

2025-T069

物业服务合同

甲方：河南财经政法大学

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

根据 河南财经政法大学郑东校区物业服务项目 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），经甲、乙双方协商，签订本合同。

一、甲方同意将河南财经政法大学郑东校区物业服务委托给乙方；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、合同金额

人民币（大写）：壹仟壹佰贰拾柒万玖仟陆佰肆拾陆元捌角肆分（¥ 11279646.84 元）。

本合同价为该项目服务费全包价，包括工作人员的所有费用、办公费、业务培训费、人员服装费、材料、工具费以及工作人员的意外伤亡等产生的所有费用。甲方不承担服务费以外的其它任何费用。服务费用不因原材料及人力费用等政策或市场行情变化而变动。合同期内若物业服务工作量变动，双方根据乙方在投标文件中承诺的分项目报价费率另行协商计算物业服务费增减额。

付款条件及方式：每月 30 日前凭甲方保障服务部开具的上月月度考核报告、应支付额度和乙方开具的正规发票，由甲方保障服务部到学校相关部门办理审签及支付手续，以转账的方式支付上月物业服务费。合同期内最后一个月的物业服务费待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。遇节假日（包括甲方假期），支付时间顺延。

三、乙方服务期限：1 年，从 2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。

四、服务范围、内容、岗位职责及人员配置

乙方对甲方负责提供物业服务的服务范围、内容、岗位职责及人员配置详见招标文件。

乙方须服从甲方保障服务部的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况并经甲方同意，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保障服务部传达给乙方，乙方组织人员完成甲方的服务。乙方配备的人员应符合招投标文件中的相关要求。

五、服务标准

乙方对甲方负责提供物业服务的服务标准详见招标文件。

六、履约保证金

合同签订的同时，乙方需向甲方交纳合同金额的5%（563982.35元）作为履约保证金，如乙方不交纳甲方有权在结算物业服务费时扣除相同金额作为履约保证金，如乙方迟延交纳履约保证金达15日，甲方有权解除合同。合同到期后如乙方无违约经乙方书面申请，甲方无息退还履约保证金至乙方指定账户。

七、甲方的权利和义务

1. 甲方免费为乙方提供工作所需要必要场地和综合办公用房；除关键岗位工作需要外，乙方员工住宿由其自行安排。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用，且应当妥善维护相关场地和办公用房。若使用甲方房屋作为员工宿舍，须按学校房屋管理规定缴纳住宿费与水电费。
2. 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。
3. 甲方成立物业考核工作小组，由保障服务部负责。
4. 甲方成立物业履约验收小组，由校招标领导小组办公室负责。

5. 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（1）苗木损失：苗木成本+人员工资（人员工资按 200 元/人·日计算）；（2）卫生打扫：人员工资按 200 元/人·日计算；（3）其他：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服务费用中扣除。通过保障服务部申请由财务处报销，经费来源为乙方物业服务费。

6. 甲方有权对乙方违反合同有关规定的行为及达不到质量标准的事项要求乙方进行经济赔偿。

7. 甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业服务费用。

8. 除物业服务费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

八、乙方的权利与义务

1. 乙方应达到本合同（含附件）、招投标文件（含补充文件）等有效书面材料中的相关标准和要求。

2. 根据法律法规的有关规定和本合同的约定向甲方按时收取物业服务费用。

3. 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。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。

4. 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，乙方负责赔偿。

5. 乙方以所投标标书描述的技术标准作为管理服务标准，必须每月按标书标准对本月工作进行自评，如有不符合标书的情况，须及时整改。

6. 乙方应依照社会保险法、劳动法等法律法规及时缴纳所雇人员的社保费用，并做好劳动保护和意外保险工作，按月支付乙方工作人员劳动报酬、相关福利等费用。乙方所雇人员发生疾病或其它意外伤害均与甲方无

关，由于乙方职工的意外伤亡问题干扰甲方的正常工作生活秩序所造成的损失均由乙方承担，并扣除乙方的履约保证金。乙方与其员工（含乙方临时安排人员）产生的一切纠纷均由乙方自行负责沟通、协调、处置和赔偿。由此造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿，由乙方承担全部责任。乙方的从业人员在工作期间和其他时间的人身、财产安全以及致第三方损害的赔偿责任由乙方承担，甲方不承担任何责任。

