

绥德县高级中学

2025 年物业管理服务项目合同

甲方：绥德县高级中学

乙方：陕西泽宇茂物业服务有限公司

签订日期：2025 年 2 月

签订地点：绥德县高级中学

绥德县高级中学 2025 年物业服务外委项目

甲方：榆林市绥德县高级中学

乙方：陕西泽宇茂物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，通过公开招标方式，甲方将绥德县高级中学 2025 年物业管理服务外委项目委托给乙方实施，双方就合同管理及服务范围事宜，协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 服务地点

绥德县高级中学指定地点

第二条 项目服务范围

2.1 学校基本情况

绥德县高级中学（绥德中学高中部）建筑面积 122767 m²。主要建筑包括教学楼 3 栋、综合楼、艺术楼、餐厅、学生公寓楼 2 栋、教师周转房、档案馆、图书楼、风雨操场、地下车库等。

1、教学楼：教学楼 3 栋，每栋 5 层，每层 5 个教室，可提供 72 个教学班，3600 个学位；

2、综合楼：综合楼 1 栋（9 层），设有实验室 22 间，办公室 123 间，计算机房、美术室、音乐室等功能部室 32 间；

3、餐厅：餐厅 1 栋（2 层），可满足全校师生同时就餐；

4、学生公寓：公寓楼 2 栋，每栋 6 层，其中男生公寓 218 间，女生公寓 177 间，每栋配有洗澡间，每层配有活动室 1 间、集体卫生间 1 间，每间宿舍配有单独卫生间

5、体育场：体育场面积 19561.58 平方米，设环形跑道 400 米，篮球场地 7 个，足球场地 1 个，各种运动设施设备齐全。

2.2 服务内容及要求

1、物业服务内容包含提供综合管理、秩序维护及共用部位的日常维修养护。

2、管理、共用设备设施运行维护管理、公共区域卫生保洁、宿管服务等。

3、物业公司要协助学校做好物业运营的保障，共同建设和谐、平安校园。

4、安保服务工作，夜间巡逻执勤工作，门岗的守卫及负责进出车辆人员日

常登记工作；

5、合同约定或甲方临时指派的其他服务。

2.3 服务总的要求

1、构建安全、整洁、温馨、和谐校园为目标，努力打造校园物业服务典范。

2、推行项目经理责任制，构建共管模式，实行“服务报告制定”。

3、按需设岗，精干配置，整合后勤服务资源协同应对项目需求、优化服务。

4、设置全天候的咨询、投诉、报修、救助等服务的综合受理平台，有效延伸服务时空。

5、秉持服务育人的宗旨，倡导人文关怀、推行亲情服务。

6、各类突发应急预案齐备并组织日常演练，出现突发事件及时启动相关预案。

第三条 服务质量

3.1 乙方执行合同约定的物管和行政事务的质量要求和标准，甲方对乙方服务的满意率须达到 75%。

3.2 严格按照绥德县高级中学物业管理相关制度进行工作，乙方服务质量达不到约定的标准时，甲方将按照有关规定进行考核。

第四条 合同总价及结算方式

4.1 合同总价为 2845840.56 元/年，（大写金额：贰佰捌拾肆万伍仟捌佰肆拾元伍角陆分）；月合计：237153.38 元/月（大写：贰拾叁万柒仟壹佰伍拾叁元叁角捌分），含物业管理费用、服务人员的工资、大小劳保、福利、保险、工装费、培训费、管理费等完成合同项目内容的一切费用。

4.2 结算方式

本合同付款采用月度付款方式，按每月结算一次。每月 15 日由乙方根据填报申请单、考核单和正规的结算票据，办理相关手续。

支付前，乙方需提供正规的服务费增值税发票。甲方在收到符合甲方要求与支付款项等值金额的发票后，于 5 个工作日之内向乙方指定的账户完成支付（注：如遇特殊情况，甲乙双方根据实际情况约定付款时间）。

4.3 本工作项目合同采用总价承包合同，在合同期间不因劳动力等市场因素变化而变动，合同签订后，除合同另有约定外，价款一概不予调整。

4.4 履行过程中，对新增加或减少的服务项目，相应费用按同岗同酬的基本原则，由双方另行商定，并按照合同约定的费用核算方式进行增减调整或变更价

款金额。

第五条 服务期限

本合同有效期限从 2025 年 02 月 1 日至 2026 年 01 月 31 日，服务期限为暂定 1 年。本项目在合同期满前，采购人将对中标人进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

第六条 安全

安全总则

乙方应当坚决贯彻执行国家、主管部门、所在地各级及其主管部门、甲方规章制度关于安全生产的一系列法律、法规、条例、标准、规定和决定等规范性文件和操作规程，应当采取一切必要措施和手段强化安全管理，提高安全水平，确定严格的安全工作秩序，保证乙方工作人员在合同履行过程中的安全与健康，并确保本项目的顺利实施。

第七条 组成合同的文件

8.1 组成合同的文件包括：

- (1) 本合同书及附件；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招投标文件；
- (4) 澄清、承诺及其附件；
- (5) 双方达成的招标澄清及对本合同条款的修正、补充文件；
- (6) 与本合同有关的其它文件。

8.2 上述文件应互为补充和解释，如有不清或互相矛盾之处，以前款所列顺序在前的文件为准。

第八条 甲方权利义务

1. 审定乙方制定的物业管理服务工作计划、年度管理计划。
2. 负责制定乙方的工作内容、工作标准及要求。
3. 负责制定和修订各项管理制度、规定及考核实施细则等。
4. 检查监督乙方履行本合同服务或管理工作的实施及制度的执行情况，有权对乙方服务工作中出现的问题提出质询，并要求乙方限期改正。
5. 有权对乙方提供的服务及管理人员进行审查，对不符合甲方要求的，乙方应无条件更换；有权对乙方各项服务工作质量和费用成本控制，进行全面监督

