### 武汉理工大学余家头校区物业管理服务

### 专项标准

### （以学校物业合同为准）

一、服务项目

余家头校区物业管理服务项目共划分为以下14大项：

物业机构的管理

校园公共卫生

校园绿化养护

学生公寓物业

留学生及外教楼物业

公房（教学楼、实验楼、办公楼、图书馆等）物业

家属区物业

房屋及校园设施维修维护

配合节水节电管理

学校重大活动的后勤保障

为学校基建、维修提供后勤保障

应急事项处置

本物业管理服务项目内资产管理及设施设备维护

物业管理法律法规规定和甲方交办的其他事项。

二、服务标准

**（一）物业机构的管理**：符合工商税务法律规范，机构设置健全、内部管理规范，社会信誉良好。

**1**.**行政管理**

（1）管理机构组建完整健全；

（2）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；

（3）工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；

（4）定期检查各业务部门工作计划落实情况；

（5）每年至少进行一次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，征求意见户数（班级、部门）不低于总户数80％；物业管理服务满意率不低于96%；

（6）建立公共突发事件的处理机制和应急预案。

**2**.**党建工作**

项目部组建的党组织，配合学校党建工作，按照红色物业的要求开展各项党建工作。

**3**.**安全管理**

（1）安全管理制度和安全责任制健全；

（2）设立专职安全员，负责项目安全管理工作；

（3）建立健全安全档案。

**4**.**人事、宣传管理**

（1）按法律法规办理选聘辞退手续；

（2）组织员工上岗培训；

（3）建立员工档案，依法办理员工保险；

（4）组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；

（5）有完整的人事、劳资管理系统。

**5**.**财务管理**

（1）严格执行财务制度，账目清晰，专款专用；

（2）公开服务标准、收费依据及标准；

（3）接受甲方的财务监督。

**6**.**技术管理**

（1）制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；

（2）建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；

（3）建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。

**7**.**材料管理**

严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账、物、卡相符。

**（二）校园公共卫生**

负责本物业管理项目内公共卫生，包括校门、道路、广场、围墙、空地等卫生保洁，垃圾清运，化粪池清掏，除四害消杀等。

**1**.**道路保洁**

作业频率：每天8：00前完成各大楼前及校园主要道路清扫，9:00前完成所有道路清扫，日间巡回保洁，对人流量大的重要路段要保证路面全日清洁。每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清；重大活动期间实施道路冲洗保湿；遇大雪或暴雪时及时组织相关人员清扫。 按规定频次巡查并清理果皮箱，防止清理不及时造成溢满、污染、着火。

服务质量标准：保持道路全天整洁干净，达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙)；“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)；雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。道路清扫车只能晴天作业，车速不超过20公里/小时；道路人工保洁作业要求：清扫步骤、方向、垃圾归堆操作规范，巡回保洁中及时清除果皮箱垃圾，处理积水、积泥、小广告等。

**2**.**广场及其他硬质地面保洁**

作业频率：每天上班前完成各大楼前及校园主要广场保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中清运至垃圾房，做到日产日清；重大活动期间实施广场冲洗保湿；遇大雪或暴雪时组织相关人员清扫。

服务质量标准：保持广场全天整洁干净，达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙)；“四净”(广场面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净)“一通”(下水道口通)，雨雪天气时，保证广场面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。

**3**.**空地保洁：**

作业频率：每天清捡白色垃圾、枯枝树叶，无建筑垃圾、每周清扫一次。

服务质量标准：保持无白色垃圾无明显枯枝树叶、无建筑垃圾堆积现象。

**4**.**化粪池清掏**

作业频率：每季度清理一次，每日巡查一次；粪便渣浅埋作为树木花草的有机肥。

服务质量标准：日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通；清掏时硬的表面、块状物全部清运；清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通。

**5**.**垃圾清运**

作业频率：生活垃圾日产日清。

服务质量标准：垃圾箱内垃圾堆积不得超过容积的80%，垃圾封闭清运，清运率达到100%；覆盖蓬布，密闭化运输，减少道路污染；垃圾场清扫干净，做到车走地净；车容车貌保持整洁，设备完好无损；清理完垃圾，及时关好垃圾箱（场）门。

