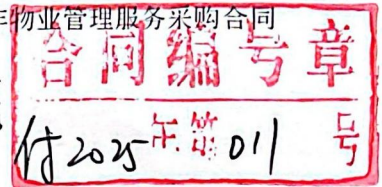


铜陵职业技术学院



2025 年物业管理服务项目

续 签 合 同

甲方：铜陵职业技术学院

乙方：安徽创源智慧后勤服务集团有限公司

铜陵职业技术学院 2025 年物业管理服务项目续签合同

甲方：铜陵职业技术学院（以下简称甲方）

电话：0562—5818306

乙方：安徽创源智慧后勤服务集团有限公司（以下简称乙方）

电话：0551—64235123

《铜陵职业技术学院物业管理服务项目》通过铜陵市公共资源交易中心公开向社会招标，由安徽创源智慧后勤服务集团有限公司以 5258018.070 元中标，合同期限自 2024 年 2 月 1 日起至 2025 年 1 月 31 日止。

安徽创源智慧后勤服务集团有限公司在服务期间，能严格按合同各项目要求及标准进行管理与服务，较好的完成了合同所规定的各项工作任务，得到广大师生的一致好评，年度考核得分 91 分，评价等级为良好。根据《关于进一步深化政府采购“放管服”改革的通知》（财购〔2018〕75 号）通知精神，经 2025 年 1 月 21 日学院院务会研究同意，与安徽创源智慧后勤服务集团有限公司续签“2025 年度物业管理服务项目合同”。

为进一步明确双方的责任、权利、义务，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方协商一致同意按如下条款签订本合同。

一、服务期限、合同金额及付款方式

（一）、合同服务期限：

本合同服务期限为一年，自 2025 年 2 月 1 日起至 2026 年 1 月 31 日止。

（二）、合同金额：

本合同服务费人民币 5258018.070 元 (人民币大写: 伍佰贰拾伍万捌仟零壹拾捌元零角柒分), 费用包含人员工资、福利费、管理费、服装费、办公费、通讯费、培训费、税金、利润、社会保险费、办公设施费、保洁用具费、维修工具费等, 乙方自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通等。

(三)、付款方式:

合同签订后, 依据考核结果按季度支付, 乙方向甲方提交有效的物业服务发票。

二、履约保证金

上一合同履约保证金人民币 131450.45 元 (人民币大写: 壹拾叁万壹仟肆佰伍拾元肆角伍分), 转为本合同的履约保证金。

三、项目概况

铜陵职业技术学院位于安徽省铜陵市西湖新区翠湖四路 2689 号, 学校占地面积 860 亩, 现有在校生 1 万 7 千余人, 成人教育 7000 余人, 教职工 500 余人, 主要建筑有: 图文信息中心 (办公楼)、教学楼、大学生活动中心、体育与健康教育中心 (室内体育场馆)、室外体育馆、实验实训中心、大学生就业创业中心、学生公寓、食堂、景观河道、喷泉、景观湖等, 建筑面积约 26 万平方米。

四、服务范围

(一) 校园室内公共区域、礼堂、会议室、运动场馆、院领导办公室及设施设备的卫生保洁。

(二) 校园室外的公共区域、绿化带、景观水系卫生保洁、垃圾清运、防疫消杀、除四害等。

(三) 学生公寓综合管理与服务: 学生的日常行为教育、精神文明及人文环境建设、值班、保洁、查寝等。

(四) 校园内设施设备的水、电、木、焊等小型维修日常管理和养护。

(五) 新启用楼宇前期保洁工作。

(六) 电梯、消防设施设备的日常巡检 (不含维保)。

(七)、主要建筑物:

序号	建筑物名称	层数	建筑面积 (M ²)	备注
1	1 号公寓	7	8915	
2	2 号公寓	7	8915	
3	3 号公寓	7	8590	
4	4 号公寓	7	8590	
5	5 号公寓	7	4909.5	
6	6 号公寓	7	4909.5	
7	7 号公寓	7	4909.5	
8	8 号公寓	7	4909.5	
9	9 号公寓	7	4909.5	
10	10 号公寓	7	4909.5	
11	11 号公寓	7	9637	
12	12 号公寓	7		
13	13 号公寓	7	6759	
14	14 号公寓	7		
15	15 号公寓	6	10191.01	一部电梯
16	16 号公寓	6		一部电梯
17	图文信息中心 (行政办公楼、 院图书馆)	10	29354.6	含负一层 (其中 1—5 层不在服务范围内) 四部电梯
18	1 号教学楼	5	7818.89	
19	2 号教学楼	5	7818.89	
20	3 号教学楼	5	9650.15	
21	4 号教学楼	5	9650.15	
22	5 号教学楼	5	9373	
23	6 号教学楼	5	9373	
24	实验实训中心	4	20223.2	四部电梯
25	实训工厂	4	20223	二部电梯
26	汽车维护实训中心北楼	2	5187.9	
27	大学生活动中心	2	4785	
28	大学生就业创业中心	4	12379	2 幢楼宇加连廊 二部电梯

29	体育与心理健康教育中心	2	5426	
30	体育场商业、办公区	2	6362.7	含看台、附属商业用房、办公用房
31	一站式服务大厅	1	200	
32	一食堂	3	8970	室内不在项目服务范围
33	二食堂	2	5736	室内不在项目服务范围
34	体育场田径场地	1	26000	含排球场地、网球场、足球场、跑道等
35	室外篮球场	1	5246	16 个标准篮球场
36	校外办公点	1	1136	学院北门对面
37	健康驿站	2	1000	
38	校区南大门外停车场	1	3000	

注：

1. 校图书信息中心（办公楼）1—5 层是铜陵市图书馆、新华书店，此建筑面积约 10000 m²，不属于本项目委托范围。
2. 食堂室内不属于本项目委托范围。
3. 11、12、15、16 号学生公寓为 4 人间，无公共卫生间。

五、设备及工具配置

（一）物业服务所需的特种车辆、设备、维修保洁工具由中标人自行配备，包括 2 辆垃圾清运车、维修工具、保洁工具、劳保、分类垃圾桶约 150 只/年、消杀工具、办公设备等。

（二）采购人负责提供办公室（工具室）给中标人使用。

六、管理制度要求

（一）乙方根据有关法律法规及合同约定，制订各类详细的物业管理服务组织实施方案和计划，重点工作制定专项工作方案，方案要求切实可行，工作流程清晰醒目，服务质量标准规范；组建完整的运行管理机构，有专门机构或人员负责维修管理、员工管理、质量监管等；管理规章制度健全，内部运行规范高效有序，有关材料及时报甲方审定、备案，接受甲方全面监督、指导、检查、验收和考核。

(二) 乙方应参照“高校后勤服务与管理规范”标准对人、事、物进行管理, 为创建具有铜陵职业技术学校特色的现代化物业管理服务模式打下坚实基础。

(三) 乙方要组织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。对消防安全、水电气安全、操作安全须重点培训, 培训资料存档备查。管理服务人员经培训合格后上岗, 具体考核由项目部自行考核, 建档备查; 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。

(四) 所有物业管理服务从业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须认真负责地做好服务和答疑工作。不能答复或处理的先做好记录, 然后及时转交学校相关部门答复、处理, 不得出现冷漠、敷衍、推脱等现象。岗位职责、人员信息、管理制度等要在服务区域统一上墙公开, 无条件接受学校师生对物业服务质量评价及学校有关部门监管。

(五) 乙方要根据现有情况制作完善各类疏散通道标识、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, 费用由中标人承担)。

(六) 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, 做好记录。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。

(七) 乙方组织对各个岗位员工聘用工作, 并按劳动法规定的要求进行聘用, 人员工资水平应考虑专业技术人员及技术工种的差异, 符合当地劳动力工资水平, 不得低于铜陵市现行最低工资标准, 且须充分考虑合同期内最低工资标准调整趋势, 按规定购买相关社会保险。

(八) 乙方所聘用的员工必须身体健康, 上岗前须提供体检材料, 体检基本内容需包含血压、传染性疾病等。项目部员工每年都需体检一次, 相关资料项目部存档备查。

(九) 乙方须有完善的员工绩效考核奖惩制度, 对员工工作情况进行严格考

核，做到有奖有罚，体现工作绩效的差异，从而营造争先创优的工作氛围。

(十) 乙方须提前制定和上一期物业的交接方案，并将方案在交接 10 日之前交到甲方审核。

(十一) 乙方应当将新时代高校“三全育人”思想体现在服务过程中。

(十二) 制定切实可行措施，做好所有区域节能管理工作。

七、岗位设置及任职要求

管理岗位和一般岗位设置总数为 136 个。

(一) 管理岗位设置

序号	区域	岗位名称	岗位配置人数	岗位职责
1	项目部	项目经理	1	负责校园整体物业管理工作。
		宿管主管	3	负责学生公寓管理工作，如：学生的日常生活管理、保障、夜间查寝、消防设施巡检、电梯巡检等工作。
		保洁主管	1	负责校园整体卫生保洁、垃圾分类、消防设施巡检、电梯巡检等工作。
		维修主管	1	负责校园整体维修管理工作，如：接单、派单、验收、回复、统计、消防设施巡检、电梯巡检等工作。
		文员	2	负责各类工作日志、档案的收集、整理、上报等工作。
		一站式服务大厅接待员	2	35 周岁以下、专科以上，做好各种数字化平台的后期数据录入、维护、建设等工作。
2	学生公寓管理	1—16 号楼学生宿舍管理员	36	16 栋楼 9 个服务点，实行双岗 24 小时值班制，负责学生公寓值班、夜间查寝等日常管理工作。
3	健康驿站	驿站管理员	3	负责健康驿站的值班、查寝、卫生保洁、消防设施巡检等日常管理工作。
4	维修中心	综合维修技术管理岗	7	负责校园水、电、木、焊等小型维修及设施设备的日常维护工作，24 小时（夜间单岗）值班制

5	室内外体育运动场馆、场地	体育场馆管理员	1	负责体育场馆的管理、体育器材的收发及体育运动场地卫生保洁的监督、检查等工作
6	垃圾清运	垃圾清运车、扫地车驾驶岗	3	负责校园所有生活垃圾至校内垃圾中转站的收集、运输、防疫消杀等工作
7	校园环卫保洁	卫生保洁班长	2	负责校园室外道路、绿化、室外体育运动场所、水面水体的环境卫生保洁及防疫消杀等工作及校园卫生保洁的监督、检查工作。
8	图文信息中心(行政办公楼负一层、5—9层)	卫生保洁班长	1	负责校领导办公室、会议室卫生保洁工作；负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房、车库等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作及卫生保洁的监督、检查工作。
9	1—6号教学楼	卫生保洁班长	1	负责6幢教学楼的会议室、走廊、楼梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁、防疫消杀工作及教学楼卫生保洁的监督、检查工作。
10	其他楼宇	卫生保洁班长	1	负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作及楼宇卫生保洁的监督、检查工作。
合计			65	

