

郑州航空工业管理学院
物业管理、绿化养护、维修、
秩序维护等服务采购项目
合同（包3）

郑州航空工业管理学院校园物业服务合同（包3）

No.02

采购编号（合同编号）：豫财招标采购 2024-624

签署地点：郑州航空工业管理学院

甲方：郑州航空工业管理学院

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

根据河南省公共资源交易中心的中标通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），依据《中华人民共和国民法典》，经甲、乙双方协商，本着平等自愿的原则，签订本合同。

一、甲方同意将指定年度范围内的郑州航空工业管理学院校园保洁、绿化养护、场馆物业服务与管理等服务工作委托给乙方（另有约定的除外）；乙方同意按照本合同要求接受甲方委托，并向甲方提供优质服务。

二、项目需求及有关要求

服务范围、服务内容、岗位要求、服务标准及质量要求、考核细则、校区物业人员配备、设备及信息化列表、考核结果计算方法等详见本合同附件 1、2。

服务标准及质量要求以本合同附件 1 为准；若乙方投标（响应性）文件中（包括但不限于服务承诺、服务方案及实施方案等）的服务标准及质量要求优于本合同附件 1 的，则优于部分的服务标准及质量要求以乙方投标（响应性）文件为准。

三、服务期限

2024 年 8 月 1 日-2025 年 7 月 31 日

四、合同金额

本合同签约总价（含税）为人民币 34293380.69 元（大写：叁仟肆佰贰拾玖万玖仟叁佰捌拾元陆角玖分）。合同服务期为 12 个月，每月签约服务费用为人民币 285781.72 元（大写：贰拾捌万伍仟柒佰捌拾壹元柒角贰分）。如甲方委托的服务范围有变化，由甲方根据服务范围的变化实际计价。

以上价格为含税价格，合同履行过程中，不因国家税收政策的调整而调整。

甲方每月支付的服务费为乙方履行本合同义务时甲方支付的全部对价，包括但不限于乙方的人工费、办公费、管理费、业务培训费、人员服装费、材料工具费、设备费等一系列费用，以及乙方工作人员意外伤亡等产生的所有费用。乙方应充分考虑服务期内工资、材料、设备上涨等因素，即上述合同签约总价为乙方完成本合同项下所有工作内容的全部费用，甲方不承担除此以外的其他任何费用。

大学路校区完成置换后，按照核减岗位数量，次月不再支付核减岗位的相关物业服务费用。

五、履约保证金及付款方式

1. 履约保证金：乙方需向甲方缴纳年合同金额 5% 的履约保证金，人民币（大写）：壹拾柒万壹仟肆佰陆拾玖元叁分（¥171469.03元）。本合同履约完毕，且乙方无违约行为，退场工作完毕后，甲方将剩余履约保证金无息退还。

2. 按月进度付款，合同服务期为 12 个月。

3. 甲方依据本合同附件 2《项目需求及有关要求》对乙方的服务情况进行日常考核，考核实行百分制（考核结果计算方法见附件 2），并根据考核结果对乙方处以罚款（违约金），具体如下：

(1) 乙方当月日常考核结果为 80 分以上的，乙方无需向甲方支付违约金；

(2) 乙方当月日常考核结果在 70 分（含 70 分）至 80 分之间的，扣除当月服务费用的 5%；

(3) 乙方当月日常考核结果在 60 分（含 60 分）至 70 分之间的，扣除当月服务费用的 8%；

(4) 乙方当月日常考核结果在 60 分以下的，扣除当月服务费用的 20%。

若乙方连续两个月考核结果在 60 分以下或合同期内累计三个月考核在 60 分以下的，甲方有权单方解除合同。

4. 每次付款前，乙方须向甲方提供相应金额的合规发票（附上员工工资发放、国家规定的保险费缴纳等有效凭证，该项目产生的所有劳动纠纷及其他任何纠纷由乙方承担，与甲方无关），否则甲方有权拒绝付款而不视为违约。遇节假日（包括甲方假期），支付时间顺延。

5. 每次付款前，甲方如有从履约保证金中扣除乙方违约金的，乙方须在次月 5 日前足额补足履约保证金，否则甲方有权拒绝付款而不视为违约。

六、甲方的权利和义务

- 1. 甲方对校园内的一切公共设施和设备享有所有权、管理使用权；
- 2. 甲方为乙方实施物业管理、绿化养护、场馆管理等服务事项提供必要的条件，如保洁用水、用电、存放物品、值班房间等，乙方无权处置上述资产，不得对上述资产进行出租、买卖和抵押；
- 3. 甲方应按照合同约定，按时间乙方支付服务费用；

4. 甲方有权对乙方提供的服务进行管理、监督、检查、考核：

(1) 甲方有权要求乙方对违反服务标准及质量要求、服务承诺等事项进行限期整改，对甲方提出的整改事项，若乙方在甲方要求时间内仍不能整改完成的，甲方有权延付当月服务费用，直至整改完成；

(2) 甲方有权要求乙方撤换不称职员工；

(3) 甲方对乙方采取每月日常考核、每年综合考核的考核方式，具体考核内容见本合同附件、招标文件及投标响应文件。

5. 甲方享有对乙方提供的服务进行监督、质疑和处罚的权利。

6. 为保障提供校园服务的员工队伍稳定，甲方有权随时监督、检查乙方为员工支付劳动报酬和提供必要劳动福利待遇的情况。

7. 因乙方原因造成甲方及师生财产和利益受损时，乙方应赔偿对甲方及师生造成的一切损失。

七、乙方的权利和义务

1. 乙方有权按时获取服务费用。

2. 乙方有义务接受甲方考核和监督，服从甲方管理，满足甲方要求，不断提高服务质量，如因乙方原因造成甲方经济损失的，乙方应赔偿对甲方造成的一切损失。

3. 乙方负责提供服务人员，制定各项服务的管理办法和实施细则等，保证按本协议约定保质保量完成对甲方的物业管理、绿化养护、场馆管理等服务工作。乙方应根据甲方需要，如实提供所有工作、服务人员相关身份、资质证明和其它相关登记材料，加强员工的职业道德和法制教育，做好保密工作。

4. 乙方不得擅自占用甲方校园内的一切公共设施和设备，或改变其使用功能，如需改变应获得甲方书面同意。乙方须要求员工爱护校园设施，节约水电资源，如因乙方原因造成设施损坏或水电浪费等，一切损失均由乙方负责。

5. 甲方为乙方提供的办公场所，只包括值班岗位的值班场所。乙方所有员工的工资、社保、食宿及安全问题由乙方自行解决，甲方概不负责。

6. 乙方提供服务所需的各类工具、用品、机械设备及物业智能化信息管理系统等设施及费用全部由乙方负责。

7. 如因乙方或乙方员工原因造成火灾等安全事故，每发生一次，视情节轻重，由乙方向甲方支付合同总金额 5%—30% 的违约金，情节严重的，甲方有权单方解除合同，并扣除全部履约保证金，对甲方及第三人造成损失的，由乙方赔偿甲方及第三人全部损失。乙方须对校园消防器材等设施定时巡查，发现问题及时登记上报，消防安全检查记录做到规范详细

