

安徽师范大学物业服务合同

(赭山校区)

甲方(委托方): 安徽师范大学

住所地: 安徽省芜湖市九华南路 189 号

统一社会信用代码: 123400004851237538

乙方(服务方): 安徽华邺企业管理服务有限公司

住所地: 马鞍山市花山区桃源路街道珍珠园农贸市场二层 8 号

统一社会信用代码: 91340500793594557D

甲方(委托方)通过安徽公共资源交易集团项目管理有限公司代理机构组织的公开招标活动, 决定将安徽师范大学赭山校区物业管理服务项目采购合同授予中标人乙方(服务方)。为进一步明确双方责任, 甲、乙双方商定同意按如下条款和条件签订本合同(含附件, 下同):

第一条、物业管理服务内容和范围

1.1 物业管理服务内容包括: 楼宇管理、环境保洁(楼内、道路、广场、绿地、运动场等各类场所保洁)、水域管理、零星修缮、生物管护(含天鹅养护)、垃圾清运、配套服务(公共空间消毒、会议服务、卫生间用纸、洗手液等)、学生开学、毕业生离校、新生入学、学校重大活动、重要节日等重点时段和重点区域的氛围营造及物业管理与服务工作; 本条款未列明但属于甲方赭山校区常规物业管理范畴的内容, 乙方均应按同等标准提供服务, 且不得主张额外费用。

1.2 物业管理服务范围: 详见项目采购需求。

1.3 本合同的组成: 招标文件、投标文件、澄清文件及本合同条款。

第二条、物业管理服务要求和标准

2.1 物业管理服务要求: 详见附件 1.《安徽师范大学赭山校区 2026 年物业服务项目采购需求》。

2.2 详见附件 2.《赭山校区物业服务项目区域及人员配备表》。

2.3 物业管理服务标准：详见附件 3.《安徽师范大学物业管理服务标准》（赭山校区）。

第三条、甲方的权利与义务

3.1 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

3.2 审定乙方拟订的物业管理与服务制度、专项工作方案、服务计划、财务预算及决算。

3.3 负责监督检查乙方服务工作的实施及制度执行情况。

3.4 有权要求乙方更换项目经理或其他人员；对违反本合同约定的事项有权要求乙方进行限期整改。

3.5 有权检查乙方管理服务费的使用情况；有权根据合同约定对乙方不达标项予以扣减服务费；因乙方原因造成重大经济损失或重大管理失误，有权终止合同并要求乙方赔偿经济损失。

3.6 有权要求乙方提供包括但不限于物业服务费支出情况、材料采购及储备情况、人员工资支付情况等信息，乙方应在甲方要求的时限内提供真实、完整的相关凭证及资料，不得拒绝、隐瞒或篡改。

3.7 根据本合同的具体情况和乙方工作的实际需要，向乙方提供必要的办公、服务用房。

3.8 指导乙方做好物业管理与服务工作，协调各方关系。

3.9 依照物业服务质量考核办法，对乙方服务质量进行考核。

3.10 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方有权指导乙方采取必要的紧急避险措施。

3.11 在乙方完成对应周期服务并经甲方考核达标、且乙方提供对应金额合法有效发票的前提下，甲方按时支付物业服务费用；乙方未提供符合要求的发票或服务未达标的，甲方有权顺延付款且不承担任何责任。

第四条、乙方的权利与义务

4.1. 有权仅为履行本合同项下物业服务之目的查阅其所负责区域内物业的公开相关资料；涉及甲方未公开的涉密资料、师生个人信息及其他核心数据的，需经甲方书面同意后方可查阅，且仅可在授权范围内使用，不得复制、泄露或用于本合同以外的其他用途。

4.2 有权根据工作实际要求甲方提供必要的办公、服务用房。

4.3 有权要求甲方按时支付物业服务费用。

4.4 及时制定物业管理与服务制度、专项工作方案和服务计划报甲方审定并接受甲方检查监督。

4.5 研究把握高校物业服务规律，依据物业管理服务标准，按时按质按量完成服务内容，达到物业管理与服务要求。对学生开学、毕业生离校、新生入学、学校开展重大活动、迎接各类检查调研等重点时段和重点区域的物业管理与服务工作应有专项方案。

4.6 建立健全各类工作台账，妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，对各项工作建账建卡，作好记录，并负责及时记载有关变更情况；工作记录、存档资料与图纸等每六个月按档案管理要求报送甲方；对于甲方急需的资料须随时报送。

4.7 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应承担赔偿责任。

4.8 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，服务设施设备自理，自行承担通讯费用、所有人员服装费用(服装样式需经甲方认可)。乙方服务人员应节约用水用电，水电费用按照学校相关规定执行。

4.9 建立事项报告制度。对安全隐患、突发事件的应急处理、设施设备丢失或损坏、停电停水等及时向物业监管部门报告。

4.10 承担安全生产责任。对管理服务中发生的安全责任事故承担完全责任。

4.11 无条件配合甲方相关工作。因工作需要乙方在所负责区域内进行土建、安装、维修等施工导致的乙方工作量临时增加，乙方应无条件配合，并按要求做好相关区域内的秩序维护和卫生保洁工作，该部分配合工作产生的费用已包含在本合同总价款中，乙方不得另行主张任何费用。

4.12 爱护甲方的各种公用设施设备。不得擅自占用或改变使用功能，公用设施设备若因乙方原因造成丢失或损坏，乙方负责予以修复或赔偿损失。

4.13 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保设备、设施完好无缺。

4.14 乙方在履行本合同过程中形成的所有工作方案、台账、记录、档案等工作成果的所有权均归甲方所有，甲方有权随时调取、使用，乙方不得拒绝。

4.15 诚实守信。不得将所承担的业务转包、分包或以合作、联营等方式交付

给第三方完成。

第五条、乙方对甲方的承诺与保证

5.1 积极配合甲方或其授权的人员对服务区域内各项服务质量情况进行检查；积极配合甲方对其实施的物业管理服务进行综合考评。

5.2 各项服务工作时间满足甲方工作要求，包括周末及假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作，且不因此向甲方主张本合同价款之外的服务费用。

5.3 乙方配备项目经理 1 名并全权代表乙方与甲方保持密切联系，管理好区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在限定时间内更换项目经理或相关人员。

5.4 乙方为本项目配备的人员数量不少于 124 人(具体明细见招标文件)，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量及年龄，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，甲方按每少 1 人当月扣减 3500 元对乙方予以扣减物业服务费；对于明确要求年龄上限的岗位，若乙方安排的人员超过该上限，按每超龄 1 人、当月扣减 3500 元的标准核减物业服务费；对于设置平均年龄的区域，以招标文件设置的区域平均年龄为基准，以区域为单位，分性别单独计算，并按以下标准扣减当月服务费：

平均年龄超龄 0~1 岁（含 1 岁），扣减 1 万元；

平均年龄超龄 1~2 岁（含 2 岁），扣减 3 万元；

平均年龄超龄 2~3 岁（含 3 岁），扣减 5 万元；

平均年龄超龄 3 岁以上，每超龄增加 1 岁，在前一档基础上额外增加扣减 5 万元（例如：超龄 3~4 岁扣减 10 万元，超龄 4~5 岁扣减 15 万元，以此类推），不同区域、性别单独计算、结果累加。

乙方聘用的物业管理及服务人员符合劳动人社部门有关用工规定，并经相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用由乙方负担。

5.5 在服务期间，乙方承诺并保证依法依规用工，其所有人员应与乙方签订劳动合同或劳务合同。乙方人员在本合同履行过程中发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行负责，相关费用乙方承担，保证甲方免受乙方人员的任何形式的追索，否则甲方有权要求乙方全额返还。

5.6 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的佩饰物品，费用和

制作均由乙方负担。

5.7 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证,方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定,自行缴纳有关税、费。

5.8 乙方确保为甲方提供优质、高效的专业服务,并根据甲方要求改变不满意的服务状况,接受有关部门监督与检查。同时,乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

5.9 定期对所有员工进行培训。培训内容包括学习招投标文件、行业规范、岗位职责、工作要求、服务质量要求等,并将培训材料、培训记录及时报甲方备案。

5.10 建立员工每日晨会制度。按岗位类别每天对员工工作进行点评,总结经验、查找不足,提出改进要求。晨会资料每两周一次报甲方备案。

5.11 在服务期内乙方保证应保证服务区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况,并接受甲方或其授权人员的检查,对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况,甲方将书面通知乙方修复或整改,乙方应在甲方通知载明的时限内完成修复或整改并提请甲方验收。

5.12 乙方在服务区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意,并聘请有资质的承造商进行安装、保养并将施工安装保养相关资料交由甲方备案。

5.13 遇突发事件或安全检查时,乙方必须配合有关部门执行任务,并指定专职人员协助工作,直至完成。

5.14 乙方禁止事项

5.14.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付费用、赠送实物或安排宴请等,违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

5.14.2 乙方不得在服务区域从事非法活动,未经允许不得自主或安排委托第三方在校园开展活动,也不得从事有损甲方利益的活动,同时不得在服务区域对甲方工作进行滋扰。

5.14.3 除经甲方批准进行必要的维修工程外,乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢,不得更改已铺设的电缆、电线等装置。不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备。

