

上海市青浦高级中学物业管理项目的合同

合同统一编号： 11N42501960420241

合同内部编号：

合同各方：

甲方： **上海市青浦高级中学**

乙方： **上海竹峰物业管理有限公司**

法定代表人： **周辉（男）**

地址： **青浦区公园东路 1100 号**

地址：

邮政编码：

邮政编码： **201700**

电话： **69719002**

电话： **021-69210636**

传真：

传真：

联系人： **张老师**

联系人： **周一星**

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第一条 物业基本情况

服务对象名称： 上海市青浦高级中学

物业类型： 学校物业管理服务

座落位置： 上海市青浦区公园东路 1100 号

第二条 物业管理服务内容和要求

物业管理的内容分为：综合管理服务、保洁管理服务、维修维护服务、宿舍管理服务、绿化养护服务及其他服务等。

（一）综合管理服务

1、实行业主工作时间的业务服务，落实合同约定与业主临时交办的，与物业管理服务相关的其他服务。

2、严格按照合同约定的标准配置服务人员，采取必要管理手段与激励措施，保障配置人

员的队伍稳定与工作积极性。

3、落实管理制度，按照物业管理服务规范与管理承诺，对服务质量进行测评，确保管理服务达到约定的标准，按时向业主方提供书面测评报告。

4、认真做好业主投诉的分析处理，做到有诉必答，及时回复，有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。

5、认真落实保密措施，不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。

6、保证管理服务过程各类档案资料完整，随时接受业主方的检查。

综合服务管理标准

服务项目	服务内容	服务要求
物业公司管理要求	日常管理	<ol style="list-style-type: none">1) 编写适合的管理制度及岗位操作工作流程，并在具体的执行过程中不断地予以充实与完善。2) 管理体系主要包括计划管理体系、统计管理体系、考核管理体系、培训管理体系等。3) 各项管理制度建设完善与工作流程设计合理，文件的流转、审核与发布规范。4) 现场管理机构文件统按时提交各类物业管理文件，甲方应及时进行审核并反馈意见。包括：一行文格式，实行文号制。<ul style="list-style-type: none">● 每月 15 日提交次月工作计划与上月工作计划● 每月 5 日提交上月库存表及物资申购单● 每月 5 日提交上月费用结算表及相关单据● 半年、年末提交工作总结与工作计划及年度预算表● 紧急、重大事项应及时报告甲方。
	人事管理	<ol style="list-style-type: none">1) 物业公司负责人员招聘、培训、考核，建立合理有效的激励机制，为本项目运作提供有力的人力资源保障等工作。2) 建立完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

服务项目	服务内容	服务要求
	财务管理	1) 编制年度财务预算，做好成本控制，合理用款。 2) 编制季度结算表，表单凭证齐全，计算正确。 3) 按季度结算。
	仓库管理	1) 做好日常库房管理工作，做好出入库登记手续，并按时对库存物资进行清点盘查。 2) 分类摆放、做好防潮、防火及环境清理等工作。 3) 按月出具物资盘点表及出入库清单，账目清晰，每月 5 日报备甲方。 4) 领用部门应做好领用物资的使用情况统计。
物业公司管理要求	档案管理	1) 应具有较完善的物业管理档案制度。 2) 档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、设备管理档案、日常管理档案。
	管理质量控制	3) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系，制定符合本项目服务要求的工作标准和作业指导文件。 4) 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查。 5) 质量检查全面无遗漏，对存在的问题要有跟踪有督促有落实。 6) 当质量异常或者客户直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告公司主管部门，并记录在案。

