

政府采购合同

项目名称：苏州工艺美术职业技术学院物业服务外包项目

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2024-0544

甲方：苏州工艺美术职业技术学院

地址：江苏省苏州市吴中大道国际教育园南区致能大道 189 号

电话：0512-66503983

传真：/

乙方：天骄智慧服务集团股份有限公司

地址：重庆市渝中区新华路 4 号附 1 号二楼

电话：13381636101

传真：/

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同规定乙方应承担 苏州工艺美术职业技术学院物业服务外包项目 等工作和合同中规定乙方应承担的其它义务。

合同价款是指根据成交单位的投标文件和合同规定，乙方在正确地履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确规定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中规定的提供服务的单位。乙方为履行本合同，指定天骄智慧服务集团股份有限公司苏州分公司具体为甲方提供相应服务。乙方对其分公司履行本合同义务承担全部法律责任。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用,还包括
守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

2.1 乙方负责 苏州工艺美术职业技术学院物业服务外包项目 的服务工作。

2.2 服务期限: 自合同生效之日起贰年。乙方确认并同意, 在本合同期限届满但甲方尚未有新的物业服务机构接管的情况下, 乙方继续按照本合同条件为甲方提供本合同项下相关服务, 直至甲方新的物业服务机构办妥交接之日止。

2.3 服务地点: 根据甲方指定地点。

三、合同总价款: 大写人民币 壹仟壹佰壹拾叁万贰仟贰佰叁拾贰元整, 小写
¥ 11132232.00。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类
人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、
管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文
件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。除非有甲方书面确认的增加项目, 否
则, 甲方无须向乙方另行支付任何费用。

四、付款方式

1. 付款步骤:

(1) 每月考核、每月付款。

(2) 每次付款金额=合同金额 $\times$ 1/24-考核扣款(如有), 按上述公式折算的付款金额,
甲方在次月收到合格的物业发票的10日内(如遇法定节假日顺延)向乙方支付上一个月的
按照前述方式结算的相应服务费用。(考核细则详见附件)

(3) 由于甲方未收取履约保证金, 乙方所有被扣款均从甲方付款金额中扣除。

2. 根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担; 根据国家现行税
法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收
益, 归甲方所有。

3. 乙方指定收款账户信息

单位名称: 天骄智慧服务集团股份有限公司苏州分公司

统一社会信用代码: 91320594558028176C

开户银行: 招商银行苏州分行营业部

账号：512910187810801

地址：苏州工业园区成义路 18 号 11 幢 101 室

电话：0512-67990013

4. 发票的开具

(1) 甲方同意由天骄智慧服务集团股份有限公司苏州分公司向甲方开具相应服务费用的发票；

(2) 乙方确认并同意，开具发票是甲方付款的先决条件，乙方应当在甲方付款前按照本条第(1)项的约定向甲方开具合法有效的发票。否则，甲方可暂缓支付相应费用，且不需要承担任何责任。

5. 甲方的开票信息

单位名称：苏州工艺美术职业技术学院

税号：12320000466001697C

开户银行：中国农业银行股份有限公司苏州吴中新城支行

银行账号：10540901040003549

电话：051266508567

五、甲、乙双方的责任

1. 甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同及相关附件的约定及时对乙方的服务进行相应的考核；

1.3 在力所能及的范围内协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2. 乙方责任：

2.1 乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

2.2 乙方在合同签订之日起7日内向甲方书面提供其全部服务人员的配置清单及投标文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第(三)项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。乙方逾期提交的或提交不符合约定，每逾期一天，

向甲方支付 2000 元作为违约金。经甲方书面催告之日起 7 内仍不按照约定提交的，同意甲方解除合同，乙方按照当年度服务费用的 5 %向甲方支付违约金，其他按照本合同其他条款执行。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿。

2.3 乙方保证在为甲方提供本合同项下相关服务过程中遵守国家相关法律、法规和政策的规定，不因其与相关员工的争议影响本合同的履行，损害甲方的正常教学秩序、校园管理秩序以及甲方的声誉。如有违反，每出现一次，按照合同总价的万分之四向甲方支付违约金，在一个合同年度内出现达 2 次的，同意甲方解除合同，乙方按照当年度服务费用的 5 %向甲方支付违约金，其他按照本合同其他条款执行。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿。

2.4 乙方保证约束其参与履行本合同的相关人员遵守甲方的校园管理规章，如有违反，每出现一次，按照 2000 元向甲方支付违约金，在一个合同年度内出现达 3 次的，同意甲方解除合同，乙方按照当年度服务费用的 5 %向甲方支付违约金，其他按照本合同其他条款执行。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿。

六、除本合同其他条款约定的违约责任外，本条款约定相应违约责任如下：

1. 甲方违约责任：

1.1 甲方非因法定或约定情形单方面解除或终止合同，乙方同意解除或终止的，甲方应向乙方支付合同总价款 5%的违约金，合同解除或终止；乙方不同意解除或终止的，甲方应向乙方支付合同总价款 5%的违约金，合同继续履行。违约金不足以补偿损失的，甲方另行赔偿。

1.2 甲方因自身原因逾期付款的，应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的 5%。

2. 乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。乙方非因法定或约定情形单方面解除或终止合同，甲方同意解除或终止的，乙方应向甲方支付合同总价款 5%的违约金，合同解除或终止；甲方不同意解除或终止的，乙方应向甲方支付合同总价款 5%的违约金，合同继续履行。违约金不足以补偿损失的，乙方另行赔偿。

2.2 每一个合同年度内每月考核成绩在 85 分以上（含本数），甲方按合同支付乙方当月的服务费。（应扣除因督导事项发生的处罚和因乙方原因导致甲方的损失）；

2.3 每月考核按照合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未将人员配置到位的，每延期到位一天，扣服务费 300 元/人/天。

2.4 每月考核成绩于 75-84 分时，每低 1 分扣 1000 元。每月考核成绩于 60-74 分时，每低 1 分扣 2000 元。每月考核成绩低于 60 分（不含）时，每低 1 分扣 2000 元。

2.4 每一个合同年度内发生考核成绩低于 60 分（不含本数）的情形达 2 次的，甲方有权解除该物业服务合同，乙方按照合同总价款的 5%向甲方支付违约金，并自行承担全部损失及不利后果。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿；

2.5 乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2.6 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。乙方未经甲方书面同意将本合同项下相关服务进行转包、分包或与第三方合作的，同意甲方可以选择解除合同，乙方按照合同总价款的 5%向甲方支付违约金，并自行承担全部损失及不利后果。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿；

2.7 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。如乙方未能妥善处理其与员工的纠纷，导致本合同履行受到影响或损害甲方形象及利益的，每出现一次，乙方按照合同总价的万分之四向甲方支付违约金。该情形出现达 2 次的，同意甲方可以选择解除合同，乙方按照合同总价款的 5%向甲方支付违约金，并自行承担全部损失及不利后果。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行赔偿；

2.8 乙方履行合同期间因其原因导致甲方、乙方或其他第三方人身、财产损害的，乙方自行妥善处理，并承担全部责任。如因此导致甲方涉及诉讼，仲裁或和解的，甲方支出的所有费用均由乙方承担。该等费用均可在甲方应付款项中直接扣除，不足以扣除的，乙方另行赔偿。

2.9 乙方确认并同意，乙方应当支付的上述违约金，甲方均可直接从应付款项中扣除，不足以扣除的，乙方另行支付；

3.0 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的

违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后,当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方,并提交必要的证明文件。双方应尽实际可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、争端的解决

1. 双方履行本合同及相关事项产生争议的,一致同意将该争议提交苏州仲裁委员会依照其规则裁决。

2. 承担责任的一方负担对方因仲裁及处理仲裁事务却产生的所有费用。

九、违约终止合同

1. 在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知,提出终止部分或全部合同。

1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此,定义如下:“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为;“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实,损害甲方的利益,包括投标人之间串通,人为地使采购活动丧失竞争性,损害甲方所能获得的权益。

2. 如果甲方根据以上的规定,终止了全部或部分合同,甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务,乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且,乙方应继续履行合同中未终止的部分。

3. 乙方充分知晓甲方的单位性质以及本合同项下相关物业服务对于甲方整体教学管理秩序的重要性,因此确认并同意,即便甲方解除或终止合同,在甲方新的物业服务机构与乙方办妥交接手续之前,乙方仍有义务按照本合同条件继续为甲方提供相应的服务。否则,甲方因此遭受的损失或支出的费用均由乙方承担;

4. 甲方确认并同意，在乙方按照本条第 3 项履行义务，且与甲方新的物业服务机构妥善办理交接手续的情况下，甲方按照本合同约定的相应结算及支付方式向乙方支付其在合同解除或终止后实际服务所产生相应的服务费用。

5. 如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权力。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、联系与送达

