

---

# 安徽省六安第一中学物业服务合同

甲方：安徽省六安第一中学

乙方：华保盛服务管理集团有限公司

# 安徽省六安市第一中学物业服务合同

## 第一章 总则

### 一、合同双方

采购人（以下简称甲方）：安徽省六安第一中学

供应商（以下简称乙方）：华保盛服务管理集团有限公司

见证方（以下简称丙方）：六安市政府采购中心

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及采购中心项目（项目名称：安徽省六安第一中学校园物业服务项目、项目编号 LACGZX-F2024-023）的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其它有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同不可分割的部分。

**二、项目地址：**安徽省六安第一中学位于六安市金安区庚飏路以南、南山大道以西。规划平面图和物业管理区域内的物业构成明细分别见附件。

**三、学校面积：**学校占地约 525 亩，建筑总面积 20.6 万 m<sup>2</sup>。

**四、服务项目：**学校规模 120 个班，在校生约 6000 名；占地约 525 亩，建筑面积 20.6 万 m<sup>2</sup>，绿化面积约 13 万 m<sup>2</sup>。本次物业管理服务内容主要包含：校园保洁、会务考务、零星维修及绿化养护等。

### 五、服务内容

本次物业管理服务范围：红线范围内六栋宿舍楼除外、图书综合楼（1~3 层）除外及体育馆（含 400 米操场及周边的球类运动场）除外的所有建筑、道路、景观、绿化（含养护、修枝、培育、嫁接等）、设备和水电维护维修、公共区域（含道路、广场、地库、水域、300 米运动场等）保洁、文明创建、考务会务、各类应急服务等。具体如下：

1. 绿化管理（含养护、修枝、培育、嫁接等）；
2. 校园内非机动车管理；
3. 校园垃圾集中外运、除“四害”；
4. 教学楼、国际书院、实验楼、图书综合楼（1~3 层除外）、六安州中学堂、STEAM 课程体验中心、教工值班用房、地下车库、300 米运动场地等处的管理；
5. 设备、水电维修（如黑板、桌凳、插座、门窗、电灯、电扇、自来水龙头、小便斗及蹲便器感应器等各类维修维护等）；

6. 1 栋教工值班用房、4 栋教学楼（含国际书院）、1 栋六安州中学堂、1 栋实验

楼、1 栋 STEAM 课程体验中心、1 栋图书综合楼（1~3 层除外）、地下车库、道路、广场、水域、300 米运动场等所有公共活动区域的卫生保洁；

7. 各类考务及会务（如茶水、保洁、会场布置等）以及各类资料（如除“四害”、垃圾分类等档案资料等）的收集、整理、归档等。

8. 其他与物业管理服务相关的一切内容（如实验室相关物业服务、各类宣传和应急工作、围墙内外橱窗管理等）；

9. 与本次物业管理服务内容相关的所有配套设备的投入，以确保服务质量（如：管道疏通机、扫地机、各种保洁和绿化工具等）。

10. 在服务过程中发现有安全隐患的应立即排查处理，处理不了的第一时间报告总务处负责人，配合总务处共同处理好安全隐患。同时要注意节水节电，发现浪费现象要及时制止或纠正。

## 六、服务质量标准要求

### 1. 托管合同内容、期限

对学校后勤物业实施社会化管理与服务。结合实际情况，拟引进一家高品质后勤物业管理服务企业，承包学校内的后勤物业服务管理，服务质量标准要求：符合国务院颁布的《物业管理条例》、安徽省现行物业管理服务规范和采购文件的要求。整体执行高标准后勤物业服务管理水平。

本次后勤物业管理服务期限为三年。合同一年一签，学校每月度对物业服务进行考核评分，平时不定期进行检查评议，每年合同到期前两个月对企业的管理服务进行综合测评（结合每月的考核评分、平时的检查评议加减分等），分数达 85 分以上，经校长办公会研究同意，方可续签合同；分数 70 分以上 85 分以下，物业公司须按学校要求进行整改，并提升物业服务品质，达到学校要求后方可续签；如低于 70 分，合同一年到期后自动终止；如若因管理不善导致重大责任事故发生，学校有权立即终止合同并上报相关部门备案。

### 2. 总体要求

#### (1) 供应商要求

①应提供礼貌、热情、周到、严谨、规范的服务，最大限度地满足业主的服务要求；

②应积极、主动地加强与业主的联系、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，必须自觉执行学校相关管理制度和各

项工作规范，主动接受业主的监督检查，严格履行合同和相关响应承诺，如有违反，业  
主有权要求供应商限期整改，逾期未整改的，采购人有权解除合同，剩余管理费支付，造  
成甲方经济损失的，由供应商赔偿。

(2) 从业人员要求

① 供应商须合法规范用工，从业人员身体健康；

② 主要管理人员应受过良好的专业培训，具有较高的政治思想素质和服务水平，  
按照国家有关规定取得物业的相关职业资格证书；

③ 特殊工种人员受过良好的专业培训，熟悉相关设施（设备）的操作规程，按照  
国家有关规定取得行业主管部门颁发的上岗证书；

④ 其他工作人员必须经过岗前培训，具备或达到了本物业所需的理论与实际操作  
水平，才能正式上岗；

⑤ 统一着装上岗，佩戴标志，仪容仪表规范整齐，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；

⑥ 鉴于安全考虑，物业员工在校内不能使用大功率的电器（设备）用于生活用途，  
如热得快、电炒锅、电炉等，不能使用煤气炉灶等，如若发现有违规行为，发现一起  
学校处罚物业公司500元；

⑦ 各物业管理服务从业人员必须遵纪守法，规范服务，如发生各类安全事故均由  
供应商负责，与学校无关。

⑧ 学校存在寒、暑假等，但是物业公司不存在寒暑假等假期，师生放假后采购人  
有权根据学校实际情况，对供应商的工作内容和要求进行调整，供应商必须服从学校  
安排，为此而增加的人员数量和工作量，不得要求另行增加费用。

3. 人员配置

序号	岗位	需配人数	备注
1	项目经理	1 人	
2	环境主管	2 人	
3	保洁	45 人	
4	绿化	9 人	在绿化拔草、浇水等养护时，需增加相关人员
5	水电主管及技术人员	3 人	
6	公寓管理员	2 人	
合计		62 人	

## 第二章 委托管理的期限和费用

一、**服务期限：**本次合同期一年，每次续签一年，最多续签两次。

**本合同服务期限：**自 2024 年 8 月 25 日至 2025 年 8 月 24 日。

二、**服务费用：**本年度服务费 175.00 万元，人民币大写：壹佰柒拾伍万元整。

三、**付款方式：**合同签订后预付 40% 合同款，余款根据考核结果按季度进行支付。

上月综合考核	上月应付物业管理服务费
优	物业管理费=全额月管理费+荣誉证书
良	物业管理费=全额月管理费
合格	物业管理费=全额月管理费×98%
不合格	物业管理费=全额月管理费×80%

