

河南师范大学 2022-2025 年度物业外包服务项目（包 1）合同

合同编号：豫财招标采购-2022-630/1

甲方：河南师范大学

乙方：浙江浙大新宇物业集团有限公司

签约地：河南师范大学

根据河南师范大学 2022-2025 年度物业外包服务项目（包 1）的中标通知书和招标、投标文件，经甲、乙双方平等协商，于 2022 年 8 月 12 日签订本合同。

第一条 服务范围及内容

1. 学生公寓楼物业（含青年公寓）服务：主要包括现有 32 栋学生公寓楼、1 栋青年公寓楼的后勤服务（客服和保洁）、公共区域消杀保洁（大厅、走廊、楼梯、卫生间），楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修以及以上所有楼宇屋顶、露台、空调放置的平台的杂物清理及雨水管的疏通工作。

2 教学办公楼物业（含体育场馆物业）主要包括：

2.1. 公共教学楼 10 栋（文渊楼、田家炳教育书院、启智楼、琢玉楼、新五五四教室楼、新联学院楼、文昌楼、求是西楼、求是中楼、求是东楼）的楼宇后勤服务（客服和保洁）、公共区域消杀保洁（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间），公共教室保洁，教师休息室保洁，楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修。不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等）室内消杀保洁。

2.2. 综合行政办公楼 7 栋（勤政楼、图书馆、学报楼、基建处楼、外办楼、群体楼、致远楼），具体物业服务范围含群体楼、致远楼、求真楼的后勤服务（客服和保洁）、楼宇公共区域消杀保洁（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间），楼宇房顶清理，楼宇周围散水及台阶清理，公共区域巡查报修。不含勤政楼、图书馆、学报楼、基建处楼、外办楼门卫客服，图书馆阅览室、不含专用房（专用房包括：办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等）室内消杀保洁。

2.3 学院办公楼 19 栋（平原楼、数学楼、生物东楼、生物西楼、化学南楼、化学北楼、物理南楼、物理北楼、外语楼、水产楼、动力电源实验室、继续教育学院楼、音乐学院南北楼、崇德楼、崇智楼、崇文楼、崇法楼、崇美南北楼、求真楼）的楼宇后勤服务（客服和保洁）、公共区域消杀保洁（大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间），音乐报告厅消杀保洁，楼宇

房顶清理,楼宇周围散水及台阶清理,公共区域巡查报修不含音乐南楼琴房、美院北楼教室、不含专用房(专用房包括:办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等)室内消杀保洁。

2.4 附属/直属单位 3 个(附属小学、幼儿园、校医院),具体物业服务范围含所有区域的后勤服务(客服和保洁)、公共区域消杀保洁(大厅、走廊、楼梯/电梯、卫生间),校医院病房保洁,楼宇房顶清理,楼宇周围散水及台阶清理,公共区域巡查报修。不含专用房(专用房包括:办公室、实验室、会议室、报告厅、咨询室、活动室等)室内消杀保洁。

2.5 服务区域 2 个(学苑餐厅一楼及三楼、水产养殖基地),具体物业服务范围含学苑餐厅一楼、水产养殖基地的客服,所有公共区域保洁(大厅、走廊、楼梯、卫生间),公共区域巡查报修。不含学苑餐厅三楼门卫客服及室内卫生保洁和报修。

2.6 体育场馆物业,包括 4 个室内场地(综合训练馆、游泳馆、球类馆、体育小白楼)以及西校区 13 块室外场地及附属建筑(含卫生间)(塑胶操场 1 块、篮球场地 3 块、土操场 1 块、乒乓球场地 1 块、网球场 3 块、羽毛球场地 1 块、排球场地 2 块、沙滩排球场地 1 块)、东校区 6 块室外场地及附属建筑(含卫生间)(塑胶操场 1 块、沥青乒乓球场地 1 块、硅胶排球场地 1 块、硅胶羽毛球场地 1 块、硅胶篮球场地 1 块、沥青篮球场地 1 块)共 23 个体育场馆场地的消杀保洁及巡查和报修,综合训练馆、游泳馆客服,综合训练馆、游泳馆、球类馆、体育小白楼房顶、楼宇周围散水及台阶清理,不含体育小白楼、球类馆、室外场馆客服。

2.7 公共区域巡查报修以及以上所有楼宇屋顶、露台、空调放置的平台的杂物清理及雨水管的疏通工作。

3 校园环境卫生保洁物业主要包括:东、西两校区园区卫生保洁、垃圾清运;园区水系的清理维护;地面绿化保洁设施设备维修保养;有害生物防治;化粪池、污雨水井及管道清掏等;园区相关设备的巡查维护。音乐喷泉、洒水车的维护管理等;园区相关设备的巡查维护及垃圾中转站的日常管理。

4 能源保障物业主要包括:

4.1 负责东、西校区 10KV 高压开关站 24 小时运行值班值守、停送电操作并记录运行信息;东区实训楼地下室配电室、六院系配电室、西区动力电源试验中心配电室及东、西校区室外箱式变电站的巡查、巡视、维护、保养及零星维修、停送电等操作(巡视时间为 7:00—23:30,每 90 分钟巡视一次,要求投标人配置不少于 8 人),认真填写巡查记录;后期新增加的箱变投入使用后由物业管理。根据国家《电力设备预防性试验规程》等有关规定,