服务项目	服务内容	服务要求
	投诉接待处理	1) 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点,应对投诉具体情况进行核实,并及时处理及回复投诉人。 2) 属于物业管理责任的,应向使用单位道歉并及时纠正;属于无理投诉的应做好解释工作;现场管理机构与投诉者无法协商解决的,应上报公司主管部门或甲方主管部门协调。 3) 现场管理机构直接受理的投诉,应在一个工作日内回复处理结果,最长不得超过三个工作日。 4) 使用单位直接向公司主管部门或甲方主管部门投诉或转来的投诉,应查明并核实事实情况,分清责任后如实反映情况或上报书面材料,协助公司主管部门或甲方主管部门做好相应工作。 5) 受理、处置使用单位(人)投诉应保持记录。
	外包服务监管	1) 本项目内的设施设备由发包方委托专业维保单位进行保养的,应根据甲方要求,对专业维保单位进行管理和质量监控 2) 制定分包服务监管计划,并具体组织人员负责落实。
	采购管理	1) 做好物耗、外包服务采购工作 2) 物品、服务采购性价比高、质量保障 3) 有明确的供应商管理机制:每半年将供应商清单提交甲方进行审核。
	客户意见征询	4) 应加强对现场管理机构的监督和检查, 5) 应定期对本项目进行满意度调查(意见征询)和现场服务质量评定。
物业公司管理	对外统筹与协	1) 现场管理机构与所有外部接口应实现无缝衔接,接受甲方的领导,配合其他相关部门、服务供方共同完成保障任务。

服务项目	服务内容	服务要求
要求	调	2) 无缝衔接的保障措施 <ul style="list-style-type: none"> ● 组织保障措施：现场管理机构通过严密的组织纪律、系统的管理流程来保障与各外部接口的无缝衔接。 ● 互动保障措施：多沟通、多补合、多互动、多提醒，形成复合保障。

(二) 保洁服务管理内容

1、招聘专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。

2、校区内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运至指定部位。（不包括联系环卫部门运出处理）。

3、按照上海市相关规定，校区垃圾实行分类收集（湿垃圾、干垃圾、可回收垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

4、及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

5、对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。

6、对全校 2 米高以下的门窗玻璃保持日常清洁处理。

7、定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

9、对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。

10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

11、擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

12、定期清扫各楼天台、设备机房等部门。

13、清洗及保洁各楼层的洗手间、抹净各类洁具等工作。

14、定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

16、按时收集、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

- 17、教学楼、宿舍楼及办公区域的保洁。
- 18、每天对男女浴室进行清洁和消毒（假期除外）。
- 19、根据上海市的疫情防控要求做好防疫消杀工作。

保洁服务管理标准

建立办公楼、教学楼、宿舍楼、活动区域、卫生间等公共区域的环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

室内共用区域

1、走廊/门厅/大堂/电梯厅/楼梯或消防梯地面

- (1) 地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
- (2) 门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污垢、无絮状物。
- (3) 大门门中轴、门框、门边缝部位光亮、无痕迹、无灰尘。
- (4) 门把手干净、无痕迹、定时消毒。
- (5) 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。
- (6) 大理石台面表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
- (7) 如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，并及时擦拭，确保地面无积水

2、楼梯扶手/栏杆/窗台/指示牌

- (1) 保持干净、无灰尘、光亮。
- (2) 窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。
- (3) 指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。

3、消防栓/消防箱/公共设施

- (1) 保持消防栓、灭火器箱表面干净，无灰尘、无污渍。
- (2) 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。
- (3) 室外消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。

4、天花板或保结区域顶面目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。

5、走廊/楼梯窗玻璃/大堂门厅/电梯厅玻璃保持洁净光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。

6、垃圾桶

- (1) 垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。
- (2) 垃圾桶表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

7、厕所

(1) 坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。

(2) 大理石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、污渍、无毛发、无异味、定时消毒。

镜子明净、无水迹、无擦痕、镜框边缘无灰尘。

- (4) 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。
- (5) 卫生间内保持空气清新、无异味。

污物桶及时清理，污物存量不超过 2/3。

8、垃圾收集

- (1) 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。
- (2) 垃圾箱及时收集，不满溢。
- (3) 垃圾箱外次表面光洁、无灰尘。

垃圾箱内侧干净、无残留物、无异味。

9、图书馆电梯轿厢

- (1) 轿厢壁无浮灰，不锈钢表面光亮、无污迹。
- (2) 电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。
- (3) 玻璃表面洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹。
- (4) 不锈钢镜面光亮、无擦伤、无印迹。

室内功能性用房

1、会议室、接待室等功能性用房

- (1) 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污渍、
- (2) 木质地板表面光亮、无污渍、
- (3) 家具表面光亮、无灰尘和污迹。
- (4) 室内窗面无灰尘和污迹。
- (5) 室内空气清新无异味。

