



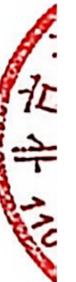
合同编号:

北京第一实验学校幼儿园 兰园、棠园

物业服务合同

甲方: 北京第一实验学校幼儿园

乙方: 北京立新保洁服务有限公司



北京第一实验学校幼儿园兰园、棠园物业服务合同

甲方：北京第一实验学校幼儿园

乙方：北京立新保洁服务有限公司

为了切实有效地保障北京第一实验学校幼儿园兰园、棠园的优秀形象,创造出清洁、优美的校区环境,甲方将第一实验学校幼儿园兰园、棠园的日常保洁保养服务等委托给乙方,乙方将以专业服务技术和公司信誉承担校园保洁服务。现根据《中华人民共和国民法典》及甲方规定,经双方协商一致,签定本合同,以便共同遵守。

一、 项目概况:

项目名称:北京市通州区北京第一实验学校幼儿园兰园、棠园物业保洁服务项目;

二、 委托项目及保洁范围:

1. 保洁:乙方全面承包北京第一实验学校幼儿园兰园、棠园公共区域保洁服务(包含楼内楼道、楼梯、扶手、卫生间、消防设施、会议室、外围道路等)的日常保洁保养工作,为甲方提供良好的专业服务。保洁服务内容及标准(见附件1)

2. 综合维修:乙方为甲方提供电工1名,负责幼儿园日常维修工作(耗材由乙方提供,工具由甲方提供)。服务内容及标准(见附件1)

三、委托方式:

日常保洁包工包料,(仅包保洁消耗品,其它垃圾桶、垃圾车由甲方提供)。

四、保洁标准:

楼内干净、整洁、无污渍、无灰尘,外围道路要保持干净利索,无白色垃圾,无烟头、无纸屑,无积水等。

五、承包费用:

根据乙方为甲方提供的保洁服务标准及范围,甲方支付相应的服务费用,年总承包费用为:人民币803500.00元(大写:捌拾万零叁仟伍佰元整)。

物业保洁服务费用付款方式为分两次付款,第一次付款时间为2026年6月30日前,付款



金额为：401750 元；第二次付款时间为 2026 年 12 月 30 日前，付款金额为：401750 元；支付方式为支票或银行转帐支付，需由乙方在甲方付款之日前提供国家正式税务发票，如乙方未向甲方提供发票，甲方有权拒绝支付款项。

六、甲方的权利和义务：

1、甲方将北京第一实验学校幼儿园兰园、棠园公共区域的日常保洁保养委托给乙方承担。

2、甲方需在外围设置适当的垃圾车、垃圾桶等用品。

3、检查与处罚：甲方有权派员监督乙方服务质量，发现问题时，由保健医按《每日卫生巡查记录表》进行记录，并明确整改要求及期限。具体违约情形、分级标准及处罚金额，详见本合同附件 2《考核与违约处罚细则》。附件 2 为本条款的细化与替代，与本合同具有同等法律效力。

4、乙方项目主管需经甲方认可后确定任职，甲方有权对不称职的乙方工作人员提出撤换意见，有权对乙方工作人员的作息时间作出合理规定，有权对乙方工作人员不当工作行为提出异议，并要求限期整改。

5、非因乙方原因，甲方如不能根据合同约定支付保洁费用，每逾期一天，按 0.5% 支付滞纳金。甲方违约金额累计不超过逾期金额的 10%。

6、甲方如要求乙方合同以外的工作，根据工作时间及工作量支付相应费用。

7、甲方有权审定乙方员工的服饰，对有损于本单位形象的服饰有权提出改正意见。

8、甲方不得介入乙方的内部管理，但有权对乙方的工作质量进行监督检查，有问题及时提出，及时更正、解决出现的问题。

七、乙方的权利与义务：

1、乙方选派素质较高，服务态度好的员工，进驻实验学校幼儿园工作，统一服饰，佩戴胸卡，如果甲方需要改变服装，产生费用双方另外商定。并教育员工严格遵守本单位的安全保卫等一切规章制度。

