

合 同 书

交易编号：

项目名称：南海开放大学 2026 年物业管理服务

甲 方：南海开放大学

乙 方：（中标供应商）

签订日期：年 月 日

项目名称：南海开放大学 2026 年物业管理服务

交易编号：

甲方：南海开放大学

乙方：（中标供应商）

根据《中华人民共和国民法典》等中华人民共和国现行法律法规规定及采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

1. 合同总额人民币（大写）：_____，即 RMB¥_____元。

2. 本项目实行总价包干，完成本项目所需一切费用均由乙方承担，包括但不限于人员经费（工资、加班费用、奖金、社会保险以及其他福利待遇）、保洁用具、垃圾袋、清洁耗材、员工服装、办公用品费用、电梯维保费用（两部电梯）、消防设备维保费用（两个消防泵房）、电房维保费用（两个电房）、除四害费用、化粪池清理费用、绿化用肥、药及清运费、管理酬金、税费以及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用及企业利润，以上费用除招标文件有特殊要求外，服务期内甲方将不再增加任何费用。

二、服务期

服务期为 1 年，2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日；合同期满，甲方可根据相关规定要求乙方延续提供 1-3 个月的服务，费用标准协商沟通确定。

三、付款方式

由甲方按下列程序付款：

1. 甲方按总合同金额除以 12 个月计算每个月服务费，每月 15 日前办理相关支付手续。

2. 甲方次月 10 日前对乙方上月物业管理服务进行评价，80 分及以上全额支付上月服务费；低于 80 分按每低一分罚款 1000 元，乙方应在申请支付手续前将罚款缴存至甲方提供的指定账户，账户信息以甲方通知为准。

3. 乙方凭以下文件申请支付：

①合同；②正式合法有效发票；③申请支付月份的服务人员名单、社会保险、雇主责任险（如有）等材料。

4. 每月服务费甲方以银行转账方式拨付给乙方。

5. 付款期间如因特殊情况需调整，由双方协商处理。

四、物业服务内容

南海开放大学校本部和汽车学院两个区域内除电脑网络设备维护管理外，其他维护管理具体包括：

（1）保洁类：环境卫生与保洁管理、垃圾中转处理、污水及化粪池、一般除四害服务。保洁用具、垃圾袋、清洁耗材、员工服装、办公用品费用、除四害费用、化粪池清理费用等由乙方承担；

（2）保安类：保安服务及管理、车辆管理、消防设备管理及电梯安全、电气安全管理；

（3）绿化类：公共绿地的养护和管理、其他绿化服务的养护和管理（校园枯枝清运、复合肥施肥、喷洒杀虫农药等，相关费用由乙方负责）；

（4）简单维保工程类：建筑物日常巡逻检查、公共设备维护和保养及各类室外体育设施的检查，水电设备简单维护（水电公共设施的维护耗材费用由甲方负责）。

（5）重点设施设备维保：负责电梯、消防泵房、灭火器等消防设施设备、电房日常巡查和管理以及聘请专业公司进行维保，电梯维保费用（两部电梯）、消防设备维保费用（两个消防泵房）、电房维保费用（两个电房）由乙方承担；

（6）管理类：进驻管理、档案管理、会议服务、考试管理、收发服务；

（7）学生宿舍管理：日常学生宿舍区域上下课纪律管理和晚修纪律管理、校园内突发事件处理、协助新生军事训练。

五、人员要求

全校共配置物业管理人员：44 名，人员配置要求如下：

人员工作配置表

| 编号 | 岗位 | 配置人数 | 年龄要求 | 学历要求、职业资格证书要求 | 工作时间 | 备注 |
|----|------|------|--|--|------|------------------------------------|
| 1 | 项目经理 | 1 | 在岗人员不超过 55 岁，新招不超过 50 岁 | 大专学历、中级《消防员操作证》《物业经理上岗证》《保安证》《红十字救护员证》 | 行政班 | 要求签订正式劳动合同、购买社会保险（已经退休人员返聘除外，但要购买雇 |
| 2 | 主管 | 1 | 在岗不超过 60 岁，新招不超过 50 岁 | 高中或以上文化、中级《消防员操作证》《红十字救护员证》 | 行政班 | |
| 3 | 保安人员 | 10 | 在岗男不超过 55 岁（身体健康可延长至 60 岁），女不超过 50 岁，新招不超过 | 初中或以上学历、《保安员证》 | 三班制 | |

| | | | | | | |
|---|------|----|---|-------------------------|----------|-------|
| | | | 50 岁 | | | 主责任险) |
| 4 | 宿管老师 | 10 | 在岗男不超过 60 岁, 女不超过 55 岁, 新招不超过 50 岁 | 初中或以上学历、80%人员持《红十字救护员证》 | 三班制 | |
| 5 | 水电工 | 3 | 在岗男不超过 60 岁, 新招不超过 55 岁 | 中专（中技）以上文化, 《电工证》 | 二班制、正常白班 | |
| 6 | 花工 | 1 | 不超过 60 岁 | | 正常白班 | |
| 7 | 清洁工 | 18 | 在岗男不超过 60 岁, 女不超过 55 岁(身体健康可延长至 60 岁), 新招不超过 55 岁 | | 正常白班 | |
| 小计 | 人数 | 44 | | | | |
| 保安、保洁、宿管等工作人员工作服夏、冬服装各 2 套, 费用由乙方负责。 项目经理和汽车学院主管需由甲方、乙方双方共同确定。 | | | | | | |

