

物业服务合同

项目名称：北京小学通州分校物业服务项目

甲 方：北京小学通州分校

乙 方：北京信雅物业管理有限公司

签署日期：2025年12月31日



依据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，合同双方就北京小学通州分校物业服务项目项目的服务工作，协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条、标的名称、采购标的质量、数量(规模)

(一)标的名称：北京小学通州分校物业服务项目

(二)采购标的质量、数量(规模)：

1.北京小学通州分校主校区学校总占地面积：21474平米；建筑总面积：19473平米。北校区(原永顺镇范庄小学)学校总占地面积：15240平米；建筑总面积：4643平米。东校区(原宋庄镇翟里小学)占地面积15000平米，建筑面积3042平米，南校区(原马驹桥西马各庄小学)占地面积19747.09平米，建筑面积11716.12平米。

2.保洁面积38874.12平米(含地下车库)其中北京小学通州分校主校区保洁面积19473平米(办公楼二层需入室打扫办公室、会议室4间)，北校区保洁面积4646平米，南校区保洁面积11716平米，东校区保洁面积3042平米。

3.教室(含专业教室)126间。

4.会议室报告厅9间。

5.公共卫生间64间(26+21+14+3含男女)。

6.设备设施：双路高压供电；2台800KVA以上变压器；2台630KVA以上变压器电梯1部(1部食梯)；取暖燃气锅炉1台；燃气开水炉1台(不用)。5处化粪池；2处隔油池；1间高低压值班室；4个自行车棚等。(服务不包含：高压设备维护及配电室值班、电梯维护、燃气锅炉维护、隔油池化粪池清掏。)

(三)对投标单位的要求

1.学校物业服务管理工作由投标单位负责，所有工作不得外包、转让。

2.投标单位自主经营、自负盈亏，所有管理人员、各工作人员由投标单位自行招聘和管理，食宿、待遇等由投标单位自行安排，经费自理；卫生检疫、工作人员体检、健康证办理、伤残疾病等费用均由投标单位自理。

3. 投标单位须遵守国家法律法规，遵守学校相关管理制度，服从学校统一管理，无条件接受学校对工作质量、工作效果等方面的监督、检查。

4. 投标单位承担学校范围内的独立法律责任。

5. 学校向投标单位提供现有设备工具可以无偿使用，但所有权属北京小学通州分校所有，日后所需设备工具由投标单位自行添置。合同期满后自购设备自行处置。

6. 投标单位须爱护校内公共设施，节约用水、用电。

7. 投标单位须爱护校内公共设施，并对校园内设施购买意外不可抗力保险等，对出现不可抗力的人员、设施造成损坏后予以赔偿。

(四) 服务费用包含内容(洗洁剂等消耗品学校负担)

1. 物业服务员工人工费：包括工资、养老保险、失业保险、生育保险、医疗保险、工伤保险；

2. 清洁卫生服务费：包括清洁工具、除草工具、种植工具、电工工具、水暖工具等；

3. 物业服务工作服；

4. 企业利润；

5. 税金。

第二条、履行时间(期限)和地点

(一) 履行期限

本合同自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止，在【北京】履行。

(二) 履行地点

地点：北京小学通州分校本部、北京小学通州分校北校区、北京小学通州分校南校区、北京小学通州分校东校区

第三条、甲方协作事项

在本合同生效后3日(时间)内，甲方应向乙方提供项目所需资料和工作条件。

第四条、技术情报和资料的保密

按照国家保密法规执行。双方均对对方提供的技术情报和资料承担保密义务。无论本合同是否有效、变更、解除、终止，本条款的效力均不受影响。

第五条、验收

甲方对乙方提交的成果进行验收，甲乙双方均认可验收结果合法有效。

第六条、项目成果的归属和分享

(一)乙方提供的本项目所有成果的知识产权归甲方所有，未经甲方书面许可，乙方不得对本次项目所形成的资料及文件擅自复制，或向第三方转让、扩散，或用于本合同外的项目。否则，乙方应承担由此引起的法律后果及赔偿甲方的所有损失。

