

首都师范大学附属育新学校 物业管理服务合同

甲方：首都师范大学附属育新学校

乙方：柏森智慧空间科技集团有限公司

2026年4月



本合同草案基于《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》等相关法律法规，结合本项目（特定行业公用经费物业管理服务采购项目）采购需求、服务标准及成本费用要求制定，供采购人与中标人协商确定后签订正式合同，核心条款如下：

一、合同双方

采购人（甲方）：首都师范大学附属育新学校

中标人（乙方）：柏森智慧空间科技集团有限公司

双方均需提供合法有效的主体资格证明文件（如营业执照、法人身份证明等），确保合同签订及履行的合法性、有效性。

二、服务范围及标准

1.服务范围：

（1）服务地点：首都师范大学附属育新学校（小学部、中学部），小学部：北京市海淀区西三旗育新花园小区 34 号；中学部：北京市昌平区新康园小区 4 号。

（2）服务内容：保洁服务、绿化服务、车辆综合服务(不含车辆维修)、综合维修服务、文印室服务。

2.服务标准：乙方需严格按照乙方投标文件中各项服务的具体标准执行，确保服务质量达标；同时遵守甲方学校的各项规章制度，贴合校园教学、生活特点，坚持安全第一、服务优先、环保无害的原则。

（1）保洁服务工作标准

本项目保洁服务覆盖首都师范大学附属育新学校小学部（北京市海淀区西三旗育新花园小区 34 号）、中学部（北京市昌平区新康园小区 4 号）全部区域，包括教学楼、办公楼、操场、楼道、卫生间、走廊、楼梯间、垃圾中转站、绿化带周边等所有公共区域，具体要求如下：

日常保洁标准：每日对教学楼、办公楼室内公共区域（走廊、楼梯、卫生间、会议室、教师休息室）进行 2 次全面清扫，包括地面拖拭、桌面擦拭、门窗清洁、垃圾清运；楼道扶手、电梯按钮，每 2 小时消毒 1 次，卫生间及时补充洗手液、卫生纸，保持无异味、无积水、无污渍；操场、校园道路每日清扫 1 次，及时清理落叶、杂物，每周进行 1 次全面冲洗（雨天顺延）。

重点区域保洁：教室周边、食堂周边，每日清扫 3 次，垃圾随产随清；卫生间每周进行 1 次深度清洁，包括墙面、地面瓷砖缝隙、洁具死角清洁；门窗玻璃每月清洁 2 次，确保无灰尘、无划痕、无污渍。

垃圾处理：分类设置垃圾桶（可回收物、其他垃圾、有害垃圾），每日定时清运垃圾至指定中转站，做到垃圾不堆积、不遗留；垃圾中转站每周清洁、消毒 2 次，防止滋生蚊虫、产生异味；严禁随意丢弃垃圾、乱堆乱放杂物。

保洁人员要求：现场保洁人员需符合重点服务人员相关要求（身份证、健康证齐全），着装统一、整洁，佩戴工牌上岗；具备基本的保洁技能，服从学校管理，遵守学校规章制度，不擅自离岗、脱岗，不与师生发生争执，尊重师生、爱护校园设施。

应急保洁：遇到暴雨、大风、节日活动等特殊情况，需及时调配保洁人员，开展应急清扫工作，确保校园环境整洁有序；接到保洁相关投诉后，30分钟内响应，1小时内处理完毕。

（2）文印室服务工作标准

文印室服务主要为学校教学、行政工作提供文印、复印、装订等辅助服务，覆盖小学部、中学部，具体要求如下：

服务时间：贴合学校教学、办公时间（工作日：7:30-17:30，节假日根据学校通知调整），确保文印服务及时响应，不影响教学、行政工作推进。

文印服务标准：严格按照学校工作人员要求，准确完成文件、试卷、教案、通知等资料的打印、复印、扫描、装订工作；保证文印质量，字迹清晰、排版规范，无漏印、错印、模糊等问题；复印、打印纸张选用符合学校要求标准，节约用纸，杜绝浪费。

设备管理：负责文印室各类设备（打印机、复印机、扫描仪、装订机等）的日常检查、维护、保养，确保设备正常运行；设备出现故障时，1小时内响应，无法现场解决的，及时联系专业人员维修，并告知学校相关负责人，避免影响服务；定期对设备进行清洁、消毒，保持文印室环境整洁。

资料管理：严格遵守保密制度，对学校各类涉密资料（试卷、内部通知等）严格保密，不泄露、不传播、不私自留存；打印、复印后的废弃资料及时销毁，杜绝信息泄露；做好文印台账登记，详细记录文印内容、份数、使用部门、经办人等信息，每月汇总上报学校相关部门。

人员要求：配备2名专职文印人员，高中及以上文化程度，熟练操作各类文印设备，具备基本的文字排版能力；工作认真、细心、负责，服从学校管理，遵守学校规章制度，服务态度热情周到，及时响应师生需求。

物资管理：负责文印室耗材（纸张、油墨、硒鼓、装订材料等）的采购申请、保管、领用登记，确保耗材充足，不出现断供情况；耗材采购需符合学校相关规定，做到性价比最优，杜绝浪费。学校负责文印室耗材（纸张、油墨、硒鼓、装订材料等）采购与更新。

（3）车辆综合服务(不含车辆维修)工作标准

车辆综合服务(不含车辆维修)主要为学校师生出行、物资运输、行政公务等提供车辆驾驶服务，具体要求如下：

人员要求：配备专职司机，持有相应准驾车型驾驶证（C1及以上），具有5年及以上安全驾驶经验，无重大交通事故记录、无酒驾醉驾记录；身体健康，无

妨碍驾驶的疾病（如心脏病、高血压等），持有健康证；服从学校管理，遵守交通规则和学校规章制度，着装整洁、佩戴工牌上岗。

车辆管理：负责学校指定车辆的日常检查、维护、保养，包括车况检查（轮胎、刹车、油量、水温等）、车辆清洁（车内、车外）、定期保养等，确保车辆性能良好、安全可靠；车辆出现故障时，及时联系维修，做好维修记录；车辆停放规范，停放在学校指定区域，做好防盗、防火措施。