备注：校园物业中绿化养护项目每月单独进行考核，考核办法按《六安市市本级城市园林绿地的养护管理考核办法》进行，若绿化养护管理考核需扣款，则从以上应得物业管理服务费中扣除。

四、**履约保证金：**无。

五、**食堂垃圾清运费：**食堂每月向学校缴纳的垃圾清运服务费，由学校按学期一次性支付给物业。

六、**其它要求：**全体员工统一着装，持证上岗。

## 第三章 委托管理的相关要求

1. 从业人员均应接受过相关岗位的技能培训，掌握物业管理相关的法律、法规和政策，熟悉物业的基本情况和特点；管理人员须按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；专业设备、设施技术操作人员还应取得相应的专业技术证书或职业技能资格证书，能正确使用和维护相关设施、设备。

2. 有规范而完善的为该物业量身定做的管理服务方案及相关管理制度。物管措施方案能准确理解、回应和凸显学校物管服务需求。

3. 因学校工作性质的特殊性，采购人有权根据实际情况，对成交供应商的工作内容和要求进行调整，成交供应商不得由此另行增加费用。

### 第一部分 综合管理（项目经理）

#### 1. 服务范围

负责制定物业管理服务各项制度、工作计划并组织实施，管理与物业相关的各项材料

并存档等。

## 2. 岗位需求

①性别不限；

②熟悉物业管理相关法规，并能规范组织本项目的管理、服务工作，工作时间应在岗，因学校有早晚自习特殊性，安排好物业管理领导（含项目经理本人）参与早晚在校值班，其余时间需保持联络畅通，遇到突发情况和紧急工作需满足采购方需求；

③具备保密意识，不外传业主方内部有关信息。

## 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	工作计划	制定每学期物业管理与物业服务工作计划，并定期向业主报告计划实施情况；寒暑假前要根据实际情况提前制定好寒暑假维修保洁工作计划。
2	服务规范	服务规范应符合《安徽省物业管理行业标准》要求。
3	管理制度	①各类岗位职责明确、公开公布； ②有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录； ③有健全的管理制度、考核制度和培训制度及标准作业操作流程。
4	制度公示	服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、维修服务内容、投诉渠道。
5	报修、投诉受理	①二十四小时受理报修急修服务。急修服务：维修人员三十分钟内到达现场，八小时内修复，若不能，要有紧急处理措施，并做出合理解释，给出限时承诺； ②小修服务：维修人员三十分钟内到达现场，一日内修复，若不能及时修复，要有处理措施，并做出合理解释，给出限时承诺。服务工作有完整的报修、维修和回访记录； ③大修服务：维修服务三十分钟到达现场，不能及时修复要做好解释并向校方报告；班主任或老师投诉的在二十四小时内答复处理。
6	常规工作	①统计分析项目运行存在的不足，并提出改进的方案； ②定期召开项目部管理人员工作例会和全体员工晨会。

## 第二部分 保洁主管

### 1. 服务范围

对 1 栋教工值班用房、4 栋教学楼（含国际书院）、1 栋六安州中学堂、1 栋实验楼、1 栋 STEAM 课程体验中心、1 栋图书综合楼（1~3 层除外）、地下车库、道路、广场、水域、300 米运动场等所有公共活动区域的卫生保洁工作，选配卫生保洁员并进行岗前培训，指导保洁员合理、科学、认真从事保洁工作，确保校内所有区域卫生符合清洁标准。

### 2. 岗位需求

- ①保洁主管应具备良好的思想素质和严肃认真的工作态度，热爱楼宇管理工作。
- ②热心为学校服务，团结全体员工齐心协力地完成各项工作任务。
- ③保洁主管应对清洁的管辖区域熟悉，对环境清洁卫生负全面责任。
- ④有较强的组织协调能力，有物业保洁管理经验。
- ⑤具有较强的责任心，较高的职业道德，任劳任怨的奉献精神。
- ⑥熟悉各项保洁工作的流程和操作方法。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	例行检查	①保洁主管每天例行巡视检查，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域以及室外广场、道路等的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时解决； ②为保持学校的清洁卫生始终处于良好状态，保洁主管每天应至少全面检查两次，上下午各一次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报项目经理评定。
2	学习培训	①组织员工参观学习先进单位在清洁、卫生等方面的做法和经验，取长补短，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准； ②对保洁员工进行培训，指导员工更好地完成保洁工作； ③坚持晨会制度，总结经验，改进不足，提高卫生保洁水平。
3	厉行节约	每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，坚持降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

### 第三部分 绿化主管

#### 1. 服务范围

全面负责校园内的绿化养护、管理、修剪、中耕、除草、施肥、浇水、病虫害防治、草本花卉更换、绿地补植、树木防护、绿地管理。

#### 2. 岗位要求

①应具备良好的职业素质、认真的工作态度，热爱园林绿化工作并有专业的工作资质，持证上岗。

②配备专业的项目班子及养护管理人员。

#### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	制定计划	①制定《年度绿化保养计划》； ②制定《月度绿化保养计划》； ③制定《绿化工作周检表》。
2	学习培训	负责对班子成员进行每周一次专业技能培训，并对上一周工作进行总结，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高养护管理水平和专业技能；
3	例行检查	①绿地管理：园路、铺装地坪、绿地内无塑模、无纸屑、无果皮、无烟头、无便迹、无杂物、无积水、无污迹等。绿地内不得焚烧垃圾、树木枝叶等。 ②水体保洁：水体水质清洁；水面整洁、无漂浮物； ③设施管理：座椅、围栏、果壳箱、园灯、园林道路、护坡、景观亭等清洁卫生，无污物、无蜘蛛网、无栓挂、无涂写、无刻画； ④园林树木的修剪、病虫害的防治、草坪的杂草清理。
4	检查考核	定期组织人员对项目各部位进行检查考核；采用日常考核、综合考核、随机考核三种方式。

### 第四部分 维修维护主管

#### 1. 服务范围

全面负责校园内设施设备日常运行、设备巡检、维修维护、节水节电等工作。

#### 2. 岗位要求

①应具备良好的职业素质、认真的工作态度，有专业的工作资质，持证上岗。

②配备专业的项目班子及工程维修人员。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	制定计划	①制定《设备台账及年度设备保养计划》； ②制定《月度维修保养记录表》； ③制定《设备巡检工作周检表》。
2	学习培训	负责对班子成员进行每周一次专业技能培训，并对上一周工作进行总结，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和维修人员专业技能；
3	例行检查	①每日设备检查特别是电梯和水泵房； ②卫生间无感应器工作状态，杜绝长流水现象； ③各配电间门窗检查，开关状态检查； ④学校4个变电所每日检查。
4	检查考核	定期组织人员对项目各部位进行检查考核；采用日常考核、综合考核、随机考核三种方式。