**6**.**除四害消杀**

作业频率：四月中下旬至十一月上旬，每周一次灭蚊蝇工作；每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少3次，每两天对垃圾房消毒1次。

服务质量标准：参照国家爱卫会标准如下：

（1）灭鼠标准:a.15㎡标准房间布放20X20厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过3％；有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2％。b.不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。

（2）灭蚊标准:a.内外环境积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过3％。b.用500ml收集勺采集校园水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超过3％，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。c.特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过1只。

（3）灭蝇标准:a.有蝇房间不超过3％，平均每阳性房间不超过3只；食堂防蝇设施不合格房间不超过5％；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。b.蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3％。

（4）灭蟑螂标准:a.室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3％，平均每间房大蠊不超过5只，小蠊不超过10只。b.有活蟑螂卵鞘房间不超过2％，平均每间房不超过4只。c.有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过5％。

（5）消杀作业应提前两个工作日张贴消杀通知。消杀药品做到即领即用，不临时存放，防止外流。使用卫生消杀药品时，做好使用中的安全措施及残余回收处理，防止污染环境。

**7**.**楼外照明设施**

普通路灯杆无污迹、乱张贴；灯箱、灯罩外壳无灰尘、污迹；灯罩内按规定频次清理后无死蚊、蝇、虫。高杆灯2米以下部分的表面无灰尘、污迹、粘贴物。

**8**.**道路及附属物**

及时发现、报告路缘石、人行道板等设施损坏、被盗情况，及时采取安全措施并进行维护维修。排水沟、雨水井、污水井等市政排水设施要定期组织清理淤积杂物，确保通畅。

**（三）校园绿化养护**

负责本物业管理服务项目内绿化养护，包括树木、绿地、园林景观的日常维护和保养施肥。

**1**.**乔灌木养护**

（1）植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地；

（2）树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上；

（3）树冠基本完整，内膛不乱，通风透光；

（4）在正常条件下，生长季节有少量黄叶、焦叶、卷叶；

（5）无明显枯枝死杈、无死树；

（6）乔木根据需要适时修剪，灌木整形修剪每年二次以上，篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪，每年修剪不少于四遍，做到枝叶紧密，无脱节；

（7）每年适时除杂草，五次以上；

（8）按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥一遍，花灌木增施追肥一遍；

（9）防治结合，病虫害虽有发生，但能及时灭治，使树木被啃咬的叶片最严重的每株在8%以下；有蛀干害虫的株数在5%以下，树木缺株在5‰以下；树木基本无钉栓、捆绑现象；因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。

**2**.**绿地养护**

（1）草坪覆盖率达到90%以上，生长旺盛，草根基本不裸露；

（2）叶色正常，生长季节基本不枯黄；

（3）及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；

（4）及时除掉杂草，每年除杂草六遍以上，杂草率10%以下；

（5）干旱、高温季节基本保持有效供水，有低洼及时平整，基本无积水；

（6）按生长情况，适时适量施有机肥二遍；

（7）及时做好病虫害防治理；

（8）绿地整洁，生长好，有斑秃及时补植；能及时清理垃圾杂物。绿化带无白色垃圾、枯枝等杂物。

**3**.**花房管理及摆花服务**

（1）花房为校园绿化提供树苗和花卉；

（2）为学校重要区域提供日常摆花服务；

（3）为全校大型活动、会议提供摆花服务；

（4）花房充分利用自身条件，开展新品种的繁殖，每年自行嫁接、套接、培育及补进新品种2-3个，代表学校参加市、区菊展；

（5）花房的所有花木必须建立帐册，详细记明品种、规格、数量，出入花房时间、去向等；

（6）花房努力为校教职工作服务，积极种植各种时令花草、苗木、盆景，对花卉爱好者进行技术指导。

**4**.**时花与盆景**

（1）花卉生长正常，缺株、倒伏不超过3-5处，基本无枯枝残花；

（2）缺枝、倒伏、枯死及时补种；

（3）及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次；

（4）适时做好病虫害防治工作；

（5）花坛设施保持完好。

**5**.**园林小品**

（1）凉亭、长廊、水榭、花架、喷泉、雕塑等塑石、塑木小品、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面有少许油漆脱落，局部有少量损坏。假山或叠石小品无倒塌，石块接合处缝隙1cm以下（无安全危险）；

