

# 北京市工贸技师学院物业服务委托合同

## (宋家庄校区)

业主方：（以下简称“甲方”）

名称：北京市工贸技师学院

地址：北京市海淀区西四环北路 132 号

邮编：100097

电话：88461833

服务方：（以下简称“乙方”）

名称：北京醒客物业管理有限公司

邮编：102218

电话：85800046

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关规定，经双方友好协商，就乙方为甲方提供物业服务事宜达成如下合同，以共同遵守执行。

### 第一条 北京市工贸技师学院工作服务地点

北京市工贸技师学院（宋家庄校区）

详细地址：北京市丰台区宋家庄顺八条 7 号

分部地址：①上斜街分部（北京市西城区上斜街 44 号）

②护国寺分部（北京市西城区护国寺大街 54 号）

③双槐里分部（北京市西城区双槐里小区 25 号楼）

## 第二条 北京市工贸技师学院工作服务内容、标准

### 人员及岗位要求:

序号	岗位（服务）名称	人员需求数	岗位（服务）要求	备注
1	项目经理	1. 按校区管理人员作息每日到校	1. 年龄要求 30（含）至 45 周岁（含） 2. 本科及以上学历 3. 物业项目经理有 5 年（含）以上物业项目经理工作经验	1. 绿化养护、化粪池清掏（隔油池清掏、雨污管线清洗）、空调清洗、灭鼠灭蟑、油烟机及净化系统清洗由物业公司按照服务质量标准有序开展。 2. 因服务质量未达标造成行政处罚的一律由物业公司承担相应责任。
2	工程管理人员	1. 按项目需求定期到校	1. 大专及以上学历 2. 有 3 年及以上工程主管工作经验	
3	保洁管理人员	1. 按项目需求定期到校	1. 大专及以上学历 2. 有 3 年及以上保洁工作经验	
4	保洁员	8	男性不大于 60 岁，女性不大于 58 岁	
5	高压电工	4	具备应急管理部门颁发的特种作业操作证（高压电工作业）详见服务规范及职责要求	
6	综合维修工	1	详见服务规范及职责要求	
7	值班员	3	详见服务规范及职责要求	
8	绿化养护工	物业公司根据项目实际安排人员	详见服务规范及职责要求	
9	清洗油烟机及净化系统服务	物业公司根据项目实际安排人员	每两个月清洗 1 次，全年共 6 次，确保烟道、风机、净化设备正常运转，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。	
10	化粪池清掏服务（含隔油池、雨污管线）	物业公司根据项目实际安排人员	化粪池及时清掏，每年至少 5 次、清底每年 1 次；隔油池清掏每季度至少 1 次、清底每年 1 次；雨污管线高压清洗 2 次。以上内容需提供专业作业工单。	
11	空调清洗服务	物业公司根据项目实际安排人员	每年夏初、秋末 2 次清洗消毒（含室内机、室外机）、必要的加氟、日常故障的排除。	
12	灭鼠、灭蟑服务	物业公司根据项目实际安排人员	每两个月灭蟑螂不少于 1 次，每三个月灭鼠不少于 1 次，并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。	

