

池州职业技术学院物业管理服务项目采购需求

（需求调查初稿）

一、项目概况

池州职业技术学院位于池州市建设西路 389 号，占地约 600 亩，校内有教学、实验实训、行政办公、图书馆、学生公寓、教师公寓、体育活动中心、学术活动中心等楼宇 30 余栋，建筑面积约 23 万平方米。本次采购内容包括但不限于学生公寓管理服务、楼宇场馆管理服务、校园环境维护与清洁保洁、水电运维、零星维修与设施设备运行维护服务及其他综合保障服务等。服务期 3 年，合同一年一签。考核合格后方可续签下一年度合同。

二、校舍基本情况

序号	房产名称	楼层数	面积㎡	现用途
1	尚文楼	6	6315.63	教学
2	尚智楼	6	15048.7	教学
3	尚能楼	6	16035.66	教学
4	尚礼楼	6	13305.65	教学
5	尚健楼	6	5930.64	教学
6	尚信楼	6	3700.66	教学
7	机电楼	6	13859.19	教学
8	北 1#学生公寓	6	3444.14	宿舍
9	北 2#学生公寓	6	3425.77	宿舍
10	北 3#学生公寓	2	465.08	宿舍
11	1#学生公寓	6	5635	宿舍
12	2#学生公寓	6	9862	宿舍
13	3#学生公寓	6	10129	宿舍
14	4#学生公寓	6	3501.09	宿舍
15	5#学生公寓	6	1832.49	宿舍
16	6#学生公寓	6	3182.25	宿舍

17	7#学生公寓	6	3976.38	宿舍
18	8#学生公寓	11	10121.4	宿舍
19	9#学生公寓	6	5843.38	宿舍
20	10-11#学生公寓	6	8268.12	宿舍
21	12-13#学生公寓	6	10156.52	宿舍
22	15#学生公寓	3	2674.1	宿舍
23	教师公寓	6	3759.12	宿舍
24	图书馆	6	12401.58	教辅
25	行政楼	5	7512.92	行政
26	学术活动中心	3	6258.91	教辅
27	体育活动中心	1	2600	教学
28	学生健康中心	2	363.57	生活
29	机电建筑实训厂房	1	1224	教学
30	园林赛训基地	2	3418	教学
31	创业孵化基地	4	1506.12	教辅
32	南食堂	2	7536.37	生活
33	北食堂	3	9174	生活

三、服务需求

（一）学生公寓管理服务

采购人学生公寓共有 5 个组团，分别为北 1-1-3#公寓组团、4-7#公寓组团、8#公寓、9-11#公寓组团、12-15#公寓组团，住宿总床位约 9000 张。

1. 公寓值班服务内容及要求

（1）学生公寓采取封闭式管理，严格实行 24 小时值班，值班人员应统一着装、佩戴标识、语言规范、服务热情。公寓楼内大厅须公示中标人名称、项目负责人、宿舍管理人员、值班信息、24 小时服务电话、监督电话等。

（2）值班人员应能辨识本楼住宿学生，禁止非本楼人员进入公寓楼，禁止闲人进入值班室，禁止外来人员留宿，维修人员及其他外来人员进入学生公寓楼必须经

学院职能部门同意，查验证件后办理登记手续。对进入女生公寓楼的维修人员及其他外来人员，必须由宿舍管理员陪同下进行。严禁外卖、推销、广告人员、废品收购等人员进入公寓楼内，对楼内各项宣传物、张贴物进行管理。

（3）严格按照采购人规定的作息时间定时开关公寓大门和门禁道闸，对翻越、滞留、尾随门禁道闸等行为进行监督和管理。晚上关门后对楼内的大厅、楼梯、盥洗室、浴室等部位进行巡查并关好门窗及公共照明，及时制止影响他人正常休息的违规行为。由值班员实施查夜制度，做好学生夜间出入、晚归、外出不归情况登记并按要求及时上报学院职能部门。夜间值班电话、值班地点须在醒目位置张贴。

（4）做好大件物品出入检查记录、小件寄存、失物招领等工作，严格检查出入楼物件，楼内所有家具及其它物品，未经允许均不得出楼；严禁宠物及公寓配置以外的设施（如家具、自行车、电动车等）带进公寓。负责公寓室外学生各类车辆的有序停放管理。

（5）做好公寓楼内各类钥匙的管理、借用工作，钥匙借用应有记录。受理学生报修事宜，做好报修、维修纪录。学生财物失盗、师生投诉事项要做好记录，及时报告学院职能部门处理。遇有可疑情况及时通知学院职能部门。

（6）保持值班室及楼宇门前卫生，值班期间不得脱岗或擅自换岗，确有临时困难的，应报请带班管理员同意后方可暂时离开，并须安排相关人员在岗。在岗时不得串岗、离岗、空岗、容留他人，工作期间严禁喝酒、洗衣服、看书看报、玩手机、捡拾废品等与值班无关的事情，值班室电话为内部工作电话，禁止聊天或私事使。做好值班和交接班记录，发现异常情况及时上报。

（7）熟悉并掌握各类安全预案的运作及处置，具备突发事件处理能力和应急知识储备。熟悉宿舍建筑结构，制作并上墙每栋宿舍楼消防逃生疏散图，发现问题及时处理，值班员能快速打开任一安全门。（相关费用由中标人承担，费用含在合同总价内）

（8）寒暑假期间，根据学院职能部门的安排对封闭楼栋和在用楼栋组织值班和巡查，确保公寓内安全无隐患。

2. 公寓安全巡查服务内容及要求

（1）负责公寓的安全巡查工作，每天不少于三次巡查楼内、楼层及楼四周，及时检查和处理各类安全隐患，形成巡查记录。制订学生公寓各类突发事件的处理预案，突发事件及时处置，并迅速上报学院职能部门，确保学生人身和财产安全。

（2）执行公寓管理相关规定，负责宿舍内部私拉电线、违规使用大功率电器、

饲养宠物等安全隐患排查及处置工作，严禁学生在宿舍内使用禁用电器，严禁将电瓶车、自行车等停放楼内；严禁在公寓楼内对电动车电池进行充电；严禁将生肉蔬菜等食材带入楼内以防使用大功率电器；严禁将易燃、易爆、易腐蚀、剧毒等违禁物品及其它危险品带进楼内；严禁将管制刀具及其它危险器具以及具有放射性危险物品带进楼内；严禁在公共区域放置个人物品和堆放杂物；严禁在公寓楼内饲养宠物；严禁宠物进入公寓楼内，及时将违章信息反馈职能部门，情况严重时及时汇报管理部门。

（3）每天巡查公寓楼内消防安全设施、器材、安全防火通道，确保消防设施上无物品摆放，楼内消防安全通道保持畅通，疏散通道标示完整，公寓内无消防安全隐患。每周组织2次以上安全和消防检查，并做好相关记录，发现问题及时报告职能部门。协助职能部门进行防诈骗、消防、治安宣传，定期组织开展火灾疏散演习和灭火实操演练。熟悉公寓内部及附近周围治安环境情况，会掌握使用治安、消防等报警电话和消防设备。

（4）每天至少巡查一次强弱电间，强弱电间、楼顶平台保持落锁，无杂物摆放。公共部位的照明、应急灯具和监控设备等必须每天巡查保证完好无缺、正常使用。按规定时间开启、关闭公共区域的照明设备，及时关闭水龙头，杜绝长明灯、长流水的现象；对公寓内供水系统的跑、冒、滴、漏做到及时发现、及时维修或报修；除学院批准留校学生外，寒暑假期间应根据学院安排，及时封楼、关停部分公共卫生间和水房；不得擅自更改公寓内节水装置和器具的设置；对于上述节水、节电规定响应迟缓或不响应，学院职能部门将根据时间长短核算相应水电费，从中标人服务费中扣减。

（5）负责检查维护公寓楼各类设备、设施和用品（门、窗、水、电、床、柜等），发现安全隐患及时报告职能部门，配合职能部门及时消除隐患。遇自然灾害（如台风暴雨等恶劣天气），应做好防护应对工作，排查登记学生公寓门窗、阳台等易坠落物、清理公寓区及周边悬挂物，消除安全隐患。

3. 公寓房源和资产设备管理服务内容及要求

（1）建立健全管理台帐，定期统计核实住宿人数并做好记录，及时如实向职能部门提供公寓楼房间、床位使用情况，协助采购人做好公寓学生的入住安排、寝室调整、学生住宿信息登记等各项工作，办理学生日常入住、退宿、调宿手续，配合采购人学生管理部门做好房源整合和搬迁工作，以及做好假期与临时情况下的宿舍调整安排，做好学生宿舍使用变更情况的实时更新。

（2）负责公寓内所有学生宿舍房间和公共钥匙、空调遥控器等物品的管理、发放等服务工作。中标人工作人员不得私自占用学生宿舍空房间。不得随意向学生及其他第三方人员透露采购人空房源情况和住宿数据信息。

（3）根据学生公寓布局情况以及生活、学习等设备设施配套情况，负责管理学生公寓财产及相关设施登记，定期检查或不定期抽查，做到帐物相符，确保学院资产的安全完整。做好水电、上下水管道、落水管、排污管、公用照明、门窗、家具、空调、窗帘等的巡查、维护与日常接报修、验收等工作，宿舍检查和安全检查中发现需要维修的设施，认真做好分类记录并及时报相关部门维修。每年寒暑假须对学生宿舍内设施设备集中进行全面专项检查维修，确保设施设备完好无损。如因中标人原因或中标人未尽维护、巡查职责造成相关财物、设施损坏的，中标人应承担全部赔偿责任。

（4）监管第三方运营单位做到开水器、洗衣机、吹风机等设备设施正常运行，洗衣机定期消毒，设备机身无积尘、光亮，如有损坏，统计后及时与第三方运营单位联系更换或维修解决。

4. 新生接待、毕业生离校管理服务内容及要求

（1）根据学院职能部门要求提前制定新生接待和毕业生离校方案。

（2）按照学院职能部门要求做好毕业生离校退宿工作，对毕业生离校流程进行明示，引导毕业生文明离校。做好毕业生宿舍的查验，安排人员对室内设施清点，回收退宿房间的公共物品及钥匙，在规定时间内对退宿房间的卫生进行清扫、保洁。对于未入住的空宿舍及最终离校的班级离校后的空宿舍，及时确认公寓内无安全隐患后上锁，并加强巡查。

（3）根据学院职能部门安排做好迎新服务，布置门厅等公共区域，营造迎接新生和学生离校搬迁文化氛围，提前做好新生宿舍保洁、维修等各项准备工作。在新生开学前，全部完成新生每间宿舍检查工作，确保每宿舍家具齐全且摆放整齐，确保每间宿舍所有物品（包括但不限于宿舍门及门栓插销、床、桌子、凳子、柜子、抽屉、搭扣、开关、窗帘及挂钩、阳台推拉门及锁扣、阳台晾衣架及其它物品）无损坏且齐全，如有损坏或物品不齐全等，统计后及时与职能部门联系解决。

（4）寒暑假期间及学生离校搬迁离校后，检查每间宿舍，对学生宿舍的门、窗、门锁等进行全面检查，及时关好宿舍门窗和水电阀（闸）门。

5. 公寓综合管理服务内容及要求

（1）坚持以学生为中心，落实学院“以生为本”理念，深入调研学生需求，协助学院职能部门加强对学生的日常行为规范教育和管理，努力为学生提供暖心、温馨的宿舍学习生活环境。

（2）协助做好“一站式”学生社区文化建设服务工作，充分发挥服务育人职能，配合开展重要节日策划系列活动和各项文明竞赛，配合完成文明寝室评比、寝室文化建设，配合学院职能部门组织学生日常行为规范管理、政治思想引导等工作，配合辅导员做好宿舍学生日常思想道德、行为规范教育，配合学院职能部门做好节水、节电、节能减排宣传工作。

（3）督促检查卫生保洁人员做好公寓楼室内、外环境卫生工作，保持干净整洁、无垃圾。通过开设暖心驿站、爱心助力等形式，为学生提供各项爱心特色服务，主动关心学生日常，关注学生健康成长，为学生排忧解难。

（4）按照采购人要求，建立健全宿舍管理档案并负责及时记载有关变更情况，并做好档案管理与归档工作。关心关注重点学生，熟悉管理楼栋学生学习、生活、宿舍室友关系以及思想动态等情况，与采购人相关职能部门、辅导员等有良好的沟通措施及渠道，有顺畅的信息反馈及处理机制。

（5）加强公寓区安全隐患、矛盾纠纷排查，坚持早发现、早处理；制止学生违纪行为，对违反宿舍管理规定的行为，及时做好说服教育工作，做到管理育人、服务育人，及时劝诫和向职能部门上报宿舍内养狗、猫等宠物以及吸烟、酗酒等行为，做好学生的思想工作，确保公寓安全稳定，降低事故以及群体事件的发生。对宿舍内发生的情节严重、重大突发事件（学生突发疾病、遗失物品、打架斗殴、火情等），除及时按规范进行处置并上报职能部门，还应有书面形式的报告。

除学生公寓外，学院教师公寓、南食堂附属楼为周转用房，一旦启用，中标人需按照学院职能部门要求做好公共区域卫生保洁工作；按照采购人通知做好入住人员登记、钥匙发放回收等工作；负责公共设施的报修及监管；负责做好 24 小时值班工作以及采购人布置的其它工作等。

（二）楼宇场馆管理服务

除采购人特别说明外，所有楼宇均需要提供统一标准的楼宇综合管理服务。楼宇管理员是指定楼宇的物业联络人，并公布其联系方式，由其负责该楼宇内所有服务的统筹和协调，包括但不限于统筹该楼宇内的教学服务、办公服务、会务服务、科研服务、运动与竞赛服务、人员入驻服务、维修、环境清洁、安全巡视等服务。楼宇管理员应熟悉楼内长驻服务对象，并建立良好的师生与物业企业互动关系，为

其提供服务与帮助。

根据楼宇的不同使用功能，各楼宇的综合服务标准按楼宇功能不同执行以下各服务内容及要求。

1. 楼宇场馆巡查管理服务内容及要求

（1）楼管人员应统一着装、佩戴标识、语言规范、服务热情。楼宇场馆大厅须公示中标人名称、项目负责人、楼宇场馆管理人员、值班信息、24 小时服务电话、监督电话等。楼宇场馆相关标识、标志清晰，设备分区摆放规范。

