

河南中医药大学学校公用建筑公共区域物业服务
项目 豫财招标采购-2024-1222 包 2

合
同
书

甲方：河南中医药大学

乙方：郑州仁和物业服务有限公司

2025年1月1日

合 同 书

甲方：河南中医药大学（以下简称甲方）

乙方：郑州仁和物业服务有限公司（以下简称乙方）

合同编号：豫财招标采购-2024-1222 包 2

项目名称：河南中医药大学学校公用建筑公共区域物业服务
项目

豫财招标采购-2024-1222 包 2

甲乙双方根据相关法律法规，经甲方招标，由乙方为甲方提供物业服务工作。经甲乙双方协商，签订合同如下：

一、服务范围：

（二）包 2：龙子湖校区 11 栋学生宿舍楼，东明校区办公楼、教室、4 栋学生宿舍楼、校园环境等区域的物业服务，包含教室服务及教室内保洁、宿舍门值服务及绿化养护服务。

区域	服务内容	参考面积 (m ²)
龙子湖校区 11 栋学生宿舍楼、东明校区 4 栋学生宿舍楼	1. 公共区域的保洁服务，包括卫生间，走廊、步梯、电梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。 2. 学生宿舍门值服务。 3. 设施设备报修等工作。	145336.49
东明校区办公楼、教室	1. 公共区域的保洁服务，包括卫生间，走廊、步梯、大厅、楼顶、学生自习室、一站式服务大厅保洁，平台及附属设施。 2. 教室、教师休息室内保洁服务。	3519.51

	3. 教室服务。 4. 设施设备报修等工作。	
东明校区校园环境保洁	1. 校园环境保洁服务，包含道路、广场、停车场、篮球场、运动场等室外区域。 2. 校园绿化养护服务，包含浇水、施肥、松土、病虫害防治、清除杂草及草坪、绿篱、花灌木、行道树修剪等工作。 3. 设施设备报修等工作。	42952

二、服务标准和服务承诺

服务标准以招标文件和投标文件为准，服务承诺以投标文件为准。由于本标段的实际需求和标准，本合同特按照招标文件内容，明确以下特别说明：

1. 乙方应在郑州市区内有固定的办公场所和服务人员，进场服务前至本合同履约完毕保证项目连续服务和售后服务工作不脱节，乙方未设置本地化服务机构或在合同周期内撤销本地服务机构，甲方有权随时终止物业服务合同。

2. 所有员工进场前1日需提供员工身份证复印件、公安机关开具的无犯罪证明等详细个人信息报甲方主管部门，必须按照郑州市社会保险缴费基数为全体员工缴纳社会保险，同时发放工资不得低于现行郑州市最低工资标准。在所有服务区域明显岗位设立员工信息公示卡（包含姓名、照片、工作岗位、电话、工号等信息），乙方员工请假必须上报甲方主管部门，并安排其他人员补岗。乙方应在项目安装考勤设备，每月考勤信息如实上报甲方。

3. 项目经理和其他管理人员的配备必须与投标文件所附人员一致，合同周期内乙方不得单方随意更换项目经理。乙方擅自更换相关人员的，每发生一次按照 5000 元/人次向甲方支付违约金，违约金甲方有权从物业服务费或履约保证金中扣除。因不可抗力确需更换的，需提前一周向甲方报备，甲方同意后方可更换，同时不得兼任乙方公司其他项目任何职务。在所有服务区域明显岗位设立物业经理信息公示卡(包括姓名、照片、工作岗位、电话、工号、上岗证复印件等信息)。

三、履约保证金及支付

1. 履约保证金：合同金额的 5%。签订合同前转入甲方帐号或向甲方提交银行保函，合同到期后，经甲方主管部门考核合格，各相关部门出具手续后，无息返还，有扣款的据实退还。

2. 合同金额及支付方式：

合同金额：3656576.00 元(大写：叁佰陆拾伍万陆仟伍佰柒拾陆元整)。

支付方式：年服务费按月支付，1-11 月份金额为：304714.6 元/月，12 月份金额为 304715.4 元。

甲方根据当月考核结果于下月 10 日后据实结算当月付款金额。乙方开具的服务费发票，必须为投标时供应商，不得以供应商分公司或子公司名义开具发票，节假日按照甲方实际需求人数核减相关人员，甲方依据核减情况据实结算物业服务费。

3. 乙方应具有至少 6 个月垫付员工工资的能力，并保障在物业服务费用未到账的情况下，保持物业服务工作质量不下降。

四、服务期限及工作时间

1. 本合同服务期限自 2025 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。（本标段内龙子湖校区 11 栋学生宿舍楼区域为 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）

2. 服务人员的工作时间：由乙方按照《劳动法》有关规定执行，但必须能够完成约定的工作任务。

五、甲方责任、权利与义务

1. 甲方有权对乙方的管理服务工作进行全面的管理与监督。

2. 甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。

3. 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。

4. 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（1）卫生打扫：人员工资按 300 元/人·日计算；（2）其他：人员工资按 300 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服务费用中扣除。

5. 甲方有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到服务质量标准的事项要求乙方进行经济补偿。按照合同和甲方考核标准（包括招投标文件、服务质量及量化考核细则等附件文件、）规定的标准扣除乙方罚金和相应违约金。

6. 在提供物业服务过程中所消耗的水电由甲方承担，乙方不得出现浪费现象。

7. 甲方不得行政干涉乙方在法律法规规定和本合同约定范围内的经营管理业务，并应对乙方开展本合同约定的各项服务给予配合和支持。

8. 除物业服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

六、乙方的责任、权利与义务

1. 乙方项目经理姓名：周富财，职务：项目经理，手机：15900805860。

职权：（1）代表乙方负责合同约定范围的所有物业工作。

（2）负责合同履行过程中有关事项的协调等。

2. 乙方为甲方提供“合同条款”的服务。

3. 乙方根据综合服务、维修保洁、值班与管理等项目，提供不少于 89 名服务人员。

4. 乙方有义务接受甲方有关部门对物业服务工作的监督与检查。

5. 乙方必须按照附件的要求向甲方提供服务，并达到质量标准要求。

6. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定，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。

7. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方收取物业服务费用。

8. 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。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。

9. 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，乙方负责赔偿。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，佩戴工号牌，管理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他财产，如属乙方工作管理不作为或者工作过失造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，由乙方负责赔偿，乙方应承担相应的赔偿责任。单项赔偿金额大于等于三万元人民币，视为重大违约责任，甲方有权解除合同。

