

物业服务合同

委托方:兵团兴新职业技术学院(以下简称甲方)

服务方:铁门关市盈海城市服务有限公司(以下简称乙方)

签订地点:铁门关市(兵团兴新职业技术学院)

签订时间:2024年10月10日(拟定)

采购方(甲方):兵团兴新职业技术学院

法定代表人:王林

住所地:新疆铁门关市敬业大街2号

统一社会信用代码:12990000458492799Y

联系人:赵岁峰

电话:18299827061

通信地址:新疆铁门关市敬业大街2号

提供方(乙方):铁门关市盈海城市服务有限公司

法定代表人:王小满

住所地:铁门关市工业园中央大街1号河北创业服务大厦
659号

统一社会信用代码:91659006MA779LB88W

联系人:雒雅

电话:19999177347

通信地址:铁门关文庭雅居16号楼1单元1102室

根据《中华人民共和国合同法》等相关法律法规的规定,本

着自愿、互惠、平等的原则，经甲、乙双方协商一致，就乙方为甲方提供物业服务有关事宜达成如下协议：

一、乙方作为甲方保洁，宿管，维修的服务提供方，按照本合同约定和国家相关法律法规、部门规章及规范性文件与技术标准的要求，向甲方提供服务。

二、服务内容、方式和要求

（一）清洁服务

1. 负责室内的公共场地、厕所、学院（部、处）会议室报告厅（以资产管理处核实为准）、休息室、活动室的清洁卫生工作，不含实验室及办公室室内的清洁工作。假期期间室外广场、道路、楼梯、护栏、楼梯间、各楼宇通道、走廊等。在学生离校期间，做好校园内环境卫生的保洁工作，积雪清理工作。

2. 保洁内容。主要包括地面、墙面、天花板，室内电箱、消防箱、开关、窗户护栏、公示牌等公共设施表面，写字板、多媒体教学设备，门、窗、桌、椅、讲台等家具，灯具、风扇、空调等电器的保洁。

3. 清洁标准。清洁厕所，每天消毒一次，厕所纸篓倒两次，厕所无臭味，便池、地面无污物，循环保洁。公共卫生间无灰（宿舍内卫生间谁使用谁打扫）、无异味、无尿垢、无蝇蛆、水池表面干净、水池上下水道畅通，地面及墙面瓷砖清洁。

室内外地面清扫、拖地，清洁窗户和墙壁，做到基本无尘、无垃圾、无污渍，墙上无蜘蛛网、无印痕。每天早晨（9:30之前）、下午（16:30-18:30）各循环保洁两次，每天下班后

（即 19:30-23:00）安排机动人员保洁。

清扫楼梯地面，扶手、门表面、天花风口、照明灯。

清扫停车场、广场、门前三包区域内路面，清除地面污渍、积水，保证地面干净整洁、无垃圾、杂物。

清理排水明沟，保证排水畅通。每层楼道口配置的垃圾桶，校园的垃圾箱每天清运垃圾两次，并保持箱桶清洁。

公共大楼张贴告示，确保实验垃圾、建筑垃圾、废弃仪器设备不混入生活垃圾。

每周擦抹大厅门、防火门、消防栓箱、公共区域玻璃窗、窗台、楼梯扶手、栏杆、管线、公告栏、指示牌等公共设施表面 2 次，做到无沉积的灰尘。

每月清洁天花板一次，擦抹灯具、风口、风扇、空调器的室内机、消防指示灯一次。

每学期至少消杀四害（蚊子、苍蝇、蟑螂、老鼠）两次。

负责辖区内乱张贴、乱拉挂、乱摆乱卖的禁止与清理。

负责配合学院大型活动、迎接检查等的突击卫生任务。根据疫情防控需要，按照防疫要求定期对楼内进行消杀工作。正常情况下，每月对楼内消杀一次。

失物招领管理：做好管理区域失物招领的登记与领取工作。

按要求接待校内外参观、来访人员，按规定办理相关手续和对大件物品的出入登记和验证。

提供管理区域内学院会议、庆典、招生、考试、报到、学术活动、布展等活动的劳动服务，包括布置会场、搬运器材、桌椅、场地布置、清场等工作。

（二）宿管服务

1. 全面了解所负责的宿舍楼住宿分配情况及宿舍管理情况。负责辖区公共场所及宿舍内日常卫生管理，检查学生宿舍和个人卫生；对违反宿舍管理规定的学生进行批评教育并及时上报学院。
2. 负责辖区公共场所及宿舍内部设施的检查与报修，发现安全隐患及时上报学院。
3. 做好宿舍治安保卫工作，掌握宿舍楼人员进出情况，熟悉本楼学生；严格按照《兵团兴新职业技术学院公寓楼管理规定》进行管理。如发现无法处理的情况，及时汇报。
4. 协助辅导员做好所在宿舍楼的日常管理工作。
5. 负责宿舍楼内公物管理、消防安全管理、水电管理，并做好档案资料上报后勤服务部门。
6. 负责宿舍钥匙的管理。
7. 严格按照《兵团兴新职业技术学院宿舍管理员岗位职责》履职尽责，并认真填写宿管值班记录本。
8. 完成学院布置的其他工作。

