

北京高校学生公寓、物业管理服务及费用评估标准

（ 2015 版 ）

北京高等教育学会后勤管理研究会

编 制 说 明

北京高校后勤研究会物业专业委员会根据国家和北京市有关法规、收费标准及物价上涨指数，结合北京高校实际，在广泛征求意见的基础上，对《北京高校物业管理服务及费用评估标准》(2007 版)进行了修订，形成了《北京高校学生公寓、物业管理服务及费用评估标准》(2015 版)。本标准为指导性标准，仅供各校根据实际参照使用。

为了便于理解和把握，作以下说明：

1. 标准所列费用不涉及经营性资产和经营性服务
2. 适用范围：依靠保障经费运行的管理服务项目
3. 适用人员：学校后勤面向社会招聘的务工人员
4. 人员费用包括：工资（13 个月）、社会保险、加班费、培训费，不包括住房费用和住房公积金
5. 仅供 2015 年参照使用
6. 本标准由北京高等教育学会后勤管理研究会物业专业委员会负责解释
7. 咨询联系方式：电话 58808263 邮箱：wyzx@bnu.edu.cn

2015 年 3 月

目 录

1. 客服中心.....	1
2. 消防、治安.....	2
3. 学生公寓综合管理.....	3
4. 送旧、迎新.....	4
5. 教学楼、办公楼综合管理.....	5
6. 学生公寓、教学楼、办公楼保洁.....	6
7. 校园环境绿化保洁.....	7
8. 邮政服务.....	8
9. 供配电运行维护.....	9
10. 电梯运行维护.....	10
11. 二次供水运行维护.....	11
12. 自备井运行维护.....	11
13. 中水运行维护.....	11
14. 浴室、茶炉、蒸汽锅炉运行维护.....	12
15. 供暖运行维护.....	13
16. 中央空调运行维护.....	14
17. 房屋及设施设备小修维护.....	15
18. 管理费用.....	17
19. 招投标项目.....	18
20. 校园住宅区物业管理服务.....	19

北京高校学生公寓、物业管理服务及费用评估标准 2015 版

1. 客服中心

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
24 小时客服	6 人	35.1 万元/年 (4500 元/人·月 ×13 月×6 人)	1.5 万元	1. 实行 24 小时值班; 2. 接听电话, 负责报修登记、投诉、反映相关建议或意见; 学校查号台、校园服务热线、 处理现场师生反映的相关问题; 3. 负责 QQ 服务平台、网上报修平台、微信服务平台等信息平台。

注: 1. 材料费用包含: 记录本、笔、电池、网络电话费、复印、工服等费用。

2. 消防、治安

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
四班三运转 双岗中控	8 人/室	47.74 万元/室·年 [(4500 元/人·月×13 月×8 人/室)+培训费 (4×2350/人)轮训]	0.8-1.2 元/平米·年	1. 实行 24 小时值班,持证上岗,做到火灾、盗窃等事故不迟报、误报; 2. 在岗期间无睡岗、聊天、吸烟及做其它与本岗位无关的事情; 3. 中控室内的电话属专用报警联系电话,任何人不得占用,影响联络; 4. 处理报警及时率:100%; 5. 发现设备故障要及时排除或通知、并协助技术人员进行修理维护; 6. 值班人员要每日认真做好值班和交接班记录,如实填写系统运行情况。
四班三运转 单岗门卫	4 人/门	18.2 万元/门·年 (3500 元/人·月×13 月×4 人/门)	0.5-1.0 元/建筑平米·年	1. 站姿:抬头、挺胸、呈跨立姿势; 2. 礼貌迎来送往,引导方向正确,答询准确; 3. 控制闲杂人员进入大楼; 4. 认真检查贵重物品出门凭证,确保财产不受损失; 5. 保证大堂出入口畅通。
四班三运转 双岗巡检	8 人/2 万建筑平米	36.4 万元/2 万建筑平米·年 (3500 元/人·月×13 月×8 人/2 万建筑平米)	0.3-0.5 元/建筑平米·年	1. 24 小时保安巡视服务,每 2 小时对辖区巡视 1 次; 2. 维持楼区的公共秩序,按指定的巡视路线巡视; 3. 巡视签到、电子巡更对点准时、规范; 4. 劝止违反安全或公共秩序的行为; 5. 接到报警后 5 分钟内到达报警现场,维护秩序,并协助处理; 6. 巡逻中遇到师生求助或突发事件,应立即处置或对讲呼叫救援; 7. 遇到可疑人员进行询问验证,必要时送交保卫部门处理。

