

2025-2026 年度宁波大学科学技术学院北区物业委托管理合同

甲 方：宁波大学科学技术学院

乙 方：浙江亚太酒店物业服务有限公司

招标编号：NBZFCG2025029G

招标时间：2025 年 05 月 27 日

合同编号：1XJ20250622

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等法律、法规的规定，甲、乙双方在平等、自愿的基础上，经协商一致，就以下物业管理事项达成协议。

第一条 物业基本情况

宁波大学科学技术学院北校区位于慈溪市，占地约 366 亩，总建筑面积 149069.95 平方米，地上总建筑面积 133764.06 平方米，共有建筑 11 组团（幢），主要学院有人文学院、管理学院、经法学院、信息工程学院、机械建筑学院、设计艺术学院、生命医学学院、机械加工训练中心；公共建筑有图书馆、新海会堂及小剧场、公共教学楼 4 幢、学术交流中心。校区约 15000 名学生及 700 余名教职工。北校区内有湿地公园，总面积 52598 平方米，水域面积 21961 平方米。

第二条 物业管理范围

乙方所接受的物业管理范围是物业建筑产权标注及周边区域、设施设备等资产在内的服务，不涉及资产的所有权。

第三条 管理服务范围、具体内容及要求

（一）物业管理服务具体内容及要求

- （1）楼宇管理保洁：楼宇内外部、架空层、公共空间等保洁综合管理。
- （2）环境卫生：路面、广场、湿地公园、河道卫生保洁、化粪池清理、下水道疏通以及垃圾收集整理、常规性环境消杀等。
- （3）水电管理：水电、高低配房 24 小时值班、故障处理，保证正常工作需要。（停电停水指令必须经学校主管职能部门审批同意）
- （4）日常零星维修：房屋零星维修、水电零星维修、教学设施维修和其他零星维修、室外公区路面砖等其他零星维修等。（维修材料由甲方提供）

(5) 特种设施设备管理：高低配电房、强电、电气线路、高压及水泵房、楼内消防设施设备、电梯等设备的日常管理。

(6) 楼宇管理：如行政楼、图书馆、新海会堂、教学楼、各分院楼等楼宇日常管理。

(7) 物业管理服务档案资料的建立以及保管。

(8) 学校大型活动保障工作，如场地布置、场地桌椅搬运、布置摆放等保障性工作。

(9) 委托方要求的其它服务。

(二) 总体管理要求

1、乙方须认真履行职责，严格按甲方协议中的质量保证体系做好各项工作，确保在岗在位，各尽其职，保证服务质量。

2、乙方必须对上岗人员按规定进行政治审查和岗位培训，并对上岗人员定期进行职业道德教育，教育其端正服务态度、提高服务质量、遵守委托方的各项规章制度及工作规范，维护委托方形象，服从领导。对不遵守劳动纪律、工作作风拖拉的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的甲方有权辞退。

3、乙方在托管期内所聘工作人员须报甲方认可备案后方可上岗。如果所聘人员不符合要求，必须及时调整，否则，甲方有权扣除相应费用，直至终止合同。

4、乙方须在委托方内设立专职管理处，根据招标要求，制定各项行政管理制度，由甲方派专职督导人员每日进行现场管理，落实好各项制度。

5、乙方负责支付上岗人员的工资、津贴、工作餐费、社会保险及根据国家规定应支付的有关费用，承担培训、服装等费用。

第四条 物业管理期限

1、物业管理的期限为 3 年。管理合同为一年一签，经考核，年度考核分达到 70 分且满意度考评分数均达 70 分以上，双方协商一致，续签次年合同，若年度考核未达标，则合同终止，不再续期。

2、费用结算：每个月度结算一次，次月度第一个月 10 日前支付上一个月度的管理费。结算时服务单位需要提供增值税发票。

3、本次合同自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止。

第五条 物业管理的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本项目的物业管理达到甲方在招标文件中提出的、乙方在投标文件中承诺的、以及在服务方案中具体表明的质量标准。

一、清洁卫生服务标准

1、楼宇内部保洁

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准	备注
楼宇内部	1、大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、门及门套、门窗玻璃、窗台、宣传窗、垃圾桶、消防设施、灯具、柱子等	地面、台阶、宣传窗、垃圾桶、柱子、植物花盆、窗台等每天保洁1次，且巡回保洁；窗台每天1次，门及门套、踢脚线等3天保洁1次；门窗玻璃、墙面、消防设施、灯具每二月保洁1次；大理石（花岗岩）每3个月打蜡1次，抛光1次；地砖或水磨石地面每月彻底刷洗1次。	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/房顶无蜘蛛网；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。	
	2、楼道：地面、楼梯、扶手、墙面、门窗玻璃、窗台、踢脚线、配电箱、消防设备、电梯、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶等	地面、楼梯、扶手、墙面、垃圾桶等每天保洁1次且巡回保洁；窗台每天一次；门窗玻璃、踢脚线、配电箱、消防设备、楼道门、窗、灯具及开关每二周保洁1次；地砖或水磨石地面每3月彻底刷洗1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，光亮；墙面无污渍、光亮，墙角无蜘蛛网；公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；玻璃上无手印、无积尘、无污渍、明亮、窗台无积尘。	
	3、公共卫生间及走廊：地面、墙面、大小便器、垃圾桶、台面、镜子、门窗玻璃、窗台、灯具、排气扇、上下水管道等	每天1次对卫生间全面保洁，且巡回每3小时保洁；灯具、门窗玻璃排气扇每两月保洁1次，窗台每天一次。	卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮，纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；地面无水渍、无污渍，无垃圾，保洁工具与保洁用品统一放在指定地点。	
	4、教室：桌椅、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、门楣、门套、墙面、墙角、每日中、晚共2次；灯具、设备每2周1次；门窗玻璃每2周1次。	桌椅、讲台、黑板、地面、踏步、窗台、门楣、门套、墙面、墙角每日中、晚共2次；灯具、设备每2周1次；门窗玻璃每2周1次。	桌椅、讲台、窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮，桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐，室内无异味；捡拾物品及时上交，不私自处理。	

