

湖南商务职业技术学院物业管理服务方案

一、项目概况及主要服务需求

本项目名称为湖南商务职业技术学院(以下简称“学院”)2021-2023年物业管理服务项目。学院位于湖南省长沙市岳麓区雷锋大道 335 号。目前,已有教学楼、实训楼、体育场馆、办公楼图书馆、学生公寓、双创学院、教职工周转房、产教融合楼等建筑物。学院占地面积 278001.39 m²,总建筑面积 194541.61 m²,绿化面积 125371.36 m²,校门三个(东北门、东南门和南门)。物业外包项目分安全保卫、楼栋管理、卫生保洁、学生公寓管理、园林绿化及水电物业零星维修六个部分,人员配置 108 人,物业外包费用年预算为 15328345.47 元。

(一) 办公、教学、实训等楼宇基本情况及服务需求

学院教学楼、实训楼、办公楼图书馆、体育场馆、双创学院、教职工周转用房、产教融合楼等建筑物的安保、门卫管理、水电物业零星维修、消防设施看护、消防隐患日常巡检和公共区域(含门厅、走廊、楼梯间、屋面、卫生间等)的保洁。

(二) 学生公寓情况及服务需求

学生公寓共有 16 栋,2268 间寝室,可入住学生 11500 余人。提供学生公寓的安保、公寓管理、水电物业零星维修、消防设施看护、消防隐患日常巡检和公共区域的保洁(含门厅、走廊、楼梯间、屋面、卫生间等)等服务。

(三) 校园公共区域情况及服务需求

学院所有公共区域,包括但不限于广场、所有校区道路、各运动场所、

绿化带、各楼栋楼顶平台等的保洁、安保；公共区域和垃圾站点的垃圾清运和下水道疏通；全院范围内的绿化养护服务；校区内所有道路的井盖管理；全院范围内的水电和公共设施的维护和零星维修、消防设施看护、消防隐患日常巡检等。

（四）岗亭大门、安防、消防情况及服务需求

学院东北门、东南门及南门三个校门及监控中心、消防控制室 24 小时值班巡逻接警等服务；南门、东北门 24 小时人员和车辆进出管理工作；校区内 24 小时巡逻服务；校内公共区域车辆停放和道路交通管理。

二、物业外包项目招标有关事项及要求

（一）中标人根据有关法律法规、物业管理法规以及招、投标文件相关条款与学院签订物业管理委托合同。该项目实行统一管理、自主经营、自负盈亏。

（二）中标人不得将本物业管理项目分包给其他单位，若因中标人专项资质原因确需将某项专业项目分包给其它具备相应资质的单位，必须事先征得学院的同意。

（三）该物业服务委托管理期限为 36 个月（三年），合同采取 1+1+1 形式，分年签订。第一年物业服务质量考核达到“良”（分值 ≥ 80 分）以上等级才能续签第二年合同，第二年考核达到“良”以上等级才能续签第三年合同，如没有达到，则不再续签合同。若当月考核结果为“差”（分值 < 70 分）等级的，学院将提出警告并要求限期整改，如全年累计有三个月的考核结果为“差”等级，则学院有权终止合同。

（四）学院为中标人提供必要的办公用房、管理用房、部分生活用房，分别在正式合同中约定。该办公用房、管理用房、生活用房在委托管理期限内由中标人免费使用，物业管理服务过程中生活用房所产生的水、电、气消耗均由中标人承担。各类用房在合同签订后 10 天内交给中标人，合同终止后 10 天内交回学院。

（五）中标人在投标文件中为管理需要承诺投入的设备设施，中标后必须实施，工作人员的服装，卫生工具及用品，办公用品，维修工具及设备等均由中标人提供。水电零星维修耗材及大型维修设备的租赁由学院承担。

（六）中标人要配合学院做好节能管理工作，执行学院节能降耗措施的各项工 作，配合教育师生员工节约用水用电，做好负责区域的节能巡查、公共区域节能管理和提醒场地所属部门履行节能义务等工作，及时处理与制止能源与资源浪费的行为。

（七）学院推行大学生劳动教育，根据劳动教育推进的效果及实际情况，学院适时动态调整物业公司服务范围、人数，因此对应调整相关物业服务费用和服务合同，中标人须全力配合支持学校劳动教育，做好劳动教育课的对接工作。根据学院劳动教育的安排，中标人应委派管理人员技术人员免费给相关学生及辅导员提供指导。

（八）中标人须按协助甲方做好宣传教育、分类指导、数据复核、设备清洁、分类回收等垃圾分类相关工作。

（九）暑假期间，公寓管理、楼栋管理、卫生保洁及安保人员按正常人数的 50%的上班，水电物业维修及园林绿化人员全员上班。寒假期间根据学院工作安排及实际需要双方协定上班人数。

（十）根据学院需求，中标人应积极为学院提供物业管理委托合同之外的特约服务和用工服务，费用按双方约定和实际发生收取（参照省、市相关规定的标准收取）。

（十一）投标人在投标报价时，分别按物业管理费用组成要求进行报价外，还要根据对招标文件所列出的管理项目和服务要求分明细报价（如：人工成本费、维护费、材料费、服装费、管理费、税率、合理利润等）。

（十二）中标人须优先安置学院现有符合条件的后勤及保卫临聘人员。

（十三）结算方法：

1、合同签订生效后，服务管理费按月支付。

2、按月付款：要求投标供应商提供发票等材料向校方申请，校方审核无误后，支付上一个月的服务费。

3、付款方式：学校按照招投标文件和物业服务合同制定《湖南商务职业技术学院物业服务考核管理办法（试行）》，按照考核管理办法细则及考核分数确定考核等级，按考核等级扣减服务费后于次月支付上月服务管理费。若当月考核结果为“差”等级的，学院将提出警告并要求限期整改，并扣减 5 万元的服务费。

（十四）中标人应加强保密教育，严格遵守保密规定，禁止向有关企业和媒体提供或泄露学院有关信息资料。

（十五）中标人应按照《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》要求，以立德树人为根本，以社会主义核心价值观教育为核心，以党建工作观为引领，以开展员工服务能力培训、评先争优、示范岗建设等为抓手，全面提升物业员工服务意识和服务能力。

