

ICS 03.080.10

CCS A 02

# 团 体 标 准

T/JYHQ 0016—2023

## 高等学校物业服务费用测算规范

Specification for the calculation of property service fees  
in higher education institutions

2023-11-28 发布

2023-12-01 实施

中国教育后勤协会 发布

## 目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 物业服务费用构成	2
5 物业服务成本测算依据和公式	2
6 物业服务组织的利润测算依据和公式	6
7 法定税费测算依据和公式	6
附录 A (规范性) 服务分级及服务人员配置	7
附录 B (资料性) 高校物业服务费用测算汇总表	18
附录 C (资料性) 山东省高校物业服务费用测算实例	22
参考文献	36

## 前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国教育后勤协会提出并归口。

本文件起草单位：中国教育后勤协会物业管理专业委员会、天津大学高校物业管理研究所、招商局积余产业运营服务股份有限公司（中航物业管理有限公司）、山东明德物业管理集团有限公司、北京化工大学后勤服务集团等。

本文件主要起草人：黎玖高、刘德明、杨书元、赵肖、王新里、刘辉、金艺、张建佳、邹莉莉、贾晓敏、陶贞旭、刘秀国、路宝顺、王清埃、石永、王社柱、杨玉亭、余晓斌、王劲锋、王光存、易帅、王金国、罗延微、李锁全、钱明俊、陈以能、张莹、周富城、薛琪、王均、付存刚、刘宏进、谢福宁、郑雪。



## 引　　言

为落实《高等学校物业服务规范》要求，适从高校后勤改革与物业管理行业发展趋势，依据国家相关法律法规及行业组织规定，有序推动高校物业管理标准化、规范化建设，在中国教育后勤协会相关重点课题研究成果的基础上，经广泛调研论证编制本文件，用于指导高等学校物业管理项目的预算、招投标费用测算及其相关活动。

本文件旨在保障高校物业服务品质，提升服务水平，满足师生需求，加快高校物业管理高质量发展。

本文件在以下方面有所突破与创新：

——坚持以师生满意为中心，参照物业服务组织管理流程，全面反应服务项目内容及要求；

——引入服务分级理念，分级量化服务人员岗位配置，以求满足不同区域高校物业服务需求和服务标准的确定；

——采取具有实践意义的测算方法而形成的物业服务费用结果，利于操作与推广；

——推动高校物业管理新技术开发与应用，并适从降低人工费用在服务成本中的比例，实现服务成本和服务品质的最优化目标。



# 高等学校物业服务费用测算规范

## 1 范围

本文件规定了高等学校物业服务费用测算依据、测算方法和服务人员配置要求。

本文件适用于高等学校物业管理项目的预算、招投标费用测算及其相关活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 19079 体育场所开放条件与技术要求
- GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- GB/T 31989 高压电力用户用电安全
- GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG 11 锅炉安全技术规程
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- XF 503 建筑消防设施检测技术规程
- T/JYHQ 0007 高等学校物业服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 高等学校物业管理 *property management for institution of higher education*

物业服务组织依照国家有关法律法规或物业服务合同约定，对高等学校内已经建成并投入使用的房屋建筑及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修和养护，提供校园环境保洁、绿化养护、秩序维护等服务，并在教学、科研及师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务的相关活动。

[来源：T/JYHQ 0007—2021，3.2]

### 3.2

#### 物业服务费用 *property service cost*

物业服务组织按照物业服务合同的约定，在物业管理区域内从事房屋以及配套设施设备和相关场地的日常管理、维护保养、绿化养护、卫生保洁、公共秩序维持、安全防范协助等服务，向学校收取的费用。

### 3.3

#### 人工费用 *labor cost*

物业服务组织支付服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等费用的总支出。

### 3.4

**清洁卫生费用 cleaning and sanitation expenses**

用于开展物业管理区域清扫保洁、垃圾收集运输等服务所产生的费用，包括清洁耗材、清洁工具、垃圾清运、化粪池清理、清洁开荒、外墙清洗等服务行为产生的费用。

3.5

**秩序维护费用 order maintenance cost**

用于维护管理区域内的公共秩序，做好安全监控、巡视、门岗执勤等防范工作所产生的费用，包括配置应急物资、装备等产生的费用。

3.6

**绿化养护费用 greening maintenance cost**

用于开展物业管理区域内绿化浇水、修剪、除草、打药、补苗、防寒等行为所产生的费用，包括绿化养护材料、绿化养护工具、绿化劳保用品、绿化垃圾清运等费用。

3.7

**设施设备维护费用 facilities and equipment maintenance costs**

用于保障物业管理区域内房屋及设施设备的正常使用和运行所产生的费用，包括日常维修费用和设施设备维保费用。其中，日常维修费用为维修材料费用；设施设备维保费用为各类设施设备的维护保养费用，包括给排水、供配电、中央空调、锅炉、电梯、消防等各类设施设备的维护保养费用及强制检测费用等。

3.8

**行政管理费 administrative cost**

物业服务组织用于办公耗材、通讯、交通、员工服装等方面费用。

3.9

**固定资产折旧费 depreciation fee of fixed assets**

按规定折旧方法计提的物业服务固定资产的折旧金额。

3.10

**物业服务人员 property service staff**

物业服务组织根据物业服务合同约定和学校需求，为实现管理和服务目标，配置物业管理和服务活动的作业人员和管理人员。

注：作业人员指对保洁、绿化、秩序维护、设施设备、客户服务中心等“四保一服务”以及学生公寓、教学楼、图书馆、场馆、会务服务等高校物业特色服务内容提供服务的工作人员，包括保洁员、秩序维护员、绿化工、设施设备运行值班与维修人员、客服管理员、公寓管理员、教学楼管理员、图书馆管理员、场馆管理员、救生员、会务员等岗位人员；管理人员指在团队中对作业人员行使管理职能、指挥或协调完成工作任务的人员，包括班长、部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等管理岗位。

## 4 物业服务费用构成

物业服务费用构成包括物业服务成本、物业服务组织的利润和法定税费。

## 5 物业服务成本测算依据和公式

### 5.1 物业服务成本构成

物业服务成本构成包括：

a) 人工费：服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费；

- b) 物业运行支持费：
    - 1) 清洁卫生费用；
    - 2) 秩序维护费用；
    - 3) 绿化养护费用；
    - 4) 设施设备维护费用。
  - c) 行政管理费：
    - 1) 办公费；
    - 2) 服装费。
  - d) 固定资产折旧费；
  - e) 公众责任保险费；
  - f) 学校允许列支的其他费用。

## 5.2 物业服务成本费用测算模型

物业服务成本费用测算，应按式（1）计算。

式中：

P——物业服务成本费用；

P1——服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费；

### P2——物业运行支持费：

P3——行政管理費：

P3——行政管理费，  
P4——固定资产折旧费。

PF——公众责任保险费

P5 公从责任保险费;  
P6 常校允许列支的其他费用

注：高校物业成本费用测算过程详见附录B，测算实例详见附录C。

### 5.3 人工费用测算依据和公式

### 5.3.1 人工费用

人工費用由人工單價和服務人員數量決定

### 5.3.3 人工单价费用测算依据和公式

依据国家、地方政府相关法律及政策要求，物业服务组织按规定需承担的服务人员人工单价成本构成包括工资、单位缴纳的社会保险、住房公积金、职工教育经费、工会经费等科目。具体见表1。

表1 服务人员人工单价成本测算依据和公式

单位：元/人/日

序号	费用项目	测算依据/计算公式
1	工资	参照当地城市当年人力资源市场工资价位中位数执行。 本文件参照的人力资源市场工资指导价位的职工工资报酬是指职工税前工资报酬，包括基本工资、绩效工资、津补贴、加班加点工资、法定节假日加班费、高温补贴等。工资不能低于当地政府最新规定的最低工资标准。
2	单位缴纳的社会保险	参照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国社会保险法》执行，具体参照当地城市相关缴费基数及缴费费率执行，退休返聘人员无需缴纳社会保险。
3	住房公积金	参照《住房公积金管理条例》规定执行，具体参照当地政府政策规定，退休返聘人员无需缴纳公积金。
4	职工教育经费	参照《中华人民共和国职业教育法》规定实施职业教育和职工培训，一般企业按照职工每月工资总额的 1.5%足额提取教育培训经费。
5	工会经费	参照《中华人民共和国工会法》规定执行，建立工会组织的企业/事业单位/机关按每月全部职工工资总额的 2%向工会拨缴经费。

表1 服务人员人工单价成本测算依据和公式（续）

单位：元/人/月

序号	费用项目	测算依据/计算公式
	注 1：残疾人就业保障金按当地政府最新政策执行。	
	注 2：人工单价年费用成本=人工单价月费用成本×12 个月。	
	注 3：服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费年费用=各岗位人工单价年费用成本×各岗位服务人员数量。	
	注 4：当地城市最低工资标准调整相应岗位工资待遇应随之调整。	

### 5.3.3 物业服务人员配置

物业服务人员数量配置应按附录 A 的具体说明执行。

### 5.4 物业运行支持费用测算依据和公式

物业运行支持费用包括清洁卫生费用、秩序维护费用、绿化养护费用、设施设备维护费用等。

#### 5.4.1 清洁卫生费用测算依据和公式

清洁卫生费用包括清洁耗材、清洁工具、垃圾清运、化粪池清理、清洁开荒、外墙清洗、地毯清洗、冰雪清理、消杀费用等产生的费用。根据服务需求并参照当地城市最新物价指导价标准或当地市场行情进行测算。具体见表 2。