六、考核评价

1. 甲方每月进行一次质量评价考核, 80 分为合格分, 总分低于 80 分（不含 80 分, 奖分可冲减所扣分值）的, 按 1000 元/分给予罚款惩处, 说见附件中的《物业服务质量评分表》。连续 3 个月不能达到或 1 年累计有 5 次不能达到 80 分及以上时, 除罚款外, 同时视为乙方违约, 甲方有权终止服务合同, 没收合同履行保证金。

2. 甲方每学期对乙方服务开展一次满意度调查, 满意度调查标准分为: 满意、较满意、基本满意、不满意四种, 基本满意比例应达到 80%以上。服务期内的两次满意度调查作为服务期内的综合评价依据, 如果基本满意比例平均值低于 80%, 乙方将失去下一年物业管理服务的供应商邀请资格。

七、履约保证金

1. 履约保证金用于补偿采购人因中标人不能完全履行其合同义务而蒙受的损失。

2. 中标人必须在合同签订后 10 日内以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人交纳履约保证金, 如未能按时交纳履约保证金的, 采购人有权取消其中标资格。

3. 履约保证金金额为合同金额的 5%。

4. 如因中标人违约或过失导致采购人产生损失时, 采购人以罚款部分或全部履约保证金形式作为赔偿, 罚款处置后中标人需在五个工作日内补足。如该履约保证金不足以赔偿采购人损失时, 采购人还有权继续

对中标人进行追讨。

5. 服务期结束后，无违约责任或违约责任已处理完毕，采购人在 30 个日历日内无息退回履约保证金。

八、违约责任

1. 乙方提供的服务不符合竞价会议文件、竞价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总额的 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金。

4. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、提出异议的时间和办法

1. 甲方有异议时，应即向乙方提出书面异议。

2. 乙方在接到甲方书面异议后，应在 3 天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

3. 乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。

十、争议的解决

1. 合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向南海区人民法院提起诉讼，违约方将向守约方支付诉讼费，律师费，财产保全担保费，公证费，鉴定费等。

2. 南海区法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其他无争议的事项和条款仍应继续履行。

十一、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 48 小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十二、税费

1. 本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。

2. 乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税，咨询：0757-12366，88338396。

十三、合同生效

本合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

十四、其他

1. 所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、询价公告、邀约文件和报价文件、合同附件及《中标通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

2. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

3. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。

4. 本合同签约履约地点：广东省佛山市南海区。

5. 本合同（含附件）共计 21 页，缺页之合同为无效合同。

6. 本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份。

7. 双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

（以下无正文）

甲方（盖章）：南海开放大学

乙方（盖章）：（中标供应商）

甲方代表：_____

乙方代表：_____

甲方联系人：_____

开户银行：中国农业银行官窑支行

联系电话：_____

银行账号：44-524001040021383

合同签订日期：_____

乙方联系人：_____

联系电话：_____

合同签订日期：_____

附件 1：物业服务项目概况、服务内容及质量标准

附件 2：物业服务质量评分表

附件 1：物业服务项目概况、服务内容及质量标准

一、项目概况

1. 南海开放大学校本部位于南海区桂城南新三路 2 号，占地总面积 46 亩。校区内主要建筑物如下：

| 序号 | 工程名称 | 层数 | 建筑面积（m2） |
|----|-------------------|----|----------|
| 1 | 校本部综合实训楼（1 号楼） | 8 | 10607 |
| 2 | 校本部办公实验楼（2 号楼） | 6 | 4671 |
| 3 | 校本部办公教学楼（3 号楼） | 5 | 3007 |
| 4 | 校本部阶梯教室（4 号楼） | 1 | 213.8 |
| 5 | 校本部 5 号楼（不包括学生饭堂） | 3 | 1330 |
| 6 | 校本部女生宿舍（6 号楼） | 5 | 3220 |
| 7 | 校本部男生宿舍（7 号楼） | 5 | 3220 |
| 8 | 校本部男生宿舍（8 号楼） | 6 | 2702 |
| 9 | 校本部女生宿舍（9 号楼） | 2 | 600 |
| 10 | 校本部乒乓球室 | 1 | 161 |
| 11 | 宿舍管理中心 | 1 | 40 |
| 12 | 门卫室 | 1 | 30 |
| 合计 | | | 29801.8 |

