江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：2025 年度江苏省无锡技师学院物业管理基本服务与特约服务项目

项目编号：JSZC-320200-JZCG-G2025-0163

甲方：（买方、需方、采购人）江苏省无锡技师学院

乙方：（卖方、供方、供应商）无锡乾馨物业管理有限公司

甲、乙双方根据无锡市惠山区政府采购中心 2025 年度江苏省无锡技师学院物业管理基本服务与特约服务 项目公开招标的结果，签署本合同。

第一条 合同标的

一、项目名称：2025 年度江苏省无锡技师学院物业管理基本服务与特约服务项目

二、项目座落位置：江苏省无锡市钱藕路 6 号；项目总建筑面积：400 亩

三、物业管理服务期限 1 年。本合同期限 1 年，自 2025 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日；在物业管理服务期限内，本合同期满后，甲方有权根据物业管理服务履约评价情况，决定是否与乙方签订后续下年度服务合同。

第二条 委托管理事项

委托物业管理服务内容：物业管理

第三条 合同总价款

一、本合同总价款（含税）为人民币 大写：叁佰肆拾陆万壹仟柒佰壹拾柒元叁角壹分 /年（RMB 3461717.31 元/年）。

二、本合同执行期间总价不变。

三、履约保证金的缴纳和退付

本项目是/否向采购人缴纳履约保证金：否 。

履约保证金缴纳金额：_____/_____元。

履约保证金的缴纳时间：_____/_____，缴纳形式：_____/_____。

履约保证金的退付时间：_____/_____，退付办法：_____/_____。

履约保证金不予退还的情形：_____/_____。

逾期退还履约保证金的违约责任：_____/_____。

第四条 组成本合同的有关文件

下列关于采购 2025 年度江苏省无锡技师学院物业管理基本服务与特约服

务 项目（编号：JSZC-320200-JZCG-G2025-0163）的招投标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

一、乙方提供的投标文件和报价表；

二、中标通知书；

三、甲乙双方商定的其他文件。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

（一）审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

（二）审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生、绿化维护等方面的规章制度。

（三）对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

（四）为乙方的管理服务提供必要的工作场所以及物业管理服务所必须的水、电供应。

（五）对乙方的节能工作进行指导和监督，提高用能设施设备的能源利用效率。

（六）根据有关部门的要求，指导和监督乙方做好控烟、爱国卫生等工作。

（七）定期与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务履约评价，指导和督促乙方提升本物业的服务质量，协助乙方做好物业服务管理工作。

（八）按照合同约定，及时支付合同款项。

（九）法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

（一）在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

（二）在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按

要求委派符合岗位资格条件及能力的人员履行本合同，保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先征得甲方书面同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

（三）根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和资金使用计划及决算报告，报送甲方审定。

（四）非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

（五）对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

（六）协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度。

（七）乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

（八）加强内部监督检查，至少每季度检查一次物业管理服务质量情况，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

（九）投保物业公众责任险。

（十）乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、设备、档案和图纸资料，以及甲方所有的工具、物料等，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

（十一）法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害构成乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

（一）天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

（二）暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害；

（三）因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

（四）因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

（五）本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或非乙方人为的任何损坏。

（六）除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

以上所有事项因乙方故意或过失所致，或未尽到物业管理职责的，不在此限；

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第六条 质量保证

一、建立质量管理体系并有效运行，管理服务能够接受质量审核。

二、管理服务逐步达到接受创优评审条件。

三、各项承诺指标及所采取的措施详见“招标文件”及投标文件。

四、其他管理服务质量要求按无锡市有关标准执行。

第七条 款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

二、甲方在收到乙方开具相应的增值税发票后按约定支付物业服务费；乙方未提供发票的，甲方有权迟延支付款项且不承担违约责任，乙方仍应继续履行本合同项下的全部义务。

三、付款方式：物业管理服务费经采购方管理部门按中标价除以 12 个月折算到月，中标方在每季度（3 个月）完成合同约定相关服务后并履行审批手续后，由采购方管理部门按照考核结果进行支付。

第八条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同约定的，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

二、甲方未按合同约定向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同约定及招标文件规定、投保文件承诺，未能达到规定管理目标及质量保证的，未按服务管理制度及管理方案、年度管理计划、资金使用计划及决算报告内容履行物业服务合同，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改不符合要求的，甲方有权解除合同并要求支付合同总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同约定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权拒绝付款；已经支付的，有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应予赔偿。

