

北京服装学院通州校区 物业服务合同

项目名称：北京服装学院通州校区一期物业服务项目

甲方：北京服装学院

乙方：北京城建置业有限公司

签署日期：2025 年 12 月 1 日

第一节 总则

1. 合同当事人

甲方(采购方): 北京服装学院

乙方(供应方): 北京城建置业有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,经双方协商一致,订立本合同。

本协议以及与本协议相关的材料为甲、乙双方之间唯一的、完整的协议。如果本协议的条款与其他材料存在不一致,应以时间在后形成文件为准。本协议的任何修改、补充、放弃均须有书面形式记录(书面形式包括:合同、函件、信件等),并且有甲、乙双方授权代表人签字确认,加盖印章方为有效,否则均视为无效。

2. 合同组成部分

如有下列文件均为合同的组成部分:

- 2.1 双方在合同履行过程中达成的纪要、协议以及经办人员就合同履行的相关问题相互发送的经本方确认其内容的电子数据信息、电子邮件等文件;
- 2.2 合同条款及其附件;
- 2.3 中标通知书;
- 2.4 招标文件和投标文件;
- 2.5 构成合同的其他文件。

上述组成合同的各项文件应互相解释,互为说明。如有不一致,解释合同文件的优先顺序按照上述文件所列顺序为准。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改,属于同一类内容的文件,应以最新签署的为准。乙方承诺除偏差表释明外已完全响应甲方招标文件,若发生投标文件与招标文件不一致的,则甲方有权选择以招标文件或投标文件为准。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分,并根据其性质确定优先解释顺序。

3. 项目概况

北京服装学院是一所有着深厚家国情怀和鲜明办学特色的时尚高校。学校前身是 1959 年 2 月创建的北京纺织工学院,1961 年 7 月更名为北京

化学纤维工学院，1987年2月改扩建为北京服装学院，是我国第一所公办服装高校。1998年，学校划归北京市管理。2019年由理工院校转型为艺术院校，2020年明确为北京市高水平特色型大学。

学校秉承“与美同行”的校训，面向纺织服装、时尚和文化创意产业前沿，充分发挥学科专业优势，坚持艺工融合、产业导向的办学特色，紧密围绕国家重大战略和重要项目、北京“四个中心”功能建设和人们美好生活需要，持续完善高质量时尚创新人才自主培养体系，努力培养具有家国情怀、全球视野、思辨能力、科技素养和创新精神的行业优秀人才。

服务项目包括通州校区的楼内秩序维护及综合物业管理服务、室内外保洁、绿化管查、设备设施运行维护、垃圾清运消纳、房屋本体物业巡查、学生公寓管理、学校大型活动保障、收发室服务等。在本合同履行期间，甲方指定由北京服装学院后勤处代为履行对乙方及乙方人员的监督管理职责。

第二节 服务范围、服务内容及服务标准

1. 服务范围

负责北京服装学院通州校区的物业服务项目。

2. 服务内容及服务标准

详见合同附件一 《北京服装学院物业管理服务内容及服务标准和需求书》

第三节 服务期限

1. 服务期限：自2025年12月1日起至2026年8月31止；
2. 如果在本协议签订之前，甲方已经通过订单向乙方采购服务，则本协议自动适用于该订单；
3. 如果订单在前款所指的本协议终止或解除时已成立但未履行完毕，除非甲方另有书面指示，否则该订单在履行完毕后方可终止，在订单继续存续期间适用本协议的条款。

第四节 物业服务质量

乙方须按照下列约定，实现管理目标：

1. 具体管理服务质量标准详见合同附件一《北京服装学院物业管理服务内容及服务标准和需求书》。

2. 物业管理考核表详见合同附件二《北京服装学院后勤服务托管项目运行监管办法》。

3. 基本服务

（1）目标与责任

结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。

（2）服务人员基本要求

1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

（3）保密和思想政治教育

1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

（4）档案管理

1) 建立物业信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其物理安全。

2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务: 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务: 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④宿舍管理服务: 监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务: 绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他: 客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

4) 履约结束后, 相关资料交还采购人, 采购人按政府采购相关规定存档。

(5) 分包供应商管理

1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求, 确定工作流程。

3) 明确安全管理责任和保密责任, 签订安全管理责任书和保密责任书。

4) 开展服务检查和监管, 评估服务效果, 必要时进行服务流程调整。

5) 根据工作反馈意见与建议, 持续提升服务品质。(6) 服务改进

(7) 重大活动后勤保障

1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。

2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。

3) 需整改问题及时整改完成。

(8) 应急保障预案

1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理,

确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

(9) 服务方案及工作制度

1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人员购置齐全，确保能够随时正常使用。

(10) 信报服务

1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2) 及时投送或通知收件人领取。

3) 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

(11) 服务热线及紧急维修

1) 设置 24 小时报修服务热线。

2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

第五节 合同金额与支付方式

1. 本项目采用固定总价合同，合同期内不得调整费用。

2. 合同总价为(大写)人民币：陆佰壹拾贰万肆仟伍佰陆拾元叁角肆分
(小写：6124560.34 元)。

3. 甲方每季度支付一次，合同约定 2025 年 12 月 1 日为计费起始日，每季度付款日为第一个月的十个工作日内，最后一次付款为合同结束并

双方交接手续完成后 10 个工作日内支付。以支票或转账的形式付款。乙方出具正规发票。

4. 合同价格为含税价，并已包含乙方为完成服务准备采购相关工具和设备所需要的全部费用。除此之外，甲方无须再向乙方支付其他任何费用。

第六节 项目履约保证金及返还条款

1. 签订合同后 10 日内，乙方应向甲方缴纳合同额的 5% 作为履约保证金。
2. 服务期限届满，乙方无任何遗留问题（未完成的维修、未结清的费用等）且人员全部从学校撤离后的 7 个工作日内，履约保证金无息退还给乙方，如遇节假日可提前或顺延，但不得超过 7 个工作日。

第七节 其他要求

1. 乙方必须对提交的所有材料真实性负全责，一旦发现提供虚假文件，将给予取消或终止合同，并列入不良记录的处罚。除招标文件及合同明确允许分包的专业项目（如电梯维保、特种作业等）外，乙方不得将本项目整体或主体服务内容外包、转包。允许分包的项目，乙方须事先取得甲方书面同意，并对分包方的服务质量承担全部责任。

2. 乙方自主经营、自负盈亏，所有管理人员、各工作人员由乙方自行招聘和管理，就餐、待遇等由乙方自行安排，费用自理。卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用均由乙方自理。

甲方根据实际情况向乙方提供管理场所（如办公室、值班室、库房、工具用房等。因疫情防控、抢修急修等事项保障需要，甲方向乙方无偿提供一定数量的住宿，为乙方开展工作创造必要的硬件支持条件等（具体情况详见附件三）。所需办公生活用品以及在校住宿员工的安全管理、教育等由乙方负责。如遇甲方工作需要，需要乙方调整，无条件配合调整。

3. 乙方须遵守国家相关法律法规、行业标准，例如《北京市安全生产条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京高校标准化学生宿舍标准》、《北京高等学校学生公寓管理办法（试行）》、《北京高校标准化物业服务标准》、《北京市园林绿化养护管理质量等级标准》（二级标准）等（如遇国家法律法规、行业标准调整，以最新版为准）；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. 乙方承担经营场所范围内的独立法律责任。

5. 甲方向乙方提供现有设备工具可以无偿使用，但所有权属归甲方所有，日后所需设备工具由乙方自行添置。乙方需投资添置的设备工具报学校后勤处备案，服务期满后自购设备自行处置。

6. 乙方对甲方的基本设施进行定期巡检维护，并对管辖范围内人员及设施购买足额(赔付额不低于 200 万元)公众责任险、物业管理责任险等险种，并报甲方备案。对除他方故意或重大过失、自然灾害及不可抗力外造成的损失进行保护及赔偿。对因除他方故意或重大过失引起的高空坠物等造成校园内人员财产与人身安全遭受损失的情况，乙方应当按照受害人所遭受的损失额度提供足额保险赔偿，乙方在合同有效期内，提供服务过程中应当规避相关风险、减少经济损失。

7. 乙方须制定安全工作制度，重视安全生产，确保服务期内不发生任何安全责任事故，若出现除他方故意或重大过失引起的安全责任事故由乙方承担一切责任，与甲方无关，但因甲方人员故意或重大过失造成损害的除外。8. 甲方将根据工作安排，启动对乙方服务内容的到定期日常考核。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，逾期未完成或整改验收不合格，甲方有权根据附件二《北京服装学院后勤服务托管项目运行监管办法》等相关制度进行处理。如果甲方扣除乙方所欠的款项，应该事先通知乙方并告知扣除理由；若进度款不足以抵扣，将从履约保证金扣除。

9. 乙方无偿提供物业信息化管理系统、宿舍管理系统供甲方使用，以助于设施设备的管理和使用以及住宿学生的管理。

10. 乙方需完成每年校区楼宇的防雷检测和维修工作。

11. 乙方作为后勤处涉及本合同物业服务事项接诉即办(或者服小帮)的经办方，同时将相关处理结果向后勤处报备。

12. 乙方所有工作人员需按照相关规定完成新冠疫苗接种工作。

13. 乙方应在合同约定的期限内，按照合同约定的服务类型、服务内容、服务标准、服务方式等要求开展并完成服务，严格履行各项承诺，出现服务质量问题及时整改。乙方的从业人员在工作期间随时接受甲方和服务对象的监督和检查。

14. 除不可抗力因素外，乙方未能按照合同约定完成服务的，包括但不限于超期完成服务、服务方式不符、服务内容不符、服务质量不符、服务类型不符等，甲方有权解除合同且甲方有权要求乙方赔偿 因此给甲方造成的损失。

15. 如果发生乙方无法或可能无法按期完成服务时，乙方应及时 将理由、对策及预定完成服务的时间等内容告知甲方，同时配合甲方 对此进行的必要处理。甲方有权针对乙方无法按期完成服务的行为解 除合同。

16. 即使存在以上各款所述的情形，甲方根据本协议相关约定行 使本协议的解除权并不影响甲方行使损害赔偿请求权。

17. 乙方人员应保持一定的稳定性，不能随意变动，若有变动需提前通知甲方，并得到甲方同意；乙方自行承担乙方选择派出的服务人员的人身和财产安全以及劳资纠纷，乙方派出人员在提供服务的过程中所遭受的人身财产损失以及劳资纠纷，由乙方负责出面协商解决，如非甲方故意或重大过失引起，则与甲方无关。乙方须合法用工，应当按照国家相关规定为工作人员缴纳各类社会保险等。

18. 乙方在为甲方提供服务的过程中，进入甲方工作场所时，应当遵守甲方的内部管理制度，不得实施任何侵害甲方及师生权益的行为。如果乙方实施上述行为，甲方有权要求乙方承担法律责任，并同时向警方报警。

19. 甲方及其委托代理人在乙方提供服务的过程中可以跟踪检 验，甲方及其委托代理人在乙方完成服务有权对乙方提供的服务进行 验收。

20. 验收是对服务的类型、服务的内容、服务的形式、服务的时 间、服务的标准、服务的价格及服务其他相关内容是否与合同约定相 符。如不符，甲方有权要求乙方在甲方规定的时间内提供符合甲方要求的服 务。乙方应在甲方提出异议后 3 个工作日内对甲方的异议予以答复，并且承担由此带来的一切费用和责任。

21. 乙方承诺完成服务不涉及对第三人知识产权及其他法律权利的伤害。如果因乙方原因导致第三人主张权利而使甲方遭受损失的，由乙方独立解决并承担全部责任。乙方未及时解决的，甲方有权单方解除本协议，并要求乙

方支付由此造成甲方损失(包括但不限于另行 采购发生的费用、律师费、诉讼费用、赔偿费用),乙方应另行赔偿。

22. 乙方作为服务提供方,在服务过程中形成的工作成果的知识产权归甲方所有,乙方有标明知识产权创作人身份的权利,但仅限于表明知识产权的创作人,其他一些权利都归属甲方。

23. 对于甲方有追溯性要求的服务成果,为了保持其唯一性和可追溯性,乙方应按照甲方的要求,以清晰牢固的方式表明服务服务提供方的具体明确信息,以便于对该服务实施有效的追踪控制。基于追溯性的要求,乙方应在甲方要求时向甲方提供服务过程及成果档案和 相关文件以供查询。

