

**中航物业**  
AVIC PROPERTY MANAGEMENT

河南工业贸易职业学院

优胜校区物业服务采购项目

# 合 同 书

项目编号：豫财招标采购-2024-13

甲方：河南工业贸易职业学院

乙方：中航物业管理有限公司

**河南工业贸易职业学院  
优胜校区物业服务采购项目**

**合同书**

项目编号：豫财招标采购-2024-13

甲方：河南工业贸易职业学院

乙方：中航物业管理有限公司

# 合同

甲方：河南工业贸易职业学院

乙方：中航物业管理有限公司

项目名称：河南工业贸易职业学院优胜校区物业服务采购项目

项目编号：豫财招标采购-2024-13

根据国家有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对河南工业贸易职业学院实行专业化、一体化的管理订立本合同。

## 一、单位基本情况

单位名称：河南工业贸易职业学院

座落位置：郑州市金水区优胜北路4号

## 二、委托管理项目及服务标准

### （一）管理内容

优胜校区校园内道路、各楼内外（含南院老干部处公共区域和公寓公共区域）、篮球场、田径场等公共部分卫生保洁、校园绿化养护、垃圾清运、高低压运行维护、供排水管网维保、消防设施、电梯年检及维保、水电维修等所有范围。

### （二）管理标准及要求

#### 1、总体标准

1.1 建造干净、整洁的教学学习环境。

1.2 树立办公、科研新形象，争创后勤管理典范。

1.3 常规管理的一般指标：

设备完好率 96%以上、师生满意率 95%以上、有效投诉率低于 2%、有效投诉 处理率 100%、人员上岗率 100%。

公共区域的卫生、绿化等受到师生好评。

2、分项管理要求（见附件一）

3、处罚标准（见附件二）

（三）人员配置基本要求

一、项目经理及现场负责人

1、项目经理：50 岁以下，本科以上学历及中级职称，具有《物业管理经理上岗证》或有相关专业上岗证，具有 3 年以上类似工作经验。

2、现场负责人：本科以上学历，具有企业人力资源管理经验。

3、爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

二、保洁员

60 岁（男）以下、55 岁（女）以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌 端正，吃苦耐劳，技术娴熟，具有一定的保洁工作经验。

三、宿舍管理员

60 岁（男）以下、55 岁（女）以下，高中以上文化程度，身体健康、品貌 端正、平易近人、善于沟通，有同情心、有爱心，工作热心、有耐心，具有一定的 管理能力（从事过教育工作者最佳）。

四、水电木维修人员

60 岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的水电维修工作经验（专职电工具有高级电工证，能规范操作高低压设备）。

#### 五、绿化养护人员

60 岁以下，初中以上文化程度，身体健康，品貌端正，吃苦耐劳，具有一定的绿化养护工作经验（专职技术员本科以上学历，具有有害生物防治经验）。

#### 六、甲方的权利和义务

- 1、与乙方公司议定管理计划，并监督执行。
- 2、对乙方管理实施监督检查。有权对乙方不称职的人员提出撤换的建议。有权对发现未按照合同约定履行的服务要求乙方及时整改。
- 3、有权要求乙方按双方约定的管理标准提供楼宇管理报告、人员出入登记、维修登记等信息，有权查验物业费收支情况。
- 4、甲方在合同生效之日起无偿向乙方提供管理用房、值班室。
- 5、如果甲方对乙方所提供的保洁、维修等服务质量有问题或不满意时，甲方有权利向乙方反馈，并提出整改意见，同时乙方应采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的管理问题，若乙方在规定的时间内仍不能改进的，甲方有权利扣除或延付部分管理费用而不承担任何责任。
- 6、协助乙方做好驻场离场交接工作。
- 7、甲乙双方在合同期间所产生的一切纠纷，只能由甲乙双方解决，甲方不针对任何具体个人。

