

物业管理服务合同

项目名称：北京师范大学台州附属高级中学 2024-2026 年度物业管理项目

项目编号：TZCG-2024-GK006 号

甲方：北京师范大学台州附属高级中学

乙方：浙江绿意物业管理服务有限公司

甲、乙双方根据台州市政府采购中心关于北京师范大学台州附属高级中学 2024-2026 年度物业管理项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容及服务标准

(一) 合同内容

北京师范大学台州附属高级中学 2024-2026 年度物业管理（含保安服务），包括学校保洁、保安、工程维修、绿化维护、学校各类活动保障等全部内容，工程维修中须解决设备维修、强弱电管理、工程维修、渗漏水、水电维修及一定程度改造。本次服务总人数不少于 30 人。项目主管 1 名，保安 10 名，保洁 11 名，绿化（含勤杂）4 人，水电维修工 4 名。项目主管全面负责制，必须做好人员管理、安排和协调等一切工作。

(二) 服务标准

按招标文件、考核办法要求（详细见附件）。

二、合同金额

本合同金额为（大写）：壹佰叁拾肆万捌仟玖佰玖拾肆元壹角陆分（¥1348994.16 元）人民币。

三、甲乙双方责任

(一) 甲方的权利和义务

- 1、有权对乙方服务工作的规章制度及实施情况进行监督、检查。
- 2、乙方提供的服务达不到约定标准，甲方有权要求乙方更换相关人员，乙方无条件在一个月内更换。
- 3、按合同约定时间支付相关费用。

(二) 乙方的权利和义务

- 1、按照合同收取服务管理费用。

2、接受甲方对各项服务质量的监督检查和指导。

3、依据有关法律、法规及本合同约定，制定综合服务管理和其他服务的规章制度和实施操作办法。

4、本着求实、求精和服务为本的宗旨，认真履行服务职能，切实加强管理，提高质量，提供质价相称的服务。

四、技术资料

(一) 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

(二) 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给予履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

五、知识产权

(一) 乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

(二) 若侵犯,由乙方赔偿甲方因此遭受的损失（包括但不限于应对及追偿过程中所支付的律师费、差旅费、诉讼费、保全费、鉴定费、评估费等）。

六、履约保证金

签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方支付合同总价款的1%作为履约保证金，在合同约定期限届满之日起5个工作日内无息退还。

七、转包或分包

(一) 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

(二) 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应。

(三) 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

八、服务期 (选用)

(一) 服务质量保证期玖个月。

九、合同履行时间、履行方式及履行地点

(一) 履行时间：2024年4月1日至2024年12月31日

(二) 履行方式：乙方根据甲方要求按时提供物业服务人员给甲方，严格执行甲方的管理制度并履行职责。

(三) 履行地点：北京师范大学台州附属高级中学

十、款项支付

付款方式：合同签订之日起 30 日内支付合同金额的 20%作为预付款；剩余款项按季度支付，每季度经考核合格支付当季度的费用。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及后续服务

(一) 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

(二) 乙方提供的服务达不到合同文件要求的，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

1.赔偿处理；

2.解除合同

(三) 如在服务过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 24 小时内到达甲方现场。

(四) 在服务期内，乙方应对出现的服务质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、违约责任

(一) 甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

(二) 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

(三) 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定期日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十四、不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 120 天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

十五、解决争议的方法

如双方在履行合同时发生纠纷, 应协商解决; 协商不成时, 可提请政府采购管理部门调解; 调解不成的通过以下第 (二) 方式解决:

(一) 提交台州仲裁委员会仲裁。

(二) 依法向人民法院提起诉讼。

十六、合同生效及其他

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(二) 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

(三) 本合同一式陆份。甲方执肆份、乙方执贰份。本项目未尽事宜以招标文件、投标文件及澄清文件等为准。

甲方 (盖章) 北京师范大学台州附属高级中学 乙方 (盖章) 浙江绿意物业管理
服务有限公司

法定代表人:

法定代表人:

委托代理人:

委托代理人:

联系电话:

联系电话:

开户银行:

开户银行: 台州银行解放路支行

账号:

账号: 510018050100010

地址: 台州市黄岩区德俭路 518 号

地址: 台州市椒江区安康路 966 号

签订时间: 年 月 日

附件

第一部分北师大物业人员配备方案

本次服务总人数不少于30人。项目主管1名，保安10名（所有保安人员平均年龄不超过50岁），保洁11名，绿化（含勤杂）4人，水电维修工4名。项目主管全面负责制。

一、项目主管**配置及要求**：具有大专及以上学历，有退伍证，具有消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），具有垃圾分类督导员证，有3年及以上物业管理经理任职经验，项目主管全面负责制，必须做好人员管理、安排和协调等一切工作。

二、保安人员配置及要求：

人员配置：10人，其中队长1人，副队长1人，持有消控证人员不得少于1人。

1、保安队长要求：持有人力资源和社会保障部门评定的保安员职业资格证书，持有消控上岗证书，有3年（含）以上相似的任职经历。

2、年龄要求：保安队长、副队长不得超过55周岁，保安员不得超过50周岁。

3、主要工作职责：

(1) 学校保安员应忠于职守，遵纪守法，着装整齐，文明执勤，礼貌待人，热情服务。

(2) 学校保安员坚持优质服务，自觉维护学校的声誉。

(3) 学校保安员必须熟练使用学校的各种消防器材，爱护学校公物。

(4) 学校保安员要严格执行学校的规章制度，尊重领导、师生，服从管理。

(5) 学校保安员要认真做好“防火、防盗、防破坏、防事故”工作，维护学校师生的人身、财产安全以及学校的设备设施安全。保安员要认真落实安全防范措施，维护校园治安秩序。一旦发现问题或遇突发事件，要迅速作出正确的判断和处理，及时向主管部门和领导报告，防止各种意外发生。

(6) 学校保安员要准时上、下班，不迟到，不早退，认真交接值班情况，填写值班记录并签名。

(7) 学校保安员不在岗位上睡觉、喝酒、吃槟榔，不离岗、脱岗，不在岗位上会客或办私事。

(8) 正常上课期间对外来人员必须问清工作单位、姓名及事由后联系被访人，经允许后先登记再请其进入；如遇直接来找校领导的陌生人员，必须与相关领导联系确认后才准予入校；如遇上级主管部门或其他单位工作人员来我校检查、指导工作，应及时报告校长办公室或与相关处室联系，并指引来访人员进校，指挥其车辆按要求停放。

(9) 因被访人不在学校，要婉言拒绝来访人员进入学校。

(10) 学生正常上课期间因事须离校者，要查看并留存班主任或科任教师签字的请假条，然后予以放行；否则，值班保安员一律不得放行。

(11) 学校保安员要搞好保安室及周边卫生，要积极协助学校做一些力所能及的搬运、张贴等工作。

(12) 做好学校各种大型活动过的保障工作。

三、保洁人员配置及工作要求；

1、**人员配置**；11人，其中班组长1人，校园各区域保洁员10人，所有员工实行单体制。

2、**保洁组长要求**：年龄50周岁以下，具有大专及以上学历，具有垃圾分类相关职业资格证书，具有3年及以上保洁管理服务工作经验。

3、**保洁员年龄要求**；不超过65周岁。

4、**主要工作职责**：

(1) 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。

(2) 严格按照规定程序工作：清扫楼层面每日一次，揩擦楼梯扶手每日一次，卫生间每日最少二次，擦洗门窗及楼道附属物每周至少一次，清扫墙壁每月至少一次，全日保洁。

(3) 做到地面无瓜果皮壳、纸屑、烟头等杂物；无积水、污迹；每5平方米内的烟头及相应大小的杂物不超过1个，外部垃圾及时处理，内部如有堵塞及时反映、疏通，外表无污迹，无粘附物