5.14.4 未获甲方书面同意,乙方任何时候都不得在服务区域存放易燃易爆物

品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

5.1.4.5 乙方员工不得在办公、服务用房(含值班室、工具间等)内住家、做饭、饮酒等,保持美观整洁。

第六条、甲方对乙方的承诺

6.1 甲方在职权范围内保证乙方的正常工作不受干扰。

6.2 保证乙方的员工按规定正常进入服务区域开展工作。

第七条、经营制约

7.1 乙方不得以任何形式转租、转让、抵押项目区域,在项目区域只能从事甲方认可的物业管理与服务工作。在合同期间,乙方的任何股份配置变动、法人变更等应通知甲方。未经甲方书面批准,任何占有支配地位的股份转让、法人变更等都将视为乙方出租、转让的行为。

7.2 乙方不得以甲方的名义从事本合同物业管理与服务以外的任何经济活动,且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

第八条、合同期限与服务费用

8.1 本合同有效期限为1年(2026年8月1日至2027年7月31日),服务期满后,如经甲方考核认定乙方履约良好,在价格不变、年度预算能保障且双方均同意的前提下,可以续签下一年合同,最多续签2次,合同一年一签。

8.2 本合同物业服务费总金额:人民币4860000.00元(大写:肆佰捌拾陆万元整)。平均每季度服务费金额为:人民币1215000元(大写:壹佰贰拾壹万伍仟元整)。分项价格在乙方投标文件的投标报价表中有明确约定。

第九条、服务变更

9.1 如甲方因工作需要对服务区域、岗位设置等有调整的,乙方应无条件服从甲方安排。区域面积或人员数量等有变化的,乙方应按甲方要求就合同的未尽事宜签订补充协议,甲方有权按照乙方投标时承诺的价格据实结算费用。

第十条、物业管理服务质量考核与费用支付

10.1 乙方同意甲方根据《安徽师范大学物业服务监管及考核办法》进行物业管理服务质量考核,在本合同签订之前,乙方对前述考核办法已经充分知悉、理解并接受,并自愿接受在合同签订后,甲方有权根据校园物业服务的实际情况等因素对前述考核办法进行修订,且对甲方根据修订后的考核办法对其进行考核的结果完全接受。

10.2 物业服务费每三个月支付一次（按服务时间计算），每季度服务费在该季度服务结束且考核完成后，按照考核结果扣减相应费用后 7 个工作日内支付，本合同另有约定除外。

第十一条、合同生效和终止

11.1 本合同经甲、乙两方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

11.2 终止

11.2.1 提前终止

11.2.1.1 甲方依据招标文件，按照《安徽师范大学物业服务监管及考核办法》对乙方进行考核，季度考核连续两次为“不合格”的，甲方有权单方解除本合同。

11.2.1.2 因乙方原因，造成甲方发生 5000 元以上的经济损失、发生人身伤亡的安全事故、引发省级以上媒体舆情导致甲方形象名誉受损等事件的，暂停支付乙方服务费，乙方承担一切损失外，还应按照本合同月服务费总额的 20%对甲方承担违约责任，同时甲方有权单方面解除本合同。

11.2.1.3 未经甲方书面同意，乙方将整体或部分管理责任及利益、重要专项业务转让给其他人或单位的，甲方有权单方解除本合同。

11.2.1.4 合同签订后试运行 2 个月，试运行期间乙方未能或不能按招标文件要求及投标文件承诺履行合同的（或试运行期考核结果为不合格的），甲方有权单方解除本合同。

11.2.1.5 在合同期内，如因乙方出现违反本合同前述条款约定的义务或承诺与保证或禁止条款等或甲方规章制度等行为，未在甲方催告期限内有效整改并达到甲方要求的或者因公司管理不善导致影响校园安全稳定的，暂停支付乙方服务费，乙方承担一切损失外，还应按照本合同月服务费总额的 20%对甲方承担违约责任，同时甲方有权单方面解除本合同。

11.2.2 协议终止

11.2.2.1 除本合同另有约定和本合同条款中解除合同的规定外，任何一方协议终止合同，须提前 3 个月通知对方，善后事宜由双方协商处理。

11.2.2.2 本合同履行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，甲乙双方均不承担违约责任。

11.3 甲方依据本合同约定单方解除合同的，应当向乙方发出书面解除通知，本合同自解除通知送达乙方之日起解除。

第十二条、违约责任

12.1 若乙方未达到约定服务标准，甲方有权依据本合同第十条约定的考核办法及具体扣分细则，对乙方当月/当季物业服务费予以相应扣减。具体扣减金额以甲方出具的书面通知为准。

12.2 除甲方依据本合同约定的解除条件行使合法解除权的情形外，甲乙双方任何一方未按照合同中约定的相关条款执行而单方面提前终止合同的，即视为违约。若违约应按合同总金额的 7%向对方支付违约金。同时，违约方须向另一方赔偿因违约造成的经济损失。

第十三条、争议解决

13.1 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

第十四条、附则

14.1 乙方中标后一周内提供进场工作方案供甲方审核，依照甲方审定的方案按时完成进场前各项准备工作，确保 2026 年 8 月 1 日物业管理工作能正常开展。如乙方不能按时全面提供服务的，按 2 万元/天扣减物业服务费，一周内仍无法正常全面提供服务的，甲方有权追究违约责任。乙方承诺入场后 10 日内向甲方提交人员信息等台账。

14.2 合同到期时，甲方重新选择协议供应商，乙方应支持甲方此项工作，按照《物业管理条例》第三十八条规定协助做好先后两家物业企业的平稳过渡和交接工作；如违反《物业管理条例》第三十八条规定，不移交有关资料的，按《物业管理条例》第五十八条规定执行，且甲方有权要求乙方按照本合同约定的月物业服务费总额的 20%承担违约责任，因此导致甲方直接或间接损失的，乙方全额赔偿。

14.3 服务合同期满后或合同期内解除合同时，乙方在合同到期时或约定的合同解除日停止物业管理服务，并在十五个工作日内无条件完成撤场及全部交接工作，撤场时保持设施设备完好，连同台账和档案资料一并移交甲方。若移交时尚有损坏设施设备等未维修的，其维修费用从乙方最后一个季度物业服务费中扣除。若最后一个季度物业服务费不足以抵扣维修费用的，甲方有权就差额部分向乙方追偿。服务期内最后一次物业服务费支付在交接工作完成后进行。

14.4 乙方如不按照前述约定撤场并交付其服务期限内的完整物业资料的，则

每逾期一天，按照每天(含节假日和双休日)1万元的标准向甲方支付场地占用费，直至实际撤场并交付其服务期限内的完整物业资料的之日止。

14.5 乙方撤场之前，承诺并保证自行妥善处理其聘用的员工的相关问题，如因未妥善处置导致员工向甲方提出任何形式的权利主张的，均由乙方全额承担。

14.6 本合同与甲方招标时的招标文件(含附件，下同)、乙方投标文件、澄清文件的内容不同的，以本合同为准；本合同未明确的事宜，以甲方招标文件、澄清文件、乙方投标文件为准(招标文件与澄清文件有冲突的以最后出具的澄清文件为准，澄清文件与投标文件有冲突的以澄清文件为准，招标文件与投标文件有冲突的以招标文件为准)；均未提及的遵照有关法律、法规和规章执行或双方协商处理。

14.7 本合同履行期间，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。

14.8 未尽事宜，由甲乙双方协商解决，并签订书面补充协议。

14.9 甲乙双方确认本合同首页预留的联系电话及各方住所地为有效联系方式及送达地址，任何与本合同履行相关的通知、函件、法律文书按照该地址寄送即视为有效送达；一方变更联系方式或送达地址的，应当提前三个工作日书面通知另一方，未履行通知义务的，按照原地址寄送即视为有效送达，由未通知一方承担送达不能的不利后果。

14.10 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，均具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(委托方):

乙方(服务方):

日

期:

2016.7.14

日

期:

附件 1:

赭山校区物业服务项目区域及人员配备表

一、项目部

岗位名称	人数	要求
项目经理	1	身心健康,年龄在 50 周岁以下,须具有本科及以上学历及以上文化程度,有较强的管理协调能力。能熟练运用办公软件。
公寓主管	1	身心健康,须具有专科及以上学历及以上文化程度,具备一定管理经验和较强责任感。
公共楼宇主管	1	身心健康,须具有专科及以上学历及以上文化程度,具备一定管理经验和较强责任感。
维修主管	1	身心健康,年龄 50 周岁以下,须具有专科及以上学历及以上文化程度,具备专业电工证书,有物业修缮经验,具有三级(高级)及以上电工职业资格(或职业技能等级)证书。
安全主管	1	身心健康,年龄 50 周岁以下,须具有专科及以上学历及以上文化程度,具备保安员资格,有安保工作经验,具有特种设备安全管理证书(项目代号 A)。
保洁主管	1	身心健康,具有一定的文化程度,熟悉保洁相关机械操作方法,有一定的管理经验和较强责任感。身心健康,具有一定的文化程度,熟悉保洁相关机械操作方法,有一定的管理经验和较强责任感。
前台客服	2	身心健康,女性,年龄 40 周岁以下,须具有专科及以上学历及以上文化程度,能熟练运用办公软件,善于沟通,有较强的责任感。
合计	8	

