

常州工业职业技术学院物业服务合同

甲方：常州工业职业技术学院

合同编号：XS2022039

乙方：常州市中吴城市服务有限公司

签订地点：

采购代理机构：常州市政府采购中心

合同时间：2022年7月21日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，遵照有关法律法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方就事宜协商一致，订立本合同。

第一条 合同标的

甲方将委托乙方实行物业管理服务。

项目基本情况：

1. 楼宇管理：

(1) 管理的范围：知行楼（1号、2号、3号、4号楼）、工匠楼、图文信息楼、文体中心、敬业楼、后勤综合楼（教师公寓区）、第一食堂辅楼及院内范围。

(2) 管理内容：

清洁卫生管理：知行楼（1号、2号、3号、4号楼）、工匠楼、图文信息楼、文体中心、敬业楼、第一食堂辅楼及院内公共区域、除各二级学院、部、处、馆等自管区域以外的所有区域、地下车库及后勤综合楼教师公寓公共区域。

(3) 公共设施管理：所辖区域内房屋、设备、设施的巡查工作，全院后勤设施的报修接单工作。

(4) 其它：教室、报告厅、会议室等地方保洁到位及开关门窗，粉笔、黑板等教学易耗品的供应管理，报告厅、会议室的所有保洁及会务服务等。

2. 外环境管理：

(1)、管理的范围：校内除建筑工地及公寓区以外的所有区域。

(2)、管理内容：

校区道路、广场、公共厕所、河道、绿化带的保洁工作。

环境设施的保洁、保养。

环境设施巡查、报修。

3. 楼宇、外环境管理面积:

其中知行楼(1号、2号、3号、4号楼)30594.58 m²、工匠楼19701 m²、图文信息楼51100.20 m²、后勤综合楼3071.85 m²、外围保洁面积493345.12 m²、文体中心11000 m²、敬业楼8917 m²。

二、委托物业管理服务事项详见比选文件第三章“比选内容及技术要求”。

三、物业管理服务委托管理期限:三年,2022年9月25日至2025年9月24日止(36个月)。合同一年一签,期满经甲方考核通过后续签下一年合同。

第二条 委托管理事项

一、物业托管服务范围:

(一) 楼宇管理范围

1. 公共卫生管理 2. 会议室、报告厅等保洁管理 3. 公共教室管理 4. 多媒体教室及相关教学设备的使用管理 5. 公共设施管理 6. 文化氛围等

(二) 楼宇管理要求

1. 按照投标书承诺自主招聘并配足管理人员和保洁员,报甲方备案;管理过程中如有人员变动应及时报甲方;用工必须严格执行《劳动合同法》等相关法律法规,并承担用工过程中产生的一切费用。

2. 自觉接受甲方检查、监督、考核,对甲方提出的问题及时进行整改。

3. 乙方在管理过程中,严格执行《安全生产法》等法律、法规,自觉接受校后勤处对物业工作的指导,因管理不善引起的责任事故由乙方承担相应的经济与法律责任。

4. 做好学校组织的会议、活动、考试等场所的管理及会场布置、茶水供应等工作。

5. 公共教室的管理:及时做好教室粉笔、粉擦等教学必需品供应管理工作,保证正常教学,保持室内清洁卫生,及时清理课桌内垃圾杂物,地面无灰尘、纸屑、痰迹,墙面无污迹、顶棚无蛛网,不乱张贴乱涂写,消除无人灯、清除课桌污染、保持多媒体设备外表洁净,状态良好。

6. 公共卫生管理:包括公共教室、会议室、大厅、楼梯、走廊、雨水口、落水管、屋顶、雨蓬、厕所、门窗、吊扇、灯具、开关、窗帘等所有部位及相关设施卫生及其他指定项目(图文楼部分校领导办公室)的卫生保洁工作。

