

河南对外经济贸易职业学院  
(开封校区) 物业服务管理合同

甲 方：河南对外经济贸易职业学院

乙 方：河南万厦物业管理有限公司

说明：本合同是根据《河南省省直机关办公用房物业费管理办法（暂行）》（豫财行[2015]214号）中规定的四级物业服务标准制定。

根据《物业管理条例》和国家有关法律、法规，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将河南对外经济贸易职业学院校园管理与优化服务（开封校区）项目委托乙方提供物业服务事宜，订立本合同。

#### 第一条 物业基本情况

- 1、物业类型：综合类学校物业
- 2、座落位置：河南省开封市职教园区第九大街
- 3、占地面积：265亩（以学校外墙为基准）
- 4、服务面积：176436.98平方米（一期）
- 5、乙方提供服务的受益人为本物业所有者和使用人，本物业项目的所有者和全体使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

#### 第二条 物业管理服务内容

主楼及附属建筑环境卫生管理；会议服务及设施设备的管理、维修养护；房屋日常养护维修、楼宇自控系统管理维护、给排水设备运行维护、供电设备管理维护、空调系统运行值班、电梯运行维护；楼外院区所有设施设备的管理与维护、环境卫生管理、垃圾清运；公寓楼管理。

### 第三条 物业服务要求及标准

#### 1. 基本服务要求标准

##### 1.1 人员配置：

服务岗位配置：项目经理 1 名，综合管理岗 2 名，房屋日常养护维修员 4 名，供电设施设备运行管理维护员 4 名，给排水设施设备运行管理维护员 9 名，宿舍管理员 18 名，环境卫生保洁员 26 名，绿化养护 4 名。（共 68 个岗位）

1.2 承接项目时，对校区内共用部位、共用设施设备进行认真查验，验收手续齐全。

1.3 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书。

1.4 有完善的物业管理方案、质量管理、应急事件处置、档案管理 etc 制度健全。

1.5 管理服务人员统一着装、佩戴标识、行为规范、服务以人为本、主动热情。

1.6 设有服务中心，24 小时有人留守值班；供电、给排水、要求 24 小时在校内值班，发生紧急情况时 10 分钟内到达现场处理，并建立完整的维修处置记录。

1.7 每月对教学楼、（实训楼）办公楼、宿舍楼、食堂等建筑部分、水电、气设施进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全。

1.8 每日巡查 1 次楼梯通道、安全护栏以及其他共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维修养护。

1.9 建立共用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

1.10 设施设备标识齐全、规范、责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；保持设施设备运行正常。

1.11 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于维修范围的，及时组织修复；属于需要更新改造的要及时上报学校，由学校请专业人员决定维修方案，然后组织实施。

1.12 保持电梯 24 小时正常运行，发现问题及时联系电梯维保单位维修养护。

1.13 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

1.14 校园道路平整，主要道路及停车场交通标识齐全、规范。

1.15 路灯、楼道灯、楼梯灯完好率不低于 95%。

## 2. 校园保洁服务要求及标准

2.1 设置垃圾桶、桶内生活垃圾每天及时清运，并摆放整齐，外观干净。

2.2 校区道路、广场、停车场、绿地等每日至少清扫 1 次并保洁；教学楼、实训楼卫生间保持整洁，每日课间打扫清洗 1 次，宿舍楼、餐厅卫生间每天保洁不少于 2 次；电梯厅、楼道保持整洁，每日至少清扫拖洗 2 次；楼梯扶手每天擦洗；共用部位玻璃每周清洁 1 次；路灯、楼道灯每月清洁 1 次；及时消除校区内主要道路积水；空置房屋每月通风、除尘 2 次。

2.3 校区内公共雨水、污水管道每学期疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每 3 个月检

查 1 次，每年清掏 2 次，发现异常及时清掏；定期检查卫生间的排水系统，发现异常及时维修。

2.4 每月进行 1 次四害消杀，出现异常情况，根据甲方要求增加消杀频次。

2.5 积极配合甲方完成迎宾、迎检、迎新、考试、会议、运动会等其他突击性卫生清扫、清运工作。

3. 校园绿化养护服务要求及标准（根据甲方要求提供服务）

3.1 绿化员需具备专业技术证书并从事园林绿化维护工作 2 年以上工作经验。

3.2 按照国家绿化三级养护质量标准为学校提供绿化养护服务，每天做好校园内园林植物的维护、浇水、修剪工作，定期清除杂草、杂物并杀虫。

3.3 绿化比较充分，植物配置合理，草坪覆盖美观，基本达到土壤不外露。

3.4 行道树和绿地内无死树、无枯枝，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

3.5 绿化所产生的垃圾要做到日产日清，绿地内无明显废弃物，能坚持在学校重大活动、国家重大节日庆祝日前后、恶劣天气后及时突击清理。

3.6 栏杆、园路、井盖和标牌等园林设施基本完整，基本做到及时维护和油饰。

3.7 保持绿化无人破坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，能及时发现和处理，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等。

3.8 行道树树干无明显定钉栓刻画现象，树下距树 2 米内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、圈栏等。

#### 4、维修维护服务要求及标准

4.1 维修、维护人员任职需要取得或具备相关从业资格证书。

4.2 对设施设备进行日常管理和维修养护。

4.3 建立设施设备档案，设施设备的运行、检查、维保记录齐全。

4.4 设施设备标识齐全、规范、责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施设备运行正常。

4.5 对园区机电、供水等设施设备定期组织巡检、做好巡检记录，需要维修或大、中修的，及时向学校提出报告与建议，根据学校的决定，组织维修。

4.6 设备房保持安全、整洁、通风，无跑、冒、滴、漏等现象。

4.7 容易危及人身安全的设施设备要有警示标志和安全防范措施，对可能发生的各种突发设备故障需有应急处置方案。

4.8 保证会议、考试和重大校园活动时各项设施设备运行正常。

4.9 设施设备出现故障时，维修人员在接到报修后 10 分钟内需到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜。

4.10 电梯系统、避雷系统每年检测一次，配电安全用具每半年检测一次。

4.11 关于电梯系统、强电系统、给排水系统、中央空调系统、中水回收系统、生活热水系统、直饮水系统等项目的维保，在维保期内的，由厂家提供免费维保，若硬件不在厂家维保范围以及因不可抗力造成损坏，厂家不承担的，由甲方承担，据实结算。

#### 第四条 物业服务费用

1. 本物业管理区域总服务费用为：7350093元（大写：柒佰叁拾伍万零玖拾叁元），月度服务费用为：204169.25元（大写：贰拾万零肆仟壹佰陆拾玖元贰角伍分）

2. 校园物业服务费用包括：人员工资、福利费用、行政办公用品、设施设备日常运行及养护费、设施设备检测费（包括电梯、避雷、配电系统安全工具检测费）、清洁卫生费（包括化粪池清掏、四害消杀费用）、绿化维护费（含工具、化肥、杀虫剂等费用），企业管理费、法定税费（超出该范围的由乙方据实向甲方另行申请）。

3. 甲方依据乙方提供的真实有效增值税专用发票，在30个工作日内支付上月的物业服务费。

户名：河南万厦物业管理有限公司

账号：087723120100304023193

开户行：中国光大银行郑州祥盛街支行

4. 因服务学生人数或开放楼层增多，需要增加物业服务项目、人员及用品的，由乙方提出实施方案及预算，报甲方审核批准后执行，产生的费用由甲方承担，据实结算。

5. 在工程、设施设备保修期内，其保修工作由施工单位或设备供应商负责，甲方需要实时跟进维修保养进度，做好设备供应商管理及日常记录。保修期后，由乙方提供维保服务申请，经甲方审核批准后执行，费用由甲方承担。

## 第五条 双方权利义务

### 1 甲方权利义务

1.1 对乙方在校区内按双方约定的各项维护内容进行质量检查，发现质量问题就及时要求乙方返工，直至达到质量标准。

1.2 检查监督乙方管理工作中的实施及制度的执行情况。

1.3 为乙方进驻人员免费提供适当办公场地。

1.4 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家标准要求。

1.5 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

1.6 积极采纳乙方对校区保洁方面提出的合理化建议，协助乙方处理有关投诉。

1.7 要求师生遵守校区内制度，共同维护校区内环境，爱护校区公共设施。

### 2 乙方权利义务

2.1 根据有关法律法规及本合同约定，制定物业管理方案，开展物业管理服务活动。

2.2 对项目设计和施工提供管理方面的整改与完善建议。

2.3 乙方需教育员工爱护校区内建筑及室内外各种设施，注意节水节电、节约各种维护材料。

2.4 乙方有义务协助甲方发现校区存在的不安全隐患，并及时向甲方提出可行的整改意见。

2.5 乙方人员要遵守甲方各项内部规章制度，教育员工爱护校区内建筑物及室内外设施。

2.6 乙方应严格遵守《中小学幼儿园安全管理办法》，在甲方授权管理区域内开展物业服务工作，物业服务人员的素质、业务和职能应符合安全部门的要求，并建立健全快捷处置各种突发事件的预案。

2.7 乙方在作业中应严格要求工作人员做好各种安全防护措施，不得擅自挪用甲方物品，加强管理，保证安全生产。

2.8 乙方为保证服务质量，可根据不同材质，采用相适应的清洁原料和制作工艺。

2.9 乙方在服务中必须加强与甲方的沟通与协作，自觉接受甲方的监督，广泛、接受甲方的建议和意见，了解和熟悉校内实际情况，在不损害甲方利益的前提下，利用本物业的一切条件，支持和配合甲方的工作。

2.10 乙方应当按照《河南省消防安全责任制实施办法》向甲方提供消防安全防范建议，配合甲方定期开展防火检查巡查和消防宣传教育，保持管理区域内的共用消防设施和疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，及时联合甲方劝阻和制止占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等行为，劝阻和制止无效的应立即向甲方保卫部门报告。

2.11 履约保证金：按物业管理服务费一年总金额的 10%向甲方支付履约保证金（银行保函），在合同期内不得退还，合同期满后，由学校不计息退还。

2.12 在合同执行期间，乙方须自觉接受上级行业主管部门的监督和检查。

## 第六条 合同期限

服务期限：2024年05月01日至2027年04月30日

服务合同签订采取1+1+1方式，即每服务满一年进行一次综合

考评，考评合格延续下一年服务。

#### 第七条 违约责任

1. 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，使其未解决且严重违约的，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2. 甲方每季度对校园物业管理服务进行绩效考核评比，如达不到合同约定的服务标准，要求限期整改，并根据每月实际绩效考核情况扣除相应物业管理费用，直到达到约定的物业服务管理标准，如在规定期限内整改不到位，甲方有权终止服务合同。

3. 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付相当于一个月服务费用的违约金；由于解除合同造成的经济损失超过违约金时，还应向对方给予赔偿。

4. 甲方逾期支付物业费的（因财务系统原因导致无法及时支付的除外），应由甲方按照逾期部分每日万分之五标准承担滞纳金。

#### 第八条 附则

1. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方贰份具有同等法律效力。

2. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

3. 本合同履行期间发生争议，双方应尽量协商解决或报请物业管理行政部门进行调节，协商或调节不成的，双方同意由仲裁委员会仲裁或向当地人民法院提出诉讼。

4. 自本合同签字生效之日起，根据甲方委托物业管理事项，办理交接验收手续，乙方进行物业管理。

5. 双方可对本合同的条款进行补充，以书面方式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

甲方（盖章）

法定代表人（或委托代理人）：

日期：2024年5月1日



Signature of the representative of Party A.

