

物业服务合同

合同编号: _____

项目名称: 北京市十一学校朝阳实验学校物业服务项目

项目编号: _____

甲 方: 北京市十一学校朝阳实验学校

乙 方: 北京满天星物业管理有限责任公司

签署日期: 2026 年 1 月 1 日



委托方（甲方）：北京市十一学校朝阳实验学校

物业服务企业（乙方）：北京满天星物业管理有限责任公司

为进一步提升物业管理水平，为师生创造更加安全、健康、优质的学习、工作环境，甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《北京市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，经自愿、平等协商一致，就甲方的日常物业管理服务有关事宜签订本合同。

第一条 物业项目基本情况

北京市十一学校朝阳实验学校，位于王四营乡李罗营村，占地面积 34000 平方米，建筑面积 48499 平方米。

第二条 物业服务内容

乙方对甲方朝阳十一学校实施日常物业管理服务，其中主要包括：公共设备设施运行及日常维修；教学楼等多个功能区域公区卫生清洁服务（详见附件一）。

第三条 物业管理服务标准

乙方按照甲方“服务需求及要求”约定的相关标准提供服务（详见附件一）。

第四条 物业管理服务期限

本合同履行期限为即自 2026 年 1 月 1 日 起至 2026 年 12 月 31 日 止。

第五条 物业管理服务相关费用

1. 物业管理服务价款包含所有物业服务报价单的费用，物业服务费用为人民币 1450704.00 元整（大写：人民币壹佰肆拾伍万零柒佰零肆元整），如出现不可抗力因素或疫情，按国家政策规定双方协商解决。

2. 服务价款支付方式：

合同签订后，乙方须按合同（清单）人数足额派遣驻校工作人员，合同履行过程中，如有人员因病因事离岗离职等，须在 5 日内补足相应人员。如影响工作，



由乙方承担相应损失。超过 5 个工作日未补足，按缺勤天数扣减当月物业服务费。
即：扣减物业服务费=缺勤天数×本岗位平均日薪金。

乙方人员长期（超过 15 个工作日）未到岗，甲方根据实际服务品质等情况，有权按长期未到岗人员月岗位薪金双倍扣减物业服务费，且人员未到位造成的损失由乙方承担。

本合同物业费按季度支付，对公转账，每季度支付 362676 元(大写：人民币叁拾陆万贰仟陆佰柒拾陆元整)。第一至第三季度，由甲方于每个季度结束后，根据人员到岗情况及实际服务情况向乙方支付上一季度费用；第四季度，由甲方于 2026 年 12 月 31 日前向乙方支付第四季度的费用 362676 元(大写：人民币叁拾陆万贰仟陆佰柒拾陆元整)。甲方支付服务费用前，乙方应向甲方出具正式、合法的物业服务费发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

乙方收款信息：

户名：北京满天星物业管理有限责任公司

开户行：北京 平安银行-北京姚家园支行

账号：11000254687902

地址：北京市朝阳区左家庄北里 58 号楼 4 层 1 单元 401 内 413

联系方式：010-64158407

3. 乙方为甲方或项目客户提供其他特约服务的，按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

4. 由于甲、乙双方本合同期相关服务事项有不确定性，故本协议费用只限于本协议所约定服务内容及标准，如遇调整，甲、乙双方需另行协商确定。

5. 甲方每季度对物业服务进行一次满意度评价，若当季度满意评价低于 85%，则扣除该季度物业费的 10%；若当季度满意评价高于 85%（含），则该季度物业费正常支付，且返还上一季度扣除物业费的 10%（如有）。

第六条 双方权利与义务

1. 甲方的权利

- (1) 甲方有权审定乙方制定的物业管理服务方案，并监督实施。
- (2) 甲方对本项目的物业服务事项有知情权。
- (3) 甲方定期对乙方提供的服务实行动态跟踪与检查；对乙方提供的物业



服务有建议、督促的权利。

(4) 若乙方服务质量不达标，甲方有权要求乙方及时整改。在规定时限内未整改的，甲方有权要求乙方更换物业服务人员及保洁人员，对于造成的损失乙方应当全部赔偿。乙方在服务期限内服务质量不达标达到 5 次的，甲方有权解除合同且不支付当季及以后季度的全部服务费用。