负责对供电相关的设备设施等进行预防性试验检测，提供检测报告，自行配备绝缘靴、绝缘手套、绝缘杆、验电器等操作工具，并按供电公司相关要求定期进行检验或更新。

4.2 做好学校等级考试、迎新、上级单位检查、庆祝节日等重大活动的专人值班、水电保障任务（学校只提供发电车和油料。插座、插排、灯泡、护套线、胶带等材料由物业自行解决）。

4.3 负责东区锅炉房（2台天然气蒸汽锅炉，其中一用一备，要求投标人配置燃气蒸汽炉司炉工不少于3人，其余的由采购人负责配置），16小时运行（6:00-22:00）值班值守，设备巡查、操作、维护、保养、锅炉水质化验并填写运行记录，按照相关规定进行锅炉、压力表、安全阀等压力容器及容器件年检。

4.4 负责西校区两个自来水蓄水池的清洗消毒，每年两次，化验水样水质，提供化验报告。

4.5 负责保障范围内的设备设施维修，按维修服务质量标准执行。

4.6 协助能源保障中心做好全校水电管理工作，协助节能办公室做好全校节能减排相关工作。

5 零星工程维修物业主要包括：

5.1 维修范围：单次单项材料费300元（含）以下（含新配置、安装）均由物业公司免费负责（包括机械、措施等所有费用）；单次单项材料费在300元及以上，3000元（含）以下的（含新配置、安装）由采购方提供维修所需材料，由中标方的小型维修人员进行维修、配置、安装，施工用工具、机械、设备等措施费均由中标方免费负责提供保障；维修费用（含材料、措施费、人工费等）；校内所有区域内和招标范围内的新建、改建、扩建及零星维修工程的维修、维护、日常巡查服务，包括但不限于：学校负责管理的线路、管网、路面、楼宇、设施设备等（电梯、暖气、教学科研、实验相关仪器设备以及学生餐厅，职工生活广场、超市、浴池、宾馆等经营场所非公共区域除外），不受客服（值班）、保洁服务范围限制。

注：维修费用单项材料费3000元以上，工程总造价在10000（含）元以下的维修项目由物业公司参照河南省定额报价后进行维修，最终结算由学校审计处审核后，按照审计结论优惠10%支付维修费，费用从学校公共维修费支出。

5.2 服务内容：维修、维护、巡查各类建筑物内外墙体（含围墙）、亭、台、连廊、隔断、门窗、玻璃、五金、楼梯、扶手、护栏、护网、暖气罩、室内外晾衣架、走道、地脚、天顶、

天窗、吊顶、雨棚、地面、路面、卫生间、闸门、闸阀、井道、管网、井盖、桌、椅、锁柜、电脑台、家具以及体育场所等零星修补、防水补漏、油漆；供配电设备设施（含柴油发电机系统）、给排水设备设施、照明设备设施、中水设备设施、游泳池、开水房及人工湖水处理设备系统的管理及其维护服务等工作。负责招标范围内共用水电设备设施、路灯系统的日常维护、保养、故障维修。物业工作内容见维修目录清单。

5.3 完工的施工项目在保修期内的维修、保养，由招标人委托物业与设备设施供应商联络，并监管其维修、保养服务。保修期满后，由物业按照零星工程维修物业服务标准承担维修及保养。

5.4 物业公司作业时所使用的各类材料、零配件要符合国家环保及节能要求，更换的用水器具需符合《节水型生活用水器具》（CJ/T 164-2014）相关要求，用电设施能效等级为一级产品，质量不低于原有的质量，并能提供相关检验证明材料。物业公司在处理废旧材料、零配件时要按照环保流程进行处置。日常维修所用的材料保证使用指定正品品牌确保质量及安全。材料种类包括①照明灯具类（符合国家出厂标准的节能灯具，功率标准不得低于该宿舍现用灯具标准；公寓楼内公共区域照明更换 25—40W 的 LED 灯）②电线线材③插座开关类④水管类（更换的给水管道须使用符合国家标准 PP-C（B）管）⑤窗⑥锁具类⑦水龙头类（pp 塑料、陶瓷芯，或者质量更好的合金类水龙头）。以上所有材料品质均应达到或者优于主流品牌。更换的所有管线配件不得低于原管线配件的功能功率及质量标准，并尽量采用相同色彩材料；无法维修的物品应及时更换。

5.5 物业公司负责校园施工管理监督工作。外来施工单位施工过程中，物业公司派人进行监管，对校方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由物业公司协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由物业公司负责恢复、清运。

6 物业服务大厅服务主要包括：负责学校后勤相关手续办理、咨询服务、24 小时服务热线、接修派修、应急处理、监控平台（节能等）等功能，接受我校智慧后勤系统的监管配备必备的硬件设备等。

7 重大活动保障服务主要包括：：负责在迎新季、毕业季、重要会议、大型考试、运动会、校庆、全校性比赛等重大活动以及日常教学、科研、学生活动中的桌椅搬运与摆放、环境清洁、临时性室内清洁、应急处理、能源保障、应急维修等后勤服务保障工作，并配合做好现场布置、秩序维护等工作。

8 劳动教育课教学内容：包括但不限于绿化灌溉、苗木修剪、植物病虫害防治、植物名木认知。通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足美好生活发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。教学方法：包括但不限于现场教学法、讲授法、参观教学法、任务驱动法。应结合甲方的教学内容、教学方法制定劳动教育课程方案并无条件配合甲方开展劳动教育课。