驾驶服务：严格遵守交通规则，文明驾驶、安全行车，不超速、不闯红灯、不疲劳驾驶、不酒后驾驶；按照学校安排，准时接送师生、运输物资、执行公务，不得擅自更改行车路线、延误出行时间；行车过程中注重服务礼仪，主动帮助师生上下车、搬运物资，态度热情周到。

应急处置：遇到交通事故、车辆故障、恶劣天气等突发情况，及时采取应急措施，保护师生人身和财产安全，并第一时间上报学校相关负责人；配合学校做好应急救援、物资运输等应急工作。

其他要求：做好行车台账登记，详细记录行车路线、里程、油耗、出行事由等信息，每月汇总上报学校相关部门；节约用油，杜绝浪费；妥善保管车辆证件、行驶证、保险单等相关资料，确保齐全有效。

（4）绿化服务工作标准

绿化服务覆盖学校校园内所有绿化区域（草坪、树木、灌木、花坛等），包括小学部、中学部校园绿化，具体要求如下：

日常养护：定期对草坪进行修剪、浇水、施肥、除草，确保草坪平整、翠绿，无杂草、无枯黄、无裸露区域；草坪修剪高度控制在 8-12cm，根据季节变化调整修剪频率（春季每月 1 次，夏季每 2 周 1 次，秋季每月 1 次，冬季停止修剪）。

树木、灌木养护：定期对校园内树木、灌木进行修剪、整形，去除枯枝、病枝、徒长枝，确保树形美观、通风透光；根据树木、灌木品种，定期浇水、施肥、病虫害防治，确保无病虫害滋生，树木、灌木生长健壮；冬季对耐寒性较差的树木进行防寒处理（如包裹树干），防止冻伤。

花坛养护：及时清理花坛内杂草、枯枝、残花，定期浇水、施肥，根据季节变化更换花卉（如需），确保花坛整洁、美观，花卉生长良好；定期松土，改善土壤透气性，防止土壤板结。

病虫害防治：坚持“预防为主、综合防治”的原则，定期对绿化区域进行巡查，发现病虫害及时处置，采用环保、无害的防治方法，避免使用有毒有害农药，确保师生人身安全和校园环境安全；做好病虫害防治记录，详细记录防治时间、方法、效果等信息。

绿化垃圾处理：绿化养护过程中产生的枯枝、杂草、修剪物等垃圾，及时清理、清运至指定地点，做到随产随清，不堆积、不遗留，保持绿化区域整洁。

人员要求：配备专职绿化工作人员，具备相应的绿化养护技能，熟悉各类植物生长习性和养护方法；服从学校管理，遵守学校规章制度，不得擅自破坏绿化设施，不得擅自采摘花卉、果实。

应急处置：遇到暴雨、大风等恶劣天气，及时对绿化区域进行巡查，清理倒伏的树木、折断的枝条，做好排水工作，防止绿化设施损坏；及时修复受损的绿化区域，确保校园绿化美观。

学校负责绿化工具及花卉、农药的采购与更新。

（5）日常维修服务工作标准

日常维修服务涵盖学校校园内所有公共设施、设备的日常维修、维护，包括水电设施、门窗、墙面、地面、桌椅、文体设施等，覆盖小学部、中学部，具体要求如下：

服务响应：建立快速响应机制，接到维修需求（电话、书面通知等）后，紧急维修（如水电故障、漏水等）30分钟内到达现场，一般维修（如门窗损坏、桌椅维修等）1小时内到达现场；维修完成后，及时告知学校相关负责人，做好维修记录。

水电设施维修：负责校园内公共水电设施（水龙头、水管、电线、开关、插座、配电箱等）的日常检查、维修、维护，确保水电设施正常运行；每日对水电设施进行巡查，发现漏水、漏电、短路等隐患，及时处置，防止发生安全事故；水电故障维修完成后，进行试运行，确保无二次故障；节约用水、用电，杜绝跑冒滴漏现象。

门窗、墙面、地面维修：负责校园内公共区域门窗（教室门、办公室门、楼道门、窗户）的维修、更换，确保门窗开关灵活、密封良好，无破损、无松动；负责墙面、地面的维修，及时修补墙面脱落、地面破损、瓷砖松动等问题，确保墙面、地面整洁、平整；维修材料需符合学校要求，质量合格，与原有设施风格一致。

桌椅、文体设施维修：负责学校公共桌椅（教师办公桌椅、学生课桌椅、会议室桌椅等）的维修，及时修补松动、破损的桌椅，确保使用安全；负责校园内公共文体设施（操场器材、健身器材等）的日常检查、维修、维护，每周巡查1次，发现损坏、松动等问题，及时维修、加固，确保师生使用安全；无法现场维修的，及时上报学校相关负责人，协调专业人员维修。

维修质量：严格按照维修标准进行操作，确保维修质量，维修后设施、设备能够正常使用，使用寿命符合相关要求；维修完成后，清理维修现场，做到工完场清，无维修垃圾遗留。

人员要求：配备专职维修工作人员，具备相应的维修技能，持有电工作业证或特种作业操作证；熟悉各类设施、设备的维修方法和操作规程，能够快速解决维修难题；服从学校管理，遵守学校规章制度，严格遵守安全操作规程，做好安全防护措施，杜绝安全事故发生。

应急维修：遇到突发故障（如大面积停水停电、管道爆裂等），及时调配维修人员，开展应急维修工作，最大限度减少对学校教学、生活秩序的影响；配合学校做好应急救援相关的维修保障工作。

