**第五章 合同文本**

`窗体顶端

**合同编号：**

**海南省政府采购项目**

**合 同 书**

**项目名称：海南大学崖州湾科教园生物医学工程学院大楼**

**及非人灵长类模式动物研究基地物业服务**

**项目编号：**

**甲 方： 海南大学**

**乙 方：**

**签订日期： 2025 年 月 日**

**合同专用条款**

海南大学 以 公开招标 对 海南大学崖州湾科教园生物医学工程学院大楼及非人灵长类模式动物研究基地物业服务 项目（**招标编号：** ）进行了采购， （中标供应商名称）为该项目中标供应商。

海南大学 (以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)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，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，同意按照下面的条款和条件订立本政府采购合同，共同信守。

1. **项目主要内容及实现功能目标：**

（按照采购文件和投标/响应文件执行）

1. **产品及服务供应清单：**见附件。
2. **基本合同条款一览表**

| **序号** | **合同条款** | **内 容** |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **合同总额** | 人民币 小写： 万元；  大写： |
| **2.** | **合同总额内容** | 1. 合同总额包含员工工资、社保费用、法定节假日加班费、高温补贴、员工福利、劳动风险费、行政办公费（含工服、办公物品、交通通讯住房补贴等）、维修材料费、清洁物料费、四害、白蚁、红火蚁的消杀费、化粪池清运处理费、绿化维护费、设备运行费及折旧费、工具折旧费、需要配备的服务设备和工具费、公司管理费及税费等所有服务费用、合同实施过程中的应预见和不可预见费用等。 2. 乙方提供服务的全部工作人员的薪金不低于三亚市最低工资标准。 3. 乙方必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，甲方将不再另行支付与本项目相关的任何费用。 |
| **3.** | **项目服务地点** | 甲方（用户）指定地点。详细地址为：海南大学崖州湾科教园。 |
| **4.** | **服务期限** | 合同生效后提供服务。即从 2025 年 9月10日至 2026 年 12 月31 日。 |
| **5.** | **付款方式** | （1）合同生效后，服务费按月结算。如中标单位提供服务不足一个月时按日计算。中标单位须在下月初开具正式税务发票原件交采购人，经月度考核合格，采购人在收到中标单位发票的5个工作日内办理支付手续（遇节假日顺延至第一个工作日）支付上月服务费。如遇到采购人因财政资金执行进度考核要求，采购人可在考核要求截止月支付该月全额费用，若遇甲方财政资金未及时到位、财政封账及寒暑假，支付期限可相应顺延。**另外，海南大学三亚研究院在生物医学工程学院大楼内办公，共使用面积3860平方米，此部分办公场所产生的物业服务费，由海南大学三亚研究院自行支付。**  （2）物业管理服务费依照合同总额按月支付：中标人进场服务并通过采购人考核（经采购人需求部门对月度工作内容验收及签字确认），经双方确认上月度最终物业管理费无误后，采购人在收到中标人开具的正规发票和采购人认可的各项记录复印件后，5个工作日内支付给中标人上月物业管理费（遇节假日顺延至第一个工作日）。  （3）服务款项以转账支票形式或转账方式根据实际到岗情况及考核结果进行支付。支付时中标人须提交合同复印件、开具的正式有效的等额发票。 |
| **6.** | **付款要求** | (1)乙方每月须向甲方、海南大学三亚研究院及其他单位提供依法纳税的服务费发票。  (2)甲方签署验收确认书及申办每期拨款手续均可在10个工作日内完成，属于合同款是市财政局国库支付中心直接支付给乙方的项目，“付款”是指甲方向主管部门发出申请付款文件。  (3)服务费以转账方式转入乙方的银行账户。  (4)收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标人名称一致。 |
| **7.** | **履约保证金** | 履约保证金以现金等形式，应在合同签订后30日内采用下述方式之一提交：  (1)银行保函：由甲方可接受的在中华人民共和国境内注册和营业的银行总行或其省、直辖市级分行出具。  (2)现金、支票、汇票或者金融机构、担保机构出具的保函等形式提交。  履约保证金的金额：**合同金额的3%**  履约保证金汇至：海南大学  账 号：21150001040000040  开 户 行：中国农业银行海口海大支行  行 号：103641015005  注：履约保证金交纳时间以保证金到账时间为准。履约期满考核合格后30日内无息退还。 |
|  |  |  |

1. **物业服务范围及内容：**

物业管理服务采购范围为海南大学生物医学工程学院大楼及非人灵长类模式动物研究基地红线范围内所有的建筑、绿化、景观水体及道路等区域的物业服务。服务期限2025年9月10日-2026年12月31日。基本数据具体如下：

单体建筑基本信息表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 建筑 | 建筑面积  （㎡） | 电梯  （台） | 消防控制室（间） | 教学实验室（间） | 教室（间） |
| 1 | 生医工研究大楼 | 55055 | 11 | 1 | 6 | 0 |
| 2 | 非人灵长类模式动物研究基地 | 3800 | 3 | 1 |  |  |

室外配套设施、园林园建基本信息表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施 | 面积（㎡） | 备注 |
| 1 | 生医工研究大楼绿化 | 14705 |  |
| 2 | 非人灵长类模式动物研究基地绿化 | 1152 |  |