10. 乙方以所投标文件描述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，如有不符合投标文件的情况，须及时整改。

11. 承担乙方人员工资福利以及各种保险劳保等，因未按国家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，如因乙方处理不当，造成员工罢工或其他扰乱甲方正常教学办公秩序的，甲方有权立即解除合同。

12. 乙方员工在工作期间如发现工作区域内供水、供电设施损坏或出现异常情况应及时报物业公司，物业公司在及时处理的同时向甲方主管部门报告。正常检修和维修应及时报甲方相关部门处理。针对反映的问题，乙方工作人员应及时认真处理并上报物业公司，未及时上报造成资源浪费或造成其他后果的，乙方

承担维修和赔偿责任。

13. 乙方要节水节电，严格控制长明灯、长流水。

14. 严禁乙方工作人员与甲方工作人员发生口角，严禁在办公区域大声喧哗、接听电话、吸烟等。

15. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各类垃圾分类，垃圾篓，塑料垃圾桶，痰盂，垃圾袋等；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂、电梯垫、会议保障用纸等。保洁及其他物业人员的劳保用品等全部由乙方提供（配备清单和使用设备以招标文件要求及投标文件所附清单为准）。委托管理期间，甲方不负责添置保洁工具和清洁材料。

16. 乙方负责其员工的计划生育工作，宗教信仰教育管理工作并承担相应责任，乙方要及时了解员工的思想动态和宗教信仰等，如被甲方发现有在校园中传播宗教或违法犯罪行为的，甲方有权要求乙方立即更换服务人员，乙方聘用有违法犯罪记录的员工，一经发现，甲方可立即解除合同。

17. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。

18. 乙方必须服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门和其他经营公司的协调和配合工作。

19. 本合同终止当日，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服务履约保证金。

七、监督与考核

（一）考核主体：

河南中医药大学后勤服务中心。

（二）考核办法：

1. 质量要求和考核评分标准详见招标文件。

2. 考核评判办法

（1）按照附件所列考核标准进行量化考核，考核项目不合格者按照附表中的考核标准累计每月底一次性从当月服务费中扣除。

（2）考核小组受理的各项对乙方的投诉（含学校网络平台、校长信箱、市创文创卫城管督察、教职工及学生信访及电话及口头投诉等），且态度恶劣经查属实的，将视情况扣当月服务费 500-1000 元。物业公司其他严重违约行为（必须履行的工作没有做）或学校布置和强调的工作物业公司拒不履行的，学校将视情况扣当月服务费 5000 元—10000 元，严重的将直接终止合同。乙方严重违反合同约定，甲方有权解除合同。严重违反合同约定包括但不限于：（1）乙方未按照合同约定提供服务，严重影响甲方的正常工作；（2）乙方提供的服务质量不符合合同约定，经甲方提出后在合理期限内未能得到改善；（3）乙方迟延履行合同义务，经甲方催告后在合理期限内仍未履行的；（4）乙方未经甲方同意，将合同项下的权利义务转让给第三方的。

3. 考核组织单位

甲方后勤服务中心负责在规定时间内会同乙方对其承担的物业服务等现场考核。

(1) 每月由考核组进行一次集中考核，每次抽取五项，由管理部门牵头，物业服务企业派人参加。

(2) 管理部门随机考核，每月不少于四次。

(三) 评定周期：

每月考核评定一次。

(四) 考核项目及标准：

对照标准，从管理服务企业的基本要求等方面进行分项考核。

八、合同的解除

1. 在合同期内，乙方违约或提供物业服务不符合本合同（包括投标文件、附件等文件）约定标准的，甲方有权从本合同物业服务费或履约保证金中扣除相应违约金或费用，甲方通知乙方整改两次后仍达不到标准，或违反本合同的，甲方有权解除合同。

2. 若乙方的整体工作达不到甲方的标准，甲方据此条款约定解除本合同的，履约保证金不再退还。

3. 若乙方或乙方工作人员给甲方或任何第三方造成损害或损失的，乙方应承担赔偿责任

九、争议的解决

本合同一经签订，即具有法律效力，任何一方不得违约。在执行合同的过程中双方发生的争议，应由双方协商解决，协商达不成一致意见时，任何一方可以向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁裁决。

十、附则

1. 未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，或以书面的形式签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

2. 招标文件和附件、补充协议也是本合同的内容之一。

3. 本合同一式拾份，甲方陆份，乙方执贰份，集中采购机构贰份。本合同由双方法定代表人签字盖章生效。

甲方：(盖章)

乙方：(盖章)

合同代表人：(签字)

合同代表人：(签字)

开户银行：

开户银行：郑州银行股份有限公司

公司郑州兴华街支行

帐号：

帐号：999156000240001952

地址：

地址：河南省郑州市二七区鼎

盛大道南、青铜路西1号楼

4层416、9层906

电话：

电话：0371-68875390

日期：2025年 / 月 / 日

日期：2025年 / 月 / 日

后附服务承诺和量化考核标准

附件 1：服务承诺

1、确保在重大活动前 3 天完成所有相关服务准备工作，包括物资采购、人员调配、设备检查与维护等，保证活动期间各项服务的顺利开展。

2、严格遵守学校的各项规章制度以及活动组织方的要求，积极配合学校相关部门进行工作协调与沟通，做到服务流程规范、透明，信息传递及时、准确。

3、所有参与重大活动服务的工作人员均经过专业培训，具备良好的服务意识和技能水平，能够以热情、耐心、细致的态度为师生及活动参与者提供优质服务。

4、对于环境清洁和防疫消毒工作，严格按照国家卫生标准和行业规范执行，使用安全、有效的清洁消毒药剂和设备，确保活动场地及周边环境整洁卫生、无卫生死角，防疫消毒工作做到全面、彻底，降低疾病传播风险。

5、在现场布置方面，充分尊重活动的主题和风格要求，精心设计、合理安排，确保布置效果美观大方、富有创意，能够营造良好的活动氛围，且在活动结束后及时清理现场，恢复场地原状。

6、设立 24 小时服务热线，在重大活动期间保持畅通，及时处理各类突发问题和投诉建议，对于紧急情况能够在 6 分钟内响应并采取有效措施进行解决。

附件 2：教室服务、公区保洁服务管理量化考核

序号	项目	服务管理标准	处罚标准	备注
一	管理服务的基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划，或方案无实用性和可操作性的，扣除 500 元/次，并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动；不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并扣除 1000 元/次。私自利用教室从事营利性或商业活动的，扣除 2000 元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，扣除 200 元/次。	
		3. 乙方不得将所承担的业务转包、分包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的，需向甲方支付合同总金额 30%的违约金，且甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金；	

