

# 北京信息职业技术学院2026至2027年度

## 物业保洁服务合同

甲 方: 北京信息职业技术学院

法定代表人: 洪伟

地 址: 北京市朝阳区芳园西路5号

联系人: 白小伟

联系电话: 010-85305528

乙 方: 北京豪鹏物业管理有限公司

法定代表人: 郭端阳

地 址: 北京市石景山区古城南街9号

院6号楼8层818

联系人: 郭端阳

联系电话: 18201136622

## 北京信息职业技术学院2026至2027年度 物业保洁服务合同

甲 方 : 北京信息职业技术学院

统一社会信用代码 : 12110000400515791X

通 讯 地 址 : 北京市朝阳区芳园西路5号

邮 政 编 码 : 100015 联系电话: 85305528

法 定 代 表 人: 洪伟

委 托 代 理 人: 白小伟 联系电话: 85305528

乙 方 : 北京豪鹏物业管理有限公司

统一社会信用代码 : 91110107MA01JXEHX6

通 讯 地 址 : 北京市石景山区古城南街9号院6号楼8层818

邮 政 编 码 : 100043 联系电话: 18201136622

法 定 代 表 人: 郭端阳

委 托 代 理 人: 郭端阳 联系电话: 18201136622

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等有关法律、法规和规章的规定，甲、乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就乙方为甲方提供物业服务的有关事宜，协商订立本合同。

## 第一章 物业保洁项目基本情况

### 第一条 物业保洁服务项目基本情况

名称：北京信息职业技术学院2026至2027年度物业保洁服务。

类型：高等职业学院。

服务地点：北京市朝阳区芳园西路5号（本部校区）、北京市朝阳区东坝红松园北里甲1号（东坝校区）、北京市丰台区花乡辛庄90号（花乡校区）。



图1 北京市朝阳区芳园西路5号（本部校区）、北京市朝阳区东坝红松园北里甲1号（东坝校区）、北京市丰台区花乡辛庄90号（花乡校区）位置示意图

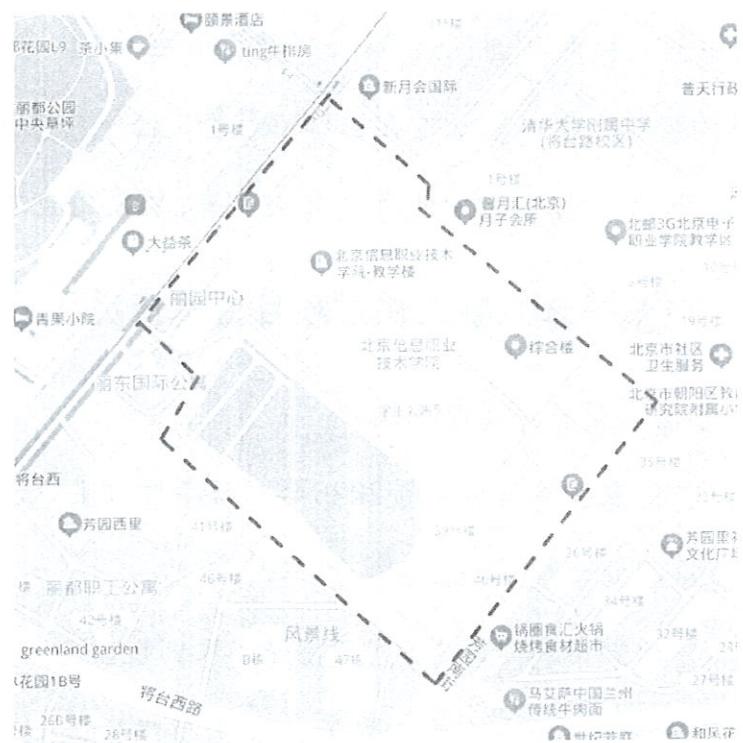


图2 北京市朝阳区芳园西路5号（本部校区）范围图

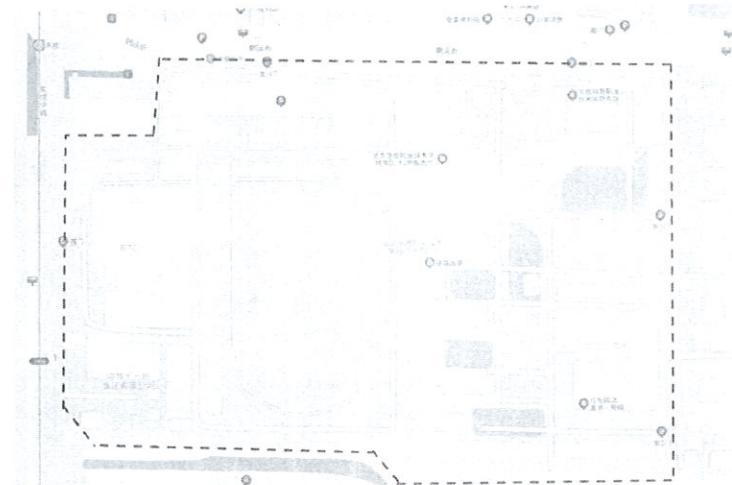


图3 北京市朝阳区东坝红松园北里甲1号（东坝校区）范围图

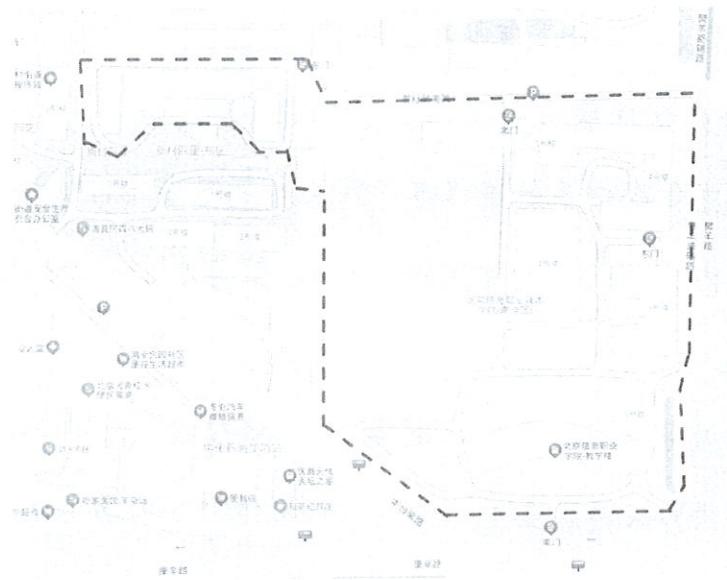


图4 北京市丰台区花乡辛庄90号（花乡校区）范围图

服务面积: 331049.17 平方米

**第二条** 甲方根据乙方现场实际工作需要, 提供必要的物业保洁管理用房及员工值班宿舍。具体如下所示:

校区	房屋类型	房屋位置	房屋数量	房屋面积 (m <sup>2</sup> )
本部校区	提供物业保洁公司所需办公用房	北平房物业保洁办公室、值班室	2	40
东坝校区	提供物业保洁公司所需办公用房	南平房物业保洁办公室	2	30
		北平房维修班值班室	1	15
	提供物业所需值班宿舍	南平房宿舍	5	75
		家属院门房	1	15
		北平房维修班值班宿舍	2	30
花乡校区	提供物业保洁公司所需办公用房	花乡校区校园西院物业保洁办公室	1	33
	提供物业所需值班宿舍	花乡校区家属院8单元102	1	67

## 第二章 物业保洁服务内容

**第三条** 乙方向甲方提供物业服务相关企业资质; 提供项目经理学历证书复印件、身份证件复印件与劳动合同复印件; 提供物业主管学历证书复印件、身份证件复印件与劳动合同复印件; 提供相应人员高压电工

- (2) 定期对三校区除食堂厨房和就餐区外的校园内及附属外围环境(含家属院)的所有公共场所区域内灯及灯伞、玻璃进行清洁保洁;
- (3) 经常检查楼内通道安全门,使之在紧急情况下能够畅通无阻;
- (4) 遇到突发事件(如停电、跑水、电梯事故或自然灾害等),保洁员及时向学校有关单位报告且采取相应的紧急措施;
- (5) 随时保持垃圾桶内、外的整洁,楼内的垃圾每日按指定时间准时运到指定地点。
- (6) 负责三校区除食堂厨房和就餐区外的校园内及附属外围环境(含家属院)的所有楼内的公共区域进行消毒工作;
- (7) 负责三校区除食堂厨房和就餐区外的校园内及附属外围环境(含家属院)的所有楼内公共场所设施的报修工作;
- (8) 负责教学楼内教室的保洁;
- (9) 电梯各站门框及轿厢的清洁、运行状况的管理;
- (10) 冬季除雪及突发情况时物品的搬运;
- (11) 负责责任区域内的安全隐患巡视及报告;
- (12) 负责家属院环境卫生及楼道公共卫生;
- (13) 配合学校做好公共卫生防控环境消杀工作,防控期间物资采买与学校统筹协商解决;
- (14) 协助学校做好垃圾分类工作,确保完成垃圾分类、投放、引导、记录等工作;