2. 南海开放大学汽车学院位于南海区桂城平洲夏南路（即汽车学院），占地总面积 14 亩。校区内主要建筑物如下：

| 序号 | 工程名称 | 层数 | 建筑面积（m2） |
|----|---------------------------|----|----------|
| 1 | 办公综合楼（东 1 号楼） | 5 | 2086 |
| 2 | 教学实验楼（东 2、3 号楼） | 6 | 4505 |
| 3 | 实训楼（东 4 号楼） | 6 | 5600 |
| 4 | 女生宿舍（东 5 号楼） | 8 | 1296 |
| 5 | 男生宿舍（东 6 号楼） | 8 | 2809.7 |
| 6 | 学生礼堂（不包括学生饭堂） （东 7 号楼） | 3 | 843 |
| 合计 | | | 17139.7 |

3. 基础设施配套

人工湖 1 个，约 800 平方米，化粪池约 19 个，电梯 2 台（本校、汽车学院各 1 台），消防设施 2 套，配电房 3 个。

4. 物业管理范围

南海开放大学校本部和汽车学院两个区域内除电脑网络设备维护管理外，其他维护管理具体包括：

（1）保洁类：环境卫生与保洁管理、垃圾中转处理、污水及化粪池、一般除四害服务。保洁用具、垃圾袋、清洁耗材、员工服装、办公用品费用、除四害费用、化粪池清理费用等由乙方承担；

（2）保安类：保安服务及管理、车辆管理、消防设备管理及电梯安全、电气安全管理；

（3）绿化类：公共绿地的养护和管理、其他绿化服务的养护和管理（校园枯枝清运、复合肥施肥、喷洒杀虫农药等，相关费用由乙方负责）；

（4）简单维保工程类：建筑物日常巡逻检查、公共设备维护和保养及各类室外体育设施的检查（水电公共设施的维护耗材费用由甲方负责）。

（5）重点设施设备维保：负责电梯、消防泵房、灭火器等消防设施设备、电房日常巡查和管理以及聘请专业公司进行维保，电梯维保费用（两部电梯）、消防设备维保费用（两个消防泵房）、电房维保费用（两个电房）由乙方承担；

（6）管理类：进驻管理、档案管理、会议服务、考试管理、收发服务；

（7）学生宿舍管理：日常学生宿舍区域上下课纪律管理和晚修纪律管理、校园内突发事件处理、协助新生军事训练。

5. 人员要求：

（1）全校共配置物业管理人员：44 名，人员配置要求如下：

人员工作配置表

| 编号 | 岗位 | 配置人数 | 年龄要求 | 学历要求、职业资格证书要求 | 工作时间 | 备注 |
|----|------|------|---|--|------|---|
| 1 | 项目经理 | 1 | 在岗人员不超过 55 岁，新招不超过 50 岁 | 大专学历、中级《消防员操作证》《物业经理上岗证》《保安证》《红十字救护员证》 | 行政班 | 要求签订正式劳动合同、购买社会保险（已经退休人员返聘除外，但要购买雇主责任险） |
| 2 | 主管 | 1 | 在岗不超过 60 岁，新招不超过 50 岁 | 高中或以上文化、中级《消防员操作证》《红十字救护员证》 | 行政班 | |
| 3 | 保安人员 | 10 | 在岗男不超过 55 岁（身体健康可延长至 60 岁），女不超过 50 岁，新招不超过 50 岁 | 初中或以上学历、《保安员证》 | 三班制 | |
| 4 | 宿管老 | 10 | 在岗男不超过 60 岁，女不 | 初中或以上学历、80%人员持 | 三班制 | |

| | | | | | | |
|----|-----|----|---|------------------|----------|--|
| | 师 | | 超过 55 岁，新招不超过 50 岁 | 《红十字救护员证》 | | |
| 5 | 水电工 | 3 | 在岗男不超过 60 岁，新招不超过 55 岁 | 中专（中技）以上文化，《电工证》 | 二班制、正常白班 | |
| 6 | 花工 | 1 | 不超过 60 岁 | | 正常白班 | |
| 7 | 清洁工 | 18 | 在岗男不超过 60 岁，女不超过 55 岁（身体健康可延长至 60 岁），新招不超过 55 岁 | | 正常白班 | |
| 小计 | 人数 | 44 | | | | |

(2) 其他要求:

①保安、保洁、宿管等工作人员工作服夏、冬服装各 2 套，费用由乙方负责。

②项目经理和汽车学院主管需由甲方、乙方双方共同确定。

二、物业服务内容

(一) 保安类

一) 保安服务及管理

1. 全天候负责区域内正门、侧门、区域通道、围墙、各楼层/区域内办公室及公共走道的秩序维护，以及 24 小时保安、巡逻、值勤工作。
2. 办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。
3. 积极配合公安部门工作，制定或完善监控室管理制度。
4. 执行当地公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。
5. 及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
6. 每周至少 1 次对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。
7. 建立防火制度和安全操作规程等制度，每半年开展防盗、防火宣传。
8. 保安巡逻范围包括区域的公共区域、绿地带、设备用房和各办公楼（区域）及甲方指定场所。
9. 处理各种突发事件。严重事件及时报警。
10. 每日检查、巡视，定期保养、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。
11. 楼道、楼梯间、出入口等部位保持畅通，防止堆放物品。