项目	保洁范围	作业频率	服务质量标准	备注
	5、院领导办公室、会议室、接待室：桌椅、地面、窗台、门窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、茶具设备等	院领导办公室每天打扫一次； 会议桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日1次； 会议结束当日清理； 天棚、灯具、设备每月1次； 门窗玻璃每月1次，茶具每次消毒。	办公室椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮； 桌椅会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮； 窗帘挂放整齐；室内无异味； 会议室茶具消毒达到卫生标准。	
	6、图书馆：地面、电梯、墙面、踢脚线、门及门套、门窗玻璃、窗台、垃圾桶、消防设施、灯具、书架、阅览桌等等	地面、垃圾桶、阅览桌椅等每天保洁1次，且巡回保洁； 门及门套、踢脚线、窗台等3天保洁1次； 门窗玻璃、墙面、消防设施、灯具、书架等每二周保洁1次。	地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘； 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； 书架、桌面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘。	
	7、报告厅、会议室：主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具等	每次会议前全面保洁1次； 主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚每周保洁1次； 灯具每月保洁1次，座套1学期清洗1次。	主席台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面无积尘、无污渍； 室内空气良好，整体清洁整齐，明亮。	

2、环境卫生

项目	作业频率	服务质量标准	备注
道路、广场、绿化带、湿地公园	每天学校作息时间内上班前完成各大楼前及校园主要道路、广场、湿地公园保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁； 每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清； 重大活动期间实施道路冲洗保湿； 遇台风、大雪或冰冻等恶劣天气时，及时组织相关人员清扫和维护。	保持道路、广场、湿地公园全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙）；“四净”（路面净、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，保证路面不积水、少结冰（中、大雪保证道路畅通）。	

项目	作业频率	服务质量标准	备注
窨井、化粪池清掏（人工操作）	窨井每学期清理一次，每日对窨井盖进行巡查； 化粪池每学期清理一次，每日巡查一次； 雨污管道每年疏通一次。	保证窨井盖完好，保证日常雨水、污水管道畅通，无粪便堵塞或溢出现象； 清掏物全部清运； 清理后，目视井内无积物、无块状浮物，出入口畅通，污水不溢出地面。	清卫人员协助维修人员做好此项工作
垃圾收集整理（人工操作）	生活垃圾做到日产日清。	将楼宇内垃圾集中到指定垃圾回收点，保持垃圾集中场地的干净整洁； 配合环卫清运工作，确保日清运率达到 100%； 收运车容车貌保持整洁，设备完好； 清理完垃圾及时关好桶盖。做到周边无异味。	
常规性环境消杀	每天对教室、走廊、大厅、电梯、垃圾房及周边消毒 1 次，完成常规性环境消杀工作，做好临时紧急消杀工作。		
河道清洁	每日对河道进行保洁。	河面基本清洁。水面内漂浮物控制在 1 平方米以下，水面无聚集性漂浮垃圾、水生物、动物尸体； 河面垃圾进行集中打捞的，必须做到当日垃圾当日清除，及时运至垃圾中转站或垃圾场。	

二、楼宇管理服务标准

服务内容	服务标准	备注
楼宇管理	1、楼宇管理时间：24 小时 2、楼宇管理工作要求： ①使用文明用语，微笑服务，服务整改合格率 100%； ②定期检查安全及设备完好状况，确保设施设备安全正常运行，出现故障，及时上报维修，并做好记录，设施设备合格率 95%以上； ③挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；例行安检出勤率 100%； ④根据课程安排，提前检查教室准备工作及卫生状况，为师生提供方便、舒适、整洁的上课环境； ⑤熟悉本楼宇教室、座位、卫生间数量，公共区域面积，经常上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力； ⑥按学校要求做好教室开放关闭工作，组织员工做好每天清楼、设备检查及卫生保洁工作，并锁好门窗； ⑦针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落	

服务内容	服务标准	备注
	实到位，及时报告，协助相关部门采取相关措施； ⑧发现公共设施损坏应在 2 小时内及时报修。 ⑨做好楼宇内维修动态的陪修工作。确保校外人员进楼全程陪同、监督，保障师生财产、隐私安全。	

三、日常零星维修服务标准

服务内容	服务标准	备注
道路、广场地面、楼宇门、窗、玻璃、灯、桌椅、上下水、电线路及设施、卫生设备等	一、房屋土建及设备小修标准 时限要求： 急迫性小修项目包括：楼内厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；管道堵塞等。自接到报修之时起 30 分钟到达现场。 除急迫性小修之外的小修：自接到报修之日起，两日之内处理或与使用部门预约修复日期。随机做好委托方的维修反馈，并记录。 (一)、检修门窗 小修内容：门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补； 质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头。 (二)、清扫屋面 内容：定期将屋面积存的杂物清扫干净，疏通雨水管。 二、上下水系统小修标准 时限要求：自接到报修之时起 30 分钟到达现场。 除急迫性小修之外的小修：自接到报修之日起，两日之内处理或与使用部门预约修复日期。 三、水电及设施设备维修 (一)、室内给水系统小修、局部换管 小修内容：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。 质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 (二)、卫生设备 小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修； 质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 (三)、排水管道、化粪池，检查井（含窨井）等。 小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应及时疏通或清掏，配件残缺应补齐。 质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，	

服务内容	服 务 标 准	备注
	不滴水；化粪池检查并满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。 四、供电设施设备小修标准 (一)、配电设施 小修内容：(1)、配电柜(2)、配电箱(3)、配电盘 ； 质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好； 时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理 。 (二)、室内设备 小修内容：(1)、闸具(2)、电源插座(3)、开关(4)、灯具； 质量标准：正常使用； 时限要求：报修后 30 分钟到达现场处理。 (三)、配电线路 小修内容：(1)、导线(2)、支持物； 质量标准：绝缘良好完整可靠； 时限要求：出现故障 30 分钟到达现场处理。	

