

北京物资学院校园楼宇、绿化及室外保洁管理、动力维修服务项目合同

委托方：北京物资学院（简称“甲方”）

受托方：北京城建置业有限公司（简称“乙方”）

甲、乙双方依据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，本着平等互利、诚实守信的原则在平等自愿的基础上，签署本服务合同。

第一条 托管项目

北京物资学院主校区、富河园校区、右安门校区和果园校区校园楼宇、绿化及室外保洁管理、动力维修服务项目。

第二条 托管项目服务范围和服务标准

一、项目概况

北京物资学院托管项目涵盖主校区、富河园校区、右安门校区和果园校区，四校区总占地面积403844.42m²，总建筑面积228186.87m²。学校是北京市授予的“美丽校园”“文明校园”和“花园式单位”，后勤服务保障范围包括校园教学楼、教辅楼、学生公寓等各类楼宇及公共区域，具体设施概况如下：

（一）楼宇建筑面积

序号	建筑名称	建筑面积（m ² ）	备注
1	第一教学楼	10098.02	6层，含智慧教室9间、普通教室62间、教师休息室5间、公共卫生间20间、开水间5间及所有公共区域。
2	第二教学楼	13002.63	5层，含教室35间、报告厅3间、计算机教室4间、教师休息室5间、公共卫生间24间及所有公共区域。
3	右安门西教学楼	4368	4层，含影视厅1个、活动室3个、小教室26个、会议室2间、公共卫生间8间及所有公共区域。
4	右安门东教学楼	3408.20	5层，含报告厅1个、阶梯教室1个、小教室22个、大教室4个、公共卫生间10间及所有公共区域。

5	果园校区教学楼	6532.8	6层, 含小教室21间、中型教室1间、大型教室2间、报告厅1间、公共卫生间10间及所有公共区域。
6	图书馆	15721.19	4层, 含公共卫生间10间、开水间4间。
7	文体楼	9557.8	2/-1层, 含公共卫生间8间、开水间2间及所有公共区域。
8	法学院	1236	4 层, 含公共卫生间 6 间、开水间2间及所有公共区域。
9	安稳处	332.6	2层, 一层为安稳处办公用房, 二层为校医院中医门诊, 公共卫生间2间及所有公共区域。
10	行政实验教学中心	7438.5	6层, 含公共卫生间12间。
11	物流实验教学中心	1635.17	3层, 含公共卫生间7间及所有公共区域。
12	知新楼	785.5	3层, 一、二层为教学及会议用房 (教室2间、报告厅1间、贵宾室2间), 三层为设备间, 公共卫生间4间及所有公共区域。
13	校史馆	785	2层, 公共卫生间1间。
14	校医院	2184.7	3层, 一、二层为门诊区, 三层为病房区, 公共卫生间2间、公共洗漱间1 间、独立卫生间11间及所有公共区域。
15	迎宾楼	2092.66	4层, 含客房40间 (卫生间40间)、公共卫生间2间。
16	咖啡小院	442.8	1层, 含教室3间、多功能会议室1间、公共卫生间1间及所有公共区域。
17	主校区浴室	1369.26	南浴室729.1m ² 、北浴室640.16m ² 。
18	物友递	352.5	含2个浴室。
19	运河剧院	2620.44	1层所有公共区域。
20	富河园校区浴室	100	2 层, 含公共卫生间4间。
21	果园校区平房小院	753.6	1层, 含卫生间4个。
22	后勤小院	850	1层, 含走廊116m ² 、卫生间2个、开水间1个、会议室1间及所有公共区域。

23	后勤员工休息区	69	1层, 含卫生间2个。
24	潞河居公共卫生间	39	1层。
25	主校区东小院 30#	5488.72	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
26	主校区东小院 29#	3002.36	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
27	主校区东小院 28#	2997.96	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
28	主校区东小院 27#	4529.34	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
29	主校区东小院 26#	4529.34	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
30	主校区东小院 31#	6141.48	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
31	主校区北小院 6#	5517.87	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
32	主校区北小院 5#	5239.84	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
33	主校区北小院 4#	5239.84	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
34	主校区北小院 3#	3646.8	墙面、楼道、楼梯扶手及公共区域内所有设施清洁。
35	学生公寓 1 号楼	5126	公共区域保洁(含独立卫生间)、设备、设施维护及日常管理。
36	学生公寓 2 号楼	6097.9	公共区域保洁、设备、设施维护、日常管理。
37	学生公寓 3 号楼	5118.64	公共区域保洁(含独立卫生间)、设备、设施维护。
38	学生公寓 4 号楼	6097.9	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
39	学生公寓 5 号楼	6097.9	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
40	学生公寓 6 号楼	5118.64	公共区域保洁(含独立卫生间)、设备、设施维护及日常管理。

41	学生公寓 8 号楼	1400	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
42	学生公寓 10 号楼	3783.2	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
43	学生公寓 11 号楼	3725.4	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
44	学生公寓 12 号楼	3725.4	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
45	学生公寓 20 号楼	4836.6	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
46	学生公寓（富河园校区）1号楼	2832.48	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
47	学生公寓（富河园校区）2号楼	2802.52	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
48	学生公寓（富河园校区）3号楼	2192.2	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。
49	宿舍楼（果园校区）	1835.4	公共区域保洁、设备、设施维护及日常管理。

（二）室内保洁面积

序号	保洁类型	楼宇名称	使用面积（m ² ）
1	教学楼公共区域及教室	第一教学楼	7573.52
2		第二教学楼	9751.97
3		右安门西教学楼	3276
4		右安门东教学楼	2556.15
5		果园校区教学楼	4899.6
6	公共区域常规保洁	图书馆	11790.89
7		文体楼	7168.35
8		法学院	927
9		安稳处	249.45
10		行政实验教学中心	5578.88
11		物流实验教学中心	1226.38
12		知新楼	589.13
13		校史馆	588.75
14		校医院	1638.53
15		迎宾楼	1569.5

16	公共区域常规 保洁	咖啡小院	332.1
17		主校区浴室	1026.95
18		物友递	264.38
19		运河剧院	1965.33
20		富河园校区浴室	75
21		果园校区平房小院	565.2
22		后勤小院	637.5
23		后勤员工休息区	69
24		潞河居公共卫生间	39
25		家属楼 30#	5488.72
26		家属楼 29#	3002.36
27		家属楼 28#	2997.96
28		家属楼 27#	4529.34
29		家属楼 26#	4529.34
30		家属楼 31#	6141.48
31		家属楼 6#	5517.87
32		家属楼 5#	5239.84
33		家属楼 4#	5239.84
34		家属楼 3#	3646.8
35		学生公寓 1 号楼	5126
36		学生公寓 2 号楼	6097.9
37		学生公寓 3 号楼	5118.64
38		学生公寓 4 号楼	6097.9
39		学生公寓 5 号楼	6097.9
40		学生公寓 6 号楼	5118.64
41		学生公寓 8 号楼	1400
42		学生公寓 10 号楼	3783.2
43		学生公寓 11 号楼	3725.4
44		学生公寓 12 号楼	3725.4
45		学生公寓 20 号楼	4836.6
46		富河园校区 1 号楼	2832.48

47	公共区域常规保洁	富河园校区 2 号楼	2802.52
48		富河园校区 3 号楼	2192.2
49		果园校区宿舍楼	1835.4

(三) 绿化养护面积

序号	区域名称	正规绿地面积 (m ²)	临时绿地面积 (m ²)	备注
1	崇德楼、图书馆周边	15658		崇德楼前两块、左边一块
2	礼堂、学生公寓周边	38672		11栋学生公寓及礼堂周边
3	主校区东、北小院	19083		主校区东、北小院所有
4	90 亩地	24500		西墙外 90 亩地
5	果园校区	4800		果园校区所有

(四) 动力设备一览表

序号	设备名称	单位	数量	位置
1	中央空调室外机	台	104	一教(11)、二教(11)、图书馆(29)、实验教学中心(21)、知新楼(5)、文体馆(17)、物流实验教学示范中心(10)
2	中央空调室内机	台	1276	一教(234)、二教(234)、图书馆(227)等一教(234)、二教(234)、图书馆(227)、实验教学中心(116)、知新楼(34)、文体馆(197)、物流实验教学示范中心(234)
3	电动自行车充电桩	组/个	详见明细	12# 公寓、3# 公寓、4# 公寓、5# 公寓、6# 公寓、主校区北小院、主校区东小院、第二教学楼、京杭源东侧、富河园校区、右安门校区
4	燃气热水锅炉	台	7	主本部(5台)、右安门校区(2台)
5	电梯	部	14	京杭源(1)、二教(1)、图书馆(3)、果园(2)、教学实验中心(1)、文体馆(1)、崇德楼(4)、右安门(1)
6	电磁开水器	台	132	主校区(117)、富河园校区(9)、果园校区(1)、右安门校区(5)
7	化粪池及隔油池	个	56	主校区(42)、富河园校区(3)、右安门校区(4)、果园校区(7)
8	燃气报警系统	台/个	13/104	主校区锅炉房和食堂、富河园校区食堂和壁挂炉间、右安门校区锅炉房和食堂

二、物业服务范围和服务内容

(一) 动力运行维护服务

1. 供配电运行维护

供配电运行维护：负责3处高压配电室（8600KVA）24小时值守、6台室外箱变巡查；公共照明（路灯、景观灯、智能控制系统等）、充电桩（汽车及电动自行车）、开水器等设备维护；每年配合消电检及隐患整改等，大型活动临时电力保障。

2. 供暖及热水系统运行维护

主校区（227510.3m²）、右安门校区（15138m²）锅炉运行及管线维修，富河园（11003.57m²）、果园校区（11369.58m²）管线维修；锅炉年度检验、废水废气监测（按排污许可证要求），供暖季24小时值守，夏季管线检修。

3. 二次供水运行

主校区崇德楼地下室二次供水系统（2台水泵、定压装置、变频控制柜）日常运行维护，含压力监控、参数记录、水质保障。

4. 中水运行维护

主校区污水处理站24小时安排值守，确保水质达标（北京市污水排放表3标准），保障后湖中水回用；配合环保局排污许可年报及证件办理。

5. 中央空调运行维护

7栋楼宇（图书馆、一教、二教等）104台室外机、1276台室内机的清洗、维修、巡检；急修2小时内到场；夏季开机前清洁冷凝器，定期检测冷媒压力、风机运行状态。

6. 电梯运行维护

14部电梯日常管理、运行保障、年度检测及维修，30分钟内响应困人故障应急处理。

7. 弱电运行维护

校园电话通讯设施（400余部办公电话）维护，包括办理移机、报装等业务，配合联通应急铺设通信光缆，确保通讯畅通。

8. 净开水器维护和管理

132台电磁开水器（本校区117台、富河园9台、果园1台、右安门5台）定期更换过滤耗材、检修及水质检测。

9. 浴室设备运行维护

主校区2处、富河园校区2处浴室设备（污水源热水机组、燃气壁挂炉等）巡检及维修，保障水温稳定。

(二) 房屋及附属设施设备运行维修保养、小修零修

1. 房屋土建与设备维修

(1) 室内墙面及顶棚：处理墙面局部脱皮裂缝，修补小面积污渍或破损；顶棚局部修补（如石膏线脱落、局部渗水修复）。

(2) 门窗检修：修理门窗合页松动、锁具故障、玻璃轻微破损；调整门窗缝隙，更换老化密封条。

(3) 屋面及相关设施：清扫屋面杂物、落叶，清理采光井堵塞；修补雨落管接头漏水，更换局部破损雨落管。地砖及墙砖：更换零星破损、松动地砖或墙砖，修补瓷砖间空鼓、脱落的勾缝。

2. 供电设备设施维修

(1) 配电设施：检修高压配电室、箱变内元器件（如开关、避雷器），紧固接线端子，清理设备表面灰尘；更换老化绝缘件，校验仪表（如电压表、电流表等）。

(2) 室内配电设备：修理或更换损坏的开关、插座、灯具；检修配电箱内接线松动、开关跳闸故障；更换局部老化线路。

(3) 配电线路：处理线路接头过热、绝缘层破损问题；检修公共照明线路短路、接触不良故障。

3. 上下水系统维修

(1) 楼内给水系统：修理或更换1级阀门以内的漏水阀门、水龙头；修补管道局部锈蚀、渗水；补齐缺失的管道支架、零件。

(2) 卫生设备：修理或更换破损的洗手池、马桶、地漏；疏通卫生间排水管道轻微堵塞；更换老化的水箱配件、密封圈。

(3) 排水管道：清理排水管道内杂物，疏通轻微堵塞；修补管道接口渗漏；处理管道局部锈蚀。

4. 校园维修

(1) 零星地砖及墙砖：更换校园内局部破损的地砖、墙砖；修补松动、空鼓的铺装材料，重新勾缝。

(2) 道路：填补校园道路小面积裂缝、坑洼；修补路缘石破损、松动；清理道路两侧排水沟杂物。

(3) 路灯、草坪灯：更换损坏的灯具、灯泡、线路；检修灯杆基础松动、锈蚀问题；调试智能控制系统。

(三) 学生公寓管理

1. 学生公寓24小时值班值守。

2. 公共区域及454间独立卫生间的日常保洁。

3. 学生公寓文化宣传教育，营造积极健康的公寓文化氛围。

4. 公寓楼内设备设施及用电安全管理。
5. 接报维修服务。
6. 送老迎新服务。
7. 灭鼠、蚊、蝇、蟑螂服务。
8. 学生公寓空调维护保养服务（监管）。监督空调维护保养单位按照相关规范和合同要求开展工作。
9. 学生公寓垃圾分类宣传，督促学生将垃圾进行分类。
10. 学生公寓控烟宣传和管理工作的。
11. 学生公寓日常其他管理服务。

（四）室内外保洁

1. 室内保洁

- （1）建筑内部所有公共用房、卫生间、开水间、楼道等区域保洁。
- （2）楼内公共设备、设施运行维护。
- （3）特殊情况下，配合学校对服务范围内场所进行环境消毒、通风等工作。
- （4）做好服务区域内的有害生物灭杀相关工作。
- （5）降雪后及时完成保洁楼宇门前三包的扫雪铲冰工作。