(二)本合同终止后的30日内，乙方应将从甲方获得技术情报和资料退还给甲方，未经甲方许可不得保留任何资料的复印件及数据备份。

第七条、报酬及其支付方式：

(一)本项目报酬

本项目合同总金额为人民币(大写)壹佰叁拾捌万伍仟陆佰伍拾捌元捌角捌分(小写：¥1,385,658.88元)。

上述合同价款已包含乙方为完成合同约定全部工作和义务所需的一切费用；除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

甲方将于11月完成乙方12月份服务费的支付，为保证12月的服务质量，乙方须向甲方支付当月服务费5%作为服务保证金，待12月服务结束后，经甲方确认服务质量达标，由甲方退还乙方该笔费用。

(二)支付方式

合同签订后按月支付(最终以实际资金拨付为准)，每月末乙方提供付款申请并开具等额正规增值税普通发票，甲方收到发票后向乙方指定账户支付该笔服务费用。

(三)乙方收款账户:

乙方:北京信雅物业管理有限公司

地址:北京市怀柔区怀北镇怀北路308号(集群注册)

开户银行:中国建设银行股份有限公司北京朝内南小街支行

账户号码:11050160930000000453

乙方应保证本合同载明的乙方收款账户信息准确、有效,若指定收款的账户信息发生变更,应及时书面告知甲方。

第八条、权利和义务

(一)甲方的权利和义务

- 1、甲方有权要求乙方按本合同的要求,按期保质保量完成工作任务。
- 2、甲方有权对项目工作进度、质量等情况进行监督、检查,并提出相关询问。
- 3、甲方有权要求乙方对已提交技术成果进行补充完善。

(二)乙方的权利和义务

1、乙方应按照合同约定和相关标准开展工作,按照协议约定时间提交项目成果;乙方应确保工作中提交的工作成果及服务不侵害第三方的在先权利,否则应承担由此产生的一切后果。

2、未经甲方书面允许,乙方不得向第三人泄露、转让与本次项目相关的技术方案、相关标准、图纸和数据资料成果等有关信息,不得用于本项目外其他用途。

3、乙方提交工作成果后,须参加有关的验收,并及时根据验收结果进行必要的调整。

4、项目进行期间乙方应就作业安全制定完整可行的方案,作业人员应严格遵守各项规章制度,乙方工作人员在履行本合同期间造成的财产或人身损害,其后果均由乙方承担,甲方概不负责。

6、未经甲方书面同意,乙方不得将本项目全部或部分工作委托第三方实施。

- 7、乙方应按照国家法律法规等要求申请并取得相关证件或批复，开展作业。
- 8、乙方应选派有工作经验、技术全面、责任心强的技术人员承担本项工作，并明确每个作业小组负责人，未经甲方同意，不得更换。

第九条、违约责任

违反本合同约定，违约方应当按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规及本合同有关条款的规定承担违约责任。

(一)甲方和乙方未按约定履行本合同义务的均属违约，应向对方承担因违约造成的损失；

(二)违约责任：

1、因甲方原因终止合同，乙方工作量未超过预付款时，预付款不退，超过预付款时，按乙方实际完成的工作量结清服务费；因乙方原因终止合同，乙方退还甲方预付款

2、因乙方原因导致本合同无法继续履行而终止的，或因工作失误给甲方造成重大经济损失的，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项之外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

3、乙方违反本合同规定的期限，延迟交付合同的成果的，每延迟1日，乙方应当支付合同金额千分之三的违约金，由甲方从未付款项中扣除；延期超过30日的，甲方有权解除合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

4、乙方违反本合同规定的内容，提交的成果经验收评审不合格，甲方有权解除本合同，已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

5、乙方擅自转包、分包本合同项目给第三方实施的，甲方有权解除合同，

已经完成的项目成果归甲方所有，乙方除应向甲方返还已收取的合同款项外，还应向甲方支付本合同金额的20%作为违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。

6、乙方违反保密义务给甲方造成损失的，应当赔偿甲方因此遭受的全部损失，并按合同金额的20%向甲方支付违约金，违约金未能弥补甲方全部损失的，乙方应继续承担赔偿责任。情节严重的，应依法追究相关责任人的法律责任。