2. 甲方的义务

(1) 按照约定向乙方支付物业服务费用及由合同约定甲方支付的其他物业服务费用。

(2) 配合乙方做好本项目物业服务管理工作，对乙方提交的有关物业服务相关报告或建议，应于收到后十个工作日内予以回复。

3. 乙方的权利

(1) 根据有关法律、法规及本合同的约定，按照服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费及特约服务费。

(2) 经甲方同意乙方可以选聘专业性服务企业承担物业区域内的专项服务项目，乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准不得低于本合同约定；乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为向甲方承担责任。乙方选聘专业性服务企业的，费用由其自行承担，且不免除或减损任何乙方合同项下的义务。

4. 乙方的义务

(1) 乙方必须保证服务标准不得低于本合同双方约定的标准。

(2) 乙方应妥善保管本次进驻承接查验相关资料。

(3) 乙方应及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方的监督。

(4) 对物业使用人违反国家、本市及本区有关管理方面的法律、法规和规章的行为进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告。

(5) 配合甲方定期开展动态跟踪和考核，并接受甲方的监督和建议。

(6) 在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。但乙方不承担非自身原因造成的甲方财产损失和法律责任。

(7) 甲方若提供的物业用房以及乙方为开展本项目物业服务工作所购置的



设备等，产权归甲方所有。如本合同终止，乙方需在 10 天内全部退还给甲方。

(8) 乙方应加强对管理人员及作业人员的安全教育，采取必要的安全防护措施，为作业人员配备必要的防护设备。对于履行合同期间发生的安全事故，由乙方承担相应责任，甲方不承担相关法律和经济责任。

第七条 合同终止

1. 本合同到期前 15 日内，甲方与乙方经协商一致，可签订下一阶段物业管理服务合同。

2. 本合同终止后，甲乙双方决定不再续签合同的，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括相关费用的清算、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。

第八条 违约责任

1. 乙方违反本合同约定，未能达到本合同约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方在 5 个自然日内整改，逾期未整改或者整改仍不能达标的，乙方按照本合同 3 个月物业服务费的 1% 向甲方支付违约金。

2. 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当按合同剩余期限的物业服务费用的百分之二十的标准向对方支付违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

3. 在本合同终止后双方不再续约的情况下，乙方需在服务期满后 5 日内完成交接手续，并撤离人员。乙方拒不撤出本物业区域的，每延迟撤出一日，乙方按本合同总费用万分之五的标准向甲方支付违约金。前述行为给甲方造成损失的，乙方应当承担相应的赔偿责任。

4. 乙方在此项目服务人员需保持长期稳定，管理人员流动量不得超过 20%，工程、保洁不得超过 30%，如有违反，甲方有权根据具体情况扣除服务费总金额 10% 以内的费用，作为违约金。

5. 合同有效期内，因乙方原因造成甲方或第三方人员（包括但不限于师生、来访人员或其他甲方负有安全保障义务的人员等）人身伤害或财产损失的，视为乙方违约，由乙方承担全部赔偿责任，甲方有权解除合同并要求乙方按照本合同项下总金额的 10% 向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继



续承担赔偿责任。权利人向甲方主张权利的，甲方有权向乙方进行全额追偿。

6. 乙方派驻人员不符合本合同附件二约定，涉及严重安全问题的、不服从甲方管理的、多次违规的、造成严重影响的或出现安全事故的，甲方有权将其退回乙方，涉及违法犯罪的交由公安机关处理，并由乙方赔偿损失，承担全部责任。甲方有权要求乙方支付本合同总金额 10% 的违约金，违约金不足以弥补甲方所受损失的，包括但不限于甲方为维护自身权益所支出的律师费、公证费、诉讼费等费用，乙方还需补足。

