

中原工学院合同签约确认函

国有资产管理处：

《中原工学院校园物业管理服务项目》（采购编号为：豫财招标采购-2024-53；类型：货物工程服务）为我归口部门负责实施管理的项目，该项目于2024年03月08日完成招标工作，中标（成交）单位为郑州仁和物业服务有限公司（企业规模：大型中型小型微型其他 ），中标（成交）总金额¥：29,536,158.00元，人民币（大写：贰仟玖佰伍拾叁万陆仟壹佰伍拾捌元整）。

我部门已对该项目合同条款进行审核，合同中具体物资（工程量）清单、设备技术参数、配置情况和服务标准、付款方式等内容与投标（响应）文件一致，服务承诺已经达成共识，无其它具体要求和说明。

我部门同意签订本合同。

项目负责人：李栋梁

部门负责人：陈娟



项目归口部门负责人：陈娟（盖章）

2024年3月11日

合同编号：豫财招标采购-2024-53

中原工学院

服务采购合同

项目名称：中原工学院校园物业管理服务项目

采购编号：豫财招标采购-2024-53

需方
(甲方)：中原工学院

供方
(乙方)：郑州仁和物业服务有限公司

签署日期：2024年3月12日

中原工学院校园物业管理服务项目合同

甲方：中原工学院

乙方：郑州仁和物业服务有限公司

根据甲方校园物业管理服务项目需要，通过公开招标，甲方将校园物业管理服务方面的工作委托乙方管理服务。乙方将通过严格科学的管理，热情优质的服务为学校的教学、科研和生活创造整洁、优美、舒适、安全、宁静、便捷、及时、可靠的环境。甲乙双方在平等自愿基础上，就甲方委托乙方对甲方校园物业实行专业化、一体化的物业管理服务事宜订立本合同：

一、物业管理区域范围

负责龙湖校区、中原校区的校园物业服务。

1. 负责建筑面积总计约 44 万平方米的室内公共区域保洁及消杀服务，负责公共教室的卫生保洁工作。
2. 负责室外环境保洁、生活垃圾收集清运。
3. 负责绿化养护管理工作，湖水治理、清洁、打捞、水草刈割等。
4. 负责 26 栋学生公寓（总计约 2.6 万个床位）、教室的日常管理工作（总计约 2.5 万个座位）。

二、物业管理内容（详见采购文件《中原工学院校园物业管理服务项目需求书》）

1. **楼宇保洁**：两个校区（龙湖校区、中原校区）楼宇的公共区域及公共教室内的卫生保洁工作，龙湖校区行政楼和图书馆的会议室、休息室、接待室、值班室的保洁工作，龙湖校区 3 号组团学术报告厅（含备会间）的保洁和舞台木地板保养，龙湖校区体育馆保洁及木地板保养工作，中原校区基础实验楼 9 楼报告厅、图书馆 1 楼报告厅的保洁工作，所有楼栋低层外立面（3 米以下）日常清理及可上人屋面的清理保洁，腾空毕业生宿舍的卫生清扫，空宿舍卫生保洁，保洁面积以实地勘察为准。

2. **室外保洁**：两个校区（龙湖校区、中原校区）的室外保洁及生活垃圾收集清运工作。室外保洁包含公共区域及公共设备设施（包含室外硬化路面、广场、桥梁、踏步、运动场、垃圾场、花园、游园、广场、花带、绿地草坪、树池、景观石、雕塑、垃圾桶、候车厅、标识导向牌、文明提示牌、宣传广告栏、路灯杆、景观亭、廊、花架、桌椅、体育设施及园林小品等）的日常保洁、无主建筑垃圾清运至校内指定位置、

校园条幅悬挂管理、张贴广告管理等。垃圾清运包含校园产生的日常垃圾、绿化养护垃圾及其他生活垃圾，及时把垃圾收集运送至校内垃圾临时存放点，中原校区需将垃圾清运出校并进行无害化处理。

3. **绿化养护：**负责龙湖校区、中原校区公共区域的日常绿化养护管理工作，含日常修剪（修剪位置6米以下）、施肥、浇水、病虫害防治、越冬防护等。负责两个校区（龙湖校区、中原校区）湖水治理、清洁和打捞工作。

4. **公寓管理：**两个校区（龙湖校区、中原校区）所有学生公寓的24小时门卫值班及公寓楼日常管理工作（含设施管理、各项钥匙配置补充、安全保卫、消防防范工作、学生公寓楼的日常秩序管理；床位管理、日常调退宿、入住管理及相关手续的办理工作；学生公寓内的卫生及安全检查、汇总上报、教育和整改工作；学生公寓内日常行为的教育、引导与管理工作；学生公寓人文环境建设、特色服务等工作）；其他属于物业管理服务范畴内的工作。

5. **教室管理：**配合学校做好教室的开放管理及教具配备（学校提供教具），维护教学楼正常的公共秩序，管辖区域内，做好教室秩序的巡查，禁止未经审批的任何商业活动。

6. **其他工作：**两个校区（龙湖校区、中原校区）所有楼宇内公共设施、设备报修；行政楼及学生工作值班室的客房服务工作；负责校园三辆清扫车的日常运行维护；管理区域内的日常消杀及日常灭四害消杀相关工作；管理区域内各类信息与数据的统计、处理及上报工作；做好管辖区域的节水节电工作。

7. 学校各类考试考场布置及临时组织的大型活动等特殊环境卫生集中整治及场地布置等。

8. 按照采购人要求，承担与物业服务相关的其他工作。

三、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对乙方的管理服务工作进行全面的管理与监督检查。在合同约定期限内，若乙方未达到合同规定的工作标准，经确认无误，甲方除要求限期整改外，有权按中原工学院物业管理服务考核办法对乙方进行处罚（该处罚的性质系甲方要求乙方因违反本合同约定支付违约金）。

2. 甲方对乙方在合同中规定的物业管理中的重要岗位设置、人员录用等情况有知情权，乙方需要向甲方备案；对乙方重要的管理决策有参与建议权；在处理特殊事件和紧急突发事件时，甲方有权直接指挥乙方管理人员和员工。

3. 对乙方从业人员服务态度恶劣、长期工作不认真、造成不良影响的，甲方有权向乙方提出改派该人员的要求，并发出书面整改意见，乙方应在规定时间内完成整改。

4. 甲方发现乙方从业人员不遵守校内各项规定的, 有权要求乙方将该从业人员调离。

5. 甲方向乙方提供必需的办公场所以及物业管理工具用房, 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, 合同终止后收回。