注:1. 消防探头、消火栓、消防水泵、消防水箱、消防管道等消防系统的管理维护费用由消防主管机构另行制定;

2. 安防设备由安防主管机构另行制定;

3. 不包含门禁限电、楼宇自控相关费用;

4. 巡检面积按建筑面积计量;

5. 材料费用包含:通讯器材、通讯费、记录本、笔、手电、电池及工服等费用。

3. 学生公寓综合管理（建筑面积 2 万平方米及以下）

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
学生公寓四班三运转单岗楼管	4 人/楼	19.76 万元/楼·年 (3800 元/人·月× 13 月×4 人/楼)	1 万元/楼·年	1. 身体健康，行为举止得体，使用文明规范用语； 2. 实行 24 小时值班（楼长上正常班），为学生提供接待、查询、代存、代办、借阅、电话、传达等服务； 3. 对进出可疑人员进行询问检查，并协助相关部门做好消防治安工作，落实公寓夜间巡查制度； 4. 严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好借用记录； 5. 保证前台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境。

注：1. 材料费用包含：通讯器材、通讯费、记录本、笔、手电、电池及工服等费用；

2. 多层楼楼长一般要求大专及以上学历，一般会使用计算机；

3. 值班员或门卫一般要求具有初中或以上学历。

学生公寓综合管理（建筑面积 2 万平方米以上）

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
学生公寓四班三运转单岗楼管	7 人/楼	34.58 万元/楼·年 (3800 元/人·月× 13 月×7 人/楼)	2 万元/楼·年	1. 身体健康，行为举止得体，使用文明规范用语； 2. 实行 24 小时值班（楼长上正常班），为学生提供接待、查询、代存、代办、借阅、电话、传达等服务； 3. 对进出可疑人员进行询问检查，并协助相关部门做好消防治安工作，落实公寓夜间巡查制度； 4. 严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好借用记录； 5. 保证前台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境； 6. 知晓电梯安全运行常识，熟悉消防各类标识及疏散常识，对高层建筑内的设备设施名称有一定了解；

注：1. 材料费用包含：通讯器材、通讯费、记录本、笔、手电、电池及工服等费用；

2. 高层楼楼长一般要求大本或专科学历，一般应熟练使用计算机，经过本单位物业管理知识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

3. 值班员或门卫一般要求具有高中或以上学历，年龄男不超过 60 岁、女不超过 50 岁且经过本单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

项目	费用标准	服务内容
公寓文化建设	每生 5.00 元/年	1. 印刷公寓新生入学指南; 2. 印刷出版公寓报刊; 3. 举办公寓文化节等
安防设备维护	按照新设备采购经费的 8%额度核拨维护费	1. 学生公寓限电设施维护费; (按照新采设备原值 8%); 2. 学生公寓门禁系统维护费 (按照新采设备原值 8%); 3. 学生公寓安全疏散门维护费 (按照新采设备原值 10%); 4. 消防烟感报警系统 (清洗烟感探头 40 元/次/年) (灭火器检测 12 元/次/5 公斤) (更新 65 元/5 公斤)
灭蟑和灭鼠	0.30 元/平米/次	使用面积大于 2 万平米;
	0.40 元/平米/次	使用面积小于 2 万平米;

4. 送旧、迎新

项目	费用标准	服务内容
送旧	20 元/生	1. 毕业典礼会场布置; 2. 毕业摄影现场布置 3. 校园文化环境布置; 4. 包装行李、协助托运; 5. 清理打扫毕业生宿舍。
迎新	22 元/生	1. 迎新现场布置; 2. 校园文化环境布置; 3. 宿舍文化环境布置; 4. 转运行李; 5. 开学典礼会场布置; 6. 入学教育会场布置。

5. 教学楼、办公楼综合管理

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
教学楼四班三运转单岗楼管	6 人/楼	29.64 万元/楼·年 (3800 元/人·月× 13 月×6 人/楼)	1 万元/楼·年	1. 使用文明用语, 微笑服务, 协调楼内各项事宜, 服务整改合格率 100%; 2. 定期检查安全、卫生及设备完好状况, 合格率 95%以上, 发现问题及时报修, 并做好记录; 3. 挂牌服务, 礼貌待客; 向导咨询; 安全检查; 4. 定期对员工进行岗前培训; 5. 根据课程安排, 提前将教室准备完毕, 为师生提供方便、舒适的上课环境; 6. 熟悉本楼宇一切情况, 包括: 教室、座位、卫生间数量, 公共区域面积, 上课老师的特征及其教学安排等; 具备处理应急突发事件的能力; 7. 按学校要求开放关闭教室, 晚自习后, 组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作, 并锁好门窗。
办公楼四班三运转单岗楼管	4 人/楼	19.76 万元/楼·年 (3800 元/人·月× 13 月×4 人/楼)	1 万元/楼·年	1. 定期检查安全、卫生、设备完好状况, 合格率 95%以上, 并按要求及时记录; 2. 使用文明用语, 微笑服务, 协调楼内各项事宜, 服务整改合格率 100%; 3. 挂牌服务, 礼貌待客; 向导咨询; 4. 安全检查; 5. 熟悉本楼宇一切情况, 包括: 办公单位及其方位, 卫生间数量, 公共区域面积, 办公人员的特征及工作时间等; 具备处理应急突发事件的能力; 6. 确保设施设备安全正常运行, 出现故障, 及时上报维修; 7. 对新员工进行岗前培训; 服务满意率 96%。