2、乙方派出的人员，按合同所规定的保洁范围和标准，必须做到文明操作，保质、保量、保安全，不得擅自进出与保洁范围不相关的场所（除甲方主管同意）。

3、乙方工作人员在工作中应做到文明礼貌，对客户态度和蔼，使用规范语言，并不得与客户发生任何私人关系。

4、乙方工作人员在本职工作中发生事故或违法行为，经查实为乙方人员所为时，其后



果由乙方承担。

5、乙方应严格要求所属人员在清洁工作中爱护本单位的各种财物，如一旦损坏本单位财物时，责任由乙方承担。

6、乙方必须按照合同规定的保洁服务内容完成各项工作任务。若达不到服务标准，甲方将开具书面整改通知。乙方应分析问题，查找原因，根据有关规定进行处理，以最快的速度进行整改应最迟在 2 日内整改完毕。同时乙方应及时将处理结果以书面整改反馈单上报给甲方。

7、如遇本单位内抢险，消防活动等不可预知的紧急突发事件，乙方的工作人员应无条件予以配合。

8、如遇雨雪天乙方应保持楼内干净利落，并清除外路面的积雪。

9、乙方应做到对本服务区产生的生活垃圾做到日产日清，定期对楼内公共区域进行消毒，保证保洁区域干净利落无异味。

10、乙方工作人员必须服从甲方管理人员的管理，遵守相关工作安全要求，若因本职工作发生安全事故由乙方承担。

11、乙方工作人员必须保证工作日全员到岗，节假日至少留一人值班。

八、合同期限及人员安排：

保洁服务合同期限为：自 2026 年 1 月 15 日起至 2026 年 12 月 31 日止。乙方根据实际工作量安排人员，但须确保服务质量。

九、争议解决方式：

本合同履行过程中如发生争议，应由双方友好协商解决，协商不成时可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

十、其它条款：

1. 合同到期之前，甲乙双方应提前通知对方（根据上级通知的要求进行调整），决定是否继续合作。继续合同的，双方另行签订书面合同。

2. 合同任一方存在严重违约行为导致合同目的无法实现，任一方可以单方解除合同，违约方应当赔偿守约方损失。守约方有权要求违约方赔偿相当两个月的承包费作为经济损失的补偿，补偿不足以弥补实际经济损失的，守约方可以另行主张。

3.如遇不可抗拒原因造成的损失或合同终止，双方均不负任何责任；



4. 根据实际情况，因甲方需要增加人员和工作量则按实际情况由乙方提供费用清单据实结算。

5. 如本合同中有跟国家法律有冲突的按国家相关法律执行（例：1 国家如出台最低工资标准；2 如社保标准有调整，甲乙双方另行协商而定）。

6. 本合同未尽事宜，一律按《中华人民共和国民法典》的有关规定，经合同双方共同协商，做出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力，若补充协议与本合同内容有冲突的，以补充协议为准。

十一、附件：

本合同一式四份，甲乙双方各两份，具有同等法律效率。

<p>甲方（章）：北京第一实验学校幼儿园</p> <p>代表人签字或盖章：</p> <p>签署日期：2026年1月14日</p> <p>开户银行：</p> <p>账号：</p> <p>税号：12110112MB0726653P</p>	<p>乙方（章）：北京立新保洁服务有限公司</p> <p>代表人签字或盖章：</p> <p>签署日期： 年 月 日</p> <p>开户银行：中国工商银行股份有限公司北京运河迎宾支行。</p> <p>账号：0200053309202004526</p> <p>税号：91110112335505772D</p>
--	---



附件 1: 保洁服务内容及标准

保洁人员日常工作标准表 (户外场地)