6. 甲方应协助支持物业管理工作, 积极配合乙方做好学校各部门、各部分之间的物业管理协调工作。

7. 负责协助处理非乙方原因而产生的各种纠纷; 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育。

8. 甲方按照本合同规定的时间、金额和方式支付乙方的物业管理费用。

9. 除物业管理费外, 甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

10. 法律规定由甲方承担的其他责任。

四、乙方的权利与义务

1. 乙方根据国家相关法律、行政法规、规章、地方性法规、教育主管部门政策文件、甲方规章制度制定物业管理制度并严格遵照执行, 乙方及乙方员工应遵守甲方的管理制度、规定。

2. 乙方签约进场前, 必须根据有关法律法规及合同约定, 向甲方提交详细的实施方案和服务计划, 并在履约过程中根据甲方要求或工作实际适时修改, 报甲方备案。

3. 乙方应根据实际工作需要合理配备各类岗位的工作人员, 乙方所负责区域的服务员工(管理人员、室外保洁人员等)人数需按不少于双方约定的人数进行配备。

4. 乙方应建立和完善各类规章制度, 建立合理的组织管理体系, 按要求配备各类管理服务人员, 其中项目经理应有乙方的全权委托授权, 常年驻校负责管理与协调工作, 并能 24 小时协助甲方处理负责区域内的突发事件。

5. 建立和完善员工档案, 全体管理和服务人员必须登记造册(纸质与电子表格), 进场前报甲方备案; 每月 5 号前上报公司人员名单, 如有人员临时变动, 应于变动后三日内书面通知甲方。

6. 乙方应严格按照“三服务三育人”宗旨要求, 熟悉、掌握高校后勤工作的特点和规律, 热情周到服务师生, 积极主动回应师生需求, 切实落实“首问负责制”, 属于物业服务范围或能够解答处理的问题, 应认真负责地做好服务和答疑工作; 不能答复或处理的应及时转交甲方相关部门, 不得推诿、扯皮、敷衍或隐匿信息。

7. 乙方及其工作人员未经甲方许可, 不得以任何理由和形式, 收取或变相索取服

务对象任何钱物，严禁与师生发生冲突，未经允许不得在学生宿舍楼及周边区域开设摊、售卖物品，捡拾到师生遗失物品应及时上交甲方保卫部门或学生宿舍管理部门处理。

8. 乙方要完善档案资料的管理。对各种工作要建账建卡，做好记录。工作记录、存档资料等应每个月按甲方档案管理要求移送甲方，随时接受甲方检查；对于甲方急需的资料须随时移送。向甲方提交年度工作总结和计划报告，及时向甲方提交各类重大和突发事件处理报告。

9. 乙方须结合乙方所负责区域的特点，制定各类应急预案，内容包括安全管理力量的配备和分布，重点部位的岗位设置及岗位任务，各岗位具体任务及要求，发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等，并报学校相关部门审核同意。

10. 如遇甲方项目物业相关的临时性、突击性任务，如各级检查等，乙方应无条件予以配合。

11. 在合同履行期限内，乙方人员同甲方不存在任何劳动和劳务关系，乙方与员工或外界发生的一切劳动、劳务、债权、债务等纠纷以及由乙方责任造成的意外伤害事件、违法违纪事件责任由乙方负责。

12. 如因甲方实际工作情况，需要对物业工作区域和岗位设置进行调整的，应给予乙方不少于两周时间作出调整安排。

13. 乙方不得擅自占用、借用、变卖校园内的公共设施、设备，如需扩建、完善或借用配套项目，需经甲方书面同意方可实施。

五、合同价款

1. 本项目服务期三年，总价¥29,536,158.00元，大写：人民币贰仟玖佰伍拾叁万陆仟壹佰伍拾捌元整，合同一年一签（考核合格后续签下一年合同），每年合同金额为9845386元。本合同为固定总价合同，合同期限为一年（2024年04月01日—2025年03月31日，其中室外保洁20人现合同结束时间为2024年5月19日，待现合同到期后乙方进场）。

2. 本物业服务费采用包干总价合同，包括本项目物业服务所有人员工资、所有人员社会保险、设备费用、工具器具等日常工作材料消耗品、员工服装、法定税费和不可预见费等等一切应尽费用。如因校方实际工作情况，需要对物业工作区域和岗位设置进行调整的，物业公司应无条件予以配合调整，按校方实际需要进行岗位和区域人

员配置，并核减相应费用。

六、履约保函

1. 履约保函担保金额为 200000 元。合同签订 30 日之内交予甲方。

2. 履约保函于合同期结束后一月内返还乙方。

七、付款及付款方式

1. 自合同开始日起满月支付，每次支付 984538.6 元，共计分 10 次支付（1 月、8 月不支付），乙方提供对公发票。

2. 依据甲方管理部门考评结论，甲方扣除违约金后，在 15 日内支付剩余上月应支合同款。如遇学校放假及其它不能及时支付物业费用情况由双方协商后延。

3. 本物业服务费采用包干总价合同，包括物业工资、社保、员工服装、法定税费和不可预见费等等一切应尽费用，合同期限内费用标准不做调整。如因甲方实际工作情况，需要对物业工作区域和岗位设置进行调整的，乙方应无条件予以配合调整，按甲方实际需要进行岗位和区域人员配置，并核减或增加相应费用，通过补充合同予以调整。

八、违约责任

1. 甲方违反合同规定，使乙方未能完成合同规定的服务和管理目标，乙方有权视不同情况限期向甲方提出解决意见（双方协商）。

2. 如甲方不能按时支付乙方物管费用，乙方可终止合同，并向有关部门提请仲裁或起诉。因甲方原因，造成乙方经济损失的，甲方应给予相应赔偿。

3. 乙方违反合同所规定的内容或未达到的服务标准，或师生员工反映强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正（双方协商），如逾期不改，甲方有权终止本合同。对于乙方拒不整改或整改不到位的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，另由此产生的费用，由乙方承担。给甲方造成的经济损失，乙方应给予赔偿。

4. 乙方不得以任何理由、形式转让管理权，如果出现企业挂靠、项目转包现象，甲方有权提前终止合同，履约保函担保金作为违约金归甲方所有，且乙方需向甲方额外支付合同总金额 10% 的违约金，并承担由此给甲方造成的经济损失。