第二条 合同金额及履约保证金

1. 项目总金额：人民币（大写）：伍仟伍佰壹拾玖万叁仟零肆拾圆整（¥55193040.00元）。即折合：每年物业服务费总金额：人民币（大写）：壹仟捌佰叁拾玖万柒仟陆佰捌拾圆整（¥18397680.00元），每月物业服务费用为人民币（大写）：壹佰伍拾叁万叁仟壹佰肆拾圆整（¥1533140.00元）。费用包括但不限于管理费用、工作人员的工资及保险、业务培训费、人员服装费、材料工具费、办公费、必要的设备及措施费以及工作人员的意外伤亡等产生的所有费用。合同期间本项目价款不受政策、物价、最低工资标准调整等风险的影响，商业经营风险由乙方承担。

2. 乙方应在签订合同前向甲方缴纳履约保证金人民币（大写）：伍拾伍万壹仟玖佰叁拾圆整（¥551930元）。本合同期满或终止后三十日历日内无违约行为，履约保证金无息退还。

因乙方原因，违反本合同相关约定扣除履约保证金的，甲方扣除履约保证金后，乙方应在一个月内补齐扣除部分。如乙方未在规定时间内补齐，未补齐的费用甲方可在支付合同款时双倍扣除。

第三条 服务期限

服务期总计 3 年（36 个月），2022 年 8 月 16 日-2025 年 8 月 15 日。合同一年一签，采用“1+1+1”的模式，即：每一年服务合同期满，经考核合格后，可再续签下一个年度的服务合同，直至三年期满。考核不合格的，合同终止。

第四条 服务质量标准

河南师范大学 2022-2025 年度物业外包服务（详见招标文件 P84-P113）。

第五条 人员配置要求

1. 乙方应确保按照招标文件、投标文件的要求配置人员（详见附件 1），未经甲方许可

不得更换。配置所有人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于 8 小时的岗位技能知识培训。

2. 乙方配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动。

3. 乙方应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。乙方员工的新进、调岗、辞退，经甲方审核同意后方可进行。员工请假的，须 1 日内报甲方备案。

乙方不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

乙方不得私自减少各类值班和物业服务人员。如遇节假日、假期等涉及教学办公楼、学生公寓楼等调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

4. 所有女生和研究生公寓楼服务人员要求为女性。

5. 乙方人员的配置应满足以下任职要求：

5.1 项目经理：负责项目的运营全面管理工作。任职条件：具有从事物业管理服务相关经历 3 年及以上项目管理经验，年龄在 50 周岁以下，能熟练掌握现代化、信息化管理技术，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要。

5.2 业务主管：工程主管 1 人、环境主管 1 人、水电保障主管 1 人、教学楼、公寓楼楼宇主管各 2 人，负责各专业服务项目的运营管理。任职条件：具有从事物业服务相关经历 3 年及以上项目管理经验，年龄在 50 周岁以下，熟悉专业业务知识。

5.3 服务大厅客服人员：负责服务大厅的接待和客服工作。任职条件：年龄均在 35 岁及以下；具有大专及以上学历；品貌端正，善于沟通协调；能熟练运用计算机操作技术，并经过专业礼仪素质培训，合格后上岗。

5.4 工程维修人员：负责校内的零星工程维修。任职条件：60 周岁以下，具有一定的工作经验，特种作业人员应持证上岗。

5.5 水电运行人员：负责配电室 24 小时运行值守、水电管网巡视等工作。任职条件：年龄均在 60 周岁以下；特种作业人员应持证上岗。

5.6 特种设备操作人员：负责校内锅炉运行管理，司炉工不少于 3 人。任职条件：年龄均在 60 周岁以下；须持有相应的特种设备操作证书。

5.7 服务人员：所有人员均须在 60 周岁以下，具有一定的工作经验，并接受岗位专业知识培训合格后上岗。

第六条 服务设备投入

1. 乙方应在合同签订前提供物业服务大厅装饰装修方案，对甲方提供的服务大厅等服务场所进行装饰，确保满足服务需求。

2. 乙方应配置本项目相关的工器具、材料、办公机具等（详见附件 2 主要服务设备）

第七条 甲方的权利和义务

1. 负责审核、备案乙方的经营资质以及关键岗位人员资质。

2. 负责依据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）以及合同，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。对乙方服务质量问题及师生投诉进行处理。

3. 无偿提供必要的后勤服务大厅、乙方办公用房、值班用房和库房（水、电、暖等费用自理）。

4. 负责协调组织物业服务项目的交接工作，协调做好校内的沟通交流工作。

5. 对乙方在服务项目的管理过程中的重大事项享有知情权。

6. 依据考核标准对乙方的管理服务质量进行考核，并根据考核结果，按时支付乙方服务费。

第八条 乙方权利和义务

1. 严格执行国家法律法规，依法经营，承担与外界发生的一切经济往来的完全责任，承担服务期间的一切质量、环境、安全责任。不得转包分包。

2. 应自觉接受学校及行政执法部门的监督检查，服从甲方的管理。经常与甲方进行工作沟通。乙方不得使用本项目物业服务人员和甲方场地、资源等对外开展有偿经营服务活动；无条件配合甲方开展劳动教育课。

