池内备水充足，消防水管道压力必须保持在标准范围内。

④各种水泵(一用一备)均要保持良好的技术状态，单机的故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时，每月运行检查校验不少于一次。

⑤自来水二次供水水箱，生活热水水箱每年度清洗 1 次，化粪池每月清掏 1 次，并做好生物养护工作，中水达到生活杂用水标准。

⑥做好各种设备维修登记，坚持交接班制度，并做好值班记录，发生停水事故必须向管理部门报告。

⑦做好节约用水工作，制定节水方案和用水计划。

⑧每日抄水表一次，要做到专人负责，做好登记。

⑨必须严格按照给排水设备的操作规程操作。

⑩协助办理二次供水卫生许可证，卫生检测合格。

6、消防系统(水、电、信号、通风、排烟、分区隔离设备)运行管理

(1)工作任务

①负责消防中控和安防监控值班工作。

②负责消防、安防应急预案的制定和演练的组织实施工作。

③消防和安全事件处置的组织指挥工作。

(2)标准要求

①确保消防设备完好无损，技术状况处于良好状态。

②协助监管专业维保公司感烟探头，燃气探头，感温探测器每季检测不少于一次，手动报警按钮，消火栓(包括水龙带、枪头)等设备完好率达 100%。

③严格遵守规章制度，认真检查、巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要立即上报，正确果断处置，并做好记录。

7、弱电设备系统和通讯设备系统运行管理和维保

(1)工作任务

①负责办公区通信设备系统、电视信号末端设备系统、音响系统、视频系统、会议电子

设备、消防中控设备系统、安防监控设备系统、楼宇监控系统、车库道闸系统等全部弱电设备的运行操作管理、维修保养以及技术支持和保障工作。

②负责楼内电话安装、移机、电话机故障排除、维修、更换，线路的维护、检修。

③负责填写工作日志，电话记录，有关资料的整理补充和修改工作。

④负责与移动通讯公司的联系工作，保障移动通讯信号正常使用。

⑤负责弱电系统设备的电源、电缆、线路、主机等与弱电有关设备的维修、保养工作。

⑥负责弱电系统设备和通讯设备的检查监督工作。

(2)标准要求

①负责各种设备系统维保的全面工作，保障全部设备系统技术状态良好、可靠正常运行。

②熟练掌握各种设备的功能、性能，接到报修 10 分钟内到达现场，1 小时内准确地查出、排除设备故障，做好记录，并向采购人管理部门汇报。

③确保电话畅通，楼内故障受理要 2 小时内查出原因，4 小时内排除修复。

④严格遵守规章制度，认真检查、巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要立即上报，正确果断处置，并做好记录。