（2）负责各楼宇场馆出入口的值班管理，按学院职能部门规定的楼宇场馆开关门时间开闭大门。负责各楼宇场馆门禁系统的维护与监控，按服务要求在规定时间内实行站岗服务，出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇紧急情况，能迅速将人员从楼宇场馆内对外疏散。严禁在值班期间办私事、高声喧哗、串岗聊天、吃零食、打瞌睡、上网聊天、玩电脑游戏等。

（3）建立大件物品出门和来客联系登记制度，对楼宇场馆内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善按相应规定处理。熟识本校教职员工、准确识别外来访客，文明礼貌、热情待人做好来客来访相关协助联络工作。保持楼宇场馆安全有序，严禁闲杂无关人员进入室内馆内，及时处置劝阻来访人员在楼宇场馆内大声喧哗、争吵推搡、乱扔垃圾等不文明的现象。

（4）负责楼宇场馆内及周边公共区域的巡查与管理，确保楼宇场馆内仪器设备、公共设施、照明系统、门窗、玻璃等安全，及时发现和处置安全隐患，包括但不限于电动车进楼充电、违章电器的使用、公共区域资产物品的擅自挪用等。重点部位、重点时间以及遇到特殊情况时必须加强巡查，包括楼宇场馆内消火栓、灭火器、防火标识的日常巡查与点检，定期检查安全出口、疏散通道，保证疏散通道的畅通；发现隐患及时处理，对于自身不能消除的隐患立即报告采购人。工作人员应会熟练使用灭火器材等消防设施。

（5）负责做好楼宇场馆水电（水电抄表、节能行为等）管理，特别对公共部位出现长明灯、常流水现象及空调温度等进行纠正和处理。在服务时间内对晚间需要关闭的区域实施清楼巡查，提示要求师生及使用人员在采购人规定的时间离开要关闭的区域，并关闭空调、水电、照明、设备（需要关闭的设备），确认无闲杂人员滞留并锁好门，做好记录工作。

（6）负责楼宇场馆范围内设施设备的巡查及报修、第三方施工监管工作，设立报修点并公布报修电话，及时转报维修部门，对日常报修事项进度进行跟进，验证

维修效果，必要时反馈报修人。对进入楼宇场馆内部施工的人员进行登记管理，做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾。负责楼宇场馆内所有公用房间的备用钥匙管理，按照相关规定进行管理并做好钥匙借用登记。负责楼宇场馆周边道路和广场车辆停放秩序的管理，确保人员通道及消防通道畅通。负责与楼宇场馆物业使用部门沟通和联系，及时处理各类投诉。

（7）负责劝止楼宇场馆内违反公共安全秩序及不文明的行为（如喧哗、占座、乱涂乱画等），防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件。认真落实重大事项报告制度，遇到紧急突发事件时，立即汇报职能部门，积极采取应急措施妥善处置。

（8）采购人有重要接待、会议、考务、宣讲、招聘等活动时，根据学院职能部门要求布置场地、会场等，配合做好布置引导、信息发布、保洁清理、安全保密等服务和保障工作。积极配合完成学院及主管部门交办的突击性和临时性工作任务。

（9）建立楼宇场馆基础设施设备管理资料台账，完善档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等）、各种基础资料、台账报表、图册健全，保存完好。协助职能部门做好固定资产清查。不得随意透漏楼宇场馆内教职工相关工作信息，不准擅自拆阅有关文件和他人信件。

（10）认真规范做好日常值班记录，做好交接班工作。

2. 教学实训办公保障服务内容及要求

（1）教学保障服务：严格按职能部门要求和排课通知做好教室、教师休息室、会议室的开放、使用和管理，负责清点和配备教室内粉笔、白板笔、板擦等易耗品（采购人负责购买，中标人负责配发），负责临时借用教室用于开展非课堂教学活动的管理，根据职能部门开具的用房使用申请单开放相关房间，定期或不定期检查教学设备、课桌椅等设施的完好情况，发现问题及时报修和跟进维修进度，保障正常办学秩序。负责教室钥匙管理，钥匙需要填写借用登记表，详细记录借用时间、用途及归还情况，以便追踪和管理。

（2）实训室（机房）保障服务：严格按职能部门要求和排课通知做好实训室、机房的开放、使用和管理，做好实训室、机房资产管理工作，对进出机房电脑等设备做好台账记载，做好桌凳的常规维护，确保账物相符。加强实训室巡查，确保楼层内强弱电间落锁，及时发现并处理设施设备可能存在的安全隐患，遇到突发事件，及时报告并联系相关负责人处理。负责临时借用实训室（机房）用于开展非教学实训活动的管理，根据职能部门开具的用房使用申请单开放相关房间。

（3）教师休息室服务：负责教师休息室的日常维护和服务，按时开门提前做好

室内清洁卫生，提供开水供应和有关日常用品。未经职能部门批准，禁止任何单位和个人将教师休息室挪作他用，不得堆放杂物挤占休息室空间，禁止学生随意进出教师休息室或在室外打闹喧哗。下班及时锁闭休息室房门。

（4）会议室服务：按照采购人相关要求提前做好有关会议室的布置，包括会议室清扫、桌子椅子摆放、桌布铺设、开水提供、音响灯光空调等操作，保持会议室干净整洁、设施正常并随时可用，及时做好会后保洁。

（5）图书馆服务：负责图书馆门禁系统和防盗系统的管理与报修，对擅闯者或借书未办理借阅手续者，应予劝阻教育，妥善按章处理。每日闭馆后应巡视全馆，确保无读者滞留后再关闭大门。严禁在馆内使用明火，馆内严禁吸烟，严禁使用违章电器。

（6）体育活动场所服务：根据采购人规定时间按时开放、关闭运动场所，按要求接待和查验管理进场活动人员，对体育器材设施、灯光照明、公共洗浴设备等定期检查，保持环境整洁，协助做好各类设施设备安全卫生检查，满足场馆开放要求与标准，保障教学、训练、竞赛和体育活动的顺利进行。做好运动器材使用（借用）管理，及时收集并反馈活动人员对场馆内等各类公共运动器材的报损情况，对无法使用的器材设备，做好停用告知，做好物品进出登记。

3. 会务与重要活动保障服务内容及要求

（1）根据采购人安排，做好采购人校园内各类会务（含展览等）场所的会议准备、会务服务与秩序维护等各项支持服务；同时做好采购人各类重大活动全过程保障和支持服务，包括但不限于校庆、毕业典礼、开学季、赛事、文化、艺术演出以及采购人组织的大型招聘会、考试或者会议等。

（2）至少有一名女性会议服务人员，45周岁以下，相貌端正，须持有健康证，责任部门认可的，可适当放宽年龄限制，会议服务人员队伍应保持稳定，如遇加班调班情况，需协调安排解决。

（3）负责学术交流中心、图书馆报告厅等公用会议场地的开放、管理与服务工作，保持会场环境干净整洁，适时通风，室内空气清新。负责会务咨询和会务申请接待工作，与申请部门做好对接，提前落实会议场所及会场主席台、发言席、桌椅摆放、签到席、席卡制作、休息接待室、灯光音响、空调开启等，提前做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，会议服务人员应在会前提前检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。

（4）遵守会务服务规范，做好会中的茶水供应，文明礼貌地接待与会人员，积极协助解决各种会务要求，时刻注意观察和随听音响设备运行状况，注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容，不带无关人员进入工作间。完成会后会议场地的恢复和整理工作。

（5）做好学术交流中心及图书馆报告厅内所有多媒体设备的保管和登记造册，做好场地内家具及设备的管理工作，按会议使用部门要求提前做好调试会议室、报告厅及舞台的灯光系统、吊杆升降、LED 大屏设备、音响设备、会议系统、广播系统、中控系统、制冷系统、专线系统等多媒体设备，保障会议、演出、宣讲等顺利开展。

（6）负责会前测试、调试音视频、会议录播、转存、导出、会议信息发布等工作，定期对视频设备、音频设备、控制设备等电子设备及会议桌椅家具等进行检查维护，定期除尘和落实防潮措施，保障会场各项设备正常运行和国有资产安全完整。

（7）配合采购人做好重大活动的前期资源协调工作，包括活动策划、应急预案演练、资源对接等工作，提前做好活动区域内及周边与会议和活动相关的场地布置和有关物资搬运，做好重大活动的人员保障，如采购人有需要，能及时调配公司资源予以协助，包括服务人员、秩序维护人员、保洁人员、工程保障人员等。

4. 楼宇场馆综合服务内容及要求

（1）做好通知、标示等张贴秩序维护与管理，通知、标示等只能在楼宇场馆内设置的公示栏张贴，发现并制止随意粘贴广告、传单等不文明行为。

（2）配合营造楼宇场馆公共区域文化氛围，布置节能、安全、文明创建、校园文化的宣传内容。

（3）加强楼宇场馆空置房间的安全管理工作，检查空置房间门锁、水电、消防等相关公共设施情况并及时锁闭，不得因房间空置、人员随意进出而导致安全隐患。

（4）根据采购人需求，协助做好消防、疾病防控、舆情监测、精神文明建设等相关方面的各项服务保障工作。

（三）校园环境维护与卫生清洁

保洁人员需遵守学院规章制度，服从工作调度，保持文明服务，礼貌待人，对

工作认真负责。上岗时需着装整齐、统一规范、佩戴标识，按标准完成各项保洁任务。同时，必须设有卫生巡查员在全校范围内巡查，发现与保洁有关的问题及时派人清理，并做好相关书面记录。

1. 校园环境卫生保洁服务内容及要求

（1）校园室外环卫保洁范围包括校园所有道路、人行道、公共广场、体育场所、公共卫生间、景观、台阶、雨水篦、明沟、雕塑、果壳箱、宣传橱窗和路灯杆等区域的卫生清扫、保洁、清洗服务等，以及东观湖湖面保洁、水草打捞清理、绿化带白色垃圾清扫等，并做好日常巡查，保持学院公共部位、道路、建筑物屋顶、护栏、檐沟、立面及幕墙、宣传栏、告示牌、雕塑、地下车库等全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙）；“四净”（路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净）“一通”（下水道口通）；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。

（2）校园路面主干道、辅道、楼宇间支路、人行道、景观区小道等硬化路面每日清扫两遍，分别于上午 7:30 前、下午 14:00 前清扫完毕，其余工作时段安排固定人员巡回保洁至 16:00。道路保洁与绿化带保洁应做到无缝衔接、无遗漏区域，做到随扫随清。遇到重大活动或落叶季节，增加清扫次数，保持户外区域整洁、畅通；高温和植物飘絮季节，应定时洒水降温除尘、冲洗路面；遇到下雪结冰情况，提前做好撒盐消雪、积雪扫除和防滑处置工作，维护安全畅通的办学环境。

（3）室外立式分类垃圾桶应放置整齐、干净、无垃圾散落和外溢现象，每天清理不少于两次，特殊路段全天巡回保洁，增加倾倒次数。校内发现无主废旧家具、大件包装箱、建筑垃圾、杂物和实验实训垃圾乱堆乱放的现象，要及时制止和处理，并向职能部门报告处置清运。

（4）室外开放性体育场地、草坪、道路及场地周边绿化带、户外停车场、东观湖两岸环湖道路和坡地等，应每天清理保洁，做到无纸屑、无烟蒂、无杂物等，保洁干净整洁。田径场、篮球场每日专人循环清洁、保洁，清扫灰尘果皮、落叶、烟蒂、塑料袋、饮料瓶等，保持场地无积尘、无垃圾、无污物，遇重大比赛或大型活动，应及时配合清理场地。篮球场、体育活动中心羽毛球场、田径场等体育场所每学期彻底清洗一次，运动会期间负责各运动场保洁。

（5）雕塑、宣传橱窗、道路指示牌、警示标识牌、室外桌椅等须每周擦拭一遍，目视无小广告、无污渍、无积尘；车棚地面每周清扫一次，车辆摆放整齐、有

序排列，定期清理车棚顶部，无落叶杂物，保持雨水畅通。发现路灯杆、行道树、车棚、宣传橱窗有乱贴乱画广告，以及校内非指定张贴处之外的所有乱张贴情形，应及时清理，确保墙面、门柱、景观雕塑、灯杆、树木 2.5 米以下，无任何张贴物和“牛皮癣”。

（6）天台、檐面、落水管、楼栋周围的排水沟、雨水井等需定期检查和清理，清理频次每月不少于一次，每月清理一次明沟垃圾，目视无沉淀物，不堵塞；每季度清理路面雨水篦、窨井，无沉淀积泥、畅通不堵。雨季及恶劣天气前后要加大巡查力度和频次。做到排水顺畅，无杂物、垃圾、杂草杂树等堵塞下水管道，保证管道畅通。

（7）做好校内沿湖景观带清理保洁工作。按照采购人要求，对湖周围绿化景观带、草坪、坡地、树林及环湖道路、桥面、护栏，每日专人循环清扫灰尘果皮、落叶、烟蒂、塑料袋、饮料瓶等垃圾，保障优美的水域环境。

（8）如遇重要检查、重大接待活动或重污染天气需增加洒水、冲洗道路任务，由采购人临时通知，中标人无条件接受；对节日及学院大型活动期间应加派人力，加强保洁力度。

校园室外公共环境清洁服务质量控制标准

内容	范围	服务标准
道路广场等区域	包括但不限于校园主次干道、人行道、广场、运动场地、停车场、绿地（含楼宇周边绿化带）、空地、荒地等	1、地面、广场、运动场地、停车场、绿地、空地等无垃圾、无杂物、无积水、无污水、无污渍、无积尘、无枯枝落叶、无碎砖石块、无杂树杂草、无乱停乱放等，干净整洁。 2、每月至少冲洗一次路面，遇突发事件，路面油渍、污渍影响行车、行人安全应随时清洗处理。 3、道路桥梁湖面护栏、花台、健身器械、亭台廊柱，每周擦抹一遍，达到无油渍、污渍、水渍，发现上述设施损坏有安全隐患，随时报修。 4、景观灯具、道路指示牌等每周清洁一次，达到无蛛网、无明显尘土、污渍，发现灯、音响等损坏，随时报修。 5、校园无乱张贴、无乱悬挂等现象。 6、每日进行树池清洁，无垃圾、无杂物、无杂草、无落叶、无烟头等。 7、每日进行垃圾箱（桶）清洁，及时更换垃圾袋，无垃圾漫溢、无污水横流、无异味传播等。 8、绿地、空地、荒地中无种菜等现象，定期清理荒地中的垃圾和杂草等。
水域	校内东观湖	1、水面及周边无垃圾、无杂物、无枯枝落叶等，干净整洁。 2、水域周边亭、廊、护栏、凳椅、警示牌等室外设施每日巡查保洁 1 次，亲水平台及时保洁。要求干净整洁，无积尘、无污迹、无淤泥、无乱涂贴。 3、在每处水域附近设置救生装置及安全提醒。 4、定期将水质情况报告给采购人相关职能部门。

