

浙江农业商贸职业学院
柯桥校区综合物业服务外包项目

政府采购合同
(服务类)

甲方： 浙江农业商贸职业学院

乙方： 深圳市天健城市服务有限公司

签订地： 绍兴市

签订日期： 2025 年 7 月 18 日

浙江农业商贸职业学院柯桥校区 综合物业服务外包项目采购合同

委托方（甲方）：浙江农业商贸职业学院

受托方（乙方）：深圳市天健城市服务有限公司

2025年6月19日，浙江农业商贸职业学院以政府采购方式对浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务外包项目（招标编号：2025-05-0043）进行了采购。经绍兴市公共资源交易中心评定，深圳市天健城市服务有限公司为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起30日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经浙江农业商贸职业学院（以下简称：甲方，本合同涉及的学校、学院等均指甲方）和深圳市天健城市服务有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一条 项目概况

一、项目名称：浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务外包项目

二、坐落地点：绍兴市柯桥区平水镇

三、物业类型：高校综合物业

四、建筑面积：98346.99 m²

五、项目概况：本项目为浙江农业商贸职业学院柯桥校区的综合物业服务工作，具体包括安保服务工作、学生公寓管理工作、卫生保洁工作（含开荒保洁、水域保洁等）、设施设备运维管理及维修维护工作、绿化养护工作、会务管理工作等，委托给乙方实行统一管理与服务。

六、服务期限：三年，2025年8月1日始至2028年7月31日止。

七、物业管理服务费：13299912元（含税）。

第二条 服务内容及标准

一、服务内容

(一) 服务内容

综合物业服务外包项目包括安保服务工作、学生公寓管理工作、卫生保洁工作(含开荒保洁、水域保洁等)、设施设备运维管理及维修维护工作、绿化养护工作、会务管理工作等。乙方为完成服务内容的一切费用(包括但不限于人工费、专家费、办公用品费、设备费、设施费、采购费、材料费、耗材费、维修费、清洁费、布置费、检测费、绿化保养费、盆栽费、绿植费、应急物资费、保险费、税金等)均已包含在本合同第一条约定的物业管理服务费内。乙方无权要求甲方支付除本合同第一条约定的物业管理服务费之外的任何费用。

(二) 服务目标

1. 日常管理工作全面导入 GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系要求及使用指南和 GBT23331-2020 能源管理体系, 具有集中统一的企业理念、运行机制、管理结构、着装标识, 具有明确的各项管理服务标准和质量保证体系、应急预案, 保证各项服务工作标准化、规范化, 以满足校区教育教学需要, 创造安全、舒适、卫生、高雅的教学和生活环境;
2. 管理服务应达到各项指标要求, 乙方要全面服从甲方管理部门的监管、协调和考核, 管理工作按照《浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务管理办法》进行考核评价。认真执行学校制订的各项制度和提出的具体工作要求, 不得以任何理由拒绝执行或者消极执行, 同时还须切实做好管理部门临时交办的各项工作。乙方派驻员工不得在学校从事与规定的岗位职责、服务范围无关的有偿服务工作(如快递、外卖等);
3. 服务期间如因甲方场地临时改造、新增等原因导致服务范围变化, 乙方有责任和义务对新增场外及建筑所需的服务提供保障, 费用包含在本次物业管理服务费内;
4. 乙方须组建一个专业齐全、职责清晰的管理与服务团队开展工作, 并设立服务中心。乙方提供的拟派项目经理年龄要求 45 周岁以下, 具有大学本科及以上学历, 持有人社部门颁发的中级及以上职称证书; 公寓主管年龄要求 45 周岁以下, 具有本科及以上学历, 持有人社部门颁发的中级及以上职称证书, 参加过心理咨询相关培训; 环境主管年龄要求 45 周岁以下, 具有大专及以上学历, 持有人社部门颁发的中级及以上职称; 安保主管年龄要求 45 周岁以下,

具有大专及以上学历，持有人社部门颁发的初级及以上建（构）筑物消防员证或初级及以上消防设施操作员证；维修主管年龄要求45周岁以下，具有大专及以上学历，持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）和（低压电工作业证），持有市场监督管理部门颁发的安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）。其余岗位人员根据招标文件需求进行配置。学校对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。乙方必须保证派驻学校工作人员的稳定性，如有工作人员调离，需提前一个月报备学校相关负责人。

（三）其他要求

根据实际服务工作需要，乙方需配备多功能清扫车（≥1辆）、道路清扫、洒水一体车（≥1辆，容积≥5吨）、高压清洗机（≥1台）、垃圾分类转运车辆（≥2辆）、驾驶式洗地机（≥1辆）、地毯抽洗机（≥1台）、超静音洗地机（≥1台）、吸扫机器人（≥1台）、登高车（≥1辆）、6座四轮巡逻车（≥1辆）、电动三轮车（≥1辆）等工具设备。

二、综合服务

（一）信息化服务

乙方应配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台，功能包括但不限于在线报修、学生公寓管理（学生查寝）、巡检管理、服务监督管理、能源管理、消监控远程监控等，无条件向学校甲方管理部门开放后台管理功能，免费开放系统内所有数据和平台接口，与甲方信息化管理与服务系统进行兼容对接。在此基础上，还需遵循特定要求，即所有提供的或开发的信息化平台功能均需在学校企业微信及办事大厅工作台上实现无缝集成，促进学校信息化生态的统一与协同，提升用户体验。所有涉及信息化平台的硬件设备投入、软件开发、系统维护、日常使用以及与其他平台或系统的对接等所产生的一切费用，均包含在物业管理服务费内。在系统运行或者升级过程中，不得以任何名义向甲方收取费用。采购相关硬件设备的品牌、规格、型号，须事先提交甲方审核，经甲方同意后方可实施采购。物业服务期限届满或本合同解除后，硬件设备及信息化平台无偿移交甲方，所有权归甲方所有。乙方应提供以下服务：

1. 对信息化平台进行细致维护，包括但不限于系统性能优化、安全漏洞修补、数据备份与恢复等工作，确保系统能够持续稳定地服务于全校师生；
2. 基于学校企业微信及办事大厅工作台基础模块，创新性地开发新的信息化

平台功能。功能紧密贴合学校管理与服务需求，如更高效的报修流程及精细化能源管理系统等；

3. 新开发的信息化平台与学校现有的企业微信、办事大厅等系统要实现兼容对接，确保数据流通的顺畅与功能的互补。同时开放系统数据接口保证系统兼容性，确保新平台能够在不同设备与操作系统上稳定运行；

4. 定期向学校汇报系统运行情况，结合学校实际需求，不断对系统进行优化与迭代。包括但不限于引入新技术、提升系统性能、完善用户界面等提出优化建议，以持续提升系统的服务质量；

5. 乙方需指派至少 1 名专业人员，定期到甲方所在地进行信息化平台软件开发、系统日常维护、与其他平台或系统的对接事宜，并处理在管理平台运营过程中出现的各种问题；

6. 乙方要通过信息化系统实施物业管理，通过信息化系统对标段内设施设备进行管理，对配电房、水泵房、教学实训场地、消控室等进行远程监控，确保监控中心、消控室值班人员 24 小时在岗。

7. 物业服务期限届满或本合同解除后，以上系统无偿移交甲方，所有权归甲方所有。

（二）投诉处理

1. 做好各项投诉处理工作，乙方直接受理投诉核实情况，及时处理并回复投诉者；

2. 属于物业服务责任的，做好投诉处理，确保及时有效，如给甲方造成损失的，乙方应当赔偿一切损失；属于无效投诉的做好解释工作；乙方与投诉者无法协商解决的，上报学校相应部门处理；

3. 直接受理的投诉，在一个工作日内回复处理结果，最长不超过三个工作日；向有关部门的投诉，应查明事实后上报书面材料，协助有关部门做好工作。

（三）档案管理

根据档案管理要求代管学校相关资料和设施设备技术资料复印件，并建立物业管理档案，要求档案完整、真实，并更新及时。

（四）个性化便民服务

乙方要突出个性化的便民服务，开设便民暖心窗口服务且融合传统节日文化，协助甲方每年开展一系列温馨便民服务，包括但不限于元宵节包汤圆、端午节包

粽子、中秋节月饼盛宴、温暖八宝粥行动等。同时针对个别师生或特定群体需求，提供相应服务切实解决师生困难，相关费用包含在本次物业管理服务费内。

三、卫生保洁工作

（一）开荒保洁服务

1. 开荒保洁内容

根据建设方交付的设施设备和环境情况，进行前期环境卫生开荒保洁服务，内容包括但不限于：对校园内所有楼宇内部环境清洁和室内家具、设施等清洁以及玻璃窗擦洗等；公共区域（地下车库、地下室、接待室、会议室、电梯轿厢、楼梯、过道等处）环境清洁，大理石等地面清洁；校园广场、道路、外墙（石材、瓷砖、玻璃幕墙）等室外环境的清洁。

2. 开荒保洁时间

开荒保洁服务将根据本项目投入使用情况阶段性进行，具体进场时间以甲方通知为准，乙方接到通知后，3天内进场，具体保洁先后顺序由甲方安排。

3. 开荒保洁要求和标准

区域	清洁项目	材质类别	清洁标准	检查方式
门	户门	木门	无污迹、无胶迹、无涂料斑点	目视
		不锈钢门	无污迹、无胶迹、无指印、无锈迹	目视
	内门	玻璃门	无污迹、无水迹、无胶迹、无指印	目视
	推拉门	铝合金门	无涂料、门轨无泥无胶迹	目视
地面	室内地面	木地板	无泥沙、无污迹、无头发、脚印	目视
		花岗石	无水泥渣和涂料点、无污渍、水渍	目视
		水磨石		
		人造大理石		
		瓷砖	无水泥点，无涂料，无污渍、水迹	目视、手拭
		马赛克	无水泥点，无涂料，无污渍、水迹	目视、手拭
窗	窗户	铝合金窗	无污迹、污点，窗框无水泥和涂料	目视、手拭
		塑钢窗		目视、手拭

	窗台	木制	无污迹、无胶迹	用纸巾擦拭 50CM
		大理石	无污迹、无指印	用纸巾擦拭 50CM
		人造大理石		
墙面	墙布	/	无蛛网、无污迹	目视
	墙纸	/	无蛛网、无污迹、无脱色	目视
	涂料	/	无蛛网、无污迹、无水泥渣	目视
	大理石	/	无积尘、无污迹、无手印	目视、手拭
	瓷砖	/	无水泥渣和涂料点、无污渍、水渍	目视、手拭
	马赛克	/	无水泥点、无涂料、无污渍、水迹	目视、手拭
天花	天花板	/	无蛛网、无污迹、无指印	目视
	石膏	/	无蛛网、无污渍、呈本色	目视
开关/灯具	开关	/	无涂料点、无灰尘、呈本色	目视、手拭
	灯具	/	无涂料点、无灰尘、呈本色	目视、手拭
家电	外壳	不锈钢	无水渍、无污迹、手印	目视
		喷塑	无水渍、无污迹、手印	目视
		其它材料	无水渍、无污迹、手印	目视
洗手间	浴缸/抽水马桶	陶瓷	排水畅通，无水印，墙面无污迹和水泥、涂料，马桶无污迹、水垢，地面无污迹杂物	目视
	洗手盆	不锈钢	无水渍、无污迹、无积水、无头发、无手印	目视
		陶瓷	无水渍、无污迹、无积水、无头发、无手印	目视
	镜面、台面	/	无污渍、无积水、无头发、无手印	目视
辅助设施	电源盒	/	无污迹，无涂料点	目视、手拭
	地脚线	/	无污迹、无胶迹、无涂料斑点	目视
	屏风	/	无污迹、无胶迹	目视
管网	管线	/	无污迹、无胶迹、无涂料斑点	目视、手拭
玻璃	镀膜玻璃	/	无蛛网、无污迹、无指印	目视
	透明玻璃	/	无蛛网、无污迹、无指印	目视

饰品	铜/仿铜制品	/	无污迹、手印, 保持光亮	目视、手拭
	不锈钢制品	/	无污迹、无胶迹、手印、无锈迹	目视
	玻璃/有机玻璃制品	/	无污迹、胶迹	目视
	木制品	/	无污迹、胶迹	目视、手拭
	金属艺术雕塑	/	无污迹、胶迹	目视、手拭
	瓷制品	/	无污迹、胶迹	目视
空调位	空调位	/	无垃圾杂物、无积尘、无泥沙	目视、手拭
木制家具	柜体、桌体内部	漆面	无灰、污迹、手印	目视
百叶	百叶窗	/	无污迹、无胶迹、无涂料斑点	目视、手拭
公共区域	建筑垃圾		无建筑垃圾杂物	目视

(二) 校园公共区域及楼宇日常保洁服务

1. 建筑物外部

(1) 地面、道路等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无痰迹、无落叶、无杂草、无污水痕迹。草坪、花坛及绿化景点内干净整洁、无暴露垃圾和无丢弃物。地面、屋面、天台、绿化带、清洁车、垃圾箱、校园景观、休闲椅凳、栏杆、扶手、电动门、灯具、旗杆、护栏、公共宣传橱窗等每日清扫(擦、抹)并随时保洁,每周全面、彻底清扫(擦、抹)一次,做到干净整洁,无乱贴物。做到无泥沙、污垢污迹、污水、散落垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物;

(2) 主路面: 路面干净、无明显浮土、无明显杂物、路面无大面积积水;

(3) 人行道: 保持清洁, 无明显浮土、无明显杂物, 路面无大面积积水;

(4) 土地面: 每天清洁, 保持干净。地面无废物堆积, 路面无大面积积水;

(5) 硬化地面: 干净无浮土、无垃圾堆积。雨后无大面积积水;

(6) 运动场: 每日清扫(擦、抹)一次, 并随时保洁。做到无明显泥沙、污垢、污迹、污水等, 必要时进行专项清洗;

(7) 沟渠(含沉沙井)、雨污井及井盖: 每周清理一次, 每月全面彻底清理一次。做到底部无明显泥沙等沉积物、井盖无明显污垢污迹、垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。确保排污排水畅通。井盖无损坏;

- (8) 排水、排污管道畅通：确保雨水、废水、污水排放通畅；
- (9) 学校门前三包卫生：每日清扫一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫一次。做到无垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物；
- (10) 每月一次对屋顶以及排水沟、膜结构棚、雨棚、车棚、设备平台等垃圾进行清理疏通；重点部位如高配房屋顶等每周清理一次；
- (11) 水面保洁：做好学校河沿的清洁工作，保持河沿景观带、绿化带、游步道边无垃圾杂物等，维护好沿岸各类标识牌；
- (12) 每周一次对室外球场进行高压水枪清洗。
- (13) 屋面：及时清扫、冲洗，检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓，检查屋面有无脱落渗漏等；
- (14) 在服务期内，需至少对楼宇幕墙（外墙）开展 1 次清洗工作；
- (15) 楼顶保洁每月不少于 1 次。

2. 建筑物内部

- (1) 地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及窗护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门、不锈钢拉闸门）及门套、踢脚线、窗台、桌椅柜、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时，注意保护门窗，防止损坏；
- (2) 灯管、灯罩、灯吊链：每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘；
- (3) 玻璃：各楼门厅玻璃、门卫值班室玻璃、玻璃幕墙（2 米以下）每周清擦一次，保持清洁无污渍。各会议室、门卫值班室、楼道、卫生间玻璃，每周全面、彻底清擦一次。做到干净，无蜘蛛网、灰尘、污迹；
- (4) 卫生间：每日上下午各清扫（拖、擦、抹）两次并循环保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到地面、墙壁及瓷砖清洁，无积水湿滑、无污垢、无异味、无垃圾等杂物，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。为指定区域（行政楼、图书馆、教工食堂等）卫生间免费配备洗手液、厕纸、擦手纸、香薰、芳香片/球，每天检查一次，发现用完及时补充；在卫生间明显位置公示每天保洁记录情况；

