



河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务合同

合同编号：【2022】SDWY-BH-017

甲方：河南信息统计职业学院

乙方：河南山顶物业管理有限公司

现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等规定，签订本合同，以便共同遵守。

依据采购文件（含补充、修改文件）和乙方的投标文件（含澄清、补充文件），乙方向甲方提供优质物业管理服务。

一、本合同的基本原则及基本情况

1. 乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

2. 服务对象：由乙方负责为甲方提供物业管理等相关服务（具体见招标文件）。

3. 项目名称：河南信息统计职业学院白沙校区物业服务（2022-2024）项目

地理位置：郑东新区金龙路与刘集街交叉口河南信息统计职业学院

4. 乙方服务期限：从2022年04月19日至2023年04月18日。

5. 合同金额：¥2389992.00元（人民币大写：贰佰叁拾捌万玖仟玖佰玖拾贰元整）

6. 付款条件及方式：物业管理服务费按季度支付每季度支付597498.00元（人民币大写：伍拾玖万柒仟肆佰玖拾捌元整），其中入住期甲方按招标文件内容及要求支付物业费用，放假期间（包括寒、暑假、因疫情防控等原因学生放假超过7天以上的假期）甲方将根据实际工作量据实支付物业费用，采购人在对中标人上一季度的服务考核合格后，在每二个季度15日前支付上一季度费用，每次支付前三日，凭采购人相应部门开具的考核合格单，中标人开具的正规发票，采购人财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个季度的管理服务费用待甲乙双方办理完交接手续后，由采购人支付给中标人。若考核不合格，按照考核办法扣减物业管理服务费。



7. 履约担保:

履约担保的形式: 转账或银行履约保函

履约担保的金额: 中标价的 5%。

履约担保的期限: 履约担保的有效期自本合同生效之日起至合同履行完毕。

履约保证金的退还: 合同履行完毕, 在扣除乙方的违约金和罚款后剩余部分无息退还。

特别说明:

(1) 由于乙方管理不善, 造成工作失误和投诉, 结合甲方的监督考核办法将给予罚款, 此款项可以从履约保证金中扣除。

(2) 乙方在服务期间对第三方造成财产和人身损失等, 乙方应予支付而不支付或怠于支付, 经甲方催告后, 乙方仍不支付, 甲方将从履约保证金中支付上述费用。

二、乙方对甲方负责提供物业管理服务详见招标文件技术部分确定的服务范围和内容。

三、甲方的权利与义务

1、合同期内, 甲方有权按照文件中的《河南信息统计职业学院(白沙校区)保洁及劳务派遣项目物业服务监督考核册测评体系》等有关规定进行季度考核, 季度考核 3 次不合格或两次严重不合格的, 取消其续签下一年合同资格。

2、甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理, 对不符合岗位要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员, 甲方有权要求乙方予以更换。

3、甲方对不称职的乙方项目负责人及技术人员有权要求更换。乙方未按甲方要求更换, 甲方应当扣除乙方本季度部分服务费用, 下季度仍不能达到甲方要求则必须换人, 否则停止支付物业费。

4、协调组织乙方服务项目的交接工作, 审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质。

5、甲方对乙方物业管理服务工作进行监督检查, 并有权提出合理的整改意见。

6、甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方, 并对有关需要改进的事项

进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按 200 元/人.日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从当月乙方物业管理费用中扣除。

7、对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

8、甲方其他工作人员进入乙方服务区域，应遵照乙方的管理办法，主动自觉遵守。

9、甲方免费提供工作使用水、电，但乙方不得浪费。

10、对乙方提出的关于工作的合理化建议予以考虑。

11、甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业管理服务费，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