表2 清洁卫生费用测算依据和公式

单位：元/年

序号	费用项目	费用项目说明	测算依据/计算公式
1	清洁耗材费用	开展清洁工作所需配备物资材料的费用，如垃圾袋、清洁剂、纸巾等耗材费用。	清洁养护材料年费用=清洁材料人均单价月费用×人数×12 个月
2	清洁工具费用	扫把、拖把、清洁刷、垃圾桶等清洁工具费用。	清洁养护工具年费用=清洁工具人均单价月费用×人数×12 个月
3	垃圾清运费用	生活垃圾的收集和运输所产生的费用。	垃圾清运年费用=每桶清运费用×桶数×12 个月
4	化粪池清理费用	化粪池定期清理、清掏所产生的费用。	化粪池清理年费用=每车清掏费用×每年总车数
5	清洁开荒费用	房屋在建设或装修后，需进行全面除尘、擦拭玻璃、表面养护、清洗地面、除污消毒、装修痕迹清理等产生的费用。	清洁开荒年费用=每平方米开荒费用×开荒面积×开荒次数
6	外墙清洗费用	定期对外墙玻璃幕墙、玻璃窗、石材墙面等进行专项清洗所产生的费用。	外墙清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
7	地毯清洗费用	定期对地毯进行专项清洗所产生的费用。	地毯清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
8	PVC 等材质地板清洗费用	定期对 PVC 等材质地板进行专项清洗所产生的费用。	地板清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
9	冰雪清理费用	清理冰雪所产生的费用。	冰雪清理年费用=每平方米清雪费用×清雪面积×清雪次数
10	四害消杀费用	开展鼠、蚊、蝇、蟑螂等四害消杀所产生的费用。	四害消杀年费用=每平方米每月单价×消杀面积×12 个月
11	虫害防治费用	对存在红火蚁、白蚁等虫害隐患而需开展防治工作所产生的费用。	虫害防治年费用=每平方米单价×防治面积×防治次数
注：垃圾清运费用中生活垃圾不含厨余垃圾、建筑垃圾等。			

#### 5.4.2 秩序维护费用测算依据和公式

秩序维护费用包括配置应急物资、装备等产生的费用。根据服务需求并参照当地城市最新物价指导价标准或当地市场行情进行测算。具体见表3。

表3 秩序维护费用测算依据和公式

单位: 元/年			
序号	费用项目	费用项目说明	测算依据/计算公式
1	应急物资费用	处理突发公共事件所配备的物资费用,如呼吸面具、防毒面具、沙袋、手电筒、担架等费用。	应急物资年费用=应急物资月费用×12个月
2	装备费用	配备防护服、盔甲、盾牌等费用。	装备年费用=装备月费用×12个月

#### 5.4.3 绿化养护费用测算依据和公式

绿化养护费用包括绿化养护材料、绿化养护工具、农药、绿化劳保用品、绿化垃圾清运等费用,根据服务需求并参照当地城市最新物价指导价标准或当地市场行情进行测算。具体见表4。

表4 绿化养护费用测算依据和公式

单位: 元/年			
序号	费用项目	费用项目说明	测算依据/计算公式
1	绿化养护材料费用	开展绿化养护工作所需配备物资材料的费用,如补种所需的草皮、苗木、肥料、杀虫剂、除草剂、树木支撑材料、防寒措施使用材料等费用。	绿化材料年费用=绿化材料人均单价月费用×人数×12个月
2	绿化养护工具费用	配备修剪机、割草机、打药机等工具费用。	绿化工具年费用=各种绿化工具费用之和
3	绿化劳保用品费用	配备雨衣、雨鞋、安全帽等劳保用品费用。	劳保用品年费用=劳保用品人均单价月费用×人数×12个月
4	绿化垃圾清运费用	收集清运除草、修剪、绿化改造等产生的枯枝、枯叶、杂草、废弃花木等垃圾杂物所产生的费用。	绿化垃圾清运年费用=每车清运费用×每月车数×12个月

#### 5.4.4 设施设备维护费用测算依据和公式

设施设备维护费用包括维修材料费用和给排水、供配电、中央空调、锅炉、电梯、消防等各类设施设备的维护保养费用及强制检测费用等。具体见表5。

表5 设施设备维护费用测算依据和公式

单位: 元/年			
序号	费用项目	费用项目说明	计算公式/年费用
1	日常维修材料费用	根据学校服务需求约定,物业服务组织承担的日常维修材料费用,如五金、门锁、灯管、开关、水泥、瓷砖、水管等材料费用。	维修材料年费用=维修材料月费用×12个月
2	设施设备维护保养费用	根据学校需求,包括给排水、供配电、中央空调、锅炉、电梯、消防、安防系统等设施设备的维护保养费用和强制检测费用等。具体费用可参考当地市场行情或学校历史维保费用等进行测算。	维护保养年费用=各设施设备维保年费用之和+强制检测年费用之和

#### 5.5 行政管理费测算依据和公式

行政管理费包括物业服务办公费和服务人员服装费等。办公费、服装费可参考当地市场行情进行测算。

注 1：办公费包含易耗品费用（纸张、笔墨等）、交通费（车辆油耗、交通通行费等）、通讯费等；

注 2：服装费指为物业服务人员制作统一工作服的费用，冬夏装宜各 2 套。

## 5.6 固定资产折旧费测算依据和公式

物业服务固定资产指在物业服务校园内由物业服务组织拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的资产。

- a) 根据服务需求，物业服务组织投入的常见固定资产如清洁设备(大型清扫车、洒水车、高压水枪等)、工程维修设备(升降梯等)、绿化设备(浇水车等)、交通设备(巡逻车、运输车等)办公设备及家具(电脑、打印机、复印机、办公卡座等)等；
- b) 固定资产折旧年限要求：清洁、工程、绿化等设备折旧年限为 5 年、车辆等交通设备折旧年限为 4 年、办公电子设备折旧年限为 3 年。

## 5.7 公众责任保险费测算依据和公式

物业服务组织以被保险人的公众责任为承保对象，承保被保险人在投保区域任何地点因非故意行为或活动所造成的他人人身伤害或财产损失依法应负的经济赔偿责任。

公众责任保险费通过以下 2 种方式测算：

- a) 按赔偿限额(累计或每次事故赔偿限额)计算，即保险人的应收保险费等于累计赔偿限额乘以适用费率；
- b) 按场所面积大小计算，即保险人的应收保险费等于保险场所占用面积(平方米)乘以每平方米保险费。

## 5.8 学校允许列支的其他费用测算依据和公式

根据学校需求，未包含在所列物业服务成本的其他费用，包括思政教育、服务育人、文化活动、突发事件应急处置及不可预见费用等，占物业服务成本的 2%以上。

## 6 物业服务组织的利润测算依据和公式

物业服务组织在为学校提供物业服务过程中获得的合理利润，占物业服务成本的 5%~10%。

## 7 法定税费测算依据和公式

按现行税法，物业服务组织在进行企业经营活动过程中应缴纳的税费，包括增值税及附加税。其中：

- a) 根据《营业税改征增值税试点实施办法》(财税〔2016〕36 号)规定，物业管理行业属于第 8 项商务辅助服务中企业管理服务类，一般纳税人增值税税率为 6%，小规模纳税人增值税税率为 3%；
- b) 根据《中华人民共和国城市维护建设税暂行条例》(国发〔1985〕19 号)、《国务院关于修改〈征收教育费附加的暂行规定〉的决定》(国务院令第 448 号)、《财政部关于统一地方教育附加政策有关问题的通知》(财综〔2010〕98 号)，纳税人以增值税为基数，需要缴纳附加税 12% (城建税 7%，教育附加 3%，地方教育附加 2%)；
- c) 一般纳税人综合税费计算公式： $6\% \times (1 + (7\% + 3\% + 2\%)) = 6.72\%$ ；
- d) 小规模纳税人综合税费计算公式： $3\% \times (1 + (7\% + 3\% + 2\%)) = 3.36\%$ 。

## 附录 A

(规范性)

## 服务分级及服务人员配置

## A.1 服务分级模型

根据各高校物业管理服务内容和要求,采用三级定性水平的评价方法。将高校物业服务划分为一级、二级、三级。其中,一级人员配置和服务要求为三个等级中的最佳实践;二级、三级依次降低相应标准,三级为基本水平。服务要求如何与服务等级相对应的通用示例见表 A. 1。

表 A. 1 服务要求与服务等级相对应的通用示例

关键要素	服务等级		
	一级	二级	三级
服务要求	最佳实践	中等水平	基本水平

## A.2 服务分级原则

服务分级及对应人员配置的原则和调整要求:

- 不同服务等级配置相应数量的人员。一级服务配备的人员数量最多,二级服务、三级服务配置的人员数量相应减少;
- 若投入机械化设备、科技替代人工等手段,应根据机械化设备配置的情况、科技替代人工的程度,适当减少服务人员的配置;
- 若有 1 条未达到要求的,人员配置适当下调;
- 若有 2 条或以上未达到标准的,人员配置按下一级执行。

## A.3 服务内容和基本要求

## A.3.1 服务内容

高校物业服务内容包括但不限于客户服务、设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、应急管理、学生公寓管理、教学楼服务、图书馆服务、体育场馆(场地)服务、会务服务、公共浴室服务、开水间服务、实验室服务、劳动教育服务、特殊时段服务等。

