

河南工业和信息化职业学院

2025 年-2028 年物业服务项目服务合同

甲方：河南工业和信息化职业学院

乙方：河南润泽万家物业管理有限公司

签订地点：焦作市新区碧莲路 801 号

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律规定，双方就河南工业和信息化职业学院 2025 年-2028 年物业服务项目有关事项协商一致，达成以下条款，须双方共同遵守。

一、本合同的基本原则及基本情况

1.乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2.服务内容：教学组团、宿舍楼、办公楼、教学楼内公共教室、主要会议室等处公共部分（走廊、楼梯、卫生间）的保洁工作；校园内道路、人行步道、广场、绿篱、草坪、宣传栏等的保洁工作；校园内所有公共区域垃圾清理外运工作；宿舍楼的管理工作；学生宿舍调整后宿舍内部整理工作；楼宇内下水道堵塞清理工作；校园整体水电五金维修工作。

3.业主名称：河南工业和信息化职业学院。

地理位置：焦作市新区碧莲路 801 号河南工业和信息化职业学院学校内。

4.服务期限：从 2025 年 9 月 1 日至 2028 年 8 月 31 日。

5.合同价格：三年总服务费为 7124112 元人民币，大写：柒佰壹拾贰万肆仟壹佰壹拾贰元整。

6.付款条件及方式：根据考核结果，服务费用按月支付。乙方于次月的前 5 日出具上个月正规发票，甲方在接到发票后，于当月支付上月费用，节假日顺延。合同期内最后一个月服务费待双方办理完交接手续后无遗留问题，由甲方支付给乙方。

7.履约保证金

(1) 履约保证金金额为合同金额的 4%，乙方应在合同签订后按规定时间内，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

(2) 履约保证金作为乙方全面履行合同义务的担保，甲方在合同履行期间如因乙方违约、管理不到位、整改不力或其他原因需承担费用的，有权直接从履约保证金中扣除相应金额。

(3) 如甲方动用履约保证金，乙方应在收到书面通知之日起 7 日内补足至原约定金额。逾期超过 15 日仍未补足的，甲方有权暂停支付物业服务费，直至补足为止；若逾期超过 30 日仍未补足，甲方有权单方面解除合同，并追究乙方法律责任。

(4) 合同履行期满，乙方无违约及未了结的赔偿责任，甲方应在合同结束并完成交接手续后 30 日内，无息退还履约保证金。

8. 合同价款包含范围：合同价款为完成本项目各项服务可能发生的全部费用，包括但不限于：

(1) 人员费用方面：工作人员的工资、福利、五险、休息日加班费用、法定节假日加班工资、奖金和各种津贴、补贴以及工作服装费、装备费、各项岗位培训费、行政管理费、应急突击费、日常卫生清理等一切费用，乙方还应考虑合同中可能出现的索赔和变更。甲方不再承担任何费用。

(2) 材料方面：大型机械费用、设备设施、器械损耗、零星维修材料（含单品单项 300 元以下材料费）、低值易耗品、保洁工具费（含厕所管道疏通费）、保洁耗材、校园内垃圾分类与清运、日常办公费用等一切服务所涉及的有关项目的费用。

(3) 管理方面：信息化管理系统、管理费、税费等一切服务所涉及的有关项目的费用。甲方除按合同价支付服务费外不再承担任何费用。

(4) 大中型维修或超过物业服务费范围的费用由乙方上报给甲方确定，甲方认可后，由乙方维修维护后甲方支付费用或甲方自行维修维护。

二、乙方对甲方负责提供物业管理服务详见招标文件技术部分确定的服务范围和内容。

1. 保洁和宿舍管理服务范围

岗位	人数		主要工作职责					
项目经理	1		统筹负责物业各项工作					
保洁	位置		类别	层数	每层个数	总数	面积/m ²	总面积/m ²
	信息楼		厕所（含洗漱间）	9	2	18	45	810
			走廊（含楼梯）	9	1	9	205	1845
	一组团	教学楼	厕所（含洗漱间）	6	4	24	30	720
			走廊（含楼梯）	6	1	6	285	1710
		实训楼	厕所（含洗漱间）	5	2	10	25	250
			走廊（含楼梯）	5	1	5	320	1600
	二组团	教学楼	厕所（含洗漱间）	6	4	24	25	600
			走廊（含楼梯）	6	1	6	315	1890
		实训楼	厕所（含洗漱间）	5	2	10	30	300
			走廊（含楼梯）	5	1	5	275	1375
	五组团	实训楼	厕所（含洗漱间）	5	2	10	30	300
			走廊（含楼梯）	5	1	5	290	1450
	宿舍楼	1号宿舍楼	厕所	6	3	18	30	540
			洗漱间	6	3	18	30	540
			走廊（含楼梯）	6	1	6	280	1680
		2号	厕所	6	3	18	30	540

		宿舍楼	洗漱间	6	3	18	30	540
			走廊(含楼梯)	6	1	6	240	1440
		3号宿舍楼	厕所	6	3	18	30	540
			洗漱间	6	3	18	30	540
			走廊(含楼梯)	6	1	6	280	1680
		4号宿舍楼	厕所	6	3	18	30	540
			洗漱间	6	3	18	30	540
			走廊(含楼梯)	6	1	6	240	1440
		5号宿舍楼	走廊(含楼梯)	6	1	6	225	1350
		6号宿舍楼	走廊(含楼梯)	6	1	6	240	1440
		7号宿舍楼	走廊(含楼梯)	6	1	6	230	1380
		8号宿舍楼	厕所	6	2	12	45	540
			洗漱间	6	2	12	20	240
			走廊(含楼梯)	6	1	6	215	1290
		14号宿舍楼	厕所	5	1	5	40	200
			洗漱间	5	2	10	30	300
			走廊(含楼梯)	5	1	5	200	1000
		行政楼	厕所(含洗漱间)	4	2	8	22	176
			走廊(含楼梯)	4	1	4	220	880
		足球场	厕所(含洗漱	2	2	4	47	188