3. 在物业服务区域设立专门管理机构，配置合格的管理人员以及专业技能人员，明确各岗位职责、服务范围和工作流程，设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通，物业服务运行中的通讯费、服装费、办公费等均由乙方自理。

4. 严格执行劳动用工的政策规定，签订劳动用工合同，按时足额支付员工工资。全额承担员工的保险、医疗、福利、劳保以及意外伤亡等产生的所有费用。乙方与其工作人员之间发生的劳动争议，由乙方承担完全责任。

5. 负责维护甲方提供的一切设施设备。学校的资产不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电资源。如因乙方原因造成设施损坏或能源资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

6. 负责执行合同约定的服务质量标准及要求，建立并执行各项管理制度，保障甲方正常的教学、科研、办公、生活秩序，发现安全隐患及时处置。不与师生发生争吵，杜绝打架斗殴事件，不得侵害甲方的合法权益。承担责任事故造成的一切经济损失及法律责任。

7. 按照甲方要求 2022 年 8 月 15 日 完成交接手续，根据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）履行合同。应积极组织人员无偿配合甲方临时性任务。

8、乙方承诺：（1）设备承诺：项目进场服务时本项目配备四轮密闭式垃圾清运车、大型道路清扫车、大型四轮洒水车、驾驶型洗地车、装载机、保洁车、磨地机、驾驶型坐推车、三轮电瓶车、疏通机、切割机、高空作业车、电动喷雾器、压缩垃圾车、电缆故障定位仪每种设备提供数量不少于 2 辆；（2）.物业服务质量承诺：提供 7*24 小时服务热线，出现问题 20 分钟内到达现场，24 小时内解决问题，36 小时内反馈落实情况，所有事项全程跟踪落实等；（3）鉴于学校综合物业管理的特殊性，我们结合物业管理服务项目的实际特点，从人、事、财、物等各个细节着手，对现有队伍管理、体系建立、监控实施等各个过程进行控制，以保证项目物业管理的正常运转。树立以人为本的文化理念，强调以学校师生利益为重、校方任务为首的工作理念，将“全心全意为师生服务”的工作理念彻底灌输到日常管理服务的各个细节，尽可能满足学校师生个性化服务，提高学校师生满意度。（3）零星维修服务承诺：工种配置合理，持证上岗，工具齐全，维修及时，维修材料和工艺不低于原标准 并符合绿色节能要求等。针对本项目设施设备管理实际情况，我们拟采取“以防为主”的三级检查监督反馈机制，遵循“经济、合理、安全、使用”的管理思路，制定切实可行的巡查、报修、检查维护方案，确保设施设备正常运行。（4）信息反馈及整改措施承诺：建立完善的信息反馈机制，对学校提出的整改要求及时响应提出整改措施并实施；每季度安排专门的学校及师生拜访，每月随机走访学校职能部门不少于 50%，收集学校及师生意见、建议或投诉。每学期至少组织一次师生座谈会，广泛了解师生对校园物业管理服务的意见和建议，同时要强化服务系统的及时改善和有效沟通，最大限度地满足师生。（5）其他服务承诺：承诺公司人员出现伤亡情况、劳动纠纷等情况与甲方无关；疫情防控费用自行承担且无条件配合招标人。承诺在物业服务期内，如有校级重大活动或同等级突击任务，如现场工作需要加派用工，我公司将根据实际情况自其他项目增派员工支援。疫情防控期间，公司免费给园区大赛、开学等重大活动时提供免费口罩。每年新生报到和毕业生离校期间，免费提供为学生搬运行李等；免费设立校门口迎新服务区、公寓区等新生入住服务站，免费提供咨询、指引、协助行李搬运、饮用水、纸杯、应急药箱、便民工具以及各类消防、防盗的安全知识宣传等。

（6）组织对公司全体员工、学生代表、宿舍楼长、班级干部等定期开展防盗、反诈骗、疫

情期间自我防护和应对措施、CPR 现场紧急急救、职业病、慢性病的预防等相关知识宣讲。(7) 楼宇值班室免费为园区师生提供 24 小时小型便民工具、应急药箱、应急雨伞等。

(8) 我公司自有的信息化管理系统可以免费投入到本项目使用。

第九条 监管、考核及支付

1. 甲方每月对乙方的服务绩效进行监督考核,考核结果向全校公开,接受师生监督。对物业服务绩效考核评价采用百分制(综合评价分值=学院、职能部门和师生员工的满意度测评成绩+服务监督考核成绩),依据服务绩效考核结果支付物业费。扣减的分值对应(本条第3款)扣减相应的物业费。

如乙方对当月的服务绩效考核结果有异议,需三个工作日内向甲方提出复议,最终服务绩效考核成绩以复议结果为准。

2. 甲方每年对乙方的服务绩效进行年度考核,年度考核结果作为续签、解除合同的依据。年度考核综合得分低于 90 分时,不再续签合同。

3. 物业服务费支付标准如下:

3.1 服务费按照当月的考核结果支付:

- (1) 当月服务绩效考核总分在 95 分(含)以上,甲方支付当月物业服务费的 100%;
- (2) 当月服务绩效考核总分在 90 分(含)-95 分(不含),甲方支付当月物业服务费的 95%;
- (3) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含)-90 分(不含),甲方支付当月物业服务费的 80%;
- (4) 当月服务绩效考核总分在 80 分(含)-85 分(不含)的,甲方支付当月物业服务费的 75%;

