合 同 文 本

以下为中标后签订本项目合同的通用条款，中标人不得提出实质性的修改。

江苏省政府采购合同（服务）（合同编号）

项目名称：无锡市第一中学太湖新城分校 2026-2027 年度物业服务采购

项目编号：JSZC-320200-JZCG-G2026-0062

甲方：（买方、需方、采购人）__无锡市第一中学太湖新城分校__

乙方：（卖方、供方、供应商）__上海雅高物业服务有限公司__

甲、乙双方根据无锡市公共资源交易中心__无锡市第一中学太湖新城分校 2026-2027 年度物业服务采购__项目公开招标的结果，签署本合同。

第 一 条合同标的

一、项目名称：__无锡市第一中学太湖新城分校 2026-2027 年度物业服务采购__

二、项目坐落位置：__无锡市新吴区瑞景道 655 号（薛古路 356 号）__：项目总建筑面积：__13.6 万平方米__

三、物业管理服务期限__壹__年。本合同期限__壹__年，自__2026__年__08__月__01__日至__2027__年__07__月__31__日；

在物业管理服务期限内，本合同期满后，甲方有权根据物业管理服务履约评价情况，决定是否与乙方签订后续下年度服务合同。

第二条委托管理事项

委托物业管理服务内容：__物业管理（综合服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、垃圾处理、卫生消毒、绿化养护、宿舍管理服务、会议服务、变电值守服务、消控值守服务）__

第三条合同总价款

一 、本合同总价款（含税）为人民币大写：__壹佰伍拾捌万零壹佰伍拾捌元玖角贰分 /年__（__RMB 1580158.92 元/年__）。

二、本合同执行期间总价不变。

三、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：__是__ 。

履约保证金缴纳金额：__158015.89__元。

履约保证金的缴纳时间：__按合同约定__，缴纳形式：__保函__。

履约保证金的退付时间：__按合同约定__，退付办法：__按合同约定__。

履约保证金不予退还的情形：__按合同约定__。

逾期退还履约保证金的违约责任：__按合同约定__。

第四条组成本合同的有关文件

下列关于采购__无锡市第一中学太湖新城分校 2026-2027 年度物业服务采购__项目（编号：JSZC-320200-JZCG-G2026-0062 ）的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

一 、乙方提供的投标文件和报价表：

二、中标通知书：

三、甲乙双方商定的其他文件。

第五条双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准和规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

（二）审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

（三）对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

（四）为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必需的水、电供应。

（五）对乙方的节能工作进行指导和监督，提高用能设施设备的能源利用效率。

（六）根据有关部门的要求，指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

（七）定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务履约评价，指导和督促乙方提升本物业的服务质量，协助乙方做好物业服务管理工作。

（八）按照合同约定，及时支付合同款项。

（九）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作：对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（二）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（三）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（四）非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途：不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地：确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（五）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

（六）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（七）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训：遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故，发生安

全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（八）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

（九）投保物业公众责任险。

（十）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告：合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告：合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料，以及甲方所有的工具、物料等，并填写移交清单，由双方签收：全部手续完成后签署物业移交确认书。

（十一）法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害构成乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害：

（二）暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害：

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害：

（四）因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害：

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限：

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

二、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

三、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及投标文件。

四、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

第七条款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费：乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

三、付款方式及进度安排及履约评价考核机制按招标文件执行。

本合同服务期限内，物业管理费金额总计 1580158.92 元，包括完成本合同项下物业管理服务所涉及的一切费用，甲方不须另行支付其他任何费用。

自合同签订生效之日起，物业管理费按季度支付，根据乙方每季度的履约考核结果，乙方开具合法有效足额的发票，甲方收到乙方发票且审核无误后支付上一季度的物业管理费(三个月)；2026.11.1-2027.1.31 此三个月的服务管理费，经甲乙双方协商一致后，可于 2026 年 12 月 20 日前根据进度酌情支付部分款项。

第八条违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

二、甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投标文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权拒绝付款：已经支付的，有权要求乙方双倍返还：造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用 ，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的30%作为违约金：造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

第九条合同的生效、变更和终止

一、本合同自签订之日起生效。除《中华人民共和国政府采购法》第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

三、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

四、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解 、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方做好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变。

第十条争议的解决

合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律

法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下 二 方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条诚实信用及其他

一、乙方应诚实信用，严格按照招标投标文件要求和承诺履行合同，严禁向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

乙方（供应商）：（盖章）

代表人：

电话：189 1586 1951

开户银行：中国工商银行康桥支行

账号：1001745109000002961

签订日期：2026 年 8 月 1 日

采 购 需 求

物业管理服务政府采购需求填报参考模板（办公场所类）

1.项目基本情况

1.1 物业情况

无锡市第一中学太湖新城分校，位于无锡市新吴区瑞景道655号（薛古路356号）。总建筑面积13.6万平方米，学校按72班规模建设，每班50人，预留4个机动教室，提供学位约3600个，配置风雨操场、图书馆、艺术中心等传统场馆及数字化加工中心、创客中心等现代化教学空间，宿舍为4人间并配备独立卫浴。服务范围涵盖：实验楼、行政楼、艺术楼、体育馆、教学楼1、教学楼2、教学楼3、食堂、图书馆、男/女生宿舍、宿舍门厅、教师宿舍、南门卫、东门卫、门窗、地面、内墙饰面、顶面、室外运动场、道路、广场、绿化、消防监控室、变电所、泵房、给排水、电梯、空调系统、会议服务等全区域，服务模式：全方位物业管理、24 小时值守、全天候响应。

本项目物业服务范围包含校内日常后勤辅助、物资搬运、教学及办公器材调配、大型活动场地保障等综合勤务工作，由中标物业统一承担并纳入常规物业服务内容。

1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等。

（1）采购人提供场地：

序号	项目	数量	面积	备注
1	物业办公室	1	约30㎡	办公桌、办公椅、空调
2	保洁休息室	1	约40㎡	办公椅、空调、衣物柜

（2）采购人提供物资材料：

采购人提供保洁消杀类物品：消毒液、喷壶。采购人提供基础耗材类物品：洗手液、纸篓、茶叶篓。以上所列场地、设施、设备、材料外，除与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料均由供应

商承担。

2. 物业服务范围

（1） 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
实验楼	建筑面积12881.54㎡，层数4层，房间数量80个，卫生间数量16个。	见3.1“基本服务”；见“3.2房屋维护服务”；见“3.3公用设施设备维护服务”；见“3.4保洁服务”。

行政楼	建筑面积 4694.46 ㎡，层数 3 层，房间数量 43 个，卫生间数量 12 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”；见“3.7 会议服务”。
艺术楼	建筑面积 8369.3 ㎡，层数 3 层，房间数量 45 个，卫生间数量 12 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
体育馆	建筑面积 6494.85 ㎡，层数 3 层，房间数量 16 个，卫生间数量 4 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
教学楼 1	建筑面积 7713.18 ㎡，层数 5 层，房间数量 50 个，卫生间数量 20 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
教学楼 2	建筑面积 9328.44 ㎡，层数 5 层，房间数量 50 个，卫生间数量 20 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
教学楼 3	建筑面积 7524.11 ㎡，层数 5 层，房间数量 50 个，卫生间数量 20 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
食堂	建筑面积 9042.96 ㎡，层数 3 层，房间数量 54 个，卫生间数量 6 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”。
图书馆	建筑面积 7704.31 ㎡，层数 4 层，房间数量 30 个，卫生间数量 8 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。

