

合同编号：

北京劳动保障职业学院特定行业公用经费（2026
年物业管理服务）采购合同
（服务类）

合同编号：

项目编号：

项目名称：北京劳动保障职业学院
特定行业公用经费（2026 年物业管理服务）

甲方：北京劳动保障职业学院

乙方：北京文瀛物业有限责任公司

签署日期：2026年9月11日

合同

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件(含招标文件补充通知)

二、服务和数量

本合同：物业管理服务

数量：/

三、合同总价

本合同总价为 5508932.16 元人民币。

1、合同总价费用包括但不限于以下内容

- (1) 乙方支付派驻人员人工费（包括工资、养老保险、失业保险、生育保险、医疗保险、工伤保险、住房公积金等）；
- (2) 乙方为本项目付出的相关办公及管理费用；
- (3) 企业利润；
- (4) 税金。

本合同物业服务费不含本项目建筑、设施、设备的维修费、低值易耗品（易燃易爆物品、有毒有害物品除外，比如汽油、柴油、氟利昂、化学药剂、农药等）、维修配件费、能源费。

四、付款方式

本合同的付款方式为：电汇方式支付。本合同根据服务进度支付服务费用，共分 4 次支付：

- 1. 合同签订后经初步考核合格后支付合同金额的 45%即 2479019.47 元（2026 年 9 月 30 日前）
- 2. 服务满 6 个月后经考核合格后支付合同金额的 15%即 826339.82 元（2027 年 3 月 31 日前）

3. 服务满 9 个月考核合格后支付合同金额的 25%即 1377233.04 元（2027 年 6 月 30 日前）

4. 合同到期后经验收合格支付剩余尾款 15%即 826339.83 元。

具体支付金额将根据考核结果确定（如有因疫情或其他不可抗力导致服务暂停情况，另行约定）。

五、本合同的服务时间及服务地点

服务时间：2026 年 9 月 11 日起至 2027 年 9 月 10 日止。

服务地点：北京市朝阳区惠新东街 5 号（南校区）

北京市昌平区南口路 32 号（北校区）

六、服务内容

综合物业 24 小时客户服务、公共区域（公共卫生间保洁、公共教室、会议室石材和木质廊亭养护、雨罩、幕墙和外玻璃清洗）环境保洁服务、绿化养护服务（包含楼内绿植养护，办公室内绿植假期养护）、公共区域设备设施维修维护（包含综合楼实木班台板凳养护）、高压配电室 24 小时值守服务、会议及场馆服务、咨询服务、客房及健康驿站服务、校内办公文件包裹、快递收发、电梯运行管理、空调运行管理服务。

（一）环境保洁服务

1、南校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区、会议及活动服务三部分。室内保洁面积约 21904 m²，其中教学及办公区包括：实训楼、教学楼、综合楼面积约 19940 m²；生活辅助区包括：大学生创业实践园、公共浴室、公共开水房、1 号教师公寓楼地下室面积约 2265 m²。室外保洁包括：体育场及校园路面等。

2、北校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区、会议及活动服务三部分。室内保洁面积约 42797 m²，其中教学及办公区包括：东、西教学楼、行政楼面积约 11692 m²；生活辅助区包括：报告厅、体育馆、平房实训区、公共浴室、小二楼、教师公寓、游泳馆、各设备间等面积约 31105 m²。室外保洁包括：室外运动场以及校园路面等。

3、教学及办公区服务主要包括：教室、会议室、贵宾室、荣誉室、部分办公室、公共大厅、楼道、卫生间、开水间、楼梯、东西天井等部位的地面、墙面、顶棚、门窗玻璃、暖气管线、洁具、实训场地的保洁；以上区域内所有木地板、地毯要求至少每季度清洗、打蜡保养 1 次；公共区域每天消毒至少 1 次，每周灭蚊虫至少 1 次。

4、生活辅助区服务主要包括：体育馆、报告厅、会议室、部分办公室、职工之家、大学生创业园、公共浴室、地下车库出入口、1 号教师公寓地下室、平房实训区、小二楼、

1 号 2 号家属楼、生活水泵房的公共区、楼道、卫生间、开水间、楼梯等部位的地面、墙面、顶棚、门窗玻璃、暖气管线、洁具、实训设备的保洁服务；以上区域内所有木地板、地毯要求至少每季度清洗、打蜡保养 1 次；公共区域每天消毒至少 1 次，每周灭蚊虫至少 1 次；负责报纸分发。

5、生活垃圾分类：按照《北京市生活垃圾管理条例》要求，落实生活垃圾分类工作，垃圾分类桶站值守及监督宣传工作。

6、无烟校园建设：按照《北京市控制吸烟条例》要求，落实楼内公区无烟灰烟头，发现吸烟现象及时劝阻，创建清洁无烟的校园环境。

7、开学准备工作：开学前各教学场所的室内（包括教室、实训室、会议室等等）教学教具的摆放、卫生保洁等工作。

8、体育场地保洁。学校室外篮球场面积约 5000m²，每日早晚各一次环境卫生清洁（包括：地面，看台，器械）。

9、其他服务：主要包括物品搬运、屋顶清扫、施工工程配合、与属地相关机构外联、铲冰扫雪（含门前三包区域）、防汛、应急处置及甲方交办的其他工作。

（二）设备设施维修维护服务

负责校区内公共区域的水（供水、排水）、木、瓦、电、暖、隔油、化粪池等设备和设施日常“三维”（维修、维养、维护）的服务性工作；负责经后勤管理处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作，主要工作内容包括：上、下水管线，门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面、照明设备、设施电气线路、洁具和设备等服务区域内的全部水（供水、排水）、木、瓦、电、暖、隔油等设备和设施进行日常三维等服务（包含院内实木座椅、廊亭、步道养护），负责日常专用设备的定期定时巡检及维修。

（三）高压配电室值守服务

主要职能为高压配电室值守；设备运行状态巡检记录；日常维护及配合供电局对设备的检测工作。双人双岗，持证上岗，24 小时有人值守工作制。

（四）校园热线、会议及场馆服务

提供两个校区综合物业 24 小时校园热线服务；会议及活动服务主要包括：会议室、报告厅、体育馆、阶梯教室、日常管理及保洁服务；学校收发室信件、邮件、物品收发，登记，保管等服务；各类会议的接待与茶歇服务；各类会议的音响系统服务；重大活动的

现场布置与服务。

(五) 客房及健康驿站服务

负责博学苑、博识苑、临时健康驿站、教师公寓用房管理及服务，南校博学苑共六层 60 个双人标间；北校博识苑共四层 47 个双人标间、1 个洗衣房；北校区临时健康驿站 32 间、教师公寓 44 间。

(六) 绿化养护服务

负责校内绿化养护服务及室内绿植养护服务，其中校园绿化面积为 8.079 万平方米，绿化率为 45.2%，绿化养护水平达到二级标准养护标准。室内绿植数量为：约 150 盆（棵）。绿植及所用药品、肥料由服务商提供。

(七) 电梯运行管理服务

学院共有电梯 9 部，技术人员必须不少于 1 人，24 小时驻场，电梯维修人员必须持有特种设备安全管理（A）证，定期（每月两次）、季度、半年、对电梯运行状态进行巡检根据行业要求定期对电梯进行检修保养，并做好巡检记录和日常保养检修记录及维修记录，每年的设备维修台账，协助甲方做好每年电梯检验申报工作。

(八) 空调运行管理服务

学院中央空调涉及综合楼、报告厅、体育馆，其中：综合楼建筑面积 5400 平方米，有办公室、会议室、学生餐厅；报告厅、体育馆建筑面积 3500 平方米，为会议、学生排练、体育活动。学院现有单体空调 1600 台，要求空调系统的维护保养检修必须安排专业人员操作，空调使用期每周一次对空调机组进行巡检发现问题及时维修并做好记录，每年夏初开机前对空调制冷系统、进行杀菌、消毒、净化处理，做好空调开机运行前各项准备工作。

七、服务要求及标准

物业服务项目要求及标准

根据《物业管理条例》《北京市物业管理条例》《北京高校标准化物业服务标准》制定以下物业服务要求及标准。

派驻项目部人员未经学院批准擅自更换的，按 500 元/日从乙方的服务费中抵扣，抵扣服务费上限为 5 万元；技术岗位人员按岗位配置人员，未持行业规定的相关岗位上岗证书的，必须限期整改到位且按 300 元/日从乙方的服务费中抵扣；服务人员不按规定着装的，按 100 元/次从乙方的服务费中抵扣；物业服务项目接到投诉经核实属实、学院主管部门检查不合格的，

按 200 元/次从乙方的服务费中抵扣。派驻项目部人员要坚持日碰头、周例会、月总结，将会议记录报学院主管部门备案；在岗人员名册、相关证书复印件，报学院主管部门备案。在岗物业人员按照学院的控烟管理方案和制度，履行服务责任区控烟管控、劝止、取证等工作。

对于物业团队每一位员工的统一要求如下：

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

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

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

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

卫生：工作服固定，整洁干净。定期体检，健康合格，佩戴工牌上岗。勤理发洗手，勤修指甲。用品、用具分类保管，及时清洗、消毒，摆放整齐。

根据服务项目分别制定要求及标准如下：

（一）环境保洁服务

人员素质要求：

经过专业培训并考核合格；有相关工作经验一年（含）以上；熟悉各种清洁机具、药剂的使用方法，服装统一，佩戴工作牌，工作中能够进行正常的交流与沟通。

整体工作要求：

做好楼内外公共区域环境卫生保洁工作：楼道、楼梯、地面、电梯间清洁，无卫生死角，楼外墙面干净整洁，无乱张贴；室内地面、墙面、台面、桌椅面、镜面整洁无灰尘，室内桌椅及设备摆放整齐有序，门、窗洁净；卫生间、浴室地面清洁无积水，洗手液等卫生用品配备齐全，通风良好无异味。每日清运 1 次垃圾到指定的垃圾消纳场所，不得乱堆

乱倒。

1 环境保洁服务内容

公共区域卫生保洁包括：如校园道路、公共场地、公共设施、园林小品进行清扫保洁，对校园垃圾进行收集、分类，石材和木地板养护、雨罩、幕墙和外玻璃清洗等工作，全面负责校园保洁的管理、巡查、整治等。具体如下：

（1）南校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区、会议及活动服务三部分。室内保洁面积约 21904 m²，其中教学及办公区包括：实训楼、教学楼、综合楼面积约 19940 m²；生活辅助区包括：大学生创业实践园、公共浴室、公共开水房、1 号教师公寓楼地下室面积约 2265 m²。室外保洁包括：体育场及校园路面等。

（2）北校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区、会议及活动服务三部分。室内保洁面积约 42797 m²，其中教学及办公区包括：东、西教学楼、行政楼面积约 11692 m²；生活辅助区包括：报告厅、体育馆、平房实训区、公共浴室、小二楼、教师公寓、游泳馆、各设备间等面积约 31105 m²。室外保洁包括：室外运动场以及校园路面等。

（3）教学及办公区服务主要包括：教室、会议室、贵宾室、荣誉室、部分办公室、公共大厅、楼道、卫生间、开水间、楼梯、东西天井等部位的地面、墙面、顶棚、门窗玻璃、暖气管线、洁具、实训场地的保洁；以上区域内所有木地板、地毯要求至少每季度清洗、打蜡保养 1 次；公共区域每天消毒至少 1 次，每周灭蚊虫至少 1 次；负责报纸分发。

（4）生活辅助区服务主要包括：体育馆、报告厅、会议室、部分办公室、职工之家、大学生创业园、公共浴室、地下车库出入口、1 号教师公寓地下室、平房实训区、小二楼、1 号 2 号家属楼、生活水泵房的公共区、楼道、卫生间、开水间、楼梯等部位的地面、墙面、顶棚、门窗玻璃、暖气管线、洁具、实训设备的保洁服务；以上区域内所有木地板、地毯要求至少每季度清洗、打蜡保养 1 次；公共区域每天消毒至少 1 次，每周灭蚊虫至少 1 次；负责报纸分发。

（5）生活垃圾分类：按照《北京市生活垃圾管理条例》要求，落实生活垃圾分类工作。

（6）无烟校园建设：按照《北京市控制吸烟条例》要求，落实公区无烟灰烟头，发现吸烟现象及时劝阻，创建清洁无烟的校园环境。

（7）开学准备工作：开学前各教学场所的室内（包括教室、实训室、舞蹈室等等）

教学教具的摆放、卫生保洁等工作。

(8) 其他服务：主要包括物品搬运、屋顶清扫、施工工程配合、与属地相关机构外联、铲冰扫雪（含门前三包区域）、防汛、应急处置及甲方交办的其他工作。

2 环境保洁服务内容

2.1 公共区域保洁标准

2.1.1 地面光亮无水迹、污迹、无杂物。灯饰和其他饰物无尘土、破损。大厅天花板无尘埃。

2.1.2 楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；道路、大门、主干道等没有垃圾遗留、遗撒痕迹，树木、灯杆无塑料袋等废弃悬挂物，并做好巡视清洁。

2.1.3 垃圾桶内垃圾不超过1/2，摆放整齐，外观干净，周边无明显污渍遗留。

2.1.4 三米以下公共区域玻璃、门窗无污迹，水迹、裂痕，有明显安全标志。

2.1.5 厅堂无蚊虫。

2.1.6 大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹。

2.1.7 保持墙面干净整洁，有掉漆、破损现象及时修补大理石、瓷砖等硬质地面，要求表面及接缝清洁干净，落蜡均匀光亮，水泥地面干净无损坏，墙角线、地角线及客人易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

2.1.8 雨雪天气要及时铺设防滑地毯，摆放安全提示牌；雨雪天气，保洁员工应优先做好行人通道的清洁卫生工作；大风及沙尘暴天气过后，及时组织项目员工进行集中清洁；秋季落叶应及时组织员工进行重要区域的清洁。

2.1.9 配合甲方定期进行投药消杀，达到无鼠害、无蚊虫、无蟑螂。

2.1.10 定期组织员工进行卫生大扫除，消除卫生死角。

2.2 外围保洁标准

2.2.1 庭院地面清洁无废弃物；

2.2.2 保洁重点是烟头、废纸等，随时捡拾入桶；

2.2.3 垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生、无异味；

2.2.4 扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求；

2.2.5 地上车场地面无垃圾、杂物，无积水，无泥沙。

2.3楼宇卫生保洁标准

校内及南校家属区楼宇（不含男女生公寓）公共区域的保洁及指定区域的室内保洁。

厕所保洁标准

2.3.1 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、座厕、尿槽、洗手盆；地面应定期清洗，随时冲洗，注意循环保洁。

2.3.2 洗手间内发现烟头、纸屑及其他杂物、污渍时，要及时进行清洁，更换垃圾袋。

2.3.3 定时喷空气清新剂，使卫生间无异味。

2.3.4 地面无积水，座厕、洗手盆、尿槽无积尘、无污渍，天花板无蜘蛛网、无积尘。

2.3.5 镜面、墙面、金属等无水渍、污渍、光亮并干燥。

2.3.6 注意维修事项及时处理，以确保设备、设施的完好。

2.3.7 门窗、隔板无尘、无污、无杂物。

2.3.8 地面墙角无尘、无污、无杂物、无蜘蛛网、无水迹。

2.3.9 洗手池、龙头、无污、无杂物，电镀明亮。

2.3.10 便池无尘、无污、无杂物，小便池内香球及时更换。

2.3.11 桶内垃圾不超1/2即清理。

2.3.12 设备（烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁）无尘、无污。

2.3.13 开水间干净、整洁、无杂物、无座椅、无私人物品，物品码放整齐、不囤积。

玻璃金属类保洁标准

2.3.14 每班各岗位必须对自管区域内的玻璃进行擦拭或用清洁器进行擦拭，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮。

2.3.15 对铜、不锈钢及其他金属材料制成的装饰、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦亮，要求无锈痕、污渍、手印等。

