

河南工业贸易职业学院龙湖校区物业服务采购项目 委托合同

甲方：河南工业贸易职业学院

乙方：德信盛全物业服务有限公司

项目名称：河南工业贸易职业学院龙湖校区物业服务采购项目

项目编号：豫财招标采购-2023-973

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对河南工业贸易职业学院实行专业化、一体化的管理订立本合同。



一、单位基本情况

单位名称：河南工业贸易职业学院

座落位置：郑州市新郑市龙湖镇祥云路西段 76 号

二、委托管理项目及服务标准

(一) 管理内容：学院土地证（含围墙）内：校园内道路、图书信息中心、1-8 号宿舍楼、办公楼（含会议室）、综合楼、实训楼、1-3 号教学楼、报告厅、体育馆等公共卫生保洁、垃圾清运及水电维修（水电木暖维修、中央空调维护、高低压运行维护、供水管网维修、雨污水管网维保、化粪池维护、消防设施维护、电梯维护管理等）、锅炉（含茶炉）维护（冬季燃气锅炉运营、暖气管道维修等）、校园绿化养护等所有范围。

(二) 管理标准及要求（详见附件）

1、总体标准

- 1.1 建造干净、整洁的教学学习环境。
- 1.2 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。
- 1.3 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上、师生满意率 95%以上、有效投诉率低于 2%、有效投诉处理率 100%。

公共区域的卫生、绿化等受到师生好评。

2、分项管理要求（详见附件 1）

3、处罚标准（详见附件 1）



4、履行合同所必须的主要设备、工具（详见附件2）

（三）人员配置基本要求

一、项目经理及现场负责人

1、项目经理：50岁以下，本科以上学历及中级职称，具有《物业管理经理上岗证》或有相关专业上岗证，具有3年以上同岗位工作管理经验。

2、现场负责人：本科以上学历，具有企业人力资源管理经验。

3、爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

二、保洁员

60岁（男）以下、55岁（女）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，技术娴熟，具有一定的保洁工作经验。

三、宿舍管理员

60岁（男）以下、55岁（女）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

四、水电木暖维修人员

60岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的水电木暖维修工作经验（专职电工须具有高级电工证，能规范操作高低压设备）且具有相应的国家从业资格证。中央空调及电梯维护人员必须具备相应从业资质，并具备实际工作经验。

五、绿化养护人员

60岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的绿化养护工作经验（专职技术员须本科以上学历，须具有有害生物防治经验）且具有相应的国家从业资格证。

六、锅炉操作人员

60岁以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、工作耐心，具有一定的管理能力和同岗位工作经验，且具有相应的国家从业资格证。

三、甲方的权利和义务

1、与乙方公司议定管理计划，并监督执行。

2、对乙方管理实施监督检查。有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。有权对发现未按照合同约定履行的服务要求乙方及时整改。

3、有权要求乙方按双方约定的管理标准提供楼宇管理报告、人员出入登记、维修登记、物业上岗人员出勤情况等信息，有权查验物业费收支情况。



4、甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供管理用房、值班室。

5、如果甲方对乙方所提供的保洁、维修等服务质量有问题或不满意时，甲方有权利向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在规定的时间内仍不能改进的，甲方有权利延付部分的管理费用而不承担任何责任，直至乙方解决问题。

6、协助乙方做好相关管理工作、宣传教育、文化活动及驻场离场交接工作。

7、甲乙双方在合同期间所产生的一切纠纷，只能由甲乙双方解决，甲方不针对任何具体个人。

四、乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规政策、投标文件及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节并报送甲方备案。

2、按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运、绿化养护、水电维修等实行统一管理，以委托管理合同的有关规定执行。