检查和考核，考核款项从甲方支付给乙方的当月服务费中扣除。

6. 有权对乙方执行安健环政策的情况进行监督考核。
7. 审查乙方提出的财务预算及决算。
8. 有权本着提高服务水平角度对乙方的服务工作提出意见及建议。
9. 有权对乙方提出的合理化建议进行采纳、使用。
10. 对乙方所呈报的问题及时给予答复。
11. 承担项目范围内设备、设施日常维修维护所需配件、材料费用，并提供所需的工器具。
12. 在合同期内，负责项目的相关经营手续、内外沟通和日常周边关系的协调处理工作。
13. 甲方有权对乙方安排临时性的突击工作。
14. 根据约定及时结算和支付服务费用。
15. 为乙方提供合同履行范围内必要的服务条件及必要的办公场所。
16. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。
17. 协助乙方做好物业管理工作和员工的培训、教育活动。
18. 如乙方人员严重违反国家法律、法规、严重违反甲方规章制度或存在偷盗等不良行为，解聘其违法违规人员，由乙方重新补充人员；情节特别严重的可解除或终止与乙方的合同关系，由此造成的一切后果由乙方全部承担。
19. 甲方负责采购所有维修所需要的水、暖、电、气、消防等耗材、材料及配件。采购的零星耗材和设施维修、维护材料应提供出厂合格证，保证其质量合格；乙方根据甲方的要求提供维修人员，对所有维修项目进行及时维修维护，保证其所有的设施设备运行正常。
20. 乙方服务过程中，甲方满意率达到 75%，服务率不达标，责令乙方在规定的期限内整改，如未达标，甲方有权扣除本月相应费用。
21. 甲方根据乙方服务提供所需耗材。

第九条 乙方权利义务

1. 按照合同约定获得服务费用。
2. 乙方必须遵守甲方的各项管理规章制度，保守甲方的商业和行政秘密，接受甲方的考核管理。
3. 乙方必须严格执行甲方下发的《榆林市物业管理办法（试行）》。

4. 负责所需所有管理及服务人员的统一派驻、招聘、培训、教育、岗位分配、工资发放、保险的交纳、考勤考纪、奖励、处罚、辞退、休假安排等。

5. 按照合同的服务范围、内容和人数要求，合理安排人员，科学地制定各管理项目的内部机构设置、人员编制等，保证机构设置合理，人员精干，所有管理及服务人员均持证上岗。

6. 根据甲方的授权和有关法律法规及本合同的约定，在物业服务区域内实施管理，实行经甲方审定通过后的物业管理制度。

7. 对服务或管理人员进行管理教育，有义务教育所属员工遵守甲方有关规定及国家法规。

8. 项目经理每周负责主持召开周例会，安排一周工作，并将重要会议内容及时与甲方沟通。

9. 对甲方人员违规行为，乙方有权根据情节轻重，采取劝阻、制止等措施；对于服务当中出现的投诉、事故，乙方有权自行处理，对于重大问题需向甲方呈报处理意见。

10. 乙方经营期间所涉及的全部设施、设备、器具、机械、车辆等固定资产产权属于甲方。在合同有效期内，乙方不得遗失、变卖或毁坏前述财产；乙方原因导致财产遗失、变卖或破坏、损毁的，乙方应照价赔偿或重新购置调换。

11. 乙方应牢固树立安全第一的生产意识，认真抓好防火、防盗、防中毒工作，积极组织员工学习掌握消防知识及消防器材的使用，确保安全。

12. 乙方必须提前报维修计划，制定维修所需的配件、耗材等提前上报甲方。

13. 合同履行过程中，因乙方管理不善或其服务、管理人员的自身原因等造成的一切人身伤害、交通、设备等安全事故，由乙方自行承担责任和经济损失，甲方概不负责。

14. 乙方应根据安全规程制定可行、安全的措施，并严格按照国家《安全操作规程》实施，避免事故发生。

15. 乙方人员佩带甲方制作的证件仅用于出入大门及相关场所，不得挪用、出借、出租。

16. 乙方人员离职应及时通知甲方，因乙方延迟通知给甲方造成的经济损失和影响，乙方应承担全部责任。

17. 乙方应根据双方约定的服务范围、要求、安排，及时完成任务。

18. 乙方负责整个物业服务工作过程中服务人员的劳动监督及不同岗位人员劳动保护用品的采购与发放，相关标准应符合国家及行业相关法律法规规定。

19. 乙方不得将合同项目部分或全部工作和服务委托给第三方实施，同时不得将合同权利转让给第三方。

20. 乙方负有维护甲方合法权益的义务，且该义务不因其他事项而免除。

21. 负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告。

22. 对本项目的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本项目内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。

23. 乙方在服务过程中，相应岗位必须造册登记，甲方随时查阅。

24. 本合同终止之日起七日内，乙方应移交项目管理权，从甲方委托范围内撤离其所属的全部人员，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作。

第十条 监督考核

11.1 乙方应按照合同约定全面、规范、保质地提供服务，甲方根据合同约定的标准进行考核，督促乙方不断提高服务质量。

11.2 乙方应及时处理甲方职工的要求和投诉，为甲方职工提供轻松愉快的生活环境。

11.3 发现服务质量问题，乙方必须立即纠正，甲方视其情节对乙方进行批评教育或处以考核罚款，直至解除或终止本合同。

11.4 甲方定期开展服务满意率调研活动。

11.5 甲方有权定期或不定期对环境卫生、安全、缺陷处理等进行检查。

11.6 乙方须配备具有餐饮管理实践经验的管理人员，并提供相关证明材料，管理人员业务技能不能满足甲方要求时应及时更换或外出培训以提高业务管理水平，直至达到甲方要求。

