

附件一：物业管理服务的内容及要求

（一）楼宇：

（1）楼内门厅、走道、厕所等公共场所的卫生保洁，门窗、墙壁、天棚、裙楼屋顶等卫生保洁（洗手液、抽纸、卷纸及一次性环保纸杯等日常清洁耗材由甲方提供）；

（2）公共设施设备的保管与使用，直饮水箱的清洗与消毒等；

（3）房屋、家具、门窗、水电、管线、配电箱柜、灯具、插座、开关、开水箱等设施设备的保养与小型维修；

（4）楼宇内部庭院环境卫生管理等；

（二）综合管理服务要求：

1. 乙方按照项目的实际情况和管理要求配备工作人员。
2. 项目负责人和管理人员须统一着装，挂牌上岗，仪表整洁。技术作业人员须按照有关规定取得岗位证书，挂牌上岗。
3. 制定物业管理与物业服务工作计划并组织实施。
4. 有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。建立管理处内部管理制度和考核制度。服务场所公示办事制度、办事规则、服务流程。
5. 24 小时受理甲方的报修。急修半小时内到现场查看处理，小修 24 小时内修复。有完整的报修、维修和回访记录。对使用部门或使用人的投诉在 48 小时内答复处理。
6. 采取多种形式与甲方进行沟通，对沟通和测评结果进行分析并及时整改。
7. 乙方每半年向甲方移交物业管理档案及相关资料。

（三）值班服务要求：

按甲方要求建立健全安全管理制度，实行 24 小时配电房、消防控制室值班，确保物业管理区域人员、财产及设备的安全；多媒体及公共教室钥匙使用与登记的管理工作。

1. 着装：工作时间必须着制服，制服不准与便服混穿，不同季节的制服不准混穿。制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋

或赤足；

2. 仪容仪表：值勤时要仪表端正，精神饱满；

3. 举止：精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。工作时，不准袖手或将手插入衣袋，不准搭肩、挽臂，边走边吸烟、吃东西，嬉笑打闹，不准随地吐痰、乱扔废弃物；

4. 语言：在工作中使用语言要简洁准确，文明规范，说话要有理有节，并讲普通话；

5. 岗位纪律：严格按照法律的规定范围开展服务工作，严格履行岗位职责，不准做与服务无关的事情。不准脱岗、空岗、睡岗。遵守服务单位内部的各项规章制度，对采购单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。有重要情况要妥善处理并及时上报，不准迟报、漏报、隐瞒不报；

6. 卫生：要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

（四）物业管理具体服务内容及要求

1.所有工作人员必须遵守国家的法律、法规及甲方的各项规章制度；具有上岗资质，无犯罪记录，无不良嗜好；具有良好素养，爱岗敬业，责任心强，工作勤快，礼貌待人，和蔼处事；相貌端正，着装统一，身材适中，身体健康（无传染性疾病）。

2.所有工作人员上班时间不得闲聊，不得在电子产品（电脑、手机等）上打游戏，炒股票。一旦发现员工有上述行为，每人次扣罚 50 元。

3.甲方对乙方进场人员进行考察，考察期为三个月，对不符合要求的人员，乙方无条件更换调整。派驻的人员需保持相对稳定（个人原因辞职、试用期内不合格者、工伤、病假的除外），人员更换须与甲方协商，获得认可后方可更换，更换人员必须符合招标文件要求。

4.除项目经理以外，具体岗位设置和人员安排可由乙方根据项目实际情况并结合企业管理经验进行优化，统筹安排。

5.员工由甲方统一进行考勤，由乙方提供便于甲方实施考勤管理的硬件设施条件和相关方式；甲方安排专人对员工考勤情况进行督促检查，作为支付物业费

的重要依据。

6.乙方须提供详细物业管理工作设计、服务管理工作标准、服务保障承诺及拟配置各岗位人员具体情况，编制项目管理机构、工作职能组织运行图，阐述项目经理的管理职责及简历、内部管理的职责分工制度。

