

北京农学院 2026-2027 年度 物业服务项目服务合同

项目编号：

项目名称：北京农学院 2026-2027 年度物业服务项目

甲方：北京农学院

乙方：北京城承物业管理有限责任公司

甲方：北京农学院（以下简称甲方）

乙方：北京城承物业管理有限责任公司

为使甲方物业得到优质管理和服 务，甲方与乙方在友好协商的基础上，甲方将学校 2026-2027 年度物业服务工作委托给乙方。为此双方达成如下协议：

一、承包方式和期限

本合同服务期限为一年，自2026年4月1日至2027年3月31日。

乙方以工料全包方式承包。料是指清扫器具、工服（一名员工两套）、员工的医用口罩（重要岗位需要配置 N95 口罩）、劳保、消毒液、洗涤灵、钢丝球、各类毛巾、各种型号垃圾袋、手套、雨鞋、酒精、浴室清洗高压水枪（车）、刷子、洗地车、干湿两用吸尘器等，但不含垃圾车、筒、箱，如果甲方要求可另议。

二、服务管理费用及付款方式

（一）物业服务管理费用为 17393465.8 元（含税金），大写：壹仟柒佰叁拾玖万叁仟肆佰陆拾伍元捌角整。

（二）付款方式：

1. 服务考核结果符合甲方要求后分四笔进行支付。第一笔款于 2026 年 7 月 30 日前支付 4348366.45 元；第二笔款于 2026 年 10 月 30 日前支付 4348366.45 元；第三笔款于 2027 年 1 月 30 日前支付 4348366.45 元；第四笔款于 2027 年 4 月 30 日前支付 4348366.45 元。若有扣款项则直接从应支付的合同款中扣除。

2. 如支付日期遇国家法定节假日、公休日，则节假日、公休日后的 30 日为支付期限。如因乙方未能及时提供有效发票，造成付款延误，甲方不承担逾期付款的任何责任。

3. 甲方给乙方结算服务费的条件：乙方提供合法税务票据及政府采购结算明细单。

三、委托管理的主要内容

(一)物业管理服务中心物业服务项目部分

一、外包服务内容：

1. 服务楼宇包括：教学楼 A 座、教学楼 B 座、文发楼、校内公共浴室、动科园林楼、体育场（乒乓球场、田径场、篮球场、网球场）、大礼堂、动力楼、国际学院、校医院、生资楼 A 座（包含继续教育学院）、生资楼 B 座、经管楼、体育馆（羽毛球馆、篮球馆、跆拳道馆）、食品楼、图书馆、后勤职工宿舍、智能 A 座、智能 B 座、植科示范中心 B 座、智能学院（老幼儿园）、科技综合楼、离退休处、收发室、古树中心、校园道路保洁、垃圾清运、客服及售电服务。
2. 各个楼宇公共区域的保洁服务与管理工作。
3. 各个楼宇门前三包工作。
4. 教室的卫生保洁服务与管理工作（不含专用教室）。
5. 负责楼宇内部的日常管理、门卫值班、公共区域保洁，以及公共设施设备维护报修等工作。
6. 负责管辖区域内的节能减排、劝阻吸烟工作。
7. 负责管辖区域内的垃圾分类、垃圾清运工作。
8. 确保管辖区域内安全运行、防火、防盗等安全工作。
9. 公共浴室的卫生保洁服务和管理工作。
10. 校园所有硬化道路保洁服务和垃圾清运工作。
11. 会议室的场地保洁及会议服务工作。
12. 礼堂、报告厅和会议室等场地的音响灯光服务工作。
13. 教学楼、继续教育学院教室、大礼堂、经管楼报告厅、图书馆报告厅、体育场馆、行政楼会议室，图书馆会议室桌椅板凳及音响灯光等会议设备设施维修服务。
14. 教学楼、各会议室窗帘，报告厅椅套、贵宾室地毯清洗工作。
15. 全校报纸、特快专递、汇款单、包裹单、挂号函件、挂号印刷品等的收发、登记、领取工作。
16. 负责夏季防汛及冬季扫雪铲冰工作。

17. 妥善处理好师生投诉、建议以及问题整改工作。
18. 负责各种大型活动的保障工作。
19. 每学期开学前对所负责保洁区域进行一次深度保洁。
20. 根据项目实际运行情况，实行网格化管理，每天对服务区域进行检查，做好登记。

21. 学校交付的临时性工作。

二、服务要求

1. 楼梯、楼道、门厅和大厅保洁

- 1) 地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘。
- 2) 楼梯扶手护栏干净，无灰尘、污渍。
- 3) 屋顶面无蜘蛛网、灰尘。
- 4) 玻璃干净，无灰尘。
- 5) 垃圾桶外观整洁无异味，分类投放准确无误。

2. 卫生间保洁

- 1) 天花板、墙角、灯具无灰尘、蜘蛛网。
- 2) 墙壁干净、便器洁净无污渍。
- 3) 室内无异味、臭味。
- 4) 地面和大小便池，无烟头、纸屑、污渍、积水。
- 5) 玻璃和镜子干净，无污尘。

3. 教室保洁

- 1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。
- 2) 墙壁无蛛网，无灰尘。
- 3) 讲台、黑板干净无粉笔沫。
- 4) 课桌内无杂物，门、窗干净、整洁。
- 5) 玻璃干净，无灰尘。

4. 图书馆阅览室保洁

- 1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。

2) 墙壁无蛛网, 无灰尘。

3) 桌椅、书架干净无灰尘。

4) 桌面无杂物, 门、窗干净。

5) 玻璃干净, 无灰尘。

5. 大礼堂、报告厅保洁

1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。

2) 墙壁无蛛网, 无灰尘。

3) 桌椅干净无污渍。

4) 椅套整洁干净, 门、窗干净。

5) 玻璃干净, 无灰尘。

6) 沙发、茶几干净无灰尘。

7) 化妆台无杂物, 门、窗干净。

8) 垃圾桶外观整洁无异味, 分类投放准确无误。

6. 体育馆保洁

1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。

2) 墙壁无蛛网, 无灰尘。

3) 体育器材干净无污渍。

4) 门、窗干净。

5) 玻璃干净, 无灰尘。

6) 垃圾桶外观整洁无异味, 分类投放准确无误。

7. 体育场保洁

1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。

2) 体育看台无蛛网, 无灰尘。

3) 体育器材干净无污迹。

4) 门、窗干净。

5) 玻璃干净, 无灰尘。

6) 垃圾桶外观整洁无异味, 分类投放准确无误。

8. 门前三包

- 1) 楼外台阶、墙根无杂草。
- 2) 楼宇门前至校园主干道，门前周边外延 5 米范围内干净整洁无杂物。

9. 公共浴室

- 1) 地面干净、无灰尘、无垃圾、无痰迹、无污渍。
- 2) 墙壁无蛛网，无灰尘。
- 3) 设备设施干净无污渍。
- 4) 门、窗干净。
- 5) 玻璃干净，无灰尘。
- 6) 垃圾桶外观整洁无异味，分类投放准确无误。

10. 安全值班

- 1) 使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜。
- 2) 定期检查安全、卫生及设备完好状况，消防安全设备设施是否合格，发现问题及时报修，并做好记录。
- 3) 挂牌服务，礼貌待客，向导咨询，安全检查。
- 4) 根据课程安排，提前将教室准备完毕，为师生提供方便、舒适的上课环境。
- 5) 熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，上课老师的特征及其教学安排等，具备处理应急突发事件的能力。
- 6) 按学校要求开放关闭教室，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗。
- 7) 陌生人员进行排查，做到底清数明。
- 8) 做好相关数据台账和统计。

11. 道路保洁

- 1) 负责校本部、西区、东大地道路、广场、校园大门前三包区域的清扫、垃圾清运到指定地点、校内垃圾及树枝、落叶的清运等工作，户外道路广场每天全面清扫，每天定时巡查一次并对污染区域清洁。垃圾桶、宣传栏、指示牌、路椅等定期擦洗，确保洁净，道路雨水口及时清理，保证排水通畅，随时清除保洁区

内杂物、烟头、积水、冬季铲雪除冰（校外门前三包及学校围墙四周的人行道扫雪），不留卫生死角。

2) 负责全校垃圾桶、站的垃圾收集清运工作。

12. 会议服务

1) 负责职责范围内学校会议服务保障工作。

2) 负责校外人员来访交流的接待保障工作。

3) 负责会议室的环境卫生，做到会议室每日清扫并开窗通风，保证会议室环境整洁、空气清新。

4) 对会议室的设备、设施定期巡查，确保设备设施处于正常的使用状态，发现问题及时上报相关部门。

5) 人员离岗前，对所有会议室进行巡查，保证门窗、设备及电源关闭，确保会议室无安全隐患。

6) 注意特殊天气下会议室设备设施的安全管理工作。如：大风、大雨、低温、潮湿天气等。

7) 负责会议室钥匙管理与保管工作，满足会议保障开关门需求。

8) 妥善保管会议室物资及消耗品，做到物资进、出有记录。对茶、水、面巾纸、电池等消耗品妥善保管、节约使用。

9) 每周七天均有人在岗，工作时间为 8:00-17:00。如学校临时发生接待、会议等工作，确保有会议服务保障人员。离岗前检查会议室安全，如遇问题及时汇报，得到批准后方可离开。如遇学校重要活动，全员在岗，时间按照学校临时规定执行。

10) 能够及时、准确反映会议服务保障工作中发生的紧急情况，并上报学校相关部门。

11) 熟悉会议接待服务流程，配合学校实施开展会议接待各环节工作。

12) 每间会议室的卫生、巡查工作由专人负责。

13) 物品准备。提前将茶水、桌签、纸笔、纸抽等会议保障用品准备齐全。

14) 会场布置。根据会议性质配合会议主办方摆放桌椅、布置装饰物、检查

设备使用情况保证设备正常运行。

15) 遇学校重大活动时，能够临时增派会议服务人员配合原固定工作人员开展服务工作。

16) 协助维护会议室的花木。

17) 完成领导交付的临时性任务。

13. 音响灯光服务

1) 负责职责范围内学校音响、灯光服务保障工作。

2) 负责职责范围内视频、音频播放服务保障工作。

3) 负责职责范围内准备间内卫生保洁工作。

4) 经常检查职责范围内设备设施完好情况，发现问题及时向中心汇报并解决。

5) 协助主办单位布置会场工作。

6) 完成领导交付的临时性任务。

14. 节能减排工作

1) 定期巡楼，做好水电气使用情况检查工作，避免长明灯、长流水，做好检查登记。

15. 设备设施维修、清洁工作

1) 教学楼、报告厅、会议室等桌椅板凳、音响话筒、大屏等，出现故障及时修理，保证处于正常使用状态。

2) 教学楼、报告厅、会议室等窗帘、椅套，贵宾室地毯及各楼宇卫生间门帘及时清洗，确保处于干净、整洁状态。

16. 收发服务

1) 上班前须提前 10 分钟做好室内卫生，邮政车到后，将卸载的邮包点清，拖移室内，及时进行分类、投放；分完后由其中一名人员负责重新复查，对于误投情况要进行登记，找出原因并加以纠正，防止再出差错；确保投递、登记无误；

2) 挂号信另外登记，严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领要持代领人和被领人的有效证明登记姓名和日期，做到有据可查；

3) 负责全校各单位的杂志、报纸等事务的签收、分发、投箱与管理，负责相

关业务查询；

4) 报刊登记明确，对报刊、平信分发准确无误；

5) 对挂号信件，特快信件接收迅速，登记清楚，投递准确，保管妥善，查询快捷。

三、服务标准

服务区域	服务标准	备注
大厅	<ol style="list-style-type: none">1. 地面干净、整洁、无水渍、污渍及垃圾；2. 墙面无浮尘、无印迹、无张贴广告；3. 天花板无蜘蛛网、无浮尘；4. 摆设物、挂框表面干净、无浮尘；5. 门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘；6. 每日垃圾收集运到指定地点。	
走廊、电梯、楼道	<ol style="list-style-type: none">1. 每天早、中、晚至少清扫三次各楼层通道，地面干净、整洁、无水渍、污渍及垃圾；2. 墙面无浮尘、无印迹、无张贴广告；3. 擦抹各层和通道的门框、电热开水器、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、应急灯、标识牌等公共设施，接缝、角落、边线等洁净、无污渍；4. 摆设物表面干净、无浮尘；5. 按照要求定期进行消毒；6. 楼梯间、楼道壁面、装饰浮雕、天花板无蜘蛛网、无浮尘；7. 每日垃圾收集运到指定地点。	
楼梯扶手、栏杆、窗台、标识牌	<ol style="list-style-type: none">1. 保持干净、无灰尘、光亮；2. 窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物；	

