

(四) 中标人须组建一个专业齐全、职责清晰的管理与服务团队开展工作，并设立服务中心。其中单项项目主管原则上须具有大专及以上学历，具有较强的管理、协调与沟通能力；

(五) 中标人需按合同金额的万分之三向采购人财务部门缴纳水电费。

## 二、综合管理服务

### (一) 公共业务受理

1. 设立一站式物业服务中心，设立24小时服务电话，受理学院指定的公共业务类业务；
2. 实施值班经理（含维修、安保）制度，保证夜间突发事件应急处理的及时性，学院提供不少于2间住房供中标人夜间值班使用；
3. 服从学院相关部门督察管理，24小时内及时整改，否则接受《绍兴文理学院元培学院综合物业服务考核办法》处罚。

### (二) 投诉处理

1. 做好各项投诉处理工作，物业服务机构直接受理的投诉，应核实情况，及时处理并回复投诉者；
2. 属于物业服务责任的，做好投诉处理，确保及时有效；属于无效投诉的做好解释工作；物业管理机构与投诉者无法协商解决的，上报学院相应部门处理；
3. 直接受理的投诉，在一个工作日内回复处理结果，最长不超过三个工作日；向有关部门的投诉，应查明事实后上报书面材料，协助有关部门做好工作。

### (三) 能源管理

1. 协助学院做好各项能耗水耗计量的分析报告、报告和节能管理，定期对低电量寝室提醒工作；
2. 协助发现学院能源使用中存在的缺陷和问题，提出经济适用的改进或改造方案，并经学院同意后组织实施节能改造方案，系统优化节能降耗，保证学院实现一定的节能效益；
3. 开展员工节能培训，每学期开展至少两次以上节能节水活动宣传等；
4. 在执行日常巡查工作中，应加强节能减排的巡查力度，特别是

# 绍兴文理学院元培学院综合物业服务合同

委托方（甲方）：绍兴文理学院元培学院  
(以下简称甲方)

受托方（乙方）：浙江亚太酒店物业服务有限公司  
(以下简称乙方)

根据绍兴文理学院元培学院综合物业服务项目招标(编号: 2024-05-0063)结果, 浙江亚太酒店物业服务有限公司以 2805000 元/143 天的价格中标。在自愿、平等、协商一致的基础上, 甲方将综合物业服务项目委托给乙方。为了明确双方的权利和义务, 根据《民法典》、《物业管理条例》等相关法律法规, 订立本合同, 供双方遵守。

## 第一条 物业基本情况

物业名称: 绍兴文理学院元培学院综合物业服务项目  
坐落位置: 绍兴市  
面积范围: 建筑面积 315450 m<sup>2</sup>, 土地面积约为 762.93 亩, 绿化面积约为 273 亩, 水域面积约为 258 亩。

## 第二条 服务内容

### 一、物业服务内容及服务目标

- (一) 物业服务内容包括综合管理服务、安全保卫工作、卫生保洁工作、学院楼宇管理工作、绿化养护工作、场馆及会务管理工作、专项劳务(搬迁)等;
- (二) 投标人具有集中统一的企业理念、运行机制、管理结构、表象标识, 具有明确的各项管理服务标准和质量保证体系、应急预案, 保证各项服务工作标准化、规范化, 以满足学院教育教学需要, 创造安全、卫生、舒适的教学和生活环境;

(三) 管理服务应达到各项指标要求, 综合物业管理服务工作按照《绍兴文理学院元培学院综合物业服务考核办法》进行考核评价;

(3) 人行道:保持清洁,无浮土、无杂物,路面不能有成片积水;  
(4) 土地面:每天清洁,保持干净。地面无废物堆积,不能有成片积水;

(5) 硬化地面:干净无浮土、无垃圾堆积。雨后无成片积水;  
(6) 运动场、球场:每日清扫(擦、抹)一次,并随时保洁。做到无泥沙、污垢、污迹、污水等,必要时进行清洗;

(7) 沟渠(含沉沙井)、雨污井及井盖:每周清理一次,每月全面彻底清理一次。做到底部无泥沙等沉积物,井盖无污垢污迹、垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。确保排污排水畅通。井盖无损坏;

(8) 排水、排污管道畅通:确保雨水、废水、污水排放通畅,化粪池每年至少清理两次,确保排污畅通,无堵塞、无污水外溢。发现异常及时清掏;

(9) 学院门前三包卫生:每日清扫一次并随时保洁,每周全面、彻底清扫一次。做到无垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物;

(10) 屋面:及时清扫、冲洗,检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓,检查屋面有无脱落渗漏等。

(11) 每月对屋顶以及排水沟垃圾进行清理;重点部位如高配房屋顶等1周清理1次;

(12) 水面保洁:做好水面清洁工作。保持景观河内水质良好,河水面达到“四无”标准,即河面无垃圾、无漂浮物、无杂草、无障碑等。河道内基本无大面积蓝藻、浮萍、底泥、落叶集聚现象,保持河道水面整洁美观,优化内湖及水环境。

(13) 车棚顶每月至少清理清扫1次。

2. 建筑物内部

(1) 地面、墙面、顶面(天花板)、楼道及窗护栏、地下室(包括人防工程)、消防设施、水电设施、果皮箱、门(防盗门、木门、不锈钢拉闸门)、窗、桌椅柜、标识牌、装饰板牌等,每日清扫(拖、擦、抹)两次并随时保洁,每周全面、彻底清扫(拖、擦、抹)一次,做到干净明亮,无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时,注意保护门窗,防止损坏;

(2) 灯管、灯罩、灯吊链:每学期清洁,做到干净,无蜘蛛网、

对公共部位出现长明灯和常流水现象加强巡查。

#### (四) 档案管理

根据档案管理要求代管学院相关资料和设施设备技术资料复印件等,并建立物业管理档案,要求档案完整、真实,并更新及时。

#### (五) 防御自然灾害

1. 建立巡查登记制度并报告有关情况;

2. 协助学院做好防灾减灾物资储备、清查,保障物资充足;

3. 做好自然灾害的预警机制,制定应急预案并组织实施,及时发布温馨提示;

4. 如遇灾害发生,积极做好救灾,以及灾后保洁、消杀、维修维护等恢复工作;

5. 承担相关主管部门交办的临时性、应急性工作任务。

#### (六) 其它服务

1. 组织重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新、毕业生离校等重大活动及学院临时性事件的物资保障供给和场地布置、卫生保洁、安保等后勤保障工作;

2. 头物招领等人性化便民服务;

3. 积极应对各项突发事件,做好善后处理工作;