24. 未经甲方事先书面同意,乙方不得将其在本协议项下的权利和义务全部向其他任何第三方转让。

25. 乙方对本协议签订的事实及本协议的内容、在本协议的签订和履行过程中获知的甲方的所有商业秘密、商业信息、技术秘密、技术信息以及其他尚未公开的信息,包括但不限于甲方的场所信息、开票信息等自获知之日起应予以保密,不得用于履行本协议以外的任何目的,且除监管要求外不得向第三者泄漏或公开。保密期限为永久,直至相关信息向公众公开或由公共渠道可获得为止。如乙方违反该条款,应当向甲方承担违约责任,违约金为双方合同总金额的 20%。

26. 乙方需要协调、配合甲方处理本合同生效前所发生的遗留问题,同时承担承接物业人员(甲方解聘)的相关费用。

第八节 服务费用说明

甲方支付给乙方的服务费用已包含但不限于以下内容:

1. 人员费用:包括工资、养老保险、失业保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、员工防暑防寒费用等。
2. 配电室 24 小时值班、年检、高压检测、维修、运行维护费等。
3. 浴室、燃气调压箱、公共教室等运行维护费等,包括不限于浴室吹风机、教室粉笔、黑板擦、衣架等材料易耗品。
4. 清洁卫生服务费:包括清洁工具、易耗品、清洁物料、灭虫灭鼠灭蟑、消杀物料费、环境消杀费等。

5. 物业公司办公费：含必要的纸张、记录本、文具等。
 6. 工作秩序及教室值班运行费：包括对讲机电池、照明灯电池、手电筒电池、记录簿、笔、档案夹等其他日常办公用品、小五金购置费等。
 7. 空调遥控器电池配备等。
 8. 绿化管护（包括巡查，问题反馈，苗木疫病监控，绿化区域垃圾清理等）人员费用。
 9. 化粪池清掏、排水、排污管线疏通、污水井清理服务所涉及的人、材、机费用以及排污治理费等。
 10. 二次供水无负压泵房维护、检测费等。
 11. 电梯维保费、年检费、维修费等。
 12. 智能电表、水表、电磁门、打铃系统、浴室的维护、维修、保养、检测等各类相关费用。
 13. 垃圾压缩机、雨污水泵、中水设备、地源热泵等设施的维护、维修、保养、检测、巡视等费用。
 14. 为学校重大活动提供绿植、鲜花、灯笼等氛围营造服务费用以及维护费用。
 15. 全校大盘纸、小卷纸、洗手液、纸抽等购置费用。
 16. 节能宣传设计制作费、节能材料采购费、节能培训费、节能劳务支出等。
 17. 通州校区毕业生宿舍内垃圾清理、保洁。
 18. 通州校区楼宇的防雷检测费用。
 19. 各类排污许可执行及必要的环境监测的费用。
 20. 日常维修费：负责通州校区单项单次 800 元(含)以内的水、电、暖管线系统及设备设施维修和土建木瓦维修。
 21. 垃圾站管理、垃圾清运消纳、垃圾分类工作、有害垃圾清运消纳。
 22. 物业公司所置办的固定资产折旧费。
 23. 企业利润。
 24. 税金
 25. 其他
- 本项目采用费用包干方式，在项目实施中出现任何遗漏，均由乙方提供，甲方不再支付任何费用。

第九节 违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝付款的，甲方向乙方偿付合同总价的 0.2% 违约金。
2. 因乙方违约导致扣款，履约保证金不足弥补扣款的，甲方保留进一步追诉的权利。
3. 学校物业服务管理工作原则上不得全部外包、转让，涉及专业维保、检测等必须由指定第三方机构提供服务的，须校方审核同意后实施。如果发现违反上述规定，甲方有权立即终止合同，合同终止当月服务费不进行支付。解除合同的通知自到达乙方之日起生效。
4. 甲方有权在其应付给乙方的服务款项中扣除乙方因为服务不符合约定要求所对应的应扣除款项，如果甲方扣除乙方所欠的款项，应该事先通知乙方并告知扣除理由；如乙方提供的服务存在违反约定的问题，甲方有权拒绝乙方继续提供服务或要求乙方重新提供服务，乙方应按合同总价格的0.2%支付违约金。
5. 一方违反本合同约定的义务，乙方除按照上述标准支付违约金外，甲方有权单方解除本协议且拒绝支付任何款项，由此造成甲方损失(包括但不限于律师费、诉讼费用、交通费用), 乙方应另行赔偿。

第十节 合同的变更、终止、解除

1. 除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。
2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。
3. 即使本协议中有其他约定，如双方之中的一方在本协议有效期内发生以下情况时，另一方即可立即全部或部分解除本协议：
 - 3.1 由监督机关吊销营业执照或处以停业等的处分时；
 - 3.2 进入破产、重整、和解的程序时；
 - 3.3 被采取第三人提起的临时扣押、财产保全、强制执行等措施，可认定资产状况极度恶化的严重事态已发生时；
 - 3.4 开出的票据或支票被拒付或陷入被停止支付或支付不能的状态时；

3.5 解散、合并或重要经营资产的转让时；

3.6 如果市场发生变化导致甲方不再需要乙方继续提供服务的 则甲方有权以书面方式提前 90 天通知乙方解除本协议，经双方书面确认后本协议方可解除，如因此给乙方造成损失，甲方须赔偿乙方因甲方解除协议所造成的实际损失；

3.7 如果因自然灾害、事故或其他原因使乙方服务能力显著下降，导致甲方认定乙方难以继续提供服务的，甲方可以与乙方协商并双方书面确认后全部或部分解除本协议；4. 由于自然灾害、事故等任何一方所无法预见、无法避免且不能克服的原因导致该方无法履行或延迟履行本协议时，任何一方不承担与此相关的责任，且不能视为违约。在以上原因发生后的 10 日内，受到影响的一方应及时通知另一方，并应采取积极有效的措施尽量避免损失的扩大。如该事件严重影响本协议的履行或致使无法履行且持 续30 日以上(包括 30 日)的，任何一方均可以书面形式通知对方立即终止本协议。

5. 本合同被解除或终止时，乙方须按照投标文件中“合同到期退场方案”所规定的内容执行，同时将办公用房、日常管理相关资料、图纸、技术培训资料等归属权在甲方的财、物及时完整的交还甲方，如发生损坏或遗失，乙方须承担全部责任并赔偿相应损失。交接完成后(以双方签字时间为准)，退还履约保证金并支付合同尾款。

第十一节 争议的解决

本合同未尽事宜或因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(1) 种方式解决争议：

(1)向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2)在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十二节 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招投标文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十三节 合同生效及其他

1. 各方应支付其各自因履行本协议而产生及发生的、适用法律规定的相关税收；
2. 本协议一式八份，甲方执五份，乙方执三份。本协议由甲乙双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章后生效。如由法定代表人授权代表签字，则需提供法定代表人授权委托书及身份证复印件作为协议签署附件。
3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。
4. 本协议之附件(包括但不限于招标文件、投标文件等)属于本协议的一部分，与本协议具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月1日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：

日期：2025年12月1日

附件一：

《北京服装学院物业管理服务内容及服务标准和需求书》

一、项目总体情况

（一）项目名称

北京服装学院通州校区一期物业服务项目

（二）项目地址

通州校区：北京市通州区张家湾镇光华路甲 1 号

（三）北京服装学院简介

北京服装学院是一所有着深厚家国情怀和鲜明办学特色的时尚高校。学校前身是 1959 年 2 月创建的北京纺织工学院，1961 年 7 月更名为北京化学纤维工学院，1987 年 2 月改扩建为北京服装学院，是我国第一所公办服装高校。1998 年，学校划归北京市管理。2019 年由理工院校转型为艺术院校，2020 年明确为北京市高水平特色型大学。

学校秉承“与美同行”的校训，面向纺织服装、时尚和文化创意产业前沿，充分发挥学科专业优势，坚持艺工融合、产业导向的办学特色，紧密围绕国家重大战略和重要项目、北京“四个中心”功能建设和人们美好生活需要，持续完善高质量时尚创新人才自主培养体系，努力培养具有家国情怀、全球视野、思辨能力、科技素养和创新精神的行业优秀人才。

二、采购内容

物业管理（建筑物）

名称		明细	备注
总面积	建筑面积（m ² ）	室内面积约为 128591.45 m ² ，地下车库约 20000 m ² 。	
	需保洁面积（m ² ）	保洁室内面积约为 128591.45 m ² ，地下车库约 20000 m ² 。校区保洁面积约为 20000 m ² （包括道路、楼宇周边、大门门前三包等）。	
门窗	门窗总数量（个）及总面积（m ² ）	无特殊维保需求	

地面	地面各材质及总面积 (m ²)	无特殊维保需求	
内墙饰面	内墙饰面各材质及总面积 (m ²)	无特殊维保需求	
顶面	顶面各材质及总面积 (m ²)	无特殊维保需求	
外墙	外墙各材质及总面积 (m ²)	无特殊维保需求	
	外墙需清洗面积 (m ²)	无清洗或特殊维保需求	
会议室	室内设施说明	常规	
	会议室数量 (个) 及总面积 (m ²)	目前 1 个约 40 m ²	
报告厅	室内设施说明	0	
	报告厅数量 (个) 及总面积 (m ²)	0	
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m ²)	176 个	
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m ²) 及数量 (个)		
设施设备	电梯系统	蒂森克虏伯/永大/日立 48 台 (详见主要建筑物基础数据)	
	空调系统	空调系统, 由服务厂家提供外围线路保障。楼内由建设单位维保, 物业招标服务范围为设备运行巡视巡查	
	采暖系统	采暖系统, 由服务厂家提供外围线路保障。楼内由建设单位维保, 物业招标服务范围为设备运行巡视巡查	

	给排水系统	给排水系统维保期内，由建设单位维保， 物业招标为易损件维修及运行巡视巡查 (详见主要建筑物基础数据)	
	消防系统	0	
	锅炉设备	0	
	安防系统	0	
	照明系统	照明系统维保期内，由建设单位维保，物 业招标为易损件维修及运行巡视巡查	
	供配电系统	总容量约 10400KVA，24 小时运行(详见主 要建筑物基础数据)	

物业管理（室外）

名称	明细	备注
室外面积	校区保洁面积约为 20000 m ² （包括道路、楼宇周边、 大门门前三包等）	
绿化	绿化由种植单位提供养护，物业单位负责监管	
广场	校区保洁面积约为 20000 m ² （包括道路、楼宇周边、 大门门前三包等）	
路灯、草坪灯、音 箱	0	
消防栓	0	
垃圾箱		
室外配电箱	详见主要建筑物基础数据	
门前三包	校区保洁面积约为 20000 m ² （包括道路、楼宇周边、 大门门前三包等）	
露台		
监控	详见主要建筑物基础数据	
指示牌、显示屏	详见主要建筑物基础数据	

合同履行期限：自 2025 年 12 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日止，服务期限共计

274 天。具体起止日期以签订合同为准，最终根据实际服务天数数据实结算。

（一）环境保洁

1. 楼宇保洁：全校区室内公共区域以及部分办公区域的保洁（不包含食堂室内保洁），保洁室内面积约为 128591.45 m²，地下车库约 20000 m²。
2. 外环境保洁：校区保洁面积约为 20000 m²（包括道路、楼宇周边、大门门前三包等）。
3. 病媒生物（蟑螂、老鼠等）防治：校区内所有区域灭蟑灭鼠等有害生物防治作业，其中学校食堂区域，合同期内不少于 14 次（每月不少于 1 次全面作业）；其他楼宇全年不少于 2 次全面作业。
4. 积极服从校方工作任务的安排与调配，完成临时性工作任务。
5. 负责后勤基建处所管辖区域的教室、公寓窗帘清洗。
6. 防疫消杀：校区专职消杀人员，满足疫情防控常态化环境消杀工作。
7. 垃圾站管理、垃圾清运消纳、垃圾分类：校区垃圾站运行、值守、管理、维护，全校区内各类垃圾（包括但不限于生活垃圾、可回收垃圾、大件垃圾和有害垃圾）的分类、清运处理与消纳，垃圾桶站值守及监督宣传。

（二）管理值守

1. 配电室：配电室 3 个，面积 480 m²，总容量约 10400KVA，24 小时运行。
2. 维修受理：每日 24 小时电话受理报修，合同期内负责建立完善的线上报修系统（全校区）。

（三）设备维保及运行管理

基本要求：重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所，温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等相关安全规范。