	<p>4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。按照招标文件及承诺，配备足够的人员。至少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。</p>	<p>未按要求配备人员或未足额配备的，扣除 300 元/人·天。突发事件中，项目经理未到场的，每次扣除 500 元。</p>	
	<p>5. 所有员工须有良好的形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴个人姓名工牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，必须持证上岗。</p>	<p>每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项扣除 50 元/人·次。</p>	
	<p>6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。</p>	<p>员工在岗位上和在工作区域发生争吵的，扣除 200-500 元/人·次，发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。</p>	
	<p>7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。</p>	<p>不按照要求报送的扣除 100 元/次。</p>	

		8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡,做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅;对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次,资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	
		9. 乙方须结合区域特点,制定各种预案,建立培训制度,做好岗位人员安全教育,让员工掌握安全知识及消防技能,消除安全隐患。内容应包含安全管理队伍的配备和分布、重点部位的岗位设置及岗位任务、安全用电、化学性物品按操作规程存放及使用、各岗位具体任务及要求(发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等)。	缺少预案或培训制度,每次扣除 500 元/次,并责令限期整改。培训不到位或安全措施不达标,每项扣除 200 元。发生安全事故,造成甲方人员伤害和财产损失,照价赔偿,扣除 1000-5000 元,造成不良影响或者严重后果的解除合同,并扣除全部履约保证金。	
二	教室管理及标准	1. 值班人员应熟记各类报警求助电话号码;熟练掌握各种消防器材使用方法,了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查,相关业务生疏或操作错误者,每人次扣除 200 元。	
		2. 工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉,不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次扣除 100 元/人。	

	<p>3. 教室服务人员熟悉所管辖楼层教室内设施设备情况。随时掌握本楼层教室使用情况。</p>	<p>不熟悉所管辖楼层基本情况的检查发现每次扣除 10 元；</p>	
	<p>4. 学生凭学生证、“一卡通”等有效证件登记备案借用话筒或设备启动卡；严禁推销人员和商贩进入教室叫卖。</p>	<p>对借用话筒或启动卡的人员信息未要求进行登记的扣除 50 元/次。</p>	
	<p>5. 受理设施设备报修。一般维修项目须在接到报修第一时间报修给相关维修人员；排查和上报管辖区域内各项需要维修项目。做好记录台账。</p>	<p>因工作懈怠造成上报不及时扣除 50 元/次，造成损失的，除由乙方负责赔偿外，同时视情节扣除 200—1000 元，发现设施设备损坏未报修的每次扣除 10 元。</p>	
	<p>6. 按甲方要求按时开、关教室大门，做好教室使用过程中的信息核对。配合相关部门开展值班室和员工宿舍违规用电等安全方面的纪律整治工作。</p>	<p>不按规定时间开关大门，扣除 50 元/次；不配合学校工作的，扣除 200 元/人·次。</p>	
	<p>7. 教室进行活动时，要现场核对活动内容和申请事由是否一致，并在教室预约系统上按要求进行确定操作。活动结束后和使用者一起检查卫生打扫情况；并仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备立即上报。</p>	<p>对于上报不及时导致教室设施设备有丢失或者损坏又找不到责任人的，除由乙方承担修复和赔偿责任外，每次扣除 100 元。</p>	

		8. 负责管辖区域各类文件通知的张贴工作，并解答学生相关问题的咨询。	不配合相关工作或拒不回应学生问题，每次扣除 50 元。	
		9. 及时发现、制止、报告各类违规违纪和违法犯罪行为和安全隐患，协助处置本楼栋内发生的群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告的，每次扣除 500 元。	
		10. 乙方须按照甲方要求配合做好教室及公区的日常管理服务和保洁工作，积极配合甲方完成重大活动保障等任务。	不按要求配合或实行的，扣除 200 元/次·岗。	
三	教室安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查 1 次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的，扣除 500 元；制度、档案不完善的扣除 100 元，并责令完善；检查次数达不到要求扣除 50 元/次，消防通道和安全出口不畅通扣除 200 元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的 1 个工作日内向甲方报告；设施设备人为损坏，根据责任界定由责任方及时修复；若发生丢失，由乙方在丢失后的 3 个工作日内补	不及时报告者，扣除 10 元/个。	

	充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。		
	3. 教室服务人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。	达不到要求扣除 50 元/人。	
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能指认损坏人的由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除 50 元。	
	5. 确保乙方所负责区域无“跑冒滴漏”现象。	达不到要求扣除 50 元/次。	
	6. 建立教室及公区公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。	无制度扣除 200 元，达不到要求扣除 50 元/月。	
	6. 建立公共区域公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施	达不到要求扣除 100 元/次，造成的损失由乙方负责赔偿。	

	发生故障,要在 5 分钟内由乙方负责人通知甲方,以便及时解决问题。		
	8. 保障教室及公区消防通道的畅通,提醒学生个人物品有序摆放,不能放至消防通道口。	达不到要求的,每次扣除 50 元。	
	9. 建立教室和教师休息室内家具、电器、公共设施设备详细档案,并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方。	达不到要求扣除 100 元/次。	
	10. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。	未按要求设立的,扣除 10 元/处;由于未设立导致发生事故的,由乙方负全部责任。	
	11. 遇突发事件,乙方管理人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的,扣除 2000/次;未在第一时间到现场有效处置的,扣除 1000 元/次;未在第一时间向甲方报告的,处罚 500 元/次。	
	12. 师生财物在教室内被盗。	主动帮助失主寻找,并及时上报。	

		13. 发生安全责任事故。	由于乙方管理不到位的，除需承担所有责任外，甲方有权单方面终止合同，没收履约保证金，并追究乙方当事人责任。	
四	保 洁 要 求 及 标 准	1. 清洁卫生各责任范围明确到人，实行标准化保洁，清洁设施完备。	保洁员责任不明确扣 50 元/人·次，未实行标准化保洁扣 20 元/人·次；设施不完备，扣 10 元/人·次。	
		2. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆及宿舍楼周边区域每天保洁不少于 2 次，且巡回保洁；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，或未及时清理垃圾、张贴物，每次扣除 50 元。	
		3. 玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 4 天深度保洁不少于 1 次；楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。	
		4. 墙面、天棚、消防设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次；大堂、走廊、楼梯干净明亮，无明显垃圾，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显污渍、杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
		5. 大理石每 3 个月打蜡不少于 1 次，每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次。	不按要求作业，每次扣除 500 元。	