五、因乙方原因导致重大火灾、失窃、泄密等事件的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

六、合同到期未续签时，乙方拒绝按本合同约定及时、有序撤场并交接的，甲方有权拒付管理服务费用，并要求乙方支付物业管理服务年度总费用的30%作为违约金；造成的损失超出前述违约金的，甲方有权要求乙方按照实际损失予以赔偿。

七、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

第九条 合同的生效、变更和终止

一、本合同自签订之日起生效。除《政府采购法》第五十条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

三、合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规

定予以解决。

四、甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

五、本合同终止时，乙方应移交管理权，撤出本项目，协助甲方作好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和管理的全部档案资料等。

六、本合同终止后，在新的物业管理服务企业接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理服务企业的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期管理服务，过渡期管理服务标准和服务费标准不变。

第十条 争议的解决

合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下__一__方式处理：

一、向无锡仲裁委员会申请仲裁。

二、向甲方所在地法院提起诉讼。

第十一条 诚实信用及其他

一、乙方应诚实信用，严格按照招标投标文件要求和承诺履行合同，严禁向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

二、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（采购人）：（盖章）

代表人：

电话：

开户银行：

账号：

乙方（供应商）：（盖章）

代表人：高黎明

电话：17744039320

开户银行：招商银行股份有限公司无锡锡山支行

账号：510905390510001

签订日期：2025年 11月 26日

江苏省无锡技师学院物业服务考核方案

本考核方案基于江苏省无锡技师学院办学基本要求制定，涵盖物业服务单位提供的物业管理基础服务和物业管理特约服务两个主体项目，主要对各服务项目的人员管理、工作时效、服务质量等方面进行多维度的考核。

一、考核小组：由后勤管理处和学生工作处相关人员组成。

二、考核对象：江苏省无锡技师学院委托的物业服务公司。

三、考核方式：随机抽查，每季度末汇总考核结果。

四、考核维度及评分内容（各服务项目评分标准见附件）：

各服务项均以100分计，每考核项包含：

1、人员管理（20分）：各岗位人员在岗情况；人员着装和精神面貌等情况；持证上岗人员证书的有效性；安全教育与业务培训等。

2、工作时效（30分）：按时完成各项服务内容；响应紧急请求的时间不超过规定时限等。

3、服务质量（50分）：各服务项目对应服务标准和工作要求的完成情况等。

五、物业考核分数计算方法：

（一）各服务项目考核分数：分别对物业管理基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务（供电系统维护服务、给排水系统维护服务、空调系统维护服务、电梯系统维护服务）、保洁服务、绿化服务、宿舍生活教育服务进行考核评分，每项均为100分。

（二）最终考核分数计算：最终考核分数=物业管理各服务项目得分的平均分 。

六、考核分数与物业费支付关联：

将每季度物业服务费的10%列出作为当季考核费。最终考核分数得分≥90分，相关问题整改到位后，全额支付当季物业服务费；得分＜90分，按每低1分对应当季考核费10%的比例从中扣除，相关问题整改到位后，支付当季剩余考核费和物业服务费；得分＜80分，全额扣除当季考核费用，要求整改直至满足要求。

此考核制度旨在全面评估物业公司提供的各项服务的质量，并通过明确的评分标准确保其服务水平达到预期目标，考核结果将直接影响到物业费的支付比例，以激励物业公司持续改进服务质量。

江苏省无锡技师学院后勤管理处

2025年11月

附件：

1：基本服务					
考评维度	**标准内容**	**规定分值**	**评分标准**	**扣分情况**	**备注**
人员管理	1.每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.根据学院要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。				
	3.服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。				
	4.如学院认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的情况，可要求物业进行调换。如因物业原因对服务人员进行调换，应当经学院同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。				
	5.着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。				
	6.合理控制外包服务人员数量和流动率，明确对其要求，确定工作流程，签订安全管理责任书和保密责任书。				
工作时效	7.紧急维修应当15分钟内到达现场，不间断维修直至修复，响应及时率需达100%。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	8.需整改问题及时整改完成。				
	9.配合学院制订重大活动后勤保障工作流程与计划，并按计划实施部署、安全检查、秩序引导和收尾清理工作				
	10.对重点部位及危险隐患进行排查，建立清单/台账，进行风险分析，制定控制或整改措施并定期监控，及时更新清单/台账。				
服务质量	11.结合学院要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	12.建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全。档案和记录齐全。				
	13.遵守学院的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将相关资料转作他用或向其他单位、个人提供。履约结束后，相关资料交还采购人。				
	14.对分包供应商开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整，并根据反馈持续提升服务品质。				