物业管理服务范围及内容表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目名称** | **服务范围及内容** | **备注** |
| 1 | 安保管理服务 | 包括但不限于：  （1）园区所设门岗值班、园区巡逻及安保服务、指定区域值班与秩序维护等；  （2）消控中心值班；  （3）安防消防设备设施管理与维护服务、消防管理常规巡查服务，（含消防演练活动开展）；  （4）定期做好楼宇安全自查，及时配合业主单位相关职能部门的安全检查，并形成台账和总结。  （5）大型活动秩序维护及安保服务；  （6）园区大楼交通秩序管理（包含停车场）；  （7）做好突发应急事件处理服务等。 | 24小时服务 |
| 2 | 维修管理服务 | 园区大楼是新建园区、实验教学区、科研实验区、多功能办公楼等设备设施的使用，以及对尚在施工方的维保期内的，中标人需做好维保监管服务，设备运行及维修管理服务内容包括但不限于：  （1）负责园区大楼房屋建筑物、公共区域及其配套设备设施的小型维修；  （2）负责园区楼宇室内外各类零星维修，做好日常巡查工作，发现问题及时解决。  （3）负责园区内供电系统，水泵房、给水、排水、排洪及排污系统，太阳能热水系统，中央空调系统、门禁系统、消防系统、新风机系统、中央空调二次供冷系统、污水系统、冷库系统、生活水泵系统、监控系统、废气喷淋雾化塔系统、电梯、紧急喷淋装置、纯水系统的运行维护管理，做好相关设备设施的日常保养检查记录、运行记录、协助配合等工作。  （4）按照岗位设置要求配备巡查员。  （5）大楼为新建建筑，设备设施陆续启用，对尚在施工方的维保期内的，日常维修维护由建设施工单位负责，中标人做好维保监管服务，发现问题要及时报告，并与建设施工单位沟通协调，督促建设施工单位按质保要求进行维修维护，保障设备设施正常使用；对已过维保期的，为采购人提供园区内所有物业管理服务设备设施维护与日常零星维修服务。（单次单项单个材料费300元以下由中标方负责） | 24小时服务 |
| 3 | 楼宇综合管理服务 | （1）楼宇内教室、会议室（含多媒体）管理服务：做好教学楼课室、多媒体课室和其他教务功能用房的日常管理及教学服务，整栋楼宇卫生保洁，多媒体管理服务，资产、设备的保全工作，后勤仓库、监控视频管理工作等。   1. 会务接待服务：做好崖州湾科教园内各类会务场所的会议准备、会务服务与场地安全保障等各项支持服务。 2. 会议室借用管理服务：做好园区各类会议室的借用登记，提供齐全、正常运行的会议设备，技术支持，会议用品等（笔，草稿纸，水（茶水）服务和水杯、茶具的清洗消毒，会场卫生保障等。 3. 协助酒店预订保障服务：做好外来领导调研、参会等入住酒店的预订、取消服务，通过在线或电话等方式预订所需的酒店房型。 4. 办公室卫生服务：做好办公区域卫生的清洁。 5. 快递收发管理服务：做好快递的接收管理，方便教职工收取快递。 6. 崖州湾科教园屏幕管理服务：前台大厅屏幕使用管理服务等。 7. 网络通信保障服务：保障崖州湾科教园网络联系和通信畅通，排除网络运行故障。 8. 商务服务：如应急的复印、打印等。 9. 紧急救援：制定应急预案，应对突发事件的处理。 10. 水电管理：定期巡查楼宇所有水电表读数（抄水电表）并及时送水电表，协助业主单位前往南方电网和供水公司领取缴费清单和发票，处理各类投诉等事务。 | 教学楼宇按学院课程表作息时间服务/会议接待（按需） |
| 4 | 清洁卫生服务 | 包括但不限于：  （1）服务园区环境保洁（包括：道路、路面停车场、广场、各类塑像等构筑物、沟渠、沙井、绿化带等保洁）  （2）负责各楼宇公共区域卫生保洁以及教室内部卫生清洁（包含：讲台、座椅、地面）、会议室、报告厅、办公区及公共实验室（包含本科实验室）的室内保洁卫生。  （3）负责园区化粪池、排污、排水管道系统的清疏和二次供水池的清洗（定期清理）。  （4）负责园区的垃圾分类处理和垃圾清运工作。  （5）园区内公共区域防疫消杀消毒等工作。  （6）定期（每月不低于四次）做好园区的四害（蚊子、苍蝇、蟑螂、老鼠）消杀、清除蚊媒孳生地、监测蚊媒密度等工作。  （7）配合园区做好应急消毒、防疫工作等。  （8）配合业主单位实验室废弃物清运工作。  （9）二次供水池的清洗、消毒、水质检测。 | 8小时服务 |
| 5 | 绿化养护服务 | （1）负责园区整体绿化养护工作，按照园区要求进行修剪、喷淋、施肥、杀虫、除杂草和防台风处理等（人为破坏或自然灾害造成的植物死亡，补种费由采购人承担；因养护管理不当造成的植物死亡，补种费由物业公司负责），并提供绿化养护所需的药品、肥料、工器具（含大型设备）等。  （2）各楼层阳台管护，协调处理好绿化和试验盆栽的需求。 | 8小时服务 |
| 6 | 其他服务 | 1. 配置爱心雨伞、急救箱等物品，寄存物品等服务，提供保修平台、物业管理档案建立、每月提供管理服务工作月报、设立意见箱和网上投诉平台、定期组织员工专业技能培训； 2. 配合业主单位提升园区文化氛围营造，积极主动配合业主单位开展文化、娱乐活动； 3. 以园区宣传栏为阵地，结合各类有意义的主题开展文化专题宣传； 4. 积极配合业主单位重大节日的工作宣传安排，制定全年重大节日活动计划（教师节，端午节，三八妇女节，中秋节，国庆节等）； 5. 配合业主单位开展讲座、报告、学生第二课堂等文化活动，协助业主单位会议、会务等文化交流活动。协助做好自助设备类、健身房、形体房及公共场所的管理等。 | 按需 |

1. 服务对照执行标准：
   1. 符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；
   2. 符合采购文件和响应承诺中的合理要求；
   3. 符合本合同约定的相关要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

1. 投诉跟踪服务要求：
   1. 乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，需按甲方指定的时间内处理完毕，若突发事件不能在短时间内解决，乙方需采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。
   2. 乙方需建立完善的管理服务质量自检体系，对自身管理制度、管理计划和管理质量进行严格的自检。甲方随机抽检。
   3. 服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的管理服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止服务合同。
   4. 乙方服务机构名称及地址：

联系人1： ，联系电话： ，手机：

联系人2： ，联系电话： ，手机：

服务专线电话：

* 1. 其他服务要求：（补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改）

（1）承包期限内，发生与本项目相关的任何突发应急事件，乙方应在园区内要求的时间内按业主单位要求解决问题。

（2）乙方的人员配置须满足甲方的要求，无缺岗现象。乙方若有管理人员调动做到至少提前半个月告知甲方；项目主任、部门经理等主要人员调动需提前一个月告知。得到甲方确认后，在一周内安排满足甲方要求的人员到岗，做好工作交接后方可调离。若各部门工作人员离职，乙方需及时报告甲方并在人员离职后10天内补充到位，确保缺岗期间的工作正常运行。若离职人员10天内未补充到岗，则视同该岗位当月缺岗。项目经理、主管等主要管理人员请假2天以上7天以内，需向甲方报备、审批。

1. 验收要求：
   1. 验收人员：包括：①甲方（项目负责人），②校内外专家或其委托的第三方 机构（如监理公司等），③乙方等，具体参与人员以甲方最终确认为准。
   2. 履约验收时间：双方签订合同后每个月由各职能部门进行验收。
   3. 履约验收方式：按招标文件、乙方投标文件和本合同规定标准进行验收。
   4. 履约验收程序：每个月由各职能部门进行月度检查，然后由物业主管部门汇总结果。
   5. 履约验收内容：对应乙方的投标文件的技术和商务、人员要求等，结合甲方招标文件要求的标准为准则。
   6. 履约验收标准：按照《崖州湾科教园物业服务考核实施细则》执行。
   7. 乙方需为验收提供必需的一切条件及相关费用，并提供本项目的相关文档和验收所需资料，积极配合甲方完成验收工作。
   8. 其他验收要求：（补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改）

/ 。

1. 知识产权和保密要求：
2. 知识产权：乙方须保证甲方不会产生因第三方提出知识产权和著作权而引起的法律或经济纠纷。否则，乙方须承担相应的法律责任。
3. 保密要求： 乙方必须对合作过程中涉及的相关资料和数据等内容进行保密，未经甲方书面同意，乙方不得泄露以上相关内容。如查实乙方确有泄密行为，甲方依法追究乙方的法律及赔偿责任。乙方的保密责任，不因本合同的中止或解除而失效。
4. 人员管理：
   1. 乙方须按其投标文件中承诺提供的项目组人员投入到本项目中，在合同期内不得擅自更换。乙方如因工作安排或其它原因，需要更换项目组人员时，应事前向甲方提出书面申请，未经甲方同意，不得更换人员。
   2. 甲方有权以书面形式要求乙方更换不能按规定履行合同的人员。即使是甲方要求或同意更换的人员，其代替人员的资质仍应得到甲方的认可，且其资历和经验均不低于被更换人员。由此而产生的一切费用由乙方承担。
   3. 如乙方未经甲方书面同意擅自更换项目组人员，甲方有权终止合同，由此引致的经济损失，乙方须全额赔偿，甲方保留追究乙方相关责任的权利。
   4. 乙方对其雇员的人身安全负全部责任。
5. 履约保证金