（十六）对于整体项目的要求，投标人应在投标文件中进行回应，做出承诺及说明。

（十七）在合同执行期间，中标人须接受学院以及有关行政主管部门的监管。

（十八）根据本项目的实际情况，在具体实施时的内容和要求如调整的，另行签订补充协议。

（十九）涉及学院的相关管理制度及工作需要的，按学院的要求执行。

三、物业外包项目人员配置及经费预算

（一）受聘人员应为中国合法公民，身体和心理健全，遵守国家法律法规和学院有关规定的岗位职责要求，无犯罪记录，能说普通话。

（二）物业从业人员应经过专业化培训，人员结构、配备科学合理。工作人员的身份证、婚育证、健康证、无犯罪记录证明、资质证明等复印件交学院相关部门备案。

（三）因工作人员请假、离职等原因造成人员不足核定人数的，必须在一周内补充到位。未到位之前必须及时安排顶岗。

（四）从业人员具体要求如下：

1. 管理人员：物业管理要求大专以上学历，须有物业管理相关资格。普通话较标准，具有较强的组织协调能力及2年以上管理经验。

2. 保安人员：高中以上文化程度，能用普通话交流，持有《保安证》及 2 年以上工作经验。

3. 楼栋管理兼保洁人员：高中以上文化，能用普通话交流，女生公寓保洁人员要求为女性。

4. 学生公寓管理员：高中以上文化程度，能电脑操作，字迹工整，能用普通话交流，女生公寓管理员要求为女性。

5. 水电、物业维修人员：要求男性，高中以上文化程度，能用普通话交流，经过专业培训，持有国家规定的岗位专业技术证书及 2 年以上水电、物业维修经验。

表一：物业服务人员配置

岗位	人员分工	人数	备注
管理员	项目经理	1	
	保安主管	1	
	物业主管	1	
	宿管主管	1	
保安员	门禁岗三班制，每班两人，巡逻班三班制，每班两人，安消一体三班制每班两人，轮休 3 人。	26	
楼栋管理员（兼卫生保洁）	负责办公楼、实训楼、一教学楼、二教学楼、双创学院、体育场馆、产教融合楼等楼栋值班管理工作，并负责楼栋及周边卫生保洁工作。	16	
卫生保洁员	负责办公楼、学生公寓及教职工周转房公共区间、校区道路及绿化带、校区广场、绿化园林、室外球场、生态停车场等区域的卫生及垃圾清运工作。	17	

绿化养护员	校园绿化养护	4	
学生公寓管理员	16 栋公寓，每栋 2 人	32	
会议室 管理员	负责产教融合楼一楼会议中心、办公楼一楼和六楼学术报告厅、五楼 B506、B511、B517、B523，二教 201 等场所的卫生和茶水供应、会议室内电器等设施设备检查及报修、日常巡查、失物登记。	2	
水电物业维修员	水电、泥木、五金等日常零星维修	7	
人员配置总计		108	

表二：学院物业服务费年预算

湖南省机关物业费分项指标基期标准							
序号	项目	办公及业务扶用房物业费标准					备注
		多层建筑		高层建筑		合计（年）	
		面积	单价（元/平）	面积	单价（元/平）		
1	综合管理	194541.61	4	0	5	778166.44	建筑面积按（按《标准》第六条计算，下同）
2	卫生保洁						
(1)	公共区保洁	194541.61	6	0	8	1167249.66	建筑面积
(2)	室内保洁及服务	一般情况每平方米每年 36 元，省级领导每平方米每年 60 元					室内服务面积，一般不考虑办公室内卫生
		0	36	0	36	0	
(3)	公共卫生间易耗品	0	2	0	2	0	建筑面积，不包括辅助用房。
3	安防服务						
(1)	机关安防（含停车管理及收费）	194541.61	12	0	16	2334499.32	建筑面积
(2)	楼内门岗值守	146904.29	4	0	4	587617.16	建筑面积，限设置楼内值班门岗的建筑物，一般情况不考虑（实训楼、一教学楼、二教学楼、双创学院（食堂）、体育馆、现代商务综合实训中心、1-16 栋学生公寓需设置门卫守栋人员）

(3)	两个以上面向公共道路出口值守	按每增加 1 个出口，增加 1 人，每人每年 4 万元考虑					
				0	40000	0	
4	绿化养护						
(1)	室外绿化	1 万平方米以内的（含 1 万平方米）每平方米每年 7 元；超过 1 万平方米的部分，每平方米每年 6 元；超过 2 万平方米的部分，每平方米每年 5 元					室外绿化面积。包括林地、草地及水系面积，不包括室外道路面积。
				125371.36	5	626856.8	
(2)	楼内绿化	每平方米每年 2 元，厅局级机关取 1.1 倍系数，省级机关取 1.2 倍系数					建筑面积，不包括辅助用房。
					2	0	
5	公共设施维护						
(1)	公共部位建筑工程及设备设施维修维护（不含电梯）	0	8		11	0	建筑面积，包括：公共部位建筑工程及给排水系统、公共照明系统、消防系统、避雷系统、弱电系统等设备设施的维修维护。含单次 500 元内维修维护材料设备采购。
(2)	电梯维护	0	1.5		1.5	0	装配电梯建筑物的建筑面积，含单次 500 元内维修维护材料设备采购。
(3)	配电室值班	值班标准如下：厅局级以下机关大院不超过 2 人（一般采取非现场值班方式，由工程维修人员兼任，不单独计算费用），厅局级机关大院 2 至 4 人，省级机关大院 4 至 8 人；按每人每年 4.5 万元考虑。					
				2	45000	90000	

(4)	中央空调与新风系统维护	安排 2 至 3 人值班, 按每人每年 4.5 万元考虑					
				0	45000	0	
(5)	锅炉、热水系统运行维护	安排 1 至 2 人值班, 按每人每年 4.5 万元考虑					仅考虑单独设备, 由中央空调提供的热水的不重复考虑
				0	45000	0	
6	会议服务	每 500 平米会议室设置 1 人, 按每人每年 4.5 万元考虑, 省领导使用的会议取 1.2 倍系数					包含室内卫生、会场布置及茶水服务, 只考虑厅务会以上级别会议。
				0	45000	0	
	总计					5584389.38	

注: 在总额标准控制数不突破的前提下, 各单项标准可根据机关实际情况上下浮动 20%; 2、本表数据不含利润 (一般 8%) 和税金 (综合税率 5.6%)。

四、物业服务监督管理

(一) 学院后勤管理处、保卫处及学生工作处负责对物业各服务项目进行监管和考核，并制定《湖南商务职业技术学院物业服务考核管理办法(试行)》，负责考核统计、工作协调及付款手续办理，在办理支付物业服务费前需物业公司提供上月的工资奖金发放清单备查。