乙方（盖章）

法定代表人（或委托代理人）：

日期：2024年5月1日



Signature of the representative of Party B.

## 附件一：物业服务项目要求

### 第一节 保洁服务物业管理项目要求

**总体要求：**提供专业、规范的环卫保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的校园环境。负责各楼宇内部公共区域和楼宇外部（校园）的环境卫生管理，由甲方和中标人共同制订工作制度和标准，中标人按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或定期的清扫保洁，做到按制定标准保洁，按标准人定点定时管理、巡查、监督、建档，以对工作质量进行考核。中标人在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，其中：洗地机、吸尘吸水机、高压清洗机、扫地车（大、中型）、垃圾车（大、中型）、打蜡磨光机等为必投设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

#### 一、楼宇内部保洁服务

##### （一）服务范围

服务面积共 7.8148 万平方米。用工人数不少于 19 人。具体服务内容为教学区、行政区、学生宿舍区和商业区内所有楼宇公共区域（包括内外墙面、屋面、电梯轿厢玻璃幕墙等，教学区包含部分教室内部保洁，行政区包含所有会议室保洁）的保洁服务。各楼宇保洁范围如下：

##### 1、行政区：

A、负责行政办公区域的卫生清扫、保洁（含卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、会议室、电梯、玻璃、幕墙及附属物等）。

B、负责室内体育场（馆）内公共区域的卫生清扫、保洁（含卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、玻璃、幕墙及附属物等）。

##### 2、教学区：

A、负责教学楼公共区域、阅览室、自习室的卫生清扫、保洁（含报告厅、会议室、多功能室、卫生间、楼梯、电梯、扶手、走廊、墙壁、地面、玻璃、幕墙及附属物等）。

B、负责实训楼共区域的卫生清扫、保洁（含教室、实训室、会议室、卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙壁、地面、玻璃、幕墙及附属物等）。

C、根据甲方要求，负责指定教室内桌椅保洁、教室门窗玻璃、窗台保洁，教室地面、墙面、天花板保洁，教室窗帘每年暑期清洗一次（如果污损严重，随时清洗）。

### 3、学生宿舍区：

A、负责学生公寓内公共区域的卫生清扫、保洁（含卫生间、洗衣间、楼梯、扶手、电梯、走廊、墙壁、玻璃、地面、幕墙、天花板及附属物等）。

### 4、玻璃及幕墙

负责教学区各楼宇玻璃及幕墙的清洁工作，每年进行1次保洁，保持幕墙洁亮，如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃幕墙保洁。

## （二）各楼宇情况

开封校区服务范围内各楼宇的基本情况汇总表

序号	楼寓名称	建筑面积（m <sup>2</sup> ）	层数	备注
1	教学楼	12649.34	5	
2	实训楼	12649.34	5	
3	餐厅	19163	4	
4	学生宿舍楼	26316.03	5	
5	综合田径场	24000		
6	篮球场	9197.41		
7	绿化面积	58785.86		
8	道路面积	13676		
合计总面积		176436.98		

备注：以上数据为基建处提供。

### (三) 服务标准及质量要求

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准
教学 楼、实 训楼楼 等有教 学场所 的楼宇	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门、窗户、玻璃、窗台、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具、装饰柱、植物花盆、开水器等	每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等3天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每两周保洁1次；大理石（花岗岩）每两个月打蜡1次，每周抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净，墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘、无污渍、明亮；植物花盆无积尘、无污渍。
	2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶	每天保洁1次且巡回保洁踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每两周保洁1次，大理石（花岗岩）每两个月打蜡1次，每周抛光1次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾、无积尘，光亮，墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘。
	3、公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、开水箱等。	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁1次；开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；每天定时开放。	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、水龙头台面无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4、教室：桌椅、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、设备、沙发、窗帘、饮水机	每日早、中、晚共3次并巡回保洁；天棚、灯具、设备每周1次；窗玻璃每两周1次。教室窗帘每年暑期清洗一次，有严重污损时随时清洗。	桌椅、讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂物；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味；捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。教师休息室干净整洁，无杂物无异味。

	5、电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁等。	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁；电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头每周1次。各楼宇屋面定期巡查。	轿厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物。
餐厅 (经营 区外)	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等5天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。
	2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	每天保洁1次且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘
	3、公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回保洁2次；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保洁1次；开水房每天保洁1次，开水箱每	卫生间无异味、厕坑器具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，开

	管道、水龙头、电开水箱	两月清洗1次；	水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4、电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周1次；各楼宇屋面定期巡查。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无张贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物；各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物。
行政办公区	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、楼梯、扶手、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆等	墙面、台阶、楼梯、扶手、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等3天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每两个月打蜡1次，每周抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，植物花盆无积尘，无污渍。
	2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1次且巡回保洁踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次，大理石（花岗岩）每两个月打蜡1次，每周抛光1次，地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，窗台无积尘
	3、公共卫生间：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁，天棚、灯具、窗玻璃排气扇每	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、地

	门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头等	两周保洁 1 次	角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾，保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4、会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备等	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日 1 次；但会套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头每周 1 次	地面干净、无垃圾杂物；桌椅摆放整齐、干净整洁，会议室内无积尘，无污渍、光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮
图书馆	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆等	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁 1 次大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮植物花盆无积尘，无污渍
	2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁 1 次且巡回保洁踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁 1 次大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，窗台无积尘
	3、公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回每两小时保洁，天棚、灯具、窗玻璃排气扇每	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙

	台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、开水箱等	两周保洁1次，开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；	角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮地面无水渍、无污渍，无垃圾，水房达到卫生标准、安全可靠。保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	4、会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1次；但会议结束当日清理，天棚、灯具、设备每周1次，窗玻璃每两1次，会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、天棚、灯具、书架设备每周2次窗玻璃每周1次	会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍光亮；会议桌摆放整齐。窗帘挂整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘无污渍，明亮
	5、阅览室、书库：阅览桌椅、书架（柜）、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角	阅览桌椅、地面、窗台每天保洁1次，门楣、门套、墙面、墙角两日1次；	阅览桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍光亮；阅览桌椅摆放整齐
	6、电梯：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周1次	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮电梯门槽内无垃圾杂物
体育场	1、大厅、楼道：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施、配电箱、灯具装饰柱、植物花盆	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、装饰门及门套、踢脚线、植物花盆等每周保洁1次，用时巡回保洁；墙面、天棚、消防设施、配电箱、灯具每二周保洁1次大理石（花岗岩）每半年打蜡1次，每两月抛光1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮玻璃上无手印，无积尘，无污渍明亮植物花盆无积尘，无污渍

	2、公共卫生间：地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头	大型体育馆每周1次对卫生间全面保洁；用时巡回每两小时保洁教育用风雨操场每天1次对卫生间全面保洁；巡回每两小时保洁天棚、灯具、窗玻璃排气扇每周保洁1次	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点；
	3、观众席：座椅、指示标牌、地面、门楣、门套、墙面、墙角	使用准备时全面清理保洁1次；用后及时地面保洁并整理平时每月保洁1次；（座套1年清洗1次）	座椅（座套）、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍、室内空气质量好
学生公寓楼	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等5天保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。
	2、楼道：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	每天保洁1次且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；大理石（花岗岩）每三个月打蜡1次，每两周抛光1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；窗台无积尘
	3、公共卫生间、开水房：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、	每天两次对卫生间全面保洁，且巡回保洁2次；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每两周保	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、天棚、墙

	镜子、门窗标牌、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头、电开水箱	洁1次；开水房每天保洁1次；开水箱每两月清洗1次；	角、灯具无积尘、蜘蛛网，光亮地面无水渍、无污渍，无垃圾，水房达到卫生标准、安全可靠。清洁工具与用品要统一放在指定地点；
	4、电梯及各楼宇屋面：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且巡回保洁天花板、灯具、监控器探头每周1次；各楼宇屋面定期巡查。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮电梯门槽内无垃圾杂物；各楼宇屋面定期巡查，整洁有序、无杂物
会议室及报告厅	主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具	每次会议前全面保洁1次，主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚每周保洁1次；灯具每月保洁1次，座套1年清洗1次	主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面无积尘、无污渍，室内空气良好，整体清洁整齐，明亮
所有电梯	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头。	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且巡回保洁；天花板、灯具、监控器探头每周保洁1次。	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮电梯门槽内无垃圾杂物。

注：楼宇玻璃及幕墙每年清洁1次或遇重大节庆时，根据学校工作要求进行保洁服务

#### (四) 其它服务要求

##### 1、公共区域

①楼梯台阶、地面、踢脚线及楼宇周围地面：干净、无积水、无污渍、无痕迹无垃圾、保持地面材质原貌，楼道内无长明灯，无长流水；

②地面：无脚印、无污渍、无痕迹、无垃圾、保持地面材质原貌；

③玻璃门、窗：光亮干净、无积尘、无印渍；

④墙面、台面、灯座、宣传标示栏、附属设施及外围墙面：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍；

⑤扶手、栏杆、挡板：无积尘、光洁、明亮；

⑥空间：空气流通、清新；

⑦办公楼、教学楼等有教学和办公功能的楼宇公共区域垃圾桶：清洁光亮、无污渍、烟灰及垃圾不超过容器的 2/3；学生公寓公共区域垃圾桶垃圾不超过容器的 2/3，夏季 2 天清洗 1 次，冬季 1 周清洗 1 次，摆放整齐。

⑧天花板保洁：无积尘、无蜘蛛网；

⑨照明保洁：灯管无积尘、灯盖、灯罩明亮清洁；

⑩大厅及走廊墙面、挂物及木质装饰材料：无积尘、无污垢，大厅及走廊内无自行车及其他堆放物品；

⑪天台、屋顶每周清扫 1 次，天台、雨篷：无杂物、垃圾堆积、纸屑、排水口畅通；

⑫定期检查安全门并保持通畅。

⑬每年定期和根据季节在学生公寓、办公楼、教学楼等公共区域消杀蚊虫，每次消杀要做好工作记录，用于消杀的危险物品要有严格详细的管理登记制度，要有详尽的使用登记记录。

## 2、卫生间、洗衣间：

①门、窗、墙面、天花板：干净、整洁、明亮、无积尘、无污迹；

②室内地面、空间：无脚印、无污迹、无水迹、空气流通、无异味；

③便池、尿斗、面盆、镜面：干净、无污迹、无污垢、无异味，污水管及下水道畅通；

④水龙头、落水管：光洁、明亮；

⑤手纸篓、垃圾筒：日产日清；

⑥地漏排水畅通；

⑦及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。

### 3、教室、会议室：

- ①门、窗、桌椅：干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；
- ②墙面、墙面悬挂牌、框、墙角、踢脚线、窗帘、天花板：干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网，窗帘每年暑假清洗一次；
- ③地面干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮；
- ④灯具、电扇、空调：干净、整洁、无积尘、无污渍；
- ⑤室内空间：空气流通、清新；
- ⑥公用教室、会议室：桌椅排列整齐；
- ⑦桌面整洁、无课桌文化，桌斗内无垃圾；
- ⑧墙面无印迹，无乱涂乱花；
- ⑨保洁用品摆放整齐。