## A.3.2 服务基本要求

按照T/JYHQ 0007相关要求执行。

## A.4 作业人员配置

## A.4.1 清洁服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A. 2。

表 A.2 清洁服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
清洁服务	广场/道路/室外体育场等室外区域	<p>人员配置: 8000 m<sup>2</sup>/人（作业面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>广场、道路全面清扫每天不少于3次；</li> <li>广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每天擦拭不少于1次；</li> <li>景观水池水面漂浮物打捞保洁每天不少于1次，每月不少于1次深度清理底面及淤泥；</li> <li>每星期不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水通畅无堵塞；</li> <li>室外体育场每周清扫不少于1次；</li> <li>垃圾分类点每天早中晚不少于3次垃圾清运；</li> <li>除雪服务：小雪应在1日内清除完毕；中雪应在2日内清除完毕；大雪应在4日内清除完毕。</li> </ol>	<p>人员配置: 10000 m<sup>2</sup>/人（作业面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>广场、道路全面清扫每天不少于2次；</li> <li>广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每2天擦拭不少于1次；</li> <li>景观水池水面漂浮物打捞保洁每2天不少于1次，每月不少于1次深度清理底面及淤泥；</li> <li>每2周不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水通畅无堵塞；</li> <li>室外体育场每2周清扫不少于1次；</li> <li>垃圾分类点每天早晚不少于2次垃圾清运；</li> <li>除雪服务：小雪应在1日内清除完毕；中雪应在3日内清除完毕；大雪应在5日内清除完毕。</li> </ol>	<p>人员配置: 12000 m<sup>2</sup>/人（作业面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>广场、道路全面清扫每天不少于1次；</li> <li>广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每3天擦拭不少于1次；</li> <li>景观水池水面打捞保洁每3天不少于1次，每3月不少于1次深度清理底面及淤泥；</li> <li>每月不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水通畅无堵塞；</li> <li>室外体育场每月清扫不少于1次；</li> <li>垃圾分类点每天不少于1次垃圾清运；</li> <li>除雪服务：小雪应在2日内清除完毕；中雪应在4日内清除完毕；大雪应在6日内清除完毕。</li> </ol>
	湖泊/河道/水域	<p>人员配置: 15000 m<sup>2</sup>/人（水域面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>每天不少于1次打捞湖泊/河道水面垃圾、杂草等；</li> <li>每天不少于1次清理湖边/河边外坡的杂草、垃圾等，保持河涌两边的卫生。</li> </ol>	<p>人员配置: 20000 m<sup>2</sup>/人（水域面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>每2天不少于1次打捞湖泊/河道水面垃圾、杂草等；</li> <li>每2天不少于1次清理湖边/河边外坡的杂草、垃圾等，保持河涌两边的卫生。</li> </ol>	<p>人员配置: 25000 m<sup>2</sup>/人（水域面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>每3天不少于1次打捞湖泊/河道水面垃圾、杂草等；</li> <li>每3天不少于1次清理湖边/河边外坡的杂草、垃圾等，保持河涌两边的卫生。</li> </ol>
	学生公寓	<p>人员配置: 2000m<sup>2</sup>/人（建筑面积）</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于3次，且巡回保洁；</li> <li>玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等3天保洁不少于1次；</li> <li>墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于1次；</li> <li>大理石每2个月打蜡不少于1次，每2个月抛光1次，地砖或水磨石地面每2个月彻底刷洗不少于1次；</li> <li>电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于2次，监控器探头每周不少于1次；</li> </ol>	<p>人员配置: 3500m<sup>2</sup>/人(建筑面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于2次，且巡回保洁；</li> <li>玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等4天保洁不少于1次；</li> <li>墙面、天棚、消防设施、灯具每2周保洁不少于1次；</li> <li>大理石每3个月打蜡不少于1次，每3个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3个月彻底刷洗不少于1次；</li> <li>电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于1次，监控器探头每2周不少于1次；</li> </ol>	<p>人员配置: 5500m<sup>2</sup>/人(建筑面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次；</li> <li>玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次；</li> <li>墙面、天棚、消防设施、灯具每月保洁不少于1次；</li> <li>大理石每4个月打蜡不少于1次，每4个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每4个月彻底刷洗不少于1次；</li> <li>电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁、每2天保洁不少于1次，监控器探头每2周不少于1次；</li> </ol>

表 A.2 清洁服务人员配置和服务分级要求 (续)

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
清洁服务	学生公寓	6. 每天不少于3次对卫生间全面保洁; 7. 洗衣房、洗浴房、盥洗间、共享厨房每天早、中、晚不少于3次; 8. 楼顶保洁每周不少于1次。	1次; 6. 每天不少于2次对卫生间全面保洁; 7. 洗衣房、洗浴房、盥洗间、共享厨房每天不少于2次保洁; 8. 楼顶保洁每2周不少于1次。	6. 每天不少于1次对卫生间全面保洁; 7. 洗衣房、洗浴房、盥洗间、共享厨房每天不少于1次保洁; 8. 楼顶保洁每月不少于1次。
		人员配置: 2000m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于3次; 2. 玻璃幕墙 (2米以下)、装饰门及门套、踢脚线等3天保洁不少于1次; 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于1次, 大理石每2个月抛光不少于1次, 地砖或水磨石地面每月彻底刷洗不少于1次; 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于3次, 监控器探头每周不少于1次; 5. 每天不少于3次对卫生间全面保洁, 并循环保洁; 6. 开水房每天保洁3次, 开水箱每月清洗不少于1次; 7. 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日1次; 会议结束当日清理, 天棚、灯具、设备每日1次, 窗玻璃每天不少于1次; 8. 办公楼公共区域保洁每天不少于3次; 9. 楼顶保洁每周不少于1次。	人员配置: 3000m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于2次; 2. 玻璃幕墙 (2米以下)、装饰门及门套、踢脚线等4天保洁不少于1次; 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每2周保洁不少于1次, 大理石每2个月抛光不少于1次, 地砖或水磨石地面每2个月彻底刷洗不少于1次; 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于2次, 监控器探头每周不少于1次; 5. 每天不少于2次对卫生间全面保洁, 并循环保洁; 6. 开水房每天保洁不少于2次, 开水箱每2月清洗不少于1次; 7. 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角2日不少于1次; 会议结束当日清理, 天棚、灯具、设备每2日不少于1次, 窗玻璃每2日不少于1次; 8. 办公楼公共区域保洁每天不少于2次; 9. 楼顶保洁每2周不少于1次。	人员配置: 4000m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁不少于1次; 2. 玻璃幕墙 (2米以下)、装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次; 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每月保洁不少于1次, 大理石每3个月抛光不少于1次, 地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗不少于1次; 4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于1次, 监控器探头每周不少于1次; 5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁; 6. 开水房每天保洁不少于1次, 开水箱每3月清洗不少于1次; 7. 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角3日不少于1次, 会议结束当日清理, 天棚、灯具、设备每3日不少于1次, 窗玻璃每2日不少于1次; 8. 办公楼公共区域保洁每天不少于1次; 9. 楼顶保洁每月不少于1次。
	办公楼	人员配置: 1. 教学楼公共区域保洁(不含教室内保洁): 2000m <sup>2</sup> /人(建筑面积); 2. 教室内保洁(含公共区域保洁): 1500 m <sup>2</sup> /人(建筑面积). 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰品等每天保洁不少于3次;	人员配置: 1. 教学楼公共区域保洁(不含教室内保洁): 3000m <sup>2</sup> /人(建筑面积); 2. 教室内保洁(含公共区域保洁): 2000 m <sup>2</sup> /人(建筑面积). 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰品等每天保洁不少于2次;	人员配置: 1. 教学楼公共区域保洁(不含教室内保洁): 4000m <sup>2</sup> /人(建筑面积); 2. 教室内保洁(含公共区域保洁): 2500 m <sup>2</sup> /人(建筑面积). 服务要求: 1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰品等每天保洁不少于1次;

表 A.2 清洁服务人员配置和服务分级要求（续）

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
清洁服务	教学楼	<p>2. 玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等3天保洁不少于1次；</p> <p>3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每周保洁不少于1次，大理石每2个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每2个月彻底刷洗不少于1次；</p> <p>4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁3次，监控器探头每周不少于1次；</p> <p>5. 每天不少于3次对卫生间全面保洁，且循环保洁；</p> <p>6. 教室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于3次，黑板早晚每天擦洗不少于2次；</p> <p>7. 标识标牌擦拭每天不少于1次；</p> <p>8. 楼顶保洁每周不少于1次。</p>	<p>2. 玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等4天保洁不少于1次；</p> <p>3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每2周保洁不少于1次，大理石每3个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3个月彻底刷洗不少于1次；</p> <p>4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁不少于2次，监控器探头每周不少于1次；</p> <p>5. 每天不少于2次对卫生间全面保洁，且循环保洁；</p> <p>6. 教室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于2次，黑板早晚每天擦洗不少于1次；</p> <p>7. 标识标牌擦拭每2天不少于1次；</p> <p>8. 楼顶保洁每2周不少于1次。</p>	<p>2. 玻璃幕墙（2米以下）、装饰门及门套、踢脚线等5天保洁不少于1次；</p> <p>3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每月保洁不少于1次，每4个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每4个月彻底刷洗不少于1次；</p> <p>4. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，监控器探头每2周不少于1次；</p> <p>5. 每天不少于1次对卫生间全面保洁，且循环保洁；</p> <p>6. 教室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于1次，黑板早晚每天擦洗1次；</p> <p>7. 标识标牌擦拭每3天不少于1次；</p> <p>8. 楼顶保洁每月不少于1次。</p>
	图书馆/室内体育场馆等楼宇公共区域	<p>人员配置： 3000m<sup>2</sup>/人（建筑面积） 服务要求：</p> <p>1. 楼宇大门、大堂、楼道等公共部位的清洁每天不少于3次，大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每月不少于1次；</p> <p>2. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于3次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次；</p> <p>3. 公共卫生间每天不少于2次全面保洁，每天不少于3次巡回保洁；</p> <p>4. 会议室/接待室每天不少于2次保洁，会议结束及时保洁；</p> <p>5. 大理石每3个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每3个月彻底刷洗不少于1次；</p> <p>6. 标识标牌擦拭每天不少于1次；</p> <p>7. 公共卫生事件：根据防疫要求，每天不少于3次对公共设施消毒。</p>	<p>人员配置： 4000m<sup>2</sup>/人（建筑面积） 服务要求：</p> <p>1. 楼宇大门、大堂、楼道等公共部位的清洁每天不少于2次，大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每2月不少于1次；</p> <p>2. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每2月不少于1次；</p> <p>3. 公共卫生间每天2次全面保洁，每天不少于2次巡回保洁；</p> <p>4. 会议室/接待室每天不少于1次保洁，会议结束及时保洁；</p> <p>5. 大理石每5个月抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每5个月彻底刷洗不少于1次；</p> <p>6. 标识标牌擦拭每2天不少于1次；</p> <p>7. 公共卫生事件：根据防疫要求，每天不少于2次对公共设施消毒。</p>	<p>人员配置： 5000m<sup>2</sup>/人（建筑面积） 服务要求：</p> <p>1. 楼宇大门、大堂、楼道等公共部位的清洁每天不少于1次，大堂地面抛光打蜡或晶面研磨每3月不少于1次；</p> <p>2. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于1次；电梯门壁打蜡上光每3月不少于1次；</p> <p>3. 公共卫生间每天1次全面保洁，每天2次巡回保洁；</p> <p>4. 会议室/接待室每天不少于1次保洁，会议结束及时保洁；</p> <p>5. 大理石每半年抛光不少于1次，地砖或水磨石地面每半年彻底刷洗不少于1次；</p> <p>6. 标识标牌擦拭每3天不少于1次；</p> <p>7. 公共卫生事件：根据防疫要求，每天不少于1次对公共设施消毒。</p>