2. 室外保洁

- （1）负责建筑面积及绿化外所有区域清洁（含体育场）。
 - （2）负责后湖的水面杂物打捞及淤泥清理。
 - （3）校园蚊蝇及病虫害防治。范围涵盖校园及主校区东、北小院所有区域。
 - （4）特殊情况安排的临时性工作。承担恶劣天气及大型活动时的临时性工作
- 安排。
- （5）冬季铲冰除雪。范围为校园及主校区东、北小院所有区域。
 - （6）室外设备设施维护。

3. 垃圾楼管理及垃圾清运

- （1）做好垃圾楼内分类管理，确保各类垃圾摆放整齐，地面干燥整洁，无异味。
- （2）承担校园及主校区东、北小院的生活垃圾、非生活垃圾、厨余垃圾的清运、转运、消纳。
- （3）垃圾站点前值守，引导、督促师生和家属将垃圾进行分类。

(4) 垃圾分类宣传活动，向师生和家属宣传垃圾分类知识，引导大家正确投放。

(五) 绿化养护

(1) 校园内所有树木、绿地及花卉养护、修剪（含主校区东、北小院）。

(2) 负责节假日及重大活动花卉摆放。

(3) 负责主校区和果园校区植物病虫害防治。

(4) 负责花箱内花卉种植。

(六) 综合管理

1. 能源管理

(1) 负责学校水、电、气（燃气）等能源消耗数据的日常统计、核算与上报，确保数据准确完整。

(2) 开展碳排放核查工作，包括数据收集、分析及上报，配合完成碳指标申请、履约及交易等流程。

(3) 参与学校节能考核，落实节水办各类材料及数据报送，统计食堂用水、用电数量及金额。

(4) 协助制定能源管理规划及节能设施改造方案，监督各项能耗控制措施的执行。

(5) 完成能源维修中心上传下达工作，负责文件的打印、扫描、复印整理、归档等。

(6) 前往联通营业厅办理电话移机开通电话长途业务及维修等业务。

(7) 负责中心固定资产登记、报废统计工作。

(8) 配合政府职能部门检查及填报：负责特种设备电梯、锅炉、压力表、安全阀等进行约检及领取检测报告，供暖办、环保局、网站填报供暖补贴申报及材料报送，参加市政市容、镇政府、环保局工作部署会，配合相关部门来校检查工作。

2. 收发室管理（邮件服务）

负责接收各种报刊、杂志、邮件以及机要文件的核对，收取，分拣，投送工作。

3. 客房服务管理

(1) 前台接待：24小时值守服务。

(2) 客房管理：做好客房的清洁工作，确保床品、洁具无污渍；设施定期检修，空调、热水、网络等正常运行。

(3) 公共区域保洁及设备设施运行维护。

4. 浴室管理

- (1) 按规定时间开放，提供稳定的热水供应，保证运行正常。
- (2) 公共区域的日常保洁及消杀。
- (3) 设备、设施的维护保养。

(七) 配合学校其他大型活动

(1) 负责学校各类大型活动服务保障（如送老迎新、运动会、校庆、校园开放日等）。

(2) 制定《活动保障方案》，内容包括（各环节人员分工、时间节点、应急预案等），方案经采购人确认后执行。

(3) 协助采购人调试活动所需设备（如音响、灯光、投影、麦克风等）。

(4) 活动会场的布置。

(5) 活动期间的接待服务。

(6) 保障临时物资供应（如饮用水、应急药品、纸巾、茶杯等）。

三、物业服务标准和要求

物业公司需严格按照国家、行业标准规范和学校的要求和标准开展相关的物业服务工作，严格按照行业规定及要求配置相应工作人员，维修操作人员必须持证上岗，做好相关的巡视检查记录、资料完整、档案齐全，并接受学校的检查与监督，同时协助学校监督各维保单位的日常维护保养工作。

(一) 动力运行服务标准和要求

1. 供配电运行维护

1.1 服务标准

(1) 配电室24小时值守，设备完好率100%，无责任停电事故，停电故障2小时内响应。

(2) 每年高压电气设备预防性试验，出具合格检测报告；变压器、高压柜等设备每月巡检，记录完整。

(3) 公共照明（路灯、景观灯等）亮灯率 $\geq 98\%$ ，充电桩稳定，无漏电、过热隐患。

(4) 严格执行“两票三制”（工作票、操作票，工作许可制、监护制、间断转移终结制），接地系统符合国家规范。

(5) 12台变压器绝缘电阻交直流的耐压试验及泄露电流测试。

(6) 18条高压电缆绝缘电阻交直流的耐压试验及泄露电流测试。

(7) 20面高压配电柜的进出线开关交直流的耐压试验和操作机构灵敏性及避雷器的交直流耐压试验。

(8) 高压绝缘用具及辅助绝缘用具的耐压试验(拉杆、验电器、绝缘靴、绝缘手套等)。

(9) 试验完成后出具相应的检测报告和检测合格证并加盖检测专用章。

(10) 根据《北京地区电器规程汇编》《DL408-91电业安全工作规程》《北京地区用电单位电气安全工作规程》等，严格执行北京地区电气安全工作规程和电气设备运行管理规程，确保变(配)电系统的正常运行，每年的4月份雷雨季节之前做好高压电气设备预防性试验工作。

(11) 对变配电室高压电气设备每个月巡视检查，巡视检查内容包括12台变压器、20面高压柜、2套直流屏，并以列表格形式填写清楚，每次巡视结束后，巡检人员和甲方配电室值班员双方共同签字确认，巡检记录存档，对于在巡检中发现的安全隐患问题要及时上报。

(12) 配电室如遇紧急情况，接到通知后应两个小时内赶到现场负责组织并及时处理高低压开关柜、变压器、电缆等设备的异常事故。

(13) 每季度进行一次配电室卫生大扫除。

(14) 定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备以及环境干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。

(15) 保证避雷设备完好、接地符合国家相关标准、安全有效，按规定进行试验等。

(16) 对设备的运行方式和负荷情况清楚，各种仪表指示正常。

(17) 设备位置和模拟图核对相符。

(18) 严格执行各项规章制度，保证安全运行，交接事宜相互清楚，各种工作记录填写正确，无遗漏，做到着清、讲清、查清、接清。

(19) 报警系统、信号装置试验完好。各种钥匙安全，对号准确，防误设备完好。接地装置，安全工具齐全，完好，位置正确设备及环境清洁明亮整齐。

(20) 交接班时如遇重大设备故障，应待事故处理完毕后，再办交接手续，接班人员应积极协助交接班人员排除故障。

(21) 如遇特殊情况，接班人员未能及时到岗，值班人不得擅自离岗。

(22) 配电室值班电工每小时巡视两次高压开关柜，变压器每两小时巡视一次；每班巡视三次配电柜，电容柜，每周巡视一次电缆沟，电表箱。

(23) 变压器是否正常，变压器运行是否超温(85°C)，有无异响或气味，各种接头是否有过热或烧伤痕迹，防小动物设施是否完好。

(24) 各种仪表指示是否正常，指示灯是否正常，单相、三相电压是否在额定值的±10%范围内，是否超载运行。

(25) 接地线有无锈蚀或松动。各种临时用电接驳情况。各种指示牌，标示物是否完好，安全用具是否齐全，是否存放于规定位置，有无按时开、关管辖区

域内路灯，灯饰或喷水池。对于巡视中发现的问题，当值班配电室值班电工应及时采取整改措施予以解决，处理不了的问题应及时如实地汇报给电气管理员予以解决。整改时应严格遵守《供配电设备设施安全操作管理规程》《供配电设备设施维护保养管理规程》相关规定。

(26) 定期对图书馆和崇德楼地下室积水坑23台提升泵进行维修保养，确保正常运行。

(27) 对132台开水器电源巡查维修，检查控制箱各配件安装须牢固，配件须齐全，接线端无松动。

(28) 远程配置充电服务、安全防护充电服务、多车充电接入服务，具备平台管理充电服务、数据管理充电服务、远程控制充电服务、安全防护充电服务、用户识别充电服务具备充电用户标识充电服务，现场勘查、服务部署、平台调试、技术支撑，配合充电桩合作方完成日常报修和故障处理。

(29) 确保易燃易爆或可燃材料、化学物、可燃蒸汽等危险物品不靠近充电桩。

(30) 定期检查充电枪是否清洁干燥，如有脏污，请用清洁的干布擦拭，严禁带电时用手触碰充电枪芯。

(31) 巡检中发现充电枪或充电线缆出现裂痕、磨损等情况下立即维修或更换。

(32) 请勿拆卸、维修、改装充电桩，不正当的操作可能会造成充电桩损坏，出现漏水漏电等情况。

(33) 巡查充电过程中是否拔卸枪头，如遇下雨打雷等恶劣天气，谨慎充电，确保充电过程中的人身和车辆安全。

(34) 按照学校需求协调充电桩合作方完成设备升级、更新和扩容等工作。

1.2 服务要求：

(1) 值守人员持证上岗，倒闸操作需2人配合（1人监护、1人操作），穿戴绝缘防护用品。

(2) 每月对配电室、箱变进行卫生清扫，防小动物措施到位，消防器材完好。

(3) 配合学校大型活动临时供电保障，每年协助完成消电检及隐患整改。

(4) 按照国家及北京市配电室相关行业管理规定进行24小时运行值班，认真做好《门禁记录》《运行值班日志》《停电跳闸记录》《设备缺陷记录》《设备履历记录》《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，解决设备缺陷无误无任何责任停电事故。

(5) 定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备正常运行及环境干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。

(6) 保证避雷设备完好无损、接地符合国家相关标准、安全有效，按规定进行试验。

(7) 值守人员要做到坚守岗位，不迟到，不早退，不擅离职守，严格执行各项规章制度，保证安全运行。

(8) 值守人员要认真执行“两票三制”，即工作票、操作票、工作许可制，工作监护制，工作间断、转移和终结制。

(9) 值守人员倒闸操作时必须穿绝缘鞋、工作服。

(10) 值守人员要认真做好交接班工作，按交接班要求进行交接，做到一丝不苟。要按规定的时间正确清楚地做好各种记录，运行中发现异常情况，要及时反馈，妥善处理。

(11) 高（低）压配电室严禁非工作人员入内，工作关系必须进入需执行登记监护制度认真填写《配电室访客登记表》。

(12) 值守人员要每天必须对配电室所有设备进行巡视检查，认真具体地填写设备状况，认真填写《配电室巡视记录表》《总配电站巡视记录表》《配电室运行日志巡视记录表》《总配电站运行日志》严禁超负荷、带病运行、隐患运行。

(13) 值守人员要做好预防动物进入配电室的工作。保管维护好各种安全用具，图纸钥匙灭火器材等。搞好环境卫生，保持配电室内干净整洁，严禁堆放杂物，定期巡检，认真填写《设备间卫生检查表》。

(14) 高（低）压配电室内禁止吸烟，禁止使用打火机等引火源，值班人员上岗前，上岗中禁止饮酒。

(15) 值守人员要服从调度和工作安排，完成上级领导交代的其它临时性工作。

2. 供暖及热水系统运行维护

2.1 服务标准：

(1) 室外温度 $\geq -9^{\circ}\text{C}$ 时，室温 $\geq 18^{\circ}\text{C}$ ，覆盖率100%；用户报修15分钟到场，24小时内修复，返修率 $\leq 1\%$ 。

(2) 锅炉设备完好率100%，年度内外部检验合格，废气、废水排放符合《排污许可证》要求（如颗粒物、氮氧化物检测达标）。

(3) 富河园、果园校区管线维修及时，保障热力供暖正常；主校区、右安门校区锅炉运行参数稳定（压力、温度符合设计值）。

(4) 指派专业维护单位负责燃烧器的日常维护与维修。

(5) 做好特种设备检验所的运行检测。

(6) 定期做到锅炉管理人员和操作人员培训、传授技术知识，使之操作熟练排除简单的故障。

(7) 针对维保设备进行专业维护维保，设备达到安全高效运行。

(8) 维修保养人员需烟气分析仪进行专业调试，使燃烧机充分燃烧，提高燃烧效率，达到节约燃料的目的。

(9) 电磁阀体、点火阀、主气阀及安全阀的调校及功能的检测。

(10)停炉期间做好维护服务。

(11)燃气调压箱托管服务,投标人代管期内负责日常的运行管理,及调压箱内调压器、仪表等设备的维修、检修工作,保证用户安全正常用气,并做到每月检修一次,检查结果由采购人确认。

(12)如果代管期间调压箱出现问题,投标人应在2小时内到达现场(节假日在6小时内到达现场)。

(13)根据《排污许可证管理暂行规定》按照排污许可证环境管理要求自行监测锅炉废气及废水等。

2.2 服务要求

(1)司炉工须持证上岗,供暖季24小时值守,每日记录运行数据(压力温度等),定期抽查室温并留存记录。

(2)停暖后对管网、锅炉进行检修保养,低氮燃烧机每月巡检,故障2小时内到场维修。

(3)按照《排污许可证》规定完成锅炉废气(供暖季每月1次)、废水(每季度1次)自行监测,数据存档备查。

(4)负责全校供暖工作,按照国家标准安全运行锅炉,司炉人员持证上岗,认真填写运行记录。

(5)各设备运行前准备和按时供暖,保障教学区、办公区、公寓区和主校区东、北小院供暖维修工作。

(6)值班人员必须坚守岗位,没有上级指令,不得随意进行供停热操作。

(7)每日进行安全自查,定期接受技术监督局安全检查;对锅炉设备、附属设备、循环水设备及补水系统维修保养,供暖管线维护保养等工作。填写各类台账,应对政府职能部门检查、网站填报等,锅炉标准化材料维护。

(8)锅炉设备年度审验及各种报表填写审核,设备年度内外部检验工作。

(9)在室外温度不低于零下9℃时,保证室温18度以上,且覆盖率在100%以上。每日抽查室内采暖情况,有测温记录。

(10)及时修复系统中的跑冒滴漏,返修率不超过1%,用户对维修人员服务态度的投诉小于1%。用户报修上门服务一次性解决问题有效率达98%以上;接到报修后,15分钟内到达现场,出现采暖管道或暖气片漏、渗或不热等故障,1小时内排除并清理干净现场。

(11)停暖后,对地下管网及各种设备进行检修维护保养,保证锅炉设备完好率100%;

