

文档分类	项目名称	深圳市第一职业技术学校物业服务	共 40 页
	项目编号	SZCG2013037955	
	合同编号	SZHT(2013)001036	
	采购单位	深圳市第一职业技术学校	
	供应商	广东公诚物业管理有限公司	
	委托机构	深圳市政府采购中心	
	评估机构	莱茵技术监护（深圳）有限公司	
	版 本	V0	
	密 级	<input type="checkbox"/> 仅供内部使用 <input checked="" type="checkbox"/> 可对外发布	

## 物业管理合同履约评价

### 现场抽检报告



签发：

审核：

批准：

莱茵技术监护（深圳）有限公司（盖章）

日期：2014年8月30日

1, 现场抽检报告总结

项目名称	深圳市第一职业技术学校物业服务		
采购单位	深圳市第一职业技术学校		
供应商	广东公诚物业管理有限公司		
委托机构	深圳市政府采购中心		
项目编号	SZCG2013037955	评估日期	2014年8月28日
评估地点	深圳市福田区皇岗路3009号		
评估依据	招标项目需求、投标文件、服务合同		
评估结果及建议	<p>通过对深圳市第一职业技术学校物业服务项目现场抽检,发现有以下几项不符合招标需求书、合同要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 环境管理部分: 消杀记录中列出的消杀方法使用的杀虫剂为80%的敌敌畏乳油(1:1000)浓度,但敌敌畏为禁止使用的公共场所杀虫剂;实际使用的杀虫剂是家虫清、奋斗呐、新天地等,但浓度未列明;杀虫人员颜学林、徐成明没有消杀资格。</li> <li>2) 消防管理部分: 2014年6-8月份,没有对实训楼楼顶电梯机房(1302、1303房)内的灭火器进行月度检查;2014年1-3月及8月,没有对综合楼负一楼高、低压配电房灭火器进行检查;实训楼7-9楼消防楼梯防火门处于常开状态,部分防火门的闭合器损坏;教学楼4栋2楼、信息楼4楼南楼楼梯口的灭火器箱内放置了杂物及工具;承包方广东富盈建设有限公司深圳分公司于2014年6月27日对消防设施进行了检查,发现“楼层应急灯及疏散指示牌没有及时维修、更换”问题,但后续没有对应的整改措施。</li> <li>3) 教学楼各楼层花坛内的花草生长稀疏,没有及时改种、补种。</li> <li>4) 没有“分发杂志、快递信函、快递包裹、挂号信”的登记记录。</li> <li>5) 学生宿舍楼、教工宿舍楼的排水沟积水及废弃物累积,没有及时清淤;清洁工具及所用的化学品随意存放。</li> <li>6) 实训楼二次供水楼顶水箱及负一层水池于2013年9月24日进行了清洗、消毒,但水质检测的时间为2014年8月2日,与合</li> </ol>		

	<p>同约定的清洗消毒与水质检测的间隔要求(每季度进行一次)不符;实训楼负一层水泵房生活水池盖未上锁。</p> <p>7) 信息楼3楼天花粉刷脱落,没有及时汇报给校方。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------

2. 抽检内容

(一) 人员管理要求			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 人员资质	投标人须提供本项目物业服务人员及技术人员上岗证及其他规定应提交的证明文件。	本项目共 67 人，保安及电工均有上岗资格。	P
2. 表现评估	投标人应承诺 24 小时内撤换工作表现差或出现事故的物业服务人员。	及时评估，作出纠正。	P
	中标人须为所有选派到本项目的工作人员办理工伤等保险、签订劳动合同。中标人因各种问题与其下属员工产生的纠纷与校方无关。	抽查 6 位人员，均签订了劳动合同、办理了保险。	P
3. 工资、保险、合同等	协管（保安）人员的工资标准不得违反《关于调整深圳保安服务收费指导标准的通知》（深价联字[2005]46 号）和《关于印发〈深圳市保安员工资福利待遇指导意见〉的通知》（深公（治）字[2007]137 号）的相关规定。该工资包括平时加班费和节假日加班费。	目前保安人员的工资最低为 2960 元，超出规定的工资标准。	P

P = 符合 F = 不符合

(二) 治安管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 治安管理 职责与内容	负责学校内部的安全、保卫和警戒，包括学校的门卫管理、交通秩序管理以及其他安全管理，并且负责各种突发事件的预防与处理，保持学校内的宁静。	保安 31 人，负责学校内部的安全、保卫和警戒，包括学校门卫、交通秩序管理以及各种突发事件的预防与处理。已建立了各类突发事件预案。	P
	安全管理实行一体化管理，有专业保安队伍，制度完善、落实。	保安人员均有相应的上岗证，建立了岗位职责（如保安队长岗位职责、保安班岗位职责和保安员岗位职责）。	P
	实行 24 小时消防监控和安全防范，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。	实行 24 小时监控，共有 227 个监控摄像头，监控周边和各楼层等重要设施。现场配有盾牌、警棍、钢叉、头盔等防暴设备。	P
	定期维护保养监控设备，确保设备正常运行。	监控设备由厂家提供定期维护保养。	P
	做好安全防范和日常巡查工作，负责校园内门窗、照明等开、关，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。	保安定期巡查，除固定岗外，共有巡逻岗 2 个，巡逻点 12 个。	P

