

**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2）**



郑州航空工业管理学院校园物业服务合同（包2）

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：新大正物业集团股份有限公司

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物业服务与管理（龙子湖校区宿舍区域）、维修、动力保障、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 3808320 元（大写：叁佰捌拾万零捌仟叁佰贰拾元整）。合同服务期为 12 个月，每月签约服务费用为人民币 317360 元（大写：叁拾壹万柒仟叁佰陆拾元整）。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）：壹拾玖万零肆佰壹拾陆元整（¥190416 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管理、维修、动力保障、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. 甲方应按照合同约定，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，保证按本协议约定保质保量完成对甲方的物业管理、维修、动力保障、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: 郑州市管城回族区正商经开广场 3 号楼 2 单元 1908 室, 接收人: 花迟迟, 联系电话: 13383858401

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：

委托代理人签字：

地址：河南郑州郑东新区文苑西路15号

电话：0371-61912803

开户银行：

账号：

日期 2024年 8 月 21 日

乙方：新大正物业集团股份有限公司

统一社会信用代码：915001032030285054

法定代表人签字：

地址：重庆市渝中区虎踞路78号1-1#

电话：023-63809110

开户银行：中国农业银行重庆渝中大正支行

账号：3102 0301 0400 0002 6

日期 2024年 8 月 21 日

附件 1

包 2 项目需求及有关要求

一、宿舍区域考核内容及标准

(一) 服务范围：龙子湖校区 27 栋学生公寓，青年教师公寓，行政办公楼，后勤办公楼。(详见下表)

名称	服务范围	备注
男生公寓 15 栋	每栋 6 层，卫生间、洗漱间，走廊、步梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。	总建筑面积 193822 m ² ，学生宿舍 5187 间，每间约 22 m ² ，保洁面积为建筑面积减学生宿舍面积，约 79708 m ² 。
女生公寓 12 栋	每栋 6 层，卫生间、洗漱间，走廊、步梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。	
青年教师公寓	6 层楼、走廊、步梯、楼顶、平台及附属设施。	建筑面积 6747 m ² ，保洁面积约 3051 m ²
南门行政办公楼	每座 4 层，共计 8 层，卫生间、洗漱间，走廊、步梯、大厅、楼顶、平台及附属设施。	建筑面积 7590 m ²
后勤办公楼	3 层楼，卫生间，走廊、步梯、楼顶、平台及附属设施。	

上述区域设施的具体数据以实际为准。

服务内容：

1. 综合物业管理服务：公共区域卫生保洁服务，含附属道路、晾衣场、室外楼梯、大厅、楼顶、平台、连廊、走廊、步梯、扶手、门窗、值班室、会客室、活动室、水房、公共卫生间、空房间及附属设施卫生。

2. 值班服务。

3. 宿舍备用钥匙的管理。

4. 公共环境(包括公共场地、房屋建筑物共用部位)的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

(二) 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 (1个)	派驻的项目经理具有本科及以上学历文化程度,有担任3年以上项目负责人的经历,有较强的组织领导能力和协调能力,年龄50岁以下,熟练操作电脑。	1、认真贯彻执行学校及后勤管理处的各项管理制度; 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,不断改善服务态度,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。
区域主管岗 (1个)	派驻的项目负责人具有大专及以上学历文化程度,有担任3年以上项目负责人的经历,有较强的组织领导能力和协调能力,年龄50岁以下,熟练操作电脑。	1. 负责主持宿舍区物业项目的日常工作; 2. 负责宿舍区物业项目各类文件资料的收集、存档工作。 3. 负责宿舍区物业项目经费运作管理工作; 4. 负责宿舍区物业项目物资设备和工具物品的管理工作; 5. 负责宿舍区物业项目人员的管理与考核工作; 6. 负责主持、协调宿舍区物业项目的全面工作; 7. 负责宿舍区物业项目安全综合治理工作; 8. 接受采购人的监督指导,完成采购人交办的其它工作。
宿舍主管岗 (6个)	高中或中专及以上学历文化程度,有2年以上同等职务的履历,熟练操作电脑,善于和学生沟通,待人诚恳、亲和。	1. 宣传、贯彻学生公寓管理的各项规章制度。 2. 负责对管理区域的安全和卫生工作进行监督巡查,并做好记录。 3. 掌握管理区域住宿情况,做好学生入住安排和离校退宿工作。 4. 负责管理区域各类数据资料的存档管理,能准确提供