- (5) 楼宇内、外墙壁上无随意张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等；
 - (6) 电梯轿厢、电梯门及门套、电梯厅等每天清扫不少于1次，监控器探头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每周不少于1次清洁作业；
 - (7) 地下车库、地下室及人防设施随时清理，保持清洁无垃圾；
 - (8) 每年免费对全校电风扇进行一次除尘清洗（暑假期间）；
 - (9) 保持设备间（强/弱配电房、消监控室等）的清洁；
 - (10) 排水沟（含楼顶天台）、污水井每周一次专项清理；旅游烹饪学院实训室排水沟每周清理一次；
 - (11) 垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置；
 - (12) 定期更换、更新保洁工具及用品；
 - (13) 有完备的“保洁应急工作预案”；如遇火警、水管爆裂、台风袭击、突发传染病等突发事件时，组织突击小组配合学校相关部门做好特殊保洁工作；
 - (14) 遇重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新送毕等重大活动及学校临时性事件，乙方应增派人员，按学校要求保质保量完成工作；
 - (15) 根据学校要求配合做好学校全区域消杀通风、卫生防疫防控等服务；根据学校要求配合做好学校全区域消杀通风、卫生防疫防控等服务；
 - (16) 每日 7:30 前须完成相关办公室的卫生保洁工作（烧开水、打扫卫生），具体办公室由甲方指定；
 - (17) 会议室/接待室每天不少于2次保洁，会议结束及时保洁；
 - (18) 负责做好功能用房、强弱电间、公共卫生间、走廊、楼梯、洗衣房、消防设施、消防指示标示、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃等的卫生保洁；
 - (19) 暑假对毕业生寝室内厕所进行一次清洁消毒（包括但不限于马桶、天花板、洗漱台面、台盆等）；
 - (20) 开水房每天保洁不少于1次，公共楼宇开水机每学期至少清洗1次。
3. 水域管理保洁
- (1) 水域环境卫生综合管理：校区水域进出水、水质管理。
 - (2) 水域日常巡查：清除水域浅滩的生活垃圾和固体废弃物，打捞水域中漂浮物。
 - (3) 制止任何单位和个人向水域及沿湖浅滩排放生产、生活废水和污水，及其它污染物。

(4) 制止任何单位和个人进行采摘、垂钓、捕猎、私自投喂等危害水域动、植物个体健康，群落完整的行为。

(5) 制止任何单位和个人在水域内进行涮洗工具、器具等造成水体污染的行为。

4. 垃圾分类

(1) 垃圾处理采用垃圾分类投放，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无公害化，对垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理；

(2) 与地方垃圾分类相关管理或业务部门开展工作对接，协同甲方做好有关材料填报及组织开展日常检查督导工作，协助开展师生垃圾分类知识和技能培训等工作；

(3) 按照甲方要求设置分类垃圾收集容器；

(4) 根据《浙江省生活垃圾管理条例》规范，按照四分三化要求，规范生活垃圾分类投放，分类收集和分类运输，做好生活垃圾分类台账和甲方要求的其他工作；

(5) 负责甲方的垃圾清运管理工作（实训实验室废弃物、食堂厨余垃圾除外），及时清理各类垃圾收集容器，各类垃圾按规定统一投放至相应的收集容器内，做到日产日清；收集全校所有垃圾（实训实验室废弃物、食堂厨余垃圾除外），清运至环卫部门指定的垃圾填埋场；校园内绿化垃圾及大件垃圾等按照相关规定进行处置，严禁混入生活垃圾投放；河道、内湖等水域打捞的生活垃圾，应当在滤去水分后，分类投放至生活垃圾投放点或集置点；生活垃圾运输时间避让校内道路交通高峰时段，采用封闭运输，运输过程中应无垃圾扬、散、拖、挂和污水滴漏现象；

(6) 各类垃圾袋等耗材费用包含在物业管理服务费内，大垃圾袋要求重量每只不低于 100g，其他尺寸垃圾袋根据适宜大小尺寸、重量配置。垃圾袋材质要求以高密度聚乙烯（HDPE）为主要原料，韧性高，承重力好，安全、无毒、无异味、不刺激，具防潮、抗氧、耐酸、耐碱、气密性。袋周应均匀、平整，无气泡、穿孔、鱼眼僵块、丝纹、挂料线等瑕疵；

(7) 建立生活垃圾分类物业管理责任人制度，根据甲方情况合理配置垃圾分类监督员、引导员及集置点分拣员，按照《浙江省生活垃圾管理条例》规范四

分三化要求，对收集的校园生活垃圾进行二次分拣和装车清运等；

(8) 各垃圾分类检查监督员每天至少巡查 1 次，检查各负责区域垃圾宣传氛围及标识、垃圾分类设施配置以及垃圾分类投放收集等是否符合标准等，并做好记录建立巡查台账；

(9) 配置至少 2 辆垃圾分类清运车；定期对车辆进行维护和检查，对驾驶员进行专业培训。凡在垃圾外运处理过程中发生的突发事件，均由乙方自行承担，与甲方无关。

5. 其他要求

(1) 建立保洁服务工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

(2) 所有室内外公共区域保洁均由乙方负责，并做好相关值班室布草清洗更换，提供用量适中的洗发水、牙膏、卷筒纸、抽纸、驱蚊工具等；隔离房卫生、教师公寓退租房间，个别教师公寓休息室卫生均按需清扫；

(3) 依据甲方教学及办公日程安排，保洁作业需于每日上午 7:40 前完成首轮全面清扫工作，无杂物堆积与明显污渍残留。室外环境卫生服务时间于早上 6:00 至晚上 20:00，此期间需安排专人进行不间断巡查与保洁工作，以确保环境整洁卫生；

(4) 执行每 2 小时一次的巡回保洁制度并附相应台账记录。巡查人员需按照既定路线对校园全域进行细致巡查，重点关注人流密集区域、公共设施周边以及易产生垃圾堆积的点位，一旦发现卫生问题应立即进行清理整顿，确保校园环境始终维持在干净、整洁、卫生的高标准状态；

(5) 清洁卫生中使用清洁工具、消耗的物料、清洁（消毒）液（含用于清洁作用的次氯酸钠、去污粉、去污液）、服装和各类垃圾袋等费用由乙方负责，相关耗材的环保安全性应当符合国家相关规定要求；

(6) 鉴于甲方教学工作特点，要求乙方拟定相关作业计划，校园卫生保洁工作不得因国家及甲方规定的节假日而中断，每天上班时间内服务人员都需在岗，并有专职人员随时巡查校园保洁情况；

(7) 甲方如有上级领导和重要嘉宾参观、检查或教研活动，可根据需要提前通知乙方，乙方根据甲方要求进行突击性服务；维护承包范围内校容、校貌的

整洁,协助甲方完成临时性的课桌椅调配工作及其他保洁工作,因传染疾病突发的清洁消毒工作等服务。未经同意,服务人员不得在校内做兼职工作,不得私自买卖废旧物品等;

(8)需配备防滑垫、工业盐、清雪工具及设备防冻应急物资,所产生的费用包含在物业管理服务费内;降雪时及时清扫,防止积雪上冻。大雪过后,在校区桥梁、坡道口等特殊路段储备并摆放防滑沙或融雪剂,同时在门厅增设“小心地滑”“注意安全”等安全警示标识。

四、安全保卫工作

(一)安保综合服务

1.贯彻执行公安部门和校方关于安保工作方针、政策和有关条例,积极配合属地公安部门和校方工作;协助做好各类安保规章制度的制订和落实;做好重点部位安全保卫工作;做好安保档案、台帐工作;

2.24小时负责校内的治安、巡逻、交通、消防、反恐防爆、反诈、宗教等安全保卫工作;

3.做好大型会议、大型活动的安保工作,包括重要活动、新生入校、毕业生离校、军训和各类考试等的安保工作,根据校方要求安排人员加班;

4.做好外来人员的访客登记、证件检查等;

5.制止校内不文明和违法行为;

6.积极配合学校开展防骗、防盗、防火、反邪教等宣传活动,每年组织安保人员开展防控防爆演习两次;协助组织师生及员工开展两次以上的演练;协助学校各部门、重点部门做好各类演练工作;

7.处理各种突发事件,协助校方处理信访、意外安全事故、群体性事件等各类突发应急事件;

8.校园内各通道门、楼宇大门钥匙集中管理、存放和出借,并按规定时间完成早晚各楼宇的开关门工作。

9.安保人员应持人社部门或公安部门颁发的保安员证上岗,统一着装、统一装备(安保培训至少每学期一次,每周召开1次全体人员工作会议并邀请安全保卫部参加)强化安保人员的服务意识,所有安保人员需提供无犯罪记录。

10.负责日常管理,安保人员要主动询问可疑人员,保障教学及工作安全;

11.协助施工现场的安全督察工作,特别是假期的施工情况登记;

12. 负责批量消防设备更换摆放，安全宣传用品张贴悬挂搬运；
13. 期末安全检查合格后根据甲方安排关闭楼宇大门、教室门窗并粘贴封条，假期任何单位借用场地必须经甲方批准；
14. 配合学校做好各类大型活动，考试等相关工作，承担学校交办的临时性工作。
15. 安保人员必须为乙方单位所属人员，不得通过第三方聘用；
16. 组建义务消防队，对校内初期火灾进行灭火处理；
17. 负责校园各类活动场地布置、活动保障、桌椅、绿植、垃圾桶等及综合物业管理相关的设备及器材等的搬运，负责暑假教室课桌调整。

（二）门岗服务

1. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼仪待人；
2. 严格遵守工作职责、坚守岗位，熟悉门卫制度；认真做好执勤工作，对学校出入口进行把守、验证、检查，保卫校园安全。校园正大门设立一个文明形象岗，实行“早迎晚送”制度，要保持有1人站岗，站岗时间段：7:00-8:30，15:40-17:10，临时性需求站岗；每岗同时在岗不少于2人；
3. 主动做好来访人员的礼貌询问及突访人员的接待部门联系工作、凭身份查验与录入、小车出入凭证登记、货车进出的检查登记，严把人员、物品进出门关，对可疑人员盘问，对来访人员经确认后指引行走路径，杜绝闲杂人员进入学校，杜绝危险物品进入校园内，维护校园的正常的教学、生活秩序，对重要来访人员的迎接、引导；熟练使用访客系统、道闸系统；
4. 维护好门岗周边范围内的秩序环境，保证门岗整洁有序，做好每班次的交接记录；
5. 做好突发性事件应急处置（消防、防暴、治安及其他），熟悉突发性事件处置预案，能正确及时处置各类突发性事件，具有消除初期火灾的能力；会操作110一键紧急报警系统；
6. 负责教师上下班高峰期间和校内大型活动期间校门口的交通秩序维护工作、车闸人闸等道闸的管理与维护工作，门岗不对出入车辆收费；
7. 做好门岗门前卫生三包工作，维护好门岗周边范围内的秩序环境，保证门岗的整洁有序，做好交接记录。

（三）校园巡逻

1. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备；每岗同时在岗不少于 3 人；
2. 坚守岗位，维护治安秩序，认真盘查可疑人员，劝阻和制止扰乱学校秩序的行为；
3. 负责校园整体的 24 小时的定时（每两小时一次）与不定时的安全巡逻；确保重点防范部位无盲点，可根据实际情况加强对重点时段、重点区域和重点人员的巡逻检查，有特殊情况 and 任务时，根据甲方要求增加巡逻点位、路线和次数；
4. 巡逻对象包括但不限于检查公共区域、各楼宇等场所及各重点、要害部位的防火、防盗等安全防范情况，巡查危化品仓库定时检查、公共区域内学生非正常现象等，发现有隐患、漏洞、苗头应及时处置并报告学校安全保卫部；
5. 根据学校的部署和要求，执行蹲守伏击等任务，抓获和打击现行犯罪分子；制止其它违反校规校纪的行为；
6. 协助值班领导、老师处理突发的意外事件、治安案件、刑事案件和做好现场保护工作；
7. 负责公共场所治安秩序，协助做好校内大型活动的安保工作；
8. 熟悉校内重点部位的分布情况，按规定路线、时间进行巡逻打更，巡逻时要严于律己、照章办事，不准擅离巡逻路线；
9. 认真做好巡逻记录，交班时对需要续办或移交的事宜必须交代清楚；
10. 按甲方相关规定引导电动车及汽车车辆行驶及停放，做好交通秩序维护，对进出校园的各类车辆进行管理，维护交通秩序，按车辆停放管理的相关规定做好地下停车场、露天停车位的管理工作（包括违停记录、锁车、联系、搬运等）；保证车辆有序通行、有序停放；
11. 积极处置各类突发事件，服从 110 中心、属地和学校监控室指令，接到发出的指令后，巡逻人员应 3-5 分钟内到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡逻中发现异常情况，立即通知同班保安及相关值班领导，并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案；
12. 在各级领导来访或突发状况需求时提供驾驶电动巡逻车的接送服务工作。

（四）楼宇安全管理

1. 协助建立责任区安全巡查制度，按时对各区域进行巡查并认真做好记录，

严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生；

2. 确保顶层天台、架空层、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范警示标志整洁清晰；对进入天台的门窗进行管理；制定公共安全管理规章制度并在有关部位采取有效的防范措施；

3. 加强楼宇门内外停车坪、地下车库、自行车库等的管理，引导车辆的有序出入和停放；

4. 根据对险情、灾情、传销、集会、斗殴、群体事件、刑事案件等学校突发事件应急预案，提供必要的紧急救助服务；

5. 配合做好重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新、毕业生离校等，协助做好考场封闭、试卷押运等；

6. 做好楼宇的防火、防盗等安全防范工作，处理各类突发事件，发现重大问题及时向相关部门报告；

7. 工作时保持良好形象，不得串岗、离岗，做好当班记录和交接班登记；

8. 熟悉本楼宇情况，包括：教室、座位、卫生间数量，共享区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件能力；

9. 根据学校安排认真做好各楼宇的电灯开关、电器的开关。

（五）消监控室

1. 消监控室作为突发事件上情下达、下情上报的纽带，发挥指挥和协调作用，负责各终端设备的信息收集、分析和整理；每岗同时在岗不少于 2 人（如有远程消防设备投入可一人在岗）；

2. 按照《建筑自动消防设施及消防控制室规范化管理标准》，消监控室 24 小时双人制（如有远程消防设备投入可一人在岗），持证上岗，做好值班记录，指挥各岗位运行，保证监控消防门禁等报警系统正常，24 小时实时监管监控设备和消控设备，室内保持整洁有序，严禁吸烟，不得放置与工作无关物品，管好门禁，无关人员不得进入；

3. 熟悉校园平面图和监控点位，监管监控设施、对讲系统和电话，电话响 10 秒内接通，保持完整的监控记录，做好对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；严格监控资料和设备操作资料的保管，无权限人员不得调阅监控资料、接触设备使用说明书、设备使用密码及设备相关资料；

4. 熟练掌握消防控制室火灾事故紧急处理程序,熟悉校园平面图和消防设施设备位置,处置仪器设备上的各项信息,收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警,3分钟内派专人赶到现场进行前期处理,按照学校制度的应急预案开展工作;

5. 每遇各类考试,在考前应协助校方做好标准化试场内监控设备设施检查工作;

6. 定期对各消防(监控)、监控点的室外设备进行巡查;定期对室外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查,是否有埋压或损坏等情况;定期对各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况,并张贴警示标识;定期对各楼层应急电源的主、备电情况进行检查;