	<p>6. 扶手、台面无积灰、积垢；展板、宣传栏、标识牌、装饰物等挂件摆件无积灰、积垢；墙裙、踢脚线、墙壁、天花板、消防设施、水暖管道、开关等无积灰、蛛网、污垢；玻璃、门上无污渍。作业时，要做提醒标识。</p>	<p>不符合要求，每项扣除 50 元。</p>	
	<p>7. 电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于 1 次，监控器探头每 2 周不少于 6 次。</p>	<p>不符合要求，每项扣除 100 元。</p>	
	<p>8. 教室桌椅、讲台、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日不少于 2 次，黑板早晚每天擦洗不少于 1 次，干净明亮；</p>	<p>每一处不符合，扣除 50 元。</p>	
	<p>9. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。</p>	<p>每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。</p>	
	<p>10. 垃圾日产日清。</p>	<p>每发现一处不符合要求，扣除 50 元。</p>	
	<p>11. 保洁员所打扫的垃圾日产日清。</p>	<p>每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。</p>	
	<p>12. 每天不少于 2 次对卫生间全面保洁；地面无积水。</p>	<p>未按要求保洁，每次扣除 50 元。</p>	

		13. 卫生清洁用具摆放整齐、无异味；卫生间清洁工具、公共区域清洁工具、教室内清洁工具禁止混用；	每发现一处扣 50 元。	
		14. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
		15. 消杀物品定点存放，规范填写使用记录；每周不少于 1 次消杀；特殊时期依据甲方要求提高消杀频率。	消杀物品随意摆放，每次扣除 50 元；消杀、消杀记录不规范，或消杀记录缺失，每次扣除 50 元。	
		16. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他	1. 其它物业服务质量要求。	上述未明确说明但未达到管理要求及考核标准，每次处罚 10-200 元。	
		2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书，须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改，按标准的 3 倍金额扣除；整改不到位，按标准的 2 倍金额扣除；整改后未及时反馈，每次扣除 30 元。	
		3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	
		4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	本考核办法未提及，但与教室服务管理相关的事项，出现影响正常工作开展的，视情况扣除 10-1000 元/次。	

		5. 卫生责任区域同一处卫生情况重复不合格三次及以上。	按原金额 3 倍扣除。	
--	--	-----------------------------	-------------	--

附件 3：宿舍门值、保洁服务管理量化考核标准

序号	项目	服务管理标准	处罚标准	备注
一	服务管理基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划，或方案无实用性和可操作性的，扣除 500 元/次，并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动；不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并扣除 1000 元/次。私自利用学生宿舍从事营利性或商业活动的，扣除 2000 元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，扣除 200 元/次。	
		3. 乙方不得将所承担的业务转包、分包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的，需向甲方支付合同总金额 30%的违约金，且甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金；	
		4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。按照招标文件及承诺，配备足够的人员。至	未按要求配备人员或未足额配备的，扣除 300 元/人·天。突发事件中，项目经理未到场的，每次扣除 500 元。	

	少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。		
	5. 所有员工须有良好形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴个人姓名工牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，必须持证上岗。	每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项扣除 50 元/人·次。	
	6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。	员工在岗位上和在工作区域发生争吵的，扣除 200-500 元/人·次，发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。	
	7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。	不按照要求报送的扣除 100 元/次。	
	8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅；对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次，资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	

		9. 乙方须结合区域特点，制定各种预案，建立培训制度，做好岗位人员安全教育，让员工掌握安全知识及消防技能，消除安全隐患。内容应包含安全管理队伍的配备和分布、重点部位的岗位设置及岗位任务、安全用电、化学性物品按操作规程存放及使用、各岗位具体任务及要求（发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等）。	缺少预案或培训制度，每次扣除 500 元/次，并责令限期整改。培训不到位或安全措施不达标，每项扣除 200 元。发生安全事故，造成甲方人员伤害和财产损失，照价赔偿，扣除 1000-5000 元，造成不良影响或者严重后果的解除合同，并扣除全部履约保证金。	
二	宿舍管理要求及标准	1. 值班人员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查，相关业务生疏或操作错误者，每人次扣除 200 元。	
		2. 学生宿舍楼 24 小时需有人值守，工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次扣除 100 元/人。	
		3. 宿舍管理人员应熟悉本楼栋学生的情况，熟记每一个学生姓名、所住房间、所属学院、辅导员老师姓名等基本情况。随时掌握本楼栋床位使用情况。	检查发现不熟悉管辖楼栋基本情况，每次扣除 10 元；床位信息同住宿名单信息不符，每处扣除 10 元。	

	<p>4. 学生凭学生证、“一卡通”等有效证件进出；教职工凭有效证件登记进入；严禁推销人员和商贩进入宿舍叫卖；须对进出宿舍的大件物品进行检查和登记。</p>	<p>有外来推销人员、异性等进入宿舍，发现一次扣除 200 元；对学生亲友、老师以及非本楼住宿学生等进出不登记或大宗大件物品进出不登记、每次扣除 50 元。</p>	
	<p>5. 设施设备报修。学生报修的维修项目须指导学生报修或第一时间通过电话、网络报修；公共区域内排查的维修项目及时报修给甲方指定人员。</p>	<p>因工作懈怠造成上报不及时或未报修，每次扣除 50 元，造成损失的，除由乙方负责赔偿外，同时视情节轻重，扣除 200—1000 元。</p>	
	<p>6. 按甲方要求按时开、关宿舍大门，做好学生早出、晚归登记工作并保存相关数据备查。配合相关部门开展违规用电、晚归不归、留宿异性等住宿纪律整治工作。</p>	<p>不按规定时间开关大门、早出、晚归不登记的，扣除 50 元/次；不配合学校工作的，扣除 200 元/人·次。</p>	
	<p>7. 学生入住寝室时，建立学生寝室设施设备登记表，并和学生当面核查，签字存档；退房时，及时仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备登记造册。</p>	<p>学生宿舍设施设备有丢失或者损坏找不到责任人的，除由乙方承担修复和赔偿责任外，每次扣除 100 元。</p>	
	<p>8. 负责各类文件通知的张贴工作，并解答学生相关问题的咨询。</p>	<p>不配合相关工作或拒不解答学生问题，每次扣除 50 元。</p>	