8. 乙方需为员工购买人身意外险，员工在工作期间出现劳动争议或者发生人身伤害等，均由乙方负责，与甲方无关。

9. 乙方员工在服务过程中发生人身伤亡等事故的，或造成他人人身伤亡等事故的，由乙方承担所有责任，如对甲方造成损失，乙方应赔偿甲方一切损失。

10. 合同履行过程中，乙方不得以任何理由停止服务，如因乙方拒绝履行合同约定义务，对甲方造成不利影响及损失的，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿一切损失。如乙方拒绝履行义务，甲方可委托第三方进行相关服务，由此产生的所有费用由乙方承担。

11. 本合同终止当日，乙方应向甲方移交服务档案资料和退还甲方的办公用品、仓库及其他各类设施物品、资料，并办理交接手续，及时退场。

12. 完成甲方交办的其他相关工作。

八、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意变更，如确需变更，须经双方书面确认，签订补充协议后方可变更。

2. 合同有效期为壹年，自 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日。在服务期间年度综合考核量化得分达到 80 分（含 80 分）以上的，可续签一年，最多续签两次，续签需在合同服务期满前 30 日内以书面形式完成。

3. 发生以下情况，甲方有权单方面解除合同，履约保证金不予退还，乙方应向甲方赔偿因违约行为和解除合同造成的甲方全部损失：

- (1) 乙方月度考核连续 2 个月低于 60 分，或累计 3 个月低于 60 分的；
 - (2) 乙方拒绝接受甲方管理、监督、检查、考核的；
 - (3) 因乙方原因给甲方造成信誉或经济等方面重大损失的；
 - (4) 因乙方原因扰乱甲方教学、工作、生活秩序的；
 - (5) 乙方将本合同所约定的服务事项转让或转包的；
 - (6) 乙方提供的服务质量不合格或未达到甲方要求的。
4. 不论基于任何原因导致合同终止履行的，甲方仅向乙方支付其服务期间的服务费用，乙方无权要求甲方支付其他任何费用；如乙方存在违约情况，需按合同约定承担违约责任。

九、违约责任

1. 乙方的服务质量不合格，甲方有权提出整改通知，并要求乙方限期整改。若乙方未能按甲方要求整改到位，甲方有权视情节严重程度，在当月服务费或履约保证金中扣除乙方违约金 500-5000 元/次。

2. 如有乙方服务事项或员工被甲方师生投诉，应由乙方对员工进行教育和处分，并按甲方要求进行整改。若每月存在三次以上（含三次）投诉的，甲方有权视情节严重程度，在当月服务费或履约保证金中扣除乙方违约金 500-5000 元/次。

3. 合同履行完毕或合同解除后，乙方需与甲方办理交接手续，若乙方未按时履行交接义务或交接情况未达到甲方要求的，甲方有权视情节严重程度，扣除当月服务费用，同时，乙方缴纳的履约保证金甲方不予退还。

4. 合同期内因乙方原因出现火灾、打架斗殴、盗窃等治安事件，乙方需承担相应责任，赔偿甲方一切损失，甲方有权根据事故大小，扣除乙方当月服务费的 10%-50%。

5. 乙方需负责其员工的工资、社保、食宿及安全问题，若因乙方不按时、足额支付其员工工资和社保，或不妥善处理与员工的劳动争议、人身伤害事件等原因，造成其员工堵门、闹事、上访等事件发生，甲方有权根据事故大小，扣除乙方当月服务费的 10%-50%。

若因上述事件严重扰乱甲方教学、生活秩序，或给甲方造成信誉、经济等方面重大损失的，由乙方承担全部责任，并赔偿给甲方造成的一切直接和间接损失，甲方有权单方面解除合同，乙方的履约保证金不予退还。

6. 如乙方履约保证金未及时缴纳或未及时补足的，甲方有权终止合同。

十、送达

甲方送达地址：河南郑州郑东新区文苑西路 15 号，接收人：孔连生，联系电话：15038083252；

乙方送达地址：河南省郑州市金水区花园北路 86 号瀚宇商务 11 楼，接收人：崔利增，联系电话：15639791135。

十一、争议解决

因履行合同发生的争议，由甲乙双方协商解决，如协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼，如甲方通过诉讼或聘请律师处理与乙方的争议事项，且该争议系乙方违约或过错导致的，乙方承担由此产生的全部成本，包括但不限于诉讼费、保全费、保函费、律师费等费用。

十二、合同生效及其他

1. 本合同经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效。
2. 本合同一式拾份，甲方捌份、乙方贰份，具有同等法律效力。

十三、合同附件

附件 1：项目需求及有关要求

附件 2：郑州航院校园物业服务监管及考核办法

甲方：郑州航空工业管理学院

统一社会信用代码：

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

统一社会信用代码：91110102731306695A

委托代理人签字：

法定代表人签字：

地址：河南郑州郑东新区文苑西路 15 号 地址：北京市西城区阜成门外大街 1 号东楼 1208 室

电话：0371-61912803

电话：010-88337767

开户银行：

开户银行：兴业银行股份有限公司北京玲珑路支行

账号：

账号：321780100100015104

日期：2024 年 8 月 21 日

日期：2024 年 8 月 21 日

附件 1

包 3 项目需求及有关要求

一、校园环境及绿化考核内容及标准

(一) 服务范围

- 1) 龙子湖校区内公共区域卫生保洁服务
- 2) 大学路校区内公共区域卫生保洁服务
- 3) 龙子湖校区内的绿化区域进行专业护理
- 4) 大学路校区内的绿化区域进行专业护理
- 5) 龙子湖校区东体育馆、东田径场及周边场地物业服务

(二) 服务内容

1、龙子湖校区内公共区域卫生保洁服务

对校区内的路面、人行道、雨水井、树池等公共区域进行清扫保洁，做到“六无六净两不准”（六无：无堆积物、无烟头果皮纸屑、无砖瓦土石、无污泥积水、无人畜粪便、无垃圾；六净：路面净、果皮箱净、下水道口净、道边石牙净、绿化带及树根周围净；两不准：不准向绿化带沟、景观湖、绿地倾倒垃圾杂物，不准向雨水井内清扫积土杂物）。

卫生保洁区域	单位	数量
校园公共区域卫生保洁	m²	212560

2、大学路校区内公共区域卫生保洁服务

对校区内的路面、人行道、雨水井、树池等公共区域进行清扫保洁，做到“六无六净两不准”（六无：无堆积物、无烟头果皮纸屑、无砖瓦土石、无污泥积水、无人畜粪便、无垃圾；六净：路面净、果皮箱净、下水道口净、道边石牙净、绿化带及树根周围净；两不准：不准向绿化带沟、景观湖、绿地倾倒垃圾杂物，不准向雨水井内清扫积土杂物）。