注 1：清洁服务分级和人员配置是指根据高校物业管理清洁的服务频次、人均清洁面积等服务标准的不同而进行服务分级保洁员配置。清洁人员配置应根据服务需要设置清洁班长、清洁主管等管理岗位。

注 2：建筑面积指建筑物各层水平面积的总和，包括使用面积、辅助面积和结构面积，建筑面积数据采集以楼宇竣工验收所标示的数据为准。

注 3：若投入机械化设备等科技手段，应根据机械化设备配置的类型和数量，相应减少清洁工人数的配置。

表 A.2 清洁服务人员配置和服务分级要求（续）

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
		注 4: 如学生公寓卫生间为公共区域共用卫生间, 一、二、三级应分别按每 4、6、8 间卫生间增加 1 名清洁工, 以此类推。		
		注 5: 办公楼指学校教师、行政管理、教学管理等人员的办公楼宇, 含行政楼、学院办公区等。		
		注 6: 教学楼指以开展教学为主的教学区, 含教学楼、学院教学区等场所。		
		注 7: 如果学校晚上安排上课或晚自习, 应根据使用的教室建筑面积按相应标准增加清洁工人数配置。		
		注 8: 如遇考试季、毕业季、大型活动等清洁需求, 可适当调整清洁服务人员排班。		

#### A.4.2 秩序维护人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.3。

表 A.3 秩序维护人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
秩序维护	外围门值及巡逻	人员配置: 门值: 6人/岗 巡逻岗: 60000 m <sup>2</sup> /人(占地面积) 校门门值岗位安排: 早班: 2人 中班: 2人 晚班: 2人 服务要求: 每天24小时值班, 建议配6人/岗。 巡查要求: 巡逻岗: 巡逻路线设置合理, 无死角全覆盖, 每4小时巡查不少于1次。	人员配置: 门值: 5人/岗 巡逻岗: 80000 m <sup>2</sup> /人(占地面积) 校门门值岗位安排: 早班: 2人 中班: 2人 晚班: 1人 服务要求: 每天24小时值班, 建议配5人/岗。 巡查要求: 巡逻岗: 巡逻路线设置合理、重点区域无盲点, 每6小时巡查不少于1次。	人员配置: 门值: 3人/岗 巡逻岗: 100000 m <sup>2</sup> /人(占地面积) 校门门值岗位安排: 早班: 1人 中班: 1人 晚班: 1人 服务要求: 每天24小时值班, 建议配3人/岗。 巡查要求: 巡逻岗: 巡逻路线设置合理、每8小时巡查不少于1次。
	楼宇门值	人员配置: 门值: 3人/值班室 服务要求: 建议安排24小时值班。	人员配置: 门值: 3人/值班室 服务要求: 建议安排24小时值班。	人员配置: 门值: 3人/值班室 服务要求: 建议安排24小时值班。
	楼宇巡逻	人员配置: 30000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理, 无死角全覆盖, 每4小时巡查不少于1次。	人员配置: 40000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理、重点区域无盲点, 每6小时巡查不少于1次。	人员配置: 50000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理, 每8小时巡查不少于1次。
<p>注 1: 秩序维护服务分级和人员配置指根据高校物业管理秩序维护的服务频次、岗位设置要求等服务标准的不同而进行服务分级和秩序维护员配置。秩序维护服务人员配置还应根据服务需要设置班长、主管等管理岗位。</p> <p>注 2: 秩序维护服务人员配置根据不同分级标准计算得出相应服务人数, 门值、巡逻岗需额外考虑换休人数, 每 6 人额外增加 1 人轮休, 以此类推。</p> <p>注 3: 秩序维护楼宇门值指为办公楼、教学楼、图书馆、二级学院等楼宇的门值服务, 可按需提供。</p>				

#### A.4.3 绿化养护人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.4。

表 A.4 绿化养护人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
绿化养护服务	乔木/灌木/绿地/草坪	<p>人员配置: 8000m<sup>2</sup>/人 (绿化面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>灌木整形修剪,每年不少于9次;</li> <li>乔木修剪每年不少于3次;</li> <li>绿地整治修剪,每年修剪不少于9次;</li> <li>及时除掉杂草,每年除杂草不少于9次;</li> <li>按土壤肥力、绿地种类、生长情况,适时适量施有机肥不少于4次;</li> <li>树木缺株≤3%,树干挺直;</li> <li>树木整体枝叶受害率≤8%,树干受害率≤5%;</li> <li>花卉缺株倒伏的花苗≤3%,基本无枯叶、残花;</li> <li>花卉植株受害率≤5%;</li> <li>草坪覆盖率≥98%,绿色充分,黄土不露天;</li> <li>古树巡视检查每周不少于1次;</li> <li>绿地保洁每天不少于1次;</li> <li>极端天气(如台风/暴雨/冰雪/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱、防火措施。</li> </ol>	<p>人员配置: 12000m<sup>2</sup>/人 (绿化面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>灌木整形修剪,每年不少于6次;</li> <li>乔木修剪每年不少于2次;</li> <li>绿地整治修剪,每年修剪不少于6次;</li> <li>及时除掉杂草,每年除杂草不少于6次;</li> <li>按土壤肥力、绿地种类、生长情况,适时适量施有机肥不少于2次;</li> <li>树木缺株≤5%,树干基本挺直;</li> <li>树木整体枝叶受害率≤10%,树干受害率≤8%;</li> <li>花卉缺株倒伏的花苗≤7%,枯叶、残花量≤5%;</li> <li>花卉植株受害率≤8%;</li> <li>草坪覆盖率≥95%,叶色基本正常,黄土基本不露天;</li> <li>古树巡视检查每2周不少于1次;</li> <li>绿地保洁每2天不少于1次;</li> <li>极端天气(如台风/暴雨/冰雪/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱、防火措施。</li> </ol>	<p>人员配置: 15000m<sup>2</sup>/人 (绿化面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>灌木整形修剪,每年不少于4次;</li> <li>乔木修剪每年不少于1次;</li> <li>绿地整治修剪,每年修剪不少于4次;</li> <li>及时除掉杂草,每年除杂草不少于4次;</li> <li>按土壤肥力、绿地种类、生长情况,适时适量施有机肥不少于1次;</li> <li>树木缺株≤8%,树干基本挺直;</li> <li>树木整体枝叶受害率≤15%,树干受害率≤10%;</li> <li>花卉缺株倒伏的花苗≤10%,枯叶、残花量≤8%;</li> <li>花卉植株受害率≤10%;</li> <li>草坪覆盖率≥90%,生长颜色正常;</li> <li>古树巡视检查每月不少于1次;</li> <li>绿地保洁每3天不少于1次;</li> <li>极端天气(如台风/暴雨/冰雪/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱、防火措施。</li> </ol>

注 1: 绿化养护服务分级和人员配置是指根据高校物业管理绿化养护的服务频次、人均绿化面积等服务标准的不同而进行服务分级和绿化工配置。绿化养护服务人员配置还应根据服务需要设置班长、主管以及技术等管理岗位。

注 2: 绿化面积=总占地面积×绿化率。

## A.4.4 设施设备管理服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.5。

表 A.5 设施设备管理服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
设施设备管理	维修服务	<p>人员配置: 12000m<sup>2</sup>/人 (建筑面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>维修效率: 接到报修后15分钟内到达现场;</li> <li>房屋本体应每半年进行1次防雷装置安全性能检测;</li> </ol>	<p>人员配置: 15000m<sup>2</sup>/人 (建筑面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>维修效率: 急修接到报修后15分钟内到达现场,其余维修20分钟内到达现场;</li> <li>房屋本体应每年进行1次防雷装置安全性能检测;</li> </ol>	<p>人员配置: 20000m<sup>2</sup>/人 (建筑面积)</p> <p>服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>维修效率: 急修接到报修后15分钟内到达现场,其余维修30分钟内到达现场;</li> <li>房屋本体应每年进行1次防雷装置安全性能检测;</li> </ol>