## 第五部分 清洁卫生服务需求

### 1. 服务范围

1栋教工值班用房、4栋教学楼（含国际书院）、1栋六安州中学堂、1栋实验楼、1栋STEAM课程体验中心、1栋图书综合楼（1~3层除外）、地下车库、道路、广场、水域、300米运动场等所有公共活动区域的卫生保洁。

①图书综合楼内六楼校长室、会议室及五楼党员活动室的地面、办公桌面、墙面、天花板的保洁，四五楼校史馆及科技展馆墙面、地面、天花板、展台的保洁；

②各楼宇大厅、走班教室、阶梯教室、学生（教师）活动室、录播教室、实验室、会议室、闲置教室等的地面、墙面、桌面、天花板、设施（设备）、标识（标牌）的保洁；

③各楼宇内公共部分，安全通道、楼梯道、过道（走廊）的地面、墙面、天花板以及各种配套设施（设备）、标识（标牌）的保洁；

④所有卫生间的地面、墙面、天花板、管道疏通以及各配套设施（设备）、洁具、标识（标牌）的保洁；

⑤各处阳台、露台、平台地面（含侧立面）的保洁及排水口、沟的清淤保洁；

⑥教工值班用房楼门厅、室内通道、临时入住房间和公共卫生间的保洁与定期消毒；

⑦各处门（含门表面、门把手、锁具）、窗（含玻璃、窗台、窗扣、窗框表面及滑槽、窗帘架）、栏杆、扶手、立柱表面的保洁；

⑧各楼宇出入口的门前平台、台阶、路障、门前延伸带的大理石或地砖表面的保洁；

⑨各楼宇内外墙面、楼顶、宣传栏及公共区域、庭院、门前广场（含杆<柱>上），未经学校管理部门许可的外来张贴物、摆放物、悬挂物的清理；

⑩各楼宇周边及之间连廊、通道、庭院范围内的清扫保洁；

⑪所有室外场地、道路、300米运动场及周边等硬化范围内的清扫保洁；

⑫校内公共场所卫生防疫和灭“四害”；

⑬管理服务中产生的垃圾的清理；

⑭校园内所有卫生保洁服务中清扫出的垃圾清运至学校垃圾中转箱；

⑮室内外场所定期消毒。

## 2. 岗位需求

①保洁主管：性别不限，负责对保洁人员的管理、培训及工作分配，确保各楼层、各区域环境卫生达到业主要求；

②有工作责任心和爱岗敬业精神，举止文明，礼貌待人，性格随和。思想品质好，无违法和犯罪记录。身体健康，能够完全胜任工作职责；

③保洁人员：着装规范，仪容仪表良好，上岗时精神振作，工作有条不紊，不影响正常办公秩序，身体健康，能够胜任卫生保洁工作；接受过保洁工作有关训练，业务熟练，干活干净利落，无拖拉、推诿行为；工作中发现安全隐患、不法行为时能够及时汇报。

## 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
----	------	---------

1	制定制度	①根据具体要求制订工作制度和标准,并以之对工作质量进行考核; ②保持日常动态保洁,做到快捷、高标准、全方位卫生保洁服务管理。
2	垃圾收集	①科学设置垃圾收集点,每天早晨、下午、晚间定时清理,垃圾日产日清; ②及时收取垃圾桶内垃圾,保证垃圾桶内呈半空以下状态,方便使用,回收完垃圾桶内垃圾后应重新铺好新的垃圾袋,铺垃圾袋时将垃圾袋口完全张开,袋口反卷 5cm 折贴在垃圾箱外沿,再盖好垃圾桶盖,垃圾桶外部和所在地面、所靠墙面应保持干净。
3	通道及楼梯台阶	①保持各楼层通道和楼梯台阶清洁,每日打扫一次以上,巡扫两次,并拖洗干净; ②墙面、天花板、灯具每周除尘一次; ③地面、梯间洁净,无污渍、水渍、灰尘,无乱贴乱划,无占用现象,无乱堆乱放; ④楼梯间顶面无蜘蛛网、灰尘,踢脚线干净无灰尘,楼梯栏杆干净无灰尘,楼梯道内外玻璃、门窗等要保持明亮、干净。
4	楼梯扶手、栏杆、窗台	①每天擦抹一次,保持扶手、栏杆、窗台、开关干净无灰尘; ②木栏油漆完好无脱皮,不锈钢扶手护拦干净、光亮。
5	门、窗、玻璃、窗帘	仅进楼主门和查档大厅门隔天擦抹一次,其他门每周擦抹一次,窗玻璃每周擦抹一次,保持洁净、无灰尘。厕所布帘每季度清洗一次,并悬挂整齐。
6	天花板、灯具、空调风口、消防监控探头	每月除尘两次,天花板、灯盖、灯罩、灯座、空调风口、消防监控探头目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。特殊情况下,需增加除尘次数。
7	电梯及电梯厅	①每天清扫两次,拖洗一次,隔天洗擦一次电梯内墙面和地面。地垫隔天更换和水洗一次; ②每周对电梯门壁打蜡上光一次; ③轿箱顶部每周清洁一次。
8	消火栓、指示牌、通道配电箱、信报箱	隔天擦抹一次,保持干净无灰尘、无污迹。
9	厅房	大厅(含上方阳台): ①日常卫生随机保洁,保证墙面和地面干净无杂物,无污渍;地面拖洗过后必要时用鼓风机吹干; ②大厅的大理石、花岗石面每月保养一次; ③花岗岩台面、办公家具每天上班前擦拭干净。
10	会议用房	会议室、接待室:保证会议前后地面拖洗干净,桌椅、茶几、沙发等摆放整齐保持洁净,花草植物养护到位保持鲜活,设备、门窗、玻璃、窗帘无污渍、无灰尘;必要时协助开展会务工作。
11	卫生间	①保持卫生间地面、台面、墙面、顶面、便器等清洁,人流量较大时,应保持人走立即清扫。保洁时悬挂或摆放醒目标识。清洁内容包括:

		<p>通风换气；冲洗烟灰缸、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用百洁布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌；用毛巾擦干净玻璃、镜面；用拖把拖干净地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；喷洒空气清新剂或香水，小便器内放置香球等净化品；</p> <p>②每日早上用玻璃清洁工具清洁共用卫生间的玻璃镜面；每周一次用毛巾擦拭灯具；每月两次对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。</p>
12	阳台、平台	每天清洁一次，包括栏杆、止水埂、地面、墙面等范围。清洁标准同楼梯和走道标准。
13	毒灭害	<p>①定期对垃圾桶、卫生间、排水渠道、热水器等部位和设备进行消毒处理；</p> <p>②建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫滋生；</p> <p>③使用的药品是防疫部门发放的，或者使用符合国家、行业标准的低毒高效药剂，灭鼠、灭蟑的毒饵、药剂应妥善保管，施放、回收应有记录；</p> <p>④消毒灭害工作过程中注意做好个人防护，避免出现人员伤害现象；</p> <p>⑤消毒灭害或日常保洁工作进行后，应采取通风或必要的异味处理方案，确保正常上班时间无异味。</p>
14	其他	<p>①以上未尽的室内区域及设施设备的清洁参照类似区域和设备清洁标准；</p> <p>②完成业主交办的其他保洁任务；</p> <p>③如遇学校重要或紧急活动要服从学校安排，配合校方及时搞好校园卫生保洁工作，24小时到场服务。</p>
15	楼体室外墙面、玻璃、屋顶及坡屋面	室外墙面每周清洁一次，确保无污渍、灰尘、涂画、“牛皮癣”广告，无划挂痕迹等；玻璃外部清洁时间、标准与门窗玻璃保持一致；屋顶每季清扫一次。
16	道路地面	<p>①每日早上 7:50 前对广场、道路、两侧人行道清扫一遍；下午再巡扫一遍（周六周日正常）；</p> <p>②旱季每周冲洗一次路面，雨季每月冲洗一次，夏季每日可洒水一次，目视道路、人行道干净、无浮尘、无杂物、无油污，无积水、积雪、污渍、泥沙；</p> <p>③雨雪天气及时清扫路面，确保无积水、积雪。</p>
17	绿地	<p>①每日清扫一次绿化带、草地上垃圾，捡干净草地、绿化带上的烟头、棉签等小杂物，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数；</p> <p>②花坛表面洁净无污渍，外观整洁。</p>
18	垃圾箱(桶)、果皮箱	<p>①每日清运一次；每三日抹布抹一次；每周清洗一次，清洗工作在夜间集中在指定场地进行；</p> <p>②垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶、果皮箱无污迹、无油污；经常喷洒药水，防止发生虫害。</p>

19	消灭鼠害、蚊蝇	每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，春夏季（4月、5月、6月、7月、8月）每月灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。
20	公共灯具、宣传栏、车棚、室外雕塑	每周擦抹一次，目视无灰尘，光亮清洁，2米以上部分每半月擦抹、除尘一次。
21	操场门	每周擦抹一次
22	屋面泄水沟、楼外排水管道及化粪池	①每月一次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通一次； ②化粪池每年清理两次，保证化粪池出入口畅通，每月两次清扫明沟内的泥沙等垃圾。
23	地面、排水沟	每月清理一次地面排水沟的泥砂与杂物。
24	植物养护	根据天气情况适当浇灌，避免干涸、缺水，发现病虫、死亡迹象及时汇报。
25	教学楼等	周六、日及节假日做好各楼栋走廊水磨石等公共区域集中清洗工作。
26	其它	室外保洁上述未提及的内容参照前述标准执行。

## 第六部分 教工值班用房等管理服务需求

### 1. 服务范围

- ①24小时值班，负责晚间有晚自习第二天早上有课的老师入住登记管理；
- ②教职工值班用房安全秩序的管理与维护；
- ③教工值班用房管理如登记住宿、清洗床单被罩、规范整理并有序摆放、室内室外卫生保洁等；
- ④做好临时入住房间室内的卫生清洁工作。

### 2. 岗位需求

- ①身体健康，行为举止得体，使用文明规范用语；
- ②有公寓管理经验，工作期间，得到业主单位领导、职工的认可；
- ③24小时在岗。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	行为规范	①精神状态和服务态度好，有工作责任心和爱岗敬业精神，服务态度热情、周到，使用文明用语，并主动为教师提供服务； ②着装规范，仪容仪表良好。
2	建章立制	①根据学校相关规章制度，建立值班用房管理相关制度； ②根据学校安全管理制度、卫生保洁服务需求，配备管理员和保洁员。
3	常规管理	①配合做好每天值班用房临时入住人员的登记工作；协助学校做好新学年值班用房的调整工作； ②积极配合校方管理人员适时组织值班用房清洁卫生等检查工作，协助处理安全隐患和不稳定因素；每周进行安全用电和宿舍卫生检查评比工作； ③做好值班用房安全管理，设施、设备、水电等使用管理，季节性传染病防控宣传； ④做好学生公寓及周边区域的卫生保洁、消杀（除四害）、消毒（公寓楼内每周消毒一次，除四害夏季每月2次，卫生间洁具每周清洗、消毒一次），做好生活垃圾的收集、清运工作； ⑤做好空房间的清理维护、周边活动区域安全管理等工作； ⑥保持高度警觉，如遇突发紧急情况，应按照相关应急预案（如：地震、火灾、疾病、传染病、意外伤害、治安事件等方面的应急预案）迅速果断予以妥善处置，最大限度保证教师安全；公寓管理员必须在第一时间报告相关人员；如情况紧急应同时直接报警（110、120或119等），管理人员必须在第一时间到现场处置； ⑦熟悉各类消防标识及疏散常识，做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与物业服务中心联系，安排维修； ⑧无特殊原因，不得安排不符合入住条件的人员入住，包括教职工子女及配偶。

### 第七部分 教学楼（含国际书院）、六安州中学堂、实验楼、STEAM 课程体验中心、图书综合楼（1~3层除外）等管理服务需求

#### 1. 服务范围

- ①24小时值班，每天定期巡视并做好楼内安全工作；
- ②发现公物损坏及时记录汇报；
- ③做好楼内节水节电工作；
- ④校长室开水供应、学生在校期间开水器正常启用等；大型活动茶水供应等相关服务；

⑤各处的卫生保洁及按要求时间的开关门管理；

⑥完成学校交办的其它工作；

⑦负责学生实验前后实验室的准备及清理工作。

## 2. 岗位要求

①男女不限，有工作责任心和爱岗敬业精神，举止文明、礼貌待人，性格随和。思想品质好，无违法和犯罪记录。身体健康，能够完全胜任工作职责。工作中发现安全隐患、不法行为时能够及时汇报。