		间)					
	二期指挥部	厕所(含洗漱间)	2	2	4	18	72
		走廊(含楼梯)	3	1	3	90	270
	智能交通学院(火车头)	厕所(含洗漱间)	2	2	4	47	188
	综合楼(2楼)	厕所(含洗漱间)	1	4	4	264	264
	教工餐厅	厕所(含洗漱间)	1	2	2	15	30
	一组团教室	桌椅整理、保	6	11	66	100	6600
	二组团教室	洁、夜自习开门。	6	11	66	100	6600
	岗位	单位	主要工作职责				
	校园保洁	1 项	负责校园道路(约 13000 平方米)包括人行道、广场卫生打扫,下水道清理等工作;校园绿化区域(约 190.2 亩)垃圾袋、树枝、石头等卫生清理工作。其中 60.8 亩杨树林只需要拾取树叶,树枝,清理杂草。				
	校园垃圾外运	2 人	负责校内垃圾装车并运送至指定垃圾站。				
宿舍管理	位置	岗位	数量	主要工作职责			
	1 号宿舍楼	宿舍管理员	3	开门期间有人值守。 每个楼开两个门,其中一个门 24 小时开门,一个门仅白天开门			
	2 号宿舍楼	宿舍管理员	3				
	3 号宿舍楼	宿舍管理员	3				
	4 号宿舍楼	宿舍管理员	3				
	5 号宿舍楼	宿舍管理员	3				

	6 号宿舍楼	宿舍管理员	3	
	8 号宿舍楼	宿舍管理员	3	
	14 号宿舍楼	宿舍管理员	3	
	校园	校园整体维修人员	8	负责校园整体水电五金维修

注：1.除活动中心、8 号宿舍楼、14 号宿舍楼、二期指挥部外其余厕所都采用自动水冲沟槽式蹲位，男厕所小便池采用自动水冲沟槽式。

2.保洁工作含公共区域楼层垃圾清理工作。

3.含人数的是保证此项工作的最少人数。

2.设备要求

- 1)校园驾驶式扫地车不少于 2 台
- 2)手推式洗地机不少于 5 台
- 3)保洁巡逻车不少于 1 辆
- 4)尘推车不少于 5 辆
- 5)高压洗地车不少于 1 辆
- 6)电动三轮车不少于 1 辆

注：根据实际工作需求，乙方应适当配备其他必要的保洁设备。

3.人员要求

1) 进驻人员包括项目经理 1 名，项目经理具有 3 年以上类似项目管理服务经验，年龄小于 50 周岁，大专以上学历，具有具有政府单位颁发的中级职称证书，身心健康能胜任工作，工作经验丰富的可以适当放宽条件。

2)保洁人员及垃圾清运人员：男小于 55 周岁；女小于 50 周岁，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的类似项目工作经验。

3)宿舍管理员，男小于 55 周岁，女小于 55 周岁，初中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通、有责任心、有爱心，有耐心，具有一定的工作经验和管理能力。

4)校园整体维修人员，男小于 55 周岁，初中以上文化程度，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通、有责任心、有爱心，有耐心，具有 5 年以上类似工作经验，具有水电维修相关证书，能基本处理各种水电五金维修问题。

5)项目整体人数不得低于 69 人。寒暑假期间不得低于 33 人。

开学期间（约 9 个月）：全勤。

寒暑假期间（约 3 个月）：不低于 33 人，其中必须保留维修 8 人，宿舍管理员 8 人，其余人员保证校园和办公区域卫生。

三、物业服务具体内容及质量要求

（一）总体要求

1.负责河南工业和信息化职业学院公共区域保洁、垃圾清运及宿舍楼管理等服务工作；及时了解学生生活动态，协助学校有关部门做好学生在学校及宿舍内日常行为的教育和管理工作、人文环境及公寓文化和文明建设、特色服务工作。

2.乙方需安排专职项目经理，不得兼职；项目经理应具备专科以上学历、有物业管理经验和人力资源管理经验，负责每天工作的安排、督促和检查。其他人员配备应精干满员，身体健康，年龄符合劳动法要求，人数不少于招标文件要求岗位数。

3.物业服务企业应有健全的组织机构和物业服务管理制度、岗位责任制度、员工管理制度，建立物业标准服务、服务质量管理、服务质量监督等切实可行的规章制度和操作规范。选派的服务人员应有较高的管理水平，能为人师表且具备一定的学生管理工作和思想政治工作经验。

4.建立各种公共突发性事件（如：水、电、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，服务人员应具备应急能力，一旦发生突发事件即能随时启动预案立即付诸实施。及时处理安全隐患、防火防盗、安全用电指导和不稳定因素排查，有突发事件及时处理，并迅速报告有关部门，确保学生人身和财产安全，公寓内无恶性治安案件发生。

5.加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中理论学习；规范化物业服务；有培训计划和培训记录，并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后采购人对所有岗位人员进行考核，不符合要求采购人有权直接进行更换和管理。

6.为加强企业服务台帐资料档案管理，夯实物业管理基础工作，合理利用物业服务台帐资料档案信息资源，做好档案管理有且不仅限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

7.所有员工基本信息、身份证明等要在采购人负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定。服务人员分岗位统一着装、佩戴标志；行为规范，服务主动、细致、

周到，用语文明。

8.所有岗位人员食宿、服装、保洁、维修等设备由物业公司自行解决。

9.用工约定

①乙方派出的服务人员符合国家用工要求。中标人必须与用工人员签订劳动合同，购买保险。

②从业人员须向管理部门提供身份证复印件、健康证、体检证明。

③服务人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安等问题由乙方自行解决，与甲方无任何关系。服务期间，若出现安全责任事故及纠纷等，由乙方承担全部责任、自行处置，与学校无任何关系。

④乙方的工作人员必须统一配备服装，挂牌上岗。

⑤遇有重大活动、上级检查或临时性任务时，乙方必须服从甲方的统一调度和安排。

⑥协议期间，若因乙方管理不当，影响甲方正常的教学办公秩序，造成不良影响的，每次扣除履约保证金 3000 元，合同执行期内发生 3 次的，履约保证金没收，协议解除。

⑦乙方必须建立相关考勤表，保证工作日内上岗人员出勤率在 100%，若有员工请假须提前向管理部门说明。若在 1 个月内 5 次出现出勤率低于相应标准，将根据实际出勤情况参照日工资标准扣除相应费用。

⑧周六周日、法定节假日、寒暑假期间必须按照检查标准保质保量完成学校的工作任务。

⑨服务人员必须遵守采购人各项规章制度的规定，绝对禁止随意进入及动用与基本工作无关的区域及物品。

（二）值班要求

1.宿舍人员实行 24 小时值班制度；协助学校做好学校及宿舍学习生活秩序管理、公共秩序管理、宿舍卫生检查和宿舍纪律的规范等。根据需要配合学校组织封楼期间的查房打分、查夜等检查工作，协调学生宿舍内部矛盾纠纷和宿舍的调整工作。配合学校辅导员进宿舍、党团组织进宿舍和优良校风进宿舍的相关工作，服务态度热心周到，不和师生发生矛盾，如有投诉要追究责任，严格检查人员进出及车辆进出，严格按照学校规定的要求执行工作并对突发事件进行解决。