⑤值班人员不得擅自离岗。

⑥各种设备系统随时检查，每周全面检查、维护一次。

⑦做好设备的运行记录及设备的检查、维修、保养登记。

8、电梯设备的管理工作

(1)工作任务

①保证电梯紧急报警装置能够有效应答紧急呼救；在电梯轿厢内或者出入口的明显位置张贴安全注意事项、警示标志和有效的《安全检验合格》标志。

②制定有关电梯的应急措施与救援预案，并定期组织演练。确保应急系统运行有效。

③发生电梯乘客被困故障时，迅速采取措施对被困人员进行抚慰和组织电梯专业人员实施救援。

④对电梯进行日常管理，对电梯维护保养工作进行监督管理。

⑤作为电梯使用单位，做好电梯的安全管理，建立电梯安全技术档案，负责做好电梯年检工作；委托电梯维保单位办理机电类特种设备监督检验申请，并盖章，费用由中标人承担。

(2)标准要求

①进行电梯运行的日常巡视，做好电梯日常使用状况记录，落实电梯的定期检验计划。

②妥善保管电梯层门钥匙、机房钥匙和电源钥匙；严格按照电梯层门钥匙使用管理有关要求对电梯钥匙进行管理，实行钥匙领用登记，不将电梯钥匙交给非持证人员使用。

③监督维保单位定期检修、保养电梯；现场监督检查维保单位的电梯保养工作过程和工作结果。

④遇有火灾、地震等影响电梯运行和电梯乘客人身安全的突发性事件时，应当迅速采取措施，停止电梯运行。

9、中控室工作要求

①熟悉消防监控部门制定的各项规定和章程，不得违章操作。并严格按照办公区其它各项规章制度及操作规程工作。保证每日 24 小时值班。

②对中控、消防设备定期，定时，定人进行巡检，并做好巡检记录。

③对设备运行方式、状况、工具、仪表、安全工具、运行记录要交接清楚。

④中控室设备设施出现异常，要及时采取措施，上报主管领导进行处理；并立即通报采购人管理部门。

⑤遵守操作规程，熟练掌握应急处理方法，严格执行门禁制度。

10、电动汽车、电动自行车安全管理

①负责做好电动自行车、电动汽车户外公共集中停放、充电的统一规范化管理。

②做好电动汽车、电动自行车停放、充电日常巡查检查，全面排查存在安全隐患。

③禁止电动自行车在室内区域停放、充电。禁止电动自行车进入载人电梯。

11、其它设备管理及服务

①负责避雷系统的巡检工作；

②负责办公区新增设备的管理、维修、保养工作。

③做好办公区各项施工的协调、协助、监督工作。

④建立健全设备台账和维修记录卡，并及时准确地做好记录。

二、保洁服务

1、保洁服务工作需求：

1)公共区域以及相关采购人指定的保洁区域与保洁内容的保洁工作，供应商提供保洁工作所需保洁用品。

2)楼外包括但不限于门前三包区域，前后庭院，灯具、标牌、花池、停车位、绿地等区域的卫生保洁工作，以及公共区域与会议室地毯清洗。

3)楼内包括所有楼层公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、吊梁、开水间、卫

生间、步行梯、电梯、消防栓、各种标志牌、地下停车场等所有公共区域的卫生保洁工作。

4)保障教学、办公楼内所有卫生间日常所用的手纸和洗手液，所需耗材由采购人提供。

5)楼内、外垃圾清运至校内指定区域。

6)如遇特殊的保洁需求，供应商必须先行书面请示采购人，待审批后，按审批意见执行。所发生的费用由需求方与本合同中的供应商协商解决。

7)有义务对各方面的卫生清洁工作提出建议性意见，并提出对应的整改意见。

8)因采购人的特殊性，保洁员全年平日、双休及节假日加班约 20000 小时，具体加班情况如下：

- ⑥ 学生到校前保洁员应提前到岗加班；
- ⑦ 每日 17 点后对所有教室进行消毒加班；
- ⑧ 双休日及节假日值班加班；
- ⑨ 考察、视察、交流等活动的保障延时加班。
- ⑩ 其他采购人要求加班的情况

2、保洁类服务标准(以下具体保洁服务作业次数为最低标准)：

1)大厅楼道

地面光亮无水迹、污迹；地毯地面无杂物、无卷边开裂，清洗及时；地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污；垃圾桶积物不超过二分之一，整齐、干净；花盆干净、内无杂物；展品安全，展柜玻璃洁净无污；门窗无尘、无污渍；厅堂无苍

蝇、蚊虫。

2) 玻璃

无水迹、污迹、裂痕、有明显安全标志。

3) 电梯、步梯

金属部分无尘、无污、光亮；地面无水迹、污迹、油污、杂物；扶手无尘、无脱漆。

4) 水房

墙地门窗无尘、无污、无积水；清洁池干净，锅炉无污，垃圾桶积物不超过二分之一。

5) 卫生间

门窗隔板无尘、无污、无杂物；玻璃透明无水迹；地面墙角无尘、无污、无杂物、无水迹、无蜘蛛网；面池、龙头、弯管无尘、无污、无杂物；电镀明亮；镜面明亮；马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物；电镀件明亮；便池无尘、无污、无杂物；设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁等)无尘、无污；空气清新、无异味；墩布间干净、整洁、无杂物、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

6) 灯具

清洁无尘，挂件不丢失，绝缘性不降低。

7) 陈列品、装饰品

无尘、无污迹、无变形。

8) 外墙

光亮、防风化、无漏清洗部位。

9) 外窗

清洁透明；清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

10) 庭院清扫

洁净无杂物，要巡视清扫，没有卫生死角，配合施工人员搞好施工场地卫生，冬季扫雪铲冰。

11) 地毯

清洗后，光洁、松软、纹路清晰，对可乐、茶水、油污、口香糖随时清洁，不成为死点。

12) 负责会议室、电教室、多媒体教室及公共区域的卫生。

13) 门前三包

落实“门前三包”规定，保障责任区市容环境整洁。

3、具体保洁标准：

作业区域	工作内容	作业次数	标准
大厅	推擦地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘、脚印
	清洗地面	每月二次、每日巡视	光亮、无污迹、无尘
	擦拭玻璃门、消防栓	每日一次，每日巡视	明亮、无指印、污迹
	擦拭前台、公告栏	每日经常巡视	洁净、无污迹、手印
	清理垃圾桶、立式烟缸	每日经常巡视	垃圾不过 1/2、无污迹
	墙壁灯饰	每周一次	无灰尘、污迹、水迹
	玻璃窗、窗台、窗框	每日一次	无尘、无污迹
	沙发	每日经常巡视	无尘
	茶几	每日经常巡视	无尘、无手印
	消火栓、灭火器	每日一次	洁净、无尘
	饮水机	每日一次	无尘、无污迹
电梯轿厢	不锈钢及轿箱壁、按钮板	不间断巡视	光亮洁净、无污迹
	不锈钢保护剂	每日一次	无手印、有光泽
	轿厢地面	每日经常巡视	无垃圾、水迹、污迹
	天花板	每月一次	无灰尘、污迹

