**采购内容及技术要求**

**一、项目背景**

学校坐落于陕西省西咸新区秦汉新城渭河北岸综合服务区核心地段兰池大道旁，占地约350亩，建筑面积近27万平方米，分为东西两个校区，分别为初、高中部，实行走班制等先进教学模式，拥有全国一流的各类实验室、活动室和创客空间。

其中初中部占地面积77090.5平方米，高中部占地面积186760.93平方米。

**二、服务内容**

各教学楼、综合楼、体育馆、礼堂、后勤楼、门房、器材库、教工公寓、学生公寓、阶梯教室、教学楼连廊、教学楼大厅、东、西报告厅、大礼堂（报告厅)、设施设备间、地下车库、树人广场、运动场、道路广场及校园环境等的卫生保洁、物业服务。每月进行一次常规消杀，如遇公共突发事件、大型活动、会议或传染性疾病，需按采购人要求完成任务。

**三、服务要求**

**1、整体要求**

（1）根据物业特点制定本项目完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。内容包括但不限于：项目部日常工作流程、各类质量管理制度、岗位职责制度、人员管理制度、卫生保洁工作流程、消杀防疫工作流程、员工培训制度、安全管理制度、档案管理制度以及火灾、地震、疫情等突发事件的应急预案等。

（2）建立完善的物业管理档案（包括：卫生保洁记录、各区域每日消杀记录、各类日常管理资料等），分类成册，管理有序，查阅方便，规范保管。

（3）物业服务所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情、专业，使用标准服务礼貌用语。

（4）在服务区域张贴管理服务人员架构图（姓名、照片、职位）。

（5）物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示24小时服务电话，受理采购人师生报事、报修与投诉等。一般情况下，即时受理的责任性投诉1小时内给予答复；书面来函的三个工作日内书面回复；非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并协助解决；投诉处理及时率应为100％。建立回访制度，有回访记录，年回访率90%以上。

（6）根据采购人在全校范围内进行的物业满意度调查问卷结果，对师生意见进行统计分析，制定整改措施。

（7）对自然灾害、突发事件、重大活动等主动配合，按照采购人要求协助相关工作。

**2、安全管理要求**

（1）楼内门卫值班实行24小时值班，严格按照学校要求准时开门、关门，关门前要提醒师生离开，关门后对整个楼宇进行安全检查。夜间对整个楼宇（包括水、电、暖、门、窗、教室及多功能教室等）进行安全巡检，并做好巡查记录。关闭楼内公共区域照明设备，负责开关连接通道门。

（2）各楼安全值班，负责楼内安全值班和防范工作，发现问题及时汇报。

（3）维持楼内的秩序与安全，包括安全巡视、禁止擅自悬挂、张贴布告广告等，不许闲杂人员进入。

（4）办理外来人员进入以及楼内物品外出的登记手续（楼内物品外出要经相关管理部门书面同意后方可放行），做好各通道门钥匙管理。

（5）值班室不得聚众闲聊或滞留无关人员，室内物品要摆放整齐，禁止使用大功率电器及私拉电线。

（6）值班人员要做到坚守岗位、认真负责、衣着整齐、语言文明礼貌。

（7）每学期安排消防演练、消杀防疫培训、员工岗位（工作）知识培训、安全防范知识等相关培训工作，防范于未然,增强安全意识，做好相关记录。

（8）学生公寓门卫要求着装整齐、佩戴标志，门卫岗需保证24小时在岗。保证交接班登记本、学生宿舍来客登记本、学生宿舍晚归登记本、出入登记本、巡查检查登记本及报修登记本等齐全，并做好登记。

（9）负责所属范围内各宿舍学生的全面管理，保证安全、稳定是首要责任。遵照学校规章制度，督促指导学生遵守、执行。

（10）树立良好的服务意识、安全意识和责任意识，熟悉本层住宿学生姓名及所在班级、床位及学生体貌特征等；了解学生思想动态，有针对性地进行教育、批评和表扬；加强与学生的交流、沟通，融洽感情，严禁与学生发生争吵和冲突。