(4) 保持卫生间随时清扫做到地面清洁，卫生器具无异味。

(5) 负责做好责任楼门公共设施的损坏记录，及时上报主管。

(6)积极听取教工、学生对保洁管理工作的反映与需求，发现问题及时解决，不能解决的及时向主管汇报。

(7)主动向教工和学生宣传"讲卫生，重环保"的思想，积极引导居民自觉遵守有关环境卫生的公约。

(8)做到爱护公物，正确使用并妥善保管清洁用具，最大限度节约资源。

(9)关注自身和他人安全，严格按照工作程序与标准进行工作。

(10)不断学习环卫知识，提高服务水平，增强整体素质，积极努力地树立和维护环境绿化物业中心的信誉和形象。

(11)配合做好学校各种大型活动过的保障工作。

四、绿化工人员配置 4 人,年龄不超过 65 周岁

主要工作职责：

1、全面负责学校的校园绿化的管理和护理。

2、及时对花草树木进行浇水、除草、修树和病虫害的防治。

3、每年春天来临前，要做好花草的返青和树木的补植，并根据校园绿化规划，安排好当年的绿化工作。

4、每年春天来临之际，要做好花草树木的防冻保护工作，保证花草树木安全过冬。

5、对破坏花草树木的行为，要进行批评教育，情节严重的要及时报学院后勤管理处处理。对所破坏的花草树木，要及时予以修补。

6、保管好校园绿化所需的设施和设备，对损坏的及时维修和保养。

7、经常学习护理、管理花草树木的有关常识和常见病虫害的防治常识，不断提高自己的专业水平和管理水平。

8、积极主动培植花草和树木，为学校的校园绿化和美化工作职责。

9、同时配合并做好学校各种大型活动过的保障工作。

五、水电工人员配置 4 人，年龄不超过 60 周岁

水电工主要工作职责：

1、以认真负责的态度，勤勤恳恳、脚踏实地地做好水电管理工作，确保学校水电正常供给，合理使用能源，提高能源利用率，降低成本，减少浪费；

2、熟练掌握供水、供电管网设施和操作、维修规程，提高业务水平。

3、负责学校供电、供水线路与设施的正常工作，定期检查维修，出现问题及时向学校汇报。一般情况下，每天巡查两遍，有问题及时处理。

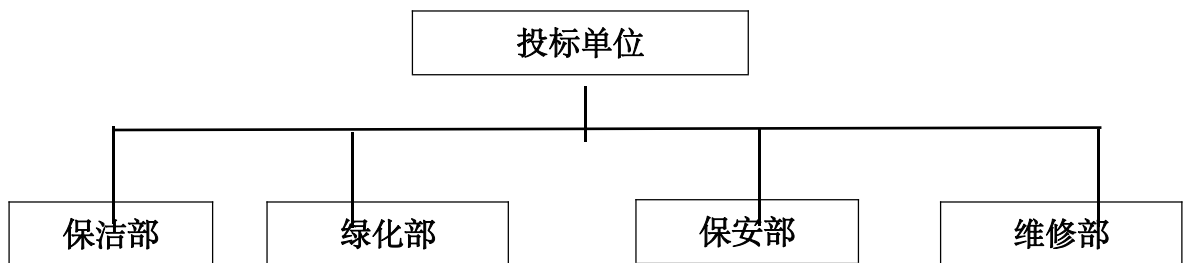
4、负责学校照明等设施的安装和维修，防止事故的发生，确保国家财产和师生安全。

5、做好教职工个人用电计费工作，保障学校电路的正常使用。

6、执行用电、用水纪律，不得违规转供水、电，能够及时对违章用电者批评教育。

7、负责学校所有区域内的水电维修工作及一定程度的维修改造工作。

第二部分 管理架构设置



第三部分 岗位人员设置

序号	岗位	定编人数	所属部门	备注
1	项目主管	1	项目主管	
2	保安员	10	保安部	
3	保洁员	11	保洁部	
4	绿化 (含勤杂)	4	绿化部	
5	电工	4	维修部	具有国家规定的相关资质或上岗证书 (其中一人必须持高压证)。

第三部分 管理制度

第一节 保洁工作管理制度

一、管理目的:

物业管辖区内保洁工作要求。对保洁工作质量实施控制,为学校创造一个清洁的生活和工作环境。

二、管理范围:

物业管理辖区内学校教学楼、行政楼及附属楼指定地点的楼内公共区域和公用设施的清洁、保洁,包括:楼道、楼梯、栏杆、平台、墙裙、墙面宣传栏、消防栓箱、开关器、卫生间、公共场所等。

三、工作要求:

- 1、道路环境应整洁。清扫要及时,做到无杂物、废纸、烟头、果皮、痰迹、积水等。
- 2、阴井、排水设施应通畅,无污水外溢,排水口处无淤泥和杂物,各井口盖完好
- 3、卫生间应保持干净整洁,无异味、无蚊蝇、无粪便、无污水外溢。
- 4、垃圾楼应保持无蛆、无蝇,四壁清洁,地面和周围无堆放垃圾,应封闭集装箱上盖。应根据垃圾日产量及时调整集装箱数量。
- 5、院内垃圾应日产日清,无暴露垃圾,无卫生死角。垃圾箱及果皮箱应完好清洁,周围地面无杂物污渍。
- 6、建筑物内外无乱写、乱划、乱粘贴,无残标;公共设施、牌匾、路标、雕塑、亭廊、石桌椅应定期擦拭,保持清洁。
- 7、校园主要干道的地面卫生应在每日早 8:00 以前清扫完毕。公共场所应定期清扫,保持清洁。上课期间不得有任何影响授课的清扫活动。
- 8、道路、地面不得直接搅拌水泥沙浆,建筑材料应按指定地点摆放整齐。建筑垃圾应按指定地点堆放并及时清运,对建筑垃圾影响道路通畅和环境卫生的现象要及时管理和清运。
- 9、门前三包工作应符合门前三包的标准和要求。
- 10、应及时清理院内主要干道的积雪,保证道路通畅和安全。如洒盐水除雪,不得将积雪清扫堆放到绿篱和绿地内。

第四部分 保安工作管理制度

一、管理目的:

物业管辖区负责校区的教学大楼、宿舍以及公共场所的治安、消防及处置各类突发事件等方面的工作，确保学院师生的人身、财产安全，为学校营造一个安静舒适的工作学习环境。

二、管理范围:

负责校区的教学大楼、宿舍以及公共场所的治安、消防及处置各类突发事件等方面的工作。

三、工作要求:

- 1、学校大门 24 小时门卫管理。
- 2、校园安全秩序的维护：包括负责门卫周边与校园的车辆指挥与停放。
- 3、校园内定时定点治安巡逻检查，重点部位的定点守护。
- 4、校园内楼宇（如教学楼、实验楼）的夜间定时清场。
- 5、校园内重大活动的安全警戒与秩序维护，配合做好重大事件的政治保卫工作。
- 6、配合学校保卫科受理校园内各类纠纷和治安案件，配合校方对违规事件的调查处理，协助司法及公安机关对案件的排查取证。
- 7、校园内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救，发现和制止校园内暴力事件，随时准备提供紧急救助。
- 8、校园内公共部位安全隐患检查、排除及上报，违规纠正、有正对性第开展安全教育和提示。
- 9、保管校方提供的保安业务所使用的办公设备、设施（如桌椅、电扇灯）、通讯工具、照明设施、警具等正常，故意损坏、恶意使用或丢失全额赔偿。
- 10、其他属于保安服务范围内的工作以及校方临时交办的任务。

四、保安交接班制度:

- 1、各班交接班前，必须进行交接工作检查以使当日工作能顺利进行。
- 2、交班保安员需完成当日当值记录，详尽记录当值过程、发生事件及处理情况，同时由项目负责人进行设备及物品的交接。
- 3、接班人员须提前十分钟到岗，并将需移交的问题和注意事项交代清楚。接班人员在确认移交事项和移交物品无误后，在交接班记录上签字。

4、在岗人员在交班 10 分钟之前，把本值班室及门岗四周环境卫生彻底打扫干净。

5、交接班后，双方应对所有工作用品进行检查，并记录在交接记录中，发现有物品损坏，由交班人员作书面说明。接班人员未按规定进行检查而后发现物品损坏的，由接班人员负全部责任。

