

**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1）**

郑州航空工业管理学院校园物业服务合同（包1）

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：中建七局城市投资运营管理有限公司

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龙子湖校区教学楼、实验楼、综合楼、实训楼等场所的物业服务与管理工作；龙子湖校区图书馆室内外卫生保洁，图书、期刊阅览流通服务，阅览室管理、秩序维护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5544478.32元（大写：伍佰伍拾肆万肆仟肆佰柒拾捌元叁角贰分）。合同服务期为12个月，每月签约服务费用为人民币462039.86元（大写：肆拾陆万贰仟零叁拾玖元捌角陆分）。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、设备费等一切费用，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。

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）：贰拾柒万柒仟贰佰贰拾叁元玖角贰分（¥277223.92元）。本合同履约完毕，且乙方无违约行为，退场工作完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（附上月员工工资发放、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. 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业管理、书库管理、秩序维护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. 甲方应依照合同约定，按时向乙方支付服务费用；
- 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，保证按本协议约定定保质保量完成对甲方的物业管理、书库管理、秩序维护等服务工作。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适时巡查，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房、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，若因乙方不及时、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：河南省自贸试验区郑州片区（经开）经开第十五大街 267 号中建七局大厦 A 座 7 楼，接收人：陈志远，联系电话：15071178665。

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：郑州航空院校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：91410100MA9K9TBT74
委托代理人签字：[Signature]
地址：河南郑州郑东新区文苑西路 15 号

乙方：中建七局城南投资运营管理有限公司
统一社会信用代码：91410100MA9K9TBT74
法定代表人签字：[Signature]
地址：河南省自贸试验区郑州片区(经开)经开第十五大街 267 号中建七局大厦 A 座 7 楼

电话：0371-61912803

开户银行：

账号：

日期 2024 年 8 月 21 日

电话：0371-66353539

开户银行：交通银行股份有限公司北京阜外支行

账号：03794201101000

日期 2024 年 8 月 21 日

附件 1

包 1 项目需求及有关要求

一、教室区域考核内容及标准

(一)服务范围：教室服务部主要负责郑州航院龙子湖校区教学楼、实验楼、综合楼、实训楼等场所的物业服务与管理工作。(详见下表)

楼群名称	服务区域	建筑面积 (参考)
01 教学楼 (合计：16 层)	A 座共 5 层，其中包含卫生间 8 个、洗漱间 4 个、教师休息室 4 个。B 座共 5 层，其中包含卫生间 10 个、洗漱间 10 个、教师休息室 8 个。C 座共 6 层，其中包含卫生间 12、洗漱间 12 个、教师休息室 6 个。共计 88 个教室、教师休息室 18 个、公共走廊、公共走廊、楼梯及大厅。	26750 m²
02 实验楼 (合计：14 层)	A 座共 5 层，其中包含卫生间、洗漱间 10 个。B 座共 5 层，其中包含卫生间、洗漱间 10 个。C 楼 4 层。公共走廊、公共走廊、楼梯及大厅。	17835 m²
03 教学楼 (合计：15 层)	A 座共 6 层，其中包含卫生间 22 个、洗漱间 22 个、教师休息室 7 个。B 座 5 层、其中包含卫生间 10 个、洗漱间 20 个、教师休息室 9 个。C 座共 5 层，其中包含卫生间 10 个、洗漱间 10 个、教师休息室 9 个。东侧大厅共 5 层，其中卫生间 20 个、洗漱间 20 个、开水房 10 个。教室休息室共 25 个、共计 137 个教室、公共走廊、公共走廊、楼梯及大厅。	32262.35 m²
05 教学楼 (合计：15 层)	A 座共 5 层，其中包含卫生间 10 个、洗漱间 10 个、教师休息室 2 个。B 座共 5 层，其中包含卫生间 18 个、洗漱间 14 个、教师休息室 3 个。C 座共 5 层，其中包含卫生间 18 个、洗漱间 9 个、教师休息室 1 个。共计 51 个教室、教师休息室 6 个、公共走廊、公共走廊、楼梯及大厅。	27522.08 m²
06 综合实验楼	A 座共 5 层、B 楼共 5 层、C 座共 5 层，其中包含卫生间 30	45875.27 m²