7. 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。

8. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如扫地车，洗地机，抛光机，拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各类垃圾桶、垃圾篓、塑料垃圾桶、垃圾袋、痰盂等；各种清洗剂、消毒剂、空气清新剂等；绿化维护所需化肥、营养液、农药、种子等；保洁及其他物业人员的劳保用品等全部由乙方提供。合同期内，甲方不负责添置任何包括但不限于保洁工具和清洁材料的物业服务工具与材料。

9. 负责其员工的计划生育工作，并承担相应责任。

10. 负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。

11. 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。未经甲方书面许可，乙方不得利用所管物业进行经营活动。

12. 如属乙方工作不作为或者工作过失造成甲方校内致第三方损害以及发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任，甲方不承担任何责任。

13. 本合同终止当日，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（合理损耗除外），

并在5日内办理交接手续。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，履约保证金不予退还，并要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

14. 乙方不得以任何理由、形式转让本合同项下的权利和义务，如果出现企业挂靠、项目转包现象，甲方有权提前终止合同，履约保证金不予退还，且乙方需向甲方支付合同总金额10%（1127964.69元）的违约金，并承担由此给甲方造成的经济损失。

九、合同的考核

1. 考核组织单位

甲方保障服务部依据合同约定的权利成立物业服务考核工作小组（简称保障服务部考核小组），负责在规定时间内对乙方进行考核。

2. 质量要求和考核评分标准详见本合同（含附件）及招标文件（含补充文件）。

3. 考核评分办法及考核结果的使用详见本合同附件。

十、合同的履约验收

1. 履约验收组织单位

甲方履约验收小组在保障服务部考核小组考核的基础上对乙方的服务进行履约验收。

2. 履约验收的方式及结果使用

履约验收可采取以下三种方式进行，验收方式选取由履约验收小组决定。

(1) 采取相关人员座谈会的形式，实地查看，听取各方意见，做出继续或终止合同的决定。

(2) 对乙方的合同履行情况进行抽查验收。抽查验收依据本合同（含附件）及招投标文件（含补充文件）中的相关规定执行，需要整改的限期整改，履约验收小组对整改结果进行二次验收，连续两次二次验收不合格，甲方有权终止合同，履约保证金不予退还。

(3) 合同期内根据乙方履约情况，决定是否组织对乙方服务的师生满意度调查，师生满意度未达到 85%（不含 85%），甲方有权解除合同，且履约保证金不予退换。

十一、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，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如确需变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况之一，甲方通知乙方，一周内，乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

- (1) 乙方拒绝接受甲方管理的；
- (2) 未能按约定履行合同义务；
- (3) 若乙方在连续两个月度或累计三个月度考核中评分低于 60 分（不含 60 分，具体考核方式和标准见附件），或甲方履约验收小组抽查验收，连续两次二次验收不合格的；

(4) 因乙方原因给甲方造成信誉和经济等方面重大损失的；

(5) 擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的；

4. 若乙方在招投标过程中存在违法违规行为，经查证属实，甲方有权单方解除合同。乙方应当无条件退场，并赔偿对甲方造成的损失。

5. 本合同期内，经双方协商一致同意可以提前终止本合同。

6. 如在合同期内任何一方欲无故提出终止合同的要求（因未履行合同约定、责任事故、考核不达标等终止合同的情况不在此列），须提前 3 个月以书面形式通知对方，并向对方支付违约金叁拾万元。

7. 本合同终止时，不应免除在终止日或之前存在的法律责任。

十二、违约责任

1. 除因战争、严重水灾、台风、地震等自然灾害，政府政策的重大变动等政府行为和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 当违约损失超过履约保证金时，超过部分甲方有权从合同总价款中扣除或要求乙方另行支付，用于补偿违约损失不足的部分。

3. 在合同期内，若乙方出现违约行为，将不予退还履约保证金。履约保证金被扣除后余额不足的，乙方须在3天内补足或者甲方有权从未结算的物业服务费中扣除

4. 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) 天灾、地震等自然灾害不可抗力事由所致的伤害，但乙方存在过失的除外；

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

(3) 由于物业本体及设施设备自身设计、安装、施工等缺陷和质量导致的设施设备运行中出现的问题造成的损失和伤害，乙方及时发现并通知甲方该缺陷与隐患所导致的损失除外；