发生以下情况之一，履约保证金将不予退还或依保函追索：

* 1. 投标有效期内，投标人在政府采购活动中有违法、违规行为；
  2. 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
  3. 与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的；
  4. 向采购人、采购代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；
  5. 投标人在投标活动中有违反法律、违反政策规定行为的;
  6. 中标人在投标活动中有违反法律、违反政策规定行为的；
  7. 采购合同规定的其他情形；
  8. 成交人在投标活动中有违反法律法规政策规定行为的；
  9. 中标人擅自全部或部分转包、转让的；
  10. 中标人在投标活动中有违反法律、违反政策规定行为的；
  11. 中标人擅自全部或部分转包、转让的，没收履约保证金外，还需支付合同金额的20%的违约金。

1. 违约责任：
   1. 乙方未按要求履行合同义务时，须从违约之日起每日按合同总额的 1‰比例向甲方支付违约金；逾期15日以上时，甲方有权终止合同，由此造成甲方的经济损失由乙方承担。违约金不足以弥补损失的，乙方应按全额赔偿。
   2. 甲方未按要求履行合同义务时，或无故拖延验收、付款时，甲方须向乙方支付滞纳金，标准为每日按逾期当期应付款总额的 1‰ 累计。
   3. 甲方逾期退还履约保证金的，则每日按履约保证金的3‰向乙方偿付违约金。
2. 提出异议的时间和方法：
   1. 甲方有异议时，应 15天内向乙方提出书面异议。
   2. 乙方在接到甲方书面异议后，应在3天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。
   3. 乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。
3. 争议的解决：
   1. 合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向甲方所在地的人民法院提起诉讼。
   2. 法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其它无争议的事项和条款仍应继续履行。
4. 不可抗力：

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后48小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

1. 税费：
   1. 本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。
   2. 乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税。
2. 合同生效：

本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

1. 乙方应提供的资料内容：

4. 关于政府采购合同融资：
   1. 乙方是否已申请政府采购合同融资： 是 / 否√ ；
   2. 融资银行及联系方式： / 。
   3. 若乙方已申请政府采购合同融资，其在本合同中登记的银行帐号应与金融机构签订融资协议中约定的融资回款账户一致，此账户作为政府采购融资合同资金回款的唯一账户，未获得融资银行同意，乙方不得随意变更。
5. 其它：
   1. 所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件、要约文件和响应承诺文件（投标文件）、合同附件及中标（成交）通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，同具有法律效力。
   2. 如一方（包括联系人）地址、电话、传真号码有变更，应在变更后3个工作日内书面通知对方联系人或负责人，否则，因此造成的损失由未履行通知义务方承担相应责任。
   3. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。
   4. 本合同一式 拾壹 份，甲方执 伍 份，乙方执 伍 份、海南省政府采购中心壹份。
   5. 本合同（含附件）共计 页，缺页之合同为无效合同。
   6. 本合同签约履约地点：
   7. 本合同所指“书面通知”包括但不限于短信、电子邮件等数据电文的通知形式，到达时间以民事诉讼法的规定为准，但进行书面通知前后，通知方均有义务电话确认通知事项。
   8. 双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（盖章）：  代表：  地址：  电话：  传真：/  日期：2024年 月 日 | 乙方（盖章）：  代表：  地址：  电话：  传真：/  日期：2024年 月 日 |
|  | 收款方、开票方须与乙方一致，专户为：  开户名称：  银行账号：  开 户 行： | |

合同附件清单：

附件一：中标通知书

附件二：《分项报价表》

附件三：实施本项目主要人员

附件四：《海南大学崖州湾科教园物业管理考核办法及检查标准》

**合同鉴证：**

政府集中采购机构：海南省政府采购中心（盖章）

地 址：海口市国兴大道9号会展楼2楼

经办人：

年 月 日

**通用条款**

## 1．定义

## 本合同下列术语应解释为：

## （l）“合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

## （2）“合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

## （3）“服务”系指根据合同约定乙方承担的全部义务。

## （4）“甲方”系指购买服务的单位。

## （5）“乙方”系指根据合同约定提供服务的机构。

## （7）“现场”系指将要进行服务的地点。

## 2．技术规范

## 服务的技术规范应与采购文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标/响应文件的技术、商务响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

## 3．付款方式

## 付款方式见合同专用条款。

## 4．违约赔偿

## 除第5条规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间服务，甲方可从相关费用中扣除违约赔偿费，费用见合同条款，甲方有权终止合同，并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。因乙方违反本合同导致诉讼或其他争议处理程序的，乙方应向甲方承担参加诉讼或者其他争议处理程序而发生的律师费、公证费、鉴定费、保全保险费、调查取证费等费用。

## 5．不可抗力

## 5.l 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

## 5.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后24小时，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续3天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 6．税费

## 6.l 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担。

## 6.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

## 7．违约终止合同

## 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

## （l）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内提供服务；

## （2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

## 8．转让与分包

## 未经甲方事先书面同意，乙方不得整体或全部转让及转包其应履行的合同义务。

## 9．适用法律

## 本合同应按中华人民共和国的法律进行解释。

## 10．合同生效及其它

## 10.1 合同在双方签字盖章后生效。

## 10.2 如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议并经招标人鉴证，该协议将作为本合同的一个组成部分。

## 备注：合同通用条款与合同专用条款不一致的，以合同专用条款为准。

**附件四：**《海南大学崖州湾科教园物业管理考核办法及检查标准》

**一、考核办法及检查标准**

## 1.考核原则

坚持平时检查与集中考核相结合，按服务项目单项考核与综合考核相结合的原则。

## 2.考核范围和内容

2.1考核范围：

根据园区安保服务、设备运行及维修管理服务、综合楼管理服务、实验室楼宇管理服务、多媒体课室管理服务、会务接待服务、清洁卫生服务、绿化养护服务项目等所涉及的内容和范围，重点考核多媒体课室管理、综合楼管理服务、实验室楼宇管理服务、园区环境卫生、水电维修服务等内容。

2.2考核内容：

依据本项目的管理服务质量标准与要求，对上述各服务项目的服务质量、综合管理进行考核。

## 3.考核方式和标准

**月度考核：**

管委会根据考核评分表每月对服务项目进行评分及建立负面清单，并根据考核情况下发整改通知单。每月综合评分达到85分以上，每月全额支付，综合得分为70-84分的，将扣除月度服务费的3%，综合得分为低于69分的，将扣除月度服务费5%。

**季度考核：**

每季度对成交中标人该季度工作情况（包括工作内容、工作态度、问题处理速度、承诺配备人员是否在岗及被投诉情况）进行考核打分。

一年内累计出现2次季度考核评分85分以下（不含85分）的，采购人有权不续签合同且无需承担责任；若连续2次季度考核评分85分以下（不含85分）的，采购人有权终止合同且无需承担责任。