作业证复印件、低压电工作业证复印件、特种设备作业人员证复印件。

#### **第四条 物业管理服务事项（详见附件1）**

1. 学院内供配电系统维修养护及高压配电室运行值守；
2. 学院内公共区域的建筑物、设备、给排水系统等日常管理和维修；
3. 甲方教职工家属区内水电维修、抢修排险等公共区域小修范围物业服务事项、家属区业主户内基本水电维修小修服务（不含维修材料及大中修等）；
4. 学院内乔灌木、地被花卉养护；
5. 物业管理服务项目区域内配合甲方其他服务事项。

#### **第五条 其他服务内容**

乙方接受甲方委托对学院内、家属区公共区域设施设备进行日常维修、保养，及家属区业主户内基本水电小修服务，所提供公共区域服务为人工服务，涉及维修材料及工具由甲方提供；业主户内小修服务由业主提供维修材料。如需约定服务之外事项，双方另行协商。

#### **第六条 保洁服务事项**

1. 甲方委托乙方提供保洁服务，负责北京信息职业技术学院本部校区、东坝校区、花乡校区除食堂厨房和就餐区外的校园内及附属外围环境（含家属院）的所有公共场所及公共设施的卫生保洁工作。

##### **2. 服务事项：**

- (1) 随时清理非指定地点的粘贴物和小广告；

#### 4. 其它物业服务

- (1) 负责制定物业管理服务工作计划，并组织实施；
- (2) 每年一次对设施设备进行安全普查，根据普查结果制定维修计划，并报甲方；
- (3) 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理记录齐全；
- (4) 全体员工统一佩带有相片胸卡，持证上岗；
- (5) 建立起应对各种公共突发事件的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生，能随时投入运行（应急预案见附件3）；
- (6) 为甲方提供优质的绿化养护服务。

#### 第八条 保洁服务标准（详见附件3）

乙方保证向甲方提供优质的保洁服务，确保保洁区域内卫生质量。

### 第四章 物业保洁服务期限

#### 第九条 物业保洁服务合同期限为：

##### 1. 物业服务期限：

- (1) 本部校区：2026年7月1日至2027年6月30日；
- (2) 东坝校区：2026年7月1日至2027年6月30日；
- (3) 花乡校区：2026年9月1日至2027年6月30日。

##### 2. 保洁服务期限：

(15) 完成校方交办的临时任务及配合学校所有大型社会考试、大型会议服务保障；

(16) 本部校区5号楼客房内保洁服务未涵盖在此合同范围内。

### 第三章 物业保洁服务标准

#### 第七条 物业管理服务标准（详见附件2）

##### 1. 高压配电室运行值守服务

24小时双人在岗，负责对配电室内设备运行状况进行监控，记录运行数据，维护配电室内卫生环境；根据供电部门及甲方通知，对配电室内供电线路进行倒闸操作并填写操作记录。工作人员要严格遵守岗位安全消防制度，熟知消防报警程序和消防器材使用、存放，禁止在岗位内喝酒、吸烟、娱乐、睡觉等，严禁擅离职守。电工要持证上岗，并佩戴防护用品。配电室应控制无关人员进入。

##### 2. 学院内相关设施设备维修服务

(1) 保证护栏、围墙、路灯等公共设施、设备正常使用；

(2) 保证楼内宿舍门、窗、上下水、楼道灯等设施设备的正常使用；

(3) 确保雨水、污水管道保持通畅，相关设施无破损。

##### 3. 家属区内小修范围物业服务事项

甲方教职工家属区内水电维修、抢修排险等公共区域小修事项，接报后及时处理。

壹仟柒佰捌拾玖元零壹分，小写¥1,451,789.01元；对应服务期及内容：2026年3月1日至2026年5月31日期间三校区的保洁服务；

(3) 2026年8月28日前支付合同服务费大写人民币壹佰玖拾捌万柒仟贰佰叁拾陆元零伍分，小写¥1,987,236.05元；对应服务期及内容：2026年6月1日至2026年8月31日期间三校区的保洁服务、2026年7月1日至2026年8月31日期间东坝校区和本部校区的物业服务；

(4) 2026年11月30日前支付合同服务费大写人民币贰佰伍拾贰万柒仟伍佰肆拾肆元捌角伍分，小写¥2,527,544.85元；对应服务期及内容：2026年9月1日至2026年11月30日期间三校区的保洁服务和物业服务；

(5) 2026年12月31日前支付合同服务费大写人民币捌拾肆万贰仟伍佰壹拾肆元玖角伍分，小写¥842,514.95元；对应服务期及内容：2026年12月1日至2026年12月31日期间三校区的保洁服务和物业服务，甲方验收可视学校2026年度封账情况适当提前；

(6) 2027年1月31日前支付合同服务费大写人民币捌拾肆万贰仟伍佰壹拾伍元整，小写¥842,515.00元；对应服务期及内容：2027年1月1日至2027年2月5日期间三校区的保洁服务、2027年1月1日至2027年1月31日期间三校区的物业服务；

(7) 2027年5月31日前支付合同服务费大写人民币壹佰肆拾叁万肆仟叁佰肆拾壹元壹角贰分，小写¥1,434,341.12元；对应服务期及内容：2027年2月1日至2027年5月31日期间三校区的物业服务；

(8) 2027年8月31日前支付合同剩余服务费大写人民币叁拾伍万

(1) 本部校区、东坝校区、花乡校区：2026年2月6日至2027年2月5日。

## 第五章 物业保洁服务费用

**第十条** 合同期内物业保洁服务费共计大写人民币玖佰玖拾贰万捌仟肆佰伍拾陆元零捌分，小写¥9,928,456.08元，具体费用构成详见附件6。其中增值税率为6%，增值税价格为大写人民币伍拾陆万壹仟玖佰捌拾捌元零捌分，小写¥561,988.08元，不含税价格为大写人民币玖佰叁拾陆万陆仟肆佰陆拾捌元整，小写¥9,366,468.00元。如调整物业保洁服务内容，或相关政策法规发生变化的，经甲乙双方协商一致后可签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

## 第六章 结算方式

**第十一条** 甲方支付费用：

1. 甲乙双方商定的物业保洁服务费标准，以服务区内物业保洁服务人员成本计算，其成本包括员工薪酬、企业提取利润及企业缴纳的税金，乙方不得就本合同范围内服务向甲方主张其他任何费用。

2. 经甲方验收合格后，物业保洁服务费用分八次支付，具体支付日期及金额如下：

(1) 2026年3月5日前支付合同服务费大写人民币肆拾捌万叁仟玖佰贰拾玖元陆角柒分，小写¥483,929.67元；对应服务期及内容：2026年2月6日至2026年2月28日期间三校区的保洁服务；

(2) 2026年5月29日前支付合同服务费大写人民币壹佰肆拾伍万

- (3) 甲方为乙方提供基本的管理人员办公用房、库房；
- (4) 甲方有权要求乙方遵守学校各项规章制度，服从甲方的管理与指挥；
- (5) 甲方为乙方无偿提供工作必须的基本用水、用电；
- (6) 甲方按合同约定时间支付乙方的服务费用。

#### 第十四条 乙方权利义务

- 1. 物业服务方面：
  - (1) 根据合同约定内容和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内提供物业管理服务；
  - (2) 向甲方收取服务费；
  - (3) 定期向甲方报告物业管理服务实施情况，并提交书面报告；
  - (4) 合同终止时，向甲方移交权属为甲方所有的建/构筑物、物资、设施、设备；向甲方移交物业管理的全部档案资料、账册和纳入本校区物业管理成本核算的所有设施、设备；
  - (5) 乙方服务人员应遵守甲方的规章制度，特殊岗位人员须持证上岗；
  - (6) 乙方应保证本项目服务人员是与其签订劳动合同的正式雇员，具备完成相应工作的资质和能力，并在本合同签订后5日内向甲方提交服务人员名单及甲方要求了解的其他信息；如乙方需更换服务人员，应提前7日告知甲方并经甲方同意；如甲方要求乙方对服务人员进行更换和调整的，乙方应在甲方提出后7日内按甲方要求进行更换调整；