		各项统计数据。 5. 负责管理区域各类家具、设备的管理工作。 6. 负责管理区域学生房间钥匙的日常管理工作。 7. 负责对管理区域员工的岗前培训和考勤考核工作。 8. 接受采购人的监督指导，完成采购人与上级交办的其它工作。
值班岗 (40个)	初中及以上文化程度，身体健康，年龄不超过45岁，善于和学生沟通，待人诚恳、亲和。	1. 熟悉区域内的各项具体情况，掌握并执行责任区域的各项规章制度。 2. 发自内心关心爱护学生，虚心接受学生和老师提出的建议和批评，维持责任区域内的安全秩序。 3. 严格执行值班制度，做好值班记录，对来访客人热情、有礼貌并严格登记，必要时查看证件。 4. 熟悉院内布局结构和各单位的分布情况。 5. 按规定送、断电，开、锁门，严格管好各类钥匙。 6. 做好各项报修登记工作并及时上报维修部门。 7. 搞好工作区域的环境卫生，制止无关人员进入值班室，对责任区域内车辆要加强管理和疏导。 8. 协助管理员做好管理及巡查工作。 9. 对可疑人员和突发事件要做到应急处置并及时上报，做好详细记录。 10. 接受采购人的监督指导，完成采购人与上级交办的其它工作。
卫生保洁岗 (56个)	身体健康，年龄不超过55岁，待人诚恳、亲和。	1. 负责责任区域内公共场所的卫生整洁； 2. 每天工作8小时，8:00-12:00、14:30-18:30，对所管范围扫两次以上，拖两次以上，发现脏物要及时清除和保洁； 3. 保持厕所水房清洁、无异味，地面和门窗无脏物，无

		积水、无卫生死角。便池和便槽无污迹，空间无蜘蛛网，体现原本色； 4. 楼梯扶手、公共门窗玻璃、消防设施、公用设施，每周擦拭两次以上，做到明亮、清洁、无灰尘、无污迹； 5. 垃圾要倒入指定地点，不将杂物倒入或扫入下水道口，不从窗口往外倒； 6. 协助搞好宿舍内务和公寓安全和住宿秩序的管理； 7. 时刻注意所管范围的安全，学生外出和宿舍无人时帮助锁好门，发现叫卖和可疑的人要及时制止并报告； 8. 工作时间衣着整齐，不得光背，文明待人，不与学生争吵； 9. 工作后将工具洗净存放指定地点； 10. 协助做好维修和水电设施、家具的管理使用，对故意损坏公物者及时报告； 11. 接受采购人的监督指导，完成采购人与上级交办的其它工作。
--	--	--

（三）考核标准（服务标准及质量要求）

类别	工作范围	工作要求	服务质量标准
管理服务类	员工管理	培训和管理公司内部员工。包括人员录用和考核、专业培训计划、奖惩淘汰机制，人员上岗仪表、行为、态度的标准规定。	每月考核 1 次各岗位职责完成情况，新进员工必须培训后方可上岗；员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，自觉维护学校形象。

	制度管理	针对本项目的特点提供物业管理服务的详细规划、组织、实施方案，具体管理服务方案和服务标准，所有规章制度上墙。	建立健全的安全生产规章制度和操作规程，普及水、电的安全使用知识。如遇暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取相应的应急措施。建立公共部位维修养护及消防安全防范、环境卫生等管理制度。
	档案资料管理	妥善保管学校及相关部门移交的档案资料。对各项工作记录、归档，以便查阅。	各类档案资料健全、归档清晰、管保妥善；熟悉项目区域内各类数据。
	服务管理	文明礼貌待人，接受师生监督，不与师生发生争吵；适时做好迎检、迎新、毕业生离校等活动的宣传和提示，定期绘制符合社会主义核心价值观内容的黑板报。	每年至少向师生公开征集 1 次物业服务意见，师生问卷率 80%以上，并公示整改情况；每半年组织项目服务质量检查，节假日前组织安全卫生检查。
值班服务类	工作区域卫生：值班室、会客室、值班台	每天保洁 2 次以上，且保持整洁；不得私拉乱扯电线；楼内不得停放电动车、自行车、三轮车。	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；家具、设施表面无积尘、无污渍；玻璃保持明亮、无手印、无积尘、无污渍；窗台无积尘；无私拉乱扯电线。
	制度贯彻	严格按照规定时间进行开、锁门，供、停电，督促学生遵守各项规章制度及作息时间，做好学生使用水电的安全教育及防火防盗教育工作	每天 6:00 开门，公共区域照明供电，周日至周四 23:00 锁门，公共区域照明断电（周六、周日推迟 30 分钟），开、锁门，供、停电时间误差不得超过 10 分钟；不得允许学生及以外人员在宿舍内从事经商活动，杜绝一切违反学校规章制度的事件发生。