## 二、海南大学崖州湾科教园物业管理监管考评表

### （一）园区安保管理服务（100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **监管评分参考** | **扣分** |
| **一、管理总则（30分）** | | | |
| 管理人员资质要求：部门经理要求从事本行业并担任主管职务3年及以上。 | 2 | 资质不符合要求，扣2分。 |  |
| 管理制度和标准完善，建立有效工作签到制度和工作质量考核制度；有完备的《安全保卫应急工作预案》。 | 7 | 无管理制度和标准，扣2分；  管理制度和标准不完善，扣1分。 |  |
| 上岗培训、工作态度、服务态度。 | 8 | 未培训上岗，每人次扣1分；违反工作制度，每人次扣1分；服务态度不好，引起师生投诉，每人次扣2分。 |  |
| 巡查管理及报告制度落实情况 | 6 | 未安排巡查或巡查不力未发现问题，每次扣0.5分；发现问题不及时报告每次扣0.5分；因巡查、报告不及时造成一定损失或影响的，扣2分。 |  |
| 有完善的月度工作计划并分区落实到人。 | 4 | 没有月度工作计划扣3分，工作计划未落实每项扣1分。 |  |
| 每月按时上报甲方材料，包括：在岗人员花名册（工资明细）、本月工作计划、上月工作总结（工作计划执行情况、服务质量评价、安全生产情况等）。 | 3 | 未上报每次扣1分。 |  |
| **二、安全保卫管理（70分）** | | | |
| 门岗及日常巡逻要严格遵守工作职责，对进出校门的人员、车辆、物资要进行查询、验证、登记；做好大件贵重物品出门的核查工作，对进出及停放园区内车辆进行规范有效管理，园外车辆（含电瓶车）未经允许不得进入园区。 | 10 | 不对进出园区的人员、车辆、物资进行查询、验证、登记的，每一次扣1分；校园内车辆管理无序，出现阻碍正常通行，占用消防通道或违停不及时处理的，每一次扣1分，未经允许的园区车辆（含电瓶车）进入园区的，每一次扣1分。 |  |
| 日常巡逻须加强对园区内水域的安全管理，每日巡逻频次不低于4次，按规定巡逻路线及巡逻点巡逻，发现安全隐患或突发情况及时处理并汇报。 | 10 | 日常巡逻频次低于4次，或不按巡逻路线巡逻，或发现安全隐患、突发情况不及时处理并汇报的，每一次扣1分。 |  |
| 严格按规范做好消防监控中心值班服务，持证上岗，受理园区接报警电话，做好接报警记录，熟悉安防、消防（包括但不限于治安、防火、防盗、交通事故及紧急求助等）紧急事务处置流程，充分发挥总控中心的中枢作用，做到信息畅通，响应快速，处置得当。 | 10 | 未严格按照持证24小时值守的，每一次扣1分。受理园区报警电话不及时处理并汇报的，每一次扣1分。出现紧急事务不按规范流程处置，或响应不及时的，每一次扣1分。 |  |
| 根据现行消防技术规范对疏散指示、应急照明、灭火器、室内外消火栓、水泵接合器、防火门、消防安全标识以及安防消防相关系统等进行定期巡查与维护，消防水管网检查，做好记录，发现故障或缺失等安全隐患，及时处理。并制定突发火灾的应急预案，并做好消防应急演练。 | 10 | 未按现行规范做好消防设备设施、标识、系统等的定期巡查和维护并记录的，每一次扣1分。未制定火灾应急预案并做好消防应急演练的，每一次扣1分。 |  |
| 如遇崖州湾科教园有重大活动或创建项目活动应无条件服从崖州湾科教园安排，安保级别由崖州湾科教园根据活动性质和要求核定，物业企业负责做好安保、消防、交通方案及现场秩序管理工作。 | 10 | 未按崖州湾科教园安排，做好重大活动或创建活动安保、消防、交通及现场秩序管理的，每一次扣1分。 |  |
| 按要求做好防洪防汛防台风工作，定期对防汛力量和物资进行清点检查，定时维护；编制防汛应急演练，组织有关人员学习演练；做好各类突发事件的应急处理预案和演练。 | 10 | 未定期对防汛力量和物资进行清点检查，定时维护的。每一次扣1分。无应急处理预案，未组织有关人员进行各类突发事件应急处理演练的，每一次扣1分。 |  |
| 协助园业主做好治安防范，文明执勤、训练有素，机动灵活，言语规范，认真履行职责。 | 3 | 值班及巡逻记录等不规范每次扣0.1分，着装不整，礼貌不好影响形象，均扣0.2分，发生对保安的投诉核查属实，每次扣1分。 |  |
| 发生治安事件，及时向管委会及入驻学院相关部门报告。 | 3 | 报告不及时，扣0.2分；隐瞒不报，一次扣0.5分。 |  |
| 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。 | 2 | 无标志和防范措施，每发现一处扣0.2分 。 |  |
| 交通秩序良好，汽车、单车停放整齐。 | 2 | 交通秩序混乱每次扣0.5分；汽车、单车停放不整齐每次扣0.1分 |  |
| **本单项考评最终得分：** | | | |
| **考评人签名：** | | | |