二) 车辆管理

1. 管理校内停车场，按照甲方相关制度管理进出车辆。

2. 外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。
3. 指挥进入辖区的车辆停放在划定的车位、车棚内。制止车辆在行车通道、消防通道及非停车位上停车。
4. 保安人员若发现车辆门、窗没关好，或其他刮擦、损毁等情况，尽快找到车主并提醒注意。必要时协助报警或提供监控录像。

5. 按甲方的相关规定管理进出的电动车，指挥电动车停进指定的停车棚。

（二）保洁类

一）环境卫生与保洁管理（保洁用具、垃圾袋等保洁用品由乙方承担）

1. 每天至少 1 次打扫公共部分。发现杂物、废弃物立即清理。
2. 区域内垃圾实行袋装化，在各公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由专人分类、清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。
3. 及时清扫区域地面积水、垃圾、烟头等，保持干净、无杂物、无积水。
4. 对垃圾桶每天清洁或清洗 1 次，停车场、室外地面每周进行 1 次高压冲洗。
5. 每天至少 1 次对公共设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
6. 对人员走动频繁之地，进行不间断的走动保洁。
7. 每周至少 3 次清洗、拖洗属于公共区域室内地面。
8. 每天擦净、抹净各办公室、课室、会议室、接待室、休息室、餐厅等的办公桌、讲台、文件柜等家具。
9. 每周至少 1 次检查并清扫大楼天台、设备机房等部位。
10. 清洗及保洁各区域的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作，相关消耗品的提供根据双方约定实施。

二）垃圾清运、处理

1. 垃圾清运、处理分为：生活垃圾收集清运至垃圾站、督促装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。

2. 垃圾清运、处理的范围分为：

- ①日常办公垃圾。
- ②日常生活垃圾。
- ③日常厨余垃圾。
- ④建筑垃圾。
- ⑤公共部位上通道、园林、道路等综合垃圾。

三）垃圾清运、处理工作分为：

- （1）按垃圾分类要求收集区域内垃圾，并更换垃圾袋，每天至少 2 次清洁垃圾桶。
- （2）每天定时集中清运至垃圾站、处理不少于 2 次（早晚各 1 次）。
- （3）将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

（4）污水及化粪池管理

4. 区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

5. 为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫 3 次（明沟每月 2 次，暗沟每月 1 次）。

6. 化粪池共 19 座，其中校本部 11 座，东校区 8 座。为保持化粪池工作正常需每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发现异常及时清掏。

四）一般除四害服务

1. 外围绿化面积约 4000 m²，室内 600 m²。按气候及环境变化除四害。其中 4-11 月的灭四害消杀工作每月不少于 2 次，其余月份每月不少于 1 次。

2. 使用符合国家标准的消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。通过综合防治，防治区域内四害密度应达到《中华人民共和国国家标准病媒生物密度控制水平（GB/T27770—2001~GB/T27773-2011）》（鼠类、蚊虫、蝇类、蜚蠊）C 级以上。

（三）绿化类

一）公共绿地的养护和管理

1. 绿化面积约 4000 m²，专业的绿化管理，根据植物状况定期浇水，修剪养护树木、草坪、花卉、盆栽等，执行正常的养护和管理工作的。

2. 负责区域内水池垃圾的清理，保持水体清洁、给排水畅通。

3. 草坪（如有）：

①春夏两季每两个月进行 1 次修剪，秋冬两季根据情况修剪。

②每次修剪后对草皮施肥 1 次，保持草坪常绿。

③草皮杂草每周巡查拔除，做到基本不见杂草。

④拾除草坪、花丛内纸屑、果皮等杂物。

⑤大型修剪由甲方负责。

4. 乔灌木、花卉：

①每月巡查，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条，修剪下的枝叶要立即清除。

②根据植物特性定期施肥，施用符合国家规范的肥料。

（四）简单维保工程类

一）建筑物日常检查、管理

1. 办公楼（区域）房屋地面、墙面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常巡查检查。

2. 大修、装修的施工管理配合相应水电使用管理与安全管理。

二）公共设备检查保养

公共设备检查保养的范围包括但不限于：安保设施、消防设施设备、电梯机房、电梯、泵房、锅炉、配电房、给排水、覆盖办公区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员须符合国家、广东省以及当地相关要求。