②24小时值班，遵守学校规章制度，爱岗敬业，具有节约意识、安全意识、服务意识。

## 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	工作时间	与学生同步。
2	工作内容	<p>①做好中午、晚自习前及课间教学楼安全工作，严禁社会人员无故进入教学区。周末及节假日，做好教学楼值班值守工作；</p> <p>②每天定期巡视检查大楼内的安全、公物设施等的状况，发现问题及时处理并向总务处报告。做好下晚自习后及放假前教学楼楼内清查工作；</p> <p>③及时发现、劝阻楼道及门厅内的嬉戏、打闹等聚集行为，发现公物损坏应及时记录并报告；</p> <p>④加强大楼出入口的管理，禁止体育器材、自行车进入楼内。负责来访人员的身份核实、检查登记工作。要坚持原则，照章办事，不得徇私舞弊；禁止任何人员携带易燃、易爆、有毒、有害用品进入楼内；</p> <p>⑤负责对携带大件物品（如电视、电脑等）出入楼人员的询问、检查登记工作。如没有总务处批准，禁止任何人员将教学楼内桌子、椅子等家具带出楼外；</p> <p>⑥监督检查水电使用状况，节电节水，及时关闭不必要的灯和水龙头，发现故障后立即维修；</p> <p>⑦负责教学楼大门开关（参照《教学楼开放时间管理规定》），晚自习后做好清楼工作，关灯、关电扇、空调，检查卫生间等是否存在长流水现象，风雨天气及冬季关闭门窗，检查教室门窗及大楼内公共设施情况；</p> <p>⑧在开学前、放假后及大型考试、大型活动期间，做好教学楼楼道楼梯等彻底清洗保洁工作；</p> <p>⑨做好教学楼饮水机、厕所的卫生保洁工作；</p> <p>⑩学校对楼管工作人员的工作进行定期考核和不定期检查，若有擅自离岗、工作不到位的情况，首次发现给予批评警告并扣除部分工资，若两次发生进行诫勉谈话，若第三次发生学校将作辞退处理。</p>

## 第八部分 校园垃圾集中外运服务需求

### 1. 服务范围

①每日将教学区、生活区、办公区、运动区等各处垃圾清运至学校指定的垃圾箱（学校规模 120 个班，共有在校生约 6000 人），按照垃圾分类相关要求进行分类，并做好工作台账；

②每日将垃圾箱垃圾清运完毕，并时刻保持垃圾箱周围卫生清洁；

③在垃圾外运过程中所需人员、车辆，专业化垃圾筛分工具、人工、机械费，清运车辆在运行过程中所产生的安全责任由物业全权负责。

### 2. 岗位需求

①每日 8 时前将垃圾箱垃圾清运完毕，并时刻保持垃圾箱周围卫生清洁；

②垃圾外运费用、处置费用、人员费用、车辆费用，专业化垃圾筛分工具费用、等各种费用由供应商负责，清运车辆在运行过程中所产生的安全责任等均由供应商全权负责。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	垃圾外运	①每日 8 时前将垃圾箱垃圾清运完毕，并时刻保持垃圾箱周围卫生清洁，定期消杀，防止病媒体滋生； ②外运结束后，学校组织人员对现场进行验收，垃圾如未按时外运，视为违约，每日按 500 元从物业费用中扣除。
2	安全事项	①在垃圾外运过程中所需人员、车辆，专业化垃圾筛分工具、人工、机械费，清运车辆在运行过程中所产生的安全责任由物业全权负责； ②垃圾外运车辆进出校园时间应与学生上放学时间错锋。

## 第九部分 地下车库、非机动车辆管理服务需求

### 1. 服务范围

负责地下车库机动车辆的管理；负责校内非机动车辆管理；负责非机动车充电及停放管理。

### 2. 岗位需求

①具备良好的沟通和协调能力，能够与不同群体有效地交流和合作；

②具备较高的责任心和敬业精神，能够妥善处理各种突发事件和应急情况。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	车辆停放	①引导非机动车停在指定的区域； ②对未停放整齐的非机动车辆摆放整齐。
2	安全卫生	①对停车场内的设施进行维护，保障车辆通行安全； ②对停车场区域的卫生负有责任； ③对充电设备的安全运行负有责任。

## 第十部分 校园内设施设备日常运行、保养、维修服务需求

### 1. 服务范围

①对校内设施设备进行日常管理和养护，包括：桌椅、门窗、路面、台阶、地面、电灯、电扇、水龙头、大小便感应器、弱电、高低压配电系统（年检除外）等及其配套设施、设备的维护保养，给排水系统、照明系统运行管理及日常零修、小修，安全系统的运行管理（依法应由专业部门负责的除外），保障设施设备顺畅运行，降低设施设备运行维护费用；

②负责与空调、弱电、电梯、配电系统等专业设备维护单位的联系对接，以及对专业设备维护单位的监督管理，对维护工作不到位、不达标及时向校方报告；

③建立公用设施设备档案（设备台帐），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；

④负责学校内桌椅、门窗、小型水电设施设备、校内路面、墙面等进行简易维修和保养服务；

⑤以上服务所需材料由校方提供。

### 2. 岗位需求

①木工、瓦工、水电工维修人员需具有人力资源部门颁发的技能等级证书或特种作业操作（低压和高压电工证）证书；

②全天候在岗，随时解决如停水、停电等突发事件。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
----	------	---------

1	水泵房清洁	<p>①每日巡视一次水泵房，对内部设施设备进行清洁，确保无灰尘、无油渍；</p> <p>②泵房每周打扫至少一次；</p> <p>③二次供水饮水水箱、开水器、生活区热水水箱至少在寒暑假各清洗一次。</p>
2	给排水设备日常维修保养	<p>①总体供水设施每月检查一次；</p> <p>②每日对区域内给排水系统进行一次巡查，发现有漏堵现象，及时处理并做好记录；</p> <p>③水泵房各类水箱、屋面水箱、控制设备等，每月定期保养、维修、保洁；</p> <p>④每月对区域内水泵做一次系统检查测试，每季度做一次保养，进行一次空载试验，每年进行一次负荷试验；所有检测、保养、试验应做好记录；</p> <p>⑤每月巡视一次校园内主供水管上闸阀以及道路上雨污水井，并负责水表抄表工作；</p> <p>⑥每年冬季对外露水管包扎、防冻，对水泵房实施封闭管理；</p> <p>⑦为阀门丝杆清理加油。（室外三个月一次，室内六个月一次）</p>
3	排水设施	<p>①化粪池每年清理两次，经常性巡查。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；</p> <p>②楼面落水管、地下管井，每周清扫一次沟内的泥沙、纸屑等垃圾，拔出沟内生长的杂草，达到干净无污渍、无青苔、杂草，排水畅通，无积水、臭味。</p>
4	电器运行检查	<p>①每个工作日检查设备各功能指示灯是否正常，系统有无报警，有则应查找故障原因，直至故障排除，发生系统故障，有可能影响设备设施正常运营时，应立即上报至业主，并提出可行的意见和措施；</p> <p>②每个工作日检查各系统设备所在的机房，严格控制温湿度，确保恒温恒湿设备正常运行。当发生非正常停电事故时，应立即采取措施，确保各系统正常运行或关机；</p> <p>③每个工作日检查磨损和易松动的外部零件，必要时进行修理、调整和更换，如发现重大损坏时，应立即报告给学校。</p>
5	配电房	<p>①每半天对配电柜巡视一次，记录设备运行资料记录于《高低压配电运行记录》和《高低压抄表记录》中，同时检查运行状况；</p> <p>②建立和完善有关规章制度，包括电气设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度；</p> <p>③管护人员具备变配电运行知识和技能，具备上岗资格，持有上岗证书；</p> <p>④保持配电房清洁卫生，每周清扫地面及擦拭配电柜表面，要</p>