### 4、工具、设备间、地下室：

- ①门、窗台、窗柜、桌椅：干净整洁、无积尘；
- ②墙面、墙角、踢脚线、窗帘、椅子、天花板：干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网；
- ③地面：干净整洁、无积尘、无污渍；
- ④灯具、电扇：干净整洁、无积尘、无污渍；
- ⑤室内空间：空气流通、清新。
- ⑥工具摆放整齐，工具自身洁净。

### 5、其它保洁要求：

- ①装备要求：清洁工具、垃圾袋、檀香、卫生球、消杀药水及工具和工作服等，费用由中标人负责；清洁禁止使用强腐蚀性物料。
- ②工作要求：学习、工作、办公环境上班前卫生清洁结束；坚持天天清洁和保洁；清洁过程防止二次污染。
- ③接受甲方监督指导，配合甲方或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成甲方临时交给的任务。

④遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行校园大清洁。

⑤屋面及外墙保洁：可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 3 米以下无污损、小广告。

### **(五) 档案资料管理要求**

- 1、中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- 2、在日常管理中要建立学校楼宇内部保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。
- 3、管理委托合同规定的其它事项。
- 4、以上资料必须每月装订提交给甲方归档。

## **二、楼宇外部（校园）保洁服务**

### **(一) 服务范围**

所有楼宇外部公共区域（不含绿化区），卫生清洁面积 57161.41，用工人数不少于 7 人。包括校园内的道路、人行便道、建筑物的外墙、灯杆立面、树杆和广告牌、垃圾桶箱外表面、室外固定座椅、室外标识标牌以及垃圾中转站等。

### **(二) 服务标准及质量要求**

建立环卫保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《环卫工作应急预案》。环卫工具设施齐全，定期维护，保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。有完善的月度工作计划并分区落实到人。

项目	作业频率	服务质量标准
道路保洁	每天学校作息时间内上班前完成各大楼前及校园主要道路保洁工作,随后接着完成其他保洁,且巡回保洁,每日早、中、晚三次将垃圾桶(箱)内垃圾集中清运至垃圾场,做到日产日清;校园内露天固定座椅、标识标牌以及垃圾桶箱外表面等做到随时保洁。	保持道路全天整洁干净,达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痕迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、重大活动期间实施道路冲洗保湿;遇大雪或暴雪时及时组织相关人员共同清扫。无乱张贴、路牙无泥沙);“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)雨雪天气时,保证路面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通)。
广场保洁	每天上班前完成各大楼前及校园主要广场保洁工作,随后接着完成其他保洁,且巡回保洁,每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾场,做到日产日清;重大活动期间实施广场冲洗保湿;遇大雪或暴雪时组织相关人员共同清扫。	保持广场全天整洁干净,达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痕迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙);“四净”(广场地面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)雨雪天气时,保证广场面积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通);
垃圾清运	生活垃圾日产日清,清运率达到100%;	覆盖篷布,密闭化运输,减少道路污染;垃圾盘布清扫干净,做到车走地净;车容车貌保持整洁,设备完好无损;清理完垃圾,及时关好垃圾箱(楼)门;清理时车辆噪音做好控制;
除四害消杀	四月中下旬至十一月上旬,每日一次灭蚊蝇工作,每周清理灭蚊蝇缸(笼)1次每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次。	国家爱卫会标准一、灭鼠标准 1、15 m <sup>2</sup> 标准房间布放 20X20 厘米滑石粉块两块,一夜后阳性粉块不超过3%;有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2%。 2、不同类型的外环境累计2000米,鼠迹不超过5处。 二、灭蚊标准 1、内外环境积水中,蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3%。 2、用500ml收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3%,阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。 3、特殊场所白天人诱蚊30分钟,平均每人诱获成蚊数不超过1只。 三、灭蝇标准 1、有蝇房间不超过3%,平均每阳性房间不超过3只;食堂防蝇设施不合格房间不超过5%;加工、销售直接入口食品

		<p>的场所不得有蝇。2、蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。</p> <p>四、灭蟑螂标准 1、室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%，平均每间房大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。2、有活蟑螂卵鞘房间不超过2%，平均每间房不超过4只。3、有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过5%</p>
--	--	--

### (三) 其它服务要求

- 1、道路路面及周围花砖地面、楼宇周围花砖地面等：保持路面目视干净，无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水、无污渍、无烟蒂；
- 2、路牌、标识、指示牌、宣传栏、观瞻物、石凳、石桌、路灯灯杆：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴；
- 3、校区内合理设置垃圾桶并及时清理，保持垃圾桶周围干净，桶内外无污迹。垃圾清运要使用环保无噪或低噪车辆，乙方购买的垃圾清运车辆应符合甲方的清运要求。
- 4、定期灭蚊、蝇、鼠、蟑等，确保无滋生源。
- 5、垃圾箱、垃圾筒：箱体内外四壁干净无污渍、箱口箱内外无垃圾、无异味、箱筒外表干净、无污渍、发现有异味及时处理；
- 6、垃圾中转站：及时清运垃圾，地面、墙面无粘附物、无明显污迹；
- 7、排水明沟：无明显泥沙、污垢；
- 8、雨水井、污水井：底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹；每月检查1次，视检查情况及时清掏；
- 9、喷水池：目视无纸屑、杂物、青苔、水无变色或有异味；
- 10、按师生活动频度安排日常保洁频度，不产生卫生死角，要求保洁对象无杂物、污迹、灰尘、臭味、异味、积水等。
- 11、照明设施、标牌：无积尘、无污迹、透明度好；
- 12、如遇雪天及时清扫（部分区域由学生承担），小雪清扫不超过2小时，中雪清扫不超过3小时，大雪清扫不超过4个小时。

#### (四) 档案资料管理要求

- 1、中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- 2、在日常管理中要建立校园保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。
- 3、管理委托合同规定的其它事项。
- 4、以上资料必须每月装订提交给甲方归档。

### 第二节 维修服务物业管理项目要求

**总体要求：**提供专业、规范、安全、优质、高效的维修服务，确保本物业管理服务外包项目内资产管理有序、保值安全，建筑物和校园设施设备正常运行使用。最低用工人数不少于 17 人。负责全校区范围内所有楼宇建筑及配套用房的维护；道路、给排水系统、供配电系统、供暖系统、太阳能系统、中央空调系统、中水系统、室内外管网系统、地下管网系统、所有楼宇的二次加压水箱的维护与保养、学生公寓家具门窗玻璃以及教室桌椅等设施设备的运行、维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务，做到节水、节电、节约能源，零星维修及时率达到 100%，维修质量合格率达到 100%，各类设施设备维修档案健全、记录完整。除零星维修以外，房屋、设施、设备等维修工作，乙方要提前向甲方提交维修方案，经甲方审核同意后实施。所需维修材料由甲方承担。

#### 一、服务范围

##### (一) 设施、设备

- 1、所有教学区（含食堂）所有室内外的上下水、雨水管网、中水管网、供配电系统、暖气系统、空调系统、地下室强排系统的设备、设施的日常维修、管理、运行、维护、保养及控制。
- 2、所有室内外的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、空调、电扇、卫生间隔断、家具的日常维修、管理、运行、维护及保养。

- 3、所有道路的维修保养、污水井、雨水井清理及疏通。
- 4、所有楼宇、阳台、卫生间、地面、墙面及屋面的防水处理以及日常巡修、维修。
- 5、所有楼宇的二次加压水箱的维护与保养。
- 6、所有设备、设施的维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善的设施、设备档案和维修、维护、保养档案（含电子档案）。

## （二）日常维修和应急抢修

1、所有日常维修、应急性抢修、临时性维修都由乙方负责维修并完成，甲方负责监督施工及验收和管理；单项、单次、单处维修，材料费和大型机械工具租赁费合计在 300 元（含）以下的零星维修由物业公司负责（含高空维修），300 元以上的维修，需要经甲方确认后，由甲方负责材料供应，乙方负责维修。

2、所有维修、运行、维护、管理、保养及控制严格按照规范和规程操作处理，建立健全完善维修、维护、保养档案（含电子档案）。

### (三) 服务楼宇、面积及用工需求

维修服务楼栋、服务面积及用工需求一览表

区域	项目名称	数量	所需人数	主要维修内容
教学区	教学楼		2	所有楼宇室内外及地下室上下水管网、水电暖、照明灯具及线路、教室桌椅、黑板、门窗、房屋墙面、吊顶、卫生间、污水井、雨水井及雨水管网清理及疏通、空调、电扇。 供水、供配电、供暖系统、中水系统、所有室内外上下水管网系统的维修、保养。
	实训楼		2	
	行政办公区		1	
	食堂		2	
	体育场、南、西大门		2	
宿舍区	宿舍楼		4	
道路、路灯、管网	所有上下水管网、路灯照明设施、道路、公共卫生间		4	
合计			17	

备注：以上数据仅供参考，以投标人实地勘察为准。

## 二、服务内容

各区域维修服务主要内容一览表

区域名称	服务内容		备注	
教学区	电	办公室、教室	灯具、电扇、插座、配电箱	
		中央空调	末端开关、风口、和楼宇内的管网	
		公共场所	走廊灯、卫生间灯、大厅灯、教室灯、楼梯灯	
	水	上水	洗漱池、卫生间、开水间、拖把池	
		下水	蹲便、地漏、下水软管	

		暖气	温度、漏水	
	基础	房屋	墙面、地面、屋顶、幕墙玻璃	
	五金	吊顶	卫生间、走廊、大厅	
		门、窗	楼顶门、教室、楼梯、进楼大门、配电间门、厕所	
		黑板		
	桌椅			
宿舍区	电	房间	灯具（房间灯、阳台灯）、电扇、插座、配电箱	
		公共场所	洗衣房、走廊灯、卫生间灯、大厅灯、楼梯灯	
	水	上水	洗漱池、卫生间、开水间、拖把池	
		下水	蹲便、地漏、下水软管	
		暖气	温度、漏水	
	基础	房屋	墙面、地面、屋顶、幕墙玻璃	
	五金	五金	吊顶（卫生间、大厅）	
			门、窗（楼顶门、教室、楼梯、进楼大门、配电间、厕所）	
			床（床架、床板、爬梯）	
			家具（桌子、柜子、凳子）	
室外区	电	路灯、配电柜		
	水	自来水漏水、污水井冒水、井盖、消防栓漏水		
	道路	塌陷、地砖破损、路边石破损等、充电车棚（位）的维修		

### 三、服务标准及质量要求

对维修范围内的设施 24 小时内完成维修；对不属维修范围内的设施 2 小时内报告甲方，并协助甲方做好维修。

#### 1、维修效率

A、定期进行维修巡查情况，发现故障及时处理或报告，有巡查记录本；

B、保证维修的及时性，简单维修时间不超出 12 小时，特殊情况的维修时间完成不超出 24 小时；属于甲方负责的复杂维修，应于 24 小时内书面报告甲方（特殊情况电话通知）。

#### 2、维修质量

A、保证维修质量，维修材料安全可靠、品牌正宗，维修工艺和外观美观整洁；

B、维修返修率每月低于 5%，有记录并每月汇总报送甲方。

#### 3、服务态度

A、注重维修服务态度，合理安排维修时间，与师生交流时态度热情诚恳，维修作业不影响师生的学习、教学和生活，每月投诉率低于 5%，有记录并每月汇总报送甲方。

B、有维修安排、维修回访、投诉处理记录。

### 物业维修的标准和质量要求

项目	作业频率	服务标准
二次供水、排水	1、每 6 小时对给水设备巡查 1 次；管线及地下室集水井排水设备每天巡查 1 次； 2、高压水泵等设备每月保养检修 1 次，每年大修 1 次； 3、水箱每年清洗消毒 2 次，化验水质 2 次； 4、每周进行 1 次环境卫生保洁	1、保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。2、由专人对水箱水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙；每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清扫同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准； 4、设备及环境卫生清洁，符合环境卫生标准； 5、保证雨季或暴雨天气地下室集水井水设备的正常运行。