(合计:15层)	个、洗漱间30个、开水房15个、地下停车场、货梯2部。	
07 教学楼 (合计:15层)	A座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个、教师休息室2个。B座共5层,其中包含卫生间18个、洗漱间9个、教师休息室3个。C座共5层,其中包含卫生间18个、洗漱间9个、教师休息室2个。共计55间教室、教师休息室7个、公共连廊、公共走廊、楼梯及大厅。	23835.57 m²
08 实验楼 (合计:15层)	A座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。B座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。C楼共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。公共连廊、公共走廊、楼梯及大厅、货梯1部。	22202.05 m²
09 实验楼 (合计:15层)	A座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。B座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。C座共5层,其中包含卫生间10个、洗漱间5个。公共连廊、公共走廊、楼梯及大厅、货梯1部。	17194.52 m²
综合楼	地上共5层,其中包含卫生间20个、洗漱间15个、地下停车场、公共走廊、楼梯及大厅、电梯2部。	23711 m²
文化馆及演艺厅	共2层、其中包含卫生间8个、洗漱间4个。公共走廊、楼梯及大厅。	6016 m²
工厂实训楼	一层为厂房实验区域,二层为办公区及实验教室区域。卫生间8个、9个洗漱间、货梯1部。	21928.12 m²

服务内容: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、教室、教师休息室、值班室、开水房、公共卫生间、公共洗漱间、楼顶、雨搭、平台、幕墙、电梯间、货梯间、消防设施、饮水机 etc 等公共设施卫生保洁工作。

岗位要求:

岗位名称及 人员数量	岗位要求	岗位职责
项目经理岗	50周岁以下,本科及以上学历	1、认真贯彻执行学校及后勤管理处的各项管理制度;

(1个)	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。	2、负责本标段物业服务整体工作; 3、负责本标段物业服务考核工作; 4、负责其他部门的协调工作; 5、负责本标段物业服务项目团队建设,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,不断改进服务态度,提高服务质量和工作效率; 6、负责各类材料的收集和档案管理工作; 7、负责具体落实学校重大活动或节庆的卫生保障工作 方案; 8、完成后勤管理处交办的其它工作。
区域管理岗 (3个)	女50、男55周岁以下,高中及以上学历,从事本岗位3年及以上工作经历。性格开朗、品行端正、具有良好的沟通能力,具有乐观向上的工作态度,勇于进取的工作精神。	1、熟悉掌握所属区域内的楼宇数量、楼座分布等详细情况; 2、负责员工考勤及员工工作现场管理,及时了解员工的生活和思想动态; 3、每天巡视所属区域两次以上,有效制止违章操作,现场督导保洁工作; 4、实行每日工作检查制度,严格按照保洁操作规程,操作标准及评分标准进行检查并做好记录; 5、合理配置所属区域内保洁器具及清扫工具的数量、合理配备保洁人员,确保所属区域内不留卫生死角; 6、负责员工岗前工作流程和技能培训; 7、负责每周保洁例会的组织工作,宣传学校及后勤管理处的各项规章制度; 8、完成后勤管理处交办的其它工作;
值班岗 (18个)	女55、男60周岁以下,身体健康,能胜任本岗位工作,具有初中及以上学历,具有良好的沟通能力、较高	1、工作时间应着工装、佩戴胸卡上岗,文明待人,不得与师生发生争吵; 2、熟悉掌握所属区域内的楼宇数量、楼座分布等详细情况;