（2）每天上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面有少许附着污物。水体景观水面无残花、落叶和废弃物及漂浮植物。水底有不超过1cm厚的沉积污泥，每年要清除一次；

（3）水体景观水质良好，无臭味，能见度达到50cm以上；水生动植物长势良好。

**6**.**空地管理**

（1）保持校园空地绿化全覆盖。每年打草六次以上；

（2）无垃圾倾倒现象，空地上无明显垃圾；

（3）无种菜现象；

（4）未经学校批准，空地不得用于其它用途，不得兴建任何设施。

（5）对公众损坏或影响绿化效果的行为及时有效劝阻、制止。

（6）树干、园林建筑、小品等无钉拴招贴、刻画及缠绕现象、无晾晒物。

（7）绿地完整，无堆物、堆料、搭棚。绿地中无躺卧、露宿、践踏、攀摘、遛宠物等行为。

（8）对已构成损坏或影响的，采取有效措施进行恢复处理。

**7**.**生产资料管理**

（1）严禁使用劣质、过期及来历不明的农药、化肥、种子等材料。 农药选用适当，采用无公害药剂或高效低毒的化学药剂，禁止使用剧毒、高毒农药及国家禁止农药。

（2）农药、化肥分别贮存于专用仓库，并分类码放整齐，防止混用。

（3）农药申领、临时存放、启用和回收受控，符合标准要求，禁止外流，确保安全。农药包装物、残液按照规定处理，防止污染环境。

8.浇水作业采用浸灌、漫灌等方法，节约用水，避免多余的水液形成污水，造成环境污染。

**（四）学生公寓物业**

负责本物业管理服务项目内学生公寓值班、保洁、安全等工作。

**1**.**综合管理**

（1）使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；

（2）岗位实行24小时值守制，严禁值班人员擅自离岗；

（3）值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理员签阅意见；

（4）对外来人员进行认真盘查，做好来访登记和接待工作，严格控制闲杂人员进入；

（5）物品进出要询问、登记，对大件物品进出须询问；

（6）接待来访人员应面带微笑起身、热情、主动问候，并进行登记；热心、细致的接待学生咨询或投诉；不得谩骂、殴打学生，不得与学生发生任何冲突，如有纠纷及时向乙方管理部门放映；

（7）指挥、引导楼院内自行车整齐有序停放，并保持消防过道的通畅；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时处理，消除隐患；

（8）开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作；

（9）根据学校有关学生住宿管理规定，做好学生住宿管理。配合学校相关职能部门做好学生宿舍的调配工作，参与学生宿舍星级寝室评比等工作。

（10）女生学生公寓须安排女性值班及保洁人员。

**2**.**公寓保洁**

（1）范围：楼栋外围、楼顶清扫、保洁，楼栋内所有垃圾清理至楼下垃圾存放点，清洁公共卫生间和洗衣房，拖洗楼栋过道、楼梯，擦抹楼梯扶手、消防箱等公共设施、设备，建筑物外墙3米以下的保洁；

（2）作业频率：楼栋外围每日清扫2次并保洁；楼顶每周清扫2次；楼栋过道、楼梯、公共卫生间、洗衣房每天拖洗2次并保洁；楼梯扶手每日擦抹1次；消防箱、消防指示牌等公共设施、设备每周清洁1次；楼栋内所有垃圾每日清理2次至楼下垃圾存放点，并于当日运走；