捌仟伍佰捌拾伍元肆角叁分，小写¥358,585.43元；对应服务期及内容：2027年6月1日至2027年6月30日期间三校区的物业服务。

3. 乙方应在甲方每次付款前向甲方开具相应金额的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款。

**第十二条** 甲方逾期不支付物业保洁服务费的，在逾期未交纳的物业保洁服务费基础上，增加交纳本该支付物业保洁服务费的千分之三作为滞纳金，不可免除。乙方未按约定内容履约服务参照第十七条执行。

## 第七章 双方权利义务

### 第十三条 甲方权利义务

#### 1. 物业服务方面：

- (1) 检查、监督乙方管理工作的实施情况，有权要求乙方及乙方服务人员纠正、改善其服务过程中的不当行为，有权要求乙方对服务人员进行更换和调整；
- (2) 协调、处理本合同生效前可能发生的遗留问题；
- (3) 根据乙方现场实际工作需要提供物业管理用房和值班用房；
- (4) 协助乙方做好物业管理区域内的物业管理工作。

#### 2. 保洁服务方面：

- (1) 甲方有权指派专人定期或不定期对卫生及服务承诺进行监督检查。如发现不符合卫生标准，或与服务承诺不符，甲方将以书面形式通知乙方进行整改；
- (2) 甲方尽可能为乙方顺利开展工作提供协调、帮助；

行合同约定；

(9) 服务期间，因乙方原因造成的人身、财产损失的，乙方负全责；

(10) 服务期间，乙方对其工作人员进行统一管理，上岗前进行安全培训，并将所有服务人员向甲方备案，人员工作安排见附件3；

(11) 乙方每学期至少需要对保洁人员进行业务培训2次，乙方留存相关培训资料。

## 第八章 合同解除和终止的约定

**第十五条** 本合同期满终止后，在新的物业保洁企业接管本物业保洁项目之前，乙方应当应甲方的要求暂时继续为甲方提供物业保洁服务，甲方按实际服务天数支付相应的物业保洁服务费用。

## 第九章 违约责任

**第十六条** 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给乙方经济赔偿。

**第十七条** 乙方未按照合同约定履行义务，包括但不限于未按时到场处理故障、采取的处理措施不当、提供的服务质量不符合甲方要求等，甲方有权要求乙方限期整改并有权每次扣除当月服务费用的3%作为违约金，逾期未整改且严重违约的，甲方有权解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给经济赔偿。应由乙方承担维修、改造、抢修及其他物业保洁工作，但乙方未及时完成的，甲方可委托第三方进行，相

(7) 乙方应注意保护甲方安全和名誉，不得进行损害甲方利益的行为，不得披露泄露服务过程中获知的甲方内部信息、相关人员个人信息及其他甲方要求保密的事项。

2. 保洁服务方面：

(1) 乙方必须严格按照作业程序和约定的标准、服务承诺履行保洁义务，自行提供保洁工作必需的设备、工具、药剂、材料等；

(2) 乙方的保洁工作人员必须身体健康、仪容端正、品德良好，无违规犯罪记录，要统一着装上岗；

(3) 提供服务的保洁人员发生变更时，乙方须提前通知甲方；

(4) 乙方定期或不定期指派管理人员对保洁工作进行检查，并定期征求甲方对保洁工作的意见和建议，出现服务质量问题及时整改，并接受甲方的相应处理；

(5) 乙方变更工作程序、工作时间必须向甲方主管负责人报告，批准后方可实施，所属保洁员工每天8小时工作期间，除必须的饮水及上洗手间等时间外应在岗工作；

(6) 积极配合甲方的各项工作。在节能工作、安全工作、设施故障排除和参观检查等活动中，保洁工作的开展要遵守甲方的管理要求和学校的有关管理规定；

(7) 乙方应遵循安全生产、文明保洁的有关规定，在卫生保洁过程中，采取严格的安全措施，如发生人身安全事故，责任与费用由乙方承担；

(8) 乙方全面贯彻服务承诺，并接受甲方的监督检查，全面履

**第二十三条** 乙方在本合同生效并进驻后，与甲方共同做好有关物业保洁服务的政策法规和社会化后勤改革相关规定的宣传。

**第二十四条** 服务区域内公共设施设备、共用部位出现损坏，影响正常使用或存在安全隐患，乙方协助甲方对有关情况进行核实和统计，及时向甲方报告，需要进行维修、更新改造或应急抢修的，甲方可与第三方签订相关协议，但应当由乙方承担维修、改造、抢修的除外。

**第二十五条** 物业保洁服务管理过程中所需的各类办公家具、办公设备，值班值守用品、床具、呼叫工具，维修设备、工具、材料、耗材等，由乙方按照实际需要向甲方上报需求。乙方按照甲方规定，建立固定资产登记和管理台帐，做好接收和使用记录。

## 第十一章 附则

**第二十六条** 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。

**第二十七条** 本合同之附件、招投标文件均为合同有效组成部分。本合同及其附件（包括服务需求书文件等）内，空格部分填写的文字具有同等效力。

**第二十八条** 本合同正本连同附件，一式壹拾份，甲方持柒份，乙方持叁份，具同等法律效力。

**第二十九条** 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意依法向甲方所在地人民法院起诉解决。

**第三十条** 在发生火灾、自然灾害、战争等不可抗力的情况下，发生

应费用由乙方承担。

**第十八条** 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同期内物业保洁服务费20%的违约金，并要求乙方立即清退；因此造成甲方经济损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

**第十九条** 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付本合同附件6中约定的单月物业保洁服务费的违约金；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

**第二十条** 为维护公众、业主、物业使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险造成财产损失的，当事人双方按有关法律规定处理。乙方应在上述情况发生后立即报告甲方，并根据甲方要求及时汇报处理进度、提交相应说明文件。

**第二十一条** 乙方在合同终止后，不移交物业保洁管理权，不撤出物业保洁和移交管理用房及有关档案资料、办公设备家具等，每逾期一日应向甲方支付委托期内物业保洁服务费用1%的违约金，由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

**第二十二条** 若甲方未按本合同约定的期限支付物业保洁服务费用，每逾期一日，甲方应按逾期未付款项的3‰向乙方支付违约金，累计支付违约金不超过逾期未付款项的5%。

## 第十章 其他约定

附件 1:

### 物业管理服务内容

服务项目	房屋建筑的管理和日常维修维护服务
工作标准	<p>1、建立健全房屋建筑日常维修养护各项规章制度、各种操作规程。</p> <p>2、房屋基础与结构巡检，每年进行一次安全普查工作。</p> <p>3、防止由于防水层破损造成渗漏水。</p> <p>4、外幕墙不能漏气、积水、松动、破损，紧固构件不能丢失。</p> <p>5、公共区域吊顶平整，拼接缝横平竖直；天花板、墙面、地面、门、窗不能有破损、渗漏、裂缝、变形、污渍。</p> <p>6、楼梯间、踏步、墙面、扶手不能局部受损。</p> <p>7、公共区域(含地下部分)地面不得受损，墙面不能出现裂缝、污迹，天花板不能出现破损现象，门(含门框)不能出现面层开胶、油漆脱落、起鼓。</p> <p>8、地下室墙、顶不能破损、渗漏。</p> <p>9、机房顶、墙面、地面、门窗不能破损、渗漏。</p> <p>10、天线支架、外露金属部件等结构不能锈蚀、破损、松动、损坏、雪后及时清扫天线积雪。</p> <p>11、各楼内设施，未经校方批准，不得擅自对楼体结构、设施及装饰等进行改动。</p> <p>12、及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%，一般维修任务不超过24小时。</p> <p>13、一般维修报修后5分钟内做出响应，10分钟内到达现场维修。</p>

情况的一方应及时通知另一方，双方就延期履行、部分履行或中止履行合同进行协商；因不可抗力原因导致违约的，该方可免除违约责任。

**第三十一条** 本合同自双方盖章之日起生效。

附件：

1. 物业管理服务内容；
2. 物业管理服务标准；
3. 保洁服务标准及工作流程；
4. 应急预案；
5. 节约型公共机构建设要求；
6. 物业保洁服务费用报价表。