		<p>求地面干燥无积灰，配电柜表面无污渍。每日检查变压器电压、电流互感器、断路器、隔离开关、高压熔断器及避雷器、配电箱、导线等供配电系统的运行状况，并定时抄表做好记录，出现异常及时处理；</p> <p>⑤每年委托专业单位对变压器、高压开关柜进行一次测试、试验等项目的维修保养；每年对变压器外部、低压配电柜进行两次清洁、保养；保证正常电力供应，限电、停电按规定时间通知业主（使用人）；每年检测一次保安接地电阻；每年检测一次配电房主要电器设备的绝缘强度；每年检测两次配电房内消防器材，保持消防器材完好；妥善保管高压操作工具，并每年送供电部门检测一次；</p> <p>⑥潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；</p> <p>⑦每月检测一次配电房内有无蛙、鼠、蚁等虫害，如发现马上进行灭杀。</p> <p>⑧每日填写运行记录，建档备查；</p> <p>⑨保持配电房卫生，每周做一次清洁。</p>
6	其他	<p>①定期巡检，并维修、更换室内外所有损坏灯具；</p> <p>②限电、停电按规定时间通知业主；</p> <p>③大楼供电线路，所有电器开关、插座、插头，每日巡查一次，每周检查一次，保证供电线路的安全；</p> <p>④简单维修在半个小时内响应，四个小时内完成；</p> <p>⑤节假日做好桌椅板凳、强弱电等排查维修工作。</p>

## 第十一部分 绿化养护服务需求

### 1. 服务范围

①校区内草坪、绿篱、绿地、行道树、花坛、竹园、水系等绿化养护、补植、美化等工作，校南门外东西两侧绿化及北门外学校区域、东门外两侧的绿化养护及卫生保洁工作；

②公共绿地、建筑小品的养护与管理；

③经常检查树木花草的生长情况，采取相应的养护措施，特别要保护好珍贵树木，发现树、木、花卉盆景等病、死异常情况，应及时救治、养护并向总务处汇报；

④学校的会议室等绿化布置，应定期回收、更换；各办公室的绿化植物保养、护理、更换及时。

### 2. 岗位需求

①具有室内外绿化养护、管理专业技术和经验，能够根据植物生长状况使用肥料、技术性修剪及整形，根据病虫害的发生情况和规律及时进行药物防治；

②有工作责任心和爱岗敬业精神，举止文明，礼貌待人，性格随和；思想品质好，无违法和犯罪记录；身体健康，能够完全胜任工作职责。

### 3. 服务内容

序号	服务内容	服务要求及标准
1	服务范围	<p>绿化养护服务是指对校园中的绿化植物进行养护、管理、保养的一系列活动。服务范围包括但不限于以下内容：</p> <p>①植物的修剪、整形；</p> <p>②植物的浇水、施肥和病虫害防治；</p> <p>③土壤的松土、追肥和修补；</p> <p>④草坪的修剪、除草和修复；</p> <p>⑤绿化设施的维护和保养；</p> <p>⑥其他与绿化养护相关的工作；</p> <p>⑦大面积新增种植费用由甲方负责；</p> <p>⑧在管理期内发生的如苗木死亡要负责赔偿补栽；</p> <p>⑨灌木与草坪、灌木与灌木间隔的起沟；</p> <p>⑩花房盆景、绿植养护管理；</p> <p>⑪冬季校园乔木的防护与保暖。</p>
2	校园内绿化养护服务标准	<p>①养护周期 植物的养护周期根据植物的生长特点和季节变化而定，通常为每周一次或每月一次。草坪的修剪周期为每周一次或每两周一次。</p> <p>②植物的修剪 植物的修剪应根据植物的生长情况和设计要求进行。一般情况下，应保持植物的形态美观和健康。修剪后的枝条和叶子应及时清理干净。</p> <p>③植物的浇水 植物的浇水应根据植物的需水量和天气情况进行。通常情况下，应保持土壤湿润但不过湿。在干旱季节，应增加浇水次数。</p> <p>④植物的施肥 植物的施肥应根据植物对营养物质的需求和土壤的肥力状况进行。通常情况下，应根据植物的生长季节和养分需求进行施肥。施肥后应及时清理施肥残留物。</p> <p>⑤土壤的松土 土壤的松土应根据土壤的密实程度和植物的根系情况进行。松土的频率根据土壤的肥力状况和植物的生长情况而定。松土后应及时补充适当的有机肥料。</p> <p>⑥草坪的修剪和除草 草坪的修剪应保持适当的高度，通常为 5-10 厘米。草坪的修剪应均匀进行，修剪后的草坪残留物应清理干净。除草应清除草坪中的杂草，保持草坪的整洁。</p> <p>⑦绿地的补植和管理</p>

