河南牧业经济学院学生公寓物业服务项目委托合同

第一章 总则

第一条 本合同当事人

委托方 （以下简称甲方）：河南牧业经济学院

受托方 （以下简称乙方）：河南宏德物业服务有限公司

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将公寓楼值班、保洁和维修等事项委托于乙方进行物业管理，为明确双方之间的权利义务，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型： 学生公寓综合物业服务项目

座落位置： 惠济区英才街146号

建筑面积： 104790 ㎡

第二章 委托管理事项

第三条 乙方负责学校包1（标段）英才校区1#-18#、19#3-5层学生公寓的值班、卫生保洁、垃圾清运和公寓楼内的零星维修，及时了解学生生活动态，协助学校有关部门做好学生的其他日常管理工作等。

第三章 委托管理内容及标准

第四条 学生公寓值班及安全管理

（一）工作任务

乙方负责学生宿舍的值班和卫生保洁，及时了解学生生活动态，协助学校有关部门做好学生的管理工作，乙方应在本合同生效前制定《突发事件应急预案》、《学生公寓报修维修制度》、《学生公寓卫生检查制度》、《学生公寓消防巡查制度》、《学生公寓保洁员考核办法》、《学生公寓值班制度及值班员考核办法》等相关规章制度和实施细则报甲方备案，并按规范化、程序化进行管理服务，乙方应建

立并保存详细的物业管理档案资料。公寓实行24小时值班制度；协助学校做好学生宿舍生活秩序管理、公共秩序管理、宿舍纪律的规范等，具体内容有：

1.配合相关部门做好辅导员进宿舍和学生的日常思想品德、行为规范、法律法规教育。

2.配合后勤处宿管科指导和教育学生做好日常防火、防盗和安全用电工作。

3.督促学生自觉遵守各项规章制度和作息时间。

4.协调学生宿舍内部矛盾纠纷和宿舍的调整工作。

5.根据学校要求在关键区域和部位制作安全提醒和安全提示标识，及时宣传安全常识和应急方案。

6.根据需要配合学校组织查房、查夜等检查工作，建立安全应急预案，及时处理安全隐患和不稳定因素，有突发事件及时处理，主管人员必须在第一时间到现场处理问题或协调处理问题，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。

7.每天指定时间对学生宿舍进行卫生检查、打分，每周进行成绩汇总。

（二）质量标准

1.管理服务人员具有高中以上文化水平，持证上岗、统一服装、标志明显。

2.管理服务人员服务态度：做到文明礼貌、衣冠整洁、举止大方、遵章守约、称呼得当。

3.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甲方，以备紧急事件联系，24小时值班不因双

休与节假日而中断。

4.每宿舍楼设值班室一个，值班室24小时保持有管理人员，保障宿舍楼内公共设施完好，保持宿舍楼内的良好治安环境。

5.每周一至周五进行宿舍卫生检查，每周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工作，并帮助整改。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评比工作，检查过程中要重点抓好安全、消防检查，及时排除安全隐患，做好相关记录，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。根据学校定期开展的消毒消杀，包括设备和使用的消毒药品。

6.按照学校有关规章制度做好来客来访登记，辅导员进宿舍登记，异性及外来人员不得进入学生公寓；对大件物品出入要检查、电脑出门要登记，值班人员应严格把关并做好巡查，做好值班记录和交接班。

7.对楼宇内的供水系统、供电设施进行巡查报修，达到所有设备随时可以启动，并保持良好的性能。

8.对楼宇内的供水、供电、照明设施、门、锁、室内家具、便器等及时巡查维修，用户的报修必须10分钟内做出响应，零星更换的维修当天处理完毕，当天不能解决的应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方案。

