

衡水学院 2018-2019 度物业管理服务采购项目合同

A 包（后勤物业管理服务项目）

甲方：衡水学院（以下简称甲方）

乙方：泰华锦业物业服务有限公司（以下简称乙方）

甲乙双方根据政府采购招标编号 HSZFCG2018G31110 的衡水学院 2018-2019 度物业管理服务采购项目 A 包（后勤物业管理服务项目）在 2018 年 12 月 13 日公开招标的结果及招投标文件的要求，经协商一致，签订本合同书：

一、服务标段、金额、服务范围、服务时间、服务标准和要求、服务内容与技术指标等

服务名称	总价	服务期限	服务要求
衡水学院 2018-2019 度物业管理服务采购项目 A 包（后勤物业管理服务项目）	¥1489512 元	12 个月 （自 2018 年 10 月 26 日至 2019 年 10 月 25 日止）	见合同附件

合同总金额：¥1489512 元（大写人民币：壹佰肆拾捌万玖仟伍佰壹拾贰元整）

投标报价组成明细表

序号	服务项目名称	分项单价 (人民币)	单价单位 (须分工种报)	人数 (须分工种报)	服务期限	分项小计(元) (人民币)
1	项目经理	3800	元/人、月	1	12 个月	45600
2	保洁主管	2500	元/人、月	1		30000
3	保洁员	1600	元/人、月	49		940800
4	门卫	1600	元/人、月	3		57600
5	司炉工	1800	元/人、月	4		86400
6	医护员	1700	元/人、月	8		163200
7	水电工	1650	元/人、月	2		39600
8	管理费	3500	元/月			42000
9	税费	7026	元/月			84312
投标报价总计		¥：1489512 大写（人民币）：壹佰肆拾捌万玖仟伍佰壹拾贰元整				

本合同金额包括完成本项目工作所需的全部费用，含员工工资、社保、保险、管理、必要设备、材料、工器具及机械使用、清扫车辆租赁费、服装、胸卡、通讯器材、办公设备、巡检器材、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同所包含的所有风险、责任等全部费用在内。

1、服务范围：乙方提供的服务范围包括室内外保洁、校园垃圾清运、绿化带及公园景观区域树叶的收集、卫生间除臭、宣传栏公示栏及垃圾箱的保洁、特岗（含医务服务、锅炉运行、水电管理及开水房管理等服务项目）和甲方学校临时性紧急任务和重大绿化任务。物业管理服务范围具体内容见招标文件及投标文件——服务范围与内容（见投标文件）。

2、服务时间：12个月（含自2018年10月26日至现中标乙方物业公司和原物业公司交接日前的时间段）。

3、服务标准和要求：物业服务标准和要求按照《衡水学院物业服务标准和要求》（附件一）有关内容执行。

4、服务内容与技术指标：乙方提供服务的内容与技术指标应符合投标文件中关于物业服务方案中物业综合管理与服务方案、人员培训方案，室内外保洁、绿化养护、节能巡视管理、设备维护及小修工作方案，安全管理工作服务方案，应急处置预案等的具体规定。乙方应按照投标文件中服务承诺及管理规章制度履行义务、提供服务。（见投标文件）

5、人员配置情况具体要求：人员配备情况及人员配备要求应与招标文件及投标文件中人员配备情况、人员配备要求一致，主要管理人员应具有较高的政治思想素质和组织管理能力，项目经理应有大专以上学历水平且具备全国物业管理从业人员岗位资格证书；一般管理人员应经过物业管理专门培训，责任心强，服务态度好，服务意识强，文明规范，工作经验丰富；其他人员应经过岗前培训；特殊工种应持证上岗（电工需有进网电工证）。所有人员须相对稳定，乙方更换物业管理负责人，必须事先征得甲方同意。（见招投标文件）

二、履约保证金：根据招标文件要求，本项目乙方需提交履约保证金，金额为中标金额的5%，交于衡水学院财务处，项目验收合格后无息退还。甲乙双方在签订本合同的同时，乙方即向甲方交纳履约保证金。在履约期限内，如乙方不能完成中标的物业管理目标，则履约保证金不予返还；如乙方无违约行为，履约保证金将在合同期满并乙方配合采购单位和新中标单位办理移交手续后，凭乙方的收款收据在20个工作日内无息退还乙方。

三、质量保证金

1、质量保证金的计提。质量保证金在合同总金额中直接扣取，计提额为合同

标的金额的 5%。

2、质量保证金的计扣。合同期满年度综合考核均分达到 90 分（含 90 分），一次性全额无息返还；年度综合考核均分 90 分以下，每低 1 分扣除质量保证金的 8%，直至扣完为止。年度综合考核得分由年度考核得分与每季度综合考核得分加权确定。

四、付款及结算

1、合同价款的支付及付款方式：每月支付的合同价款=（中标价/12）减去当月考核扣罚物业管理服务费。扣罚物业管理服务费标准按《衡水学院物业管理服务质量考核办法》（见合同附件三）执行。

2、如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用在履约保证金中扣除。

3、甲方以每月支付物业服务费的形式，在次月 10 日前乙方向甲方提出本月服务费用的支付申请及相关材料，甲方根据本月监督考核情况从当月服务费用中扣减相应金额后，按照甲方学校财务制度向乙方支付上一个月的物业服务费用，甲方凭乙方发票付款汇入乙方开户银行。乙方应出具等额合法票据并负担全部税费。

4、甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），乙方员工的薪金、福利、保险、伤残医疗、休假日补贴等由乙方付给，与甲方无关。

5、确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成重大绿化任务和学校紧急临时性工作，如安排服务人员（内部）临时加班等，所需费用由甲乙双方协商承担。

6、乙方人员在岗人数应符合招标文件、中标人投标文件及本合同约定，在合同履行过程中，乙方应将各岗位的人员配备情况报甲方，甲方将进行检查，如果发现各岗位的人员配备数量没有达到约定的人数，甲方将根据实际人数和乙方投标文件中所报相应岗位工资标准对应付给乙方的物业服务费进行核减扣除。

7、物业服务费的结算和支付应符合衡水市财政局的有关规定，在结算和支付过程中，如发生变化，乙方应积极配合甲方的工作，共同完成合同物业服务费的结算和支付。

8、甲方 2018 年已产生物业费用的结算和支付：

（1）自 2018 年 10 月 26 日至乙方物业公司和原物业公司交接日前，每日产生物业服务费 A 包：3284.93 元/日历天（1199000 元/365 天，含税），这部分物业服务费用经甲方同意后由乙方负责支付给甲方原物业服务外包单位，现中标人乙方应一次性付清给甲方原物业服务单位，甲方 2018 年已产生物业服务费以及在结算和支付中产生的一切费用都已包含在乙方的投标报价中。

（2）已产生物业费用金额的计算：2018 年 10 月 26 日至乙方和原物业公司交接日之间的日历天数乘以每日产生的物业服务费用：A 包 3284.93 元/日历天（3284.93

元为含税金额)。

(3) 结算和支付程序:

1) 在交接日前甲方学校原物业服务公司向乙方提供原物业服务公司开具的发票(发票金额为学校2018年已产生物业费用金额,发票抬头为乙方,开票人为学校原物业服务公司),乙方应在交接日后10个工作日内将甲方2018年已产生物业费一次性支付给学校原物业服务单位。

2) 乙方提供发票(发票抬头为甲方,开票人为乙方)后,甲方根据学校财务规定把物业费用支付给乙方。(注:学校2018年已产生物业费用以及为此结算和支付产生的一切费用应包含在乙方的投标总价内,甲方将不承担为此产生的任何费用。)

3) 在乙方将甲方2018年已产生物业费支付给学校原物业服务单位之前,甲方将拒付乙方任何费用,甲方由此的拒付行为并不构成违约。

五、服务质量考核

1、服务质量考核标准按照《衡水学院物业管理服务质量考评标准及评分细则》(见合同附件二)、《衡水学院物业管理服务质量考核办法》(见合同附件三)有关内容进行。

2、乙方使用的设备、工具及耗材用品质量必须符合国家有关部门的质量标准,有明确的生产厂家和品牌。

3、有关服务工种的人员,必须按国家规定具备相关工种上岗证和“健康证”条件,无心理精神卫生疾患,无参加邪教活动的经历,并符合国家相关部门的要求。

4、当对乙方物业的有效投诉(特别是服务质量问题)乙方未予以及时正确处理达三次以上的,甲方有权提出警告,并视具体情况可在当月服务费中扣除适当(最高不超出10%)的费用。

六、甲乙双方的权利与义务

(一) 甲方权利、义务

1、甲方负责对乙方的工作实施检查、考核和管理,每月进行一次考核评定,并经常与乙方商量,解决有关问题。如乙方派出的管理、服务人员的服务质量和工作表现不能满足甲方的标准,甲方可通知乙方对其考核或提出更换人员。如因乙方不能按约定完成管理服务目标或管理不善造成甲方重大经济损失,甲方有权终止协议并要求乙方赔偿。

2、协助乙方制定《物业管理制度》,乙方对违反物业管理法规和《物业管理制度》的责任人和责任单位进行处理,乙方在进行处理之前须书面告知甲方,如责任者属甲方管理范围,甲方根据乙方考核通知,负责对违规部门或个人进行教育、扣款等处理。对第三方可责令停工、责令赔偿经济损失等。

3、负责免费向乙方提供物业管理工作所必需的资料。

4、在条件允许的情况下可应乙方要求提供房间用于办公和存放工具及用品。

5、协助乙方做好有关项目管理的宣传教育。

6、根据考核情况按时支付合同约定的物业服务费款。月度考核连续两次为“不达标”或考核结果低于 80 分，甲方有权单方面提出终止合同，并且不承担任何违约责任。

7、审议乙方服务项目的年度计划、工作安排，审查甲方委托乙方与设备维护方签订的协议，并监督协议的正确履行。

8、当乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权扣取乙方质量保证金，扣除金额由甲方视乙方违约行为的严重程度予以决定。

9、法律、法规规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方权利、义务：

1、乙方根据甲方的委托，对项目实施综合管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，接受甲方检查、考核和管理。及时与甲方沟通，接受甲方的绩效考核。乙方应确保按照合同约定、招标文件要求及按照投标文件承诺的标准及要求高质量完成合同约定全部服务内容，并达到甲方的标准要求完成当月工作任务。

2、根据有关法律、法规，结合甲方的需求以及实际情况，负责制订汇编相应的《物业管理制度》，制定乙方工作岗位的工作规范和考核办法。制定的各项规章制度和工作规范送甲方备案，并向甲方提供依据工作规程制定的考核标准。

3、负责编制管理项目的年度工作计划，经甲方批准后，由乙方组织实施。

4、未经甲方同意，乙方对所管理的甲方公用设施不得擅自占用和改变其使用功能。

5、乙方须本着高效、精干的原则设置项目管理机构和人员，统一着装，挂牌服务，文明操作，爱护公共财产。因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成一定损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。

6、乙方必须严格遵守甲方有关规章制度，负责对员工进行岗前培训和经常性的职业道德、业务技能培训教育，尤其要加强安全、消防、保密教育。

7、乙方对员工应加强岗位责任考核，及时调整不适应工作需求的物业管理人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，乙方必须调整。

8、乙方为履行本合同派出的管理人员、员工与乙方存在劳动关系，乙方应执行国家有关规定依法用工，乙方派出的管理人员、员工发生的疾病、伤残、死亡等事件、工伤事故、劳务纠纷均由乙方负责处理并承担相应的责任，与甲方没有关系，甲方不承担任何相关责任。

9、乙方应接受甲方对物业工作人员的考核，工资发放采用基本工资和绩效工

资相结合的方式，基本工资占 70%，绩效工资占 30%。基本工资由乙方物业直接发放，绩效工资经甲方考核后由乙方物业公司根据考核结果核算发放。

10、乙方应按时足额向雇员支付劳务工资，并不低于当地最低工资标准。因乙方拖欠其雇员工资而造成群体性示威、游行等一切责任，应由乙方承担。对甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方的损失。

11、乙方工作时间根据甲方作息时间确定，以保障甲方各项工作的正常运行。

12、无论工作日，还是双休日、法定假日及寒暑假，乙方应按投标文件约定人数配备工作人员，不准私自压减工作人员数量，因教学及办公设施假期封闭产生的富余人员，具体工作内容应和甲方协商安排相应工作。如乙方提出寒、暑假压减工作人员请求，甲方同意后，按实际用工数量支付当月物业管理服务费。

13、乙方应按要求配备投标文件中承诺的大、中型道路清扫车辆，每天早 6:00—7:30 完成对东、西校区的清扫；寒、暑假期间每周进行 3 次清扫；每年 11 月份至次年 1 月份根据树木落叶情况增加清扫次数；遇到学校重大活动，要求做到随时待命，完成清扫任务。

14、为保持甲方的安全稳定，乙方在承接物业服务业务时，应做好与原物业管理企业的交接工作。

15、建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况，在管理期满时，应移交物业管理权，撤出本物业，做好与下一个承接物业服务企业的交接和善后工作，移交管理用房和物业管理期间的全部档案资料（包括甲方提供的资料）。

七、违约责任

（一）乙方的责任

1、乙方未按合同规定的质量要求提供服务，甲方有权终止合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不予补偿。造成甲方直接和间接损失时，甲方有权要求乙方赔偿，可从合同价款、履约保证金中直接扣除，不足部分向乙方追索。

2、乙方不得分包和转让合同项目。

3、乙方在从事物业管理工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生安全事故由乙方承担，与甲方无关。

4、如在乙方管理期间，甲方委托乙方的项目管理工作受到省、市、区各级相关部门的通报批评和处罚，或在有关部门组织的专项检查或年检中，因乙方原因每发生一次不合格，甲方即扣除合同价款或履约保证金人民币 1000 元。如发生处罚款项由乙方负责承担。

5、由于乙方管理不善或重大失误，造成甲方或第三方财产损失或人身伤害的，乙方应承担一切责任（为此所需的保险由乙方自行承担），同时甲方有权扣留履约保证金押金，并有权终止协议。