		9. 及时发现制止各类违规违纪、违法犯罪行为，或者及时发现消除安全隐患，及时上报并协助处置群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告，每次扣除 500 元。	
		10. 乙方须按照甲方要求，配合做好学生宿舍的日常管理和服务工作，配合做好新生开学、军训及毕业生离校期间的相关管理和服务工作，协助完成重大活动中学生宿舍的安全防范等任务。在新生入学、毕业生离校、甲方重大活动期间，必须实行全员上岗管理。	不按要求配合或执行的，扣除 200 元/次·岗。	
三	宿舍安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查 1 次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的，扣除 500 元；制度、档案不完善的扣除 100 元，并责令完善；检查次数达不到要求扣除 50 元/次，消防通道和安全出口不畅通扣除 200 元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的 1 个工作日内向甲方报告；设施设备人为损坏，根据责任界定由责任方及时修复；若发生丢失，由乙方在丢失后的 3 个工作日内补	不及时报告者，扣除 10 元/个。	

	充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。		
	3. 宿舍门值人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。	达不到要求扣除 100 元/人。	
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能确认损坏人员，则由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除 50 元。	
	5. 加强巡查，确保乙方所负责区域无“跑冒滴漏”现象。	达不到要求扣除 50 元/次。	
	6. 建立学生宿舍公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。	未建立制度扣除 200 元，未按照要求及时报送，扣除 50 元。	
	7. 建立学生宿舍公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施	达不到要求扣除 100 元/次，造成的损失由乙方负责赔偿。	

	发生故障,要在 5 分钟内由乙方负责人通知甲方,以便及时解决问题。		
	8. 保证宿舍区域消防通道畅通,提醒学生车辆有序停放,不能停放至消防通道口。	达不到要求的,每次每处处罚 50 元。	
	9. 建立宿舍内家具电器、公共设施设备详细档案,并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方。	达不到要求扣除 100 元/次。	
	10. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。	未按要求设立的,扣除 10 元/处;发生事故的,由乙方负全部责任。	
	11. 遇突发事件,乙方管理人员、值班人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的,扣除 2000/次;未在第一时间到现场有效处置的,扣除 1000 元/次;未在第一时间向甲方报告的,处罚 500 元/次。	
	12. 学生宿舍财物被盗。	由于乙方管理不到位的,需承担所有处理和赔偿责任。	
	13. 发生安全责任事故。	由乙方管理不到位的,除需承担所有责任外,甲方有权单方解除合同,没收履约保证金,并追究乙方当事人责任。	

四	保 洁 要 求 及 标 准	1. 明确卫生清洁责任人范围，实行网格化管理、标准化保洁，清洁设施完备。	未明确责任范围，扣除 50 元/人·次；未实行标准化保洁，扣除 20 元/人·次；设施不完备，扣 10 元/人·次。	
		2. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆及宿舍楼周边区域每天保洁不少于 2 次，且巡回保洁；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，或未及时清理垃圾、张贴物，每次扣除 50 元。	
		3. 玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 4 天深度保洁不少于 1 次；楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。	
		4. 墙面、天棚、消防设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次；大堂、走廊、楼梯干净明亮，无明显垃圾，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显污渍、杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
		5. 大理石每 3 个月打蜡不少于 1 次，每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次。	不按要求作业，每次扣除 500 元。	
		6. 扶手、台面无积灰、积垢；展板、宣传栏、标识牌、装饰物等挂件摆件无积灰、积垢；墙裙、踢脚线、墙壁、天花板、消防设施、水暖管道、开关等	不符合要求，每项扣除 50 元。	

	无积灰、蛛网、污垢；玻璃、门上无污渍。作业时，要做提醒标识。		
	7. 电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于 1 次，监控器探头每 2 周不少于 6 次。	不符合要求，每项扣除 100 元。	
	8. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。	
	9. 房屋部位和设施设备无蚁害。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	10. 垃圾日产日清。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	11. 卫生清洁用具摆放整齐、无异味；禁止与卫生间工具混用；每天不少于 2 次对卫生间全面保洁；地面无积水。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	12. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
	13. 负责毕业生宿舍和新生入住宿舍的全面清扫、整理、保洁；配合学校做好迎新工作。	未按甲方要求全面清扫、整理和保洁，扣除 50 元/间·次。	

		14. 消杀物品定点存放，规范填写使用记录；每周不少于 1 次消杀；特殊时期依据甲方要求提高消杀频率。	消杀物品随意摆放，每次扣除 50 元；消杀、消杀记录不规范，或消杀记录缺失，每次扣除 50 元。	
		15. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他	1. 其它物业服务质量要求。	上述未明确说明但未达到宿舍管理要求及考核标准，每次处罚 10-200 元。	
		2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书，须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改，按标准的 3 倍金额扣除；整改不到位，按标准的 2 倍金额扣除；整改后未及时反馈，每次扣除 30 元。	
		3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	
		4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	本考核办法未提及，但与学生宿舍服务管理相关的事项，出现影响正常工作开展，视情况扣除 10-1000 元/次。	

附件 4：公用建筑公共区域管理服务量化考核标准

序号	项目	管理服务标准	处罚标准	备注
一	服务管理基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定, 制订详细的实施方案和服务计划, 报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划, 或方案无实用性和可操作性的, 扣除 500 元/次, 并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施, 或改变其使用功能; 不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动; 不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的, 除责令改正外, 并扣除 1000 元/次。私自利用学生宿舍从事营利性商业活动的, 扣除 2000 元/次; 饲养禽畜或种植蔬菜, 扣除 200 元/次。	
		3. 乙方不得将所承担的业务转包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的, 需向甲方支付合同总金额 30% 的违约金, 且甲方有权单方解除合同, 扣除全部履约保证金;	
		4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度, 建立合理的组织管理体系, 按要求配备各种管理服务人员。按照招投标文件及承诺, 配备足够的人员。	未按要求配备人员或未足额配备的, 扣除 300 元/人·天。突发事件中, 项目经理未到场的, 每次扣除 500 元。	

	至少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。		
	5. 所有员工须有良好的形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴个人姓名工牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，必须持证上岗。	每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项扣除 50 元/人·次。	
	6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。	员工在岗位上和在工作区域发生争吵的，扣除 200-500 元/人·次，发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。	
	7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。	不按照要求报送的扣除 100 元/次。	
	8. 乙方要加强档案资料的建立和管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅；对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的处罚 50 元/次，资料虚假、错误的处罚 500 元/次。	

