

合同编号：

物业服务合同

项目名称：中国人民大学附属中学实验小学申报“城乡义务教育生均公用经费（区级小学）物业管理服务采购项目”政府采购项目

甲方：中国人民大学附属中学实验小学

乙方：北京天龙峰物业管理有限公司

签订地点：北京

签订时间：2025 年 06 月 03 日

物业服务合同

委托方（甲方）：中国人民大学附属中学实验小学

通讯地址：北京市海淀区知春里小区甲 22 号

联系电话：010-62550688

物业服务企业（乙方）：北京天龙峰物业管理有限公司

营业执照注册号：91110105795136963L

企业资质证书号：

法定代表人：潘秋利

联系电话：18501231607

通讯地址：北京市海淀区西三旗安宁庄路 4 号 22 幢 1 层 C-03

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等有关法律、法规的规定及乙方与市政府采购中心签订的《框架协议》的要求，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就物业服务有关事宜，协商订立本合同。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 本物业项目（以下简称“本物业”）基本情况如下：

名称：中国人民大学附属中学实验小学物业管理服务

类型：[学校]。

坐落位置：主校区(地址:海淀区知春里小区甲 22 号)，南校区(地址:海淀区知春里 31 号)

建筑面积：主校区：10856.54 m²，南校区：5822.19 m² 合计：16776.98 m²

第二部分 物业服务内容

第二条 物业交接

- 1、甲乙双方就交接时间、交接内容、交接查验、交接前后的责任等事项进行约定。交接时间应当确定具体时点，时点前责任由甲方承担，时点后责任由乙方承担。
- 2、甲方应当在约定时点将物业区域内的档案资料、物业服务用房及属于本物业

区域内的物业共用设施设备、公共区域移交给乙方，由甲乙双方进行逐项查验接收，并由两方签字确认。

- 3、甲乙双方与装修公司应当在约定时点对装修设施进行交接，交接内容包括但不限于房间钥匙、消防器材、照明、卫生洁具、暖气等，由甲乙双方与装修公司进行逐项查验接收，并由三方签字确认。
- 4、甲乙双方或甲乙双方与装修公司对查验结果存在争议的，应当在查验记录中载明，并明确解决办法。
- 5、乙方指定物业服务项目负责人为：张丽，联系电话：13801286857。乙方更换项目负责人的，应当提前 日书面告知甲方。乙方派驻到甲方的物业服务人员应未受到过任何刑事处罚，无吸毒、赌博等不良行为，具有履行本合同义务的必要资质，乙方应主动向甲方提供相关证明作为合同的附件。物业服务人员人数应当足够完成本合同约定工作。乙方向甲方派出员工共计【22】名，其中【管理】岗【2】人、【服务】岗【20】人。

第三条 乙方应当提供的物业服务包括以下内容：

- 1、制订物业服务工作计划并组织实施；管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规的授权制订物业服务的有关制度。
- 2、卫生保洁服务，涵盖室内外全部区域，包括但不限于：
 - ①室内：教室、走廊、楼梯、办公室、会议室、报告厅、多功能厅、教工之家、卫生间、电梯间等。
 - ②室外：操场、门前三包、校内道路、绿化带、标志牌等。
 - ③特殊区域：接待室、饮水台、楼内高处区域等保洁作业坚持“洁净、无味、无尘、无污、明亮、有序”的标准，建立“巡视+定点+重点+应急”四位一体作业机制。
- 3、综合维修服务，服务区域，包括但不限于：①房屋结构：顶棚、墙体、地面、门窗、楼梯踏步、操场路面；②室内设施：灯具、桌椅、黑板、门锁、吊顶、天沟等；③ 户外设施：标识、围栏、操场排水、活动设备等；④卫生间设施：便池、水龙头、地漏、洗手盆、冲水系统；⑤家具维护：学生桌椅、教师办公家具维修保养。

- 4、水电运维服务，服务区域，包括但不限于：①电气：照明、电路、开关、电表、应急灯、电动门等；②给排水：上水、下水、泵房、排污管道、水表、阀门、水箱等；③ 节能管理：配合建立适合学校的节能管理系统，利用信息化手段记录水电能耗、生成节能方案并执行、漏水漏电及时处理。
- 5、文印与库房管理服务，服务内容，包括但不限于：文件打印、复印、扫描等工作；文印设备维护及耗材管理；库房物资分类、出入登记、库存盘点；库存补充及使用记录管理。
- 6、图书管理服务，服务内容：教辅图书、教材教具的订购、签收、发放、结算；教师/学生阅览室图书借阅管理；图书分类、上架、封存问题图书；保持阅览室整洁有序，维持正常借阅秩序。
- 7、化粪池清掏服务。
- 8、会议及临时保障服务。
- 9、对物业区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规、规章的行为，应当及时告知、建议。
- 10、物业服务人员身体健康，无任何传染性疾病。
- 11、设立服务监督电话，并在物业区域内公示。
- 12、负责保管甲方移交的全部资料。负责按照《北京市物业管理条例》的要求建立、保管相关档案和资料；