（二）甲方责任

1、乙方按合同履行，甲方按期支付合同价款。

2、若由于甲方的原因致使合同签订后乙方不能按时进场，则乙方有权向甲方主张由此造成的直接损失。

3、如合同签订后，甲方无正当理由单方面拒绝履行合同，则乙方有权向甲方主张由此给乙方造成的直接损失。

八、不可抗力

1、本条所述的“不可抗力”系指双方或任何一方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，不包括乙方的违约或过失。

2、如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该被没收履约保证金，也不应该承担误期赔偿或终止合同的责任。

3、在不可抗力事件发生后，乙方应在7日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方，并出具事件发生地政府有权部门的证明。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续30天以上时，甲方和乙方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

九、争议的解决

在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方、乙方应通过友好协商的办法进行解决；如协商解决不成，应提交甲方所在地法院诉讼解决。

十、合同的终止或解除

1、如果甲方认为乙方在本物业管理中未能履行服务承诺和合同规定的义务，则甲方有权在委托期内决定乙方对本项目的取舍。

2、在协议有效期内一方不得擅自变更或中止此项协议，如未经对方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。此项协议需终止或续签，应在协议期内提前30天通知对方。

3、在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知：

（1）如果乙方未能按合同规定的期限内提供服务；

（2）乙方在收到甲方发出的违约通知后10天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

（3）如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

（4）乙方擅自将本合同的相关权利和义务转让给第三方，甲方有权单方面解除合同，乙方须赔偿由此给甲方造成的一切损失。

4、如甲方未能按时付款，经乙方催告后，甲方在催告期内仍未付款的，乙方

可单方面终止合同，并向甲方提出索赔。

十一、破产终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十二、合同生效：本合同由甲乙双方签字盖章，并在乙方交纳履约保证金后生效。

十三、合同鉴证：政府采购机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物、服务和技术参数进行实质性修改。

十四、组成本合同的文件包括下列不可分割部分：

- ① 中标通知书；
- ② 乙方的投标文件；
- ③ 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
- ④ 招标文件及其附件；
- ⑤ 合同附件；
- ⑥ 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件与本合同具有同等法律效力，文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十五、其它事项

对于本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议为本合同附件，与本合同具有同等的法律效力。

十六、合同份数及备案

本合同一式捌份，中文书写。甲方执肆份，乙方执贰份、政府采购办与衡水市公共资源交易管理中心各执壹份，具有同等法律效力。

甲方：衡水学院
(盖章)

乙方：秦华锦业物业服务有限公司
(盖章)

法定（授权）代表人：田吉

法定（授权）代表人：张东

地址：衡水市桃城区和平西路 1088 号

地址：衡水市桃城区中心街西永兴路南 8 幢 1-3 层 1 号门店

开户行：中国银行衡水分行营业部

账 号：1001 4861 6104

合同签订地点：河北省衡水市和平西路 1088 号衡水学院

合同签订日期：2019年1月9日

合同附件：

附件一：《衡水学院物业服务标准和要求》

附件二：《衡水学院物业管理服务质量考评标准及评分细则》

附件三：《衡水学院物业管理服务质量考核办法》

合同附件

附件一：《衡水学院物业服务标准和要求》

为了进一步规范我校物业服务标准，统一物业服务要求，根据《衡水学院物业管理办法（试行）》文件精神，特制定本办法。

项目	服务标准和要求
一、基本要求	
资质要求	物业（企业）公司应具有从事物业服务的资质，应符合建设部《物业公司资质管理试行办法》的二级资质以上（含二级）要求，同时应具备高等学校物业服务经验。
管理机构与人力资源配置要求	<ol style="list-style-type: none">1、物业公司应根据学校物业的具体情况和合同约定，设置相适应的物业管理机构，配备管理人员和服务设施。2、管理人员应取得物业管理从业资格证书或岗位证书，专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。较大项目的项目经理应具备物业管理师资格证书。3、物业服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；对待师生主动、热情、耐心、周到并及时为师生提供服务。4、物业服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；在指定位置佩戴标志，站姿端正，坐姿稳重，行为规范，服务主动。5、物业服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。6、物业服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉所管理区域（公共建筑物及其附属建筑物、公共设施、周边附属场地等）的基本情况，能正确使用相关专用设备。
物业服务要求	<ol style="list-style-type: none">1、所管理区域（公共建筑物及其附属建筑物、公共设施、周边附属场地、绿地等）的维护保养工作，应保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。2、物业公司宜从实际出发，充分考虑制定合适、有效的节约能源方案，并付诸实施。3、物业公司应为所管理区域（公共建筑物及其附属建筑物、公共设施、周边附属场地等）提供全天候的公共秩序维护服务和安全服务，维护所管理区域（公共建筑物及其附属建筑物、公共设施、周边附属场地等）的人员、财产和建筑物的安全。4、物业公司应坚持服务育人的宗旨，带领职工以优质的服务管理好宿舍，引导职工注意工作方法、工作技巧，使用文明用语并挂牌服务，按时完成规定的环境保洁服务，为师生提供整洁、卫生、安全、美观的环境。5、物业公司应对物业管理范围内的绿地和室内绿化进行养护服务，保持所管理区域（公共建筑物及其附属建筑物、公共设施、周边附属场地等）整体的景观效果。

	<p>6、物业公司应对仓储和采购进行控制，使仓储和采购的物资及服务符合本标准及相关标准在质量、环境、安全等方面的要求。</p> <p>7、物业公司应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告师生、物业公司和有关部门，并采取相应措施。</p> <p>8、物业公司应充分了解学校工作、学习和生活规律，做好日常教学服务及科研环境保障服务。</p>
<h2>二、礼仪标准</h2>	
<p>仪容仪表</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业服务人员在工作中应面带笑容，保持开朗心态。 2. 物业服务人员在工作中需穿戴整齐工作服、佩戴工作牌于左胸前。 3. 物业服务人员在工作中需保持身体清洁卫生，避免身体有异味、头屑等现象，不可用刺激气味强的香水及染较明显夸张颜色的头发，要干净得体。 4. 工作中男员工不留长发、蓄须，女员工不化浓妆；头发梳理整齐，面部保持清洁。 5. 工具包、笔要随身携带，保持整洁。 6. 手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油。
<p>接听电话 礼仪标准</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务人员接听电话执行“首问负责制”。 2. 接听电话时，应仔细聆听，耐心、细致解答；对于自己能解决的问题，在最短时间内给予解决；不能当即答复的问题，应留下对方姓名、联系电话，研究或请示上级后应在 24 小时内答复，不可越权答复。 3. 在接听电话的过程中，严禁与师生发生争执，处理业务应保持平和心态；遇到师生由于其它原因导致心情不好时，应安抚师生的情绪，使师生愿意与之沟通。 4. 拿起电话、挂断电话时，要注意服务礼貌用语，参照语言标准规范。 5. 对于师生的咨询、投诉、报修、报警电话，要及时记录，快速反馈。
<p>语言标准</p>	<p>提倡用语：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “请”字当头，“谢”不离口； 2. 称呼语：老师，同学；欢迎语：欢迎光临****； 3. 基本礼貌用语：您好，请，谢谢，对不起，请原谅，没关系，不客气，再见，欢迎下次光临； 4. 问候语：您好，您早，早上好，晚上好，节日快乐； 5. 道歉语：对不起，请原谅，打扰了，失礼了，不好意思让您久等了。 <p>禁忌用语：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “不管”；“有本事找领导去”、“你找我没用，要解决就去找领导”； 2. “不是告诉你了吗，怎么还问”；“急也没用，我太忙了”； 3. “有意见，告去”、“你尽管投诉好了”；“我就这态度”、“你问我，我问谁”； 4. “我没工夫”；“我不是为你一个人服务的”；“没看到我在忙吗”；