学校维修需要更新或是新添置耗材和工具均由甲方承担，维修复杂，维修人员不能独立完成的，由甲方联系维修公司。

三、服务期限

1. 本合同服务期限自合同签订之日起 12 个月，期限届满前 30 个工作日，双方可协商续约事宜，另行签订合同。

2. 服务期限内，乙方不得擅自中止或终止合同；如因特殊情况（如不可抗力、甲方违约导致无法履行）需中止或终止的，需提前 30 个工作日书面通知对方，并承担相应的违约责任（双方另有约定的除外）。

四、服务费用及支付方式

1. 服务费用：本项目服务费用按照中标人投标报价执行，总金额为人民币 2253398.88 元（大写：贰佰贰拾伍万叁仟叁佰玖拾捌元捌角捌分），该费用已全面覆盖本项目所有物业管理运行成本（人员、耗材、设备、其他运营成本等，耗材包含清洁用品：清洁剂、消毒液、墩布、玻璃刮子、手套、毛刷、喷壶、毛巾、百洁布、垃圾袋等；绿化维保用品：绿化修枝剪刀、绿植农药、农药喷壶；工程维修耗材：维修用固定钉、胶带、粘合剂、维修用扳手、维修用螺丝刀、检测用电表等），服务期限内固定不变（本招标文件约定的可调整情形除外）。

乙方人员用餐费用：乙方按照甲方就餐人员管理规定（早餐 5 元、午餐 28 元）的标准执行，将乙方员工的伙食费按月交纳至甲方食堂账户，甲方食堂向乙方开具相关费用发票。

2. 支付方式：服务费分三次结算，签订合同后 15 个工作日内支付合同价款 50%，2026 年 9 月 30 日前支付合同价款 30%，合同整个服务期结束后 15 个工作日内支付 20%。乙方需向甲方提供合法有效的发票，甲方审核无误后支付。乙方需在每月结束后 5 个工作日内，向甲方提供服务履约证明材料（包括考勤记录、巡检记录、维护维修记录）。

3. 支付流程：甲方收到乙方提交的发票及相关材料后，在 15 个工作日内审核无误，通过银行转账（银行转账/其他约定方式）将服务费用支付至乙方指定账户。

乙方账户信息如下：

名称：柏森智慧空间科技集团有限公司

纳税人识别号：91110108076623351Q

地址：北京市海淀区文龙家园四里二号楼三层 301 室. 302 室

电话：010-62926063

开户银行：招商银行股份有限公司北京大屯路支行

账号：110910085210958

甲方食堂收取每月用餐费用账户信息如下：

名称：首都师范大学附属育新学校食堂

纳税人识别号：1211000040068953XQ

地址：北京市海淀区西三旗育新花园 34 号

电话：010-82951727

开户银行：农业银行北京清河支行

账号：11250201040007412

4. 逾期支付：甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日，需按应付未付金额的 0.5%向乙方支付违约金；逾期超过 30 日的，乙方有权暂停服务，由此产生的损失由甲方承担。

5. 费用调整：如遇国家及北京市政策调整（如最低工资标准提高、社会保险缴费基数调整等）导致人员成本大幅增加的，乙方可向甲方提出费用调整申请，提供相关政策文件及成本核算依据，经甲方审核确认后，双方签订补充协议调整服务费用，补充协议的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

五、双方权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 权利：对乙方的服务质量、服务过程进行监督、检查和考核；对乙方未达到服务标准的行为，有权要求乙方限期整改；整改仍不合格的，有权扣除相应的服务费用，直至解除合同；按照合同约定审核乙方的费用调整申请及履约证明材料。

2. 义务：为乙方提供必要的工作条件（如文印室场地、维修间、垃圾中转站等），协助乙方协调校园内相关部门及师生的关系；按时足额支付服务费用；向乙方提供校园相关规章制度及服务所需的基础资料（如设施设备台账等）；对乙方提出的合理工作建议，及时予以回复。

（二）乙方权利与义务

1. 权利：按照合同约定收取服务费用；有权要求甲方提供必要的工作条件及相关资料；有权拒绝甲方提出的超出合同约定及招标文件要求的不合理要求；因甲方原因导致乙方无法正常提供服务的，有权要求甲方承担相应损失。

2. 义务：严格按照合同约定及招标文件要求提供服务，确保服务质量达标；配备足额、合格的工作人员，工作人员的工资、社会保险等费用由乙方承担，符合国家及北京市相关规定；加强工作人员的管理、培训 and 安全教育，杜绝安全事故发生；负责服务过程中使用的设备、耗材的采购、维护和管理，确保正常使用；做好服务台账（文印、维修、绿化等），按要求向甲方提交汇总报告；严格遵守

甲方校园规章制度，尊重师生、爱护校园设施，不得泄露甲方涉密信息；接到甲方的整改通知后，需在规定的期限内完成整改，并反馈整改结果。

六、违约责任

1. 乙方违约：服务质量未达到合同约定及招标文件标准，经甲方要求限期整改后仍不合格的，每出现一次，甲方有权扣除服务费用的 0.025%；累计出现3次及以上的，乙方应向甲方支付合同总金额 0.65% 的违约金，承担由此给甲方造成的全部损失。

2. 乙方擅自中止、终止合同，或擅自减少服务内容、降低服务标准的，需向甲方支付合同总金额 3% 的违约金，退还甲方已支付的未履行期限内的服务费用，并承担由此给甲方造成的全部损失。

3. 乙方工作人员因违规操作、疏忽大意等原因造成甲方校园设施损坏、师生人身伤害或财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任；乙方工作人员泄露甲方涉密信息的，需承担相应的法律责任及由此给甲方造成的损失。

4. 甲方违约：未按时足额支付服务费用的，按本合同第四条约定支付违约金。

5. 未按合同约定提供必要的工作条件、相关资料，导致乙方无法正常提供服务的，需赔偿乙方相应损失；擅自变更服务要求、增加服务内容且未另行协商费用的，乙方有权拒绝，由此产生的损失由甲方承担。

