

庆阳职业技术学院 校园物业管理服务委托合同 (服务类)

合同备案号: 2025HTBA00092

合同编号: _____
项目名称: 庆阳职业技术学院校园物业管理服务
采购文件编号: QYZC2025-0057
甲方: 庆阳职业技术学院
乙方: 庆阳顺兴源物业服务有限公司
集采机构: 庆阳市公共资源交易中心

2025年5月

第一部分 合同协议书

项目名称：庆阳职业技术学院校园物业管理服务

项目编号：QYZC2025-0057

甲方（采购人）：庆阳职业技术学院

乙方（中标人）：庆阳顺兴源物业服务有限公司

签订地点：甘肃省庆阳市西峰区

签订日期：2025年5月 日

庆阳职业技术学院（以下简称：甲方）通过庆阳市公共资源交易中心组织的庆阳职业技术学院校园物业管理服务采购项目（公开招标）采购方式，经庆阳市公共资源交易中心（评标委员会）评定，庆阳顺兴源物业服务有限公司（中标人名称）（以下简称：乙方）为本项目中标人（成交人），现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以资共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么

在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件采购文件（含澄清、说明或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 委托管理服务内容

（1）校园树木、绿植、花卉、草坪等修剪、施肥、浇水、除草、病虫害防治，枯死树木、绿植补栽补种，校园绿化局部升级改良、品类优化等绿化养护美化服务；

（2）树人楼、臻善楼、知行楼、笃行楼、尚技楼、尚能楼等室内公共区域卫生保洁工作（楼道、楼梯、大厅、卫生间等）；

（3）明理广场、毓秀湖、停车场、篮球场、体育场等户外公共区域的卫生保洁服务；

（4）校园道路、凉亭、树林及公厕等公共场所的卫生保洁服务；

（5）12个公共教室（臻善楼：302、316、418、516、614、616，尚能楼：201、202、307、311、313及南阶梯教室）卫生保洁及日常运行管理服务；

（6）树人楼五楼大会议室、四楼413会议室、三楼311、

309 会议室、312 接待室、一楼 115 洽谈室、多媒体报告厅、大学生活动中心等会务服务、卫生保洁及管理服务；

（7）树人楼 114 及 4 个值班室卫生保洁、床单、被套等清洗、一次性卫生用品配置等服务；

（8）臻善楼、知行楼、树人楼 10 个读书角卫生保洁服务；

（9）图书馆地面、书架、桌椅、卫生间等公共区域的卫生保洁服务；

（10）按党政办年度报刊订购计划，每天将送来的报刊按部门分好后及时配送到各办公室、各系部、处室及图书馆、读书角；

（11）学院水、电、暖的日常运行维修、维护管理服务；

（12）灯、开关、插座、门窗、桌椅及其他公共设施设备的维修、保养及单次维修 50 元以下（含 50 元）材料采购服务；

（13）负责校园教学区、生活区垃圾清运工作（不含餐厅、美食街垃圾）；

（14）校园“除四害”消杀服务，按照相关标准要求，做好四害消杀，投放灭蟑、灭鼠、灭蚊虫、灭苍蝇等药物；

（15）重大活动保障服务，在迎新季、毕业季、运动会、校庆、晚会、全校性比赛、大型会议、调研参观等重大活动期间，积极配合相关部门做好现场布置、设施设备运行、零星桌椅搬迁、供水供电保障及环境清洁等后勤服务保障工作；

(16) 特殊时期（如各类上级检查、调研，突发事件或自然灾害等）按学校要求做好应急服务工作；

(17) 做好全院节能减排工作，严禁出现长明灯、长流水现象；龙头、阀门、管道的跑冒滴漏现象；空调、电暖、风扇等设备长时间无人空转运行现象等等；爱护公共财物，杜绝浪费、节约易耗品；

(18) 协助臻善楼一楼 9 个计算机房（101 人工智能实训室二、102 人工智能实训室一、103 系统运维实训室一、104 系统运维实训室二、105 大数据实训室一、106 大数据实训室二、109 软件技术实训室二、110 软件技术实训室三、111 软件技术实训室一）和 1 个成果展示室（112）的日常教学及社会化考试的运行维护、用电安全等管理服务；

(19) 协助大学生服务中心接待学生服务（具体按大学生服务中心工作职责执行）；

(20) 甲方需要委托的其他临时服务。

1.2.2 服务质量：符合庆阳职业技术学院校园物业管理服务采购项目中采购项目需求的服务质量标准。

1.3 本项目物业管理服务费

本合同费每年（12 个月计算）为 3251200.00 元（大写：叁佰贰拾伍万壹仟贰佰元整），物业费按月支付，甲方每月支付乙方物业管理服务费 270933.33 元（大写：贰拾柒万零玖佰

叁拾叁元叁角叁分)。物业管理服务费包括成本、利润、税收及负担服务本项目所有员工的工资、劳保、奖金、福利、治疗、设备和所需的具械等一切费用，不包含餐厅服务、垃圾处理及化粪池清淘等费用。

分项价格:

序号	分项名称	分项价格(元)
1	人员综合费用	2072400
2	工具保洁、设施设备维修 耗材费用	657900
3	人员保险、劳保、福利费用	124000
4	其他费用	70000
5	管理费	96500
6	税金、工会费、残疾人保障金 等费用	230400
总价		3251200

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式: 按月支付;

1.4.2 发票开具方式: 服务期内, 中标人每月 10 日前将合法有效的发票及备案资料交付给采购人, 采购人在收到合法有效的发票和备案资料后以转账的方式将上月物业管理服务费支付给中标人。

乙方公司账号如下：

公司名称：庆阳顺兴源物业服务有限公司

开户行：兰州银行股份有限公司庆阳新区支行

账号：102162000269576

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：本项目服务期限为三年，合同每年签订1次（2025年5月1日至2026年4月30日）；

1.5.2 服务地点：庆阳职业技术学院；

1.5.3 服务方式：物业服务；

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的1‰计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的1‰计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本

合同；

1.6.3 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同;

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时,仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施,并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时,仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失;且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.5 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式;