7.乙方不得利用服务区域内的甲方房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变使用性质。

8.本项目属于学校维修、保养、耗材供应等，均由维保单位负责，需要乙方配合的需积极响应。

9.乙方需做好物业服务开始及合同到期时的交接工作，保证交接工作的平稳过渡。制定交接方案，明确交接范围（包括固定资产的清查、各类台账的编制整理等）和步骤等信息。交接期间确保服务质量，做好人员协调安排。交接过程有序、有记录，双方保持良好的沟通，确保交接工作的连续性和平稳性。

★项目经理（1人）

负责协调学校各项日常工作，统筹安排工作计划。

熟悉掌握项目内整体情况，与甲方建立良好的沟通关系，能果断处理一般应急事件。

每天不定时的督促巡逻安保、保洁、工程日常工作情况，每周召开一次员工工作会议。

负责装修垃圾的堆放安排、记录、施工过程中是否按照学校相关规定执行的检查监督。

负责接受甲方投诉，对甲方投诉做好记录，并及时处理。

手里日常报修及特约服务工作，及时为学校甲方排忧解难，并负责服务回访和甲方意见征询、归集，对物业管理服务工作的改进并提出意见和建议。

负责制定每月采购计划，在每月15日前上交公司。

每年组织一次以上学校宣传、文化活动。

负责管理处物业档案、甲方档案、及质量的归集、整理和保管。按时上交公司要求的各类报表。

完成公司交办的其他工作。

★保洁（主管 1 人负责南京外国语学校明远初中、南京外国语学校明远小学和南京市第一幼儿园国际部南部新城分部三校四址；保洁员 4 人负责南京外国语学校明远初中；保洁员 9 人负责南京外国语学校明远小学）

1、楼内门厅、教室、走廊、楼梯、平台做到无纸屑、无蛛网灰尘无积水痰迹、杂物；学校公共宣传橱窗整洁；楼宇内公共场所窗明几净。具体要求：

每日保洁二次，每小时巡扫一次有记录。做到地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾，无积尘；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蛛网；公共设施表面(如宣传窗、垃圾桶、装饰柱、灭火箱、植物花盆、“MY”农场等)无积尘、无污渍、无手印、光亮；高度2米以下的门、窗框、外立面表面干净、玻璃明亮、无积灰、无污垢、无水迹、无乱张贴。

2、厕所无吊灰、异味、尿垢、蝇蛆，水池上下水道畅通。具体要求如下：

（1）拖洗所有洗手间地面，抹净洁具、门框、墙身，每天循环多次，保持无灰尘、无水渍、无垃圾、无异味。首次在 8:00 前完成；

（2）隔板、每天擦抹一次，小便池、厕位、水池每半天清洗 1 次。镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次，每小时巡视 1 次，保持无污渍、水渍、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸、口香糖；

（3）每周一次全面大清洗墙面瓷砖、大理石，地面用清洁剂刷洗，天花板擦净，灯具、风口抹尘，保持干净，无污渍，洁具每周用消毒剂消毒两次，整体卫生间全面消毒，每月一次。卫生间、茶水间的地面每天拖地至少 4 次，冲洗 1 次；