	<ul style="list-style-type: none"> 3. 标识牌无灰尘、无污渍、无痕迹; 4. 金属件表面光亮, 无痕迹。 	
灭火器、消防箱、外露公共设施	<ul style="list-style-type: none"> 1. 保持表面干净、无灰尘、无污渍; 2. 报警器、灭火器表面光亮、无灰尘、无污渍; 3. 监控摄像头表面光亮、无灰尘、无絮状物; 4. 消防箱外表面光亮、无污渍、无灰尘。 	
风口、公共灯具	<ul style="list-style-type: none"> 1. 无灰尘、无污渍、无蜘蛛网; 2. 表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘。 	
玻璃	保持洁净、光亮、无手印、无灰尘、无污渍、无水迹。	
平台、屋顶、天台、雨棚	校方所有的楼宇平台、屋顶、天台、雨棚无烟头、落叶、杂草、垃圾、积水、积雪等杂物堆积。	
电梯轿厢	<ul style="list-style-type: none"> 1. 不锈钢表面光亮、无污渍; 2. 垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮, 操作面板无污渍、无灰尘, 保持空气清新、无异味; 3. 轿厢内张贴的橱窗干净、明亮、无污渍; 4. 定期进行消毒。 	
电器设施	<ul style="list-style-type: none"> 1. 电器保洁要求: 在清理保洁含有电器、电路等设备时, 应确保该电器处于断电且安全的状态下进行保洁作业。 2. 灯泡、灯管、灯罩无灰尘; 3. 开关、插座、配电箱无灰尘、无污渍。 	
垃圾篓、垃圾桶、果皮箱	<ul style="list-style-type: none"> 1. 表面无污渍、无灰尘、无异味、表面光亮; 2. 桶内垃圾不超过 2/3, 按规定比例定期进行消毒, 周边保持干净、整洁。 	
电开水器	<ul style="list-style-type: none"> 1. 不锈钢表面光亮、无水渍、无污渍; 2. 开水器四壁光洁明亮, 操作面板无污渍、无灰尘; 3. 接水处干净、无灰尘、无污渍、定时消毒; 4. 接水槽干净、整洁无杂物。 	

<p>卫生间</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每天早、中、晚对卫生间保洁不少于 3 次，根据使用频率及时进行保洁；确保卫生干净、整洁。 2. 玻璃和镜子干净、明亮； 3. 地面无垃圾、无积水、无污渍； 4. 墙面干净、无积尘，瓷砖表面光亮； 5. 天花板干净、整洁，无浮尘、蜘蛛网； 6. 垃圾篓表面无污渍、无灰尘、无异味； 7. 垃圾不超过 2/3，定期进行消毒； 8. 蹲厕、坐厕、小便池内（定期更换放置芳香片）刷洗干净、定期喷洒消毒，保持无异味、无污渍； 9. 外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘； 10. 卫生间内保持空气清新； 11. 门及隔板表面干净、无灰尘、无张贴、印制广告； 12. 门及隔板边沿无积尘； 13. 易燃易爆废品严禁放入卫生间； 14. 排风扇无灰尘、无污渍、无蜘蛛网； 15. 填写记录表格《卫生间保洁记录表》、《消杀记录表》、《班组日检查记录表》； 16. 每日垃圾收集运到指定地点。 	
<p>教室保洁（工作时间每天早 7:00 至 23:00）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室内保持干净、窗户明净、地面无垃圾、无积水、无污渍； 2. 墙面干净、无积尘，表面光亮； 3. 天花板干净、整洁，无浮尘、蜘蛛网； 4. 讲台、课桌、椅子摆放整齐、无灰尘； 5. 黑板干净整洁、无浮尘； 6. 设施设备无灰尘； 7. 粉笔、板擦摆放整齐，并确保充足； 	

	8. 每日垃圾收集运到指定地点。	
阅览室保洁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室内保持干净、窗户明净、地面无垃圾、无积水，无污渍； 2. 墙面干净、无积尘，表面光亮； 3. 天花板干净、整洁，无浮尘、蜘蛛网； 4. 阅览室的门、窗、室内玻璃、桌椅、书架等设施设备无灰尘； 5. 每日垃圾收集运到指定地点。 	
大礼堂、报告厅	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会议前完成会场布置以及所需物品摆放工作。 2. 室内保持干净、门窗明净、地面无垃圾、无积水，无污渍； 3. 墙面干净、无积尘，表面光亮； 4. 天花板干净、整洁，无浮尘、蜘蛛网； 5. 垃圾篓表面无污渍、无灰尘、无异味；垃圾不超过2/3，定期进行消毒； 6. 大礼堂、报告厅的椅套、门、窗、玻璃、桌椅、垃圾桶等设施设备无灰尘，无粘贴物，干净整洁； 7. 每日垃圾收集运到指定地点。 	
门前三包	<ol style="list-style-type: none"> 1. 门前地面无垃圾、无积水、积雪； 2. 门前周围草坪无白色垃圾等杂物。 	
体育场	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面无垃圾、无杂物、保持干净； 2. 雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰； 3. 按照要求开关体育场门； 4. 擦拭打扫体育看台、橱窗、灯杆、建（构）筑物、垃圾桶等设施设备，确保干净无灰尘； 5. 垃圾篓表面无污渍、无灰尘、无异味；垃圾不超过2/3，定期进行消毒； 	

	6. 每日垃圾收集运到指定地点。	
体育馆	<ol style="list-style-type: none"> 1. 室内保持干净、窗户明净、地面无垃圾、无积水，无污渍； 2. 墙面干净、无积尘，表面光亮； 3. 按照要求开关体育馆门； 4. 天花板干净、整洁，无浮尘、蜘蛛网； 5. 垃圾篓表面无污渍、无灰尘、无异味；垃圾不超过2/3，定期进行消毒； 6. 场馆座椅、台面、网杆、篮球架、垃圾桶等设施设备无灰尘。 7. 根据现场情况，收纳、整理摆放体育相关用品。 8. 每日垃圾收集运到指定地点。 	
公共浴室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务人员培训上岗，持有健康证； 2. 每日巡视浴室内设备有无跑冒滴漏； 3. 按学校规定时间开放； 4. 每日对地面、衣柜、座椅清洁，确保无灰尘； 5. 及时救助晕堂人员，及时解决停水停电等应急事件； 6. 定期对浴室地面、墙面等设施进行清洗、除垢； 7. 每日垃圾收集运到指定地点。 	
安全值班	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认真执行学校、上级等有关部门制定的安全工作法律法规、严格遵守学校的各项规章制度； 2. 工作期间严格遵守岗位安全操作规程，注意个人形象，上岗时应穿工作服，及时清洗，保持服装整洁，工作期间不准饮酒、脱岗； 3. 熟悉本楼宇防火安全部位及消防设施的位置，发现火情或火灾隐患及时处置并通知主管领导； 4. 值班员在每日上下班前做好交接工作，填写各项记录 	

	<p>表;</p> <p>5. 负责楼内公共区域水、电、门窗、电开水器及其它硬件设施的报修工作, 做好楼宇劝烟工作;</p> <p>6. 保管好教学楼公用钥匙, 按规定开、关门;</p> <p>7. 夜间值班员需进行安全巡查, 并记录, 做好防盗、防火、防事故工作, 及时发现和消除安全隐患, 有紧急情况立即上报;</p> <p>8. 外来人员进楼, 要检查证件并进行登记, 制止闲杂人员、推销人员、小商小贩, 及携带危险品、破坏性物品的人员进入。严禁电动自行车及电动自行车电瓶入楼;</p> <p>9. 外来施工单位进楼施工, 做好进出登记;</p> <p>10. 每日封楼做好巡视检查工作, 关闭灯、门窗、空调, 做好节能减排工作, 检查发现无主物品要妥善保管并登记。</p> <p>11. 值班室物品摆放整齐有序, 卫生干净整洁。</p>	
窗帘、椅套、卫生间门帘、地毯清洗	<p>1. 卫生间门帘每半月清洗不少于一次, 门帘表面无污渍、无印记, 干净整洁;</p> <p>2. 教学楼、各会议室窗帘、椅套每年清洗不少于两次, 窗帘表面干净整洁, 无污渍。</p> <p>3. 行政楼、礼堂、图书馆贵宾室毯每年清洗不少于两次, 地毯表面干净整洁, 无污渍。</p>	
其他	<p>1. 学校大型活动无偿协助;</p> <p>2. 行政楼、图书馆、教学楼、科技综合楼无偿提供洗手液、擦手纸、卫生纸和香薰;</p> <p>3. 教学楼 AB 座、科技综合楼、行政楼、图书馆、食品楼外立面玻璃清洗每年不少于 2 次。</p>	
设备、设施维修	定期对需要维修的设备、设施进行巡检、特殊情况及时巡	

	<p>检、巡修，确保设备、设施处于正常的使用状态。</p>	
报刊等收发	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上班前须提前 10 分钟做好室内卫生，邮政车到后，将卸载的邮包点清，拖移室内，及时进行分类、投放；分完后由其中一名人员负责重新复查，对于误投情况进行登记，找出原因并加以纠正，防止再出差错；确保投递、登记无误； 2. 挂号信另外登记，严格按照签收登记执行，领取人需本人持有效证件签字确认，代领要持代领人和被领人的有效证明登记姓名和日期，做到有据可查； 3. 负责全校各单位的杂志、报纸等事务的签收、分发、投箱与管理，负责相关业务查询； 4. 报刊登记明确，对报刊、平信分发准确无误； 5. 对挂号信件，特快信件接收迅速，登记清楚，投递准确，保管妥善，查询快捷。 	
垃圾分类	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持垃圾分类投放点各种设备设施干净、整洁，无异味； 2. 按照北京市垃圾分类现行规定，做到分类准确； 3. 确保垃圾桶附近干净无遗撒垃圾，更不能出现大量垃圾杂乱堆放现象； 4. 确保垃圾桶摆放整齐，垃圾桶装满后及时清倒清运，并更换新垃圾袋； 5. 确保垃圾清运频次满足实际需求，清运过程中无遗撒、遗漏等。 	

室外道路	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日对道路人行道至少清扫一次，一般安排在早晨大量师生通行之前（早 7：30 完成学校主干道清扫任务）。遇重大活动要增加保洁次数。秋冬季或落叶较多时要增加保洁次数； 2. 对人流较多的区域除定时清扫外，应安排人员巡回保洁，保洁往返时间不得超过 1.5 小时。确保地面干净整洁，无垃圾、无杂物； 3. 雨雪天气要及时清扫路面，确保路面无积水（雪）； 4. 地面发现有油污、粪便、口香糖、烟头、白色垃圾等杂物要及时清理； 5. 定期清洗垃圾桶，遇重大活动或特殊情况应增加清洗次数。垃圾桶内杂物及时清理，桶内杂物不应超过桶容积的三分之二，桶内无异味； 6. 定期擦拭室外路椅、宣传栏橱窗、指示牌、雕塑等设施，确保无灰尘。及时清理室外发现的小广告； 7. 及时清理绿地内及树枝上的白色垃圾； 8. 雨水井内无落叶、烟头、白色垃圾等杂物； 9. 按照要求，定期对垃圾桶（站）进行消毒。 	
音响灯光	音响灯光系统调试精准，确保处于最佳使用状态。	
客服	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实行 24 小时值班； 2. 熟悉学校各项规章制度，接待服务讲求文明礼貌； 3. 接听电话、登记报修、接待投诉、协调组织有关部门处理报修投诉，做好日常工作记录； 4. 负责网上报修平台等相关服务工作； 5. 做好维修任务统计，以及维修督办和回访相关工作。 	
售电	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责全校电动汽车、电动自行车充值收费工作； 2. 负责校西区所有住户电、气充值收费工作以及水、电、 	

	暖的协调工作； 3. 每月定期向财务上缴收取的相关费用。	
--	---------------------------------	--

四、楼宇参数:

序号	楼宇名称	用途	建筑面积 (m ²)	楼宇情况	服务项目											备注		
					保洁													
					楼道	门厅	大厅	楼梯	卫生间	电梯	室内	外墙黏贴物	公共门窗	门前三包	教室		安全值班	
1	教学楼 A座	教学	7889.9	地上4层、4个 楼梯、42间教 室、1间值班 室、2个大厅、 18个卫生间、5 个大门	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	除专 业教 室外
2	教学楼 B座	教学	10939	地上5层、4个 楼梯、48间教	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	除专 业教

																	室外
3	文发楼	教学	3021.4	地上3层, 2个 步梯, 1个大 厅, 间教室, 3 个大门, 1值班 室, 6卫生间。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	国际学 院	教学	2000	地上2层、2个 步梯、4个卫生 间、1间值班 室、1个大厅、 3个大门	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

8	食品楼	教学	10086	地上5层、地下1层、3个楼梯、10个卫生间、5个水房、1间值班室、4个大门、2部电梯	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	含地下一层
9	智能学院A座	教学	2023	地上2层、3个楼梯、4个卫生间、1间值班室、4个大门	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	合计 计算机室
10	智能学院B座	教学	1004	地上2层、2个楼梯、2个卫生间、1间值班室、3个大门	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
11	体育馆	教学	3234.3	地上2层、2个	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	