高压配电室 (无人值班)、区域 配电室、箱 式变压器	1、每天对设备巡查1次并做好抄表记录；2、设备每月保养1次，小型故障及处理，每年大修1次；3、设备运行3-4年后进行1次设备耐压试验；4、每周进行1次设备表面及环境卫生保洁	1、高压配电室、区域配电室、箱式变压器等每月进行一次巡检，重点检查设备运行、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；2、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；按规定进行试验并出试验报告单。
中央空调	1、每天对设备巡查1次并做好抄表及巡查记录；2、四月机组检修；五月室内风机排风管保养消毒；十月保养全部制冷设备；3、每周进行1次设备表面及环境卫生保洁	1、工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，确保系统正常运行；2、空调系统进行巡视，保证运行正常，无漏水现象；3、保障6月至9月的制冷运行，室内温度维持在26度；保障11月至次年3月的供热运行，室内温度不低于16摄氏度；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。
供暖系统维 护维修	1、每天按照学校冬季供暖用途规定时间进行运行维护；2、设备每月保养1次，小型故障及处理，每年大修1次；4、每周进行1次设备表面及环境卫生保洁	1、工作人员有严格的岗位职责，严格按照操作规程进行，确保系统正常运行；2、每天系统进行巡视自查，保证运行正常，无漏水现象3、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。4、假期设备停止运行时及时保养和维护，确保设备完好率100%；
学生公寓各 项维护、维 修	学生公寓各项设施、设备、管道、线路、家具等维修及时、妥善	1、加强维修人员的培训，提高专业技能；2、执行24小时抢修制度，设立报修电话(值班室)，接到报修及时通知维修人员，并做好相关记录；3、维修人员接到报修电话后，必须立即赶赴现场进行维修，零星维修及时完成；4、维修后，进行跟踪回访，对维修质量进行检验确认。
屋面、地面、 墙面、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、 垃圾道等零 星维修	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：楼房厕所间排污管道堵塞；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，三日之内处理或预约修复日期。  (一)室内地面、散水小修内容：普通水泥楼面 and 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水维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢	

固、平整、拼缝严密、符合相应规范要求。

(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,面层与基层牢固、符合相应规范要求。

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,不露纱符合相应规范要求。

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;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、符合相应规范要求。

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:屋面采光井清扫干净,雨落管修缮后应补齐五金配件、符合相应规范要求。

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、符合相应规范要求。

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,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、符合相应规范要求。

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:经修补后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象、符合相应规范要求。

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,零件坏的应予以补齐;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:卫生设备及配件坏的应配齐,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

	<p>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消除全部污物，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。</p> <p>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。</p>		
门窗家俱类	门配件及加固	铰链、拉手、地簧等配件维修、门加固。	24小时内完成
	门锁、钥匙	维修、更换、配钥匙，确保能正常使用。	24小时内完成
	急开锁	紧急开锁，确保能正常使用。	2小时内完成
	门配件及加固	加固、配件完整，确保能正常使用。	24小时内完成
	门窗玻璃	装配、加固，确保能正常使用。	24小时内完成
	床	固定，确保能正常使用。	24小时内完成
	桌、椅、柜	配件配齐、维修和加固，确保正常使用。	24小时内完成
	课桌椅	维修、更换，确保能正常使用。	24小时内完成
	讲台	维修、加固，确保能正常使用。	24小时内完成
	普通黑板	维修、加固，确保能正常使用。	24小时内完成
	吊扇、壁扇	维修、更换，确保能正常使用。	24小时内完成
	窗帘维修	维修、加固，确保能正常使用。	24小时内完成
晾衣绳维修	维修、加固、更换，确保能正常使用。	24小时内完成	
上下水系统	阀门	维修、更换，确保能正常使用。	24小时内完成
	给水管	主材费单价300元以内的零星维修	24小时内完成
	软管、下水管	维修、更换，确保能正常使用。	24小时内完成
	室内外落水管	维修、更换确保能正常使用。	24小时内完成
	低压水箱	维修、更换配件，确保正常使用。	24小时内完成
供电设施设备	开关、插座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24小时内完成
	灯具、灯座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24小时内完成
	空开	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24小时内完成
	线路	主材单价300元以内的零星维修	24小时内完成

校园设施设备	盖板	更换、周边零星修补，确保安全正常使用。	现浇盖板 15 天、成品盖板 24 小时	临时
	下水道	疏通、清掏，确保排水畅通。	24 小时内完成	
	窨井	疏通、清掏，确保排水畅通。	24 小时内完成	
	化粪池	疏通、清掏，确保排水畅通。	48 小时内完成	
	楼栋内地面、墙体、公共座椅	1 m <sup>2</sup> 内地砖更换、墙体刷白，主材单价 300 元以内的座椅维修	24 小时内完成	
	喷泉	主材单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成	
	校园路灯	主材单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成	
	架空层水泵	主材单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成	

以上维修项目接到报修后 2 小时内响应。

#### 四、配合节水节电管理服务要求

积极做好节水节电工作，强化节能管理和员工节能意识。具体要求如下：

- 1、建立内部节能管理制度，加强员工节能培训、宣传，全年举行培训不少于次，宣传不少于 2 次；
- 2、楼宇内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、现象。
- 3、各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况记录备案。

#### 五、其它服务及质量要求

- 1、对校区所有设备、设施进行巡视并进行维护、维修及保养，及时开关各种电、供水设施，发现异常情况及时进行维修，对损坏的零配件及时更换，保证校区供电、供水系统能正常运行（包括水龙头的拆装，给排水管道疏通、清洁、维修保养
- 2、对屋面排水沟、室内排水管进行清扫、疏通，保障排水畅通；雨季、雪季一个月要对建筑物天面进行检查，发现防水层有气臃、破碎，隔热层有断裂、缺损应及时维修，对屋面防水层有气臃、破碎，缺损的面积较大时应及时报告委托方并具维修方案，双方共同协商维修事宜（伸缩缝、落水口周围、卫生间、阳台、墙面

漏水由乙方负责及时维修)。

3、遇有市政维修、校区维修或特殊情况需停电停水时，应及时通知委托方，并在宣传栏张贴书面通知，做好应急预案和安全防护工作。

4、对建筑物瓷片、批档脱掉的要及时维修，平时做好各建筑物保养工作。中标人要有熟练、具有资格证的专业工程技术人员对学校各项设施设备进行维护。维修人员中必须具备不锈钢焊工、木工、水电工等，并持有相关技能资格证书。

5、整个学校内露天井盖、灯具灯饰等要不定期检查，有缺漏和损坏的，及时补足和维修。保证露天井盖盖严实，以防伤人；照明路灯检查孔封闭完好，以防漏电触电。

6、负责所有室内外的桌椅、门窗、玻璃、幕墙、黑板、屋面、墙面、墙砖、地砖、吊顶、防水、空调、电扇、卫生间隔断、家具、所有楼宇室内外上下水管网、水电暖、照明灯具、开关插座的日常检查维修、管理、运行、维护及保养，负责保证各项设施正常、安全运行。

7、每周一次巡查室外其他附属设施，保证其正常运行。节假日特别是重大节日前，应对学校各场所景观设施、照明进行安全功能检查，保证节假日期间各项设施正常、安全运行。

8、每天按规范对学校配电房进行基本维护，保证设备正常运转及供电正常。

9、每年寒假和暑假前，须进行全校排查，登记好待维修项目，在寒假或暑假期间统一维修，确保新学期学校各场所设备设施的零损坏。

10、每年毕业生离校后和新生报到前期间，须全面检查学生宿舍的设施设备完好情况。如发现损坏或缺少的，应及时维修或更换好。

11、配合甲方或消防、安监等部门做好安全宣传和查验、维修工作。

12、对设施、设备进行日常管理和维修养护使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。所有接到报修任务15分钟到达现场。简单的维修2小时内处理完毕，小毛病15分钟到达现场，一般维修4小时处理完毕，中型维修15分钟到达现场，12小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并

立即通知甲方，经双方协商再确定维修方式及完成时限。小修范围的设施、设备，应及时组织修复；属大、中修范围或需更新改造的设施设备，及时报委托方确定维修方案。

13、负责宿舍热水、宿舍楼空调、洗衣机、电梯、智能用电系统的日常管理，主要工作为联系、督促热水、宿舍楼空调、洗衣机、电梯、智能用电系统的相关公司对设备进行日常维护和维修，如有重大问题或紧急情况及时向学校主管部门报告。

14、日常维修人员数：维修工不少 17 人。

15、学校电梯、中央系统以及建筑物主体等由学校委托专业维保公司维保。

16、在学生宿舍公物遭破坏时，应配合学校主管部门调查核实具体情况及进行相关处理。

17、路灯完好无损，保持洁净，夜间正常使用，定期检查，维护保养；及时处理好学校临时交予的各项任务。

18、维修人员所使用的工具等由中标人配备；维修中所使用的材料由学校负责，由中标人按以旧换新的原则向学校领取。

19、维修人员中必须配备 1 名泥工、1 名批墙的油漆工、1 名木工、1 名有维修防水经验的工人，水工和电工及其他工种配备必须合理协调，保证所有维修任务按时保质保量完成。

20、所有维修材料及零配件由甲方负责，乙方在维修中原则上是能维修尽量维修，确实不能维修再更换，对更换批量较大的应以书面的形式通知甲方，待甲方许可后才能更换。

21、对于应急性抢修任务，如乙方确有困难不能维修，经甲方确认后由学校组织安排维修。

22、对应急性抢修或特殊性维修，为提高维修效率，经甲方认可，乙方可自行购置材料，但所需费用必须参照市场价格，并由甲方支付。

## 六、其它约定

- 1、乙方应严格遵守甲方的各项规章制度，按合同规定执行，服从学校管理，发现没有按照合同及学校规定的每次从承包款中扣除 500 元。
- 2、完善项目维修管理制度和 workflow。
- 3、乙方必须公布 24 小时维修服务电话，保持电话畅通，非工作时间安排专人值班，及时处理紧急报修事项，检查中发现没有按规定执行的每次从承包款中扣除 200 元。
- 4、接到报修单或报修电话，10 分钟之内有响应，根据报修内容和预约时间及时进行维修，发现一次没有及时维修的从承包款中扣除 200 元。
- 5、维修时限：小修不超过 4 小时，中修不超过 12 小时，大修不超过 24 小时，没有按规定的时间完成的每次从承包款中扣除 200 元。
- 6、爱护使用维修工具，特殊维修工具使用后及时归还，损坏照价赔偿；维修材料及时书面上报，更换的废旧材料及时交回甲方。
- 7、根据甲方提出的意见建议和整改要求，及时整改，已达到更好地维修服务效果，没有按甲方的意见建议和整改要求执行的每次从承包款中扣除 500 元。
- 8、乙方必须按照甲方合同中的要求配备人员，人员必须坚持上班签到，甲方不定时抽查人员配备情况，发现没有按照甲方合同中的要求配备人员每次从承包款中扣除 200 元。
- 9、定期对员工进行安全操作及岗位技能培训，提高员工安全生产意识。
- 10、维修服务满意率 95% 以上，返修率不超过 2%，投诉处理率 100%，每投诉一次从承包款中扣除 100 元。
- 11、维修人员上班期间必须保证人员到位，如有请假承包方负责人必须通知甲方相关人员，不得空岗，睡岗，脱岗，离岗，当班人员不得饮酒，每发现一次违反以上规定的从承包款中扣除 100 元。
- 12、乙方必须爱护学校国家有资产和节约资源减少浪费，每发现损坏国有资产和浪费资源的现象每次从承包款中扣除 200 元。