	<p>5. “不能办就是不能办，没有为什么，这是规矩”；</p> <p>6. “现在才说，干吗不早说”、“你怎么这么多毛病”、“我们一向都是这样”；“自己看着办”。</p>
服务台 (桌)前服 务标准	<p>1. 台前服务人员应时刻保持良好的精神状态，符合基本的礼仪标准规范。</p> <p>2. 师生进门时，台前服务人员应立即点头微笑致意。</p> <p>3. 对待师生的询问，做到有问必答，解答不了的，应找熟悉的同事解答，不得以生硬、冷淡的态度对待师生。</p> <p>4. 随时保持教学楼大厅内环境的卫生整洁，门前脚垫清洗，厅内物品及时擦拭。</p> <p>5. 不在大厅内用餐、吃零食；不在工作时间闲聊、看报纸、杂志及做其他与工作无关的事情。</p> <p>6. 大厅内值班，工作时间不得擅自离岗。</p>
三、建筑物管理	
巡检	<p>1、每学期开学前、期末新生离校后对房屋共用部位、设施设备、道路、绿地等进行全面检查1次，向校方作出书面报告；</p> <p>2、每半年检查巡视1次房屋主体结构，发现质量问题及时向校方报告与建议；平时保洁过程中发现物品损坏和隐患应及时向后勤服务报修平台汇报。</p> <p>3、在冬、雨季和天气异常时安排组织房屋设施巡视，对质量较差，易出问题的部位重点检查，发现问题马上向学校汇报并采取紧急处理措施；</p> <p>4、每次巡视楼内外，包括暂不使用区域发现重大问题应向学校汇报并采取紧急处理措施；</p> <p>5、巡检有记录；巡检结束将检查情况、维修计划及需要进行大、中修或更新改造的项目报告校方。</p>
室内外小型工程和 装修管理 (含商家 室内)	<p>1、按校方要求监督装饰装修工程的行为，告知装修单位相关注意事项。</p> <p>2、装修期间每日巡查装修施工情况，监督控制楼内安全情况。</p> <p>3、装修结束后协助校方组织验收。</p>
道路、停车场(车棚、 车库)及配 套设施	<p>1、保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；按校方规定管理车辆停放；</p> <p>2、有巡查制度，专人负责，发现设施、设备损坏及时联系施工方修补；</p> <p>3、停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车辆。</p>
四、安全管理	
楼宇巡视	<p>1. 巡视前检查和佩戴好对讲机、电筒、笔和巡视记录表。</p> <p>2. 巡视内容；公共场所、走道、门、窗、防火门、照明、管道、阀门、灭火器、消防</p>

	<p>栓等装置。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 按与校方共同制定的巡视路线（主要以不影响师生正常工作学习为准），每两至四小时到每个巡视点拾取信号一次（或作记录），应做好相应巡视记录。 4. 巡视时遇师生应主动问好，师生需要帮助时，应及时提供服务或通知有关人员到场处理。 5. 发现可疑的人和异常的事、物，通过对讲机及时报告，并迅速查明情况，严密监视。 6. 接到相关指令，立即赶到现场进行处理，并将处理结果反馈。 7. 遇到紧急情况，按应急预案执行。 8. 巡视时看到小件垃圾应及时拾捡，投入就近的果壳箱内；发现楼内公共照明灯具、消防指示标志灯、疏散指示标志灯不亮或坏损、水管及阀门漏水等，应进行登记并及时通知设备人员维修。 9. 巡视时发现违章用电及私自拆卸用电设备应及时制止、安全拆除，并通知维修人员检查电路是否完好并恢复原貌。 10. 禁止在楼内燃烧物品及往楼下抛掷物品等。 11. 禁止楼内从事其他非法活动，禁止在楼内张贴贴物和乱刻乱画。 12. 巡视结束后，交接巡视器材。
紧急事故处理	<p>发现火警：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应立即向主管报告，用对讲机通知全体安保人员，按火警应急预案采取紧急消防措施并直拨火警电话 119，请求消防队接警。 2. 通知并组织火警事发地点周围师生按照与校方共同制定的紧急疏散路线疏散师生。 3. 听候消防队的指挥，做好现场安全保卫工作。
	<p>发现盗窃、抢劫等刑事、治安案件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应立即向安全工作处报告，必要时同时向 110 报警，组织人员保护好现场。 2. 应用对讲机通知有关安保人员及时增援，应设法跟踪、抓获犯罪嫌疑人。 3. 对犯罪嫌疑人应认清特征、人数、作案工具。 4. 协助警方向相关人员了解情况并作记录。 5. 向公安人员提供有关情况并协助破案。
	<p>发现触电事故：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 应切断电源，使触电者脱离电源。 2. 应报告主管、报告学校安全管理部门，尽快实行现场人工急救，拨打校医院急救电话，必要时直拨 120，请求医务急救中心派医生来现场。 3. 引导救护车抵达现场。
消防管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好； 2、楼宇内应设置消防设施，保持消防通道畅通，楼宇内明显位置设有消防设施平面示

	<p>意图：</p> <p>3、定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期，各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修；</p> <p>4、定期进行消防宣传和消防演习；</p> <p>5、对易燃易爆品设专人专区管理。</p>
灾害预防	<p>建立健全各类规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力、煤气的安全使用知识。如遇台风、暴雨、暴雪或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取以下应急措施：</p> <p>1、对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；</p> <p>2、对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；</p> <p>3、对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；</p> <p>4、遇暴雪时要及时观察临时建筑物、轻钢结构房屋（如餐厅5楼体育馆和墨香馆）屋顶的存雪量，发现险情及时疏散楼内人员，并上报学校；对前进街天桥和和平路天桥做出完备的雨雪应对预案和防范措施和有效应对机制。</p> <p>5、及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。</p>
节能巡视	<p>1、每天一次巡检，路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时通知维修中心；</p> <p>2、每月一次对泛光照明灯具、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持98%以上的亮灯率；</p> <p>3、每天一次巡检公共用电设备，遇有故障，应及时报修，保证运行安全、正常。</p> <p>4、巡视各部位的水电等能源浪费情况，并及时关闭或报修。</p>
五、清洁管理	
楼外玻璃、幕墙清洗的保洁	<p>玻璃、幕墙依据学校需要时清洗，清洁属高空作业，需请专业公司负责实施；物业公司负责按校方要求联系专业公司完成，物业公司负责联系、监督、检查、验收清洁工作，无条件完成。</p>
地面	<p>保洁服务人员应保证楼宇内公共区域干净整洁，无杂物、垃圾堆积，无卫生死角；墙面、地面以及公共领域的照明灯等设施设备无灰尘、污渍覆盖。</p> <p>1. 大理石、瓷砖、水磨石、木（复合）地板地面清洁：先用扫帚扫清地面垃圾，湿抹布清除地面污垢，待干透后，再以尘推来回反复推尘，保持地面清洁光亮，无垃圾杂物、无泥沙、污渍；按投标文件配备机械清洗设备和专业吹干设备。</p> <p>2. 水泥地面清洁：先用扫帚扫清地面垃圾，用铲刀铲净地面污垢，再用湿拖把拖洗地面，保证地面无明显灰尘、无污渍。</p> <p>3. 地毯地面清洁：及时清扫，保持毯面的干净整洁，无污渍。</p>