### （二）维修管理服务（100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **监管评分参考** | **扣分** |
| **一、管理总则（20分）** | | | |
| 管理人员资质要求：主管要求有从事本行业3年及以上；所有维修人员，应有专业技术职称及上岗证（包括电工证、特种作业操作证、电梯安全管理员证等）。 | 2 | 达不到要求或没有上岗证书，每人扣0.5分。 |  |
| 楼宇设备管理制度和标准完善（包括：工作签到制度和工作质量考核制度，值班表，管理人员的联系方式等）。 | 3 | 未建立档案、资料扣2分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。 |  |
| 档案、资料（包括：建筑物资料、机电设备资料、维修登记表、设备运行登记表、施工管理登记表、应急管理预案等；要求台账完整、清晰，有年度、季度、月度保养及维修计划，运行、保养、维修记录及回访记录完整等）。 | 3 | 未建立管理制度及标准，扣2分；制度及标准、方案不完整、清晰，扣0.5分。 |  |
| 上岗培训、工作态度、职业操守、服务态度。 | 3 | 未培训上岗，每人次扣0.5分；违反工作制度，每人次扣0.5分；违反职业操守，每人次扣0.5分；服务态度不好，引起师生投诉，每人次扣2分。 |  |
| 业务能力（业务熟悉程度、处理问题能力）。 | 3 | 业务不熟悉，每次扣0.5分；处理问题不力，每次扣0.5分。 |  |
| 巡查管理及报告制度落实情况。 | 4 | 未安排巡查或巡查不力未发现问题，每次扣0.5分；发现问题不及时报告每次扣0.5分；因巡查、报告不及时造成一定损失或影响的，扣2分。 |  |
| 每月按时上报甲方材料，包括：在岗人员花名册（工资明细）、本月工作计划、上月工作总结（工作计划执行情况、服务质量评价、安全生产情况等）。 | 2 | 未上报每次扣1分。 |  |
| **二、供电、用电管理（15分）** | | | |
| 24小时值班（无脱岗现象，运行数据记录完整、真实，按时对分配电房巡查，恶劣天气、夏季高峰负荷时加强供电设施巡视）。 | 4 | 未履行职责，每次扣1分；若后果严重，视严重程度扣1—4分。 |  |
| 故障处理（发现故障，及时做应急处理并报采购人处置）。 | 4 | 未按要求处置每次扣1分；若后果严重，视严重程度扣1—4分。 |  |
| 定期巡查供电机用电设备，保证供电系统正常运行。 | 4 | 未安排巡查每次扣1分；因管理原因造成供电停电事故，每次扣1分；若后果严重，每次扣2分。 |  |
| 路灯照明系统管理（定期巡查、维修）。 | 3 | 未及时履行职责，主干道路灯不亮超过一天的，每盏路灯扣0.5分；路灯不亮超过一周每盏路灯扣1分。 |  |
| **三、空调系统及设备管理（15分）** | | | |
| 督促维保单位园区内（中央空调）运行管理维护。 | 6 | 未及时对外委单位进行监督管理，按运行管理要求检查、维护、处理，但未造成影响的，每次扣0.5分；造成一定影响，每次扣1分；造成较大影响（系统故障停空调不超过一天），每次扣1.5分；造成严重影响（停空调超过一天），每次扣2分。 |  |
| 园区外委联保的空调运行监督管理。 | 6 | 发现问题未及时要求检查、维护、处理，但未造成影响的，每处扣1分；造成一定影响（局部停空调、滴水等），每处扣1分；造成较大影响（部分课室停空调），每次扣2分。 |  |
| 实验楼空调外委联保的空调运行监督管理。 | 3 | 未履行职责，造成空调停用，每台扣1分。 |  |
| **四、给水、热水、排水、排洪及排污系统等管理（12分）** | | | |
| 给水系统维护管理（包括：供水设备阀门、管道、水池、水箱、水泵等）。 | 4 | 未履行职责，但未造成影响的，每处扣0.5分；造成局部停水，每次扣1分；造成大面积区域停水，每次扣3分。 |  |
| 供水系统故障小修应急处理，大修及时汇报。 | 2 | 发生故障，未履行职责，造成较大影响（停水时间超过6小时），每次扣1分。 |  |
| 排水、排洪、排污系统管理（排水井及下水道清疏、化粪池定期清淘，排洪渠、排水泵检查，汛期及台风季节排洪检查）。 | 3 | 未履行职责，但未造成影响的，每处扣0.5分；造成堵塞现象的，每次扣1分；造成大面积水浸或较大影响的，每次扣3分。 |  |
| 热水系统、太阳能设备、饮用水、排污系统，太阳能热水系统，中央空调系统、门禁系统、消防系统、新风机系统、中央空调二次供冷系统、污水系统、冷库系统、生活水泵系统、监控系统、废气喷淋雾化塔系统、电梯、紧急喷淋装置、纯水系统设备管理等（每日巡查，发现问题及时进行维修处置或报告、发布停水公告，协助维保公司工作）。 | 3 | 未及时履行职责，但未造成影响的，每次扣0.5分；造成局部热水供应停止的，每次扣1分。 |  |
| **五、其它机电设备管理要求（3分）** | | | |
| 电梯、高压设备运行管理（日常外委监督管理及时检查、故障处理、定期办理年检） | 2 | 1.发生故障未及时通知外委公司，影响不大的（停用电梯不超过4小时），每次扣1分；  2.因中标人疏忽原因未及时跟进，发生重大故障，造成电梯停用超过一日，造成区域停电超过4小时的扣2分。 |  |
| 发电机、消防系统设备等管理。 | 1 | 造成较大影响的，扣1分。 |  |
| **六、公共维修管理（20分）** | | | |
| 维修巡查情况（定期巡查、及时处理或报告）。 | 4 | 1. 未定期巡查，无记录，每次、每处扣1分；   2.发现问题，不及时报告处理，每次、每处扣1分； 3.因巡查不力，造成较大影响，扣2分。 |  |
| 维修的及时性简单维修响应时间不超出24小时，维修完成不超出48小时；属于大型的复杂维修，应于24小时内书面报告（特殊情况电话通知）采购人。 | 4 | 1.超出约定维修时间，每次扣0.5分； 2.未及时上报或维修，造成师生投诉，每次扣0.5分； 3.未及时维修或报告，造成较大影响，每次扣2分。 |  |
| 维修质量（维修用材料、外观等）。 | 4 | 1.维修质量达不到要求，每次扣0.5分； 2.维修质量较差，引起师生投诉，每次扣1分；3.因维修质量差，造成较大影响的，每次扣2分。 |  |
| 维修服务态度（时间安排的合理性、与师生交流的态度、施工对教学生活的影响程度）。 | 3 | 1.维修时间安排不合理，引起师生投诉，每次扣0.5分。 2.服务态度恶劣，引起师生投诉，每次扣1分。3.因施工噪音或安排不当，对教学生活产生影响的，每次扣1分。 |  |
| 维修返修率。 | 3 | 返修率大于5%，每增加1各百分点，扣1分。 |  |
| 维修登记及投诉处理（报修登记、维修安排、维修回访、投诉处理）。 | 2 | 1、缺少登记，每项扣1分； 2、登记不完整、模糊，每次扣0.5 分。 |  |
| **七、其它要求（15分）** | | | |
| 服从业主及管委会的安排，对园区所安排的有关处理、联络、知会等事项要及时跟踪、落实及反馈。 | 15 | 遇重大问题不报告扣1分，因沟通原因影响工作扣2分；安排事项无反馈、无结果扣2分；该整改的未整改，每一项扣3分。 |  |
| 得分： |  | 考评人员签名： |  |
| **本单项考评最终得分：** | | | |
| **考评人签名：** | | | |

