

序号	参数性质	技术参数与性能指标			
1		一、项目概况 本项目为渭南市华州区华州街道办城关初级中学物业服务项目，主要内容包含卫生保洁、安全防卫、水电维修、绿化养护、宿舍管理及其他采购人安排的临时性工作等。			
2		二、服务内容及要求 （一）服务范围 校园范围内所有公共区域，包括但不限于： 1、教学楼、办公楼、实验楼、会议室、报告厅、体育馆、宿舍楼、商业楼； 2、公共走廊、楼梯、卫生间、室外广场、道路、运动场、绿化带； 3、校门出入口及周边警戒区； 4、地下车库、设备用房等。 （二）服务内容及标准 1、卫生保洁			
		区域	服务内容	作业频次及要求	质量标准
		室外公共区域	道路、广场、操场、停车场、绿化带	每日全面清扫1次，巡回保洁；每周冲洗1次主要通道；垃圾箱每日清掏并擦拭，每周清洗1次内胆	路面无垃圾、无积水、无大量尘土；绿化带内无杂物；垃圾箱外观整洁，不满溢，周边地面无污渍
		教学楼、办公楼	走廊、楼梯、大厅、墙面、天花板	每日湿拖1次，楼梯扶手每日擦拭；墙面、天花板每月除尘1次；消防栓、宣传栏每周擦拭	地面整洁；扶手无灰尘；墙角无蛛网；设施表面洁净
		卫生间	大小便池、洗手台、镜子、门窗、隔板	每日全面清洗4次（早、课间、午、放学），每节课后巡视保洁；每周消毒不低于2次；每日补充清洁用品	无异味、无积水、无污垢；便池无黄渍；镜面无水渍；纸篓不满溢；设施完好
		会议室、报告厅	桌椅、地面、茶杯消毒、设备擦拭	会前全面清洁，会后即时清理；每周深度保洁1次	桌面无尘、地面无渍；茶杯按卫生要求消毒；设备表面无灰尘
		垃圾清运	生活垃圾、废弃杂物	每日定时清运至指定垃圾房，日产日清；每周对垃圾池及周边冲洗消毒2次	垃圾不过夜；垃圾池内外整洁，无异味，无蚊蝇滋生
		专项保洁	专项保洁服务	遇考试、会议、大型活动等提供专项保洁服务	按日常保洁标准执行
		定期消杀	定期消杀服务	定期消杀蚊蝇、鼠害，做好季节性卫生	无蚊蝇、鼠害，卫生防疫符合国家标准

			防疫	
2、安全保卫				
岗位	服务内容	具体要求	质量标准	
门岗值守	人员、车辆进出管理	24 小时值班；外来人员及车辆须核实身份并登记；学生上课期间外出须查验班主任假条；上下学高峰期立岗执勤	登记完整率 100%；无无关人员进入校园；大门畅通有序	
校园巡逻	治安、消防巡查	每日定时巡逻不少于 6 次（夜间 2 次）；重点部位（财务室、实验室、配电房）每 2 小时巡查 1 次；填写巡逻记录	发现隐患及时报告并采取临时措施；记录真实完整	
车辆管理	车辆停放引导、车场秩序	引导车辆有序停放，禁止占用消防通道；对外来车辆进行指引	车辆停放整齐；通道畅通无阻	
消防管理	消防设施检查、应急处理	每月检查 1 次灭火器、消火栓，填写检查卡；每季度组织 1 次消防演练（可联合学校）	设施完好有效；无遮挡、无过期；值班员熟练使用器材	
大型活动保障	运动会、考试、家长会、大型考试等	根据学校要求提前部署人员，负责秩序维护、车辆引导、人员疏散	活动期间秩序良好，无安全事故	
3、设施设备维修				
项目	服务内容	响应及完成时限	质量标准	
日常报修	水电故障、照明损坏、门窗桌椅维修、水龙头维修更换、管道漏水、开关插座维修等	接到报修后 15 分钟内到达现场；一般故障 2 小时内修复；复杂故障不超过 24 小时（需备件的情况向采购人说明）	维修质量合格；现场清理干净；回访满意率 90%以上	
巡检保养	配电箱、水泵、给排水管网、灯具等	每周巡查 1 次公共设施；每月保养 1 次水路，电路；每学期检修 1 次电扇、空调（仅外观清洁）	设备运行正常；无跑冒滴漏；照明亮灯率 98%以上	
应急抢修	水管爆裂、电路跳闸、厕所堵塞等	水管爆裂、电路跳闸、厕所堵塞等	响应迅速，处置得当，减少损失	
工具与耗	维修工具，耗材。如：	建立工具采购台	工具摆放整齐；耗材使	