				洁	区、东区所有硬化道路、步道、停车场、垃圾桶、宣传栏	
27	会议服务				<p>行政楼一层至四层会议室、科技综合楼会议室、图书馆三层会议室、三层会议室、礼堂、经管楼报告厅、图书馆报告厅</p> <p>一层1个会议室容纳14人。二层5个会议室，分别容纳9人，12人，22人，33人。三层5个会议室，分别容纳22人，28人，30人，28人，35人。四层1个会议室，容纳27人。科技综合楼4个会议室分别容纳30人、8人、8人、80人。图书馆三层6个会议室，分别容纳14人，15人，20人，35人，38人，70人。礼堂容纳750人、经管楼报告厅容纳100人，图书馆报告厅容纳260人。</p>	
28	音响灯光				礼堂、图书馆报告厅、图书馆	<p>礼堂音响1套，灯光1套，图书馆报告厅音响1套，经管楼报告厅音响1套，田径场音响1套。</p>

					303、经管楼报告厅、田径场	
29	窗帘椅套地毯清洗				教学楼AB座，行政楼及图书馆会议室窗帘800余块，图书馆报告厅椅套270余块，行政楼，图书馆贵宾室地毯200余平米。	
30	报刊等收发				负责全校报纸、特快专递、汇款单、包裹单、挂号函件、挂号印刷品等的收发、登记、领取工作。	
31	设备设施维修				教学楼AB座、继续教育学院、大礼堂、经管楼报告厅、图书馆报告厅、体育馆桌椅9000余套。礼堂音响1套，灯光1套，图书馆报告厅音响1套，经管楼报告厅音响1套，田径场音响1套。图书馆报告厅LED大屏1块，礼堂LED大屏1块。	
32	客服				24小时值守，负责学校报修接听、处理等工作。	
33	售电				负责学校售电相关工作。	
	合计					334956.32

五、考核标准

（一）公共环境、楼宇、公共场所的保洁等服务与管理工作

1. 环境整洁。做到地面无灰尘、无杂物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无烟头、无小广告等，雨季地面无明显积水。

2. 清扫及时、适时。上课期间不得有任何影响授课的清扫活动。不同的公共场所应根据工作需要与环境特点确定不同的清扫时间和频率，且始终保持清洁状态。

3. 楼内门厅、楼道、楼梯、电梯、水房保持干净整洁，天棚角落无灰。

4. 卫生间应保持干净整洁，无异味、无蚊蝇、无粪便及污水外溢。

5. 垃圾应日产日清，无暴露垃圾，无卫生死角。垃圾桶定期清理，保持完好清洁，周围地面无杂物污渍。做好楼宇内垃圾分类工作，确保出楼垃圾按类分拣到位无误。

6. 公共设施、工艺品、储物柜、沙发、桌几等应定时擦拭，保持清洁。

7. 建筑物墙面、天花板无乱写、乱划、乱粘贴等痕迹。随时清理各种商业小广告。

8. 办公楼二层及以下所有玻璃窗户至少一学期清洁一次，公共区域内所有玻璃门、窗要经常擦拭，确保干净整洁、玻璃窗明亮。其他楼宇二层及以下公共区域内所有玻璃门、窗要经常擦拭，确保干净整洁、玻璃窗明亮。

9. 按照要求对公共场所定时进行消毒、通风。

10. 做好楼宇内劝烟工作。

（二）门前三包

1. 负责对楼宇门前卫生三包的管理工作。

2. 门前三包工作应符合有关标准和要求。

3. 其他应完成的工作。

（三）教室卫生保洁服务与管理工作

1. 教室卫生应在每日晚自习后清扫完毕后锁门。第二天早 7:00 前应将各教室门打开。按照要求对教室定时进行消毒、通风。

2. 保持教室地面清洁，墙壁干净，黑板光亮、无粉笔痕迹，粉笔沫及时清除；门牌完好、装订美观；出现桌椅、门窗、玻璃、纱窗、窗帘、小五金损坏及时报修；桌椅摆放整齐、桌内外无杂物和灰尘。

3. 粉笔（白色、彩色）、板擦、白板笔应保证供给并摆放整齐。

4. 保持讲台、投影台的整洁。

5. 阻止入楼推销等闲杂人员，无乱张贴、发放广告现象。

6. 按照要求对公共场所应定时进行消毒、通风。

7. 制定科学合理的教室服务管理制度，建立长效机制，做到规范管理。

8. 其他应完成的工作。

（四）礼堂、报告厅日常保洁服务与管理工作

1. 环境整洁。做到地面无灰尘、无杂物、无遗撒、无痰迹污垢、无纸屑果皮、无烟头、无小广告，雨季地面无明显积水。

2. 清扫及时、适时。不同的公共场所应根据工作需要与环境特点制定不同的清扫频率，始终保持清洁状态。

3. 卫生间应保持干净整洁，无异味、无蚊蝇、无粪便及污水外溢。

4. 化妆间地面每日早、中、晚各打扫一次，确保干净。

5. 及时擦洗贵宾室、化妆间等房间内的门、窗、玻璃、化妆台、沙发、桌椅、垃圾桶等。

6. 做好楼宇内垃圾分类工作，确保出楼垃圾按类分拣到位无误。

7. 按照要求做好室内的消毒、通风工作。

8. 其他应完成的工作。

（五）安全值班与管理工作

1. 值班员必须佩戴工牌，文明值班、礼貌待人。自觉遵守上下班时间，做好交接班工作，严格请假制度。

2. 严格执行开、关楼门时间，做好值班室内的公共卫生工作。

3. 工作时间不得干与工作无关的相关事情，值班室内原则不准非工作人员进入。

4. 认真做好值班记录，不得不填或漏填相关信息。
5. 认真做好电话接听，传达落实相关工作，做好值班记录。
6. 定时巡视楼宇，发现问题及时解决或报修，避免出现跑、冒、滴、漏等现象，杜绝长明灯，做好节能减排工作并做好相关记录。
7. 发现任何问题及异常情况要及时报告上级领导。
8. 积极完成上级交付的临时性任务。

（六）道路保洁

1. 硬化路面无杂物、纸屑、粪便、垃圾；
2. 未硬化路面无砖块、石头、纸屑、粪便、垃圾；
3. 绿化带内无白色垃圾、杂物；
4. 花坛周边区域无白色垃圾、杂物；
5. 楼宇边缘、角落无白色垃圾和人为堆放物、卫生整洁，确保无卫生死角；
6. 垃圾清理及时，垃圾箱、垃圾站点干净整洁，定期消毒、擦拭；
7. 排水沟、下水道畅通无阻，无杂物；
8. 垃圾车、工具等摆放整齐；
9. 其他应完成的工作。

（七）会议服务

1. 认真执行学校的规章制度，严格遵守保密制度，不准随意泄露和传播会议内容及领导决议。
2. 每天上下班前要把会议室及准备间进行通风、卫生保洁各一次。
3. 会议期间根据服务对象需要进行茶水服务，每间隔 20 分钟续水一次。
4. 会场桌签摆放于嘉宾的正前方居中位置，距桌边 2cm，主要嘉宾居中，其他嘉宾按“先左后右”原则顺序排列；信笺纸整齐摆放于椅子所对桌面下边沿的正中位置，呈一条直线，与桌边相距 1cm；笔平行摆放在信笺纸右侧 1cm 处，且处于信笺纸上下两端居中位置，摆放要整齐划一，笔尖朝前，商标向上；矿泉水摆放于椅子所对桌面的正中位置，中文标志朝向嘉宾，距桌边 35cm；茶杯垫平行摆在矿泉水右侧 1 cm 处，距桌边 30cm；茶杯摆放在杯垫中心位置，杯

子图案朝向嘉宾，茶杯、矿泉水呈一条直线，杯把朝右前方呈 45°。

5. 会议服务人员脚步轻盈，步伐一致，右手自然执壶，站在嘉宾右侧；用左手小拇指和无名指夹住杯盖，拿杯撤身，背向嘉宾续水；水沿杯壁滑下，水满七分后，从嘉宾右侧放于茶杯垫正中间。

6. 其他应完成的工作。

（八）音响灯光

1. 认真执行学校的规章制度，严格遵守保密制度，不准随意泄露和传播会议内容及领导决议。

2. 每天上、下班前要把准备间进行通风、卫生保洁各一次。

3. 每天上、下班前要把管辖的设备设施进行检查，确保设备设施能够正常使用。

4. 台布平整干净，无褶皱，无破损，桌子两侧多余的台布固定整齐，台布下垂线与地面距离均等，铺台布顺序自左侧向右侧；椅子与台布下垂线距离 25cm，呈一条直线，最外侧椅子距主席台外侧不少于 10cm，椅子间距离均等。

5. 服务期间话筒声音正常，灯光保障到位，按照要求播放相关视频、音频。

6. 其他应完成的工作。

（九）外包行政管理员服务与管理工作

1. 着装统一，统一佩戴工牌，文明工作、礼貌待人，遵守学校的各项规章制度。

2. 按时到岗工作，做好各项工作记录，及时交接班，工作时间禁止擅离职守，严格履行请假、销假制度。

3. 严格管理本单位的值班员、保洁员，认真落实业务培训、职工思想政治教育等工作。按照网格化管理，每日巡查服务区域，检查所属人员工作质量，做好巡查记录。

4. 工作时间不干与工作无关的事情。

5. 认真执行物业管理服务中心消防安全、治安保卫等工作要求，发现任何问题及异常情况要立即向上级报告并采取合理处置措施。

6. 配合物业管理服务中心定期检查安全、卫生及楼内设备状况。
7. 负责管理本单位在物业管理服务中心工作的全部外包服务人员。
8. 完成学校、后勤基建处以及物业管理服务中心交办的其他临时性工作。

(十) 设备设施维修、窗帘清洗服务工作。

1. 着装统一，统一佩戴工牌，文明工作、礼貌待人，遵守学校的各项规章制度。

2. 维修人员保持 24 小时在岗，确保工作响应及时。
3. 定期对相关设施进行巡检，并做好巡检记录。
4. 发现故障及时处理，确保设备设施的正常使用状态。
5. 其他应完成的工作。

(十一) 报刊收发服务工作。

1. 着装统一，统一佩戴工牌，文明工作、礼貌待人，遵守学校的各项规章制度。

2. 与邮政局等相关部门协调沟通业务工作准确无误，遇有情况及时上报。
3. 单位来往公文、机要文件、印刷品的登记、收发准确、无误。
4. 挂号件、包裹单、汇款单积压不得超过两天，电报、特快专递要随到随送。

5. 其他应完成的工作。

(十二) 客服服务工作。

1. 着装统一，统一佩戴工牌，文明工作、礼貌待人，遵守学校的各项规章制度。

2. 及时处理各种报修诉求，做好工作记录。
3. 24 小时在岗值守。
4. 其他应完成的工作。

(十三) 售电服务工作。

1. 着装统一，统一佩戴工牌，文明工作、礼貌待人，遵守学校的各项规章制度。

2. 及时处理电费收缴的各种事宜。
3. 每月定期向财务上缴收取的相关费用。
4. 其他应完成的工作。

(十四) 学校交付的各种临时性工作。

(十五) 与物业相关的各种档案资料的收集与管理、数据上报等工作。

六、考核办法

考核实施实行月度综合检查评分制度，每月考核分值满分为 100 分。值班员未能按时在岗履职工作、未能按照标准执行各项检查并如实做好记录、未能遵守学校各级各项规章制度等，在考核过程中每人每次扣减 2 分。保洁人员未能及时清扫墩擦地面、未能按时清扫公共卫生间、公共卫生间异味、楼内垃圾未及时清理和出楼等，在考核过程中每人每次扣减 1 分。浴室管理员在工作过程中，未能及时清扫浴室地面、应急卫生间，未能按时开闭浴室，未能开展浴室保洁等，在考核过程中每人每次扣减 2 分。维修人员工作过程中，没有按时响应或没有完成维修任务，考核过程中每次扣减 2 分。物业服务单位如发生服务不达标，在考核过程中按照相应标准扣分，总分扣完为止。对于检查中发现的问题未认真落实整改的给予双倍扣分。

七、岗位设置

序号	部位	岗位	值守要求	服务要求									备注		
				楼道	楼梯	门厅	卫生间	电梯	室内	外墙 粘贴物	公共 区域	门前 三包			
1	教学楼 A 座	值班岗、 保洁岗	24 小时	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	除专业 教室外
2	教学楼 B 座	值班岗、 保洁岗	24 小时	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	除专业 教室外
3	文发楼	值班岗、 保洁岗	24 小时	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
4	生资楼 A 座	值班岗、 保洁岗	24 小时	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
5	生资楼 B 座	值班岗、 保洁岗	24 小时												
6	经管楼	值班岗、 保洁岗	24 小时	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	含报告 厅

21	智能学院（老 幼儿园）	保洁岗	无	√						√			√				√		
22	后勤职工宿舍	保洁岗	无	√						√			√				√		
23	收发室	值班岗	24小时																
24	科技综合楼	值班岗、 保洁岗	24小时	√			√			√		√		√			√		
25	公共浴室	值班岗、 保洁岗	24小时							√			√				√		
26	危险化学品中 转站	值班岗	24小时																
27	客服	值班岗	24小时																
28	售电	值班岗	8:00- 17:00																
管理岗需要项目经理、主管、班长。																			