双方确认订立及履行本合同的有效联系方式如下：

1. 甲方：通信地址 苏州市吴中区国际教育园南区致能大道 189 号；指定代表 祝爽；
电子信箱 66998352@qq.com；微信：13914026802；手机：13914026802；QQ：66998352

乙方：通信地址 江苏省苏州市吴中区钟园路 710 号元联金融中心 1007 室；指定代表 张凯；
电子信箱 994733003@qq.com；微信：15861638767；手机：13381636101；
QQ：994733003

2. 双方上述联系方式发生变动的，应当在 48 小时内以上述约定方式通知对方，否则，对方按照原联系方式送达或传输的文件，视为送达。

3. 任何一方对相对方按照上述方式送达的文件应当在 48 小时内予以回复，逾期回复或拒绝回复的，视为同意相对方在其文件中陈述的事实及意见。

4. 双方及争议解决机构按照本协议约定方式向对方送达的文件，只要发送方有证据表明已经发送，接收方无论是否实际收取，均视为送达。

十三、合同转让和分包：本项目不得转让和分包。

十四、本合同附件：附件 1：物业服务要求和物业服务人员配置要求；附件 2：物业考核办法。

十五、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。
2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标文件、成交单位的投标文件、中标通知书、中标人在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。
3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。
4. 本合同壹式伍份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构壹份，各份具有同等法律效力。
5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。
6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

（以下无正文）

甲方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2024.12.23

合同签定地：061066850

乙方（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签约日期：2024.12.23



附件 1：物业服务要求和服务人员配置要求

1. 服务内容

(1) 服务方式

中标单位（以下简称乙方）根据有关物业管理法规与苏州工艺美术职业技术学院（以下简称甲方）签订物业管理委托合同，对本次招标的物业实行总包服务模式，统一管理。乙方对其所有的经营行为和其他行为承担一切责任。

(2) 服务期限

本项目服务期为二年。在中标通知书发出之后，乙方与甲方安排相关设施、用具、用房、人员等的交接工作，相关交接工作完成后由双方协商确定物业管理服务起始时间（物业管理服务费按进场时间结算）。甲方将组织与乙方签署服务合同，合同有效期内甲方定期组织对物业服务质量进行综合评估考核，考核结果达不到合同约定且逾期未完成整改，甲方可随时通知乙方提前终止合同。

(3) 甲方提供的相关经营条件

1) 在委托管理期限内，甲方将提供在项目内的管理用房，供乙方免费使用，乙方承担所使用管理用房的水电费。中标物业公司在此项目的管理和服务人员费用由乙方承担。

2) 公用水电（包括卫生间、绿化、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电）及发电机燃油费用，由甲方承担。

(4) 物业管理服务费收费原则

1) 乙方进场后需对全校的设施设备进行全面的排查，在进场后两个月时间内对发现的问题进行维修。维修所产生的材料由甲方提供，乙方负责维修。两个月后甲方将根据维修考核细则进行日常考核。

本项目物业服务包括建筑物本体及其附属所有设备的运行维护、清洁保养和日常维修等内容。单次单件维修人工费（含机械费）在 2000 元及以下的由乙方负责，2000 元以上的由甲方负责（安排学校零星维修中标单位进行维修），包括但不限于门窗、上下水相关设施、卫生洁具设备、教室课桌椅、宿舍内学生家具、照明灯具、楼内开关插座及楼内供配电线路等设施小型维修。人工费（含机械费）高于 2000 元的，由乙方依相关程序向甲方申报。维修服务中单次单件 300 元及以下的易损易耗的配件由乙方提供（所提供配件品质不低于甲方现有标准），其他由甲方提供。涉及到第三方专项维修的，乙方要做好维修前期的信息沟通、维修期间的监管和协助维修后的验收，并做好接收管理，操作培训等。

2) 美术馆、学生食堂、图书馆等建筑外立面幕墙清洗工作每年清洗一次（约 5000 平方米），具体费用由乙方承担，具体面积以各投标人现场踏勘为准，费用自行测算。

3) 校区内四害消杀（包括白蚁防治）一年需 2 次，由乙方负责。食堂需定期进行消杀工作，5、6、9、10 月份每月两次，其他月份每月 1 次。学生宿舍每月 1 次。

4) 校园绿化养护费用, 包括人工费、设备使用费、绿化垃圾清运费都由乙方负责。行政办公区域内以及大型活动摆放的绿植, 由甲方提供, 乙方负责养护工作。

5) 美术馆大理石地面打蜡工作(约 1000 平方米), 每年一次, 费用由乙方承担, 具体面积以各投标人现场踏勘为准, 费用自行测算。

6) 公共水、电、气费用及发电机燃油费由甲方承担(包括卫生间、绿化、清洁卫生、生活等各类用水; 消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电)。

7) 日常保洁, 包括学校专用的垃圾清扫车辆、垃圾运输车辆、不小于 8 立方米的(配备有高压稳定泵浦系统、多种喷洒装置和自动控制系统)等设施设备及耗材和垃圾(生活垃圾、厨余垃圾与非生活垃圾)清运。垃圾清扫车辆、垃圾运输车辆、路面洒水车辆等设施设备和耗材由乙方负责, 包括且不仅限于: 清洁卫生用工具(垃圾清扫车辆、垃圾运输车辆、路面洒水车辆、保洁机械设备、扫帚、蜡拖、畚箕、拖把、抹布等); 公共场所和专家公寓内部用垃圾袋(学生宿舍内学生用、办公室、教室、实训工作室内的垃圾袋不包含在其中); 保洁用清洁材料(洁厕灵、肥皂粉、84 消毒液、洗洁精等)。各类垃圾桶由甲方负责。

8) 行政楼、美术馆、图书馆、表演厅卫生间厕纸、擦手纸和洗手液等由甲方提供; 教学楼、实训楼、体育馆、食堂卫生间擦手纸和洗手液等由甲方提供, 乙方根据要求摆放。

9) 按照甲方安排学校新生报到、毕业生离校、各类赛事及重要集体活动等需要在校内进行物品的搬运由乙方负责。

10) 乙方在物业管理各项的操作均需严格按照国家和地区相关安全操作规程, 如发生违规操作现象, 所产生的后果全部由乙方承担, 如造成经济损失, 全部损失由乙方赔偿。

11) 乙方员工在履行职务中的人员伤亡, 甲方不承担任何责任。

12) 投标人应先到项目地点踏勘以充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况, 任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

13) 本项目物业服务费应包括以下内容:

a) 人员费用: 包括员工薪金、社保、意外保险、福利待遇、员工制服、员工餐费、节日加班、高温补贴、交通补助等;

b) 行政办公费: 包括办公费、法律财务审计费等;

c) 清洁费用: 包括但不限于绿化垃圾与非生活垃圾清运费、清洁设施设备、日常耗材费等;

d) 维修费用: 包括维修工具、设备、配件、校园卡服务等。其中, 维修服务中单次单件 300 元及以下的易损易耗的配件由乙方提供;

e) 绿化养护费用: 包括绿化养护工具、设备, 以及绿化养护繁忙时期增加绿化季节性点工等;

f) 四害消杀和白蚁防治费用;

- g) 空调维保费用;
- h) 强电系统委托管理服务费用;
- i) 企业利润;
- j) 税费;
- k) 其他: 承接查验费等。

备注: 学校与属地环卫所每年签订的生活垃圾清运合同费用由学校承担。

14) 投标人的投标报价, 应是本项目采购范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部, 不得以任何理由予以重复;

15) 由于校园服务的特殊性, 下班时间、节假日、寒暑假物业管理服务均属于应提供正常服务的时间, 乙方已将由此产生的加班和服务延时等所有费用核入至服务费用中, 甲方无需另行支付, 请投标人充分考虑此部分费用;

2. 服务人员配置要求

本项目须配备服务人员共 102 人, 人员必须全部到岗。

工艺美院 2024 岗位明细								
序号	部门	岗位	楼栋	内容	要求	岗位配置数量		
1	综合管理部	项目经理	/	项目总管理、与校方沟通、投诉管理等项目管理、协调工作。	年龄 45 周岁（含）以下，专科及以上学历；3 年以上类似物业管理经验，具备基础医疗救助知识，能及时应对各种突发状况。	8h 岗	1	岗（1 人）
		内勤	/	辅助项目经理做好项目内务管理工作、员工工资造册、人事管理、物资管理、与学校后勤处的对接工作。	年龄 45 周岁（含）以下，大专及以上学历。	8h 岗	1	岗（1 人）
2	环境保洁部	环境保洁主管	/	能部门对接，教学服务综合管理、内部综合协调工作。	年龄 50 周岁（含）以下，具有较强的沟通能力，熟悉楼内保洁，活动安排等工作，有一定的应急处理能力。	8h 岗	1	岗（1 人）
		楼宇保洁员	行政楼、表演厅及地下车库、图书馆、美术馆、体育场馆、B01、B02、B03、B04、	负责楼宇室内及公共区域保洁。	女 55 周岁以下，男 60 周岁以下，身体健康，有相关工作经验。	8h 岗	30	岗（30 人）