		材	灯管、水龙头、密封圈、钳子、扳手、电笔等)的零配件由物业服务方列需求清单,学校采购或物业服务方代为采购。并开具发票,在采购人处报销。	账,耗材领用记录	用合理,无浪费
		4、绿化养护			
		项目	服务内容	作业频次	质量标准
		修剪整齐	草坪、绿篱、乔木修剪	草坪生长季节每月修剪 2-3 次;绿篱每年修剪 5-6 次;乔木冬季修剪	草坪平整,高度不超过 10cm;绿篱整齐美观;乔木无枯枝、下垂枝
		浇水施肥	根据天气和植物需要适时浇水,每年施肥 2 次	根据实际情况调整	无干旱、无涝渍;植物生长健壮
		病虫害防治	喷药防治	发现病虫害及时防治,选用低毒环保药剂,提前通知学校	危害程度控制在 5%以下;无因喷药造成师生不适
		除草松土	清除杂草、疏松表土	杂草及时清除,确保无明显杂草	绿地整洁,无杂草丛生
		补种移栽	对死亡苗木进行补种(苗木由采购人提供)	发现死亡后一周内完成补种	补种后成活率 90%以上
		5、其他服务项目			
		项目	服务内容	具体要求	
		寒假、暑假	对教室内外、公共区域进行深度保洁,包括课桌清理、地面打蜡、窗帘清洗,玻璃擦拭等。	按采购人要求的时间完成。	
		消杀服务	遇到传染病防治季节,要对全校教室及公共区域进行消杀。	使用安全的消杀药剂,避开学生活动时间,提前公示。	
		宿舍管理服务	负责非教学时间段住校生的生活照料,卫生保健,作息管理。	作息纪律严格管控,遇异常及时上报学校。	
		临时性任务	(1)采购人安排的临时性工作(如搬运桌椅、布置会场); (2)体育场馆、会议室、田径场等临时开放管理。	积极配合,按时完成。	
3		三、管理机构组建及人员要求 (一)管理机构组建 应成立渭南市华州区华州街道办城关初级中学物业服务项目部,项目经理为第一责任人,下设环境保洁组、安全保卫组、宿舍管理组、维修维护组。项目部			