注: 1. 材料费用包含: 通讯器材、通讯费、记录本、笔、手电、电池及工服等费用;

2. 楼管员要求大专学历。

6. 学生公寓、教学楼、办公楼保洁

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
学生公寓	1.5 人/千平米	6.24 万元/千平米·年 (3200 元/人·月×13 月×1.5 人/千平米)	2500 元/千平米·年	1. 负责学生公寓楼道、水房、卫生间等公共区域的保洁及垃圾清运工作； 2. 楼内地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所及盥洗室清洁无污垢、无异味； 3. 楼外每天清扫，保持无果皮、废纸等杂物； 4. 垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次； 5. 公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮。
教学楼	1.5 人/千平米	6.24 万元/千平米·年 (3200 元/人·月×13 月×1.5 人/千平米)	2500 元/千平米·年	1. 楼道、楼梯、大厅干净整洁、玻璃明亮；地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头；墙面无灰尘；桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无灰尘，窗帘挂放整齐；卫生间无异味、厕坑、镜面无污点；洗手台面无油渍；纸篓随时清理； 2. 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、大厅、卫生间整洁； 3. 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。
办公楼	1 人/千平米	4.16 万元/千平米·年 (3200 元/人·月×13 月×1 人/千平米)	2500 元/千平米·年	1. 大理石墙面无灰尘，喷涂墙无污迹； 2. 地面干净无杂物，大理石地面有光泽，地毯洁净无污渍； 3. 天花板、天棚目视无灰尘、无蜘蛛网，玻璃门窗无明显污迹； 4. 卫生间无异味，便器无污垢，地面无纸屑、烟头、无积水； 5. 门、窗、扶手、灯具、风口、消防栓等公用设施无明显灰尘、无污迹。

注：1. 学生公寓、教学楼、办公楼保洁按地面实际保洁面积计量（保洁范围含地面、墙面、天花板及区域内的设施设备）；

2. 多媒体设备管理服务收费标准由设备主管机关另行制定；

3. 材料费用包含：扫帚、清洁剂、玻璃器、毛巾、垃圾袋、洗衣粉、工服等日常保洁耗材费用；

4. 高档教学、办公区及室内实行特约保洁服务，费用由双方协商制定。

7. 校园环境绿化保洁

项目	人员配置	单价	服务标准
绿化二级 养护	1.7 人/万平米	9.83—12.86 元/平米·年	1. 植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； 2. 树木生长正常，生长达到该树种该规格的平均生长量。树冠基本完整，内膛不乱，通风透光，修剪及时，无死树和明显枯枝死杈；在正常条件下，无明显黄叶、焦叶、卷叶、落叶；被啃咬的叶片最严重的每株在 10%以下；有蛀干害虫的株数在 2%以下，介壳虫危害较轻；树木缺株在 4%以下；树木基本无钉栓、捆绑现象； 3. 绿篱生长造型正常，叶色正常，修剪及时，基本无死株和干死枝，有虫株率在 10%以下；草坪覆盖率达到 90%以上，修剪及时，叶色正常，无明显杂草；宿根花卉管理及时，花期正常，缺株率在 5%以下； 4. 绿地整洁，无杂树，无堆物堆料、搭棚、侵占、垃圾等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运。

注：1. 绿化二级养护面积按实际绿化养护面积计量，费用为工料费；绿化养护费的制定参照京政发[2001]14 号文件《北京市人民政府关于进一步加强本市城市绿化工作的通知》核算（6.5—8.5 元/平米·年），2015 年单价依据物价上涨指数公式：2001 年基数×（1+3%）¹⁴。