卫生保洁区域	单位	数量
--------	----	----

校园公共区域卫生保洁	m ²	62803
------------	----------------	-------

3、龙子湖校区内的绿化养护

提供专业、规范的绿化养护服务，创建舒适靓丽的校园环境，积极创建生态园林式校园。由专业人员实施绿化养护管理，负责对校区内的绿化区域进行日常浇水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫害、施肥、防风、排涝、绿化区保洁等专业护理，营造良好的园林景观，美化学校环境。绿化养护面积约 376732 m²。

4、大学路校区内的绿化养护

提供专业、规范的绿化养护服务，创建舒适靓丽的校园环境，积极创建生态园林式校园。由专业人员实施绿化养护管理，负责对校区内的绿化区域进行日常浇水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫害、施肥、防风、排涝、绿化区保洁等专业护理，营造良好的园林景观，美化学校环境。绿化养护面积约 16252 m²。

5、龙子湖校区东体育馆、东田径场及周边场地物业服务。

负责所属区域内的卫生保洁服务，含室外楼梯、走廊、连廊、楼梯、扶手、门窗、地下停车场、值班室、开水房、公共卫生间、公共洗漱间、楼顶、雨搭、平台、电梯间、货梯间、设备设施、饮水机等公共设施卫生保洁工作。

卫生保洁区域	单位	数量
1、体育场馆内公共区域（包括走廊、楼梯、卫生间等）；2、体育场馆各功能馆（不含游泳馆及游泳馆附属设施、健身房）；3、体育场馆地下停车场、田径场看台下区域；4、体育场馆看台、主席台，田径场，室外篮球、网球场、羽毛球场等及其周边卫生；5、功能馆课外活动期间日常管理（开关门、查验预约码等）。	m ²	51306

（三）岗位要求

1、龙子湖校区内公共区域卫生保洁服务

岗位名称 及人员数量	岗位要求	岗位职责
---------------	------	------

保洁主管岗 (1个)	女50、男55周岁以下，大专及以上学历。会熟练操作办公软件，有较强的计划、组织、领导、协调、督导能力；有较高的职业素质、责任感，良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，工作仔细认真。	1、认真贯彻执行学校的各项管理制度； 2、负责对所属区域项目品质运行工作； 3、负责所属区域员工考核工作； 4、负责所属区域与其他项目的协调工作； 5、负责所属区域项目团队建设，做好员工培训工作，增强员工的归属感，调动员工工作积极性，不断改善服务态度，提高服务质量和工作效率； 6、负责所属区域项目各类材料的收集和档案管理工 7、负责具体落实学院重大活动、恶劣天气应急保障预案的制定和落实； 8、完成后勤管理处交办的其他工作。
保洁岗 (36个)	身体健康，能胜任本岗位工作。	1、遵守各项规章制度，服从上级领导的各项工 2、准时上下班，上班穿着统一工作服； 3、熟练使用各种保洁工具，熟悉工作标准和工作流程； 4、妥善保管、保管好领用的保洁工具； 5、因事需请假需上级班长批准后方可离岗； 6、对所负责的保洁区域做到“六无六净”即无堆积物、无烟头果皮纸屑、无砖瓦土石、无污泥积水、无人畜粪便、无垃圾。六净即路面净、边角净、沟眼净、人行道净、花坛内及周围净、垃圾箱净； 7、完成后勤管理处交办的其他工作。
垃圾清运岗 (2个)	身体健康，能胜任本岗位工作。	1、做好垃圾压缩中转工作，安全、高效完成每天工作任务，及时压缩垃圾中转，做到不积压，不延误垃圾压缩中转； 2、对每天进入场地的垃圾必须做到日产日清，对场地进行冲洗，保持场地清洁。如垃圾中转站出现故障，造成垃圾不能及时清运的，维修正常运作后要及时清理场地垃圾，保证垃圾不堆积、滞留； 3、及时清洁垃圾中转站内墙面、天花板、应无积灰、污迹、

	蛛网，无乱图乱画，墙面光洁，外墙面整洁； 4、认真做好除“四害”，防污染工作，夏季，定时喷洒药水，减少苍蝇滋生； 5、做好生活垃圾中转站的垃圾日清运量的统计； 6、及时收管用具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报； 7、把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行； 8、完成大学路校区综合办公室交办的其他工作。
--	--

2、大学路校区内公共区域卫生保洁服务

岗位名称及数量	岗位要求	岗位职责
区域主管岗 (1个)	女50、男55周岁以下，大专及以上学历。会熟练操作办公软件，有较强的计划、组织、领导、协调、督导能力；有较高的职业素养、责任感，良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，工作仔细认真。	1、认真贯彻执行学校的各项管理制度； 2、负责对所属区域项目品质运行工作； 3、负责所属区域员工考核工作； 4、负责所属区域与其他项目的协调工作； 5、负责所属区域项目团队建设、做好员工培训工作，增强员工的归属感，调动员工工作积极性，不断改善服务态度，提高服务质量和工作效率； 6、负责所属区域项目各类材料的收集和档案管理工作； 7、负责具体落实学院重大活动、恶劣天气应急保障工作预案的制定和落实； 8、完成大学路校区综合办公室交办的其他工作。
保洁岗 (4个)	身体健康，能胜任本岗位工作。	1、遵守各项规章制度，服从上级领导的各项工作安排； 2、准时上下班，上班穿着统一工作服； 3、熟练使用各种保洁工具，熟悉工作标准和工作流程； 4、妥善保管、保管好领用的保洁工具；

	5、因事需请假需上级班级级长批准后方可离岗； 6、对所负责的保洁区域做到“六无六净”即无堆积物、无烟头果皮纸屑、无砖瓦土石、无污泥积水、无人畜粪便、无垃圾。六净即路面净、边角净、沟眼净、人行道净、花坛内及周围净、垃圾箱净； 7、完成大学路校区综合办公室交办的其他工作。
--	--