3. 二次供水运行维护

3.1 服务标准

(1)设备运行压力稳定在设计范围，无超压、欠压，日巡查记录完整（压力、流量、电流等参数正常）。

(2)每月全面检查（水泵、管路、阀门等），每季度维护核心部件（电机、传感器等），设备完好率 $\geq 98\%$ 。

3.2 服务要求

(1)维护人员持证上岗（电工证等），每日现场巡检并记录，异常情况1小时内上报并处理。

(2)每年进行1次深度保养，远传压力表运行正常。

4. 中水运行维护

4.1 服务标准

(1)污水处理站出水水质达到北京市污水排放表3标准，后湖中水回用满足景观补水、绿化灌溉需求。

(2)设备运行稳定，曝气、沉淀、过滤等工序正常，日处理水量达标，运行记录完整（进水、出水指标等）

(3)各种与工艺有关设备、管路阀门、进水阀门的操作、维护保养及控制步骤。

(4)识别生化处理单元和设备运行是否正常，正确进行混凝剂、消毒剂的投加操作过程。

(5)掌握系统的进水、曝气、溢水堰、排泥的自控及手控操作。

(6)掌握污泥泵、风机、进水泵、罗茨风机等设备的使用保养。

(7)看懂污水站设备运行及部分机电设备状况。

(8)进行污水处理工艺（SBR）调整和操作，能对药剂的投放量及投放时间做出判断，控制运行成本。

(9)解决污水处理运行中的疑难问题，提出安全技术措施。

(10)工艺流程中机电设备的操作、维护、保养和一般故障的正确判断及排，熟悉水质采用的过程及样品的保存和管理。

(11)负责为后湖中水供应工作，中水供水异常或终止、水质异常或流量异常时的等工作。

(12)保证校园中水回用景观湖的补水需求和绿地绿化灌溉。

(13)配合政府职能部门检查、检测，台账及运行填报等。

4.2 服务要求

(1)污水处理站24小时值守，操作人员掌握工艺流程，每日检查运行设备，定期清理污泥、检修风机等设备。

(2)配合环保局排污许可年报填报及证件办理，接受环保部门检查，及时整改问题。

(3)认真遵守执行部门规定的各项规章制度。

(4)正确、及时、清晰填写值班记录。

(5)坚守岗位，不迟到，不早退，不擅离职守，严格执行各项规章制度。

(6)根据后湖蓄水用水情况，及时调节供水流量，承担日排水量统计工作，出现设备异常不能供水时，立即汇报。

(7)负责个人安全、环境卫生及交接班记录等工作。

(8)服从调度和工作安排，完成上级领导交代的其它临时性工作。

5. 中央空调运行维护

5.1 服务标准

(1)设备运行参数（温度、压力）正常，制冷/制热效果稳定，室内温度偏差 $\leq \pm 2^{\circ}\text{C}$ 。

(2)每月巡检，急修2小时内到场；室外机每年至少简单清洗1次，夏季开机前清洁冷凝器，故障修复率100%。

(3)冷媒管路无泄漏，风机运行无异常噪音，过滤器定期清理，确保风系统畅通。

(4)室外主机冷凝器清洗（夏季开机前），每台每年一次。

(5)主机冷媒管路和止回阀的检漏、紧固及调整（夏季开机前），每年一次。

(6)主机电源、电容接线排的紧固及除尘（夏季开机前），每年一次。

(7)检查风口、风道、软接，且对破损脱落部位修复。

(8)室外机冷凝器，接水盘清洗和排堵。

(9)室外冷凝器排水管道清洗及保温破损修复。

(10)室外风机运转震动或噪音检查与维护。

(11)主要设备（主机、末端盘管）的运行数据测定、分析、调整，每年两次。

(12)电路接点、压缩机、电机、绝缘参数测量，每年两次。

(13)压缩机启动控制柜的检查，每年两次。

(14)压缩机三相电压、电流及其吸排气温度压力检查，每年两次。

(15)蒸发器、冷凝器进出口温度检测，每年两次。

(16)电子膨胀阀、四通阀、电磁阀等阀门工作转换状态检测，每年两次。

(17)压缩机油电加热器、气液分离器、油分离器工作状态检测，每年两次。

(18) 高压、低压开关、高低压传感器检查和校正。

(19) 电控系统动作程序及部件检查，每年两次。

(20) 对采购人使用进行操作指导，提出合理化建议。

5.2 服务要求

(1) 维保人员持证上岗（制冷作业证），2人一组作业（含1名工程师），建立设备台账及维保记录。

(2) 重大活动前专项排查，确保设备运行无隐患。

(3) 急修服务需提供365天7×24 服务，设立全天候二十四小时365天热线电话，并指定专人负责处理和联系，在接到急修电话后，需在2小时内赶到现场。

(4) 空调维保服务的人员必须取得国家安全生产监督管理总局颁发的制冷作业类操作证书。

(5) 严格落实岗位责任制：项目负责人职责、工程师职责、维修工职责等。

(6) 提供保修期内在系统正常使用情况下出现故障所需的维修服务，对于维修过程中需要更换的配件，维保期内免费提供单价500元以内配件和辅助材料；单价500元以上配件更换（须提供配件明细），投标人应及时向采购人申报，经采购人确认后方可更换，更换材料必须经采购人验收，确定合格后方可使用。

(7) 投标人按月度为采购方提供上门巡检服务，如空调出现异常或故障修复后必须加大巡检频次。

(8) 室外机清洗每年至少一次（简单清洗），根据空调运行情况需要，增加清洗频次等。

(9) 中央空调的维护每季度需对多联机制冷剂管路的接口部位是否有制冷剂泄漏检测，出现泄漏情况及时维修并补足制冷剂，防止因缺少制冷剂损坏压缩机。

(10) 日常巡视检查中必须注意中央空调电器插头与插座接触是否良好，运行时有没有出现电缆发烫等现象。

6. 电梯运行

6.1 服务标准

(1) 困人故障30分钟内解救，半月维保1次，年检合格率100%，运行故障率 $\leq 1\%$ /月。

(2) 轿厢内标识清晰（年检合格标志、维保信息等），运行正常平稳无异常震动、异响，平层精度符合规范。

(3) 严格执行国家特种设备安全监察管理条例有关规定、《GB7588》技术规范、《GB50310-2002》电梯工程施工质量验收规范、《DB11418-2007》电梯日常维护保养规则、《GBT18775-2002》电梯维修规范、行业规范及其他法律法规，严格落实到日后的具体工作当中。

(4) 24小时电梯急修服务，提供充足的易损件，保证能够及时更换。

(5) 在电梯出现关人紧急情况后，在30分钟内到达现场，解救被困人员。

(6) 每月回访一次，针对电梯服务征求意见，对提出的意见限期整改。对于客户的投诉，保证及时处理，并承诺在接到投诉后的7个工作日内将“反馈意见单”送达到客户手中。

(7) 按规定的维修保养运行内容，维保方15日持有效电梯维修《中华人民共和国特种设备作业人员证》且有三年以上维修经验的人员入场维保作业。按《北京市电梯日常维护保养记录》的内容及要求进行调整、检修、润滑、清洁服务等维护保养工作；发现运行异常现象，及时排除各种故障隐患，确保电梯安全运行。保养完毕后，将《北京市电梯日常维护保养记录》由具体使用部门签字认可后交给采购人，否则视为未保养。

(8) 维保工作中的现场作业人员不脱岗、漏岗及做与本岗无关的工作。每半月例行维护保养。

(9) 因个人原因造成设备损坏、人员伤害、投诉并造成经济损失的应付法律责任。

(10) 每部电梯建立详细故障记录档案、运行情况，及时汇报；每月向提供电梯故障报修的统计数据。

(11) 有重大活动及安排时，提前安排专业人员驻场并对设备进行排查巡检，杜绝隐患的发生。

(12) 在合同期内，乙方承担每年一次年检前的调试工作，向相关部门特检所申报年检，年检费由乙方承担（包含二次年检费），乙方负责年检工作人员的接送工作，并对因保养不当而产生的整改项目做出免费整改。保证每台电梯都在《特种设备使用标志》规定的有效期内运行。

(13) 合同期内，乙方负责对上述电梯进行一次超载试验，合同解除或不再续签前必须做一次负荷试验。

6.2 服务要求

(1) 维保人员持证上岗，统一着装，作业时放置警示标识，每次维保后由采购人签字确认。

(2) 建立每部电梯故障档案，每月统计报修数据并反馈；重大活动前驻场排查等，杜绝隐患。

(3) 单价1000元以上配件更换需报备甲方，年检费用（含二次复检）由乙方承担，确保《特种设备使用标志》在有效期内。

(4) 定期巡检楼宇电梯，及时消除隐患，定期对电梯设备进行维护保养，电梯设备时刻处于完好状态。

(5) 作业人正确佩戴个人防护用品（如安全帽、安全鞋等）。

(6) 作业时按要求放置围挡等警示标牌。

(7) 作业人员进入坠落危险区作业要配备安全防护设备。

(8) 作业人员必须正确掌握轿顶和底坑避险空间的躲避方式。

(9) 作业人员要按要求填写日常维护维保记录或运行故障和修理记录。

(10) 必须正确掌握轿顶和底坑避险空间的躲避方式。

7. 弱电运行维护

7.1 服务标准

(1) 校园电话通讯畅通，故障24小时内修复，通话无杂音、中断，线路接口无松动氧化。

(2) 电话移机、报装业务7个工作日内完成，通信设备台账完整（含型号、安装时间、维修记录）

7.2 服务要求

(1) 定期巡检通讯线路（每季度1次），配合联通铺设光缆，确保线路铺设符合规范。

(2) 操作人员熟悉弱电设备原理，建立故障处理流程，记录完整可追溯。

8. 开水机器管理维护

8.1 服务标准

(1) 设备运行稳定，出水温度 $\geq 95^{\circ}\text{C}$ ，无漏水、漏电隐患，每月巡检合格率100%；更换耗材记录台账。

(2) 每学期抽样水质检测（10项指标：浑浊度、菌落总数等）达标，滤芯更换记录完整，符合直饮水标准。

8.2 服务要求

(1) 定期巡检并清洁设备，故障24小时内修复，滤芯按使用说明定期更换并记录存档。

(2) 建立设备台账，标注安装位置、启用时间、保养记录等，配合学校抽检水质。

9. 浴室设备运行维护

9.1 服务标准

(1) 水温稳定在 $40\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，水压正常，淋浴喷头、阀门无漏水，排水畅通无积水。

(2) 设备完好率 $\geq 98\%$ ，定期巡检合格率100%，故障2小时内修复（小故障）或4小时内提出解决方案（重大故障）。

9.2 服务要求

(1) 定期全面巡检（喷头阀门管道等），每周深度检修热水机组、温控装置等。

(2) 冬季、夏季根据需求调整水温，突发停水/水温异常时及时张贴通知并同步微信群。

(3) 操作人员熟悉设备原理，定期清理污水池，确保热水供应稳定。

(二) 房屋及附属设施设备维修保养，小修零修服务标准和要求

1. 房屋及附属设施设备维修

1.1 服务标准

质量标准：

整体修缮后，房屋土建及附属设施需保持结构安全、功能完好，外观整洁，符合《北京高校标准化物业服务标准》及学校安全管理规定，设施完好率 $\geq 98\%$ 。

1.1.2 室内墙面及顶棚小修内容：

(1) 处理零星墙面局部脱皮、裂缝，修补小面积污渍或破损。

(2) 顶棚局部修补（如石膏线脱落、局部渗水修复）。

(3) 补刷墙面涂料，确保颜色与原墙面协调。

质量标准：

(1) 修补后表面平整、光滑，颜色均匀，无明显修补痕迹。

(2) 无渗水、空鼓、脱落隐患，与周边墙面衔接自然。

(3) 顶棚无蛛网、灰尘，石膏线牢固整齐。

1.1.3 检修门窗小修内容：

(1) 修理门窗合页松动、锁具故障（如更换锁芯、调整锁舌）。

(2) 更换轻微破损的玻璃和纱窗。

(3) 调整门窗缝隙，更换老化密封条，修复变形的门框、窗框。

质量标准：

(1) 门窗开关灵活，无卡顿、异响，锁具功能正常。

(2) 玻璃完好、无划痕，密封良好（无漏风、渗水）。

(3) 密封条完整，与门窗框贴合紧密，外观整洁。

1.1.4 清扫屋面、采光井、雨落管等小修内容：

(1) 清扫屋面杂物、落叶，清理采光井堵塞物。

(2) 疏通雨落管（如清除树叶、泥沙等堵塞物），修补雨落管接头漏水。

(3) 更换局部破损的雨水管。

质量标准:

- (1) 屋面无杂物堆积, 采光井畅通, 无积水。
- (2) 雨落管无破损、无渗漏, 排水通畅, 固定牢。
- (3) 屋面及周边设施整洁, 无安全隐患。

1.1.5 屋面补漏小修内容:

- (1) 对屋面局部渗水点进行防水修补(如卷材局部粘贴、密封胶填充)。
- (2) 修复屋面裂缝, 处理女儿墙根部渗漏。

质量标准:

- (1) 补漏后无渗水、返潮现象, 防水层与原屋面结合紧密。
- (2) 密封胶平整连续, 无气泡、脱落, 确保防水效果持续有效。
- (3) 屋面排水坡度正常, 无积水隐患。

1.1.6 地砖及墙砖维修小修内容:

- (1) 更换零星破损、松动的地砖或墙砖。
- (2) 修补瓷砖间空鼓、脱落的勾缝, 重新填缝。

质量标准:

- (1) 更换后的瓷砖平整牢固, 与周边瓷砖平齐, 缝隙均匀。
- (2) 勾缝饱满、光滑, 颜色与原勾缝一致, 无松动、空鼓。
- (3) 表面整洁, 无污渍、划痕, 排水通畅。