## 七、乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规政策及本合同规定，制定各项管理办法、规章制度、实施细节。

2、按照合同所列标准对楼宇管理、卫生保洁、垃圾清运、绿化养护、水电维修等实行统一管理，以招投标文件、委托管理合同的有关规定执行。

3、向甲方提交的服务文件至少应包含如下内容：

3.1 本项目的工作实施计划及管理制度；

3.2 乙方提供聘用人员的资质证明、健康证明、正常参保证明等留存资料，以便甲方随时检查；如在检查中发现乙方所聘用人员未按照乙方投标文件执行配备，甲方有权进行处罚。

3.3 乙方应制定各项应急预案，包含停水停电、电梯故障、消防应急预案及自然灾害 应急预案及处置措施等。

4、乙方有权对突发事件进行应急处理（如大风、暴雨等），并及时报告甲方有关人员。

5、接受相关管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督。

6、因乙方不履行职责，造成甲方财产损失，乙方承担赔偿责任。乙方员工在甲方工作期间发生一切伤亡事故，由乙方承担所有责任及赔偿费用。

7、对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

8、建立保洁、出入登记、维修登记等档案并负责及时记载有关变更情况。

9、加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

10、乙方工作人员所有的工资及福利费用（国家规定的各种保险、医疗）等由乙方承担。

11、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。

12、爱护各种设施，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。

13、针对开学迎新、毕业与假期、重要会议、大型考试、军训、运动会及全校性比赛及其它重大活动，乙方应提供专业优质服务。

14、乙方应与社区卫生服务中心签订垃圾中转清运协议（协议约定费用包含在本合同总费用内，并报甲方存档），提供专职人员、专业设备等协助社区卫生服务中心清运垃圾，保证合同范围内所有垃圾每日及时清理完毕。

15、乙方无偿提供拥有自主知识产权的智慧化后勤服务系统或平台，满足学生通过微信、APP 等进行报修、工单过程查询、乙方人员签到、校园信息发布等基本服务需求。

#### 八、合同期限

本合同期限为3年，自2024年3月6日起至2027年3月5日止。

#### 九、管理服务费用

1. 本合同服务费总计为人民币 5640000.86 元，每月服务费为 156666.69 元，支付方式：按月转账支付。乙方应于次月 15 日前提供完税发票，甲方签署付款凭证交付财务支付服务费。

2. 本合同费用采用包干制，包括保洁、绿化、维修、秩序维护、电梯维护等成本、法定节假日的加班费用及费用法定税费和不可预见费等一切应尽费用，合同期限内不做调整。

3. 人员的工资（社保缴纳等）标准必须按照招标文件约定、国家有关法律法规规定和学校的要求。

乙方为满足服务所需的各类工装、保洁及绿化工具（器械）等均 4. 由乙方负责配置。

5. 乙方维修学院公共基础设施所需设备、器材、简易维修材料等由乙方自行提供，公共基础设施设备更换主材料等由甲方负责。

#### 十、奖惩措施

1. 甲方每日不定时对乙方服务进行抽查，对发现的问题及时督促乙方进行整改。

2. 甲方每月对保洁、绿化、水电维修、秩序维护等进行考核检查，如达不到服务标准要求（低于 80 分），甲方有权扣减当月服务费 2000 元。考核标准见附件三。

甲方对乙方进行的月度考核，若乙方连续两次低于 60 分的，甲方向乙方发出书面警告并督促整改；连续多次（三次及以上）低于 60 分的，甲方有权无条件终止合同。

3. 甲方对乙方进行年度考核，若服务质量不达标，年度考核低于 80 分的，甲方有权无条件终止合同。考核标准见附件三。

## 十一、违约责任

1、甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3、有下列行为之一者，甲方有权单方解除协议。

A. 乙方未能完成履行协议内容，经过多次协商（三次及以上）不能整改者。

B. 随机抽查服务满意度低于 85% 的。

C. 因乙方原因发生重大安全责任事故的。

4、在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，如果解除合同，应提前两个月通知对方。否则，一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付违约金，违约金为年服务费总额的 10% 给对方造成经济损失超过违约金的，应给予补偿。