		5、汛期水位高涨时负责排水。
公共卫生间	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品统一放在指定地点。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。 10、每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。
垃圾桶集中摆放点	校内各楼宇场馆周边的垃圾桶集中摆放点	1、负责校内各处（含宿舍组团院内）垃圾桶集中摆放点日常管理。 2、垃圾桶集中摆放点及周边干净整洁，垃圾不漫溢、无杂物、无积水、无污水、无污渍、无异味等。 3、垃圾容器按规定放置，垃圾清运后及时回位。 4、垃圾容器及集中摆放场地每周清洗消杀 1 次。要求外表面完好干净无明显污迹、内无积垢无异味。 5、有序做好垃圾分类，严禁保洁人员工作期间在垃圾桶集中区翻找收集废纸壳、饮料瓶等废旧物资。
恶劣天气	雨、雪、大风、冰冻等	1、提前筹备好各项应急物资。 2、进行必要的应急培训，做好应急预案。 3、建立特殊气候以及学院重大活动等应急保障机制。特殊天气应加强巡查，及时组织人员清理现场，做好恶劣天气的应急保障。 4、遇台风、暴雨、大雪时及时组织保洁人员应急清扫，保证路面、广场下水道口保持畅通，不积水；特殊情况按采购人要求安排完成。

2. 学生公寓日常保洁服务内容及要求

（1）学生宿舍内部（不含楼梯、庭院、绿地、架空层、停车位等公共区域）的日常保洁工作由学生自行承担，中标人须做好学生公寓所有公共区域（学生公寓除学生宿舍内部，其余均属于公共区域范围，包括但不限于走廊、楼梯、公共卫生间、公共盥洗室、公共淋浴间、架空层、地下室、学生公寓室外区域、周边停车位等）的每日环境卫生保洁消毒工作及其范围内鼠、蝇、蚊、虫、蚁的消杀工作，并做好记录，确保环境干净整洁。

（2）公寓楼室内走廊、楼梯、公共卫生间、盥洗室、淋浴间等公共部位每天清扫、拖洗 1 次以上，并全天保持整洁，做到地面无积水、无污垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳，墙面保持整洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴等现象。公共区域

窗户保持明亮无灰尘污垢，公共走廊、阳台等区域无私人物品摆放，天花板无蜘蛛网。保洁过程中发现公共区域含消防设施需要维修的地方，需及时报告职能部门。

（3）宿舍区内产生的生活垃圾实行垃圾下楼模式，即学生将宿舍内的生活垃圾自行带至楼栋外垃圾桶集中摆放区，中标人不得在学生宿舍楼内公共区域设置垃圾桶，如宿舍走廊。

（4）公寓楼下广场及门前三包区域、庭院（包括非围合庭院内）每天清扫，并保持整洁。贯彻落实垃圾分类工作，室外垃圾桶合理摆放，每天至少清理垃圾两次，做到楼栋垃圾袋装化、日产日清；定期对垃圾桶及摆放周边冲刷消毒，垃圾桶破损及时更换，垃圾桶表面洁净、桶盖完好，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落、未及时清理等情况，夏天不得有蝇虫和异味。

（5）灭“四害”每月至少集中进行2次，对学生上报的“四害”问题，响应时间不超过15分钟，处理完成时间不超过4小时。学生公寓“四害”治理，包括驱蛇、灭白蚁等，确保宿舍学生生活正常。（相关费用由中标人承担，含在合同总价内）

（6）公寓楼内公共卫生间、盥洗间、淋浴间每周一次全面大清洗，包括用清洁剂刷洗墙面瓷砖、隔板、地面和水槽，卫生间、卫生洁具每周用消毒药剂消毒一次。每学年清洗宿舍内窗帘一次（相关费用由中标人承担，含在合同总价内）。

（7）做好学生离校（实习、毕业等）后宿舍卫生检查保洁工作，每年8月份集中对新生入住宿舍、学生离校搬离后的宿舍的窗帘、门窗、阳台玻璃、家具等所有设施打扫清洗干净，无明显灰尘和污垢。

（8）大一新生宿舍室内统一配备部分保洁用具，如学生宿舍室内垃圾桶、拖把、扫把、簸箕，费用由采购人承担，采购人进行统一采购，中标人协助做好新生宿舍保洁用具的分配发放工作。

学生公寓环境清洁服务质量控制标准

服务内容	范围	服务标准
学生公寓公共区域	楼道：学生公寓公共区域楼道地面、踢脚线、墙面、墙面各类标识牌（盒）、门窗、开关、顶棚天花板、消防器材	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮；雨天要有防滑、防水措施。 2、墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3、顶棚天花板及灯具无污渍、无蛛网。 4、墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。 5、踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。 6、学生宿舍门、楼道安全防火门等无污渍、无积尘。 7、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。

	8、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 9、消防器材表面无污渍、无积尘。
楼梯：楼梯台阶、扶手、栏杆、踢脚线、楼梯间窗户、墙面、顶棚及墙面各类开关、标志牌（盒）	1、楼梯台阶、扶手、栏杆无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2、墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象。 3、顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 4、墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。 5、踢脚线无水渍、无污渍、无积尘、光亮。 6、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 7、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损，窗纱紧绷，不露纱线。 8、其他设施表面无污渍、无积尘。
盥洗间：盥洗间水池、地面、墙面、垃圾篓、窗户、顶棚、排风扇	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2、盥洗池不锈钢表面无手印，无污渍、无积尘、光亮。 3、墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。 4、镜面无手印、无污渍、无积尘、明亮。 5、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 6、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7、顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8、垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9、排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10、水管、水龙头等无污渍、无积尘，光亮。
卫生间：卫生间地面、墙面、便坑、小便池、隔板、窗户、排风扇、顶棚	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2、墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。 3、小便池不锈钢表面无黄渍，无污渍、无积尘、光亮。 4、隔板及便坑无黄渍、无污渍、无积尘、光亮，下水通畅无堵塞。 5、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 6、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7、顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8、每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过 2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。 9、排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10、水管、水龙头等无污渍、无积尘，光亮。

		11、门帘洁净无污渍、挂放整齐。 12、保洁工具与用品放在指定地点。
	淋浴间：淋浴间地面、墙面、喷淋设备、浴帘、隔板、更衣柜、更衣凳、窗户、排风扇、顶棚	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2、墙面瓷砖无水渍、无污渍、无积尘、光亮；无悬挂、无乱张贴现象。 3、淋浴设备表面无黄渍，无污渍、无积尘、光亮。 4、淋浴隔板无污渍、无积尘、光亮，下水通畅无堵塞。 5、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 6、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7、顶棚及灯具无污渍、无积尘，无蛛网。 8、更衣柜内外及更衣凳无水渍、无污渍、无积尘。 9、排风扇等其他设备设施无污渍、无积尘。 10、管道等无污渍、无积尘，光亮。 11、浴帘洁净无污渍、挂放整齐。
	活动室：地面、墙面、桌椅、窗户、顶棚、窗户、玻璃幕墙	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、整洁光亮。 2、墙面无污渍、无积尘、无乱悬挂、无乱张贴现象；顶棚及灯具无污渍、无蛛网。 3、墙面各类开关、标志牌（盒）无污渍、无积尘、光亮。 4、灯光柔和，明亮无闪烁。 5、窗及窗框等无污渍无积尘，整洁光亮。 6、玻璃无手印、污渍、明亮；纱窗无污渍、无积尘、无破损。 7、桌椅及家具无污渍、无积尘、内外无垃圾、光亮。 8、室内空气流通无异味。 9、其他设备设施无污渍、无积尘。
工具间	楼内	1、工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2、保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
电梯	电梯轿厢、电梯门、操作面板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等	1、电梯轿厢内地面干净，无垃圾杂物；电梯门内槽无垃圾杂物；电梯内地胶、地毯破损及时更换。 2、操作面板定期消毒。 3、电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
空气质量	楼内	1、确保定期楼道、楼梯间开窗通风，确保楼内空气流通。 2、每周一至两次对公共区域消毒，楼道用稀释后 84 消毒液浸湿墩布擦拭楼道及楼梯间地面；用稀释后 84 消毒液浸湿抹布擦拭非金属家具表面；在非人流高峰期时用喷壶在公共区域喷洒稀释后 84 消毒液。 3、卫生间排风扇表面无积尘、无污渍，使用状况良好，确保卫生

		间空气质量良好。
保洁设施	楼内	配置垃圾篓（卫生间每个大便池配小纸篓 1 个、每间活动室配小纸篓 1 个）。
垃圾外运	楼内	1、每天定期将楼内垃圾运到指定地点。 2、楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。 3、严格执行环境管理相关工作要求，做好垃圾分类管理工作的督导和落实工作。
楼宇外立面	建筑物本体（含门、窗、及玻璃幕墙）、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1、一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 2、二楼及以上楼层的内墙面洁净无明显污痕、房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。
学生公寓室外区域	学生公寓区域内路灯、楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1、宣传栏、室外标志牌无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，定期消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 4、路灯、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。 5、区域内落叶、积水等应在每天宿舍楼人员进出高峰期前进行清扫。

学院教师公寓、南食堂附属楼周转用房日常保洁原则上参照上述标准执行。

3. 楼宇场馆日常保洁服务内容及要求

（1）根据物业标准负责物业范围内所有建筑内外（包含屋顶、地面、楼道、走廊、扶手、窗户、消防设施、强弱电间、卫生间、卫生器具、楼宇外墙或玻璃立面、电梯内外、阳台、楼顶平台、办公室、教室、实训室、机房、运动场所、会议场所、接待场所、演艺大厅、地下停车场等）的卫生保洁与环境维护，做到无杂物、无垃圾、无污垢、无污渍、无异味，并做好日常巡视检查。办公室室内保洁由使用单位负责。

（2）建立保洁楼长负责制，确保每个楼宇场馆公示对应保洁楼长的信息，在接到师生相关需求时，及时回应师生需求。所有楼宇场馆确保早 8：00 前、中午 13：30 前完成楼宇公共区域全面卫生保洁，地面无水迹，白天其余时间及晚间（20 点前）安排巡回保洁；图书馆、体育活动中心、学术活动中心根据师生活动时间安排巡回保洁，确保楼宇公共区域及卫生间环境卫生整洁。如场所未使用时，需安排人员每天巡查，每周进行至少 1 次彻底卫生保洁工作。

（3）楼内公共区域保洁要求：所有瓷砖地面每天拖洗二次并循环清扫，每周用清洁剂彻底清洗一次，保持地面无垃圾、纸屑、烟头、无水渍，平时发现污渍、垃

圾及时处理，保持光洁明亮。每天擦净所有门、窗、扶手栏杆、所有 3 米以下大理石、木板、玻璃墙面，发现手印、污渍、香口胶、痰渍及时清理干净。每周至少清洁一次所有通道出口指示灯牌、应急灯、消防栓、消防器材、过道天花板、墙面、墙角、踢脚线，做到墙面、天花板、门窗无灰尘、无手印、无乱贴乱画，楼梯间、走廊无杂物，扶手、护拦干净光亮，天花板、灯具无蛛网、灰尘；踢脚线完整、无明显灰尘，垃圾袋装，无抛撒滴漏，日产日清。

（4）公共卫生间保洁要求：每天至少全面清洁两次，其余时间安排巡回保洁。做到洁具、镜子、隔断、台面、台盆、水笼头等干净无水迹，便斗、便池无积垢；卫生间内无异味，地面干净、无积水、无杂物；四壁洁净、窗户明亮、设施完好、用品齐全；根据采购人要求，重要场所需提供并及时更换卫生纸、洗手液。每个蹲坑配备纸篓和垃圾袋，在醒目位置公示卫生间每日保洁消杀记录。

（5）教室和实训室（机房）保洁要求：每天上午 7:30 前、下午 13:30 前室内基本卫生保洁工作到位，要求桌面、桌肚、地面无白色垃圾、面纸等各类杂物，讲台整洁，黑板干净，同时检查设备设施完好情况，发现问题及时报修。每天打扫完开窗通风、空调等设备及时关闭。每周日彻底打扫一次卫生，包括地面拖洗、擦拭门窗、玻璃、桌椅和教具设施，彻底清理教室内墙壁边、墙角、天花板、蜘蛛网，做到门、窗、桌椅、讲台、黑板、墙壁、吊扇、灯管等设施设备无积尘吊灰，抽屉无杂物；墙壁无鞋印、球印，地面无垃圾（纸屑、烟蒂、痰渍、口香糖迹等）。

（6）图书馆保洁要求：保洁范围为周边规定区域以及楼层内（大厅、楼道、走廊、阅览室、自习室、资料室、卫生间、会议室、培训室、天井、露台、设备间等）所有公共区域的卫生保洁，包括地面、墙壁、窗台、栏杆、书架、玻璃窗、阅览桌椅、电脑、显示器、空调、电扇、书报架、存包柜、橱柜等设施。除每天日常清扫外，书架、桌椅、台机、书架等设施每周擦抹 1-2 次，一楼外墙玻璃和所有楼层内墙玻璃一周清洁一次，所有房间的布质窗帘一年清洗一次。每学期开学及放寒暑假前需要进行图书馆整体保洁，包括公共区域、会议室、书库、阅览室等。

（7）学术活动中心保洁要求：保洁范围为楼层内（大厅、楼道、走廊、阳台、报告厅、多功能厅、会议室、培训室、演艺大厅、化妆间、接待室、贵宾室、展厅、舞台、学生公共活动室、形体室、卫生间、设备间、负一楼共享空间等）所有公共区域的卫生保洁，包括地面、墙壁、窗台、栏杆、玻璃窗、会议桌椅家具、礼堂椅、多媒体设备、音箱、空调、照明、橱柜等设施。内部区域的清洁要求在开放之前完成，闭馆之后进行；开放时间内，保洁工作要做到及时清理，随时保持清洁