7. 校园公共区域内的灭火器:平时检查每月不少于1次,每年必须全面检查2次以上,发现问题当天上报校安全保卫部;

8. 随时检查各消控系统、监控系统(以及后期建设新增的智安校园物联系统、周界系统等)的有效性,保障其运行正常。如发生故障可迅速排除,对暂时不能处理的故障,及时通知校安全保卫部并协助联系厂商、维保单位进行解决,并跟踪维修进展、核实维修结果;主动配合维保单位做好设备运行、检查、维保和维修工作;

9. 加强监控设备的管理,根据师生提出的要求经审批后进行监控调阅,但注重保护师生个人敏感信息;

10. 及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患;迅速、有效、正确地处置突发事件;发现各类仪器、设备有故障报警时,及时报修或通知相关责任人;针对较为突出的安全问题,开展有针对性的专项治理。

(六) 消防管理

1. 协助安全保卫部制定防火工作措施和制度,从制度上预防火灾事故的发生。协助安全保卫部建立适合甲方的防火制度和安全操作制度,实施三级防火责任制和岗位责任制。建立消防独立档案,协助安全保卫部制订灭火预案及重点部位防火方案;

2. 建立自防、自救组织。建立义务消防队,根据消防要求建好微消防站(微消防站人员具有消控证);抓好消防训练,每年配合安全保卫部组织两次以上消防演习;协助学校各学校、重点部门做好消防演练工作;

3. 根据消防要求有专职人员定期检查、试验和协助管理消防器材和设备（包括但不限于各楼层的喷淋头、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮、疏散指示灯、出口指示灯、应急指示灯、楼层指示灯、防火门、抽水泵及其他形式的消防设施）。消防检查结果（如：每日消防巡查结果、泵房每周巡查结果、各消防箱每月检查记录情况、室外消防栓每季测压保养结果等）整理汇总后，每月反馈给学校安全保卫部，并配合学校做好对接落实工作；

4. 协助安全保卫部对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查，是否有遮挡或堵塞，建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品，严禁遮挡消防设施。发现有人擅自动用消防设施或使用消防栓水源的，应及时制止并报告学校安全保卫部；

5. 协助安全保卫部绘制消防设施分布图；建立托管消防器材的台帐记录；人员经常性开展消防业务培训，协助制定完善的预案并演练；发现火灾隐患，立即报告安全保卫部并设法消除；发生火警，能按学校预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作；

6. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人；

7. 质保期内协助安全保卫部督促甲方定点维保单位定期对消防自动报警系统、监控系统、门禁系统、对讲系统及设备、器材进行检查维护，正常运行无故障。配合学校做好其它相关消防工作；

8. 质保期内协助学校做好甲方定点维保单位的联络联系及维修跟进工作；

9. 每年针对校内建筑消防设施设备开展年度检测并出具《建筑消防设施年度检测报告》、《建筑电气消防安全检测报告》，出具报告时间一般为每年11月初，如有需求可以提前进行检测，费用包含在物业管理服务费内。

（七）校园110值班

1. 负责受理校园门岗的110接报警电话、学校总值班电话，做好接报警记录。接受师生的电话报警，接受各部门和校卫队巡逻人员报告的紧急情况，及时报校方安全保卫部负责人或总值班干部，并通知有关人员进行前期处置；

2. 接受广大师生的电话咨询和求助，做好窗口服务工作；

3. 协助校园报警接警、案件处置协调、处置结果反馈、案件材料归档；

4. 协助做好各类外来人员信息管理；

5. 协助做好校内交通管理;
6. 协助做好校园内财物遗失及认领;
7. 协助做好学生组织集体外出活动安全提示;
8. 协助落实校园大型活动相关安保(包括秩序维护、车辆引导等);
9. 接受校园内各类安全求助,联系并协助相关部门处置;
10. 其它相关办公事务。

(八) 收发服务

1. 员工服装整洁、挂牌上岗,态度和蔼举止得体,不穿拖鞋、不抽烟,用语文明,不大声喧哗,有安全意识、服务意识及工作责任感;
2. 负责报纸、信件、书籍等收发过程中与邮局的沟通工作,保证分发工作顺利正常;
3. 负责挂号信、银行卡及国内外小邮件等有关私人物品联系发放工作,保证及时交付;
4. 负责校区各部门,学校报纸信件等的每日送报工作及跟各部门的沟通工作,对被服务者提出的问题能积极处理;
5. 完成学校交办的其他日常事务。

五、学生公寓管理工作

(一) 日常管理

1. 服从公寓中心的业务指导,完成公寓中心布置的工作任务。乙方搭建合理的团队,设置主管、领班、宿管员,实行24小时值班制,不得随意脱岗、替岗。主管、领班双休节假日、夜间要经常性的巡楼,当日值班情况上报公寓中心。
2. 熟练使用公寓管理信息系统及其他设施设备,根据管理要求做好各项信息登记和数据上报。妥善保管办公设施设备。
3. 督促学生遵守学校学生公寓管理相关规定,并严格执行。
4. 负责公寓内住宿学生日常行为教育、引导与管理工作。配合开展学生公寓管理创新、服务创优工作、宿舍文化建设和文明宿舍评比工作。
5. 建立入住学生的信息台账,了解和掌握学生的信息及动态,及时处理发生的问题。
6. 每周根据学生寝室的内务标准对寝室进行卫生检查并做好记录,每天巡视寝室1次以上,每周公布所有宿舍卫生成绩;有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、

赌博、使用大功率电器等不良行为；对环境卫生较差的宿舍成员做好教育，并督促整改。宿舍环境卫生优良率 85%以上。

7. 负责学生住宿管理与设施管理，做好各项信息与数据汇总及处理上报工作；每月统计核实学生住宿情况。

8. 协助公寓中心维护床位入住信息，寝室床铺异动情况及时上报，督促私自换寝学生搬回原住寝室。协助做好寝室异动（入住、换寝、退宿）工作，对调出寝室（退宿）的学生，必须查验其房间，核实家具、公共设施是否完好无损，督促学生交回房门钥匙，并做好登记。对调入宿舍的学生，凭公寓中心开具的有关证明进楼。

9. 配合公寓中心做好学生查寝工作。对查寝不在、晚归、私自调换寝室、喝酒、使用大功率等违纪情况检查登记，根据要求，联系查寝不在学生班主任、辅导员、系分管学生工作领导核实情况，异常情况及时上报。

10. 寒暑假根据安排组织值班，做好寒暑假学生留校住宿安排工作及学生管理工作，协助做好假期留校学生管理工作，具体要求视情况而定。

11. 项目管理人员（项目经理、公寓主管、环境主管、维修主管、安保主管）定期参加学生工作会议、座谈会等，听取意见和建议。

12. 负责落实新生及实习返校学生寝室七件套配置（拖把、塑料扫把、衣叉、畚箕、抹布、卫生间纸篓、马桶刷），并做好发放工作。垃圾袋材质要求以高密度聚乙烯（HDPE）为主要原料，按每月每间寝室 30 只的标准进行发放，费用包含在物业管理服务费内。

13. 每年迎新期间，对公寓宿舍钥匙负责清点、统计及制作，配合公寓中心落实好新生寝室钥匙发放工作。

14. 每日巡查公寓区域内的公共设施、设备是否完好，对设施设备损坏、水电故障等及时报修。公寓区域内发现安全隐患需及时报告。

15. 做好节水节电工作，及时关灯、关空调、关水龙头。

（二）公寓安全管理

1. 熟悉学校寝室突发事件应急处置流程和预案。协助做好处理突发性事件，危及人身安全，第一时间报警救护，并向相关部门报告，阻止事态扩大。配合学生工作部开展心理危机预警学生帮扶工作，关注其晚归就寝情况，遇到心理行为异常学生按流程和要求及时报送相关信息。

2. 协助学校做好学生在寝安全管理,落实各项安全防范措施,做好安全宣教工作,消除各种安全隐患,确保学生宿舍安全稳定。
3. 负责电子围栏管理,发现学生翻越围栏者,劝解返回寝室并进行登记,不听劝告者立即报告住楼或值班辅导员,并协助处置。
4. 及时掌握学生动态,维护宿舍楼内的秩序,督促学生遵守学校的规章制度,对违规违纪现象,做好记录并上报学校。
5. 教育学生遵守作息时间,对晚归学生给予必要劝告和教育,并做好晚归记录。男女生寝室不能互串。晚上熄灯和关锁大门前,检查公共场所,发现问题及时报告和处理。
6. 负责各楼栋内消防安全管理以及消防设施监管等,依据相关法律法规及学校管理规定做好学生公寓安全保卫和防火、防盗等防范和各项安全培训工作,执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。制定各种有关学生宿舍安全管理的应急预案,确保人身财产安全。
7. 严格控制人员进出,外来人员禁止进入宿舍,若须要施工、维修的须登记或出具证明。
8. 关注学生动向,预防学生翻越、推拉门窗,按规定时间进出宿舍,做好宿舍内的物品出入登记,设固定岗 24 小时值守。
9. 对住宿学生的突发性事件做好前期应对处理及报告,阻止事态的扩大。
10. 对携带贵重物品、大件物品离开宿舍者,主动进行查询并做好登记工作,发现疑点立即报告和处理。
11. 严禁推销人员以各种理由进入学生宿舍,发现学生有推销行为的应及时制止并报相关部门处理。
12. 负责学生公寓内房间钥匙的管理。负责管理天台门钥匙,非需要情况下保持上锁状态,每周对天台设施设备进行巡检。
13. 对调出宿舍的学生,必须查验其房间,核实家具、公共设施是否完好无损,检查水电费用交纳情况,督促学生交回宿舍钥匙。对调入宿舍的学生,凭学生原住宿舍验收单及管理部门开具的有关证明,方可安排住宿,并及时记录造册。
14. 关注学生思想动态和行为情况,发现异常,第一时间报告;并对异常学生做好日常关注工作。
15. 公寓楼无电瓶车、自行车、杂物等乱停乱放现象,做到安全用水用电,

及时排除安全隐患。

16. 负责协助公寓中心管理公寓楼横幅、广告牌等悬挂情况，发现未经允许悬挂行为，立即报告公寓中心，协助做好撤除处置。

17. 协助保卫部门做好公寓楼内的反诈、消防安全等宣传。

（三）公寓环境卫生服务

1. 对学生宿舍的室内卫生进行指导、检查、教育、整改等管理工作。

2. 负责学生公寓值班室、强弱电间、公共卫生间、走廊、楼梯、洗衣房、饮水机、消防设施、消防指示标识、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃、走廊气窗等区域内的卫生保洁；及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍；及时清理制止各类乱贴乱挂小广告现象；各类材质地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡。

3. 做好一年一次寝室内电风扇清洁消毒工作。

4. 负责毕业生离校、学生寝室搬迁、新生报到、新装修公寓等启用等期间寝室内的保洁、消毒。

5. 如遇流行病、传染病等情况，每日做好公共区域的消杀工作，及相关寝室的消杀工作。

6. 做好电梯保洁保养工作，每日对轿厢内外用油布擦拭，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养，保持轿厢内外无杂物、无污渍、无灰尘、无手印鞋印，表面光亮。

7. 及时收集垃圾，做到日产日清，垃圾桶不得有满溢现象。室内垃圾桶应套袋，袋子按照垃圾分类规定分成不同颜色，每日清洗垃圾桶，无明显积水，无蚊蝇飞舞。

8. 楼宇四周 2 米内的绿地内有色生活垃圾及时拾捡，随时清理和保洁。

9. 配合学校做好垃圾分类，垃圾按要求摆放在指定场所，保洁设备工具摆放整齐。

10. 在服务期内按照甲方需求对学生所有宿舍间窗帘清洗一次。

（四）毕业生（实习生）文明离校工作服务

在学生离校前，布置值班大厅宣传氛围，与相关部门联合制定毕业生离校方案及相关应急预案，做到早策划、早准备，确保学生文明离校。离校期间，加强学生公寓管理、服务工作，增强夜间值班，维护公寓内正常学习、工作、生活秩

序和公寓作息制度，保证公寓的安全与稳定。

（五）新生入住服务

1. 设立明显标识、布置迎新氛围、安排接待服务人员，在校区各主要路口、通道设立相关指示标识，安排接待人员。
2. 在新生入住前，提前做好公寓的卫生、水电保障等准备工作。
3. 新生始业教育期间合理安排人员，做好学生安全及防诈骗等宣教工作。

（六）人性化服务

1. 在学生入学和放假、离校时设免费服务站、失物招领，小件物品寄存，做好宣传标语张贴、悬挂与拆除，留言服务，天气信息服务，温馨提示。
2. 设立晾衣架（用于悬挂学生掉落衣物，以便认领），提供自行车充气筒、提供针线盒等便利服务。
3. 服务态度热情，主动为学生排忧解难，关心学生生活，提供力所能及的免费、优质服务。
4. 配备小五金、应急药品、担架、人字梯等便民物品。
5. 根据突发性疫情情况，各楼配备防疫用品，为学生配备中药包冷藏服务。
6. 设置意见征集信箱，收集和处理学生的建议和意见，不在职责范围内事务，向公寓中心报告。

（七）学生行为引导

1. 对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育。
2. 新生到校后的住宿生活方面的辅导。
3. 对学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时上报。
4. 按甲方要求做好“文明宿舍”、“文明楼栋”的检查和评比。
5. 及时发现学生矛盾，及时上报并配合调解。
6. 学生在公寓中的行为表现及思想动态及时向校方反馈。
7. 按甲方要求对学生的寝室布置进行规范指导。

（八）文化建设

1. 协助公寓中心按要求管理宣传栏、玻璃橱窗等宣传设施运行情况，有异常情况上报公寓中心。管理寝室门口张贴情况，对于非文化类、管理类信息张贴，要求学生及时撤除。
2. 协助学生工作部定期开展各类主题文化活动，涵盖文艺表演、手工制作、

知识竞赛等多种形式；针对不同季节和节日，策划相应的特色活动。打造文化主题区域，在社区公共区域设置文化展示墙，展示学生的优秀作品，包括摄影作品、绘画作品、文学作品等，为学生提供展示才华的平台，同时也美化社区环境；也可设置文化长廊，展示校园历史、名人故事等，让学生在休闲散步的同时，潜移默化地接受文化熏陶。

3. 协助公寓中心张贴人文、安全、环保、节能减排等方面的引导牌、提示牌、警示牌、宣传板等，并定期更换。

4. 协助公寓中心做好新生报到入住、毕业生离校期间、节假日氛围布置。

5. 乙方工作人员须统一着装。

六、设施设备管理运维及维修维护

（一）工程零星维修范围

1. 动力设备、给排水设备与管道等设施小型维修。

2. 建筑物室内外墙体、墙面、地面、天花板、窗帘、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、阳台、设备房等维修。

3. 教室课桌椅、讲台、黑板、电铃等维修。

4. 道路、室内外排污管道、化粪池、沟、渠、池、路灯、供电线路、停车场、宣传栏、公共标识、标志、栏杆、垃圾箱、垃圾房等公用设施维修。

5. 各楼栋内的照明灯、水龙头、电扇、电视、开水器、开关、强弱电插座、供电线路、门窗、玻璃、锁、晒衣架、家具、卫生洁具等维修。

6. 消防应急照明灯、疏散指示标识、消防栓面板等维修。

7. 为教职工提供涉及学校区域内用房的钥匙配制服务，该费用包含在物业管理服务费内。

（二）房屋维护要求

1. 维护房屋建筑整体的完整，无乱搭建及占用公共场所现象，消防楼梯、走廊通道无阻塞，大楼外观整洁。

2. 地基基础：经常检查有无开裂、破损、沉降等。

3. 承重结构：检查梁、板、柱、承重墙、非承重墙有无变形、裂缝、腐蚀、风化、孔洞等。

4. 屋面：及时清扫、冲洗，检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓，检查屋面有无渗漏等。

5. 楼地面：经常检查楼面有无空鼓、破裂、松脱、破损等。
6. 楼梯：经常检查扶手、踏步有无损坏，地砖有无松脱、空鼓、开裂、损坏等。
7. 公共通道：经常检查地面有无空鼓、破裂、松脱、破损，门厅墙面有无污迹和剥落，扶手、踏步有无损坏等。
8. 内墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等。
9. 外墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损（含玻璃）等。
10. 吊顶：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等。
11. 门窗：经常检查门窗有无松动、下垂、腐朽、变形、生锈、破损，铰链、门拉手有无损坏等。

