

内蒙古工业大学准格尔校区物 业服务采购需求说明书

内蒙古工业大学
2026 年 5 月

目 录

一、学校概况.....	1
二、项目概况.....	1
三、项目总体要求.....	1
（一）项目要求	2
（二）服务人员相关要求	3
（三）安全服务要求	8
（四）设施设备相关要求	9
四、服务内容.....	9
（一）校园安保及消防安全服务	10
（二）楼宇保洁服务	11
（三）室外保洁服务	11
（四）校园绿化养护服务	11
（五）水电暖保障与日常零星维修维护服务内容	12
（六）学工服务内容	14
（七）校园餐饮服务内容	15
（八）信息化管理服务内容	15
（九）其他服务内容	16
五、服务范围.....	17
（一）校园安保及消防安全服务范围	17
（二）楼宇保洁服务范围	17
（三）室外保洁服务范围	17
（四）校园绿化养护服务范围	17
（五）水电暖保障与日常零星维修维护服务范围	18
（六）学工服务范围	19
（七）校园餐饮服务范围	19
（八）信息化管理服务范围	20
（九）其他服务范围	20
六、物业服务要求及标准.....	21

七、物业服务费用构成.....	65
八、商务要求.....	67
（一）提供标的时间	67
（二）付款单位及方式	67
（三）履约保证金	67
（四）验收要求	67
九、物业服务日常监督管理.....	69
十、物业季度考核要求.....	69
十一、相关附件及岗位设置表.....	69
附件 1 内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量考核管理办法	70
附件 2 内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量日常监督管理细则	94
附件 3 准格尔校区物业服务各岗位人员配备表.....	119
附件 4 准格尔校区楼宇情况统计表.....	121
附件 5 准格尔校区报告厅及会议室统计表.....	124
附件 6 准格尔校区各楼宇电热水器（饮水机）统计表.....	125
附件 7 准格尔校区校园安保设备清单.....	127
附件 8 准格尔校区楼宇清洁设备清单.....	128
附件 9 准格尔校区校园清洁设备清单.....	129
十二、合同结束物业对接交接条款.....	130

招标内容与技术要求

一、学校概况

内蒙古工业大学坐落于呼和浩特市，是一所以工为主，工、理、管、法、文、经、艺术相结合，具有学士、硕士、博士完整人才培养体系的特色鲜明的多科性大学。学校有新城、金川、准格尔、康巴什4个校区，占地面积3727亩，建筑面积140.81万平方米。学校现有教职工2187人，专任教师1560人，其中教授218人、副教授551人，博士生导师137人、硕士生导师1265人，具有博士学位教师794人。学校现有在校生28508人，其中，学历教育全日制研究生4310人（博士生294人、硕士生4016人），非全日制硕士研究生1037人；普通本科生23086人；在籍留学生75人。

二、项目概况

（一）本项目为内蒙古工业大学采购准格尔校区物业服务，服务地点位于内蒙古自治区鄂尔多斯市准格尔旗大路新区，占地约750亩，建筑楼宇16栋，建筑面积约6.12万平方米，绿化面积约14.38万平方米，其它面积约6.1万平方米（硬化地面面积51000 m²+柏油路5400 m²+篮排球场4600 m²）。教职工83人，本科生、研究生及联合培养学员共计500余人常驻校区。每年校区接洽土木学院等实习学生200余人完成两周实习。另外，校区每年承接各类会议及培训（短期）约500余人。

（二）本项目预算为389.16万元。此预算为一年费用。

（三）服务地点：内蒙古工业大学准格尔校区

三、项目总体要求

（一）项目要求

1. 中标单位在服务期间应严格履行安全管理责任，建立切实有效的安全防范应急体系，确保学校持续保持安全稳定。遇有紧急事件、突发事件，招标单位有权直接组织安排中标单位人员及时到达现场进行处理。

2. 中标单位要以“保障教育教学、服务师生生活”为宗旨，要保证楼宇环境整洁有序、房屋及安防设施设备完好，及时响应师生合理诉求。按照节约型校园建设要求做好节电节水相关工作。

3. 中标单位应设立内蒙古工业大学准格尔校区物业服务保障中心，统一设置 24h 客户服务电话，提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、投诉、意见建议等服务诉求，并及时响应和反馈。对师生需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务；制定并实施有效的回访机制（接诉即办实施细则）。

4. 中标单位应配备满足项目需要的物业管理、技术保障、工勤人员等，并严格按照国家规定依法用工，与所有聘用人员依法签订有效用工合同，承担所聘用人员应享受的工资福利及保险费用等。中标单位将聘用人员基本信息提供给招标单位备案，遇人员变动情况及时提供更新信息。

5. 中标单位应建立本项目物业服务整体规章制度、实施细则及服务流程，建立完整的物业档案。制度体系包括但不限于对服务项目的整体设想与规划、质量管理体系、项目组织架构与职责、日常管理（含培训）与考核办法，并建立量化、信息化的管理目标（如安全生产责任事故次数、人员培训合格率、师生满意度等）。

6. 中标单位要提供物业管理信息化服务，并提供针对本项目的

物业管理服务信息化、大数据、数字化、智慧化等技术应用方案，配备与本项目服务需求相关的信息化服务系统或平台（包括但不限于考勤系统、维修报修系统、设备管理系统、公寓管理系统【应具备住宿资源、夜不归宿、卫生打分、维修信息等管理功能，系统需有进程跟踪、信息反馈等功能】、考核系统等），并应无条件向学校管理部门开放后台管理功能，与学校的信息化管理与服务系统对接；配合学校做好校园服务门户网站、微信和各类信息化应用系统的维护、运营、升级等工作。

7. 本项目严格按照招标文件要求提供物业服务，禁止各类形式的挂靠、转包、分包等，如有此类情况，招标单位有权直接终止合同。

8. 招标单位依据相关考核办法按季度对中标单位服务进行考核，根据考核结果结算服务费用，遇特殊情况顺延。如果一个季度考核不合格，则招标单位有权解除合同。

9. 中标单位及项目经理需共同承诺：为本项目配备的项目经理必须与投标响应文件一致，不得在其他项目从事任何工作，项目经理在整个服务期内未经招标单位书面许可私自调换的，招标单位将按学校有关管理办法进行处罚。

10. 寒暑假假期及法定节假日提供正常物业服务。

11. 在服务期内，如学校增加或减少物业服务内容，出现服务人员增减的情形，物业服务费用将依据以下公式核算：

（1）餐饮服务岗位费用：4600 元/月/人

（2）其他服务费用（元/月/人）= 中标价 ÷（招标文件中总人数 - 15 人） ÷ 12 个月

（二）服务人员相关要求

1. 人员配置要求

服务人员配备汇总表

序号	服务名称	职 位	人 数	备注说明
1	管理服务	项目经理	1	
		经理助理	1	
2	楼宇服务	保洁人员	18	内保洁 14 人、外保洁 4 人
		楼宇管理员	9	
		会议服务	1	兼职保洁员
3	学工服务	学工管理员	3	具备心理咨询服务和急救服务能力
4	信息化服务	信息化管理员	3	
5	校园环境	绿化养管员	10	
6	维修服务	维修工	9	
7	安保服务	监控员	2	
8		安保员	8	含 1 名消防员，消防水库运行人员 3 人
9	餐饮服务	餐饮服务员	15	
10	库房服务	库管员	2	
11	车辆服务	司机	1	
12	浴池服务	浴池运行人员	1	
合 计			84	

注：准格尔校区物业服务人员配备情况见附件 3。

2. 员工形象礼仪要求

- (1) 着装统一，佩戴工卡，保持仪容整洁。
- (2) 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明。
- (3) 言行规范，用语文明礼貌，态度温和耐心。

3. 人员配备要求

(1) 中标单位对所录用人员要严格审查，保证录用人员无犯罪记录。公寓各岗位工作人员均须持有健康证明，女生公寓工作人员须为女性。

(2) 中标单位各岗位人员配备根据招标文件中《服务人员配

备参考表》进行合理配置，鼓励使用现代化工具、技术、机械等。

(3) 特殊岗位包括：

①高（低）压电工、焊工、消防设施操作员，需持有相应的特种作业操作证、特种设备作业人员证或准入类职业资格证书。

②水暖管道工、维修电工、绿化养护员，需持有相应职业技能等级证书。

③红十字救护员，需持有相应的行业培训合格证或行政授权类证书。

投标时，针对以上特殊岗位每个工种至少提供一名人员的相应资格证书作为响应依据；中标后，中标单位须确保所有特殊岗位人员均持有效证书上岗，并按要求提交实际到岗人员的资格证书备查。如遇国家或行业相关职业资格、技能等级认定等政策发生调整，包括但不限于证书名称变更、职业编码调整、发证机构变更、认定标准更新等情形，在国家及行业主管部门发布的新、旧政策规定交替期间，原依据旧政策取得的证书与新政策实施后取得的证书，在本项目范围内均适用，具有同等效力。

(4) 如招标单位认为服务人员不适应岗位要求，可要求中标单位调换。调换服务人员须提前书面告知并经招标单位同意。因特殊情况缺岗，应及时补聘，补聘时长不超过 15 天。中标单位必须与原有物业服务公司做好项目及人员的移交工作。

(5) 中标单位各类岗位人员不得在本项目同一工作时间内兼岗作业。

4. 各岗位任职要求

(1) 服务人员通用要求

①所有岗位工作人员需具备良好的身体素质，无传染性疾病，能够高效履行岗位职责。

②品行端正，遵守规章制度，无不良嗜好及犯罪记录，并能自觉遵循内蒙古工业大学的各项规定。

③对待工作积极主动，服从安排，确保高效完成学校布置的各项任务。

(2) 项目经理、经理助理要求：具有大学及以上学历，具有担任三年以上同类物业项目管理经验，有较强的组织领导能力和协调能力，能按照工作要求长期住校（或附近居住）。

(3) 卫生保洁人员：接受过保洁或相关训练，掌握基本保洁的技能。

(4) 校园安保及消防安全人员：安保队伍训练有素，行动迅速，决策果断，执行干练；身高要求：男性 1.70 米以上，女性 1.60 米以上；门卫及巡逻人员需持有公安部门核发的保安证上岗；视频监控室值守员能够熟练操作计算机，严守保密原则，具备应急意识；消防总控室值守员需持有《消防设施操作员》中级证书（监控方向），要熟悉消防控制室内各类消防设施系统的工作原理，能熟练操作消防控制设备；应具备岗前培训及应知应会测试要求。

(5) 绿化养护人员：有相应的从业经验，且至少配备一名具备园林绿化专业技术及相应从业资格证件的管理人员，负责现场服务人员的日常管理工作。

(6) 水电暖保障服务人员要求

①供排水系统运行和维修人员至少具备以下条件：按照当地卫生部门要求，进行体质检测并取得健康证；具备与岗位相对应的工作技

能，或取得通过政府劳动部门发放的，如：电焊工、管道工等技能等级证书；熟悉校区供水系统涵盖的各类供排水管线等相关配套设施设备的运行原理和操作流程，并掌握相关行业法律、法规。

②供电系统运行和维修人员至少具备以下条件：具备与岗位相对应的工作技能，或取得通过政府劳动部门或供电部门发放的维修电工等技能等级证书；熟悉校区供电系统涵盖的各类高低压配电室、变压器、供电线缆等相关配套设施设备的运行原理和操作流程，并掌握相关行业法律、法规。

③供暖、洗浴热水系统运行和维修人员至少具备以下条件：按照当地卫生部门要求，进行体质检测并取得健康证。具备与岗位相对应的工作技能，或取得通过政府劳动部门或供电部门发放的管道工等技能等级证书；熟悉校区供暖系统涵盖的市政供暖加压站、太阳能系统、供暖和洗浴热水管线等相关配套设施设备的运行原理和操作流程，并掌握相关行业法律、法规。

④学生洗浴服务人员至少具备以下条件：按照当地卫生部门要求，进行体质检测并取得健康证；熟悉浴池内各类相关配套设施设备的运行原理和操作流程；具备一定的沟通、协调和有效处理突发状况的能力；了解并掌握一些基本的应急救护措施。

（7）维修人员：拥有相应的从业经验，并持有相关从业资格证书，如电工、焊工等技能等级证书

（8）学工服务人员：

①所有岗位工作人员需具备健康的身体条件，无传染性疾病，能够高效履行岗位职责，并拥有相应的从业经验。

②学工管理人员：学历需专科及以上，有学工管理经验，关心爱

护学生，能够与学生有效沟通，解决学生日常生活问题，持有红十字会颁发的 CPR+AED 心肺复苏培训证书。

（9）餐饮服务人员：

所有人员持有效健康证上岗，每年体检复核；按学校要求统一着装，了解食堂行为与操作纪律并严格执行。

（10）信息化服务人员：

①大学专科及以上学历，计算机、电子信息、机电一体化等相关专业优先。

②熟悉教学多媒体设备的原理与操作，能独立完成安装调试与故障修复；掌握弱电各类产品的运维知识，具备相关设备的安装与调试经验；具备网络交换机基础操作能力，了解网络架构相关知识，能协助排查网络问题；具备扎实的电工基础知识，了解用电安全规范；精通 Photoshop 软件操作，能独立完成图片编辑、设计等工作，熟练掌握各类办公软件。

（11）会务服务人员：要求女性工作人员，会服岗位人员年龄需在 40 周岁以下，形象良好，气质出众，具备大学专科学历，且拥有丰富的所高校会务服务工作经验。

（12）交通服务保障人员：无妨碍安全驾驶的疾病，并能有效履行岗位职责。持有相关部门颁发的 A1 驾驶证，且驾照状态正常，无吊销、暂扣等情况。

（三）安全服务要求

1. 中标单位须加强对工作人员的职业道德教育、安全教育培训、岗位技能培训等。

2. 中标单位须严格遵守安全生产作业的有关管理制度，接受行业

和学校安全检查人员依法实施的监督检查。

3. 中标单位须为工作人员做好健康体检及各项安全保护等工作。

4. 中标单位须全面负责服务人员的服务用工管理，处理涉及劳动关系的所有事宜，承担相关刑事及民事责任。合同履行期间，中标单位与其派驻的服务人员产生的劳动纠纷或安全事故纠纷，与招标单位无关，且招标单位不承担任何连带责任。

5. 中标单位发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告招标单位，并采取必要补救措施。

6. 服务期内，因工作人员工作失误造成招标单位经济损失及其负面影响，全部损失及责任均由中标单位承担，同时招标单位有权给予处罚。

7. 招标单位有权对中标单位派驻的工作人员进行全过程审核，审核不合格的不允许派驻在本项目服务，直至派驻人员符合招标单位要求。

8. 中标单位在服务期间应严格按照维保标准，对招标单位设施设备实施维保，确保招标单位设施设备完好。

（四）设施设备相关要求

中标单位要响应招标文件中相关设施设备清单要求并作出书面承诺，入场后一个月之内配备齐全，投入使用。中标单位需提供至少包含附件 7-附件 9 中的设施设备。

四、服务内容

准格尔校区物业服务采购内容包括校园安保及消防安全服务、楼宇保洁服务、室外保洁服务、校园绿化养护服务、水电暖保障与日常零星维修维护服务、学工服务、校园餐饮服务、信息化管理服务、其

他服务等。

（一）校园安保及消防安全服务

校园安保及消防安全服务内容包括教学楼门卫、视频监控室值守、消防控制室值守、校园巡查等。

1. 教学楼门卫：公共教学楼、教师公寓等楼宇 24 小时值守，对访客及物品进出有效管控，规范楼宇门前车辆停放等；上下课高峰期进行人流疏导，阻止楼内发生寻衅滋事、吸烟、喧哗、张贴小广告等影响环境秩序的行为；对消防设施设备检查报修、技防设施巡检、安全隐患排查、警示标识检查、消防通道清理等。

2. 视频监控室值守：24 小时值守，实时查看监控画面，发现异常情况及时上报；保障户外监控系统稳定运行，清洁、检查摄像头外观及线路，检测存储设备，按要求留存监控录像。

3. 消防控制室值守：24 小时值守；检查消防报警控制器、消防联动设备及应急广播系统，做好记录，发现问题及时上报；接火警后，及时监控定位、现场核查、启动设备并上报；建立消控室设备运维台账、报警处置台账等。

4. 校园巡查：对校园户外空间开展定时巡逻，重点覆盖道路、广场、操场及实验室等公共区域，以及校园边界、停车场、物资存放点等安防区域，并同步记录电子台账；留意可疑、陌生或行为异常的人员及车辆；检查有无违规用火用电（如私拉电线、使用大功率电器、堆放易燃物）；规范车辆（汽车、电动车、自行车）停放，制止超速、违停，在学生上下课高峰时段，重点巡查主要人行路径与车流交汇处，有大型活动时提前到岗布控，维护现场秩序；检查地面、台阶、照明设施、消防栓等是否存在破损、松动等隐患；消防水库巡查；按规定

完成校区内所有灭火器年检；应急处置等。

（二）楼宇保洁服务

楼宇保洁服务内容包括楼内公共区域保洁、环境卫生消杀及通风服务、楼宇外立面及屋面保洁。

1. 楼内公共区域保洁：对教室、会议室、学生公寓、餐厅、公共卫生间、盥洗室、楼道、暖气、宣传指示标识、桌椅、窗帘、照明灯具、地毯、安全设施等巡回保洁，垃圾清运，绿植养护。

2. 楼宇环境卫生消杀、通风：定期对洗手间、盥洗室、卫生间、教室、学生公寓、餐厅等公共区域进行清洁消毒及通风，“四害”消杀及病虫害等防治。

3. 楼宇外立面及屋面保洁：清洗外立面玻璃及玻璃幕墙、门厅玻璃，清扫屋面。

（三）室外保洁服务

室外保洁服务内容包括校园环境保洁、垃圾清运、消杀服务。

1. 校园环境保洁：校园内行车道、人行道、广场、雕塑、停车场、绿化带、公用设施（如垃圾箱、灯杆、围栏）、校园宣传及指示标识等。

2. 垃圾清运：做好校园所有垃圾的清运工作。

3. 校园环境消杀：校园环境的“四害”消杀及病虫害等防治。

（四）校园绿化养护服务

校园绿化养护服务内容包括花草树木栽种移植、园林管理及日常养护。

1. 花草树木栽种移植：秋、春季树木移植及新树栽种、花池、花境草花栽种等。

2. 园林管理及日常养护：珍贵树木建档立卡、修剪平头、水分管管理、除草换土施肥、病虫害防治、防寒、立支撑、整理树穴等防护措施，校园美化等。

（五）水电暖保障与日常零星维修维护服务内容

水电暖保障与日常零星维护服务内容包括校区所有室内外供排水、供电、供暖的安全运行服务、设施设备日常运维、浴池日常管理、库房管理服务及各类日常零星维修维护等。

1. 供排水、供电、供暖和浴池热水系统运行服务

（1）供排水、供暖、浴池热水系统运行：巡查各类供暖系统、太阳能洗浴热水系统、排污系统等，对相关配套设施和设备进行清洁、养护、检修并做好安全运行记录等，定期进行饮用水水质检测。

（2）供电运行：做好室外箱式变压器、供电线缆等供电设施的巡察，对相关配套设施和设备进行清洁、养护、检修并做好安全运行记录等，定期进行防雷检测。

2. 供排水、供电、供暖和浴池维修服务

（1）供排水、供电、供暖维修：校区内现有和新增供排水系统、供暖系统、低压供电设施、亮化设施、节能器具、照明设施及所有相关配套设施的安全检查、维修维护和更换。做好各种管线的防冻保暖工作。

（2）浴池维修服务：热水水箱、太阳能系统、控制系统、排烟系统、浴水管道、保温材料、花洒、置物架、更衣柜、更衣凳、服务台等浴池内部所有设施设备的安全检查、维修维护和更换。

（3）针对供排水、供电、供暖等工作维修维护涉及可能出现的包括但不限于：各类检查井新建、电缆沟挖掘、管线敷设和相应施工

后的环境恢复，以及校园建设所需临时水电暖对接等工作。

(4) 针对突发性停水、停暖、停电、排污管道堵塞情况包括但不限于管道爆裂、电缆接地、电源缺项等进行紧急抢修。

3. 学生洗浴服务

(1) 运行值守：进行人员疏导、安全防范、窥探防护、突发情况应对和安全管理等工作。

(2) 卫生保洁：地板、墙面、花洒、更衣柜、更衣凳、吹风机、置物架等浴池内部设施的清扫、清洗、消毒、通风等工作。

(3) 定期对浴池内部进行全项空气质量检测。

4. 库房管理服务：所有维修材料、教学设备、餐厅设备等资产进行安全保管、分类存储、领用登记与定期盘点。

5. 日常零星维修维护

(1) 楼宇基础设施维修维护

①楼内公共区域、教室、办公室、公寓、餐厅维修维护：包括但不限于楼内公共区域及教室吊顶、照明灯具及线路、开关、插座、门、锁具、床、桌、椅、窗帘、轨道、窗户、窗台、金刚网纱窗、金属护窗、仪容镜、步梯扶手、地砖、地脚线、墙砖、楼牌、房间号牌、楼层牌等的维修和配件更换。

②盥洗室、卫生间维修维护：包括但不限于楼内盥洗室、卫生间吊顶、镜子、上下水管路、水龙头、法兰蝶阀、脚踏阀、洗漱池、便池、隔断、便池感应器、地漏、地砖、墙砖等的维修和配件更换。

③局部防水维修维护：包括但不限于屋面、落水管、地面、洗漱池的渗水。

④楼内设施设备维修维护：包括但不限于楼内暖气管路、暖气片

等的维修养护和配件更换；楼内配电室及配套设备、线路的维修和配件更换；各楼宇公用室内空调维修、饮水机维修、热风幕维修等。

⑤楼宇外立面维修维护：包括但不限于墙体、玻璃幕墙、护窗、各类墙体装饰等。

（2）室外环境整修：包括但不限于校内主干道、人行道、广场、停车场硬化、园林景观、喷泉、绿化水网设施、照明、井圈井盖等功能性设施的维修维护。

（3）消防设施维修保养（根据现有消防设施设备投入使用实际情况）：包括消防水系统、自动报警系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统、微型消防站装备、灭火器、消防外管网管道、阀门及管道井等。

（六）学工服务内容

物业公司执行《普通高等学校学生管理规定》（教育部令第 41 号）《教育部办公厅关于进一步做好高校学生住宿管理的通知》（教思政厅[2007]4 号）《普通高校学生公寓安全工作指南》（教发司〔2017〕2 号）等文件精神，为内蒙古工业大学准格尔校区学生公寓提供优质高效的物业管理服务。

1. 学生安全保障。主要包括学生公寓楼内秩序维护及安全保障，涉及公共区域与住宿巡查、住宿秩序维护等。配合物业服务相关人员执行校园内治安、消防管理，包括门卫、保安、校园巡逻、校园治安、闲杂人员的管理（重点篮排球场区域）。

2. 学生公寓服务与管理。主要包括考勤打卡，检查宿舍卫生、违禁品、违纪现象、课堂出勤、晚归、夜不归宿，访客及物品进出有效管控登记等。另：完成年度学生入住接待、毕业离校等相关活动的举

办、现场布置、现场秩序维护工作。

3. 学生日常管理。包括学生日常请销假统计管理、学生日常事务办理、收发资料、消息通知、通勤车乘坐人员统计、协助组织学生活动、学士服发放与管理等。

4. 学生学习活动相关设施管理。包括对校区内学生活动相关物品进行保管，对物品进行盘点和归位，配合完成活动实施场地卫生清洁等。

5. 学生建议、意见的及时处理和反馈以及学生应急事务相关处置。

（七）校园餐饮服务内容

按照招标单位要求配备相应餐饮人员，主要负责一日三餐保障、餐厅环境卫生保洁、水电暖等基础设施设备日常运维服务等，配合招标单位管理及各项管理制度的编制，经营由招标单位负责。