以下无正文，为合同签署栏。

甲方：北京信息职业技术学院

法定代表人/委托代理人：

日期：2026.1.21

乙方：北京豪鹏物业管理有限公司

法定代表人/委托代理人：郭端阳

日期：2026.1.20

服务项目	给排水系统维修养护
工作标准	<p>1、建立健全给排水设备运行维护的各项规章制度和各种操作规程；</p> <p>2、设备机房内外保持整洁，设备无灰尘；地面、墙壁、吊顶、门窗清洁无污渍；</p> <p>3、加压水及消防泵房每2小时检查、记录一次；</p> <p>4、化粪池至少每半年清掏一次，并定期检查，保持化粪池密封清洁；</p> <p>5、任何情况下污水井不能出现污水外溢，并定期检查；</p> <p>6、建立正常的供水管理制度，定期对生活用水和泳池水进行检测，保证水质符合国家标准；</p> <p>7、加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏；</p> <p>8、保证室内外排水系统通畅；</p> <p>9、设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，零星维修合格率100%；暂时不能处理的采取有效应急措施，并在24小时内排除故障；</p> <p>10、节约用水措施符合市政府规定的节水要求；</p> <p>11、坚持交接班制度，认真作好工作记录和维修登记。</p>

服务项目	供配电系统维修养护
工作标准	<p>1、建立健全供配电设备管理维护的各项规章制度和各种操作规程；</p> <p>2、统筹规划，做到合理、节约用电；</p> <p>3、供电运行和维修人员必须持证上岗；</p> <p>4、配电室24小时值班，值班人员要认真填写值班记录，白班每2小时抄写1次负载电流及电度表计量读数，夜间值班人员不定时抄写；</p> <p>5、加强日常维护检修，公共区域的照明、指示灯具线路、开关要保护完好，各种电气开关、插座、照明灯具及时检修更换；</p> <p>6、各楼层配置的配电柜要定期检查维修；</p> <p>7、设备出现故障时，维修人员应在20分钟内到达现场，零星维修合格率100%；暂时不能处理的采取有效应急措施，并在24小时内排除故障；</p> <p>8、运行设备、电机每年要进行一次简单保养维护；</p> <p>9、高压安全用具按要求每年进行一次耐压试验。配电室配备专用工具不得挪用；</p> <p>10、高压安全用具按要求每年进行一次耐压试验。配电室配备专用工具不得挪作它用；</p> <p>11、严格执行用电安全规范、确保用电安全；</p> <p>12、保证避雷设施完好、有效、安全、每年进行检测；</p> <p>13、保证庭院照明正常运行，按时开闭；</p> <p>14、每月对用电安全情况进行一次检查，对违反规定的要严肃处理；</p> <p>15、坚持交接班制度，认真做好工作记录和维修登记。</p>

给排水设备完好率	
承诺指标	98%
计算方法	设备设施良好运行时间/设备设施总运转时间×100%
保障措施	<p>1、建立楼宇用水、供水管理制度，积极协助客户安排合理的用水和节水计划；设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏；</p> <p>2、对水泵、水箱有严格的管理措施，水箱周围无污染隐患；限水、停水按规定时间通知客户；</p> <p>3、排水系统通畅，汛期道路无积水，车库、设备房无积水、浸泡发生；</p> <p>4、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象；</p> <p>5、制定事故应急处理方案。</p>

附件 2:

物业管理服务标准

高、低压配电系统设备设施完好率	
承诺指标	98%
计算方法	设备设施良好运行时间/设备设施总运转时间×100%
保障措施	<p>1、运行、维修人员全部持证上岗。实行24小时值班制度。公共照明、指示灯线路、开关完好，使用正常；</p> <p>2、建立楼宇用电管理制度，积极协助客户安排合理的用电和节电计划；</p> <p>3、保证正常供电，限电、停电有明确审批权限并按规定时间通知客户。制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。</p>

维修工程质量合格率	
承诺指标	100%
计算方法	零修、急修质量合格工程数量/零修、急修总派单数×100%
保障措施	<p>1、特殊故障或非常见故障须经2名及以上的维修服务人员进行诊断，以降低对故障误判断的几率；</p> <p>2、工程部员工进行维修时携带维修工作单，在维修结束后，在维修现场请报修人确认维修质量并签字；</p> <p>3、维修结束后隔日由项目办公室进行电话回访，如果回访发现维修质量发生问题，则通知工程部再次进行维修并再进行回访，直至合格为止；</p> <p>4、工程部每年进行维修质量合格率的统计。</p>

维修工程回访率	
承诺指标	90%
计算方法	维修工程回访数量/校方报修工程总派单数×100%
保障措施	<p>1、建制约束在完成校方报修的维修工程后，由服务人员按照制度规范程序向校方征询服务效果，并作记录；</p> <p>2、阶段性汇总回访记录，并统计结果倾向；</p> <p>3、项目经理定期查阅统计结果，作为服务质量依据报校方。</p> <p>建立维修回访管理措施；</p> <p>4、每次工程部接客户报修，进行维修时携带维修工作单，在维修结束后，在维修现场请报修人确认签字，然后将维修工作单带回工程部存档并填写维修记录；</p> <p>5、工程主管隔日取得工程部前日的维修记录，进行电话回访，并将回访情况记录在案；</p> <p>6、工程主管每月将回访记录统计造表并存档；</p> <p>7、工程主管每年年底进行当年的回访率统计。</p>

楼宇完好率	
承诺指标	98%
计算方法	(楼宇完好面积+基本完好面积) / 楼宇总建筑面积 × 100%
保障措施	<p>1、每年实施开展一次房屋完损等级评定；</p> <p>2、安排日常维护、巡检，发现少量损坏及时修复，定期开展预防性维修。保障房屋的结构、装修及设备等基本良好。楼层、房号标志明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图；</p> <p>3、楼宇外观完好、整洁。外墙贴面部分无脱落。玻璃幕墙部分清洁明亮、无破损。室外霓虹灯按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；</p> <p>4、建立设施图纸资料档案，达到资料齐全，管理完善；</p> <p>5、工程部维修人员每日对内、外公共区域及设施巡检1次；巡检的主要内容有：楼层配电间、风机房、卫生间、楼道通道设施、水箱间、泵房、给排水管线、污水处理系统、各处井盖、阀门、管线、照明等。对检查中发现的问题及时解决，保证这些设施正常、完好、无损及正常使用；</p> <p>6、建立统计报表，工程部根据设施状况，制定周期性的保养计划。</p>

校方投诉处理率	
承诺指标	100%
计算方法	处理投诉数/校方有效投诉数×100%
	<p>1、对每一项校方投诉的处理均作回访并须得到校方的书面认可。校方投诉记录留档，包括处理方式及结果；</p> <p>2、定期汇总投诉及处理结果报公司审查；</p> <p>3、建立培训考核制度，对员工分别进行入职、在职及升职的培训，并予以考核，不合格者不能上岗；</p> <p>4、对于特种作业人员，实行外送有关部门进行培训考核，并监督其上岗作业证的有效期，确保培训合格率达到 100%；</p> <p>5、加强对员工的思想和职业道德教育，落实各项管理制度，保障措施不断提高服务质量，争取客户和客户对服务工作的满意；</p> <p>6、提高管理人员素质，加强与客户间沟通，定期征求客户意见，主动改进工作。定期举行客户座谈会，了解客户的愿望及要求；</p> <p>7、管理物业服务处设立投诉电话，接受客户的监督与投诉；</p> <p>8、将投诉及时处理、记录并建立回访制度随时跟踪处理结果，不断改进服务质量，让客户满意（处理时限：立即处理，分类考虑可能处理的时间，一般不超过半天）；</p> <p>9、增加管理工作透明度，自觉接受校方有关部门的监督。</p>

零维修、急修及时率	
承诺指标	100%
计算方法	零维修、急修按约定时间到场/零维修、急修总派单数×100%
保障措施	<p>1、配置足够的服务人员；</p> <p>2、规范化工程人员的出单程序，降低时间损耗。定期安排实战演习，不断提升现有效率；</p> <p>3、建立客户小修急修及时率管理措施；</p> <p>4、接到报修，无特殊情况，20分钟内到现场进行维修；</p> <p>5、维修人员在完成零修、急修任务时，持有客户报修单。该单对客户报修的地点、内容、约定时间均加以描述，完工后由保修处室签字确认；</p> <p>6、工程部和有关部门根据维修通知单执行回访制度。回访方式可采用电话、上门等形式，保证客户意见反馈渠道畅通，利于客户监督项目管理部的工作；</p> <p>7、每月对上月报修单和回访情况统计，提交分析报告，归档。</p>