2.在公共区域显著位置公示楼内工作人员名单、联系方式以及 24 小时服务和监

督电话，24 小时受理师生来访来电、咨询、和投诉（双休和节假日不中断）；异性及外来人员不得进入学生公寓，建立客服台帐，大件物品出、入要检查、电脑出门要登记，维修登记和辅导员进宿舍登记台账，值班人员应严格把关并做好巡查，做好值班记录和交接班，发现异常情况半小时内要上报或报修。

3.建立各种公共突发性事件（如：水、电、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能随时启动预案立即付诸实施。及时处理安全隐患、防火防盗、安全用电指导和不稳定因素排查，有突发事件及时处理，并迅速报告有关部门，确保学生人身和财产安全，公寓内无恶性治安案件发生。

4.宿管严格按照校园宿舍要求，严格把控人员进出，防止外来人员及广告人员进入，进行宿舍卫生检查，每周大厅张贴、公布两次卫生检查成绩，有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒；对宿舍卫生较差的宿舍要做好教育整改工作；定期更换楼内宣传板报；每周开展一次学生宿舍文明卫生检查打分工作，检查过程中卫生评分并兼顾抓好安全、消防检查；及时排除各种安全隐患；做好消防器材和设施的维护保养，确保消防器材处于良好状态，消防通道畅通，公寓内无消防安全隐患，并做好巡查台账记录。

5.做好节水节电工作，校内公共区域、卫生间、公寓内无常流水、常明灯现象，禁止在值班室及其他负责区域有私拉电线、违章用电行为。

（三）服务要求

1.项目经理服务要求

1) 在学校资源保障中心的领导下，负责各项物业工作和组织安排和落实。

2) 负责制定并不断完善物业的岗位设置、工作职责和考核办法，根据用工规定，管理、检查和考核物业服务人员。

3) 负责校园环境和公共场所的卫生、美化等工作的组织、落实和检查。

4) 协助学校做好考场布置、突击性爱国卫生检查及重大活动的会场布置和后勤保障工作。

5) 负责对物业服务人员安全教育和文明教育，定期对服务人员 进行职业道德教育，组织服务人员学习和执行国家有关政策、技术 规范、文件等。

6) 负责落实下达上级指定的各项政治任务和生产任务。

7) 管理与使用好维修设备工具、配件材料，做好进货、出货登记、造册，做

好各类报表。

8) 负责落实、检查维修的及时率和师生的满意率。

2.保洁服务要求

乙方应具有“管理育人、服务育人”的责任，必须为全院师生员工提供优质高效的服务，把保洁管理工作作为精神文明建设的重要载体，以规范合理的管理来保证保洁工作的顺利进行。

1) 保洁区域门厅（含门前台阶）、走廊、楼梯、公共卫生间、公共洗漱间等公共部位每天清扫2次以上、拖洗1次，并全天保持保洁。做到地面无积水、无污垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳等。

2) 校园内日常卫生保持，做到地面无积水、无污垢、无纸屑、无瓜皮果壳等。并全天保持保洁。未硬化区域（含绿化带、草坪等）做到无纸屑、无一次性垃圾袋等。

3) 公共卫生间、公共洗漱间无异味、无积水、无污垢。

4) 学生公寓内楼道及楼梯保持干净整洁，每天打扫2次、拖洗1次，并全天保持整洁。做到地面无积水、无污垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳等。

5) 墙面保持整洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴等现象。

6) 垃圾清理每天至少2次，垃圾箱内垃圾每天必须清理干净，垃圾箱附近卫生保持干净整洁。

7) 门厅、走廊、楼梯等公共部位的窗户玻璃保持整洁，每周擦洗1次以上。

8) 保洁区域内无卫生死角，师生对公共部位环境卫生满意度90%以上。

9) 做好节水节电工作，无常流水、常明灯现象，制止违章用电。

10) 日常保洁过程中必须使用与被保洁对象材质相对应的保洁设备、保洁用品及日常护理用品。

11) 按照学院有关规定，主动配合学院开展学生管理创新、服务创新工作。

3.宿管服务要求

为强化管理，维护学校的正常秩序，创造安全文明的生活环境，保持消防通道的畅通，对宿管服务提出以下要求。

1) 宿管人员要坚守工作岗位，做到24小时有人值守。

2) 宿管值班人员要忠于职守，严格管理，热情服务，遇到重大和突发事件应及时报告在场值班老师和保卫处等部门。

3) 严格交接班制度, 交接班双方要当面交代好工作内容和注意事项, 双方在交接本上签字确认。接班人未到, 交班人不得擅自离岗, 否则, 由此产生的一切后果由交班人负责; 交接班后产生的一切后果由接班人负责。

4) 执行证件查验制度, 避免社会闲杂人员进入服务区域, 威胁师生人身和财产安全, 影响学校正常生活秩序; 对来访人员要严格盘查, 在有受访者在场的情况下、详细登记有效证件后, 方可进入。

5) 严格物品出入登记检查, 物证相符、登记后方可出入服务区域, 严防大件贵重物品丢失和危险物品进入服务区域内。

6) 严格控制车辆进入学生公寓楼内; 学生公寓楼大门前禁止摆摊设点和停放车辆。

7) 对晚归的学生, 检查证件、详细登记后方可进入学生公寓楼。

8) 擅自离岗、脱岗的, 视情节轻重给予相应处罚; 因脱岗、缺岗造成公私财产损失、师生人身受到伤害的, 承担相应责任。

9) 女生公寓楼严禁外来人员尤其是男士进入, 值班检查的男老师、维修人员需 2 人以上、经登记后方可进入; 男生公寓楼, 女生禁入。

4. 校园整体维修人员服务要求

1) 遵守学校规章制度, 服从管理, 配合学校、项目经理的工作。

2) 负责学生宿舍水、电、门窗、损坏家具的维修及更换等工作。

3) 做好学生宿舍急修抢修任务。

4) 负责定期对学生宿舍及周围设施的检查、维修工作。

5) 完成安排的其他工作。

5. 其他要求

1) 所有员工基本信息、身份证明等要在甲方负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定。

2) 加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练, 需要定期集中理论学习; 规范化物业服务; 有培训计划和培训记录, 并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后招标人对所有岗位人员进行考核, 不符合要求招标人有权直接进行更换和管理。

3) 为加强企业服务台帐资料档案管理, 夯实物业管理基础工作, 合理利用物业服务台帐资料档案信息资源, 做好档案管理有且不仅限于: ①人员入职申请表;

②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

4) 有健全的组织机构和物业服务管理制度、岗位责任制度、员工管理制度。

5) 所有岗位人员食宿、服装、保洁、维修等设备由物业公司自行解决。

6) 具备应急能力。

(三) 乙方承担费用

1. 物业服务过程中所需要的低值易耗品、清洁用品、用具（含手推式尘推车、高压冲洗车等）、设备器材、物业管理办公费（包括电话费、网费）和服务中损坏公物赔偿费等，由此产生的一切费用由乙方承担。