5. 因乙方原因导致甲方收到相关处罚的，相关费用从物业费中扣除；因乙方工作不当造成甲方损失的应承担赔偿责任。

6. 因乙方原因发生重大事故，或乙方从业人员出现违法犯罪、损害师生人身健康安全或学校形象等情形的，甲方有权单方解除合同。

九、通知与送达

甲乙双方就本合同中涉及的各类通知、合同等文件以及就本合同发生纠纷时相关文件和法律文书送达时的送达地址及法律后果作如下约定：

1. 甲乙双方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均以本合同所列明的联系地址、电子邮箱、联系电话为双方认可的送达地址。

甲方 联系地址：郑州市新郑双湖经济开发区淮河路1号

电子邮箱：hqfw@zzti.edu.cn

联系电话：0371-62506800

乙方 联系地址：郑州市二七区鼎盛大道南、青铜路西1号楼4层416

联系人：张晓飞

电子邮箱：zhengzhourenhewuye@163.com

联系电话：18638505101

2. 本合同列明的送达地址适用范围包括双方为履行本合同时送达各类通知、合同等文件以及就本合同发生纠纷时送达相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序时法律文书的送达。

3. 在本合同项下按上述送达地址向有关方发出的任何通知、要求、合同、催收函或其他通信在下述情况下应被视为送达：

3.1 如以邮寄方式发出，在信件交寄后第三个工作日视为送达（接收方实际签收日早于该时间的，实际签收时视为送达）；

3.2 如以电子邮件或传真方式发出，在确定发出时视为送达；

3.3 如派人专程送达，则接收方签收日视为送达；接收方拒收的，送达人可采取拍照、录像方式记录送达过程，并将文书留置，亦视为送达。

3.4 甲方或乙方的送达地址或联系方式发生变更时应当在变更后三日内以书面形式通知相对方，否则应承担相应的法律责任。

在仲裁及民事诉讼程序中，甲方、乙方地址变更时应当以书面形式通知仲裁机构、法院。

甲方或乙方未按前述方式履行通知义务，双方所确认的送达地址仍视为有效送达地址，因甲方、乙方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知相对方或甲方、乙方或其指定的联系人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被当事人实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；履行送达地址变更通知义务的，以变更后的送达地址为有效送达地址。对于甲方或乙方在本合同中明确约定的送达地址，

法院进行送达时可直接邮寄送达，即使当事人未能收到法院邮寄送达的文书，由于其在本合同中的约定，也应当视为送达。

4. 甲方、乙方因本合同发生的纠纷进入仲裁、民事诉讼程序后，如当事人应诉并直接向仲裁机构、法院提交送达地址确认书，该确认地址与诉前确认的送达地址不一致的，以向仲裁机构、法院提交确认的送达地址为准。

十、退场

1. 因本合同约定的经营期满或者因乙方违约导致甲方单方解除合同时，乙方及其员工应于合同期满或者接到甲方解除合同通知后的5日内，搬离可以移动的乙方物品、退还甲方房屋及交还钥匙、退出乙方校园，逾期5日未清理及退出的，视为乙方放弃乙方使用的甲方房屋内的所有物品，甲方有权停水停电，有权强行清场，自行收回房屋，有权处置房屋内的物品，扣除乙方履约保函担保金。另外，乙方每逾期退场一日，应当向甲方支付伍万元/日（¥：50000/日）的违约金。

2. 乙方搬离时，只能移走办公用房内可以移动的乙方物品，不得破坏装饰、装修部分，不得损坏房屋及附属设施。

3. 乙方搬离时，应当及时清扫房屋，保证房内的清洁，否则不得主张返还履约保函担保金。

4. 乙方退场时，乙方及乙方员工无权以任何理由向甲方主张任何权利，不得闹事信访，否则即视为违约，应当承担违约责任，向甲方支付50万元违约金，并赔偿甲方损失。

5. 乙方法定代表人及项目经理对本条款约定的违约金及损失赔偿承担无限连带责任。

十一、纠纷解决

履行本合同发生纠纷时，双方积极协商解决，协商不成时，由郑州仲裁委员会仲裁解决。

十二、其它

1. 本合同未尽事宜由双方协商解决，并以书面合同签订补充合同。补充合同与本合同有同等效力。

2. 本合同之委托合同书及项目招投标文件均为本合同的有效组成部分，具有同等法律效力。本合同未尽事宜，双方可另行议定补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

3. 中原工学院物业管理服务考核办法及其附件内容为本合同的组成部分，如违反

视为违约行为，本合同约定与该考核办法不一致的，以考核办法内容为准。

4. 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

5. 本合同共 8 份，甲方 6 份、乙方 2 份，具有同等法律效力。经双方签字盖章后生效。

附件：中原工学院校园物业管理服务考核办法

甲方：(签章) 中原工学院



地址：河南省新郑市龙湖镇淮河路1号

邮编：451191

统一社会信用代码：

12410000415803956B

开户行：中国工商银行郑州市建设路支行

账号：1702 0205 0901 4430 296

行号：102491002054

电话：0371-62506671

项目负责人签字：

项目负责人移动电话：19937677275

法定（授权）代表人：



乙方：(签章) 郑州仁和物业服务有限公司



地址：郑州市二七区鼎盛大道南、青铜西路西
1号楼4层416

邮编：450015

统一社会信用代码：

91410103757136348B

开户行：中原银行股份有限公司郑州航空港区
支行

账号：412099010360003802

行号：313491099066

电话：0371-68875390

移动电话：18638505101

法定（授权）代表人：

中原工学院校园物业管理服务考核办法

为加强对中原工学院校园物业服务项目外包工作的监督管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，根据国家有关法律法规，结合中原工学院实际情况和特点，本着公平、公正的原则，制定本办法。

第一条 为维护中原工学院合法权益，实现物业管理服务的优质目标，物业管理中心成立考核工作小组，负责对乙方的服务进行全面监督，具体形式包括日常考核、不定期考核、月考核，每月形成书面考核报告。

第二条 本办法是对乙方物业管理服务的绩效评价，主要依据为中原工学院校园物业管理服务项目合同和招投标等相关文件。

第三条 本考核办法包括四种考核方式：日常考核、不定期考核、月度考核、年度考核。考核方式皆从以下六个方面对乙方进行考核：综合管理服务项、室内保洁管理服务项、室外保洁管理服务项、绿化管理服务项、学生公寓管理服务项、教室管理服务项。