(二) 一般岗位设置

序号	区域	岗位名称	岗位配置人数	岗位职责
1	1学生公寓	1—16号楼卫生保洁员	33	1—4号公寓每栋3个岗位,5—10号公寓每栋2个岗位,11—16号公寓每2栋楼3个岗位。负责公寓内公共区域卫生保洁、防疫消杀等工作,如楼梯、走廊、卫生间、开水间、洗衣机房等。
2	垃圾清运	卫生保洁员	3	负责校园所有生活垃圾至校内垃圾中转站的收集、运输、装车、垃圾桶清洗、防疫消杀等工作
3	校园室外环卫保洁	卫生保洁员	10	负责校园室外道路、绿化、室外体育运动场所、水面水体的环境卫生保洁及防疫消杀等工作
4	图文信息中心(行政办公楼负	卫生保洁员	5	负责校领导办公室、会议室卫生保洁工作；负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房、车库等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作

	一层、5—9 层)			
5	1—6号教 学楼	卫生保洁员	8	负责 6 幢教学楼对的会议室、走廊、楼梯、卫 生间、开水房等公共区域的卫生保洁及防疫消 杀工作
6	实验实训 中心、 汽车维 护实训 中心 北楼	卫生保洁员	5	负责走廊、楼梯、电梯、卫生间、开水房等公 共区域的卫生保洁及防疫消杀工作
7	大学生活 动中心	卫生保洁员	1	负责礼堂、走廊、楼梯、卫生间、开水房等公 共区域的卫生保洁及防疫消杀工作
8	大学生就 业创业中 心	卫生保洁员	4	负责报告厅、走廊、楼梯、电梯、卫生间、开 水房等公共区域的卫生保洁及防疫消杀工作
9	体育与心 理健康教 育中心	室内场馆卫 生保洁员	1	负责室内体育场馆、健身房、楼梯、看台、浴 室、卫生间、附属办公用房等公共区域的卫生 保洁及防疫消杀工作
		室外场馆卫 生保洁员	1	负责室外体育场馆（足球场、篮球场、排球场、 网球场）的场地、看台、座椅、卫生间及附属 办公用房、商业用房等公共区域的卫生保洁及 防疫消杀工作
合计			71	

(三) 任职要求

1. 项目负责人岗位:

- (1) 学历要求专科及以上, 年龄 25 (含) -50 (含) 周岁之间, 不得兼职。
- (2) 具备一定计算机应用水平, 语言文字表达能力强。
- (3) 按照采购人主管部门要求, 协调所属员工, 配合完成学校各项工作。
- (4) 每月 5 日前, 向采购人主管部门提交一份月报, 月报包括但不限于上月工作完成情况、校内有何突发事件、下月工作安排等。
- (5) 进场后派驻的项目负责人必须与投标文件提供的人员一致, 非甲方书面允许, 不允许更换。

2. 部门主管(宿管、维修、保洁主管)及文员岗位

- (1) 学历要求专科及以上, 年龄 25 (含) -50 (含) 周岁之间, 不得兼职。
- (2) 本项目配备的维修主管具有 3 年及以上从事相关工作经验。

(3) 能协助项目负责人制定和设计相关岗位工作制度、岗位职责、工作记录表（簿）。

(4) 具备一定计算机应用水平及语言文字表达能力，能熟练使用常用办公软件。

(5) 收集分管岗位工作记录表（簿），协助项目负责人做好对各个岗位工作记录表（簿）汇总工作。

3. 宿舍管理员、健康驿站管理员岗位

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，其中女生公寓宿舍管理员必须是女性，不得兼职，健康驿站管理岗位必须为女性。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

4. 综合维修技术管理岗位

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 持有效电工证不得少于 4 人；水工 2 人；木工 1 人；持有效焊工证 1 人。

(3) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(4) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

5. 体育场馆管理岗位

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

6. 垃圾清运车、扫地车驾驶岗位

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 50（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，不得兼职。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 具有相关车辆三年驾驶经验。

(4) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且留有培训记录备案。

7. 卫生保洁班长岗位

(1) 具有初中以上学历，女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，可由卫生保洁员兼。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

8. 卫生保洁员岗位

(1) 年龄不超过 60（含）周岁（其中图文信息中心卫生保洁员女性不超过 55（含）周岁，男性不超过 60（含）周岁，必须具有初中以上学历）。

(2) 具有良好的工作作风和生活习惯，有亲和力，有较强的责任心和爱心，爱岗敬业。

(3) 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

八、项目部服务质量标准

(一) 必须设立项目部，且机构组建完整，管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。

(二) 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务与文件。

(三) 参照《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》及招标文件各个岗

位质量服务标准、作业频次等要求，制定各个服务岗位工作记录表（簿），包括但不限于工作记录表（簿）、作业频次表（簿）、消杀记录表（簿）、巡查记录表（簿）、维修项目表（簿）、维修回访记录表（簿）、设施设备使用与维护情况表（簿）、培训记录表（簿）等，并负责落实实施。

（四）各个主管每天分别对其分管岗位或区域巡查两次，并在各个岗位工作记录表（簿）做好相应巡查情况记录。发现问题要及时向项目负责人或甲方主管部门上报，需要维修的，及时安排维修；不属于维修范围内的，须做好维修前的准备工作（包括但不限于信息采集、维修前拍照、警戒等），待上报甲方主管部门后，由甲方主管部门组织维修并做好维修辅助工作。

（五）组织对新进员工岗前培训，包括技能、制度、职责、消防等方面培训，培训合格后方可上岗，具体考核由项目部自行考核，建档备查；每年至少对员工岗位技能考核培训两次，包括技能操作规范、服务质量标准、消防安全等考核，具体考核由项目部自行考核，建档备查。

（六）根据高校特点结合甲方实际情况，建立公共突发事件及各种设备设施突发事件的处理机制和应急预案，预案内容包括但不限于：

1. 社会安全事件。主要包括：校园内涉及师生的各种非法集会、游行、示威、请愿以及集体罢餐、罢课、上访、聚众闹事等群体性事件，民族宗教事件，师生非正常死亡、失踪等可能会引发影响学校和社会稳定的事件等。

2. 公共卫生事件。主要包括传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品安全和职业危害，以及所在地区发生的、严重影响师生健康和生命安全的事件。

3. 事故灾害。包括学校楼堂馆舍内发生的火灾、建筑物倒塌、拥挤踩踏等重大安全事故，校园重大交通安全事故，校园水面溺水事故，大型群体活动公共安全事故，造成重大影响和损失的后勤供水、电、气等事故。

4. 特种设备安全事件。包括大型实验设备损坏而影响学校安全等事故。

5. 自然灾害。包括暴雨、洪水、大雪、寒潮、地质、地震灾害以及由地震诱发的各种次生灾害等。

6. 影响学校安全与稳定的其它突发公共事件（如流浪猫狗的处置）。

(七) 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采购人备案,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主管部门。

(八) 维修人员应具备一定的专业维修技能,包括水、电、木、焊等工种,身体健康,品行良好,工作态度端正,责任心强,技术工种须持国家相关部门颁发的该专业特种作业操作证或职业资格证书。

(九) 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。

(十) 乙方应按甲方要求参加安徽省后勤协会组织的各类培训、会议及相关比赛等各项活动。

九、学生公寓综合服务与管理

根据以下管理服务内容和标准投标文件内必须提供学生公寓管理服务的基本要求、配套设施、日常管理、安全管理、节能管理、服务要求、思想文化教育、突发公共事件应对,管理服务评估与改进等方面的高校学生公寓管理服务方案。

(一) 学生公寓管理标准

1. 实行 24 小时双岗值班制度(不因双休与节假日而中断),必须在大厅服务台坐岗,必要时立岗服务,工作期间非必要不允许进入值班室,准时上下班,值班期间不得出现脱岗,串岗,在岗时不玩手机,不做私活等无关工作事情,确因有其他原因暂时离开值班点的(包括早、中、晚等三餐时间,例行安检、巡查时),乙方应合理安排,确保有岗有人。

2. 管理制度和标准完善,有完整工作签到制度和工作质量考核制度;制定岗位职责并挂墙公布,工作人员上班统一制服、标志明显;并将每栋综合管理人员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

3. 对进出可疑人员进行询问检查,并协助相关部门做好相关消防治安工作;学生公寓夜间实行封闭管理,晚归、未归和早出人员要登记,并按照规定进行白班,夜间巡查工作,做好相关巡查、晚间查房记录登记,记录要求完整正确,并

制表上报宿舍管理科。如查房未发现晚归、未归及外来人员留宿、造成不良后果的将追究乙方相关责任。

4. 严格管理宿舍钥匙，依据有效凭证准确借出，妥善收回借出的钥匙，并做好详细借用记录。

5. 保证服务台设施设备的完好，为学生提供一个良好的大厅环境。

6. 熟悉各类消防标识及疏散常识，要对楼宇内部设备设施有一定的了解。

7. 学生公寓禁止异性入内，做到来访登记，带出公寓大宗物品登记等登记工作，做好相关登记情况。

8. 严禁任何推销人员入内，发生外盗给学生造成损失的，乙方承担相应的责任并负责全额赔偿。按照甲方作息时间表定时锁门和开门，白天、夜间巡逻期间未对未锁门房间进行提醒和登记的。

9. 对违章用电情况进行检查，主要检查学生公寓违章电器(含电炉、热得快、电热壶等)的使用情况，并做好相关登记工作，报宿舍管理科备查；禁止私拉乱接电线，因检查不力造成的学生公寓引发火灾或其他安全事故的，甲方有权追究乙方相关责任，并视为严重违约。遇到重大事件要及时上报并有应急预案。

10. 配合宿舍管理科做好详细的学生住宿信息登记工作，包括学生所属系部、专业、班级、姓名等，做到定人、定床，信息准确；学生住宿情况发生调整时，乙方应及时对学生住宿信息做相应的调整；未经甲方主管部门同意，不得私自安排任何人在学生公寓住宿。

11. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录，如有损坏应及时与甲方主管部门联系，安排维修；由报修不及时导致的师生投诉或设备维修后无法使用的，甲方可要求乙方更换新的设备，更换设备使用质量应不低于原使用设备质量。如乙方发现确实属于人为损坏的，可以要求当事人负责维修或赔偿（若当事人系甲方师生，甲方有义务协助处理，但赔偿金额最高不能超过购买价），否则由乙方负责维修或赔偿。

12. 做好相关（包括但不限于）例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

13. 负责学生在公寓区内日常行为的教育、引导与管理工作；负责管理、检查学生宿舍内务并对学生进行教育、整改、通报等工作；负责学生公寓文化建设、特色服务等工作；定期开展主题活动，如开展每月一主题宣传教育活动。

14. 熟悉本公寓楼基本情况，包括：学生宿舍数、床位数、所住学生数、学生系部班级等基本情况。

15. 宿舍楼内公共场所的卫生，每天合理安排时间进行打扫，做到地面墙面无污渍无水渍，无垃圾无积尘，光亮，墙角无蜘蛛网，卫生间无异味，玻璃窗无积尘无污渍、明亮。草坪打扫是否干净。每日检查并清理楼内小广告，保洁员不得在楼内存放垃圾和杂物。每年暑期完成毕业生寝室内清洁工作。

16. 宿舍楼内工作人员不得与服务对象发生矛盾，工作人员之间不得因发生矛盾影响工作。新员工上岗要组织培训。

（二）学生公寓精神文明建设

1. 学生公寓管理人员能进行内外协调联系，负责公寓楼的人文环境建设（含思想道德文化建设及精神文明建设），学生满意率应为 90% 以上。

2. 利用各种方式宣传有关宿舍管理的规定，取得学校师生的广泛支持，确保学生能有一个安宁、卫生、舒适的生活、学习环境。

3. 定期出黑板报、宣传栏、标语等，通报好人好事，弘扬正气；定期开展宿舍卫生检查和文明寝室评比并及时公布评比结果。

4. 定期开展节能宣传或其他宣传工作（每学期至少一次），配合采购人开展寝室文化建设活动。

5. 乙方应以“三服务三育人”为宗旨，以公寓宣传文化为阵地，以提高学生道德修养为目的，配合校园精神文明建设，创设文明规范的校园环境。促进学生养成健康、文明的生活习惯，营造学生公寓“家”文化，体现出人文关怀。

十、维修维护标准

总标准：所有维修维护工作必须符合国家或行业规范。

（一）维修维护范围

凡涉及到对门、窗、家具、玻璃、门锁、上水、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、小便感应器、灯具、灯座、镇流器、开关、电器插座、洁具等设施设备所涉及到的水、电、木、焊的小型维修更换，以及对上述内容的日常维护，保持原有完好等级和正常使用。做好水电保障、电力设备管理与维护，以及空调滤网清洗、电风扇扇叶的拆装清洗和其它水电维修应急响应工作。

（二）维修维护响应时间

1. 实行 24 小时（夜间单岗）值班制（不因双休与节假日而中断），24 小时受理来人、来电报修。

2. 自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁（含门、扣等）坏、电源线路和照明设备故障、床板、护栏、爬梯、阳台防盗护栏等为急修项目，必须做到即报即维修，接到来电、来人报修后 10 分钟内到位，6 小时内修复；一般维修项目 12 小时内修复。

（三）维修维护管理要求

1. 应积极主动的对学生公寓内各类物品进行每天巡查及检修，定岗定员对报修进行管理及派工维修，并按照规定的时间去维修。

2. 学生宿舍值班室和物业维修管理办公室，设有维修登记本，如需维修可及时登记报修。

3. 每一个月将所有维修项目统计整理成表，并复制一份交由校园管理科进行核查及存档。

4. 在领取维修物资时应积极主动的与校园管理科沟通，保障维修物资能够及时供应及补缺。

5. 维修所需的各类维修工具、设备等均有乙方自行负责提供，甲方不提供任何相关维修工具及设备，若因维修设备不齐全不到位而导致维修事项无法完成或维修质量不到位的，由乙方负全部责任。

6. 乙方对各类维修项目必须规范维修流程，严格维修标准，保证维修质量。水电维修维护严禁违规操作，保障用水用电的安全性。

7. 乙方在寒暑假期间之间必须集中对所有学生公寓进行全面的检查，统计

维修故障，及时维修维护，保障学生在新学期入住学生公寓时，所有设施设备全部完好。

8. 维修人员维修时严禁私自改动原有结构进行维修，严禁私拉乱接电线、变动给排水线路及更换电器设施，违者将按照有关规定处理。

9. 维修要做到每天不间断进行，维修完后应在维修登记本上签字，因特殊原因不能维修时必须在登记本上记录原因。

10. 维修人员每天上班后，应主动到各自负责的工作岗位检查巡视，随时维修出现问题。

11. 乙方有义务配合学院创建节约型校园，公司需建立校园巡检制度，安排专人巡检校园，杜绝长明灯长流水现象。

12. 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。

13. 严格遵守维修认可制度。所有维修项目报告单须在维修后第一时间由报修人签字认可本次维修时限及修复质量。

14. 乙方进场后，不得以任何理由对上述日常维修拖延维修。经发现，由于乙方拖延维修导致的日常维修变大修的，视为严重违约，由于维修不当导致设施设备损坏或者更换设施设备后，达不到原有设施设备使用效果的，甲方有权要求乙方更换或者再次更换设施设备；造成影响的，甲方保留索赔的权利。拒不整改的，甲方有权单方解除合同，扣除履约保证金，并不支付当次付款周期的物业费。

15. 在突发紧急事件下(包括恶劣天气)，乙方须严格按照定制的应急预案对甲方资产进行维护。如果导致大面积资产损坏的，经甲方主管部门认定属于乙方责任的，由乙方自行负责维修更换；经认定不属于乙方责任的，由甲方负责组织维修更换。

16. 乙方须定期向甲方报送日常维修的项目情况、材料清单、相关费用及分类统计表。

17. 维修材料由甲方提供。

十一、公共卫生疫情防控及消杀除四害管理服务标准

（一） 公共卫生疫情防控

1. 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾中转站等规定部位实施消毒作业并记录。

2. 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、学生公寓、礼堂（报告厅）、会议室等人群聚集场所的通风换气和校园公共实施及公共器具的保洁和消毒工作。

3. 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育。

4. 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

5. 协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务。

6. 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。

（二） 消杀除四害

1. 消杀灭四害范围：铜陵职业技术学院校区内（不含食堂内）。

2. 消杀作业频次：

（1）定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录。流行病或蚊蝇高发期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀。

（2）每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少 3 次。

（3）每一天对垃圾场消毒一次。

（4）每年四月中下旬和每年十月中下旬，集中对学校人员密集场所进行全方位消毒。

3. 消杀除四害服务标准

（1）做到公共区域无鼠害、虫害，四害”密度控制在国家标准以下。

（2）根据消杀除四害作业频次要求，做好相关消杀作业频次及药品、药械采购数量、使用量等记录工作，每季度报送招标人一份备查（作为付款依据）。

- (3) 对易发生误食的场所，应设中文警示标识，做到安全操作。
- (4) 作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息，药品投放点警示标志清晰有效。
- (5) 消毒要做到室内全方位无死角消毒。
- (6) 配备消毒液要按照医疗消毒要求进行消毒液配比。
- (7) 灭杀药品应符合国家和行业规定，不得使用国家明令禁止的药品，如因乙方使用造成危害的，由乙方负全责。
- (8) 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理并做详细记录。

十二、室内外保洁、垃圾清运、景观水系服务标准

(一) 保洁范围

- 1. 室内保洁：所有建筑室内为全层保洁，包括会议室、报告厅、大厅、走廊、楼梯、公共卫生间、电梯、地下停车场及附属设施设备等（不含教室、办公室、宿舍室内）。
- 2. 室外保洁：校园所属范围内除去各幢楼宇室内以外的所有场地，包括绿化带、排水沟、主次干道、景观河道、喷泉、所有水面水体、室外运动场所（足、篮、排、网球场等）、校区大门、校区大门外广场（停车场）等。
- 3. 垃圾清运：校园内所有生活垃圾（食堂厨余垃圾除外），采用垃圾清运车运送至甲方指定的垃圾中转站。
- 4. 景观水系：校园内所有景观河道、景观湖、喷泉等。

(二) 室内保洁服务质量标准

- 1. 保洁服务作业频率要求：
 - (1) 地面、台阶、楼梯、扶手、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次，且巡回保洁。
 - (2) 装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次。
 - (3) 墙面、天花板、消防设施、灯具、监控器探头及开关每二周保洁 1 次。
 - (4) 大理石（花岗岩）、地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。

(5) 每天两次对卫生间全面保洁，且每两小时巡回保洁；公共卫生间内天棚、灯具每两周保洁 1 次。

(6) 开水器每天保洁 2 次。

(7) 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次，且每两小时巡回保洁。

(8) 落水口每周清理 1 次，建筑四周雨水沟每周清理 1 次。

(9) 建筑四周所属绿化带每天保洁一次，且巡回保洁。

2. 保洁服务质量标准：

(1) 每天第一次保洁须在早晨 7：30 前完成，全天巡回保洁。

(2) 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。

(4) 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。

(5) 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。

(6) 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘 无污渍、明亮。

(7) 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。

(8) 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。

(9) 公共盥洗间和卫生间无异味；厕坑便具洁净无黄渍；镜面、水盆、台面无污点、光亮；纸篓随时清理；小便池应放入除臭球。墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；镜面光亮。

(10) 电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮。电梯门槽内无垃圾杂物。

(11) 开水器和开水房地面无水渍，机身无积尘、光亮；符合卫生要求。

(12) 屋顶、平台、落水台、阳台无明显垃圾和落叶。

(13) 会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍，光亮；会议桌椅摆放整齐；窗帘挂放整齐；室内无异味；窗玻璃无积尘、无污渍，明亮。

(14) 建筑四周雨水沟及绿化带无垃圾和落叶。

(15) 所作业范围内须无小广告，由此导致的师生损失，乙方应负有相应责任。

(16) 做好雨雪天气走廊积水积雪清扫和除冰应对工作。

(17) 做好相关保洁频次、巡回记录备查。

(三) 室外保洁服务质量标准

1. 保洁服务作业频率要求：

(1) 每天学校作息时间内上班前完成各大楼前及校园主要道路保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。