（3）服务质量标准：楼道地面：无垃圾、积水、污迹、拖痕、杂物等，无异味；天花板、墙角、楼道灯具：无蜘蛛网、无积尘；楼道窗户：玻璃明亮，无污痕、水印；窗框无灰尘、杂物；窗台无脏物、蜘蛛网；消防箱、灭火器手摸无灰尘，目视无污迹、赃物等；负责屋面保洁工作，可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、小广告。

（4）洗簌间、卫生间、公共区域、配电房、屋顶雨棚等地的实时作业情况必须如实记录并上墙。

**（五）留学生公寓及外教楼公寓**

**1.综合管理**

（1）使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；

（2）岗位实行24小时值守制，其中：东留、西一等楼栋配置双岗，一人值守，一人巡视。严禁擅自离岗；

（3）值班期间不允许做与工作无关的事情，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理员签阅意见；

（4）对外来人员进行认真盘查，做好来访登记和接待工作，严格控制闲杂人员进入；

（5）物品进出要询问、登记，对大件物品进出须询问；

（6）接待来访人员应面带微笑起身、热情、主动问候，并进行登记；热心、细致的接待学生咨询或投诉；不得谩骂、殴打学生，不得与学生发生任何冲突，如有纠纷及时向乙方管理部门放映；

（7）指挥、引导楼院内自行车整齐有序停放，并保持消防过道的通畅；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时处理，消除隐患；

（8）开展留学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作；

（9）根据学校有关学生住宿管理规定，做好本项目内学生住宿管理。配合学校相关职能部门做好学生宿舍的调配工作，参与学生宿舍星级寝室评比等工作；

（10）配置专门管理员：负责管理和协调留学生公寓的日常工作。

（11）负责对宿舍物业管理区域内的车辆及进出实行规范管理，引导各类车辆分类有序停放，创造良好的园区交通秩序。

**2**.**楼宇保洁**

（1）范围：楼栋外围、楼顶清扫、保洁，楼栋内所有垃圾清理至楼下垃圾存放点，清洁公共卫生间和洗衣房，拖洗楼栋过道、楼梯，擦抹楼梯扶手、消防箱等公共设施、设备，建筑物外墙3米以下的保洁；

（2）作业频率：楼栋外围每日清扫2次并保洁；楼顶每周清扫2次；楼栋过道、楼梯、公共卫生间、洗衣房每天拖洗2次并保洁；楼梯扶手每日擦抹1次；消防箱、消防指示牌等公共设施、设备每周清洁1次；楼栋内所有垃圾每日清理2次至楼下垃圾存放点，并于当日运走；

（3）服务质量标准：楼道地面：无垃圾、积水、污迹、拖痕、杂物等，无异味；天花板、墙角、楼道灯具：无蜘蛛网、无积尘；楼道窗户：玻璃明亮，无污痕、水印；窗框无灰尘、杂物；窗台无脏物、蜘蛛网；消防箱、灭火器手摸无灰尘，目视无污迹、赃物等；负责屋面保洁工作，可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、小广告。

**3**.**安全管理**

（1）负责区域内各楼栋正门进出口的24小时值班管理及监控室的值守，并做好值班日志；发现问题及时通知相关部门处理。

（2）负责对大楼周边及大楼内的安全巡逻、消防安全和治安管理，做好防火、防盗工作，一旦发生火警或灾害应及时报警并安排人员进行抢救，并协助公安机关及学校保卫处处理消防和治安管理相关事宜。