四、水电管理

服务内容	服务标准	备注
二次供水、排水、消防供水	1、每两小时对给水设备巡查一次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。 2、高压水泵、消防水泵等设备每月保养检修一次，每年大修一次。 3、定期对消防水泵进行启动测试，每个月不得少于四次，每次不得少于半小时。 4、工作人员持有效健康证上岗，有二次供水卫生许可证。 5、保证正常生活饮用水，遇停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。 6、设备及环境整洁，符合饮用水卫生标准。 7、保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。 8、每天抄录区域内水表数据，发现异常及时查漏。	
低压配电室、配电间、配电柜	1、维修人员 24 小时值班，持证上岗，服从学校归口管理部门的调度指挥，及时响应，并做好维修记录，记录资料齐全，接到报修及时排除故障。 2、低压设备每周巡检，并做好巡检记录，发现问题及时解决。并做设备表面及环境卫生保洁。 3、保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；按规定进行试验并出试验报告单。 4、每月抄录电表，分析用电数据，发现用电异常，及时上报并处理。 5、每月对学校水表、电表、燃气表进行抄表，记录、整理数据，并计算水电气费用。 6、负责学校能源管理平台的运行监管、日常维护工作。	

五、特种设备管理

服务内容	服务标准	备注
电气线路、电梯、空调的日常管理	1、每日巡检电梯机房，同时做好机房保洁工作。 2、监督电梯、空调维保单位定期保养和接报修落实情况。 3、做好电梯、空调维保单位维修保养记录，并跟踪和监督维修保养过程。 4、对电梯、空调维保单位维修及时率与质量进行跟踪并落实。 5、对零配件的维修更换进行核价与质量监督。 6、根据“浙江特种设备在线”系统要求，每日、每周、每月巡检特种设备，并填报指定报表。	

第六条 人员配置及基本素质要求

一、岗位配置情况

乙方应在采购单位设立物业管理处，物业管理人员总数不少于 74 名（管理人员 5 名、物业服务人员 69 名）。要求本项目运行期间：男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁。乙方与所有物业团队人员的劳务关系不违反国家《中华人民共和国劳动法》的规定，需签订劳务关系合同，备案。

1、管理人员配置（5 人）：

序号	岗位	人数	配置说明
1	项目经理	1	50 周岁及以下，本科及以上学历，要求政治素质好，组织管理能力强，具有 5 年及以上学校综合项目经理物业管理服务的工作经验，懂物业管理中有关法律法规，工作责任心强，具有较强沟通协调能力。具有一定的文字及基本办公软件处理能力。
2	楼宇主管	1	50 周岁及以下，本科及以上学历，要求政治素质好，具有一定的文字写作能力和数据、报表的统计分析能力，具有操作物业系统管理软件能力。具有 3 年及以上学校楼宇管理服务的工作经验。
3	保洁主管	1	50 周岁及以下，大专及以上学历，要求政治素质好，组织管理能力强，能吃苦，具有 3 年及以上学校项目保洁管理服务的工作经验，工作责任心强。具有一定的文字及基本办公软件处理能力。
4	工程主管	1	男性，55 周岁及以下，大专及以上学历，要求政治素质良好，组织管理能力较强，具有较强的沟通协调能力，有较为丰富的设施设备管理

			经验和综合专业知识及实践经验，具有一定的事故判断和应急处理能力，熟知并遵守国家有关各种设施设备管理的法规及安全使用章程。熟悉常用设施设备的维修保养。具有高配、低配和特种设备安全管理员证书。具有3年及以上学校项目工程维修管理服务的工作经验。具有一定的文字及基本办公软件处理能力。
5	办公室文员	1	45周岁及以下，本科及以上学历，具有3年及以上同类岗位工作经验。要求政治素质好，具有一定的文字写作能力和数据、报表的统计分析能力，具有操作物业系统管理软件能力。要求有较好的文字、文件处理、基本办公软件处理能力。
合计		5	

2、物业人员配置（69人）：

宁波大学科学技术学院北校区人员配置情况表（保洁服务）

建筑名称	面积（平方米）	人员组成	人数	要求
1-4号公共教室	21409	室内保洁员	24	能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，身体健康。
人文学院楼、公牛楼	11016			
信息工程学院楼	10702			
机械学院、建工学院楼	13798			
设计艺术学院楼	21151			
生命学院楼	9052			
行政楼	6610			
图书馆（含小剧场及新海会堂）	22070			
外围保洁（包含下穿隧道、地下车库、湿地公园、垃圾清运）	59702	外围保洁员	9	能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，身体健康，会游泳。
专项保洁（不锈钢、大理石、玻璃保洁养护）	/	外围保洁员	1	能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，身体健康。
河道保洁	21057	外围保洁员	2	能吃苦耐劳，工作勤恳负责，品行端正，身体健康。

建筑名称	面积（平方米）	人员组成	人数	要求
合计		保洁员	36	

宁波大学科学技术学院北校区人员配置情况表（楼宇管理）

建筑名称	面积（平方米）	人员组成	人数	要求
1-4 号公共教室	21409	楼宇管理员	4	具有处理一般性突发事件的能力；会讲普通话。
人文学院楼、公牛楼	11016		2	
信息工程学院楼	10702		2	
机械学院、建工学院楼	13798		2	
设计艺术学院楼	21151		2	
生命学院楼	9052		2	
行政楼	6610		2	
图书馆（含小剧场及新海会堂）	22070		2	
机动人员	/	机动楼宇管理员	1	
合计			19	

宁波大学科学技术学院北校区人员配置情况表（工程维修）

序号	岗位	人数	配置说明	要求
1	综合维修工	7	负责北校区综合维修工作	男性，60 周岁以内，维修电工需要持有上岗证，能吃苦耐劳，及时发现和处理简单维修工作，掌握水、电等相关知识，懂木工，对工作认真负责，严守岗位，准确记录，及时处理应急事件。
2	高低配工	6	北校区共有开闭所（高压）2 个，配电房（高低压）5 个，按照最低配置要求，在主要开闭所或者配电房配置一组双岗高低配工	男性，60 周岁以内，持有高、低配上岗证书，对工作认真负责，严守岗位，准确记录，及时处理应急事件，有一定相关工作经验。

			人, 共计 6 人	
3	特 种 设 备 管 理 员	1	特种设备管理员	男性, 60 周岁以内, 持有特种设备管理上岗证书, 对工作认真负责, 严守岗位, 准确记录, 及时处理应急事件, 有一定相关工作经验。
合计		14		