(二) 对物业服务监管采用督查和考核方式，督查分为日常督查、专项督查，每月底根据日常督查情况对物业进行考核。日常和专项督查达不到要求的，对照《考核管理办法》扣分，每月底根据考核扣分对物业服务质量进行综合评定，并作为结算依据：考评分 ≥ 80 分，支付月物业管理费；考评分 < 80 分时，每少1分扣除月物业管理费2000元后支付；若当月考核结果为“差”等级（考评分 < 70 分），学院将提出警告并要求限期整改，并扣减当月5万元的服务费，如全年累计有三个月的考核结果为“差”等级，则学院有权终止合同。

(三) 物业未配置学院要求的设备、设施，学院可自行购买，费用从物业管理费中扣除。

(四) 物业各服务项目考核标准(细则)属于招标文件重要组成部分，具有同等的法律效力，中标人须认同并接受此考核标准(细则)。学院有权对考核标准(细则)进行合理修改。

物业各项考核标准(细则)如下：

1. 安保工作考核标准(细则)

序号	工作内容	分值	评分细则
----	------	----	------

1	安保人员按时到岗，衣着整洁，热情文明，乐于助人，无擅离职守、打瞌睡、聚众赌博、侵害师生人身安全及利益等现象。	15	不按规定着装或当班期间做与工作无关的事（擅离职守或打瞌睡或聚众赌博或侵害师生人身及财产安全等行为）或服务态度差或不按时考勤等每人次扣 1 分。
2	落实学校 24 小时日常值班和全面巡逻守护制度，巡逻无不巡、差时、少巡、等现象，巡查工作到位、有记录。	20	巡逻次数少一次扣 2 分；巡更少 1 个点位或巡更点时间误差 10 分钟以上一次扣 1 分；巡更记录不完整一次扣 1 分。
3	按要求进行所有楼栋的巡查和守护管理工作，发现问题及时处理和上报，对外来人员及物品出入有登记和验证，无公共物品丢失现象。	10	对楼栋内部巡查不及时，一次扣 1 分；外来人员及物品出入无登记一次扣 1 分；公共物品丢失，一次扣 2 分。
4	楼栋外无车辆乱停乱放现象，楼栋大厅内无自行车、摩托车停放现象，特别是在大型活动过程中务必做好车辆指挥与停放管理工作。	5	楼栋外有车辆停放，楼栋大厅内有自行车、摩托车停放现象，一次扣 2 分；大型活动期间发生车辆不规范现象，属于安保人员管理不到位的每车次扣 1 分。
5	各类安全检查规范有序，隐患整改上报及时，消防设施设施无丢失现象，防火检查制度落实到位，消防工作检查记录表格及时上交，确保无安全责任事故。	10	安全检查及隐患整改不及时，检查记录上报不及时一次扣 1 分；发现安全隐患漏报、不报等一次扣 3 分；消防设备损坏或发现有丢失现象或防火检查制度不落实或检查记录上报不及时每次扣 1 分；由于物业公司管理不善造成重大安全责任事故，扣 10 分。
6	若发生突发事件应第一时间介入处理，防止事态	10	

	扩大并同时报告保卫处等部门，配合学校做好相关处置和善后工作，事后有反馈有处理过程的文字记录，无漏报、瞒报、不报事件发生。		突发事件处理不当，每次扣3分；有漏报、瞒报、不报等情况，一次扣3分。
7	完成保卫处交办的各项工作任务（包括学校的重大活动和临时工作的安保工作），维护校园正常教育教学秩序，各项工作情况记录真实、全面，没有师生投诉现象。	10	学校保卫处交办的任务（包含临时任务）完成情况不好的，一次扣2分；工作记录不真实或不全面扣1分；工作不到位影响学校正常教育教学秩序的每次扣1分；有师生投诉情况每次扣1分。
8	按规定严格对的钥匙进行管理，各楼栋及时上锁和开门；按时做好交接班工作，保持值班室卫生，不得在校园内做饭，严格使用明火，不得使用未经批准的电器。	10	钥匙管理不到位造成开关门不及时，每次扣1分；交接班工作不到位的，每次扣1分；违规使用电器（做饭或取暖等情况）或使用明火的，每次扣1分。
9	按要求规范保安人员，保安员持保安证上岗，安保负责人必须有2年以上工作经验，保安员年变动率不得超过20%，招聘应手续要齐全，相关料档案需在一周内报保卫处备案，并提供《保安证》备查。	10	无《保安证》上岗，每人次扣1分；每月累计；安保负责人经验不合要求扣1分，每月累计；保安员变动率超过20%或新进保安员的素质和过程不合要求，每人次扣1分，每月累计。
合计		100	

2. 校园环卫考核标准（细则）

序号	工作内容	分值	评分细则
----	------	----	------

1	每天上午 7: 00-9: 00、下午 1: 30-3: 00 全面清扫一次, 要求着装上岗; 上、下课时段, 有人员保洁; 卫生工具按规定摆放, 不乱丢乱放。	15	发现一处扣 2 分
2	地面无尘土、无污渍、纸屑、树叶、果皮、烟头、杂物等及各种包装袋(盒)。	10	发现一处扣 1 分
3	校园主干道路、花园广场楼梯踏步道路清洁无污渍、纸屑、枯枝、果皮、烟头、杂物等及各种包装袋(盒); 明沟无垃圾、积水、杂物, 不堵塞; 景观池中无漂浮白色垃圾等杂物。	15	发现一处扣 1 分
4	垃圾桶日常清理, 不能外溢, 桶安放端正, 外壳干净, 垃圾车定点摆放, 及时清运。	15	发现一处扣 2 分
5	建筑物外墙壁及公共设施上无广告、乱涂乱画。树木上不拉横幅和晾晒衣物; 绿化带及花坛无垃圾、枯枝、烟头等杂物。	10	发现一处扣 1 分
6	杜绝垃圾死角, 在蚊蝇鼠害孳生期间定期喷洒、投放药物。	10	发现一处扣 1 分
7	冬季下雪后, 及时清除主要道路、重要活动场所的地面积雪。	5	发现一处扣 1 分
8	管理好绿化用水龙头, 节约用水, 做到人走水断, 发现损坏及时报修。	10	发现一次(或未及时报告)扣 1 分
9	对学院教学、办公、实训场地等公共区域进行认真巡查, 发现问题及时报修, 并按程序安排维修	10	发现一处未及时报告或维修扣一分
合计		100	

3. 绿化工作考核标准(细则)