7. 噪声污染管理：加强物业管理范围内的噪声污染管理，及时制止产生环境噪声污染的行为，确保正常的教学、办公秩序不受干扰。

8. 工作台帐管理：制定切实可行的内部管理制度，按规定建立卫生、安全等内部管理台帐。

9. 厕所管理：要定时定人，每天不低于四次冲扫，包括地面，洗漱台面，镜面，蹲位便池及纸篓、垃圾桶、茶水桶等。

10. 文化氛围：营造符合高校特点的文化氛围，增强人文气息，体现以人为本的管理理念。

11. 乙方了解掌握托管楼宇的使用情况，未经甲方同意，乙方对托管范围内的房产、设备、设施不得随意出租、出借，也不得改变其作用性质，严禁任何单位或个人擅自占用。

12. 合同期满，乙方须将接收的房屋设备设施完好交还甲方。

13. 服从甲方管理，完成甲方安排的临时性任务及突击性任务。

（三）环境保洁管理范围

1. 校园保洁工作（乱张贴清理）。

2. 重大活动的环境布置工作。

3. 校区窨井、下水道定期清理工作（每季度至少清理一次）。

4. 校园内湖、河道管理工作。

5. 按校方要求做好其它管理范围内的工作及校方安排的临时性工作。

（四）外环境保洁（含雨污管网管理、内湖及河道管理）要求

1. 必须配备自动化清扫设备，实行全天候清扫保洁，道路、人行道、自行车棚、宣传报栏、运动场、广场等，保持整洁无杂物，垃圾无堆积。雨、污水排放通畅，沟道无积水、垃圾，无卫生死角。

2. 对主干道每日至少进行两次清扫，校园主干道 7:30 前完成清扫，并不受天气影响对校园环境实施保洁。

3. 在甲方爱卫会指导下，做好爱国卫生工作。配合学校做好“除四害”工作。

4. 做好校园环境监督管理工作，保持环境整洁，及时清除纸屑、痰迹、烟蒂等杂物，及时清理乱堆物、乱拉横幅、乱张贴等现象。

5. 实行垃圾分类袋装化，并及时收集清运到指定地点；做好垃圾箱的管理与维护及消杀工作，做到日产日清，保持垃圾箱、房干净、整洁。

6. 做好橱窗、宣传牌、指示牌、公用电话亭、休闲椅等的清洁工作，做到无灰尘、污渍、玻璃明亮。

7. 做好校园内窨井、污水管道的日常疏通、清理工作。

8. 做好校园内湖、河道管理工作，确保无杂草生长、无漂浮物。

9. 做好雨后、雪后道路的清洁工作，确保无积水、无积雪、无杂物。

10. 乙方不得向第三方转包或分包环境保洁管理权。

11. 乙方在管理过程中必须遵守国家法规，必须遵守学校安全保卫等各项规定及双方协商通过的补充规定，严格执行《安全生产法》等法律法规，如发生治安、消防、卫生、安全等责任事故由乙方依据法律规定承担相应的经济与法律责任。

12. 严格遵守《民法典》、《劳动合同法》的规定。

13. 做好学校重大活动的环境布置工作。

14. 服从甲方管理，完成甲方安排的临时性任务及突击性任务。

（五）物业管理要求

物业公司在实施管理时其服务及时间必须达到校方提出的质量标准、时间要求，符合“江苏省物业管理条例”的相关要求。所配管理服务人员人数必须满足学院日常管理服务工作。具体要求详见《楼宇、环境卫生管理监督细则》、《后勤设备设施管理细则》。

1、楼宇、环境卫生管理监督细则

（1）保洁单位及范围

物业公司管理中心负责物业管理合同内规定的保洁区域日常保洁工作，物业管理中心应指定保洁责任人。

学院各部门负责部门所属保洁区域日常保洁工作，部门负责人应指定保洁监督人员。

（2）卫生保洁自查

物业公司保洁区域：物业管理项目主管每周检查保洁情况一次，并建检查台帐。保洁站站长每天检查保洁情况一次，并建检查台帐。保洁班长每天检查保洁情况二次，并建检查台帐。

各部门所属保洁区域：各部门保洁监督人员每天检查保洁情况一次。

(3) 卫生保洁监督与处罚

后勤管理处派专人每天抽查卫生保洁情况及有关卫生保洁台帐，发现不达标之处，由后勤管理处根据《楼宇卫生处罚表》、《校园外围环境卫生处罚表》（详见附表 1、2）向保洁区域责任部门开具处罚单。

2、后勤设备设施管理细则

(1) 后勤设备设施巡查及报修接单

1.1 物业所辖区域内后勤设备设施：保洁员工作时应对保洁区内设备设施巡查发现遗失、损坏及时报修，管理员应每日抽查一次。

2.1 后管处楼宇维修中心将不定期派人抽查设备设施完好情况，如发现遗失、损坏未及时报修，将对管理站作出相应处罚。

3.1 管理站负责接听报修电话及填写报修单。

(2) 报单步骤

1.1 填写报修单：由管理员负责填写《常州工业职业技术学院维修单》。依次填写“报修人”、“报修时间”、“报修内容”及“用户情况”等。

2.1 及时整理报修单，及时递交维修员。

(3) 维修监督

1.1 维修过程中，管理员应做好维修配合工作。

2.1 维修完毕后由管理员进行验收，并在维修单内填写“维修结果”及“验收人”。

3.1 如果维修员接单后二日内未维修，应电话通知后管处楼宇维修中心主任。

4.1 每周一把七日内未维修的项目，用书面汇总表形式上报后勤处处长办公室。汇总表格式见附表《七日内未维修项目汇总表》。

(4) 相关处罚条目

1.1 巡查及报修不及时：每漏查漏报一项处以 2 元罚金。

2.1 维修单填写错误：每栏目处以 2 元罚金。

以上各项罚款均由院财务处从物业公司管理费中扣除。

第三条 合同总价款

1. 本合同项下物业管理服务费用人民币总价款（壹年）为壹佰伍拾陆万柒仟捌佰捌拾壹元肆角伍分整（大写）。

2. 本合同采用固定总价包干，合同期内费用一律不予调整，乙方已考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，已在报价时自行预测并纳入总价中。