	的责任感。 3、严格执行值班制度，做好值班记录； 4、按规定送电、断电、开门、锁门，严格管理各区域的钥匙； 5、做好各项报修登记工作并及时上报维修部门； 6、搬运各类物品进出教学楼时，要主动询问检查，并进行详细的登记； 7、严禁张贴广告，收捡破烂废品以及不明身份的闲杂人员进入教学楼。发现可疑人员应立即报告主管； 8、对突发事件要做到应急处置并及时上报，且做好详细记录； 9、每日晚上 22:30 封闭教学楼后，应对本区域进行安全巡查； 10、完成后勤管理处交办的其它工作。	
保洁岗 (115个) 女 55、男 60 周岁以下，身体健康，品行端正、工作认真负责、能吃苦耐劳，能胜任本岗位工作。	1、工作时间应着工装、佩戴胸卡上岗，文明待人，不得与师生发生争吵； 2、负责本区域的教室、教师休息室、卫生间、洗漱间、开水房、楼道、楼梯等公共场所的卫生保洁； 3、保持教室、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、开水房内干净整洁、无异味，地面、门窗无杂物、无灰尘、无积水、无卫生死角； 5、区域内的走廊、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、每天检查区域内的灯具、电扇、窗帘、水龙头、延时闸、消防设施、家具等公共设施，发现损坏应及时上报本区域值班员； 9、妥善保管区域内的各类钥匙； 10、完成后勤管理处交办的其它工作。	
--	--	--

服务标准及质量要求

区域	保洁范围	保洁要求	服务质量标准
教学楼、实验楼、综合楼	大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、雨搭、通道门、窗户、玻璃、窗台、门及门套、垃圾桶、消防设施、灯具、开水器等	每天保洁 4 次以上，且巡回不间断保洁；通道门及门套、踢脚线等 2 天保洁 1 次；墙面、雨搭、消防设施、灯具每周保洁 2 次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次；	地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净；墙面无灰尘、无污渍；墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍；不锈钢表面保持光亮、无手印、无积尘、无污渍；玻璃保持明亮、无手印、无积尘、无污渍；窗台无积尘。
	连廊及楼道：地面、楼梯、楼梯扶手、墙面、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、窗台、灯具及开关、垃圾筒等	每天保洁 4 次以上，且巡回不间断保洁；踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每周保洁 2 次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次；楼梯下不得堆放杂物；	地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净；墙面无灰尘、无污渍；墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍；不锈钢表面保持管理无手印、无积尘、无污渍；玻璃保持明亮、无手印、无积尘、无污渍；窗台无积尘；楼梯下无杂物，无灰尘。
	公共卫生间、洗漱间、开水房：地面、墙面、大小便池、垃圾篓、茶水渣分离筒、台面、镜子、门窗、灯具、排气扇、上下水管道、水龙头等	每天 4 次以上对卫生间、洗漱间全面保洁，且每两小时巡回保洁；灯具、门窗、玻璃、台面、镜子、排气扇每周保洁 1 次；大小便池、垃圾篓、茶水渣分离筒及时清理，小便池内芳香球用完要及时补充；	卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、水龙头、台面无污点；纸篓加装垃圾袋并随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；窗台无积尘、地面无水渍、无污渍、无垃圾；开水房达到卫生标准、安全可靠；保洁工具与保洁用品要统

		一放在指定地点。
教室及教师休息室：桌椅、讲台、黑板、地面、窗台、玻璃窗、门、门套、墙面、墙角、灯具、设备、沙发、窗帘、饮水机、茶渣分离筒等	每天六次以上对教室、教师休息室全面保洁，并巡回保洁；灯具、设备每周保洁1次；玻璃窗每两周保洁1次；教室窗帘每年暑期清洗一次，有严重污损时随时清洗；	桌椅、多媒体讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂物、无灰尘；黑板板面擦净、板槽内无粉末、黑板周围整洁；窗台无积尘、窗帘挂放整齐；室内无异味；捡拾物品及时上交值班人员做失物招领，不得私自处理；教师休息室干净整洁，无杂物、无异味。
电（货）梯：电（货）梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁等	电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁；电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮、厢壁、通风口、天花板、每周1次；	轿厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面保持光亮无手印、无积尘，无污渍；电梯门槽内无垃圾杂物。
各楼宇楼顶及平台	楼顶、平台每月集中清理1次；	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。