	电梯操作键盘	每日一次	无尘、无污迹
	轿厢内显示器	每日一次	无尘、无手印
电梯厅	推擦地面	每日经常巡视	无灰尘、污迹
	擦拭墙壁及装饰物、门	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯筒及消防指示灯	每周一次	洁净、无污迹
	空调风口	每周一次	无污迹、灰尘
	电梯门	每日一次	无尘、无手印
	电梯外呼	每日一次	无尘、无污迹
楼梯	清扫地面	每日二次	无垃圾、污迹
	清扫台阶	每日二次	无垃圾、污迹
	清洁扶手、窗台、护栏	每日一次	洁净、无污迹
	清洁地面	每日二次	无污迹、水迹、垃圾
	清洁玻璃窗	每日一次	光洁、明亮
	清洁防火门	每周二次	洁净、无污迹
	安全出口灯	每周一次	无尘、无污迹
	楼梯灯、灯罩	每周一次	无尘、无污迹
车库	擦拭地面	每周二次	洁净、无污迹
	擦拭停车线	每周二次	洁净
	擦拭指示牌、标示牌	每日一次	洁净
	车道出入口	每日二次	无杂物、垃圾
	车道出入口设施	每周二次	无灰尘
	清扫地面	每日一次	无垃圾、杂物
	擦出入口雨棚	每年六次	无污迹、重尘
	擦消防栓、灭火器	每日一次	无尘
外围	清扫地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	擦拭标识牌、电动门底座	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清倒	每周二次	无垃圾
	垃圾桶清洁	每日二次	无污迹、异味
	清除油迹	随时清除	无污迹
	绿化带、清扫通道	每日经常巡视	无垃圾、烟头
	护栏	每月一次	无尘、污迹
走	清洁地面	每日二次	洁净、无垃圾

廊 区 域	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	消防指示灯及消防设备	每日一次	无灰尘、水迹
	空调风口、灯饰	每周二次	无灰尘、水迹
	防火楼梯门厅	每日一次	无灰尘、无污渍
	地面推尘	每日经常巡视	无灰尘、无垃圾
	地面清洗	每月一次	无污迹、水迹
	踢脚线	每日一次	无灰尘、污迹
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	控制开关面板	每日二次	无灰尘、污迹
	擦拭玻璃窗及窗框	每日一次	洁净、明亮
	防火楼梯门厅	每日一次	无垃圾、无污迹
	擦拭通道门	每日一次	无尘、无污迹
	擦拭灯饰、指示灯	每日一次	无尘、无污迹
卫 生 间	清洗地面	每月一次	洁净、无污迹
	擦拭地面	每日经常巡视	无污迹、水迹、异味
	冲洗便池	每日经常巡视	洁净、无异味
	擦拭洗手盆、皂液盒	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭水龙头	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭镜面、镜前灯	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭小便池	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭隔板	每日一次	无污迹、水迹
	清倒垃圾筒	每日二次	手纸不超过 1/2
	补充卫生纸及洗手液	每日二次	不能有空缺
	擦拭门窗、低位墙壁、门柜	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯饰	每周一次	无灰尘、无污迹
	擦拭高处墙壁	每周一次	洁净、无污迹
外 围 车 场	垃圾清理及门前三包	每日经常巡视	无垃圾、杂物
	护栏、灯具、雨棚	每周一次	无垃圾、无污迹
天 台	清扫地面	每周一次	无垃圾

三、绿化养护服务

1、绿化养护标准需求

绿化养护管理工作范围包括：树木的养护、草坪的养护、绿化带的养护。人员配备标准驻校不少于 1 人。

2、养护内容及要求

(1) 室外绿化，绿地内清洁、齐整。无显然病虫害危害，无药害。

(2) 根据实质状况拟定保养、补种、修剪并如期实行。

(3) 管理区域绿地散布状况及生长各个阶段，对植物群落合理保养，保持植物季相分明、色彩丰富、群落完好、层次适当、生长旺盛创造优美整体景观成效。

(4) 群落合理完好，层次丰富黄土不裸露株间生长空间适当，整体赏析成效好。

(5) 乔灌木干矗立，树形完好优美，枝叶旺盛，季相显然，针叶树应保持显然的顶端优势，整形树木应按赏析要求保养成必定形态，花灌木准时开花结果，绿篱连续、无空当、无死树枯枝。