3、龙子湖校区内的绿化养护

岗位名称及人员数量	岗位要求	岗位职责
绿化养护主管岗 (1个)	60岁以下，大专及以上学历，具备园林绿化相关专业中级及以上职称的技术管理人员	1.具有一定的园林绿化专业知识，能够按照学校、后勤、校园管理科的意图设计规划校园绿化方案或提出合理建议，带领并指导绿化员工进行绿化方案的实施和校区内的绿化带进行养护等； 2、负责全校绿化的技术工作，包括绿化规划、设计、施工、总结和环保理论的咨询； 3、跟踪观察树木生长情况，做好病虫害防治、抗旱、防涝，及其他自然灾害的检测预报工作； 4、收集、整理绿化资料，做好各种报表汇总，上报工作，保存和建立绿化档案； 5、完成后勤管理处交办的其他工作。
技术岗 (2个)	60岁以下，初中以上文化水平，熟悉校园整体绿化布局，熟悉花草树木的品种及特征，具有良好的植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能	1、掌握树木、绿篱、草坪浇水、修剪、病虫害防治、杂草清除、施肥等工作的时期和方法； 2、掌握设备的保养方法； 3、指导员工正确使用机械设备； 4、时刻掌握设备、工具的损坏、丢失情况，上报； 5、完成后勤管理处交办的其他工作。

绿化普工岗 (31个)	身体健康，能胜任本岗位工作。	1、热爱本职工作，认真负责； 2、在项目负责人或技术工的指导下完成各项绿化养护工作； 3、完成后勤管理处交办的其他工作。
----------------	----------------	--

4、大学路校区内的绿化养护

岗位名称及人员数量	岗位要求	岗位职责
技术岗 (1人)	60岁以下，初中以上文化水平，熟悉校园整体绿化布局，熟悉花草树木的品种及特征，具有良好的植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能	1、掌握树木、绿篱、草坪浇水、修剪、病虫害防治、杂草清除、施肥等工作的时期和方法； 2、掌握设备的保养方法； 3、指导员工正确使用机械设备； 4、时刻掌握设备、工具的损坏、丢失情况，上报； 5、完成大学路校区综合办公室交给的其他任务。

5、龙子湖校区东体育馆、东田径场及周边场地物业服务。

岗位名称及人员数量	岗位要求	岗位职责
保洁主管岗 (1个)	女50或男50周岁以下，本科及以上学历。会熟练操作办公软件，有较强的计划、组织、领导、协调、督导能力；有较高的职业素养、责任感、良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，工作仔细认真。	1、认真贯彻执行馆内的各项管理制度； 2、负责对场馆区域项目物业管理协调工作； 3、负责场馆区域的考核工作； 4、负责场馆区域与其他项目的协调工作； 5、负责场馆区域项目团队建设，做好员工培训工作，增强员工的归属感，调动员工工作积极性，不断改善服务态度，提高服务质量和工作效率； 6、负责具体落实场馆重大活动或节庆的卫生保障工作方案； 7、完成上级交办的其它工作。
保洁岗	身体健康，品行端正、	1、工作时间应着工装、佩戴胸卡上岗，文明待人，不得与师

(16个)	工作认真负责、能吃苦耐劳，能胜任本岗位工作。	生发生争吵； 2、负责馆内、卫生间、洗漱间楼道、楼梯等公共场所的卫生保洁； 3、保持馆内、教室休息室内干净整洁、无异味，地面、门窗无杂物、无灰尘、无积水、无卫生死角； 4、保持卫生间、洗漱间内干净整洁、无异味，地面、门窗无杂物、无灰尘、无积水、无卫生死角； 5、区域内的连廊、楼道、楼梯扶手、消防设施、公共门窗玻璃等公共设施应做到明亮、清洁、无灰尘、无污迹、无杂物； 6、区域内垃圾要倒入指定地点并及时清理，不得将杂物倒入或扫入下水道口，不得从窗口往外倾倒； 7、各类保洁工具应在使用后洗净并有序摆放指定地点； 8、做好功能馆课外活动期间的开关门与查验预约码等工作，妥善保管区域内的各类钥匙； 9、完成领导交办的其它工作。
-------	------------------------	--

(四) 服务标准及质量要求

项目	服务范围	服务要求	服务质量标准
公共区域卫生保洁	道路清扫	做到在普扫时，对路面、人行道、路牙石、下水道口、树池进行全面清扫，做到“六无六净两不准”（六无：无堆积物、无烟头果皮纸屑、无砖瓦土石、无污泥积水、无人畜粪便、无垃圾；六净：路面净、果皮箱净、下水道口净、道边石牙净、绿化带及树根周围净；两不	1、路面清扫质量好、不漏扫； 2、道路路面果皮、烟蒂等杂物及时清理； 3、道路两旁尤其绿化带、树池周围无堆积杂物、白色垃圾、杂草等暴露垃圾； 4、所有垃圾必须做到日产日清，做到无暴露垃圾、无迹垢、无乱涂写、乱张贴现象；小广告要及时清除或喷漆覆盖； 5、路面雨水井、排水沟没有垃圾堵塞现象； 6、路面、人行道无明显积水、青苔、杂草、污泥；

		准：不准向绿化带、景观湖、绿地倾倒垃圾杂物，不准向雨水井内清扫积土杂物）。	7、机械清扫:对项目范围的道路机动车道实行机械化清扫，车辆安装监控系统，道路的机械清扫保洁频次至少2次/天。 8、机动车道及人行道的冲洗:按甲方要求及时进行冲洗。
实时保洁	普扫以外的工作时间均为实时保洁时间	1、实时保洁时，环卫工人巡回走动，用小扫把、夹子、簸箕清理路面的纸屑、烟头、饮料瓶等垃圾，做到勤走、勤看、勤扫，确保路面整洁； 2、清扫保洁产生的垃圾应及时收集和运输；	
洒水作业	每天在道路清扫完成后进行洒水作业	1、4月1日至10月31日每天洒水四次，早上6：00至7：00；10:10至11:10；下午13:00至14:00；16:00至17:00； 2、11月1日至次年3月31日每天洒水两次，早上8：30至9：30；下午13:00至14:00； 3、如遇雨、雪、冰冻天气停止洒水。	
垃圾桶	垃圾桶使用后及时清理擦拭，垃圾桶内的垃圾不得满溢，保持垃圾桶及周围环境的整洁。	1、外观整洁、无污垢，箱、桶内的垃圾日产日清，无异味、溢满，禁止清扫保洁人员在垃圾桶、垃圾收集站（点）内翻捡废品；2、禁用箩筐或编织袋装垃圾；3、道路垃圾桶完好率100%，如发现垃圾桶损坏或被盗情况，应立即报告，及时维修、补充、更换，所产生费用由中标单位承担。	