第三部分 物业服务标准

第四条 乙方按照甲乙双方约定的物业服务内容和标准（见附件）提供服务。

第四部分 物业服务期限

第五条 物业服务期限：

自 2025 年 06 月 04 日 至 2026 年 06 月 3 日止。

经过双方同意可以续签，续签不得超过两次。

第五部分 物业服务相关费用

第六条 本物业服务服务人员数量为：保洁及相关人员 22 人。

第七条 物业服务费用构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业利润。

物业费：（大写） 壹佰陆拾玖万壹仟零叁拾柒元肆角捌分

（小写）¥1691037.48 元

1、乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

2、甲方支付前，乙方应向甲方开具符合规定的等额发票。否则，甲方有权拒绝付款且无需承担任何违约责任。

第八条 交费期限和数额

1、甲方应当在合同有效期内按季度支付物业服务费。

付款方式：

第一次支付：合同签订后 30 个工作日内，支付 2025 年 6-8 月份服务费

即（大写） 人民币肆拾贰万贰仟柒佰伍拾玖元叁角柒分，（小写） ¥422759.37 元

第二次支付： 2025 年 09 月 20 日前支付 2025 年 9-11 月份服务费

即（大写） 人民币肆拾贰万贰仟柒佰伍拾玖元叁角柒分，（小写） ¥422759.37 元

第三次支付： 2025 年 12 月 20 日前支付 2025 年 12-2 月份服务费

即（大写） 人民币肆拾贰万贰仟柒佰伍拾玖元叁角柒分，（小写） ¥422759.37 元

第四次支付： 2026 年 03 月 20 日前支付 2026 年 3-5 月份服务费

即（大写） 人民币肆拾贰万贰仟柒佰伍拾玖元叁角柒分，（小写） ¥422759.37 元

第九条 甲方为乙方派驻人员提供工作日期间的早、午餐，但不提供住宿，甲方为乙方提供履行服务所需的保洁日常清洁用品和客用品、维修工具及基础材料。

第十条 本合同条款如需变更，双方可通过协商一致，另行签订书面补充协议。

第六部分 双方权利与义务

第十条 甲方的权利义务

1、甲方有审定乙方制定的物业服务方案，并监督实施的权利。

- 2、甲方对本物业区域内的物业服务事项有知情权。
- 3、甲方对乙方提供的物业服务有建议、督促的权利。
- 4、甲方遇有重大活动或特殊工作安排，有提出建议或工作安排的权利。
- 5、甲方为乙方提供符合办公要求的物业服务用房。
- 6、甲方有配合乙方做好物业区域内的物业服务工作的义务。
- 7、甲方有按期支付乙方物业服务费用的义务。
- 8、有关法律规定和当事人约定的其他权利义务。
- 9、甲方有权要求乙方配合完成节假日、大型活动、铲冰扫雪等临时任务，乙方需在 24 小时内响应并完成。
- 10、甲方不负责乙方人员的工伤、患病、劳保用品等事宜。
- 11、甲方有权要求乙方对其派出的人员进行更换。

第十一条 乙方的权利义务

- 1、乙方须重视公共场所服务性的特点，遵守甲方的文明服务标准；
- 2、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理制度，教育物业服务人员文明礼貌、热情地为师生员工服务；
- 3、按合同约定，负责物业服务范围内的保洁工作，保证服务质量，达到服务标准要求，如达不到工作标准，甲方要求乙方限期整改，整改后仍达不到标准，乙方自觉接受甲方的管理及处罚（甲方可视情况每次罚款 20—200 元不等），甲方有权在当期应付服务费中直接扣缴当月罚款；
- 4、乙方物业服务人员应遵守甲方有关规定，接受甲方监督检查，不得从事与其职责无关的或有损甲方权益的活动；
- 5、乙方在物业服务过程中，爱护建筑物及室内外公共设施设备，及时将楼道桌椅搬回教室，并注意节水节电；
- 6、乙方负责管理其物业服务人员统一着装，佩带胸卡，准时到岗、不许离岗、空岗、脱岗；
- 7、乙方每季度征求甲方意见，改进服务质量，甲方可对乙方提供服务质量进行评分，乙方各区域服务质量均不能低于 90 分，否则扣除 1% 的当月服务费；服务质量评分标准详见附件二：《服务质量评分表》

- 8、乙方无条件配合完成甲方提出的突击任务；
- 9、乙方人员如捡到师生丢失物品，立即交主管并转交甲方办公室；
- 10、就甲方对乙方在清洁工作中出现未达到合同标准的警告，乙方须在 24 小时内做出符合甲方要求的整改。
- 11、甲方与乙方系服务合同关系，乙方人员与甲方不存在任何劳动、劳务、雇佣等关系。乙方有义务按照相关法律法规为乙方人员支付工资，缴纳各项社会保险等，如出现任何劳动、劳务、保险纠纷均由乙方承担一切责任，与甲方无关。
- 12、若乙方人员在履行合同义务时发生的工伤（包括其在往返途中所遭受的任何伤害）、意外伤害均由乙方承担责任，与甲方无关。乙方人员在甲方处服务突发疾病由乙方负责，与甲方无关。
- 13、乙方在物业服务人员上岗前提供进驻工作人员花名册及身份证复印件、劳动合同或劳务协议复印件、保险证明、无犯罪记录证明给甲方，否则甲方有权拒绝接收相应人员上岗工作，由此产生的损失乙方自行承担。
- 14、乙方保证，物业服务人员，身体健康无任何传染疾病，无性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪记录，无吸毒、赌博等不良行为，口齿清楚，有礼貌，品行端正。
- 15、制定人员排班表，遇节假日、大型会议、学校开放日等情况，主管协调临时增援。
- 16、如遇物业人员请假或临时缺岗，提前调度补位， 确保服务不断线。
- 17、发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者书面向甲方及有关专业机构报告；
- 18、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，并做好信息保密工作；
- 19、履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督甲方进行生活垃圾分类；
- 20、不得擅自占用、挖掘本物业管理区域内的道路、场地，确需临时占用、挖掘本物业管理区域内道路、场地的，应当书面征得甲方同意，按规定办理相关手续，制定施工方案及时恢复原状；

