

# 常州机电职业技术学院物业保洁服务合同

甲方：常州机电职业技术学院

合同编号：xc202306026

乙方：福建花开富贵物业管理有限公司

签订地点：常州

签订合同时间：2023年7月6日

根据常州市政府采购中心2023年6月21日进行的常采公[2023]0088号招标要求，甲乙双方就常州机电职业技术学院物业保洁服务项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

## 一、总则

1. 乙方按甲方要求，为甲方提供的常州机电职业技术学院物业保洁服务项目，具体服务价格内容见下表（单位：元）：

| 项目报价表 |        |  |      |      |      |      |   |
|-------|--------|--|------|------|------|------|---|
| 序号    | 名称     | 服务范围   | 服务要求 | 服务时间 | 服务标准 | 服务人数 | 备注（如果有）   |
| 1     | 总体管理   | 勤业楼、善为楼、善成楼、求实楼、强能楼、求精楼、善学楼、善思楼及庭院、图书馆(包括报告厅、阶梯教室、地下车库)、河道、五谷楼、丰登楼、校内公共道路、体育馆及观礼台（包括地下室）、田径运动场、篮球场，网球场、排球场、单双杠区、垃圾房、绿化带、校园道路、智汇广场等校内所有公共区域（除学生公寓外所有公共区域） |      | 36个月 |      | 3人   | 1、本招标项目采用总价包干制。物业保洁报价包含人工、设备、工具、耗材等所有费用，三年内费用一律不予调整，乙方考虑三年内的物价、人员工资调整、政策等所有风险因素。                                  |
| 2     | 环境保洁服务 |  |      | 36个月 |      | 42人  | 2、用于物业管理的劳动清洁用品用具、公用部位的卫生球、垃圾袋；公用部位的用具（如垃圾桶、废纸篓、茶叶篓、洗手液、卫生纸等）等由乙方按照甲方的要求购置并承担费用。<br>3、乙方的物业管理用房由甲方提供，办公设备由乙方自行配备。 |

|      |        |      |                 |      |    |  |  |
|------|--------|------|-----------------|------|----|--|--|
| 3    | 教室管理   | 教学楼  |                 | 36个月 | 4人 | 4、乙方自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。<br>5、乙方派驻甲方工作人员与甲方不存在任何劳动关系，乙方负责所属人员之工资、福利等一切劳动待遇并按国家规定为其缴纳相关保险；乙方自行处理员工在工作中发生的工伤、劳务纠纷等事件，履行法律法规规定应履行的各项义务，甲方有权监督乙方对事件的处理过程及提出合理意见；乙方未履行上述义务，导致本合同无法正常履行的，甲方有权解除合同；因乙方聘用的工作人员与乙方发生争议且给甲方带来损失（包括但不限于经济损失和名誉损失）的，乙方应向甲方承担损失赔偿责任 |  |
| 4    | 会务管理服务 | 报告厅  |                 | 36个月 | 1人 | 6、乙方按物业管理规范要求做好其他属于物业管理范围内的工作及甲方安排的临时性工作   |  |
| 投标报价 |        | 金额大写 | 陆佰肆拾玖万贰仟陆佰元整人民币 |      |    |  |  |
|      |        | 金额小写 | ¥6492600 元      |      |    |  |  |

2. 下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 常采公[2023]0088号招标文件。
- (2) 乙方提交的投标书。
- (3) 乙方投标的其他资料及承诺。
- (4) 评标记录表及双方约定