		8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅；对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次，资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	
二	保 洁 管 理 标 准 及 要 求	1. 保洁人员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查，相关业务生疏或操作错误者，每人每次扣除 200 元。	
		2. 工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次扣除 100 元/人。	
		3. 管理人员应熟悉所管区域的情况，熟记每一办公室房间、所属学院、部门等基本情况。随时掌握所管区域情况。	检查发现不熟悉管辖区域基本情况的，每次扣除 10 元。	
		4. 严禁推销人员和商贩进入叫卖；乙方服务人员须留意，如发现可疑人员需及时上报甲方保卫处或甲方管理部门。	因乙方懈怠不及时上报，扣除 50 元/次。	
		5. 设施设备报修。公共区域内排查的维修项目及时报修给甲方指定人员。	因工作懈怠造成上报不及时或未报修，每次扣除 50 元，造成损失的，除由乙方	

			负责赔偿外，同时视情节轻重，扣除200—1000元。	
		6. 做好电梯保洁、电梯运转查看，出现故障及时报修。配合相关部门做好公共区域电梯的正常运行工作。	不按规定配合学校工作的，扣除200元/人·次。	
		7、及时仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备登记造册。	公共区域设施设备没有登记的，除由乙方负责上报外，每次扣除100元。	
		9. 及时发现制止各类违规违纪、违法犯罪行为，或者及时发现消除安全隐患，及时上报并协助处置群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告，每次扣除500元。	
三	安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查1次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的，扣除500元；制度、档案不完善的扣除100元，并责令完善；检查次数达不到要求扣除50元/次，消防通道和安全出口不畅通扣除200元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的1个工作日内向甲方报告；设施设备人为损坏，根据责任界定由责任方及时修复；	不及时报告者，扣除10元/个。	

	若发生丢失，由乙方在丢失后的3个工作日内补充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。		
	3. 保洁公司人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。	达不到要求扣除100元/人。	
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能确认损坏人员，则由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除50元。	
	5. 建立公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。	未建立制度扣除200元，未按照要求及时报送，扣除50元。	
	6. 建立公共区域公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障，要在5分钟内由乙方负责人通知甲方，以便及时解决问题。	达不到要求扣除100元/次，造成的损失由乙方负责赔偿。	

		10. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。	未按要求设立的，扣除 10 元/处；发生事故的，由乙方负全部责任。	
		11. 遇突发事件，乙方管理人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的，扣除 2000/次；未在第一时间到现场有效处置的，扣除 1000 元/次；未在第一时间向甲方报告的，处罚 500 元/次。	
四	保 洁 标 准 及 要 求	1. 明确卫生清洁责任人范围，实行网格化管理、标准化保洁，清洁设施完备。	未明确责任范围，扣除 50 元/人·次；未实行标准化保洁，扣除 20 元/人·次；设施不完备，扣 10 元/人·次。	
		2. 地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆及建筑周边区域每天保洁不少于 2 次，且巡回保洁；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，或未及时清理垃圾、张贴物，每次扣除 50 元。	
		3. 钢架、大厅、走廊、通道、楼梯、电梯、卫生间、窗台干净明亮，无纸屑、果皮和明显垃圾、烟头，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。	有明显污渍、杂物，楼梯、地面有烟头、痰迹、墙面有蛛丝、灰尘，扣除 50 元/次。	
		4. 玻璃幕墙（2 米以下）、装饰门及门套、踢脚线等 4 天深度保洁不少于 1 次；楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。	

		5. 扶手、台面无积灰、积垢；展板、宣传栏、标识牌、装饰物等挂件摆件无积灰、积垢；墙裙、踢脚线、墙壁、天花板、消防设施、水暖管道、开关等无积灰、蛛网、污垢；玻璃、门上无污渍。作业时，要做提醒标识。	不符合要求，每项扣除 50 元。	
		6. 墙面、天棚、消防设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次；大堂、走廊、楼梯干净明亮，无明显垃圾	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显污渍、杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
		7. 大理石每 3 个月打蜡不少于 1 次，每 3 个月抛光不少于 1 次，地砖或水磨石地面每 3 个月彻底刷洗不少于 1 次。	不按要求作业，每次扣除 500 元。	
		8. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。	
		9. 房屋部位和设施设备无蚁害。	每发现一处，扣除 50 元。	
		10. 保洁员工作时间内垃圾日产日清。	每发现一处，扣除 50 元。	
		11. 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角 2 日不少于 1 次；会议结束当日清理，天棚、	每发现一处，扣除 50 元。	

		灯具、设备每 2 日不少于 1 次，窗玻璃每 2 日不少于 1 次；		
		12. 楼顶保洁每 2 周不少于 1 次。	每发现一处，扣除 50 元。	
		13. 卫生清洁用具摆放整齐、无异味；禁止与卫生间工具混用；每天不少于 2 次对卫生间全面保洁，并循环保洁；地面无积水。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
		12. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
		14. 电梯轿厢、电梯门及门套、指示板、厢壁每天保洁不少于 1 次，监控器探头每 2 周不少于 6 次。	不符合要求，每项扣除 100 元。	
		15. 消杀物品定点存放，规范填写使用记录；每周不少于 1 次消杀；特殊时期依据甲方要求提高消杀频率。	消杀物品随意摆放，每次扣除 50 元；消杀、消杀记录不规范，或消杀记录缺失，每次扣除 50 元。	
		16. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他要求	1. 其它物业服务质量要求。	上述未明确说明但未达到考核标准，每次处罚 10-200 元。	
		2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书，须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改，按标准的 3 倍金额扣除；整改不到位，按标准的 2 倍金额扣除；整改后未及时反馈，每次扣除 30 元。	

		3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	
		4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	凡是本考核办法未提及的又与管理相关的事项, 出现影响正常工作开展, 视情况扣除 10-1000 元/次。	

附件 5：校园环境量化考核标准

序号	项目	管理服务标准	处罚标准	备注
一	服务管理基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报甲方审定、备案。	无实施方案、服务计划，或方案无实用性和可操作性的，扣除 500 元/次，并限期整改。	
		2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其它商业活动；不得在服务区域内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并扣除 1000 元/次。私自利用学生宿舍从事营利性商业活动的，扣除 2000 元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，扣除 200 元/次。	
		3. 乙方不得将所承担的业务转包给第三方。	如乙方存在转包、分包行为的，需向甲方支付合同总金额 30%的违约金，且甲方有权单方解除合同，扣除全部履约保证金；	