(2) 每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清，每天擦拭垃圾桶（箱）体一次，且巡回保洁。

(3) 重大活动期间实施道路冲洗保洁。

(4) 每天对绿化带内落叶清理一次，且巡回保洁；如遇大风或落叶时节由每天增加作业频次，且巡回保洁。

(5) 每天擦拭校内景观座椅 1 次，擦拭各处大理石花坛边缘 1 次，并巡回保洁。

(6) 每天清扫校内各处车棚 1 次，擦拭车棚中不锈钢充电杆 1 次，且巡回保洁，如遇大风或落叶时节由每天一次增加至两次。

(7) 每天清扫地下车库 1 次，且巡回保洁，遇雨雪天气，应及时清扫积水、积雪、及时除冰，做好防滑措施。

2. 保洁服务质量标准

(1) 保持道路与广场全天整洁干净，达到“九无”（无果皮、无纸屑、无塑料、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟蒂、无乱张贴、路牙无泥沙）；“四净”（路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、宣传栏净）“一通”（下水道口通）。

(2) 雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰（中、大雪以上保证道路畅通）。

(3) 室外足、篮、排、网球场围网上无杂物悬挂。

(4) 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草。

(5) 景观座椅表面无积尘、无落叶、座椅周边无垃圾，各处大理石花坛边缘无泥渍、无积尘。

(6) 车棚地面无积尘、无垃圾、无烟头、无落叶，充电杆无积尘、光亮。

(7) 地下车库地面无积尘、无垃圾，公共设施表面无积尘、光亮。

(8) 如遇重大校内活动，要配合采购人做好环境保洁工作，增加保洁频次，确保出效果。

(10) 做好相关保洁频次、巡回记录备查。

(四) 垃圾清运服务质量标准

1. 生活垃圾日产日清，清运率达到 100%。

(1) 垃圾收集：及时将校园生活垃圾收集，不得长时间外露堆放积压，及时转运到垃圾中转站，并保持垃圾中转站清洁。因施工产生的建筑垃圾，应督促施工方及时清运或缴费代运，如不能及时督促清运的由物业服务企业负责清运。

(2) 垃圾清运：垃圾定期外运到政府指定的垃圾堆放处理点，垃圾清运过程中必须做到地面无散落、无渗液，垃圾桶周边无残留、无污水、无污渍。

(3) 垃圾桶、果皮箱。每天 2 次集中清理桶、果皮箱内垃圾，做到随有随清理；每天擦抹垃圾桶 1 次，清扫周边的卫生，定期清理污迹。

2. 垃圾清运须覆盖篷布，密闭化运输，减少道路污染；清运车车容车貌保持整洁，设备完好无损坏（投标文件中未提供垃圾清运车的大小、照片等的，乙方须在服务进场前向甲方提供）。

3. 清理完垃圾，及时对运送车辆进行冲刷一次。

(五) 景观水系服务质量标准

1. 每天对学院内所有水系内漂浮物、树叶、枯树枝等白色垃圾杂物进行打捞清理，水池池壁及周边石材清理除污，且巡回清理。

2. 景观河道、喷泉池应定期清理池底，放撒明矾或整体清理换水。

3. 景观湖周边无死鱼、白色垃圾，景观河道、喷泉池内无漂浮物、树叶、枯树枝，白色垃圾，水质清澈，池壁无污垢。

4. 景观河道、喷泉池内水电设备每周维护维修一次，保证设备正常工作。

十三、垃圾分类工作服务标准

根据《关于将生活垃圾分类纳入物业服务招标范围的通知》（铜城法【2021】6号）文件精神，为提高分类投放设置和管养水平，乙方应规范设置和管护垃圾集中投放点，宣传公示栏和引导标识，增强实用功能；提高分类收运精细化管理水平，切实做到对所有垃圾分类集中投放点的有害垃圾、可回收物、厨余垃圾进行分类收集、分类运输、杜绝混装混运。特做以下要求：

乙方根据《铜陵市城市生活垃圾分类管理条例》制定具有高校特色的垃圾分类工作管理方案。

（一）乙方应以多种形式开展垃圾分类宣传，动员师生参与生活垃圾分类工作。

（二）乙方应在学生公寓、教学楼、办公楼等场所设立垃圾分类集中投放点，垃圾分类桶颜色鲜明，摆放整齐，外观无残损，密封性好、无污渍。

（三）垃圾分类桶上标识清晰，分类明细无破损，区分可回收内容、不可回收内容。

（四）墙上制度清楚，有垃圾清运记录，垃圾分类量记录。

（五）对分类垃圾桶定期清洗、杀虫打药，消灭蚊蝇幼虫。

（六）设置灯管、废旧电池、水银温度计、油漆桶、过期药品、废化妆品以及电子产品等有害垃圾专用回收容器，由专人负责集中清运集中存放，联系有资质企业收取处理。

（七）厨余垃圾联系专业处理单位进行处理。

（八）对分类集中投放点的垃圾，垃圾清运人员运输至垃圾中转站，应做好垃圾分类二次分拣工作。

（九）垃圾分类集中投放点及垃圾中转站，地面无散落垃圾、无污水、污渍；墙面无粘附物。做到合理、卫生，保证清洁无异味，每天定时喷洒药水消毒。

（十）按要求做好垃圾袋装化，垃圾清运车在装载运送前，检查垃圾封装情况，做到垃圾不外露，无明显异味，不超载。

十四、电梯、消防系统管理

(一) 电梯的清洁保养, 包括每日保洁, 每周清洁、上光等。

(二) 电梯发生一般故障时, 应立即通知专业维保单位。发生电梯困人或其他重大事件时, 应立即通知专业维保单位并在第一时间赶到现场, 协助专业维保单位做好现场的应急处理工作。

(三) 消防通道禁止堆放各种物件、上锁, 保持消防通道畅通。

(四) 全体员工要进行消防安全知识培训, 每人每年至少进行一次以上消防技能演练, 熟练操作各种消防设备和器材。

(五) 落实好消防安全管理制度, 每月对消防设施进行一次安全巡查, 发现问题及时处理, 消防设施器材损坏需更换时, 要查明原因并及时向甲方报告。

(六) 健全消防设施器材管理台帐, 建立消防管理应急预案。

十五、项目服务其他要求

(一) 本项目要求在满足正常物业管理和服务需求的基础上, 以信息化系统管理为目标, 广泛运用互联网技术创新物业管理服务模式, 进一步提升服务质量, 推动高校后勤管理转型升级。

(二) 乙方应认真研究《铜陵职业技术学院物业管理考核办法》、《铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法》, 自合同签订之日起服从相关文件的管理。投标文件一经提交, 即表明投标人对招标文件完整、全面的认同和理解, 不得在中标后或服务期内拒绝履行招标文件文本所包括的全部约定条款及服务内容, 否则视为违约。

(三) 乙方的所有从业人员在工作期间发生的任何安全事故及对他人人身财产造成伤害的, 由乙方承担, 与甲方无关。如对甲方造成损失, 甲方可从履约保证金及物业费中扣除相关费用, 情节严重的甲方可解除合同。

(四) 为加强对物业服务质量的日常监管, 乙方在签合同前须向采购人一次性缴纳合同价款 2.5% 的履约保证金, 乙方未能提供达到合同约定服务质量的服

务视为违约，甲方有权按照合同、招标文件中相关规定，扣除履约保证金。同时乙方必须依法管理、独立承担法律责任和违约赔偿责任，并按甲方的规章制度实施管理工作。如严重违反规定，甲方可随时解除合同。

（五）甲方每年的大型活动保障，含英语四/六级考试、迎新、迎检、运动会、各类国考、毕业生离校及学院举办的各项重大活动等，乙方需全力保障学院的重大活动及突发公共事件的应急处理，提供人员支撑，由此产生的一切费用由乙方自行承担。大型活动期间，乙方公司负责人需前往项目现场监督。

（六）物业项目部需建立管理人员巡查机制，巡查责任区域分工明确，各管理人员正常工作日上午 10 点前必须在责任区域进行主动巡查（除特殊情况），并建立巡查台账，将巡查发现的问题及解决情况做好记录归档，每月上报采购方主管部门备查。

（七）物业项目部需建立各项记录台账，包含但不仅限于安全生产台账、保洁检查台账、宿管相关台账、维修材料使用统计台账等，同时每月月底做好项目部月度总结及次月工作计划报送甲方主管部门审批。

（八）甲方不提供乙方的职工住房，住房由乙方自行解决。

（九）乙方必须服从甲方管理，遵守甲方有关管理制度，严格按照甲方的要求提供管理服务，自觉接受甲方相关管理部门的业务检查和监督，并接受师生员工的监督；应建立严格的物业管理制度和行之有效的服务质量自我监督和管理体系；制定完善的物业管理方案并组织实施。

（十）乙方必须做到，师生员工对乙方的服务满意率达到 85%以上，有效投诉处理率应达到 100%，投诉回复率达到 100%，报修及时率应达 100%。定期听取师生对工作的批评意见和建议，并及时整改。

（十一）乙方所聘用的员工，必须身体健康，提供健康证明，无传染性疾病、无违法犯罪记录，仪表端庄；必须遵守国家的法律、法规及采购方的管理制度；必须经过上岗前培训（包括思想道德、法制、安全、消防、礼仪、工作技能、管理制度、服务意识等教育），培训合格率达 100%。

（十二）乙方不得在校园内从事任何商业经营活动。

(十三) 合同期限届满后 7 天内, 乙方必须向采购方移交全部用房以及属于甲方的一切装备设施、工具以及有关档案资料。

十六、考核

(一) 甲方根据《铜陵职业技术学院物业管理考核办法》及《铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法》进行考核管理。

(二) 乙方必须认真学习和执行采购方物业服务考核办法和物业服务监督管理办法, 主动接受监督、检查、考核, 严肃认真对待院系、部门和广大师生的质量反馈, 及时整改存在问题, 甲方将根据问题整改效果和服务质量作相应处理, 具体考核细则见附件。

十七、甲乙双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 有权对乙方的管理与服务进行工作查询、监督与质疑。
2. 有权对物业管理的优劣向乙方提出奖励意见和处罚意见。
3. 如乙方管理不善给甲方造成重大经济损失的, 甲方有权终止合同并由乙方予以赔偿
4. 有义务按规定向乙方支付物业管理经费。
5. 有义务在合同期内提供乙方必要的办公地点。

(二) 乙方的权利和义务

1. 按协议内容保质保量地完成物业管理与服务工作。
2. 对校内的公共设施及地面不得擅自占用或改变其使用功能, 如需要改变应经甲方同意后方可实施。
3. 定期向甲方通报工作情况, 对甲方提出的合理的整改意见有义务执行。
4. 未经甲方同意不得将本物业管理内容和责任转移给第三方。
5. 乙方应建立并保存详细的物业管理档案资料。