八、相关岗位上岗条件

1. 项目经理上岗条件

- (1) 本科(含)以上学历, 且具有不少于 3 年(含) 物业综合管理服务工作经验。
- (2) 身体健康, 工作态度端正, 具备较强的服务意识和沟通能力, 无犯罪记录。
- (3) 具备较强的奉献精神, 良好的法律、法规和依法履约的意识, 良好的组织协调能力和管理能力, 运用各种有效手段充分调动广大员工主观能动性的能力, 能够很好的配合甲方开展学生思想工作。
- (4) 能够熟练使用办公软件、操作信息系统、独立撰写日常文案等。
- (5) 熟悉火灾等突发应急情况的处理流程及具有及时处置能力。
- (6) 思想站位高有大局观, 能与甲方保持高度一致。
- (7) 有连续作战能力, 可随时处理工作。
- (8) 年龄原则上不超过 45 岁。

2. 项目主管上岗条件

- (1) 具有专科(含) 以上文化水平。
- (2) 具有 3 年及以上物业管理服务工作经验。
- (3) 熟悉公共保洁、消杀、值班、消防及水电气暖土建维修等工作规范。
- (4) 有良好的沟通能力, 能够灵活处理工作中出现的各种问题; 热爱本职工作, 责任心强、服务意识强。
- (5) 年龄原则上不超过 45 岁。

3. 楼宇值班员上岗条件

- (1) 初中及以上学历。
- (2) 身体健康, 工作态度端正, 具备较强的服务意识和沟通能力。
- (3) 具有一定的组织协调和配合开展学生思想教育工作的能力。

4. 楼宇保洁员上岗条件:

- (1) 初中及以上学历。

(2) 身体健康，工作态度端正，具备从事保洁工作的身体条件。

(3) 规范操作，熟知清洁工作的基本知识和操作流程。

5. 道路保洁员上岗条件

(1) 初中及以上学历。

(2) 身体健康，工作态度端正，具备较强的服务意识和沟通能力。

(3) 具有一定的组织协调和配合开展学生思想教育工作的能力。

(4) 懂得基本清洁用具及试剂的使用方法。

6. 垃圾清运员上岗条件

(1) 具有初中以上文化水平。

(2) 懂得基本的非机动车的交通法规。

(3) 工作认真细致，责任心强，能够吃苦耐劳。

(4) 掌握垃圾分类相关政策、知识。

7. 会议服务员上岗条件

(1) 具有专科（含）以上文化水平。

(2) 会议服务人员要求身高 1.65 米以上，年龄不超过 35 周岁，形象气质佳。

(3) 热爱本职工作，责任心强、服务意识强。

(4) 品行端正、懂礼懂节、遵纪守法、保密意识强，具有不少于 3 年的相关工作经验。

(5) 需经过专业礼仪培训，具备会议服务的专业素养。

8. 音响灯光员上岗条件

(1) 具有专科（含）以上文化水平，计算机或电力电子类相关专业。

(2) 熟悉各种常用视频切换、处理、演示、监控设备。

(3) 熟悉各种常用 VJ 软件，熟练使用常规制图软件。

(4) 热爱本职工作，爱护设备设施，责任心、服务意识强。

(5) 具有不少于 3 年的相关工作经验。

(6) 具备从事工作岗位的职业技能等级证书。

9. 客服服务人员上岗条件

- (1) 具有专科（含）以上文化水平。
- (2) 热爱本职工作，责任心强、服务意识强。
- (3) 有良好的沟通能力，能够灵活处理工作中出现的各种问题。
- (4) 需经过专业培训，具备工作岗位的专业素养。

10. 售电服务人员上岗条件

- (1) 具有专科（含）以上文化水平。
- (2) 热爱本职工作，责任心强、服务意识强。
- (3) 具有一定的财务报销、统计、核算工作经验。
- (4) 能够熟练使用办公软件、操作信息系统。

11. 其他

(1) 年龄条件：保洁员男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。值班员男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。维修、售电、客服人员男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。

(2) 健康条件：所用工作人员均需持健康证上岗。

（二）公寓管理服务中心物业服务项目部分

一、服务内容

1. 公寓值班服务楼宇包括：1号楼、2号楼、3号楼、4号楼、5号楼、6号楼、7号楼、8号楼、9号楼，共14个楼宇出入口（其中4个出入口拟于2026年8月15日开放，根据实际情况酌定）。

各个公寓楼内值班值守工作、值班室的保洁以及保证值班室室内设备正常使用等服务与管理工作。各公寓楼内自习室每日开关门、卫生保洁等工作。严格遵守公寓内各项规章制度。做好各项记录本的登记工作。配合公寓中心完成上级安排的其它各项工作。女生公寓楼服务人员必须为女性。

2. 公寓保洁服务楼宇包括：1号楼、2号楼、3号楼、4号楼、5号楼、6号楼、7号楼、8号楼、9号楼。

各公寓楼内门厅、走廊、楼梯间、卫生间、水房等公共区域以及自习室的保洁等服务与管理工作。各公寓楼内公共区域的设施重要部位消毒、保洁等服务与管理工作。各个公寓门前三包及自行车摆放管理工作。各个楼宇公共区域控烟的管理工作。各楼宇内的垃圾分类清运等工作。学校交付的临时性工作。女生公寓楼服务人员必须为女性。

3. 公寓公共浴室服务包括：3号楼1间男公共浴室、7号楼2间女公共浴室。

浴室内重点部位的消毒、保洁等服务与管理工作。浴室更衣柜维护管理等工作。保障浴室各项设备正常使用等服务与管理工作。严格遵守学校各项规章制度。做好各项工作记录。配合公寓中心完成上级安排的其它各项工作。浴室服务人员性别必须与浴室类别相同。

4. 行政管理服务包括：负责学生公寓1号楼、2号楼、3号楼、4号楼、5号楼、6号楼、7号楼、8号楼、9号楼楼长职责，完成日常楼内值班员、保洁员和维修人员的统筹管理、学生事务处理、安全卫生检查等常规性工作。其中一名为主要负责人，在完成上述工作的同时，负责管理本项目全部服务人员，负责统筹管理各项事务，完成合同内各项服务工作。

5. 公寓楼维修服务工作包括：1号楼、2号楼、3号楼、4号楼、5号楼、6

号楼、7号楼、8号楼、9号楼。

为公寓楼提供包括但不限于楼内结构类设施设备、公寓楼内家具、门窗、水电设施、卫浴设备等项目的日常巡检、应急维修及预防性维护工作，24小时驻场检查、维修、维护、材料购买等保障性服务。

二、服务要求

楼宇值班服务、浴室值班服务、保洁服务、行政管理服务、维修工作内容：

（一）楼宇值班服务

1. 值班员持证上岗（健康证），要爱岗敬业，有强烈的事业心和责任感，在平常工作中，必须具有高度的敬业精神，做到三勤和五心。三勤：腿勤、手勤、嘴勤；五心：工作安心、服务热心、处事耐心、检查细心、解决问题有决心。熟悉并遵守相关法规及各项规章制度。接待服务讲求文明礼貌。

2. 按时开关楼门：早 5:30—晚 23:30，做好各种记录本登记，做好值班室卫生及消毒通风工作。

3. 接听电话、登记报修、接待投诉，协助其他部门处理报修投诉，做好日常工作记录。

4. 认真值守楼宇门厅速通门，引导、监督一人一通行，确保本楼学生安全高效进出。认真查验进入楼内的来访人员的相关证件并做好工作记录，限制闲杂人员进入。

5. 认真检查监督贵重物品出楼，维护楼内财产安全。对进出楼内来访人员携带的可疑物品进行查验并做好工作记录。

6. 定期巡查楼内设施设备运行情况并做好工作记录，维护楼内秩序，督促和引导学生遵规守纪、和谐安静。

7. 安全巡查，正确应对各种应急事件，如发现火情、治安事件、嫌疑人员、可疑现象、水暖跑冒等紧急情况，应及时上报并协助处理。

8. 熟悉楼内消防监控等设施设备功能及分布情况。会使用消防机柜、灭火器、消火栓等消防设施。遇到火情报警，应按照火警处置程序，准确判断正确处置，熟练掌握并在突发情况下按照应急预案工作要求逐项落实。

9. 完成楼宇周边环境整洁保持、各种车辆摆放的工作。

10. 配合公寓中心定期开展安全、卫生及楼内设备设施状况检查工作。每周认真完成学生宿舍内务卫生检查评分以及成绩统计工作。配合学校公寓管理委员会定期开展各项工作。

11. 认真做好值班室内消防中控主机值守工作，发现火情报警后，立即查看报警点位信息并第一时间前往对应房间检查，在检查过程中向中心报告并做好相应工作记录。

12. 配合公寓中心完成开学季、毕业季等特殊时期学生宿舍内的家具更新、家具搬运、家具摆放、迎新送老等工作。

13. 完成日常学生借还钥匙以及工作记录。完成公寓楼内各种事件调查工作以及工作记录。

14. 完成暑期毕业学生宿舍房间的垃圾清运、房间粉刷后的深度保洁、新生入住准备等工作。

15. 完成学校、后勤基建处以及公寓管理服务中心交办的其他临时性工作。

（二）浴室值班服务

1. 文明值班、礼貌待人，遵守公寓中心的各项规章制度，掌握各项应急预案，具备较强的应急预案执行能力。

2. 持证上岗（健康证），定期培训（每学期2次）。

3. 每日上午定时巡检浴室内全部设备，使用工作卡检查每一台刷卡器是否正常，查看花洒出水状况，每日下午浴室开放前检测水温，做好浴室各项检查记录。发现问题后当天报修，配合维修人员处理设备故障。

4. 浴室开放时间内认真值守，提示学生不要携带手机进入，维护手机保存箱，确保贵重物品不丢失、不误取。

5. 按时供浴水，保证温度（提前30分钟放凉水）、室内通风。

6. 及时清理地面积水，防止滑倒。

7. 每日确保门、地面、墙面、防滑地垫、更衣柜、应急厕所洁具及纸篓、更衣座椅、吹风机及镜子、排风扇、暖气片（管）、洗手盆、墩布池、上水管

线、门帘、刷卡器、照明灯具及开关面板、垃圾桶、工具柜、办公桌椅等区域或部位干净整洁。

8. 及时正确处理晕堂人员、停水停电等突发事件。

9. 每日负责检查浴室内地漏、吹风机、排风扇、照明灯具、应急逃生门等状态。

10. 完成学校、后勤基建处以及公寓管理服务中心交办的其他临时性工作。

（三）保洁服务

1. 持证上岗（健康证）完成公共区域、公共设施设备（包含以下但不限于以下内容）的清洁整理工作并持续保持干净、整洁。

①门厅、走廊及楼梯间区域：出入口门及玻璃、速通门、穿衣镜、自助吹风机、自助打印机、自助圈存机、墙壁、地面及踢脚线、宿舍门外立面、楼道窗及窗台（含玻璃朝向楼内侧）、楼梯踏步、扶手及铁艺支柱、暖气片（管）、公共区域标识牌（消防疏散指示图、楼层房号指示图、管理制度公示板等）、宣传橱窗、照明灯具、开关面板、电子屏、垃圾桶等。

②自习室：门、内窗、空调、地面、桌椅及文件柜、照明灯具及开关面板、阳台、垃圾桶、外窗内侧及窗台、暖气片（管）、墙壁展板、窗帘等。

③水房及厕所区域：厕所门帘、墙面、地面、踢脚线、防滑垫、洗手池、墩布池、镜子、卫生间门、外窗内侧及窗台、洁具、蹲位隔板、水箱、水龙头、水房吊顶、照明灯具外罩及开关面板、电开水器外壳及龙头、茶渣桶及滤网、厕所纸篓、墩布架、垃圾桶等。

④消防器材及设施：灭火器及箱、消火栓、应急灯、安全出口指示灯、呼吸面罩箱、防火门等。

2. 每日清扫、墩擦楼内走廊、水房、卫生间、自习室等公共区域地面。清扫和清洗楼门出入口处楼梯台阶。定期使用洗地机清洗地面和楼梯踏步。

3. 每日用干净的毛巾擦抹公共区域内的门框、电热开水器、消防栓柜、灭火器箱、公共区域门窗拉手、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、应急灯、指示牌、圈存机、打印机、储物柜、排椅长条桌、暖

气片等公共设施。

4. 定期对楼梯间、通道的壁面、天花板除尘。
5. 定期清洗公寓楼出入口外台阶。冬季雪天及时开展扫雪铲冰工作。
6. 每日按时将楼内垃圾收集运到楼外指定地点。楼内垃圾存放区域、垃圾运输通道、外垃圾存放处定期清洗。
7. 清扫门前三包范围内树枝落叶和杂草。
8. 每日按照要求对保洁区域通风换气。
9. 定期刷洗和抛光楼宇出入口石材地面。
10. 定期清擦首层公共区域玻璃，每日清擦公寓楼出入口的玻璃门。
11. 每日清扫保洁公寓楼内公共卫生间，开门窗通风，用水冲洗大小便器。
12. 每日清扫卫生间地面垃圾、清倒垃圾纸篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处。
13. 每日用消毒液或清洁液均匀喷洒在洗手盆上，用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净。
14. 每日用洁厕液或 84 消毒液均匀喷洒在大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器（如是坐厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），然后用清水冲干净。
15. 每日在水房和卫生间内用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌抹一遍。
16. 用湿、干布擦干净玻璃和镜子。
17. 定期更换和保持小便器内的香片。
18. 定期对走廊地面、洗手间进行消杀工作。
19. 每日打扫自习室内卫生。
20. 擦洗自习室的门、窗、玻璃、桌椅等，及时清理室内垃圾桶，定期对自习室门把手、室内地面等部位消毒。
21. 每天 10 时开自习室门 23 时关门，关门后将学生留下的物品收到整理箱中。自习室桌椅每日摆放整齐。
22. 每日用干净的保洁布清洁电开水器。