第四条 组成本合同的有关文件

比选文件或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：

- (1) 乙方提供的投标文件和报价表；
- (2) 投标分项报价表；
- (3) 服务标准响应及偏离表；
- (4) 中标通知书；
- (5) 《常州工业职业技术学院环境卫生考核细则》；
- (6) 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：

1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
3. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
4. 审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
5. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
6. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
7. 在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
8. 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；

9. 协助乙方做好物业服务管理工作；
10. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务：

1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；

2. 在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；

3. 自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

4. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；

5. 不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方；

6. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

7. 按本合同第九条第1、2款规定，对甲方的违约行为进行处理；

8. 合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

9. 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，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1. 天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2. 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，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3. 因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4. 因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5. 因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

6. 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；

7. 因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8. 本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9. 除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

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，物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第七条 履约保证金

为保障合同的有效履行，中标人必须在合同签订前向招标人提供合同金额5%的履约保函。用以约束供应商在合同履行中的行为，弥补合同执行中由于自身行为可能给采购人带来的各种损失。

履约保证金退还的时间：服务期满一次性退还无息。

履约保证金退还的条件：服务期满，经考核合格后无问题一次性退还无息。

不予退还的情形：考核不合格。

第八条 款项支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

物业管理服务费的结算形式（按季度结算）：每季度 25%

（1）按季度考核，满意度达 90%全额发放；满意度 90%-75%，按每低 1 个百分点扣除 1/100 计算；满意率低于 75%为不合格，不予发放。

（2）甲方根据《常州工业职业技术学院物业管理考核细则》、《常州工业职业技术学院环境卫生考核细则》对乙方管理情况实施考核，考核扣款在管理服务费用结算时扣除。

（3）如果物业管理服务质量严重与双方达成协议偏离，甲方有权扣除上一月的服务费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。

2. 本合同项下的采购资金由采购人出具考核意见，并至采购人相关部门办理支付手续。

3. 以上款项按约定向乙方支付。

第九条 违约责任

1. 甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，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，由甲方向乙方偿付当月总价 5%的违约金。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的 5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3. 乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付当月总价 5%的违约金。

4. 乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，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，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5. 乙方在承担上述 3、4 款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。

6. 乙方若违反投标文件中所要求的用工数量、年龄等要求将扣除相关费用。

第十条 合同的变更及终止

1. 除《政府采购法》第 49 条、第 50 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。如遇政策、法规调整等因素、需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

2. 本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

3. 本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十一条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二条 其他条款

根据《常州市市级行政事业单位物业及相关服务项目定点采购管理办法（暂行）》（常机管〔2019〕12号）及《武进区区级行政事业单位物业及相关服务项目定点采购实施办法（暂行）》（武机管发〔2019〕7号）的规定，合同约定的服务期限内，乙方未取得定点供应商资格的，则甲方不得与乙方续签合同，应按本办法规定重新确定供应商，并签订合同。乙方按甲方要求与新服务单位做好交接工作，并办理交接手续。

如在合同约定的服务期限内，相关法律法规发生调整，按最新的法律法规执行。

第十三条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2. 在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十四条 诚实信用

1. 乙方应诚实信用，严格按照比选文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

2. 甲方的考核应诚实信用、客观公允，甲方所作出的处罚、处理意见依据要客观、充分。

第十五条 合同生效及其他

本合同自签订之日起生效。

本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执壹份，招标代理机构执壹份。

招标代理机构只对本合同标的的购买见证，与本合同履行无关，根据甲方的授权代其采购确定乙方为成交单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日



乙方（供应商）：（盖章）

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日



代理机构：

单位名称（章）：

法定代表人（委托代理人）：

附件一：人员配置及相关要求

| 服务范围 | 岗位 | 人数 | 备注 |
|---------|--------|----|----|
| | 项目负责人 | 1 | |
| | 主管 | 1 | |
| | 管理员 | 1 | |
| | 会议服务人员 | 2 | |
| 知行楼 | 保洁员 | 8 | |
| 工匠楼 | 保洁员 | 4 | |
| 外围（含河道） | 保洁员 | 6 | |
| 文体中心 | 保洁员 | 3 | |
| 图文信息楼 | 保洁员 | 9 | |
| 教师公寓 | 管理员 | 1 | |
| 敬业楼 | 保洁员 | 3 | |
| 合计 | | 39 | |