以上项目属物业维修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，向学校报告和建议；质保期内，协助甲方督促维保单位依照合同约定，做好维修工作。若维保单位未能按时履行相应义务，乙方应承担跟进、协调以及必要维修等相应职责，确保设施设备始终维持良好状态。

（三）设施设备维护保养要求

1. 处理日常师生维修报修工作，配合学校对接学校引进的相关第三方服务单位的设施设备维修报修、沟通对接、监管、反馈工作；设立 24 小时维修报修电话和投诉电话，接受维修服务和服务质量、服务态度问题投诉；配合学校管理绿色校园、低碳校园等能源监管平台；协助学校对商贸等场所的水电抄表工作；

2. 维修 24 小时值班，维修及时、快速，紧急维修响应不超过 15 分钟，一般维修 4 小时内完成，大修 24 小时内完成，确保学生学习、生活正常。

3. 制订设施设备的标准化管理程序，建立设备运行、维修、维护、保养记录，严格执行设备管理、操作制度，使各种设备设施的维修、保养和事故处理均处于标准化、规范化管理控制之中。

4. 配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，严格执行操作规程。

5. 定期检查水龙头、闸阀、路灯、水管件等情况，每周检查灯线路等情况，发现问题及时修复。

6. 管网：定期检查管线接头有无渗漏、支架有无松脱等现象，发现问题及时

修复。

7. 沟渠池井：定期检查（雨季每日检查）沟、渠、井盖等有无堵塞和损坏，发现问题及时修复。

8. 定期检查校园景观、公共标识标牌等设施有无破损、污迹、脱落、乱刻乱划等现象，发现问题及时修复或报告学校。

9. 给、排水系统设施：定期检修水电设施设备，保证符合安全运行的技术性指标，终端设备完好。

10. 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

11. 停水、停电在接到相关部门通知后，立即通知，并作好应急处理措施。

12. 专用设备日常运行和管理：高低压配电房、电梯、空调、发电机、高位蓄水池等按相关要求维护保养，每天巡查电梯、消防系统及器材、供排水、供电、照明设施和排污系统、高位蓄水池、食堂发电机的运行情况，确保正常运行，降低能耗；协助监管消防设施、电梯的专业维护与管理，设备的完好率达到100%；

13. 质保期内的设施设备，配合学校协调设施设备供应商进行维修维护。如质保期内供应商不提供免费检测服务，应由乙方承担相应费用。质保期后，乙方应承担设施设备的全部相关检测及维保费用，包括但不限于检测设备及工具费用、维护过程中的材料费用、专业技术人员人工费用、检测试验费用及出具报告费用等。在合同履行期间，不得因任何原因向甲方另行要求支付与设施设备检测及维保相关的费用；

14. 在涉及中央空调清洗、管网听漏、配电房维保检测等设施设备维护保养工作中，乙方须严谨、规范执行；若维护保养未达预期效果或未通过验收，甲方有权自行邀请具备专业资质的第三方单位实施相关工作，所涉全部费用由乙方承担；

15. 路灯、楼道灯等公共照明设备经常检查，保证完好，按规定时间定时开关。

（四）变电所/配电房运行管理

1. 服务内容

（1）建立24小时运行值班监控制度，对供电范围内电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜、强电井、弱电井、屏蔽器设备设施、公共

区域的电箱、照明、线路、开关、接地等重点部位监测，保障设备完好与用电安全；

(2) 电气工作人员应执行 GB/T31989 条款 8.3 的要求，持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）；

(3) 按照 GB50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护；

(4) 每年检查一次接零或接地装置，接地电阻值应在《电气规程》要求的合格值范围内；高压电气设备、防雷装置、继电保护、自动装置检验，应按《电气规程》规定的周期、标准进行；

(5) 变压器、配电柜、电缆等主要设备每月不少于 1 次外观检查及电气参数测量以评估运行状况，每季度不少于 1 次清扫设备表面灰尘和杂物，每半年不少于 1 次检查和紧固连接部位以保证良好电气连接并减少接触电阻和发热；配电房开关柜每季度不少于 1 次进行清洁和补漆；总配电箱每年保养不少于 1 次，并出具相关保养报告；

(6) 高压配电房实行 24 小时在岗值守，值班人员需持应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）上岗，记录资料齐全，发现问题及时解决；低配房每天巡查两次，做好记录，各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒每季度清洁一次，用电线路每半年测试一次，总配电箱每年保养一次，高配房每年维保检测一次；高配房电气设备每两年至少进行一次检测试验（检修配电房设备若需更换零配件和临时抢修，所产生的材料及人工费用包含在物业管理服务费内），并提交相关检测试验报告；保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠；设备处于完好状态，保障安全供电；按规定进行试验并出试验报告单；

(7) 每年不少于 1 次对电缆、绝缘子等绝缘部件进行绝缘电阻测试并出具检测报告；每年不少于 1 次对继电保护装置、漏电保护装置等进行校验和调试并出具效验调试报告；高配房每年维保检测不少于 1 次，通过对变压器、开关柜、电缆等主要设备的各项性能测试并提交相关检测试验报告；根据相关安全标准和法规要求，需每年组织不少于 1 次对学校楼宇、建筑的电气线路安全检测，包括但不限于绝缘电阻、接地电阻、漏电保护装置性能测试等内容，并出具第三方专业检测报告；依据国家或行业标准，绝缘杆、绝缘手套、绝缘靴等个人防护装备每半年检测一次；绝缘操作杆、绝缘夹具等操作工具每年检测一次；绝缘测试仪器按制造商建议定期检测并提供专业检测报告，检测周期为最低要求，实际操作

中需根据工具使用频率和环境条件适当调整;以上所有检测报告所产生的费用均包含在物业管理服务费内;

(8) 配电房安全器具应依据国家或行业标准,由乙方自行采购,包括个体防护装备(安全帽、安全带、安全绳等)、绝缘安全工器具(绝缘杆、验电器、绝缘手套、绝缘靴、绝缘垫等)、登高工器具(升降板、梯子、脚扣等)、安全围栏(网)和标识牌(安全围栏、各种安全标识牌、警示带等)。

(9) 做好高配房档案资料、台帐的建设管理。

(10) 配合学校与属地用电管理部门加强沟通联系,及时掌握学校供电线路的断供电信息,及时通报学校后勤保障中心,以便对接与落实。

(11) 配合学校做好各类大型活动等相关工作,承担学校交办的临时性工作。

2. 服务标准

(1) 对高配房内各项安全运行程序拟定安全规章制度,报请学校同意后并严格按照规章制度的操作。

(2) 对高配房作 24 小时值班管理和设备的定期巡视,做好巡视记录,及时做好设备轻微故障的应急处理工作,并做好现场应急处理的记录。

(3) 熟悉高配房各变配电系统接线情况、线路走向和各类设备设施的操作技术,安全及时地完成各种运行方式下的电源联络切换操作;根据学校后勤保障中心或授权的相关单位工程师的指令(停送电签单)安全及时地操作好开关设备停送电工作和安全措施。做好省、市及国家级考试的保供电手续的办理及维护工作。

(4) 高配房电气设备发生严重故障时,配合学校后勤保障中心做好与属地电力管理人员及时报告联系,尽快进行电气设备的抢修工作,及时处理故障并且做好抢修工作记录。

(5) 负责拟定高配房消防安全规章制度并严格执行,检查高配房有无火灾隐患,做到及时发现及时应急处理,并向学校后勤保障中心报告,做好记录。

(6) 负责编制高配房设备、变压器的定期维护保养计划,提前两个月向学校后勤保障中心报告。

(7) 物业值班及操作人员将符合以下要求:持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证(高压电工作业),符合电业运行管理的资质;操作人员具有变配电运行操作经验;建立 24 小时值班制度,并配有专门维修电话。

(8) 乙方需制定完善高配房突发紧急状况应急预案;

(9) 负责对高配设施设备进行每年一次的检测保养,并提供检测报告。对高压接地线、绝缘手套、验电笔等一系列操作设备按电力部门要求定期检测与更换。

(五) 给排水运行维护

1. 中水供水系统运行维护参考 CJJ60-2011 的相关要求执行;

2. 建立 24 小时运行巡查监控制度;给水设备巡查每天巡查不少于 2 次;管线及地下室集水井排水设备每天巡查不少于 1 次;

3. 高压水泵等设备每月保养检修 1 次;

4. 水箱每年清洗消毒 2 次,化验水质 2 次;

5. 每周进行 1 次环境卫生保洁;

6. 沟渠池井:定期检查(雨季每日检查)沟、渠、井盖等有无堵塞和损坏,发现问题及时修复;屋顶及天沟每月清洁 1 次;化粪池、隔油池等及时清掏,保持常年干净,确保畅通。

(六) 电梯运行维护

1. 电梯的维护保养工作由乙方负责,按相关要求进行维护保养,并出具电梯维保记录报告和质量监督检验报告,费用包含在本次物业管理服务费内;

2. 电梯维护保养应符合 TSGT5002-2017 的要求;

3. 按时做好年检和保养,保证电梯安全运行;建立电梯故障应急预案,24 小时专人负责,遇故障 5 分钟内赶赴现场,30 分钟内进行故障排除。

(七) 中央空调运行维护

1. 建立空调运行管理制度和安全操作规程,空调运行管理应符合 GB50365-2019 的要求,保证空调系统安全运行和正常使用,并根据实际使用情况制订年度总体节能计划;

2. 空调维护保养工作按相关要求进行,出具专业维护保养报告,同时保证空调维保档案资料齐全且技术数据准确无误,费用包含在本次物业管理服务费内;

3. 空调系统每月巡查,巡查内容包括但不限于:检查空调主机、风机等设备的外观及清洁度,确认无漏水、生锈等现象;测量工作温度和压力等参数,确保设备运行状态正常;检查通风系统风道、风口等部分,避免堵塞和污垢影响通风效果;同时,对水系统、制冷剂及制冷循环进行细致检查,确保无漏水、腐蚀和

漏气问题。此外，还需定期清洁或更换空气过滤器，并查看运行记录和参数，每月巡查计划应详细记录巡查情况，以便后续追踪和参考；

4. 新风系统每月巡查，巡查内容包括但不限于：检查送风机、排风机等设备运行状态，确保其正常工作；检查风道及连接件是否密封良好，避免漏风现象；同时，对控制系统进行细致检查，确保传感器、开关等元件正常工作。此外，还需测量送风量、排风量等参数，确认其符合设计要求，并检查新风效果，确保室内空气质量达标。每月巡查计划应详细记录巡查情况，以便后续追踪和参考；

5. 建立完善的记录与档案管理制度，记录系统运行状况、维护保养情况、故障处理情况等，以便后续跟踪和分析；

6. 为确保空调正常运行，乙方需每年在夏季结束进入冬季前和冬季结束进入夏季前至少进行2次学校所有中央空调的全面维护保养，每年至少进行一次学校所有中央空调的深度清洗并提供相应的清洗报告，维保内容涵盖对空调安全阀的检测、中央空调冷冻主机维护保养；中央空调系统设备（包括配电柜、控制柜、变频器、空调水泵、阀门、保温、风机盘管机组、风柜机组、群控系统等）维护保养，空调系统的日常清洁管理、运行及巡视、维保监管工作，负责空调系统末端滤网清洗工作/空调系统水质处理及主机易耗品（冷冻油、滤芯等）、设备及主要配件更换及维修。费用包含在物业管理服务费内；

7. 负责学校所有中央空调的维修对接工作，一旦接到报修通知，迅速响应并即刻前往现场，进行细致检查以精确诊断故障。小故障，确保当天解决；若遇大故障，则及时告知甲方预计的维修完成日期。

（八）开水机及水箱运行维护

1. 负责做好公共楼宇现有及未来安装的所有开水机的管理、维护维修和滤芯更换（并在机器旁张贴更换记录卡），保障开水供应和安全；

2. 水箱清洗及水质检测：乙方负责水箱（水池）和公共楼宇开水机的日常运行、巡查、清洁、维护和滤芯更换等相关工作，水质检测每年两次（寒、暑假各1次）并出具检测报告，费用包含在本次物业管理服务费内；

3. 寒暑假期间，应对全校水箱进行一次清洗与检测，确保二次供水水质达标；同时长期不使用的电器需关闭电源并排空内胆贮水；

4. 每半年对开水机进行内部清洁与消毒，包括拆卸水箱和管道，使用清洗剂 and 软刷进行深度清洁，并选用食品级消毒液确保消毒彻底，无细菌残留。清洗完

成后，应检查并更换任何损坏的部件，确保所有部件安装到位后测试功能是否正常；

5. 根据开水机实际使用情况和滤芯寿命考量，需每 6 个月更换一次滤芯，确保滤芯始终处于良好工作状态，以有效过滤水中杂质、污染物等，保障饮用水质量和安全；

6. 每季度对开水机的电路系统进行全面检查。主要检查电路连接是否牢固、电线是否有破损或老化现象、电气元件是否正常工作等。通过专业的检测设备和工具，确保电路系统的安全性和稳定性，预防电路故障引发的安全事故和设备损坏；

7. 定期对开水机的各项安全装置进行全面检查，包括但不限于漏电保护装置、过热保护装置等，确保其性能完好、运行可靠，以有效防范潜在的安全风险；

8. 将检查维护过程中的情况进行详细记录，包括发现的问题、采取的措施和维修结果等。如有重大问题，应及时向上级报告并提出解决方案；

9. 依据开水机的实际使用状况，预先制定科学合理的维护时间表，以确保开水机能够按照既定计划进行定期维护作业，保障其稳定运行和良好性能。

七、绿化养护管理

（一）绿化日常养护

绿化质保期内，协助甲方督促绿化维保单位依照合同约定，做好绿化养护工作。若绿化维保单位未能按时履行绿化养护义务，乙方应承担跟进、协调以及必要的临时养护等相应职责，确保绿化区域始终维持良好状态，保障甲方对绿化景观的正常需求。当绿化质保期结束后，乙方需承担以下职责：

1. 植物配置合理，乔、灌、花、草齐全，区域内基本无裸露土地；

2. 花木类每年施肥 2 次（花后 1 次，冬季 1 次），草坪每年施肥 4 次，其它每年 1 次，其中核心区域每年 2 次；

3. 干旱、高温季节保持有效供水，高温季节须搭遮阴棚；

4. 因管理不善或作业不当导致的各类设施破损，按原样更换维修；

5. 树木及时修剪，无死株无明显枯枝死杈，控制树木倾斜度，合法、合规做好绿化垃圾外运处理工作，其中花木适时修剪（保持监控、路灯运行正常及晾晒与使用），花后及秋冬季各 1 次，保持树型；草坪生长季每月 1 次，休眠期每两个月 1 次；色块、球类、绿篱生长季每月 1 次，休眠期每两个月 1 次；