（一）日常考核

1. 考核方法

日常考核主要由后勤服务中心物业考核小组负责，通过日常巡检、不定时检查予以体现。日常巡检由各考核小组通过日常巡查记录表形式体现考核情况。

2. 考核结果用途

（1）日常考核结果由管理人员以书面或口头形式在通知物业进行整改。一般问题需当日内解决，比较紧急事项两小时内处理。按对应考核细则项目在月度考核中扣分，对于未整改到位的项目翻倍扣分，同一问题多次出现的从第二次起翻倍扣分；

（二）不定期考核

不定期考核：主要由上级领导检查、服务对象监督投诉等因乙方工作失误造成影响的均作为不定期考核，由各考核小组记入日常巡查表。

（2）不定期考核项除纳入月度考核评分同时列为单项处罚，处罚标准为 100 元/项起。

（三）月度考核

1. 考核方法

（1）月度考核每月进行一次；由后勤服务中心考核小组根据日常考核、不定期

考核情况进行汇总；

(3) 后勤服务中心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、处罚情况等),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,1周内完成整改,并及时通知甲方复查;

(4) 考核实施细则中的扣分分值为参考分值,具体扣分值可视情况严重程度进行调整;

2. 考评结果用途

(1) 月度考核结果决定当月物业管理服务费的支付情况,各考核项满分为100分,按照月度考核结果进行扣分,合格分为85分,考核合格甲方按约定支付当月管理服务费(考核区间同合同约定的物业费支付区间一致);

(2) 若某考核项月考核不合格,后勤服务中心有权按每低于85分0.1分对应当月物业管理服务费的0.1%额度扣除相应费用作为整改金。当月所有扣款均做为整改金使用,整改金不再返还乙方,甲方有权另行委托第三方完成相关工作,费用由整改金支付。

(3) 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,履约保函担保金不予退还,给甲方造成的损失由乙方承担。

(4) 乙方其他严重违约行为(必须履行的工作没有做)或甲方布置和强调的工作乙方不履行的,或履行不能实现甲方布置工作的目的,甲方将视情况扣当月总评分10—50分。

(四) 年度考核

1. 考核方法

(1) 年度考核由学校相关部门组成联合考核组负责考核,并于每年的3月1日前完成。

(2) 联合考核组组织师生满意度评分。年度考核参考当年的月度考核、年度师生满意度,对乙方管理服务工作进行考核。

(3) 年度考核得分计算方式

考核项目	权重分值比例(%)	备注
月度考核	70	当年各考核月的平均分
师生满意度	30	年度满意度

(4) 年度考核报告由学校联合考核组编写,并出具考核结果与整改意见,乙方

收到考核结果及整改意见后应在 1 周内回复整改工作安排，2 周内完成整改。

2. 考评结果用途

(1) 年度考核得分在 85 分以上（含 85 分），达到合同规定的服务目标，续签下一年合同，对存在的问题，乙方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案，并积极落实。

(2) 年度考核得分低于 85 分，甲方有权单方面终止合同，履约保函担保金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

第四条 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，如属非乙方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，乙方能在本考核月内针对发现的问题及时改善并能达到甲方的管理要求，该问题可酌情不作扣分处理。乙方提供超值服务并获得主管部门认可，可适当加分。

第五条 房屋建筑及相关公共设施维修，乙方有义务进行巡查、发现问题并及时通报甲方，由后勤服务中心组织维修。由于乙方不及及时发现造成房屋及设施不能得到及时维修，有破损、渗水、锈蚀等现象，则后勤服务中心有权按考核表中的有关内容进行扣分。

第六条 本考核办法为中原工学院校园物业管理服务项目合同的组成部分。

第七条 本办法由中原工学院负责解释，如考核办法修订，按重新修订后的新考核办法执行。

附件:中原工学院物业管理服务考核细则

附件. 中原工学院校园物业管理服务考核细则

中原工学院物业管理服务考核细则表		
一、综合管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣分
(一) 物业机构管理		
行政管理		
1. 人员配置完备。	缺项目负责人或擅自更换项目负责人的, 甲方有权解除合同; 其他工作人员每少 1 人扣 0.5-2 分。	
2. 管理规章制度健全, 服务质量标准完善, 物业管理档案资料齐全。	无制度扣 3 分, 无标准扣 2 分, 无档案资料扣 2 分; 制度、标准、档案资料不全, 每缺 1 项扣 0.5 分。	
3. 工作计划周密, 贯彻落实学校各项任务, 有月度和年度计划。	无计划每次扣 0.5 分。	
4. 定期检查各业务部门工作计划落实情况, 有检查记录。	无记录每次扣 0.5 分。	
5. 建立公共突发事件的处理机制, 有应急预案。	无预案扣 2 分。	
6. 管理工作实行电脑化、信息化。	未实行扣 2 分。	
人事宣传管理		
1. 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。	未按规定实行, 每人次扣 1 分。	
2. 定期对员工进行岗位培训, 增强其业务能力, 增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识, 全年培训不少于 2 次。	未培训扣 3 分。	
3. 建立员工档案, 每月向甲方报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。	无档案扣 5 分, 未报备扣 0.5 分。	
4. 组建宣传队伍, 利用多种形式协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作。	未达要求扣 2 分。	
5. 有完整的人事、劳资管理系统, 依法支付员工薪酬和办理员工保险。	未按规定实行, 每人次扣 1 分。	
设备巡检和报修管理		
1. 制定公共设施巡检管理制度; 及时进行报修。	无制度扣 2 分, 责任制未落实扣 2 分。	
2. 建立完整的巡检档案, 有定期巡回检查、报修登记、日常运行档案记录。	无档案扣 4 分, 无记录每项扣 0.5 分。	
3. 建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。	无机制和预案扣 3 分。	
(二) 节水节电管理		
1. 建立内部节能管理制度, 加强员工节能培训、宣传, 全年举行培训不少于 2 次, 宣传不少于 2 次;	无制度扣 3 分, 未培训扣 2 分, 宣传次数不达标扣 1 分。	