	<p>4. 乙方要建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。按照招投标文件及承诺，配备足够的人员。至少有 1 名管理人员 24 小时在校协助甲方处理突发事件。管理人员必须和投标文件一致，一线人员的数量和年龄符合甲方要求。</p>	<p>未按要求配备人员或未足额配备的，扣除 300 元/人·天。突发事件中，项目经理未到场的，每次扣除 500 元。</p>	
	<p>5. 所有员工须有良好的形象并统一着装。着装应干净、整洁，有乙方的明显标识，佩戴个人姓名工牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，必须持证上岗。</p>	<p>每发现 1 人无上岗证，扣除 50 元。着装及标志不统一、不规范的一项扣除 50 元/人·次。</p>	
	<p>6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。</p>	<p>员工在岗位上和在工作区域发生争吵的，扣除 200-500 元/人·次，发生斗殴的扣除 1000 元/人·次。</p>	
	<p>7. 乙方要建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册每月 1 次报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。</p>	<p>不按照要求报送的扣除 100 元/次。</p>	

		8. 乙方要加强档案资料的建立和管理。对各种工作要建账建卡,做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅;对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的处罚 50 元/次,资料虚假、错误的处罚 500 元/次。	
		8. 乙方要加强档案资料管理。对各种工作要建账建卡,做好记录。工作记录、存档资料与图纸等随时接受甲方检查和调阅;对于甲方急需的资料须随时移送。	未按时移送的扣除 50 元/次,资料虚假、错误的扣除 500 元/次。	
二	管理标准及要求	1. 服务人员应熟记各类报警求助电话号码;熟练掌握各种消防器材使用方法,了解各种类型火灾的扑救措施。	甲方随机考查,相关业务生疏或操作错误者,每人次扣除 200 元。	
		2. 工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉,不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次扣除 100 元/人。	
		3. 管理人员应熟悉所管区域的情况,熟记管理区域内树木种类的的生长习性,道路广场、水系的分布等基本情况。	检查发现不熟悉管辖区域基本情况的,每次扣除 10 元。	
		4. 管理区域内公共设施设备进行排查,及时报修给甲方指定人员。	因工作懈怠造成上报不及时或未报修,每次扣除 50 元,造成损失的,除	

			由乙方负责赔偿外,同时视情节轻重,扣除 200—1000 元。	
		5. 及时制止各类违规违纪、违法犯罪行为,或者及时发现消除安全隐患,及时上报并协助处置群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告,每次扣除 500 元。	
三	安全要求及标准	1. 乙方须按照学校保卫部门要求,建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案,开展每日防火巡查、登记工作;消防设施、设备、器材每周检查 1 次,确保完好、齐备、有效;消防通道保持畅通;每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的,扣除 500 元;制度、档案不完善的扣除 100 元,并责令完善;检查次数达不到要求扣除 50 元/次,消防通道和安全出口不畅通扣除 200 元/次。	
		2. 消防设施、设备和器材的正常损耗,由乙方在检查发现后的 1 个工作日内向甲方报告;设施设备人为损坏,根据责任界定由责任方及时修复;若发生丢失,由乙方在丢失后的 3 个工作日内补充,补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。	不及时报告者,扣除 10 元/个。	

		<p>3. 服务人员熟练掌握安全通道开启方法，能够快速及时打开安全通道，掌握消防设施使用方法和应急疏散程序。</p>	<p>达不到要求扣除 100 元/人。</p>	
		<p>4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏，各类钥匙严格管理，借用有序。</p>	<p>如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能确认损坏人员，则由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。钥匙使用混乱，记录不全，每次扣除 50 元。</p>	
		<p>5. 建立公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，按照甲方要求将设施设备安全隐患排查书面报告签字后送甲方备查。</p>	<p>未建立制度扣除 200 元，未按照要求及时报送，扣除 50 元。</p>	
		<p>6. 建立公共设施重大和突发故障报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障，要在 5 分钟内由乙方负责人通知甲方，以便及时解决问题。</p>	<p>达不到要求扣除 100 元/次，造成的损失由乙方负责赔偿。</p>	
		<p>7. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。</p>	<p>未按要求设立的，扣除 10 元/处；发生事故的，由乙方负全部责任。</p>	

		8. 遇突发事件，乙方管理人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的，扣除 2000/次；未在第一时间到现场有效处置的，扣除 1000 元/次；未在第一时间向甲方报告的，处罚 500 元/次。	
四	服务标准及要求	1. 明确卫生清洁责任人范围，实行网格化管理、标准化保洁，清洁设施完备。	未明确责任范围，扣除 50 元/人·次；未实行标准化保洁，扣除 20 元/人·次；设施不完备，扣 10 元/人·次。	
		2. 路面、广场、运动场及看台周围、停车场、树池等公共区域进行清扫保洁，做到“六无六净两不准”，每天不少于 2 次，且巡回保洁；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。无纸屑、果皮和明显垃圾、烟头，垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，或未及时清理垃圾、张贴物，每次扣除 50 元。	
		3. 广场、道路等区域的公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等），每 2 天擦拭不少于 1 次；及时清除各种垃圾、张贴物和乱画痕迹。	有明显污渍、痰迹、蛛丝、张贴物等情况的，扣除 50 元/次。	

	4. 打捞水面漂浮物，清理外坡的杂草、垃圾等，保持水系周边的卫生，每天不少于 1 次，保持水面及周边清洁。	次数不够，每次扣除 50 元；清理不干净，每次扣除 50 元。	
	5. 每天不少于 2 次对卫生间全面保洁，并循环保洁，干净整洁、无异味、地面无积水。卫生清洁用具摆放整齐、禁止工具混用；	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	6. 公共设施、灯具每 2 周保洁不少于 1 次，干净明亮，无明显灰尘。	清扫次数不够，每次扣除 50 元；有明显杂物、蛛丝网、灰尘，扣除 50 元/次。	
	7. 及时、准确填写保洁登记表。	未登记、登记不准确，扣除 20 元/次。	
	8. 垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，内无异味散发。	每发现一处垃圾桶未清洗或有异味，扣除 50 元。	
	9. 保洁员工作时间内垃圾日产日清。	每发现一处，扣除 50 元。	
	10. 消杀、肥料物品定点存放，规范填写使用记录；水系消杀每年不少于 5 次，道路广场等公共区域灭蚊蝇消杀每周不少于 1 次，树木病虫害根据实际情况，及时消杀防治，绿化施	消杀、肥料物品随意摆放，每次扣除 50 元；消杀、施肥次数不够，扣除 50 元，并限期整改；记录不规范或记录缺失，每次扣除 50 元。	