（1）投标单位应密切关注自治区范围内各高校的饭菜品种及价格动态信息，及时调整学院餐饮服务计划，满足师生三餐需求。

（2）投标单位建立物资采购报批制度及物资采购验收制度。对所有购进的食品原料，必须层层把关，各负其责，严格执行索证等相关制度。

（八）信息化管理服务内容

1. 信息化服务内容

包括信息化网络维护维修及管理工作；网络安全的维护和管理工
作；一卡通维护维修及管理工作；计算机机房及中心机房维护维修及
管理工作；监控设施设备的维护维修工作；多媒体的维护维修及管理
工作；学院网站、其它电子设备的维护维修及管理工作。

2. 信息化零星维修维护服务内容

信息化零星维修服务内容包括校区内监控、网络、电控、门禁、一卡通、教学多媒体、校园广播等基础设施设备维修维护。

(1) 监控设备、电源适配器、硬盘录像机维护维修和配件更换。

(2) 路由器、交换机、网线、电源适配器、AP、服务器、多媒体设备以及其他电子产品的维护维修和配件更换。

(3) 生物门禁设备、考勤机、电磁锁、电源适配器等维护维修和配件更换。

(4) 智能电表、软控空开、中继器、采集器、电源适配器等维护维修和配件更换。

(5) 智能消费机、领款机、读卡器电源适配器等维护维修和配件更换。

(6) 多媒体电脑、音响、麦克风、投影仪、中控设备、液压支架、键盘鼠标、指纹机等设备的维护维修和配件更换。

(九) 其他服务内容

其他服务内容包括会务服务、大型活动、教师公寓管理、施工管理、通勤服务、应急服务等。

1. 会务服务：包括报告厅、会议室会议设备的调试设备、会议接待、卫生保洁等运行保障服务。各类重要考试，根据学校安排做好考场前期准备工作，打铃器等设备设施；做好考试打铃工作。

2. 校内大型活动服务：迎新活动、毕业典礼、各类考试、校园招聘、文体活动、考察调研等物业服务与保障。

3. 教师公寓：住宿办理、门禁管理、安全巡查、设施设备维护、卫生保洁。

4. 施工管理：协助学校工程监管部门做好施工的登记备案、安全

监督、垃圾清运等工作。

5. 交通服务保障：配备司机，按照学院要求完成交通服务及应急保障。

6. 应急服务：应急队伍组建，应急预案编制与演练，应急宣教与培训，突发事件处置。

五、服务范围

（一）校园安保及消防安全服务范围

校园安保及消防安全服务的范围为校区所辖 16 栋楼宇，总建筑面积为 6.12 万平方米；校区无围墙，分教学区、生活区、体育场及其周边区域，占地约 750 亩。其中：消防控制系统 1 个（体育场）、视频监控室 2 个、灭火器约 500 具、火自报系统 7 个（1 个未安装、2 个未使用、1 个需维修）。楼宇情况统计见附件 4。

（二）楼宇保洁服务范围

楼宇保洁服务的范围为校区所辖 16 栋楼宇（两栋学生公寓未启用），总建筑面积约 6.12 万平方米，室内总保洁面积约为 5.68 万平方米。并覆盖下列区域：楼宇屋顶、大厅、楼道、楼梯、教室、学生活动中心、学生公寓、餐厅、公共卫生间、客房等室内公共区域；宣传橱窗、指示牌、桌椅、标识、健身器材等公共设施和校园设施。楼宇情况统计见附件 4。

（三）室外保洁服务范围

室外保洁服务的范围为教学区、生活区、体育场（田径场 1 个，室外篮球场 1 个）及其周边区域，保洁面积约 6.1 万平方米。

（四）校园绿化养护服务范围

内蒙古工业大学准格尔校区绿化面积约 14.6 万平方米（含果园）。

（五）水电暖保障与日常零星维修维护服务范围

1. 水电暖运行与维护服务范围：包括但不限于保障 16 栋楼宇内及室外供水、供电、供暖。供电负荷 20KVA（生活区、教学区各一个 10KVA 箱变）；供水（三个进户井）；供暖面积 61200.7 m²；楼宇内高低压配电室 10 处（教学区 5 处、体育场、学生一号公寓、餐厅及一、二号公寓各一处）；公共照明设施设备（路灯 40 盏、太阳能路灯 13 盏、庭院灯 103 盏、景观灯 24 盏、草坪灯 41 盏、太阳能投光灯 31 盏、篮排球场射灯 67 盏等）；配电系统；高压设备打压试验；防雷检测；校园美化亮化等维修维护服务。深井泵房 1 座、深井 4 座、化粪池（19 个）、隔油池（3 个）、污水管道（约 2600 余米）及污水井（141 个）清理及维修；校区内井圈、井盖（277 个）楼宇进户井（19 个）太阳能设备（包括太阳能管 4500 根，联箱 90 个及附属设施）的维修维护工作；1 座学生浴池（含 1 套太阳能系统、洗浴热水管道等配套设施设备）。

2. 库房管理服务范围：6 个。

3. 零星维修维护服务范围：

（1）楼宇维修范围：准格尔校区 16 栋楼宇室内外所有公共设施设备。

（2）室外整修范围：校区无围墙，分教学区、生活区、体育场及其周边区域。

（3）消防设施维修保养范围（根据现有消防设施设备投入使用实际情况）

①消防水系统：包括消火栓、水带、枪头、消火栓柜门、玻璃、消防泵房设施、消防水泵、消防备用泵、消火栓管道、阀门、接合器

等。

②火灾自动报警系统：包括火自报主机、烟感探测器、手动报警按钮、声光警报器、火灾报警控制器等。

③防排烟系统：包括风机、风阀、排烟口、防火卷帘、挡烟垂壁等。

④应急照明及疏散指示系统：包括应急照明灯、疏散指示标志灯以及配套线路等。

⑤微型消防站装备：包括消防战斗服、水枪、水带、破拆工具、防毒面具等。

⑥灭火器、消防外管网管道、阀门及管道井等。

(4)维修材料费用的界定如下：单品单件单价费用在 500 元(含)以下的，由中标单位负责；费用在 500 元以上且 30000 元以下的维修材料费由招标单位承担，中标单位负责进行维修更换。

(5)电热水器(饮水机)、学生公寓电表及其系统、门禁通道及系统、电磁联动锁、LED 屏等费用的界定如下：日常维修维护及更换配件由中标单位承担。单品单件单价在 10000 元以上的维修由招标单位负责。

(六) 学工服务范围

学工服务的范围包括 5 栋学生公寓(其中两栋未启用)，总建筑面积约 2.18 万平方米(未启用公寓建筑面积约 0.9 万平方米)，室内总保洁面积约 1.94 万平方米(未启用公寓保洁面积约 0.9 万平方米)。

(七) 校园餐饮服务范围

1. 校区餐厅服务范围包括全体师生、物业服务人员、团餐、培训

等伙食和风味的餐饮供应。

2. 保障每日三餐的正常供应，并提供夜宵服务。专属服务提供免费汤粥，保障节假日基本供餐。

3. 除餐厅二楼学生活动中心之外所属的设施设备。

4. 校区餐厅服务范围包括但不限于：校区内餐厅面积 2357 m²；餐厅桌椅位数 412 位；冷库 1 间、保鲜库 1 间、洗消间 1 间、面点间 1 间、蒸煮间 1 间、配菜间 1 间、切肉间一间、炒菜间 1 间、售饭间 1 间、米面粮油库一间、调料周转库 2 间、一次性用品 1 间、大锅灶 7 台、六门冷藏柜 7 台、蒸车 4 台、醒发箱 1 台、保鲜工作台 4 台、土豆削皮机 1 台、电饼铛 2 台、切肉机 1 台、绞肉机 1 台、烤箱 1 台、压面机 1 台、电炸炉 1 台、和面机 2 台等设施设备的维修维护工作。

以上厨房设施设备维修材料由招标单位采买，中标单位负责维修。

（八）信息化管理服务范围

1. 信息化服务范围：校区内信息化网络维护维修及管理工作。

2. 零星维修服务范围：校区内所有信息化维护维修项目单品单件单次维修材料费在 500 元（含）以下的需物业购买的用品，包括但不限于：超五类水晶头、六类水晶头、电话水晶头、电池（5 号、7 号、9V、CR2032 等）、超五类网线、六类网线、路由器、交换机、各类电源适配器、HDMI 高清线、VGA 线、监控摄像头、门禁电源、电磁锁、电插锁、液压支架、密码门禁机、热缩管、WD40 蓝、WD40 灰、Sn63Pb37 锡丝、Sn99.3Cu0.7 锡丝、HDMI 转 VGA 接头、USB 延长线、键盘、鼠标、翻页笔、鼠标垫、麦克风、立柱音响、仿石音响、天花音响、空调制冷剂、钉钉 B1 等。

（九）其他服务范围

1. 会务服务涵盖 4 个会议室及 2 个报告厅(具体详情见附件 5)。
2. 校内大型活动服务范围为由学校组织的迎新活动、毕业典礼、各类考试、校园招聘、文体活动、考察调研等。
3. 教师公寓服务涉及 2 栋，共计 108 间房。
4. 施工管理服务涉及学校组织实施的各类施工现场。
5. 交通服务保障服务范围：协调、保障三校区交通服务。
6. 应急服务涉及校园安全、公共卫生、自然灾害、事故灾难等。

六、物业服务要求及标准

物业服务要求及标准不低于招标单位提出的服务要求及标准，且不低于《高等学校物业服务规范》（中后协〔2021〕2 号）；未尽事宜的服务内容最低要求及标准按《高等学校物业服务规范》（中后协〔2021〕2 号）执行。

服务项	服务要求及标准
一、校园安保及消防安全服务	<p>服务要求及标准</p> <p>1. 教学楼门卫</p> <p>（1）上岗前进行自我检查，严格按照规定着装，确保仪容、仪表端庄整洁，并认真完成上岗签到。</p> <p>（2）在出入门口位置设立固定岗，实行 24 小时值班制度，确保交接班工作规范有序。特别是在人流高峰时段（如上下课及其他活动人员密集时段），需对出入口进行高效的人员疏导，以预防踩踏事故的发生。</p> <p>（3）发现形迹可疑或闹事人员，应立即阻止其进入楼内；遇到影响教学工作和生活秩序的行为，须及时劝阻，若劝阻无效，应立即报告学校；发现异常情况，需迅速查</p>

	<p>明原因，特别注意异常声响和气味。</p> <p>(4)对进出楼内的外来人员，应主动询问并正确指引其进行登记，明确告知不允许携带易燃易爆危险品进入楼内；对于有物品搬出的情况，必须要求其持有招标单位相关部门开具的放行条。</p> <p>(5)严禁宠物、自行车、电动车、外卖等进入楼内，值班室不得存放任何车辆。严格执行门前“三包”制度，确保楼门周边环境整洁、秩序良好，并保障楼内外设施的安全。</p> <p>(6)监护好门禁设备，按使用要求正确使用，未经允许，不得修改各种参数设置。</p> <p>(7)根据岗位需求，配备相应的工器具。</p> <p>(8)巡逻岗需每隔两小时进行一次楼内巡逻，一旦发现可疑情况，应立即商报，并持续进行跟踪观察。</p> <p>(9)巡逻岗在巡逻过程中严格排查各类安全隐患，检查给排水、采暖是否有跑冒滴漏现象，检查照明系统、门窗、水龙头等是否关闭，检查是否有火灾、盗窃事件；针对楼内（特别是教室、卫生间等人员密集区域）的吸烟者，进行劝导并引导其至楼外指定的吸烟点。</p> <p>(10)负责校区内所属各楼宇内所有消防设施设备的日常巡检，包括但不限于：</p> <p>①负责对消防水系统（包括室内消火栓、水带、枪头、消火栓柜门、玻璃、消防泵房设施、消防水泵、消防备用泵、消火栓管道、阀门、接合器等）进行日常巡查检查。</p>
--	--

	<p>②负责对火灾自动报警系统（包括火自报主机、烟感探测器、手动报警按钮、声光警报器、火灾报警控制器等）进行日常巡查检查及维修维护。</p> <p>③负责对防排烟系统（包括风机、风阀、排烟口、防火卷帘、挡烟垂壁等）进行日常巡查检查及维修维护。</p> <p>④负责对应急照明及疏散指示系统（包括应急照明灯、疏散指示标志灯以及配套线路等）进行日常巡查检查及维修维护。</p> <p>⑤负责对楼内微型消防站装备（包括消防战斗服、水枪、水带、破拆工具、防毒面具等）进行日常检查，发现站内物品缺失或过期的及时进行更新。负责保管好微型消防站钥匙，确保应急状态能够第一时间开启。</p> <p>⑥负责对楼宇内堵塞消防疏散通道、安全出口等情况进行巡查并根据情况通知相关单位及时清理堵塞物。负责及时发现由于施工维修改造工程擅自遮挡、移动消防设施设备的情况并及时上报同时责令施工人员停工。</p> <p>⑦负责对楼内所有灭火器进行日常巡查检查，并做好日常检查记录。检查外观、压力、零部件、标识等方面，如发现筒体锈蚀、变形，压力表指针不在绿区，喷嘴、喷射软管堵塞、老化，铭牌不清晰等异常情况及时上报。配合校区做好灭火器维护保养、年检等工作。</p> <p>（11）设立巡查岗位记录制度，对发现的异常情况及时记录并上报。</p> <p>2. 视频监控值守</p>
--	---

	<p>(1) 负责 24 小时不间断值守,并做好值班监控纪录。实时监控校园公共区域(含教学区、生活区、餐厅、操场、停车场、电动车停车棚、校园周边等)及重点部位(配电室、实验室、物资仓库等)监控画面,确保监控覆盖无遗漏。</p> <p>(2) 负责监控中心日常管理,不得挪用或擅自拆除、停用、操作监控设施,无关人员未经许可不准进入,未经批准一律谢绝查阅、拷贝、拍摄。</p> <p>(3) 发现异常情况(如外来人员违规闯入、师生冲突、设施损坏、火情隐患、可疑人员 / 物品等),需立即固定监控画面,及时上报,并同步通知现场安保人员到场处置。</p> <p>(4) 接收校园内紧急求助信号(如求助电话),及时核实信息并联动相关部门响应,全程记录处置过程。</p> <p>(5) 负责监控中心视频监控(含摄像头、硬盘录像机、显示屏等)设施设备运行情况的检查、测试,检查设备通电、画面清晰度、存储功能是否正常,如有异常及时上报。协助设备供应商、集成商做好设备的维修、维护等工作,确保设施设备高效运行。</p> <p>(6) 每月 1 次清理监控室设备灰尘,检查线路连接是否牢固,确保监控室环境整洁,无无关物品堆放。</p> <p>(7) 做好监控图像数据的储存和备份(每周一次),备调阅之用,严禁擅自删除、覆盖数据。</p> <p>(8) 如需配合相关部门调阅监控数据时,需核验调阅</p>
--	---

	<p>人员身份及审批手续，填写《数据调阅记录表》，严禁向无关人员提供数据。</p> <p>（9）严守监控信息保密规定，不传播校园内师生生活、公共区域动态等监控内容，不泄露监控设备点位、存储方式等敏感信息。</p> <p>（10）严格遵守高校安全管理制度及物业监控室操作规程，不脱岗、睡岗，值班期间不从事与工作无关的活动（如玩手机、追剧）。</p> <p>（11）做好值班交接工作，交接时需核对设备状态、未处置事项、数据存储情况，填写《值班交接记录表》，确保工作无缝衔接。</p> <p>3. 消防总控室值守</p> <p>（1）严格按照学校规定的值守时间在岗，不得擅自离岗、脱岗，确保消防总控室 24 小时有人值守。</p> <p>（2）实时监控消防总控室各类设备运行状态，包括火灾自动报警系统、消防联动控制系统等，发现设备异常（如报警故障、指示灯异常、数据波动）立即记录并上报。</p> <p>（3）密切关注校园各区域消防监控画面，重点巡查教学楼、实验室、公寓、餐厅等人员密集或易燃易爆场所，发现火情、违规用火用电等情况及时处置并上报。</p> <p>（4）每日按照《消防总控室设备检查清单》对总控室设备进行逐项检查，包括设备运行参数、线路连接、备用电源切换功能等，确保设备处于正常工作状态，检查结果需详细记录并存档。</p>
--	---

	<p>(5) 接到火灾报警信号后, 1 分钟内核实火情位置及火势情况, 若为误报, 及时复位报警设备并记录误报原因; 若确有火情, 立即启动校园消防应急预案, 拨打 119 报警, 同时通知相关区域负责人, 明确告知火情位置、燃烧物质、人员情况等关键信息。</p> <p>(6) 火情处置期间, 配合消防指挥人员指令。</p> <p>(7) 配合消防部门开展火灾调查工作, 提供消防总控室设备运行记录、报警记录等相关资料, 协助分析火灾原因。</p> <p>(8) 参与学校组织的消防演练活动, 负责消防总控室设备操作演示, 指导师生了解消防报警流程及初期火情处置方法。</p> <p>(9) 严格遵守国家消防法律法规、高校消防安全管理制度及物业消防工作规范, 不违规操作设备, 不泄露消防总控室涉密信息 (如设备布局、监控点位) 。</p> <p>(10) 建立消防总控室专项档案, 包括设备台账 (设备型号、安装时间、维修记录、报废时间)、值班记录、检查记录、报警处置记录、消防演练资料等, 档案需分类整理、专柜存放, 保存期限不低于 5 年。</p> <p>4. 校园巡查</p> <p>(1) 负责校区巡逻, 维持校园内外秩序, 及时发现和消除安全隐患, 维护校园稳定。</p> <p>(2) 巡逻岗要每两小时进行室内外巡逻工作, 发现可疑情况要第一时间上报, 并进行跟踪观察。白天实行安保</p>
--	--

	<p>人员巡更+固定守卫模式。夜间以安保人员巡逻防范为主，每 2 小时按规定区域巡视 1 次，同时利用巡更系统检查安保员出勤、巡逻工作质量，并有巡查记录。</p> <p>(3) 负责校园及其周边全天候巡逻，按照巡逻路线和规定进行巡视巡查，及时制止不安全行为，及时发现和消除安全隐患，维护校园安全稳定和良好秩序，并根据事态逐级汇报，按要求做好交接工作。</p> <p>(4) 负责室外所有消防设施设备的日常巡检工作，包括但不限于：泵房、消防水箱与水泵接合器、消防车道等。</p> <p>(5) 负责室外所有消防外管网管道、阀门及管道井的日常巡检。</p> <p>(6) 负责及时清理各类闲杂人员、小商小贩、推销人员以及其他不允许在校园滞留、活动的人员，及时清理不符合学校规定的广告、条幅、传单，清理校园流浪狗及其它宠物等。</p> <p>(7) 负责学校停车场管理，严禁外来无关车辆在停车场停放。</p> <p>(8) 负责校园及大型活动期间交通安全管理与服务工作，负责交通秩序引导工作，疏导人员和车辆有序通行，确保师生通行安全。</p> <p>(9) 严禁在校园堆放易燃易爆及危险化学品，严禁在校园使用明火、燃放烟花爆竹、孔明灯、违规进行电气焊施工等，确保校园安全。</p> <p>(10) 及时清理校园室外公共区域消防通道，严禁占</p>
--	--

	<p>用、堵塞，确保消防通道畅通。</p> <p>（11）协助学校做好各类案（事）件、事故的现场保护和善后处理处置工作等。</p> <p>（12）特种车辆（如 110、119、120 等）进入校园了解情况后立即放行，并迅速汇报。</p> <p>（13）室外安全隐患排查，包括但不限于：排查道路隐患（路面裂缝、井盖松动）、设施隐患（户外健身器材损坏、路灯不亮）、环境隐患（暴雨后积水、冬季路面结冰、枯枝易坠落），景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体、长廊等，发现问题立即拍照记录并上报，采取初步防护措施（如设置警示标识）。</p> <p>5. 初期火灾处置要求</p> <p>（1）处置流程</p> <p>①发现报警：发现火情立即大声呼喊示警，第一时间拨打内部火警电话或 119，清晰说明火灾地点、燃烧物类型、火势大小及报警人信息，同时通知周边人员疏散。</p> <p>②判断火情：快速查看火势范围、燃烧物质，确认是否属于初期可控制火灾（火势未蔓延、无爆炸风险），严禁盲目处置超出能力范围的火灾。</p> <p>③启动措施：按下就近火灾报警按钮，启动应急预案，通知相关负责人及义务消防队，确保消防通道、安全出口畅通。</p> <p>④组织扑救：义务消防队员佩戴好防护装备，使用合适的灭火器材（如干粉灭火器、消防栓），针对不同燃烧</p>
--	---

	<p>物选择正确扑救方法（如油类火灾用干粉，电器火灾先断电再扑救），从火源上风侧开展灭火。</p> <p>⑤疏散撤离：若火势无法控制，立即组织人员沿疏散指示标志有序撤离，撤离时弯腰捂鼻，避免拥挤踩踏。</p> <p>⑥现场警戒：撤离后在安全区域设置警戒，禁止无关人员进入，配合后续消防救援人员说明火情及处置情况。</p> <p>（2）处置要求</p> <p>①处置人员需熟悉消防器材位置及使用方法，定期参加消防培训和演练，确保操作规范。</p> <p>②扑救时严格遵守安全规程，避免盲目冒险，若遇火势扩大或自身安全受威胁，立即撤离。</p> <p>③保持通讯畅通，及时反馈火情变化，不得擅自中断报警或隐瞒火情信息。</p> <p>④火灾扑灭后，留守人员检查现场，防止复燃，等待消防部门到场验收后再撤离。</p> <p>⑤严禁在火灾处置过程中占用、堵塞消防通道。</p> <p>6. 其他服务要求</p> <p>（1）应急处置</p> <p>①负责协助学校做好社会安全类、事故灾难类、自然灾害类等突发事件的预防、处置、善后工作。</p> <p>②对突发事件力争做到早预防、早发现、早处置。一旦发生，第一时间上报，相关人员迅速赶赴现场，积极控制事态，做好现场保护与警戒工作，避免事态升级。</p> <p>③在事件处置中，要坚决服从学校的指挥调度，积极</p>
--	--

	<p>主动履行安保人员职责，充分发挥专业安保人员的作用，力争将事件后果和影响降至最低。</p> <p>④应急处置与协调：作为突发事件（如火灾、冲突、可疑人员）的第一响应负责人，带队快速处置并控制事态；及时上报并与当地公安、消防等部门沟通协调，上报事件情况并配合后续处理。发现形迹可疑、闹事等人员阻止其入楼；发现影响教学工作、生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即上报。</p> <p>（2）安全教育标准</p> <p>①积极协助学校做好各类安全宣传、教育、培训和各类演练活动，不断增强师生的安全意识，提高安全防护能力和应急处置能力。</p> <p>②负责定期组织排查校园围墙周边安全隐患，严禁任何人、任何单位及组织非法占用土地，一经发现立即上报。</p> <p>③负责协助学校以及政府部门排查整改校园周边安全隐患，确保校园周边环境和秩序良好。</p> <p>④收集师生对校园安全的意见建议，优化安保措施，维护良好的校园安全氛围。</p>
服务项	服务要求及标准
二、楼宇保洁服务	<p>服务要求及标准</p> <p>1. 保洁服务</p> <p>（1）公共区域的保洁</p> <p>①用尘推加除尘剂对地面进行推尘，巡回保洁。</p> <p>②擦拭大厅内的摆设品、指示牌等公共设施。</p>