2. 教学楼、实验楼、办公楼（图书馆）内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、冒、滴、漏现象。	每发现 1 次扣 0.5 分。	
3. 各楼宇巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。	无记录扣 2 分，发现水电浪费现象每次扣 0.5 分。	
（三）学校重大活动后勤保障		
1. 积极做好重要庆典（迎新、开学、毕业典礼等）、重大活动（学校迎接上级部门检查、学校创建项目等）、学生大型活动、各项大型考试及学校指定的其他活动的后勤保障工作。	未有效配合，每次扣 1-5 分。	
2. 按照甲方要求及时无条件调配人手做好保洁、会场桌椅和花木摆放及其他临时性指定要求等工作。	未有效配合，每次扣 1 分。	
（四）应急事项处置		
1. 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。	处置不及时每次扣 2 分，不及时报告每次扣 1 分。	
2. 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。	未成立工作组扣 4 分，机构履职不力每次扣 1 分。	
3. 制定火灾等各类可能发生的事故及突发治安事件的应急预案，并在 5 分钟内快速反应。	无预案扣 3 分，反映不及时每次扣 1 分。	
4. 建立防汛管理制度和工作标准，建立《防汛应急工作预案》，配合学校做好防汛工作。建立防汛物资、器械仓储制度及台账，相关设施、物料、工具齐全，定期维护，保证器械设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐，缺少防汛物资及时报采购人。做好汛前排查，做好汛中巡查，做好汛后处置工作，配合做好抢险救灾工作。	无制度、标准、预案，扣 2 分；未完成任务每项扣 0.5 分。	
（五）服务投诉及造成不良影响		
受到上级领导检批评、服务对象监督投诉等因乙方工作失误造成影响的，经落实属实有效。	每次扣 1-5 分	
二、室内保洁管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣分
（一）管理总则		
1. 人员配置完备	缺少管理人员，每人每次扣 1 分；缺少其他人员，每人扣 0.5 分。	
2. 建立保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《卫生工作应急预案》。	无制度和标准，扣 2 分；无预案扣 1 分；制度和标准不完善，扣 0.5 分。	

3. 卫生工具设施齐全, 定期维护和保证保洁设备及工具完整, 工具收纳于指定区域并摆放整齐。	工具设施不齐全, 每人次扣 0.1 分; 工具设施未放置在制定区域, 每人次扣 0.1 分; 未配置, 扣 0.5 分。
4. 有完善的月度工作计划并分区落实到人。	没有月度工作计划扣 3 分, 工作计划未落实每项扣 1 分。
5. 积极做好重要庆典(迎新、开学、毕业典礼等)、重大活动(学校迎接上级部门检查、学校创建项目等)、学生大型活动、各项大型考试及学校指定的其他活动的后勤保障工作。	未有效配合, 每次扣 3 分。
(二) 楼宇保洁	
1. 大厅: 地面无水渍、无污渍, 无垃圾, 无积尘, 光亮; 墙面无灰尘、无污渍, 光亮, 墙角无蜘蛛网; 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮; 不锈钢表面无手印, 无积尘, 无污渍、光亮; 玻璃上无手印, 无积尘, 无污渍、明亮; 植物花盆无积尘, 无污渍; 开水器达到卫生标准、安全可靠。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。
2. 楼道: 地面无水渍、无污渍、无垃圾, 无积尘, 光亮; 墙面无灰尘、无污渍, 光亮, 墙角无蜘蛛网; 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮; 不锈钢表面无手印、无积尘, 无污渍、光亮; 玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮; 窗台无积尘; 垃圾箱内垃圾堆积不得超过容积的 80%。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。
3. 公共卫生间、开水房: 卫生间无异味, 有熏香、樟脑丸等洁厕物品, 厕坑便具洁净无黄渍, 墙面、镜面、台面、水盆无污点, 光亮; 纸篓随时清理。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; 开水房达到卫生标准、安全可靠; 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。
4. 电梯: 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、无积尘, 无污渍、光亮; 电梯门槽内无垃圾杂物。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。
5. 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、小广告。墙面、地面要无蛛网、无积灰、无垃圾、无积水; 消防设施、门楣无积灰。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。
6. 教学楼、办公楼地面每日 8:00 前清扫完毕、垃圾清运 8:20 前完毕。	未达到标准, 每处扣 0.5 分; 若后果严重, 视严重程度酌情加倍扣分。



7. 生活服务类设施周边卫生整洁干净，周边无积水、无积灰、无垃圾杂物堆积。	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
三、室外保洁管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣分
(一)管理总则		
1. 人员配置完备。配备机械设备提高工作效率的，经甲方同意酌情减少人员配置。	缺少管理人员，每人每次扣1分；缺少其他人员，每人扣0.5分。	
2. 建立环卫保洁管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《突发工作应急预案》。	无制度和标准，扣2分；无预案扣1分；制度和标准不完善，扣0.5分。	
3. 环卫工具设施齐全，定期维护和保证保洁设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	工具设施不齐全，每人次扣1分；工具设施未放置在指定区域，每处扣0.5分。	
4. 服从甲方管理。经理及一线工人每天必须在岗在位。经理有事需向甲方管理员请假。一线工作人员不得脱岗，未经甲方同意不得从事与本岗位无关工作。	经理无故脱岗，每次扣2分；工人脱岗或从事与本岗位无关工作，每人次扣1分。	
5. 工作人员必须按要求穿工装。文明礼貌，规范操作。不得与师生争吵打骂。	未按要求穿工装，每人次扣0.2分；与师生争吵打骂，视情节每次扣0.2-2分。	
6. 工作主动，有计划，有前瞻性。有完善的月度工作计划并分区落实到人。	没有月度工作计划扣3分，工作计划未落实每项扣1分。	
(二)环境卫生		
1. 道路保洁：保持道路全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑膜、无痕迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙）；“四净”（广场面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净）“一通”（下水道口通）；雨雪天气时，保证广场面积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。	未及时履行职责，每处每次扣0.1分；若情节严重，扣0.5分。	
2. 广场及建筑物外墙体保洁：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮，墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网，公共设施表面无积尘、无污渍、光亮，不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮，植物花盆无积尘，无污渍。室外卫生间无异味、厕坑便具洁净无污物、无黄渍、镜面、水盆、台面、水龙头无污点，光亮；纸篓加装垃圾袋并随时清理；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。	未及时履行职责，每处每次扣0.1分；若情节严重，扣0.5分。	
3. 露天运动场地、广场及其他硬质地面：保持广场全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑膜、无痕迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、无泥沙）；“四净”（广场面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地	未及时履行职责，每处每次扣0.1分；若情节严重，扣0.5分。	