6. 合同期限届满后 7 天内，乙方必须向甲方移交全部用房以及属于甲方的一切装备设施、工具以及有关台账、档案资料。
7. 有义务提供服务人员的详细资料给甲方备案。
8. 乙方有义务派员参加安徽省高等院校后勤协会举办的各类比赛和培训。

十八、违约责任

(一) 如果乙方由于自身的原因未能按期履行合同，甲方可从履约保证金中获得经济上的赔偿。其标准为按每延期一周收取合同金额的 1%，但误期赔偿费总额不得超过履约保证金总额。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算，超过三周甲方有权解除合同。在此情况下，乙方不得要求甲方退还其履约保证金。

(二) 乙方服务期限内未能履约。乙方在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应及时以书面形式将不能按期履约的理由、延误的时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，有权决定是否延长合同的履行时间或终止合同。如甲方终止合同，乙方不得要求甲方返还履约保证金；如甲方同意延长合同的履行时间，乙方必须在甲方规定的时间内提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如乙方在甲方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，甲方有权给予乙方不超过履约保证金总额的经济处罚直至解除合同，并将乙方违约行为上报政府采购监管部门。

(三) 乙方履约不符合约定的质量标准，乙方必须重新提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如乙方在甲方规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，甲方有权给予乙方不超过履约保证金总额的经济处罚直至解除合同，并将乙方违约行为上报政府采购监管部门。

(四) 乙方将合同转包、擅自变更、中止或者终止合同的，甲方有权给予乙方不超过履约保证金总额的经济处罚并解除合同，并将乙方违约行为上报政府采购监管部门。

(五) 甲方违反合同规定拒绝接收服务的，应当承担由此造成的损失。

(六) 甲方无故不按期支付乙方服务费两个月以上,乙方有权解除合同,并应从逾期之日起每日按应付费用千分之二加收违约金。

(七) 甲方擅自变更、终止合同,由财政部门责令限期改正,给予警告。

十九、合同签订地点

本合同在铜陵职业技术学院签订。

二十、合同的终止与续签

(一) 甲乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的,均应当在期满 2 个月前书面通知对方。

(二) 服务期限届满前,双方同意续签,应当在服务期限届满前 20 日内签订新的物业服务合同。

(三) 本合同终止后,新的物业服务企业接管本物业前,应甲方的要求乙方应当继续提供物业服务,签订延期服务协议,服务费按原合同金额按日计算,双方的权利义务继续按原合同执行。

(四) 本合同终止后,甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜,包括物业服务费用的清算、对外签订的各种协议的执行等;甲乙双方应当相互配合,做好物业服务的交接和善后工作。

(五) 合同到期后,经甲方综合考评达 85 分以上,在甲乙双方自愿情况下,保持原合同内容不变且年度预算能保障的前提下,分年续签采购合同(累计最长不超过 3 年),并报市财政局备案。

二十一、组成合同的文件

组成本合同的文件包括:

- (一) 采购文件及答疑、更正公告;
- (二) 采购文件标准文本中的“合同条款”;
- (三) 中标或成交公告;

(四) 乙方提交的投标文件及书面承诺函;

(五) 甲乙双方另行签订的补充协议。

二十二、其他

(一) 甲乙双方必须严格按照采购文件、投标文件及有关承诺签订采购合同, 不得擅自变更。合同执行期内, 甲乙双方均不得随意变更或解除合同。

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

(三) 本合同如发生纠纷, 买卖双方应当及时协商解决。协商不成时, 按以下第 (①) 项方式处理: ①根据《中华人民共和国仲裁法》的规定向铜陵仲裁委员会申请仲裁。②向甲方所在地人民法院起诉。

(四)、本合同附件为合同有机组成部分, 与合同具备同等法律效力

本合同一式陆份, 自甲乙双方法定代表人或委托代理人签字加盖单位公章后生效, 甲方执四份, 乙方执二份。

甲方(盖章):

法定代表人或委托代理人:

日期: 2025 年 1 月 24 日

乙方(盖章):

法定代表人或委托代理人:

日期: 2025 年 1 月 24 日

附件一:《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》

附件二:《铜陵职业技术学院物业管理考核办法》

附件三:《铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法》

附件一：

铜陵职业技术学院

物业服务质量管理标准

为加强对铜陵职业技术学院物业管理工作的监督管理，明确物业管理服务范围、服务内容及质量标准，提高铜陵职业技术学院的物业服务质量，根据《高校物业管理服务规范》及国家有关法律法规，结合铜陵职业技术学院实际，制定本服务质量标准实施细则。

第一章 项目管理

一、行政管理

1. 管理机构组建完整健全。
2. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全。
3. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务。
4. 定期检查各业务部门工作计划落实情况。
5. 每年至少进行一次物业管理服务满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，征求意见覆盖面不低于学校部门、学生班级总数的 80%，并总人数不得少于 5%；物业管理服务满意率不低于 90%。
6. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案。
7. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置。
8. 每月按时上报甲方以下材料，包括但不限于：在岗人员花名册（含工资支付凭证）、五险缴纳情况证明、本月工作计划、本月工作总结（工作计划执行情况、服务质量评价、安全生产情况等）、公共建筑及设施设备检查情况（具体要求见附表，并每周出具巡视报告）等。
9. 每次物业服务考核前，及时总结本月（学期或年度）工作情况，积极配合物业考评工作；考评结束后，及时总结、整改；整改完成后及时递交整改报告给后勤服务中心。
10. 学校假期期间，安排好人手做好校园维护管理工作，保证校区内物业服务工作的正常进行。
11. 根据校方对校园物业管理的具体要求及考评要求，无条件积极配合甲方工作，包括调配或增加人手处理突发事件及对校内维修单位监督管理工作。

二、人事管理

1. 按招标文件要求聘用数量、资质相符的工作人员。
2. 按规章制度要求办理选聘辞退手续。
3. 结合技术管理部门组织新员工上岗培训。
4. 建立员工档案,按照国家相关法律法规,依法办理员工保险。
5. 组织年终考核评比,做好晋升和降级工作。
6. 组建宣传队伍,完成企业的宣传教育工作。
7. 有完整的人事、劳资管理系统。

三、 财务管理

1. 严格执行财务制度,账目清晰,成本核算,收支两条线。
2. 公开服务标准、收费依据及标准。

四、 技术管理

1. 制定设备设施安全运行管理制度;落实安全运行岗位责任制。
2. 建立完整的技术、设备档案,有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录。
3. 建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。

五、 物资管理

1. 严格执行物资采购制度和管理制度,做到账、物、卡相符。
2. 建立严格的仓库管理制度,定期向后勤服务中心报送材料消耗数量。

第二章 行为规范

一、 仪容仪表

1. 服饰着装

(1) 上班时间必须穿工作服,工作服穿戴整齐整洁,非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起,不允许将衣服搭在肩上。

(2) 上班统一佩戴工作牌,工作牌应端正地戴在左胸襟处。

(3) 鞋袜穿戴整齐清洁,非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走。

(4) 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。

(5) 男女员工均不允许戴有色眼镜。

2. 须发

(1) 女员工前发不遮眼,不梳怪异发型。

(2) 男员工后发根不超过衣领,不盖耳,不留胡须。

(3) 所有员工头发应保持整洁光鲜,不允许剃光头。

3. 个人卫生

(1) 保持手部干净, 指甲不允许超过指头两毫米, 指甲内不允许残留污物, 不涂有色指甲油。

(2) 员工应经常洗澡防汗臭, 勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。

(3) 上班前不允许吃有异味食品, 保持口腔清洁, 口气清新, 早晚刷牙, 饭后漱口。

(4) 保持眼、耳清洁, 不允许残留眼屎、耳垢。

(5) 女员工应淡妆打扮, 不允许浓妆艳抹, 避免使用味浓的化妆品。

(6) 每天上班前应注意检查自己的仪表, 上班时不能在客人面前或公共场所整理仪容仪表, 必要时应到卫生间或工作间整理。

二、 言行举止

1. 服务态度

(1) 对师生服务无论何时都应面带笑容, 和颜悦色, 热情主动, 做到微笑服务。

(2) 在将师生劝离工作场所时要文明礼貌, 并做好解释及道歉工作。

(3) 谦虚和悦接受师生的评价, 对师生的投诉应耐心倾听, 并及时向主管部门汇报。

2. 行为姿态

(1) 站立时姿态要端正, 上身要直, 人体重心要稳, 腰部挺起, 双手自然下坠, 双脚并拢, 目光平视, 面带笑容。

(2) 在工作场合与他人同行时, 不允许勾肩搭背, 不允许同行时嬉戏打闹。

(3) 手拉货物行走时不应遮住自己的视线; 尽量靠路右侧行走。

(4) 与师生相遇时, 应主动点头示意。

(5) 就坐时姿态要端正, 入坐要轻缓, 上身要直, 人体重心要稳, 腰部挺起, 手自然放在双膝上, 双膝并拢, 目光平视, 面带笑容。

(6) 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上。

3. 其他行为

(1) 不允许随地吐痰, 乱扔果皮、纸屑; 上班时间不允许吃零食, 玩弄个人小物品或做与工作无关的事情。

(2) 在公共场所或师生面前不吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒、不允许脱鞋、卷裤角衣袖、不允许伸懒腰、哼小调、故意打哈欠。

(3) 到工作场所进行工作时, 不允许乱翻乱摸, 更不允许拿客户的东西、礼物。

(4) 谈话时, 手势不宜过多, 幅度不宜太大。

4. 礼貌用语

物业从业人员在工作时必须使用礼貌用语, 具体如下:

问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。
欢迎语	欢迎光临、欢迎您来我们学校、欢迎您入住本楼。
祝贺语	恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。
告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。
道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
道谢语	谢谢、非常感谢。
应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
征询语	请问您有什么事? 我能为您做什么吗? 需要我帮您做什么吗? 您有别的事吗?
请求语	请您协助我们……、请您……好吗?
商量语	……您看这样好不好? ……您看这样可以吗?
解释语	很抱歉, 这种情况, 公司的规定是这样的。

5. 接待来访人员

(1) 主动说: “您好, 请问您找哪一位” 或 “我可以帮助您吗?” “请您出示证件” (保安、综合管理人员专用)。

(2) 确认来访人要求后, 说 “请稍等, 我帮您找” 并及时与被访人联系, 并告诉来访人 “他马上来, 请您先等一下, 好吗?”