## （一）总体要求

### 1. 服务宗旨

物业服务公司能够提供专业、细致、高效的物业服务，为校区创造一个安全、整洁、舒适的学习和工作环境。

### 2. 服务范围

（1）环境卫生：负责校区环境的清洁和维护，确保校园整洁美观。

（2）绿化保养：负责校区绿地的保养和维护，保持校园绿化美观。

（3）供电保障：对校区的各类用电设备设施进行定期检查、维护、维修，确保设备设施安全正常运行。

（4）设施维护：对校区的各类设施进行定期检查和维修，确保设施的正常运行。

（5）化粪池清掏：负责校区化粪池清底工作，确保校园环境卫生达标。

（6）隔油池清掏：负责校区食堂隔油池的清底工作，确保排水水质符合环保部门监测要求。

（7）雨污管线清洗：负责每年雨季来临前校区内的雨污管线（污水井、管道、渗水井）的清淤及高压清洗服务，确保雨污管线通畅，符合水质监测部门的排放标准。

（8）落叶树枝清运：负责校区落叶、树枝清运，确保无落叶堆积。

（9）空调清洗：负责校区各区域空调室内机、室外机的清洁、消毒、必要的加氟、日常故障的排除。

（10）灭鼠灭蟑：负责校区定期灭鼠、灭蟑工作，确保有效防治病虫害污染。

（11）清洗油烟机及净化系统：负责校区食堂油烟机及净化系统的清洗、保洁、维修保

养工作，定期更换管线连接油毡布，确保符合环保排放标准及消防要求。

### 3. 服务标准

（1）专业性：物业服务公司应具备专业的管理团队和技术人员，能够提供专业的物业服务。

（2）及时性：对于校区提出的服务需求，物业服务公司应迅速响应并尽快处理。

（3）整洁性：物业服务公司应保持校区的环境整洁美观，提供优质的卫生和绿化服务。

（4）高效性：物业服务公司应提高工作效率，及时解决校区遇到的问题。

### 4. 服务承诺

(1) 物业公司应根据有关法律法规、服务内容及质量标准的约定，制定物业服务的各项管理办法、规章制度，自主开展各项物业服务活动。

(2) 物业公司应根据有关法律法规、行业规范及相关岗位配备标准，分工配置合理，有明晰的组织架构。

(3) 物业公司应对相关人员进行岗前培训、定期培训、健康体检等工作，确保员工政治可靠，且无不良记录，工作技术熟练，有一定的处理突发事件能力，捡拾物品及时上交管理部门做失物招领，不做私自处置。

(4) 物业公司应对相关人员配发统一工装，佩戴胸牌。

(5) 物业公司应确保相关岗位人员年龄段适中，能够使用普通话进行交流沟通。

(6) 物业公司应与各岗位人员签署劳动合同，为其缴纳社会保险（含工伤险、意外伤害责任险）。

(7) 物业公司应配合校区做好属地相关部门、上级部门的各类迎检及业务联络，及时协调处理涉及物业服务范围内的应急突发事件的善后工作。

(8) 物业公司应对服务期限内的服务质量承担直接责任，如因物业服务能力不足或违规操作等人为因素造成的各类行政性罚款、整改责任等全部由物业公司承担，物业公司及时有效地消除对校区造成的不良影响。

(9) 物业公司应根据本项目物业管理特点和难点制定的物业服务方案、员工考核及奖惩办法、应急预案、接管和进驻方案及完成承诺所采取的措施等。

5. 根据市机关事务局 市发展改革委 市财政局关于印发《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》的通知。物业服务公司应明确节能管理岗位和职责，由具备相关专业能力的人员开展节约能源资源工作，与采购人紧密沟通协作，建立节能管理制度，明确责任分工、操作规程和奖惩措施。

照明管理：物业服务公司应加强照明巡查、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间段的照度需求，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。

绿化用水：物业服务公司应根据植被种类、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，采用喷灌、滴灌等节水灌溉方式，使用土壤温湿度传感器或根据天气情况调整灌溉计划，加强浇灌值守，防止过度浇灌和溢水。

保洁用水：物业服务公司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。

垃圾分类：物业服务公司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。物业服务公司应协助采购人开展生活垃圾分类宣传活动，通过张贴海报、发放宣传手册、组织培训讲座等方式，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。

## **（二）物业项目经理**

### **1. 岗位职责**

- （1）负责物业项目的整体运营和管理。
- （2）监督和控制各岗位及服务项目的有序运行，确保物业服务达到既定目标，保障物业服务的质量和效率。
- （3）对校区物业服务项目人员保障、服务质量、安全生产负责。
- （4）督导各岗位及服务项目内做好相关资料体系的建立和存档，确保物业管理工作的规范化和系统化。
- （5）组织服务人员做好工作自检，对项目工作进行周检、月评工作。
- （6）负责项目不合格服务的处理及纠正、预防措施和跟踪。
- （7）每月向校方领导和公司领导工作汇报不少于1次，制定各月工作计划和总结
- （8）组织对项目员工培训，对项目员工进行考核，并据实进行奖罚。
- （9）做好员工工作安排及考勤统计上报。
- （10）完成校方交办的临时性物业服务内容。
- （11）负责客户关系建立与维护工作，了解校方需求，提升物业服务品质和满意度。