（三）能源节约管理

1. 对于校园范围内的地下水管网的跑冒滴漏现象，半小时内响应，1个工作日内作出有效处理。
2. 每周监控水、电、空调使用情况，并作记录。
3. 加强楼宇管理。制定水电暖管理制度，要求责任、措施、保障落实到位。注意节约水、电，避免出现“长流水、长明灯”，发现消防、水、电故障及时上报；安排好节假日值班，做好安全防范工作，防止资产丢失。每月定期给后勤

管理处上报水电分析报告，对出现的异常情况加以分析说明，制定改进措施加以落实。

（四）维修服务

1. 维修服务范围：建筑本体（泥水工程除外）的维护维修及配套设施、设备的维护管理，包括给排水系统、供配电系统、弱电系统、办公教学家具维修，但不含计算机、校园信息化网络维保及实验教学专用设备维保。
2. 负责门、窗等的维修保养，包括五金部件的维修更换，玻璃（包括钢化玻璃）更换，窗铁杆的焊接，窗帘道轨的加固，保证门、窗的正常使用；照明及供配电设备的维修更换；负责给排水管、水龙头、水池、冲水阀的维修与更换，保证不出现因水暖器材失修而造成浪费水的现象。
3. 负责公共教室桌椅、卫生间隔板、室内吊顶、消防设施设备、栏杆（包括楼顶天台栏杆）的维修，确保安全使用。
4. 负责厕所、尿兜、楼顶面排水管道口盖、地漏盖以及建筑物周围明沟、沙井、化粪池的疏通清理。
5. 电梯安全管理，指定专人（具有电梯管理资质人员）负责的日常检查，发现异常及时与电梯维保人员联系，在24小时内必须解决故障。
6. 维修人员必须持有相关的专业资质证书并在学院后勤管理服务中心备案（持证高压电工证维修工不少于4人、持证电梯安全管理员证维修工不少于4人），有完善的值班制度、设备安全运行规程及岗位责任制度、定期巡检测试及监督维修制度，各项设施标识清晰、规范，有完善可行的保养维护计划及完整的应急处理实施方案。

7. 维修人员要求 24 小时值班（夜间值班人员不少于 3 人，至少 1 名高压维修工作人员，1 名电梯安全管理和维护人员），接报修后，维修人员 10 分钟内赶到现场处理。

8. 小型故障 3 小时内解决，大故障 8 小时内解决，复杂或需特殊配件的故障向后勤服务处说明情况限时解决。

9. 上述 1~5 款以外项目的维修费用，受托方应在 2 个工作日内向学院提交工程预算，由学院安排相关有资质单位施工修复解决，费用由学院承担。

10. 路灯、围墙灯、庭院灯时控开关时间调整，维修维护。四个高压配电室的巡查、检修和保养维护工作。

11. 完成学院交办的临时性工作。

（五）宿舍管理及维修工作要求

物业管理公司必须按照校方要求对宿舍管理人员、保洁人员、维修人员进行排班、检查工作期间履职情况，员工病事假调整或定岗，宿舍文化建设，宿管档案资料建档。检查保洁工作质量，突击检查重点工作区域，建立物业管理档案。

（六）服务方式

1. 由乙方安排选派和组织管理具有符合国家规定资质或者资格的乙方员工，为甲方提供上述服务。

2. 甲方仅需向乙方公司支付本合同约定的服务费用，乙方员工与乙方公司之间建立和存续劳动关系，由乙方负责安排管理人员和学院有关部门对接为甲方提供服务，由乙方依法发放工资和支付相关待遇并依法缴纳各项社会保险费用。

3. 服务标准(附件一)

三、服务费用、支付方式和服务期限

1. 本合同服务期为 3 个月（2024 年 10 月 5 日—2024 年 12 月 31 日），费用 148.86 万元。

2. 甲方于次月 5 日以前对乙方上月服务情况进行考核。经甲方考核，乙方服务达到本合同约定和国家相关法律法规、部门规章及规范性文件与技术标准的要求的，即为考核合格，由甲方通知乙方该月考核结果合格后 3 个工作日内，乙方应当依法开具相应发票并交付给甲方，甲方收到发票后 7 个工作日内向乙方支付月服务费。