### 3. 说明:

1、本招标项目采用总价包干制。物业保洁报价包含人工、设备、工具、耗材等所有费用，三年内费用一律不予调整，乙方考虑三年内的物价、人员工资调整、政策等所有风险因素。

1、用于物业管理的劳动清洁用品用具、公用部位的卫生球、垃圾袋；公用部位的用具（如垃圾桶、废纸篓、茶叶篓、洗手液、卫生纸等）等由乙方按照甲方的要求购置并承担费用。

2、乙方的物业管理用房由甲方提供，办公设备由乙方自行配备。

3、乙方自行承担日常工作中产生的各项安全事故的责任。

4、乙方派驻甲方工作人员与甲方不存在任何劳动关系，乙方负责所属人员之工资、福利等一切劳动待遇并按国家规定为其缴纳相关保险；乙方自行处理员工在工作中发生的工伤、劳务纠纷等事件，履行法律法规规定应履行的各项义务，甲方有权监督乙方对事件的处理过程及提出合理意见；乙方未履行上述义务，导致本合同无法正常履行的，甲方有权解除合同；因乙方聘用的工作人员与乙方发生争议且给甲方带来损失（包括但不限于经济损失和名誉损失）的，乙方应向甲方承担损失赔偿责任

5. 乙方按物业管理规范要求做好其他属于物业管理范围内的工作及甲方安排的临时性工作。

#### 1、服务地点与期限

地点：常州机电职业技术学院 常州市武进区湖塘镇鸣新中路 26 号

本项目服务期为三年，服务期限为 2023 年 8 月 16 日至 2026 年 8 月 15 日

#### 三、物业服务管理范围

保洁区域：常州机电职业技术学院勤业楼、善为楼、善成楼、求实楼、强能楼、求精楼、善学楼、善思楼及庭院、图书馆(包括报告厅、阶梯教室、地下车库)、河道、五谷楼、丰登楼、校内公共道路、体育馆及观礼台（包括地下室）、田径运动场、篮球场、网球场、排球场、单双杠区、垃圾房、绿化带、校园道路、智汇广场等校内所有公共区域（除学生公寓外所有公共区域）。

#### 1、人员分布及要求:

| 区域    | 人数 | 区域  | 人数 |
|-------|----|-----|----|
| 项目负责人 | 1  | 求实楼 | 1  |

|         |   |               |    |
|---------|---|---------------|----|
| 管理人员    | 2 | 外围、河道、强能楼     | 7  |
| 教室管理员   | 4 | 五谷楼, 丰登楼      | 3  |
| 勤业楼     | 3 | 体育馆体育看台及周边场地  | 2  |
| 图书馆     | 4 | 体育部仓库保管员场地管理员 | 2  |
| 报告厅、贵宾室 | 1 | 垃圾房           | 1  |
| 善为楼     | 2 | 求精楼           | 1  |
| 善成楼     | 2 | 教学楼           | 14 |
| 总计      |   |               | 50 |

人员要求:

1. 项目负责人（主任）1名：年龄50周岁以下，具有大专（含）以上文化程度、国家注册物业管理师或全国物业项目经理上岗证，提供近三个月社保证明；项目负责人（主任）在服务期内无特殊情况不得变更，如项目负责人确需变更，变更人员必须符合以上要求，乙方需提前一个月书面通知甲方得到认可后方可调换。

2. 管理人员：年龄50周岁以下，高中以上文化程度，提供近三个月社保证明；正式上岗前，需提供员工身份证，年龄符合学校规定的要求，否则，不予上岗。

3. 保洁人员：男子年龄60(含)周岁以下,女子年龄50(含)周岁以下，初中以上文化程度;正式上岗前，需提供员工身份证，年龄符合学校规定的要求。

4. 服务人员要统一着装、佩戴工号牌、尽职尽责，岗位职责公布，正式上岗前需培训合格，需提供员工身份证，否则不予上岗。乙方如果未能按照承诺要求聘用员工，甲方有权单方面终止合同，不承担由此所产生的任何费用。

## 五、双方权利与义务

### （一）甲方的权利与义务

1. 检查考核乙方上岗情况、物业服务质量，做到日检查有反馈，月考核。
2. 协助乙方协调校内关系、做好物业管理的宣传教育工作。

### （二）乙方权利与义务

1. 乙方拥有用工自主权，乙方应根据有关法律、法规及本协议的规定，不断完善保洁服务管理制度，建立、健全管理档案。做到高标准、严要求、无死角管理校园。制订突发事件

应急预案，组织保洁人员学习有关法律、法规及学校的相关制度，定期组织针对突发事件的演练，及时纠正保洁人员的违规行为。

2. 发现公共设施损坏及时报修并关注维修情况，维修未完成或有其他情况应及时通知甲方后勤管理处。

3. 不得将保洁服务工作转予他人（单位）管理；不得对楼内房间、设备和设施进行出租、出售、转让、调换及作其它使用，如出现上述情况，视为违约，甲方有权单方终止合同，不承担由此所产生的任何费用。