13、根据甲方需求，配合并融入甲方云后勤在线报修系统。完成甲方交办的其  
临时性工作任务。

14、如每月因乙方违反甲方管理规定，连续3个月每月从承包款中扣除的金额  
出2000元时甲方有权终止本合同。

### 七、档案资料管理要求

- 1、中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。
- 2、在日常管理中要建立学校水电设施检查保养、业务培训考核等登记制度。
- 3、管理委托合同规定的其它事项。
- 4、以上资料必须每月装订提交给甲方归档。

### 第三节 学生公寓、教学楼及实训楼管理服务物业管理项目要求

**总体要求：**提供专业、规范、安全、优质、高效、整洁的物业服务，创建安全  
舒适、美观、卫生的住宿环境。最低用工人数不少于19人。学生公寓物业服务要  
体现科学化、规范化和标准化管理，各项管理和制度完善、机制健全、档案完整，  
在甲方的指导下，强化学生公寓智能化管理的各个环节，积极推进学生公寓文化建  
设。加强公寓内各项安全检查和学生私拉乱接电线及使用违规电器的检查，协助保卫处  
做好学生公寓内消防设备的检查，除重点做好公寓的门卫管理、防火、防盗等工作以  
外，还要重视对外来人员身份检查与登记，严禁放行身份不明的人员出入学生公寓  
楼；严格对携进、出物品的管理，严禁无登记的大件或贵重物品离开学生公寓；负  
责楼宇内公共设备设施的管理和维护，制定学生宿舍突发事件应急预案，及时正确  
处理突发事件，保证公寓内学生人身、财物和公共设施的安全。学生公寓内有责  
任案件发生率为0，学生投诉处理及时率100%，投诉处理满意率95%以上。

#### 一、服务范围

负责学生公寓的门禁管理、卫生管理、设施设备管理、节能管理以及公寓内学  
生的日常行为管理，主要包括学生宿舍区及大门的门禁值日、安全检查，学生公寓各项

设施设备资产管理,学生日常行为纪律反映,按规定时间关闭及开放宿舍区大门,学生晚归登记等。协助学校公寓管理部门做好新生宿舍家具的验收、分发,毕业生房间家具验收及上锁等工作。负责学生公寓的防疫、消毒工作,协助保卫处做好学生公寓内的消防安全工作,协助学生工作部门组织好学生文明宿舍创建等工作。学生公寓楼宇及人员分布情况如下表:

学生公寓管理人员及各出入口宿管人员配备情况一览表

序号	楼宇名称	楼宇数	人数	备注
1	学生宿舍楼	1	16	学生公寓楼总面积 26316.03m <sup>2</sup> ,为确保每个学生公寓出入口白班 2 人、夜班 2 人,每组 4 人按工作要求调配。职责主要为监管所有楼管人员及公寓卫生、安全督查等工作。
2	教学楼、实训楼	2	2	教学楼、实训楼面积 25298.68m <sup>2</sup> 楼宇的门卫值班、安全管理和秩序维护服务,包括楼宇值班、安全巡查、教室管理等,发现安全隐患及时处理并上报,维持楼宇秩序,大型活动安全防范、突发事件处理以及应急、紧急救援,楼宇内部治安综合治理等工作,确保正常的教学工作得以顺利开展。
人数合计			18	

## 二、服务标准及质量要求

建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》。建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、舍监巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。有完善的月度工作计划并分区落实到人，有巡查并做好巡查记录。工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。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%；挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙双方管理部门反映；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，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。具体要求如下：

### 1、综合管理：

- (1) 人员编制：19人。包含：主管1人，宿管员18人。
- (2) 主管需从事本行业3年及以上经历。
- (3) 建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《学生公寓管理应急预案》。
- (4) 建立管理档案，有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、舍监巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。
- (5) 有完善的月度工作计划并分区落实到人，有巡查并做好巡查记录。
- (6) 工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。
- (7) 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%；统一工装，挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲乙双方管理部门反映；

(8) 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,杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。

(9) 参与学生公寓寝室检查评比等工作。

## 2、门禁值班和安全管理

(1) 按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯;

(2) 不得脱岗缺岗;管理员进餐时间不超过半小时;

(3) 管理员实行 24 小时值守制,值班期间不允许做与工作无关的事情,值班室内不得烹饪、煮饭等,做好岗位值班记录,记录要完整、详尽,相关记录有管理主管签阅意见;

(4) 熟悉本楼宇一切情况,包括:房间、卫生间数量,公共区域面积,消防器材数量及状况,具备处理应急突发事件的能力;

(5) 每日检查设施设备,出现故障 2 小时内报修,并做好记录,杜绝影响正常教学运行的情况发生;

(6) 做好人员来访、设备及物品出入登记等记录,有专用记录本,严格控制闲杂人员进入;

(7) 指挥、引导学生公寓楼前自行车整齐有序停放,并保持消防过道的通畅;如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报,消除隐患。

(8) 开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育,配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作;

(9) 根据学校有关学生住宿管理规定,配合学院做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理,有晚归学生登记本。

(10) 女生学生公寓须安排女性值班。

(11) 公寓管理员能熟练使用楼内各项设备,如消防监控报警、限电控制、监控设备等。

## 3、消防管理

(1) 建立学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案;

(2) 做好防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本；

(3) 能熟练使用楼内消防设施，每天对大楼消防安全及消防设施巡查 1 次并做好巡查记录和消防设施定期检查记录。发现问题及时上报校保卫处。

(4) 在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，强化员工消防安全意识，每学期组织员工开展消防演练不少于 1 次。

(5) 配合学校、保卫部门做好消防安全检查，对违规使用大功率电器等安全隐患情况主动巡查发现，及时上报；

#### 4、水电管理

(1) 加强用水用电设施设备巡查，节水节电，避免出现长流水、长明电等浪费现象，保证公寓水电设备运转正常；

(2) 协助做好中途入住、调宿、退宿学生水电费的结算工作，不发生遗漏现象。

#### 5. 维修维护管理

(1) 学生公寓各项设施设备维修上报，熟练使用云后勤在线报修系统；

(2) 跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时催促。

#### 6、床位管理

(1) 建立宿舍电子台账，熟悉本楼栋空房间和空床位情况；

(2) 巡查床位使用情况，对变动情况 24 小时内更新变动资料并及时向甲方报送；

(3) 未经甲方同意，不得擅自安排、调整床位；

#### 7、入住调宿退宿管理

(1) 配合学校相关职能部门做好学生公寓的调配工作。

#### 8、生活设备管理

(1) 对洗浴系统、限电系统、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效监控管理，有运行记录；

(2) 对生活设备主动发现问题登记上报，有报修和维修记录。

#### 9、空调管理

(1) 做好报修登记并跟踪空调维修情况，有专用记录本；

(2) 有宿舍空调台账（包括空调卡、遥控器等）；

(3) 有检查、验收毕业生及整间退宿（含搬迁）房间的空调设备情况的记录，并及时报送甲方；

(4) 配合学校的空调检查工作。

#### 10、毕业季、新生入学管理

(1) 做好人员进出登记、手续办理（收发钥匙、结算水电费、收发专用卡、空调遥控器等）、房间清查等工作，有分项记录本；

(2) 检查已退宿舍的配备设施情况，有专用记录并及时报送甲方；

#### 11、施工队进楼管理

(1) 对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入；验证施工报批和水电使用报批手续；有施工队进楼维修手续办理登记本；

(2) 有施工队进楼维修监管记录本。

#### 12、教学楼、实训楼值班安全管理

(1) 负责教学楼、实训楼的值班安全工作；

(2) 负责楼宇内设施日常巡检工作；

(3) 受理在管楼宇及室内报修派工工作；

(4) 做好人员来访、设备及物品出入登记等记录工作。

(5) 做好楼宇钥匙领用发放登记工作。

主要服务内容一览表

主要指标	实施措施	安全管理
安全管理、学生行为管理	学生公寓无火灾事件发生	1、加强公寓管理员、保洁工作人员的消防安全知识培训，落实责任人负责巡视，发现隐患、苗头及时处理；2、制定火灾事故应急措施并报甲方同意并定期演练；3、定期宣传学生公寓防火、防盗知识，尤其是让学生了解防火知识，定期组织公寓管理员、保洁人员和学生共同参加的消防演练。4、加强对宿舍内学生私拉乱接电线、使用违规电器的检查，发现问题按程序及时通报学生工作部门处理。
	学生公寓无偷盗案件发生	1、公寓管理员对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓；2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行手续；3、执行24小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生；4、严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。
	学生公寓无男女同寝、斗殴等事件发生	1、严格执行公寓管理制度，异性同学及异性来访者不得进入寝室；2、协助学生管理部门充分发挥公寓中党团组织及学生群体组织的示范作用，组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想；3、制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。4、积极引导学生在公寓内要讲文明、讲礼貌。
学生公寓环境卫生监督管理	学生公寓保持整洁卫生，做到“五不”和“五净”。	1、加强对公寓保洁员的业务培训，熟练掌握操作技能和专业知识；2、监督公寓保洁人员严格按照保洁工作程序操作，加强监督检查；3、监督保洁人员对垃圾实行袋装化；4、按区域责任到人，加强巡查，监督检查，严格考核制度。5、做到“五不”即不见积水、积土、杂物、不漏收垃圾、不乱倒垃圾；“五净”即路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、果皮箱净。
	作好传染病的预防与处理	1、制定传染病防止预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理，发现问题及时向学校汇报；2、宣传传染病防治知识，加强学生身体健康检查；

公寓设施设备管理等资产管理	学生公寓设施设备完好率在 98% 以上	1、协助学校宿管部门做好学生公寓交接验收工作，发现问题及时与相关部门沟通解决；2、负责对公寓内各项设施、设备的看管工作，发现问题及时向学校相关部门报告，制定严格的巡查制度；3、落实责任人，定期对水、电设施进行巡查，发现问题及时处理，做好详细记录；4、协助公寓维修人员制定完善的维保计划，尽量利用节假日实施。
内部管理	保证管理人员精神饱满，有良好服务意识和态度	1、制定严格的工作行为礼仪规范，管理人员和保洁人员上岗必须统一着装，佩戴工号牌，并不断的加强培训；2、聘请专业人员讲课，增强管理人员的服务水平；3、组织学习劳动模范的事迹，增强服务意识；4、组织服务竞赛，鼓励管理人员争创服务标兵。
	完成学校布置的工作，执行学校的规章制度	1、学校布置的工作，由公寓管理负责人亲自指挥负责，保证按时完成；2、公寓管理的工作以学校的规章制度为依据，工作规程不能和学校制度相抵触；3、加强与学校各处室、各院（系）的沟通与交流，了解工作的不足之处，认真改进。4、加强对公寓管理工作人员、物业服务工作人员等群体的法制教育、宣传，加强工作人员的知法、守法教育并做好记录。
突发事件处理	作好对突发事件的处理工作	1、加强平时的管理与培训，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理；2、制定突发事件紧急处理预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理；3、对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查。
公寓文化建设	保证学生公寓文化氛围的营造	1、积极主动配合学校宣传部、学工处以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；2、以宣传栏和公寓楼口多媒体屏幕为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传；3、支持配合学生自行组织的有意义的文体活动。
	重大节日配合学校相关管理部门开展活动，营造节日气氛	1、年初制定全年重大节日活动计划，以便提早组织、安排活动；2、逢重大节日，配合学校工作需要，安排专人负责学生公寓的装点；3、积极配合学校有关重大节日的工作安排。