第十一条 不可抗力

12.1 不可抗力是指，在合同生效后任何一方受到诸如战争、严重火灾、洪水、台风、暴风雪和地震等不可抗力因素的影响，遭受不可抗力一方不能预见、不能避免的并且采用一切合法措施不能克服的情况。

12.2 遭受不可抗力一方应在不可抗力事件发生后五日内通知另一方，通知还应把不可抗力情形以及不可抗力对合同工作可能造成的影响情况等情况报告给对方。遭受不可抗力的一方应在发生不可抗力后十日内向对方提供有效的证明

文件。负有通知义务的一方因怠于通知或迟延通知应承担相应的违约责任。

12.3 遭受不可抗力影响一方应当及时采取一切可能的措施减少和避免不可抗力的影响。未采取适当措施，致使损失扩大，应当就扩大损失或额外影响承担责任。

12.4 如果发生不可抗力事件，遭受不可抗力一方仅可因不可抗力阻碍迟延履行合同，并且一旦这种阻碍履行合同义务的不可抗力消失、减弱、排除时，遭受不可抗力一方应当立即恢复履行合同义务。本合同如因不可抗力必须进行修改时，乙方保证任何改变将不会免除或减少乙方在本合同中应承担的义务，不影响或不侵犯甲方在本合同项下享有的权益。

12.5 尽管发生不可抗力，但这种不可抗力不直接阻碍履行合同或履行合同部分义务时，声称遭受不可抗力阻碍的当事方不能因此免除迟延履行合同义务或合同部分义务的责任。

第十二条 合同解除

13.1 乙方未按合同约定进行服务或者服务质量不符合合同要求，情节严重或造成严重后果的，甲方有权解除合同。

13.2 乙方严重违反甲方的安全生产相关的管理制度，并拒不按照甲方要求进行整改的，或因乙方原因造成人身安全、财产损毁等事故的，甲方有权解除合同。

13.3 未经甲方事先书面同意，乙方擅自将本项目部分或者全部工作转由第三方承担，甲方有权解除合同。

13.4 法律规定或严重违反合同约定的其他情形。

第十三条 违约责任

14.1 乙方未按合同约定开展服务工作，或迟延履行义务，或服务质量不符合合同约定的，甲方按合同及附件予以考核。

14.3 合同履行期间，乙方不遵守安全生产的法律、法规、条例、标准，或不遵守有关操作规程，或不遵守甲方的规章制度，或不遵守现场安全作业规范等规范性文件，发生事故造成损失的，概由乙方负责并赔偿所造成的一切损失。

14.4 乙方采购设备、材料、配件和安装不符合技术规范的，或者擅自更换采购的材料、设备和配件的，甲方有权要求乙方重作。

14.5 合同终止后，乙方不移交项目管理权，或不撤出管理区域，或不移交

有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付 1000 元违约金，由此造成的损失超过违约金的，乙方还应赔偿。

14.6 乙方无正当理由提前终止合同的，以合同总价款的 5%作为违约金承担违约责任，造成甲方损失超过违约金的，还应给予赔偿。

14.7 其他违约情形按照本合同其他条款，并结合法律、法规、规章等规定进行确定并处理。

第十四条 争议及解决

15.1 凡因本合同引起的或者与本合同有关的任何争议，甲乙双方首先应当通过友好协商予以解决。如不能协商或者在协商开始后三十个工作日内仍不能就争议的解决达成一致意见，甲、乙均同意由甲方所在地的人民法院进行管辖，依法诉讼。

15.2 任何一方按照本合同约定将争议提交裁决时，除争议事项外，各方应继续履行各自在合同项下的义务。

第十五条 其他

16.1 合同终止后，在新的物业管理机构接管本项目之前，乙方应当按甲方的要求继续为甲方提供物业管理服务，甲方也应继续按合同约定的方式、条件和标准支付价款。

16.2 为维护公众切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，甲、乙双方按有关法律规定处理。

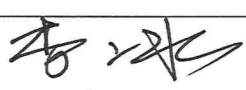
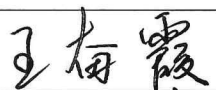
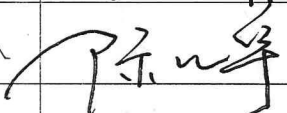
16.3 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等各种非乙方原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担相应的责任并作善后处理，同时乙方有义务协助甲方向责任方追究责任。

16.4 本合同之附件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等效力。

16.5 本合同未尽事宜，由双方另行协商确定。双方协商一致所形成的各种补充协议、文件、函件、纪要等文书作为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等效力。

16.6 本合同由甲、乙双方法定代表人或授权的代理人签章并加盖单位公章或合同专用章之日起生效。合同壹式肆份，甲、乙双方各执两份，具有同等法律效力。甲、乙双方有义务对本合同各条款保密，以确保双方利益。

(合同签署页)

甲 方	单位名称	绥德县高级中学	
	法定代表人		(签字)
	委托代理人		(签字)
	联系电话	13772357136	
	单位地址	榆林市绥德县辛店乡	
	开户银行	工行绥德县支行	
	帐 号	2610090809200238514	
乙 方	单位名称	陕西泽宇茂物业服务有限公司	
	法定代表人		(签字)
	委托代理人		(签字)
	联系电话	15353885703	
	单位地址	陕西省榆林市榆阳区青山路街道办事处保宁路社区常乐路德顺巷5排1号	
	开户银行	中国农业银行股份有限公司榆林长城路支行	
	帐 号	26006001040028203	
签署日期: 2025 年 2 月 / 日			