第七部分 合同终止

第十二条 本合同期限届满前，甲方决定继续聘用乙方的，应当在期满前 个月书面通知乙方；乙方自接到续约通知 日内回复甲方。

本合同终止后，新的物业服务企业接管本物业前，应甲方的要求，乙方应当暂时继续提供物业服务，一般不超过 3 个月；双方的权利义务继续按本合同执行。

乙方自收到甲方不再续约的通知之日起三十日内履行下列交接义务，并退出物业管理区域：

1. 移交物业设施设备、场地等；
2. 物业查验交接以及移交相关档案资料等；
3. 甲乙双方结清预收、代收的相关费用，包括物业费的清算、对外签订的各种协议的执行等；
4. 移交物业服务用房、物业服务的相关资料；

在办理交接至撤出物业管理区域期间，乙方应当负责维持正常的物业管理秩序。

第十三条 本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；甲乙双方应当相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

第十四条 合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行，本合同自动解除，有关善后事宜，甲乙双方协商解决。

第十五条 当乙方违反本合同约定发生重大违约行为时，甲方可以对乙方的违约行为采取必要的补救措施，并可向乙方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同。

第八部分 违约责任

第十六条 本合同约定的违约金不足以弥补甲方所受损失的，乙方应当补足。本合同约定的甲方损失，包括但不限于甲方为维护自身利益支付的律师费、诉讼费、公证费等费用。乙方违反本合同约定应当支付违约金的，甲方有权直接从应付款中予以扣除。

第十七条 除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合本物业的具体情况和服

求以附件的形式对违约责任进行详细约定。违约行为给他方造成损失的，均应当承担相应的赔偿责任。乙方按照本合同第三部分物业服务标准提供服务，如在实际工作中没有达到服务标准要求，甲方有权利要求乙方整改，如整改后仍未达到服务标准要求，甲方有权扣除相应的物业服务费用，扣除比例不超过当月物业服务管理费的 30%以内。合同内物业人员应全部在岗，有物业人员离职或因故离岗时，公司应在三日内补充人员，超过三日，减除相应岗位人员费用，直至补充人员到位。

第十八条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任。

第十九条 为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应当按有关规定处理。

第九部分 争议解决

第二十条 合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以按照以下方式解决：向海淀区人民法院提起诉讼。

第十部分 附 则

第二十一条 双方可对本合同的条款进行补充，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。

第二十二条 本合同经甲乙双方全权代表或授权代表签署并加盖单位印章后即具法律效力，甲乙双方不得违约。

第二十三条 本合同及补充协议中未规定的事宜，均遵照国家有关法律、法规和政策执行。附件与本合同具有同等效力，本合同附件包括： ；

第二十四条 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解决。

第二十五条 合同期满本合同自然终止,双方如续订合同,可协商签订新的合同。

第二十六条 本合同正本一式六份,甲方执五份,乙方执一份,具有同等法律效力。

甲方: (盖章)
授权代表签字: 

签订日期: 2015年6月3日

乙方: (盖章)
授权代表签字: 

2015年6月3日

潘秋利

附件

物业服务内容和标准

服务内容

一、卫生保洁服务内容

- 1、楼外保洁：包括门前三包区域、学生活动场地、标牌、绿化带、学生活动设施、户外垃圾桶、喷泉池等卫生。
- 2、楼内保洁：包括行政办公室、会议室、接待室、职工之家、报告厅、多功能厅、卫生间、专业教室、图书馆等室内区域；公共区域内的地面、墙面、玻璃、门窗、大堂、开水间、卫生间、消防栓、各种标志牌等所有公共区域。
- 3、楼内外垃圾清运。
- 4、每周末对校区公共区域、教室进行一次消毒工作，如遇疫情等特殊情况按照学校统一部署及时开展消毒工作。
- 5、每学期两校区教室内彻底清洁一次。
- 6、每年 5-10 月份校区公共区域蚊蝇消杀工作。
- 7、校区楼宇室内玻璃清洁工作（不少于每年二次）。
- 8、突发事件的保洁处理工作（如呕吐物、暖器漏水、传染病等）。
- 9、每天中午学生用餐前，协助食堂人员将学生餐运至指定班级，并在用餐完毕后协助食堂人员回收餐具并及时打扫卫生。