4. 其它学院认为物业可以提供的服务。

#### 三、后勤管理服务

##### (一) 公共区域及楼宇日常保洁服务

##### 1. 建筑物外部

(1) 地面、道路等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无痰迹、无落叶、无杂草、无污水痕迹。草坪、花坛及绿化景点内干净整洁、无暴露垃圾和无丢弃物。地面、屋面、天台、绿化带、清洁车、果皮箱、校园景观、休闲椅凳、栏杆、扶手、电动门、灯具、旗杆、护栏、公共宣传栏等每日清扫(擦、抹)两次并随时保洁,每周全面、彻底清扫(擦、抹)一次,做到干净整洁,无乱贴物。做到无泥沙、污垢污迹、污水、散落垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物;

(2) 主路面:路面干净、无浮土,无积土,无杂物,不能有成片积水;

(3) 人行道:保持清洁,无浮土、无杂物,路面不能有成片积水;

(4) 土地面:每天清洁,保持干净。地面无废物堆积,不能有成片积水;

(5) 硬化地面:干净无浮土、无垃圾堆积。雨后无成片积水;

(6) 运动场、球场:每日清扫(擦、抹)一次,并随时保洁。做到无泥沙、污垢、污迹、污水等,必要时进行清洗;

(7) 沟渠(含沉沙井)、雨污井及井盖:每周清理一次,每月全面彻底清理一次。做到底部无泥沙等沉积物,井盖无污垢污迹、垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。确保排污排水畅通。井盖无损坏;

(8) 排水、排污管道畅通:确保雨水、废水、污水排放通畅,化粪池每年至少清理两次,确保排污畅通,无堵塞、无污水外溢。发现异常及时清掏;

(9) 学院门前三包卫生:每日清扫一次并随时保洁,每周全面、彻底清扫一次。做到无垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物;

(10) 屋面:及时清扫、冲洗,检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓,检查屋面有无脱落渗漏等。

(11) 每月对屋顶以及排水沟垃圾进行清理;重点部位如高配房屋顶等1周清理1次;

(12) 水面保洁:做好水面清洁工作。保持景观河内水质良好,河水面达到“四无”标准,即河面无垃圾、无漂浮物、无杂草、无障碑等。河道内基本无大面积蓝藻、浮萍、底泥、落叶集聚现象,保持河道水面整洁美观,优化内湖及水环境。

(13) 车棚顶每月至少清理清扫1次。

2. 建筑物内部

(1) 地面、墙面、顶面(天花板)、楼道及窗护栏、地下室(包括人防工程)、消防设施、水电设施、果皮箱、门(防盗门、木门、不锈钢拉闸门)、窗、桌椅柜、标识牌、装饰板牌等,每日清扫(拖、擦、抹)两次并随时保洁,每周全面、彻底清扫(拖、擦、抹)一次,做到干净明亮,无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时,注意保护门窗,防止损坏;

(2) 灯管、灯罩、灯吊链:每学期清洁,做到干净,无蜘蛛网、

(17) 遇重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新、毕业生离校等重大活动及学院重大临时性事件，应增派人员，按学院要求保质完成工作；

(18) 根据学院要求配合做好学院全区域消杀通风、卫生防疫防控等服务；

(19) 完成学院临时交办的其他任务。

## (二) 环保清洁服务

1. 垃圾分类：垃圾处理采用垃圾分类投放，实施“三化”管理，即垃圾收集袋装化、垃圾回收资源化、垃圾处理无公害化，对垃圾的收集和处理实行全过程封闭式管理；

与地方垃圾分类管理或业务部门开展工作对接，协同开展师生勤处做好有关材料填报及组织开展日常检查督导工作，协助开展师生垃圾分类知识和技能培训等工作；

按照《绍兴文理学院元培学院生活垃圾分类工作实施方案》的垃圾分类配置标准及要求，设置垃圾分类收集容器；

根据《浙江省生活垃圾管理条例》规范，按照四分三化要求，规范生活垃圾投放，分类收集和分类运输，有日常监管，做好生活垃圾分类台账和其他甲方要求的工作。负责全校的垃圾清运管理工作（实验室废弃物除外），及时清理各类垃圾收集容器，各类垃圾按规定统一投放至相应的收集容器内，做到日产日清；收集全校所有垃圾（实验室废弃物除外），清运至环卫部门指定的垃圾填埋场；校园内绿化垃圾及大件垃圾等按照相关规定进行处理，严禁混入生活垃圾投放；河道、内湖等水域打捞的生活垃圾，应当在滤去水分后，分类投放至生活垃圾投放点或集置点；

2. 使用无刺激性气味清洁剂，清洁完成后定期喷洒空气清新剂；

3. 注意节约用水、用电；

4. 污水的控制：清洁剂残液要倾倒在指定的区域，不要随地倾倒；强酸强碱处理后的地面区域要及时用清水冲洗一次；强酸强碱液要进行1比1000以上的稀释处理后方可清倒指定位置。

## (三) 其他要求

1. 所有室内外公共区域（除学生宿舍内部日常、食堂内部、行政

灰尘；

(3) 玻璃：各楼门厅玻璃，每天清擦一次。会议室、楼楼道、公共过道门窗玻璃、卫生间玻璃，每周全面、彻底清擦一次。做到干净、无蜘蛛网、灰尘、污迹；

(4) 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）两次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到地面、墙壁及瓷砖清洁，无积水湿滑、无污垢、无异味、无垃圾等杂物，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。为指定区域卫生间配备洗手液、厕纸，每天检查一次，发现用亮及时补充；

(5) 楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网、污迹等；

(6) 电梯每天清扫两次；

(7) 地下车库每周清理二次；

(8) 每年五月份对全校电风扇进行一次清洗；

(9) 保持强弱电房的清洁；

(10) 排水沟、污水井、楼顶天台及排水沟每月进行专项清理一次；

(11) 垃圾桶及时清倒，清扫工具放到指定位置；

(12) 除“四害”消杀工作：按照要求做好“除四害”工作；每月至少投放灭四害药物一次，并妥善处理“四害”尸体，如特殊瘟疫高峰期及时增加喷洒、施放药物次数。做好破坏植被、威胁人身安全的书虫、动物防治；