附件一：人员配置

序号	岗位	人员配置	备注
1	项目经理	1	
2	会计兼文员	1	
3	保洁主管	1	
4	保安队长	1	
5	宿管主管	1	
6	保洁员	15	
7	保安员	14	
8	监控室人员	2	
9	宿管员	12	
10	司炉工	2	
11	电工强电	2	
12	管道工	1	
13	绿化维护	2	
14	消防监控室人员	2	
16	合计	57	

附件二：合同服务内容和各项工作标准

一、环境保洁服务

1.1 服务内容

1.1.1 负责学校已正式启用区域的公共场所（含约定对象的教学活动用房、宿舍用房、行政用房的室内部分，不含食堂区域），过道，卫生间，大楼外围、沟渠、平面建筑构件及相关设施、器具（不含电教设备）等的卫生清扫保洁；包括作业面的清扫保洁、垃圾清运等相关的保洁服务。公共区域“门前三包”区域内的垃圾清扫、外运、扫雪铲冰等。由于部分办公楼、教学楼、宿舍楼区域暂未启用，保洁人员将降低保洁频次，但保证在领导、学校检查、参观前对大楼各区域增加洁频次，加强保洁力度，以达到正常保洁效果。

1.1.2 乙方在实施环境保洁服务过程中，应当践行“服务育人”，注意防范和减免因湿滑、扬尘、落物等可能影响乃至妨害服务对象的因素，做好相应地警示或防护措施；保洁过程中，随时关注公共设施、设备完好状况，发现缺损、隐患等情形，及时报请修复、予以排除；注意节约用电、节约用水；卫生保洁作业“安全”、“零干扰”，保洁作业终了，做好保洁工具、物品的定置定位，清洁作业工具分类使用。

1.2 服务标准

1.2.1 公共区保洁标准

地面光亮无水迹、污迹，地毯，地面无杂物、无卷边开裂；楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；垃圾筒内垃圾不超过 1/2，并摆放整齐，外观干净；花盆外观干净，花叶无尘土，花盆内无杂物；展品安全，展柜玻璃洁净无污；玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志；厅堂无蚊虫；灯饰和其它饰物无尘土、破损；大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石、墙面光亮、无污迹、水迹；大厅天花板无尘埃。

1.2.2 卫生间保洁标准

门窗隔板无尘、无污、无杂物；玻璃、镜面明亮无水迹；地面墙角无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹；面池、龙头、弯管、马桶座、盖、水箱无尘、无污、无杂物，电镀明亮；便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换；桶内垃

圾不超 1/2 即清理；设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污；空气清新、无异味；墩布间干净、整洁、无杂物、无坐椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积；保证卫生纸、洗手液、肥皂正常供应，烘干器正常使用。

1.2.3 校园保洁

主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道、绿地等的卫生管理工作标准：庭院地面清洁无废弃物；保洁重点是无烟头、废纸等，随时捡拾入桶；垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；扫雪及时，雪后一小时内主要路面无积雪；及时清扫落叶。

1.2.4 外墙、外窗保洁：

外墙、外窗保洁是指建筑物的外墙、外窗卫生管理标准如下：外墙清洗、保养后，光亮、防风化、无漏清洗部位；外窗清洗后，清洁透明，清洁时，室内不进水，经常保持清洁。

1.2.5 病媒生物防治：

校园各建筑物、各楼层设置鼠盒，定期撒放老鼠药、灭蟑药；定期喷洒灭蚊药，校园环境保持清洁卫生，消灭蚊、蝇、鼠、蟑的孳生地。

1.2.6 入室保洁

主要包括地面、窗台、窗户玻璃、设备设施、书架的清洁标准如下：桌椅、窗台、地面、门楣、墙面、墙角、书架无积尘、无污渍；桌椅摆放整齐；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

1.2.7 其他办公室玻璃保洁每周不少于一次对会议室、教室、讨论室、领导办公室落实零干扰服务，会议室、教室、讨论室每次使用后随时清整，领导办公室利用非工作时间每日清整一次，及时恢复到位。

二、设备设施管理

2.1 房屋建筑的日常养护维修

2.1.1 服务内容

房屋日常养护维修是指为保持办公区房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损和小坏等房屋维护管理工作。校园及建筑物的土建维修、养护和管理。室外地面修补、庭院道路修补、清理露天平台和内管线沟杂物；疏通室外下水；定期清扫屋面。校园内市政公用设施及附属配套设施的维修、养护和管理，

包括道路、室外上下水管道、污水管道、化粪池、井、电力沟、热力沟、综合布线管沟、校园自行车棚、停车场、文化体育场所、校园围墙的维修、保养和管理。

2.1.2 服务标准

每年进行一次房屋安全普查，保证房屋完好率达到良好；及时完成各项维修任务，维修合格率达 100%，遇有需要紧急修补的，必须及时采取措施。一般维修不得超过 24 小时；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录齐全；每日巡查 1 次，包括：室外、室内等上述工作范围规定区域的巡检，发现建筑物破损及时记录；要爱护办公楼内设施，未经批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；恶劣天气条件下（如大风、大雨、大雪、冰雹等）加强日常巡视的次数与频率，建立相关应急预案和约束机制；建立日常房屋维修报修、报检制度。负责零星维修的接报、工作任务分配、任务完成情况记录。制定每日巡检工作计划，制定定期检查计划，向甲方进行工作周报、月报、季度报、半年报、年报；校园内建筑物屋面雨水排泄通畅。