墙角、墙顶、墙面	每周用掸帚掸清墙角、墙顶、墙面，保持墙上四周无灰尘，干净无污渍。
楼道梯间、走廊地	1. 每天两次清扫楼道、楼梯台阶、走廊地面，用拖把拖洗干净。 2. 根据材质特性周期性保养，保持楼梯干净，无泥土、灰尘、杂物。每天两次擦拭扶手、栏杆，根据材质特性加光亮剂，保持扶手干净光滑。
门、窗等	门、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、宣传栏、楼道灯开关要求：按巡回路线用柔软毛巾先湿后干擦拭，去除污垢、污迹、手印等；适当使用光亮剂，保持光亮，无灰尘、印迹，无痰迹、积尘。
灯罩、烟感器、出风口、指示灯	每周用干毛巾擦拭，确保灯罩、烟感器、出风口、指示灯位置无明显灰尘、无污迹。
教室、多功能厅、报告厅保洁	1. 室内卫生：每天早晨、中午学生上课前全面清洁两次，确保教室内整洁、室内及课桌抽屉无杂物、墙面无灰尘、蜘蛛网、地面无污迹，无无关杂物，空气清新，无卫生死角。 2. 室内桌椅、黑板以及多媒体设备：每天早晨上课之前，要检查教室内的桌椅、黑板、多媒体设备并确保摆放整齐；同时要用抹布擦拭多媒体及桌椅、黑板的表层灰尘，保证不影响正常教学需要。 3. 玻璃门窗、镜面：每周用湿毛巾擦拭一次并巡回保洁，做到玻璃表面无污迹、手印、刮刮后用纸巾擦拭无明显灰尘。 4. 每月至少进行两次全面消杀工作，每学期开学前清洗一次窗帘。
教师休息室	保洁服务人员要保证教师休息室内干净整洁、空气清新，满足教室基本休息的需要。 1. 每天保证至少清洁两次； 2. 及时清理休息室内的烟灰缸和垃圾； 3. 保证休息室内各类物品摆放整齐，擦拭休息室内门、窗、椅、柜等室内设施和室内装饰物品，保持干净，无卫生死角； 4. 根据需要在休息室内喷洒空气清新剂，保持空气清新； 5. 休息室消杀工作每月至少进行两次。
卫生间、洗漱间保洁	对于公共卫生间、洗漱间（教学楼、实验楼、办公楼、学生公寓及其他公共建筑物等）的保洁，要做到早晨、中午学生上课前全面清洁，每节课巡回保洁，确保卫生间内地面干净无异味、无堵塞、无积水、无污渍、无杂物；设施完好、用品齐全。 1. 保洁开始时在卫生间门口放置“暂停使用”告示牌。 2. 作业前准备好清洗器材，并用干、湿毛巾分别擦拭卫生间镜面和洁具外侧。 3. 用毛巾擦拭坐便器外部、小便器外部、水箱、盖板、坐板，保持坐便器、小便器外部清洁无灰尘和污渍、污垢，釉面色泽光亮。 4. 每天巡回擦拭镜面、台面、门、隔板，保持镜面和其他立面干净无污渍、手印。

	<p>5. 根据巡回路线巡视卫生间，经常抽水冲洗坐便器、小便器，保持坐便器、小便器内无脏物。每天1~2次滴入清洁剂，用刷子刷洗，保持坐便器、小便器内部无污渍、污垢，釉面色泽光亮。</p> <p>6. 及时倾倒垃圾篓，一般保持垃圾篓内废弃物不超过2/3；及时清洗垃圾篓，保持垃圾篓外表无灰尘、污垢。</p> <p>7. 每节课清扫卫生间，保持地面无垃圾。每天清除卫生间地面污垢、脚印等，并立即用干拖把拖干，保持卫生间清洁，防止地面打滑。</p> <p>8. 适时安排点香除臭、放卫生球，定期消杀。</p> <p>9. 根据校方需要在卫生间明显位置公示每天保洁记录情况。</p>
电梯及电梯厅保洁	<p>1. 每天至少擦拭一次，确保电梯轿厢四壁干净无污迹、手印，电梯门轨槽、显示屏干净无尘、轿厢干净无杂物、污渍。</p> <p>2. 每季度对电梯门壁打腊上光1次；</p> <p>3. 灯饰及轿箱顶部每周清洁1次。</p>
地下室、地下车库保洁	<p>1. 每天应清洁一次地下室纸屑和垃圾，地下车库内要求保持整洁干净且地面光亮无污渍；</p> <p>2. 及时清楚地下室进出口处的垃圾，以免下水道堵塞；</p> <p>3. 每周打开一次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，应彻底疏通、冲刷一次。</p> <p>4. 每周1次擦洗墙面、箱柜，天花板（蜘蛛网）及灯具/电器面板、门窗、消防栓、指示牌、指示灯、消火灯等公共实施；</p> <p>5. 每月清扫一次地下室的管线；</p> <p>6. 地下室、车库的消杀工作每月至少进行两次。</p>
外围道路保洁	<p>每日至少4次对包干区进行清扫；每天至少一次安排大、中型道路清洁车辆对三个校区清扫路面（含节假日），同时安排人工及时巡视，确保路上无泥沙、污垢；每日清扫4次，循环保洁；寒暑假期间，不准压减工作人员，图书馆及教学楼保洁人员按衡水学院管理部门要求完成其他相应工作。</p>
标识、宣传牌	<p>指示牌、标识、宣传栏、雕塑、信报箱每周擦拭3次。</p>
绿化区域保洁	<p>对绿地内的杂物应用夹子夹清，保洁时应注意不损坏绿化、草皮；及时巡视，确保绿化带内无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶带等物；每日清扫2次绿化带；根据落叶情况及时收集和清运树叶。</p>
空房保洁	<p>空房间（暂不使用）每周开窗、通风、保洁、除尘一次。</p>
垃圾桶、果皮箱保洁	<p>垃圾桶、果皮箱：每日清运2次；每3日抹布抹1次；垃圾桶、果皮箱周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；</p>
垃圾收集与处理	<p>垃圾收集袋装化，严禁运输过程中的泄露，做到日产日清，物业公司每日清运楼层垃圾到垃圾清运箱2次。</p>