3. 乙方应当根据乙方公司与乙方员工签订的书面合同约定以及相关法律法规之规定，向乙方员工及时足额支付工资和相关待遇，并依法缴纳各项社会保险费用。

四、声明及保证

（一）甲方

1. 甲方有权签署并有能力履行本合同。

2. 甲方签署和履行本合同所需的一切手续均已办妥并合法有效。

3. 甲方为签署本合同所需的内部授权程序均已完成，本合同的签署人是甲方的法定代表人或授权代表，本合同生效后即对合同双方具有法律约束力。

（二）乙方

1. 乙方为依法设立并合法存续的企业，有权签署并有能力履行本合同。

2. 乙方签署和履行本合同所需的一切手续均已办妥并合法有效。

3. 在签署本合同时，任何法院、仲裁机构、行政机关或

监管机构均未作出任何足以对乙方履行本合同产生重大不利影响的判决、裁定、裁决或具体行政行为。

4. 乙方为签署本合同所需的内部授权程序均已完成，本合同的签署人是乙方的法定代表人或授权代表，本合同生效后即对合同双方具有法律约束力。

五、双方权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 严格按合同规定按时支付乙方的劳务费用，不得拖欠。甲方有权对乙方工作进行监督和指导，为乙方履行本合同开展日常工作，提供必要的便利条件。

2. 甲方有权向乙方提出有利于提高服务质量的合理化建议和要求，乙方单位应积极采纳。甲方有义务支持乙方的工作，发现问题相互协商解决，尊重和保障乙方员工的合法权益。

3. 甲方委派四名物业主管，协助乙方做好校园内的物业工作，协商制定各项管理标准，监督检查乙方的保洁、宿管、水电暖维修及电梯正常使用情况，乙方可适当支付物业主管管理费。

4. 保洁工作中所需水电费用由甲方提供，并为乙方管理人员提供管理用房一间，基本正常保洁工具及保洁物耗用品由乙方自理，突发事件及疫情期间的防控用品由乙方提供。

5. 对乙方管理工作实施及制度的执行情况进行监督检查，每半年考核评定一次，如考核不合格，校方有权终止合同，并及时向受托方反馈意见，有权对受托方的物业管理服务工作提出合理化建议。如因受托方管理不善造成重大损失，学院有权终止合同，不付违约赔偿金，并追究受托方经济赔

偿和相关法律责任。

6. 遇到紧急情况或突发事件需要人员时，乙方现场人员应服从甲方安排。

(二) 乙方的权利和义务

1. 乙方按规定完成各项工作后，有权利要求甲方按时支付劳务费用，按照本合同约定和国家相关法律法规及文件技术标准的要求向甲方提供服务。

2. 按照本合同约定和国家相关法律法规、部门规章及规范性文件与技术标准的要求，向甲方提供服务。

3. 依照兵团兴新职业技术学院招标要求提供服务；

4. 维护甲方合法权益，严格选派和管理乙方员工，不得发生或者实施损害甲方合法权益的事件或者行为。

5. 依法开具发票并交付给甲方。

6. 乙方负责安排选派和组织管理员工为甲方提供服务，依法为员工发放工资和支付相关待遇并依法缴纳各项社会保险费用。乙方保证乙方员工在按照公司的安排和管理向甲方提供服务期间，不得向甲方提出任何关于或者类似于工资、福利、社会保险、待遇权利的主张。

7. 乙方保证安排选派和组织管理的为甲方提供服务的员工均依法具有相应的资质或者资格，乙方公司为员工完成本合同服务内容依法提供必要的装备和工具、安全防护和劳动保护用具等。

8. 乙方在履行本合同期间，如果发现可能导致甲方或者其他任何第三方人身安全和财产安全发生危险的因素、事件或者线索，应当无条件的在能力和条件允许的范围内最大程

度的予以避免、消除或者救助，并立即向甲方和有关部门报告。

9. 乙方所有从业人员上岗前必须携带“身份证”、“健康证”原件及复印件两张，到甲方后勤管理服务中心、保卫处办理登记手续，同时做好从业人员的政治审查工作，否则无上岗资格，从业人员照片应予以公示。乙方应严把用人关，作为一个独立的承包主体，乙方有责任承担其内部从业人员的因故产生的相关责任。

10. 乙方从业人员工作期间要穿戴整洁统一的工作服，佩带“标牌”服务，不得穿着及佩戴奇装异服、奇艺配饰、奇异发型。

11. 乙方应文明服务、礼貌待人，不允许咒骂、殴打师生，否则一切责任、经济损失由乙方承担。如出现与师生或管理人员发生矛盾，应理智处理，否则对此产生的一切后果均由乙方负责，情节严重的甲方有权终止合同。

12. 若涉及到上缴各种税费项目须由乙方自行承担

13. 乙方有为甲方学生提供勤工俭学岗位的义务。

14. 乙方的责任、义务及各工种，人员姓名、照片等内容，须在每一学期开学前一周内，以服务公告的形式，公示于各大楼内大堂或其他公示栏内，接受职能部门及广大师生员工的监督管理。

15. 节约使用甲方提供的水电，按规定使用甲方提供的管理服务用房，不得擅自占用和改变非管理用房及设施的使用功能，乙方在校区内整修完善配套项目，须报学院和有关部门批准后方可实施。