（4）垃圾桶清倒垃圾，更换垃圾袋，并运到指定地点堆放，每天多次，地面平时循环拖扫，保持干燥、洁净；

（5）清理、疏通、消毒室内外沟渠、公共雨污水管道、卫生间下水道等，收集和清运垃圾。其中公共雨污水管道每年全面清掏一次。

3、楼内公共区域，包括楼内的过道、消防通道等公共场所：

（1）所有过道地面每天循环清扫，每周一次清洗，保持地面无垃圾、纸屑、

烟头、无水渍，并每天拖地二次，平时发现污渍、垃圾及时处理，保持光洁明亮；

(2) 擦净所有玻璃门、窗，发现手印、污渍及时清理干净；

(3) 擦净所有垃圾筒、及时清理垃圾，保持垃圾不超过筒身 1/2 处；

(4) 每日清扫消防通道，抹净扶手栏杆，地角线上面灰尘，地面梯阶每天扫一遍，发现口香糖、痰渍等及时清除，每周清洗一次；

(5) 擦净所有 3 米以下大理石、木板、玻璃墙面，每天一次，3 米以上墙面每月一次。所有瓷砖地面每天拖洗一次，每周用清洁剂彻底清洗一次，保持地面光洁明亮；

(6) 所有通道出口指示灯牌、应急灯，每周清洁一次，保持无灰尘、无蜘蛛网，明亮透洁；

(7) 擦净所有消防栓、消防器材，每天一次，每月全面清洁一次；

(8) 过道天花板、墙角、墙面每周清扫一次，平时发现蛛网及时处理；

(9) 所有通道门窗，每天擦抹灰尘至少一次；

(10) 及时开关灯，节约能耗。

4. 校园道路做到无尘土、积水、杂物，做到全天保洁。具体要求：

校园内主次干道、小径路、广场、座椅、橱窗等：每日7:20前清扫干净，并处理完垃圾。7:20至放学，要设专人巡回清扫、保洁，实行卫生保洁常态化，做到随抛随清扫，无积尘，无纸屑、树叶、烟头等杂物，室外长廊、座椅、橱窗无灰尘，确保校园整体环境的整洁。

重大活动期间实施冲洗保湿，做好重大活动组织期间的保洁服务；暴雨、大雪时及时组织保洁人员共同清扫。做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、积水、泥沙，下水道口保持畅通；雨雪天气时，保证路面、广场不积水。

5. 保证垃圾日产日清。

6. 做到环境卫生达标，各级卫生检查合格。

7. 冬季除雪、夏季防汛。

8. 做好学校节日、庆典、演出、会议（含周工作安排的各种会议及学校领导安排的临时会议）等重大活动的环境保洁、会场布置、设备保障和会务服务工

作。

9. 加强楼群管理。注意节约水电，发现水电故障及时报修，无“长明灯”、“长流水”；安排好节假日值班，做好安全防范工作，防止资产丢失。

10. 定期清理建筑物屋面杂物，保持雨水通道畅通。

11. 加强日常维修项目的检查和养护，发现问题或接到报修任务及时修理，并保证维修质量，原则上不超过 24 小时。

12. 负责会议前的准备茶水、会议用品等工作。

13. 负责会议室设备及服务用品的检查及报修。

14. 负责保持会议室与服务区的干净整洁。

15. 负责会后的会场整理。

16. 负责会议室条幅、指示牌的摆放及悬挂。

17. 负责杯具的清理及消毒。

18. 负责客人遗留物品的收集整理并及时上报。

19. 完成上级交待的其它工作。

★消控室值班员（4 人）

1、负责消防控制室的 24 小时值守，消控岗值班时按《消控室岗位职责》、《消控室管理规定》、《消控室出入登记》、《火警应急处理程序》执行。值班人员要坚守岗位，检查监控系统、设施设备运行情况，密切注视监视屏及各类控制柜的运行状态。做好每天的消防、防雷、防爆、防火等巡查工作，填写检查记录，发现紧急问题及时上报给甲方有关部门。负责消防设施设备的管理工作。配合相关消防部门对消防设施的检修工作。

2、消防监控室操作管理人员应认真学习国家消防法规、技术规范及有关消防联动控制及操作等专业知识，应具备专业操作资格，持应急管理部消防救援局颁发的消防设施操作员证（中级）。

3、消防控制室操作管理人员应能熟练掌握消防设施设备操作技能和常见故障处理方法，负责 24 小时监视消防主机信号。

4、消防控制室必须实行每日 24 小时专人值班制度，消防控制室操作管理人

员值班期间严禁脱岗，认真填写交接班记录。

5、消防控制室应确保火灾自动报警系统和灭火系统处于正常工作状态。

6、消防控制室应确保高位消防水箱、消防水池、起亚水罐等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水阀门、自动喷水灭火系统管道上阀门常开；确保消防泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动（接通）位置。