时间	工作区域及内容	工作标准
06:30-07:40	清扫大门口、小火车及擦拭清扫南侧户外娱乐设施及地面	1、门口无白色垃圾、无烟头、无树叶、无杂草
		2、确保户外娱乐设施无灰尘、无水渍、无污渍、地面无水渍垃圾
07:40-08:00	喂养小宠物	1、清洗宠物用的草料盆 给宠物添加草料 收拾动物圈舍
08:30-09:00	拖教师餐厅及走廊	1、保持地面洁净无垃圾。
09:00-10:00	打扫户外大型娱乐设施	1、保持地面洁净无垃圾。确保绿化内无垃圾
10:00-11:00	清扫园区室外地面和绿化带 (门前三包)	2、保持地面洁净无垃圾。确保绿化内无垃圾
11:00-11:40	清扫二三层室外露台地面、室外楼梯	1、保持户外露台无垃圾、无杂物, 干净整洁
		2、保持楼梯干净、无杂物、无尘土
11:40-12:10	擦拭清洗园区内大垃圾桶	1、保持垃圾桶干净无异味
12:10-13:10	吃饭、午休	
13:10-13:30	喂养小宠物	1、清洗宠物用的草料盆 给宠物添加草料 收拾动物圈舍
13:30-15:00	巡视清扫园区户外地面、绿化带、室外洗手池、擦拭户外娱乐设施、室外露台	1、保持地面洁净无垃圾。确保绿化内无垃圾
		2、保持室外洗手池干净、无污渍

		3、确保户外娱乐设施无灰尘、无水渍、无污渍
15:00-16:00	拖教师餐厅及走廊	1、保持地面洁净无垃圾。
16:00-17:00	喂养小宠物、清理、冲洗小宠物圈舍	1、保持圈舍干净
17:00-18:00	巡视清扫园区户外地面 清倒户外垃圾桶 盖小火车	1、保持地面洁净无垃圾

保洁人员室内工作标准表

时间	工作区域	工作内容描述	工作标准
06:30-07:25	公共区域（大厅地面、楼道、楼梯扶手、窗台等）清洁	1、开窗通风。2、请在07:25前，完成地面清扫工作，用半湿墩布。	通道、走廊、公共区域、开灯、开窗通风（冬季开窗10-30分钟后关闭）。
	公共区域教室地面清洁	2、保健室、公共卫生间、活动室、母婴室、超市区、开水间、电梯间、淋浴间等地面清洁工作。	台面、窗台、窗框、门、门把手、门框、电源开关、垃圾桶等物体表面无污渍、无灰尘、无水渍。
07:25-8:40	公共区域抹尘工作	1、玻璃、窗台、楼梯扶手、踢脚线、镜子、窗台、门、绿植、垃圾桶、开关、门把手等孩子所能触及到的部位进行抹尘湿式擦拭。 2、补充卫生纸、洗手液、擦手纸、更换垃圾袋等事宜，注意纸张摆放顺序。	物体表面无污渍、无灰尘、无水渍；卫生纸、洗手液、擦手纸充足。
08:40-09:30	本楼层所有班级清洁消毒工作（抹布每两周更换一次，班级抹布与公共区域分	1、餐后地面清洁一遍、整理垃圾	地面无残渣，垃圾及时清走
		2、班级卫生间清洁，马桶、镜面、小便池、开关、墙面、地面、垃	无垃圾、无水渍、无污渍、无灰尘、无异味。