（二）日常巡查表

《日常巡查表》

巡查日期：_____ 巡查人员：_____

1、教学楼公共区域

巡查项目	巡查标准	巡查情况	备注
地面	干净、无垃圾、无积水、无污渍	☐ 良好 ☐ 需清洁	
楼梯	台阶无破损、扶手无灰尘、稳固	☐ 良好 ☐ 需维修/清洁	
吊顶	无破损、无漏水、无蜘蛛网	☐ 良好 ☐ 需处理	
门窗	完好无损、开关灵活、玻璃干净	☐ 良好 ☐ 需维修/清洁	
墙壁	无涂鸦、无破损、无污渍	☐ 良好 ☐ 需处理	

照明	正常发光，无损坏	☐ 良好 ☐ 需更换	
垃圾桶	外观整洁无污渍、无破损、无异味	☐ 良好 ☐ 需更换	
2、教室			
巡查项目	巡查标准	巡查情况	备注
地面	干净、无垃圾、无积水、无污渍	☐ 良好 ☐ 需清洁	
桌椅	摆放整齐、无损坏	☐ 良好 ☐ 需维修/调整	
黑板	干净、无字迹、无损坏	☐ 良好 ☐ 需清洁/维修	
讲台	摆放整齐、无杂物	☐ 良好 ☐ 需清洁	
窗户	开关灵活、玻璃干净、窗帘完好	☐ 良好 ☐ 需维修/清洁	
吊顶	无破损、无漏水、无蜘蛛网	☐ 良好 ☐ 需处理	
照明	正常发光、无损坏	☐ 良好 ☐ 需更换	
电扇	正常使用、无损坏	☐ 良好 ☐ 需维修	
开关、插座	无线头裸露、无老化变形	☐ 良好 ☐ 需维修	
暖气	阀门正常、无跑冒滴漏	☐ 良好 ☐ 需维修	

3、卫生间

巡查项目	巡查标准	巡查情况	备注
地面	干净、无脚印、无积水、无污渍	☐ 良好 ☐ 需清洁	
便器	正常冲水、清洁、无堵塞、无损坏	☐ 良好 ☐ 需清洁/维修	
洗手池	干净、无污渍、水龙头正常	☐ 良好 ☐ 需清洁/维修	
镜子	完整、清晰、无污渍	☐ 良好 ☐ 需清洁	
地漏	排水通畅、无异味	☐ 良好 ☐ 需清理	
吊顶	无破损、无漏水、无蜘蛛网	☐ 良好 ☐ 需处理	
通风设备	运行正常、无异味	☐ 良好 ☐ 需维修	

4、总体评价

评价项目	评价标准	评价结果	备注
------	------	------	----

灾害	行消毒、灭蟑螂、老鼠和蚊蝇，并做好记录。	师生有效投诉，一处一次扣 0.5 分。		
功能性用房、消防设施	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、无住人、做饭等现象；各类公共设施设备整洁，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	4 协助相关部门做好楼宇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 0.5 分。		
钥匙管理	8 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所有门。	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	5 日常保洁记录，日常巡查记录，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 1 分。		
水电管理	5 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 0.5 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 0.5 分。		
教具配备	4 按规定配备教具，及时检查、发现、领取、配备到位。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 0.5 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 2 分。		
公共 服务 (30 分)				
其它 (10 分)				

二、图书馆区域考核内容及标准

(一) 服务范围及内容：龙子湖校区图书馆卫生保洁，图书馆 2-7 层书库、阅览室、自习区及全馆公共区域的服务及管理。

楼群名称	服务区域	建筑面积 (参考)
龙子湖校区图书馆	全馆各书库、阅览室、公共区域、卫生间、开水间、办公场所、自习室、报告厅、地下室、天台、西门大台阶等所有区域 (共 8 层<含 1 层夹层>，电梯 5 部、卫生间 32 个、开水间 7 个、无障碍卫生间 8 个)。	43892m ²