9、使用的成绩单和各种登记表格等由乙方印制。

第五条　零星维修

1.工作任务

（1）中标人负责基于原有设施基础上的零星维修及更换。

（2）涉及基建设施（地面、墙体、楼板、瓷片、防护栏、防盗网等）的改变产生的维修不在零星维修范围之内。

（3）中标人应在暑假期间对楼宇内设施设备及所有空房间进行一次检修、加固。

2. 具体内容：

（1）宿舍内部维修（基于原有设施基础上的损坏维修）：

①上下铺床（螺丝加固、床体所有构件及鞋架的脱焊、床板的更换及维修）；

②灯具（灯管、灯架、电源开关、插座、空气开关）的维修更换，甲方应保证灯具线路正常供电；

③衣柜（锁扣、柜门、各种隔板的更换）、书柜（各种隔板、挡板的维修、加固）；

④门窗（防盗门合页、阳台门（卫生间门）合页把手、门窗玻璃合页、锁鼻、插销、锁扣、纱窗的更换与增补）；

⑤窗帘（含轨道加固与更换、布带的更新、毕业生宿舍窗帘的清洗）；

⑥方凳（加固、维修）；

⑦电扇（检修与安装）；

⑧玻璃（玻璃(含框)的更换和维修，龙子湖校区大厅玻璃门除外）；

⑨学生房间内卫生间蹲便池、洗手盆和大理石台面破损更换；

⑩室内上下水（一楼宿舍地坪以下出水管所涉及破坏基础设施的复原工作归甲方；室内上下水主管道外的支管、出水管、阀门、延时阀、球阀、花洒、蹲便池大小头、角阀和龙头等易损件的更换、维修及上述维修项目涉及到基础设施破坏的复原工作归乙方）

3. 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，甲方应保证公共线路正常供电；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，因中标人维护不当造成的损失由中标人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；楼内下水到楼外主管之间归甲方。

（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，英才校区防水项目除公共场所外，宿舍内阳台渗漏水归乙方负责。

（4）公共场所卫生间门、卫生间蹲便池、洗手盆和大理石台面破损的更换与维修。

（5）公寓楼内暖气维修（除主管之外的支管、暖气片漏水更换与维修）。

（6）宿舍内公共空间内门的维修及更换归甲方，门锁及门把手的维修与更换归乙方。

4. 质量标准：

（1）建立严格的维修制度，配备专业维修人员，应设立并公示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单。

（2）对于用户的报修必须 10 分钟内做出响应，零星更换的维修当天处理完毕，大维修（当天不能解决的）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方案；

（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在 95%以上。

（4）维修中使用的材料由乙方承担，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。材料由乙方购买，品牌、型号等由甲方指定，购买到位后，由甲方验收。

第六条　公寓保洁和质量标准

（一）寒暑假期间根据学校统一安排要求进行公寓楼的值班、保洁安排、并要求对毕业生空房间进行卫生保洁（含宿舍房间内便池清污，恢复瓷面光洁明亮）和检查检修，结束后通知甲方进行验收。

（二）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、空调风口、天花顶无蛛丝、无污尘。

（三）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、垃圾筒无污渍、无痰渍。

3. 天花吊顶、送排风口无蜘蛛网和灰尘污渍。

（四）卫生间清洁要求

1. 地面、墙面、门、窗、玻璃境面、隔板无灰尘污渍和其它杂物。

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。

（五）露天部分清洁要求

1. 龙子湖校区标段要求公寓门前区域和楼周边 3 米内绿化带、组团天井区域要及时打扫；英才校区标段要求楼前绿化带和停车场卫生及时打扫；北林标段要求公寓楼区含院内卫生及时打扫，地面无垃圾杂物、无积水、无明显污渍油迹。（注：卫生打扫不包括绿化和修剪）