女生宿舍	建筑面积 19015.2 ㎡，层数 6 层，房间数量 300 个，卫生间数量 300 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”；见“3.6 宿舍管理服务”。
男生宿舍	建筑面积 17856.3 ㎡，层数 6 层，房间数量 468 个，卫生间数量 460 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”；见“3.6 宿舍管理服务”。
宿舍门厅	建筑面积 698.88 ㎡，层数 1 层。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
教师宿舍	建筑面积 3936.63 ㎡，层数 6 层，房间数量 90 个，卫生间数量 90 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”；见“3.6.1 教师宿舍管理服务”。
南门卫	建筑面积 200.35 ㎡，层数 1 层，房间数量 3 个，卫生间数量 1 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”。
东门卫	建筑面积 236 ㎡，层数 1 层，房间数量 5 个，卫生间数量 1 个。	见 3.1“基本服务”；见“3.2 房屋维护服务”；见“3.3 公用设施设备维护服务”。
门窗	门窗总数量约 2533 扇，面积约 15433 ㎡	见“3.2 房屋维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
地面	地面各材质及面积 107782 ㎡	见“3.4 保洁服务”。
内墙饰面	内墙饰面各材质及面积 219023 ㎡	见“3.2 房屋维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
顶面	顶面各材质及面积 124676 ㎡	见“3.2 房屋维护服务”。

空调的日常维护	分体机空调数量，多联机商用空调数量。教学楼风管机 225 台，挂机 84 台。实验楼分体空调 145 台。艺术楼分体空调 51 台多联机空调 31 台。行政楼多联机空调 63 台。宿舍楼挂机 997 台。食堂组合式空调 6 台，挂机 5 台，天花机 11 台，多联机 91 台，风管机 15 台。体育馆分体空调 5 台多联机空调 129 台。	见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
电梯系统	电梯 18 台	见“3.4 保洁服务”。
其他设施设备	设备机房（配电间）	见“3.3 公用设施设备维护服务”
	给排水系统	
	照明系统	
	变电所及配供电设施	
	消防监控值守	

（2）物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
操场	建筑面积 10000 ㎡。	见“3.4 保洁服务”。
篮球场	建筑面积 6080 ㎡。	见“3.4 保洁服务”。
广场	建筑面积 5000 ㎡。	见“3.4 保洁服务”。
绿化	建筑面积 47860 ㎡。	见“3.5 绿化服务”。

网球场	建筑面积 1296 ㎡。	见“3.4 保洁服务”。
排球场	建筑面积 1880 ㎡。	见“3.4 保洁服务”。
地库	建筑面积 29845.06 ㎡。	见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。
人防	建筑面积 10285.06 ㎡。	见“3.3 公用设施设备维护服务”；见“3.4 保洁服务”。

3．物业管理服务内容及标准

3.1　基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	1.结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标、月度计划与周计划，明确责任分工，并制定配套实施方案。 2.认真履行职责，严格按协议中的质量保证体系做好各项工作，确保在岗在位，各尽其职，保证服务质量。 3.中标方在做好工作的同时，有责任向学校提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
2	服务人员要求	1.中标方必须按规定对上岗人员进行政治审查，确保录用人员无刑事犯罪记录（需出具公安联网无犯罪记录证明）。从业人员必须满足相关行业的从业资格要求（需提供相应职业技能证书）。 2.中标方必须按规定对上岗人员开展岗位培训，并定期组织职业道德教育，引导员工端正服务态度、提升服务质量，严格遵守学校各项规章制度及工作规范，自觉维护学校形象，服从工作安排。对于违反劳动纪律、工作作风拖沓的员工，经查实后将酌情予以处罚；情节严重者，学校有权予以辞退。

3	档案管理	1.建立完善的物业信息管理体系，确保文件资料与服务记录的及时归档、精准存储与安全防护。 2.确保档案记录体系完整覆盖全业务场景，具体包括：①员工教育培训及考核档案；②房屋装修、维保等全周期维护记录；③公用设施设备的运行监控、定期巡检、维护保养、值守及维修档案；④保洁服务的工作日志与质量检查记录；⑤绿化养护的工作计划与实施日志；⑥其他与物业服务相关的重要档案资料。 3.严格遵守采购人的信息保密管理规定，未经书面许可，严禁将建筑物平面图等涉密资料挪作他用或向任何第三方泄露。 4.服务履约完成后，应将全部档案资料完整移交采购人，由采购人按照政府采购相关规定统一归档管理。
4	服务改进	1.明确服务改进负责人，定期对物业服务全流程开展自查自纠，结合师生反馈意见与服务质量评价结果，制定针对性改进措施，持续提升管理效能与服务水平。 2.建立不合格服务管控机制，对服务不达标的问题进行根源分析，及时制定并落实纠正措施，从源头消除问题隐患，防止同类问题重复发生。 3.对检查发现的需整改问题，严格按照规定时限完成整改，并同步向相关方反馈整改进展与结果。 4.建立师生投诉快速响应机制，对师生提出的投诉需求，确保在1小时内响应受理，24小时内反馈处理进展，一般投诉事项2个工作日内办结并回复结果；复杂投诉事项需及时告知师生延期原因，最长不超过7个工作日办结。处理过程中需做好记录，办结后定期开展投诉复盘分析，优化服务流程。
5	重大活动后勤保障	1.全面配合采购人制定重大活动后勤保障工作流程，深入了解任务需求，依据工作部署制定详尽的后勤保障实施方案。 2.严格按照方案在关键区域和重点部位部署保障力量，确保活动顺利开展；对活动区域进行全方位安全排查，及时发现并消除安全隐患；有序引导和管理活动秩序，保障通道畅通；以礼貌、专业的态度服务来宾，展现良好形象。 3.活动结束后，对现场进行全面检查，彻底清理场地，恢复环境整洁。
6	应急保障预案	1.结合项目实际情况，对重点区域和安全隐患进行全面排查，建立详细的风险清单和管理台账；对排查出的危险隐患进行科学的风险分析，制定针对性的防控或整改措施，并实施定期监控；根据设施设备更新、服务内容调整等情况，及时更新风险清单和台账，确保风险隐患始终处于可控状态。 2.在处理特殊事件和紧急、突发事故期间，学校对中标方的工作人员拥有直接指挥权。 3.根据学校各楼栋隐患排查结果和实际运营情况，制定完善的专项应急预案，包括但不限于：火情火警紧急处置预案、人员紧急疏散预案、停水停电应急处置预案、恶劣天气应对预案、传染病及疫情防控预案等。 4.定期组织应急预案的培训和演练活动，相关岗位人员每半年至少开展一次专项应急预案演练；完整留存培训及演练的记录和影像资料，并对预案的可行性和有效性进行评

		估，确保预案与实际情况紧密结合。 5.根据专项应急预案的需求，配备充足的应急物资，建立详细的物资清单和管理台账：安排专人定期对物资进行检查，一旦发现物资不足或失效，及时通知采购人补充或更新，确保应急物资随时可用。
7	服务方案及工作制度	1.建立健全各项工作制度，主要包括：人员录用与考核制度、档案管理制度、物业服务规范、公用设施设备管理制度等。 2.编制全面的项目实施方案，主要包括：项目交接方案、人员培训方案、人员稳定性保障方案、保密管理方案等。 3.制定专业的物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化养护服务方案、保洁服务方案等。
8	紧急维修	紧急维修人员在接到报修通知后，须立即响应，确认故障信息与具体位置，并迅速携带必要工具及设备出发。维修人员应确保在15分钟内抵达现场，途中与报修人保持联络，及时更新预计到达时间。到达后，须首先进行现场安全评估，随即展开故障诊断与维修作业。维修过程中应持续操作，直至设备或系统故障被完全排除，功能恢复正常。完成后需进行必要测试，确认无误后方可离场，并做好维修记录与汇报。
9	全校教学物资、办公物资、文体器材、课桌椅、教具、活动物料、仓储物资搬运、上下货、库房规整、教室及功能室桌椅调配、大型活动场地布置与清场撤场、废旧物资集中清运	纳入常态化物业服务，无条件配合学校总务处及各部门调度完成各类搬运、器材调配、场地布置、仓库规整等后勤辅助工作，相关费用全部包含在合同总价内，不另行计费、不推诿拒办