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期

间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第1种方式解决：

1.7.1 将争议提交庆阳市仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲

裁规则裁决；

1.7.2 向合同签订地人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同共 5 份，甲方执 4 份、乙方执 1 份，具有同等法律效力，经双方签字盖章后生效。

<p>甲方（公章）：庆阳职业技术学院</p>  <p>地址：西峰区长庆大道23号</p> <p>电话：0934-8245888</p> <p>传真：0934-8425909</p>	<p>乙方（公章）：庆阳顺兴源物业服务有限公司</p>  <p>地址：庆阳市西峰区北大街</p> <p>电话：0934-8222855</p> <p>传真：0934-8210104</p>
<p>法定代表人：</p> <p>主管领导：</p> <p>日期：</p>	<p>法定代表人(或委托代理人)：</p> <p></p> <p>日期：2025.5.1</p>
<p>部门负责人：</p> <p>经办人：</p> <p>日期：2025年5月1日</p>	<p>经办人：</p> <p>日期：2025.5.1</p>
<p>账号：62050170010500000301</p> <p>开户行：中国建设银行股份有限公司 西峰岐黄支行</p>	<p>账号：102162000269576</p> <p>开户行：兰州银行股份有限公司 庆阳新区支行</p>

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和
技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方
接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,
那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵
犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉;如果任
何第三方提出侵权指控,那么乙方须与该第三方交涉并承担由
此发生的一切责任、费用和赔偿;

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等服务的知识产权归属,
详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同
约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依
约满足甲方项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,
乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反
馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件详见合同专用条款

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中,如果乙方遇到不能按时提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方;甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致,可以签订书面补充合同的形式变更合同,但不得违背采购文件确定的事项;

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让,但经甲方同意,乙方可以依法采取分包方式履行合同,即:依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成,接受分包的人应当具备相应的资格条件,并不得再次分包,且乙方应就分包项目向甲方负责,并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间;

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人可以解除合同;

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同;

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后,应在合

同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验

收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，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，提交不超过合同价 10% 的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

附件1:

技术要求

一、项目概况

为推进我校后勤服务社会化进程，规避用工风险、提高服务质量和保障水平，拟采用后勤物业服务外包模式，引进优质社会资源和专业化的社会企业，以后勤行业标准要求为我校提供标准化、规范化、精细化的后勤服务，满足师生多元化、个性化需求，最大限度提高师生满意度，因此，学校拟将物业服务外包交给专业的物业管公司，以提高校园环境质量、使学校物业管理得到了进一步的发展、巩固和完善提升服务水平。

二、总体要求

1. 中标单位必须建立本项目的质量保证体系，严格按规范运作；制定各类突发事件应急预案并实施，建立严密防范措施体系；制定完善的物业管理方案、岗位职责、质量管理、安全管理、档案管理等相关制度。

2. 中标单位必须运用信息技术等网络化、数字化、智能化平台和措施为本物业和师生提供便捷的服务，服务要体现标准化、精细化、智能化、数字化；必须加大与高校文化相适应的物业文化建设，展现人文关怀。

3. 中标单位要有充足的人员配备，所配人员必须满足岗位要求及相关标准，专业岗位必须配备专业技术人员，持证上岗。

服务人员必须统一着装，佩戴标志，行为规范，主动热情。

4. 中标单位必须配备足够的办公设施设备、工具材料等。

5. 中标单位应按标准化、信息化建立档案管理流程，将图纸、维修维保记录、文书档案等相关资料进行整理、分类、编目进入电脑储存，以备检查利用。退场时移交甲方。

三、本次招标服务项目

1. 教学办公区公共区域卫生保洁服务

主要负责学院臻善楼、知行楼、笃行楼、尚能楼、尚技楼、树人楼楼梯楼道大厅、卫生间等公共区域的卫生保洁等工作。

2. 校园环境公共区域卫生保洁服务

主要负责校园道、人行道、毓秀湖、明理广场、停车场、蓝球场、体育场、公厕等公共场所的卫生保洁及教学生活区垃圾清运工作。

3. 维修服务

主要负责校园水、电、暖、气的供排保障及校园内部分设施的更换维修以及日常维修。

4. 校园绿化养护服务

主要负责校园内草坪修剪、树木管护养护、花草树木移植补植、浇水、施肥、病虫害防治等工作。

5. 会务服务

会议室、大型活动场馆的会务服务、卫生保洁及管理工作。

四、服务范围

1. 物业服务范围

校园环境及教学办区卫生保洁服务、设施设备日常维修服务、绿化养护管理、会务服务等。

1.1 本项目服务的楼宇建筑层数及面积：

庆阳职业技术学院建筑物面积汇总表			
序号	建筑编号	层数	总建筑面积 (m ²)
1	臻善楼	6	13211.84
2	知行楼+笃行楼	4	11323.58
3	尚能楼	3	5233.32
4	尚技楼	4	5520.07
5	树人楼	5	6556.1
6	多功能报告厅（北阶梯）	1	550
7	大学生活动中心（南阶梯）	1	550
8	体育场	1层	20078
9			

校园环境情况：体育场 20078 m²、蓝球场 5500 m²、明理广场 8750 m²、停车场 3842 m²，其余道路院落 51230 m²，绿化面积 33340 m²。

1.2 设施设备维修服务

负责学校各类公共设施和设备的维修维护工作，水、电、暖故障的急修抢修工作和公共设施设备的安全监管工作；负责学校水、电、暖等能源的使用、管理和节能减排、相关的维修

工具和维修零件和维修物资的安全使用工作；负责学校防灾减灾中水、电、暖的基础保障工作；负责学校维修改造项目的计划和组织实施相关工作和学校各类会议活动的水、电、暖的供应保障工作；完成学校交办的其他工作。

中标方应按照与甲方达成的物业服务合同内容和标准为基础，提供不低于庆阳市物业服务等级标准中的三级物业服务分项标准（具体服务内容及服务质量见后表）。在日常工作中，中标方若发现学校公共设施、设备损坏及存在安全隐患、设施设备需要维护保养时，应及时通知甲方，并与甲方负责人员进行现场复查。如确需维修更换，中标方需填写《维修报告单》并注明维修内容、维修材料等（维修材料由甲方采购），由中标方指派维修人员到指定地点领取维修材料进行维修。维修完毕后，须使用部门签字认可，并有完整详细的维修维护记录。