下通道净)“一通”(下水道口通);雨雪天气时,保证广场面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通)。		
4.沿湖小路、空地保洁:无白色垃圾无明显枯枝树叶、无建筑垃圾堆积现象。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
5.路灯灯杆、校园雕塑、公共宣传栏、围墙保洁:无乱贴乱画,无污渍杂物。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
6.水系(湖、喷泉等):湖两侧整洁干净,无白色垃圾、无明显枯枝树叶现象,水面无漂浮物,水质无异味;喷泉及周边干净整洁,水面无漂浮物,水质清澈见底。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
7.地下管网、化粪池、雨水井:日常无粪便堵塞或溢出现象,保证污水管道畅通;清掏时硬的表面、块状物全部清运;清理后,目视井内无积物、无块状物浮于上面,出入口畅通。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
8.垃圾清运:按郑州市相关规定进行垃圾分类工作,并做到垃圾不落地,日产日清;垃圾箱内垃圾堆积不得超过容积的80%,垃圾封闭清运,清运率达到100%;密闭化运输,减少道路污染;垃圾场清扫干净,做到车走地净;车容车貌保持整洁,设备完好无损;各类垃圾箱(桶)箱体保持整洁。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
9.除四害消杀及白蚁防治:按国家规定标准,并做好相关消杀记录台账。	未及时履行职责,每处每次扣0.1分;若情节严重,扣0.5分。	
10.人员安全:水面作业必须按照相关规定穿戴救生衣等救生设备。	未按规定穿戴救生设备,每人次扣0.5分。	
11.设备管理:水面打捞设备要严格管理,不得挪作他用。下班后,打捞船锁好,打捞工具按要求存放。	打捞船未上锁,被学生或其他无关人员使用,每次扣1分。	
12.水位管理:保持相对固定水位。汛期及时抽水,旱季及时补水。	未能及时抽排水,每次扣1分。	
13.文明管理:保护动植物,河道及其附近禁止打鸟、捕猎、钓鱼、放牧等不文明行为。及时劝阻或驱赶。	发现不文明行为,每次扣0.1分	
14.水体美化:及时繁殖水草,改善水质。水草过高要及时刈割,水草保持距离水面20cm以上,禁止连根拔除。	水草未能及时刈割,高出水面影响美观,每1平方米扣0.1分;连根拔除水草,扣1-5分	
15.水面保洁:水面及时清理打捞,无漂浮杂物,无枯枝落叶,无杨柳絮,无有害藻类,无油膜,无水绵等	打捞不及时,影响水面景观,单个杂物每10个扣0.1分,成片者每平方米扣0.1分。	
16.垃圾清运:按郑州市相关规定进行垃圾分类工作,并做到垃圾不落地,定点倾倒,日产日清,不得隔日存留(含水面打捞垃圾);垃圾箱内垃圾堆积不得超过容积的80%,更不能溢出	垃圾箱(桶)未能及时清理导致垃圾散落,地面垃圾存留超过24小时,每个(处)扣0.2分;箱门未关好,每个扣0.1分;运输散落,每处扣0.1分。	

或散落地上，垃圾封闭清运，清运率达到100%；密闭化运输，减少道路污染；垃圾场清扫干净，做到车走地净；车容车貌保持整洁，设备完好无损；各类垃圾箱（桶）箱体保持整洁，垃圾箱门关好。		
17. 校园文明：维持良好校园秩序，无乱搭乱建，私拉乱扯，无乱写乱画，乱贴广告，乱拉条幅等。条幅等撤回后不留绳头，广告撕掉不留胶印。	不文明行为发现一处扣0.1分	
18. 雨水管道：窨井每年清理2次以上，保证下水道口通畅，雨水管道畅通，清理后，目视井内无积物，出入口畅通。	堵塞一处扣0.5分。	
19. 垃圾场根据学校要去定时打药灭虫并有消杀记录，无蚊蝇滋生，无明显异味。	未能按时完成，每次扣0.5分，无记录按未完成计。	
20. 冬季降雪后，按要求及时清理道路、广场等地段积雪。积雪在雪停后三日内清运。	未能按时完成，每延误一天扣1分。	
四、绿化管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则		
1. 人员配置完备。换人、缺岗等情况，72小时内人员补足到位。配备机械设备提高工作效率的，经甲方同意可酌情减少人员配置。	缺少技术人员，每人每次扣2分；缺少其他人员，每人扣1分。	
2. 建立绿化养护管理制度和工作标准，建立农药、化肥等绿化物资采购制度和仓库管理制度，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责、考核办法，有《突发工作应急预案》。	无制度和标准，扣2分；无预案扣1分；制度和标准不完善，扣0.5分。	
3. 建立绿化养护方案及月度、季度养护计划、绿化巡查台账日志、物资使用台账，记录清晰完整。	无台账记录，扣2分，记录不完善，模糊、缺项，扣0.5分。	
4. 建立绿化器械使用、管理台账，绿化养护工具设施齐全，定期维护和保证器械设备及工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。	工具设施不齐全，每人扣1分；工具设施未放置在指定区域，每处扣0.5分。	
5. 仓库管理规范，物料摆放有序，农机器具、化肥农药等相关物料分类摆放，安全存储。	仓储物料未放置在指定区域，每处扣0.5分。	
(二) 日常绿化养护		
乔木类（含行道树）		
1. 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量；树木保存率在99%以上，行道树冠线基本一致。	因养护不当，造成区域树木整体长势差，每株扣0.1分，因养护不当造成的树木死伤，每株扣1分，因养护不当造成的行道树冠线参差不齐，扣0.2分	
2. 年修剪不少于1次，强度适宜，疏密得当，枯枝、病枝、乱枝修剪、抹芽及时，锯口平滑并做好善后处理。	未修剪，扣2分，修剪及处理不得当，扣0.2分。	