二、维修服务内容

- 1、负责校区电气、水暖、门窗、桌椅家具、吊顶地面、墙面、庭院、场地、道路、设施等日常养护维修工作。
- 2、负责楼内墙面、顶板、地砖、墙砖、门窗及玻璃的修补工作。
- 3、担负上水、下水、绿化用水的保障和使用管理。
- 4、负责各种供水管线，用水设备器具和各种水泵及阀门的使用管理、检查、维修、保养工作。
- 5、负责室内外各种排污管道的疏通工作。
- 6、学生桌椅、办公家具维护服务。
- 7、汛期前楼顶排水口、各排水管口的清理及汛期的值班抢险工作。

三、绿化养护内容

1、绿化养护人员需有有一定的园林绿化经验，有较强的工作责任心，能够完成好本职工作和学校交给的任务。

2、楼外绿植花卉的护理。

3、学校绿地的养护工作，应季修剪枝叶、定期浇水施肥、补植松土、除虫喷药、清理绿地杂物。养护标准为绿地无杂草杂物、无虫害、花叶修剪美观。

四、采暖设备运行服务

负责两所校区采暖设备的运行保障工作，主要包括供暖初期对暖气管道和散热设施进行全面检查与排气处理，确保系统循环通畅、供热效果良好，协助学校保障冬季供暖安全稳定。

五、其他服务

1、学校各种会议，大、小型活动的场地布置和清洁及保障工作。

2、学校小型施工结束后的二次开荒工作。

3、做好节能降耗工作：配合学校优化设备运行效率：通过设备升级、维护和运行优化减少能源消耗。配合引入智能化能源管理系统，实时监控建筑内的用电、用水和供暖系统，确保能源使用的高效性和合理性。培养节能行为习惯：加强员工和师生的节能意识，减少人为浪费。强化监督与考核：通过定期检查和能耗数据分析，确保节能措施落地。

服务标准

一、保洁服务标准

（一）大堂清洁服务标准

1、地面无烟头、纸屑等杂物，无污渍，大理石地面、墙面有光泽。公共设施表面用抹布擦拭无灰尘、无黑迹。不锈钢表面光亮无污迹。玻璃门无水迹、手迹、污迹。天棚、风口目视无污迹、无灰尘。

2、每天早晨和下午分两次重点清理大堂，平时随时清理，确保大堂整洁光亮，无任何痕迹。

3、用扫把清扫大堂垃圾，用长柄刷沾洗洁精清除地面污迹，后用拖把拖地面，每天循环拖抹、推尘、吸尘。

4、用干毛巾和不锈钢油轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字等。

5、用湿毛巾拧干后，擦抹大堂门窗框、防火门、消防栓柜、内墙面等设施。

6、随时清倒垃圾桶，洗净后置于原处。

7、随时用拖把拖门口台阶，经常保持出入口台阶清洁，每周用洗洁精冲刷一次。

8、每周用洗洁精冲刷玻璃门一次，每周地面补蜡、磨光两次。

9、每周擦抹灯具、风口、烟感器、消防指示灯一次。

10、每月对大理石地面清洗一次，地砖地面和水磨地面每月用长柄手刷彻底刷洗一次。

（二）公共卫生间清洁标准

1、地面无烟头、污渍、积水、纸屑，天花板、灯具无灰尘、蜘蛛网，墙面干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味。

2、每天上、下午上班前分两次重点清理并不断巡视，保持清洁。

3、用水冲洗大小便器，并用夹子夹出小便器内杂物。

4、用洁厕精洗刷大小便器，然后用清水冲净。

5、用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗。

6、先将湿毛巾拧干擦镜面、门窗玻璃，然后再用干毛巾擦净。

7、清洗垃圾桶并内外擦干。

8、用湿拖把拖净地面，然后用干拖把拖干。喷适量香水或空气清新剂，小便斗内放除味球或直接用杀菌清洁剂对卫生间进行清洁。

9、卫生间每两小时保洁一次。每周消毒大洗一次，用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次，每月抹抽气风口一次、杀虫一次。

10、如有特殊情况，需要关闭卫生间时，必须放置告示牌，打开窗户通风。

（三）楼层通道、公共区域清洁标准

1、大理石地面干净、无污渍，有光泽。水磨石地面和水泥地面干净、无杂物、无污迹。地面无烟头、纸屑等杂物，无污渍，公共设施表面用抹布擦拭无灰

尘、无黑迹。不锈钢表面光亮无污迹。玻璃窗无水迹、手迹、污迹。天棚、风口目视无污迹、无灰尘。

- 2、每天上、下午对各楼层通道、公共区域地面拖抹、推尘、吸尘一次。
- 3、对有污迹的地面用长柄手刷沾去污粉进行彻底清刷。
- 4、每周用拧干的湿毛巾抹净墙根部分踢脚线。
- 5、大理石等石材地面每月清洗一次。
- 6、用湿毛巾拧干后，擦抹门窗框、防火门、消防栓柜、内墙面等设施。
- 7、每周擦抹灯具、风口、烟感器、消防指示灯一次