2) 人员工资及税金：包括所有服务人员的工资、奖金等劳动报酬；国家规定的各类社会保障、社会统筹费用等；

3) 卫生保洁工具和消毒费用；

4) 其他不可预见性开支。

四、服务履约验收或考核

甲方按照采购文件、乙方的投标或响应文件和本协议约定的服务内容及质量要求按次组织对乙方所提供服务进行验收，或定期进行服务考核，并根据验收或考核结果支付服务费用。具体如下：

1. 考核方式

1.1 日常检（抽）查

甲方负责对物业管理服务运行情况进行全面检查监督，接受校内师生关于物业服务方面的意见与投诉并进行登记核实，填写日常巡查记录表，发现问题填写整改通知单要求乙方限期整改。如乙方逾期未整改或整改不到位，甲方有权视情节扣减相应物业服务费；在合同执行期间内，如累计出现 5 次乙方逾期未整改或整改不到位的情形，甲方有权提前解除物业服务合同。另外，甲方有权另行委托第三方单位进行处置，相关费用由乙方承担；如发生招投标文件中约定的物业管理服务负面清单事项，则根据约定要求给乙方开具负面事项扣款通知书，所扣款额直接从当月服务费中扣除，并跟踪、复查整改情况。

1.2 月考核

甲方每月组织一次月考核会议，邀请相关部门及学生代表共同参与考核。

月考核实行分项评分制，时间原则上安排在每月 10 日左右进行（遇节假日顺延）。现场评分前由乙方进行月度工作述职汇报（包括当月工作总结与次月工作计

划安排），参会单位依照服务标准和评分标准进行现场评分。当月出现的物业管理服务负面清单事项扣款结果，直接计入当月月度考核成绩，并作为考核结论的重要依据。

一级指标	二级指标	评分要点	分值	评分
工作总结与计划汇报 (8)	汇报涵盖人员、物资、制度、信息化和培训	汇报应全面覆盖人员配置、物资装备、制度流程、信息化管理和培训计划，总结真实完整、问题反映到位，计划具体可行，表达清晰有条理，并结合上月整改情况提出改进措施。	8	
制度建设 (10 分)	履职履责	是否建立完善的管理制度及履职履责情况	3	
	服务态度	服务规范性和服务态度情况	4	
	座谈培训	召开座谈及培训，制定并落实员工培训方案，确保培训执行到位。	3	
人员配备 (15)	主要岗位设置	负责清洁安排和日常管理情况	2	
	岗位设置	按照合同约定合理配置人员情况	3	
	服务形象与服务态度	统一着装，挂牌上岗，服务热情	4	
	队伍素质	工作间、值班室、岗亭等场所保持卫生整洁	2	
	队伍管理	服从管理，人员到岗情况及按规定履行岗位职责	4	
物业服务 (45)	教室	教室地面、门、窗台卫生情况	2	
		黑板、讲桌、桌椅等教学设备的卫生情况	2	
		墙面、顶棚、空调出风口、灯具等卫生情况	2	
	卫生间	卫生间巡查记录和卫生情况	2	
		墙面、顶棚、灯具、隔板、台盆等器具的卫生情况	2	
	楼宇公区	走廊、大厅、楼梯、墙面、顶棚、玻璃、开	5	

		水间等公共设施的清洁程度		
		轿厢内外的卫生情况	2	
		是否按需配置(补充、更换)大楼内外垃圾收集点，楼内垃圾箱日产日清并更换垃圾袋	3	
	会议报告厅	是否按要求做好卫生清洁保洁及保养	2	
	垃圾转运、处理	校区内部垃圾日产日清、无异味、有消毒记录及清洁程度	3	
		垃圾是否按要求分类处理、登记	3	
	室外公共区域	道路、广场、运动场、停车场等的卫生情况	5	
		校区标示标牌、宣传栏、灯杆等的卫生情况	3	
		室外垃圾桶清理、清洁和摆放的情况	2	
	设施设备	保持学校公共设施、信息栏、指示牌等设施清洁完好	2	
门岗工作 (6)	公共秩序维护管理	宿舍门口车辆停放，横幅悬挂，清理小广告等	5	
	安全巡查	巡查是否到位，记录是否完整	3	
	设施设备管理	是否符合学校的能源管理要求	1	
协助工作 (10)	登记管理	进出人员、物资登记是否准确、及时	2	
	维修保修	服务范围内的设施设备报修工作，是否及时跟进情况	4	
	节能降耗	协助学校做好节能降耗的工作情况	2	
	协助消防	协助消防检查登记和上报情况	2	
其他 (6)	重大活动	协助布置会场等工作，及卫生开展情况	2	
	防灾	是否做好防灾害、汛期、雨雪天气校区清洁工作	2	
	美化	是否协助校方做好节日、参观活动、庆典时的环境美化	2	

	评优	是否协助学校做好各类评优、达标类活动保障	2	
--	----	----------------------	---	--

1.3 打分主体

(1) 专业考核组(权重 60%): 资源保障中心选派的 5 人小组 (1 领导+3 一线+1 综合), 依据量化标准打分。

(2) 满意度考评组 (权重 40%): 从预先建立的师生代表库中随机抽取约 10 人 (其中教师 5 人, 学生 5 人) 进行满意度打分。

操作流程: 两组人员可一同巡视, 但独立打分。资源保障中心汇总两组分数, 按权重计算出最终得分。

2. 考核结果运用

2.1 日常检 (抽) 查

日常检 (抽) 查情况根据负面清单实施单项处罚; 同时作为甲方月考核评分依据。

2.2 月考核

月考核分作为拨付月服务经费的依据, 评分结果对应分数等级与服务经费拨付比例, 计算各项目应付服务经费 (合计总额再扣减当月负面事项扣款额, 为当月最终应付服务费总额)。

物业服务费按月支付, 具体支付比例根据考核情况而定。

月度考核得分 85 分以上的 (含 85 分) 为合格、75-85 分的 (含 75 分) 为基本合格、60-75 分 (含 60 分) 的为不合格; 60 分以下的为严重不合格。

(1) 月度考核合格分数在 85 以上的 (含 85 分) 的, 月度物业服务费足额拨付;

(2) 月度考核基本合格分数在 75-85 分 (含 75 分) 的, 扣拨月度物业服务费的百分之五, 实际拨付当月服务费的百分之九十五;

(3) 月度考核不合格的分数在 60-75 分 (含 60 分) 的扣拨月度物业服务费的百分之十, 实际拨付当月服务费的百分之九十; 连续三个月不合格的, 学院有权解除物业服务合同, 并且扣罚最后一个月的物业服务费;