(二) 岗位要求：

岗位名称及人员数量	岗位要求	岗位职责	工作内容
区域主管 岗 (1 个)	1. 40 周岁以下，本科及以上学历，身体健康，形象良好。 2. 能熟练操作办公软件，有较强的计划、组织、领导、协调、督导能力、服务意识。 3. 有较高的职业素质、责任感、应急处	1. 熟悉图书馆结构布局等详细情况。 2. 负责与图书馆沟通协调，严格服从图书馆管理及督导。 3. 合理配备各岗位人员，及时将岗位人员配置情况向图书馆汇报。 4. 负责员工考勤及工作现场管理，及时了解并做好员工的思想工作。 5. 做好日常巡视与工作检查。现场督导书库阅览室管理及图书馆保洁工作，有效制止违章操作。 6. 合理配置所属区域内保洁器具及清扫工具的数量，确保所属区域内不留卫生死角。 7. 做好各项报修登记工作并及时上报维修部门及图书馆办公室。	负责与图书馆办公室、流通部的工作对接，做好龙子湖校区图书馆保洁及图书流通业务的全面管理，做好图书布置的相关任务。

	理能力,工作 仔细认真。 4. 具有团队 协作精神,服 从上级领导 安排。	9. 做好防火、防盗、防潮、防蛀等图书馆安全工作。 10. 完成上级交办的其他工作。	
书库、阅览室 管理 班(组) 长 (5个)	1. 45 周岁以下,本科及以上学历,具有较强服务意识和抗压能力,沟通协调能力强。 2. 身体健康,形象良好。 3. 工作细致、踏实稳重,责任心强。 4. 热爱图书管理工作。 5. 遵守宪法和法律,具有良好的品行和职业素养。 6. 具有良好中英文功底,能熟练操作	1. 严格遵守图书馆的章程和规章制度,服从工作安排,服务热情周到,工作规范高效。 2. 熟悉本区域书库的图书分布、排架、架设备、座位分布等详细情况。 3. 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。 4. 按照图书馆的要求,负责区域工作人员定期做好过书、刊的整理工作(图书盘点、破损图书登记下架、剔旧及过期现刊的下架等工作)。 5. 组织负责区域工作人员对各种设备进行日常检查及清洁,保证机器设备运行良好,发现问题及时上报。 6. 负责勤工助学学生的培训和管理,做好学生工作量的统计和上报工作。 7. 做好书库管理员的日常基础工作。 8. 做好防火、防盗、防潮、防蛀等图书馆安全工作。 9. 完成上级领导交办的其他任务。	统筹协调本区域书库、阅览室的 管理工作,做好 楼层工作的全面 安排。

作常用办公 软件,熟悉中 图分类法及 图书上架、排 架规则。 5. 具有团队 协作精神,服 从上级领导 安排。			
1. 45 周岁以下,本科及以上学历,具有较高的责任感、较强的服务意识,身体健康、品行端正、工作认真负责、能吃苦耐劳、耐 劳。 2. 遵守宪法和法律,热爱教育事 业和图书馆工作,具有良 好的品行和职业素养。 3. 熟悉中图 分类法及图 书上架、排架	1. 严格遵守图书馆的章程和规章制度,服从工作安排,服务热情周到,工作规范高效。 2. 做好开馆闭馆管理,做到书库准时开放,保证开放时间。 3. 熟悉本层书库的图书分布、排架、架设备、座位分布等详细情况;负责图书馆纸质图书与期刊的流通外借、阅览及相关的读者服务工作。 4. 负责入库新书上架工作的指导工作,归还的图书应在当天全部上架;负责所在书库图书的排架,做好图书、期刊日常整架工作,按要求进行图书倒架工作,保持架面松紧有度,保持架面清洁以及所在书库整洁有序。 5. 发现图书书标脱落应及时修补,及时将破损和借还问题的图书整理登记,按规定及时转送图书馆流通部。 6. 指导读者运用终端进行查询、检索、借还图书,热心解答读者提出的问题。 7. 做好各种设备日常检查及清洁工作,保证机器设备运行良好,发现问题及时上报。 8. 做好巡视工作,及时纠正读者违规及不文明	负责本区域所有 图书、书架、智 能设备的全面管 理以及空间秩序 管理。	