			B05、B06、B07、B08、B09、C01、C02、C03、C04、食堂大厅、医务室、一卡通中心、产教园、计算机房、阶梯教室。					
		外环境保洁员	/	负责校园外场道路环境、各类垃圾收集站点保洁，清理垃圾，以及校园垃圾清运。	女 55 周岁以下，男 60 周岁以下，身体健康，有相关工作经验。	8h 岗	9	岗（9 人）
		校园绿化养护员	/	负责校园绿化和水系养护，达到园林三级标准。	年龄不限	8h 岗	6	岗（6 人）
		体育场馆管理员	体育场馆	按照学校要求负责体育馆仓库管理以及体育场馆器材的发放；协助做好学校在体育场馆进行的其他活动的服务工作。	女 50 周岁以下，男 60 周岁以下，身体健康，有相关工作经验。	12h 岗	1	岗（1 人）
3	工程维修部	维修主管	/	主要负责校园维修安排，相关事务综合管理。	年龄 50 周岁（含）以下	8h 岗	1	岗（1 人）
		设备维修员	/	服务包括建筑物本体及其附属所有设备的运行维护、清洁保养和日常维修等内容，以及做好学校多媒体教室、一卡通、表演厅、学术报告厅（瑞耕堂）服务。	平均年龄 55 周岁（含）以下，高中及以上学历，部分人员能够熟练使用电脑，★低压维修人员须持有特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）上岗。	8h 岗	7	岗（7 人）
4	公寓管理部	公寓主管	/	负责与学校公寓相关部门对接，学生公寓综合管理、内部综合协调工作。	年龄 50 周岁（含）以下，大专及以上学历，有 3 年以上公寓管理经验，熟悉基本急救技能，对学生出现心理方面问题能及时有效解决。	8h 岗	1	岗（1 人）

		宿舍保洁员	1 号公寓、2 号公寓、3 公寓、4 号公寓、5 号公寓、6 号公寓、7 号公寓、8 号公寓、9 号公寓、10 号公寓、11 号公寓、12 号公寓、13 号公寓、14 号公寓、15 号公寓	负责公寓室内及公共区域保洁。	女 55 周岁（含）以下，身体健康，有相关工作经验。	8h 岗	9	岗（9 人）
		公寓管理工作人员	1 号公寓、2 号公寓、3 公寓、4 号公寓、5 号公寓、6 号公寓、7 号公寓、8 号公寓、9 号公寓、10 号公寓、11 号公寓、12 号公寓、13 号公寓	负责公寓日常工作。	年龄女 55 周岁（含）以下，身体健康，有相关工作经验，固定岗，公寓楼白班管理。	8h 岗	5	岗（5 人）
		公寓管理工作人员	1 号公寓、2 号公寓、3 公寓、4 号公寓、5 号公寓、6 号公寓、7 号公寓、8 号公寓、9 号公寓、10 号公寓、11 号公寓、12 号公寓、13 号公寓	负责公寓日常工作。	年龄女 55 周岁（含）以下，身体健康，有相关工作经验。	24h 岗	5	岗（15 人）
		公寓管理工作人员	14 号公寓、15 号公寓	负责公寓日常工作。	年龄女 55 周岁（含）以下，身体健康，有相关工作经验。	24h 岗	2	岗（6 人）
5	强电系统委托管理服务	高配值班	高配房	负责四个高配房值班。	男 60 周岁（含）以下 ★须持有特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）上岗。	24h 岗	2	岗（6 人） 可由分包单位提供
6	空调维保	维保人员	校园空调维保	负责校园内空调的日常维保。	男 60 周岁（含）以下	8h 岗	3	岗（3 人） 可由分包单位提供

说明：1、带★需提供相关证明材料（特种作业操作证（准操项目：高压电工作业）、特种作业操作证（准操项目：低压电工作业）及投标人为其缴纳的近一期社保证明资料并加盖投标人公章），未提供视为非实质性响应；其余人员上岗前中标供应商需将人员配置要求中的相关材料提供给采购人核查，待采购人确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告采购人，新进人员需符合岗位配置等采购需求，并经采购人书面同意后方可进行调整。

2、中标单位可以将空调维保、强电系统进行分包。特殊工种：强电系统承包单位须具有承载（修、试）电力设施许可证（需同时具备承装类五级、承修类五级、承试类五级及以上）投标文件中须提供有效证件复印件并加盖公章，未提供视为无效投标。因分包而产生的相关责任和风险由中标单位承担

3. 服务标准

本项目物业服务涵盖卫生保洁及绿化养护服务、宿舍管理服务、日常零星维修服务、空调维保服务、强电系统委托管理服务。本项目需设立项目管理部，设项目经理 1 人，统筹协调服务区域内所有事宜，保证工作时间在岗。本项目经理与各主管每天在校轮值夜班至夜间 20 点，加强巡查和应对突发情况。

实际物业管理服务项目信息包括但不限于以上内容，请以实际情况为准；所列服务标准为基础要求，投标单位可根据自身作业标准进行提升和填充。

(1)环境保洁服务

校园卫生保洁人员安排方案为，环境保洁主管 1 人，校园环境保洁 9 人，楼宇保洁 30 人，宿舍保洁 9 人，体育场馆管理员 1 人。合计 50 人。

1)建筑物内环境卫生保洁

服务内容	服务标准
办公区域	1. 整理桌面上的主要物品，抹净后按原来的摆放好，禁止挪动文件及贵重物品。 2. 走廊、楼梯、停车库（场）、公共区域的地面、墙面、门窗和固定设备等，每天打扫、清洁一次。每天循环保洁，定人定点巡回清扫、清除杂物，定期清洗。桌椅及所有设备设施摆放整齐、擦洗干净，空气清新，无异味。要求每天须拖地 1 次，清扫至少 1 次，随时保洁。

公共区域 (包括图书馆、美术馆、体育馆、表演厅及地下车库等)	1. 大厅、楼道要求每日保洁二次，每小时巡扫一次。做到地面、台阶无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蛛网； 2. 公共设施表面(如宣传窗、垃圾桶、装饰柱、灭火箱、植物花盆等)无积尘、无污渍、无手印、光亮； 3. 电梯每日保洁一次，每二小时巡扫一次。做到电梯轿厢内地面干净、无积尘、无污渍、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、无张贴物；灯具、指示板明亮；门槽内无垃圾杂物； 4. 屋顶平台每日保洁一次。做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、无积水、无泥沙，落水口畅通； 5. 地下室每日保洁一次。做到干净整洁，无明显垃圾、杂物、无积水； 6. 公共卫生间每日保洁二次、每二小时巡扫一次。要求作业前，门口放置“工作进行中”的黄色告示牌；作业时，开窗通风，先擦门窗，室内由上至下，从里到外逐一保洁和收集垃圾；离开前检查卫生设施是否完好，不好需及时报修。做到室内无异味、臭味，无烟头、无纸屑、无污渍，无蜘蛛网、无积水、无湿滑现象、无乱张贴现象；地漏盖板清洁完好，无垃圾堵塞现象；卫生设施表面清洁卫生、无污迹黄斑、烟头、纸屑，保持畅通；废纸篓干净、及时更换垃圾袋；洗手液、纸巾放置及时；墙面、隔板、器具表面无涂鸦和乱张贴；保洁工具、用品统一放在指定地点； 7. 茶歇间每日保洁二次，每二小时巡扫一次。做到供水设备表面清洁、无污渍；地漏排水通畅，无积水、无垃圾堵塞现象；地面无污渍，无积水、无湿滑现象；垃圾筐及时清洁。
会议室	1. 桌椅及所有设备设施摆放整齐、擦洗干净，布面干净无污渍。空气清新，无异味。要求会前、会后须立即清扫干净； 2. 电视机、音响、投影设备、日光灯罩每二个月清洁一次，目视无积尘。
公共教室(含基础、多媒体教室等，不含实训教室等专用教室)	1. 保持室内清洁卫生，地面、讲台、课桌椅(含课桌抽屉)无灰尘垃圾、纸屑、痰迹，墙面、天花无污迹、蛛网，课桌椅排列整齐，黑板清洁、底槽无粉尘堆积，保证教学工作正常进行； 2. 教室照明灯具等每年 7-8 月份全面擦拭一次，并做好日常保洁工作，做到表面干净、无蜘蛛网、无积尘等； 3. 空调面板每周擦拭一次，保证表面干净无污迹、无张贴物。