(13) 委托专业白蚁消杀公司，对校园做好消杀工作，巡查并及时报送白蚁受害区；

(14) 场馆、会议室的地毯，座椅套等清洗和窗帘的零星清洗；

(15) 定期更换、更新保洁工具及用品；

(16) 有完备的“保洁应急工作预案”；如遇火警、水管爆裂、台风暴雨、突发传染病等突发事件时，组织突击小组配合学院做好特殊保洁工作；

用巡检工作；

5. 根据课程安排，提前检查教室准备工作；晚自习后，检查教室门关闭情况，组织员工做好清楼、设备检查及卫生保洁工作，并做好门窗；

6. 负责设施设备的管理与安全，保证楼内所有设施设备的正常运行，定期开展教学设施设备检查，做好登记和报修工作；

7. 期末卫生检查合格后关闭教室门窗，假期任何单位借用教室必须经有关部门批准；

8. 负责维持教学场所公共秩序，不允许无关人员在教学场所逗留；

9. 每月检查电铃，发现问题及时报修校正，作息时间调整、大型考试时，及时协调做好电铃调试工作；

10. 大楼管理员需做好院内电梯的卫生、灯具照明的巡检工作，并做好日常记录；

11. 配合学院做好各类大型活动、考试等相关工作，承担学院交办的临时性工作。

#### (六) 楼宇安全管理服务

1. 建立责任区安全巡查制度，按时对各区域进行巡查并认真做好记录，严防各类偷盗、破坏及公共安全责任事故的发生；

2. 确保顶层天台、架空层、配电间、重要设备房等存在危险性的部位的安全防范标志整洁清晰；加强对进入天台的门窗的管理；

3. 加强楼宇门前停车场、地下车库、自行车库等的管理，引导车辆的有序出入和停放；

4. 对险情、灾情、集会、斗殴、群体事件、刑事案件等突发事件有应急预案，提供必要的紧急救助服务；

5. 配合做好重要会议、重要来宾到访、重要考试、各类检查评比、迎新、毕业生离校等重大活动及学院临时性事件的筹备、安保、服务（包括场地的清扫与布置、桌椅的搬运与摆放等）工作；

6. 做好楼宇的防火、防盗等安全防范工作，处理各类突发事件，发现重大问题及时向相关部门报告；

7. 工作时保持良好形象，不得串岗、离岗，做好当班记录和接班登记；

办公室内部、实验室内部、机房内部、语音室内部、商铺内部等)和兴越楼三楼公共区域卫生均由中标人负责。其中实验室内部、机房内部一学期三次协助采购人相关部门开展地面清洁卫生工作；

2. 遇各类检查和创建活动，严格按照学院要求进行卫生清扫与保洁，确保通过；

3. 对各类卫生死角要定时检查和及时清除；

4. 校园环境卫生每天整体性打扫两次（早上卫生要求在7:40之前完成），局部区域根据需要进行保洁；

5. 在清洁卫生中使用清洁工具、消耗的物料、服装和各类垃圾袋等费用由中标人负责。如因生活垃圾垃圾分类工作要求提高，需要另行大批量配置的垃圾桶或垃圾分类专用垃圾袋由学院采购提供，中标人负责按规范要求规范管理使用；

6. 做好采购人洗车机的一天两次巡检和卫生工作。发现无法正常使用，及时报采购人报修中心安排维修。

#### (四) 留外楼、青年教工公寓管理

1. 留外楼主入口24小时专人值班，做好安保工作；

2. 配合做好垃圾分类、爱国卫生宣传等文化活动；

3. 教取工及家属车辆管理；

4. 协助公安部门进行治安防范工作；

5. 对装修、租房等活动进行监督；

6. 楼宇档案资料的整理保管；

7. 完成学院临时交办的任务。

#### (五) 楼宇综合保障服务

1. 负责日常管理，按要求准时开启教室门，主动询问可疑人员，保障教学及工作安全；

2. 负责公共用房（包括教室、教师休息室、会议室、天台等）的钥匙管理，按要求开关门窗、电源和各种设施设备，保证师生正常使用；

3. 负责教室桌椅和空调的日常巡查工作，空调出现故障等情况负责做好与相关单位的联系工作；

4. 负责教学用品、用具管理与发放，负责做好公共楼宇开水机使

9. 树木补种后如死亡的，更换同品种同规格树木，成活率 95%以上，树木保存率 100%；

10. 及时灭治病虫害，防治结合，树木被啃咬叶片最严重的每株在 8%以下；有蛀干害虫的株数在 5%以下；

病虫害防治：乔木、花木、草坪等每年 3-5 次，其中核心区每年 4-6 次，不允许使用违禁农药；

11. 草坪生长茂盛，草坪覆盖率大于 95%，草高不超过 10cm，草坪的护栏等设施完好美观；

12. 草坪杂草控制在 5cm 以下，灌木杂草不高于灌木本身，无藤类杂草及大型杂草；

13. 做好名木古树养护管理工作（修剪枯枝、修补树洞、松土、浇水、施肥、病虫害防治等）；

14. 根据季节种植花草，形成植物景观；盆花更换每年不少于 6 次；

15. 行政办公区域、各重要节点、图书馆等室内摆放的盆景，约 320 盆左右，按学院要求在办公室内摆放，各办公室内的盆景大小和品种要求由基建后勤处具体安排。

类型	品名（不限于列举）	数量（盆）
绿化植物（200cm 以上）放置于大厅、办公室等区域	幸福树、巴西铁、大发财树、大散尾葵、大鱼尾葵、大榕树、大铁树、龙须铁等	约 50 盆
绿化植物（高 60cm-100cm、高 110cm-200cm）放置于办公室、电梯厅等区域	散尾葵、发财树、橡皮树、大绿萝、针葵、巴西木、中绿萝、大掌、海芋、非洲茉莉、棕竹、金山棕、澳洲杉、大叶散、滴水观音等	约 110 盆
绿化植物及开花植物（放置在桌上、公共区域走廊）	广东万年青、小铁树、文竹、富贵竹、小绿萝、吊绿萝、小龙须铁、红掌、仙客来、兰花、吊盆	约 160 盆

8. 熟悉本楼宇情况，包括：教室、座位、卫生间数量等；具备处理突发事件能力。

#### (七) 能源管理工作

1. 协助采购人保证供水供电设施正常运行，做好与院内水电管理部门的协调、联系和对接，保证正常供水供电；重大活动、考试期间须有水电人员到场值守；

2. 水电抄表；

3. 协助做好水电费收取；

4. 协助做好节能工作，积极宣传并推广节能技术和产品；

5. 协助做好全校能源管理工作，加强水电使用情况的监测，提供水电能耗基础数据及统计台账，做好能耗统计分析工作；

#### 6. 节能管理

(1) 根据能源设备实际情况，总结运行规律，寻找节能潜力，制定节能降耗方案，提出有效的节能降耗意见，经学院认可后实施；

(2) 开展员工节能培训，每学期至少开展一次节能活动宣传等；

(3) 做好公共部位节水节电工作，及时关灯、关空调、关电脑等，消除浪费水电现象。

#### (八) 绿化养护工作

1. 植物配置合理，乔、灌、花、草齐全，区域内基本无裸露土地；

2. 花木类每年施肥 2 次（花后 1 次，冬季 1 次），草坪每年施肥 4 次，其它每年 1 次，其中核心区每年 2 次；

3. 干旱、高温季节保持有效供水，高温季节须搭遮阴棚；

4. 因管理不善或作业不当导致的各类设施破损，按原样更换维修；

5. 树木及时修剪，无死株无明显枯枝死杈，控制树木倾斜度，合法、合规做好绿化垃圾外运处理工作，其中花木每年修剪 2 次，花后及秋冬季节各 1 次，保持树型；草坪生长季每月 1 次，休眠期每两个月 1 次；色块、球类、绿篱生长季每月 1 次，休眠期每两个月 1 次；