备注：

1. 以上配置人员为服务总人数。投标时不得少于此表人数。
2. 所有服务人员须身体健康、适合高校后勤管理工作。
3. 有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗。
4. 人员必须相对固定，所有人员上岗前必须报采购方备案，同意后上岗。人员如有变化须报采购方同意。
5. 人员配置及相关要求 39 人，不得低于常州人社最低工资标准，缴纳社保人员不低于 35 人，税金税率不低于 3%，企业自行考虑后期政策性要求。

附件二：物业服务基本要求及物业管理要求

一、物业服务基本要求

(一) 具有合理人员配置组织结构

针对学校实际情况，投标单位应踏勘现场并在投标文件中要明确说明工作人员数量、工作内容和标准等，在保障完成任务的前提下体现合理性，提供项目配置人员表、拟委派的物业管理项目负责人的情况简介及项目经历、其他骨干人员工作简历及项目经历、物业从业人员的数量、专业分工、专业配备、专业技能要求、年龄构成、培训计划及内容、上岗标准等，表格自制。

根据专业服务的要求，服务人员要统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。具体要求如下：

(1) 驻现场项目负责人：年龄在 30~50 周岁之间，具有本科（含）以上文化程度，具有物业服务经验，在本公司服务超过 12 个月。须提供以下材料：身份证、学历证明、社保证明（近 12 个月 2021 年 6 月-2022 年 5 月社保缴纳证明材料）

项目负责人应是其推荐的项目负责人备选库中的人员。未经采购人同意，一个项目负责人不得同时负责两个及两个以上的项目（一经查证核实，将视情节轻重，依法扣除其履约保证金）。

(2) 主管：年龄均在 50 周岁（含）以下，具有大专以上学历，从事本岗位 3 年以上工作经验，能掌握计算机基本常识，能熟练操作计算机及 word、Excel 等办公软件，参加企业职工社会保险；

(3) 管理人员：年龄均在 55 周岁（含）以下，具有高中（含）以上文化程度，从事本岗位 2 年以上工作经验，参加企业职工社会保险；

(4) 保洁员，男性 60 周岁（含）以下，女性 55 周岁（含）以下，身体健康，参加企业职工社会保险。

(二) 处理日常接待咨询服务，严肃办公秩序，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。

(三) 日常物业管理运作要切合高校特点和活动规律，并建立适合高校物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

(四) 必须按照《劳动法》、《劳动合同法》等规定,自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、纳税等保险及劳保、工资、福利、交通等有关问题,各类纠纷问题自行解决。

(五) 建立健全物业管理制度

根据项目的具体情况,受托单位应制定有关制度,如企业内部管理制度,日常服务的运作管理制度等。主要包括以下内容:物业管理员工行为规范,办公室工作职责,工程部职责,保安部职责,环境保洁部职责,综合服务制度,管理人员岗位责任制,操作人员岗位责任制,管理人员岗位考核细则(百分考核),操作人员岗位考核细则(百分考核),考核奖惩制度,环境卫生管理制度,晚间值班值班制度,进退场交接制度,应急预案制度,对各项制度的监督落实制度。

(六) 日常考核要求:按照《常州工业职业技术学院物业管理考核细则》进行日常监管考核,对照学校物业管理要求考核并扣除相应管理费。

(七) 考核要求:按季度考核,满意度达 90%全额发放;满意度 90%-75%,按每低 1 个百分点扣除 1/100 计算;满意率低于 75%为不合格,不予发放。

(九) 服务内容及质量要求

1. 基础管理:(1)建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法;(2)管理人员和专业技术人员持证上岗,员工统一着装,佩戴明显标志,工作规范,作风严谨;(3)建立 24 小时值班制度,设立服务电话,接受甲方对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈,并及时处理,有回访制度和记录;(4)定期征求甲方对物业管理服务工作的意见。

2. 清洁卫生服务要求:

(1) 执行清洁制度,每天 7:30 分前搞好公共场所室内外等清洁工作,清洁设施合理、完备,全天候、全方位地保持清洁:电梯内无任何手印痕迹;玻璃门窗透亮无浮沉;墙壁无蛛网积灰;地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物,确保环境优美、卫生清洁;

(2) 办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁,无堆放杂物现象,并承担“门前三包”责任;

(3) 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展室内外消杀工作，有效控制害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物；