(3) 当来访人员不理解或不愿意出示证件时, 应说: “对不起, 先生/小姐, 这是公司规定, 为了业主的安全, 请理解!” (保安、综合管理人员专用)

(4) 当来访人员忘记带证件必须进入区域时, 应说: “先生/小姐, 请稍候, 让我请示一下好吗?”

(5) 当确认来访人故意捣乱, 耍横硬闯时, 应先说: “对不起, 按公司或校方的规定, 没有证件不允许进入, 请配合我的工作;”

(6) 当来访人员出示证件时, 应说: “谢谢您的合作, 欢迎光临”。

(7) 如果要找的人不在或不想见时, 应礼貌地对对方说 “对不起, 他现在不在, 您能留下卡片或口信吗?”。

(8) 当来访人员离开时, 应说: “欢迎您再来, 再见!”

6. 接听拨打电话

(1) 铃响三声以内,必须接听电话。拿起电话,应清晰报道:“您好,××部门”。

(2) 认真倾听对方的电话事由,若需传呼他人,应请对方稍候,然后轻轻搁下电话,去传呼他人:如对方有公事相告或相求时,应将对方要求逐条记录在《工作日记》内,并尽量详细回答。

(3) 通话完毕,应说:“谢谢,再见!”语气平和,并在对方放下电话后再轻轻放下电话。

(4) 如接电话听不懂对方语言时,应说:“对不起,请您用普通话,好吗?”或“不好意思,请稍候。我听不懂方言,请说普通话,好吗?”。

(5) 中途若遇争事需暂时中断与对方通话时,应先征得对方的同意,并表示感谢,恢复与对方通话时,切勿忘记向对方致歉。

(6) 接听电话时,声调要自然清晰、柔和、亲切,不要装腔作势,声量不要过高,亦不要过低,以免对方听不太清楚。

(7) 拨打电话接通后,应首先向对方致以问候,如:“您好”,并作自我介绍。使用敬语,将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

(8) 通话完毕时,应说:“谢谢,再见”。

7. 同乘电梯

(1) 主动按“开门”钮,电梯到层时,应站在梯门边,一只手斜放在梯门上,以免梯门突然关闭,同时面带微笑地说“电梯来了,请进”。顾客进入电梯后再进电梯,面向电梯门,按“关门”钮。

(2) 电梯停止梯门打开后,首先出去站立在梯门旁,一只手斜放在梯门上,同时另一只手指向通道,面带微笑地说:“到了,请走好”。

第三章 管理人员

一、 项目经理

(一) 基本要求

1. 须持有物业管理师执业证。
2. 有三年以上相关高校物业管理经验。
3. 具备一定计算机水平,语言文字表达能力强。
4. 熟悉校内楼宇、道路、设施设备、工作人员等基本情况,并能与学校各个部门进行协调的能力。
5. 熟悉校方各项管理制度。
6. 按照采购人主管部门要求,协调所属员工,配合完成学校各项工作。

(二) 服务质量标准

1. 负责统筹管理物业公司事务，包括制定各部门工作计划，负责检查计划的落实情况，协调各部门的工作；
2. 负责与校区管理部门加强沟通联系，及时上报相关资料，落实相关工作、处理相关事务；
3. 负责员工的培训工作，按时组织对员工的培训；
4. 负责按照合同要求及国家相关法律做好员工的人事管理工作；
5. 负责做好物业各部门的服务质量监管工作；
6. 负责对校园的综合巡查，发现问题及时向相关部门报告；
7. 于每月初，向采购人主管部门提交一份月报，月报包括但不限于以下内容：上月工作完成情况、校内有何突发事件、下月工作安排等。

二、部门主管及其他行政管理人员

（一）基本要求

1. 学历要求大专及以上学历，年龄 25（含）-45（含）周岁之间。
2. 具备一定计算机应用水平及语言文字表达能力，能熟练使用常用办公软件。
3. 组织沟通能力强，具备处理突发事件的能力。

（二）服务质量标准

1. 各个部门主管每天分别对其分管岗位或区域巡查两次，并在各个岗位工作记录表（簿）做好相应巡查情况记录。
2. 收集分管岗位工作记录表（簿），协助项目经理做好对各个岗位工作记录表（簿）汇总工作。
3. 能协助项目经理制定和设计相关岗位工作制度、岗位职责、工作记录表（簿）。
4. 全面负责分管部门队伍组织管理工作。
5. 制订分管部门队伍年度和月份工作计划并组织实施。

第四章 卫生保洁

一、基本要求

1. 要求爱岗敬业，年龄男不超过 55 周岁，女不超过 50 周岁。
2. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训，并且单位留有培训记录备案。

二、分项要求

1. 保洁范围

（1）室内部分：指在校园内所有建筑室内保洁范围为全层保洁，包括会议室、报告厅、大厅、走廊、楼梯、公共卫生间、电梯、地下停车场及附属设施设备等

(不含教室、办公室、宿舍室内)。

(2) 室外部分:指在校园所属范围内除去各幢楼宇室内以外的所有场地,包括绿化带、排水沟、主次干道、景观河道喷泉、所有水体水面、室外足、篮、排、网球场、校区大门、校区大门外广场等。

(3) 垃圾清运范围:包含整个铜陵职业技术学院每日产生的学习生活垃圾(不包含食堂的厨余垃圾)。

2. 保洁服务基本要求

(1) 环境卫生管理制度和标准完善,有完整工作签到制度和在工作质量考核记录,工作人员上班统一制服、标志明显;保洁人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置。

(2) 保洁员工在岗人数符合要求;保洁工态度热情,语言文明,服装整齐,在工作区域动作轻、说话轻;不在工作区域堆放拾荒物资或私人物资。

(3) 环卫设施齐全,定期维护和保证保洁设备及工具完整,工具收纳于指定区域并摆放整齐;按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁,做到按制定标准全天候、全方位保洁。

(4) 有完备的《环境卫生工作应急预案》;如遇突发事件或突发检查时,无条件积极配合校方,搞好卫生工作,随叫随到。

(5) 若学校规章制度发生变动,应无条件进行相应的管理改进工作。

3. 保洁频次

(1) 地面、台阶、楼梯、扶手、宣传窗、垃圾桶、装饰柱、植物花盆等每天保洁 1 次,且巡回保洁。

(2) 装饰门及门套、踢脚线等 3 天保洁 1 次。

(3) 墙面、天棚、消防设施、灯具及开关每二周保洁 1 次。

(4) 大理石(花岗岩)、地砖或水磨石地面每月彻底刷洗 1 次。

(5) 每半年须对建筑物外墙五米以下的窗户进行清洗。

(6) 每天两次对公共盥洗间和卫生间全面保洁,且巡回每两小时保洁。

(7) 开水器每天保洁 2 次,且巡回保洁。

(8) 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁、每天保洁 1 次,且每两小时巡回保洁,天花板、灯具、监控器探头每周 1 次。

(9) 屋顶、平台、落水台、阳台等垃圾和落水口每周清理一次,建筑四周雨水沟每周清理一次。

(10) 建筑四周所属绿化带每天保洁一次,且巡回保洁。

(11) 会议室内桌椅、地面、窗台、门楣、门套、墙面、墙角三日 1 次;根据学校会议安排,需要使用会议室的,在会议前半个小时完成保洁工作,并在会议结束后再次清理;天棚、灯具、设备每周 1 次;窗玻璃每周 1 次。

- (12) 室外田径场、看台应于每天中、晚各保洁 1 次。
 - (13) 沙池除草一周一次，并深翻一次。
 - (14) 大礼堂（报告厅）使用准备时座椅、台面、侧台、地面、墙面、灯光音响设备构架、幕布、常用道具全面保洁 1 次；用后及时地面保洁并整理道具等；平时每月保洁 1 次。
 - (15) 灯杆、各道幕布、灯光音响设备配合专业人员每年保洁 3 次。
 - (16) 座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、水池、上下水管道全面保洁 1 次；用后及时保洁并整理器具等；平时每月保洁 1 次。
 - (17) 每天学校作息时间内上班前完成各大楼前及校园主要道路保洁工作，随后接着完成其他保洁，且巡回保洁。
 - (18) 每日早、中、晚三次将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场，做到日产日清。
 - (19) 重大活动期间实施道路冲洗保洁。
 - (20) 每天对绿化带内落叶清理一次，且巡回保洁；如遇大风或落叶时节由每天一次增加至两次，且巡回保洁。
 - (21) 室外篮、排、网球场塑胶场地每周至少拖擦一遍。
4. 保洁服务质量标准
- (1) 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮。
 - (2) 墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网。
 - (3) 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮。
 - (4) 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。
 - (5) 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。
 - (6) 捡拾物品及时上交综合管理人员或行政管理人员做失物招领，不私自处理。
 - (7) 电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮。
 - (8) 厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮。
 - (9) 电梯门槽内无垃圾杂物。
 - (10) 屋顶、平台、落水台、阳台、建筑四周雨水沟及绿化带无明显垃圾和落叶。
 - (11) 开水器地面无水渍，机身无积尘、光亮。
 - (12) 做好雨雪天气走廊积水、积雪的清扫和除冰应对工作。

(13) 公共盥洗间和卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点, 光亮; 纸篓随时清理。

(14) 公共盥洗间和卫生间墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网。

(15) 对学生毕业后腾空的房间进行打扫, 门窗玻璃应无积尘光亮; 卫生间无异味, 厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点, 光亮; 桌台, 衣柜无积尘。

(16) 所作业范围内无小广告。

(17) 会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍, 光亮; 会议桌椅摆放整齐; 窗帘挂放整齐; 室内无异味; 窗玻璃无积尘、无污渍, 明亮。

(18) 走廊应放置多个垃圾桶(篓), 便于投放垃圾, 垃圾应做到每天清理。

(19) 上课场所每天第一次保洁须在早晨 7:30 前完成, 全天巡回保洁。

(20) 办公场所每天第一次保洁须在早晨 8:30 前完成, 全天巡回保洁。

(21) 沙池应无明显杂草。

(22) 遇田径运动会、社会考试等大型活动时, 应按实际情况增加保洁力量, 加大保洁频次, 确保场地干净整洁。

(23) 报告厅(大礼堂)演出或使用整体舞台清洁明亮效果好, 地面、墙面无积尘、无污渍。灯杆、各道幕布、灯光音响设备表面无积尘、无污渍。化妆台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、水池、上下水管道无积尘、无污渍; 窗玻璃、镜子清洁、明亮。控制台、座椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具、机柜无积尘、无污渍。座椅(座套)、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍室内空气质量好。

(24) 保持道路与广场全天整洁干净, 达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙); “四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、宣传栏净) “一通”(下水道口通)。