(5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的,甲方支付当月物业服务费的 70%,并从当月服务费中扣除 10000 元。

3.2 服务范围、服务内容、服务期限等不变化的情况下,在服务期内不上调。若服务范围、服务内容、服务期限等发生增加或减少的,或因寒暑假放假、疫情等因素变化,物业服务费用按照实际运行情况进行调整,核增或核减相应岗位人员、服务区域等费用,以书面方式作出相应调整,其服务费调整的办法为:

(1) 教学办公楼物业、体育场馆物业、学生公寓物业(含青年公寓)的客服按照核增或核减的客服人员数量的工资调整,保洁区域增加或减少的保洁面积按照 0.06 元/m²/日调整。

(2) 其他服务费用调整方式:投标文件原有的,按照文件中的分项报价进行调整;投标文件中有相似的,参照文件中的分项报价进行调整;投标文件中没有的,经双方协商一致

后调整。

3.3 维修费用单项材料费 3000 元以上，工程总造价在 10000（含）元以下的维修项目由物业公司参照河南省定额报价后进行维修，最终结算由学校审计处审核后，按照审计结论优惠 10%支付维修费，费用从学校公共维修费支出。

4. 每月 10 日前，乙方应将上月服务费的合规发票提交甲方。甲方在接到乙方发票后 15 个工作日内以转账方式支付乙方上月服务费用。遇节假日，支付时间相应顺延至工作日的第一天。

第十条 违约责任

1.甲、乙双方如不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同要求的，应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2.乙方擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的，甲方有权终止或解除合同，并一次性扣除履约保证金的 50%。限期整改不到位的，扣除全部履约保证金。

3. 在执行第九条第 3 款的基础上，对于物业服务中存在的以下问题的，乙方须另行支付违约金，从当月物业服务费中扣除。

3.1 在各级各类检查评比活动中被查出服务质量不达标或未在规定时间内完成工作任务的，视严重程度每处每项处罚 100—1000 元；

3.2.乙方应配合甲方完成应急临时性工作任务的。若不配合或执行不力，造成损失的，每次扣除 1000—3000 元。

3.3 因物业服务不达标被师生有效投诉，或整改不到位重复出现的，或乙方员工与师生发生争吵的，每次扣除 3000-5000 元；

3.4 与师生发生打架斗殴行为的，每次扣除 10000 元；发现乙方员工之间发生争吵或斗殴的，每次扣除 1000—3000 元。

3.5 对甲方的声誉利益造成损害的，视情节严重程度每次扣除 10000-50000 元。

3.6 因乙方原因对学校公共财物造成损害、人身伤害的，由此造成的损失全部由乙方承担。

3.7 乙方在服务中未按合同约定履行义务、不服从甲方管理，根据情况每次扣除 1000-10000 元。甲方以书面形式通知后仍未整改或整改不到位的，甲方有权委托有资质能力的第三方提供服务，所需费用从乙方的当月服务费中扣除。

3.8 乙方未及时发现安全隐患并上报，由此引发的安全事故，由乙方承担事故的责任并

赔偿相应损失。

3.9 由于乙方玩忽职守等给甲方造成损失的，乙方承担相应的责任并赔偿损失。

4.如因违约问题，给对方造成经济损失的，全部由责任方承担赔偿责任。

5.因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。根据不可抗力的影响，双方协商同意，可部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。

第十一条 合同的变更、终止和解除

1.合同签订后，任何一方不得擅自变更。如因物业服务实际情况改变需要变更时，应经过双方书面确认后方可变更。

2.发生下列情况之一，甲方有权终止或解除合同：

2.1 乙方发生重大违法违规行为或在甲方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的；

2.2 在每年的8月16日至次年8月15日期间有3个月的考核成绩低于80分的；

2.3 因乙方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的；

2.4 企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的；

2.5 未履行服务承诺或拒不服从甲方监管的。

3.合同期限届满，乙方应配合甲方在本合同终止前15天内做好交接事宜，合同被解除后，乙方应配合甲方应在15日内做好交接事宜。如乙方不予配合，每拖延一日，扣除履约保证金20000元。

第十二条 其它约定

1. 本项目的招标文件和投标文件及本合同附件均为本合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

2. 招、投标文件及合同中未尽事宜，由双方协商确定，必要时可签订补充协议。

3. 在合同履行中发生争议，由双方协商解决。协商不成的，甲乙双方均有权向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

4. 本合同一式拾份，甲方执陆份，乙方执肆份。经双方签字盖章后生效。

附件 1.项目主要人员及设备配置表

附件 2. 服务绩效考核标准

(下无正文)

甲方：河南师范大学
委托代理人签字：
地址：新乡市牧野区建设东路 46 号
电话：
开户银行：建行新乡分行北干道支行
账号：4100 1562 7100 5020 0486



乙方：浙江浙大新宇物业集团有限公司
委托代理人签字：
地址：浙江省杭州市拱墅区上塘街道石祥路
242 号 3 幢 318 室
电话：0571-58110271
开户银行：中国农业银行杭州浙大支行
账号：19-042501040002997