2、茶水间等服务性用房

- (1) 保持干净、整洁、无垃圾。
- (2) 饮水机外壳应无污迹、水渍。
- (3) 不锈钢台面无水迹、无污垢、无擦痕。
- (4) 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。
- (5) 冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。
- (6) 下水道无异味、定期滴入消毒液。

3、工作间：物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。

室外公共区域

1、广场/停车场/绿地/花台/明沟

- (1) 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。
- (2) 外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。
- (3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。
- (4) 瓷砖、地砖表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢。
- (5) 水磨石地面表面光亮、无污迹。
- (6) 绿地、花坛、隔离带等周围无杂物、无积水。

2、电器控制柜/消防集合器

- (1) 灯泡、灯管无灰尘。灯罩无灰尘、无污迹。
- (2) 其他装饰件无灰尘、光亮、无污迹。
- (3) 开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。

保洁服务频次

(1) 1、2、3、4、5、6、7、8号楼、图书馆、综合楼、体育馆等公共区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	公共区域地面清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	墙面电器开关、插座除尘、擦拭	1		
3	楼梯、栏杆清扫、擦拭	1		
4	大门、门窗、墙立面（公共区域）除尘、擦拭		1	
5	天花板及照明设施除尘（公共区域）			1
6	电梯轿厢、地面、清扫并保持全天整洁	循环		

(2) 道路、操场、看台、篮球场学生活动区及外围区域卫生保洁标准

序号	清洗保洁项目内容	日	周	月
1	道路清扫并保持全天整洁	循环		
2	道路周边明沟清扫		1	
3	道路二侧垃圾桶清理	及时		
4	车棚	循环		
5	垃圾房、垃圾桶消毒清洁并保持全天整洁	循环		
6	篮球场、操场、看台清扫并保持全天整洁	循环		

(3) 厕所卫生保洁标准

序号	清洁保洁项目内容	日	周	月
1	门、窗、隔板除尘、擦拭并保持全天整洁	循环		
2	尿池、便池（座便）消毒、清洗并保持全天整洁	循环		
3	天花板、照明电器除尘			1
4	地坪清扫、擦拭并保持全天整洁	循环		

(三) 维修服务管理内容

1、全天候负责学校区域内公共设施、场所管理及维护保养等。管理区域内配电、水泵等设施设备的运行服务；

2、管理区域内房屋、设备、设施的零星维修；学校课桌椅、床铺等的维修；管理区域内供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行必要的协调和管理。

维修标准

1、计划管理：建立计划管理体系，编制正常用水、供水、排水管理制度，根据项目实际情况制订年度工作计划，并按时实施。

2、接报修管理：有严密的接报修管理制度，30 分钟到现场、维修及时率 100%、修复率不低于 95%，维修时间不得超过 48 小时（特殊情况除外）、处置过程有记录、有回访。

3、能源管理和控制：有完善的节能降耗措施和制度；根据本项目能源实际使用情况及时、准确地统计及分析，在满足运营的前提下，达到持续节能降耗的目的。

- 4、档案管理：运行、维修、检测记录建档规范、无缺失，归档及时。
- 5、应急管理：预案充分，措施有效，处置及时。
- 6、专业外包监管：监管制度、考核评定、记录清晰齐全。

（四）宿舍管理服务内容

- 1、宿管员定人定岗，定时上下班，做到见人交班，不得无故请假、迟到、擅离岗位。
- 2、宿管员应注意个人仪表庄重，讲究卫生和文明言行，做好值班室的卫生清扫工作，体现管理育人、服务育人的精神，做好本职工作，不干与工作无关的事。
- 3、学生在寝室期间，应加强巡查，督促学生按规定住宿和就寝，登记和检查晚归学生情况；做好寝室大门管理，坚持做好学生凭卡（刷脸）进出寝室大门，对来访人员做好登记工作，杜绝随意留宿现象，杜绝异性进入。
- 4、及时记录当日卫生清扫情况，督促学生在上课前整理好宿舍内务和干净卫生，做好学生内务与管理工作的有效发现并制止乱倒废弃物等不文明行为，并做好记录。
- 5、根据学校规定及时送电、关电，如实做好情况记录，遇事及时处理并反映有关部门，做好防火、防盗工作，经常检查水、电、门、窗等公共设施的完好情况，发现有损坏应查清责任，并及时通知有关班主任和学校总务处。
- 6、提高警惕，注意宿舍安全防盗工作，经常在宿舍各层楼巡视，纠正、记录抽烟、赌博等违法现象，教育违纪学生。自习期间，禁止学生留在寝室区域内，做好迟到、请假情况登记。
- 7、严格执行学校制定的预防火灾事故的有关规定，监督检查各寝室学生不得私接电源，乱用电器，以及燃气蜡烛，燃放烟花鞭炮，燃烧纸张，杜绝火灾隐患，特殊情况下做好学生疏散工作，确保学生生命安全，维护好宿舍秩序管理工作。
- 8、做好每日防火、防盗安全巡检，按规定每两小时巡检一次，并详细记录住宿情况。
- 9、负责分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况，做好班主任巡查寝室时签到统计工作。
- 10、负责本宿舍区域物业管理工作及负责本宿舍区域内财产的管理。
- 11、对宿舍及其内部设备设施及家具加强资产管理，防止资产损失，做好资产数据的更新工作，每半年进行数据更新。