3.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	主体结构、围护结构、部品部件	（1）每季度至少开展1次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。 （2）每季度至少开展1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨棚、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （3）定期开展公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，如发现破损、及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （4 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨

		落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （5）办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。 （6）通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。
2	其他设施	（1）定期对大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等进行巡查，并根据采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按方案实施维修。 （2）确保路面状态良好，地漏通畅无堵塞。 （3）定期检查标识标牌，确保其规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

3.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。 （2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。 （3）做好机房、公用设施设备的日常巡检工作。 （4）做好所有机房日常保洁工作。
2	设备机房（配电间）	在设备维护管理过程中，应积极协调并配合维保单位，系统性地完成各项检查工作，包括对设备运行状态、安全性能及维护记录的全面核查，确保检查过程规范、结果准确，并及时跟进处理发现的问题，以保障设施长期稳定运行。
3	给排水系统	（1）遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人。 （2）设施设备、阀门、管道、井沟等运行正常，无跑、冒、滴、漏、堵现象。 （3）每日对水泵房、水箱、水池等关键部位进行巡检，记录水位、水压及设备运行状态； （4）定期对水箱、水池进行清洗消毒，确保水质符合国家饮用水卫生标准；

		（5）建立给排水系统设备台账，及时更新设备维护记录； （6）接到排水堵塞报修后，2 小时内响应并组织疏通，重大堵塞 4 小时内处理完毕； （7）雨季前对排水管网、雨水井进行全面清淤，确保排水通畅； （8）对给排水系统的关键设备（如水泵、阀门）每半年进行一次保养维护，延长设备使用寿命； （9）制定给排水系统应急预案，定期组织演练，提高应急处置能力； （10）向采购人定期汇报给排水系统运行情况，包括维护记录、水质检测报告等。
4	照明系统	（1）外观整洁无缺损、无松落。 （2）更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
5	变电所及配供电设施	（1）人员安排：值班人员须持证上岗，并实行 24 小时值守制度。 （2）工作要求： ①根据无锡供电公司有关规定制定变电所运行规程，制成文本并上墙公示。 ②严格遵守学校制定的各项供电规章制度。 ③依据运行规程要求开展日常检查，建立并维护运行记录台账。 ④所有人员进出变电所均须遵守登记制度；工作人员进入变电所作业，必须严格执行工作票制度。 ⑤值班人员每日主要工作内容如下： a.依据运行规程，对变电所运行设备进行检查并记录，发现问题应立即向甲、乙双方负责人汇报。 b.规范执行交接班，并做好记录。 c.清扫变电所内场地，确保环境整洁。 （3）接到事故通知后，须配合采购人开展现场抢修作业，尽快恢复供电。 （4）日常维护、保养及抢修所需的备品备件费用由采购人支付。
6	空调系统	（1）每半年清洗一次内置滤网。 （2）定期进行检查与保养，及时报告并协助排除故障。

		（3）通过有效的管理和技术措施，有效开展节能管理工作。
7	消防监控值守服务	（1）消监控值守人员须持证上岗，并通过相关操作培训合格后方可上岗。应按照消防监控室运行规程及既定管理制度，进行日常运行管理与操作，实施 24 小时全方位巡视，确保消防监控设备正常运行。 （2）联动柜授权钥匙须妥善保管，确保火警发生时能立即插入启动，并执行消防预案。 （3）严禁使用报警电话处理私人事务。因公使用须进行登记，并由当值安管员在登记表上签字确认。 （4）机房工作人员须严格遵守设备操作规程，不得擅自更改设备工作状态、结构、程序或任何数据。正常的数据修改、版本升级等工作，须记录原因、内容、日期，经批准后由专业单位实施，并建立修改文档。 （5）机房内禁止使用易产生静电、电磁干扰或噪声的设备，严禁利用机房设备处理与本职工作无关的业务，以免影响火灾报警系统的安全运行。 （6）发现问题须及时处理，并做好详实的文字记录。 （7）须配合专业单位每月定期对消防系统进行模拟检测，确保消防设备始终处于正常状态。 （8）为防止计算机病毒侵入，任何机房工作人员不得擅自使用私人存储介质进行操作。 （9）机房内所有软件、硬件工具及数据表格须由专人保管，不得擅自带离机房或借予他人使用。 （10）须遵守保密制度，履行保密义务，妥善保管相关资料和记录。不得擅自借阅、透露任何资料、信息或数据，更不得利用职务之便谋取私利。 （11）须自觉维护机房环境卫生，定期保养设备。各类设备及物品应摆放有序，工作人员着装须保持整洁。 （12）机房内严禁吸烟、阅读报刊、进食。私人物品及食品不得带入机房。机房内严禁存放任何易燃易爆物品及其他与工作无关的物品。 13）清洁人员对机房进行清洁时须谨慎操作，避免触碰计算机设备及线缆，如不慎触碰，须立即通知负责人

		员检查处理。如需清洁设备，须有负责人员在场指导。 （14）非机房工作人员未经许可不得进入，外单位人员进入机房安装、调试设备（系统），须经校方批准并向管理处报备，严格遵守机房管理制度，将所办理事项及时间记录于“工作记录”中。未经许可，严禁动用任何机房设备及相关线缆。

3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）工作时间为校历工作日 6:30 至 16:00，夜间晚自习期间 16：00-20：30，周六上午 7:00-9:30、周日的 14:30-20:30 需安排保洁人员值班，负责晚间时段所有厕所、走道等公共区域卫生保洁工作。若遇重大活动、节假日及寒暑假，物业公司须依据校方要求调整工作时间，并提前提交相应的工作日程安排表。 （2）保洁人员配置应科学合理，责任区域划分明确，人员信息须上墙公示，确保人岗相符、在岗履职。 （3）服务人员须统一着装，由专业管理人员实施规范化管理，做到管理全覆盖、无盲区。作业期间应采取必要安全防护措施，避免对作业人员或他人造成伤害。所用耗材的环保与安全性能须符合国家相关规范要求。 （4）所有服务人员上岗前必须接受系统的安全教育和业务培训，清晰掌握各项工作流程与执行标准。 （5）保洁工具及车辆应管理有序，停放于指定地点；保洁耗材须规范存储、合规使用。
2	办公用房区域保洁	（1）大厅及楼内公共通道： ①公共通道须保持洁净，做到无异味、无杂物、无积水，每日至少清洁 1 次。 ② 高度低于 2 米的门窗玻璃应洁净无尘，透光良好，每周至少清洁 1 次。 ③ 各类指示牌须保持干净，无污渍、每日至少清洁 1 次。