	15.明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施。对不合格服务进行控制，分析原因，采取纠正措施，防止再发生。				
	16.制定各类专项应急预案（如火警、疏散、停水停电等），并定期组织培训和演练（每半年至少一次），留存记录和影像资料，对预案进行评价。				
	17.建立应急物资清单或台账，由专人定期检查，确保物资充足、随时可用。				
	18.制定并完善各项工作制度（人员录用、档案管理、物业服务管理等）、项目实施方案（交接、培训、稳定性、保密等）及各项物业服务方案。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：		审核：		日期：	

2：房屋维护服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.工作时间为校历工作日 8:00—16:30，如遇重大活动动、节假日和寒暑假，物业公司应根据校方要求调整工作时间，并提供工作日程安排表。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	2.维修服务人员配置合理，责任区域明确，人员在岗。				
	3.统一着装，有专业管理人员规范管理，管理无盲点。				
	4.落实师生在校期间夜间（16:30－次日 8:00）值班应急维修处置人员两人，提供夜间值班人员名单。				
	5.维修服务人员每月进行安全教育与业务培训(不少于 2 学时)，清晰工作流程与工作标准。				
	6.维修服务人员持相关职业资格证书上岗。				
	7.维修工具车辆管理有序，按指定地点停放。				
工作时效	8.报修渠道 24 小时畅通（电话及线上平台）	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	9.紧急维修（如水电突发故障、管道爆裂等）：15 分钟内到达现场，2 小时内完成临时处置，24 小时内彻底修复，响应及时率需达 100%。				
	10.一般维修：工作日 8:00-13:00 报修，当日响应派单；工作日 13:00 后至第二日 8:00 前的报修，第二日上午响应派单；周末节假日报修，节后第一个工作日派单；以上维修项均在派单后 2 个工作日内完成修复。				
	11.计划性维修（如设施更新、设备维护等）：24 小时内制定方案，按确认时间节点完成。				
	12.做好大型活动、重要接待任务的常规设施设备准备和维护工作。				
	13.临时性、突击性的维修任务，服从学院安排。				
服务质量	14.藕塘校区、新建实训基地校区的物业管理区域内房屋地面、墙、台面、吊顶、门窗、锁具、洁具、照明、家具、楼梯、通风道、大厅大面积玻璃顶等的日常巡查和养护维修；外墙幕墙的一般养护和维修。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	15.维修人员应经常巡查、询问，发现门窗框松动等应及时修复；家具等损坏后及时修复；屋面、墙面等小型修理做到处置及时。紧急情况下要随报随修。				
	16.如属于房屋大修或结构修理，则由校方另行安排修缮。物业应该注意房屋情况及时与校方沟通，发现房屋问题及时通报，以得到迅速修理。				
	17.完善维修档案(报修记录、维修工单、验收记录等)，保存期不少于 2 年。				
	18.维修现场须设置安全警示，施工垃圾及时清理，噪声作业避开教学时间。				
	19.修复合格率需达 98%，师生满意度需达 95%。				
	20.电气维修应符合《电气装置安装工程施工及验收规				

	范》；给排水维修应符合《建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范》；土建维修应符合《建筑装饰装修工程质量验收标准》。				
	21.组织维修服务人员对羊腰湾校区房屋进行养护维修，每学期不少于一次。				
	22.按期整理各类维修数据，规范完成维修、巡检台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：		审核：		日期：	

3.1 公用设施设备维护服务：供电系统维护服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.变电所管理人员必须持证上岗（高压特种作业证）并做好安全台账。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.落实夜间供电维保值班人员一名。				
	3.统一着装，有专业管理人员规范管理，管理无盲点。				
	4.工作人员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
工作时效	5.制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，应急供电系统运行正常。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	6.完成甲方交办的与本专业工作相关的其他维护维修任务。				
服务质量	7.对学校区域内的照明及风扇设施、电气管线、电线电缆、电源开关、动力插座、电开水炉等低压用电设施进行日常管理和维护、维修，保持设施正常运行。两校区涉及三个变电所的管理、所有配电间巡查等运行工作。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	8.保证整个大楼的供电安全。保证正常供电、限电、停电，有明确的审批权限并按规定时间通知用户。				
	9.通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。				
	10.根据无锡供电公司有关规定制订变电所运行规程，并负责上墙固定。				
	11.其他人员进出变电所，均应遵守登记制度；工作人员进入变电所工作，必须严格执行工作票制度。				
	12.完成每月对所有配电间设施设备安全巡查、检查、维修并做好台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：	审核：		日期：		