(6) 管理区域内无大型野草，无空秃，无垃圾。

(7) 应采纳病虫害综合防治举措，病虫害对植物的危害性应控制在不影响赏析。

(8) 大型树木修剪每年不少于 2 次，科学合理，适时适度。每年施肥不少于 4 次，无漏肥，无害肥，肥量合理。

附件三：物业服务质量验收评定表

物业服务质量验收评定表

检查日期： 年 月 日

一、总体要求和 service 标准 (20 分)							
序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	备注
1	各类档案材料 (3分)	(1) 按照合同要求制定学校房产及设施设备年度、半年、季度、月度等维修保养计划及实施方案,包括设备运行台帐、岗位责任制、维修保养计划、绿化养护计划、维修档案等;制定各类突发事件处置预案以及中高考、校园开放日等重大活动保障方案。(1分)	房产及各设施设备的年度、半年、季度、月度等各项计划方案、安全运行、岗位责任制等齐全完整,房产、服务类缺一项扣0.5分;设备类每设备每项扣0.5分;突发事件处置预案缺一项扣0.5分。			即时	
		(2) 各类计划、方案、预案、制度内容要紧密切联系学校实际,做到详细、科学、准确、操作性强。(0.5分)	计划方案内容不详细,每个扣0.5分;脱离本校实际(可操作性差、明显抄袭),每项扣0.5分。			即时	
		(3) 严格按照计划方案内容抓好落实,并及时做好必要的记录。(1.5分)	落实记录不及时,每个扣1分;不详细,每个扣0.5分;无记录,每个扣			即时	

			1.5分。				
2	各岗位值班（4分）	（1）按照合同要求的数量、资质要求配备值班人员，公示相关证书信息，值班期间保证24小时在岗在位，不躺不卧，精力集中，不得脱岗、漏岗，不做与值班无关事宜，不得占用值班电话从事与工作不符的事宜；发现问题及时报告，准确果断处理问题。（2分）	不按合同要求配备值班人员，每少一人扣1分；公示资料每少一份扣1分（人员资质要求参照招标文件或合同管理标准执行）；私自占用值班电话从事与工作不符事宜的发现一次扣1分；出现空岗、漏岗、瞌睡等与值班无关事宜发现一次扣1分并口头警告，发现两次扣2分并书面警告，沉睡不醒扣2分。			即时	
		（2）及时详细做好各设备、机组运行期间必要的统计与记录（1分）	记录不及时，每项每次扣0.5分；记录不详细、字迹潦草凌乱，每项每次扣0.5分；无记录扣1分。			即时	
		（3）认真做好值班和交接班记录。（1分）	记录不及时、不详细扣0.5分；无记录扣1分。			即时	
3	日常巡视检查（3分）	（1）定期对合同约定的建筑物主体、电梯、大厅、停车场、办公楼内外围、运动场馆等公共区域内的墙地面、消防、变配电、给排水、空调通风、天然气、餐厅厨	巡视检查不及时，每次每项扣1分；巡视内容不全，每次每项扣0.5分；巡视记录不详细，每项扣0.5分；巡视人未签名扣0.5分；无巡视记录扣3			即时	

		房、备用电源、电动自行车充电桩、避雷装置等设备设施进行每日不少于2次的巡视检查；对所有计量设备进行每日不少于1次的巡视，巡视结束后，巡视人要做好必要的记录并签名存档。每季度巡查覆盖率要达到100%。（1分）	分。				
		（2）巡视过程中发现漏水、漏电、漏气等设施损坏，计量设备数据显示异常等问题要及时上报并采取必要措施，确保设备设施完好无缺、运行正常。（2分）	发现问题不及时上报，每处扣0.5分；维修不及时，每处扣0.5分；处理方法不当，每次扣1分。			即时	
4	维修等各类服务标准 (4分)	（1）接到报修及服务需求电话后10分钟到达现场，小修1小时内完成，一般维修当日完成，特殊情况3日内完成，并做好必要的维修记录。（2分）	10分钟内未到达现场，遭用户投诉的每次扣1分；因主观原因或无故拖延维修时间的每次扣1分；服务态度不佳，遭用户投诉每次扣1分；维修记录不及时，每次扣1分。			即时	
		（2）按照厂家规定标准和程序要求对学校各类设备设施进行必要的检查、维修与日常保养，使其技术状况良好。（1分）	不按规定程序实施检查、维修和保养的，设备有异响且未造成事故每次扣0.5分。			即时	
		（3）根据维修计划提前上报一般维修物	因物料短缺造成维修不及时的，每次			1日	

		料需求清单, 急需物料即刻汇报。(1分)	扣0.5分。				
5	保洁服务标准 (4分)	保洁、消毒用品储备齐全, 用具状态良好; 各区域洗手液、卫生纸等卫生用品补充及时, 做到不间断使用; 消毒液配比严格按照甲方要求执行。(0.3分)	用品储备不充足, 每项扣1分; 保洁区卫生用品补充不及时, 每项每次扣1分; 消毒液配比错误, 每次扣1分。			即时	
		地面、墙面、门窗、电梯间、灯具、玻璃、标牌光亮无水渍、污迹; 地毯地面无杂物、无卷边开裂, 清洗及时; 花池、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污; 垃圾桶积物不超过二分之一, 整齐、干净; 花盆干净、内无杂物; 展品安全, 展柜玻璃洁净无污; 厅堂无苍蝇、蚊虫。(2分)	地面及地角线、墙壁、柱子、顶板等清理不及时, 垃圾桶堆积物过多, 展品玻璃柜未按时清理, 未按时进行蚊虫消杀, 每次每项扣1分。			即时	
		按照合同约定的作业区域完成保洁、消毒频次, 紧急作业、重大活动时, 在半小时内完成。(1分)	作业项目每少一项扣1分; 紧急、重大活动, 不能完成任务扣1分。			即时	
		楼内、外垃圾清运至甲方指定区域, 分类存放。由物业负责垃圾处理的, 在24小时内移出校园。(0.5分)	未放在指定位置, 每次扣1分; 未分类存放, 每次扣1分; 未按规定清出校园, 每次扣1分。			即时	
		特殊保洁项目, 提前报甲方审批, 按审批	未提前报批, 每次扣1分。			即时	