6. 树木生长正常，树冠基本完整，基本无钉挂、捆绑现象；

7. 乔木适时修剪，灌木整形修剪每年两次以上，所有乔木每年冬季涂白一次；

8. 行道树缺株在 3%以下，全年抹芽不少于 6 次；

### 1. 基本要求

(1) 按要求配备 1 名岗位人员，协助采购人相关部门统一协调管理场馆及会务工作；

(2) 员工仪表端正、着装统一规范并佩戴胸卡，遵章守纪，服务态度良好；

(3) 岗位职责明确，工作协调配合，积极配合安全监管人员，服从统一管理；

(4) 制定岗位工作标准，员工业务水平达到工作所需要求；

(5) 制定并执行科学的员工管理和培训制度，并不断完善改进；

(6) 场馆借用和会议要求记录齐全，并做好衔接，确保无误；

(7) 各项会议耗材的用量或损耗在核定范围之内；

(8) 协助采购人相关部门做好场馆会务相关工作。

### 2. 场馆管理

(1) 根据学院场馆管理办法全面负责场馆日常管理；

(2) 负责场馆的安全保障，按照学院要求实行查证和门禁制度，做好巡视和记录；

(3) 定期检查安全及设备完好状况，确保设施设备安全正常运转，出现故障及时维修或报告学院，设施设备合格率 95%以上；

(4) 根据天气条件开关空调系统，协助维保企业做好定期检修；

(5) 管理馆内存放的器材，做好登记借用；

(6) 做好大型活动、重要接待的保障工作；

(7) 针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位，及时报告，协助相关部门采取相关措施。

### 四、维修维护工作

#### (一) 总体质量标准和要求

1. 统一着装，佩戴工作证：中标人维修人员应着装统一，标识明显，配带工作证上岗；

2. 持证上岗，规范操作：中标人维修人员必须具有电工作业操作证，维修时应严格按照施工要求和流程规范操作，严格按照电工等基本规范和要求操作，切忌疏忽、大意和随意操作；

3. 文明礼仪，温馨服务：中标人维修人员应文明用语、举止得体，

开花植物(拼花式台面上布置)

兰、龙骨、金虎球、红掌、蝴蝶兰、红兰、君子兰、雀梅、海棠、一叶兰、丹妮斯、兰花、天堂鸟、粉掌等

### (九) 绿化应急处理

#### 1. 台风暴雨应急处理要求：

(1) 台风来临前对高大过密的树冠疏除过密的枝叶，保持树冠通透性良好；

(2) 对灌木进行培土，以加强植株牢固直立于土壤中；

(3) 检查并保持雨水井和明沟、暗道畅通；

(4) 大风期间组织人力加强巡查，发现吹倒树木危及电线、建筑物、交通时，及时组织人力进行抢救和处理；

(5) 风雨过后对绿化进行全面检查，发现受害的树木在 12 小时内及时处理。

#### 2. 突发性病虫害应急处理要求：

(1) 对感病严重的植株或枝叶进行挖除、截锯、运走焚烧；

(2) 对感病严重植株周围的植物全面进行针对性灭治和周期性喷杀，根据病情及时调整药物及使用频率，直至病情得到稳定控制；

(3) 防范。对危险性、突发性病虫害进行分析、研究，从源头处控制。

#### 3. 旱季、高温季应急预案：

(1) 对抗旱性较差的植物，可适当采取遮阴棚的方法防止苗木受阳光直射，在 4 月下旬至 10 月份种植时须搭建遮阴棚；

(2) 高温季节选择合理的时间段给苗木进行浇灌，每天至少 2 次浇足水。

#### 4. 冬季应急预案：

(1) 凡易受冻害的树木，冬季应按不同树种采取防寒措施，防寒工作应在 12 月上旬前完成；

(2) 大雪前及时设立支柱，枝量过多的树木适当修剪，雪后及时将雪压倒的枝条扶正，清理枝条积雪。

### (十) 场馆及会务管理

1. 学生寝室室内电气设施、家具、门窗、洗漱洁具类(不含台盆、蹲坑更换)、隔断门、电扇、开关、插座、镜子、供电线路、玻璃(气窗玻璃)、锁、阳台晒衣架、各类阀门更换等小型维修。其中电扇损坏无法维修的,由学院负责统一采购后,中标人负责安装。其中卫生间吊顶、龙青、扣板 and 隔断门等如无法维修需更换,中标人报学院报修中心落实维修更换;

2. 学生公寓室内下水道堵塞疏通,学生手机等物品落入下水管帮助拾取;

3. 各楼栋内的照明灯、开关、插座、供电线路、门窗等设施小型维修。其中公寓大厅入户门、寝室门如需剖面或更换由学院负责维修更换;

4. 学生公寓室内外墙体、地面等引起的漏水、粉刷、瓷砖脱落等由采购人落实,中标人做好应急临时处置并及时报学院维修。

**(三) 留外楼、青年教工公寓具体维修项目**

包括但不限于

1. 楼宇内照明灯、洗漱洁具类(不含台盆、蹲坑、马桶等更换)、电扇、开关、插座、室内供电线路、各类阀门更换等设施小型维修。其中电扇损坏无法维修的,由学院负责安装更换。煤气灶、热水器等较大型设施设备维修由学院负责;
2. 楼宇内下水道堵塞疏通,师生手机等物品落入下水管协助拾取。其中如需剖面或更换管道等由采购人负责维修更换;
3. 留外楼、青年教工公寓维修的人工费由包含在投标报价内,维修的材料费由学院提供。

**(四) 日常维护保养工作**

公寓内所有设施应按幢区划分落实责任人,加强维护意识、注重保养。做到以下几点:

- (1) 定期巡视——每周至少一次巡查设施设备,发现需要维修的项目找相关人员落实完成维修;
- (2) 制定保养内容——列出需要保养的设备做好保养计划;
- (3) 对学生寝室换气扇和吸顶电风扇等设施,要进行一次全覆盖的排查,检查其工作环境、开关可控情况、安装牢固度等。