		（2）楼梯及楼梯间须保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少清洁 1 次。 （3）作业工具间： ①须保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少清洁 1 次。 ②作业工具应摆放整齐有序，表面洁净无污渍，每日进行消毒。 （4）公共卫生间： ①须保持干净、无异味，垃圾无外溢，每日至少清洁 5 次。 ②洗手液等必要用品应及时补充。 （5）电梯轿厢须保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少清洁 1 次。 （6）平台、屋顶、天沟须保持干净，发现杂物及时清扫，每月至少清洁 1 次。 （7）石材地面及内墙须实施定期养护，每季度清洁 1 次。
3	公共场地区域保洁	（1）每日对道路地面、停车场等公共区域进行两次清扫，保持环境干净、无杂物、无积水。 （2）遇雨雪、冰冻等恶劣天气，须及时清扫积水与积雪，并采取必要的安全防护措施，确保通行安全。 （3）各类路标、宣传栏等设施须保持洁净，每月至少实施 2 次清洁。 （4）对室外照明设备进行清洁，每月至少进行 1 次。 （5）绿地内应无杂物，无改变用途及破坏、踩踏、占用现象，每天至少巡查 2 次。落叶季节，需根据实际情况增加枯叶的清扫频次（必要时物业公司需加派人手及时清扫）。 （6）学校教学楼、体育馆、科技楼等建筑的门窗玻璃，其高度低于 2 米的部分须保持洁净无尘、透光良好，每周至少清洁一次；高度在 2 米以上的玻璃须定期擦拭，每年至少彻底清洗一次。
4	垃圾处理	（1）须在指定位置规范摆放分类垃圾桶，并在显著

		处张贴垃圾分类标识。 （2）保持桶身表面干净、无污渍，每日至少清洁 1 次。 （3）垃圾中转站应保持环境整洁，无明显异味，每日至少进行 1 次清洁。 （4）每日须对楼层产生的垃圾及时进行清理与分类，并统一清运至垃圾集中堆放点。 （5）垃圾须袋装化处理，做到日产日清。生活垃圾由供应方负责，并配合城市环卫管理部门进行专业处理。 （6）垃圾分类投放管理工作的具体执行标准，须按所在城市的相关规定执行。
5	卫生消毒	（1）对办公用房区域（包括办公室、会议室、走廊等）、公共场所区域（如大厅、卫生间、餐厅）及周边环境（如停车场、绿化带）实施预防性卫生消毒，消毒时应使用合规消毒剂，采用喷洒或擦拭等方法，确保覆盖所有高频接触表面。消毒后须及时通风，保持空气流通至少 30 分钟，以消除残留气味并促进环境安全。每周至少进行 1 次全面消毒，并记录消毒时间、区域及负责人，以备查验。 （2）全年虫害防治作业不少于 25 次，具体频次应根据季节虫害发生情况予以安排，例如春季重点防蚊、夏季加强蝇类控制、秋季预防蟑螂、冬季减少鼠类活动。虫害防治涵盖蚊、蝇、蟑螂等常见害虫，采用物理或化学方法，确保环境清洁。专业灭鼠作业全年不少于 4 次，包括定期检查鼠迹、放置捕鼠器或使用安全药物，重点针对仓库、管道间等易发区域，并评估防治效果。 （3）发生公共卫生事件（如传染病暴发、环境污染或群体性疾病）时，须立即启动应急响应，委托专业单位开展全面消毒、环境检测及其他必要处置工作。委托流程包括及时联系资质单位、提供事件详情并配合现场评估，同时隔离受影响区域，防止扩散，处置

		后应提交报告，记录事件原因、处理措施及后续预防建议，确保符合卫生标准。

3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	1.日常保洁：每日清扫 / 吸尘，及时清除垃圾、碎屑、灰尘：使用中性清洁剂配合拖把 / 自动洗地机清洁，严禁使用强酸、强碱、钢丝球、硬质刷具。 2.污渍处理：油污、胶渍用专用除油剂 / 除胶剂，静置 5－10 分钟后软刷轻擦，清水洗净并及时吹干 / 擦干，防止打滑与涂层损伤。 3.定期养护：每季度全面清洗 1 次：每年做 1 次面层养护，保持光洁、无划痕、无脱层。
2	耐磨漆地面	1.日常保洁：每日尘推 / 软拖把清扫，使用中性清洁剂，禁止酸碱清洁剂与硬质工具。 2.深度清洁：每年 1 次，用单擦机 + 中性清洁剂低速清洗，清水冲净、吸干。 3.特殊污渍：油渍、胶渍用专用药剂处理，软刷轻擦，禁止刮擦。 4.定期养护：每季度打蜡抛光 1 次，保持耐磨、光亮、无明显磨损。
3	瓷砖地面	1.日常保洁：每日尘推除尘，污渍用中性清洁剂擦拭，及时干拖，防止水渍残留、滑倒、变色。 2.深度清洁：每季度 1 次，中性清洁剂稀释液均匀喷洒，静置 10－15 分钟，洗地机配百洁垫清洗，重点清洁砖缝：清水冲净 2－3 遍并吸干。 3.特殊污渍：油渍用除油剂：茶 / 咖啡渍用≤5% 柠檬酸：墨水渍用医用酒精轻擦：严禁强酸强碱、尖锐工具。
4	水磨石地面	1.日常保洁：每日尘推　清扫，保持无灰尘、无杂物、无泥沙。 2.定期清洁：每周湿拖 1 次，使用中性清洁剂：每月局部除渍。 3.定期养护：每年抛光 1 次，每年结晶处理 1 次，保

		持光泽、无明显划痕、无渗污。
5	地板地面	1.日常保洁：每日尘推，禁止大量冲水；用木地板专用中性清洁剂半干拖拭。 2.严禁酸碱清洁剂、硬质刷具、高温蒸汽。 3.定期养护：每年打蜡 / 精油保养 1 次，防潮、防刮、防起拱。
6	乳胶漆内墙	1.日常保洁：定期掸尘，禁止水洗。 2.污渍处理：用半干干净棉布轻擦；顽固污渍用中性清洁剂点擦，立即用清水布擦净，严禁用力擦洗、浸水、使用漂白剂，防止起皮、掉粉、泛黄。
7	木饰面内墙	1.日常保洁：干布 / 鸡毛掸除尘，禁止大量冲水。 2.污渍处理：用中性清洁剂 + 半干棉布轻擦，顺木纹擦拭，立即用清水布收尾并擦干。 3.严禁强酸强碱、溶剂、钢丝球、硬质刷具，防止开裂、褪色、伤漆面。

3.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）工作时间：每日 6:30 至 16:00，具体以校方实际安排为准。如遇学校举办重大活动、国家法定节假日及寒暑假等特殊时期，物业公司须提前与校方沟通，并根据校方通知及时调整工作时间，同时提前提交详细的工作日程安排表，确保服务有序衔接。 （2）绿化养护实行专人全域负责制，由专职绿化工全面负责校园全域绿化养护工作，责任全覆盖、任务到人。工作时间内须坚守岗位，不得擅自离岗，确保全域绿化养护各项工作及时到位、常态落实。 （3）物业公司须配备专职园艺技术人员，负责日常绿化养护管理及学校劳动基地的技术指导工作。相关人员上岗前必须接受系统的安全教育培训与岗位技能培训，熟悉操作流程、技术标准及应急处理程序，经考核合格后方可上岗。 （4）绿化养护人员在岗期间应统一穿着工作服、佩戴工牌，保持仪表整洁。现场需设置专业管理人员进行日常