备注: 上述人员必须身体健康, 遵纪守法, 品行端正, 无违法违纪的不良记录, 乙方应满足上述人员数量的要求。如在实际工作中因上岗时间调整、人员招聘暂时不能到位等原因, 可在楼管、高低配等岗位根据工作时间安排作出人员数量的适当调整, 但不应降低工作标准和缩小工作范围, 并书面报请甲方同意后实施。

第七条 物业管理费用标准及支付方式

- 1、本合同约定每年物业管理服务费用为(人民币大写) 肆佰壹拾叁万壹仟元整 /年(小写: 4131000.00 元/年), 含税价。此价格将作为合同价格执行三年, 期间不作调整。
- 2、服务费用结算具体时间为: 每个月度结算一次, 次月 10 日前(如遇节假日则顺延)支付上一个月度的管理服务费用。结算时乙方需在管理服务费用支付前三日内向甲方出具甲方认可的足额增值税发票。如乙方未能提供发票或者提供的发票不符合甲方要求的, 甲方有权拒绝支付管理服务费用, 顺延至下一个付款日。
- 3、除招标时乙方承诺的拟投入本项目管理的物资装备外, 保洁工具、设备设施维修工具等由乙方按需提出清单, 经甲方审核批准后由甲方提供, 乙方使用设施设备前应自行检查设施设备的完好, 如有安全隐患应当及时提出, 并自行承担设施设备使用过程的风险与责任。
- 4、消杀费、生活水箱清洗及水质检测费、垃圾清运费、化粪池清运费经甲方审核批准后由甲方承担, 费用偏离市场价格的, 甲方有权不予批准。
- 5、日常零星维修: 维修工具及维修耗材由乙方按需提供清单, 经甲方审核批准后, 由甲方提供。所有公共设备及特种专业设备的维护、保养工作由乙方负责, 费用偏离市场价格的, 甲方有权不予批准。

第八条 双方的权利与义务

(一) 甲方的权利

- 1、有权审定乙方编制的服务方案、人员编制、费用预算。

- 2、有权对乙方服务的质量进行监督，对不符合质量标准的服务有权建议整改，对不称职人员可以要求乙方更换。
- 3、为乙方的服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房等设施 and 涉及本物业管理外包所需的验收图纸、资料等。为乙方的物业管理服务提供相应的协助和配合。
- 4、按合同约定的费用额度、支付方式和支付程序，按月支付物业管理费用。
- 5、甲方享有对乙方服务人员指定、更换或调整的权利。
- 6、按法律规定或经双方商定由甲方承担的其他责任和义务。

（二）乙方的权利和义务

- 1、应根据法律、法规的规定及本合同约定，编制物业管理方案、人员编制和费用预算，报送甲方审定。
- 2、需在本项目中指定一名负责人负责本项目的协调管理，按本项目管理的要求配备相应的工作人员。保证从事本项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。如需调整技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方异议后七日内作出相应调整。乙方在聘用、任命、调整、调换有关主要管理服务人员之前，须征得甲方同意。在实施物业管理管理工作过程中，若乙方对投标时及合同中承诺的服务人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，甲方有权终止合同，并向乙方主张违约责任。
- 3、合同期间，乙方派出本项目的项目总负责人和各部门主管不得在其他项目中同时任职。
- 4、合同期间，乙方必须严格管理，制订相应的规章制度，人员要坚守岗位，实行专人负责制，各项目负责人必须跟班作业，服从管理，做到服务第一，质量第一。所有员工须有有效的上岗证件。
- 5、对物业管理涉及的专业性、技术性要求较高的工作内容，可另行委托第三方承担，但必须得到甲方的书面同意。委托的工作内容仅限于分项内容，整体物业管理项目不得转让给第三方。
- 6、合同终止时，乙方应向甲方提交物业管理总结报告。在约定时间内向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收；全部手续完成后签署移交确认书。乙方在订立和履行合同过程中负有保密责任，对包括但不

限于上述文件承担保密责任，不得通过任何方式自行利用或交给第三方，否则甲方有权解除合同，并向乙方主张违约责任。

7、乙方要严格按照《中华人民共和国劳动法》要求做好用工工作，按时向其从事本项目的人员发放工资并为其缴纳社会保险。否则，由此引起的一切纠纷，由乙方自行处理。如因乙方未履行上述义务造成甲方损失的及由此引起的损失（包括但不限于劳动仲裁费、诉讼费、律师费用）均由乙方承担。

8、非因甲方故意或者重大过失，乙方派出的从事本项目的人员受到人身伤害和财产损失或对他入造成人身伤害和财产损失的，由乙方承担全部责任，甲方不承担责任。若甲方因此对外承担责任的，则甲方有权向乙方追偿全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费用等。

9、乙方派出的从事本项目的人员遭受劳动等方面的损害或对外造成第三人的损害，由此造成的赔偿责任均由乙方承担。

10、按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

第九条 违约责任

1、乙方未按合同约定的质量标准履行物业管理职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，暂停支付物业管理费用及相关费用，直至乙方达到物业管理质量标准并得到甲方认可后，甲方再支付相应的物业管理费用。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行物业管理职责，且给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；情况严重的，甲方可根据损失情况，最多可要求乙方支付合同总额 5% 的违约金；因乙方物业管理质量问题导致甲方无法实现合同目的时，甲方有权单方面解除合同。

3、因乙方原因直接或间接导致火灾、失窃或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失，包括但不限于直接损失、间接损失、重新招标的费用、重新招标的物业服务费差额、诉讼费、保全费、律师费、鉴定费、差旅费等。

第十条 争议解决方式

双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 合同附件

- 1、本项目招投标过程中的有关招投标文件作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。如招投标文件内容同本合同条款有不一致处，以本合同条款为准。
- 2、对本合同的未尽事宜，可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

第十二条 合同生效

- 1、本合同签订后经双方法定代表人或者授权代表签字且盖章后生效。
- 2、本合同一式 陆 份，甲方 肆 份，乙方 贰 份，具有同等法律效力。
- 3、下无正文。