1.2 服务要求

(1) 维修人员需具备土建修缮等技能, 携带专业工具, 接到报修后24小时内到场。

(2) 小修项目需在48小时内完成, 涉及防水、结构安全的维修需符合国家建筑规范。

(3) 维修前与采购人确认修缮方案, 使用的材料需符合环保及安全标准。

(4) 维修过程中减少对师生正常活动的干扰, 完工后清理现场, 垃圾日产日清。

(5) 建立维修台账, 记录修缮时间、内容、材料及验收情况, 由采购人相关人员签字确认。

(6) 每季度对房屋及附属设施进行一次全面巡检, 提前发现并处理潜在问题。

2. 供电设备设施维修

2.1 服务标准

2.1.1 配电设施小修内容：

(1)检修高压配电室、箱变内元器件（如开关、避雷器），紧固接线端子，清理设备表面灰尘。

(2)更换老化绝缘件，校验电压表、电流表等仪表。

(3)检查接地系统，确保接地电阻符合标准。

质量标准：

(1)元器件齐全、动作可靠，接地良好，无松动、过热现象。

(2)仪表显示准确，误差在允许范围内。

(3)设备表面清洁，无灰尘、油污，符合电气安全运行规范。

2.1.2 室内配电设备小修内容：

(1)修理或更换损坏的开关、插座、灯具（头）。

(2)检修配电箱内接线松动、负荷开关跳闸故障。

(3)更换局部老化线路绝缘层，修复破损的电线保护管。

质量标准：

(1)开关、插座、灯具功能正常，安装牢固，表面无破损。

(2)配电箱内布线整齐，无过热、异响，负荷开关规格与负载匹配。

(3)线路绝缘层完整，无裸露、破损，绝缘电阻达标。

2.1.3 配电线路小修内容：

(1)处理线路接头过热、绝缘层破损问题。

(2)检修公共照明线路（路灯、走廊灯）短路、接触不良故障。

(3)修复线路支架松动、脱落问题。

质量标准：

(1)线路绝缘层完整，接头牢固、无氧化，相间及对地绝缘电阻 $\geq 0.5\text{M}\Omega$ 。

(2)公共照明无频闪、断路，亮灯率 $\geq 98\%$ 。

(3)线路走向规范，支架安装牢固，无下垂、晃动现象。

2.2 服务要求

(1)维修人员须持有有效电工证上岗，作业时佩戴绝缘手套、绝缘鞋等防护用品。

(2)接到报修后30分钟内到场，一般故障24小时内修复，重大故障48小时内解决并报备采购人。

(3)建立配电设备台账及维修记录，定期（每季度）对配电设施进行预防性检查。

(4)维修材料需符合国家电气安全标准，更换后的废旧材料按规定处置。

3. 上下水系统维修

3.1 服务标准

3.1.1 楼内给水系统小修、局部换管小修内容：

(1)修理或更换1级阀门以内的漏水阀门、水龙头。

(2)修补管道局部锈蚀、渗水（如管道抱箍加固、局部换管）。

(3)补齐缺失的管道支架、零件，调整管道坡度。

质量标准：

(1)管道、阀门无跑、冒、滴、漏，水压稳定在设计范围（0.2-0.4MPa）。

(2)局部换管接口密封严密，与原管道规格一致，支架安装牢固。

(3)水质无二次污染，符合《生活饮用水卫生标准》。

3.1.2 卫生设备小修内容：

(1)修理或更换破损的洗手池、马桶、地漏。

(2)疏通卫生间排水管道轻微堵塞。

(3)更换老化的设备配件、密封圈、软管等。

质量标准：

(1)卫生设备功能完好，排水通畅，无堵塞、渗漏。

(2)卫生设备进水、排水正常，符合标准。

(3)设备表面整洁，安装牢固，与墙面、地面接缝密封严密。

3.1.3 排水管道小修内容：

(1)清理排水管道内杂物（如毛发、泥沙），疏通轻微堵塞。

(2)修补管道接口渗漏（如更换密封垫、紧固卡箍）。

(3)处理管道局部锈蚀（除锈、刷防锈漆），加固松动的管道支架。

质量标准：

(1)管道畅通，排水坡度合理，接口密封良好，无渗漏。

(2)管道支架牢固，间距符合规范，锈蚀处理后无再次锈蚀隐患。

(3)排水速度正常，无返水、淤积现象。

3.2 服务要求

(1) 维修人员须熟悉给排水系统原理，携带专业工具（如管道疏通机等）。

(2) 接到报修后30分钟内到场，小修24小时内完成，需停水维修时提前24小时通知用户。

(3) 维修后清理现场，确保无积水、杂物，测试设备运行正常后方可离场。

(4) 建立给排水设备台账，每半年对管道、阀门进行一次全面检查。

4. 校园维修

4.1 地砖（大理石、渗水砖、路牙砖等）及墙砖维修小修内容：

(1) 更换校园道路、广场、楼道内零星破损的地砖、墙砖。

(2) 修补零星松动、空鼓的铺装材料，重新勾缝。

(3) 调整零星路牙砖线性，修复歪斜、松动的路缘石。

质量标准：

(1) 更换后铺装材料平整牢固，与周边平齐，勾缝均匀、饱满，无积水隐患。

(2) 路牙砖线性顺直，高度一致，与路面衔接平顺。

(3) 材质、颜色与原铺装协调，整体美观。

4.2 道路小修内容：

(1) 填补校园道路小面积裂缝、坑洼（面积 $\leq 0.5\text{m}^2$ ）。

(2) 修补零星路缘石破损、松动。

(3) 清理道路两侧排水沟杂物，疏通积水点。

质量标准：

(1) 路面平整无坑洼、裂缝，修补处与原路面结合紧密，无沉降。

(2) 路缘石完整，与路面衔接平顺，排水通畅。

(3) 道路承载力符合设计要求，无明显车辙、起砂。

4.3 路灯、草坪灯小修内容：

(1) 更换损坏的灯具、线路。

(2) 检修灯杆基础松动、锈蚀问题，紧固螺栓。

(3) 调试智能控制系统（如足球场、文体馆照明控制），校准定时开关。

质量标准：

(1) 灯具功能正常，照明亮度符合设计标准。

(2) 灯杆直立稳固，无锈蚀、变形，接地良好。

(3) 智能控制系统响应灵敏，定时开关准确，线路无裸露、老化。

4.2 服务要求

- (1) 维修人员需具备相关技能，携带专业工具。
- (2) 在道路维修需避开师生出行高峰，设置警示标识，必要时围挡作业。
- (3) 维修后24小时内进行巡检，确保达标。
- (4) 建立校园设施台账，每季度巡检一次，及时发现并处理隐患。

(三) 学生公寓管理的标准和要求

1. 学生公寓管理

1.1 服务标准

分类	区域类型	作业内容	频次	作业要求
室内保洁	公共区域常规保洁	日常保洁	每日3次（早7:00、午10:00、晚13:00）	全楼保持干净整洁，地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹、扶手无灰尘、每层无卫生死角。
	卫生间	卫生间保洁	每日至少4次（根据实际增加频次）	洗手台：无水印、无污渍。 便器：马桶/便池无黄渍、无异味。 地面：干燥，避免积水打滑。
	宿舍内	独立卫生间定期保洁	每周 1 次	洗手台：无水印、无污渍。 便器：无黄渍、无异味。
	公共区域	定期保洁	门窗、墙面清洁	1次/两周

1.2 服务要求

- (1) 以学生为中心，提供高效、优质、安全的住宿及配套服务，确保学生满意度不低于95%。
- (2) 所有服务人员需具备相应的专业能力和职业素养，严格遵守采购人及公寓的各项规章制度，服从管理和监督。
- (3) 各项服务工作需有完整的记录和台账，包括但不限于房源信息、入住登记、维修记录、投诉处理、安全检查等，确保可追溯性。
- (4) 建立快速响应机制，对学生的诉求、意见、投诉及突发情况及时处理，保障服务的及时性和有效性。

(5) 做好房源核查等工作，信息准确率100%，确保可分配使用房间和床位状态清晰。

(6) 迎新接待需提前1周布置现场并培训人员，实行“一站式服务”，确保信息准确无误。

(7) 毕业生离校前1个月发布须知，退宿检查细致，高峰期保障通道畅通。

(8) 临时性工作需明确责任和时限，建立跟踪机制，按时保质完成。

(9) 每日巡查消防通道、应急灯等设施2次，每周全面排查1次，隐患整改及时，重大隐患1小时内上报。

(10) 设施台账完善，报修响应及时，维修人员30分钟内到场，一般维修24小时内完成。

(11) 禁烟宣传到位，标识齐全，发现吸烟行为及时处理并通报；垃圾分类宣传和引导有效。

(12) 实行24小时值班、值守制，值班员在岗在位，不擅离岗位，夜间出入管理严格，信息登记完整。

(13) 值班室保持干净整洁，电话畅通，接听及时，使用规范话术，服务态度热情。

(14) 服务人员挂牌上岗，着装整洁，礼貌待人，禁止与学生发生争执。

(15) 严格执行“首问首处”制，对学生问题3分钟内给予回应，当场或限时解决，超出职权范围的及时上报并跟踪反馈。

(16) 意见建议渠道畅通，每日整理并24小时内评估，可行措施3个工作日内落实。

(17) 投诉处理率100%，及时核实、制定方案、回访确认，记录存档保存至少1年。

(18) 合理诉求第一时间响应，即时处理事项30分钟内安排，复杂事项24小时内有进展，无法解决的说明原因和时限。

(19) 严格执行来访登记和学生进楼验证制度，确保住宿信息“三统一”，每日抽查核验。

(20) 员工熟知掌握各类应急预案和报告制度，每学期参与应急演练并考核合格。

(21) 每日检查宿舍安全用电及消防隐患，发现问题及时处置上报，消防设施每周检查1次，确保完好有效。

(22) 积极宣传安全知识，教育员工遵守采购人规定，配合保卫部门检查，及时整改问题。

(23) 每日进行寝室安全检查，重点排查违规使用大功率电器，记录详实并及时上报。

(24) 每周汇总学生思想行为动态，发现违规行为及时制止调解并上报。

(25) 完善楼内文化宣传阵地，内容每月更新，无过期信息，增强与学生交流互动。

(26) 全楼保持干净整洁，地面扶手等无污渍、灰尘，公共区域整洁度不低于98%。

(27) 公共区域日常保洁按规定频次和标准进行，垃圾及时清运，设施检查到位。

(28) 定期开展病媒生物防治，及时清理蜘蛛网和乱贴广告，配合做好传染病预防。

(29) 保洁人员遵守工作纪律和安全规范，进入学生宿舍符合规定，接受管理和考评，按时完成各项任务。

(四) 室内外保洁服务的标准和要求

1. 室内保洁

1.1 服务标准

分类	区域类型	作业内容	频次	作业要求
室内保洁	教学楼常规保洁	教室保洁	每日3次（早课前、午休时、放学后）	地面干净整洁，无杂物、污渍、水渍；课桌椅桌面、座椅无污渍、笔迹；讲台、黑板无残留粉笔灰、笔迹；门窗玻璃透光性良好，无明显污渍；整体环境无异味。
室内保洁	走廊、楼梯常规保洁	常规保洁	每日4次（7:00、10:00、14:00、17:00）	全楼保持干净整洁，地面无积水、无杂物、无垃圾、无痕迹、扶手无灰尘、每层无卫生死角。
室内保洁	门窗玻璃清洁	定期保洁	1次/周	玻璃表面无水印、无指纹、无划痕、无浮尘，透光性良好；玻璃边缘及角落无残留清洁剂或灰尘，框架表面洁净，无污渍和胶痕。窗槽及门把手，无灰尘和污渍，窗槽内无杂物堆积。
室内保洁	教学楼卫生间清洁	常规保洁	每日5次（含早晚高峰时段）	洗手台：无水印、无污渍。 便器：马桶/便池无黄渍、异味。 地面：干燥，避免积水打滑。

室内保洁	公共区域清扫	常规保洁	每日2次（早7:00前、午13:30前）	全楼保持干净整洁，地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹、扶手无灰尘、每层无卫生死角。
室内保洁	卫生间清洁		每日4次	洗手台：无水印、无污渍。 便器：马桶/便池无黄渍、无异味。 地面：干燥，避免积水打滑。
室内保洁	灯具、空调出风口清洁	定期保洁	1次/月	灯具表面无明显灰尘、污渍，灯罩透光性良好，无遮挡物；空调出风口格栅无可见灰尘、毛发，通风顺畅，无异味。
室内保洁	图书馆阅览区保洁	常规保洁	每日3次（开馆前、闭馆前、午休时）	全楼保持干净整洁，地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹、扶手无灰尘、每层无卫生死角。
室内保洁	楼梯、走廊保洁		每日3次	

1.2 服务要求

（1）所有室内区域保洁需达到“六无”标准——无垃圾杂物、无明显污渍、无积尘蛛网、无异味、无积水、无卫生死角，视觉整洁度不低于98%。

（2）使用符合环保标准的清洁用品，工具（拖把、抹布、水桶等）按区域专用，避免交叉污染；清洁后工具及时清洗消毒，统一存放于指定区域。

（3）日常保洁需避开师生密集时段，特殊区域需要提前与管理方确认作业时间，避免影响正常教学科研秩序。

（4）作业时放置“正在清洁”警示牌，湿滑区域铺设防滑垫；高空作业需使用稳固梯具，至少2人配合，禁止违规攀爬。

（5）教室日常清扫需清理桌面杂物、擦净黑板、清扫地面，座椅摆放整齐；早课前完成开窗通风（不少于30分钟）。

（6）多媒体设备表面每日除尘，避免清洁剂直接接触设备；粉笔、板擦等教学用品按需补充，摆放有序。

（7）地面拖拭至无脚印、水渍，扶手每日擦拭2次（早、午各1次），无明显灰尘；墙面、墙角无蛛网，公告栏周边无乱贴乱画残留。

（8）便池、洗手池无污垢、无异味，镜面、台面无水印，地面无积水；每2小时巡检1次，及时补充洗手液、纸巾、厕纸，垃圾篓不满溢（不超过2/3）；每日用含氯消毒剂消毒3次，记录消毒时间及浓度。