应急预案 应急预案	迎接重大活动和检查评比	提前制定好工作预案，服从校方统一指挥	1、活动前准备 （1）制定重大活动和检查评比期间的岗位分工； （2）检查工具等保洁物资的库存情况，并采购到位； （3）检查作业车辆、机械状况，保证状态良好； （4）储备候补队伍，准备迎接临时保洁任务； （5）召开动员会，引起思想上的重视。 2、活动期间 （1）保持联络通畅，同主管部门加强联系，掌握保洁动态信息； （2）明确管理人员分工，增加管理人员，加强路面巡查，以此提高信息反馈处理速度； （3）明确保洁分工，增加保洁人数，以此提高保洁作业速度； （4）可调用多辆垃圾收集车，以此提高垃圾收集速度； （5）做好后勤保障工作。 3、活动过后 （1）总结经验； （2）做好记录存档。
	恶劣天气应急预案	提前制定好工作预案，服从校方统一指挥	1、前期准备： （1）建立应急突击队，用于处理突发情况及紧急任务； （2）恶劣天气预警前，准备好应急处理所需要的材料、物资； （3）检查作业车辆的机械状况，保证状态良好； （4）关注气象部门预报，做好防汛、雨雪等恶劣天气应急预案； （5）召开动员大会，引起重视，做好个人防护措施； （6）高温天气，做好降温准备，储备降温用品。 2、期间：

		(1) 服从主管部门安排，做好雨雪等恶劣天气应急处置工作； (2) 应急突击队成员集中待命，情况发生时由项目负责人现场指挥； (3) 做好预防保护措施，极力保证设施、设备的安全； (4) 恶劣天气情况发生时从保证人员生命安全的角度出发，停止露天作业；恶劣天气一结束立即组织人员上路进行恢复性清扫。 3、过后： (1) 总结经验教训，完善应急处理办法； (2) 做好记录。
--	--	--

校园管理科保洁区域日常巡查记录表

巡查人：
 时间：
 年
 月
 日

巡查内容	考核标准	具体区域存在问题	整改期限
员工管理	上岗时有无穿工作服；上班时间有无脱岗、串岗；管护人员有无说话粗野辱骂师生、打架斗殴等造成不良社会影响的行为		
保洁	校区内的道路、广场、楼前、运动场是否按规定清扫		
	垃圾是否按要求及时清运和未运送		
	到指定地点		
	垃圾容器是否及时清掏、造成垃圾积存、满溢		

	是否能保持垃圾箱整洁，垃圾桶、垃圾箱是否完好 雨雪天气后，是否能及时清理主干道上的积雪、积水、淤泥 行道树坑内是否存在杂草、杂物未清理 校内景观湖水面积浮物过多是否及时清理		
垃圾清运	清运不及时存在垃圾堆积现象 运送垃圾的车辆在行驶过程中沿途散落、遗落垃圾的		
巡查中发现的新问题			

校园管理科绿化区域日常巡查记录表

巡查人：
 时间：
 年
 月
 日

巡查内容	考核标准	具体区域存在问题	整改期限
员工管理	上岗时有无穿工作服；上班时间有无脱岗、串岗；管护人员有无说话粗野辱骂师生、打架斗殴等造成不良社会影响的行为		
绿化养护	是否能按照养护全年工作计划对树木进行浇灌、施肥及松土		
	是否能按照养护全年工作计划对草坪、绿篱、花灌木及行道树合理修剪		
	是否能有效预防及处理病虫害的防治		
	是否能及时清除草坪、绿篱内枯枝杂草和杂物		

	大雨过后，是否对低洼积水处进行排涝		
	低气温天气来临之前是否对树木防冻措施		
	供水设施是否因人为因素出现跑、冒、滴、漏等现象		
	供水设施是否有被损坏未及时上报、修理现象		
	树木是否有倾斜或倒伏现象发生后没有按时间要求及时扶正现象		
	绿化带是否存在种菜现象		
	行道树和绿地内存在死树		
	巡查中发现的新问题		

校区卫生保洁考核表

考核人：时间：

考核类别	考核内容	考核评分标准	扣分细则	扣分合计	扣分区域与原因
员工管理	员工仪容仪表	上岗时没有穿工作服；	发现一人一次扣 0.5 分		
		上班时间脱岗、串岗；	发现一人一次扣 0.5 分		
		在管护过程中，管护人员有说话粗野辱骂师生、打架斗殴等造成不良社会影响的行为；	发现一人一次扣 5 分，性质特别恶劣的直接开除		
校园环境	保洁	校区内的道路、广场、楼前、运动场未按规定清扫，卫生不达标的；	每发现一处扣 0.5 分		
		垃圾未按要求及时清运和运送	每发现一处		

送到指定地的；	扣 0.5 分		
保洁人员焚烧垃圾的；	每发现一次扣 2 分		
垃圾容器未及时清掏、造成垃圾积存、满溢的；	每发现一处扣 0.5 分		
未能保持垃圾箱整洁，未能定期校正维护垃圾箱完好的；	每发现一处扣 0.5 分		
未能及时清理建筑物外墙、路牌、路灯杆上的小广告和乱写乱画的；	每发现一处扣 0.5 分		
雨雪天气后，未能及时清理主干道上的积雪、积水、淤泥的；	每发现一处扣 1 分		
校内景观湖水漂浮物过多未及时清理的；	每发现一处扣 1 分		
未能完成校方交办的事项；	每发生一次扣 1 分		
清运不及时存在垃圾堆积现象；	每发现一次扣 0.5 分		
运送垃圾的车辆在行驶过程中沿途散落、遗落垃圾的；	每发现一次扣 0.5 分		
进入校区的清运车辆不遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及校园车辆管理制度，未按交通规则及校区内的路标、超速行驶。	每发现一次扣 1 分		

校区绿化养护标准

项目	服务范围	服务要求	服务质量标准
绿化养护	对校区内的绿化区域提供专业、规范的绿化养护服务	负责对校区内的绿化区域进行日常浇水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫害、施肥、防寒、排涝、绿化区保洁等专业护理	1、绿化比较充分，植物配置基本合理，基本达到黄土不露天。 2、园区植物达到： (1) 生长势：正常。生长达到该树种该规格的平均生长量。 (2) 叶子正常：①叶色、大小、薄厚正常；②较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫尿虫网灰尘的株数在 2% 以下；③被啃咬的叶片最严重的每株在 10% 以下。 (3) 枝、干正常：①无明显枯枝、死枝；②有蛀干害虫的株数 2% 以下（包括 2%，

	养护	进行养护	
--	----	------	--

校区绿化养护考核表

考核人：时间：

考核类别	考核内容	考核评分标准	扣分细则	扣分合计	扣分区域与原因
	员工仪容仪表	上岗时没有穿工作服；	发现一人一次扣 0.5 分		
员工管理	员工纪律	上班时时间脱岗、串岗；	发现一人一次扣 0.5 分		
		在管护过程中，管护人员有说话粗野辱骂师生、打架斗殴等造成不良社会影响的行为；	发现一人一次扣 5 分，性质特别恶劣的直接开除		
绿化养护	浇水	(1) 浇水不按时完成；	每发现一项扣 0.5 分 死亡的照价赔偿		
		(2) 浇水深度不够、浇不透；			
		(3) 浇水时不均匀，有漏浇现象；			
		(4) 浇水过程中有跑、冒现象；			
绿化养护	施肥	(5) 浇水现场无人看管；	每发现一项扣 1 分 死亡的照价赔偿		
		(6) 绿地内打土坝不整齐或有冲坑、不平整；			
		(7) 浇水时花灌木没有喷淋，尘土悬挂普遍太多；			
		(8) 新栽苗木没有按要求浇水；			
绿化养护	松土	(1) 施肥时不按照要求进行操作；	每发现一处扣 1 分		
		(2) 施肥不均匀，导致苗木或草坪的烧伤或缺肥；			
		(1) 不按要求及时进行松土的；			
		(2) 雨后或浇水后松土不及时，导致土土壤板结；			
绿化养护	病虫害防治	(3) 松土时造成苗木损伤的；	每发现一项扣 1 分		
		(1) 发生病虫害后，养护人员未发现或发现后不及时处理的；			
绿化养护		(2) 病虫害防治措施不按绿化技术要求，随意执行的并导致病害防治效果不佳的；			