卫生、光亮清爽。大型活动、竞赛、演出和会议期间，需根据采购人要求，增加人员保障室内环境干净整洁。一楼大厅墙面瓷砖、外墙玻璃和所有楼层内墙玻璃一周清洁一次，室内报告厅、公共会议室、活动室、接待室等房间的布质窗帘一年清洗一次。

（8）天台、檐面、落水管、楼栋周围的排水沟、雨水井等需定期检查和清理，清理频次每月不少于一次。雨季及恶劣天气前后要加大巡查力度和频次。做到排水顺畅，无杂物、垃圾、杂草杂树等堵塞下水管道，以及到化粪池入口处管道的疏通，保证管道畅通。

（9）严格执行垃圾分类要求，室内外垃圾桶每日至少清理垃圾两次。做到楼栋垃圾袋装化、日产日清；垃圾桶表面洁净、桶盖完好，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落、未及时清理等情况。

楼宇场馆环境清洁服务质量控制标准

内容	范围	服务标准
公共区域	地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于1次。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃、门表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。 7、绿植花盆无积尘、无污渍。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
公共卫生间	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品统一放在指定地点。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。

		10、每个便坑配备一个垃圾篓，垃圾篓及时清倒，篓内垃圾不得超过2/3，日产日清，保持垃圾篓周边区域干净整洁，空气流通无异味。
教室和实训室（机房）	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体设备等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、窗帘洁净无污渍、挂放整齐，每学期清洗不少于1次。 6、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。 7、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体控制柜表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 8、讲台地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
教师休息室、会议室、接待室、演艺厅、图书馆阅览室、体育活动中心等	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、窗帘、玻璃、灯具及开关、桌椅及其他家具	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、窗帘洁净无污渍、挂放整齐，每学期清洗不少于1次。 6、室内空气流通无异味。 7、桌椅、茶几、沙发等家具表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 8、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
保洁设施	楼内	1、负责在教室、教师休息室、卫生间等房间配置垃圾桶、纸篓等保洁设施，并定期巡查，及时更换破损的设施。 2、负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作，垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。
工具间	楼内	1、工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2、保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
楼外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等	1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。 2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物。地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告。 4、区域内落叶、积水等应按照每天采购人作息时间上班前进行清扫。 5、雨天，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水。
门前三包	三包区域内（楼宇台阶下至楼前广场区域）楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、	1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，定期消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。

	室外标志牌、车辆停放区等	5、区域内落叶、积水等应按照每天采购人作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水。
--	--------------	---

4. “四害”消杀防疫服务内容及要求

中标人严格按照法律法规以及疾控中心的标准，对服务范围进行“四害”消杀、消毒工作，要求全年校园范围内安全风险指标达到属地政府相关职能部门要求（以属地政府职能部门疾控中心测试结果为准）。

（1）工作内容：建筑物内厕所、下水道出口、垃圾池、污物容器、雨水污水蓄积地等一切易于孳生和聚集蚊蝇的场所，应有完善的防范和杀灭措施，分别采取平整、清扫、冲洗、封闭等卫生措施，防止蚊蝇孳生、聚集。根据季节和气温变化开展经常性喷杀，并采取设置毒饵、诱捕、诱杀、粘捕等多种方法进行控制杀灭消除蟑螂的栖息场所，运用毒杀、粘捕和喷洒药物等方法杀灭蟑螂，清除蟑螂虫尸、粪便、污渍。控制老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁及红蚂蚁等有害生物密度。协助采购人做好卫生基础设施和防鼠防蝇防蚁措施。

（2）具体要求：中标人所使用的所有消杀药剂都必须符合国家相关规定，不得使用国家违禁药剂。因中标人消杀、防治工作未实施到位导致的采购人在校人员的伤害和损失等，由中标人负责承担全部赔偿责任，并负责善后处理工作；对易发生人畜误食的场所，所投放的药剂或药饵必须为低毒或无毒，并设立明显的警示标志，消杀期间不得影响采购人正常的办公、生活；中标人必须向采购人提供使用的药剂名称等相关信息供采购人备查。因突发情况需应急虫害消杀服务的，中标人需24小时内到场处理完毕；做好台账记录，每次消杀由各消杀区域负责人签字确认，每半年需将台账记录装订报送采购人。

（3）服务质量标准参照国家标准：①灭鼠标准：采用粉板法检测，阳性率 $\leq 2\%$ ；采用鼠迹法检测，室内 $\leq 1\%$ 、室外 $\leq 2\%$ ，外环境累计2000米鼠迹不超过2处。②灭蚊标准：积水采用目测法检测，水体中有蚊幼虫或蛹的阳性积水率 $\leq 1\%$ ；成蚊采用诱捕法检测，诱捕率 ≤ 1 只/人工半小时。③灭蝇标准：采用诱捕法检测，阳性率 $\leq 2\%$ 。④灭蟑标准：采用目测法检测，成（若）虫阳性率 $\leq 2\%$ 、卵鞘阳性率 $\leq 2\%$ 、蟑迹阳性率 $\leq 2\%$ 。⑤白蚁防治标准：采用目测法检测，项目内乔灌木白蚁危害率 $\leq 1\%$ 、单次检查蚁路点应 ≤ 2 处。

（4）消杀频率：春夏季“四害”消杀频率为至少每周一次，具体依效果进行增加；秋冬季“四害”消杀频率为至少每月两次，具体依效果进行增加；地面彻底清洗及消毒杀菌，频率为至少每月一次。

5. 垃圾清运服务内容及要求

(1) 所有公共场所（包括楼顶、天台、廊檐、道路、广场、停车场、景观、水池、绿地、教室内部、大门外非市政的路面、铺装及花坛等）的保洁、垃圾清理、集中桶装，清运出校均由中标人负责。

(2) 校园内生活垃圾日产日清，楼宇区域、学生公寓区域、食堂垃圾每日由保洁及食堂员工袋装化后放置于指定地点。

(3) 垃圾桶每周清洗一次，日常保持垃圾桶外壁、檐口、把手、上盖清洁无污渍，做到定期消毒，防止虫害。落叶季节，落叶及时清扫装袋清运，严禁焚烧。

(4) 中标人负责委托垃圾清运公司将校园垃圾清运出校，每日垃圾车清运校园垃圾不少于两趟，垃圾密闭化清运，减少道路污染。垃圾清运过程中地面、垃圾桶周边无散落垃圾、无污水、无污渍。（垃圾清运费由中标人承担，含在合同总价内）

6. 水体管护服务内容及要求

定期对校内东观湖保洁养护，包括湖面清洁、水草打捞、水质处理等，确保水体清洁、无污染、无杂物。水草打捞等费用由中标人承担，含在报价中。水体养护需达到二级水体养护标准：①全年 300 天水质达标，水中无影响景观植物生长。②水面无白色垃圾及废弃物，岸上捞网作业距离内，无大量树叶和漂浮物。③水域设施（亭榭、护栏等）设备完好，无破损、无安全隐患。④美化水景，适时清理投放景观鱼类和清理换植水中景观植物。⑤对水域进行巡查管理，及时发现和制止污染水质，损害或偷盗水中生物的行为。⑥做好水域的消毒杀虫工作。

（四）水电运维

1. 水电值班管理服务内容及要求

(1) 按照电力行业规范，对学院开闭所、变压器及配电间进行日常管理，定期进行设备巡视和安全检查，并做好抄表及相关内容记录，规范处置发生的供电故障，保障校区的供电正常，调配好供电负载，按规操作、管理及巡检配电系统，加强对电路、各类电器设备巡查，及时处理各类隐患，并做好记录，重大隐患及时上报采购人。

(2) 10kV 中心开闭所及实行 24 小时持证值班（包括法定的节假日），必须保

证有值班人员；10kV 开闭所、箱变及下辖所有楼宇的总配电间（不含总配以下的层配、户配及电路）每日三班三运转 24 小时巡视检查，每班至少保证 2 人；值班人员严格执行供配电运行的各项规章制度，实行定岗、定员，严禁串岗、脱岗等现象的发生，做好值班日记，确保供配电设施正常运行。配合采购人及电力维保单位做好开闭所设施设备的维修保养。

（3）制定停电预案，供电线路如需停、送电，中标人必须听从职能部门的统一调度，凭停电工作票进行操作，不得擅自停、送电（特殊情况除外）。一旦校内停电，立刻组织停电原因检查，配合采购人及电力维保单位开展故障排查和维修，最快速度恢复供电。

（4）对校区生活水泵房、生活水箱进行日常管理，要求 24 小时三班运行，每班至少 1 人对水泵房进行设备巡视和安全检查。并做好相关设备巡查内容记录，确保水泵房供水系统正常运行。

2. 水电维修维护服务内容及要求

（1）工程人员每日巡检管辖区域，及时发现问题并处理。对于存在安全隐患的问题项，应第一时间排除并处理及时书面上报，检查项目包括但不限于电器设备、电线、线路、强电间、空开、防雷接地、负载检查、漏电检测修复等，且按照国家相关规范完成日、月、季度、年度检查与养护，第一时间排除故障或险情；负责校区内水电设施的检修、维护、水电抄表，确保学院用电、用水安全，积极采取有效措施节水节电。

（2）对管辖范围内的水电维修，维修人员均需具备与维修内容相对应的维修资格，对水泵等特种设备维修维护、水箱清洗等维护工作，中标人可以另行委托外单位符合资格要求的专业技术人员进行维修维护，但需确保维修维护工作的及时有效性，并做好维修成本控制。

（3）校区室外强电管网、照明灯具（含路灯、地灯、灯箱、各种饰灯）和电铃的日常管理、维护、维修，1 年内对路灯灯罩至少进行清洗 2 次，路灯根据天气及季节适时调整亮灯时间，电铃根据需要调整打铃时间。

（4）校区物业楼宇低压总配电间、总配以下的层配、户配及电路等的日常管理、维护、维修。校区水泵房、室外给水管网、阀门的日常管理、维护、维修。校区内与水电供应相关的小型维修。

（5）对校内用水用电户进行水电表计抄收核算服务，包括但不限于食堂、门面房、移动设备用电、洗衣设备用水用电、开水器设备用水用电。原则上需保证每月

一次抄收并协助催缴水电费。

（6）生活用水二次供水水箱清洗服务，要求每季度分别对水箱进行一次（一年共 4 次）清洗、消毒（清洗后的水样将由采购人送至专业机构检测，并出具水质检测报告，若水质检测结果不符合 GB5749-2006 “生活饮用水卫生标准”，则中标人需无条件重新清洗，直至检测达标，并承担由此产生的清洗、检测等各项费用）。

3. 水泵维修维保服务内容及要求

（1）针对维保范围内供水设备及配套设备，中标人需每月一次进行巡访及维护保养，根据采购人需求，对设备故障及隐患及时处理，确保供水设备及其它配套设备正常运转，保证学院师生生活用水安全有保障。此处可为物业聘请的第三方专业服务单位，该服务费包含在此次投标报价中。

（2）中标人每半年对水泵系统做整体检查保养，检查保养内容：水泵泵体是否完好、电机轴承是否需要更换润滑油；对水泵的振动、同心度进行效验；对水泵的连接器的调整；检查水泵的流量扬程与效率是否正常；检查变频控制柜电气控制部分、消缺并清灰；消毒设备是否正常运行，进出口阀门开启是否正常；检查水箱进水液位控制装置是否正常。完成后出具检查报告。这些维修保养措施实施的目的，是保证供水设备一直处于良好的运行状态，避免突发事故发生。

（3）中标人需备齐一切可能发生故障的设备零配件（机封、轴承、电器元器件、主要管路阀门等）的备件，以保证在应急情况下随时可以更换，不造成学院停水事故。所有维修更换的零配件，使用原厂家配套的零配件品牌，费用按小型维修方式结算。

（4）设备发生突发故障，中标人接到故障电话半小时内响应，1 小时内赶到现场处理，常规故障立即排除。需要更换主要备件的故障时，在保证维持供水的情况下 5 小时内排除故障。设备维修时，尽量维持供水设备正常供水，不影响学院师生用水。

每次完成维护保养工作后，保养和维护工作检测记录交采购人签字，双方各保留一份存底。中标人必须保证水泵在维保期内完好率为 100%。

4. 智能电控系统管理服务内容及要求

（1）负责学生公寓楼在用的及后续学院拟在其它楼宇场馆安装的智能电控电表模块的维护及智能电控系统技术服务和维修维护。

（2）负责对学院电控系统进行监管、维护、维修和智能电表更换，保障学院智

能电控系统稳定有序运行；学生宿舍智能电控系统包含：空调智能电表、房间智能电表模块、电气开关、强弱电线路、交换机、机房电控设备、软件操作平台等。

（3）日常运行中；针对停电的问题，依据采购人流程进行恢复用电，如通讯中断、故障断电、其他情况，需到现场查明原因修复并恢复用电。

（4）每季度对所有的设备（含系统）全面检修一次，以确保系统保持良好运行状态。

（五）设备维护及日常维修服务

1. 公共设施管理服务内容及要求

对物业服务范围内的基本水电设备、空调、消防系统、监控系统、燃气设施、教室多媒体设施设备、变电所（含配电房）、地下管网等，物业服务方做好日常巡查管理，保证运行正常，发现异常情况及时通知采购人或维保单位进行检修处理，并督促做好维修后现场的恢复工作，做好各类突发情况的应对处置。

（1）各类设施设备包含：建筑设施、教学设备、会议系统、中央空调系统、电梯、消防、监控、会议室和活动中心设备、供电（含能源管理系统）、照明、电器（含分体式空调）、供水、排水及水泵、阀、燃气设施、各类门禁及通道机系统等。中标人应制定设施设备管理制度及重大故障应急处置预案，并报采购人备案，定期进行业务培训、实操演练。

（2）负责各类设施设备的使用与管理、巡查与值守，熟悉校区主要水电表、井、阀、管道等的位置、走向、型号、功率、数量等相关参数，建立交付管理的各类设施设备台账，根据设施设备增减及时登记。按照设备技术要求对相关设备巡视检查，做好相应记录。

（3）负责设施设备的日常维护保养工作的具体实施，包括室外排水系统（雨水口、排水管/沟、检查井、进水格栅、雨水提升泵站等）、室外给水系统（水表井、阀门井、绿化取水口、室外消火栓、水泵接合器等）、天台楼顶排水口、下水道、化粪池、隔油池、水池（室外雨水收集池、消防水池/水箱、生活水箱、雨水清水箱等）的日常清理和疏通，按照维保要求按时维护保养设施设备。