1. 消防系统情况

| 序号 | 内容 | 面积 | 维保收费项目 | 备注 |
|---------------|---------------------|---------|---------------|----------------------------|
| 1 | 南海开放大学（校本部）消防设施维护保养 | 约 42000 | 消火栓系统 | 2 台泵 |
| | | | 自动喷水灭火系统 | 2 台喷淋泵，2 台稳压泵 |
| | | | 火灾自动报警系统 | 消按 82 个，输入模块 14 个，输出模块 3 个 |
| | | | 控制柜 | 2 个 |
| | | | 系统控制柜 | 1 个 |
| | | | 水塔 | 2 个（只负责检查） |
| | | | 消防应急照明和疏散指示系统 | 不包含 |
| 2 | 南海开放大学（东校区）消防设施维护保养 | 约 28000 | 消火栓系统 | 2 台泵 |
| | | | 自动喷水灭火系统 | 2 台喷淋泵 |
| | | | 火灾自动报警系统 | 消按 75 个，输入模块 14 个，输出模块 3 个 |
| | | | 控制柜 | 2 个 |
| | | | 系统控制柜 | 1 个 |
| | | | 水塔 | 1 个（只负责检查） |
| | | | 消防应急照明和疏散指示系统 | 不包含 |
| 注：不含损坏的元器件更换。 | | | | |

2. 电房情况

| 地点 | 序号 | 规格、数量 |
|---------------|----|---|
| 校本部 | 1 | 干式变压器 1 台 630kVA |
| | 2 | 箱式变压器 1 台 630kVA |
| | 3 | 高压柜进线柜 1 面（本校）、高压计量柜 1 面、高压出线柜 2 面、箱式柜高压进线柜 1 面、箱式柜高压计量柜 1 面、箱式柜高压出线柜 1 面 |
| | 4 | 配电房低压进线总柜 1 面、配电房低压出线柜 4 面、配电房电容柜 1 面、箱式柜低压进线总柜 1 面、箱式柜低压出线柜 1 面、箱式柜低压电容柜 1 面 |
| | 5 | 电缆 3 条，约长 100 米 |
| 东校区 | 1 | 油浸式变压器 1 台 630kVA |
| | 2 | 高压柜进线柜 1 面、高压计量柜 1 面、高压出线柜 1 面 |
| | 3 | 配电房低压进线总柜 1 面、配电房低压出线柜 1 面、配电房电容柜 1 面 |
| | 4 | 电缆 1 条，约长 30 米 |
| 注：不含损坏的元器件更换。 | | |

三）给排水、供水系统：

1. 建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、检查保养计划及总体节能计划。
2. 节约用水，防止冒、滴、漏，或大面积跑水事故的发生。
3. 保持供水系统的正常运转，每月检查水泵运转情况；其中消防泵启动每年不少于 4 次。
4. 保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。
5. 每周检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转。
6. 保证排水系统的正常运转，防止阻塞。

7. 停水预先通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

四) 电梯系统:

1. 根据电梯的图纸资料和技术性能制订电梯安全运行和维修保养的规章制度。
2. 电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养。
3. 健全电梯设备档案及修理记录；安排电梯安全年检工作。
4. 保持电梯轿厢（包括厢内）井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁。
5. 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视。
6. 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需要变动的电梯运行的调度、管理工作。

7. 电梯故障修理由甲方负责。

五) 机电、照明及自动化系统管理:

1. 对办公楼（区域）供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。
2. 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。
3. 供电和维修人员持证上岗，保证 24 小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。
4. 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

5. 停电限电预先通知甲方及受影响部门，并张贴预告。

6. 对临时施工工程有用电管理措施。

7. 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

8. 负责对路灯、庭院灯电源的操作，保证供电正常。

9. 确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时更换。

六) 消防系统:

1. 对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内消火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和检查养护，故障维修由甲方承担。

2. 按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

3. 负责对消防水电设施进行例行保养，每周检查消防栓和消防器材。消防水电设施确保运行良好。

七) 空调运行维护

1. 空调的运行管理和日常检查养护。

2. 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调安全运行和正常使用。

3. 根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

（五）管理类

一) 进驻管理

①详细审阅、熟悉所有办公楼（区域）的设计图纸，并从甲方管理及用户角度对本项目管理提出专业

管理意见、改进方案。

② 迅速熟悉办公楼（区域）机电设备系统、网络系统、IT 基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

③详细了解目前学校状况，并从学校管理及用户角度提出专业意见和改进方案。

④对甲方提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

⑤提供 24 小时热线，响应甲方反应的紧急要求。

二）档案管理

①建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

②建立消防设施、电房、电梯等设施设备的安全检查资料档案。

③建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

④所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。

三）收发服务

①建立收发中心，负责传递报刊、杂志，以及信件派发。

②代叫速递公司。

③需要时提供订票、订报、订饮用水等服务。

四）节能管理（含节水管理）

根据《广东省公共机构节能办法》（广东省人民政府令（第 223 号）2016 年 4 月）及《佛山市南海区公共机构节水型单位建设实施方案》（南府办函〔2015〕231 号），完善涉及能源消耗（全校照明、空调、卫生间各类水龙头）相关人员责任制度及巡视检查、管理方案及维修管理制度，确保落实学校各项节能、节水措施落到实处，配合学校做好节能节水宣传工作。