(4) 物业管理区域公共场所保洁（不少于以下频次）：

①公共部位室内玻璃（1次/周）擦拭；楼道玻璃窗（1次/周）擦拭；

②楼内通道、楼梯（1次/天）拖扫；

③电梯厅（白天）（1次/4小时）拖扫；电梯内（1次/天）清洁；电梯轿厢消毒1次/天；

④室内外橱窗、消防栓、过道门、扶手等公共设施（1次/天）擦拭；

⑤消防通道（1次/10天）拖擦；

⑥走廊等共用活动场所（1次/天）拖洗，（1次/天）清扫；

⑦石料地面（2次/天）全面拖洗；地砖地面（2次/天）全面拖洗，（1次/3个月）清洗；

⑧公共卫生间（4次/天）清洁，上午2次，下午2次；包括地面、洗漱台面，镜面，纸篓卫生纸，垃圾桶，茶水桶等清洁。

⑨及时清扫积水，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。

二、物业管理要求

物业公司在实施管理时其服务及时间必须达到校方提出的质量标准、时间要求，符合“江苏省物业管理条例”的相关要求。物业公司提供针对学校后勤管理信息化、智慧化建设管理软件，所配管理服务人员人数必须满足学院日常管理服务工作。具体要求详见附件《楼宇、环境卫生管理监督细则》、《后勤设备设施管理细则》。

附件三：

常州工业职业技术学院物业管理考核细则(试行)

加强对物业公司服务质量的监控和考核，是学校对后勤保障规范化、制度化管理的客观需要，也是后勤服务标准化的内在需要。为了加强对乙方服务的管理，客观地考核乙方年度的工作，促进后勤整体服务质量的提高，特制订本办法。

第一条 考核的指导思想

坚持为教学、科研工作和师生员工生活服务的方向和管理育人、服务育人的宗旨，为学校各项事业的发展提供高效、优质的后勤保障服务。

第二条 考核的目的

提高服务质量、改善服务态度、提高经济效益。营造文明向上、环境舒适、服务到位、管理有序、惩罚分明的校园后勤服务氛围。

第三条 考核的原则

- (一)从实际出发，客观公正，实事求是的原则；
- (二)“公开、公平、公正”的原则；
- (三)内控与外检相结合，平日考评与定期考评相结合，专业量化与师生监督相结合的原则。

第四条 考核的组织与实施

后勤管理处组织专人对乙方服务质量的考核采取日常考核和定期考核两种形式。乙方应在每学期期末前进行自查和工作总结，并将自查结果和工作总结及时上报后勤管理处。

第五条 考核的内容

对乙方服务质量、服务态度、工作效率、职业规范、安全管理等方面进行考核评估。

一、后勤管理处不定期会同专业人员对乙方日常的服务质量进行监督、检查、评估，并详细记录检查结果，以备考核评估使用；

二、后勤管理处每年组织两次师生满意度调查；

三、对校内师生投诉意见的处理态度及整改结果，进行考核；

四、对乙方使用国有资产的管理、保值情况的监督、检查。

五、考核标准采用百分制。

第六条 会务工作主要考核会务受理、会场布置、会议服务。考核采用百分制。(30分)

一、会务受理 (10分)

1. 会务受理正确、无差错。(3分)
2. 承办责任明确。(2分)
3. 会前工作准备充分, 所需物品及时到位(3分)
4. 会议结束会场整理及时, 保持常备状态。(2分)

二、会场布置(10分)

1. 会场(会议室)布置整体效果符合主办单单位要求。(2分)
2. 主席台、茶杯等布置摆放正确到位(3分)
3. 照明(灯光)、空调、茶水、矿泉水落实到位。(2分)
4. 会场(会议室)符合卫生要求。(3分)

三、会议服务(5分)

1. 服务规范、细腻, 礼貌周到。(2分)
2. 茶水、矿泉水等供给及时, 服务到位。(2分)
3. 空调、灯光等保障到位, 无异常。(1分)

(四)会议评价(5分)

- 1、主办单位对会议评价表示满意。(5分)

第七条 保洁工作主要检查考核服务水平、保洁质量、操作规程、内部管理等。(50)

(一)服务水平(5分)

1. 保洁人员足额。(2分)
2. 执行保洁时间到位。(1分)
3. 在规定服务时间内全体保洁人员着装统一, 佩戴胸卡, 按切实可行的计划流程进行保洁。(1分)

4. 保洁工作有计划流程, 保洁设备、工具、药剂齐全。(1分)

(二)保洁质量(30分)

1. 各办公楼出入口地台、地毯(含脚垫)无脏杂物、无污迹;楼内大厅整洁光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。(2分)

2. 各楼层走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无浮尘、无水迹、无污迹;地毯平整、干净。(2分)