（四）会议室、报告厅、多功能厅清洁标准

- 1、每天在会议结束后及时清理会议室、报告厅，保证会议室、报告厅随时能使用，无活动时每天打扫一次会议室、报告厅，地面无烟头、纸屑等杂物，无污渍。
- 2、会议室、报告厅、多功能厅等的地面和墙面，各种桌椅用具表面光亮整洁无污渍，每天擦拭桌椅用具、玻璃、消防栓，房间内无杂物，
- 3、会议室的各种用具用品摆放整齐有序。
- 4、每天用消毒剂消毒一次。
- 5、会议室地毯每周吸尘一次，如遇特殊情况及时吸扫，保持地毯洁净。窗帘一学期一次清洗工作。
- 6、及时清理摆放的花盆、垃圾桶，垃圾桶内垃圾不得超过一半

（五）校领导办公室清洁标准

- 1、校领导办公室的清洁工作应派固定专人负责，每日晚领导下班后必须双人同时入室作业。清洁房间不翻、不看，做好保密工作。
- 2、办公室每日整理清扫一遍。内容包括：整理办公桌、被褥等；清理烟灰、垃圾筐、卫生洁具等；擦洗办公桌椅、家具、沙发、茶几和其它物品等；清

洗茶具；擦拭花卉、地面、门窗、玻璃。

3、室内地面、墙面、设施、家具用具表面光亮整洁无污渍，房间内无杂物，各种用具用品摆放整齐有序。

4、卫生间洁具每天用消毒剂消毒一次。

5、定期更换、补充领导所用消耗物品。

（六）灯具清洁标准

1、清洁后的灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

2、取下灯罩后，用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布擦干水分。

3、清洁灯管时，应先关闭电源，打开盖板，取下灯管，用抹布擦净灯管及盖板，然后重新装好。

（七）室外地面清洁标准

1、地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙，果皮箱、垃圾桶外表无明显污渍，无垃圾粘附物，沙井、明沟内无积水、杂物。

2、每天两次对室外地面进行清扫，清除地面果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物。

3、每天 8：00-11：00，15：00-17：00 每隔半小时巡回清扫保洁一次。

4、发现污水、污渍、口痰，须在半小时内冲刷、清理干净。如地面粘有香口胶，要用铲刀消除。

5、果皮箱、垃圾桶每天上、下午各清倒一次，并用长柄刷子沾水洗刷一次。

（九）垃圾站清洁标准

1、垃圾日产日清，将垃圾倒入分类垃圾桶内，及时清扫散落在地面的垃圾。

2、垃圾站内无杂物、污水、污垢，无臭味，垃圾桶外无垃圾粘附物。

3、每周用高效低毒用品对垃圾中转站周围 10 米消毒一次。

4、每月用消毒药水洗净垃圾桶及工具。

(十) 消毒清洁工作标准

1、每月要求专业消毒单位对楼宇、绿化带进行一次彻底的消毒活动，每季对化粪池进行一次消毒工作，并由物业公司跟踪记录。

2、每周对垃圾桶、垃圾中转站、卫生间、排水渠等进行一次消毒活动，每周对开水间、热水器、过滤器进行清洁、消毒一次。

3、每天对会议室、会客室、体育馆等公共场所消毒一次。

4、保持室内通风，空气不受污染。每日检查中央空调换风系统运转是否正常，定期对空调过滤网进行清洗。

5、进行消毒活动时要注意的事项：

(1) 使用高效低毒消杀用品，并按比例配制，用背式喷雾器适度喷洒在消毒地点。喷洒时要注意做好预防措施，穿长袖衣、长裤，佩戴口罩，完工后换衣裤，并用肥皂洗手。

(2) 大堂、楼层消毒活动一般在非上课时间进行，如特殊情况须在上课时间进行的，须先征得校方管理部门同意后方可进行。

(3) 对教学楼外围进行喷洒时，尽量在顺风处喷洒，以减少对行人的直接接触。

(4) 根据实际需要可以增加喷洒次数，并注意将被杀死的害虫尸体及时清除。

大堂、门厅、楼梯、室外、公共区域、卫生间、教室作业次数及标准

作业区域	工作内容	作业次数	标准
大堂及厅	推擦地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	清洗地面	每月一次	光亮、无污迹

	擦拭玻璃和消防栓	每日一次	明亮、无指印
	清理花盆	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	清理垃圾桶	每日两次	垃圾不超过 1/2
楼梯	清洁地面	每日两次	无垃圾、污迹
	清洁扶手、窗台	每日一次	洁净、无污迹
	石材台阶打蜡护理	每日一次	光亮、无污迹
	清洁玻璃窗	每日一次	光洁、明亮
	清洁防火门	每周两次	洁净、无污迹
室外 (包括操场)	清扫地面	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
	擦拭标示牌	每日一次	洁净、无污迹
	垃圾清到	每日两次	无垃圾
	垃圾桶清洁	每日一次	无污迹
	绿化带	经常巡视	无垃圾、烟头
会议室清洁	会议桌椅擦拭	每日一次	洁净、无尘
	地面清洁	每日一次	洁净、无杂物
	话筒擦拭	每日一次	洁净、无尘
	地毯吸尘	每月二次	洁净、无杂物
走廊及所有公共区域洁净	地面清洁	每日两次	洁净、无垃圾
	擦拭门	每日一次	无灰尘、污迹
	消防指示灯及消防设备	每周两次	洁净、无垃圾
	灯饰	每周一次	无灰尘、水迹
	地面推尘	每日经常巡视	无灰尘、无垃圾
	地面清洗	每月一次	无污迹、水迹
	踢脚线	每周一次	无灰尘、污迹
	控制开关面板	每日一次	无灰尘、污迹
	擦拭玻璃窗及窗框	每日一次	洁净、明亮