备注:公寓主管、公共楼宇主管、保洁主管平均年龄:男性不超过 55 周岁、女性不超过 50 周岁。

二、物业修缮

服务范围	建筑面积 / 万 m ²	楼栋 数	最低 配置 人数	人员要求
学生公寓 1-14 号楼	6	14	8	身心健康,平均年龄:男性不超过 63 周岁、女性不超过 58 周岁;应具备一定的专业维修技能,包括水、电、木、土等工种,技术工种须持国家相关部门颁发的该专业技术上岗证,责任心强,遇突发事件能及时处理。 其中:
留学生公寓 1、2 号楼	0.4	2		
学生公寓 15 号楼(含保卫处楼)、专家楼	0.7	3		
教学楼、田家炳教育书院、物理楼、三大楼、生化楼(含平房实验室)、编辑部和出版社楼、图书馆(含基金会)、法学院楼、食堂四层、音乐学院楼群、音乐学院 1 号楼、山上琴房、四合院琴房、科技南北楼、教科院琴房、电镜楼、大礼堂、音乐学院排练厅、诗学中心、皖江中学堂、园艺大棚、离退休处、工会活动中心、球类馆、教职工文体活动中心(刁馆)、音乐学	11.4	29		

院舞蹈房（原三食堂）			专业电工不少于5人。
九华公寓	2.6	7	
合计	21.1	55	

三、楼宇门岗、室内外保洁和生物管护

服务范围	面积/万 m ²	楼栋数	24h 门岗 值守点位 数	最低 配置 人数	人员要求
学生公寓 1- 14	6	14	35	108	身心健康，平均年龄：男性不超过63周岁、女性不超过58周岁；须具备中学以上文化程度。 其中： 1. 门岗会操作视频监控设备，能胜任夜间值班工作，女生宿舍楼门岗须为女性； 2. 门岗值守点位除教职工文体活动中心（刁馆）门岗时间为下午2:00—晚上9:00、音乐学院群楼有2个白班岗外，其余门岗均为24h； 3. 2人能从事病媒生物防治工作； 4. 2人具有黑天鹅养殖技术和能力； 5. 水域保洁员有一定水面保洁经验，知晓水面保洁安全知识； 6. 垃圾清运人员能熟练操作电动三轮车； 7. 垃圾分拣员须
留学生公寓 1、2 号楼	0.4	2			
学生公寓 15 号楼（代管保卫处楼）、专家楼	0.7	3			
教学楼、田家炳教育书院、物理楼（代管三大楼）、生化楼（代管平房实验室）、编辑部和出版社楼、图书馆、法学院楼、音乐学院楼群、音乐学院 1 号楼、教科院琴房（代管电镜楼）、球类馆、教职工文体活动中心（刁馆）、音乐学院舞蹈房（原三食堂）	10.3	17			
九华公寓	2.6	7			
基金会、食堂四层、山上琴房、四合院琴房、科技南北楼、音乐学院排练厅、大礼堂、诗学中心、皖江中学堂、园艺大棚、离退休处、工会活动中心	1.1	12	/		
校园道路、广场、运动场、家属区等室外公共区域、荷花塘	23	/	/		

天鹅管护	/	/	/		熟悉垃圾分类知识； 8. 驾驶员须具备 B 照及以上驾驶证。
垃圾清运	/	/	/		
垃圾中转站分拣员	/	/	/		
驾驶员	/	/	/		
合计	44.1	55	35	108	

注：第 2 包拟投入的人数不得低于 124 人，人员工资不得低于项目所在地最低工资标准，其中投标人为投入本项目服务人员缴纳社保和公积金的人数不得低于 74 人（不包含享受社保公积金减免政策人员、退休返聘人员等）。

附件 2:

安徽师范大学物业管理服务标准（赭山校区）

本标准作为此次招标文件和合同的附件，适用于安徽师范大学 2026 年招标物业服务项目。以下所述甲方指安徽师范大学，乙方指中标后的物业服务公司。对本标准具体条款如有疑问，以甲方正式说明为准。

第一章 管理服务范围及内容

一、本标准中的物业管理服务范围(以下简称“乙方所负责区域”)为安徽师范大学赭山校区物业服务项目区域。

二、本标准中的乙方物业管理服务的内容包括：楼宇管理、环境保洁（楼内、道路、广场、绿地、运动场、林地等各类场所保洁）、水域管理、零星修缮、生物管护（含天鹅养护）、垃圾清运、配套服务（公共空间消毒、会议服务、卫生间用纸、洗手液等）、学生开学、毕业生离校、新生入学、学校重大活动、重要节日等重点时段和重点区域的氛围营造及物业管理与服务工作。

三、本标准中所有条文除明确规定由甲方承担的工作之外，均是对乙方工作提出的要求和标准。

第二章 管理服务基本要求

一、管理制度要求

1. 乙方根据有关法律法规及合同的约定，制定各类详细的物业管理服务组织实施方案或计划，重点工作制定专项工作方案。方案要求切实可行，工作流程清晰规范，服务质量标准合理。有关材料于乙方入场后 1 个月内报甲方审定、备案，接受甲方全面监督、指导、检查、验收和考核。

2. 乙方根据所负责区域的特点，制定各类安全和应急预案，并报甲方审核同意。包括安全管理力量的配备和分布，重点部位的岗位设置及岗位任务，各岗位具体任务及要求，发生刑事案件和恶性事故的处理，意外情况的处理，安全事故的处理以及防火、防盗、防骗、应对恶劣天气工作预案等。

3. 乙方应配备配齐开展工作必需的各类设施设备、劳保用品，办公场所配置必要的办公设施及办公用品(乙方自购)，做到统一规范，整洁有序。乙方应遵守学校相关管理规定，不得以任何理由擅自利用学校资源从事经营商业活动，不得改变学校资产使用功能，遵守学校水电管理规定，办公、服务用房（含值班室、工具间等）内不得住家、做饭、饮酒等，保持美观整洁。

4. 乙方要适时对员工进行岗前培训、在岗轮训、任职培训，负责对员工的教育和管理，提高员工素质、增强服务意识。管理服务人员经培训合格后上岗，要熟记各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案，牢记工作重点，掌握工作

方法和技巧。对消防安全、治安安全、水电气安全、操作安全须重点培训。

5. 乙方要制作完善各类安全警示标识、疏散通道标识、校园文明标识、节能环保标识、各楼宇内外如楼层牌等相关标识(不得带有商业性质, 费用由乙方自付), 制作、张贴前须经甲方认可, 并做好各类横幅、宣传标语等的悬挂张贴管理。

6. 所有物业管理服务人员应做到热情耐心服务师生, 积极回应师生需求。坚持“首问负责制”, 属于物业服务范围或能解答处理的需认真负责地做好服务和答疑工作, 不能答复或处理的先作好记录, 然后及时转交甲方相关部门答复、处理, 不得出现冷漠、敷衍、推脱等现象。

7. 乙方要加强工作档案资料的建立和管理。对各种工作要建账建卡, 作好记录。工作记录、存档资料与图纸等应每六个月按档案管理要求移送甲方; 对于甲方急需的资料须随时移送。

二、机构和人员要求

1. 乙方应根据现场踏勘情况, 结合招标文件规定的服务内容及标准要求, 合理设置管理服务机构, 配备管理服务人员, 必须符合《劳动法》和甲方高品质服务需求。

2. 乙方须设立物业服务项目部, 项目部至少配备专职项目经理(项目负责人) 1 人、专职主管 5 人、客服 2 人, 须长期驻校服务。其他人员根据项目要求由乙方自行配备。人员配备及相关要求见附件 1。

3. 要建立和完善员工档案, 将管理服务人员名册和基本信息登记表于入场前报甲方备案, 履约过程中如有人员变动, 应于变动后三日内书面通知甲方管理部门。

4. 乙方承诺并保证依法依规用工, 其所有人员应与乙方签订劳动合同或劳务合同。人员工资不得低于芜湖市市区现行最低标准, “五险一金”费用缴纳按国家相关规定执行。乙方须依法按时足额核发员工工资和加班费等, 承担所有劳务纠纷、工伤、意外伤害事故等所产生的全部责任。

5. 所有员工在岗期间应统一着装, 佩戴能明显识别的工号牌, 仪表行为整洁规范, 热情耐心服务师生。

三、其他要求

1. 乙方对管理项目包安全、包质量。如遇学校重大活动、突发事件、恶劣天气等, 须根据实际需要和甲方要求无条件配合做好相关管理服务。

2. 乙方所属总公司副总经理以上人员每季度须到学校实地检查指导物业服务工作, 与甲方沟通对物业服务的反馈评价和意见建议等。

3. 法定节假日和寒、暑假须实行常态化管理和服务, 且需要符合相关服务标准。

4. 乙方各类管理服务人员须持有良好的服务育人态度，关注学生成长成才与日常生活，对学生既要关心爱护又能严格要求，言语行为着装等大方得体、不失礼范，不得以任何理由与学生发生肢体冲突。

5. 乙方应在充分结合校情的基础上，开展人文环境建设及精神文明建设。定期在楼宇等公共区域通过海报、展板、通告等形式进行校园文化和校园服务公告，对重点服务信息应定期与甲方沟通更新并在公共区域显著位置公示，定期开展“物业服务日”等服务性活动，乙方也可经甲方批准后开展其它形式校园服务活动，营造育人环境，便利师生生活。

6. 甲方开发了“智慧总务”信息化平台，并提供部分权限给乙方使用，乙方须指定专人做好管理维护，切实提高物业服务效率。乙方也可将自有服务平台与学校平台进行对接使用。