	<p>③遇雨雪天要铺设吸水防滑毯，增加地面的拖擦次数。</p> <p>④每天及时做好楼宇内垃圾的清倒和外运。</p> <p>⑤做好楼宇内宣传橱窗、展架、幕布、晾衣架的保洁工作；做好楼门前三包工作。</p> <p>⑥做到公共区域无污渍、无水迹湿滑现象，墙面无黑印、无积尘、无蛛网等。</p> <p>（2）洗手间、盥洗室、卫生间的保洁：</p> <p>①配置保洁工具架，保洁工具分类放置、分类使用、分色管理。</p> <p>②及时清理洗手间、盥洗室垃圾、清除杂物、小广告等。</p> <p>③擦拭洗手间四周墙壁、台面、门，用玻璃清洁剂、玻璃刮条清洗镜面。</p> <p>④清洗洗手池、坐便器并擦干、拖洗地面并擦干、小便池内放入清香去异味产品。</p> <p>⑤负责做好盥洗室、洗手间、卫生间内台面、门、地面、墙壁、顶棚、隔断、洁具、洗脸池等的卫生清洁，做到干净无异味。</p> <p>⑥工作中随时检查各类设备是否完好无损，如发现有损坏要及时报告。</p> <p>⑦做到室内无异味、臭味、无烟头、无积水、无涂鸦和乱张贴、垃圾篓及时清理等。</p> <p>（3）公共通道、走廊、楼梯间的保洁：</p>
--	--

	<p>①清洗通道玻璃门窗、天花顶板、灯具、风口等无蛛网、积尘。清扫通道垃圾，确保垃圾桶无满溢情况、无异味。</p> <p>②用尘推，喷洒除尘剂在工作时间内连续循环推尘保洁。地面无污迹、脚印、垃圾，干净明亮且防滑。</p> <p>③擦拭踢脚线，做到无灰尘、无污迹。</p> <p>④清洁绿化盆景，擦拭消防设施，做到无积尘。</p> <p>⑤清洗通道玻璃门窗，清洁保养楼梯扶手，保持干净、明亮。</p> <p>⑥通道地面无污迹、脚印、垃圾。</p> <p>⑦地面光洁明亮且防滑，垃圾桶无异味。</p> <p>（4）公共教室、课设教室的保洁</p> <p>教学楼整体环境秩序整洁，教室、办公用房和干净整洁无异味，光线充足、体感舒适。</p> <p>①桌、椅、讲台、书架等家具每天用湿布擦拭两次，清扫垃圾杂物，保持讲台、桌、椅清洁明亮。黑板每天用湿布擦拭，保持课前的清洁。</p> <p>②桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁。</p> <p>③每天用干净毛巾轻抹多媒体等教学设备。</p> <p>④门、窗户、窗台每天擦一次，保持窗户明亮，窗台无积尘。</p> <p>⑤保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换。</p> <p>⑥配合学院做好临时课程教室调整及教学设备出现</p>
--	--

	<p>突发情况后教室的临时调整等工作。</p> <p>⑦做到墙面无黑印、无蛛网等，地面无积灰、杂物，门窗玻璃明亮等。</p> <p>(5) 学生公寓办公用房和宿舍的保洁：</p> <p>①办公用房及卫生责任区域保持干净、整洁且无杂物。</p> <p>②毕业生、迎新房间（含自带卫生间、洗漱池的宿舍）地面、墙面及顶棚清洁；洗脸池、门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；桌椅、书架、衣柜、鞋柜、床体清洁；开关、插座、灯罩、暖气片及线槽表面等的清洁，毕业生、迎新房间清洁须按要求在规定日期内保质保量完成。</p> <p>2. 环境卫生消杀及通风</p> <p>(1) 教室、公寓、走廊、卫生间、垃圾堆放点，包括周边及相应的下水道、垃圾收集点、排污系统等区域分别使用清洁消毒剂进行彻底的清洁与消毒。每周定时消杀，并做好相关记录。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀。</p> <p>(2) 每日在固定时段对公共区域进行开窗通风（不少于两次），每次通风时间不少于 30 分钟。</p> <p>(3) 学校组织的各类大型活动及考试等活动场地均进行全面消杀处理。</p> <p>(4) 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理，药品应符合国家和行业规定。</p> <p>(5) 作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品</p>
--	--

	<p>名称、注意事项等信息。</p> <p>(6) 药品投放点警示标志清晰有效。如遇疫情，按照国家及地方相关要求实施防控。</p> <p>3. 楼宇外立面及屋面保洁</p> <p>(1) 定期进行建筑物外墙(包括外立面玻璃及玻璃幕墙，每年不低于3次)清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的专项清洁服务。</p> <p>(2) 屋面、落水管等区域每月进行清理，遇到雨雪天气等突发情况，及时处理。</p> <p>(3) 做到干净整洁无垃圾杂物、无积沙，玻璃明亮无积灰、无水渍、无乱张贴等。</p> <p>4. 室内垃圾清运</p> <p>(1) 做好垃圾的清扫、堆放、储运及与环卫部门的协调工作。垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理。</p> <p>(2) 符合准格尔旗垃圾分类政策相关标准及要求。</p> <p>(3) 按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰。</p> <p>(4) 垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味。</p> <p>(5) 垃圾容器、垃圾点定期清洁消毒。</p> <p>(6) 校园各楼宇因日常工作教学产生的非生活垃圾由中标单位负责对接相关部门或学院进行清理，如果因监管对接不到位产生垃圾堆积，由中标单位负责清理。</p>
服务项	服务要求及标准

<p>三、室外保洁服务</p>	<p>服务要求及标准</p> <p>1. 校园环境保洁</p> <p>校园环境外保洁服务包括校园内硬化路面、地面的清扫和垃圾清运服务，校园喷泉等公共设施日常保洁，绿化区的卫生日常保洁，校区内停车场的日常保洁清扫，公共区域环境清扫和垃圾清运。</p> <p>（1）保洁物料需规范管理，作业工具应合理规划并摆放整齐，确保药品及油料的安全储存。</p> <p>（2）清洁作业现场摆放安全标志。保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。</p> <p>（3）校园主要道路、学校入口、广场等重要场所 5-10 月早 8：00 前；11-4 月早 8：30 时前要完成第一次清扫，无卫生死角。</p> <p>（4）做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡等关键部位做好防滑措施，主干道雪停 2 小时内完成清扫任务，积雪及时外运。</p> <p>（5）小雨正常保洁，加强巡查，发现积水点及时处理；中、大雨时，重点保障低洼区域和地下空间安全，必要时设置警戒线封闭积水过深区域，在人员密集场所的门厅、台阶、坡道处做好防滑措施，对主要干道、广场等积水区域进行集中推水作业，雨后 24 小时内，主要道路、广场无积水、无明显淤泥、无垃圾杂物。</p> <p>（6）大风天气风干物燥，需及时清除柳絮、落叶、枯</p>
-----------------	---

	<p>枝等易燃堆积物。</p> <p>(7) 定期针对校园室外设备设施（如党建宣传栏、灯杆、垃圾箱等）实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录。</p> <p>(8) 喷泉水面及时打捞清理水面枯枝等漂浮垃圾，保持水面无明显漂浮物。适时补充水源。</p> <p>(9) 楼宇屋顶、雨棚、落水管等区域每月进行清理，遇到雨雪天气等突发情况，及时处理。</p> <p>(10) 绿地内无影响景观的白色垃圾、果皮纸屑、树挂、石块等杂物，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；树木休眠期，要及时清理落叶，垃圾要随产随清；垃圾清运至指定场地。</p> <p>2. 垃圾清运</p> <p>(1) 做好垃圾的清扫、堆放、储运及与环卫部门的协调工作，垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染，实施垃圾分类处理。</p> <p>(2) 符合准格尔旗垃圾分类政策相关标准及要求。根据分类管理要求，配备相应的垃圾容器，确保摆放位置合理，垃圾容器的分类标识清晰可见。</p> <p>(3) 在垃圾清运过程中，确保无遗漏、无污水外溢、无异味产生。</p> <p>(4) 校园各楼宇因日常工作教学产生的非生活垃圾由中标单位负责对接相关部门或学院进行清理，如果因监管对接不到位产生垃圾堆积，由中标单位负责清理。</p> <p>3. 消杀服务</p>
--	--

	<p>(1)定期对垃圾堆放点等关键区域进行消毒处理；在流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀。</p> <p>(2)垃圾容器及垃圾投放点须定期进行彻底的清洁与消毒工作。</p> <p>(3)严格执行消杀药品在发放、使用、存放及回收各环节的安全防护管理措施。</p> <p>(4)在开展消杀作业前，必须向作业区域投放清晰且有效的警示标志。若遇到疫情情况，须严格遵循国家及地方的相关防控要求执行。</p>
服务项	服务要求及标准
四、校园绿化养护服务	<p>绿化养护服务要求及标准</p> <p>1. 花草树木的栽种与移植</p> <p>(1)依据季节变化，进行花池、花箱、花境等不同区域的花草种植，以及绿地花籽的播种工作。</p> <p>(2)根据实际需求，进行树木的补栽、移栽及新栽乔灌木。选择在春季（3-4月）或秋冬季（10-11月）进行定植，浇透定根水后，为树木设置三角支撑，以避免损伤树皮。</p> <p>2. 园林管理及日常养护</p> <p>(1)修剪工作严格遵循养护规程，对养护范围内的乔木和灌木进行常规修剪。同时，不定期对存在安全隐患的高大树木进行及时修剪。各类苗木每年修剪不少于2次，绿篱和色块每年修剪不少于5次，以确保乔木、灌木及草</p>

	<p>本植物长势良好，修剪效果整齐美观。</p> <p>(2) 绿化重度修剪应在树木的休眠期（如冬季和春季）进行，避免在生长旺盛期或高温、严寒时段操作，以防止树木活力受到损害。</p> <p>①控制树木的高度和冠幅，以避免对建筑、线路等设施的安全造成影响。</p> <p>②修复因病虫害、自然灾害（如台风、雷击）而严重受损的树木。</p> <p>③改善树木的通风透光条件，减少养分消耗，促进其后续健康生长。</p> <p>④绿化修剪过程中产生的废弃物和垃圾须清运至指定场所，相关垃圾的清运及处理费用由中标单位负责承担。</p> <p>(3) 在浇灌过程中，一旦浇灌设施出现故障，必须及时修复，以确保浇水工作不受影响，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象，严禁任何形式的严重浪费行为。根据实际情况，严格遵循养护规程及管理人员、技术人员的指导，对绿化树木及草坪进行适时适量的浇水和喷水，及时抗旱，保障植物的正常生长。每年需按时、按标准分别在3月中旬和11月中下旬进行返青水和冻水的浇灌。日常浇水应结合实际需求，但必须确保植物不会因缺水或水分过量而出现生理异常，全年植物浇水次数不得少于8次（包括返青水和冻水）。</p> <p>(4) 病虫害防治应以预防为核心，强化病虫害监测力</p>
--	---

	<p>度，一旦发现主要病虫害，须严格按照防治规程及管理人员指示，迅速采取相应防治措施。及时清除携带病虫的落叶、杂草等，有效消灭病源和虫源。使用防治药剂时，必须依据病情和虫情精准施药，确保用药种类及用量准确无误。</p> <p>（5）根据植物的生长习性环境温度，采取相应的保护措施。对于落叶乔木，每年 10 月份需进行一次树干刷白，刷白高度为 1.2 米。刷白操作应均匀细致，确保树皮的裂隙全部覆盖，且粉刷材料不得滴溅至路面或树穴内。依据养护规程及考核组的要求，新栽植的树木要及时设立支撑。针对辖区内不同植物的实际情况，应及时且合理地采取遮阴、搭设风障、覆土或包裹防寒等养护措施。</p> <p>（6）施肥工作需严格按照规定进行，对绿地、草坪及各类植物按标准施肥，规范操作流程，施肥后应及时覆盖土壤。</p> <p>（7）草坪、绿篱及地被杂草需及时处理；绿地需定期松土除草，保持土壤疏松，松土深度应避免伤及根系。根据草坪养护级别的不同，全年打草作业需确保绿化季节草坪平整美观。</p> <p>3. 其他要求</p> <p>（1）招标单位将现有的及后续新增的树木、乔灌木、绿植等移交给中标单位后，若出现树木、乔灌木缺株，绿篱、满种模纹花坛及草花有空缺，应及时进行补植，但因季节原因无法及时补种的少数树种除外；花卉、花坛、花</p>
--	--

	<p>带应保持整齐美观,无残缺现象;对于各类需清除的植物,必须做到及时且合理的处置,补植时应严格按照原品种和规格进行,并应及时调整和拼栽长势较差的苗木。</p> <p>(2)建立健全校园绿化档案,对绿化总平面图、珍贵树木登记材料、绿化管理养护工作记录等进行保管。</p> <p>(3)在进行绿化作业时,务必确保文明与安全。本项目范围内产生的枯枝落叶、杂草等所有垃圾,严禁随意堆放,中标单位须及时进行清理和清运。</p> <p>(4)防火工作:秋季清理道路两侧及楼宇周边、校园空地的枯草、枯枝叶,对路两侧枯树枝随时清除,防止安全隐患,园内安全巡查、防火,确保园内安全稳定,无事故发生。</p>
服务项	服务要求及标准
五、水电暖保障与日常零星维修维护服务	<p>(一) 水电暖保障服务</p> <p>1. 岗位要求</p> <p>(1) 供排水、供电、供暖、洗浴热水系统所有运行岗位人员,需对本职岗位相关运行系统进行 24 小时值守或每日巡查,实时掌握系统及配套设施设备的运行情况。</p> <p>(2) 对岗位相关运行系统和配套设施设备的运行、检修、维修、保养和清洗、消毒进行记录并存档。</p> <p>(3) 运行系统或设施设备出现异常情况时,及时做出符合行业安全规范的停用操作并上报相关部门,配合维修人员进行维修维护,排除故障和安全隐患。</p> <p>(4) 供排水系统运行和维修人员岗位要求(包括但不</p>

	<p>限于)：</p> <p>①对供排水系统和配套设施运行进行维修和抢修值守，随时应对突发情况，并能科学、高效的进行处理。</p> <p>②定期巡查、检修、维护、保养校区供排水系统和配套设施，及时发现和处理异常情况。保持水暖管线无跑、冒、滴、漏，相关系统和设施设备无故障、无隐患，安全稳定运行。</p> <p>③按照卫生管理部门对供水环境的相关要求，对供水系统涉及的场所和设施设备进行严格管理，确保供水系统的安全运行和场所的干净、整洁。</p> <p>④协调具备资质的水质检测部门，按照国家和地方卫生部门的检测要求内容，定期进行饮用水水质安全检测。</p> <p>(5)供电系统运行和维修人员岗位要求(包括但不限于)：</p> <p>①对供电系统和配套设施进维修和抢修值守，随时应对突发情况，并能科学、高效的进行处理。</p> <p>②定期巡查、检修、维护、保养校区供电系统和配套设施，及时发现和处理异常情况。确保配电线缆无破损、漏电、接地等现象，相关系统和设施设备无故障、无隐患，安全稳定运行。</p> <p>③遇到外网停电、高压波动等突然断电情况，及时与当地供电部门沟通了解情况，做好相应应对措施。</p> <p>④主动按照行业部门要求，每年进行一次建筑物防雷检测，每两年进行一次高压设备交界性试验。</p>
--	--

	<p>(6) 供暖、洗浴热水系统运行和维修人员岗位要求（包括但不限于）：</p> <p>①对供暖、洗浴热水的系统 and 配套设施运行进行 24 小时维修和抢修值守，随时应对突发情况，并能科学、高效的进行处理。</p> <p>②定期巡查、检修、维护、保养校区供暖、洗浴热水的系统 and 配套设施，及时发现和处理异常情况。</p> <p>③与市政供热部门始终保持热力加压站运行信息互通，随时掌握一次供热管网的运行情况，避免失压性大范围停暖。</p> <p>(7) 学生洗浴服务人员岗位要求（包括但不限于）：</p> <p>①能够积极主动地与师生进行沟通和协调，提供便利的洗浴条件，了解师生诉求和浴室运行中存在的问题和不足，并及时、主动地进行改正。</p> <p>②随时巡查浴室相关设施的运行情况，如：浴水温度、室内温度、空气质量、环境卫生、设备消缺等，并予以改善和维护。</p> <p>③保持洗浴运行环境的干净、整洁，随时进行清洁、通风和消杀等保洁措施，为师生提供完全、卫生、舒适的洗浴环境。</p> <p>④了解并掌握一些基本的应急救护措施，时刻关注师生在洗浴中是否出现身体不适等异常状况，及时进行提醒并予以帮助，必要时拨打紧急救援电话。</p> <p>2. 服务要求及标准</p>
--	---

	<p>(1) 供水、洗浴热水设施的运行和维护,必须符合卫生管理部门对供水水质和环境的相关要求,确保水质安全、卫生和场所、设施设备的干净、整洁。</p> <p>(2) 保障供水、洗浴热水设施的正常运行,满足校区所有建筑、场所和学生浴池的正常供水压力和洗浴热水用量需求。</p> <p>(3) 每学期对供水设施至少进行一次全面清洗和消毒工作,并出具校区各供水管网末端全项水质检测报告。</p> <p>(4) 加强饮用水涉水产品的管理,严格涉水产品(如食品级不锈钢产品的管道、水泵等设施设备)索证制度,严禁采购使用国家明令禁止的涉水产品。</p> <p>(5) 制定符合当地卫生部门要求的水污染应急预案,当供水水质受到污染时,应立即启动应急预案,并及时向学校和当地卫生以及供水部门报告,并立即启动应急预案,保障校区的用水安全和用水需求。</p> <p>(6) 随时巡查供排水、供电、供暖、洗浴系统配套的各类建筑、场所、设施设备等,标识标牌是否齐全,防护设施是否齐备,井圈和井盖是否破损等消缺情况,发现缺失和隐患及时维修和更换。</p> <p>(7) 做好冬季各类水路管线和污水井的防冻保暖工作。</p> <p>(8) 保障校区供电系统的安全稳定运行,满足所有用电建筑、场所和设施设备的正常用电负荷。</p> <p>(9) 建立高、低压供电设施、设备巡查制度,做好巡</p>
--	---

	<p>查记录，并保持场所和设施的干净、整洁。</p> <p>（10）每年至少进行两次全校区范围的用电安全检修和维护工作，恶劣天气时进行特殊巡查和检修。</p> <p>（11）每年至少进行一次全校区范围的防雷检测，对隐患位置及时进行修复。</p> <p>（12）每两年至少进行一次全校区范围的高压供电设施交接试验，发现问题及时维修。</p> <p>（13）各类供电线缆不架空、不外露，管线排列整齐，电器设备安装规范、稳固，布局合理、美观。</p> <p>（14）制定大范围停电应急预案，配备应急发电设备，突发停电事故时，立即启动应急预案，保障校区用电安全和用电需求。</p> <p>（15）对学校承办和自行举办的大型考试、活动、庆典等重要时间节点进行市政供电的保电协调工作。</p> <p>（16）使用市政供暖系统的建筑和场所，供暖温度不得低于当地供暖温度要求。</p> <p>（17）每年至少对供暖和洗浴系统，以及系统相关的其它配套设施进行一次维护、保养、清洗和消毒工作。</p> <p>（18）制定恶劣天气和大范围停暖应急预案，配备临时取暖设备，有效应对极寒天气和大范围停暖时广大师生的保暖工作。</p> <p>（19）供排水、供电、供暖、洗浴专业维修工具配备齐全，维修作业符合行业规范，维修和抢修任务在 20 分钟内到达维修现场，及时进行专业有效的维修、抢修安全</p>
--	---

	<p>作业。</p> <p>(20) 维修现场做好安全措施和施工防护，保持维修场所维修中和维修后的干净整洁。</p> <p>(21) 需停水、停电、停暖、浴池停运维修时，提前报送相关学校管理部门进行审批，学校同意并发布通知后方可进行操作。</p> <p>(22) 定期巡查供排水、供电、供暖、洗浴系统及配套的相关设施设备，保障系统整体无故障、无隐患，安全稳定运行。</p> <p>(23) 每学期至少对排污系统重点淤堵位置进行至少二次管道高压清洗，定期对排污管道、检查井、化粪池、隔油池等设施进行疏通、清掏、消毒，确保排污系统通畅运行，无堵塞、外溢、回流等现象，并符合市政排放标准。</p> <p>(24) 每日巡查路灯、庭院灯、草坪灯、景观灯等室外照明系统，发现故障和损坏当日进行恢复。</p> <p>(25) 进行维修、改造、抢修等作业时，如需使用电气焊、切割机、冲击钻等产生明火的工器具和施工操作，须按照学校要求进行动火申报，审批同意后，在操作场地设置隔离设施，配置灭火装置等应急设施后方可进行作业。</p> <p>(26) 维修完成后，主管负责人需征询报修部门意见，了解维修、维护和抢修实际效果，及时作出符合广大师生认知的相应调整。</p> <p>(27) 浴池严格执行学校制定的浴池夏令和冬令时作</p>
--	---

	<p>息时间。保持水温恒定，符合规定要求。</p> <p>（28）浴池每日开放前、关闭后、每周一 15 点之前，对浴池内部进行整体清洁和消毒，并制定相应制度和记录，确保洗浴安全运行。</p> <p>（29）保持花洒、置物架、管道、更衣橱柜、更衣凳、排水沟、卫生间、工作台、墙面、地面、门窗、地垫、防滑垫、标识标牌等配套设施齐全，环境干净、整洁。</p> <p>（30）定期对浴室消杀并做好记录。严格执行浴室每日消毒制度，并做好消毒记录，确保洗浴安全运行。</p> <p>（31）每年至少二次对浴池整体洗浴系统的设施、设备进行全面除垢、清洗和消毒工作。</p> <p>（32）定期对洗浴设备和浴池内部设施进行检查、维修和养护，保持良好运行状态。</p> <p>（33）每学期至少对浴池内部进行一次符合卫生部门要求的全项空气质量检测，并出具检测报告。</p> <p>（34）按照学校节能工作整体安排，做好节能宣传以及日常节能器具安装、维修、更换等工作。加强学校用水、用电计划的管理和节约能耗工作，减少不必要的能源浪费。</p> <p>（35）按照学校和后勤管理处下达的工作任务制定服务工作计划，保质保量完成。负责与行业主管部门和相关市政部门进行业务接洽和协调工作。</p> <p>（36）加强工作人员相关技能的培训和业务学习，不断提高全体员工的工作技能和服务水平。</p>
--	--

	<p>(37) 随时了解师生诉求并予以耐心解答。与师生和睦相处，营造团结友爱，共同进步的和谐校园氛围。</p> <p>(二) 库房管理服务要求及标准</p> <p>1. 严格执行学校仓库保管制度及其细则规定，防止收发货物差错出现。入库要及时记录，手续检验不合要求不准入库；出库时手续不全不发货，特殊情况须经有关领导签批。</p> <p>2. 负责仓库区域内的治安、防盗、消防工作，发现事故隐患及时上报，对意外事件及时处置。</p> <p>3. 合理安排物料在仓库内的存放次序，按物料种类、规格、等级分区堆码，不得混和乱堆，保持库区的整洁。</p> <p>4. 负责将物料的存贮环境调节到最适条件，经常关注温度、湿度、通风、鼠害、虫害、腐蚀等因素，并采取相应措施。</p> <p>5. 负责定期对仓库物料盘点清仓，做好盘点、盘亏的处理及调帐工作。</p> <p>6. 负责仓库管理中的入出库单、验收单等原始资料、帐册的收集、整理和建档工作。</p> <p>7. 做到以学院利益为重，爱护公共财产，不得监守自盗。</p> <p>(三) 零星维修维护服务要求及标准</p> <p>1. 建立健全的维修制度，配备专业的维修人员，并建立完善的报修档案。</p> <p>2. 维修人员具备一定的业务能力，持证上岗，工种齐</p>
--	--