公共卫生间	擦拭隔板	每日经常巡视	无灰尘、水迹
	擦拭地面	每日经常巡视	无污迹、水迹
	冲洗便池	每日经常巡视	洁净、无异味
	擦拭洗手盆	每日经常巡视	无污迹、水迹
	擦拭水龙头	每日经常巡视	无灰尘、水迹
	擦拭镜面	每日经常巡视	无灰尘、水迹
	擦拭小便池	每日经常巡视	无灰尘、水迹
	清倒垃圾筒	每日两次	收支不超过 1/2
	墩布池清洁	每日两次	洁净、无污迹
	擦拭门窗、低墙壁	每日一次	洁净、无污迹
	擦拭灯饰	每周一次	无灰尘、无污迹
	擦拭高处墙壁	每周一次	洁净、无污迹
	出风口	每季保养一次	无灰尘、无污迹
教室	地面清洁	每学期一次	洁净、无污迹
	桌面清洁	每学期一次	洁净、无污迹
	饮水台	每日经常巡视	洁净、无污迹
	楼内消毒	每日一次	无水渍、无残渣

报告厅、多功能厅、职工之家、办公室作业次数及标准

工作内容	作业次数	标准
座椅擦拭	每周一次	洁净、无尘
地面清洁	每日一次	洁净、无杂物
擦拭玻璃和消防栓	每日一次	明亮、无指印
清理花盆	每日经常巡视	无垃圾、灰尘
清理垃圾桶	每日两次	垃圾不超过 1/2

二、维修服务标准

（一）房间、操场、场地、道路、设施维护标准

1、服务标准

- （1）确保房建及辅助建筑物设施完好、洁净、安全；
- （2）制定详细的房建及辅助建筑物设施维修养护计划；
- （3）各项安全设施齐全有效；
- （4）设施出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，做到房屋零修及时合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜。
- （5）设施设备完好率在 98%以上。
- （6）道路、操场无坑洼、无积水、无破损。
- （7）门窗无变形、无开裂、开关灵活、关闭严密。
- （8）墙面、地面无裂缝、无脱落、无起沙、无空鼓。
- （9）顶棚无裂缝、无变形、无脱落。
- （10）各设施无破损、安装牢固。
- （11）做到经常性维修，使房屋整洁、美观。
- （12）标识清晰、无污渍、无脱落、无破损，发现异常及时处理。
- （13）结构防雷与地合格。

2、设备操作规程

- （1）对场内出现的房屋问题做到及时维修并反馈用户。
- （2）维修完成后，做到活完场清，保持场内整洁卫生。
- （3）对房屋承重结构每年进行一次检查，日常每周进行一次巡视。
- （4）对房屋墙面每周检查一次。
- （5）教学楼内每周巡视一次，发现问题及时处理，每年雨、雪季前进行定期维修。