	开使用), 户外时间班级、公区开窗通风, 教室及公区地面消毒拖地	圾桶。	
		3、补充班级卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品, 注意纸张摆放顺序。	卫生纸、洗手液、擦手纸充足。
		4、擦拭班级窗台玻璃	无污物、无水渍
9:10-11:00	电梯间、户外场地巡视及清洁工作	1、消毒擦拭电梯门、电梯按键、清理操场地面垃圾。	电梯门、电梯轿厢内部、按键等无污渍、灰尘、水渍。
		2、操场绿植、玩具、地面、杂草清理工作、动物园、车棚等所有户外场所。	户外玩具表面清洁干净; 地面无垃圾、无杂草、无积水。
11:00-11:20	就餐		
11:20-12:30	巡视本楼层公共区域及办公室	清理地面垃圾、更换垃圾袋、消毒擦拭地面。	地面无垃圾、无水渍。
	本楼层班级清洁消毒工作	1、餐后地面清洁一遍、整理垃圾	地面无残渣, 垃圾及时清走
		2、班级卫生间清洁, 马桶、镜面、小便池、开关、墙面、地面、垃圾桶。	无垃圾、无水渍、无污渍、无灰尘、无异味。
12:30-13:30	午休		
13:30-14:30	清洁本楼层所有公共区域地面, 包括办公室、玻璃、楼梯、电梯、卫生间、烘焙坊、母婴室、更衣室等所有公共教室	1、台面、镜子、水池、马桶、垃圾桶、清理地面垃圾、消毒擦拭地面、踢脚线。	水龙头、墙、马桶、隔板、小便池、门、门把手、垃圾桶等、无污渍、无灰尘、无水渍。
		2、清洁公区地面、楼梯间地面及扶手, 分工: (一层保洁负责: 地下一层至一层; 二层保洁负责一层至2层、三层保洁负责2层到三层楼梯间)。	地面无垃圾、栏杆、扶手无灰尘、无死角。



		3、检查、补充卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品，注意纸张摆放顺序。	卫生纸、洗手液、擦手纸充足。
14:30-15:00	本楼层班级清洁消毒工作	1、餐后地面清洁一遍、整理垃圾	地面无残渣，垃圾及时清走
		2、班级卫生间清洁，马桶、镜面、小便池、开关、墙面、地面、垃圾桶。	无垃圾、无水渍、无污渍、无灰尘、无异味。
15:00-16:00	周一：全楼层班级整体擦玻璃	从上到下清洁，用工具刮玻璃，保证玻璃透亮，无指纹、无水渍。	保证玻璃透亮，无指纹、无水渍
	周二：全体保洁户外露台、操场深度清洁	操场绿植、玩具、地面、杂草清理工作、动物园、车棚等所有户外场所。	水龙头、墙、马桶、隔板、小便池、门、门把手、垃圾桶、无污渍、无灰尘、无水渍。
	周三：大型游戏区域的消毒	户外、室内所有公共区域的玩具摆放、擦拭、清洁、消毒	室内室外区域玩具的整理摆放、清洁消毒
	每月末：班级地毯的深度清洗+烘干	班级内所有地毯地垫的清洗+烘干，1:500mg/l 的配比浓度	保证地毯地垫无污物、无水渍、洗涤剂残留物
	对负责的环境巡视，所有班级地面消毒拖地、公区开窗通风	清理地面垃圾、更换户外垃圾袋、消毒擦拭户外玩具。	户外无垃圾、垃圾桶干净整洁有垃圾袋、玩具无水渍脏污。
	绿植养护、动物养护	操场绿植、玩具、地面、杂草清理工作、动物园、车棚等所有户外场所。	操场绿植、玩具、地面、杂草清理工作、动物园、车棚等所有户外场所。
16:00-17:15	清洁本楼层所有公共区域教室，包括办公室、玻璃、楼梯、电梯、卫生间、烘焙坊、母婴室、更衣室等所有公共教室	1、清理地面垃圾、更换垃圾袋、电梯按钮、玻璃、绿植。	地面无垃圾、无死角、无水渍、踢脚线无灰尘。
		2、清洁楼梯间地面及扶手，分工：（一层保洁负责：地下一层至一层；二层保洁负责一层至2层、三层保洁负责2层到三层楼梯间）。	地面无垃圾、栏杆、扶手无灰尘、无死角。



		3、补充卫生纸、洗手液、擦手纸等卫生用品，注意纸张摆放顺序。	台面、窗台、窗框、门、门把手、门框、电源开关、垃圾桶等物体表面无污渍、无灰尘、水渍。
17:15-18:00	本楼层班级深度清洁工作	1、班级地面无死角清洁消毒。	地面清洁干净、无垃圾、无死角、无水渍、踢脚线无灰尘。
		2、卫生间清洁无异味，洗手池、水龙头、马桶、镜面、小便池、开关、墙面、地面、垃圾桶。	无垃圾、无水渍、无污渍、无灰尘、无异味。
		3、按要求比例进行深度消毒工作	地面消毒浓度 1: 250mg/l、卫生间消毒浓度 1: 500mg/l