6. 树木生长正常，树冠基本完整，基本无钉栓、捆绑现象；灌木整形修剪每季一次。

7. 乔木适时修剪，所有乔木每年冬季涂白一次；

8. 行道树缺株在 3% 以下，全年抹芽不少于 6 次；

9. 确保树木成活率 95% 以上；（补种由乙方承担，补种规格、品种与原树种一致或根据现场情况跟学校沟通解决，新种、改造由学校承担）

10. 及时灭治病虫害，防治结合，树木被啃咬叶片最严重的每株在 8% 以下；有蛀干害虫的株数在 5% 以下；

11. 病虫害防治：乔木、花木、色块、草坪等每年 3-5 次，其中核心区域每年 4-6 次，不允许出现严重病虫害，不允许使用违规农药；

12. 草坪生长茂盛，草坪覆盖率大于 90%，草高不超过 10cm，草坪的护栏等防护设施完好美观；

13. 草坪杂草侵占率控制在 5% 以内，灌木杂草不高于灌木本身，无藤类杂草及大型杂草；

14. 做好名木古树养护管理工作（修剪枯枝、修补树洞、松土、浇水、施肥、病虫害防治等）；

15. 定期安排绿化养护专业人员现场指导；

16. 每季度对河坎、屋顶及外墙立面杂草、树枝的清理；

17. 学校如遇突击栽树、移树，乙方应无条件地为学校栽树或移树，新栽或移树所需的苗木、泥土、支架、遮阳膜、铁丝、绳索及所需人工、机械等相关费用由乙方承担；

18. 如遇重要接待、上级检查、节日活动、创建工作等需要在特定时期提高养护管理标准的，必须配合执行。

（二）盆花草花布置

1. 盆花更换每年不少于 3 次，在主要校门、楼宇出入口、大厅等场所进行景观布置（盆花更换种类不少于 25 种，包含多种室内外开花绿植），盆花面积不少于 150 平方；

2. 依托甲方人文底蕴，对甲方主要出入口、广场等进行景观小品布置，实现一花一景，彰显校园文化魅力；

3. 甲方开展大型活动时，需根据甲方需求配置盆花或花草布置，须及时响应；

4. 行政楼、干部办公室、接待室、会议室、图书馆等摆放绿植盆景，每年提供不少于 150 盆各类绿植盆景（因管理养护不善造成绿植枯死及损毁的由乙方负责更换补齐）。根据季节变化调整绿植花木的品种，保障颜色搭配合理，美观和谐，每周至少提供 1 次基础养护，每月至少提供 1 次深度养护，绿植以常绿为主，易于养护、绿量大的为准；各场地内的绿植盆景大小和品种按甲方相关部门要求在相应场地内摆放。

盆花草花布置

位置	绿化品种	室内绿植租摆		
		大 2 米以上	中 1.5 米以上	小 0.7 米 以上
行政楼	一叶兰、水培一帆风顺等绿植、红掌、花堆造景、袖珍椰子、万年青、大绿萝、小绿萝、龙须铁、发财树、也门铁、龙须铁、小绿植、美人蕉、龙血树、金边吊兰、造型盆景等	✓	✓	✓
教学楼		✓	✓	✓
图书馆		✓	✓	✓
不少于 150 盆(中型及以上租摆不少于 60%)		✓	✓	✓
备注：乙方根据学校要求调整。				

5. 负责学校购买的盆花摆放、养护等临时性工作。

6. 以上相关费用包含在物业管理服务费中。

（三）绿化应急处理

1. 台风暴雨应急处理要求

- (1) 台风来临前对高大过密的树冠疏除过密的枝叶，保持树冠通透性良好；
- (2) 对灌木进行培土，以加强植株牢固直立于土壤中；
- (3) 检查并保持雨水井和明沟、暗道畅通；
- (4) 大风期间组织人力加强巡查，发现吹倒树木危及电线、建筑物、交通时，及时组织人力进行抢救和处理；

(5) 风雨过后对绿化进行全面检查，发现受害的树木在 24 小时内及时处理。

2. 突发性病虫害应急处理要求

- (1) 对感病严重的植株或枝叶进行挖除、截锯、运走焚烧；
- (2) 对感病严重植株周围的植物全面进行针对性灭治和周期性喷杀，根据病

情及时调整药物及使用频率，直至病情得到稳定控制；

(3) 防范。每年不少于 2 次喷洒药水。

3. 旱季、高温季应急预案

(1) 对抗旱性较差的植物，可适当采取遮荫棚的方法防止苗木受阳光直射，在 5 月中旬至 10 月份中旬对不耐强光，易受日灼的灌木须搭遮阴棚；

(2) 高温季节选择合理的时间段给苗木进行浇灌，每天至少 2 次浇足水。

4. 冬季应急预案

(1) 凡易受冻害的树木，冬季应按不同树种采取防寒措施，防寒工作应在 12 月上旬前完成；

(2) 大雪前及时设立支柱，枝量过多的树木应适当修剪，雪后及时将雪压倒的枝条扶正，清理枝条积雪。

(四) 防御自然灾害应急处置及除四害及白蚁防治

1. 应急物资

做好防汛抗台抢险应急物资配置储备。主要包括：雨衣雨鞋、手套、安全帽、镐、铁锹、榔头、沙袋、排水泵、汽（柴）油抽水泵、管道疏通设备、盛水器皿、备用电源、救援麻绳及应急照明设备等，以及必要的医疗急救和消毒设备、物品。

2. 应急要求

(1) 建立巡查登记制度并报告有关情况；

(2) 做好自然灾害的预警机制，制定应急预案并组织实施，及时发布温馨提示；

(3) 灾前对园林树木进行加固，检查并维修房屋门窗、楼宇屋顶、宣传窗等设施，处理低洼地带积水，进行防水封堵；灾情期间，加强校园巡查与救灾措施；以及灾后保洁、消杀、维修维护等恢复工作；

(4) 承担相关甲方交办的临时性、应急性工作任务。

3. 除四害及白蚁防治

乙方负责校内及门前三包责任区内除四害和白蚁消杀工作。四害消杀按照国家标准执行。白蚁防治每学期不少于 1 次的白蚁巡查、预防、监测、治理；在白蚁蚁后纷飞期做好防治工作，确保及时发现和处理白蚁问题。

八、会务管理服务

(一) 会前准备

1. 按照甲方提供的会议议程打印台签，并摆放好；
2. 会前对空调、灯光、多媒体等现场设备进行调试，确保会议所需；
3. 会场布置到位，桌子、台布、椅子、水杯根据学校要求摆放到位、清洁整齐；
4. 根据会议要求，不同地点、气候条件，备好通风、空调、窗帘布等相应服务准备；
5. 及时为到场客人斟上茶水；
6. 电视电话会议按要求做好会前的各项登记和衔接工作；
7. 制定完善的应急预案并上墙，做到所有服务人员熟知预案内容，定期组织培训与演练，确保突发事件时迅速、冷静应对，保障会议安全进行；
8. 根据会议要求，会前提前 15 分钟至前厅或会议室门口做好迎客及引导等服务工作；
9. 穿着整洁得体，保持专业形象，以礼貌、热情的态度为与会人员提供服务，展现良好的职业素养。

（二）会中服务

1. 及时将会场门关闭，根据人员调整情况调整好会议用品；
2. 会议中每隔 20-30 分钟为与会人员补斟茶水，服务动作规范；
3. 反应灵敏，及时提供与会客人需要的临时服务；
4. 积极配合处理临时发生的有关工作；
5. 会议中服务人员应在指定的位置待命，不得脱岗或做与会议服务无关的事情。
6. 服务过程中，保持动作规范、优雅，尽量减少对会议进程的干扰。

（三）会后清理

1. 根据会议需要，做好与会人员退场引导工作；
2. 及时检查与会人员是否有遗忘物品，并及时联系归还；
3. 按要求收好各类会议用品，并进行清点，发现问题及时报告；
4. 及时清扫地面，清洁桌椅、工作台，还需确保所有座椅归位恢复场馆原有的整洁与秩序；
5. 会议场地的垃圾送到指定的地点，及时清洗会议用品并做好消毒工作；
6. 及时关闭相关设备，收妥相关的会议器材，按规范要求关灯、锁门；

7. 保障会务使用的实施设备正常完好，做到会前检查、会后验收，及时通报会议室内各项设备使用情况并做好跟踪反馈；
8. 保管好会议室内设施设备；
9. 整理并归档会议期间产生的记录、签到表、照片等资料，确保完整可追溯；总结服务中亮点与不足，收集与会人员的意见和建议，供改进和参考；
10. 配合学校做好日常工作。

第三条 人员配置要求及数量

岗位	要求	人数
项目经理	1、年龄 45 周岁及以下，身体健康； 2、具有大学本科及以上学历； 3、持有人社部门颁发或认可的物业相关或管理类专业中级及以上职称证书； 4、具备物业项目管理能力和高校大型公共设施管理能力，熟悉高校物业运作模式及服务标准。具备团队统筹、成本控制及突发事件处理能力；熟悉高校安全规范；有较强沟通协调能力，能高效对接。	1
会务人员	1、女性，40 周岁以下，身高不低于 165cm，形象气质好，身体健康，大专及以上学历； 2、语言表达清晰，具备良好沟通能力； 3、熟悉会务服务礼仪，能够提供文明礼貌、语言规范服务；能够熟练操作会议相关设备，如音响、视频、空调等；具备应对会议现场紧急事件的能力。	2
公寓主管	1、年龄 45 周岁及以下，具有大学本科及以上学历； 2、持有人社部门颁发或认可的中级及以上职称证书； 3、参加过心理咨询相关培训。	1
楼长	年龄 50 周岁及以下，高中（或同等学历）及以上学历，有爱心、责任心，身体健康、沟通能力强。	2
公寓值班员	1、要求为女性，年龄 50 周岁及以下，身体健康，应具备学生工作相应的道德品质、文化知识、身体素质等，责任心强，服务意识好，有较好的沟通协调能力。能熟练使用平板、智能手机。 2、队伍稳定性。值班员队伍保持相对的稳定性，服务保持连续性，熟悉寝室工作要求和入住学生情况，在一学期内减少人员的调换。 3、业务培训。定期参加服务标准化、学生心理健康教育、消防演练、公寓管理和应急处置等工作内容的培训。	8
公寓保洁员	男性 60 周岁及以下、女性 55 周岁及以下，掌握各类保洁知识和技能。	7

环境主管	1、年龄 45 周岁及以下，具有大专及以上学历； 2、具备高校保洁管理能力，熟悉高校环境清洁标准；了解防疫消毒、垃圾分类等专项工作流程。熟练操作清洁设备（如洗地机、高压水枪等），具有制定保洁计划及考核标准的能力。	1
保洁员	男性 60 周岁及以下、女性 55 周岁及以下，掌握各类保洁知识和技能。	18
绿化工	男性 55 周岁以下、女性 50 周岁以下，持有园林绿化工证书，掌握各类绿化知识和技能。	1
安保主管	1、年龄 45 周岁及以下，具有大专及以上学历； 2、持有应急管理部门颁发或认可的初级及以上建（构）筑物消防员证或初级及以上消防设施操作员证； 3、持有退伍军人优待证。	1
安保人员	1、岗位人员包括安保班长 3 人、门岗 7 人（形象岗 1 人）、巡逻岗 5 人、消监控人员 3 人。 2、保安员：男性 50 周岁及以下、女性 45 周岁及以下，具有高中（或同等学力）及以上学历，持有人社部门或公安部门颁发或认可的保安员证。 3、形象岗：形象气质佳，外貌气质特征无明显缺陷，男性身高 175cm 以上，年龄 40 周岁及以下，女性身高 165cm 以上，年龄 40 周岁及以下，具有高中（或同等学历）及以上学历，持有人社部门或公安部门颁发或认可的保安员证。 4、消监控人员：男性 50 周岁及以下、女性 45 周岁及以下，具有高中（或同等学历）及以上学历，持有人社部门或公安部门颁发或认可的保安员证、持有应急管理部门颁发的初级及以上建（构）筑物消防员证或初级及以上消防设施操作员证。 5、以上人员身体健康、无不良记录、服务能力强。	18
维修主管	1、年龄 45 周岁及以下，具有大专及以上学历； 2、持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）和（低压电工作业证）； 3、持有人社部门颁发或认可的维修电工二级及以上证书； 4、持有市场监督管理部门颁发的安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）。	1
高配值班员	高配房采用 24 小时值班制，男性 55 周岁及以下、女性 50 周岁及以下，高配值班员系专职岗位，持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）。	3
维修工	男性 60 周岁及以下，其中电工人员需持有人社部门颁发或认可的四级及以上维修电工证书，有故障维修能力。	3
合计		67

备注：上述表格中的人员配备为最低配备人数。乙方可根据项目现场实际情况进行具体岗位配置。乙方物业服务人员增减、更换、兼职需征得甲方同意，方可上岗。

乙方须承诺物业管理服务期间，上表中管理人员（项目经理、公寓主管、

环境主管、维修主管、安保主管)原则上不允许进行人员更换。如确有发生不可预见的情况必须更换人员的,须保证更换后的人员资质不低于原人员,并提出书面申请,经甲方同意后方可更换。

第四条 考核

一、乙方必须严格按照招标文件及其投标文件的承诺以及本合同全部约定,遵守其每项服务的执行标准、工作效率、服务质量,甲方将不定期组织评审、检查,依据《浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务管理办法》及双方最后确定的考评细则,对乙方的物业管理服务工作进行考核评价,考评结果将作为甲方支付乙方物业管理服务费用的依据。

二、在合同期限内,乙方应按照合同要求履行浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务外包项目服务内容,对甲方提出的具体要求应在48小时内予以全面响应。

三、考核标准:学校成立综合物业考核领导小组,制定考核办法和考核细则,每季度考核一次,主要考核乙方响应学校提出的各项工作要求的落实完成情况及日常工作完成情况。考核采用百分制(考核方式具体详见附件1),考核成绩严格按照规定计算,不同阶段的考核成绩将作为乙方阶段性履约情况的最终依据。考核结果与物业管理服务费付款挂钩。累计三次考核不合格的,终止合同。

第五条 物业管理合同期限

一、服务期限:三年,2025年8月1日始至2028年7月31日止。

第六条 物业管理服务费用

一、本合同物业管理服务费用总金额:¥13299912元(三年),每年物业管理服务费均为总金额的三分之一,具体如下:

(一)2025年8月1日起至2026年7月31日物业管理服务费金额计:人民币肆佰肆拾叁万叁仟叁佰零肆元整(¥4433304)。(每季度费用:1108326元);

(二)2026年8月1日起至2027年7月31日物业管理服务费金额计:人民币肆佰肆拾叁万叁仟叁佰零肆元整(¥4433304)。(每季度费用:1108326元);

(三)2027年8月1日起至2028年7月31日物业管理服务费金额计:人民币肆佰肆拾叁万叁仟叁佰零肆元整(¥4433304)。(每季度费用:1108326元);

甲乙双方一致同意:以上物业管理服务费用包含乙方的物业服务成本、法定

税费和利润等招标文件描述的一切应尽费用。乙方无权要求甲方支付除上述物业管理服务费之外的任何费用。

二、物业管理服务费说明

(一) 根据项目特点, 节假日、寒暑假物业管理服务均属于应提供正常服务的时间, 将由此产生的加班、服务延时等所有费用包含在物业管理服务费内。

(二) 本项目所有员工上班时间必须统一着工作服, 穿戴整齐并佩戴工号牌, 由乙方统一购置, 费用包含在物业管理服务费内。

(三) 为完成项目服务所需的管理内容、耗材、通讯、服装、胸卡、办公用品、设施设备、工具、巡检器材、各种税费、人工、保险、劳保、维护、利润、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用, 以及其它临时性应急服务等费用均包含在物业管理服务费内。