附件 1.项目主要人员配置表

五、投标文件技术部分

(一) 项目管理机构配备情况

1、主要管理人员一览表

姓名	性别	年龄	学历	职称	职责	类似工作年限	执业或资格证明	
							证书名称	级别
钱磊	男	40	本科	高级经济师	项目经理	18	经济师	高级
金建良	男	45	本科	高级工程师	工程主管	20	工程师	高级
韩俊娜	女	42	本科	高级会计师	环境主管	5	会计师	高级
杨坤	男	35	本科	高级工程师	水电保障主管	5	工程师	高级
倪永明	男	49	专科	中级工程师	楼宇主管	10	工程师	中级
田明辉	男	38	本科	中级工程师	楼宇主管	3	工程师	中级
胡莎莎	女	31	专科	中级工程师	楼宇主管	5	工程师	中级
杨丽华	女	44	硕士研究生	中级工程师	楼宇主管	8	工程师	中级

分项报价一览表及有关说明

项目编号：豫财招标采购-2022-630

项目名称：河南师范大学 2022-2025 年度物业外包服务项目（包 1）

序号	服务项目	服务内容或要求简介	人数	报价（元）			备注
				服务费/月	服务费/1年(12个月)	服务费/3年(36个月)	
1	学生公寓楼物业	学生公寓楼内的客服、保洁	195	490725	5888700	17666100	月度物业服务费与附件 1 保持一致
2	教学办公楼物业、体育场馆物业	楼宇内的客服、保洁	247	636085	7633020	22899060	月度物业服务费与附件 2 保持一致
		场馆内的客服、保洁以及游泳馆消杀药品费用（符合国家相关规定）	18	46480	557760	1673280	
3	校园环境保洁物业	东、西两校区园区卫生保洁、垃圾清运；园区水系的清理维护、地面绿化保洁设施设备维修保养；有害生物防治；化粪池、污水水井及管道清掏等	30	80850	970200	2910600	月度物业服务费与附件 3 保持一致
4	能源保障物业	负责配电室 24 小时运行值守、水电网巡视、校内锅炉运行等工作	11	55000	660000	1980000	月度物业服务费与附件 4 保持一致
5	零星工程维修服务物业	园区内零星维修及水电维修	30	144000	1728000	5184000	月度物业服务费与附件 5 保持一致
6	物业服务大厅物业服务	负责学校后勤相关手续办理、咨询服务、24 小时服务热线、接修派修、应急处理、监控平台（节能等）	4	16000	192000	576000	月度物业服务费与附件 6 保持一致
7	物业管理人员	包括项目经理、业务主管等	8	64000	768000	2304000	月度物业服务费与附件 7 保持一致
8	其他	注：投标人可自行填写相关事项	/	/	/	/	
合计			543	1533140	1839768	55193040	/

附件 2 项目设备配置表

序号	设备名称	用途	购置或启用时间	备注
1	四轮密闭垃圾清运车	垃圾清运	项目进场后启用	数量 2
2	大型道路清扫车	道路清扫	项目进场后启用	数量 2
3	大型四轮洒水车	校园内道路洒水	项目进场后启用	数量 2
4	装载机	装载物品、轻度铲挖等	项目进场后启用	数量 2
5	保洁车	保洁服务	项目进场后启用	数量 2
6	三轮电瓶车	运输	项目进场后启用	数量 2
7	高空作业车	用于高空作业	项目进场后启用	数量 2
8	压缩垃圾车	压缩垃圾	项目进场后启用	数量 2



附件 3. 服务绩效考核标准

一、学生公寓物业

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	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、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	7	无故旷工不请假，影响工作	每人每次扣 4 分	
	8	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 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	
楼宇 值班	10	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏。	每次扣 1 分	
	11	各种记录本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	12	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	13	大厅、岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	14	脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	15	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	16	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	17	安全警示标识缺失	每次扣 1 分	
	18	工作时间拣拾废品	每人每次扣 1 分	
	19	基本或完全不做岗位卫生保洁	每人每次扣 2 分	
	20	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	21	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	22	垃圾桶未做到每周清洗 2 次的	每次每个扣 1 分	
	23	楼内堆放杂物	每次每处扣 1 分	
	24	地面有积水、痰迹、污迹等不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	

	26	扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	27	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	28	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	29	未按要求每月清扫屋顶	每处扣 1 分	
零星 维修	30	维修服务不及时	每人每次扣 1 分	
	31	急修 20 分钟内未做出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	32	未及时、完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	33	维修结束后，未清理现场	每次扣 1 分	
	34	未妥善处理突发事件并及时报告	每次扣 1 分	
	35	维修材料不符合标准	每次每处扣 1 分	
投诉	36	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	37	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	
	38	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	39	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	40	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	
	41	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。

二、教学办公楼物业

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	未按规定打扫教室	每人每次扣 1 分	
	6	工作间、卫生间存放废品、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	
楼宇 值班	9	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 1 分	
	10	无故旷工不请假	每人每次扣 1 分	
	11	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏	每人每次扣 1 分	
	12	值班记录本等记录杂乱不清晰	每人每次扣 1 分	
	13	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	14	未按时开、关教室休息室门	每次扣 1 分	
	15	未按规定时间开、闭教学楼	每次扣 1 分	
	16	大厅、值班岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	17	教师休息室供水不及时、饮水机未按规定时间开关	每次扣 1 分	
	18	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	19	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	20	安全警示标识不明显	每次扣 1 分	
	21	桌面、桌斗有灰尘、纸屑、垃圾等	每次每处扣 1 分	
	22	地面有痕迹、纸屑垃圾、有卫生死角	每次每处扣 1 分	
	23	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	24	窗台、门头有积灰，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	25	黑板擦拭不及时、有粘贴物、下沿有粉笔头、粉末等	每次每处扣 1 分	