3. 各楼层公共区门窗、窗台干净、无灰尘、无污迹;垃圾桶放置合理,清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味。(2分)

4. 各办公楼玻璃门、玻璃幕、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆(含木质、金属、不锈钢)、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点、金属、不锈钢按规定时间上保护剂。(2分)

5. 各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面(如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、安全指标灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等)干净、无灰尘、无污迹。(2分)

6. 卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁,无污垢、无积尘、无臭味;洗手盆、镜台、镜面内外光洁,无斑点、无积水、无积尘;地面、墙面光洁,无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网;门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹;厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无臭味,外表干净。香球、卫生纸补充及时,地漏畅通。(3分)

7. 电梯厅墙面、地面、门框、电梯指标牌表面干净,无油迹、无灰尘、无杂物;电梯内墙、地面、门、天花板、通风口、监视器、照明灯具、指标板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物;电梯厢壁、电梯门、框核按规定时间上保护剂;地毯按规定更换。(3分)

8. 室外场地、道路干净、河道干净、绿化带无脏物、无垃圾、无沙土;各类设施、各种宣传栏(牌)、告示牌、指示牌表面无积尘,无污迹。(5分)

9. 车库整洁,无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网;各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹;排水沟畅通。天台无杂物、无垃圾,地漏畅通。(3分)

10. 大门口吊顶、天窗、外墙、外玻璃、地毯、按计划清洗并达到要求;镜面砖按规定时间处理保养,达到整洁光亮;地板按规定时间打蜡保养,达到整洁光亮并起到保护作用。(2分)

11. 其它:教室、报告厅、会议室的开关门窗,粉笔、黑板等教学易耗品的供应,报告厅、会议室开水供应等。(4分)

(三)操作规程(10分)

1. 保洁作业操作规程规范, 药剂使用正确、到位, 未造成客户损失。(5分)
2. 保洁作业安全措施到位, 无发生任何事故。(5分)

(四) 内部管理(5分)

保洁人员教育、培训、管理到位, 未损害客户利益, 未造成不良影响。(5分)

第八条 后勤设备设施管理(20分)

一、后勤设备设施巡查及报修接单(10分)

1、物业所辖区域内后勤设备设施: 保洁员工作时应对保洁区内设备设施巡查发现遗失、损坏及时报修, 后勤小仓库管理与垃圾房账单登记, 管理员应每日抽查一次。(5分)

2、后管处楼宇维修中心将不定期派人抽查设备设施完好情况, 如发现遗失、损坏未及时报修, 将对管理站作出相应处罚。(3分)

3、管理站负责接听报修电话及填写报修单。(2分)

二、报单步骤(2分)

1、填写报修单: 由管理员负责填写《常州工业学院维修单》。依次填写“报修人”、“报修时间”、“报修内容”及“用户情况”等。(1分)

2、及时整理报修单, 及时递交维修员。(1分)

三、维修监督(8分)

1、维修过程中, 管理员应做好维修配合工作。(2分)

2、维修完毕后由管理员进行验收, 并在维修单内填写“维修结果”及“验收人”。(2分)

3、如果维修员接单后二日内未维修, 应电话通知后管处楼宇维修中心主任。(2分)

4、每周一把七日内未维修的项目, 用书面汇总表形式上报后管处长办公室。汇总表格式见附表《七日内未维修项目汇总表》。(2分)

第九条 物业服务单位, 未按合同(协议)提供足额的服务人员; 规定服务时间内无岗、无人、无服务; 服务时间执行不到位, 一次处罚 200 元。

第十条 物业服务单位任用不具备工作条件和资格的特殊岗位工作人员, 造成安全事故的发生或是其他存有遗留问题的由服务单位自行承担, 并处以 5000 元以

上的罚款，造成重大问题发生或引起严重后果的，甲方有权解除合同。

第十一条 物业人员违章违纪，有盗窃等行为；损害客户利益，并造成不良影响的，由物业单位进行处理(换人、除名、辞退)，并告知。

第十二条 物业单位在服务工作中，违反操作规程或存在安全隐患，客户有权予以制止；损坏客户公共设施设备和公物的，视情况予以赔偿。

第十三条 会务受理出差错，会议服务保障达不到主办单位的要求，会议代表不满意，除要求及时改进外，并追究承办单位或承办人(含物业人员)的责任(包括经济处罚)。

第十四条 保洁服务不规范、保洁质量达不到各项标准和客户要求的，物业单位应进行整改，整改后仍达不到各项标准和客户要求的，客户有权终止合同。

第十五条 考核及物业管理费拨付

一、日常考核要求：按照《常州工业职业技术学院物业管理考核细则》进行日常监管考核，对照学校物业管理要求考核并扣除相应管理费。

二、物业管理费拨付要求：按季度考核，满意度达 90%全额发放；满意度 90%-75%，按每低 1 个百分点扣除 1/100 计算；满意率低于 75%为不合格，不予发放。