12、甲方为乙方服务工作提供其他必要的便利。

四、乙方的权利与义务

1、乙方保证其具有本协议经营资质且合法有效，保证在经营期限内经营资质持续有效。

2、根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理办法及实施方案，自主开展各项物业管理服务活动。

3.负责做好服务区域内用水、用电、中央空调等设施设备巡查和报修工作，保证用水用电等设施设备的安全工作，做到节水节电。

4、乙方在合同期间必须保证承包范围内原有的设施完好无损，因乙方管理不当造成丢失或损坏的，除恢复原状外，应按照设施价值的 1 倍进行赔偿。

5、乙方发现重大的公共安全隐患以及设备出现故障时，应当及时通知甲方，同时立即采取合理有效的处理措施，因乙方怠于通知或未采取有效措施造成人员伤亡和财产损失的，由乙方承担责任。

6. 乙方必须服从甲方工作大局，做好与甲方各职能部门的协调和配合工作。接受甲方考核和物业管理行政主管部门的监督，不断完善管理服务，如因乙方管理失误造成甲方经济损失或给第三人造成伤害的，乙方负责赔偿。

7. 乙方以所投标文件并经甲方确认的技术标准作为管理服务标准，必须每月按标书标准对月工作进行自评，如有不符合标书的情况，须及时整改。

8. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，

玻璃刮，抹布及工作用车等材料。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。

9、乙方安排项目负责人、技术人员应与响应文件承诺的一致。乙方承诺项目负责人及技术管理人员每周不少于国家法律法规规定的工作日。

10. 乙方负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，保证特殊工种必须持证上岗。乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。乙方负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

11. 承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

12、遇到节假日或重大活动，乙方应加大工作人员密度，延长工作时间，甲方不增加物业费用。

13、乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

14. 本合同到期或终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权没收乙方物业管理履约保证金。

五、移交

合同期限届满，乙方应当按照甲方的要求在期满后3日内向甲方或甲方指定的第三方予以移交并递交相关资料，移交时应保证甲方所提供的设施处于正常的使用状态，如有损坏或故意毁损，应当予以修缮或赔偿。

六、若乙方在承包期间，违反下列规定将被解除承包合同：

1. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务，否则视为违约，甲方有权单方面解除合同。

2. 因乙方过错导致甲方有重大经济损失，或导致甲方名誉受到不良影响时，甲方有权单方面解除合同（造成甲方的经济损失由乙方承担）。

七、合同纠纷。如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，可提请政府相关部门调解、仲裁或在合同执行地法院起诉。

八、其它

1. 在管理过程中，因下列事由所致的损害，乙方不负赔偿责任：

1.1 天灾、地震等不可抗力事由所致的伤害；

1.2 甲方自理的共用设施设备出现安全隐患等问题，乙方已书面建议，因甲方未受纳或未及时采取措施所致的伤害；

2. 合同中项目的遗漏或不足，甲乙双方经协商后以协议方式进行补充。

3. 服务期内，如遇学校重大工作调整，甲方有权对本合同做出调整或终止，甲方不因此承担任何责任或损失；

4. 合同未尽事宜，须经双方协商做出补充规定，其与合同具有同等效力。

5. 下列文件属合同组成部分：招标文件，投标文件，补充文件。

6. 下列文件属合同的附件：补充规定，补充合同。

7. 本合同经双方（代表）签字盖章生效。

本合同一式捌份，甲方肆份，乙方肆份。

甲方（盖章）：

委托代理人（签字）：

开户银行：

账号：

联系电话：

签订日期：2022年4月18日

乙方（盖章）：

委托代理人（签字）：

开户银行：中国银行股份有限公司郑州支行

账号：254600874728

联系电话：13503865298

签订日期：2022年4月18日

项目需求及有关要求

第一部分 招标概况和内容

一、资金预算及来源：

1、项目总预算 7200000 元。

2、资金来源：全额财政资金。

二、服务年限：3 年（合同一年一签，甲方有权按照文件中的《河南信息统计职业学院（白沙校区）卫生保洁及劳务派遣物业服务监督考核测评体系（试行）》等有关规定进行月度考核，月度考核 3 次不合格或两次严重不合格的，取消其续签下一年合同资格。）。