进入学生寝室应征得同意;维修过程中应积极与學生沟通,耐心解答;维修结束后,应仔细询问学生是否还有其他维修项目,方可离开;

4. 维修响应: 中标人维修人员在接到报修中心派工指令后,需要马上解决的,需在 15 分钟内赴学生寝室解决问题;有预约时间的,需在预约时间内赴学生寝室解决问题;原则上学生报修的项目需要在 4 小时内响应并解决,如遇漏水等 4 小时内不能解决的问题,应及时向信息反馈给院方报修中心,并将下次计划维修的时间告知报修的学生;

5. 协助报修中心做好报修信息登记存档。每条报修信息必须计入当日报修日志,开出的维修联系单按任务要求完成后返回到报修中心做好反馈信息登记,保存维修联系单,完成整个维修程序;

6. 24 小时服务: 中标人应安排维修人员提供 24 小时维修服务,白班维修人员不得少于 4 人(白班工作时间: 8:00—16:00),中班维修人员不得少于 2 人(中班工作时间: 16:00—22:00),晚班维修人员不得少于 1 人(晚班工作时间 22:00—次日 8:00),并将维修人员月度排班表交基建后勤处和学工部负责人各一份。晚班维修人员接到指令后,第一时间查看,第一时间处置,如遇不能当场处置,应耐心解答;

7. 维修服务中易损耗的常见维修配件,中标人应采取库存备件,品质应符合国家质量标准,并不低于原品质;

8. 维修人员的健康、安全、治安、福利等一切事宜均由中标人承担完全责任;如维修人员向采购人索偿的,采购人有权代表中标人协商,中标人对协商结果给予认可,相应后果由中标人承担;

9. 中标人任何人员必须遵守政府法令和学院规章制度,且不得在学院范围内从事与维修服务无关的活动;

10. 鉴于学院的工作特点,学院维修服务工作不得因节假日和双休日而中断;

11. 维修人员与院方发生纠纷时,应从院方相关职能部门安排,积极主动与院方相关职能部门配合,化解矛盾、解决纠纷。

**(二) 学生公寓具体维修项目**

包括但不限于:

1. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备；
2. 坚守岗位，维护治安秩序，认真盘查可疑人员，劝阻和制止扰乱学院秩序的行为；

3. 检查公共区域、楼宇等部位及各重点要害部位的防火、防盗安全防范情况，发现隐患、漏洞及时处置并报告学院；

4. 根据学院的部署和要求，执行蹲守伏击等任务，抓获和打击现行犯罪分子，制止其它违反校规校纪的行为；

5. 协助值班老师处理治安案件、刑事案件和做好现场保护；

6. 负责公共场所治安秩序，协助做好院内大型活动安保工作；

7. 做好校园内私家禽畜及无主动物的清理；

8. 熟悉校园内重点部位的分布情况，按规定路线、时间巡逻，巡逻时要严于职守、照章办事，不准擅离巡逻路线；

9. 认真做好巡逻记录，交班时对接要续办或移交的事宜必须交代清楚；

10. 做好交通秩序维护，按车辆停放管理规定做好停车场、露天停车位的管理工作，预防交通事故发生；

11. 积极处置各类突发事件，服从110中心和监控室指令，接到发出的指令后，巡逻人员应在3分钟内到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡逻中发现异常情况，立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。

#### (四) 监控、消控室

1. 监控、消控室作为突发事件上情下达、下情上报的纽带，发挥指挥和协调作用，负责各分控室的信息收集和整理；

2. 按照《建筑自动消防设施及消防控制室规范化标准》，消控室24小时，持证上岗，做好值班记录，指挥各岗位运行，保证监控消防门禁等报警系统正常，24小时实时监控设备和消防设施，室内保持整洁有序，严禁吸烟，不得放置与工作无关物品，管好门禁，无关人员不得进入；监控室按照要求每日定期开展视频巡查，及时发现可疑人员与风险隐患等。

3. 熟悉校园平面图和监控点位，监管监控设施、对讲系统和电话，

## 五、安全保卫工作

### (一) 安保综合服务

1. 贯彻执行公安部门 and 采购人关于安保工作方针、政策和有关条例，积极配合公安部门和采购人工作；做好各类安保规章制度制订和落实；做好重点部位安全保卫工作；做好安保档案工作；

2. 24小时负责院内及周边的治安、交通、巡逻、消防、宗教等安全保卫工作；

3. 做好大型会议、大型活动的安保工作，包括重要活动、新生入校、毕业生离校、军训和各类考试等的安保工作；

4. 制止院内不文明和违法行为；

5. 积极开展防骗、防盗、防火、反恐宣传，每年组织师生及员工开展两次以上的演习；协助相关部门做好各类演习工作；

6. 处理各种突发事件，协助采购人处理信访、安全事故、群体性事件等各类突发事件；

7. 钥匙必须集中管理、存放和出借，做好登记工作；

8. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人。

### (二) 门岗服务

1. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人；

2. 严格遵守工作职责、坚守岗位，熟悉门卫制度；认真做好执勤工作，对学院出入口进行把守、验证、检查，保卫校园安全。

3. 主动礼貌做好来访人员的询问登记、车辆检查和离开人员车辆的检查，严把人员物品进出关卡，严格验证、登记制度，对可疑人员的盘问，对来访人员经确认后指引行走路径，杜绝闲杂人员进入学院，杜绝危险物品进入校园内，维护校园的正常的教学、生活秩序；

4. 做好门岗前门前三包工作，维护好门岗周边范围内的秩序环境，保证门岗的整洁有序，做好交接记录；

5. 负责做好交通通道的管理与维护工作，门岗不对出入车辆收费；

6. 执行常见传染病防控相关要求，做好进出校园人员管理。

### (三) 校园巡逻



7. 配合做好学院其它相关消防工作。

(六) 校园 110 接处警

1. 负责受理校园 110 接报警电话，做好接报警记录。接受师生的电话报警，接受各部门和校卫队巡逻人员报告的紧急情况，及时报采购人相关负责人，并通知有关部门进行前期处置。接受广大师生的电话咨询和求助，做好窗口服务工作；
2. 协助校园报警接警、案件处置协调、处置结果反馈、案件材料归档；
3. 协助做好各类外来人员信息的管理；
4. 协助做好户籍管理；
5. 协助做好全校师生政审；
6. 协助做好院内交通管理；
7. 协助做好校园内财物遗失及认领；
8. 协助做好出租房屋信息登记核查；
9. 协助做好学生组织集体外出活动安全提示；
10. 协助落实校园大型活动相关安保；
11. 接受校园内各类安全求助，协助相关部门处置；
12. 其它相关办公事务。