### 三、其它服务要求

1、建立学生公寓管理人员教育、培训、管理制度。中标人要按照学校主管部门要求，招聘具有高中以上学历、身心健康的人员担任学生公寓宿舍管理员，其中专职公寓管理员具有大专及以上学历的要达到60%以上。主要负责对宿舍区的日常管理、监控及协助学校做好学生的思想工作。宿舍管理员的日常事务工作归口学校管理部门指导。熟悉学校宿舍管理制度，维护良好的宿舍纪律，保障学生的人身和财产安全。

2、如果出现醉酒、吵架、斗殴、火灾、踩踏、人员伤亡或学生情绪异常、发病等突发事件，及时采取有效措施，同时速报学校主管部门。

3、协助委托人对宿舍内务进行管理，包括查禁大功率电器、私拉电线等。

4、督促学生遵守校规校纪和宿舍管理制度。

5、做好学生晚归、使用大功率电器、醉酒、男女互串、破坏公物等违规违纪行为的登记工作，并向学校主管部门汇报。

6、在后勤处宿管科的指导下，协助办理毕业生离校的各项具体手续，收缴核对房间的钥匙、物资设备验收等。

7、协助学校宿管部门补充或重新配置宿舍的财产物资，安排宿舍并配制、发放宿舍钥匙和清洁用具等，费用由委托人负责。

8、负责对宿舍固定资产及各房间钥匙进行日常的管理。

9、中标人要加强対住宿人员的管理，要经常巡查，防止身份不明人员进内。因管理不当而造成宿舍财产物资损坏、丢失要视责任大小进行赔偿。

10、做好非本栋楼人员及外来人员进入宿舍登记工作，并督促其在规定时间内离开，异性人员不得过夜。

11、配合学校主管部门的水电暖管理，在公寓楼公共区域内发现有损坏的设备、长明灯、长流水等情况或问题，及时妥善处理。

12、负责根据学校主管部门规定定时开关宿舍大门、天台门，开关走廊、过道等区域的照明灯。

13、做好宿舍楼走廊、过道、楼梯口公共秩序的维护，保持公共区域无杂物或危险品堆放，不得摆放自行车、电单车等，保证楼梯、走廊、安全通道畅通。

14、中标人在对学生宿舍进行管理期间，人员着装要统一，上班佩戴工牌，值班人员电话上墙，实行“热情、礼貌、周到”的服务，在任何情况下不得跟学生发生冲突。

15、熟悉楼内消防器材的存放地点，并掌握消防器材的使用方法。协助学校保卫部门做好消防器材的日常检查工作。

16、督促保洁员做好宿舍公共区域卫生工作，发现问题及时向学校主管部门报告。

17、中标人对学生宿舍只有管理权，没有使用权。宿舍的住宿安排必须经学校管理部门同意，中标人不得私自安排其他人住宿，也不得私自占用宿舍，否则按学校有关规定处理。

18、晚班值班人员在规定时间内关闭宿舍大门后必须在值班室值班，给晚归学生开门并进行登记，遇突发事件或紧急情况必须立即向主管领导报告并尽可能控制事态。

19、发现问题及时向学校主管部门反映。

#### 四、档案资料管理要求

1、中标人要建立学生公寓管理资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2、在日常管理中要建立门禁出入登记制度、公寓设备设施巡查制度以及宿管人员业务培训考核等登记制度。

3、管理委托合同规定的其它事项。

4、以上资料必须每月装订提交给委托人归档。

#### 第四节 绿化养护服务标准及要求

##### （一）总体要求

做好校园园林绿化管理与服务，给师生员工创造一个优美舒适的学习、工作与生活环境。

1、配备具备园林绿化相关专业技术人员不少于 1 人，绿化工熟悉花草树木的

品种及特征，具有植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能。

2、建立绿化养护管理制度和工作标准，建立工作质量考核制度及考核办法。

制定年度、月度工作计划，做好巡查及巡查记录。

工具设施齐全，收纳于指定地点并摆放整齐。

5、绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率达到 100%，草坪常年保持平整，边界清晰。

6、各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。

7、绿地无绿化生产垃圾（如树枝、树叶等），无积水，无干旱。

8、设置温馨提示标识，防止植物及绿化设施遭受破坏；加强宣传与巡查，对已折损、干枯的树木、树枝及时处理，处理之前挂牌警示；对稀有树木进行挂牌标识，注明其名称、科属、产地、生长习性等。

## （二）其他服务要求

1、所有植物保持不缺水，做好雨季和日常的培土工作，防止积水。负责浇灌系统的维修维护，费用由中标人承担。灌溉水电费用由学校承担。

2、做好树木涂白、防风害等工作，对受损或倾到花木及时扶正和局部补苗，并根据相关病虫害发生的环境条件及其规律，合理施肥，坚持以“预防为主”的原则进行防治，不得使用高毒及以上的农药，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。

3、根据季节变化或采购人具体要求，摆放季节性花卉，花卉购置费用由采购人承担，花卉养护由中标人负责。

4、特别约定：非因养护管理导致的的花木损坏死亡，需要补植的单株苗木材料费在 500 元及以下的由物业公司负责，需要补植的单株苗木材料费在 500 元以上的由采购人确认后实施，据实结算；因中标人管理不善导致的损坏死亡，中标人负责按原规格补种并保成活。

### (三) 绿化面积人员配备情况一览表

序号	绿化	绿化面积	人数	备注
1	草坪(乔灌木)	58785.86 (m <sup>2</sup> )	4	按照服务要求执行

### (四) 园区绿化养护服务标准及质量要求

#### 1、乔木养护标准

项目	养护标准
景观	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 绿化很充分。</li><li>2. 无缺株、死株(死株率 1%以下)。</li><li>3. 配置合理(树种多样, 树种之间、树种与其他乔、灌、草、藤、花以及与水、路、园林设施之间和谐)</li><li>4. 保护措施完备, 维护及时。</li></ol>
生长	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 生长势较强, 枝壮叶茂。</li><li>2. 生长量超过均值。</li><li>3. 叶色正常, 有光泽, 无黄叶、焦叶、卷叶, 生长季节不落叶, 无明显病症和虫害遗留物(虫网、虫粪、蜜露等)。</li><li>4. 枝干健壮, 无明显枯死枝杈, 新枝入冬前木质化较好。</li><li>5. 冠形完整, 分枝点合适, 主侧枝分布匀称、数量适宜, 内膛通风透光。</li></ol>

修 剪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年修剪不少于 2 次。</li> <li>2. 科学合理、适时适度。</li> <li>3. 冠形优美，内膛通透，主侧枝条分布匀称、修剪强度适宜，疏密得当。</li> <li>4. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平行枝、横跨枝、下垂枝、衰弱枝、劈裂枝、病虫枝和其他影响树势、树形的枝条修除率 98%以上。</li> <li>5. 工具齐全，操作认真标准，剪口、锯口平滑，涂敷得当。</li> <li>6. 与周围环境相协调，较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。</li> </ol>
施 肥	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年施肥不少于 2 次。</li> <li>2. 树穴内有植被的乔木适当增加量和次数。</li> <li>3. 肥量种类适宜，方法合理。</li> <li>4. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</li> </ol>
树 穴	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树穴形式统一，大小适宜，边线清晰，线条流畅。</li> <li>2. 硬化地面树穴要有美化处理，盖板完整，无缺损，草坪地树穴覆盖充分、得当。</li> <li>3. 树穴内无黄土裸露。</li> </ol>
松土除草	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年 3~5 次。</li> <li>2. 及时（草高≤5cm）。</li> <li>3. 无大型、恶性、缠绕性杂草。</li> </ol>
抹芽除萌	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 及时彻底（萌芽长度小于 8cm）。</li> <li>2. 创口平滑。</li> </ol>
复 壮	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按时复壮。</li> <li>2. 方案措施科学周密。</li> <li>3. 严格操作规程。</li> <li>4. 创部、朽部及时清理、消毒、涂药、修补。</li> <li>5. 档案齐全，记录详细。</li> </ol>

栽（补）植	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树干笔直，纵成行、横成排。</li> <li>2. 易成活树种成活率 100%，不易成活树种成活率 98%以上。</li> <li>3. 常绿树种及不易成活树种移植必须带土球，土球直径不小于胸径的 8~10 倍，且须根保留完好。</li> <li>4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上，封土深度以盖住土球上部 5~10cm 为宜。</li> <li>5. 栽前起挖、包装运输规范；栽后支撑、修剪、浇水等严格按规程操作。</li> </ol>
清 洁	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树冠下、树穴内无生活垃圾、砖石瓦砾、干枝枯叶及其他废弃物。</li> <li>2. 树干上无违法悬挂物。</li> </ol>

## 2、花灌木养护标准

项 目	养 护 标 准
景 观	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理精细、景观优美。</li> <li>2. 无缺株死株。</li> <li>3. 配置合理。</li> </ol>
生 长	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生长势强，枝壮叶茂。</li> <li>2. 叶色正常有光泽，无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶，生长季节不落叶，无明显病症及害虫遗留物（虫网、虫粪、蜜露等）。</li> <li>3. 枝健壮，无枯死枝。</li> <li>4. 开花树种花繁而艳。</li> <li>5. 冠形完整美观，枝条分布匀称，数量适宜，内膛通透。</li> </ol>

修剪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年修剪不少于 2 次。</li> <li>2. 科学合理, 适时适度。</li> <li>3. 冠形优美, 内膛通透, 枝条数量适宜、分布匀称, 修剪强度适宜。</li> <li>4. 剪口芽留芽方位准确, 芽长势饱满。</li> <li>5. 枯死枝、内膛乱枝、交叉枝、平等枝、横跨枝、衰弱枝、病虫枝和其它影响树势、树形的枝条修除率 98%以上。</li> <li>6. 操作规范, 工具齐全。</li> </ol>
施肥	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年施肥不少于 2 次。</li> <li>2. 施肥种类适宜, 方法合理。</li> <li>3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</li> </ol>
树穴	树穴边线清晰, 线条流畅。
松土除草	松土除草及时, 每年 10 次以上。
灌溉	因生长季节天气情况、花灌木种类恰当进行, 无旱涝现象。
栽(补)植	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 栽植科学, 搭配合理。</li> <li>2. 成活率: 易成活树种成活率 100%, 不易成活树种成活率 98%以上。</li> <li>3. 常绿及反季节栽植的花灌木带土球, 土球直径不小于冠径的 1/3, 且须根保留较完好。</li> <li>4. 树坑直径大于土球直径 50cm 以上, 封土深度以盖住土球上部 5—10cm 为宜。</li> </ol>
清洁	树穴内无生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。