三、招标内容及标段划分：

河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务项目,共分一个包。

第二部分 服务要求

1: 河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务项目。

（一）服务区域

（1）中心教学楼：2021 年竣工使用，建筑面积 42414 m²，包含卫生间等。

（2）3#学生公寓：2021 年竣工使用，建筑面积 21329 m²，包含公共卫生间等，可入住学生约 3000 人左右。

（3）实训楼：2021 年竣工使用，建筑面积 9539 m²，包含卫生间等。

总计面积 73282 m²，宿舍男女楼分开日常一个出入口，宿舍楼有应急通道。

（二）岗位配备

序号	岗位名称	数量（人）	备注
1	项目经理	1	
2	项目副经理	1	
3	保洁主管	1	
4	宿管员主管	1	
5	保洁员	21	宿舍 6 人，男生宿舍 3 人每人两层，女生宿舍 3 人，每人两层；教学楼 11 人，B--F 区每层两人，A 区一人；办公区域、指挥部专项 1 人；外围保洁 3 人。
6	宿管员	8	两个门各 4 人（2 人*12 小时）
7	维修工	4	教学楼 1 人，宿舍楼 2 人，电梯管理员 1 人
8	垃圾清运工	3	教学楼 1 人、宿舍楼共 2 人

9	道路清洁	1	
10	绿化工	1	
11	合计	42	

(三) 设备配备

序号	设备名称	单位	数量	备注
1	教学楼驾驶式洗地机	台	4	
2	宿舍手扶式洗地机	台	1	
3	大型清扫车	台	1	
4	保洁巡逻车	台	2	
5	尘推车	台	13	
6	高压洗地车	台	1	
7	电动三轮车	辆	1	

第三部分物业服务具体内容及质量标准

(一) 总体要求

1.负责白沙校区公共区域保洁、垃圾清运和学生公寓楼内水电门窗日常维修等工作及宿舍楼管理等服务；及时了解学生生活动态，协助学校有关部门做好学生在学校及宿舍内日常行为的教育和管理工作、人文环境及公寓文化和文明建设、特色服务工作。

2.按本项目需求安排专职项目经理，不得兼职；项目经理应具专科及以上学历、有3年及以上类似项目管理经验，年龄在45周岁及以下，投标人为个人缴纳社保三个月以上，负责每天工作的安排、督促和检查。项目其他管理人员应具有高中及以上文化，身体健康，男不超过50岁，女不超过45岁。其他人员应具备相关专业技能，身体健康，年龄符合劳动法要求，人数不少于招标文件要求人数，寒暑假经甲方认可后可酌情减少人员。

3.中标单位应建立物业标准服务、服务质量管理、服务质量监督等切实可行的规章制度和操作规范。

4.服务人员分岗位统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、细致、周到，用语文明。

5、用工约定

①中标单位必须与用工人员签订劳动合同，缴纳保险。

②须向采购单位提供本项目从业人员身份证复印件、健康证、体检证明。

③服务期间，若出现安全责任事故及纠纷等，由中标单位承担全部责任、自行处置，与学校概无任何关系。

④中标单位的工作人员必须统一配备服装，挂牌上岗。

⑤遇有重大活动、上级检查或临时性任务时，乙方必须服从甲方的统一调度和安排。

⑥协议期间，若因乙方管理不当，影响甲方正常的教学办公秩序，造成不良影响的，每次

扣除违约金 3000 元，连续发生 3 次的，履约保证金没收，协议解除。

⑦中标单位必须保证工作日内上岗人员出勤率在 100%，若有员工请假须提前向采购单位说明。若在 1 个月内 5 次出现出勤率低于相应标准，将根据实际出勤情况参照日工资标准扣除相应费用。