序号	工作内容	分值	评分细则
----	------	----	------

1	生长旺盛,枝叶健壮,水分充足,无枯死,保持植物生长特性的树形,无明显徒长枝和过密的内膛枝	20	发现一处扣 5 分
2	按季度进行施肥、修建、除草、防治病虫	20	发现一处扣 5 分
3	整型修剪效果要与周围环境协调,下缘线高于 2m,人车通行处乔木枝条不阻碍人车通行,下缘线高于 2m	10	发现一处扣 1 分
4	草地、绿篱、花丛内无垃圾、无石块、无枯枝枯叶、无杂草	5	发现一处扣 1 分
5	病虫危害率不超过 8%,单株受害率不超过 8%	5	发现一处扣 1 分
6	外力破坏后三天内修复	10	发现一处扣 5 分
7	夏季做好浇灌工作,保证无旱死植物,冬季做好防冻处理,保证无冻死现象	10	发现一处扣 1 分
8	无缺水,缺肥,无黄土裸露	5	发现一处扣 1 分
9	绿化作业应作到工完场清,绿化垃圾及时清收,不隔夜存放,并运出校园	10	发现一处扣 2 分
10	及时修剪草坪,清扫草地,保持草地感觉整洁、整齐美观	5	发现一处扣 1 分
合计		100	

4. 公寓管理工作考核标准（细则）

序号	工作内容	分值	评分细则
1	学生公寓入口设门岗,实行 24 小时值班制。	5	公寓值班室出现无人值班、无关人员代班、串岗等情况,每次扣 5 分。
2	按照学院作息時間规定,开关公寓门。	5	未按时开关公寓门,每次扣 5 分;

序号	工作内容	分值	评分细则
3	工作期间着工作服、佩戴证件。 增强服务意识，热情接待和解答学生的咨询，认真倾听学生意见，及时解决学生生活方面的实际困难。	5	公寓管理人员工作期间穿工作服，未穿工作服每人每次扣 2 分。 公寓管理人员服务态度差，出现学生投诉，经查实每次扣 5 分。
4	按照学生花名册管理学生宿舍，学生住宿异动应当按规定办理相关手续，物业公司每月上报学生住宿异动情况表。	5	发现未按规定办理住宿异动手续的扣 2 分/人。每月未上报学生住宿异动情况表的扣 5 分。
5	禁止外来人员、异性学生进入，特殊情况需办理审批手续，人员和物品进出公寓必须登记。	10	外来人员或异性未经相关部门批准进入公寓，每人每次扣 5 分。发生异性留宿情况每人每次扣 5 分。 外来物品未经相关部门批准进出公寓，每次扣 5 分；经批准后未登记，每次扣 2 分。 离开公寓物品必须把关、登记，未把关登记的每次扣 5 分。
6	每日定时巡查公寓，及时排除各类安全隐患，制定相关紧急情况处置预案，防止各类安全事故和打架斗殴、偷盗等违法案件的发生；发现违规违法行为时，应立即劝诫制止，并及时报告学院相关部	20	公寓管理巡查无工作记录每次扣 5 分。 由于公寓管理人员失职造成公寓内发生偷盗等每次扣 5 分，造成安全事故或治安案件，每次扣 30 分，并追究相关人员责任。

序号	工作内容	分值	评分细则
	门，协助学院相关部门对发生在公寓的违规违法事件的处理。		公寓日常管理措施不到位，无卫生或纪律检查记录每次扣 2 分。对违反学生守则的行为不劝诫和制止，不采取纠正措施，每次扣 5 分。
7	当日完成学生寝室内务检查并及时公布。 公寓管理员对所管楼栋的学生寝室内务、卫生抽查率每天必查寝室的 20% 左右，一个星期内所有寝室必须检查完毕，并及时公布卫生情况。	5	发现一项违规扣 5 分
8	工作期间不能带家属，如有特殊情况应办理相关手续	5	发现一次违规扣 5 分
9	学生宿舍日常管理标准按《湖南商务职业技术学院学生手册》之公寓管理条例执行	5	每违反一条扣 5 分
10	公寓发生突发事件应及时到位协助处理并上报相关部门领导	5	处理或上报不及时扣 5 分
11	安全消防设施保管完好，不得挪用或丢失，保持安全消防设施的标号，设施标示醒目、清洁。确保消防通道畅通。	5	发现 1 次管理不到位扣 5 分

序号	工作内容	分值	评分细则
12	每月至少一次全面安全检查，对晚归、未归的学生进行检查登记，并将名单上报公寓科。	5	无检查无记录每次扣 5 分
13	负责本栋财产的报修，填写保修单并及时报相关部门。	5	发现或学生有效投诉 1 次不扣 2 分
14	有责任保管好学校转交的办公场地、公共设备、设施器材及各项物品，建立健全公寓设施、设备档案台帐，明确专人管理，发现损坏或丢失应及时上报学工处。	10	无设施、设备台账，管理无方，上报不及时造成直接经济损失，扣 10 分并追究相关人员责任
15	不得私自占用空寝室，不得把空寝室进行出租。定期检查空寝室，杜绝长流水和长明灯现象。	5	发现一次违规扣 5 分
合计		100	

5. 水电、物业维修工作考核标准（细则）

序号	工作内容	分值	检查考核细则
1	对学院教学、办公、实训场地等公共区域进行认真巡查，发现问题及时报修，并按程序安排维修，确保设备完好，正常使用；设施设备完好率达 90%	10	发现一处未及时报告或维修扣 1 分
2	建立严格的水电维修制度和科学合理、及时的工作流程。维修应及时、快速，紧急维修	20	发现一处未及时维修或被投诉扣 2 分

	响应不超过半小时，一般维修半个工作日内或当天完成		
3	日常水电、泥木维修要有记录，每周汇总，每月以报表的形式交后勤处存档备查	10	发现一次未完成扣 2 分
4	报修数据准确率应为 100%，配合后勤服务中心建立健全维修耗材的进销存台账	10	发现 1 处误差扣 2 分
5	维修材料(特别是冲洗阀、面盆龙头等大零件)以旧换新率应达到 100%，特殊情况应写出书面说明并具相关人员签字	20	没有执行以旧换新扣 5 分
6	每学期开学前，组织维修人员对服务区域的维修项目进行一次全面巡查，并进行全面维修	10	每发现 1 处不达标扣 2 分
7	水电维修人员上岗必须持有电力部门或劳动部门颁发的资格证书。	20	发现一次违规扣 10 分
合计		100	

五、物业服务的基本要求

物业服务包括安全保卫、环境卫生、楼栋管理、学生公寓管理、绿化养护及水电物业零星维修服务等六个方面，要求从事物业服务的管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关职业资格证书或者岗位证书。

(一) 安全保卫服务

1. 校园治安管理

负责所管楼栋治安管理工作，确保安全，做好防火、防盗、防破坏工作，经常对所管楼宇进行巡视和检查。定期检查学院内消防设施设备并做好消防设施的看护，发现及排除消防安全隐患，积极做好楼栋内学生人身、财产安全及消防安全宣传，发现公寓内突发事件应及时处理并向有关部门报告，严禁男生进入女生公寓，禁止女生进入男生公寓，宿舍及值班室内禁止从事商业经营活动。