2.3.16 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性破坏。

2.3.17 玻璃门、玻璃顶、窗、幕墙、镜面等要求洁净无瑕，玻璃趟槽、窗门趟槽干净，无积尘、无沙粒。

电梯间保洁标准

2.3.18 抹净电梯大堂、走廊表面。

2.3.19 电梯门表面、轿厢内壁、指示牌无尘土、印迹，表面光亮。

2.3.20 电梯天花板、门缝无尘土。

2.3.21 井道、槽底清洁，无杂物。

2.3.22 电梯大堂、走廊表面干净、明亮。

教室保洁标准

2.3.23 楼道、楼梯、大厅干净整洁、玻璃明亮。地面无污垢、痰迹、纸屑、烟头。墙面无灰尘。桌椅、讲台无灰尘，桌斗内无杂质。黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁。窗台无灰尘，窗帘挂放整齐。卫生间无异味、厕坑、镜面无污点。洗手台面无油渍。纸篓随时清理。

2.3.24 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、教室、大厅、卫生间整洁，专业课教室保洁物品及用具分类存放、分类使用，用途以颜色或标识区分。

2.3.25 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理。

场馆保洁标准

2.3.26 门窗隔板、地面墙无尘、无污、无杂物、无蛛网、无水迹。

2.3.27 面池、龙头、镜面等洁具无尘、无污、无杂物，电镀明亮。

2.3.28 卫生间便池无尘、无污物，小便池内香球及时更换。

2.3.29 场馆内设施卫生、地面卫生要保持清洁无尘。

2.3.30 场馆内活动结束后及时清理。

2.4时间要求

室外保洁

2.4.1 室外清扫工作每天两次，上午在7:30前完成清扫工作，下午在16:00前完成清扫工作，其余时间巡回保洁，垃圾落地不超1小时。

室内保洁

2.4.2 教学楼内保洁每天早上7:30之前将每层的卫生间及楼道打扫干净。

2.4.3 所有教室在早6:30前完成保洁工作。

体育场地保洁

2.4.4 每日早7:00及晚18:00各完成一次环境卫生清洁。包括：地面、看台与体育器械的清洁。

2.5其他要求：

2.5.1 保洁标准中未列出保洁频次的，均为每日保洁。

2.5.2 协助配合特殊天气、水管爆裂、火警、设备故障等突发事件的处理。

2.5.3 每周对公共区域进行消毒并做好消毒记录，夏季对蚊虫进行灭杀时，使用对人

体无害的药品。

2.5.4 卫生清洁用品及使用需符合国家有关规定和标准。

2.5.5 保洁人员严禁用水直接冲刷洗漱间、卫生间等楼内地面、墙面、门、窗。

2.5.6 除定时清扫保洁外，应安排固定人员全天巡回保洁并做好保洁记录。

2.5.7 保洁工具、保洁用品及个人物品要统一放在指定地点，不得随意堆放。

2.5.8 捡拾物品及时上交，做失物招领，不许私自处理。

2.5.9 建立清洁管理服务档案资料、详细计划和人员安排计划，如日计划、周计划、月计划、季计划、年计划和记录。

2.5.10 综合楼内房间根据使用要求时间进行保洁，长期不用的，每周进行一次彻底保洁，每次使用前，根据使用时间进行保洁，使用后进行彻底保洁。

2.5.11 室内外保洁人员不可交叉使用。

2.5.12 琴房保洁要根据琴房室内温湿度要求进行特定专项保洁，尤其是对乐器器材的擦拭应按照消防要求使用专用的保洁工具及试剂进行清洁。

对校区固定垃圾收集点进行桶站值守，并进行垃圾分类进行宣传、监督，分类设施配置要求及标准。

2.6 保洁频率与标准表

保洁频率及标准

区域	项目	工作内容	标准	频率			
				循环	日	星期	月
教室	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	每节课后保洁一次		地胶每半年清洗保养一次
	钢琴	除尘	无灰尘、无手印、琴键光亮	保洁	每节课后保洁一次		
	门窗、窗台	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节课后保洁一次		
	木墙围	除尘	无灰尘	保洁	保洁一次		
	把杆	除尘	无灰尘、无手印	保洁	每节课后保洁一次		
	音响设备	除尘	无灰尘、无手印	保洁	每节课后保洁一次		
	镜子	擦拭	无手印、无污迹	保洁	每节课后保洁一次	全面擦拭	
会议室	地面	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	会议后保洁一次	空闲时除尘一次	
	座椅	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	会议后保洁一次	空闲时除尘一次	
	舞台	除尘、清除垃圾	无灰尘、无垃圾	保洁	会议后保洁一次	空闲时除尘一次	
	化妆间	清理杂物、清除垃圾	无灰尘、无垃圾、无污迹	保洁	会议后保洁一次	空闲时除尘一次	
	浴室	清理杂物、清除垃圾	无灰尘、无垃圾、无污迹	保洁	使用后保洁一次	空闲时除尘一次	
层面电梯厅	废物箱	除尘、清洗	无灰尘、污渍、光亮	保洁	垃圾袋更换	清洗一次	
	消防门	除尘	无污渍、无水迹	保洁		清抹一次	
	墙身	除尘	无灰尘、无污渍			清抹一次	
	电梯门、沟槽	除尘、清除杂物	无灰尘、无污迹	保洁	清抹一次		

	电梯控制面板	擦拭	无手印	擦拭	擦拭两次		
	花岗岩地面	清推、抛光	无尘、无污渍	推尘	抛光一次		三个月结晶一次
层面公共通道	墙面	除尘	无灰尘、蜘蛛网	保洁		清抹一次	三个月除尘一次
	各类消防设备	除尘	无灰尘		清抹一次		
	墙脚线	除尘	无积灰		抛光一次	清除一次	
	新风口	除尘	无积灰				清除一次
	废物箱	清除垃圾外表抹净	无垃圾满溢、无拖挂		倾倒二次	清洗一次	
	标识牌(各类)	除尘	无灰尘		清抹2米以下	清抹2米以上	
	门和门框(外侧)	除尘	无灰尘、盒内无垃圾		清抹一次		
	花盆套	除尘	无积灰		清抹外表		
	天花板	除尘	无灰尘无蛛网				三个月清除一次
	开关、插座	除尘	无污渍、无垃圾、光亮		清抹一次2米以下	清抹一次2米以上	
	地面	除尘、去污、抛光	无垃圾、无死角、无积灰	推尘	抛光一次		
	木地板	除尘、去污	无垃圾无尘土	推尘	循环推尘		三个月打蜡抛光一次
	地毯	清理垃圾杂物	无杂物	吸尘	吸尘		每学期清洗一次
消防楼梯	梯级和天台	清扫、清洗	无垃圾、死角无积灰		清扫一次		每三个月清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无蛛网		清抹一次		每三个月除尘一次
	灯具外表	外表除尘	无积灰				清理一次
	防火门	除尘	无灰尘、无水迹		清抹一次		
	扶手、栏杆	除尘、抹净、上光	无灰尘、无水迹		清抹二次		上光一次
	外露管道	除尘	无积灰				除尘一次
	新风口	除尘	无积灰				三个月清除一次
卫生间浴室盥洗间	厕所门	除尘、除污迹	无灰尘、无污迹	保洁	保洁一次		
	地面	清洁、保持	无污迹、无水印	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次

厅大 厅	墙面	除尘	无灰尘、无手印、光洁	保洁	每节上课时保洁一次		清洗一次
	天花板	除尘	无灰尘、无蛛网				保洁一次
	电灯开关	除尘、除污迹	无灰尘、无手印	保洁	每节上课时保洁一次		电灯每月两次
	坐便器小便池	清刷、消毒	无污迹干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	纸篓	垃圾倾倒、冲刷	垃圾超过三分之二即倾倒	保洁	随时		
	隔断板	除污迹	无灰尘、无污渍	保洁	一次		
	水池	清刷	无堵塞、无异味、无异物	保洁	每节上课时保洁一次		
	镜面	擦洗	无水印、无污渍、干净明亮	保洁	每节上课时保洁一次		
	台面	擦拭	无积水、无污渍	保洁	每节上课时保洁一次		结晶一次
	地漏	清扫	无积水、无杂物、保持畅通无异味	保洁	清理一次		
	天花灯板	清洁	无灰尘、无杂物	保洁			每三个月清理一次
	踏垫	除尘	无垃圾、无泥巴	保洁		冲洗一次	
	石材地面	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、光亮	推尘	抛光一次	结晶一次	
	墙身	除尘	无积灰、无手印		清洁一次2米以下		
	标识牌（各类）	除尘	无灰尘		清抹2米以下		清洁一次2米以上
	金属框架	外表除尘	无积灰、光泽均匀		除尘		清洁一次
	墙脚线	除尘	无积灰			清除一次	
	新风口	除尘	无积灰		除尘		三个月清洗一次2米以上
	废物箱	清除垃圾、外表抹净	无垃圾满溢、无拖鞋	保洁	倾倒二次	清除一次	
	玻璃	清擦	无积灰、无刮刀印、无手印、明亮		除尘	清擦一次	
	花盆套	除尘	无积灰、盆内无垃圾		清抹一次		

	灯具外表	除尘	无积灰				三个月清除一次
	各类消防设施	除尘	无灰尘		清抹一次		
	实木服务台	除尘	无灰尘		清抹一次		上油保养一次
	水池	清理漂浮物	无漂浮物无污垢		清理一次水面		三个月清理池底池壁一次
升降电梯	轿厢地面	除尘、清洗	无灰尘、无垃圾	保洁	清拖二次		
	轿厢墙面	抹尘、封钢油	无灰尘、无手印、光亮	保洁	保养一次		护理二次
	门（内）外	抹净上保护剂	无灰尘、无手印、光洁	保洁	擦拭一次		护理二次
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮		清除一次		
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	二次		
	风口	除尘	无灰尘			清除一次	
	门外按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁	随时保洁		
外围	道路、地面	清扫、收集垃圾	无明显垃圾、烟头、杂物、无明显泥沙	清扫	巡视清扫三次		
	明沟	清扫、收集垃圾、刷洗	无垃圾、杂物、无苔藓、无堵塞		清扫二次	冲洗一次	
	垃圾箱	抹净表面、倾倒垃圾、内部清洗	无积灰、污渍		保洁二次	清洗二次	
	消防设施	除尘	无积灰		清抹一次		
	花坛、草坪	拣拾	无垃圾、枯枝败叶	拣拾	二次		
	标志牌、铭牌	除尘	无积灰		清抹一次2米以下	清抹一次2米以上	
	户外休闲区	除尘、清垃圾	无灰尘、无垃圾	清洁	清洁两次	清洗二次	
	广场装饰	除尘	无积灰、污渍			两周一次	
	雨棚	除尘	无污渍				六个月

							清洁一次
照明灯具	除尘	无积灰、污渍				两周一次	
踏垫	除尘、冲洗	无积灰、污渍	清洁	除尘		冲洗一次	
台阶	清扫、水力冲洗	无垃圾、无烟头、泥沙	清扫	清扫		冲洗一次	
车道	清扫、水力冲洗	无垃圾、无杂物、泥沙	清扫	巡视清扫三次		冲洗一次	
玻璃幕墙	清洗	无泥沙、污渍					1年清洗一次
楼顶排水口	清扫	无垃圾、杂物		清扫			每月冲洗一次

特别备注：其他楼内公区早晚各保洁一次。

(二) 设备设施维修养护服务

1、维修服务内容

负责教学区内水（供水、排水）、木、瓦、电、暖、隔油设备等设备和设施日常“三维”（维修、维养、维护）的服务性工作；负责经后勤管理处鉴定批准后的院区设施和配套附属设备的改造及日常维修工作。主要工作内容包括：上、下水管线，门窗玻璃、屋面地面、顶棚和墙面、照明设备、设施电气线路、洁具和设备等服务区域内的全部水（供水、排水）、木、瓦、电、暖等设备和设施进行日常三维等服务（超出物业日常零维修能力范围的以书面形式及时上报学院后勤管理处）。具体如下：

（1）南校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区、学生宿舍、院内公共区三部分，面积约 25911 m²。其中教学及办公区包括：实训楼（含公共区域、实训室等）、教学楼、综合楼（含食堂）面积约 19940 m²；生活辅助区包括：1 号学生公寓、小白楼职工宿舍、北平房综合办公区、大学生创业实践园、保卫用房、维修班、1 号教师公寓楼地下室、综合楼地下车库、中心花园、2 号家属楼花园、职工之家、电工及司机班用房、彩钢板库房、博学苑、电锅炉室、家政实训室、锅炉房、公共浴室、公共开水房等面积约 5971 m²；院内公共区包括：室外运动场、院区公共照明、地下管网、地下电缆弱电及院内其他设施设备。

（2）北校区：主要包括教学及办公区、生活辅助区学生宿舍、院内公共区三部分，面积约 50799 m²。其中教学及办公区包括：东教学楼（含零层及安工系实训室）、西教学楼（含零层）、行政楼面积约 29096 m²；生活辅助区包括：报告厅、体育馆、游泳馆、锅炉房、浴室、平房实训区（大车间、平房一、平房二）、小二楼、学生食堂、教工食堂、青苹果餐厅、教师公寓、博识苑、保安宿舍平房、1—4 号学生公寓、各门岗院区及其他生活用房等（自来水泵房、音乐舞蹈室、医务室、中心库平房等）面积约 21703 m²；院内公共区域包括：足球场、网球场、花园绿地、人工湖、喷泉、停车场、围栏等，室外运动场、院区公共照明、地下管网、配电室及院内其他设施设备（各处泵房）等。

（3）教学及办公区服务内容：主要包括地面、墙面、顶棚；门窗、玻璃、门帘、窗帘、讲台、黑板；桌、椅、柜等办公家具；空调、通风设备、电梯、热水器、照明电器、电话、污水泵等电器设备；暖气、上下水管线、管件、洁具、卫生间楼层防水等内容。

（4）生活辅助区服务内容：主要包括地面、墙面、顶棚；门、锁、窗、玻璃、门帘、

窗帘；桌、椅、柜、床、科室牌等办公家具；空调、通风设备、电梯、热水器、照明电器、电话、洗衣机、电视、厨具设备、排烟设备；节电控制设备；暖气、上下水管线、管件、洁具、喷淋、节水设备、卫生间楼层防水等等内容。

(5) 院内公共区域服务内容：主要包括学院门外公路边地标建筑、学院围墙、路面、井盖雨篦子、指路牌、建筑外立面、雨水管、外挂梯；屋顶防水修补、雨季清理、楼顶楼体大字、建筑物门头；院区各处宣传栏、长廊、自行车棚、晾衣杆；配电室电气设备日常管理（包括值班、巡视、检修、清扫、检测）、照明电器（包括路灯、射灯、草坪灯、场地灯等）、喷泉、泵房、防汛排污水泵、绿化浇灌设备；运动场地器械、外围护网、主旗杆、足球门网、篮球筐网及篮球架防撞护垫定期更换及其他运动器材的维护保养；上下水管线、生活热水、供暖热力管线、雨水管线、消防管线、排污管线、化粪池隔油池清掏、垃圾清运以及按照行业要求需进行检测并达标的项目等。

2、维修服务标准

- 2.1 维修管理制度与措施完善；
- 2.2 维修值班记录与回访记录无缺漏，无弄虚作假现象；
- 2.3 建立完善的制度与措施，严格检查考核，自评、考评与用户调查相结合；
- 2.4 定期进行多层次维修技术培训；
- 2.5 所有维修工程都必须有详细的维修记录及报修签字记录；
- 2.6 主要维修工程要建档造册，并由管理人员签署验收合格单；
- 2.7 疑难、特殊维修工程（隐蔽维修、跑水应急等）完工，对用户进行电话或现场回访，并针对回访情况采取进一步措施，达到用户满意；
- 2.8 分项检查，一步到位，并执行相关规范，以确保维修工程合格，满足用户需要；
- 2.9 水、电急修20分钟内、其他报修30分钟内到达现场；由专项服务企业负责的设施设备应在30分钟内告知。维修及时率不低于98.5%，返修率小于等于1%；
- 2.10 对停水停电等设备设施突发事件制定应急预案，开展突发事件处理的培训演练。