(9) 走廊地面每日拖拭2次，地毯区域定期吸尘（每周2次）；电梯厅镜面、按键每2小时擦拭1次（含消毒），电梯轿厢内壁无手印、划痕。

(10) 会议室使用后1小时内完成清洁，包括桌面擦拭、座椅归位、地面清扫等，茶具清洗消毒后放回原位。

(11) 门口脚垫每周清洗1次，墙面开关、门把手每日消毒1次；文件柜顶部、窗台等易积尘处每周除尘1次，保持整洁。

(12) 教室桌面、座椅每日擦拭2次，地面清扫后用静电拖布除尘，避免扬尘；禁止翻动或移动书籍及其他物品。

(13) 各台阶边缘无积尘，扶手每日消毒1次；消防通道保持畅通，无杂物堆放，应急灯、指示牌表面清洁无遮挡。

(14) 门窗玻璃每周擦拭1次，无水印、无划痕；灯具、空调出风口每月除尘1次，避免灰尘飘落。

(15) 墙面每两周擦拭1次，污渍即时清理；天花板每季度检查1次，清除蛛网积尘。

(16) 流感等传染病高发期，公共区域每日消毒增至4次，记录存档；垃圾桶、清洁工具每日用含氯消毒剂浸泡消毒（不少于30分钟）。

2. 室外保洁

2.1 服务标准

区域类型	作业内容	频次	具体要求
道路及广场	路面清扫、消杀	巡视清洁	1. 保持道路、广场全天整洁，无垃圾、杂物、痰迹，路面无积水（雨后1小时内清理主要路段积水）。 2. 每日早7:00前完成首次全面清扫，之后每2小时巡视1次，及时清理新增垃圾。 3. 路面设施无积尘、污渍，每周用清水冲洗1次。 4. 按采购人要求定期消杀，重点区域（食堂周边、垃圾桶附近）增加频次，记录消杀时间及药剂类型。
操场及运动区	场地清扫、杂物清理	每日2次（早 7:00前、晚18:00后）	1. 操场地面无碎石、纸屑、塑料瓶等杂物，跑道边缘无杂草，看台座椅无明显灰尘、污渍。 2. 运动器材表面每日擦拭1次，无积尘、汗渍，底部无垃圾堆积。 3. 雨天后及时清理场地积水，雪后2小时内清理主要运动区域积雪，避免结冰影响使用。

绿化带及景观区	落叶、杂草清理	每日巡视清理	1. 绿化带内无明显垃圾，落叶及时清扫，杂草每两周集中清除1次。 2. 景观雕塑、假山、凉亭表面无积尘、蛛网，每周擦拭1次；景观水池每日清理漂浮物，每月换水1次。
垃圾收集点	垃圾桶（箱）清洁、垃圾清运	垃圾清运每日3次（早9:00、午14:00、晚19:00）；桶身清洁每日1次	1. 垃圾桶（箱）内垃圾不超过容积的2/3，清运后及时复位，周边无散落垃圾、污水。 2. 桶身内外每日用清水擦拭，每周用含氯消毒剂消毒1次，无异味、无污渍，桶盖保持闭合状态。 3. 垃圾必须运送至采购人指定地点，严禁随意倾倒，运输过程中避免遗撒。
公共卫生间（室外）	设施清洁、消杀	每日4次（6:00、10:00、14:00、18:00）	1. 便池无污垢、地面无积水、镜面无水印，及时补充洗手液、纸巾。 2. 门窗、通风口每日擦拭1次，无蛛网、无积尘；每周对化粪池周边进行1次消杀，防止蚊蝇滋生。

2.2 服务要求

（1）保洁人员需统一着装、佩戴工牌上岗，保持仪容整洁；作业时使用规范工具，统一存放于指定库房，避免随意摆放影响校园美观。

（2）道路及广场需达到“四无”标准：无垃圾杂物、无明显污渍、无积水、无卫生死角，巡视清洁时需即时处理零星垃圾，确保视觉整洁度不低于95%。

（3）排水沟及雨篦子需定期清理，确保无堵塞；雨季前需全面排查，对易积水路段的排水沟进行重点疏通。

（4）湖面及水系维护时，漂浮物清理需彻底，不得遗漏岸边死角；湖底清淤需在指定时间段进行，清淤后需对水质进行检测，确保符合景观用水标准。

（5）清扫后地面干净、无明显泥沙和污垢污渍、无堆积物、无积水、无树枝、无烟头，没有卫生死角。清扫时间（根据工作时间及使用强度，每天不少于三次清扫并安排巡查）。投标人应考虑提供自动化专业清扫设备（包括但不限于扫雪机、洗地机、干湿两用吸尘吸水机、扫地机等）。

（6）公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍。清扫时间每天至少2次清扫，并安排巡查。

（7）设施外表清洁，地面无杂物。定期检查，发现设施出现故障、损坏应及时上报。每天工作时间内循环清洁、检查。

（8）垃圾箱：外表洁净无尘，每两周消毒一次（夏季每天消毒一次）。垃圾箱做到每天不少于3次清运，每天工作时间内循环不少于3次巡视，确保垃圾不超过积的三分之二。

(9)配合学校指定的有害生物灭杀公司做好服务区域内的有害生物灭杀后续蟑螂、老鼠尸体收集、焚烧、深埋等相关扫尾工作。

(10)将保洁范围内所产生的各类垃圾按北京市垃圾分类要求进行分类，不可混放。分类后按采购人要求转运至校内垃圾楼。

(11)投标人应具有清运内容中所涉及垃圾品类的处理经营许可，提供的运输的车辆应取得准运证。

(12)垃圾日产日清，清运率达到100%；垃圾必须排放在指定地点，不得乱倒滥卸。

(13)投标人应严格执行国家、北京市有关环保、市容相关法律法规，确保清运过程中不发生泄漏、遗洒。

(14)投标人应区分垃圾中的可回收物、有害垃圾、其他垃圾，厨余垃圾并分别运输、转运、存放清运至本市政府指定地点，应符合本市政府相关规定。根据垃圾收集量、分类方法、作业时间等因素，配备、使用符合标准的收集工具、运输车辆以及符合要求的人员。

(15)如遇特殊原因造成垃圾未能及时清运，投标人应当及时通知采购人，双方商定时间另行清运。

(16)如遇不可抗力等原因，投标人不能及时清运垃圾的，应及时通知采购人。具体解决方案，由双方协商解决。

(17)投标人应当爱护采购人公共设施。在垃圾清运过程中，经双方确认属投标人人为损坏垃圾桶的，由投标人负责赔偿。

(18)投标人确保投标人派出人员与投标人建立劳动关系，投标人为其缴纳社保、提供必要劳动用品，如投标人人员发生人员伤亡，投标人自行担责。

(19)投标人应及时清运各类垃圾。做到垃圾站内、门前干净无杂物，运输设备有问题要及时维修，每天不少于3次清洁、检查。

(20)投标人应保证每天在不影响正常教学活动的前提下清运垃圾，不能出现垃圾长期堆放影响校园环境问题。

3. 垃圾楼管理及垃圾清运

3.1 服务标准

(1)教学区、办公区：垃圾桶内垃圾达到容积的2/3时即时清运，每日至少集中清运3次，确保非工作时段垃圾桶无满溢。

(2)学生公寓区：每日清运4次（早7:30前、午12:00前、晚17:30前、夜20:00前），避免垃圾堆积产生异味。

(3)食堂及周边：用餐高峰后30分钟内完成清运（早餐后8:30前、午餐后13:00前、晚餐后19:00前），每日额外增加2次巡视清运，防止餐厨垃圾外溢。

(4)收集时轻拿轻放垃圾桶，避免噪音扰民；倾倒垃圾后及时清理桶身外侧污渍，将垃圾桶复位至指定位置，摆放整齐。

(5) 分类垃圾需严格按“可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾”类别分开收集，不得混装；有害垃圾需单独存放于密封容器，每周由专人交至指定回收点。

(6) 运输车辆需密闭加盖，避免垃圾遗撒；每日清运前检查车辆状况，确保无滴漏现象。

(7) 运输路线避开教学区上课时段，途经主要路段时减速慢行。

(8) 垃圾必须运送至采购人指定的校外处理点或校内中转站，运输过程中不得随意倾倒、丢弃，违者按采购人规定处罚。

(9) 校内垃圾中转站需每日清洁消毒2次（早9:00、晚19:00），地面无积水污渍，墙面无蛛网，站内异味控制在3米范围内；中转站周边3米内无散落垃圾，每周用高压水枪冲洗1次地面。

(10) 中转站垃圾存放时间不可超过12小时，遇特殊情况需启用应急储存设施，24小时内完成清运。

(11) 如有大型活动，提前2小时在活动场地周边增设临时垃圾桶，安排专人值守，活动期间每30分钟巡视清运1次。

(12) 活动结束后1小时内完成场地垃圾清理，2小时内将垃圾桶复位，确保场地恢复原貌。

(13) 暴雨天气，优先清运低洼区域垃圾桶，防止雨水倒灌；雨后1小时内清理被雨水冲刷出的散落垃圾，检查运输车辆排水功能。

(14) 大风天气，加固户外垃圾桶，防止倾倒；清运时注意收集被风吹散的轻质垃圾，避免二次污染。

(15) 高温天气，需增加垃圾清运频次，对垃圾桶喷洒除臭剂，防止异味扩散；餐厨垃圾需密封运输，避免招引蚊蝇。

(16) 接到师生关于垃圾清运的投诉，30分钟内响应，2小时内处理完毕；复杂问题需向投诉人说明原因，4小时内解决并回访。

3.2 服务要求

(1) 垃圾清运人员需统一穿着带有标识的工作服，佩戴工牌和必要的防护用品，保持个人卫生整洁。

(2) 作业前需接受专业培训，熟悉校园垃圾清运路线、分类标准、各类设施设备的使用方法及安全操作规程。

(3) 具备良好的服务意识，作业时礼貌待人，遇到师生询问需耐心解答，避免与师生发生争执。

(4) 严格按照规定的时间和频次进行垃圾收集，不得擅自减少清运次数或拖延清运时间。

(5) 收集过程中要轻拿轻放垃圾桶，避免产生较大噪音影响校园秩序，尤其在教学区、宿舍区等敏感区域，需控制作业声响。

(6) 确保分类垃圾准确收集，不得混装，对投放错误的垃圾需进行分拣后再清运，同时引导师生正确分类投放。

(7) 收集完毕后，及时清理垃圾桶周边的散落垃圾，将垃圾桶擦拭干净并摆放整齐，保持收集点的整洁。

(8) 运输车辆要保持完好、整洁，定期进行维护保养，确保行驶安全和密闭性，防止垃圾遗撒和异味泄漏。

(9) 严格按照指定的运输路线行驶，不得擅自更改路线，避开师生密集时段和区域，遵守校园交通规则。

(10) 垃圾必须运送至采购人指定的处理点或中转站，严禁随意倾倒丢弃，运输过程中若发生遗撒，需立即停车清理干净。

(11) 中转站要严格执行每日清洁消毒制度，保持站内及周边环境整洁，垃圾存放不得超过规定时间，确保中转站正常运行。

(12) 作业人员要树立安全意识，严格遵守安全操作规程，避免因操作不当引发安全事故。

(13) 运输车辆行驶时要注意避让行人、车辆，减速慢行，严禁超速逆行，停车时要选择安全地点，不得妨碍交通。

(14) 妥善保管和使用清运工具及设备，定期检查其安全性，发现问题及时报修，禁止使用存在安全隐患的工具设备。

(15) 在特殊天气作业时，要做好相应的防护措施，确保人身安全，如暴雨天气注意防滑、防触电，高温天气注意防暑降温等。

(16) 建立健全监督检查机制，保洁主管每日对垃圾清运情况进行抽查，采购人定期进行联合检查，及时发现和解决问题。

(17) 对检查中发现的问题，要明确整改责任人、整改时间和整改措施，确保问题得到及时有效的解决。

(18) 认真对待师生的投诉和建议，建立投诉处理机制，及时响应、妥善处理，并做好记录和回访工作，不断改进服务质量。

(19) 定期对垃圾清运服务进行总结评估，分析存在的问题和不足，制定改进计划和措施，持续提升服务水平。

(五) 绿化服务的标准和要求

1. 服务标准

草坪养护标准		
养护内容	频次	具体要求

修剪	生长季（3-10月）每2周1次；休眠季（11-2月）每月1次	1. 修剪高度保持一致，冷季型草坪留茬高度6-8cm，暖季型草坪留茬高度4-6cm，避免一次修剪超过草高的1/3。 2. 修剪后及时清理草屑，不得堆积在草坪上，防止影响光合作用和通风。
浇水	周1-2次（干旱天气增至3次）	1. 浇水深度达10-15cm，确保根系充分吸收；采用喷灌方式，避免大水漫灌导致土壤板结。 2. 避开高温时段（正午12:00-14:00），选择早6:00前或晚18:00后浇水，减少水分蒸发。
施肥	春季（3-4月）、秋季（9-10月）各1次	1. 选用复合肥（氮磷钾比例3:1:2），均匀撒施，用量50-80g/m ² ，施肥后及时浇水溶解。 2. 避免过量施肥造成烧苗，若出现肥害症状（叶片发黄），立即浇水稀释。
除草	每月2次，杂草密集区每周1次	1. 人工拔除杂草，确保连根清除，尤其在杂草开花结籽前处理完毕；禁用对土壤有害的除草剂。 2. 草坪边缘（靠近路缘石、花丛处）杂草需重点清理，避免蔓延。
病虫害防治	生长季每月巡查2次，发现病虫害即时处理	1. 常见病害（如白粉病、锈病）采用生物杀菌剂防治，虫害（如蚜虫、蛴螬）优先使用物理方法（如诱虫灯），必要时选用低毒农药，施药后24小时内设置警示标识。 2. 病虫害防治后7天内复查，确保防治效果，避免复发。

树木养护标准		
养护内容	频次	具体要求
修剪	落叶乔木冬季（12-2月）1次；常绿乔木春季（3-4月）1次；花灌木花后1次	1. 修剪遵循“疏除病弱枝、交叉枝、过密枝”原则，保持树冠通风透光；行道树枝下高不低于2.5m，避免遮挡路灯、交通标识。 2. 修剪切口平滑，直径5cm以上的伤口需涂抹愈合剂，防止病菌侵入。响光合作用和通风。
浇水	新栽树（1年内）每周2-3次；成熟树每月1次（干旱时增加）	1. 新栽树采用树盘浇水，浇水量以渗透至根系分布层（60-80cm）为宜，浇水后覆盖保湿地膜。 2. 大树可在树干周围打孔注水，促进水分吸收，避免表面湿润而根系缺水。