3.2 公用设施设备维护服务：给排水系统维护服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.工作人员统一着装，有专业管理人员规范管理，管理无盲点。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.工作人员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
工作时效	3.制定室内外排水故障应急处理措施，2小时内完成临时处置，24小时内完成修复。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	4.完成甲方交办的与本专业工作相关的其他维护维修任务。				
服务质量	5.对物业管理区域室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常维修，保持正常运行（室外污水主管网养护除外）。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	6.负责各类室内外排水管的疏通服务。				
	7.每半年对给排水系统进行维修、润滑。				
	8.用户末端的水压及流量满足使用要求。				
	9.每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理。				
	10.确保水质无污染并符合规定的要求，生活饮用水水质符合GB5749 —2006《生活饮用水卫生标准》的要求。生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒、作业人员健康检查以及水质检测参照建设部、卫生部《城市供水水质管理规定》（建设部令第156号）执行。按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洁、消毒。请有资质人员定期清洗水箱，每年不少于1次，并提供清洗后水质检测报告。				
	11.每季度对水质处理、消毒装置、电开水炉及设备控制柜进行保养。				
	12.做好各项维修、润滑、保养、处理等台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：	审核：		日期：		

3.3 公用设施设备维护服务：空调系统维护服务					
考评维度	**标准内容**	**规定分值**	**评分标准**	**扣分情况**	**备注**
人员管理	1.空调维保人员必须持证上岗。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.统一着装，有专业管理人员规范管理。				
	3.工作人员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
工作时效	4.乙方接到甲方的报修通知（电话、线上平台）之时起，在4小时之内到达现场进行故障的鉴定及排查，故障问题不能予以现场解决时，乙方应在24小时内给予解决，如遇故障机器需要更换配件，乙方应在48小时内解决配件问题；如有超出质保期（含配件）及配件价值100元以上（含100元）、经甲方确认需要移机或其他特殊情况的，甲方需另外支付相应费用。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
服务质量	5.每年保养两次，第一次为三月底、四月初；第二次为十一月底、十二月初。清洗内置滤网及机壳，检测控制电路及运转性能，调试空调器性能效果。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	6.通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。				
	7.做好各项保养维护、维修、处理等台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：	审核：		日期：		

3.4 公用设施设备维护服务：电梯系统维护服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.电梯维保人员必须持证上岗。				
	3.统一着装，有专业管理人员规范管理。				
	4.工作人员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
工作时效	5.运行出现险情后，应有排除险情的应急处理措施。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	6.临时故障紧急修理，接到通知后30分钟内到现场检修。				
服务质量	7.每月2次由技术人员上门维保，每次间隔时间不超过15天，按工艺和规范对电梯做机电安全检查及各机件之加油润滑、清理点检、性能调整等作业。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	8.电梯准确启动、运行平稳、停层准确。轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好，维持轿厢整洁。				
	9.保证电梯的24小时正常运转使用。				
	10.做好各项保养维护、维修、处理等台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：	审核：		日期：		

4：保洁服务					
考评维度	**标准内容**	**规定分值**	**评分标准**	**扣分情况**	**备注**
人员管理	1.工作时间为校历工作日和周日 6:45—16:30。如遇重大活动、节假日和寒暑假，物业公司应根据校方要求调整工作时间，并提供工作日程安排表。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	2.保洁人员配置合理，责任区域明确，人员信息上墙公示，人员在岗。				
	3.统一着装，有专业管理人员规范管理，管理无盲点。				
	4.服务人员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
	5.保洁工具车辆管理有序，按指定地点停放。				
工作时效	6.做好大型活动、重要接待任务的保洁工作。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	7.临时性、突击性的保洁和消杀任务，服从学院安排。				
服务质量	8.每天对大楼内卫生间循环保洁。包括：通风、冲洗洁具台盆、镜子、清洁地面、清倒便纸篓及垃圾桶、更换垃圾袋。要求做到卫生间内无明显异味，地面无烟头、纸屑、污渍、积水，墙面无蜘蛛网和积灰，洁具整洁无黄渍、无堵塞。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	9.每天对大楼内通道、楼梯、栏杆扶手、内部运动场等处循环保洁。要求保持通道、楼梯地面及墙面、栏杆扶手、内部运动场干净整洁，墙面无蜘蛛网和积灰。				
	10.停车场地面每日清扫，车棚架、指示牌、指示灯、车位档等公共设施每周擦拭。要求：地面无垃圾、无积水、无明显油迹；标识、指示牌等公共设施目视无明显灰尘。				
	11.校内道路、运动场地每日清扫，循环保洁。要求：目视无垃圾、无杂物、无枯枝叶、无直径 2cm 以上的石子，每 100 ㎡内痰迹、烟头、纸屑平均不超过 5 个。				
	12.绿化带每日清扫，石凳石桌、景观亭、露天座椅每周擦拭。要求：无枯枝叶、无杂物、无垃圾，每 100 ㎡内果皮、烟头、纸屑等不超过 5 个，花坛及露天座椅表面洁净、无污渍。				
	13 垃圾桶按指定区域放置，每天清运，垃圾桶表面每日清洁，内部每周冲洗，无明显污迹；垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹。室内垃圾桶要实行垃圾袋装，垃圾袋装满后要及时更换，做到垃圾日产日清。特种垃圾定期清理，放置于指定场地。				
	14 值班宿舍保洁服务，床铺、卫生、洁具等按要求清洁和整理，床单、被罩、枕套、毛巾等每日清洗晾晒。				
	15.建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫滋生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。				