表 A.5 设施设备管理人员配置和服务分级要求（续）

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
设施设备管理	维修服务	3. 每月对房屋本体及配套设施进行巡检维护，并建立巡检记录； 4. 每月对服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护，覆盖率 100%。	3. 每 2 月对房屋本体及配套设施进行巡检维护，并建立巡检记录； 4. 每 2 月对服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护，覆盖率不低 100%。	3. 每季度对房屋本体及配套设施进行巡检维护，并建立巡检记录； 4. 每季度对服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护，覆盖率不低 100%。
	变电所/配电房运行维护	人员配置： 1. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA（含）以上区域性高压供配电房：8人/室； 2. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA 以下非区域性供配电室及室外变台、箱变、低压配电室巡检维护：2人/20站。 服务要求： 1. 电气工作人员应执行 GB/T 31989 条款8.3的要求； 2. 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护； 3. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA（含）以上区域性高压供配电房值班：高压每天24小时四班三运转值守，建议配8人/室，每班巡查不少于4次； 4. 10kV 电压等级且变压器容量 630KVA 以下非区域性供配电室及室外变台、箱变、低压配电室巡检维护，每班巡查不少于 4 次。		
	给排水运行维护	人员配置： 二次供水、排水：4人/站 服务要求： 1. 中水供水系统运行维护可参考CJJ 60的相关要求执行； 2. 24小时四班三运转，建议配4人/站； 3. 给水设备巡查每班巡查不少于3次；管线及地下室集水井排水设备每天巡查不少于1次； 4. 高压水泵等设备每月保养检修1次，每年大修1次； 5. 水箱每年清洗消毒2次，化验水质2次； 6. 每周进行1次环境卫生保洁。		
	中央空调运行维护	人员配置： 4人/站 服务要求： 1. 空调运行应符合GB 50365的要求； 2. 中央空调值守运行维护每天24小时四班三运转，建议配4人/站，每班巡查不少于4次。		
	供暖锅炉运行维护	人员配置： 司炉工：8人/供暖锅炉房；水质化验员：1人/供暖锅炉房 服务要求： 1. 锅炉设备的检验、检定和校验应符合TSG G0001的要求； 2. 锅炉设备的使用应符合TSG 08、TSG 11的要求； 3. 锅炉值守每天24小时四班三运转，建议配8人/站，每班巡查不少于4次。水质化验员按规范要求，对供暖锅炉及二次换热站进行软化水质化验，确保达标。		
	电梯安全管理	人员配置： 1人/30部梯以下 服务要求： 1. 电梯维护保养应符合TSG T5002的要求； 2. 电梯故障或遇到险情，应接到通知后10分钟内到达现场了解情况，并按需要通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不能超过30分钟到场。		
	消防中控运行维护	人员配置： 8人/消防中控室 服务要求： 1. 消防系统运行应符合XF 503的要求； 2. 消防系统值班每天24小时四班三运转，建议配8人/室，每班巡查不少于4次，含轮休。		

注 1：设施设备维修服务、运行值班人员配置还应根据服务需要设置班长、主管以及专业技术人员等管理岗位。

表 A.5 设施设备管理人员配置和服务分级要求（续）

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
		注 2: 设施设备运行值班等人员配置是以设备值班室为基数,以法规要求及行业规范配置人数,同时可以参照当地政策和结合学校具体情况做调整。		
		注 3: 若学校的消防中控室与安防中控室设在同一值班室,可适当优化岗位。		
		注 4: 供暖、制冷运行维护人员可实行季节性通用调配,可适当优化岗位。		
		注 5: 中央空调系统运行值班岗对主中央空调系统按 4 人/室配置,其他类型中央空调设备房可根据学校具体情况配置。		
		注 6: 消防中控运行值班岗对主消防中控室按 8 人/室配置,其他类型中控室/监控室可根据学校具体情况配置。		
		注 7: 未包含的其他设施设备如中水站、公共浴室、太阳能热水、自备井、弱电系统等的人员配置,根据实际情况和服务需求确定。		

#### A.4.5 客户服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.6。

表A.6 客户服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
客户服务	客户服务 中心	人员配置: 6 人 1. 早班3人值班; 2. 中班2人值班; 3. 晚班1人值班。	人员配置: 5 人 1. 早中班各2人值班; 2. 晚班1人值班。	人员配置: 3 人 早中晚班各1人值班。
		注 1: 客户服务服务分级和人员配置是指根据高校物业管理客户服务中心处理投诉和客户回访等工作效率和服务标准的不同,而进行服务分级和客服管理员配置。客户服务中心服务人员配置,还应根据服务需要设置主管岗位。		
		注 2: 客户服务人员配置根据不同分级标准计算得出相应服务人数,需额外配置换休人数,每 6 人增加 1 人轮休。		

#### A.4.6 公寓服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.7。

表A.7 公寓服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
公寓服务	公寓门值	人员配置: 3人/岗 服务要求: 建议安排24小时值班。		
	公寓巡逻	人员配置: 30000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理,无死角全覆盖,每4小时巡查不少于1次。	人员配置: 40000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理、重点区域无盲点,每6小时巡查不少于1次。	人员配置: 50000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积) 服务要求: 巡逻路线设置合理,每8小时巡查不少于1次。
		注 1: 公寓服务是指公寓管理员为公寓管理提供门值和巡逻服务,主要工作包含钥匙管理、来访登记、物品出入登记、安全巡查及协助学校开展公寓文化建设、服务育人等工作。		
		注 2: 公寓服务人员配置根据不同分级标准计算得出相应服务人数,公寓门值需额外配置换休人数,每 6 人增加 1 人轮休,以此类推。		

#### A.4.7 教学楼服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级要求见表A.8。

表A.8 教学楼服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
教学楼服务	教学楼	<p>人员配置: 15间/人</p> <p>服务要求: 1. 教室服务 a) 在课前30分钟开启教学楼所有教室的前门锁, 开启电脑、投影设备, 检查设备是否正常; b) 教室巡查: 巡逻路线设置合理、巡查无死角, 每4小时巡查不少于1次; 2. 应急处置: 接到突发事件后, 需在5分钟内赶往现场处置。</p>	<p>人员配置: 25间/人</p> <p>服务要求: 1. 教室服务 a) 在课前20分钟开启教学楼所有教室的前门锁, 开启电脑、投影设备, 检查设备是否正常; b) 教室巡查: 巡逻路线设置合理、重点区域无盲点, 每6小时巡查不少于1次; 2. 应急处置接到突发事件后, 需在10分钟内赶往现场处置。</p>	<p>人员配置: 35间/人</p> <p>服务要求: 1. 教室服务 a) 在课前10分钟开启教学楼所有教室的前门锁, 开启电脑、投影设备, 检查设备是否正常; b) 教室巡查: 每8小时巡查不少于1次; 2. 应急处置: 接到突发事件后, 需在15分钟内赶往现场处置。</p>

注1: 教学楼服务是指教室管理员为教室提供综合管理、教学物资补充及做好大型考试保障等教学辅助服务。  
注2: 教学楼服务分级和人员配置是指根据现场作业频次和服务标准的不同, 而进行服务分级和教学楼管理员配置。  
教学楼服务人员配置还应根据服务需要设置主管岗位。  
注3: 教室大小定额标准为能容纳座位100个, 如会议室容纳座位在100个以上, 建议根据需求适当增加教室管理人员配置标准; 反之, 则适当减少。

## A.4.8 图书馆服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级见表A.9。

表A.9 图书馆服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
图书馆服务	图书馆	<p>人员配置: 3000名师生/人</p> <p>服务要求: 书架内图书、期刊整齐有序, 巡查每4小时巡查不少于1次, 巡查无死角。</p>	<p>人员配置: 4000名师生/人</p> <p>服务要求: 书架内图书、期刊整齐有序, 图书、期刊巡查每6小时巡查不少于1次, 重点区域无盲点。</p>	<p>人员配置: 5000名师生/人</p> <p>服务要求: 书架内图书、期刊整齐, 图书、期刊巡查每8小时巡查不少于1次。</p>

注1: 参照GB/T 28220的要求, 提供图书报刊管理工作。  
注2: 图书馆辅助服务为图书馆管理员为图书馆管理提供书籍上架清点、图书借阅等图书馆辅助服务。  
注3: 图书馆服务分级和人员配置是指根据服务响应及时率和服务标准的不同, 而进行服务分级和图书馆管理员配置。图书馆服务人员配置还应根据服务需要设置主管岗位。

## A.4.9 体育场馆服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级见表A.10。

表A. 10 体育场馆服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
体育场馆服务	健身房 运动场等	人员配置: 3000平方米/人(场馆建筑面积) 服务要求: 1. 馆内器械巡查不少于2小时/次, 巡查无死角; 2. 应急处置, 需5分钟抵达现场。	人员配置: 5000平方米/人(场馆建筑面积) 服务要求: 1. 馆内器械巡查不少于3小时/次, 重点区域无盲点; 2. 应急处置, 需10分钟抵达现场。	人员配置: 7000平方米/人(场馆建筑面积) 服务要求: 1. 馆内器械巡查不少于4小时/次; 2. 应急处置, 需15分钟抵达现场。
	游泳池	救生员配置: 水面面积≤250m <sup>2</sup> 至少配2名救生员。 水面面积>250m <sup>2</sup> , 按面积每增加250m <sup>2</sup> 及以内, 增加1人的比例配备固定水上救生员。 1. 管理要求: 救生员配备应符合GB 19079《体育场所开放条件与技术要求》的规定; 2. 救生员应取得国家规定的职业资格证书; 3. 应急管理: 如遇人员溺水、摔倒等应急事件, 需快速响应应急预案, 迅速开展处置和善后处理工作。		

注 1: 体育场馆服务为场馆管理员为场馆提供开关门、安全巡查、器材发放等辅助服务。  
注 2: 体育场馆服务分级和人员配置是指根据服务要求和服务标准的不同, 而进行服务分级和场馆管理员配置。  
注 3: 体育场馆服务人员配置还应根据服务需要设置主管岗位。