## **（三）工程管理人员**

### **1. 岗位职责**

- （1）负责对高压电工、综合维修工（以下简称“工程维修人员”）等岗位日常管

理，确保物业公共设施与设备得到科学的维护、保养和维修。

(2) 负责对工程维修人员的维修保养工作提供工作指导及检查、监督。

(3) 负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

(4) 负责指导建立设备运维台账、设备卡，并收集、建立、整理设备技术资料、档案，做到设备档案齐全。

(5) 监督工程维修人员做好设备运行、维修保养记录。

(6) 负责对工程维修人员开展培训，提高员工专业技能、职业道德、服务意识。

(7) 负责对工程维修人员的各项安全检查、工作考核。

(8) 负责对工程维修部各岗位人员工作的日检、周检及月检的组织。

(9) 负责协助校方在工程改造的监督，包括调试验收、移交和整改实施工作。

(10) 完成校方交办的临时性物业服务内容。

#### **(四) 保洁管理人员**

##### **1. 岗位职责**

(1) 负责全面监督和管理保洁工作，确保保洁服务质量达到公司的要求和标准。

(2) 负责制定保洁工作计划并监控实施情况，以确保工作的顺利进行。

(3) 熟练掌握各种保洁设备、工具、消耗品的性能和使用规范，指导和纠正保洁员的操作，确保安全、高效地完成保洁任务。

(4) 负责组织保洁人员的业务知识和技能培训，提升他们的专业能力和服务意识。

(5) 定期检查保洁人员的工作情况，对工作不达标的保洁人员提出更换建议，并对保洁员的工作奖罚提出建议。

(6) 根据实际工作需要，对各岗位保洁人员进行合理的调配和安排。

(7) 了解和掌握管理区域的职责和任务，熟悉商户活动规律及重点保洁部位，制定针对性的保洁方案。

(8) 每周向项目经理汇报保洁工作情况，并完成校方及领导交办的临时性工作

(9) 负责与校区综合管理科沟通，了解临时性需求，及时调整保洁方案。

(10) 负责保洁人员的考勤、排班等工作，确保保洁工作有序进行。

(11) 完成校方及项目经理交办的临时性维修工程内容。

#### **(五) 保洁服务人员**

##### **1. 服务规范及职责要求**

(1) 保洁员上岗时应注重个人仪容仪表，整洁端庄。

- (2) 保洁员应按时到岗，适时、及时、准时进行规范化保洁服务。
- (3) 保洁员应遵守安全条例和操作规程，爱护校区各项设施及财物。
- (4) 保洁员应及时处理服务区域的垃圾，按指定地点分类放置废弃物。（不包括垃圾站的垃圾外运服务）。
- (5) 保洁员应厉行节约，工作中发现跑冒滴漏等现象及时向校区后勤部门进行报修。
- (6) 保洁员应按照清洁标准，根据工作区不同的作业规程进行操作。
- (7) 保洁员应文明、有序作业，最大限度地减少对周围环境和日常教学工作的影响。
- (8) 遇有特殊天气，如雨雪天地面湿滑时及时放置防滑垫，摆放“小心地滑”提示牌，增加保洁次数。如遇休息日，需人员全部上岗，进行除雪铲冰。
- (9) 如遇有校区举办各类大型活动或对于保洁服务区域内产生的临时保洁工作，物业服务公司保洁岗位人员应服从校区的工作安排与调配。
- (10) 为有效防止常见传染性疾病的流行、传播和蔓延，保证学生的身体健康，保证校区的正常教学秩序，做好校区防控传染病工作，保洁员在做好保洁工作的同时，同时完成校园公共区域的消毒工作。

## 2. 服务质量标准

清洁分类	工作内容	工作周期	清洁标准
德艺楼、行远楼、智慧楼、能贤楼大厅和所有楼道等	地面（清扫、除尘）	循环清洁	无废弃物，无灰尘
	地面（湿拖）	3次/日	光亮，无污秽
	窗台、窗框（拖抹）	2次/日	无灰尘
	大厅玻璃（擦拭）	1次/日	光亮、无污秽
	各出入门（擦拭）	循环清洁	无污秽，光亮
	消防设备（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘
	垃圾桶（倾倒，擦拭）	1—2次/日	无污秽，无灰尘
	墙壁（掸尘）	1次/月	无污秽，无灰尘
	指示牌和装饰物（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘
	暖气片（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘

	内侧玻璃（擦拭）	1次/日	无污秽光亮
	其他玻璃	1次/周	无污秽光亮
电梯、步行梯	电梯、步梯地面（拖抹）	2次/日	洁净无污秽，
	轿厢（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘，光亮
	扶手、栏杆（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘
	墙壁掸尘	1次/月	无尘、无蜘蛛网
所有卫生间 (每节课后)	地面（清扫，除尘）	循环清洁	无废弃物、无污秽
	便池（清洗，消毒）	循环清洁	无废弃物、无污秽
	洗手池，台面，镜面 （擦拭，消毒）	循环清洁	光亮、无污秽
	废纸篓（清倒）	2—3次/日	篓内废弃物不超过 2/3
	间隔板，门（擦拭）	1次/日	无污秽
	水龙头（擦拭）	循环清洁	无尘、光亮
	窗台，玻璃，窗框 （擦拭）	1次/日	无尘
	暖气片（擦拭）	1次/日	无污秽，无灰尘
	窗台（擦拭）	1次/日	无尘，
	内侧玻璃（擦拭）	1次/日	无污秽
	窗框（擦拭）	1次/日	无污秽
	墙面（擦拭）	1次/周	洁净
	垃圾桶擦拭	1次/周	无污秽
	排风口	1次/月	无污秽
饮水机	水龙头（擦拭消毒）	1次/日	无尘，光亮
	开水器（擦拭）	循环清洁	光亮无污秽
	茶叶桶	循环清洁	无积压
各会议室	地面（拖抹）	1次/日（如会议多 可由实际情况定）	光亮，无污秽