(6) 维护人员由优秀的瓦工、油漆工、木工进行维护维修。

3、公共设施管理服务标准

(1) 油漆完好无划痕、脱落；闭门器无漏油、螺丝齐全、能正常使用；电动伸缩门无噪音，无跑轨，开关正常；门锁安全牢固，零部件齐全，开关自如。

(2) 隔断及门窗；隔断安装牢固，固定件齐全，门窗开关自如，各种配件齐全无损坏，使用正常。

(3) 外墙面：无起壳、剥落，外墙瓷砖无损坏、无脱落、无离骨。

(4) 顶板：安装平整齐全，无脱落、无损坏、无污迹。

(5) 地面地砖：完整无损坏、无离骨。

(6) 踢脚板：粘贴平整、齐全、无损坏、无离骨。

(7) 内墙面：平净平整、无裂缝、无离骨、无污迹。

(8) 玻璃门：开关灵活无噪音，门缝均匀，玻璃完好无损，地簧、门锁使用正常，门拉手安装牢固无松动。

(9) 楼梯踏步：平整无损坏，扶手安装牢固无损坏

(10) 天台屋顶：压顶、出线、屋脊、天沟、水落、水管无损坏渗水，隔热防水层良好。

(二) 电气设备系统服务标准

1、设备操作流程

配电室停电操作：

(1) 必须由两人进行，一人操作，一人监护，操作人员穿绝缘靴、戴绝缘手套；

(2) 先停电容器，后拉开各出线开关；

(3) 拉开联络开关，再断开主开关；

(4) 断开高压开关停变压器，挂接地线。

配电室送电操作：

(1) 必须由两人进行，一人操作，一人监护，操作人员穿绝缘靴、戴绝缘手套；

(2) 断开接地线，确认确已断开；

(3) 合高压开关，倾听变压器声音，观察低压测电压；

(4) 使变压器空载三分钟后合低压总开关；

(5) 合联络开关、各出线开关，观察电流；

(6) 合电容器

电工维修操作：

(1) 电工操作人员在设备进行维修时必须由两人进行，一人操作，一人监护，操作人员穿绝缘鞋，穿棉质长袖工作服；

(2) 应有足够操作空间，使操作人员距带电体保持安全距离，否则采取绝缘防护措施；

(3) 操作时避免脚下潮湿或雨中进行；

(4) 停电检修设备时，挂临时接地线，断开开关悬挂标志牌并有人看护；

(5) 作业用电工工具，使用前要检查其绝缘情况，绝缘有破损的不能使用。

2、电气设备日常巡检标准

(1) 按时巡检应急照明、公共区域照明、用电器具等。

(2) 检查外观是否损坏，如损坏应及时订做、补配。

(3) 检查正常照明指示是否正常，灯管老化的应及时更换，其它配件有无过热、老化的现象，应使灯壳与镇流器保持良好绝缘。

(4) 切换成应急状态，看是否正常，有故障的及时处理，处理后应急、正常照明的使用，现场无法修理的可取回修理，但要及时复原。

- (5) 面板有污渍的尽量清楚，污渍严重而清除不净时，可考虑更换面板。
- (6) 公共区域内照明若有不亮或闪烁的灯应及时修复。
- (7) 公共区域内照明若因声控开关损坏而不亮的，应及时更换声光控开关。
- (8) 检查开水器指示灯是否正常指示，如不正常应及时修理。

(三) 给排水系统运行维护服务标准

1、服务标准

- (1) 上、下水管道，设备、器具要求无跑、冒、滴、漏现象、维修及时。
- (2) 消防水池内的备用水符合要求，自动补水系统灵敏可靠，水管压力必须保持在标准范围内。
- (3) 各种水泵均要保持良好的技术状态，单机的故障排除维修、保养时间不得超过 8 小时，月检查校验不少于一次。
- (4) 做好节约用水工作，制定节水方案和用水计划。
- (5) 每日抄水表一次，做到专人负责，做好登记。
- (6) 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。
- (7) 建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。
- (8) 加强设施设备维护检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好。
- (9) 保持水箱清洁卫生。
- (10) 保持室内外排水系统通常。
- (11) 设施设备标识清晰明确，防护安全措施齐全。
- (12) 设备出现故障时，维修人员应在 5 分钟内到达现场，维修合格率达到 100%，一般性故障排除 不过夜。
- (13) 做好节约用水工作。
- (14) 设施设备完好率在 98%以上。

2、设备操作规程

(1)生活水泵房运行、巡视、操作人员，是经体验并持有健康证员工，每天并根据设备运行情况填写二次供水运行记录，内容为生活水箱水位、补水阀、紫外线消毒、生活泵、供水压力、电动机运行、电流和频率等情况，每日巡视，每周倒换运行水泵一次。

(2)污水泵每天巡视，并根据设备运行情况填写污水泵运行记录，污水池水位、浮球阀、污水泵、电源、控制箱等情况，每日巡视。

(3)泵房检修、室内外管井、管道、井、池由两人配合，防止沼气的发生。

(四) 学生桌椅、办公家具维护服务标准

1、定期检查课桌椅使用情况，如有损坏应及时和校方联系进行处理或更换，做到及时发现及时处理。

2、搬动座椅时做到轻拿轻放，避免二次破坏。

3、维修过程中注意噪音，不影响师生工作、学习。

三、绿化养护服务标准

(一)修剪：乔、灌木修剪每年五次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于七次，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于五次，基本无枯枝。

(二)中耕除草、松土：适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松。

(三)施肥：按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一遍，花灌木增施追肥一遍。

(四)病虫害防治：防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于5%。

四、采暖季运行服务标准

(一) 学校取暖工作服务标准

1、采暖季前期检查、检修所有供热设备，确保采暖正常进行。

2、在保证采暖效果的前提下，注意环保节约。

五、会议服务标准

（一）提前 30 分钟到达会场，准备会议室，会议室卫生洁净，各种物品摆放整齐。

（二）会议期间饮品、用品、用具准备充分，符合会议要求，服务及时、到位。

遵守保密守则，严守保密纪律，不得泄露任何会议内容和信息。

六、节能减排目标：

（一）能源消耗明显减少，降低成本。

（二）实时监控学校内的电力消耗情况，电力使用减少 10%-15%。

（三）实时监控供水系统，帮助识别并解决漏水或浪费问题，水资源使用效率提升 10%。

（四）对空调和供暖系统的能耗进行数据监控，根据季节变化和使用情况自动调整温度设定，供暖和空调能耗减少 15%。

人员组成及基本要求

一、 人员组成

序列	岗位	人数	工作职责
1	校区主管	1	负责物业项目各项制度的建立完善，人员管理，文档资料整理、保管；协助校方进行项目预算、决算工作；负责接听报修电话，维修派工，库房材料出入库登记、节能情况的汇总。
2	保洁领班及保洁人员	16	负责校园卫生保洁的监督管理、校园的卫生保洁、垃圾分类清运工作。
4	文印兼库管	1	负责校区的文印和库房管理。
5	图书管理	2	负责校区的图书订购、运输、分发、结账、管理工作。
7	综合维修人员	2	负责维修及公共区域设备设施，巡视维修工作。
8	共计	22	