3. 适时浇灌、排水、施肥，每年施肥次数不少于3次（有机肥至少一次）；施肥种类适宜，方法科学，无缺施、无肥害。	未浇灌、排水、施肥，扣1分，处理不得当扣0.2分。	
4. 树穴内基本无杂草危害，基本无生活垃圾；树干基本上无违法悬挂物、无树挂。	杂草、垃圾等未处理，扣0.2，处理不及时扣0.1分。	
5. 有效防治病虫害，以防为主，及时采用高效、低度农药进行病虫害防治	未防治，扣0.5分，防治处理不得当，扣0.2分。	
6. 对校园内杨树、柳树每年飞絮期结束后施抑制飞絮药物至少1次。	未抑制，扣0.5分，抑制处理不得当，扣0.2分。	
灌木		
1. 树冠完整，枝条分布基本匀称，数量适宜；树木保存率在98%以上。	因养护不当造成长势差，扣0.1分；缺株、死株，每株扣0.1。	
2. 根据树木生长情况适时修剪，强度适宜，疏密得当，枯枝、病枝、乱枝修剪、抹芽及时，锯口平滑	修剪及处理不得当，扣0.2分。	
3. 适时浇灌、排水、施肥，每年施肥次数不少于3次（有机肥至少一次）；施肥种类适宜，方法科学，无缺施、无肥害。	处理不得当扣0.2分。	
4. 树穴内基本无杂草危害，基本无生活垃圾；树干基本上无违法悬挂物、无树挂、无铁丝、无铁钉。	处理不及时扣0.1分。	
5. 有效防治病虫害，以防为主，及时采用高效、低度农药进行病虫害防治	未防止，扣0.5分，防治处理不得当，扣0.2分。	
整型植物		
1. 规则式整形植物修剪保持3面以上基本平整，每年修剪应不少于6次；造型植物每年修剪应不少于6次	修剪不及时扣0.1分。	
2. 适时浇灌、排水、施肥，每年施肥次数不少于3次（有机肥至少一次）；施肥种类适宜，方法科学，无缺施、无肥害。每年浇灌不少于15次。	处理不得当扣0.2分。	
3. 树穴内基本无杂草危害，基本无生活垃圾；松土除草每年应不少于6次。	处理不及时扣0.1。	
4. 有效防治病虫害，以防为主，及时采用高效、低度农药进行病虫害防治	防治处理不得当，每株扣0.1分。	
草坪、地被、藤本及一二年生花草等		
1. 花草长势良好，无明显病虫害，无斑秃、枯黄，无缺株、死株，绿地整齐，颜色正常。	管理原因造成长势差、病虫害蔓延，每平方米扣0.1分；斑秃、黄土裸露，每平方米0.1分；缺株、死株，每平方米扣0.1分。	
2. 定期修剪、施肥、浇水、喷药、松土等，无黄土裸露，苗枯或死亡，杂草等影响景观效果情况	未能及时养护，造成草坪过高、杂草、板结、病虫危害等，每平方米扣0.1分。	

3.及时去除死株,种植季节内完成补植;补植树种同原品种规格基本一致,确保绿地整齐,颜色一至。	未补种,每平方米扣0.1分。	
4.无杂树、杂草等,无垃圾杂物、无堆物堆料、搭棚、侵占等现象。	未及时清理每平方米扣0.1分。	
竹类植物		
1.竹林长势良好,密度基本适中,无明显病虫害危害,无无枯死竹,无开花竹,断竹、倒伏竹整齐,颜色正常。	管理原因造成长势差、病虫害蔓延,每平方米扣0.1分;缺株、死株,每平方米扣0.1分。	
2.定期修剪、施肥、浇水、喷药、松土等,无黄土裸露、苗枯或死亡、杂草等影响景观效果情况。每2年施肥应不少于1次,以有机肥为主;每年浇灌应不少于6次;	未能及时养护,造成草坪过高、杂草、板结、病虫害危害等,每平方米扣0.1分。	
水生植物及景观水体等		
1.植物生长正常,管理到位,整体经管效果好,具有美化效果。	因养护不当,为呈现效果,扣0.1分。	
2.水生杂草覆盖湖面面积不大于5%。	杂草过多,每平方米扣0.1分。	
3.景观水体应保持水位正常,水质清澈,无污物,无异味	根据水体水质情况,酌情扣0.2-5分。	
4.驳岸、池壁应保持安全稳固,无缺损,整体美观,特定区域设置防护设施和安全警示齐全	未设置相关设施,发现一处扣0.1分。	
五、学生公寓管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣分
(一) 管理总则		
1.人员配置完备	缺少管理人员,每人每次扣1分;缺少其他人员,每人扣0.5分。	
2.建立学生公寓管理制度和工作标准,建立工作签到制度和在工作质量考核制度,有岗位职责和考核办法,有值班表、管理人员的联系方式,有《学生公寓管理应急预案》。值班室各类制度公示完善,钥匙分类管理置于明显处且有标识。	未建立制度及标准,扣4分;无岗位职责和考核办法,扣2分;无预案扣1分;制度、标准不完整清晰,扣0.5分。公示和标识不完善每次扣0.5分。	
3.建立管理档案,有住宿情况电子档案、工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。	未建立档案、资料扣4分;资料不完整、不清晰,扣0.5分。	
4.有完善的月度工作计划并分区落实到人,有巡查并做好巡查记录。	无月度工作计划扣2分,工作计划未落实每项扣1分,无巡查及记录,扣1分。	
5.工具设施物料齐全,满足日常服务需要,各项工具收纳于指定区域并摆放整齐。	物料不齐全,每人扣0.1分;未放置在指定区域,每人扣0.1分;未配置,扣0.5分。	
6.使用文明用语,微笑服务,协调楼内各项事宜,服务整改合格率100%;挂牌服务,礼貌待客;向导咨询,有求必应;不得谩骂、殴打学	未挂牌每人扣0.1分,每投诉1次扣0.5分。	

生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲方管理部门反映；		
7. 定期检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。	无报修记录扣1分，不按规定时间报修扣0.5分。	
(二) 安全值班和安全管理		
1. 按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯；	未遵守时间要求每次扣0.5分。	
2. 不得脱岗缺岗；值班员进餐时间不超过半小时；	脱岗缺岗每人次扣2分；值班员进餐超过时间每人次扣0.5分。	
3. 值班员实行24小时值守制，值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见；值班人员在学生进出高峰期实行站立服务。	无记录每次扣1分；管理经理未签阅意见每次扣0.5分；管理员违反规定的每次扣0.5分。	
4. 熟悉本楼宇一切情况，包括：学生基本情况，房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；	经测评与情况不符的每次扣0.5分；处理应急突发事件不力的扣5分。	
5. 做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本，严格控制闲杂人员进入；	无记录本扣2分；登记不全的每次扣0.5分。	
6. 指挥、引导公寓出入口附近自行车整齐有序停放，并保持消防过道的通畅；做好楼内消防器材的保存和巡查工作，如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患。	未达到标准，每次扣0.1分。	
7. 开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作；	未开展扣1分。	
8. 根据学校有关学生住宿管理规定，配合院系做好本楼内学生住宿秩序、纪律管理，有晚归学生登记本。	无记录扣1分。	
9. 女生学生公寓须安排女性值班及保洁人员。	未安排每人扣0.5分	
10. 积极组织员工开展消防演练和培训，强化员工消防安全意识，每学期组织员工开展消防演练不少于1次。	未演练扣2分	
11. 配合保卫部门做好消防安全检查，对违规使用大功率电器等安全隐患情况主动巡查发现，及时上报；	未达要求每次扣1分	
(三) 日常管理		
1. 生活设备管理；	未达标准，每次扣0.1分；若造成一定影响，每次扣0.5分。	
(1) 引导学生节约水电使用；		
(2) 公寓管理服务人员负责主动巡检报修；		
(3) 对门禁系统、公共用电等设备运行情况进行运行巡检，发现故障及时报修；		