12、保持宿舍设施完好，保证宿舍内水电正常使用，负责对下水道堵塞、水管界面处漏水、水管破裂、水龙头损坏，电表故障、日光灯管、灯座、开关、插座损坏，照明线路故障，安全防护设施等进行检查和零星维修的报修工作。

13、热爱宿舍管理员工作，自觉遵守岗位纪律，工作时间不得擅自脱离岗位，严格按照规定时间开关宿舍大门。

14、热爱学生，关心学生生活，督促学生自觉遵守学校住宿规章制度，建立住宿学生信息库，每天做好点名工作，发现学生擅自留在宿舍不去上课，或夜不归宿的要及时与班主任取得联系。

15、每天做好宿舍卫生检查评比工作，确保宿舍楼干净整洁。

16、加强对宿舍楼安全用电、消防设施以及宿舍内家具等公共物品的检查，发现问题及时向相关部门报告，督促学生对损坏的物品进行赔偿。

17、协助班主任做好住宿学生的思想工作，及时制止学生中出现的打架、损坏公物等不文明行为。

宿舍管理服务标准

1、宿舍值班服务

(1) 门厅或值班室的值班工作。

(2) 对住宿学生进行有效识别（要求：识别率 90%以上，校方可在学生入住 1 个月后进行抽查，作为年度考核依据之一）；门厅进出人员的管理。

(3) 寝室钥匙的保管和借用服务，公共场所、通道门钥匙的管理。

(4) 宿舍会客管理和服务。

(5) 开展便利服务工作（如工具借用等）。

(6) 大件物品进出公寓的识别和登记工作。

(7) 门厅秩序和保洁，门厅张贴物的管理。

2、宿舍的巡视及楼宇公共场所管理

(1) 每天 3 次正常的楼区巡视工作。

(2) 消防器材（灭火器压力和消火栓水带、水枪在位情况，每月 1 次）和通道门（每天 1 次）的检查。

(3) 公共场所设施的检查及报修。

(4) 检查学生是否有影响他人的或者不文明的行为。

(5) 楼区内及包干区域的保洁情况。

(6) 非机动车的停放管理。

3、宿舍保洁服务

(1) 公共场所：门厅、走廊、楼梯道、墙面、门窗、各种活动室、自修室的保洁工作。保持公共场所的整洁。

(2) 公共卫生间（含盥洗室）的保洁工作。

(3) 天花板掸尘、去蜘蛛网。

(4) 垃圾箱、果壳箱的清理、收集垃圾。

(5) 户外指定包干区范围保洁。

(6) 在特殊气象条件下（如雨雪天），责任范围内的特殊保洁措施。

(7) 建筑物基建、维修后的清场保洁。

(8) 设施房间的保洁。

(9) 根据物业特点，进行重点部位的特殊保洁。

(10) 学生放假离校后的宿舍大保洁。

4、学生住宿管理和服

(1) 核对、统计和管理住宿资源。按照住宿床位编号进行“一对一”管理。

(2) 配合校方做好入住、调整、离寝手续的办理。

(3) 配合校方做好新生住宿安排和接待，迎新氛围营造。

(4) 配合校方做好毕业生离校与宿舍管理有关的工作和方便服务的提供。

(5) 建立并向校方开放住宿学生数据库、住宿管理信息。

5、宿舍设施管理

(1) 零修报修服务，实行“水电和门锁报修不超过 2 小时”的报修承诺。应急维修报修即时完成。

(2) 配合保卫处进行消防设施、应急照明灯、疏散指示灯、人防设施、红外报警或监控系统的辅助管理。

(3) 宿舍内总配电室、水泵房的巡查。

(4) 配合做好毕业生离校后寝室大批量更换学生寝室门锁芯, 增配缺损钥匙的工作。

(5) 为公寓楼中修、大修、改造提供合理化建议。

6、信息沟通