6. 不可抗力：因地震、台风、暴雨、战争等不可抗力因素导致合同无法履行的，双方互不承担违约责任，不可抗力发生后，受影响一方需及时通知对方，并在合理期限内提供相关证明材料，双方协商后续合同履行或解除事宜。

七、争议解决

1. 本合同履行过程中发生的争议，双方应首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向北京市海淀区（甲方所在地/项目所在地）人民法院提起诉讼。

2. 争议解决期间，除争议事项外，双方应继续履行合同其他约定条款。

八、其他约定

1. 本合同未尽事宜，双方可另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同附件（招标文件、投标文件、中标通知书、服务标准细化协议等）为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式叁份，其中，北京市海淀区采购中心执壹份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

4. 合同履行完毕后，乙方需按甲方要求办理工作交接手续，移交服务台账、设备设施、剩余耗材等相关物品，确保交接顺利完成。

九、合同生效与终止

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效，服务期限届满且双方结清所有费用、完成工作交接后自动终止。

2. 本合同因法定或约定情形解除的，自解除通知送达对方之日起生效，双方按合同约定承担相应责任、办理交接手续。

附件一：服务方案与人员配置

附件二：分项报价表

(以下无正文)

甲方（盖章）：首都师范大学附属育新学校

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

日期：2016年4月21日



[Handwritten signature]

乙方（盖章）：柏森智慧空间科技集团有限公司

法定代表人/授权代表人（签字）：_____

地址：北京市海淀区龙家园四里五号楼三层 301 室、302 室

联系方式：010-62926063

日期：2016年4月21日



[Handwritten signature]

附件一：服务方案与人员配置

一、 总体管理架构

本项目实行“项目经理负责制”，设立驻场项目管理处，作为服务实施的唯一责任主体。为确保服务品质与招标文件要求高度匹配，我方承诺配备一支总计24人的专业化团队，所有人员均为与我司签订正式劳动合同并依法缴纳社会保险的专职员工。具体人员构成严格遵循并落实采购需求：项目经理1人、项目主管1人、保洁员13人、综合维修工2人、绿化养护工2人、文印员2人、驾驶员3人。我方郑重承诺，所有岗位人员均满足或超过招标文件规定的学历、资质及工作经验要求（如项目经理需两年以上非住宅物业管理经验，所有一线员工需具备一年以上相关岗位经验），人员工资福利严格符合北京市相关规定。服务模式为“包干制”，投标总价已全面涵盖人员成本、所有物料消耗、工具设备、维护保养、垃圾清运、企业税费及合理利润，合同期内除另有约定外不产生任何额外费用。

二、 分项服务详细实施方案与精准人员安排

（一） 保洁服务方案（配置13人）

保洁服务是校园环境的脸面，直接关系到师生健康与学校形象。我们的目标是实现“无尘、无渍、无异味、无盲区”的深度清洁，通过科学的流程与严格的标准，打造安全、洁净、宜居的校园环境。

1. 服务目标与量化标准：

- 地面（石材、地砖、地板）目视无垃圾、无污迹、无水渍、无尘土。
- 玻璃门窗、镜面及各类标识牌洁净透亮，无手印、无污渍。
- 卫生间洁具光洁如新，无黄渍、无异味，洗手液、卫生纸供应充足。
- 墙面、天花板无蜘蛛网、无污迹，各类设施表面无浮尘。
- 垃圾容器外观清洁，垃圾分类准确，生活垃圾日产日清，收集点无堆积、无异味、无蚊蝇。
- 公共区域高频接触表面（如扶手、电梯按钮、开关等）消毒规范，记录完整。

2. 组织架构与责任区划分：

本项目共配置13名经验丰富的保洁员，全部持有有效健康证，并具备一年以上专业保洁工作经验。在项目主管的直接管理下，实行网格化管理，确保责任到人。根据首都师范大学附属育新学校小学部与中学部的实际面积、功能布局与人流密度，进行精细化的人员配比与责任区划分：小学部（海淀区西三旗育新花园小区34号）配置6名保洁员，中学部（昌平区新康园小区4号）配置7名保洁员。每个校区内部进一步细化责任区域，将教学楼、办公楼、实验楼、体育馆、操场、道路、广场、绿化带周边、垃圾中转站等所有公共区域，分解为若干个保洁网格，每个网格固定1-2名保洁员负责，实现全面覆盖、无缝衔接。

3. 标准化作业流程与频次：

- 日常保洁（每日作业）：

室内公共区域：每日进行两次全面清洁。第一次在每日上午 7:00 师生到校前完成，主要作业包括清倒所有垃圾桶并更换垃圾袋、用尘推推除走廊楼梯地面浮尘、用拧干拖布擦拭主要通道地面、擦拭公共设施表面。第二次在每日下午放学后（约 17:30 后）进行，作业内容更为彻底，包括全面湿拖地面、深度清洁卫生间、擦拭门窗玻璃及窗台、清洁楼梯扶手等。卫生间实行“动态巡检+定时深度清洁”制度，保洁员在每日两次全面清洁的基础上，于课间、午休等时段进行不间断巡检，随时清理地面水渍、纸屑，补充耗材，确保全天候洁净、干爽、无异味。

高频接触表面消毒：严格执行招标文件要求，对楼道扶手、电梯按钮、门把手、水龙头开关等高频接触点，使用符合标准的消毒液，每 2 小时进行一次擦拭消毒，并在指定位置公示消毒记录。

室外公共区域：每日清晨 6:30 前完成校园主干道、操场、广场等区域的普扫，清除夜间落叶、漂浮物。日间安排保洁员进行不间断流动巡检，随时捡拾可见垃圾。每日定时清运各区域分类垃圾桶至指定中转站。

- 计划保洁（周期性作业）：

重点区域强化保洁：对教室周边、食堂周边等人流密集、易污染区域，在早、中、晚三个高峰时段后各增加一次集中清扫，确保垃圾“随产随清”。

卫生间深度清洁：每周安排一次（通常定于周五下午或周末）对全校所有卫生间进行深度清洁。使用专业洁厕剂、消毒液、铲刀、清洁球等工具，彻底刷洗便池、小便池、洗手盆，清除墙面、地面瓷砖缝隙的污垢，清洁隔断、门框、天花板，确保无卫生死角。