（3）积极协调处理各楼栋内发生的各种突发事件，应有效控制事态，重大情况应及时上报学校相关部门。严禁不经允许，对外传达有关信息。

（4）保证各类消防设施设备完好，有效；发生火警及时通报，并协助消防部门救助。

**（六）公房物业（教学楼、图书馆类）**

负责本物业管理服务项目内教学楼、图书馆值班、保洁、安全等工作。半包公房负责辅助值班、保洁、安全等工作。

**1**.**综合管理**

（1）使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；

（2）定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生；

（3）挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向乙方管理部门放映；

（4）定期对员工进行岗前培训；服务满意率96%；

（5）根据学校教学管理部门的课程安排及教室使用安排（如考试安排等），提前做好相应的准备工作，为师生提供方便、舒适的环境；

（6）按照学校的作息时间和相关部门要求开关各教学楼入口和教室门，按要求准时切送照明及有关设施电源，确保教学的正常进行；

（7）按学校要求设定铃声，并保证电铃的正常运行；确保各教室粉笔、黑板擦等日常消耗品的供应（要求每个教室常备：白色粉笔2盒，彩色粉笔1盒，黑板擦2个）；

（8）确保各种教学设施工作正常，黑板升降顺畅，升降过程无异响。多媒体教室遮光窗帘完备、卫生；

（9）做好教师休息室的秩序和物品管理，配置绿色植物、意见本、保障开水供应和卫生环境，不得私自占用；

（10）按学校要求检查教室开放关闭情况，晚自习后，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗；

（11）熟悉本楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，上课老师的特征及其教学安排等；保持教学楼内的正常秩序，具备处理应急突发事件的能力；

（12）门卫值班室值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理员签阅意见；

（13）根据学校相关部门要求，配合做好各类考试的安保、后勤保障等工作。

**2**.**考试服务**

（1）课程考试

考试期间应维护好教室环境卫生，同时保证正常的水电供应，以及灯、开关工作正常，电源插座的有效使用。

（2）英语四、六级考试、计算机等级考试

a.做好考试过程中的后勤服务工作；

b.在考前一天应做好考试用教室的环境卫生，同时保证水电供应无问题；

c.对考试用标语横幅悬挂、考场规则和考场须知等宣传牌的安放应在考试前一天完成。在考试结束后及时收藏保管好；

d.依据考试须知设定好考试期间各阶段的铃声；

e.配合教务处及时清理考场周围的无关人员，在考试前及考试结束后的做好考生的引导和疏导工作。

**3**.**楼宇保洁**

（1）大厅

范围：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆。

作业频率：地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等每周保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每月保洁1次；地砖、大理石、水磨石等地面每月彻底刷洗1次。

服务质量标准：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。

（2）楼道

范围：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶。

作业频率：地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1次，且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每月保洁1次；地砖、大理石、水磨石等地面每月彻底刷洗1次。

服务质量标准：地面无水渍、无污渍、无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮；窗台无积尘。

（3）公共卫生间

范围：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、灯具、排气扇、上下水管道、开水箱。

作业频率：每天四次对卫生间全面保洁，且巡回保洁；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每月保洁1次。

服务质量标准：卫生间无异味，厕坑便具洁净无黄渍，墙面、镜面、台面、水盆无污点，光亮；纸篓随时清理。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍、无垃圾；开水房达到卫生标准、安全可靠；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（4）教室、教师休息室

范围：桌椅、沙发、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、设备。

作业频率：桌椅、沙发、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日早、中、晚保洁3次；天棚、灯具、设备每周保洁1次；窗玻璃每月保洁2次。

服务质量标准：桌椅、沙发、讲台、窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂质；黑板板面擦净、板槽内无粉末；黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味；捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

（5）电梯

范围：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头。

作业频率：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且巡回保洁；天花板、灯具、监控器探头每周保洁1次。

服务质量标准：电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮 ；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。

（6）屋面及外墙保洁

负责屋面保洁工作，可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、小广告。

（7）辅助值班

辅助值班包括a.夜间值班（晚上19:00——第二天早上7:00）；

b.周六、周日值班,国家法定节假日值班；

c.寒暑假值班（依照学校放假安排）。

服务范围及标准详见以上6条。

辅助值班期间的管理与安全责任由物业企业负责。

（8）地下室

范围：地面、墙面、天花板、台阶、门楣、消防设施。

作业频率：每天保洁1次。

服务标准：墙面、地面要无蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰。

**（七）公房物业（实验楼、办公楼、小学、幼儿园类）**

负责本物业管理服务项目内实验楼、办公楼、小学、幼儿园值班、保洁、安全等工作。半包公房负责辅助值班、保洁、安全等工作。

**1**.**综合管理**

（1）使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率100%；

（2）定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生；

（3）挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率100%；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向乙方管理部门放映；