	<p>全，严格执行招标文件标准，满足学校日常维修需求。日常维修服务应保证受理渠道畅通。维修实行回访制，回访方式可采取电话、上门、书面征集等形式，保证反馈渠道畅通。</p> <p>3. 配备齐全专业的维修工具，规范维修作业流程，携带工具包，预先准备可能所需的工具及备品备件。对报修人的询问及时给予解答。</p> <p>4. 紧急维修需在 15 分钟内到达现场进行处理，查明故障原因，并做好现场维修工作的拍照记录。维修现场需做好安全防护和施工防护措施，设置施工警示标牌，并向责任区负责人提醒相关注意事项。因维修过程中造成的人身损害或财产损失，由中标单位承担全部责任。</p> <p>5. 清理干净作业现场；将物品放回原位，保持场地和工具干净整洁；整理好自身工具、用品，不遗留物品。</p> <p>6. 报修后维修及时高效，维修次日进行维修跟踪和维修回访，了解维修情况，记录详实。发生投诉，能够做到接诉即办。</p> <p>7. 对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。</p> <p>8. 坚守岗位，处理夜间突发故障；接到报修后，将具体维修和进展情况及时予以答复。</p> <p>9. 因楼宇建设、改造年代不同，楼内设施设备样式不一，维修时在确保质量前提下须与原有设施设备保持一</p>
--	---

	<p>致。</p> <p>10. 电热水器（饮水机）每学期至少清洗 1 次内胆，每学期至少更换 1 次滤芯，每学期提供一次水质报告，负责电路、内胆检修工作，消除安全隐患，确保饮用水安全。</p> <p>11. 做好冬季污水井的防冻保暖工作。楼宇门帘保持清洁并及时更换应季门帘。破损和污渍严重的应及时更换。</p> <p>12. 开学前做好学生公寓迎新宿舍故障门锁的更换，并按宿舍住宿人数加一的数量配置宿舍钥匙。</p> <p>13. 因未及时完成下达的维修任务而造成的损失，由物业承担修复或赔偿责任。</p> <p>14. 校区内小型防水维修、落水管、局部硬化道路破损、外墙保温等维修由中标单位承担。</p> <p>15. 主动巡查、排查公共设施设备运行状态，及时维修排除隐患，保证正常使用。建立严格的维修制度，配备专业维修人员，并建立报修档案。</p> <p>（1）水电维修：发现管网跑冒滴漏及时维修，卫生间洁具、阀门等配件完好且使用正常，老化角阀、高压软管等要及时更换。</p> <p>（2）门窗维修：开关顺畅、密封良好，玻璃无破损，五金件牢固。</p> <p>（3）墙体地面：墙面平整无脱落、地面无空鼓开裂，维修后外观与原区域协调。</p> <p>（4）道路：无坑洼、无裂缝，路面平整，排水顺畅，</p>
--	---

	<p>破损路面≤24 小时临时处理，7 日内彻底整修。</p> <p>（5）场地：操场地面无松动、广场铺装无缺失，座椅等完好，损坏后 3 日内维修或更换。</p> <p>（6）屋面、洗漱间、卫生间局部防水维修：无塌陷、空鼓，破损处及时更换，恢复保温隔热效果；开槽嵌填密封胶，表面做防水加强层，避免雨水渗入结构层。</p> <p>（7）井圈井盖：对于破损、缺失的井盖及时设置警示标识并更换，新井盖规格与井圈匹配，材质达标（承重等级适配场景：行人区、车行道）；对于松动或沉降的井圈，调整井圈高度至与地面平齐（无高低差），加固周边基层，确保井盖盖合后无晃动、无异响。</p> <p>（8）落水管：对于管壁锈蚀、破损的落水管及时更换，接口无渗漏，确保管道牢固顺直，无晃动。</p> <p>（9）及时维修保养室内外各类消防设施，如消防水系统、火灾自动报警系统、防排烟系统、应急照明及疏散指示系统、微型消防站装备、灭火器、消防外管网管道、阀门及管道井等，确保消防设施设备完好。</p> <p>16. 及时维修排除隐患，保证正常使用，日常维修合格率 100%，维修时在确保质量前提下须与原有设施设备保持一致；确实无法完成时，及时上报。</p> <p>17. 完成准格尔校区运行保障中心使用管辖范围的房屋主体内配套设施的维修维护修缮，所属中心维修工器具的保养和维修管理，损坏照价赔偿，高效完成学校和中心交办的其它工作任务。</p>
--	---

	18. 负责校区内餐厅及实验室、所有楼宇内外基础设施维修维护工作。中标单位主要负责校区所有设施日常零星维修维护，并做相应的记录。
服务项	服务要求及标准
六、学工服务	<p>服务要求及标准</p> <p>1. 学生公寓管理服务包含制度建设、意识形态管理、住宿管理、环境管理、设施管理等。学工管理人员能熟练掌握计算机办公软件、智慧公寓信息系统、能够起草公文和编制学生公寓规章制度。</p> <p>2. 建立工作台账：员工考勤记录、住宿花名册（附学生照片）、外来人员登记表、借用钥匙登记表、设施设备的台账、设备保养维修登记表、宿舍走访检查登记表、内务卫生登记表、工作人员值班日志等。</p> <p>3. 面向学生提供舍务服务（如钥匙借用、报修、来访等）、安全呵护（如楼门管理、伤害预防、财物等）、生活服务（如缝补、代办等）、心灵呵护（在学工部指导下对特殊群体学生个性化关怀）、行为引导（如文明住宿等）等服务中教育引导学生。</p> <p>4. 在学生入住期间每月至少进行一期对学生公寓的工作检查并召开沟通对话会，化解矛盾、消除误解、解决学生即诉即办问题，正向引导广大学生遵守校纪校规。</p> <p>5. 以日常劳动服务、学生自带垃圾下楼等多种形式，培养学生生活能力和良好的生活习惯，强化社会责任感，树立自理、自立、自强意识。</p>

	<p>6. 做好假期服务工作，根据学校工作需要安排研究生及部分因社会实践、比赛、实验、体育训练等原因留校的学生住宿。</p> <p>7. 中标单位需承担学生公寓管理安全保障工作，包括消防安全、治安安全、风险防控等。消防安全包含消防安全管理、设施设备报修、安全隐患排查等，确保消防通道畅通。治安安全包含楼门管理、值班管理、技防设施检修、住宿秩序维护等。应保证技防设施正常运转、住宿人员有序入住、访客及物品进出有效管控。风险防控包含警示标识检查、应急预案演练、安全作业等，实现对学生公寓各类风险的有效防控，确保各类应急事件及时正确处置。</p>
服务项	服务要求及标准
七、校园餐饮服务	<p>（一）餐厅岗位要求</p> <p>1. 厨房、餐饮服务人员及所有需进入后厨的工作人员，必须持有效的健康证、餐厅所有员工每学期至少 1 次业务培训知识考试合格后上岗，健康证需每年进行体检复核，投标单位需建立人员资质档案，专人管理，做到一人一档、有据可查。</p> <p>2. 制定全员卫生防疫与安全防范培训计划，每月至少开展 1 次集中培训，内容涵盖食品安全法规、后厨卫生规范、设备安全操作、应急处置流程等。</p> <p>3. 上岗人员须严格遵守着装规范：统一穿着干净整洁的工作服、工作鞋（严禁穿凉鞋、拖鞋、高跟鞋），佩戴工作牌、工作帽（长发需盘起并完全包裹，不得外露）；</p>

	<p>售饭时必须额外佩戴一次性口罩和手套，使用专用工具售饭，严禁徒手接触食品。</p> <p>4. 淡妆上岗，不得留长指甲、涂指甲油，不得佩戴戒指、手链、耳环等影响卫生或工作的首饰。</p> <p>5. 上岗操作前必须用“七步洗手法”清洁双手，工作期间保持手部卫生，接触非食品类物品后需重新洗手消毒。</p> <p>6. 工作时间严禁酗酒、吸烟，酒后不准上岗，严禁在工作现场及其他公共场所吸烟。</p> <p>7. 捡到师生遗留物品，必须立即申报并上交至服务台，做好登记记录，严禁私自带走或隐瞒，违者按物品价值加倍处罚；</p> <p>8. 患有流行性感、腹泻、皮肤病等传染性疾病者，须第一时间请假，主动暂离工作岗位，严禁带病上岗。</p> <p>（二）餐厅服务要求及标准</p> <p>根据国家食品安全法的相关规定及学校有关规定文件精神要求，为保障学校广大师生员工就餐安全，严把进货质量关，制定食品采购索证制度。</p> <p>1. 索证制度标准</p> <p>（1）严格把控进货渠道，未经许可，任何人员不得私自进货和采购。</p> <p>（2）采购的肉禽类、米面油类，定型包装的食品类必须索取有效的检疫合格证、流通证、营业执照、健康证、身份证等。</p>
--	---

	<p>(3) 对小规模生产经营者送货的豆腐、豆芽、熟食、菜类等必须索取有效的检疫合格证、流通证、营业执照、健康证、身份证等。</p> <p>(4) 对洗洁剂类的生产经营者，必须索取营业执照、卫生许可证、检验报告等。</p> <p>2. 库房管理标准</p> <p>(1) 食堂库房按原材料种类分为副食库、调料库、粮油库、冷藏库、保鲜库等库房需设置明显标识，原材料按“先进先出”原则有序存放，食品与非食品、生熟肉、荤素食材需分区隔离存放，严禁混放或混装，库房食材离墙离地 20 公分以上。</p> <p>(2) 库房需保持干燥通风，温度、湿度控制在适宜范围（冷藏库 0-4℃，保鲜库 0-10℃），定期检查食材保质期，及时清理过期、变质食材，防止交叉污染。</p> <p>(3) 建立食堂存货盘点制度，校区食堂监管员每月末对进库存货进行清查盘点，学期结束开展 1 次全面清查盘点，做到账表、账账、账实相符；盘盈或盘亏的存货需按相关规定及时进行账务调整，并分析原因，完善管理措施。</p> <p>(4) 食堂低值易耗品的购置，验收后一次出库，领用人不得私自带出食堂。</p> <p>3. 保洁与消杀标准</p> <p>(1) 实行 6T 标准，每日晚餐后，后厨各区域（操作台、地面、墙面、厨具、设备表面等）需进行全面清洁，做到无油污、无杂物、无积水；就餐区域餐桌、座椅需逐</p>
--	--

	<p>席擦拭消毒，地面清扫拖净，室内排水沟槽清洗及消杀，通风排烟设备及时清理，确保环境整洁有序。</p> <p>（2）每日对厨房、餐厅进行至少 2 次全面消毒（早间开工前、晚间收工后），每周开展 1 次防鼠、灭蚊蝇工作，投放防虫防鼠药剂需设置明显警示标识，定期更换药剂，确保符合食药监局餐饮行业卫生防疫标准；所有学生就餐完毕后，立即对餐厅进行二次清理与消杀，垃圾桶需及时清倒，避免食物残渣堆积引发蚊蝇孳生。</p> <p>（3）每月不少于 2 次开展全区域大扫除，重点清理卫生死角（如仓储区角落、设备底部、通风管道等），对卫生指标进行全面检查，对不合格项限期整改并复查。餐具、厨具每日每顿使用后，需按“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”的流程处理，消毒方式符合卫生标准，消毒记录详细完整，留存备查；消毒后的餐具、厨具需存放于专用保洁设施内，防止二次污染。</p> <p>4. 日常安全管理标准</p> <p>（1）配备专职食品卫生质量监督员，明确卫生安全责任，对餐饮服务全流程进行监督检查，发现问题立即督促整改；接到学校投诉意见（接诉即办平台等），立即响应投诉，办结并反馈结果。</p> <p>（2）优化窗口服务效率，高峰期合理调配人力，减少师生排队等待时间，窗口服务人员需举止文明、主动问候，耐心解答师生咨询，不得与师生发生争执、推诿等行为，做到文明服务、礼貌待人。</p>
--	---

	<p>(3) 每日下班前，工作人员需逐项检查电源是否拉闸、有无明火、有无常流水、窗户是否关严、门是否上锁，检查结果记入每日安全台账；确保食堂设施设备安全，发现问题立即处置并上报。</p> <p>5. 食品留样管理标准</p> <p>(1) 每餐所有成品食品必须按规定留样，每个品种留样量不低于 125 克，储存于专用冷藏冰箱（温度控制在 0-4℃），留样时间不少于 48 小时。</p> <p>(2) 留样柜实行双人双锁管理，钥匙由专人分别保管，严禁私自开启；留样容器需标注清晰的菜名、制作日期、时间及留样人，建立留样台账，详细记录留样信息，以备查验。</p> <p>6. 其他标准</p> <p>(1) 投标单位需制定完善的安全管理制度及操作流程，并根据相关情况更改管理制度及要求。</p> <p>(2) 制定停电、停水、食材供应中断等突发情况的供餐应急预案，明确应急处置流程、责任人及替代供餐方案，定期组织应急演练，确保突发情况下供餐不受影响或快速恢复。</p> <p>(3) 严格按照校区规定的开、闭餐时间执行，确需调整的，需提前 24 小时上报管理部门，经批准后公示告知师生。</p> <p>(4) 中标单位需每月至少组织 1 次与教师、学生代表的座谈会，现场征求餐饮服务意见与建议，建立意见</p>
--	--

	<p>台账，明确整改措施、责任人及完成时限，整改完成后及时向师生反馈，提升服务满意度。</p> <p>(5) 投标单位必须制定严格的安全制度及操作流程，主要包括：预防食物中毒、火灾、失窃、投毒、电源等各种危险品的正确使用、保管及操作流程。</p> <p>(6) 每学年要逐级签署“安全责任书”。</p> <p>(7) 每月不少于 3 次大扫除，对各项指标进行检查，以期达到合格标准。</p>
服务项	服务要求及标准
八、信息化管理服务	<p>信息化管理服务要求及标准</p> <p>(一) 基本要求</p> <p>1. 严格遵守学校关于信息化建设与服务各项管理制度，明确指定信息化安全管理员 2 名。</p> <p>2. 管理员每天离开学校前必须检查门窗是否关好，做好防火防盗工作。</p> <p>3. 管理员每月修改服务器密码以及安全员办公电脑密码，密码等级要求达到强度密码等级。</p> <p>4. 管理员每月进行上网行为管理及防火墙拦截记录导出，并于每月 25 日出具记录报告。</p> <p>5. 管理员每月对学院软硬件进行排查，并于每月 25 日出具记录报告。</p> <p>6. 管理员每周对接入校园网用户用网情况进行不良信息排查，包括但不限于反动、邪教、色情、暴力、营销等，发现后及时记录并上报。</p>

	<p>7. 定期接受相关业务的培训工作。</p> <p>(二) 一卡通业务及维修</p> <p>1. 完成一卡通日常数据的维护及管理，主要包括：食堂、浴室、开水房、终端、电控、考勤等数据。</p> <p>2. 完成一卡通软硬件维修，主要包括终端 POS 机、考勤机、圈存机、电控设备、服务器、线路、各业务软件故障等维修。</p> <p>(三) 中心机房管理及维修</p> <p>1. 完成中心机房数据的维护及管理，主要包括：服务器、监控设备、交换机和其它设备的数据。</p> <p>2. 每日定时做好中心服务器的上机日志和存档工作，任何人不得删除运行记录的文档，否则追究责任。</p> <p>3. 中心机房服务器的数据应定期异地备份，确保数据安全。</p> <p>4. 完成中心机房软硬件维修，主要包括：服务器、监控设备、交换机和其它设备等；发生重大故障和问题应及时报告有关领导，并作好事故分析，采取积极措施，尽快恢复正常工作。</p> <p>5. 严禁在中心机房设备和信息化部门计算机内玩游戏、下载与工作无关的文档或资料；严禁在服务器上安装与工作无关的软件。</p> <p>6. 严禁携带易燃、易爆、易腐蚀、强磁物品及与工作无关物品进入中心机房，建立中心机房值班制度，注意保持中心机房的环境卫生。</p>
--	---

	<p>7. 做好中心机房防火、防毒、防潮、防雷击的安全保卫工作，中心机房内温度要保持在 25 摄氏度左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。</p> <p>8. 中心机房每天不得少于 3 次巡检，并建立巡检档案、钥匙领用档案及检修记录档案；未经学院部门负责人允许，不得私自进入中心机房（巡检员除外）。</p> <p>9. 每日至少 2 次对中心机房设备、学院网站、重要信息数据的安全检测，一旦发现有被侵入及恶意攻击的记录，应及时采取措施遏止并向主管领导报告；若发现网上有色情及政治敏感内容，及时报告处理。</p> <p>（四）监控业务及维修</p> <p>1. 完成监控数据的维护及管理，主要包括：突发事件数据、日常数据、敏感数据和其它数据。</p> <p>2. 完成监控软硬件维修，主要包括：服务器、摄像头、交换机、监控终端软件和其它的维修。</p> <p>（五）多媒体业务及维修</p> <p>1. 完成多媒体数据的维护及管理，主要包括：突发事件数据、日常数据、敏感数据和其它数据。</p> <p>2. 完成多媒体软硬件维修，主要包括：多媒体设备、服务器、摄像头、交换机、终端软件和其它的维修。</p> <p>3. 完成多媒体业务及维修日常巡检工作。</p> <p>（六）校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房业务及维修</p> <p>1. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房数</p>
--	---

	<p>据的维护及管理。</p> <p>2. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房软硬件维修。</p> <p>3. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房定期的巡查。</p> <p>（七）网络设备业务及维修</p> <p>1. 完成校区网络数据的维护及管理，主要包括：终端设备、服务器、交换机、其它设备等数据。</p> <p>2. 完成校区网络软硬件维修，主要包括终端设备、服务器、交换机、其它设备、线路、各业务软件故障等维修。</p> <p>3. 完成校区网络日常维护的巡检工作，主要包括：中心机房、弱电室、网络井等。</p> <p>（八）其它电子设备业务及维修</p> <p>1. 完成准格尔校区其它电子设备软硬件的维修，主要包括：电脑、打印机和笔记本等设备。</p> <p>2. 完成准格尔校区其它电子设备巡查。</p>
服务项	服务要求及标准
九、其他服务	<p>（一）会务服务服务要求及标准</p> <p>会务服务包括报告厅、会议室保洁服务；报告厅、会议室视频投影系统、扩声系统、所有视频会议系统、各类空调等设备维护；会议接待服务；相关办公室、接待室卫生服务。</p> <p>1. 会议室卫生</p> <p>（1）服务相关区域内无尘土、无污渍、无水渍、无杂</p>

	<p>物、无手印，物品摆放整齐、规范。</p> <p>(2) 对地面、墙面、地毯、会议桌、会议椅、茶几、沙发、消毒柜、电脑、玻璃隔断、玻璃幕墙、玻璃、窗台、扶手栏杆、音箱、话筒、笔筒、纸巾盒、茶杯、杯托、湿巾拖、矿泉水、投影仪、摄像头、暖壶、绿植、开关面板、踢脚线、装饰画、绿植、旗杆等所有会议室内的物品，进行擦拭、清洗、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。</p> <p>2. 会议接待</p> <p>(1) 会议值班人员在接到会议通知后，需根据党政办规格及特殊要求进行相应安排。</p> <p>(2) 会前 1 小时，打开贵宾休息室和会议室的门，仔细检查卫生情况，确保符合贵宾室和会议室的卫生标准。</p> <p>(3) 会议桌上需摆放茶具、桌签，确保桌椅整齐，并备好茶叶、热水和矿泉水。</p> <p>(4) 提前调试音响设备，确保声音清晰、音量适中，同时检查照明、视频、空调等系统，确保运行良好。</p> <p>(5) 会议服务员需着装得体，佩戴工号牌，保持文明礼貌，使用规范语言。</p> <p>(6) 会议开始前 15 分钟，服务员应在会议室门口站立，迎接参会人员。</p> <p>(7) 会中需密切关注参会人员的需求，适时检查是否需要续倒茶水或更换矿泉水。</p>
--	---

	<p>(8) 会议中途休息时，引领参会来宾至接待室休息，并提供茶水或矿泉水等服务。</p> <p>(9) 若会议现场发生紧急事件，工作人员需迅速到位，有效处理。</p> <p>(10) 会议结束后，关闭灯光、空调、音响等设备，清点物资，清扫场地，关闭门窗。在现场发现遗失物品及时转交给相关部门。</p> <p>(二) 校内大型活动服务要求及标准</p> <p>1. 做好学校大型活动的相关物资准备、现场布置、现场卫生服务、安全保卫和活动结束后的收尾等工作开学迎新，按学校要求做好迎新物资准备、现场布置及大型花坛的摆放及养护；毕业离校，协助毕业招聘会等相关活动的举办、现场布置及大型花坛的摆放及养护。根据活动的性质和目的制定服务方案；根据要求提前做好设施设备的维护调试、物资准备及现场布置；协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务；按学校要求进行现场秩序维护；活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁，关闭灯光、空调等设备。</p> <p>2. 各类重要考试，根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施；做好考试打铃工作；做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生；考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。</p>
--	---

	<p>（三）教师公寓服务要求及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公寓内设施设备、公共设施的维修维护。 2. 公寓安全巡查，重点巡查楼宇设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。 3. 按学校规定协助办理教师入住与退宿手续，并做好日常人员、房屋等查验工作。 4. 对退宿空房实施查验、设施设备巡查、清洁，保持其正常使用、干净整洁。 5. 做好公寓钥匙及门禁管理。 6. 做到无积灰、无蛛网、无跑冒滴漏现象等。 <p>（四）施工管理服务要求及标准</p> <p>配合学校做好相关施工现场管理。施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域应进行登记、验证；对施工现场安全防护、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理；对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。</p> <p>（五）通勤服务服务要求及标准</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中标单位及司机须服从招标单位的合理调度安排，按时、按点、按路线执行出车任务。 2. 必须严格遵守相关法律法规，安全、文明驾驶。如发生交通违规行为（如违章停车、超速、闯红灯、酒驾等），经双方调查核实确认后，招标单位有权依据合同约定对司机进行处理或解除聘任合同。 3. 每次出车前，必须对车辆进行基本安全检查（包括
--	---

	<p>但不限于油液、轮胎、灯光、制动等），确保车辆处于安全可运行状态，发现问题应及时向招标单位报告。</p> <p>4. 负责所驾车辆的卫生维护，确保每次出车任务前后各清理一次，保持车内、外环境整洁。</p> <p>5. 中标单位须对其派遣的司机承担安全生产主体责任，必须每月组织不少于 1 次的专项安全教育培训，内容包括交通法规、安全驾驶技能、应急处置及服务规范等，并保留培训记录备查。</p> <p>6. 招标单位负责车辆产生的保险费用、维修保养费用、燃油费用。中标单位及司机应在规定权限内合规使用车辆，并配合费用结算的相关工作。</p> <p>7. 因车辆本身故障或缺陷导致的交通事故，责任由车辆所有方及管理方（招标单位）承担。</p> <p>8. 非车辆原因（如司机违章驾驶、操作失误、风险预判不足等）造成的交通事故，所产生的全部法律、经济及善后责任，均由中标单位承担。招标单位有权就此向中标单位进行追偿。</p> <p>（六）应急响应服务要求及标准</p> <p>1. 应急队伍组建，明确相应的机构或专（兼）职人员负责应急管理工作；组建应急救援队伍，编制成员花名册；应急队伍应完善管理制度和指挥体系，分工明确，建立培训机制。</p> <p>2. 应急预案编制与演练，按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于自然灾</p>
--	--

	<p>害类事件（如地震、暴雨、暴雪等）；公共卫生类事件（如传染病、群体性不明原因疾病等）；社会安全类事件（如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、师生非正常死亡等）；事故灾难类事件（如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障，电梯、水、电、气、热等）；意识形态安全类事件等。配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结并保存演练记录。</p> <p>3. 应急宣教与培训，配合学校相关部门定期对师生员工进行应急知识培训，宜设置宣传专栏和安全警示标语。</p> <p>4. 突发事件处置，发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，配合学校相关部门进行处理；突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽快恢复秩序，消除事故带来的不良影响；事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结改进。</p>
--	--