六、标识管理	<ol style="list-style-type: none"> 1、楼宇内应设指示性标识（包括引导标志和功能标识，如：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号、问询处、男女厕所、消防用品、有毒有害废弃物存放点标识等）。 2、办公、教学区域、公共区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区等设置警示性标识。 3、应考虑主要道路及停车场设施交通标识，主要路口设路标。 4、配置并在适当时使用“维修进行中”、“小心地滑”等临时性服务状态标识。 5、标识的图形符号应符合 GB/T10001.1《标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号》标准的要求。 6、消防与安全标识应符合 GB2894《安全标志》、GB 13495《消防安全标志》的要求。 7、各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范。
七、服务前台（桌）接待	<ol style="list-style-type: none"> 1、处理电话咨询、来访接待、引导、失物招领以及各类公告等事宜。 2、接待室的接待服务。
八、教学服务	
日常教学服务	<ol style="list-style-type: none"> 1、教室内的日常清洁，课桌椅的整理与排放；按时开关教室，做好日常检查记录。 2、做好教学设备的维护保养，保障教学工作正常运行。 3、自修教室的开放与管理；教学辅助用品的管理。
多媒体物业服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理好多媒体教室中所有设备，保证设备完整齐全。 2. 根据教室使用安排，开放多媒体教室，并发放多媒体教室相关设备的钥匙、遥控器以及其它备件。 3. 协助教师使用多媒体设备，并及时处理教师在授课中因设备使用不当而出现的各种突发性问题。 4. 多媒体教室设备出现故障，无法自行修复需及时报修。 5. 多媒体教室设备突发故障需要就近临时换用其他多媒体教室，当故障处理完成后，及时通知师生返回原安排的教室上课。 6. 多媒体设备如投影机、计算机、中控讲台、音响设备等每天不少于一次巡回检查，并填写多媒体教室日常检查表，发现故障及时报修并协助提供备用设备以保障正常上课所需。 7. 每周将故障情况统计汇总，并填写多媒体教室故障统计表。
九、会议室服务	<ol style="list-style-type: none"> 1、会议室使用调度；接受会议咨询；合理安排会议。 2、按校方方需要保持会议室饮用水、茶叶供应。 3、按校方（使用人）需求摆放相关会议用品。 4、会议结束后清洁整理会议室。
十、物品资	<ol style="list-style-type: none"> 1、建筑工程资料和图纸、公共设施资料及竣工验收资料整理归档；

料管理	2、设备和机房钥匙、专用工具及遥控器等按校方要求提供代保管服务； 3、内部档案进行分类及系统管理，管理完善，合理分类，查阅方便。
十一、其它 应急事件 处理	1、制定应急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散以及电梯应急等； 2、有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态； 3、书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反应训练；
十二、沟通 制度	1、定期汇报，汇报内容包括：水电运行情况、设施完好情况、相关部门信息反馈、工作计划、投诉（报修）情况分析、存在问题及建议措施等； 2、突发事件及时沟通； 3、根据校方要求随时汇报工作。
十三、大中 修	物业公司负责编制房屋、设施设备等的年度安全检查和大中修方案和预算，经校方同意后，由校方出资落实实施
十四、其他 工作	1、物业公司协助学校协调与政府部门的联系。协调各物业使用者、入住学生、教职员工之间的关系及就有关业务配合校方与政府部门联系； 2、配合学校公布各类信息； 3、配合学校组织开展大型活动。

附件二：《衡水学院物业管理服务质量考评标准及评分细则》

为了进一步搞好学校物业管理工作，为学校物业管理服务质量考核提高依据，根据《衡水学院物业管理办法（试行）》文件精神，特制定我校物业管理服务质量考评标准及评分细则。

检查标准	检查内容	规定 分值	评分细则
一、基础管理 27分			
1、按规划要求建设， 建筑物及配套设施投 入使用	1、规划总平面图、道路规划图、市政设施管网综合规划图、绿地规划图、建筑工程消防验收意见书、人防验收报告、建筑名称核准书等与项目建设有关的资料；	1	符合1分。 每一处不符合扣0.1分。
	2、临建房屋批准文件；		
	3、规划变更批准文件；		
	4、竣工备案表；		
	5、项目竣工总平面图；		
	6、单体建筑、结构、设备安装竣工图；		
	7、附属公建配套设施、地下管网工程竣工图；		
	8、设施设备安装、使用和维修保养技术资料；		

	9、各单项工程竣工验收证明材料。		
2、已办理承接查验手续	1、公共区域及共用设施设备承接查验资料； 2、遗留问题处理记录； 3、竣工资料移交记录； 4、按合同约定和有关规定进行物业维修。	1	符合1分。 每一处不符合扣0.1分。
3、物业服务企业实施统一专业化管理	1、物业服务企业营业执照、资质证书； 2、专项服务单位的营业执照、资质证书等复印件； 3、专项服务合同满足物业服务合同和安全生产要求； 4、专项服务单位的选择、监督检查、评审记录。	1	符合1分。 每一处不符合扣0.2分。
4、房屋使用手册、装饰装修管理规定及管理规约等各项公众制度	1、房屋使用手册； 2、装饰装修管理规定； 3、管理规约。	1	符合1分， 每一处不符合扣0.5分。
5、学校与物业服务企业签订物业服务合同，双方责权利明确	与学校签订的物业服务合同	1	符合1分。 没有委托合同扣0.3分。
6、建立健全各项管理制度、各岗位工作标准及应急预案，有落实措施及考核办法	1、行政管理制度； 2、人事管理制度； 3、财务管理制度； 4、工程管理制度； 5、客户服务管理制度； 6、公共秩序管理制度； 7、公共环境清洁管理制度； 8、节能环保管理制度； 9、公众安全及突发事件应急制度； ★10、安全生产管理制度； ★11、安全警示标志管理制度。	1	符合2分。 每一处不完整规范扣0.2分；没有落实措施和考核办法扣2分。
7、项目管理人员和专业技术人员持证上岗，特种作业员工应100%持有政府或专业部门颁发的有效证书上岗；员工统一着装，	1、管理人员接受专业培训并取得证书； 2、各类专业人员及各专项服务单位操作人员有专业技术岗位证书，公共卫生从业人员健康检查证明等； 3、员工佩戴工牌并对工牌实施管理； 4、员工着装整齐，语言、行为规范；	1	符合1分。 每一处不符合扣0.2分； 特种作业员工没有100%持有政府或

佩带明显标志，工作规范，作风严谨	5、人事行政管理工作的实施计划、实施记录、考核记录。		专业部门颁发的有效证书上岗扣2分。
8、物业管理负责人的任职资历	物业管理项目经理应具备3年以上的物业管理经验，并曾担任1年以上物业管理项目负责人。	1	符合条件2分，不符合0分。
9、应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率	1、配备对讲、监控、门禁等不少于3项智能化管理服务设施；	1	符合2分。每一处不符合扣0.2分。
	2、配备计算机、传真机、网络等办公设备，满足合同要求；		
	3、计算机可实现对客户信息、收费、房屋、设施设备、工作计划、财务、人事等工作的信息化管理。		
10、在收费、财务管理、会计核算、上缴税款等方面执行有关规定；至少每3个月公开一次物业服务费收支情况	1、按合同及相关规定收取各类费用；	2	符合2分。每一处不符合扣0.5分。
	2、费用收支凭证；		
	3、物业服务费收支情况每3个月公示一次，公示内容符合法规要求及合同约定。		
11、房屋及其共用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便	一、房屋及设施设备管理资料	4	符合4分。每一处不符合扣0.1分。
	1、房屋总平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册；		
	2、上年度房屋、设施设备安全检查表；		
	3、房屋完损等级评定记录；		
	4、共用部位及共用设施设备月/年度维修养护计划；		
	5、共用部位及共用设施设备巡视检查、维修养护记录；		
	6、使用环保、节能材料的实施记录；		
	7、有限空间管理记录；		
	8、空置房管理记录。		
	二、档案管理		
	1、资料齐全，分类成册，有目录并查阅方便；		
2、档案使用管理记录；			