3、设备设施维护保养要求

3.1 房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件，外观出现变形、开裂等现象时，应申请房屋安全鉴定，同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。统计房屋完好率，房屋完好率不低于 98%。

3.2 建筑部件

3.2.1 每季度检查1次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

3.2.2 每2周巡查1次公用部位的门、窗、玻璃等。

3.2.3 每2月检查1次公用部位的室内地面、墙面、天棚；室外屋面、散水等。

3.2.4 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等。

3.3 附属构筑物

3.3.1 每2周巡查1次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

3.3.2 每2月检查1次雨污水管井等。

3.3.3 每2周巡查1次大门、围墙、围栏等。

3.3.4 每2周巡查1次休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等。

3.3.5 每年检测1次防雷装置。

3.4 排水设施

每年上汛前对雨污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

3.5 污水泵

汛期每日巡视 2 次，平时每周巡视 1 次，检查设备运行状态；每周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

3.6 化粪池每半年检查1次。

3.7 楼内照明每日巡视1次，一般故障12小时内修复；其他复杂故障3日内修复。

3.8 楼外照明每周巡视3次；一般故障1日内修复；其他复杂故障5日内修复；每2周调整1次时间控制器。

3.9 应急照明每日巡视1次，发现故障，即时修复。

3.10 低压柜

每日巡视 2 次设备运行状况；每半年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全；每半年检测 1 次接地电阻；每年校验 1 次仪表。

3.11 低压配电箱和低压线路

每月巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；

每半年切换 1 次双路互投开关。

3.12 控制柜

每周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 2 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫；每半年校正 1 次各种电器元件或控制设备的设定值；每年检查 1 次远控装置。

3.13 园区设施包括休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品、水景每月巡查维护一次。

3.14 公共设备设施机房：

3.14.1 要求有房屋名称、相关的警示标识、提示标识，安装位置符合要求，管理有序，无改变用途现象；

3.14.2 相应的安全设施符合要求；

3.14.3 配备相应的安全设施、通风、降温、房内保持通风良好、电梯机房、消防系统控制室、配电室等室温符合相应的设备运行要求；

3.14.4 机房内配置相应的消防器材，物品摆放整齐，机房整洁，无跑冒滴漏；

3.14.5 有相应的防小动物进入措施和鼠害现象的措施。

3.15 实木班台板凳养护服务标准：

定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡等专业养护，避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象，如发生损坏，及时修复。

3.15.1 定期到场为实木班台与实木坐凳进行上油、打蜡专业养护。

3.15.2 避免实木班台与坐凳发生霉变、开裂等现象。

3.15.3 如实木班台与坐凳发生损坏和开裂，及时修复。

3.16 隔油设备每日巡检两次，保证设备正常运行。

(三) 高压配电室值守服务

主要职能为高压配电室值守；设备运行状态巡检记录；日常维护工作。运营时间 24 小时，值班人员要求特种作业操作高压电工证。

1、每日进行一次巡检，重点检查低压设备运行、低压负荷的三相平衡、设备导线接触、运行中有无异味和异常声音、空气开关有无过热现象及建筑物完整情况等，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

2、高压配电室每周清扫一次设备表面，每日清扫一次环境卫生，低压配电室每月清扫一次设备表面，每周清扫一次环境卫生；

3、保障供电安全运行；

4、配电室实行 24 小时运行值班，认真做好《运行值班日志》《停电跳闸记录》《设备缺陷记录》《设备履历记录》《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，填写《倒闸操作表》，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；处理紧急情况应有预案；

5、定时巡检设备，及时消除隐患，定期对配电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

6、保证避雷设备完好、有效、安全，按照供电部门相关规定，每年春季对供电设备和绝缘工具进行预防性试验，并对各高、低压配电设备进行彻底清扫、对断路器、空开、母排，包括变压器一二次回路、大小母线、空气断路器、隔离开关触点进行紧固工作。

(四) 校园热线、会议及场馆服务

1. 人员要求

1.1 服务人员保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发；化淡妆，不浓妆艳抹，手上饰物只限戴手表。

1.2 按要求穿戴服装服饰，注意礼貌，有礼有节，微笑服务。

1.3 对客人服务主动热情。按时到岗，自觉遵守纪律。不串岗、脱岗。

做到眼勤、口勤、手勤、腿勤。服务中做到端正大方、诚恳待客，坚持站立服务和微笑服务，态度和蔼，说话亲切。

1.4 耐心周到，保持心情平静，冷静沉着。客人有困难，不消极应付，耐心解答客人的问题。客人有意见耐心听取，并及时向上级领导汇报。

1.5 礼貌服务，热情大方，坐立行说话符合规范，使用敬语、问候语称呼和操作语言。尊重客人的风俗习惯和礼仪方式。

1.6 认真负责，实事求是。对客人的要求能够迅速、及时满足，一时做不到的服务要耐心向客人解释，不推卸责任，并及时向领导汇报。欢迎客人批评，接受客人的监督。

1.7 对各项检查做好记录，时时传递，以便相关部门及时改进，提供高效、快速服务。

1.8 值班人员要求相对稳定，一经上岗，不得随意更换，如因特殊情况有人员变动，须经甲方同意，方可进行人员变动。

1.9 各类报修电话要及时准确传达到相应部门（岗位），各类咨询电话要耐心细致解答。

2. 会议服务标准：

2.1 服务员上岗要按规定化妆、修饰、着工装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，禁止面带倦容，情绪低落状态上岗，做好会议前的准备工作。保持会议区域的整洁，会议服务针对不同的会议性质及与会人数的多少确定会场布置以何种性质展现。

2.2 乙方委派和培训专职的服务员为甲方进行会议服务，乙方委派的服务员必须具备一定的会议服务的专业常识，具有高素质的道德水准。按时到达和离开岗位，不脱岗，不串岗，不乘客梯，除正常接听电话外，不得在岗上玩、看智能手机。上班时不看书、报等。

2.3 准备好会议服务的各种用具、物品，随时准备会议使用，工作人员会前准备好茶水，检查工作台里的茶包、水壶、开水是否充足。客人入座后，及时为客人倒一杯茶，会议期间及时添加茶水、注意会议室内设备是否正常运行，服务工作细致周到，做到走路轻、讲话轻、动作轻；不得随意翻动、使用会议

人员物品。

2.4 确保会议场所的安全检查，会前检查安全出口是否通畅，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；检查所有器材是否安全用电；做好与会人员登记，避免可能发生的危险状况发生；并保证会议过程中有专职安全人员全程跟进发现紧急情况应立即向主管领导汇报；

2.5 确保会议场所门框无灰尘，同时检查完好性；墙面无脏痕，地角线无灰尘，壁画、排风扇、灯具无浮尘；室内无异味，无蜘蛛网，地面无污渍，桌面无浮尘，地毯无杂物；用具准备齐全，按规定统一摆放，各种服务用具，清洁、消毒、干净，放置有序；

2.6 会前半个小时开启会议有关区域的照明设备、空调、音响、话筒、投影仪等，保证设备的正常使用。负责会议室的设备、设施的报修工作，如遇紧急情况应立即向主管领导汇报。

2.7 茶水用具：茶具统一干净、无破损，按会议人数配放，并准备好备用杯子；水具准备充分，加好开水；茶叶准备充足，会前水杯放好茶叶摆放到位，甲方可以根据需要随时调整以上服务内容及范围，乙方应当按照调整后的服务内容及范围提供具体的服务。

2.8 负责参会人员引导服务等工作，做好会议迎宾工作。迎宾站立姿势端正，双脚稍微拉开，双手轻握于前；微笑自然、精神饱满、彬彬有礼；使用普通话、敬语与客人交谈，说话时眼睛正视客人，不与客人争辩或顶撞；坐姿保持端正，不趴、卧精神饱满、彬彬有礼；使用普通话、敬语与客人交谈，说话时眼睛正视客人；会议期间，协助会议来宾、出入会场人员提供迎送、引领服务；热情、耐心地解答客人的问询，服务人员对所有咨询、来访、求助和现场投诉的客人，热情接待，微笑服务、主动询问，对其提出反映投诉的各项问题耐心细致地倾听，及时进行记录并做好解释，若不能当场解决的，立即交由相关部门进行核实处理，对重大问题及时上报主管或公司领导；

2.9 服务人员接到会议通知单时，必须了解，使用会议室的单位，开会时间及大约散会时间，参加会议的人数，此次会议使用什么茶水，是否还有其他服务要求，（如：是否摆放鲜花、是否上香巾、水果等）服务员上茶、上纸巾

时可遵循先主宾后主人、先领导后随从、先老后幼、先女士后先生的原则。

2.10 会议结束后，将桌椅等物品摆放整齐，保持会场干净整洁，及时关闭灯、空调等设备设施，爱护甲方公共财物；

2.11 完成领导交办的其他任务。

3. 校园热线服务

服务内容：乙方负责筹建和管理，设立统一客户服务电话，主要包括报修电话接听与派工、投诉事件的处理、物业服务档案的管理、日常咨询及其他各项综合性事务等工作受理、后勤及物业相关的应急和零星维修、信息咨询、意见建议、反馈投诉等，努力为师生员工提供“便捷、优质、高效、利民”的服务，实现科学、高效的后勤管理。负责来访人员的接待，日常咨询、报修的接待、派工及回访，接待招标方及物业使用人投诉。档案管理服务，建立校区基础设施及设备档案，物业服务的档案收集、整理、归档等。按照客服室服务工作手册认真履行职责。

服务标准：客服接待人员应经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，严格执行来访登记制度，建立电话报修记录，及时发放《派工单》，协调处理各类报修，定期就服务情况进行客户回访。按需求配备具有外语会话能力的管理人员。档案收集、整理及归档及时，准确反映物业服务内容。

4. 文件包裹、快递收发工作

人员要求：女性，55岁（含）以下，学校南门收发室代收师生、教职员工的信件、邮品包裹等。完成收件整理、登记、暂存保管；通常情况下，接收信件、包裹24小时内通知收件人到收发室领取，或依据需求送件上门。遇特殊情况包裹、信件须暂存收发室的，须收件人电话或面对面确认暂存，暂存时间不得超出15日。收发室服务人员须统一穿着物业工服、佩戴胸牌，文明用语，礼貌服务。严禁工作时间无故离岗、脱岗。

（五） 客房及健康驿站服务

1. 人员要求

1.1 遵纪守法，品行端正，拥有真实合法的身份证明，无违法犯罪记录，无不良嗜好。

1.2 具备较高的政治思想素养和业务水平，具备吃苦耐劳的精神和高度的

责任感，严格履行岗位职责，积极配合甲方开展岗位相关业务工作。

1.3 必须严格恪守职业道德，遵守甲方各项管理规定，不得擅自脱岗、迟到早退。

1.4 身体健康、心理成熟、性格开朗，善于与人沟通交流，具有一定的组织协调能力，具有较强的应变能力及良好的独立工作能力。

1.5 普通话标准、吐字清晰、具备较强的沟通和交流能力；具有一定工作经验。

1.6 使用文明规范用语，不与他人发生冲突。

1.7 女性，高中（含）以上学历，年龄45（含）岁以下，形象气质良好，具有一定的文字表达能力和计算机操作技能。

1.8 着装统一规范，保持良好的仪容仪表。

1.9 服从校区工作安排，如遇疫情封闭管理期间能够在校内住宿不外出。

1.10 上岗前持有有效的健康证明。

2、服务范围

2.1 南校区健康驿站（博学苑）管理及服务：共六层，其中：一层接待大厅，一至五层60个双人标间，六层有1间洗衣房和1间库房；楼内会议室、电梯、楼梯、每层楼道、楼外台阶等。

2.2 北校区健康驿站（博识苑）管理及服务：共四层，其中：47个双人标间（含值班用房）、1个洗衣房、各层储物间、楼内楼梯、楼道、楼外台阶等。

2.3 北校区临时健康驿站、教师公寓用房管理及服务。

3、服务内容

3.1 客房及健康驿站防疫管理，主要有：熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，入住涉疫人员的房间安排、台账登记、房间清洁、预防性消杀等工作；参加防疫知识学习、培训，提升工作能力；协助处理入住人员的突发情况等。

3.2 客房及健康驿站日常管理，包括住宿退宿登记、设施设备管理、库房管理、日常报修、检查入住人员遗留物品及房内设施安全、日常安全消防工作等。

3.3 客房及健康驿站的服务及清洁工作，为入住人员提供全方位服务、清洁物品使用及保养、清点换洗布草、日常环境消杀等。

3.4 客房及健康驿站值班，包括夜间值班、节假日值班，值班期间，处理好健康驿站住宿、卫生、安全等工作，确保24小时有人值守。

3.5 履行学校委托的来华留学生公寓管理服务项目；为来华留学生提供公寓安全、卫生、相关设施的正常运转等物业管理和服务；处理突发的安全事件，及时向国际教育学院反馈，保证学生公寓日常工作安全运行；并协助开展学生公寓区环境的营造和文化建设，开展方便学生生活的服务，为开展学生教育和管理工作提供必要条件。

3.6 其他与健康驿站有关的临时性工作。

4、健康驿站管理要求

如有传染病发生，按照以下健康驿站管理要求进行管理，如遇上级调整，按照新的要求执行。

4.1 做好入住准备：

①配备住宿用品、生活必需品以及口罩、洗手液、消毒液、温度计等个人防护用品；

② 对健康观察人员做好信息登记，建立台账。

4.2 健康观察人员入住期间管理：

①每日早、中、晚 3 次询问健康状况，测量体温，询问有无干咳、乏力、咽痛、鼻塞、流涕、肌痛、腹泻等 11 种相关症状，并做好记录；

②发现健康观察人员体温大于 37.3℃或出现其他异常情况，应立即报告所属部门，做好后续处置工作。

4.3 日常管理：

①按照“足不出户，服务上门”的原则，对健康观察人员实行 24 小时封闭管理，除工作人员外，严格限制其他人员进出；

②健康观察人员按照要求原则上单人单间居住，不外出活动；

③做好健康观察人员的服务和保障工作，按时订餐、分餐、回收余餐、收取垃圾等；

④对不遵守健康观察要求的人员应及时劝阻、耐心做工作；

⑤及时了解入住人员的思想动态和心理状况，关注现实需求，加强思想引导，有问题及时报告所属部门。

4.4 卫生管理:

①工作人员进入健康观察区域需穿戴一次性工作帽、医用外科口罩、工作服、一次性手套;

②健康观察人员开门取放物品时,需佩戴 KN95/N95 口罩,避免相对或相邻的房间同时开门取放物品;

③健康驿站公共区域和房间,每天通风 3 次以上,每次不少于 30 分钟,天气条件允许,可长时间开窗通风;

④做好消毒清洁工作,消毒液为含氯消毒液,地面、墙壁的消毒液配制浓度为 1000mg/L;桌面、门把手等物体表面的消毒液配制浓度为 500mg/L;卫生间的消毒液配制浓度为 2000mg/L;

⑤公共区域的卫生间要做到“一人一用一消毒”,安排专人进行值守;

⑥健康观察区域内的垃圾按照医疗废弃物处理,及时清运;

4.5 解除观察:

①健康观察期满,认真查验健康观察人员核酸检测结果,核酸阴性且无任何异常症状者,登记后解除健康观察;

②健康观察人员解除观察离开后,及时对房间进行清洁、消毒,通风 30 分钟后,方可安排新的健康观察人员入住。

5. 房间清洁卫生标准:

5.1 眼看到的地方无污迹。

5.2 手摸到的地方无灰尘。

5.3 设备用品无病毒。

5.4 空气清新无异味。

5.5 房间卫生达“十无”“六净”:

“十无”:四壁无灰尘、蜘蛛网;地面无杂物、纸屑、果皮;床单、被套、枕套表面无污迹和破损;卫生间清洁,无异味;金属把手无污锈;家具无污渍;灯具无灰尘、破损;茶具、冷水具无污痕;楼面整洁,无“六害”(指老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、臭虫、蚂蚁的危害);房间卫生无死角。