中标方除参加每日联检、日常例会、季度评审会之外，每月至少指派一名高层管理人员到甲方检查承包范围内了解设备管理及维护情况，并积极征求甲方意见，加强沟通，不断提高服务质量。甲方检查跟踪乙方服务质量，遇有不合格服务、违纪人员等情况等，对其进行纠正和处罚，给甲方造成的不良影响及后果，使甲方工作陷入被动的，甲方有权对中标方进行处罚。

2. 项目资产移交管理

2.1 中标单位入驻后，自行负责清洁工具、服务人员劳保、物业使用设备的购置，产生费用一律由中标单位承担，学校不再承担。对于教学楼宇的教学工具和设备，若由企业负责管理和运行的，在移交中标企业后，由企业运行发生的故障进行维修，产生的费用依据相关的协议由学校或企业进行分配或全部承担。

2.2 服务人员素质要求

(1) 项目经理：专科及以上学历，具备项目管理经验，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中有较强的组织领导和协调能力，积极配合校方完成各项工作。

(2) 管理人员：须身体健康，具备相关管理经验，具备大专及以上学历，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，有较强的组织协调能力和沟通能力。

(3) 清洁保洁人员：身体健康，品行端正，尽职尽责，无违法犯罪记录。接受过保洁或相关培训，掌握基本保洁的技能。

(4) 会务服务人员：身体健康，责任心强，形象好，气质高雅，具备相关的礼仪知识，能够熟练操作会议系统，熟悉有关法律法规，思想品质好，作风正派，无不良记录，服务得体大方，礼貌热情。

(5) 维修人员：须持证上岗，身体健康，责任心强，接受

过相关培训，掌握各项相关专业技能，熟悉有关法律法规，思想品质好，作风正派，无不良记录。

（6）绿化人员：身体健康，责任心强，吃苦耐劳，接受过相关培训，掌握园林绿化相关专业技能。

五、具体的服务内容及标准

1. 教学场馆保洁服务

1.1 教学场馆保洁服务内容

（1）教学楼、教室、走道的地面、墙面、顶面（天花板），楼道及窗护栏、消防设施设备、水电设施设备、垃圾箱、门（防盗门、木门、不锈钢拉闸门）、窗、课桌椅、标识牌、装饰板牌等，每日清扫并随时保洁，每周全面、彻底清扫，做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时，注意保护门窗，防止损坏。

（2）灯管、灯罩、灯吊链：每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘。

（3）玻璃：各楼门厅、门卫值班室玻璃，每天清擦。做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍。

（4）卫生间：每日清扫并随时保洁，每周全面、彻底清扫，做到地面、墙壁及瓷砖清洁，无积水湿滑、无污垢、无异味、无垃圾等杂物，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异

味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。

（5）电梯每天清扫，抹擦电梯门、内壁门及指示板，天花板除尘，门缝吸尘，地面拖净。

（6）垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置。

（7）定期更换、更新保洁工具及用品。

（8）有完备的“保洁应急工作预案”；如遇学校重大活动，突发事件或检查时，积极配合校方，做好卫生工作，随叫随到。

1.2 教学场馆保洁服务标准

项目		服务质量标准
楼内大厅	地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子、植物花盆等。	1.地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；2.墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； 3.公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4.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； 5.植物花盆无积尘，无污渍。
会议室、报告厅	会议室、报告厅：桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备、沙发、地毯	1.会议室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮； 2.会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘光亮； 3.窗帘挂放整齐，室内无异味； 4.会议室茶具消毒达到卫生标准； 5.沙发表面无积尘、整洁光亮；地毯无污迹、无杂物、无异味。

项目		服务质量标准
楼道、连廊、公共区	楼道、连廊、公共区：地面、桌椅、楼道梯级、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等。	<p>1.地面干净光亮、无尘土、无污渍、无异味、内外连廊冬天无积雪、夏天无积水、上下水管、内外楼梯栏杆干净明亮；</p> <p>2.墙面、墙裙、天花板干净整洁、无积灰、无蛛网、无污迹、小广告及时清理；</p> <p>3.公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；</p> <p>4.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；</p> <p>5.楼道内摆放的烟灰桶、垃圾桶应保持内外干净，无胶痕，装饰物、租摆等无灰尘，花盆内无不能有枯枝和烟头等杂物，墙面大理石无灰尘和黑印，各电梯门无水迹、无手印，随时保持干净光亮，消防柜内外保持无灰尘、无污迹，消防柜门应保持关闭，密封标识完好。。</p>
公共卫生间	地面、墙面、天棚、踢脚线、大小便器、垃圾篓、洗手盆、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、标牌、灯具、上下水管道、水龙头、直饮水机等。	<p>1.卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍，镜面、水盆、台面无污点，光亮；</p> <p>2.纸篓随时清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾；</p> <p>3.保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。</p>

2. 校园环境保洁服务

2.1 校园环境保洁服务内容

(1) 地面、道路等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无痰迹、无落叶、无杂草、无污水痕迹。草坪、花坛及绿化景点内干净整洁、无暴露垃圾和无丢弃物。地面、屋面、天台、绿化带、清洁车、果皮箱、校园景观、休闲椅凳、栏杆、扶手、电动门、灯具、旗杆、护栏、公共宣传橱窗等每日清扫（擦、抹）并随时保洁，每周全面、彻底清扫（擦、抹），做到干净整洁，无