附件 3：保洁服务标准及工作流程

保洁服务标准1

区域	服务内容	卫生标准	保洁周期
门厅	硬性地面整体的清扫和拖洗	无杂物垃圾、无污渍、无积水、干净	巡视保洁
	门、门框、门玻璃、局部易污部分的擦拭	无污渍、光洁、无手印	巡视保洁
	地面边角局部的擦拭	无明显污迹、光洁	巡视保洁
	消防器材、指示牌、照明灯具开关的局部擦拭	无污迹、光洁、无尘土	巡视保洁
	墙围、踢脚线局部的擦拭	无污渍、光洁	巡视保洁
走廊通道	硬性地面整体的清扫和拖洗	无杂物垃圾、无污渍、无积水、干净	巡视保洁
	墙围、踢脚线局部的擦拭	无污渍、光洁	每周一次
	门、门框、门玻璃、局部易污部分的擦拭	无污渍、光洁、无手印	巡视保洁
	消防器材、指示牌、照明灯具开关的局部擦拭	无污迹、光洁、无尘土	巡视保洁
	走廊内饰物和地面边角局部的擦拭	无污渍、光洁	巡视保洁
	杂物桶的倾倒与清洁、垃圾袋的调换	不超过容器的 2/3、外观干净	巡视保洁
	楼道玻璃的清洁和擦拭	无污渍、光洁、无手印	每月一次
	公用开水器	无污渍、光洁、无锈渍	巡视保洁

物业服务满意率	
承诺指标	95%
计算方法	调查满意、基本满意单量/调查总单量×100%
保障措施	<p>1、日常工作中随时对校方满意程度进行摸底，不断完善、改进工作。对校方所表示的不满情绪及时做出反应，避免负面情绪积存；</p> <p>2、设置意见箱，收集外来人员对物业服务的意见与建议，并每日汇总处理。意见征询活动每半年进行一次，由项目办公室编制，项目经理审批；</p> <p>3、工程主管负责客户意见征询或调查表的发放和回收；</p> <p>4、将客户意见根据实际情况汇总、筛选、分类后，对有效的意见及建议汇总上报项目经理，由项目经理将意见转达给公司职能部门，并要求相关部门负责客户对本部门所提意见的解决和处理；</p> <p>5、工程主管落实回访时间，与提出意见的客户进行沟通，了解问题的解决、落实情况；</p> <p>6、对超越服务范围和能力所及的建议由相关部门主管对客户作出明确合理的解释；</p> <p>7、回访结束后，应由工程主管完成回访记录；</p> <p>8、工程主管对回收的意见调查表进行统计分析，并上报项目经理。加强对全体员工的培训，全面提高员工素质；</p> <p>9、加强与校方相关部门的沟通，认真对待投诉，做到事事有答复，件件有回音。落实回访制度，随时跟踪处理结果，改进服务质量，让客户满意；</p> <p>10、实行公开管理，增加管理透明度，自觉接受客户的监督。</p>

区域	服务内容	卫生标准	保洁周期
外露平 台	地面	无尘土、无污渍、无 胶印、光亮	巡视保洁
	墙面瓷砖	无尘土、无污渍、无 胶印、无粘贴物	巡视保洁
楼前外 围环境	地面 花池子	无杂物、无纸屑、无 烟头	巡视保洁
篮球场	地面	无杂物垃圾、无积水	每周清洗一 次
学生公 寓	楼道	无污迹、光洁	巡视保洁

### 保洁服务标准2

项目	服务内容	保洁周期
设施 设备	有环境保洁所需要的工具及设备，有封闭保洁 三轮车，清扫车，扫雪铲冰及相应配套的设备。	巡视保洁
	垃圾桶、果皮箱外观整洁完好，箱内无陈积垃 圾，无异味，无蚊蝇孳生，垃圾桶等配置及摆 放合量，使用状况良好。	巡视保洁
	垃圾站设施设备完好，无杂物堆积，无火灾隐 患。	巡视保洁
环境 保洁	校门前地段整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴 等现象。	巡视保洁
	道路、停车场清扫及时，全天保持整洁，无遗 撒，无痰迹污垢，无纸屑果皮、无烟头、无小 广告，冬季扫雪铲冰及时到位，雨季无明显积 水。	巡视保洁
	建筑外立面、灯杆、设备箱及树杆整洁、无明 显污迹，无小广告无残标，无乱写乱画乱张贴 现象，有专用广告栏和宣传橱窗。	巡视保洁

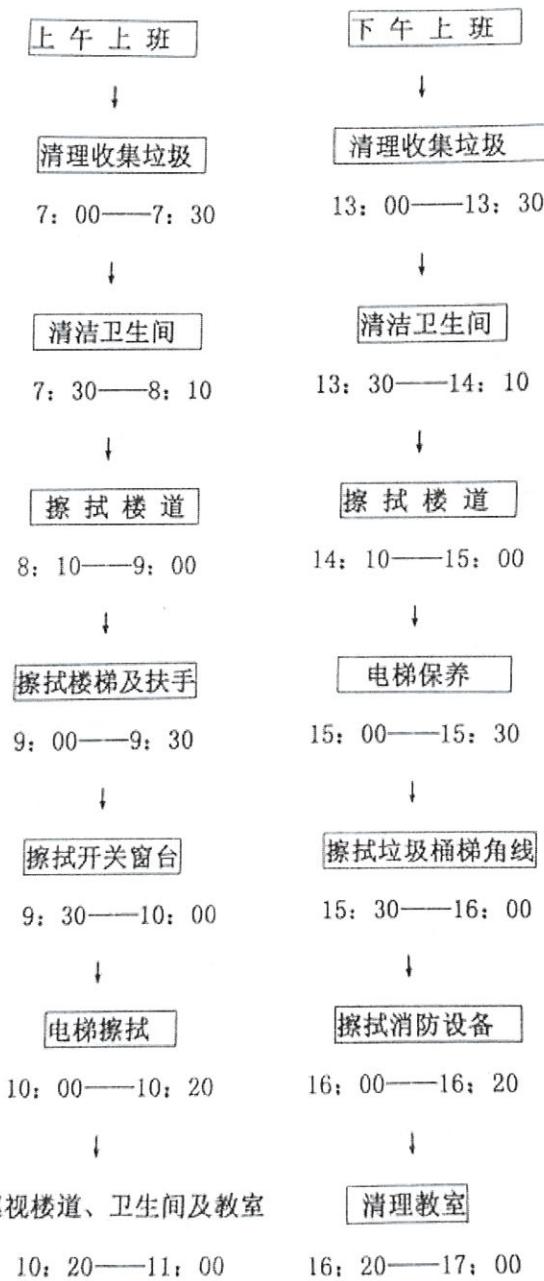
区域	服务内容	卫生标准	保洁周期
楼梯	楼梯地面整体的清扫和拖洗	无杂物垃圾、无污渍、无积水、干净	巡视保洁
	踢脚线局部的擦拭	无污渍、光洁	每周一次
	楼梯扶手、栏杆整体部分擦拭	无污渍、光洁	巡视保洁
	指示牌、暖气片表面局部擦拭	无污渍、光洁	巡视保洁
	楼梯厅窗台、窗玻璃里面擦拭	无污渍、光洁、无尘土	巡视保洁
	楼道、楼梯顶棚、边角蜘蛛网塔灰的清扫	无塔灰、无尘土	每周一次
公共卫生间	硬性地面整体的清扫和拖洗	无杂物垃圾、无污渍、无积水、干净	巡视保洁
	便池的清洁、除臭冲洗和擦拭	无污迹、无积水、光洁、无异味	巡视保洁
	面盆及卫生洁具整体的冲洗擦洗	无污迹、光洁、干净	巡视保洁
	墙壁、隔断门的擦拭	无明显污迹、干净	每周一次
	窗台、通风窗的局部擦拭	无明显污迹、干净	巡视保洁
	照明灯具开关、云台，面盆的清洁和擦拭	无污渍、光洁、明亮	巡视保洁
办公室	杂物桶的倾倒与清洁、垃圾袋的调换	不超过容器的 2/3、外观干净	巡视保洁
	办公桌、椅、沙发、家具	无尘、无锈渍、光亮、无污痕	每周一次
		碧丽珠保养	每月一次
	地面、梯角线	无尘土、无污渍、无胶印、光亮	每周一次

## 工作流程

### 1、工作时间

- (1) 执行每周工作6天，1天休息（六日倒休）
- (2) 实行8小时/天工作制
- (3) 作息时间：上午（7: 00——11: 00）下午（13: 00——17: 00）