5、由于不可抗力的原因使合同不能正常履行，合同自行解除。

## 十二、其它事项

1、本项目招投标文件及乙方投标文件作为合同组成部分，乙方应按文件约定执行。

2、合同规定的管理期满，本合同自然终止。

3、本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的可向甲方所在地人民法院起诉。

4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

5、本合同附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等的法律效力。

6、本合同自双方签章之日起生效。

甲方签章

代表

签订日期：2019年3月6日

河南工业贸易职业学院税号：

124100004158031988

账号：41001523032059666666

开户行：建行郑州东明支行郑州市

金水区优胜北路4号

电话：0371-60987674

乙方签章

代表

中航物业管理有限公司税号：

91440300192205202K

账号：755901596110903

开户行：招商银行深圳分行福

华支行

电话：0755-61358112

## 附件一：

### (一) 管理内容

1、A 区服务范围：各楼内公共区域卫生保洁、校园公共部分卫生保洁、宿舍生活老师值班、公共区域日常水电木暖维修、绿化养护、公共卫生间保洁、垃圾清运等；

2、B 区服务范围：各楼内和老干部处及教师公寓等公共区域卫生保洁、出入口秩序维护、公共区域日常水电木暖维修、增压蓄水池清洗消毒、电梯维护保养、车辆停放管理、地下车库卫生打扫、垃圾清运等。

### (二) 管理标准及要求

#### 1、分项管理要求

##### 1.1 各楼内公共部分卫生保洁服务质量标准

项目	内容及范围	周期	标准
大厅	大厅地面的清洗及保养	巡视保洁	洁净、光亮、无污迹、无积尘
	大门口台阶的清扫	2次/日巡视保洁	洁净、无灰尘、无污迹
走廊	地面、窗户	2次/日拖洗擦拭	洁净、无灰尘、无痰迹
	墙裙、消防箱	1次/日擦拭	洁净、无污迹、无灰尘
	玻璃（2米以下）	定期巡回擦拭	洁净、光亮、无污迹、无手印

	墙壁	1次/周掉尘	无积尘、无蛛网
	走廊灯	1次/周掸尘、去污	无蛛网、无灰尘
楼梯	楼梯台阶	2次/日拖洗保洁	洁净、无污垢痰迹
	楼梯扶手	2次/日擦拭	洁净、无灰尘、光亮
	扶手栏	2次/周擦拭	洁净、无污迹
	墙面	不定时弹尘	无灰尘、无污迹
垃圾桶 痰桶	垃圾桶	2次/日倾倒, 1次/ 周刷洗	垃圾桶、痰桶外壁 洁净、桶内垃 圾不超过 2/3
	痰桶外壁	1次/日刷洗	
暖气片管 道消防栓	暖气片管道的掉 尘、擦拭及消防 栓的擦拭	2次/周、擦拭、掸 尘	无蜘蛛网、无积尘、无 灰尘
卫生间	地面	不间断拖洗保洁	干净、无水迹、无 污垢
	洗面台	2次/日擦拭保洁	洁净、无污迹
	水池	巡视保洁	干净、无杂物
	纸篓	及时倾倒	干净、无垃圾
	大、小便池冲刷	2次/日彻底清洁刷 洗、消毒	洁净、无干便、无 尿垢、无水锈
	便池隔板、管道	1次/周擦拭	干净、无污迹
	卫生间空气		无臭味
会议室	桌椅、地面、窗 户、窗	每周不低于 2 次擦 拭保	洁净、无污迹、无 异味

### 1.2 宿舍楼生活老师服务质量标准

项目	内容	标准
楼管服务质量标准	仪容仪表	1、按规定着装，佩带胸卡 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到地为师生员工服务 3、不允许发生争吵、打架斗殴事件
	服务要求	1、登记有效证件迅速、准确。 2、不出现因楼宇管理员工作失职造成甲方被盗事件 3、因楼宇管理员工作失职造成学生伤亡的，所有损失及赔偿由乙方负责。
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食、看书报、会客、听收（录）音机，嬉戏、打闹。
	工作要求	1、善于发现各种事故隐患和可疑人员，并能及时准确地处理各种突发事件 2、服从领导，听从指挥 3、经常保持值班岗位清洁卫生 4、禁止小商小贩、收废品、推销人员进入楼内