			以下同)；③介壳虫最严重处主枝主干100 平方厘米 2 头活虫以下，较细枝条每尺长一段上在 10 头活虫以下，株数都在 4%以下；④树冠基本完整：主侧枝分布均称，树冠通风透光。
			(4) 行道树缺株在 1%以下。
			(5) 草坪覆盖率达 95%以上；草坪内杂草控制在 20%以内；生长和颜色正常，不枯黄，基本无病虫害。
			3、行道树和绿地内无死树，树木修剪基本合理，树形美观，能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。
			4、绿化生产垃圾要做到日产日清，绿地内无明显的废弃物，能坚持在重大节日前进行突击清理。
			5、栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施基本完整，基本做到及时维护和油饰。
			6、校区内的绿化区域无较重的人为损坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏，能及时发现和处理。绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等；行道树树干无明显地钉栓刻画现象，树下距树 2 米以内无影响树木养护管理的堆物堆料等。
			7、未经学校批准，绿化带不得用于其它用途，不得兴建任何设施；无垃圾倾倒现象，绿地上无明显垃圾；无种菜现象。
			8、完成好学校管理部门交给的其他任务。
绿化养护年工作计划	精细化管理，按照植物的生长规律有计划的	按季节科学合理的对校区内所有绿化苗木	后附

卫生保洁	(1) 承包区绿地内有砖头、石块、果皮、纸屑、易拉罐、塑料袋等垃圾，园路上有积水、积雪、烟头、土沙、石块等，树上有悬挂物； (2) 绿地内树木落叶没有及时进行清理或清理不彻底； (3) 靠近施工现场的绿地卫生的清理不及时；	每发现一处扣 0.5 分		
	(1) 冷性草坪内有杂草或三叶草的侵入，没有及时清除，影响绿化效果的； (2) 草坪腐草清理不及时，不到位； (3) 开春，没有对三叶草绿地进行疏理； (4) 绿篱或树穴内有杂草，没有及时清除； (5) 林地内杂草高度超过 20 厘米； (6) 行道树穴内有杂草；	每发现一处扣 0.5 分		
清除杂草				
草坪、绿篱、花灌木及行道树的修剪	(1) 草坪修剪不及时，造成抽穗拔节的； (2) 绿篱修剪的效果不好，剪口不整齐，影响整体美观； (3) 花灌木开花后没有按要求及时进行修剪； (4) 草花清除后没有将地整理平整； (5) 绿地内有枯枝败叶，修剪废弃物没有及时清或返田； (6) 没有及时清除行道树上断枝、枯枝、死枝及有碍行人的下垂的； (7) 绿地内死亡的树木没有及时清除；	每发现一处扣 0.5 分		
	(1) 积水在雨后 2 小时内没有排净；	每发现一项扣 1 分		
防涝				

	(2) 排水时破坏了绿地及其周围环境的卫生；			
防冻	(1) 没有按要求及时采取防冻措施； (2) 冬季不用水时，水管线路没有放空（阀门口打开），因此造成管道冻裂的；	每发现一处扣 1 分 照价赔偿		
防火	(1) 风景林地内的枯草在进入防火期前没有按要求及进清除； (2) 烧毁大乔木； (3) 烧毁花灌木； (4) 烧毁绿篱或模纹； (5) 烧毁草坪；	每发现一项扣 2 分 照价赔偿		
树木扶正	(1) 树木有倾斜或倒伏现象发生后没有按时间要求及时扶正； (2) 支撑无力、不到位； (3) 支撑时伤害了树木；	每发现一处扣 1 分		
绿地保护	(1) 出现人为破坏情况没有及时制止并上报； (2) 草坪被损坏造成裸露地的； (3) 绿地内苗木被毁、被盗；	每发现一处扣 1 分 照价赔偿		
抹芽、抹蕾	(1) 抹芽、抹蕾没有按要求及时进行操作； (2) 乔木的分枝点以下有萌芽、萌条； (3) 花灌木嫁接苗钻木发生萌生枝或花灌木分枝点以下发生萌芽；	每发现一处扣 0.5 分		
树木涂白	(1) 涂白时没有按要求及时完成； (2) 涂白高度、质量没达到要求；	每发现一处扣 0.5 分		

设施的配备与维护	(1) 供水设施管理不善，导致阀门及其它被损坏或被盗； (2) 不浇水期间供水设施因人为因素出现跑、冒、滴、漏等现象； (3) 公共设施(园林小品、座椅、凳子、石桌等) 被损坏或被盗，照价赔偿外； (4) 护栏歪斜或遭到破坏的；	每发现一项扣 1 分 照价赔偿		
	管理秩序要到位，没有践踏草坪、取土、倾倒垃圾、排放污水、机动车入内、乱放车辆、晾晒物品等现象的发生。	每发现一处扣 0.5 分		

二、体育场馆考核评分表

检查类别	检查内容	分值	检查评分标准	扣分细则		
员工管理 (20 分)	员工仪容仪表	2	工作人员应统一工装、工装保持干净整洁，统一佩戴标识、仪表端庄、大方。	未按规定要求完成一人一次扣 0.1 分。		
	员工纪律	2	员工工作纪律严明，不缺岗、不脱岗；接待时主动、热情、规范，使用文明用语，对师生一视同仁。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣 0.2 分。		

	值班岗位	8	24 小时值班，中途不脱岗；对突发事件要做到应急处置并及时上报；做好值班交接工作，并做好交接记录；坚决杜绝值班室做饭现象。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣 2 分。		
	岗位人员配备标准	8	实际岗位人员配备标准与投标书及合同约定一致，如增加机械化设备，可适当减少人数，须经采购人同意。	未按规定执行或师生有效投诉一处扣 1 分		
保洁服务 (40 分)	馆内公共休息室	8	按规定时间清扫、保洁、值班室、休息室干净、地面整洁无纸屑、无杂物、无堆放物、家具整洁、摆放整齐。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 0.5 分。		
	墙面、门窗、雨搭、屋顶、平台	3	各区域门窗玻璃干净明亮、无污迹、无损坏、无张贴物；窗台无积尘、屋顶墙角无蜘蛛网；楼顶、平台无杂物、无垃圾、无杂草；落水口和排水沟保持畅通，能够及时排水。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 0.1 分。		