(4) 由于甲方或物业使用人的自身责任导致的自身和第三方的伤害和损失。

十三、争议解决方式和管辖

因履行本合同发生争议的，以本合同条款为标准协商解决，若协商未果，任何一方均可向合同签订地的人民法院提起诉讼，双方约定应在甲方所在地签订合同。

十四、生效及其它

1. 本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，具有同等法律效力。

2. 本合同自甲、乙双方签字且盖章之日起生效，合同生效后项目方可实施，如出现未签订合同而实施项目的情况，将对项目单位和乙方按有关规定做出相应处理。

3. 甲方项目单位负责人是本合同甲方的第一责任人，本合同的解释权在项目单位，合同履行过程中出现的问题和纠纷由项目单位代表学校予以处理。

4. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同和合同附件及补充条款、中标通知书、投标（响应性）文件及其附件；招标（采购）文件及补充通知。如果乙方的投标（响应性）文件及其附件高于国家行业标准的，以投标文件及其附件为准。

5. 如有未尽事宜，甲、乙双方可另行协商签订补充协议，补充协议及招、投标文件、质疑答复、附件和本合同具有同等法律效力。补充协议与本合同存在冲突的，以补充协议为准。

6. 本合同生效之后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约责任外，还要承担守约方向违约方追究违约责任所支付的合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

(以下无正文, 为合同签署页)

甲方名称: 河南财经政法大学

乙方名称: 北京国基伟业物业管理有
限公司 (公章)

甲方代表 (授权) 签字:

胜司
印林

乙方代表 (授权) 签字:

天李
印笑

甲方联系方式:

乙方联系方式: 0371-63061319

甲方地址: 河南省郑州市金水
东路180号

乙方地址: 北京市西城区阜成门外大街
1号东楼1208室

开户银行: 建行郑州龙子湖支行

开户银行: 兴业银行股份有限公司北京
玲珑路支行

账号: 41001503010050200754

账号: 321780100100015104

签订日期: 2026.3.1

签订日期: 2026.3.1

附件：

河南财经政法大学郑东校区物业管理服务考核办法

为了规范在校物业服务行为，监督物业服务企业有效履行合同，提升物业服务水平，根据中华人民共和国国务院《物业管理条例》、《河南省物业管理条例》等相关规定，结合我校物业管理工作实际情况，制定本办法。

第一条 适用范围

本办法适用于保障服务部管辖范围内提供物业管理服务的物业服务企业。

第二条 考核原则

物业管理考核坚持以合同、招投标文件管理为基础，通过量化考核指标，完善对物业服务企业的日常管理，规范物业公司服务行为，更好地服务全校师生。坚持以下原则：

- （一）公开、公平、公正及实事求是的原则；
- （二）外检与内控相结合，整体考核与专项考核相结合的原则；
- （三）专业量化的原则。

第三条 考评机构

（一）为维护我校合法权益，实现物业服务社会化的目标，保障服务部作为物业管理监管的具体实施机构，代表校方对物业服务企业的服务行为进行监督和管理。

（二）保障服务部根据物业服务项目成立相应的物业服务考核工作小组（以下简称考核小组），负责对物业服务企业的服务水平和质量进行综合考核。考核小组由保障服务部各职能科室负责人及相关管理人员组成。

第四条 考核内容

考核内容包括综合管理服务项、楼宇保洁服务项、食堂保洁服务项、校园绿化养护和垃圾清运服务项、秩序维护服务项、学生公寓管理服务项、维修维护管理服务项。

第五条 考核方式

考核方式包括日常考核、月度考核。

(一) 日常考核

1. 考核办法

一是日常巡查。由保障服务部相关职能科室负责，根据《考评量化分数表》，扣除相应分值并罚款，每项罚款 200 元。二是由保障服务部考核小组对服务内容的检查。根据《考评量化分数表》，扣除相应分值并罚款，每项罚款 300 元。三是学校检查。对校领导在检查中指出的问题，根据《考评量化分数表》扣除相应分值并罚款，每项罚款 500 元。四是应急巡查。指应对重大活动保障、文明检查、市容考评等进行专项巡查，根据《考评量化分数表》，扣除相应分值并罚款，罚款数额根据发现问题的情况处以 200 元、300 元或 500 元罚款。五是师生投诉。对校长信箱、部长邮箱、综合信息服务平台等途径收集到的投诉，根据投诉内容，由物业考核领导小组综合评判后，根据《考评量化分数表》，扣除相应分值并罚款 300 元。

2. 考核结果用途

一是考核结果由管理人员以书面或口头（特殊情况下）形式在三日内通知物业进行整改，一般问题需一周内解决，比较紧急事项当日处理；二是当月月度考核中，日考核结果作为当月考核的主要依据。