		<p>绿地内乔木、花灌木无死珠、枯珠，地被色块植物等黄土不露天，整体景观优美。</p> <p>未经批准，不得挖掘占用堆放物料、搭棚等损坏侵占绿地，损伤园林树木的行为，管理人应及时发现、制止损坏侵占绿地、损伤园林树木的行为并及时向校方报告。</p> <p>⑧树木防护</p> <p>严禁在树木及园林设施上钉钉子、绕铁丝、挂杂物或作为施工的支撑点，及时清除树木上残缺支撑、破旧裹布、草绳等，树木倾斜时应及时扶正、加固支撑、浇灌定根水，干旱时应及时浇水灌溉，及时喷水除尘，保持远离植物靓丽。</p> <p>⑨具体要求：乔木：长势旺盛，叶色正常；定期修剪、整枝，树冠完整美观，枝条疏密适当；无明显的死桠、枯枝和严重病虫害；</p> <p>灌木：绿篱三面平整，能保持一定高度，缺档总数不超过 1%，最大缺档长度不超过 0.4 米；</p> <p>花卉：生长健壮，开花整齐，整洁美观，无杂草、垃圾，无严重人为损坏；</p> <p>草坪：生长茂盛，颜色正常、生长期绿草如茵，不枯黄，无秃露空缺，覆盖率 95%以上；生长期内 15 天左右修剪一次，绿叶期 250 天以上；基本无杂草，无病虫害。</p> <p>花坛：株距等间，图案清晰；</p> <p>绿化带：无垃圾、堆物、堆料及其它侵占物；保持无杂草和绿化垃圾。</p> <p>绿化所需要的园林机械、园林工具、浇水管、防治药物、肥料及其他园林养护所需物品均由中标企业自行提供。</p>
3	<p>校园内绿化设施维护及病虫害防治</p>	<p>①绿化设施的维护：绿化设施的维护包括对花坛、花台、草坪边界等设施的修复、清洁和维护。设施的保养应保持设施的完好和清洁，防止被损坏和污染。</p> <p>②病虫害防治：植物的病虫害防治应根据病虫害的种类和严重程度行。对于轻微的病虫害，可以采取物理和生物防治措施，如手工摘除和喷洒生物农药。对于严重的病虫害，应采取化学防治措施，但需注意环境保护和人员安全，确保校园内花卉盆景浇水、除草等四季养护工作。</p>

## 第十二部分 其它事项

1. 建立完善的物业与安全档案管理制度，各种基础资料、台账报表、图册健全，保存完好；

2. 所管物业范围内房屋、地面、设施、设备、办公家具及后勤服务职责范围内的维修维护工作由采购人提供材料供应商维修，确认为人为损坏的实行有偿服务，按学校相关规定执行；

3. 协助校方做好特殊设备(电梯、避雷设施、消防系统等)的年检工作，年检费

---

用由学校负责；

4. 全力配合支持节约型文明校园创建等工作；
5. 如遇重要接待及重大活动等，应服从学校安排，主动热情做好服务。
6. 提供大型会议、招生、新生报到、运动会、大型考试等重大活动的劳动服务，包括布置会场、电源提供、搬运器材、桌椅、清场等工作；
7. 按照教务处的安排、通知、考试等教室使用计划，准时开关相应教室门。
8. 在不影响正常安排的情况下，对于教学单位、学生社团正常使用报告厅，通过校办公室、总务处、教务处等办理审批手续后合理安排。
9. 从事物业管理的各种工具、设备自行配备要齐全，保持完好有效，并经校方查验后存放校园内专用；
10. 杜绝刑事案件，杜绝各种安全责任事故；
11. 环境卫生、清洁率达99%；
12. 零星维修、报修及时率100%，返修率小于1%；
13. 服务有效投诉少于1%，处理率100%；
14. 测评分数85分以上；
15. 物业管理服务费用以签订的合同价为准，学校根据考核情况按季度分期拨付；
16. 用于物业管理服务的操作实施时所用水电费以及大件维修和工程维修费用等由学校承担，但必须以联系单或报修单形式上报给学校并附预算表；物业管理服务中所需用具、设备器材、垃圾清运费、化粪池清淤费、物业管理办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由供应商自行承担；
17. 为了保证本项目服务质量，采购人成立质量监管小组，负责对服务质量的考核监管工作，师生对物业服务质量按月考核进行测评打分；
18. 物业管理服务中所需低值易耗品、设备器材、物业管理办公费（包括电话费）等由供应商自行承担；
19. 由于供应商对物业服务质量的自我监督管理措施不力，而造成托管范围内的物业服务工作不到位、不达标或有违约现象的，学校监管部门发现或指证（监管部门现场指认或拍照存档）或收到学校部门、师生员工对服务质量投诉属实，每发现一

---

起扣减供应商 1000 元。

## 第四章 甲方的权利和义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的约定，维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、审定乙方拟订的物业管理组织实施方案和各项规章制度，并且检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况和人员岗位。根据考核细则实施对物业的奖惩。
- 3、根据招标文件、合同和乙方的投标书，负责对乙方所确定的服务、管理后进行监督、检查、考核，按照物业管理的内容和质量要求进行日常监督。学校每年对企业的管理服务进行定期和不定期满意度测评及考核，经综合考核，如果考核合格、且师生满意度高，经行政办公会研究同意续签下一年合同；否则，自动终止，学校重新招标。
- 4、乙方若不能满足甲方需求或是经甲方提出整改意见并达成一致后，乙方仍拒绝做出整改行动，甲方有权提前终止合同；
- 5、乙方按投标文件拟派人员，如果工作能力未能得到甲方认可，甲方有权要求调整，如果拟派人员不符合招标文件的要求，但是工作能力得到甲方认可，经甲方批准后方可上岗，否则甲方有权提出终止合同；
- 6、甲方如果发现乙方有挂靠经营或转租行为，甲方有权提前终止合同。
- 7、由于乙方管理不善，造成学校公共财产出现人为破坏，乙方要无偿修复或原价赔偿；若未经学校同意，物业人员私自将学校公共财产带出校园，乙方要双倍赔偿，并须追究当事人责任，造成重大责任事故、情节严重的，将移交公安机关处理，且甲方有权提前终止合同，产生的费用据实结算。

## 第五章 乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律、法规合同约定，制定物业管理制度，自行选聘各类人员。
- 2、经费独立核算，自负盈亏。
- 3、自觉履行合同确定的管理服务项目及质量标准，实施一体化全方位管理，根据甲方工作的特点及时有效地调整工作内容和工作方法。
- 4、自觉遵守甲方的有关规章制度，按照甲方的各项管理要求实施物业管理工作，根据合同接受甲方监督、检查和考核，对甲方指出的问题及时进行整改。
- 5、本合同终止时，乙方必须向甲方移交相关档案资料，必须完好归还甲方所提

---

供的一切设施、设备等。

6、合法用工，乙方应加强对所聘人员的教育、管理和培训，对员工工资、福利、社会保险、计划生育、安全等方面承担全部责任，如果乙方出现劳务纠纷责任亦由乙方全权承担。

## 第六章 违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.5%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.5%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为(即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使

---

的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

#### 7、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列任一种方式解决：

7.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

7.2 向项目所在地基层人民法院起诉。

## 第七章 检查与考核

第一条 为进一步提升我校物业管理服务质量，促进管理科学化和规范化，建立服务质量长效管理机制，根据“为师生提供优质服务”的质量方针，结合物业服务产业发展特点，特制定本考核办法。