6、接班人员因故未能到齐的，不得进行交接班。

五、安全巡视检查制度：

1、熟悉个道路各个建筑物及设施、设备情况，熟悉各类设备物品放置的位置，发现移动设备、物品的可疑情况，需立即查明（如消防器材）。

2、巡逻过程中，须携带对讲机等。值班员应做到眼、耳、鼻、手齐用，闻有异味，听到可疑声响，发现异常情况应立即查明，及时通知有关部门，夜间巡视须两名或以上人员同行。

3、巡逻时注意检查消防栓、道路、绿化、公共设施的完好情况，发现问题应及时登记、汇报。

4、遇有偷窃、流氓违法犯罪分子，应立即报警，并协助公安机关处理。

5、发现打架、斗殴时，应予以劝止。

6、发现火情，应立即组织扑救并迅速报警。

7、文明执勤，帮助行人解决力所能及的困难。

第五部分 绿化养护管理制度

一、管理目的：

规范绿化养护管理工作，确保校园内绿化物长势良好、造型完整、优美。

二、管理范围：

校园内所有装饰树、果树、乔木、灌木、绿篱、绿化地、爬藤、地面覆盖物、攀缘物、草皮和其他植物的养护。

三、工作要求：

1、根据校区所栽种的植物、花草、树木的生长特性，做好年度、季度、月度养护工作计划，并切实按照相关的技术措施要求认真进行养护。养护工作包括除杂草、松土、浇水、施肥、整形修剪、防治病虫害、围护等项。

2、及时清除草坪、花带内杂草，保持草坪、花木生长和颜色正常。

3、保持行道树木、花草和绿地内无明显死枯现象，发现时及时补种，更植和栽培。

4、绿化生产垃圾主要部位和道路做到日产日清，其他部位坚持在重大节日前突击清理绿地内的废弃物。

5、在加强对校区绿化设施包括建筑小品

①乔木修剪要适度，树形整体效果要好，灌木要造型美观。

②确定修剪时间要考虑每种树的生长特点（如萌芽期、花期），灌木造型或乔木整形要与周围环境协调，增强园林美化的效果。

③修剪要按操作规程进行，要尽量缩小伤口。

④修剪下的枝叶立刻清除，以免杆枝影响美观。

二、花木养护办法：

1、经常除草、松土、培土，根据天气情况适当浇水。

2、绿化养护公司每周对辖区内的绿化情况进行检查，并定期和项目负责人定期对辖区内的绿化（地）情况进行检查，将检查结果记录。

三、病虫害的防治：

1、早防早治。要对辖区所有的绿化树木及花草勤检查、细观察，发现疫情要及时进行治理，根据病情程度进行下药，以免蔓延及延误杀虫的时机。

2、定期对花草树木进行养护工作，使之生长旺盛，增强抗病虫害的能力。

3、定期对花草树木进行病虫害的消杀工作，对一些病枝和病草要及时清消。

四、农药、化肥

农药、化肥、灌木死株更种按 8 万元暂定，投标人无需报价，根据中标人每次购买农药、化肥、灌木死株更种的清单进行据实结算，超过部分，由中标人综合考虑在总报价中。

第六部分 工程维修保养管理制度

一、管理目的：

规范工程维修部管理工作，确保工程维修部管理高效有序以及学校日常生活有序。

二、管理范围：

物业管理辖区供配电系统、给排水系统、供暖系统，照明系统，排水系统

以及学校内其他维修工作。

三、工作要求:

- 1、各楼道门窗、玻璃、纱窗、小五金齐全完好。
- 2、要保证全校正常供水、供电、供暖工作。水、电、暖设备齐全，服务维修及时到位
- 3、节能措施得力，杜绝长明灯、长流水和跑、冒、滴漏现象。
- 4、按规定做好各公共设备日常管理工作，要定期进行检查，确保正常使用。
- 5、确保全校正常供水和安全。对供水、供电各种设施应及时检修，杜绝发生事故。
- 6、吊扇、黑板灯、照明灯、各种开关及各类设备应完好无损。维修要及时，保持良好状态。
- 7、照明灯完好率应在 90%以上。

七、报价备注:

(1) 投标报价仅列人员费用，其他可能发生的一切费用均由投标人综合考虑进人员费用内，结算时不再另行计取。其他可能发生的费用包括：工资、绩效奖金、保险费、福利、节假日及活动加班补贴、高温补贴、通讯费、饭补、服装、工程维修工具费、绿化工具、农药、化肥等药剂费用、保安装备、保洁工具、人工费、购买及制作标书费、招标代理服务费、税费、利润、维修、质量保修及招标文件和合同中规定的其他一切费用。

(2) 全部费用均按照近三年消耗量考虑。

(3) 工程维修工具费用包括：冲击钻、手提切割机、电焊机、手枪钻、磨光机、钳形万用表、室内疏通机、数字万用表、电工组合工具、木工组合工具、综合维修工具、高空作业工具、管工作业工具、铝合金组合梯 2m、拖线盘 50m、弱电维修工具组合、单相水泵 3 寸、三相水泵 3 寸以及其他可能使用到的工程维修工具。数量由中标人自备，不少于 2 套，根据实际需求配备，工具使用年限均为 3 年及以上。

八、奖惩措施

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。

一、季度考核:

1.根据季度考核得分进行相应奖惩。

2.奖惩与物业费付款挂钩: 本季实扣物业费=本季应扣物业费-本季在日常检查中已扣物业费。

考核得分	扣除比例
60分以下(不含60分)	本季物业费应扣除 20%
60~70分(含60分)	本季物业费应扣除 15%
70~80分(含70分)	本季物业费应扣除 10%
80~90分(含80分)	本季物业费应扣除 5%
90以上(含90分)	本季物业费按 100%支付

2.奖励: 在物业考核成绩百分制的基础上以附加分的方式执行, 累计最高加分为 10 分。

序号	加分内容	分值上限	评分细则
1	参加行业内的专业检查、评比、认证并获奖	2分	国家级+2/次; 省市级+1/次, 校级+0.5/次
2	不断创新, 提供特色服务, 得到学校及上级有关部门表扬, 如拾金不昧、志愿服务等	2分	会议记录、BBS发帖+0.1/次; 书面表扬+0.2/次; 赠送锦旗+0.3/次; 校内媒体+0.4/次; 社会媒体+0.5/次
3	员工获得高级专业技能证书、荣誉证书	2分	国家级+1/次; 省市级+0.5/次; 校级+0.2/次
4	积极相应国家、学校号召, 制定并执行节能降耗方案并受到上级部门通报表扬	2分	制定并落实方案+1; 取得良好效果+1
5	及时发现并制止影响学校安全稳定事件	2分	酌情+0.5~1/次

3.惩处：根据情节轻重分等级处理

在日常后勤物业服务工作检查考核中，学校考核人员对物业服务工作进行跟踪检查，第一次发现问题不予扣分，以整改通知书的方式要求乙方整改。如乙方限期不整改或整改不到位的将列入当期考核扣除分值；同一问题二次通知仍不整改或不符合整改要求的，或整改后在考核中再出现同样问题，将按 2 倍的分值进行扣除。

第一级：扣分根据制定的《北京师范大学台州附属高级中学物业服务工作日常考核表》进行评分，凡出现以下情况在考核成绩中予以扣分：

(1) 日常工作中，发现乙方未履行合同要求，如维修响应不及时、保洁工作不到位等情况，多次提醒（会议记录、抽查记录记载）后未改正，将发书面整改通知，每收 1 张在考核成绩中视情节严重扣 3-10 分。

(2) 没有通过上级有关部门、学校相关部门和社会专业部门组织的检查，每发生 1 次在考核成绩中视情节严重扣 5-10 分。

(3) 被服务对象以来电、来信、来人等形式投诉服务存在问题，经查属实，每次 0.2—0.5 分，扣满 3 分为止。

第二级：考核金扣除

乙方出现下列服务质量问题时，学校根据考核成绩在考核金中直接扣除：

(1) 因乙方管理不善，造成责任事故的，如物业人员因瞒报、迟报或处置不当，造成事态扩大的，除赔偿给学校造成的所有损失外，每次扣除考核专用金 3000-8000 元；

(2) 乙方按照合同规定人数在岗，出现无人在岗的，每岗每次扣考核专用金 500 元；

(3) 乙方在值班安排表和考勤记录中弄虚作假的，每次扣除考核专用金 1000 元；

(4) 乙方人员在工作中因工作态度等原因与师生员工发生争吵甚至打架的造成极坏影响的，每人次扣除考核专用金 1000 元；

(5) 乙方人员在工作中过程中，不按规定履行学校物业相关规定，或存在粗暴做法使学校造成不良影响的，或受到师生投诉确实存在服务态度恶劣的，每人次扣除考核专用金 1000 元；

(6) 乙方人员存在其他有损服务质量的, 学校可根据情节参照上述条款酌情扣除考核专用金。

第三级: 终止合同

乙方责任导致重大安全等事故, 社会影响恶劣或造成重大人员经济损失, 学校终止合同并保留追究其法律和经济责任的权利。

九、北京师范大学台州附属高级中学物业服务工作日常考核表

年 月 日

序号	管理服务内容	评分标准	分值	扣分
1	保洁服务 43	发现教室无人时未能及时关灯、空调、电扇等	2	
		上级检查组检查扣分或者大面积保洁工作不到位，造成恶劣影响的	4	
		保洁范围内有污迹、积尘、痰迹、蜘蛛网、烟蒂、纸屑、生活垃圾、其他路面废弃物（每发现一处扣1分）	7	
		卫生间蹲坑有污垢、小便池有尿垢、洗手台台面、洗脸盆、水槽（拖把池）有污垢，镜面有水渍（每发现一处扣1分）	7	
		校园内外墙面、天花板、门窗和隔离板有乱涂乱画、蛛网、污迹等（每发现一处扣1分）	7	
		室内外果壳箱未及时清掏造成漫溢、外观脏乱，垃圾容器（垃圾桶、多功能箱）摆放不整齐、箱体、顶盖、桶身不洁净、有异味和破损（每发现一处扣1分）	7	
		未能完成学校的重大会议、活动的相关保洁	3	
		在规定时间内未完成主干道路清扫、无巡回清扫人员、未完成巡回清扫任务	2	
		有向雨水井、明沟、绿化带和花坛扫倒、焚烧杂物；楼顶下水道及阴井堵塞未及时清理	2	
		保洁工具使用完毕后未按规定存放在工具房或不显眼的位置一次	1	
2	绿化服务 12	绿化树木、绿篱维护不到位，大面积枯死	6	
		未按规定做好施肥、病虫害防治等工作或未完成除四害任务	3	
		未按规定做好修剪、防冻保暖、浇水等工作	3	

		花坛未每季度更新 1 次，花卉不鲜艳，造型不优美，泥土外露。	2	
		未提供办公室、走廊等绿植摆放日常养护服务。遇绿植死、枯、虫害等，未及时更换	2	
3	垃圾清运 7	运输垃圾不按指定地点倾倒	2	
		垃圾收集、清运设施破损、内外不洁净	1	
		垃圾压缩设备不整洁	1	
		垃圾房及垃圾桶周边环境不整洁	1	
		垃圾收集、运输作业人员焚烧垃圾	1	
		垃圾收集专用车完工后乱停放	1	
4	维修管理 15	设施设备重大故障瞒报漏报	8	
		设施设备故障报修不及时，无故拖延维修时间	3	
		报修记录不完整	2	
5	员工管理 10	员工名册与实际不符；无日常管理工作台帐或记录不全，无重要保洁服务措施和安全生产工作记录或记录不全；无工作、培训计划等	3	
		员工未着工装上岗或着装不整齐的	1	
		违反相关工作管理规定	2	
		保洁、维修等事项响应不及时；未在规定时间内完成交办的临时性突击任务	4	
6	安全及其他 13	发现存在安全隐患、安全措施不到位	4	
		发现存在其他瞒报、迟报、漏报等情况	3	
		员工违规操作，造成安全隐患	5	
		出现重大安全责任事故或者违法违纪行为	一票否决	
	合计			

考核部门:

考核人员 (签名)