门窗玻璃清洁：每月进行两次系统性玻璃清洁（月中、月末各一次）。使用玻璃刮、玻璃清洁剂、无绒毛巾，按照专业流程作业，确保所有门窗玻璃、幕墙、镜面光洁无痕。

地面保养：每周一次对校内主要硬化道路、广场进行高压水枪冲洗，彻底清除口香糖残渣、油污等顽固污渍（雨天顺延）。每季度对楼内大理石、瓷砖地面进行起渍、晶面处理等保养作业。

垃圾中转站管理：每周两次对垃圾中转站进行彻底冲洗和喷雾消毒，夏季增加灭蚊蝇频次，确保站点周边无渗滤液、无异味扩散。

4. 垃圾科学分类与管理：

严格按照北京市垃圾分类管理条例，在全校范围规范设置分类收集容器（可回收物、其他垃圾、有害垃圾、厨余垃圾）。对所有保洁员进行专项培训，确保其既是保洁员也是分类督导员。生活垃圾实行“定时定点”投放与收集，确保“日产日清”。可回收物由保洁员二次分拣后暂存，定期交由有资质单位资源化利用。有害垃圾单独存放、登记，定期联系专业机构收运。建立垃圾清运联单制度，确保垃圾流向可追溯。

5. 人员管理与行为规范：

- 仪容仪表：统一穿着公司配发的工作服，保持整洁，佩戴包含照片、姓名、工号及岗位信息的胸牌上岗。
- 行为规范：工作时间内不聚集闲聊、不大声喧哗、不做与工作无关之事。工具、设备使用后及时清洁、归位。礼貌避让师生，使用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语，严禁与师生发生任何形式的争执。
- 技能与安全：所有保洁员须经岗位技能、清洁药剂安全使用、器械操作、消防安全及校园基本礼仪培训，考核合格后方可上岗。高处作业、电路附近湿拖等必须有安全防护措施或在他人的监护下进行。

6. 应急保洁预案：

成立以项目主管为组长的应急保洁小组，成员由各区域保洁骨干兼任，24小时待命。

- 恶劣天气应急：遇暴雨、大雪、大风等天气，预案立即启动。应急小组全员上岗，优先清理主要通道、出入口的积水、积雪、断枝落叶，铺设防滑垫，设置安全警示标识，确保师生出行安全畅通。
- 大型活动保障：针对学校运动会、开放日、大型会议等活动，提前制定专项保洁方案，增加临时垃圾桶投放密度与数量。活动期间及结束后，调配充足人力进行高强度、不间断的清扫与收尾工作，确保活动结束后1小时内场地恢复整洁。
- 突发污染处理：如遇呕吐物、血迹等生物污染或化学品泄漏，保洁员将立即设置隔离区，按照应急预案使用专用处理工具包（内含吸附棉、消毒剂、手套等）进行安全处理，防止污染扩散和疾病传播。
- 投诉响应机制：接到校方关于保洁服务的投诉或指令后，项目经理或主管必须在5分钟内响应，30分钟内到达现场查看，1小时内处理完毕，并将处理结果及时反馈至相关方。

（二）文印室服务方案（配置2人）

文印室是学校教学与行政运行的核心支持环节，其核心价值在于“精准、高效、保密、节约”。我方致力于将其打造为一个响应迅速、质量可靠、信息安全、管理规范智慧文印服务中心。

1. 服务目标：实现文印服务“零差错、零延误、零泄密”。保障文印设备完好率高于98%，师生服务满意度持续提升。

2. 人员配置与服务时间：严格配备2名专职文印员，实行AB岗工作制，确保文印室在工作时间内始终有人员在岗提供服务。服务时间完全贴合学校作息制度：工作日为7:30至17:30，中午不间断服务；节假日及寒暑假期间，根据学校实际工作安排，提前确认并公布服务时间。

3. 标准化文印作业流程：

接件与确认：经办人提交印制需求时，文印员需当面清晰核对文件原件、印制数量、纸张规格（A3/A4）、单面/双面、装订方式（订书钉/胶装）、颜色要求等所有细节，填写《文印服务登记单》并由经办人签字确认，避免任何歧义。

印制与质量检查：严格按照设备操作规程进行。对于批量印制任务，实行“先样张、后批量”原则，即先输出一份样张交经办人确认无误后再进行大批量印制。印制过程中进行抽样检查，确保无漏页、错页、墨色不均、纸张皱褶等问题。对于试卷、证书等重要文件，实行双人复核机制。

交付与台账管理：印制成品按要求进行分类整理、核对数量、妥善装袋或装订，通知经办人领取并签字确认。同步完善电子与纸质双套台账，详细记录文件名称、页数、份数、用纸量、经办部门/人、日期及完成时间，做到每一份文件来源可溯、去向可查。

节能与环保：积极推行无纸化办公，对可电子传阅的文件主动建议使用电子版。默认采用双面打印/复印模式。定期对纸张消耗数据进行统计分析，并向校方提出节约用纸的合理化建议。

4. 设备全生命周期管理：

日常维护：文印员每日上班后、下班前对打印机、复印机、扫描仪、装订机、切纸机等所有设备进行外部清洁和状态检查，包括补充纸张、检查碳粉/硒鼓余量、清洁扫描仪玻璃面板等，并填写《设备日常点检表》。

预防性保养：根据设备使用手册及厂家建议，制定月度、季度保养计划。定期联系设备供应商或由我方专业技师进行内部深度清洁、光学部件保养、磨损零件更换等预防性维护，并记录保养日志，以延长设备使用寿命，减少故障率。