	接受学校后勤财务处监督指导，每月召开工作例会，汇报服务情况，及时整改问题。 （二）人员配置及要求 本项目物业服务总人数不少于 38 人，其中项目经理 1 人、物业主管 1 人、水电维修工 2 人、保洁不少于 10 人、绿化维护员 1 人、保安不少于 10 人、安全员 4 人、宿舍管理员不少于 9 人，所有人员须统一着装，佩戴工牌，仪表整洁，文明用语，热情服务，具体要求如下： 1、项目经理 1 人 （1）工作职责：全面负责项目运营，与学校后勤处对接，员工培训、应急处理及月度考核； （2）工作时间：早 8:00 至 12:00，午 14:00 至 18:00（周一至周五）； （3）任职资格： ①项目经理必须有物业方面相应任职资格，具有 3 年以上学校物业管理经验； ②无犯罪记录，高中及以上学历； 2、物业主管 1 人 （1）工作职责：协助经理工作，具体负责保洁质量检查、安保排班、宿舍安全卫生安排及日常巡查； （2）工作时间：驻学校，每周周日 8:00 至周五 18:00； （3）任职资格：责任心强，有三年(含三年)以上学校物业管理经验；退伍军人优先。 3、水电维修工 2 人 （1）工作职责：负责校园日常水电故障维修（换灯换开关、修龙头、管道等）、设施巡检及节假日的安全排查。 （2）工作时间：每周周日至周五，早 7:30 至 11:30，午 14:00 至 18:00；周六进行轮班。（夜间需应对紧急抢修） （3）任职资格： ①电工须持电工证上岗； ②水工须持健康证； ③身体健康，年龄 60 岁以下； 4、保洁人员不少于 10 人 （1）工作职责： ①负责教学楼内走廊、楼梯、卫生间、墙面、门窗的日常清洁及消毒工作； ②负责办公楼、实验楼公共区域及室外道路、广场、运动场、垃圾桶的清洁； ③负责报告厅、会议室、功能部室的深度保洁及校园定期消杀工作； （2）工作时间：每周周日至周五，早 6:30 至 11:00，午 13:00 至 17:30； （3）任职资格： ①身体健康，吃苦耐劳，会使用保洁机械设备； ②年龄原则上不超过 55 周岁，经过岗前培训； ③持有健康证； 5、绿化维护员 1 人 （1）工作职责：负责草坪修剪、花木浇水、除草、病虫害防治等简单绿化养护。 （2）工作时间：每周周日至周五，早 7:00 至 11:00，午 14:00 至 18:00； （3）任职资格：有绿化工作管理经验；
--	--

	6、保安人员不少于 10 人 （1）工作职责： ①负责学校东、南门及车库出入口 24 小时值守，人员车辆出入查验，上下学高峰期秩序维护； ②负责消防器材检查工作； ③负责校门内外卫生及上下学安保工作。 （2）工作时间： ①白班：7:00-19:00； ②夜班：19:00-7:00； （3）任职资格： ①身体健康，吃苦耐劳，年龄不得超过 60 岁； ②持有保安员证； ③退伍军人及持消防设施操作员证者优先，无犯罪记录； 7、安全员 4 人 （1）工作职责： ①负责校园围墙、教学楼、地下车库的治安巡逻、监控设备检查、及夜间清场、上下学高峰期秩序维护工作； ②负责校园内正常教学秩序安全工作； ③负责协助学校食堂安全管理； （2）工作时间： ①周日下午 17:20 至 21:30； ②周一至周四早 6:40 至下午 21:30； ③周五早 6:40 至下午 17:20； （3）任职资格： ①身体健康，责任心强； ②高中及以上学历，退伍军人优先； ③年龄 20-45 周岁，无犯罪记录； 8、宿舍管理员不少于 9 人 （1）工作职责： ①负责非教学时间段住校生的饮食与自习管理工作； ②负责住校生在宿舍的生活照料，卫生保健，作息管理工作； （2）工作时间：常驻学校，周日 17:20 至周五 17:00；周六、周日轮流值班值班； （3）任职资格： ①身体健康，吃苦耐劳，和蔼可亲、文明礼貌； ②持有健康证； ③具有学校宿舍管理经验者优先； ④其中有保安证的女性须占 40%以上； ⑤初中及以上学历；
4	四、其他服务要求 （一）服务保障 （1）制度保障：建立《员工岗位职责》、《卫生保洁制度》、《门卫管理制度》、《消防安全制度》、《突发事件应急预案》等规章制度； （2）培训机制：新员工岗前培训不少于 3 天，在职员工每季度轮训一次，内