### （三）楼宇综合管理服务（100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **监管评分参考** | **扣分** |
| **一、管理服务总则（20分）** | | | |
| 楼宇管理服务人员构成符合合同要求。 | 7 | （1）缺少楼宇主管，每人次扣2分；  （2）其他人员缺岗，每人次扣0.5分；  （3）其他人员资质不符，每人次扣0.5分。 |  |
| 管理制度和标准完善：  1.有完整工作签到制度和工作质量考核制度；  2.制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将每栋值班员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏；  3. 有完备的《楼宇管理应急工作预案》，并报甲方备案；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到。 | 3 | （1）未建立管理制度、标准、应急预案的，扣2分；  （2）制度及标准、预案不完整、清晰，扣0.5分；  （3）未按规定公示上墙，扣1分。 |  |
| 人员到岗管理：   1. 固定岗到岗率达到100%，同时需按服务质量标准配备所需管理人员； 2. 编排管理服务人员24小时值班表并报备联系方式。 | 3 | （1）因固定岗轮休，未及时安排顶岗人员，出现脱岗现象，每人次扣1分；  （2）因双休或节假日而中断值班，扣1分；  （3）紧急事件未能联系到当值人员，扣0.5分。 |  |
| 配置各类档案：   1. 包括但不限于：楼宇房间使用情况登记本、工作交接本、本岗位职责及工作流程介绍、大件物品进出登记表、人员出入登记表、日常巡查记录表、主管班长巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案、楼宇物资台账等； 2. 各类档案在发生变更后，应在一个工作日内更新，并记录。 | 3 | （1）未建立档案扣1分；  （2）档案不完整、清晰，扣0.5分；  （3）更新不及时，扣0.5分。 |  |
| 上岗培训、工作态度、服务态度。 | 2 | （1）未培训上岗，每人次扣0.5分；  （2）违反工作制度，每人次扣0.5分；  （3）服务态度不好，引起师生投诉，每人次扣0.5分。 |  |
| 监督并反馈相关工作情况：  1.保证管理设备工具齐全，包含但不限于钥匙展板，办公电脑、打印机、网络线路端口等设施；  2.巡视上报楼宇内公共区域设施设备使用情况，包括但不限于楼宇公共区域门窗、走廊照明及地面砖、电梯、消防设施设备等使用情况；  3.跟踪反馈相关工作进展，包括但不限于施工队作业进度、学生晚归情况、故障保修及处理情况、实验室安全隐患整改情况等。 | 2 | （1）工具不完整，未收纳于指定区域，影响工作正常开展，扣0.5分；  （2）未巡查或未及时上报楼宇内公共区域设施设备故障，扣0.5分；  （3）未定期报送维修信息，未跟进反馈处理进展，影响工作效率的，扣1分。 |  |
| **二、公共教学楼宇管理服务（30分）** | | | |
| **公共教学楼宇主要包括办公楼：生医工大楼A、B区地上7层为多功能实验教学楼及未启用的楼层等。** | | | |
| **教学课室、实验室开放管理服务：**  （1）按教务办提供的课室、实验室使用情况，提前开门，准备好课室、实验室（包括但不限于开灯、开空调、开窗等），检查课室、实验室情况，若发现异常及时处理或上报甲方，若因空调、电灯等问题无法立即解决而影响教学时，应立即更换教室、实验室。  （2）课后检查课室、实验室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、黑板清洁及课室卫生情况等。  （3）整合及关闭空置和利用率低的教室、实验室，节约能源。  （4）发现学生或教师有携带食物进入楼宇，应予以制止并进行公教楼、实验楼管理规定宣传工作。  （5）对于教学单位、学生社团使用课室举办讲座等活动，使用实验室进行竞赛训练活动，经相关部门批准后给予配合，及时安排。  （6）按要求做好课室、实验室粘贴管理工作。  （7）按教务办课室使用通知文件规范安排使用课室、实验室，并配合做好各项工作，不得擅自将课室、实验室开放给他人使用。 | 8 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分；  （3）若造成较大影响，每次扣2分。 |  |
| **人员进出登记服务：**  （1）对进入楼宇的保洁人员、消毒消杀工作人员、电梯维修维保工作人员、空调维修维保人员、饮水机维修维保人员、零星维修工作人员、其他非园区工作人员等进行登记。  （2）登记内容包括但不限于进入日期、进入时间、离开时间、事由、姓名、联系电话、备注等信息。  （3）发现可疑人员，及时上报。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分；  （3）若造成较大影响，每次扣1分。 |  |
| **大件物品出入管理服务：**  （1）大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记。  （2）对进入责任范围内楼宇、场地的施工、安装的材料物品监督按园区要求堆放在指定地点，并做好安全监管工作。  （3）配合执行甲方对大件物品进出的管理规定。 | 3 | （1）大件物品进出未检查、登记，每次扣1分。  （2）对禁止进入教学楼的大件物品未禁止，每次扣0.5分。  （3）对进入楼宇的施工、安装的材料物品未监管的，每次扣0.5分。 |  |
| **电铃管理服务：**  （1）按教务办的时间安排，设置好电铃。  （2）考试期间，配合采购方设置好电铃准时打铃。  （3）保证课室时钟的准确性，每个月进行一次调校。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分；  （3）若造成较大影响，每次扣1分。 |  |
| **失物登记管理服务：**  （1）记录失物的情况，内容包括但不限于：发现时间、发现地点、发现物品（梗概）、发现者、发现者电话、失主有效身份证件、失主电话。  （2）应核实失物情况及失主身份，确认登记有效证件后方可签领。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| **工作交接本管理服务：**  （1）每天工作过程中，将已完成的工作进行登记；每天工作结束前，将未完成的工作登记清楚，交给对班。  （2）楼管班长和主管应经常检查工作交接本，保证其登记的规范性。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| **岗位职责表管理服务：**记录本岗位应了解的楼宇、人员、物资的基本情况，以及其他具有特殊性的情况。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| **巡查管理服务：**  （1）巡查公共教学楼宇的卫生保洁情况，门窗、走廊照明及地面砖、电梯、消防设施设备摆放等使用情况，管理员履职情况、人员及物品进出管理情况、课室、实验室管理情况等。并做好巡查登记，内容包括但不限于：时间、巡查地点、巡查内容、巡查情况、巡查人员。  （2）与管理员协同做好上下课等高峰时段的公共教学楼宇的秩序维护等工作。  （3）做好公共教学楼宇突发事件的应急处置等工作。 | 3 | （1）未巡查或无巡查记录，每次扣0.2分；  （2）发现问题未报告或处理，每次扣0.5分；  （3）因巡查不力、协同不到位造成较大影响的，每次扣1分。 |  |
| **空调使用管理服务：**  （1）空调报修登记及上报。  （2）跟踪空调维修情况，建立维修记录台账（包括但不限于时间、维修情况、维修人员签名、修好后楼管确认）。 | 2 | （1）登记转交不及时，每次扣0.2分；  （2）无台账，每次扣0.2分。 |  |
| **维修管理服务：**  （1）登记师生报修资料，每天报维修跟踪员。  （2）跟踪本栋楼宇维修完成情况，做好详细维修登记记录。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分；  （3）若造成较大影响，每次扣1分。 |  |
| **楼宇物资管理服务：**  （1）确保购置正规品牌且质量较好的公共教学楼宇日常用品及耗材，并做好物资购置及领用登记。登记内容包括但不限于日期、领取物资、领取数量、投放点、存量、领取人等信息。  （2）按要求及时调配教学用移动白板或移动黑板，及时补充课室、实验室、讨论室、教师休息室、卫生间等场所的各类耗资，如粉笔、油性笔、板擦、洗手液、卫生纸等。  （3）巡查并登记学生有丢失或故意损坏物资的情况，应教育其进行赔偿，将物资补齐。 | 2 | （1）未及时履行职责，每次0.2分；  （2）若造成一定影响，每次扣0.5分。 |  |
| **三、实验室楼宇管理服务（10分）** | | | |
| 科研实验室管理服务：  日常管理服务：   1. 科研实验室使用情况，包括但不限于开灯、开空调、开窗等，检查实验室情况，若发现异常及时处理或上报采购方，若因空调、电灯、仪器设备、系统等问题无法立即解决应及时上报采购方。 2. 课后检查课室、实验室情况，包括但不限于：关灯、关空调、关窗、黑板清洁及课室卫生情况等。 3. 定期做好科研公共实验室内部的卫生：①地面、台面等每日清扫一次，每周清洗一次；②每半月一次墙身扫尘和清理过期及不规范张贴物、悬挂物； ③每月清洁一次公共部位的玻璃、天花板；④每半月清扫一次实验室天面，包括天面地面和排水口等。 4. 对进入楼宇的保洁人员、消毒消杀工作人员、电梯维修维保工作人员、空调维修维保人员、饮水机维修维保人员、零星维修工作人员、其他非园区工作人员等进行登记，发现可疑人员，及时上报。 5. 登记内容包括但不限于进入日期、进入时间、离开时间、事由、姓名、联系电话、备注等信息。 6. 配合团队合理用电用水、仪器落位需求，能解决的两日内解决，不能解决的及时反馈团队并上报学院及管委会。 | 4 | （1）未及时履行职责，每次1分；  （2）若造成一定影响，每次扣1分；  （3）若造成较大影响，每次扣2分。 |  |
| **巡查管理服务：**  （1）定期检查科研实验室消防情况，包括但不限于灭火器、配电箱、仪器设备用电安全等，巡查实验室公共区域，及时制止仪器、试剂耗材等乱摆乱放现象。  （2）整合及关闭空置和利用率低实验室，节约能源。  （3）发现学生或教师有携带食物进入楼宇，应予以制止并进行实验楼管理规定宣传工作。  （4）大件物品进出应检查物品，并在《大件物品进出登记表》登记。  （5）配合执行甲方对大件物品进出的管理规定。 | 3 | （1）未按规定办理，每次扣1分；  （2）上报不及时，每次扣1分。 |  |
| **使用管理服务：**  （1）对于教学单位、学生社团使用实验室举办讲座等活动，需经相关部门批准后给予配合，及时安排。  （2）按要求做好实验室管理工作。  （3）按实验室使用通知文件规范安排实验室实验，并配合做好各项工作，不得擅自将实验室开放给他人使用。 | 3 | （1）无台账，每次扣1分；  （2）实验室管理员不熟悉楼栋情况，每次扣1分；无巡查，扣1分；  （3）无报送数据，每次扣1分；  （4）不配合，每次扣2分。 |  |
| **四、多媒体管理服务（20分）** | | | |
| **多媒体管理服务包括但不限于园区行政办公楼宇内、实验室楼宇内、公共服务场馆内的各类多媒体设备等。** | | | |
| 日常使用：按时、按流程开启设备，检查话筒是否正常工作、确认电脑正常、投影机图像正常等，发现问题及时处置，确保各课室设备能正常启用。 | 3 | （1）未履行职责，每项每次扣0.2分；  （2）重复出现的问题或师生投诉，每项每次扣1分；  （3）造成较大教学事故，扣2分。 |  |
| 日检：按日检要求每天巡视设备使用情况，清点多媒体设备是否齐全、正常，注意设备防火防盗，发现问题及时报告、处理并记录。 | 3 | （1）未履行职责，每项每次扣0.2分；  （2）检查不力，扣1分；  （3）造成较大教学事故，扣2分。 |  |
| 周检：按周检要求每周对多媒体设备进行一次详细检查，对电脑进行病毒库升级、打补丁、杀病毒，以便尽早发现故障隐患，减少大故障的发生。 | 3 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）检查不力，扣1分；  （3）造成较大教学事故，扣2分。 |  |
| 学期检查：寒暑假对电脑系统进行升级，对设备进行一次系统检查、维护。 | 3 | （1）未履行职责，每项每次扣0.5分；  （2）检查不力，扣1分。 |  |
| 应急处理：按规程及应急预案及时处置故障，确保正常教学秩序。包括：更换备用设备、调换课室等。 | 3 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）造成一定影响，每次扣1分；  （3）造成较大影响，扣2分。 |  |
| 登记管理：做好设备台账管理，日常耗资登记、维修保养登记、巡查登记等。建立电子档案，及时更新数据，及时报送资料。 | 2 | 未履行职责每次扣0.2分。 |  |
| 其它：妥善保管业主主管部门提供的多媒体管理服务的原始资料和技术档案的复印件，不得损坏或丢失； 为多媒体课室、会议室的使用人员提供技术支持；配合甲方做好多媒体设备以及新应用系统的上线、升级、改造工作；将有关教学设备的操作说明、报障渠道张贴在相关设备上或设备附近；等。 | 3 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）造成一定影响，每次扣1分；  （3）造成较大影响，扣2分。 |  |
| **五、会议室及会务管理服务等（20分）** | | | |
| **会议室及会务管理服务包括但不限于在园区内行政办公楼宇内、重要公共服务场馆内的会议室、报告厅、会堂等召开的会议、进行的报告、座谈、会晤活动等。** | | | |
| **会务消耗用品（茶、纸杯等），公共洗手间保洁用品、卫生用品配置要求**：  （1）提供中等价位以上的茶及纸杯等。  （2）公共洗手间保洁用品及卫生用品要配置中高端质量标准的物品。  （3）公共洗手间感应式冲水阀电池更换。  （4）会议前检查物品是否配置到位，公共洗手间每日检查补充三次。 | 4 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）造成一定影响，每次扣1分；  （3）造成较大影响，扣2分。 |  |
| **会务服务要求：**  （1）能够根据主办方需求制定服务方案，经主办方确认后保障实施。如，接送服务，会场布置服务，迎宾、颁奖等礼仪服务等。  （2）会前对会场及外围环境进行巡查，确保会议现场整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、多媒体设备、空调等系统运行良好，且无安全隐患。  （3）会务服务人员文明礼貌、语言规范，会议进行中能及时关注参会人员需求，有效处理会议现场紧急事件。  （4）提供会议室显示、扩音、中控、视频会议、远程沉浸式视频会议系统的现场服务保障、技术支持。  （5）会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施。 | 8 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）造成一定影响，每次扣1分；  （3）造成较大影响，扣2分。 |  |
| **接待室的服务要求（如有）：**  （1）根据要求更换接待室的会务消耗用品（茶、纸杯、笔、抽纸等），室内卫生清洁及全面消毒。  （2）空置时定期保洁：地面保洁、家具保洁等，每周两次。 | 8 | （1）未履行职责每次扣0.5分；  （2）造成一定影响，每次扣1分；  （3）造成较大影响，扣1.5分。 |  |
| **本单项考评最终得分：** | | | |
| **考评人签名：** | | | |