#### A. 4. 10 会务服务人员配置和服务分级要求

人员配置和服务分级见表A. 11。

表A. 11 会务服务人员配置和服务分级要求

服务内容	服务场所	人员配置和分级服务要求		
		一级	二级	三级
会务服务	报告厅/ 会议室	人员配置: 3-4 间会议室/人 服务要求: 1. 基本素质: 身高约175cm, 相貌端正, 有良好的沟通协调能力, 衣冠整洁, 仪表大方。 2. 客户需求响应 a) 观察客户现场需求, 灵活掌握, 随机应变。如客户临时需要笔、纸等物资, 会务人员要在3分钟内送到, 如无法满足客户要求应及时向客户解释; b) 观察客户茶水饮用情况, 及时续茶或更换支装水, 第一次是15分钟后为客户续茶水, 之后每隔30分钟续水一次, 避免在客户发言时提供续水服务。	人员配置: 5-6 间会议室/人 服务要求: 1. 基本素质: 身高约170cm, 相貌端正, 有良好的沟通协调能力, 衣冠整洁, 仪表大方。 2. 客户需求响应 a) 观察客户现场需求, 灵活掌握, 随机应变。如客户临时需要笔、纸等物资, 会务人员要在5分钟内送到, 如无法满足客户要求应及时向客户解释; b) 观察客户茶水饮用情况, 及时续茶或更换支装水, 第一次是20分钟后为客户续茶水, 之后每隔35分钟续水一次, 避免在客户发言时提供续水服务。	人员配置: 7 间会议室及以上/人 服务要求: 1. 基本素质: 身高约160cm 以上, 相貌端正, 有良好的沟通协调能力, 衣冠整洁, 仪表大方。 2. 客户需求响应 a) 观察客户现场需求, 灵活掌握, 随机应变。如客户临时需要笔、纸等物资, 会务人员要在10分钟内送到, 如无法满足客户要求应及时向客户解释; b) 观察客户茶水饮用情况, 及时续茶或更换支装水, 第一次是25分钟后为客户续茶水, 之后每隔40分钟续水一次, 避免在客户发言时提供续水服务。

注 1: 会务服务分级和人员配置是指根据会务人员素质要求以及在客户需求响应、服务标准的不同, 而进行服务分级和会务员配置。会务服务人员配置还应根据服务需要设置主管岗位。  
注 2: 会议室大小定额标准为能容纳座位 50-100 个, 如会议室容纳座位在 100 个以上, 建议根据需求适当增加会务人员配置标准; 反之, 则适当减少。

#### A. 5 管理人员配置

### A.5.1 管理人员结构

物业服务人员包括作业人员和管理人员。其中，作业人员包括保洁员、秩序维护员、绿化工、设施设备运行值班与维修人员、客服管理员、公寓管理员、教学楼管理员、图书馆管理员、场馆管理员、救生员、会务员等岗位；管理人员包括班长、部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等管理岗位。

### A.5.2 管理人员的基本要求

管理人员的基本要求包括：

- a) 组织协调全面工作；
- b) 建立健全规章制度；
- c) 人事管理；
- d) 财务管理；
- e) 文档管理；
- f) 采购管理；
- g) 库房管理；
- h) 监督检查日常工作；
- i) 编写工作计划、工作总结和实施方案；
- j) 掌握相关法规和技术规范，开展相关培训；
- k) 完成学校交办的任务。

### A.5.3 管理人员与作业人员配置比例

高校物业服务管理人员与作业人员配置要求见表 A.12。

表 A.12 高校物业服务管理人员与作业人员配置要求

项目	一级	二级	三级
管理人员配置	作业人员人数×10%	作业人员人数×7%	作业人员人数×5%
分级要求	<p>人员配置：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 团队组织架构中物业管理员、班长等岗位占作业人员数量×5%；</li> <li>2. 团队组织架构中部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等岗位占作业人员人数×5%。</li> </ol>	<p>人员配置：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 团队组织架构中物业管理员、班长等岗位占作业人员数量×4%；</li> <li>2. 团队组织架构中部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等岗位占作业人员人数×3%。</li> </ol>	<p>人员配置：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 团队组织架构中物业管理员、班长等岗位占作业人员数量×3%；</li> <li>2. 团队组织架构中部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等岗位占作业人员人数×2%。</li> </ol>
注：高校自管物业服务组织，管理人员因承担学校党建及其他校内管理职能，配置比例一、二、三级分别为不大于 15%、12%、10%。			

## 附录 B

(资料性)

## 高校物业服务费用测算汇总表

## B.1 物业服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费测算

物业服务人员包括作业人员和管理人员。其中，作业人员包括保洁员、秩序维护员、绿化工、设施设备运行值班与维修人员、客服管理员、公寓管理员、教学楼管理员、图书馆管理员、场馆管理员、救生员、会务员、物业管理员等岗位；管理人员包括班长、部门主管、项目副经理、项目经理以及专业技术人员等管理岗位。可参照服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费测算表测算各岗位年度费用，见表 B.1。

表 B.1 服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费测算表

岗位(工种) 名称	服务 人数	月费用/人(元)					合计	应发工资测算说 明
		1 应发工资	2 单位应缴社会保险费	3 单位应缴住房 公积金	4 职工教育经费	5 工会会费		
测算说明	根据服务分级配备相应人员	月工资按照当地人力资源市场工资价位及当年企业人工成本信息工资价位中位数执行，本文件参照的人力资源市场工资指导价位的职工工资报酬指的是职工税前的工资报酬，包括基本工资、绩效工资、津补贴和加班加点工资、法定节假日加班费、高温补贴等。	社会保险参照当地税务局当年社会保险年度社会保险费险种、缴费基数、费率一览表执行，具体参考为： a) 养老保险：缴存基数或最低下限×缴纳比例； b) 医疗保险：缴存基数或最低下限×缴纳比例； c) 工伤保险：缴存基数×缴纳比例； d) 失业保险：缴存基数×缴纳比例； e) 生育保险：缴存基数或最低下限×缴纳比例。	住房公积金按照缴存基数×5%，缴交比例不低于5%，不高于12%，具体参照当地住房公积金管理中心关于年度住房公积金缴存调整有关问题的通知执行。	月工资×1.5%，具体参照《中华人民共和国职业教育法》规定实施职业教育和职工培训。	月工资×2%，具体参照《中华人民共和国工会法》规定执行。	(1+2+3+4+5) × 12×服务人数	参照当地人力资源市场工资价位及当年企业人工成本信息工资价位相应岗位工资指导价中位数测算。

表 B. 1 服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费测算表（续）

岗位（工种） 名称	服务 人数	月费用/人（元）					合计	应发工资测算说明
		1 应发工资	2 单位应缴社会保险费	3 单位应缴住房 公积金	4 职工教育经费	5 工会会费		
保洁员								
绿化工								
秩序维护员								
维修员								
客服管理员								
公寓管理员								
教学楼管理员								
图书馆管理员								
场馆管理员								
救生员								
会务员								
物业管理员								
班长								
部门主管								
项目副经理								
项目经理								
专业技术人员								

## B. 2 物业服务人员人工费以外费用的测算

除人工费以外的其他费用可参考测算依据/计算公式进行测算, 见表 B. 2。

表 B. 2 服务人员人工费以外费用测算表

序号	物业服务费用	费用项目	测算依据/计算公式
1	清洁卫生费	清洁耗材费用	清洁材料年费用=清洁材料人均单价月费用×人数×12个月
		清洁工具费用	清洁工具年费用=清洁工具人均单价月费用×人数×12个月
		垃圾清运费用	垃圾清运年费用=每桶清运费用×桶数×12个月
		化粪池清理费用	化粪池清理年费用=每车清掏费用×每年总车数
		清洁开荒费用	清洁开荒年费用=每平方米开荒费用×开荒面积×开荒次数
		外墙清洗费用	外墙清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
		地毯清洗费用	地毯清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
		地板清洗费用	地板清洗年费用=每平方米清洗费用×清洗面积×清洗次数
		冰雪清理费用	冰雪清雪年费用=每平方米清雪费用×清雪面积×清雪次数
		四害消杀费用	四害消杀年费用=每平方米每月单价×消杀面积×12个月
		虫害防治费用	虫害防治年费用=每平方米单价×防治面积×防治次数
		其他清洁卫生费用	其他清洁卫生年费用=各种其他清洁卫生年费用之和
2	秩序维护费	应急物资费用	应急物资年费用=应急物资月费用×12个月
		装备费用	装备年费用=装备月费用×12个月
		其他秩序维护费用	其他秩序维护费用=其他各种秩序维护费用之和
3	绿化养护费	绿化养护材料费用	绿化养护材料年费用=绿化材料人均单价月费用×人数×12个月
		绿化养护工具费用	绿化养护工具年费用=各种绿化工具费用之和
		绿化垃圾清运费用	绿化垃圾清运年费用=每车清运费用×每月车数×12个月
		其他绿化养护费用	其他绿化养护年费用=其他各种绿化养护年费用之和
4	设施设备维护费	日常维修材料费用	维修材料年费用=维修材料月费用×12个月
		设施设备维护保养费用	维护保养年费用=各设施设备维保年费用之和+强制检测年费用之和
		其他设施设备维护费用	其他设施设备维护年费用=其他各种设施设备维护年费用之和
5	行政管理费	办公费	行政管理年费用=年办公耗材费+年交通费+年通讯费

表 B. 2 服务人员人工费以外费用测算表（续）

序号	物业服务费用	费用项目	测算依据/计算公式
5	行政管理费	服装费	服装年费用=服装单价×数量/折旧年限
6	固定资产折旧费	固定资产折旧费	固定资产折旧年费用=投入设备总金额/折旧年限
7	公众责任保险费	公众责任保险费	公众责任保险费可通过以下2种方式测算： a)以赔偿限额(累计或每次事故赔偿限额)为计算依据, 即保险人的应收保险费=累计赔偿限额×适用费率; b)对某些业务按场所面积大小计算保险费, 即保险人的应收保险费=保险场所占用面积(平方米)×每平方米保险费。
8	学校允许列支的其他费用	学校允许列支的其他费用	学校允许列支的其他费用年费用=思政教育活动经费+服务育人活动经费+文化活动经费+突发事件处置+不可预见费用等年费用之和
9	物业服务组织的利润	合理利润	物业服务组织的利润年费用=物业服务成本×费率
10	法定税费	税费	税费= (物业服务成本+物业服务组织的利润) ×税率