补充：

1. 每个楼宇的垃圾桶至少每周清洗消毒一次。
2. 每月至少要进行一次对楼内每层的便池刷酸、洗手池清洗消毒、门墙上的纸、地面的卫生及负责的公共卫生打扫干净。
3. 假期期间洗手间、卫生间、走廊及楼内各处门窗、电源关好。
4. 安装有电梯的楼宇，管理员应尽职尽责，每日多次巡查电梯运行情况，遇见紧急情况及时联系有关部门处理。
5. 暑假期间每届毕业生钥匙的收回、整理与配备。

6. 每年调整宿舍时，需要配合收缴、整理、配备各个宿舍的钥匙。

7. 每栋宿舍楼每层应配备至少一台洗衣机，宿舍楼前应为学生电车提供正规充电设施，提供的相关设施应具有国家认证的合格证等，对学生收费项目应在物价部门正式备案通过并取得相关许可文件。

8. 做好宿舍空调遥控器、电卡、押金等的收发管理工作。

### 1.3 校园垃圾清运服务标准

项目	内容及范围	周期	标准
校园垃圾清运	校园道路上公共垃圾桶	不定时清运	垃圾桶内垃圾达到 2/3 容量及时清运
楼内垃圾清运	公共部分及学生倾倒垃圾收集、清运	3 次/日清运 1 次/周垃圾桶清洗、消毒	垃圾桶、痰桶外壁洁净、桶内垃圾不超过 2/3

### 1.4 绿化基本要求及质量标准

#### 1)、乔木养护管理标准：

1.1 生长势正常，枝叶正常，无枯枝残叶。

1.2 充分考虑树木与环境的关系，依据树龄及生长势强弱进行修剪。

1.3 及时剪去干枯枝叶和病枝。

1.4 适时灌溉、施肥，对高龄树木进行复壮。

1.5 及时补植，力求苗木、规格等与原有的接近。

1.6 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

#### 2)、花灌木养护管理标准：

2.1. 生长势正常，无枯枝残叶。

2.2. 造型美观，与环境协调；花灌木可适时开花，及时修剪残花败叶。

2.3. 根据生长及开花特性进行合理灌溉和施肥。

2.4 及时防除杂草。

2.5 及时补植，力求种类、规格等与原有的接近。

2.6 病虫害防治，以防为主，精心管理，早发现早处理。

3)、绿篱、养护管理标准：

3.1 修剪应使轮廓清楚，线条整齐，每年整形修剪不少于2次。

3.2 修剪后残留的枝叶应及时清除干净。

3.3 适时灌溉和施肥、防治病虫害及杂草。

4)、草坪养护管理标准

4.1 根据立地条件和草坪的功能进行养护管理。

4.2 草坪草生长旺盛，生机勃勃，整齐雅观，覆盖率达 $>90\%$ ，杂草率 $\leq 5\%$ ，无明显坑洼积水，裸露地及时补植补种

4.3 根据不同草种的特性和观赏效果、使用方向，进行定期修剪，使草坪草的高度一致，边缘整齐。

4.4. 草坪的留茬高度、修剪次数因草坪草种类、季节、环境等因素而定。

4.5 草坪灌溉应适时、适量，务必灌好返青水和越冬水。

4.6 草坪施肥时期、施肥量应根据草坪草的生长状况而定，施肥必须均匀，颗粒型追肥应及时灌水。

4.7 及时进行病虫害防治，清除杂草。

1.5 水电木日常维修服务标准

1.5.1 维修服务范围：

1、学院办公处所、教学场所和宿舍楼的日常水电木维修、假期值班（包括寒暑假），水电维修人员至少三名（24小时值班）

2、学校所有设施均由乙方负责维修。小问题当天解决，大问题不超过24小时。

#### 1.5.2 维修服务标准：

##### a) 维修范围：

1、学院办公处所、宿舍楼的上下水、电、门窗、家具、宿舍公用设施等项目的维修。

2、配合学院假期维修及大批床、桌椅等项目的维修更换。

3、上述范围内维修材料由学院负责。

##### b) 维护维修标准：

1、派专人接听维修受理电话，所受理的维修项目在24小时内完成，因特殊原因不能完成时，要约定时间上门维修；维修完成后应及时与保修人共同检查维修情况，后期不定时巡查。