### 3、草坪养护标准

项 目	养护标准
景 观	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理精细，景观优美。</li> <li>2. 草种单品种纯度 95%以上，目测无杂草。</li> <li>3. 生长旺盛，生长季节不枯黄，无斑秃，覆盖率 100%。</li> <li>4. 美观平整、坡度科学、无坑洼。</li> <li>5. 环境卫生佳，无垃圾。</li> <li>6. 无人为践踏。</li> </ol>
生 长	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生长势旺盛。</li> <li>2. 叶色浓绿有光泽，生长期无黄叶、焦叶、卷叶，病虫害发生率在 3%以内。</li> </ol>
修 剪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 暖季型草年修剪不少于 5 次，冬季草高不大于 2cm；冷季型草年修剪不少于 15 次，始终保持在 6—8cm 高度以 内。</li> <li>2. 平整、均匀、无漏草，适时适度。</li> <li>3. 严格按操作规 程进行。</li> </ol>
施 肥	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因季节、品种等施肥，暖季型草坪每年施肥不少于 2 次，冷季型草坪每 年施肥不少于 4 次。</li> <li>2. 肥料种类适宜，方法合理。</li> <li>3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</li> </ol>
排 灌	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因生长季节、天气情况、草种种类恰当灌溉，无旱涝现象。</li> <li>2. 排灌系统完整，运转完好。</li> </ol>
修 边	边线宽窄适宜、边线清晰、线条流畅，每年修边 2 次，草坪与绿篱间切 出 10cm 整齐美观的边缘带。
除 草	除杂草及时，杂草在 2%以下。

打 孔	1. 结合施肥施药，每年不少于 2 次。 2. 机械作业。 3. 疏草每年不少于 2 次。 4. 草屑清除及时、彻底。
栽（补）植	1. 采用同一品种。 2. 疏密适度，覆盖率 98%以上。 3. 成活率 100%。 4. 补栽平整美观，无明显补栽痕迹。
清 洁	环境美观，无垃圾。

#### 4、地被植物养护标准

项 目	养护标准
景 观	1. 保存密度合理。 2. 植株规格整齐。 3. 无死株和残存枯花，群体景观效果好。
生 长	1. 生长茂盛。 2. 覆盖率大于 98%，无空秃。
排 灌	1. 排水通畅，雨后无积水。 2. 植株不出现萎蔫。
有害生物控制	1. 基本无有害生物危害状。 2. 受害率必须控制在 8% 以下。 3. 无大型、恶性杂草。
清 洁	无垃圾。

### 5、绿篱及模纹图案养护标准

项 目	养护标准
景 观	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 景观优美，管理精细，有明显的层次感和造型。</li> <li>2. 条块分明，色彩明快，线条优美，直线笔直，曲线流畅。</li> <li>3. 无缺株断层。</li> </ol>
生 长	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生长势强，枝壮叶茂。</li> <li>2. 叶色正常，有光泽，无黄叶、焦叶、卷叶、枯萎叶，生长季节不落叶，无明显病虫害。</li> </ol>
修 剪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根据品种不同，每年修剪不少于 10-12 次，枝条凸出平面小于 5cm。</li> <li>2. 外形优美，有层次感，三面平整，直线笔直，曲线流畅。</li> <li>3. 修剪强度适宜、疏密得当。</li> <li>4. 操作标准，工具齐全。</li> </ol>
施 肥	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年施肥不少于 2 次。</li> <li>2. 肥料种类适宜，方法合理。</li> <li>3. 无缺肥、无漏肥、无肥害。</li> </ol>
排 灌	因生长季节、天气情况、植物种类恰当进行，无旱涝现象。
松土除草	松土除草及时。
清 洁	篱下无落叶、生活垃圾、建筑垃圾、干枝枯叶及其它废弃物。

## 6、病虫害及其他有害生物控制标准

项目		标准
病害	发病率	1. 基本无明显危害（整体病害发病率 $\leq 8\%$ ）； 2. 叶部病害发病率 $\leq 8\%$ ； 3. 枝干病害发病率 $\leq 5\%$ ； 4. 根部病害发病率 $\leq 5\%$ 。
	危害程度	无至零星轻度(0—0/+)
虫害	食叶害虫	无明显危害（整体株危害率 $\leq 8\%$ ，叶危害率 $\leq 5\%$ ）
	刺吸害虫	无明显危害（整体株危害率 $\leq 15\%$ ，叶危害率 $\leq 10\%$ ，其中介壳虫危害少于 3 只/100cm <sup>2</sup> 或 10 只/尺枝条）
	蛀干害虫	无明显危害（整体株危害率 $\leq 5\%$ ，枝危害率 $\leq 5\%$ ，基本无活虫活卵，危害少于 2 只/100cm <sup>2</sup> 或 2 只/尺枝条）
	地下害虫	基本无危害（整体株危害率 $\leq 3\%$ ，危害虫类少于 0.3 只 /100cm <sup>2</sup> ）

有害 生物 防治	1. 有植保专业技术人员;
	2. 有详尽的防治工作计划;
	3. 植保机具较齐全, 运转良好;
	4. 药剂保管、药剂施用制度、安全保护的制度及措施完善到位, 无安全事故;
	5. 根据有害生物危害特性及时防治, 坚持以防为主防治结合, 有防治计划和记录;
	6. 以无公害产品防治为主;
	7. 漏防率不大于 5%。
	8. 投放药物应预先告知, 投放位置有明显标识。

#### 7、园林设施养护标准

项 目	标 准
灌溉系统	1. 水泵及控制系统等部首结构及时维修保养, 确保正常 运转。 2. 检查井、管线、喷头及时维修保养, 确保完好无缺。 3. 冬季泄水阀及时泄水防冻, 注意设施保护, 防止被盗。
园林小品	1. 标牌无缺失, 构件完整整洁。 2. 注意各种园林小品防护维修, 摆放整齐、不丢失。 3. 散置小卵石平整美观, 卵石缺失的应及时填补。
假山叠石	1. 假山叠石完整、稳固、安全。 2. 不适于攀爬的叠石必 须有醒目标志和防护设备。 3. 假山四周及石缝不得有影响安全和景观的杂草、杂物, 种植穴不得空缺。

## 第五节 物业管理服务工作要求

### 一、物业管理服务人员配备要求

物业管理服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求中标人更换：

- 1、在合同期间被证明不符合聘用条件的；
- 2、严重违反学校规章制度的；
- 3、严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；
- 4、同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决问题，但拒不改正的；
- 5、提供虚假个人信息资料的；
- 6、被依法追究刑事责任的；
- 7、员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的；
- 8、员工不能胜任工作或不服从甲方合理工作安排的。

### 二、物业公司内部管理要求

中标人要符合工商税务法律规定，机构设置健全，内部管理规范，社会信誉良好。具体要求如下：

#### 1、行政管理

- (1) 管理人员：中标人须配备至少 2 名专业管理人员，并实行 24 小时管理人员值班制度；
- (2) 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；
- (3) 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务，有月度和年度计划；
- (4) 定期检查各业务部门工作计划落实情况，有检查记录；
- (5) 建立公共突发事件的处理机制，有应急预案；
- (6) 管理工作实行电脑化、信息化。

#### 2、人事管理

学校所有物业工作均由具备相关专业技能的人员完成，中标人应加强员工技能培

训、服务态度培训，物业公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是委托人对物业员工的素质要求。

(1) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。

(2) 员工上岗前需要进行专业培训并定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，全年培训不少于1次；

(3) 建立员工档案，每月向甲方报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等；

(4) 组建宣传队伍，利用多种形式协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作；

(5) 有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

### 3、财务管理

(1) 建立规范的财务管理制度，建立健全各种财务帐目，严格执行财务制度，账目清晰，专款专用；

(2) 公开服务标准、收费依据及标准；

(3) 接受甲方的财务监督，定期向学校财务部门报送相关财务资料。

### 4、技术管理

(1) 制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；

(2) 建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；

(3) 建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。

### 5、材料管理

严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。

### 6、档案管理

中标人必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上

传达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

#### 7、绩效激励管理

中标人自行拟定员工考核、奖惩激励管理制度（物质奖励由中标人自行承担），本着以人为本，并能调动员工积极性为目的，让物业公司员工融入校园管理，做校园管理的主人，与委托人一起将校园打造成一个环境优美、人际和谐、管理科学、干净整洁、师生满意的场所。

#### 8、物业服务目标要求

中标人应在服务期内积极申报河南省优秀物业管理项目，针对该项目制订可行性研究及详细实施计划上报学校。

#### 9、其他委托服务事项

- (1) 接受学校制定的物业管理办法及补充条款。
- (2) 接受学校的工作监督与指导，执行学校有关安全管理规定和制度，落实防范措施，参加学校组织的各类治安、消防演练等。
- (3) 中标人必须接受学校的临时性工作安排。

### 三、其它需要说明的问题

1、中标人总岗位数不少于 68 个。所有在校物管人员必须严格遵守学校的各项规章制度并肩负报修任务，包括：灯具、龙头、电器设备、开关、桌椅等。教学楼的相关人员还应负责白天、夜间无人教室的关电工作及在晚上清楼及每间教室、楼梯间关电工作。

2、管理人员需求：乙方需按要求安排专职项目经理，不得兼职。项目经理应具有本科以上学历、有物业管理经验，负责每天工作的安排、督促和检查。其他人员配备应精干满员，身体健康，年龄符合劳动法要求，人数不少于招标文件要求人数，寒暑假经甲方认可后可酌情减少人员。

3、水电维修、零星维修的材料由学校统一采购，乙方按照固定期限上报预估数量，材料采购后按需领用，相关材料领用细则另行制定。甲方在处理水电抢修等紧急情况时，乙方的维修人员必须无条件服从甲方的调遣。

4、物业所使用的学校的房屋、资产应严格按照学校规定使用，不得出租或做它用（学校不再提供食堂等其他用房）。

5、所有物业人员在保证正常工作的情况下，如果学校有需要可及时调用乙方人员，乙方应与配合。针对冰灾、水灾、旱灾等极端天气，物业管理方应有应急预案，如遇极端气候（情况）出现，及时组织人员处置，学校不再支付相关报酬及任何费用，要求将损失降至最低限度。

6、（1）**履约保证金**：按物业管理服务费一年总金额的 10%向甲方支付履约保证金（银行保函），在合同期内不得退还，合同期满后，由学校不计息退还。

（2）履约保证金的使用：学校职能部门有权在下列情况出现时，扣除乙方上缴的履约保证金：学校书面通知乙方进行整改的问题，第二次通知后仍然整改不到位的，学校有权自行聘请临时人员进行整改，不需另行通知乙方。费用计算如下：卫生打扫：人员工资按 200-1000 元/次计算；其他：人员工资按 200-1000 元/次计算。出现上述情况时，由学校在对对方上交的履约保证金中直接扣除，事后书面通知乙方即可，乙方如有异议，可申请复议。

7、乙方设备设施购置、低值易耗品（含垃圾桶、扫把等）购置均由乙方自行购置，学校不再支付任何费用。（甲方负责的教室用品、中央空调，垃圾站的维修甲方负责的也除外）。

8、报价包含物业管理公司工作人员的五险，物业管理公司因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由物业公司承担一切责任。物业公司员工在工作中发生伤亡，疾病或对甲方财产造成损害，物业公司必须承担由此而产生的一切责任，与甲方无关。