7. 因本合同的履行不符合相关法律法规政策的规定或相关管理部门的要求，甲方可以解除与乙方的合同，且不承担违约责任。

8. 乙方有确切证据证明属于由于甲方或物业使用人的自身责任导致乙方的服务无法达到合同要求的，可不承担违约责任。

9. 由于不可抗力事件导致一方或双方在本协议项下的义务无法履行的，不履行一方或双方不承担违约责任，但双方都应当尽可能减少不可抗力导致的或可能导致的损失。

第九条 保密

甲方向乙方提供的资料，包括但不限于经营、业务、产品、技术、个人信息等有关文件、信息、图纸、软件等均属商业秘密，未经甲方书面同意不得用于其他用途，且在不违反相关法律法规的情况下，不得泄露给任何第三方使用。该保密条款不因合同的解除而无效。如乙方违反本保密条款的约定，甲方有权随时解除本合同并有权扣除乙方当月物业服务费的 20% 作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，应补足。

第九条 争议解决

合同履行过程中发生争议的，双方可以通过友好协商的方式解决。协商不成的，可以向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。



第十条 附则

1. 乙方在此项目服务人员需保持长期稳定, 管理人员流动量不得超过 20%, 工程、保洁不得超过 30%, 如有违反, 甲方将根据具体情况扣除服务费总金额 1% 以内的费用, 作为违约金。

2. 对本合同的任何修改、补充须经双方书面确认, 与本合同具有同等的法律效力。

3. 本合同正本连同附件一式 肆 份, 其中正本贰份、副本贰份, 甲乙双方各执正、副本壹份、具有同等法律效力。

4. 本合同经甲乙双方盖章、签字后生效。

5. 本合同所列附件, 与合同正文具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲 方:



授权代表:

联系电话:

地址:

邮政编码:

2026 年 / 月 / 日

方:



授权代表:

联系电话:

地址:

邮政编码:

2026 年 / 月 / 日



附件一：

物业管理服务内容及服务标准

一、项目负责人

1. 全面负责本项目的物业服务工作，定期提交工作报告、工作计划；并完成工作任务书中的各项工作，保证服务的实施和质量。
2. 全面负责与校方的沟通，及时了解校方的需求；保证项目部物业服务工作的正常运行。
3. 严格遵守学校各项规章制度、法律法规、行业规范等，杜绝安全事故，确保安全。
4. 制订物业服务年计划、月计划和周计划，并根据校方意见建议进行修改完善。每周向校方汇报物业各项服务工作开展情况。
5. 负责派驻甲方人员管理，确保派驻甲方人员符合入校条件，确保人员齐备，确保人员安全，协调物业人员安排，组织工作实施，落实服务标准，确保服务质量，确保人员、服务、住宿等安全。
6. 确保派驻校方人员素质，组织开展各项培训演练，每周组织物业所有人员培训演练，并记录存档。
7. 配合校方进行第三方校内施工、维修、服务等管理，质量监督、过程管理、人员安全等。
8. 按照校方环境管理体系的要求，监督项目部实施节能降耗的工作开展。
9. 主持召开物业周工作例会；每月与员工进行沟通，对员工的奖惩、晋级、晋升、调离，转岗提出意见。
10. 负责妥善处理各类突发事件。
11. 配合完成校方交办的所有事项。

二、会议服务

1. 负责学校各种会议服务工作。
2. 做好岗前培训，专业上岗。岗前培训包括：礼仪培训；理论培训；工作步骤、工作频次和工作内容；实操培训：会场物品摆放、茶水沏泡、添茶手势实操。
3. 做好会前准备：
①制订会议室内各种物品摆放规范标准，如：椅子摆放、纸巾笔筒等摆放位置，