施肥	春季（3-4月）施萌芽肥，秋季（9-10月）施基肥	1. 萌芽肥以氮肥为主，促进新梢生长；基肥以有机肥（如腐熟羊粪、堆肥）为主，沿树冠投影线外开沟施入，深度30-40cm，施肥后覆土浇水。 2. 避免在树干基部堆肥，防止灼伤树皮。
除草	每月2次，杂草密集区每周1次	1. 人工拔除杂草，确保连根清除，尤其在杂草开花结籽前处理完毕；禁用对土壤有害的除草剂。 2. 草坪边缘（靠近路缘石、花丛处）杂草需重点清理，避免蔓延。
病虫害防治	全年巡查，生长季（4-9月）每周1次	1. 常见病害（如叶斑病、腐烂病）及时清除病叶、病枝并烧毁；虫害（如天牛、红蜘蛛）采用人工捕捉或生物防治（如释放天敌），化学防治需避开花期和 student 活动高峰。 2. 古树名木建立病虫害专项档案，每月监测1次，采用无公害防治技术。
支撑与防护	新栽树（1-3年）全年支撑；大风季前检查加固	1. 支撑采用三角架或钢管，与树干接触处垫软布，避免磨损树皮；支撑高度为树高的1/3-1/2，确保稳固不晃动。 2. 冬季对不耐寒树木（如棕榈、广玉兰）进行缠草绳、涂白处理，高度1.2m，防止冻害和病虫害。

花卉与灌木养护标准		
养护内容	频次	具体要求
修剪与更新	花后1周内修剪；多年生花卉秋季枯萎后剪去地上部分	1. 花灌木（如月季、紫薇）花后剪去残花及徒长枝，促进分枝开花；绿篱（如黄杨、冬青）每月修剪1次，保持造型整齐，高度一致。 2. 一年生花卉花谢后及时清除，更换新花种，确保花期连续。
浇水	生长季每2-3天1次；休眠季每周1次	1. 采用滴灌或喷灌，避免水流冲击花朵导致脱落；盆栽花卉见干见湿，防止盆内积水烂根。 2. 夏季高温时段向叶片喷水降温，冬季正午浇水，水温接近气温。
施肥	生长季每月1次；花期前增施1次磷钾肥	1. 采用水溶性肥料，薄肥勤施，避免浓肥烧根；施肥后及时浇水，促进吸收。 2. 观叶花卉侧重氮肥，观花花卉花期前增加磷钾肥比例（如磷酸二氢钾）。

病虫害防治	每周巡查1次，发现问题即时处理	1. 常见病害（如霜霉病、灰霉病）加强通风，摘除病叶；虫害（如蓟马、菜青虫）采用生物农药（如苦参碱）防治，施药后3天内避免学生接触。2. 及时清除病株，防止传染扩散，工具使用后消毒。
-------	-----------------	---

2. 服务要求

（1）绿化养护人员需具备相应的专业知识和技能，熟悉各类植物的生长习性 & 养护要点。

（2）养护人员需保持良好职业素养，工作时统一着装、佩戴工牌，言行文明，不随意采摘花果、损坏植物，尊重师生，主动避让行人，避免影响校园正常秩序。

（3）修剪草坪时需选用合适的修剪设备，确保刀片锋利，修剪后草坪高度均匀一致，符合不同类型草坪的留茬标准；修剪下的草屑需及时清理，不得堆积在草坪上。

（4）浇水时根据土壤湿度和天气情况调整水量，避免大水漫灌或浇水不足，喷灌设备使用后需及时关闭，防止水资源浪费。

（5）施肥需严格按照配比和用量进行，均匀撒施，避免肥料直接接触植物叶片，施肥后及时浇水，促进肥料溶解吸收，防止肥害发生。

（6）除草以人工拔除为主，确保连根清除，尤其在杂草开花结籽前处理干净，避免杂草蔓延；禁止使用对环境和人体有害的除草剂。

（7）修剪树木时需使用专业工具，按照修剪原则进行操作，保证切口平滑，对较大伤口及时涂抹愈合剂；修剪下来的枝条需及时清运，不得随意堆放。

（8）浇水时根据树木生长阶段和土壤墒情确定浇水次数和水量，新栽树木需重点养护，确保水分充足，成熟树木则按需浇水，避免过度浇水。

（9）施肥时选择适宜的肥料种类和施肥方式，有机肥需充分腐熟，避免使用未腐熟的肥料灼伤根系；施肥位置需远离树干基部，沿树冠投影线外开沟施肥。

（10）病虫害防治需坚持“预防为主、综合防治”的原则，优先采用生物防治和物理防治方法，必要时使用低毒、低残留的农药，施药时需避开学生活动高峰和植物花期，做好防护措施。

（11）浇水时注意保护花朵和叶片，避免水流冲击导致花果脱落，盆栽花卉需控制浇水量，防止盆内积水；夏季高温时可适当向叶片喷水降温，冬季则选择正午浇水，避免水温过低刺激根系。

（12）修剪花卉和灌木需在合适的时间进行，花后及时修剪残花和徒长枝，促进植物分枝和开花；绿篱修剪需保持造型整齐，高度一致。

（13）施肥需根据花卉和灌木的生长需求合理选择肥料，薄肥勤施，避免浓肥烧根，花期前适当增加磷钾肥的施用量，促进开花。

(14) 病虫害防治需定期巡查，及时发现并处理病虫害问题，清除病叶、病枝并集中销毁，防止病虫害扩散蔓延；使用农药时严格按照操作规程进行，做好个人防护和环境保护。

(15) 养护人员在工作中需遵守安全操作规程，使用修剪、喷药等设备时需做好防护措施，佩戴手套、口罩、护目镜等防护用品，避免发生安全事故。

(16) 在校园内作业时需注意自身和他人安全，设置明显的警示标识，尤其是在使用大型设备或进行高空作业时，需划定作业区域，禁止无关人员进入。

(17) 农药等化学品需妥善保管，存放在专用库房，远离食品和饮用水源，使用时严格按照说明书操作，剩余农药需合理处理，不得随意丢弃。

(18) 遇到极端天气时，需提前做好防护准备，暂停室外作业，将养护设备转移到安全位置，确保人员和设备安全；极端天气过后，及时清理现场，恢复绿化设施。

(19) 建立健全绿化养护质量监督机制，每日对养护工作进行巡查，发现问题及时督促整改；学校相关部门定期对绿化养护质量进行检查评估，确保养护工作符合标准。

(20) 养护人员需做好养护记录，详细记录各项养护工作的时间、内容、数量等信息，便于追溯和总结经验。

(21) 针对检查中发现的问题和师生提出的意见建议，及时制定整改措施，明确整改责任人及整改期限，确保问题得到有效解决。

(22) 定期组织养护人员进行业务培训交流学习，不断提高专业技能和服务水平，持续改进绿化养护工作质量。

(六) 综合管理的标准和要求

1. 能源管理

1.1 服务标准

(1) 水、电、气（燃气）等能源消耗数据统计准确，每季度按时上报学校，年报数据误差率 $\leq 2\%$ 。

(2) 碳排放核查符合国家及北京市相关规范，碳指标申请、履约、交易等工作合规完成，通过市发改委节能考核。

(3) 学校食堂用水、用电数量及金额统计精准，数据可追溯，与实际消耗偏差 $\leq 3\%$ 。

(4) 能源设备（如锅炉、水泵、变压器等）运行效率达标，无跑、冒、滴、漏等浪费现象，节能措施落实率100%。

1.2 服务要求

(1) 建立能源消耗台账，详细记录水、电、气等能源的计量数据、缴费凭证及消耗分析，确保数据可追溯；月度的能耗需在次月初5个工作日内完成上一月能耗数据汇总并上报学校，年度能耗数据需在次年1月15日前完成统计上报。

(2)配合学校收集碳排放相关数据（如能源消耗、设备运行参数等），按要求完成碳排放核查报告；协助办理碳指标申请、履约及交易手续，确保按时完成相关流程。

(3)严格落实学校能源管理规划及节能设施改造方案，监督各项能耗控制措施的执行；定期检查能源设备运行状态，发现浪费现象（如管道漏水、设备空载运行等）及时整改，降低能耗。

(4)积极配合市发改委节能考核、节水办数据报送等工作，按要求提供相关材料；协助学校开展节能宣传活动，提高师生节能意识。

(5)单独统计学校食堂用水用电数据，每月与食堂核对用量及金额，确保数据准确无误。

2. 收发室管理（邮件服务）

2.1 服务标准

(1) 每日上午9:00前、下午15:00前完成两次邮件及报刊接收工作，核对送达数量与签收单信息，确认无误后签字存档。

(2) 分拣时按“院系/部门→楼栋→姓名”三级分类，平信、明信片标注接收人信息后放入对应信箱；挂号信、快递等需登记编号、收件人、到达时间，录入收发管理系统。

(3) 报刊按订阅清单分拣，确保每份报刊对应到指定院系/部门，每日10:00前完成投递，积压不超过24小时。

(4) 校内单位邮件、报刊由收发人员每日11:00前送达各单位指定接收点，签收记录保存至少3个月；师生个人邮件中，平信直接投入宿舍或办公楼信箱，挂号信、快递需通过短信或电话通知收件人，说明领取时间与地点。

(5) 通知发出后，收件人超过3天未领取的，再次提醒；超过7天未领的，登记为“待领邮件”，每月公示，无主邮件按邮政规定处理，平信保存1个月，挂号信及以上保存3个月。

(6) 包裹到岗后，2小时内完成入库，存储时按“已通知”“未通知”分区摆放，大件包裹单独存放，避免挤压损坏。

(7) 存储区域保持干燥、整洁，每日清洁1次，禁止存放易燃易爆等危险品，发现可疑包裹立即联系保卫处处理，不得私自拆封。

(8) 收件人领取包裹时，需出示有效证件，核对信息无误后签字确认。

(9) 代领包裹需同时出示收件人及代领人证件，登记代领人信息；针对行动不便的师生，提供上门派送服务。

(10) 国际邮件、港澳台邮件需检查是否符合海关规定，发现疑似违禁品立即上报校保卫处及邮政管理部门，不得擅自处理；正常邮件需标注清关信息，通知收件人携带证件领取。

(11) 工作人员需着装整洁、佩戴工牌,使用礼貌用语(如“您好,请问有什么可以帮您?”),对师生咨询的邮件状态、领取流程等问题,3分钟内准确答复。

(12) 每月对信箱、货架、扫码设备等进行维护,信箱锁具损坏的24小时内更换,扫码设备故障的1小时内报修,保障正常使用。

(13) 严格执行保密规定,不得泄露师生个人信息及邮件内容,严禁私拆、隐匿、毁弃邮件。

(14) 发生邮件丢失、损坏时,24小时内核实情况,属于收发室责任的,按邮政规定或快递保价条款赔偿,3个工作日内完成赔付流程;涉及重要文件的,协助收件人联系寄件方补办。

(15) 遇恶劣天气导致邮件延误,及时通过校园公告告知师生,并与邮政、快递企业沟通,跟踪配送进度。

2.2 服务要求

(1) 根据邮局送报时间及时接收各种报刊杂志邮件等,做好核对,收取,分拣,投送工作。

(2) 收取分拣过程中做到准确完整,发现问题及时纠正,发现缺漏破损及时与邮局沟通调整,保证分发工作顺利正常。机要文件专人收取专人投送,并认真填写《收发文件领取单》,以备查验。

(3) 工作人员熟练掌握各项工作流程及各种规章制度,熟悉相关法律法规及机要保密条例。保证重要文件安全完整,做到及时分发或投送。

(4) 邮局投递的挂号信及包裹须本人签字收取,在规定时间内保证收件人随时可以领取签收。

(5) 学校各部门教职工的报刊及所订阅的杂志期刊,准确放置在约定的报刊箱内。做到准确完整,遇特殊情况做好沟通协调。

(6) 学生信件报刊包裹的分发:将标有准确信息的邮件及时通知本人领取,未能领取的做好临时保管。长期无人领取的与邮局沟通做退件处理。

(7) 各部门教职工挂号信包裹应及时通知部门或本人,由专人或本人签字收取。

(8) 挂号邮件分发收取,应填写记录及签字,留存以备查询,确保期刊信件包裹完整准确发放。

(9) 收发室属于重点防火单位,收发室内禁止吸烟,禁止使用打火机等引火源。员工上岗前、上岗中禁止饮酒。

(10) 传染病等特殊时期,收发室每日对室内消杀,并填写相关记录表。

3. 客房服务管理

3.1 服务标准

(1) 客房内干净整洁，床垫定期更换，保证无塌陷、无污渍，床单、被罩、枕套做到一客一换一清洗消毒、桌椅、衣柜门开关顺畅，衣架数量充足、电视频道清晰，定期检查信号、空调制冷制热效果良好，定期清洗滤网，确保运行无噪音，无线网络信号稳定，密码明确告知客人。

(2) 客房内照明充足，灯具完好无损，开关灵敏；卫生间设施完备，马桶冲水正常，无堵塞、漏水现象，淋浴喷头水压稳定，水温可调节，洗漱台盆排水通畅，水龙头无滴漏；毛巾架、浴巾架等固定牢固。每日安排专人对客房设施进行巡检，发现问题及时报修，维修人员10分钟内响应，一般故障当天修复，复杂故障不超过2天完成维修，并向客人做好解释沟通工作。

(3) 客人退房后，立即对客房进行清洁。地面采用专用清洁剂清洁，无灰尘、污渍、毛发，保持光亮整洁；桌面、窗台、家具等表面擦拭干净，无积尘；卫生间彻底清洁消毒，马桶、洗手盆、浴缸等洁具用消毒水消毒后，表面无污渍水渍、异味，地漏畅通且无堵塞、无异味。

(4) 定期对客房进行深度清洁，包括天花板、墙角的蛛网清理，空调出风口、窗帘的清洗，每季度至少进行1次。客房内垃圾桶每日清理，垃圾袋及时更换，确保房间内环境整洁。

(5) 前台工作人员24小时值班，着装整齐，佩戴工牌，热情礼貌地接待每一位客人。客人到达前10分钟，做好接待准备工作，包括检查登记设备、准备房卡。客人办理入住手续时，高效快捷，登记信息准确无误，详细介绍客房设施、服务项目、招待所规定等内容，办理时间不超过5分钟。