甲方（盖章）：

名称：宁波大学科学技术学院

地址：慈溪市白沙路街道文蔚路 521 号

法定（授权）代表人：

签字日期： 2015 年 6 月 17 日

乙方（盖章）：

名称：浙江亚太酒店物业服务有限公司

地址：宁波市海曙区高桥镇汇贤 338 号

法定（授权）代表人：

签字日期： 2015 年 6 月 17 日

附件一：宁波大学科学技术学院北校区物业服务考核办法（试行）

为进一步加强北校区物业服务单位的监督管理，有效保障物业服务质量，提高师生满意度，根据国务院 379 号《物业管理条例》、《浙江省高校物业管理行业规范标准》有关规定以及《宁波大学科学技术学院北区物业委托管理合同》相关内容要求，结合学校实际，制订本办法。

第一条 考核目的

规范服务单位的工作和服务，提升服务质量和水平，努力为师生员工创造舒适的学习工作和生活服务。

第二条 考核对象

考核对象为宁波大学科学技术学院北校区物业服务单位。

第三条 考核形式

考核采用百分制，考核形式分为月考核、学期考核和年度考核三种。

1、月考核

由学校管理部门组织实施，主要考核响应院方提出的各项工作要求的落实完成情况及日常工作完成情况并建立台账。考核小组成员按考核评分量化表所列项目打分，成绩计入月考核分。（宁波大学科学技术学院北校区物业服务月度考核表见表一）

2、学期考核

（1）由学校管理部门组织实施，每学期末进行一次。考核小组成员按考核评分量化表所列项目打分。（宁波大学科学技术学院北校区物业服务学期（年度）考核表见表二）

（2）学期综合得分由学期考核分和月考核分两部分组成。

（3）学期综合得分组成比例：学期考核得分占 60%，月考核平均得分占 40%。

3、年度考核

（1）由学校管理部门组织实施，每学年结束进行一次。主要考核服务单位一学年来服务工作完成情况及合同履行情况。考核小组成员按考核评分量化表所列项目打分，成绩计入年度考核分。（宁波大学科学技术学院北校区物业服务学期（年度）考核表见表二）