北京第一实验幼儿园

保洁周末值班安排

为切实保障幼儿园周末及节假日期间的环境卫生整洁，筑牢幼儿安全、舒适的学习生活环境防线，明确保洁人员值班职责，规范清洁作业流程，特制定本保洁值班安排。全体保洁人员须严格遵守工作时间，认真履行岗位职责，保质保量完成各项清洁消杀任务，全力为幼儿保驾护航。

一、工作时间安排（周末及节假日）

- 上午时段：7:30 — 11:30
- 下午时段：13:30 — 17:30

二、具体工作内容

（一）上午 7:30 — 8:30（外围区域清洁）

1. 全面清扫外围环境卫生，重点捡拾树木周边、绿化带内的各类垃圾，做到无散落杂物、无卫生死角。
2. 彻底冲洗小动物圈舍，清理粪便及杂物，保持圈舍干净整洁、无异味、无残留。
3. 为小动物投放足量、干净的饮用水和饲料，仔细检查饮水设备运行情况，发现异常及时上报后勤主管。

（二）上午 8:30 — 11:30（教室内清洁）

1. 全面清洁责任区教室内各区域，落实清洁消杀要求：

- 卫生间：对马桶内外进行彻底清洁及消毒，擦拭垃圾桶内外，清洗水池及台面，对地面、踢脚线进行全面清洁并消毒，做到无污渍、无异味、无细菌残留。
- 教室：擦拭桌椅、柜子表面，做好清洁消毒工作；重点清除地面顽固污渍（如黑印、粘胶、涂料、色笔印等），确保地面洁净平整。
- 隐蔽死角：细致打扫玩具柜底部、帐篷内侧、地垫下方、床下等不易清洁的角落，清除积尘及杂物，杜绝卫生隐患。