23. 每日洗擦楼内公共洗漱池。

24. 定期用酒精对电开水器水龙头、洗手盆（洗手槽）水龙头进行消毒。

25. 完成暑期毕业学生宿舍房间的垃圾清运、房间粉刷后的深度保洁、新生入住准备等工作。

26. 完成学校、后勤基建处以及公寓管理服务中心交办的其他临时性工作。

（四）行政管理服务

1. 负责本单位在公寓服务的日常运行管理工作。

2. 负责贯彻落实学校、后勤基建处和公寓管理服务中心下达的各项工作部署和要求。

3. 根据服务方案、服务内容、服务标准等制定值班员、保洁员的岗位职责、工作计划、考核标准等，并负责实施。

4. 在服务过程中不断改进工作方式或服务程序，努力提高服务水平。

5. 做好保洁员、值班员的思想交流与沟通工作，增强员工的“四个意识”，增强服务意识，督促全体服务人员做好每项工作。

6. 做好安全管理工作，积极采取有效措施，做好公寓安全、防火、防盗等综合治理工作，协助有关部门及时消除各项安全隐患，保障住宿学生人身安全、财产安全。

7. 全面、准确掌握学生入住人数及分布情况等。

8. 经常听取学生的意见及建议，对需要解决的问题尽快做出决断，并及时向公寓中心汇报。

9. 配合公寓中心定期检查安全、卫生及楼内设备状况。每周认真完成学生宿舍内务卫生检查评分工作。配合学校公寓管理委员会开展各项工作。

10. 做好巡查工作并记录，避免跑、冒、滴、漏现象出现。

11. 阻止入楼推销等闲杂人员，无乱张贴、发放广告现象。

12. 完成暑期毕业学生宿舍房间的垃圾清运、房间粉刷后的深度保洁、新生入住准备等工作。

13. 完成学校、后勤基建处以及公寓管理服务中心交办的其他临时性工作。

（五）维修工作服务

（一）维修范围

房屋结构类

1. 负责日常对公寓楼各出入口不锈钢玻璃门、断桥铝门、宿舍楼内各类房间的门（含阳台推拉门、卫生间门以及玻璃）、阳台推拉门、楼内公共区域防火门及闭门器、阳台外窗、公共区域外窗、公共区域幕墙等与公寓楼有关的各类门窗以及相应部件进行日常检查、维修维护、更换工作等，包括但不限于相关的门锁、把手、锁芯锁体、合页、钢制门中的通风小窗、门上的玻璃、门牌号、门框周边密封胶、门窗密封条、门窗固定螺丝、限位器、纱窗、门窗五金件、不锈钢门地弹簧、各类门框上的电磁锁、门窗玻璃等。

2. 负责日常对学生公寓楼内各房间中的洗手盆、洗手盆台面（包含台面支架等）、镜子（包含公共区域的）、墩布池、洁具等设施进行日常检查、维修、更换等工作。

3. 负责日常对楼内吊顶（包含龙骨、矿棉板、石膏板等）等设施进行日常检查、维修、更换等工作。

4. 负责楼内卫生间各类隔板、隔板支架、合页、螺丝、固定支架、锁等进行日常检查、维修、更换等工作。

5. 负责对公寓楼外窗周边、阳台门窗周边、阳台地面、卫生间和水房的地面和地漏口等位置的防水处理、防水维修等工作。

6. 负责对公寓楼内地砖、墙砖、踢脚线、吊顶等设施进行日常检查、维修、更换等工作。

7. 负责在特殊情况下个别墙面污染或损坏后粉刷见新工作（包括楼内墙面小范围修补）。

8. 负责对公寓楼内窗帘杆、阳台晾衣绳、公寓楼外侧晾衣架及晾衣绳的维修和更新工作。

家具类

1. 负责日常对公寓楼内全部的上下床、上床下桌单元、二斗桌、板凳、储

物柜、衣柜、床板、脸盆架、一站式用房内教师使用的家具、自习室内的家具等进行日常检查、维修维护工作等，包括但不限于上述内容以及这些家具所涉及到的合页、柜门、隔板、各种螺丝、门锁、蚊帐杆、家具底脚垫片、床体书架、储物柜柜门限位器、储物柜隔板支架挂钩等。

2. 负责日常公寓楼内无法继续使用家具（包含床板等配件）的搬移、新家具搬入安装和布置等工作。

3. 负责日常公共浴室内更衣柜、更衣凳的检查、维修维护等工作。

水电类

1. 负责对公寓楼内各房间和公共区域中的各类照明灯具、开关面板、电风扇及开关、卫生间排风扇及开关、公共浴室内的免费吹风机及插座、各楼内一层免费吹风机及插座、公共卫生间冲水感应器、公共区域和宿舍的分配电箱（柜）及其内部空气开关和漏电开关等设施设备以及和这些设备相关联的线路（包含电线等）进行日常检查、维修、更换等工作。

2. 负责对公寓楼内全部的上水管线、水龙头、洗手盆墩布池排水管、楼内排水管线、各类开关阀门、公共浴室的供水管、混水开关、花洒、卫生间冲水水箱及管线、卫生间和水房的地漏等进行日常检查、维修、更换等工作。

3. 负责对学生宿舍卫生间内的洗澡热水供水管线、花洒、混水开关、卫生间冲水水箱及管线等进行日常检查、维修、更换等工作。

4. 根据校方使用需求，对楼内个别区域进行临时插座以及供电线缆的敷设和安装等工作。

5. 根据校方使用需求，对楼内个别区域进行临时水龙头以及供水管线的敷设和安装等工作。

6. 负责对楼内全部的排水系统进行检查、疏通、维护等工作。对无法疏通的排水管线，进行更换、更新。对楼内损坏的供电线路无法查找原因或无法维修的，方案确定后负责敷设改造的供电线路。

其他

1. 每年寒暑假期间，按照学校制定的工作计划，对公寓楼内各房间内（尤

其是毕业生房间)的各类开关面板进行日常检查、维修和更新工作。

2. 完成学校、后勤基建处以及公寓管理服务中心交办的其他临时性工作。

三、服务标准

(一) 值班服务工作

1. 每栋公寓楼提供 24 小时值班服务(四班三运转模式)。上班期间统一着装,仪表整洁大方。尊重、爱护学生,不与学生发生冲突,对学生提出的问题耐心解答。

2. 使用文明用语,微笑服务,协调楼内各项事宜,能够体现一定文化素质和管理经验,日常具备较好的组织协调和处理问题能力;

3. 按时到岗工作,值班、会客、维修、晚归等各项记录规范齐全完整,及时交接班,工作时间严禁擅离职守。严格履行请假、销假制度。无留宿非本公寓或非本室人员现象。公寓楼内无社会人员或学生入楼上门推销等现象。

4. 严格执行作息制度,按时开关楼门:早 5:30—晚 23:30。对晚归学生要严格凭证件登记。做好值班室卫生清扫工作,保持值班室内整洁,地面干净,门窗玻璃光亮,物品摆放有序,床铺叠放整齐。室内不得摆放、存放与值班无关的东西。每日开窗通风不少于 30 分钟。

5. 认真填写学生宿舍报修事项,及时与维修人员报修并配合维修人员到学生宿舍内开展维修工作。及时在企业微信平台中反馈或回复维修结果,及时对学生提出的维修申请接单处理。

6. 认真值守一层门厅内速通门,做到一人一过,不允许进出人员尾随;值班员在岗期间严禁玩手机、看报纸、看书、听音乐、闲聊等;严禁擅自脱岗、离岗。

7. 杜绝小商贩或其他推销人员入内;不允许学生将烟酒、危险品、宠物、电瓶、各种车辆带入楼内;异性不得进入本楼。

8. 每天规定时间段不低于 4 次的安全检查巡视并做好相应工作记录。每天上午、下午和夜间不低于 3 次进行楼内公共区域的控烟检查巡视。熄灯后,要对楼内进行安全、公共设施巡视并做好相应工作记录。针对楼内自助洗衣机、

自助吹风机、电开水器等公共设备设施维护工作时，值班员要采取旁站式监督。

9. 掌握必备消防知识及器材的应用：熟悉公寓中心安全应急预案，熟悉楼内消防器材、安全疏散门位置及使用方法。掌握基本逃生方法，遇突发情况能够沉着冷静组织引导住宿学生疏散逃生。遇突发事件要及时处理并在第一时间内报告有关部门及领导。

10. 每天楼前三包，自行车摆放整齐、垃圾、烟头清扫，每天上下午两时段不低于 2 次的摆放和清扫。

11. 认真并圆满配合楼长完成每周安全卫生检查工作。

12. 按照学校相关规定做好各类传染性疾病预防工作。

（二）浴室管理服务工作

1. 公共浴室全年开放为学生提供洗浴服务。上班期间统一着装，仪表整洁大方。尊重、爱护学生，不与学生发生冲突，对学生提出的问题耐心解答。使用文明用语，微笑服务，有较好的组织协调和处理问题能力；熟悉各项应急预案的处置程序，掌握基本逃生方法，遇突发情况能够组织引导学生疏散逃生。

2. 室内地面干净、无尘土、无拖痕、无乱纸、无痰迹、无污渍。墙壁无蛛网，无灰尘。玻璃干净，无灰尘。更衣柜中无杂物。

浴室门、地面、墙面、防滑地垫、垃圾桶、应急厕所洁具及纸篓、洗手盆、墩布池每日 22:30-23:30 至少完成一次清扫擦拭工作。

3. 更衣柜、更衣座椅、吹风机及镜子、排风扇、暖气片（管）、上水管线、门帘、刷卡器、照明灯具及开关面板、工具柜、办公桌椅每日 8:00-9:30 至少完成一次清扫擦拭消毒工作。浴室开放期间，根据学生使用情况，随时进行整理清洁。

4. 每日 12:00 前将防滑地垫卷起，使用高压水枪完成防滑地垫的冲洗。浴室地面、墙面每日 13:00 前完成冲洗。防滑地垫空隙中无污物，墙面、地面无水渍等。

5. 每日浴室开放前完成防滑地垫铺设、室内通风换气、应急卫生间清扫等工作。

6. 每日浴室开放前，完成更衣柜内学生遗留的物品清理工作。清理出的学生物品分类存放于整理箱中。

7. 每日上午 10:00 前完成上水、下水、采暖等敷设设备系统检查，确保无故障。

8. 工作时间不得与他人聊天，不干私活，不看书看报、严禁携带手机进入浴室，严禁吸烟饮酒。认真执行学生公寓安全消防、治安保卫工作，发现任何问题及异常情况要立即向上级报告并采取合理处置措施。

9. 具备使用管道疏通子临时疏通下水的能力。浴室开放时间内，不低于半小时检查一次地漏排水情况，及时清理地漏滤网上的头发等杂物。

10. 浴室开放期间，随时擦拭更衣凳、镜子，确保凳面、镜面无水。

11. 浴室关闭前，提前 15 分钟提醒同学停水时间。

（三）保洁服务工作

保洁服务基本标准：学生公寓楼内每日提供保洁服务。公共区域地面、楼梯踏步等洁净、无污渍、水渍、灰尘。楼梯扶手护栏干净。室内公共区域顶面、墙角无蜘蛛网、灰尘、无悬挂墙皮。楼道吊顶无蜘蛛网、无灰尘、无悬挂物。公共区域玻璃干净，无灰尘。照明灯具目视无灰尘、蜘蛛网。目视卫生间墙壁干净、便器洁净无黄渍。卫生间室内空气不污浊，无异味。卫生间地面和大小便池，无烟头、纸屑、污渍、积水。水房（盥洗室）和卫生间玻璃和镜子干净，无明显水渍、污尘。自习室地面干净、无尘土、无拖痕、无乱纸、无痰迹、无污渍。自习室墙壁无蛛网，无灰尘。课桌内无乱纸杂物；自习室门、窗台干净，玻璃干净，无灰尘。电开水器表面洁净无污渍。

1. 出入口门及玻璃等每日 9 时前擦洗干净、无污渍和手印。上下午两时段各不低于 2 次清洁，全天保持门及玻璃干净明亮。特殊天气随时进行清洁，确保无水渍等。

2. 公共区域地面、踢脚线、楼梯、卫生间地面、厕所地面等每日早 7:30 前完成清扫和墩擦，确保无水渍、污渍、尘土和垃圾。每日上下午两个时段各不低于 1 次全面墩擦。清扫过程中，必须放置警示标识，可辅助使用吹地机。特