故障应急处理：设备发生故障时，值守文印员须在 10 分钟内进行初级排查（如清除卡纸、重启设备）。若无法解决，必须于 1 小时内上报项目经理，并立即联系签约的专业维修服务商报修，同时预估修复时间，及时告知校方相关部门。为保障紧急文印任务（如试卷）不受影响，将提前与校方协商确定应急印制预案（如启用备用设备或指定校外应急服务点）。

5. 保密安全管理体系：

制度与协议：制定严格的《文印室保密管理制度》，所有文印员入职前须接受专项保密培训，学习《保密法》及相关规定，并签署保密责任书。

涉密流程管控：明确试卷、内部文件、人事档案、财务数据等为涉密资料。印制涉密资料时，需在相对独立的时段或空间进行，实行“双人作业制”（一人操作，一人监督），严禁无关人员旁观。涉密资料的原件、成品、废件必须全程处于受控状态。

废弃物处置：所有印制过程中产生的错印页、废页、测试页以及扫描后的废弃原件，必须立即投入文印室内专用的带锁碎纸机进行彻底粉碎，每日下班前将碎纸屑统一装入保密袋，定期交由有保密资质的单位进行销毁处理。严禁将整页废弃文件丢弃于普通垃圾桶。

6. 耗材与资产管理：

耗材保管与申领：虽然耗材（纸张、硒鼓、墨粉、装订材料等）由校方负责采购，但我方文印员需履行保管职责。建立详细的《耗材入库/领用/库存台账》，实行“先进先出”原则。设置安全库存预警线，当库存低于预警线时，主动向校方指定管理员提交采购申请单，确保供应不断档。耗材存放于干燥、阴凉、防火的专用柜内。

设备资产管理：对文印室内所有属于校方的固定资产（设备、家具等）建立清单，配合校方进行定期盘点。做好防火、防盗、防潮等安全措施。

人员素质要求：配置的 2 名文印员均需满足：高中及以上学历，一年以上文印岗位工作经验，能熟练操作主流品牌的打印、复印、扫描设备，熟悉常用办公软件（如 Word, Excel, PowerPoint）进行基本排版。两人需具备极强的责任心、服务意识和保密观念，并通过背景审查。我方将为其提供统一的职业装和工牌，并安排持续的技能提升与服务礼仪培训。

（三） 车辆综合服务（不含车辆维修）方案（配置 3 人）

车辆服务关乎师生出行安全与学校公务效率，必须坚持“安全第一、服务为本、管理规范”的原则。

1. 服务目标：确保“安全行车零责任事故、服务过程零有效投诉、车辆状况零带病运行”。实现公务出车准点率 100%，车容车貌合格率 100%。

2. 驾驶员团队建设：配置 3 名专职驾驶员，并指定其中一位驾驶经验最丰富、责任心最强的司机兼任车队长，负责日常调度、安全教育与车辆管理。所有驾驶员入职标准严格统一：持有 C1 及以上驾驶证，具有 5 年以上实际安全驾驶经验，三年内无主要责任的一般及以上交通事故记录，绝对无酒驾、醉驾、毒驾历史，身体健康，无妨碍安全驾驶的疾病，持有有效健康证明。入职前需通过我司组织的驾驶技能实操考核、安全知识笔试及心理健康评估。

3. 车辆全流程精细化管理制度：

- **出车前检查：**驾驶员每日首次出车前，必须执行“绕车一周”检查程序，内容包括：轮胎（气压、磨损、有无异物）、灯光、机油、冷却液、制动液、雨刮器、随车证件（行驶证、保险标志）、安全设施（灭火器、三角警示牌）等，并如实填写《车辆日常检查记录表》，确认车况良好后方可出车。
- **行车中规范：**严格遵守《道路交通安全法》，文明驾驶，杜绝超速、疲劳驾驶、驾车使用手机、路怒症等行为。保持安全车距，礼让行人。严格按照学校批准的出行计划和路线行驶，无特殊情况不得擅自改变。长途行车前，需提前规划路线，了解天气与路况信息。
- **收车后维护：**每次任务结束后，将车辆停放在学校指定车位。清洁车辆内外，保持车厢整洁、无异味。检查油量，及时提出加油申请。填写《行车日志》，准确记录本次出车的起始里程、时间、地点、事由、经办部门/人等信息。

- **定期保养与维修：**根据车辆保养手册规定的里程或时间间隔，结合车况，提前编制《车辆定期保养计划》报校方审批。车辆送至校方指定或信誉良好的维修厂进行保养后，妥善保管保养记录，建立一车一档。车辆发生故障需维修时，及时报告并送修，对维修质量进行验收。

4. 多元化驾驶服务保障：

- **日常公务出行：**准确理解出行任务要求，提前 10 分钟抵达指定上车点等候。协助师生摆放行李，开关车门。行车平稳，空调温度适宜，尽量保持安静舒适的车内环境。

- **学生活动保障：**针对学生集体外出比赛、研学、社会实践等活动，车队提前勘查路线，评估风险点，制定详细的行车计划与应急预案。行车中密切关注学生状态，保持平稳驾驶。每车配备应急药箱。

- **物资运输服务：**协助学校搬运教学器材、活动物资、书籍等物品时，轻拿轻放，妥善固定，确保运输途中物品安全无损。

- **应急值班制度：**建立节假日及非工作时间应急值班制度，确保学校在遇到突发事件、紧急公务时，能够随时调配车辆与驾驶员。

- **成本控制与数据分析：**建立详细的单车成本核算档案，每月汇总分析每辆车的行驶里程、油耗、维修保养费用等数据，形成报表提交校方。对驾驶员进行节能驾驶培训，培养预见性驾驶习惯，降低不必要的燃油消耗。

5. 安全管理与应急预案：

- **安全教育常态化：**每月组织一次安全学习例会，学习法规、分析案例、培训防御性驾驶技术。每季度进行一次安全驾驶实操演练。

- **交通事故应急预案：**发生交通事故，立即执行“停车、警示、救人、报警、报告、保险”流程。首先开启危险报警闪光灯，在车后安全距离设置警示标志；其次检查人员受伤情况，必要时拨打 120 急救；随后拨打 122 报警，并立即向项目经理和学校相关负责人报告；最后联系保险公司。保护现场，配合调查。