### 2、工作流程



项目	服务内容	保洁周期
环境 卫生	公共设施定期擦拭，保持整洁，包括门面，道路标识，雕塑，亭廊，桌凳椅。	巡视保洁
	水池每天清捞一次，每季换水一次，保持水面清洁，水质清澈，喷泉等设备良好，雨水井每年雨季前清掏一次，雨水篦子每两周至少清理一次，保持无杂物，无堵塞。	巡视保洁
	校园内无卫生死角	巡视保洁
	教学楼外窗每学期至少清洁2次，玻璃幕墙每年至少清洗2次。	巡视保洁
	室内地面、墙面、台面、桌椅、黑板整洁无灰尘，课桌椅摆放整齐有序，门窗保洁到位，无污迹印痕，玻璃清洁明亮。	巡视保洁
	楼道、楼梯、地面、电梯间和电梯轿厢清洁，无卫生死角，楼外墙面干净整洁，无乱张贴，门前及周边整洁。	巡视保洁
	厕所、地面清洁无积水，门窗、墙面洁净，通风良好无异味。	巡视保洁
环境 卫生	教学楼内设置够用的垃圾桶，垃圾桶根据需求定时清理，设置废旧电池回收桶。	巡视保洁
	定期进行环境消毒和四害消杀，楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害。	定期检查
环境 卫生	教学楼门厅、楼道、走廊环境整洁美观，教学档案内文建设突出学校内涵和育人功能。	巡视保洁

4. 1. 3 甲方物业主管部门立即会同乙方物业公司工程部派人分头前往各楼检查电梯运行情况，发现电梯困人立即按照电梯困人应急预案施救。

4. 1. 4 甲方物业主管部门立即将停电情况通知学校相关部门用户，并在主要出入口发布停电通告，要求客户保持冷静，做好防范。

4. 1. 5 乙方物业公司派专人值守甲方物业主管部门，负责接听客户电话，同时做好解释工作，防止与客户发生冲突。

4. 1. 6 乙方物业公司要详细记录停电事故始末时间、发生原因、应对措施以及造成的损失。

#### 4. 2 停电发生后采取的紧急措施：

4. 2. 1 配电房值班员发现停电故障，应及时通知对应校区甲方物业主管部门、乙方物业公司主管人员。

4. 2. 2 校区乙方物业公司现场负责人组织人员立即到现场，组织当值电工检查电力系统情况，并及时汇报甲方物业主管部门。

#### 4. 2. 3 当外线故障导致主供电源停电时：

1) 值班电工要检查真空开关的指示牌是否分闸，再检查电压和指示灯，当明确电压断电后，按《电力作业规定》要求将主供电源进线柜真空开关退出，挂上“有人工作， 禁止合闸”指示牌；

2) 值班室电工向供电局调度室报告并了解外线停电情况；

3) 乙方物业公司现场负责人及时把情况报告甲方物业主管部门，经甲方物业主管部门批准后，由甲方物业主管部门用电话向用户解释停电原因并提醒用户做好来电的准备；

## 附件 4：应急预案

### 一、停电事故应急预案

#### 1. 目的

停电事故发生时做出及时、正确的反映，确保在管项目范围内客户财产安全。

#### 2. 适用范围

适用在管项目范围内停电事故的处理。

#### 3. 职责

正常工作时间由乙方物业主管负责指挥，乙方物业电工班组负责执行，假日或节日期间由乙方物业值班员负责指挥，乙方物业值班班组电工负责执行，其他人员负责协助。

#### 4. 应急处理程序

##### 4. 1 停电发生时的措施：

4. 1. 1 接到停电通知的情况下，甲方物业主管部门应事先组织人员将停电线路、区域、时间、电梯使用以及安全防范要求等情况通知学校相关部门，并在主要出入口发布停电通告；同时，乙方物业公司工程部应做好停电前的应变工作。

4. 1. 2 在没有接到任何通知、突然发生停电的情况下，乙方物业公司工程部应立即确认是内部故障停电还是外部停电。若系内部故障停电，应立即派人查找原因采取措施，防止故障扩大；若系外部停电，一方面要防止突然来电引发事故，一方面致电电力局查询停电情况，了解何时恢复供电，并将了解的情况通知甲方物业主管部门。

## 二、办公照明系统事故应急预案

### 1. 目的

对停电作出及时快速的反应，减少可能造成的损失和影响。

### 2. 适用范围

适用于项目内办公照明系统故障停电的处理。

### 3. 职责

正常工作时间应由乙方物业公司工程部负责人负责指挥，乙方物业公司工程部维修人员负责执行，夜班或节假日应由行政值班员负责指挥，工程维修人员负责执行，其他各班组值班人员协助。

### 4. 应急处理程序

- 1) 接报修后问清停电位置，尽快到达报修地点；
- 2) 先检查同路地插有无电压，如有电，拆下地插检查接线端子是否压实或脱落，电源线电压是否正常，如都正常判断为地插坏，更换地插；
- 3) 如同路地插无电，查配套电源箱开关是否跳闸，如开关跳闸，待消除故障点后恢复送电。

- 4) 乙方物业公司现场负责人要求值班电工做好操作准备, 按《电力作业规定》送上备用电源;
- 5) 检查设备运行是否正常, 停电区域是否已恢复正常;
- 6) 恢复正常供电后, 及时向项目经理汇报;
- 7) 详细记录事故全过程 (停电时间、报告时间、报告内容、事故原因等)。

#### 4. 2. 4 当内线故障导致主供电源停电时:

- 1) 乙方物业公司现场负责人组织电工检查电力系统故障原因并及时抢修;
- 2) 加强停电区域的安全巡逻;
- 3) 乙方物业公司现场负责人及时把情况报告校区甲方物业主管部门, 经校区甲方物业主管批准后, 由校区甲方物业主管部门用电话向用户解释停电原因并提醒客户做好来电的准备;
- 4) 乙方物业公司现场负责人要求值班电工做好操作准备, 按《电力作业规定》进行送电操作;
- 5) 检查设备运行是否正常, 停电区域是否已恢复正常;
- 6) 恢复正常供电后, 及时向甲方物业主管部门汇报;
- 7) 详细记录事故全过程 (停电时间、报告时间、报告内容、事故原因等)。

值。在未经供电局或本单位电气管理人员同意，禁止将故障高压开关柜动作的继电保护恢复。(紧急情况倒闸可不填操作票，事故处理完毕后补填)。

4.3 将故障线路排除后，尽快恢复低压供电，低压各出线开关无异常，低压供电正常后。具体措施如下：

4.3.1 将小车柜拉出至试验位置。

4.3.2 低压开关拉出至试验位置。

4.3.3 将低压开关推入至工作位置。

4.3.4 检查低压柜电压情况，检查低压柜各出线开关。

4.4 如果IT故障并且低压负荷很大，一台变压器无法供全站负荷时可采取以下措施：

4.4.1 将车柜拉出至试验位置，检查高压情况。

4.4.2 将开关推入至工作位置。

4.4.3 查高压柜电压正常，运行声音正常。

4.4.4 查低压柜电压，检查低压柜各出线开关。

4.4.5 做好详细记录，以备查询。

4.5 如果经检查确定是上级变电站系统故障停电，可采取以下措施：

首先联系变电站确认后，并进行倒闸操作，确保低压用电，根据低压负荷情况进行倒闸操作，并同时通知总值及电气管理人员，做好详细的值班纪录，以备查询。

### 三、配电室事故应急预案

#### 1. 目的

能够及时对变配电系统出现的故障采取措施，限制事故的发展，确保大厦安全。

#### 2. 适用范围

适用于各项目配电室临时出现故障的处理。

#### 3. 职责

正常工作时间应由乙方物业公司工程部负责人负责指挥，乙方物业公司工程部维修员负责执行，夜班或节假日应由行政值班员负责指挥，配电室班组值班人员负责执行，其他各班组值班人员协助。

#### 4. 应急处理程序

为了保证在异常情况下沉着、冷静、正确的处理情况，根据本配电室的实际运行状态和可能发生的异常情况，制定如下应急措施：

4. 1 配电室运行状态：双路供电，单母线分段，分列运行。

4. 2 高压进线断路的处理方法：

4. 2. 1 首先检查高压开关柜断路器、继电保护、光字牌是否动作，检查带电显示器以及相关表计，以判断是否进线停电。

4. 2. 2 检查继电保护动作情况，如出现速断保护动作，表明断路器至变压器高压侧有断路故障，可排除低压侧故障的可能。如果是过流动，则可能是全线有故障存在，需认真检查各低压出线开关及线路，以判断是否因站内故障导致上级变电站跳闸。如果确定是站内故障导致进线停电必须首先能知校区对应变电站、供电局用电检查处和本单位电气管理人员及总

4. 2. 2 开启备用泵进出水阀，启动备用泵。
4. 2. 3 在保证备用泵运行一切正常的情况下，再维修故障泵。

#### 4. 3 热力站内常见的故障：

4. 3. 1 热水循环泵出现故障。
4. 4 热力站出现故障的处理方法：
  4. 4. 1 暖气循环泵出现故障的处理方法：
  4. 4. 2 停泵。
  4. 4. 3 关闭进出水阀门。
  4. 4. 4 开启备用泵进出水阀门。