七、物业服务费用构成

（一）本项目物业服务费用为完成后勤物业服务项目全部内容的含税总包价。

（二）本项目物业服务费用包含但不限于中标单位的人员工资费用及办公费、安保服务费、卫生保洁费、绿化管理养护费、设施设备维修维护服务费、特种设备及大型设备维保费、设施设备折旧费、垃圾清运及处置费、管道疏通费、管理费及企业利润、税金、合同执行过程中应预见和不可预见的费用等全部内容。具体包括但不限于以下

内容：

1. 人员工资费用及办公费包括：中标单位服务人员工资、按规定提取的工会经费、员工教育经费、残疾人保障金、福利费用、以及根据政府有关规定应当由中标单位缴纳的住房公积金和养老、医疗、失业、工伤、生育保险等社会保险费用，服装费、劳保费、办公用品费、宣传设施设备费（横幅、标识牌投入、海报、宣传栏目制作费以及挂制、张贴人工费）、通讯费、培训费、管理及其它费用。

2. 安保服务费：校园安保服务费用。

3. 卫生保洁费包括：中标单位负责购置用于保洁、消杀、除四害的工具、设施设备、材料、低值易耗品（包含垃圾袋、垃圾桶、电池）等相关费用，楼宇卫生保洁（包括学生公寓毕业生、迎新、调宿及闲置房间的卫生保洁及窗帘清洗）、设施保洁、绿化管理养护、垃圾分类管理（包括宣传）、垃圾清运、用于建筑物外墙维修及外立面玻璃和玻璃幕墙清洗的高空作业机械租赁等全部费用。

4. 设施设备维修维护费包括：单品单件单价 500（含）元以下的零星维修材料费、安防设施材料费、信息化设施材料费、机械费、维修工具购置费、维修维护辅助物资费用、人工费、安全防护、清洗费等费用。主材单品单件单价在 500 元以上的材料费用由招标单位负责，人工费已包括在中标总价中。

5. 设施设备维保费包括：电热水器（饮水机）、学生公寓电表及其系统、门禁通道及系统、电磁联动锁、LED 屏等特种设备和大型设备维保（含工料费），以及其他服务工料等相关费用。除单品单件单价在 10000 元以上的维修，其他的各类日常维修维护及更换配件由中标单位承担。

6. 学生公寓保洁用品配置费包括：配置新生宿舍保洁用品及更换老生宿舍清洁用品。保洁用品清单：墩布、扫帚、簸箕、纸篓等。

7. 设施设备折旧费。

8. 管道疏通费包括：建筑物及场所室内排污管道至建筑物出户井清理疏通费用。

9. 化粪池清理费。

10. 管理费及企业利润。

11. 法定税金。

八、商务要求

（一）提供标的时间

自合同签订之日起一年。

（二）付款单位及方式

付款单位：内蒙古工业大学

付款方式：根据中标价及季度考核结果，分四期支付。

（三）履约保证金

需要缴纳履约保证金：缴纳

缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险

缴纳比例(%)：5

缴纳说明：（1）中标人须在合同签订后 3 个工作日内向采购人提交履约保证金（中标金额的 5%）。

（2）提交形式：采用支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交。

（3）中标人在整个履约期间，如无质量和服务问题，履约保证金于验收合格后 1 个月内一次性无息退还。

(4) 以支票、汇票、本票、金融机构、担保机构出具的保函等方式提交履约保证金额的，其有效期（担保期、保证期等）不得早于约定的验收日期。

(5) 如中标人未按合同履约，采购人将有权不退还其履约保证金。

(6) 内蒙古工业大学统一社会信用代码及单位银行帐户相关信息：

统一社会信用代码：121500004600293062；

建设银行基本存款账户：

户名：内蒙古工业大学；

账 号：15050170663200000636；

开户行：中国建设银行股份有限公司呼和浩特新城区支行；

联行号：105191071081。

（四）验收要求

按照内蒙古工业大学物业服务要求及标准，根据《内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量考核管理办法》执行，每季度对中标单位进行分项考核，依据考核结果按季度结算物业服务费用。考核过程中涉及物业服务费用的扣减部分不予支付。详见附件 1。

季度服务质量考核等级分为合格、基本合格、不合格三个等级。考核评分在 85（不含）-100 分区间为合格，70（不含）-85 分为基本合格，70 分以下为不合格。评分等级为合格，支付当季度的全部物业管理服务费金额；评分等级为基本合格，扣减当季度的物业外包服务费的 2%；评分等级为不合格，扣减当季度的物业外包服务费的 3%，同时甲方有权解除合同。

九、物业服务日常监督管理

按照《内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量日常监督管理细则》执行，详见附件 2。

十、物业季度考核要求

按照《内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量考核管理办法》执行，详见附件 1。

十一、相关附件及岗位设置表

附件 1

内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量 考核管理办法

为切实提高物业服务质量，保障学校正常教育教学活动的顺利进行，结合我校准格尔校区物业社会化服务实际，特制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于准格尔校区物业服务质量考核。

二、考核原则

根据物业服务合同及投标响应文件，按照客观公正、民主公开、从严标准、注重实绩的原则进行全面考核，考核结果作为支付物业管理服务费重要依据。

三、组织机构

成立准格尔校区物业服务质量考核小组，组长资源与环境工程学院、后勤管理处主要负责人担任，成员由资源与环境工程学院、后勤管理处相关日常监管部门负责人组成。

准格尔校区物业服务质量考核小组下设二个考核工作组，资源与环境工程学院负责对学生公寓及信息化物业服务考核，后勤管理处负责对后勤及餐饮物业服务考核。

四、考核内容

（一）管理服务体系

1. 适用于中标物业公司（乙方）物业服务的整体方案和详细的物业分项服务方案（投标响应方案），各项规章制度、操作规程、质量标准等。

2. 管理体系执行情况，包括各项操作记录、质量检查记录、工作绩效、接诉即办、满意度、设备响应度、聘用人员基本信息等。

3. 各项应急预案、演练计划及实施等情况。

4. 人员培训计划及组织实施情况。

（二）服务人员管理

1. 项目管理机构设置合理，管理岗位设有专职管理人员及安全负责人。

2. 中标物业公司（乙方）服务人员具有较高的职业素养、履职情况等。

（三）服务质量管理

1. 后勤物业服务

2. 餐饮物业服务

3. 学生公寓物业服务

4. 信息化物业服务

五、考核方式

由准格尔校区物业服务质量考核小组按季进行考核。

准格尔校区物业服务考核各项占比值			
后勤物业服务 评价	餐饮物业服务 评价	学生公寓物业服务 评价	信息化物业服务评价
30%	20%	30%	20%

物业服务评分内容及指标体系详见附表。

六、考核程序

（一）发布考核预告。考核前，发布物业服务质量季度考核工作预告。

（二）工作述职。由各校区物业公司负责人分别对照物业服务评

分细则进行本公司本季度期间物业服务情况述职,并对自己本季度工作状况进行自我客观评价。

(三)查阅资料。由考核工作组分别对各校区物业公司人员配置、设施设备、考勤考核、工资发放、维修维护、管理制度、教育培训等工作资料进行查阅。

(四)现场询问。由考核工作组就各校区物业公司季度工作开展情况进行询问,各校区物业公司负责人现场予以回答。

(五)量化评分。由各考核组根据物业公司现场述职、问答环节及现实表现总体评价进行量化评分按照考核占比,成绩加权计算。

七、考核评分计算

准格尔校区:物业公司季度考核量化结果=后勤服务考核评价×30%+餐饮服务考核评价×20%+学工服务考核评价×30%+信息化服务考核评价×20%。

八、考核结果及运用

(一) 季度考核结果

根据季度考核量化结果,确定准格尔校区物业服务季度考核结果。

(二) 结果运用

1. 依据本办法,季度服务质量考核等级分为合格、基本合格、不合格三个等级。考核评分在85(含)-100分区间为合格,70(含)-85分为基本合格,70分以下为不合格。评分等级为合格,支付当季度的全部物业管理服务费金额;评分等级为基本合格,扣减当季度的物业外包服务费的2%;评分等级为不合格,扣减当季度的物业外包服务费的3%,同时甲方有权解除合同。

2. 在上述扣减基础上,同时按照招标文件条款和《内蒙古工业大

学准格尔校区物业服务质量日常监督管理细则》，各物业服务监管部门根据本季度日常监督情况作出专项扣款处理，经中标单位确认进行相应扣除后，确定本季度最终实际支付的服务费金额。

（三）材料归档

各考核小组对相关考核数据汇总整理并存档。

（四）物业服务费支付

由后勤管理处按照准格尔校区物业服务质量考核小组的考核结果，按季度支付物业服务费。

九、附则

（一）为本项目配备的项目经理不得在其他项目从事任何工作，未经招标单位许可私自调换的，扣款 20 万元。

（二）中标单位要按照国家规定依法用工，因该类问题对招标单位产生不良影响的，扣款 5 万元。

（三）准格尔校区物业服务质量日常监管由后勤管理处、资源与环境工程学院负责。

（四）本办法于 2026 年 7 月 1 日起执行，由资源与环境工程学院、后勤管理处负责解释。

附表：1. 后勤服务与管理中心物业服务考核评分表

2. 饮食中心物业服务考核评分表

3. 团学办公室物业服务考核评分表

4. 信息化服务与管理中心物业服务考核评分表

附表 1

后勤服务与管理中心物业服务考核评分表

学院：准格尔校区

部门：后勤管理处准格尔校区运行保障中心

时间：

项目	考核要素	评分内容及分项指标	分值	奖扣分 项及分 值	评分	记录	备注
制度要求 (10 分)		1. 校园室内外环境方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于服务方案、楼宇保洁服务方案、楼宇安全管理服务方案、会议服务方案、设施设备维修方案、学校重大活动的物业服务保障方案、员工管理制度、校园安保管理制度和工作制度、检查考核制度、奖惩制度、报告制度、操作规程等）各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙、物业各类服务方案完善健全。	2				
		2. 物业管理制度健全完善（包含日常管理制度、工资考核绩效制度、服务满意率调查制度、投诉受理、处理、回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、物品出入管理制度、设备管理制度等）。	2				
		3. 应急预案合理（包含疫情防控应急预案、火灾应急预案、供电突发事件应急预案、供水应急预案、电梯故障应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、设备运行应急预案、各类校园安保方面应急预案、反恐应急处理预案、消防控制室处理预案（微型消防站）、学生意外伤害应急处理预案、卫生事件应急预案、高空坠物应急预案、跑水事件应急预案、校园大雪应急预案、宗教传播应急预案等）。	2				
		4. 组织架构明确，分工明确，合理配备人员。	2				
		5. 岗位职责明晰，服务规范标准。	2				

室内保洁 (16分)	1. 物业员工着装规范统一，作业期间佩戴工牌，形象良好，语言礼貌得体、无故不得擅自脱岗，并严格遵守学校的各项规章制度。配合监督抵御各类宗教传播活动。	1				
	2. 严格按各类机械设备操作规程开展工作，无工伤事故。	1				
	3. 室内外地面及入口处脚垫干净整洁，无积水，无杂物、校园主要道路、学校入口、广场等重要场所 5-10 月早 8:00 前;11-4 月早 8:30 时前要完成第一次清扫，无卫生死角。做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡做好防滑措施，主干道雪停 2 小时内完成清扫任务，积雪及时外运。校园道路、广场、停车场等主要保洁区全天候整洁干净。	1				
	4. 玻璃门和间隔清洁光亮，无污渍。校区室内外玻璃要求专业队伍进行清洁每学期不少于两次。	1				
	5. 各种摆设以及装饰物、悬挂物、标牌、消防器、公共设施清洁、墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒无灰网无灰尘、无污渍。	1				
	6. 教室地面干净整洁，无垃圾、无灰尘、无水迹。校园路面无积水，无废弃物、白色污染等。行道树树穴内无杂草、废弃物。路沿石边缘无明显沙石、尘土。值班室、学校区域保持干净整洁。门窗干净明亮，窗台、窗帘、暖气片、讲桌、黑板、灯具、教学用具及其他固定物干净整洁。	1				
	7. 课桌椅干净整洁，桌洞内无杂物，桌椅及讲桌物品摆放整齐。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。	1				
	8. 体育场、蓝排球场保持清洁。	1				
	9. 卫生间墙壁、隔断干净无灰尘、无杂物、无污垢、无积水，下水道畅通，瓷瓦洁净，便器洁净无黄渍，卫生间室内无异味、臭味。卫生间天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。楼梯地面清洁光亮，无污渍，无积水；卫生间地面无烟头，无纸屑，无污渍，无积	1				

	水。镜面无污渍、水印，通透无明显积尘。洗手池、墩布池清洁无污渍。卫生间纸篓及时清倒。					
	10. 实验室、图书馆、机房整体保持清洁。	1				
	11. 室内花木定期科学养护、无乱贴、乱涂画、乱悬挂现象。楼道踢脚线、楼梯扶手无灰尘，无污渍。楼梯通道无滞留纸屑、果皮、烟头和明显垃圾。垃圾箱内套有垃圾袋，垃圾桶/箱外表无污渍，无灰尘，无异味散发，垃圾不过夜，日产日清。金属柱子、不锈钢、铜、铝合金扶手清洁光亮，无灰尘。	1				
	12. 楼宇屋顶无积水，无杂物。	1				
	13. 课室、值班室、设备房室内地面及家具电器设备干净明亮，无灰尘，无杂物，桌椅、物品摆放整齐。阳台、平台、天花板、架空层、楼层下无蜘蛛网、无积尘、无垃圾。电梯间内卫生清洁，无杂物，地面无积水。室外连接过道处卫生整洁，无杂草。	1				
	14. 定期消毒，消杀灭四害，做好记录。疫情期间严格按照上级规定执行。不定时对相关人员进行垃圾分类培训、消杀培训，集中或定期做好校园环境消杀。定期除四害，并做好记录。	1				
	15. 校园环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、桥梁、树木、路灯杆、宣传栏、健身器材及指示牌等公共设施整洁，及时清理乱贴乱画现象。	1				
	16. 在节日、庆典、评估等大型活动中及时高标准做好校园保洁工作，做好人工湖水面的保洁工作，无漂浮物、杂物杂草等，做好水生动、植物的养管工作。	1				
绿化养护 (20分)	1. 绿化养护人员持证上岗、作业期间着工装、戴工牌，严格遵守学校的各项规章制度。	1				
	2. 严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故。	1				
	3. 按保养手册要求进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常。	1				

4. 建立绿化养护作业台账记录工作制度，记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理。	1				
5. 乔灌木树冠完整、生长旺盛，无病虫害，无枯死枝，无枯死树。	1				
6. 及时养护校园内植物，浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作合理进行并做好相关记录。行道树适时修剪，树冠完整，骨架均匀，无明显病枯枝、倒垂枝、无枯死株。	1				
7. 节约用水，绿化浇水尽量使用喷灌设施进行浇水，不得存在大水漫灌或其他浪费水的行为。	2				
8. 保持校园绿篱生长旺盛，色块整齐、修剪控制得当，无死株、缺档，徒长枝、篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶。	1				
9. 新种树应保证成活，及时扶正，规格基本一致，树穴内杂草清理及时，无积水，无杂物。	1				
10. 造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。	1				
11. 保持校园地被植物及草坪生长茂盛、无黄土裸露现象，无明显杂草，草坪高度控制在 7 厘米左右，无明显斑秃或局部枯死现象。	1				
12. 保持校园绿地内无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染。	2				
13. 保持校园植物病虫害防治及时、有效。无明显病虫害危害症状，病虫害危害程度控制在 5%以下，无病害现象。	1				
14. 校园内树木枯枝及时修剪，歪斜树及时扶正支撑，无安全隐患。校园名木古树修剪枯枝，补树洞、松土、施肥、支撑等养护及时。草花、盆花更换及时，做到三季有花。	1				
15. 看护好树木花草，因管理不善造成的校园园林植物严重病害、死亡、损坏、丢失现象，在七日内处理和补栽（按原植物品种、规格）。	2				
16. 大型活动中做好景观布置工作，会场周边卫生保洁工作，花坛摆放布置有重点、有创意。	1				

	17. 冬季对当年种植的树木做好防寒保暖措施，并对主干道两侧树木及广场绿地内树木进行涂白。	1				
校区维修 (25 分)	1. 严格遵守学校及后勤德各项规章制度，不擅离工作岗位，严格执行设备维修，保养规程和各项安全制度，避免出现人身伤害和设备损坏。	3				
	2. 维修人员持证上岗，按取得的证书具有相应的专业知识和技能，对楼内做好巡检工作，发现问题及时解决。	2				
	3. 维修时佩戴安全设备，设置警示标识，使用的工具应在合理安全范围内，维修后需做到工完，料净、场清。	2				
	4. 建立维修档案，明确责任分工，维修前应有前瞻性，备足工具配件，避免浪费时间，服从工作安排。	3				
	5. 定期巡视校区内墙体、台阶等土建工作，木栈道树围凳，公寓内桌椅、床、门，教室内黑板、桌椅等及时维修，维修完成后及时在钉钉上报消缺。	3				
	6. 定期巡视校区内所属水、电、暖的设施设备，各类井盖要严丝合缝，井内安装防坠网，不得有安全隐患事故。。	3				
	7. 实验室、教室、公寓内水、电线路改造时，要先通知后勤部门，经协商一致后，在进行改造维修。	3				
	8. 接到维修任务，分轻重缓急，师生诉求第一位，水、电、暖急修不过夜，维修时不得影响正常教学和工作，遇大面积停电、水、暖应及时发布消息。	3				
	9. 严禁私拉乱接，临时用电及使用大功率设备向后勤监管部门报备，严禁违规使用各类工器具，严禁人为操作造成停水、电、暖事故及设备损坏，严禁私自改动供水供暖管道。	3				
	10. 严禁违反安全生产管理规定及安全操作规程进行操作，发现一次违反安全操作规程，考核分数全部扣除。					

	11. 高空作业、动火作业及各项不符合安全规定操作执行的，发现一次校区维修考核分数全部扣除。					
会务服务管理 (10分)	1. 会议服务人员仪表仪容合格，佩戴工号牌，使用文明服务用语。报告厅、会议室、接待室、休息室、机房区域内无尘土，无污渍，无水渍，无手印，无杂物，无异味，洗手间、卫生间卫生持续维护，保持干净整洁。实习实训、培训、活动保障服务到位。	1				
	2. 遇到大型活动时，项目主管及部门负责人要进行全程跟踪服务，主动、积极地协助与配合。窗明厅亮，烟灰缸及时更换清洗干净，茶具整洁、无破损、无污水迹、整洁统一，物品摆放整齐。	1				
	3. 会议桌禁烟牌、茶具、桌签、桌椅摆放整齐，花木叶面干净，打好热水整理物品，及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作。会前半小时将贵宾休息室、会议室门打开，保持卫生干净整洁。	1				
	4. 指派专人对所需的调试音响、话筒、投影仪、led、照明、空调等机电设备进行全面的调试，保证声音清晰，音量适度，确保会议期间安全完好地使用。会服人员须在会前 15 分钟到会场门口站立迎接与会客人，站姿标准，精神饱满，面带微笑。	1				
	5. 会议开始后，会服人员轻轻将门关上，以免打扰。同时，在门外等候。不得随意乱动参会人的文件资料及物品。在会议进行中，会服人员要做到“三轻、一快”（说话轻、走路轻、操作轻、服务快）的规范服务，讲究礼貌礼节，保持会场周围安静，确保会议安全。保持每十分钟巡视一次会场，做好续倒热水服务。	1				
	6. 要控制与会议无关人员出入会场，尤其是保密性较强的会议更不能让外人随意进出。如有来访者找参会者，则必须通知主办方，等待主办方给予安排，需要时随时配合。若在会议中，音响或其他电器设备出现故障时，应立即查看调整。问题严重的告知部门负责人，寻找专业人士及时解决，并与主办方和参会人详细解释清楚并安抚。	1				

	7. 若会场出现特殊意外情况，现场服务人员要反映敏捷，立即通报上级领导和有关部门，积极采取相应的应急预案措施，同时及时快速引导参会人撤离现场。	1				
	9. 会议中间有简短休息或离场，会服人员迎领与会领导到贵宾室休息，提供热水服务。同时要辅助整理会场，补充或更换相应物品。	1				
	10. 要快速整理会场卫生，保证会议场所的良好环境。桌椅重新排列整齐，检查有无未熄灭烟蒂等安全隐患，有无破损设备，以便及时处理，确保会议能继续进行。	1				
	11. 会议结束时，会服人员应站在门口两侧，微笑送客，礼貌道别，并提醒参会人带好会议文件资料及随身物品，关闭照明灯、门窗、防火门、空调、机电设备及相关电源。迅速仔细检查会场内有无参会人遗忘的物品，如发现有遗留物品应立即送还或及时上交。仔细检查设备设施是否完好。	1				
校区安保 (14分)	1. 警械装备配置满足学校安保工作的需要。各类装备日常保持完好，使用状态良好。岗亭按规定进行管理，物品无短缺现象。	2				
	2. 门前三包范围内交通秩序畅通。门前三包范围内秩序井然。门前三包范围内无各类车辆乱停乱放行为。门前三包范围内无摆摊设点行为。门前三包范围内无分发或张贴广告行为。	2				
	3. 按照学校要求做好师生进校查验工作。按照学校要求做好校外人员进校查验、登记工作。按照学校要求做好大件、贵重物品、各类危险品进出管理。做到进校人员、车辆、物品等信息详细登记、妥善存档。值守人员严格遵守相关规定，无违规违纪行为。值守人员文明执勤、礼貌服务，不与人发生口角、争端。值守人员经常使用规范语言和正确手势。值班室、校门区域保持干净整洁。各类门禁设备、人脸识别设备保持完好，出现故障及时解决。明确学校相关政策，明晰应急处置流程，处置迅速。	2				
	4. 校园内交通保持畅通。通行高峰期立岗指挥疏导交通，保证师生出行安全。发生校园交通事故能够协助学校保护现场及善后处理。	2				

	<p>停车场车辆停放有序，及时清理僵尸车辆。及时清理非车位违规停放车辆。各类非机动车停放有序、摆放整齐。各类交通设施、设备、标牌、标识、标线等管理维护到位。学校各类大型活动期间保证校内交通顺畅。巡查过程中能及时发现并制止违规行为。巡查过程中能及时发现安全隐患，并清除和上报有关情况。各类闲杂人员、小商小贩、推销人员不在校园内滞留、活动。及时清理各类违规广告、条幅、传单等宣传物。发生各类案（事）件时能够协助学校保护现场和处置工作。做到校内安全巡查记录详细，及时报告有关情况。</p>					
	<p>5. 消防监控中心人员必须持证上岗。熟练掌握各类消防设施的操作规程。消控室值守人员认真做好工作记录。消控室值守人员认真做好火情警报的确认和处置工作。各楼宇消防值班员应熟练操作消防设备，认真做好值班记录。发生火情时，能够第一时间进行火情确认、报告、处置等工作。组建义务消防队，建立义务消防制度。制定火灾应急疏散预案，各楼宇值班人员熟知疏散流程。定期进行消防安全培训及演练，协助学校做好各类培训演练工作。定期检查楼宇内消防设施设备（应急照明系统、水系统、微型消防站等），做好记录工作。定期检查、测试消防控制等设施设备，及时上报异常情况定期维护消防控制等设施设备，保障设备高效运行。协助厂商做好消防设施、设备维修维护工作。</p>	2				
	<p>6. 熟悉校内视频监控设备运行基本情况。通过视频监控及时发现违规问题并及时报告，做好记录。具备快速调阅、联动调阅视频能力，迅速寻找关联轨迹。及时保存好有关案（事）件视频资料。严格按照规定处置调阅、拷贝视频事项。严格做好视频监控资料保密工作，严禁出现失泄密情况。严格按照规定落实好监控室准入制度，禁止无关人员入内。定期检查、测试视频监控摄像头及存储运行情况。及时上报监控设备异常情况，协助厂商做好维修维护工作。工作态度端正、认真负责。工作期间严禁看刊、报等书籍，严禁看手机，不得从事与视频监控无关的工作。</p>	2				