4. 员工使用应符合相应的政策法规，且各种证件资料齐全，因乙方用工不符合劳动法和地方法规而引起的纠纷，乙方承担全部责任；乙方对表现优秀的服务人员应建立奖励机制，明确奖励细则，每月进行绩效奖励，并提交学院管理部门相关证明材料；乙方的管理人员应相对稳定，如人员确需调换应与甲方提前沟通，并以书面形式报甲方书面确认。

5. 配备 1 辆自动化清扫设备（低噪声）电动扫地车或道路清扫车，手推式电动洗地机 2 台，商（工）用大功率吸尘器 1 台，电动三轮高压清洗车 1 台、卫生间保洁工具存放架，结合实际情况满足基本使用需求配置。

以上设备是在校区固定使用，如有其他实际需要添加的设备可自行配备。乙方投入设备必须保持性能完好。

6. 服务终止时乙方必须按交接清单向甲方移交全部属于甲方的资产以及保洁过程中的全部原始资料并经甲方签收确认（移交时现场清点）。

7. 管理员或保洁员在拾到物品后，应立即（**不迟于当日下午下班**）交还到管理站或学院相关管理部门，延期上交的视为蓄意侵占他人财物，管理站应予以辞退，并在一周内安排人员到岗；对于连续两次以上受到师生投诉的员工，公司应予以撤换。

8. 学校重大节日、大型活动的卫生服务保障工作，大风、暴雨、雪等自然灾害天气的应急保障工作，学校临时性突发工作任务（无条件保障）。

9. 接受学院其他部门对保洁工作的指导，协助相关部门完成保洁任务。

10、切实履行投标文件中的服务承诺、定期听取教师和学生对物业管理的批评意见和投诉，并及时整改，投诉处理率 100%；综合满意率 95%以上。

## **六、物业管理服务要求**

1. 各楼宇地面走廊、栏杆、门窗、玻璃、楼道、大厅、电梯、车库干净整洁，无蜘蛛网。

2. 各楼宇公共卫生间、水池干净无异味、污垢，及时更换垃圾袋，清理垃圾及卫生间管道堵塞疏通（蹲坑和小便池）。

3. 做好勤业楼会议室、活动室、陈列室室内及窗户的日常保洁，做好勤业楼会议室的开水供应及环境整洁等相关工作。勤业楼，图书馆 1-2（东卫生间）楼及丰登楼卫生间需放置卷纸，擦手纸，洗手液并随时补充。其他楼宇的投放由甲方视情况决定。由此产生的费用乙方报价时自行合算在报价中。

4. 按通知要求提前做好图书馆报告厅(含贵宾厅)的会务保障服务等相关工作，并提前安排保洁员做好日常卫生保洁、开水准备，洗手液抽纸准备等工作。

5. 根据教学管理要求做好教学楼教学用品及钥匙发放与教室开关等工作，做好教师休息室的管理工作（包括开水的供应），做好教学楼公用开水器的管理工作。

6. 每天午休（下班）前晚自习后，要全面检查教室内的设施设备情况，并做好日常记录；要及时关闭电源、水源和门窗等，杜绝长明灯、长流水、常开窗现象。

7. 体育部仓库管理员应严格执行体育器材借用制度，做好器材准备工作，器材领用需有登记归还记录。严格执行体育器材的验收、保管工作，负责账目登记和统计，做到账目清楚，账物相符。场地管理员需在课前检查、维修、清扫室内场馆及设施，检查各个体育设施的安全状况，进行必要的维护和保养。