（11）关心学生的学习和生活，帮助学生解决日常生活上的困难，选举好宿舍长。指导帮助住宿生制订宿舍公约，排好住宿生轮流值日表，帮助住宿生解决生活困难，关心患病学生，安排就医和通知班主任。

（12）按时督促学生起床，教育学生整理好个人内务，值日生搞好卫生；上下午学生离开宿舍后，检查学生宿舍内务、卫生，有无违规物品，检查学生就寝和执行宿舍纪律情况，并按规定打分，第二天早填写日查量化表并每周汇总交予政教处。

（13）督促学生严格遵守作息制度，教育学生爱护公物，节约用电、用水，对违反规定的学生进行批评教育，必要时建议给予纪律处分。

（14）学生在宿舍期间，应加强巡查，督促学生按规定时间就寝，检查和登记晚归学生情况；做好楼层保卫工作，严禁外来人员进入宿舍，杜绝留宿他人；每晚学生熄灯后至少查房两次，发现有夜不归宿的学生情况要及时联系班主任或值班督导，查找学生去向。

（15）定时开关宿舍大门、各层宿舍门以及栅栏门，对不在规定时间内进入宿舍的学生作好登记；按时开关电源，做好防火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗、床柜等公共设施的完好情况，发现有损坏的应查清责任，并及时协调物业修缮和更换。

（16）负责公寓安全值班和防范工作，明确责任，包括公寓门卫值班、巡查、防火、防盗等，如管理和防范不善所发生的火灾、被盗等要承担相应的责任并进行赔偿。

（17）每月对服务区进行安全大检查一次，对安全隐患做好详细记录，进行汇总。

**3、卫生保洁服务要求**

**3.1楼宇卫生保洁服务**

（1）校会议室每日保洁两次清扫、会议后清洁；需打扫指定办公室的，每日保洁一次（清扫时间为18:30至次日07：30前）；

（2）多媒体教室、公共教室每日清洁两次，地面洁净、桌椅摆放整齐，桌椅、日光灯、风扇无积尘。

（3）室内办公室、走廊、楼梯、大厅、公共场所卫生间等公共区域地面每日两次清扫、拖拭，全天保洁。服务区内柱子、石材及瓷砖按质地要求定期擦拭、保养，干净有光泽，有保养记录。

（4）室内墙面、天花板每天擦拭（2.5米内），每月全面刮洗一次，无积灰，无污渍、污水、蛛网，踢角线洁净，无“牛皮癣”。

（5）室内墙角、暖气及上下水管道附近按时清扫，无杂物，门、标志(示)牌无尘土，墙壁无积留的吊尘，无污迹。

（6）室内的内窗户、灯具、配电箱、电源开关、电源插座、消防柜、公共设备及玻璃每周擦洗一次，保持通透明亮、洁净、无水迹、无污点；公共环境的扶手每日擦洗一次，有工作记录，不锈钢扶手要定期擦油。

（7）对教学楼及学生公寓的外玻璃窗及一层室外墙面每日进行清洁，保持明亮、无尘、无污迹、无污物。

（8）卫生间每日清扫二次，循环保洁，盥洗台干净无水渍，镜面光亮无污渍、无手印；墙面及隔板完好整洁，无污物、乱涂乱画；大小便池无尿碱、无污物、无异味，拖布池、水管及水龙头清洁无污渍、无污物；厕所定期喷洒消毒、灭蚊蝇药物，每周不得少于两次，有工作记录。每隔断间应配置纸筐，垃圾桶、纸筐要套袋使用，桶内、框内垃圾不得超过三分之二，注意清洁维护和缺损补充。

（9）污水排水管道（建筑物散水内）、屋面落水管道每周的疏通确保无堵塞、无跑冒滴漏现象，根据天气预报，下雨前巡查清洁落水口。每半个月对屋顶及各楼层平台进行一次清扫。