4. 4. 5 在保证备用泵运行一切正常的情况下，再维修故障泵。

#### 4. 5 因突发事故，必须全面停水处理方法：

4. 5. 1 维修人员接到任务火速赶赴现场抢修。
4. 5. 2 估计抢修的工作时间，及时通知业主，并把停水原因、时间，通知上级主管领导。
4. 5. 3 抢修完毕，尽快恢复供水。
4. 5. 4 恢复供水后，立即通知业主，撤消停水通知。

## 四、给/排水系统事故应急预案

### 1. 目的

当给、排水系统发生故障时，能及时有效的处理，确保安全。为业主提供良好的工作和生活环境。

### 2. 适用范围

适用于排水系统、给水系统、水管、水龙头、喷淋头出现故障的处理。

### 3. 职责

正常工作时间应由各项目乙方物业公司工程部负责人负责指挥，工程维修员负责执行，夜班或节假日应由总值人员负责指挥，工程维修值班人员负责执行，其他各班组值班人员协助。

### 4. 应急处理程序

#### 4. 1 排水系统出现故障的处理方法：

因长时间降大到暴雨或因大量污水造成地下积水坑排污泵排水困难，或因排污泵出现故障，无法排水造成污水外溢的处理方法：

4. 1. 1 乙方物业公司工程维修人员应迅速调配两台潜水泵，分别放入两排污积水坑内。

4. 1. 2 接好管道，将管道出口放进两消防电梯间积水坑内。

4. 1. 3 接好电源，启动潜水泵，将排污积水坑内的水抽到电梯间积水坑内。

4. 1. 4 启动消防电梯间积水坑内排污泵，将水排除。

#### 4. 2 给水系统出现故障的处理方法：

4. 2. 1 关闭进出水阀门。

## 六、意外事故应急预案

### 1. 目的

及时、有效地处置意外事故，把事故造成的损失降到最低，保障员工生命安全。

### 2. 适用范围

适用于内部员工发生意外事故的处理。

### 3. 职责

由校区甲方物业主管部门负责指挥和协调，乙方物业公司各相关部门配合执行。

### 4. 可能引发意外伤害事故的原因

- 4. 1 工作中不慎碰撞、摔倒。
- 4. 2 工作中不慎被机器或工具伤害。
- 4. 3 被交通工具撞伤。
- 4. 4 安全防护设施不到位引发伤害。
- 4. 5 因违反物业公司规定所造成的伤害等。

### 5. 预防办法

- 5. 1 加强对员工的安全教育、增强自我保护意识。
- 5. 2 增强部门领导责任意识和法制意识，时常督促提醒，减少事故机率。
- 5. 3 加强对生活设施、设备以及场地、房屋和设备的安全检查，发现隐患立即整改。

### 6. 处理程序

- 6. 1 意外事故发生时：

## 五、校区给排水应急预案

1. 乙方物业公司维修人员应熟悉本项目环境，熟记乙方物业公司现场负责人、校区甲方物业主管部门电话。
2. 乙方物业公司维修人员应熟记给排水管线的流向图，熟记供水各阀门的位置及控制区域。
3. 乙方物业公司维修人员接到跑水通知，应问清跑水位置，立即赶到现场，查看跑水点，确定跑水点，立即关闭跑水处的供水阀门。
4. 如果跑水故障无法控制，应立即通知乙方物业公司工程部负责人汇报情况，按指令进行下一步工作。
5. 待有关人员到达现场后，应积极配合进行抢修工作，尽快控制跑水故障。
6. 在控制跑水后，确认再无故障后恢复供水。
7. 待供水正常后，应打扫清理工作现场，并做好记录。