		意见执行。(0.2分)					
6	服务协同标准 (2分)	协同学校配合专业部门、机构、公司完成学校设施设备升级、改造、整修和调试养护工作；积极配合学校完成突发事件处理。	态度不积极，消极应付的，每次每人扣1分；未巡查巡视施工现场，每次扣1分；突发事件处置不及时，未造成严重后果的，每次扣2分。			即时	
二、设备设施的维护保养与管理技术标准(70分)							
序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	备注
1	室外设施维护保养(6分)	(1) 保证庭院场地、停车场、道路的地面、地砖等符合相关技术要求,做到平整、无起壳、无空鼓、无残缺、无积水。(2分)	地面、地砖不平整,起壳、空鼓、残缺等,每处扣1分。			即时	
		(2) 院墙、围栏无缺损,每年刷油一次。(1分)	院墙、围栏出现缺损、掉漆等维修不及时每处扣1分			即时	
		(3) 地沟内外清洁、排水畅通,无淤泥、无垃圾,井盖数量及质量完好无缺且放置合理无漏缝,行人通过时无异响。(3分)	地沟出现垃圾、污物、淤泥、积水过多、排水不畅,每处扣0.5分;井盖放置不严,每个扣1分,丢失未及时补充,每个扣1分。			即时	
2	室内设施维护	(1) 地面、地砖平整,无缺口、无空鼓、	出现残损、空鼓、起壳现象,每处扣1			即时	

	保养与管理 (7分)	无起壳。(2分)	分, 维修不及时, 每次每处扣1分。				
		(2) 墙体结构维修及时, 不开裂、不起皮。(1.5分)	出现开裂、起皮现象, 每处扣1分; 因维修不及时造成开裂、起皮现象严重, 每处扣1分。			3日	
		(3) 吊顶光洁平整, 无塌陷、无污渍、无缺失、无残损。(1.5分)	塌陷、污渍、残损、缺失、处理不及时每处扣1分, 因于维修或报告不及时造成塌陷等现象严重, 每处扣1分。			即时	
		(4) 屋顶、地下室、卫生间等防水不渗不漏。(2分)	每处扣1分, 因维修不及时造成渗水、漏水现象严重时, 每处扣1分。			即时	
3	门窗、锁具维护保养与管理 (6分)	(1) 保证门、窗完整, 开关自如, 玻璃、窗纱完好, 无漏风、漏雨等现象。(3分)	门窗损坏, 不能自如开关, 每处扣1分; 玻璃、纱窗、五金件缺损未及时更换维修, 造成漏风漏雨每处扣1分。			即时	
		(2) 各类锁具、限位装置等配件齐全有效、使用灵活。(3分)	锁把、锁芯、限位装置缺损, 使用状况不良, 每处扣1分。			即时	
4	消防设施、安防设施、电动自行车停放巡查、维护与管理(7分)	(1) 定期巡查维护消防控制系统、水系统、报警系统、防排烟系统、疏散指示系统、灶台灭火系统、电气火灾监测系统、消防物联网系统、防火卷帘、灭火器、灭火毯等消防设施, 车辆识别系统、院墙围	未按要求巡查, 每次每项扣0.5分; 未做日常维护的, 每次每项扣0.5分; 因未及时发现, 导致设备启动后效能明显降低的, 每次每项扣1分。			即时	

		栏、防入侵报警系统等安防设施，做到随时启动并正常发挥效能。（4分）				
		(2) 保证疏散通道、应急出口畅通，电动自行车按规定集中充电、停放。（2分）	疏散通道、应急出口不畅通，每次每处扣1分；电动自行车未集中停放和充电，每次1分。			即时
		(3) 消防器材专物专用并按规定点位放置。（1分）	随意挪作他用，发现一次扣1分；不按指定位置放置或用后不归位，每件每次扣1分。			即时
5	监控、电话、机动车行车区等弱电设施运行维护保养与管理（8分）	(1) 严格按操作规程使用和巡查监控设备，确保监控设备24小时正常运行；无甲方主管领导同意，任何人不得随意调看监控录像。（2分）	不按操作规程使用和维护或私自动用监控设备，导致设备无法正常运行、随意调看录像资料，视情扣2—8分。			即时
		(2) 确保停车场出车报警装置运行正常，行车区减速带、挡轮杆、墙角保护、指示牌等设施完整无缺。（3分）	挡轮杆、减速带、指示牌、墙角保护等设施缺损，每处扣1分；修复不及时，每次每处扣1分。			即时
		(3) 确保电话畅通，楼内故障要2小时内查出原因，4小时内排除修复，配合通信公司等有关单位维修。（3分）	简单故障不能及时排除的，每次扣0.5分；排除不了的故障不能及时联系有关部门进行维修的，每次扣0.5分；			即时