(二) 月度考核

1. 考核办法

一是月度考核每月进行一次，寒暑假期间可延至假期结束后组织。月度考核由考核小组参考日考核情况，从所有考核项对乙方进行考核。

二是考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），需要整改的通知乙方限期整改，乙方收到整改通知后需在2日内回复整改安排，一周内完成整改，并及时通知甲方复查；

2. 考核结果用途

一是月度考核结果作为物业管理费支付的参考依据。月度考核总评分达到90分以上（含90分）支付当月服务费；80分（含80分）-89分，扣除当月服务费的1%；70分（含70分）-79分，扣除服务费的3%；60分（含60分）-69分，扣除当月服务费的5%；低于60分，扣除全部月度费用，连续两个月或累计三个月月度考核低于60分，按合同约定解除服务合同。

二是月度考核连续两次不合格或在一年内累计三次不合格的，甲方有权单方提前终止合同，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失由乙方承担；

第六条 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非物业服务企业原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的，物业服务企业能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。物业服务企业提供超值服务并获得保障服务部认可，可适当加分。

第七条 相关职能科室根据本办法以及物业服务项目实际情况制定实施细则。

第八条 本办法由保障服务部物业考核小组负责解释，如考核办法修订，按重新修订后的新考核办法执行。

(一) 楼宇保洁服务考评细则

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	工作时间按规定统一着装，佩戴工牌。	未达到，每人每次扣1分	
	2	工作时间不干私事、不脱岗、不串岗、不睡岗；按规定时间打扫卫生。	未达到，每人每次扣1分	
	3	使用文明用语；态度端正，服从工作安排。	未达到，每人每次扣1分	
	4	岗位上不吸烟、不吃零食、不看书报、不玩手机、不嬉戏打闹等影响工作的现象。	未达到，每人每次扣1分	
	5	公共区域及卫生间、功能用房不存放废品、杂物。	未达到，每人每次扣2分	
	6	不与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突。	未达到，每人每次扣2分	
	7	员工无违法、无违规、无违纪行为。	未达到，每人每次扣5-10分，情节严重辞退相关员工	
卫生 保洁	8	会议室：会议室地面整洁，无垃圾、无烟蒂等杂物。桌面、椅子、椅套无污渍，定期清洗；投影仪无灰尘。室内空气清新无异味。	未达到，每次每处扣1分	
	9	教室：桌面、桌斗无灰尘、纸屑、垃圾等；电扇未及时保养、防尘；门楣、门套、墙面、墙角无积尘；黑板擦拭不及时、无粘贴物、下沿无粉笔头、粉末等；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味。	未达到，每次每处扣1分	
	10	大厅：地面无水渍、污渍、垃圾、积尘等；地面无痰迹、纸屑垃圾、无卫生死角；墙角无蜘蛛网，墙面无灰尘、污渍；公共设施表面无积尘、污渍；玻璃上无手印、积尘、污渍等；窗台无积尘。	未达到，每次每处扣1分	
	11	公共走廊、楼道：墙壁及附着设施上无尘土、虫网；窗台、门头、横撑、天棚、灯具无积灰，玻璃不洁净；垃圾桶内垃圾不得超过容积的80%。	未达到，每次每处扣1分	
	12	微环境：桌面无灰尘、纸屑、垃圾等；地面无纸屑、杂物、积水、痰迹、污迹等；玻璃门无手印、污渍等；读书屋未按要求消杀。	未达到，每次每处扣1分	

	13	电梯：轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、积尘、污渍等；电梯门槽内无垃圾杂物。	未达到，每次每处扣1分	
	14	楼梯：台阶不洁净、无卫生死角、打扫不到位；楼梯台阶及扶手无尘土、污迹；墙壁及附属设施上无尘土、虫网。室外公共台阶无杂草、污渍、无垃圾。	未达到，每次每处扣1分	
	15	开水房：不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍等；地面无水渍，墙面无污渍；茶叶漏无污渍、异味。	未达到，每次每个扣1分	
	16	卫生间：便池无污垢、污物，镜面无污渍；洗手台面、洗漱池无污渍；纸篓加装垃圾袋并随时清理。卫生工具摆放乱、不规范，卫生间无异味；有熏香、喷香等物品。	未达到，每次每处扣1分	
	17	公共区域：不按规定时间清扫和清运垃圾；垃圾桶（箱）不整洁或有异味。	未达到，每次每处扣1分	
	18	教师休息室：地面无痰迹、无垃圾、无纸屑等；家具物件无积灰、无污渍，玻璃不洁净；洗漱池无水垢、无污迹、无异味；直饮水机无水垢、无污渍、无异味；茶叶漏无污渍、无异味。	未达到，每次每处扣1分	
	19	屋面、外墙、地下室等可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通。建筑物外墙3米以下无污损、无小广告。墙面、地面无蜘蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰。	未达到，每次每处扣1分	
	20	公共区域小广告等粘贴物及时清理。	未达到，每次每处扣1分	
	21	室外防水台无垃圾、无杂物、无积水、无积雪等。	未达到，每次每处扣1分	
	22	未按要求消杀、清除“四害”。	未达到，每次每处扣1分	
投诉	23	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显的。	每次扣2分	
	24	监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的。	每次扣2分	
	25	一天内对同一问题不改正。	每次扣2分	