电话响 10 秒内接通，保持完整的监控记录，做好对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行；严格监控资料和设备操作资料的保管，无权限人员不得调阅监控资料、接触设备使用说明书、设备使用密码及设备相关资料；

4. 熟练掌握消防控制室火灾事故紧急处理程序，熟悉校园平面图和消防设施设备位置，处置仪器设备上的各项信息，收到火警、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，立即派专人赶到现场进行前期处理，按照应急预案开展工作；

5. 考前协助采购人做好标准化试场内监控设备设施检查工作。

(五) 消防管理

1. 制定防火工作措施和制度，从制度上预防火灾事故的发生。建立适合本单位的防火制度和安全管理操作制度，实施三级防火责任制和岗位责任制。建立消防独立档案，制订灭火预案及重点部位防火方案；
2. 建立自防、自救组织。抓好消防训练，每年配合保卫处组织两次消防演习；协助做好相关部门消防演习工作；
3. 根据消防要求有专职人员定期检查、试验、保养、维修和管理消防器材和设备。消防检查结果（如：每日消防巡查结果、泵房每周巡查结果、各消防箱每月检查记录情况、室外消防栓每季度保养结果等）整理汇总后，每月反馈给学院指定职能部门，并配合采购人做好对接落实工作。5 个消控室（建有消防物联网系统）按消防要求有专人值班并做好值班登记工作，人员符合消防部门要求；
4. 建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品，严禁遮挡消防设施。发现有人擅自自动消防设施，应及时制止并报告学院；
5. 建立托管消防器材的台帐记录；人员经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练；发现火灾隐患，立即报告保卫处并设法消除；发生火警，能按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作；
6. 人员上岗着统一制服，配戴工作证，着装整洁，仪表端正，文明管理，礼貌待人；

本项目人员配置的具体要求

人员工种	要求	岗位数	备注
项目经理	具有大学本科及以上学历；持有人社部门颁发的中级及以上职称证书；具备高校综合物业管理能力。	1	
安保主管	具有大专及以上学历；具有公安部门或人社部门颁发的保安员证；持有持有人社部门或消防部门颁发的建(构)筑物消防人员证书或消防设施操作人员证；具备高校安保管理能力。	1	
绿化主管	具有大专及以上学历；具备高校绿化管理能力。	1	
保洁主管	具有大专及以上学历；具备高校保洁管理能力。	1	
维修主管	具有大专及以上学历；持有应急管理部門颁发的特种作业操作证(高压电工作业)；具备高校维修管理能力。	1	
楼宇主管	具有大专及以上学历；持有人社部门颁发的应急救援员证书或紧急救助员证；具备高校楼宇管理能力。	1	
场馆与物业服务	具有大专及以上学历；场馆管理要求懂相应的场馆设备操作；会务管理要求形象气质和服务态度良好。	≥1	

安保服务需求岗位数

序号	岗位	岗位数	岗位人数	备注
1	西大门	10 岗	早班 4 岗, 中班 4 岗, 晚班 2 岗。	
2	南大门	8 岗	早班 3 岗, 中班 3 岗, 晚班 2 岗。	
3	留外楼北大门/北门	6 岗	早班 2 岗, 中班 2 岗, 晚班 2 岗。	
4	消控中心		早班 1 岗, 中班 2 岗 (白班岗, 根 1 岗, 晚班 1 岗。 据保卫处安排做	
5	监控中心	11 岗	早班 1 岗, 中班 好 110 接处警、消 1 岗, 晚班 1 岗。 控、监控中心定岗	
6	校园 110 接 处警中心		早班 1 岗, 中班 控班工作, 要求大 1 岗, 晚班 1 岗。 专 (以上学历)	
7	院内巡逻	12 岗	早班 4 岗, 中班 4 岗, 晚班 4 岗。	每 1 小时巡逻一次
8	安保中心文 员	1 岗	白天班	
9	安保主管	1 岗	白天班	
	总计	49 岗		

注：注：1、如北门暂时不通行，将按照实际情况进行核算；2、早班：7 点—15 点，中班：15 点—23 点，晚班：23 点—次日 7 点。

付给；考核良好及以上，本月物业费按 100% 付给；考核优秀，计入年度考核加分项。考核不合格，本月物业费按 80% 付给；连续两次月度考核不合格，甲方有权终止合同并不予退还全部履约保证金。

在合同期限内，乙方应按照投标文件里载明的项目经理驻场负责，承诺履行绍兴文理学院元培学院综合物业服务项目及服务内容，对甲方提出的具体要求应在 24 小时内予以全面响应，原则上合同期内不得更换，如确需更换须提前一个月通知甲方并经甲方同意后执行。

#### 第四条物业服务合同期限和费用

合同期限为：2024 年 8 月 11 日-2024 年 12 月 31 日（共计 143 天）。本合同第二条列明项目的物业服务费用实行总价包干，物业服务金额计：大写：贰佰捌拾万伍仟元整（¥：2805000 元）。以上物业服务费用包含乙方的物业服务成本、法定税费和利润等招标文件描述的一切应尽费用。

#### 第五条专项物业服务说明

1. 除四害及常见传染病等消杀服务：乙方需做好除四害和常见传染病消杀工作。确保做好全覆盖，无污染，根据上级有关要求，对相关区域进行消杀工作，费用包含在物业服务费用内；
2. 白蚁防治费用：乙方须做好学院白蚁防治工作，费用包含在物业服务费用内；
3. 垃圾清运：乙方需根据当地环卫部门、学院相关管理部门要求做好垃圾分类工作，配备符合要求的生活垃圾分类转运车辆，并负责与环卫部门沟通做好垃圾外运、处置工作，垃圾外运与垃圾处置所产生的费用均包含在物业服务费用内；
4. 化粪池、隔油池疏通：乙方负责一年四次院内的化粪池疏通，食堂隔油池的定期清理疏通，确保无堵塞、外溢等状况发生，费用包含在物业服务费用内；
5. 搬运等劳务费：乙方负责校园各种活动单次单项 2000 元以下

安保人员	安保人员具有初中及以上文化程度；持有公安部门签发的保安员上岗证（除安保中心文员外），无违法犯罪记录。 消防人员：具有初中及以上文化程度；持有人社部门或消防部门颁发的（建（构）筑物消防队员证书或消防消防设施操作人员证；熟练掌握消防设备、微消防站设备及计算机操作；无违法犯罪记录。	≥48	不含安保主管
绿化工	具备绿化维护知识。	≥9	不含绿化主管
保洁工	做事认真细致。	≥62	含河道保洁、行政人事和垃圾清运人员
维修工	电工持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证（高压电工作业）。	≥3	不含维修主管
楼宇管理	做事认真细致。	≥19	不含楼宇主管
客服与信息管理	具有高中及以上文化程度；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。	≥1	