（六）学生宿舍管理

一）管理内容：学生宿舍管理、日常学生宿舍区域上、下课纪律管理和晚修时纪律管理、校园内突发事件处理、协助新生军事训练。

二）管理目标

（1）在学生管理部门的配合下，组建学生自律管理队伍（宿舍纪律监督队和校园安全督查队），充分发挥学生自治队伍的积极性，在宿管员和保安员的带领下，维持校园秩序和纪律，发现问题及时教育、劝导、制止和处理，并加以登记，及时向学生管理部门报告。

（2）依照《学生手册》宿舍管理制度和安全保卫纪律与制度，管理学生宿舍的内务、卫生、秩序和纪律，督促学生按时作息，晚上 11 点钟统一关灯，宿舍管理中心要巡查宿舍，学生要依时作息；发现问题及时教育、劝导、制止和处理，问题严重的，上报学生处。

（3）要经常深入学生和学生宿舍，及时发现带倾向性和普遍性的问题，如沉迷网络游戏、酗酒、赌博、宿舍人际关系紧张、晚归、男女生互访等，还要不定期地进行突击检查，注意发现一些深层次的问题，预防重大违纪甚至违法行为的发生。

（4）每周检查每间学生宿舍。一是卫生、整洁、干净情况，并打分。要求每周星期四下午把有关每间

宿舍检查结果记录情况表上交学生处，每个月 30 日前把本月的文明宿舍评比结果报送学生处，给予表彰（按 15% 评比），并对本月的宿舍基本情况（优缺点）进行一次综合分析，提示本月份和今后工作的意见或改进意见，尽量对近期可能发生的问题进行分析，贯彻预防为主方针。二是安全排查。排查的重点是宿舍的用电、消防、楼宇、建筑物的安全，发现安全隐患，及时处理和上报学校。

（5）定期安排宿管员的素质训练和业务学习。

（6）每周书面向学生处汇总上一周的工作情况和存在的主要问题。

（7）配合学生部门做好学生的思想教育和问题处理工作。

（8）关心学校建设，主动提出学生管理的合理化建议。

（9）宿管员要按学生管理的工作规范和要求做好管理工作。

①按照学校的规定，严守岗位，不得随意离岗、脱岗，要主动、积极、认真做好学生管理工作。

②注意个人形象，要爱岗敬业，有强烈的事业心和责任感。应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头，上班要整齐穿好工作服，佩戴胸章，精神饱满，以身作则，每天搞好个人内务卫生，注意塑造良好的服务形象。

③说话和气，礼貌待人，规范用语；对学生提出的问题要耐心解答，以老师、长辈的爱心去教育、关心和管理学生，全心全意为学生服务，全力做好各项服务工作。无论任何原因，都不得与学生争吵、打架。

④同事之间相互尊重、相互团结、不讲是非；发扬团队协作精神，共同做好管理工作。

⑤熟悉宿舍住宿学生的情况，坚持管理育人、服务育人，关心学生的生活学习，认真听取学生的意见和要求，对违纪的学生要进行批评教育和登记，要掌握政策，讲究方法，坚持原则，秉公办事，做到敢于管理、善于管理、以理服人。

⑥加强安全保卫工作，管理和使用好学院的报警器、对讲机、灭火器等安全防范器材，教育学生爱护公物，保管好个人财物，离开宿舍关窗、锁门。对宿舍设施经常检查，对破坏公物者给予制止并及时报告领导。

⑦加强卫生管理，坚持每天巡回检查，对达不到卫生标准的宿舍和公共场所，要责成有关宿舍的学生重新进行清扫，直至达到标准。

⑧加强节约水、电的教育管理；对违章用电者要严肃批评教育，没收其违章电器，并及时报告领导，积极处理。

⑨加强学生安全上网的教育，教育学生依时依规使用网络，协助做好网络安全教育和管理。

（七）保密和信息安全管理

1. 严格遵守高校意识形态安全要求，所有项目服务人员要按照学校教书育人、管理育人、服务育人的教育方针，配合学校教育工作。

2. 严格遵守学校信息安全规则。服务人员进入学校校园网机房、广播站、保密室等重要场所保洁、检修设备，必须遵守相关信息管理程序和标准，严格按程序和标准操作。

3. 所有项目服务人员应严格遵守有关保密规定，不得泄露任何与甲方有关的涉密图纸、音像、电子及纸质档案文件，否则甲方有权视后果追究乙方法律责任并追索赔偿。

六、物业服务质量标准

一）保安及秩序维护要求

1. 提供保安服务的单位和从业人员须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。派驻的保安员须持有公安机关核发的《保安员证》。

2. 保安人员上班时着统一的制服，佩戴红袖标、工作证，携带保安器械。

3. 建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保区域安全和正常的工作环境，严格执行证件登记制度，杜绝闲杂人员进入受限区域。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对办公区域安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。发现违法违规行为应及时制止。