（10）卫生工具定点摆放（美观）整齐，严格区分用于便池、卫生间地面与楼内其它公共区域的保洁用具，不得混用。

（11）服务区域每日产生的生活垃圾及时收集运至垃圾台，服务区内垃圾容器保持干净、无异味、无残留、消毒。

（12）清扫时间：早上7:30前一次，12点至13:30一次，（学生公寓为早上8:00至上午10：00，下午13:00至16:00）白天全天循环保洁。

（13）教学楼、教工公寓、东、西报告厅、综合报告厅、学生公寓楼等窗户玻璃的清洗（一年2次）。

（14）学校所有公用床上用品的清洗(1年1次，学校提供水电和洗衣机）

（15）做好学校会议、考试、庆典等卫生清洁工作。

**3.2树人广场、运动场、道路及校园环境、地下停车场卫生保洁服务**

（1）室外道路、广场、人行道、树穴、沟渠、绿地、地下停车场地面的保洁。夏季8:00前完成，冬季8:30前完成，白天9:00至17:30进行循环保洁，垃圾随脏随扫，特殊天气9:30前完成。做到路面净、路沿净、人行道净、墙根净、雨水口净；人行道砖缝无杂草（遇重大活动，供应商需满足采购人的卫生清洁要求）。

（2）垃圾收集容器应定位设置、摆放整齐、定期消杀有记录，每日擦洗，保持表面整洁，表面无灰尘、污渍，设置点及周围应整齐，无散落、无存留垃圾和污水。

（3）按照“扫净、存好、运光”的标准，各类垃圾,日产日清，保证不出现垃圾箱外溢现象，收集运输必须密闭化。对建筑垃圾指定地点进行投放，配合学校统一清运。

（4）放置或安装在道路、广场的广告栏、宣传栏、牌匾、灯杆、路标、石桌、石凳、休闲椅等每日抹尘保洁。做到指示牌无污渍，无乱张贴物，同时保证服务区内各个标志摆放正确，公告栏干净、美观，雕塑定期清洁。对服务区域违规张贴物不断进行巡查、清理。

（5）雨、雪天气加大清扫力度，及时清扫道路积水、积雪，做到道路畅通。保证每日上课前楼宇入口地毯铺设完毕，做好相应防滑措施，确保师生通行安全。

（6）负责校园内绿地白色垃圾清扫清运工作，保持绿地干净清洁无垃圾。

（7）卫生工具定点摆放（美观）整齐，严格区分用途，不得混用。

（8）路面、大环境铁钉、热水壶内胆碎片等锐器物及时清除。

（9）屋面落水管入口每两周要求清扫一次，保证屋面无杂物、无积水、无堵塞，水流畅通。遇暴雨、冰雪等情况对屋面落水管、地下停车场进行巡视，及时排除积水、积雪；雨水排放口每学期要求至少清理一次，保持通畅。

（10）垃圾清运与垃圾台保洁负责各垃圾收集点的卫生保洁，并将各垃圾收集点的垃圾集中放置在招标方指定地点。及时联系垃圾外运，做好垃圾台及其设施设备的维护管理。随时根据卫生情况对垃圾台进行打扫、冲洗等保洁工作，每日进行一次消杀防疫工作，建立台账，做好每日保洁与消杀防疫记录。

**4、校园环境的综合治理和垃圾分类工作**

（1）按照《西安市生活垃圾分类管理办法》《环境卫生设施设置标准》等各项规定，参照市级生活垃圾分类示范单位和分类达标单位创建工作标准，加强垃圾分类工作，建立生活垃圾分类小组，并设置组长负责人，有明确责任分工。按照要求设置垃圾桶（箱），且放置合理规范；标记、标识清楚准确；结合实际情况开展强制分类工作，有明显的分类警示牌、提示牌等。