麦克风位置及方向等，同时做好日常维护保持，确保干净整洁。

②按主办方需求整齐摆放成回字形/U形/课桌式等台型。检查桌、椅、台布、是否干净平整。检查会场桌椅、地面、墙面及公共区域是否干净卫生；通风是否正常。

③按主办方需求认真检查核对背景板、横幅、指引牌等内容，摆放位置是否正确。

④按要求将灯光、空调提前开好，调试好麦克风、音响、电脑、投影仪等设备，确保充电设备电源稳定可靠。

⑤会前务必再次检查麦克风连接是否正常，电量是否充足。

⑥会议所需物品：座位牌、茶杯、矿泉水、纸巾盒、毛巾（湿纸巾）、文具（备用纸和笔）、绿植等。

⑦做好饮水供应准备。根据天气准备茶水或矿泉水。

⑧提前半小时到岗，微笑迎客。

⑨客人到场，热情问好，微笑引客入座确保一层会议室随时使用。

4. 会间服务：

①茶水倒至七分满，倒茶要做到“说话轻、走路轻、操作轻”。一般 20 分钟加一次茶水。

②中场休息期间加好茶水、清理杂物、整理好台面物品。

③随时关注会场麦克风、投影、音响、空调、茶水等情况。

5. 会后工作：

①会议结束前，提前在会场门口迎送宾客（打开会议室门）。

②仔细检查会场是否有遗漏的文件或物品。

③检查设施设备是否有损坏，第一时间记录并报给主管。

④确认会场无误后，整理好物品，做好会场清理工作，关闭所有设施设备，第一时间通知保洁人员清洁会场。

⑤杯具的清洗按照一清、二洗、三漂、四消毒、五保洁的步骤进行。



三、保洁卫生服务

1. 服务内容：清洁服务。

2. 标准要求

(1) 教学楼外区域

按垃圾分类要求每天及时清理垃圾，循环保洁。清洁标准为地面、操场无垃圾、无异物、干净整洁。

校园垃圾日产日清，不储存垃圾。

(2) 卫生间

① 地面：每天巡回保洁，用清洁剂拖抹干净，每天消毒一次。清洁标准为目视无污渍、无水渍、保持下水通畅，无异味。

② 大小便器：每天刷洗，配合消毒水冲洗，放置檀香除味。纸篓和垃圾桶每天倾倒并冲洗。陶瓷蹲坑、陶瓷便池、水池每周定期弱酸除异味，保障卫生间内空气清新。每月大清洁一次。清洁标准为目视无污垢、污渍。