2、每天有人巡视，保证学院宿舍楼上下水、电、门窗、空调及附属设备使用完好率达到98%以上。每晚安排夜间值班人员，及时处理有关水电问题。

3、遇特殊情况，根据学院要求按时，保质完成工作。

#### 1.6 防疫工作要求

1.6.1 总体要求：按照国家、省、市等有关防疫工作要求，及时做好防疫物资储备、防疫政策宣传及人员培训，并配合上级有关部门做好相关防疫演练、检查等。

1.6.2 日常防疫工作要求：公共部分消杀工作按照有关部门制定的防疫要求进行，做到无死角、无污染、安全有效。

1.6.3 紧急情况下，乙方应全力配合甲方开展疫情防控措施并做好相关人员防护措施。

附件二：

物业管理服务处罚标准

1. 物业服务人员

岗位	违规情况	处罚标准
保洁人员	空岗、脱岗、消极怠工、维修质量多次不合格者、与师生发生争吵、打骂等甲方检查发现未履行服务标准的	第一次：警告，违规人员书面检查； 第二次：每人每次扣除乙方服务费500-1000元； 第三次：甲方有权督促乙方更换违规人员
楼管（生活老师）		
秩序维护人员		
水电维修人员		
绿化人员		

2. 凡发生学生、教师投诉事件经查实属乙方责任的，每人每次扣除乙方服务费 200-500 元。

3. 其它未能履行服务标准者，由甲方书面通知后，必须按照要求立即整改，并扣除乙方服务费 200-500 元。

4. 由于物业公司原因造成甲方重大损失或对学院造成不良影响的，甲方视情况严重程度扣除乙方服务费 1000-10000 元，乙方并承担甲方所有损失。

附件三：

年度服务考核表

业主方：

物业方：

物业服务 年度考核总表

月份	月度权重分值	月度评分	备注
一月	105		
二月	105		
三月	105		
四月	105		
五月	105		
六月	105		
七月	105		
八月	105		
九月	105		
十月	105		
十一月	105		
十二月	105		
汇总	平均分值		

说明：年度分值=全年月度评分平均值

## 月度服务考核表

业主方：

物业方：

### 物业服务 年 月度考核总表

分类	考核项目	考核目标	权重分值	月度评分	备注
工作过程监控	日常工作响应考核	时效性及工作完成情况、客户临时需求支持情况、年月度计划实施情况、重大活动接待现场响应情况、团队整体执行力	20		
满意度反馈	满意度调查	在每月物业方举行的员工满意度调查中，按要求执行抽样调查，并达到合同要求的满意度水平	20		
日常管理服务考核	基础服务考核	确保客户服务、工程维修、保洁与绿化和消杀监管按相关国家法规及行业规范要求落实物业基础服务工作	40		
	项目综合支撑考核	确保项目服务团队的人事管理、财务管理、诚信管理、文档管理等综合支撑管理规范、标准化	20		
加分激励	加分事件	激励物业管理的创新性、主动性、成本控制和服务质量提高	5		
汇总	总计分值		105		