	26	不服从管理造成不良后果的。	每次扣 2 分	
	27	服务学院满意度低于 85% 的。	每次扣 2 分	
	28	履行合同不到，使学校或监管部门的利益受损的。	每次扣 2 分	
	29	其他不符合楼宇服务标准和工作规范的事项。	酌情扣除 1 至 5 分	
其他	30	其他不符合物业服务标准和规范的事项。	每次扣 1-5 分	
	31	在上级领导巡查期间被批评。	每次扣 5 分	
	32	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题。	每次扣 5-10 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后为最终得分。

(二) 食堂保洁服务考评细则

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	工作时间干私事、脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	3	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	工作期间有不文明行为	每人每次扣 1 分	
	6	工作间、卫生间、楼道等处存放废品、杂物	每人每次扣 2 分	
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	8	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
卫生 保洁	9	同一时间单个食堂未收拾餐桌超过 5 个	每次每处扣 1 分	
	10	地面有污渍、垃圾、有卫生死角	每次每处扣 1 分	
	11	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	12	窗台、门头有积灰，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	13	卫生用具未存放到正确位置	每次每处扣 1 分	
	14	空调管线未及时除尘	每次扣 1 分	
	15	不按规定清理餐具和清运垃圾	每次扣 1 分	
	16	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	17	垃圾桶内垃圾量超过容量的五分之四	每次每处扣 1 分	
	18	楼梯台阶不洁净、有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	19	卫生间有异味	每次每处扣 1 分	
	20	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	21	便池有污垢、污物	每次每处扣 1 分	
	22	卫生工具摆放乱、不规范	每次每处扣 1 分	
	23	小广告等粘贴物清理不及时	每次每处扣 1 分	
	24	外围散水有垃圾、杂物、积水积雪等	每次每处扣 1 分	
	25	卫生间镜面、面盆有污渍	每次每处扣 1 分	
	26	卫生间内有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	27	洗消间内违规放置物品	每次每处扣 1 分	

	28	违反洗消工作流程	每次每处扣 1 分	
	29	消毒后的餐具违规存放	每次每处扣 1 分	
投诉	30	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显的	发现一次扣 2 分	
	31	因服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的	发现一次扣 2 分	
	32	一天内对同一问题不改正	发现一次扣 2 分	
	33	不服从管理造成不良后果的	发现一次扣 2 分	
	34	服务满意度低于 85% 的	发现一次扣 2 分	
	35	履行合同不到位, 使学校或监管部门的利益受损的	发现一次扣 2 分	
	36	其他不符合服务标准和工作规范的事项	酌情扣除 1 至 5 分	
其他	37	同一时间单个食堂未收拾餐桌超过 10 个	每次扣 1-5 分	
	38	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	39	未按规定进行洗消造成不良后果	每次扣 5-10 分	
合计				