## 附录 C

(资料性)

## 山东省高校物业服务费用测算实例

## C.1 高校物业服务费用测算书

表C.1 高校物业服务费用测算书

项目名称:	XX 大学综合物业服务
项目地点:	山东省 XX 市
服务类型:	综合物业
服务费总价(元/年):	
一级	46677723.57
二级	35587921.93
三级	29148855.24
单位建筑面积测算价格(元/m <sup>2</sup> /月):	
一级	7.34
二级	5.60
三级	4.58
编制单位:	XX 大学
编制人:	XX
编制时间:	XX 年 XX 月 XX 日

## C. 2 高校基础数据及服务需求采集表

表C. 2 高校基础数据及服务需求采集表

面积			
名称	面积 (m <sup>2</sup> )	名称	面积 (m <sup>2</sup> )
校园占地面积	1390000	绿化面积	610000
校园室外保洁面积	184447.5	水域面积 (如有, 请填写)	18100
游泳池面积 (如有, 请填写)	0	其他面积 (如有, 请填写)	
总建筑面积	529853.65	教学楼宇建筑面积	72500.27
		图书馆建筑面积	50000
		体育场馆建筑面积	10860
		学生公寓建筑面积	234557.38
		行政办公楼建筑面积	161936
人数			
师生人数 (个)		30000	
秩序维护			
名称	数量 (个)	名称	数量 (个)
校园门值岗	1	楼宇门值岗	18

表 C. 2 高校基础数据及服务需求采集表（续）

楼宇巡逻岗	18		
设施设备			
名称	数量 (个)	名称	数量 (个)
10kV 电压等级且变压器容量 630KVA (含)以上的配电房	0	10kV 电压等级且变压器容量 630KVA 以下供配电房	14
电梯	25	主空调机房/换热站	2
锅炉	0	消防中控室	2
客户及会议服务			
名称	有/无	名称	数量 (个)
客服中心	有	会议室	6
公寓及教学服务			
名称	数量 (个)	名称	数量 (个)
公寓管理员岗	26	教室	562
其他 (如有, 请填写)			
类别	服务需求		
非主消安防监控室	设置在楼宇内的非主消安防监控室, 由楼宇门值兼岗。		
节日摆花及绿植服务	每年新生入学、国庆节在校门口及校内 5 处设立花坛, 每次不少于 8000 盆花卉; 重要楼宇大厅常年摆放绿植不少于 300 株。		

## C.3 高校物业服务费用测算汇总表

表C.3 高校物业服务费用测算汇总表

序号	类别	费用合计(元/年)			备注
		一级	二级	三级	
1	人工费	39433327.04	29705570.77	24054077.23	本案例月工资来源于山东省5所高校的平均数
2	物业运行支持费	清洁卫生费用	1029160.00	968680.00	925000.00
3		秩序维护费用	5000.00	5000.00	5000.00
4		绿化养护费用	233760.00	164760.00	137160.00
5		设施设备维护费	724000.00	724000.00	724000.00
6	行政管理费	办公费	18264.00	14040.00	11520.00
7		服装费	152200.00	117000.00	96000.00
8	固定资产折旧费	11000.00	11000.00	11000.00	
9	公众责任保险费	30000.00	30000.00	30000.00	
10	学校允许列支的其他费用	19000.00	19000.00	19000.00	
11	物业服务组织的利润	2082785.55	1587952.54	1300637.86	本案例按物业服务成本的5%计算
12	法定税费	2939226.97	2240918.62	1835460.15	本案例按物业服务成本的6.72%计算
	费用合计	46677723.57	35587921.93	29148855.24	

## C.4 高校物业服务人员配置测算表

表 C.4 高校物业服务人员配置测算表

序号	类别	岗位	服务人员配置(人)			测算因素1—面积			测算因素2—岗位数量			测算因素3—师生人数			备注
			一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	
1		管理人员	69	38	23										
2	作业人员	室外区域保洁员	23	18	15	8000 m <sup>2</sup> /人 (作业面积)	10000 m <sup>2</sup> /人 (作业面积)	12000 m <sup>2</sup> /人 (作业面积)							
3		水域保洁员	1	1	1	15000 m <sup>2</sup> /人 (水域面积)	20000 m <sup>2</sup> /人 (水域面积)	25000 m <sup>2</sup> /人 (水域面积)							
4		学生公寓保洁员	117	67	43	2000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	3500 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	5500 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
5		办公楼保洁员	54	54	40	2000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	3000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	4000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
6		教学楼保洁员 (不含教室)				2000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	3000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	4000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
7		教学楼保洁员 (含教室)	48	36	29	1500 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	2000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	2500 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
8		图书馆保洁员	17	13	10	3000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	4000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	5000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
9		体育场馆保洁员	4	3	2	3000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	4000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	5000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
10	秩序维护	校园门值秩序员	6	5	3				6人/岗	5人/岗	3人/岗				
11		校园巡逻秩序员	23	17	14	60000 m <sup>2</sup> /人 (占地面积)	80000 m <sup>2</sup> /人 (占地面积)	100000 m <sup>2</sup> /人 (占地面积)							
12		楼宇门值秩序员	54	54	54				3人/值 班室	3人/值 班室	3人/值 班室				
13		楼宇巡逻秩序员	18	13	11	30000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	40000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	50000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
14		秩序维护换休人员	17	15	14										

表 C.4 高校物业服务人员配置测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员配置(人)			测算因素 1—面积			测算因素 2—岗位数量			测算因素 3—师生人数			备注
			一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	
15	作业人员	绿化养护	绿化工	76	51	41	8000 m <sup>2</sup> /人 (绿化面积)	12000 m <sup>2</sup> /人 (绿化面积)	15000 m <sup>2</sup> /人 (绿化面积)						
16		综合维修员	综合维修员	44	35	26	12000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	15000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	20000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)						
17		变电所/配电房运行值班员 (10kV 电压等级且变压器容量630KVA (含)以上)							8人/室	8人/室	8人/室				
18		变电所/配电房运行维护员 (10kV 电压等级且变压器容量631KVA (含)以下)		2	2	2				2人/20站	2人/20站	2人/20站			
19		给排水运行维护员		4	4	4				4人/站	4人/站	4人/站			
20		中央空调运行维护员		8	8	8				4人/室	4人/室	4人/室			
21		司炉工							8人/站	8人/站	8人/站				
22		水质化验员							1人/站	1人/站	1人/站				
23		电梯管理员		1	1	1				1人/≤30部	1人/≤30部	1人/≤30部			

表 C.4 高校物业服务人员配置测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员配置(人)			测算因素 1—面积			测算因素 2—岗位数量			测算因素 3—师生人数			备注	
			一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级		
24	作业人员	设施设备管理	消防中控运行值班员	16	16	16				8人/中控室	8人/中控室	8人/中控室				
25		客户服务	客服管理员	6	5	3				6人/岗	5人/岗	3人/岗				
26		公寓服务	公寓管理员(门值)	78	78	78				3人/岗	3人/岗	3人/岗				
27			公寓管理员(巡逻)	8	6	5	30000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	40000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	50000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
28			公寓管理员(换休)	14	14	14										
29		教学辅助服务	教学楼管理员	37	22	16										
30			图书馆管理员	10	6	4							3000名师生/人	5000名师生/人	7000名师生/人	
31			体育场馆管理员	4	2	2	3000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	5000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)	7000 m <sup>2</sup> /人 (建筑面积)							
32			游泳馆救生员							水面面积在250 m <sup>2</sup> 以下的人工游泳池,至少配备固定水上救生员2人;水面面积在250 m <sup>2</sup> 以上的,按面积每增加250 m <sup>2</sup> 及以内,增加1人的比例配备固定水上救生员						
33			会务员	2	1	1				1人/3-4间	1人/5-6间	1人/≥7间				

表 C. 4 高校物业服务人员配置测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员配置(人)			测算因素1—面积			测算因素2—岗位数量			测算因素3—师生人数			备注
			一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	一级	二级	三级	
34		小计	692	548	456										
		人数合计	761	585	480										

C. 5 高校物业服务人员费用测算表

表 C. 5 高校物业服务人员费用测算表

序号	类别	岗位	服务人员月费用(元/月)					月费用合计(元/月)	人数			费用合计(元/年)			测算依据
			月工资	社会保险	住房公积金	职工教育经费	工会经费		一级	二级	三级	一级	二级	三级	
1	作业人员	管理人员	5500.00	1051.03	275.00	82.50	110.00	7018.53	69	38	23	5811342.01	3200449.22	1937114.00	1. 月工资含加班费及高温补贴, 数据来源于山东省5所高校的调研, 取平均数; 2. 社会保险缴存基数下限为4221元; 社会保险缴纳比例: 养老: 16% 失业: 0.7% 工伤: 0.2% 医疗: 8% 3. 住房公积金: 按照缴存基数×5%, 最低缴存基数为最低工资; 4. 职工教育经费: 月工资×1.5%; 5. 工会经费月工资×2%。
2		室外区域保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	23	18	15	1068680.00	836358.26	696965.22	
3		水域保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	1	1	1	46464.35	46464.35	46464.35	
4		学生公寓保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	117	67	43	5436328.72	3113111.32	1997966.96	
5		办公楼保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	54	54	40	2509074.79	2509074.79	1858573.92	
6		教学楼保洁员(不含教室)													
7		教学楼保洁员(含教室)	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	48	36	29	2230288.70	1672716.53	1347466.09	
8		图书馆保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	17	13	10	789893.92	604036.52	464643.48	