8. 做好学校公共区域的垃圾清运、灭鼠、灭蟑螂（含药剂）等相关管理工作；乙方无相关管理工作资质应委托具有相关资质的公司开展相关工作。

9. 做好校园河道的打捞、河岸边垃圾清理、广场水池污泥清理和日常保洁等工作。

10. 保持校园内绿化带无垃圾、杂物。做好公告栏、指示牌、垃圾箱等公共设施的日常保洁工作。

11. 做好楼面的日常保洁工作，清理道路雨水井内的垃圾，全面清理屋面、窨井内垃圾，保证楼顶落水口以及雨水管道畅通（每年 5 月、6 月、7 月、8 月每月清理一次，其他月份每两个月清理一次）。

12. 采取有效措施及时清理乱贴乱挂、乱写乱画、“牛皮癣”与“课桌文化”等。

13. 管理人员和东、西教学楼管理员每天需做好卫生检查、公共设施报修和后续记录工作，后勤管理处定期检查各项记录。

14. 发现公共设施损坏及时报修并关注维修情况，维修未完成应及时通知后勤管理处。各教室的课桌椅螺丝脱落固定和维修（包含材料）都在服务范围内。

15. 广场喷泉及河道制氧设备开关。

16. 物业管理区域公共场所保洁不得少于以下频次：

(1) 楼内保洁

①楼层通道和楼梯台阶，每天清洁 1 次。

②楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、应急灯、指示牌、垃圾桶等每天清洁 1 次。

③走廊地面每天清洁 1 次，雨雪天气应及时清扫积水，并放置安全警示牌。天花板、公共灯具、墙面、踢脚线每周清洁 1 次。

④共公用门窗玻璃，每月擦拭 1 次。

⑤电梯轿厢地面、四壁每日清洁 1 次。

⑥教室吊扇灰尘清理、每年 3-4 月份集中清理 1 次。

## (2) 外围保洁

①道路每天清扫 2 次，目视无明显杂物、污迹和积水；雨雪天气及时清扫主要道路，方便出行。秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数。

②绿化带每天清洁 1 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。

③中心广场水池每 2 天清洁 1 次，水面无漂浮物；面板每 2 天清洁 1 次，无鸟屎、积灰，无蜘蛛网。

④河道每天清理一次。

⑤校园公共区域休闲椅每天清洁无污迹，灰尘。

⑥公共卫生间（4 次/天）清洁，上午 2 次，下午 2 次；

⑦及时清扫积水，清洁区域无垃圾、杂物、异味，并进行保洁巡查。

## (3) 车库和车棚

①地面每 3 天清洁 1 次，保持空气流通，地面无杂物、垃圾、积水。

②天花板每月清洁 1 次，无蜘蛛网。

③门窗、消防箱、指示牌、指示灯、防火门、应急灯、箱柜等公共设施每月清洁 1 次。

## 七、附加条款、优惠与承诺：

1. 乙方承诺调配包含卫生保洁、会务等方面 5 人的活动保障人员随时支援甲方的重大活动保障工作；

2. 乙方承诺重大活动开展前与甲方相关主管部门沟通协调，制定计划及预案，并定期开展相关应急预案的演练，保证重大活动中保障人员素质过硬、保障工作流程顺畅、应急处理得当；

3. 乙方承诺每年按计划开展校园文化建设，并承诺在投标基础上增加专项资金不少于 10000 元用于本项目的文化建设；

4. 弘扬校园文化，解决贫困生经济压力，乙方承诺:提供不少于 2 个勤工俭学岗位;

5. 面临现在就业市场压力，乙方承诺可与甲方开展校企合作:

①为学生提供一定的就业岗位，乙方可每年解决 2 名毕业生的就业需要;

②为有意愿留在常州就业的学生提供各种咨询帮助。

6. 承诺积极配合甲方开展校园先进集体及先进个人评选工作，并提供先进奖励金 3000 元每学年。

## 八、考核与奖惩

1. 甲方后勤处根据考核表（见附件）和保洁工作标准与量化考核细则（见附件），做到日检查情况及时反馈，按月对工作质量进行考核，连续两个月考核不合格或一年内累计三个月考核不合格，甲方有权单方面终止合同，并全额扣除履约保证金。