公共卫生间、漱洗间、开水房	8	无异味、地面洁净、无积水；卫生器具清洁；保持纸篓干净不缺失、便池无堆积物、无污垢；排风扇无积灰、清扫工具摆放统一；墙壁屋顶无污迹、无蜘蛛网；玻璃明亮、窗台无积尘、纱窗无损坏；上下水通畅，如有损坏及时报修，卫生间小便池芳香球未及时补充。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.5分。		
		各部位干净明亮、无痰迹、无纸屑杂物、无烟头、无水渍、无张贴物、无蜘蛛网、无堆放物；扶手无积尘，无蜘蛛网；楼梯底下无杂物，无堆放物；果皮箱内垃圾不得超过三分之二。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.2分。		
地面、楼道、台阶、楼梯、走廊、大厅	5				
消杀灭害	3	定期对公共部位喷洒药水进行消毒、灭蟑螂、老鼠和蚊蝇，并做好记录。按照学校防控办要求定期进行消杀。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.1分。		

公共 服务 (30分)	功能性用房、设备设施	8	各部位表面光亮、无灰尘、无污迹、无絮状物和蜘蛛网；各类功能性用房保持整洁干净、无堆放物、等现象；各类公共设施整洁，如有损坏及时报修。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.5分。		
	安全通道	5	协助相关部门做好馆内安全通道出入口畅通，无车辆停放；雨雪天气及时清理楼前的积水或积雪，保证道路畅通和安全。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.2分。		
	钥匙管理	10	认真保管教室、教师休息室、管理用房及公共区域的钥匙，不得交由岗位以外的其他人保管，不得私自转借；按时开放教室、教师休息室及公共区域的门。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣1分。		
	工作记录	4	日常保洁记录，日常检查记录，交接班记录，消毒记录，值班记录等要求记录事项。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.1分。		

水电管理	8	确保各楼宇水电设施设备的日常完好使用；发现未关闭水龙头要及时关闭，各楼道及其他公共区域照明灯要求及时开关，坚决杜绝“跑、冒、滴、漏”及“长明灯”现象发生。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.1分。		
	报修	8	做好公共部位的报修工作，要求报修记录、维修记录完整、规范、有据可查。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣0.2分。	
	其它	10	按时、保质保量完成交付的其它工作任务。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一次一项扣5分。	
其它 (10分)					

三、项目所需设备

序号	设备名称	数量	龙子湖校区	大学路校区	备注
1	吸污车	2	1	1	根据采购人需要提供
2	洒水车	2	2		
3	曲臂登高车	1	1		
4	打药机	3	2	1	
5	手推割草机	3	2	1	
6	绿篱机	3	2	1	
7	油锯	3	2	1	
8	高枝剪	3	2	1	
9	水面保洁船	1	1		

10	扫边机	2	2			
11	多功能清雪车	1	1			
12	高压冲洗车	2	2			
13	室外垃圾桶					
14	手推式工具车	9	9			体育场馆
15	尘推车	2	2			体育场馆
16	多功能洗地机	1	1			体育场馆
17	高压清洗机	1	1			体育场馆
18	抛光机	3	3			体育场馆
19	室内垃圾桶					根据采购人需要提供
20	吊车	1	1			根据采购人需要提供

附件 2

郑州航院校园物业服务监管及考核办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范校园物业管理服务，提升物业服务质效，保障学校正常的教学和生活秩序，根据国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等法规条例，依据学校物业招标文件、中标人投标文件，结合学校实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于学校通过公开招标引入的校园物业服务。

第二章 监督管理

第三条 按照“谁使用、谁预算，谁管理、谁考核”的原则，后勤管理处代表学校组织相关职能部门对物业服务实施监管及考核，图书馆、体育部、大学路校区综合办公室履行区域物业服务管理监督职责。

第四条 监管依据和标准

- （一）国家相关法律法规；
- （二）物业行业服务标准和规范；
- （三）学校和社会物业公司签订的《物业服务合同》；
- （四）“物业招标文件”中要求的服务要求、服务标准等，以及物业公司“物业投标文件”中的其他承诺；

(五) 学校其它相关文件及规定。

第五条 监管内容

(一) 管理制度与方案实施: 包括建立健全管理规章制度, 物业服务方案、计划的实施, 考核等。

(二) 人员配备与待遇保障: 包括值班、保洁、维修、书库管理、绿化养护等人员的到岗情况、服务天数要求, 员工培训、社会保障等。

(三) 楼宇秩序: 包括学生宿舍的出入管理、秩序管理、安全隐患排查、以及突发事件预案的执行等。

(四) 楼宇保洁: 楼宇内大厅、过道、楼梯、卫生间、教室、书库等区域卫生保洁, 楼宇屋面、门窗玻璃、电梯等物件卫生保洁。

(五) 微型维修: 包括故障维修受理、响应时限、维修记录、耗材使用、维修质量评估等。

(六) 道路与环境卫生保洁: 包括环境卫生保洁的机械设备配备, 校园道路、绿地、广场、景观灯具、雕塑、水面, 以及大型活动期间环境卫生保洁等。

(七) 垃圾清运: 包括垃圾桶摆放、定期冲刷消毒, 垃圾清运时间与频次等。

(八) 设施设备投入与管理: 物业公司应当配备各类设施设备、劳保用品, 校方移交的设施设备保养、使用情况等。

(九) 书库管理: 统筹做好图书、期刊的上架、排架等工作, 使图书资料排列规范有序。按照图书馆的要求, 负责区域工作人员定期做好过书、刊的整理等工作(图书的上架盘点、破损图书登记下架、剔旧及过期现刊的下架等工作)。

(十) 绿化养护: 实施绿化养护管理, 负责对校区内的绿化区域进行日常浇水、除草、松土、修枝、整形、防治病虫害、施肥、防风、排涝、绿化区保洁等专业护理, 营造良好的园林景观, 美化学校环境。

(十一) 甲方要求的其他有关服务监管。

第六条 学校通过提醒、整改、违约处理、培训、复查等方式进行问题处置。

提醒: 对企业在服务过程中出现的问题、师生的合理建议、流程上重要节点给予提示。一般采用口头提醒方式, 要求企业重视、解决问题。

整改: 若提醒未整改, 下达《限期整改通知书》, 要求企业立即实施整改。

违约处理: 对落实整改不到位的, 以《扣违约金通知书》的形式, 要求加以纠正和解决, 按照。对于检查中出现的有可能引发安全, 影响正常教学、生活、科研等重大问题, 可直接下发《扣违约金通知书》。