	规则。 4. 具有团队协作精神,服从上级领导安排。	行为, 处理学生纠纷和临时突发情况。 9. 协助做好勤工助学学生的管理工作。 10. 负责所在书库图书与其他资产的安全工作, 做好书库的防火、防盗、防水、防潮、防虫、防蛀等安全工作。 11. 完成上级领导交办的其他任务。	
辅助馆员 (2个)	1. 50周岁以下, 大专以上学历, 具有较高的责任感、较强的服务意识, 身体健康、品行端正、工作认真负责、能吃苦耐劳。 2. 遵守宪法和法律, 热爱教育事业和图书馆工作, 具有良好的品行和职业素养。 3. 具有团队协作精神, 服从上级领导安排。	1. 严格遵守图书馆的章程和规章制度, 服从工作安排, 服务热情周到, 工作规范高效。 2. 熟悉本层机器设备、座位分布等详细情况; 开闭馆时要做好电子阅览室桌面电源的开启和关闭工作。 3. 热心解答读者提出的问题。 4. 做好各种设备日常检查工作, 出现故障, 及时上报。 5. 做好整个阅览区巡视工作, 及时纠正读者违规及不文明行为, 处理学生纠纷和临时突发事件, 做好占座物品的清理工作。 6. 负责勤工助学学生的管理工作, 统计上报学生工作量。 7. 负责所在书库资产的安全工作, 做好书库的防火、防盗、防水、防潮、防虫、防蛀等安全工作。 8. 完成上级领导交办的其他任务。	负责电子阅览室及自修区设备的管理以及空间秩序管理。

	1. 55周岁以下, 具有较高责任感、较强的服务意识。 2. 身体健康、品行端正、工作认真负责、能吃苦耐劳。 3. 能胜任本岗位工作, 具有团队协作精神, 服从上级领导安排。	1. 熟悉掌握图书馆结构布局等详细情况。 2. 负责大厅、书库、阅览室、自习区的地面、墙面、踢脚线、台阶、通道门、窗户、玻璃、窗台、门及门套、垃圾桶、消防设施、开水器等保洁工作。 3. 负责连廊及楼道地面楼梯扶手、墙面、配电箱、消防设备、楼道门、窗、窗台、及开关、垃圾桶等保洁工作。 4. 负责公共卫生间、洗漱间、开水房: 地面、墙面、大小便池、垃圾篓、茶渣分离筒、台面、镜子、门窗、上下水管道、水龙头等保洁工作。 5. 负责电(货)梯: 电(货)梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁等保洁工作。 6. 负责楼顶平台及西门大台阶等区域保洁工作。 7. 各类保洁工具应在使用后洗净并有序摆放指定地点。 8. 每天检查区域内的水龙头、延时阀、消防设施、家具等公共设施, 发现损坏应及时上报区域负责人。 9. 极端天气要参与公共区域积水、积雪的清扫, 保持公共区域道路畅通。 10. 负责所在书库图书与其他资产的安全工作, 做好书库的防火、防盗、防水、防潮、防虫、防蛀等安全工作。 11. 完成领导交办的其他工作。	负责龙子湖校区图书馆卫生保洁。
--	---	---	-----------------