		巡视与协调，实现管理全覆盖、无盲区，确保各项工作规范开展。 （5）绿化养护所用工具、车辆须实行定点定位管理，使用后及时清洁并归放至指定区域。各类绿化耗材（如肥料、药剂、苗木等）应分类存放于专用场所，建立使用登记制度，规范领用与使用流程，确保物资管理有序、使用安全。
2	户外绿化	（1）及时修剪树木，并清扫花坛内卫生，以维护景观整洁。 （2）草坪应保持修剪平整，及时清除杂草，以确保景观美观。 （3）及时对树木和草坪进行浇水灌溉，水压需适中，以避免损坏花木及草坪。 （4）做好树木及草坪病虫害的预防工作，坚持预防为主、防治结合的原则。使用药品时，需加强管理，确保安全、科学用药，避免对环境造成影响。 （5）校园草花种植每年进行四次，确保日常草花常开；部分绿化带需补种麦冬或天然草皮。
3	室内绿化	（1）保证室内绿化整洁鲜艳，定期进行全面清洁与精细修剪，移除枯枝败叶，确保绿植无尘、无污渍，维持良好形态。每年提供大中型落地绿植盆栽摆放不少于80盆，用于环境美化，并根据空间布局与季节特点合理配置盆栽种类，定期轮换更新，以持续提升视觉美感。 （2）及时进行浇水、养护，制定科学的养护计划，浇水频率依据植物特性、土壤湿度及室内温湿度灵活调整，通常每周不少于一次。浇水的同时，应使用适宜水压轻柔冲洗叶面，彻底清除积尘，保持叶面清洁透亮，增强观赏效果。此外，定期实施施肥、病虫害监测与防治等综合养护措施，确保绿植健康茁壮，延长观赏周期。

3.6 宿舍管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	24 小时值守在岗	严格执行 24 小时轮班值守制度，确保每班人员准时到岗，不擅自离岗、脱岗、睡岗，值守期间必须专注职责，严禁从事与工作无关事宜（如玩手机、闲聊等）；详细做好值守交接记录，交接内容需清晰、完整，涵盖当班情况、待办事项及重要提醒，确保无遗漏关键信息，保障值守工作无缝衔接。
2	出入值守与登记	值守期间严格管控宿舍出入口，学生出入需核验身份（如出示学生证或住宿卡），非住宿生一律严禁进入；家长及外来访客必须按规定登记身份信息、探访事由及时间，由值守人员全程引导至指定会客区域，严禁其进入学生寝室；认真填写出入登记台账，要求字迹清晰、信息完整，每日整理归档，便于核查与追溯。
3	夜间巡查值守	夜间 22:00 至次日 6:00，定时进行两次全面巡查（建议时间为 23:00 和次日 5:00），覆盖宿舍走廊、楼梯间及所有公共区域，重点检查学生归寝情况、宿舍门窗关闭状态及潜在安全隐患（如杂物堆积、电路异常等）；发现未归寝、喧哗、违规使用电器等情况，立即现场处置（如警告、没收违禁品），并记录详情后上报班主任及学校德育处。
4	作息秩序值守	严格监督学生作息，早晨按时（如 6:00）督促学生起床、整理内务，确保宿舍环境整洁；晚上按时（如 22:00）督促学生熄灯休息；熄灯后加强巡查，及时制止学生使用手机、台灯等违规物品，以及喧哗、打闹、串寝等影响他人休息的行为，维护宿舍夜间安静秩序，对多次违规者进行记录并上报处理。
5	安全值守排查	值守期间定期（如每日一次）检查宿舍公共区域消防器材、水电设施，发现损坏、过期或异常立即上报维修并设置临时警示；不定期排查学生寝室违规用电、私藏危险物品等情况，发现违规行为立即没收物品、登记通报并上报学校安全部门；遇火灾、漏水等突发情况，第一时间启动应急处置（如使用灭火设备、关闭总阀），同时上报学校，确保学生人身与财产安全。
6	生活求助值守响应	值守期间及时响应学生生活求助（如物品丢失、设施损坏、身体不适等），能现场解决的立即处理（如协助寻找失物、初步报修），无法解决的及时上报相关部门并跟踪进展；学生突发疾病时，立即协助联系校医、班主任及家长，必要时陪同就医或提供紧急援助，确保学生获得妥善照顾。
7	值守台账记录	规范填写值守台账，包括出入登记、巡查记录、违规处置记录、求助响应记录、设施损坏上报记录等，台账内容必须真实、完整、规范，采用统一表格格式，每日下班前核对无误，每周汇总整理后上报学校后勤部门，并长期存档以备查阅。
8	设施设备巡查	对区域内所有设施设备（如照明系统、空调、热水器、门窗锁具等）进行定期巡查，确保其正常运营；发现设施设备异常、故障或安全隐患，及时报修并记

		录在案，跟踪处理进度直至问题解决，保障设施安全可靠。
9	宿舍公区保洁监管	对宿舍公区（如走廊、楼梯、卫生间、洗漱间等）进行定期清扫（如每日早晚各一次），并定期消杀（如每周一次），保持环境整洁卫生，防止病菌滋生与传播；同时监督保洁质量，发现问题及时反馈并督促整改，确保公区卫生达标。
10	应急值守处置	熟悉宿舍应急处置流程，遇突发情况（如火灾、地震、学生冲突等），立即启动应急措施（如发出警报、组织疏散），指挥学生有序疏散至安全区域，及时上报学校相关领导及部门，全程跟踪处置进展，做好详细记录，并参与事后总结与流程优化。

3.6.1 教师宿舍管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	值守在岗管理	实行 24 小时轮班值守，值守期间坚守岗位，不擅自离岗、脱岗，不做与值守工作无关的事；做好值守交接工作，交接清楚当日值守情况、未处理事项及注意事项，交接记录规范完整。
2	出入与访客值守	值守期间负责教师宿舍出入口管理，外来访客需经被访教师同意后，登记身份信息、探访时间及事由，引导至指定区域；严禁无关人员进入教师宿舍区域，严禁擅自留宿外人，做好访客离场登记。
3	夜间值守巡查	夜间 23:00 至次日 7:00，检查门窗关闭、水电安全及公共设施情况；及时制止影响教师休息的行为（如喧哗、违规使用大功率电器等），发现异常及时联系相关教师及学校后勤部门。
4	安全值守排查	每日排查教师宿舍公共区域消防器材、水电设施、监控设备，发现损坏、故障立即上报维修；提醒教师规范用电，严禁存放危险物品，发现违规行为及时提醒、制止并上报；做好安全排查记录，留存备查。
5	求助与设施值守响应	值守期间及时响应教师求助，包括设施损坏报修、生活需求协助等，接到求助后 15 分钟内到场查看，能现场处理的立即处理，无法处理的及时上报维修部门并跟踪进度；为晚归教师提供开门服务，做好登记。
6	值守台账与物资管理	规范填写值守台账，包括出入登记、访客登记、巡查记录、求助响应记录、设施报修记录等；负责值守区域应急物资（急救箱、消防器材等）的日常检查，确

		保物资完好可用，做好物资领用、补充记录。
7	设施设备巡查	对区域内设施设备进行巡查，保障其正常运营 发现设施设备异常、故障或安全隐患，及时报修，跟踪处理。
8	宿舍公区保洁监管	对宿舍公区进行定期清扫，定期消杀。
9	应急值守处置	熟悉教师宿舍应急处置流程，遇火灾、漏水、突发疾病等应急情况，立即启动处置措施，协助教师疏散、救治，第一时间上报学校相关部门；全程跟踪应急处置过程，做好详细记录，事后整理归档。