(4) 月度考核严重不合格的 (60 分以下) 扣拨月度物业服务费的百分之二十, 实际拨付当月服务费的百分之八十; 连续二个月严重不合格的, 学院有权解除物业服务合同。

注：在物业服务合同执行期间内，若累计出现 3 次及以上考核结果为“基本合格”或“不合格”的情形，学院有权约谈承包方并要求其限期整改；如乙方逾期未整改或整改不到位，甲方有权视情节扣减相应物业服务费。在合同执行期间内，若累计出现 5 次乙方逾期未整改或整改不到位的情形，甲方有权提前解除物业服务合同。另外，甲方有权另行委托第三方单位进行处置，相关费用由乙方承担。如乙方在合同执行期间内累计出现 3 次及以上考核结果为“不合格”或“严重不合格”的情形，甲方有权单方面解除物业服务合同，并扣发最后一个月的物业服务费。

3.负面清单

物业管理负面清单本着物业管理与服务有过失的原则执行，乙方在管理过程中如发生以下负面事项，甲方将执行相应扣减服务费条款，扣减服务费直接从当月的物业服务费中扣除，负面事项同时记入当月考核。出现负面事项后乙方应立即整改，同一问题多次出现，按清单约定金额多次扣减。如因乙方员工行为或乙方管理不善造成不良影响，且乙方未能及时妥善处理，导致甲方权益受损或产生负面影响的，甲方有权优先动用履约保证金予以处置，以保障甲方的合法权益。

3.1 安全责任

(1) 甲方检查发现消防安全通道等区域堆放杂物的，每例扣减服务费 200 元。

(2) 未按投标文件承诺配足水电运行、维修维护等专业人员或人员不具备专业资质，每例扣减服务费 1000 元。因此造成事故损失的，通过协商或根据第三方机构认定损失金额按责任比例赔偿，并负相应责任。

(3) 未严格管理出现电动车辆进楼内充电，每例扣减服务费 200 元。因此造成事故损失的，通过协商或根据第三方机构认定损失金额按责任比例赔偿，并负相应责任。

(4) 未遵守甲方场所管理要求，物业服务人员未经甲方批准在工作岗位居家生活甚至煮饭、炒菜的，每例扣减服务费 1000 元；私带他人包括配偶、孩童等，住在值班室、工作间、学生宿舍等学校公共场所，每例扣减服务费 1000 元，涉事员工立即开除。

(5) 因拖欠工资、管理不善等原因引起员工群体性事件或影响学校正常运转的，每例扣减服务费 5 万元，对甲方造成的损失另行赔偿；造成严重后果和恶劣影响的，甲方有权提前终止合同。

3.2 综合管理

(1) 合同约定配置的设备物品要保质保量配置到位，配置不足应及时整改，拒不整改的甲方有权自行配置，费用由乙方负责。一年发生三次及以上此类问题，甲方有权对乙方实施处罚，扣减服务费金额为所需配置物品价值的 2 倍。

(2) 经查证属实且属于乙方管理责任的各类投诉，视情节每例扣减服务费 100-500 元。

(3) 物业服务人员当班期间未按要求统一着装或佩戴标识，每例扣减服务费 50 元；辱骂服务对象或与服务对象吵架斗殴，每例扣减服务费 1000-2000 元；未经甲方批准在校内从事商业活动，视情节每例扣减服务费 1000-2000 元。

(4) 物业服务人员在办公室、公寓、教室等场所进门巡查、保洁、维修过程中盗窃他人物品，每例扣减服务费 2000 元，造成损失的照价赔偿，涉事员工立即开除。

(5) 物业管理范围内出现内容违反意识形态要求的条幅或海报张贴物未及时报告并清理，每例扣减服务费 100 元。物业服务人员张贴的，每例扣减服务费 5000 元，涉事员工立即开除。

(6) 乙方拒绝甲方提出的整改要求或屡次整改不到位的，甲方管理部门有权直接委托其他公司开展相关工作，具体费用由乙方负责，并视情节每例扣减服务费 3000-5000 元。

(7) 乙方未按甲方要求规章制度、服务标识、安全警示等上墙，水电房内标识不清晰，每例扣减服务费 500 元。

(8) 未按规定建立物业管理服务工作相关的档案、台账，或档案、台账记录不实、不规范、保存不善、丢失，每例扣减服务费 500 元。

(9) 未按甲方规定时间上报所需的统计数据、文字材料等，或数据、材料内容与事实不符，弄虚作假，每例扣减服务费 500 元。

(10) 发生突发事件，未按应急预案处理、报告，或是处置不当，给甲方造成负面影响，视情节每例扣减服务费 2000-5000 元。

(11) 在物业服务合同终止时，乙方应当按《物业管理条例》规定向甲方管理部门移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案等资料；甲方如选聘了新的物业服务企业，物业服务企业之间应做好相关交接工作；若乙方未按约定完成移交事宜，甲方有权没收履约保证金。

(12) 项目经理在项目合同开始履行前必须到位，且一年内不能更换。未经甲

方允许，每提前一天更换，扣减服务费 1000 元。

(13) 维修部门负责人、楼宇管理负责人、清洁部门负责人在项目合同开始履行前必须到位，且半年内不能更换。未经甲方允许，每提前一天更换，扣减服务费 1000 元。

3.3 楼宇管理

(1) 管理员无故脱岗，每例扣减服务费 500 元。

(2) 宿舍楼内出现外来人员进楼偷盗，每例扣减服务费 500 元，造成损失的照价赔偿。

(3) 楼宇门厅、走廊、架空层、公共卫生间等部位公共照明未及时关闭，每例扣减服务费 100 元；无人居住宿舍的水电未及时关闭，每例扣减服务费 500 元。客观原因需要打开或自动控制系统故障的除外。

(4) 楼宇管理员对楼内业务不熟悉，各类数据提供不准确、不及时，对甲方住宿安排或收取费用等重要业务造成影响的，每例扣减服务费 500 元。

(5) 未按规定完成甲方合作服务项目、维保项目的数量、运行等情况的核对、检查、报告、进退场和报修对接等工作，每例扣减服务费 500 元。

3.4 环境卫生

(1) 承诺配备的清扫车、洒水车、高空作业平台（如有）等大型设备须在服务期开始时配备到位，每种车辆未配备到位的每月每辆（台）扣减服务费 2000 元。同时，甲方有权直接委托其他公司开展相关工作，具体费用由乙方承担。

(2) 未按甲方规定的时间节点、卫生保洁服务标准做到卫生保洁效果的，包括清洁责任范围、清洁责任签到、清洁用水用电、清洁工具存放、现场清洁效果等，视情节每例扣减服务费 300-500 元。

