海南医科大学城西校区

后勤社会化服务项目合同

**海南医科大学城西校区后勤社会化服务项目合同**

**甲方：海南医科大学**

**乙方：**

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将城西校园综合物业（包括教学区、办公区、生活区、运动场等）委托给乙方实行综合管理服务，特订立本合同。

**第一条 物业基础情况**

物业类型：

座落位置：海口市龙华区学院路3号

占地面积：

建筑面积：

**第二条 合同宗旨及原则**

为海南医科大学城西校区提供整洁、文明、舒适、安全的物业管理服务，实现规范化管理，建设和谐校园。

**第三条 合同主体物业管理服务项目**

按HNGP2025-14海南医科大学城西校区后勤社会化服务项目招标文件服务范围为准，包括**：**

1. 校区治安、消防管理服务。
2. 学生公寓综合管理服务。
3. 校区清洁保洁管理服务。
4. 绿化美化管理养护服务。
5. 水电、消防、桌椅、门窗等设备设施管理维修服务。
6. 甲方校区内其他后勤事项的管理与服务。

**第四条 合同履行期限**

委托管理期限为：2025年 月 日至2027年 月 日,共两年。

**第五条 物业管理收费**

1、校区综合物业管理费（包含员工工资福利、易耗品材料费、税金、管理酬金等）由甲方按月支付，每月15日前以转账方式支付当月综合物业管理费。不可预见的费用（如台风、地震、暴雨等自然灾害，防风、抢险、校园紧急意外事件等所发生的费用）均由甲乙双方协商解决。

费用标准：两年总价 元（大写： ），即每月 元（大写： ）。

2、服务范围内公用设施设备的维修、养护与更新改造， 单项、单件2000元（含）以下由乙方承担，单项、单件2000元以上由乙方以书面形式提出申请，按学校程序审批后实施，费用由甲方承担。

合同签订后，甲乙双方派员对全部接管物业进行承接、查验，并登记在册，对发现需要整改的事项由双方协商解决。

**第六条 责任范围**

乙方管理工作人员在甲方委托管理区域内进行管理服务作业时，由于乙方或乙方工作人员自身的原因所发生的财产损失、受伤、致残、死亡等事故，甲方不承担责任。

**第七条 校区治安管理服务**

**（一）乙方服务内容**

1、乙方受甲方委托在甲方职能部门的指导下，在甲方校区开展安全保卫、防范和消防工作，实行24小时不间断值守制度，乙方安保队长24小时不间断统筹校区安全工作。

切实做好防火、防盗、防破坏工作，防止侵害甲方财产及甲方人员人身安全行为的发生，维护甲方的正常教学、工作、学习、生活秩序，确保校园安全稳定。

2、负责做好门前三包工作，禁止小摊小贩在校门口摆摊设点，禁止任何单位或个人依傍学校围墙或房墙构筑建筑物。

3、负责校区内交通与车辆停放秩序管理，办理车辆出入校区、车辆停放手续等，负责车辆的出入、行驶、停放及物品出入校区的检查监督管理。无保卫处批准，不准放行未登记备案车辆进入校区。

4、负责维持校区公共秩序，在校园内依法依规处置各类案件、治安事件，如打架、抢劫、斗殴等，维护校园安全。对突发性事件及校园群体性事件进行应急处置，控制事态发展，并视情况向甲方及政府有关部门报告，甲方做好善后处理工作。

5、根据甲方要求设立安保岗位，建立岗位责任制度，严禁任何人攀爬学校围墙，负责对出入校区人员的管理及外来人员的接待管理工作。

6、负责消防、防雷、防爆等设施设备的巡查、保养、维修工作，发现问题及时处理，费用超过合同约定标准时书面报告给校方有关部门，如因乙方失职发生火灾等事故所造成的损失，由乙方负责赔偿。

7、对相关物业使用人违反校区物业管理规章制度的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施，涉及违法犯罪行为，乙方应积极协助甲方和公安机关开展相关调查、侦破工作。

8、乙方无偿为甲方提供重大节日、校庆、运动会、考试、文化周及重要接待的安全保卫警戒等工作，非正常工作时间安排保卫警戒工作，按实际增加工作量支付酬金。

9、乙方必须及时检查、发现、协助学校职能部门处理、消除校内出现的各种不安全隐患，防止安全事故的发生。

10、负责校区非常住人员的登记管理综合服务工作，协助学校、警方调查有关治安案件（包括违法、违纪行为）。

11、甲方开展校园安全文明大行动、法律进校园等国家、省市部署相关活动，乙方应给予支持和配合，并全力协助甲方完成安全保障任务。

12、甲方要求提供的其他校区治安防范管理服务。

**（二）质量要求**

1、乙方安保人员必须遵守海南医科大学有关规章制度，尽职尽责，做好甲方委托管理的治安秩序维护工作，维护好校方利益。未经甲方相关部门联合签署放行单，贵重物品一律不得出校门，人员、车辆进出必须严格管理。否则，乙方承担由此产生的相应责任。

2、乙方安保人员工作因失职或违纪、违法行为造成影响和损失的，由乙方承担责任并负责赔偿。

3、乙方安保人员若在甲方委托管理的区域内行使管理职责过程中，因违反规章制度和劳动纪律（上班时间迟到、脱岗、睡岗、玩手机、酒后上岗、上班喝酒等），甲方有权提出限期整改意见，乙方须在规定时间内进行整改。

4、乙方人员到甲方区域工作，除乙方的日常检查和管理外，如被甲方在监督管理过程中发现有恶意损坏、监守自盗等行为，经查实，甲方有权要求修复或按损坏物品原有价格赔偿。情节严重者，送交公安机关处理。

5、乙方人员在甲方校区工作当班期间，须文明值班，不得有打骂、污辱、变相惩罚、非法扣留财物、非法限制人身自由等违法行为发生，如有上述行为发生，乙方承担全部善后处理工作，甲方有权要求乙方立即撤换该工作人员，情节严重者，甲方有权送交公安机关处理。

6、乙方人员值班期间，由于工作上的失误、脱岗等行为造成学校公共财产被盗，除乙方追究当事人的责任外，乙方须按国家有关规定对造成的损失照价赔偿甲方，并承担相应违约责任。

7、在乙方管理范围内，乙方安保人员发现学生、教师及工作人员人身财产安全遭到不法分子侵害时，乙方应及时予以制止并及时与校保卫部门及辖区公安机关联系，严防事态恶化。如因乙方安保人员未能履行职责致使甲方有关人员人身伤害和财产损失的，乙方承担相应违约责任。

8、乙方在工作过程中发现建筑物、设施设备安全隐患，乙方应及时向甲方提出建议，并进行整改（由乙方提出整改方案，如属硬件设施原因，整改费用由甲方负责，如属管理因素的，费用由乙方负责）。如因甲方或乙方未及时整改或整改达不到要求而被有关政府职能部门（治安、消防等）进行处罚的，罚款由负有责任的一方承担。

9、乙方须做好治安防范值勤交接登记等建档工作，并于每月最后一周将当月秩序维护工作总结和下月工作计划，以书面形式报告甲方治安管理职能部门。

10、乙方应当积极协助甲方创建社会治安综合治理工作先进单位，否则承担相应的违约责任。

**（三）双方权利义务**

**1、甲方的权利义务**

（1）甲方有权对秩序维护服务质量进行监督、检查和具体指导，有权要求乙方调换不适合在甲方工作的安保人员。

（2）因乙方安保人员失职造成甲方财产损失，甲方有权向乙方提出赔偿。

（3）甲方应为乙方安保人员提供值班室，为安保人员值勤、驻点提供方便。

（4）甲方应支持安保人员的工作，并对安保人员履行职责的行为予以支持、配合。

（5）安保人员如在执勤中与甲方人员或进入执勤区域的外来人员发生争议，甲方有义务协助乙方处理相关纠纷，未能妥善解决可交当地公安机关处理。

（6）甲方应教育师生提高安全防范意识，完善安全防范措施和及时消除安全隐患。

**2、乙方的权利义务**

（1）乙方根据校区治安防范管理的质量要求，认真履行校区治安防范管理服务内容约定的工作。

（2）乙方在甲方授权管理区域内开展所有秩序维护工作，安保人员的素质、业务和职能应符合安全部门的要求，建立健全快捷处理突发事件的预案。

（3）乙方有义务对校区不安全隐患向甲方提出切实可行的改进意见。

（4）若甲方提出的服务要求超出本合同约定的治安管理内容或与国家法律法规相抵触，乙方有权予以拒绝，如涉及此项事务的由双方协商解决。

（5）乙方应加强安全宣传工作，积极配合甲方开展消防演习。

（6）对不按规定停放的车辆，乙方有权作移动处理，由此产生的费用由停车人承担。因机动车停入或驶离时造成学校公共设施损坏的，乙方应及时向甲方汇报损坏情况，经与甲方共同协商后，由乙方要求停车人恢复原状或赔偿损失。

（7）乙方在合同约定的治安管理范围内，必须保证按双方协商制定的保安人员的 人数量配置（不包含教职工住宅小区安保人员），不得为降低经济成本而减少或者频繁更换保安人员，保安人员应相对稳定，一年内更换保安人员不得超过本岗位人员的30%。

（8）乙方保安人员在职年龄不能超过法定的企业职工退休年龄（男工人年满60周岁，女工人年满50周岁，女干部年满55周岁）年龄50周岁以上的男性安保人员不能超过安保人员总数的30%，男性身高160cm以上，女性身高154cm以上，形象端正，身体健康，具备一定的身体素质要求。女性保安人员不能超过安保人员总数的10%。

（9）乙方需为其保安人员提供统一工服、工鞋等，并随季节更替变换工服。

（10）乙方保安人员应具备法律法规规定的任职条件及合法手续，安保人员应持证上岗；消防控制室值班人员都必须通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有中级技能以上等级的职业资格证书，即《建(构)筑物消防员国家职业资格证书》，方能上岗。

（11）乙方应向甲方提供其工作人员的花名册、籍贯、身份证复印件等。

（12）乙方保安人员应具备良好的服务意识，个人品行端正，无违法犯罪记录。

（13）甲、乙双方对保安服务质量进行月度考核，如违反安保服务与管理考核标准，应给予相应处罚。

3、其他约定

在合同执行期间，如需调整安保岗位、保安人员人数，经双方协商一致确定调整，服务费用按实际支出。

**第八条 学生公寓综合管理服务**

（一）乙方服务内容

1、公寓管理服务：包括入住管理(含住宿分配调整)、作息管理、会客管理、卫生管理、门卫管理、公共财产管理、家具管理及维修等。

2、安全、消防管理服务：包括公寓楼消防设备设施的管理服务、公寓治安管理服务、突发事件（包括火灾、斗殴、抢劫、盗窃、高空抛物、水浸、急诊伤病、疫情等）相应的应急处理服务。

3、环境保洁、绿化美化服务：公寓楼内公共区域（含走廊的墙面和天花板等）、公共楼梯（走道、扶手）、天台、地下室、电梯等的清洁、“灭四害”和垃圾清运、花卉树木的养护、化粪池清理、水池清洗消毒等。

4、公寓水电管理服务：包括购买水电、水电使用定额管理、用电安全管理、水电公共设备设施的维修养护。

5、学生宿舍内的内务、卫生管理：按学工处要求定期检查、评价学生内务卫生情况，每周检查一次宿舍走廊堆放杂物情况并登记；每月检查一次宿舍内务、门面卫生并评分；每学期擦拭一次宿舍内的电风扇；每学期清洗、消毒一次宿舍卫生间。

6、学生宿舍内的家具、设备设施管理服务：包括宿舍内、值班室和办公用房的家具和设备设施管理，每学期清点核实一次公寓宿舍内、值班室、办公用房及仓库库存的家具数量；对家具进行建册造卡、喷漆标识管理；学生退宿核查家具情况发现问题按要求及时处理；家具设施领用或出入公寓须造册登记；做好家具设施的报修、维修服务。