7、消防控制室值班人员街道火警信号后，必须立即通知楼层工作人员或者巡楼保安（或其他就近工作人员）进行确认，并填写《火灾报警记录表》，存档备查。

8、火灾确认后，消防控制室必须立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态（处于自动状态的除外），同事拨打“119”火警电话报警。

9、火灾确认后，消防控制室必须立即启动单位内部灭火和应急疏散预案，并应同时报告单位负责人。

10、对于自身不能消除的消防隐患及时书面通知甲方。

★配电房值班员及维修人员（包含机电主管、综合维修工、强电维修工和高压配电房值班人员）（6人）

1、对服务区域内消防设备、机电设备、供水设备、管道设施、网络智能化系统等（不含空调及电梯）进行日常管养及行业规范要求的检测，对高压配电、消防系统进行维保，对水箱、隔油池、化粪池、公共部位烟道进行清理。投标人如开展特殊作业，需委托具有相应资质的专业单位。

2、协助做好供水、供电、供气等设施设备正常运转的保障工作，并做好运行记录，确保正常供水供电和各项设备的正常运转和维修保养。

3、详细了解校园建筑的布局、结构、给排水、电气、消防、各种线路等数据，并熟悉各种设备的使用方法。对全校公共设施（不含电梯、空调）要进行日常管理和维修养护，并做好检修记录和保养记录。定期检查供水、供电等运转状况，每周进行水电安全隐患专项排查一次，并做好登记，发现问题要及时提出处置方案并及时进行维修、维护或上报学校，同时监督维修。设备台帐、图纸档案、

运行记录、检查记录、维修记录、保养记录完整，保证运行正常。

4、协助甲方做好供水、供电、消防、监控等设备运行，实行 24 小时报修值班制度，急修能及时到达现场。

5、定期对管道进行检查，确保下水道无漫溢现象。若出现天花板和墙壁漏水、地下水管破裂等问题时，应以书面形式及时向学校有关部门（或甲方指定的维保单位）报修（情况紧急时电话先报告）。负责给排水系统的日常检查和维护，包括：上下行管道、雨、污水井（管）、盖、明暗沟、污水泵、抽水泵、发电机等的检查、疏通及维护。负责房屋设施的日常检查和维护，如：楼梯、扶手、围栏、围栏、公共门窗、房屋标识、道路、路障、宣传栏等的检查和维护。

6、供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，乙方应具有相关应急预案，确保供水、供电系统的正常运行。高压值班电工负责高压配电设备运行管理，严格遵从部颁电路技能规程与安全规程，确保安全供电，确保电气设备正常作业。定时巡视电器设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表，负责低压线路供电设备设施的日常检查和维护，如：配电柜室内外电缆桥、室外电缆井、配电箱柜等的检查和维护。

7、教学区路灯、楼道灯等处照明设备外观整洁、无脱落，完好率及维修更换率 100%，并按规定时间定时开关。

8、维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确，执行良好。

9、对设备故障及重大事件有完善的应急预案和现场处理措施、处理计划。工程维修人员在值班时间内，应坚守工作岗位，不准迟到早退，擅自离岗。生病、酒后或情绪不佳时不得接班，接班人员在接班时，须清点钥匙、工具、安全用具，认真检查各设备状况，逐项查看记录，有疑问时要及时提出，交接双方认为交接两清。非工作人员（包括本部门的无关人员）禁止进入配电房，外人因工作需要进入配电房时须经学校批准后，由高压值班电工陪同方可入内，高压值班电工必须进行全程安全监护，防止人员和设备事故的发生，当值电工须在值班记录表上签名并对记录表的真实性和完整性负责。