认真执行门岗出入制度，对可疑人员进行盘查、询问；严格来访人员登记、出入物资登记制度；认真做好当班记录，履行交接班手续后并签字确认；禁止黑车、外卖熟食、盒饭等进入校园。

工作期间必须着制服上岗，佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

楼宇出入口值班室实施 24 小时值班，保安人员 24 小时巡查。

学院楼宇防护级别分一级、二级防护。行政楼、实训室、现代商务综合实训中心、剧毒和化学物品仓库、水泵房、配电房、网络中心、计算机房、监控室、消防控制室、学生公寓楼为一级防护，其他各楼宇为二级防护。一级防护较二级防护不同点，除做好其他相应防护外，楼宇内外实行 24 小时巡逻，重点要害部位设立打卡点每两小时巡逻打卡一次。

须提供突发事件应急预案（如火灾、暴力事件等），应急预案的完善程度将作为考核的重要依据。

遇突发事件能应急处理：

（1）当值班保安员收到消防报警信号或电话报警时：

①用对讲机通知巡逻保安或者管理员即时到现场核实。

②即时向保安负责人报告，讲清报警地点。

③第一时间赶往报警地点，并将情况及时向保安负责人报告。

(2) 保安负责人接到值班保安呼叫后，尽快赶到报警地点核实，并且遵循以下规则：

①报警地点在公共地方，直接进入报警地点检查。

②报警地点在办公室或实验室内，向办公室人员或实验室内人员简单说明理由后，进入报警地点检查。

③报警地点在停车场内，与停车场保安人员一起进入报警地点检查。

晚班值班人员应每隔一小时巡查各楼宇，并将巡查结果记录，发现可疑情况应及时处理，应在第一时间报告保卫处值班人员及部门负责人。

学院监控总控室、消防控制室实行 24 小时值班制，发现情况应立即向保卫部门和主管人员报告，认真做好当班记录，履行交接班手续后并签字确认。

保安人员应负责值班室的卫生和对设施的管理，严禁闲杂人员进入值班室，保持值班室干净整洁，保安器具完好。

保安人员在巡查各楼层时，应负责对公共区域的门窗、水电设施、消防器材状况检查，发现问题及时向主管部门汇报，并记录在案。

制止乱涂乱画、乱张贴、乱倒垃圾，破坏楼宇公共设施等不文明行为，并作好说服教育工作。

巡逻队伍实行 24 小时三班倒制度，夜班每两小时巡逻一次，值班过程中严禁发生脱岗及睡觉现象。

在学院各重点要害部位、各个大门、各楼栋、学生区、各条道路上，设立打卡点。每班逐点打卡，以便督促检查。

巡逻队在巡逻过程中要禁止一切外来小摊小贩进入校园售卖，禁止摆摊设点。

安保人员不得私自允许任何摆摊设点行为。

安保及巡逻人员在值班过程中发现的突发事件、学生报案和抓获现行违法行为的必须第一时间报保卫处，不得擅自处理。

安保及巡逻人员在值班过程中收取的物品必须移交保卫处统一处理。

安保人员要严禁外来小摊小贩进入公寓区。

安保及巡逻人员负责做好校园内流浪狗和放养家禽的管理和处置。

2. 校园交通管理

物业公司必须执行学院关于交通工作的各项规定、要求指示及因工作需要临时的交通保障任务。

严格落实、遵守道闸门禁操作规程；有证车辆一律免费出入，无通行证的社会车辆出入实行登记制度。对携带物品出入的人员所持有效身份证件进行检查、登记，对手续不全或来路不明的物品进行查询、挡获、查处。

对出入校园的货车必须严格盘查，尤其是装载大宗物资的货车驶出校园，必须进行查验登记。送货车辆按规定时间进入校园，即停即走。

维持校门前交通秩序，制止营运车辆在校门口随意停靠。

确保校内交通安全、畅通。进入校园的车辆必须停放在划定的停车区域内。

维护好校园各类交通设施。定期进行维护保养，充分发挥其功效。每日按要求定时巡逻，排查安全隐患，确保校内交通安全。

各岗亭门卫人员必须守时尽职，按规定着装，交接班手续清楚，登统计完善。

协助保卫处完成学院大型会议（活动）的交通保障任务。

3. 校园消防管理

公共场所、楼栋内灭火器材的管理看护，学院的消防安全巡查，楼栋内的安全巡查，消防监控室 24 小时值班，“保消合一”的志愿消防队的建立，消防火灾的扑灭及疏散演练等由物业公司负责。

4. 学生公寓安保要求

禁止学生在公寓内乱接电线和使用大功率电器，禁止学生在公寓区内燃放烟花爆竹、焚烧物品，禁止学生在公寓内生火做饭。

禁止学生在公寓区内开设小卖部，禁止盒饭、熟食等进入学生公寓。

禁止学生在公寓内酗酒、赌博，禁止男生进入女生公寓和在公寓内留宿异性。

及时制止学生及校外人员在公寓区内的打架斗殴事件，禁止在公寓区内喧哗、吵闹。

禁止在公寓走廊、楼梯、过道等消防通道停放车辆和摆放杂物，严禁携带有毒、易燃、易爆、有腐蚀性等危害物品进入学生公寓。

执行 24 小时值班巡查制度，确保无偷盗案件的发生。

执行来访人员登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓；对学生公寓内物品的出入实行检查登记手续，严格作息时间，每天早上 6：30 开门，晚上 10：30 关门。