5.6 “六净”:四壁净、地面净、家具净、床上净、洁具净、物品净。

6. 公共区域卫生标准:

要保持玻璃无手印, 地面墙面光亮整洁, 无异味。

7. 库房、洗衣房等管理:

房间物品分类码放, 物资台账清晰, 屋内干净整洁、无异味。

(六) 绿化养护服务

为美化综合楼的内部环境, 创造良好的学习与工作氛围, 净化楼内空气, 要求绿植日常维护。养护做到: 负责对楼内外摆放绿植盆花的定期养护(包括: 浇水、施肥、修剪、保洁等), 保证花卉叶面清洁, 色泽鲜艳, 摆放合理美观; 负责提供养护植物所需的全部机器、工具、物料等。在养护工作中, 保证养护区域内各种设施完好, 若有损坏照价赔偿; 绿植数量为: 约 400 盆(棵), 由学院后勤管理处提供; 绿地: 按季节适时合理节约浇水, 日常养护修剪、维护无杂物、无枯枝叶、无虫害, 做好冬季保护。绿地草、树木、花卉更换, 树木集中打药由学院后勤管理处提供。

1. 服务内容

1.1 绿植养护

1.1.1 树木栽种

植物配置基本合理; 乔、灌、花、草齐全, 基本无裸露土; 树木生长正常, 生长达到该树种该规格的平均生长量; 树冠基本完整, 内膛不乱, 通风透光, 无死树和明显枯枝死叉; 在正常条件下, 无明显黄叶、焦叶、卷叶、落叶; 被啃咬叶片每株在 10% 以下; 树木基本无钉栓、捆绑现象。

绿篱生长造型、叶色正常; 基本无死株和干死枝, 有虫株率在 10% 以下; 草坪覆盖率达到 90% 以上, 叶色正常, 无明显杂草; 宿根花卉管理及时, 花期正常, 缺株率在 5% 以下。

园林整洁, 无杂树; 无堆物堆料、搭棚侵占等现象; 设施基本完好, 无明显人为损坏; 产生绿化垃圾及时清运。

因园林养护不当造成的植物缺失的需补植, 但不包括植物自然衰退、衰弱、老化后需要更新的补植等。

1.1.2 树木及草坪养护

乔木：主要包括春季耙地及土地整理、阔耳、施肥、浇水、移栽、补种等；夏季除草、防旱涝高温及病虫害、修剪造型、垃圾处理等；秋季修剪造型、施肥、浇冻水等；冬季防寒过冬维护。

灌木：主要包括春季耙地及土地整理、阔耳、施肥、浇水、移栽、补种等；夏季除草、防旱涝高温及病虫害、修剪造型、垃圾处理等；秋季修剪造型、施肥、浇冻水并按需要搭建防寒围挡；冬季防寒过冬维护。

乔灌木：每年浇水不少于 6 次，病虫害防治不少于 2 次，修剪、施肥、除草不少于 1 次，定期（每年五一、十一）防虫刷白 2 次，去除干死枝杈，病虫害防治及监测、不同季节分树种调整移栽等日常的防护管理；根据地区气候及土壤特点，每年对树木选种提出合理的规划建议并选择适应力强的树种进行补种更换。

草坪：根据季节定期浇水、修剪、施肥、除草养护，病虫害防治每年不少于 2 次。主要包括：春季枯草耙除及土地整理，春季施肥，浇灌返青水，维持土壤湿度以提高出芽率，按需要调整移栽、补种等；夏季防旱涝高温，防病虫害，适时施肥打药，草坪修剪，缺苗补植，杂草去除等；秋季除杂草，施肥浇水，保障土壤湿度墒情，做好入冬前防护措施；冬季注意做好维护过冬措施；根据地区气候及土壤特点，每年对草坪的选种提出合理规划建议，并选择适应力强的品种进行补种更换。

1.1.3 花卉养护

根据季节定期浇水，修剪，施肥，除草养护，病虫害防治每年不少于 2 次。主要包括每年提前做好不同季节、不同品种颜色花卉的选型搭配、种植移栽；做好日常的季节管理。包括：春季土地整理、木本花卉施肥浇水、草本花卉土地整形播种；夏季防旱涝高温及病虫害、中耕及去除杂草维护；秋季木本花卉去除杂草、施肥浇水，保障土壤湿度墒情、做好入冬前防护措施；冬季注意做好过冬措施。根据地区气候及土壤特点，每年对草木本花卉的选种提出合理的规划建议，并选择适应力强的花卉进行补种更换。

1.1.4 室内绿植养护

主要包括部分办公室及重点区域的绿植养护；花房绿植的储备培养；室内花卉维护、投放搬运；浇水整形、淘汰更换；花盆维护等。

1.1.5 重大节日或重要活动摆放绿植

主要包括南北校区春节、元旦、国庆、教师节等重大节日，以及国家或学院举行重要活动时，室外绿植摆放。

1.2 人工湖维养

人工湖水质管理：主要包括治理人工湖水体富营养化；人工湖早期补水、雨季排水及喷泉池的日常补水和冬季泄水，分季节按要求保持人工湖正常水位等。

景观环境管理：主要包括人工湖水生植物及外围环道植物的日常养护管理、缺苗补植、淘汰更换等；周边环境卫生的清理维护；湖边禽类养殖，清理粪便；湖中鱼类的种群数量控制；水面漂浮物的清捞等。

节能环保管理：主要包括依据甲方用水指标制定节水措施，依据天气情况调整补水时机，充分利用雨水、中水进行水位补充。雨季利用人工湖蓄水功能积蓄雨水进行园林浇灌，合理利用甲方水资源，减少自来水用量。水质处理药剂要选用低毒低污染的环保型药剂，保证人工湖水质可用作应急浇灌。

安全协调管理：主要包括工作人员的安全管理；船舶工具的安全使用、药品的安全管理与使用；湖面戏水行为、冬季冰上活动的禁止管理等。

其他服务：人工湖边禽类流行病防治；夏季防汛抢险、防雷抗震减灾；甲方交办的其他任务。

1.3 其他相关服务

1.3.1 浇灌设施（水泵、管线、各种阀门、喷嘴、所有井盖及假草皮、电控系统）日常使用、维护管理及终端维修；院内绿化区域内照明灯具、广播、有线电视、监控及其他线路管路的保护。

1.3.2 依据学院用水指标制定节水措施，依据天气情况随时调整浇灌计划，分区分片轮番浇灌，合理利用雨水和自来水资源。防治病虫害药剂要选用低毒低污染的环保型药剂。

1.3.3 服从配合属地管理部门统一病虫害防治等协调工作；工作人员安全管理；园林机械安全使用、燃料安全保管、药品安全管理与使用（打药需提前通知）；干枯季消防隐患排查及火患抢险急救。

1.3.4 建立植被档案并悬挂档案标牌、设置提醒警示标牌；园林垃圾及时清理处置；重大活动的现场布置与服务；防汛防雷、抗震减灾等特殊天气抢险救灾工作；甲方交办的其他任务。

2. 服务标准

依据《北京市城镇绿地养护管理规范》《农药操作规程》以及《北京市平原生态林分类分级养护管理技术规范（试行）》等规定，结合学院提出的服务要求，按照《北京市城镇绿地养护管理规范》DB11/T 213—2014 中的二级养护质量标准进行服务。

2.1 室内绿植日常养护服务标准：

2.1.1 应在保持正常的生长状况的原则下保证植物长势良好、植株茁壮、无枯枝干叶、无病虫害、植物表层具有光泽、叶片无尘土；

2.1.2 固定摆放的植物应根据其生长按时补充养分；

2.1.3 养护人员应当自备所有养护工具，注意与楼管人员的工作协调；

2.1.4 养护工具需摆放在指定的位置，并保持清洁整洁；保证杀虫剂等药物的安全存放与管理。

2.2 室外绿化养护服务标准：

2.2.1 绿化充分，植物配置合理，达到黄土不露天。

2.2.2 园林植物达到：

1) 生长势：好。生长超过该树种该规格的平均生长量（平均生长量待以后调查确定）。

2) 叶子健壮：①叶色正常，叶大而肥厚、在正常的条件下不黄叶，不焦叶、不卷叶、不落叶，叶上无虫尿虫网灰尘；②被啃咬的叶片最严重的每株在5%以下（包括5%，以下同）。

3) 枝、干健壮：①无明显枯枝、死权、枝条粗壮，过冬前新梢木质化；②无蛀干害虫的活卵活虫；③介壳虫最严重处主枝干上100平方厘米1头活虫以下（包括1头，以下同），较细的枝条每尺长的一段上在5头活虫以下（包括5头，以下同）；株数都在2%以下（包括2%，以下同）；④树冠完整：分支点合适，主侧枝分布匀称和数量适宜、内膛不乱、通风透光。

4) 措施好：按一级技术措施要求认真进行养护。

5) 行道树基本无缺株。

6) 草坪覆盖率应基本达到100%；草坪内杂草控制在10%以内；生长茂盛颜色正常，不枯黄；每年修剪暖地型6次以上，冷地形15次以上；无病虫害。

2.2.3 行道树和绿地内无死树，树木修剪合理，树形美观，能及时很好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。

2.2.4 绿化生产垃圾（如：树枝、树叶、草沫等）重点地区路段能做到随产随清，其他地区和路段做到日产日清；绿地整洁，无砖石瓦块、筐和塑料袋等废弃物，并做到经常保洁。

2.2.5 栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施完整，做到及时维护和油饰。

2.2.6 无明显的人为损坏，绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干上无钉栓刻画的现象，树下距树干2米范围内无堆物堆料、搭棚设摊、圈栏等影响树木养护管理和生长的现象（2米以内如有），则应有保护措施。

北京市城镇绿地养护管理分级质量

序号	项目	级 别			
		特级	一级	二级	三级
1	树木	树木养护质量特级	树木养护质量一级	树木养护质量二级	树木养护质量三级
2	花卉	花卉养护质量特级	花卉养护质量一级	花卉养护质量二级	花卉养护质量三级
3	草坪	草坪养护质量特级	草坪养护质量一级	草坪养护质量二级	草坪养护质量三级
4	竹类	竹类养护质量特级	竹类养护质量一级	竹类养护质量二级	竹类养护质量三级
5	水生植物	水生植物养护质量特级	水生植物养护质量一级	水生植物养护质量二级	水生植物养护质量三级
6	清理保洁	绿地整体环境干净、整洁，垃圾及杂物随产随清。	绿地整体环境基本干净、整洁，垃圾及杂物日产日清。	绿地整体环境较干净、整洁，主要地区和路段垃圾及杂物日产日清。	绿地整体环境较干净、整洁，主要地区和路段垃圾及杂物日产日清。
7	附属设施	安全、完整、维护及时。	安全、完整、维护基本及时。	安全、基本完整、能进行维护。	安全、基本完整、能进行维护。
8	景观水体	安全、清洁、驳岸完好。	安全、水面基本无杂物、驳岸基本完整。	安全、水面无明显杂物、驳岸无明显缺损。	安全、水面无明显杂物、驳岸无明显缺损。
9	技术档案	档案内容完整，信息化管理体系已建成，纳入	档案内容基本完整，并已建成信息化管理体系。	档案内容基本完整。	档案内容基本完整。

		数字化管理。			
1 0	绿地 巡视	有专业队伍, 24 h看护, 重大节 日活动有应急 预案。	有专业队伍, 至 少每2 d巡视一 次。	有专人负责看 护, 至少每3 d 巡视一次。	有专人负责看 护, 至少每5 d 巡视一次。

表 A.1 树木养护管理质量等级

序号	项目	质量要求			
		特级	一级	二级	三级
1	整体效果	(1) 树林、树丛群落结构合理，植株疏密得当，层次分明，林冠线和林缘线清晰饱满； (2) 孤植树树形完美，树冠饱满； (3) 行道树树冠完整，规格整齐、一致，缺株 $\leq 3\%$ ，树干挺直； (4) 绿篱无缺株，修剪面平整饱满，直线处平直，曲线处弧度圆润。	(1) 树林、树丛群落结构基本合理，林冠线和林缘线基本完整； (2) 孤植树树形基本完美，树冠基本饱满； (3) 行道树树冠基本完整，规格基本整齐，无死树，缺株 $\leq 5\%$ ，树冠基本完整统一，树干基本挺直； (4) 绿篱基本无缺株，修剪面平整饱满，直线处平直，曲线处弧度圆润。	(1) 树林、树丛具有基本完整的外貌，有一定的群落结构； (2) 孤植树树形基本完美，树冠基本饱满； (3) 行道树无死树，缺株 $\leq 8\%$ ，树冠基本统一，树干基本挺直； (4) 绿篱基本无缺株，修剪面平整饱满，直线处平直，曲线处弧度圆润。	(1) 树林、树丛具有基本完整，有一定的群落结构； (2) 孤植树树形基本完美，树冠基本完整； (3) 行道树无死树，缺株 $\leq 10\%$ ，树冠基本统一，树干基本挺直； (4) 绿篱基本无缺株，修剪面基本平整。
2	生长势	枝叶生长茂盛，观花、观果树种正常开花结果，彩色树种季节特征明显，无枯枝。	枝叶生长正常，观花、观果树种正常开花结果，无大型枯枝。	植株生长量和色泽基本正常，观花、观果树种基本正常开花结果，无大型枯枝。	植株生长量和色泽基本正常，观花、观果树种基本正常开花结果，无大型枯枝。
3	排灌	植株未出现失水萎蔫和沥涝现象。	植株基本无失水萎蔫和沥涝现象。	植株失水或积水现象1d内消除。	植株失水或积水现象2d内消除。

表 A.2 树木养护管理质量等级 (续)

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
4	有害生物防治	(1) 基本无危害状; (2) 枝叶受害率 $\leq 3\%$, 树干受害率 $\leq 3\%$ 。	(1) 无明显危害状; (2) 枝叶受害率 $\leq 8\%$, 树干受害率 $\leq 5\%$ 。	(1) 无严重危害状; (2) 枝叶受害率 $\leq 12\%$, 树干受害率 $\leq 8\%$ 。
5	补植完 成时间	≤ 3 d	≤ 7 d	≤ 20 d

表 A.3 花卉养护管理质量等级

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
1	整体 效果	(1) 缺株倒伏的花苗 $\leq 3\%$; (2) 基本无枯枝、残花。	(1) 缺株倒伏的花苗 $\leq 8\%$; (2) 枯枝、残花量 $\leq 3\%$ 。	(1) 缺株倒伏的花苗 $\leq 15\%$; (2) 枯枝、残花量 $\leq 12\%$ 。
2	花期	花期一致	花期一致	花期基本一致
3	生长 势	(1) 植株生长健壮; (2) 茎干粗壮, 基部分枝强健, 蓬径饱满; (3) 花型美观, 花色鲜艳, 株高一致。	(1) 植株生长基本健壮; (2) 茎干粗壮, 基部分枝强健, 蓬径基本饱满; (3) 株高一一致。	(1) 植株生长基本健壮; (2) 茎干粗壮, 基部分枝强健, 蓬径基本饱满; (3) 株高基本一致。

表 A.2 花卉养护管理质量等级 (续)

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
4	排灌	植株不应出现失水萎蔫现象。	植株基无干旱和沥涝现象。	植株基本无失水萎蔫现象。
5	有害生物防治	(1) 基本无有害生物危害状; (2) 植株受害率 $\leq 3\%$ 。	(1) 无明显有害生物危害状; (2) 植株受害率 $\leq 8\%$ 。	(1) 无严重有害生物危害状; (2) 植株受害率 $\leq 10\%$ 。
6	覆盖度	$\geq 98\%$	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$
7	补植完成时间	≤ 2 d	≤ 4 d	≤ 6 d
				$\geq 80\%$
				≤ 8 d