16. 乙方不得将整体或部分物业管理责任以及利益对外转让，在未征得学院同意的情况下对外转包或分包个别物业管理项目，或在管理过程中进行未经允许的经营、收费行为。

17. 如管理范围内发生盗窃事件，造成学院设施设备损失，0.5万元以下的损失由乙方照价赔偿。造成0.5万元以上损失的由公安或司法部门裁定责任，乙方按裁定承担赔偿责任。若由于乙方工作人员工作上的疏忽损害学院师生的合法权益，乙方应承担相应的责任。

18. 乙方须按学院人员定编要求全额配备各岗位的工作人员，招聘的人员必须按规定持证上岗，名单及资料报甲方后勤管理服务中心和保卫处备案。工作人员必须遵守甲方的规章制度和校园的治安管理，员工的工资、福利、保险等全部由乙方承担，员工发生工伤事故或违法行为由乙方自行负责。

19. 建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

20. 有权依照甲方委托和授权对违反有关规定和制度的行为进行制止，但不得对甲方师生合法权益造成损害。

21. 管理期满时向甲方移交全部管理用房、全部物业管理档案及有关资料。

22. 提供卓有成效的校园护卫、清洁、维修等服务，提高工作效率。

24. 政府规定的由受托方承担的其他责任。

六、工作时间（见附表一）

严格按照甲方的作息时间安排员工的工作时间，教学楼和办公楼在上班前必须把地面和卫生间打扫干净，宿舍楼学

生上课后进行公共面积正常保洁。

七、合同的变更、解除和终止

(一) 符合法定变更解除或终止合同情形的, 按有关法律、法规规定执行。

(二) 服务承包期间, 乙方有下列行为之一的, 甲方有权解除终止合同:

1. 乙方未按合同约定的服务项目对甲方提供服务或者提供的服务不符合甲方要求, 经甲方三次书面警告后仍无改进的。

2. 乙方员工多次违反甲方规章制度并造成不好影响的或者乙方工作中严重失职造成他人人身伤亡、财产损失等责任事故。

3. 在甲方两个季度考核不合格的。

4. 乙方存在其他严重违法法律法规或者甲方规章制度行为的情形。

5. 服务期满合同自然终止。

6. 因不可抗力因素导致合同无法履行的, 合同随即终止。

(三) 服务承包期间, 甲方有下列行为之一的, 乙方有权解除终止合同:

1. 甲方存在其他严重违法法律法规行为的情形。

2. 任何一方按照本合同约定行使单方解除权的, 无需对另一方承担违约责任。一方行使单方解除权的, 不影响其按照合同约定追究另一方的违约责任及赔偿责任。

八、违约责任及考核标准和邮寄方式

(一) 违约责任

1. 乙方不履行合同义务或者以自己行为表示不再履行本合同义务的, 甲方有权解除合同, 扣减尚未支付的服务费用, 给甲方造成其他损失的, 还应当赔偿甲方其他全部直接损失和间接损失, 并赔偿甲方实现合同权利所支出的与乙方有关的合理费用。

2. 各楼宇保洁宿管及维修工由甲方所在单位的主管领导负责每月进行检查考核, 发现问题及时处理, 工作达到所在主管领导认可给予支付劳务用。

3. 乙方在履行本合同期间, 发现可能导致甲方或者其他任何第三方人身安全和财产安全发生危险的因素、事件或者线索时立即向甲方和有关部门报告预防损害发生或者损失扩大。

(二) 考核标准

1. 考核时间: 次月 5 日前完成对乙方上月服务情况的考核。

2. 考核标准(按兵团兴新职业技术学院要求执行)。

3. 考核方法: 由甲方组织本校相关部门和单位工作人员进行评查, 并根据考核标准作出评定。考核结果确定为不合格的, 允许乙方进行申辩, 甲方可根据乙方申辩和要求进行再次考核, 甲方再次作出的考核结果为最终结果, 乙方不得再持异议。

(三) 甲方和乙方均同意选择中国邮政 EMS 邮寄方式邮寄和接收对方发送的书面通知、文件、资料、物品。

甲方确认邮寄地址: 新疆铁门关市敬业大街 2 号

甲方确认收件人姓名: 赵岁峰

甲方确认收件人电话:18299827061

甲方确认收件人身份证号:610124198211083990

乙方确认邮寄地址:铁门关市工业园中央大街1号河北创业
服务大厦659号

乙方确认收件人姓名:雒雅

乙方确认收件人电话:19999177347

乙方确认收件人身份证号:652827198803133222

九、争议的解决

因履行本合同,甲、乙双方发生争议的,应协商解决,协商
不成的,任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、本合同一式肆份,均为中文文本,自双方盖章之日
起生效,双方各持贰份,具有同等法律效力。

本合同正文、附件、补充协议以及招投标文件、承诺书
等,均为合同不可分割的组成部分,具有同等法律效力。

甲方:兵团兴新职业技术学院(盖章)