	<p>门卫的保安根据要求对出入校园的车辆、人员、物品进行登记检查。</p> <p>根据学校的特点，设置相应的固定岗、巡逻岗、机动岗，确保公共秩序良好。</p> <p>建立突发事件处理程序，拟定相应的措施，建立快速反应、快速支援安全体系。</p> <p>学校红线图内无火灾、刑事案件和交通事故及其它安全隐患。</p> <p>由于紧邻学校南、西围墙外是福田科技广场的建筑施工现场，学校的外围环境处在特殊时期，要加强校园的保安措施和其他安全管理措施。</p>	<p>来访人员填写《来访人员登记表》，出入物品需有校方授权批准的“放行条”。</p> <p>设立了固定岗、巡逻岗和机动岗确保公共秩序。</p> <p>建立了各类突发事件紧急预案，如校方应急预案、自然灾害应急预案、公共卫生类应急预案等。</p> <p>未有发生火灾、刑事案件和交通事故。</p> <p>学校围墙设施良好，安全监控设备到位。</p>	<p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

P = 符合 F = 不符合

(三) 环境管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 职责与范围	<p>负责做好校门前及红线图以内所有学校使用的露天地面、公共区域以及所有建筑物的室内区域（不含教室、学生宿舍房间内、常住教师生活宿舍内）所有公用设施及用具的卫生保洁与管理。</p> <p>上述场地及设施具体包括：走廊（走廊）、楼梯、电梯、扶梯、消防设施、楼顶平台（含玻璃平台）、天台、天花、灯饰、风口、宣传栏、凉亭、警示牌、悬挂牌（含门牌）、雕塑、报告厅、实验室、音乐厅、会议室、接待室、功能室、办公室、图书室、电脑房、网络教室、室内体育馆、配电房、门卫、卫生间、洗漱间、外墙壁、门窗、玻璃、地面、桌椅板凳、室内外绿化、各类沟井与管道等，以及其</p>	<p>制定了清洁人员岗位职责，配备足够清洁人员。制定了清洁计划和作业规范，分工明确，包括《清洁工作安排表》、《清洁卫生工作流程和质量标准》、《工作计划表》、《清洁部岗位职责》、《卫生消杀作业规程》、《垃圾收集和处埋作业规程》、《室外清洁作业规程》、《清洁设备操作和保养作业规程》、《清洁剂使用作业规程》、《地毯清洁与保养作业规程》、《玻璃、灯具、不锈钢清洁作业规程》、《室内地面清洁作业规程》、《室内墙壁清洁作业规程》和《室内清洁工作规程》等。</p>	P
		<p>清洁计划及作业规范内涵盖了校门前及红线图以内所有学校使用的露天地面、公共区域以及所有建筑物的室内区域（不含教室、学生宿舍房间内、常住教师生活宿舍内）的卫生保洁工作。</p>	P

	<p>它未列明、但包含上述指定范围以内的场所及设施用具。</p>		
	<p>负责做好校园环境卫生、下水道、沟井的清淤处理、垃圾收集清运、化粪池的清运；办理好垃圾清运等有关手续。</p>	<p>学生宿舍楼、教工宿舍楼的排水沟积水及废弃物累积，没有及时清淤；清洁工具及所用的化学品随意存放。</p>	F
	<p>定期开展除“四害”及卫生消杀工作，严格按照上级有关部门规定进行定期的防疫消杀工作，在流行性传染病高发期或爆发期要严格按校方或上级有关部门要求组织消杀。</p>	<p>消杀记录中列出的消杀方法使用的杀虫剂为80%的敌敌畏乳油（1：1000）浓度，但敌敌畏为禁止使用的公共场所杀虫剂；实际使用的杀虫剂是家虫清、奋斗呐、新天地等，但浓度未列明；杀虫人员颜学林、徐成明没有消杀资格。</p>	F
	<p>投标人应在投标文件中详细列明所有场地、设施、用具的清洁卫生的时间周期安排明细计划及质量标准。</p>	<p>制定了对应场所的清洁计划与人员安排。</p>	P
2. 清洁管理	<p>清洁卫生工作流程和质量标准见附件一。</p>	<p>按清洁卫生工作流程和质量标准执行清洁工作。</p>	P
标准	<p>消杀服务工作计划见附件二。</p>	<p>按消杀服务工作计划执行消杀工作。</p>	P

P = 符合 F = 不符合



(四) 园林绿化管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 管理内容	负责承担校区红线图以内室外绿化的维护、保养、修剪造型、施肥、浇水、除杂草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理，游泳池、水景观、园林小品的养护和管理。	制定了绿化员工的岗位职责，明确了工作范围。	P
	节日（春节、国庆）摆花，公共场所的绿化管理及室内花卉的养护。	协助校方于节日（春节、国庆）摆花，并负责公共场所的绿化管理及室内花卉的养护。	P
	中标单位在办理交接手续后，负责养护、管理及费用，并应保证其成活。	校方办理了交接手续，根据需要增加绿化场所。	P
	绿化垃圾要及时自行清运到校外。	每天及时清理。	P
	属于物业服务的其他工作事项。	根据校方要求并协助执行。	P
	专人管理，管理制度完善可行；实行标准化作业，专人负责检查、监督。	建立了较完善的绿化管理制度和作业规程。	P
	园林绿化工作流程和质量达到《深圳市一级养护标准》、《城市绿化工程施工及验收规范》。	校方每年据《深圳市一级养护标准》、《城市绿化工程施工及验收规范》进行评估，效果满意。	P
	园林绿化工作流程和质量标准见附件三。	教学楼各楼层花坛内的花草生长稀疏，没有及时改种、补种。	F