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
道路保洁	2 人/万平米	9.88 万元/万平米·年 (3800 元/人·月×13 月×2 人/万平米)	1 万元/万平米·年	1. 完成校园环境卫生工作；保持道路全天整洁干净； 2. 每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾楼； 3. 雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上负责组织物业各部门共同清扫责任区）； 4. 建筑渣土的处理原则是谁施工谁及时运出，属新的绿化工程中的渣土，清运费用全部包括在工程中；清扫的渣土及杂物和学校认可的无头渣土由保洁员集中运出学校。 5. 橱窗、小品、灯杆、建（构）筑物。

注：1. 道路保洁面积按实际清扫保洁面积计量；
 2. 有机械清扫配置人数可相应递减。

8. 邮政服务（收发服务）

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
全天邮政服务	4 人/室/5 千人	19.76 万元/5 千人·年 (3800 元/人·月×13 月×4 人)		1. 每日班前须提前 10 分钟搞好室内卫生, 等待师生领取报刊、杂志; 邮政车到后, 将卸载的邮包点清, 拖移室内, 及时进行分类、投放; 分完后由其中一名人员负责重新复查, 对于已投错事件要进行登记, 找出原因并加以纠正, 防止再出差错; 确保投递、登记无误; 2. 挂号信另外登记, 严格按照签收登记执行, 领取人需本人持有效证件签字确认, 代领要持代领人和被领人的有效证明登记姓名和日期, 做到有据可查; 3. 新上岗员工须有高中文化程度, 熟记信箱位置, 有责任心, 并接受老员工的帮、教、指导; 4. 挂号快件外邮业务职工单独办公: 全面负责挂号快件的签收、登记、库存、签发; 对校内建制单位外邮信件按邮政标准实际计量收费, 先记账, 后收费; 负责各种相关记录文件的保管整理, 负责相关的业务查询; 5. 报刊收发职工: 负责全校各单位的杂志、报纸等事务的签收、分发、投箱与管理, 负责相关的业务查询; 6. 外文信函翻译职工: 按实际工作时段工作, 全面负责外文信函的文译、投箱、查询、保管清退; 7. 信件、报纸专管职工: 负责全校信函的整理、投箱; 8. 报刊登记明确, 对报刊、平信分发准确无误, 投递差错率不超过 1%; 9. 对挂号信件, 特快信件接收迅速, 登记清楚, 投递准确, 保管妥善, 查询快捷, 差错率控制为零。

注: 1. 邮政服务最低配置 4 人/室。

9. 供配电运行维护

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
630KVA 以上 (含)变电所四 班三运转值守 运行维护	8 人/所	46.8 万元/所·年 (4500 元/人·月× 13 月×8 人/所)	3.9 万元/所·年	1. 保障供电安全运行; 2. 主配电室实行 24 小时运行值班,认真做好《门禁记录》、《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备履历记录》、《设备检修记录》等各项记录,处理设备停电故障,解决设备缺陷无误,无任何责任停电事故; 3. 定时巡检设备,及时消除隐患,定期对变电设备进行维护保养,保证设备干净整洁,绝缘良好,接触可靠。设备时刻处于完好状态,保障安全供电; 4. 保证避雷设备完好、有效、安全,按规定进行试验。
无人值守变电 所及变台、箱 变、低压配电室 双人巡检维护	2 人/10 所	11.7 万元/10 所·年 (4500 元/人·月× 13 月×2 人)	10 万元/10 所·年	1. 无人值班变电所设专人每日进行一次巡检,重点检查高压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等,并填写巡检记录,发现问题及时解决; 2. 低压配电柜每月进行一次巡检,重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况,并填写巡检记录,发现问题及时解决; 3. 变电所每周清扫一次设备表面,每月清扫一次环境卫生,低压配电室每季度清扫一次设备表面及环境卫生。

注: 1. 变电所材料费用包含: 变电所设备易损部件更换费、保洁耗材费、变电设备检修、试验费等, 不含 500 元以上材料及大、中修费用;

2. 630KVA 以上(含)变电所运行维护参照《北京地区电气规程汇编》核算(每班值班人员不少于 2 人);

3. 110KV 自管电站材料费用在上列标准基础上适度上调;