1. 电梯：电梯 48 台，每日 24 小时运行，维修保养驻场人员 2 名。
 - 1) 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
 - 2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
 - 3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。

- 4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》的有关要求。
- 5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》的有关要求。
- 6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练 1 次。
电梯出现故障，物业服务人员 10 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
- 7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
- 8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
- 9) 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
2. 空调（盘管、管道及控制系统）：主要内容为监督建设单位实施清洗消杀以及运行维保。
 - 1) 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》的相关要求。
 - 2) 楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》的相关要求。
 - 3) 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。
 - 4) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。
 - 5) 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。
 - 6) 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。
 - 7) 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。
 - 8) 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。
 - 9) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。
 - 10) 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。
3. 雨污水泵：雨污水泵运行监测及监督建设单位维保。
4. 化粪池：化粪池清掏及室外雨污管线疏通。
5. 二次供水及无负压供水：二次供水设施设备运行监测、水质检测、水箱清洗、卫生许可证办理。
6. 开水器：电开水器，每年 2 次清洗更换滤芯，2 次水质检测；监督设施设备

的运行及配套厂家维保。

7. 公寓楼：智能水表、智能电表、智能插座等设备设施系统运行监测及监督建设单位维保。

8. 打铃系统：打铃系统的运行监测及监督建设单位维保。

9. 垃圾转运站：垃圾压缩机运行监测及维保监督。

10. 配电室：校区 3 个配电室的 24 小时运行维保。

1) 建立 24 小时运行值班监控制度。

2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

5) 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。

(四) 公寓管理

1. 公寓管理服务

负责与校方主管部门对接落实公寓管理任务需求，提供公寓管理服务。

2. 公寓值守服务

负责所在楼宇的值守、巡视、通知、出入登记与安全管理等工作，男性值班员不得值守女生公寓。

3. 公寓设施设备代管、巡查及报修服务

对所值守区域的设施设备均承担管理任务，并应对设施设备使用情况进行巡检，发现问题或故障应及时报修，管理范围包括但不限于学校其他管理部门在公寓楼安装的设施设备。

4. 公寓环境卫生监管服务

按照学校日常环境保洁及其它临时性任务（包括但不限于灭蟑灭鼠、环境消杀等）要求对楼内环境卫生情况进行监督检查，对未达到相应标准或未按照规范流程操作的应及时指出并要求相关工作人员予以纠正。对不服从管理的要及时上报所在公寓管理人员。

5. 公寓服务人员管理服务

公寓服务人员应熟知值守区域内的实际居住人员，对外来人员进入本楼的，需经批准并登记后方可入内。保洁、保卫、消防等特殊岗位的工作人员，公寓服务人员应熟知，并要求其持证进入公寓。非未经批准，除住宿在楼内的人员及必要工作人员外，其他人员不得进入公寓。

6. 公寓文化建设服务

根据公寓管理要求对学生公寓进行公寓文化宣传，方式包括但不限于制作宣传招贴、视频、板报等。对于涉及法律、法规或意识形态管理的内容，须经校方管理部门审批后方可制作安装。

7. 节假日、重大活动及其它必要的住宿保障服务

在寒暑假期间，学生公寓要实行相对集中管理，并提供相应服务保障。对学校参与各类大型活动需安排住宿的人员，要提供住宿及相应服务保障。对学生毕业、新生报到及学校统一安排的其它住宿调整工作，应积极组织配合。

8. 公寓生活服务

做好学生公寓内现有的便捷服务设施运行监督，不限于直饮水、自助洗衣等，后续可与校方管理部门协商后予以增加，但不得减少现有服务种类或降低服务质量。新增服务应提前上报学校管理部门，经批准后方可提供服务。

9. 公寓服务质量自查自评

定期、不定期组织相关人员对公寓管理服务情况进行自查，对自查中发出的问题有及时处理。

定期、不定期组织服务对象对公寓管理服务质量进行自评（其中定期组织的每学期不少于2次），对自评中涉及服务人员的问题要一周内形成文字处理意见上报学校宿舍管理部门。

10. 负责通州校区毕业生公寓的垃圾清理、房间保洁以及相关事项。

11. 配合校方管理部门完成与学生公寓管理相关的其他各项工作。

（五）日常维修

1. 负责校区单项单次800元（含）（材料费）以内的水、电、楼宇内供暖制冷系统及设备设施巡视和土建木瓦维修，属于建设单位维保范围的要监督其及时按要求完成维修。材料、人工费用均包含在总报价内，校方不再单独付费。

2. 承接校区单项单次造价在800元（不含）以上5万元（不含）以下的小修、

零修物业维修项目，费用必须接近同类项目市场价，且必须通过校方造价审核，维修费用由校方根据审定金额单独付费。

3. 如遇应急抢修，若施工方无法尽快到场抢修或不具备抢修能力，由学校委托中标人先行组织抢修，以保障正常使用及学生生活需求，后续按审定金额结算。

（六）收发室服务

1. 对信件、报刊、邮包单、挂号信、汇款单进行分类管理。
2. 根据《报刊发放登记表》及学校相关规定，将邮件发至各部门。
3. 确保邮件遗失率为零。
4. 做好上述各类登记备查工作，每月及时存档。
5. 做好次年学校各部门报刊杂志订阅统计工作。
6. 做好机要文件的处理。
7. 其它应完成的工作。

（七）防汛工作

负责防汛物资配备与组织人员开展防汛工作，确保汛期安全，不发生安全事故。

（八）节能工作

协助校方完成节能办日常水、电、天然气等能耗相关数据统计、节能宣传、节能技术改造、设备节能管理等工作，以及协助校方完成上级单位下达的各类节能环保相关任务。

（九）重大活动及节日氛围营造

负责为学校重点区域和重大活动（节日）提供绿植、鲜花、灯笼等氛围营造以及物资设备搬运、场地布置等后勤保障服务。

（十）卫生防疫专业人员

须为采购人提供 1 名可独立 24 小时值班的医生，协助进行卫生所相关保障工作。

注：电梯系统等设施设备的安装改造维修应当由具备相应资质的供应商完成。服务标准涉及的国家标准执行国家最新标准。

三、项目背景和简况

(一) 项目概况

北京服装学院通州校区占地面积约 225 亩，本年度室内保洁面积约 128591.45 m²，室外保洁面积约 20000 m²。启用的主要建筑 16 栋，地下 1 层，最高建筑 6 层，最低 1 层。现有师生人数约 3000 人。其中学生宿舍房间数约 800 间，床位约 3000 个，常住学生约 2000 名。

(1) 采购人可提供办公室的办公室、会议室、敞开式工位及库房约 1000 平方米；

(2) 采购人可提供的物业管理服务设备名称、型号、数量等详见采购需求设备表相关内容；

(3) 采购人有食堂，餐费由供应商自理；

(4) 采购人是否提供住宿，满足常驻岗位人员数量需求；

(5) 采购人不提供零星维修材料；

(6) 采购人不提供低值易耗品；

(7) 采购人是否提供的苗木(苗木由种植单位提供养护，物业单位负责监管)。供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

(二) 主要建筑物基础数据

序号	楼号	楼名称	地上建筑面积	地下建筑面积	电梯数量
1	原 D1 号楼	教育培训（国际学院）B3	5523.93		2
2	原 C1 楼	时尚传播学院 B1	19571.52		
3	原 C3 楼	第二教学楼 B2	5599.95		
4	A6	第二公寓 C2	13781.3		
5	A7	第三公寓 C3	3948.89		
6	A8	第一公寓 C1	5190.15		
7	A2	服装院 A1	9848.20		
8	A4	第一教学楼 A2	5599.95		

9	A1	综合楼 A3	15321.38		
10	A5	行政楼 A5	5108.56		
11	A9	第四公寓 C4	5078.56		
12	C7	第八公寓 D5	13640.3		
13	C9	食堂 D6			1
14	A12	安保楼 C5	270.76		0
15	B1	地下车库 2#		6600.66	

(三) 功能分区

序号	名称	面积 (m ²)、数量	备注
1	院内广场及道路	20000 m ²	
2			
3			
4			
5			

(四) 各机房情况

序号	名称	数量	面积 (m ²)	位置
1	变配电室	3		A1 地下 C10 地下 C5 地上 (预防性试验及清扫 1 次/年)
2	配电间	/	/	/
3	电梯机房	24		(B4、D4、D1、D3 不启用)
4	燃气调压站	1		调压箱维护保养 12 次/年
5	物业办公用房	1		/
6	公共卫生间	197		/
7	给水泵房	1		A1 地下室 (水箱清洗 1 次/年, 水质检测 1 次/年, 17 个点位; 紫外线消毒器灯管更换 4 次/年)
8	中水泵房	1		A1 地下室 (水箱清洗 1 次/年, 紫外线消

				毒器灯管更换 4 次/年)
9	无负压泵房	1		DA 一层 (水质检测 1 次、年, 3 个点位)
10	箱变	2		A9、D2 号楼
11	柱变	2		A5、D2 号楼

(五) 强电系统

序号	设备名称	品牌	功率 (规格)	数量
1	高压配电室	总配	/	1
2	变压器	总配	2000KVA	2
3	高压柜	总配	/	14
4	低压柜	总配	/	11
5	电容补偿柜	总配	/	4
6	电池屏	总配	/	1
7	直流屏	总配	/	1
8	中央信号屏	总配	/	1
	高压配电室	1#分配	/	1
1	变压器	1#分配	1600KVA	2
2	高压柜	1#分配	/	6
3	低压柜	1#分配	/	10
4	电容补偿柜	1#分配	/	4
5	电池屏	1#分配	/	1
6	直流屏	1#分配	/	1
	高压配电室	2#分配	/	1
1	变压器	2#分配	1600KVA	2
2	高压柜	2#分配	/	4
3	低压柜	2#分配	/	15
4	电容补偿柜	2#分配	/	4
5	电池屏	2#分配	/	1
6	直流屏	2#分配	/	1
7	箱变 (A9 南侧)	/	10KV/500KVA	2 台

8	箱变（D2 东南侧）	/	10KV/500KVA	2 台
9	柱变（A5 南侧）	/	10KV/315KVA	2 台
10	柱变（D2 南侧）	/	10KV/400KVA	1 台

（六）电梯

序号	设备名称	技术参数（载重量kg）	数量	停站层数
1	客梯	蒂森克虏伯/台永大/日立	48 台	3-6 层（电梯检测 1 次/年）

（七）弱电系统

序号	设备名称	数量	备注（安装位置）
1	电磁门禁		宿舍区域的安全门巡视
2	智能水表	1	数据统计、数据分析、使用情况监控
3	智能电表	1	数据统计、数据分析、使用情况监控
4	外国人住宿管理系统	1	留学生宿舍
5	宿舍管理系统	0	接入智慧学校后勤系统

（八）给排水系统

序号	设备名称	技术参数（功率、m ³ ）	数量	备注
1	生活水系统（给水泵房）	给水泵 22KW/3 台, 紫外线消毒器 4 台, 水箱长 12.09m* 宽 4.44m* 高 1.94m/2 个	1	A1 号楼地下室
2	中水系统	给水泵 7.5KW/3 台, 紫外线消毒器 2 台, 水箱长 7m* 宽 4m* 高 1.9m/2 个	1	A1 号楼地下室
3	无负压给水	给水泵 2.2KW/3 台, 稳流罐/1 台	1	D2 号楼一层
4	全自动软化水装置	/	/	/
5	水质监测设备	排污水质检测	2	主排污口排水检测

6	化粪池	100 立方	5	清掏 4 次/年(包括 室外污水管路疏通)
7	雨污水泵		24	A1、B1
8	隔油池	20 立方	1	D6 号楼北侧(清掏 4 次/年)

(九) 冷水机组

序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	风机盘管	质保期内, 物业无维修维护义务	1 项	使用情况监控、安全巡视
2				
3				
4				
5				

(十) 生活热水系统

序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	地暖系统	质保期内, 物业无维修维护义务	1 项	使用情况监控、安全巡视
2	风机盘管	质保期内, 物业无维修维护义务	1 项	使用情况监控、安全巡视

(十一) 其他设备

序号	设备名称	技术参数	数量	备注(安装位置)
1	垃圾压缩存储机	14T	1	维护保养 12 次/年
2	大盘纸点位	120mm*91mm	133	公共卫生间
3	洗手液点位	525ML	133	公共卫生间
4	小卷纸点位	180g	21	