2.2 供配电系统管理维护

2.2.1 服务内容

供电设备管理维护是指为保证供电系统正常运行对供电设备的日常管理和养护维修，配合专业厂家做好维保工作；照明系统：照明供电线路、设备的运行、维护、检修；更换灯具及光源；以及校园内照明的光源更换，灯具及供电线路、设备的维护、检修；事故照明系统设备的运行、维护、检修。

2.2.2 服务标准

对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电室管理制度，达到用电系统安全畅通；统筹规划，做到合理、节约用电；供电运行和维修人员必须持证上岗；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；配电室主电路跳闸，五分钟之内复原；电设施发生故障，接到通知后十分钟赶到现场予以维修；设备故障时，维修人员 10 分钟内到现场，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；加强日常维护检查，公共使用的照明、灯具、开关要保障完好，损坏及时更换，按照电工操作规程负责紧急情况的拉、合闸操作；供电设备

(含配电箱柜)定期维护;严格执行用电安全规范,确保用电安全;保证避雷设施完好、有效、安全。

2.3 供暖系统、给排水及设备运行维护

2.3.1 服务内容

负责校园供暖系统、给水系统、污水系统、雨水系统、消防系统的日常养护与维修。保证设备的正常运行使用所进行的日常养护维修,如管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。室外污水井、雨水井、暖气沟检查巡视等。

2.3.2 服务标准

加强日常检查巡视,保证给排水系统正常运行使用;建立正常供水、供暖管理制度,保证水质符合国家标准,防止跑、冒、滴、漏;对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修;水箱保持清洁卫生并定期消毒,水质化验单、操作人员健康合格证齐全;阀门每月开关灵活性检查,每3个月丝杠加注润滑脂保证公共部位排水定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢,保证室内外排水系统畅通;保证公共部位排水系统系统通畅,消防给水保障率100%;设备出现故障,及时发现并解决故障,维修人员应在接到报修后20分钟内到达现场,故障排除不过夜;节约用水,符合政府规定的节水要求。

三、秩序维护服务

3.1 服务内容

3.1.1 根据安全要求,大门为7*24小时岗,校园内不间断安全巡逻,每4小时对校内区域巡视检查1次;

3.1.2 消防中控室24小时值守,保证消防自动报警系统、闭路监控系统、门禁系统正常运行;

3.1.3 各项消防安全检查工作,定期检查并协助督促消防维保公司定期维护各种消防设备(包括灭火器、消火栓、消防水带、水枪等),确保处于正常使用状态;

3.1.4 检查服务区域内消防设备(包括各种灭火器具、消防水带等),应急疏散示意图是否完整、可行;负责统计、标示消防设施设备的数量和位置,协助学校后勤部门完成消防灭火器的年度检测与更换;

3.1.5 负责校园人员、车辆出入管理、停车场管理；

3.1.6 充分利用学校现有技防监控设备，以维持物业设施的完好性状、维护教学活动的井然有序以及排除外来滋扰为工作重点；

3.1.7 对现行刑事、治安案件予以制止，防止事态恶化，维护现场、报警并协警。

3.2 服务标准

3.2.1 秩序维护员服务标准

各岗位要严格定员、定岗；为保证校园安全，不允许经常更换秩序维护人员；秩序维护人员若休假或外出办事，要有一定的比例安排；秩序维护人员必须经过正规培训，主要了解校园重点安全部位、消防灭火相关知识等；秩序维护人员在执勤或接待任务中，要按规定着装，仪容、仪表端庄、整洁，礼貌用语；秩序维护人员能及时发现各种安全和事故隐患，迅速妥善有效处置突发事件。

3.2.2 校园出入管理标准

按要求制定并认真执行校园出入管理制度；校园来人来访必须出示有效证件，来访人确认可以接待后，来访人方可登记进入；认真检查携带设备、大宗物品离开校园的人员、车辆，须确认是否持有相关部门负责人签字的出门条；物品与出门条查验吻合后方可放行。

3.2.3 消防监控、门禁监控、闭路监控系统服务标准

负责制定并执行消防监控、门禁监控、闭路监控管理制度和应急措施；确保消防中控室 7*24 小时有人值守，值班人员忠于职守，房间内干净整洁；中控室人员必须经过专业培训，持证上岗，熟练操作、使用消防监控、门禁监控、闭路监控系统；消防中控、门禁监控、闭路监控系统运行正常，设备灵敏可靠；一般性故障立即排除；暂时不能处理的能采取应急措施，及时跟踪异常情况排除。

3.2.4 治安巡逻标准

负责制定并执行安全巡逻制度，内容包括巡逻路径、巡逻频次、查看内容、巡逻记录等；巡逻范围包括校园内所有房前屋后各角落，各楼层等；查看内容包括消防通道消防井是否堵塞，是否有丢弃的危险化学品，易燃物品是否大量堆积，施工人员是否遵守安全管理，各楼层门禁是否正常运行，下班后各房间门是否锁闭关灯；发现异常情况立即纠正，并通知项目主管；作好安全巡逻记录，内容要包含异常情况及时处理结果；

3.2.5 消防安全检查标准

负责制定并执行消防安全检查管理制度，内容包括检查内容、检查频次、检查记录与异常处理等；检查服务区域内消防设备（包括各种灭火器具、消防水带等），应急疏散示意图是否完整、可行；负责统计、标示消防设施设备的数量和位置，协助学校后勤部门完成消防灭火器的年度检测与更换；发现异常情况，立即采取妥善措施并及时通报后勤主管部门。

3.2.6 车辆安全管理标准

制定切实可行的停车场管理制度，并抓好落实工作；制定专人负责停车场管理工作；做好进出车辆检查、登记工作；车辆在得到校方允许的情况下方可进入校园；来访车辆需与接访人取得联系、予以接待后方进入校园，并停放在指定位置；工作时间做好巡视，防止车辆丢失损坏，确保秩序维护安全。