⑧周六周日、法定节假日、寒假期间必须按照检查标准保质保量完成学校的工作任务。

（二）值班要求

1.宿舍人员实行 24 小时值班制度；协助学校做好学校及宿舍学习生活秩序管理、公共秩序管理、宿舍卫生检查和宿舍纪律的规范等。根据需要配合学校组织封楼期间的查房打分、查夜等检查工作，协调学生宿舍内部矛盾纠纷和宿舍的调整工作。配合学校辅导员进宿舍、团组织进宿舍和优良校风进宿舍的相关工作，服务态度热心周到，不和师生发生矛盾，如有投诉要追究责任，严格检查人员进出及车辆进出，严格按照学校规定的要求执行工作并对突发事件进行解决。

2.在公共区域显著位置公示楼内工作人员名单、联系方式以及 24 小时服务和监督电话，24 小时受理师生来访来电、咨询、和投诉（双休和节假日不中断）；异性及外来人员不得进入学生公寓，建立客服台账，大件物品出、入要检查、电脑出门要登记，维修登记和辅导员进宿舍登记台账，值班人员应严格把关并做好巡查，做好值班记录和交接班，发现异常情况半小时内要上报。

3.建立各种公共突发性事件（如：水、电、公共卫生、自然灾害等）的处理机制和预案，包括组织机构、人员和具体措施等，一旦发生突发事件即能随时启动预案立即付诸实施。及时处理安全隐患、防火防盗、安全用电指导和不稳定因素排查，有突发事件及时处理，并迅速报告有关部门，确保学生人身和财产安全，公寓内无恶性治安案件发生。

4.宿管严格按照校园宿舍要求，严格把控人员进出，防止外来人员及广告人员进入，进行宿舍卫生检查，每周大厅张贴、公布两次卫生检查成绩，有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒；对宿舍卫生较差的宿舍要做好教育整改工作；定期更换楼内宣传板报；每天开展一次学生宿舍文明卫生检查打分工作，检查过程中卫生评分并兼顾抓好安全、消防检查；及时排除各种安全隐患；做好消防器材和设施的维护保养，确保消防器材处于良好状态，消防通道畅通，公寓内无消防安全隐患，并做好巡查台账记录。

5.做好节水节电工作，校内公共区域、卫生间、公寓内无常流水、常明灯现象，禁止在值班室及其他负责区域有私拉电线、违章用电行为。

（三）保洁服务要求

1.工作任务

(1) 承包校区楼宇内的走廊、楼梯间、公共卫生间等全方位的清洁和日常保洁及管理；

(2) 暑假期间对公共区域内的卫生保洁和检查检修，包含对卫生间的深度保洁（包括洗手间便池瓷面、地面瓷片、洗手池瓷面、台面的清洁和恢复光亮、推拉门玻璃、窗户玻璃的清洁，要求达到卫生间清洁要求）。

(3) 楼宇的所有公共区域地面进行全天清洁、保洁；其他公共场所随时打扫。门窗墙壁等每周打扫二次并做好日常保洁。

(4) 环境卫生管理，校区所有楼宇范围内和校内绿化管理及公寓楼区含院内卫生：

①排洪渠和排洪沟：清理淤泥、垃圾等。

②绿化带内的垃圾清理及枯草烂叶，保洁。

③垃圾箱：更换、清理、冲洗、消毒。

④排水口的清理、疏通。

2.保洁工作质量标准

(1) 环境卫生管理制度和标准完善，有完整工作质量考核记录；

(2) 清洁工态度热情，语言文明，服装整齐。

(3) 环卫设施齐全，保洁设备及工具完整，按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到规定场所 8 小时保洁；