表 A.4 草坪养护管理质量等级

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
1	整体效果	(1) 成坪高度应符合 GB/T 18247.7 要求, 平坦整洁; (2) 修剪后无残留草屑, 剪口无焦枯、撕裂现象。	(1) 成坪高度应符合 GB/T 18247.7 要求, 基本平整; (2) 修剪后基本无残留草屑, 剪口无明显撕裂现象。	(1) 成坪高度应符合 GB/T 18247.7 要求, 基本平整; (2) 修剪后基本无残留草屑, 剪口基本无明显撕裂现象。
2	生长势	生长茂盛	生长良好	生长基本良好

表 A.3 草坪养护管理质量等级 (续)

序号	项 目	质量要求		
		特级	一级	二级
3	排灌	草坪无失水萎蔫现象。	草坪基本无失水萎蔫现象。	草坪无明显失水萎蔫现象。
4	有害生物防治	草坪草受害度 $\leq 3\%$	草坪草受害度 $\leq 6\%$	草坪草受害度 $\leq 10\%$
5	绿色期	冷季型草不低于 300 d, 暖季型草不少于 210 d。	冷季型草不低于 270 d, 暖季型草不少于 180 d。	冷季型草不低于 240 d, 暖季型草不少于 160 d。
6	覆盖度	$\geq 98\%$	$\geq 95\%$	$\geq 90\%$
7	补植完成时间	≤ 3 d	≤ 5 d	≤ 9 d

表 A.5 竹类养护管理质量等级

序号	项 目	质量要求		
		特级	一级	二级
1	整体效果	(1) 竹竿挺直, 枝叶青翠; (2) 死竹及枯竹 $\leq 2\%$; (3) 有完整的林相。	(1) 竹竿挺直, 枝叶青翠; (2) 死竹及枯竹 $\leq 5\%$; (3) 有完整的林相。	(1) 竹竿挺直, 枝叶青翠; (2) 死竹及枯竹 $\leq 8\%$; (3) 林相基本完整。
2	生长势	(1) 竹丛通风透光, 植株生长健壮; (2) 新、老竹生长比例适当; (3) 竹鞭无裸露。	(1) 竹丛通风透光, 植株生长良好; (2) 新、老竹生长比例基本适当; (3) 竹鞭基本无裸露。	(1) 植株生长良好; (2) 竹鞭无明显裸露。

表 A.4 竹类养护管理质量等级 (续)

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
3	排灌	植株无失水萎蔫现象。	植株基本不出现失水萎蔫现象。	植株失水萎蔫现象 1d~2d 内消除。
4	有害生物防治	(1) 基本无危害状; (2) 竹叶、竹梢、竹竿受害率控制在≤5%。	(1) 无明显危害状; (2) 竹叶、竹梢、竹竿受害率控制在≤8%。	(1) 无严重危害状; (2) 竹叶、竹梢、竹竿受害率控制在≤10%。 (1) 无严重危害状; (2) 竹叶、竹梢、竹竿受害率控制在≤15%。

表 A.6 水生植物养护管理质量等级

序号	项目	质量要求		
		特级	一级	二级
1	整体效果	景观效果美观。无残花败叶漂浮。	景观效果明显。基本无残花败叶漂浮。	景观效果明显。
2	生长势	(1) 植株生长健壮; (2) 叶色正常; 观花、观果植株正常开花结果; 花开艳丽; (3) 枯死植株≤5%。	(1) 植株生长良好; (2) 叶色正常; 观花、观果植株正常开花结果; 花色正常; (3) 枯死植株≤10%。	(1) 植株生长基本正常; (2) 观花、观果植株正常开花结果; (3) 枯死植株≤15%。
3	排灌	暴雨后 12 h 恢复常水位。	暴雨后 24 h 恢复常水位。	暴雨后 48 h 恢复常水位。
4	有害生物防治	基本无危害状。	无明显危害状。	无严重危害状。

校园绿化养护质量评分标准

检 查 考 评 内 容		标准分	评 分 标 准
绿地建设质量 (30分)	景观效果	15	1、规划设计合理,景观丰富,节点功能齐全,立意构思新颖巧妙:不扣分; 2、规划设计基本合理,景观较丰富,节点功能基本齐全,立意构思较新颖巧妙:扣1—5分; 3、规划设计不合理,景观不丰富,节点功能不齐全,立意构思不新颖巧妙:扣6—15分
	植物配置	10	1、合理,四季常绿、三季有花:不扣分; 2、基本合理:扣2分; 3、不合理:扣3—10分。
	节约性	3	1、节地、节土、节水、节能、节材、节力等方面有所体现:不扣分; 2、基本做到使用材料合理,不华而不实:扣1分; 3、有浪费现象:扣2—3分。
	服务性	2	1、满足服务半径内游人使用需求:不扣分; 2、基本满足:扣1分; 3、不能满足:扣2分。
	植物生长势	15	1、长势好,无干枯枝、病残枝,花卉株型整齐,花量大,草坪地被无明显杂草:不扣分; 2、长势较差,草坪地被有较明显杂草:扣1—5分; 3、长势很差,草坪地被有明显杂草:扣6—15分。
绿地管理质量 (70分)	病虫害防治	15	1、树木、花卉、草坪地被无明显病虫害:不扣分; 2、病虫害10%以内:扣1—5分; 3、病虫害超过10%:扣6—15分。
	覆盖率	5	1、无黄土裸露:不扣分; 2、裸露部分在10%以下:扣2分; 3、裸露部分在10%以上:扣3—5分。
	植物修剪	15	1、修剪及时、合理,无明显干枝、死杈,草坪地被修剪整齐、草色一致:不扣分; 2、修剪不及时、不合理,花后修剪不及时,干枝、死杈较明显,草坪地被修剪不整齐:扣1—5分; 3、树木不进行定型修剪,干枝、死杈多,草坪地被很不整齐:扣6—15分。

	补植	5	1、树木、花卉无缺株： 不扣分； 2、树木、花卉缺株在 5%以下，扣 1 分； 3、树木、花卉缺株在 5%以上，扣 2—5 分。
	绿地卫生	5	1、树木、花卉、草坪地被无生产垃圾： 不扣分； 2、有垃圾： 每处扣 0.2 分（扣完为止）。
	绿地违章	5	1、无违章建筑、无废弃设施： 不扣分； 2、违章建筑或废弃设施面积占绿地总面积 10%以下： 扣 3 分； 3、违章建筑或废弃设施面积占绿地总面积 10%以上： 扣 4—5 分。
	设施维护	5	1、设施（包括：小品、草坪灯、路椅等）完好： 不扣分； 2、水井完好，无跑、冒、滴、漏现象： 不扣分； 3、设施存在问题，按损坏程度： 扣 1—5 分。

特级绿地90分（含）以上；一级绿地80分（含）—90分（不含）；二级绿地70分（含）—80分（不含）；三级绿地60分（含）—70分（不含）。

常用肥料种类

有机肥料	家禽、家畜类粪尿等形成的厩肥
	堆肥、饼肥
	腐植酸类肥料
	绿化废弃物堆肥、达标城镇污泥肥和厨余肥
无机肥料	氮肥：硫胺、硝铵、磷铵、尿素
	磷肥：过磷酸钙、磷铵、磷矿粉
	钾肥：硫酸钾、氯化钾
	复合肥：磷酸二氢钾、磷酸铵、钼酸铵
	微量元素肥料：硫酸亚铁、硫酸锌、硼砂、硼酸
微生物肥料	根瘤菌、固氮菌、菌根菌

常用涂白剂配方及配制方法

种类	有效成分比例	配制方法
硫酸铜石灰剂	硫酸铜 0.5 千克 生石灰 10 千克	用开水将硫酸铜充分溶解，再加水稀释；将生石灰慢慢加水熟化后，继续将剩余的水倒入成石灰乳然后将两种混合，并不断搅拌均匀即成涂白剂。
硫黄石灰四合剂	硫黄 1 千克 生石灰 8 千克 食盐 1 千克 动（植）物油 0.1 千克 热水 18 千克	先用热水将生石灰与食盐溶化，然后将石灰乳和食盐水混合，加入硫黄和油脂充分搅匀即成。

主要林木常见有害生物种类及防治方法—虫害

有害生物名称	寄主植物	主要防治技术要点	代数
草履蚧	杨、柳、槐等	1 月上旬完成树干围环阻隔上树若虫，每隔 3 天~5 天人工抹杀一次；2. 若虫上树后，使用 10%吡虫啉可湿性粉剂和 3%高渗苯氧威等枝干喷雾防治。	1
春尺蠖	杨、柳等	2 月中旬前完成树干围环阻止成虫上树产卵，每隔 3 天~5 天人工抹杀或喷药杀灭成虫；4 月上旬幼虫孵化，中下旬进入暴食期，在此之前可进行药剂防治或用病毒喷雾。	1
双条杉天牛	侧柏、桧柏等	2 月下旬使用柏木段或诱液诱杀成虫；3 月下旬苗木移植前后各进行一次喷药防治；5 月中旬释放管氏肿腿蜂。	1
柏肤小蠹	侧柏、桧柏、龙柏	3 月下旬 5 月上旬用新鲜柏木段或诱液诱杀，持续到 7 月中旬；4 月中旬用高渗苯氧威、烟碱、苦参碱等树冠喷雾防治；释放蒲螨及哈氏肿腿蜂等天敌。	1
国槐尺蠖	国槐、龙爪槐	4 月上旬开始杀虫灯诱杀成虫；5 月上中旬、6 月中旬及 8 月上旬药剂防治。	4
黄褐天幕毛虫	柳、杨等	4 月上旬结合日常养护剪除卵箍、销毁；4 月中旬喷施核型多角体病毒防治或药剂防治；5 月下旬开始杀虫灯诱杀。	1
斑衣蜡蝉	臭椿、悬铃木等	4 月中旬前，人工刮除卵块；5 月上旬若虫期喷施乐斯本乳油等药剂防治。	1
美国白蛾	白蜡、法桐、臭椿、桑、榆、柳等多种林木	3 月下旬开始用性信息素诱芯或杀虫灯诱杀，持续至 10 月；5 月上旬低龄幼虫期采用喷洒病毒、Bt 等生物和仿生物制剂防治措施；在网幕高峰期（三代幼虫网幕高峰期分别为 6 月上旬、8 月上、中旬、9 月下旬至 10 月上旬）人工剪除网幕，喷洒植物源类药剂等防治措施；老熟幼虫期、化蛹初期分别释放白蛾周氏啮小蜂等蛹寄生蜂和树干绑草把诱集下树老熟幼虫等防治措施；蛹期采取人工挖蛹等防治措施。	1
杨潜叶跳象	杨树	3 月下旬~4 月上旬在地面及树冠树干、5 月中旬在树冠喷施苦烟乳油等药剂防治。	1
杨扇舟蛾	杨、柳	3 月中旬设置杀虫灯诱杀成虫，持续到 9 月。6 月下旬释放赤眼蜂，释放时间每次间隔 7 天~10 天；8 月上旬~9 月下旬，使用杨扇舟蛾病毒、药剂防治。	4
杨小舟蛾	杨、柳	3 月中旬设置杀虫灯诱杀成虫，持续到 9 月。8 月中下旬，药剂防治。	4
榆蓝叶甲	白榆	4 月上旬、7 月上旬使用喷施苦烟乳油等药剂防治成	1~2

	金叶榆	虫，4月下旬药剂防治幼虫；6月上旬人工清除在树干上集中化蛹的老熟幼虫。	
黄杨 绢野螟	黄杨	3月下旬幼虫恢复活动后用药剂防治；6月上旬、8月上旬灯光诱杀成虫	2
黄栌 胫跳甲	黄栌	4月上旬幼虫孵化，用药剂防治。4月下旬进入幼虫危害盛期；6月中旬熏烟防治。	1
杨毒蛾	杨、柳等	4月下旬前在树干围环诱集越冬后上树的幼虫，人工抹杀或药剂杀灭围环处的幼虫；上树后用药剂树冠喷雾防治；6月上旬开始设置杀虫灯诱杀成虫；7月中旬、8月上旬树干围环诱集幼虫。	2
双线 棘丛螟	火炬树	5月下旬开始用杀虫灯诱杀，一直到8月中旬。6月上旬、7月下旬、8月下旬药剂防治低龄幼虫。8月下旬至9月中旬是第2代幼虫危害高峰期，持续到10月份。	2
热河 梢小蠹	油松	4月上旬开始设置信息素诱杀成虫；释放蒲螨等天敌；用高渗苯氧威、烟碱、苦参碱等树冠喷雾防治成虫。	
日本 双棘长蠹	国槐、栾树、白蜡等	4月上旬、7月上旬使用植物源类药剂和微胶囊制剂等枝干喷雾防治；6月中旬清除受害严重的树木，清理被害枝条和风折枝，集中销毁。	
松迹地 吉丁虫	油松等	4月下旬喷施微胶囊机制防治。该虫成虫期较长，虫态重叠严重。防治以提高树势为主。	1
松梢螟	油松、华山松、白皮松等	4月中旬剪除有虫枝梢并集中销毁；5月中旬设置杀虫灯诱杀或性引诱剂诱杀成虫。	
小线角 木蠹蛾	白蜡 柳、国槐、银杏 元宝枫等	6月中旬设置杀虫灯或性引诱剂诱杀成虫，持续到9月份；6月中旬向排粪孔内注射白僵菌、斯氏线虫液、茕青夜蛾线虫液等天敌或吡虫啉等药剂防治。	2年1代
白蜡 窄吉丁	白蜡	4月下旬成虫期喷施绿色威雷等药剂防治，持续至6月下旬。	1
沟眶象	臭椿 千头椿	4月下旬开始在树干人工捕杀，持续至10月；喷施触破式微胶囊制剂防治。	1
红脂 大小蠹	油松、白皮松等	4月下旬开始设置引诱剂诱杀成虫，持续至10月下旬。卵期和幼虫期，释放大喙蜡甲。	1
光肩星 天牛	杨、柳及榆、元宝枫等	5月下旬成虫羽化后，释放花绒寄甲；成虫期可人工捕捉，持续到9月。	1
国槐叶柄 小蛾	国槐、龙爪槐等	5月上旬开始用性信息素诱芯和杀虫灯诱杀成虫；结合冬剪，剪除有虫豆荚和枝条集中处理。	3
红蜘蛛	多种乔	早春花木发芽前喷施石硫合剂；危害期喷施爱福丁乳	多代

	灌木及花卉	油；保护和利用瓢虫、草蛉等天敌。	
栎多态毛蚜	栎树	栎树幼叶萌时、各代低龄若虫期在树冠喷施吡虫啉、苦烟乳油、烟参碱等药剂。	4

主要林木常见有害生物种类及防治方法—病害

月份	旬	有害生物名称	主要寄主植物	适生条件与发病高峰期	主要防治技术
3	上	杨树腐烂病	杨、柳、苹果	3月初开始发病, 4、5月为发病高峰期	加强水肥管理; 严禁在林间焚烧落叶。
3	上	冠瘿病	杨、樱桃、桃、月季、海棠等	偏碱性的土壤和湿度大的砂壤土发病严重	加强检疫; 利用 K84 浸根或在植物生长期浇根处理。
4	上	杨树腐烂病	杨树		刮除病斑, 涂药防治。
4	上	苹桧(梨桧)锈病	苹果、海棠、梨	早春多雨、多风, 温度(17~20)℃时, 有利于该病的发生; 幼嫩叶较易受到侵染。	春季第一场透雨后, 孢子萌发扩散前在柏树上连喷2次3-5波美度的石硫合剂, 在仁果类果树上使用15%粉锈宁可湿性粉剂等喷雾防治。7月~10月病菌转移到柏树时, 使用100倍等量式波尔多液等喷雾防治。
5	上	枣疯病	枣酸枣	气候干旱, 营养不良和管理不善则易于发病, 气候干旱, 温度较高的时期	输祛疯灵; 剪除销毁病枝; 药剂防治叶蝉等传病昆虫。
5	上	草坪草褐斑病	冷季型草坪草	低洼潮湿、排水不畅或种植密度大的发病严重;	加强检疫; 加强修剪; 喷药预防 7、8月高温高湿夏季为发病高峰期。
5	下	杨树溃疡病	杨树	4月开始发病, 每年有两个发病高峰, 第一次在5、6月, 第二次在8、9月, 春天比秋天发病重	树干涂白或利用3-5波美度的石硫合剂涂干或喷干预防; 用甲基托布津或代森锰锌喷干防治; 及时清理病死木。
6	中	黄栌枯萎病	黄栌	土壤含水量低易于发病	土壤药剂消毒。
8	下	杨树溃疡病	杨树		药剂防治。
没有特别说明, 药剂防治指用脲类、烟碱、苦参碱类无公害药剂防治。各管护单位应根据本辖区物候期、林地小环境对防治时期进行适当调整。					