	容包括服务礼仪、安全知识、操作技能； （3）物资保障：配备足够的清洁工具、清洁剂、防护用品，对讲机、防爆器材、消防器材等安保装备； （4）应急响应：制定停水停电、恶劣天气、传染病疫情等应急预案，每年组织 2 次演练； （二）人员薪资待遇要求 本项目所有服务人员工资不得低于陕西省三类区最低工资标准 2140.00 元/人，并按照国家相关规定缴纳社会保险。 （三）保安备案要求 供应商应提供《保安服务许可证》或提供自承接本项目保安服务之日起 30 日内向采购人所在地的人民政府公安机关备案的承诺书（承诺书格式不限）。								
5	五、监督与考核 1. 监督及考核内容：学校后勤财务处负责对物业服务进行日常监督与月度考核。考核内容包括：卫生保洁质量、安全保卫执行、人员到岗及仪容仪表、师生满意度调查； 2. 考核方式：采取日常巡查、月度考核、满意度测评相结合的方式； 3. 日常巡查：甲方管理人员每日对服务情况进行抽查，发现问题当场指出并记录，作为月度考核依据； 4. 月度考核：每月末由甲方组织相关人员，按照《考核评分表》对当月服务质量进行综合评分，满分 100 分； 5. 满意度测评：每学期向教职工、学生代表发放满意度调查问卷，测评结果折算后计入月度考核（通常占 20%）； 6. 考核等级与费用支付： （1）得分≥90 分：全额支付当月服务费。80 分≤得分<90 分：每比 90 分低 1 分，扣除当月服务费的 1%。70 分≤得分<80 分：每比 80 分低 1 分，扣除当月服务费的 2%，并书面警告； （2）得分<70 分：当月服务费扣除 50%，并限期整改；连续两个月低于 70 分，甲方有权单方解除合同； 7. 重大扣罚：发生下列情形之一，当月考核直接定为不合格（得分<60 分），并视情节轻重追究乙方责任： （1）因乙方管理失职导致发生火灾、盗窃、人身伤害等安全责任事故。 （2）乙方人员与师生发生严重冲突，造成恶劣影响。 （3）乙方擅自将服务转包、分包。 （4）乙方人员存在违法犯罪行为。 8. 考核评分表（供浏览使用，无需响应） <table><tr><th>考核项目</th><th>分值</th><th>考核内容及评分标准</th><th>得分</th></tr><tr><td>卫生保洁</td><td>30 分</td><td>1. 公共区域地面有明显垃圾、积水，每处扣 1 分。2. 卫生间有异味、便池有污垢，每处扣 2 分。3. 垃圾箱满溢未及时清理，每处扣 1 分。4. 会议室、报告厅会前未清洁，每次</td><td></td></tr></table>	考核项目	分值	考核内容及评分标准	得分	卫生保洁	30 分	1. 公共区域地面有明显垃圾、积水，每处扣 1 分。2. 卫生间有异味、便池有污垢，每处扣 2 分。3. 垃圾箱满溢未及时清理，每处扣 1 分。4. 会议室、报告厅会前未清洁，每次	
考核项目	分值	考核内容及评分标准	得分						
卫生保洁	30 分	1. 公共区域地面有明显垃圾、积水，每处扣 1 分。2. 卫生间有异味、便池有污垢，每处扣 2 分。3. 垃圾箱满溢未及时清理，每处扣 1 分。4. 会议室、报告厅会前未清洁，每次							

				扣 3 分。5. 未按规定频次消毒，扣 2 分。	
		安全秩序	25 分	1. 门岗脱岗、睡岗，每人次扣 3 分。2. 外来人员未登记放行，每人次扣 2 分。3. 巡逻记录缺失或造假，扣 3 分。4. 消防设施检查不到位，每处扣 2 分。5. 车辆乱停放堵塞通道，每辆扣 1 分。	
		设施维修	30 分	1. 报修响应超时，每次扣 2 分。2. 维修不及时（超时限），每次扣 3 分。3. 维修质量差返工，每次扣 2 分。4. 巡检不到位导致故障扩大，每次扣 3 分。	
		绿化养护	10 分	1. 草坪杂草明显、过高，扣 2 分。2. 绿篱未及时修剪，扣 2 分。3. 出现严重病虫害未防治，扣 3 分。4. 枯枝未清理，每处扣 1 分。	
		人员管理	10 分	1. 在岗人数少于合同约定，每人次扣 2 分。2. 未统一着装、佩戴工牌，每人次扣 1 分。3. 服务态度差、与师生争吵，每人次扣 3 分。4. 新进人员无犯罪记录证明或未培训上岗，扣 2 分。	
		配合协调	5 分	1. 不服从甲方合理工作安排，每次扣 2 分。2. 临时任务推诿或完成不及时，每次扣 2 分。	
		合计	100 分		