（4）协调各专业维保单位对相关设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作。设施设备出现故障时及时处理，重大设备故障及时向采购人书面反映，协助学院职能部门做好维修监管，并做好记录。根据能源资源消耗情况和节能工作方案，做好能源资源消耗节能记录和统计分析，落实节能管理各项工作。

(5) 协助采购人做好管理区域的消防安全工作，保持消防通道的时刻畅通，定期检查消防器材设备，确保其处于良好的备用状态，及时纠正违章行为，消除安全隐患。定期开展房屋建筑物本体巡检，发现问题及时报告，并做好记录。

2. 小型维修服务内容及要求

(1) 小型维修范围包含但不仅限于以下内容：

①物业服务范围内的所有灯具、设备的修理与更换，包含节能灯、日光灯、筒灯、格栅灯、灯开关、插座、地插、面板、小型断路器（80A 以下）、已安装的控制柜、接触器、安全指示灯、电动门控制器、吊扇、调速器、线槽板、开水器等小型故障处理、保持小型配电箱完好、低压线路故障处理等。

②物业服务范围内的水龙头、面盆龙头、冲水阀、混水阀、上下水、三角阀、DN50 以下闸阀、DN50 以下球阀等龙头、水管、阀门等配件的修理与更换，300 元以下（含 300 元）的管道漏水维修、地漏疏通、蹲便坑疏通、小便挂斗疏通、台盆落水头维修、下水管维修、雨水管维修、户外平台广场雨水等落水口检查清理等。

③物业服务范围内各种门锁（防盗门锁、塑钢门锁、木门锁、壁柜锁、宣传柜锁、抽屉锁、文件柜锁、钥匙等）的修理与更换；门、窗、家具及附属配件（纱窗、玻璃、搭扣、推拉窗月牙锁、把手、铰链、搭扣、插销、电脑桌轨道、办公桌拉手、文件柜玻璃、窗帘、窗帘轨道、窗帘挂钩等）的修理与更换。

④物业服务范围内矿棉板、小型吊顶龙骨维修、小范围纸面石膏板等维修，室内外地砖局部维修、室外道路路牙、局部基石、室外墙砖局部维修、室内外局部乳胶漆粉刷出新等工作。

⑤熟悉并掌握校区物业服务范围内阀门等位置以及控制区域，熟悉并掌握校区内供水供电设备、柜等位置以及控制区域，做好有突发事件发生时，能准确停水断电减免损失。

(2) 费用约定：

对所有校园范围内的小型维修（含水电维修）实行据实审计报销制（审计价*投标下浮费率，单项维修费少于 300 元的，由中标人承担，维修费从物业维修费中支出；单项维修费大于 300 元的，拟定维修计划和耗材及零配件购买经费预算，经采购人同意后购买并实施维修，维修费从学院维修费中报销），每一季度报审一次。材料原则与损坏材料同品牌或学院指定品牌，中标人自备维修用的必要工具，学院均不予提供。需要由专业机构维修且单项维修耗材及零配件 300 元（含 300 元）以上的维修项目，中标人负责向采购人提交书面报告，协助采购人做好相关维修工

作。

（3）维修要求：

①中标人负责所有报修管理工作（包括建设方负责维修部分及采购人购置设备需维修部分），学生事务中心和物业服务中心设立固定保修点，建立统一报修流程和快速反应机制，提供 24 小时接报修服务，完善修理完毕后回访机制、用户评价机制。中标人需配齐具有专业技术能力的水、电、木、金、泥瓦工种，紧急维修响应不超过半小时，一般维修 24 小时内修复。若无法及时修复，应有紧急处理措施，并对师生做出合理解释，并承诺限时修复。维修登记、耗材档案和回访记录齐全。

②中标人不得将单项单次维修费在 300 元以下的同类维修项目合并申报维修（如玻璃、水龙头、瓷砖等），相同位置的故障不得连续重复出现。服务期间严格遵守国家相关操作规范与操作规程，各种维修保养服务能够及时得到处理。维修负责人要全面熟悉管辖区域内楼内外线路、管线走向等。维修过程中，工程技术人员须佩戴工作牌，服务规范，文明施工，礼貌服务。维修现场必须设置相应的警示标识，并按照作业规程操作。维修完毕后，要及时清理现场，并做好维修记录。

③中标人要与校园楼宇场馆的使用方建立良好运行机制，加强联络协调，确定维修工作响应时间、服务质量标准、评价机制等，根据约定的维修考核办法，做好维修人员的监督考核。

④在物业管理标的物质保期内，中标人负责查找物业瑕疵。对检查出的质量问题协助采购人积极联系施工单位、保修单位予以维修，按与采购人的约定监督维修过程并验收修复结果。

⑤中标人在管辖区域内实行维修、施工登记制度，督促维修队伍及时清运建筑垃圾，保持校园整洁安全。不属于中标人管辖范围并经职能部门批准进楼的各类维修、维保和其他工作的，要始终与相关部门保持联系，跟踪工作进度，督促工作进程，并及时与师生沟通做好沟通解释工作，确保师生生命与财产安全。中标人应制止未经学院职能部门批准或报备的各类施工。校园各类维修垃圾由中标人督促施工单位清理出校园，施工单位未能清理的，由中标人负责清运到指定地点，采购人不另外支付费用。

（4）维修免责范围：

①对于教学多媒体设施，如教室内的投影仪、中控台等，由采购人委托专业维保公司进行维修。

②对于监控和各类消防设施，由采购人委托专业维保公司进行维修。

③对于各类网络设施，由采购人委托专业维保公司进行维修。

④对于高压电力设施，位于箱式变压器以前的，由采购人委托专业维保公司进行维修。

⑤对于房屋主体结构、外墙外立面屋面漏水、脱落等，无需中标人承担维修费用，但中标人要做好相关的日常巡查工作，发现异常情况及时上报主管部门，协助工程施工单位进行修缮，并督促做好维修后现场的恢复工作，做好各类突发情况的应对处置。

⑥对于有明确使用单位的办公室、实训室内部的各类设施，遵循谁使用、谁负责的原则，由该使用单位负责维修，无需中标人承担维修费用，平时无需进入办公室、实验室内部巡视，但在使用单位维修改造时，需要做好协调和配合工作。

⑦对于尚未委托专业公司维保的中央空调，中标人要经常巡视、清洁，熟悉中央空调的各类故障代码，能够排除简单的故障，对配件更换维修由学院另行承担费用。

⑧对于新建设、新安装、新购置的且仍在原供应商保修期内的损坏，由原建设单位协调原施工单位承担维修职责，中标人做好报修和配合工作，无需承担费用。

3. 电梯安全管理和维保服务内容及要求

学院现有在用和即将投入使用的电梯包括 1-3#、8#学生公寓电梯和北食堂电梯，共 5 部电梯，其中 8#学生公寓电梯于 2022 年 10 月投入使用，预计 2025 年 9 月结束质保期；1-2#学生公寓电梯于 2023 年 9 月投入使用，预计 2026 年 8 月结束质保期；3#学生公寓和北食堂电梯预计 2025 年 8 月投入使用。为规范电梯的管理和服务，确保电梯运行安全，减少电梯故障发生，中标人须提供电梯维保全包型服务，为学院提供电梯安全管理及维保服务，含 5 部电梯日常管理、维保、年检、维修材料、人工等所有费用。此处可为物业聘请的第三方专业服务单位，该服务费包含在此次投标报价中。服务要求包括：

（1）中标人实施维保后的电梯应符合安全技术规范、强制性标准和电梯制造单位的技术要求。负责为学院电梯提供日常检查、保养、维修、应急处理及年检服务、监督检验各类报检资料等，对电梯的正常安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损，同时配合学院职能部门做好电梯安全管理。

（2）中标人为每台电梯的保养都建立详细的档案，并定期向采购人提供反映电梯现状的各种数据报告。

（3）中标人需派具有专业技能的技术人员对电梯设备提供日常维护保养服务，

覆盖半月、季度、半年、年度维保，其维保的基本项目和内容符合《电梯使用管理与维护保养规则》（TSG T5001-2009）规定及特种设备安全技术规范的相关要求。对所维护保养电梯的安全负责，保障设备整机及零部件完整无损。保证电梯机械尺寸和电气性能符合国家标准及原厂标准。

（4）中标人应对电梯设备提供 24 小时应急故障处理服务，其中响应时间：电梯困人时，应当在 30 分钟内到达现场开展救援；电梯发生故障时，应当在 60 分钟内到达现场排除故障。电梯一旦出现故障或损坏，中标人必须及时将其修复或更换，使电梯恢复安全、正常运行，一切费用由中标人承担。

（5）年终服务及设备检测每年进行一次全面检查。调整主要的部件，安全功能装置测试，量度偏差及彻底清理主要部件，并通过国家有关部门验收取得电梯运行合格证，年检费用由中标人承担。如因维保质量原因未能通过定期检测或年检的，发生的复检费用由中标人负责。

（6）保养方式为全包维护保养，即包括全部电梯的所有配件或构件（没有除外）的维修保养和更换。中标人应为所维修、保养的电梯购买公众责任险并负责每年质监部门的检测费用。

（7）规范机房管理，保持机房干净整洁无灰尘，机房门口警示语醒目，机房无人时闭门上锁。做好轿厢的保洁，电梯厢内外壁无手印、无污渍、无油渍、无张贴物，地面无灰尘、无污渍、无积水，电梯门壁每月打蜡上光一次。

（8）中标人须配备专职电梯安全管理员，做好“日管控、周排查、月调度”，依据特种设备安全法等相关法律法规对学院电梯进行安全管理，尤其是对学生公寓电梯做好日常巡查工作并做好记录，妥善保管电梯钥匙及其安全提示牌，发现电梯运行事故隐患需要停止使用的，立即报告采购人负责人；接到故障报警后，立即赶赴现场，现场保护工作、组织电梯维修作业人员实施救援，协助有关部门在电梯发生故障、事故后的调查、取证、分析工作。

4. 中央空调维修维保服务内容及要求

学院学术活动中心现有一套中央空调系统，为空气源螺杆式热泵机组，2024 年上半年投入使用，每年集中维保清洗两次，五月份、十月份各一次。空调使用期间定期每月进行一次巡检。发现异常情况，及时进行保养维修，并出具年检报告。此处可为物业聘请的第三方服务单位，该服务费包含在此次投标报价中

中央空调维保服务要求（包括但不限于以下内容）：

（1）确保机组 100%的正常运行状态。

(2) 中标人需设有 24 小时应急响应电话，以便及时响应采购人的召修、需求、咨询、投诉、反馈等需求。空调发生故障，中标人需保证在报修 4 小时内到达现场，且应在规定时间内完成维修，恢复使用，一般小修在 4 小时内修复，中修 12 小时内修复，大修在 48 小时内修复，如无法在上述时间内修复的，中标人应向采购人充分说明理由，并告知采购人修复时间，经采购人同意方可延长。

(3) 每次维保结束后七日内向采购人提供书面报告，提出修理意见或更换零配件的建议。免费为采购人操作人员提供中央空调的相关技术咨询与培训，确保其能正常操作及使用相关空调。

(4) 在采购人有重要活动时，应采购人要求到现场配合。

(5) 若中标人维保不到位，因维保内容未完成或因技术原因给采购人空调设备造成严重后果的，其责任由中标人承担并照价赔偿相应损失。

5. 下水疏通和化粪池管理服务内容及要求

此处可为物业聘请的第三方服务单位，该服务费包含在此次投标报价中。

(1) 负责区域内排水设施、下水管道、化粪池及隔油池通畅无淤积；保障地漏、雨篦完好，破损丢失由物业更换补齐；负责各学生公寓、楼宇场馆公共区域堵塞管道免费疏通，完成清淤疏通后做人清、物清、场清。屋顶和屋顶排水沟不定期清理，要求无积水、无垃圾、无堵塞。不得将积雪、落叶清扫堆放到绿篱、绿地和道路两侧雨、污水井内。

(2) 按采购人要求一年定期清理服务范围内所有化粪池两次，如遇化粪池满或污水管网堵塞等紧急情况，随叫随清。中标人须提供不间断 24 小时报修电话，在接到采购人紧急抢修的电话通知后，应在 1 小时内赶到现场进行抢修。

(3) 全面疏通清理完成后要求化粪池、室外污水管排污顺畅，各化粪池需将粪渣、垃圾清理干净直至见到水面无杂物。

(4) 在合同约定期限内，除寒暑假期间集中疏通清理，见底清污外，中标人每月到校全面检查污水管道、污水井排污情况，发现有堵塞现象及时疏通清理、确保排污顺畅，保证采购人的使用不受影响，并做好相关台账记录。确保校区管道清通率 100%，清净率达到 95% 以上，管壁无明显附着物，污水井内无沉积淤泥、杂物，化粪池无漫溢现象。

(5) 中标人保证及时将清理出的杂物、淤泥等清运到校外，并承担运输费用和因自身原因违反有关规定造成的损失、赔偿和罚款等一切费用。中标人在服务过程中自行做好作业人员的安全措施和现场防护措施，如若在工程作业过程中发生安全

事故一切责任由中标人承担。中标人作业往返人员及车辆注意交通安全，任何事故自行承担。

（六）劳务服务

1. 服务范围

采购人因各类教学、办公及生活的需求，中标人须按采购人要求提供高效、安全可靠的各校区内零星劳务服务，做好各类比赛、考试、会务、活动、办公设备家具搬运、师生物品拆装和搬运等劳务服务的工作。物业劳务服务是指所有搬运物品无需借助外部专业人员、工具、机械，通过中标人提供的工具能完成，且无毒无害无安全，不含大件设施设备及相关专业设备。核定单次 3 个工时、单体重量 100 公斤以内，超过部分工作量不包含在报价中，由采购人职能部门核定支付费用。

2. 服务内容

（1）杂物、垃圾、杂草、泥土等垃圾定期清理、各屋面收水口清污疏通、建筑物屋面杂物清理；

（2）各类仓库搬运整理，教学办公场地的废旧物资搬运；

（3）教室、考场课座椅整理及搬运

（4）桌椅、沙发、茶几、电脑、打印机、文件柜等办公家具、设备、用品在校园内的搬运、整理；

（5）校内考试、比赛、迎新等大型活动的劳务服务，包括按采购人要求开展除卫生保洁以外的校园环境布置如插彩旗、拉横幅、考试引导、赛场指引、会务服务等劳务以及场地布置保障如搬运电脑、服务器、布置桌椅、板凳、展牌、遮阳棚、广告牌、设置水箱、拉结临时用电等；