(4) 有完备的“清洁应急工作预案”；如遇突发事件或突发检查时，积极配合校方，搞好卫生工作，随叫随到。

(5) 每学期定期在公寓楼内进行消杀消毒安排，根据学校安排特殊情况下要配合学校要求进行特定时间、区域进行消毒。

(6) 质量标准细则：

▷入口及大堂清洁要求

①门窗（玻璃、窗框、窗台、门把手）无手印、无污渍，保持光洁明亮。

② 地面、地脚线、指示牌、果皮箱无污渍，保持光洁明亮。

③ 灯饰、通风口、天花顶无蛛丝、无污尘。

▷楼层公共区域部分清洁要求

①指示牌、悬挂牌光洁明亮。保持防火通道无杂物。

② 地面、墙面、消防器材、果皮箱、垃圾桶无污渍、无痰渍。

③ 天花吊顶、送排风口无蜘蛛网和灰尘污渍。

▷卫生间清洁要求

- ① 地面、墙面、门、窗、玻璃镜面、隔板无灰尘污渍和其他杂物。
- ② 小便器、坐厕、洗手盆无污渍、无积水、无垢、无臭，瓷器光洁明亮。
- ③ 保持下水管道水流畅通。

▷露天部分清洁要求

- ① 地面无垃圾杂物、无积水、无明显污渍油迹。
- ② 室外设施无明显灰尘污渍及不良张贴物。
- ③ 绿化带无杂物及枯枝叶。
- ④ 灯饰、栏杆、指示牌无污渍及明显灰尘。
- ⑤ 垃圾桶无明显灰尘污渍，不过满。
- ⑥ 排水沟无杂物，排放通畅；
- ⑦ 楼立面外墙无不良张贴物，道路整洁，无堆放杂物现象。

▷垃圾清运要求

- ① 垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，每日清理二次，垃圾不在筒箱内过夜。
- ② 垃圾箱、筒要定期清洗消毒。
- ③ 垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。
- ④ 学校师生对公共区域环境卫生无投诉。
- ⑤ 垃圾清运至学校指定垃圾场。

（四）楼宇内维修服务

1.建立严格的维修制度，维修内容和质量标准参考，配备专业维修持证人员，配合甲方的网上报修制度和水电值班制度，在各楼栋值班员处设立维修登记单，当天收单，维修要及时、快速，小维修 15 分钟内到位，门窗家具等零修不过天，土建零修不过周。维修结果要及时反馈，确保学生学习、生活正常。

2.学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏，公共照明、消防设施、应急灯和值班室电柜必须每天巡查完好无缺；定期对水电设施等公用设施进行检查、维护并做好记录，如有学生投诉要追究责任。

（五）中标方承担费用

1.物业服务过程中所需要的低值易耗品、清洁用品、用具（含手推式尘推车、高压冲洗车等）、设备器材、物业管理办公费（包括电话费、网费）和服务中损坏公物赔偿费等；

2.人员工资：包括所有服务人员的工资、奖金等劳动报酬；国家规定的各类社会保障、

社会统筹费用；

3.卫生保洁工具和消毒；

4.其他不可预见性开支。

（六）管理服务应达到的各项指标

1.环境卫生、清洁率达 99%；

2.服务有效投诉少于 1%，处理率 100%；

3.满意率 95%以上；

4.人员配置：共计 42 人（包含项目经理）

（七）服务质量监督受河南信息统计职业学院委托，学校指定部门负责对中标方的业务进行监管。

（八）公建设施及投入费用的说明

1.采购单位为中标单位提供办公场所，协助安装电话、网络等办公设施，除宿管值班人员提供值班住宿外，中标方所有雇佣人员食宿、医疗保险及治安问题自行解决，采购单位概不负责；

2.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（包括值班室固话费用）全部由中标方负责，合同期间不得以任何理由停止服务。

3.中标方不得将区域内所有设备、设施进行出租、转借或利用其进行其他营利活动，更不得转让给第三方管理。

4.合同期满，中标方必须完好归还学校所提供的一切设施、设备。

5.与中标方签订合同后，在落实项目内容过程中，乙方须在甲方管理部门的监督下进行。

（九）其他要求：

1.所有员工基本信息、身份证明等要在甲方负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定。

2、加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中理论学习；规范化物业服务；有培训计划和培训记录，并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后采购单位对所有岗位人员进行考核，不符合的采购单位有权要求进行更换和管理。

3、为加强企业服务台帐资料档案管理，夯实物业管理基础工作，合理利用物业服务台帐资料档案信息资源，做好档案管理有且不仅限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