表三：消防、治安、交通管理相关服务标准

项目	服务标准
消防管理	1. 制定消防安全管理制度，确定消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施，保持其完好； 2. 按规定进行防火巡查、防火检查。应每日至少进行一次防火巡查，对学生宿舍应每日夜间进行防火巡查，且不应少于两次； 3. 学生宿舍严禁使用明火照明、取暖，严禁使用大功率电器；每月至少进行一次防火检查； 4. 巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字； 5. 疏散通道、疏散楼梯、安全出口、消防车道保持畅通，不得堵塞、占用、锁闭、分隔； 6. 探测器至少每年进行一次清洗，及时更换失效的器件； 7. 消防灭火设施应处于良好状态，二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力检查，泡沫灭火装置应每年检测一次； 8. 消防泵每月启动一次并作记录，每年保养一次，保证处于正常工作状态； 9. 校内林地易燃物每天清理一次，做好林地防火工作； 10. 配合做好校内消防专项检查工作。
消防监控室管理	1、按照《建筑自动消防设施及消防控制室规范化管理标准》，消控室必须实行 24 小时专人值班制度，每班不得少于 2 人，自动报警系统操作人员应取得《消防专业技术合格证》； 2、遵守控制室的各项规章制度，熟悉和掌握本系统的工作原理和操作规程，熟悉各种按键的功能，能够熟练操作； 3、值班人员应当在岗在位，认真记录控制器日运行情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，消防联动控制器的运行状况，并认真填写《消防控制室值班记录》； 4、及时发现和处理设备故障，并填写《建筑消防设施故障处理记录》； 5、掌握和了解消防及监控设施的运行、误报警、故障等有关情况； 6. 发现设备故障要及时排除或通知、并协助技术人员进行修理维护； 7、熟练掌握《消防控制室火灾事故紧急处理程序》，火灾情况下能够按照程序开展灭火救援工作； 8. 值班人员要每日认真做好交接班记录，如实填写系统运行情况。
门卫值	1. 24 小时门卫值班服务； 2. 礼貌迎来送往，引导方向正确，答询准确； 3. 控制闲杂人员进入大楼；

班	4. 认真检查贵重物品出门凭证，确保财产不受损失； 5. 保证楼栋出入口畅通； 6. 来访人员登记、物资出入登记制度完善； 7. 禁止男生进入女生宿舍； 8. 禁止在门卫值班室从事经营活动、禁止接收学生洗衣业务； 9. 禁止学生在宿舍内豢养宠物； 10. 禁止学生在宿舍内乱接电线、使用大功率电器和做饭； 11. 禁止学生在公寓区内燃放烟花爆竹和焚烧物品； 12. 禁止学生在公寓内酗酒、赌博，及时制止学生及校外人员在公寓区内的打架斗殴事件，禁止在公寓区内喧哗、吵闹及一切噪音； 13. 禁止在公寓走廊、楼梯、过道停放车辆及杂物，严禁携带有毒、易燃、易爆、有腐蚀性等危害物品进入学生公寓； 14. 禁止无证车辆进入学生公寓区。
治安 巡 逻	1. 24 小时保安巡视服务，每两小时对辖区巡视 1 次； 2. 维持楼区的公共秩序，按指定的巡视路线巡视； 3. 巡视签到、电子巡更对点准时、规范； 4. 劝止违反安全或公共秩序的行为； 5. 接到报警后 5 分钟内到达报警现场，维护秩序，并协助处理； 6. 巡逻中遇到师生求助或突发事件，应立即处置或对讲呼叫救援； 7. 遇到可疑人员进行询问验证，必要时送交保卫部门处理； 8. 禁止任何部门或个人在校园内私设商亭；禁止任何个人（含学生）随意摆摊，变卖或推销物品； 9. 校园内禁止任何形式的经营性推销、促销或服务活动； 10. 做好校园内流浪狗和放养家禽的处置工作； 11. 制止在校园内乱涂乱画、乱张贴等破坏校园环境的行为。 12. 加强校内景观水系的安全巡逻，防止溺水等事故发生。
交 通 管 理	1. 本校公务用车和教职工、长期业务合作单位等持有校园通行证的车辆，进入校门时应减速慢行，门卫验证后通行； 2. 校外机动车辆一般不得进入校园，确需进入校园的，必须得到联系人或关联单位确认并办理登记手续后方可进入，出门时应自觉接受门卫检查； 3. 车辆进入校园后应按规定路线行驶； 4. 所有车辆在学院内须按规定地点停放，禁止在主干道、消防通道和其它禁止停车的区域内停放； 5. 禁止在校内道路及广场上无证驾车、教练、试刹车和飙车。

（二）环境卫生清洁服务

教学楼、实训楼、产教融合楼、体育场馆、图书馆、学生公寓、食堂综合楼、教职工周转房等建筑物清洁卫生，以及全校范围内的垃圾收集、清运。

1. 办公楼、教学楼、实训楼等楼栋

表四：教学楼、实训楼、产教融合楼、图书馆、体育场馆、食堂综合楼、教职工周转房等楼宇的保洁服务

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
每日工作	1、楼内走廊、楼梯道等公共区域 拖（清）扫楼内走廊、楼梯基石及梯极间垃圾、杂物，抹一次，巡回保洁； 用专用保洁剂处理地面污渍、油渍； 用抹布抹走火楼梯扶手、防火门； 按指定时间每日清倒垃圾桶内垃圾，及时更换垃圾袋； 清抹消防栓； 用玻璃保洁工具全套配专用的玻璃保洁保养剂对大堂玻璃门全面刮洗一次，发现有硬性污迹，用铲刀铲除。	保持走廊、梯道、地面无沙粒，洁具洁净无黄渍，目视无尘积污渍，漏口无沙泥畅通
每周工作	定期将垃圾桶清洗三次	保持无尘、干净
每月工作	定期对天花照明设施进行扫尘，清抹全面保洁一次，消杀消毒一次	保持卫生死角
每日工作	2、卫生间 清洗厕所二次，地面拖抹二次； 低位墙身擦抹一次； 洗手盆巡回保洁； 擦抹窗台、窗轨、隔墙板、低位设施1次； 厕纸箩清倒多次。	洁具洁净无黄渍，目视无尘积污渍，漏口无沙泥畅通，厕所无异味

每周工作	厕所全面擦洗一次； 擦洗尿岸凹位一次； 清洗厕纸篓一次； 厕缸、尿槽用消毒剂配防手套、百洁布进行消毒。	无积水，无异味
每月工作	对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁。	无积尘，污渍
每日工作	3、停车场、天台	保持地面干净、无垃圾、无杂物，保持设施干净、无明显灰尘。
	每天巡视停车场，及时用扫把、垃圾铲随时清除地面、楼梯杂物、纸屑； 发现有水迹立即清理干净； 抹指示牌、消防栓、栏杆； 清理、清洗去水明渠； 清理地漏及水沟。	
每周工作	局部地面如有特别污渍、油渍，用多功能擦地机保持干净、整洁 保洁去油剂擦洗地面 清抹照明、消防喉管、天花管道灰尘，清除蜘蛛网	保持干净、整洁。

表五：办公楼保洁服务

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
------	-----------	--------