地址:新疆铁门关市敬业大街2号 邮政编码:841007

联系人:贺恒亮 电话:13899692133

开户银行:中国农业银行股份有限公司铁门关兵团分行

账号:30703401040002198

乙方:铁门关市盈海城市服务有限公司

地址:铁门关市工业园中央大街1号河北创业服务大厦
659号

邮政编码:841007 联系人:雒雅 电话:19999177347

开户银行:中国建设银行股份有限公司铁门关支行
账号:65050110242900000261

合同签订时间:2024年10月 日

宿管服务标准

1. 按照校方要求对宿舍管理人员（宿舍管理人员必须具有高中及以上学历）进行排班、检查工作期间履职情况，员工病事假期间岗位安排。
2. 宿管员全面了解所负责的宿舍楼住宿分配情况及宿舍管理情况，并及时登记造册。
3. 负责辖区公共场所及宿舍内日常卫生管理，检查学生宿舍和个人卫生；对违反宿舍管理规定的学生进行批评教育并及时上报学院。
4. 负责辖区公共场所及宿舍内部设施的检查与报修，发现安全隐患及时上报学院。
5. 做好楼宇治安保卫工作，掌握宿舍楼人员进出情况，熟悉本楼学生；严格按照《兵团兴新职业技术学院公寓楼管理规定》进行管理。如发现无法处理的情况，及时汇报。
6. 协助辅导员做好所在宿舍楼的日常管理工作。
7. 负责宿舍楼内公物管理、消防安全管理、水电管理，并做好档案资料上报后勤管理部门。
8. 负责宿舍钥匙的管理。
9. 严格按照《兵团兴新职业技术学院宿舍管理员岗位职责》履职尽责，并认真填写宿管值班记录本。
10. 假期期间室外广场、道路、楼梯、护栏、楼梯间、各楼宇通道、走廊等。在学生离校期间，做好校园内环境卫生的保洁工作，积雪清理工作。
11. 完成学院安排的其他临时工作。

维修服务标准

1. 按照校方要求对维修人员进行排班、检查工作期间履职情况，安排员工病事假期间的岗位工作；
2. 维修人员必须持有相关的专业资质证书（（持证高压电工证维修工不少于4人、持证电梯安全管理员证维修工不少于4人））并在学院后勤管理服务中心备案；
3. 负责门、窗等的维修保养，更换，窗帘道轨的加固，保证门、窗的正常使用；
4. 供配电系统、弱电系统，照明及供配电设备的维修维护；
5. 负责给排水管、水龙头、水池、冲水阀的维修与更换，保证不出现因水暖器材失修而造成浪费水的现象；
6. 负责公共教室桌椅、卫生间隔板、室内吊顶、的维修，确保安全使用；
7. 负责厕所、尿兜、地漏盖的疏通清理；
8. 电梯安全管理，指定专人负责的日常检查，发现异常及时与电梯维保人员联系，在24小时内必须解决故障；
9. 维修人员要求24小时值班（夜间值班人员不少于3人，至少1名高压维修工作人员，1名电梯安全管理和维护人员），接报修后，维修人员及时赶到现场处理。
9. 小型故障2小时内解决；大故障、复杂或需特殊配件的故障向后勤服务处说明情况6小时内解决。
10. 路灯、围墙灯、庭院灯时控开关时间调整，维修维护。四个高压配电室的巡查、检修和保养维护工作。
11. 完成学院交办的临时性工作。

保洁服务标准

1. 按照校方要求对保洁人员排班、检查工作期间履职情况，员工病事假期间调整岗位安排。
2. 保洁员上午上班时间：8:30-12:30，下午上班时间：15:00-18:30 点。确保学生上课前、教师上班（早晨 9:30 前，下午 3:30 前）前完成卫生清扫。
3. 公共卫生间每天消毒一次，厕所纸篓倒两次，厕所无臭味，便池、地面无污物，循环保洁。
4. 公共卫生间便池、地面无污物，无灰尘、无异味、无尿垢、无蝇蛆、水池表面干净、水池上下水道畅通，地面及墙面瓷砖清洁。
5. 公共区域地面清扫、拖地，每日 2 遍。（早晚各一遍）
6. 窗户清洁做到无尘、无垃圾、无污渍，墙面屋顶无蜘蛛网、无印痕。
7. 楼梯地面，扶手、门表面无灰尘。
8. 门前三包区域内路面，清除地面污渍、积水，保证地面干净整洁、无垃圾、杂物。
9. 保持在每层楼道口配置的垃圾桶体表清洁。
10. 所有垃圾分类投放。
11. 定期擦拭大厅门、防火门、消防栓箱、公共区域玻璃窗、窗台、楼梯扶手、栏杆、管线、公告栏、指示牌等公共设施表面一次，做到无沉积的灰尘。
12. 每月清洁天花板一次做到无蜘蛛网。
13. 每学期至少消杀四害（蚊子、苍蝇、蟑螂、老鼠）两次
14. 及时清理负责辖区内无乱张贴广告。
15. 负责配合学院大型活动、迎接检查等的突击卫生任务。
16. 负责清理学院主要领导、行政楼主要会议室的卫生清洁工作。