第三章 管理服务标准

一、楼宇门岗管理服务标准

（一）学生公寓管理标准

1. 做好秩序管理。实行24小时值班、巡查制度，在服务台指定位置值班，并循环在所负责区域巡查，做好工作日志和交接记录，认真维护楼内秩序，做好楼宇周边车辆停放管理，及时报告各类安全隐患和违法违规行为并采取防范措施。

2. 做好出入管理。按学校要求开关楼宇大门，确保进出通道畅通，引导标识清晰。实行来访登记制度，禁止外来人员随意进出，严禁推销人员和商贩进入。管理员须对带出楼宇的大宗物品和贵重物品进行检查和登记。

3. 做好入住人员和房源床位管理。要熟悉楼宇情况，对房源、床位使用和学生住宿信息建立详细准确的清单并定期登记更新，配合做好宿舍安排、调整工作，做好学生入住和退宿的具体办理，不得私自占用房间或床位等。

4. 会同做好学生管理。管理员应熟悉学生姓名、房间、学院、辅导员等基本情况。做好用电安全、晚归不归、留宿他人、饲养宠物、环境脏乱等日常检查，详细记录并及时反馈给甲方相关部门。在做好晚归不归登记管理与教育的同时，不得以未听到敲门、以罚代管等方式拖延或不让晚归学生进入宿舍。做好各类学生管理相关文件、通知的统一张贴和解释说明。

5. 做好钥匙管理。对学生宿舍和公共区域钥匙进行分类管理，做好新生宿舍钥匙发放和毕业生宿舍钥匙回收。管理人员和学生借用钥匙须核实、登记，抵押有效证件后借出，并按规定时间索还，除补缺外不得配制钥匙。

6. 做好设施设备管理。建立设施设备登记详细清单，承担楼内所有设施设备安全保管责任，确保其不被丢失和人为损坏。做好学生入住和退宿时物品的发放回收及清单确认。对公共设施设备进行巡查，确保各类设施设备运行正常，及时

上报处理各类异常情况。有电梯的楼宇要做好乘梯引导、报修处理、安全提示等。

7. 做好楼内报修管理。值班室应设立报修点，一般维修项目须在报修后 1 小时内报告处理，急修项目（自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁坏、电路故障、照明设备故障等）须在 5 分钟内报告处理，重大问题要及时通知甲方。因报告不及时造成的损失，由乙方负责赔偿。及时开关楼道照明灯具，处理长流水长明灯等。

8. 做好消防安全管理。消防器材、设施设备实行日查制度，确保消防通道畅通，消防设施处于良好运行状态。管理员须熟记各类报警电话，熟练使用消防器材，值班室要配备手电筒、扩音器等应急设备，并确保正常使用。

9. 做好楼宇内施工出入管理。楼栋管理员承担施工人员进出楼宇的管理核查工作，凡无学校总务处出具的施工许可证明，均不得允许其进入楼宇进行施工作业；凡施工人员离开楼宇均应检查其带出物品。

10. 加强屋面、天台等危险区域安全管理。未经批准，不得允许无关人员进入楼宇的屋面、天台等危险区域，严禁任何单位或个人在屋面、天台乱搭乱建。

11. 在新生入学、毕业生离校、甲方重大活动期间及重要时段，必须实行“双岗”管理。

（二）公共楼宇管理标准

1. 做好出入管理。按学校要求开关楼宇大门，确保进出通道畅通，引导标识清晰。非本校人员一律需要登记后方可进入，严禁推销人员和商贩进入。管理员须对带出楼宇的大宗物品和贵重物品进行检查和登记。

2. 管理员要 24 小时在服务台或指定位置值班，工作时间不得缺岗、离岗或从事任何与工作无关的事情。

3. 监督师生员工进入楼宇时要着装整洁，阻止袒胸赤膊、赤足、穿拖鞋、穿裤衩、背心的人员进入。对违规者要作好记录备查，并及时报告。

4. 阻止师生员工将食品带入楼宇或在楼宇内非吸烟区吸烟，防止人员在楼宇内酗酒、寻衅滋事。对违规者要作好记录备查，并及时报告，情节严重者交有关部门处理。

5. 阻止师生员工在楼宇内使用电炉、明火、燃放鞭炮等行为。对违规者要作好记录备查，并及时报告。

6. 严格按学校规定的时间开放、关闭楼宇。开放前不得私自让学生或无关人员入内，关闭后不得让学生或无关人员滞留。

7. 每天在楼内人员下班后关闭值班室临近门之外的其它出入口；晚上在规定关闭楼门时间或待楼内所有人员离开后，将所有门窗关闭，并逐间巡查有无漏关漏锁办公室门、漏关灯、空调及存在安全隐患的情况。

8. 阻止师生员工将宠物带入楼宇，对违规者要作好记录备查，并及时报告。

9. 阻止在楼宇及周边区域大声喧哗、制造噪音或未经允许使用音响、组织娱乐活动和体育活动等行为。对违规者要作好记录备查，并及时报告，情节严重者交有关部门处理。

10. 阻止未经允许在楼宇周围或楼内摆摊设点、叫卖等经营活动。对违规者要作好记录备查，并及时报告，情节严重者交有关部门处理。

11. 引导师生将机动车、自行车有序停放。主动将乱停放的自行车摆放整齐。

12. 做好楼宇内施工出入管理。楼宇管理员承担施工人员进出楼宇的管理核查工作，凡无学校总务处出具的施工许可证明，均不得允许其进入楼宇进行施工作业；凡施工人员离开楼宇均应检查其所带出物品。

13. 任何人携带大宗或贵重物品进、出门须出示有效证明经检查后方可放行，并作好登记。

14. 做好电梯使用管理工作，引导师生有序乘坐电梯。发现电梯使用故障后须第一时间报修，并于电梯修复前暂停使用电梯。发生困梯情况时，第一时间报告处理（其它含电梯楼宇参照此条执行）。

二、卫生保洁服务标准

（一）学生公寓卫生保洁标准

1. 按甲方要求和实际需要配置分类垃圾容器（分类垃圾容器由乙方自购，除公共卫生间便纸篓外，学生公寓垃圾容器均集中放置在楼外），所有垃圾均按照分类处理原则袋装化清理处置。垃圾容器要做到外表无污迹、无张贴物，内壁干净无水迹。垃圾容器内垃圾每天两次按时清运至学校垃圾中转站，若桶内垃圾较多必须增加趟次随时清运。

2. 公寓内公共区域无垃圾、杂物堆积，每天至少清扫2次、拖洗1次地面、墙面、立面等并全天保洁，保证无灰尘、痰迹、污迹、蛛网等，楼梯扶手栏杆、公共门窗（玻璃、窗框、窗台）、各种设施（如公告栏、消防栓箱等）等清洁干净、无污物污迹。

3. 公共卫生间保持自然通风无异味，地面干净整洁、无积水积垢，天花板目视无蜘蛛网、无灰尘，门窗墙面隔板无乱涂乱画痕迹、无张贴物，洗手盆、洗手池无积垢堵塞，清洗拖布池内无尘泥污渍，大小便槽、便斗内无积存脏迹，便纸篓须配置垃圾袋，满2/3即须清倒，未满2/3也应每天清倒一次；每周对卫生间进行一次消毒杀菌处理。及时更换补充便纸篓、垃圾袋、洁厕香球等。

4. 公寓玻璃幕墙至少每半年清洗1次，每个月清扫1次屋面、门厅顶部及各种遮雨板、遮阳板，同时清理雨水口，确保楼顶屋面洁净，无落叶杂物、无杂草生长，各雨水口、下水道随时保持畅通。

5. 公寓周边区域每天清扫至少 2 次，并安排人员进行巡回保洁，及时清除各种垃圾和张贴物。所有区域清扫后必须不见积水、不见垃圾、不见杂物，无明显污渍、泥沙；花坛外表洁净无污渍，绿化带内干净无垃圾、无杂物。

6. 宿舍空调滤网按甲方要求每年清洗 2 次，电扇每年清洗 1 次并作好记录，保证清洁后无油迹、无灰尘、无蜘蛛网。每年 3 月份对全部宿舍卫生间地面及便器进行清洁、消毒、杀菌 1 次，每年 7 月份对当年毕业生宿舍卫生间地面及便器进行清洁、消毒、杀菌 1 次，保证卫生间地面及便器清洁后无污渍、无异味。

7. 做好毕业生宿舍、新生宿舍和涉及搬迁调整宿舍腾空后和入住前的内部卫生清扫与整理。

8. 严禁保洁人员直接向楼下抛撒或倾倒垃圾或杂物，文明作业，做到工完场清，卫生保洁工具区分用途，明确标识，整齐摆放在规定位置。如遇特殊情况，应按照甲方要求无条件增加学生公寓保洁次数。

（二）公共楼宇卫生保洁标准

1. 楼宇周边清扫和保洁。楼宇周边卫生须达到“六不”“六净”标准，即：不见明显积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾、不见人畜粪；路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、果皮箱净。楼宇外墙清洁，无任何张贴物。