五、服务标准及要求

(一) 环境保洁

1. 保洁服务人员要求

- 1.1 具有中华人民共和国国籍，遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录。
- 1.2 具有适应岗位要求的身体条件，聘用的所有保洁服务人员男性不超过 55 岁，女性不超过 50 岁。
- 1.3 爱岗敬业，有良好的服务意识。

2. 服务质量要求

2.1 各楼宇内保洁、消杀、通风

2.1.1 公共部位

部位	频次	保洁质量要求	消杀、 通风要求	其他要求
一层大厅	工作日每小 时 1 次	随时保持地面干净整 洁，无污物、无灰尘、 脚印	按照要 求，每 日常规 消毒、 通风	
走廊、过道、 门厅	每日湿拖 2 次	随时保持地面干净整 洁		每学期初、 末彻底清洁 1 次
电梯间	每日 2 次	地面和门保持干净， 四壁及顶部保持清 洁，不锈钢无手印、 污迹		
楼 梯 及 扶 手、窗台	每日擦拭 1 次	清洁无灰尘，栏杆底 部无积物		
垃圾筒	每日 1 次	外表整洁、周围干净， 套装塑料袋整洁美观		垃圾不超过 容量的三分 之二

墙面	每周 1 次	墙面无蛛网、无残标， 楼道顶部无吊灰、无 积毛；		
墙壁开关、 门厅玻璃、 暖气片等	每周 1 次	表面光洁无灰尘、手 印、水迹		
指示灯、踢 脚线、消防 栓、灭火器、 门框、楼道 灯	每周 1 次	干净、无积灰		
标 识 宣 传 牌、排风口、 雨蓬、空调 进出风口	每周 1 次	干净、无积灰		
公共门窗、 室内玻璃	每周 1 次	干净、无积灰		
地下车库	每日 2 次	保持地面干净，无污 迹		
雨蓬	每 2 月 1 次	干净、无积灰		
其他边角部 位	每日 1 次	室内外角落不堆放杂 物，保洁工具摆放整 齐		垃圾日产日 清，垃圾运 至校内垃圾 转运站

2.1.2 卫生间

部位	频次	保洁质量要求	消杀、 通风要 求	其他要求
地面	每日湿拖 2	保持空气清新无异	按照要	

	次，	味，地面保持干净、干燥	求，每日常规	
台面、镜面、水龙头	每日擦拭 2 次，	无明显水迹，干净无污渍，	消毒、通风	
便池	每日不少于 3 次冲洗和清除纸篓便纸	厕所无异味、臭味，无积粪、无黄渍		
洗手盆	每日保洁 1 次	用消杀水对进行消杀		
卫生间门、隔断板		干净、无污迹、无涂画		
墩布池		干净无杂物		
室内玻璃、窗台		表面光洁无灰尘、无污迹		
卫生纸架		表面无尘灰		
其它		墙面干净、无浮尘，灯具无灰尘、无蜘蛛网		

2.1.3 室内部位（图书馆、博物馆等专业场所按照相关管理部门要求执行）

部位	频次	保洁、消杀质量要求	其他要求
公共教室	每日早 7:30 之前，完成教学楼及教室的清洁、消杀、通风工作；每日利用课间随时巡视，发现问题及时处理；每晚 22:00 静场后，彻底清洁公共区域	随时保持地面干净整洁，桌椅干净整洁窗户玻璃干净明亮，照明灯电线空调无积灰。每晚擦拭黑板，配置板擦粉笔，抽纸要及时补充。每日 2 次消杀、通风	教室地面洗地机清洗 1 次/每月；每学期初末，学校大考前后，全方位彻底清洁 1 次

	及各个教室，教室地面进行湿拖保洁		
图书馆 书库	每月 1 次	地面书架干净整洁	按照图书馆要求执行
图书馆 自习室	每日 1 次	桌椅、地面干净，整洁、电脑、窗台、书架干净整洁，玻璃、空调机房外机每学期 1 次清洁，还书机小房间，操作台面、每周 2 次清洁。	
会议室 等公共 部位	每日按规定时间清扫，每次会议、活动结束后各清洁一次	地面干净、无污渍，桌椅保持整齐、整洁，表面无积灰，每日消杀、通风	中控室每周二、四按规定时间清扫保洁；

2.2 公共区域管理要求

2.2.1 按照有关规定对楼宇一层大厅等公共空间的使用进行登记，向使用方案要相关手续，交待注意事项，并对使用过程进行全程监管，其目的保证安全用水用电，保护公共设施设备。

2.2.2 当较大设备物资进出楼宇时，联系相关责任人，在搬运过程中进行监管，以免碰坏台阶、大门、电梯、墙壁等公共设施。

2.2.3 负责对入楼进行施工改造的施工单位索要相关手续，交待注意事项，与施工单位现场负责人和学校项目负责人保持联系，确保施工过程中不损坏公共设施。

2.2.4 加强校园巡视，负责对区域内水、电、气、楼宇内制冷供暖管线等所有公共设施进行巡视，发现有污损、缺失及时报告相关人员，尤其是水网管线的跑、冒、滴、漏的现象，要第一时间维修。

2.2.5 保持楼道、室内公共大厅空气流通；如遇大风大雨等恶劣天气时，要及时关闭门窗；楼宇大门根据不同时段按相关规定进行开闭管理。

2.2.6 负责楼宇外墙、楼顶巡视，发现安全隐患及时报告，防止高空坠物；负责清理楼顶杂物，特别是在每年雨季来临前，必须对楼顶进行全面清理，保

证雨水口无堵塞、遮挡，负责雨水管疏通及维修。

2.2.7 收集、受理师生们反应的问题，做好记录，并及时反馈给相关职能处室。

2.2.8 负责学校所有楼宇与公共教室的钥匙、使用管理、设备设施的报修等工作；负责教室日常粉笔、黑板擦、纸抽、衣架等物品的配备。

根据疫情防控要求，合理配比消杀溶剂，对一般室内公共场所进行每日三杀三通风，并严格做好登记；针对突发卫生防疫事件需要，建立疫情防控消杀专项工作队，人员着二级防护服对卫生所、健康观察点等发生问题的重点场所随时开展终末消杀。

2.3 室外环境保洁要求

序号	部位	保洁、消杀质量要求	其他要求
1	绿化区	保持无杂物	绿篱下没有树叶杂草等
2	校园区及角落	无暴露垃圾、无卫生死角、每日消杀	落叶落花必须及时清扫、没有树挂
3	路面、步行道	保持无杂物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无落叶、无烟头、无小广告，每日消杀	雨季地面无明显积水，冬季无积雪；每日早7：30 以前清扫完毕
4	垃圾桶	每日清理，保持外观整洁完好，周围地面无杂物污渍，每日三次消杀	垃圾存放不超过桶容量的三分之二
5	宣传橱窗	玻璃、栏柱每星期清洁一次，保持玻璃面上无污物，每日消杀	
6	广告栏	保持整洁，每日消杀	
7	建筑物外立面	保持无乱写、乱划、乱粘贴等痕迹，随时清理各种商业小广告	
8	牌匾、路标、雕塑、亭廊、休闲桌椅等	定期擦拭、保持清洁、每日消杀	

9	操场周围铁网外侧	及时清理悬挂物（广告、宣传画等），每日消杀	
10	快递柜	每日三次喷洒消杀作业	

2.4 绿化监督巡视质量标准

2.4.1 绿化养护标准按《北京市园林绿化养护管理质量等级标准》二级养护质量标准执行，专业管理规范按《园林树木养护管理技术措施及要求》执行。

2.4.2 质量等级：合格。

2.4.3 监督当年补栽植物必须保证成活。

2.5 垃圾站管理、垃圾清运消纳、垃圾分类要求

2.5.1 垃圾站管理人员不少于 2 名，即至少保证管理人员 1 名，1 名操作人员。垃圾站垃圾压缩设备的操作必须由专人负责，严禁其他人员私自操作。垃圾压缩设备的操作流程及安全注意事项要清晰、明确告知委派的工作人员，经考核合格后上岗。须向甲方提供书面承诺免责声明（要求：盖有单位公章、单位负责人签字、垃圾压缩设备操作人员签字）。专人负责垃圾站垃圾暂存屋的钥匙管理，负责垃圾清运时按时开关大门。及时对垃圾站进行清洗、消杀、打扫，保持垃圾站各个门的门前周围 10 米范围内干净整洁、无杂物、无异味、尽量做到无苍蝇蚊虫。

2.5.2 垃圾站每天按规定时间开放，开放期间工作人员坚守岗位，着装整洁，及时处理各类垃圾。清运过程中做到不遗撒、不飘落、不流淌等，并承担有上述违规行为所产生的行政处罚。不得随意清理学校院内无主物品，若必须清理时，需在甲方授权下进行，因自行处理造成纠纷，中标人与当事人协商处理。

2.5.3 依法向有关部门交纳各种税费及垃圾消纳费用。因垃圾清运、消纳造成的任何人、财、物相关损失，由中标人负责。

2.5.4 保证垃圾运输、处理、消纳符合政府各级法律法规的资质和流程要求。按照校方要求提供相关记录、单据、合同、凭证。保证各类垃圾清运后，将现场地面清理干净。

2.5.5 有害垃圾应按要求安全分类和包装，不得将不同性质、不同危险类别的有害垃圾混放，应满足安全转移和安全处置的条件。按要求，必须由有资质单位收集后将其转运至和通州区张家湾镇指定的有害垃圾暂存站。严格执行

国家、北京市有关环保、市容相关法律法规，确保服务过程中不发生泄漏、遗洒，并承担上述责任产生的行政处罚。

2.5.6 依据北京市生活垃圾分类工作要求，按照学校提供的表格，对各类垃圾进行统计，填写垃圾分类台账。按照要求索取、提供垃圾消纳三联单、处置单等上级相关职能部门要求出示的单据。对各类垃圾进行二次分拣、收纳、投放、消杀等工作。

2.5.7 分拣的各类垃圾按照国务院《城市市容和环境卫生管理条例》、《北京市环境卫生条例》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市人民政府关于加强垃圾渣土管理的规定》等规定进行处理，厨余垃圾、可压缩其他垃圾做到日产日清。可回收物、大件其他垃圾、建筑垃圾、工业垃圾、大件绿化垃圾集中处理清运。有害垃圾由有资质单位单独处理清运。

2.5.8 在校方所辖服务区有迎宾或重大活动，需突击进行垃圾清运工作时，应按校方要求调整服务时间，无条件加派车辆运输，以保证完成校方要求的保洁和清运工作。

2.5.9 做好垃圾站管理、垃圾清运消纳、垃圾分类相关制度建设，加强员工培训，提高安全生产意识和服务意识，避免出现安全生产事故和相关纠纷。

2.6 其他要求

2.6.1 工作时间内相关保洁有关人员必须在岗。

2.6.2 在工作区内不得大声喧哗、扎堆聊天。

2.6.3 遇有雨雪天气须在大厅门口放置防滑垫，摆放“小心地滑”等警示牌，增加擦地次数，并完成扫雪铲冰任务。

2.6.4 及时对雨水蓖子内沉积物进行清理疏通。

2.6.5 随时注意观察校内施工单位建筑材料、建筑垃圾的存放及运输，发现问题及时上报。

2.6.6 加强校园各区域的苍蝇、蚊虫防制工作，及时进行消杀。

2.6.7 按照北京市和学校有关垃圾分类的规定和要求，对产生的垃圾进行分类、分拣后，运输至学校垃圾转运站，全体保洁员义务担任垃圾分类督导员。

2.6.8 办公区域、住宿区域、公共区域（公共吸烟区除外）不得吸烟，按照北京市控烟工作，全体保洁员义务担任控烟督导员，配合开展禁烟劝阻、记录工作。

(二) 管理值守

1. 配电室

- 1.1 配电室内设立值班点，双人双岗，持证上岗，24 小时有人值守。
- 1.2 配电室内各项制度、标志标识健全，按规范要求填写设备运行巡检和值班记录。
- 1.3 每年定期进行设备清扫。
- 1.4 负责与上级供电站相关人员保持联系。
- 1.5 出现设备故障、停送电等情况要第一时间与学校相关人员报告，并按要求及时处理故障。
- 1.6 值班人员具有高压配电室值班经验，具备应急处理能力，熟悉设备性能参数。
- 1.7 熟悉操作规程，严格遵守各项规定，熟练操作开关设备，保障全校电力供应。
- 1.8 不得让无关人员进入配电室内，上级检查要做好登记。
- 1.9 值班期间着装整洁，环境干净，室内保持空气流通。
- 1.10 值班期间严禁会客、严禁饮酒。
- 1.11 每月登记用电台账，配合做好能耗测算统计工作。