2. 室外设施无明显灰尘污渍及不良张贴物。

3. 绿化带无垃圾、杂草，车辆停放有序，无乱停、乱放和私拉电线给电动车充电情况。

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，桶内垃圾不过满。

6. 排水沟无杂物，排放通畅。

7. 房屋立面、道路整洁，无堆放杂物现象。

（六）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. 垃圾清运至学校指定垃圾场。

第七条 定期消毒

每年春季进行全楼公共区域的消杀工作和在值班室配置鼠夹、蚊蝇贴、灭蚊喷雾等防蚊虫、鼠害等工具。

第八条 人员要求

（一） 根据各标段招标要求，不得随意减少人员（包 1 共计 110 个岗位，包 2 共计 67 个岗位，包 3 共计 42 个岗位，均包含项目经理），如落实有随意减少人员情况，甲方有权减少当月物业服务管理费 20% 作为违约金。乙方应安排竞标中提供的符合资质的物业经理和主管负责本项目。

（二）乙方所有工作人员都必须遵守甲方的相关规章制度，乙方所有工作人员在上岗前应充分学习甲方的相关规章制度。

第九条：其他

（一）甲方负责协调移交现有垃圾周转箱，垃圾箱、筒、纸篓等原有设备若干。不足部分和服务期间丢失损坏，均由乙方及时同质同量补齐。

（二）乙方应严格按照技术规范、规程及承诺进行作业，配备管理养护设备、工作人员工装及劳保用品。

（三）乙方及工作人员须遵守规章制度，服从管理并接受甲方监督。爱护公共财物，维护卫生环境、治安秩序，损坏公共财物或给第三人造成伤害的，乙方应予赔偿。

（四）乙方应遵守安全管理规定，安全、文明、合法作业，对工作人员加强教育管理、定期开展业务培训，严格做好节能降耗工作，杜绝人为浪费现象发生，做好管理养护车辆、工具设备的日常维护保养、安全防护设施的设置维护，合同期内如乙方人员发生违法违纪、安全责任事故或其他意外事故，均由乙方自行承担责任，造成甲方人员财产损失的，要承担相应赔偿责任。

（五）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。

（六）乙方及其工作人员发现重大的公共安全隐患以及设施设备出现故障或宿舍园区学生出现群体性事件和其他突发事件时，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，由乙方承担相应责任。

（七）乙方应合法用工，并承担因此而产生的所有法律责任。乙方应及时与工作人员签订劳动合同，支付工作人员的报酬，办理保险，

落实相应待遇，确保工作人员的工作积极性，切实保障工作人员的合法权益。

（八）乙方必须制定相关规章制度及实施细则，并按规范化、程序化进行管理服务，乙方应建立并保存详细的物业管理档案资料。

（九）乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，公司及其员工不在甲方区域私自进行其他经营类项目，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

（十）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。

（十一）招、投标文件内容为本合同的组成部分。乙方应遵守甲方规章制度（见合同附件）。

第四章 委托管理期限

第十条 委托管理期限为一年，自 2023 年 9 月 15 日至 2024 年 9 月 14 日止。从合同生效之日起计算，合同有效期间甲方有权对乙方委托管理服务进行考核，甲方有权根据考核结果决定合同是否继续履行。因考核不合格可提前终止合同。

第五章 双方权利义务

第十一条 甲方权利义务

（一）代表和维护产权人的合法权益，对服务区域内的一切公共设施及设备享有所有权，并有对国有资产的保护、使用和监督权；

（二）根据河南牧业经济学院制定考核办法（附件 1、附件 2、附件 3），根据考核结果支付费用；

（三）检查监督乙方招标时提供的各项服务承诺的执行情况，审定乙方拟定的物业管理方案及制度；

（四）审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及报告；

（五）对乙方录用的服务人员进行监督和考核，如违反本合同项下所述之规定，不称职和不能达到要求的技术人员，甲方有权对乙方录用人员换岗、调离提出书面通知，乙方在接到书面通知后应及时执行并及时补充空缺岗位；乙方如未按甲方要求更换时，甲方可从物业服务费中扣2000元，下月不能达到约定服务标准时乙方必须更换相关人员。