3.7 会议服务

序号	服务内容	服务标准
1	会前准备	1.根据学校会议通知，提前做好会场布置，包括桌椅摆放、台卡摆放等。 2.提前备好茶水、纸巾、杯具、签到表、笔、指示牌等物品。 3.会前对会议室地面、桌面、门窗、卫生间进行全面清洁，确保无灰尘、无杂物、无异味。 4.提前检查空调温度，控制在舒适温度内，确保通风正常。
2	会中服务	1.会议期间安排专人在岗服务，及时续水，动作轻缓，不干扰会议。 2.负责会议期间值守，出现情况立即响应，5分钟内排除简单问题，遇到难解决问题及时跟学校后勤反馈。 3.维护会场秩序，引导参会人员就座，保持通道畅通。 4.做好临时需求响应，如打印、复印、物品传递等。
3	会后清理	1.会议结束后及时对会场进行清理，桌椅归位，垃圾清运，杯具清洗消毒。 2.关闭空调、灯光等设备，切断电源。 3.检查是否有遗留物品，及时上交学校总务处。
4	人员要求	1.会议服务人员统一着装、仪容整洁、礼貌用语。 2.熟悉会议流程与设备操作，上岗前经培训合格。
5	服务保障	1.重大会议、考试、接待、开放日等活动，按学校要求提前制定专项保障方案。 2.建立会议服务台账，记录会议时间、内容、服务情况、满意度。

4．供应商履行合同所需的设备

根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的，可在下表中列出，举例如下：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	AED	1	台
2	基本服务	应急照明 / 扩音喇叭	若干	套
3	基本服务	办公电脑、打印机	1	套
4	房屋维护服务	移动登高车 / 升降梯	1	台
5	房屋维护服务	多功能维修工具箱	若干	套
6	房屋维护服务	电钻、角磨机、切割机	若干	台
7	公用设施设备维护	管道探测仪 / 疏通机	1	台
8	公用设施设备维护	万用表、钳形表	若干	套
9	公用设施设备维护	水泵维保工具、打压泵	1	套
10	公用设施设备维护	空调清洗 / 维保工具	1	套
11	保洁服务	扫地驾驶车	1	辆
11	保洁服务	全自动洗地机	1	台
12	保洁服务	吸尘器 / 大功率吸尘机	2	台
13	保洁服务	地毯清洗机	1	台
14	保洁服务	高压清洗机	1	台
15	保洁服务	玻璃刮、涂水器、伸缩杆	若干	套
16	保洁服务	6 桶垃圾清运车	1	辆
17	保洁服务	抛光机、打蜡机	1	台
18	保洁服务	喷雾器 / 消杀器械	2	台
19	绿化服务	绿篱机	1	台
20	绿化服务	割草机 / 打草机	1	台
21	绿化服务	高枝锯　高枝剪	1	套
22	绿化服务	吹叶机	1	台
24	消监控值守	对讲机	5	套
25	会议服务	茶水车、杯具消毒机	1	套

注：采购人已无偿提供的作业设备，或准备放置评分项中作考察的，不在此重复要求

5. 物业管理服务人员需求

本项目是否允许配置按国家规定可不缴纳社保的人员（是/否）：__是__如允许配置，该类人员最多不超过__6__人。

类别	岗位	人数	备注
管理	项目经理	1	需常驻学校物业管理办公室，全面负责学校物业管理项目的整体运营管理，统筹保洁、绿化、维修、值守等所有服务模块，对服务质量、安全管理、成本控制负总责；制定年度 / 月度工作计划、应急预案，建立项目管理台账，定期向学校总务处汇报工作情况，接受校方的监督与考核；负责团队人员管理，包括招聘、培训、排班、绩效考核、日常纪律管理，保障人员稳定在岗，杜绝脱岗、空岗现象； 协调校方各部门关系，处理师生反馈的物业问题，跟进整改闭环，提升服务满意度；处理项目内突发事件（如设施故障、卫生问题、安全隐患）；负责物业相关资料、合同、报表的整理归档，按校方要求完成数据统计、网上报修对接、月度 / 年度工作总结报送；大专以上学历，具有3年以上物业管理经验，熟悉使用电脑操作与常用办公软件。
保洁服务	保洁主管	1	负责学校所有公共区域的环境卫生管理工作，制定保洁作业计划、卫生消杀计划，合理分配保洁员的工作任务，明确作业标准与责任区域；每日对保洁作业质量进行巡查，重点检查教室走廊、卫生间、楼梯、垃圾房、外场道路等区域的卫生情况，对不达标的情况督促整改，做好巡查记录；履行安全督导职责：审核高空作业、外墙清洗、大型消杀等特殊作业的方案，检查作业人员的资质证书、防护装备（安全带、安全帽、防滑鞋等），监督作业过程，杜绝安全事故；负责保洁物资（清洁剂、工具、垃圾袋等）的申领、管理与分发，控制物资消耗，杜绝浪费；监督垃圾清运工作，确保日产日清，分类规范；组织保洁员开展岗前培训与定期培训，内容包括作业规范、安全操作、防疫要求、服务礼仪等，提升团队专业能力。
	保洁员（内场）F	5	负责校园内场公共区域的日常保洁工作，包括教学楼、办公楼、实验楼、图书馆的走廊、楼梯、卫生间、电梯厅、公共休息区等区域的清扫、擦

			拭、拖洗、消毒：按要求处理内场区域的垃圾，及时清理垃圾桶、垃圾篓，更换垃圾袋，将垃圾运送至指定垃圾收集点，避免垃圾堆积、异味扩散；按校方要求定期开展卫生消杀工作，对卫生间、公共扶手、门把手、电梯按钮等高频接触部位进行消毒，做好消杀记录；工作日 16:00-20:30 安排专人值班，负责晚间时段所有厕所、走道、楼梯等公共区域的卫生保洁，及时清理垃圾、擦拭污渍、保持地面干爽；爱护保洁工具与设备，按规范使用清洁剂，避免损坏校园设施；发现设施故障（如水龙头漏水、照明损坏）及时上报保洁主管或校方总务处。
	保洁员（内场）C	2	负责校园内场公共区域的日常保洁工作，包括教学楼、办公楼、实验楼、图书馆的走廊、楼梯、卫生间、电梯厅、公共休息区等区域的清扫、擦拭、拖洗、消毒；按要求处理内场区域的垃圾，及时清理垃圾桶、垃圾篓，更换垃圾袋，将垃圾运送至指定垃圾收集点，避免垃圾堆积、异味扩散；按校方要求定期开展卫生消杀工作，对卫生间、公共扶手、门把手、电梯按钮等高频接触部位进行消毒，做好消杀记录；工作日 16:00-20:30 安排专人值班，负责晚间时段所有厕所、走道、楼梯等公共区域的卫生保洁，及时清理垃圾、擦拭污渍、保持地面干爽；爱护保洁工具与设备，按规范使用清洁剂，避免损坏校园设施；发现设施故障（如水龙头漏水、照明损坏）及时上报保洁主管或校方总务处。
	保洁员（外场）	3	负责校园外场公共区域的日常保洁工作，包括校园道路、广场、操场、绿化带周边、停车场、垃圾桶周边等区域的清扫、捡拾垃圾、清理落叶；负责校园垃圾桶、果皮箱的日常清洁与维护，每日擦拭桶身、清理桶内垃圾，定期对垃圾桶进行消毒；负责垃圾房的保洁工作，保持垃圾房内外整洁、无异味、无垃圾外溢； 按要求完成垃圾清运工作，定时将垃圾从校园内各收集点运送至校方指定的垃圾中转站，做好分类投放，杜绝混投、漏投；遇雨雪、大风等恶劣天气，及时清理路面积水、积雪、落叶，保障校园道路通畅，无安全隐患；定期清理排水沟、雨