2. 教学楼和办公楼内、外清洁和保洁（含地下人防工程）。每天上课或上班之前完成卫生清扫，做到楼梯、走廊、教室无痰迹、无垃圾、无积水、无积尘、无污迹、无卫生死角。

3. 楼宇内楼梯干净、无痰迹，无卫生死角，楼梯扶手及栏杆干净清洁、无积尘、无污迹、无张贴物。楼宇内所有摆放或安装的公共设施表面干净，目视无明显灰尘和污迹。

4. 教学区域大厅、楼梯、走廊、教室地面须安排服务人员巡回保洁。做到地面光亮和“六无”，即：无垃圾、无杂物、无积尘、无烟头、无痰迹、无拖布痕迹；雨天须保证地面无积水。墙壁瓷砖、门、窗台、玻璃洁净无污渍；墙面、天花板、灯具、电扇、线路桥架无蜘蛛网、无积尘。每月清扫 1 次屋面、门厅顶部及各种遮雨板、遮阳板，同时清理屋面雨水口，确保楼顶屋面洁净，无垃圾，各雨水口、下水道随时保持畅通。

5. 教室内课桌椅、讲台每天擦拭 1 次，门窗、玻璃及窗台至少每周擦拭 1 次，保证表面干净无污迹、无张贴物；桌斗内无杂物；黑板面干净、板槽内无粉尘，黑板周围整洁；不得用拖布、扫帚擦、抹黑板或桌椅。

6. 楼宇中各办公室、教室内电扇扇叶、照明灯具每年 4 月份擦拭 1 次，11 月份擦拭 1 次，做到电扇扇叶、灯具表面干净、无蜘蛛网、无积尘。

7. 教室空调滤网按甲方要求每年清洗 2 次，电扇扇叶、照明灯具、窗帘每年清洗 1 次并作好记录。

8. 楼宇内、外按甲方要求和实际需要配置分类垃圾容器并放置指定地点（分类垃圾容器由乙方自购），所有垃圾均按照分类处理原则袋装化清理处置，垃圾容器内垃圾每天两次按时清运至学校垃圾中转站，垃圾桶（果皮箱）垃圾达到 2/3 时须立即清倒，未达到 2/3 时每天清倒 1 次。若桶内垃圾较多必须随时清运。不准在楼道、天井内堆放清洁工具、废品、杂物等。加强巡查，劝导并阻止任何人从楼上向下扔垃圾或杂物。

9. 楼宇保洁人员承担楼内施工作业的监管工作，除施工产生的少量灰尘外，施工产生的其它各类垃圾、环境污损均须督促施工单位带离现场并运至指定地点；楼宇保洁人员如发现施工单位未履行清理运离义务且督促无效，可经乙方管理人员向甲方报告；如乙方未进行监管与报告，则由乙方承担清理运离任务。

10. 教学楼、办公楼一层教室窗户外立面每学期至少清洁 1 次，玻璃幕墙每学期至少清洗 1 次。

11. 承担学校大礼堂由学校举办的活动及会议的日常保洁服务。

（三）户外保洁标准

1. 主动做好乙方所负责区域保洁工作，自觉接受甲方监督，确保校园内道路、广场、草坪、绿化带、运动场、林地干净整洁。

2. 确保保洁区域内无垃圾杂物、无砖石瓦砾、无废纸落叶、无除草残留物及其它遗弃物，无卫生死角。路面、石板蹬道及两侧可视范围内便于清扫保洁的要达到路面无泥沙、路牙无淤泥、无明显垃圾、无积水、无污渍；无果皮、纸屑、塑料袋、烟蒂及其它废弃物。

3. 保洁区域每天须定时清扫 2 次：上午 8：30 前完成；下午 14：30 前完成。落叶季节、灾害天气、上级或兄弟单位来校考察时须按要求增加清扫、保洁次数，确保环境整洁。在清扫过程中，遇扬尘较大时应先洒水后清扫。

4. 清扫保洁范围为规定范围向前延伸 1 米，公共绿化带区域必须保持无果皮、纸屑等垃圾。有街巷和小区入口的，要向内（外）延伸 5 米。

5. 校园实行日常保洁制（保洁结束时间为 18：00）。发现零星纸屑、杂物等及时捡拾（停留时间不超过半小时）。

6. 每日擦洗 1 次户外垃圾箱（桶）外壳，每周彻底清洗 1 次户外垃圾箱（桶），及时清除四周污垢、灰尘、蛛网，保持垃圾箱（桶）内外清洁。如有破损须及时更换垃圾箱（桶）。

7. 保持雕塑装饰物、宣传栏、标识宣传牌喷水池及其他不锈钢制品表面清洁。宣传栏等栏内外无积尘、无污迹；玻璃无水迹、无尘迹、无手印。

8. 公共设施、电线杆、广告栏、公告栏、墙体等表面无残标、污垢、小广告，发现乱写、乱画、乱贴、乱放广告牌的须及时清理。

9. 道路与绿化带交接处无修剪树枝残留物，绿化区域无白色垃圾、脏杂物、砖石瓦块。

10. 每月清理 1 次雨水井、排水沟渠内的垃圾、杂物，确保排水通畅。雨后及时清理天台及地面低洼处积水。如遇特殊天气雨水井、排水沟渠需应急处置。

11. 乙方员工不得在垃圾桶(房)内拾荒；禁止在校园内焚烧树枝、树叶、垃圾、杂物等。

12. 卫生工具、设施设备等须在指定地点放置整齐并定期维护，对损坏的卫生工具及设施设备应及时维修、更换。

13. 严禁乙方人员在校园内饲养鸡、鸭、狗等家禽、宠物。

14. 乙方所负责区域内有其他单位（个人）乱倒垃圾的，要积极与直接负责人协调解决，不得与责任单位（个人）发生纠纷。无主建筑垃圾或工程渣土，应及时清除。

15. 配合校爱卫会做好除“四害”工作（相关费用由乙方支付）。

16. 服务区域内的污水井、污水管道、化粪池每学期定期使用机械设备集中清理不少于 2 次。日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通。清掏物全部清运，不得污染校园路面。清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

17. 雨雪天气及时对道路使用人工、融雪剂除雪，保持道路畅通。

18. 及时清运垃圾，果壳箱、垃圾桶内垃圾不得超过 2/3 且做到日产日清。每天至少集中清运 2 次，做到无隔夜垃圾；分类垃圾的收集、清运须由专人、专车负责，倒入指定的垃圾车内，不得沿途泼洒。特殊垃圾（建筑垃圾、枯枝败叶、废旧家具、教学科研产生的固体废弃物等）先清运到指定地点，再根据存储量统一按要求外运。

19. 乙方应保持垃圾转运车辆正常运转，垃圾转运过程中须采取封闭式运输。垃圾转运车每年参与年审保险、定期维修保养及车辆行驶路线监控设备安装、使用和维修等费用由乙方承担。

（四）公共区域和设施保洁标准

1. 公共卫生间保洁：须保持地面干净、整洁、无积水、无积垢；室内无异味；天花板无蜘蛛网、无灰尘；门窗无明显污迹、无张贴物；洗手盆、洗手池无积垢、无堵塞；清洗拖布池内无尘泥污渍；隔断上无乱涂乱画痕迹；大小便槽内无积存、无脏迹；便纸篓内须置入塑料袋，装满即倒，未装满每天倒一次；卫生工具应放在规定位置，摆放整齐；卫生间应保持通风。及时更换补充便纸篓、垃圾袋、洁

厕香球等。下水道或便槽发生堵塞，须立即予以疏通。每周六对公共卫生间进行消毒、杀菌一次。如遇特殊情况或公共卫生事件，按主管部门的要求进行消毒。

2. 地下人防工程保洁：须保持地面干净、整洁、干燥，遇潮湿、阴雨天气地面返潮时须增加拖地次数，确保地面无积水、不打滑。天花板及通风设备无蜘蛛网、无灰尘；电梯或通道门无明显污迹、无张贴物。

3. 电梯保洁：电梯箱内、外无手印、无油渍、无张贴物，电梯门外板无手印、无污渍，电梯踏板边缘无污垢。电梯门壁每月打蜡上光一次。配合主管部门做好电梯维保工作。

4. 开水器保洁：开水器表面无水渍、无污渍、无破损，确保无安全卫生隐患。

（五）水域保洁标准

1. 校园水域水质应达到标准景观要求。做到水清、面洁、水流畅通、无异味、无漂浮物、无蓝藻沉积物、无障碍物。

2. 水域保洁前必须按规定穿戴防护用品，并准备好作业器具。

3. 校园水域每日巡查一次。及时打捞水面污物、垃圾，枯枝落叶等漂浮物。

4. 河坝设施应经常进行养护、维修，使其处于完好状态。及时蓄放水，合理控制校园水体水位。

5. 根据甲方要求对水生植物（如枯死荷叶、菱角菜、水葫芦等）进行清捞。

（六）垃圾转运站管理

1. 校园保洁、物业、食堂生活垃圾倾倒至垃圾转运站时间分为两个时间段：每日 6：00—12：00；13：30—18：00。各单位必须按规定时间倾倒垃圾，其他时间禁止任何单位和个人倾倒垃圾。遇学校迎新、开学典礼、毕业生离校、学生宿舍调整等重大活动，须延迟开放时间。