2. 供暖与制冷系统

- 2.1 熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，熟练掌握应急预案，健全设备档案。
- 2.2 运行管理制度及各项记录登记健全，人员岗位职责明确。
- 2.3 持证上岗，经验丰富，定期培训，按规定时间运行设备。供暖季、制冷季安排专人巡视、检查盘管及管道、计量表、阀门等设备设施，确保安全运行。
- 2.4 每年对电磁阀、电机、闸阀、截止阀、控制模块、计量表等附件进行维护保养、确保安全运行。
- 2.5 掌握设施设备状况，熟练掌握相关技能，严格执行操作规程，避免安全事故发生。
- 2.6 定时巡检，认真填写巡检记录。保持设备完好运行，发现问题时，应准确判断，妥善处置并上报。
- 2.7 楼宇内供暖、制冷系统管理维修维护及外管网的巡查监管。

2.8 每月登记用水、用电台账，配合做好能耗测算统计工作。

2.10 发现问题及时要求建设单位或配套服务单位处理。

3. 浴室

3.1 浴室开放期间要随时检查设备设施运行情况，保证下水通畅，空气流通，对有问题的设备做好记录，及时报修。

3.2 保洁人员每日清除柜内、地面等一切杂物，将地面、地沟冲洗干净，并按规定进行消杀，做好登记，各种设备设施擦拭干净，整齐归位，关闭供水总阀和电源。

3.3 发现问题及时要求配套厂家进行处理。

4. 地源热泵

4.1 监督其各项制度健全，运行记录完备，随时接受学校和行业部门的检查。

4.2 配备专门人员负责检查监督设备系统的操作运行。

4.3 人员要熟悉设备系统和操作规程，严格执行相关规定，做到安全运行。

4.4 设备运行期间安排专人巡视，及时排除各种设施设备及管线、阀门的安全隐患。

4.5 运行期内做好设备系统的日常维护保养和检修工作记录的检查，确保设施设备良好运行。

4.6 每月登记用水、用电台账，配合做好能耗测算统计工作。

5. 维修受理

5.1 熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，用语规范，态度温和，不得与对方发生争吵。

5.2 熟悉物业服务各项业务，掌握相关管理人员的姓名、职责和联系方式。

5.3 维修受理电话要保持 24 小时畅通，接听电话、登记报修、维修后反馈、接待投诉，协调处理相关报修，做好日常工作记录，完成年度满意度调查工作。

5.4 建立健全并熟练使用物业管理档案，定期做好师生满意度调查。

5.5 接报紧急情况或不能解决的问题要第一时间向后勤处报告，属于建设单位或配套单位处理的，在约定时间内未解决的，根据问题情况给予响应处罚。

5.6 合同期内负责建立完善的线上报修系统。

（三）设备维保及运行管理

1. 电梯

- 1.1 根据电梯维保作业标准及时做好电梯的维护、保养与维修。
- 1.2 接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，须在 10 分钟内抵达现场。
- 1.3 现场作业人员应当取得《特种设备作业人员证》（电梯修理）。
- 1.4 作业过程中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。
- 1.5 向学校提出合理化建议并每月向学校书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况。
- 1.6 负责电梯的安全运行，保障设备整机及零部件完整无损。
- 1.7 建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。
- 1.8 负责组织电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并负责电梯安全管理活动。
- 1.9 应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在服务期终止后交给采购人。
- 1.10 为保证电梯维修的及时性，须派遣 2 名电梯维保驻场人员。
- 1.11 若电梯检验检测不合格，中标人须承担电梯复验费用。
- 1.12 须按照《电梯维护保养规则》（TSG T5002）完成半月、月、季度、半年、年保养项目，并做好维护保养记录。
- 1.13 实施日常维护保养后的电梯须符合《电梯、自动扶梯和自动人行道维修规范》（GB/T18775-2019）和《电梯制造与安装安全规范》（GB/T 7588.1-2020 及 GB/T 7588.2-2020）的相关规定。
- 1.14 及时做好使用单位变更手续，完善上级要求的相关管理规程。

2. 空调（盘管、管道及控制系统）

监督建设单位对设备设施进行规范维护、清洗、消杀等并做好响应记录。

3. 雨污水泵

- 3.1 污水池每月清洗一次, 厕所污水池月清洗一次。
- 3.2 监督建设单位对运行设备每月检修一次，做到污水泵绝缘及控制可靠，确保设备安全运行。
- 3.3 监督建设单位各种配电箱、水位控制器、阀门每月检修一次，做到线缆不漏电，水管阀门不漏水。
- 3.4 日常出现问题及时通知建设单位维修，确保其接到报修后 15 分钟内到场。

3.5 每次检修维护完毕，填写维护维修确认单。

3.6 对雨水井每周巡检三次，注意其他管道向雨水井渗漏情况，防止雨、污合流，及时延续办理排水许可证，由此造成的行政处罚由中标人承担。

4. 化粪池清掏

4.1 每周对化粪池和外管线进行 1 次巡视，发现需清掏和疏通的问题及时进行处理，保证化粪池及污水管线正常使用。

4.2 如出现化粪池污水外溢、公共排位管道堵塞等异常情况，接到报修后 30 分钟内到达现场处理。

4.3 清理过程中如给采购人环境造成破坏，应恢复原状，若产生费用由中标人负责。

4.4 依据《排污许可管理条例》、《排污许可管理办法》相关要求，完成校区排污许可证办理，每年对污水水质进行一次检测。

5. 地源热泵

5.1 提供专业化服务，及时检查排除楼宇内管线、阀门等设施设备的安全隐患，或督促建设单位及时维修，确保正常运行。

5.2 确保建设单位每年对每台设备进行 1 次清理、定期检查、开机调试服务。

5.3 运行期间定期到现场巡检，填写巡检记录并做好记录存档。

5.4 确保建设单位接到报修后 30 分钟内到达现场，并及时处理相关故障。一般故障可在 1 小时内排除，由于特殊原因排除故障超过 1 小时，将以书面形式报告校方。

5.5 更换配件原则上使用原厂件。

5.6 对水媒系统全面查漏，检查电磁阀、排水阀、电机等是否有腐蚀、生锈、集灰、结垢及泄漏等现象。

5.7 风机盘管每年 1 次清洗、消毒并及时更换易损件，检查所有风机盘管腐蚀情形并详细记录、汇报。

5.9 检查电气及控制系统运行是否正常，检查电机绝缘是否良好，检查电路有无松脱或过热现象，必要时作相应处理。

5.10 保养之后开机调试。控制系统模拟测试，开机运行调校机组，即检查电磁阀、电机运行正常，检查盘管是否有不正常振动及噪音。若有故障及时妥善处置。

5.11 监督配套服务单位对地源热泵机组系统的维护保养。

5.12 监督配套单位确保其运行满足相关部门对地源热泵（新能源）的安全运行要求。

6. 二次供水及无负压供水

6.1 制度健全，记录完整，操作人员证件齐全。

6.2 每天至少对泵房设备设施进行 2 次巡视，发现问题及时处理，保证设备正常运行。

6.2 每年对二次供水泵房水箱清洗一次，水质检测一次；无负压供水水质检测一次。

6.3 保持泵房内部卫生干净整洁，设备运行正常。

7. 开水器

7.1 监督配套单位每年对开水器进行 2 次清洗更换滤芯和 2 次水质检测，确保供水达标并公示。

7.2 定期对开水设备进行巡检，发现问题及时处理，确保师生开水供应。

8. 打铃系统

8.1 负责保证上下课和各类考试的打铃服务。

8.2 熟悉打铃系统的分布、配置和操作，熟练掌握设置时间。

8.3 每日检查 1 次控制器时间是否准确，保证上下课钟声信号误差不能超过 10 秒，保证各类考试钟声信号误差不能超过 1 秒。

9. 智能水表、电表

按照学校要求每年为各学生公寓预充免费用电，做好毕业季学生空调用电、用水的退费事宜；保障学生公寓未使用违规电器并做好相关记录，每月巡检，开学前例行检修；临时故障及时处置。配合做好用电、用水登记以及能耗测算统计工作，对恶载识别问题、偷水偷电问题及时进行分析研判。

10. 留学生社会信息采集系统

保障系统正常运行与维护。

11. 学生公寓电磁门

熟知控制组件安放位置，门锁供电来源，控制及电源线路走向，遇到特殊情况后门锁动向。定期巡检，检查开合是否正常可控，损坏配件及时更换，闭合后是否达到规定的使用标准，是否有电控线外露，如有发现及时上报，避

免人为恶意断电，进行破坏。

12. 学生公寓洗衣机、洗鞋机、烘干机、吹风机

定期清理、消毒擦拭外部，保持设备外部干净整洁，消毒及清理内桶，防止污垢残留，定期巡检运转情况，发现异常或故障，及时联系厂家更换损坏零件及设备，定期排查漏电隐患。

13. 学生公寓饮水机

定期消毒，擦拭外部机器，保持干净整洁。巡检，机器出现问题及时通知设备厂家维修及更换，监督厂家定期更换滤芯，使出水达到直饮水标准。

14. 路灯

保障校园内路灯正常开关，根据不同季节日出日落时间及时调整路灯自动开关时间。

（四）公寓管理

1. 学校公寓管理岗位设置

根据学生公寓建筑格局、规模、管理服务内容和工作标准，投标人应按照高校学生公寓管理标准比例配备人员，在保障服务项目正常运行、工作质量和标准的前提下，可对人员数量进行动态调整。对于运行中实际工作能力不能达到学生公寓管理部门要求的人员，必须按学生公寓管理部门的要求进行更换。