二、人员要求

（一）物业管理人员政治思想素质好，具有一定的综合分析、组织领导和协调能力。热爱学校工作，有较强的工作责任心，有丰富的管理经验。能与学校领导沟通顺畅，除本职工作以外，能按照学校提出的要求完成临时性工作。

（二）物业工作人员应具有初中以上文化，热心学校工作，热爱本职工作，服从领导安排，遵守学校各种规章制度，积极完成领导分配的各项工作。

（三）乙方需提供保洁人员无犯罪记录证明、健康证及劳动合同或劳务协议复

印件, 否则甲方有权拒绝接收人员上岗; 保洁人员须经过正规培训, 持有健康证。

(四) 维修人员须持有国家相关部门颁发的职业资格证书。电工、水暖工须持有国家相关部门颁发的特殊工种操作上岗证。严格按操作规范做好日常工程服务工作, 定期巡检, 发现问题及时纠正。

(五) 卫生间物品(水桶、墩布、抹布)须定点统一摆放, 并有标识, 凡是危险物品禁止放置在卫生间内以及学生轻易就可以拿到的地方, 如消毒液、消毒片(健之素)、洁厕灵等物品及小件用具随身携带或锁在规定的柜子里。

(六) 乙方如有人员变动应提前做好人员安排, 以保证甲方的卫生质量。严格按照操作规范做好日常保洁。对自己负责的卫生区做到随脏随扫、无污迹、无杂物、卫生间干净无味等, 保持环境清洁、整齐。领班随时检查, 发现问题及时纠正。

(七) 做好岗前培训, 使员工认识到学校环境的特殊性, 遵守学校安全保卫规定。教育员工注重礼貌、礼节, 热情为师生服务, 不发生越轨行为。

(八) 所有员工统一着装, 衣帽整洁, 使用礼貌用语, 佩戴胸卡。

(九) 工作人员工资福利待遇须符合国家有关规定。

(十) 物业人员每日工作时间: 早 6:30-17:30 (具体工作时间根据甲方要求调整)。保洁人员每日学生入校前做好卫生工作, 学生离校后做完当日保洁后下班离校。

(十一) 寒暑假学校根据实际情况安排放假时间, 但每个校区必须留守值班物业人员, 负责校区的日常卫生和维修工作。

附件 2：服务质量评分表

服务质量评分表

为了更好的为师生服务，使乙方工作更有待于提高，乙方定期征求甲方管理部门的意见，意见做为指导乙方改进工作的依据。

评分标准： 非常满意 100 分

满意 95 分

基本满意 90 分

区域	服务质量	评分	改进建议	签字
大厅	1.地面;保持地面光亮、无尘土、无拖痕、无乱纸、无痰迹、无固渍; 2.墙壁无蛛网,无塔灰; 3.大厅玻璃: 干净、光亮。			
走廊	1.地面: 保持地面光亮、无尘土、无拖痕、无乱纸、无痰迹、无固渍; 2.垃圾桶: 冲洗, 无灰尘、无拖痕; 3.消防器材: 每天擦拭, 无尘土; 各种标牌: 每天擦拭, 无尘土。			

楼梯	1.台阶、扶手：清扫拖洗，无垃圾、纸屑、果皮、无尘土、无污物			
墙砖	1.墙面瓷砖（玻璃）：擦拭明亮、无灰尘、无乱写、乱画；			
水房	1.地面：无水迹、无废弃物； 2.水池：无污垢、无异味、无蚊虫； 3.茶叶桶：随时清洗、随时倾倒。			
电梯	1.轿厢壁及门表面：清擦，无灰尘，无污迹；表面光亮； 2.轿厢地面：清洁，无垃圾和积尘； 3.天花、风口、灯具：除尘，无灰尘和污渍			

卫生 间	1.地面：无痕迹、无污物、无异味、无积水； 2.蹲坑、便池：无污垢、无异味、无漫溢、大小便顺畅；3.洗手池：无污渍、无污垢； 4.墩布池、垃圾桶干净、无污物；5.门、窗(台)、墙壁无尘土、无张贴物；6.玻璃：明亮、无水渍、无手印 7.保洁用具摆放整齐。			
---------	--	--	--	--



办公室 会议室	1.地面：保持地面光亮干、无尘土、无拖痕、无乱纸、无痰迹、无固渍；2.墙壁无蛛网,无塔灰； 3.擦拭茶几、桌面、座椅、沙发、窗台； 4.玻璃门、隔断无污迹、无手印、光亮透明 5.接待、会议、活动结束后，立即前往清扫。			
操场	1.垃圾箱：垃圾桶外表清洁，无灰尘、无污迹； 2.垃圾分类、清运至校垃圾中转站 3.指示牌、标牌消防设备、管道、照明设备：无灰尘、无污迹；4.无树叶、无垃圾、无水迹；			

甲方负责人签字：

乙方负责人签字：