年度养护工作月历

措施 月 份	浇水			施肥	修剪		补植 补造	涂 白	排 涝	裸露 地表 治理	杂 草 清 理	清 理 落 叶	防寒 除雪
	冬 前	早 春	生 长 期		休 眠 期	生 长 期							
一月					√								√
二月					√								√
三月		√			√			√					
四月			√	√			√	√		√			
五月			√			√				√	√		
六月			√	√		√			√	√	√		
七月			√	√		√			√	√	√		
八月			√	√		√			√	√	√		
九月			√	√		√					√		
十月			√	√				√			√		
十一月	√			√	√		√	√			√	√	√
十二月					√							√	√

打“√”的指每月应进行的养护内容，没打“√”的养护内容当月可以不做。工作内容说明如下：

1. 一、二月份：进行冬季修剪，重点剪除枯死枝、风折枝、病虫枝，清除越冬病虫源；幼林防寒防冻，遇大雪，及时清理树枝积雪；统计缺株情况，做好春季绿化和补植计划。
2. 三月份：树木涂白；撤除林地各种防寒防冻设施；适时浇灌返青水；做好树木的施肥工作。
3. 四月份：根据土壤墒情适时浇水、施肥；春季地被播种植苗，治理林地裸露地表；完成春季补植工作。
4. 五月份：根据天气加强树木浇水工作；部分花灌木花后修剪；巡查并及时清除林地内有害杂草、有害攀缘植物。
4. 六月份：根据土壤墒情适时浇水；巡查并及时清除林地内杂草；注意修剪与附近架空线有矛盾的枝条，适当疏剪，减少安全隐患；雨季林地地被植物播种植苗工作，做好林地排水。
5. 七、八月份：林木防日灼、防旱、排涝；地被植物适时浇水、施肥；巡查并及时清除林地内杂草。
6. 九、十月份：巡查并及时清除林地内杂草；适时浇水；灌木秋季花后修剪和追肥；树干开始涂白。
7. 十一、十二月份：冬季整形修剪，结合修剪清除越冬病虫源；新植、不耐寒林木的防寒、防冻；集中清除落叶杂草；适时浇灌冻水。

（七）电梯运行管理服务

配备电梯运行管理管理员，须提供 24 小时抢修服务热线电话。

应急救援时间（包括困人）：十分钟内到达现场，保证 7*24 小时服务。

作业人员职责：

1、驻场人员严格遵守甲方的各项规章制度。

2、配合学校联系电梯维保公司（采购方负责另外采购），督促进行保养和日常巡视，并做好保养及维修记录。

3、甲方有特殊情况需配合的，应积极配合。

4、驻场人员须持相关专业特种作业证上岗。

5、针对甲方检查发现的问题要及时修复解决。

（八）空调运行管理服务

每年 6 月 1 日前或根据环境温度变化投入使用，设备检修 4 月 1 日至 5 月 10 日设备检修保养时间，9 月底停止夏季使用，10 月 1 日至 15 日对空调设备进行检修保养。

技术人员必须不少于 1 人，24 小时驻场，电梯维修人员必须持有特种设备安全管理（A）证，定期（每月两次）、季度、半年、对电梯运行状态进行巡检根据行业要求定期对电梯进行检修保养，并做好巡检记录和日常保养检修记录及维修记录，每年的设备维修台账，协助甲方做好每年电梯检验申报工作。

（九）其他工作

（1） 垃圾清运：负责南北两个校区及南校家属区的垃圾清运工作，与属地及相关垃圾清运公司签订垃圾清运合同，保证合同期覆盖整个物业合同周期；垃圾清运要求：每天上午、下午各一次清理生活垃圾，同时对垃圾等废弃杂物进行二次分拣，清运出楼至校内指定位置，做到日产日清，不积存过夜，楼内垃圾桶无溢出现象。

（2） 家属区物业服务：提供南校区包括两栋教师公寓（家属楼）物业服务，服务内容包括但不限于楼内保洁、综合维修等，并与业主签订物业协议，入户向业

主收取物业费（费用用于家属区日常物资物料购置费、西北门通道场地费等），账目清晰。业主多数为学校在职或退休教师及职工，在服务需求中需与业主建立良好的沟通机制，及时解决居民提出的难点问题。

（3） 值班巡视：包括日常值班、重大活动值班、汛期值班、日常巡视、事故抢险、应急处理等。

（4） 节能管理：包括水、电、燃气日常消耗数量统计、测算及分析等。

（5） 征求意见：每学期向相关部门及人员征求意见反馈，并采取有效措施，限时整改。

（6） 夜间及节假日应急值班：包括重点岗位、高压配电室（需持有高压电工证）、应急保障车（需持有C1本及以上驾驶证）等

（7） 其它任务：主要包括重大活动现场布置、物品搬运、屋顶清扫、控烟、铲冰扫雪（含门前三包区域）、施工工程配合及现场监督管理、生活垃圾分类、南校电锅炉运行管理、与其他相关单位的外联工作及甲方交办的其他临时任务等。

八、人员配备

（一）管理部岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
2人	项目经理	2人	项目整体运营管理工作	工作日8小时工作，24小时备勤

（二）工程维修岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
31人	维修主管	2人	北校区物业工程维修整体管理工作。水、暖、电、供热、日常维修，应急抢修。 南校区及家属区物业工程维修整体管理工作。水、暖、电、供热、日常维修，应急抢修。	工作日8小时工作 24小时备勤 每周倒班休息2日

	综合维修	29人	南北校区高压配电中控室，涉电类日常维修，应急抢修。	南北校工配电室3座，双人双岗，24小时备勤
			南北校区和家属区水、暖、电、供热、日常维修，应急抢修。	工作日8小时工作 24小时备勤 每周倒班休息2日

(三) 保洁部岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
27人	保洁主管	2人	南北校区室内外保洁、家属区公区保洁整体管理工作。	工作日8小时 24小时备勤 每周倒班休息2日
	保洁服务人员	25人	室内保洁	每周一至周日 早班07:30至1:30 晚班14:00至8:00 每周倒班休息2日

(四) 综合值班岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
12人	校园热线	4人	校园热线	每周一至周日 早班07:30至1:30 晚班14:00至8:00 每周倒班休息2日
	会议服务	8人	楼宇、场馆管理服务、音响师	每周一至周日 早06:30至晚22:00 每周倒班休息2日

(五) 客房管理岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
4人	客房及健康驿站管理	2人	南校区博学苑	每周一至周日 早06:30至晚22:00 每周倒班休息2日

		2人	北校区博识苑	每周一至周日 早06:30至晚22:00 每周倒班休息2日
--	--	----	--------	-------------------------------------

(六) 绿化养护岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
10人	绿化主管	1人	组织绿化人员按要求完成校区楼内外绿植养护维护	工作日24小时备勤 每周倒班休息2日
	绿化工	9人	校区楼内外绿植养护维护	周一至周日 早班07:00至11:00 晚班13:00至17:00 每周倒班休息2日

(七) 电梯运维岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
1人	电梯运维	1人	校内电梯9部的日常维护保养	工作日8小时工作 24小时驻场备勤 每周休息2日

(八) 空调运维岗位配置

人数	岗位设置	配置人数	服务区域分布	服务时间
2人	空调运维	2人	南校区空调日常维护、应急处理，学院主要为单体空调和多联机	工作日8小时工作 每周倒班休息2日
			北校区空调日常维护、应急处理，学院主要为单体空调和多联机	

九、物业各岗位职责要求

学院物业服务团队人员标配 89 人，乙方可根据甲方整体格局、规模、服务内容及物业服务标准，在保障学院正常服务、项目正常运行、工作标准及质量有保障的前提下，根据服务阶段的不同对“物业人员配置”进行动态调整，如实际

运行工作中不能达到学院管理部门的要求,则必须按校方要求进行整改或更换服务人员,具体人员要求及岗位职责如下:

(一) 管理部岗位职责

1、项目经理: (45 岁 (含) 以下)

1.1 人员要求: 具有大学本科 (含) 以上学历, 具有五年 (含) 以上类似项目经理管理经验, 具有中级及以上职称证书。

1.2 工作时间: 详见第八条人员配备

1.3 项目经理岗位职责:

全面负责管理部工作, 包括项目管理、人员管理、经营管理; 负责编写物业管理方案并组织实施; 负责拟定项目年度工作计划及项目年度资金预算; 负责协调、督促各部门按时完成各部门工作计划; 负责协助发展部做好项目合同的续签工作; 负责项目物业管理费用及其他相关费用的催缴工作; 负责处理业主反馈问题及投诉, 并定期做好业主回访工作; 负责保证项目物业服务质量和业主满意度达到标准; 负责保证项目无消防安全事故、设备安全事故、刑事案件事故、人身伤亡事故、经济损失等, 对以上事故承担管理责任; 负责项目团队建设工作的组织和实施工作; 负责对项目员工进行培训、考核及业务指导工作; 完成上级领导交办的其他事项工作。

(二) 工程维修部岗位职责

1、工程主管: 【50 岁 (含) 以下】

工程人员要求: 具有大学专科 (含) 以上学历, 具有工程类中级 (含) 以上职称, 具有三年 (含) 以上相关工作经验

1.1 工作时间: 详见第八条人员配备

1.2 维修主管岗位职责:

负责工程部的工作, 具体安排、指导和检查相关工作; 负责工程部的成本控制、工作计划的制定和实施, 投诉处理; 负责工程部培训方案的制定和实施; 负责制定工程部的日常工作计划和材料申报计划; 负责物业设备设施的正常运行和维修保养的管理工作; 负责工程部质量体系的实施、检查和指导, 负责对质量记录的收集与分析工作; 负责工程技术资料的整理、保管等基础工作; 完成领导交办的其他工作。

2、工程综合维修（含高压配电运行、电梯维护保养、电梯空调运行维护、安全员、电焊切割、有限空间、高空作业）：【55岁（含）以下】

2.1 人员要求：55岁（含）以下，高中（含）以上学历，具有2年（含）以上相关工作经验，配电室值班员（持有特种作业操作高压电工工作证）、电梯维保人员（持有特种设备作业证（T））、空调运维人员（持有特种作业操作证（制冷与空调作业））、电工（持有特种作业操作低压电工证）、安全员（持有特种设备安全管理（A）证）、电焊切割（持有特种作业操作证（焊接与热切割作业））、化粪池清掏人员（持有有限空间监护作业人员证）、高空作业人员（持有高空作业操作证）等相关特种作业操作证上岗。

2.2 工作时间：详见第八条人员配备

2.3 岗位职责：负责高压配电值班及楼内供配电系统巡检及维修方面工作，保证系统正常运行；负责设备应急事件的简单处理；负责机房和设备设施的清洁卫生工作；完成领导交办的其他工作。电工、水工、土木瓦工：负责电、水的专业零修工作以及土木瓦、特种作业的综合维修工作，完成领导交办的其他工作。值班和机动：负责工程维修人员的值班和机动工作。

（三）保洁部岗位职责

1、保洁主管：【45岁（含）以下】

1.1 人员要求：具有大学专科（含）以上学历，三年（含）以上相关工作经验。

1.2 工作时间：详见第八条人员配备

1.3 岗位职责：负责保洁部整体清洁和服务工作，监督指导保洁员的日常工作，保证所有服务区域清洁卫生达到要求的水准；每日巡视检查服务区域的清洁卫生和设施状态良好；每日查阅各种报表及交接本，掌握部门工作状态及当日特别工作和注意事项，并检查下属执行落实情况；传达上级布置的各项工作，合理安排下属班次，衡量工作需求，调配人员部署，确保工作效率；监督下属员工按程序工作，为客户提供优质的服务和清洁、舒适的环境；参与培训新员工，监督指导新员工工作，使之尽快掌握工作技能；处理紧急事故、事件、客户投诉及当天各岗位，各区域发生的特殊情况；评估下属员工的工作情况，对员工的晋升、奖励、处罚提出意见；积极地将部门消耗品控制到最低限额；

积极地做好节能降耗工作；完成经理下达的其他各项任务。

2、保洁员：【50 岁（含）以下】

2.1 室内保洁：

2.1.1 人员要求：保洁员需五官端正，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；年龄 18-50 周岁（含）之间，具有保洁工作经验。

2.1.2 工作时间：详见第八条人员配备

2.1.3 岗位职责：负责责任区内楼层或楼宇室内保洁工作，对交办的工作必须善始善终，完成情况要及时主动回复布置工作的领导，避免因沟通不及时而延误工作；协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.2 校区室外公区保洁

2.2.1 人员要求：保洁员需五官端正，身体健康、体检合格，无任何传染病、无犯罪记录；年龄 18-50 周岁（含）之间，具有保洁工作经验，垃圾运输人员需持有机动车驾驶证 C1 或 D 本。

2.2.2 工作时间：详见第八条人员配备

2.2.3 岗位职责：协助主管做好自己本职工作；熟悉服务区域分布及面积；项目内保洁工作实行“划片分区包干”作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现；配合库房管理员做好库房管理工作，负责物料工具、清洁剂等物品的领取、分配、控制使用，杜绝浪费；每天提前十分钟到岗，坚持交接班制度班前点名制度，进行工作讲评，反馈信息。坚持高质量、高标准，根据工作要求进行保洁工作检查制度，坚持每天巡视所管辖区域两遍以上，有效制止不良现象。负责自己所管区域内的日常工作。确保卫生标准，确保服务区域内不留卫生死角。完成上级领导交办的临时性任务。

2.3 收发室服务

2.3.1 人员要求：，具有初中（含）以上文化教育水平；能够独立完

成电脑表格编制录入打印等简单办公操作；体检合格、无犯罪记录，无重大疾病。

2.3.2 工作时间：每周一至周日早 8:00 至 12:00；下午 13:00 至 17:00。寒暑假内每周一、三、五为工作日。

2.3.3 工作职责：统一着装、文明用语、服务周到；工作态度端正、细致认真。具有良好的沟通能力，能够确保信件、包裹收发与保管过程中不丢件、不损毁。

（四）综合值班岗位职责

1、综合值班员：女性【35 岁（含）以下】

1.1 校园热线

1.1.1 人员要求：具有高中（含）以上学历；具有 2 年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病，普通话流利无明显口音。

1.1.2 岗位职责：

客服台 24 小时客服电话接听人员：负责整理客户资料，做好客户档案的管理；负责服务热线电话的值守，并收集掌握热线电话的所有记录，记录报修情况和服务质量，负责与客户/住户联络；负责客户/住户来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪、检查工作；负责客户/住户满意度调查工作，做好关于客户/住户满意度调查的各种数据的统计分析工作；负责做好辖区内对客户/住户的宣传、调查工作；执行公司的各项管理规章制度。

1.2 会议服务

1.2.1 人员要求：具有高中（含）以上学历；具有 2 年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病，普通话流利无明显口音。

1.1.2 岗位职责：

（1）服务员上岗要按规定化妆、修饰、着工装，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满，禁止面带倦容，情绪低落状态上岗，做好会议前的准备工作。保持会议区域的整洁，会议服务针对不同的会议性质及与会人数的多少确定会场布置以何种性质展现。

（2）乙方委派和培训专职的服务员为甲方进行会议服务，乙方委派的服务员必须具备一定的会议服务的专业常识，具有高素质的道德水准。按时到达和离

开岗位，不脱岗，不串岗，不乘客梯，除正常接听电话外，不得在岗上玩、看智能手机。上班时不看书、报等。

(3) 准备好会议服务的各种用具、物品，随时准备会议使用，工作人员会前准备好茶水，检查工作台里的茶包、水壶、开水是否充足。客人入座后，及时为客人倒一杯茶，会议期间及时添加茶水、注意会议室内设备是否正常运行，服务工作细致周到，做到走路轻、讲话轻、动作轻；不得随意翻动、使用会议人员物品。