4. 高低压预防性实验检测另外计算。

10. 电梯运行维护 单元：元/部·年

楼层分类	电梯类型	运行梯	备用梯	高峰梯	备注	服务标准
15 层及以下的楼房轿厢 无人值守电梯运行维护费	交流调压调速	29609	2961	6580	以 10 层为基准层，每增减一层，费用增减 1%，总增减不超过 5%。	1. 主梯 6:00—24:00 不间断运行，0:00—6:00 呼叫运行，电梯工夜间值班，并在候梯厅公布呼叫电话或房号。凡是楼层中设有电梯门的，均须开启载客；
	交流调频调压调速	28492	2849	6332		
15 层及以下的楼房轿厢 有人值守电梯运行维护费	交流调压调速	58347	5835	12966		
	交流调频调压调速	57230	5723	12718		
16-25 层的楼房轿厢 无人值守电梯运行维护费	交流调压调速	39665	3966	8814	以 20 层为基准层，每增减一层，费用增减 1%，总增减不超过 5%。	2. 凡有高峰梯的，在高峰期 6 点—8 点、17 点—19 点与主梯同时运行； 3. 主梯维修时，有备用梯的，用备用梯运行，无备用梯的，属急迫性维修的，应在 30 分钟内抢修完工，其它维修应于 23 点至次日 5 点以内完工；有发生紧急情况时的处置预案；维修服务标准执行京房地修字[1998]第 799 号文件规定； 4. 一旦发生电梯停电关人、夹人等危险情况时，应迅速组织救助。
	交流调频调压调速	38548	3855	8566		
16-25 层的楼房轿厢 有人值守电梯运行维护费	交流调压调速	68492	6849	15220		
	交流调频调压调速	67374	6737	14972		
26 层及以上的楼房轿厢 无人值守电梯运行维护费	交流调压调速	43017	4312	9559	以 30 层为基准层，每增减一层，费用增减 1%，总增减不超过 5%。	
	交流调频调压调速	41899	4190	9311		
26 层及以上的楼房轿厢 有人值守电梯运行维护费	交流调压调速	71755	7176	15946		
	交流调频调压调速	70638	7964	15697		

注：1. 电梯运行维护费用的制定参照京发改[2005]2662 号文件《关于发布北京市物业服务收费管理办法（试行）和北京市经济适用住房小区物业服务收费政府指导价收费标准的通告》；

2. 大、中修报专项；

3. 包含电梯巡查保修费用。

11. 二次供水运行维护

项目	运行维护费	服务标准
二次供水运行维护	1.2 元/平米·年	1. 保证师生和住户正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，要采取应急预案； 2. 由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，制度上墙，高压水泵每月检修 1 次，水箱每年清洗消毒 1 次，化验水质 1 次，确保水质符合饮用水标准； 3. 维修服务标准执行京房地修字[1998]第 799 号文件规定； 4. 工作人员持有效健康证上岗，有二次供水卫生许可证、水质化验单。

注：1. 二次供水运行维护面积按建筑面积计量；

2. 运行维护费参照京发改[2005]2662 号文件《关于发布北京市物业服务收费管理办法（试行）和北京市经济适用住房小区物业服务收费政府指导价收费标准的通告》制定（0.1 元/平米·月）。

12. 自备井运行维护

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
有人值守的自备井运行维护	3 人/眼	14.82 万元/眼·年 (3800 元/人·月× 13 月×3 人/眼)	5500 元/眼·年	1. 每年化验水质 1 次，确保符合自备井水质检测标准； 2. 实行 24 小时自备井出水消毒，使矿物质、菌群等不超标。

注：1. 材料费用包含日常工具费、水质化验费及小修费等，大、中修报专项。

13. 中水运行维护

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
有人值守的中水站运行维护	4 人/站	23.4 万元/站·年 (4500 元/人·月× 13 月×4 人/站)	0.5 元/吨	1. 中水设施的管理人员须经过专门培训，并经市节水办公室考核，领取合格证后，方可从事管理工作； 2. 制定合理的“操作规程”，并严格按操作规程进行设施的运行管理； 3. 实行 24 小时运行管理，有完整的运行管理记录； 4. 每年水质化验至少 1 次，每日进行日常监测，确保水质符合《城市杂用水水质标准》。