殊天气随时进行清洁，确保无水渍等。当日每 4 小时用除尘拖把做除尘处理。每两周至少用洗地机清扫一次各楼层通道，每次清扫过程中开窗通风换气。楼内公共水房地面要不定时巡视，随时进行墩擦清洁，确保无水渍等。公共区域卫生间洁具每日上下午各不低于一次使用洁净试剂擦刷，确保干净、无水渍、无污渍，卫生间无异味。

3. 速通门、仪容镜等每日早 8:00 前擦拭干净、无污渍。每日随学生使用情况，随时增加清洁频次，做好相应清洁和消毒工作。

4. 自助吹风机、自助打印机、自助圈存机等设备每日 9 时前擦拭干净、无污渍。每日随学生使用情况，随时增加清洁频次，做好相应清洁和消毒工作。

5. 墙壁及踢脚线顶面等每周至少使用掸子清扫一次，确保无灰尘、蜘蛛网等。如墙面出现鞋印、球印等污渍时，及时擦拭，如无法去除，第一时间上报维修部门进行粉刷处理。

6. 走廊窗台、楼梯扶手及铁艺支柱、暖气片（管）、公共区域标识牌（消防疏散指示图、楼层房号指示图、管理制度公示板等）、宣传橱窗、开关面板等每日完成清扫擦拭工作，确保无灰尘、污渍、杂物和垃圾。

7. 学生宿舍门外立面、楼道窗（含朝向楼内一侧的玻璃）、照明灯具、电子屏、自习室的门及内窗、自习室照明灯具、自习室外窗内侧不超过 10 天清扫、擦拭一次，确保无灰尘、污渍、水印。

8. 每 2 天至少冲洗一次垃圾桶内外壁（公共区域和自习室）。每日早 8:00 前清理楼内垃圾桶内垃圾，完成新垃圾袋的更换工作。每日 9:00 前完成垃圾分类回收和垃圾出楼工作，垃圾出楼后堆放在室外指定位置，同时联系物业管理服务中心垃圾清运班组。每日 8:00 至 20:00 保洁人员需要根据楼内垃圾产生情况，随时进行垃圾分类和清运出楼，确保每个垃圾桶内垃圾不超过 70% 容量。学生公寓 7 号楼每天 22:00-22:30 需对公共卫生间内的垃圾进行一次清理，并将垃圾袋清运到 1 层 3 号出口处。

9. 自习室内地面、桌椅、文件柜、开关面板、阳台、窗台、暖气片（管）、墙壁展板等每日完成自习室通风换气工作，确保地面干净整洁，无污渍、水印、

尘土和垃圾等，桌椅完好整齐，室内空气清新无异味。空调外观每2周至少擦拭一次，窗帘每月至少清洗一次。每日至少巡查一次，及时进行保洁、垃圾清运和桌椅摆放等工作。

10. 每日8:00前清扫门前三包范围的地面，确保无烟头、纸屑、落叶、杂草等。

11. 每天上下午各一次用干净的毛巾擦抹公共区域进行常规清洁。

12. 对楼梯间、通道的壁面、天花板应每2周至少进行一次除尘。

13. 每周对出入口石材地面深度刷洗和抛光一次。

14. 一层公共区域玻璃1个月至少擦拭1次。楼内值班室的门窗、玻璃半个月至少擦拭1次。

15. 打扫自习室地面每日清除打扫干净。

16. 每天擦拭电开水器表面一次。

17. 楼内公共卫生间门帘每周至少清洗一次，洗漱池每天早、晚各洗擦一次。

18. 公寓楼宇周边要保持环境整洁、各种车辆整齐有序。

19. 雨、雪天气时，负责清扫责任区的积水和积雪。

20. 捡拾遗失物品应登记备案、完好交还失主。

21. 发现火情、治安事件、嫌疑人员、可疑现象、水暖跑冒等紧急情况，应及时上报并协助处理。

（四）行政管理服务工作

1. 行政管理人员包含各楼楼长和行政主管。分别设有行政主管岗1个，1-3号楼楼长岗位1个，4-6号楼楼长岗位1个，7号楼楼长岗位3个，8号楼楼长岗位1个，9号楼楼长岗位1个。

行政主管应具备本科（含）以上学历及具备3年（含）以上物业服务管理工作经历，具有较强的沟通能力和服务意识。管理人员工作期间着统一工作装，佩戴统一的证章，文明工作、礼貌待人，严格遵守学校的各项规章制度。

2. 按时到岗工作，做好各项工作记录，及时交接班，工作时间禁止擅离职守，严格履行请假、销假制度。

3. 行政主管严格管理本单位的值班员、保洁员、浴室管理员和维修人员，

认真落实业务培训、职工思想政治教育等工作。每日巡查本单位人员提供服务的区域，检查各类人员工作状态和工作绩效。

4. 工作时间不得与他人聊天，不干私活，不看书看报、不玩手机，严禁饮酒吸烟。

5. 认真执行学生公寓安全消防、治安保卫工作，发现任何问题及异常情况要立即向上级报告并采取合理处置措施。

6. 配合公寓中心定期检查安全、卫生及楼内设备状况。每周认真完成学生宿舍内务卫生检查评分工作，次日完成卫生检查成绩的统计汇总工作。配合学校公寓管理委员会开展各项工作。

7. 每日做好巡查工作并记录，避免跑、冒、滴、漏现象出现。

8. 阻止入楼推销等闲杂人员，无乱张贴、发放广告现象。

9. 行政主管负责每月制定各类人员业务培训工作计划和项目团队安全培训工作计划，逐项开展落实，做好相应工作记录。

10. 按时完成学校、后勤基建处和公寓管理服务中心交办的临时性工作。

（五）维修服务工作

响应时效

1. 紧急维修（如爆管、漏水、门锁无法打开、夜间断电、下水堵塞等）：接到报修后 15 分钟内到场，1 小时内修复。

2. 常规维修（如灯具更换）：接到报修后 30 分钟内响应，到场 2 小时内完成。

3. 预防性维护：每周全面巡检 1 次，每月按学校工作部署专项集中维修维护，寒暑假集中全面检修。

4. 每日 17 时后的照明维修、供电线路维修、卫生间给排水维修要由维修班组值班人员及时响应处置，当日完成。

质量要求

1. 维修后设备正常使用周期 \geq 3 个月（易损件除外）。

2. 涉及水电、装饰等工作内容须符合国家施工验收规范。

满意度要求:

1. 维修合格率 98% (以 3 个月内无重复报修为准)。
2. 用户满意度 98% (按季度抽样调查)。
3. 服务季度中无安全生产责任事故。

人员配置要求

常驻团队

维修班组设置 1-6 号楼电气专业维修岗 1 个, 1-6 号楼水暖专业维修岗 1 个, 1-6 号楼建筑专业及公寓家具维修岗 1 个, 7-9 号楼电气专业维修岗 1 个, 7-9 号楼水暖专业维修岗 1 个, 7-9 号楼建筑专业及公寓家具维修岗 1 个。其中 1 名相对固定人员担任班组长职务, 全员持证上岗 (全员持有低压作业证, 其他工种按照相应规定执行)。分白班 (8:00-17:00) 与夜班 (17:00-次日 8:00) 两个班次运行。

资质要求

1. 维修班组负责人: 3 年以上物业维修管理经验, 相关团队管理 1 年以上经验。
2. 技术工人: 相关岗位 2 年以上实操经验。

管理要求

1. 遵守学校各项规章制度, 服从学校各级部门的领导和管理, 完成各项临时性工作。
2. 实行每日 8:00-17:00 现场值班+17:00-8:00 应急值守制度。
3. 建立标准化维修操作流程图, 梳理报修、维修工作流程, 准确建立维修台账并纳入管理工作之中。
4. 每月 5 日前提交上月服务报告 (含维修工单统计、物料消耗清单等)。
5. 女性维修人员专项负责涉及隐私空间的维修项目 (工作范围以女生公寓楼为主)。
6. 制定《宿舍维修应急预案》, 包含大面积停电、水管爆裂等场景处置流程。

7. 高空作业、带电操作时须设置警示标识并双人在场。
8. 每月开展 1 次安全培训，年度无安全生产责任事故。
9. 维修工作要做好相应的工作台账记录。

驻场要求

1. 提供 24 小时值班室，维修人员住宿由物业服务单位自行解决。
2. 每日或每周定期召开班前会等专项会议，工作期间统一佩戴工牌、着工作服上岗。

配套要求

1. 工具与耗材：物业服务单位自备与维修工作相关的全部工具，维修工作内容中所涉及的或必须发生使用的材料、辅助设备设施、非本单位配套人员费用和材料费用等均由维修服务单位承担。
2. 节能环保：维修材料需符合国家环保标准，优先使用节水节电配件，优先选择国内知名品牌（配件质量和配件品牌不能低于现有在用产品水平）。
3. 保险保障：为全体维修人员购买意外险，保额不低于 100 万元/人

四、楼宇参数

序号	楼宇名称	用途	建筑面积 (m ²)	保洁面积 (m ²)	楼宇情况	服务项目																
						楼道	门厅	大厅	楼梯	卫生间	电梯	室内	外墙粘贴物	公共门窗	门前三包	道路	自习室	浴室管理	日常值班			
1	1号学生公寓	住宅	3131.4	836	男生公寓楼，地上4层、3个楼梯、1个大厅、8个卫生间、8个水房、4个大门，1个有人值守主出入口。	√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√			√

2	2号学生公寓	住宅	3117.6	840	男生公寓楼，地上4层、3个楼梯、1个大厅、8个卫生间、8个水房、4个大门，1个有人值守出入口。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	3号学生公寓	住宅	3122.4	843	男生公寓楼，地上4层、3个楼梯、1个大厅、8个卫生间、8个水房、4个大门，1个有人值守出入口。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	4号学生公寓	住宅	1543	454	男生公寓楼，地上4层、1个楼梯、1个大厅、4个卫生间、4个水房、2个大门，1个有人值守出入口。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	5号学生公寓	住宅	5063	1837	男生公寓楼，地上6层、2个楼梯、2个大厅、12个卫生间、12个水房、6个大门，1个有人值守出入口。	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

五、其他工作要求

1. 物业服务单位应自行配置服务期间的各项办公家具（包括但不限于桌椅板凳、文件柜、储物柜、物品架等）、办公设备（包括但不限于电脑、打印机等）以及办公用品（包括但不限于打印纸、签字笔、记录本等）。服务期间每月月底前打印好次月各楼的各项检查记录表（包括但不限于通风消毒记录表、报修单、饮水机消毒记录表、值班室通风消毒记录表、公共设施消毒记录表、浴室通风消毒记录表等）。

2. 物业服务单位的设备、物料与环境保护等要达到相应要求。保洁设备：提供性能良好的专业保洁设备，如洗地机（学校东区、西区各不低于一台）、干湿两用吸尘器、高压水枪等，并定期维护保养，确保正常运行，降低噪音。清洁药剂：使用环保、符合国家相关标准的清洁剂、消毒剂。不同药剂分类存放、明确标识，避免混用或误用。优先选择环保型产品。环境保护：作业过程中应节约用水用电。清洗废水应排入指定下水道，不得随意排放。废弃的清洁药剂容器、损坏的工具、维修替换下的无法使用的设备或配件等应按垃圾分类回收规定进行分类处理。维修过程中产生的建筑垃圾由物业服务单位自行按照北京市相关要求消纳处理。

3. 严禁服务人员持续在岗 36 小时以上。维修工作人员维修结束后需告知学生维修情况和注意事项。

4. 物业服务单位保洁员、值班员、维修员以及行政管理人员配备配置不低于《北京高校物业管理服务人员配置及费用测算指导意见》（2022 版）中的标准。

六、考核标准

考核实施实行月度综合检查评分制度，每月考核分值满分为 100 分。值班员未能按时在岗履职工作、未能按照标准执行各项检查并如实做好记录、未能遵守学校各级各项规章制度等，在考核过程中每人每次扣减 2 分。保洁人员未能及时清扫墩擦地面、未能按时清扫公共卫生间、公共卫生间异味、楼内垃圾

未及时清理和出楼等，在考核过程中每人每次扣减 1 分。浴室管理员在工作过程中，未能及时清扫浴室地面、应急卫生间，未能按时开闭浴室，未能开展浴室保洁等，在考核过程中每人每次扣减 2 分。维修人员工作过程中，没有按时响应或没有完成维修任务，考核过程中每次扣减 2 分。物业服务单位如发生服务不达标，在考核过程中按照相应标准扣分，总分扣完为止。对于检查中发现的问题未认真落实整改的给予双倍扣分。

七、人员年龄要求

项目经理年龄原则上不超过 45 岁。保洁员男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。值班员男性不超过 58 岁，女性不超过 55 岁。维修人员男性不超过 55 岁，女性不超过 50 岁。