③ 窗台管道：每天擦抹一次，每周擦洗一次。清洁标准为目视干净。

④ 墙身挡板：每天擦抹一次，用去污粉擦拭抹干，每周擦洗一次。清洁标准为目视无污渍、无粘贴物，保持干净、无痕迹。

⑤ 玻璃镜面：每天用玻璃刮刀刮净，再用毛巾保洁，并用玻璃水清洁。每月大清洁一次。清洁标准为目视光亮、无污渍、水渍、手印、皂液，镜面干净。

⑥ 大小门：每天用清洁剂涂抹，隔断门帘每周洗换。清洁标准为无污剂。

⑦ 天花板、通风口：每天保洁，每月清扫一次。清洁标准为无污渍、无蛛网。

⑧ 排风扇：每周清抹一次，清洁标准为无污渍。

⑨ 开关：每天擦拭两遍。清洁标准为无污渍、无手印，干净。

⑩ 洗手盆及台面：每天巡回擦拭。清洁标准为无污渍、瓷器明净、台面无水迹。

⑪ 水龙头具：每天擦拭两遍，每周用清洁剂清洗一次。清洁标准为无污渍、无异味。

(3) 楼道

① 走廊：每天清洁剂巡回拖地，每天放学后用中性清洁剂拖洗干净。清洁标准为目视无污渍、无水渍。



② 门口及楼前台阶：每天清洁剂巡回拖地，每天放学后地面拖洗干净。清洁标准为目视干净、无污渍。

③ 柱、强踢脚线：每天用抹布擦拭干净，循环保洁。每周用中性清洁剂擦拭一次。清洁标准为目视干净、无污渍。

④ 墙裙（贴瓷砖面）：每天用清洁剂擦拭一次，擦拭干净，循环保洁。每周用半干湿抹布擦拭干净。清洁标准为手摸无灰尘、目视干净。

⑤ 指示牌、悬挂牌：每天擦拭、注意缝隙和死角。每周用清洁剂清洗一次。清洁标准为目视无尘、无胶印、无蛛网，表面光亮。

⑥ 花盆、花槽：每天擦拭。每月用水彻底擦洗两次。清洁标准为目视无污渍、无杂物。

⑦ 垃圾桶：每天倾倒垃圾一次，如垃圾较多时随时倾倒，每月擦拭筒盖、筒身两次。清洁标准为表面无污渍、无痰渍，垃圾筒内垃圾未溢出。

⑧ 天花板、空调：每学期彻底抹洗两次，并用消毒剂消毒。清洁标准为目视无污渍、无尘、无蛛网。

⑨ 消防灭火器、器材箱：每天用清洁剂擦拭表面一次。清洁标准为无表面无尘、无污渍。

⑩ 扶梯通道：每天清洁一次，每周大清洁一次，清洁标准为目视无垃圾、无污渍。

⑪ 扶手：每天用清洁剂擦拭一次，每周大清洁一次。清洁标准为目视无污渍、手摸无粘物。

⑫ 阶梯：每天日常保洁，清扫垃圾。每周用清洁剂清理干净。清洁标准为无水渍、无污渍、无杂物。

⑬ 楼道玻璃：每月用清洁剂擦拭污渍、水渍和手印。清洁标准为目视通透、无污渍、无杂物。

⑭ 热开水器：每天巡回擦拭，过滤筐及时清倒。清洁标准为箱体外观光亮整洁无水渍，台面及过滤筐无杂物、无垃圾，地面无积水。

（4）会议室、接待室

①每天在会议结束后及时清洁整理，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。

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。

(5) 行政办公室

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；清理烟灰缸、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。

(6) 灯具

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。

(7) 体育馆

①每天在体育馆使用后及时清理，保证体育馆随时能使用，无活动时每天打扫一次体育馆，地面无纸屑等杂物，无污渍，每天用消毒剂消毒一次。

②体育馆各种桌椅用具表面光亮整洁无污渍，每周擦拭桌椅用具。

③体育馆的各种用具用品摆放整齐有序，房间内无杂物。

④及时清理摆放的花盆、垃圾桶，垃圾桶内垃圾不得超过一半。

(8) 地下车库（含出入通道）

①每日循环保洁。

②每周进行全面保洁。

清洁标准为地面无垃圾、无异物、无积水、无污物、干净整洁。



墙面无污物、目视干净。

顶棚目视无污渍、无尘、无蛛网。

(9) 消毒清洁工作标准

①每周对楼宇、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每日对垃圾桶、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每日对会议室、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消毒注意事项：

a 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，配戴口罩，完工后换衣裤，并用肥皂洗手。

b 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。

c 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。

d 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。

(11) 学生离校后工作

学生离校后要清洁责任区域，检查责任区内的灯、窗户是否关闭，检查责任区内的设备设施，如损坏要及时报告有关部门。

四、房屋设施设备运行保障服务（不含配件）

1. 设施设备运行管理保障工作

1.1 工作任务

(1) 负责学校安全用电的检查监督工作。

(2) 负责学校内电源线路的安装、调整、临时用电接线和用电保障工作。

1.2 标准要求

(1) 认真巡视设备运行情况，发现异常和故障隐患要及时上报，正确果断的处置，并作好记录，认真做好交接班工作。

(2) 各种电机和运行设备工具不能挪做它用。



(3) 每月对消防、监控、通讯、电梯和其它电器、电源进行检查，保证在紧急情况下能启动运行。

(4) 每周对校园安全用电情况进行一次检查，对违规行为及时纠正。

(5) 制定安全节约用电计划、方案，并认真组织实施，每天定时抄表，每月统计用电数据，每季度进行一次用电分析。

1.3 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。

2. 给排水系统

2.1 工作任务

- (1) 担负本“中心”上水、下水、消防用水、绿化用水的保障和使用管理。
- (2) 负责各种供水管线，水卫设备器具和各种水泵及阀门的使用管理、检查。

2.2 标准要求

- (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。

3. 供暖及空调

3.1 工作任务

- (1) 负责教学楼供暖及空调运行保障工作。
- (2) 负责水源热泵机房值守冷热切换及数据记录工作。

3.2 服务标准

(1) 供暖服务标准

① 保证师生在校期间，室内温度达到国家取暖相关标准。学生离校期间（假期、寒假）所有暖气散热温度维持在节能环保的合理温度。

② 采暖季前期检查、检修所有供热设备，确保采暖正常进行。

③ 在保证采暖效果的前提下，注意环保节约。

(2) 巡回检查服务

①检查内容：设备运行情况，仪表指示数字，管道及阀门是否跑、冒、滴、漏，阀门开度位置是否有变化，所需润滑油的油位，轴承温度，电机温度及其它异常现象，及时发现及时处理上报。