乱贴物。做到无泥沙、污垢污迹、污水、散落垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。

(2) 主路面：路面干净、无浮土，无积土，无杂物。

(3) 人行道：保持清洁，无浮土、无杂物。

(4) 土地面：每天清洁，保持干净。地面无废物堆积。

(5) 硬化地面：干净无浮土、无垃圾堆积。

(6) 运动场：每日清扫（擦、抹），并随时保洁。做到无泥沙、污垢、污迹、污水等，必要时进行清洗。

2.2 校园环境保洁服务标准

项目		服务质量标准
道路、硬化地面、路灯座椅宣传栏等附属设施、绿化带等	<p>每日清洁：道路、硬化地面、休闲健身场地清扫；生活垃圾收集、整理；室外宣传栏清洁；室外座椅清洁；各类标识、指示牌等清洁维护；绿化带白色垃圾捡拾；</p> <p>每周清洁：墙面除尘；刮玻璃；消防通道及设施清洁；</p> <p>每月清洁：清洁墙面、屋顶；照明灯具清洁。</p>	<p>1.外围公共区域日常清洁各责任范围明确到人，保持干净整洁无杂物；</p> <p>2.硬化地面，主、干道无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色；雨后清洗冲刷污泥；绿化带无白色垃圾；</p> <p>3.建筑物周围停车场周边环境清洁；</p> <p>4.定期消毒、消杀、灭蝇、灭蚊、灭鼠，保持无疾病传染和无四害，并做好记录。每次作业时不影响正常工作、学习、生活；</p> <p>5.对校园内主道、干道落叶、积水等应在每天学校作息时间上班前进行清扫，绿化带内落叶要监管好绿化维保单位，督促清理保障校区环境；</p> <p>6.宣传栏、玻璃、门、标识牌、消防设备器材、路灯等，无损坏、无灰尘，无污渍，无乱贴、乱画、乱悬挂现象；</p> <p>7.各类广场无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，无卫生死角；</p> <p>8.行道树树穴内无垃圾、无杂物、无枯枝落叶、无泼撒物，干净整洁；</p>

项目		服务质量标准
外围垃圾桶、果皮箱	<p>每日清洁：垃圾桶、果皮箱、垃圾站垃圾的清理；</p> <p>每周清洁：垃圾桶、果皮箱清洗；</p> <p>每月清洁：垃圾桶及果皮箱的消毒、消杀，灭“四害”。</p>	<p>1.垃圾桶及果皮箱外观无污渍、灰尘，无异味；垃圾站无污染，无异味，干净整洁；</p> <p>2.垃圾站、垃圾桶及果皮箱定期消毒、消杀，灭“四害”；</p> <p>3.垃圾桶、果皮箱内垃圾随时清理，保证桶、箱内垃圾不过夜，日产日清，及时将垃圾运送到指定地点。清运做好密闭工作，做到不洒落；</p> <p>4.垃圾桶、果皮箱配置合理，无损坏，及时维修或更换。</p>
室外运动区域清洁	<p>每日清洁：道路、硬化地面、看台、运动场地清扫；器材擦拭；生活垃圾收集、整理；宣传栏清洁；座椅清洁；各类标识、指示牌等清洁维护。</p>	<p>1.室外运动区域日常清洁各责任范围明确到人，保持干净整洁无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，无卫生死角；</p> <p>2.按要求对运动场的路面、栏杆、塑胶场地、运动器材等进行清洁，确保无垃圾、无杂物、无落叶、无积水、干净整洁。</p> <p>3.定期对运动场地进行冲洗。</p> <p>4.配合做好大型活动的清洁工作，如招聘会、运动会等。</p>

3. 四害消杀服务

3.1 四害消杀服务内容

“四害”消杀工作：按照相关标准要求，做好校园“除四害”工作；开展四害消杀，投放灭蟑、灭鼠、灭蚊虫、灭苍蝇等药物，并妥善处理“四害”尸体，如特殊瘟疫高峰期及时增加喷洒、施放药物次数。

3.2 四害消杀服务标准

项目	服务质量标准
四害消杀	<p>1.灭鼠：有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕迹的房间不超过 2%；</p> <p>2.灭蚊：内外环境积水中，蚊幼虫及蚊蛹的阳性率不超过 3%；用 500ml 的收集勺采集水样中的蚊幼虫及蚊蛹的阳性率不超过 3%，阳性勺内蚊幼虫及蚊蛹的数量不超过 5 只；</p> <p>3.灭蝇：有蝇房间不超过 3%，平均每阳性房间不超过 3 只；蝇类孳生地得到有效治理，幼虫及蛹的检出率不超过 3%；</p> <p>4.灭蟑螂：室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房大蟑不超过 5 只，小蟑不超过 10 只；有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%。</p>

4. 维修服务

4.1 维修服务内容及其标准：

服务内容	服务质量标准
供水设备	<p>1.负责加压设备运行管理、维护、保洁、定期检查及设施设备的维保；</p> <p>2.确保正常生活饮用水安全，如停水需及时发布停水通知，制定有效的突发应急预案并能及时启动；</p> <p>3.定期做好设备检修和加压泵房环境卫生清理工作，确保设备及环境卫生清洁。</p>
室外供水、供电、供暖系统	<p>1.做好室外供水、供暖、阀门日常查漏工作；</p> <p>2.做好管道、线路、阀门的检修、维修工作；</p> <p>3.对没有维修价值的管道、阀门、线路及时进行更换；材料费超出承包经费范围的，及时向管理部门提出申请，待审批通过、材料到场后，配合做好更换工作。</p>
排水系统	<p>1.整个校区的排水及设备设施的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修；</p> <p>2.对校区的排水管道（雨、污水、篦子）进行定期巡检、疏通，保证畅通，无堵塞；</p> <p>3.如遇突发恶劣天气，应制定有完善的应急预案。对室外检查井（池）的井体、池体、井圈、井（池）盖进行检查和维修。</p>