(3) 因无人清理导致楼宇屋顶排水口和楼周排水沟堵塞，每例扣减服务费 1000 元。

(4) 长期死角垃圾不处理每处扣减服务费 500 元。

(5) 应急保洁，如学校重大活动、重要检查、考试等，保洁效果应达到甲方提出的有关标准及要求，若未达要求，甲方有权直接委托其他公司开展相关工作，具体费用由乙方承担，并视情节给予扣减服务费 300-2000 元。

3.5 工程维修

(1) 通过报修平台、服务电话收到的所有报修，超过 24 小时未受理并做出安

排，每例扣减服务费 1000 元；由乙方包干负责的小额维修，超过 48 小时未完成维修，每例扣减服务费 1000 元，存在甲方认同客观原因的除外。水管爆管、故障停电、污水倒灌等紧急报修未立即处理，每例扣减服务费 1000 元。

(2) 故意通过扩大损坏情况、增大维修金额等手段转移小额维修责任，经查证视情节每例扣减服务费 2000-5000 元。

(3) 非特殊原因或紧急情况，休息时间在公寓楼进行噪音施工，每例扣减服务费 1000 元。

(4) 维修过程因偷工减料、操作不当而带来更大问题的，由乙方负责，因此造成事故损失的，通过协商或根据第三方机构认定损失金额按责任比例赔偿，并负相应责任。

(5) 楼内外公共基础设施损坏未及时发现并维修，每例扣减服务费 500 元，属第三方维保单位维修的公共设施设备损坏未及时报修，每例扣减服务费 500 元。

(6) 维修垃圾未及时清理，每例扣减服务费 200 元。

四、甲方的权利与义务

1. 合同期内，甲方有权按照文件中的《河南工业和信息化职业学院物业服务监督考核册测评体系》（附件 1）等有关规定进行月度考核，甲方有权根据考核结果维护自身权利。

2. 甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理，对不符合岗位要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员，甲方有权要求乙方予以更换。

3. 甲方对不称职的乙方项目负责人及技术人员有权要求更换。乙方未按甲方要求更换，甲方当月扣除乙方部分服务费用，下月仍不能达到甲方要求则必须换人，否则停止支付物业费。

4. 协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

5. 甲方对乙方物业管理服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见。乙方未能达到甲方提出的改正要求的，甲方有权解除本合同。由此为甲方造成损失的，乙方应该承担赔偿责任。

6. 甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整

改（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按 200 元/人日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业管理费用中扣除。

7.对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8.甲方其他工作人员进入乙方服务区域，应遵照乙方的管理办法，主动自觉遵守。

9.甲方免费提供工作使用水、电，但乙方不得浪费。

10.对乙方提出的关于工作的合理化建议予以考虑。

11.甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

12.甲方与乙方服务人员之间不存在任何性质的劳动或劳务关系。

13.乙方工作人员在工作中，发生自身或导致他人伤、残、亡等的，乙方应承担全部责任。

14.乙方服务人员未按要求提供服务为甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

15.负责协调各种管理遗留问题的处理工作；乙方人员提出的安全隐患，甲方有及时处理的义务；同时采取有效措施落实防火、防盗、防破坏等安全防范工作。

16.审定乙方拟定的物业管理制度，检查监督乙方提供的各项服务承诺的执行情况；对违规、违纪人员，知会乙方主管人员进行批评教育工作，必要时通知乙方予以调换。

17.甲方为乙方服务工作提供其他必要的便利。

五、乙方的权利与义务

1.乙方保证其具有本协议经营资质且合法有效，保证在经营期限内经营资质持续有效。

2.根据法律法规的有关规定和本合同的约定，乙方制定物业管理办法及实施方案，自主开展各项物业管理服务活动。

3.乙方负责做好服务区域内用水、用电、中央空调等设施设备巡查和报修工作，保证用水用电等设施设备的安全工作，做到节水节电。

4.乙方在合同期间必须保证承包范围内原有的设施完好无损，因乙方管理不当造成丢失或损坏的，应在甲方规定期限内恢复原状，造成额外损失应照价赔偿。

5.乙方发现重大的公共安全隐患以及设备出现故障时，应当及时通知甲方，同时立即采取合理有效的处理措施，因乙方怠于通知或未采取有效措施造成人员伤亡

和财产损失的，由乙方承担责任。

6.乙方必须服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门的协调和配合工作。接受甲方考核和物业管理行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成甲方经济损失或给第三人造成伤害的，乙方负责赔偿。

7.乙方以所投标文件并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，必须每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书的情况，须及时整改。

8.乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如抛光机，拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；垃圾篓，垃圾桶，痰盂；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等材料。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。

9.乙方安排项目负责人、技术人员应与响应文件承诺的一致。乙方承诺项目负责人及技术管理人员每周不少于国家法律法规规定的工作日。

10.乙方负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。乙方负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

11.承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

12.遇到节假日或重大活动，乙方应加大工作人员密度，延长工作时间，甲方不增加物业费用。

13.乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

14.服务人员工资发放、社保缴纳等责任由乙方负责，与甲方无关。

15.统一配备员工工装、工具及相关物料、设备；定期组织员工培训，提升业务技能，确保服务达到约定的质量标准；严格按照公司规章、制度、规范等对员工进行管理和要求。

16.配合完成甲方交办的其他涉及管理服务范围的临时性工作

17.对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩

建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后方可实施。

18.负责编制物业管理年度管理服务计划、人员安排计划、资金使用计划及决算报告，并报甲方审核。

19.认真落实物业管理服务各项规章制度的执行，并做好与甲方及时沟通，协助处理相关事宜。

20.本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

21.乙方违反本合同的约定，未能达到约定的管理服务目标和质量，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

22.因乙方与第三方的债务所引发的诉讼，不得以任何形式涉及到甲方，不得使甲方成为协助保全、执行的主体

六、合同期满移交

合同期限届满，乙方应当按照甲方的要求在期满后3日内向甲方或甲方指定的第三方予以移交并递交相关资料，移交时应保证甲方所提供的设施处于正常的使用状态，如有损坏或故意毁损，应当予以修缮或赔偿，否则扣除相应的履约保证金。

七、履约保证金

1.由于乙方管理不善，造成工作失误，应在一周内弥补，甲方将适当给予罚款，此款项将从履约保证金中扣除。

2.乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等，乙方应予支付而不支付或怠于支付，经甲方催告后，乙方仍不支付，甲方将从履约保证金和物业服务费中支付上述费用。