2. 清洁教室内窗户玻璃，去除玻璃表面污渍、水渍；对纱窗进行除尘处理，擦拭门框、门板上的污渍，保持门窗洁净透亮。

3. 清洗班级内坐垫及毛绒玩具，严格按照清洁规范操作，清洗后按要求晾晒，确保无异味、无残留，保障幼儿使用安全。

（三）下午 13:30 — 17:30（公共区域清洁）

1. 清洁公共区域窗户玻璃、纱窗，擦拭门窗污渍，确保公共区域门窗洁净、无积尘。

2. 清洁大厅地面及踢脚线，重点清除地面顽固污渍（黑印、粘胶、涂料、色笔印等），拖拭平整，做到地面无杂物、无污渍。

3. 擦拭公共区域桌椅、柜子、书架及各类摆件，去除表面污渍，清理摆件下方、书架缝隙等死角，完成清洁后进行消毒处理。

4. 清洁公共区域垃圾桶内外，及时清理垃圾，擦拭桶身及周边地面，确保无异味、无污渍残留。

5. 对教师卫生间进行深度清洁消杀：全面清洁马桶、马桶刷、隔板、墙面、地面及踢脚线，彻底清除污渍、水垢，做好消毒工作，保持卫生间洁净无异味。

6. 清洁楼梯扶手、楼梯地面及踢脚线，细致清除墙角、楼梯缝隙的积尘及蜘蛛网，确保楼梯区域洁净安全。

（四）周日 13:30 — 17:30（勤杂工专项工作）

1. 全面清洗、擦拭外围垃圾桶，清除桶身内外污渍、残留垃圾，确保桶身洁净、无异味、无残留。

2. 对室外所有游乐设施（如滑梯、攀爬架、小火车等）进行彻底清洁，重点擦拭扶手、座位、连接处等细节部位，去除污渍、积尘，保障幼儿游玩安全。

3. 冲刷室外地面，重点清除地面青苔、顽固污渍，确保室外地面洁净、无积水、无安



全隐患。

4. 对室外小动物圈舍进行彻底清洁与消杀，更换干净垫料，按规范喷洒消毒剂，做好防疫工作，保持圈舍卫生安全。

三、附加工作要求

1. 实行教室地面深度清洁轮换制度，每周安排1个教室进行深度清洁，从一层开始按顺序依次推进，确保所有教室定期得到彻底清理，无积尘、无顽固污渍。

2. 所有清洁、消杀工作须严格按照幼儿园操作规范执行，消毒剂的选用、配比及使用需符合幼儿园安全标准，全程做好个人防护，避免消毒剂残留对幼儿造成伤害。

3. 工作期间自觉节约用水、用电，杜绝浪费；妥善保管清洁工具、用品及消毒剂，使用后及时清洗、归位，摆放整齐，做好工具养护工作。

四、纪律与考核

1. 保洁人员须严格按时到岗、离岗，不得迟到、早退、旷工或擅自离岗；若有特殊情况无法到岗，须提前向保洁主管请假，并自行协调好替班人员，确保值班工作无缝衔接。

2. 园所将定期对保洁值班工作质量进行检查、督导，发现清洁不彻底、未按规范操作等问题，将责令当场整改；多次检查不合格者，将依据幼儿园相关规章制度进行处理。

3. 工作期间须保持良好的服务态度，严禁与他人发生争执，维护幼儿园良好形象。

本安排自发布之日起正式执行，请全体保洁人员认真学习、严格遵照执行，共同维护幼儿园整洁、安全的环境。

北京第一实验学校幼儿园													
每日卫生巡查记录表													
日期	各区域卫生情况										主要问题	整改期限	是否整改完成
	公共区域	班级	成人卫生间	幼儿卫生间	保健室	活动室	烘焙教室	地下餐厅	户外区域	工具使用管理情况			

常规消毒液中有效率含量为：250mg/L-500mg/L（呕吐物处理的消毒浓度需达到5000mg/L-10000mg/L）

**北京第一实验学校幼儿园
维修工月度绩效考核表**

考核月份：_____年_____月 维修工姓名：_____ 考核人：_____

考核维度	考核指标	数据来源	达标标准	实际表现	得分/评定
响应速度	紧急报修 迟到次数	报修记录/投诉记录	紧急报修(电路/漏水/门锁等)15分钟内到场，迟到0次	迟到_____次	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
	普通报修 超时次数	报修记录/抽查	普通报修 120分钟内到场，每月超时 ≤3次	超时_____次	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
维修技能	电工证有效性	证书复印件	证件在有效期内	<input type="checkbox"/> 有效 <input type="checkbox"/> 过期	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格



	因技术无法处理次数	维修工汇报/工单记录	每月≤2次(需说明原因, 如等配件)	____次	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
	暖气/电路专项能力	重点故障处理记录	能独立处理常见故障(换灯/排查跳闸/通下水等), 重大故障及时上报	<input type="checkbox"/> 能独立处理 <input type="checkbox"/> 需协助	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
维修质量	同一问题返修次数	维修记录核对	每月≤1次	____次	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
	未完成工单积压	每日《未完成工单汇总》	单日未完成≤3件, 且无正当理由不得过夜	月累计违规____天	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
工作态度	紧急通道投诉次数	园长/主管接到投诉	每月≤1次(经核实确属维修工责任)	____次	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
	现场清洁	周巡检记录	维修完成后清理现场	<input type="checkbox"/> 全部做到 <input type="checkbox"/> 部分未做到	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格