（6）教室、实训室、会议室、图书馆、学生宿舍等场所电风扇定期清理；

（7）雨雪天布置防滑道、清理积雪冰块；

（8）其他物资搬运及劳务提供。

3. 服务要求

（1）劳务派遣的用工人员应能满足劳务工作需要，身体健康，诚实可靠。

（2）在劳务服务规定范围内的工作内容，劳务提供完成后需在各类活动结束后整理场地，各类用品回收、原样搬至指定仓库，并且保证在劳务服务过程中物品的

完整无缺失。

(3) 自接到劳务服务工作任务后必须在规定时间内完成，保障各类办公教学活动的正常秩序。

(4) 在劳务服务过程中不得影响正常的教学办公秩序，涉及中大型物品搬运需使用车辆及机械由采购人提供。

(5) 劳务服务人员必须穿着统一的物业工作服，并且在醒目位置标挂劳务服务人员的工作证。

(6) 劳务提供的各类物品须整齐摆放在物资仓库，并且定期对仓库物资进行清点，保证各类物资完好无遗失。

四、岗位配备及人员要求

(一) 物业服务人员数量及任职基本要求

岗位	岗位人员	定岗人数	人员基本要求	其他说明
项目管理	项目经理	1	1. 50 周岁（含）以下，性别不限，本科及以上学历； 2. 具备 3 年及以上物业经理工作经验； 3. 业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强，管理经验丰富，有相应规模团队的人力资源管理经验，能够合理分配和调整人员岗位，在重大活动和应急保障中调动员工积极性，妥善处理基层员工的矛盾纠纷，增强学院物业服务团队的凝聚力。	驻场服务时间不得低于 20 天/月
	综合（巡查）主管	1	1. 50 周岁（含）以下，性别不限，本科及以上学历； 2. 具有 3 年及以上从事物业管理服务相关工作经验。 3. 政治素质好，业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强，管理经验丰富。 4. 能够适应和熟悉现代化物业管理现状和需求，对网络通信、门禁、监控、消防、教学多媒体设备、灯光音响舞台等智能化设备具有管理维护和简单故障排除的能力，	驻场服务时间不得低于 20 天/月
	文员	1	1. 具有 3 年及以上从事物业服务管理工作经历。 2. 专科及以上学历，年龄不超过 45 周岁，身体健康，服务意识和能力强，热情周到。 3. 语言文字能力强，具备报表处理能力。	驻场服务时间不得低于 20 天/月
	公寓主管	2	1. 具有 3 年及以上从事楼宇管理工作经历。 2. 专科及以上学历，年龄不超过 50 周岁，身体健康，服务意识和能力强，热情周到。	男女性各 1 名，驻场服务时间不得低于 20 天/月
	保洁主管	1	1. 具有 3 年及以上从事环境保洁工作经验。 2. 专科及以上学历，年龄不超过 50 周岁，身	驻场服务时间不得低于 20

			体健康，服务意识和能力强，热情周到。	天/月
	维修主管	1	1. 具有 3 年及以上从事水电维修工作经验。 2. 专科及以上学历，年龄不超过 50 周岁，身体健康，服务意识强，热情周到。 3. 语言文字能力强，具备处理维修平台和报表能力； 4. 熟悉各种维修材料的使用，具备设施设备的维修（护）能力。	驻场服务时间不得低于 20 天/月
公寓管理	公寓管理人员	26	1. 男性不超过 60 周岁，女不超过 55 周岁，身体健康，服务意识强，热情周到。 2. 形象良好，具备一定的语言文字能力，语言流利，具备较强的沟通能力。 3. 能长期驻校提供楼宇管理服务。 4. 上岗前须经过专项培训。	进场后服从采购人安排，宿管岗位需 24 小时值班。
楼宇场馆管理	楼宇管理人员	15	1. 男性不超过 60 周岁，女不超过 55 周岁，身体健康，服务意识强，热情周到。 2. 形象良好，具备一定的语言文字能力，语言流利，具备较强的沟通能力。 3. 上岗前须经过专项培训。	进场后服从采购人安排；部分楼宇需安排夜间值班。
卫生保洁	卫生保洁人员	60	1. 爱岗敬业，身体健康。 2. 男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁。 3. 上岗前须经过专项培训。	进场后服从采购人安排
维修（护）	维修（护）人员	10	1. 有物业维修工作经验。 2. 男性，年龄不超过 60 周岁，身体健康，服务意识强，热情周到。 3. 语言流利，具备较强的沟通能力。 4. 熟悉各种维修材料的使用，具备设施设备的维修（护）能力。其中电工不少于 4 人，负责操作电力设备的人员须持有高、低压电工证；维修人员须提供 24 小时不间断服务。	进场后服从采购人安排，电工需轮流安排夜间值班。
会务	会务人员	2	1. 至少一名女性，形象良好，端庄稳重，年龄不超过 45 周岁。 2. 普通话流利，具有较强的沟通能力。 3. 服务能力强，上岗前须经过专项培训。	进场后服从采购人安排
合计		120 人		

特别说明：本次招标共计所需 120 名物业管理服务人员，其中管理人员 7 人（含项目经理 1 人），宿管员 26 人，楼管员 15 人，保洁员 60 人，维修（水电）工 10 人，会务员 2 人。各服务岗位最终人员数量，由采购人职能部门与中标人商议，经采购人相关部门审核确认。人员的录用，须优先考虑学院现有的 40 名物业管理服务人员，如无特殊情况，中标人必须优先录用，或由中标人负责安置处理妥当，包括但不限于人员安置到位、与采购人后勤服务中心平稳有序的过渡交接，不

得给采购人造成任何不良影响，否则采购人有权无条件解除合同。（须提供满足上述要求的承诺函，否则其投标按无效投标处理）

（二）综合服务要求

1. 对中标人要求

（1）应提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足采购人的服务要求。

（2）应积极、主动地加强与采购人的联系、沟通，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作。

（3）不允许分包、二次转包或委托他人实施，必须自觉执行学院相关管理制度和各项工作规范；投标文件中明确的项目经理及项目团队人员，未经学院同意，在履约期间不得擅自更换；主动接受采购人的监督检查，严格履行合同和相关响应承诺，如有违反，采购人有权要求中标人限期整改，逾期未整改的，采购人有权解除合同，剩余管理费无需支付，造成甲方经济损失的，由中标人赔偿。

2. 从业人员要求

（1）主要管理人员应受过专业培训，具有较高的政治思想素质和服务水平。其中，项目经理须满足以下条件：目前未在其他项目中任职或虽在其他项目上任职，但承诺本项目中标后能从该项目撤离。且从事本岗位三年以上工作经验；能够充分调动员工的积极性，善于管理、善于沟通；常年驻校负责管理与协调工作，并能 24 小时协助采购人处理突发事件；全面负责区域内招标要求的服务工作的管理，做好与采购人的沟通和协调工作；能够虚心接受采购人监督、建议、评价，并对工作进行有效改进；能及时完成采购人交办的其他工作。如采购人对项目经理服务情况不满意，可要求中标人更换项目经理，直至采购人满意为止，否则视为中标人严重违约，中标人承担由此产生的一切后果。

项目经理在校服务时间，每月不得低于 20 个工作日。中标人不得擅自更换项目经理。如采购人认为该项目经理不能尽职履责，或无法满足学院物业管理服务需求，中标人须无条件更换，如更换后仍未达到采购人要求，须支付违约金 5 万元，并在 2 日内安排替换人员到岗，直至采购人满意。如中标人项目经理因疾病等客观原因确需更换，须由中标人向采购人提交报告阐述更换理由，更换的项目经理相关

资质不低于中标人投标文件所作出的承诺，且获得采购人同意后方可。如未经采购人同意擅自更换项目经理，采购人有权追究违约责任。

（2）入职体检（必须含肺结核筛查）合格的员工方才能正式上岗，到岗员工身体健康，无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录，仪表端庄，精力充沛，统一着装上岗，佩戴标志，仪容仪表规范整齐，在校工作期间必须遵纪守法、规范服务，如发生各类安全事故均由中标人负责，学院保留追究责任的权利。后勤物业管理服务不得影响正常的教学、办公和学习、生活秩序。

（3）中标人应依据《劳动合同法》做好与聘用人员的劳动合同签订、履行，按时足额缴纳基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险及人身意外伤害保险，所产生的任何劳动纠纷，均由中标人负责处理并承担一切责任。中标人就本项目购买雇主责任险(包括社会保险)、财产损失险、公众责任险（保额不少于 1000 万）等，履行合同时产生的债权债务、财产损失、人身伤害、劳动纠纷、行政处罚并由此产生的法律责任等一切问题，均由中标人承担责任，采购人不承担责任。中标人与采购人以外的单位和个人发生的债权债务（如拖欠员工工资、供货商货款）以及其它纠纷，由中标人自行承担和处理，并承担法律责任；上述如给采购人造成不良影响和损失的，采购人有权追究违约责任。

（4）合同签订后进场服务前，中标人须提交投标文件中指定的项目经理和主要管理人员清单。未经采购人同意，不得更换投标文件中指定的项目负责人和主要管理人员。采购人如发现主要管理人员、技术人员不能胜任其岗位的，采购人有权要求更换，直至胜任为止；中标人所有驻校工作人员在校期间要服从学院的领导和监督，遵守学院的有关规章制度。如果不服从学院的领导与监督，学院有权要求中标人进行人员更换。如遇学院重大活动等，中标人须无条件服从学院安排，做好服务。因此需增加客服、保洁数量，提升水电管理等服务标准，中标人应综合考虑。

（5）中标人须将入职人员信息报采购人审核（包括但不限于无犯罪记录查询等）。物业人员的相关信息（包括但不限于姓名、岗位、照片等）须公示在物业服务区域显著位置。

（6）中标人的员工在采购人服务期间，严禁使用大功率的电器（设备）用于生活用途；严禁使用煤气炉灶等私自做饭菜，不得擅自公共场所晾晒衣被；不得私自占用采购人学生宿舍房间资源和其他资源，不得私自在采购人范围内进行商业经营服务。

（7）根据采购人物业服务范围、内容、要求测算，本项目岗位需求参考人数为

120 人，其中应含会服 2 人、维修工 10 人（持证电工不少于 4 人、电梯安全员 1 人），技术工种和特殊工种人员还需持有行业主管部门颁发的上岗证（水电工、电梯管理员必须持证上岗，培训费由中标人承担）。

（8）因学院存在寒、暑假等因素，采购人有权根据实际情况，对中标人安排的工作人员数量和工作岗位进行调整，中标人为此而增加的人员数量和工作量，不得增加费用。

3. 其它要求

（1）中标人在履行物业管理服务过程中如遇需委托由相关专业承包商开展服务的项目，如：电梯维保、中央空调维保等，须向采购人备案，采购人同意后才可进场服务。在履行合同过程中出现的服务质量纠纷或意外事故等问题均由中标人与专业服务承包方承担，采购人不负其连带责任。

（2）应急处置工作要求：根据学院职能部门的工作流程和要求，做好应急事故处置，完善紧急事故处理预案，包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散、公共卫生、停电以及电梯应急等。对紧急事故做出快速、正确的反应，防止事态扩大，尽可能减少损失降低影响。经常性进行演练，每年组织员工开展消防应急演练不少于 1 次。

（3）中标人的管理行为必须符合我国的法律、法规及教育行政部门的规定，符合采购人的规章制度；中标人的管理行为不得侵犯师生的人身权利、不得侵犯师生的财产权和隐私权，中标人的工作人员不得对师生实施违法犯罪行为，不得与师生有不正常交往。

（4）中标人及其管理服务人员必须充分认识到管理对象的特殊性，在日常管理服务中做到文明管理；师生如果有违法、违纪、违规等行为，或有不服从中标人管理的，中标人应迅速向采购人反映，由采购人与中标人共同进行教育与处理。

（5）中标人应按工作需要制定切实可行的内部管理制度，加强工作人员的业务培训和管理，加强财物管理，并做好内部建设（如有关工作制度、职责、工作人员照片上墙等），建立好相关的工作台账，配备必要的工作设施（如工作用电脑、宣传板、保洁设备、安全管理设备等），努力提高服务质量和管理水平。

（6）中标人在管理期间不得将采购人的设备、设施借给他人使用，不得将采购人的设备、设施出租、引入商家经营、转租等进行盈利活动，不得从事任何经营活动（包括但不限于自助打印、自助售卖等），也不得转让给第三方管理。中标人各

类管理人员均不得允许亲属、朋友及其他任何人员在管理区留宿、滞留。

五、报价要求

（一）总体要求

1. 本项目总价包干，投标人根据招标内容和要求，报出服务期（一年，按 365 天计）的投标报价。投标报价为服务期的全部费用，其组成包括但不限于政策性费用（人员工资、社保等费用）、管理费、服装费、培训教育费、洁具费（包含使用的车辆、机具、日常消耗和维修材料等可能发生的所有材料费用）、卫生用品费、电梯安全管理与维护费、办公费、利润、税金、合同工期内的风险费用以及不可预见其他费用等为完成本次招标项目全部内容所发生的一切费用。投标人依法缴纳员工养老、失业、医疗、工伤、生育等保险，自行解决员工劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通及投标人为完成服务所发生的一切费用等有关问题。投标人须在分项报价中报出各部分分项报价。

2. 投标人在执行合同的服务中，不得以任何理由要求增加费用。投标人应对托管区域的安全风险进行全面评估、应对，托管区域发生的一切安全风险应提前防范并承担一切费用并包含在投标报价中。

3. 投标人自行在投标前进行实地勘察，根据采购人提供的楼宇建筑和环境保洁面积、楼宇物业管理要求、设施设备情况及投标人现场勘察情况等做出综合考虑报价。如投标人因未及时踏勘现场而导致的报价缺项漏项或成交后无法兑现承诺，投标人自行承担一切后果。投标人在勘察过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它损失，不论何种原因所造成，采购人均不负任何责任。