	3、档案保管环境、用具符合档案管理规定。		
12、分户档案、房屋及其配套设施权属清册，查阅方便	1、建立业主分户档案，基本信息齐全；	1	符合1分。 每一处不符合扣0.2分。
	2、共用部位及共用设施设备的产权清册。		
13、设立服务电话，接受业主和使用人对物业服务报修、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有记录	1、值班表、值班、交班记录；	2	符合2分。 每一处不符合扣0.2分。
	2、公示服务电话，受理客户信息，有处理记录，按月进行统计分析；		
	3、设立客户接待室，有专人负责接待客户来访；		
	4、有客户回访记录，维修回访率不低于30%、投诉回访率100%，并按月进行统计分析；		
	5、接待人员使用服务语言，具有专业服务素质；		
	6、物业服务中心公示物业服务企业营业执照、资质证书，服务标准、收费依据和标准、项目负责人照片。		
14、定期进行满意度调查，对合理的意见及时整改，满意率达95%以上，有效投诉率0.2%，投诉处理率100%	1、征询内容应与物业服务合同中约定的服务内容相符；	2	符合2分。 每一处不符合扣0.2分。
	2、每半年集中进行一次公开的物业服务满意度调查，每次问卷率不低于85%；		
	3、整改满意率达到95%，有效投诉率0.2%以下，投诉处理率100%有统计分析；		
	4、征询结果、整改措施及落实情况向业主公示，不少于7天；		
	5、整改措施落实情况记录。		
二、房屋管理及维修养护 13分			
1、主出入口设有校区平面示意图，主要路口设有路标；楼房、栋号、楼层、房号标志明显，大堂（门厅）内布置合理并设立引路方向平面图，驻楼各单位名录标识在大堂（门厅）内显著位置	1、楼房名称及地名标志齐全；	2	符合2分。 无示意图扣0.5分，主要路口每一处无路标扣0.3分；楼房、楼层标志每一处不符合扣0.1分。
	2、楼层各类标志齐全、完好、统一；		
	3、楼房平面图；		
	4、楼房内单位位置指引牌；		
	5、现场符合要求。		

2、无违反规划私搭乱建，无擅自改变房屋用途现象	物业服务企业无违反规划和擅自改变房屋用途的行为，对违规行为进行劝阻、报告相关部门	1	符合1分。 每一处不符合扣0.5分。
3、房屋外观完好、整洁；外墙饰面、涂料等装饰无脱落、无污渍	1、外墙清洁、完好、无破损、无脱落； 2、每周对房屋外立面及附着物进行巡视。	2	符合2分。 每一处不符合扣0.2分。
4、室外广告牌、宣传横幅、霓虹灯等按规定设置，保持整洁统一美观，无安全隐患或破损	1、经主管部门审批，办理相关手续，方可张贴、悬挂； 2、室外广告牌、宣传横幅、霓虹灯等安装牢固、规范，无安全隐患，有巡视检查记录。存在安全隐患要书面告知，并限期整改； 3、对室外广告牌、宣传横幅、霓虹灯等设施的管理符合合同约定。	2	符合2分。 有安全隐患每一处扣0.5分；其他每一处不符合扣0.1分；发现一处乱张贴、乱涂写、乱画和乱悬挂扣0.2分。
5、校内商业经营网点管理规范	除学校统一规划的商业经营网点，禁止一切临时性或永久性商业经营摊点在校内经营；宣传或公益性的临时摊点（不超过24小时），须经安全工作处批准，并办理相关手续方可进行	1	符合1分。 发现一处不符合扣0.2分。
6、空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀	1、对空调安装位置进行监督管理； 2、冷凝水统一收集，支架无锈蚀； 3、存在安全隐患要书面告知并限期整改。	1	符合1分。 有安全隐患每一处扣0.5分；其他每一处不符合扣0.1分。
7、房屋共用部位巡查、养护	每日巡查房屋共用部位，每日巡查记录、养护记录完整齐全，共用部位小修及时，中修、大修有维修计划。	1	符合1分， 有巡查记录、养护记录1分，每缺1次巡查记录、养护记录扣0.1分，维修不

			及时扣 0.2 分。
8、楼宇内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损；墙体整洁，无乱张贴；共用部位门窗、灯具、开关等功能良好；卫生间、水房等管理完好	现场检查符合要求	1	符合 1 分。 每一处不符合扣 0.2 分。
9、共用楼梯、天台、通道等处无堆放物料、废料、杂物及违章占用等，天台隔热层无破损	现场检查符合要求	1	符合 1 分。 每一处不符合扣 0.2 分。
10、教室、教师休息室、报告厅、多功能厅门窗、窗帘、轨道、课桌椅、板凳完好无损	现场检查符合要求	1	符合 1 分。 每一处不符合扣 0.2 分。
三、共用设施设备管理 18 分			
1、共用配套设施完好，无随意改变用途	现场查看符合规划设计，配套设施完好。	1	符合 1 分。 每发现一处不符合扣 0.5 分。
2、共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员和维护人员严格遵守操作规程与保养规范	1、设施设备完好无损；	5	符合 6 分。 每一处不符合扣 0.2 分。
	2、设施设备台帐，便于查阅；		
	3、绝缘、计量用具清单，按规定检测；		
	4、各专业岗位人员配置方案；		
	5、年度设施设备维修养护计划；		
	6、运行记录齐全，内容满足合同、规范要求；		
	7、设施设备标志管理符合规范，统一、完整，满足安全运行需要；		
	8、能源定期监控、统计、分析，节能措施落实到位；		
	9、设施设备巡检、运行、维修养护记录；		