	桌椅，茶几，书柜（擦拭）	1次/日（如会议多可由实际情况定）	洁净无尘	
	打水	1次/天	可由实际情况确定	
	窗台，窗框（擦拭）	1次/日	无灰尘，无污秽，光亮	
	门和内侧窗	1次/周	洁净无尘	
领导办公室	地面（拖抹）	1次/天	光亮，无污秽	
	桌椅，茶几，书柜（擦拭）	1次/天	洁净无尘	
	打水	1次/天	可由实际情况确定	
	窗台，窗框（擦拭）	1次/周	无灰尘，无污秽，光亮	
	门和内侧窗	1次/周	洁净无尘	
室外区域	院子和操场	院子清扫	1次/日	干净无杂物
		院子巡视保洁	循环清洁	洁净，无死角，无杂物
		院内宣传栏的擦拭	1次/日	干净，无污秽
		雨水算子清理	1次/月	保持干净，下水顺畅
		地面及房顶落叶、杂物清扫	3月、7月、12月各清扫1次	干净，无死角，无杂物、雨水管保持通畅
		院内长椅擦拭	1次/日	干净，无污秽
		垃圾桶擦拭	1次/周	干净，无污秽
		垃圾清运	1—2次/日	干净，无积压
	绿地	巡视保洁	循环清洁	无杂物、无大面积落叶
		绿植养护	根据季节和植物的不同而定	

## （六）绿化养护工

### 1. 服务规范及职责要求

- （1）严格遵守绿化养护操作规程，确保安全作业。
- （2）确保绿化区域内的植物得到科学、合理的养护，保持其良好的生长状态。
- （3）定期对绿化区域进行巡视，及时发现和处理植物病虫害、枯死等问题。
- （4）根据植物生长需要，合理施肥、浇水，保持土壤适宜的湿度和肥力。
- （5）定期修剪、整形植物，保持其美观的形态。

- (6) 及时清理绿化区域内的垃圾和杂物，保持环境整洁。
- (7) 熟悉各种植物的生长习性、养护要求和病虫害防治方法。
- (8) 及时报告绿化区域内的异常情况，如病虫害暴发、树木枯死等。
- (9) 保持绿化区域内环境的整洁和美观，提升整体环境品质。

## 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	植物生长状态	检查植物生长情况，评估生长良好率	定期进行巡视和评估
2	病虫害防治	检查病虫害防治措施，评估防治效果	定期进行病虫害检查和评估
3	土壤湿度与肥力	检查土壤湿度和肥力情况，评估适宜度	定期进行土壤检测和分析
4	植物修剪与整形	检查植物修剪和整形情况，评估美观度	定期进行巡视和评估
5	绿化区域巡视保洁	检查草坪、树坑内清洁程度	循环保洁、无杂物、无大面积落叶

## 3. 绿化养护范围

大门两侧、西楼橱窗前、西楼北门两侧、影壁墙前、北楼门厅两侧绿化池内、锅炉房、食堂附近，绿化面积约 500 平方米，绿化约 3500 盆，春、秋两次大换及日常补充。

## 4. 绿化养护内容及措施

- (1) 绿化养护、绿植浇水、施肥、病虫害防治、修剪干枝和干叶、绿化造型等。
- (2) 根据要求，对宋家庄校区内树木、定植性木本植物进行安全性去枝修剪和美观性修剪至少两次。
- (3) 校园开放日、十一国庆期间或校区组织的大型活动进行场地绿化，总计约 75 盆中型苗木、约 150 盆小型阔叶绿植租用。
- (4) 绿植如因养护条件不当而造成花木枯死或长势不好，由物业公司及时补种、更换，保证观赏效果。
- (5) 物业公司保证植被养护成活率在 96% 以上。
- (6) 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的补种补栽，但因校区改造施工等原因

造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。

(7) 物业公司负责校园绿化交接之后苗木的补种补栽，但因校园环境改造施工等原因造成的补种及交接时已枯萎的植被除外。

(8) 物业公司在进行绿植消杀前，要提前 3 天通知校区综合管理科，消杀所使用的药品应符合国家相关规定要求。

## **5. 其他要求**

(1) 绿化费用：物业公司承担绿化人员的工资、绿化苗木费、交通运输费、农药（非国家禁用）、化肥、绿化工具等物料费用。

(2) 应急措施：在发生雨、雪、风沙等恶劣天气时及时做出相应的处理。

(3) 校区负责提供绿化养护所需的水源，绿化养护工必须按养护标准认真作业，要节约用水用电，爱护甲方公共财产。

### **(七) 高压电工**

#### **1. 服务规范及职责要求**

(1) 严格遵守电气作业安全总则，持有具备应急管理部门颁发的特种作业操作证（高压电工作业）。

(2) 熟悉设备性能和结构、安全用具、消防器材的使用方法，并具备在异常情况下正确采取措施的能力。

(3) 倒闸操作时必须做到：有不明之处必须向供电企业调度汇报，严禁预约时间进行倒闸操作，因检修而停电，在未办理工作终结手续和验收前不准送电；变压器送电时，先合高压侧开关，再合低压侧总开关和分路开关等。