物业社会化外包公司绩效考核管理办法

第一章 总则

第一条 考核目的

1. 为加强学院物业管理工作，规范物业公司服务行为，切实提高物业管理水平，保障学院的合法权益，根据《物业服务合同》有关规定，制订本考核办法。
2. 对考核对象进行比较全面、客观、公正的评价。
3. 更好地将物业公司的工作结果与过程管理、持续改进相结合，推动提升工作执行力和工作绩效，更好地为全院师生服务，形成“能进能出”、“按绩（效）付费”的理性管理文化。

4. 为学院提供后勤管理更科学、更全面的决策依据。

第二条 考核组织机构

组 长：李毅

副组长：赵岁峰

成 员：孙富、陈彦泰、万永成、各分院书记

考核办公室设在后勤服务中心，赵岁峰同志兼任办公室主任。

第三条 基本原则

1. 坚持公平、公正、公开的原则，严格依据管理的结果（业绩）和管理过程的评价，兑现物业公司服务费用。
2. 绩效考核要充分体现物业公司的管理文化和用人理念，强调在突出业绩的基础上，充分体现执行力、协作力和工作创新。

3. 所有考核标准能量化的都要量化, 不能量化的要细化, 不能细化的要说明状态。

4. 后勤综合管理部有责任记录物业公司所有员工的工作表现, 并及时纠错, 为考核和辅导提供依据, 促进辅导与反馈的例行化, 避免绩效考核的随意性。

第四条 适用范围

本办法适用物业公司所有服务项目(宿舍管理、楼宇保洁、物业维修服务等)的考核。

第二章 考核体系与管理

第五条 考核分工

1. 后勤综合管理部作为物业公司绩效考核的归口管理部门, 负责考核体系、考核制度建设和日常工作计划的推进与跟进。

2. 后勤综合管理部负责对室外垃圾箱清倒以及垃圾箱的清洗、校园维修工作(含水、暖、电以及电梯维护)学生宿舍公共区域卫生工作由后勤服务中心分别派出专人进行考核。

3. 学生宿舍管理工作由学工处安排人员分栋包干考核, 后勤工作人员协助。

4. 各分院对管辖的教学楼公共区域卫生(不包含教室、实训室、教职工办公室、会议室)开展考核工作, 后勤服务中心具体负责对行政办公楼保洁工作(不包含教师办公室)进行监督同时提出具体考核结果。

5. 由后勤综合管理部负责编制服务满意度测评表, 由考核小组审定并组织测评, 实行多元化测评。通过各分院随机

抽取师生 100-300 人, 按照测评表对物业服务质量进行全面测评, 实行百分制服务满意度测评考核。

第三章 考核时间、方法及要求

第六条 考核时间及过程

各有关部门就各自管辖范围每月安排专人采取实地检查方式进行 4 次(每周一次)检查考核, 填写考核表并提供扣分材料, 每月 25 日前就考核结果汇总(当月考核总分为周得分总和)交后勤服务中心, 后勤服务中心于每月 27 日前汇总整体考核结果予以公示 3 天, 物业公司如有异议可在公示期内向后勤服务中心提出申诉, 过期申诉视为无效。

第七条 考核分值计算办法

考核分值由四部分组成, 宿舍管理服务质量、保洁工作服务质量、物业维修服务质量和满意度测评各赋分值 100 分。其中, 宿舍管理服务质量按考核得分平均值的 30% 权重计入总评得分; 保洁工作服务质量按考核得分平均值的 30% 权重计入总评得分; 物业维修服务质量按考核得分平均值的 30% 权重计入总评得分; 满意度测评得分按测评得分平均值的 10% 权重计入总评得分。

第八条 考核要求

考核人员必须认真负责, 实事求是, 严格依照考核评分细则进行评分。

第九条 考核汇总

学院后勤服务中心每月 25 日召开物业管理考核会议, 依据宿舍管理服务质量考核得分权重、保洁工作服务质量考核得分权重、物业维修服务质量得分权重和满意度测评得分

权重，最终确定物业公司的综合得分，作为兑现物业管理费用支付的依据。

月考核综合得分=宿舍管理服务质量考核得分 30%+保洁工作服务质量考核得分 30%+物业维修服务质量得分 30%+满意度测评得分 10%。

第四章 考核结果运用

第十条 考核实行百分制计分，90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为中等，60-69 分为及格，60 分以下为不合格。

第十一条 优秀不予扣款，优秀以下按照每 1 分 500 元的标准扣除当月承包费用。如连续两个月考核结果为不合格或者年度考核有 5 次不合格，根据《物业服务合同》校方有权不与物业公司续签下一年度合同，同时物业公司需要按《物业服务合同》的要求继续履行完当年度物业工作。