维修服务标准表			
序号	范围	服务内容	服务标准
1	维修服务	1. 建立房屋及共用设施设备的基础档案, 运行、检查、维修养护记录每月归档。 2. 熟悉水暖电路走向, 定期检查, 发现问题及时维修。 3. 设施维护: 确保门窗开启灵活、闭合严密, 锁具、玻璃、纱窗等部件完好; 墙面无破损污渍; 照明设施完好率≥98%, 损坏灯具及时更换; 定期巡检供水水泵/水箱/管道、供电配电设备及线路, 保障供水稳定、电压符合标准; 遇爆管、停电等紧急情况15分钟内到场处置。 4. 气膜相关设备按有关规定运行、	1. 学校重点设备设施有档可查, 维修有记录。 2. 定期巡检, 确保门、窗、水、暖、电正常运行。 3. 维修响应时间: 一般维修30分钟内到达现场, 紧急维修(爆管、停电)15分钟内到达。 4. 维修完成时限: 一般故障2小时内修复, 复杂故障不超过24小时(需等待配件或专业施工的除外, 但应向甲方说明并获同意)。 5. 电工必须持证上岗。 6. 确保雨水井、排水管无堵塞, 定期巡视外墙面, 确保无高空坠物发



	<p>维修养护和定期检测。</p> <p>5. 应急与巡视服务：水电维修 24 小时待机，值班人员持有效证书并熟悉校园管网线路；每学期组织停水、停电等应急演练；定期开展日常巡视（公共区域设施）、全面检查（外墙空鼓、屋顶渗漏等）、专项检查（开学前、汛期前、供暖前），发现隐患及时处置，重大隐患立即设置警示并上报。</p> <p>6. 保证工作日全员到岗，节假日至少 1 人值班。未经甲方书面同意，不得随意更换项目主管及主要服务人员。</p>	<p>生。</p>
--	---	-----------

附件 2：服务质量考核与违约处罚细则

一、检查与考核方式

1. 保洁服务日常巡查

保健医每日对全园各区域开展卫生巡查，对照《每日卫生巡查记录表》逐项检查，发现不合格项时，当场指出问题，明确整改要求，并填写记录表相关内容。次日或整改期满后复查并填写“是否整改完成”。所有问题均以记录表为依据，不再另行出具《整改通知单》。

2. 维修服务月度考核

园方每月依据《维修工月度绩效考核表》对维修工进行考核，考核数据来源于报修记录、投诉记录、抽查记录及维修工汇报等。考核结果作为月度考评及违约处罚的依据。

3. 月度考评

月末由园方汇总当月保洁巡查记录和维修绩效考核结果，统计各区域、各类问题的整改完成情况及维修指标不合格情况，作为月度考评及违约处罚的唯一依据。

二、违约行为分级与处罚标准

2.1 保洁服务一般违约

1. 定义：保健医在巡查中发现卫生问题，且该问题不属于下文定义的“严重违约”情形。

2. 处理程序（依据同一问题在一个月内的整改完成情况累计）：

- 首次未完成整改：记录在案，责令继续整改，不予以扣款。
- 第二次未完成整改（同一问题）：扣除当月服务费 200 元，并要求书面说明原因。
- 第三次未完成整改（同一问题）：扣除当月服务费 500 元，约谈保洁主管，要求提交预防措施。

• 第四次及以上未完成整改（同一问题）：每发生一次，扣除当月服务费 1000 元，并视为服务质量严重下滑，园方有权约谈乙方负责人，严重影响后续合作考评。

3. 说明：

• “同一问题”指相同区域、相同性质的问题（如“教室地面污渍”在不同班级分别出现，视为不同问题；同一班级连续多次出现，视为同一问题）。

• “未完成整改”指问题已在记录表中记录，复查时仍未整改到位。

2.2 维修服务一般违约

1. 定义：园方在月度考核中发现维修服务未达到《维修服务标准表》或《维修工月度绩效考核表》中的某项具体要求，且不构成严重违约的，均属于一般违约。具体包括但不限于以下情形：

- 紧急报修（电路/漏水/门锁等）超过 15 分钟到场；
- 普通报修超过 30 分钟到场，或每月超时到场次数 > 3 次；
- 电工证过期；
- 因技术原因无法处理且无正当理由（如等配件），每月出现次数 > 2 次；
- 同一问题返修，每月出现次数 > 1 次；
- 单日未完成工单积压超过 3 件且无正当理由；
- 因维修责任被园长/主管有效投诉，每月出现次数 > 1 次；
- 维修完成后未清理现场，每月出现次数 > 1 次。