			由于汇报不及时造成不良影响的每次扣 2 分。				
6	空调、通风设备运行维护保养与管理（6分）	(1) 机房卫生整洁，无灰尘、杂物、油垢，维修工具定位存放，排列整齐。（1分）	机房卫生不洁净，每次扣 1 分；维修工具排列不整齐，每次扣 1 分。			即时	
		(2) 根据天气变化及时开闭相关设备，室温高于 30℃时开启空调，环境污染指数高于 200 时，开启新风系统，学生离校后及时关闭。（3分）	开闭不及时，每次每项扣 1 分。			即时	
		(3) 每季度进行一次空调、通风系统配比参数及风量调节测试。（2分）	调节不及时，每次每项扣 1 分。			即时	
7	电梯设备运行养护与管理（4分）	(1) 制定各种情况下的应急措施和救援方案并适时组织演练，救援工作动作要迅速、程序要正确，符合相关要求。（4分）	应急措施和救援方案包括停电停梯、故障停梯、发生火灾、漏水、地震等情况时的应急措施和救援方案，缺一项扣 1 分，无措施方案扣 4 分；未组织演练，每次扣 1 分；救援程序不正确，每次扣 1 分。			即时	
8	供电设备运行维护保养与管	(1) 对大楼配电分界小室以内的电缆、高压配电柜、低压配电柜、变压器、各楼	各设备设施擦拭不洁，每设备每处扣 1 分；箱柜内有杂物，每箱柜扣 1 分；			即时	

	理 (10 分)	层配电箱等进行必要的维护与保养, 确保其运行正常, 且做到干净整洁无灰尘、无油污、箱柜内无杂物, 标识清楚准确。(2 分)	标识不清楚准确, 每处扣 1 分, 无标识, 每处扣 1 分; 维护不及时或维护后技术状况达不到标准, 视情扣 2—10 分。				
		(2) 组织安全检查, 定期巡查维护强弱电井及房间, 及时纠正违反安全用电行为, 确保各设备使用性能安全可靠, 杜绝各类违反安全规定现象。(3 分)	对私拉电线、电源外漏、漏水漏电等安全隐患纠正不及时, 每处扣 1 分; 强弱电井、房间线缆及相关设施故障的, 每次扣 1 分。			即时	
		(3) 各类设施的备用电源完好有效, 且在紧急情况下能保证相关设备正常运行。(2 分)	备电故障未发现的, 每次扣 1 分; 不能及时解决, 每次扣 1 分。			即时	
		(4) 停电倒闸时要事前请示报告管理部门, 并在 24 小时前发出通知、告示, 确定有关部门锁好电梯, 在停送电过程中要严格按操作规程进行操作。(3 分)	倒闸停电通知公告不及时, 每次扣 2 分; 停送电过程违反操作规程, 每环节扣 2 分。			即时	
9	给排水维护保养与管理 (10 分)	(1) 各类给排水管线、水卫设备器具使用正常, 电开水器、电热水器、洗漱水龙头、卫浴等设备完好无损, 24 小时冷水、热水、开水供应不中断。(3 分)	各设备设施运行异常, 每处扣 1 分; 供水异常或遭投诉每次扣 1 分。			即时	

		(2) 各类给排水管道、污水处理设备、提升排水、污水泵、阀门等排污设备管件,要按规范定期保养,每月检查效验不少于一次,单机故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时。医疗污水处理要严格遵照国家相关规定执行。(4分)	管道不畅通,每处扣 1 分;各设备设施运行异常,检修或联系厂家不及时,每次扣 1 分;维修保养后技术状况达不到标准,视情扣 2—10 分。			即时	
		(3) 保证二次供水系统平稳安全运转,安排 2 名专人进行每日不少于 5 次巡检,在供水间公示其食品类健康证。(2分)	巡检不及时,每次扣 1 分;公示信息,每少一项扣 1 分;供水系统不稳定,视情扣 2-10 分。			即时	
		(4) 每日抄水表一次,要做到专人负责,做好登记。(1分)	记录不及时扣 1 分,无记录扣 1 分。			即时	
10	绿化、人造景观维护与管理(6分)	(1) 按养护计划,及时补种、修剪室内外绿植,保证土地含水充足;园区绿篱连续、无空当、无死树枯枝;每年修剪 2 次,施肥不少于 4 次,肥量适宜,无漏肥、无害肥。(2分)	补种、修剪、浇水不及时,每次扣 1 分;绿篱间断、死树枯枝处置不及时,每次扣 1 分;施肥量不足,次数不够,每次扣 1 分。			即时	
		(2) 室内花木绿植无黄叶、枯叶,观赏性极佳,室外绿地清洁、齐整,群落完好、层次适当,无裸露土地、株间生长空间合	草木观赏性较差,处理不及时,每次每项扣 1 分;花期花量明显推迟、减量,每次扣 1 分;植株、花木枯亡,			即时	