卫生 保洁	26	电扇未及时保养、防尘	每次扣 1 分	
	27	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣 1 分	
	28	垃圾桶（箱）不整洁或有异味	每次每个扣 1 分	
	29	地面有纸屑、杂物、积水、痰迹、污迹等	每次每处扣 1 分	
	30	楼梯台阶不洁净、有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣 1 分	
	31	楼梯台阶及扶手有尘土、污迹	每次每处扣 1 分	
	32	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	33	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	34	便池有污垢、污物，镜面有污渍	每次每处扣 1 分	
	35	卫生工具摆放乱、不规范，卫生间有异味	每次每处扣 1 分	
	36	小广告等粘贴物清理不及时	每次每处扣 1 分	
	37	外围散水有垃圾、杂物、积水积雪等	每次每处扣 1 分	
	38	教师休息室地面有痰迹、垃圾、纸屑等	每次每处扣 1 分	
	39	教师休息室家具物件有积灰、污渍，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	
	40	教师休息室脸盆有水垢、污迹、毛巾有污渍、异味	每次每处扣 1 分	
	41	室外运动场地有树叶、白色垃圾，垃圾清运不及时	每次每处扣 1 分	
零星 维修	42	报修维修本记录杂乱不清晰。	每人每次扣 1 分	
	43	报修维修不及时	每次扣 1 分	
	44	使用不合格产品	每次扣 1 分	
	45	急修 20 分钟内未作出回应并到达现场	每次扣 1 分	
	46	未及时完整记录报修、维修信息	每次扣 1 分	
	47	未及时清理维修现场	每次扣 1 分	
	48	维修不彻底、维修质量差	每次扣 1 分	
	49	抢修不及时造成不良后果的	每次扣 2 分	
投诉	50	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	
	51	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	发现一次扣 2 分	
	52	一天内对同一问题不改正	发现一次扣 2 分	
	53	不服从管理造成不良后果的	发现一次扣 2 分	
	54	服务学院满意度低于 85% 的	发现一次扣 2 分	
	55	履行合同不到，使学校或监管部门的利益受损的	发现一次扣 2 分	

	56	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	57	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
	58	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	59	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。



三、校园环境消杀卫生保洁物业

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	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	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，交接班交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	8	无故旷工不请假	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	
消杀 方案 及 管 理	10	消杀方案应含化学防治、物理防治、孳生地处理等详细的计划和实施	每缺一项扣 1 分	
	11	消杀现场无项目部人员	每缺一次扣 1 分	
	12	被服务方有效投诉。	每次有效投诉扣 1 分	
环境 管 理 孳 生 地	13	房屋周围有腐败有机物	每处扣 1 分	
	14	纱窗、纱门若有破损	每处扣 1 分	
	15	24 小时内未清理雨积水和污水坑	每处扣 1 分	
	16	未做到清理容器，如花盆、水桶等里积水或清洗换水，每周至少刷洗一次。	每处扣 1 分	
	17	仓库、储藏室、地下室、废弃水槽保持干净整洁，有积水 24 小时内抽除	未做到每处扣 1 分	
蚊 蝇 消杀、 蟑 螂 消杀	18	用 500ml 容器采集校区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%，幼虫及蛹的平均数不超过 5 只	每超标一次扣 1 分	
	19	平均每阳性房间不超过 3 只；加工、销售直接入口食品的场所及医院不得有蝇	每超标一次扣 1 分	

	20	东西校区花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份, 数量 300 个, 捕蝇笼药物每月至少更换两次以上	捕蝇笼数量每少 5 个扣 1 分; 每少换一次药扣 1 分	
	21	外环境消杀, 雨后具备条件 24 小时内消杀	一次不落实扣 2 分	
	22	清理桌面下、水槽下、柜子内、电器内开关盒内等蟑螂藏匿处	一处扣 1 分,	
	23	有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间	每间扣 1 分	
	24	室内发现有蟑螂活动	每次扣 1 分	
灭鼠	25	所有鼠药投放点需按时投放鼠药, 并提前 3 日在每栋楼大厅内贴出通知, 每次投放为 10 天, 10 天后必须收回掩埋销毁	每缺少一处扣 1 分	
	26	抽查房间内每 15 平方米布放 20×20 厘米滑石粉两块, 一夜后阳性粉块不超过 3%; 有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过 2%	每处扣 1 分	
	27	校园室外环境, 鼠迹超过 5 处	每次扣 1 分	
蜘蛛、 蜚、螨、 隐翅虫	28	室内有蜘蛛、蜚、螨、隐翅虫活动	每间扣 1 分	
	29	发现蜘蛛网、蜚、螨、隐翅虫迹的房间	每间扣 1 分	
环境保 洁工作	1	无特殊原因, 在规定时间内未完成清扫任务的	每次扣 2 分	
	2	未按要求在上下课人员高峰期间清扫路面卫生的	每人每次扣 1 分	
	3	路面有堆积物、砖头沙土、污泥积水纸屑塑料袋的; 人行道、树坑内有杂物杂草的	每次扣 2 分	
	4	主干道洗扫车未按规定每天清扫; 夏天洒水车未按规定对主干道进行两次洒水	每次扣 2 分	
	5	向污水井眼中清扫树叶、尘土、杂物的	每人每次扣 1 分	
	6	灯柱、宣传栏有张贴广告现象没有制止的	每次扣 1 分	
	7	垃圾箱(桶)不能及时擦拭、消杀的	每次扣 2 分	
	8	有卫生死角, 打扫不到位的	每次扣 3 分	
	9	卫生工具乱放, 座椅不整洁的	每次扣 2 分	