4. 确保车辆进出有记录、停放进出有序、通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入。

二）保洁质量要求

1. 建立办公楼（区域）环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。

2. 一般环境地面干净、无污渍；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

3. 卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

4. 电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

5. 垃圾的清运、处理过程中无散积垃圾、无异味，须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

6. 保证汛期道路、地下室、设备间等区域无积水和浸泡的现象发生。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；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换。清理后达到目视管道内壁无黏附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无瘀积、无蚊蝇繁殖。

7. 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到当地“除四害”管理规定的标准；不使用国家禁用药品。

三）环境绿化要求

室外花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。绿地设施及硬质景观完好无损。基本保证春、夏两季草皮不长于 5 厘米，秋、冬季不长于 10 厘米。植物群落完整，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度适中，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无明显病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。

四）建筑、设备、设施维护保养要求

1. 根据房屋实际使用年限和使用情况至少每半年 1 次进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向甲方报告。

2. 每日 1 次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、清洁，设备及机房环境整洁，确保无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

3. 及时发现并解决给排水系统故障，及时报告甲方处理。

4. 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。电梯由专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；警铃或其他救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，机房内温度符合设备安全运行环境要求，配备应急照明、灭火器和盘车等工具；电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到 100% 。

5. 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员须持证上岗。

6. 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急预案。

7. 定期巡查设备运行状态并记录运行参数，出现运行故障后，及时报甲方处理 。

（五）人员进驻、管理及其他服务要求

1. 迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻即能立刻提供甲方所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应

急事务。所有有关办公/教学区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交有关区域。

2. 建立会议室/场馆管理制度，制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

3. 报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

4. 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足甲方需求，提高服务管理水准。

三、管理服务要求和评价考核流程

（一）总体要求

1. 甲方对乙方的工作进行监督检查和协调沟通。

2. 乙方项目管理人需主动与甲方联络，定时征求意见并改进工作。乙方如更换经理、保安队长、保洁主管应征甲方同意方可更换。如有违反按违约处罚。

3. 树立“甲方至上，服务第一”的思想，为甲方创造一个安全、畅通、舒适、文明、环境卫生洁净的环境。

4. 实行优质服务，优质管理，为甲方提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足甲方服务质量的要求，每月由乙方组织与甲方调查、检查乙方的服务质量，并出具验收报告。

5. 每月甲方对乙方服务质量进行考核评价，评分必须达到 80 分及以上。

6. 甲方每学期对乙方服务开展一次满意度调查，满意度调查标准分为：满意、较满意、基本满意、不满意四种，基本满意比例应达到 80%以上。

7. 乙方员工应遵纪守法，对突发事件处理的及时率为 100%，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%。

8. 如乙方员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值 5 倍处罚乙方，乙方须马上更换当事员工。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因乙方管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿。必要时追究乙方的刑事责任。

9. 乙方必须保证派驻甲方员工的稳定性，如员工有调离或离职，在调离或离职人员离开甲方之前。跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间甲方不计服务费），跟班人员熟悉之后得到甲方主管部门批准方可上岗。如发现乙方不报甲方主管部门同意就对人员调整调离的，每人次扣除当月物业服务评分 10 分，如发现未经甲方主管部门同意调整管理人员的扣除当月物业服务评分 30 分。

10. 员工必须经过培训持上岗证上岗，杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故。

（二）违约处罚

甲方每月进行一次质量评价考核，80 分为合格分，总分低于 80 分（不含 80 分，奖分可冲减所扣分值）的，按 1000 元/分给予罚款惩处。

（三）考核办法

1. 月检考核：每月考核一次，每月按附件 2《物业服务评分表》对承包项目进行月度综合考评。连续 3 个月不能达到或 1 年累计有 5 次不能达到 80 分及以上时，除罚款外，同时视为乙方违约，甲方有权终止服务合同，没收合同履约保证金。