②了解所操作设备的结构，掌握所操作水处理设备的原理，构造流程，水质化验原理和操作方法，并做好停机后的保养工作；

③认真填写好交接班、巡回检查及化验记录。

五、中控室、监控室工作要求



1. 负责所有消防联动设备及监控设备设施的正常运行。确保消防中控室、视频监控室内所有设备运行正常；确保所有烟感探测、燃气报警、消防联动等消防设备运行正常；确保所有防范设备（围墙电子围栏等）设施运行正常；确保所有监控摄像头运行正常，确保图像清晰，角度合理，记录图像范围合理。每周进行联动测试，确保功能正常。

2. 负责消防及监控异常情况的上报。应第一时间监测到异常情况，并按上报程序上报。

3. 派驻中控室、监控室的值机人员持证上岗，忠于职守，坚守岗位，始终保持高度警惕，严禁脱岗、酒后值勤，严格执行门禁制度。

4. 熟知设防部位状况、明确设防目的，对所管辖区域内的设备定期，定时，定人进行巡检，并做好巡检记录。

5. 熟悉消防监控部门制定的各项规定和章程，不得违章操作。并严格按照各项规章制度及操作规程去工作。保证每日 24 小时值班。

6. 对设备运行方式、状况、工具、仪表、安全工具、运行记录交接清楚。

7. 消防中控室设备设施出现异常，要及时上报值班人员进行处理。

8. 遵守操作规程，熟练掌握应急处理方法。

9. 监控设备的录像机、电视屏幕，不得移用于看录像，做电子游戏等娱乐消遣。

10. 监控电视屏幕应显示校园重点防控区域，非重点区域划定屏幕进行轮巡监视，值班人员应密切监视各视频监控画面，与各岗位保持密切联系。发现异常情况，应第一时间通知物业主管及相关岗位人员处置。

11. 发生入侵需要做出反应时，值机人员应立即向应急处置指挥人员，备勤人员及其他有关人员报告。

12. 值机人员能够熟练操作安防系统各设备设施，发现可疑情况及设备报警时，立即联系秩序维护人员进行核实，上报相关部门主管，做好记录。

13. 值机人员能够熟练操作消防火灾报警系统及消防设备，发现报警时，立即进行核实，发现系统故障立即处理。

14. 值机人员能够熟知各种消防设施、器材的位置、性能及操作方法。

15. 值机人员每日检查监控及消防联动设备设施，发现问题隐患第一时间处



置解决，不能及时解决的，及时上报学校。

16. 协助各部门进行消防设施的检查工作。

六、维修服务

1. 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) 卫生间地面平整，无积水，内外排水畅通。

(4) 门、窗完整，开关自如，玻璃完好。

(5) 接到报修后及时完成维修工作。

(6) 所有维修工作必须在安全的前提下，遵照相关施工标准进行，不得私自改变原有设计方案或施工工艺。

(7) 负责配电设备的使用、维护和安全用电的检查监督工作。

(8) 担负上水、下水、绿化用水的保障和使用管理。

(9) 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。

(10) 负责室内外各种排污管道的疏通工作。

(11) 学生桌椅、办公家具维护服务。

2. 维修服务标准

2.1 房间、庭院、场地、道路、设施维护标准

(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) 结构防雷与接地合格。

2.2 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。

2.3 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。

七、工程管理

- 1. 物业施工项目严格按操作规程进行,确保施工质量和施工安全。



2. 第三方校内施工管理:

- ①核验施工资质，签订进场施工安全协议;
- ②沟通进场施工管理要求;
- ③配合施工，协助接水、接电、施工区域防护等;
- ④施工过程管理，检查专业持证施工（如电工）、高空作业安全防护、保护措施是否到位、场地防护措施是否到位等，确保施工安全。监督施工质量，发现问题第一时间与施工方沟通，并上报学校。
- ⑤施工结束后，与校方一起验收施工质量。
- ⑥后期使用过程中，如出现相关问题及时与施工方联系或上报学校处理。

八、绿化养护要求及标准

- （一）负责学校室内外所有绿化养护工作。
- （二）绿化养护人员具备绿化养护专业技能。
- （三）割草

- 1. 草坪割草质量标准：草的高度保持在 15 公分以下，割除的草及时清除。
- 2. 一般绿地割草，质量要求同上。
- 3. 路边及角隅割草，一年至少 2 次以上。5 月 1 日前一次。8 月底前一次，国庆节前一次。

（四）除草

- 1. 背坪除草：一年 5 次，2-3 月一次，4-5 月一次，6 月一次，8 月一次，10 月一次。

质量：杂草连根除掉，除掉的杂草及时清除，草坪纯度保持在 90%以上。

- 2. 地被植物（麦冬草）及月季除草，视杂草生长情况决定除草次数和除草方式（削、拔）。

质量：基本控制在无杂草状态，拔、削除的杂草及时清除。

（五）修剪



1. 整形树修剪：一年三次，4月中旬一次，6、7月一次，8、9月一次。

质量：剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过 2-4cm，枯枝剪除。

2. 绿篱修剪，一年四次。4月中旬一次，5-6月一次、8月一次，9月后一次。

质量：剪下的枝叶及时清除，保持篱面基本平整，大部分枝长短差不超过 2-4cm，枯枝剪除，夹于绿篱间杂树及时清除。

3. 灌木修剪：一年一次。夏季开花的干冬季进行，春季开花的干花后进行。蜡梅、梅花、桃花、垂丝海棠、红叶李、紫荆等必须每年一次。

4. 行道树修剪，一年一次，按美观原则，于冬季进行。

5. 一般树木修剪，必须按美观原则，随时进行。

（六）病虫害防治

1. 视病虫害发生情况及时进行。

2. 其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病，大叶黄杨等灌木都应及时检查及时防治。

质量：喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药，同一树种病虫害株害率控制在 5%以下，死亡率在 1%以下。

（七）新种树木养护

1. 学校绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他养护归花房管理。无特殊原因成活率在 95%以上。

2. 地被植物养护，无特殊原因成活率（面积比）在 95%以上，没有面积超过 1 m²以上的成块草皮死亡。

3. 调整补缺新种树木养护：没有特殊原因成活率在 90%以上。

（八）清除枯枝死树

凡清理下的枯枝死树必须放到指定地点，并堆放整齐。

1. 乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得挂树一周以上。



2. 灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周以上。
3. 死树：一经发现随时清除。

（九）抗旱

使用消防水必须先请示安全保卫部，经同意后方可使用。

1. 种植已超过一年以上的树种保存率在 99%以上。
2. 种后不到一年的新种树木，成活率在 95%以上。

（十）抗风扶正

1. 由于各种原因，行道树或其它乔木树干倾斜度超过 10%以上的必须予以扶正。确实难以扶正的，要加以支撑防止加重倾斜。
2. 在暴风来临之前，及时做好防风准备工作，对易倒伏的树木予以支撑保护，已被风吹倾倒的树木，在 12 天内予以扶正。

（十一）施肥

1. 一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土。
2. 低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后重施基肥一次，春季花前一次。
3. 地被植物施肥：一年二次，草坪可在下雨之前以化肥为主撒肥，时间在 3，5 月与 10 月。天晴施肥必须随后喷水，以防肥伤。

（十二）花坛、花境养护服务

1. 花坛/花箱/草花的养护、管理

- (1)根据天气情况，保证水分供应，宜清晨浇水，浇水时应防止将泥土冲到茎叶上。
- (2)做好排水措施，防止雨季积水。
- (3)应及时做好病虫害防治工作。
- (4)保护设施应经常保持完好。
- (5)及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；及时补种、换苗。