培训: 在日常检查中, 对于共性问题, 实施集中培训。

复查: 在复查时出现的同样问题, 加倍处罚, 直至问题根除。

第七条 对物业公司的监管采取现场监管和非现场监管措施，实施日常监管、满意度测评、受理投诉、月度，年度考核等监督管理。

（一）现场监管采取“日巡、周查、月评、年考”等方式

1. 各业务单位进行日常巡查，发现问题及时整改，根据需要填写“整改通知单”发至物业公司；

2. 各业务单位每周至少组织一次现场检查，对日巡发现的问题整改情况进行检查，如未整改到位，按照招标文件考核办法开具《扣违约金通知书》，每扣1分罚扣违约金500元（人民币），从当月服务费中扣除，并填写“负面清单”。

3. 后勤管理处依据各业务单位提供的月度考核量化评分表，按照各单位权重进行考核评分，作为财务支付的主要依据。

4. 后勤管理处根据月度考核表、师生满意度调查情况对物业公司进行年度考核。

（二）非现场监管措施

1. 后勤管理处通过校长信箱、指点天下、后勤网站意见建议栏等平台，随时收集意见，及时回复并督促处理，对在要求时限内未整改到位的，开具《扣违约金通知书》，并填写“负面清单”。

2. 通过定期组织师生座谈会、巡查走访、问卷调查等形式，收集师生意见，及时督促处理。

3. 学校每年分阶段组织一次物业服务师生问卷满意度测评。抽取样本人数不低于在校师生数的三分之一，依据“物业服务质量测评表”进行满意度综合评价。

4. 针对物业服务有关问题，随时约谈物业公司项目经理。

第三章 考核评价与结果运用

第八条 学校对物业服务监管实行“月、年”定期量化考核评分、分等次定级，后勤管理处定期公示考核结果。月度考核结果为物业服务费支付的依据，年度考核结果为合同续签重要参考。

第九条 监管及考核小组组成

（一）包1：图书馆区域由图书馆相关科室负责图书馆区域物业服务的监管及考核；教室区域由后勤管理处教室服务部、质量监督科负责教室区域物业服务的监管及考核；

（二）包2：动力保障服务由后勤管理处动力保障部、质量监督科负责动力保障相关物业服务的监管及考核；宿舍区域由后勤管理处宿舍服务部、质量监督科负责宿舍区域相关物业服务的监管及考核；

（三）包3：体育场馆区域由体育部场馆管理中心负责体育场馆区域物业服务的监管及考核；大学路校区由大学路综合管理办公室相关业务科室负责大学路校区物业服务的监管及考核；校园保洁及绿化养护由后勤管理处校园管理科、质量监督科负责相关物业服务监管与考核。

(四) 组建学生物业服务质量监督团队，对宿舍区域、教学区域、校园环境等物业服务质量全面监管，通过质量监督群及时反馈，各标包负责人及时回应学生诉求，要求物业公司及时整改，同一问题反馈及投诉超过两次以上，可对物业公司进行处罚，开具《扣违约金通知书》。

第十条 考核量化评分

1. 包 1:

(1) 月度考核：月度考核分数=教室服务部月度考核分数×70%+图书馆月度考核分数×30%

(2) 年度考核分数=12个月的月度考核分数总和÷12

2. 包 2:

(1) 月度考核：月度考核分数=宿舍服务部月度考核分数×80%+动力保障部月度考核分数×20%

(2) 年度考核分数=12个月的月度考核分数总和÷12

3. 包 3:

(1) 月度考核：月度考核分数=校园管理科月度考核分数×70%+体育部月度考核分数20%+大学路校区综合办公室月度考核分数×10%

大学路校区物业服务停止后，月度考核变更为：

月度考核分数=校园管理科月度考核分数×70%+体育部月度考核分数×30%

校工会、离退处值班保洁岗及小学及门卫岗由各单位自行考核，不计入月度考核分值。

4. 年度考核分数=12个月的月度考核分数总和÷12

第十一条 考核评价

当月考核结果分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等次。考核分值在 90-100 分为优秀，80-89 分为合格，60-79 分为基本合格，60 分以下为不合格。

凡发生火灾事故、较大工伤事故、社会治安综合治理事故，其他安全事故或重大不良影响事件者，直接评定为不合格。

第十二条 考核奖励及结果运用

自合同执行之日起，每月从三个标段物业服务费中各扣除1万元（共计3万元）费用作为考核奖励基金，依据采购人相关单位每月对各标段物业服务质量的考核评分结果，对考核优秀的中标人进行奖励，具体如下：

1. 当月考核评分“优秀”的，发放奖励绩效：

一个标包当月考核大于等于90分的，奖励：3万元；

二个标包当月考核大于等于90分的，按照分数排名，第一名奖励3万元*60%，第二名奖励3万元*40%；

三个标包当月考核大于等于90分的，按照分数排名，第一名奖励3万元*50%，第二名奖励3万元*30%，第三名奖励3万元*20%；

如三个标包当月考核评分均未达到 90 分，当月奖励基金扣除不再发放。

2. 当月考核评分为“合格”的，正常支付当月物业服务费；
3. 当月考核评分为“基本合格”的：（1）在 70 分（含 70 分）至 79 分之间的，扣除当月服务费的 5%；（2）60 分（含 60 分）至 69 分之间的，扣除当月服务费的 8%；

4. 当月考核评分为“不合格”的，扣除当月服务费的 20%。
若乙方连续两个月考核评分为“不合格”或合同期内累计三个月评分为“不合格”的，校方有权单方解除合同。

第十三条 退出机制。发生以下情况，甲方有权单方面解除合同，履约保证金不予退还，乙方应向甲方赔偿因违约行为和解除合同造成的甲方全部损失：

（1）乙方月度考核连续 2 个月低于 60 分，或合同期内累计 3 个月低于 60 分的；

（2）乙方拒绝接受甲方管理、监督、检查、考核的；

（3）因乙方原因给甲方造成信誉或经济等方面重大损失的；

（4）因乙方原因扰乱甲方教学、工作、生活秩序的；

（5）乙方将本合同所约定的服务事项转让或转包的；

（6）乙方提供的服务质量不合格或未达到甲方要求的。

第十四条 不论基于任何原因导致合同终止履行的，甲方仅向乙方支付其服务期间的服务费用，乙方无权要求甲方支付其他任何费用；如乙方存在违约情况，需按合同约定承担违约责任。

凡被强制退出的物业公司，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任，学校不予退还履约保证金。

第四章 附 则

第十五条 后勤管理处根据监管的实际情况适时对本办法进行修订和完善。

第十六条 本办法自印发之日起施行，由后勤管理处负责解释。

附件：1. 各包考核标准及考核量化评分表

2. 物业服务质量调研测评表

3. 物业服务管理负面清单

后勤管理处

2024 年 8 月 10 日