(4) 坚守岗位，定期巡视电气设备及水泵房，密切监视各仪表的工作情况，正确抄录各项数据并填好报表。

(5) 对于电力故障报修由后勤部门安排值班电工及时维修。

(6) 突发故障时，值班人员应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。事故未排除不进行交接班，应上下两班协同工作，一般性设备故障应交代清楚并做好记录。

(7) 掌握校区供电设备运转状态、线路走向及所管辖设备的原理、技术性能及实际操作。

(8) 定期巡视各电闸箱漏报开关进行测试，定期巡视公共照明、电辅热等日常公共设备设施，发现问题及时维修。能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。

(9) 能够胜任日常的强弱电线路维修、线路铺设、设备接电等相关工作。

(10) 按照国家相关法律法规及学院、校区相关制度要求落实好配电室值班值守工作。

## 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	设备运行正常	每日检查设备运行情况,记录异常情况	每日
2	设备维护保养	按照设备维护保养计划进行,记录保养情况	按照维护计划执行
3	设备故障处理	对设备故障进行及时处理,记录处理过程和结果	实时处理,记录备案
4	值班记录完整	值班期间填写值班记录,记录设备运行情况、异常情况和处理结果等	值班期间填写,每日检查
5	安全操作规程遵守情况	值班期间遵守安全操作规程,无违规操作行为	值班期间监督检查,记录违规情况
6	应急处理能力	对突发情况能够迅速做出反应,采取有效措施处理	模拟演练和实际突发情况评估
7	团队协作能力	与其他值班人员有效协作,共同维护设备运行	值班期间观察评估,定期组织团队活动加强合作意识。
8	对新设备的掌握情况	对新设备能够快速学习和掌握,适应技术更新	进行新设备操作测试和问题解决评估
9	预防性维护的实施情况	有效实施预防性维护,减少设备故障率	检查预防性维护记录和设备故障率统计
10	值班环境整洁与安全	值班环境整洁有序,符合安全要求	值班前检查值班环境,确保符合安全规定
11	对异常情况的判断与处理能力	对设备异常情况能够准确判断,采取有效措施处理	分析处理过的异常情况案例,评估判断和处理能力
12	对报修及时	对电路、设备故障报修及时到场	及时处置应急维修、态度端

序号	质量标准	评估方法	评估周期
	处置的能力	维修	正

## （八）综合维修工

### 1. 服务规范及职责要求

- (1) 严格遵守各项安全操作规程，确保自身和师生安全。
- (2) 熟悉各类设备、工具的使用方法，保持良好的工作状态。
- (3) 认真对待每一次维修任务，提供高效、优质的服务。
- (4) 节约使用维修材料，降低损耗。
- (5) 保持工作场所的整洁和卫生。
- (6) 负责校区内各类设施、设备的维修、保养工作，确保其正常运行。
- (7) 对于突发的设备故障，能够迅速响应，及时排除。
- (8) 定期对校内公用设施进行巡检，发现潜在问题并及时处理。
- (9) 在实际工作中，还应根据实际情况灵活应对各种问题，确保设备的正常运行和服务质量。
- (10) 在后勤部门的安排下，配合校区进行临时性搬运等工作。

### 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	安全操作规程遵守情况	现场是否出现违规操作，存在安全隐患	全年
2	公用设施状况检查	定期检查公用设施运行状况，记录异常情况，是否及时报备	每班次
3	设备维护保养情况	检查设备维护保养记录，确保设备得到适当维护	每日
4	应急处理能力	分析处理过的异常情况案例，评估判断和处理能力	定期进行模拟演练和评估
5	值班环境整洁与安全	检查值班环境，确保整洁有序，符合安全要求	每班次

序号	质量标准	评估方法	评估周期
6	新设备掌握情况	对新设备进行操作测试，评估掌握情况	根据新设备引入情况进行测试和评估

## （九）值班员

### 1. 服务规范及职责要求

- （1）严格遵守值班制度，按时到岗，确保不出现空岗、缺岗现象。
- （2）熟悉值班业务，认真履行职责，积极处理问题，确保值班期间工作高效有序。
- （3）保持值班区域整洁、卫生，营造良好的工作环境。
- （4）认真填写值班记录，确保信息的完整、准确。
- （5）遇到突发事件或紧急情况，迅速报告校区主管领导，并采取相应措施。
- （6）负责值班期间的安全保卫工作，维护公司财产安全。
- （7）负责接待来访客户，解答咨询问题，提供相关服务。
- （8）负责处理突发事件和紧急情况，及时向上级领导报告并采取措施。
- （9）负责值班期间的电话接听和信息传递工作，确保信息畅通。
- （10）负责值班期间的文件传递和资料整理工作，确保工作有序进行。