4、有健全的组织机构和物业服务管理制度、岗位责任制度、员工管理制度。

5、所有岗位人员食宿、服装、保洁、维修等设备由物业公司自行解决。

6、具备应急能力。

（十）费用约定

1、费用为完成服务内容的所有费用。

2、费用包干，合同期间不再调整。

（十一）考核办法

1、考核办法：考核实行百分制。月度考核：参照《河南信息统计职业学院（白沙校区）卫生保洁及劳务派遣物业服务监督考核测评体系（试行）》（附件1）、《河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务项目监督考核办法》（附件2）执行。每月四次检查抽查，月度考核得分90分及以上的为合格、80-89分的（含80分）为基本合格、60-79分（含60分）的为不合格；60分以下的为严重不合格。

2、考核结果运用

1.月度考核合格的，月度物业服务费足额拨付；

2.月度考核基本合格分数在80-89分（含80分）的，扣拨月度物业服务费的千分之五；

3.月度考核不合格的分数在60-79分（含60分）的扣拨月度物业服务费的千分之十；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

4.月度考核严重不合格的扣拨月度物业服务费的百分之十；连续二个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣发最后一个月的物业服务费。

附件 1:

河南信息统计职业学院（白沙校区）卫生保洁及劳务派遣 物业服务监督考核测评体系（试行）

1. 如违反国家有关法律法规及地方政府颁布的相关规定，经查证属实的，扣 35 分，甲方有权根据依据合同并据具体情况要求乙方进行赔偿，直至终止合同。
2. 师生投诉的事项，经查证属实的，按有关规定扣 200 元并扣 2 分。

	测 评 内 容
值 班	所有人员配备到位，人数达不到合同要求的扣 10 分。工作期间着制服，坚守岗位。（衣着不整，如穿短裤、背心等；行为不雅，如坐在桌子上、腿翘在桌上等，发现一例扣 0.5 分）
	服务态度要求做到文明礼貌、谈吐文雅。（与其他工作人员、老师或学生发生争吵的发现一例扣 2 分，不听劝阻、态度极其恶劣，或有打架等冲突的扣 10 分，并建议清退相关责任人）
	大件物品、电脑进出登记本、维修登记本、消防巡检记录本、辅导员进宿舍登记本等记录要规范填写，及时记录，无漏登、漏报情况。（发现一例登记不实情况扣 0.5 分）
	上班期间如有睡觉、喝酒、打牌、看书、看报、乱写乱画、看电视、玩电脑、玩手机、绣十字绣等发现一例扣 1 分。
	上班期间严格履责，责任到位。（发现有小商贩进入学院及宿舍推销商品，张贴广告的；非本楼学生或他人进入不闻不问地发现一例扣 1 分，情节严重或造成投诉或其他结果的扣 2 分）
	管理服务人员 24 小时值班，编排管理服务人员 24 小时值班表，主管人员联系方式报公寓管理中心，以备紧急事件联系，24 小时值班不因双休与节假日而中断。（发现有脱岗、找人替岗的发现一例扣 2 分）
	未按规定时间开、锁楼门的；晚上封楼后不登记学生晚归或态度恶劣拒绝开楼门、封楼后学生特殊情况（如就医等）延迟开楼门的发现一例扣 3 分。
	未经校方同意，私自允许外来人员或由本校、本公司人员带领的外来人员进楼参观或留宿的，发现一例扣 3 分。
	严禁私自兜售商品和其他营利性行为，宿舍卫生检查过程中，发现学生宿舍内有出售商品行为不制止不及时上报，发现一例扣 2 分。物业公司员工私自兜售商品和其他营利性行为发现一例扣 3 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 10 分并予以赔偿并罚款，情节严重的建议清退。
	积极配合学校相关工作，定期更换宣传板报，有效制止学生在学校及公寓内吸烟、