	报修、登记	做好负责区域内的各类报修工作，做好专项整修的统计工作，并配合维修人员做好维修工作；做好值班记录、交接班记录、来访记录、大件贵重物品出入记录、晚归记录等各类记录	按照要求准确登记报修内容和位置，并配合维修人员做好维修工作；各类记录真实、清晰、完整，对当班未完成的工作向接班人交接清楚，必要时上报。
	值班安全	实行 24 小时值班制，8:00-20:00 实行双岗值班制，20:00-次日 8:00 单人值班。严格执行值班制度，制止无关人员进入值班室，发生紧急情况时有组织本区域人员有秩序的疏散的能力	上下课、饭点等学生出入高峰时段开放公寓楼出口，并在门口站立服务；认真做好来访人员的接待工作，并做好身份的核实和登记；严禁异性进入宿舍楼内；熟知本楼房间配置和消防通道，准确掌握本楼消防器材存放地点及使用状况，并掌握消防器材的使用方法，熟记重要的电话号码。
保洁服务类	大厅：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、灯具等	每天保洁 2 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、消防设施、灯具每周保洁 2 次；瓷砖墙、地面每月彻底刷洗 1 次；每周擦拭 3 次玻璃门，每周擦拭 2 次窗户、窗台；恶劣天气增强保洁频率；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、	每天保洁 2 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；瓷砖墙、地面每月彻底刷洗 1 次；每周擦拭 3 次玻璃门，每周擦拭 2 次窗户、窗	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、

	窗、窗台、灯具及开关、垃圾桶等	台；不得堆放杂物。	无污渍；窗台无积尘；楼梯下无杂物，无灰尘。
	卫生间、水房：地面、墙面、大小便池、垃圾篓、隔板、台面、镜子、门窗、灯具、管道、设备等	每日2次以上对卫生间、水房全面保洁，且每两小时巡回保洁；灯具、门窗、玻璃、台面、镜子、管道每两周保洁1次；蹲便隔间配备纸篓。小便池放置卫生球、除臭垫等除异味装置。大小便池、垃圾篓及时清理。	卫生间、排水沟无蚊蝇、无异味，隔板、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；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。
	楼顶、平台、雨搭	楼顶、平台、雨搭每月保洁2次。	区域内无垃圾、无堆放物、无生长物；排水管道畅通无堵塞。
	学生房间：墙面、地面、门、窗、床、桌、柜、暖气片等	空房间、毕业生离校或临时住宿结束时，在规定时间内完成对相关房间的清理、打扫。	房间无垃圾、杂物，墙角无蜘蛛网。地面整洁光亮，门、墙面无污渍，家具设施无积尘，抽屉、柜子无垃圾，窗帘完整无污渍，窗台、纱窗无积尘，玻璃明亮；卫生间整洁无异味，洗手池、便池明亮无灰尘。
钥匙管理类	值班钥匙、宿舍备用钥匙管理、门禁卡	值班钥匙为日常管理使用，备用钥匙作为学生补配使用，不得私自转借、售卖。新生入校时，对相关房间的钥匙进行核对和发放；毕业生离校时，对退宿房间的钥匙进行验收、整理和保管。	钥匙要准确无误、标签清晰，如遇特殊情况需要外借值班钥匙的，要做好相关记录，钥匙归还后要及时核对。