（六）甲方免费提供工作使用水、电，乙方应建立使用制度，不得浪费，如发现工作失误造成的浪费、公共财产损失等情况，乙方要承担维护费用和罚款。

（七）甲方在楼宇每个主要出入口安排一间值班室；每间配备双层值班用床一到两张；提供1间办公用房（办公设备由乙方自行解决）和仓库一间。甲方为乙方提供办公场所，只提供值班岗位的住宿，乙方所有员工的食宿、社会保险及安全问题自行解决，甲方概不负责；

（八）甲方对乙方提出的关于工作的合理化建议予以考虑，并根据实际情况为乙方服务工作提供其他必要的便利。

第十二条 乙方权利义务

（一）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。

（二）乙方工作人员上岗应当持证或持卡，统一着装，仪容整洁、举止文明，用语礼貌，不得将工作证或工作卡转借他人，不得借职务之便带他人入校园和宿舍，一经发现将予以没收工作证，并给予罚款。

（三）乙方安排项目负责人、技术人员应与响应文件的承诺一致。

（四）乙方应认真做好承包范围内的物业服务工作，并做好日常值班、维修等工作，承担相应费用。

（五）乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料，公司及其员工不在甲方区域私自进行其他经营类项目，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。

第六章 物业管理服务质量

第十三条 各项物业管理服务质量必须达到国家相关标准和甲方的各项要求。

第七章 物业管理服务费用及支付方式

第十四条 物业管理服务费

（一）物业管理服务费共计 贰佰陆拾叁万叁仟肆佰陆拾元贰角壹分，小写：2633460.21 元；按 12 个月支付，每月物业管理服务费计贰拾壹万玖仟肆佰伍拾伍元整，小写：219455 元/月。

（二）月度考核：参照《学生公寓园区物业服务监督考核测评体系（试行）》（附件 1）、《河南牧业经济学院物业招标项目物业服务监督考核办法》（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。

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。

第十五条 支付方式

（一）甲方基于上述第十四条规定核算后，按月向乙方支付物业管理服务费。

（二）乙方每月30日前凭开具正规增值税发票到甲方领取上月的物业管理服务费。

（三）乙方转账信息

乙方公司名称：河南宏德物业服务有限公司

纳税人识别号：91410100MA3XDKBP2J

开户行：广发银行股份有限公司郑州航海东路支行

开户行账号：9550880203398700168

第八章 违约责任

第十六条 在本合同有效期内，若未征得对方同意，单方面变更、解除或任何一方不履行本合同约定的责任和义务，则构成违约，追究违约责任，违约方向对方支付违约金。违约金数额为本合同约定的一个月的服务费；若违约行为造成的损失超过违约金时，还应赔偿超过部分的损失。

第十七条 甲方有权对乙方的服务工作质量进行监督检查，若发现未达到合同约定的服务标准（见合同附件）等问题，应及时告知乙方，乙方须依据甲方检查结果立即进行整改，若连续接到甲方两次书面通知，仍未见整改，甲方有权从当月服务费中扣除当月服务费总额的5%作为违约金。

第九章　移交

第十八条 合同期限届满前，乙方应当按照甲方的要求在期满前一个月开始向甲方或甲方指定的第三方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。移交期间不能影响当月的工作质量，否则，甲方有权扣罚最后一个月的物业服务费。

第十章　履约保证金

第十九条 本协议签订时，乙方需交纳履约保证金：壹拾叁万壹仟陆佰柒拾叁元零壹分（¥131673.01 元），缴入甲方指定账户。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 退还保证金：本合同期满，甲方确认乙方未遗留相关的处理事项，甲方将乙方保证金无息归还乙方。

第十一章　附 则

第二十三条 自本合同生效之日前，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第二十四条 合同期满后，乙方须全部完成合同并且管理成绩优秀。

第二十五条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十六条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十七条 本合同一式陆份，甲乙双方各叁份，均具有同等法律效力。

第二十八条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十九条 本合同在履行中发生争议时，双方应协商解决或报请物业管理行政主管部门进行调解；协商或调解不成时，双方同意向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第三十条 合同期满本合同自然终止。双方若欲续订合同，应在该合同期满 60 天前协商并达成一致意见。