第十六条 本细则由学院后勤管理处负责解释。

第十七条 本细则为物业管理合同之附件，自物业管理合同签订之日起执行。

常州工业职业技术学院

附件四：楼宇、环境卫生管理监督细则

1. 保洁单位及范围

物业公司管理中心负责物业管理合同内规定的保洁区域日常保洁工作，物业管理中心应指定保洁责任人。

学院各部门负责部门所属保洁区域日常保洁工作，部门负责人应指定保洁监督人员。

2. 卫生保洁自查

物业公司保洁区域：物业管理项目主管每周检查保洁情况一次，并建检查台帐。保洁站站长每天检查保洁情况一次，并建检查台帐。保洁班长每天检查保洁情况二次，并建检查台帐。

各部门所属保洁区域：各部门保洁监督人员每天检查保洁情况一次。

3. 卫生保洁监督与处罚

后勤管理处派专人每天抽查卫生保洁情况及有关卫生保洁台帐，发现不达标之处，由后勤管理处根据《楼宇卫生处罚表》、《校园外围环境卫生处罚表》（详见附表 1、2）向保洁区域责任部门开具处罚单。

附表 1：《楼宇卫生考核细则》

| 地点 | 保洁标准 | 不达标处罚(元) |
|------|------------------------------|----------|
| 室内 | 地面光洁明亮，无痰迹、污渍、纸屑等。 | 2 |
| | 墙面无污渍、鞋印、无“墙面文化”，无蜘蛛网、 | 1 |
| | 顶部无积灰、无涂料剥落、无蜘蛛网。 | 1 |
| | 门窗玻璃亮洁，窗台无灰尘，门框、门板无灰尘。 | 2 |
| | 教室课桌椅无灰尘、无课桌文化、课桌抽屉内无纸屑、杂物等。 | 2 |
| | 教室黑板、踏板、讲台保持干净，黑板槽内无粉笔灰。 | 1 |
| | 日光灯、吊扇、开关盒等室内设施干净无灰尘。 | 1 |
| 公共部位 | 地面光洁明亮，无痰迹、污渍、纸屑等。 | 2 |

| | | |
|------------|--------------------------------------|------|
| | 墙面及顶部干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画、无涂料剥落。 | 2 |
| | 顶部无积灰、无涂料剥落、无蜘蛛网。 | 2 |
| | 内门窗玻璃亮洁，外窗玻璃可擦处亮洁，窗台无灰尘，门框、门板、门楼无灰尘。 | 1 |
| | 护栏洁净无污渍。 | 2 |
| | 开关面板及开关盒等设施干净无灰尘。 | 1 |
| | 警示牌应保持干净、无污物。 | 2 |
| | 无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味。 | 5 |
| 楼道楼梯 | 楼道和楼梯洁净、无污渍、无积水。 | 2 |
| | 楼梯扶手和护栏无污渍、无灰尘。 | 1 |
| | 顶部无积灰、无涂料剥落、无蜘蛛网。 | 1 |
| 电 梯 | 电梯桥箱内壁、顶部干净，地面无杂物。 | 2 |
| | 电梯门洁净无污渍、无手印。 | 2 |
| 卫生间 | 地面干燥、亮洁、无痰迹、污渍。 | 2 |
| | 墙面及顶部无斑迹、灰尘、无涂料剥落、无蜘蛛网。 | 1 |
| | 门窗玻璃亮洁、门窗框、门板、门楼无灰尘。 | 2 |
| | 便池干净无积灰、无黄斑、无异味。 | 5/每位 |
| | 水池、面池、台面亮洁无污渍。 | 2 |
| | 蹲坑隔断门干净、无“厕所文化”。 | 1/每位 |
| | 纸篓及时清理、干净无污渍。 | 1/每位 |
| | 垃圾桶加盖摆放于规定位置，室内无杂物。 | 2 |
| 开关盒无污渍、灰尘。 | 1 | |
| 垃圾箱 | 垃圾箱箱体及周围地面无污渍、无异味。 | 2 |

| | | |
|------|--------------------------|------------|
| | 摆放整齐。 | 1 |
| 保洁工具 | 使用完毕清洗干净，存放在规定位置，不得随意摆放。 | 2 |
| 台帐 | 记录完整清晰，及时上报。 | 2 |
| | 记录与检查情况相符。 | 2 |
| 报修 | 保洁人员报修不及时。 | 2/项 |
| | 保洁人员当月报修不及时五项以上。 | 2/项（管理人员） |
| | 管理人员七日未维修表漏报一项。 | 10/项（管理人员） |
| | 物业管理站接单报修不及时。 | 2/项（管理人员） |
| 其它 | 保洁人员对学院提供工具使用与维护不当。 | 2/项（管理人员） |
| | 保洁不达标次日未及时整改。 | 2/项（管理人员） |