2. 站内场地保持整洁干净，站内严禁随意倾倒、抛撒或者堆放生活及建筑垃圾等。

3. 各单位和个人在垃圾转运站内倾倒生活垃圾时必须按指定要求倒入垃圾压缩车厢内。

4. 可利用砖石瓦块等分类垃圾按指定地点堆放，未经许可的建筑垃圾不得进入站内。

5. 校园垃圾转运站不得收纳工业垃圾、有毒有害垃圾。

6. 不得将建筑垃圾混入生活垃圾，不得将危险废物混入生活及建筑垃圾。

7. 校内生活垃圾应做到日产日清，不得在转运站长时间（超过 24 小时）存放，更不得将垃圾存放到转运站区域之外，垃圾存放、转运不得污染周边环境。

（七）天鹅饲养

1. 根据天鹅生活习性，安排专人精心饲养，定时喂食。

2. 每天 2 次清理天鹅栖息地、孵化棚卫生，做好栖息地清洁、消毒工作。
3. 做好天鹅卵的管护及孵化期间照料工作，完善天鹅成鸟及幼鸟养护及安全防护措施，保证天鹅卵、幼鸟、成鸟安全。

三、维修维护服务标准

(一) 学生公寓维修内容

1. 学生公寓楼的门、窗(含防盗窗、窗帘杆)等，学生宿舍床柜椅凳等家具的维修，玻璃、门锁、学生宿舍阳台晾晒设施等的维修更换。
2. 学生公寓楼每栋楼楼层配电箱以下线路维修更换，包括宿舍楼内开关、插座、电扇、换气扇、照明灯具、漏电保护器的维修更换等。
3. 学生公寓楼的上水(支管)、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、卫生间冲洗阀，洁具(含蹲坑、小便池、台盆)，蹲位隔板、门等维修更换，水管的防锈除锈、保温维护及维修更换等。
4. 学生公寓楼宇内墙壁、天花板及吊顶(龙骨除外)、面砖、涂料脱落的修补、成品吊顶盖板的更换；地面水泥、地砖起鼓、破损的修补。
5. 学生公寓楼破损落水管的更换，各类排水、排污管道(包括管、沟、井、池)的池盖维修更换及堵塞的疏通。
6. 配合总务处能源中心做好宿舍智能电表应急供电处置工作。
7. 协助配合楼内其他设施设备的维保单位做好设备的运行管理、维护维修，按学校要求做好各类维修、出新、改造工程的工程量统计和汇总工作。负责物业维修范围之外的各类损毁故障的报修工作。

(二) 公共楼宇维修内容

1. 每栋楼楼层配电箱以下线路维修更换，包括楼宇内的开关、插座、吊扇、公共区域照明灯具、室内照明灯具(不含舞台灯、化妆灯、实验台灯、球场排灯等特殊用途的灯具)、漏电保护器的维修更换等。
2. 卫生间大、小便冲洗阀，洁具(含蹲坑、小便池)，水龙头及上下水管、水阀(不含墙内管网)、台盆的维修更换。
3. 楼宇内部裸露生活用水供水管道、水龙头锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，供水支管管道、水龙头锈蚀严重的，应予以更换；供水支管漏水的，应进行修理，严重的予以更换，零件残缺的应予以补齐。
4. 室内窗帘、窗帘杆或轨道，室内外窗户玻璃、门厅玻璃门(因土建原因导致的除外)、卫生间玻璃磨砂纸的更换与配件维修。
5. 楼宇内的门(含门框及门扇)、门锁、办公家具锁维修(需更换锁的由业主自行购买，乙方负责安装)，卫生间蹲位隔板、蹲位门，门上缺损小五金的补配。
6. 楼宇内墙壁、天花板及吊顶(龙骨除外)、面砖、涂料脱落的修补、成品吊

顶盖板的更换；地面水泥、地砖起鼓、破损的修补。

7. 楼宇内外各类排水、排污管道(包括管、沟、井、池)的池盖维修更换及堵塞的疏通。

8. 楼宇落水管残缺、破损的予以更换，堵塞的予以疏通。

9. 楼宇内非外包引进的开水机维护。

10. 教室课桌椅的维修与配件更换。

(三) 维修维护要求

1. 在每栋楼宇入口处醒目位置公布报修方式，24 小时受理来电报修，及时受理网络报修。属于乙方维修范围的，乙方人员不得以任何理由或形式向师生索取钱物。

2. 严格遵守维修时限：急修项目(如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁坏(含闩、扣等)、电源线路和照明设备故障等)接到来电、来人报修后 10 分钟内到位，6 小时内修复，一般维修 12 小时内完成。

3. 维修工作实行全程记录制度。所有维修项目需从接到报修任务(含网上、电话等各种报修方式)开始，对报修项目与内容、报修人与报修方式、登门时间与初检情况、修护概况、修护与检测结果、与报修人沟通等情况全程记录。

4. 严格遵守维修回访制度。乙方项目部主管每周须对上周报修项目维修情况进行抽样回访，抽查率不得少于维修量的 30%；并于次周周一(遇假期顺延)将抽查记录送交甲方查验。

5. 若接到物业使用人的维修投诉，乙方须在维修时限内予以查证、解决，并向甲方报告核查结果。

6. 线路维修更换问题。线路出现损毁等不可使用，乙方应按原布线方式更换线路，如原方式无法进行，通知甲方到现场确定，按甲方要求重新布线。

7. 对于空调、热水设施等非乙方维修项目，乙方须接受师生报修并作好记录，12 小时内报甲方主管部门安排维修，不得以非己方服务内容为由推诿、迟报或不报。

附：部分日常维修更换主要材料

序号	材料名称
1	日光灯、节能灯、镇流器等灯具及配件
2	空气开关、漏电保护器
3	开关、插座、调速器等
4	水龙头、不锈钢翻盖及三角阀、软管
5	洗脸台盆、陶瓷卫浴
6	门锁等五金

序号	材料名称
7	地漏
8	吊扇、吸顶扇
9	水泥、PVC 型材
10	PVC、PE、PPR 管材
11	涂料、腻子粉、油漆等

(四) 维修维护标准

1. 按维修维护施工规范、设施设备使用规定和国家及行业规范，按时对楼宇及其中的设施设备进行养护，确保设施设备功能完整。
2. 楼内墙面面砖、涂料等装饰材料无起鼓、脱落、破损；地面无破损、起鼓；天花板、吊顶等无松动、破损，如有破损应立即予以修补。
3. 门窗(含玻璃、门锁等附属配件)无损坏(办公楼宇房间如需更换门锁的，锁具由业主自购，乙方负责安装)，门窗玻璃完好。
4. 确保消防设施完好、有效。消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后及时向学校报告；设施设备人为损坏须根据责任界定，由责任方及时修复；若发生丢失，由乙方及时补充，补充器材的型号、规格等须经甲方书面同意。
5. 楼宇内用电设施设备、管线完好；安全指示灯和应急灯(含固定、开启和保护附件)无损坏，各类照明灯具完好。
6. 各类给水设施(包括阀门、管道)无跑冒滴漏，卫生间、盥洗室等水池、台盆、水龙头完好。
7. 各类排水、排污管道(包括管、沟、井、池)畅通，无堵塞、无外溢，如有堵塞须当天疏通。
8. 防盗设施设备完好，且功能正常。
9. 电梯须每天巡检并记录，发现故障应及时通知学校。电梯若停用须预先通知使用单位。
10. 检查教学场所教学设施设备完好，按照学校的要求对教学用品及时供给。(粉笔、黑板擦、电池等教学日常损耗品由乙方提供。)
11. 楼宇内的桌、椅、凳、窗帘(含轨道等附属配件)等设施设备完好。
12. 楼梯扶手、过道栏杆无松动，发现缺失的需立即报告。
13. 公共卫生间、盥洗室水池、台盆完好。

四、其它配套服务标准

(一) 教学场所

1. 教室内课桌椅、讲台、黑板、门窗、窗帘、照明设施、电扇等配置齐全完

好，钟表走时准确。定期对照清单对教室内设施设备进行检查且检查人员须在清单上签名。

2. 教学场所内在醒目位置设置禁烟标识；利用教学楼视频监控等装置监控吸烟行为。

3. 及时足额配备粉笔、黑板擦、话筒电池及电波钟电池等材料，并保证其正常使用。

4. 教学楼工作人员在上下课期间，应做好教室多媒体智能卡的发放、归还及相关记录工作，平时应做好无线话筒的充电和保管工作，确保能正常使用。每日上、下午课前须将黑板擦干净，日常教学时间段要准时开关教学楼大门，并做好各类考试和活动的教学楼大门的管控工作。

（二）图书馆

1. 按要求对进、出大门人员进行引导，严禁未安检人员进入；负责维护师生出入馆秩序；夜间每 2 小时巡视一次并做好相关记录，必要时增加巡逻密度，对发现异常状况的及时汇报和有效处置。