学生公寓	1. 走道、门厅等公共区域要求每日保洁一次、实时巡扫。做到地面干净整洁，无明显积尘、污迹和湿滑现象，扶手和栏杆无明显积尘，高 2 米范围门窗设施光亮、玻璃明亮，窗台无积灰、无污渍； 2. 墙面无黑印、无积灰、无污渍、无蜘蛛网、昆虫，无乱张贴现象；垃圾箱（桶）干净整洁、垃圾入箱、清运及时，无异味、无不文明现象；消防栓、牛奶箱、信箱外表无明显积尘；定期清洁供电设施外表，照明灯具、插座开关和电视机； 3. 学生毕业离校后，对搬空宿舍进行清扫，保证室内整洁干净、无垃圾杂物；新生报到前，按学校要求提前对入住宿舍进行清扫，保证室内墙面、地面、家具整洁干净、无污渍、无灰尘。
专家公寓	1. 走道、门厅等公共区域要求每日保洁一次、实时巡扫。做到地面干净整洁，无明显积尘、污迹和湿滑现象，扶手和栏杆无明显积尘，高 2 米范围门窗设施光亮、玻璃明亮，窗台无积灰、无污渍； 2. 墙面无黑印、无积灰、无污渍、无蜘蛛网、昆虫，无乱张贴现象；垃圾箱（桶）干净整洁、垃圾入箱、清运及时，无异味、无不文明现象；消防栓、牛奶箱、信箱外表无明显积尘；定期清洁供电设施外表，照明灯具、插座开关和电视机； 3. 卫生间要求每日保洁两次、每两小时巡扫一次；浴室要求每日保洁二次。作业前门口放置“工作进行中”的黄色告示牌；离开前检查设施是否完好，不好及时报修。做到室内无异味、臭味；地面清洁，无烟头、无垃圾、无积水、无湿滑现象、无乱张贴现象；地漏盖板清洁完好，排水通畅，无垃圾堵塞；卫生设施表面清洁，无污迹黄斑，保持畅通；垃圾筐表面清洁，垃圾及时清理；墙面、隔板、器具表面无涂鸦和乱张贴；保持通风排气，空气良好；保洁工具、用品统一放在指定地点。
电梯	轿箱四周干净明亮，无污渍。要求轿箱四周每天手擦1遍，脚垫每天更换1次。
大理石地面	1. 应使用专业尘推配合在尘推套上喷洒 静电吸尘剂进行循环往复推尘保洁，推尘应作为大理石地面清洁的主要工作； 2. 局部的洒水、普通污垢应立即清洁； 3. 局部的污染，如墨水、口香糖、色浆之类的有色污染，必须马上清洁。

厕所	1. 厕所管理制度上墙，设备设施完好无损，厕所内外做到无纸屑、无果皮（核）、无污水或积水、无粪便、无垃圾、及其它废弃物等； 2. 厕所内部要保持完好，无乱刻乱画，做到地面洁净，屋顶及周围无尘土、灰吊、蛛网，无废弃物； 3. 厕所要经常清扫，经常喷药消毒，水冲厕所做到无虫蝇、无臭味； 4. 污物筐及时处理，垃圾日产日清，保持环境整洁。提供办公楼卫生间除臭物品； 5. 巡回保洁，地面干燥，无水迹、无污迹、无虫蝇、无异味等；保持洗手池干净。空气中无异味。确保及时提供除臭物品。
----	---

2) 建筑物外墙保洁

服务内容	服务标准
建筑物、门、窗、柱、走廊	1. 高度在 2 米以下部分，每天用干净毛巾巡回擦拭； 2. 每半月巡回擦拭 1 次。
玻璃顶面及侧面	实行不间断查看，发现污渍及时清除。

3) 建筑物附属公共区域保洁

服务内容	服务标准
地面、台阶、墙面、室外景观、活动场地	1. 每天循环保洁，定人定点开放时间内巡回清扫、清除杂物，定期清洗； 2. 无明显泥沙污垢，无堆积物，无积水，无杂草。
公共活动场地及庭院	1. 每天打扫一次，及时清除绿化带中的杂物，并确保不损伤绿化； 2. 庭院清洁，绿化带中目视无白色垃圾、落叶堆积等污物。

4) 校园道路等公共区域保洁

服务内容	服务标准
公共座椅、消防设备与其他设备	1. 每天用毛巾擦拭一次； 2. 无污迹、无积灰。
果皮箱（垃圾箱）	1. 每天清洗一次。果皮箱周边无垃圾，无堆积物，无异味； 2. 桶内垃圾及时清理，表面无污物、粘附物；每月消毒一次。
窞井	1. 每周冲洗一次，及时排除沟内泥沙、污物等垃圾； 2. 目视无污物，无杂草、青苔、污迹等，排水沟畅通，无堵塞。

广告牌及大门前区域	1. 每天巡回清扫、清除；广告牌每天清擦一次； 2. 保持地面清洁无垃圾和烟蒂，墙柱面无海报等纸片。
天沟落水（包括钢构屋面及砼屋面落水）	定时排除天沟内的污物，保证排水畅通，无堵塞。
校园道路	地面、道路、绿化地带等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无落叶、无杂草、无污水痕迹。

5) 垃圾分类工作与垃圾归集点管理

服务内容	服务标准
垃圾分类工作与归集点管理	1. 每天 6:30 至 20:30 时，宿舍垃圾分类归集点开放，垃圾清运实行定时、定人、定点的清运原则，每个垃圾点每天清运至少三次，不得遗漏。 2. 做到分类清运。可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾严禁混装混运。 3. 明确不同种类垃圾分类投放。按分类类别有垃圾分拣员堆放于分类回收点。厨余垃圾、有害垃圾、可回收垃圾由中标单位负责安排有专业资质的垃圾处理单位上门清运。集中在学校总垃圾归集点的生活垃圾由越溪环卫所清运。 4. 做到安全操作，清运过程中不得抛洒、泄露等不干净现象发生，同时也要避免事故发生。 5. 爱护垃圾桶、垃圾箱，并定时清洗。清运车辆不野蛮清运，每天清洗，做到干净、卫生、无异味、不污染。 6. 垃圾归集点做到整洁卫生，四周无散积垃圾，并保持清洁无异味，每天消毒药，防止病菌、虫害的发生。

6) 其他保洁范围内保洁标准

服务内容	服务标准
门厅、走廊、楼梯、平台	无杂物、纸屑、污迹、保持清洁，平台排水口畅通。
墙面、天花板、门窗、消防设施	无乱张贴、无蜘蛛网、无积灰、玻璃明亮、墙面洁白。

强弱电间、洗拖把间、电梯轿厢、车库	无积灰、无杂物、无蜘蛛网、自行车停放整齐。
自修教室、活动室、公共厕所	无杂物、纸屑、污迹、无蜘蛛网、无乱张贴、无臭味。
道路、草坪	无杂物、纸屑、无烟头、白色垃圾等。
宣传栏、广告栏、灯箱	无污迹、无积灰、无乱张贴、玻璃明亮。
垃圾、垃圾桶	清运率 100%，周围无垃圾、无污垢、无积水、无臭味，垃圾桶保持干净。
自行车排放（室外学生宿舍）	地面无垃圾、自行车停放整齐。
楼道灯具、路灯	无积灰、灯罩内无虫子、透明度好。
垃圾清运	每天清运校园生活垃圾；及时清运学校的非生活垃圾和绿化养护产生的垃圾

7) 体育场馆管理服务

按照学校要求负责体育馆仓库管理以及体育场馆器材的发放；协助做好学校在体育场馆进行的其他活动的服务工作。

(2) 绿化养护服务

校园绿化人员安排方案为，绿化养护人员 6 人，隶属环境保洁部管理，合计 6 人。到绿化养护繁忙时期，还需要增加绿化季节性工人或者点工。

1) 服务内容

- (1) 绿地、乔灌木、绿篱、色块露地色带、草坪及地被植物、攀缘植物和竹类等；
- (2) 校园内部河道水草清理，水面维护工作由乙方负责；
- (3) 行政办公区域内的绿植由甲方提供，乙方负责养护工作；
- (4) 学校大型活动现场的绿植布置由乙方负责，绿植由甲方提供；
- (5) 学校花房存放和采购的绿植由乙方负责养护工作。

2) 服务标准

校园绿化养护需达到园林绿化养护三级质量标准，具体要求如下：

- (1) 生长势：基本正常。
- (2) 叶子基本正常：①叶色基本正常；②严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫尿虫网灰尘的株数在 10% 以下；③被啃咬的叶片最严重的每株在 20% 以下。