			水篦子，防止堵塞；爱护外场保洁工具与车辆，做好日常维护；发现外场设施损坏（如路灯、井盖）及时上报。
绿化服务	绿化管理员	1	全面负责校园全域绿化养护管理工作，制定年度绿化养护计划、季节性作业方案（如春季修剪、夏季抗旱、秋季除虫、冬季防寒），明确养护标准与工作流程；驻点开展日常养护作业，包括校园内乔木、灌木、绿篱、草坪、花坛的修剪整形、浇水施肥、病虫害防治、杂草清除、枯枝清理等工作，确保绿化景观长势良好、整洁美观；负责校园劳动基地的管理工作，根据校方教学安排，协助开展学生劳动实践活动，维护劳动基地的设施与植被，保障活动安全有序开展；兼管部分外场公共区域的卫生保洁工作，配合外场保洁员清理绿化带内的垃圾、落叶，维护校园整体环境整洁；负责绿化物资（肥料、农药、工具、苗木等）的申领、管理与使用，做好台账记录；定期对绿化养护工具进行维护保养，确保正常使用；发现绿化植被大面积枯萎、病虫害爆发、设施损坏等情况，及时上报校方总务处，并提出处置建议；配合校方完成绿化改造、补种等工作。
变电值守	变电值守员	3	严格遵守变配电室 24 小时值守制度，持证上岗，负责校园变配电设备的日常值守与巡检工作，记录设备运行参数，及时发现设备异常情况；按规定定期对变配电设备进行巡视检查，包括变压器、配电柜、线路、接地装置等，做好巡检记录，发现设备故障、隐患立即上报并按规程处置；严格执行电气安全操作规程，负责变配电室的日常管理，保持室内整洁、通风，做好防火、防潮、防鼠工作，杜绝安全隐患；配合校方及供电部门开展设备检修、停电计划、应急供电等工作，按要求操作设备，做好停电、送电记录，保障校园用电安全稳定； 妥善保管变配电室的钥匙、工具、图纸资料，严禁无关人员进入配电室；发生电气突发事件时，按应急预案流程处置，及时上报并配合抢修。
消控值守	消监控值守员	4	严格遵守消防控制室 24 小时值守制度，持证上岗，负责校园消防控制室的日常值守工作，实时监控火灾自动报警系统、消防联动设备的运行状

			态：熟悉校园消防设施的分布与操作规程，及时处理消防报警信号，区分误报与真实火情．接到报警后按规范流程处置，第一时间上报校方与消防部门，启动应急预案；定期对消防控制室设备进行检查、测试，做好设备运行记录与报警处置记录，发现设备故障及时上报并配合维修，确保消防系统正常运行；负责消防控制室的日常管理，保持室内整洁，严禁无关人员进入；妥善保管消防控制设备的操作手册、图纸资料，做好台账记录；配合校方开展消防演练、消防检查工作，熟悉校园消防应急预案，协助排查校园消防隐患，提升应急处置能力。
校园日常维修	常驻维修工	1	常驻学校，负责校园内电气照明设备、给排水管道的日常维护、维修与抢修工作，包括教室、办公室、走廊、卫生间的灯具、开关、插座、水龙头、阀门、管道等设施的故障处理。 按校方要求完成零星维修任务，如墙面修补、门窗维修、门锁更换、桌椅加固等，确保校园设施正常使用；负责校园给排水系统的日常巡查，定期检查管道、化粪池、雨水井的运行情况，及时疏通堵塞管道，防止积水、污水外溢；定期检查电气线路，杜绝私拉乱接、线路老化等安全隐患；按校方要求完成数据统计、网上报修等工作，及时更新维修台账，做好维修记录，定期上报维修工作情况；负责维修工具、耗材的申领与管理，做好台账登记；接到报修任务后，按规定时间响应，一般维修任务 30 分钟内到场处置，24 小时内完成，紧急维修任务（如水管爆裂、电路故障）15 分钟内到场紧急处置，保障校园正常教学秩序。
	综合维修工	1	负责校园内普通设备、家具、空调等设施的维护、维修与保养工作，包括课桌椅、储物柜、办公家具、空调、风扇、热水器等设备的故障处理与日常保养；配合常驻维修工开展零星维修工作，协助完成墙面修补、门窗维修、小型土建类维修等任务，保障校园设施正常使用； 定期对校园内的空调、风扇等设备进行检查、清洁与保养，做好保养记录，延长设备使用寿命；对故障设备及时排查原因，制定维修方案，无法

			现场维修的及时上报校方并协助联系专业单位处置；负责维修工具的日常维护与管理，定期检查工具的完好性，做好工具的保养与存放工作；妥善保管维修耗材，控制消耗，杜绝浪费；接到报修任务后，按规定时间响应，一般维修任务 24 小时内完成，紧急维修任务及时到场处置，做好维修记录，反馈维修结果。
宿舍值守	宿管员	5	严格遵守宿舍 24 小时值守制度，负责学生宿舍的日常管理与安全值守工作，维护宿舍秩序，保障学生人身与财产安全；落实宿舍门禁管理，严格执行校方规定的作息时间，晚归、不归学生及时登记并上报班主任与校方；严禁无关人员进入宿舍区，做好访客登记工作；每日巡查宿舍楼道、消防通道、公共区域，检查消防设施、用电设备是否完好，排查安全隐患，及时制止学生违规用电、私拉乱接、使用大功率电器等行为；负责宿舍公共区域的卫生监督，督促学生做好宿舍内务整理，保持楼道、公共卫生间整洁；定期开展宿舍卫生检查，做好记录并反馈；关注学生的日常情况，发现学生异常行为或情绪问题及时沟通并上报；妥善处理宿舍内的矛盾纠纷，维护宿舍和谐稳定；负责宿舍钥匙、公共设施的管理，做好物品报修登记，及时上报宿舍设施故障，配合校方开展维修工作。
人员总数		27	

本项目针对项目技术要求中提及的物业服务人员及相应经验、证书等要求投标人无需在投标文件中逐一列出及提供相关证明材料，中标并合同签订生效后，中标人须按招标文件要求及所投的投标文件中做出的相应承诺将相关人员及时配置到位，否则采购人将依法追究中标人相应责任，并有权依法解除合同。投标人应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等，应该自行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

1.服务人员的结构、服务期限和数量：

（1）投标方须根据本项目服务要求，足额配备人员并确保全部按时到岗。

（2）本项目服务人员不少于 27 人。

2.服务时间：工作日 6:30至 16:00 ，夜间晚自习期间 16 ：00-20 ：30，周六上午 7:00-9:30 、周日 的14 :30-20:30 需安排保洁人员值班，负责晚间时段所有厕所、走道等公共区域卫生保洁工作。

3.服务人员管理：日常管理由服务公司全权负责，服务人员须做到统一着装、遵规守纪、文明服务，确保服务质量达标。

4.本项目所有在岗物业人员，在履行各自岗位职责基础上，须配合完成校内物资搬运、课桌椅调配、活动场地布置清场、仓库整理等后勤综合勤务工作；物业公司须合理排班、预留机动人员力量，保障随时响应学校临时勤务调度。