第二条 本办法所指的物业管理服务质量包括环境卫生服务质量、水电及日常零星维修服务质量、绿化管理服务质量等。

第三条 服务质量考核结果将作为物业管理服务项目年终考核的依据之一，并与物业公司的服务合同续签相挂钩。

第四条 本办法适用于学校物业公司下属各物业管理服务项目。各项目应在本办法的基础上，结合项目实际情况制定相应的服务质量考核细则及相关台账，进一步提高物业管理服务质量监管水平。

第五条 总务处是物业相关工作的主管部门，根据工作需要成立有关监督评价组织，由总务部门牵头，对物业公司的服务和管理工作情况实施监督评价。物业公司必须服从学校的监督和管理。

第六条 物业管理服务质量考核内容分为现场检查评价、有责投诉、随机发现、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七大项目。

（一）现场检查评价：学校对各物业管理服务项目进行服务质量的常规巡查、定期抽查、突击检查及年度综合检查。现场检查内容根据仪容仪表、环境卫生、日常维修、公寓管理、绿化管理等服务类别细分为服务管理工作、卫生保洁标准、消防管理、综合要求、合同条款检查、学校评价六大方面。其中学校评价，是指学校

后勤主管部门和其它相关部门的综合评价，该评价通过学校物业监督委员会进行各种现场检查的方式获得，满分为 100 分。

（二）有责投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括学校后勤主管部门、其它部门、教职工、学生、家长及其他渠道的有责投诉。

（三）随机发现：媒体表扬：指被新闻媒体（报刊、电视台、电台）刊登播报的、有关我校物业公司管理服务范围内的好人好事等。

（四）事故赔偿：

1、指合同期内物业公司管理服务不当导致我校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；

2、指因物业公司项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

3. 以上赔偿均有乙方负责，甲方不承担任何责任。

（五）服务创新：指由物业公司服务项目创造并推行的、有一定影响力且成效明显的服务新举措。

（六）各类荣誉：指物业公司单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作，并获得相关荣誉，档次分为市级、省级和部级及以上。

第七条 根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分。

第八条 考核计分方式如下：

服务质量考核分（月、年）=服务质量现场考核基本分-现场检查总扣分-媒体曝光总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各类荣誉总加分。

第九条 有责扣分：我校物业监管委员会等受理的有责投诉，每件次扣 2 分；媒体曝光，每件次扣 5 分。

第十条 各类加分：我校物业监管委员会表扬的，每件次加 1 分（以书面表扬为准）；经核实的媒体表扬的，每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新，视情每项次加 2 分；荣誉市级荣誉每项加 2 分，省级荣誉每项加 3 分，部级及以上荣誉每项加 5 分。

第十一条 服务质量现场考核根据检查考核评分标准明细，由我校物业监管委员会负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。

第十二条 现场检查分为常规巡查、定期检查、突击检查和年度综合检查四种形式。可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录

---

等检查手段。

第十三条 我校物业监管委员会负责组织有关人员对各项目进行常规巡查或者突击检查或者定期抽查原则上每月不少于 1 次；年度综合检查每年不少于 2 次。物业监管委员会对项目检查所发现的问题，采用拍照取证的方式进行，并且把相关照片内容告知项目负责人进行整改，同时按要求进行考核评分。

第十四条 查出问题必须由两名及其以上检查人员确认核实，记录真实、客观、详细；轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录，填写《现场记录单》，并要求整改，整改期为 5 天；对于重点问题，发出《整改通知书》，15 天为整改期限。各整改项目要制定具体的纠正或预防措施、方案，并严格按照规定落实整改。

第十五条 各项目接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台账；责任项目按要求将《纠正和预防措施处理单》在 3 天内上报物业公司运行管理部，运行管理部负责对纠正结果进行验证，并向物业监管委员会递交整改报告。长期逾期不整改的或明知故犯的，将取消在我校的物业服务资格，甲方可启动强制退出机制（即甲方可在服务期限内，解除与乙方的合同，进行重新招标，乙方必须按甲方要求配合做好相关退出工作）。

第十六条 现场检查应坚持公平、公正、科学的原则来实施。对随机发生的且与物业公司项目员工无直接关联的问题与较长时间内就已经存在的问题要区分对待；对项目主管不按规范要求做的和不能持之以恒的，坚决按标准扣分。如在检查中发现被检查项没有达到服务质量现场考核标准的，则扣除该检查项全部分数，实行一票否决。

第十七条 学校物业监管委员会每月对各项目检查过程中所发现的问题，要与项目主管共同座谈，分析原因并寻找解决问题的办法。物业公司要针对各项目所存在的共性问题对员工进行讲评和培训，从而提供物业服务质量和水平。

第十八条 学校物业监管委员会每月对各项目进行检查、复查，对已经经过培训且确定了品质要求规范的内容，在检查中如发现每月做到位的可直接扣分；对新发生的问题，在规定时间内已整改的可不扣分；对未整改的则按照检查明细表扣分，类似问题不允许重复发生，如发生则加扣 1 分。根据项目考核评分规则检查打分，考核内容标准为 100 分，80 分及格，80-90 分良好，90 分以上优秀。连续三次考核低于及格分值，则判定该项目主管不能胜任该岗位工作，物业公司必须更换项目主管；如果该项目主管再不能胜任，甲方可启动强制退出机制（即甲方可在服务期限内，解除与乙方的合同，进行重新招标，乙方必须按甲方要求配合做好相关退出工

作)。对于荣获市、省、部级荣誉的项目，物业监管委员会将予以通报表扬，并建议物业公司给予适当奖励，鼓励更多项目保持良好的工作水平。

第十九条 物业公司应按照学校物业监管委员会要求建立各项服务质量相关台账，并对学校表扬、媒体表扬、服务创新、各类荣誉进行统计，形成文字资料，填写申请加分报告，申报备案。

第二十条 物业公司项目运行部要对我校委托服务项目进行定期与不定期的管理服务质量检查情况和台账进行抽查，指导相关工作。

第二十一条 学校物业监管委员会年终将对各考核项目全年的服务质量考核指标进行统计汇总，得分各项目的考核总分，作为合同是否续签的依据。

## 第八章 附则

- 1、本合同有效组成部分为招标文件、投标文件、合同、乙方的承诺和检查考核细则。
- 2、双方可对本合同条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。
3. 本合同及其附件如发生争执，双方应协商解决，如协商不成可向甲方所在地人民法院起诉。
- 4、本合同经双方签章后有效，本合同一式六份，甲方执二份，乙方执三份，见证方留存一份，具有同等法律效力。

甲 方：安徽省六安第一中学

乙 方：华保盛服务管理集团有限公司

盖 章：

盖 章：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

日 期：2024年6月20日

日 期：2024年6月20日

见证方：六安市政府采购中心

盖 章：

日 期：2024年6月20日