1.1 公寓管理总负责人岗位

1.1.1 具有本科（含）以上学历，身体健康，人品端正，有较强的政治意识和综合管理能力。

1.1.2 能够长期驻扎在学校，公休假日、法定假日能坚守工作岗位，24 小时保持联系畅通，必要时随叫随到。

1.1.3 熟悉行业要求、标准及相关法律法规。

1.1.4 熟悉学生公寓的各项规章制度和各岗位工作的操作流程；具备较强的奉献精神和组织管理能力；具备较强的服务意识和沟通能力；能配合开展学生思想工作。

1.1.5 能够熟练使用各类办公软件，独立撰写日常文案并具有较强的宣传策划能力。

1.1.6 具有较强的应急处理能力。

1.2 公寓信息管理系统管理员岗位

1.2.1 具有本科（含）以上学历，计算机相关专业。

1.2.2 三年以上网络管理、服务器管理工作经验。

1.2.3 有较强的学习能力，较好的执行力和沟通协作能力，良好的服务意识。

1.2.4 能够长期驻扎在学校，公休假日、法定假日能坚守工作岗位，24 小时保持联系畅通，必要时随叫随到。

1.2.5 熟悉路由器、交换机、防火墙的网络设备设置与管理。

1.2.6 了解操作系统，熟识 WEB、FTP、MAIL 服务器等。

1.3 公寓楼楼长岗位

1.3.1 高中（含）以上学历。女生公寓楼工作人员须女性。

1.3.2 身体健康，人品端正，作风正派，具备较强的责任心、服务意识、沟通能力，能够为人师表。

1.3.3 具备卫生清洁、安全管理及设施设备管理方面的知识，有一定的组织协调能力和配合对学生开展思想教育工作的能力。

1.3.4 能使用办公软件、操作信息系统，可以完成日常文案写作等。

1.4 公寓值班员岗位

1.4.1 高中以上学历，具有较强的责任心和服务意识，相貌端正，持有健康证（可进场后办理），普通话较好。

1.4.2 留学生公寓值班员：必须有特行上岗证和健康证（可进场后办理），会使用一般办公软件。

1.4.3 女生公寓楼工作人员必须为女性。

1.4.4 身体健康，人品端正，具备较强的服务意识和沟通能力，能够为人师表。

1.4.5 具有一定的组织协调和配合对学生开展学生思想教育工作的能力。

2. 公寓管理岗位工作职责

2.1 公寓管理总负责人

2.1.1 每周工作时间在公寓管理科备勤，非工作时间手机 24 小时备勤。

2.1.2 全面负责学生公寓服务项目（不含维修），做好各岗位人员的工作安排、培训、应急演练、检查考核、防疫健康管理等。

2.1.3 学生公寓管理范围内安全第一责任人。

2.1.4 依据学校实际运行情况，协助学校修订、完善学校公寓管理制度与各项

考核办法。

- 2.1.5 负责与学校学生公寓管理部门对接各项临时性工作。
- 2.1.6 负责做好学生公寓各项安全检查及管理工作，确保学生公寓安全平稳运行。
- 2.1.7 负责学生公寓文化建设工作。
- 2.1.8 负责做好学生公寓宣传工作（含公众号供稿）。
- 2.1.9 推进学生公寓标准化建设工作。
- 2.1.10 配合学生公寓做好信息化建设。
- 2.1.11 配合学校做好节约型校园、绿色校园建设，落实并做好垃圾分类工作。
- 2.1.12 配合学校做好公寓内禁烟工作。
- 2.1.13 配合学校做好各种检查、评估工作。
- 2.1.14 统筹学生公寓资源，做好公寓分配及住宿调配工作。
- 2.1.15 负责做好与学校相关部门的沟通反馈工作。
- 2.1.16 负责学生公寓做好学生投诉回复及问题整改工作。
- 2.1.17 组织做好留学生公寓的各项服务与管理工作，落实特行管理部门的工作标准和工作要求。
- 2.1.18 协助做好大型活动时，公寓安排及服务保障工作。
- 2.1.19 按照上级部门及学院的疫情防控政策，落实各项疫情防控措施，做好相关疫情防控记录等。
- 2.1.20 定期召开公寓管理人员例会，内容上交学校公寓管理部门，并邀请学校公寓管理部门老师参会。
- 2.1.21 负责监督并保存各公寓楼值班记录、来访客记录、大件行李进出记录等其它文件。
- 2.1.22 负责智能电表、智能插座、电磁门、闸机人脸识别系统、饮水机、洗衣机、洗鞋机、烘干机、留学生公寓人脸识别系统、留学生社会信息采集系统等设施设备的日常运行及维护保养工作。
- 2.1.23 完成学校交办的各项临时任务并定期反馈学生公寓情况。
- 2.2 公寓信息管理系统管理员
 - 2.2.1 每周工作时间在公寓管理科备勤，非工作时间手机 24 小时备勤。
 - 2.2.2 负责所属区域网络实体，如服务器、交换机、集线器、路由器、防火墙、

网关、配线架、网线、接插件等维护和管理，调整及更新。

2.2.3 协助网络中心按照学校网络总体规划制定本局域网的建设及 IP 地址的维护及使用。

2.2.4 参与网络值班，监视网络运行，调整网络参数，调度网络资源，保持网络安全、稳定、畅通。

2.2.5 负责系统账号的保密及管理、使用，资源分配、确保数据安全和系统安全。

2.2.6 负责计算机系统备份和网络数据备份。

2.2.7 负责计算机网络资料的整理和归档。

2.2.8 学习网络新技术，优化和扩展公寓信息管理的网络功能。

2.2.9 完成学校公寓管理部门交办的各项临时任务并定期反馈学生公寓情况。

2.3 公寓楼楼长

2.3.1 每天早 8:00 点到岗后，对本公寓楼进行安全、卫生、纪律等检查与巡视，监管公寓值班老师工作内容落实情况。

2.3.2 本公寓楼管理范围内安全第一责任人，并将相关文件定期向公寓管理总负责人提交。

2.3.3 熟悉楼内设备设施使用方法，能够指导学生正确使用，负责楼内设备设施的管理、检查、故障初步排查及报修工作。

2.3.4 负责本楼公共部位及公寓内安全卫生检查工作及“文明公寓”评选工作，对于检查中发现的学生违纪问题及时处理并报告。

2.3.5 负责楼内的安全管理工作，按公寓标准化要求完成安全巡视。

2.3.6 负责维护楼内生活秩序，做好学生行为规范引导工作。

2.3.7 及时发现学生情绪或行为异常，适当给予情绪安抚或开导，必要时向公寓管理总负责人或学生工作部门反馈。

2.3.8 负责突发事件的初步处理、汇报和通报工作。

2.3.9 负责爱心公寓以及便民设施的使用管理。

2.3.10 负责接待、指引、陪同各类进入公寓人员。

2.3.11 负责本楼的备用钥匙管理与借用登记，钥匙借出使用需跟随陪同。

2.3.12 熟悉楼内闸机人脸识别系统、应急设备、电磁门的基本使用，能够处理运行过程中出现的一般问题，确保公寓楼内安全。

- 2.3.13 负责楼内学生信息、房间信息的统计以及固定资产的管理工作。
- 2.3.14 负责组织安排好学生入住各项准备工作，负责毕业生离校前的公用设施检查，协助做好毕业生房间的卫生清扫、窗帘拆卸安装等工作。
- 2.3.15 负责做好学生花名册、住宿卡片的登记工作。
- 2.3.16 负责学生住宿协议的签署工作，并汇总上交至公寓管理总负责人。
- 2.3.17 负责做好寒暑假学生离校返校、毕业生离校登记工作，负责做好寒暑假留宿学生的服务及统计工作。
- 2.3.18 负责留学生公寓的留学生及专家的入住、退宿手续办理，钥匙和空调遥控器的发放、收回，并落实特行要求的其它相关管理措施。
- 2.3.19 耐心解答学生与住宿相关的常见问题。
- 2.3.20 负责监督公寓楼内环境卫生保洁情况并向公寓管理总负责人反馈。
- 2.3.21 完成学校学生公寓管理部门交办的各项临时任务
- 2.4 公寓值班老师
 - 2.4.1 负责公寓楼门安全值守、断送电和开关楼门工作，保障 24 小时值守；
 - 2.4.2 值班老师早 6:00 打开公寓楼门，以保障学生可以正常上课。
 - 2.4.3 早 9:00 交接班，上班老师进行逐层安全检查，并与下班老师做好交接班记录，汇总至各公寓楼楼长处。
 - 2.4.4 上下课学生流高峰时段，值班老师要在值班室外巡视检查学生进出公寓楼情况
 - 2.4.5 晚 23:00 锁公寓楼门，值班老师检查各楼层的安全设施、公共区域、电磁门等设备情况，汇总至公寓楼长处。
 - 2.4.6 零点后为值班老师休息状态，随时待命，负责突发事件的初步处理、汇报和通报工作。
 - 2.4.7 负责晚间查寝、晚归登记、统计上报工作。
 - 2.4.8 负责值班室、服务台清洁工作。
 - 2.4.9 负责填写值班记录、报修记录以及来访、学生早出、晚归、大件物品出入的登记工作。
 - 2.4.10 负责做好寒暑假学生离校返校、毕业生离校登记工作。
 - 2.4.11 负责夜间外出学生的请假登记工作。
 - 2.4.12 耐心解答学生与住宿相关的常见问题，对本楼内学生要关心关爱，给

予学生生活上的帮助，体现人文关怀。

2.4.12 值班老师要及时关注学生的情绪变化，发现问题及时上报公寓楼楼长、公寓管理总负责人、院系辅导员老师。

2.4.14 值班老师要及时发现、记录违反校规校纪的现象，如需要可拍照留痕。

2.4.15 掌握测温仪使用方法以及防疫应急处理流程，做好防疫工作。

2.4.16 完成学校学生公寓管理部门交办的各项临时任务。

3. 公寓管理岗位工作标准

3.1 公寓管理总负责人工作标准

3.1.1 佩戴工牌，统一着装，服务热情，工作主动，有主观能动性。

3.1.2 确保新员工入职前完成岗前培训具备上岗资格，定期进行工作考核，至少每学期一次。

3.1.3 每月制作公寓工作简报上报公寓管理部门，对学生归寝、安全、卫生等方面进行统计，特殊事件及时做好与学校学生工作相关部门的沟通、协调与反馈工作。

3.1.4 确保学生公寓楼内日常管理、门卫值班、公共保洁和报修工作有序进行。

3.1.5 确保学生公寓安全平稳运行，无安全事故发生。

3.1.6 确保各岗位人员按时、按质完成学生公寓各项工作任务。

3.1.7 按学生公寓要求完成公寓文化建设工作。

3.1.8 按学生公寓要求推进标准化公寓建设。

3.1.9 按学生公寓要求做好公寓信息化建设工作。

3.1.10 按学生公寓要求配合做好节约型校园、绿色学校建设。

3.1.11 对垃圾分类提出可行性方案，并推进。

3.1.12 按学生公寓要求做好学生投诉回复及问题整改工作。

3.1.13 广泛运用计算机管理，建立完善的档案管理制度。

3.1.14 采取走访学校师生、召开座谈会、问卷调查等多种形式，与服务对象进行有效沟通，确保投诉处理率 100%。每学期进行一次满意度测评，并对薄弱环节不断进行改进。

3.1.15 不得擅自出借房屋、公寓，不得擅自增加收费服务项目。

3.1.16 配合完成学生公寓管理部门交办的各项任务。

3.2 公寓信息管理系统管理员工作标准

- 3.2.1 佩戴工牌，统一着装，服务热情，工作主动，有主观能动性。
- 3.2.2 按学生公寓要求负责做好公寓信息化建设工作。
- 3.2.3 对学生公寓信息系统使用有效的防病毒软件和防火墙并定期升级，扫描系统，尽可能防止网络受到病毒侵害。
- 3.2.4 协助服务商开学第一个月内完成新生住宿生的信息录用。
- 3.2.5 随时调取学生公寓管理系统各类数据并形成汇总材料。
- 3.2.8 及时有效完成公寓信息管理系统日常网络数据备份。
- 3.2.9 每年对公寓信息管理系统效能开展评价，提出网络改造，网络技术和网络管理的改良措施。
- 3.2.10 定期组织对宿舍值班人员网络知识的普及和日常网络知识的培训。
- 3.3 公寓楼楼长工作标准
 - 3.3.1 佩戴工牌，统一着装，不脱岗、不做与工作无关的事情；态度和蔼、服务热情、言行举止得当，不得与学生发生冲突，不得与学生产生财物纠纷。
 - 3.3.2 掌握入住本楼学生的姓名、院系、年级、公寓号，对学生的识别率要达到 90%以上。
 - 3.3.3 熟悉楼内设备设施和固定资产的位置和数量，能够对设施故障进行初步排查，对于故障设备设施及时报修并陪同维修，未在当天完成的维修任务应做好记录并进行催修，建立未能及时维修事项台账。
 - 3.3.4 每周至少一次安全卫生大检查，每周形成安全卫生检查及安全隐患排查报表交至公寓管理总负责人并建立安全隐患台账，每月评出优秀公寓，每学期末完成“文明公寓”的汇总评比筛选工作。
 - 3.3.5 毕业生离校期间应检查清点确认寝室设施完好与缺失情况、确保检查到位、遗留贵重物品登记暂存、房间清理彻底及时；新生入学应确保学生按规定办理入住手续有序入住，维持楼内秩序。
 - 3.3.6 熟练使用计算机办公软件，对于学生申请住宿、调宿、退宿等按规定办理并及时更改学生住宿信息和房间信息，每周汇总变更情况上报公寓管理总负责人。
 - 3.3.7 熟悉学生公寓各项业务流程，对于学生提出的有关住宿、调宿、退宿、维修、购电、公用设施使用等问题熟练正确解答。
 - 3.3.8 使用爱心公寓应按学生公寓相关要求办理入住手续。

3.3.9 熟练掌握公寓内闸机人脸识别系统、电磁门及其它设备设施的基本使用操作并能指导学生。

3.3.10 确保本公寓楼学生信息录入准确。

3.3.11 确保留学生住宿费收费信息及时上报。

3.3.12 冷静处理突发事件，能够做到快速反应、及时汇报。

3.3.13 突发事件、特殊事件、意外事件要填写突发（意外）事件登记表交至学生公寓管理总负责人。

3.3.14 完成公寓管理总负责人交办的各项任务。

3.4 公寓值班员工作标准

3.4.1 佩戴工牌，统一着装，不脱岗、不做与工作无关的事情；态度和蔼、服务热情、言行举止得当，不得与学生发生冲突，不得与学生产生财物纠纷。

3.4.2 掌握入住本楼学生的姓名、院系、年级、公寓号，对学生的识别率要达到 90%以上。

3.4.3 负责夜间外出学生的请假登记，认真核实并要求学生书写免责承诺书。

3.4.4 认真执行各项制度，每日准时开关楼门并做好各项记录填写登记工作。

3.4.5 严把公寓出入口，严禁非本楼人员进入。

3.4.6 严格执行来访登记制度，除新生报到当天允许家长进入公寓外，原则上来访者不得进入公寓内接待。

3.4.7 白天接班进行楼内巡查，熄灯后进行夜间巡视，做好巡视记录，掌握楼内情况，维护楼内秩序，发现问题及时处理，不能解决的问题及时上报。

3.4.8 冷静处理突发事件，能够做到快速反应、及时汇报。

3.4.9 熟练使用灭火器、消防栓等消防设施，严格执行突发事件预案操作流程。

3.4.10 按照疫情常态化要求，做好常态疫情防控工作并记录。

（五）日常维修

1. 负责校区单项单次 800 元（含）（材料费）以内的水、电、楼宇内供暖制冷系统及设备设施巡视和土建木瓦维修，属于建设单位维保范围的要监督其及时按要求完成维修。