2. 维护公共区域阅览秩序，制止并清理学生占座；临近闭馆时间对全馆巡察，清理无关人员离馆。

3. 协助做好中央空调的开启与关闭等工作，有问题应及时向学校主管部门及空调维保单位报告。

（三）会议服务

1. 提前做好学校会议室的卫生保洁、会场抽纸配备等工作，并根据会议要求做好毛巾、茶水等供应服务。

2. 安排专人提前 1 小时以上到达会议现场，检查会议场所内的话筒、音响等设备，确保会议正常使用。

3. 做好学校会议的引导工作，会议服务人员工作时应热情周到、耐心细致、规范有序，做好会议内容保密工作。

4. 会议室内所有设施设备均由乙方负责保管，未经学校批准，不得搬运和外借。

5. 乙方应每月对会议室所有设施设备进行盘点，对损坏物品及时进行报修和报损。

6. 学校会议时间如不在正常工作时间内，会议服务员应服从学校安排，做好各项服务。

（四）其他活动保障

1. 做好学校各项活动的后勤保障服务工作。如学校举办的各类考试、大型会议、上级调研视察、开学典礼、迎新会场、考试阅卷、毕业生离校等，根据学校

要求做好桌椅搬运、卫生保洁、垃圾清运外运（根据实际情况适时增加垃圾车辆，确保垃圾日扫日清日运）、开水供应等服务，确保活动有序开展。

2. 节日期间，按照学校要求，提供节日氛围服务（大门与主要道路、楼宇灯笼等）。

3. 做好学校办公楼、会议厅、报告厅公共卫生间服务保障，及时配备安装卫生间内厕纸、擦手纸及洗手液等。

4. 按甲方要求做好流行病高发期间公共区域日常消杀及病人活动区域重点消杀工作。无条件配合做好校内健康驿站管理及相关服务工作。

附：配套服务用品要求

名 称	服务标准	型号、技术要求
卷筒卫生纸	日常供应	长 $\geq 11\text{cm}$ ，宽 $\geq 10\text{cm}$ ，三层 245 段/卷，100%原生纸浆
擦手纸	日常供应	长 $\geq 23\text{cm}$ ，宽 $\geq 22.5\text{cm}$ ，三折叠式，100%原生纸浆
抑菌洗手液	日常供应	抑菌率 $\geq 99.9\%$ ，净含量 500g
粉笔	日常教学使用	无尘粉笔
黑板擦	日常教学使用	满足教学使用相关要求
电池	日常教学使用	满足教学使用相关要求

第四章 物业服务费扣减条款

一、乙方须按照甲方制定的管理服务标准提供优质服务。乙方未按要求完成的，甲方可要求乙方限时整改，若乙方按要求及时整改完成并通过甲方验收，甲方可对乙方免于扣减物业服务费；如乙方未在甲方催告期限内有效整改并达到甲方要求的或者因公司管理不善导致影响校园安全稳定的，暂停支付乙方服务费，乙方承担一切损失外，还应按照合同月服务总额的 20%对甲方承担违约责任，同时甲方有权单方面解除本合同。

二、乙方所属总公司副总经理以上人员当季度（指物业服务费支付季度）未到学校实地检查指导物业服务工作的，每次扣减 1 万元。

三、乙方未配备项目经理的，当月扣减 1 万元（以核查当时为准）。

四、乙方违反招标文件约定的管理服务人员人数的，每少 1 人当月扣减 3500 元（以核查当时人数为准，经甲方书面同意以机械代替部分人工的除外）。

五、经甲方随时检查，乙方未达到约定服务标准的，每项(每次、每处)扣减 100-500 元；使用单位投诉属实的，每项(每次、每处)扣减 200-500 元。

六、未经甲方书面同意，乙方在合同约定的服务范围内向服务对象收取费用的，除要求乙方全额清退外，甲方按照所收取金额的 10 倍对乙方予以扣减物业服

务费。

七、其他扣减服务费标准详见《安徽师范大学物业服务合同（赭山校区）》（以下简称《合同》），上述扣减服务费条款与《合同》不一致的，以《合同》为准。

八、本规定中的“每项(每次、每处)”是指条款中所述事项之一。

附件 3:

安徽师范大学物业服务监督与考核实施办法

(修订)

第一章 总 则

第一条 为加强校园物业管理服务工作,规范物业管理服务行为,提升物业管理服务质量,健全对物业服务企业(以下简称“物业公司”)的长效监管机制,依据《物业管理条例》《安徽师范大学后勤领域驻校服务企业监督管理办法(试行)》(以下简称《监督管理办法》)等相关规定,结合物业服务招标、投标文件和学校实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于为安徽师范大学提供物业管理服务并签订服务合同的驻校企业。

第三条 对物业公司的监督管理遵循《监督管理办法》确立的原则,即:依法依规,合同为准;预防为主,全程控制;标准明确,考核科学;权责统一,分级负责;公开透明,协同共治。

第四条 学校对物业服务实行统一领导、归口管理、分工负责的监督管理体制。

总务处是学校物业服务监管的归口管理部门,代表学校行使监管与考核职责。总务处下属物业中心具体负责监管考核工作的组织实施。

相关学院和部门负责本管理服务区域内物业服务的日常监督、检查与考核评分工作。

第二章 监管内容与标准体系

第五条 对物业公司的监管应覆盖服务全流程、各环节,其服务内容、范围及质量标准必须严格履行服务合同、招标文件及其附件、投标文件及其承诺的约定。

第六条 监管内容重点包括企业内部组织与客服、楼宇门岗管理、环境卫生保洁、零星维修服务、配套服务等五大领域,具体标准详见本办法附件《安徽师范大学物业管理服务质量考核及评分标准》。该标准是对合同约定的具体化与量化。

第三章 监管实施机制与方式

第七条 建立并实施以日常检查为基础、专项督查为抓手、智慧监管为支撑、师生监督为补充、信用管理为导向的全方位监管机制。

第八条 实行日常分级检查

(一) 企业自查自纠。物业公司须建立例行自查制度,对关键服务环节进行检查记录,发现问题立即整改,并定期向总务处物业中心报送自查报告。

(二) 监管单位常态化巡查。总务处物业中心区域负责人对所负责区域每月至少进行 1 次考核检查,物业中心每季度组织 1—2 次全覆盖联合检查。

(三) 随机抽查与专项督查。总务处可针对重点领域、薄弱环节或师生反映集中的问题,组织随机抽查或专项督查。

第九条 推进智慧化动态监控与多源化监督

(一) 鼓励推动关键服务数据与学校相关平台对接,实现可查询、可追溯。探索物联网技术在设备监测中的应用。

(二) 师生满意度测评,定期通过“智慧总务”平台等网络渠道组织师生进行物业服务满意度评价。

(三) 通过后勤服务监督码、服务监督电话、现场意见箱等渠道接收师生意见,建立受理、分办、督办、反馈闭环流程。

第十条 规范问题协同处置

(一) 对检查发现的问题,根据性质分类处理:一般性问题现场要求即时整改;需时整改的下达《监督检查整改通知书》限期整改;对重复发生、整改不力或构成合同违约的,依据合同及制度启动处理程序。

(二) 遇突发事件,物业公司须按报备预案处置,总务处及相关单位须立即介入监督、协助并按规定上报。

第四章 考核评价与结果运用

第十一条 考核方式分为日常考核与定期考核,按季度进行。

(一) 日常考核。以总务处物业中心区域负责人月度考核和中心季度联评的平均分为依据。

(二) 定期考核

1. 线下考核。由相关学院和被服务单位按季度进行综合性评分。

2. 网络考核。总务处通过线上平台组织师生进行满意度评价。

(三) 考核计分与定级。实行网络考核的季度,按“日常考核得分 $\times$ 40%+线下考核得分+网络考核得分”计算;未实行网络考核的季度,按“日常考核得分 $\times$ 60%+线下考核得分”计算。按得分划分为优秀(85 分以上至 100 分)、良好(75 分以上至 85 分)、合格(60 分至 75 分)、不合格(60 分以下)四个等次。具体计分细则由总务处制定。

第十二条 考核结果运用

(一) 季度考核结果作为该季度物业服务费支付的直接依据。

1. 考核等级为“合格”“良好”“优秀”的,全额支付当期物业服务费。

2. 考核等级为“不合格”的，不支付该季度物业服务费。

（二）连续两个季度考核为“不合格”的，学校有权依据合同约定解除服务合同并要求赔偿损失。

第五章 责任分工与保障

第十三条 总务处对全校物业服务监管工作负主责，总务处负责人及物业中心负责人是监管工作的直接责任人。监管人员须熟悉业务，廉洁履职。

相关学院和部门须依据本办法及学校授权，认真履行本区域内监督、检查、评分责任。

第十四条 总务处应组织开展监管业务培训，提升人员专业能力和廉洁意识，并为监管工作提供必要的经费和条件支持，推动监管信息化建设。

第六章 附 则

第十五条 本办法所附《安徽师范大学物业管理服务质量考核及评分标准》为本办法组成部分。服务合同、招标文件及其承诺中有更明确或特殊约定的，在不违反本办法原则下从其约定。

第十六条 本办法由总务处负责解释。

第十七条 本办法自发布之日起施行。

安徽师范大学物业管理服务质量考核 及评分标准

物业企业名称:

考核时间:

服务质量考核指标		分值	得分	备注
一级	二级			
一、企业内部组织管理及客服中心运行情况 (10分)	1. 各类管理服务人员数量、要求与投标书承诺相符。	2		
	2. 所有员工统一着装, 统一佩戴工号牌, 工作行为规范。	1		
	3. 健全和完善各类管理制度和措施并上墙公布; 工作有计划、有方案、有总结。	1		
	4. 企业内部质量监管机制运行正常, 能及时发现、报告并处置各类问题。	1		
	5. 客服中心及一线服务人员对学生反映的问题、意见、建议积极回应, 不推诿延误, 必要时做好记录、及时处理并予以反馈; 服务文明礼貌、热情周到。	2		
	6. 对管理服务区域内的突发事件(水、电、气、火灾、治安、刑事案件、自然灾害等) 处置及时、应对有效。	2		
	7. 完成使用单位交办的属于合同规定范围内的其他事宜。	1		
二、楼宇门岗管理服务情况 (20分)	1. 门岗人员在指定位置值班, 无脱岗现象; 不做与本岗位工作无关事情。	5		
	2. 门岗人员服务热情周到, 积极响应学生需求, 无不文明行为。	1		
	3. 严格执行楼宇外来人员登记、学生早出晚归登记、大件物品出入登记、钥匙借用登记、遗失物品登记等制度。	1		
	4. 消防设施设备定期巡查, 检查记录翔实、完整; 消防通道畅通。	2		
	5. 及时制止所负责区域内各类车辆不规范行驶、停放, 引导各类车辆按指定区域停放。确保道路畅通、环境整洁。	2		
	6. 及时规劝和阻止各类影响教学、科研、工作和休息的不文明行为。	2		
	7. 突发事件应对及时(10分钟内赶到事发现场), 保护现场措施得力, 汇报及时。	4		
三、环境	8. 危险隐患部位及时设置安全警示标志并采取防范措施。	3		
	1. 卫生保洁实行责任制, 有专职的卫生保洁人员和	1		

服务质量考核指标		分值	得分	备注
一级	二级			
卫生保洁情况 (30分)	明确的责任范围；垃圾的收集、清运由专人负责。			
	2. 垃圾桶（箱、篓）有清晰分类，外表清洁、无明显污渍、无破损；垃圾日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。	5		
	3. 设施设备（含休闲座椅、景观设施、固定路标路牌等）外表无残标，无乱贴、乱画、乱挂；无明显积尘、无明显污渍。	1		
	4. 公共场所地面、墙面、墙角、天花板、梯级无水渍、无污渍，无明显垃圾，无明显积尘，无卫生死角，无小广告，无个人物品存放。	3		
	5. 门窗玻璃明亮无手印，无积尘，无污渍（二层以上外立面除外）。	2		
	6. 公共卫生间通风、无异味，厕坑无积垢，小便器具无尿垢，纸篓随时清理（不外溢为准），小便器具内放置卫生球。	3		
	7. 公共水房水盆、水池、台面无杂物、污渍、污水；镜面明净无污迹、水迹。	3		
	8. 会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所桌面无积尘、无粘贴，桌斗内无杂物，窗帘悬挂整齐牢固。	2		
	9. 电梯轿厢地面干净、无明显垃圾杂物，不锈钢表面无积尘，无污渍。	1		
	10. 楼宇门（窗）遮雨平台、天台、楼层顶部平台无杂物堆积，无积水。	1		
	11. 道路、广场、景观及停车场区域无积水，无杂草杂物，无暴露垃圾，无锄草残留物；冬季及时扫雪铲冰，雨天保持无明显积水，校园内无卫生死角。	2		
	12. 定期安排消杀蚊蝇鼠蟑螂等，有消杀管理制度和记录；使用符合有关规定的低毒环保药品，消杀效果明显。	3		
	13. 水面无污物、垃圾、枯枝落叶等漂浮物，对零星枯死的水生植物及时清理，保持水域清洁。	2		
	14. 垃圾中转站管理有序，垃圾日产日清、及时外运，无垃圾杂物堆积。	1		
四、零星维修情况 (30分)	1. 地面、墙面面砖、涂料等出现起鼓、破损，天花板、吊顶出现松动、破损等维修规范及时（仅限零星维修）。	2		
	2. 门窗（含玻璃、门锁等附属配件）损坏维修规范	2		

服务质量考核指标		分值	得分	备注
一级	二级			
	及时。			
	3. 楼宇内的开关、插座、吊扇、室内照明灯具（不含舞台灯、化妆灯、实验台灯、球场排灯等特殊用途的灯具）、漏电保护器的维修更换及时。	2		
	4. 各类给水设施跑冒滴漏问题的及时发现。合同约定范围内给水设施维修及时规范。	3		
	5. 各类排水、排污管道、雨水、污水井、化粪池等按合同要求定期清理，保持畅通，无堵塞、无外溢。如有堵塞需及时疏通。	2		
	6. 电梯、电房每日巡查，记录规范详细；及时报告运行故障，停用须预先通知。	1		
	7. 学生宿舍床柜椅凳等家具、学生宿舍阳台晾晒设施维修及时。	3		
	8. 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所的桌、椅、凳、窗帘（含轨道等附属配件）等设施设备完好。	1		
	9. 公共卫生间、盥洗室水池、台盆无损坏、缺失。	2		
	10. 楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失。	1		
	11. 无长流水、长明灯现象。	2		
	12. 严格遵守维修时限，急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁坏（含门、扣等）、电源线路和照明设备故障等）接到报修后 10 分钟内到位，6 小时内修复；一般维修项目 12 小时内修复。	4		
	13. 做好各类设施设备的日常巡查、维护、清洗、维修，规范记录，内容准确、要素完整规范。	1		
	14. 及时查证、解决涉及维修问题的投诉和反馈，规范落实维修回访制度。	2		
	15. 维修主材品牌、参数符合合同约定。	2		
五、配套服务情况 (10 分)	1. 合同要求的区域内卫生间卷筒纸、擦手纸及洗手液按规定要求配备，无短缺现象；特殊情况下按学校要求配备。	1		
	2. 会议服务人员工作时热情周到、耐心细致、规范有序，做好会场卫生保洁、茶水准备、抽纸或毛巾配备等工作。	2		
	3. 根据学校要求做好学校重大活动桌椅搬运、卫生保洁、开水供给等服务，确保活动有序开展。	2		
	4. 节假日期间，按照学校要求采购并在指定地点悬挂灯笼、彩旗等烘托节日氛围的物品。	1		

服务质量考核指标		分值	得分	备注
一级	二级			
	5. 及时足额配备指定品牌的无尘粉笔、板擦、话筒电池等教学用品，做好教室时钟管理工作。	2		
	6. 配合校方承担物业工作范围内的服务育人任务。	1		
	7. 黑天鹅管理养护得当，无丢失和非正常死亡。	1		
总 分				

安徽师范大学物业服务考核评价表

_____:

为了解物业服务的真实情况，加强对物业企业的监督，提升物业服务水平，根据《安徽师范大学物业服务监管及考核办法（试行）》，请贵单位对_____年____月至_____年____月期间_____校区_____物业公司服务情况给予如实评价。您的评价将作为物业服务考核和物业费支付的重要依据。

_____物业公司负责我校_____校区物业服务，包括客服中心运营、楼宇门岗管理、校园环境（楼宇、道路、绿地等）卫生保洁、日常零星维修等。欢迎广大师生监督物业管理服务工作，多提宝贵意见建议，我们将竭诚做好服务！

物业公司客服电话：

项目经理电话：

物业中心投诉电话：

感谢您的支持！

总务处

年 月 日

评价单位（盖章）：

测评项目	评分依据	得分	备注
物业人员及客服情况 (10分)	所有员工统一着装，统一佩戴工号牌，工作行为规范安全。客服中心及一线服务人员对师生反映的问题、意见、建议积极采纳。不推诿延误，落实首问负责制。认真做好记录，及时处理并做好反馈。服务时应做到文明礼貌、热情周到。对管理服务区域内的突发事件处置及时。		
楼宇门岗管理服务 (10分)	门岗在指定位置值班，无脱岗现象，服务热情周到，不做与岗位无关事情。积极响应师生服务需求，无不文明行为。及时制止各类车辆不规范行驶、停放，引导车辆有序停放。规劝和阻止各类影响教学、科研、工作和休息的不文明行为。		
校园环境卫生保洁 (10分)	垃圾日产日清、清运及时，垃圾桶及周边分类清晰、外表清洁、无污渍、无异味；公共场所无水渍、无污渍，无明显垃圾、积尘，无小广告，无个人物品存放，门窗玻璃明亮。公共卫生间通风、无异味，洁具干净无积垢。道路、广场、景观及停车场区域无积水，无杂草、杂物，无暴露垃圾。		
零星维修 (10分)	楼宇（公共楼宇、学生公寓）内设施设备、照明、水电、管道、门窗等基础维修响应及时，维修、维护处置得当。		
意见建议			

安徽师范大学物业服务满意度评价表

同学你好！

为了解物业服务的真实情况，加强对物业企业的监督，提升物业服务水平，根据《安徽师范大学物业服务监管及考核办法（试行）》，现对____年____月至____年____月期间____校区____物业公司服务情况进行满意度评价。评价得分为1—5分，分值越高，满意度越高。

____物业公司负责我校____校区物业服务，包括客服中心运营、楼宇门岗管理、校园环境（楼宇、道路、绿地等）卫生保洁、日常零星维修等。欢迎广大师生监督物业管理服务工作，多提宝贵意见建议，我们将竭诚做好服务！

物业公司客服电话：

项目经理电话：

物业中心投诉电话：

1. 学院：_____

2. 年级：_____

3. 学习阶段：☐本科 ☐研究生

4. 您对____物业公司的客户服务评分是：

☐5分 ☐4分 ☐3分 ☐2分 ☐1分

5. 您对____物业公司的门岗服务评分是：

☐5分 ☐4分 ☐3分 ☐2分 ☐1分

6. 您对____物业公司的保洁服务评分是：

☐5分 ☐4分 ☐3分 ☐2分 ☐1分

7. 您对____物业公司的维修服务评分是：

☐5分 ☐4分 ☐3分 ☐2分 ☐1分

8. 您对____物业公司有什么意见或建议：