每日工作	1、大堂及地面 按时拖（清）扫地面、边角位、死角位垃圾、杂物用棉布配合全能保洁剂及时处理；地面污迹用棉沙拖把及时处理；地面水渍遇上雨天，在门口既显眼又不妨碍客人出入的位置，摆放”小心地滑”告示牌，以防客人滑倒；遇上天气潮湿，员工要坚守岗位，地面水迹反复勤拖抹，减少客人鞋底的泥沙带进大堂	保持地面干净、光亮、无污迹、无烟头、无明显灰尘、无明显印迹，雨天保持地面干爽、防滑
每日工作	2、玻璃及玻璃门 每天用玻璃保洁工具全套配专用的玻璃保洁保养剂对大堂玻璃门全面刮洗一次，发现有硬性污迹，用铲刀铲除。	保持保洁、明亮、无尘、无污印
每月工作	每月定时用玻璃保洁工具配合玻璃保洁剂对大堂内外玻璃全面刮洗一次，清除玻璃表面的积灰、污渍。	保持保洁、明亮
每日工作	3、防火门、墙身、地脚线、花盘、果皮箱 每天用棉抹布配合专用保洁剂抹净低位墙身(1.5 米以下部分)、低位墙身槽缝(1.5 米以下部分)、防火门、地脚线、花盘、果皮箱，注意对卫死角	保持无尘、无污迹
每日工作	4、指示牌、告示牌、其他设施 用棉抹布配合专用保洁剂抹净指示牌、告示牌 用棉抹布配合专用保洁剂抹净前台各种设施 清抹开关、消防设施、台椅、烟灰盅	保持各种设施干净、明亮、无尘、无污迹
	5、楼梯间	

每月工作	清扫楼梯基石及梯极垃圾、杂物； 用专用保洁剂处理楼梯梯面污渍、油渍； 用抹布抹走火楼梯扶手、防火门； 按指定时间两次清倒垃圾桶内垃圾，及时更换垃圾袋。	保持走火梯地面无沙粒，干净，无乱张贴物，各种设施干净无尘，垃圾桶干净，无污渍、异味
每周工作	定期将垃圾桶清洗三次	干净，无污渍、异味
每月工作	定期对天花照明设施进行扫尘，清抹； 全面做保洁一次，消杀消毒。	保持无尘、干净保持卫生死角
每日工作	6、卫生间 清洗厕所二次，地面拖抹二次； 低位墙身擦抹一次； 洗手盘巡回保洁； 擦抹窗台、窗轨、隔墙板、低位设施1次； 厕纸箩清倒多次。	洁具洁净无黄渍，目视无尘积污渍，漏口无沙泥畅通，厕所无异味
每周工作	蹲厕全面擦洗一次； 擦洗尿岸凹位一次； 清洗厕纸箩一次； 厕缸、尿槽用消毒剂配防手套、百洁布进行消毒。	无积水，无异味
每月工作	对墙身、间隔、门、天花、风口、照明灯等用棉布配合全能保洁剂进行保洁	无积尘，污渍
机动工作	根据校方要求对会议室、办公室卫生进行协助	

2、公共场所及道路

表六：公共场所及道路保洁服务

工作周期	保洁工作项目及内容	保洁工作效果
------	-----------	--------

每日工作	1、校区道路	无垃圾，无杂物
	垃圾外运每天清理完毕； 清扫校区道路地面垃圾、纸屑、烟头，用地板铲刀将地面香口胶清除，并巡回保洁； 及时清除道路积水，清理排洪渠和排洪沟淤泥、垃圾。	
每月工作	重大活动用高压射水机及时冲洗道路地面。	干净、无杂物
每年工作	完成迎宾、迎检、迎新的突击性卫生清扫清运工作； 负责校门门前“三包”及公共秩序管理。	不影响学院环境卫生
每日工作	2、草皮拾荒	保持干净、无垃圾
	每天巡回检查、及时将草皮枯枝烂叶清扫干净； 清扫绿化花坛内的垃圾、烟头、纸屑、落叶、废弃物等并要求有专人保洁。	
每周工作	3、垃圾箱冲洗消毒和消杀	楼道、广场无明显鼠迹。广场绿地、沟渠、无蚊、蝇、蛆孳生地；目视无明显蚊、蝇在飞。蟑迹在室内不超过 5%，室外污、雨水井不超过 10%；
	清理垃圾箱，并冲洗和用消毒剂喷杀消毒； 喷灭蚊蝇药每周 2 次。	
	4、景观水系 4.1 每天打捞水面漂浮物 4.2 设施维护	

3. 学生公寓

除各学生寝室室内以外的所有公共区域全天保洁工作。

学生公寓走廊、楼梯等公共部位每天清扫 2 次以上，拖洗 1 次，楼梯扶手每天抹一次以上，并全天保持整洁；地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹。

公共区域门窗玻璃明亮、窗台上无杂物、墙面无划损、无灰尘、无蜘蛛网、无污迹、无乱张贴。

学生公寓内全天保持整洁；绿化区内做到无杂物、无杂草、整齐美观，绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象。

学生公寓四周定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫，做好传染病的预防和防止传染病扩散的预案。

学生公寓楼值班室干净、整洁，制度上墙，无乱悬挂、无乱张贴。

公寓围墙内楼周围保洁：道路要求无白色垃圾、无树叶、无纸屑、无杂物、无积水，绿化带要求无白色垃圾，无枯枝。

完成学生公寓突击性卫生清理工作及新生入学前、毕业生离校后的卫生清理工作。

表七：学生公寓保洁服务

学 生	1、大厅： 地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施 灯具装饰柱	1. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱等每天保洁 3 次，且巡回保洁； 2. 装饰门及门套、踢脚线等 2 天保洁 1 次； 3. 墙面、天棚、消防设施、灯具每二周保洁 1 次； 4. 大理石（花岗岩）每两个月打蜡 1 次，每周抛光 1 次；	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘、无污渍、明亮；
--------	---	--	--

公寓		5. 地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	5. 植物花盆无积尘，无污渍； 6. 垃圾桶四周无堆放垃圾的现象。
	2、楼道： 地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶。	1. 地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁3次，且巡回保洁； 2. 踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次； 3. 大理石（花岗岩）每两个月打蜡1次，每周抛光1次； 6. 地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘、无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘、无污渍、明亮； 5. 窗台无积尘； 6. 垃圾桶四周无堆放垃圾的现象。
	3、卫生工具	每年配备一次卫生工具	1. 卫生工具经久耐用； 2. 拖把、扫把、撮斗各一个。
	4、宿舍内卫生间	及时疏通大小便器	大小便器保持畅通
	5、学生寝室卫生	严格按照《示范寝室标准》和《美好寝室标准》对寝室进行检查评分，每月统计一次。	督促学生搞好寝室卫生。
	6、学生文明行为	要求学生遵守《学生公寓管理制度》	制止学生在公寓内的不文明和违反《学生公寓管理制度》的行为，并进行批评教育。
楼顶、幕墙、玻璃	楼顶清洁、幕墙、玻璃清洗	1. 每半年对楼面进行一次清洁；	1. 楼面干净整洁中，无堆放杂物的现象；