(6) 对于老弱病残孕等特殊客人，给予特别关注和照顾，提供必要的帮助。客人退房时，迅速办理退房手续，仔细检查客房物品是否齐全、设施有无损坏，如有问题，礼貌与客人沟通核实，办理退房时间不超过3分钟。

(7) 制定安全管理制度，严格执行访客登记制度，非住客进入招待所需进行实名登记，并说明来访事由、拜访对象等信息；严禁无关人员随意进入客房区。定期组织员工进行安全培训和应急演练，提高员工的安全意识和应急处理能力，确保客人在店期间的人身和财产安全。

(8) 服务人员定期进行健康检查。工作时着装整洁，保持良好的个人卫生习惯。服务热情周到。

(9) 定期组织服务人员进行业务培训，包括服务技能、专业知识、职业道德等方面的培训，提高服务人员的综合素质和服务水平。

(10) 建立完善的员工考核制度，对服务人员的工作表现进行定期考核，包括工作态度、服务质量、工作效率等方面，考核结果与员工的绩效奖金、晋升等挂钩，激励员工积极工作，提升服务质量。

(11) 设立多种投诉渠道，如投诉电话、投诉邮箱、意见箱等，方便客人反馈问题。接到客人投诉后，10分钟内响应，安排专人与客人沟通了解情况，详细记录投诉内容。对于简单投诉，如房间设施小故障、服务态度问题等，30分钟内给出解决方案并处理完毕，确保客人满意。

(12) 定期对客人投诉进行汇总分析, 针对投诉相对集中的问题, 制定改进措施, 不断优化服务流程和质量, 避免类似问题再次发生。同时, 将投诉处理情况和改进措施向客人反馈, 展示招待所对客人意见的重视和积极改进的态度。

(13) 按照学校制定的价格体系收费, 不得随意涨价或变相收费。对于不同类型的客人, 如校内师生、校外访客、团队客人等, 可根据实际情况享受差异化的优惠政策, 但必须提供有效证件。

(14) 客人消费过程中, 严格按照公示价格和客人实际消费项目进行收费, 开具正规发票或收据, 确保收费准确无误。定期对收费情况进行自查自纠, 防止出现乱收费、错收费等现象。

(15) 积极配合学校的各项活动和工作安排, 如学校举办大型会议、培训、学术交流等活动时, 优先保障学校的用房需求, 并提供优质服务。同时, 及时向学校相关部门反馈招待所运营过程中遇到的问题和困难, 共同协商解决, 为学校的教学、科研和师生生活提供有力的支持保障。

3.2 服务要求

(1) 客房设施需保持完好状态, 床铺、桌椅、电器等设备定期检查, 发现损坏立即报修, 维修人员2小时内到场, 确保客人入住时所有设施正常使用。

(2) 布草(床单、被罩等)严格执行“一客一换”制度, 清洗消毒后需经检查无污渍、无异味方可使用; 卫生间洁具每日消毒, 保证无卫生死角。

(3) 客房内物品摆放规范, 衣架、洗漱用品等数量充足, 缺失或损坏时及时补充更换, 为客人提供便利。

(4) 前台人员需熟悉招待所各项服务及周边环境, 客人咨询时能准确解答; 办理入住、退房手续高效快捷, 严格核对客人信息, 避免差错。

(5) 对待特殊客人(如老弱病残孕)主动提供帮助, 包括协助搬运行李、安排便利楼层等, 体现人文关怀。

(6) 保持前台区域整洁有序, 资料文件摆放整齐, 设备正常运行, 为客人营造良好的第一印象。

(7) 定期组织员工培训, 提升服务技能和专业素养, 确保员工熟悉各项服务流程和标准; 建立考核机制, 激励员工提升服务质量。

(8) 员工需遵守招待所规章制度, 服从管理, 工作中保持积极态度, 杜绝与客人发生争执, 维护招待所良好形象。

(9) 定期检查安全设施, 排除安全隐患, 确保客人入住期间人身和财产安全; 制定应急预案, 应对突发情况。

(10) 设立畅通的投诉渠道, 接到投诉后及时处理, 耐心与客人沟通, 在规定时间内给出解决方案, 争取客人理解和满意; 定期总结投诉问题, 持续改进服务。

(11) 与学校相关部门保持密切沟通, 配合学校各项活动安排, 优先保障学校需求; 收费标准公开透明, 无乱收费现象, 为客人提供清晰的消费清单。

4. 浴室管理

4.1 服务标准

- (1) 淋浴喷头不得有漏水、堵塞、出水不畅等问题，发现后立即更换清理。
- (2) 阀门开关要灵活，如关闭不严密漏水应及时维修。
- (3) 如管道连接处松动、锈蚀，有无渗水痕迹，发现隐患立即标记并安排维修。
- (4) 确保储物柜柜门完好、锁具能正常使用，损坏的当日内修复。
- (5) 防滑垫平整、无破损，确保防滑效果，破损的及时更换。
- (6) 保证地漏畅通，无杂物堵塞，发现堵塞立即疏通，防止积水。
- (7) 每周五下午进行一次深度检修，重点检查热水供应设备、温控装置、压力表等，测试设备运行参数是否正常，对易损耗部件进行检查，必要时更换。
- (8) 每月联合维修部门对浴室管道进行一次全面排查，包括管道防腐处理、支架稳固性检查，确保管道无锈蚀、无松动。
- (9) 每季度对浴室整体设备进行一次性能评估，根据评估结果制定维修或更换计划，确保设备使用寿命及运行安全。
- (10) 每日巡检时同步检查浴室内所有照明设备，确保灯具完好、亮度充足，无闪烁、损坏情况。
- (11) 发现损坏的照明设备，值班人员需在2小时内更换，若涉及线路问题，立即联系电工处理，确保当日恢复正常照明。
- (12) 浴室出水温度需稳定保持在40 摄氏度左右，误差不超过 ± 2 摄氏度。
- (13) 值班人员每 2 小时检查一次水温表显示数据，若发现水温异常，立即调整温控装置，必要时联系维修人员检修。
- (14) 冬季可适当将水温上调至41-42摄氏度，夏季下调至39-40摄氏度，满足学生不同季节的使用需求。
- (15) 若出现停水、水温骤变等突发情况，立即在浴室入口处张贴通知，说明原因及预计恢复时间，并通过公寓微信群同步告知学生。
- (16) 因设备故障导致无法正常供水时，维修人员需在30分钟内到场抢修，小故障2小时内修复，重大故障4小时内提出解决方案并持续跟进，直至恢复供应。

4.2 服务要求

- (1) 严格按照采购人规定时间开放，提前10分钟做好准备工作，关闭前30分钟提醒学生，确保按时清场。
- (2) 设立服务台，配备应急药品、针线包等便民物品，值班人员需熟知服务流程，3分钟内响应学生咨询。

(3) 淋浴喷头水压均匀，确保出水流畅无刺痛感，单个浴位出现水压异常时，1小时内报修并设置“暂停使用”标识，24小时内修复。

(4) 地面每2小时拖拭1次，确保无积水、毛发、污渍；淋浴间墙壁、隔断每日擦拭1次，去除皂垢、水渍。

(5) 储物柜每日清洁1次，门把手等高频接触部位每小时使用75%酒精或含氯消毒剂消毒1次；公共座椅、换衣凳每日擦拭消毒2次。

(6) 垃圾桶每小时清理1次，不超过容积的1/2，垃圾袋日产日清，桶身每日消毒1次，无异味、无污渍。

(7) 每周五晚关闭后进行全面消毒，包括地面、淋浴设备、通风系统，消毒后封闭30分钟再通风，记录消毒时间及药剂浓度。

(8) 每日早班人员对所有设备进行巡检：包括淋浴喷头是否漏水、堵塞；阀门开关是否灵活；储物柜锁具是否完好；照明是否正常；通风扇运行是否顺畅等，发现问题立即登记，维修人员30分钟内到场处理。

(9) 热水供应设备每周检查1次，重点排查漏电、漏水隐患，压力表、温控器等仪表每月校准1次，确保数据准确。

(10) 储物柜每学期全面检修1次，更换损坏的锁具、合页，确保使用率不低于98%；地面防滑垫每月更换1次，或根据磨损情况及时更换。

(11) 突发停水、停电时，立即通过广播、现场引导告知学生，组织有序离场，同时联系采购人后勤部门抢修，恢复供应后1小时内完成设备调试，方可重新开放。

(12) 发生管道破裂、漏电等安全事故，立即启动应急预案：切断总闸、设置警戒、疏散人员，2小时内完成应急维修，确认安全后再开放。

(13) 浴室显眼位置张贴《洗浴安全须知》，包含防滑提示、紧急求助电话；确保1分钟内响应。

(14) 严禁携带易燃易爆物品入内，禁止在浴室内吸烟、嬉戏打闹；值班人员每15分钟巡查1次，及时制止危险行为，对老弱病残孕等特殊人员提供必要协助。

(15) 电气设备需定期检测，张贴合格标识，不合格设备立即停用整改。

(16) 提供免费的应急用品：如一次性拖鞋（备用）、棉签、纸巾等，放置在服务台显眼位置，按需取用。

(17) 设置失物招领处，对捡拾的物品（如校园卡、衣物）登记存档，保留3个月，学生凭有效证件认领；无人认领物品每季度公示1次，按规定处理。

(18) 开设意见反馈渠道，每月汇总学生建议，2个工作日内给予回复，可行建议1周内落实整改。

(19) 浴室值班及保洁人员需持健康证上岗，每年体检1次；岗前培训不少于20小时，内容包括设备操作、应急处理、礼仪规范等。

(20) 工作期间统一着装、佩戴工牌，保持仪容整洁；不与学生发生争执，遇纠纷时耐心解释，无法解决的及时上报上级主管。

(21) 接到学生投诉，如卫生差、水温不适，10分钟内响应，1小时内核实处理；复杂问题需说明原因及解决时限不超过24小时，处理完毕后24小时内回访，满意度需达95%以上。

(七) 配合学校其他大型活动

1. 服务标准

(1) 接到学校大型活动通知后，如开学典礼、运动会、学术会议等，需在24小时内指派专项负责人与采购人活动筹备组对接，明确活动时间、地点、规模、具体需求（如场地清洁、设备支持、人员引导等）。

(2) 制定《活动保障方案》，内容包括：各环节物业人员分工、时间、应急预案，方案经采购人确认后执行。

(3) 活动前48小时完成场地清洁：对活动区域进行深度清扫，清除杂物、灰尘，检查地面平整度，座椅、桌椅等按活动要求摆放整齐。

(4) 协助采购人调试活动所需设备：如音响、灯光、投影、麦克风等，提前24小时完成测试，确保设备运行正常；若涉及临时用电，乙方电工需全程配合，规范接线并设置警示标识，避免触电隐患。

(5) 按采购人要求设置临时设施：如指示牌、垃圾桶、休息区座椅，所有设施需在活动前12小时布置到位并经采购人验收。

(6) 根据活动规模调配足够人力：如千人以上活动，乙方需增派至少20%的临时支援人员，确保人均服务半径不超过50平方米。

(7) 活动前1天组织专项培训：包括活动流程、岗位职责、应急处理流程、服务礼仪（如统一着装、使用礼貌用语），培训后进行考核，确保参与人员熟知要求，考核通过率需达100%。

(8) 保洁服务：活动期间每小时对场地进行1次巡回清扫，及时清理垃圾水渍杂物，重点区域每30分钟检查1次；垃圾桶满至1/2时立即更换，避免溢出。

(9) 突发天气应对：若活动在室外，提前4小时关注天气预报，遇小雨时迅速架设遮阳棚/雨棚，地面铺设防滑垫；遇暴雨、大风等恶劣天气，配合采购人组织人员有序转移至备用场地，转移过程中全程引导，避免踩踏风险。

(10) 安排2名以上专业技术人员全程待命，负责活动期间设备故障抢修，响应时间不超过5分钟，一般故障15分钟内修复。

(11) 保障临时物资供应：如饮用水、应急药品、清洁工具，物资存放于指定区域，由专人管理，按需取用。

(12) 活动期间每2小时与采购人现场指挥团队沟通1次，汇报保障情况；遇重大突发情况，立即启动应急预案，服从采购人统一调度，必要时联系外部救援力量。

(13) 活动结束后2小时内开始场地清理：收集并分类处理垃圾，拆除临时设施，搬运桌椅等恢复原位，确保无遗留杂物。

(14) 24小时内完成深度清洁：对活动区域地面进行冲洗，座椅、设备表面消毒，卫生间彻底清洁，检查并修复因活动造成的设施损坏，无法当场修复的需在3个工作日内完成。

2. 服务要求

(1) 乙方需为学校每类大型活动设立专属服务团队，明确团队负责人及成员职责，能独立协调各方资源。团队成员名单及联系方式需在活动前7天提交采购人备案，未经采购人同意不得擅自更换核心成员。

(2) 接到活动通知后，乙方需在12小时内完成首次对接会议，参会人员包括乙方负责人、各岗位组长及采购人活动负责人。会议需形成书面纪要，明确双方对接人、每日沟通时间及沟通方式，确保信息传递无延迟。

(3) 活动场地清洁需达到“目视无死角”标准：墙角、座椅缝隙等隐蔽处无灰尘，地面经专业设备检测确认洁净度达标。临时设施安装需符合安全规范，指示牌高度统一为1.5米，字体清晰可辨，夜间活动需配备照明装置。

(4) 人员培训需包含场景化演练：如模拟突发人群拥挤时的引导话术、设备故障时的应急手势，确保员工在实际场景中反应迅速、操作规范。

(5) 保洁人员需随身携带“应急清洁包”，发现污渍后3分钟内清理完毕，主动为师生提供指引，回答问题时需使用“肯定式语言”。

(6) 技术人员需全程在岗，设备巡检记录每小时更新1次，记录内容包括设备运行参数、异常情况及处理结果，确保问题可追溯。物资补给需提前预判，如饮用水剩余1/3时立即补充，避免出现断供情况。

(7) 各类突发情况需严格遵守响应时限：轻微设备故障5分钟内解决，中度问题15分钟内控制事态，重大事件（如恶劣天气）30分钟内启动全面应急方案。应急处理过程中，乙方需安排专人向采购人实时汇报进展，每5分钟更新1次情况。