- (3) 枝、干基本正常：①无明显枯枝、死杈；②有蛀干害虫的株数在 10%以下；③介壳虫最严重处主枝主干上 100 平方厘米 3 头活虫以下，较细的枝条每尺长一段上在 15 头活虫以下，株数都在 6%以下；④90%以上的树冠基本完整，有绿化效果。
- (4) 措施：按三级技术措施要求认真进行养护。
- (5) 校园重点区域内重点树木保证无死株，其他行道树缺株在 3%以下。
- (6) 草坪覆盖率达 90%以上；草坪内杂草控制在 30%以内；生长和颜色正常；高度控制在 30 厘米以下。每年修剪暖地型草 1 次以上，冷地型草 6 次以上，保持平整、美观。
- (7) 竹类要随时清除枯枝缠藤死竹，若倒伏须及时采取措施；对影响通风、采光的慈孝竹，按照要求疏剪并喷洒农药。
- (8) 灌木要及时修剪，保证株型较丰满；随时清除死树、枯枝缠藤败叶；若缺株须及时补植。
- (9) 绿篱要及时修剪，要求修剪整齐，轮廓清晰，线条流畅。随时清除枯枝缠藤死篱，若缺株须及时补植，保证无死株断垄现象。
- (10) 行道树和绿地内无明显死树，树木修剪基本合理，稳定树冠、清理枯枝，降低树木倒伏或折断风险；对枝蔓生长密集的爬山虎，根据生长情况进行修剪，达到更好的观赏效果，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
- (11) 绿化产生垃圾的主要地区和路段做到及时清运，其他地区能坚持在重大节假日前突击清理绿地内的废弃物。
- (12) 对人为破坏能及时进行处理，绿地内无堆物堆料、搭棚侵占等，行道树树干上钉栓刻画现象较少，树下无堆放石灰等对树木有烧伤、毒害的物质，无搭棚设摊、围墙圈占树等。
- (13) 每年提供适当的复合肥量或农用肥量，按植物需求适时科学施肥。

绿化垃圾清运费由乙方自理。

(3) 公寓管理服务

公寓管理值班员常驻值班点为各宿舍组团连廊，学生公寓 6 个值班点，提供每天 24 小时服务，公寓主管 1 人；公寓管理人员 26 人（女性），合计 27 人。

1) 专家公寓

服务内容	服务标准
公寓值班室值班	1. 全天 24 小时值班人员不间断状态，履行值班职责； 2. 注意仪容仪表，热情礼貌服务，严格遵守公司各项规章制度做好公寓与客房服务管理的各项工作； 3. 负责配合公寓主管完成公寓楼值班情况及保洁情况的巡查工作，及时发现工作中存在的问题并督促整改到位；

	4. 负责专家公寓辅导员、干部值班室、客房的住宿环境、设施保障以及日常报销单据汇总和仓库客房用品的保管、发放、统计工作； 5. 日常检查专家公寓客房内部，确保物品摆放整齐、无异味、设施设备完整无损坏、被褥干净； 6. 定期对专家公寓仓库进行盘点日常更换用品消耗情况； 7. 配合接待校方及各个学院入住专家公寓来访人员住宿以及学生公寓的住宿安排； 7、负责专家公寓和学生公寓违章电器、宠物、明火类物品、卫生检查以及卫生评分工作的汇总以及专家公寓和学生公寓的消防器材（灭火器、消火栓）点检工作，并做好相应记录； 8. 负责专家公寓、学生公寓的家具清单汇总、核实、登记、结算和配备工作； 9. 认真做好夜间安全巡逻； 10. 夜间增加处理突发事件小组（采用错班制）。
消防巡视工作	1. 消防巡视为每两小时一次； 2. 根据消防管理相关要求做好消防设施设备点检，并做好相关记录； 3. 发现问题及时上报。
入住和退房	每天按时办理入住和退房手续。

2) 学生公寓

服务内容	服务标准
公寓值班室值班	1. 24 小时值班人员不间断状态，履行值班职责； 2. 认真做好夜间安全巡逻； 3. 夜间增加处理突发事件小组（采用错班制）。
消防巡视工作	1. 消防巡视为每两小时一次； 2. 根据消防管理相关要求做好消防设施设备点检，并做好相关记录； 3. 发现问题及时上报。
学生熟悉度工作	与学生经常交流，熟悉本宿舍组团 80%以上学生的住宿情况。
学生宿舍卫生与安全 检查	1. 每天对学生宿舍卫生、违章电器及私养宠物情况，逐一检查，并记录在宿舍检查表上；

	2. 每周评选出最佳和最差宿舍表，且违章电器、私养宠物查到每天必报。
维修及设备检查和记录	1. 每天做好报修登记，并及时上报。 2. 宿舍维修需和维修工一起进宿舍检查，作好维修记录； 3. 做好学校组织的各类专项统计工作。
晚归不归检查	每天开展学生夜不归宿及晚归检查，管理员认真填写夜不归宿及晚归登记表，及时录入电脑系统，并做好信息反馈工作。

3) 学生公寓特殊管理要求

服务内容	服务要求
新生入住	1. 给新生配发宿舍钥匙，并做好记录； 2. 引导新生入住； 3. 核对室内家具、设施是否漏缺、损坏，并作好记录。
退宿管理及毕业生离校	1. 核对验收室内家具、设施是否漏缺、损坏，并作好记录； 2. 空调板、钥匙移交； 2. 引导学生办理相关退宿手续，做好记录。
宿舍调整	配合学校做好合并宿舍、宿舍更换工作，包括更新住宿学生名单，更新学生住宿分布图，更新录入学生住宿信息，核对室内家具、设施是否漏确、损坏，并作好记录等。

4) 公寓管理员岗位职责

- (1) 6: 00关闭宿舍走廊灯，异常事件记录与上报；
- (2) 7: 00值班室、大厅及周边区域的卫生保洁；
- (3) 7: 30值班员填写好当天的各类工作记录，发现问题及时上报，并做好交接工作；
- (4) 7:30—8:00 白班两人到岗，与夜班人员完成工作交接；
- (5) 8: 00大厅立岗；
- (6) 8: 30值班员A对宿舍进行卫生检查、违章电器和宠物检查（宿舍卫生分数、违章电器和宠物检查结果及时上报后勤处），宿舍危险源巡查有异常的上报处理并做好记录；值班员B留守值班室做好进出人员管理和钥匙借用登记，配合维修人员做好公寓楼的维修工作等；

(7) 13:00大厅立岗，大厅及周边区域的卫生保洁；

(8) 14:00值班员A宿舍楼内消防设施进行检查并做好记录，值班员B留守值班室做好进出人员管理和钥匙借用登记，配合维修人员做好公寓楼的维修工作等；

(9) 17:00白班人员下班，夜班人员完成工作交接，打开学生宿舍走廊灯、楼道灯，留守值班室做好进出人员管理和钥匙借用登记，配合维修人员做好公寓楼的维修工作等；

(10) 22:00锁公寓组团大门，检查学生夜不归宿和晚归情况。

(11) 做好新生入住学生名单的录入与核对工作，毕业生离校的统计及OA系统上办理退宿管理，制作全校学生住宿名单及相关信息。及时汇总公寓楼内学生搬离、调换宿舍情况、床位信息等；

(12) 做好新生入学前、毕业生离校时的家具清单汇总、核实、登记、结算和配备工作；

(13) 专家公寓管理员岗位职责：负责辅导员和干部值班室的日常管理；负责五楼客房进出人员入住管理；根据学校后勤管理处通知做好入住客户姓名、入住和退房时间、房间数和房型的登记；临时订房信息，需在值班记录本上做好登记并给下个接班人做好口头交接及注意事项；负责专家公寓辅导员、干部值班室、客房的住宿环境、设施保障以及日常报销单据汇总和仓库客房用品的保管、发放、统计工作；负责日常检查专家公寓客房内部，确保物品摆放整齐、无异味、设施设备完整无损坏、被褥干净；负责定期对专家公寓仓库进行盘点日常更换用品消耗情况。

(4) 日常零星维修

校园物业维修人员安排方案为，维修主管1人，维修人员白班5人、晚班2人，合计8人。

1) 总体要求

乙方进场后需对全校的设施设备进行全面的排查，在进场后两个月时间内对发现的问题进行维修。维修所产生的材料由甲方提供，乙方负责维修。两个月后甲方将根据维修考核细则进行日常考核。

本项目物业服务包括建筑物本体及其附属所有设备的运行维护、清洁保养和日常维修等内容。单次单件维修人工费（含机械费）在2000元以下的由乙方负责，2000元以上的由甲方负责（安排学校零星维修中标单位进行维修），包括但不限于门窗、上下水相关设施、卫生洁具设备、教室课桌椅、宿舍内学生家具、照明灯具、楼内开关插座及楼内供配电线路等设施小型维修。人工费（含机械费）高于2000元的，由乙方依相关程序向甲方申报。维修服务

中单次单件300元及以上的易损易耗的配件由乙方提供（所提供配件品质不低于甲方现有标准），其他由甲方提供。涉及到第三方专项维修的，乙方要做好维修前期的信息沟通、维修期间的监管和协助维修后的验收，并做好接收管理，操作培训等。

具体如下：

- （1）建立24小时维修值班制度，确保应急维修及时到场处理；
- （2）做到应急维修10分钟到场，简单维修不过夜，一般维修不过天；
- （3）修理及时，质量可靠，每月由楼宇和维修对重点维修项目进行回访；
- （4）对零星维修的修复情况进行量化管理、登记、备案；
- （5）做好学校一卡通中心服务和电控前台业务及电控设备维护等；
- （6）做好学校多媒体教室、表演厅、学术报告厅（瑞耕堂）服务和设备维护；
- （7）协助学院与各类专业设备维保单位做好设备维护维修跟踪服务。