	10	各类水系内有垃圾漂浮物，未及时清理；水系设施遭人为破坏没有制止的	每次扣 2 分	
工作纪律	1	工作期间有聚众聊天或隐蔽地方玩手机的	每人每次扣 2 分	
	2	作业中讲粗话、脏话、造成不良投诉的	每人每次扣 1 分	
	3	作业中与车辆、服务对象发生冲突的	每人每次扣 2 分	
	4	便道上落叶、杂物有向草坪清扫的	每次扣 1 分	
	5	工作中遇到公共设施遭人为或自然破坏，没有及时采取措施的	每次扣 1 分	
	6	重大活动环境保洁不到位的	每次扣 2 分	
	7	工作中遇到突发情况有没有及时上报的	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	
污雨水疏通工作	1	每周统计污雨水井盖有无损坏情况的，特殊时期增加统计次数	未按规定统计的每次扣 1 分	
	2	对损坏的井盖未及时采取防护措施设置警示标志的，并上报、维修、更换的	每次扣 2 分	
	3	疏通作业过程中未严格按照操作规程工作的	每次扣 1 分	
	4	东西校区餐厅周围管道未按要求每周清理一次	每次扣 1 分	
	5	学府、学苑餐厅化粪池未按要求每半个月清理一次的	每次扣 1 分	
	6	管道、各类井中的建筑垃圾、生活垃圾未及时清掏的	每次扣 1 分	
	7	作业完毕清掏污物未及时外运，现场未场光地净的	每次扣 1 分	
	8	汛期和入冬前未对管道、窖井、化粪池集中清掏的	每次扣 1 分	
	9	对施工单位破坏污雨水管网和各类井盖未及时制止的	每次扣 2 分	
	10	对重大突发事件未做到随叫随到	每次扣 1 分	
工作纪律	1	接到通知 30 分钟不到现场的	每次扣 2 分	
	2	影响人员通行的，影响上课工作的	每次扣 1 分	
	3	没有设置醒目标识造成损失的	每次扣 2 分	
	4	疏通车辆违规停放的	每次扣 1 分	
	5	工作中造成公共设施损坏的	每次扣 1 分	

	6	工作无计划，无工作记录的	每次扣 2 分	
	7	工作中遇到突发情况有没有及时上报的	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				



四、能源保障及小型维修物业

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	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	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，交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合能源保障中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假、未按要求值班造成配电房等重要岗位空岗	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，并辞退员工	
运行 管理	11	发现长流水、长明灯等水电浪费，私自拆除节能设备	每次扣 1 分	
	12	未按要求进行水电设备、设施、管线巡查或没有规范记录，违规操作设备	每次扣 1 分	
	13	无故不参加能源保障中心或上级组织的活动或会议	每次扣 1 分	
	14	对楼内供水设施、供配电设施、锅炉设施、开水房设施不熟悉、不能熟练使用	每次扣 1 分	
	15	全校路灯、景观灯电量率低于 95%	每次扣 1 分	
	16	全校节水、节电设备设施完好率低于 98%	每次扣 1 分	
	17	未按要求进行停水、停电通知	每次扣 2 分	
	18	未按要求对供电设施、供水设施、锅炉等进行检验检测	每次扣 2 分	
	19	未经能源保障中心同意调整人员岗位	每人每次扣 2 分	
	20	不认真履行能源保障中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	21	未按时完成能源保障中心或上级指派的保障任务	每次扣 4 分	
	22	违规操作设备，造成事故	每次扣 5 分	
维修 管理	23	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	24	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	

	25	消极怠工、故意拖延维修工作	每次扣 2 分	
	26	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	
	27	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	28	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	29	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	30	维修过程中, 未放置安装标识牌和警戒线, 高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
	31	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	32	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	
	33	不配合能源保障中心工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务的, 能源保障中心将不再委派物业进行维修, 另行安排有资质的第三方维修进行维修, 费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
投诉	34	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	35	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	
	36	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	37	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	38	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	
	39	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、零星工程维修服务物业服务考核评分表

单位:

年 月

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	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、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	不配合修建服务中心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	无故不参加修建服务中心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	不认真履行修建服务中心或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	15	未按时完成修建服务中心或上级指派的任务	每次扣 4 分	
维修 管理	16	对维修内容不熟悉	每人每次扣 1 分	
	17	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	18	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	19	消极怠工、故意拖延维修工作	每人每次扣 2 分	
	20	维修材料不符合合同要求	每次扣 2 分	
	21	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	22	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	23	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	

	24	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	25	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	
	26	不配合修建服务中心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，修建服务中心将不再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方维修进行维修，费用从物业费中扣除	每次扣 5 分	
	27	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	28	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	29	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	
	30	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	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	
	33	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。