(8) 乙方需主动配合采购人保卫、后勤、学工等部门工作，如活动期间需协助学校安稳处维持交通秩序，引导车辆有序停放；配合后勤部门做好临时用电负荷监测，避免电路过载。协作过程中需服从采购人统一调度，不得以“超出合同范围”为由拒绝配合。

第三条 合同期限

本托管项目合同有效期为一年，自 2025 年 11 月 26 日起至 2026 年 11 月 25 日止。

在托管项目合同有效期内，如主管部门对采购政策、合同续签等相关政策进行调整，导致托管无法继续续签或执行的，按照相关政策法规执行，乙方应予以谅解。

第四条 服务标准与要求

1. 国家、政府及有关部门出台的相应法律、法规和条例。

2. 《北京高校标准化物业服务标准》《北京高校标准化物业校园环境标准》《北京高校标准化教学楼标准》《北京高校标准化公寓（2016版）》及相关设备实施标准化以及其他政府、行业标准。

3. 甲方制定的相应规章制度。

4. 乙方根据甲方要求制定的规章制度、服务标准与要求。

第五条 委托管理费及支付

1. 后勤服务委托管理费用为¥19,341,638.97元（大写人民币：壹仟玖佰叁拾肆万壹仟陆佰叁拾捌元玖角柒分）

2. 乙方每月服务完成后，经甲方综合考评，甲方应于次月支付上一个月的后勤服务委托管理费，每月后勤服务委托管理费为后勤服务委托管理费总额扣除暂列费用后的十二分之一，即支付¥1,573,469.91元（大写人民币：壹佰伍拾柒万叁仟肆佰陆拾玖元玖角壹分）。暂列费用项目内容见本合同第五条第三款。

2.1 服务综合考评：双方每月委托服务结束后，进行服务考评，经双方签字确认后，进行费用结算。

综合评分达到“优”（90分以上＜含＞），全额支付当月后勤服务委托管理费；

综合评分为“良”（90分以下，80分以上＜含＞），当月后勤服务委托管理费扣款2%；

综合评分为“合格”（80分以下，70分以上＜不含＞），当月后勤服务委托管理费扣款5%；

综合评分为“不合格”（70分以下＜含＞），当月后勤服务委托管理费扣减10%。

各期款项支付的前提是乙方应在上述日期届满前提前30天向甲方出具付款通知及合规增值税发票，甲方收到上述文件后根据甲方财务制度及流程支付。

乙方理解并认可甲方财务制度及流程支付的限制，如甲方实际支付日期晚于本款约定日期，乙方确认甲方的付款行为不属于违约，甲方无须承担任何责任。如甲方无故逾期付款，每逾期一日，需按逾期金额的千分之一向乙方支付逾期违约金，但逾期违约金最高不得超过当期应付金额的20%。

2.2 其它约定：甲方与相关业务单位已签订的业务合同继续履行至合同期满，相关费用由乙方从后勤服务委托管理费中支付；若乙方未能支付，则从后勤服务委托管理费中扣除相关费用，并由甲方支付给相关业务单位。

3. 暂列费用总额为¥460,000元（大写人民币：肆拾陆万元整），包含在本合同后勤服务委托管理费用总额内。主要用于甲方临时安排的部分设备更新、锅炉标准化达标验收、花卉摆放、外墙玻璃清洗、中央空调清洗维修等。暂列费用项目以甲方实际需求为准，由乙方提交申请，经甲方确认后实施，项目完成后一个月内由甲方据实支付，但年度暂列费用最高不超过暂列费用总额。

4. 合同签订同时,乙方向甲方支付合同总价款 5 %的履约保证金,履约保证金在托管项目到期或合同终止、解除,如未产生本合同约定的扣除保证金事项,甲方一个月内一次性将履约保证金无息返还给乙方,若甲方未在前述约定期限内完成退还,即视为逾期,逾期时间自约定退还期限届满的次日起计算,甲方逾期退还履约保证金的,需按逾期金额为基数,以【全国银行间同业拆借中心公布的同期一年期贷款市场报价利率(LPR)】为标准,按日向乙方支付违约金;违约金计算期间自逾期之日起,直至甲方将履约保证金及全部违约金足额支付至乙方指定账户之日止。

第六条 甲方的权利与义务

1. 负责向乙方提供管理场所(如办公室、值班室、备勤宿舍、库房、工具用房等以及安全、适宜的管理服务基础设施设备,为乙方开展工作创造必要的硬件支持条件)。

2. 按时向乙方支付后勤服务委托管理费。

3. 对乙方的履行合同情况进行协调、监控和考核,负责协调托管项目与甲方有关部门和当地政府相关部门的接口工作,并依据本合同约定的相关标准对乙方的后勤管理水平与服务质量进行检查、监督和考评,对乙方在管理水平、服务质量上出现的问题提出相应的整改意见、建议,并要求乙方及时整改。

4. 甲方尊重乙方对于本委托项目的独立经营管理权,但有权调阅有关涉及甲方管理需要的各种报表、数据等材料,乙方应及时、完整、准确、积极地予以配合。

5. 负责提供后勤管理服务所需的工程建设竣工图纸和设备技术资料,并在乙方管理期满时予以收回。

6. 对委托乙方管理的资产定期进行检查与核算,确保国有资产的安全和不流失,实现国有资产保值、残值上交。

7. 监督乙方贯彻学校有关能源管理的制度和工作要求,达到学校能源管理的目标任务。

8. 定期开展对后勤服务满意度问卷调查,并根据调查结果和整改意见形成调查报告,作为乙方下一阶段工作目标和重点之一。

9. 向乙方布置学校大型活动后勤服务保障工作并监督其保质及时完成,会同学校有关部门搞好学校安全、禁烟、空间使用规范性等综合整治工作。

10. 法律法规、政府规定的由甲方承担的其他责任。

第七条 乙方的权利与义务

1. 贯彻和执行党的各项方针、政策,执行甲方党委和行政的各项决议、决策及相关指示,遵守国家的法律、法规、行业规范和甲方有关规章制度,接受政府职能部门和行业管理部门的监督检查。

2. 根据工作要求组建一支素质较高、业务精湛、技能专业、服务热情、积极主动的后勤管理服务队伍,依据有关法律、法规及本合同的约定以及甲方的授权,在托管项目范围内提供专业的物业服务。

3. 自觉接受甲方对管理服务工作的监督、检查和考核,建立、健全各项管理制度,对后勤监管部门与师生提出的建议、意见及投诉须及时进行研究和整改,对一时难以解决的问题应及时与相关部门做好说明沟通工作。

4. 加强廉政风险防控,促进党风廉政建设,按照上级党风廉政、风险防控等要求,规范开展各项工作。

5. 不断完善内部管理体制与服务机制,提高服务质量,强化服务意识,在服务、经营过程中,坚持“三服务、两育人”的宗旨。

6. 协助甲方做好工程验收工作,对甲方提交的各种图纸、技术资料实行建档管理,做到系统有序、有条不紊、清晰可查、保存完好。

7. 不得将甲方投入的资产、设备改作他用或转借、转租给他人或投资、抵押,做好甲方资产的日常养护和维修工作。

8. 认真贯彻执行学校能源管理规划和节能设施改造方案,以及各项能耗控制举措。

9. 有权依照甲方委托与授权对违反学校有关规定和制度的行为进行制止,并配合学校相关部门进行处理。

10. 定期对员工进行培训和管理,并根据委托项目要求制定相关培训内容,培训情况报送甲方,提高员工综合素质。

11. 委托范围内,因乙方原因引发的纠纷、突发事件、盗窃、伤害、损害、疾患等,承担直接责任,造成经济损失的,承担赔偿责任;非乙方原因引发的纠纷、突发事件、盗窃、伤害、损害、疾患等,承担相应管理责任,且有发现问题及时上报、应急响应的义务,应主动配合、协助甲方的工作。

12. 按时完成甲方交待的学校常规大型活动的后勤服务保障、校园综合整治等工作。

13. 协助甲方做好后勤服务工作信息的搜集、统计和反馈工作,以及后勤方面的对外接待与交流工作。

14. 乙方进行甲方授权以外的经营活动,须向甲方提出申请,得到同意后方可进行。

15. 承担法律法规、政府规定的由乙方承担的其他责任,以及甲方交办的其他临时性工作。

16. 乙方调换本项目负责人时,必须征得甲方同意。

17. 如发生不可抗力或其他原因导致乙方不能按本合同约定服务内容和标准提供服务,乙方同意相应管理费用按甲方确认后的实际执行情况由甲方按比例支付,或者乙方在收到甲方的减免管理费通知后,双方协商确定减免金额后甲方支付。

18. 未经甲方同意，不得将某些专业服务项目分包。

19. 乙方在合同期前两个月内，有义务配合甲方对下一轮该项目招投标开展现场踏勘。在合同期满后，有义务配合甲方做好交接工作。

第八条 安全管理

1. 委托管理范围

1.1 日常巡视检查中，发现安全隐患或险情及时排除并上报。

1.2 建立健全安全生产责任制和各项规章制度、操作规程，对员工进行安全培训。

2. 主要安全管理内容

2.1 认真落实安全生产领导责任制，将维护安全稳定工作作为首要工作任务，加强安全教育，提高全员安全意识。在物业管理服务过程中，明确安全生产工作“谁管理，谁负责”的原则，定期开展隐患排查，发现隐患，立即落实整改。

2.2 认真落实学校《防火安全责任制》，提高安全防火意识，消除火灾隐患，加强用电的检查和管理工作，经常检查并及时消除供电的安全隐患。

2.3 认真落实我校的《交通安全管理规定》，保证车辆的安全良好状态，确保不发生交通违章和责任交通事故。

2.4 加强外来务工人员的管理，经常进行法制及安全教育。

2.5 做好重点部位的应急预案工作，熟悉预案，确保突发事件处置及时、得当。

2.6 乙方在其工作范围内积极配合学校安保和消防工作。

2.7 负责临时、合同制职工宿舍的安全管理工作，杜绝任何违法违规行为。

2.8 负责乙方员工安全管理，处理乙方员工的合同、工伤、劳资纠纷。发生安全责任事故和案件，经国家和政府有关部门鉴定为乙方原因的，承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

2.9 乙方遵守《劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等有关规定，维护员工合法权益，及时妥善处理各类纠纷，维护安全稳定。

第九条 违约责任

1. 在日常监管过程中，乙方应积极响应甲方的监管意见与整改措施，逾期未完成的，视为乙方违约，甲方可在次月服务综合考评中予以降档处理。

2. 乙方违反本合同规定存在重大过失，未达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期进行整改，逾期未整改的，甲方有权解除合同；造成甲方利益损害的，乙方应给予甲方相应经济赔偿。

3. 由于乙方的管理漏洞或重大过失，在管理过程中出现安全等方面重大事件（按照国家和北京市规定确定是否为重大事件），或在发生安全责任事故时因乙

方延迟上报或故意瞒报造成严重后果的，甲方有权终止本合同，并追究乙方相应责任，由乙方赔偿相应损失。

第十条 合同变更、终止及解除

1. 本合同未尽事宜，甲、乙双方经过协商同意，可以另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 托管期限届满，托管合同自然终止，任何一方如欲续签合同，应于合同期满前3个月书面通知对方；收到书面通知一方，应在收到通知一个月内给予答复，否则，合同到期即告终止。

3. 乙方物业服务管理中出现管理不善或有重大营私舞弊行为，给甲方造成重大经济损失，甲方有权终止合同并要求乙方赔偿损失。

4. 乙方在物业服务管理中受到教师、学生的投诉而未得到及时整改，且经过甲方提醒后仍未进行及时整改视为乙方违约，造成恶劣影响并造成重大经济损失，甲方有权提前终止合同、追究乙方的违约责任并要求赔偿损失。

5. 合同期满或合同终止，如甲、乙双方不再合作，乙方应把甲方投资的家具、设施设备按清单如数清点交还给甲方（易耗品除外），并协助甲方做好相应的交接和善后工作，不得因此影响甲方的正常工作，如因乙方的管理不当、故意怠工、拖延或人为损坏而造成甲方损失，乙方应负责进行修复或承担赔偿责任；乙方投资的设备由乙方自行收回。

6. 托管项目期限内，因乙方原因产生的赔偿或处罚款项，如乙方未按时支付，甲方有权在应支付给乙方的相关费用中直接扣除相应额度，不足部分应由乙方在甲方规定期限内支付；乙方拒不支付的，甲方有权终止、解除合同，并保留诉诸法律追偿的权利。

第十一条 其他事项

1. 本合同执行期间，如遇国家或政府重大政策调整或不可抗力（台风、沙尘暴、地震、战争、暴乱、突发暴雨雪等）致使合同无法履行时双方免责，双方应按有关法律规定及时协商处理，不支付违约金。

2. 在合同执行过程中，如有条款变化，具体以双方另行签订的补充协议为准。

3. 在合同履行过程中，甲方可根据学校实际与管理情况制定或修订相应管理制度（应征求乙方意见），作为合同附件。

4. 本合同有效期内，所辖区域内因新增建筑物或对现有建筑物进行抗震加固、功能改造使得其较长时间不使用，因此产生的保洁维修等管理费用增减，甲乙双方应协商确认，签订补充合同。

5. 本合同有效期内，如发生本合同未涉及的内容，或管理服务范围变动，甲乙双方将以补充合同的方式进行确认。

6. 本合同和相关管理服务数据均为双方的商业秘密，如需提供给其他单位和人员，必须得到另一方的同意。

7. 本合同自签字盖章后生效。合同正本一式拾份，甲方执陆份、乙方执肆份，具同等效力。

8. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，向北京市通州区人民法院起诉。在诉讼期间，除争议部分外，双方应按合同条款约定继续履行各自义务。

甲方：北京物资学院

名称：（印章）

法人或授权代表（签字）

2025年11月25日

电话：010-89534628

地址：北京市通州区富河大街321号

邮政编码：101149

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京新华支行

账号：0200000209008810313

乙方：北京城建置业有限公司

名称：（印章）

法人或授权代表（签字）

2025年11月25日

电话：010-62091662

地址：北京市海淀区北太平庄路18号

邮政编码：100088

开户银行：交通银行股份有限公司北京芳群园支行

账号：110060667013005403792