4.2 零星维修服务内容及标准

服务内容		服务质量标准
室内基础设施	楼梯、通道、走廊	1.楼梯、通道、走廊等公共通行部位的踏步、扶手等出现局部损坏的修补。
	门窗	1.维修或更换门窗五金件、锁具、框料、窗纱、开启扇、玻璃等发生损坏。
	屋面及楼面修漏	1.屋面局部滴漏、卫生间盥洗室楼面发生局部漏水的维修。
	室内给水	1.建筑物内的给水管道锈蚀的，做除锈防腐或维修更换； 2.管道漏水的维修或更换，管道保温层、管线、阀门的维修； 3.供水管线上的水龙头、阀门、表具、脚踏阀等附属配件的维修更换。
	建筑排水	1.建筑物内的排水管道的防腐或维修更换； 2.管道、反水弯、清扫口、地漏、篦子等部位堵塞的，及时疏通； 3.屋面、阳台、雨篷等部位的天沟、雨水管、落水斗等的维修和疏通。
	卫生设备	1.卫生设备及配件如大便器、小便器、冲洗阀、洗手盆（池）、排气扇等的维修。
	室内供暖系统	1.配合学校做好试水工作； 2.供暖期间按要求做好楼内各处供暖管道、暖气片巡视工作； 3.发现管道、暖气片漏水的，及时联系相关单位维修处理。
	室内电路系统	1.配电箱、配电盘、开关、电源插座、灯具、导线、电机及附属配件等电气设备的检查、维护和维修。
	课桌椅、讲台等教学设备设施	1.熟悉建筑物内各教室课桌椅等教学设施的数量及使用情况，负责课桌椅、讲台、黑板、教室电器、风扇、窗帘等教学设备设施的运行管理、维护、定期检查及维修。
	基础、墙体、梁、板、柱、玻璃幕墙等	1.在日常巡查中，做好建筑物基础、墙体、梁、板、柱、玻璃幕墙等安全隐患排查工作，发现问题及时维修或上报后勤保障处协调处理。
室外基础设施	室外照明	1.道路、广场等公共区域照明的完好率 98%； 2.按学校要求定时开灯、关灯，及时调整开、关灯时间； 3.保证照明效果，做好节电工作； 4.严格做好亮化及景观灯的管理工作； 5.每日对全校路灯进行巡检，做好记录，每月对故障路灯进行集中维修。
	其它设施	确保各项基础设施功能正常，无安全隐患。

5. 绿化养护服务

5.1 绿化养护服务内容

- (1) 校园各种树木、草坪、花卉的管理与养护；
- (2) 绿化区域内设施的管理与养护；
- (3) 绿化区域内人行道的清扫，绿地的清洁保洁；
- (4) 配合采购人做好校园园林绿化方案的制定和实施。

5.2 绿化养护服务标准

项目	服务质量标准
草地养护	<ol style="list-style-type: none">1.草地无石块、纸屑垃圾等杂物，保洁率达 99%以上；2.草地无人破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达 99%以上；3.清除杂草，无明显高于 15cm 的杂草，草地纯度达 99%以上；4.适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良；5.适时修剪，留茬高 4-6cm，修剪平整、美观，边缘整齐；6.草地嫩绿，无烂草、感病草；7.注意防风排涝，暴风雨过后 12 小时，草地无 1 m²以上积水。
乔木养护	<ol style="list-style-type: none">1.生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶；2.适时适量浇水、松土、施肥、采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面；3.基部无 30 cm 高以上蘖枝，无杂草、杂物、土地不板结，透气良好；4.及时修剪，保持造型优美，修剪切口与枝位平齐，主侧枝分布均匀；5.无明显病害枝。
灌木养护	<ol style="list-style-type: none">1.株型整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明；2.适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施肥，覆土平整，肥料不露出土面；3.灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘；4.及时修剪，造型优美；5.无长 20 cm 以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝；6.无明显病害枝，对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。

项目	服务质量标准
绿篱养护	1.造型绿篱轮廓清晰，棱角分明； 2.绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐； 3.每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5 cm； 4.片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口； 5.绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。
绿地及园林设施的清洁、维护工作	1.绿地日常清洁各责任范围明确到人，无垃圾、无杂物，树上无悬挂物，干净整洁； 2.绿地道路、硬化地面、平台干净整洁，无垃圾、无杂物、无积水，路见本色，雨后清洗冲刷； 3.花架、座椅、钢架平台、景墙、景柱、雕塑小品、假山景石、绿地围栏及围墙等设施无损坏，无污渍，无乱贴、乱画现象； 4.金属雕塑无损坏，无锈迹、无污渍，无乱贴、乱画现象。

6. 会务服务

6.1 会议服务内容及质量标准

服务内容	服务质量标准
总要求	做好学校各种会议、交流调研及各类活动的后勤保障工作
会前服务	1.根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、背景音乐、鲜花摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况； 2.提前做好会场卫生及消毒，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查服务箱用品配备情况； 3.按照主办单位要求，布置会场、准备会议所需的各种用具和设备； 4.在会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐； 5.会议服务人员应提前 30 分钟进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，打开音响，同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启； 6.会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每 2 日清扫次数不少于 1 次；会议结束后及时清理会场，天棚、灯具、设备每 2 日不少于 1 次，窗玻璃每 2 日不少于 1 次。

服务内容	服务质量标准
会中服务	1. 会议服务人员在与会人员入场前，有礼貌地向宾客点头致意。同时对已入座的客人，及时递上茶水，控制好茶水的容量，上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每 15-30 分钟添加茶水一次； 2. 会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理； 3. 会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。
会后服务	1. 会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客，向客人微笑点头，并说“慢走、再见”。 2. 会后及时做好会场清理工作，若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。

7. 其他服务辅助

根据学校相关部门用人需求，人事处、后勤服务处、物业公司等共同协调，全校统一调配服务人员，具体工作由用人部门自行安排。（例如：大学生服务中心服务人员、计算机房服务人员、图书馆保洁员等）。

8. 重大活动保障服务

在迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、校庆、全校性比赛等重大活动期间，做好现场布置、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等后勤服务保障工作。特殊时期（如各类上级检查，突发自然灾害等）按学校要求做好应急工作。

六、物业管理服务期限及服务费的支付方式

1. 服务期限

合同签订之日起 1 年，合同期满后，中标人在没有新的物

业公司接收之前，应继续开展正常的物业服务工作。期间产生的费用，按照原合同约定的服务费标准由采购人向中标人支付。

2. 物业管理服务费支付方式

服务期内，中标人每月 10 日前将合法有效的发票及备案资料交付给采购人，采购人在收到合法有效的发票和备案资料后以转账的方式将上月物业管理服务费支付给中标人；中标人派驻采购人的物业管理服务人员受到有效投诉的，采购人有权酌情从物业管理服务费中扣减服务费用，具体扣罚比例及金额以合同为准；本项目按每年费用分 12 个月支付服务费。

七、考核考评办法

详见附件 2: 庆阳职业技术学院对引入物业服务企业的监管考核办法（试行）

附件2:

庆阳职业技术学院对引入物业服务企业的 监管考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步推动后勤社会化改革，加强和规范学校对引入社会物业服务企业的监管考核工作，不断提升学校后勤服务质量和效能，保障学校正常的教学、科研、生活秩序，依据甘肃省《物业管理条例》《高等学校物业服务规范》及其他有关法律法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 依法、规范、公开、公正对引入社会物业服务企业开展监督管理与考核工作。

第三条 本办法适用于与庆阳职业技术学院签署物业服务项目合同的企业。

第二章 监管依据

第四条 监管依据和标准:

- (一) 国家相关法律法规;
- (二) 中国物业管理协会和中国教育后勤协会联合发布《高等学校物业服务规范》;
- (三) 学校和物业服务企业签订的《物业服务项目合同》;
- (四) 庆阳职业技术学院《物业服务招标文件》中要求的物业服务标准，以及物业服务企业《庆阳职业技术学院物业服

务投标文件》中承诺的服务标准；

(五) 学校其他规定。

第三章 监管职责

第五条 物业服务监管考核工作在学校统一领导下，由后勤服务处牵头负责组织实施，其主要职责如下：

1. 负责物业服务项目招标需求和服务标准的制定；
2. 对物业服务企业的服务质量进行监督管理和考核；
3. 负责处理服务对象对物业服务质量的投诉与建议；
4. 根据考核结果办理物业服务费用的支付；
5. 其他需要协调处理的物业服务事项。

第六条 物业服务企业应当接受学校的监督管理，主要履行下列职责：

1. 履行物业服务合同，提供物业管理服务；
2. 编制物业服务工作计划，报后勤服务处备案；
3. 根据工作计划按时保质完成物业服务；
4. 接受学校的监督管理，定期向后勤处报告物业服务工作实施情况；
5. 及时了解物业服务对象的意见和建议，根据物业服务对象和物业服务监管部门的建议与要求，及时整改；
6. 法律、法规规定的其他需要履行的职责。

第七条 物业服务监管考核实行分类监管，后勤服务处监

管内容具体如下：

1. 对办公区域、教学区域、体育场及相关场所的物业服务质量的监管与考核；
2. 对室外环境卫生保洁、绿化养护服务质量的监管与考核；
3. 对服务公共施舍零星维修服务的质量监管与考核；
4. 对师生对服务质量投诉、学校检查通报、服务文明安全、大型会务服务等方面的监管与考核。

后勤服务处根据监管结果支付物业服务费用；收集物业服务对象关于物业服务质量意见建议，监督物业服务企业整改成效。

第四章 监管内容

第八条 对物业服务企业的监管主要包括：

1. 履行《庆阳职业技术学院物业服务项目合同》情况；
2. 物业服务企业内部管理制度、文化建设等情况；
3. 物业服务方案和计划的实施、应急方案的落实等情况；
4. 物业服务企业岗位设置、人员配备和培训情况；
5. 其他需要监督管理的事项。

第五章 监管措施

第九条 对物业服务企业监管考核工作采取日常检查监督、师生员工投诉处理、满意度问卷调查等监管措施。

1. 日常检查监督。监管单位要与服务企业建立工作联系制

度，定期召开由服务单位项目经理、主管参加的会议，必要时可通知服务企业负责人参加，及时传达上级及学校的相关政策制度要求，部署工作安排。并依据合同条款进行定期和不定期的检查监督，及时填写整改通知单，对整改时限和内容提出明确要求。

2. 师生员工投诉处理。监管单位公开监管联系方式，主动接受师生员工书面、电话、网络等各种方式的投诉，认真核实各类投诉，对存在的问题及时督促服务企业进行整改，整改情况作为考核评价的重要内容。

3. 满意度问卷调查。各监管单位定期组织学院、职能部门和师生员工进行满意度调查和服务质量评价，还可以通过网络平台进行公开评议。调查和评价结果作为服务项目的考核依据。

4. 协调属地执法部门加强监督检查。监管单位应加强与属地相关主管部门的联系，加强对相关经营服务类项目的依法依规监督检查。依据地方主管部门检查意见，督促服务企业依法依规进行整改，整改情况纳入考核评价内容。

第十条 在日常监管过程中发现问题，按照一提醒、二整改、三处罚、四约谈、五复查的流程进行处理。

（一）提醒

在物业服务过程中发现质量问题、安全隐患、相关意见和建议、重要时间节点和重要环节的注意事项等，物业服务对象

或物业监管部门对物业服务企业给予提醒，要求加以改正。

（二）整改

针对提醒无效现象，服务监管部门以《整改通知书》的形式，要求物业服务企业限时整改到位。《整改通知书》复印件留档备案。

（三）处罚

未按要求进行整改，或整改不到位、不积极，以及在监督检查过程中出现的有可能引发学校安全稳定、影响正常教学秩序的重大问题，依据相关监管制度，直接下发《处罚通知书》。

（四）约谈

拒绝整改、整改不到位或物业服务过程中出现重大问题，服务监管部门直接约谈物业服务企业。

（五）复查

针对整改、处罚、约谈中的相关问题及时进行复查，发现整改不到位，加倍处罚。

第六章 考核评价及结果运用

第十一条 对物业服务质量实行量化考核（采用百分制），分为月度量化考核与年度综合考核相结合的办法。

（一）月度考核

1. 后勤服务处每月对日常监管中有关事项进行统计汇总，形成负分值。其中《整改通知书》扣 0.5 分/份，《处罚通知书》

扣 1 分/份，复查处罚扣 2 分/次，未按时缴纳罚金扣 5 分/份。

2. 各分类服务监管科室（中心）按《服务质量监督检查量化考核表》进行量化考核，每月月底前报后勤服务处进行汇总。

3. 月考核按当月各分区服务监管部门量化考核分值比例和日常监管组成，按照：月度分值 = 教学、办公区保洁 30% + 校园室外环境保洁 25% + 维修服务 20% + 绿化养护服务 15% + 会务服务 10%，汇总月度考核分。

（二）年度考核

1. 年度考核由月度平均考核、物业服务满意度测评和服务对象投诉组成，按照：年度考核分值=月度考核均值 70%+物业服务满意度测评分 20%+服务对象投诉 10%，汇总年度考核分。