(25) 雨雪天气时, 保证路面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通)。

(26) 室外篮、排、网球场围网上无杂物悬挂, 场地内无杂草。

(27) 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草。

(28) 做好相关保洁频次、巡回记录备查。

5. 垃圾清运服务质量标准

(1) 生活垃圾日产日清, 清运率达到 100%; 覆盖蓬布, 密闭化运输, 减少道路污染。

(2) 垃圾清扫干净,做到车走地净;垃圾运输车车容车貌保持整洁,设备完好无损。

(3) 清理完垃圾,及时关好垃圾箱门。

6. 灭四害消杀

(1) 灭四害消杀范围

铜陵职业技术学院校区内(不含食堂)。

(2) 消杀作业频次

① 四月中下旬至十一月上旬,每周一次灭蚊蝇工作。

② 每季度统一投放灭蟑、灭鼠、灭虫害药物至少 3 次。

③ 每两天对垃圾场消毒 1 次。

④ 每年四月中下旬和每年十月中下旬,集中对学校人员密集场所进行全方位消毒。

(3) 消杀除四害服务标准

① 根据消杀除四害作业频次要求,做好相关消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录工作,每月报送采购人一份备查。

② “四害”密度控制在国家标准以下。

③ 对易发生误食的场所,应设中文警示标识,做到安全操作。

④ 消毒前应提前告知师生,做好消毒前准备工作。

⑤ 消毒要做到室内全方位无死角消毒。

⑥ 配备消毒液要按照医疗消毒要求进行消毒液配比。

⑦ 灭杀药品不得使用国家明令禁止的药品。

第五章 学生公寓综合管理

一、 基本要求

1. 学历要求初中及以上学历,爱岗敬业,年龄男不超过 55 周岁,女不超过 50 周岁。

2. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训,并且单位留有培训记录备案。

二、 管理范围

包括但不限于:入住调宿退宿手续、人员物品进出登记、公寓精神文明建设、钥匙借用登记、日常巡查、晚归登记、失物登记、跟踪维修、公共设施设备检查、监管热水、洗衣机使用情况、安全用电检查、学生公寓精神文明建设、处理突发事件等。

三、 服务要求

1. 楼宇管理制度和标准完善,有完整工作签到制度和工作质量考核制度;制定岗位职责并挂墙公布,工作人员上班统一制服、标志明显;并将每栋综合管理人员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

2. 综合管理人员态度热情,语言文明、规范,做到礼貌待人、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当。

3. 编排综合管理服务人员 24 小时值班表,所有综合管理服务人员的联系方式交校方一份,以备紧急情况时能够联系到,24 小时值班不因双休与节假日而中断。

4. 每个岗位上应配置相应工作资料,包括但不限于:楼宇房间使用情况登记本、工作交接本、本岗位职责及工作流程介绍、大件物品进出登记表、人员进出登记表、日常巡查记录表、主管班长巡查记录表、失物登记表、维修登记表、楼宇管理应急预案等;各类档案在发生变更后,应在一个工作日内更新,并记录。

5. 楼宇管理的公共设施设备(包含消防水箱、洗衣机、开水器等)齐全,定期检查和维修,有问题及时向校方报告,属于维修范围内的,自行安排维修;不在维修范围内,做好维修前的信息采集工作;保证楼宇管理的公共设施设备及工具完整,工具收纳于指定区域并摆放整齐。

6. 监督并及时上报甲方以下工作,包括但不限于:维修施工队作业进度、学生晚归情况、宿舍(楼栋)安全隐患(包括用电安全)等。

7. 有完备的《楼宇管理应急工作预案》,并报采购方备案;如遇突发事件或突发检查时,无条件积极配合校方,随叫随到。

四、 宿舍管理人员质量服务标准

1. 身体健康,行为举止得体,使用文明规范用语,服务整改合格率 100%。

2. 实行 24 小时双岗值班制度,值班期间不得出现脱岗。

3. 对进出可疑人员进行询问检查,并协助相关部门做好相关消防治安工作;学生公寓夜间实行封闭管理,迟归、早出和夜不归宿人员要登记,并按照要求进行夜间巡查工作,做好相关巡查记录登记。

4. 严格管理宿舍钥匙,依据有效凭证准确借出,妥善收回借出的钥匙,并做好详细借用记录。

5. 保证值班大厅设施设备的完好,为学生提供一个良好的大厅环境。

6. 熟悉各类消防标识及疏散常识,要对楼宇内部设备设施有一定的了解。

7. 学生公寓禁止异性学生入内,做到来访登记,带出公寓大宗物品登记等登记工作,做好相关登记情况。

8. 严禁任何推销人员入内,发生外盗给学生造成损失的,中标人承担相应的责任并负责全额赔偿。按照校方作息时间表定时锁门和开门,夜间巡逻期间未对未内锁门房间进行提醒和登记的,如果发生内盗,中标人应承担 30%的赔偿责任。

9. 结合电控系统上违章用电功能,对有违章用电情况进行检查,主要检查学生公寓违章电器(含电炉、热得快、电热壶等)的使用情况,并做好相关登记工作。

10. 配合宿管科做好详细的学生住宿信息登记工作,包括学生所属系部、专业、班级、姓名等,做到定人、定床,信息准确;学生住宿情况发生调整时,中标人应及时对学生住宿信息做相应的调整。

11. 做好建筑内公共设备和消防设备使用情况登记记录,如有损坏应及时与维修部门联系,安排维修。

12. 熟悉本公寓楼一切情况,包括:学生宿舍数、床位数、所住学生数、学生系部班级等一切情况。

13. 例行安检出勤率 100%,要保证楼内所有设备设施财产安全,大宗物品出楼须进行询问登记。

14. 确保设施设备安全正常运行,出现故障,及时上报维修。

15. 做好相关包括但不限于例行安检、设施设备巡检、交接班、大宗物品出入、物品借出等记录备查。

第六章 维修服务与管理内容及标准

对门、窗、玻璃、门锁、上水、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、小便感应器、灯具、灯座、镇流器、开关、电器插座、洁具等设施设备及房间内吊顶及瓷砖脱落(维修指对损坏设备、设施的功能修复)以及对上述内容的日常维护,保持原有完好等级和正常使用。做好水电保障、电力设备管理与维护,以及水电维修应急响应工作。

(1) 物业值班室应设立报修服务点,24 小时受理来人、来电报修;

(2) 严格遵守维修时限要求。急修项目(如自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门锁(含门、扣等故障、照明设备故障等)接到报修后 30 分钟内到位,6 小时内修复;一般维修项目 12 小时内修复,修复后应请保修单位或报修人签字确认,并做好维修台账记录;

(3) 严格遵守维修全程记录制度。所有维修项目须从接到报修任务(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、检修概况、检修结果、报修人意见建议等情况全程记录;

(4) 各类照明灯具、电风扇、节电控制器、插座、开关、配电柜、控制箱等用电设施设备应保持完好,发现问题及时汇报和维修;

(5) 各类给水设施设备(包括阀门、管道等)无跑冒滴漏;水龙头及水箱应保持完好;

(6) 楼宇内排水管道、大小便池等应保持通畅,无堵塞、外溢现象,如有问

题应及时疏通处理;

(7) 防盗设施设备完好, 且防护功能正常;

(8) 公共卫生间冲厕水箱、小便器冲水阀等须保持完好, 防止“长流水”现象发生。门卫值班及保洁人员若发现异常, 物业服务企业应立即安排人员维修。

(9) 公共卫生间及盥洗间洗手池、拖把池等设施设备应保持完好;

(10) 楼梯扶手、过道栏杆等应无松动、无缺失;

(11) 负责采购方交办的其他小型维修维护工作。

第六章 附 则

本实施细则自下文之日起执行, 由铜陵职业技术学院总务处负责解释。

附件二:

铜陵职业技术学院物业管理考核办法（试行）

为了规范在校物业服务行为，监督物业服务企业有效履行合同，提升物业服务水平，根据《中华人民共和国国务院《物业管理条例》等相关规定，结合我校物业管理工作实际情况，制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于所有在我校提供物业管理服务的物业服务企业。

二、目标原则

物业管理考核坚持以合同管理为基础，通过量化考核指标，完善对物业服务企业的日常管理，规范物业公司服务行为，更好的服务全校师生。并坚持以下原则：

1. 日常监管和定期考核相结合；
2. 量化指标考核和服务效果考核相结合；
3. 管理部门考核和服务对象意见相结合。

三、考核程序

1. 总务处全面负责学校的物业管理考核工作，具体工作由总务处相关中心承办。
2. 物业管理考核由定期考核、部门考核、学生考核三部分组成。
 - (1) 定期考核由总务处根据工作职责结合日常管理，每年进行 4 次；
 - (2) 部门考核由总务处会同相关职能部门和部分学院等部门共同开展，每学期进行一次；本考核可与定期考核结合进行。
 - (3) 师生考核由总务处组织各学院学生代表和团学组织学生干部代表每学期进行一次，本考核可与定期考核结合进行。

四、考核内容

1. 总务处负责对项目部、消杀除四害等项目进行日常监管与定期考核，具体内容见表一至表三。
2. 总务处负责对保洁、综合管理两个项目进行日常监管与定期考核，具体内容见表四、表五、表六。
3. 部门考核由相关职能部门和学生代表从服务对象角度对各项物业服务质量进行考核，具体内容见表七。

五、考核结果

1. 年度考核结果实行百分制，其中定期考核占总分的 50%，部门考核占总分的 30%，学生考核占总分的 20%。上述三类考核的年度得分按各次考核的平

均分计算。

2. 定期考核结果实行百分制，其中客服中心各占定期考核总分的 20%，其余七个项目项目和安保项目各占定期考核总分的 10%。

3. 考核结果

(1) 考核分数在 90 分（含）以上的，为“优秀”等次。

(2) 考核分数在 80 分（含）——90 分的，为“合格”等次。

(3) 考核分数在 70 分（含）——80 分的，为“基本合格”等次。

(4) 考核分数在 70 分以下，为“不合格”等次。

考核结果作为下一合同年度是否续签物业合同的依据。

4. 考核优秀或合格的物业费全额支付。考核基本合格的，扣除当期物业费的 1%~5%（从 80 分到 70 分每 2 分多扣 1%）。考核不合格的扣除当期物业费的 10%，并暂缓支付物业费。