2. 考评流程：甲方于次月 10 日前组织学校总务处、学生处进行考核形成甲方考评得分。

3. 甲方于每个学期末对乙方服务开展满意度调查，作为服务期内的综合评价依据，如果基本满意比例平均值低于 80%，乙方将失去下一年物业管理服务的供应商邀请资格。

（四）如甲方范围内发生被盗案件，由于乙方保安员失职、渎职所造成的，乙方须赔偿相应损失。

（五）如由于乙方监管不力造成甲方财产、人员和外来办事人员人身伤亡，其损失由乙方承担相应责任和负责赔偿。

（六）乙方服务质量评价不符合要求而扣分罚款，属于乙方失职造成的经济赔偿处罚，应在当月申请支付手续前将罚款缴存至甲方提供的指定账户，账户信息以甲方通知为准。

附件 2: 物业服务质量评分表

| 类别 | 序号 | 考核内容 | 分值 | 扣减分数 | 评分依据 |
|----------------|----|---|------|-----------|--------------|
| 物业服务 质量 | 1 | 物业服务不到位, 被师生有效投诉, 或对师生的相关投诉处理不及时, 又未跟踪解决。 | 15 分 | 1 分/次 | 有效投诉, 调查属实 |
| | 2 | 故意刁难师生, 向服务对象索取好处费(包括吃、喝、拿) | | 3 分/次 | 按举报调查属实 |
| | 3 | 未定期对学生宿舍进行走访、回访和意见调查(每月 20 间), 无相关记录。 | | 1 分/次 | 查被访宿舍及相关记录 |
| | 4 | 员工仪表仪容不整、行为不规范, 未使用文明用语, 不按规定制服着装, 不佩戴胸牌。 | | 0.5 分/次*人 | 定期检查和随机抽查 |
| | 5 | 对员工每月进行一次业务培训, 未做到。 | | 1 分/次 | 查培训记录、抽查现场 |
| | 6 | 员工流失率 $\leq 15\%$ 。未达标。 | | 1 分/次 | 查员工名册、核对 |
| | 7 | 未经许可, 随意更换项目负责人员 | | 3 分/次 | 调查取证 |
| 工作 纪律 | 1 | 不服从学校的领导, 未按时完成交办的工作任务并酿成后果 | 10 分 | 1 分/次 | 查记录通知、现场工作记录 |
| | 2 | 主管负责人督查不严, 导致工作出现重大失误, 影响学校形象或造成较大经济损失 | | 1.5 分/次 | 调查取证 |
| | 3 | 破坏团结、搬弄是非, 工作推诿、拖拉。 | | 1 分/次 | 查记录并调查取证 |
| | 4 | 当班饮酒或酒后上班者。 注: 若给学校造成损失的, 另行处理。 | | 2 分/次 | 调查取证 |
| | 5 | 当班期间串岗、脱岗、睡岗。 注: 若给学校造成损失的, 另行处理。 | | 1—3 分/次 | 调查取证 |
| | 6 | 当班吵架、打架、赌博者。 注: 情节严重者另行处理。 | | 1—3 分/次 | 调查取证 |
| | 7 | 办公室内扎堆闲聊、上网游戏、看电影或在岗长时间聊私人电话。 注: 迟到、早退、旷工, 按《考勤制度》的规定执行。 | | 1 分/次 | 调查取证 |
| | 8 | 每月自检资料完整, 未做到。 | | 2 分/次 | 查资料 |
| 物业 服务 内容 | 1 | 保洁类: 环境卫生与保洁管理; 垃圾清运、处理; 污水及化粪池管理; 一般除四害服务, 未做到。 | 55 | 1 分/项 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 2 | 绿化类: 公共绿地的养护和管理; 未做到。 | | 1 分/项 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 3 | 保安类: 保安服务及管理; 车辆管理, 未做到。 | | 1 分/项 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 4 | 简单维保工程类: 建筑物日常维修、养护、管理; 公共设备维护、保养, 未做到。 | | 1 分/项 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 5 | 管理类: 会议、展览、以及特殊活动服务; 收发服 | | 1 分/项 | 合同、竞价 |

| 类别 | 序号 | 考核内容 | 分值 | 扣减分数 | 评分依据 |
|--------|----|--|----|-------|--------------|
| | | 务；公共关系管理；节能管理（含节水管理），未做到。 | | | 文件、自检资料 |
| | 6 | 校区发生重大安全事故，实行一票否决制，并追究主要责任人和直接责任人的责任。 | | 全扣 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| 宿舍管理服务 | 1 | 安全类：造成的消防安全事故（2分）；造成的学生人身、财产安全事故（2分）；造成学生集体矛盾、投诉（1分）；安全检查资料不全或无安全检查记录（1分） | 20 | 6分 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 2 | 纪律类：学生晚归、夜不归宿情况数据不准确（2分）；学生宿舍区域明显违纪未能及时纠正（1分）；学生宿舍大功率电器使用未及时纠正（1分）。 | | 4分 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 3 | 卫生类：每周一检、每月一评、每学期一总结等制度不落实（2分）；未能及时督促学生整理宿舍内务卫生（1分）；宿舍公共区域卫生、除四害保障不及时（1分）；入学季、毕业季宿舍卫生、设施、设备保障不及时（2分） | | 6分 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| | 4 | 维修类：一般维修24小时内未能完成（1分）；对校外维修组织管理工作不到位（1分）；常规维修记录不完整且每月维修率低于90%（2分）。 | | 4分 | 合同、竞价文件、自检资料 |
| 奖则 | 1 | 抢险救灾、有效发现并扑灭火警 | | 加10分 | 查记录 |
| | 2 | 主动发现抓获小偷 | | 每次加5分 | 查记录 |
| | 3 | 提出合理化建议，被学校采纳后带来社会效益和经济效益者 | | 每次加3分 | 查记录 |