3、向甲方提交的服务文件至少应包含如下内容：

3.1、本项目的工作实施计划及管理制度；

3.2、乙方所聘用人员的相关证明、健康证明、正常参保证明或意外险等留存资料，以便甲方随时检查；

3.3、各项应急预案，包含停水停电、电梯故障、消防应急预案、自然灾害及重大公共卫生安全事件等应急预案及处置措施。

4、乙方应提供物业上岗人员考勤设备(生物识别)，并保证物业人员上岗率不低于98%。

5、乙方有权对突发事件进行应急处理(如大风、暴雨等)，并及时报告甲方有关人员。

6、接受相关管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督和管理。

7、因乙方不履行职责，造成甲方财产损失，乙方承担赔偿责任。乙方员工在本合同约定范围内执行勤务时发生一切伤亡事故，由乙方承担所有责任及赔偿费用。

8、对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。



9、建立保洁、出入登记、维修登记等档案并负责及时记载有关变更情况。
10、加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。
11、乙方工作人员所有的工资及福利费用等由乙方承担。
12、乙方应如实提供所有工作、服务人员相关身份、相关证明和其它相关登记材料。

13、爱护各种设施，节约水电资源。如因乙方原因造成设施损坏或水电浪费等，一切损失均由乙方负责。

14、针对开学迎新、毕业与假期、重要会议、大型考试、军训、运动会及全校性比赛及其它重大活动，乙方应保证全员上岗，并无条件服从甲方调配，如人员不够需无条件加派人员，采取一切必要措施，提供专业优质服务，并保证达到学校及其他相关部门的要求。如乙方措施不到位，甲方可采取一切必要措施，达到学校及其他相关部门的要求。产生费用从乙方物业费中扣除。

15、乙方无偿提供拥有自主知识产权的智慧化后勤服务系统或平台，满足学生通过微信、APP 等进行报修、工单过程查询、乙方人员签到、校园信息发布等基本服务需求。

五、合同期限

本合同期限为 2 年，自 2023 年 11 月 24 日起至 2025 年 11 月 23 日止。

六、管理服务费用

1. 本合同服务费为人民币 8080000 元（大写：捌佰零捌万），支付方式：按月转账支付。乙方应于次月 5 日前提供完税发票，甲方签署付款凭证交付财务支付服务费。

2. 本合同费用采用包干制，包括保洁、绿化、维修、宿舍管理等成本、法定节假日的加班费用及费用法定税费和不可预见费等一切应尽费用，合同期限内不做调整。

3. 人员的工资标准必须按照招标文件约定、国家有关法律法规规定等。

4. 乙方为满足服务所需的各类工装、保洁及绿化工具（器械）等均由乙方负责配置。

5. 乙方维修学院土地证（含围墙）内所有建筑物、构筑物、设施设备所需设备、器材、维修工具等由乙方按照投标文件所列明细配备到位（见附件 2）并保证正常使用。



6. 乙方维修学院土地证（含围墙）内建筑物、构筑物、设施设备所需维修材料由甲方负责提供，乙方提供材料维修明细清单。

7. 园林所需工具、药品、肥料由物业公司承担，补种的树木等由甲方负责；甲方原有的工具提供给物业公司免费使用，物业公司负责保管和维护，损坏、丢失应赔偿。

8. 消杀、消毒等消耗品由物业公司承担。

9. 学校内所需安全、文明标示标牌费用由物业公司承担。

七、奖惩措施

1. 甲方每周不定时对乙方服务进行抽查，对发现的问题及时督促乙方进行整改。

2. 甲方每月对保洁、绿化、水电维修、秩序维护等进行考核检查，如达不到服务标准要求，甲方有权扣减当月服务费的 10%-30% 作为违约金。

3. 甲方对乙方进行的考核，若乙方连续两次低于标准的，甲方向乙方发出书面警告并督促整改；连续多次（三次及以上）低于标准的，乙方工作必须满足学校正常需求，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总费用的 30% 作为违约金。