（4）定期对员工进行岗前培训；服务满意率96%；

（5）按照学校的作息时间和相关部门要求开关门；

（6）熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，具备处理应急突发事件的能力；

（7）门卫值班室值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理员签阅意见；

（8）根据学校相关部门和院系的要求，配合做好安保和后勤保障等工作。

**2**.**楼宇保洁**

（1）大厅

范围：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、装饰门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱、植物花盆。

作业频率：地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁1次，且巡回保洁；装饰门及门套、踢脚线等每周保洁1次；墙面、天棚、消防设施、灯具每月保洁1次；地砖、大理石、水磨石等地面每月彻底刷洗1次。

服务质量标准：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍。

（2）楼道

范围：地面、楼道梯级、扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶。

作业频率：地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1次，且巡回保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每月保洁1次；地砖、大理石、水磨石等地面每月彻底刷洗1次。

服务质量标准：地面无水渍、无污渍、无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮；窗台无积尘。

（3）公共卫生间、开水房

范围：地面、墙面、天棚、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、灯具、排气扇、上下水管道、开水箱。

作业频率：每天四次对卫生间全面保洁，且巡回保洁；天棚、灯具、窗玻璃排气扇每月保洁1次；开水房每天保洁1次，开水箱每两月清洗1次；每天定时开放。

服务质量标准：卫生间无异味，厕坑便具洁净无黄渍，墙面、镜面、台面、水盆无污点，光亮；纸篓随时清理。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍、无垃圾；开水房达到卫生标准、安全可靠；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

（4）电梯

范围：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、通风口、天花板、灯具、监控器探头。

作业频率：电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且巡回保洁；天花板、灯具、监控器探头每周保洁1次。

服务质量标准：电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮 ；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。

（5）会议（接待）室

范围：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备。

作业频率：会议（接待）室桌面、地面在会议结束后即刻清理；会议（接待）室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每三日保洁1次；天棚、灯具、设备每周保洁1次；窗玻璃每两周保洁1次；茶具每次消毒；地毯每两月消毒1次。

服务质量标准：会议（接待）室桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；窗帘挂放整齐；室内无异味；茶具消毒达到卫生标准；地毯清洁卫生。

（6）屋面及外墙保洁

负责屋面保洁工作，可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙3米以下无污损、小广告。

（7）辅助值班

辅助值班包括a.夜间值班（晚上19:00——第二天早上7:00）；

b.周六、周日值班,国家法定节假日值班；

c.寒暑假值班（依照学校放假安排）。

服务范围及标准详见以上6条。

辅助值班期间的管理和安全责任由物业企业负责。

（8）地下室

范围：地面、墙面、天花板、台阶、门楣、消防设施。

作业频率：每天保洁1次。

服务标准：墙面、地面要无蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰。

**（八）家属区物业**

**1.综合管理**

（1）负责制定物业管理服务工作计划，并组织实施；

（2）每年一次对房屋及设施设备进行安全普查，根据普查结果制定维修计划,组织实施；

（3）白天有专职管理员接待住户,处理服务范围内的公共性事务，受理住户的咨询和投诉；夜间有人值班，处理急迫性报修，水、电等急迫性报修半小时内到现场；

（4）负责服务区域内房屋使用情况巡查，及时向住宅管理部门报告强占住房情况，协助做好强占住房的清退工作；

（5）负责服务区域内房屋装修的监管，及时向住宅管理部门报告违规装修的情况，协助做好违规装修的处置工作；

（6）负责服务区域内违章建筑的监管，协助做好违章建筑的拆除工作，确保不再产生新的违章建筑；

（7）协助居委会工作并配合其运作；

（8）管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料基本齐全；

（9）与业主签订物业服务合同等手续；公开服务标准、收费依据及标准；

（10）全体员工统一佩带有相片胸卡，持证上岗；

（11）每年进行一次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，征求意见户数不低于总户数60％；

（12）建立起应对各种公共突发事件的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生，能随时投入运行。