7、毕业生离校或宿舍整体调整后，负责核查宿舍腾空情况，清理宿舍垃圾，做好宿舍卫生，检修及增补宿舍的家具和其他设施，迎接新生及搬迁学生入住。

8、代收上缴学校款项：包括学生公寓范围内的各项收费如水电费、商铺租金、住宿服务费等，收据由甲方提供。

9、毕业生离校后，负责清理毕业生宿舍垃圾，做好宿舍卫生，检修及增补宿舍的家具和其他设施，迎接新生入住。

10、如学校临时增加的教学活动，无条件协助做好住宿安排和公寓管理服务工作。

11、人为损坏的物品，由当事人或宿舍全体人员共同承担损失，维修费用由物业公司配合学工处向学生按成本价收取。

12、甲方要求乙方承担的其它服务。

**（二）质量要求**

1、按学校统一安排的寝室和床位安排学生入住，为入住公寓的学生建立入住信息卡、住宿卡和家具卡，发放《学生公约》，确保入住学生不得擅自调换房间和床位，不得私自留宿客人，男（女）生不得进入女（男）生区域。对不遵守规定和不服从管理的学生及时劝阻，严格管理，劝阻无效的应及时将详细情况书面上报甲方有关职能部门。

2、严格按照本合同中公寓管理服务内容及学校《学生公寓管理规定》规定的学生作息时间、会客制度等进行管理，按时巡视、查房，对不按时归宿或夜不归宿、违规使用电器等违反学校公寓管理规定的学生做好登记并及时上报甲方有关职能部门。

3、根据学校《学生公寓管理规定》规定要求，结合工作实际，制定公寓各项管理服务工作的规章制度，并严格执行。

4、配合甲方开展有益活动（如宿舍文化节、“样板间宿舍”评比等活动），营造健康、向上的学生公寓文化氛围。

5、学生公寓实行人性化物业管理服务，尊重学生的民俗习惯和宗教信仰，做到至诚、至善、至精、至美，创建文明和谐校园。

6、导入IS09001质量管理体系，以物业公司集团内部管理体系为平台，实现学校与公司的沟通，共创甲乙双方优质品牌。

**（二）双方权利义务**

**1、甲方的权利义务**

（1）负责对学生公寓综合管理服务的规划、指导、监督、检查、评比工作；教育师生尊重乙方人员的劳动、对违反校园物业管理规定和学生公寓管理规定的行为做出处理；负责整改完善硬件设施。

（2）无偿为乙方提供服务所需的办公用房、值班室、办公用水电。

**2、乙方的权利义务**

（1）根据学生公寓综合管理服务的质量要求，认真履行学生公寓综合管理服务内容约定的工作。

（2）成立公寓服务部主任为第一责任人的学生公寓管理服务小组，正确实施“导教、管理、服务”公寓管理方针，接受甲方的监督检查，每月最后一周将当月管理服务工作总结和下月工作计划以书面形式报告甲方相关职能部门，实现服务、管理、育人一体化，把公寓建成“学生之家”、“学生精神家园”。

**第九条 校区清洁保洁及教室管理服务**

1. **乙方服务内容**

1、行政办公楼、校领导办公室室内及公共区域清洁保洁。

2、教学楼、实验楼、图书馆、科学馆及公共部位的清洁保洁。

3、运动场、体育馆、校内各广场的清洁保洁。

4、校内道路、垃圾站、停车场、停车棚、绿化带等区域的日常清洁保洁。

5、教室、会议室、报告厅、实验室、电教室、接待室等使用前后的清洁保洁，教学区、运动场所有走廊、楼梯、扶手、楼顶、地下室、厕所等公共部位的日常清洁保洁，负责公共区域室内窗帘的保洁维护。

6、负责对校区内道路灯具及不锈钢饰品、宣传栏、校牌、标示牌、楼梯栏杆、玻璃护栏、玻璃幕墙、塑像、地面浮塑雨蓬、垃圾桶等的清洗和保洁（离地面3米以上高空专项保洁服务费用另计）。

7、负责对校区内标识牌、污、雨水井、沙井和建筑物顶楼的保洁和清理疏通。

8、负责对校区内散水坡、排水沟、沉淀池和垃圾池的清理。

9、负责垃圾的清运，垃圾场的卫生管理，包括但不限于垃圾的收集、中转、清理及环卫外运的联络工作，涉及环卫部门垃圾外运费用及垃圾桶更新费用单项超过 300元以上由学院负责。

10、负责学校垃圾场和垃圾中转站（压缩垃圾）的清理工作、管理工作。

11.负责会议室茶水服务。

12、负责对区域内的“四害”消杀，其中专项费用由甲方承担。

13、负责校园内常态化消杀消毒工作，以及配合学校做好疫情防控等公共卫生事件的防控防治工作。

14、教室的管理服务：包括教室门的开关，卫生清洁与保洁，设施设备的检查、登记与报修，上课用品的配置（粉笔、黑板檫），挂钟的校对及其电池的更换等。

**（二）质量要求**

1、公共场地（包括教学区、运动区、学生生活区内道路、绿地、建筑小品、休闲坐椅、垃圾箱、停车场、食堂外围等）每天上午清扫一次，全天保洁；做到无脏杂物、无积水、无纸屑、无落叶、无烟头等。

2、行政楼、教学楼、实验楼、体育场馆、公寓楼、图书馆等建筑的公共楼道、台阶、走廊等每天全面清扫一次，全天保洁，应保持地面光洁，无污迹、无脏杂物、无破损等；扶手、栏杆每日擦试，应保持光洁无污迹、无脱漆生锈；公共卫生间每日使用药剂全面清洁一次，全天保洁，应保持干净无异味，无污渍。

3、校领导办公室（包括地面、办公桌面、书柜、茶椅、室内绿化或装饰品等）每日清洁，全天保洁。

4、会议室、报告厅、体育馆及其卫生间在使用前后进行全面保洁，日常巡查保洁，保持空气清新，干净无异味，无污渍。

5、教学楼玻璃窗或玻璃幕墙（离楼层3米以下）每周全面保洁一次，日常巡查保洁。

6、电梯轿厢全天保洁，保持轿厢不锈钢面光洁、轿厢地面清洁，无张贴广告，无污渍。

7、服务区域每日产生的垃圾均按时集中到校内垃圾站。

8、校内垃圾站有专人管理，无散落垃圾，地面每天清洗，保持清洁，无污渍。

9、积极协助甲方创建卫生先进单位。

10、根据授课计划按时开放、关闭教室，定时做好教室卫生保洁，确保教学设施设备完好。

**（三）双方权利义务**

**1、甲方的权利义务**

（1）无偿为乙方提供保洁用水、用电。

（2）负责对乙方保洁质量进行监督检查，发现质量问题有权要求乙方及时整改，直至达到质量标准。

（3）要求师生遵守校区内保洁制度，共同维护校区内环境，爱护校区公共设施。

（4）负责为乙方提供必需的物料仓库。

（5）负责协调乙方与甲方相关部门的关系。

（6）积极采纳乙方对校区保洁方面提出的合理化建议，协助乙方处理有关投诉。

（7）甲方应将校区相关管理规定书面提供给乙方，以利于双方共同遵守。

**2、乙方的权利义务**

（1）根据校区清洁保洁管理服务的质量要求，认真履行校区清洁保洁管理服务约定的工作。

（2）乙方在甲方委托管理区域内设立保洁作业队，负责全校清洁工作。

（3）认真完成双方约定的清洁作业标准、作业规定，确保保洁服务质量，达到双方约定的标准。

（4）乙方人员须统一着装，衣帽整洁，佩带本公司工作牌，统一清洁工具，遵守甲方各项内部管理规章制度，乙方不得在甲方服务区域内未经甲方同意擅自承接其他业务。

（5）乙方派出一名主管负责人，负责日常保洁工作的质量检查工作安排和对保洁工作紧急情况的处理，并于每月最后一周将当月保洁工作总结和下月保洁工作计划以书面形式报告甲方相关职能部门。

（6）乙方在承包的保洁工作范围内，如因保洁工作未达到保洁质量标准，被有关社会职能部门（爱卫会、街道办、政府等）进行处罚的，罚款及相关责任由乙方承担。

（7）乙方教育员工爱护校区内建筑物及室内外各种设施，注意节水节电，节约各种维护材料。

（8）由于乙方在日常保洁工作中不慎给甲方设施、材料及物品造成损失，乙方应承担赔偿或修复责任。

（9）乙方须对作业人员进行专业培训，聘请具有专业知识经验的人员工作。

（10）乙方作业应遵守甲方规定的作业时间要求，如有变更，双方协商解决。

（11）乙方在作业中应严格要求工作人员做好各种财产的防护措施，不得擅自挪用、搬动甲方物品，加强对工作区域管理， 对不明外来物品负责清理。

（12）乙方为保证施工质量，可根据不同材质，采用相适应的清洁原料和操作方法。

（13）乙方在合同约定的管理范围内，必须保证按双方协商制定的工作人员标准 人的数量配置，不得为降低经济成本而减少或者频繁更换工作人员，工作人员应相对稳定。一年内更换工作人员不得超过本岗位人员的30%。

**第十条 绿化美化管理养护及花卉摆放服务**

1. **乙方服务内容**

1、负责校区内所有绿化带、景观点、草地、花卉、树木等的施肥、防虫害、浇水防旱、修剪造型、缺株补植等管理及养护工作。

2、负责各节庆及重要活动的花卉摆放。

3、协助甲方对校园绿地进行局部改造。

4、负责因台风、暴雨、地震等不可抗力自然灾害所导致的苗木毁坏的清理、补植、改造。

**（二）质量要求**

导入IS09001质量管理体系，积极配合甲方建设花园式单位、绿化达标单位。

1、成活：新种树木特别管护，及时浇水、修剪、培土、扶正、绑桩、防治病虫害等，成活率要达90%以上；常年树木成活率达98%（受自然灾害或环境污染，以及其他非人为原因而死亡的植株，不应计算在内）；花木生长良好。

2、植保状态：防治病虫害。大面积防治每年不少于4次，无病害率达到90%，无虫害率达到95%以上。农药的使用应按有关安全规定执行。

3、树木修剪：常年按季节进行修剪，全年不少于3次（6月、9月、12月）；色块花坛及绿篱等易长花木应不定期修剪，少有枯枝、死枝、徒长枝。

4、中耕除草：杂草高度不超过15cm。每平方米草地不超过15株杂草。生长旺盛期，应适当增加除草次数，中耕除草一般选在初晴或晴朗天气进行，深度一般以不影响生长为限。

5、浇、排水与施肥：按花木长势以及气候条件进行不定期的浇水与排涝。夏季烈日天气，浇水在早晚进行，早上应向花木叶面喷水；施肥方式应以基肥为主，基肥与追肥兼施；根据花木品种、树龄、生长期以及长势情况确定施肥时间、数量及方法，全年冬春施肥至少不低于2次。

6、补植：根据不同树种确定补植时间，补植树种一般与原树种一致，若改变树种或规格则须与原景观相协调。

7、清理：绿化区域土地平整，基本无杂物和枯枝烂叶，除下的杂草，修剪废枝应及时清理处理；枯死花木要及时挖除。大树、古树名木在挖除前，必须报审园林主管部门审批。

8、无破坏、践踏及随意占用绿化地现象。

9、有完善的制度，并能严格执行。

**（三）双方权利义务**

**1、甲方的权利义务**

（1）负责监督乙方对绿化的维护进行质量检查，发现质量问题要求乙方及时整改。并按本合同双方约定的工作标准对乙方的绿化维护工作质量进行考核。

（2）向乙方提供有关的绿化方面的相关参数、图纸等资料。

（3）为乙方提供必须的绿化工具及用房。

（4）根据双方约定的服务内容，负责协调乙方与甲方有关部门的联系。

（5）积极采纳乙方合理化建议，完善校园园林绿化建设。

（6）无偿提供绿化用水用电。

**2、乙方的权利和义务**

（1）根据绿化美化管理养护及花卉摆放服务的质量要求，认真履行绿化美化管理养护及花卉摆放服务内容约定的工作。

（2）负责对甲方校区园林绿化美化方面的日常养护景观石清洁和管理工作，并达到双方约定的服务标准。

（3）妥善保管甲方提供的园林绿化方面的数据、图纸及资料。

（4）乙方人员要统一着装，衣帽整洁，佩戴乙方公司工作牌，遵守甲方各项内部规章制度，教育员工爱护校区内绿化植物及绿化设施。

（5）未经甲方同意，乙方不得擅自占用绿地或改变其他使用功能。

（6）由于乙方日常工作中因管理不慎造成甲方财物损失，乙方承担相应赔偿责任，造成树木、草皮等损失的，要及时补种恢复，所需费用乙方承担。

（7）乙方须做好每月绿化日常养护的相关记录和总结，并于每月最后一周将当月的绿化养护工作总结和下月工作计划以书面形式报告甲方。

（8）乙方在合同约定的管理范围内，必须保证按双方协商制定的工作人员标准 12 人的数量配置，不得为降低经济成本而减少或者频繁更换工作人员，工作人员应相对稳定。一年内更换工作人员不得超过本岗位人员的30%。