(四) 考核细则

检查	检查	分	检查评分标准	扣分细则	得	扣分
----	----	---	--------	------	---	----

类别	内容	值			分	原因
员工管理 (25分)	员工仪容仪表	0-2	工作人员服装整齐、整洁，佩戴标识统一，仪表端庄、大方，挂牌持证上岗。	未按规定要求完成一人一次扣0.5分。		
	员工纪律	0-8	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。在岗期间不得捡拾、整理废品，不做与工作无关的事项。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣1分。		
	值班岗位	0-5	24小时值班，实行24小时值班制，8:00-20:00实行双岗值班制，20:00-次日8:00单人值班，持证上岗，礼貌执勤；按时上下班、中途不脱岗；维持大门口秩序，确保大门出入畅通；做到火灾、盗窃等事故不迟报、误报；做好值班交接工作。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣1分。		
	岗位人员配备标准	0-10	实际岗位人员配备标准与投标书及合同约定一致	未按约定执行或师生有效投诉一处扣1分		
楼宇保洁 (45分)	办公室、值班室、会客室	0-4	按规定时间清扫，保证干净，整洁，无纸屑，无杂物，无堆放物，桌椅摆放整齐。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣1分。		
	墙面、门窗、天棚	0-6	各部位干净明亮，无污迹，无损坏，无张贴物，无积尘，无蜘蛛网。	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、 晾台	0-9	各部位干净明亮，无痰迹， 无纸屑杂物，无水渍，无张贴物， 无蜘蛛网，无堆放物。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		
楼顶、平台	0-4	区域内无垃圾、无堆放物、 无生长物；排水管道畅通无堵塞。 房顶、排水管道等部位如有损坏 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。		
公共 卫生 间	0-9	无异味，地面洁净、无积水， 卫生器具清洁，便池无堆积物， 无污垢，上下水通畅，墙壁天棚 无污迹，无蜘蛛网，窗台无积尘， 玻璃明亮。纸篓、除异味装置配 备到位。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		
消杀 灭害	0-4	定期对公共部位喷洒药水进 行消毒、灭蟑螂、老鼠和蚊蝇。	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、水电暖 设施	0-5	各部位表面光亮，无灰尘， 无污迹，无絮状物和蜘蛛网；镜 头、排风扇无积灰，无水渍；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1分。		
安全 通道	0-4	确保楼宇出入口畅通，无车 辆停放，无杂物堆放；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。禁止电动车、 三轮车、自行车进入楼内；禁止 私拉电线进行充电。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		

公共 服务 (30 分)	钥匙 管理	0-4	认真保管宿舍及管理用房间 钥匙及门禁卡，定期核验，不得 交由岗位以外的其他人保管，宿 舍备用钥匙及门禁卡不得私自转 借、售卖。钥匙借用记录完整。	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	0-6	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。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		
	水电 管理	0-5	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1分。		
	报修	0-5	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，并做好维修相 关配合工作。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		
	公建设施及投 入	0-5	中标方承担的服务及管理项 目，所投入工具、设施、设备、 材料等费用、电器维修保养费用 （包括工作用的空调和电脑）、 办公联络费（包括电话费用）全 部由中标方负责，规章制度完整 并上墙，合同期间不得以任何理 由停止服务。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		
	其它	0-5	接受校方的监督指导，完成 校方与上级交办的各种临时性任 务。	未按规定要求完成或 师生有效投诉一处一 次扣1分。		

(五) 宿舍区物业管理服务日常巡查表

检查类别	检查内容	检 查 标 准	检查结果	处理措施	复查情况	备注
员 工 管 理	员工仪容仪表	工作人员服装整齐、整洁，佩戴标识统一，仪表端庄、大方，挂牌持证上岗。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	员工纪律	员工工作纪律严明，不脱岗、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。在岗期间不得捡拾、整理废品，不做与工作无关的事项。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	值班岗位	24 小时值班，实行 24 小时值班制，8:00-20:00 实行双岗值班制，20:00-次日 8:00 单人值班，持证上岗，礼貌执勤；按时上下班、中途不脱岗；维持大门口秩序，确保大门出入畅通；做到火灾、盗窃等事故不迟报、误报；做好值班交接工作。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	岗位人员配备标准	实际岗位人员配备标准与投标书及合同约定一致		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
楼 宇 保 洁	办公室、值班室、会议室	按规定时间清扫，保证干净，整洁，无纸屑，无杂物，无堆放物，桌椅摆放整齐。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	墙面、门窗、天棚	各部位干净明亮，无污迹，无损坏，无张贴物，无积尘，无蜘蛛网。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	地面、楼道、台阶、	各部位干净明亮，无痕迹，无纸屑杂物，无水渍，无张贴物，无蜘蛛网，无堆放物。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		