备注: 考核总分为 100 分, 减去扣分后为最终得分。

(三) 秩序服务考评细则

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	工作时间按规定统一着装，佩戴工牌。	未达到，每人每次扣 1 分	
	2	工作时间不干私事，值班室内不烹饪、不煮饭等，岗位上不吸烟、不吃零食、不看书报、不会客、不玩手机、不听收（录）音机，不嬉戏、不打闹等影响工作的现象。	未达到，每人每次扣 1 分	
	3	态度端正，服从工作安排。	未达到，每人每次扣 1 分	
	4	值班岗位、值班室按规定保持整洁，无杂物堆放。	未达到，每人每次扣 1 分	
	5	使用文明用语，微笑服务；不与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突。	未达到，每人每次扣 2 分	
	6	员工无违法、无违规、无违纪行为。	未达到，每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇值班	7	无迟到、无早退，无故旷工，按规定请假。	未达到，每人每次扣 1 分	
	8	有专项工作记录本、人员来访登记本、报修登记本、大件物品出入登记本、消防巡查记录本、签到表、巡查表等，做好岗位值班记录；记录本要完整详尽，相关记录有主管签阅意见。	未达到，每人每次扣 1 分	
	9	按照学校的作息时间和相关部门要求对管辖楼宇开关门和关闭公区水电灯。	未达到，每次每项扣 1 分	
	10	保持教师休息室门禁正常使用。	未达到，每次每项扣 1 分	
	11	按时巡楼、每日检查设施设备，对故障、安全隐患及时报修、上报；对管辖楼宇定时定点巡查，按规定要求签到，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	未达到，每次每项扣 1 分	
	12	各楼宇大门、消防通道、天台等辖区钥匙标记清楚，有固定安全的存放地点，确保钥匙不缺失且正常使用；值班工作人员要熟悉并熟练使用。	未达到，每次每项扣 1 分	
	13	消防通道保持畅通，车辆及杂物及时清理。	未达到，每次每项扣 1 分	
	14	熟练使用楼内消防设施，熟悉并掌握楼内布局情况，每天对大楼内消防安全及消防设施巡查并做好相关记录。	未达到，每次每项扣 1 分	

校园秩序	15	明确岗位职责，掌握学校安全管理规定，做好岗位工作记录，内容详实、完整。	未达到，每次扣1分	
	16	全天按规定点位、时间进行巡查打卡。	未达到，每人每次扣1分	
	17	巡逻人员熟悉校内安防设施、消防器材位置并熟练掌握使用方法。	未达到，每人每次扣1分	
	18	校内安防设施、教学楼、实验楼等重点区域安全巡查；消防通道未被占用。	未达到，每人每次扣2分	
	19	日间秩序维护，主干道、食堂门口师生上下课高峰期，人员密集区域引导疏散。	未达到，每次扣2分	
	20	对校内违规停放机动车和非机动车进行有效处置或贴条提醒；校内无商贩摊点、传销人员、发广告人员等。	未达到，每次扣1分	
	21	夜间偏僻路段（如小树林、操场看台）巡逻覆盖，无可疑人员藏匿。	未达到，每人每次扣1分	
	22	图书馆、行政楼、实验楼夜间大门是否锁闭，灯光是否关闭。	每次扣1分	
	23	楼宇死角、学生宿舍周边巡查到位，一楼窗户确认关闭，防止攀爬侵入；对夜间在校园内游荡人员、车辆进行身份核验和劝离。	每次扣2分	
	24	夜间巡逻人员睡觉、长时间玩手机等与工作无关事情。	每次扣1分	
	25	处理突发事件不及时的。	视严重程度每次扣5-10分	
	26	大型活动警戒不到位、恢复不及时的。	每次扣2分	
	27	校内拉乱扯电线充电清理不到位的。	每处扣1分	
	投诉	28	师生有效投诉；对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报。	每次扣2分
29		监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的	每次扣2分	
30		一天内对同一问题不改正	每次扣2分	
31		不服从管理造成不良后果的	每次扣2分	
32		服务学院满意度低于85%的	每次扣2分	
33		履行合同不到位，使学校或监管部门的利益受损的	每次扣2分	
34		其他不符合楼宇服务标准和工作规范的事项	酌情扣除1至5分	