2. 年度考核分值中物业服务满意度测评分来源于线上线下师生问卷调查时填写《服务质量满意度调查考核表》中关于“物业服务”平均分，满分为 100 分；服务对象投诉分来源于线上线下广大师生对物业服务管理方面的投诉，累计扣分经调查属实每项投诉扣 5 分，直至扣完为止。

第十二条 月度考核和年度考核结果运用如下：

月度考核分值 ≥ 85 分，按月支付 100% 物业服务费； 85 分 $>$ 月度考核分值 ≥ 80 分，按月支付 98% 物业服务费，2% 作为违约金不再支付； 80 分 $>$ 月度考核分值 ≥ 75 分，按月支付 95% 物业服务

费，5%作为违约金不再支付；75分>月度考核分值≥70分，按月支付90%物业服务费，10%作为违约金不再支付；考核分值<70分，全额扣除月度物业服务费。

年度考核分值≥85分，不扣除履约保证金；85分>年度考核分值≥80分，扣除履约保证金5%；80分>年度考核分值≥75分，扣除履约保证金10%；75分>年度考核分值≥70分，扣除履约保证金20%；70分>年度考核分值≥60分，扣除履约保证金50%；年度考核分值<60分，全额扣除履约保证金。

第十三条 物业服务企业在服务过程中出现下列情况之一，学校有权提前解除服务合同。

1. 服务过程中无故停止服务的；
2. 发生火灾，引起严重后果，物业服务企业负主要责任的；
3. 物业服务企业违反学校治安综合治理规定，给学校造成重大不良影响的；
4. 物业服务企业对重大隐患隐瞒不报，造成严重后果的；
5. 年度考核低于60分或月度考核连续3次低于70分的；
6. 不服从学校管理的。

第七章 附 则

第十四条 本办法自印发之日起施行，由后勤服务处负责解释。

- 附件： 1. 物业管理服务年度考核表
2. 物业管理服务月度考核汇总表

附件 1

物业管理服务年度考核表

序号	项目	分值	权重 (%)	得分
1	月度考核均值		60	
2	师生满意度测评分		20	
3	服务对象投诉		10	
4	相关部门考核		10	

说明:

1.年度考核由月度平均考核、物业服务质量满意度测评和服务对象投诉组成,按照:年度考核分值=月度考核均值 70%+物业服务质量满意度测评分 20%+服务对象投诉 10%,汇总年度考核分。

2.年度考核分值中物业服务质量满意度测评分来源于线上线下师生问卷调查时填写《服务质量满意度调查考核表》中关于“物业服务”平均分,满分为 100 分;服务对象投诉分来源于线上线下广大师生对物业服务管理方面的投诉,累计扣分经调查属实每项投诉扣 5 分,直至扣完为止。

附件 2

物业管理服务月度考核汇总表

(____年____月)

序号	项目	分值	实际得分	备注
1	教学场馆管理及保洁服务	20 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 1）考核结果分数/100*本项目分值
2	公寓管理及保洁服务	20 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 2）考核结果分数/100*本项目分值
3	室外保洁服务	15 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 3）考核结果分数/100*本项目分值
4	动力保障、零星维修管理服务	20 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 4）考核结果分数/100*本项目分值
5	绿化养护服务	15 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 5）考核结果分数/100*本项目分值
6	其他服务	10 分		实际得分=本月度本项目质量考核表（表 6）考核结果分数/100*本项目分值
考核结果		100 分		
考核人员签名		供应商负责人签名		

教学、办公区保洁服务考核表（一）

（ _____ 年 _____ 月 ）

项目	考核标准	评分标准	得分
人员管理 (20分)	1.遵守学校管理规章制度，不得故意损坏或浪费学校财产。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。		
	3.完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事、与师生发生言语或其他冲突等情况。		
	4.服务人员按时出勤，全天在岗。		
	5.积极主动完成学校布置的各项工作，响应迅速，沟通协调到位。		
卫生间 (30分)	1.公卫洁净无异味、无蚊虫。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.区域地面、墙面、顶棚、门窗、玻璃干净无污渍，目视无灰尘、无蛛网，无乱悬挂张贴等。		
	3.洁具洁净无黄渍，下水道通畅无堵塞，垃圾篓（桶）随时清理。		
	4.镜面、洗手盆、台面无污点、光亮。		
	5.保洁工具与用品要统一放在指定地点，其他设施无积尘无污渍。		
公共区域保洁 (30分)	1.各区域负责范围明确到人，实行标准化保洁，保洁员着装统一、工作仔细，做到说话轻、动作轻。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.作业时要做提醒标识。		
	3.区域无蚊虫，地面、墙面、顶棚干净无污渍，桌椅、书架、玻璃、地毯、电梯、设施设备无积尘、无污渍，无乱悬挂张贴等。		
	4.保洁工具标识醒目、摆放整齐。		
公共教室、教师休息室、自习室、阅览室保洁 (20分)	1.区域无蚊虫，地面、墙面、顶棚、门窗、窗帘、窗台、玻璃干净无污渍，桌椅、玻璃、地毯、设施设备无积尘无污渍，目视无灰尘、无蛛网，无乱悬挂张贴等。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.保洁员着装统一、工作仔细，做到说话轻、动作轻。		
	5.做好楼内安全巡查、消防器材的维护，发现问题及时汇报。做好对楼内公共设施的检查与保护。维护公共秩序，保持通道畅通。		
考核结(100分)			
考核人员签名		供应商负责人 签名	