### （四）清洁卫生服务（100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **监管评分参考** | **扣分** |
| **一、管理总则（30分）** | | | |
| 管理人员资质要求：主管要求从事本行业并担任主管职务3年及以上。 | 3 | 资质不符合要求，扣2分。 |  |
| 管理制度和标准完善，建立有效工作签到制度和工作质量考核制度；有完备的《清洁应急工作预案》。 | 6 | 无管理制度和标准，扣2分；管理制度和标准不完善，扣1分。 |  |
| 上岗培训、工作态度、服务态度。 | 8 | 未培训上岗，每人次扣1分；违反工作制度，每人次扣1分；服务态度不好，引起师生投诉，每人次扣2分。 |  |
| 环卫工具设备设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。 | 6 | 工具设施不齐全，每人次扣1分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣1分；未配置，扣1分。 |  |
| 有完善的月度工作计划并分区落实到人。 | 4 | 没有月度工作计划扣3分，工作计划未落实每项扣1分。 |  |
| 每月按时上报甲方材料，包括：在岗人员花名册（工资明细）、本月工作计划、上月工作总结（工作计划执行情况、服务质量评价、安全生产情况等）。 | 3 | 未上报每次扣1分。 |  |
| **二、室内环境卫生管理（40分）** | | | |
| 公共建筑公共区域：（1）每周一次清洗垃圾桶，每月一次消毒；每日至少清倒生活垃圾桶两次，垃圾袋装化；（2）每日清洁2次公共洗手间（重点部位加强）；（3）地面、走道、楼梯等每日清扫一次，每周清洗一次；（4）每周擦洗一次扶手、栏杆、指示牌等；（5）每半月一次墙身扫尘和清理过期及不规范张贴物、悬挂物； （6）每月清洁一次公共部位的玻璃、天花板；（7）每半月清扫一次公寓天面，包括天面地面和排水口等。 | 15 | 未履行职责，每项每次扣1分；重复出现的问题或师生投诉，每项每次扣2分。 |  |
| 课室、教师休息室等：（1）每日在第一节课、第八节课、第十二节课前对所有课室的地面进行清扫、桌面、桌内、座椅、黑板、讲台等用具进行清理；（2）每周全方位清洁一次室内所有家具、门、指示牌等；（3）每间课室、教师休息室设一个垃圾篓并每日至少一次清倒垃圾（周日除外）；（4）每日一次清洁教师休息室桌椅、地面（周日除外）。卫生间清洁：（1）每日第一节课、第八节课、第十二节课前对所有大小便器、洗手台、隔门、地面等进行全面的清洁；（2）每日至少三次以上的巡回保洁，清理地面垃圾，清理墙面、台面、门上乱张贴的物品，抹干台面水迹，清倒垃圾；（3）每周一次用消毒水对洗手盆及大小便器、地板及蹲位门板进行消毒。 | 15 | 未及时履行职责，每次扣1分；重复出现的问题或师生投诉，每项每次扣2分。 |  |
| 景观水池清洁、河道漂浮物打捞清洁：每月清洁一次；楼宇（不含未启用楼宇保洁）清洁：（1）每个办公室须设一垃圾篓并每日至少1次清倒垃圾；（2）每日（周日除外）一次清洁办公室地面、二次电梯轿厢擦拭、一次办公室所有家具及室内门窗；（4）每季度一次清洁玻璃幕墙；（5）每日（周日除外）清洁二次洗手间，清洁标准与教学楼卫生间同。 | 10 | 未及时履行职责，每次扣1分；重复出现的问题或师生投诉，每项每次扣2分。 |  |
| **三、室外环境卫生管理（30分）** | | | |
| 垃圾桶、果皮箱清理：每天二次清理垃圾，无隔夜垃圾；每周清洗一次，每月消毒一次；对损坏的及时更换、补缺。 | 5 | 未及时履行职责，每处每次扣1分；若情节严重，扣2分. |  |
| 排洪沟、渠、雨水井、污水井：每天巡查一次；每月全面清理、疏通一次。 | 4 | 未及时履行职责，每次扣1分；若造成一定影响，每次每处扣2分。 |  |
| 标识牌、宣传栏、候车厅和室外桌椅：每周一次清洁。 | 3 | 未及时履行职责，每处每次扣1分；若情节严重，扣2分。 |  |
| 道路：每天清扫一次。无明显泥沙、污垢、纸屑、枯树枝树叶，无积水，无垃圾堆积物，无杂草延伸。 | 5 | 未及时履行职责，每处每次扣1分；若情节严重，扣2分。 |  |
| 路灯：每月一次清洁灯杆，每年一次集合灯具维修对灯罩进行内外清洁。 | 4 | 未及时履行职责，每处每次扣1分；若情节严重，扣2分。 |  |
| 垃圾转运及中转站管理：（1）每日对垃圾箱、垃圾场地进行一次清洗消毒；（2）垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染；（3）每日打包垃圾按时运至垃圾中转站，不在园区内其他区域堆积。 | 3 | 未及时履行职责，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次每处扣1分。 |  |
| 天面：非雨季每月1次清理所有楼宇天面，包括天面和下水口等；雨季每10日1次。 | 2 | 未及时履行职责，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次每处扣1分。 |  |
| 绿化带、湖边：每日一次清理。 | 2 | 未及时履行职责，每处每次扣0.5分；若情节严重，扣1分。 |  |
| 下水道化粪池：每月全面巡查一次并处理；对化粪池、集污井及相关地下管道每年清理一次。 | 2 | 未及时履行职责，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次每处扣1分。 |  |
| **本单项考评最终得分：** | | | |
| **考评人签名：** | | | |