4. 甲方不定时对乙方物业上岗人员上岗率进行抽查，如物业上岗人员上岗率低于 98%，甲方有权扣减当月服务费的 1%-5% 作为违约金。

八、违约责任

1、甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、有下列行为之一者，甲方有权单方解除协议。

A. 乙方未能完成履行协议内容，经过多次协商（三次及以上）不能整改者。

B. 随机抽查服务满意度低于 85% 的。

C. 因乙方原因发生重大安全责任事故的。

4、在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，如果解除合同，应提前两个月通知对方。否则，一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付违约金，违约金为年服务费总额的 10%。给对方造成经济损失超过违约金的，应给予补偿。



5、由于不可抗力的原因使合同不能正常履行，合同自行解除。

九、其它事项

1、在合同期限内，双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、本项目招标文件及乙方投标文件作为合同组成部分，乙方应按文件约定执行。

3、合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，双方应协商解决。

4、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的任意一方均可向甲方所在地人民法院起诉。

5、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

6、本合同附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

7、本合同自双方签章之日起生效。

甲方签章
代



乙方签章
代



签订日期 2022年11月24日



附件 1:

项目内容: 学院土地证(含围墙)内: 校园内道路、图书信息中心、1-8号宿舍楼、办公楼(含会议室)、综合楼、实训楼、1-3号教学楼、报告厅、体育馆、健康驿站等公共卫生保洁、垃圾清运及水电维修(水电木暖维修、中央空调维护、高低压运行维护、供水管网维修、雨污水管网维保、化粪池维护、消防设施维护、电梯维护管理等)、锅炉(含茶炉)维护(冬季燃气锅炉运营、暖气管道维修等)、校园绿化养护等所有范围。

一、管理内容

1、服务人员标准

序号	服务区域	岗位	服务内容	人数	备注
1	整体	项目负责人	项目整体运行	1	
		工程主管	设施设备运行、维护、日常维修	1	
		环境主管	校园整体环境维护	1	负责保洁、绿化整体管理
2	图书信息中心	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责区域内整体环境
		保洁员	公共区域保洁	20	
3	1-8号宿舍楼	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责宿舍楼区域
		保洁员	公共区域保洁	16	每栋不少于2人, 每年上班时按10个月计算, 寒暑假期间封楼
		生活老师	宿舍楼服务	24	每栋不少于3人, 每年上班时按10个月计算, 寒暑假期间封楼, 仅留值班人员
4	1-2号教学楼	保洁班长	区域内整体环境维护	1	负责教学楼、办公楼、综合楼、实训楼、体育馆区域
		保洁员	公共区域保洁	4	
5	3号教学楼(含报告厅)	保洁员	公共区域保洁	3	
6	综合楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	
		生活老师	宿舍楼服务	1	
7	体育馆公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	每年上班时按10个月计算, 寒暑假期间封楼, 仅留值班人员
		值班员	场馆值班	1	
8	办公楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	
9	实训楼公共区域保洁	保洁员	公共区域保洁	2	



10	校园公共环境	保洁员	公共区域保洁	6	负责校园室外区域
11	整体	垃圾清运	区域内垃圾清运	2	
12	整体	绿化员	绿化服务	9	
13	整体	综合维修	维修服务	15	其中水电维修服务 12 人，电梯专业维护 1 人，中央空调专业维护 2 人（专业人员有从业资格证）
14	整体	锅炉工	供暖季锅炉	4	仅供暖季期间提供服务
15	健康驿站	服务人员	健康驿站服务	4	须含医护人员 1 名
合计				123	

注：①寒暑假期间，除校园卫生、办公楼、综合楼等区域留守保洁及值班人员外，其他区域人员可视封楼情况及工作区域优化人员配置；

②图书信息中心电梯、冷暖空调等设备由物业公司安排专业人员进行管理及日常维护。

③学生洗衣机、充电站、免费网上报修系统、高层建筑物电梯维保年检等服务供应。

二、管理标准及要求

1、总体标准

- (1) 建造干净、整洁的教学学习环境。
- (2) 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。
- (3) 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上。