- **车辆故障应急预案：**行驶中发生故障，能自行排除的立即处理。不能处理的，应安全停靠，开启双闪，放置警示牌，组织乘客转移至安全地带，联系救援，并报告学校。

- **其他突发事件：**遇到恶劣天气、交通管制、乘客突发疾病等特殊情况，驾驶员应保持冷静，第一时间报告，在确保安全的前提下，按照预案采取最稳妥的处理方式。

（四）绿化服务方案（配置 2 人）

校园绿化是富有生命力的校园景观，我们的养护理念是“科学精细、生态美观、四季有景”，通过专业化养护，提升校园环境育人功能。

1. 养护目标：实现“黄土不露天、三季有花、四季常绿”，植物生长健壮，树形优美，景观层次分明。确保绿化存活率 98%以上，病虫害成灾率为零，绿化垃圾 100%及时清运。

2. 人员配置：配备 2 名具有一年以上绿化养护经验的专职绿化工人，其中一人为绿化领班。两人需掌握北方常见园林植物的识别、生长习性、修剪整形、水肥管理及病虫害防治知识，能够熟练操作常用绿化机械。

3. 分项养护技术措施：

● 草坪精细化养护：

修剪：遵循“三分之一”原则，保持草坪高度在 8-12 厘米。根据季节动态调整频率：春季（返青-6 月）每月修剪 1-2 次；夏季（6-8 月）生长旺盛期，每 2 周修剪一次；秋季（9-11 月）每月修剪 1-2 次；冬季（12-2 月）休眠期停止修剪。修剪后及时清理草屑。

灌溉：遵循“不干不浇，浇则浇透”原则。春季浇足返青水，夏季避免午间高温时灌溉，以清晨或傍晚为宜。采用喷灌与人工补水结合，确保灌溉均匀。

施肥：每年春秋两季各施一次长效复合肥，春季以氮肥为主促生长，秋季以磷钾肥为主增抗性。施肥后及时浇水。

除草与复壮：以人工拔除为主，化学防治为辅（严格控制，谨慎使用）。每年春季或秋季对践踏严重的草坪进行打孔通气，并梳除过厚的枯草层，促进草坪新陈代谢。

● 乔木与灌木养护：

修剪整形：落叶乔木主要在冬季休眠期进行整形修剪，剪除枯死枝、病虫枝、交叉枝、徒长枝，保持树形美观、通风透光。常绿乔木和花灌木在花后或生长季节进行轻剪。绿篱、球类灌木在生长季每月修剪 1-2 次，保持轮廓清晰、线条整齐。

水肥管理：新栽树木和干旱季节及时补水。秋季在树冠投影外围开环状沟施入有机肥，为树木越冬和来年生长储备养分。

病虫害防治：贯彻“预防为主，综合防治”方针。绿化工人每周进行全面巡查，利用诱虫板、杀虫灯等进行物理防治，保护瓢虫、草蛉等天敌。必要时，选用高效、低毒、低残留的环保型农药，并严格在师生不在场的时段（如周末）进行喷施，作业区域提前设置警示标识。

冬季防寒：对校园内新栽或耐寒性较差的树木（如玉兰、大叶女贞等），在入冬前采取根部培土、主干包裹草绳或无纺布、搭建防风障等措施，确保安全越冬。

● 花坛与地被植物养护：

及时清除花坛内的杂草、残花、枯叶，保持景观整洁。定期松土，防止土壤板结。根据植物生长和开花需要，适时追施液肥。

根据校方对校园景观的要求和季节变化，制定年度花卉布置方案。在“五一”、“十一”、校庆等重要节日前，及时更换时令草花（如矮牵牛、一串红、万寿菊、羽衣甘蓝等），确保花坛色彩鲜艳，烘托节日气氛。

- 绿化垃圾处理与环保措施：修剪产生的树枝、落叶、杂草等绿化垃圾，必须在作业当日清理完毕，集中运至学校指定的临时堆放点或垃圾中转站，严禁堆积过夜。积极探索绿化垃圾资源化利用，如将枝叶粉碎后用于堆肥或作为树穴覆盖物。农药、肥料包装物等作为有害垃圾单独收集处理。

4. 特殊气候应对：

- 暴风雨/雪前：提前对树木，特别是新栽树木和高大乔木的支撑进行加固检查。疏通排水沟渠。

- 暴风雨/雪后：立即进行全面巡查，及时扶正倒伏树木，清理折断的枝条，清扫路面落叶杂物，第一时间消除安全隐患，恢复校园环境整洁。对受损的绿篱、花坛进行修剪和补植。

- 物料说明：绿化养护所需的大型机械（如草坪机、绿篱机）、手工工具、肥料、农药、花卉苗木等，均由校方根据养护计划负责采购与更新。我方负责所有工具设备的日常保管、维护与安全使用。

（五）日常维修服务方案（配置 2 人）

维修服务是保障学校教学秩序正常运转的基础，必须做到“响应迅速、修复彻底、安全规范、记录清晰”。

1. 服务目标：报修响应及时率 100%，维修合格率 98%以上，师生回访满意度 95%以上。建立预防性巡检体系，变被动维修为主动维护。

2. 团队配置：配备 2 名综合维修工，构成优势互补的维修小组。其中，至少 1 人必须持有有效的电工作业证（低压），具备较强的水电线路检修、故障判断与排除能力；另一人需具备丰富的木工、泥瓦工、门窗锁具维修、五金件更换等综合维修技能。两人均在项目经理的直接管理下开展工作。