3.退还保证金：本合同期满，甲方确认乙方未遗留相关的处理事项，待甲乙双方办理完交接手续后，甲方将乙方保证金无息归还乙方。

4.乙方无正当理由提前终止合同的，甲方扣除乙方履约保证金；乙方给甲方造成的经济损失超过履约保证金的部分，还应给予赔偿。

八、若乙方在承包期间，违反下列规定将被解除承包合同：

1.项目不允许乙方以任何名义和理由进行转包、分包。如有发现，则视为乙方

严重违约，甲方有权单方面解除合同，违约期间的服务款应予返还甲方，同时没收乙方的履约保证金。造成甲方损失的，乙方还须支付相应的赔偿。

2.如因乙方管理不善，操作不当或维修、维护不及时造成甲方重大经济损失或者名誉受损的，则视为乙方违约，甲方除索赔相应的损失外还有权解除合同并不予返还履约保证金。

3.按照文件中的《河南工业和信息化职业学院物业服务监督考核册测评体系》（附件1），考核结果连续三个月不合格或连续二个月严重不合格的，或在物业服务合同执行期间内，累计出现3次及以上考核结果为“基本合格”或“不合格”的情形，学院有权约谈承包方并要求其限期整改；如乙方逾期未整改或整改不到位，甲方有权视情节扣减相应物业服务费。在合同执行期间内，若累计出现5次乙方逾期未整改或整改不到位的情形，甲方有权提前解除物业服务合同。另外，甲方有权另行委托第三方单位进行处置，相关费用由乙方承担。如乙方在合同执行期间内累计出现3次及以上考核结果为“不合格”或“严重不合格”的情形，甲方有权单方面解除物业服务合同，并扣发最后一个月的物业服务费。

4.本项目项目经理、所有管理员、维修人员、绿化人员等须严格按照招标文件的人数和岗位要求和乙方投标文件的承诺配置到位，专人专职，不能兼任其他岗位。如甲方发现人员不到位、人员数量缺少或一人多岗的情况，则扣减相应人数工资的物业管理费。如乙方拒不整改，则视为乙方违约，甲方有权解除合同并不予返还履约保证金。

5.甲方根据需要可随时检查乙方所有工作人员人数，如甲方发现人员数量存在缺少或缺岗的情况，则扣减相应人数工资的物业管理费。如乙方拒不整改，则视为乙方违约，甲方有权解除合同并不予返还履约保证金。

6.甲方不定期检查乙方所有持证人员的证书情况，如甲方发现乙方人员须持证而未持证或证书弄虚作假的，则将按扣款条款扣减相应的物业管理费，如乙方拒不整改，则视为乙方违约，甲方有权解除合同并不予返还履约保证金。此外，乙方还须自行承担证书造假的法律责任。

7.乙方管理人员和须持证上岗的工作人员如需调整，乙方应派出同等资质和资格的人员报甲方审核，甲方同意后方可进行替换，否则甲方将视同乙方人员配备不足，扣减相应人数工资的物业管理费。如乙方拒不整改，则视为乙方违约，甲方有权解除合同并不予返还履约保证金。

8.乙方在投标文件中针对本项目承诺投入的机械、设备、智能化平台等应在进场时及时布置到位，否则甲方将按扣款条款扣减相应的物业管理费。如乙方拒不整改，则视为乙方违约，甲方有权解除合同并不予返还履约保证金。合同期内如设备损坏、丢失，乙方均须经甲方同意后，提供同类同性能设备等供本项目使用。

9.因乙方的原因造成的事故或安全问题，甲方有权终止合同，由此造成的一切法律后果，由乙方负责，甲方不再承担任何责任。若发生安全事故，除按国家有关安全管理规定及甲方有关安全管理办法执行外，并报相关行政主管部门处罚；发生重大安全事故或特大安全事故，除按国家有关安全管理规定及甲方有关安全管理办法执行外，情节恶劣的，甲方可以解除合同，没收履约保证金并追究相应的经济和法律责任。

10.合同期内，非甲方原因，乙方若发生欠薪，甲方有权扣下欠薪月所应支付的服务费，同时当月考核为不合格。若累计两个月发生欠薪，则视为乙方严重违约，除扣下欠薪月所应支付的服务费外还不予返还乙方履约保证金，同时甲方有权单方解除合同。造成甲方损失的，乙方还须支付相应的赔偿。

11.书面明确违约责任后，违约方应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。

九、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可提请甲方所在地政府相关部门调解、仲裁或在合同执行地法院起诉。

十、其它

1.在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1) 天灾、地震等不可抗力事由所致的伤害；

2) 甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题，乙方已书面建议，因甲方未采纳或未及时采取措施所致的伤害；

2.合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

3.服务期内，如遇重大工作调整，甲方有权对本合同做出调整或终止，甲方不因此承担任何责任或损失；

4.自本合同生效之日起日内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

5.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律、法规规定及时协商处理。

6.双方可对本合同的条款进行补充，若需增加服务内容、人数及服务费用，须

以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

7.本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

4.合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

5.下列文件属合同组成部分：招标文件，投标文件，补充文件。

6.下列文件属合同的附件：补充规定，补充合同。

7.本合同经双方签字盖章生效。

本合同一式8份，甲方4份，乙方4份。

甲方（盖章）：

委托代理人：



2015年9月12日

乙方（盖章）：

委托代理人：



2015年9月12日

附件1:

河南工业和信息化职业学院卫生保洁及劳务派遣物业服务监督考核测评体系（试行）

1.如违反国家有关法律法规及地方政府颁布的相关规定，经查证属实的，扣35分，采购人有权根据依据合同并据具体情况要求中标人进行赔偿，直至终止合同。

2.师生投诉的事项，经查证属实的，按有关规定扣200元并扣2分。

一级指标	二级指标	评分要点	分值	评分
工作总结与计划汇报 (8)	汇报涵盖人员、物资、制度、信息化和培训。	汇报应全面覆盖人员配置、物资装备、制度流程、信息化管理和培训计划，总结真实完整、问题反映到位，计划具体可行，表达清晰有条理，并结合上月整改情况提出改进措施。	8	
制度建设 (10分)	履职履责	是否建立完善的管理制度及履职履责情况	3	
	服务态度	服务规范性和服务态度情况	4	
	座谈培训	召开座谈及培训，制定并落实员工培训方案，确保培训执行到位。	3	
人员配备 (15)	主要岗位设置	负责清洁安排和日常管理情况	2	
	岗位设置	按照合同约定合理配置人员情况	3	
	服务形象与服务态度	统一着装，挂牌上岗，服务热情	4	
	队伍素质	工作间、值班室、岗亭等场所保持卫生整洁	2	
	队伍管理	服从管理，人员到岗情况及按规定履行岗位职责	4	
物业服务 (45)	教室	教室地面、门、窗台卫生情况	2	
		黑板、白板、讲桌、桌椅等教学设备的卫生情况	2	
		墙面、顶棚、空调出风口、灯具等卫生情况	2	
	卫生间	卫生间巡查记录和卫生情况	2	