(四) 学生公寓管理物业服务考评细则

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	工作时间按规定统一着装，佩戴工牌。	未达到，每人每次扣1分	
	2	使用文明用语；态度端正，服从工作安排。	未达到，每人每次扣1分	
	3	工作时间不干私事，值班室内不烹饪、不煮饭等，岗位上不吸烟、不吃零食、不看书报、不会客、不玩手机、不听收（录）音机，不嬉戏、不打闹等影响工作的现象。	未达到，每人每次扣1分	
	4	每日检查公共设施设备，出现故障及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生。	未达到，每人每次扣1分	
	5	门卫实行24小时值守制；女生楼门卫、保洁必须用女员工。	未达到，每人每次扣1分	
	6	不迟到、不早退、交接班工作交接清晰；不无故旷工，按规定请假。	未达到，每人每次扣2分	
	7	不与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突。	未达到，每人每次扣2分	
	8	员工无违法、无违规、无违纪行为。	未达到，每人每次扣5-10分，并辞退相关员工	
楼宇值班	9	大厅、值班室、会客室卫生合格；家具、值班桌上物品摆干净整洁、有序。	未达到，每次每项扣1分	
	10	学生公寓钥匙柜钥匙按规定标识清晰、摆放整齐，不允许私放个人物品；确保钥匙不缺失且正常使用；值班工作人员要熟悉并熟练使用。	未达到，每次每项扣1分	
	11	大件物品登记本、人员来访登记本、交接班记录本、报修登记本等记录本，记录清晰完整，有管理主管签阅意见。	未达到，每人每次扣1分	
	12	按时巡楼、对安全隐患及时上报。	未达到，每人每次扣1分	
	13	不脱岗、不串岗、不睡岗。	未达到，每人每次扣1分	
	14	消防安全措施执行到位。	未达到，每次扣1分	
	15	消防通道畅通，及时清理，指挥、引导公寓出入口附近自行车整齐有序停放。	未达到，每次扣1分	
	16	安全警示标识缺失，及时更换。	未达到，每次扣1分	
公寓	17	工具未收纳于指定区域，摆放杂乱。	未达到，每次扣1分	

保洁	18	工作时间不拣拾废品。	未达到，每人每次扣1分	
	19	做岗位卫生保洁。	未达到，每人每次扣2分	
	20	按规定时间清扫和清运垃圾。	未达到，每次扣1分	
	21	室外垃圾桶分类；垃圾桶整洁或无异味；每周清洗2次。	未达到，每次每个扣1分	
	22	室内墙壁及附着设施上无尘土、无虫网；楼梯扶手无尘土、无污迹。	未达到，每次每个扣1分	
	23	楼内不堆放杂物；不私自占用公共空间存放个人物品。	未达到，每次每处扣1分	
	24	公共区域地面无积水、无痰迹、无污迹等。	未达到，每次每处扣1分	
	25	公共卫生间无异味，厕坑便具无黄渍，墙面、镜面、台面、水盆光亮、无污点；纸篓清理及时。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍、无垃圾。	未达到，每次每处扣1分	
	26	电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面无积尘、无污渍、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。	未达到，每次每处扣1分	
	27	屋面、外墙、地下室、天台等可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通，每月清理1次；建筑物外墙3米以下无污损、无小广告。墙面、地面无蜘蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰。	未达到，每次每处扣1分	
	28	公共区域无卫生死角、打扫到位。	未达到，每次每处扣1分	
	29	不锈钢件、窗台、玻璃保持洁净。	未达到，每次每处扣1分	
	30	按要求消杀、清除“四害”。	未达到，每次每处扣1分	
投诉	31	师生有效投诉；对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报。	每项每次扣2分	
	32	在上级领导巡查期间被批评。	每次扣5分	
	33	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题。	每次扣5-10分	
	34	其他不符合物业服务标准和规范的事项。	每次扣1-5分	
合计				

备注：考核总分为100分，减去扣分后为最终得分。

(五) 校园绿化养护服务考评细则

项目	序号	内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收(录)音机, 嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正, 不服从工作安排, 抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	迟到、早退, 交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	8	无故旷工不请假, 影响工作	每人每次扣 4 分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分, 并辞退相关员工	
绿化养护工作	1	各类草坪, 修剪、浇水不及时, 影响美观的	每次扣 2 分	
	2	各类草坪裸露黄土的, 没有及时补栽、补种的	每次扣 2 分	
	3	浇水时无专人看管造成水资源浪费的	每次扣 1 分	
	4	各类植物长势不好, 影响美观的	每次扣 1 分	
	5	绿地内有影响景观的工具、垃圾等, 有树挂、乱拴乱挂等现象, 有改变用途和破坏、践踏、占用现象的	每次扣 1 分	
	6	根据植物生长习性及环境温度, 对植物没有采取相关保护措施, 如北方地区冬季没有进行树干包裹等;	每次扣 1 分	
	7	大风、暴雨等恶劣天气来临前, 没有做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固的	每次扣 2 分	
	8	病虫害防治不及时, 导致病虫害蔓延对植物生长影响严重的	每次扣 5 分	
	9	乔木干枯枝修剪不及时	每次扣 1 分	
	10	景观草坪杂草清除不及时	每次扣 1-5 分	
	11	花境、花园杂草清除及松土不及时	每次扣 1 分	
	12	绿化养护范围覆盖不全面存在绿化死角的	每次扣 5 分	
	1	各类人员抽查发现有不在岗、不在位的	每人每次扣 2 分	
	2	有害绿化药剂、肥料使用没有进行公示, 废弃物处理	每次扣 1 分	