9、学校将对物业公司实施水电限额和收费管理：所有门岗、物业公司办公等服务场所应根据不同情况核定限额，超出部分应按学校教职工水电价格实行收费。

10、要求物业公司加强安全管理：所有物业服务人员在其所负责的区域内工作时，需要对存在的安全隐患及时报告物业公司，物业公司应对存在的安全问题进行检查并及时处理或报学校共同处理，否则负有安全管理责任，出现安全事故由物业公司给予赔偿。

11、所有工作人员年龄按照岗位要求执行；统一着装，持证挂牌上岗，健康状况良好（需有近期正规医院体检表）。

12、对物业管理公司员工统一着装、佩戴标志，持证上岗及健康状况的要求：行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。其费用由物业公司自行承担。

13、物业公司无额外收费权。

14、物业公司根据自身的需要订报刊、杂志，手续自理。

15、物业公司人员的通信等办公费用由物业公司自行承担。

16、物业管理用房的提供情况：招标人提供部分物业管理用房，水电费用自理。

17、物业管理饮食安排情况：学校不安排餐饮补助。

18、物业服务企业应建立物业标准服务、服务质量管理、服务质量监督等切实可行的规章制度和操作规范。

19、用工约定

①乙方必须与用工人员签订劳动合同，购买保险。

②从业人员须向管理部门提供身份证复印件、健康证、体检证明。

③服务期间，若出现安全责任事故及纠纷等，由乙方承担全部责任、自行处置，与学校无任何关系。

④乙方的工作人员必须统一配备服装，挂牌上岗。

⑤遇有重大活动、上级检查或临时性任务时，乙方必须服从甲方的统一调度和安排。

⑥协议期间，若因乙方管理不当，影响甲方正常的教学办公秩序，造成不良影响的，每次扣除违约金 3000 元，连续发生 3 次的，履约保证金没收，协议解除。

⑦乙方必须保证工作日内上岗人员出勤率在 100%，若有员工请假须提前向管理部门说明。若在 1 个月内 5 次出现出勤率低于相应标准，将根据实际出勤情况参照日工资标准扣除相应费用。

⑧周六周日、法定节假日、寒假期间必须按照检查标准保质保量完成学校的工作任务。

20、其他要求：

20.1 所有员工基本信息、身份证明等要在甲方负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定。

20.2 加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中理论学习；规范化物业服务；有培训计划和培训记录，并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后招标人对所有岗位人员进行考核，不符合要求招标人有权直接进行更换和管理。

20.3 为加强企业服务台帐资料档案管理，夯实物业管理基础工作，合理利用物业服务台帐资料档案信息资源，做好档案管理有且不仅限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

20.4 有健全的组织机构和物业服务管理制度、岗位责任制度、员工管理制度。

20.5 所有岗位人员食宿、服装、保洁、维修等设备由物业公司自行解决。

20.6 具备应急能力。

21、中标人必须服从甲方的管理，主动配合和支持甲方的工作。否则甲方有权随时终止合同，由此产生的一切后果由中标方负责。

22、学校内社会单位使用的楼房和场所不在本次招标范围，中标人可向其提供有偿服务。

23、如学校管理制度或管理方式发生调整，只要未超出合同规定的工作范围，中标人必须接受。如对其中内容存有重大争议，双方可协商解决。

## 附件二：河南对外贸易经济职业学院校园管理与优化服务（开封校区）项目校园物业管理服务考核办法

为加强河南对外贸易经济职业学院校园管理与优化服务（开封校区）项目包工作的监督管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，根据《全国物业管理示范大厦标准》、《全国物业管理示范小区标准》及国家有关法律法规，结合河南省外贸学校实际情况和特点，本着公平、公正的原则，制定本办法。

**第一条** 为维护河南对外贸易经济职业学院校园管理与优化服务（开封校区）项目合法权益，实现物业管理服务的优质目标，河南省外贸学校后勤管理处（以下简称主管部门）作为物业管理服务监管的具体实施机构，代表甲方对乙方物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。甲方成立河南省外贸学校校园物业管理服务考核领导小组及工作小组（以下简称考核小组），负责对乙方物业管理的服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。

**第二条** 本办法是对乙方物业管理服务的绩效评价，主要依据为《河南省外贸学校校园物业管理服务外包合同》等相关文件。

**第三条** 本考核办法包括五种考核方式：日常巡查、月度考核、半年考核、年度考核、合同期考核。所有考核方式皆从以下几个方面进行考核：楼宇管理服务项、环境卫生管理服务项、园林绿化管理服务项、学生公寓管理服务项、设施设备维修管理项、综合管理服务项。

### （一）日常巡查

#### 1、巡查方法

日常巡查主要由后勤处考核工作小组负责，一般每周出一次报告，巡查结果考核工作小组按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并将计入月度考核结果。

#### 2、巡查结果用途

（1）巡查结果由管理人员以书面或口头（特殊情况下）形式在三日内通知物业进行整改，一般问题需一周内解决，比较紧急事项当日处理；

(2) 第一次发出整改通知书按对应考核细则项目在月度考核中扣分，同一问题从第二次整改通知书起翻倍扣分；

(3) 当月月度考核中，日常巡查结果作为当月考核的主要依据。

## (二) 月度考核

### 1、考核方法

(1) 月度考核每月进行一次，每年约6次（寒暑假及寒暑假前一月除外）；

(2) 由后勤处组建月度考核小组，依照本办法及《河南省外贸学校校园物业管理服务考核实施细则》，参考日常巡查情况，从六个考核项对乙方进行考核；

(3) 月度考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），给乙方的整改通知。乙方收到整改通知后需在2日内回复整改安排，1周内完成整改，并及时通知甲方复查；

(4) 若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分值按出现次数翻倍计算；

(5) 考核实施细则中的扣分值值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

### 2、考评结果用途

(1) 月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况；

(2) 各考核项满分为100分，合格分为85分，考核合格甲方按约定支付当月管理服务费；

(3) 六个考核项中，若某个考核项考核不合格，甲方有权按每低1分对应当月物业管理服务费的1%额度暂停支付相应费用作为整改金（乙方人员配置不符合质量标准的，按3000元/人标准暂停支付相应费用作为整改金），同时有权要求乙方及时整改（一般不超过7天）。甲方确认整改合格的，向乙方返还暂扣的整改金。乙方逾期不予整改或整改后仍不符合质量标准的，甲方有权另行委托第三方完成相关工作，费用由整改金支付，不足部分甲方将在下一个月的物业管理服务费中继续抵扣至足额为止，或由乙方向甲方直接交付，且乙方还应当按照物业管理服务费一年总金额的万分之三向甲方支付违约金。六个考核项整改金累加计算。

(4) 月度考核得分作为半年、年度考核的主要依据。

(5) 月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，甲方有权单方面提前终止合同，给甲方造成的损失由乙方承担。

### (三) 半年考核

#### 1、考核方法

(1) 半年考核于每合同年的中期进行；

(2) 由考核工作小组负责。考核工作小组依照本办法及考核实施细则，参考月度考核情况，分六个考核项对乙方管理服务工作进行考核；

(3) 考核工作小组考核后出具考核报告（存在问题、整改建议、考评分数），并给乙方出具整改通知，乙方收到整改通知后需在1周内回复整改安排，2周内完成整改，并及时通知甲方复查；

(4) 若相同问题在考核中反复出现，相应扣分值按出现次数翻倍计算；

(5) 考核实施细则中的扣分为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；

(6) 半年考核报告由后勤服务保障中心编写并报送领导小组。

#### 2、考核结果用途

(1) 考核情况决定当月物业管理费的支付情况；

(2) 具体计分方式及操作同月度考核要求；

(4) 半年考核的目的是广泛听取师生意见和建议，以便客观评价学校的物业管理服务工作。其得分占一定权重计入年度考核综合得分。

### (四) 年度考核

#### 1、考核方法

(1) 年度考核于合同期第一年、第二年度末进行；

(2) 由考核工作小组负责，邀请领导小组监督进行。年度考核依照本办法，参考当年的月度考核、半年考核、当年物业管理配合性工作情况，分六个考核项对乙方管理服务工作进行考核；

(3) 考核工作小组依照本办法，每合同年度组织一次学生、学校党政部门、各院系的满意度调查，方式为发放调查问卷形式，问卷设计、抽样方法、问卷收集、数据统计等工作由考核工作小组完成，发放问卷数量不少于师生人数的 5%，调查结果作为合同年度综合评分的主要依据；

(4) 年度考核综合：

年度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
月度考核	30	当年各考核月的平均分
半年考核	20	半年考核得分
本年度考核	20	当年的年度考核得分
年度师生满意度	30	当年师生满意度调查得分

(5) 考核工作小组考核后出具考核结果与整改意见，乙方收到考核结果及整改意见后应在 1 周内回复整改工作安排，2 周内完成整改。

(6) 年度考核报告由考核工作小组编写并报送领导小组及校领导。

## 2、考评结果用途

(1) 年度考核综合得分在 85 分以上（含 85 分），达到合同规定的服务目标，合同继续执行，对存在的问题，乙方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案，并积极落实。

(2) 任何一次年度综合评分低于 85 分，并直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面），情节严重的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

(3) 年度考核的六个考核项中，若某个考核项的得分低于 85 分，则每低 1 分对应每年物业管理服务费 1% 的额度扣除合同款作为整改金；六个考评项的整改金累加计算；整改金的处理同月度考核。

(4) 合同年度考核综合得分占一定权重计入合同到期考核综合得分。

## （五）合同期考核

### 1、考核方法

- （1）合同期考核于合同期结束前两个月内进行；
- （2）考核具体工作由考核工作小组负责，领导小组负责监督实施。合同期考核依照本办法及考核实施细则，分六个考核项对合同期考核得分进行评定；
- （3）合同期考核满分 100 分，合格为 85 分；
- （4）考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整；
- （5）师生满意度调查：由领导小组组织师生满意度调查，调查对象为学校师生，调查方式为发放调查问卷形式，发放问卷数量不少于师生人数的 5%；
- （6）合同到期综合考核：

#### 合同到期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
第一年度考核	20	第一年度考核得分
第二年度考核	20	第二年度考核得分
合同期考核	30	合同期考核得分
合同期师生满意度	30	合同期内 3 年师生满意度调查的平均分

### 2、考核结果用途

- （1）合同期综合考核结果在 85 分以上，达到合同规定的服务目标，在同等条件下乙方有优先续约权；
- （2）合同期满终止时，若乙方在甲方组织的本年度师生满意度调查中满意度低于 85%（不含 85%），或合同期综合考核评分低于 85 分，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则由乙方补足差额部分。
- （2）合同期满终止时，若乙方在甲方组织的合同期师生满意度调查中满意度低

于 80%（不含 80%），或合同期综合考核评分低于 80 分，乙方无权参与下一期物业的招标、经营。

**第四条** 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非乙方原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的，乙方能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到甲方的管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。乙方提供超值服务并获得甲方认可，可适当加分。

**第五条** 房屋本体维修，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由甲方组织维修。由于乙方不及时发现问题并报告甲方，造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则甲方有权按考核表中的有关内容进行扣分。

**第六条** 履约保证金使用方法详见合同正文履约保证金部分。

**第七条** 乙方对考评结果有异议的，有权向甲方申诉和解释。经确认属实，考核工作小组可对考核结果予以调整。确有争议的，由领导小组决定。

**第八条** 本考核办法为物业管理服务合同的组成部分。

**第九条** 本办法由考核领导小组负责解释。