4. 投标报价不得低于政策性费用，投标方在其投标文件列出所有的配置人员的工资社保待遇不得低于池州市规定的最低工资标准和社保缴费标准，要求对所有人员都测算社保及公积金。不能达到上述要求的投标文件为无效投标文件。政策性费用及固定费用不接受赠送及优惠，其他费用为可竞争性费用，由供应商自行考虑报价。

（二）报价说明及原则

投标人应按劳动法规定规范用工，与劳动者签订劳动合同，按规定时间、标准支付工资和缴纳社会保障金，并将支付凭证复印件交采购人核查。如发现未按招标

文件、投标文件的相关内容足额支付工资及缴纳社会保障金（除法定退休人员外），相关费用从履约保证金中扣除。其他人员应按照法律规定为其缴纳社会保险费的，应该缴纳但是未缴纳的应对其个人信息、社保缴纳情况、不用交社保的理由以及其他需要说明的事项提供书面情况说明。

1. 合同期限内常规物业费报价说明：

（1）合同期限常规物业费应按服务期总体报价。

（2）服务费应充分考虑合同期内包括的服务成本、法定税费和管理企业利润等，工资标准和社会保险标准符合国家省市有关规定，由各投标人根据招标文件所提供的资料自行测算、自行决定报价，但不得以低于企业成本的报价投标。

（3）合同期限内服务价格均不得调整，投标人应充分考虑项目所在地最低工资标准调整、用工成本增加以及物价变动等因素，谨慎合理报价。

（4）由于高校物业服务的特殊性，双休日、节假日、寒暑假以至每天的 24 小时均属于应提供正常物业管理服务的时间，中标人应予以充分考虑，将由此产生的加班、服务延时等所有费用纳入本次投标报价，采购人不再另行支付费用。

（5）本项目所有员工统一着工作服，不同岗位员工的工作服装由中标人购置，费用包含在投标总价内，服装样式需经采购人审核同意。

（6）所有为完成项目服务所需的办公设备等均由中标人购置，费用包含在本次投标总价内。

（7）中标人提供本次招标范围内物业服务所需的物业（含保洁等）设施设备、工具和耗材（各投标人须认真考察项目、了解招标需求，配置符合采购人实际情况的设施设备），费用包含在投标总价内。

（8）中标人需根据采购人的要求提供物业使用标识，包括但不限于节能标识、安全提示标识、设备标识等，费用由中标人负责。中标人还应配合采购人做好校园文化氛围营造、楼宇文化环境布置工作等，由中标人提供方案，报采购人审核通过后实施，费用由采购人承担。

2. 合同期限内专项物业费报价说明：

（1）水泵、电梯、中央空调维保：中标人负责水泵、电梯、中央空调设备的日常巡查、清洁保养、运行保养记录、维保监管等相关工作，费用包含在投标报价内。

（2）四害消杀防疫服务：中标人需做好日常消杀防疫工作，确保做到全覆盖、无污染，费用包含在投标报价内。

（3）供配电及照明系统：中标人负责服务区域内箱变之后的供配电设施设备和各类照明灯具的运行管理和日常维护工作。

（4）生活水系统：中标人负责水箱（水池）的日常运行、巡查、维护监管、水箱清洗等相关工作。水质检测由采购人委托第三方机构进行，相关费用由采购人负责。

（5）教室多媒体系统、会议视听系统、门禁系统、安防综合平台、视频监控系统等：中标人负责日常巡查、清洁和使用等管理，确保正常运行，相关驻场费用、维保费用由采购人委托第三方机构进行。

（6）防汛和扫雪除冰物资：中标人根据采购人的现场情况提出防汛和扫雪除冰物资的采购计划，负责日常防汛和扫雪除冰物资的使用和管理工作，夏季防汛和冬季扫雪除冰护校做到高度重视、保持高度警惕和全员投入，相关物资采购费用由采购人负责。

3. 本项目物业服务费应包括但不限于以下内容：

（1）人员费用：包括员工薪金、社会保险费、福利待遇、员工制服、员工餐费、节日加班、交通费等。

（2）设备工具费用：包括办公设备、物业服务设施设备、日常耗材费、工具车用燃料费等。

（3）维修和设施设备日常维护费用：包括维修设备以及日常零修的工具费用、耗材费用等。

（4）校园建设费用：物业管理类提示性、节能减排标识、物业管理标识等费用。

（5）行政办公费：包括办公费、法律财务审计费、文化活动费等。

（6）企业管理费及利润。

（7）税费。

（8）其他中标人认为需要投入的费用。

六、物业服务考核办法

池州职业技术学院物业服务监督管理办法（暂定）

第一章 总则

第一条 为加强和规范校园物业管理工作，提升物业服务质量，保障学院正常的教学、科研、办公和生活秩序，根据国务院《物业管理条例》等法律法规，结合

学院实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于通过公开招标交由物业公司托管的学院物业服务项目。

第二章 监督管理

第三条 按照“谁主管、谁主责，谁使用、谁负责”的原则，由总务处代表学院对物业服务进行监管并承担主体责任；由物业使用单位（各系部）协助开展所属区域物业服务监管工作。

第四条 监管依据和标准

- （一）国家相关法律法规；
- （二）物业行业服务标准和规范；
- （三）学院和物业公司签订的《物业服务合同》；
- （四）学院《物业服务招标文件》中所要求的服务标准以及物业公司《物业服务投标文件》中所承诺的服务标准；
- （五）学院（含总务处及物业使用单位）其它规定。

第五条 监管内容

（一）管理制度与方案实施：主要包括健全管理规章制度、物业服务方案及计划的实施等。

（二）人员配备与业务培训：主要包括管理、值班、保洁、维修等人员的配备、到岗情况以及各类业务培训等。

（三）楼宇管理：主要包括楼宇值班、出入管理、日常巡查、秩序维护、安全隐患排查、周边车辆停放管理以及突发事件应急处理等。

（四）楼宇保洁：主要包括楼宇内大厅、过道、楼梯、卫生间、教室、会议室等公共区域卫生保洁、楼宇周边广场（含广场上设置的停车位）卫生保洁以及楼宇屋面、墙壁、天花板、门窗、电梯等部位（物件）卫生保洁等，同时协助做好除“四害”工作。遇重大公共卫生事件发生时，在疾控部门的指导下，对物业服务区域进行全面卫生消毒。

（五）设施设备维保：主要包括室内下水管道和室外（含楼顶）排水口的疏通、物业服务区域内公共设施设备故障报修以及承担少量突发零星维修等。

（六）节能管理：主要包括面向师生员工开展节能宣传教育、采取有效措施进行节能减排管理等。

（七）室外环境卫生：主要包括环境卫生保洁的机械设备配备以及校园环境（包括但不限于主次干道、人行道、广场、运动场地、绿地、空地、水域、泄洪

沟、雕塑等)的卫生保洁等。

(八) 垃圾收集和外运: 主要包括垃圾桶摆放和定期冲刷消毒、垃圾清运时间与频次以及生活垃圾、绿化垃圾、建筑垃圾(含杂物等)处理中心日常管理等。

(九) 设施设备投入与管理: 主要包括物业公司应当配备各类设施设备、物业(含保洁)用品以及对校方移交的设施设备保养、使用情况等。

(十) 综合服务保障: 主要包括为师生员工提供教学、科研、办公、学习、住宿、运动与竞赛、会议、展览、活动等相关服务保障。

(十一) 双方约定的其他有关服务监管。

第六条 对物业公司的监管采取现场监管和非现场监管相结合方式进行, 实施日常监管、满意度测评、受理投诉、各类考核及整改反馈等监督管理。

(一) 现场监管

具体包括日巡、月考、季度考、年考等措施, 必要时根据工作需要予以调整优化。

1. 总务处进行每日巡查, 发现问题及时促改。
2. 总务处依据“池州职业技术学院校园物业考核量化评分表”(见附件1), 每季度、每年度对物业公司组织实施相应的考核。
3. 总务处负责定期或不定期组织对物业公司服务质量的抽查, 负责全校各服务对象(含师生员工)相关投诉的跟踪督查。

(二) 非现场监管

具体包括以下措施, 必要时根据工作需要予以调整优化。

1. 总务处随时收集各方面意见和建议, 及时督促处理。
2. 总务处通过定期或不定期组织、参加师生员工座谈会, 开展走访、调研、问卷调查等形式, 广泛收集各方面意见和建议, 及时督促处理。
3. 物业使用单位安排专人收集师生员工意见和建议, 定期对物业公司的服务情况进行满意度测评, 汇总填写物业服务质量测评表。
4. 总务处每年组织一次面向全校师生员工的物业服务满意度测评。其中, 可根据工作需要动态调整抽取样本人数, 依据物业服务满意度测评表进行满意度综合评价。
5. 总务处按合同约定督促物业公司法人代表或授权代表, 定期到校对相应物业服务工作进行检查指导; 同时, 针对物业服务有关问题, 随时约谈物业公司项目经理或法人代表。

第七条 监管处置

（一）提醒。对物业公司在服务过程中出现的问题、师生员工的合理建议、服务流程上重要节点等给予提示。具体采取口头提醒或书面提示相结合的方式，要求企业对相关问题引起重视，并及时予以整改。

（二）约谈。对物业公司反复出现的突出问题或违约问题，由总务处以书面形式适时约谈企业项目经理或法人代表，要求企业强化责任意识，认真整改处置存在的问题。

（三）违约处理。对经提醒、约谈后仍整改不到位、不积极者，现场检查后，以《监督意见书》的形式通知物业公司，责令立行立改，并及时向学院汇报，按照合同进行违约处理直至解除合同。对于检查中出现的有可能引发安全事故或影响正常办学秩序的重大问题，将直接下发《违约处罚通知书》。

（四）培训和复查。在日常检查中，对于共性问题，实施集中培训；在复查时出现的同样问题，加倍处罚，直至问题根除。

第三章 考核与评价

第八条 考核原则与方法

（一）考核原则：坚持定期考核与不定期考核相结合、量化考核与非量化考核相结合的原则。

（二）考核对象：学院通过公开招标引入的物业公司。

（三）考核方法：主要由总务处联合物业使用单位结合监管情况，适时采取相应的方式从不同角度对物业公司实行考核，并核算相应的考核结果。

第九条 考核形式

主要形式有月度考核、季度考核、年度考核等。

（一）月度考核：每月月底由总务处结合日常监管巡查情况进行量化评分。

（二）季度考核：由总务处联合物业使用单位成立物业服务质量考核工作组，对物业公司进行考核。考核综合得分=月度考核评分平均数×60%+考核工作组综合评分×40%。

（三）年度考核：由总务处联合物业使用单位成立物业服务质量考核工作组，制定相应的考核实施方案，对物业公司进行考核。考核综合得分=季度考核评分平均数×70%+满意度测评×30%。

季度考核、年度考核中的评分权重可根据工作需要予以动态调整，具体在《物业服务合同》中明确约定。

第十条 考核方式

考核方式主要包括现场查看、查阅资料、听取汇报、服务质量测评等，具体由总务处联合相关物业使用单位根据考核形式确定采取单一方式或多种方式组织实施。

（1）现场查看。主要分为总务处日常监管巡查和考核工作组现场核查两部分，以量化评分为主。

（2）查阅资料。主要包括：合同期内每月的量化评分、服务对象的满意度评分、师生员工的投诉、物业公司的违约情况等台账。

（3）听取汇报。主要由物业公司采取书面或 PPT 汇报形式介绍投标文件中承诺的兑现情况以及合同期内的履约情况。

（4）服务质量测评。根据考核形式的不同，适时采取线上线下相结合的方式组织开展以服务对象满意度测评为主的服务质量测评。

第十一条 考核结果确定

考核结果分为优秀、合格、不合格三个等次，对应的考核分数如下：考核（综合）得分 ≥ 90 ，考核结果为优秀； $80 \leq$ 考核（综合）得分 < 90 ，考核结果为合格；考核（综合）得分 < 80 ，考核结果为不合格。

服务对象满意度测评低于 80%者，降等次评定。凡发生火灾事故、较大工伤事故、社会治安综合治理事故或其他安全事故并造成重大不良影响的，直接评定为不合格。

考核结果由总务处以一定的方式向物业公司和物业使用单位、服务对象予以公示或反馈。

第十二条 考核结果运用

考核结果为物业服务费支付、合同续签的重要依据。季度考核不合格的，根据合同约定比例扣除当期物业费，且在主要问题没有得到整改前暂缓支付物业服务费；年度考核优秀的，出具服务业绩优秀证明，并给予一定精神奖励；年度考核不合格的，不予续签下一年度合同；连续两个月或连续两个季度考核等次为不合格的，学院有权终止合同。

第四章 物业服务企业的引入与退出

第十三条 物业服务企业的引入

物业服务企业的引入应按照国家相关法律法规、省市和学院相关管理规定等执行。严格按照要求并通过公开招标的方式择优选择物业公司入校服务，同时与中标

企业签订合同，明确双方的责任和义务，明确各类安全、卫生、质量、价格及服务要求等。

第十四条 物业服务企业的退出

在合同服务期内，物业服务企业有下列情况之一的，学院可以随时终止物业服务合同，对其实行强制退出。凡被强制退出的物业服务企业，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任，学院不予退还物业服务企业的履约保证金。

- （一）违反国家法律法规有关规定的；
- （二）受到政府有关部门行政处罚的；
- （三）违反学院有关规定且情节严重的；
- （四）因物业公司管理不当造成重大安全事故或严重不良影响的；
- （五）违反物业运行管理有关规定，如减少服务内容、降低服务标准、损害物业使用单位权益等引起多次投诉的；
- （六）合同履行过程中无故停止服务的；
- （七）连续两个月或连续两个季度考核等次为不合格的；
- （八）因各种原因不能继续履行义务的；
- （九）按照相关管理规定，经学院认定为应强制退出的其他情形；
- （十）依法依规应退出的其他情形。

第十五条 服务合同续签

物业服务企业在学院服务期间，依据双方物业服务合同，在不违反国家、省市相关管理规定的前提下，可提出续签申请，经学院审批同意后，方才能续签下一年度物业服务合同。续签工作应结合物业服务企业的考核结果，严格履行相应程序。

第五章 附则

第十六条 物业服务企业是学院相应区域物业服务的责任主体，其法定代表人（或主要负责人）是第一责任人，项目经理是直接责任人，物业服务企业应按照国家法律法规、省市相应政策要求以及学院管理规定，建立健全并认真执行各项制度，自觉接受并配合各级监管部门的监管，确保物业服务质量。