用户满意率 95%以上。

有效投诉率低于 2%。

有效投诉处理率 100%。

公共区域的公共卫生等受到好评。

从事保洁、绿化等管理人员配置符合采购单位要求。

2、分项管理要求

(1) 图书信息中心

公共区域（大厅、走廊、楼梯间、电梯间、洗手间、茶水间、公共教室、会议室、地下车库等）保洁及垃圾清运，服务面积 4.1 万平方米。

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	2 次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘



	门口台阶的清扫	2次/日保洁	洁净、无灰尘、无污迹
	门口扶手的清洗及保洁	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、无污迹
	大厅顶棚	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃（2米以下）	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
楼梯间	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	
暖气片管道	暖气片管道的掸尘、	2次/周	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	
电梯间	地面、厢壁面、按键	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周消毒	无臭味
公共教室 会议室	地面、窗户	2次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	窗帘	1次/周掸尘、去污	洁净、无蛛网、无灰尘
地下车库	地面	2次/日拖洗保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	管道及消防设施	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、无污迹
	灯具	擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
垃圾清运	公共部分及学生倾倒垃圾收集、清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3



(2) 宿舍楼

① 公共区域卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃（2米以下）	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3
痰桶	痰桶外壁	1次/日刷洗	
暖气片管道	暖气片管道的掸尘、	2次/周	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
消防栓	擦拭及消防栓的擦拭	擦拭、掸尘	
公共卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	刷洗、消毒	干净、无污迹
	卫生间空气	1次/周擦拭	无臭味

② 垃圾清运标准

垃圾清运	公共部分及学生倾倒垃圾收集、清运	3次/日清运 1次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3
------	------------------	------------------------	------------------------

③ 生活老师管理服务质量标准（每栋宿舍楼宿管老师 24 小时在岗）

项目	内容	标准
----	----	----



楼管 服务 质量 标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件
	服务要求	1、宿管 24 个小时值班，坚持来访登记制度，未经允许的人员不得随意进入宿舍楼。 2、不出现因宿舍管理员工作失职造成甲方被盗事件。 3、因宿舍管理员工作失职造成学生伤亡的，所有损失及赔偿由乙方负责。 4、巡视楼宇防盗、消防、安全设施及安全用电等情况，保证宿舍区的安全。 5、宿舍空调的使用管理，电卡、遥控器等的发放保管。 6、设立报修点，经常巡视检查，不影响学生正常学习、休息。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人
	工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内

④ 水电木暖维修服务标准

1) 维修服务范围:

1.1. 学生宿舍楼的水电木暖维修、假期值班，水电木暖维修人员至少三名(24小时值班)。

2) 维修服务标准:

2.1. 维修范围:

- a. 学院宿舍楼的上下水、电、门窗、家具、宿舍公用设施等项目的维修。
- b. 配合学院假期维修计划及大批床、桌椅等项目的维修更换。

2.2. 维护维修标准:

a. 派专人接听维修受理电话，所受理的维修项目在 2 小时完成，因特殊原因不能完成时，要约定时间上门维修；维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况，后期不定时巡查。



b. 每天有人巡视,保证学院宿舍楼上下水、电、门窗、空调及附属设备使用完好率达到96%以上。每晚安排夜间值班人员,及时处理有关水电问题。

c. 遇特殊情况,根据学院要求按时,保质完成工作。

(3) 教学楼、报告厅、体育馆、实训楼、办公楼、健康驿站等保洁及校园绿化

① 卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃(2米以下)	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印
	墙壁	1次/周掸尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
步梯	步梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	步梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶痰桶	垃圾桶	2次/日倾倒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过2/3
	痰桶外壁	1次/日刷洗	
暖气片管道消防栓	暖气片管道的掸尘、擦拭及消防栓的擦拭	2次/周、擦拭、掸尘	无蜘蛛网、无积尘、无灰尘
卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物