（2）年度综合得分由学年考核分、学期考核分和学年民意测评满意度组成。

（3）年度考核综合得分组成比例：学年考核分占 40%，第一学期考核分占 25%，第二学期考核分占 25%，民意测评满意度占 10%。

第四条 计分方法

1、得分计算方式（以下所有数据皆保留小数点后两位）

（1）民意测评满意度得分：按满意度平均得分计算，平均得分=总得分/抽查总人数。

满意度比例=100%—100%×（“总体评价”选择“不满意 3-4 分”的人员数）/抽查总人数

（2）月考核平均分=Σ月度考核分/考核月数

（3）学期考核综合得分=学期考核得分×60%+月考核平均分×40%

（4）年度考核综合得分=年度考核分×40%+第一学期考核分×25%+第二学期考核分×25%+民意测评满意度得分×10%

2、评定标准

——考核 90 分及以上为优秀

——考核 80 分至 90 分（不含）为良好

——考核 70 分至 80 分（不含）为合格

——考核 70 分（不含）以下为不合格

第五条 奖惩

考核成绩严格按照规定计算，不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

1、月考核：

（1）根据月考核得分进行相应奖惩。

（2）奖惩时间：次月。

（3）奖惩与物业费付款挂钩。

①考核为合格，本月物业费按 95%付给；考核良好以上，物业费按 100%付给；考核优秀，计入年度考核加分项。

②考核不合格的，本月物业费按 85%付给；连续两个月月考核不合格，本月物业费按 75%付给；连续三个月月考核不合格，即视为学期考核不合格。

2、学期考核：

（1）根据学期考核综合得分进行相应奖惩。

（2）奖惩时间：下一学期。

（3）奖惩与物业费付款、年度考核得分挂钩：

①学期考核综合得分为优秀的，则学期结束将该学期中所有月考核为合格的月份所扣除的 5%的物业费以奖金的形式返还。

②学期考核综合得分为合格以上的，本学期不做奖惩。

③学期考核综合得分为不合格的，取消月考核优秀的加分鼓励。

3、年度考核：

(1) 根据年度考核综合得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩时间：下一年度。

(3) 奖惩与合同是否续签挂钩：

①年度考核综合得分达合格及以上的，下一年度服务托管合同自动续签。

②年度考核综合得分未达合格及以上的，终止合同，不再续签。

4、满意度考核：

(1) 根据满意度测评得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩时间：下一年度。

(3) 奖惩与合同续签挂钩。

①满意度测评得分大于或等于 70 分的，符合合同续签要求之一。

②满意度测评得分低于 70 分的，不论年度考核综合得分是否达合格以上都不续签。

5、发生以下情形之一者，属于重大责任事故，则实行一票否决制，并终止合同：

(1) 乙方的工作人员故意伤害学生，造成学生轻微伤及以上的。

(2) 乙方的工作人员故意或重大过失造成学校财产损失或人员重伤、死亡的。

第六条 其他

1、本考核办法自合同履约之日起施行；

2、因客观原因，考核指标需要做出调整时，由双方协商处理。

表一

宁波大学科学技术学院北校区物业服务月度考核表

序号	项目	检查内容		评分标准	分值	得分
1	服务态度	从业人员上岗时应穿戴工作服，配备相应工具，挂工号牌上岗。		发现不符合要求的，每人每次扣 0.5 分。	5	
2		服务态度良好，不与师生发生争执，礼貌回答师生提出的问题。		发生争执每次扣 1 分。		
3	日常服务	卫生保洁	室内外地面、水面无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。	散落垃圾（包括水面）一平方米内出现 4 个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣 0.5 分。	20	
4			水域水质清澈，水面无垃圾或大片落叶，无污泥淤积发臭现象。	水质浑浊、污泥淤积发臭、水面有垃圾或大片落叶等，以连续的水域计一处，按严重程度每处扣 1-2 分。		
5			屋顶、排水沟等无垃圾、杂物，无堵塞现象。化粪池按需做好掏粪及清理工作。	有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣 0.5 分；排水沟堵塞、化粪池溢出且无人处理，每处扣 1 分。		
6			室内外家具器物（包括垃圾桶/果壳箱、保洁工具等）放置有序，无明显异味（垃圾站除外），无明显积灰、污渍，整体保持整洁。	以单个家具器物为单位计一处（如同一个家具多处积灰/污渍、乱摆乱放各计一处，共 2 处；或保洁工具未归位，有几个计几处），每处扣 0.5 分。		
7			室内墙面、天花板、门窗等无蛛网、无违规张贴物、无明显积灰及污渍。	以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处（如同一面墙的多个蛛网、多处积灰、多张违规张贴物各计一处，共 3 处），每处扣 0.5 分。		
8			卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味。	以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣 1 分；公用厕纸、洗手液未及时更换、补充，多瓶洗手液计一处，多个厕纸位计一处，每处扣 0.5 分。		
9			及时清运垃圾，垃圾站、果壳箱、垃圾篓等无明显垃圾堆积现象。	垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣 1-2 分。		
10			无私自开垦菜地、放养家畜、家禽等现象。	私自开垦菜地、放养家畜、家禽等，每处扣 1 分。		
11			保证日常雨水、污水管道畅通，无粪便堵塞或溢出现象；定期开展清掏工作，保留相关记录。	清掏记录不全，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分；未定期开展清掏工作，一次扣 1 分。		
12			定期开展消杀、消毒工作，保留相关记录。	消杀记录不全，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分；未定期开展消杀工作，一次扣 1 分。		
13			卫生保洁工具及耗材按需按实申购、领用，使用过程中需爱惜工具，减少不必要的损耗浪费。	卫生保洁工具及耗材不按需按实申购、领用的，发现一次扣 1 分；卫生保洁工具及耗材使用时不爱惜工具，造成不必要的损耗浪费的，发现一次扣 1 分。		

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分
14	楼宇管理	设置门卫的,根据其岗位要求完成楼宇管理工作,工作时间内坚守岗位,不长时间(超过10分钟)无故离岗。	门卫在工作时间内长时间(超过10分钟)无故脱岗,每人次扣1分。	25	
15		来访登记、大件/特殊物品出入登记、交接班记录、钥匙借用登记等日常管理服务记录应及时、规范、完善,可追溯。	来访登记、大件/特殊物品出入登记、交接班记录、钥匙借用登记等日常管理服务记录不及时或有错漏、不规范处,发现一处扣0.5分,同类记录最多扣2分。		
16		每天检查安全、卫生及设备完好状况,发现问题及时报修,并做好记录;	未进行检查或检查记录不全,一处扣0.5分,最多扣2分;未及时报修,一次扣1分。		
17		按要求做好教室开放关闭工作,并锁好门窗。	未做好教室开放关闭工作或未锁好门窗,一处扣0.5分,最多扣2分。		
18		做好楼宇周边非机动车停放的秩序管理,协助做好人员疏导工作。	未管理好非机动车停放秩序,发现一次扣0.5分。		
19		配合学校做好教学楼打铃系统的使用管理,保障上下课、考试期间的按时打铃。	因人为原因未按时(误差允许范围:±30秒)打铃的,发现一次扣1分,因此发生教学事故的,一次扣2分,操作人员按相关规定另行处罚。		
20	设施管理	电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调其他共用设施(如公共照明等)正常无故障运行,无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象,存放和运行环境(如泵站、配电房等)符合行业要求。	以单个设备为单位,发现运行故障且未及时处理的,或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象,经了解确系因维护不当造成的,多处问题计一处;以及存放和运行环境有不符合行业标准的,以单个空间环境为单位,多处问题计一处。以上每处按严重程度扣0.5-2分。	20	
21		对各类设施设备建立清单,有定期检查及必要的维护保养计划并落实执行(其中需要第三方维保单位进行维保的,应跟踪监督全过程并做好索证;饮用水水箱要定期清洗消毒、化验水质,每年至少2次),相关台账记录及时、规范,可追溯。	记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的,一处扣0.5分,同类记录最多扣2分。		
22		操作、维护上述专业设施设备有资质要求的,相关人员资质证书齐全且在有效期内。	根据岗位职责要求,特殊岗位上岗人员未具备相关资格证,或资格证不在有效期内的,每人次扣1分。		
23		各类管线埋设合理,无碍观瞻,无架空、裸露、乱铺设的管线。	发现有架空、裸露、乱铺设的管线,每处扣1分。		
24		协助学校做好水电表抄录及水电费收缴工作。	因未及时通知到缴费部门、个人,导致水电费拖欠的,发现一次扣1分。		
25	综合服务	小型维修服务: 1.小修按要求及时到场并完成,维修记录及时、规范,可追溯。 2.维修现场及时清理,恢复整洁卫生。	1.非因不可抗力未在指定时间内修复的,一次扣1分。 2.维修结束后现场未及时清理,一次扣0.5分。 3.因维修方人为原因造成返修,一次扣1分,一个月内返修达3次及以上直接扣5	10	

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分
		3. 无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况。	分。		
		4. 大修质保期内及时联系建设单位进行维修。	4. 未及时联系建设单位或未及时采取相应措施的，一次扣 1 分。		
26		维修工具及耗材按需按实申购、领用，使用过程中需爱惜工具，减少不必要的损耗浪费。	维修工具及耗材不按需按实申购、领用的，发现一次扣 1 分；维修工具及耗材使用时不爱惜工具，造成不必要的损耗浪费的，发现一次扣 1 分。		
27	其他	物业岗位需按照招标文件、合同约定人数进行配置，若存在人员缺岗等情况，需及时报备管理部门并如实说明情况，即时安排人员招聘工作，确保岗位配置齐全；在此期间，需做到缺人不缺岗，确保学校各项工作稳定开展。	未及时提交情况说明的，每次扣 1 分；未按要求配置人员，发现一次缺一人扣一分，上不封顶。	5	
28		其他不在上述范围内的物业服务。	发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。	5	
29	安全隐患	特殊作业过程（如喷洒农药、投掷除四害药物、实施修缮工程等）可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的告知、警告措施。	特殊作业过程未做好充分安全防范措施的，发现一次扣 2 分。	10	
30		未出现违规用火、用电等行为。	发现违规用火、用电现象，按严重程度一处扣 1-5 分。		
31		无其他安全隐患。	发现其他安全隐患，按严重程度一处扣 1-5 分。		
本表合计		本量化考核表各考核项分值合计。		100	
考核系数		用于换算为百分制的系数。		1	
考核成绩		考核成绩（百分制）=本表合计分数×考核系数。		100	