### 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	遵守值班制度	检查值班记录，确保按时到岗、无缺岗现象	每日
2	安全管理	检查值班期间的安全管理措施，确保无安全事故发生	定期进行安全检查和评估
3	值班环境整洁与维护	检查值班区域卫生情况，确保整洁有序，设备维护良好	每班次
4	应急处理能力	分析处理过的突发事件案例，评估应急处理能力	定期进行模拟演练和评估
5	值班记录填写规范性	检查值班记录的填写情况，确保信息完整、准确、规范	每班次

## (十) 化粪池清掏服务（含隔油池、沉淀池清掏、雨污管线清洗）

### 1. 服务规范及职责要求

(1) 服务标准：提供高效、专业的化粪池清掏、隔油池清掏、雨污管线清洗服务，确保校园环境整洁及排污达标。

(2) 服务流程：

- ① 现场勘查：了解化粪池、隔油池、雨污管线状况，制定合理的工作计划。
- ② 安全准备：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。
- ③ 清洗处理：按照制定的计划进行清掏、清底和清洗工作。
- ④ 质量检查：工作完成后进行质量检查，确保达到预期效果。
- ⑤ 清理现场：确保作业现场、道路、周围环境整洁。

(3) 服务时间：物业公司根据物业服务标准及监测结果及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

### 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	化粪池清掏	化粪池内无杂物、污渍；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁；	根据使用状态及时清掏，每年至少 5 次
2	化粪池清底	清理过程中无损伤化粪池结构；清理后的化粪池满足正常使用需求及排放标准	每年清底 1 次，确保化粪池见底 $\leq 20$ 厘米
3	隔油池清掏	隔油池内无杂物、异味；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁，无沉淀物	<u>每季度至少清掏 1 次</u>
4	隔油池清底	清掏过程中无损伤隔油池结构；清理后的隔油池满足正常使用需求及排放标准	每年清底至少一次，确保隔油池见底
5	沉淀池清底	沉淀池内无杂物、异味；管道通畅，无堵塞；清理后表面干净整洁，无沉淀物	每年 6 月、12 月各清底一次
6	雨污水管线清洗	管线内无沉淀物、泥沙；管道通畅，无堵塞；清洗过程中无损伤管线	每年污水管线需用高压设备清理至少 2 次（雨季前一次、入冬

序号	质量标准	评估方法	评估周期
			前一次)
7	落叶树枝清运	屋顶落叶、树枝及时清运，无堆积	定期清理

### (十一) 空调清洗服务 (含加氟、故障排除)

#### 1. 服务规范及职责要求

##### (1) 服务流程:

- ① 现场勘查: 了解空调型号、使用状况及存在的问题。
- ② 安全防护: 确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。
- ③ 清洗处理: 按照制定的计划使用专用空调清洗剂进行清洗工作, 包括滤网、风叶、散热片等。
- ④ 消毒处理: 使用消毒剂对空调内部进行消毒, 确保无细菌、病毒滋生。
- ⑤ 质量检查: 工作完成后进行质量检查, 确保达到预期效果。
- ⑥ 清理现场: 确保作业现场整洁, 无遗留物在室外机等造成高空坠物风险。
- ⑦ 加氟、故障处理: 补充冷媒、排除运转故障。

(2) 服务时间: 物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业, 具体操作时间协调校区综合管理科同意。

#### 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	空调滤网清洗	滤网清洁无灰尘; 滤网安装牢固, 无破损。	每年 2 次清洗 (4 月、9 月对室内机、室外机) 及维修 (单台维修费低于 200 元由物业公司承担)。
2	空调风叶清洗	风叶表面无污渍、灰尘; 风叶转动灵活, 无卡滞。	
3	空调散热片清洗	散热片表面清洁, 无污渍; 散热片无堵塞, 通风顺畅。	
4	空调内部消毒	使用合格的消毒剂, 按照正确比例稀释; 消毒彻底, 无死角。	

## (十二) 灭鼠、灭蟑服务

### 1. 服务规范及职责要求

(1) 服务流程:

- ① 现场勘查: 了解老鼠、蟑螂的活动区域及密度。
- ② 制定方案: 根据勘察结果制定针对性的灭鼠灭蟑方案。
- ③ 准备工具: 确保使用符合标准的灭鼠灭蟑工具和药物。
- ④ 实施灭鼠灭蟑: 按照方案进行灭鼠灭蟑工作。
- ⑤ 清理现场: 清理死亡的老鼠、蟑螂及其它垃圾。
- ⑥ 质量检查: 工作完成后进行质量检查, 确保老鼠、蟑螂被有效清除。

(2) 服务时间: 物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业, 具体操作时间协调校区综合管理科同意。

(3) 服务安全: 确保使用的药物和工具安全可靠, 遵守安全操作规程。

### 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	现场勘查	准确识别老鼠、蟑螂活动区域; 评估密度和危害程度。	每两月灭蟑螂不少于1次, 每三个月灭鼠不少于1次, 并有灭杀记录。可根据具体情况增加灭杀次数。
2	灭鼠方案	个性化定制方案, 有针对性; 使用安全、有效的灭鼠方法和工具。	
3	灭蟑方案	个性化定制方案, 有针对性; 使用安全、有效的灭蟑方法和药物。	
4	实施效果	老鼠、蟑螂数量显著减少; 无明显老鼠、蟑螂活动迹象; 长期效果稳定。	
5	清理工作	彻底清理死亡老鼠、蟑螂; 清理现场, 保持环境整洁。	
6	安全措施	使用符合安全标准的药物和工具; 遵守安全操作规程, 确保人员安全。	

## (十三) 清洗油烟机及净化系统服务

### 1. 服务规范及职责要求

(1) 服务宗旨：提供高效、专业清洗油烟机及净化系统服务，确保学院食堂排烟顺畅和设备安全运转，符合消防及环保检测验收标准。

(2) 服务流程：

- ① 现场勘查：了解油烟系统的型号、使用状况及存在的问题，制定清洗方案。
- ② 安全防护：确保作业人员配备必要的安全设备和防护措施。
- ③ 清洗处理：按照制定的计划进行清洗工作，包括集烟罩、烟道风机、净化系统、电路及照明设施维护等。
- ④ 质量检查：工作完成后会同校区综合管理科进行质量检查，确保达到预期效果。
- ⑤ 清理现场：确保作业现场整洁。

(3) 服务时间：物业公司根据物业服务标准及时完成相关作业，具体操作时间协调校区综合管理科同意。

(4) 物业公司派专人负责现场清洗工作的实施、检查，确保工作质量。

(5) 负责清洗前后的信息收集、存档，向校区综合管理科提交清洗验收报告（过程性材料）。

## 2. 服务质量标准

序号	质量标准	评估方法	评估周期
1	烟罩清洗	烟罩表面无油污，清洁光亮，无残留物。	每两个月清洗 1 次，全年共 6 次，确保烟道、风机、净化设备正常运转，符合环保排放及消防安全标准，提供专业清洗及检测报告。
2	油烟管道清洗	油烟管道内壁清洁（含室外管道内壁清洁），无顽固油渍和积垢，无明显划痕和破损。	
3	油烟净化器清洗	油烟净化器表面无油污，电场内部清洁，无积灰和杂物。	
4	排风扇清洗	排风扇叶片无油污，转动灵活，无异响。	
5	灯具与天花板清洗	灯具与天花板表面无油渍，清洁干净，无污迹。	
6	油水分离器清洗（高压静电吸附器）	油水分离器（或高压静电吸附器）内部清洁，无残留油污和杂物，排放口无堵塞。	
7	油烟报警器清洗	油烟报警器表面清洁，无油污和灰尘，工作正常。	

序号	质量标准	评估方法	评估周期
8	排风口清洗	排风口无油污，风道通畅，无明显堵塞。	
9	安全措施检查	检查清洗作业人员的安全防护措施，确保安全规定。	
10	系统运行测试	对清洗后的油烟及净化系统进行运行测试，确保各项功能正常。	

#### （十四）其他

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员予以支援配合。

#### 第三条 服务时间

##### 1. 保洁员

提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料，应包含但不限于：墩布、扫把、84消毒液、洁厕灵、垃圾袋、抽纸、尘推、擦玻璃器、铲冰和除雪工具、抹布、不锈钢亮洁剂、竹夹子、皮搋子等。）