	肥每年不少于两次。特殊情况依据甲方要求提高消杀频率，增加施肥次数。		
	11. 将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，每 2 周不少于 1 次，要求排水通畅无堵塞。根据夏天雨水频多特点，提前清理雨水井，及时疏通排水口，保持排水通畅。	每发现一处不符合要求，扣除 50 元。	
	12. 及时将垃圾分类点的垃圾转运至垃圾中转站，每天早晚不少于 2 次，保证垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二，并做到日产日清。按甲方要求做好垃圾中转站的管理工作。	未按要求作业，扣除 100 元/次。	
	13. 下雪天气，乙方需迅速组织人员，在 2 小时内打通校内通道。确保校园内的通行能够尽快恢复畅通，为师生的出行提供安全保障。对于小雪，应在 1 日内将负责区域全部积雪清除完毕；对于中雪和大雪，应在 2 日内将负责区域全部积雪清除完毕。	未按时打通校内通道，每处扣除 100 元；未按时清除积雪，视情况扣除 5000-10000 元。	

		<p>14. 乙方对负责的设施设备要定时保养，出现故障要及时维修；确保各项工作正常保障。</p>	<p>未按要求保养维修，每次扣除 50 元；影响学校工作正常保障，视情况每次扣除 500-1000 元。</p>	
		<p>15. 乙方需配合学校做好绿植补种、季节性的绿化树木移植等工作，及时组织人员按甲方要求进行规范作业，如需机械设备辅助，由乙方负责购买或租赁，甲方不承担该项费用。</p>	<p>未按要求工作，视情节扣除 500-3000 元。</p>	
		<p>16. 对绿化区域进行日常淋水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫、施肥、防风、排涝。灌木整形修剪，每年不少于 6 次；乔木修剪每年不少于 2 次；绿地整治修剪，每年修剪不少于 6 次；及时除掉杂草，每年除杂草不少于 6 次；按土壤肥力、绿地种类、生长情况，适时适量施有机肥不少于 2 次；树木缺株\leq5%，树干基本挺直；7. 树木整体枝叶受害率\leq10%，树干受害率\leq8%；8. 花卉缺株倒伏的花苗\leq7%，枯叶、残花量\leq5%；9. 花卉植株受害率\leq8%；10. 草坪覆盖率\geq95%，叶色基本正</p>	<p>未按要求工作，视情节扣除 100-500 元；造成损失的，由乙方全额赔偿。</p>	

	常，黄土基本不露天；11. 古树巡视检查每 2 周不少于 1 次； 12. 绿地保洁每 2 天不少于 1 次； 13. 极端天气(如台风/暴雨/ 冰雪/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱、防火措施。		
	17. 乙方需加强特种车辆、作业人员的安全管理工作，建立特种车辆使用制度，做好作业人员培训工作，特种车辆作业人员要求身体健康，思想端正，持有符合驾驶车辆要求的驾驶证书，确保校园安全。	未按要求管理，每次扣除 500 元；发生交通事故，出现的一切后果由乙方承担。造成严重影响的，除需承担所有责任外，甲方有权单方面中止合同，没收履约保证金，并追究乙方当事人责任。	
	18. 禁止焚烧垃圾、树叶等物品。	发现一次扣除 500 元，出现的一切后果由乙方承担。造成严重影响的，除需承担所有责任外，甲方有权单方面中止合同，没收履约保证金，并追究乙方当事人责任。	

	19. 运送垃圾的车辆在行驶过程中沿途散落、遗落垃圾未及时清理的；	发现一次扣除 50 元。	
	20. 定时浇水，要求浇深浇透、均匀，无漏浇现象；浇水过程中专人看管，无跑冒现象；新栽苗木按要求浇水，花灌木浇水时喷刷，无尘土悬挂；绿地内打土坝整齐、平整。	发现一处不符合要求扣除 50 元。	
	21. 按照要求进行施肥操作，施肥均匀，避免苗木或草坪的烧伤或缺肥。	未按要求操作扣除 100 元，造成损失的，由乙方全额赔偿。	
	22. 按要求及时进行松土的，避免造成苗木损伤；要求雨后或浇水后及时松土，避免土壤板结。	未按要求操作扣除 100 元，造成损失的，由乙方全额赔偿。	
	23. 养护人员定时巡查，发现病虫害后及时处理；病虫害防治措施需按绿化技术要求，达到防治病害最佳效果。	未按要求操作扣除 100 元，造成损失的，由乙方全额赔偿。	
	24. 及时清理绿地内、园路上的砖头、石块、果皮、纸屑、易拉罐、塑料袋、树叶等杂物，及时清理树上的悬挂物、路上的积水。	发现一处不符合要求扣除 50 元。	

		25. 杂草、腐草要及时清理，避免影响绿化效果，根据季节特点，按甲方要求对三叶草等绿地进行疏理。	未按要求操作每处扣除 100 元。	
		26. 及时修剪草坪、绿篱、花灌木、断枝、枯枝败叶，及时清理死亡树木及修剪掉的杂物，整理清除杂草后的土地。	未按要求操作每处扣除 50 元。	
		27. 在 2 小时内排净雨后积水，要求在排水时注意绿地及其周围环境的卫生。	未按要求操作每处扣除 50 元。	
		28. 按要求采取防冻措施及防火措施。	未按要求操作扣除 100 元，造成损失的，由乙方全额赔偿。	
		29. 及时做好树木扶正工作，做好绿地保护。	未按要求操作每处扣除 50 元。	
		30. 按要求及时进行抹芽、抹蕾操作；按照标准进行树木涂白工作。	未按要求操作每处扣除 50 元。	
		31. 临时性工作任务，未及时保质保量完成。	视情节严重程度，扣除 50-1000 元。	
五	其他要求	1. 其它服务质量要求。	上述未明确说明但未达到考核标准，每次处罚 10-200 元。	

	2. 对甲方指出的问题、发出的整改通知书,须按要求有效整改并将整改情况及时反馈。	未及时整改,按标准的 3 倍金额扣除;整改不到位,按标准的 2 倍金额扣除;整改后未及时反馈,每次扣除 30 元。	
	3. 甲方监督部门检查时发现的问题。	按标准的 2 倍金额扣除。	
	4. 按要求完成甲方交办的服务保障任务。	凡是本考核办法未提及的又与管理相关的事项,出现影响正常工作开展,视情况扣除 10-1000 元/次。	