#### 第三条物业管理服务质量标准与监管考评

乙方必须严格按照招标文件及其投标文件的承诺，遵守其每项服务的执行标准、工作效率、服务质量，甲方将不定期组织评审、检查，依据《绍兴文理学院元培学院综合物业服务考核办法》及双方最后确定的考评细则，对乙方的物业管理服务工作进行考核评价，考评结果将作为甲方支付乙方物业管理服务费用的依据。

甲方对乙方做出的每月考评报告，考核合格，本月物业费按 90%

(1) 根据合同规定完成物业管理服务工作，制作并提交每月工作报告，按月向甲方收取物业管理服务费用。

(2) 节约使用甲方为物业管理服务项目提供的水电，按规定使用甲方提供的管理服务用房。

(3) 根据有关法律、法规，结合实际情况，建立物业管理服务的规章制度和质量管理体系；明确各岗位职责和工作标准，落实考核措施和办法，管好、用好物业管理项目档案。

(4) 遵守各项法律法规和合同规定的要求，如熟悉物业管理区域内的道路、设施设备、地下地上管线及甲方的作息时间等，根据甲方授权，对物业实施综合管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受甲方监督，接受并配合甲方的考核。

(5) 对于楼内的公用设施不得擅自占用和改变其使用功能。乙方如有进行改扩建完善配套项目，需报甲方和有关部门批准后方可实施。

(6) 向甲方提供本物业人员的名册和相应的身份证、健康证和暂住证等证件及相关复印，做好人员无犯罪记录核查情况并存档以备甲方核查，以及配合甲方工作所需的车辆及设施设备清单。对员工进行法制安全礼仪教育，统一着装，佩戴标志。

(7) 乙方应遵守甲方规章制度，如遇乙方员工窃水、窃电、窃甲方资产，乙方除了赔偿损失外，另扣减当月1%的物业管理服务费。乙方人员应遵守法律法规，为犯罪分子提供方便造成学校损失的，追究乙方管理责任，并要求乙方赔偿甲方损失；乙方员工与他人发生纠纷时，由乙方管理人员负责调解处理。

(8) 乙方聘用的员工如发生人身意外、工作事故，触犯法律或发生劳资纠纷，一概由乙方处理，甲方不负任何责任。

(9) 乙方应完善宣传设施设备，具体包括：在每栋建筑单体内设置消防疏散图；在每栋建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括物业公司经理、主管、本栋楼工作人员的照片和每个人的联系方式，在每栋建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责人、办公地址、联系人、联系方式等。

(10) 如遇到国家或地方有关节假日、大型活动或专项检查、参

的劳务。单次单项2000元以下（含2000元）的劳务费用包含在本次物业服务费内。

### 第六条 物业管理服务费用的支付方式

1. 物业服务费依据双方确认的标准按月结算。下一个11日前，乙方将上月的工作完成情况汇报甲方确认；甲方将上月乙方违约应扣减数额交乙方确认。甲乙双方核对无误当月应支付物业服务费用后，凭税务和甲方财务部门认可的发票与甲方结算上月物业服务费用款项。乙方不提供发票的，甲方有权拒付并不构成逾期。

2. 甲方在收到乙方完税发票后10个工作日内，通过银行转账或支票支付上月物业服务费用。如有特殊原因，最迟在30个工作日内支付相关款项。

乙方账户信息：

开户名：浙江亚太酒店物业服务有限公司

开户银行：宁波银行鼓楼支行

开户行账号：82660220105000447

### 第七条 双方权责

#### 1. 甲方的权利和义务

(1) 根据乙方完成的管理服务工作量，按月支付乙方物业管理服务费用。

(2) 在服务期内，甲方根据项目管理与服务的需求提供管理、服务、值班与仓库等用房供乙方使用，同时提供水源、电源等。

(3) 负责向乙方提供物业的图纸资料和相关设施、设备清单及校园管理规定。参与制定物业管理规章制度和岗位职责要求，提出合理建议。

(4) 负责监督和检查乙方的管理服务工作，按月度年度进行考核，并及时向乙方反馈意见，有权就乙方的物业管理服务工作提出合理化建议。

#### 2. 乙方的权利和义务

### 第九条 违约责任

1. 乙方违反服务内容和服务标准，在甲方通知后10天内仍未整改或整改后仍不符合约定的；或乙方连续两月考核不合格的；或乙方被有关部门责令停业整顿、行政处罚、吊销营业执照或取消物业服务资质等，或因乙方过错造成甲方及第三方人员伤亡或财产损失达20万元以上或人员伤亡等情形，甲方均有权单方解除本合同，不予退还履约保证金，本合同自甲方书面解除通知送达乙方联系地址之日起解除。因合同解除而造成甲方损失的，乙方应予以赔偿。
2. 在合同期内，出现乙方不能履行合同、无故终止合同的行为，乙方除承担法律责任外，另应向甲方支付合同总金额20%的违约金。
3. 本合同存续期间，因不可抗力造成单方或双方不能履约的，则免除因此产生的违约责任。如造成经济损失的，应共同协商，合理解决。
4. 乙方需根据甲方的要求，做好委托物业区域内资产设备的管理和登记，落实经理负责制的管理责任，如甲方委托物业区域内的资产设备有损坏或者失窃的，乙方既需照原价赔偿，又需承担保险理赔之外的责任。
5. 如发生乙方在职工作人员内外合谋，参与或为盗窃分子提供方便，造成甲方财产损失，经过公安机关调查取证确认，乙方应承担保险理赔之外的相应赔偿责任。
6. 乙方在建筑本体、设施设备维护与维修或其他方面工作出现拖沓延误超过约定时间5日，或因乙方发生重大劳动争议如罢工或乙方存在暂时无法履行本合同义务的情形，甲方可行聘请第三方处理或解决，由此发生的全部费用及损失由乙方承担。如因造成甲方或第三方人身财产损失，应由乙方赔偿。
7. 本合同届满或中止，乙方撤场时，需在甲方认可的期限内，提供内部员工资料档案给甲方备案，并按国家地方行业有关规定结清账务，档案资料移交、各岗位交接、资产设施移交，彻底解决遗留问题后，经过甲方审核，方可撤场。否则，乙方无权要求返还履约保证金，并应赔偿甲方经济损失。