2) 具体标准及要求

服务内容	服务标准（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）
道路、广场地面、楼宇屋面、地面、顶棚、门、窗、玻璃、灯、桌椅、给排水、电线路及设施、卫生设备等	一、房屋土建及市政设施 （一）室内外地面、散水 维修内容：室内外地面铺装缺失、破损、起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的面层材料如地砖、地胶板、地板和地毯等松动的、散水破损影响其功能的，应修补；如磨损过薄影响安全的，可局部拆换； 质量标准：室内外地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；楼面或地面的面层材料维修后应牢固、平整、拼缝严密。 （二）室内外墙面及顶棚 维修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补，外墙面砖、玻璃等破损或缺损应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补； 质量标准：修缮后的内外墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 （三）检修门窗 维修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补； 质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金

服务内容	服务标准（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）
	齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。 （四）检修屋面、采光井、屋面雨水天沟、雨落管等 维修内容：每月检查屋面，及时清理天沟垃圾杂物、杂草杂树，保证下水通畅；发现雨落管局部残缺、破损的进行维修； 质量标准：雨落管修缮后应补齐五金配件。 （六）屋面补漏 维修内容：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏。 （七）外檐 维修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患。 （八）阳台、雨罩等结构构件 维修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹； 质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。 二、设施运行 （一）室内给水系统维修、局部换管 维修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐； 质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 （二）卫生设备 维修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修； 质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 （三）排水管道、排污管道、化粪池、检查井等疏通。 维修内容：排污管道、化粪池、检查井等不畅通的应疏通。

服务内容	服务标准（所有维修零部件不得低于原有品牌质量）
	质量标准：排污管道、化粪池、检查井等经疏通后，应达到管道畅通。 三、供电设施设备维修标准 （一）配电设施（低压） 维修内容：（1）、配电柜（2）、配电箱（3）、配电盘； 质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好； 时限要求：出现故障 10 分钟到达现场处理。 （二）室内设备 维修内容：（1）、闸具（2）、电源插座（3）、开关（4）、灯头； 质量标准：正常使用； 时限要求：报修后 10 分钟到达现场处理。 （三）配电线路 维修内容：（1）、导线（2）、支持物； 质量标准：绝缘良好完整可靠； 时限要求：出现故障 10 分钟到达现场处理。
校园卡服务	一、一卡通中心前台业务。 二、电控前台业务和电控设备维护。 三、后勤微信公众号、广告机、空调系统、后勤相关人员人脸识别系统的操作。
其它	一、每周巡查校园窨井盖和雨水盖板，发现移位及时复原，发现损坏，及时更换。 二、防汛设施维护和防汛用品准备。校园水泵、水闸、水坝等设施设备及其配套设施状态良好，运行正常；准备好备用的水泵、沙袋、通行板等防汛设备和用品。 三、根据甲方要求，完成与设施运行维护相关的其它服务内容。

3) 第三方施工监管

（1）总体要求

代采购方对第三方施工单位进行监管，监管现场是否按照学校的规范作业，有无损坏学校资产、是否影响到学校正常教学科研活动。

涉及到第三方专项维修的，乙方要做好维修前期的信息沟通、维修期间的监管和协助维修后的验收，并做好接收管理，操作培训等。

(2) 具体标准及要求

第三方单位管理	1. 按采购方要求联系外包施工单位，监督检查各类施工工程；告知外包单位施工的禁止行为和注意事项； 2. 施工期间每日巡查施工情况； 3. 施工结束后协助采购方组织验收。
---------	--

(5) 空调维保服务（可分包）

1. 空调维保服务范围包括行政楼 A01 和 A02、表演厅、美术馆、图书馆（包括美术学院和瑞耕堂）、医保中心、学生宿舍、实训区域。

2. 空调系统维护保养服务设备明细表（以实际数量为准）：

序号	名称	品牌	规格型号	单位	数量	备注（年份）
1	多联机	麦克维尔	MDS/MDB/MDX	匹	1099	2006. 03
	多联机	美的		匹	1536	2021. 08
	多联机	美的		匹	1082	2022. 08
2	多联机	东芝	SMMS/SMMSi	匹	272	2006. 03
3	分体机		RAS-10BKVR4C(Z)	匹	3	2006. 03
4	多联机	美的	MDV	匹	64	2006. 03
5	分体机			匹	546	2005. 1
6	分体机	格力		匹	41	2005. 1
7	分体机	大金		匹	37	2011. 08
8	全新风屋顶机组	易龙	HRB	台	6	2006. 03
9	分体机	美的		台	1371	2012. 07
10	分体机			台	280	2012. 07

3. 具体服务要求：

3.1 维保内容：

维保单位应在空调制冷/制热开机前派专业技术人员进行系统点检，并根据实际情况与采购单位协商安排年度保养工作。

点检工作内容：

室外机项目	室内机项目
冷媒系统	
1. 系统压力检查，是否需要充注冷媒	1. 温度测定：出回风温度、室内温度、蒸发温度等。
2. 温度测定（外气温度、压缩机吸排温度、冷凝吸排温度等）	2. 冷媒泄露、油泄露检查（机器及配管连接部位）
3. 冷媒泄露、油泄露检查（机器及配管连接处等泄露高发部位）	3. 蒸发压力与蒸发温度测定
4. 调校机组各感测设备：膨胀阀的开度（电子或机械）、除霜参数、高低压参数、过载保护参数	4. 膨胀阀开度检查
电气系统	
1. 绝缘测定：电源、压缩机、风机马达、接线端子等	1. 室内电气系统检测：内机电脑板、风机绝缘、冷凝水提升泵、浮子开关、摆页电机等
2. 检查压缩机加热器的工作情况	2. 线控器、遥控器灵敏度检测
3. 运转电压、电流测定（电源、压缩机、风机马达等）	3. 传感器调校
4. 接线端子、连接器状况确认，检查压缩机启动器的触点及各带电部件的老化情况、是否松动等	
5. 传感器调教	
其它	
1. 异常音、振动确认（如不正常的噪音和振动）	1. 漏水确认
2. 污损、锈迹确认（管道保温绝热等）	2. 异常音、振动确认
3. 热交换器整理清洗	3. 污损、锈迹确认
4. 点检表制作	4. 排水状况目视确认
	5. 过滤网清洗
	6. 外壳、面板清洗
	7. 点检表制作

3.2 设备保养内容：分为热交换器、压缩机及电控部分保养。

1) 热交换器检查及保养（必须包括进行以下内容的保养）

热交器是否牢固、冷凝器的清洗、凝器翅片整理、冷凝风机维护保养、氟利昂系统是否有泄露现象、滤网压降测试。

2) 压缩机检查及保养（必须包括进行以下内容的保养）

部件是否牢固、部件是否有震、部件声音是否正常、油样的酸性测试、压缩机内部是否有卡缸现象、线圈热保护装置的测试、绝缘电阻的测试、高低压压力是否正常、吸、排气温是否正常、压缩机是否有过流或过载现象、氟利昂系统是否有堵塞现象。

3) 微电脑控制系统检查及维护（必须包括进行以下内容的保养）

运行模式的检查及切换、检查微电脑板插件是否有松动现象、微电脑板是否有过流、过载现象、电路系统运行状况是否正常、室内、外传感器的检测、控制元件的检测、控制电脑板的检测、控制系统各种开关的检测、保护系统的检测、电路是否有漏电现象、显示参数与实际参数的调整。

以上 3.1、3.2 中提出的维保内容，实际维保中不限于以上内容，根据学校实际在此基础上提出增加内容。

4. 点检与保养：

为确保设备的正常运行，应对空调主机及末端系统，定期进行点检、保养和清洗，完成维保工作后专业工程师负责开机以确认空调正常运行。维保频率：年度点检 2 次、清洗 2 次、保养维护（含室外机管道包扎）2 次；少完成 1 次，扣除服务费 5000 元。

5. 应急维修：

5.1 对于设备出现故障，要求在故障发生时必须在 1 小时内到达现场进行处理、常规故障处理 4 小时内完成；其他常用部件更换，须在 12 小时内修复完毕；如遇特殊情况，经双方协商同意，服务商可在采购方同意的时间内到达现场维修。

5.2 响应单位需承诺提供及时的维修服务,对本次采购中要求的配件确保供应，并配备其他常规部件,并承诺提供的所有备件均为原厂配件。

6. 服务质量要求：

6.1 服务质量及要求：

6.1.1 更换的配件质保期为一年,更换旧的配件须交给采购单位；

6.1.2 成交单位的所有技术人员须具备维修资质，必须服从采购方指定的管理人员合理正确的管理和指示，并对采购方设备管理人员进行设备日常正常运行使用的知识进行指导。