7、乙方提供的服务人员数量应始终严格满足甲方的招标文件需求，且不得擅自减少服务人员数量。若乙方未经甲方同意擅自减少服务人员，每减少一人，乙方应向甲方支付5000.00元的违约金，同时甲方有权要求中标单位在24小时内恢复到规定的服务人员数量，否则甲方有权单方面终止合同，并要求中标承担由此造成的一切损失。

第十条、不可抗力

(一)不可抗力的内容按我国法律现行的有关规定执行。

(二)不可抗力对合同双方均适用，在合同签订后由于不可抗力不能履行合同时，双方对由此产生的损失不得提出索赔要求。

(三)由于不可抗力使合同无法如约履行时，经双方协商，允许变更或终止合同。

(四)双方遇到不可抗力后，应立即通知对方，并出具有关证明文件。

(五)由于乙方违约在先，导致未能避免本可避免的不可抗力，乙方不可免责，并应赔偿甲方由此遭受的全部损失。

第十一条、合同的变更、终止和解除

(一)经甲乙双方协商一致，可以变更、解除或终止本合同。

(二)因不可抗力、国家政策调整等原因造成本合同无法继续履行的，本合同终止履行。

(三)发生下列情形之一的，甲方有权解除合同。

1、乙方未按本合同正文的要求执行项目，且经甲方要求，仍拒不改正的；

- 2、甲方发现乙方不具备项目承担能力的；
- 3、未经甲方同意，乙方转包合同任务的；
- 4、乙方未能如期提交项目成果，且经甲方要求，仍未提交的；
- 5、乙方提交的成果未通过项目评审验收，且在甲方确定的期限内仍未通过项目验收的；
- 6、乙方严重违反合同约定的其它情形。

第十二条、合同争议的解决方式：

本合同在履行过程中发生争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，双方同意采取以下第(二)种方式解决。

- (一)向北京仲裁委员会申请仲裁。
- (二)向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十三条、其他

- (一)本合同一式【陆】份，甲乙双方各执【叁】份，每份具有同等法律效力。
- (二)本合同自双方加盖单位公章或合同专用章之日起生效，如需经有关部门批准的，以有关部门的批准日期为合同生效日。
- (三)合同附件系本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。
- (四)本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。有关协议及经双方认可的来往电报、传真、会议纪要等，均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件1：物业服务费用分项表

附件2：北京小学通州分校物业服务内容及标准

附件3：项目服务指标要求

(以下无正文)

第十四条、合同双方信息

甲方：北京小学通州分校 (盖章)

法定代表人/委托代理人：



日期：2025年12月31日

乙方：北京信雅物业管理有限公司 (盖章)

法定代表人/委托代理人：



日期：2025年12月31日

附件1：物业服务费用分项表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）
1	人员费用	101,888.24	12	1,222,658.88
2	保洁耗材	2,000.00	12	24,000.00
3	维修耗材	2,000.00	12	24,000.00
4	绿化耗材	500.00	12	6,000.00
5	其他费用	85,000.00	1	85,000.00
6	意外险	2,000.00	12	24,000.00
总价（元）				1,385,658.88



附件2：北京小学通州分校物业服务内容及标准

(一)工程维护管理

1.房屋日常养护维修

(1)服务内容：

参选人对房屋日常养护维修是指办公室、会议室、教室、多功能厅、公共区域、卫生间、地上路面、地下活动室、走廊、楼道、屋面等原有完好等级和正常使用所进行的日常养护和及时修复(小损小坏)等房屋维护管理工作。

(2)服务标准：

1)爱护采购人的设施。未经采购人批准，不得对办公楼结构、布局、设施等进行改动。

2)及时完成各项零星维修任务，一般维修不得影响正常办公或教学活动。

3)建立公用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检修等记录要齐全。

4)建立房屋道路及设施日常巡查方案，制定年度定期维护保养计划上报采购人，并按计划高质量完成工作。

2.给排水设备运行维护

参选人对给排水设备运行维护，指为采购人给排水设备、上下水管线、管件、阀门、卫生洁具等正常运行使用所进行的日常养护、维修及管道系统的维护、疏通、抄表计量和清洗。

(1)服务内容：

1)加强值班，坚守岗位，密切关注给排水系统运行情况。

2)对办公楼室内给排水系统的设备、设施，如污水泵、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、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。