**2**.**物业共用部位、共用设施设备日常运行维护**

相关标准详见房屋及校园设施维修维护。

（1）住宅区内共用部位共用设施设备的日常养护和小修；

（2）保证护栏、围墙、楼道灯、绿化设施等公共设施、设备正常使用；

（3）确保雨水、污水管道保持通畅，定期清淘化粪池、雨水井，相关设施无破损；

（4）单元楼外园区照明正常。

**3**.**绿化养护**

住宅区内的中心绿地和房前、屋后，道路两侧区间绿地养护。相关标准详见校园绿化养护。

**4**.**清洁卫生**

**5.相关标准详见校园公共卫生及公房物业楼宇保洁。**

（1）设定垃圾集纳地点，并每日将服务范围内的垃圾归集到垃圾楼、站，对垃圾（专用）楼、站、箱、道、桶及垃圾进行管理；

（2）每日对保洁服务范围内的区域进行一次清扫，做到服务范围内基本无废弃杂物；

（3）按规定进行消毒、灭鼠等活动；

（4）在雨、雪天气应及时对区内主路、干路积水、积雪进行清扫；

（5）发生突发公共卫生事件时，应迅速组织人员对物业的共用部位共用设施设备进行通风、清洗和消毒，加强对业主的宣传，维持正常的生活秩序。

**6**.**秩序维护**

（1）值班巡逻：封闭型家属区有专人值班，危及人身安全处有明显标志和防范措施；

（2）维护交通秩序：包括对机动车辆和非机动车辆的行驶方向、速度进行管理，保持车辆行驶通畅；

（3）发生治安案件、刑事案件、交通事故时，应及时报警，并配合公安部门进行处理。

**（九）房屋及校园设施维修维护**

确保本物业管理服务项目内建筑物和校园设施设备的正常运行使用，包括：

1.校区内建筑物的日常维修、维护：建筑物及室内桌椅、门窗、黑板、晾衣绳等设施的零星维修；建筑物的灯具、电器线路，下水管道（含建筑物外第一个化粪池及以内管道、窨井）、供水管道（含室外第一个阀门井及以内管道、阀门）、供电系统的日常维护、维修。