P = 符合 F = 不符合

(五) 公用设施设备维修与维护管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 管理内容	制定设备安全管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。	制定了机电设备管理制度、机电设备维护保养细则和岗位责任制。	P
	本物业服务范围内的房屋建筑本体（含室外非机电设施设备）公共部分的维护与管理（含材料）。	物业服务范围包括了房屋建筑本体公共部分的维护与管理。	P
	房屋非本体建筑物的维修保养、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等。	对于需校方负责维修的项目，每半年提交报告给校方需维修的项目。但信息楼3楼天花粉刷脱落，没有及时汇报给校方。	F
	本物业服务范围内的办公用具（仍在保修期内除外的维修、维护（含材料）。	涵盖办公用具的维修、维护。	P
	负责学校公用设施设备的维修、养护与运行管理（含材料，要求配件、零部件等材料）。包括：聘请专业公司进行电梯维修保养和年检、中央空调的维修保养和水处理、二次供水水池定期清洗、消毒等项目。包括学校内围墙、学校内道路、停车场、	中央空调由广东公诚设备资产服务有限公司三分公司进行，每天巡查、按月保养。 二次供水清洗消毒由广东公诚设备资产服务有限公司三分公司（深圳市二次供水清洗消毒证书编号：SWI4024）进行。	P

<p>室内外照明、景观灯、公共照明、消防设施以及学生宿舍、教师宿舍日常维修、校园内供水系统（供水设备、水塔）、监控系统、发电电机机房等各类公用设施，以及中央空调、分体空调、发电机、电梯等大型机电设备的养护与管理，保障其正常运行或处于良好的备用状态。无偿配合学校的供水、电、空调、物业服务等相关专业学生的教学和实训，学术交流中心的水电维护。</p>	<p>电梯维护保养由日立电梯（中国）有限公司深圳分公司（许可证编号TS3344267-2017）及上海三菱电梯有限公司深圳分公司（许可证编号TS3331B76-20160）进行，每月定期检修。 消防设施由广东富盈建设有限公司（消防设施工程专业承包一级，证书编号：BH114044010207），每月进行维护保养。</p>	<p>P</p>
<p>变压器、高压环网柜及管网维护；高低压配电柜及管网维护；动力及照明配电箱维护；发电机维护。</p>	<p>定期对变压器、高低压配电柜进行维护、保养，状态良好。</p>	<p>P</p>
<p>给排水系统：沟、渠、池、井、管道疏通及污物抽排；生活水泵、污水泵、雨水泵及控制电路、管道维护；洗手间、开水间设备维护。</p>	<p>给排水系统、洗手间、开水间等设备维护状态良好。</p>	<p>P</p>
<p>地下设备层管理：地下室所有设备设施及各类标识、警示牌的维护。</p>	<p>地下层设备标志清晰、警示牌齐全，设施良好。</p>	<p>P</p>
<p>中标方负责消防系统的日常维护、故障维修。消防器材更新或增加由校方负责。</p>	<p>有效进行消防系统的日常巡查和维护保养。</p>	<p>P</p>

<p>校园网络系统的更新或增加、维修保养由校方负责。</p>	<p>中标方负责监控和防盗报警系统的日常操作、日常的维护，监控和防盗报警系统的更新或增加、维修、由校方负责。</p>	<p>按照《电气运行规范》对校内电气设备进行定期检测；保证无功补偿装置的有效正常投入，确保功率因数符合规范要求；确保故障设备配件的及时更换；对于紧急发生的供电和给排水问题，中标物业服务公司应该做好应急预案，并在第一时间赶到现场进行处理，保证学校的教学和生活秩序。对于重大的活动的供保障问题，由学校监管部门协同物业服务公司与时区供电局进行联系。</p>	<p>P</p>
	<p>保安负责监控和防盗报警系统的日常操作、日常的维护，有效执行。</p>	<p>电气设备定期进行检测，并制定了相关的应急预案和处理要求。</p>	<p>P</p>
			<p>P</p>

	<p>承担费用。对于已过保修期，尚未到报废年限的设备维修，如果维修成本过高，经中标方提出书面报告且经校方同意，可由学校更换新设备。</p>	
<p>对太阳能热水器进行了定期维护保养。</p>	<p>校内太阳能热水器的维修保养及燃油添加（燃油费用由校方负责）。</p>	<p>P</p>
<p>有根据设备使用情况，情况对应的日常维修计划和实施方案。</p>	<p>制定详细的公共设施日常维修计划及实施方案。</p>	<p>P</p>
<p>设备设施的维护保养按约定进行。</p>	<p>属于物业服务的其他工作事项。</p>	<p>P</p>
<p>实训楼二次供水楼顶水箱及负一层水池于2013年9月24日进行了清洗、消毒，但水质检测的时间为2014年8月2日，与合同约定的清洗消毒与水质检测的间隔要求（每季度进行一次）不符；实训楼负一层水泵房生活水池盖未上锁。</p>	<p>二次供水设施：必须按照《深圳经济特区生活用水二次供水管理规定》，每季度清洗消毒一次。保证二次供水水质。</p>	<p>F</p>
<p>空调末端过滤网面板每月清洁保养一次，并对空调运行情况进行每日监控、巡查。</p>	<p>各种空调末端过滤网面板每月最少清洁保养1次。保证设备运转正常和制冷需求。中央空调每月及时监督专业公司进行保养，并提交运行情况报告和水处理报告。保障冷却、冷冻、循环水达到规定指标。负责学校分体空调的日常维护保养。</p>	<p>P</p>
<p>消防中心安排人员24小时值班，持证上岗，消防设施保持完好。</p>	<p>消防中心安排专职人员管理24小时值班，持证上</p>	<p>P</p>