	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁刷洗、消毒	洁净、无干便、无尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	1次/周擦拭	干净、无污迹
	卫生间空气		无臭味
会议室	桌椅、地面、窗户、窗帘	每周不低于2次擦拭保洁，会议前临时保洁	洁净、无污迹、无异味

② 楼宇管理（生活老师、体育馆值班老师）服务质量标准

项目	内容	标准
楼管服务质量标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件
	服务要求	1、登记有效证件迅速、准确。 2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件 3、因楼宇管理员工作失职造成学生伤亡的，所有损失及赔偿由乙方负责。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。 3、处理问题，讲原则、讲方法，以理服人
	工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内
	其他	1、每个楼宇的垃圾桶至少每周清洗一次。 2、每年暑假要对楼内每层的便池进行刷酸、洗手池的清洗、门、墙上的纸、地面的卫生、及负责的公共卫生打扫干净，门、窗、电源关好。 3、假期期间洗手间、卫生间、走廊及体育馆各处门窗、电源关好。 4、安装有电梯的楼宇，管理员应尽职尽责，每日多次巡查电梯运行情况，遇见紧急情况及时联系有关部门处理。

③ 校园垃圾清运服务标准



校园垃圾清运	校园道路上公共垃圾桶	不定时清运	垃圾桶内垃圾达到 2/3 容量及时清运
--------	------------	-------	---------------------

④ 绿化基本要求及质量标准

1) 乔木养护管理标准：

- 1.1. 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。
- 1.2. 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪（3 米以下）。
- 1.3. 及时剪去干枯枝叶和病枝。
- 1.4. 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。
- 1.5. 及时补植（树干直径 20cm 以下，不需要动用机械设备的），力求苗木、规格等与原有的接近。

- 1.6. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

2) 花灌木养护管理标准：

- 2.1. 生长势正常，无枯枝残叶。
- 2.2. 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。
- 2.3. 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。
- 2.4. 及时防除杂草。
- 2.5. 及时补植（单个区域面积在 10 m²以下），力求种类、规格等与原有的接近。

- 2.6. 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3) 绿篱、养护管理标准：

- 3.1. 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于 2 次。
- 3.2. 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。
- 3.3. 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4) 草坪养护管理标准

- 4.1. 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。
- 4.2. 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达≥90%，杂草率≤5%，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种（单个区域面积在 10 m²以下）。
- 4.3. 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。



- 4.4. 草坪的留茬高度、修剪次数因草坪草种类、季节、环境等因素而定。
- 4.5. 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。
- 4.6. 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。
- 4.7. 及时进行病虫害防治，清除杂草。
- 5) 补植所需乔木、灌木、花卉、草坪等绿化苗木以及养护所需肥料、药物等由学院负责。

(4) 水电木暖服务内容及标准

① 水电木暖维修服务标准

1) 维修服务范围：

- 1.1. 学院的水电木暖维修、高低压运行维护、供水管网维修等。
- 1.2. 学院紧急情况下的水电抢修等。
- 1.3. 学院交派的其他任务。

2) 维修服务标准：

2.1. 维修范围：

- a. 学院的水电木暖、中央空调、电梯等巡视、维修、假期值班等。
- b. 学院高低压设备的巡视、运行、维护等。
- c. 学院供水管网的巡视、维护等。
- d. 学院紧急情况下的水电抢修等。
- e. 学院交派的其他任务。

2.2. 维护维修标准：

a. 派专人接听维修受理电话，所受理的维修项目在 2 小时完成，因特殊原因不能完成时，要约定时间上门维修；维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况，且后期不定时巡查。

b. 每天早晚安排人员巡视，保证学院各处上下水、电、门窗及其他设备使用正常。

c. 学院高低压设备每日巡查并记录运行情况，出现故障及时解决，保证学院高低压设备完好。

d. 学院供排水管网定期检查，及时发现问题并处理，不得影响学院正常的用水供应。



- e. 遇特殊情况, 根据学院要求按时、保质完成工作。
- f. 水电木暖维修人员至少三名人员 24 小时值班。

② 中央空调、暖气维修服务标准

1) 维修服务范围:

- 1.1. 学院的冬季燃气锅炉运营、暖气管道维修等。
- 1.2. 学院紧急情况下的暖气抢修等。
- 1.3. 学院中央空调的运行、维护、管理等。
- 1.4. 学院交派的其他任务。

2) 维修服务标准:

2.1 维修范围:

- a. 学院的中央空调和燃气锅炉（冬季供暖期）的正常运营及维护等。
- b. 学院中央空调和暖气管网的巡查、维修等。
- c. 学院紧急情况下的中央空调和暖气抢修等。
- d. 学院交派的其他任务。

2.2. 维护维修标准:

- a. 派专人 24 小时操作中央空调和锅炉运行, 保障制冷、供暖正常、中央空调和锅炉运行正常。
- b. 派专人接听维修受理电话, 所受理的维修项目在 1 小时完成, 因特殊原因不能完成时, 要约定时间上门维修; 维修完成后应及时与报修人共同检查维修情况, 且后期不定时巡查。
- c. 每天早晚安排人员巡视, 保证学院中央空调和各处暖气供应正常。
- d. 出现紧急情况时, 应集中人员及时处理。
- e. 遇特殊情况, 根据学院要求按时、保质完成工作。

③ 补充:

- 1) 每个楼的上下水、电、门窗等至少每日巡查一次。
- 2) 每年暑假根据学院安排集中检查各处水电设备完整性, 并及时更换。
- 3) 每日(含节假日)安排至少一位夜间值班人员接听维修电话并及时处理。

(5) 健康驿站服务

辅助学校“健康驿站”为学校提供全方位健康服务, 具体包括:



1. 医护人员全天值班值守，综合提供健康咨询、体温监测、饮食及用药建议、心理咨询等服务。

2. 医护人员要求：①具备医学的基础护理知识；②具备护理和维护师生健康的培训和能力；③具备及时提供药物、健康指导和健康咨询的能力；④具备实施师生医学健康检查、健康素质测评及健康报告的能力；⑤具备开展健康教育的能力；⑥具备实施各项社会性健康服务的能力；⑦具备与师生沟通的能力。

3. 根据个人需要和医护人员建议，为入住人员提供自费购买适量基本药物服务。

4. 定期开展各区域消毒保洁等服务工作。

三、人员配置基本要求

一、项目经理及现场负责人

1、项目经理：50岁以下，本科以上学历及中级职称，具有《物业管理经理上岗证》或有相关专业上岗证，具有3年以上同岗位工作管理经验。

2、现场负责人：本科以上学历，具有企业人力资源管理经验。

3、爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

二、保洁员

60岁（男）以下、55岁（女）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，技术娴熟，具有一定的保洁工作经验。

三、宿舍管理员

60岁（男）以下、55岁（女）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的管理能力（从事过教育工作者最佳）。

四、水电木暖维修人员

60岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的水电木暖维修工作经验（专职电工须具有高级电工证，能规范操作高低压设备）且具有相应的国家从业资格证。中央空调及电梯维护人员必须具备相应从业资质，并具备实际工作经验。

五、绿化养护人员

60岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的绿化养护工作经验（专职技术员须本科以上学历，须具有有害生物防治经验）且必须具有相应的国家从业资格证。



六、锅炉操作人员

60 岁以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌端正、工作耐心，具有一定的管理能力和同岗位工作经验，具有必须相应的国家从业资格证。

四、物业管理服务处罚标准

1. 物业服务人员

岗位	违规情况	处罚标准
保洁人员	空岗、脱岗、消极怠工、维修质量多次不合格者、与师生发生争吵、打骂等甲方检查发现未履行服务标准的	第一次：警告，违规人员书面检查； 第二次：每人次扣除乙方服务费 500—1000 元； 第三次：甲方有权督促乙方更换违规人员
楼管（生活老师）		
秩序维护人员		
水电维修人员		
绿化人员		