注：1. 大、中修报专项

14. 浴室、茶炉、蒸汽锅炉运行维护

项目	人员配置	人员费用	材料费用	服务标准
生活热水锅炉房（为学生公寓供给洗浴热水）	每日 24 小时运行，配置 8 人	46.8 万元/年 (4500 元/人·月×13 月×8 人)	0.3 元/吨	1. 司炉人员培训上岗，持有操作证； 2. 维护运行设备，无跑冒滴漏，保证正常运行； 3. 按学校提出的时间要求，提供生活热水供应； 4. 输出水温恒定。
生活热水锅炉房（为体育馆换热、为浴室提供洗浴水）	每日 16 小时运行，配置 5 人	29.25 万元/年 (4500 元/人·月×13 月×5 人)	0.3 元/吨	1. 司炉人员培训上岗，持有操作证； 2. 维护运行设备，无跑冒滴漏，保证正常运行； 3. 按学校提出的时间要求，提供热水供应； 4. 输出水温恒定。
浴室（有人值守）	每日 10 小时运行，配置 9 人，其中：主管 1 人，男、女部各 4 人。	44.46 万元/年 (3800 元/人·月×13 月×9 人)	实报实销	1. 服务人员培训上岗，持有健康证； 2. 维护浴室设备，无跑冒滴漏，保证正常运行； 3. 按学校提出的时间要求，提供澡水供应； 4. 水温：夏季保持在 39℃；冬季保持在 42℃； 5. 保持衣柜整洁卫生、室内通风； 6. 座椅无水渍，地面无积水； 7. 管理人员巡视检查不间断；及时救助晕堂人员，及时解决停水电等应急事件； 8. 及时清理地面积水，防止滑倒； 9. 联系相关单位，解决水控系统出现的各种问题。
浴室（无人值守）	按喷头计量：1 人/50 个喷头	4.94 万元/50 个喷头·年 (3800 元/人·月×13 月×1 人/50 个喷头)	实报实销	
饮用开水炉	每日 17 小时运行，配置 5 人	24.7 万元/年 (3800 元/人·月×13 月×5 人)	实报实销	1. 司炉人员培训上岗，持有操作证； 2. 维护茶炉房设备，无跑冒滴漏，保证正常运行； 3. 按学校提出的时间要求，提供开水供应； 4. 输出水温保持在 95℃以上。
蒸汽锅炉房（供应蒸汽及热水）	每日 24 小时运行，配置 8 人	46.8 万元/年 (4500 元/人·月×13 月×8 人)	实报实销	1. 确保用户对蒸汽需求； 2. 每 2 小时一次化验软化水，确保软化水水质符合国家规定标准； 3. 严格按国家标准规程操作锅炉，每半年校验一次检测装置； 4. 维护、检修设备，使设备完好率在 96%以上； 5. 通过国家技术监督安全检查，全年无重大安全事故。

注：1. 不包含能源费用；

2. 饮用开水炉材料费中包含小修费及锅炉除垢费；

3. 蒸汽锅炉房材料费中包含小修费及年检费；

4. 经招投标选购的设备（例如：锅炉、太阳能热水器、开水器、网络卡机等基建设备）应按照招投标进行维保，相关费用不应列入物业日常费用。

15. 供暖运行维护

项目	人员配置	人员费用	维护费	服务标准
燃气供暖锅炉房 100 吨以上	12 人 (司炉 8 人+水质 检 1 人+电工 2 人+ 维修 1 人)	46.8 万元/个·年 (4500 元/人·月 ×13 月×8 人)	锅炉及控制系统维护费 3000 元/吨锅炉·年 主管网维护 1 元/平米·年 分支及户内管网 1 元/平米·年	1. 按照国家标准安全运行锅炉, 司炉人员持证上岗, 认真填写运行记录; 2. 每日进行安全自查, 定期接受技术监督局安全检查; 3. 在室外温度不低于零下 9℃时, 保证室温在 16℃至 20℃, 且覆盖率在 95%以上; 4. 每日抽查室内采暖情况, 有测温记录; 5. 供暖系统软化水每天化验两次, 确保水质符合国家规定的检测标准, 保证锅炉安全运行; 6. 供暖期间每天对供暖系统巡视, 保障系统正常供暖, 并对每次巡视做好巡视记录; 7. 供暖季实行 24 小时全天候服务。维修人员统一着装, 进入用户房间维修需穿鞋套, 并对当天维修进行电话跟踪回访, 抽查量为维修量的 100%; 8. 及时修复系统中的跑冒滴漏, 返修率不超过 1%, 用户对维修人员服务态度的投诉小于 1%。用户报修上门服务一次性解决问题有效率达 98%以上; 接到报修后, 15 分钟内到达现场, 出现采暖管道或暖气片漏、渗或不热等故障, 1 小时内排除并清理干净现场; 9. 停暖后, 对管网及各种设备进行检修和维护保养, 保证锅炉设备完好率 100%; 10. 运行单位要不断采取节能降耗的研究和技改措施;
燃气供暖锅炉房 50-100 吨	12 人 (司炉 8 人+水质 检 1 人+电工 2 人+ 维修 1 人)	46.8 万元/个·年 (4500 元/人·月 ×13 月×8 人)	锅炉及控制系统维护费 3360 元/吨锅炉·年 主管网维护 1.2 元/平米·年 分支及户内管网 1.2 元/平米·年	
燃气供暖锅炉房 50 吨以下	12 人 (司炉 8 人+水质 检 1 人+电工 2 人+ 维修 1 人)	46.8 万元/个·年 (4500 元/人·月 ×13 月×8 人)	锅炉及控制系统维护费 3450 元/吨锅炉·年 主管网维护 1.5 元/平米·年 分支及户内管网 1.5 元/平米·年	
有人值守供热交换站 (市政供热)	12 人 该人员可以作为 空调运行工	36.48 万元/站·年 (3800 元/人·月 ×8 月×12 人)	站内设备维护费 3 万元·年 分支及户内管网 1 元/平米·年	
有人值守供热交换站 (自供热)	8 人 该人员可以作为 空调运行工	24.32 万元/站 (3800 元/人·月 ×8 月×8 人)	站内设备维护费 3 万元·年 分支及户内管网 1 元/平米·年	