	<p>岗，定期巡视检查消防系统和设施，发现问题及时催促专业公司进行检修。保障设备完好，运行正常。</p> <p>电梯需建立严密的安全运行和维修保养制度，对电梯运行维护保养情况做好记录并及时对梯厢内进行卫生保洁工作。按照有关部门规定指定专业电梯售后服务公司做好各电梯的日常维护保养，及时通知专业公司做好电梯年检工作。</p>	<p>《电梯运行管理规程》规定了电梯的安全运行和维修保养的要求，每月由专业公司进行维护保养。</p> <p>电梯每年的定期检验由深圳市特种设备安全检验研究院进行，检验日期：2014年4月25日，设备代码：31104403002012000542 ~ 31104403002012000545。</p>	<p>P</p>
	<p>机电维修人员必须持证上岗。严格按照操作规程施工操作。</p>	<p>制定了机电设备、设施管理工作规程。</p>	<p>P</p>
<p>2. 公共设备 维修保养服务标准</p>	<p>建立完善的质量保证体系，提供切实可行的运行管理、维护保养、维修的实施方案和各种措施。</p> <p>制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期巡视检查、操作规程及监督检查制度，建立岗位责任制，并严格执行。做到科学管理、正确使用，精心维护，备齐备件，及时维修。</p>	<p>制定了《第一职校管理处设施设备区域管理责任人表》对设施设备的管理作出分工。设施设备维护保养良好。</p>	<p>P</p>
	<p>建立安全检查制度，聘请专职安全员对所管辖区域</p>	<p>建立了安全检查制度，发现问题及时处理。设施设备运转正常，未发生重大</p>	<p>P</p>

<p>及设备设施进行日常安全巡检和定期安全检查，并记录备查。实行 24 小时值班制度，保证设备良好，运行正常，无重大管理责任事故。配电机房须安排人员 24 小时值班。严格按照操作规程施工操作。</p>	<p>大管理责任事故。</p>	<p>设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生。</p>	<p>P</p>
<p>所需各种专业技术人员配备齐全、维修和操作人员持证上岗。有解决各类故障和事件的能力。</p>	<p>专业技术人员均持证上岗。</p>	<p>有设备清单和档案，项目分类管理，可随时查阅。</p>	<p>P</p>
<p>公用设施维修保养服务标准详见附表五。</p>	<p>按公共设施维修保养服务标准进行维护保养。</p>		<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合

(六) 消防管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 消防系统管理	<p>加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常。</p>	<p>2014年6-8月份，没有对实训楼楼顶电梯机房（1302、1303房）内的灭火器进行月度检查；2014年1-3月及8月，没有对综合楼负一楼高、低压配电房灭火器进行检查。</p> <p>承包方广东富盈建设有限公司深圳分公司于2014年6月27日对消防设施进行了检查，发现“楼层应急灯及疏散指示牌没有及时维修、更换”问题，但后续没有对应的整改措施。</p>	F
	<p>落实消防安全责任人、义务消防人员，定期进行演练，开展消防知识及法规的宣传教育，杜绝火灾事故发生。</p>	<p>保安人员同时负责消防工作，定期进行消防演练。</p>	P
	<p>制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期消防系统维护保养。</p>	<p>制定突发性火灾等应急处理方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道畅通，照明设备、引路标志完好。定期消防系统维护保养。</p> <p>实训楼7-9楼消防楼梯防火门处于常开状态，部分防火门的闭合器损坏；教学楼4栋2楼、信息楼4楼南楼楼梯口的灭火器箱内放置了杂物及工具。</p>	F
	<p>及时发现并排除火灾及其它安全隐患以及消防设备故障。</p>	<p>发现问题及时处理。未发生消防事故。</p>	P

P = 符合 F = 不符合



(七) 学生宿舍楼及教工楼管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 基本管理 内容	负责学生公寓日常的卫生、设施设备、物资的管理，保持良好的环境卫生、休息秩序等生活环境，协助学校有关部门做好寄宿学生的思想工作。	制定了学生公寓日常卫生、设施设备、物资管理的相关制度，并保持了良好的环境卫生、休息秩序等生活环境。	P
	执行学校宿舍管理规定，协助学生入住退房、人员出入、大件物品出入登记、学生晚归管理、维护公共秩序、物品暂存、报修预约、失物招领等服务。	协助校方进行宿舍管理。	P
	每月定时抄录水表、电表，包括每个房间水表、电表和总表；按学校规定的收费标准，代收的电费、水费，并上缴学校财务。	每月抄录水表、电表，交学校后勤部门。	P
	负责学生公寓公共区的卫生、设施设备及管理。	负责学生公寓公共区域的卫生、设施设备及管理。	P
	保证学生宿舍 24 小时安全，配合学校保卫部门和公安机关，协助调查学生宿舍内发生的各类案件及意外事故；由于在管理方面存在的问题和疏漏引起的火灾、治安案件以及其它人身安全事故，应承担	24 小时保安管理，学校为学生宿舍配置了警务室。物业管理保安部门协助校方及警务人员进行工作。未发生治安事件和意外事故。	P