		墙面、顶棚、灯具、隔板、台盆等器具的卫生情况	2	
	楼宇公区	走廊、大厅、楼梯、墙面、顶棚、玻璃、开水间等公共设施的清洁程度	5	
		轿厢内外的卫生情况	2	
		是否按需配置(补充、更换)大楼内外垃圾收集点, 楼内垃圾箱日产日清并更换垃圾袋	3	
	会议报告厅	是否按要求做好卫生清洁保洁及保养	2	
	垃圾转运、处理	校区内部垃圾日产日清、无异味、有消毒记录及清洁程度	3	
		垃圾是否按要求分类处理、登记	3	
	室外公共区域	道路、广场、运动场、停车场等的卫生情况	5	
		校区标示标牌、宣传栏、灯杆等的卫生情况	3	
		室外垃圾桶清理、清洁和摆放的情况	2	
	设施设备	保持学校公共设施、信息栏、指示牌等设施清洁完好	2	
	公共秩序维护管理	宿舍门口车辆停放, 横幅悬挂, 清理小广告等	5	
门岗工作 (6)	安全巡查	巡查是否到位, 记录是否完整	3	
	设施设备管理	是否符合学校的能源管理要求	1	
	登记管理	进出人员、物资登记是否准确、及时	2	
协助工作 (10)	维修保养	服务范围内的设施设备报修工作, 是否及时跟进情况	4	
	节能降耗	协助学校做好节能降耗的工作情况	2	
	协助消防	协助消防检查登记和上报情况	2	
	重大活动	协助布置会场等工作, 及卫生开展情况	2	
其他 (6)	防灾	是否做好防灾害、汛期、雨雪天气校区清洁	2	

		工作		
	美化	是否协助校方做好节日、参观活动、庆典时的环境美化	2	
	评优	是否协助学校做好各类评优、达标类活动保障	2	

附件 2:

河南工业和信息化职业学院物业服务项目监督考核办法

为提高物业管理的服务质量和工作效率,使物业管理的工作制度化、规范化、科学化,促使物业管理企业按照物管要求切实履行物业合同和落实管理措施,为师生提供更优质和完善的服 务,特制订物业监督考核办法。

一、考核目的

提高工作效率、提高服务水平、提高服务质量。

二、考核原则

坚持物业服务企业自行监督为主、学校监督检查为辅;坚持公平、公正、公开的原则;坚持优质、高效、全面的原则;平时检查与考核相结合的原则。

三、考核内容及要求

主要考核服务项目及要求所规定的内容,招标单位将根据招标文件、响应文件和服务合同的相关内容确定。

四、考核方式

采取日常考核与月度综合考核相结合的方式。

1.考核方式

1.1 日常检(抽)查

甲方负责对物业管理服务运行情况进行全面检查监督,接受校内师生关于物业服务方面的意见与投诉并进行登记核实,填写日常巡查记录表,发现问题填写整改通知单要求乙方限期整改;如发生招投标文件中约定的物业管理服务负面清单事项,则根据约定要求给乙方开具负面事项扣款通知书,所扣款额直接从当月服务费中扣除,并跟踪、复查整改情况。

1.2 月考核

甲方每月组织一次月考核会议,邀请相关部门及学生代表共同参与考核。

月考核实行分项评分制,时间原则上安排在每月 10 日左右进行(遇节假日顺延)。现场评分前由乙方进行月度工作述职汇报(包括当月工作总结与次月工作计划安排),参会单位依照服务标准和评分标准进行现场评分。当月出现的物业管理服务负面清单事项扣款结果,直接计入当月月度考核成绩,并作为考核结论的重要依据。

1.3 打分主体

(1) 专业考核组(权重 60%):资源保障中心选派的 5 人小组(1 领导+3 一线+1 综

合），依据量化标准打分。

（2）满意度考评组（权重 40%）：从预先建立的师生代表库中随机抽取约 10 人（其中教师不少于 5 人，学生约 5 人）进行满意度打分。

操作流程：两组人员可一同巡视，但独立打分。资源保障中心汇总两组分数，按权重计算出最终得分。

五、考核结果的运用

（一）日常检（抽）查

日常检（抽）查情况根据负面清单实施单项处罚；同时作为甲方月考核评分依据。

1. 一般问题下达《整改通知单》，物业企业能在规定时间内，整改到位的，免于处罚；整改不符合要求或拒不整改的下达《处罚决定书》，按相关细则进行处罚罚款，并在月度考核中扣除 3 分。

2. 重大问题（师生反映强烈、影响公共安全的），下达《处罚决定书》，并按相关细则进行处罚罚款，并在月度考核中扣 5 分。

3. 师生投诉的事项，经查证属实的，依据上述规定处理。

（二）月度考核结果

月考核分作为拨付月服务经费的依据，评分结果对应分数等级与服务经费拨付比例，计算各项目应付服务经费（合计总额再扣减当月负面事项扣款额，为当月最终应付服务费总额）。

物业服务费按月支付，具体支付比例根据考核情况而定。

月度考核得分 85 分以上的（含 85 分）为合格、75-85 分的（含 75 分）为基本合格、60-75 分（含 60 分）的为不合格；60 分以下的为严重不合格。

（1）月度考核合格分数在 85 以上的（含 85 分）的，月度物业服务费足额拨付；

（2）月度考核基本合格分数在 75-85 分（含 75 分）的，扣拨月度物业服务费的百分之五，实际拨付当月服务费的百分之九十五；

（3）月度考核不合格的分数在 60-75 分（含 60 分）的扣拨月度物业服务费的百分之十，实际拨付当月服务费的百分之九十；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同，并且扣罚最后一个月的物业服务费；

（4）月度考核严重不合格的（60 分以下）扣拨月度物业服务费的百分之二十，

实际拨付当月服务费的百分之八十；连续二个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同。

注：在物业服务合同执行期间内，若累计出现 3 次及以上考核结果为“基本合格”或“不合格”的情形，学院有权约谈承包方并要求其限期整改；如乙方逾期未整改或整改不到位，甲方有权视情节扣减相应物业服务费。在合同执行期间内，若累计出现 5 次乙方逾期未整改或整改不到位的情形，甲方有权提前解除物业服务合同。另外，甲方有权另行委托第三方单位进行处置，相关费用由乙方承担。如乙方在合同执行期间内累计出现 3 次及以上考核结果为“不合格”或“严重不合格”的情形，甲方有权单方面解除物业服务合同，并扣发最后一个月的物业服务费。