### （五）绿化养护服务（100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准内容** | **分值** | **监管评分参考** | **扣分** |
| **一、管理总则（30分）** | | | |
| 管理人员资质要求：主管要求从事本行业并担任主管职务3年及以上。 | 3 | 资质不符合要求，扣2分。 |  |
| 管理制度和标准完善，建立有效工作签到制度和工作质量考核制度；有完备的《清洁应急工作预案》。 | 6 | 无管理制度和标准，扣2分；管理制度和标准不完善，扣1分。 |  |
| 上岗培训、工作态度、服务态度。 | 8 | 未培训上岗，每人次扣1分；违反工作制度，每人次扣1分；服务态度不好，引起师生投诉，每人次扣2分。 |  |
| 绿化工具设备设施齐全，定期维护和保证绿化设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。 | 6 | 工具设施不齐全，每人次扣1分；工具设施未放置在指定区域，每人次扣1分；未配置，扣1分。 |  |
| 有完善的月度工作计划并分区落实到人。 | 4 | 没有月度工作计划扣3分，工作计划未落实每项扣1分。 |  |
| 每月按时上报甲方材料，包括：在岗人员花名册（工资明细）、本月工作计划、上月工作总结（工作计划执行情况、服务质量评价、安全生产情况等）。 | 3 | 未上报每次扣1分。 |  |
| **二、绿化养护管理（70分）** | | | |
| 负责合同规定内的所有园区的日常管理和草坪的养护工作。维保期和接管过程内负责监督施工单位的养护工作。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| 按规定做好相关绿化养护服务以及完成临时性卫生清洁任务。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| 实行标准化作业，有专人负责检查、监督，并设置相应的质量记录，每月抽查，记录在案。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| 协助业主在节日、庆典等大型活动中做好园区内绿化保障工作。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| 定期巡查、浇水、施肥少见病虫害成活率达99%以上，发现人为或车辆损坏的及时制止、汇报，妥善处理。 | 10 | 花草、树木、草坪有缺损现象每处扣0.2分；发现人为或车辆损坏未及时制止、处理的扣2分。 |  |
| 负责各类场地绿化的管理工作，配合业主维护喷淋设施、水龙头、花池、绿化牌、计量表等整理工作。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| 加强防治病虫害管理，每周抽查，每月普查，并记录在案；根据草木生长情况及时打药，保证无病虫危害，一旦发生，十天内得到控制。 | 10 | 不符合服务要求，每次扣1分。 |  |
| **本单项考评最终得分：** | | | |
| **考评人签名：** | | | |

### （六）海南大学崖州湾科教园物业服务月度/季度考评结果汇总表

**海南大学崖州湾科教园物业服务月度/季度考评结果汇总表（ 年 月）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考评项目名称** | **考评得分**  （各项总分100分，及格分85分） | **工作小组成员签名** |
| 园区安全保卫服务 |  |  |
| 设备运行及维修管理服务 |  |  |
| 楼宇综合管理服务 |  |  |
| 清洁卫生服务 |  |  |
| 绿化养护服务 |  |  |
| 重要园区事务服务 |  |  |
| 考评综合得分 |  |  |

海南大学崖州湾科教园管委会

年 月 日