	<p>相关的责任。</p>		
	<p>提供学生宿舍楼和教工楼上门维修服务项目。中标方应设立校内物业维修专线，提供 24 小时上门维修服务，报修分为：要求保证维修的响应速度及维修质量，并做好维修回访工作。</p>	<p>电工班设立了维修热线，24 小时提供维修服务，记录于《值班（工作）记录表》、《电工巡查表》。</p>	<p>P</p>
	<p>必须有一支具有高水平的、有修养、素质全面的管理值班队伍，配合好学生工作部门和政治辅导员对学生的管理教育工作，有处理学生突发事件的处理能力。</p>	<p>协助学校处理突发事件。</p>	<p>P</p>
<p>2. 管理标准</p>	<p>优化服务意识，加强对学生的交流，营造文化氛围。</p> <p>学生公寓清洁卫生工作导入 ISO9001 质量体系保证，坚持“高标准、高频率、严要求”的管理办法，并建立科学的考核体系，使保洁承诺指标顺利实现。</p>	<p>通过教育培训，提升服务意识。</p> <p>按质量管理体系要求，提供物业服务，并定期进行客户满意度调查。</p>	<p>P</p>
	<p>学生公寓清洁卫生工作具体要求见附件表四。</p>	<p>按学生公寓清洁卫生工作具体要求进行清洁，记录于《清洁巡逻签到表》、《环境卫生检查表》。</p>	<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合

(八) 节能减排管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 管理内容	负责物业公司管理范围内公共区域及物业公司能进去的区域节能减排工作，制定节能减排措施并加以落实。制定、落实巡查制度，杜绝跑、冒、滴、漏和长明灯、长流水等现象。	协助校方落实《深圳市教育局关于申报 2013 年下半年至 2015 年节能改造计划的紧急通知》的建议，开展节能减排工作，制定、落实巡查制度，杜绝跑、冒、滴、漏和长明灯、长流水等现象。	P
	负责全校的 P/F 水电计量抄录及能效分析统计工作，制定年度用水用电计划。负责外单位的水用电计量抄录、费用结算及日常管理工作，杜绝私拉乱接现象的发生。水电量的抄计必须按时准确。	每月对用电、供热/冷、用水进行抄录，并及时汇报给校方。	P
	配合学校各种节能改造项目的实施，制定改造方案并进行可行性分析和具体数据测试工作。	对物业管理涉及的项目，积极配合校方各种节能改造项目的实施。	P
	负责管理范围内可单独计量的各建筑单体的计量设备安装及二、三级计量设备的安装工作(计量设备由学校提供)。	协助校方进行安装。	P
	根据业务需要，承担或协助校方与市、区供电	协助校方后勤部门管理水电设施。	P

	局、水务集团、市节水办等部门的业务联系，办理水电设备的启用或停用的报批手续。		
	负责落实国家、省、市及学校的其它节能措施。	对物业管理涉及的项目，积极配合校方采取各种有效的节能措施。	P
	达到国家、省、市及学校的基本节能要求。	上级评估结果显示，达到国家、省、市及学校的基本节能要求。	P
2. 管理标准	物业服务期内取得一定的节能效果，完成投标书中承诺的节能目标	对物业管理涉及的项目，积极配合校方采取各种有效的节能措施，实现节能目标。	P
	安排节能专员负责学校物业服务范围内的节能方案及实施，杜绝长流水及长明灯等浪费现象，要求学校节能方面的有效投诉率控制在较低水平。	水电工每日巡查，消除长流水及长明灯等浪费现象。	P

P = 符合 F = 不符合

(九) 校园公共秩序管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 校园公共秩序管理	负责校园内各种公共管理，维护学校的正常生活秩序，负责学生仪容仪表、违纪行为的检查，如制止学生抽烟、破坏学校卫生以及有损学校容貌的其他不良行为，制止车辆乱停放、超速行车的其他各种有损学校利益的行为以及乱鸣喇叭的行为以及其他各种有损学校利益的事项。	校园秩序和公共设施管理正常，未见车辆乱停放、超速行车或乱鸣喇叭的行为以及其他各种有损学校利益的事项等现象。	P

P = 符合 F = 不符合

(十) 校园文化设施管理			
项目条款	招项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 校园文化设施管理	负责校园的文化设施设备的管理，营造良好的校园文化氛围，包含对学校各类校园文化装饰物、标牌按时进行清洗及维护，协助学校对外招生宣传的布置工作。	对校园内各类文化装饰物、标牌及时进行清洗及维护。	P

P = 符合 F = 不符合

(十一) 会务服务			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 会务服务	校级会议室由中标方负责管理。为校级会议室内举办的各种会议、接待活动等提供会务服务。中标方应配备专业的会务服务人员,根据校方要求每逢重要会议及活动期间提供专业的会务服务。	制定了《第一职业技术学校会议接待服务流程》，安排专人负责提供会务服务。	P
	根据会议室预定情况,做好会议室使用前的准备工作:包括会议饮水、会议用品的摆放、会议室的清洁。	每次会议能做好会议室使用前的准备工作。	P
	做好会议室使用中的服务工作:根据会议要求,做好茶水、饮品等的服务。	能做好会议室使用中的服务工作。	P
	做好会议室使用后的收尾工作:及时对使用的设备进行检查,保障设备的完好,对损坏的设备要立即上报管理部门,并跟踪修复情况。	能做好会议室使用后的收尾工作。	P