2. 乙方未能达到服务要求，视情节轻重，经双方现场确认，每次扣除乙方服务费 200—2000 元；校级投诉每次扣除乙方服务费 1000 元。

3. 切实履行投标文件中的服务承诺：定期听取教师和学生对物业管理的批评意见和投诉，并及时整改，达到投诉处理率 100%；综合满意率 95%以上，根据甲方绩效管理部或者后勤管理处下半年组织的网上校园物业管理工作满意度调查结果，综合满意率每低于 95%一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算），扣除物业服务费 10000 元。综合满意率低于 90%，甲方有权单方面终止合同，不承担由此所产生的任何费用。

4. 根据报修巡查记录，楼宇灯有损坏而未及时报修及记录的，每次扣款 100 元。

5. 乙方用工数量必须严格按照协议配备，少于规定人数的，甲方按其缺少的名额不予支付相关费用并罚款 2000 元/次；

## 九、验收地点方法

1. 验收地点：常州机电职业技术学院

2. 验收方法：按月考核表对物业公司的工作质量验收，并根据检查验收情况出具工作联系单和整改通知单连续两个月验收不合格或一年内累计三个月验收不合格，甲方有权单方面终止合同。

考核结果:全年月考核平均分在 85 分以上，继续履行合同。

当年度服务考核平均分低于 85 分，甲方可以单方面提前终止合同。

一年内发生投诉 5 次及以上，经调查属实甲方亦可以单方面提前终止合同。

## 十、履约保证金



为保障合同的有效履行，签订合同前，乙方应先缴纳合同总额的 5% 的履约保证金，计 324630 元；服务终止时乙方必须按交接清单向甲方移交全部属于甲方的资产以及保洁过程中的全部原始资料并经甲方签收确认后退还履约保证金（不计息）。

### **十一、付款方式：**

合同签订后 15 日内，甲方预支合同金额的 5% 作为预付款。如遇节假日和学校寒暑假顺延至上班后支付。本合同经费支付方式如下：

每六个月结算一次到期物业服务费，由甲方后勤管理处人员提供量化考核结果，经审计审定后到财务处办理相关手续，款项支付前，乙方需出具税务部门认可的发票，甲方在收到服务费发票后 30 日内付款，需扣除已支付预付款金额。

预付款金额累计支付扣除结束后，后续支付根据结算流程按实结算，每六个月结算一次到期物业服务费，成交乙方需出具税务部门认可的发票，甲方收到服务费发票后 30 日内向乙方支付相应费用。如乙方发生违约事项，在物业服务费中扣减。如遇节假日和学校寒暑假顺延至上班后支付。

### **十二、违约责任**

1. 乙方保洁服务管理工作人员在服务工作中，必须遵守国家法律、法规及学院各项规章制度，遵守职业道德和操作规范，如有违反，甲方有权要求乙方整改，乙方对违反以上约定造成的事故承担相应的法律责任、经济责任。

2. 甲方后勤管理处物业管理科根据验收细则负责对投标人的工作质量量化验收，并根据量化验收情况不定期出具整改要求与处罚通知，连续两个月验收不合格或一年内累计三个月验收不合格，甲方有权单方面终止合同，不承担由此所产生的任何费用。

3. 因乙方原因解除合同的，乙方应当返还已支付的价款，并承担因合同解除刚给甲方造成的损失，并给予甲方合同金额 5% 作为补偿金。

4. 违约方承担违约责任后，如合同可以继续履行，仍应当按照协议约定履行其义务。

### **十三、不可抗力**

1. 本合同所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2. 由于不可抗力事件，致使一方在履行其本合同项下的义务过程中遇到的障碍或延误，不能按规定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（受阻方），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：

(1) 受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在延迟履行相关义务的情形；

(2)受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失;

(3)不可抗力事件发生时,受阻方已立即通知对方,并在不可抗力事件发生后的十五天内提供有关该事件的公证文书和书面说明,书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