(4) 确保会议场所的安全检查，会前检查安全出口是否通畅，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；检查所有器材是否安全用电；做好与会人员登记，避免可能发生的危险状况发生；并保证会议过程中有专职安全人员全程跟进发现紧急情况应立即向主管领导汇报；

(5) 确保会议场所门框无灰尘，同时检查完好性；墙面无脏痕，地角线无灰尘，壁画、排风扇、灯具无浮尘；室内无异味，无蜘蛛网，地面无污渍，桌面无浮尘，地毯无杂物；用具准备齐全，按规定统一摆放，各种服务用具，清洁、消毒、干净，放置有序；

(6) 会前半个小时开启会议有关区域的照明设备、空调、音响、话筒、投影仪等，保证设备的正常使用。负责会议室的设备、设施的报修工作，如遇紧急情况应立即向主管领导汇报。

(7) 茶水用具：茶具统一干净、无破损，按会议人数配放，并准备好备用杯子；水具准备充分，加好开水；茶叶准备充足，会前水杯放好茶叶摆放到位，甲方可以根据需要随时调整以上服务内容及范围，乙方应当按照调整后的服务内容及范围提供具体的服务。

(8) 负责参会人员引导服务等工作，做好会议迎宾工作。迎宾站立姿势端正，双脚稍微拉开，双手轻握于前；微笑自然、精神饱满、彬彬有礼；使用普通话、敬语与客人交谈，说话时眼睛正视客人，不与客人争辩或顶撞；坐姿保持端正，不趴、卧精神饱满、彬彬有礼；使用普通话、敬语与客人交谈，说话时眼睛正视客人；会议期间，协助会议来宾、出入会场人员提供迎送、引领服务；热情、耐心地解答客人的问询，服务人员对所有咨询、来访、求助和现场投诉的客人，

热情接待，微笑服务、主动询问，对其提出反映投诉的各项问题耐心细致地倾听，及时进行记录并做好解释，若不能当场解决的，立即交由相关部门进行核实处理，对重大问题及时上报主管或公司领导；

(9) 服务人员接到会议通知单时，必须了解，使用会议室的单位，开会时间及大约散会时间，参加会议的人数，此次会议使用什么茶水，是否还有其他服务要求，（如：是否摆放鲜花、是否上香巾、水果等）服务员上茶、上纸巾时可遵循先主宾后主人、先领导后随从、先老后幼、先女士后先生的原则。

(10) 会议结束后，将桌椅等物品摆放整齐，保持会场干净整洁，及时关闭灯、空调等设备设施，爱护甲方公共财物；

(11) 完成领导交办的其他任务。

(五) 客房管理人员岗位职责

1、客房管理人员：女性【50岁（含）以下】

1.1 人员要求：具有高中（含）以上学历；具有2年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病，普通话流利无明显口音。

1.2 工作时间：详见第八条人员配备

1.3 岗位职责：

(1) 健康驿站防疫管理，主要有：熟悉并遵守相关法规及各项规章制度，入住涉疫人员的房间安排、台账登记、房间清洁、预防性消杀等工作；参加防疫知识学习、培训，提升工作能力；协助处理入住人员的突发情况等。

(2) 健康驿站日常管理，包括住宿退宿登记、设施设备管理、库房管理、日常报修、检查入住人员遗留物品及设施安全、日常安全消防工作等。

(3) 健康驿站服务及清洁工作，为入住人员提供全方位服务、清洁物品使用及保养、清点换洗布草、日常环境消杀等。

(4) 健康驿站值班，包括夜间值班、节假日值班，值班期间，处理好健康驿站住宿、卫生、安全等工作，确保24小时有人值守。

(5) 其他与健康驿站有关的临时性工作。

(六) 绿化养护人员管理职责

1、绿化主管（园艺师）：男性【50岁（含）以下】

1.1 人员要求：具有大学专科（含）以上学历，具有园艺等相关专业中级（含）以上职称，具有五年（含）以上园林绿化相关工作经验。

1.2 工作时间：根据甲方实际需求统筹安排。

1.3 岗位职责：制定详细的工作计划，明确每日、每周、每月的工作任务和目标，确保工作有序进行。管理、维护校园绿化，负责花卉、草坪、苗木、树木的种植以及日常养护管理；维护、管养管理景区花木健康，负责景区室内外植物花木的日常修剪，实时治理病虫害，确保花木、绿植的存活率；参加园艺景观方案设计，对设计方案中的植物搭配提出合理化建议，并审核现场设计变更以及实施效果的监控。为相关人员提供关于绿植、盆栽养护知识的询问及培训指导工作；

2、绿化养护员：男性【55岁（含）以下】

1.1 人员要求：具有初中（含）以上学历；具有2年（含）以上相关经验。体检合格、无犯罪记录，无重大疾病。

1.2 工作时间：详见第八条人员配备

1.3 岗位职责：掌握植物的生长习性和养护知识，熟悉各种植物的生长需求和特点；熟练掌握浇水、施肥、修剪、病虫害防治等绿化养护技能，能够独立完成各项工作任务；具备一定的观察和分析能力，能够及时发现并解决植物生长过程中出现的问题；植物种植与补栽：根据绿化规划要求，选择合适的植物种类进行种植，确保绿化区域的完整性和美观度。同时，对于因病虫害、人为破坏等原因造成的植物死亡或缺失，及时进行补栽；浇水与施肥管理：根据植物的生长需求、季节特点以及土壤状况，制定合理的浇水与施肥计划，确保植物得到充足的水分和养分，促进其健康生长；修剪与整型：定期对植物进行修剪和整形，去除病弱枝条和杂乱枝叶，保持植物的整洁美观，同时促进植物的正常生长；病虫害防治：密切关注植物的生长状况，发现病虫害问题及时采取有效措施进行防治，防止病虫害的扩散和危害；清理垃圾与杂草：保持绿化区域的清洁卫生，定期清理落叶、垃圾等杂物，清除杂草，确保绿化区域的美观整洁。

(七) 电梯运维岗位职责

服务要求：

1. 维保单位技术人员必须不少于 1 人，24 小时驻场，电梯维修人员必须持特种设备安全管理（A）证，定期对电梯运行状态进行巡检。
2. 根据行业要求定期对电梯进行检修保养，并做好巡检记录和日常保养检修记录及维修记录，每年的设备维修台账。
3. 按行业要求定期对驻场人员进行安全技术培训，定期进行突发故障救援演练，定期对运行设备进行安全检查。
4. 电梯发生突发故障 15 分钟内到场维修
5. 协助甲方做好每年电梯检验申报工作
6. 确保电梯设备安全运行。

(八) 空调运维岗位职责

- 1、驻场人员不少于 2 人，24 小时值班服务。
- 2、综合楼运行时间为夏季早 6:00 至晚 10:00，每年 6 月 1 日前或根据环境温度变化投入使用，设备检修 4 月 1 日至 5 月 10 日设备检修保养时间，9 月底停止夏季使用，10 月 1 日至 15 日设备检修保养，10 月 20 日后空调系统补水做好运行准备，冬季剧场送暖根据演出时间随时提供。
- 3、每年夏初进行杀菌、消毒、净化处理，做好空调多联机运行准备。

十、人员管理

- (1) 严格遵守甲方的各项管理制度和具体管理细则；
- (2) 所有乙方员工必须提供合法的身份证明且与乙方签订劳动合同后方可上岗工作；
- (3) 所有员工必须身体健康方可在甲方上岗工作。
- (4) 所有员工必须具有职业的工作技能和良好的个人素质，保证保质保量地完成本合同项目工作；
- (5) 所有员工必须爱护甲方和学院的财物，损坏财物照价赔偿；

(6) 所有员工在校园内捡拾任何大小物品必须上交学院和乙方的相关部门进行处理,及时归还失主,不得私自处理;

(7) 不准有私拿偷摸现象的发生;

(8) 不准校园内酗酒和聚众赌博;

(9) 严格遵守上下班时间,严格各操作规程,安全作业;

(10) 严格遵守甲方各项规章制度。

十一、权利与义务

1、甲方权利义务

(1) 有权对乙方的管理与服务进行监督、检查、批评和处罚,每月对乙方进行考核。

(2) 对乙方派驻人员进行政治审查。可以随时抽查乙方派驻人员与乙方签订的劳动合同,禁止未签订劳动合同的乙方派驻人员给甲方提供服务。

(3) 有权审定本合同项下乙方的各项管理制度及工作标准。

(4) 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。法定工作日 9:00 至 17:30 期间,甲方安排乙方在岗派驻人员从事合同约定服务内容之外的其他临时性工作的,甲方无须额外单独支付费用。

(5) 对于因乙方派驻人员责任心不强、玩忽职守、履行职责而达不到服务要求及标准时,甲方有权要求乙方调换人员或提出处罚意见,如乙方未及时调换人员给甲方造成损失的乙方应承担赔偿责任。

(6) 甲方有权对乙方履行合同的情况进行考核,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) 协助乙方共同落实各项管理制度的执行。

(8) 按合同规定向乙方支付委托管理费。

(9) 招标文件等本合同组成文件中规定的其他甲方权利和义务。

(10) 在乙方提供项目物业服务过程中产生的,或者主要利用甲方的物质条件或资料所开发出的任何成果,归甲方所有。

(11) 独立承担全部受托范围内的运营、消防、治安责任。在国家法律、法规有明文规定必须实施专业化维护的设备、设施(如烟感报警系统、压力容器、

乘客电梯、杂物电梯、视频监控系统、消防水炮、消防水泵、各类循环泵、消防控制系统、等）和现安装的设备、设施为专利产品、独家供应和维保独家经营，仍由甲方委托专业厂家进行维护保养并由甲方另行签订单项维护保养合同。乙方对委外设备、设施进行日常的运行和管理。

2、乙方权利义务

（1）有权要求甲方按时支付委托管理费用，并应提前向甲方开具增值税普通发票。如因乙方提供发票延迟或不合格导致甲方迟延付款的，甲方不承担由此产生的违约责任。

（2）在本合同项下区域范围内，对甲方所提供设备、设施享有使用权，该使用权的行使仅限于履行本合同之目的，严禁将甲方提供的机械设备进行转让、转包、转租、变卖或擅自挪作其他用途。

（3）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。乙方应保存与其提供本协议项下服务有关的所有工作记录和文档材料（包括但不限于纸质版本以及电子版），甲方有权随时查看并要求乙方提供、乙方应给予查看并提供该等工作记录和文档材料给甲方。

（4）按本合同内容保质保量地完成物业管理与服务工作，配合甲方共同制定物业管理考核细则及标准，并认真履行。

（5）对院内公共设施及场地不得擅自占用或改变其使用功能，如需要改变须经甲方书面同意后方可实施。

（6）自觉接受市区两级政府有关行政主管部门的指导和监督，主动维护与上级主管部门的协作关系。

（7）乙方应配合甲方的安排，定期开展职工安全和遵规守纪的教育，自觉遵守甲方相关管理制度及规定，爱护甲方设备设施，严抓安全生产。除甲方责任外，乙方派驻人员及第三人出现人身伤亡、财产损失等事故，乙方要负完全责任，所有费用由乙方支付，所有损失由乙方赔偿。

（8）对甲方提出的调换不合格人员等要求，乙方应在甲方提出要求之日起5个工作日内进行调换或整改。

（9）乙方应按照国家规定为乙方派驻人员办理工伤、医疗等社会保险，为

己方工作人员配备统一服装。如因乙方未对派驻人员按期支付工资或缴纳社会保险等原因而导致群体性事件或其他不良影响的发生,乙方应对派驻人员承担全部赔偿责任。甲乙双方之间仅为物业服务合同关系,乙方为甲方提供的本协议项下服务为独立的服务,乙方服务人员仅接受乙方安排,从事本协议项下乙方所承接外包业务中的相关工作,并未作为甲方的员工与甲方建立或存续任何劳动关系或者雇佣关系,故亦不享受甲方员工所享有的工资、各项法定的社会保险、福利待遇以及甲方员工依据甲方的规章制度所可能获得的包括但不限于奖金、津贴、补贴等各类费用。如双方履约期间或属履约期内发生的任何有关劳动方面的争议,所产生的法律责任和经济责任均由乙方自行承担,与甲方无任何关系,且甲方不承担任何连带责任,包括经济责任和法律责任。

(10) 乙方应在合同签订后一个月内提供派往甲方员工的花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及无犯罪记录证明(三个月内)等,并应将项目经理、技术主管等关键人员与其签订的劳动合同复印件提供给甲方;乙方用工变化情况应及时向甲方备案。乙方应于本合同签署时,向甲方提供服务人员配置方案。

(11) 乙方应建立并保存详细的物业管理档案资料、能源消耗统计资料等,并在合同期结束前将管理档案资料全部移交甲方。

(12) 乙方不得转让本合同项下的权利义务,如乙方把本合同项下的权利义务部分或全部转让给第三人,将作为乙方根本性违约,甲方有权立即解除本合同并要求乙方赔偿损失。

(13) 乙方在履行本合同中应加强节水、节电意识,提供高效节能的服务,对设备设施损坏情况,及时维修或报修。出现以下情形的由乙方独立承担全部受托范围内的运营、消防、治安责任及经济损失:①对可能影响甲方正常运营或涉及公共安全的行为,未向甲方提前报备或报备后未经甲方许可擅自实施,由此导致甲方或第三方发生损失的;②体育场馆大型活动期间,由于乙方负责的变配电室供电环节断电导致甲方或第三方发生损失的;③乙方提供维修服务期间,未能依照甲方要求提供维修服务,经甲方通知后,仍怠于提供服务的,甲方委托第三方进行维修服务,由此产生的费用,由乙方承担。

(14) 完成甲方交付的临时性任务。

(15)甲方招标文件及乙方投标文件等本合同组成文件中规定的其他乙方权利和义务。根据招标文件要求, 未经甲方允许情况下, 本项目不得分包和转包。

十二、其他约定

清洁卫生服务费(包括清洁工具、扫雪铲冰工具、易耗品、清洁物料、灭虫灭鼠灭蟑、消毒物料及其他卫生保洁用耗材、卫生间提供的卫生纸、纸巾及洗手液等费用)、综合维修工具物料等其他费用均由甲方提供;

乙方应遵守学校各类规章制度, 并接受甲方的监督考核。

十三、违约责任

1、甲方支付合同费用为预付款(先付款后服务)的情况下, 不存在逾期付款问题, 只有在乙方已经按照合同约定完成了全部服务内容至合同期限届满且达到本合同约定付款条件的情况下, 如甲方无故逾期付款, 每逾期一日, 需按逾期金额的千分之一向乙方支付逾期违约金, 但逾期违约金最高不得超过当期应付金额的 20%。

2、乙方未按约定项目起始时间, 进驻甲方提供项目服务的, 每逾期一日需按合同总金额的千分之一向甲方承担违约责任。逾期超过三天的或乙方擅自将服务工作转包给第三方的, 甲方有权解除本合同, 乙方应无条件返还甲方已经支付的全部款项。

3、甲方将每月对乙方管理服务质量进行考评。经甲方考评, 如未达到考评标准, 甲方有权要求乙方更换现场项目经理; 更换项目经理 3 次仍不能达到考核要求, 甲方有权解除本合同并要求乙方返还甲方已支付的剩余未履行期限内的全部款项, 如因此对甲方造成的实际损失超过违约金的, 乙方应按甲方的实际损失承担违约责任。

4、乙方存在问题隐患, 经查属实的, 在接到《消除隐患通知书》起 3 天内, 应该立即消除隐患并以《消除隐患报告书》形式报告结果。

5、乙方违反国家法律、甲方规定和行业规范, 存在发生各类严重问题的可能或已经发生的, 甲方将及时对乙方下发《问题整改通知书》。乙方接到《问题整改通知书》起 3 天内, 应该立即制定方案、明确措施, 限期整改问题, 整改结果以《问题整改报告书》报告, 由考评小组对整改效果进行考核验收。