6.1.3 成交单位在维保行为与维保工程结束时要经过采购方确认。

6.1.4 成交单位对维保的工作做好记录，内容为：维保原因，解决方法，耗材等形成档案。包括设备型号、工作年限、每次保养、检修的点检表及每次报修的维修记录等。

6.1.5 如发现维保不能及时到位、发生使用部门投诉等，由采购方按考核办法扣除维保金。

6.2 安全和文明服务要求：

6.2.1 成交单位必须依据其行为设备维护人员应该具备的常识和专业知识的常识和专业知识，采取必要防护措施，保证文明和安全施工、检修。在维保合同期内发生安全事故，由中标方负全责，与采购方无关。

6.2.2 成交单位的检修不得影响采购方正常的生产和办公，如有个别有可能影响的施工内容，须事前通知采购方，并经采购方同意后方可实施。

6.2.3 必须服从采购方提出的文明检修施工服务的要求，成交单位的检修操作范围和施工人员活动范围，不得超出采购方指定的区域。

6.2.4 检修时产生的任何垃圾、废料由成交单位负责清理至采购方指定的区域以及中标单位的施工工具、器具由中标单位负责整理。

6.2.5 成交单位维修人员在工作过程中，某种观点若产生歧义，达不成一致意见的，应及时向采购方领导报告，不可激化矛盾。

6.3 特殊服务要求：

6.3.1 成交单位在 11 月至 1 月；5 月至 7 月，需提供全天候的 2 人维护服务。

6.3.2 成交单位为采购方全力维护好现有的制冷空调设备，如需要更换大件（如压缩机、电脑主控板等），须书面报告采购方，经采购方确认后方可更换，并有采购方经办人签字，作为今后付款的凭证。

6.3.3 成交单位必须遵守采购方管理，执行采购方提出的合理化要求和建议。

(6) 强电系统委托管理服务（可分包）

(一) 委托管理内容

自市供电公司 10KV 交接点开始四只变电所内开关柜、电缆（母线）变压器、变电所内照明的正常运行及维护（包括所有建筑物内低压配电间正常运行的管理）。

(二) 管理要求

1. 响应单位值班电工每天 24 小时不间断值班，保持供配电系统正常运行，每次值班人员不少于 2 名，持证上岗；

2. 记录并向甲方提供用电回路的日、月抄表电量报表及台帐；

3. 及时掌握供配电线路的运行状态；及时排除异常情况；及时抢修突发性的运行故障；
4. 对各分变电所加装低压失电报警装置，以便及时知晓低压停电情况，做出正确反应；
5. 停电时以最快速度，第一时间通知甲方，汇报清楚，然后根据甲方的指示操作，尽快恢复正常供电；
6. 甲方有重大活动时，根据甲方的提前通知，临时多安排人员值班，加强力量，确保正常；
7. 用电超负荷或一路电源停电时，视情况汇报或通知甲方进行限电；
8. 停电时间要有记录（原因及情况要写明，记入运行日志，运行日志每月上交）；
9. 值班时做好各种记录外，应搞好各变电所的卫生保洁及巡视工作，发现缺陷及时汇报；
10. 做好所有建筑物内低压配电间的送电及卫生保洁工作；
11. 做好本职工作，熟悉操作要领及规范，不擅离职守，无故外出。

（7）其他要求

- ①建立服务热线，有专职人员负责接听。根据采购人要求，负责物业管理范围内服务项目的受理工作。
- ②须建立物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向采购人管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

附件 2：物业管理考核办法

为加强校方（以下简称：甲方）对苏州工艺美术职业技术学院物业管理服务项目（以下简称：乙方）合约履行情况及服务质量的有效监控，完善物业管理规范化、标准化、制度化运行机制，形成双方务实、高效、有序的良性互动，从而持续提升学校物业管理的师生满意度，努力实现“服务育人，环境育人，文化育人”后勤服务精细化管理目标，结合学校具体工作实际，特订立本办法。

一、甲方每一个月支付一次服务费，甲方对乙方每个月的服务质量进行综合验收评估，由后勤管理处牵头负责考核。

二、后勤管理处会同党院办、学工、教务、各二级学院等部门对物业服务项目参照招标文件要求及合同附件的服务内容及标准进行月考核，各物业管理条线的权重折合即为该条线的每月得分，各项目得分相加，即为总得分。各条线所占分值权重如下：

项目内容	考核单位	分值 权重	折合 得分	最后 得分
宿舍管理服务 (含保洁、维修、门值、宿舍区综合物业管理)	后勤管理处	30%		
环境保洁服务 (含校园外场、楼宇)		25%		
校园零星维修服务		25%		
绿化养护服务		20%		

三、甲方采用巡查、抽查、现场会、业务沟通会、满意度调查等形式对乙方日常工作实施跟踪检查，填报相关服务质量检查评分表，每月的满分为 100 分，由考核单位进行考核管理。

四、关于满意度测评

- 1、满意度测评由甲方负责组织，乙方配合进行。
- 2、乙方自带的满意度测评软件，甲方参考使用。
- 3、测评过程双方协商进行，但甲方有决定权。

五、提供优质、增值、特色服务，经甲方认可，可采用加分形式予以奖励。

加分分值为 0-5 分。每月考核时，由乙方提出，考核单位根据乙方服务情况进行认定。

六、每期考核考核结果的使用。

- 1. 每月考核 85 分以上（含），甲方按合同支付乙方当月的服务费。（应扣除因督导事项发生的处罚和因乙方原因导致甲方的损失）
- 2. 每月考核按照合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未将人员配置到位的，每延期到位一天，扣除履约保证金 300 元/人/天。
- 3. 每月考核成绩于 75-84 分时，每低 1 分扣 1000 元。
- 4. 每月考核成绩于 60-74 分时，每低 1 分扣 2000 元。
- 5. 每月考核成绩低于 60 分（不含）时，每低 1 分扣 2000 元。
- 6. 连续 2 个月考核成绩低于 60 分（不含）时，甲方有权解除该物业服务合同。

表一：《校园物业处罚通知单》

校园物业处罚通知单			
日期	处罚原因	扣分	罚款
物业经理签字（盖章）：		考核人签字：	考核部门盖章

表二：《宿舍管理服务质量检查评分表》

宿舍管理服务质量检查评分表（考核时间： 年 月）		
考核项	考核标准	扣分
安全管理	1、各项安全检查记录完整、有效，《公寓值班记录表》、《学生公寓进楼记录表》、《学生公寓出楼记录表》、《学生借用宿舍钥匙登记表》、《公寓楼服务台会客登记表》、《外来人员维修及借用钥匙登记表》、《公寓楼熄灯后迟归学生登记表》、《消防器材巡查登记本》、《危险源巡查记录表》、《学生违章违纪巡查记录表》、《应知应会检查记录表》，每发现一处不合格扣 1 分。	
	2、严格执行巡视制度（缺少巡视制度），按时巡视，按线路巡视，不少巡漏巡，每发现一处不合格扣 1 分。	
	3、宿舍管理员应熟背应知应会，物业宿舍主管定期检查，并认真填写《应知应会检查记录表》，后勤管理处进行抽检，每处不合格扣 1 分。	
	4、宿舍管理员在规定时间内实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管，每发现一处不合格扣 1 分。	
	5、时刻保持安全通道门顺畅，每周测试消防电磁门开启情况，并填写《消防器材巡查登记本》，每发现一处不合格扣 1 分。	
	6、防暴器械（未配置）、组团大门钥匙、闸机围栏钥匙、电房钥匙、宿舍钥匙应摆放在指定位置，并能马上拿到，每发现一处不合格扣 1 分。	
	7、宿舍管理员抽查夜不归宿，及做好晚归登记，每发现一处不合格扣 1 分。	
公共保洁	1、公共区域的门窗、玻璃、消防器械、通道机、电视机等设施设备无污迹、无积尘、无水渍、无蜘蛛网，每发现一处不合格扣 1 分。	
	2、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、楼梯间、扶手、踢脚线目视干净，无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍、蜘蛛网、烟头等，每发现一处不合格扣 1 分。	
	3、灯罩等公共设施目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘；吸顶灯每年至少清洗一次以上，并做好相关记录，每发现一处不合格扣 1 分。	
	4、每个组团拖把池保持干净整洁，宿舍楼内每层小水房保持干净，无杂物堆放，每层带水管的小水房仅允许存放一个水桶，每发现一处不合格扣 1 分。	

	5、宿舍垃圾桶保持干净、无异味，垃圾桶无外溢现象，每发现一处不合格扣 1 分。	
综合管理	1、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情，每发现一处不合格扣 2 分。	
	2、管理员值班室保持卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为，每发现一处不合格扣 2 分。	
	3、每月与学生开展座谈会，了解学生诉求，并形成会议纪要，及会议照片每发现一处不合格扣 2 分。	
	4、与学生开展各类共建活动，每学期不少于三次，形成记录及活动照片，每发现一处不合格扣 5 分。	
	5、工作态度端正，能积极主动执行甲方安排各项工作，每发现一处不合格扣 5 分。	
组织架构	组织架构明确，分工明确，按合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未将人员配置到位的，每延期到位一天，扣除履约保证金 300 元/人/天。	
脱岗、离岗	每个组团大厅内，宿舍管理员和保洁员必须保持时刻在岗，不允许脱岗、离岗，经核实有脱离岗情况的，每发现一次扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
投诉	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每起投诉扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
考核总分		
考核人（签字）		