第十七条 总务处负责学院物业管理服务相关制度的拟定和制度落实检查，增强监管能力，坚决纠正和查处监管不严、违规不究等行为；加强廉洁自律教育和监督，坚决纠正各种不正之风，树立监管队伍的良好形象。

第十八条 本办法若有与上级有关规定冲突的，以上级规定为准。总务处根据监管的实际情况适时对本办法进行修订和完善。

第十九条 本办法由总务处负责解释，自印发之日起实施。

附件：（根据日常监督管理实际适时予以优化调整）

1. 池州职业技术学院校园物业考核量化评分表；
2. 池州职业技术学院物业服务管理负面清单（试行）。

附件 1-1

池州职业技术学院办公楼宇物业考核量化评分表（暂定）

物业公司名称：

考核人：

日期：

考评项目	项 目 内 容	考评 扣分	扣分标准
内部管理 (30 分)	1、管理制度（包括但不限于物业服务方案、卫生保洁制度、值班制度、巡查制度、安全制度、员工培训制度、应急预案等）健全。 2、工作人员配备到位。 3、工作所需设施设备及卫生保洁用品等配备到位。 4、各类工作台账（包括但不限于值班记录、巡查记录、员工上班打卡记录、工作计划总结、物业资料等）齐全。 5、加强员工培训（包括但不限于安全、消防、业务、急救等）。 6、工作人员文明规范服务，仪容仪表端庄整洁。		每发现一处不规范或不到位情况的，扣 1—5 分，扣完为止
卫生保洁 (25 分)	7、楼宇内部公共区域（包括但不限于架空层、地下室、地下停车场、会议室、展览厅、卫生间、大厅、楼梯、过道、墙壁、天花板等）卫生保洁情况。 8、楼宇外部公共区域（主要包括庭院、楼宇外广场及广场上设置的停车位等卫生保洁情况。 9、垃圾箱（桶）卫生保洁情况。 10、各类违法违规广告、涂鸦等的清理情况。 11、实施生活垃圾分类管理、袋装化处理、日产日清，及时清运至学院指定地点。		同上
综合服务 保障 (45 分)	12、按照国家有关规定做好消防监控室值班工作。 13、会议室、展览厅、报告厅等公共场所以及空调等公共设施设备的 使用管理、故障上报等监管工作。 14、室内下水管道、室外（含楼顶）排水口疏通以及少量突发零星维修完成情况。 15、杜绝长明灯、长流水等不良现象，加强节能减排管理。 16、认真做好安全、值班、巡查、信息上报、防汛和扫雪除冰等工作。 17、协助学院有关部门做好消防、疾病防控、舆情监测、精神文明建设等工作。 18、及时有效处理师生投诉。 19、为师生员工提供教学、办公、会议、图书借阅、展览、活动等相		同上

	关服务保障。 20、高效完成学院布置的其他相关工作。		
其他	因物业公司管理不善造成严重后果（包括但不限于斗殴、人员伤亡、盗窃学院或师生员工财物、火灾、安全事故、群体事件、重大舆情、受到政府有关部门书面批评或处罚等）或物业公司严重违反物业服务合同相关约定的。		每发现一处扣 5—100 分
考评得分			

物业负责人：

日期：

附件 1-2

池州职业技术学院校园环境清洁保洁 物业考核量化评分表（暂定）

物业公司名称：

考核人：

日期：

考评项目	项 目 内 容	考评 扣分	扣分标准
内部管理 (24 分)	1、管理制度（包括但不限于物业服务方案、卫生保洁制度、值班制度、巡查制度、安全制度、员工培训制度、应急预案等）健全。 2、工作人员配备到位。 3、工作所需设施设备及卫生保洁用品等配备到位。 4、各类工作台账（包括但不限于值班记录、巡查记录、员工上班打卡记录、工作计划总结、物业资料等）齐全。 5、加强员工培训（包括但不限于安全、消防、业务、急救等）。 6、工作人员文明规范服务，仪容仪表端庄整洁。		每发现一处不规范或不到位情况的，扣 1—5 分，扣完为止
卫生保洁 (36 分)	7、校园环境（包括但不限于主次干道、人行道、运动场地、广场、绿地、空地、水域、泄洪沟、宣传栏、雕塑、垃圾桶等）卫生保洁情况。 8、水体管护情况。 9、学生公寓和楼宇场馆内外公共区域卫生保洁情况。 10、各类违法违规广告、涂鸦等的清理情况。 11、实施生活垃圾分类管理、袋装化处理、日产日清，及时清运至学院指定地点。 12、生活垃圾、绿化垃圾、建筑垃圾（含杂物等）日常管理。		同上
综合服务 保障 (40 分)	13、按照有关规定做好门岗值班工作。 14、学生宿舍、体育场馆、教室、会议室等场所以及空调等公共设施设备的使用管理、故障上报等监管工作。 15、室内下水管道、室外（含楼顶）排水口疏通以及少量突发零星维修完成情况。 16、认真做好安全、值班、巡查、信息上报、节能减排、防汛和扫雪除冰等工作。		同上

	17、协助学院有关部门做好保卫、消防、疾病防控、舆情监测、学生“一站式”社区和精神文明建设等工作。 18、健全并熟练掌握住宿学生“一人一档”，关注关爱每一位学生尤其是个别重点学生。 19、为师生员工提供办公、教学、训练与竞赛、会议、住宿、活动等服务保障，同时根据学院要求对住宿学生在安全、内务、卫生、行为规范、公寓文化建设等方面进行日常的教育、管理、检查、考核、评比等。及时有效处理师生投诉。 20、高效完成学院布置的其他相关工作。		
其他	因物业公司管理不善造成严重后果（包括但不限于斗殴、人员伤亡、盗窃学院或师生员工财物、火灾、安全事故、群体事件、重大舆情、受到政府有关部门书面批评或处罚等）或物业公司严重违反物业服务合同相关约定的。		每发现一处扣 5—100 分
考评得分			

物业负责人：

日期：

附件 1-3

池州职业技术学院教学楼宇物业考核量化评分表（暂定）

物业公司名称：

考核人：

日期：

考评项目	项目内容	考评扣分	扣分标准
内部管理 (24 分)	1、管理制度（包括但不限于物业服务方案、卫生保洁制度、值班制度、巡查制度、安全制度、员工培训制度、应急预案等）健全。 2、工作人员配备到位。 3、工作所需设施设备及卫生保洁用品等配备到位。 4、各类工作台账（包括但不限于值班记录、巡查记录、员工上班打卡记录、工作计划总结、物业资料等）齐全。 5、加强员工培训（包括但不限于安全、消防、业务、急救等）。 6、工作人员文明规范服务，仪容仪表端庄整洁。		每发现一处不规范或不到位情况的，扣 1—5 分，扣完为止
卫生保洁 (40 分)	7、楼宇内部公共区域（包括但不限于教室、教师休息室、大厅、过道、楼梯、屋面、墙壁、天花板、门窗、电梯、课桌、黑板、讲台等）卫生保洁情况。 8、楼宇外部公共区域（包括但不限于庭院、广场、绿地、内部道路、停车位、广告栏等）卫生保洁情况。 9、垃圾箱（桶）卫生保洁情况。 10、各类违法违规广告、涂鸦等的清理情况。 11、实施生活垃圾分类管理、袋装化处理、日产日清，及时清运至学院指定地点。		同上
综合服务保障 (36 分)	12、及时保质保量供应粉笔、黑板擦、教师休息室用纸。 13、教室等公共场所以及空调等公共设施设备的的使用管理、故障上报等监管工作。 14、室内下水管道、室外（含楼顶）排水口疏通以及少量突发零星维修完成情况。 15、杜绝长明灯、长流水等不良现象，加强节能减排管理。		同上

	16、认真做好安全、值班、巡查、信息上报、防汛和扫雪除冰等工作。 17、协助学院有关部门做好保卫、消防、疾病防控、舆情监测、精神文明建设等工作。 18、及时有效处理师生投诉。 19、为师生员工提供教学、科研、办公、学习、考试、会议、医疗、活动等相关服务保障。 20、高效完成学院布置的其他相关工作。		
其他	因物业公司管理不善造成严重后果（包括但不限于斗殴、人员伤亡、盗窃学院或师生员工财物、火灾、安全事故、群体事件、重大舆情、受到政府有关部门书面批评或处罚等）或物业公司严重违反物业服务合同相关约定的。		每发现一处扣 5—100 分
考评得分			

物业负责人：

日期：

附件 1-4

池州职业技术学院学生公寓物业考核量化评分表（暂定）

物业公司名称：

考核人：

日期：

考评项目	项目内容	考评扣分	扣分标准
内部管理 (30 分)	1、管理制度（包括但不限于物业服务方案、卫生保洁制度、值班制度、巡查制度、安全制度、员工培训制度、应急预案等）健全。 2、工作人员配备到位。 3、工作所需设施设备及卫生保洁用品等配备到位。 4、各类工作台账（包括但不限于值班记录、巡查记录、员工上班打卡记录、工作计划总结、物业资料等）齐全。 5、加强员工培训（包括但不限于安全、消防、业务、急救等）。 6、工作人员文明规范服务，仪容仪表端庄整洁。		每发现一处不规范或不到位情况的，扣 1—5 分，扣完为止
卫生保洁 (30 分)	7、楼宇内部公共区域（不含学生宿舍内部，主要包括架空层、楼梯、过道、墙壁等）卫生保洁情况。 8、每学期为学生宿舍内部（包括但不限于学生寝室、卫生间、淋浴间、盥洗间、家具、卧具、门窗、纱窗、空调滤网等）进行一次全面清洁。 9、楼宇外部公共区域（包括但不限于庭院、绿地、内部道路、学生公寓管理站门前停车区域、广告栏等）卫生保洁情况。 10、垃圾箱（桶）卫生保洁情况。 11、各类违法违规广告、涂鸦等的清理情况。 12、实施生活垃圾分类管理、袋装化处理、日产日清，及时清运至学院指定地点。		同上
综合服务保障 (40 分)	13、宿舍等场所以及空调等公共设施设备的的使用管理、故障上报等监管工作。 14、室内下水管道、室外（含楼顶）排水口疏通以及少量突发零星维		同上

	修完成情况。 15、认真做好安全、值班、巡查、信息上报、节能减排、防汛和扫雪除冰等工作。 16、协助学院有关部门做好保卫、消防、疾病防控、舆情监测、学生“一站式”社区和精神文明建设等工作。 17、健全并熟练掌握住宿学生“一人一档”，关注关爱每一位学生尤其是个别重点学生。 18、为住宿学生提供优质生活服务保障，同时根据学院要求对住宿学生在安全、内务、卫生、行为规范、公寓文化建设等方面进行日常的教育、管理、检查、考核、评比等。 19、及时有效处理学生投诉。 20、高效完成学院布置的其他相关工作。		
其他	因物业公司管理不善造成严重后果（包括但不限于斗殴、人员伤亡、盗窃学院或师生员工财物、火灾、安全事故、群体事件、重大舆情、受到政府有关部门书面批评或处罚等）或物业公司严重违反物业服务合同相关约定的。		每发现一处扣 5—100 分
考评得分			

物业负责人：

日期：

附件 2

池州职业技术学院物业服务管理负面清单（暂定）

序号	违规违约等事项	处理标准
1	物业公司未按合同（或主管部门协商同意）设置岗点、岗位，配足管理、保洁、维修人数。	每次抽查发现人员缺编，每缺编一人，除按每人每月 3000 元标准扣除物业费外，对物业公司处以 500~1000 元的违约金处罚，依次依人累加。
2	物业公司未按合同（或招投标文件）约定配足物业服务所需设施设备的（含设施设备的实际使用频率等）。	视情况对物业公司处以 500-5000 元的违约金处罚。
3	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，给学院造成较大影响的。	对物业公司处以 1000 元的违约金处罚。
4	在物防相对到位，因楼宇值班或巡查履职不到位，导致学院重点部位且有重点防范的场所出现偷盗情况，或者楼、室、场等地出现撬门、拆卸等偷盗情况。	物业公司负完全赔付责任。

5	楼宇值班员对外来人员查问、登记不到位，出现闲杂人员在楼内乱贴乱串，推销物品、传教等违规违法现象。	视情况对物业公司处以 200-2000 元的违约金处罚。
6	物业公司员工在校内违规占用房间或利用值班室居家住宿，烧煮饭菜，或在公共场所晾晒衣被、影响观瞻的。	责令搬离，每发现一起对物业公司处以 5000 元的违约金处罚。
7	物业公司所有员工上班期间，均负有消防安防监控责任。因员工疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情的。	物业公司负全责，并视情节及灾情后果予以赔付。
8	因物业公司管理、监控、维护等不到位而导致学院公共设施设备损失、破坏，影响学院办公、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 1000~5000 元的违约金处罚。
9	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，因物业公司管理不到位，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。	物业公司要承担责任，并对其处以 500 元以上的违约金处罚。
10	做好楼宇定时开放、及时关闭，对特别集中的教学楼，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，每次对物业公司处以 200 元以上的违约金处罚。
11	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。	视情况对物业公司处以 200~400 元的违约金处罚。
12	物业公司没有按照监督意见书、整改反馈单要求进行整改，或同类问题出现 3 次及以上的。	视情况，处以 200~2000 元的违约金处罚。
13	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。	将视严重程度对物业公司处以 500~20000 元的违约金处罚。
14	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，给学院声誉造成不良影响。	对物业公司处以 2000~10000 的违约金处罚。
15	除自然灾害外，因物业管理服务过失（包括报修不及时导致门窗玻璃坠落，以及校园道路障碍、窞井盖破损或丢失形成空洞）致使人员伤害的。	由物业公司负全责。

16	在校园公共场所、校园各部位特别是建筑物、教学楼等，若其他因素引发火灾、火情，物业公司员工应第一时间到达现场，采取一切措施控制或消除火灾、火情，并按规范报警、施救、报告等；否则，视情承担相应的责任。	根据消防部门的认定，追究物业公司一定的赔付责任。
17	车辆、作业设备规范管理，油料按规定购置、存放、使用，因不规范行为造成过失或事故，视情况承担相应的责任。	视严重程度对物业公司进行违约处罚并追究赔付责任。
18	物业服务质量未达到合同（或招投标文件等）约定的。	视情况对物业公司处以 200～1000 元的违约金处罚。

注：同一违规违约事项可同时适用附件一考核扣分及附件二负面清单处理标准。