	<p>做好会议室的日常清洁、保养工作，对故障设备要及时报修，并跟踪维修情况，及时开关门窗，杜绝设备的遗失和损坏。</p>	<p>能及时做好会议室的日常清洁、保养工作，对故障设备及时维修或保养。</p>	<p>P</p>
<p>做好会议室使用后的登记，做到使用一次登记一次，责任分明，出现问题有据可查。</p>	<p>会议室使用后，及时登记《会议室使用情况一览表》。</p>	<p>P</p>	

P = 符合 F = 不符合



(十二) 其它服务事项			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 其它物业管理服务	重大节日、校庆活动提供协助及服务，包括会场布置及会场卫生服务工作等。	在重大节日、校庆活动能提供协助及服务。	P
	负责学校收发室工作：分发报纸，各类普通邮件(平信、明信片、汇款单、包裹单等)；登记分发杂志、快递信函、快递包裹、挂号信等。	负责学校收发室工作，但没有“分发杂志、快递信函、快递包裹、挂号信”的登记记录。	F
	负责本校搬运家具、教学仪器、图书及办公用品等小型搬运工作。	负责学校搬运家具、教学仪器、图书及办公用品等小型搬运工作。	P
	负责校园的文化设施设备的管理，营造良好的校园文化氛围，包含对学校各类校园文化装饰物、标牌按时进行清洗及维护。	对学校各类校园文化装饰物、标牌能按时进行清洗及维护。	P
	属于物业服务的其他工作事项。	完成物业管理服务范围内的工作并向校方提供必要的协助。	P

P = 符合 F = 不符合

(十三) 法律法规和物业管理条例遵守情况及其他约定			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1.法律法规和物业管理条例遵守	符合国家及地方物业管理相关法律、法规要求。 (投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准)	物业管理服务符合国家及地方物业管理相关法律、法规要求。	P
2.物业服务项目分包	中标人原则上不得将本物业服务项目分包给其他单位,若因中标人专项资质原因确需将某项专项项目分包给其他具备相应资质单位,必须事先征得采购单位同意。否则,采购单位有权即刻终止合同,并要求中标人赔偿相应损失。	未将本物业服务项目分包给其他单位(除电梯维护、消防设施维护)。	P
3.维修费用	采购单位招标托管范围内的所有项目(含设备)的维修,单项在300元以内的日常维修零配件费用由中标物业服务公司承担和实施;超过300元的零配件需经学校核准后,由学校承担。	零星维修由物业服务公司承担和实施;日常检查中专门的维修项目反映给校方,由校方安排维修。	P
4.公共水电费及发电机燃油费	公共水电费及发电机燃油费由采购单位承担(包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水;消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备	物业公司办公、生活水电费由物业公司承担。	P

	<p>等各类的用电)，但物业公司办公、生活及内驻外单位水电费除外。</p>	
<p>5. 管理目标及奖惩措施</p>	<p>校方在适当的时候对该物业服务进行考核评比，考核非常优秀的并且在广东省和深圳市等获得物业服务优秀及卫生标兵等称号的，学校对物业服务公司进行奖励；中标企业如达不到投标承诺的目标，即考核达不到深圳市物业服务优秀大厦标准，扣除当年物业服务总费用的10%，则可终止委托管理合同并进行财务审计，由中标单位承担违约和赔偿责任。若中标人按合同规定履约完毕后，履约保函无息退还。</p>	<p>每年校方组织评比，上年评比结果达到深圳市物业服务优秀大厦标准。</p> <p>P</p>
<p>6. 配合监管要求</p>	<p>中标人在合同执行期间，须接受市政府物业主管部门的监管和采购单位的监管。</p> <p>投标人提供的服务，均须围绕学校的教育教学及管理工作的开展，要尽量为学校的各项工作提供“零干扰服务”，即努力做到对学校的各项工作不产生干扰。</p>	<p>物业服务接受市政府物业主管部门的监管和采购单位的监管。</p> <p>P</p> <p>据客户满意度调查结果及日常客户反馈，物业服务未对学校的各项工作产生干扰。</p> <p>P</p> <p>能积极配合按照校方专门工作人员针对物业管理服务进行的监管。</p> <p>P</p>

	<p>监管制度、配合学校专门工作人员进行的监管。</p>	
<p>7. 建章立制要求</p>	<p>投标人须建立健全针对本项目所涉及的各项管理制度、服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及应急响应制度，等等，并须得到学校的批准，以便能够保证为师生提供高效、优质的服务，加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、技能培训，保障各种设备的正常运行，延长设备的使用寿命，杜绝安全事故及设备非自然损坏现象。</p>	<p>已建立了针对本物业管理服务所涉及的各项管理制度、服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及应急响应制度等。</p> <p>P</p>
<p>8. 质量达标要求</p>	<p>中标人应努力提高服务质量及效率，努力做到让学校教职员工、学生、家长以及当地政府主管部门满意；通过全面导入和推行 ISO9000 质量体系，达到国家建设部制定的全国物业服务示范大厦的管理水平是本物业的管理目标。</p>	<p>按质量管理体系要求进行物业管理服务，上年评比结果达到深圳市物业服务优秀大厦标准。</p> <p>P</p>
<p>9. 项目验收要求</p>	<p>中标单位实行物业服务标准必须达到《全国物业服务示范大厦》、《深圳市物业服务考核评比（写字楼）标准》评分标准 95 分以上，以及标</p>	<p>上年评分 98 分，达到《全国物业服务示范大厦》、《深圳市物业服务考核评比（写字楼）标准》评分标准 95 分以上的规定。</p> <p>P</p>

	书、委托管理合同的有关规定。		
10. 资产维护要求	<p>中标人在合同期内有责任维护好现有的设备和资产，在签订合同前对设备和资产进行帐物移交，在合同期满前对所使用的资产设备进行盘点和清查，对设备和资产出现丢失和损坏等情况的按有关规定进行协商处理。</p>	<p>现有设备和资产档案完整保存。</p>	P
11. 物业服务帐目的公开要求	<p>中标单位每季度 5 日后向校方提供季财务收支情况明细表。</p>	<p>2014 年向校方提供了 1—3 月、4—6 月《第一职业技术学校收支明细表》。</p>	P

P = 符合 F = 不符合

(十四) 总体管理服务标准			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1. 服务标准	1、按“全国物业服务示范大厦”标准进行管理。 2、杜绝火灾事故、质量事故。 3、环境卫生达标率 98%。 4、设备完好率 98%。 5、房屋完好率 98%。 6、用户满意及基本满意率 96%。 7、有效投诉处理率 100%。 8、有效投诉率低于 0.5%。 9、校园内治安案件发生率为零，无任何重大事故发生。 10、环境卫生、消毒、消杀、绿化达标率为 100%。 11、利用现代化管理手段对物业进行管理。 12、消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。	每半年考核，能达致目标设定要求。发现未符合管理服务标准的项目，及时纠正。(1—6 月统计结果：环境卫生达标率 99%；设备完好率 100%；房屋完好率 99.9%；用户满意及基本满意率 99.88%；无客户投诉；校园内治安案件发生率为零，无任何重大事故发生；环境卫生、消毒、消杀、绿化达标率 100%；消防管理通过政府规定，年检完好率 100%)	P

	13、未尽事宜，依照教育主管部门及物业服务部门的相关规定执行。		
--	---------------------------------	--	--

P= 符合 F= 不符合

3.抽检现场照片：

不符合 2) 参考图片：



不符合 3) 参考图片：



不符合 5) 参考图片：



不符合 6) 参考图片：



不符合 7) 参考图片：





## 4. 附件

表一 清洁卫生工作流程和质量标准

工作项目	作业频率	质量标准	保洁率
楼道清洁	每日清扫一次，清运垃圾两次，每日拖抹一次	无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放、挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕。	99%以上
楼梯扶手、栏杆的清洁	扶手每日擦抹二次，栏杆每日擦抹一次	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮。	99%以上
大厅清洁	每日拖扫两次，每月打磨一次	无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、拖痕、无卫生死角。	99%以上
电梯清洁	每日两次	无污迹、无灰尘杂物，不锈钢表面0.5米可映出人影，镜面不锈钢表面三米内能清晰映出人影像。	99%以上
墙面、开关按钮清洁	每周二次	无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、污迹等。	99%以上
信报箱清洁	每日擦抹一次	无黑尘、无污迹等。	99%以上
消防栓、消防管道、配电箱等清洁	每周两次	无蜘蛛网、无积尘、污迹等。	99%以上
灯具清洁	外抹每月二次，内抹每月一次	灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净。	
宣传栏、标识牌不锈钢表面清洁	宣传栏、标识牌每日清洁一次，不锈钢表面每日一次	宣传栏、标识牌无污迹、无斑点、积尘，表面光亮可映出人形。	

天面、平台清洁	每周一次	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞。	99%以上
自行车棚（房）、停车场清洁	每日两次，停车场每周冲洗一次	无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水，自行车摆放整齐，汽车停放有序，及时处理油块油迹。	
公共场地和马路的清洁	每日二次	无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草。	99%以上
垃圾房（池）、垃圾桶的清洁	每日一次清扫，每周两次消杀	无滴水、无蚊虫孳生、无异味、无污迹、无张贴广告，日清洁达99%以上。	99%以上
化粪池、隔油池及相关管道	每年清理两次		99%以上
垃圾中转站清洁	每日冲洗，每周消杀一次	内外墙干净。无明显垃圾，水沟、地面无积水、无蚊虫孳生、无臭味异味，日清理100%。	100%
排水沟、排污管、污水井、楼宇内供地方消杀	每月一次	少蚊、蝇、蟑螂，无鼠，消杀率达99%以上。	99%以上
建筑物楼顶	每月一次，多雨季节不定期检查	无积水，无堵塞。	100%

表二 消杀服务工作标准

消杀项目	消杀区域	消杀频率	消杀标准
灭鼠消杀	建筑物	1次/月	阳性地方无鼠迹和鼠痕，不能见老鼠活动。
	天台、消防通道、地下室、绿化带		白天在室内外不见老鼠活动，绿化地上无鼠洞。
灭蝇消杀	建筑物	1次/周	白天和晚上在室内不得见有苍蝇。
	垃圾桶、垃圾房		检查其周围在可见范围内不得超过6只。
灭蟑消杀	建筑物内	1次/周	白天和晚上在室内不得见蟑螂活动的痕迹。
	下水道、污、雨水井		平均查见数不超过1只/150平方米。
灭蚊消杀	建筑物	1次/周	白天和晚上不得见有蚊虫。
	地下室		可见范围内蚊虫数目不超过10只。