3)加强巡视检查，及时对给排水系统各种设备出现的故障进行维修(含南校区机井房设备)，做好维修记录。

4)定期对给排水管道进行疏通、养护、清除污垢。

5)负责卫生间管道疏通，确保正常使用。

6)建立节水措施，开展节水宣传。

7)制定停水、跑水的特殊情况处置预案。

(2)服务标准:

1)加强日常检查巡视，给排水系统正常运行使用。

2)建立正常供水管理制度，水质符合国家标准。

3)加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好。

4)保持室内外排水系统通畅。

5)设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，及时完成维修任务，一般性维修不能影响正常运行。

6)做好节约用水工作。

7)定期演练和完善预案，确保预案的有效性和符合性。

8)操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，保证设施设备正常运行。

9)定期对机电设备进行检查、保养、维修、清洁，保持设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠害、虫害发生。

10)制定年度定期维护保养计划上报采购人，并按计划高质量完成工作。

3. 供电系统运行管理

参选人对采购人供电系统管理维护是指为采购人供电系统正常运行对低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备进行的日常管理和维护维修。

(1)服务内容:

1)对办公楼供电系统低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行、使用进行日常管理和养护维修。

2)建立各项设备档案。

3)建立、落实配送电运行制度、电器维修制度和配电室管理制度、24小时运行维修制度等。

- 4) 及时排除故障，供电设施完好。
- 5) 本项目设施设备的易损件、易耗品、常备件须有足够的备用品。
- 6) 办公楼各出入口备有充电式紧急照明设备(包括消防应急灯、疏散指示标志、楼层灯等)。
- 7) 管理和维护好避雷设施。
- 8) 建立节电措施，并开展节电宣传工作。
- 9) 制定特殊情况停电预案。
- 10) 制定年度定期维护保养计划上报采购人，并按计划高质量完成工作。

(2) 服务标准:

- 1) 统筹规划，建立各项设备档案、台账、维修记录，做到合理、节约用电。
- 2) 建立严格的配送电运行制度、建立健全倒闸操作运行管理规程、电器维修制度和配电室管理制度，配电室实行封闭管理，保持环境整洁，无杂物、灰土，无鼠害、虫害等。
 - 3) 供电运行维修人员必须持证上岗。
 - 4) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保护完好，确保正常使用。
 - 5) 设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，及时排除故障，一般性维修不能影响办公区正常运行。
 - 6) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。
 - 7) 避雷设施完好、有效、安全。
 - 8) 及时修复、更新应急灯具，保证应急灯系统正常运行。
 - 9) 定期演练和完善预案，确保预案的有效性和符合性。
 - 10) 定期排查线路，熟悉用电线路走向，保证用电安全。
 - 11) 操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常，并做好维护保养记录。

4. 供暖系统日常运行管理。处置供暖系统问题，协助做好对供暖方维保工作的监管、随工。

5. 食堂内门、窗、水、电、桌椅维修、灯具更换等工作。

(二) 保洁服务管理

卫生保洁是指参选人为采购人的公共区域、部分办公室(入室打扫)、教室、会议室、卫生间、庭院等环境清洁而进行的日常清洁保养，垃圾分类、废弃物清理清运及门前三包工作。

1. **公共区域卫生保洁：**按照行业标准和采购人要求对公共空间、大门、楼道、楼梯清扫；对教职工之家、校史馆和图书馆等场所定期打扫，包括上述部位内所有设施用品等。