观等，乙方应及时按甲方要求无偿做好相应的管理服务项目，并接受检查；遇到发生紧急情况或突发事件需要人员时，乙方现场人员应从甲方指派。

(11) 甲方提供给乙方的所有办公设备、物资器材和房屋等，如因使用人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由乙方负责赔偿。

(12) 因乙方过错或物业管理服务不当（包括因乙方人员疏于职责，或不按规定落实值班人员），造成公私财物损失或人员伤亡的均由乙方赔偿。发生重大案件，经查实因乙方人员失职造成的，追究乙方责任，并按损失价值赔偿损失。

(13) 对于在乙方所辖的区域内，如发生消防安全事故，乙方应根据相关法律法规规定及时处理，同时乙方应在15分钟之内通知甲方。如因乙方处理不当或拖延不报造成损失的乙方应承担赔偿责任。

(14) 合同期满时，乙方按甲方要求及规定期限向甲方（或甲方委托接管单位）移交有关财产、全部物业管理档案及有关资料。

(15) 乙方与员工之间产生的任何纠纷，都与甲方无关。

### 第八条 履约保证金

1. 乙方在合同签订之日前7天向甲方支付合同金额的1%作为履约保证金。
2. 乙方完成合同规定的管理目标，合同期满撤场时，甲方在乙方撤场后15个工作日内退还履约保证金（无息）。
3. 合同期间，如乙方出现重大质量问题、严重违约行为或者违法行为等项，或被有关部门责令停业整顿、行政处罚、吊销营业执照或取消物业服务资质等，甲方认为此类事项给甲方带来严重负面影响时，甲方将不予退还履约保证金，乙方负责赔偿甲方相关经济损失。
4. 由于乙方过错致使合同不能履行，乙方无权要求返还履约保证金，并应赔偿甲方经济损失，甲方有权单方解除合同。

## 绍兴文理学院元培学院综合物业服务考核办法（试行）

为真正将“以师生为本”的服务理念融入校园服务的全过程，不断提升绍兴文理学院元培学院物业服务水平和物业服务合同执行效果，有效保障物业服务质量和不断提升师生满意度，根据国家、省市、绍兴文理学院元培学院的有关规定，制定本办法。

### 第一条 考核目的

规范物业服务单位的工作和服务，考核物业服务单位的合同执行率，为绍兴文理学院元培学院办学提供有力的服务支撑。

### 第二条 考核对象

绍兴文理学院元培学院综合物业服务项目中标人。

### 第三条 考核范围

物业服务合同约定的服务范围。

### 第四条 考核形式

考核形式为月度考核。考核采用百分制。学院成立综合物业考核领导小组，办公室设在基建后勤处。

月度每月一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实情况  
及落实完成质量及效果，量化考核表所列项目打分。其中综合管理、服务、卫生保洁工作、能源管理工作、楼宇管理工作、绿化养护工作、场馆及会务管理等占70分，安全保卫工作占30分。（见附件1）

### 第五条 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。

### 第六条 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. 根据月度考核得分进行相应奖惩。
2. 奖惩时间：下一月。

## 第十条 争议的解决

凡与本合同有关而引起的一切争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如经过协商后仍不能达成协议时，任何一方可以向项目所在地人民法院提起诉讼。

## 第十一条 合同的生效及合同份数

1. 本合同自双方法定代表人或授权签字人签字并加盖公章之日起生效。
2. 本合同一式[陆]份，甲方执[叁]份，乙方执[叁]份。

## 第十二条 合同附件

下列文件应被认为组成本合同的一部分，并互为补充和解释，本合同未约定部分参考下列文件，如各部分存在不一致时，以下列先后排列次序为优先。

附件一：甲方招标文件

附件二：乙方投标文件

附件三：《绍兴文理学院元培学院综合物业服务项目考核办法》

甲方：绍兴文理学院元培学院 乙方：浙江绍兴文理学院物业服务股份有限公司

授权代表：[签字] 授权代表：[签字]

日期：2024年10月

开户名：

开户银行：

开户行账号：

开户名：

开户银行：

开户行账号：

附表 1

后勤服务考核办法

指标	考核内容	考核办法	分值	得分
履职尽责 (40)	因服务提供方或服务人员责任造成的安全事故	每发生一次安全责任事故扣10-20分;不按预案处理,造成学院损失每次扣10分	20	
	因服务提供方或服务人员责任造成全校范围影响的事件或群体性事件	每发生一起影响恶劣的事件或群体性事件扣10-20分;	20	
	在服务提供方或服务人员职责范围内,服务人员及时发现院内安全隐患,及时处理或上报安全隐患情况	未及时发现问题隐患一处扣2分;未及时处理或上报扣5分;	5	
岗位服务 (30)	服务人员文明服务,规范管理,配合学院开展工作,反应迅速灵敏,处置正确	人员不配合学院统一工作,行动迟缓,处置不当情况扣2分;人员不服从部门管理的扣5分;因工作疏忽或不注意工作方法被师生投诉,每起扣5分;因工作疏忽或不注意工作方法不当引起纠纷,每起扣2分;人员因违法受到治安处罚或拘留以上的,每人扣10分;	15	
	建立健全能源管理制度,严格按照要求对能源进行管理,能源管理到位,减少浪费。	未建立健全的能源管理网络每天进行节能降耗巡查扣5分;未及时发现和处理各种管线、阀门跑、冒、滴、漏和长明灯、长流水等现象扣2分;	10	
规范管理 (30)	物业服务日常检查情况	检查中,出现影响较小的情况,通知后不及时处理和整改不到位的情况,每次扣1-5分;造成较大影响的情况,整改不及时或整改不到位,每次扣6-10分;	30	
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		0.70	
考核成绩	考核成绩(百分制)=本表合计分数×考核系数		70	

注:如有见义勇为、好人好事、事件处置及时和学院被评为省级以上先进的,根据具体情况由考核组讨论后进行1-10分的奖励。

3. 奖惩与物业费付款挂钩。

(1) 考核良好及以上,本月物业费按100%付给;考核合格,本月物业费按90%付给。但若因物业服务失职造成学院事故或产生不良影响,每出现一次,根据性质严重程度将再扣除物业费1-5万元(一般扣1万元/次、严重扣3万元/次、恶劣扣5万元/次)。对于监管发现的问题反复出现的,或整改不到位的,学院可视情节严重程度予以加倍处罚。

(2) 考核不合格,本月物业费按80%付给;连续两月月度考核不合格,即视为年度考核不合格。

第七条 其他

1. 学院根据本考核办法另行制定考核细则,对综合物业管理服务工作进行考核评价。

2. 考核细则自合同履约之日起施行。