加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：		审核：		日期：	

5：绿化服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.学校工作日 8:00—16:30，如遇重大活动、节假日和寒暑假，物业公司应根据校方要求调整工作时间，并提供工作日程安排表。	20	一项不符扣 5 分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	2.配备专职园艺技术人员（园艺师） 负责养护工作，岗前须进行系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
	3.绿化养护服务人员责任区域明确，人员在岗。				
	4.统一着装，有专业管理人员规范管理，管理无盲点。				
	5.绿化养护工具车辆管理有序，按指定地点停放。				
工作时效	6.制定绿化养护全年计划书（树木、草坪管理）及绿化保养方案。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	7.遇节假日及重大活动时，物业公司根据学院要求无偿提供临时摆花。				
	8.注重绿植的防汛、防台、抗旱、保温工作。				
	9.服务期限内，服务区域中养护绿植发生减少及毁损的，物业公司应及时补齐或修复（乔木补种需同品种、同规格，确保成活）。				
	10.临时性、突击性的绿化养护任务，服从学院安排。				
服务质量	11.树木长势旺盛，无遮挡道路通行和建筑采光。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣 1 分，累计扣分。		
	12.叶片叶色正常、叶大而肥厚、不黄叶、不焦叶、不卷叶、不落叶、无明显虫屎、虫网、被虫咬食叶片数量、每株在 10%以下。				
	13.树干挺直、倾斜度不超过 10 度，树干基部无蘖芽滋生、枝干粗壮、无明显枯枝、死桩、基本无蛀害虫的活卵、活虫，介壳虫在主、侧枝上基本无活虫。				
	14.树冠完整美观、分枝点合适、侧枝分布均匀、枝条疏密适当，内膛不乱，通光透光。				
	15.行道树分枝点高低、树高、冠幅基本一致，无连续两株缺株、相邻 5 株的高差＜10%。				
	16.花灌木着花率高、开花繁茂、无落花落蕾现象。色块灌木无缺株断行、覆盖度达 100%，色块分明，线条清晰流畅。				
	17.绿篱、造型灌木形状轮廓清晰，表面平整，圆滑、不露空缺、不露枝干、不露捆扎物，无死株、缺档。				
	18.藤本长藤分布合理、枝叶覆盖均匀、附着牢固、覆盖度达 85%以上。				
	19.草花生长健壮、花繁叶茂、无残花败叶。花坛整洁美观、四季有花、层次分明、图案清晰、色彩搭配适宜。				
	20.草坪生长茂盛、叶色正常、基本无秃斑、无枯草层、无杂草、无病虫害、覆盖度达 98%以上，留茬高度经常				

	保持在6~8cm。两季草生长过渡好，四季常绿。				
	21.景观河、护校河面无杂草、杂物，河内鱼儿活跃。				
	22.严禁使用消防栓浇水养护。				
	23.做好各项养护台账。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加1-5分		
合计					
考核人：		审核：		日期：	