分表一：

物业服务 年 月度日常工作响应考核记录表

考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	检查情况	考核得分	备注
综合	信息反馈	信息反馈真实、清晰，对日常工作、临时性支持工作的跟进及反馈信息第一时间上报；	日常工作信息反馈情况考量，出现一次未及时反馈扣0.5分；	3			
	电子信息（微信、QQ等）	工作需求类信息跟进及时，回复规范，有保密措施；	1、工作日当天未进行信息回复发生一次扣0.5分； 2、保密信息外泄，发现一次本项不得分；	2			
办公区巡检	执行情况	每天一次并每月输出月度服务报告；	抽查电子档记录，无异常	2			
		巡查包括各专业；	抽查各专业工作记录准确，完整	2			
重要事件	突发事件	突发事件反映迅速，信息传递及时；现场管控良好，有效减少、降低事件影响；	当月突发事件跟进、解决过程中出现工作失误，未能有效响应发生一次视工作内容扣1分；	2			
成本管控	成本控制	能够在日常工作过程中落实成本管控，有效控制成本同时能够保障现场服务需求；	刻意浪费、发现浪费情况未及时跟进、汇报、解决的视工作内容扣0.5分；（有实际案例记录）	2			
客户服务	客户沟通	管理人员、服务人员能够主动与客户建立良好沟通渠道，重视客户需求意见并能依据管理需求进行跟进、解释、响应、解决；	管理人员、服务人员因自身服务原因造成客户有效投诉，如发生有效书面投诉本项不得分；	2			
	投诉跟进	在接到客户投诉时，工作人员能对投诉内容进行分析确认，并迅速响应；	未能有效跟进客户投诉，造成客户意见未能及时处理解决，发生一次视工作内容扣0.5分；	3			

供应 商管 理	供应商管 理 (垃圾清 运 等)	能够对供应商进行有 效监控管理,制定相关 管理制度,在日常工作 中对供应商人员、现场 工作进行情况、加班 情况进行有效管控;	1、未制定相应供应商 管理制度,此项不得 分; 2.日常管理行为不规 范,未能达到业主方 要求,视工作内容一 次扣0.5分;	2			
合计				20		0	

业主方考核:

物业确认:

分表二:

物业服务 年 月度满意度调查考核记录表

考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	考核得分	备注
调查执行	计划性	月度满意度调查按时按量有计划开展: 由物业单位或业主方后勤主管部门组织每月抽查不少于10-20位客户(师生);每月调查问卷回收率高于80%。	无故不能完成当月满意度调查的,该项不得分	1		
	真实性	保证调查过程及结果真实有效	调查问卷抽检与员工抽查相结合的方式检验调查过程和结果的真实性	3		
	数据分析	对分项目的调查结果及时进行统计,并通过有效途径反映给业主方后勤主管部门	检查分析结果	1		
满意度结果	结果反馈	综合满意度分数N90%,对应考核得分为:15 95%>综合满意度分数N85%,对应考核得分为:12 90%>综合满意度分数N80%, 对应考核得分为:8 80%>综合满意度分数,对应考核得分为0	满意度统计公式为:单份调查表满意度综合得分=非常满意项目小计/问题总量*1.1+满意项目小计/问题总量*1+一般满意项目小计/问题总量*0.7+不满意项目小计/问题总量*0.5	15		
合计				20		

业主方考核:

物业确认:

分表三：

物业服务 年 月度基础服务考核记录表

考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	检查情况记录	考核得分	备注	
客户服务	受理及时性	报修记录完整，受理及时，结果反馈良好；无有效员工投诉	抽查岗位记录是否完整、清晰；与负责人确认，有效投诉一次扣 0.5 分	5				
保洁监管	制度	有规范管理制度，保洁服务水平及按照标准流程	检查清洁工作流程，并随机抽查在岗员工	5				
	培训	检查清洁员工的上岗培训内容；	检查培训记录和工作流程，并随机抽查在岗员工	5				
	清洁现场考核	教室清洁		抽查 2 间教室，有明显清洁问题扣 0.5 分	3			
		公共区域清洁		抽查 2 个公共区域，有明显清洁问题扣 0.5 分	3			
		办公区清洁		抽查 2 个办公区，有明显清洁问题扣 0.5 分	3			
		清洁工具房		抽查 2 个清洁工具房，工具物资摆放未达标则一项扣 0.5 分	3			
	卫生间清洁		抽查 2 个洗手间，检查无明显清洁，气味问题，地面及洗手台无明显积水，发现一处不达标扣 0.5 分	3				
消杀监管质量	消杀记录满意度	有详细完整的消杀	审查记录的完整性	5				
		员工无强烈投诉	根据每月各渠道报告进行综合审定	5				
合计				40				