2. 处理程序（依据同一指标在一个月出现不合格的次数累计）

- 首次出现：记录在案，责令整改，不予以扣款。
- 第二次出现（同一指标）：扣除当月服务费 200 元，并要求书面说明原因。
- 第三次出现（同一指标）：扣除当月服务费 500 元，约谈乙方主管，要求提交预防措施。

施。

- 第四次及以上出现（同一指标）：每发生一次，扣除当月服务费 1000 元，并视为服



务质量严重下滑，园方有权约谈乙方负责人。

3. 说明：

• “同一指标”指《维修工月度绩效考核表》中同一考核项（如“紧急报修迟到次数”在不同日期发生，按次数累计）。

• 维修服务一般违约与保洁服务一般违约的扣款分别统计、合并计算当月总扣款。

2.3 严重违约

1. 定义：发生以下任一情形，视为严重违约，不再依据整改完成次数累计，直接启动严重违约处理程序：

①保洁服务方面：

- 因保洁不到位，导致区域出现卫生死角，垃圾堆积超过 24 小时未清理；
- 卫生间粪便堆积、纸品完全空缺，无法正常使用；
- 户外玩具、公共设施长期未清洁，污垢明显，影响正常使用或园区形象；
- 绿化严重失管（草坪超 15cm 未修剪、病虫害严重等）；
- 水系长期未清理，水质发黑发臭。

②维修服务方面：

- 电工无有效从业证书上岗；
- 紧急维修（爆管、停电等）超 15 分钟未到场，且因此造成较大损失或影响；
- 因维修不及时导致停水、停电、门窗损坏等影响正常教学秩序；
- 未按要求对重要设施进行巡检、维护，导致设施故障或安全隐患。

③人员行为与管理方面：

- 乙方工作人员与师生、家长发生争吵、肢体冲突；
- 存在偷盗、故意损坏财物行为；
- 擅自更换主管或转包服务。
- 其他给园方造成较大经济损失（超过 2000 元）或严重不良社会影响的行为。

2. 处理措施

• 第一次发生：甲方出具书面整改通知，扣除当月服务费 10%（不低于 2000 元），责令整改，视情况要求撤换人员。

• 第二次发生（同一合同年度内）：再次警告，甲方第二次出具书面整改通知，扣除当月服务费 15%（不低于 3000 元），甲方有权暂停支付当月服务费，直至乙方完成全部整改



并经甲方验收合格后，再行支付。

• 第三次发生（同一合同年度内）：若甲方累计出具三次及其以上书面整改通知，乙方于合理期限内仍未完成整改，违约情形持续存在，甲方有权解除本合同，不退还履约保证金，追究全部损失，列入不合格供应商名单。合同解除前的过渡期内，乙方仍须保质、保量、按时完成各项工作。

2.4 人员缺勤违约

1. 定义：乙方未能按合同约定保证工作日全员到岗，或节假日值班人员数量少于 1 人（经甲方事先书面同意的调休、轮休除外），均属于人员缺勤违约。

2. 处理：每发现一次，按每人每日 200 元 扣除服务费；若因缺勤导致重大问题（如设施故障未及时处理），同时按“严重违约”追加处理。

三、赔偿责任

乙方工作人员在服务过程中造成园方房屋、设施、物品等损坏的，应承担全部修复或赔偿责任。园方有权从服务费中直接扣除相应费用。

四、违约金的扣除与支付

所有违约扣款将在当月服务费结算时直接扣除，园方出具书面扣款通知。乙方收到通知后 3 个工作日内未提出书面异议，视为同意扣款。

五、与合同正文的衔接说明

本附件 2 是对合同正文第六条第三款的细化与替代，本附件与合同正文不一致的，以本附件为准。