		7. 各项管理制度和工作制度健全。 各类安保方面应急预案完善。各类人事及健康档案健全，上岗人员有无犯罪记录证明。定期对安保人员开展教育和培训工作。做好学校承担、举办的各类国考、四六级考试、新生报到、毕业生离校、文体活动等大型活动的勤务保障工作。协助学校做好各类等突发事件的预防、处置、善后工作。能够及时处置突发事件，控制事态、降低后果或影响。协助学校做好各类安全宣传、教育、培训和演练等活动。	2				
综合 (5 分)	指派 任务	服从学院指派的各项工作任务。	2				
	投诉	接到有效投诉，且经核实，根据实际情况扣 1-3 分/次。	3				
	奖励	在安全方面，受到学院表彰，根据实际情况奖励 1-3 分。					
注：1. 扣分分值允许出现负值； 2. 不定时考核，经物业方和院方共同签字确认，每月月底 25 日-30 日汇总上报评分结果； 3. 扣分人员以记录、照片、录音等有效方式作为扣分证据。 4. 因校方或其他不可抗力因素造成的扣分不适用于本表格。							
考核人签字：							
被考核人签字：							

附表 2

饮食中心物业服务考核评分表

学院：准格尔校区

部门：后勤管理处准格尔校区运行保障中心

时间：

项目	考核要素	评分内容及分项指标	分值	奖扣分项及分值	评分	记录	备注
基本要求 (48分)	管理制度 (31分)	1. 严格执行五常，六 T 管理：常组织（2 分），常整顿（2 分），常清洁（2 分），常规范（2 分），常自律（2 分），天天处理（2 分），天天整合（2 分），天天清扫（2 分），天天规范（2 分），天天检查（2 分），天天改进（2 分）。	22				
		2. 人员配置合理，明确分工(2 分 / 次)。	2				
		3. 任何人员不经批准，擅自拿走食堂任何物件食品(2 分—5 分 / 次)(视情节大小)。食堂售卖人员不得私自调动饭菜价格(正常价位低刷卡或不刷卡)，(2 分—5 分 / 次)。	7				
	安全事故 (10分)	1. 各岗位签订责任状、落实到位，配备专职或兼职安全工作管理人员（2 分 / 次）。	2				
		2. 食品安全：每日餐品没留样和登记（2 分 / 次），食品加工时生熟没分开（2 分 / 次）。	4				
		3. 设备安全：未定期维修维护设备，发生设备故障未及时上报，可视情节扣分（1-4 分 / 次）	4				
	出勤情况 (7分)	1. 会议接待保证，人员出现不到位不合理。	2				
		2. 不按时开餐，不分批开餐，每次打饭菜品份量和质量不一样。	3				
		3. 工作期间私自脱岗离岗。	2				

卫生要求 (30分)	厨房卫生 (20分)	1. 不严格落实食品卫生法及各项学校卫生规定及属地管理部门规定(1-5分/次)	5			
		2. 出现各种食材不清洁卫生、有杂质、异味(1-5分/次)	5			
		3. 各种器件、用具摆放不整齐, 不到位(2分/次); 吸烟罩不定期清理油渍(2分/次)	4			
		4. 打造明厨亮灶, 所有灶具、厨具、操作台、地面、墙面等每个工作面不干净、不整洁、出现杂质、异味等(2分/次)	2			
		5. 食堂人员个人卫生不整洁(2分/次); 食堂人员乱丢杂物, 不及时清理, 造成下水道不清洁, 堵塞(2分/次)	4			
	库房卫生 (10分)	1. 仓库没有消杀、防鼠、防蝇、防火、防盗等措施(2分/次), 出现杂物、易燃、易爆和有毒有害食品(2分/次)。	4			
		2. 出现腐烂变质和生虫有毒有害的食品和原料(2分/次)。	2			
		3. 出库物品没按先进先出(2分/次)。	2			
		4. 所有人员禁止穿工衣出工作区域(2分/次)。	2			
服务及餐管 (12分)	工作态度及效果 (10分)	1. 接到有效投诉, 且经核实(2分/次)。	2			
		2. 饭菜不卫生(2分/次)。	2			
		3. 食材保鲜(2分/次)。	2			
		4. 成本核算不准确造成浪费(2分/次)。	2			
		5. 无证上岗(或证件过期)(2分/次)。	2			
	指派任务(2分)	服从学院指派的各项工作任务。	2			
原材料	材料的	1. 建有采购食品台账, 台账记录清晰, 当日不入账, 更新不及时(2分/次)。	2			

(10分)	标准及要求 (10分)	2. 蔬菜肉类要求新鲜、洁净无污染,任何食材必须达到卫生标准要求,出现生产日期及保质期限,发现霉变、异味等现象(4分/次)。	4			
		3. 原料、半成品、成品的加工存放及使用容器存在交叉污染,无明显,生、熟食品的区分标志,食品存放没有分类分架(4分/次)。	4			
注: 1. 扣分分值允许出现负值; 2. 不定时考核,经物业方和院方共同签字确认,每月月底 25 日-30 日汇总上报评分结果; 3. 扣分人员以记录、照片、录音等有效方式作为扣分证据。 4. 因校方或其他不可抗力因素造成的扣分不适用于本表格。						
考核人签字:						
被考核人签字:						

附表 3

团学办公室物业服务考核评分表

学院：准格尔校区

部门：资源与环境工程学院团学办公室

时间：

项目	考核要素	评分内容及分项指标	分值	奖扣分项及分值	评分	记录	备注
基本要求 (15 分)		1. 公寓管理的严禁事项： 严禁私自布置、张贴宣传品，严禁任何组织和个人在公寓内传播和组织宗教相关活动。严禁将任何商业性的广告、设施引入公寓。严格执行公寓管理中心的住宿安排方案，严禁私自安排住宿。严禁收取学生任何费用。	2				
		2. 组织机构健全，设置合理，分工明确，至少配备专职学生管理人员 1 人，学生公寓专职管理人员配备不低于 2 人，建议 1 男 1 女。	2				
		3. 公寓管理员要严格遵守学校的各项管理制度。公寓服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全。各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。	3				
		4. 本着全心全意为同学服务的宗旨，尊重学生，爱护学生，和学生关系相处融洽，不得和学生产生冲突。具有高度责任心，作风严谨，爱岗敬业。熟悉学生公寓的情况（包括学生住宿分布、公寓楼的消防紧急出口、设施设备等），熟悉本公寓的学生。	3				
		5. 公寓管理员实行 24 小时值班，必须按时上下班，做好交接班工作，不得迟到、早退、脱岗。管理人员 24 小时保持手机畅通，以便处理学生突发事件。	3				

		6. 工作人员要言行规范，注重仪容仪表。上班期间工作人员严格遵守工作纪律，工作态度端正，不得从事抽烟、喝酒等与工作无关的事情。	2				
学生公寓服务与管理 (45分)	日常服务管理 (18分)	1. 学生公寓住宿花名册、员工花名册及时更新。时刻掌握公寓人员情况。	2				
		2. 按时开关公寓楼门，严格执行学生作息制度，并督促学生自觉遵守。配合学院严格执行学生日打卡签到制度。每日检查夜不归宿、晚归等情况，并及时上报学院。如有夜不归宿情况，要作好登记上报和批评教育。	4				
		3. 制定相对固定的巡视路线，每日巡视楼内情况，做好巡视签到和巡视记录并存档。	2				
		4. 学生请假登记、教师深入公寓、来客来访登记完善。严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员进入公寓。外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。	2				
		5. 严禁人员携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入公寓，严禁人员携带宠物进入公寓，严禁止电动车、自行车入楼，离楼人员携带大件物品需做好登记。	2				
		6. 确保公寓区智能化设备及饮水机、洗衣机、吹风机等生活设施运行正常，如有异常及时上报，并做好记录存档。	2				
		7. 负责公寓家具和设备（门、窗、水、电、暖等）的检查、报修等工作，定期检查学生公寓公共设施是否完善，如有损坏及时上报并维修。	2				
		8. 保持公寓公共场所卫生环境干净整洁，不得在公寓走廊乱堆杂物。定期开窗通风，做好消杀工作。	2				
	宿舍内务检查	1. 不定期检查宿舍卫生情况，每周至少检查 3 次。每周公布宿舍卫生成绩，做好星级宿舍评比工作。	3				

	(12分)	2. 违纪情况检查。宿舍内禁止吸烟、饮酒等违纪行为，如发现要作好登记和批评教育，并按规定上报。	3				
		3. 每周至少对学生公寓内部违禁用品检查 3 次（包括大功率用电器、管制刀具等），如发现有违禁用品应及时没收并做好记录。	3				
		4. 检查学生课堂出勤工作，每周不得少于 3 次，如发现有未出勤行为及时做好记录并通知学院专门负责教师。	3				
	新学生入住 (9分)	1. 新学生入住前检查监督宿舍卫生清理工作，地面、墙壁、窗台、床板、门、柜等无污迹、无灰尘，达到窗明几净。	3				
		2. 做好新学生入住准备工作，分配协调好学生入住房间和床铺，张贴好相应的标签。准备入住学生入住花名册等。	3				
		3. 做好入住登记以及人员信息核实等工作，发放宿舍钥匙以及物品转接等工作。	3				
	毕业生离宿 (6分)	1. 准备好毕业生离校相关登记表，做好违纪物品领取、其他物品转接等工作。	3				
		2. 加强毕业生离校相关安全、违纪警示的管理与教育，验收宿舍资产、收钥匙等工作。	3				
	学生日常管理 (20分)	1. 做好学生日常请销假管理与统计工作，并及时上报学院。	4				
		2. 做好学生通勤车统计、协调和安排工作。	3				
		3. 配合学院教师做好学院部署工作，如各类学生活动、专场招聘会的接待工作等，并积极组织学生参加。	3				
		4. 协助学院完成学生日常事务办理、收发资料、消息通知等相关事宜。	3				
		5. 做好操场、篮排球场、学生活动室的设施维护、清洁与管理。对学生活动相关物品进行妥善保管。	2				
		6. 学生私家车停放使用等规范管理。	2				
		7. 做好学士服收发与管理相关工作。	3				

应急预案及措施 (10分)		1. 及时应对学生夜间突发情况（例如：生病、打架斗殴等现象），如发现有学生生病受伤等情况应及时通知学院相关教师并配合学院教师将学生送到医院。（2分）	2				
		2. 若公寓内发生火警、地震等突发事件应及时到场，果断处理，第一时间打开所有的逃生通道、组织好人员疏散，并及时报告。（2分）	2				
		3. 公寓内严禁打架，斗殴、喝酒、抽烟、赌博、偷窃，若发现及时制止，及时做好记录并通知学院专门负责教师。（2分）	2				
		4. 当公寓发现盗窃现象或者接到盗窃报案时，要立即通知相关负责老师并视情况上报保卫处。若因管理不当发生盗窃事件，则直接扣分。（2分）	2				
		5. 做好公寓房间、公共区域的通风和消杀工作，并做好相应记录，按学校要求为学生提供消毒液等疫情防控用品，若发现疫情应当迅速隔离并上报。（2分）	2				
工作 整改 (10分)	基本情 况	学院将需要整改问题及时反馈到物业公司，存在问题要限期整改完成，并将整改情况及时反馈学院。（2分）	10				
	投诉	接到有效投诉，且经核实，根据实际情况扣1-2分/次； 经整改，同样问题再次投诉，每核实一次：扣分翻倍，以此类推； 投诉包括直接或间接意见建议反馈、微信群、朋友圈等网络渠道反应问题（主要可能涉及问题包括但不限于：学生安全保障，校园治安、闲杂人员的管理；公寓公共场所卫生保洁情况；学生报修后维修及反馈情况；学生学习活动相关设施维护与管理；学生生活服务，如饮食、洗澡、开水供应、用网用电管理、快递服务等）					

	奖励	A. 在学生管理以及公寓管理等方面有创新举措，并且取得了较好的效果；2分。 B. 在学院组织的各项服务等满意度调查获评价为优秀；2分。 C. 在安全方面（包括但不限于），受到学院及以上单位表彰，根据实际情况奖1-2分。					
注：1. 扣分分值允许出现负值； 2. 不定时考核，经物业方和院方共同签字确认，每月月底25日-30日汇总上报评分结果； 3. 扣分人员以记录、照片、录音等有效方式作为扣分证据。 4. 因校方或其他不可抗力因素造成的扣分不适用于本表格。							
考核人签字：							
被考核人签字：							

附表 4

信息化服务与管理中心物业服务考核评分表

学院：准格尔校区

部门：资源与环境工程学院信息化建设与服务中心

时间：

项目	考核要素	评分内容及分项指标	分值	奖扣分项及分值	评分	记录	备注
信息化安全防护工作 (30)		1. 定期进行安全隐患检查且规范检查记录安全检查工作常态化，主要检查项：隐患线路、禁用设备、危险物品等。	3				
		2. 定期进行信息安全的维护措施及宣传信息安全。	3				
		3. 安全标识要齐全、醒目、完整。	2				
		4. 定期更新重要服务器密码修改弱密码以及辅助对应厂家进行安全补丁的更新。	3				
		5. 工作时间无故脱离岗位。	5				
		6. 严格管控信息化建设与服务中心所有权限门禁，及时下发新人门禁权限及清除离职人员门禁权限，如未提供人员名单则无需下发或删除门禁权限。	4				
		7. 对重要存储设备定期检查硬盘容量以及及时备份数据。	5				
		8. 监控室和机房对消防器材、设施以及消防安全室内的器材定期检查保养维护。	5				
日常工作 (50)	信息化日常工作 (40)	1. 日常对监控的维护维修其中包含：平台监控的维护、监控摄像头的维修、监控通讯的维护维修、电源适配器的检修（存在强电需电工配合更换）。	3				
		2. 日常对网络的维护维修其中包含：网络账号的办消、有线网络的维护维修、无线网络的维护维修以及网络设备的维护维修。	3				
		3. 日常对一卡通的维护维修其中包含：校园卡的退办、一卡通硬件设备的维护、协助厂家维修以及系统软件故障及时报修处理。	2				

	4. 日常对多媒体的维护维修其中包含：定期对多媒体硬件维护维修、定期协调厂家进行大面积维修、及时更新指纹信息、快速相应多媒体出现的报修问题。	2				
	5. 日常对 LED 的维护维修其中包含：更换损坏模块、确保线路畅通以及 LED 使用的管控。	2				
	6. 日常对广播系统的维护维修其中包含：对广播系统硬件的维护维修、更新曲库上下课时钟以及定时播放。	2				
	7. 对会议视频的现场维护。	2				
	8. 处理日常门禁设备出现的状况，并进行维护维修。	2				
	9. 处理日常报告厅音箱和移动音箱出现的状况，并进行维护维修。	2				
	10. 处理办公室电脑打印机设备所出现的故障，并进行维护维修。	2				
	11. 处理电视所出现的问题及故障，并进行维护维修。	2				
	12. 日常对电控系统的维护维修其中包含：电表、集中器、采集器的维护、断送电、补电等工作。	2				
	13. 处理交换机出现的各类软硬件问题，并进行维护维修。	2				
	14. 日常对小型电子设备的维护维修其中包含：小交换机、有线、无线路由器等方面的软硬件的维护维修。	2				
	15. 日常记录的完整性不得工作资料造假、不齐全、不规矩、其中包含：中心机房、计算机房、弱点井、报修记录、设备领用记录、视频记录（调看或拷贝等）、钥匙领用记录等。	2				
	16. 信息化设备操作的答疑和指导，主要指教师多媒体操作、师生一卡通的办理及使用、学生公寓网络及用电等。	2				
	17. 钉钉入群人员的管理与审批工作。	2				
	18. 对钉钉工作台应用的维护与开发其中包括：OA 审批系统、智能表格系统以及教师考勤系统等。	2				
	19. 日常对新闻网站的发文以及更新维护等。	2				

	指派及专线工作(10)	1. 服从学院指派的各项工作任务。例如（包括但不限于）：突发事件的抢修，如设备故障、线路故障（网线）、软件系统的异常等；举办会议、活动、就业洽谈等信息工作的保障；专项项目的跟进、监工、测试、审查、试用等工作。	8				
		2. 信息化建设与服务中心专职人员配置不得低于 2 人，协助工作人员 2 名。	2				
工作整改(20分)	基本情况	学院将需要整改问题及时反馈到物业公司，存在问题要限期整改完成，并将整改情况及时反馈学院。(5 分)。	20				
	投诉	接到有效投诉，且经核实，根据实际情况扣 1-5 分/次。					
	奖励	A. 在信息化建设以及管理等方面有创新举措，并且取得了较好的效果；2 分。 B. 在学院组织的各项服务等满意度调查获评价为优秀；3 分。 C. 在安全方面（包括但不限于），受到学院及以上单位表彰，据实际情况奖 1-5 分。					
注：1. 扣分分值允许出现负值； 2. 不定时考核，经物业方和院方共同签字确认，每月月底 25 日-30 日汇总上报评分结果； 3. 扣分人员以记录、照片、录音等有效方式作为扣分证据。 4. 因校方或其他不可抗力因素造成的扣分不适用于本表格。							
考核人签字：							
被考核人签字：							

附件 2

内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量 日常监督管理细则

为提高校园物业管理服务工作，规范物业管理服务行为，提升物业管理服务品质，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障教学、科研、师生生活顺利进行，根据《内蒙古自治区物业管理条例》和呼和浩特市有关物业管理规定，《高等学校物业服务规范》等行业规范，结合我校准格尔校区物业社会化服务实际，特制定本监督管理细则。

一、监管对象与范围

监管对象为提供物业服务的第三方物业公司，由资源与环境工程学院和后勤管理处全面负责物业服务的质量监督与管理工作，并组织具体实施。本监督管理细则适用于内蒙古工业大学准格尔校区物业服务内容。

二、监管原则

按照客观公正、民主公开、从严标准、注重实绩、人性化管理的原则进行全面监管。

三、监管细则内容

（一）日常监管检查过程中，未达到以下服务要求及标准（详见附表），经资源与环境工程学院、后勤管理处相关日常监管部门核实情况后，对物业公司第一次警告。如三日后再次检查时未改进完善，由日常监管部门下发整改通知单，按照每项扣款 1000 元处理。

（二）同一季度同一类型出现服务问题第一次发生扣款 1000 元，第二次发生扣款 3000 元，第三次发生扣款 9000 元（每次扣款金额按

照上次的三倍计算，以此类推）。同时物业公司每次均需以书面形式上报整改结果。

（三）主管人员严守工作纪律，强化责任落实，不得擅离职守，杜绝推诿扯皮等行为。因工作未履职尽责所造成的问题，每出现一次扣款 3000 元；对服务质量产生重大影响，情节严重的扣款 5000-10000 元。

（四）特殊专业技术技能岗位（如园林绿化、水电运行、水暖电维修、电焊、司炉、特种设备安全管理与作业等）应具有相关工作经验并持相应资质证书上岗，如不符合岗位要求每出现一次扣款 3000 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的扣款 5000-10000 元。

（五）如服务质量存在重大问题，对校园安全、稳定等方面造成不良影响及负面舆情等情况，例如：出现消防设施瘫痪、疏散通道堵塞、违规用电用火等引发的火灾，教学楼等建筑外墙脱落、枯木树枝脱落、井盖损坏、天花板坍塌、电梯故障造成重大伤人等情况；门禁管理形同虚设，校外人员随意进出，导致盗窃、人身伤害事件等；被校外官方媒体、非官方媒体及师生通过（如小红书、抖音、快手等影响较大的自媒体平台）平台发布，引发社会关注度较高的有负面曝光事件等情况。以上（类似）情况每出现一次，照价赔偿损失后另行扣款 10000-50000 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的，照价赔偿损失后甲方有权与乙方解除合同。

（六）合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量问题及安全事故所产生的赔偿，以上所产生的扣款、补偿、赔偿等各类费用和责任，均由乙方全部承担。

四、物业服务标准及要求不低于甲方招标文件中的相关要求，且不低于《高等学校物业服务规范》（中后协[2021]2号），未尽事宜的服务内容最低标准及要求按《高等学校物业服务规范》（中后协[2021]2号）执行。

五、《内蒙古工业大学准格尔校区物业服务质量日常监督管理细则》由资源与环境工程学院、后勤管理处负责解释。

附表 1

公共楼宇物业服务标准

项 目	监管内容及指标
制度建设 和综合管 理	1. 物业各类服务方案完善健全（包含楼宇保洁服务方案、楼宇安全管理服务方案、会议服务方案、设施设备维修方案、学校重大活动的物业服务保障方案等）。
	2. 物业管理制度健全完善（包含日常管理制度、服务满意率调查制度、投诉受理、处理、回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、物品出入管理制度、设备管理制度等）。
	3. 应急预案合理（包含火灾应急预案、供电突发事故应急预案、供水应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、设备运行应急预案、反恐应急处理预案、消防控制室处理预案（微型消防站）、学生意外伤害应急处理预案、卫生事件应急预案、高空坠物应急预案、跑水事件应急预案、校园大雪应急预案、宗教传播应急预案等）。
	4. 组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职管理人员及安全负责员，教室管理及会务服务。
	5. 岗位职责明晰，服务规范标准。
楼宇环境 卫生管理	1. 着装规范统一，作业期间佩戴工牌，形象良好，语言礼貌得体。
	2. 按时上下班，不得擅自脱岗，严格遵守学校的各项规章制度。
	3. 地面及入口处脚垫干净整洁，无积水，无杂物。
	4. 玻璃门和间隔清洁光亮，无污渍。
	5. 各种摆设以及装饰物、悬挂物、标牌、消防器、公共设施清洁无灰尘、无污渍。
	6. 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒无灰网，无污渍。
	7. 教室地面干净整洁，无垃圾、无灰尘、无水迹。
	8. 门窗干净明亮，窗台、窗帘、暖气片、讲桌、黑板、灯具、教学用具及其他固定物干净整洁。
	9. 课桌椅干净整洁，桌洞内无杂物，桌椅及讲桌物品摆放整齐。
	10. 卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。
	11. 卫生间地面无烟头，无纸屑，无污渍，无积水。
	12. 镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。
	13. 洗手池、墩布池清洁无污渍。

	14. 卫生间纸篓及时清倒。
	15. 卫生间墙壁、隔断干净无灰尘、无杂物、无污垢、无积水，下水道通电，瓷瓦洁净，便器洁净无黄渍，卫生工具摆放整齐。
	16. 卫生间室内无异味、臭味。
	17. 卫生间天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
	18. 步梯地面清洁光亮，无污渍，无积水；楼道踢脚线、楼梯扶手无灰尘，无污渍。
	19. 室内花木定期科学养护、无乱贴、乱涂画、乱悬挂现象。
	20. 楼梯通道无滞留纸屑、果皮、烟头和明显垃圾。
	21. 垃圾箱内套有垃圾袋，垃圾桶/箱外表无污渍，无灰尘，无异味散发，垃圾不过夜，日产日清。
	22. 金属柱子、不锈钢、铜、铝合金扶手清洁光亮，无灰尘。
	23. 抹布、铁砂等劳动工具统一规范摆放。
	24. 楼宇层顶无积水，无杂物。
	25. 课室、值班室、设备房室内地面及家具电器设备干净明亮，无灰尘，无杂物，桌椅、物品摆放整齐。
	26. 阳台、平台、天花板、架空层、楼层下无蜘蛛网、无积尘、无垃圾。
	27. 电梯间内卫生清洁，无杂物，地面无积水。
	28. 室外连接过道处卫生整洁，无杂草。
	29. 定期消毒，消杀灭四害，做好记录。疫情期间严格按照上级规定执行。
	30. 配合监督抵御各类宗教传播活动。
会务服务 管理	1. 会议服务人员仪表仪容合格，佩戴工号牌，使用文明服务用语。
	2. 报告厅、会议室、接待室、休息室、机房区域内无尘土，无污渍，无水渍，无手印，无杂物，无异味，洗手间、卫生间卫生持续维护，保持干净整洁。
	3. 窗明厅亮，烟灰缸及时更换清洗干净，茶具整洁、无破损、无污水迹、整洁统一，物品摆放整齐。
	4. 会议桌禁烟牌、茶具、桌签、桌椅摆放整齐，花木叶面干净，打好热水整理物品，及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作。
	5. 会前半小时将贵宾休息室、会议室门打开，保持卫生干净整洁。