公共 服 务	楼梯、走 廊、大厅、 阳台					
	楼顶、平台	区域内无垃圾、无堆放物、无生物；排水管道畅通无堵塞。房顶、排水管道等部位如有损坏及时报修。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	公共卫生间	无异味，地面洁净、无积水，卫生器具清洁，便池无堆积物，无污垢，上下水通畅，墙壁天棚无污迹，无蜘蛛网，窗台无积尘，玻璃明亮。纸篓、除异味装置配备到位。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	消杀灭害	定期对公共部位喷洒药水进行消毒、灭蟑螂、老鼠和蚊蝇。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	功能性用 房、消防、 水电暖设 施	各部位表面光亮，无灰尘，无污迹，无絮状物和蜘蛛网；镜头、排风扇无积灰，无水渍；各类公共设施设备整洁，如有损坏及时报修。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
公 共 服 务	安全通道	确保楼宇出入口畅通，无车辆停放，无杂物堆放；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。禁止电动车、三轮车、自行车进入楼内；禁止私拉电线进行充电。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	钥匙管理	认真保管宿舍及管理用房钥匙及门禁卡，定期核验，不得交由岗位以外的其他人保管，宿舍备用钥匙及门禁卡不得私自转借、售卖。钥匙借用记录完整。		☐ 整改 ☐ 违约处罚		
	工作记录	日常保洁记录，日常检查记录，交接班记录，		☐ 整改 ☐ 违约处罚		

	值班记录等要求记录事项。					
水电管理	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。			☐ 整改 ☐ 违约处罚		
报修	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，并做好维修相关配合工作。			☐ 整改 ☐ 违约处罚		
公建设施及投入	中标方承担的服务及管理项目，所投入工具、设施、设备、材料等费用、电器维修保养费用（包括工作用的空调和电脑）、办公联络费（包括电话费用）全部由中标方负责，规章制度完整并上墙，合同期间不得以任何理由停止服务。			☐ 整改 ☐ 违约处罚		
其它	接受校方的监督指导，完成校方与上级交办的各种临时性任务。			☐ 整改 ☐ 违约处罚		
巡查人签字: _____ 年 月 日						

(六) 宿舍区物业管理服务月考核表

检查类别	检查内容	分值	检查评分标准	扣分细则	扣分	得分
员工管理 (25分)	员工仪容仪表	2	工作人员服装整齐、整洁, 佩戴标识统一, 仪表端庄、大方, 挂牌持证上岗。	未按规定要求完成一人一次扣 0.5 分。		
	员工纪律	8	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。在岗期间不得捡拾、整理废品, 不做与工作无关的事项。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣 1 分。		
	值班岗位	5	24 小时值班, 实行 24 小时值班制, 8:00-20:00 实行双岗值班制, 20:00-次日 8:00 单人值班, 持证上岗, 礼貌执勤; 按时上下班、中途不脱岗; 维持大门口秩序, 确保大门出入畅通; 做到火灾、盗窃等事故不迟报、误报; 做好值班交接工作。	未按规定要求完成或师生有效投诉一人一次扣 1 分。		
	岗位人员配备标准	10	实际岗位人员配备标准与投标书及合同约定一致	未按约定执行或师生有效投诉一处扣 1 分		
楼宇保洁 (45分)	办公室、值班室、会客室	4	按规定时间清扫, 保证干净, 整洁, 无纸屑, 无杂物, 无堆放物, 桌椅摆放整齐。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。		
	墙面、门窗、天棚	6	各部位干净明亮, 无污迹, 无损坏, 无张贴物, 无积尘, 无蜘蛛网。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。		