- (1) 定期召开学生代表座谈会，了解住宿学生的需求。
- (2) 设置意见箱、网络信箱，接收同学们的意见和建议。
- (3) 定期举行服务开放日活动，现场解答学生关心的问题。
- (4) 保持与学生组织（如学生会）的日常沟通与联络。

7、宿舍安全管理

(1) 根据本合同所委托的事项，按照学生公寓安全管理的特点，将安全管理作为日常工作的重要组成部分，建立完善的安全管理制度。对存在的安全因素进行控制和管理。

(2) 按物业服务需求中有关设施管理的要求，有效开展有关安全设施的巡检工作。

(3) 有安全规定（或隐患）的场所，保持标识的完整性、正确性、清晰性，以保证人员能得到必要的安全警示和提示。

(4) 开展常规性和专题性宣传教育，特别是开展消防、防盗、安全用电等方面的指导。

(5) 定期进行学生宿舍的安全检查。

(6) 落实工作人员的安全职责和考核制度。

(7) 建立应急预案。

8、宿舍文明寝室创建及文化建设与实施方案

(1) 宿舍学生行为管理和引导

(2) 贯彻高校后勤“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育。

(3) 新生到校后的住宿生活方面的辅导。

(4) 经常与住楼学生所对应的学校学生辅导员联系，对宿舍里学生有违纪情况进行检查及相关教育，提出违纪处理意见，并及时上报相关部门，同时上报校方备案。

(5) 对宿舍里学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时上报校方备案。

9、“文明寝室”的评选及管理。

(1) 学生之间因集体生活而产生矛盾的调解。

(2) 学生在宿舍中的行为表现及思想动态及时向校方反馈。

(3) 对学生的寝室布置进行指导和规范。

(4) 向每位住宿学生提供公寓生活方面的引导资料。

(5) 对学生在宿舍的卫生习惯、参与宿舍民主管理和活动、好人好事等行为进行综合考评，并向校方相关部门提供相关考评数据。

10、学生宿舍社区文化建设

(1) 除门厅硬件建设之外的文化氛围布置。

(2) 节假日氛围布置。

(3) 通告栏、橱窗、提示牌等的管理。

(4) 各类小型主题文化娱乐活动的组织。

(5) 根据学校的特色，为宿舍的门厅建设、楼区氛围布置、楼层文化建设提供设计方案（含 VI 设计）规范。

(6) 制作人文、安全、环保方面意识的引导牌、提示牌、警示牌等。

(7) 建设星级文明楼。

（五）绿化养护服务

整个校园绿地面积共 47165 平方米，其中集中绿地面积 34471 平方米。绿地率达 47%，绿化覆盖率为 56.7%。整个校园共有香樟、银杏、桂花等各类园林绿地植物 101 种。

1、绿化养护标准

专业的绿化养护管理，制订绿化月/季/年度日常养护作业计划；日常养护的主要过程有记录。各种植物存活率 95%以上，植物群落完整，层次丰富，黄土不外露；枝叶无虫害咬口、虫茧（虫蛹）；绿地内无垃圾、无破坏、践踏现象。春季做好绿化的补缺等工作，夏季台风来临前做好树木的加固等工作，秋季做好绿化的加土扶正、修剪等工作，冬季做好绿化的防冻防寒、病虫害防治等工作。

(1) 除草与清理要求：杂草清理每月 2 次，要求每平方米单株类型杂草不超过 3 株，匍匐茎类杂草不超过目视面积的 5%。对春季换叶、冬季落叶重点清理，每周一次，要求无破败沉积落叶。