		2. 幕墙、玻璃每年清洗 1 次。	2. 楼面下水口无堵塞物，下水通畅； 3. 幕墙干净。
--	--	-------------------	--------------------------------

（三）学生公寓管理服务

本着全心全意热情为学生服务的思想，掌握了解大学生的生活特点和心理特征，遵纪守法，爱岗敬业，认真执行宿舍管理的各项规章制度，贯彻落实以“服务育人”为宗旨，负责全楼的值班工作，维护本楼公共区域及宿舍秩序，为学生创建一个安全、舒适的学习、生活、休息环境。

严格执行公寓管理作息制度，不迟到、不早退、不擅自脱岗，不干私活，在岗时不喝酒，值班时不睡觉，认真填写值班记录。

严格执行会客制度，对非本公寓学生和外来探访人员要热情接待，查看证件，并作会客登记。对滞留人员要督促离开，严禁留宿。

严格禁止商贩进入宿舍，禁止在宿舍随意张贴广告或从事营销活动，禁止男女生相互串楼，确有要事办理的，凭证明或有效证件进行登记并规定时间，方可进入。

负责做好分管楼内的安全工作，做好安全巡查和记录。熟悉楼内消防器材的存放位置，熟练掌握消防器材的使用方法。存放好各出口钥匙，遇到紧急情况，要及时打开安全通道疏散人员。遇有可疑人员，必须盘问清楚，必要时向公寓管理干事和保卫处反映。发生窃案，要保护现场并及时报告公司及学校保卫处。认真记载重大事件发生的时间、地点和处理结果。

负责对携带贵重或大件物品出楼者，要验明证件(学生证、身份证登记后方可带出)；必要时可请辅导员认证，各种家具一律不准搬出宿舍(公寓配备的财产)。

负责本栋学生寝室财产报修、做好维修记录,做到维修及时、不积压、不推脱。做好宿舍内部水电和公共设施的安全管理,发现异常情况及时处理,如若处理不了的要及时上报相关部门。

负责搞好值班室及本层公共卫生,做到值班室窗门明亮,物品摆放整齐。楼道保持整洁、干净。配合学校检查学生寝室卫生并督促学生搞好寝室卫生。

遇到刮风下雨,要迅速关好公寓楼内公共部分的门窗,如遇紧急情况,要立即向上级主管部门汇报,使问题得到及时妥善解决,防止事态扩大。

热诚服务,礼貌待人,文明用语,对违反宿舍管理制度者要耐心劝导教育,并加以制止,对不服从管理者向上级部门反映或与辅导员联系进行教育。

负责保管好本栋的门钥匙,保管好学生的物品,房门钥匙不得乱借无关人员;

负责本栋的学生入住、转寝、毕业手续及财产清点工作,负责督促毕业生搞好房间卫生、并与卫生员共同搞好毕业生房间细化卫生。不得采取任何收费行为,发现作违规处理。

严格执行交接班制度,交班时要向接班人员简要介绍值班情况,交清事件处理结果和需继续办理的事项,做好交接签字。

(四) 绿化养护服务

学院公共区域内的绿化养护工作。定期对树木进行施肥、浇水、护理;对校园内公共绿地、花木的除杂草(每年除草6次以上结合松土)、修剪(落叶、乔木每年2次以上,灌木每年4次以上。徒长枝不能超过25公

分。绿篱地带要求每年至少修剪 20-25 次）、浇水（草坪根部 15CM 内保持湿润，浇水时间依据不同季节选择最合适的时间段实施浇灌）、施肥（先控好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根部施肥外，肥料不得触及树叶，在晴天傍晚进行）、除病虫害、防虫（树木有蛀干害虫的株数控制在 2% 以下，药物防治每年 4 次以上，人工防治 2 次以上）；做好冬季、夏季植物的保护（肥料、除虫药由甲方提供）。

主要道路两旁的乔木每年施一次有机肥。草坪内的乔木冬季树池土壤疏松清理施肥。

枯树枝的清理、垃圾石块清理。自然灾害后的及时清理。

树的白蚁防治及其它病虫害防治。

枯枝的清理、防自然灾害、适当修剪。

防治病虫害。

垂直绿化地日常管理。水、肥、修剪、病虫害防治、补植、新植等。种植池每年施一次有机肥，保持种植池干净、清爽。防止变成垃圾池。

垂直绿化地植物更新。尤其某些种植地中的植物，根据其生长状况进行更新。选择更适合其生长环境下的植物种类，保持垂直绿化地的植物正常生长。严禁屋顶绿化地作为种菜地。

（五）水电物业零星维修服务

负责教学楼、实训楼、体育馆、办公楼图书馆、产教融合楼、学生公寓、食堂、教职工周转房、公共场所等服务范围内的设施设备的日常检查维护，发现需维修的事项及时报修，维修材料由甲方负责。建立报修平台，实现网上、电话、报单维修等。及时反馈维修信息，对无需材料的简单维

修事项安排人员及时维修、维护。电梯系统、消防系统、供配电系统、二次供水系统、化粪池清污等专业特种项目由甲方委托第三方专业公司进行维护保养，维保费用由甲方承担。

1. 负责建筑物的内墙面、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、设备房的零星维护和管理，公用设施设备的零星维护和运行服务；教学楼与图书馆、学生宿舍内的门窗、窗帘、门窗玻璃、锁、桌椅、照明灯、开关、插座、家具等的维修，学院公共区域及学生宿舍下水管道堵塞疏通等工作。定期在冬、雨季节或天气异常时对房屋设施和道路情况进行检查维修，对房屋及设备易出问题的部位，及时做出记录备案，重点检查。

2. 负责各楼宇消防设施（消防系统有专业单位负责）及厕所内外各类设施损坏的及时报修、维修。公共设施损坏的须及时保修、维修，水电设施的日常维修必须在两小时内进行修缮。

3. 负责学院大门、路灯、及校园内、道路两侧各种设施损坏的及时保修、维修并协调处理专业设备的故障。

4. 及时对校园内需要维修的项目进行统计上报。

5. 物业设施设备的维护、维修、使用、运行管理。

表八：水电物业维修工作内容与效果

工作周期	工作项目及内容	工作效果
每日工作	1. 对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具 2. 24 小时受理报修 3. 学院其它相关设施设备	公共照明及供水系统完好率 98%以上； 能够修好的当日必须完毕。

每月工作	1. 检查设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏现象； 2. 检查排水系统是否畅通 3. 检查下水道是否畅通、排污。	设施完好率 98%以上。
------	--	--------------

湖南商务职业技术学院

2021 年 1 月 24 日