3. 不可抗力事件终止或被排除后,受阻方应继续履行本合同,并应立即通知另一方。受阻方可延长履行义务的时间,延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

#### 十四、合同纠纷处理

合作双方如有任何争议,本着友好协商的原则,共同商议解决,协商不成,则提交常州仲裁委员会仲裁

#### 十五、合同生效

本合同经双方盖章签字后生效,如有变动,必须经双方协商一致后,方可更改。本合同一式伍份,甲方叁份、乙方贰份。

甲方:  
单位名称(章) 常州机电职业技术学院  
公司



单位地址: 常州市武进区鸣新中路 26 号

法定代表人:

委托代理人:

项目负责人:

开户银行: 农业银行常州聚湖路支行  
账 号: 10605701040004030  
税 号: 123200004660069658  
电 话: 0519-86331073

乙方:  
单位名称(章) 福建花开富贵物业管理有限  
公司



单位地址: 福州市鼓楼区东大路 8 号 B 座

法定代表人:

委托代理人:

6



开户银行: 中国银行福建省分行  
帐 号: 409158377034  
税 号: 9135010070511231XL  
电 话: 0591-87543696

附件一：

常州机电职业技术学校物业保洁月考核表

| 场所  | 内容    | 检查项目      | 分值 | 评分标准             | 得分 |
|-----|-------|-----------|----|------------------|----|
| 教室  | 桌椅、地面 | 干净、无垃圾、灰尘 | 10 | 有垃圾每处扣 1 分       |    |
|     | 黑板    | 黑板字迹擦净    |    | 有字迹每处扣 1 分       |    |
|     | 窗台、窗槽 | 无垃圾、灰尘    |    | 有垃圾积灰每处扣 1 分     |    |
| 走廊  | 护栏    | 无灰尘       | 15 | 护栏有灰尘每处扣 1 分     |    |
|     | 平台、地面 | 无垃圾无积灰    |    | 有垃圾或积灰每处扣 1 分    |    |
|     | 天花板   | 无蛛网       |    | 有蜘蛛网扣每处 1 分      |    |
| 楼道  | 台阶    | 无垃圾无灰尘    | 10 | 有垃圾，地面不干净每处扣 1 分 |    |
|     | 护栏    | 明亮无灰尘     |    | 护栏有灰尘每处扣 1 分     |    |
|     | 天花板   | 无蛛网       |    | 有蜘蛛网每处扣 1 分      |    |
| 卫生间 | 地面    | 整洁无垃圾     | 20 | 有垃圾积灰每处扣 1 分     |    |
|     | 便池    | 干净无污垢     |    | 便池不干净每处扣 2 分     |    |
|     | 水池    | 干净整洁      |    | 水池不干净每处扣 1 分     |    |
|     | 异味    | 通风，无异味    |    | 通风不及时有异味扣 1 分    |    |
|     | 工具摆放  | 摆放整齐、位置统一 |    | 工具摆放不整齐统每扣 1 分   |    |

|          |                    |                          |    |                       |
|----------|--------------------|--------------------------|----|-----------------------|
| 校园环境     | 公共区域               | 小广告或乱涂乱画过期通知、宣传材料等等未及时清除 | 15 | 有未清理每处扣 1 分           |
|          | 垃圾箱                | 擦拭干净，无堆积                 |    | 垃圾箱不干净，清倒不及时扣 1 分     |
|          | 广场、道路绿化带           | 无垃圾，无积水                  |    | 有垃圾或积水每处扣 1 分         |
|          | 广场、水面              | 干净整洁                     |    | 有垃圾每处扣 1 分            |
|          | 地面                 | 无垃圾，积水                   |    | 有明显垃圾和积水每处扣 1 分       |
| 报告厅(贵宾厅) | 各会议厅               | 整洁干净情况                   | 5  | 地面不干净每处扣 1 分          |
|          |                    | 会议准备                     |    | 会议准备不到位扣 1 分          |
| 公共设施     | 加强巡查及时报修           |                          | 5  | 加强巡查及时报修，发现一处没报修扣 2 分 |
| 日常服务     | 服务工作态度             |                          | 5  | 学校师生投诉（属实）一次扣 2 分     |
| 人员       | 按要求配备服务人员，上岗人员着装统一 |                          | 5  | 发现不符合要求一次扣 2 分        |
| 总分       |                    |                          |    |                       |