（三）饮食管理服务中心物业服务项目部分

一、服务范围

服务范围为饮食管理服务中心管辖下的所有餐饮服务区域，具体包括：第一食堂、第二食堂、第三食堂、民族餐厅及教工餐厅的全部室内外保洁服务，以及相关餐具洗消工作。

二、服务内容与要求

（一）核心服务内容

1. 日常清洁维护：各餐厅就餐区、公共区域、办公区、卫生间、楼梯、走廊的地面、墙面、门窗、桌椅、设施设备的日常清扫、擦拭、消毒。

2. 专项保洁作业：餐具的集中回收、清洗、消毒与规范存放；餐厨垃圾分类、收集、干化处理及指定地点清运；收餐台的即时清理与维护。

3. 定期深度清洁：按计划对玻璃幕墙、天花板、风口、灯具、消防设施、更衣柜等进行深度清洁；对地面进行定期机械清洗或保养。

4. 环境秩序维护：食堂建筑外十米区域内环境卫生清洁、杂草清理、杂物规整及自行车（含共享单车）的有序摆放。

5. 应急处理：应对雨雪天气、管道渗漏、食物泼洒等突发情况的紧急清洁与防滑处理。

6. 消杀与虫害控制：按规定进行日常消毒，配合学校进行专项消杀，及时上报并协助处理虫害迹象。

（二）服务时间与排班要求

1. 日常服务时段：全年提供服务。每日基本覆盖时段为：05:30-08:30，10:30-13:30，16:00-19:30（均包含三餐高峰就餐时间）。具体各岗位在岗时间需根据实际开餐、闭餐流程进行弹性安排与交接班。

2. 周末及法定节假日：正常提供服务，人员排班根据实际就餐人数与开放窗口情况进行合理调配。

3. 寒暑假期间：根据学校统一安排，通常仅部分食堂（如第一食堂）开放营业。服务单位须根据实际开放区域与供餐时间，制定并执行标准不降的假期

保洁服务方案，确保在岗人员满足运营保障需求。

4. 风味餐厅/档口调整： 风味餐厅或风味档口的保洁时间可根据其实际供餐时间进行适应性调整。

三、人员配置与岗位职责

(一) 岗位编制与资质要求

1. 最低岗位编制： 为保证服务质量，投标人投入的本项目固定岗位总数不得少于 29 个标准岗位。服务单位可根据各食堂实际工作量峰谷规律，在确保总服务时长与效果的前提下，对部分辅助性、时段性岗位（如就餐高峰期的收餐辅助）探索采用灵活的“小时段服务”或内部协调机制，以提升人员使用效率。

2. 人员基本要求：

男性原则上年龄不超过 58 岁，女性原则上年龄不超过 55 岁，且须符合国家劳动用工相关法律法规。

须持有效身份证件、食品从业人员健康证明，并提供近期的入职体检报告。

身体健康，仪容整洁，行为得体，服务态度热情端正，具备良好的沟通能力与服从意识，严禁与就餐师生发生争执。

工作期间须统一穿着工作服、佩戴工作帽与口罩，保持良好的个人卫生。

(二) 岗位设置与职责明细

序号	岗位	工作内容
1	项目主管	1. 全面负责本项目保洁服务的组织、实施、协调与监督管理，对整体服务质量负总责； 2. 合理调配各食堂总计超过 5000 平方米室内及周边 10 米区域的保洁资源，确保工作有序高效； 3. 制定并落实各项保洁规范、安全制度与培训计划，详实记录考勤、物料消耗、垃圾清运、洗消数据等，严格落实相应节能特别是节水工作标准；

		<p>4. 负责与饮食管理服务中心的日常对接，及时汇报工作、反馈问题并落实整改要求；</p> <p>5. 做好所属员工的思想教育、安全生产管理与团队建设工作；</p> <p>6. 积极配合中心完成应急保障任务和工作；</p> <p>7. 服从中心安排。</p>
2	班长	<p>1. 在各食堂保洁团队中设置，兼任具体保洁工作，负责本食堂现场的日常管理与协调；</p> <p>2. 根据主管安排，具体分配、督导本食堂各岗位人员的工作落实；</p> <p>3. 及时处理服务过程中的一般性突发问题，重大情况立即上报；</p> <p>4. 协助主管进行本食堂员工的在岗培训与考核；</p> <p>5. 服从上级领导安排。</p>
3	洗碗工	<p>1. 严格按流程完成餐具的收集、人工初洗、设备清洗、高温消毒及规范存放；</p> <p>2. 负责售餐台餐具的及时回收与运送；</p> <p>3. 保持洗碗间环境整洁、设备清洁，落实节能节水措施；</p> <p>4. 服从上级领导安排。</p>
4	保洁工	<p>1. 负责食堂大厅、公共区域、卫生间、指定办公区及宿舍楼楼梯等的全面清洁；</p> <p>2. 负责食堂建筑外十米范围内的环境清扫卫生；</p> <p>3. 开餐期间动态巡检，及时清理桌面、地面垃圾及水渍、油渍；</p>

		4. 开餐期间，及时清理桌面及地面的垃圾； 5. 落实节能节水要求，看护好责任区域内空调、消防等设施； 6. 服从上级领导安排。
5	收餐工	1. 负责收餐台餐厨垃圾的即时倾倒与台面清洁； 2. 引导学生进行餐后垃圾分类； 3. 闭餐后负责将厨余垃圾清运至指定站点，并完成其他垃圾的清运； 4. 维护厨余垃圾站及垃圾桶的清洁卫生； 5. 服从上级领导安排。

3. 各食堂岗位配置（基于面积与工作量测算）

名称	保洁 面积 平方 米	保洁服务		洗碗间服务		残食台服务	
		核岗 位数	月数	核岗 位数	月数	核岗 位数	月数
第一食堂	1247	2	12	3	12	2	12
民族餐厅	509	1	10	1	10	1	10
第二食堂	930	2	10	3	10	1	10
第三食堂	1300	2	10	3	10	1	10
第三食堂 公共区域	1226	2	10	0	0	0	0
教工餐厅	350	1	10	1	10	2	10
合计		10		11		7	

（备注：另设一位该项目主管）

民族餐厅收餐、保洁和洗碗按工作量和工作安排最终核定为3个岗与一食堂保洁可以协调使用，教工餐厅仅限午餐与二食堂协调使用提高效率。该物业

服务项目需要设置 1 个项目主管岗，统筹管理此项目，在三餐午餐就餐高峰时段各个食堂残食台处需要增配人员，依据岗位工作特点，可内部人员协调使用小时断服务。该项目可根据工作量自行协调完成规定服务，但执行过程中不得少于 29 个岗位。但根据工作量提供服务的单位可以采取提供小时段服务。按要求每个食堂设班长岗，履行其岗位职责。

四、服务质量标准

(一) 通用环境保洁标准

1. 地面：无杂物、纸屑、污迹、水渍、油渍，保持干燥防滑。
2. 餐桌椅：每餐后擦拭，无食物残渣、油渍、水渍，无异味，及时更换破损或较脏椅套/垫。
3. 墙面与设施：踢脚线、标牌、消防设施、开关面板等无积尘、无污痕。
4. 门窗玻璃：洁净明亮，窗台无灰尘，门帘干净并定期消毒，适情况开窗通风换气，夏日检查纱窗关闭情况，夏冬季节检查并及时关闭门窗节能。
5. 卫生间：定时清扫消毒，洁具洁净，无异味、无蚊蝇，垃圾及时清理。
6. 外围环境：建筑外十米内无垃圾、无杂草、无乱堆乱放，自行车摆放有序。
7. 工具管理：清洁工具分区、分类使用与存放，抹布、拖布等定期消毒晾晒。

(二) 餐具洗消专项标准

1. 流程规范：严格执行“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”流程。洗碗机高温消毒时间不低于 30 分钟，筷子、勺等需专门浸泡清洗并烘干消毒。
2. 质量要求：所有餐具光洁、无污渍、无油迹、无水痕。消毒车、餐具柜保持清洁干燥并定期消毒。
3. 现场维护：洗碗间通风良好，设备洁净，节约水电。

(三) 收餐与垃圾管理标准

1. 收餐台：供餐期间台面无残食堆积，餐具清运频率高峰时不超过 10 分钟一次，确保排队倒餐时间不超过 5 分钟。

2. 垃圾分类：严格实行垃圾分类，主动引导师生正确投放。厨余垃圾及时干化处理。

3. 垃圾站/桶：每日清洁，周边两米范围内无污渍、无异味，定期消毒。

（四）周期性作业频率要求

楼梯扶手、公共设施表面：每周至少清洁 2 次。

门窗玻璃、墙面：每半月至少全面清洁 1 次。

地面深度清洁：每周至少进行 2 次拖洗，雨雪天气增加频次。

消杀作业：闭餐后对大厅、卫生间等进行日常消毒；抹布、拖布每周集中消毒。

（五）具体服务时间要求

1. 清洁时间：

各食堂区域：5:30、13:00、19:00（风味餐厅或者风味档口层可适当根据供餐时间进行调整）

教工餐厅：6:00、16:00

卫生间：6:30、10:30、16:00（做好巡查，动态卫生保持）

2. 每天清运其他垃圾至垃圾处理站时间：

一食堂：8:30；

二食堂：一天两次，5:30 及 16:00；

三食堂：一天两次，8:30 及 16:00。

3. 各岗位工作时间：

收餐工：基本伙三餐时间必须在收餐台收餐 早餐：7:00-9:00，午餐 11:00-13:00，晚餐 17:00-19:00。

项目服务时间：5:30-9:00，10:30-13:30，16:00-19:30（均含三餐就餐时间）；其中用餐时间：早 8:30；午 12:30；晚 18:30（岗位需求倒班吃饭除外）风味餐厅或者风味档口保洁时间可根据供餐时间适当调整。根据学校具体工作安排和实际情况特殊保障特殊要求。

（六）其他事项

1. 节能要求。

定期对食堂用能设备进行维护管理，熟悉管理区域大厅照明、空调、电视的操作；定期巡检食堂门窗等发现破损及时保修，减少冷热空气渗透。根据不同季节和天气情况调整食堂空调、照明使用，特别是空调夏季使用温度设定不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度，贯彻节约能源措施。

设置洗碗间剩水回收，取用水也根据保洁任务按需适量使用，避免造成浪费。

2. 垃圾服务要求。

做好垃圾分类，做好垃圾清运记录，每周及时汇总上报厨余垃圾清运数据。及时检查汇报厨余垃圾桶破损情况。

3. 物业服务材料要求。

保洁材料须符合行业规定并足量满足食堂使用需求，如洗碗机的洗涤灵、清理地面的火碱、洗手池上的洗手液等。

4. 培训及考核要求。

班长、项目主管须定期对员工进行培训，并对该项目服务定期自行考核。

五、项目管理与监督考核

（一）物业服务单位管理要求

1. 须设立专职项目主管，建立内部培训、自查、考核制度。
2. 须制定详细的《服务实施方案》、《应急预案》及《人员排班计划》。
3. 所有清洁剂、消毒剂须符合国家环保及食品区域安全标准。

（二）监督考核机制

1. 服务单位自查：项目主管每日巡查，每周形成巡查报告提交中心备案。
2. 中心日常监督：各食堂主管进行现场日常监督检查，发现问题即时要求整改。
3. 中心专项检查：饮食管理服务中心组织定期或不定期联合巡查，并结合师生投诉、餐具抽检（清洁度检测）结果进行综合考评。
4. 考核结果应用：服务质量考核结果将与服务费用支付、合同履行评价等

直接挂钩。

5. 市场等相关部门检查监督。承担因检查不合格或者行政处罚的一切责任。

(三) 考核标准

考核内容及扣分标准

标准内容	分值	监管评分标准
<p>1 项目员工工作期间着工装、戴口罩、佩戴帽子。</p> <p>2. 工作时间内按时上下班，无故不得擅自脱岗和迟到早退，保证上岗率。</p> <p>3. 物业公司按合同约定配置各个食堂保洁人员。班长、项目主管定期对员工进行培训，对员工提供的相关服务自行考核。</p> <p>4. 严格遵守学校的各项规章制度，特别是要履行节能规定，确保大厅空调、照明、电视等按规定时间管理。</p>	15 分	未着工装、戴口罩，每人扣 0.5 分；无故擅自脱离岗位，每人扣 1 分；物业公司未按合同约定配置保洁人员，少 1 人则扣 1.5 分；不遵守学校各项规章制度特别是节能规定，扣 5 分。未进行培训扣除 2 分。
<p>5. 门、窗、玻璃、墙面、地面、广告牌、信箱、消防栓箱、空调表面、残食车、收餐台等表面干净，无菜渍、无油痕、污迹、灰尘等。洗手液准备充足，及时补充，确保使用。</p> <p>6. 楼梯（所管辖区域内的楼梯）扶手、栏杆：无灰尘，无黑斑，无杂物，油渍等。</p> <p>7. 卫生间：每天定时清扫、消毒，无异味、臭味，及时倾倒垃圾、清洁消毒，</p>	25 分	发现一处不符合扣 1 分。