(2) 修剪与整枝要求：暖季型草坪生长季 4-10 月，高度控制在 8cm 以下，在返青前高度控制在 6cm，入冬前高度控制在 10cm。黑麦草、早熟禾、高羊茅高度控制在 12cm 以下。灌木常规修剪嫩稍不超过 15cm，绿篱及球类不超过 10cm，剪后表面平整光滑，不同植物间界面清晰。常绿乔木（包含校内竹子）在春秋两季、落叶乔木在冬季修剪，每年不少于 1 次，修剪后无枯枝、弱枝等，乔木修剪应提供有经验的师傅。修剪工作具体作业应避开正常教学时间。

(3) 松土与施肥要求：每年整体安排 3 次施肥，3-4 月以复合肥为主。5 月中下旬施一边缓释有机肥，秋冬季施复合肥，延长绿期及安全越冬。施肥应结合松土进行，无板结，无

明显石块和杂草。施肥过程要撒施均匀，施后立即浇水。乔木的施肥应结合槽施、穴施等方法进行。

(4) 病虫害防治要求：无明显病虫害，整体控制在 5%以下。在 3、5、8 月分别进行 1-2 次广谱性抗菌消杀预防，其他按实际情况进行消杀。

(5) 绿化垃圾外运要求：对绿化养护过程中产生的垃圾做到当日清运完毕。垃圾外运过程要按照市容管理要求及有关规定执行，要符合社会对环保的要求。如过程中产生相关的责任，由物业公司负责。

(6) 在养护过程中应保持绿化植物的存活（不可抗拒因素除外）。

(7) 学校大门口大屏下及食堂前环岛的摆花（草花）不少于三季，且要符合校方要求。

(8) 负责树木的冬天保温、树干涂白，夏天的防暑遮阴及学校藤类植物的引藤等工作。

(9) 负责围墙四周的树木不定期修剪（含河边等）。

(10) 学校大型树木的修剪方案（香樟、垂柳、银杏树）必须有物业公司专业技术人员和校方所委派的专业人员共同商定、确认。

(11) 负责植物养护过程中浇水工作，夏季养护期原则每天浇水，其他季节根据土壤干湿情况进行浇水，秋末入冬前浇一次防冻水。

(12) 负责绿地内木质构筑物的桐油保养工作（桐油有校方提供），原则每年确保一次。

2、质量和技术要求

1、全权负责养护施工作业。

2、提供作业所需要的相关机械设施设备，并承担作业人员的安全责任。所需农药、肥料等由学校提供。

3、涉及技术性作业的，需提供有经验及技术的师傅进行。

4、在校内作业过程中，需严格遵守学校的相关规章制度。

5、必须定期安排技术人员来校巡查绿化，并就学校的绿化情况提出反馈意见并协同校方相关管理人员共同解决。

6、由于物业公司养护不善所造成的绿化死亡，物业公司负责无偿补种死亡的绿化。

7、绿化人员还需承担零星搬运等工作。

（六）其他服务内容

1、教学楼管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。

2、车辆管理：车辆驾驶服务。

- 3、公共管理：配合校方提供教学处、德育处、总务部门的相关配合、协助工作。
- 4、场地维护：主要负责校区的路面、地面等破损情况，发想问题及时维护。

以上服务内容，均按照校方的要求和标准提供相应的服务。

第三条 物业服务标准

- 1、报修处理及时率：100%。急修项目应当在接报后60分钟内到现场处理；一般报修项目应于接报后24小时内予以修复。
- 2、维修服务一次合格率：100%。
- 3、电梯等强检设备检测（检验）合格率：100%。
- 4、顾客满意率：95%以上。
- 5、行业规范合格率：95%以上。
- 6、岗前岗位培训合格率：100%。
- 7、服务质量检查、岗位考核合格率：95%以上。
- 8、持证上岗率：100%。

第四条 合同期限

本合同服务期限为：自合同签订之日起一年。

第五条 服务费用及付款方式

1、本合同的管理服务费用按甲方需求的内容、范围，合计费用为：**3399658.25**_____元，大写人民币：叁佰叁拾玖万玖仟陆佰伍拾捌元贰角伍分_____元整。

2、支付方式：双方约定物业管理服务费按季方式支付。

3、物业服务费用主要用于以下开支：

- 1、物业服务人员的人员工资、加班费（含其他人员）、人员福利等全部人员费用。
- 2、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、公众责任保险、雇主责任保险。
- 3、物业管理企业管理费与利润。
- 4、营业税金。
- 5、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用。