	酗酒、打麻将、饲养宠物；做好安全巡查，严格按照《河南信息统计职业学院学（白沙校区）生公寓管理中心卫生检查评比标准（试行）》进行卫生检查、打分，要求公平公正、按时张贴并统计成绩。如有弄虚作假、徇私舞弊、有失公平行为的发现一次扣 1 分。
	学校无特殊情况下值班室不得留宿其他亲属，值班期间不允许在工作岗位带小孩、照顾亲属。发现一例给予警告并扣 1 分。
	每天做好消防设施检查、登记；发现缺失、损坏及时上报，保持消防通道畅通。无检查记录、上报不及时地发现一例扣 2 分。
	及时发现和处理安全隐患；做好消防安全第一责任人，应急状况第一责任人，紧急情况及时通报、发现问题第一时间到场处理，有见义勇为、拾金不昧行为的予以表扬。
	接受师生投诉和求助，主动回答用户的询问。
保 洁	每天公共区域（包括公共卫生间）地面上下午各拖一遍，不因双休、节假日而中断。没按要求完成的，发现一例扣 1 分。
	地面干净无污渍、垃圾、痰渍、烟蒂、无积水。发现一例扣 0.5 分。
	墙面、楼梯间、楼梯扶手干净无污渍、无蜘蛛网、无乱写乱画、小广告、无废品堆积发现一例扣 0.5 分。
	公共卫生间、洗手间、阳台无积水、干净无污渍、无臭味、无杂物、过滤箱无垃圾，公共平台无垃圾发现一例扣 0.5 分。
	公共门、窗、玻璃、无污渍，保持光洁明亮，垃圾桶、泔水桶、消防箱保持清洁发现一例扣 0.5 分。
	垃圾及时清运无积存、垃圾箱四周干净无垃圾。发现一例扣 2 分。
维 修	维修 24 小时响应、不因双休、节假日而中断；如因双休、节假日维修不及时影响学生正常生活，发现一例扣 2 分。
	服务人员做到文明礼貌、谈吐文雅、称呼得当，不得与学生发生冲突。发现一例扣 5 分。
	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 10 分并予以赔偿并罚款，情节严重的建议清退
	对楼宇内的供水系统、供电设施、公共设施进行巡查发现问题及时维修；未及时维修的发现一例扣 1 分。
	小型维修当天报修，10 分钟响应，当天完成，没按要求完成的发现一例扣 2 分。
	大型维修要告知学生并积极抢修，如没有告知学生，维修拖沓发现一例扣 3 分。

注：《河南信息统计职业学院（白沙校区）卫生保洁及劳务派遣物业服务监督考核测评体系（试行）》与《河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务项目监督考核办法》配合使用

附件 2:

河南信息统计职业学院（白沙校区）物业服务项目监督考核办法

为提高物业管理的服务质量和工作效率，使物业管理的工作制度化、规范化、科学化，促使物业管理企业按照物管要求切实履行物业合同和落实管理措施，为师生提供更优质和完善的服务，特制订物业监督考核办法。

一、考核目的：提高工作效率、提高服务水平、提高服务质量。

二、考核原则：坚持乙方企业自行监督为主、甲方监督检查为辅；坚持公平、公正、公开的原则；坚持优质、高效、全面的原则；平时检查与考核相结合的原则。

三、考核内容及要求：主要考核服务项目及要求所规定的内容，（招标单位将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）

四、考核方式：采取日常考核与月度综合考核（一月四次）相结合的方式。

（一）日常考核：

1.考核负责人：专职监管队伍。

2.考核内容：根据物业服务协议服务项目及合同所要求的服务标准，每天进行一次巡查，及时发现问题并要求物业企业及时整改。

3.考核方式：日常巡查；受理师生投诉。

（1）建立健全各项规章制度，明确岗位责任制，检查中有缺漏项目的每次扣 50 元。

（2）保证管理区域内设施的齐备率达到 100%，完好率 95%以上，达不到要求的扣 200 元。

（3）保证水电供应，按规定时间送、断电，设立 24 小时报修点，10 分钟响应，小维修当天完成，特殊情况要通知报修人约定完成时间。

（4）加强安全管理，防止安全事故和治安事件的发生。因管理不善造成安全事故，除承担一切经济损失外，并处以罚款 1000 元。因管理不当造成 3 小时以上停水停电的，扣除 2000 元。