室外保洁服务考核表（三）

（ _____ 年 _____ 月 ）

项目	考核标准	评分标准	得分
人员管理 (20分)	1.遵守学校管理规章制度，不得故意损坏或浪费学校财产。 2.持证上岗，着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。 3.完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事、与师生发生言语或其他冲突等情况。 4.服务人员按时出勤，全天在岗。 5.积极主动完成学校布置的各项工作，响应迅速，沟通协调到位。	每有一处未 达要求一次 扣2分，扣 完为止。	
广场、室外体育场、 停车场及其他硬质 地面保洁（20分）	1.区域场地全天整洁干净，达到“十无”（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、无杂草），“四净”（面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净），“一通”（下水道口通）。 2.雨雪天气时，保证广场面积水、结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。	每有一处未 达要求一次 扣2分，扣 完为止。	
宣传栏、室外标识、 路灯（杆）、楼前 灯、景观灯及楼外 其他公共区域（20 分）	1.区域无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2.横幅、展板、广告牌、LED显示屏须经校区管理部门批准方可悬挂，会议或活动结束后及时拆除或联系悬挂单位拆除。	每有一处未 达要求一次 扣2分，扣 完为止。	
道路保洁 (40分)	1.各区域负责范围明确到人，实行标准化保洁，保洁员着装统一、工作仔细，做到说话轻、动作轻。 2.每周主干道大型洗扫车作业至少两次，冲洗作业两次（上、下午各一次），夏季路面洒水作业。 3.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。 4.每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾房，做到日产日清。 5.重大活动期间实施道路冲洗保湿；雨雪天气及时组织人员清扫。 6.道路全天整洁干净，达到“十无”（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、无杂草），“四净”（面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净），“一通”（下水道口通）。	每有一处未 达要求一次 扣2分，扣 完为止。	
考核结果（100分）			
考核人员签名		供应商负责 人签名	

零星维修服务考核表（四）

（ _____ 年 _____ 月 ）

项目	考核标准	评分标准	得分
人员管理 (20分)	1.遵守学校管理规章制度，不得故意损坏或浪费学校财产。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.持证上岗，着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。		
	3.完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事、与师生发生言语或其他冲突等情况。		
	4.服务人员按时出勤，全天在岗。		
	5.积极主动完成学校布置的各项工作，响应迅速，沟通协调到位。		
零星维修 (60分)	1.专门配备维修人员，持证上岗。及时处理校内各项维修事务，并保证工完场清。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.定期进行维修巡查，消除安全隐患，及时纠正违规用电行为。		
	3.接到报修之时起15分钟之内到达现场处理，简单的维修2小时内处理完毕，一般维修4小时处理完毕，中型维修12小时当天处理完毕，大的维修项目应拿出维修方案并立即通知甲方，经双方协商再确定维修方式及完成时限。对特殊及紧急事件建立快速报修机制，接到报修通知，迅速到场。		
	4.对设施、设备进行日常管理和维修保养使用完好率达到98%以上，零修、急修及时率达100%，师生的满意率达到95%以上。		
组织管理与制度 (20分)	1.组织机构完整，能满足项目管理要求。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.建立符合行业规范要求的各项规章制度。		
	3.建立24小时服务电话，值班人员坚守岗位。		
	4.及时处置用户投诉，对用户投诉应在一个工作日内给予答复。		
考核结果 (100分)			
考核人员签名		供应商负责人签名	

绿化养护服务考核表（五）

（ _____ 年 _____ 月 ）

项目	考核标准	评分标准	得分
人员管理 (20分)	1.遵守学校管理规章制度，不得故意损坏或浪费学校财产。 2.持证上岗，着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。 3.完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事、与师生发生言语或其他冲突等情况。 4.服务人员按时出勤，全天在岗。 5.积极主动完成学校布置的各项工作，响应迅速，沟通协调到位。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
草地养护 (15分)	1.草地无石块、纸屑垃圾等杂物，保洁率达99%以上。 2.草地无人为破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达99%以上。 3.清除杂草，无明显高于15cm的杂草，草地纯度达99%以上。 4.适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。 5.适时修剪，留茬高4-6cm，修剪平整、美观，边缘整齐。 6.草地嫩绿，无烂草、感病草。 7.注意防风排涝，暴风雨过后12小时，草地无1m ² 以上积水。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
绿地及园林设施的清洁、维护工作 (20分)	1.绿地日常清洁各责任范围明确到人，无垃圾、无杂物，树上无悬挂物，干净整洁； 2.绿地道路、硬化地面、平台干净整洁，无垃圾、无杂物、无积水，路见本色，雨后清洗冲刷； 3.花架、座椅、钢架平台、景墙、景柱、雕塑小品、假山景石、绿地围栏及围墙等设施无损坏，无污渍，无乱贴、乱画现象； 4.金属雕塑无损坏，无锈迹、无污渍，无乱贴、乱画现象；	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	

项目	考核标准	评分标准	得分
乔木养护 (15分)	1.生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.适时适量浇水、松土、施肥、采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。		
	3.基部无30cm高以上蘖枝，无杂草、杂物、土地不板结，透气良好。		
	4.及时修剪，保持造型优美，修剪接口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。		
	5.无明显病害枝。		
灌木养护 (15分)	1.株型整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施肥，覆土平整，肥料不露出土面。		
	3.灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。		
	4.及时修剪，造型优美。		
	5.无长20cm以上枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。		
	6.无明显病害枝。对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗		
绿篱养护 (15分)	1.造型绿篱轮廓清晰，棱角分明；	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；		
	3.每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm；		
	4.片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口；		
	5.绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除；		
考核结果 (100分)			
考核人员签名		供应商负责人签名	

会务服务考核表（六）

（ 年 月 ）

项目	考核标准	评分标准	得分
人员 管理 (20分)	1.遵守学校管理规章制度，不得故意损坏或浪费学校财产。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.持证上岗，着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。		
	3.完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事、与师生发生言语或其他冲突情况。		
	4.服务人员按时出勤，全天在岗。		
	5.积极主动完成学校布置的各项工作，响应迅速，沟通协调到位。		
会前 服务 (30分)	1.根据会议主办单位的要求，明确会议服务内容，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、席卡、议程、茶水、条幅、话筒、签到席、背景音乐、绿植摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒、灯光、投影、空调等设备及会议各项要求的落实情况。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。		
	3.会议服务人员应提前30分钟进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。		
会中 服务 (30分)	1.上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每20分钟添加茶水一次。	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.会议中间休息，要尽快整理会场，补充和更换各种用品。		
	3.会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。		
会后 服务 (20分)	1.会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客	每有一处未达要求一次扣2分，扣完为止。	
	2.会后及时做好会场清理工作及节约能源工作。		
	3.若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。		
	4.做好会议场所日常维护，会议物品整理、用水安全及使用记录。		
考核结果 (100分)			
考核人员 签名		供应商负责人签名	