<p>保持地面干净卫生、洁具洁净无黄渍、无异味、无蚊蝇。</p> <p>8. 食堂的办公区域、院内及周边十米区域内保持清洁无垃圾、无杂物、无杂草。</p>		
<p>10. 正确使用洗碗机，确保使用足量，专用的洗涤剂，严格遵守各种设备设施的操作流程。洗碗间洁净、通风、减少潮气，地面干爽。餐具洁净并按规定消毒。</p> <p>11. 摆放：将消毒后的餐具分类整齐摆放在专用餐具柜中。</p> <p>12. 消毒：对盛放餐具的柜子要每周消毒两次，每天擦拭内侧至少两次，确保检测合格。消毒车用前需清洗干净并保持干燥无异味。</p> <p>13. 确保保洁及清洗、消毒餐具过程中节约用电、用水，爱惜设备。</p>	30 分	发现不按规定洗消餐具扣 5 分，师生投诉扣 3 分，但若其情节严重，可一次扣 10 分；其余事项扣 1 分。
<p>14. 在残食台收盘的保洁员严格垃圾分类，引导学生垃圾分类。</p> <p>15. 确保厨余垃圾桶干净，将其摆放整齐，查看桶内垃圾分类情况，将混放的厨余垃圾桶归类（记住是哪个档口的，拍照取证，上报中心）。</p> <p>16. 早、中、晚餐后清理打扫垃圾站地面，保证垃圾站地面周围 2 米范围内无杂物、污水。</p>	20 分	发现一处不符合扣 2 分。

17. 每天对垃圾站（含垃圾桶）及周围 2 米范围内进行消毒。		
18. 基本伙送餐时间外收餐台台面要无残食、无餐具。 19. 保持收餐台整体框架面上干净。 20. 基本伙送餐时间售餐台面要干净、无污渍。 21. 送餐期间，10 分钟清运一次餐具，避免收餐台餐具堆积过多。	10 分	发现一处不符合扣 1 分。
合计	100 分	

四、综合考核办法

甲方对乙方的服务进行考核，实行综合检查评分制度，考核实施实行月度综合检查评分制度，每月考核分值满分为 100 分，按季度进行考核，其中物业管理服务中心考核权重占比为 40%，公寓管理服务中心考核权重占比为 40%，饮食管理服务中心考核权重占比为 20%，考核成绩在 90 分（含）以上为优秀，89-80 分为良好，79-70 分为中等，69-60 分为及格，低于 60 分为不及格。当服务单位季度综合评分低于 90 分时，自 89 分向下，每扣一分（不足一分按一分计算）将扣除服务费 1500 元，服务费从当次应付服务费中扣除。当物业服务单位连续两次评价得分不及格（低于 60 分），甲方有权终止服务合同。

五、甲方的权利与义务

1. 对校园内的一切公共设施及设备享有所有权，并有对国有资产的保护、使用和监督权。

2. 负责对乙方管理与服务进行监督、检查、批评和处罚。如考核无法达到甲方要求、出现质量问题或存在安全隐患问题，甲方有权按照相应管理规定执行提示、警告甚至收取违约金。

3. 对于因乙方工作人员责任心不强、玩忽职守、不履行职责而达不到服务标准时，有权要求乙方调换人员或提出处罚意见。

4. 有权审定乙方的各项管理制度及工作标准。

5. 遇到临时性任务或发生突发事件时，甲方有权要求乙方提供合同约定之外的服务，乙方应服从甲方指挥，如发生额外费用由双方协商解决。

6. 甲方可视完成物业管理服务的优劣向乙方提出奖励意见和处罚意见。

7. 为乙方提供与物业有关的资料和图纸，为乙方开展物业管理工作提供必要的工作条件。

8. 协助乙方共同落实各项管理制度的执行。

9. 乙方使用的保洁和消杀用品必须符合国家相关规定，甲方对乙方物料有监督检查的权利。

10. 甲方随时抽查、清点乙方保洁员和值班员人数，要求乙方提供所有保洁和值班人员名册、身份信息及考勤记录。

11. 教育乙方相关保洁和值班人员遵守相关制度、操作流程，共同维护室内外卫生。

12. 为乙方工作无偿提供水、电等必要的工作条件。

13. 及时对非因乙方责任造成的设施、设备损坏进行维修。14. 积极采纳乙方在保洁、值班方面提出的合理化建议。

15. 根据实际情况为乙方提供库房。

六、乙方的权利与义务

1. 有权劝阻、制止他人损害或妨碍物业管理的行为，对造成损失的应及时上报主管部门，配合学校进行处理。

2. 定期向甲方通报工作情况，自觉接受甲方的监督、检查，定期征求使用

人的意见，对甲方提出的合理的整改意见有义务执行。

3. 按合同内容保质保量地完成物业管理与服务工作。

4. 对校内公共设施及地面不得擅自占用或改变其使用功能，如需要改变须经甲方同意后方可实施。

5. 自觉接受市、区政府等行业主管部门的指导和监督，主动做好与上级专业部门的协作关系。

6. 未经甲方同意不得将本物业管理内容和责任转移给第三方。

7. 乙方员工发生意外事件、工伤、工亡等事故全部费用和责任由乙方承担。

8. 乙方应建立并保存详细的物业管理档案资料。

9. 乙方应向甲方报备工作人员信息并加盖公司公章，有人员变动要及时向甲方更新并提供新人的所有证明，如未及时报备，一经发现每人每次在当季考核中扣减1分。

10. 乙方的员工在甲方工作时，自觉遵守甲方各项规章制度和国家的法律法规，服从甲方领导。如有违反规定造成影响，甲方有权立即要求乙方更换人员并承担由此造成的一切法律或行政后果，并承担全部的经济损失。

11. 乙方为所有保洁员和值班员按夏、秋两季分别配置两套可换洗的工服，保证所有员工统一着装，衣帽整洁，佩戴胸卡，必要时需佩戴医用口罩，特殊操作需要佩戴N95口罩和手套。

12. 保洁员和值班员要礼貌待人，热情为师生服务，不准与师生发生纠纷，若有问题请及时上报甲方负责人处理。

13. 爱护室内外各种设施、设备，注意节水节电，安全操作，因使用不当造成的设施、设备损坏由乙方负责支付维修费用，因个人操作不当等原因造成的人员伤害由乙方承担一切责任和赔偿义务。

14. 乙方如发现建筑物内外、设施设备破旧或损坏时，应立即报告甲方。

15. 乙方必须合法用工，如因用工出现问题，由乙方负全部责任。

16. 乙方工作人员不享受甲方福利待遇如劳保、保险及各种奖励等，其福利待遇均由乙方自行承担。

17. 乙方对甲方所下整改单有积极、及时、立刻整改的义务。

18. 完成甲方交付的临时性任务。

七、服务管理约定

1. 甲方向乙方提供现有的设备工具，乙方可以无偿使用，但必须爱护，保证完好性。甲方向乙方提供现有的设备工具所有权属北京农学院所有，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基建处备案，承包期满后自购设备自行处置，但不得折价或原价转售甲方，也不得以此为由向甲方索要任何赔偿或补偿。

2. 乙方须爱护校内公共设施。

3. 乙方若违反学校有关管理条例，不按合同运营管理、不能正常为学校提供服务及违反合同约定的其他条款，承包合同立即终止，给学校造成损失的，乙方承担相应的责任。

4. 有下列情况之一的，乙方应视情况严重程度接受甲方的经济处罚，甲方有权无条件终止合同：

(1) 不能达到甲方要求，不能保证正常按时为学校提供相关服务，导致严重后果的；

(2) 上级相关部门和学校后勤处提出整改意见，拒不采取整改措施的或整改无法达到甲方要求。

5. 根据投标响应文件乙方配置人员需覆盖所有岗位，完成相应岗位职责，达到服务标准。乙方需定岗定编。乙方不得擅自减少岗位，降低服务质量。甲方原设定岗位如有调整，减少的岗位需根据投标文件的人员工资进行扣减，费

用从当季度应付服务费中扣除。

6. 甲方定期或不定期对乙方服务进行检查，根据月检查、季度检查和平时检查结果及书面整改通知，形成检查报告，依据报告支付当次服务费。

八、违约责任和合同的变更及终止

1. 甲方违反合同规定，使乙方未能完成合同规定的服务与管理目标，乙方有权视不同情况限期向甲方提出解决意见（双方协商），如逾期仍未解决，乙方有权中止合同。

2. 乙方违反合同所规定的内容或未达到的服务标准，或师生员工反映强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正，并按合同约定从应付款中扣除服务费。如逾期不改，甲方有权终止本合同，另行安排其它物业管理机构替代，乙方需无条件配合。给甲方造成的经济损失，乙方应给予赔偿。

3. 乙方违约擅自降低服务标准，甲方有权要求乙方改正，必要时有权按合同约定从应付款中扣除服务费。

4. 乙方严重失职造成甲方物业管理的重大损失，甲方可以解除合同，并按违约责任要求赔偿。

5. 乙方在为甲方服务工作中未达到质量标准（实际上经过限期整改可以达到物业服务质量标准的），经甲方一次口头警告通知，仍未达到标准，将以书面形式通知乙方，每发出一次书面通知，甲方将视情节轻重对乙方进行 200-2000 元的服务费扣除，扣除服务费后依旧发生同类问题的，后续每次都将在第一次服务费的基数上翻倍扣除。就同一问题甲方下发三次整改单，乙方仍未改正或履行，甲方有权提前终止合同，并将乙方列入甲方政采黑名单内，服务费从当季应付服务费中扣除。如果乙方对甲方造成的实际损失高于扣除服务费上限，则甲方无须先进行口头警告通知，可直接要求乙方先赔偿甲方全部的实际经济损失，再按上述规定进行服务费的扣除。

6. 如因乙方责任范围内的（清扫保洁质量、用人等）问题被北京市相关部门罚款或者通报，应由乙方承担所有罚款和其它所有后果，并赔偿甲方的全部损失；甲方有权无条件终止合同。

7. 在合同期限内，甲乙双方若一方有意提前解除合同，除提前1个月通知对方外，尚应另付对方一个月服务费作为违约金，以弥补对方的损失。

8. 若因乙方原因迟迟未能入场如期履约，乙方应付给甲方延缓期间所发生的一切费用和损失。

9. 合同期满即为合同终止。

10. 服务费扣除依据为相关中心工作标准和规范，根据各中心的定期检查和不定期检查发现的问题，视情节严重程度制定，解释权归各中心，所有扣款均在当次应付服务费中直接扣除。

九、合同终止后的交接与撤离

1. 合同终止后的交接处理

本合同终止后，甲乙双方应共同做好债权债务处理事宜，包括服务费用的清算、对外签订的各种协议等；甲乙双方应相互配合，做好物业服务的交接和善后工作。

2. 本合同终止后，在新的服务企业接管本物业服务项目之前，乙方应当按甲方的要求继续提供服务，一般不超过三个月；双方的权利义务继续按照本合同执行。费用双方协商支付。完成接管后15天内乙方相关人员必须撤离，如果逾期未撤离，给甲方造成影响和损失的，将相应地扣除服务费。

十、监督管理

1. 自我监督：物业服务单位成立保洁班组和值班班组。合理建立班组自查、组间互查以及行政主管全面巡查的物业服务单位内部三级自我督查管理模式。

2. 师生监督：师生可通过企业微信、接诉即办、投诉电话等渠道进行反馈物业服务相关事宜。

3. 中心监督：物业管理服务中心、公寓管理服务中心、饮食管理服务中心对值班值守情况、卫生保洁状况等开展定期或不定期检查。

通过自我监督、师生监督和中心监督的管理模式，建立物业服务三级监督管理模式。

十一、节能要求

一、照明用能

物业服务单位应加强照明巡查、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，协助采购人优化门厅、走廊、通道等公共区域照明方案，杜绝“白昼灯”；会议室、餐厅等公共区域使用结束后关闭照明，杜绝“长明灯”；如无采购人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。

二、暖通用能

物业服务单位应按照夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的空调温度控制标准设定会议室、餐厅、走廊等室内场所空调温度，行业或采购人另有规定的，从其规定；除有特殊要求外，会议室、餐厅等公共区域仅在使用期间开启空调，开启空调时应当关闭外门和外窗。

三、保洁用水

物业服务单位应协助采购人在开水间设置尾水和剩水回收装置，用尾水和剩水清洗抹布拖把，取用水应根据保洁任务按需适量，避免造成浪费。

四、生活垃圾分类收集

物业服务单位应协助采购人加强收集容器日常维护管理，确保无破损、无满冒、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。

十二、其他

1. 本合同未尽事宜，国家有相关规定的，依规定解决；没有规定的，由双方协商解决，并签订书面协议。
2. 对本合同的任何修改、补充或变更应经双方书面确认，并作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同共拾份，甲方执捌份，乙方执贰份，具有同等法律效力。
4. 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字盖章后生效。
5. 本合同在履行过程中发生的争议，有双方当事人协商解决或向相关部门申请调解，协商调解不成的，依法向北京市昌平区人民法院提起诉讼。

甲方（盖章）：



法定代表人或

授权委托人（签字）：

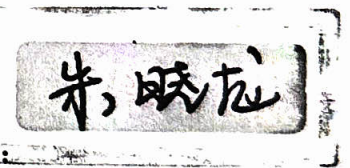
2026年3月30日

乙方（盖章）：



法定代表人或

授权委托人（签字）：



2026年3月26日