（2）配合管理部门开展校园环境综合治理工作。

（3）根据学校安排清理乱摆乱放宣传板、乱放废旧桌椅等；

（4）对校内施工单位、服务单位废弃物进行监督，并及时报告管理部门相关情况。如因监督不到位，造成服务区域内堆放废弃物或二次污染，由供应商免费自行处理。

**5、饮水机清洁管理要求**

对校园内由采购人指定的公共区域饮水机进行日常管理与报修。

（1）日常管理

1）每日对饮水机滤板进行排查清洁，以免茶叶等杂物倒入，避免杂物导致排水管道堵塞，并填写日常检查维护保养表格；

2）每周对饮水机出水口清洁，使用酒精消毒；饮水机表面清洁后用稀释的含氯消毒液消毒，并做好相关记录；

3）饮水机使用期间做好师生宣传教育工作，不随意摆弄饮水机控制面板、电源接线及开水器龙头，以免发生烫伤等安全事故；

（2）报修管理

及时查看饮水机是否工作正常，并进行预防性维修，如发现显示屏不亮、不出水、不加热、机内漏水、出水按钮失灵、净水器滤芯需要更换等无法维修处理时及时上报同时做好相应应急措施（如断水、断电、张贴故障提示等）。

**6、宿舍管理**

根据学校实际要求，配备相应岗位的宿舍管理员。

职务要求：

1、大专以上文化程度，能熟练使用办公软件；

2、年龄35至45岁之间，成熟稳重；

3、形象气质佳，符合教育职业形象；

4、思维清晰，具有快速反应能力和一定的写作基础。

**7、消杀防疫要求**

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。如遇公共突发事件、大型活动、会议或传染性疾病，供应商需按照采购人及相关主管部门要求完成任务，费用由供应商承担。

**8、其他劳务要求**

（1）如遇突发事件和特殊时期，需按国家、地市及学校的相关要求执行。

（2）开学迎新、毕业典礼、大型会议、校区重大活动、重要接待、文明创建、节假日校园环境布置、卫生、服务保障及消毒等必须全力保障。

**四、人员要求**

供应商安排在现场的服务人员必须满足学校的运行要求，须保质保量完成物业服务的所有内容，最低人数不少于132人

**人员岗位需求表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **职责要求** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 负责校园整体运行管理、协调工作。 |
| 2 | 项目助理 | 2 | 协助项目经理做好校园管理工作。 |
| 3 | 保洁主管 | 2 | 负责校园保洁管理工作。 |
| 4 | 秩序主管 | 2 | 负责校园秩序维护管理工作。 |
| 5 | 楼层保洁服务人数 | 50 | 负责校园楼层保洁工作。 |
| 6 | 室外保洁服务人数 | 8 | 负责校园室外保洁工作。 |
| 7 | 秩序维护员 | 43 | 每个门值岗实行交接班工作制，必须保证24小时至少有一人在岗，不得脱岗。负责公共秩序维护、安全防范事项的协助管理；区域主出入口24小时值班，重点区位每3小时巡查一次，有巡查记录；消防监控中心设有专人24小时值班，室内配备必需的消防器材。 |
| 8 | 学生公寓管理员 | 15 | 白班 |
| 9 | 宿管老师 | 9 | 夜班 |
| **合计（人）** | | **132** | |

**五、其他要求**

1、供应商需要根据清洁工作的需要，配备必需的清洁用具。包括但不限于玻璃刮、大扫把、小扫帚、垃圾斗、尘推、拖把、伸缩杆、擦洗布、硬刷、钢丝球、不锈钢洁亮剂、玻璃清洁剂、洗洁精、去污粉、除垢剂、杀虫剂等。

2、所有服务项目包含人工费（含福利和社保）、企业管理费、利润、税金、保洁用品费、垃圾转运至垃圾站费等费用。工作人员在岗位上因自己或他人原因，造成自己或他人发生意外事故，由供应商负责涉事人员的保险理赔等一切相关事宜，采购人不负任何直接或间接责任。

3、服务质量监管的考核内容。物业服务质量监管的考核内容分为现场检查、师生投诉、事故赔偿、服务创新、各类荣誉五大项目。

（1）现场检查：采购人对各物业管理服务项目进行服务质量的不定期检查及每月综合考核（月查）。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、宿舍楼内管理及要求、消防管理、秩序维护、合同条款等方面内容。