（5）巡查检修不到位，造成公共区域“跑、冒、滴、漏”和长明灯等现象，每发现一处扣除 100 元。

4.考核结果使用：针对存在问题，一般问题通过下达《整改通知书》、《处罚决定书》的方式督促企业及时改进。重大问题及时上报并计入月度考核。

（二）月度考核

- 1.考核负责人：学校办公室及学生公寓管理中心和其他监督组织
- 2.考核内容：重点检查管理企业监管制度落实情况，（招标单位将根据招标文件、投标文件和服务合同的相关内容确定）
- 3.考核方式：通过现场抽查、检查表格并追溯的方式进行，一月四次由甲方管理员进行填表打分。

五、考核结果的运用

（一）日常考核结果

- 1.一般问题下达《整改通知单》，物业企业能在规定时间内，整改到位的，免于处罚；整改不符合要求的下达《处罚决定书》，按相关细则进行处罚罚款，并在月度考核中扣除 3 分。
- 2.重大问题（师生反映强烈、影响公共安全的），下达《处罚决定书》，每次根据其影响程度给予 1000-3000 元罚款。在月度考核中扣 2-5 分。
- 3.师生投诉的事项，经查证属实的，依据上述规定处理。

（二）月度考核：月度考核得分 90 分及以上的为合格、80-89 分的（含 80 分）为基本合格、60-79 分（含 60 分）的为不合格；60 分以下的为严重不合格。

- 1.月度考核合格的，月度物业服务费足额拨付；
- 2.月度考核基本合格分数在 80-89 分（含 80 分）的，扣拨月度物业服务费的千分之五；
- 3.月度考核不合格的分数在 60-79 分（含 60 分）的扣拨月度物业服务费的百分之五；连续三个月不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣罚最后一个月的物业服务费。
- 4.月度考核严重不合格的（60 分以下）扣拨月度物业服务费的百分之十；连续二个月严重不合格的，学院有权解除物业服务合同；并且扣罚最后一个月的物业服务费。

附件 3:

零星维修细则及质量标准

一、中标方负责基于原有设施基础上的零星维修及更换。

二、涉及公共区域基础设施（地面、墙体、楼板、瓷片、防护栏等）的改变产生的维修应在合同约定之外。

三、具体内容

1、公共场所维修（基于原有设施基础上的损坏维修）

（1）电类维修：走廊灯、水房灯、卫生间灯等楼内所有公共场所灯的维修更换；公共场所线路故障检修；值班室供电柜日常维护以及空气开关的更换，因公司维护不当造成的损失由物业公司承担维修和更换零件；

（2）水类维修：楼内上水主管之外支管、分阀门及水龙头的维修更换；楼内外下水的疏通（楼外主管除外）、卫生间水箱的维修；

（3）基础设施类维修：楼内外墙体（如瓷片、粉刷）、楼内所有地面瓷片修补、楼梯防护栏、防盗网、以及所有楼宇防水项目维修均由甲方负责；

（4）室内外卫生间蹲便池破损更换由甲方负责。

五、质量标准：

（1）建立严格的维修制度，配备专业维修持证人员，应设立报修服务电话或报修平台，专门受理用户报修，24 小时维修值班，在各公寓楼值班员处设立维修登记表。

（2）对于用户的报修必须 10 分钟内做出响应，维修当天处理完毕，大维修应 24 小时内给予保修人回复并确定维修日期保证学生正常学习生活，特殊情况不能处理完毕的启动应急预案；

（3）建立公共区域设施设备巡查制度并做好记录，确保公共设施完好率应的 95%以上。

（4）维修中使用的材料、品牌、质量不低于现有品牌质量，型号和功率与现有应适配一致，严禁使用“三无”产品。



111

111