3. 快速响应与服务流程：

- 报修渠道：设立 24 小时统一报修电话，并在各楼宇公告栏张贴。同时，接受校方后勤部门通过电话、微信、OA 系统或书面工单等多种形式的报修指令。

4. 分级响应承诺：

- 紧急报修（涉及人身安全、严重影响教学秩序或可能造成财产损失的故障，如：水管爆裂、电源短路跳闸、门窗损坏无法关闭、厕所严重堵塞、照明全黑等）：维修工接到指令后必须在 10 分钟内通过电话联系报修人了解情况，30 分钟内携带工具、配件到达现场开始检修。

- 一般报修（不得影响学校的安全与教学工作，但需尽快处理的故障，如：灯具不亮、水龙头滴水、桌椅松动、门窗五金件失灵等）：1 小时内到达现场处理。

- 计划性维修/巡检报修：由维修工在日常巡检中发现或校方提出的非紧急改善需求，列入《周维修计划》，与使用部门协商约定时间后处理。
- 过程管理与验收：维修完成后，维修工需清理现场，恢复整洁，并请报修人或使用部门负责人进行验收签字确认。实行维修工单闭环管理，从接单、派工、处理、验收到回访，全程记录可追溯。

5. 各系统维修维护范围与标准：

- 水电设施系统：

日常巡检：持证电工每日对公共区域的照明、开关、插座进行巡视；每周对各楼层的配电箱、公共卫生间上下水进行巡检；每月对水泵房、总阀门进行重点检查，记录电压、电流、水压等参数，及时发现并消除隐患（如线路发热、异味、渗漏等）。

维修标准：更换的灯具、开关、插座、断路器、水龙头、水管件等，均需使用正规品牌合格产品，规格、样式尽量与原有保持一致。电路维修后必须进行通电测试，水路维修后必须进行通水试压，观察无渗漏。

- 土建与家具设施系统：

门窗维修：确保所有门窗开启灵活，闭锁严密，玻璃完好。及时更换损坏的合页、锁具、拉手、密封条。对松动、变形的门框、窗框进行加固校正。

墙面地面修复：对小面积的墙皮脱落、涂料污损，进行铲除、批腻子、打磨、修补涂料，力求无色差。对松动、破损的地砖、瓷砖进行更换，对裂缝进行注胶或填补处理。

课桌椅及办公家具维修：紧固松动的螺丝、连接件，更换损坏的桌椅腿、抽屉导轨、铰链，修补破损的桌面、柜面。定期检查并紧固会议室、报告厅的座椅。

- 文体设施与特种设备辅助：

定期安全检查：维修工每周一次对操场上的篮球架、足球门、单双杠、攀爬架、乒乓球台等体育器材，以及健身路径设施进行全覆盖安全检查。重点检查焊接点是否开裂、螺栓是否松动、链条绳索是否磨损、地面缓冲层是否完好。

立即维护：发现螺丝松动立即紧固，发现器材存在锈蚀严重、开裂、变形等安全隐患时，立即在该器材上悬挂“暂停使用，禁止攀爬”的警示牌，并第一时间向校方后勤部门提交书面报告，建议维修或更换。

应急维修预案：针对校园可能发生的“区域性停电”、“主水管爆裂”、“暖气漏水”、“电梯困人”等紧急情况，制定专项应急处置流程。维修团队作为第一应急响应力量，储备必要的应急物资（如应急照明灯、吸水机、疏通机、防汛沙袋等）。发生紧急情况时，首先判断风险，在保障人身安全的前提下，采取紧急措施（如关闭总阀、电源），防止事态扩大，并立即报告校方，同时全力进行抢修。

三、 项目管理与质量保障综合措施

1. 项目接管与进驻方案：中标后，立即成立进驻工作组，与校方进行详细对接，联合勘查，签署交接清单。一周内完成全部人员的招聘、背调、培训与考核。所有设备物资到位。计划用合同起始日前一周进行“带岗实训”，实现平稳、无缝切换。

2. 服务人员全面管理：

资质与备案：所有人员入职时提交身份证、健康证、资格证书等复印件备案。项目经理、项目主管提供学历证明及工作履历证明。

培训体系：涵盖入职培训（校园文化、制度、安全、礼仪）、岗位技能培训、专项提升培训（如新设备使用、节能方法）及应急预案演练。每月至少组织一次集中培训。

形象与行为：统一工装、工牌，仪容仪表整洁。严格遵守学校作息時間，实行打卡考勤。服从校方与供应商的双重管理，热情服务，杜绝与师生发生冲突。

考核与激励：建立以校方满意度为核心的绩效考核制度，考核结果与绩效工资直接挂钩。设立“服务之星”等奖项，提升团队士气。

3. 服务质量监督与控制：

三级检查制度：员工每日自查，主管每日巡回检查，项目经理每周全面抽查、每月组织联合大检查。

校方参与监督：每月向校方提交包含考勤、巡检、维修记录的服务月报，并附《服务质量满意度调查表》，主动征求反馈意见。

数据分析与改进：定期分析投诉、报修、巡检数据，召开质量分析会，持续改进服务质量。

4. 应急预案体系：针对火灾、自然灾害、传染病、治安事件、设施设备重大故障等，制定详细的综合应急预案和专项处置流程。明确组织架构、通讯联络、处置步骤和物资储备。每季度至少组织一次相关演练。

5. 节能环保与可持续发展：在服务中贯彻节能环保理念，如采用节能灯具、节水器具，推行无纸化办公，严格进行垃圾分类与资源回收，选用环保型清洁剂和低毒农药，为创建绿色校园贡献力量。

附件二：分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	人工费	158,400.00	12	1,900,800.00	共 24 人
2	设备日常运行、 维护费用	5,000.00	12	60,000.00	
3	维修工具费用	2,000.00	12	24,000.00	
4	保洁物料费及 标识牌费	5,000.00	12	60,000.00	
5	绿化物料费	2,500.00	12	30,000.00	
6	垃圾清运费	2,500.00	12	30,000.00	
7	利润	1,754.00	12	21,048.00	1%
8	税金	10,629.24	12	127,550.88	6%
总价（元）				2,253,398.88	