		理。乔灌木树形完好优美、枝叶茂盛、季相显然，花灌木准时开花。管理区域无大型野草、无显然病虫害。（2分）	视情扣 2-6 分。				
		(3) 人造景观河道水量充足、池底无杂质，水面清洁无垃圾、无毛絮、无大量花瓣，水泵、管线、景喷设施完好无异响。（2分）	河道水量补水不及时，有杂质、污染物，每次扣 1 分；管道、水泵等设施工作异常，每次扣 1 分；设施不能使用的，视情扣 2-6 分。			即时	
三、人员配备与管理（7分）							
序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	备注
1	人员配备 (2分)	配备人员无不良嗜好，按照合同要求数量配备，并确保人员在岗。	缺 1 人扣 1 分。			3 日	
2	资质要求 (1分)	各专业岗位配备人员必须按照合同要求具备相关资质，持有相关证书，做到持证上岗。	人员资质达不到要求，无证或证书不符每人每证扣 1 分。			即时	
3	人员更换 (1分)	配备人员要相对稳定，不得擅自更换，确需更换的须事先向甲方提出书面申请，经甲方审核通过后方可实施	未经甲方同意擅自更换人员，每人每次扣 1 分；未按照甲方要求提供资料数据的，每人每次扣 1 分。			即时	
4	人员管理	上岗人员统一着装、佩戴工牌，服务态度	每次每人扣 1 分。			即时	

(3分)	端正,举止文明,与甲方整体形象相协调。 (0.5分)					
	人员需进入甲方教室、办公室、会议室进行维修工作,应事先征得甲方同意;遇紧急情况,应在事后向甲方主动报告具体情况。(0.5分)	未征得甲方同意,进入办公室、教室,每次每人扣1分;紧急情况未汇报,每人每次1分。			即时	
	留宿人员必须到社区中心进行必要的备案,留宿期间(包括八小时以外)要严格遵守国家法律法规以及甲乙双方相关的规章制度。留宿人员宿舍由乙方指定专人管理,并保持清洁、卫生。(1分)	未到社区中心备案的,每人扣1分;留宿期间(包括八小时以外)违反甲乙双方相关的规章制度情节较轻的视情扣1—2分,情节严重或触犯国家法律法规的为单项成绩不及格。宿舍内杂乱不整扣1分,物品摆放不到位每处扣1分;床铺不整每个扣1分;床单被褥不洁每个扣1分。				
	定期组织人员培训,包括但不限于岗位职责、岗位安全、保密教育、突发事件处理等内容,禁止在校内出现员工矛盾。(1分)	每少一项,扣1分。			即时	
四、节能减排(3分)						

序号	检查项目	工作内容及评定标准	评分细则	扣分	问题描述	整改时限	备注
1	方案及岗位责任的制定 (1分)	制定节能减排方案及岗位责任制。节能方案必须符合实际，内容要涵盖水、电两个分项，各分项内容要体现节能的目标、计划、组织领导、实施方案等。	水、电两个分项，缺一项扣1分；各分项内容在体现节能的目标、计划、组织领导、实施方案等方面不具体，缺一项扣1分。			即时	
2	节能方案的落实 (2分)	严格按照岗位责任制要求落实节能方案。	开闭空调、照明、通风、水设备不合理，每处扣1分；巡视检查不到位、维修不及时每处扣1分；每月不按时对水、电、气能耗情况进行统计，无分析记录扣1分；擅自使用电器具，发现一次扣1分；擅自乱接水电，发现一次扣2分；宿舍或工作区未做到人走灯灭，发现一次扣1分。			即时	
五、单项成绩不及格项目							

1. 所属人员工作、值班期间（包括留宿人员八小时以外时间）不遵纪守法、触犯国家法律法规、违反甲乙双方相关管理制度和规定，出现赌博、酗酒、打架斗殴等违法违纪行为；
2. 各设备运行维保严重缺项或无记录；
3. 接到报修及服务需求后 10 分钟内未及时到达现场造成事故；
4. 服务态度差遭用户投诉性质较严重的；
5. 由于不按规定程序对设备设施实施维修保养造成事故；
6. 由于日常巡视检查不到位造成设备漏水、漏电、漏气等情节严重或事故的；
7. 私自占用值班电话从事与工作不符事宜三次以上；
8. 各岗位出现空岗、漏岗，发现问题隐瞒不报或处理不当，引起重大事故；
9. 各岗位值班期间沉睡不醒扣 6 分以上；
10. 私拉电线、由于电源外漏、漏水漏电等安全隐患而纠正不及时造成损失或引起责任事故的；
11. 私自倒闸停电或私自动用消防等设备设施的；
12. 私自调看监控录像造成不良影响的；
13. 无节能减排工作方案及岗位责任制的；
14. 污水处理不按国家规定执行，造成不良影响或责任事故的；
15. 由于巡查检查不及时，造成事故或严重后果的；由于工作失误导致甲方财务资产重大损失的其他行为。