2.保证校园内公共设施、设备正常使用。

3.确保雨水、污水管道保持通畅，定期清淘化粪池、雨水井，相关设施无破损。

4.物业管理范围内所有设备设施的检查和报修工作。

5.负责应急维修的临时处置。

物业维修的具体范围和标准如下：

**维修项目明细表**

| **序号** | **类别** | **项目** | **标准** | **完成时间** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 门窗家具类 | 门配件及加固 | 铰链、拉手等配件维修、门加固。 | 24小时 | 特殊材料48小时内 |
| 2 | 门锁、钥匙 | 维修、更换、配钥匙，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 3 | 急开锁 | 紧急开锁，确保能正常使用。 | 2小时 |  |
| 4 | 窗配件及加固 | 加固、配件完整，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 5 | 门窗玻璃 | 装配、加固，确保能正常使用。 | 24小时 | 不含全玻门 |
| 6 | 床 | 固定，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 7 | 桌、椅、柜 | 配件配齐、维修和加固，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 8 | 课桌椅 | 维修、更换，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 9 | 讲台 | 维修、加固，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 10 | 普通黑板 | 维修、加固，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 11 | 吊扇、壁扇 | 维修、更换，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 12 | 窗帘维修 | 维修、加固，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 13 | 晾衣绳维修 | 维修、加固、更换，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 14 | 上下水系统 | 阀门 | 维修、更换，确保能正常使用。 | 24小时 | 楼栋总阀（不含）以内 |
| 15 | 给水管 | 主材费200元以内的零星维修 | 24小时 |  |
| 16 | 软管 | 维修、更换，确保能正常使用。 | 24小时 |  |
| 17 | 下水管 | 疏通、更换配件及零星修补。 | 24小时 |  |
| 18 | 室内外落水管 | 维修、更换确保能正常使用。 | 24小时 | 室外3米以下部分 |
| 19 | 低压水箱 | 维修、更换配件，确保正常使用。 | 24小时 | 即马桶 |
| 20 | 供电设施设备 | 开关、插座 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 |  |
| 21 | 灯具、灯座 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 |  |
| 22 | 空开 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 | 楼总空开（不含）以内 |
| 23 | 线路 | 主材费200元以内的零星维修。 | 24小时 |  |
| 24 | 校园设施设备 | 盖板 | 更换、周边零星修补，确保安全正常使用。 | 现浇盖板15天、成品盖板24小时 | 临时措施2小时内 |
| 25 | 下水道 | 疏通、清掏，确保排水畅通。 | 24小时 |  |
| 26 | 窨井 | 疏通、清掏，确保排水畅通。 | 24小时 |  |
| 27 | 化粪池 | 疏通、清掏，确保排水畅通。 | 24小时 |  |
| 28 | 家属区 | 楼道灯 | 维修、更换，确保照明正常。 | 24小时 | 仅限公共区域 |
| 29 | 开关 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 | 仅限公共区域 |
| 30 | 空开 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 | 仅限公共区域 |
| 31 | 入户主阀 | 维修、更换，确保能安全正常的使用。 | 24小时 |  |
| 32 | 主给水管 | 主材费200元以内的零星维修。 | 24小时 |  |
| 33 | 主下水管道 | 疏通、确保排水畅通。 | 12小时 | 仅限公共区域 |
| 34 | 窗框 | 加固、配件完整，确保能正常使用。 | 24小时 | 仅限公共区域 |
| 35 | 玻璃 | 配件齐全，能正常使用。 | 24小时 | 仅限公共区域 |
| 36 | 室内入户部分 | 按照业主委员会同意的收费标准提供有偿维修服务。 | 24小时 |  |

以上维修项目接到报修后2小时内响应。

**（十）配合节水节电管理**

完成学校水电管理部门下达的水电指标任务。

教学楼、实验楼、办公楼（图书馆）内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。教室用灯要做到随用随开，并根据在教室学生人数随时调整教室照明度，晚自习下课后楼宇管理员必须在10分钟内关灯。

**（十一）学校重大活动的后勤保障**

**1.重大活动包括：**重要庆典（迎新、开学、毕业典礼等），重大活动（学校接待上级部门和领导、学校合作共建项目等），学生大型活动（迎新晚会、社团文化展演、学生组织纳新宣传赶集会、其他校院学生大型活动等），各项大型考试（英语四六级考试、研究生入学考试、自主招生考试等）及学校指定的其他活动。

**2**.**后勤保障要求：**室外和室内保洁，会场桌椅、桌布和花木，其他临时性指定要求等。

**（十二）为学校基建、维修提供后勤保障**

负责基建、维修项目的物业管理工作，服从学校整体管理，为学校基建、维修提供后勤保障。

**（十三）应急事项处置**

负责本物业管理服务项目内停电、停水、火灾、渍水、灾害天气、治安刑事案件、聚众闹事，非法集会、燃气泄露、重大人身伤亡事故等情况的应急处置工作，并及时汇报学校相关部门。

**1**.**机构设置：**成立突发事件应急处置工作组，公司主要负责人为组长、各部门负责人为副组长、部门员工为组员的工作机构；

**2**.**应急预案：**制定火灾等各类可能发生的事故及突发治安事件应急处置程序；

**3**.**工作原则：**统一领导、各司其责、及时处置（在5分钟内快速反应）；

**4**.**责任追究：**对因应急处置不及时或不力，造成重大财产损失或人身伤害的，依法追究法律责任。

**（十四）本物业管理服务项目内资产管理及设备设施维护**

根据学校有关资产管理规定，做好本项目内资产管理，与学校签订托管资产管理协议，保证学校资产的安全、完整和有效使用，不得发生资产丢失、损毁等问题。按照学校资产管理部门工作要求做好资产的登记、统计、清查及档案管理工作。做好楼宇门禁系统、电梯、空调、监控、消防设施、教学及生活设备设施等的日常维护工作，24小时内及时报修。