第三十一条 本合同自签字盖章之日起生效。

（本行以下无正文）

甲方签章：

甲方负责人：

委托代理人：

签订日期：2023.9.15

乙方签章：

乙方负责人：

委托代理人：

签订日期：2023.9.15

附件 1：

学生公寓园区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	值班人员配备到位，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）
	值班期间如有睡觉、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。
	值班期间严格履责，责任到位。（发现有小商贩进入宿舍楼推销商品，张贴广告的；非本楼学生或他人进入不闻不问的发现一例扣 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，发现一列扣 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，有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、打麻将、饲养宠物；做好安全巡查，严格按照《学生公寓卫生检查评比标准》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。
	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、上报不及时的发现一例扣2分。
	及时发现和处理不安全隐患；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分钟相应，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：《学生公寓园区物业服务监督考核测评体系（试行）》与《河南牧业经济学院物业招标项目物业服务监督考核办法》配合使用

附件 2：

河南牧业经济学院物业招标项目物业服务监督考核办法

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（学生公寓管理中心管理员）。

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 分钟相应，小维修当天完成，特殊情况要通知保修人约定完成时间。

（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（师生反应强烈、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：

学生公寓零星维修细则及质量标准

1. 工作任务

（1）中标人负责基于原有设施基础上的零星维修及更换。

（2）涉及基建设施（地面、墙体、楼板、瓷片、防护栏、防盗网等）的改变产生的维修不在零星维修范围之内。

（3）中标人应在暑假期间对楼宇内设施设备及所有空房间进行一次检修、加固。

2. 具体内容：

（1）宿舍内部维修（基于原有设施基础上的损坏维修）：

①上下铺床（螺丝加固、床体所有构件及鞋架的脱焊、床板的更换及维修）；

②灯具（灯管、灯架、电源开关、插座、空气开关）的维修更换，甲方应保证灯具线路正常供电；

③衣柜（锁扣、柜门、各种隔板的更换）、书柜（各种隔板、挡板的维修、加固）；

④门窗（防盗门合页、阳台门（卫生间门）合页把手、门窗玻璃合页、锁鼻、插销、锁扣、纱窗的更换与增补）；

⑤窗帘（含轨道加固与更换、布带的更新、毕业生宿舍窗帘的清洗）；

⑥方凳（加固、维修）；

⑦电扇（检修与安装）；

⑧玻璃（玻璃(含框)的更换和维修，龙子湖校区大厅玻璃门除外）；

⑨学生房间内卫生间蹲便池、洗手盆和大理石台面破损更换；

⑩室内上下水（一楼宿舍地坪以下出水管所涉及破坏基础设施的复原工作归甲方；室内上下水主管道外的支管、出水管、阀门、延时阀、球阀、花洒、蹲便池大小头、角阀和龙头等易损件的更换、维修及上述维修项目涉及到基础设施破坏的复原工作归乙方）

3. 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，甲方应保证公共线路正常供电；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，因中标人维护不当造成的损失由中标人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；楼内下水到楼外主管之间归甲方。

（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，英才校区防水项目除公共场所外，宿舍内阳台渗漏水归乙方负责。

（4）公共场所卫生间门、卫生间蹲便池、洗手盆和大理石台面破损的更换与维修。

（5）公寓楼内暖气维修（除主管之外的支管、暖气片漏水更换与维修）。

（6）宿舍内公共空间内门的维修及更换归甲方，门锁及门把手的维修与更换归乙方。

4. 质量标准：

（1）建立严格的维修制度，配备专业维修人员，应设立并公示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单。

（2）对于用户的报修必须 10 分钟内做出响应，零星更换的维修当天处理完毕，大维修（当天不能解决的）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方案；

（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在95%以上。

（4）维修中使用的材料由乙方承担，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。材料由乙方购买，品牌、型号等由甲方指定，购买到位后，由甲方验收。