四、学生宿舍服务

4.1 服务内容

4.1.1 学生宿舍管理主要是为学生生活提供服务 and 指导，为学生营造一个文明有序、干净整洁的生活环境。

4.1.2 生活老师对学生建立住宿档案，对其生活起居，生活纪律进行指导和监督，使学生养成良好的生活和学习习惯。

4.1.3 生活老师要强化安全责任意识，做好学生在宿舍内的秩序维护工作，及时阻止学生之间发生的肢体冲突，教育学生爱护公物、安全用电、节水节电等安全措施。

4.1.4 生活老师负责设备设施检查及环境卫生清洁，做到内部卫生干净整洁。

4.2 服务标准

4.2.1 生活老师对看护学生的配置要求：初中生每 80 名配备 1 名生活老师。

4.2.2 值白班的生活老师提前半小时起床，与夜班管理员进行交接，做好学生起床一切准备工作。

4.2.3 指导学生穿衣洗漱的步骤与方法，检查学生床单被褥整齐合规，并保持良好宿舍秩序。

4.2.4 检查落实学生值日的情况，督促值日生履行职责，公区卫生整洁。

4.2.5 学生上课后，生活老师要对寝室的内务、卫生进行全面的检查、清理。

4.2.6 检查公共设施情况，关水、电、门、窗，发现问题，及时整理反映和报修。

4.2.7 值守宿舍门岗，履行“大门值班职责”，防止陌生人员及学生课间进入宿舍。

4.2.8 建立学生寝室表现档案，有事及时与班主任联系，研究处理或沟通。

4.2.9 每周按学校要求对宿舍进行消毒，并作好记录。

4.2.10 监督学生按时洗漱就寝，清点住宿人员，做好人员记录。

4.2.11 夜班生活老师与白班管理员进行交接，了解学生状况，进行夜间楼层巡视，督促个别学生就寝，检查学生夜间是否盖被、起夜或有无突发事件发生。

4.2.12 落实消防安全管理责任，防火防盗，严查学生违章用电，消除安全隐患。

五、供热服务

5.1 服务内容

5.1.1 司炉工必须有高度的责任心和安全观念。提前 15 分钟到岗接班，了解设备运行情况和锅炉间用气情况，做好锅炉运行记录和燃气消耗记录。

5.1.2 值班期间，司炉工须坚守岗位，不得擅自串岗、离岗，夜班不准在岗位上睡觉，禁止无关人员进入锅炉房。

5.1.3 严格按操作规程操作。注水、启炉、停炉都必须按规定的程序正确操作。

5.1.4 上岗时间必须经常检查水位，检查注水装置、引风装置、排风装置是否正常，循环压力、燃气压力必须保证在锅炉允许使用的正常压力范围内。

5.1.5 密切注意循环水压力及温度变化并进行相关记录填写。做好锅炉日常保养及锅炉间卫生清洁，保持仪表水位计，清洁明亮，严禁缺水、漏水、干烧现象发生，确保锅炉正常运行。

5.1.6 每日按照锅炉房巡视检查要求进行巡视、发现隐患问题及时上报项目负责人进行处理。不得瞒报、漏报、迟报。

5.1.7 在操作过程中，因司炉人员操作不当而导致的设备损坏及人员伤害的，一切责任与费用由中标人承担，与招标单位无关。

5.1.8 做好本岗位及领导交办的其它工作任务。

5.2 工作标准

5.2.1 司炉人员需持有司炉工操作证，并严格依照安全操作规程操作；

5.2.2 非司炉人员禁止进入锅炉房，坚守工作岗位，不准擅自离岗；认真做好交接班工作，并认真填写交接班记录；

- 5.2.3 维护检查锅炉务必两人以上组织实施，并做好维护检查登记；
- 5.2.4 供水、回水温度达标，锅炉用水务必经过软化处理，以延长锅炉使用年限；
- 5.2.5 工作中应及时检查有无燃气泄露现象，发现问题及时解决并上报项目服务中心，确保锅炉安全运行；
- 5.2.6 做好锅炉日常维修保养及各类压力表及供暖设备年度检修工作，严禁锅炉及附属设备带故障运行；
- 5.2.7 锅炉及附属设备要定期清洁，室内环境干净、整洁；
- 5.2.8 工作时间内遵守劳动纪律及各项规章制度，做到不离岗、不脱岗；
- 5.2.9 完成本部门及领导交办的其他任务。

六、其它服务及说明

- 6.1 每年学校寒暑假期间，中标单位对学校进行全面清洁 1 次。
- 6.2 门岗设立收发室，为教职工代收快递，教职工登记自取。
- 6.3 中标单位负责校内教师公寓公区清洁，以及专家公寓的房间清洁（要求达到三星级宾馆标准，房间每日清整一次，床上用品及时更换，并做好消毒处理）。
- 6.4 中标单位需根据采购单位实际情况编制完善的突发公共事件应急预案，包括但不限于消防火灾、停水停电、燃气泄露、暴力事件、传染病疫情、交通事故、意外伤害、师生矛盾等各项应急预案。每年组织不少于 2 次的应急预案演练，其中采购单位参与的不少于 1 次。
- 6.5 中标单位负责教室每周入室清洁一次。
- 6.6 中标单位项目管理内部落实安全生产责任制，建立义务消防队，强化安全责任意识。
- 6.7 中标单位员工在工作过程中，员工因没有按照规定程序操作或没有相应的资格证件或中标单位培训不到位而导致的设备损坏及人员伤亡的，一切责任与费用由中标单位承担，与招标单位无关。