注：1. 考核办法：查台账、看现场，座谈了解；

2. 扣分原则：该考核表满分 100 分，考核总分 = 100 - 扣分总和

表三：《环境保洁服务质量检查评分表》

环境保洁服务质量检查评分表（考核时间： 年 月）		
考核项	考核标准	扣分
室外环境	1、校园道路无纸屑、落叶、树枝、杂草、泥沙、污渍、油渍、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1 小时，无卫生死角，每发现一处扣 0.5 分。	
	2、草地、绿化带、灌木丛无塑料袋、纸屑、烟头、饮料瓶等垃圾杂物，无枯枝及堆积物，动物排泄物，每发现一处扣 0.5 分。	
	3、雨棚、宣传栏、室外标识牌无杂物、无污渍、无破损。树木无捆绑物，无晾晒衣物、棉被等情况。每发现一处扣 0.5 分。	
	4、垃圾桶干净无异味，无明显污渍，桶外无散落垃圾。垃圾及时清运，无抛洒、滴漏现象。垃圾归集点整体干净，地面无污渍，每发现一处扣 0.5 分	
	5、水面景观无水草、藻类、油渍、垃圾等漂浮物。池塘周边绿地无杂草、白色垃圾，每发现一处扣 0.5 分。	
	6、公共设施、玻璃、路灯、标示牌无灰尘、无污渍，窖井盖保持完好。屋顶平台无杂草、泥土、碎石，下水道无堵塞现象。每发现一处扣 0.5 分。	
室内保洁	1、公共区域大厅玻璃、门窗保持干净明亮，窗台、窗槽、扶手整洁无灰尘，每发现一处扣 0.5 分。	
	2、室内地面、走廊、踢脚线无垃圾、灰尘、污渍，天花板、换气窗、灯罩、开关面板，无蜘蛛网、灰尘、污渍，墙面、镜面无乱贴乱画和小广告。每发现一处扣 0.5 分。	
	3、卫生间无异味、地面无水渍，大小便器洁净，无黄渍。盥洗池、镜面、台盆无污水，垃圾桶干净整洁，每天清理，无外溢现象，每发现一处扣 0.5 分。	
	4、保洁工具、保洁用品放置在指定位置，摆放整齐，地面湿滑时摆放提示牌，禁止存放垃圾及废品。每发现一处扣除 0.5 分。	
	5、会议室、接待室桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙角无积尘，光亮。电梯，不锈钢门，门框、地面、按键面板、轿厢、天花板无污渍、无手印，保持光亮。每发现一处扣 0.5 分。	

	6、室内摆放绿植，盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物垃圾。净水器、水龙头、电灯、电扇及时关闭，每发现一处扣 0.5 分。	
综合管理	1、建立、健全各项规章制度《员工管理制度》《安全管理制度》《巡查考核制度》《奖惩制度》，建立台帐，记录完整，填写规范。每发现一处扣 2 分。	
	2、上班期间穿工作服、佩戴工号牌，文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突。严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。每发现一处不合格扣 2 分。	
	3、配合校方做好各项活动及检查的突击打扫及零星物品的搬运工作。每发现一次扣 2 分。	
组织架构	组织架构明确，分工明确，按合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未将人员配置到位的，每延期到位一天，扣除履约保证金 300 元/人/天。	
脱岗、离岗	工作期间保洁人员必须保持时刻在岗，不允许脱岗、离岗，经核实有脱岗情况的，每发现一次扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
投诉	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每起投诉扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
考核总分		
考核人（签字）		

注：1. 考核办法：查台账、看现场，座谈了解；

2. 扣分原则：该考核表满分 100 分，考核总分 = 100 - 扣分总和

表四：《绿化养护服务质量检查评分表》

绿化养护服务质量检查评分表（考核时间： 年 月）		
考核项	考核标准	扣分
绿化养护服务	1、全面掩护绿地，乔灌木，绿篱，草坪，地被植物，攀援植物，竹类，长势正常。每发现一处不合格者扣 0.5 分。	
	2、根据生长情况，对植物进行修剪，做到株型完整美观，随时清除枯枝、缠藤、徒长枝。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	3、定期用割草机及人工清理杂草，草坪覆盖率达 90%。草坪内杂草控制在 30%以内。每年修剪暖地型草 1 次以上，冷地形草 6 次以上，长势和颜色正常。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	4、根据植物生长特点，防治病虫害，定期喷药，安全适用农药，尽量避免环境的污染。有蛀干、虫害枝数量控制在 10%以内。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	5、行道树缺株率在 3%以内，无明显死树、枯枝、树木修剪合理，能较好的解决树木与电线、建筑物、交通之间的矛盾。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	6、及时清理道路、绿地上的落叶树枝，产生的绿化垃圾装袋粉碎清理出校园。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	7、做好冬季防寒工作，对树木基部以上涂石灰浆，加盐刷白，对不耐寒的树种基部以上缠绕草绳防寒。每年提供适量复合肥或农家肥，科学施肥。每发现一处不合格扣 0.5 分。	
	8、对认为破坏的树木及时处理，绿地内无堆放杂物、搭棚、围墙侵占等。每发现一处不合格者扣 0.5 分。	
	9、应对极端天气，做好抗旱、排涝工作，旱时灌水，涝时排除积水、每发现一处不合格者扣 0.5 分。	
综合管理	1、建立、健全各项规章制度《员工管理制度》《安全管理制度》《巡查考核制度》《奖惩制度》，建立台帐，记录完整，填写规范。每发现一处扣 2 分。	
	2、上班期间穿工作服、佩戴工号牌，文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突。严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。每发现一处不合格扣 2	

	分。	
	3、配合校方做好各项活动，及大型会议的绿植摆放工作及检查突击工作。每发现一次扣 2 分。	
组织架构	组织架构明确，分工明确，按合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未将人员配置到位的，每延期到位一天，扣除履约保证金 300 元/人/天。	
脱岗、离岗	工作期间绿化人员必须保持时刻在岗，不允许脱岗、离岗，经核实有脱离岗情况的，每发现一次扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
投诉	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每起投诉扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
考核总分		
考核人（签字）		

注：1. 考核办法：查台账、看现场，座谈了解；

2. 扣分原则：该考核表满分 100 分，考核总分 = 100 - 扣分总和

表五：《校园零星维修服务质量检查评分表》

校园零星维修服务质量检查评分表（考核时间： 年 月）		
考核项	考核标准	扣分
维修服务	1、物业所承担维修项目，按照招标书上所规定的项目执行，如未及时维修发现一次扣除 1 分。	
	2、接到报修后，10 分钟内必须响应。在现场维修中，由于各种客观原因不能够及时维修的工程项目，必须向后勤处说明原因，由后勤处做统一安排。超过维修响应时间一次扣除 1 分，由于客观原因未及时上报一次扣除 1 分。	
	3、由后勤处安排的维修项目，必须在 1 天之内完成维修工作，维修完毕后，一天之内向后勤处反馈，无反馈一次扣除 1 分。	
	4、查看零星维修的登记、备案记录，未及时和按照规范填写的每发现一次扣 2 分。	
综合管理	1、建立、健全各项规章制度《员工管理制度》《安全管理制度》《巡查考核制度》《奖惩制度》，建立台帐，记录完整，填写规范。每发现一处扣 2 分。	
	2、上班期间穿工作服、佩戴工号牌，文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突。严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。每发现一处不合格扣 2 分。	
	3、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等），每发现一处不合格扣 2 分。	
	4、建立各类台帐、记录齐全，填写规范，每发现一处不合格扣 2 分。	
	5、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显，每发现一处不合格扣 2 分。	
	6、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为，每发现一处不合格扣 2 分。	
组织架构	组织架构明确，分工明确，按合同要求配备人员，甲方如发现人员未按合同要求配置的，扣 5 分。甲方在书面通知乙方后，15 个自然日内乙方仍未	

	将人员配置到位的，每延期到位一天，扣除履约保证金 300 元/人/天。	
脱岗、离岗	工作期间维修人员必须保持时刻在岗，不允许脱岗、离岗，经核实有脱离岗情况的，每发现一次扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
投诉	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每起投诉扣 5 分，扣除履约保证金 500 元/次。	
考核总分		
考核人（签字）		

注：1. 考核办法：查台账、看现场，座谈了解；

2. 扣分原则：该考核表满分 100 分，考核总分 = 100 - 扣分总和

式
四

考核人