业主方考核：

物业确认：

分表四： 物业服务 年 月度综合项目支撑考核记录表

考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	检 查 情 况 记 录	考 核 得 分	备 注	
人事管理	无工伤事故	确保驻场服务员工无任何工伤事故发生	检查工作记录	2				
	员工考勤	有规范的考勤制度和准确的考勤记录	核查当月考勤记录,如有记录缺失则扣分	2				
	员工流失率	保证项目员工数量符合岗位编制,不得随意增减;在岗员工稳定,员工正常的流失率在5人以内;员工流失后应尽快得到补充。	如出现人员流失率在5人以上,则应有及时的沟通报告,其中应包括招聘计划、过渡期计划等。否则该项不得分。	2				
	岗位排班	岗位排班合理,连续工作时间不超过12小时。	核查当月排班表	1				
	员工培训	定期进行服务、安全生产及岗位培训	检查培训记录	2				
	工作环境		制定安全生产作业制度	无相关安全生产作业制度	1			
			在职员工享受国家规定的福利待遇	通过人员抽查,询问福利发放情况、法定节假日休	1			
		为员工创造良好的工作环境	检查值班室的综合环境	1				
事件管理	职业操守	员工恪守职业道德和岗位标准,确保员工行为不对业主方造成财产或声誉损失	如出现相应事件,根据调查记录或双方共同参与调查后正式发的调查报告,对事件性质加以认定。系物业公司管理责任的,该项不得分	2				
文档管理	文档提交及时性 及数据真实性	图纸资料归档分类整齐	检查档案存放情况	1				
		各岗位有完整工作记录;记录集中归档、保存完好;文档应在承诺时间内提交,且数据准确	抽查当月各类记录、有相关人签字	1				

有效投诉	有效投诉	服务有效投诉次/月。	每月出现 1 次有效投诉（业主方邮件确认为准），则扣 1 分	2		
问题整改	业主方部门检查发现问题整改及时性	问题处理率 100%。	业主方人员对照合同中规定的业务内容及标准，定期或不定期对物业公司的执行情况进行检查并记录，以书面形式反馈给物业公司要求限期整改。 (物珞公司确认后，未在整改期完成的每项 0.5 分，扣完为止*)	2		
合计				20		

业主方考核：

物业确认：

加分项目（若无加分项，本表可不填）

考核单元	考核要素	考核标准	考核操作方法	分值	检查情况记录	考核得分	备注
创新提案	服务创新	积极寻求行业技术创新、结合项目物业特点，提交创新方案*通过执行有力提高和改善了的后勤服务质量，或降低了成本，得到业主方以部门名义的认	业主方书面确认创新性方案后，可加1分	1			
成本管控	成本控制	在确保现场服务需求能够满足的前提下，在日常工作过程中落实成本管控，有效控制成本，或运用技术创新和流程改良为业主方节约了运营成本。	通过数据的支持，体现成本控制成果，得到业主方书面确认后，每项可加1分	1			
优秀事件	客户服务	1.5. 能在日常工作中主动发现、提出工作方向及内容，并付出实施；在遇到不合理或缺陷性工作时能够主动提出并与业主方积极讨论解决； 1.6. 具备良好执行力，对安排的工作进行有效合理安排执行，能够依据业主方需求对工作内容进行及时调整，提前、超额完成工作任务，视工作内容加分； 1.7. 管理人员、客服人员能够主动与客户建立良好沟通渠道，重视客户需求意见并能依据管理需求进行跟进、解释、响应、解决；服务人员因工作优秀受到客户口头、书面表扬的，在确认信息后可加分	当月表扬（邮件、书信）等管理服务正向事件；在紧急状况中，有效避免业主方损失等安全保障工作，得到业主方表扬等。物业公司统计，业主方确认为优秀事件0.5-1分（当月累计不超过3分）	3			
合计				5			

业主方考核：

物业确认：

# 中航物业管理有限公司

AVIC PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

地址：深圳市福田区华强北街道华航社区华富路1004号南光大厦2层B段201室

电话：0755-21834122

传真：0755-83688903

客服热线：400-808-9180

邮编：518031