6、经甲方考核, 乙方的服务与本合同约定有重大偏离或严重失职, 甲方有

权随时单方解除合同，并要求乙方承担相应的法律责任和所造成的损失。

7、乙方给甲方造成重大财产损失或声誉损失，甲方有权随时单方解除合同，并要求乙方承担相应的法律责任和所造成的损失。

8、除甲方享有的单方解除合同权利外，任何一方需解除合同须提前三个月书面通知对方，且需达成一致方可解除。合同解除后，乙方应返还甲方已支付的剩余未履行期限内的全部款项。

十四、合同终止情形

1. 本合同期满后合同自动终止；
2. 甲乙双方经协商后可提前终止合同；
3. 如有任何一方违约，守约方可以根据本合同约定提出终止合同；
4. 遇甲方整体装修改造等原因造成本项目无法正常履行，并经甲乙双方协商同意终止本合同；
5. 若乙方不接受甲方的考核结果或累计考核不合格达到3次以上(含本数)，甲方有权要求终止合同；
6. 甲方若发现乙方有涉及刑事责任、不诚信（如提供资料虚假等）、严重过失及故意违约等损害甲方利益的行为，则有权立即终止本合同而无需另行通知。
7. 本合同其他关于甲方具有单方解除权的约定情形。
8. 如因甲方组织机构发生变化、上级主管单位要求、事业单位机构调整、事业单位改革或划转等相关重大事项而发生变故，甲方有权解除本合同且无需承担违约责任，合同自甲方将解除通知送达乙方之日解除。

十五、争议解决

因合同的解释或履行发生争议的，双方可采取以下第3种方式处理：

1. 协商解决；
2. 向物业纠纷人民调解委员会申请调解；
3. 协商调解不成的，双方均可依法向甲方所在地法院提起诉讼。

十六、附则

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，并作为本合同附件，

本合同附件与本合同具有同等的法律效力。

3. 本合同正本连同附件一式捌份，甲方执 4 份，乙方执 4 份，具有同等法律效力。

十七、合同的生效。

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

附件：《物业服务管理负面清单》

(以下无正文)

 甲方：北京劳动保障职业学院 名称：(印章) 授权代表(签字)： 地址：北京市朝阳区惠新东街 5 号 邮政编码：100029 电话：010-64941911 开户银行：北京银行学清路支行 账号：01090376000120109009183	 乙方：北京文瀾物业有限责任公司 名称：(印章) 授权代表(签字)： 地址：北京市密云区西田各庄镇董各庄村环保工业园 2 号院综合办公楼北一门 401 邮政编码：101509 电话：18611015256 开户银行：北京银行股份有限公司西三旗支行 账号：20000094209600161527695
---	--

物业服务管理负面清单

序号	违规违约等事项	处理标准
1	乙方未按合同（或主管部门协商同意）设置岗点、岗位，配足服务、管理人数。	每次抽查发现人员浮动控制在15%以内，按每缺编超出浮动范围一人，对乙方扣除 500~1000 元的违约金，依次依人累加
2	物业从业人员的基本技能、待遇保障等未达到国家法律法规的相关要求，员工反响强烈，给学校造成较大影响的。	对乙方扣除 1000 元的违约金
3	由于乙方更换现场项目经理造成工作延续性受影响的。	第 1 次更换扣除 10000 元，第 2 次 30000 元，第 3 次 50000 元，依次类推。
4	因乙方管理不到位，导致学校疫情防线受到影响并造成直接或间接损失的。	乙方负完全赔付责任，如情节严重甲方有权直接解除合同
5	乙方所有员工上班期间，均负有安全生产监控责任。因员工疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情的。	乙方负全责，并视情节及灾情后果予以赔付，如情节严重甲方有权直接解除合同
6	因乙方管理、维修等不到位而导致学校公共设施设备损失、破坏，影响学校办公、教学、科研和师生生活的。	除依约依规追究其相关责任外，并对其处以 500~5000 元的违约金
7	非社会和不可测因素而导致突发停水断电并完全可以抢修的，因乙方管理不到位，应急不及时，未在合同规定的时间内到场抢修，引发经济损失或学生骚乱等不稳定情况的。	乙方要承担责任，并对其处以 500 元以上的违约金
8	做好会议室、场馆等教学重要场所的定时开放、及时关闭，对特别集中的教学楼，要确保所有大门完全敞开。做好教学所需要设备准备工作。因物业服务原因导致不按时开门、设备故障无法上课的。	视情节及产生后果，每次对乙方扣除 200 元以上的违约金
9	公共卫生间、垃圾箱等公共卫生消毒未按合同进行，没有消毒记录的。	视情况对乙方扣除 200~400 元的违约金。
10	乙方没有按照《整改通知书》要求进行整改，或同类问题出现 3 次及以上的。	将根据情况，处以 200~2000 元的违约金
11	因物业管理服务不到位，师生员工意见强烈，有可能引发安全稳定事件、影响正常教学秩序的重大问题。	将视严重程度对乙方扣除 500~20000 元的违约金
12	在新生进校、毕业生离校、校庆及重大节假日活动期间，因道路环境卫生、绿化、楼宇管理等物业服务不到位，给学校声誉造成不良影响。	对乙方扣除 2000~10000 的违约金
13	除自然灾害外，因物业管理服务过失（包括维修不及时导致门窗玻璃坠落，以及校园道路障碍、地漏盖不平或丢失形成空洞）致使人员伤害的。	由相关乙方负全责，如情节严重甲方有权直接解除合同

物业标准化建设考核明细表

根据北京市教育委员会《北京高校标准化物业标准》进一步推进高校后勤标准化建设工作的通知要求,学院后勤按照合同内容,对照物业标准化考评机制细则,组织开展物业标准化考核达标验收工作,满分为100分,90分以上为达标,同时加强对物业的指导、检查和培训,建立长效机制,实现后勤标准化建设工作常态化、细致化,更好的为学校广大师生服务,提高后勤满意度。

项目及 分值	序 号	项目内容	单项 分值	开评 分	考核方 法
一、 人员情况 (15分)	1	服务人员应热爱祖国、具有较强的事业心和责任感,有一定的沟通能力、文化素质和管理经验,项目经理应具有大专(含)以上学历	1		查收资料
	2	依法用工,缴纳保险,岗前培训,合格后上岗(特殊工种持证上岗,有培训记录材料)	1		查收资料
	3	提供入职材料:个人信息台账、身份证、特殊工种证、无犯罪记录证明、核酸检测阴性证明及劳动(劳务)合同,每少一项扣0.5分	1		查收资料
	4	离职材料:离职证明,交回校园卡及出入证等物品	1		查收资料
	5	任命安全总监、安全员,制定工作职责。	3		查收资料
	6	落实北京市相关部门及学校防疫防控措施。	2		查收资料
	7	人员配备:不少于合同人数,每少一人扣1分	3		查收资料
	8	服务工作人员着重统一,行为规范,讲文明,讲卫生,维护学校名誉	1		现场查看
二、 制度建设 (6分)	9	制定物业管理制度、突发事件安全应急预案,定期对各类预案开展演练,应急预案要做到可操作性强,责任到个人,并结合演练不断完善,做好台账	2		听取汇报 查收资料 现场查看
	10	各级管理服务人员熟知并认真执行本岗位职责及相关制度	1		
	11	健全岗位职责,制度上墙,分工明确,落实到个人	1		
	12	建立夜间巡查制度,留存检查记录,节假日和特殊时间节点增加检查巡视频次	1		
	13	奖惩制度,以奖为主,以罚为辅,执行效果明显并有相应记录	1		
三、 保洁服务 (24分)	14	行政楼室内:地面、墙面、台面整洁无灰尘,室内物品摆放整洁有序,无异味,及时分发报纸	1		现场查看
	15	公区卫生:走廊、楼梯、洗漱间、浴室、活动室、电梯、门厅每天清扫拖洗2次,并进行全天保洁,达到地面无灰尘,窗框、窗台明净光洁、无灰尘、污迹、斑点;扶手、栏杆光洁、无灰尘、污迹;地面无痕迹、污迹,每个位置扣0.2分,每天累计扣1分,更换主管	2		现场查看
	16	楼房:室内设施设备每天保洁清扫1次,并进行全天保洁,达到室内设备、桌面、地面无灰尘,玻璃、窗框、窗台明净光洁、无灰尘、污迹、斑点;扶手、栏杆光洁、无灰尘、污迹,每个位置扣0.2分,每天累计扣1分,更换主管	2		现场查看

	17	会议室（含报告厅、体育馆、职工之家等）：室内设施设备每天保洁清扫1次，并进行全天保洁，达到室内设备、桌面、椅子、地面无灰尘无污迹，玻璃、窗框、窗台明净光洁、无灰尘、污迹、斑点，每个位置扣0.2分，每天累计扣1分，更换主管	2		现场查看
	18	卫生间：厕所整洁，壁净地净，厕所内投放卫生除味用品，并随时清扫厕所卫生，确保厕所内无臭味、无积水、无污垢；保持坑、池通畅，无粪便溢出，无积垢，每个位置扣0.2分，每天累计扣1分，更换主管	2		现场查看
	19	垃圾清运：每天上午、下午各一次清理生活垃圾，同时对垃圾等废弃杂物进行二次分拣，清运出楼至校内指定位置，做到日产日清，不积存过夜，楼内垃圾桶无溢出现象，每个位置扣0.2分，每天累计扣1分，更换主管	2		现场查看
	20	设施设备：设施外表（如信箱、消防柜等）清洁干净、无积尘、污迹；无乱写、乱画、乱刻	0.5		现场查看
	21	开窗通风：公区每天通风换气每天2次，每次不少于3小时，并做好相关记录	0.5		现场查看
	22	玻璃：首层大门、玻璃内外侧、玻璃隔断、门玻璃每日清洁，每周彻底清洁	1		现场查看
	23	二层及以上窗玻璃内侧外侧及室外玻璃幕、观光电梯，每学期开学前彻底清洁	2		现场查看
	24	垃圾桶、茶叶桶、墙裙、踢脚线、柱面等部位每日清洁，每周彻底清洁	2		现场查看
	25	各类指示牌、标识齐全，位置安放正确醒目；安全标识规范清晰，形象直观，记录应当完整准确	1		现场查看
	26	楼道、公共区域无烟蒂、无烟味，在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话	1		现场查看
	27	门厅、楼道、楼梯地面整洁，墙面洁净，校园内无卫生死角，电梯轿厢清洁、无严重印痕污迹	1		现场查看
	28	卫生间、盥洗间设施设备及卫生洁具完好洁净，地面清洁无积水，门窗、墙面、屋顶、干净整洁，通风良好无异味	1		现场查看
	29	院内路面、雨井清理、屋顶、路面落叶杂物清理（全年）每日清扫，每周彻底清扫，每个位置扣0.2分，每天累计扣1分，更换主管	1		现场查看
	30	防疫消毒：依据《消毒技术规范》要求，做好清洁消毒工作，保持环境整洁卫生，楼内及公区无蚊蝇、蟑螂、臭虫、鼠害，每天早、中、晚三次定期消毒，并做好清洁消毒记录，如遇到流行传播疾病，防止疫情传播，按照学院的整体部署执行	2		现场查看
四、维修服务 (21分)	31	根据合同内容做好综合维修服务：设置24小时报修服务，报修渠道畅通、手续简便，水电暖等急修15分钟到位，其他非急维修约时解决，在承诺时间内完成，维修合格率100%，接报修、维修和回访记录规范齐全，接到一个相互推诿的投诉单，扣1分，每周接到2个投诉单扣3分，更换项目主管	3		听取汇报 查收资料 现场查看
	32	常用配件类（库房内有配件）维修，自接到报修后当日修复	1		
	33	需临时购置配件及其它维修，准确提供配件名称、规格、技术参数等，自接到报修之日起3日内修复	1		
	34	各类设施设备维护保养有制度、有计划，记录齐全，保证运行状况良好	1		

	35	定期对各类设施设备进行安全检查，并有检查记录留存检查记录，加强夜间巡查，节假日和特殊时间节点增加检查巡查频次	2		
	36	应急用电、照明、电话、配电室、泵房、上下管道及院内其他设施运行正常	2		
	37	楼内墙面除按计划定期粉刷外，还应及时对墙面出现的印痕污渍进行局部粉刷，保持日常干净整洁	2		
	38	楼外立面定期维护保养加强日常巡视，在明显部位张贴防坠物警示标识，无高空坠物等安全隐患	2		
	39	室内地面、天花板、纱窗、墙面无破损或掉墙皮现象，办公家具维修及时，无损坏	1		
	40	空调：每学期开学时进行清洗、加氟等保养，并做好数据统计记录	2		
	41	因维护保养不到位造成财产损失、人员伤亡及上级单位检查所产生罚款，扣3分	3		
	42	配合施工，提出专业修缮建议，加强廉政建设，不得收取、索要财物	1		
五、 定期维 保（20 分）	43	电梯按特种设备规定定期检验，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		查 收 资 料 现 场 查 看
	44	南北校避雷检测，一年一次，7月前，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		
	45	南校排水（污水）检测，按需及时处理，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		
	46	南北校水质检测（生活水），按需及时处理，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		
	47	北南校下水管（网）道疏通，按需及时处理，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		
	48	南北校隔油池、生化池维护清掏及疏通，按需处理，保存记录，上交电子版及纸质版检测报告	2		
	49	南北校垃圾清运	2		
	50	落实“日管控”“周排除”“月调度”制度	2		
	51	杀虫灭蟑：每学期定期全面进行不少于2次杀虫灭蟑工作，并根据季节变化发现害虫，随时安排消杀工作，保存记录，上交电子版及纸质版消杀报告单	2		
	52	协助办理计划用水证、二次供水卫生许可证、排水许可证书、南北校配电室高压电气设备检测、南北校食堂排烟系统清洗服务	2		
六、 保洁物 料（2 分）	53	本月10日前提交次月物料需求表，经后勤主管领导审核后下单资产办采购，由物业项目主管签字领取，并做好发放台账，详细做好各项保洁物资使用地点、数量等记录，存档备查，定期核对库存，及时排查，避免浪费，确保出入库台账与实际库存一致	2		听 取 汇 报 查 收 资 料 现 场 查 看
七、 维修物 料（2 分）	54	本月10日前提交次月物料需求表，经后勤主管领导审核后下单资产办采购，由物业项目主管签字领取，并做好发放台账，详细做好各项保洁物资使用地点、数量等记录，存档备查，定期核对库存，避免浪费，及时排查，确保出入库台账与实际库存一致	2		听 取 汇 报 查 收 资 料 现 场 查

					看
八、 防疫物资 (2分)	55	视疫情情况,人事处下发防疫物资,后勤主管领导审核后通知物业项目主管签字领取,并做好发放台账,详细做好各项保洁物资使用地点、数量等记录,存档备查	2		听取汇报 查收资料 现场查看
九、 防汛工作 (4分)	56	夏季做好防汛设备检修、物资准备、路面雨井清理、屋顶、路面落叶杂物清理等有关隐患排查工作;冬季路面雪水清扫等工作(全年)	2		听取汇报 查收资料 现场查看
	57	制订火灾、防汛、疫情、停水、停电、自然灾害等应急保障措施,并熟练掌握各种应急预案	2		听取汇报 查收资料 现场查看
十、 节能管理 (4分)	58	每月做好水电气等数据统计、测算及分析	2		听取汇报 查收资料 现场查看
	59	有节水、节电措施,有水电消耗记录,做好节能宣传,节能使用等工作	2		听取汇报 查收资料 现场查看
十一、 其他工作 (2分)	60	及时完成学校交付的其他临时性工作任务,做好与属地相关机构外联,服务期满上交工作档案资料(不仅限于消毒记录、维修物料记录、外维联系方式)	2		听取汇报 查收资料 现场查看