2. 承接校区单项单次造价在 800 元（不含）以上 5 万元（不含）以下的小修、零修物业维修项目，费用必须接近同类项目市场价，且必须通过校方造价审核，维修费用由校方根据审定金额单独付费。

3. 如遇应急抢修，若施工方无法尽快到场抢修或不具备抢修能力，由学校委托中标人先行组织抢修，以保障正常使用及学生生活需求，后续按审定金额结算。

（六）收发室服务

- 1. 对信件、报刊、邮包单、挂号信、汇款单进行分类管理。
- 2. 根据《报刊发放登记表》及学校相关规定，将邮件发至各部门。
- 3. 确保邮件遗失率为零。
- 4. 做好上述各类登记备查工作，每月及时存档。
- 5. 做好次年学校各部门报刊杂志订阅统计工作。
- 6. 做好机要文件的处理。
- 7. 其它应完成的工作。

（七）防汛工作

- 1. 成立防汛应急抢险队。
- 2. 每年汛期前进行防汛工作检查，重点工作是清除楼顶杂物；检查楼顶防水情况；检查清理排水管道和排水口，保证排水口不堵塞；清理雨水篦子和雨水管道，保证通畅。
- 3. 备足防汛器材和物资。
- 4. 汛期安排专人值守，保持通讯畅通，发现问题及时处置，并向学校汇报。
- 5. 制定防汛预案，特别是地下配电室、机房、财务档案室等重点部位，要有针对性的措施。

（八）节能工作

协助校方完成节能办日常水、电、天然气等能耗相关数据统计、节能宣传、节能技术改造、设备节能管理等工作以及协助校方完成各部委下达的各类节能环保相关任务。具体工作要求如下：

序号	名称	内容	周期	备注
1	日常水、电、天然气等能耗相关数据	每月初统计汇总全校范围内的水、电、天然气数据（包括但不限于校区配电室电表、食堂燃气表、供水总水表、二次计量分表、水源热泵末端分	1 次 / 月	协助校方工作

	统计	表), 部分区域抄表需提供照片。		
2	节能宣传	根据学校要求, 进行日常节能宣传和主题宣传活动。日常节能宣传包括印刷张贴节水节电等节能标识, 对工程及环境相关员工进行节能培训。主题宣传活动包括协助校方进行世界水日、节能宣传周、新生节能教育、主题设计作品征集、专家专题讲座等相关主题活动的宣传品设计、印刷、张贴、相关师生劳务支出、讲座专家劳务支出、奖品采购发放等工作。	员 工 培 训 每 年 至 少 两 次、 主 题 活 动 每 年 两 次	协助校 方工作
3	节能技术 改造	日常维修使用的更换配件如灯具、水龙头等需采用满足国家节能节水标准的节能节水产品, 必要时需提供产品资质证书。配合校方进行节能环保相关的设施设备改造。		
4	设备节能 管理	设备运行过程中, 在满足使用需求的前提下, 应注意节水、节电、节气。		
5	协助校方 完成各部 委下达的 各类节能 环保相关 任务	协助学校完成各委、办、局下达的节能环保相关的工作任务, 如各类创建、核查、数据提交、绩效考核等工作。		协助校 方工作

(九) 配置人员、数量、岗位及其他要求

物业服务人员配置表				
序号	岗 位 级别	校区	岗位	人数

1	项 目 经 理	通州 校区	校区负责人	1
2			行政主管	1
3	员 工		文员	1
4			客服经理	1
5			宿舍主管	1
6			环境主管	1
7			绿化组长	1
8			保洁组长	3
9			接报修员	1
10			公寓信息员（弱电工）	1
11			收发员	2
12			工程经理	1
13			工程主管	1
14			保洁	55
15			宿舍值班员	12
16			工程	8
17			配电室	8
18			能源检测管理	1
19			楼长	1
20			值班医生	1
合计				102

1. 所有物业服务人员具有中华人民共和国国籍，遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录，身体健康，行为举止得体，使用文明规范用语。
2. 所有服务人员必须具有适应岗位要求的身体条件，一般应具有高中或以上学历；所有人员上岗之前须向校方备案健康证明、无犯罪记录证明。
聘用的所有人员须满足政审要求、符合行业标准。
3. 爱岗敬业，有良好的服务意识。
4. 所有人员必须服从校方的相关管理规定，不得与师生发生任何经济利益关

系，不得与师生发生冲突，若违反规定，所产生的后果由中标人自己承担。

5. 所有人员须经过投标方消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。无条件配合校方完成校方消防培训和相关演练，并掌握消防应急预案等相关规定。

6. 在岗要求：

仪容仪表：着装统一整洁，佩带服务标志，不穿拖鞋、响钉鞋。服务人员长发不遮眼，后发不披肩。要求化淡妆，不浓妆艳抹，不佩带首饰。坐站规范端庄，不翘腿。

语言：语调温和亲切，音量适中，普通话规范。语言文明礼貌，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”等礼貌用语。对服务对象主动打招呼，不漫不经心，不粗言粗语，不大声喧哗。

态度：敬业、勤业、乐业，精神饱满，彬彬有礼。微笑服务，态度诚恳、热情、周到。工作差错失误及时纠正并当面赔礼道歉。解释问题有礼有节。想服务对象之所想，急服务对象之所急，尽服务对象之所需。

纪律：上班前不饮酒，不吃异味食品。不准擅自脱岗、漏岗，不在服务场所使用电话。服务过程中不打哈欠、喷嚏、挖耳鼻。严格遵守职业道德。

卫生：工作服固定，整洁干净。定期体检，健康合格，佩戴工牌上岗。勤理发洗手，勤修指甲。用品、用具分类保管，及时清洗、消杀，摆放整齐。办公区域、住宿区域、公共区域（公共吸烟区除外）不得吸烟。

7. 项目经理应具备大学本科或以上学历并具备中高级职称，具备丰富的管理实践经验。

8. 技术负责人，2人，分别是项目经理、项目经理助理，均应具有中高级技术职称，负责统筹各类物业项目的技术支持与现场指导，需长期驻场服务。

（十）固定资产管理标准和要求

1. 所有管辖区域的固定资产录入系统。

2. 专人负责固定资产的日常管理与使用，定期盘点。

3. 严格执行固定资产的使用、借调和报废的管理规定。

4. 熟悉信息化资产管理系统，固定资产未经学校同意不可出租出借。

5. 更换或采购配件（单价 800 以上）需按国有资产管理规定进行政府采购，

政府采购无法满足的，在征得相关部门同意后申请自行采购。

6. 修缮过程中拆卸的各类配件设施在不确定是否属于固定资产的情况下，必须保存，等待确认后处置。

7. 其他应完成的工作。

8. 任何有残值的校内物品处置权为国有资产管理处，不得自行处置。

六、其他要求

1. 学校物业服务管理工作由中标人负责，原则上不得外包、转让，涉及专业维修、检测等需第三方机构提供服务的，须校方审核同意后实施。

2. 中标人自主经营、自负盈亏，所有管理人员、各工作人员由中标人自行招聘和管理，就餐、待遇等由中标人自行安排，经费自理。卫生检疫、工作人员体检、伤残疾病等费用均由中标人自理。

校方根据实际情况向中标人提供管理场所（如办公室、值班室、库房、工具用房等）。因疫情防控、抢修急修等事项保障需要，学校向中标人无偿提供一定数量的住宿，为中标人开展工作创造必要的硬件支持条件。所需生活用品以及在校住宿员工的安全管理、教育等由中标人负责。如遇采购方工作需要，需要中标人调整，无条件配合调整。

3. 中标人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. 中标人承担经营场所范围内的独立法律责任。

5. 学校向中标人提供现有设备工具可以无偿使用，但所有权属归校方所有，日后所需设备工具由中标人自行添置。中标人需投资添置的设备工具报学校后勤基建处备案，服务期满后自购设备自行处置。

6. 中标人对学校的基本设施进行定期巡检维护，并对管辖范围内人员购买足额（赔付额不低于 200 万元）公众责任险，并报采购人备案。

7、中标人须制定安全工作制度，重视安全生产，确保服务期内不发生任何安全责任事故，若出现安全责任事故由中标人承担一切责任。

8. 校方将根据工作安排，启动对中标人服务内容的日常考核以及奖惩措施，并作为支付合同款项的依据。校方有权根据制度对中标人进行罚款，并从当期进度款中扣除，中标人须无条件配合并执行。

9. 两校区采购需求的服务标准和要求一致，未列明之处以校方解释为准。

10. 收发室以及会议服务等本次采购内容未全部列明详细要求和标准的，以采购人实际工作要求为准，中标人须无条件配合并执行。
11. 无偿提供物业信息化管理系统、宿舍管理系统，以助于设施设备的管理和使用以及住宿学生的管理。
12. 中标人无条件执行北京市和采购人的疫情防控管理规定，并做好疫情防控保障事项。
13. 固定资产管理：中标人协助采购人负责管辖区域的固定资产的管理和使用；负责协助管辖区域的固定资产的上账工作。
14. 中标人需完成每年两校区楼宇的防雷检测。
15. 中标人作为所辖后勤基建处服务范围内接诉即办的直接责任人，同时将相关处理结果向后期基建处报备。
16. 中标人所有工作人员需完成常见传染病疫苗接种（包括但不限于天花、乙脑等高风险的传染病）。
17. 服务期内有关劳资矛盾与纠纷由中标人自行负责妥善处理，一切责任由中标人承担，不得影响学校物业服务保障工作及校园平稳运行。

七、服务费用说明

服务费用已包含但不限于以下内容：

1. 人员费用：包括工资、养老保险、失业保险、生育保险、医疗保险、工伤保险等。
2. 配电室 24 小时值班、年检、高压检测、维修、运行维护维保费等。
3. 浴室、燃气调压箱等运行维护维保费等。
4. 清洁卫生服务费：包括清洁工具、易耗品、清洁物料、灭虫灭鼠灭蟑、消杀物料费、环境消杀费、垃圾（生活垃圾、厨余垃圾、可回收垃圾、大件垃圾）清运消纳费用、有害垃圾清运费等。
5. 物业公司办公费：含必要的办公设备、纸张、记录本、文具、交通工具置办等。
6. 工作秩序及教室值班运行费：包括对讲机电池、照明灯电池、手电筒电池、员工防暑防寒费用、记录簿、笔、档案夹等其他日常办公用品、小五金购置费等。
7. 空调（盘管、风管）的清洗、消杀、维护、保养、空调控制面板配备等。

8. 化粪池清掏、排水、排污管线疏通、污水井清理服务所涉及的人、材、机费用以及排污治理费等。
9. 二次供水及无负压供水设备维护、水质检测费等。
10. 电梯维保费、年检费、维修费等。
11. 开水器维护费、更换滤芯（2次/年）以及水质检测（2次/年）费等。
12. 智能水表、智能电表、打铃系统的维护、维修、保养、检测等费用。
13. 垃圾压缩机、雨污水泵、中水泵房、盘管等设施的维护、维修、保养、检测等费用。
14. 为重要节日、重点时段提供绿植、鲜花、灯笼等氛围营造服务费用以及日常维护费用。
15. 全校大盘纸、小卷纸、洗手液、纸抽等购置费用。
16. 节能宣传设计制作费、节能材料采购费、节能培训费、节能劳务支出等。
17. 毕业生宿舍内垃圾清理（每年一次）。
18. 楼宇的防雷检测费用（每年一次）。
19. 排污许可执行环境监测（主要包含废水等）的费用。
20. 日常维修费：负责全校单项单次 800 元（含）（材料费）以内的水、电、楼宇内供暖制冷管线系统及设备设施巡视和土建木瓦维修。
21. 物业公司所置办的固定资产折旧费。
22. 企业利润。
23. 税金。
24. 其他。