考核量化评分表				
岗位名称	考核内容	分值	考核评分标准	扣分细则
				得分
				扣分原因

区域负责人	员工配备	20	严格按照要求配备员工，确保各服务区域工作时间内员工数量。	未按规定要求完成一次扣 5 分。		
	区域巡查	20	每天定时巡视图书馆各楼层情况 2 次以上，督导书库阅览室管理和保洁工作，并做好巡视记录。	未按规定要求完成一次扣 2 分。		
	员工思想教育	15	做好员工思想工作，为读者提供优质服务。无师生投诉现象发生。	服务区域被师生有效投诉一次扣 1 分，员工与读者发生争吵一次扣 5 分，员工之间工作期间发生争吵等现象一次扣 15 分。		
	技能培训	20	做好员工技能培训及班前例会，每学期员工技能培训 1 次以上，班前例会每周 1 次以上。	未按规定要求完成一次扣 5 分。		
	卫生器具配备	10	保证足量配备图书馆各工作区域保洁器具及清扫工具的数量，合理调配保洁人员。	未按规定要求完成一次扣 1 分。		
	馆舍报修	15	每天通过巡查或其他方式收集馆舍各类报修信息，做好登记并及时上报维修部门及图书馆办公室。	未按规定要求完成一次扣 2 分。		
	仪容仪表	5	工作人员应按规定着装，服装保持干净整洁，仪表端庄、大方。	未按规定要求完成一人/次扣 0.5 分。		
书库、阅览室、馆舍管理	劳动纪律	10	纪律严明，不缺岗、不脱岗；	所辖区员工与		

(组) 长岗			主动、热情、用语规范文明。所辖区域无不文明行为发生，无与读者争吵等现象发生。	读者发生争吵一次扣 5 分，员工之间工作期间发生争吵等现象一次扣 10 分。		
	图书整理及流通	30	图书资料排列规范有序，错架率低于千分之三。	未按规定要求完成，错架率每高千分之一扣 1 分。		
	图书盘点	15	按期组织楼层工作人员对所辖楼层的图书进行盘点。	未按规定要求完成一人/次扣 3 分。		
	日常工作	30	做好流通馆员的日常工作。	按书库管理员岗相关考核办法执行。		
	勤工助学学生管理	10	根据学校要求，管好、用好勤工助学学生，平衡好学生的学业与工作之间的关系。做好勤工助学学生工作情况的上报工作。	未按规定要求完成一人/次扣 2 分。		
书库管理员岗	仪容仪表	5	工作人员应按规定着装，服装保持干净整洁，仪表端庄、大方。	未按规定要求完成一人/次扣 0.5 分。		
	劳动纪律	10	纪律严明，不缺岗、不脱岗；主动、热情、用语规范文明。所辖区域无不文明行为发生，无与读者争吵等现象发生。对突发事件要做到应急处理并及时上报。做好值班交接工	缺岗、脱岗一人一次扣 1 分，未按规定要求完成或师生有效投诉一人/次扣 1 分，与读者发生争吵		

			作，并做好交接记录。	一次扣 5 分，员工之间工作期间发生争吵等现象一次扣 10 分。		
	图书、期刊整理及流通	30	图书资料排列规范有序，错架率低于千分之三。按规定时间归还图书全部上架，积压册数不超过 10 册。	错架率每高千分之一扣 1 分。归还图书未按要求完成一次扣 1 分。		
	书架、期刊架整洁度	25	书架上无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净；书架整齐无错架、乱架现象发生；架面不松弛，书立摆放到位，不散架。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。		
	自习座位管理	20	未预约的座位上没有占座物品，学生纠纷及时处理，不越级上报；无聊天等不文明行为。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
	设备日常检查、清洁及报修	5	设备干净且运行良好。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
	防火、防盗、防潮、防蛀	5	防火、防盗设备正常运转，确保所辖楼层无违规用电及吸烟现象。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
辅助馆员岗	仪容仪表	5	工作人员应按规定着装，服装保持干净整洁，仪表端庄、大方。	未按规定要求完成一人一次扣 0.5 分。		
	劳动纪律	15	纪律严明，不缺岗、不脱岗；	缺岗、脱岗一人		