6．履约验收要求

1.履约验收主体：由无锡市第一 中学太湖新城分校总务处

2.履约验收时间：每季度末开展一次季度履约考评验收

3.履约验收方式：严格依据《无锡市第一中学（太湖新城分校）物业服务管理质量季度考评表》，综合运用现场检查、台账核查、岗位抽查及师生反馈等方式进行综合评分。

4.履约验收程序：

①物业公司提交本季度服务台账、巡查记录、人员考勤等资料。

②校方对照季度考评表逐项检查、现场核实、打分。

③双方确认考评得分与扣分原因。

④形成季度考评结论，作为当季服务费支付依据。

⑤考评不合格的，限期整改并组织复验。

5.履约验收内容和标准：

详见《无锡市第一 中学（太湖新城分校）物业服务管理质量季度考评表》

无锡市第一中学（太湖新城分校）
物业服务管理质量季度考评表

考核项目	考核内容	考核标准	考核分	扣分原因
一、内部管理（20分）	1. 管理制度、岗位职责、考核、各类管理台账健全规范	①无完整岗位职责扣 2 分；②管理制度不健全扣 2 分；③无考核标准扣 1-3 分；④员工培训、设备维保、保洁绿化、投诉处理等关键台账每缺一类扣 1 分，记录不完善每项扣 0.5 分。		
	2. 人员足额到岗、关键岗位持证上岗、着装规范、日常巡查到位	①关键岗位（项目经理、高低压电工、特种设备 A 证、消控、变电、绿化）1 人缺岗扣 2 分，普通岗位 1 人缺岗扣 1 分；②关键岗位无证上岗 1 人扣 2 分，普通岗位无证上岗 1 人扣 1 分；③着装不规范、未挂牌上岗 1 人次扣 1 分；④未按规定开展日常巡查、无巡查记录扣 1-2 分。		
	3. 员工培训管理	①无年度 / 月度培训计划扣 2 分；②无培训签到、课件、考核记录扣 1 分。		
	4. 服从校方统一调度、工作纪律	①不服从总务处正常指派与调度一次扣 2 分；②上班闲聊、玩手机、擅自做私事 1 人次扣 1 分；③吵架滋事、消极怠工扣 2-3 分；酒后上岗直接纳入安全重扣。		
	5. 考勤与在岗管理	①迟到早退 1 人次扣 1 分；②擅自离岗、脱岗 1 人次扣 2 分。		
	6. 遵纪守法、履职作风	①违反法规及校园管理规定扣 2-3 分；②工作推诿、扯皮敷衍扣		

		1 分。		
	7. 服务规范、设备维护、投诉响应	①服务态度恶劣、与师生 / 家长争执一次扣 1-3 分；②有效服务投诉查实一次扣 1 分；③未按规程操作设施设备、未定期维保并留记录扣 1-3 分；④投诉未做到 1 小时响应、24 小时未反馈、超 7 个工作日未办结，每起扣 2 分。		
二、供电运维（10 分）	1. 供电制度、巡检、规程管理	①无岗位责任制、操作规程未上墙每处扣 1 分；②日常巡检记录不全、漏检每次扣 2-5 分；③电工无证上岗扣 5 分。		
	2. 供电保障、停电管理	①私拉乱接、违规用电发现一次扣 1-5 分；②停水停电未提前按要求通知扣 3 分。		
三、消监控值守（10 分）	消防控制室 24 小时持证值守、设备正常、台账规范、门禁管理	①脱岗、睡岗一次扣 5 分，情节严重扣 10 分；②无关人员随意进入消控室一次扣 5 分；③擅自删除、篡改录像资料扣 10 分；④未持证上岗、未规范填写值守台账每次扣 3 分；⑤未按规定配合每月消防模拟检测、无记录扣 2 分。		
四、环卫管理（10 分）	1. 室外区域保洁	校园广场、道路、操场、绿化周边、运动场地清扫不及时、有杂物积水、垃圾滞留，每处扣 1-3 分。		
	2. 楼宇及公共区域保洁	①楼道、大厅、卫生间未按频次保洁、有异味污渍，每处扣 1-5 分；②天台、天沟未定期清理、杂物堆积扣 3 分；③工作日 16:00-20:30 未安排保洁值班值守扣 2 分。		

	3. 保洁用具、垃圾管理	①保洁工具乱摆放、未分区使用管理扣 2 分；②垃圾桶、垃圾房不洁、垃圾未日产日清扣 3 分。		
五、房屋养护（5 分）	房屋、屋面、外墙、公用部位巡检及维修	①未按季度开展房屋结构、屋面、外墙常规巡检扣 3 分；②无巡检记录扣 2 分；③发现破损隐患未及时上报、维修跟进不及时扣 2 分。		
六、绿化管理（5 分）	绿化养护、修剪除草、病虫害防治、草花补种	①未定期修剪、除草、养护每次扣 2 分；②病虫害防治不及时、长势杂乱扣 2-5 分；③未按要求年度四次草花补种、绿化带补植扣 1 分；因物业养护严重失职造成苗木死亡，承担合理补种费用并扣 1-3 分；自然老化、土质、不可抗力原因不扣分不追责。		
七、给排水运维（10 分）	给排水、水泵、管网日常巡检维保	①未定期巡检管道、雨水井、化粪池扣 3 分；②水泵房未日常巡检、无运行记录扣 3 分；③存在跑冒滴漏未及时处置每处扣 4 分；④未按规定清洗水箱水池、无水质及清洗记录扣 2 分。		
八、日常维修（10 分）	报修响应、维修时效、维修质量	①紧急报修未 15 分钟内到场处置扣 3 分；②一般报修未 30 分钟内到场扣 3 分；③简单维修未当日完成、复杂维修无方案无报备超时扣 5-10 分；④维修完工无校方确认签字每次扣 5 分；⑤设施故障久拖不修造成影响每次扣 5 分。		
九、宿舍值守（10 分）	宿管 24 小时值守、出入登记、夜间巡查、设施报修、公区卫生监管	①出入、访客登记不规范、台账不全扣 3-6 分；②未按规定 22:00 后、凌晨定时夜间巡查扣 3-6 分；③发现设施隐患、违规用电未及时上报处置扣 2-5 分；④宿舍公区脏乱、未定期消杀监管扣 2-8 分；⑤未落实作息管理、纵容喧哗串寝等每次扣 2 分。		
十、后勤勤务与物资搬运配合（10 分）	物资搬运、课桌椅调配、活动布置清场、仓库规整、服从调度	①接到临时勤务无故推诿、拒办一次扣 3 分；②大型活动、考试场地布置清场落实不到位一次扣 2-5 分；③不服从总务处统一调度、消极应付一次扣 3 分；④仓		

		库物资规整、废旧清运不到位每处扣 1 分，扣完本项为止：⑤接到临时勤务未 30 分钟内安排人员到场，每次扣 2 分。		
十一、安全一票否决/重大扣分	发生火灾、触电、人员伤亡、重大设备事故、重大消防隐患失管等	经查实属物业履职不到位造成的，一次性扣 10 分直至本考评归零，同时按合同追究违约责任；一般安全隐患未及时整改每次扣 3-5 分。		
扣分总计				
十二、加分项目	工作尽心尽责，积极参加校园的各种活动，积极维护集体荣誉，并做出显著成绩（累计加分最高不超过 10 分）	1. 获得校方、师生正式表扬信、书面表彰，每次加 3-5 分； 2. 主动发现并处置重大隐患、突发事件处置成效显著，每次加 5 分； 3. 季度履约整改积极、满意度评价优秀可酌情加分。		

考核季度：

考核时间：　　年　　月　　日

物业负责人：

校方负责人：

（签字/盖公章）

（签字/盖总务章）

注： 甲方每季度对乙方服务开展综合履约考评，考评分值划分为四档：90 分以上全额支付当季度物业服务款，80-89 分，扣 5%当季度物业服务款，70-79 分，扣 10%当季度物业服务款，70 分以下扣 20%当季度物业服务款。

具体结算比例、违约金标准、整改要求及合同解除相关条款，均以双方签订的正式服务合同约定为准。

7．其他要求：

7.1 本款涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。