**第十一条 校区内基础设施设备管理服务**

**（一）乙方服务内容**

校区内水、电、消防及设备设施的日常维修养护，因乙方管理原因损坏的，由乙方负责修复。属于正常损坏的设施设备维修养护，单件单项超过2000元的由甲方购买零件、耗材等，乙方负责管理和维修，人工费由乙方在日常养护费中支付；单件单项低于2000元的由乙方负责购买零件、耗材及维修。其他不在材料清单范围内的后勤基础设备、设施维修、更新等费用，按实际发生数，学校审批后支付，含：（1）消防器材更新、消防系统维修，（2）制式垃圾桶、垃圾车更新，（3）闸门维修，（4）房屋、管道维修，（5）新增绿化补植，(6)新增水电设施，（7）电缆抢修及其他水电设施 。

1、负责校区内供电设施日常的维修和管理，如配电柜室内外电缆桥、室外电缆井、配电箱、柜等的维护及管理。高压部分由乙方协助供电部门做好维护及管理。甲方提供维修平台。

2、负责校区内所有公共设施的照明、开关、插座等维护及管理工作。部分增设或临时设施的安装工作，如需额外派工按甲方根据实际用工数量给予乙方加班费补偿。负责节日灯饰的布置维护和管理。甲方提供灯饰方案。

3、负责所有给排水系统日常的维护和管理。

4、负责房屋设施的日常维修和管理，如楼梯、扶手、隔栏、运动场围栏、门窗、房屋标识、道路、路障、花坛、宣传栏、建筑小品等的维护及管理。

5、负责教学楼、图书馆、体育馆、办公楼、报告厅、会议室等空调及通排风机的运行维护管理工作。

6、负责校区内电梯设施设备维护及管理工作。

7、负责消防设施的管理工作，配合与协助有关部门对消防设施的检修工作。

8、负责对学校桌椅、门窗及学生宿舍家具的维修。

9、负责学校围墙、栏杆、出入口自动门的维护及管理。

10、负责道路、路沿的维护，运动场、体育馆跑道、地面（塑胶）等的管理与维护。

11、负责校园内广播系统、安全防盗监控系统、塔钟、大屏幕、舞台设施等的维护及管理。

## 12、教室空调及风扇：保持空调及风扇的清洁，定期清洗空调滤网和风扇清洗。

**（二）质量要求（详见附表）**

乙方应按照IS09001质量管理体系认证标准，制订公共设备设施维保计划，严格按规范程序操作，确保所有机电设备正常使用寿命，保障公共设备设施安全运行。

1、熟悉区内供水、供电线路及管网，认真学习电力法及行业有关规定，依法管电，持证上岗。

2、积极做好抄表、计算、统计工作，做到准确无误。

3、有计划做好区内水表、电表的检测和换表工作，每个月清查水电表，抄表记录一次。

4、积极做好水电维修工作，每月初检查水电工的维修情况，发现问题及时纠正。

5、做好学校的节水节电工作。

6、保证教室上下课铃声准时。

8、坚持对辖区内水电设施运行的巡视检查，及时发现问题，及时安排维护，保证水电设施运行良好，无水电泄漏浪费和违规使用水电等现象。

9、设置24小时值班电话，接受学校师生故障报修信息。

10、因外线停水停电时，有预告则应提前通知，并在10分钟内启用备用发电机。

11、外线故障原因造成突然停水停电的设备或线路急修，应在30-60分钟内抢修完毕；小修应在2-3小时内完成。

12、其它设施设备的维修须在接到报修信息后48小时内修复；未能及时修复的须及时反馈报修人。

13、保持校园、室内照明灯具完好率在98%以上。

14、建立水电数据台账档案，配合学校做好节能减排工作。

**（三）双方权利义务**

1. **甲方的权利和义务**

（1）对乙方在校区内按双方约定的各项维护内容进行质量检查，发现质量问题应及时要求乙方返工，直至达到质量标准。

（2）向乙方提供区域内的机电、水电等设施、设备管网分布图、施工图、技术参数等全部图纸等资料。

（3）为乙方提供必须的工具房、值班室。

（4）损耗配件物品单项单件2000元以上由甲方负责提供或由乙方根据计划报甲方批准购买。

（5）凡涉及机电、水电设施设备及项目更新和改造费用及房屋主体结构维修费用均由甲方负责承担。

（6）积极采纳乙方合理化建议，协助乙方处理相关投诉。

（7）甲方按批准的维修项目回收废旧物品及签收维修反馈单。

**2、乙方的权利和义务**

（1）根据水电设备设施管理维修服务的质量要求，认真履行水电设备设施管理维修服务内容约定的工作。

（2）负责对甲方校区内设备设施的养护和管理，并达到双方约定的服务标准。

（3）妥善保管甲方移交的水电管网分布图、施工图等图纸、资料，只供内部管理使用，不得外借或作其他用途。

（4）乙方人员要统一着装，衣帽整洁，佩戴本公司工作牌，遵守甲方各项内部规章制度，教育员工爱护校区内建筑物及室内外设施。

（5）未经甲方同意，乙方不得擅自占用校区内设备设施或改变其他用功能，有义务查处损害甲方设施设备者（凡甲方校区内的固定资产，除师生个人拥有以外，产权一律属于甲方）。

（6）由于乙方在日常工作中不慎造成甲方设备设施及材料损失的，乙方应全额承担赔偿责任。

（7）乙方作业人员须经专业培训和具有专业知识人员承担，相关作业人员须持有特种作业操作证，甲方有权监督和进行检查。

（8）乙方在合同约定的物业管理范围内，必须保证按双方协商制定的工作人员标准 28 人配置，不得为降低经济成本而减少或者频繁更换工作人员，工作人员应相对稳定，一年内更换工作人员不得超过本岗位人员的30%。

（9）乙方作业应遵守甲方规定的时间要求，如有变更，双方协商解决。

（10）乙方须对设备、设施建档管理，做好每月（季）设备运行记录及设备设施维修养护记录和总结报告，以备甲方检查，并及时向甲方提交下月（季）设备保养计划及所需备件购买的计划。

（11）乙方在作业中应严格要求作业人员做好各种防护措施（如挂工作警示牌等）；校园内设置各种有关安全警示标志、标牌，加强管理工作，做到服务到位。

（12）乙方负责与有关部门联系办理电梯及中央空调等特种设备年审等相关手续。

（13）乙方按时向甲方交验维修后的报废物品及维修反馈单。

**第十二条 其它日常临时零星用工服务及新增（减）区域**

甲方日常的临时性零星用工（如挂拆横幅、标语等）由乙方无偿提供服务，不另行计费（制作横幅、标语等材料费用由甲方提供）,新增（减）服务区域按本轮招标核定的工作量、人工费标准据实核算。

**第十三条 合同的变更、解除、终止和续订**

1、如有需要，经双方协商一致可以变更本合同。

2、一方因不可抗力的原因不能继续履行合同时，应及时通知对方，由双方根据具体情况确定违约责任的承担。

3、本合同期限届满即自动终止，一方要求续订的，应在本合同期满前三个月内提出，在不违反法律、法规及相关部门管理规定的前提下，由双方协商。

4、合同的变更与提前终止必须采用书面形式。

**第十四条 违约责任**

1、乙方向甲方缴纳履约保证金 元(大写： )。合同期满，乙方未有重大违约情形和缴清与本合同有关的税费以及不存在与员工和第三人的经济纠纷，甲方应在15个工作日内无息返还履约保证金。

2、未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式擅自将物业管理服务项目进行分包、转包或合作管理。乙方违反此约定构成违约，甲方将全额扣除乙方履约保证金，并解除本合同。

3、如甲方不按合同规定期限向乙方付费，经乙方催讨后仍未支付的，对逾期未付的费用每逾期一天，按未付金额的万分之二支付违约金。违约金最高不超过未付金额的【 】%。甲方因财政拨款延迟或资金暂时性紧张等客观原因导致迟延付款的，甲方应提前告知乙方，乙方对此表示理解，该情形不视为甲方违约。

4、如乙方未按合同要求进行优质的物业管理服务，或造成恶劣影响和损失的，在收到甲方书面通知一个月内，仍不能采取有效的整改措施及行动的，甲方有权解除合同，乙方应承担违约责任向甲方支付违约金【 】元，造成甲方经济损失的，乙方按实际损失予以赔偿，赔偿款从履约保证金中扣除，履约保证金不足部分由乙方另行补足。

5.乙方提供的人员不符合本合同约定的在岗人数及要求的，乙方应于接到甲方书面通知15日内予以补足；否则，甲方有权按照缺岗天数及数量扣除相应服务费用。接到甲方书面通知30日人员仍不到位，影响师生正常学习、生活秩序，甲方有权解除本合同。乙方人员与学校没有劳动关系，按照学校制度考核，暂扣工资已干涉乙方用工管理，学校可通过对乙方考核减少服务费用来处理。

6、乙方违反合同所规定的内容或未达到服务标准，或师生员工对乙方服务不达标反映强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正（双方协商），如逾期不改，甲方有权终止本合同，另行安排其它物业机构替代，给甲方造成的经济损失，乙方应给予赔偿且乙方应承担违约责任，向甲方支付违约金【】元。

7、甲方每月按保卫、公寓、保洁、绿化、水电等板块对乙方进行考核。每板块考核得132-138分，甲方全额支付乙方当月服务费，每板块得分高于138分，每高1分甲方奖励乙方2000元；低于132分，每低1分甲方扣乙方2000元。合同期内板块考核得分3次低于90分，甲方有权解除合同。

8、合同解除后，乙方须无条件交出所有甲方的图纸、物业管理所发生的所有档案资料、钥匙等，管理所用动产、不动产除由乙方投入又可以分割移动的财产外一律留归甲方，在10日内退出校园，不得影响甲方重新选择新的物业管理单位的进入。

9、乙方违约，应赔偿因违约行为给甲方造成的直接经济损失以及甲方向乙方主张权益产生的律师费、诉讼费、鉴定费、财产保全费、保全责任险费等维权费用。乙方应支付的违约金、赔偿费，甲方可以从履约保证金中扣除。