(4) 对生活设备主动发现问题登记上报, 有报修和维修记录;		
(5) 负责定期防鼠防疫、消杀工作, 确保消杀物品安全使用, 消杀防疫记录完整。		
2. 床位管理:		
(1) 建立宿舍电子台账, 熟悉本楼栋空房间和空床位情况;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。擅自安排、调整床位, 每人次扣 2 分。	
(2) 巡查床位使用情况, 对变动情况 24 小时内更新变动资料并及时向甲方报送;		
(3) 未经甲方同意, 不得擅自安排、调整床位; 每月向甲方报送 1 次床位管理相关数据;		
3. 入住调宿退宿管理:		
(1) 入住、调宿、退宿及时登记, 1 个工作日内办理完手续并及时向甲方报送;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。	
(2) 配合学校相关职能部门做好学生公寓的调配工作。		
4. 空调管理:		
(1) 做好报修登记并跟踪空调维修情况, 有专用记录本;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。	
(2) 有宿舍空调台账 (包括遥控器借用等);		
(3) 有检查、验收毕业生及整间退宿 (含搬迁) 房间的空调设备情况的记录, 并及时报送甲方;		
(4) 配合学校的空调检查工作。		
5. 电控管理:		
(1) 能够初步判断和处理学生用电故障;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。	
(2) 做好学生用电异常登记, 有处理流程及专用记录本;		
(3) 配合学校的电控管理及相关维护工作。		
6. 毕业季、新生入学管理:		
(1) 做好人员进出登记、手续办理 (收发钥匙、空调遥控器等)、房间清查等工作, 有分项记录本;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。	
(2) 检查已退宿舍的配备设施情况, 有专用记录并及时报送甲方;		
(3) 每年利用寒暑假对退宿房间进行保洁和物品发放, 保证新生入住条件舒适。		
7. 施工队进楼管理:		
(1) 对进楼外来人员严格把关, 凭证出入; 验证施工报批和水电使用报批手续; 有施工队进楼维修手续办理登记本;	未达标准, 每次扣 0.1 分; 若造成一定影响, 每次扣 0.5 分。	
(2) 有施工队进楼维修监管记录本。		
(四) 公寓楼保洁		

1. 大厅：地面无水渍、无污渍、无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；植物花盆无积尘，无污渍；开水器达到卫生标准、安全可靠。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
2. 楼道：地面无水渍、无污渍、无垃圾，无积尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮；窗台无积尘；垃圾箱内垃圾堆积不得超过容积的 80%。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
3. 公共卫生间、开水房：卫生间无异味，有熏香、樟脑丸等洁厕物品，厕坑便具洁净无黄渍，墙面、镜面、台面、水盆无污点，光亮；纸篓随时清理。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；开水房达到卫生标准、安全可靠；保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
4. 屋面、外墙等：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、小广告。墙面、地面要无蛛网、无积灰、无垃圾、无积水；消防设施、门楣无积灰毕业生宿舍窗帘每年清洗 1 次。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
5. 公寓楼垃圾清运 8:30 前完毕、地面每日 10:30 前清扫完毕。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
6. 生活服务类设施周边卫生整洁干净，周边无积水、无积灰、无垃圾杂物堆积。	未达到标准，每处扣 0.5 分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。	
六、教室管理服务考核细则		
标准内容	考核评分参考	扣 分
(一) 管理总则		
1. 人员配置完备	缺少管理人员，每人每次扣 1 分；缺少其他人员，每人扣 0.5 分。	
2. 建立公共教室管理制度和工作标准，建立工作签到制度和在工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《楼宇管理应急工作预案》。值班室各类制度公示完善，钥匙分类管理置于明显处且有标识。	未建立制度及标准，扣 3 分；无岗位职责和考核办法，扣 2 分；无预案扣 2 分；制度、标准不完整清晰，扣 0.5 分。公示和标识不完善扣 0.5 分。	

3. 建立管理档案，工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本、教室借用登记本等档案资料。	未建立档案、资料，扣 2 分；资料不完整、不清晰，扣 0.5 分。	
4. 使用文明用语，微笑服务，着装统一，处事得当，协调教室使用等事宜，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向甲方管理部门反映。	未挂牌每人扣 0.1 分，每投诉 1 次扣 0.5 分。	
(二) 日常工作及安全管理		
1. 按照学校的教学时间和相关部门的要求开关门和灯，根据教学要求，提前配备教具。	未遵守时间要求每次扣 0.5 分，造成教学事故等扣 5 分。	
2. 工作期间不得脱岗缺岗；工作期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位工作记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见。	脱岗缺岗每人扣 2 分；无记录每次扣 1 分；管理经理未签阅意见每次扣 0.5 分；管理员违反规定的每次扣 0.5 分。	
3. 做好教学楼宇及教室内相关设施状况的巡查，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响正常教室秩序的情况发生。	无报修记录扣 1 分，不按规定时间报修扣 0.5 分。	
4. 熟悉教室及楼宇情况，按照教务审批的课表进行教室管理，配合学校做好教务课表外的教室借用登记，具备处理应急突发事件的能力。	经测评与情况不符的每次扣 0.5 分；处理应急突发事件不力的扣 5 分。	
5. 做好教学楼宇、教室秩序的巡查，禁止未经审批的任何商业活动，禁止发传单、贴小广告等影响教学秩序及公共安全的行为。	无相关记录扣 2 分；登记不全的每次扣 0.5 分。校方突击检查发现楼宇内未经批准的商业互动、发传单等影响教学秩序的行为，每次扣 0.2 分。	
6. 楼宇出入高峰期做好人员疏导。	未达要求每次扣 0.1 分	
7. 积极组织员工开展消防演练和培训，强化员工消防安全意识，每学期组织员工开展消防演练不少于 1 次。	未演练扣 2 分。	
8. 配合保卫部门做好消防安全检查，对楼宇内存在的安全隐患情况主动巡查发现，及时上报；	未达要求每次扣 1 分。	