工作纪律		不符合相关规定；		
	3	没有设置或及时更改区域管理人、植物铭牌；铭牌内容不准确	每次扣 2 分	
	4	没有设立古树名木档案，宝贵树木登记材料及统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌	每处扣 1 分	
	5	假山、水体等，没有设置防护设施及安全提示；景观中可能会对师生构成安全隐患的，	每次扣 2 分	
	6	没有校园绿化档案，绿化养护工作记录	每次扣 2 分	
	7	没有按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设，开展劳动育人活动	每次扣 2 分	
	8	工作中与服务对象发生争吵的	每人每次扣 2 分	
	其他	1	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分
2		在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
3		其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
合计				

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后为最终得分。

(六) 维修维护服务考评细则

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	工作时间不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间不干私事、不脱岗、不串岗、不睡岗；	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、玩手机、嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 3 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合保障服务部或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
	11	无故不参加保障服务部或上级组织的活动或会议	每人每次扣 1 分	
	12	新入职员工未经岗前培训即上岗	每人每次扣 2 分	
	13	未进行工作技能考核或没有相关记录	每次扣 2 分	
	14	不认真履行保障服务部或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	15	未按时完成保障服务部或上级指派的任务	每次扣 4 分	
维修管理	16	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	17	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	18	未按时完成维修工作	每次扣 1 分	
	19	因维修原因导致同一部位、同一问题再次报修。	每次扣 1 分	
	20	仅处理表面问题，如只补漏点不查管路，导致短期内出现关联问题。	每次扣 1 分	

	21	维修粗糙，如墙面补丁色差大、接缝不齐、油漆挂流等。	每次扣 1 分	
	22	维修后存在功能缺陷，如设备运行不正常、门窗开关不畅等。	每次扣 1 分	
	23	维修完成后未清理垃圾、废料、工具，未恢复现场原貌。	每次扣 1 分	
	24	维修后剩余材料未归还仓库。	每次扣 1 分	
	25	维修现场材料、工具随意堆放，影响公共区域通行。	每次扣 1 分	
	26	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	27	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
	28	不配合保障服务部工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务累计 3 次的，保障服务部将不再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方进行维修，费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
	29	维修过程中未放置安全标识牌、警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
投诉	30	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	31	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	32	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	33	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	34	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	

备注：考核总分为 100 分，减去扣分后为最终得分。

(七) 综合管理服务考评细则

标准内容	扣分上限	考核评分参考	扣分	扣分原因	备注
遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续；做好员工日常考勤及管理，员工的交通工具按照划定区域停放。	5	未按规定实行，每人次扣1分。			
各楼宇内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停；校园（室内外）无跑、冒、滴、漏现象。	7	每发现1次扣0.5分；情况严重每次扣2分。			
各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。	4	无巡视检查记录每次扣2分。			
积极做好重大活动如重要庆典（迎新、开学、毕业典礼等）、重大活动（学校迎接上级部门检查、学校合作共建项目等）、学生大型活动（迎新晚会、社团文化节、各院系学生大型活动等）、各项大型考试（英语四六级考试、研究生入学考试、自主招生考试等）及学校指定的其他活动的后勤保障工作。	7	未有效配合，每次扣3分。			
按照甲方要求及时无条件调配人手做好室外和室内保洁、会场桌椅和花木摆放及其他临时性指定要求等工作。	3	未有效配合，每次扣0.5分。			
负责本物业管理服务项目内停电、停水、火灾、渍水、灾害天气、治安刑事案件、聚众闹事、非法集会、燃气泄露、重大人身伤亡事故等情况的应急处置工作，并及时报告甲方。	3	处置不及时每次扣2分，不及时报告每次扣1分。			
成立突发事件应急处置工作组，组成公司主要负责人为组长、各部门负责人为副组长、部门员工为组员的工作机构。	4	未成立工作组扣4分，机构履职不力每次扣1分。			
制定火灾等各类可能发生的故事及突发治安事件的应急预案，并在5分钟内快速响应。	3	无预案扣3分，响应不及时每次扣1分。			
考评人员签名： _____ 扣分总计： _____ 考评日期： _____					

备注：考核总分为100分，减去扣分后为最终得分。