	6. 指派专人对所需的调试音响、话筒、投影仪、led、照明、空调等机电设备进行全面的调试，保证声音清晰，音量适度，确保会议期间安全完好地使用。
	7. 会服人员须在会前 15 分钟到会场门口站立迎接与会客人，站姿标准，精神饱满，面带微笑。
	8. 会议开始后，会服人员轻轻将门关上，以免打扰。同时，在门外等候。不得随意乱动参会人的文件资料及物品。
	9. 在会议进行中，会服人员要做到“三轻、一快”（说话轻、走路轻、操作轻、服务快）的规范服务，讲究礼貌礼节，保持会场周围安静，确保会议安全做好续倒热水服务。
	10. 要控制与会议无关人员出入会场，尤其是保密性较强的会议更不能让外人随意进出。如有来访者找参会者，则必须通知主办方，等待主办方给予安排，需要时随时配合。若在会议中，音响或其他电器设备出现故障时，应立即查看调整。问题严重的告知部门负责人，寻找专业人士及时解决，并与主办方和参会人详细解释清楚并安抚。
	11. 若会场出现特殊意外情况，现场服务人员要反映敏捷，立即通报上级领导和有关部门，积极采取相应的应急预案措施，同时及时快速引导参会人撤离现场。
	12. 遇到大型活动时，项目主管及部门负责人要进行全程跟踪服务，主动、积极地协助与配合。
	13. 会议中间有简短休息或离场，会服人员迎领与会领导到贵宾室休息，提供热水服务。同时要辅助整理会场，补充或更换相应物品。
	14. 要快速整理会场卫生，保证会议场所的良好环境。桌椅重新排列整齐，检查有无未熄灭烟蒂等安全隐患，有无破损设备，以便及时处理，确保会议能继续正常进行。
保 安 管 理	15. 会议结束时，会服人员应站在门口两侧，微笑送客，礼貌道别，并提醒参会人带好会议文件资料及随身物品，关闭照明灯、门窗、防火门、空调、机电设备及相关电源。迅速仔细检查会场内有无参会人遗忘的物品，如发现有遗留物品应立即送还或及时上交。仔细检查设备设施是否完好。
	1. 着装规范统一，作业期间佩戴工牌，形象良好。
	2. 严格遵守学校各项规章制度，严格执行消防、安防管理规定。
	3. 按时上下班，不得擅自脱岗，交接班记录完整。

	4. 检查各类安全隐患，及时报告，有记录。
	5. 严格按作息时间开关门、灯，加强巡视，准时清楼，对静楼后仍滞留在楼内的学生和工作人员礼貌劝离，并做好每日的值班记录。
	6. 管好楼内公共物品，发现有将学校财产带出本楼的，需出示有关领导的批条方可放行，若发现学校财产外流，应及时制止并向领导汇报；外来出入人员严格检查，实行登记制度。
	7. 敦促学生、教职工将各类车辆停放到指定位置，严禁宠物、自行车、电动车等进楼，值班室严禁存放任何车辆。
	8. 监督抵御各类宗教传播活动。
	9. 加强对上访、聚访等特殊人群的管控，严禁进入楼内。
	10. 严禁闲杂人员，商贩，推销人员进入教室或楼内。
	11. 24 小时值班，上下课高峰期立岗。
	12. 易危及人身安全的设施设备及危险区域有明显警示标志和防范措施。
	13. 消防控制系统，消防器材器械定期检查，有记录，有应急预案。
	14. 熟悉楼内布局、报警电话，掌握消防设施设备的使用方法，发现安全隐患及时处理并上报。
	15. 门卫室内严禁使用热得快、电褥子、电炉子等电器，严禁私拉电线、接电源、换插座，严禁存放易燃易爆等危险物品。
	16. 楼内外墙体禁止乱帖乱画，禁止乱帖广告散发传单。
	17. 垃圾清运车统一指定位置规范停放，不得乱停乱放。
	18. 楼内禁止有长明灯、长流水现象。雨雪天气及时关闭门窗，严防水灾、冻灾的发生。
	19. 拾到物品主动上交，不留作私用，有登记记录。
	20. 在门卫室不做与工作无关的事，如喝酒、下棋、赌博等，禁止门卫室做饭，门卫室不准堆放杂物。
维修管理	1. 统一着装，佩戴工牌，携带工具包和备件。
	2. 维修人员持证上岗，遵守相关制度，统一着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。
	3. 定期巡视检查，及时维修维护，有记录。
	4. 维修不及时导致大面积泡水或其它负面影响。

	5. 有维修记录，有维修结果反馈记录。
	6. 定期维修保养供水、供暖系统设备。
	7. 接到零修维修通知，20 分钟内到达现场。
	8. 水电暖急修不过夜，不得影响正常教学和工作。
	9. 及时清理干净作业现场，物品放归原位。
	10. 有停水、停电、停暖应急预案。
用水用电 管理	1. 严禁超负荷用电和私拉乱接设备。
	2. 临时用电和使用安装大功率设备向后勤处申请报备。
	3. 公共照明和用水人走灯灭，禁止长明灯和长流水现象的发生。
	4. 严格违规操作作业。
	5. 人为操作不当造成停电事故或设备损坏。
	6. 严禁使用不合格、不符合节能要求的电器元器件及设备。
	7. 定期巡查楼内供电设施设备，有记录，严禁漏电，线头外露，过热变色现象。
	8. 严禁用消防水、暖气水进行冲水清洁作业。
	9. 严禁将废弃物，危险物冲入下水管道。
	10. 严禁私自改动供水供热管道。
学校重大 活动物业 管理	1. 学校大型活动期间，保持楼宇内外整体环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。
	2. 协助学校有关部门做好活动会场布置工作。
	3. 学校大型考试期间，保持楼宇环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。
	4. 考试前做好楼宇内公共设施（如课桌椅、照明系统等）检修工作，确保考试顺利进行。
	5. 协助学校有关部门做好考场布置的相关工作。

附表 2

校园绿化养护及环境保洁物业服务标准

项 目	监管内容及指标
制度建设和综合管理	1. 校园环境方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全(包括但不限于服务方案、员工管理制度、安全管理制度、检查考核制度、奖惩制度、报告制度、操作规程等);各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全,填写规范;相关管理制度上墙。
	2. 物业管理制度健全完善(包含日常管理制度、服务满意率调查制度、投诉受理、处理、回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、物品出入管理制度、设备管理制度等)。
	3. 应急预案合理(包含火灾应急预案、供电突发事故应急预案、供水应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、设备运行应急预案、反恐应急处理预案、消防控制室处理预案(微型消防站)、学生意外伤害应急处理预案、卫生事件应急预案、高空坠物应急预案、跑水事件应急预案、校园大雪应急预案、宗教传播应急预案等)。
	4. 组织架构明确,分工明确,合理配备人员,管理岗位设有专职管理人员及安全负责人。
	5. 岗位职责明晰,服务规范标准。
校园环境 卫生保 洁、垃圾 清运	1. 着装规范统一,作业期间佩戴工牌,形象良好,语言礼貌得体、无故不得擅自脱岗,并严格遵守学校的各项规章制度。
	2. 严格按各类机械设备操作规程开展工作,无工伤事故。
	3. 定期进行设备质量检测、维护保养,确保设备运行正常。
	4. 校园主要道路、学校入口、广场等重要场所5-10月早8:00前;11-4月早8:30前前要完成第一次清扫,无卫生死角。
	5. 校园道路、广场、停车场等主要保洁区全天候整洁干净。
	6. 校园路面无积水,无废弃物、白色污染等。
	7. 路沿石边缘无明显沙石、尘土。
	8. 沟渠、雨、污水井、排水口确保畅通,无堵塞情况。
	9. 行道树树穴内无杂草、废弃物。
	10. 校园内墙体、台阶、花池墙皮脱落、地面塌陷、路面、道牙破损应及时上报,对木栈道破损及时进行维修。
	11. 校园环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、桥梁、树木、路灯

	杆、宣传栏、健身器材及指示牌等公共设施整洁，及时清理乱贴乱画现象。
	12. 严格落实垃圾分类要求，要分类标识鲜明，校园垃圾要日产日清，无暴露垃圾、无卫生死角、无垃圾堆积现象。
	13. 果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，每日保持干净，垃圾箱表面无浮土，果皮箱、垃圾箱内垃圾不应超过容积的 1/2。夏季每周进行灭蚊、蝇消杀工作，并做好记录。
	14. 保持垃圾桶及垃圾箱（池）周边整洁干净，无异味。
	15. 在节日、庆典、评估等大型活动中及时高标准做好校园保洁工作。
	16. 做好人工湖水面的保洁工作，无漂浮物、杂物杂草等，做好水生动物、植物的养管工作。
	17. 做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡做好防滑措施，主干道雪停 2 小时内完成清扫任务，积雪及时外运。
	18. 不定时对相关人员进行垃圾分类培训、消杀培训，集中或定期做好校园环境消杀。
	19. 定期除四害，并做好记录。
校园绿化 养护	1. 绿化养护人员持证上岗、作业期间着工装、戴工牌，严格遵守学校的各项规章制度。
	2. 严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故。
	3. 按保养手册要求进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常。
	4. 建立绿化养护作业台账记录工作制度，记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理。
	5. 乔灌木树冠完整、生长旺盛，无病虫害，无枯死枝，无枯死树。
	6. 及时养护校园内植物，浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作合理进行并做好相关记录。
	7. 节约用水，绿化浇水尽量使用喷灌设施进行浇水，不得存在大水漫灌或其他浪费水的行为。
	8. 保持校园绿篱生长旺盛，色块整齐、修剪控制得当，无死株、缺档，徒长枝、篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶。

	9. 行道树适时修剪，树冠完整，骨架均匀，无明显病枯枝、倒垂枝、无枯死株。
	10. 新种树应保证成活，及时扶正，规格基本一致，树穴内杂草清理及时，无积水，无杂物。
	11. 造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。
	12. 保持校园地被植物及草坪生长茂盛、无黄土裸露现象，无明显杂草，草坪高度控制在 7 厘米左右，无明显斑秃或局部枯死现象。
	13. 保持校园绿地内无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染。
	14. 保持校园植物病虫害防治及时、有效。无明显病虫害危害症状，病虫害危害程度控制在 5%以下，无病害现象。
	15. 校园内树木枯枝及时修剪，歪斜树及时扶正支撑，无安全隐患。
	16. 校园名木古树修剪枯枝，补树洞、松土、施肥、支撑等养护及时。
	17. 看护好树木花草，因管理不善造成的校园园林植物严重病害、死亡、损坏、丢失现象，在七日内处理和补栽（按原植物品种、规格）保证数目及花草成活率，树木养护期为三年、花草养护期为一年。
	18. 草花、盆花更换及时，做到三季有花。
	19. 大型活动中做好景观布置工作，会场周边卫生保洁工作，花坛摆放布置有重点、有创意。
	20. 冬季对当年种植的树木做好防寒保暖措施，并对主干道两侧树木及广场绿地内树木进行涂白。

附表 3

学生公寓日常服务标准

项 目	监管内容及指标
综合管理	1. 公寓管理的严禁事项： 严禁私自布置、张贴宣传品，严禁任何组织和个人在公寓内传播宗教、发展教徒，严禁在公寓内设立宗教活动场所、举行宗教活动，严禁在公寓内建立宗教团体和组织。严禁调配、改动原有公寓楼内的设施、设备。严禁将任何商业性的广告、设施引入公寓。严禁增加办公用房。严禁将公寓楼内设施、设备改变用途。严格执行公寓管理中心的住宿安排方案，严禁私自安排住宿（含寒暑假期间住宿安排）。严禁收取学生任何费用，所有学生服务均是免费。
	2. 组织架构明确，分工明确；工作态度端正，能积极主动配合、执行学校安排的其他工作。
	3. 公寓服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于公寓服务方案、日常管理制度、服务满意率调查制度、投诉受理、处理、回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、操作规程、质量标准等）。各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。
	4. 物业工作人员统一培训、统一着装上岗（不得低于行业标准），关键岗位持证上岗。
	5. 公寓服务人员能积极主动配合、执行学校安排的其他工作。
人员管理	1. 上班期间工作人员严格遵守工作纪律，工作态度端正，不得从事抽烟、喝酒等与工作无关的事情。
	2. 物业公司要加强对工作人员的职业道德教育（熟悉高校文化、理念）、行为管理。
	3. 工作人员要言行规范，注重仪容仪表。值班人员实行 24 小时值班制，不脱岗，按时交接班，认真做好各项工作记录，规范填写各类台帐记录。
	4. 按照公寓中心要求每学期组织物业管理人员进行一次《学生公寓工作标准及具体要求》、《学生公寓防疫消杀实施细则》、《学生公寓突发应急事件处理流程》等相关内容的培训。
	5. 工作人员数量不得少于设置标准，如出现离职需及时补聘，

	空岗不得超出 15 天（含 15 天）。
住宿及 安全管理	1. 学生公寓住宿花名册、员工花名册及时更新。
	2. 夜不归宿、晚归的检查及时统计报送公寓管理中心。制定相对固定的巡视路线，每日巡视楼内情况，做好巡视签到和巡视记录并存档。
	3. 学生请假登记、教师深入公寓、来客来访登记完善。严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员、小商贩、推销人员等进入公寓。外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。
	4. 宿舍内务检查、成绩公布及星级宿舍的管理、验收评比；内务不达标宿舍需按周通报。
	5. 公寓管理人员对学生的姓名知晓率高，能够熟悉学生基本情况。能对本楼人员进行 95%（800 人以下）、90%（1500 人以下）、85%（1500 人以上）的识别，准确识别是否属于本楼学生。
	6. 每天学生进出高峰时段立岗服务次数不少于 3 次，每次不少于 30 分钟。
	7. 严禁人员携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入公寓，严禁人员携带宠物进入公寓，严禁止电动车、自行车入楼，离楼人员携带大件物品需做好登记。
	8. 公寓安全工作量化指标、宿舍内违规违纪用品的界定以及收缴流程、突发事情处理规范。
	9. 是否熟练掌握消防应急预案内容及操作流程，防爆器械、掌握消防设施、设备使用方法。应急钥匙摆放规范。
	10. 消防设施设备定期检查，记录完整；确保安全通道门、平台及顶楼安全门开关顺畅，消防通道内无杂物堆放且干净整洁。安全类标识、标牌张贴到位，无缺损。
	12. 确保公寓区智能化设备及饮水机、洗衣机、吹风机等生活设施运行正常，如有异常及时上报，并做好记录存档。
	13. 健康驿站的日常管理、数据报送、物资配置、消杀等工作。
保洁管理	1. 保洁人员遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，按时到岗、离岗，不窜岗，着装统一，仪表整洁，言行举止文明，不得与师生发生冲突，清洁卫生设施设备齐全，清洁工具标识明确，各类清洁工具不得混用。
	2. 集中或定期做好楼宇消杀通风并做好记录。

	3. 一年不少于 2 次灭蟑灭鼠工作，并做好记录。
	4. 高质量完成新投入使用宿舍、毕业生宿舍、维修改造宿舍、迎新宿舍及特殊时期宿舍清理工作。确保宿舍内地面、墙面及顶棚清洁；窗帘、洗脸池、门面、门窗玻璃、纱窗、柜体及窗台清洁；桌椅、书架、衣柜、鞋柜、床体清洁；开关、插座、灯罩、暖气片及线槽表面等的清洁，房间的清洁工作须保质保量按规定日期完成。
	5. 公寓门口：平台及雨棚无垃圾、无积尘；雨雪天气，及时清理积水积雪，铺放防滑垫；门厅告示栏及时清除过期内容。
	6. 公寓入口和大厅：大厅地面、踢脚线、墙面、玻璃门、窗台、暖气片、摆放物品、标识等保持洁净整齐。
	7. 办公用房及各功能室等：地面、墙壁、窗台、家具、电器、设备、门窗等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等；物品及桌椅摆放整齐。
	8. 走廊：窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、暖气片、标识牌、消火栓等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。
	9. 楼梯：地面、台阶、踢脚线、墙壁、门窗、楼梯扶手、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。
	10. 卫生间：地面、墙壁、隔断、瓷砖、门窗、窗台、暖气片、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通，无“跑、冒、滴、漏、堵”现象。卫生间内摆放芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持室内无异味、无卫生死角。
	11. 盥洗室洗手台、洗手池、墩布池、水龙头等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无水渍；镜面玻璃光洁，无污渍、手印和水印。
	12. 做到垃圾及时清倒和外运工作（上午、下午、晚上）。
	13. 保洁人员收存的废弃纸张、塑料瓶须当天下班前带走，不得长时间堆积存放。
	14. 各类保洁用品的库存量不低于月消耗量 20%，方便及时发放。
维修管理	1. 维修人员上班期间严格遵守各项工作纪律，着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。
	2. 接到维修任务时，须在 10 分钟内响应。紧急维修须在 10 分钟内赶到现场处理；一般维修不得超过 6 小时，维修合格率 100%；确实无法完成时，与公寓管理中心协商后时间顺延，但不能超过 48 小

	时。
	3. 24 小时专人值班，坚守岗位，处理夜间突发故障。接到报修后，将具体维修和进展情况及时上报。
	4. 及时有效使用报修平台，维修接单、派工，完工后第一时间进行回复。维修次日进行维修跟踪和维修回访，并做好记录。
	5. 清晰掌握维修工作安排及用料情况，各类维修材料的库存量不低于设施设备总数的 2%，避免因没有配件而维修不及时，造成负面影响；做好用料、备品、备件使用记录。
	6. 每日巡视检查水电暖管网基本情况并做好巡查记录。巡视中发现问题及时维修解决，确保无“跑、冒、滴、漏、堵”现象发生。
	7. 对供水、供暖系统设备按规定进行维护和保养，及时维修管道、阀门等设施；进入供暖季，对暖气进行排气。
	8. 维修完成后清理干净作业现场，将物品放回原位，整理好自身工具、用品，不遗留物品。
迎新和 毕业季 工作	1. 新生入住工作： 新生入住前检查监督宿舍卫生清理工作，地面、墙壁、窗台、床板、门、柜等无污迹、无灰尘，达到窗明几净。宿舍门内上张贴《住宿安全提示》。做好新生签订《住宿协议书》工作，办理住宿卡，发放钥匙。及时召开宿舍长会，进行住宿管理规定教育并且明确宿舍长职责，制作《住宿花名册》、《宿舍资产登记表》。
	2. 毕业生离宿工作： 发放《致毕业生的一封信》、《毕业生离宿须知》，加强毕业生离校相关安全、违纪警示的管理与教育，验收宿舍资产、收钥匙、收窗帘及清洗等工作。
应急预案 及措施	在日常工作中物业公司能做好突发事件(酒后滋事、盗窃、突发疾病、停电等)的应急处理，第一时间报公寓管理中心，如涉及保卫处、校医院的事件要及时通知到位；物业公司应有明确的应急预案及相关措施，包括制定疫情防控、安全突发事件、停电停水、校园灾害天气等方面的应急预案等。应急预案齐全合理（包括但不限于学生公寓疫情防控应急预案、消防安全应急预案、治安事件应急预案、学生意外伤害应急处理预案、宗教传播应急预案等），定期进行培训、演练等。

附表 4

安保服务日常监管内容指标

项 目	监管内容及指标
人员要求	1. 岗位设置及人员配备要求符合学校安保工作的需要。
	2. 人员配备数量符合合同约定或正偏离。
	3. 人员仪容仪表、行为举止符合各岗位的要求。
装备要求	1. 警械装备配置满足学校安保工作的需要。
	2. 各类装备日常保持完好，使用状态良好。
	3. 便民服务岗亭按规定进行管理，物品无短缺现象。
校园管理	1. 校园内交通保持畅通。
	2. 通行高峰期立岗指挥疏导交通，保证师生出行安全。
	3. 发生校园交通事故能够协助学校保护现场及善后处理。
	4. 停车场车辆停放有序，及时清理僵尸车辆。
	5. 及时清理非车位违规停放车辆。
	6. 各类非机动车停放有序、摆放整齐。
	7. 各类交通设施、设备、标牌、标识、标线等管理维护到位。
	8. 学校各类大型活动期间保证校内交通顺畅。
	9. 巡查过程中能及时发现并制止违规行为。
	10. 巡查过程中能及时发现安全隐患，并清除和上报有关情况。
	11. 各类闲杂人员、小商小贩、推销人员不在校园内滞留、活动。
	12. 及时清理各类违规广告、条幅、传单等宣传物。
	13. 及时驱赶流浪猫狗及其他宠物。
	14. 发生各类案（事）件时能够协助学校保护现场和处置工作。
	15. 做到校内安全巡查记录详细，及时报告有关情况。
视频监控管理	1. 熟悉校内视频监控设备运行基本情况。
	2. 通过视频监控及时发现违规问题并及时报告，做好记录。
	3. 具备快速调阅、联动调阅视频能力，迅速寻找关联轨迹。

	4. 及时保存好有关案（事）件视频资料。
	5. 严格按照规定处置调阅、拷贝视频事项。
	6. 严格做好视频监控资料保密工作，严禁出现失泄密情况。
	7. 严格按照规定落实好监控室准入制度，禁止无关人员入内。
	8. 定期检查、测试视频监控摄像头及存储运行情况。
	9. 及时上报监控设备异常情况，协助厂商做好维修维护工作。
	10. 工作态度端正、认真负责。
	11. 工作期间严禁看刊、报等书籍，严禁看手机，不得从事与视频监控无关的工作。
消防安全管理	1. 消防监控中心人员必须持证上岗。
	2. 熟练掌握各类消防设施的操作规程。
	3. 消控室值守人员认真做好工作记录。
	4. 消控室值守人员认真做好火情警报的确认和处置工作。
	5. 各楼宇消防值班员应熟练操作消防设备，认真做好值班记录。
	6. 发生火情时，能够第一时间进行火情确认、报告、处置等工作。
	7. 组建义务消防队，建立义务消防制度。
	8. 制定火灾应急疏散预案，各楼宇值班人员熟知疏散流程。
	9. 定期进行消防安全培训及演练，协助学校做好各类培训演练工作。
	10. 定期检查楼宇内消防设施设备（应急照明系统、水系统、微型消防站等），做好记录工作。
	11. 定期检查、测试消防控制等设施设备，及时上报异常情况
	12. 定期维护消防控制等设施设备，保障设备高效运行。
	13. 协助厂商做好消防设施、设备维修维护工作。
其他方面	1. 各项管理制度和工作制度健全。
	2. 各类安保方面应急预案完善。
	3. 各类人事及健康档案健全，上岗人员有无犯罪记录证明。

	4. 定期对安保人员开展教育和培训工作。
	5. 做好学校承担、举办的各类国考、四六级考试、新生报到、毕业生离校、文体活动等大型活动的勤务保障工作。
	6. 协助学校做好各类等突发事件的预防、处置、善后工作。
	7. 能够及时处置突发事件，控制事态、降低后果或影响。
	8. 协助学校做好各类安全宣传、教育、培训和演练等活动。