备注：总分低于 85 分为不合格，学校可根据工作实际情况对本表格的内容进行调整。

**附件二：常州机电职业技术学院物业管理要求及处罚细则**

| 序号 | 类别       | 内容要点  | 处罚标准（元） |
|----|----------|---|---------|
| 1  | 用户满意度与投诉 | 甲方年度组织的校园物业管理工作满意度调查结果，综合满意率每低于 95%一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算），扣除物业服务费 10000 元。 | 10000   |
| 2  |          | 甲方年度组织的专项工作满意度调查结果，满意率每低于 95%一个百分点（不足一个百分点的按一个百分点计算），除服务费 1000 元。           | 1000    |
| 3  |          | 校级投诉  | 1000    |
| 4  |          | 组织架构明确，分工明确，合理分配人员，工作人员数量未按协议要求配置。  | 2000    |
| 5  | 管理制度     | 穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人，不与服务对象发生冲突。                            | 200     |
| 6  |          | 上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。                        | 500     |

|    |      |  |      |
|----|------|--|------|
| 7  |      | 工作态度端正，能积极主动配合、执行甲方安排的其他工作。                          | 1000 |
| 8  |      | 办公用品、保洁用品、维修台账等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。                   | 200  |
| 9  |      | 办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序。                                 | 200  |
| 10 | 公共环境 | 校园内无暴露垃圾，道路干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及污水。                       | 200  |
| 11 |      | 绿化带内干净、整洁、无白色垃圾。落叶及时清理。                              | 200  |
| 12 |      | 建筑物公共区域内门、窗干净，窗台板整洁，无灰尘，墙壁、天棚无积尘、蜘蛛网、污渍，无乱张贴乱悬挂。     | 200  |
| 13 |      | 卫生间无积水、痰迹、异味，便器无堵塞、污垢，各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁。白天卫生间灯及时开关。 | 200  |
| 14 |      | 门、开关面板、消防设施、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告。            | 200  |
| 15 |      | 垃圾房、垃圾桶内垃圾清运及时，垃圾桶及垃圾房干净整洁。                          | 200  |
| 16 |      | 楼内大厅、走廊、楼梯、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍。                          | 200  |
| 17 |      | 按时开关各类会议室、报告厅，并保证室内干净、整洁和开水供应，空调及时开关。                | 200  |
| 18 |      | 电梯轿厢地面、电梯门保持清洁。                                      | 200  |
| 19 |      | 窗槽干净、可擦玻璃保持干净明亮。                                     | 200  |
| 20 |      | 定期疏通、清理窞井，保证排水畅通。                                    | 200  |
| 21 |      | 河道内无杂物、水草，保证河面整洁。                                    | 200  |
| 22 |      | 公共设施报修不到位，未关注维修情况。                                   | 200  |

|    |      |                               |     |
|----|------|-------------------------------|-----|
| 23 |      | 体育器材、场地管理规范，台账齐全。             | 200 |
| 24 | 消杀工作 | 未放药或未放入指定地点，指定地点无明确安全警告标志。    | 200 |
| 25 |      | 未放药、消杀计划或计划不及时，落实不到位（灭鼠、灭蟑螂）。 | 200 |
| 26 |      | 未放药、消杀台帐（灭鼠、灭蟑螂）。             | 200 |

备注：上述第 1--4 条按合同执行；其他条款根据每周出具质量反馈表，对提出的整改要求，参照上述条款执行。若整改不到位，同类违规现象再次发生，处罚标准加倍。

其他条款根据每天现场检查反馈，当日完成整改，若整改不到位，参照上述条款执行。同类违规现象再次发生，可按处罚标准加倍。