(1) 服务内容：

- 1) 清理办公楼内的所有垃圾(不含食堂垃圾)，对垃圾进行分类回收。
- 2) 收集及清理所有垃圾桶的垃圾并送指定地点。
- 3) 清洁所有门窗、指示牌及橱窗。
- 4) 清洁所有花盆及植物。
- 5) 清洁所有出入口大门及门牌。
- 6) 清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁。
- 7) 清洁所有扶手，栏杆及玻璃表面；
- 8) 清扫所有通风窗口。
- 9) 清扫空调风口百叶及照明灯。
- 10) 拖擦地、台表面。
- 11) 清洁所有楼梯、走廊及窗户。
- 12) 清洁所有灯饰。
- 13) 清洁消防栓及消防箱表面卫生。
- 14) 扫净及洗刷大厅出入口地台及台阶。
- 15) 每年全面清洁一次所有办公室纱窗，及时对损坏纱窗进行维修或更新。

16) 协助采购人定期清洗办公室窗帘等(相关清洗费用采购人支付)。

(2) 服务标准:

- 1) 地面光亮无水迹、污迹、无杂物, 上午8:00之前完成。
- 2) 楼梯、走廊、楼道、学生活动区、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物。
- 3) 垃圾筒内垃圾清理上午8:00之前完成, 并摆放整齐, 外观干净。
- 4) 花盆外观干净, 花叶无尘土, 花盆内无杂物并定期浇水。
- 5) 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕, 有明显安全标志。
- 6) 厅堂无蚊虫。
- 7) 灯饰和其它饰物无尘土、破损。
- 8) 大厅出入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土, 大理石墙面亮光、无污迹、水迹。
- 9) 消防栓、消防箱表面无灰尘、无污迹。
- 10) 大厅天花板无尘埃。

2. 卫生间保洁

(1) 服务内容:

- 1) 清洁所有门窗、天花板。
- 2) 擦、冲及洗净所有洗手间设备。
- 3) 擦净所有洗手间镜面。
- 4) 擦净地台表面。
- 5) 天花板及照明设备表面除尘。
- 6) 抹净抽气扇。
- 7) 随时补充卫生间的厕纸、擦手纸、洗手液(由参选人负责提供)。
- 8) 清理卫生桶脏物。
- 9) 清洁卫生洁具(参选人负责提供84消毒液、洁厕灵、洁厕球等)。

(2) 服务标准:

- 1) 门、窗、天花板、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物。
- 2) 玻璃、镜面明亮无水迹。
- 3) 地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹。
- 4) 面池、龙头、弯管无污迹、无杂物，电镀件明亮。
- 5) 便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球少于1/2个球时，及时更换。
- 6) 桶内垃圾不超过1/2即清理，当日垃圾当日清倒。
- 7) 设备(灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污迹。
- 8) 空气清新、无异味。
- 9) 卫生间及其它公区墩布分类使用和存放，存放区域干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积。

3. 电梯间保洁

(1) 服务内容：

- 1) 扫净及擦净电梯门表面。
- 2) 擦净电梯内壁、门及指示。
- 3) 电梯天花板表面除尘。
- 4) 电梯门缝吸尘。
- 5) 擦净电梯通风及照明。
- 6) 擦净电梯走廊表面。

(2) 服务标准：

- 1) 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。
- 2) 地板、天花板、门缝无尘土。
- 3) 电梯走廊表面干净、明亮。

4. 外场保洁：包括庭院、大门前、操场、室外停车场、通道、绿地等的卫生管理工作。

(1) 服务内容：

- 1) 庭院、操场、地面清洁，及时清洗油污等。

2) 冬季清扫枯枝落叶和积雪等。

(2) 服务标准:

- 1) 庭院地面清洁无废弃物。
- 2) 保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶。
- 3) 垃圾清运及时，无蚊蝇滋生。
- 4) 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办和学校要求。

5. 车库(包括南校区和本部)卫生保洁。

(1) 服务内容:

- 1) 定期清除车库内的灰尘、纸屑等垃圾。
- 2) 将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘掸掉。
- 3) 及时清除地下室进出口处的垃圾，以避免下水管道堵塞。
- 4) 经常查看车库内的卫生清洁情况，严禁在车库堆放物品及垃圾。
- 5) 经常用拖布拖去灰尘，保持场地清洁。

(2) 服务标准:

- 1) 保持车库道路畅通，无堆积垃圾及物品。
- 2) 保持地下车库地面无灰尘、无垃圾。
- 3) 保持地下车库空气流通，无异味。

6. 垃圾分类: 按国家规定执行垃圾分类工作，在指定位置分类摆放，桶身表面干净，无污渍无痰迹，垃圾不应超过2/3, 内胆应定期清洁、消毒。

7. 负责校区大门门前三包工作。

8. 消杀服务管理。

- (1) 防治对象: 蟑螂、蚊蝇、潮虫、飞虫、家鼠等有害生物。
- (2) 防治场所为公共区域楼道、公共卫生间、步行梯、管线竖井、机房、库房、地下室、污水井、垃圾收纳点、物业办公区域、公寓及外围绿化区域等。
- (3) 根据消杀要求按时、按质、按量完成消杀服务工作。

(三) 绿化养护管理

绿化养护管理是指对采购人院内绿色植物等进行的日常养护管理。

(1)服务内容：室外树木、花草、绿地，室内绿植等日常养护和管理。

(2)服务标准：

1)花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草。

2)室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率不低于98%。

3)绿地设施及硬质景观完好无损。

4)植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过6厘米，草屑及时清理。

5)乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光。

6)绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。

7)花灌木花季后修剪及时，无残花，绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透。

8)植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹。

9)绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

10)参选人负责春季打药两次以上，夏、秋季打药两次以上，及时预防白粉病及虫害(由参选人负责)。

11)参选人负责草坪等施肥等工作。

12)主校区南校区空地种植工作。

(四)公共区域资产管理

公共区域资产管理是指：对存放在校园公共区域供各部门和教职工日常办公、开展教育教学等活动使用的设备设施，包括电脑、复印机、投影仪、电视机、饮水机、空调、课桌椅、办公家具、卫浴设备等。

(1)服务内容：对公共区域设施设备进行日常使用管理维护保养；根据采购人有关规定和要求，定期进行清查，做到账实相符。

(2)服务标准：

1)资产完好无丢失、无损坏。

2)设施设备标识齐全、规范，资产条码粘贴明显，设施设备运行正常，责任人明确。

3)对公共区域设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，发现问题及时组织修复；并做到账实相符。

4)公共区域设施设备无随意搬出或更换情况。

5)保洁饮水机人员需要提供健康证。

附件3：项目服务指标要求

- (1) 办公楼及配套设备设施完好率 $\geq 99\%$;
- (2) 办公楼零修、急修及时率100%;
- (3) 绿化养护率100%;
- (4) 维修工程质量合格率/返修率 $\geq 98\%/ \leq 2\%$;
- (5) 维修工程回访率90%;
- (6) 办公楼清洁保洁率99%;
- (7) 火灾、盗窃发生0起;
- (8) 有效投诉率 < 3 起/学期;
- (9) 投诉处理率100%;
- (10) 月考核满意率 $> 95\%$;
- (11) 办公区域内治安案件发生0起;
- (12) 楼宇设施的档案资料完好齐全率100%。

五、管理服务团队的基本要求

1. 项目负责人(经理)任职要求:

专科及以上学历, 年龄在30-50周岁, 具有中级及以上职称证书, 项目总负责人(经理)具有5年(含)以上类似物业项目经理工作经验, 校区负责人(经理)具有三年(含)以上类似物业项目经理经验, 身体健康, 无不良记录。

2. 普通工作人员符合以下条件:

(1) 维修人员: 身体健康, 责任心强, 掌握基本的服务技能, 适合岗位要求(电工需持证上岗), 原则上年龄50周岁以下。

(2) 保洁人员: 须身体健康, 责任心强, 五官端正, 接受过保洁服务相关训练, 掌握基本保洁服务的技能, 熟悉有关法律法规, 思想品德好, 无不良记录, 男年龄在60岁以下, 女年龄在55周岁以下。

3. 本项目人员配置不少于20人, 其中本部不少于11人、南校区不少于6人、北校区不少于2人、东校区不少于1人。包括项目总负责人(经理), 绿化工、综合

维修工，保洁经理或领班、保洁员，参选人根据劳动法规定，合法用工，按采购人需求，列出人员配置计划，满足本项目需求，并承诺所有物业人员政审符合要求。（根据需求各校区人员可调剂使用）