（2）师生投诉：指经过核实的有责投诉事件，包括采购人后勤主管部门、在校师生及通过其他渠道受理的有效投诉。

（3）事故赔偿：合同期内因供应商管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

（4）服务创新：由供应商服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

（5）各类荣誉：供应商服务项目单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建等相关荣誉奖励，档次分为市级、部级及以上。

**4、服务质量监管的考核要求。**

（1）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》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—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。供应商每月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）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。

附件：1、物业服务—质量检查评分表

1. 物业服务—月现场考核评分表

**六、特别提示**

1、本次项目采购预算：5693997.28元/年，服务期限为三年。每年预计费用5693997.28元/年；后期根据采购人的考核结果可续签合同。合同每年一签，最多可续签两年

附件1

物业服务—质量检查评分表（样表）

**时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| 秩序  维护  (23分) | 1、消防设施、设备定期检查，记录完整，无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修；安全类标识、标牌张贴到位，无缺损； | 2 |  |
| 2、熟练掌握消防应急预案内容及操作流程； | 3 |  |
| 3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录； | 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 | 2 |  |
| 5、每天对教室安全进行检查，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、会客登记等第一教学楼各项规章制度，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、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； | 3 |  |
| 9、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。 | 2 |  |
| 公共  保洁  (25分) | 1、教室桌椅、多媒体柜、讲台、白板、黑板及时擦洗，无污迹、无灰尘、无水渍，粉笔、黑板擦保证供应； | 3 |  |
| 2、大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍； | 3 |  |
| 3、公共区域内门、窗干净，窗槽、窗台、楼梯、扶手整洁，无灰尘，手抹15公分无可见灰尘； | 3 |  |
| 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，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、花盆内无杂物、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； | 3 |  |
| 8、垃圾桶干净、整洁，垃圾袋套用规范，垃圾无外溢现象； | 3 |  |
| 9、按时开关教室，并保证室内干净、整洁；各类电灯、空调、电扇及时关闭； | 2 |  |
| 卫生间、工具间  (24分) | 1、台盆无污渍、镜面无水迹，龙头无积垢； | 3 |  |
| 2、地面无积水、无污渍、无痰渍，无长流水现象； | 3 |  |
| 3、拖布池、各类便器无堵塞、污垢、无异味； | 3 |  |
| 4、墙边角、窗轨干净、天花板、换气扇，无污渍、无蜘蛛网； | 3 |  |
| 5、保持卫生间空气清新，无异味； | 3 |  |
| 6、墙面、隔板无广告、无灰尘、无污迹、无积灰； | 3 |  |
| 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； | 3 |  |
| 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。 | 3 |  |
| 综合  管理  (18分) | 1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员； | 3 |  |
| 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）； | 3 |  |
| 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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附件2

物业服务—月现场考核评分表（样表）

**时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** | **得分** |
| 秩序  维护  (16分) | 1、每天对教室安全进行检查，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、严格执行教学楼各项规章制度，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、教室内的粉笔水笔、板擦、时钟、电铃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、消防设施、设备定期检查，记录完整；发现缺失、过期、随意挪动、损坏等情况及时上报并存档； | 2 |  |
| 6、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，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； | 1 |  |
| 9、应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到。 | 2 |  |
| 公共  保洁  (21分) | 1、教室桌椅、白板、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 | 3 |  |
| 3、门框、窗槽、窗框无污迹 | 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； | 3 |  |
| 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；吸顶灯每年至少清洗一次以上，并做好相关记录； | 2 |  |
| 6、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； | 2 |  |
| 7、垃圾桶干净、无异味，垃圾袋套用规范，垃圾桶无外溢现象； | 2 |  |
| 8、室内摆放盆栽盆内无杂物、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 |  |
| 9、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； | 2 |  |
| 卫生间、工具间  (18分) | 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 |  |
| 3、卫生间无积水、无痰迹，污垢，无长流水现象； | 2 |  |
| 4、各类便器、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； | 2 |  |
| 综合  管理  (15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） | 2 |  |
| 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）； | 2 |  |
| 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； | 2 |  |
| 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）； | 2 |  |
| 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； | 2 |  |
| 8、公寓楼公共区域卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品； | 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10分。本月累计收到3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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_