2. 凡发生学生、教师投诉事件经查实属乙方责任的，每人次扣除乙方服务费 500—1000 元。

3. 其它未能履行服务标准者，由甲方书面通知后，必须按照要求立即整改，并扣除乙方服务费 500—10000 元。

4. 由于物业公司原因造成甲方重大损失或对学院造成不良影响的，甲方视情况严重程度扣除乙方服务费 10000—100000 元，乙方并承担甲方所有损失。



附件 2:

物业服务监督考核测评体系（试行）	
测评项目	测评内容
值班	值班人员配备到位,人数达不到合同要求的,每例扣 10 分。工作期间着制服,坚守岗位。(衣着不整,如穿短裤、背心等;行为不雅,如坐在桌子上、腿翘在桌上等,发现一例扣 0.5 分)
	服务态度要求做到文明礼貌、谈吐文雅。(与其他工作人员、老师或学生发生争吵的发现一例扣 2 分,不听劝阻、态度极其恶劣,或有打架等冲突的扣 10 分,并建议清退相关责任人)
	大件物品、电脑进出登记本、维修登记本、消防巡检记录本、辅导员进宿舍登记本等记录要规范填写,及时记录,无漏登、漏报情况。(发一例登记不实情况扣 0.5 分)
	值班期间如有打瞌睡、喝酒、打牌、看书、看报、乱写乱画、看电视、玩电脑、玩手机、绣十字绣等发现一例扣 1 分。
	值班期间严格履责,责任到位。(发现有小商贩进入宿舍楼推销商品,张贴广告的;非本楼学生或他人进入不闻不问的,发现一例扣 1 分,情节严重或造成投诉或其他结果的扣 2 分)
	管理服务人员 24 小时值班,编排管理服务人员 24 小时值班表,主管人员联系方式报公寓管理中心,以备紧急事件联系,24 小时值班不因双休与节假日而中断。(发现有脱岗、找人替岗的发现一例扣 2 分)
	未按规定时间开、锁楼门的;晚上封楼后不登记学生晚归或态度恶劣拒绝开楼门、封楼后学生特殊情况(如就医等)延迟开楼门的发现一例扣 3 分。
	未经校方同意,私自允许外来人员或由本校、本公司人员带领的外来人员进楼参观或留宿的,发现一例扣 3 分。
	严禁私自兜售商品和其他营利性行为,宿舍卫生检查过程中,发现学生宿舍内有出售商品行为不制止不及时上报,发现一例扣 2 分。物业公司员工私自兜售商品和其他营利性行为发现一例扣 3 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的,扣 10 分并予以赔偿并罚款,情节严重的建议清退。
	积极配合学校相关工作,定期更换宣传板报,有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、打麻将、饲养宠物;做好安全巡查,严格按照《学生公寓卫生检查评比标准》进行卫生检查、打分,要求公平公正、按时张贴并统计成绩。如有弄虚作假、徇私舞弊、有失公平行为的发现一次扣 1 分。
	值班室不得留宿其他亲属,值班期间不允许在工作岗位带小孩、照顾亲属。发现一例给予警告并扣 1 分。