(四) 单次单项概算中材料费用在 500 元及以下, 且人工费 (含机械费) 在 2000 元及以下的项目 (不含房屋渗漏维修项目), 由乙方负责实施, 费用包含在物业管理服务费内。维修内容包括但不限于门窗、纱门纱窗、百叶卷帘、窗帘杆及滑道、上下水相关设施、卫生洁具设备、室内办公教学及家具、照明灯具、水电表、楼内开关插座及楼内供电线路等设施小型新增及维修更换。维修服务中易损易耗的常见维修配件, 乙方应库存备件, 品质不低于原品质, 不得累积维修项目以规避单次单项限价。

(五) 乙方需根据甲方要求提供物业使用标识, 包括但不限于节能标识、安全提示标识、设备标识等, 费用包含在物业管理服务费内。乙方还应配合甲方做好校园的文化氛围营造、公寓门厅文化建设工作, 费用包含在物业管理服务费内; 协助做好文化活动策划与组织。

(六) 甲方不提供员工宿舍, 提供物业管理办公用房若干间, 该用房在服务期限内供乙方免费使用, 水、电费用由甲方承担。

(七) 由于该校区为新建校区, 校区内所有设施设备均处于质保期内 (一般建筑物内设施设备质保期为两年, 绿化养护质保期为两年, 消防设施设备质保期为两年, 开水器质保期为两年, 充电桩质保期为两年, 智能电表质保期为两年, 中央空调设备质保期为两年, 电梯设备质保期为两年, 其余各类设施设备质保期以实际为准)。在质保期内, 设施设备的维保工作由原维保单位承担。若设施设备出现故障或问题, 乙方需协助甲方对原维保单位的维修工作进行监督与跟进;

质保期届满后，招标文件中注明的维护、检测、维修、年检等工作及对应费用均由乙方承担，相关费用已包含在物业管理服务费中。

(八) 乙方工作人员的劳务纠纷或疾病、事故等与甲方无关，由乙方自行解决(处理和承担)。若处理不当造成甲方损失的，甲方有权从物业费中扣除相应费用，如不足以弥补甲方损失的，乙方应补足赔偿。

三、专项物业费

(一) 开荒保洁：首年需提供施工单位撤场后的开荒保洁工作，费用包含在物业管理服务费内。

(二) 四害消杀：乙方需做好除四害和防疫消杀工作。确保做到全覆盖、无污染，根据甲方要求做好公共区域防疫(尤其食堂及旅游烹饪学院实训室范围)消杀工作，费用包含在物业管理服务费内。

(三) 白蚁防治费用：乙方须做好学校白蚁防治工作，费用包含在物业管理服务费内。

(四) 垃圾清运：负责全校各类垃圾清运管理处置工作(实训实验室废弃物、食堂厨余垃圾除外)，乙方需根据当地环卫部门、甲方相关管理部门要求做好垃圾分类工作，配备符合要求的生活垃圾分类转运车辆，并负责对接环卫部门，做好各类垃圾外运、处置工作，所产生的费用均包含在本次物业管理服务费内。

(五) 化粪池、隔油池疏通：乙方一年至少四次化粪池疏通，食堂(旅游烹饪学院实训室)隔油池定期清理疏通，确保无堵塞、外溢等状况发生，费用包含在本次物业管理服务费内。

(六) 水箱清洗及水质检测：一年两次对生活用水水箱进行清洗，并按相关部门规定提供水质检测报告；一年两次对学校全部开水器进行清洗、滤芯更换及抽取20%进行水质检测，费用包含在本次物业管理服务费内。

(七) 水平衡测试和管网检漏：乙方服务期内负责做好一次水平衡测试，并出具专业水平衡测试报告，测试时间跟甲方商议后决定；按照CJJ92-2016规定的漏损检测周期和方法，对地下供水管网进行漏损检测及修复，减少管网漏损，并出具详细听漏报告，以上费用均包含在本次物业管理服务费内。

(八) 烟道专业清洁：自营食堂、旅游烹饪学院烟道每季度1次进行管道清洗，旅游烹饪学院实验室每月1次进行厨房设备清洁等清洗，厨卫具每月1次清洁，费用包含在本次物业管理服务费内。

（九）现有及服务期内新增投入使用的电动自行车集中充电设备及系统、新能源汽车充电桩硬件及系统、智能电表硬件及其系统、中央空调等维护及年检费用，包含在本次物业管理服务费内。

（十）现有及服务期内新增投入使用的电梯维护保养、维修及年检等相关工作，费用包含在本次物业管理服务费内。

（十一）按照规定时间，对高压配电房内所有设备开展全面检测工作，并出具相应检测报告，费用包含在本次物业管理服务费内。

（十二）水泵房、中央空调等设备的维护、清洗与维修费用，包含在本次物业管理服务费内。

（十三）消防设施设备的维保，每年一次的消防检测与联动测试等相关工作并出具专业检测报告，费用包含在本次物业管理服务费内。

（十四）需增设一座微型消防站，并建设一套远程消防控制系统、系统后续升级服务及维护。物业服务期限届满后，消防站设备及远程消防控制系统移交给甲方，所有权归甲方所有。以上费用均包含在本次物业管理服务费内。

（十五）提供学校大型活动、重大会议、重要来宾到访、各类检查评比等重大活动及临时性事件的相关物资保障供给和场地布置、桌椅物品搬运等，按单人单小时 26 元标准，单次单项 2000 元以下（含 2000 元）的劳务费用包含在本次物业管理服务费内，超过 2000 元的劳务费用由甲方负责。

（十六）根据建筑面积，由乙方测算校区内所需各类垃圾桶、果皮箱、公共卫生间纸篓、灭烟筒等数量，并由乙方按需采购。服务期内，垃圾桶如有损坏，应及时进行更换。采购或更换的垃圾桶、果皮箱、纸篓、灭烟筒等应符合国家及省、市有关规定要求（包括有关垃圾分类的要求），其品牌、外观、规格、型号须经甲方同意后方可采购。物业服务期限届满后，垃圾桶、果皮箱、纸篓、灭烟筒等移交给甲方，所有权归甲方所有。以上费用均包含在本次物业管理服务费内。

（十七）乙方应配备与本项目服务需求相关的信息化服务平台，功能包括但不限于在线报修、学生公寓管理（学生查寝）、巡检管理、服务监督管理、能源管理、消防监控远程监控等，所有涉及信息化平台的硬件设备投入、软件开发、系统维护、日常使用以及与其他平台或系统的对接等所产生的一切费用，均包含在物业管理服务费内。

第七条 物业管理服务费用的支付方式

一、物业管理服务费依据双方确认的标准按季度结算。下季度第一个月 3 日前（如遇特殊情况，可适当顺延），乙方将上季的工作完成情况汇报交甲方确认。甲乙双方核对应付物业管理服务费用无误后，甲方依据《浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务管理办法》及双方最后确定的考评细则，对乙方的物业管理服务工作进行考核评价，凭考核结果以及税务和甲方财务部门认可的发票与甲方结算上季物业管理服务费用款项。

二、甲方在收到乙方完税发票后 15 个工作日内（如遇特殊情况，可适当顺延），通过银行转账或支票支付上季物业管理服务费用。

甲方开户信息: 开户名称: 浙江农业商贸职业学院 账号: 33001653542053017908 开户银行: 建设银行绍兴市鉴湖支行	乙方账户信息: 开户名: 深圳市天健城市服务有限公司 账号: 4000027719200893145 开户银行: 工商银行深圳深圳湾支行
---	--

第八条 履约保证金

一、合同签订后，甲方按《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关规定收取项目履约保证金。甲方要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额为本合同总合同金额的 1%，即¥132999.12 元（大写：壹拾叁万贰仟玖佰玖拾玖元壹角贰分）。

二、乙方完成合同规定的管理目标，合同期满撤场时，甲方在乙方撤场后 30 个工作日内退还履约保证金（无息）。

三、合同期间，如乙方出现重大质量问题、严重违约行为或者违法行为等事项，或被有关部门责令停业整顿、行政处罚、吊销营业执照或取消物业服务资质等，甲方认为此类事项给甲方带来严重负面影响时，甲方将不予返还履约保证金，乙方负责赔偿甲方相关经济损失。

四、由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，并应赔偿甲方经济损失，甲方有权单方解除合同。

五、如乙方按本合同约定应向甲方支付费用（例如违约金、赔偿损失等），甲方有权在履约保证金内扣除。

第九条 双方权责

一、甲方的权利和义务

(一) 根据乙方完成的管理服务工作量, 按照本合同约定的支付要求, 按季支付乙方物业管理服务费用。

(二) 在服务期内, 甲方不提供员工宿舍, 提供物业管理办公用房若干间, 该用房在服务期限内供乙方免费使用, 水、电费用由甲方承担。

(三) 甲方向乙方提供学校现有物业使用设施设备清单并在合同期移交给乙方无偿使用, 其余所需设施设备由乙方根据自身管理和学校物业服务要求自行配备。合同期内乙方做好甲方所提供的设施设备的维修维护保养工作, 若合同期内设施设备损坏而无法使用, 乙方需更换补充不低于原设备价值及功能的同类设备。

(四) 负责向乙方提供物业的图纸资料和相关设施、设备清单及校园管理规定。参与制定物业管理的规章制度和岗位职责要求, 提出合理建议。

(五) 负责监督和检查乙方的管理服务工作, 按季度进行考核并及时向乙方反馈意见, 有权利就乙方的物业管理服务工作提出合理化建议。

二、乙方的权利和义务

(一) 根据招标文件及乙方投标文件的承诺以及本合同规定完成物业管理服务工作, 制作并提交每季工作报告, 按季向甲方收取物业管理服务费用。

(二) 节约使用甲方为物业管理服务项目提供的水电, 按规定使用甲方提供的管理服务用房。

(三) 根据有关法律法规, 结合实际情况, 建立物业管理服务的规章制度和质量管理体系; 明确各岗位职责和工作标准, 落实考核措施和办法, 管好用好物业管理工作档案。

(四) 遵守各项法律法规和合同规定的要求, 知悉物业管理区域内的道路、设施设备、地下地上管线及甲方的作息时间等, 根据甲方授权, 对物业实施综合管理, 确保实现管理目标, 并承担相应责任, 自觉接受甲方监督, 接受并配合甲方的考核。

(五) 对于楼内的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能。乙方如有进行改扩建完善配套项目, 需报甲方和有关部门批准后方可实施。

(六) 根据甲方需要, 向甲方提供本项目物业服务人员的名册及相关复印件, 做好保安人员无犯罪记录核查情况并存档以备甲方核查。对员工进行法制安全礼

仪教育，统一着装，佩戴标志。

（七）乙方应按照投标响应文件提供所需设备，且所有设备均须为全新。

（八）乙方所聘用的员工若发生人身意外、工伤事故、工作相关事故，或存在触犯法律、引发劳资纠纷等情形，乙方应积极、及时予以处理，并承担全部相关责任及全部经济赔偿，甲方不承担任何责任及经济赔偿；造成甲方经济损失及其他人员经济损失的也全部由乙方承担。

（九）乙方应建立明确的物业管理服务工作牌或示意图制度，具体包括：在每栋建筑单体内设置消防疏散图；在每栋建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括物业公司经理、主管、本楼栋工作人员的照片和每个人的联系方式，在每栋建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。

（十）如遇到国家或地方有关节假日、大型活动或专项检查、参观等，乙方应及时按甲方要求无偿做好相应的管理服务项目，并接受检查；遇到发生紧急情况或突发事件需要人员时，乙方现场人员应服从甲方指派。

（十一）甲方提供给乙方的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因使用人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由乙方负责赔偿。

（十二）因乙方过错或物业管理服务不当（包括因乙方人员疏于职责，或不按规定落实值班人员），造成公私财物损失或人员伤亡的均由乙方赔偿。发生重大案件，经查实因乙方人员失职造成的，追究乙方责任，并按损失价值赔偿损失。

（十三）对于在乙方所管辖的区域内，如发生消防安全事故，乙方应根据相关法律法规规定及时处理，同时乙方应及时通知甲方。如因乙方处理不当或拖延不报造成损失的乙方应承担责任。

（十四）合同期满时，乙方按甲方要求及规定期限向甲方（或甲方委托接管单位）移交有关财产、全部物业管理档案及有关资料。

（十五）乙方与乙方的员工及其他工作人员之间产生的任何纠纷，都与甲方无关。

第十条 技术资料 and 保密义务

一、乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予以积极配合；

二、乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

三、除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

第十一条 不可抗力

一、如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

二、因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

三、因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 个工作日内以书面形式变更合同；

四、受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 5 个工作日内以书面形式通知对方当事人，并在 7 个工作日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

第十二条 合同中止、终止

一、双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

二、合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

第十三条 违约责任

一、乙方违反合同任何有关乙方服务的约定（包括但不限于第二、三条），在甲方通知后 30 天内仍不整改或整改后仍不符合约定的；或乙方连续两季考核不合格的或累计超过 3 次考核不合格的；或乙方被有关部门责令停业整顿、行政处罚、吊销营业执照或取消物业服务资质等；或因乙方过错造成甲方及第三方人员财产严重损失的；或因乙方原因引发社会舆情问题，导致甲方名誉受损或受到上级教育主管部门批评或通报的；或乙方原因扰乱教学、工作、生活秩序的；或乙方将本合同所约定的服务事项转让或转包的。以上情况，甲方均有权单方解除本合同，不予退还履约保证金，同时要求乙方赔偿甲方全部损失（如损失无法确

定的,则以100万元为准),本合同自甲方书面解除通知送达乙方联系地址之日起解除。

二、本合同存续期间,因不可抗力造成单方或双方不能履约的,则免除因此产生的违约责任。如造成经济损失的,应共同协商,合理解决。

三、本合同届满或中止,乙方撤场时,需在甲方认可的期限内,提供内部员工资料档案给甲方备案,并按照国家地方行业有关规定结清账务,档案资料移交,各岗位交接、资产设施移交,彻底解决遗留问题后,经过甲方审核,方可撤场。否则,乙方无权要求返还履约保证金,并应赔偿甲方经济损失。

第十四条 争端的解决

凡与本合同有关而引起的一切争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如经过协商后仍不能达成协商协议时,任何一方可以向甲方住所地人民法院提出诉讼。如乙方违约的,应当承担甲方为维护合法权益发生的包括但不限于律师费、差旅费、诉讼费、保全费、鉴定费、公证费、执行费等费用。

第十五条 其他

一、甲方招标文件、乙方投标文件及《浙江农业商贸职业学院柯桥校区综合物业服务外包项目考核办法》(附件1)应被认为是组成本合同的一部分,并互为补充和解释,本合同未约定部分参考下列文件,如各部分存在不一致时,以下列先后排列次序为优先。

(1)甲方招标文件;(2)乙方投标文件;(3)《浙江农业商贸职业学院综合物业服务外包项目考核办法》;(4)本合同及其补充合同、变更协议;(5)中标通知书。

二、合同的权利义务依法不得转让,乙方提出书面申请,经甲方同意,乙方可以依法采取分包方式履行合同,即:依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成,接受分包的人应当具备相应的资格条件,并不得再次分包,且乙方应就分包项目向甲方负责,并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

三、本合同一式捌份,均具有同等法律效力,甲方执伍份,乙方执叁份。

甲方：浙江农业商贸职业学院

法定代表人或

授权代表（签字）：

电话：0575-88173085

签订日期：2025.7.18



乙方：深圳市天健城市服务有限公司

法定代表人或

授权代表（签字）：

电话：0755-83549179

签订日期：2025.7.18



浙江农业商贸职业学院柯桥校区 综合物业服务管理办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强和规范学校物业管理服务,提升物业服务质量,保障学校正常教学和生活秩序,根据国务院《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》等法规条例,结合学校实际,特制定本办法。