第十二条 考核组组长牵头，后勤服务中心、学工处、各分院每月定期根据公示后的考核结果与物业公司共同召开物业考核分析会议，提出整改意见和建议。

第五章 过失处理

物业公司工作人员违反学院管理规定，受到有效投诉或由于物业公司责任出现管理过错，学院有权扣罚物业公司当月物业管理服务费（不含造成经济损失的赔偿），共分为五个档次。

第十三条 一般过错，扣罚 100 元/次。包括但不限于以下过错：浪费水电资源、维修不及时、工作低效、人员无礼貌、形象差、卫生保洁不到位、完工后不及时清理现场、

上班开小差、当班打瞌睡、上班干与工作无关事、脱岗、设备故障无及时报修。不按合同规定配置工作人员，每天空缺一工作人员，按 100 元/人/天扣除服务费；物业公司与员工不履行合同约定时间支付工资造成不良影响的，按延长时间 100 元/人/天扣除服务费。

第十四条 较大过错，扣罚 500 元/次。包括但不限于以下过错：不执行学校规章制度、拾遗不报、缺岗但未造成学院损失或不良影响、员工打架。

第十五条 较大过失，扣罚 2500 元/次。包括但不限于以下过失：因缺岗而造成采购人损失或不良影响，员工偷窃师生财物，未经学院同意处理变卖学院物资或设备，出现事故或过错隐瞒不报、意外停水及停电事故。

第十六条 重大过错，扣罚 5000 元/次。包括但不限于以下过错：失窃、事故、不正确操作规范等设备造成严重损失。

第十七条 重大事故。由于物业公司管理不善，致使发生学院财产重大损失或人员伤亡事故的，由物业公司承担经济赔偿责任并追究物业公司的法律责任，并终止合同。

第六章 附则

第十八条 本办法由学院后勤服务中心负责解释。

第十九条 本办法自学院党委会议通过后执行。

2021 年 12 月 1 日

物业公司宿舍管理服务质量考核表

序号	考核指标	考核内容	配分	得分
1	组织管理 (20分)	有预防安全事故的保障措施,定期完成自查并有记录。	6	
		管理制度健全,岗位职责明确。	4	
		职工对岗位职责和管理制度掌握准确;无违章违纪现象。	4	
		有奖励和处罚措施,定期完成自查并有记录。	4	
		管理人员统一着装、佩戴工号牌。	2	
2	服务质量 (65分)	实行24小时值班制不得迟到、早退、脱岗、睡岗。	10	
		坚持上下午、晚上关门后、早上开门前楼内四次巡查,防止撬门、爬窗、偷盗事件的发生。发现问题及时报告,并详细记录。	10	
		加强宿舍值班,按时开门、锁门,并做好大门出入人员、物品检验登记工作;突发事件的处理上报。	10	
		及时了解学生的思想动态,并做好记录和上报。	3	
		负责保洁员工作完成情况的质量检查。	3	
		负责学生公寓的日常维修管理工作;做好学生的报修登记,并安排人力维修或上报给管理部门,及时填写维修记录。	5	
		负责学生公寓的水电设施的日常维护和维修工作(维修配件由采购方提供)。对学生报修事情,要求当日内到现场,对一些比较急迫性报修须半小时内到现场。	10	
		配合采购方维修管理部门做好宿舍区的其他维修工作。	4	
		检查安全消防设施及公共设施(水龙头、楼道灯等),有损坏及时报修。	5	
		对师生员工投诉意见的处理不超过2天。	5	
3	工作态度 (10分)	工作积极主动,认真、耐心、细致、负责,遇事不推诿,不扯皮,不推卸责任。	2	
		遵守劳动纪律,工作认真负责,上班时不干私活,不做与工作无关的事情。	2	
		注重个人卫生,文明服务,礼貌待人;不与师生员工发生争执。发生问题后在三个工作日内给予答复和处理。	2	
		按质按时,认真完成学校安排的其他任务。(工作职责和能力范围内)	2	
		每天认真做好工作日志,公寓主管人员每周检查一次。	2	
4	服务评价 (5分)	服务质量满意度反馈评价结果:按反馈评价结果计分:非常满意得5分;比较满意得4分;满意得3分;一般得2分;较差得0分。	5	
5	总评		100	
存在问题				