附件三：学生公寓管理实施细则（暂行）

（一）管理目标

为了加强学生公寓管理，为学生创造安全、文明、整洁、优美的学习生活环境，根据国家有关文件精神和学校相关文件规定，结合后勤公司管理实际情况，特制定本制度。

（二）管理制度

1、公寓管理人员安排

（1）每栋学生公寓安排公寓管理员 5 名。

（2）各公寓管理员严格按照岗位职责履行各项工作。

2、学生入住制度

（1）学生宿舍由学校学工处统一调配，由后勤服务公司公寓服务部协助安排。学生凭入住单到公寓管理员处领取钥匙，必须按指定的寝室及床号入住，不得乱占床位。未经允许不得私自调换和搬迁。

（2）学生入住时应仔细检查室内设施，如有破损应及时向公寓管理员反映登记，毕业离校时须经公寓管理员查验填单，到公司结算中心办理结算后，方能办理离校手续，并按期离校。

3、学生公寓作息制度

（1）学生公寓开门时间：早上 6:30；学生公寓关门时间：晚上 10:30

（2）午休时和熄灯后严禁在公寓内大声喧哗、弹奏乐器、打球或其它有碍他人休息的活动。

（3）晚归者须向公寓管理员说明原因并出示本人学生证或其他有效身份证件登记后方可进入宿舍。严禁翻墙、窗进入宿舍。

（4）未经批准不得擅自离校不归。

4、学生公寓安全制度

（1）凡在学生公寓内住宿的学生必须遵守学校相应地治安管理条例。

（2）学生必须配合共同维持公寓秩序，自觉遵守公寓管理的各项规章制度、服从管理。

（3）严禁携带易燃易爆、有毒有害等危险品以及其他危险性的物品进入学生公寓，违者将予以没收。

(4)严禁学生从楼顶、墙脚或从其它学生公寓翻墙、翻阳台、爬窗入室。

(5)不准向窗外、走廊或楼道内乱倒污水、乱扔果皮纸屑等；禁止在阳台堆放杂物。

(6)学生公寓不得留宿他人。学生会客或外来人员来访，应出示有效证件并办理登记手续。

(7)严禁异性进入公寓，如有特殊情况，须经公寓管理员同意方可进入。

(8)禁止任何人在公寓内从事经营活动。

(9)严禁在公寓内饲养宠物。

(10)公寓内发生突发事件，公寓管理员应及时向公司反映。

5、学生公寓防火防盗制度

(1)严禁在公寓内私拉乱接电线，不得使用或存放各种电热设备，如电烤炉、电熨斗、电吹风、电热毯、电热杯、电饭锅、热得快等电热设备，一经发现，一律没收。

(2)安全、规范地使用电器。寝室内使用电脑、台灯、床头扇等电器时，不得围绕床铺拉线。不用时要及时切断电器电源，以防短路引发火灾。

(3)公寓内严禁携带和使用酒精炉、电热锅等烹煮食物，严禁在公寓内点火、点蜡烛、燃烧废纸。

(4)不得在床上吸烟，不准乱弹烟灰、乱丢烟蒂。

(5)严禁携带易燃易爆危险物品进入公寓，严禁燃放烟花爆竹。

(6)加强自我防护意识，进出寝室及时关锁好门窗，妥善保管寝室钥匙，不得转借他人使用；钥匙丢失应立即向公寓管理员反映，以便及时更换门锁，不得自配钥匙。

(7)贵重物品应妥善保管；不将钱包和现金放在寝室内；发生失窃，应及时向公寓管理员反映。

(8)不准任何人员进行上门推销活动，发现上门推销者应立即向公寓管理员反映。

(9)公寓管理员及学生均不得留宿他人。

6、学生公寓财产管理制度

学生应以公寓为家，爱护公寓里的公物。凡有下列行为者，须照价赔偿：

(1)踢门翻墙，造成门窗和玻璃损坏者。

(2)随意乱刻、涂鸦墙壁或家具者。

(3)人为造成卫生间、洗漱池等下水道堵塞者。

(4)恶意损坏或无故使用消防设备者。

(5)搬运物品造成地面损坏者。

(6)人为造成公寓内电器设备发生故障者。

(7)学生调换寝室或离校退宿时，由公寓管理员查验后，方可办理调换或退宿手续，门窗设施、家具家电等公物有破损者，均须照价赔偿。

(三)公寓值班管理制度

为了加强学生公寓管理，确保公寓管理安全、有序，全体工作人员必须树立全心全意为学生服务的意识，严格遵守以下公寓值班管理制度，不断提高管理水平，为学生提供良好的生活环境。