附表 2：《校园外围环境卫生处罚表》

| 地点 | 保洁标准 | 不达标处罚(元) |
|------------|---------------------------|----------|
| 道路 | 无痰迹、纸屑、垃圾、沙土。(50 米之内允许 1 | 2 |
| | 无污渍。 | 2 |
| | 无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角。 | 5 |
| 河道 | 水面无杂物、无垃圾。(100 米之内允许 1 处) | 5 |
| 绿化带 | 绿化带内无垃圾、杂物。(50 米之内允许 1 处) | 2 |
| 公共厕所 | 地面干燥、亮洁、无痰迹、污渍。 | 1 |
| | 墙面无斑迹、灰尘、无蜘蛛网。 | 1 |
| | 顶部无积灰、无涂料剥落、无蜘蛛网。 | 1 |
| | 门窗玻璃亮洁、门窗框、门板、门楼无灰尘。 | 1 |
| | 便池洁净无积灰、无黄斑、无异味。 | 1/每位 |
| | 水池、面池、台面亮洁无污渍。 | 2 |
| | 蹲坑隔断门洁净、无“厕所文化”。 | 1/每位 |
| | 纸篓及时清理、干净无污渍。 | 1/每位 |
| | 垃圾桶加盖摆放于规定位置，室内无杂物。 | 1 |
| 开关盒无污渍、灰尘。 | 1 | |
| 垃圾箱 | 垃圾箱箱体洁净，无异味、无污渍，垃圾箱上盖。 | 2 |

| | | |
|------|-----------------------------|------------|
| | 垃圾箱箱体周围地面无杂物、无污渍。 | 1 |
| | 摆放整齐。 | 1 |
| | 外围清扫出的垃圾应倒入保洁车内，不得倒入外围垃圾箱内， | 2 |
| 警示牌 | 警示牌洁净、无污物。 | 1 |
| 保洁工具 | 使用完毕清洗干净，存放在规定位置，不得随意摆放。 | 2 |
| 台帐 | 记录完整清晰，及时上报。 | 2 |
| | 记录与检查情况相符。 | 2 |
| 报修 | 保洁人员报修不及时。 | 2/项 |
| | 保洁人员当月报修不及时五项以上。 | 2/项（管理人员） |
| | 管理人员七日未维修表漏报一项。 | 10/项（管理人员） |
| | 物业管理站接单报修不及时。 | 2/项（管理人员） |
| 其它 | 保洁人员对学院提供工具使用与维护不当。 | 2/项（管理人员） |
| | 保洁不达标次日未及时整改。 | 2/项（管理人员） |

附件五：后勤设备设施管理细则

1. 后勤设备设施巡查及报修接单

(1) 物业所辖区域内后勤设备设施：保洁员工作时应对保洁区内设备设施巡查发现遗失、损坏及时报修，管理员应每日抽查一次。

(2) 后管处楼宇维修中心将不定期派人抽查设备设施完好情况，如发现遗失、损坏未及时报修，将对管理站作出相应处罚。

(3) 管理站负责接听报修电话及填写报修单。

2. 报单步骤

(1) 填写报修单：由管理员负责填写《常州工业职业技术学院维修单》。依次填写“报修人”、“报修时间”、“报修内容”及“用户情况”等。

(2) 及时整理报修单，及时递交维修员。

3. 维修监督

(1) 维修过程中，管理员应做好维修配合工作。

(2) 维修完毕后由管理员进行验收，并在维修单内填写“维修结果”及“验收人”。

(3) 如果维修员接单后二日内未维修，应电话通知后管处楼宇维修中心主任。

(4) 每周一把七日内未维修的项目，用书面汇总表形式上报后管处处长办公室。汇总表格式见附表《七日内未维修项目汇总表》。

4. 相关处罚条目

(1) 巡查及报修不及时：每漏查漏报一项处以 2 元罚金。

(2) 维修单填写错误：每栏目处以 2 元罚金。

(3) 以上各项罚款均由院财务处从物业公司管理费中扣除。

附表：《七日内未维修项目汇总表》

上报时间：

| 编号 | 报修时间 | 地点 | 报修内容 | 未维修原因 | 负责人 | 接单人 | 维修单号码 | 备注 |
|----|------|----|------|-------|-----|-----|-------|----|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |