

文档分类	项目名称	深圳广播电视大学物业管理服务	共 52 页
	项目编号	SZCG2013040838	
	合同编号	SZHT(2013)003436	
	采购单位	深圳广播电视大学	
	供应商	深圳市绿清物业管理有限公司	
	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	

物业管理合同履行评价 现场抽检报告



签发:

易鹏

审核:

王取

批准:

王取

莱茵技术监护(深圳)有限公司 (盖章)



日期: 2014年9月5日

1, 现场抽检报告总结

项目名称	深圳广播电视大学物业管理服务		
采购单位	深圳广播电视大学		
供应商	深圳市绿清物业管理有限公司		
委托机构	深圳市政府采购中心		
项目编号	SZCG2013040838	评估日期	2014年9月4日
评估地点	深圳市罗湖区解放路4006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>通过对深圳广播电视大学物业管理服务项目现场抽检,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"> 1) 管理服务标准:没有对管理目标中的“设备完好率”、“房屋完好率”、“环境卫生、绿化达标率”、“持证上岗率”进行统计分析。 2) 安全管理:综合楼A座消防监控室灭火器前面放置其他物品;综合楼C座9楼防火门闭合器坏,防火门处于常开状态;综合楼A座阶梯教室后楼梯口通往地下室的消防通道没有应急照明设施;综合楼A座电梯电房的消防栓在8月消防检查时发现没有消防锤,没有及时添置;综合楼A座安全出口应急灯功能失效。 3) 园林绿化管理:综合楼A楼医务室门口花池内废弃破损的花盆及杂物没有清理。 4) 公用设施、设备维护与管理:综合楼A座电梯电房内没有配置防鼠设施,排气扇口没有安装防鼠网;综合楼C座多个楼层高低压配电井没有上锁,并摆放杂物;综合楼C座4楼墙面渗水、剥落涂层,吊顶石膏板破损,没有提出维修需求。 5) 人员配备、培训和管理:没有建立员工工作手册;保洁部及维修部没有建立人员培训计划;目前有19位保安人员,但只提供了3位人员的保安上岗资格证;维修主管的消防系统操作资格证于2014年6月17日过期;45位物业管理人员只有20人提供了体检健康证明。 		

2, 抽检内容

(一) 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
2.1 管理 目标	按“全国物业管理示范学校”标准进行管理。 设备完好率98%以上； 房屋完好率98%以上； 用户满意率95%以上； 有效投诉处理率100%； 有效投诉率低于0.2%； 环境卫生、绿化达标率为98%以上； 利用现代化管理手段对物业进行管理； 管理处人员配置符合采购单位要求，持证上岗率100%。	2014年5月20日校方对物业管理服务进行了质量评价（共用设施管理90分，公共秩序维护95分，消防设施维护95分，卫生管理90分，绿化管理95分）。 2014年7月进行了客户满意度调查，满意度为100%。 到目前为止，还没有客户投诉。 但没有对管理目标中的“设备完好率”、“房屋完好率”、“环境卫生、绿化达标率”、“持证上岗率”进行统计分析。	F

P = 符合 F = 不符合

(二) 物业管理具体内容和标准要求——安全管理			
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
<p>2.1 安全管理总要求</p>	<p>1) 日常办公秩序井然有序;</p> <p>2) 良好的公共秩序;</p> <p>3) 人身安全不受侵犯;</p> <p>4) 财产不受损失;</p> <p>5) 活动顺利进行 (含会议、考试、教学及其它各项活动);</p> <p>6) 突发事件迅速得到解决;</p> <p>7) 治安案件发生率为 0, 火灾发生率为 0;</p> <p>8) 各种机密得到保护;</p> <p>9) 配合参与公安机关和消防打击校园内违法犯罪行为和其它须配合的行动;</p> <p>10) 以“外弛内张”、人防与技防相结合的安管理为原则, 以安全、车辆、消防、保密管理为主线, 在现有先进的安全、消防管理设施、设备的基础上, 配备训练有素、行动神速、果断干练的保安队伍, 利用现代化的管理手段, 科学合理地组织日常管理, 精心布置重大活动的安全保卫工作, 迅速协助解决突发事件;</p>	<p>学校现场公共秩序良好。</p> <p>针对突发事件, 制定了《突发公共事件应急预案指引》。</p> <p>2014-05-15, 发现并抓获盗窃犯罪分子, 防止了犯罪和治安事件的发生。</p> <p>未有治安和火灾事件发生报告。</p> <p>保安控制室负责监控公共区域, 设置监控点 89 个, 监控设施状况完好。</p> <p>物业管理人员均参加了《保密法》培训, 有保密意识。</p>	<p>P</p>

<p>2.2 岗位要求</p>	<p>11) 为维护公共利益,在不可预见情况下,如发生煤气泄漏、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件,中标人应采取紧急避险措施避免损伤扩大。</p> <p>1) 上岗前自我检查,按规定着装,做到仪容、仪表端庄整洁,并做好其他各项上岗准备工作;</p> <p>2) 严格按岗位要求履行任务;</p> <p>3) 保持充沛精力,具有高度责任感、使命感及奉献精神;</p> <p>4) 建立岗位值班记录本,对岗内各种情况,及时记录备案,并做好换岗和交接班的口头和书面汇报及签名。</p>	<p>保安统一着装上岗。</p> <p>订立了各岗位的监控职责,一号岗亭和监控中心职责岗位要求张贴上墙。</p> <p>一号岗亭和监控中心建立了职责记录本。</p> <p>每天进行交接班传递信息并对值班情况进行总结,各岗位建立值班记录本。</p>	<p>P</p>
<p>2.3 安全监控</p>	<p>1) 安全监控系统设立24小时监控值班岗,全面了解和严密监视校园内的安全状况;</p> <p>2) 密切注意监控屏幕情况,如发现可疑情况应定点录像,在大堂、电梯、重要出入口及要害部位都设立摄像头,发现可疑情况要采取跟踪监视和定点录像措施,并及时通知相应的在岗人员进行询问或盘查,同时及时向安全管理部及相关部門报告,立即采取措施,进行处理;</p> <p>3) 监控中心人员严守秘密,不得泄漏本物业内任</p>	<p>安全监控室24小时值班监控,密切注视可疑人员。周边及出入口重点部位均安装了摄像头,对可疑情况及时采取措施。</p>	<p>P</p>

<p>2.4 门卫岗</p>	<p>何信息和资料。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 入口处应设立固定岗哨，对来访客人，有礼貌地询问，执行验证工作，与被访问人及时联系确认后，办理有关手续后方可入内；对不熟悉的办事人员要及时引导； 2) 严格执行各项规章制度，端正工作作风，树立安保的良好形象； 3) 勤巡逻，勤思考，发现衣冠不整者和其他闲杂人员要及时疏散，阻止其进入办公区域； 4) 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，并按规定停放，引导要及时，手势要规范，态度要热情； 5) 遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与目的。 	<p>属于开放式学校，每天来访进出人员达数千。在放学高峰期保安增派人手在门岗注视出入人员情况。</p> <p>在学校入口处一岗岗对来访车辆进行登记。</p> <p>保安维持门口交通秩序，及时引导、指挥和疏导出入车辆按规定停放。</p> <p>于《车辆登记》记录进出学校的车辆车牌号码和来访目的。</p> <p>物品出入实行放行条批准方可放行。</p>	<p>P</p>
<p>2.5 巡视检查</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 巡视范围包括各层楼面、各教室、各处通道与大楼周围等。认真做好巡查记录； 2) 按巡逻路线巡视检查，做好签到记录，并定时向消防监控中心报岗，发现问题及时解决，遇重大问题即时通知当日值班负责人，并做好安全记录，巡视中严格杜绝安全盲点； 3) 巡视中思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时向上汇报，并注意消防设施及器材 	<p>每楼层有一个巡逻点，负一层有五个，每三小时巡查一次。</p> <p>消防器材完好。</p> <p>若接到治安报警及时到现场了解情况并处理。</p> <p>每天 21:30 至 22: 30 点进行清场巡逻。</p>	<p>P</p>

	<p>的完好性;</p> <p>4) 巡视时有礼有节, 仪态大方, 认真回答咨询, 实行文明服务;</p> <p>5) 接到治安、火警报警, 迅速赶到现场了解情况, 作出正确处置;</p> <p>6) 夜间定时清场巡查。</p>		
<p>2.6 地下车库安保</p>	<p>1) 进行车库安全服务, 停车合理, 指挥规范, 车辆停放整齐;</p> <p>2) 关注已停车辆, 防止用户粗心而造成损失, 发现车辆报警立即赶赴现场进行处理;</p> <p>3) 有重大活动安排时, 应根据需要事先预留车位, 并摆放醒目标志, 防止车辆堵塞现象发生。</p>	<p>对车辆进行适当得引导, 车库现场车辆停放整齐。若有活动安排时, 能事先预留车位。</p>	<p>P</p>
<p>2.7 车辆管理</p>	<p>1) 做好各种安全标识和安全设施的管理, 保证行车安全, 如限速器、转弯凸镜、限高牌、限速牌、道路指示牌、区域指示牌等;</p> <p>2) 车辆按规定道路、方向行驶, 安全有序;</p> <p>3) 指挥车辆动作规范, 热情礼貌, 服务周到;</p> <p>4) 严格执行停车场管理制度, 以标准的交通指挥动作指挥疏导车辆, 按规定停泊车辆, 防止交通事故的发生;</p> <p>5) 控制好停车场的出入口, 防止无关人员进入停</p>	<p>道路和停车场标识齐全, 规定了车辆行驶方向等交通信息。</p>	<p>P</p>

	<p>车场，禁止无关人员逗留；</p> <p>6) 发生交通事故时，迅速保护和控制现场，报警并抢救伤员，防止车辆堵塞现象发生。</p>		
	<p>贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行技防、人防的有效结合。以消防监控中心为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设施，做好日常消防防范工作。组建一支反应迅速、技术过硬的义务消防队，按时对消防报警系统进行联动测试，定期进行消防培训和消防演习，提高员工防火、灭火技能。</p>	<p>通过消防监控中心能监控重要位置的情况。消防报警系统每周联动测试。每半年进行一次消防演习。</p>	P
<p>2.8 消防管理</p>	<p>消防监控中心值班员 24 小时对大楼的消防系统进行监控（要求有消防上岗证会操作消防系统），发现报警立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属火警则按火警处理程序立即进行处理，属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。</p>	<p>抽查消防监控中心现场值班员有上岗操作证，但维修主管的消防系统操作资格证于 2014 年 6 月 17 日过期。</p>	F
	<p>发生火灾或误报使电梯迫降时，立即用对讲电话通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。</p>	<p>制订了火灾紧急情况预案。</p>	P
	<p>定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。</p>	<p>每天巡查消防设施是否存在异常，每月定期检查消防栓和灭火器材的状况，但综合楼 A 座电梯电房的消防栓在 8 月消防检查时发现没有消防锤，</p>	F

	<p>每月一次消防知识培训、每半年一次消防演习、制定消防应急预案并执行。</p> <p>消防巡视检查的内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 消防通道是否畅通无阻； (2) 消防器材是否已按要求配备； (3) 消防箱内水枪、水带及各种附件是否完好； (4) 消防水源是否满足要求； (5) 烟感、温感、喷淋头是否完好； (6) 做好相关记录。 <p>在下列场所，应增加巡视频率：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 扑灭火灾后的现场； (2) 在动火作业的前后； (3) 重点防火的位置； (4) 装修施工现场； (5) 严格执行交接班制度，加强消防监控室管理，禁止闲杂人员出入。 <p>物业管理公司在管理电大应配合保密局，共同做好保密工作。应严格人员录用，注重保密法规学习，提高思想认识，管好通讯线路和设备，堵住文档意外流失之源。外事活动专岗专人，严格控制录音录</p>	<p>没有及时添置。</p> <p>按规定要求进行了消防知识的培训，每半年进行那个一次消防演习。</p> <p>每天进行消防巡视检查。现场抽查发现消防通道畅通无阻，水枪水带和附件完好，消防器材按要求配备且均在有效期内，灭火器材灌装压力符合要求，指针在绿色区域。</p> <p>物业巡查发现各楼层没有“逃生示意图”，及时向校方提出，校方正着手添置。</p> <p>但综合楼 A 座消防监控室灭火器前面放置其他物品；综合楼 C 座 9 楼防火门闭合器坏，防火门处于常开状态；综合楼 A 座阶梯教室后楼梯口通往地下室消防通道没有应急照明设施；综合楼 A 座安全出口应急灯功能失效。</p>	<p>P</p> <p>F</p>
<p>2.9 保密管理</p>	<p>所有员工进行了《保密法》培训，签订了保密协议，对甲方的相关信息保密，无泄露甲方人员电话号码、车牌等信息情况。</p>		<p>P</p>

	<p>像器材进入办公大楼，防止泄密事件发生。</p> <p>(1) 进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，使每位员工都有良好的保密意识；</p> <p>(2) 对发现的遗失文件、资料，管理公司人员不得随便传阅，应即时上交给相关部门；</p> <p>(3) 一律不得摘抄、外传、议论用户与物业管理无关的任何文件及方案，做到五个“不”：不该进的地方不进；不该看的不看；不该说的不说；不该问的不问；不该动的不动；</p> <p>(4) 严格控制外来人员在办公区域的录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理；</p> <p>(5) 不得泄露内部工作人员的私人电话、工作期间及生活规律；</p> <p>(6) 未经政府主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大楼要害部位和核心设备；</p> <p>(7) 对施工人员经过严格审查后发放临时出入证，对施工现场进行监督；</p> <p>(8) 对可能造成泄密的设备设施维修施工，应事先报请深圳广播电视大学批准，物业管理公司应派专人监管施工现场；</p>	
--	--	--

	<p>(9) 对重要场所进行有效的管制，如会议室周围、通讯井、网络分线盒、弱电井等；</p> <p>(10) 物业管理档案资料按保密等级分类存放和使用。</p>		
--	--	--	--

P = 符合 F = 不符合

(三) 物业管理具体内容和标准要求——环境卫生和防疫消杀管理服务			
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
3.1 管理内容	<p>(1) 清洁卫生实行一体化管理，有专业清洁队伍，管理制度完善。应具备服务对接制度；每月的工作计划、方案、完成情况；每季的品质检查计划、方案、情况报告；重大事项报告制度；投诉报告制度；</p> <p>(2) 负责做好校红线以内所有的露天地面公共区域、以及所有建筑物区域的卫生清洁、保洁与管理。具体包括：走廊（走廊）、通道、楼梯、电梯内、扶梯、消防设施、楼顶平台、梁、柱、内外墙体、墙面、天台、天花、灯饰、风口、宣传栏、警示牌、悬挂牌（含门牌）、雕塑、配电房、设备房、门卫、门厅、卫生间、门窗、玻璃、地面、绿地、各类沟井与管道、道路、停车场等，以及其它未列明、但包含上述指定范围以内的场所及设施</p>	<p>制定了《环境管理不合格处理流程图》、《员工环保守则》、《生活垃圾管理辦法》等。</p> <p>每周制定保洁部工作计划，每日巡查，每月集中检查，发现问题提出《整改通知单》。</p>	P

	<p>用具；</p> <p>(3) 负责做好校园环境卫生、下水道、沟渠、池、井、楼顶的清淤处理、生活垃圾的清理外运（包括日常垃圾、残枝败叶、教材包装、报纸等运往政府制定垃圾场倾倒），负责垃圾房的使用、保养及维修，垃圾清运必须实行袋装化收集清运，在垃圾清走以后要及时对垃圾房清洗、消毒。费用由中标单位负责；</p> <p>(4) 所有建筑物外墙、可清洗内墙清洗每年免费清洗1次。所有学校楼层、楼梯、马路、地面每月机洗1次；学校所有窗台、玻璃每月清洁两次标准干净整洁。学校所有窗帘每学期清洗1次。每季度清理下水道。节假日、主要接待或举办活动时须配备充足保洁员，及时跟进打扫，清理现场垃圾，保持环境清洁卫生。费用（含清洁材料费）均由中标单位负责；</p> <p>(5) 各个公共区域场所、门厅地毯的及时清洗，费用由中标物业管理公司负责；垃圾桶的更</p>	
--	--	--

	<p>换补充由用户方负责；投标单位在标书中为管理需要添置的设施设备视为投标单位投资，中标后必须实施；</p> <p>(6) 负责各建筑物办公室、功能室、会议室、教室、图书馆等室内区域的清洁卫生。日常保洁中注意垃圾的及时清运、“零干扰”服务，并按业主要求及时恢复各教室课桌椅的摆放，保持干净整洁；</p> <p>(7) 特别做好各楼层卫生间的保洁工作；</p> <p>(8) 负责各教室内的窗帘、风扇的定期清洗清洁；会议室、接待室内地毯每日清洁吸尘，每周机洗清洗，保持整洁，费用由中标单位承担；</p> <p>(9) 每学期开学前、后做好学校的整体大扫除工作；</p> <p>(10) 学校重大活动的清洁服务保障，配合做好重大事件的环境清洁工作；大型会议、参观活动、学校考试等时间段，中标单位应配合做好环境卫生工作，加强管理服务，费用由中</p>	
--	--	--

<p>3.2 清洁服务工作时间</p>	<p>标单位承担； (11) 属于物业管理的其他工作事项； (12) 清洁所需的一切物料、保洁工具、药品、垃圾袋等均由中标单位负责。</p>		<p>(1) 清洁服务时间为每天 6: 00-22: 30; (2) 中标单位应承诺在早上 7: 30 前、下午 18: 00 前将所有区域（如教室、外围、功能室、楼梯、过道、洗手间等）的卫生清洁完毕，保证不影响正常上课；并全天随时保洁；行政办公区域清洁必须在 8:30 前清洁完毕，保证不影响正常办公。（以上时间可能根据校方的要求改变）</p> <p style="text-align: center;">P</p>
<p>3.3 清洁服务要求</p>	<p>(1) 结合区域使用时段和功能特点合理调度岗位，实现零干扰；根据服务区域不同，各区域清洁作业以清洁员工为主进行集中，办公室、会议室、等使用期间的保洁作业以保洁员为主，保洁员工灵活调度进行突击性作业，以保良好的工作、会务环境。分析清洁对</p>	<p>对环境卫生进行检查，记录于《环境服务质量检查记录表》。发现问题，记录于《整改通知单》并跟进整改情况。</p> <p style="text-align: center;">P</p>	

	<p>象特性,建立详细建材技术档案,科学作业,有效延长建材使用寿命;</p> <p>(2) 合理设置作业流程和选用清洁用品,实现高效、环保作业。针对不同的场所采用不同的清洁方法(办公区、走廊、洗手间等),针对清洁作业分类采用不同的清洁方法(日常清洁、定期清洁、特种清洁等);</p> <p>(3) 严格检查督导,确保各项清洁要求和作业过程落实到位。项目主管每日进行作业指导监督检查,通过检查和现场指导保证员工准确落实各项管理要求及按要求操作;</p> <p>(4) 遵守服务单位的保密守则:公司员工不得介入服务单位除清洁服务外的任何事务中(包括公事或私事);不得打听、了解服务单位运作除清洁工作外的其他一切问题(服务单位已向外公开的除外);不得携带,盗取服务单位的任何物品及资料。在工作时间内不得与服务单位有非工作性的谈话。</p>	
<p>3.4 管理</p>	<p>清洁卫生工作流程和质量标准,详见附件表一。</p>	<p>化粪池每年清理、抽吸 2 次,最近一次为 2014 年 6 月 3 日,由外包机构“荣</p> <p>P</p>

标准		新清洁”执行。	
----	--	---------	--

P = 符合 F = 不符合

(四) 物业管理具体内容和标准要求——教学服务管理		
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
4.1 管理内容	<p>(1) 日常上课开关教室门、窗、电器等；</p> <p>(2) 负责学校所有教室资产的安全，熟悉各个教室课桌椅配置的类型和数量，进场后对所有课桌椅进行编号、登记，实行动态追踪管理；</p> <p>(3) 负责教室卫生管理及教员休息室开水供应和电话等设施安全；</p> <p>(4) 负责教室板刷、粉笔的供应；</p> <p>(5) 按时开关门、窗、灯、空调，节约水电； (每晚上课前 30 分钟开教室门、灯，下课 后十分钟内关闭。) 电梯晚上 11: 00 前关闭~第二天早上 7: 00 开 (由有电梯操作资格证的电工操作)</p> <p>(6) 不定期检查教室门窗、桌椅、黑板、玻璃、灯管、空调、设备和开关的完好情</p>	<p>制定周工作计划与流程，每日巡查，记录于《教室开关门检查记录表》，发现门窗、桌椅等设施损坏，及时进行维修，记录于《维修受理登记表》。</p> <p style="text-align: right;">P</p>
		单项结论

	<p>况，发现问题，及时通知维修，保证教室各项设施处于正常使用状态，完好率达 95% 以上；</p> <p>(7) 每学期期末考试、每年三次的网络课考试、每年两次的学位英语考试、计算机等级考试、英语等级考试、导游资格考试、会计资格考试安保、桌椅摆放、清洁卫生；</p> <p>(8) 由投标物业公司配合业主要求制订以上内容的工作排班、工作流程、督导方法以及激励方式等。</p> <p>(以上涉及的工作时间可能会因情况而变动，应以业主的调整通知为准。)</p>		
--	---	--	--

P = 符合 F = 不符合

(五) 物业管理具体内容和标准要求——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
5.1 管理内容	<p>(1) 负责承担校区红线图以内室内外绿化的维护、保养、修剪造型、施肥、浇水、除草、补苗、松土、杀虫、杂物清除等管理；</p> <p>(2) 绿化垃圾要及时自行清运到校外；</p> <p>(3) 配合校方制定与组织落实各种涉及绿化方面的活动方案，如上级检查、校内自查、培训、评比评估、改造等；</p> <p>(4) 建立健全各种绿化管理台帐，原始台帐保存完好，所有资料归学校所有；</p> <p>(5) 属于物业管理的其他工作事项。</p>	<p>保洁部专人负责绿化工作，并制定了绿化工作流程和质量标准，并配合校方各种活动时的绿化工作安排。</p> <p>根据每周绿化工作计划对绿化进行施肥、除草、杀虫、浇水。每月杀虫一次、施肥四次、剪草两次，浇水 12~15 次，记录于《绿化工作记录》中。</p> <p>绿化垃圾及时清运到校外。</p> <p>室内植物的维护由校方另外包处理。</p>	P
5.2 管理标准	<p>(1) 有专业人员管理，管理制度完善、可行；</p> <p>实行标准化作业，由专人负责检查、监督；</p> <p>(2) 园林绿化工作流程和质量标准，达到《深圳市一级养护标准》、《城市绿化工程施工</p>	<p>由保洁部安排专人进行绿化管理，制定了绿化工作流程和质量标准，每日检查，校内植物生长情况良好。</p> <p>综合楼 A 楼医务室门口花池内废弃破损的花盆及杂物没有清理。</p>	F

	<p>及验收规范》； (3) 园林绿化工作流程和质量标准，参见附件表二。</p>		
--	--	--	--

P = 符合 F = 不符合

(六) 物业管理具体内容和标准要求——公用设施、设备维护与管理		现场抽检情况	单项结论
<p>项目条款</p> <p>6.1 管理内容——基本管理内容</p>	<p>招标项目需求、投标文件、服务合同约定</p> <p>(1) 本物业管理范围内的房屋建筑本体(含室外非机电设备设施)公共部分的维护与管理;</p> <p>(2) 负责学校公用设施设备的维修、养护与运行管理。包括:聘请专业公司进行二次供水水池定期清洗消毒。校舍围墙、学校内道路、停车场、室内外照明、景观灯、分体空调、配电房、供水设备、公共照明、校园内给排水、后备电源、供配电系统等类公用设施,保证设备正常运行或处于良好的备用状态。</p> <p>(3) 学校区域供配电系统运行管理、照明维修。负责变压器、高压环网柜及管网维护;高低压配电柜及管网等维护;动力及楼层照明配电箱维护;</p> <p>(4) 给排水系统:沟、渠、池、井、管道疏通及</p>	<p>建筑本体维护完好。</p> <p>制订了公用设施设备的维修、养护和运行管理规定。</p> <p>二次供水水池定期消毒。</p> <p>发电机每月进行两次维护保养检查和试运行。低压配电设施每半年一次维护保养。照明系统由保安日常巡逻时发现问题及时处理。</p> <p>照明设施、校舍围墙、学校内道路、停车场、室内外照明、景观灯、分体空调、配电房、供水设备、公共照明、校园内给排水、后备电源、供配电系统等类公用设施完好。</p> <p>给排水设施保持通畅,地下室地面无积水现象。化粪池半年清一次。污水井每月清一次。</p> <p>消防系统由深圳市中建消防器材工程有限公司(资质证书编号:2116044030101)定期进行保养。日常消防巡查由保安进行。</p> <p>电工负责日常零星维修,包括课桌椅、门锁、门窗等。</p>	<p>P</p>

<p>6.2 管理 内容—— 其它管理 内容</p>	<p>(1) 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定要求；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，中标物业管理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。对于重大的供电保障问题，由学校监管部门协同物业管理公司与市区供电局进行联系；</p>	<p>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； (5) 道闸联动系统维护；车场各项标识、警示维护； (6) 负责消防系统的维护及保养； (7) 负责教室的课桌椅、电灯、风扇、插座、讲台、门锁、门窗等配置的设备设施的零星维修与保养，并做好运行维护记录，确保正常教学活动。</p>	
		<p>针对设施故障及异常，及时向校方提出了相应的修缮要求。停电时，发电机可自动启动运行。发电机每月进行试运行启动并测试。 针对紧急供电问题和给排水问题制订了应急预案，现场配备了紧急情况下的备用物资。 未发生大型设施超负荷运转导致的故障。</p>	<p>P</p>

	<p>(2) 大型设施、设备因长期超负荷运行或使用年限过长的原因导致故障,维修零配件费用由中标公司提交故障报告,经校方确认属实的,零配件费用由校方承担。属于乙方负责维护不到位造成的故障,由中标方负责维修并承担费用。对于非中标单位原因、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确认同意,可由学校更换新设备;</p> <p>(3) 制定详细的公共设施日常维修计划及实施方案;</p> <p>(4) 协助校方提出修缮计划;</p> <p>(5) 本物业区域内需另行配备相关设施设备的,中标人与校方协商解决;</p> <p>(6) 属于物业管理的其他工作事项。</p>	
<p>6.3 管理标准——公共设备维修养护</p>	<p>(1) 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>(2) 制定设备安全运行管理、岗位责任制、定期</p>	<p>建立了公共设备的运行管理和维护、维修方案。建立了设备设施相台帐和档案。</p> <p>设备安全管理责任制张贴上墙。电工持证上岗。</p> <p>配电房安排 24 小时专人值班。日常巡查由保安进行,发现问题立刻上报工</p> <p style="text-align: right;">P</p>

<p>服务标准</p>	<p>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>(3) 建立安全检查制度，聘请专职安全员对所管辖区域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>(4) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘；</p> <p>(5) 房屋本体、公用设施整洁，公用楼梯、通道无堆放杂物及违章占用等；</p> <p>(6) 确保楼盖、屋顶、梁、柱、共用部位内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门窗、设备机房、室外场地、道路的完好和正常使用；</p> <p>(7) 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（包括有电梯操作证）。有解决各类故障和事件的能力；</p>	<p>程部进行处理。</p> <p>工程部每周对关键设备巡查。</p> <p>房屋本体、室内走廊、电梯厅等区域基本整洁。房屋本体、公共设施整洁。</p> <p>低压配电房整齐无灰尘。公用楼梯通道无堆放杂物及违章占用等。</p>	
--------------------	---	---	--

	<p>(8) 建立设备台账和档案,项目齐全,目录清晰,设备图纸档案、技术资料齐全,管理完善,可随时查阅。</p>		
<p>6.4 管理标准——公用设施维修保养服务标准</p>	<p>公用设施维修保养服务标准参见附件表三。</p>	<p>综合楼 C 座多个楼层高低压配电井没有上锁,并摆放杂物;综合楼 C 座 4 楼墙面渗水、剥落涂层,吊顶石膏板破损,没有提出维修需求。</p>	<p>F</p>
<p>6.5 公用设施维修保养计划及实施方案</p>	<p>公共设施日常维修保养计划及实施方案见附件表四。</p>	<p>制订了公共设施日常维修保养计划及实施方案。</p>	<p>P</p>
<p>6.6 设备设施定期检测维护</p>	<p>设备设施定期检测维护,见附件表五。</p>	<p>每季度对二次供水水池添加消毒药物,每半年进行水池清洗,由委外机构“龙水圳宇净水科技有限公司”于 2014 年 3 月 4 日及 5 月 31 日进行。二次供水水质于 2014 年 7 月 15 日由深圳市计量检测研究院进行检测,符合 GB5749-2006 生活饮用水国家标准。</p> <p>电梯设备维修由校方外包给深圳市深物电梯管理有限公司(深圳市</p>	<p>F</p>

6.7 外包 专业服务	<p>中标单位可聘请的有资质的专业机构承担机电设备维护保养、园林绿化、高空作业清洁等专项服务，与选定的专业服务企业签订的合同不得低于物业服务合同约定的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。</p>	<p>TS334448-2016），日常保养由绿清物业进行，每周进行一次巡查。 综合楼 A 座电梯电房内没有配置防鼠设施，排气扇口没有安装防鼠网。</p>	P
----------------	--	---	---

P = 符合 F = 不符合

(七) 物业管理具体内容和标准要求——校园节能减排管理		现场抽检情况	单项结论
<p>项目条款</p> <p>7.1 管理内容</p>	<p>招标项目需求、投标文件、服务合同约定</p> <p>1) 负责管理范围内公共区域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，不关电脑、多媒体、空调等用电设备及空调温度低于26度等现象。禁止使用自来水进行大面积的绿化浇灌作业；</p> <p>2) 负责全校的水电计量抄录及能效分析统计工作，制定年度水用电计划。负责外单位的水用电量抄录、费用结算及日常工作，杜绝私拉乱接现象的发生。水电量的抄计必须按时准确；</p> <p>3) 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；</p> <p>4) 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</p>	<p>针对节能减排，制定了相应的《物业能源成本管理要求》和《资源节约管理办法》，对节水、节电作了明确的规定。张贴温馨提示，空调温度控制在26度。对水电使用进行抄录和登记。</p>	<p>P</p>

<p>7.2 管理 标准</p>	<p>量设备由学校提供)； 5) 根据业务需要，承担或协助校方与市、区供电局、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； 6) 负责落实国家、省、市及学校的其它节能措施。</p>		
	<p>1) 达到国家、省、市及学校的基本节能要求； 2) 物业管理期内取得一定的节能效果，完成投标书中承诺的节能目标； 3) 安排节能专员负责学校物业管理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； 4) 在保证使用的前提下重视节能节电，采取各种切实可行的节能措施。</p>	<p>在物管座谈会上向校方提出了节能减排的计划和建设，得到了校方的响应，一些节能减排措施正在立项或经上级审批过程中。</p>	<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合

(八) 物业管理具体内容和标准要求——物业档案资料管理			
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
8.1 物业档案资料管理	(1) 实行物业档案资料的系统化、科学化、电脑化管理；		
	(2) 投标单位应至少提交完善的消防应急预案，突发事件应急预案，具体工作计划，工作方案，各岗位职责，集体的岗位检查计划和方案，监控检查计划和方案，节假日工作计划和方案，人员培训体系档案，管理体系档案等作为档案存储；	物业管理资料在物管处分类管理，能及时调取。部分人事档案资料保存在公司总部。	P
	(3) 各种物业管理资料齐备，条目清晰，标识齐全，分类明确，易于查找。		
	中标单位进场后要采购单位做好交接工作，规范地管理好物业管理档案资料和各类场所房间钥匙。	各场所房间钥匙由专人保管。	P
	遵守校方的规章制度，定期向校方上交工作总结，告知物业区域内物业服务的有关情况。	定期和校方针对物业管理问题开会沟通，对沟通记录中需要改善的问题跟踪实施。	P
	建立本项目管理档案，及时记载有关变更情况。	物业档案中包括了变更的情况。	P

P= 符合 F= 不符合

(九) 物业管理具体内容和标准要求——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
9.1 其它服务事项	<p>(1) 校级重大活动有偿提供协助服务,包括会场布置及会场卫生服务工作等;</p> <p>(2) 有偿负责本校搬运家具、教学仪器、图书及办公用品等搬运工作;</p> <p>(3) 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;</p> <p>(4) 按校方要求有偿负责校园内重大节日、校庆的彩灯等所有装饰物;</p> <p>(5) 有偿服务标准按学校劳务酬金标准发放到参加服务的物业管理公司员工个人;</p> <p>(6) 接受校方的监督、指导,服从校方安排的临时性工作,对有关整改要求及时进行;</p> <p>(7) 属于物业管理的其他工作事项。</p>	<p>配合校方要求, 提供有偿协助服务。</p> <p>接受校方的监督、指导, 服从校方安排的临时性工作, 能对有关整改要求及时进行。</p> <p style="text-align: right;">P</p>
		单项结论

P= 符合 F= 不符合

(十) 物业管理具体内容和标准要求——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
10.1 法律法规和物业管理条例遵守情况	<p>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)</p> <p>中标人不得将项目整体转让或转包给任何单位和个人。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。</p>	符合国家及地方物业管理相关法律、法规要求。	P
10.2 配合义务	<p>经校方同意，对相关部门或单位在物业区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，中标人与校方应积极配合。</p>	未将物业转让或转包给其他单位与个人。	P
10.3 监督义务	<p>1) 有权要求校方办公人员遵守有关管理服务制度；</p> <p>2) 对管理服务范围内的校方违反《深圳市物业管理条例》行为的，及时反馈、通告校方负责人。</p>	对校方人员违反物业管理的行为，及时制止，并反馈给校方。	P

P = 符合 F = 不符合

(十一) 人员配备、培训和管理			
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
11.1 物业管理处内部组织设置要求	<p>组织机构的设置原则是精干高效，一专多能。根据深圳电大用户的基本情况，物业管理公司在深圳电大设置物业管理处，物业管理处实行物业公司领导下的经理负责制，除各技术人员固定外，其余服务人员身兼多职，随时听从调遣，交叉服务。所有物业服务人员应有体检健康证明。</p>	<p>制定了各岗位职责，实行物业管理经理负责制。45位物业管理服务人员只有20人提供了体检健康证明。</p>	F
11.2 人员配备要求	<p>1、最低人员配备：管理处主任1人，保安队长1人，保安班长3人，保安员15人，清洁主管1人，清洁工18人，维修班长1人，维修工5人，总人数不得少于45人；</p> <p>2、中标供应商必须为员工提供食宿。为方便工作，宿舍地点要求在深圳广播电视大学附近，费用由中标供应商承担。（投标报价时应纳入成本计算）；</p> <p>3、中标供应商须按月按时按标准发放薪酬给物业</p>	<p>配备了45人，包括物业经理1人，保安队长1人，维修主管1人，保洁主管1人，19位保安人员，17位保洁人员，5位维修人员。工资按月发放，超过深圳市最低工资。加班工资也按时发放。</p>	P

	<p>管理服务人员，不得拖欠或者少发，否则，甲方有权按乙方与员工签订的合同工资数额直接发放给物管服务人员，款项从支付给乙方的管理费用中扣除。如乙方连续三个月拖欠或者少发给物管人员工资，甲方有权向劳动仲裁部门申诉。</p> <p>4、按国家的有关规定为在本校服务的员工购买社会保险，员工工资不得低于深圳市的最低工资标准，按相关规定人员持证上岗。</p>	
<p>11.3 人员要求</p>	<p>1、基本要求：热爱党，热爱祖国，拥护党的基本路线，坚持改革开放，政治思想过硬，遵纪守法。有“用户至上”的服务意识，有强烈的责任感和良好的职业道德；爱岗敬业，诚实守信，优质高效服务用户。身体健康，五官端正，热情大方，性格外向，无任何不良嗜好和不良记录；</p> <p>2、管理处主任：要求专科或以上学历，45岁以下，有丰富的物业管理经验（从事本岗位5年以上），具有全国物业管理企业经理上岗资格，有</p>	<p>物业管理人员均经当地派出所进行背景调查，无犯罪记录。</p> <p>物业经理具全国物业管理企业经理上岗资格。但其没有建立员工工作手册，以每日登记工作内容、事项及完成情况。</p> <p>维修人员具上岗资格，目前有19位保安人员，但只提供了3位人员的保安上岗资格证；维修主管的消防系统操作资格证于2014年6月17日过期。</p> <p style="text-align: right;">F</p>

	<p>较强的管理协调能力，熟悉 ISO9001：2000 质量体系运作，能够充分调动全体员工的积极性，加强员工的团结精神，公开、公正、公平地评价员工的工作业绩，负责每月对员工考评，建立员工工作手册，每日登记工作内容、事项及完成情况。能够虚心接受业主的监督、建议、评价，并对工作进行有效的改进。积极配合业主其他工作或活动的顺利开展；</p> <p>3、维修人员：要求年龄在 50 岁以下，高中或以上学历，具有行业主管部门颁发的专业上岗证书，维修班长须具有相应的中级或以上的等级资格证书，从事本岗位工作经验 5 年以上，有房屋、公共设施及机电设备、智能化系统、消防监控系统、电梯、音响广播系统等设备维护、维修经验和能力，业务素质高，有强烈的事业心和责任心，能吃苦耐劳，确保零修、急修及时率达 98%以上，零修合格率达 100%；</p> <p>4、保洁主管：要求年龄 50 岁以下，具有初中或以上文化程度，从事本岗位工作经验 5 年以上，</p>	
--	---	--

	<p>有较强的保洁管理能力，熟悉 ISO14001 环境管理知识，持 ISO14001 环境管理内审员证书；能够充分调动全体保洁员的积极性；</p> <p>5、保洁人员：要求年龄 50 岁以下，具有小学或以上文化程度，身体健康，仪表整洁，礼貌和蔼，有良好的素养和职业道德。清洁设施设置合理、完备，按工作程序对范围内场所进行日常定期清扫或不定期清扫保洁，做到按标准化、全方位保洁；</p> <p>6、保安队长：要求 45 岁以下，男性，身高 1.70 米以上，有 2 年以上的保安队长工作经验，有组织和领导能力，对突发事件有及时处理的能力，对一些事态的变化有自己独到的见解，对一些潜在隐患有预见能力，身体健康，思想灵活成熟，有很强责任心和正义感，无任何不良嗜好；</p> <p>7、保安员：要求 40 岁以下，有保安工作经验，听从命令，服从指挥，身体健康，品德良好，作风正派，灵活机智，行动敏捷，形象端正，无</p>	
--	---	--

	<p>任何不良嗜好；</p> <p>8、投标人须提供若中标后管理大楼物业管理项目的管理人员花名册供核对，具体落实到个人，并提供所有工作人员简历表。简历表至少包括2寸免冠照片、年龄、户籍、学历、职务、工作经历等；并提供花名册内人员的身份证复印件；</p> <p>9、编制内物业服务人员一年内更换频率不超过50%。</p>	
<p>11.4 人员培训</p>	<p>1、中标单位应有完备的人员培训体系；</p> <p>2、中标单位应有完备的人员培训计划和培训档案，所有培训记录应归档保存；</p> <p>3、为学校服务的物管人员在上岗前应由中标单位统一进行岗前培训；</p> <p>4、中标单位应定期和不定期组织学校物管人员进行岗位技能培训、岗位职责强化培训、消防安全培训、治安管理培训、岗位服务技巧培训、应急处理培训和其他有关培训；</p> <p>5、中标单位应定期和不定期对学校物管人员进行各项技能和实务考核，对学校物管服务品质进</p>	<p>建立了培训指引，保安部每月制定培训计划并实施。保洁部及维修部保留了人员的培训档案，但没有建立人员培训计划。每月进行绩效考核。</p> <p style="text-align: right;">F</p>

	<p>行考核评估：</p> <p>6、发挥培训的再教育功能，在员工中树立正确的 人生观、价值观和职业道德观，培养员工爱岗 敬业的道德风尚；</p> <p>7、及时传达和贯彻深圳电大对物业管理工作的要 求，使员工都明确组织和个人的工作目标，使 深圳电大物业管理工作起到良好的“示范窗口” 作用；</p> <p>8、培养一支能干肯干，具有良好服务意识，高素 质的专业队伍，为实现深圳电大的物业管理目 标提供有力保证。</p>	
<p>11.5 人 员管理</p>	<p>1、严把录用关。在人员选用应用中标单位人事部 门统一把关，重点提高对选聘人员业务技能、礼仪 风范、仪容仪表和的要求，提高员工的整体文化素 质，组建一支技术过硬、思想稳定、优质高效、极 具战斗力的物业管理队伍，维护好电大的整体形 象；</p> <p>2、严格考核。管理处要按岗位工作目标对所有员 工进行跟踪考核，考核内容包括思想品德、敬业精 神、服务态度、业务技能、协调能力等方面，检验 其是否持续胜任岗位要求，对不能胜任工作的</p>	<p>人员招聘由总公司人事部门负责，在当地派出所备案，无犯罪记录。 物管服务人员的信息应交校方备案，人员变动应事先告知校方。</p> <p>P</p>

	员进行淘汰； 3、所有学校物管服务人员资料应交业主备案，人员变动应事先告知业主。		
--	---	--	--

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 4) 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
外围地面	每日清扫3次并随时保洁, 每月彻底磨洗清洁1次。	无垃圾杂物、无污渍秽迹, 无积水聚沙等	100%
楼道清洁	每日清扫2次以上, 清运垃圾2次, 每日拖抹4次; 并随时保洁。	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	100%
梯级(阶梯)	每天用氯水拖抹2—4次, 随时清扫保洁; 每周清洗污渍沙泥2次。	无垃圾、沙泥、无污渍油渍保持干净	99%以上
楼梯扶手、栏杆、走廊座椅的清洁	扶手、座椅每日擦抹2次, 栏杆每日擦抹1次	无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮	99%以上
公共过道、大厅地面	每日拖扫两次, 尘推静电吸尘2次, 并随时保洁, 保洁至少每小时内1次。地板洗地机磨洗及打蜡每月不少于1次, 每年打蜡不少于15次; 建筑物外地面洗地机磨洗不少于每月1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	100%
墙面、开关按钮清洁	每周用氯水除尘擦拭3次	无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上
电子门、信报箱清洁	每日擦抹1次	无黑尘、无污迹等	99%以上
消防栓、消防管道、配电箱等清洁	每周擦抹3次	无蜘蛛网、无积尘、污迹等	99%以上
给、排水管、排风口、冷风口	每天保洁, 每周清洁1次	无灰尘、蜘蛛网	99%以上

灯具清洁	外抹每月 2 次，内抹每月 1 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	99%以上
宣传栏、标识牌等不锈钢饰物表面清洁	宣传栏、标识牌每日清洁 1 次，不锈钢表面每日保洁 1 次，每周上不锈钢油 2 次	宣传栏、标识牌无污迹、无斑点、积尘，表面光亮可映出人形	99%以上
天面、平台清洁	每周彻底清洁、清理 2 次	无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞	100%
停车场清洁	每日两次，停车场每周冲洗 1 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	99%
公共场地和道路的清洁	每日清扫不少于 2 次；每月磨洗 1 次。	无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草	100%
垃圾桶的清洁	每日 2 次清理收集、每天 1 次擦拭清洁，每周 1 次消杀	干净整洁无臭味、无滴水、无蚊虫孳生、无污迹、无乱张贴，日清洁达 99% 以上	100%
化粪池、隔油池及相关管道	定时检查畅通情况，发现堵塞及时处理，每年清理抽吸不少于 2 次，每月管道维护疏通 1 次，其余随机清理疏通	无臭味、无沉淀物、无堵塞、无积溢、排污畅通	99%以上
垃圾房（池）清洁	每日清理清运 2 次，冲洗 2 次，每周消杀 3 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、污水井清洁、清	每天明沟（井）清洁垃圾杂物 2 次并保洁，每周管道、雨水井、	无垃圾、杂物、无积水、畅通无阻；少蚊、蝇、蟑	99%以上

理、消杀	污水井清洁 1 次, 每月消杀 2 次	螂, 无鼠, 消杀率达 99% 以上。	
建筑物楼顶	每月 1 次, 多雨季节不定期检查	无积水, 无堵塞。	100%
绿化带	每日随时拾捡垃圾杂物 并保洁, 每周彻底清理干净杂物垃圾等	如有花草枯萎, 及时更换, 无垃圾杂物、无污渍秽迹, 无积水聚沙等	99%以上
花槽(池)盆景植草砖	每日随时拾捡垃圾杂物并保洁, 每周彻底清理干净杂物、垃圾等	干净整洁、无杂物、无垃圾等废弃物	99%以上
车道、停车位	每天清扫 2 次并保洁, 每周用化油剂清洗后再用高压冲洗机冲洗 1 次	无垃圾油污, 无积水聚沙	99%以上
玻璃门、窗	走廊玻璃门、窗每天用玻璃水清洗清刮 2 次, 随时清抹保洁 公共走廊玻璃墙面(外侧)保洁, 每周用玻璃水清洗清刮 1 次	无灰尘、污渍、手印、光洁明亮	99%以上
洗手间部分清洁	洗手间大门每天用消毒剂清抹 1 次, 随时保洁	无灰尘、无污渍手印	100%
	地面每天用消毒剂清洗 4 次	无灰尘、水渍、污渍	
	墙身每天用消毒剂清抹 1 次并保洁, 每周用清洁剂清洗 1 次	无灰尘、无污渍、水渍、洁净	
	玻璃镜每天用玻璃水清洗 1 次并保洁	无灰尘、污渍、手印、光亮	
	洗手盆、台面、水池每天用消毒剂清抹 1 次并保洁	无灰尘、无污渍无痰渍	
	大小便器每天用消毒清洁剂清洗 3 次, 随时保洁, 定时放卫生球和喷空气清新剂; 每周用消毒剂全面大清洁 1 次; 每月定时检查管道畅通情况, 发现堵塞及时	无臭味、无污渍无垢、干净清洁	

	处理		
	洗手间保洁每 1 小时一次	无臭味、无污渍无垢、干净清洁	
天花	每周用升降机升至适当高度用抹布及鸡毛扫清除天花顶部灰尘及蛛网 1 次	无灰尘、无蜘蛛网	
教室窗帘、风扇	窗帘每季度拆除清洗不得少于 1 次，每年拆除清洗不得少于 4 次；风扇的定期拭擦清洁每月 1 次，拆除清洗每年 2 次。	无污渍无垢、干净清洁	
室内区域	教室、办公室会议室、功能室、图书馆每天清洁不少于 1 次；行政领导办公室内地毯每日清洁吸尘 1 次，每周机洗清洗 1 次；沙发每月打蜡不少于 1 次；室内区域随时保洁	无垃圾、杂物、无灰尘、无污渍、无痰渍、“零干扰”服务	100%
会场清洁	会前清抹桌椅灰尘，适当通风后开灯、开空调，整理桌椅以及在开会时提供开水。会后清扫地面，擦拭并整理桌椅，清洗烟灰缸、清倒垃圾桶，关闭空调，照明		
生活水池	每年 2 次的水池清洗消毒，符合安全标准，正常使用，获得相关检验文件		100%
保洁	所有区域范围内的保洁每天服务不得少于每小时 1 次。		100%

以上的“每日”含周末。

表二 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	做到每日清洁绿化带内垃圾、杂物、枯枝、落叶，及时除杂草，每月应对草地预防性喷药三至五次，杂草不能超过草坪面积的 0.1%，每月施肥三次以上修剪一次，每日淋水 4—6 小时以上（11 月—12 月每日早晚各淋水一次），春夏秋每半月修剪一次，冬季每 45 天修剪一次。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。	草地翠绿，无杂草，草坪平整，无落叶、无枯黄现象，无病虫害及任何杂物；施肥方法须播肥或喷肥。	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。盆花及时修剪枯枝黄叶、绑缚树形。应保证每天淋一次水，（雨天除外），并根据季节情况，每一周喷一次药物。除夏季外，每两周应进行一次松土。每月根据树种情况适时施肥两至三次，修剪枝两次。药物除土壤里的害虫每年三次以上。	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。采用穴施或沟施施肥，浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面；树不阻碍车辆和行人通过，主侧枝分布均匀；无病虫害。	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，及时补种，发现人为或车辆损坏及时制止、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，个别有病虫害的地方及时打、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、饼肥等作为底肥。	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		维护好喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌等，有损坏现象及时汇报。	

表三 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。	1) 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； 2) 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； 3) 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漆一年至少油漆 2 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。	1) 确保校园室外场地、道路的完好和正常使用； 2) 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。	1) 建立用水、供水管理制度并予以实施，保证给排水系统正常运行使用； 2) 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，不发生大面积跑水事故，定期对水泵房进行检查、保养、维修、清洁； 3) 保持水箱清洁卫生并定期每年清洗消毒 2 次，确保 2 次供水符合饮用水国家标准（出具合格的水质检验书）； 4) 保证设备和管道系统状况良好，供水系统能正常发挥功能； 5) 定期对排水管、化粪池、隔油池、沟渠、池、井进行疏通、养护及清除污垢。保证排水系统通畅、确保上下水管道完好和正常使用 6) 及时发现和解决故障，当出现故障时，维修人员

			<p>及时到位抢修，恢复正常功能。零修合格率100%。</p> <p>雨水井；污水井；化粪池；阀门井完好率达100%；</p> <p>无缺损，无污积、无堵；</p> <p>7) 所有外露管道表面合同期内除锈刷油漆1次。</p>
4	供配电设备运行维护管理	供配电设备运行维护管理	<p>1) 对供电范围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；</p> <p>2) 用电设备管理、操作、维修保养严格按国家标准操作运行，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，制定临时用电措施并严格执行；供电运行和维修人员必须持证上岗；</p> <p>3) 建立24小时运行维修值班制度，及时发现和解决故障。当出现故障时，维修人员5分钟内及时到位抢修，排除故障，恢复正常功能。零修合格率100%；</p> <p>4) 加强日常维护检修，公共使用的照明灯具（包括地下室照明、楼梯、电梯间、教室、室外院墙照明）线路、开关保证完好，确保用电安全，并管理和维护好避雷设施。</p>
		室内外照明和效果灯光工程系统维护管理	<p>1) 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；</p> <p>2) 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。</p>
5	空调设备维护	空调设备运行维护	<p>1) 建立规范完善的空调运行、安全操作规程、维修保养制度，并严格执行；</p> <p>2) 保证空调系统安全运行、正常使用。运行中无超标噪音和滴漏水现象；</p> <p>3) 制定切实可行节能降耗措施，应有明显节能降耗</p>

			<p>成果；</p> <p>4) 定期检修养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；</p> <p>5) 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。</p>
--	--	--	---

表四 公共设施日常维修养护计划及实施方案

序号	项目	维修类别划分	日常维修（计划、实施、标准、效果）
1	公共屋面	1、隔热层破损； 2、防水层破损，造成屋面渗漏； 3、避雷网脱焊、间断； 4、屋面积水。	计划：每天检查一遍，发现问题，及时维修。 实施：由维修班按相应作业规程实施维修；维修费用按逐年递增 20%。 标准：房屋修缮标准；相应修缮作业规程。 效果：无积水，无渗漏；隔热层完好无损；避雷网无间断。
2	水、电设备	1、水、电等设备的维护保养； 2、日常设备的零部件易耗品维修、更换。	计划：每天巡视检查，发现问题，挤时检修。 实施：由维修班组织实施。 标准：各项设备维修保养规程。 效果：无故障停水、停电、停热水供应；保障安全运行。
3	公用照明	1、线路的检修维护； 2、灯具的维修和更换。	计划：每天检查一次，发现问题，及时维修。 实施：由维修班按照相应作业规程实施维修。 标准：公用照明维修保养规程。 效果：线路无搭接；照明灯具正常有效。
4	监控系统	1、学校内监控系统维护和设备的管理； 2、学校内监控器材的有效维护及检修。	计划：每天检查一次，发现问题，及时报修。 实施：通知保养单位实施维修。 标准：标识制定及维护管理规定 效果：设施有效，标志清楚，完好无损。
5	墙面、地面、门厅、天棚、通道、楼梯等	1、地面的维修改造； 2、墙、天棚维护； 3、通道、楼梯见墙面、扶手、踏步的维护。	计划：每周检查一次，发现问题，及时维修。 实施：由维修班按照相应作业规程实施维修。 标准：相应建筑部分修缮技术规程；房屋修缮标准。 效果：政界、无缺损、无霉迹，扶手完好，无张贴痕迹。

6	上下水主管	1、接口及砂眼漏水； 2、管道堵塞、破裂； 3、固定码松脱。	计划：每周检查一次发现问题，及时维修。 实施：由维修班专业人员负责维修。 标准：排水管维护修缮标准；给水管维护修缮标准。 效果：上下水畅通、无渗漏。
---	-------	--------------------------------------	---

表五 设备设施定期检测维护

项目	日常维修周期及内容		标准
	检查周期	内容	
机电设备	随时	每日巡视检查、记录，定期测试，发现问题及时维修	使用正常、安全无故障
消防设施	随时	每日维修、巡逻，定期测试，发现问题及时报修	整洁、使用正常
室内外灯光照明	随时	灯、开关、插座维修、更换	符合安全标准，正常使用
室内电路	随时	检测线路、换线	符合安全标准，正常使用
智能化系统、监控系统等	随时	负责跟踪监控智能化系统运行状况，书面报告采购单位	及时报告专业维护部门，保持使用正常
车场	随时	巡视、检查、维修	标识完整，设施完好，使用正常
化粪池	2次/年	清理淤沙和杂物	排污通畅，不堵塞
二次供水水池处理	1次/季	巡视、检查、记录，由采购单位委托专业的水处理公司每季做一次加药消毒；	符合安全标准，正常使用，获得相关文件
	2次/每年	水池清洗	符合安全标准，正常使用，获得相关文件

- 完 -