公共 服务 (30分)	地面、楼道、台阶、楼梯、走廊、大厅、晾台	9	各部位干净明亮，无痕迹，无纸屑杂物，无水渍，无张贴物，无蜘蛛网，无堆放物。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣1分。	
	楼顶、平台	4	区域内无垃圾、无堆放物、无生长物；排水管道畅通无堵塞。房顶、排水管道等部位如有损坏及时报修。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣1分。	
	公共卫生间	9	无异味，地面洁净、无积水，卫生器具清洁，便池无堆积物，无污垢，上下水通畅，墙壁天棚无污迹，无蜘蛛网，窗台无积尘，玻璃明亮。纸篓、除异味装置配备到位。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣1分。	
	消杀灭害	4	定期对公共部位喷洒药水进行消毒、灭蟑螂、老鼠和蚊蝇。	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、水电暖设施	5	各部位表面光亮，无灰尘，无污迹，无絮状物和蜘蛛网；镜头、排风扇无积灰，无水渍；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1分。	
	安全通道	4	确保楼宇出入口畅通，无车辆停放，无杂物堆放；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。禁止电动车、三轮车、自行车进入楼内；禁止私拉电线进行充电。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣1分。	
	钥匙管理	4	认真保管宿舍及管理用房钥匙及门禁卡，定期核验，不得交由岗位以外的其他人保管，宿舍备用钥匙及门禁卡不得私自转借、售卖。钥匙借用记录完整。	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	6	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。
报修	5	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，并做好维修相关配合工作。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。
公建设施及投入	5	中标方承担的服务及管理项目，所投入工具、设施、设备、材料等费用、电器维修保养费用（包括工作用的空调和电脑）、办公联络费（包括电话费用）全部由中标方负责，规章制度完整并上墙，合同期间不得以任何理由停止服务。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。
其它	5	接受校方的监督指导，完成校方与上级交办的各种临时性任务。	未按规定要求完成或师生有效投诉一处一次扣 1 分。
合计			
考核人签字：_____年 月 日			

(七) 宿舍区物业服务人员配备核查表

业务区域	具体范围	岗位名称	岗位人数	实际人数
宿舍区	宿舍区项目	项目负责人	1	
	区域管理	管理员	6	
	1-3 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	6	
	4-6 号楼	值班岗	5	
		保洁岗	6	
	7-9 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	6	
	10-11 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	2	
	12-13 号楼	值班岗	5	
		保洁岗	2	
	14-16 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	6	
	17-18 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	4	
	19 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	2	
	20-21 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	4	
	22-23 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	4	
	24-25 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	4	
	26-27 号楼	值班岗	3	
		保洁岗	4	
	南门行政办公楼	保洁岗	3	
	后勤办公楼、青年教师公寓	保洁岗	1	
	楼顶保洁	保洁岗	2	
合计			103	

(八) 宿舍楼夜间值班巡查记录表

时间:

值班人:

时间		时间		时间		时间	
楼点	1/2/3	楼点	4/5/6	楼点	6 东	楼点	7/8/9
值班员		值班员		值班员		值班员	
时间		时间		时间		时间	
楼点	10/11	楼点	12/13	楼点	14/15/16	楼点	17/18
值班员		值班员		值班员		值班员	
时间		时间		时间		时间	
楼点	19	楼点	20/21	楼点	22/23	楼点	24/25
值班员		值班员		值班员		值班员	
时间		时间		时间		时间	
楼点	26/27	楼点	留学生公寓	楼点		楼点	
值班员		值班员		值班员		值班员	

值 班 记 录

填写一切正常或有紧急情况发生具体描述。

值班巡查要求:

1. 值班时间: 工作日 18:00—23:00, 巡查结束时间不得早于 22:30; 周末、节假日全天, 每天上午、下午、晚上各巡查 1 次, 晚上巡查时签字, 巡查结束时间不得早于 22:30。

2. 每次巡查时用水印相机拍照并发送至工作群中, 巡查结束后将表格统一交至 24-25 号楼值班室留存备查。

二、动力保障考核内容及标准

服务内容及范围:

1. 变电所、热力交换站、小型维修、水电维修值班运行服务

主要负责郑州航院龙子湖校区的供电保障服务与管理工作;龙子湖校区、航海路校区、大学路校区冬季供暖保障服务与管理工作,负责所属区域内换热、循环等设备的运行与维护,并做好供暖的相关运行记录;龙子湖校区水电暖、各类家具、门窗、窗帘轨道、锁具等维修保障工作,并做好维修后的现场卫生清理。

区域名称	服务范围	备注
龙子湖校区	中心配及 1-12 号区域配、现代测试装备中心配、800KVA 箱变。	值班电工必须持有《高压电工作业》证
龙子湖校区	热力交换站 2 座。	
航海路校区	热力交换站 1 座。	
大学路校区	热力交换站 1 座。	

人员和岗位要求:

岗位名称 及人员数量	岗位要求	岗位职责
值班电工岗 (4 个)	55 周岁以下,必须持有《高压电工作业》证(4 人)。实质性要求。熟悉变电所基本操作规程。熟悉各变电所的控制联络关系。熟悉各变电所内变压器和高低压柜的规格、型号、构造及工作原理。熟悉掌握每台高低压柜以及每个空开的供电区域与负荷数值。有较高的职业素质和责任心,工	1、具备本岗位所要求的资质证书。 2、能够熟练掌握运行设备的性能及状况,具备正常的操作能力及一般故障的处理能力。 3、坚守工作岗位,严格遵守郑州航院的各项规章制度和行业操作规范。 4、按要求进行相关变(配)电室的设备巡视,准确填写各种运行数据与值班记录。 5、保持变(配)电室及设备干净整洁、无灰尘、无蜘蛛网、无杂物。

	作仔细认真。	6、灭火器具定期更换,各种操作工具齐全完好,收存整齐。 7、根据室内温度与设备运行情况,适时启用空调设备。 8、完成主管部门交办的其它任务。
热力交换站 值班岗 (8个)	1、55周岁以下,身体健康。 2、具有一定的工作经验。 3、具有良好的学习能力,能够熟练掌握供暖设备运行原理及操作方法。	1、严格遵守郑州航院的各项规章和行业操作规范。 2、每日按时填写设备运行情况记录表。 3、经常巡视管网供回水压力、供回水温度、注水频次和相关设备运行情况,如有异常应及时采取有效措施并上报科室领导。 4、完成主管部门交办的其它工作。
小型维修 班组长岗 (1个)	55周岁以下,熟悉了解维修范围内物品的型号规格、构造及原理。有较强的计划、组织、领导、协调、督导能力。有较高的职业素质、责任心,有良好的管理理念、服务意识、应急处理能力,工作仔细认真。	1、严格遵守郑州航院的各项规章制度。 2、负责组织落实有关维修方面的工作安排,合理调配人员,完成各类家具、窗帘轨道、门窗、锁具等(除水、电、暖外五金类)维修工作。 4、定期组织本组人员学习专业知识,熟练掌握操作技能。 5、负责本组人员的考勤填报工作。 6、完成主管部门交办的其它工作。
小型维修工岗 (7个)	55周岁以下,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心态,勇于进取的工作精神。	1、严格遵守郑州航院的各项规章制度。 2、负责各类家具、窗帘轨道、门窗、锁具等(除水、电、暖外五金类)维修工作。 3、完成主管部门交办的其它工作。
水电暖维修工 (11个)	55周岁以下。 从事本岗位3年及以上工作经历。	1、严格遵守郑州航院的各项规章制度。 2、员工必须持有电工证。 3、应按时完成所属区域内的水电维修工作。

	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心态，勇于进取的工作精神。	4、不低于 2 人具有电焊作业证，能够对各类管道、桌椅板凳、床架等进行电焊作业 5、完成主管部门交办的其它工作。
开水房值班岗 (2 个)	55 周岁以下。 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心态，勇于进取的工作精神。	1、严格遵守郑州航院的各项规章制度。 2、负责开水房值班及设备检修工作。 3、完成主管部门交办的其它工作。

变电所值班运行服务考核细则

检查项目	检查内容
高压电工值班 与作业要求	设备铭牌、标识牌齐全（未达到要求每次扣 2 分）
	灭火器材齐全，按指定位置放置整齐、保持整洁（未达到要求每次扣 2 分）
	室内电话能正常使用（未达到要求每次扣 2 分）
	有设备检查（巡检）记录簿（未达到要求每次扣 10 分）
	按要求填写变电所运行日志（未达到要求每次扣 10 分）
	按要求填写交接班记录簿（未达到要求每次扣 10 分）
	按要求填写访客登记簿（未达到要求每次扣 10 分）
	供电系统图和模拟图正常显示（未达到要求每次扣 2 分）
	配电柜门与隔离开关相闭锁（未达到要求每次扣 10 分）
	有可能反送电的开关要加闭锁、挂警告牌（未达到要求每次扣 10 分）
	有验电放电接地设施，安全用具齐全，并定期检验（未达到要求每次扣 3 分）
	不在班中睡觉，干私活。（未达到要求每次扣 10 分）