6：宿舍生活教育服务

考评维度	标准内容	规定分值	评分标准	扣分情况	备注
人员管理	1.制定完善的宿舍管理制度、岗位职责、工作检查制度等，并有相应表式及台账记录。	20	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	2.人员配备到位，统一着装，上岗前服装配备到位，佩戴上岗证，有专业管理人员进行规范管理，管理无盲点。				
	3.宿管员须掌握一定的信息化办公电脑的基本操作技能。招聘宿管员年龄要求为男性55岁以内，女性50岁以内，如果聘用的宿管员年龄不符合要求，学院在当季度签发的工资中扣除个人和单位交金的相应金额。				
	4.宿管员须进行岗前系统性的安全教育与业务培训，清晰工作流程与工作标准。				
	5.1号宿舍楼（惠仁苑）安排2名宿舍管理员，每班1人；2~7栋宿舍楼安排4名宿舍管理员，每班2人；执行每48小时轮班一次。				
工作时效	6.专职宿舍管理负责人24小时值班（白、晚班），负责督查、协调和管理宿舍管理员的日常工作，及时传达、落实学院宿舍管理的相关要求等。	30	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	7.做好住校生思想教育和生活指导工作；做好学生宿舍安全防范与巡查，内务卫生检查、评比及考核反馈等工作；做好公共区域卫生清扫保洁工作；及其他学院德育管理中需要完成的学生管理工作。				
服务质量	8.非本宿舍楼学生不得自由进入。	50	一项不符酌情扣分，一处不符扣1分，累计扣分。		
	9.除班主任、辅导员、校领导等校内老师外，其他外来人员必须持相关证件登记入内。				
	10.严禁宿舍里留宿外人，男女生不能互串寝室。				
	11.每天做好宿舍查房工作，按照规定收缴违章电器（包括热得快、电炉、热水壶、电炒锅、电饭煲等）和违禁物品（香烟、管制刀具、拖线板等）并登记造册。对私接电线、窃电，破坏配电设施，供水设施，消防设施等故意损坏公物的行为一经发现及时阻止，做好教育引导工作，杜绝以上现象的出现，并将情况及时汇报各系部、学工处和安全保卫处。				
	12.按照学校规定的作息时间及时关电和送电。				
	13.熄灯后要加强巡查，严防学生点蜡烛，对大声喧哗、打牌等影响他人休息的行为要及时阻止，做好教育引导工作，杜绝以上现象的出现，并将情况及时汇报各系、学工处。				
	14.要督促和引导学生做好宿舍日常保洁工作。每周进行两次全面的宿舍卫生检查，并及时做好统计汇总；				

	每天做好宿舍的日常巡查工作，并教育和引导学生维护宿舍安全和卫生的良好秩序，并将情况及时汇报各系、学工处和安全保卫处。				
	15.协助各系、学工处、安全保卫处等部门文明卫生、安全等检查工作。				
	16.负责按照《中华人民共和国消防法》对学生宿舍消防设施的管理，确保安全指示灯、消防应急灯、消防栓、灭火器等消防安全设施的完备。如已损坏或未备齐的设施需报安全保卫处，由学校配备齐全。如属管理不当造成损坏由物业管理中标方自己配置，灭火器干粉使用完后及时报安全保卫处更换。在合同到期交付查验时如有相关设备的损坏及丢失，物业管理中标方应负责承担相应的赔偿费用。				
	17.物业管理中标方负责室内外、通道及建筑物的公共场所的各项设施、设备等的报修，保证学生的正常使用。				
	18.负责宿舍内及公共场所公有财产的管理，严防流动性财产（如洗衣机、热水器、电话机等）外搬或缺失。如有缺失财物，应及时购置补上，费用由物业负责。				
	19.发生在宿舍区公共财产损坏、外来人员盗窃、本楼工作人员盗窃，经公安机关鉴定是中标方责任的，物业中标方承担被损、被盗财产的赔偿责任，按当时评估价格计算，5000 元以下按 100%赔偿，5000 元以上超过部分按 80%赔偿；对未及时发现、处理、上报火险及治安问题造成学校经济损失及负面影响的事件，学校将视具体情况给予相应的经济处分或追究相应的法律责任。				
加分项	为学院节能减排等提供优质建议与服务，或高效完成学院各类临时性、突击性服务保障任务。	5	酌情加 1–5 分		
合计					
考核人：		审核：		日期：	

物业服务项目考核汇总

_____年_____季度

序号	服务项目		考核分数	最终考核分	备注
1	基本服务				
2	房屋维护服务				
3	公共设施设备维护服务	供电系统维护服务			
		给排水系统维护服务			
		空调系统维护服务			
		电梯系统维护服务			
4	保洁服务				
5	绿化服务				
6	宿舍生活教育服务				
考核人：		审核：		日期：	