第二条 本办法适用于柯桥校区通过公开招标引入的校园物业服务。

第二章 监督管理

第三条 按照“谁使用、谁预算,谁管理、谁考核”的原则,由学校相关处室组成成立综合物业考核领导小组,办公室设在后勤保障中心。

第四条 监管依据和标准

- (一) 国家相关法律法规;
- (二) 物业行业服务标准和规范;
- (三) 学校和物业公司签订的物业服务合同;
- (四) 物业招标文件中要求的服务要求、服务标准等,以及物业公司投标文件中的其他承诺;
- (五) 学校其它相关文件及规定。

第五条 监管内容

(一) 管理制度与方案实施:包括建立健全管理规章制度、物业服务方案、计划实施,考核等。

(二) 人员配备与待遇保障:包括各类服务项目人员到岗情况、服务天数要求,员工培训、社会保障等。

(三) 楼宇秩序:包括学生宿舍出入管理、秩序管理、安全隐患排查、以及突发事件预案的执行等。

(四) 楼宇保洁:楼宇内大厅、过道、楼梯、卫生间、教学实训、学生宿舍、值班室等区域卫生保洁,楼宇屋面、门窗玻璃、电梯等物件卫生保洁。

(五) 零星维修:包括故障维修受理、响应时限、维修记录、耗材使用、维修质量评估等。

(六) 道路与环境卫生保洁:包括环境卫生保洁的机械设备配备,校园道路、绿地、广场、景观灯具、雕塑、水面,以及大型活动期间环境卫生保洁等。

(七) 垃圾清运:包括垃圾桶摆放、定期冲刷消毒,垃圾清运时间与频次等。

(八) 设施设备投入与管理: 配备各类设施设备、劳保用品, 校方移交的设施设备保养、使用情况等。

(九) 绿化养护: 实施绿化养护管理, 负责对校区内的绿化区域进行日常浇水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫害、施肥、防风、排涝、绿化区保洁等专业护理, 营造良好园林景观, 美化学校环境。

(十) 物业合同约定的各类专项事务。

(十一) 学校要求的其他有关服务监管。

第六条 学校通过提醒、整改、培训等方式进行问题处置。

(一) 提醒: 对物业公司服务过程中出现的问题、师生合理建议、流程上重要节点给予提示。一般采取口头提醒方式, 要求物业公司重视、解决问题。

(二) 整改: 若提醒未整改, 下达《限期整改通知书》, 要求物业公司立即实施整改。

(三) 培训: 日常检查中, 对于共性问题, 实施集中培训。

第七条 对物业公司的监管采取现场监管和非现场监管措施, 实施日常监管、满意度测评、受理投诉、季度考核等监督管理。

(一) 现场监管

各业务部门进行日常巡查时发现的问题, 根据需要填写《整改通知单》发至物业公司。

(二) 非现场监管措施

1. 综合物业考核领导小组随时收集意见, 及时回复并督促处理。

2. 通过定期组织师生座谈会、巡查走访、问卷调查等形式, 收集师生意见, 及时督促处理。

3. 每季度组织一次物业服务师生问卷满意度测评, 进行满意度综合评价。

4. 针对物业服务有关问题, 约谈物业公司项目经理限期整改。

第三章 考核评价与结果运用

第八条 学校对物业服务监管实行按季度考核评分, 分等次定级, 季度考核结果为物业管理服务费支付的依据。

第九条 考核形式

(一) 考核说明

考核工作以季度为周期开展, 采用百分制评分方式, 由量化考核(占比 90%)与满意度综合测评(占比 10%)两部分构成, 具体说明如下:

(1) 量化考核: 量化考核总分为 100 分, 考核小组成员按量化考核表所列项目打分(详见项目表 1-项目表 5), 后勤保障中心依据各业务部门提供的季度考核量化评分表, 按照各项设置的系数权重进行核算。

(2) 满意度综合测评：通过发放季度物业服务满意度调查问卷，收集师生反馈数据，据此计算满意度综合测评成绩。

考核综合成绩作为财务支付的主要依据。物业服务公司应配备员工考勤系统，并向学校相关管理人员开放该系统使用权限。

(二) 评定标准

(1) 等次定级

- ①考核综合成绩 ≥ 90 分为优秀；
- ② $80 \text{ 分} \leq \text{考核综合成绩} \leq 89$ 分为良好；
- ③ $70 \text{ 分} \leq \text{考核综合成绩} \leq 79$ 分为合格；
- ④考核综合成绩 < 70 分为不合格。

注：核算后的综合分数按照四舍五入精确至整数位。量化考核表中，若任一考核项目得分低于 70 分（不含），考核综合成绩将直接判定为不合格。

(2) 物业管理服务费支付标准

- ①优秀：按合同约定的每季度应付物业管理服务费全额支付；
- ②良好：按照合同约定的每季度应付物业管理服务费的 98% 支付；
- ③合格：按照合同约定的每季度应付物业管理服务费的 95% 支付；
- ④不合格：按照合同约定的每季度应付物业管理服务费的 80% 支付。

第十三条 退出机制。发生以下情况，学校有权单方面解除合同，物业公司应向学校赔偿因违约行为和解除合同造成的全部损失：

- (1) 合同期内连续两季考核不合格或累计超过 3 次考核不合格；
- (2) 违反合同任何有关服务的约定，在学校通知后 30 天内仍不整改或整改后仍不符合约定的；
- (3) 被有关部门责令停业整顿、行政处罚、吊销营业执照或取消物业服务资质等；
- (4) 拒绝接受学校管理、监督、检查、考核的；
- (5) 因物业公司原因给学校造成信誉或经济等方面重大损失的；
- (6) 因物业公司原因扰乱教学、工作、生活秩序的；
- (7) 物业公司将本合同所约定的服务事项转让或转包的。

第十四条 不论基于任何原因导致合同终止履行的，学校仅支付服务期间的物业管理服务费用，物业公司无权要求学校支付其他任何费用；如物业公司存在违约情况，需按合同约定承担违约责任。凡被强制退出的物业公司，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任。

第四章 附 则

第十五条 综合物业考核领导小组根据监管实际情况适时对本办法进行修

订和完善。

第十六条 本办法自印发之日起施行，由综合物业考核领导小组负责解释。

附件 1:

表 1 安保项目考核表 (占比 25 分)

考核项目		考核标准与评分细则	分值	得分
岗位基本要求 25 分	服从安排	安保人员: 持证上岗, 每一级人员必须要听从指挥服从管理, 服从上一级安排的各种维持秩序、安保等任务, 并积极完成接受公司、学校的监督和管理, 确保安全服务的优质高效。 评分标准: 满足要求得 10 分, 推诿上级安排工作 1 次或安排没完成或不积极完成扣 5 分/次。	10	
	精神面貌	巡逻中应当精神面貌饱满, 着装整齐、遵纪守法、礼貌待人、认真负责, 对他人讲话必须要用“请问、请您、您有什么帮助的、您找谁”等文明礼貌用语。 评分标准: 满足要求得 10 分, 不适用文明用语发现 1 次减 2 分, 减完为止。	10	
	团队学习	积极参加公司、学校等组织的在岗培训、学习、会议、演练等。 评分标准: 满足要求得 5 分, 无故不参加 1 人 1 次减 2 分; 参加上述活动时消极怠工的, 1 人 1 次减 2 分, 减完为止。	5	
执勤履职要求 75 分	执勤确认	安保主管: 1. 检查安保队员的精神状态、仪容仪表、文明用语、工作状态等; 2. 定时检查值班记录询问交接班情况, 确认执勤装备状态完好整洁可用, 如有问题核实后及时向安全保卫部汇报。 安保班长: 1. 提前 10 分钟到岗进行交接班; 2. 集中队员进行组碰头会, 简要布置当班任务, 同时检查队员仪容仪表精神面貌; 3. 查看交接记录和设备移交, 登记本班到岗人员名单, 安排上班期间各岗位工作; 4. 做好学校各项活动的安全保卫工作, 如有问题及时报告安保主管和安全保卫部。 消监控员: 1. 必须提前 10 分钟到达消控中心, 了解前班次交代事宜, 检查使用的通讯工具、监控设备和消控设备, 确保完好, 有问题及时报告班长、主管; 门岗保安员: 1. 必须提前 10 分钟到达门岗, 参加班组碰头会, 了解前班次交代记录事宜, 检查使用的通讯工具、值班设备, 确保完好, 有问题及时报告班长、主管; 巡逻保安员: 1. 必须提前 10 分钟到达门岗, 参加班组碰头会, 了解前班次交代记录事宜, 检查使用的通讯工具、巡逻设备, 确保完好, 有问题及时报告班长、主管; 收发室保安: 必须提前 10 分钟到达岗位, 参加班组碰头会, 了解前班次交代记录事宜; 评分标准: 满足要求得 10 分, 没做到 1 项减 2 分, 减完为止。	10	
	执勤要求	安保主管: 1. 与安全保卫部核实当天安保任务, 配合学校做好各项活动的安全保卫工作, 合理安排各班次的工作任务; 2. 审批请假换班调班, 及时调补每班次人员, 排班及调班情况需报安全保卫部审批; 3. 巡查校园各个区域, 发现情况及时进行处理, 并立即向安全保卫部汇报; 4. 安排队员的工作完成有折减效果不佳, 经核实负有指导不到位的连带责任。 安保班长: 1. 熟悉班内每个队员的工作任务, 发现问题及时提醒并督促改正; 2. 不间断组织巡查校园区域, 发现情况及时处理, 情况严重时立即汇报主管和安全保卫部, 并做好情况处理记录; 3. 安排队员的工作完成有折减效果不佳, 经核实负有指导不到位的连带责任。 消监控员: 1. 严守消监控系统、车辆道闸管理系统、人闸管理系统的操作规程, 及时掌握各种监控信息, 发现可疑情况, 要快准通知巡逻人员前去进行处理, 必要时马上报告安全保卫部; 2. 在消控室不得	55	

考核项目	考核标准与评分细则	分值	得分
	做工作无关的事情；3.应保持消监控室清洁卫生；4.无关人员未经许可不准进入消监控室；5.查询监控记录的，必须安全保卫部人员批准方可查询，并做好登记记录，未经批准一律谢绝查询；6.消控报警应当及时处置，呼叫保安马上查看处理，必要时报告安全保卫部；7.认真做好监控记录、消控记录、接警记录，如有问题查看消监控数据影像，记录本不得涂改、缺页；8.做好校园 110 电话、值班电话、咨询电话、服务电话的接听、记录、及时传达工作。 门岗管理员：1.熟知各个门的开关时间和管理方法；2.上下班时间提前 30 分钟在大门口外出指挥进出车辆同行；3.使用文明用语询问来校外来人员、车辆事由并登记，能使用访客系统；4.使用文明用语标准指挥、维护非机动车和行人进出校园秩序；5.维护校门岗亭及校门前 20 米范围内卫生停放秩序；6.做好校内违停、违规行驶的机动车及电动自行车引导、锁车管理及搬离工作。 巡逻保安员：1.根据人员活动规律，重点巡逻区域学生公寓、教学楼、行政楼、田径场、篮球场等人员密集场所，夜班全校范围巡逻重点部位；2.发现可疑人员、不正常状况立即使用文明用语询问并进一步处理；3.巡逻发现道路破损、楼宇部位安全隐患、其它安全隐患时应及时记录，并及时报告班长、主管；4.巡逻中携带安保器材，每 2 小时进行巡更一次，必要时增加巡更次数；5.爱惜维护巡逻车辆保证正常使用有问题及时报告班长、主管；6.定时对楼宇楼层、走廊、楼梯、楼顶、外立面及周边进行巡查和查看，做好值班和巡查记录，发现问题及时上报；对楼宇的消防设施、设备定期进行检查，每月汇总上报；7.对楼宇的消防设施、设备定期进行检查；8.按时开、关公共门窗、公共照明灯。防止“常明灯、常流水”现象。9.做好楼内的巡查工作，维持大楼的正常秩序。早、中、晚巡查各一次，不少于三次。10.每周二、周五上午上报教学楼内设施设备隐患问题并在 3 个工作日内进行处理。11.对楼内来访的陌生人员进行询问，禁止外来人员在楼内乱贴、乱发广告等现象的出现。发现可疑情况及时汇报校园 110。12.楼内的畅通和清洁，纠正乱堆乱放乱停现象。无电瓶车、自行车、杂物等乱停乱放现象。13.每天做好关门前的安全检查工作。检查楼内安全措施，关好门窗、天台门、检查水龙头、楼内照明设施等。14.假期前的门窗关闭及封条粘贴工作；15.假期施工的巡查及登记工作； 收发室管理员：1.能按时完成每日的报刊书籍分发工作；2.对公共场地的消防设备进行巡查、检查、登记； 消防工作：1.根据消防要求有专职人员定期检查、试验和协助管理消防器材和设备，并将检查报告每月发安全保卫部；2.建立义务消防队，每月进行消防拉练，发生火灾在 3 分钟内到达现场进行初期扑救工作。 突发事件：1.按要求开展应急演练并提供文字材料；2.根据公安、学校要求执行蹲守伏击等任务，抓获和打击现行犯罪分子；3.对值班电话、校园 110 等电话提到的事件根据学校突发事件管理办法要及时联系相关负责人。 评分标准：满足要求得 55 分。未按要求开关门，发现一次扣 5 分；未对可疑人员及物品进行必要询问，每发现一次扣 5 分，询问但未做记录，每发现一次扣 3 分；上述在检查中未做到 1 项减 2 分-10 分，减完为止。		
岗位必知	安保主管：1.根据安全保卫部安排组织召开每周工作例会和队员进行安保素质培训活动；2.及时汇报传达公司和学校的工作任务要求和安保人员相关事宜。 安保班长：1.积极参加每周工作例会；2.组织队员进行安保素质培训	10	

考核项目		考核标准与评分细则	分值	得分
		活动,及时传达布置公司和学校的工作任务要求和安保人员相关事宜。 消监控员: 1. 认真学习应急事件处置预案,熟悉校内报警后处置流程; 2. 接警后要及时快速告知相关人员处置。 门岗保安员: 1. 当班门卫熟知各个门开放时间; 2. 熟悉门卫工作规律知晓定时岗位轮换; 巡逻保安员: 1. 认真学习应急处置预案,掌握突发事件发生规律,及时处置突发事件; 2. 熟知破损设备部位隐患处置、记录、报修、报告流程。 评分标准: 满足要求得 10 分, 没做到 1 项减 2 分, 减完为止。		
	奖励	1. 对照考核内容严格履职,表现突出的; 2. 经安全保卫部认定,执勤中处置突发事件非常妥当的; 3. 执勤中善于发现安全隐患并及时妥善处理,受到师生好评的; 4. 为学校提供安全保卫合理化建议被采用的; 5. 其它被安全保卫部认定为有积极突出表现的。 评定标准: 做到 1 项得 2 分, 可重复加, 加到 10 分为止。	10	
岗位 履职 奖惩	惩罚	1. 发生重大安全事故未第一时间上报安全保卫部,从事故发生时间算起半小时以上未报安全保卫部扣 50, 送发生时间算起 15 分钟以上 30 分钟以下未报安全保卫部扣 30 分, 发生时间算起 10 分钟以上 15 分钟以下未报安全保卫部扣 10 分; 2. 发生重大安全责任事故, 后期追查发现工作失职的, 安保考核总分以 0 分计; 3. 安保人员 3 次及以上失职、不服管教的或有违法违规行为的, 安全保卫部有权进行撤换, 未在 2 天时间内撤换的; 该项分数安保考核总分以 0 分计; 4. 未在规定时间内出具《建筑消防设施年度检测报告》、《建筑电气消防安全检测报告》, 该项分数安保考核总分以 0 分计; 5. 安保人员岗位安排需获得安全保卫部批准, 未经安全保卫部同意随意调换安保人员或安保人员岗位的, 扣 10 分; 6. 临时抽查人员到岗情况, 如果未到招标人数要求的, 扣 10 分; 7. 有违法违规行为的, 每次扣 10 分; 8. 执勤中语言粗暴与他人发生口角, 每次扣 5 分; 9. 执勤中 2 例及以上睡觉消极工作的, 扣 5 分; 10. 骚扰师生正常学习工作的, 每次扣 5 分; 11. 师生反映较差的, 每次扣 2 分, 接到举报的查实后每次扣 5 分; 12. 在执勤过程中吸烟, 在岗期间喝酒的, 每次扣 5 分; 13. 对班长、主管安排工作推诿或不执行的, 每次扣 5 分; 14. 迟到早退或无故缺勤的, 每人每次扣 2 分; 15. 其它被安全保卫部认定为不良行为或未按校方需求及日常工作要求提供服务的, 根据事情轻重每次扣 2-10 分。	扣分 不设 下限	
合计			100	