## 七、防汛应急预案

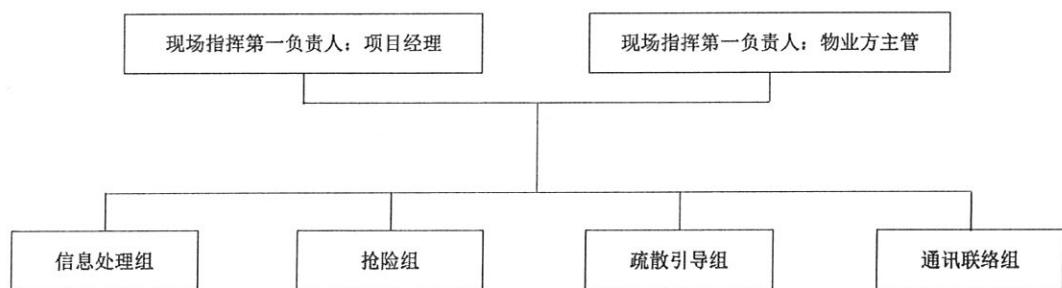
### 1. 目的

为保障物业公司在管项目业主/使用人人身、财产安全，确保安全度过汛期。

### 2. 适用范围

适用于物业公司各项目发生汛情的应急处理。

### 3. 防汛组织架构图



### 4. 各岗构成与职责

#### 4. 1 现场指挥负责人职责：

4. 1. 1 负责向项目内业主/物业使用人传达政府有关防汛指示精神。

4. 1. 2 根据预案在汛期到来前组织成立防汛机构。

4. 1. 3 制定各岗位职责。

4. 1. 4 组织培训、学习有关防汛知识。

4. 1. 5 分级分层落实，做到职责明确，任务具体，责任落实到岗、到人，加强防汛宣传。

4. 1. 6 抓好项目内防汛工作，确保安全度汛。

4. 1. 7 落实汛前检查制度，检查项目包括楼宇屋面、楼座四周散水、楼内提升井及提升设备、地下车库的入口并做好排水渠、下水道、垃圾

6. 1. 1 以最快的速度把受伤员工送往医院救治（就近、区级或区级以上医院、保留车票和发票）

6. 1. 2 及时通知员工家属。

6. 1. 3 向校区甲方物业主管部门汇报事故性质及情况，由人力行政部向有关保险公司上报备案。

6. 2 意外事故发生后：

6. 2. 1 对事故发生原因进行调查、分析，明确事故责任，依法进行调解。

6. 2. 2 若为责任事故，物业公司应本着先紧急救治，后由相关责任人赔偿的原则进行处理。

6. 2. 3 若为无责任事故，属商业保险理赔范围的，当事人应提供所需材料，由人力行政部负责协调处理。

6. 2. 4 需上报公安机关的意外伤害事故，处理时可由公安机关进行调解。

6. 2. 5 事故处理完毕后，责任部门应对事故原因进行分析，查找管理中存在的问题与不足，采取纠正预防措施并形成报告上报公司领导，防止类似事件的再次发生。

4. 4. 3 帮助受伤人员撤离到安全地带。

4. 4. 4 根据汛情摆设好安全标志。

4. 4. 5 引导其他救援人员到重灾点救援。

4. 5 通讯联络组职责：

4. 5. 1 通讯联络组必须保证各组通讯畅通无阻。

4. 5. 2 定期演练通讯网络，检验通讯是否保持畅通无阻。

4. 5. 3 在紧急情况下，保障其他救援人员的通讯联络。

4. 5. 4 做好有关防汛、抢险、救灾工作的通讯通话记录，以便检查。

4. 6 汛期流程：

4. 6. 1 汛期前做好防汛物资的准备。包括沙袋、便携式潜水泵、水龙带、铁锹、尖镐、苫布、扫帚、水盆等物资。防汛物资统一存放，严禁挪做它用。

4. 6. 2 工程员工每天巡视检修排水设施，保证排水设备正常运行，保证排水设施畅通；注意看护排水设施，防止人为破坏。

4. 6. 3 当遇大雨、暴雨、特大暴雨等情况，发生排水能力不足时，防汛小组成员要以汛情既是命令，在防汛领导小组组长的领导下展开防汛工作。

4. 6. 4 确保项目内配电室、设备机房等要害部位不进水，严防死守。配电室值班人员坚守岗位确保供电正常，保证防汛设备设施供电。

4. 6. 5 防汛小组成员对校区各楼一层各出入口要严防死守确保楼宇不进水，保证业主、物业使用人的财产、人身安全。

4. 6. 6 保洁人员、物业管理人员在水退去后进行现场的清理、清扫及消杀，防止出现传染病。

房、交通道路的清理工作。

4. 1. 8 上汛后，要安排人员值班，领导带班，保证通讯畅通，及时了解和掌握雨情、水情、灾情，及时上报有关部门。

4. 2 信息处理组职责：

4. 2. 1 信息处理组安排人员全天值班，监控电视、媒体天气预报，将天气变化情况及时报告领导并做好记录。

4. 2. 2 在有汛情的情况下及时通知有关部门做好汛前防范工作。

4. 2. 3 做好汛情、抢险情况的统计工作。

4. 2. 4 做好每日天气记录（含后两天的天气预报记录）。

4. 2. 5 做好汛情发生后的人员伤亡、财产损失记录，并报告上级主管领导。

4. 3 抢险组职责：

4. 3. 1 抢险组以综合维修人员为主体，各单位员工配合。

4. 3. 2 抢险组的领导直接对组长或副组长负责。

4. 3. 3 抢险组在接到上级指令后，迅速组织并投入到抢险工作中。

4. 3. 4 抢险组在汛情中必须本着以人为本的原则，全力抢救受困遇险人员。

4. 3. 5 在抢险中注意科学运用各类方法进行抢险，全力减少伤亡的发生。

4. 4 疏散引导组职责：

4. 4. 1 疏散引导组由物业管理人员、综合维修人员组成。

4. 4. 2 在汛情发生时保持清醒头脑，有条有序的指挥、疏散群众。

## 八、恶劣天气应急预案

### 1. 目的

在冰雪、暴风雨等恶劣天气下做出快速反应，保证在管项目正常的工作环境。

### 2. 适用范围

适用于在管项目遇恶劣天气的应急处理。

### 3. 职责

本着下雪就是命令的原则，乙方物业公司负责清扫职责范围内的积雪，校区甲方物业主管、乙方物业公司现场负责人根据重点部位统一协调。

### 4. 应急处理程序

4. 1 乙方物业公司组织人员全天值班，负责监控电视、媒体天气变化情况。

4. 2 在有冰雪、暴风雨天气的情况下通知相关部门做好应急（扫雪铲冰）准备。

4. 3 做好每日天气情况记录，对冰雪、暴风雨天气进行统计。

4. 4 做好冰雪、暴风雨天气发生后的各种记录，并报告上级领导。

4. 5 扫雪铲冰应急预案：

4. 5. 1 雨、雪天气时保洁人员应在大堂内外铺设防滑胶垫，在门前摆放防滑指示牌，准备相应的清洁工具，如铁锹、大小扫帚、簸箕等。

4. 5. 2 乙方物业公司除值守岗位人员外全部出动，进行扫雪铲冰。

4. 5. 3 禁止将含有垃圾、杂物的积雪倒入下水井及排水井以外的检查

4.6.7 工作结束后把防汛物资统一整理、存放，对缺失损坏物资要及时补充。汛期结束后要对防汛物资妥善保管，以备下一个汛期使用。

#### 4.7 防汛抢险报告制度：

4.7.1 由信息处理组、抢险组、疏散引导组、通讯联络组、医疗救护组在汛情发生后逐一将情况报告组长，组长再总结备案。

4.7.2 汛情报告要求真实快捷，报告中必须将汛情前、抢险中的情况记录清楚。

4.7.3 统计在汛情中的人员伤亡、财产损失情况，要求准确无误。

4.7.4 在报告中要分析防汛预案在防汛抢险中的适宜性，便于进一步修改。

4.7.5 在项目内通报汛情给项目造成的损失。

4.7.6 做好汛情前后、抢险中的所有文字记录，整理、归档，以备待查。

## 附件5 节约型公共机构建设要求

### 一、节能管理

#### （一）基本要求

乙方应协助甲方规范配置节能设备设施,采用符合国家节能标准的灯具、电器等,定期对用能设备进行维护管理。熟悉管理区域能源消耗热点(照明、电梯、办公设备等)、设备效率、建筑围护结构情况等;定期检查维护建筑围护结构及门窗,及时修复破损、渗漏部位,减少冷热空气渗透;协助甲方在公共区域张贴节能宣传海报、标识,开展节能宣传活动。

#### （二）照明用能

乙方应加强照明巡查、及时检查灯况,根据不同季节、不同天气条件下自然光照特点和不同时段的照度需求,协助甲方优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案;会议室等公共区域使用结束后关闭照明,杜绝“长明灯”;如无甲方或相关部门明确要求,平时不开启景观照明,室外区域只开启必要的台阶和路面照明。

#### （三）其他用能

乙方应根据甲方要求,在满足使用需求的前提下,精细化管理电梯等设施设备。

### 二、节水管理

#### （一）基本要求

乙方应协助甲方采用节水器具,新购置用水器具要达到2级以上水效标准;定期检查供水管网,及时修复漏点,减少水资源浪费;张贴

井中。

4.5.4 根据降雪量的大小，适量喷洒融雪剂。因融雪剂具有腐蚀性，对绿化植物具有腐蚀作用，因此不得将含有融雪剂的积雪倒入绿地、花坛、树穴。

4.5.5 融雪剂的喷洒要均匀，绿地、花坛、树穴周边禁止喷洒，以免积雪融化后雪水腐蚀植物根部。

4.5.6 车场管理员对机动车辆进行疏导，提醒驾车人员保持车距，雪天路滑，慢速行驶，以防车辆刮蹭等事件的发生。

#### 4.6 暴风雨天气的应急预案：

4.6.1 乙方物业公司现场负责人勤巡查，督导各岗位人员的工作，加强与其他部门的协调。

4.6.2 各岗位配合用户、保卫处关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面、地面及打碎玻璃。

4.6.3 备好雨衣、雨靴、手电筒及作业工具，做到有备无患。

冒、无异味，周边环境清洁卫生，收集容器出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设；对可回收物实行定期定点收集，确保各类可回收物分类收集、分类暂存；在严格“四分类”基础上，细化可回收物种类，按照《北京市可回收物指导目录》，分类收集纸类、塑料、金属、玻璃、织物等，做到可回收物应收尽收，全部进入资源循环体系；应对厨余垃圾进行固液分离和油水分离，特别要杜绝厨余垃圾与其他垃圾的混投混放；及时制止翻拣、混合已分类生活垃圾的行为。

### （三）生活垃圾分类运输

乙方应协助甲方将分类后的生活垃圾交由有相应资质的单位进行分类运输；确保各类生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输，建立完整的清运记录和台账数据，实现全过程溯源管理；严禁混收混运，避免不同类型垃圾的交叉污染。

### （四）生活垃圾分类宣传与培训

乙方应协助甲方开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报，提高职工对生活垃圾分类的知晓率和参与度。定期组织相关工作人员开展垃圾分类培训，更新垃圾分类专业知识，加强实操指导。

节水宣传海报、标识,协助甲方开展节水宣传活动

#### （二）会议活动用水

如无甲方明确要求,不主动提供瓶装水,确需瓶装水的,优先提供小瓶水,并提示带走未喝完的半瓶水。

#### （三）绿化景观用水

乙方应根据植被种类、季节、气温、降水情况按需浇灌,杜绝大水漫灌,灌溉优先使用雨水或中水,加强浇灌值守,防止过度浇灌和溢水;景观用水应优先采用雨水或中水,并循环利用。

#### （四）保洁用水

乙方应协助甲方在开水间设置尾水和剩水回收装置,取用水应根据保洁任务按需适量,避免造成浪费。

#### （五）其他用水

乙方应协助甲方在卫生间、开水间等区域使用感应式水龙头;淋浴间采用节水型混水器、节水型花洒。

### 三、生活垃圾分类

#### （一）基本要求

乙方应协助甲方按可回收物、有害垃圾、其他垃圾的“四分类”法,结合办公区域、公共区域区域等不同场所,科学合理确定各类生活垃圾收集容器的数量和位置,分类标志要求标识正确,分类投放指引要及时更新、张贴规范。

#### （二）生活垃圾分类收集

乙方应协助甲方加强收集容器日常维护管理,确保无破损、无满

附件6

北京信息职业技术学院物业保洁服务费用报价表

序号	类别名称	数量	单价(元)	合价(元)	备注
1	人工成本	1项	8216200.00	8216200.00	
1.1	项目经理	1项	144000	144000	
1.2	物业主管	1项	248200.00	248200.00	
1.3	保洁主管	1项	244800.00	244800.00	
1.4	综合维修工	1项	2584000.00	2584000.00	
1.5	绿化工	1项	508400.00	508400.00	
1.6	保洁领班	1项	446400.00	446400.00	
1.7	保洁员	1项	4040400.00	4040400.00	
2	管理费	1项	575134.00	575134.00	
3	利润	1项	575134.00	575134.00	
4	税金	1项	561988.08	561988.08	
5	总计1+2+3+4			9928456.08	

注：此报价表为中标方投标分项报价表内容，表中总价、税金以本合同第十条为准。