表三 园林绿化工作流程和质量标准

工作项目	作业频率	质量标准	达标率
草地清洁养护	每天清洁两次，春夏秋每半月修剪一次，冬季每 45 天修剪一次。做到每日清洁绿化带内垃圾、杂物、枯枝、落叶，及时除杂草，使乔、灌木树盘整洁、疏松。	无枯萎、无落叶、无垃圾、饮料罐、无石块杂物，少见杂草，无病虫害。	生长高度 5-8 公分，成活率达 98% 以上，杂草控制在 2% 以下。
绿篱花球修剪养护	每 15 天修剪一次。	长势良好，造型美好，修剪整齐，无干旱缺水、无杂草、无枯枝及缺苗，无病虫害。	生长高度 80 公分以上，100 公分以下。达标 99% 以上。
乔灌木的整形修剪养护	乔木每年 1-2 次，灌木每年 9 次。乔木树冠整齐，无枯枝、断枝、徒长枝，一个月进行一次整形修剪。灌木修剪成形，生长健壮。花带修剪平整、造型突出，及时剪除徒长枝、萌蘖枝，半个月进行一次整形修剪。草坪生长季节每月修剪一次，剪草机剪完草后 5 天内修完草边，马上浇一遍透水。草地高度保持在 3-10cm 内。盆花及时修剪枯枝黄叶、绑缚树形。	造型美观，形态逼真，长势良好、无干枯枝条、无干旱缺水、无杂草。	成型，整齐，灌木等新长枝条不超过 15 厘米；无病虫害。
花卉盆栽管理	不定期剪枝、修理。	叶片茂盛，枝条均匀，花朵鲜艳，枝叶无尘、无杂草。	成活率达 98% 以上。

植保管理	定期巡查、浇水、施肥。	少见病虫害。	成活率达 99%以上。
补苗、补草	花草、树木、草坪有缺损现象，及时汇报、补种，发现人为或车辆损坏的及时制止、汇报，妥善处理。		
病虫害的防治	每周抽查，每月普查。花灌木、草坪生长季节每二月打一次药，个别有病虫的地方及时打、多次打，直至消灭为止。打药时戴手套、口罩，农药配比按照规范。	保证无病虫害危害，一旦发生，十天内得到控制。	完好率 99%以上。
防风防暴	风暴前加强预防，风暴后及时处理。	风前设立支柱疏剪枝叶；风后 12 小时内无断枝、落叶，树木无倒斜；草地内无 1 平方米以上积水。及时清理被台风暴雨吹倒的树枝，及时扶植倒伏的树木（2 小时内）。	把损害减少到最低限度。
施肥	草地每月一次（阴雨天施），乔灌木每季一次，冬季施加花生麸、蘑菇肥、饼肥等做为底肥。	保证不因缺肥及养分不足而长势不好，枯萎或死亡。	
浇水	绿化带视天气情况适量浇水，不能有缺水现象。	盆花浇水见干见湿、以浇透为准。	
绿化设施		护好喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌等，有损坏现象及时汇报。	

表四 学生公寓清洁卫生工作具体要求

检查内容	检查标准	检查方式	检查结果
公用走廊	无污渍、无积水、无垃圾	日常检查 定期检查 随机检查	1、及时填写卫生检查记录表 2、如果有不合格项目及时发整改通知书，限期整改。 3、跟踪整改落实情况，如到期仍未整改，将按规定罚则执行
墙面	无明显灰尘及污渍		
楼梯	检查无痰渍、烟头、香口胶、纸屑、垃圾及蜘蛛网。		
公用玻璃、镜面	质量达至无水渍、污渍、手印、干净明亮		
公共厕所	墙面无水渍、污渍；地面无积水、烟头、纸屑、香口胶等；洗手盆无水渍、洁净；小便池无黄渍；大便池无锈渍、不积大便、无臭味		
室内外排水沟	抽查 20 米无烟头、泥沙等垃圾无。无臭味		
各类标牌、指示牌	抽查 2~3 个，无明显灰尘，光亮		
天花	抽查天花 50 平方米内无蜘蛛网、灰尘、污渍；抽查 3~5 个风口、灯饰、烟感器无灰尘、蜘蛛网		

表五 公用设施维修养护服务标准

序号	项目	内容	服务标准
1	房屋日常养护维修	1、校舍围墙维修 2、门窗工程养护维修 3、油漆工程养护维修 4、墙台面及吊顶工程养护维修 5、屋面工程养护维修 6、地下防水工程养护维修 7、学校内道路养护维修	防止漏水浸水，确保校园房屋、内外墙面、天花、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。及时完成油漆涂刷。  围墙、围栏、防盗网，楼梯护栏、路灯杆、垃圾桶、道路和停车场交通标线等所有油漆面一年至少油漆一次。
2	室外场地、道路养护维修	1、广场地面、台阶、水景养护维修 2、室外地面养护维修	确保校园室外场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。
3	给排水设备运行维护管理	1、给排水管道养护维修 2、水泵、水箱、阀门等设备设施养护维修 3、水泵房及机电设备的养护维修 4、给排水检查井养护维修 5、其他相关养护维修 6、沟渠池井的检查	保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家和深圳市相关标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，并按深圳市二次供水要求对生活水箱及消防水池进行定期清洗和消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时清理排水井和排水沟渠淤泥、杂物，保证井盖和篦子完整，及时发现并解决故障，零修合格率 100%。雨水井；污水井；化粪池；阀门井完好率达 100%；无缺损，

			少污积、无堵。
4	供配电设备运行维护管理	供配电设备运行维护管理	对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全。
		室内外照明和效果灯光工程系统维护管理	加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。

- 完 -