**第十五条** 原甲方从事物业管理工作使用的各种办公设备、场地及工具，全部移交给乙方继续使用，甲方确保移交的设备和场地以及工具能够正常使用。

**第十六条** 在服务质量不降低，满足各项工作的前提下，不同岗位人员可以资源整合配置。

**第十七条** 未尽事宜经双方协商一致，可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。

**第十八条** 中标文件、海南医科大学城西校园综合物业项目服务质量标准列为本合同附件。本合同之附件均为合同有效组成部分，本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

**第十九条** 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。

**第二十条** 本合同，一式6份，甲乙双方各执3份，具有同等法律效力。

**第二十一条** 本合同签订后，以办理完毕交接手续后生效。

**第二十二条** 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成时，通过向甲方所在地人民法院诉讼解决。

**甲方（盖章）： 乙方（盖章）：**

**法定代表人： 法定代表人：**

**电话： 电话：**

**开户名称：海南医科大学（海南省医学科学院） 开户名称：**

**开户账号：15000108223573 开户账号：**

**开户行：平安银行海口城西支行 开户行：**

**日期： 日期：**

**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：**

**经办人：**

**附件：1**

**海南医科大学城西校区后勤社会化服务项目质量标准**

质量目标在管理期内，全面导入ISO9001国际质量认证体系，严格按标准执行管理服务并保证完成下列指标：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **国家标准** | **投标指标** |
| 1 | 房屋设施设备完好率 | 98% | 99% |
| 2 | 房屋零修、急修及时率 | 99% | 99% |
| 3 | 维修工程质量合格率 | 99% | 99% |
| 维修工程质量回访率 |  | 100% |
| 4 | 火灾发生率 | 0.1‰以下 | 0 |
| 5 | 违章发生率 |  | 1‰ |
| 违章处理率 |  | 100% |
| 6 | 有效投诉率 | 每年2‰以下 | 0.5‰以下 |
| 投诉处理率 | 95%以上 | 100% |
| 投诉回访率 |  | 98% |
| 7 | 清洁保洁率 | 99% | 99% |
| 8 | 道路完好率和使用率 |  | 100% |
| 停车场、地下车库完好率 | 95% | 99% |
| 9 | 路灯完好率和使用率 | 95% | 99% |
| 治安案件发生率 | 1‰以下 | 0.5‰以下 |
| 10 | 摩托车、汽车被盗率 | 1‰以下 | 1‰以下 |
| 11 | 业主对物业管理的满意率 | 95% | ＞96% |
| 12 | 绿化完好率 | 98% | 98%以上 |
| 13 | 大型及重要机电设备完好率 | 95% | 99% |
| 14 | 管理人员专业培训合格率 |  | 100% |

附件2 校园治安、消防管理服务考核表

## 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 具体要求 | 评判标准 | 扣分 | 得分 |
| 消防管理(65分) | 消防安全制度建设  （10分） | ①制定消防管理制度，应急预案，火灾处置及疏散流程，拟订消防工作计划，相关文件保存完整、规范。  ②定期修订完善消防管理制度。 | ①消防管理制度、应急预案等文件每缺一项扣 3 分，制度存在明显漏洞每项扣 2 分。  ②定期修订完善消防管理制度，未按规定修订扣 5 分。 |  |  |
| 消防安全责任制度落实  （扣10分） | ①确定物业消防责任人和消防管理人。  ②明确各楼宇消防安全员。 | ①物业未确定消防责任人和消防管理人的扣5分。②未明确各楼宇消防安全员，每发现1人扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 防火检查  （15分） | ①每月进行一次全面防火检查，并填写检查记录。  ②每日进行防火巡查，并确定巡查的人员、内容、部位和频次。  ③防火检查、巡查发现的火灾隐患，检查巡查人员立即督促整改，当场整改不了的，要报告消防管理人，制定整改计划，明确整改措施、整改时限，限期消除隐患期间，要采取防范措施，确保整改期间的安全。 | ①未每月开展防火检查的扣5分。  ②未按要求开展每日防火巡查的扣5分。  ③检查、巡查发现的火灾隐患未整改或未制定整改计划的，每处扣1分。  ④现场检查发现存在火灾隐患，每发现一处扣3分。 |  |  |
| 消防设施器材管理  （10分) | ①消防设施器材配置应符合要求。  ②消防设施及器材保持完好有效。 | ①室内外消火栓、喷淋管网无水，消防泵无法正常工作的应及时报告，发生故障未及时发现并上报的，每发现一处扣5分。  ②消防控制柜故障、消防管网压力不足等消防设施故障应及时报告，发生故障未及时发现并上报的，每发现一处扣3分。  ③现场检查室内消火栓配件不齐，灭火器数量不足或不符合标准的，疏散指示标志损坏或设置不符合标准的，每发现一处扣1分。 |  |  |
| 车道、通道、安全出口管理  （10分） | ①消防车道、疏散通道、安全出口有障碍物应及时清除 | ①现场检查发现存在占用消防车道及堵塞疏散通道、安全出口的，每发现一处扣2分。 |  |  |
| 火灾事故防控情况  （10分） | ①确定消防安全管理人负责本单位的消防安全管理；  ②明确人员岗位消防责任；  ③做好火灾防控宣传，配合开展隐患整治。 | ①发生非亡人火灾事故的，有1起扣5分；发生亡人火灾事故，有1起扣10分。 |  |  |
| 治安管理（40分） | 治安管理制度建设  （10分） | ①治安管理制度、应急预案等文件完整、规范。②定期修订完善治安管理制度。 | ①治安管理制度、应急预案等文件每缺一项扣 3 分，制度存在明显漏洞每项扣 2 分。  ②定期修订完善治安管理制度，未按规定修订扣 5 分。 |  |  |
| 车辆停放管理  （10分） | ①非机动车和机动车辆按秩序停放，不阻碍交通，无乱接线充电的现象;  ②房间及楼道内禁止电瓶车停放和接线充电。 | ①发现自行车、电瓶车乱停放现象的每辆扣0.2分。  ②发现汽车无秩序停放的每辆扣0.5分。  ③房间及楼道内电瓶车乱停放和接线充电的，每发现1处扣1分。 |  |  |
| 门禁与巡逻管理  （10分） | ①主要出入口24小时有人值班看守，校门、宿舍门等重点区域门禁严格管理。  ②实行进出车辆管理、访客登记制度，外来人员、车辆登记完整。  ③按规定频次和路线开展校园巡逻，巡逻记录完整。  ④大件物品搬出实行登记制度。  ⑤发挥监控室监管作用，防范盗窃、打架斗殴等治安事件发生。 | ①发现未实行主要出入口24小时值班看守制度扣1分，未报备外来人员、车辆1次登记不规范扣 2 分，未登记扣 5 分。  ②按规定频次和路线开展校园巡逻，巡逻记录完整，每发现一次未巡逻扣 3 分，记录不完整扣 2 分。  ③大件物品搬出需提交后勤处出具放行条，安保人员查验、收取放行条，并做好登记，发现一次检查、登记不规范扣 2 分，未检查、登记扣 5 分。  ④发生盗窃、打架斗殴等事件，一起扣1分。 |  |  |
| 技防管理  （10分） | ①监控、消防主机及其他技防设施完好，并熟练操作；②监控室、消控室24小时专人值守，一岗双人，值班人员须持四级（中级工）及以上消防设施操作员证（消防设施监控操作方向）。  ③工作记录本、交接班记录本登记清晰完整。  ④发现监控画面缺失或摄像头损坏及时上报保卫处并报现教中心维修。 | ①监控设施损坏及消防主机有故障的一个扣1分。②监控室、消控室无人或单人值守的扣1分。  ③未按要求持证上岗的扣5分。  ④不熟练操作监控及消防主机的扣1分。  ⑤台账工作记录不完整的扣1分。  ⑥发现监控画面缺失或摄像头损坏未及时上报保卫处扣1分，未及时报现教中心维修扣1分。 |  |  |
| 安保队伍建设  （45分） | 岗位数量  （10分） | ①安保人员配置数量以学校财务核算确定的岗位设置数为准。 | ①安保人员配置数量低于学校要求，每少 1 人扣 1分。 |  |  |
| 仪容仪表  （10分） | ①安保人员统一着装，衣帽、臂章、领带、武装带等佩带整齐，精神振作，姿态良好，不得敞衣露怀，不得卷袖挽裤腿。  ②不准纹身、留长发、胡须、长指甲等。  ③不得配戴耳环、鼻环、唇环等饰物。 | ①发现着装不得体者每人每次扣1分。  ②发现纹身、留长发、胡须、长指甲等每人每次扣1分。  ③发现配戴耳环、鼻环、唇环等饰物每人每次扣1分。 |  |  |
| 岗位规范  （15分） | ①遵守劳动纪律，坚守工作岗位，能按岗位职责要求认真工作，熟悉和掌握设备操作规范和设施、设备维修保养知识，校内及周边环境情况。  ②举止大方得体，对待师生员工热情周到，见来客应主动问好或行礼，主动服务，用语文明，不得顶撞、侮辱、谩骂他人，不与师生员工发生争执。  ③严禁酒后上班，严禁上班睡觉、玩手机，不准吸烟、吃零食、饮酒以及含酒精的饮料，不得用对讲机聊天、讲与工作无关的事。  ④严禁串岗、脱岗、旷工等行为，未经批准不准代班，严禁聚众，岗亭不得容留无关人员(不准带亲友和离职人员带入值班责任区内)。  ⑤严守保密制度，严禁向外人泄漏学校的内部秘密，重点是校园监控系统。  ⑥未经允许不得私自使用学校治安巡逻车。不得滥用学校装备的防卫器械和通讯报警设备。 | ①因服务态度问题被师生员工等投诉的，1次扣5分。  ②发现饮酒、上班睡觉、玩手机等行为1次扣2分，发现吸烟、吃零食等行为1次扣1分，发现使用用对讲机聊天、讲与工作无关的事1次扣1分。  ③发现串岗、脱岗、旷工、私自代班、聚众及发现容留无关人员等行为1次扣2分。  ④泄漏学校的内部秘密1次扣5分。  ⑤私自使用学校治安巡逻车，发现1次扣2分。滥用学校装备的防卫器械和通讯报警设备，发现1次扣2分。 |  |  |
| 宣传培训  （10分） | ①安保人员应当掌握灭火器、消火栓等消防设施、器材的使用方法。一旦发生火情，起火现场岗位人员和邻近岗位人员能迅速利用灭火器材灭火。  ②定期开展消防安全宣传，每半年不少于1次消防知识培训，1次灭火演练，每月开展消防技能培训1次。  ③对新入职的员工，一个月内必须组织开展消防培训。  ④每月组织安保人员培训至少1次，开展考核1次。 | ①现场测试，抽查4名以上保安，不掌握消防设施器材使用方法，不会扑救初起火灾的，每1人扣2分。  ②未按要求开展宣传培训及演练的，每缺少一次扣5分。  ③未按规定时间内对新入职员工开展消防培训的，扣5分。  ④未按月开展安保人员培训，发现1次扣5分；未进行月度考核，发现1次扣5分；无培训记录扣1分；无考核记录扣1分。 |  |  |
| **合计** | 150分 |  |  |  |  |

附件3:

学生公寓综合管理服务考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 分项 | 考核标准 | | 扣分标准 |
| 服务规范 （90分） | 礼仪规范 （10分） | 1 | 物业人员要求统一着装、佩戴工牌需保持个人卫生，头发清洁整齐，不得有异味，男女均不得留长指甲，女性不宜化浓妆，工作时着统一工装，工装保持干净、平整、无破损，佩戴工牌，纽扣齐全，不得敞胸露怀、披衣、挽袖、卷裤腿等。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 2 | 主动迎接来访师生，微笑、点头示意，并主动问候“您好，请问有什么可以帮您？”；认真倾听师生诉求，不打断对方讲话，适时给予回应；接待结束时，起身相送，说 “再见” 或 “欢迎再次光临” |
| 3 | 对待投诉师生要耐心倾听，不打断对方发言，让其充分表达意见；对师生的投诉要及时记录、汇报和处理，处理结果及时反馈；如无法当场解决，应向师生说明原因，并承诺给予答复时间 |
| 4 | 与同事之间相互尊重、相互支持，不争吵、不拆台；工作中密切配合，遇到问题及时沟通协调，共同为师生提供优质服务 |
| 5 | 行为举止文明，不得有躺、倚、搂、手插兜、用手指指人等松散、粗鲁行为等；在岗期间不能处理私事或做与工作无关的事。 |
| 员工培训 （4分） | 6 | 新员工需经岗前培训，并考核合格后方可上岗，培训及考核记录可查，考核需有考核人和员工签认。  考核内容主要包括：入职培训、服务意识培训、礼仪礼节培训、专业知识培训、安全培训、沟通技巧培训、应急处理培训、团队协作培训、法律法规培训、职业素养培训等。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 岗位规范 （6分） | 7 | 岗位职责明确：每个岗位需有清晰、明确的职责描述，确保员工清楚自己的工作范围和任务，避免职责不清或推诿现象。  工作流程标准化：制定各岗位的工作流程和操作规范，确保工作有章可循。  安全意识强：所有岗位员工需具备较强的安全意识，严格遵守安全操作规程，确保自身和师生的安全。  保密意识：对于涉及师生隐私或学校机密的信息，岗位员工需严格保密，不得泄露。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 8 | 禁止擅自离岗、串岗、空岗，禁止在工作区域内吸烟。 |
| 9 | 禁止在工作时间内饮酒或酒后上岗。 |
| 门厅服务 （25分） | 10 | 早、中、晚学生出入高峰时段，设置形象岗时间，每次形象岗时间不低于30分钟，宿管人员在门前立岗服务。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 11 | 每日按规定时间关楼及锁闭。每日24：00前，楼宇值班人员禁止着便装、关闭服务室照明、拉窗帘、不得在床上躺、坐或其他私人行为；就寝时不允许大脱大睡。 |
| 12 | 楼内的备用钥匙标识清晰、准确、无破损、无缺失，与锁具一一对应，定置摆放。 |
| 13 | 服务表单及作业记录字迹整齐，记录详实，无漏填、提前填写、勾抹等不规范情况。 |
| 14 | 各类生活信息、管理公告、海报等信息公示后要及时更新、书写规范，张贴整齐无破损、无胶痕。 |
| 15 | 楼管人员熟知本楼基本情况，包括服务类设备、应急通道、消防设施设备、房间床位、住宿人员等基础信息。 |
| 16 | 服务区域内设备设施故障或损坏及时报修，供师生使用的服务设备在维修期间有暂停使用提示。报修单填写正确清晰，对当日未能及时维修的，及时确认未修复原因，并及时向学生做出合理解释及预计完成时间，解释及完成时间有相关记录。 |
| 17 | 设备检查：定期检查门厅内的设施设备，如照明、空调、电梯、饮水机等，确保其正常运行。  报修及时：发现设施设备故障时，及时报修并做好记录，张贴“设备维修中”等提示标识。  维护保养：定期对设施设备进行维护保养，延长设备使用寿命。 |
| 18 | 对门前秩序进行维护疏导，门前通道无车辆、物品或人员等阻挡，影响师生进出。 |
| 19 | 第三方服务单位人员需持学校或项目发放的相关证件/证明进出楼座；进入有人住宿的寝室时必须经校方同意并有服务人员陪同，每日进出楼等相关情况需有记录。 |
| 20 | 宿管人员对异性人员进入楼座，需通过有效渠道（宣传板、微信群、语音广播等）告知学生，避免不良事件发生。 |
| 功能区管理 （15分） | 21 | 办公室：整洁无杂物，办公用品定置摆放，无零食、酒精类饮品以及其他与工作无关的私人用品。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 22 | 服务室：物见本色、物品定置摆放，表面除水杯、电话外无私人物品及其他杂物；个人储物箱内物品摆放整齐，无百元以上贵重物品；服务室窗帘、床单样式统一，床铺整齐。 |
| 23 | 员工休息室/区：室内除上下班更换常用应季服装、工作服及工具、饭盒、水杯、暖瓶（不超过2个）等工作期间必要物品外，无过多私人物品，且室内物品摆放整齐；无废品、垃圾堆积，无管制刀具、电动车电池等违禁物品。 |
| 24 | 多功能空间及其他用房：设施、物品摆放整齐洁净，无改变功能的杂物，无违规用电及违禁物品。 |
| 25 | 设备间/井/箱：无杂物堆积、无积尘。发现问题及时报相关部门，并有报修跟踪记录。 |
| VI应用及宣传品、装饰物管理 （6分） | 26 | 公共区域水电开关等明显位置，设置节水、节电提示。 | 每发现一处问题扣0.5分，本项分值扣完为止 |
| 27 | 统一工装与工牌：1.物业工作人员统一着装，工装设计符合学校VI要求，保持整洁、干净。  2.工作人员佩戴统一工牌，工牌上包含学校标志、个人照片、姓名、岗位等信息。 |
| 28 | 宣传品张贴与摆放：1。宣传品应在指定位置张贴或摆放，不得随意乱贴乱放。  2.定期清理过期或损坏的宣传品，保持环境整洁。 |
| 29 | 宣传品更新与维护：1.根据学校活动安排及时更新宣传品内容，确保宣传信息的时效性。  2.对于重要活动或节日的宣传品，应提前规划和布置。 |
| 30 | 宣传品的回收与处理：对已过期或不再使用的宣传品进行回收处理，避免造成视觉污染。 |
| 31 | 楼内各类宣传品及装饰物洁净、无破损。 |
| 数据信息 （6分） | 32 | 宿管人员上岗一个月后，熟记本楼座入住人数、所住院系、房间数、空寝及空床数。楼座学生入住平面图在服务室有展示。 | 每发现一处问题扣0.5分，本项分值扣完为止。 |
| 33 | 每月更新基础数据信息，能随时响应学校需求，要求数据准确、无漏项；同时每季度结束后7日内传运营备案。 |
| 34 | 基础信息管理1.校园设施信息：记录校园内各类建筑物、设施设备（如宿舍、水电设施、电梯等）的基本信息，包括位置、面积、使用年限、维修记录等。 2.人员信息：包括物业管理人员、服务人员的基本信息，如姓名、岗位、联系方式、职责范围等；同时，还需管理与物业相关的师生信息，如联系方式、投诉记录等。 |
| 35 | 服务记录数据1.维修服务记录：详细记录各类设施设备的维修时间、维修内容、维修人员、维修结果等信息，便于后续分析设备故障频率和维修成本。2.投诉处理记录：记录学生的投诉内容、处理过程、处理结果及反馈情况，用于分析投诉热点问题，优化服务质量。 3.服务工单管理：通过工单系统记录服务请求的发起、分配、执行和完成情况，实现服务流程的信息化管理。 |
| 36 | 安全管理数据1.安全检查记录：记录公寓内的安全检查情况，包括消防设施检查、安全通道检查、设备安全检查等，确保宿舍安全。 2.事故与隐患记录：记录发生的事故和安全隐患信息，分析原因，制定整改措施，并跟踪整改情况。 |
| 37 | 环境管理数据1.环境卫生数据：记录公寓内环境卫生检查结果，包括清洁频率、垃圾处理情况等，确保校园环境整洁。 2.绿化养护数据：记录校园绿化植物的养护情况，包括浇水、施肥、修剪等信息，提升校园绿化水平 |
| 投诉处理 （18分） | 38 | 提供投诉渠道并公示，员工熟知投诉受理流程；投诉接待、核实、处理、反馈、回访均有记录，记录详实、完整；投诉处理原始资料保存期视投诉事件性质确定，最低存档一年。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
|  | 39 | 投诉渠道管理1.设立多渠道投诉方式：提供多种投诉渠道，如现场投诉、电话投诉、在线投诉（邮件、微信公众号、校园APP等），确保师生能够方便快捷地表达诉求。 2.明确投诉受理部门：指定专门的投诉受理部门或人员，负责接收、记录和初步处理投诉，确保投诉能够及时响应。 |
| 40 | 投诉记录与分类1.详细记录投诉信息：记录投诉人的基本信息（姓名、联系方式、所在部门或班级等）、投诉时间、投诉内容、处理过程及结果等，便于后续跟进和分析。 2.对投诉进行分类：根据投诉内容的性质和紧急程度，将投诉分为不同类别（如设施维修、环境卫生、服务态度、安全问题等），以便优先处理紧急和重要问题。 |
| 41 | 响应与初步处理及时响应：在接到投诉后，应在规定时间内（如5分钟内）给予初步回应，告知投诉人已收到投诉，并正在处理。 2.初步核实：对投诉内容进行初步核实，了解具体情况，判断投诉的合理性和紧急性。 |
| 42 | 责任分配与处理1,明确责任部门：根据投诉内容，将投诉分配给相应的责任部门或人员（如维修部门、保洁部门、安保部门等），确保问题能够得到专业处理。 2.限时处理：根据投诉的紧急程度，设定合理的处理时限（如一般问题24小时内解决，复杂问题不超过3个工作日），并跟踪处理进度。 |
|  | 43 | 沟通与反馈1.保持沟通：在处理过程中，与投诉人保持沟通，及时反馈处理进展，避免投诉人因信息不畅而产生不满。 2.反馈处理结果：处理完成后，及时向投诉人反馈处理结果，确认问题是否得到解决，并感谢投诉人的支持。 |
| 44 | 投诉回访与满意度调查1.定期回访：对已处理的投诉进行定期回访，了解投诉人对处理结果的满意度，收集进一步的意见和建议。 2.满意度调查：通过问卷调查、电话回访等方式，对投诉处理的整体满意度进行统计分析，发现潜在问题。 |
| 45 | 投诉分析与改进1.定期分析投诉数据：对投诉数据进行定期分析，找出投诉的热点问题和频繁出现的区域，总结问题产生的原因。 2.制定改进措施：根据投诉分析结果，制定针对性的改进措施，优化服务流程，提升服务质量。 |
| 46 | 特殊情况处理1.紧急投诉优先处理：对于涉及安全、重大设施故障等紧急投诉，应立即启动应急预案，优先处理，确保师生安全和正常生活秩序。 2.复杂投诉协调处理：对于涉及多个部门或复杂的投诉问题，组织相关部门进行协调处理，明确责任分工，共同解决问题。 |
| 47 | 投诉处理的透明化1.公开处理流程：向师生公开投诉处理的流程和联系方式，让师生了解投诉的处理步骤和时间安排。 2.公示处理结果：对于普遍关注的投诉问题，可通过校园网、公告栏等方式公示处理结果，接受师生监督。 |
| 环境卫生 （18分） | 保洁作业 （18分） | 48 | 保洁用拖布、抹布须按“公区专用”和“卫生间专用”区分用途；各类工具、保洁设备、物料等使用后定置摆放，存放区域标识明确，无随意放置现象。 | 每发现一处问题扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 49 | 公寓楼宇内的公共区域、楼梯等每天打扫不少于2次，并提醒学生不能在公共区域乱摆物品。 |
| 50 | 楼道、大厅、楼梯扶手、电梯按钮等公共区域的地面是否干净无杂物、污渍，墙面是否无灰尘、蛛网，门窗玻璃是否明亮无污渍等。 |
| 51 | 查看卫生间地面是否干燥无积水、便器是否洁净无异味、洗手台是否干净无水渍、镜面是否明亮无水印等。 |
| 52 | 保洁带水作业现场摆放小心地滑或作业提示牌。 |
| 53 | 室内服务区域各部位卫生物见本色、无杂物、无污物、无异味、无违规广告或粘贴物。 |
| 专项服务 （16分） | 社区服务 （4分） | 54 | 除寒暑假外，每月开展1次由师生参与的文化活动，座谈类活动单次参与人数不低于30人； | 活动每少一次扣2分；活动未按要求达标，每处扣0.5分，本项分值扣完为止。 |
| 55 | 每年联合学校开展一次公寓安全、卫生、文明评比活动，并将评比结果反馈给学校主管部门。开展记录（文字材料及影像资料）存档备查。 |
| 开学、毕业、迎新 （4分） | 56 | 制定毕业/迎新工作计划与活动方案，经学校审核后执行并备案待查。 | 无计划和活动方案扣1分，未备案扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 57 | 开学/毕业/迎新现场布置，不少于三类，例如气球、海报、条幅、彩旗、花束等；现场服务，不少于三项，例如设置休息区、志愿者服务队、行李托运等。 | 每少1类扣1分，本项分值扣完为止。 |
| 管理员识别率 （2分） | 58 | 管理员在本楼座上岗满六个月对外部识别率达到100%；上岗满一年，内部识别达标率为80%。 | 每一个不达标扣0.5分，本项分值扣完为止。 |
| 维修服务（6分） | 59 | 对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档 | 每一个不达标扣0.5分，本项分值扣完为止。 |
| 60 | 掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法 |
| 61 | 维修结束后及时清理维修现场 |
| 安全规范（26分） | 安全责任落实（8分） | 62 | 物业使用房间落实安全责任人，安全责任人明确所负安全责任。 | 每一个不达标扣0.5分，本项分值扣完为止。 |
| 63 | 服务区域内无违规用电，包括私拉乱接、插排落地、非规定区域电动车停放、充电，使用热得快、电褥子、电炉、电锅等或学校规定禁止使用的用电设备和用电行为。 |
| 64 | 假期封闭楼座，应进行全面安全检查，并结合学校要求关闭水电及相关设备设施，检查记录存档备查。 |
| 65 | 有安全规定或风险隐患的场所及部位，张贴警示标识，且标识正确、清晰、位置显著。 |
| 秩序安全（4分） | 66 | 每日每楼座巡查：公寓楼宇不少于3次，假期封楼期间每日每楼座巡查不少于1次，发现问题及时处理并有相关记录；巡查打点率不低于100%。 |
| 67 | 项目每月至少开展一次、每季度联合校方至少开展一次安全方面的联合排查，排查出的问题与整改措施有记录，现场与记录相符。 |
| 卫生防疫安全（6分） | 68 | 保洁、消毒试剂严禁使用三无产品，产品符合国家环境安全相关要求。 |
| 69 | 常态下每周不少于2次对公区实施消毒，每天不少于3次对公区进行通风，特殊时期根据学校要求执行，记录详实可查。 |
| 70 | 每学期至少开展一次针对鼠害、虫害或致病微生物的全面消杀工作，如此项工作不在项目服务范围内，项目有责任向校方进行提示，相关记录存档备查。 |
| 消防安全（8分） | 71 | ※消火栓:（1）标识清晰；（2）阀门无锈蚀；（3）消防带、消防枪头完好，齐全。损坏及时报修，有记录可查。 ※灭火器:（1）配置齐全；（2）定期检验，有合格证；（3）常态下灭火器压力指针在合格范围内（指针绿色格内）。损坏及时报修，有记录可查。 安全出口：（1）疏散指示灯、应急灯配置齐全；（2）处于正常工作状态。损坏及时报修，有记录可查。 廊道：疏散指示灯、应急灯配置齐全，完好。损坏及时报修，有记录可查。 |
| 72 | ※消防通道：保持畅通，无杂物影响通行。 |
| 73 | ※电瓶车：（1）电瓶车禁止进入楼宇；（2）楼宇周边10米之内禁止电瓶车充电。 |
| 74 | 易燃易爆品：（1）库房内禁止存放酒精、煤油、汽油等易燃易爆物品；（2）易燃易爆物品需单独存放，并设专人管理；（3）出入库有独立台账。 |