	<p>10、设施设备安全检查、评定记录；</p> <p>11、排班、交接班记录；</p> <p>12、操作运行分级检查记录；</p> <p>13、记录定期进行统计分析、归档；</p> <p>14、突发事件应急物资；</p> <p>15、专业岗位配置符合合同、行业操作要求，现场操作人员持证件上岗；</p> <p>16、弱电、避雷等安全系统运行正常；</p> <p>17、设备机房有防小动物、防火等安全措施；张贴设备系统图、应急预案流程图、特种作业人员资格证书。</p>		
3、室外无架空管、线	现场符合要求	1	符合1分。 每一处不符合扣0.1分。
4、排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象，每月检查一次	<p>1、排水排污管道通畅；</p> <p>2、雨水井、化粪池疏通、清掏记录；</p> <p>3、雨水井、排污管道巡检记录。</p>	1	符合1分。 每一处堵塞或外溢扣0.5分，其他每一处不符合扣0.1分。
5、卫生间、厕所、水房、洗漱间无堵塞、渗漏，地面无积水	现场符合要求	2	符合2分。 每一处不符合扣0.2分。
6、道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失	<p>1、道路无堆积物，路面无破损；</p> <p>2、井盖完好、无丢失。</p>	2	符合2分。 每一处不符合扣0.2分。
7、供水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；二次生活用水有严格的保障措施，水质符合卫生标准	<p>1、水箱清洗消毒记录；</p> <p>2、供水卫生许可证、水质化验报告；</p> <p>3、供水故障处理记录；</p> <p>4、水箱间安全管理措施；</p> <p>5、生活用水消毒设备运行正常、紫外线消毒灯管定期更换并记录；</p> <p>6、遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象；制订事故应急处理方案。</p>	2	符合2分。 每一处不符合扣0.5分。

8、电梯按规定或约定时间运行，安全设施齐全，无安全事故；轿厢、井道等保持清洁；电梯机房、井道等通风、照明良好	1、电梯轿厢内张贴年检合格证、乘客须知；明确运行时间；	2	符合 2 分。 每一处不符合扣 0.5 分。
	2、定期检查安全装置并记录；		
	3、电梯机房配有盘车手轮、平层标志；		
	4、电梯维保单位监督管理记录；		
	5、电梯运行出现故障，维修人员 20 分钟到达现场；		
	6、现场检查符合要求。		
9、危及人身安全部位有明显标志和具体的防范措施	1、安全标志设置清单，设置合理；	1	符合 1 分。 每一处不符合扣 0.5 分。
	2、危及人身安全部位的防范措施。		
10、校区内无火灾安全隐患，消防、用电有严格管理规定并每天检查，有检查记录，火灾发生率为零	教学楼、办公楼消防、用电按严格管理规定，每天检查一次。	1	符合 1 分。 每一处不符合扣 0.5 分。
四、环境卫生管理 45 分			
1、卫生设施完备，教学楼、实验楼、办公楼、公寓等按层设置足够数量的垃圾桶、果皮箱，垃圾袋装化，每日清运 2 次，垃圾桶清洁、无异味	1、清洁工具、设施设备清单及设施点位图；	4	符合 4 分，每一处不符合扣 0.2 分。
	2、每日清运 2 次；		
	3、清洁工具、设施设备保持清洁。		
2、明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁	1、保洁员岗位分配名单和保洁负责区域；	3	符合 3 分。 每一处不符合扣 0.2 分。
	2、制定保洁工作计划、巡视检查记录；		
	3、重点部位的定期消毒计划并记录；		
	4、清洁剂、药剂符合环保要求，有专人管理。		
3、垃圾日产日清，定期消毒灭杀	1、垃圾清运记录；	5	符合 5 分。 垃圾未当日清运、无消毒灭杀计划的扣 1 分，其他每一处不符合扣 0.2 分。
	2、消毒灭杀计划并记录；		
	3、灭鼠、除虫点位图、管理记录。		
4、前进街天桥和和平路天桥的保洁。	现场符合要求（每天清洁天桥和台阶，雨雪天气应建立完善的应急预案和保障措施）	5	符合 5 分。 每一处不符

			合扣0.5分。
5、校区内道路等共用场地无纸屑、垃圾、烟头等废弃物	现场符合要求(要求对东西两个校区早6点-7点30实现大中型清扫车辆彻底清扫,人工清理死角;寒暑假每周大中型清扫车辆彻底清扫3次;重大节日、学校重大活动市县按要求清扫,车辆随时待命)	8	车辆要求符合8分,每一处不符合扣2分。
6、房屋共用部位保持清洁,墙体整洁无污迹、无乱张贴、乱画,走道、大厅等无擅自占用和堆放杂物;楼梯、扶栏、门、窗等洁净;宣传栏、公示栏、垃圾箱、董子像、孔子像等保持清洁。	现场符合要求	5	符合5分。 每一处不符合扣0.2分。
7、开水间、卫生间、淋浴间等每日清扫、拖擦,地面保持整洁、干燥,水槽(池)整洁、无杂物垃圾,便槽无尿迹、无污渍、无异味	现场符合要求	3	符合3分。 每一处不符合扣0.2分。
8、实行标准化保洁:教学楼、实验楼、公共教室、图书馆等每天早7:00至晚22:00实行15小时保洁,办公楼、道路、广场每天早6:30至晚18:00实行11小时保洁,保洁率95%以上	现场符合要求	6	符合6分。 每一处不符合扣0.2分。
9、对校园内的落叶应进行及时清收,做到白色垃圾随时捡拾,绿化带落叶和垃圾随时清除。	现场符合要求	6	符合6分。 每一项不符合扣0.5分。
五、精神文明建设 4分			
1、开展有意义、健康向上的物业管理文化活动	1、校区内设置宣传、告示栏等;	2	符合2分。 每一处不符
	2、各类宣传资料及宣传栏内容健康、有益;		

	3、举办各类活动的计划、记录、照片等。		合扣0.5分。
2、积极配合校园文化建设	实施活动记录	2	符合2分。 无文字材料 或无记录扣 各1分。

附件三：《衡水学院物业管理服务质量考核办法》

一、考核机构

学校成立物业管理服务质量考核小组，后勤管理物业管理中心处牵头，参加单位为办公室、教务处、学生处、安全工作处、图书馆和学生代表等相关部门及物业使用人。

二、考核形式

分日常考核和定期考核两种。

（一）日常考核

后勤管理处（保安从业人员由安全工作处负责）负责日常考核工作。日常考核主要包括后勤管理处日常检查和受理物业使用人投诉。凡属日常检查或物业使用人投诉确属物业管理公司未履行合同的，按《衡水学院物业管理服务质量考核标准及评分细则》予以扣分。

（二）定期考核

定期考核包括定期向物业使用人征询意见和考核小组定期考核。每个月后勤管理处向物业使用人征询一次意见，物业使用人参照《衡水学院物业管理服务质量考核标准及评分细则》对物业管理公司进行评分。每月最后一周内，后勤管理处考核小组对物业管理公司进行一次月考核，按照《衡水学院物业管理服务质量考核标准及评分细则》严格评分。

三、考核分值

日常考核占40%，其中，后勤管理处日常检查和物业使用人投诉各占20%。定期考核占60%，其中，物业使用人评分和考核小组评分各占20%和40%。

四、考核结果及使用

考核实行百分制，物业管理企业按实际承担《衡水学院物业管理服务质量考核标准及评分细则》中的服务项目考核计分，实际承担考核项目总分值折算为百分制，折算后90分为考核合格线。考核结果在80分（含80分）—90分之间时，考核每扣1分，扣罚考核期内0.5%的物业管理服务费用；考核结果在75分（含75分）—80分之间时，考核每扣1分，扣罚考核期内2%的物业管理服务费用；考核结果低于75分，根据有关协议（合同）约定，解除与该物业管理企业的合同，该物业管理企业2年内不得参与同一区域招标。