表2 公寓项目考核表(占比25分)

考核项目	考核标准	考核分	得分
服务形象及纪律 10分	1. 值班员上班时间穿工作服、戴工号牌, 饰品佩戴符合窗口形象, 不穿拖鞋, 不化浓妆。(违反规定每件次扣1-2分)	8	
	2. 礼仪礼貌规范, 使用文明用语。(违反规定每件次扣1-2分)		
	3. 接听电话用语规范。(违反规定每件次扣1-2分)		
	4. 有服务及监督电话公示。	2	
履职考核(60分)	1. 门岗。发现一起无故脱岗扣2分, 未认真履行门岗职责每起扣1-2分。	60	
	2. 查寝。要求每天检查学生全覆盖, 未按要求查寝每次扣5分。		
	3. 寝室内务卫生检查。要求每周检查一次, 一个月检查覆盖全部寝室。卫生合格率90%以上, 以公寓中心组织的抽查标准8分以上寝室比例(以抽查寝室数为基准总数), 每低5%扣1分(不足5%的按5%计算)。		
	4. 大功率检查。要求每周检查一次, 一个月检查覆盖全部寝室。大功率等违规用电、消防安全隐患寝室比例, 每1%扣1分(数值保留一位小数, 不足1%的, 按小数按四舍五入计算), 以公寓中心组织的抽查为准(以全部寝室数为基准总数)。		
	5. 信息登记上报。未按要求上报信息, 发现1起扣1分。		
	6. 工作完成情况。未按要求完成工作, 每起扣1-5分。人员不服从管理的每件次扣5分。同一事项不重复扣分。		
	7. 依照合同协助公寓中心做好公寓文化建设。包括但不限于管理宣传栏、玻璃橱窗等宣传设施运行情况; 开展各类主题文化活动, 打造文化主题区域、设置文化长廊; 张贴人文、安全、环保、节能减排等方面的引导牌、提示牌、警示牌、宣传板等, 并定期更换; 做好新生报到入住、毕业生离校期间、节假日氛围布置。未按要求完成工作, 每起扣1-5分。		
履职不当责任考核(30分)	1. 在检查过程中, 值班员及物业管理人员应该发现而未发现的安全隐患、违纪事件, 未按预案处置, 引发安全事故的, 造成人身、财产重大损失, 当季考核分为零, 其他根据损失情况酌情扣10-20分。未引发安全事故的, 每件次扣5分。 2. 因值班员及物业管理人员责任造成恶劣影响事件或群体性事件, 发生群体性事件当季考核分为零, 影响恶劣的事件扣10-20分。	30	
其他(加减分)	1. 因工作疏忽或不注意工作方法被师生投诉查实每起扣5分。		
	2. 如有见义勇为、好人好事、事件处置及时被学校被评为院级以上先进的, 根据具体情况由考核组讨论后进行1-10分的奖励。		
合计		100	

表3 保洁项目考核表(占比25分)

考核内容	考核标准	考核分	得分
室外保洁	道路、广场每天至少清扫2次,全天保洁;主要道路、广场每天早晨8点前完成清扫,做到路面整洁无沙土、纸屑、塑料袋、烟蒂、积水、青苔等;绿地每天至少清扫2次,全天保洁,无垃圾、杂物。 评分标准:满足要求得10分,发现少清扫1次减5分;发现清扫不到位区域每次减2分,减完为止。	10	
	每天清除校园内未经许可随意张贴、悬挂的物品,保证校园的干净整洁。每天对露天桌椅、宣传栏、指示牌等室外公共设施进行保洁。每日做好消防设施及其他公共设施外表清洁干净、无积尘、污迹。 评分标准:满足要求得10分,每次检查发现一处不符合要求扣2分,减完为止。	10	
	定期清理化粪池,每月清理疏通沟渠和屋顶排水沟。 评分标准:满足要求得10分,未清理每次扣或清理不到位,每次每处扣2分,减完为止。	10	
	每天及时将垃圾桶内垃圾清运至指定的垃圾集中站点,确保垃圾集中站点地面干净整洁、无明显异味和蚊蝇滋生;垃圾桶每日清理一次,擦拭一次,垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。校园内垃圾日产日销,包括生活垃圾、非生活垃圾等各类垃圾。每年四季定期做好除“四害”。 评分标准:满足要求得15分,未及时清理垃圾,每发现一处扣2分;垃圾集中点地面不干净、有明显异味和蚊蝇滋生,每发现一处扣2分;未定期开展除“四害”工作,每发现一次扣3分;扣完为止。	15	
室内保洁	地面卫生必须每天清扫拖洗2次,并进行全天候保洁,达到地面无灰尘,无污迹。每周应对墙面、天花板、安全指示灯、各种标牌、指示牌、玻璃(内侧)擦拭和清理,确保无灰尘、污迹、蛛网;每日对玻璃门、窗台、窗框、开关进行擦拭,确保明亮、无灰尘、污迹、蛛网;每月对灯具、电扇进行擦拭等,确保明亮光洁、无灰尘、污迹;每日做好电梯保洁工作,每天清洁更换地毯;每日做好扶手、栏杆、桌椅工作,光洁、无灰尘、污迹;上课前擦净黑板、讲台,拖净讲台踏板,掏空课桌内垃圾。粉笔、黑板擦等教具及桌椅摆放整齐。 评分标准:满足要求得10分,每次检查发现一处不符合要求扣2分,减完为止。	15	
	公寓楼道及楼梯地面整洁无积垢、积水、无垃圾、无异味、楼梯扶手、护栏无积灰、无手印、楼内公共区域门窗玻璃明净,设施及标牌表面干净无积灰、楼内公共区域门窗玻璃明净,设施及标牌表面干净无积灰。 评分标准:满足要求得10分,每次检查发现一处不符合要求扣2分,减完为止。	10	
	每周需用药水清洗便器1次,每日擦拭洗手池、台面、龙头、镜面、隔断门、板、厕所干净整洁,厕所内投放卫生除味用品;随时清扫厕所卫生,确保厕所内无臭味、无积水、无污垢,保持坑、池、管道通畅,无粪便污水溢出,无积垢,厕纸篓每天及时倾倒。 评分标准:满足要求得10分,每次检查发现一处不符合要求扣2分,减完为止。	10	
	会议室、接待室、领导办公室的卫生专人负责,要求每日清拖1次,木质地板及大理石地面需用专业清洁剂保养,地面无污垢,室内家具每日擦拭1次,木质及皮质家具需用专业光亮剂擦拭,做到表面无灰尘,茶具及时清洗及消毒,茶具干净,并摆放整齐,果皮箱表面无印痕,垃圾不外溢,发现不能清洗等问题及时向管理部门汇报,会议室和接待室在每次使用前后均需进行彻底保洁,根据使用情及时做好保洁维护。	10	

	评分标准：满足要求得 10 分，每次检查发现一处不符合要求扣 2 分，减完为止。		
整改项目	出现问题及时反馈、限期整改。 评分标准：收到整改通知后，2 天以内未整改或未进行反馈的扣 3 分；整改通知中同一地方连续出现同样问题 2 次以上者扣 2 分；每月收到整改通知 3 次以上的扣 2 分。出现投诉，责任在物业管理方的，每次扣 2 分。扣完为止。	10	
合 计		100	

表4 绿化养护项目考核(占比10分)

考核内容	考核标准	考核分	得分
总体要求	绿化管理制度全面落实,档案资料完整、详尽,工作人员配备齐全,挂牌上岗。无违章占绿、无违法建设。秩序良好,无乱堆乱放、晾晒衣物现象。有防台、防冻措施,有对危树及时采取修枝、加固或申报更换等措施,遇灾害性天气及时组织进行抢扶。如遇暴风雨,容易发生树木倒、伏等情况,应及时或提前采取支架加固。植物群落进行合理养护,定期灌溉、松土,抗旱防涝,合理施肥,使植物季相分明,色彩丰富,生长茂盛,营造优美植物景观;树木及时修剪,无徒长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝;宿根植物及时翻种、断根,植物无死株。确保校园内绿化植物成活率95%以上,树木保存率100%。 评分标准:1.满足要求得15分,制度不全面,措施、档案资料不完整,每少一种扣2分;工作人员配备不齐全,该项总分15分全部扣除;遇灾害性天气因未及时做好防护措施造成数木倒伏或死株现象,每出现一项扣3分;扣完为止。2.校园内绿化植物成活率未达95%以上,每死亡1棵树未及时补种的,每发现1次扣3分。	15	
	加强病虫害的检查防治,以3月、5-6月9-10月根据不同病虫害发生的规律进行预防性的防治,降低病虫害发生;除正常施肥外,坚持春季、秋季不少于1次。 评分标准:满足要求得15分,少防治一次,扣3分,扣完为止。	15	
	乔灌木及地被植物的修剪应保证植株树冠丰满、骨架均匀,具有其功效要求的目的,如遮荫效果、观赏效果等;按照不同种类特性的养护要求,正确合理地修剪整形。花灌木每月整形修剪一次,每年切边二次。乔木类需定期检查并清除病枯枝、伤残枝,清除乔木第一个分枝点以下分蘖芽。树木无枯残枝、折裂枝、倒挂枝存在。并根据不同季节及时修剪的要求,矮灌木要每季度修剪整形。 评分标准:满足要求得15分。每次检查发现少修剪、清理一次扣3分;修剪未达到功效要求,每发现一处扣2分;树木有枯残枝、折裂枝、倒挂枝存在未及时处理的,每发现一处扣2分。扣完为止。	15	
树木、灌木、花卉、草坪等养护要求	了解草坪草科属,针对性地进行有效的养护管理。经常性地人工拔除草坪杂草和正确运用化控措施灭杀草坪内一年生和多年生恶性杂草相结合。根据草坪草属性要求及其生长状况及时剪割,剪草次数一年不少于4次。做到草坪生长茂盛,目视基本无杂草,无秃,保持草坪草一定要求的高度,做到黄土不裸露,保持叶面清洁,有整体观赏效果;保持草坪整洁、纯净度达到95%以上。 评分标准:满足要求得15分。每次检查发现少修剪一次扣4分,修剪不全面,每少修剪一处扣2分;有空秃或黄土裸露现象,每发现一处扣2分;杂草明显,每发现一处扣2分。扣完为止。	15	
	绿地附属设施完好、分布合理、放置整齐、保持清洁;绿地内道路、铺装地坪平整,无大面积破损、无积水、无淤泥。每棵树标明树种等相关内容,指示牌、禁令牌、宣传牌放置合理,醒目、完善、规范。 评分标准:满足要求得5分。绿地附属设施、树木指示牌等不完备,每发现一处扣1分;设施有损坏、不整齐,每发现一处扣1分;绿地内有大面积破损、积水或淤泥,每发现一处扣1分。扣完为止。	5	
	绿地整洁,地面卫生,无垃圾杂物,墙面无涂刻、无招贴。绿地内水体整洁卫生、无漂杂物、无杂生水生植物。垃圾日产日清,无卫生死角。加强对草坪(包括树木的枯枝、挂物)清理,时刻保持	15	

	绿化区的美观。 评分标准：满足要求得 15 分。绿地有垃圾未及时清理、清扫，每发现一处扣 2 分；绿地内水体不干净、有漂杂物或杂草未清除，每发现一次扣 2 分。扣完为止。		
	根据花卉品种种类及其生长习性，要求精心栽培和养护，根据花木不同生长时期和需肥、需水要求，满足其生长需求；根据自然条件和应用需求按不同季节保持花期花卉色彩效果，花区花棵无空秃现象存在。及时拔出杂草，按需进行浇水施肥。 评分标准：满足要求得 10 分。每次检查发现一次空秃现象，每处扣 2 分；杂草未及时清除的，每发现一次扣 1 分。扣完为止。	10	
办公室及会议花卉养护	办公室花卉数量要求：见方案清单；大的灌叶绿色植物（2 米以上）盆；中等灌叶绿色植物（1.5 米以上）盆；小型灌叶绿色植物（0.7 米以上）盆。要求每学期至少更换二次。承担全年大型会议及活动花卉、盆景植物的摆放。 评分标准：满足要求得 15 分。花卉数量发现少的，及时补种，每少一盆扣 1 分；盆栽更换不足二次，每少一盆扣 1 分。扣完为止。	10	
合 计		100	

表5 季度设施设备维修及会务服务项目考核表（占比15分）

考核内容	考核标准	考核分	得分
因服务提供方或服务人员责任造成的安全事故	每发生一次安全责任事故扣10分；	10	
因服务提供方或服务人员责任造成全校范围影响的事件或群体性事件	每发生一起影响恶劣的事件或群体性事件扣10分；	10	
在服务提供方或服务人员职责范围内，服务人员及时处理维修工作情况	因维修不到位或不及时造成安全责任事故的，每次扣10分；	10	
管理规范，文明服务，报修响应和沟通回访及时，施工规范，严守工作岗位，落实值班制度，做好值班记录，保障各项设备安全运行；	工作时间内统一着装，佩戴工作牌，人员配备足额、到位。每缺失一项扣2分； 人员不配合学校统一工作，行动迟缓，处置不当情况扣2分； 人员不服从部门管理的扣5分；不按预案处理，造成学校损失扣10分；	10	
按规定维修及更换设施，与专业维保单位沟通协调，监督维保方按照合同约定履行服务保养义务	设施设备损坏未及时向主管部门报损并应急维修的，每起扣2分； 未按规定维修各种设施、设备，每次扣5分； 未监督考核维保方的服务项目、服务内容和服务质量，每次扣5分；	20	
维修服务规范管理情况	巡查时发现维修不及时和不合格等情况，每次扣2分，通知后仍不及时处理或整改不到位的，每次扣3-5分；因工作疏忽或不注意工作方法被师生投诉，有投诉的每次扣3分，如造成较大影响的，每次扣6-10分；	20	
各类台账档案资料情况	工作日志、日常巡视、夜间值班巡视记录、维修回访、月度检查记录、每月员工安全技能培训记录、工程维修档案，按要求做好检查巡查做好记录并图文并茂，资料齐全，管理规范，资料齐全，管理规范，如不完整、不详细等每次扣3-5分；	15	
会务服务	1. 根据学校院办及相关部门要求做好学校会议室、报告厅等会议场所管理； 2. 按要求做好会议室开关门工作，做好会议期间场所布置、茶水接待等服务和保洁工作，并关好门窗； 3. 根据天气条件开关空调系统，协助维保企业做好定期检修； 4. 做好大型活动、重要接待的保障工作。 评分标准：满足要求得5分，每次检查发现一处不符合要求扣1分，减完为止。	5	