注: 1. 供暖面积按建筑面积计量; 供暖运行维护费用不含水电气等能源费, 不含锅炉、主管网、换热设备的大修更新改造费用;

2. 供暖运行维护最低配置 12 人/站;

3. 经招标投标选购的设备 (例如: 锅炉本体、燃烧器、循环水泵、变频器、软化水系统等基建设备) 应按照招标投标进行维保, 相关费用不应列入物业日常费用。

16. 中央空调运行维护

项目	人员配置		人员费用	主机维护费用	系统维护费用		服务标准
	机房	巡检维护			(无新风)	(有新风、加湿)	
直燃机组	5 人/机房	1 人/万平米	29.25 万元/机房·年 (4500 元/人·月×13 月×5 人/机房)	2 万元/台·年	3.85 元/平米·年	4.45 元/平米·年	1. 每天对空调系统进行巡视, 保证运行正常, 水塔运转正常且不超标, 无漏水现象; 2. 保障 6 月至 9 月的制冷运行, 室内温度维持在 26℃; 保障 11 月至次年 3 月的换热运行, 室内温度不低于 16℃; 3. 4 月机组检修; 5 月室内风机排风管调试; 10 月保养全部制冷设备; 4. 空调系统出现故障后, 维修人员在 15 分钟内到达现场维修, 小修及时处理, 中修、大修及时联系厂家技术人员并协助维修; 维修及时率 100%; 有故障应急处理方案。
压缩机组	4 人/机房	1 人/万平米	23.4 万元/机房·年 (4500 元/人·月×13 月×4 人/机房)	1.5 万元/台·年	3.85 元/平米·年	4.45 元/平米·年	

注: 1. 空调运行维护面积按建筑面积计量;

2. 主机维护费用指机组的维护费用, 系统维护费用指除机组外的空调设施设备, 含运行设备、通风管道(每两年一次)的维护及清洗化验费用;

3. 空调运行维护费用不含水电气等能源费及机组、主管网的大中修更新改造费用。

17. 房屋及设施设备小修维护

服务内容	收费标准	服务标准
屋面、地面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备、烟囱、垃圾道等	6 元/平米·年	一、房屋土建及设备小修标准 时限要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；烟道堵塞等。自接到报修之时起 2 小时到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，3 日之内处理或与住户预约修复日期。 （一）室内地面、散水 小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补；木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；质量标准：普通水泥楼面地面及散维修后应平整、光滑、接搓平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密。 （二）室内墙面及顶棚 小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 （三）检修门窗 小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。 （四）烟道、垃圾道等 小修内容：烟道裂缝、破损、堵塞现象；垃圾道堵塞；垃圾道、出垃圾门及出屋面排气孔损坏的应修复；质量标准：修缮后烟道及垃圾道应畅通，垃圾斗、出垃圾门零件齐全，排气孔不向垃圾道内漏水。 （五）清扫屋面、采光井、雨落管等 小修内容：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件。 （六）屋面补漏 小修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。 （七）外檐装修 小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。 （八）阳台、雨罩等结构构件 小修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹；质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

服务内容	收费标准	服务标准
屋面、地面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备、烟囱、垃圾道等	6 元/平米·年	二、上下水系统小修标准 （一）室内给水系统小修、局部换管 小修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 （二）卫生设备 小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 （三）排水管道、化粪池，检查井等。 小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 三、供电设施设备小修标准 （一）配电设施 小修内容：1. 配电柜；2. 配电箱；3. 配电盘；质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理。 （二）室内设备 小修内容：1. 闸具；2. 电源插座；3. 开关；4. 灯头；质量标准：正常使用；时限要求：报修后 30 分钟到达现场处理。 （三）配电线路 小修内容：1. 导线；2. 支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠；时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理。