- 10、负责做好校园设施设备日常维护检修工作，维护全校的电路、水路、灯具、水暖用具，保障用电、用水正常，负责所有楼馆公共照明、应急灯、安全出口指示灯、路灯、草坪灯、开关及插座等电器设施设备的维护及管理工作，工程零修、急修及时率 98%；零修急修及时完成，保证质量，零修工程合格率 100%。
- 11、各类设施、设备完好、整洁、无污损，完好率、合格率均达到 98%以上。
- 12、注意仪容、仪表，按规定着装并佩戴工作证，保持服装清洁整齐，始终保持良好的精神面貌。
- 13、保持工作区域及办公区域的干净整洁。
- 14、服从领导的工作安排，严格遵守各项管理制度，认真完成工作任务，积极钻研业务。
- 15、妥善保管和使用机房钥匙、各类工具及器材，如有损坏或遗失需照价赔偿。
- 16、熟悉校园内设施设备位置及状况，掌握设备操作规程。
- 17、负责分工范围内的设施设备的运行控制及管理，做好设施设备巡检及各项维修保养工作。
- 18、按规范做好维修及检修工作。
- 19、遇设备故障或损坏时，保持冷静，迅速采取紧急处理措施制止事态扩大，同时立即报告上级。
- 20、严格按规范做好二次装修现场的巡查工作，防止并制止影响学校安全、破坏房屋结构、违反装修规定等现象。
- 21、完成不限于以上范围的其他工作和上级交办各项工作。

附件二、人员要求

岗位名称	人数	人员要求
项目经理	1	投标人拟派驻本项目的项目经理，年龄不超过 40 周岁，中级及以上职称及本科及以上学历优先。
消控室值班员	4	男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好，须持有中级及以上消防设施操作员证书。
配电房值班员	3	男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好。
综合维修工	1	男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁，有设备设施维修经验，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好。
强电维修工	1	男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁，须持有强弱电从业资格证或特种设备安全管理人员证等相关证件，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好。
保洁员	12	男性不超过 60 周岁，女性不超过 50 周岁，身体健康、有责任心、积极主动、仪表整洁。
客服（保洁员）	1	根据校方要求，将客服人员调整为保洁员，依照保洁员要求。
机电主管	1	年龄不超过 50 周岁，须持有高压电工作业证书，具有中级及以上职称者优先，统筹机电设备的维保工作，本科及以上学历优先，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好。
保洁主管	1	年龄不超过 50 周岁，负责保洁带班，中级及以上职称证书及本科及以上学历优先，身体健康、作风正派、遵纪守法、品德良好。
合 计	25	备注：以上人员年龄、职称或学历不满足要求的，需通过甲方面试后方可上岗。

附件三：考核细则

楼宇物业服务考核细则

(一) 甲方指定所属职能部门为具体考核单位，对管理范围内的乙方日常服务进行检查、考核，各类违章以文字记录确认。职能部门每季度汇总1次，不合格或未完成管理目标的，根据考核结果给予相应罚款。由甲方管理部门出具整改通知，限时整改，并按处罚规定执行，乙方缴纳至甲方相应账户。

(二) 考核标准

考核范围		考核内容	考核要求	评分标准
安全管理	1	消防管理	做好所属区域消防器材的保管、检查和使用，检查记录资料完整并有责任人签字，及时提出更换意见。	未做到一次扣1分
	2	配电箱	每天做好配电箱检查及运行相关的记录，如有异常及时向有关部门报告。	未做到一项扣1分
维修管理	1	工程维修	维修工作完毕及时清理现场，有相应的维修记录，维修消耗材料有统计账目表；校内损坏的设备及时更换，工具、仪器妥善保管。摆放工具、物品整齐，整洁卫生。	未做到一项扣1分
保洁管理	1	保洁	地面、道路、教室、卫生间等其它所需保洁的地点干净、清洁，所产的垃圾及时清理，卫生间无异味、无堵塞现象；保洁区域内的设施设备无污迹、无粘物、无蜘蛛网、灰尘等。	未做到一项扣1分
应急管理	1	活动保障	做好重大活动的后勤保障、接到报修事项须及时响应。	未做到一次扣1分
队伍管理	1	装备要求	物业服务人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，照明灯具、通讯器材配置齐全。	未做到一项扣1分
	2	岗位要求	有年度员工培训计划并按计划开展培训教育，保留完整的员工培训记录备查。每学期开展一次预案演练，提高员工应急处置能力。	未做到一次扣2分
	3	文明礼仪	热爱学生，对访客、学生以及教师礼貌用语、文明服务、态度亲和、举止端庄。	未做到一次扣1分
	4	岗位人员要求	无迟到、早退现象、工作时不擅离岗位、不聚众闲谈。	未做到一次扣2分
其他问题及处理意见			火灾、设施设备隐患排查不力等有责情形。	除赔偿损失外，加重扣分