附件4

**清洁保洁管理服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容和标准** | **分值** | **执行**  **情况** | **扣分** | **考核得分** |
| **组**  **织**  **管**  **理**  **40分** | 1.1管理制度健全，岗位职责明确；法规、制度上墙公示，无缺损。 | 3 | 不落实扣1-3分 |  |  |
| 1.2有奖励和处罚措施。 | 2 | 没有扣2 分 |  |  |
| 1.3落实防四害、 防操作事故等安全保障措施。 | 2 | 不落实扣2分 |  |  |
| 1.4乙方实际在岗人数与财务核算的岗位设置数相符。 | 4 | 岗位定数68人，每少1人扣2分，依此类推，扣分无上限。并且，按照合同第十四条第（5）项执行。 |  |  |
| 1.5库房工具、物品管理整齐有序，帐目健全、清楚，帐物相符。 | 2 | 帐物不符每项每次扣1分 |  |  |
| 1.6设施、设备定期检查、维修、保养，无丢失，无人为损坏，无人为原因致使设施、设备提前报废。 | 2 | 设备不保养，造成损坏每次扣1 分 |  |  |
| 1.7认真监督检查运行状况，严格控制管理成本。 | 1 | 造成设施坏损丢失扣1 分 |  |  |
| 1.8每天进行巡查，自查有记录，及时发现问题。 | 2 | 乙方未发现明显问题扣2分 |  |  |
| 1.9主动做好学校重大活动卫生保洁工作，完成临时安排的工作任务 。 | 3 | 不完成每次扣1—3分 |  |  |
| 1.10 有意见反馈措施，集中听取师生员工的意见和建议。 | 1 | 每缺一项扣0.5分 |  |  |
| 1.1每月上报工作计划表及上月工作完成情况表。 | 1 | 不完成每次扣0.5-1分 |  |  |
| 1.12甲方检查中提出的问题能在规定期限内改正。 | 2 | 未落实每项扣1分 |  |  |
| 1.13定期组织清洁保洁员工参加业务培训，提升其专业技能和安全意识。 | 3 | 每月至少组织一次培训，未组织扣3。 |  |  |
| 1.14制定完善的清洁保洁工作流程和质量标准，并确保员工知晓和遵守。 | 3 | 未制定工作流程和标准扣 3 分；员工对工作流程和标准不熟悉，每发现一次扣 1 分 |  |  |
| 1.15设立专门的质量监督岗位，定期对清洁保洁工作质量进行检查和评估，及时发现问题并督促整改。 | 3 | 未设立质量监督岗位扣 3 分；质量监督工作不到位，每发现一次扣 1 分。 |  |  |
| 1.16在清洁保洁工作中，注重环保，合理使用清洁剂，减少对环境的污染。 | 3 | 每发现一次使用不符合环保要求的清洁剂或造成环境污染的情况扣 1 分 |  |  |
| 1.17制定清洁保洁工作中的应急处理预案，如突发恶劣天气、设备故障等情况下的应急措施。 | 3 | 未制定应急处理预案或不完善或执行不到位扣 3 分 |  |  |
| **业**  **务**  **能**  **力**  **27分** | 2.1员工能按服务范围、服务质量完成岗位工作任务，员工有教室使用安排表。 | 4 | 不完成每项扣1分 |  |  |
| 2.2熟悉和掌握设备设施操作规范和设备维修保养知识，熟悉掌握校内设施及使用情况。 | 2 | 每次扣1分 |  |  |
| 2.3能处理工作中遇到的简单技术问题。 | 2 | 不能自处理每次扣1分 |  |  |
| 2.4新进员工能做到先培训合格后上岗，有培训记录可查。 | 2 | 不培训上岗或培训不合格上岗，每1人次扣1分 |  |  |
| 2.5定期组织业务学习，员工掌握清洁保洁知识，合理调配工作时间。 | 2 | 考核不及格每人扣1分 |  |  |
| 2.6 有专业人员管理和指导保洁工作。 | 2 | 缺岗每次扣1分 |  |  |
| 2.7 统计校园建筑物、道路、空地等卫生保洁面积，有台账，清楚教室使用情况。 | 2 | 数据缺失扣1分 |  |  |
| 2.8 有改善校园环境的计划及建议。 | 2 | 无建议和计划扣1分 |  |  |
| 2.9能够准确判断清洁质量是否达标，对未达标的区域及时安排返工。 | 3 | 每发现一次未及时处理清洁质量问题的情况扣 1 分 |  |  |
| 2.10制定科学合理的清洁计划，并严格按照计划执行，确保清洁工作全面覆盖无遗漏。 | 3 | 未制定清洁计划扣 1 分；清洁计划执行不到位，每发现一处遗漏扣 1分 |  |  |
| 2.11掌握卫生消毒知识，定期对公共区域进行消毒处理，预防疾病传播。 | 3 | 每天应至少1次进行全面消毒，未消毒或消毒操作不规范每次扣 1分 |  |  |
| **工**  **作**  **态**  **度**  **25分** | 3.1遵守劳动纪律，坚守工作岗位；工作认真负责，上班时不干私活，不做与工作无关的事情。 | 2 | 违规每次扣1分 |  |  |
| 3.2对待师生员工热情周到，语言文明，能认真做好解释和协调工作；不与师生员工发生争执。发生质疑后乙方在一天给予答复和处理。 | 2 | 确定投诉一次扣1分 |  |  |
| 3.3工作人员必须按规定要求着装。 | 2 | 违反一次扣1分 |  |  |
| 3.4工作期间不得看报纸、使用手机上网玩游戏，串岗闲谈。 | 2 | 违反一次扣0.5分 |  |  |
| 3.5接学校下达的书面任务后按要求完成。 | 2 | 不完成一次扣2分 |  |  |
| 3.6严格遵守工作时间，按时上下班，不迟到、不早退。 | 3 | 迟到或早退一次一人扣 1分 |  |  |
| 3.7在工作中积极主动，主动发现问题并及时解决，不等待安排。 | 3 | 每发现一次工作消极被动的情况扣1 分 |  |  |
| 3.8积极配合团队成员，共同完成工作任务，不推诿、不扯皮。 | 3 | 每发现一次团队协作不积极的情况扣 1 分 |  |  |
| 3.9重视清洁保洁工作，认识到其重要性，不轻视或敷衍。 | 3 | 通过日常观察和工作成果评估，若发现工作态度敷衍，每次扣 1分 |  |  |
| 3.10遇到突发情况（如恶劣天气后的清洁、突发污染事件等），积极应对，不抱怨、不推诿。 | 3 | 每发现一次应对突发情况态度消极的情况扣 1 分 |  |  |
| **服**  **务**  **质**  **量**  **58分** | **室外道路** |  |  |  |  |
| 4.1室外环境卫生每天清扫不少2次。清扫任务完成后，做到环境卫生整洁，地面、路面无杂草、烂叶、废纸、果皮核等杂物。 | 3 | 存在问题每次扣1—3分 |  |  |
| 4.2垃圾箱、桶齐全，摆放在规定位置、外观整洁干净；箱（桶）内垃圾超过一半时清理。 | 3 | 存在问题扣0.5—2分 |  |  |
| 4.3检查建筑垃圾清运情况，及时督促施工单位清除；砖头、瓦砾、废弃材料堆积（放）不超过2天。 | 3 | 存在问题扣0.5—2分 |  |  |
| 4.4检查绿化垃圾、绿地废弃物清除情况；修剪后绿化垃圾堆积（放）不超过1天。 | 3 | 扣0.5-2分 |  |  |
| 4.5保持排水管、排水沟通畅，雨后积水及时清理。 | 2 | 存在问题一处扣1—2分 |  |  |
| 4.6员工不焚烧杂草、树叶、废纸等物。 | 2 | 违规一次扣2分 |  |  |
| **教学楼管理及卫生** |  |  |  |  |
| 4.7教学楼每天清扫不少2次。清扫任务完成后，做到：地面无污迹、无杂物、无积水。 | 3 | 存在问题一次扣1—2分 |  |  |
| 4.8按时开、关教室门。（不按时锁门，造成物品损失，严重事件最高可扣10分） | 2 | 存在问题扣2分 |  |  |
| 4.9墙壁整洁、无灰网，门窗干净整洁无明显污迹，窗台无尘土；无违章张贴物，无乱写乱画。 | 2 | 扣1—2分 |  |  |
| 4.10讲台、课桌椅，抽屉内无尘土杂物。 | 2 | 每次扣0.5-2分 |  |  |
| 4.11检查窗帘、门窗 、课桌椅、风扇、灯具等设施完好，设备设施损坏及时报修，并有报修记录。 | 2 | 不执行扣1-2分 |  |  |
| 4.12校对时钟，负责时钟电池的补充更换，准备粉笔、黑板擦等上课公共用品。 | 2 | 扣0.5-2分 |  |  |
| **卫生间卫生** |  |  |  |  |
| 4.14卫生每天冲洗 2—3次。达到：地面磁砖无污迹、无积水、无杂物，无异味。 | 2 | 存在问题每次扣0.5-2分 |  |  |
| 4.15墙面屋顶无灰网，定期投放除臭香球、香料。 | 1 | 存在问题每次扣0.5分 |  |  |
| 4.16便池、便器、拖布池通畅；无杂物堆积、无尿碱、无污迹。 | 2 | 存在问题每次扣0.5-2分 |  |  |
| 4.17门窗上无污迹；玻璃光洁明亮、无明显污迹，窗台无积尘、无杂物堆放，发现缺损当天报修。 | 2 | 每次扣1分 |  |  |
| 4.18厕所内无乱写、乱画，无违章张贴物，发现后2天内处理或报有关部门。 | 2 | 存在问题每次扣1分 |  |  |
| 4.19无长明灯、长流水。 | 1 | 存在问题每次扣0.5—1分 |  |  |
| 4.20清洁卫生工具存放有序、整齐。 | 1 | 存在问题每次扣1分 |  |  |
| 4.21清扫工具放在指定的位置；垃圾袋不堆积、堵塞。 | 2 | 发现一次扣0.5-1分 |  |  |
|  | **其他公共部分室内卫生** |  |  |  |  |
| 4.22室内公共区域每天清扫、拖地1～2次。清扫任务完成后，做到：地面无污迹、无积水、无杂物。 | 2 | 存在问题每次扣0.5—2分 |  |  |
| 4.23墙面、屋顶无灰网；无违章张贴物，无乱写乱画，发现后当天内处理或报有关部门。 | 1 | 每次扣0.5—1分 |  |  |
| 4.24门窗上无积灰、污迹；门窗玻璃光洁明亮、无明显污迹，发现玻璃缺损、门锁不严当天报修。 | 2 | 每次扣0.5—2分 |  |  |
| 4.25楼梯扶手每天擦抹一次，无污迹、无灰尘。 | 1 | 每次扣0.5—1分 |  |  |
| 4.26报告厅、会议室使用前、后卫生清洁。 | 1 | 每次扣0.5—1分 |  |  |
| 4.27体育场馆全天侯卫生保洁。 | 2 | 每次扣1—2分 |  |  |
| 4.28清扫工具放在指定的位置。 | 1 | 每次扣1分 |  |  |
|  | 4.29楼面、天顶定期清洁，不留卫生死角、无堆积物。 | 2 | 每次扣0.5—2分 |  |  |
| 4.30申报项目费用按学校程序办理，手续齐全。 | 2 | 每次扣1—2分 |  |  |
| 4.31每月15日前发放员工上月工资，不拖欠工资及加班费用。同时需在每月15日前提交上个月工资凭证。 | 2 | 每次扣1—2分 |  |  |
|  | **扣分合计** |  | | | |
|  | **得分** |  | | | |
|  | **甲方代表： 乙方代表：** | | | | |