注：1. 包含学生公寓、教学楼、办公楼在内；

2. 面积按建筑面积计量；小修指及时修复房屋在使用过程中其构、部件小的损坏，以保持房屋原有完损等级的日常养护；

3. 小修材料费包含：日常耗材费用及零修费在 500 元/件以下的小修材料费用；

4. 房屋及设施设备小修维护参照京房地修字[1998]第 799 号文件、京价（房）字[1997]196 号文件《北京市普通居住小区物业管理服务收费暂行办法》核算（3.54 元/平米·年）；

5. 教学楼、办公楼及学生宿舍家具维修协商计费；

6. 房屋及设施设备小修维护不含电梯、供暖、空调、电话、二次供水、自备井；

7. 高档楼区小修维修费用参照京价（房）字[1997]196 号文件《北京市普通居住小区物业管理服务收费暂行办法》核算（4.72 元/平米·年）；

8. 大修、中修、外线维修（井沟盖、管网、临时管线）及 500 元以上单体材料费报专项；

9. 校园道路、路灯、景观、布告栏、标志牌等设施另设立专项经费；

10. 2015 年收费标准依据物价上涨指数公式： $1997 \text{ 年基数} \times (1+3\%)^{18}$ 。

18. 管理费用

项目	管理人员配置	管理人员费用	管理办公费用	服务标准
行政管理 人事管理 技术管理 财务管理 材料管理	直接人员数 ×9%	直接人员费用 ×22%	直接人员费用 ×2.5%	1. 组建机构，建立规章制度，制定工作计划，贯彻落实学校各项任务； 2. 选聘辞退，培训员工，建立员工档案，制作员工保险，考核评比，晋升和降级； 3. 建立技术、设备档案，工作记录； 4. 严格执行财务制度，账目清晰，成本核算，收支两条线； 5. 严格执行物资采购制度和管理制度，做到账、物、卡相符； 6. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料基本齐全； 7. 签订物业服务合同等手续；公开服务标准、收费依据及标准； 8. 每年进行一次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，征求意见户数不低于总户数 60%； 9. 建立公共突发事件的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生，能随时投入运行。

注：1. 不包括大包项目；

2. 不包括住宅物业管理服务项目。

19. 招投标项目

以下项目由学校招投标确定费用及标准

分别是：楼宇外墙清洗、校园环境除四害消杀、化粪池清掏、垃圾清运、分体式空调运行维护。

20. 校园住宅区物业管理服务 费用标准：1 元/建筑平方米·月

服务内容	服务范围	服务标准
物业共用部位、共用设施设备日常运行维护	包括共用部位、共用设施设备范围	1. 住宅区内共用部位共用设施设备的日常养护和小修，执行《房屋及其设备小修服务标准》； 2. 保证护栏、围墙、楼道灯等公共设施、设备正常使用； 3. 确保雨水、污水管道保持通畅，定期清淘化粪池、雨水井，相关设施无破损； 4. 单元楼外照明正常。
保洁绿化	住宅区内，住户入户门以外	1. 设定垃圾集纳地点，并每日将服务范围内的垃圾归集到垃圾楼、站，对垃圾（专用）楼、站、箱、道、桶及垃圾进行管理； 2. 每日对保洁服务范围内的区域进行一次清扫，发现有小广告及时清理，做到服务范围内基本无废弃杂物； 3. 按规定进行消毒、灭鼠等活动； 4. 在雨、雪天气应及时对区内主路、干路积水、积雪进行清扫； 5. 发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对物业的共用部位共用设施设备进行通风、清洗和消毒，加强对住户的宣传，维持正常的生活秩序； 6. 按市园林局规定的三级养护标准养护。
秩序维护	住宅区内，住户入户门以外	1. 相对封闭：做到住宅区内全天有专人值守巡逻，危及人身安全处有明显标志和防范措施； 2. 发生治安案件、刑事案件、交通事故时，应及时报警，并配合公安部门进行处理。

注：1. 住宅区物业管理是指：高校自管教工住宅，非商品住宅小区。

2. 校园住宅区物业管理服务收费不包括供配电、电梯、水泵、供暖、中控等运行维护费用，相关费用执行本收费标准所列项目，费用由学校列支；

3. 入户维修另行收取工料费：每半小时每个人工费 5 元，不足半小时按半小时计费；材料费按市场零售价计费，自备材料的住户不缴纳材料费；

4. 单元楼内公共部位照明能源费按户分摊；单元楼外园区景观照明（例如草坪灯、小品效果灯、楼宇外轮廓照明和园区水系等）能源费由物业管理企业与业主协商后合理收取；

5. 消防及安全防范人员费用、设施设备日常运行维护费另行制定，费用由学校列支。