1、工作人员应坚守岗位，恪尽职守，严格按照工作时间，上班严禁迟到、早退。

2、工作时间严禁穿睡衣、吊带背心、拖鞋等不当着装。

3、工作时间严禁在值班室睡觉、打牌等不当行为。

4、严格遵守交接班制度，办好交接手续，认真做好值班记录。

5、做好公寓巡查和门卫工作，按规定执行开、关公寓大门(关门落锁后学生不得外出，如特殊情况外出须报相关人员同意)，公寓熄灯等工作。

6、上班时间不得串岗、散步、买菜等擅自离岗行为，不得私自请非工作人员(包括家属)代班，离岗必须办理请假手续。

7、值班室严禁非工作人员逗留，严禁公寓管理员家属(本校职工除外)留宿、留餐等。

8、不得违反其他相关劳动纪律

9、生活指导教师必须按学校规定做好舍务安全管理工作。坚守岗位，不得私自离开岗位；

10、学生公寓一律严禁留宿校外人员，特别是女生公寓严禁男性进入，确保把好出入关，保证万无一失；

11、生活指导教师随时随地检查所在寝室的电源、线路，发现问题及时报告。所有宿管人员一律不得吸烟，不得使用电褥子、电水壶、

电暖宝、电炉等电器设备，不得使用明火；

12、生活指导教师每晚必须清点住宿生人数，确认无误并登记上册备查；

13、生活指导教师督促学生整理好内务，照顾好学生起居，包括衣服的增减、晚间盖被等；

14、指导或帮助学生加强自我管理，提高学生自我适应能力。对新入学的学生，要多关心，教育学生保持室内整洁；

15、教育学生不得将易燃易爆物等危险品带入学校或宿舍，以免发生危险；

16、学生住宿期间不经学校允许，不得私自放学生出校，或让陌生人带走；

17、次日早晨将前一天晚间查寝结果告知班主任，执行倒查机制。如有学生发生违纪现象，要公平公正地给予量化扣分；

18、加强安全防火、防盗教育，教育学生爱护公物，节约能源，做到人走熄灯，不在宿舍使用明火等，提高自我保护能力；

19、教育学生不得在寝室内打闹，以免发生危险；

20、为加强管理，住校生严禁窜寝、窜床；

21、严禁学生将身体探出阳台之外；

22、按时熄灯，按时起床，服从生活指导教师的管理

23、学生回到寝室严禁大声喧哗，熄灯后要保持安静，学习的学生到 23:

00 截止；

24、洗漱接热水时保持良好的秩序，避免发生烫伤事故；

25、其它未尽事宜参照学校相关管理规定。

附件四：月考核评分标准及评分表（暂行）

考核内容	标准分	扣分依据	扣分值	评分记录	备注
保洁	20 分	无乱堆、乱放现象,发现一处扣 1 分			
		无污水、污物,发现一处污水、污物明显的,扣 1 分			
		建筑物墙面整洁,发现一处明显污痕的扣 1 分			
		所有门见灰就擦、见印就擦、见脏就擦、见污垢就擦,未擦或经指出不擦的,看卫生程度扣分,轻度扣 1 分,中度扣 2 分,重度扣 3 分.			
		日产日清,不留陈垃圾,发现应清理未清理的,一处扣 1 分			
		道路、地面要求跟踪清扫,未及时清扫垃圾污垢的发现一次扣 1 分			
		垃圾箱(桶)外观整洁,发现一处不合格扣 1 分			
		垃圾箱数量充足,布局合理,发现一处明显不足扣 1 分			
		卫生间有异味或地面、池面有异味或有秽物,视情节扣 1-3 分			
		玻璃面应无灰尘、无手印,发现一次不合格的扣 1 分			
维修养护	15 分	其他位置均应干净、无严重积灰,无垃圾,发现一处不合格扣 1 分			
		业主报修事项应及时完成,完成不到位的每次扣 1 分			
		设备应按有关规定进行维护,维护不到位发现一次扣 1 分			
		所有墙、地面、楼地面、门窗、安装工程等凡招标人固定资产范围内的,如有破损或使用不便,应			

		当在 24 小时内报业主备案,逾期不处理发现一次扣 2 分			
秩序 维护	20 分	外来人员及车辆进出有记录,发现未按规定操作一次扣 1 分			
		有专业秩序维护管理队伍,实行 24 小时值班及巡逻制度,并建立档案;执行不到位,每发现一次扣 1 分			
		进出大厦车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行,影响一次扣 1 分			
		非机动车辆集中停放场地,管理制度落实,停放整齐,场地整洁,不符合发现一次扣 1 分			
		发生突发事件按程序处理,未按规定执行一次扣 2 分			
		发生责任治安事故一次扣 5 分			
公寓 管理	20 分	每天查寝未登记造册的扣 5 份			
		管理楼层乱、差扣 2 分			
		探亲人员未登记进入宿舍区域的每次扣 1 分			
		未按时查寝,每发现一次扣 2 分			
		楼层垃圾未及时清理,每发现一次扣 3 分			
		查寝未到位,每发现一次扣 3 分			
	25 分	有统一的管理措施和手段,包括质量管理、位置管理、售后服务管理,每项无管理的,发现一次扣 1 分			
		不得破坏原有建筑风格及破坏主要景观,否则发现一次扣 1 分			
		管理机构健全、职责明确,抽检管理职责掌握不足 50%的扣 5 分,掌握率 50%以上的,扣 1-4 分,全部掌握的不扣分			

综合 管理	各项规章制度应健全，缺一项扣 2 分			
	各项规章制度贯彻得力，检查到位，按日检、周检、月检、季检、年检、特殊时期的检查（如重大接待日、国家法定节假日等）来执行，有每一项检查的台帐记录，并且严格按照业主的台帐要求详细记录，少记、不记的扣 1-5 分			
	应准时上下班，按规定时间交接班，服从业主加班要求，没有做好此项工作，视情节轻重扣 1-5 分			
	有明确的质量目标，有鲜明的质量方针与口号，为全员工所熟悉，抽查员工，掌握率不足 50%的扣 5 分，掌握率 50%以上的扣 1-4 分，全部掌握的不扣分			
	员工统一服饰，佩戴工牌，举止文明，热情大方。无统一服饰的扣 5 分，不佩戴工牌扣 2 分，服务态度差扣 3 分			
	对工作人员进行全面培训，无培训制度的扣 2 分，无实施记录的扣 2 分			
	物业公司的管理、和服务人员遵守物业公司的规定，服从业主管理部门的管理，对不服从管理的，视情节轻重扣 1-5 分			
	对培训效果进行抽查，视实际情况扣 1—2 分			

注：以上考核细则仅供参考，实际情况根据后期项目运行逐步完善