**附件5**

**绿化美化管理养护服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容和标准** | **分值** | **执行**  **情况** | **扣分** | **考核得分** |
| **组**  **织**  **管**  **理**  **40**  **分** | 1.1管理制度健全，岗位职责明确；法规、制度上墙公示，无缺损。 | 3 | 不落实每项  扣1分 |  |  |
| 1.2有奖励和处罚措施。 | 1 | 每次扣0.5分 |  |  |
| 1.3制定和落实防病虫害、防冻害、防操作事故的制度及安全保障措施。 | 3 | 不落实扣1分 |  |  |
| 1.4实际在岗人数与学校核算的岗位设置数相符。 | 3 | 岗位定数12人，每少1人扣2分，依此类推，扣分无上限。并且，按照合同第十四条第（5）项执行。 |  |  |
| 1.5库房工具、物品管理整齐有序，账目健全、清楚，帐物相符。 | 2 | 帐物不符每项每次扣1分 |  |  |
| 1.6设施、设备定期检查、维修、保养，保养有记录，无丢失，无人为损坏，无人为原因致使设施、设备提前报废。 | 2 | 设备不保养，造成损坏扣1 分 |  |  |
| 1.7认真监督检查运行状况，严格控制绿化管理成本。 | 2 | 管理不到位造成苗木死亡扣2 分 |  |  |
| 1.8每天进行巡查，自查有记录，及时发现问题，及时整改。 | 2 | 乙方未发现明显问题，由甲方告知，每处扣1分 |  |  |
| 1.9主动做好学校重大活动绿化养护及摆花工作，完成临时安排的工作任务 。 | 2 | 不完成每次  扣1分 |  |  |
| 1.10 有意见反馈措施，集中听取师生员工的意见和建议。 | 1 | 每缺一项扣0.5分 |  |  |
| 1.11每月上报工作计划表及上月工作完成情况表。 | 1 | 不完成每次扣0.5—1分 |  |  |
| 1.12甲方检查中提出的问题能在规定期限内改正。 | 3 | 未落实每项  扣1分 |  |  |
|  | 1.13制定详细的绿化养护年度计划和月度计划，包括施肥、修剪、病虫害防治等，并严格按照计划执行。 | 3 | 未制定计划扣2 分；计划执行不到位，每发现一处扣 1分， |  |  |
| 1.14定期组织绿化养护人员参加专业培训，提升其绿化养护技能和知识水平。 | 3 | 每月至少组织一次培训，少一次扣 1 分。 |  |  |
| 1.15在绿化区域设置清晰的标识牌，标明植物名称、特性、养护要点等信息，方便师生了解和保护绿化成果。 | 3 | 未设置标识牌扣 2 分；标识牌内容不准确或不完整，每处扣1 分 |  |  |
| 1.16确保绿化工具和设备齐全、完好，定期进行维护保养，确保其正常使用。 | 3 | 每发现一次工具设备损坏或缺失未及时处理的情况扣 1分， |  |  |
| 1.17建立完善的绿化档案，包括植物品种、种植时间、养护记录等信息，确保档案完整、准确。 | 3 | 档案不健全或不准确，每处扣 1 分 |  |  |
| **业**  **务**  **技**  **术**  **业**  **25分** | 2.1员工能按服务范围、服务质量完成岗位工作任务。 | 2 | 不完成每项扣0.5—1分 |  |  |
| 2.2熟悉和掌握设备设施操作规范和设备维修保养知识，熟悉掌握校内绿化喷灌设施及使用情况。 | 2 | 检查出现问题扣1分 |  |  |
| 2.3每名员工能处理工作中遇到的简单技术问题。 | 2 | 不能自处扣0.5分 |  |  |
| 2.4新进员工能做到先培训后上岗，有培训记录。 | 2 | 不培训上岗每1人次扣1分 |  |  |
| 2.5定期组织业务学习，员工掌握绿化养护知识，合理调配工作时间。 | 2 | 考核不及格每人扣1分 |  |  |
| 2.6 有1—2名专业技术人员（有专业证书）管理和指导绿化工作。 | 2 | 无证或无人 扣2分 |  |  |
| 2.7遵守劳动纪律，坚守工作岗位；工作认真负责，上班时不干私活，不做与工作无关的事情。 | 3 | 发现一次扣1分 |  |  |
| 2.8统计校园绿化数量，校园绿化植物台账详细。 | 2 | 无台账，扣2分 |  |  |
| 2.9有防台风等自然灾害措施。 | 2 | 不剪枝不加固，扣2分 |  |  |
|  | 2.10按照绿化植物的生长习性和观赏要求，合理进行修剪整形，保持植物良好形态。 | 3 | 每发现一处修剪整形不符合要求扣 1 分 |  |  |
| 2.11根据绿化植物的生长阶段和需求，合理施肥，促进植物生长。 | 3 | 每发现一处施肥不合理导致植物生长不良的情况扣1 分 |  |  |
| **工**  **作**  **态**  **度**  **25分** | 3.1对待师生员工热情周到，语言文明，能认真做好解释和协调工作；不与师生员工发生争执。发生质疑后乙方在一天给予答复和处理。 | 2 | 违章每一项扣0.5分 |  |  |
| 3.2值班人员必须按规定要求着装。 | 1 | 扣0.5—1分 |  |  |
| 3.3 接到下达的书面任务后按要求完成。 | 2 | 违反一次  扣1分 |  |  |
| 3.4工作期间不看报纸、不使用手机上网玩游戏，不串岗闲谈。 | 2 | 违反一次  扣1分 |  |  |
| 3.5养护措施要进行公示、上报和按时执行。 | 3 | 每次扣1-3分 |  |  |
| 3.6员工在工作中应积极主动，主动发现问题并及时处理，不等待安排。 | 3 | 每发现一次工作消极被动的情况扣 1分 |  |  |
| 3.7工作期间应全神贯注于绿化养护工作，不从事与工作无关的活动。 | 3 | 每发现一次工作不专注的情况扣 1 分 |  |  |
| 3.8重视师生对绿化养护工作的意见和建议，及时改进工作。 | 3 | 对师生意见置之不理，每次扣1 分 |  |  |
| 3.9在工作时间内持续关注绿化养护情况，确保工作区域始终保持良好状态。 | 3 | 若发现工作区域内长时间存在绿化问题未处理，每次扣 1 分 |  |  |
| 3.10遇到突发情况（如恶劣天气后的绿化修复、突发病虫害等），积极应对，不抱怨、不推诿。 | 3 | 每发现一次应对突发情况态度消极的情况扣1分 |  |  |
| **服**  **务**  **质**  **量**  **58分** | 4.1草坪地表平整，土均匀细致；无废纸、无杂物、无砖头瓦砾，绿化垃圾当天清除。 | 3 | 每次扣0.5—3分 |  |  |
| 4.2草地存活率达98%以上，草苗栽种整齐，能覆盖地表，无缺苗断垄。 | 3 | 存在问题1次 扣1分 |  |  |
| 4.3草长势良好，叶色不发黄，无明显稀疏现象，草坪内无杂草生长（每平米杂草不能超过20株）。 | 3 | 每一次扣0.5—3分 |  |  |
| 4.4草坪生长期内无成片死亡，死亡不得超过1平米，1平米以上或管养不善造成大面积死亡，乙方照价赔偿。 | 4 | 死亡每平米扣1分，小于1平米扣0.5分。 |  |  |
| 4.5草坪及时修剪、浇水、施肥，容易踩踏部分拉警戒线。 | 4 | 每发现一处扣1—3分 |  |  |
| 4.6 乔木、灌木灌溉、施肥、修剪，无枯枝死杈，树冠美观整洁、层次分明。 | 3 | 每一次扣1分 |  |  |
| 4.7老树保存率达98%，新栽树成活率90%以上，无明显的病虫害，因管养不善，造成树木死亡造价赔偿。 | 4 | 每次扣1—4分 |  |  |
| 4.8爬藤植物及时牵引、上架，无杂草和植物同生同爬现象。 | 3 | 违反一次扣1分 |  |  |
| 4.9绿化植物长势良好，无人为损害或死亡，发现死亡及时更换。 | 3 | 每违反一次扣1分 |  |  |
| 4.10绿化周边无废纸、无杂物、无砖头瓦砾，绿化垃圾当天清除。 | 4 | 违反一次扣1分 |  |  |
| 4.11 花坛内土平整，均匀细致；花苗栽种整齐，造型美观，无缺苗断垄。 | 3 | 不执行扣3分 |  |  |
| 4.12花苗长势良好，花期正常，5～9月均有花苗生长或开放，花坛内无杂草生长。 | 3 | 每 次扣0.5分—3分 |  |  |
| 4.13生长期内无倒伏，无成片死亡，少量残花败株更换不超过5天。 | 4 | 每发现一次扣4分 |  |  |
| 4.14按时修剪、除草、浇水、施肥，绿篱枯死或毁坏，每米扣2分，不足1米按1米计。 | 4 | 每项次扣 1分以上。 |  |  |
| 4.15各种设施、雕塑齐全，外观整洁，保证正常使用。 | 2 | 违者每人次扣1分 |  |  |
| 4.16绿化设施损坏后及时修复更换。 | 3 | 每违规一次扣1分 |  |  |
| 4.17定期培育各品种花卉，满足使用要求。 | 2 | 每违规一次扣3分 |  |  |
| 4.18 责任范围内室内花卉、盆景定时养护，及时更新。 | 3 | 不养护扣1—2分 |  |  |
|  | **扣分合计** |  | | | |
|  | **得分** |  | | | |
|  | **甲方代表： 乙方代表：** | | | | |