本项目采用费用包干方式，中标人应根据项目要求和现场情况，对该项目按综合（培训、管理、财务等）、室内外保洁、绿化、消杀、学生宿舍管理、设备设施运行维保、维修维护等进行细化报价；投标人一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标人提供，采购人不再支付任何费用。

八、 服务期限及地点

服务时间：自 2025 年 12 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日止，服务期限共计 274 天。具体起止日期以签订合同为准，最终根据实际服务天数据实结算。。

服务地点：通州区张家湾镇光华路甲 1 号（非办公区）

附件二：

北京服装学院后勤服务托管项目运行监管办法

为进一步做好学校后勤管理服务工作的，保障我校后勤服务委托项目管理工作目标的实现，根据我校后勤服务委托项目合同规定服务方应承担的相关服务保障工作范围、内容、质量、标准、责任及工作目标等制定本办法。

一、基本原则

(一)重点性原则。即通过可量化反映后勤委托服务工作质量的关键因素测评(如任务完成度、经费使用量、服务满意度等),对委托服务质量进行评价。

(二)灵活性原则。即在实施监管工作的过程中,应具有足够的灵活性,根据实际委托服务工作要求采取适当的监管方式和方法来达到有效监管的目的。

(三)及时性原则。即及时搜集有关委托服务工作的各方反馈信息,实施双向反馈,以便纠正工作偏差。

二、监管范围

监管的范围主要包括:宿舍管理与服务、校园环境管理与服务、公共楼宇管理与服务、校园绿化管护、垃圾清运消纳、动力运行管理与服务、维修管理与服务、能源管理与服务、弱电管理与服务等由服务方承担的后勤服务工作。

三、考核的形式

监管考核工作由后勤处牵头,组织考核组成员对物业服务质量情况进行检查考核,考核小组由考核人与被考核人共同派员组成,由后勤处专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

四、监管的考核内容及考核办法

(一)考核内容

物业服务质量监管的考核内容分为现场检查、师生投诉、网上曝光、有效

表扬、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七大项目。

1. 现场检查：甲方对各物业管理服务项目进行服务质量的抽查(日巡、周检)及每月综合考核(月查)。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、楼内管理及要求、安全管理、秩序维护、零修小修、合同条款等方面内容。

2. 师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括甲方后勤处、在校师生、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。12345 热线、各大新闻平台等媒体(报刊、电视台、电台)。

4. 有效表扬：指被北京服装学院公众号、微信企业号，后勤处微信订阅号、各大新闻平台等媒体(报刊、电视台、电台)刊登播报的，以及现场赠送锦旗等形式的好人好事等。

5. 事故赔偿：

5.1 指合同期内因乙方管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；

5.2 指因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

6. 服务创新：指由乙方服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

7. 各类荣誉：指乙方服务项目单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建等相关荣誉奖励，档次分为市级、部级及以上。

(二) 考核要求

1. 现场检查

现场检查分为不定期抽查及每月综合考核。

不定期检查：甲方专人不定期检查服务质量，填写《物业服务现场考核评分表》(周检)，保留存档。甲方对服务质量不定期检查，不少于 1 次/周。

每月综合考核：甲方每月通过《物业服务现场考核评分表》(月查)进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。乙方每月 30 日前将乙方本月检查月报汇总以书面或现场汇报等形式，上报甲方。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

2. 可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

3. 对于甲方检查出的问题：

3.1 轻微问题当场整改、立即验证；

3.2 一般问题当场予以记录在《现场记录单》上，并要求及时处理，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行协调。

3.3 连续两次对乙方服务质量检查过程中发现的同类型问题，或接到涉及乙方服务过失造成有责投诉，乙方应在 5 个工作日内完成整改，未能按期完成整改或在整改期内再次出现同类事故，将由甲方下发《整改通知书》。

本月累计收到 2 张《整改通知单》，本月《物业服务月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。甲方根据事故的损失严重程度、影响力范围，可予以除物业月度服务评价扣款以外，单笔 1000 元-50000 元专项处罚。单笔处罚需由《整改通知单》书面确认，从当季服务费中单独扣除。罚款外其他补救措施需在《整改通知单》上以书面形式确认，并要求乙方对严重事故书面材料形式向甲方做出事故总结和补救措施。

3.4 甲方每学期进行满意度调查，调查结果为 80 分(含)以下，本月下发一张《整改通知单》，计入本月考核成绩。

3.5 乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在 5 个工作日内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

(三)考核表格(具体内容根据实际项目进行调整)

1. 《物业服务现场考核评分表》(见后附样表 1)

2. 《现场记录单》(见后附样表 2)

3. 《整改通知书》(见后附样表 3)

4. 《纠正和预防措施处理单》(见后附样表 4)

(四)考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

1. 每月服务质量考核分数=月现场考核评分-媒体曝光总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各类荣誉总加分。

2. 有责扣分：甲方后勤处受理的当面及电话有责投诉每件次扣1分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣2分；媒体曝光视情每件次扣1—3分。

3. 各类加分：甲方表扬每件次加1分(甲方有书面或锦旗)；经核实的媒体表扬每件次加1—3分；有一定影响力的服务创新视情每项次加2分；荣获市级区级荣誉每项加2分，部级及以上荣誉每项加5分。

4. 根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优(90分以上<含>)；

良(90分以下，80分以上<含>)；

合格(80分以下，70分以上<不含>)；不合格(70分以下<含>)。

5. 月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，进行服务费用的支付及相应处置：

综合评分达到“优”(90分以上<含>)，全额支付月服务费；

综合评分为“良”(90分以下，80分以上<含>)，连续两个月甲方评价为良，当月服务费扣款1%-3%；

综合评分为“合格”(80分以下，70分以上<不含>)，当月服务费扣款4%-6%；

综合评分为“不合格”(70分以下<含>)，当月物业服务费扣减7%-10%，并终止服务合同。

物业服务现场考核评分表(样表 1)

区域:		时间:	
内容	分 项 指 标	分值	得分
人员管理 (10分)	1、人员配备是否合理	2	
	2、从业人员(电工、电梯等特殊工种)按照相关规定取得职业资格证书	2	
	3、从业人员分岗位统一着装、佩戴标志牌	2	
	4、严格遵守工作纪律,上班时间不脱岗、不做与工作无关的事情	2	
	5、礼貌待人,不与服务对象发生冲突	2	
安全管理 (10分)	1、严格执行巡视制度,按时巡视,每天对教室、会议室、宿舍楼等公共区域进行安全检查(如使用违章电器、桌椅使用安全、楼内吸烟、可疑人员、公共设施安全等问题),巡视过程中发现的问题及时记录、上报,各项值班及工作记录完整、有效	3	
	2、设施设备定期检查,记录完整;发现缺失、过期、随意挪动、损坏等情况及时上报	2	
	3、每月及重要节假日和重大活动前组织员工进行安全教育和职业培训及安全检查,并有培 训记录、考核记录、检查记录和隐患整改记录	2	
	4、危险场所设置安全警示标识(配电箱、控制箱张贴安全用电警示标志、开关标志),公 共区域作业、施工需设置安全警示标识及温馨提示	3	
维修管理 (7分)	1、对公共区域设施设备进行检查,发现问题及时处理,必要时采取有效的防护措施,做好 安全提示。未能及时维修的需记录原因,并存档备查	3	
	2、低压配电箱(强电间)每两周巡视1次设备运行状况,并有相关记录	2	
	3、值班人员、维修人员熟知楼内主要水源、电源及设备的开关位置和使用方法	2	
综合管理 (33分)	1、物业区域内按照要求设置各类标识标志,包括:引导标志、提醒类、警示类、禁止类标 识等	2	
	2、建立突发公共事件的应急预案,每学期至少组织1次内部作人员疏散演练及专项应急预 案演练	2	
	3、涉及校方正常办公生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼大堂内张贴通知, 履行告知义务	2	
	4、按校方要求落实节能工作,加强节能减排的巡视力度,特别对公共部位常明灯、常流水、 空调面板温度不符合规定要求等现象进行纠正和处理	2	
	5、建立培训体系,制定年度各类工作培训计划,按照计划定期组织、落实	2	
	6、各楼宇建立工作台账,包括但不限于括钥匙借领登记表、消毒、消杀记录表、交接班记 录、来访人员登记表等,并检查填写是否完整、清晰	2	
	7、建立、健全各项规章制度(《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖 惩制度》、《报告制度》等)	3	
	8、每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查,无堵塞积水现象,并有检查清 理记录	2	
	9、检查各类标识时限性和有效性是否满足要求,标识是否整洁无破损、褪色	2	
	10、雷电、强降水、大风、沙尘暴、强降雪等极端天气前进行检查并落实防范措施	2	
	11、制定各类工作周计划、月计划、周报、月小结,内容详细,提前向后勤处报备	2	
	12、投放药物(鼠药、蟑螂药)应预先告知,投药位置有明显标志,并有投放记录	2	

	13、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方安排的其他工作	2	
	14、物业一线员工对各项工作的落实情况是否到位	2	
	15、绿化及绿植摆放管理与合同一致	2	
	16、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。	2	
保洁 卫生（20分）	1、楼层公共区域保持清洁，无擅自占用和堆放杂物现象	2	
	2、天台、屋面每季度清扫1次，雨季每月清扫1次；有杂物及时清扫	2	
	3、制定保洁工作计划，每周全面检查1次清洁质量，发现问题及时处理，并记录	2	
	4、门前三包、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、扶手、踢脚线目视干净，无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍等，大理石及釉面砖石地面光亮；垃圾桶、纸篓干净、无异味，垃圾桶无外溢现象	2	
	5、公共区域门、玻璃，窗台无污迹、无灰尘、无水渍；排风扇、灯罩等公共设施设备目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘	2	
	6、教室、阅览室、会议室、研讨室等桌椅、黑板、地面、多媒体柜、讲台、窗台等干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及水渍，教休室保证家具、地面、干净整洁，无垃圾，开水供应及时；会议室地面、家具、桌椅、音响柜等干净整洁，无污渍、无积尘、无垃圾、无异味	2	
	7、卫生间、开水间、清洁间禁止堆放易燃易爆物品，禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清	2	
	8、卫生间空气清新；保洁工具、用品摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味；便池隔板干净，光洁，无污渍、无广告	2	
	9、玻璃镜面、不锈钢面板目视无灰尘、污垢、水印，洗手台、水龙头无水渍、无污垢、无长流水现象	2	
	10、保洁时，按规定摆放“正在清洁”等警示牌，拖地时、刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌“小心地滑”	2	
投诉 /过失单（20分）	(月评)当月出现重大责任事故引发投诉，由甲方下发《整改通知书》，每次10分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。 (周评)由于管理不善或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣2分，如单周累计出现两次同类型投诉，扣除10分	20	
总分		100	

考评人：_____

被考评人：_____

现场记录单(样表 2)

NO:

被查项目名称		检查日期	
检 查 问 题 记 录	检查人签名: 年 月 日		
被查项目负 责人签收			
复查情况	复查人签名: 年 月 日		
备注: 本通知一式二份, 检查人及被检查人各持一份。			

整改通知书(样表 3)

NO:

被 查 项 目 名 称		检查日期	
检 查 问 题 记 录			
整 改 意 见	检查人签名： 年 月 日		
被 查 项 目 负 责 人 签 收			
复 查 情 况	复查人签名： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

纠正预防措施处理单(样表 4)

NO:

对不合格事实描述:		
检查部门:	日期:	
原因分析:		
责任部门:	日期:	
纠正(预防)措施制定(预计完成时间):		
责任部门:	责任人:	日期:
纠正(预防)措施实施情况:		
执行人:	日期:	
纠正(预防)措施验证情况:		
验证人:	日期:	
备注:		

附件三：

项目其他情况

(1) 采购人可提供办公室的办公室、会议室、敞开式工位及库房约 1000 平米；

(2) 采购人可提供的物业管理服务设备名称、型号、数量等详见采购需求设备表相关内容；

(3) 采购人有食堂，餐费由供应商自理；

(4) 采购人可提供住宿，满足常驻岗位人员数量需求；

(5) 采购人不提供零星维修材料；

(6) 采购人不提供低值易耗品；

(7) 绿化由种植单位提供专业养护，物业单位负责日常巡视、问题反馈及绿化区域垃圾清理，暨日常巡视，问题反馈，苗木疫病监控，绿化区域垃圾清理。

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

供应商需自备的核心设备（如保洁工具、维修工具等），需补充“供应商应自备保洁车、电工工具、电梯维保工具等必备设备，清单详见附件”