缺株倒苗，一级不得超过 10%，二级不得超过 15%；基本无枯枝残花，一级残花量不得超过 15%，二级残花量不得超过 20%。

2. 花境的养护、管理

(1)及时修剪、整枝，花后及植株休眠期，一级残花枯枝量不得超过 15%，二级残花枯枝量不得超过 20%。

(2)每年休眠期可适当耕翻表土层，施加有机肥，如豆饼、骨粉。

(3)及时做好病虫害防治工作，每年在春季、夏季进行预防性喷药各 1 次。

(4)落实日常养护，做到立姿目视无杂草、垃圾。

九、其他：

1. 专业岗位人员须上岗证件齐全（高压、低压配电，消防值机，特种设备等）。

2. 校方交办的其他临时性工作（物品搬运等）。



附件二：人员配备要求及管理规定

一、人员配备基本条件

乙方派驻学校人员须满足如下基本条件，如未能满足，甲方有权将其退回，且乙方须在2天内予以更换，如因人员调换造成的损失及后果，由乙方承担。未能及时更换的，服务费用按本合同第五条第2款执行。

1. 乙方派驻学校所有人员必须全职，不得是兼职人员，亦不得在校外兼职。须经过采购人同意方可上岗，能够胜任本职工作。
2. 品行良好，无不良嗜好；身体健康（须持有健康证），无传染性疾病，已完成新冠疫苗全程接种；无违法犯罪记录；无心理问题或疾病；无暴力倾向；无精神类疾病。
3. 五官端正，形象气质良好。无纹身，身高体重正常，无过矮及严重肥胖。无不适宜学校工作人员身份或性别的身體修饰，如：身体穿孔、男员工打耳钉等。
4. 身体无残疾，语言交流正常。
5. 消防中控室值机人员、电工、地源热泵等相关岗位须持有专业技能证书，持证上岗。
6. 其他不适宜在学校工作的情况。

二、派驻人员管理

乙方对派驻到甲方的所有工作人员负有完全管理责任，乙方派驻到甲方的工作人员，因违规违法，违反学校规定等行为，造成的后果及损失，由乙方承担全部责任，造成损失的乙方双倍赔偿，情节严重的根据解约条款解除合同。多次违规的，涉及违法的，甲方有权将其退回，且由乙方2日内补充相应人员，超过2日未补充人员的，按本合同第五条第2款执行。

1. 乙方须确保派驻甲方工作人员安全。进入学校前，须由乙方提交进驻甲方工作人员的健康证明、无违法犯罪证明、疫苗接种证明、身心健康承诺书等，由甲方审核通过后，方可入校工作。
2. 乙方派驻甲方人员须严格遵守学校各项规章制度文件要求，以及行业规范，法律法规等。
3. 乙方派驻甲方工作人员须注意个人形象，工作期间须全程穿工作服，非工作时间不得穿奇装异服、薄透露等不适宜学校场合服装鞋帽。



4. 甲方原则上不提供乙方派驻人员住宿，根据工作需要须校内住宿的，由乙方
向甲方提出住宿申请，乙方负责住校人员的安全管理，对住校人员负有安全保障
义务，并向甲方出具宿舍使用安全承诺书，乙方须制订住宿管理制度和安全管理
制度，确保住校人员安全，以及甲方财产安全。甲方监督检查乙方宿舍使用及安
全管理，对乙方管理不到位，宿舍多次出现安全隐患的、安全隐患未及时消除的、
造成安全事故的，甲方有权收回宿舍，并对乙方进行相应处罚，造成损失及后果
由乙方承担全部责任。造成安全事故的，甲方有权终止合同。
5. 乙方进行人员调整须第一时间通知学校，调整进校人员须满足乙方派驻人员
基本条件，并按派驻人员管理要求，提交相关材料给甲方审核，审核通过后方可
入校。
6. 乙方须不断提高派驻人员业务及个人素质提升，制订培训计划，每周进行业
务培训演练，提升派驻人员业务能力、服务意识服务水平。