(三) 服务考核处罚标准：

- 1、考核均分 ≥ 90 分为合格，均分 < 90 分为不合格；
 - 2、90分以下每低0.5分的，扣除1000元；
 - 3、对出现以下情形之一的，每发生一项，扣除1000元—10000元：
 - (1)因物业服务不到位导致发生有较大影响的责任事件；
 - (2)未按要求期限整改完成的；
 - (3)发生同样问题3次（含3次）以上的；
 - (4)服务人员存在违纪违法行为，对学校造成影响的。
 - 4、对发生重大有影响责任事件的，扣除5000元—10000元，乙方并承担相应的责任损失，严重的依法承担相应的刑事责任。
- （四）奖励：在重大事件处置、避免意外事件发生、好人好事等方面，有突出贡献的，每季度一次考核，酌情加分（1—5分）。
- 注：考核扣除的费用由乙方缴纳至甲方指定账户，甲方有权处理考核处罚的费用。

公共区域保洁考核细则

服务期间甲方将按照相关规定对乙方的服务工作进行检查考核和验收。

（一）考核内容

主要包括校园室外（以建筑物外路牙为界）环境，道路的清扫和保洁。

（二）考核办法

1、考核检查采用定期和不定期随机抽查两种考核方式，定期考核以季度考核为主，不定期考核即经常性巡查及重大节日、庆典、“迎检”等指令性检查时所进行的随机抽查考核。

2、实行百分等级评定，季度考核平均分与对应等级为：考核均分 ≥ 80 分为合格，均分 < 80 分为不合格。

3、对于及时制止和报告违法违规行为的，学校给予相关个人进行奖励。及时制止和报告乱贴广告行为的学校奖励每人每次 50 元；及时制止和报告偷盗窰井盖或雨水盖行为的学校奖励每人每次 100 元。以上行为以现场照片或监控录像作为处理和奖励的重要依据。

（三）考核分值及评分标准

1、考核分值设置

室外环境和道路的保洁（100 分）

2、评分标准

1) 校园主次干道路面保洁（25 分）

2) 人行道的保洁（25 分）

3) 窰井盖的卫生管理（25 分）

4) 雨水管井入水口的卫生管理（25 分）

每块检查地段扣分标准：

主次干道路面保洁（25 分）：地面有明显尘土 2 分（每处扣 0.1 分）；有明显积水 2 分（每处积水扣 0.1 分）；有杂物 2 分（每个扣 0.1 分）；地面落叶过多 2 分（每 100 片落叶扣 0.1 分）；有白色垃圾扣 2 分（每个扣 0.1 分）。

人行道保洁（25 分）：路面有污迹 2 分（每处扣 0.1 分）；路面有杂物 2 分（每个扣 0.1 分）；路面有白色垃圾 2 分（每个扣 0.1 分）；路面缝隙有明显杂草 2 分（高度 5cm 以上的每株扣 0.1 分）；电杆乱张贴 2 分（每根扣 0.1 分）。

窰井盖的卫生管理（25 分）：窰井盖被盗或损坏没及时向后勤管理处报告 2 分（每个扣 0.5 分）；窰井盖面干净 3 分（如有泥土、树叶、烟头、杂物的，每个窰井盖扣 0.1 分）。

路面雨水管入口管理（25 分）：雨水管井入水口被盗或损坏没及时向后勤管理处报告 2 分（每个扣 0.5 分）；雨水管井入水口盖上有泥土、树叶、烟头、杂物 3 分（每个不符合要求的入水口盖扣 0.1 分）。