工作日：7:00-16:30

双休日：7:00-16:30

法定假日：8:00-16:00

##### 2. 绿化养护工

（1）提供全年服务（物业公司提供相关设备及物料）

（2）日常浇灌：浇灌时间选择在不影响正常教学、确保师生安全情况下进行，具体时间参照校区综合管理科整体安排。

##### 3. 高压电工（含日常强弱电维修）

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行，确保365天\*24小时两人在岗值守。

##### 4. 综合维修工

提供全年服务（周一至周日），工作时间根据校区综合管理科具体安排执行。

工作日：8:00-16:00

双休日：8:00-16:00

法定假日：如遇特殊维修任务随时做好综合维修保障。

## 5. 其他

对于临时性的物业服务工作，物业公司应安排相应岗位人员予以支援配合。

## 第四条 费用标准及支付方式

服务期限为2年，自2026年7月1日起至2028年6月30日止。

物业服务费两年共计244.372万元，大写：人民币大写：贰佰肆拾肆万叁仟柒佰贰拾元整。服务期限内，甲方分四次支付物业服务费月(2026年合同签订后30日内、2027年3月30日前、2027年7月30日前、2028年3月30日前)每次支付物业服务费用61.093万元，人民币大写：陆拾壹万零玖佰叁拾元整。服务期限内，甲方按约定时间支付物业服务费用，乙方需提前按物业费、保洁费、绿化费等分别开具发票。支付方式：转账汇款。

付款明细：

单位：万元

付款日期	保洁费	物业费 (值班、电工)	绿化养护 费(含花卉 租摆)	化粪池清 掏服务	空调清洗 服务(含加 氟、故障排 除)	灭鼠、灭蟑 服务	清洗油烟 机及净化 系统服务	合计
2026年合同签订后30日内	28.105	25.26	4.44	0.5	1.638	0.4	0.75	61.093
2027年3月30日前	28.105	25.26	4.44	0.5	1.638	0.4	0.75	61.093
2027年7月30日前	28.105	25.26	4.44	0.5	1.638	0.4	0.75	61.093
2028年3月30日前	28.105	25.26	4.44	0.5	1.638	0.4	0.75	61.093
总计								244.372

乙方按照表里服务项目及金额开具正规发票。

## 第五条 甲方的权利和义务

1. 审定乙方拟定的物业服务制度及执行情况。
2. 检查监督乙方服务工作的实施及制度的执行情况。
3. 对乙方合同履行期间的工作进行考核和评定。
4. 负责提供给乙方服务人员用房和保洁材料设备库房。
5. 甲方按合同约定及时缴纳物业服务费用。
6. 对工作中表现突出的员工甲方可予以精神及物质奖励，对工作失职、严重违纪，甲方有权提出调离当事人的要求，确有相关证据证明员工有工作失职、严重违纪行为的，乙方应当进行调离该员工并增派其他员工继续履行该员工的工作，因此导致费用增加的，

由乙方承担。

### **第六条 乙方的权利和义务**

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制定物业服务制度。
2. 保证服务工作的质量，并按标准执行各项服务工作。
3. 乙方派往甲方的工作人员应身体健康、品貌端正、思想政治可靠、责任心强，技术资质齐全。
4. 乙方工作人员要礼貌、热情地为甲方服务，严禁与甲方人员发生无理争执。
5. 工作中，由于乙方的原因给甲方造成的经济损失由乙方负责赔偿。
6. 乙方委派至甲方工作的工作人员的工资由乙方统一发放，乙方应与他们签署书面劳动合同并足额为全部工作人员缴纳社会保险。甲方与乙方委派至甲方的乙方工作人员不产生任何劳动关系及劳务关系。如发生任何劳动争议，与甲方无关。
7. 乙方工作人员根据工作性质统一着装，佩戴工牌。

### **第七条 违约责任**

1. 甲乙双方均应按本合同约定履行。甲乙双方任何一方无正当理由提前解除合同，提出方均应向对方赔偿违约金（金额为本合同中约定的一个月的物业管理费）。
2. 乙方未达到约定的服务标准且不及时补救或经过补救仍不符合本合同约定服务标准的，每发生一次，甲方有权要求乙方支付违约金 1000 元，由甲方在物业服务费用扣除，发生超过 3 次的，甲方有权单方解除本合同。
3. 乙方应保证各岗位实际在岗人数始终不低于约定人数，若发生空岗情况即视为乙方违约，乙方应按人民币 1000 元/日向甲方支付违约金。若因乙方人员配备不足等原因导致甲方产生损失（包括但不限于直接经济损失、第三方索赔损失、维权费用等），乙方应全额赔偿甲方损失。
4. 若发生因人员离职等情况需调整的，乙方应立即调配符合岗位要求的人员顶岗，不得影响服务正常开展，严禁空岗。调配期间乙方须积极推进缺岗人员招聘及补齐工作，若自缺岗之日起 30 日内未完成缺岗人员补齐的，即视为乙方违约，乙方应按人民币 1000 元/日向甲方支付违约金。若因乙方人员配备不足、临时调配人员资质不符导致甲方产生损失（包括但不限于直接经济损失、第三方索赔损失、维权费用等），乙方应全额赔偿甲方损失。
5. 甲方有权对乙方人员在岗情况进行检查、监督，乙方应予以配合，若发现人员配备不符合约定的，甲方有权依据本合同追究乙方违约责任。