总分		综合评定	优秀 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
乙方负责人 确认签字		甲方负责人 确认签字	

备注	<ol style="list-style-type: none">1. 此表格为北京市第八中学（甲方）为检查物业公司（乙方）履行合同情况而制定。2. 物业服务工作每季度例行检查一次，通常由后勤管理部门组织实施，也可根据实际需要随时进行，并详细记录检查结果。3. 综合评定方法如下：满分为 100 分，90 分以上评定为“优秀”，80——89 分评定为“合格”，70—79 分评定为“基本合格”，69 分以下评定为“不合格”。评定结束后，甲乙双方负责人分别签署意见后存档。
----	--

附件四：《北京八中校园物业服务满意度问卷调查表》

《北京八中校园物业服务满意度问卷调查表》

尊敬的师生：

您好，为促进校园物业服务水平及服务质量持续提高，请您在百忙之中对校园物业服务作出评价。本问卷作为学校考核物业服务企业的重要依据，将做内部资料处理，请您本着实事求是的态度进行评价，统计结果将用于我们改进工作，以便更好地服务广大师生，感谢您的配合！

一、基本信息

1、您的身份是：

- | | |
|--------------|---------------|
| A. 高中本部学生 | B. 高中本部教职工 |
| C. 西便门东里校区学生 | D. 西便门东里校区教职工 |
| E. 西便门西里校区学生 | F. 西便门西里校区教职工 |
| G. 木樨地校区学生 | H. 木樨地校区教职工 |
| I. 百万庄校区学生 | J. 百万庄校区教职工 |
| K. 四存校区学生 | L. 四存校区教职工 |
| M. 小学部学生 | N. 小学部教职工 |

二、满意度评价（请在对应选项打“√”，每题仅选一项）

说明：5分—非常满意，4分—比较满意，3分—一般，2分—不太满意，1分—非常不满意

（一）校园环境保洁服务

1. 教学区、实验室、功能教室、办公区走廊、楼梯、卫生间、学生宿舍、体育场馆、阅览室等区域的清洁频率与洁净度

5分 4分 3分 2分 1分

2. 校园道路、广场、绿化带等公共区域的清扫、落叶/杂物清理及时性

5分 4分 3分 2分 1分

3. 垃圾收集、转运的及时性，垃圾桶（箱）的清洁与异味控制

5分 4分 3分 2分 1分

4. 卫生间洗漱用品（洗手液、卫生纸等）的补充及时性与卫生状况

5分 4分 3分 2分 1分

（二）校园绿化养护服务

1. 校园绿植（树木、草坪、花卉等）的修剪、浇灌、施肥频次与效果

5分 4分 3分 2分 1分

2. 绿植病虫害的防治及时性与效果，无大面积枯萎、病虫害现象

5分 4分 3分 2分 1分

3. 绿化区域的杂草清理、枯枝落叶清运及时性

5分 4分 3分 2分 1分

（三）设施设备维修维护服务

1. 教学设备（黑板、课桌椅、门窗等）的维修响应速度与维修质量

5分 4分 3分 2分 1分

2. 水电设施（灯具、水龙头、配电箱等）的日常巡检与故障维修及时性

5分 4分 3分 2分 1分

3. 校园公共设施（宣传栏、井盖等）的维修与养护

5分 4分 3分 2分 1分

（五）后勤保障与服务态度

1. 物业服务人员的仪容仪表、服务礼仪规范度

5分 4分 3分 2分 1分

2. 对师生提出的物业服务诉求（报修、咨询、建议等）的响应态度与处理效率

5分 4分 3分 2分 1分

3. 物业服务的主动性（如主动排查隐患、主动提供协助等）

5分 4分 3分 2分 1分

4. 物业服务公示（如维修流程、服务电话等）的清晰度

5分 4分 3分 2分 1分

三、综合评价与建议

1. 您对当前物业服务公司的整体满意度：（10分、8分、6分、3分、0分）

非常满意 比较满意 一般 不太满意 非常不满意

2. 您认为物业服务公司最值得肯定的方面（可多选）：（每项2分，最多10分）

环境保洁 绿化养护 维修维护 服务态度 其他（请注明：_____）

3. 您认为物业服务公司最需要改进的方面（可多选）：（没选的10分，选1项减2分，最多减10分）

环境保洁 绿化养护 维修维护 服务态度 其他（请注明：_____）

4. 您对物业服务公司的具体改进建议或其他意见：

再次感谢您抽出宝贵时间完成本次调查问卷！

调查单位：北京市第八中学发保中心

调查日期：_____年_____月_____日