表 C.5 高校物业服务人员费用测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员月费用 (元/月)					月费用合计 (元/月)	人数			费用合计 (元/年)			测算依据	
			月工资	社会保 险	住房公 积金	职工 教育 经费	工会 经费		一级	二级	三级	一级	二级	三级		
9	作业人员	体育场馆 保洁员	2600.00	1051.03	130.00	39.00	52.00	3872.03	4	3	2	185857.39	139393.04	92928.70		
10		校园门值秩 序员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	6	5	3	310034.09	258361.74	155017.04		
11		校园巡逻 秩序员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	23	17	14	1188464.00	878429.92	723412.87		
12		楼宇门值秩 序员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	54	54	54	2790306.79	2790306.79	2790306.79		
13		楼宇巡逻秩 序员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	18	13	11	930102.26	671740.52	568395.83		
14		秩序维护换 休人员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	17	15	14	878429.92	775085.22	723412.87		
15		绿化工	2900.00	1051.03	145.00	43.50	58.00	4197.53	61	41	31	3828146.45	2568887.75	2065184.27		
16		综合维修员	3150.00	1051.03	157.50	47.25	63.00	4468.78	44	35	26	2359515.31	1876887.18	1394259.05		
17		变电所/配 电房运行值 班员 (10kV 电压等级且 变压器容量 630KVA (含) 以上)														
18		变电所/配 电房运行维 护员 (10kV 电压等级且 变压器容量	3600.00	1051.03	180.00	54.00	72.00	4957.03	2	2	2	118968.70	118968.70	118968.70		

表 C.5 高校物业服务人员费用测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员月费用 (元/月)					月费用合计(元/月)	人数			费用合计(元/年)			测算依据
			月工资	社会保险	住房公积金	职工教育经费	工会经费		一级	二级	三级	一级	二级	三级	
18	作业人员	631KVA (含)以下)													
19		给排水运行维护员	3150.00	1051.03	157.50	47.25	63.00	4468.78	4	4	4	214501.39	214501.39	214501.39	
20		中央空调运行维护员	3150.00	1051.03	157.50	47.25	63.00	4468.78	8	8	8	429002.78	429002.78	429002.78	
21		司炉工													
22		水质化验员													
23		电梯管理员	4000.00	1051.03	200.00	60.00	80.00	5391.03	1	1	1	64692.35	64692.35	64692.35	
24		消防中控运行值班员	3100.00	1051.03	155.00	46.50	62.00	4414.53	16	16	16	847589.57	847589.57	847589.57	
25		客服管理员	3500.00	1051.03	175.00	52.50	70.00	4848.53	6	5	3	349094.09	290911.74	174547.04	
26		公寓管理员(门值)	2300.00	1051.03	115.00	34.50	46.00	3546.53	78	78	78	3319551.14	3319551.14	3319551.14	
27		公寓管理员(巡逻)	2300.00	1051.03	115.00	34.50	46.00	3546.53	8	6	5	340466.78	255350.09	212791.74	
28		公寓管理员(换休)	2300.00	1051.03	115.00	34.50	46.00	3546.53	14	14	14	595817.04	595817.04	595817.04	

表 C.5 高校物业服务人员费用测算表 (续)

序号	类别	岗位	服务人员月费用 (元/月)					月费用合计(元/月)	人数			费用合计(元/年)			测算依据
			月工资	社会保险	住房公积金	职工教育经费	工会经费		一级	二级	三级	一级	二级	三级	
29	作业人员	教学楼管理员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	37	22	16	1911876.88	1136791.66	826757.57	
30		图书馆管理员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	10	6	4	516723.48	310034.09	206689.39	
31		体育场馆管理员	3000.00	1051.03	150.00	45.00	60.00	4306.03	4	2	2	206689.44	103344.72	103344.72	
32		游泳馆救生员													
33		会务员	5000.00	1051.03	250.00	75.00	100.00	6476.03	2	1	1	155424.70	77712.35	77712.35	
	费用合计							761	585	480	39433327.04	29705570.77	24054077.23		
注: 本案例按全员社保计算, 无返聘人员。															

C.6 高校物业服务其他费用测算表

表 C.6 高校物业服务其他费用测算表

序号	项目	事项	费用额度	测算依据				年费用			备注	
				一级人数	二级人数	三级人数	面积	数量	一级	二级		
1	清洁卫生费用	清洁耗材	人均单价 50 元/人·月	264	192	140			158400.00	115200.00	84000.00	
2		清洁工具	人均单价 20 元/人·月	264	192	140			63360.00	46080.00	33600.00	

表 C.6 高校物业服务其他费用测算表（续）

序号	项目	事项	费用额度	测算依据					年费用			备注
				一级 人数	二级 人数	三级 人数	面积	数量	一级	二级	三级	
3	清洁卫生费用	垃圾清运	480 元/车 (8-10m³)					90 车/月	518400.00	518400.00	518400.00	
4		化粪池清理	500 元/车 (8-10m³)					10 车/月	60000.00	60000.00	60000.00	
5		清洁开荒	5 元/m²				30000		150000.00	150000.00	150000.00	
6		外墙清洗	7.9 元/m²				10000		79000.00	79000.00	79000.00	
7		地毯清洗	元/m²									
8		地板清洗	元/m²									
9		四害消杀	15 元/m²				10000		150000.00	150000.00	150000.00	
10		虫害防治	元/m²									
11		小计							1029160.00	968680.00	925000.00	
12	秩序维护费用	应急物资	5000 元/年						5000.00	5000.00	5000.00	
13		装备	元/年									
14		小计							5000.00	5000.00	5000.00	
15	绿化养护费用	绿化材料	人均单价 210 元/人·月	76	51	41			191520.00	128520.00	103320.00	
16		绿化工具	6000 元/年						6000.00	6000.00	6000.00	
17		绿化劳保用品	人均单价 20 元/人	76	51	41			18240.00	12240.00	9840.00	

表 C.6 高校物业服务其他费用测算表 (续)

序号	项目	事项	费用额度	测算依据					年费用			备注
				一级人数	二级人数	三级人数	面积	数量	一级	二级	三级	
18	绿化养护费用	绿化垃圾清运	300 元/车 (8-10m³)					5 车/月	18000.00	18000.00	18000.00	
19		小计							233760.00	164760.00	137160.00	
20	设备设施 管理费用	日常维修材料	20000 元/月						240000.00	240000.00	240000.00	
21		电梯维保	420 元/月/台					25 台	126000.00	126000.00	126000.00	
22		电梯年检	500 元/台/次					25 台	150000.00	150000.00	150000.00	
23		限速器校验	400 元/台. 每二年					25 台	60000.00	60000.00	60000.00	
24		供配电强制检验	50000 元/次. 每年						50000.00	50000.00	50000.00	
25		防雷接地检测	20000 元/次. 每年						20000.00	20000.00	20000.00	
26		锅炉外部强制检验、检测	元/次. 每年									
27		锅炉内部强制检验、检测	元/次. 每三年									
28		压力容器强制检验、检测	元/次. 每年									
29		二次供水水箱清洗	15000 元/次, 每年 2 次						30000.00	30000.00	30000.00	
30		中央空调维保	8000 元/次, 每年 2 次						16000.00	16000.00	16000.00	
31		消防系统维保	元/平方米. 年或元/点位. 年									
32		弱电安防系统维保	20000 元/次, 每年 1 次						20000.00	20000.00	20000.00	

表 C.6 高校物业服务其他费用测算表（续）

序号	项目	事项	费用额度	测算依据					年费用			备注
				一级人数	二级人数	三级人数	面积	数量	一级	二级	三级	
33	设施设备管理费用	给排水系统设备维保	3000 元/次, 每年 4 次						12000.00	12000.00	12000.00	
34		其他请填写										
35		小计							724000.00	724000.00	724000.00	
36	行政办公费用	办公费	人均单价 2 元/人. 月	761	585	480			18264.00	14040.00	11520.00	
37		服装费	200 元/套	761	585	480			152200.00	117000.00	96000.00	
38		小计							170464.00	131040.00	107520.00	
39	固定资产折旧费	固定资产折旧费用	11000 元/年						11000.00	11000.00	11000.00	
40	公众责任保险费	公众责任保险	30000 元/年						30000.00	30000.00	30000.00	
41	物业服务组织的利润	合理利润	物业服务成本的 5%~10%						2082785.55	1587952.54	1300637.86	
42	法定税费	税费	纳税类型为一般纳税人综合税费 6.72%计算						2939226.97	2240918.62	1835460.15	

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国民法典》（十三届全国人大三次会议）
- [2] 《中华人民共和国工会法》（第七届全国人民代表大会第五次会议）
- [3] 《中华人民共和国招标投标法》（第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议）
- [4] 《中华人民共和国职业教育法》（第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十四次会议）
- [5] 《中华人民共和国劳动法》（主席令第28号）
- [6] 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）
- [7] 《物业管理条例》（国务院令第666号）
- [8] 《住房公积金管理条例》（国务院令350号）
- [9] 《中华人民共和国企业所得税法实施条例》（国务院令第512号）
- [10] 《国务院关于修改〈征收教育费附加的暂行规定〉的决定》（国务院令第448号）
- [11] 《最低工资规定》（中华人民共和国劳动和社会保障部）
- [12] 《营业税改征增值税试点实施办法》（财税〔2016〕36号）
- [13] 《财政部关于统一地方教育附加政策有关问题的通知》（财综〔2010〕98号）
- [14] 《中华人民共和国城市维护建设税暂行条例》（国发〔1985〕19号）
- [15] 《物业服务收费管理办法》（发改价格〔2003〕1864号）
- [16] 《物业服务定价成本监审办法（试行）》（发改价格〔2007〕2285号）
- [17] 《防暑降温措施管理办法》（安监总安健〔2012〕89号）
- [18] 《物业管理指南丛书 — 高校物业》（中国计划出版社 2017.8）