附表 5

餐饮服务日常标准

项 目	监管内容及指标
人员要求	1. 岗位设置及人员配备要求符合校区食堂工作的需要。
	2. 食堂均聘用有工作经验、证件齐全的厨师。
餐品要求	1. 注重食物多样性。每天食物种类多种多样,谷类、蔬菜水果、蛋奶豆类、畜禽肉类齐备。注意食物轮流更替,增加新鲜感。
	2. 食物搭配原则。在保证品种丰富的前提下,注重主食与副食、酸性食物与碱性食物、杂粮与精粮、荤与素的平衡搭配。
	3. 早餐应占一天总热量的 1/3,可增加一些营养丰富的鸡蛋、牛奶、花生和大豆等。学生早餐主食以包子、馒头、粉条、面条等为主,另配稀饭、汤、咸菜等。
	4. 每餐提供的饭菜,要做到“价格合理、品种多样、营养卫生、自主选择”,要让学生吃得饱、吃得好、吃出健康。
	5. 要切实提高伙食质量,保证学生生长发育的基本营养要求,合理引导学生平衡膳食,不偏食,不按喜好择食。
	6. 避免过多油炸、腌制类、加工类肉食品。尽量避免在食物加工过程中生成有害物质,影响营养素吸收。
	7. 设立饭菜质量投诉意见箱并与学生会相关学生干部每周沟通,定期对饭菜的质量如温度、品种数量等进行抽查,并向学院反馈。
安全管理	1. 安全工作包括:预防食物中毒、天然气中毒、燃气爆炸、火灾、失窃、投毒,各种危险品的正确使用和保管。
	2. 每位员工必须具备较强的安全的意识,认真学习相关的知识,增强安全防范意识;坚持谁主管谁负责,谁在岗谁负责,谁操作谁负责的原则。每学年要逐级签署“安全责任书”。
	3. 对所有购进的食品原料,必须层层把关,各负其责,严格执行索证制度。
	4. 在食堂加工过程中,要操作到位,认真精细,不能麻痹大意存在侥幸心理。
	5. 认真做好饭菜留样工作。要避免食物性中毒现象,更要防范化学性中毒发生。

	6. 强化内部员工安全教育，谢绝非工作人员进入厨房。
	7. 加强对水源、食源、电源、气源的管理。责任到人，安检员的工作要有力。坚持定期和不定期检查制度，及时排除隐患。
	8. 加强下班后的门、窗检查，以防失窃、投毒事件发生。下班前各食堂按责任区，必须进行认真的安全检查，然后离开。
	9. 上岗前进入工作场所时，要留意有无异味（如：天然气、液化气）、工作场地有无异常情况，如有特殊情况，立即汇报。
	10. 检查部位：燃气是否关闭？液化气罐是否安全？电源是否拉闸，有无明火，有无常流水，窗户是否关严，门是否上锁。隔夜食物是否合理存放。
	11. 人人都会使用灭火器材，熟知灭火器的放置地点。
	12. 严格按照操作规程工作，预防发生设备损坏和自身伤害。
	13. 定期对食具、茶具、餐厅及厨房消毒
食堂员工行为规范	1. 上岗必须穿工作服，上岗操作前必须洗手，佩戴工作牌、工作帽。
	2. 淡妆上岗，不留长指甲、不涂指甲油、不戴影响工作或卫生的首饰，长发要盘起、包严，不可外散。
	3. 工作服保持干净整洁，售饭时，必须戴口罩和手套，使用工具售饭。
	4. 不得面对食物咳嗽、打喷嚏。
	5. 餐厅、灶间不允许洗涤私人衣物，不能胡乱使用容器。
	6. 员工严禁在工作现场、会议室及其他公共场所吸烟。
	7. 对师生服务时要站立，讲究礼节、礼貌，主动热情。要养成文明招呼的习惯，“请”、“你好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”、应为常用礼貌用语。
	8. 员工不能在工作时间会客或领非工作人员，特别是带小孩进入工作场所。
	9. 患有流行性感或传染性疾病者，应及时和物业经理请假，暂离工作岗位，待医院出据证明痊愈后，再恢复工作。
	10. 爱护各种设施设备，按程序操作及时保养，确保设备正常运行。

	11. 使用各种用具要轻拿轻放，勿粗野行事，提倡文明、节约。
	12. 注意防火、防盗、防毒、防爆，做到警钟长鸣，及时发现，消除隐患，确保生产安全和食品安全。
食堂公共区域管理	1. 建立健全食堂卫生清扫制度，坚持四定（定人、定物、定时间、定质量）划清分工包干负责制度，并定期检查。
	2. 设防蝇、防鼠、防尘设施，消灭“四害”。
	3. 地面保持清洁（无水、无油迹、无尘土、无垃圾）。
	4. 服务人员上岗必须佩带有效的健康证及卫生知识培训合格证。
	5. 定期大扫除，指定专门负责人，对各项指标进行检查，以期达到合格标准。
原材料采购登记 索证制度	1. 建立物资采购报批制度。采购人员每周应根据采购的品种、数量、价格等编制“食堂采购计划表”，经复核人员、保管人员和审批人员同意审批后方可采购。
	2. 采购食品，必须向食品经营者索取营业执照、卫生许可证和食品检验合格证复印件，肉类食品必须索取检疫合格证，食品必须附质量安全认证标志。此部分证件附于台账后。
	3. 建立物资采购验收制度。物资采购回来，需三人以上验收，并附验收记录。主要验收人为食堂会计、保管员、厨师长。凡无人验收或无验收记录，均不计入会计核算范围。一律视为不符合卫生标准的食品，食堂不得加工、使用。
	4. 采购核算均以销售清单、购货清单一一对应为依据。
	5. 食堂低值易耗品的购置，验收后一次出库，领用人不得私自带出食堂。
	6. 食堂固定资产招标采购、验收、固定资产报废等项目按照学校有关规定执行，由甲方负责。
原材料出入库登记制度	1. 所有主食、副食、蔬菜等物资材料购入，必须按实际支付的价格及运费等实际成本计价。物资材料实入时应填制食堂物资入库单，数量、价格、质量须经学院及监管人员验收、过秤签字后按序入库，并记入有关帐簿。
	2. 领取主食、副食、蔬菜等物资材料，必须填写食堂出库单，出库时以加权平均后的成本作伙食支出，必须执行先进先出法。食堂物资出库单经食堂保管员、厨师长、领用人员签字，

	记入有关账簿。
	3. 现购现用物资材料的购入和交付使用,通过填制食堂物资入库单和食堂物资出库单,购买验收后凭采购单及其他票据直接列入伙食支出。
	4. 食品原材料进出库房记录完整。
原材料盘存制度	<p>1. 食堂库房按照原材料用品种类分为副食库、调料库、粮油库、冷藏库,保鲜库。原材料应按标记标识有序存放,食品与非食品不得混放或混装、生熟肉不能混放或混装。</p> <p>2. 建立食堂存货盘点制度。学院食堂应对进库存货进行月末当日清查盘点,学期结束进行一次全面的清查盘点,做到帐表、帐帐、帐实相符。盘盈或盘亏的存货应按有关规定进行帐务调整。</p>
粗加工管理	<p>1. 上岗必须仪表整洁,工作认真,勤俭节约,养成良好的工作习惯。</p> <p>2. 各类粗加工,如:去皮、摘叶、断根一定要本着节约的原则,减少浪费,增加出成率。</p> <p>3. 清洗各类原料必须认真,达到无泥沙、无异物,并分类放入容器。</p> <p>4. 保持工作间的卫生和操作卫生,垃圾必须经专用通道清理。</p> <p>5. 正确使用机械,保证人身安全。</p>
烹调间管理	<p>1. 各种烹调标准分明,色、香、味、形俱佳,认真对待每一餐工作,保证产品质量。</p> <p>2. 不烹制不合格的原材料、半成品。</p> <p>3. 保持各种工具、灶台、操作台、调料盒的整洁、干净,加强操作卫生。</p> <p>4. 提高安全意识,加强安全防范。</p> <p>5. 不允许将个人物品带入工作间。</p>
切配间管理	<p>6. 操作时,一定要按菜品要求切配,技术上求精,做到粗细均匀,薄厚一致,长短相称,无连刀现象。</p> <p>7. 对粗加工的质量有权进行评价,不切配不合格的原料。</p> <p>8. 要爱护各种工具、设备、设施,确保安全生产。</p> <p>9. 上岗必须仪表整洁,工作认真,勤俭节约,养成良好的工</p>

	作习惯。
主食间管理	1. 上岗必须仪表整洁，工作认真，勤俭节约，养成良好的工作习惯。
	2. 淘米要洗净、去洗、水量适中以免把米冲走，面带、米袋要翻转倒尽，杜绝浪费。
	3. 米饭软硬要适口，馒头及各色面点的色泽、分量要保证，严格执行产品量化标准。
	4. 早点要现场加工，不得隔夜加热出售，带馅食品必须新鲜、安全、卫生、口感醇香。
	5. 必须保证早点品种多样、营养、新鲜、安全、卫生。
	6. 严格按操作规程使用机械，确保人身和设备的安全，有效使用各种电器，减少无功耗能现象。

附表 6

信息化管理日常标准

项 目	监管内容及指标
基本要求	1. 严格遵守学校关于信息化建设与服务的各项管理制度，明确指定信息化安全管理员 2 名
	2. 管理员每天离开学校前必须检查门窗是否关好，做好防火防盗工作。
	3. 管理员每月修改服务器密码以及安全员办公电脑密码，密码等级要求达到强度密码等级。
	4. 管理员每月进行上网行为管理及防火墙拦截记录导出，并于每月 25 日出具记录报告。
	5. 管理员每月对学院软硬件进行排查，并于每月 25 日出具记录报告。
	6. 管理员每周对接入校园网用户用网情况进行不良信息排查，包括但不限于反动、邪教、色情、暴力、营销等，发现后及时记录并上报。
	7. 定期接受相关业务的培训工作。
一卡通业务及维修	1. 完成一卡通日常数据的维护及管理，主要包括：食堂、浴室、开水房、终端、电控、考勤等数据。
	2. 完成一卡通软硬件维修，主要包括终端 POS 机、考勤机、圈存机、电控设备、服务器、线路、各业务软件故障等维修。
中心机房管理及维修	1. 完成中心机房数据的维护及管理，主要包括：服务器、监控设备、交换机和其它设备的数据。
	2. 定时做好中心服务器的上机日志和存档工作，任何人不得删除运行记录的文档，否则追究责任。
	3. 中心机房服务器的数据应定期异地备份，确保数据安全。
	4. 完成中心机房软硬件维修，主要包括：服务器、监控设备、交换机和其它设备等；发生重大故障和问题应及时报告有关领导，并作好事故分析，采取积极措施，尽快恢复正常工作。
	5. 严禁在中心机房设备和信息化部门计算机内玩游戏、下载与工作无关的文档或资料；严禁在服务器上安装与工作无关的软件。

	6. 严禁携带易燃、易爆、易腐蚀、强磁物品及与工作无关物品进入中心机房，建立中心机房值班制度，注意保持中心机房的环境卫生。
	7. 做好中心机房防火、防毒、防潮、防雷击的安全保卫工作，中心机房内温度要保持在 25 摄氏度左右，并定期做好安全检查，排除隐患，避免发生事故。
	8. 中心机房每天不得少于 3 次巡检，并建立巡检档案、钥匙领用档案及检修记录档案；未经学院部门负责人允许，不得擅自进入中心机房（巡检员除外）。
监控业务及维修	1. 完成监控数据的维护及管理，主要包括：突发事件数据、日常数据、敏感数据和其它数据。
	2. 完成监控软硬件维修，主要包括：服务器、摄像头、交换机、监控终端软件和其它的维修。
多媒体业务及维修	1. 完成多媒体数据的维护及管理，主要包括：突发事件数据、日常数据、敏感数据和其它数据。
	2. 完成多媒体软硬件维修，主要包括：多媒体设备、服务器、摄像头、交换机、终端软件和其它的维修。
	3. 完成多媒体业务及维修日常巡检工作。
校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房业务及维修	1. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房数据的维护及管理。
	2. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房软硬件维修。
	3. 完成校园广播、视频会议、LED 屏和计算机机房定期的巡查。
网络设备业务及维修	1. 完成校区网络数据的维护及管理，主要包括：终端设备、服务器、交换机、其它设备等数据。
	2. 完成校区网络软硬件维修，主要包括终端设备、服务器、交换机、其它设备、线路、各业务软件故障等维修。
	3. 完成校区网络日常维护的巡检工作，主要包括：中心机房、弱电室、网络井等。
其它电子设备业务及维修	1. 完成准格尔校区其它电子设备软硬件的维修，主要包括：电脑、打印机和笔记本等设备。
	2. 完成准格尔校区其它电子设备巡查。

附件 3

准格尔校区物业服务各岗位人员配备表

序号	楼宇名称	室内保洁	辅导员	门卫/保安	楼宇管理员	绿化/ 室外保洁	工程	信息化	会服	餐饮人员	其他人员
1	第一教学楼	14 人	3 人 (学工 管理员) 至少 1 人持有 红十字 会颁发的 CPR+AE D 心肺 复苏培 训证书	安保主管 1 人 安保员 4 人 消防水库 3 人 监控 2 人 (消防总 控室值 守员需 持有《 消防设 施操作 员》中 级证书 (监控 方向))	9 人	绿化主管 1 人 绿化养护 9 人 外保洁 4 人 (至少 1 人 需持有园 林中级工 程师资格 证书或园 林绿化高 级技能等 级证书)	综合维修工 1 人(焊 工:特种作 业操作证) 电工 4 人 (维修电工 五级及以 上) 水暖工 3 人 (水暖管道 工证五级 及以上) 土建 1 人 浴室运行 1 人	3 人	1 人	餐厅主管 1 人 出纳 1 人 厨师 2 人 小厨 1 人 (兼配菜) 配菜 1 人 面案 2 人 服务员 3 人 洗碗工 2 人 保洁员 2 人	项目经理 1 人 经理助理 1 人 司机 1 人(资 环学院配 置人员) 食堂库管 1 人 校区综合库 管 1 人
2	第二教学楼										
3	报告厅										
4	第四教学楼										
5	第五教学楼 (实验楼)										
6	第六教学楼 (实验楼)										
7	体育场(实验 室)										
8	一号公寓(旧)										
9	二号公寓(旧)										
10	一号学生公寓										
11	二号学生公寓										
12	三号学生公寓										
13	餐厅										
14	综合楼										
15	一号教师公寓										
16	二号教师公寓										
17	浴池										

合计：84 人

附件 4

准格尔校区楼宇情况统计表

序号	楼宇名称	层高	教室 (个)	办公室 (个)	房间 (个)	报告厅 (个)	会议室 (个)	建筑面 积 (m²)	公共区域 保洁面积 (m²)	教室/公寓 保洁面积 (m²)	报告厅/会 议室保洁 面积 (m²)	备注
1	第一教 学楼	四层		44			4	4852.4	2720.6	1937.8	194	行政办公
2	第二教 学楼	四层	16					4938.4	2720.6	2217.8		多媒体教室 4 层，含 1 层 1 个大报告厅，1 个小报 告厅。报告厅总建筑面积 为 725.96 平方米。
3	报告厅	一层				2			44.84		681.12	
4	第四教 学楼	四层	24					3696.8	2126	1570.8		1-2 层多媒体教室，3-4 层（闲置）。
5	第五教 学楼 (实验 楼)	四层	24					3696.8	2126	1570.8		实验室
6	第六教 学楼 (实验 楼)	四层	24					3696.8	2126	1570.8		实验室
7	体育场 (实验 室)	两层	8					3045	2556.6	488.4		体育场内部分场所兼做实 验室
8	餐厅	二层						4715	4715			1 层餐厅，2 层为活动室 和健身室及部分餐厅用

序号	楼宇名称	层高	教室 (个)	办公室 (个)	房间 (个)	报告厅 (个)	会议室 (个)	建筑面 积 (m²)	公共区域 保洁面积 (m²)	教室/公寓 保洁面积 (m²)	报告厅/会 议室保洁 面积 (m²)	备注
												房。
9	综合楼	二层		2				4572.56	1845.41			含学院库房、1间活动室、校区管理用房、浴室、锅炉房等。
10	一号教师公寓	六层			54			3100	610.6	2489.4		三个单元，每个单元18户，1室1卫1厅，其中，1单元为招待房间。
11	二号教师公寓	六层			54			3100	610.6	2489.4		三个单元，每个单元18户，1室1卫1厅。其中2个单元用于专家招待客房。
12	一号公寓	四层			128			4374.03	1797.39	1288.32		每层32间，共计128间，1层物业员工宿舍；2-3层为接待房间，4层为联合培养学员（男）宿舍。
13	二号公寓	四层			108			3772.84	1598.8	1087.02		每层27间，共计108个房间，1层接待房间；2层为本科生（女）宿舍，4层为联合培养学员（女）宿舍。
14	一号学生公寓	六层			34			4546.67	1260.82	3285.85		三个单元，每个单元12户，3室1卫1厅（中单元一层为服务保障用房）
15	二号学	六层			34			4546.67	1260.82	3285.85		三个单元，每个单元12

序号	楼宇名称	层高	教室 (个)	办公室 (个)	房间 (个)	报告厅 (个)	会议室 (个)	建筑面积 (m²)	公共区域 保洁面积 (m²)	教室/公寓 保洁面积 (m²)	报告厅/会 议室保洁 面积 (m²)	备注
	生公寓											户，3室1卫1厅（临时用房）
16	三号学生公寓	六层			34			4546.67	1260.82	3285.85		三个单元，每个单元12户，3室1卫1厅（闲置）
总计			96	46	446	2	4	61200.64	29380.9	26568.09	875.12	

注：二号学生公寓、三号学生公寓待启用后据实结算

附件 5

准格尔校区报告厅及会议室统计表

序号	房间类别	面积 (m²)	容纳人数 (人)	设备设施 (包括但不限于)
1	大报告厅	469.92	382	视频投影系统 1 套；扩声系统 2 套；LED1 套；演讲台 1 个；椅子 371 把；桌子 37 张
2	小报告厅	211.2	176	视频投影系统 1 套；演讲台 1 个；多媒体讲桌 1 个；声控 1 套；桌子 44 张
3	第一教学楼 101 会议室	48.45	40	会议圆桌 1 个
4	第一教学楼 201 会议室	48.45	25	会议圆桌 1 个；可移动会议室一体机一套；
5	第一教学楼 301 会议室	48.45	40	会议圆桌 1 个
6	第一教学楼 401 会议室	48.45	40	会议圆桌 1 个

附件 6

准格尔校区各楼宇电热水器（饮水机）统计表

序号	楼宇	品牌	名称(型号)	电压(V)	容量(L)	功率 KW	数量(个)	存放位置	备注(是否有滤芯)
1	一号教师公寓	泉丽源	HK-2FC	220	20	2KW	1	一单元一楼门口	有
2							1	二单元二楼过道	
3							1	三单元一楼门口	
4	一教	博海	BH-160L	380	158	6KW	1	一楼洗手间门口	有
5	二教	碧涑节能	JN-6-2F120KF	380	120	12KW	1	一楼洗手间门口	有
6	一号公寓	逸晨	ZSGB-150	380	150	15KW	1	一楼洗漱间	有
7		万海	WH-F-15		200	15KW	1	二楼洗漱间	
8		逸晨	ZSGB-120		120	12KW	1	三楼洗漱间	
9		逸晨	ZSGB-150		150	15KW	1	四楼洗漱间	
10	二号公寓	碧涑	JN-A-2A120KF	380	120	12KW	1	一楼洗漱间	有
11		逸晨	ZSGB-150		150	15KW	1	二楼洗漱间	
12		逸晨	ZSGB-120		120	12KW	1	三楼洗漱间	
13		逸晨	ZSGB-150		150	15KW	1	四楼洗漱间	
14	开水房	博海	BH-220L	380	214	9KW	1	一楼	有
15							1	一楼	无
16	餐厅	科源美		380	150	15KW	1	一楼切配间	有
17	三号学生公寓	逸晨	ZSGB-120	380	120	12KW	1	一楼洗衣房	无
18	四教	逸晨	ZSGB-150	380	150	15KW	1	一楼洗手间门口	无

附件 7

准格尔校区校园安保设备清单

序号	名称	数量	主要参数及要求
1	电动巡逻摩托车	1 台	符合国标
2	4 座电动巡逻应急车	1 台	能够挂载灭火器 4 具以上
3	锥形桶	50 个	塑胶/高度 75cm 以上
4	警戒带	50 盘	每盘 50 米以上
5	单兵设备	6 套	(肩灯、强光手电、执法记录)
6	对讲机	15 部	sim 卡对讲机

附件 8

准格尔校区楼宇清洁设备清单

序号	名称	数量	主要参数及要求
1	洗地机	1	适用高校场景，执行国家标准
2	吸水吸尘机	2	适用高校场景，执行国家标准；额定输入功率不小于 1400W
3	升降机	1	适用高校场景，净升高度 6-10 米，执行国家标准
4	高压冲洗机	1	适用高校室内场景，执行国家标准
5	沙发清洗机	1	适用高校场景，执行国家标准；功率不低于 700 瓦

附件 9

准格尔校区校园清洁设备清单

序号	名称	数量	主要参数及要求
1	扫地车	2	适用高校场景，中大型，最大允许总质量不低于 1600KG
2	手推式除雪机	2	适用高校场景，中大型，执行国家标准（刷头宽度为 $\geq 1.2\text{m}$ ，功率 ≥ 10 千瓦）
3	垃圾清运车（外运）	4	适用高校场景，中型，车厢为封闭式、可卸式，执行国家标准
4	绿篱机	3	适用高校场景，执行国家标准
5	打药机	1	适用高校场景，执行国家标准；转速不低于 1200；功率不低于 5.5HP
6	旋耕机	1	适用高校场景，执行国家标准；CF176(原 R176) 柴油机
7	吹尘机吹草机	2	适用高校场景，执行国家标准；转速不低于 30000 转/分钟
8	打草机（汽油割灌机）	5	适用高校场景，执行国家标准；丸中 G25200T
9	草坪机	1	适用高校场景，执行国家标准；XH20-173
10	中型清雪车	1	适用高校场景，执行国家标准；宗申 250CC 排量发动机（重庆宗申动力）四冲程；车身尺寸 1.96m*1.1m*1.15m

十二、合同结束物业对接交接条款

（一）合同到期，中标单位必须保证校区内服务范围内的所有设施、设备、场地、绿化等原状交付于招标单位，如有损毁、缺失等情况，经评估后，赔偿费用从物业费中扣除。

（二）合同届满或终止，中标单位撤场时，需在招标单位认可的期限内（终止服务以招标单位通知为准）提供内部员工流动资料档案给招标单位备案，并按照国家地方行业有关规定结清账务，档案资料移交、各岗位交接、资产设施移交，租借、使用招标单位房屋、设备等退还工作。彻底解决遗留问题后，经过招标单位审核，双方签字确认后，所有移交工作才算正式完成。

（三）办理移交工作时，中标单位须出具有效承诺书（格式自拟）：承诺中标单位服务期间的一切债权债务概由中标单位自行负责结清，与招标单位无关。

（四）为防范风险，招标单位暂停结算中标单位合同届满或终止服务前一个季度的物业管理费用。移交工作完成后，招标单位按合同约定收取应由中标单位支付的各类款项和违约金后，在 1 个月内为中标单位结清剩余的物业服务费。中标单位已投入且不可移除或移除后会影响使用功能的设施设备归招标单位所有，招标单位不作其他任何补偿。

（五）合同届满或终止，中标单位若未能在招标单位认可的期限内完成所有交接工作，视为中标单位违约。中标单位每延期 1 天交接，须缴纳违约金 5000 元（采购单位有权在未支付的物业服务费中扣除该费用）。中标单位必须无条件撤场，并赔偿招标单位由此引起的经济损失。