**附件6**

**设备设施管理维修服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容和标准** | **分**  **值** | **扣分依据** | **扣分** | **得分** |
| **组**  **织**  **管**  **理40分** | 1.1管理制度健全，岗位职责明确；法规、制度上墙公示，无缺损、无缺失。 | 2 | 不落实每项扣1分 |  |  |
| 1.2员工对岗位职责和管理制度掌握准确；无违章违纪现象。 | 2 | 违章运行扣1分 |  |  |
| 1.3有奖励和处罚措施，定期完成自查并有记录。 | 1 | 不落实扣0.5—1分 |  |  |
| 1.4落实防火、防盗、防操作事故等安全保障措施，落实安全值班制度，及时消除安全隐患，无意外事故发生。 | 2 | 每发现一起扣1—-2分 |  |  |
| 1.5实际在岗人数与学校核算的岗位设置数相符。 | 3 | 定岗28人，每缺1岗扣1分 |  |  |
| 1.6库房管理整齐有序，帐目健全、清楚，日清月结，帐物相符。 | 3 | 每一项不清楚扣1分 |  |  |
| 1.7水、电设施、设备定期检查检修，保养；无丢失，无人为损坏；无人为原因致使设施、设备提前报废。 | 3 | 每发现一次扣1分 |  |  |
| 1.8所有在岗人员必须持有卫生、电监、供电等部门要求的相关证件（健康证、高低压进网证、电工上岗证）。 | 2 | 每缺失一项次扣2分 |  |  |
| 1.9按要求完成维修工程。有意见反馈措施，集中听取师生员工的意见和建议。 | 2 | 每缺一项扣1分 |  |  |
| 1.10甲方检查中提出的问题能在规定期限内改正。 | 2 | 不完成每次扣 1—2分 |  |  |
| 1.11严格按照特殊工种规定进行上岗操作，严禁用电单人操作。 | 2 | 违反每次扣1分 |  |  |
| 1.12主动做好学校重大活动的水电保障工作；完成学校安排的其他临时工作任务。 | 2 | 不完成每次扣2分 |  |  |
| 1.13 部门经理履行岗位职责，定期巡视，抢修工作要在现场，管理到位。 | 2 | 在问题扣1分 |  |  |
| 1.14确保维修工具和设备齐全、完好，定期进行维护保养，确保其正常使用。 | 3 | 每发现一次工具设备损坏或缺失未及时处理的情况扣 1分 |  |  |
| 1.15设立专门的质量监督岗位，定期对维修工作质量进行检查和评估，及时发现问题并督促整改。 | 3 | 未设立质量监督岗位扣2 分；质量监督工作不到位，每发现一次扣 1分， |  |  |
| 1.16建立完善的维修档案，包括设备设施基本信息、维修记录、更换零部件记录等，确保档案完整、准确。 | 3 | 档案不健全或不准确，每处扣 1 分 |  |  |
| 1.17制定设备设施应急维修预案，确保在突发故障时能够迅速响应并修复。 | 3 | 未制定应急维修预案扣 2分；应急维修预案不完善或执行不到位，每发现一次扣 1分 |  |  |
| **工**  **作**  **能**  **力**  **27**  **分** | 2.1熟悉和掌握设备操作规范和设施、设备维修保养知识，熟悉学院水电设施、管网点下电缆的分布情况。 | 3 | 凡检查中出现的问题扣1-3 |  |  |
| 2.2员工能按岗位职责要求完成工作任务，能处理工作中遇到的简单技术问题。 | 2 | 凡不能自行处理者  扣0.5分 |  |  |
| 2.3新水电维修人员上岗前要先培训后上岗、持证上岗，工作期间必须新老人员搭配。 | 1 | 每发现一人次扣0.5分 |  |  |
| 2.4员工必须掌握安全操作规程，定期组织安全操作规程的学习、培训、考核。 | 2 | 考核不及格上岗每人次扣1分 |  |  |
| 2.5按政府的要求完成水电维修人员的业务学习及参加年审考试、办理各种证照年审的培训、学习等工作。 | 2 | 违者每人次扣1分 |  |  |
| 2.6工作人员要认真学习消防安全知识、应急急救知识，保证在工作中自身的安全和在场其他人员的安全 | 2 | 每一场点扣2 |  |  |
| 2.7设备设施每天不分时段进行检查、有运行记录，发现问题及时处理和上报。 | 3 | 每欠一项扣0.5—2分 |  |  |
| 2.8员工能快速准确地诊断设备设施故障原因，并提出合理的维修方案。 | 3 | 每发现一次故障诊断不准确或维修方案不合理的情况扣 1分 |  |  |
| 2.9在规定时间内完成维修任务，确保维修质量，无重复维修现象。 | 3 | 每发现一次维修超时或维修后出现重复故障的情况扣 1分 |  |  |
| 2.10按照设备设施的使用说明和维护要求，定期进行预防性维护，减少设备设施故障的发生。 | 3 | 每发现一次预防性维护不到位导致设备设施故障的情况扣 1分 |  |  |
| 2.11详细记录维修过程和结果，包括故障原因、维修措施、更换零部件等信息，便于日后查询和分析。 | 3 | 维修记录不完整或不准确，每处扣 1 分 |  |  |
| **工**  **作**  **态**  **度25分** | 3.1遵守劳动纪律，坚守工作岗位；工作认真负责，上班时不干私活，不做与工作无关的事情。 | 2 | 违章每一项扣0.5-1分 |  |  |
| 3.2对待师生员工热情周到，语言文明，能认真做好解释和协调工作；不与师生员工发生争执。发生质疑后乙方在一天给予答复和处理。 | 2 | 投诉一次  扣0.5—1分 |  |  |
| 3.3在岗人员必须按找安全操作规定要求着装。 | 1 | 违反一次扣1分 |  |  |
| 3.4 接后勤管理部门下达的书面任务后按要求完成。 | 3 | 违反一次扣3分 |  |  |
| 3.5 当班期间不能使用自带手提电脑及使用手机上网玩游戏和做与工作无关的事情。 | 2 | 每违规一次扣1-2分 |  |  |
| 3.6严格遵守工作时间，按时上下班，不迟到、不早退。 | 3 | 迟到或早退一次扣1分 |  |  |
| 3.7在工作中积极主动，主动发现问题并及时处理，不等待安排。 | 3 | 每发现一次工作消极被动的情况扣 1分 |  |  |
| 3.8积极配合团队成员，共同完成工作任务，不推诿、不扯皮。 | 3 | 每发现一次团队协作不积极的情况扣 1 分， |  |  |
| 3.9重视师生对设备设施维修工作的意见和建议，及时改进工作。 | 3 | 对师生意见置之不理，每次扣 1 分 |  |  |
| 3.10遇到突发情况（如设备设施突发故障等），积极应对，不抱怨、不推诿。 | 3 | 每发现一次应对突发情况态度消极的情况扣 1分 |  |  |
| **服务**  **质量**  **58分** | 4.1保证水、电正常供给，因维修必须停水、停电时，及时向有关部门请示经批准后停水、停电维修。除不可预见性突发事故外，停水、停电前一天通知相关单位和个人。 | 2 | 违规一件次扣1——2分 |  |  |
| 4．2未经后勤管理部门允许不得私自停水、停电，任何区域供水、供电突发性断水、断电每学期不超过3次 | 4 | 每一次扣2—4分 |  |  |
| 4.3管道无跑冒滴漏现象，发现问题并应在12小时内处理；因设施故障不能及时处理时要说明原因和处理期限。 | 3 | 每一次扣2—3分 |  |  |
| 4.4 各供水泵定期进行大小保养,保养工作有记录,出口压力保持在额定工作范围以内，泵房设备运行有记录，记录保存完好，发现异常及时处理。 | 2 | 每违规一次扣1分 |  |  |
| 4.5学校饮用水要按规定进行检验，水质达到国家规定标准。贮水池每半年清洗、消毒一次。 | 3 | 每发现一次扣3分 |  |  |
| 4.6积极采取措施，节水、节电，降低能源消耗；发现常流水现象当天处理。 | 3 | 每发现一次一次扣3分 |  |  |
| 4.7泵房内卫生整洁，材料、物品摆放整齐，无个人物品存放；室外卫生及时清扫。 | 1 | 每违规一次扣1分 |  |  |
| 4.8 室外排水管道通畅，无堵塞，发现问题按要求处理， | 2 | 违反一次扣1-2分 |  |  |
| 4. 9室外供电线路、配电柜完好，配电柜有专人管理，安全标记齐全。各配电室、柜门锁保持完好。 | 1 | 每违反一次扣0.5—1分 |  |  |
| 4.10各开闭所、配电房运行期间，所有供电/发电设备保持在最佳工作状态，电流、电压基本保持在额定工作范围以内；设备运行检查有记录，记录保存完好，发现异常及时处理；电流表、电压表、变压器每月定期检查，保证工作正常。 | 2 | 每项违反一次扣1—2分 |  |  |
| 4.11能积极采取措施，降低电源消耗，减少电费开支；发现长明灯及时关闭。 | 1 | 每项不落实行扣0.5-1分 |  |  |
| 4.12配电室内卫生整洁，材料、物品摆放整齐，无个人物品存放；室外卫生及时清扫，杂物及时清理。 | 1 | 每发现一起扣1分 |  |  |
| 4.13管道支托架安装牢靠，管道、阀门和其他供水附件连接牢固、防腐性能正常，零部件无残缺，损坏及时维修。 | 5 | 每发现一次扣5分 |  |  |
| 4.14大修、改扩建、立项等工程施工现场整洁，物料堆放整齐有序，建筑垃圾及时清运；完工当天清理现场，无废弃物料放置。 | 5 | 每项次扣5分 |  |  |
| 4.15配电室、水泵房日常值班和夜间值班人员按时到岗，不脱岗、不早退。 | 2 | 违者每人次扣1分 |  |  |
| 4.16严格执行交接班制度，做好值班记录，交班记录。 | 1 | 每违规一次扣1分 |  |  |
| 4.17严禁上班睡觉、串岗、脱岗、旷工行为，杜绝非工作人员进入机房重地，严禁参与或聚众。 | 3 | 每违规一次扣1—3分 |  |  |
| 4.18建立水、电用户明细档案，建立无扣缴用户档案。 | 1 | 不建立扣1分 |  |  |
| 4.19经营性单位水电实行月缴费制，一月一清。 | 2 | 每发现一次扣2分 |  |  |
| 4.20 严格执行学院供水、供电收费标准和维修收费标准，无擅自减收、少收现象；及时结算回收费用，使用规定的收费票据。。 | 4 | 凡发生一次扣1—4分 |  |  |
| 4.21及时检修水表、电表等计量仪器,发现问题及时处理。 | 2 | 每次扣1-2分 |  |  |
| 4.22每天定期完成巡回检查，发现问题及时报告有关部门。 | 2 | 每发现一次扣2分 |  |  |
| 4.23 维修电工人员要严格按规定穿工作服和工作鞋，严禁带电作业和维修用电设施设备,杜绝任何事故的发生。 | 3 | 凡发现1起扣1-3分 |  |  |
| 4.24在接到设备设施故障报修后，维修人员应在规定时间内到达现场进行处理。对于紧急故障，应在 30 分钟内到达；对于一般故障，应在 2 小时内到达。 | 3 | 每发现一次应急响应超时的情况扣 1 分 |  |  |
|  | **扣分合计** |  | | | |
|  | **得分** |  | | | |
|  | **甲方代表： 乙方代表：** | | | | |

附件：7

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **校园物业考核情况汇总表** | | | | |
|  |  |  |  | 单位：元 |
| 序号 | 项目 | 得分 | 奖罚 | 备注 |
| 1 | 治安、消防管理服务 |  |  |  |
| 2 | 学生公寓综合管理服务 |  |  |  |
| 3 | 清洁保洁管理服务 |  |  |  |
| 4 | 绿化美化管理养护服务 |  |  |  |
| 5 | 设备设施管理维修服务 |  |  |  |
| 6 | 合计 |  |  |  |
| 注： | 1、月末分板块考核得分132-138分，甲方全额支付乙方当月服务费；每板块得分高于138分，每高1分甲方奖励乙方2000元；低于132分，每低1分甲方扣乙方2000元。 | | | |
|  | 2、奖励以正号填列，罚款以负号填列。 | | | |
|  |  |  |  |  |
| 甲方： | | 乙方： |  |  |