6、付款方法：按季支付。资金支付与考核分数挂钩，考核得分85分及以上，全额支付，84分-71分，支付90%；70分-60分，支付80%，60分以下（不包括60分），支付60%并解除合

同，由此产生的相关事宜均由管理公司自行负责处理。

考核表详见合同附件。

第六条 甲方的权利义务

1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

2、如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

3、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关设备损坏或造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

4、甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

5、当设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

6、如果甲方因工作需要调整原有服务，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

第七条 乙方的权利义务

1、乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

2、乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

3、如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

4、由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求及其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

5、乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则由乙方承担赔偿责任。

6、乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

7、如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的书面同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

8、乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9、乙方物业管理工作中所需的办公、保洁、维修、保卫等工具、器械、设备等全部由乙方负责承担。

10、乙方在维修中维修材料费使用超出维修材料费准备金额度的，维修材料费由甲方承担。乙方要配备必要的维修材料并做好维修材料费的明细帐，包括维修材料用在什么部位等都要经甲方签字确认，全部维修材料费账目清晰保存完整，备查。

11、乙方在给甲方提供物业管理服务中所有涉及人工成本费和技术服务费等全部包含在物业管理服务费内，甲方不再另行支付人工成本费和技术服务费等，包括消防维护、绿化养护、各类设施设备维修等服务。

第八条 违约责任

1、甲、乙双方中的任何一方不履行或不完全履行法律法规或本合同所规定的义务，守约方应提前一个月书面通知违约方，在这期间违约方仍未采取适当措施加以纠正的，守约方有权终止本合同；造成守约方经济损失的，违约方应予以赔偿。

2、甲方违反本合同约定的义务，致使乙方根本不能完成本合同约定的物业服务内容和标准的，乙方有权依法解除本合同；造成乙方经济损失的，甲方应予以经济赔偿。

3、乙方违反本合同约定的义务，给甲方造成重大损失的，甲方有权依法解除本合同，并要求乙方给予经济赔偿。

4、甲方有权随时检查乙方的物业服务质量，如发现乙方的物业服务存在问题，甲方有权要求乙方纠正，如乙方拒绝纠正或者纠正未到达甲方要求的，甲方有权依法解除本合同，并要求乙方给予经济赔偿。

5、除本合同规定的合同终止情形外，甲乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任，同时解约方应当按照服务剩余期限酬金总额 100%的标准向对方支付违约金；给对方造成损失的，解约方应当承担赔偿责任。

第九条 合同终止

1、甲、乙双方中任何一方破产、停产、歇业或丧失偿债能力的，任何一方均应在上述情况将要发生前 30 日书面通知对方，任何一方均无须承担违约责任，但任何一方需要承担对方的相应损失。

2、甲、乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应在届满 3 个月前书面通知对方。到期未能达成续约合同的，乙方可在合同到期后安排撤场事宜，甲方不得阻挠乙方撤场。若在本合同到期后，乙方同意应甲方要求，延迟退场，继续短期服务本物业的，甲方应按照合同有效时的费用支付标准向乙方结算费用，直至乙方完成撤场。

第十条 免责

在物业服务过程中因下列事由直接或间接导致的损害，如乙方不存在过错，均构成对乙方的免责事由，乙方均不承担责任：

1、不可抗力事件（包括但不限于战争、地震、洪水、瘟疫、台风、暴雨等）所造成的损害。

2、本物业本身固有瑕疵所造成的损害。

3、甲方、物业使用人或任何其他第三方故意或过失行为导致的损害。

4、甲方和物业使用人所造成的火灾或盗窃等造成的损害。

5、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知甲方和物业使用人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的。

第十一条 不可抗力

1、本合同任何一方因不可抗力如战争、大火、洪水、台风、地震等其他不能预见、不可避免和不能克服的事件而影响其履行本合同所规定的义务的，受事故影响的一方将发生的不可抗力事故的情况以书面形式通知另一方，并在事故发生后十四天内以特快专递将有权证明的机构出具的证明文件提交另一方证实。