	每天做好消防设施检查、登记；发现缺失、损坏及时上报，保持消防通道畅通。无检查记录、上报不及时的发现一例扣 2 分。
	及时发现和处理安全隐患；做好消防安全第一责任人，应急状况第一责任人，紧急情况及时通报、发现问题第一时间到场处理，有见义勇为、拾金不昧行为的予以表扬。接受师生投诉和求助，主动回答用户的询问。
保洁	每天公共区域（包括公共卫生间）地面上下午各拖一遍，不因双休、节假日而中断。没按要求完成的，发现一例扣 1 分。
	地面干净无污渍、垃圾、痰渍、烟蒂、无积水。发现一例扣 0.5 分。墙面、楼梯间、楼梯扶手干净无污渍、无蜘蛛网、无乱写乱画、小广告、无废品堆积发现一例扣 0.5 分。
	公共卫生间、洗手间、阳台无积水、干净无污渍、无臭味、无杂物、过滤箱无垃圾，公共平台无垃圾发现一例扣 0.5 分。
	公共门、窗、玻璃、无污渍，保持光洁明亮，垃圾桶、泔水桶、消防箱保持清洁发现一例扣 0.5 分。
	垃圾及时清运无积存、垃圾箱四周干净无垃圾。发现一例扣 2 分。
维修	维修 24 小时响应、不因双休、节假日而中断；如因双休、节假日维修不及时影响学生正常生活，发现一例扣 2 分。
	服务人员做到文明礼貌、谈吐文雅、称呼得当，不得与学生发生冲突。发现一例扣 5 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 10 分并予以赔偿，情节严重的建议清退。
	对楼宇内的供水系统、供电设施、公共设施进行巡查发现问题及时维修；未及时维修的发现一例扣 1 分。
	小型维修当天报修，10 分钟相应，当天完成，没按要求完成的发现一例扣 2 分。
	大型维修要告知学生并积极抢修，如没有告知学生，维修拖沓发现一例扣 3 分。

注：

- 1、每月由学院对物业服务单位进行考核，每扣 1 份其服务费相应扣除 100 元；扣款经双方确认后，直接从当月服务费中扣除。
- 2、《物业服务监督考核测评体系（试行）》与《物业管理服务处罚标准》配合使用。



附件 3:

履行合同所必须的主要设备、工具

序号	名称	数量	用途	备注
1	台式电脑	2	行政管理	
2	打印机	1	行政管理	
3	对讲机(含更换电池)	5	安全服务	
4	办公五常	10	安全服务	
5	行政办公类低值易耗品	10	行政管理	
6	劳保用品	20	行政管理	
7	更衣柜	2	行政管理	
8	员工工装	118	行政管理	
9	套丝机	1	工程维修	
10	电焊机	1	工程维修	
11	手动套丝扳手	2	工程维修	
12	氩弧焊机	1	工程维修	
13	喷灯	1	工程维修	
14	弱电寻线器	1	工程维修	
15	强电寻线器	1	工程维修	
16	工作台	2	工程维修	
17	高压工具柜	1	工程维修	
18	高压清洗机	1	工程维修	
19	水钻	1	工程维修	
20	手提式水钻	1	工程维修	
21	电动马丁枪	1	工程维修	
22	曲线锯	1	工程维修	
23	电动扳手	1	工程维修	
24	电豹子	1	工程维修	
25	台钻	1	工程维修	
26	升降梯子	2	工程维修	
27	烟感测试枪	1	工程维修	
28	灭火服	5	安全服务	
29	砂轮机	1	工程维修	
30	临时污水泵	2	工程维修	
31	线轴	3	工程维修	
32	穿线器	1	工程维修	
33	电镐	1	工程维修	
34	平板车	2	工程维修	
35	网络测线器	2	工程维修	
36	PM2.5 检测仪	1	工程维修	
37	冲击钻	2	工程维修	
38	倒链	1	工程维修	
39	测距仪	1	工程维修	



40	红外线水平仪	1	工程维修	
41	台虎钳	2	工程维修	
42	有害气体探测仪	1	工程维修	
43	维修工具箱	12	工程维修	
44	洒水车	1	环境维护	
45	扫地车	1	环境维护	
46	打药机	1	环境维护	
47	吸尘器	1	环境维护	
48	浇水泵	1	环境维护	
49	割草机	1	环境维护	
50	垃圾清运车	1	环境维护	
51	三轮车	2	环境维护	
52	平板车	1	环境维护	
53	高压水枪(含电机)	1	环境维护	
54	人字梯	2	环境维护	
55	升降平台	1	环境维护	
56	扫雪工具	10	环境维护	