	遵守劳动纪律，手拉手交接班，不脱岗。（未达到要求每次扣 4 分）
	室内整洁卫生，窗明机净（未达到要求每次扣 4 分）
	室外环境清洁卫生，巡视路线畅通无阻、无积水、无杂物（未达到要求每次扣 2 分）
	设备整洁，无积尘、无油垢、无滴漏（未达到要求每次扣 3 分）
	室内外电缆沟电缆排列整齐、不锈蚀、无积水（未达到要求每次扣 4 分）
	金属架构和设备应定期防腐处理，不脱漆、不生锈（未达到要求每次扣 2 分）

热力交换站热力运行值班服务考核细则

检查项目	检查内容
热力运行 值班要求	设备铭牌、标识牌齐全（未达到要求每次扣 15 分）
	消防器材齐全，按指定位置放置整齐、保持整洁（未达到要求每次扣 15 分）
	按要求填写值班运行日志（未达到要求每次扣 20 分）
	不脱岗、不在班中睡觉，干私活。（未达到要求每次扣 20 分）
	设备整洁，无积尘、无油垢、无滴漏（未达到要求每次扣 10 分）
	室内整洁卫生，窗明机净（未达到要求每次扣 15 分）
	室外环境清洁卫生，无积水、无杂物（未达到要求每次扣 5 分）

小型维修服务考核细则

序号	检查内容
1	接到报修应在 15 分钟内到达现场，延期超时一次扣 5 分。
2	维修结束后必须由报修单位（人）签字确认，无签字视为无效派单（特殊情况除外）。一次扣 15 分。

3	维修结束后，未清理维修现场。一次扣 10 分。
4	毕业生离校、新生报到、学校重大活动、节庆日等，应按照规定时间内完成各类检修保障任务。 未达到要求 1 次扣 25 分。
5	未按照要求完成突发任务或上级交办的临时性工作一次扣 15 分。

水电维修服务考核细则

序号	检查内容
1	接到报修应在 15 分钟内到达现场，延期超时一次扣 5 分。
2	维修结束后必须由报修单位（人）签字确认，无签字视为无效派单（特殊情况除外）。一次扣 15 分。
3	维修结束后，未清理维修现场。一次扣 10 分。
4	毕业生离校、新生报到、学校重大活动、节庆日等，应按照规定时间内完成各类检修保障任务。 未达到要求 1 次扣 25 分。
5	未按照要求完成突发任务或上级交办的临时性工作一次扣 15 分。

____年____月____班组成员____日常工作考核记录

日期	工作纪律情况				工作完成情况		文明服务情况		值班服务情况
	请假	迟到	早退	脱岗	效率	质量	工装	投诉	受理与完成报修
1 日									
2 日									
3 日									
4 日									
5 日									
6 日									
7 日									
8 日									
9 日									
10 日									
11 日									
12 日									

13 日									
14 日									
15 日									
16 日									
17 日									
18 日									
19 日									
20 日									
21 日									
22 日									
23 日									
24 日									
25 日									
26 日									
27 日									
28 日									
29 日									
30 日									
31 日									
备注									

说明：1、此表由班组长每日填写，情况正常的在方格中划“√”；不存在问题的在方格中划“\”；存在问题的在方格中划“×”，并在备注栏中进行详细说明。

2、每月初向办公室上报上个月份员工日常考核记录表。 组长签字：

三、项目所需设备

序号	设备名称	数量	备注
1	登高车（不低于 15 米）	1	根据采购人需求随时提供
2	吸污车	1	
3	吊车	1	
4	叉车	1	

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；

(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、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: 对企业及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评。

（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: $\text{月度考核分数} = \text{教室服务部月度考核分数} \times 70\% + \text{图书馆月度考核分数} \times 30\%$

(2) $\text{年度考核分数} = 12 \text{ 个月的月度考核分数总和} \div 12$

2. 包 2:

(1) 月度考核: $\text{月度考核分数} = \text{宿舍服务部月度考核分数} \times 80\% + \text{动力保障部月度考核分数} \times 20\%$

(2) $\text{年度考核分数} = 12 \text{ 个月的月度考核分数总和} \div 12$

3. 包 3:

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

大学路校区物业服务停止后,月度考核变更为:

$\text{月度考核分数} = \text{校园管理科月度考核分数} \times 70\% + \text{体育部月度考核分数} \times 30\%$

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

100

100