2、受影响的一方对因不可抗力而不能履行或延迟履行本合同义务不承担责任。然而，受影响的一方应在不可抗力事故结束或消除后尽快以书面形式通知另一方。

3、甲、乙双方在不可抗力事故停止后或影响消除后应立即继续履行合同义务，合同条件相应延伸，如果不可抗力事故持续三十天以上时，任何一方有权书面通知对方终止本合同。

第十二条 争议解决

本合同在履行过程中双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向甲方所在地法院即上海市青浦区人民法院提起诉讼。

第十三条 附则

1、本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，如补充协议与本合同有不一致之处，以补充协议为准。

2、本合同经双方法定代表人或授权委托人签字并加盖公章后即时生效。

3、本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。

第十四条 合同附件

合同文件相互解释，互为说明。组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同协议书
- (2) 中标通知书
- (3) 投标文件及其澄清文件
- (4) 招标文件及其澄清或补充文件
- (5) 构成合同组成部分的其他文件

对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

附件 1：考核表

物业管理____季度服务质量考核表				
物业公司名称:				
序号	考核内容	分值	评分细则	得分
1	综合服务质量	5	按工作性质, 统一着装, 仪表规范、整洁, 自然, 文明用语, 礼貌待人。	
		5	按照合同约定的标准配置服务人员, 采取必要管理手段与激励措施, 保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。落实合同约定与业主临时交办的各项工作。	
		7	落实管理制度, 按照物业管理服务规范与管理承诺, 认真做好业主投诉的分析处理, 做到有诉必答, 及时回复, 有效投诉不超过物业管理的行业规范与约定标准。保证管理服务过程的各项档案资料完整, 随时接受业主方的检查。	
		5	认真落实保密措施, 不得将管理服务中涉及到业主方有保密要求的内容向第三方透露。	
2	宿管服务	5	做好每日防火、防盗安全巡检, 按规定每两小时巡检一次, 并详细记录住宿情况。	
		5	分年级统计学生就寝情况及财物损坏报修情况, 做好值班人员巡查寝室时签到统计工作。	
3	保洁服务	8	室内楼道、楼梯、墙面、天花板无垃圾、积尘, 栏杆、椅子、灯座等光亮整洁, 无明显积尘、污渍, 公共区域角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网; 室外的地面、绿化带无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾; 地毯无积尘。	
		4	公共区域玻璃门以及窗户玻璃(除室外一面)完好, 无灰尘、污渍、手印等。	
		4	根据垃圾分类要求设置设备, 垃圾箱放置整齐, 垃圾袋套在垃圾箱上, 四周无散积垃圾, 无异味, 垃圾中转站(点)环境卫生符合规定要求。	

		5	卫生间空气流通,无异味;金属器具了如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘,盥洗台面干净、整洁,无水渍,镜面无灰尘、污痕、水痕、手印等,卫生洁具保持清洁,定期消毒,有记录,按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品。	
		4	做好垃圾分类工作,垃圾做到日产日清,定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录。	
		4	遇下雪或下雨天,在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并树“小心防滑”告示牌,及时拖擦,无积水。	
4	会务服务	4	实行业主工作时间的会务服务,协助业主方做好日常会务服务,包括会议前期准备、会中茶水服务,会后会场打扫。	
		4	会务场所整洁,会议桌椅干净无尘、会议茶杯无水渍。	
5	设备维护	4	房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门,对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。	
		4	屋面泄水沟、室内外排水管道畅通,一年清理至少2次,做好记录。	
		4	确保给排水系统、中央空调系统、门禁系统、配电房等设备正常运行,做好定期检查记录。	
		4	公共照明系统完好。	
		3	发生电梯困人或其它重大事件时,即刻通知电梯维保单位,物业管理人须在五分钟内到现场应急处理,待专业维保人员到场后继续配合排故排险。	
		4	重大节日前应对设备设施系统进行安全检查,保证节日期间各项设施运行正常。	
		4	接到设备保修信息,及时响应,在规定的时间内到达现场修复。	
6	绿化养护	4	对区域内的绿化进行监管,督促绿化维保单位定期修剪养护、浇水、施肥、喷药杀虫,保持良好长势;	
合计		100		
说明:总分90分以上为优秀,80-89分为良好,70-79分为一般,60-69分以下为较差,60分以下为差。				
考核单位:		考核人:		日期:

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：**2024-03-29**

日期：2024-03-29

合同签订点：网上签约