			主动、热情、用语规范文明。所辖区域无不文明行为发生，无与读者争吵等现象发生。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。	一次扣 1 分，未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣 1 分，与读者发生争吵一次扣 5 分，员工之间工作期间发生争吵等现象一次扣 10 分。		
	自习座位管理	30	未预约的座位上没有占座物品，学生纠纷及时处理，不越级上报；无聊天等不文明行为。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
	设备日常检查、清洁及报修	25	设备干净且运行良好。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
	防火、防盗、防潮、防蛀	20	防火、防盗设备正常运转，确保所辖楼层无违规用电及吸烟现象。	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣 1 分。		
	勤工助学学生管理	5	根据学校要求，管好、用好勤工助学学生，平衡好学生的学业与工作之间的关系。做好勤工助学学生工作情况的上报工作。	未按规定要求完成一人一次扣 2 分。		
保洁岗	仪容仪表	5	工作人员应按规定着装，服装保持干净整洁，仪表端庄、大	未按规定要求完成一人一次扣		

		方。	0.5分。			
劳动纪律	10	纪律严明，不缺岗、不脱岗；主动、热情、用语规范文明。无与读者争吵等现象发生。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。	缺岗、脱岗一人一次扣1分，未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣1分，与读者发生争吵一次扣5分，员工之间工作期间发生争吵等现象一次扣10分。			
公共卫生间、开水房保洁服务	15	每日2次以上对卫生间、洗漱间全面保洁，且每两小时巡回保洁。大小便池、垃圾篓、茶渣分离筒及时清理，小便池内芳香球用完要及时补充。卫生间熏香无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、水龙头、台面无污点；纸篓加装垃圾袋并随时清理；开水房达到卫生标准、安全可靠；窗台无积尘、窗纱无损坏；上下水通畅，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1分。			
地面、楼道、台阶、楼梯、走廊、大厅保洁服务	25	每天保证两次对各书库、阅览室、自习区地面卫生清洁，且巡回不间断保洁。保持地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮干净；各部位干净明	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣1分。			

				亮、无痕迹、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。			
墙面、门窗、屋顶、平台保洁服务	20			墙面每周保洁2次；墙面无灰尘、无污渍；墙角无蜘蛛网；通道门及门套等2天保洁1次；各区域门窗干净明亮、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、平台每月集中清理一次，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1分。		
功能性用房、消防设施保洁服务	10			各类功能性用房保持整洁干净、无住人、无做饭等现象；配电箱、消防设备、楼道门、窗、及楼梯下不得堆放杂物，各类公共设施设备整洁，每周保洁2次，公共设施表面无积尘、无污渍；不锈钢表面保持管理无手印、无积尘、无污渍；电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁1次，且每两小时巡回保洁；电梯轿厢内无积尘、无污渍、	未按规定要求完成或师生有效投诉，一处一次扣1分。		

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
量,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;

		无粘贴物;指示板明亮、厢壁、 通风口、天花板每周清洁1次。 轿厢内地面干净、无垃圾杂 物;电梯门槽内无垃圾杂物。 以上设备如有损坏及时报修。		
水电管理	5	确保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1 分。	
设施报修	5	做好公共设施的报修工作,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1 分。	
工作记录	5	做好日常保洁记录,日常检查 记录,交接班记录,值班记录 等要求记录事项。	未按规定要求完 成,一处一次扣1 分。	

考核分数=区域负责人考核分数×15%+阅览室管理班(组)长考核分
数×15%+书库管理员考核分数×35%+辅助馆员考核分数×5%+保洁考
核分数×30%

三、项目所需设备

序号	设备名称	数量	备注
1	扫拖一体洗地机	3	综合楼、06实验楼地下车 库
2	室内垃圾桶	按照采购人要求及实际情况配备	

(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) 小微型维修：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，负责对学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。一般采取口头提醒方式，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、离退休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

在中央圖書館附屬中央大學圖書館內，有許多關於中國文學史之研究，其內容豐富，且多有珍貴之資料，如：
一、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
二、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
三、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
四、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
五、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
六、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
七、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
八、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
九、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
十、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書

以上所列各書，均係中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書，其內容豐富，且多有珍貴之資料，如：
一、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
二、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
三、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
四、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
五、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
六、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
七、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
八、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
九、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書
十、中央圖書館附屬中央大學圖書館藏書