填写人：_____

检查时间：_____年____月____日

表二

宁波大学科学技术学院北校区物业服务学期（年度）考核表

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分
1	服务	从业人员上岗时应穿戴工作服，配备相应工具，挂工号牌上岗。	发现不符合要求的，每人每次扣 0.5 分。	5	
2	态度	服务态度良好，不与师生发生争执，礼貌回答师生提出的问题。	发生争执每次扣 1 分。		
3	日常 服务	室内外地面、水面无散落垃圾，无大堆杂物、建筑垃圾或废弃家具器物。	散落垃圾（包括水面）一平方米内出现 4 个及以上计一处，大堆杂物、建筑垃圾、废弃家具器物等每堆（个）计一处，每处扣 0.5 分。	25	
4		水域水质清澈，水面无垃圾或大片落叶，无污泥淤积发臭现象。	水质浑浊、污泥淤积发臭、水面有垃圾或大片落叶等，以连续的水域计一处，按严重程度每处扣 1-2 分。		
5		屋顶、排水沟等无垃圾、杂物，无堵塞现象。化粪池按需做好掏粪及清理工作。	有垃圾、杂物，按上述散落垃圾及杂物堆积标准计分，每处扣 0.5 分；排水沟堵塞、化粪池溢出且无人处理，每处扣 1 分。		
6		室内外家具器物（包括垃圾桶/果壳箱、保洁工具等）放置有序，无明显异味（垃圾站除外），无明显积灰、污渍，整体保持整洁。	以单个家具器物为单位计一处（如同一个家具多处积灰/污渍、乱摆放乱放各计一处，共 2 处；或保洁工具未归位，有几个计几处），每处扣 0.5 分。		
7		室内墙面、天花板、门窗等无蛛网、无违规张贴物、无明显积灰及污渍。	以整面墙/整扇门（窗）为单位，不同类型问题每个计一处（如同一面墙的多个蛛网、多处积灰、多张违规张贴物各计一处，共 3 处），每处扣 0.5 分。		
8		卫生间在满足其他卫生标准的同时，无明显异味。	以单个卫生间为单位，有明显异味，每间扣 1 分；公用厕纸、洗手液未及时更换、补充，多瓶洗手液计一处，多个厕纸位计一处，每处扣 0.5 分。		
9		及时清运垃圾，垃圾站、果壳箱、垃圾簍等无明显垃圾堆积现象。	垃圾未及时清运、有明显堆积现象，按严重程度每处扣 1-2 分。		
10		无私自开垦菜地、放养家畜、家禽等现象。	私自开垦菜地、放养家畜、家禽等，每处扣 1 分。		
11		保证日常雨水、污水管道畅通，无粪便堵塞或溢出现象；定期开展清掏工作，保留相关记录。	清掏记录不全，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分；未定期开展清掏工作，一次扣 1 分。		

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分
12	楼宇管理	定期开展消杀、消毒工作，保留相关记录。	消杀记录不全，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分；未定期开展消杀工作，一次扣 1 分。		
13		卫生保洁工具及耗材按需按实申购、领用，使用过程中需爱惜工具，减少不必要的损耗浪费。	卫生保洁工具及耗材不按需按实申购、领用的，发现一次扣 1 分；卫生保洁工具及耗材使用时不爱惜工具，造成不要的损耗浪费的，发现一次扣 1 分。		
14		设置门卫的，根据其岗位要求完成楼宇管理工作，工作时间内坚守岗位，不长时间（超过 10 分钟）无故离岗。	门卫在工作时间内长时间（超过 10 分钟）无故脱岗，每人次扣 1 分。	25	
15		来访登记、大件/特殊物品出入登记、交接班记录、钥匙借用登记等日常管理服务记录应及时、规范、完善，可追溯。	来访登记、大件/特殊物品出入登记、交接班记录、钥匙借用登记等日常管理服务记录不及时或有错漏、不规范处，发现一处扣 0.5 分，同类记录最多扣 2 分。		
16		每天检查安全、卫生及设备完好状况，发现问题及时报修，并做好记录；	未进行检查或检查记录不全，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分；未及时报修，一次扣 1 分。		
17		按要求做好教室开放关闭工作，并锁好门窗。	未做好教室开放关闭工作或未锁好门窗，一处扣 0.5 分，最多扣 2 分。		
18		做好楼宇周边非机动车停放的秩序管理，协助做好人员疏导工作。	未管理好非机动车停放秩序，发现一次扣 0.5 分。		
19		配合学校做好教学楼打铃系统的使用管理，保障上下课、考试期间的按时打铃。	因人为原因未按时（误差允许范围：±30 秒）打铃的，发现一次扣 1 分，因此发生教学事故的，一次扣 2 分，操作人员按相关规定另行处罚。		
20	设施管理	电气设备系统、弱电设备系统、给排水系统设备、电梯等特种设备、消防设施设备、空调其他共用设施（如公共照明等）正常无故障运行，无因维护不当造成的锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，存放和运行环境（如泵站、配电房等）符合行业要求。	以单个设备为单位，发现运行故障且未及时处理的，或有锈蚀、污渍、跑冒漏滴现象，经了解确系因维护不当造成的，多处问题计一处；以及存放和运行环境有不符合行业标准的，以单个空间环境为单位，多处问题计一处。以上每处按严重程度扣 0.5-2 分。	20	
21		对各类设施设备建立清单，有定期检查及必要的维护保养计划并落实执行（其中需要第三方维保单位进行维保的，应跟踪监督全过程并做好索证；饮用水水箱要定期清洗消毒、化验水质，每年至少 2 次），相关台账记录及时、规范，可追溯。	记录及索证材料不及时、不规范或有缺失的，一处扣 0.5 分，同类记录最多扣 2 分。		
22		操作、维护上述专业设施设备有资质要求的，相关人员资质证书齐全且在有效期内。	根据岗位职责要求，特殊岗位上岗人员未具备相关资格证，或资格证不在有效期内的，每人次扣 1 分。		