整改意见

物业公司保洁服务质量考核表

序号	考核指标	考核内容	配分	得分
1	组织管理 (20分)	有明确的保洁卫生区域划分,有物业公司自查记录。	6	
		管理制度健全,岗位职责明确。	4	
		职工对岗位职责和管理制度掌握准确;无违章违纪现象。	4	
		有奖励和处罚措施,定期完成自查并有记录。	4	
		管理人员统一着装、佩戴工号牌。	2	
2	服务质量 (65分)	楼道地面无杂物、无明显纸屑及沙尘、烟头。	5	
		低位玻璃、饰物、门窗无明显污渍、积尘。	5	
		墙面、墙角、地角线无明显积尘、无蜘蛛网、无广告纸。	5	
		消防设施、楼梯扶手无明显积尘。	5	
		楼道、梯级、走廊地面、果皮箱无明显垃圾、沙尘、杂物、烟头、果皮。	5	
		楼层高位灯饰、指示牌、告示栏无明显积尘、无蜘蛛网。	5	
		会议室无明显污渍、地面和门窗玻璃无明显浮尘和污渍。	5	
		卫生间无水渍、污渍、无异味;天台无杂物、纸屑。	5	
		外围地面无明显垃圾;道路无明显垃圾、杂物、积水。	5	
		排水沟无杂物、垃圾;垃圾桶干净、容量不超过2/3。	5	
3	工作态度 (10分)	路灯柱无明显污渍、积尘、无广告纸。	5	
		排污管道水管通畅,排水口无杂物阻塞。	5	
		对师生员工投诉意见的处理不超过2天。	5	
		工作积极主动,认真、耐心、细致、负责,遇事不推诿,不扯皮,不推卸责任。	2	
		遵守劳动纪律,工作认真负责,上班时不干私活,不做与工作无关的事情。	2	
4	服务评价 (5分)	注重个人卫生,文明服务,礼貌待人;不与师生员工发生争执。发生问题后在三个工作日内给予答复和处理。	2	
		按质按时,认真完成学校安排的其他任务。(工作职责和能力范围内)	2	
		每天认真做好工作日志,公寓主管人员每周检查一次。	2	
5	总评	服务质量满意度反馈评价结果:按反馈评价结果计分:非常满意得5分;比较满意得4分;满意得3分;一般得2分;较差得0分。	100	
存在问题				
整改意见				

物业公司物业维修服务质量考核表

序号	考核指标	考核内容	配分	得分
1	安全工作 (25分)	维修人员严格按照归家规定持证上岗。	5	
		严格遵守各项操作规程, 伤亡事故为零。	10	
		严格执行“三不放过”原则, 并有佐证材料。	3	
		发现事故隐患及时处理, 有记录、有整改、有佐证材料。	3	
		发现校区内发生意外事故, 能及时救助或处理。	4	
2	工作纪律 (25分)	物业维修人员按时上下班、不迟到早退, 不脱岗, 不酒后上岗。	4	
		不在岗上干私活。	5	
		加强校园水、电、暖设施的日常巡查, 发现问题及时报告及时处理, 做到记录完整。	6	
		遇到师生回访维修问题, 要耐心解答, 不说服务禁语, 不与师生发生争执。	5	
		维修人员有义务向师生教授水电暖正确使用的小常识。	2	
		严格遵守物业公司和学院的管理制度。	3	
		接到维修指令, 及时处理, 不耽误时间。	3	
3	工作效率 及质量 (20分)	当天的维修任务当天完成, 急事急办, 特事特办。	4	
		保证维修质量, 不得同样的部位同样的原因产生二次维修。	5	
		按时完成维修任务, 做到工完、料尽、场地清。	4	
		严格遵守维修人员上门服务工作规范。	2	
		按时完成学院领导交办的其它临时任务。	2	
4	工作态度 (20分)	服务热情主动, 态度平和, 不与任何管理者发生不愉快。	4	
		对于指派的工作任务, 不推脱, 不说三道四。	5	
		服从管理方工作安排, 不抵制, 不找借口。	5	
		按时完成工作任务, 不故意拖长维修时间。	3	
		每天认真做好工作日志, 接受学院考核组检查。	3	
5	工具管理 (5分)	自用工具按照使用年限严格实行交旧领新制度。	2	
		公用工具丢失或损坏照价赔偿。	3	
6	服务评价 (5分)	服务质量满意度反评价结果: 按反评价结果计分: 非常满意得5分; 比较满意得4分; 满意得3分; 一般得2分; 较差得0分。	5	
7	总评		100	
	存在问题			
	整改意见			

物业公司服务质量满意度测评表

各位老师、同学:

您好! 感谢您对学院后勤物业服务工作的支持, 为进一步提高物业服务的品质和质量, 为您创造一个良好的学习、生活环境, 希望能得到您的宝贵意见或建议, 我们在今后的工作中努力改善和提高。

序号	测评项目	测评内容	您对物业公司的评价				不满意原因 及建议
			很满意	满意	较满意	不满意	
1	宿舍管理服务	您对宿舍管理人员的服务态度评价					
		您对宿舍管理人员的服务质量评价					
		对您提出的问题及时回应和处理					
2	保洁服务	您对您所住公寓楼的公共区域卫生					
		您对您分院教学楼的公共区域卫生					
		您对您去过的楼宇走廊和电梯卫生					
		您对学院校园环境整体卫生状况					
3	维修服务	您对学院公共设施完好度情况					
		您对学院公共照明情况					
		您对维修人员报修的响应时间情况					
		您对维修人员的服务态度和服务质量					
4	组织管理	您对物业维修的总体评价					
		对您向物业公司反映问题的响应情况					
		对您反映问题处理后的反馈情况					
		物业公司员工的整体精神面貌情况					
5	总评						

测评计分说明: 评1项很满意得6.6分; 评1项满意得5.7分; 评1项较满意得4.8分; 评1项不满意得3.9分。总得分=很满意数×6.6+满意数×5.7+较满意数×4.8+不满意数×3.9。