序号	项目	检查内容		评分标准	分值	得分
23			各类管线埋设合理，无碍观瞻，无架空、裸露、乱铺设的管线。	发现有架空、裸露、乱铺设的管线，每处扣 1 分。		
24			协助学校做好水电表抄录及水电费收缴工作。	因未及时通知到缴费部门、个人，导致水电费拖欠的，发现一次扣 1 分。		
25	综合服务	综合服务	小型维修服务： 1. 小修按要求及时到场并完成，维修记录及时、规范，可追溯。 2. 维修现场及时清理，恢复整洁卫生。 3. 无因配件不合格或维修人员疏忽、失误等造成的返修情况。 4. 大修质保期内及时联系建设单位进行维修。	1. 非因不可抗力未在指定时间内修复的，一次扣 1 分。 2. 维修结束后现场未及时清理，一次扣 0.5 分。 3. 因维修方人为原因造成返修，一次扣 1 分，一个月内返修达 3 次及以上直接扣 5 分。 4. 未及时联系建设单位或未及时采取相应措施的，一次扣 1 分。	20	
26			维修工具及耗材按需按实申购、领用，使用过程中需爱惜工具，减少不必要的损耗浪费。	维修工具及耗材不按需按实申购、领用的，发现一次扣 1 分；维修工具及耗材使用时不爱惜工具，造成不要的损耗浪费的，发现一次扣 1 分。		
27		其他	其他不在上述范围内的物业服务。	发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。	5	
28		安全隐患	特殊作业过程（如喷洒农药、投掷除四害药物、实施修缮工程等）可能影响周围环境、人、财、物安全的，应采取必要的告知、警告措施。	特殊作业过程未做好充分安全防范措施的，发现一次扣 2 分。	15	
29			未出现违规用火、用电等行为。	发现违规用火、用电现象，按严重程度一处扣 1-5 分。		
30			无其他安全隐患。	发现其他安全隐患，按严重程度一处扣 1-5 分。		
31	内部管理	服务资质	具有服务合同约定的服务资质（如物业管理国家壹级及以上资质、各类执照等），且证书在有效期内。	资质证书不全或失效，每种证书扣 1 分；全部有问题则扣 5 分。	5	
32		制度建设	有健全、规范的管理制度体系，并根据业务项目、范围的调整及时完善相关管理服务机制。岗位职责、应急预案等重要管理制度予以上墙公示。	管理制度不完善、存在问题的，视情况扣 0.5-2 分；业务有调整现象而未更新相应管理机制、制度的，按项目每项扣 1 分；重要管理制度未上墙，按地点每处扣 0.5 分，同类制度最多扣 2 分。	10	
33		人事管理	有完善、规范的人事管理机制，人员队伍稳定，无违规用工现象。	人员流动过于频繁、有违规用工现象，视情节严重程度扣 1-4 分（不按人次计分）。	10	
34			除“设施管理”项涉及的人员资质外，其他特殊岗位要求具有相关职业资格证书并处于有效期内。	特殊岗位上岗人员未具备相关资格证，或资格证不在有效期内的，每人次扣 1 分。		

序号	项目	检查内容		评分标准	分值	得分
35			物业岗位需按照招标文件、合同约定人数进行配置，若存在人员缺岗等情况，需及时报备管理部门并如实说明情况，即时安排人员招聘工作，确保岗位配置齐全；在此期间，需做到缺人不缺岗，确保学校各项工作稳定开展。	未及时提交情况说明的，每次扣1分；未按要求配置人员，发现一次缺一人扣一分，上不封顶。		
36			人事档案齐全、完备且管理妥善。	个别人事档案不完整的每人次扣0.5分；人事档案管理不善、5人以上档案不全或未建立人事档案的，扣4分。		
37			管理服务人员遵守职业道德，无违反国家法律、法规、行业服务标准、校纪校规等相关规定之行为。	员工有违反各类规章制度、校纪校规的，情节一般的每人次扣1分，情节严重的每人次扣2分；员工有违法犯罪行为的，每人次扣4分。		
38		档案管理	建立健全人事档案以外其他各类工作档案，有序管理，妥善存放。	档案不完善、存在问题的，视情况扣0.5-2分；未建立档案管理机制，扣2分。	5	
39		信息建设	按照合同要求建立服务信息化系统，各项在线服务正常运行，数据记录完善、安全，可随时调取查看。	未进行服务信息化建设，扣2分；系统建立不完善或未按合同要求建立，视情况扣0.5-1分。	5	
40		其他	其他不在上述范围内的内部管理工作。	发现的问题不在上述标准内的，根据实际情况酌情扣分；若无则不扣分。	5	
基础分合计		本量化考核表各考核项分值合计。			155	
考核系数		用于换算为百分制的系数。			0.6	
加分项目						
41	加分项目	对月度考核为优秀的进行加分鼓励。		每月加1分；全年优秀至多加7分。	7	
考核成绩		考核成绩（百分制）=基础项得分×考核系数+加分项得分。			100	

填写人：_____

检查时间：_____年____月____日

表三

宁波大学科学技术学院北校区物业服务满意度测评表

尊敬的老师、同学：

您好！为使您在宁波大学科学技术学院北校区享受到舒适、热情、安全、文明的物业服务，特向您征询意见和建议。您的意见是对我们最公正的评价，请选择您真实的意愿和想法，在“很满意 10 分”到“不满意 3 分”之间打“√”。感谢您的合作！

【您的身份】☐教职工 ☐学生 ☐其他

【调查地点】教学区：☐教学楼/行政楼 ☐图书馆 ☐其他_____

项目	内容	权重	很满意		较满意		一般		不满意		如选择“不满意 3-4 分”，请在本栏填写原因
			10	9	8	7	6	5	4	3	
总体评价	1.您对北校区物业服务的总体评价	20%									
服务态度	2.您对物业人员（保洁员、楼管、宿管、维修工等）服务态度的评价	20%									
日常服务	3.您对校园内道路、水区等室外公共环境保洁工作的评价	10%									
	4.您对除餐厅外其他楼宇室内保洁工作的评价	10%									
	5.您对教学楼、行政楼、图书馆、分院楼等公共楼宇管理服务的评价	20%									
	6.您对水电气等各类设施设备运行使用情况的评价	10%									
	7.您对各类型小型维修服务的评价	10%									
意见建议											

以下为工作人员填写：

调查员		调查时间	年 月 日
-----	--	------	-------