5. 学校重要活动（或重大节日）专项考核必须达到优秀，否则扣除当期物业费的 3%。

六、本文自下文之日起执行，由总务处负责解释。

附表一：

铜陵职业技术学院物业项目部服务监督考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣分内容	得分
项目人员配置	1. 项目人员配置是否合理（查花名册）； 2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。	20 分		
行政管理	3. 管理机构组建是否完整健全； 4. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全； 5. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务； 6. 定期检查各业务部门工作计划落实情况； 7. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案； 8. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置； 9. 投诉整改合格率 100%。	30 分		
人事管理	10. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续； 11. 是否组织新员工上岗培训； 12. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险； 13. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作； 14. 是否有完整的人事、劳资管理系统。	20 分		
技术管理	15. 是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制； 16. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录； 17. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。	20 分		
物资管理	18. 是否做好物资台账，做到账、物、卡相符； 19. 是否建立严格的仓库管理制度； 20. 是否定期向总务处报送材料消耗数量。	10 分		

总分：

考核人员：

日期：

附表二：

铜陵职业技术学院物业消杀除四害项目考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣分内容	得分
基本要求	1. 采购单据是否齐全； 2. 采购的药品是否有违禁药品； 3. 出入库台账是否齐全； 4. 票、账、物是否相符。	40 分		
行为规范	1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。	10 分		
工作情况	6. 消杀前是否按要求操作； 7. 消杀工具是否齐全； 8. 消杀前是否做好安全提示； 9. 消杀作业频次记录是否齐全； 10. 消杀作业药品使用量记录是否齐全； 11. 是否按要求向管理部门提供各项记录； 12. 消杀作业结果是否符合国家相关标准。	40 分		
其他要求	13. 是否按合同要求做好消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总； 14. 投诉整改合格率 100%。	10 分		

总分：

考核人员：

日期：

附表三：

铜陵职业技术学院物业保洁项目考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣分内容	得分
门庭和大厅	1. 地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮； 2. 墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。	10 分		
楼道	6. 是否放置足够的垃圾篓（桶）（学生公寓实行垃圾袋装化后除外）； 7. 扶手无积尘，无污渍、光亮； 8. 窗台无积尘； 9. 台阶、过道无污渍、光亮。	10 分		
公共卫生间、开水器	10. 卫生间无异味； 11. 厕坑便具洁净无黄渍； 12. 镜面、水盆、台面无污点，光亮； 13. 纸篓是否清理； 14. 开水器机身无积尘、光亮； 15. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。	10 分		
教室内（课后）	16. 桌斗内是否有垃圾； 17. 黑板板面擦净，板槽内无粉末； 18. 窗帘挂放是否整齐。	10 分		
电梯	19. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮； 20. 厢内地面干净、无垃圾杂物； 21. 电梯门槽内无垃圾杂物。	10 分		
建筑外围	22. 绿化带是否有明显垃圾； 23. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；	10 分		
工作记录	24. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。	10 分		
道路	25. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”； 26. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草； 27. 绿化带内是否有明显垃圾。	10 分		
垃圾清运	28. 是否做到日产日清； 29. 清运工具是否符合合同要求； 30. 垃圾地坪是否按要求冲洗。	10 分		
礼堂、报告厅	31. 室内无污渍，无积尘，无蛛网； 32. 实施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。	10 分		

总分：

考核人员：

日期：

附表四：

铜陵职业技术学院物业综合管理项目考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣 分 内 容	得分
工作记录	1. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。	20 分		
行为规范	2. 着装是否统一； 3. 是否统一佩戴工作牌； 4. 是否微笑服务； 5. 服务时是否使用礼貌用语； 6. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等）	20 分		
工作情况	7. 是否按要求开、关门； 8. 是否按要求进行例行安检巡视； 9. 消防设施设备完好率 95%以上； 10. 是否有缺岗现象； 11. 是否有睡岗情况； 12. 对外来人员是否上前询问盘查； 13. 设施设备损坏是否及时上报； 14. 是否有与师生发生冲突的现象； 15. 是否做好学生宿舍信息登记工作； 16. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作； 17. 学生宿舍是否有异性进入； 18. 有外来人员在学生宿舍留宿； 19. 是否要求进行节能管理； 20. 对大宗物品出入是否登记； 21. 大型活动时，是否保证通道开放。	50 分		
其他要求	22. 是否按要求对大礼堂（报告厅）等设施设备巡视； 23. 投诉整改合格率 100%。	10 分		

总分：

考核人员：

日期：

附表五：
铜陵职业技术学院物业日常维修管理项目考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣分内容	得分
维修人员配置	1. 维修人员配置是否满足要求； 2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。	10 分		
行为规范	3. 着装是否统一； 4. 是否统一佩戴工作牌； 5. 是否微笑服务； 6. 服务时是否使用礼貌用语； 7. 工作期间是否做与工作无关的事情。	10 分		
工作情况	8. 维修是否及时； 9. 维修人员是否按要求值班； 10. 维修人员是否有脱岗； 11. 维修人员是否按要求到达维修现场； 12. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集； 13. 维修后质量是否符合质量要求； 14. 维修更换材料是否符合质量要求； 15. 维修记录是否完整。	60 分		
其他要求	16. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面； 17. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总； 18. 投诉整改合格率 100%。	20 分		

总分：
考核人员：
日期：

附表六:

铜陵职业技术学院物业服务质量学期考核表

考核内容	考核标准	考核分值	扣分内容	得分
物业工作人员行为规范	1. 着装是否统一; 2. 是否统一佩戴工作牌; 3. 是否微笑服务; 4. 服务时是否使用礼貌用语; 5. 工作期间是否做与工作无关的事情; 6. 是否与师生发生冲突。	20 分		
环境卫生	7. 公共区域地面无水渍、无污渍, 无垃圾, 无积尘, 光亮; 8. 教室明亮整洁; 9. 卫生间无异味, 镜面、水盆、台面无污点, 光亮; 10. 电梯厢内明亮整洁; 11. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾; 7. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草; 8. 绿化带无明显垃圾; 9. 相关工作记录是否齐全。	40 分		
综合管理	10. 楼宇管理是否按要求开关门; 11. 楼宇管理是否按要求做好节能管理; 12. 楼宇管理记录是否齐全; 13. 学生公寓是否有异性进入; 14. 是否按要求进行例行安检巡视。	20 分		
消杀除四害	24. 消杀工作前是否告知师生; 25. 对易发生误食的场所, 是否设中文警示标识; 26. 工作记录是否齐全。	20 分		

总分

考核人员:

日期:

附件三:

铜陵职业技术学院物业服务监督管理办法

为加强对在校物业服务企业的监督管理,保证合同有效履行,提升物业服务水平,根据各校区物业服务委托管理合同和《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》,结合日常工作实际情况,制定本办法。

一、适用范围

本办法适用于提供物业管理服务的物业服务企业。

二、监管目的

坚持以合同管理为基础,通过强化日常监管维护学校合法利益,更好的服务全校师生。并达到以下目的:

1. 以监管促进物业公司规范服务行为;
2. 以监管促进物业公司提升自觉履行合同义务的水平;
3. 以监管促进物业公司改进不足,提升服务。

三、监管模式

总务处代表学校对物业服务企业的服务质量和履约情况进行监管。

四、监管内容

物业公司的服务未达到委托管理合同要求和《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》,视同违约。违约金在物业公司交纳的保证金中扣除;不足部分从物业费中抵扣(具体标准见附表一至附表五)。

五、监管程序

1. 学校监管部门根据委托管理合同要求和《铜陵职业技术学院物业服务质量管理标准》对物业服务进行日常监督管理,发现问题以书面形式通知物业服务企业进行整改。

2. 相关企业接到整改通知后应及时组织整改。整改结束后,及时通知校方进行复查。否则,按照附表所列标准扣除相应的履约保证金。

3. 在一次考核期内,同一问题整改超过三次的(含三次),直接扣减履约保证金,不再下发整改通知。

4. 在需要扣除履约保证金时,由学校监管部门下达扣款通知单,物业服务企业项目负责人签字确认;待合同到期,从履约保证金中累计扣除。

5. 因服务企业工作失职或逃避责任,给学校造成重大损失或产生严重后果的,每次按 10000 元直接扣减履约保证金。

6. 物业服务企业在学校重大活动表现优异或为学校做出突出贡献,可酌情从扣减的履约保证金中予以奖励。

六、本文自下文之日起执行,由铜陵职业技术学院总务处负责解释。

附表一：

铜陵职业技术学院
物业项目部违约扣款标准

管理内容	管理目标	扣款标准
项目人员配置	1. 项目人员配置是否合理（查花名册）； 2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）。	第 1 项 500 元/次；第 2 项 1000 元/次
行政管理	3. 管理机构组建是否完整健全； 4. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全； 5. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务； 6. 定期检查各业务部门工作计划落实情况； 7. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案； 8. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置； 9. 投诉整改合格率 100%。	第 3-6 项 100 元/次；第 7、9 项按招标文件要求，100 元/项；第 8 项 200 元/点；第 9 项 200 元/次
人事管理	10. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续； 11. 是否组织新员工上岗培训； 12. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险； 13. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作； 14. 是否有完整的人事、劳资管理系统。	100 元/每人次
技术管理	15. 是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制； 16. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录； 17. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。	第 15 项 50 元/次；第 16、17 项按招标文件要求，100 元/次
物资管理	18. 是否做好物资台账，做到账、物、卡相符； 29. 是否建立严格的仓库管理制度； 21. 是否定期向总务处报送材料消耗数量。	100 元/次

附表二:

铜陵职业技术学院

物业消杀除四害项目违约扣款标准

管理内容	管理目标	扣款标准
基本要求	1. 采购单据是否齐全; 2. 采购的药品是否有违禁药品; 3. 出入库台账是否齐全; 4. 票、账、物是否相符。	每项 200 元/次
行为规范	5. 着装是否统一; 6. 是否统一佩戴工作牌; 7. 是否微笑服务; 8. 服务时是否使用礼貌用语; 9. 工作期间是否做与工作无关的事情。	第 5-8 项 50 元/次; 第 9 项 200 元/次
工作情况	10. 消杀前是否按要求操作; 11. 消杀工具是否齐全; 12. 消杀前是否做好安全提示; 13. 消杀作业频次记录是否齐全; 14. 消杀作业药品使用量记录是否齐全; 15. 是否按要求向管理部门提供各项记录; 16. 消杀作业结果是否符合国家相关标准。	第 10-12 项 200 元/次; 第 13-16 项 100/次
其他要求	17. 是否按合同要求做好消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总; 18. 投诉整改合格率 100%。	第 17 项 100 元/份; 第 18 项 200 元/次

附表三：

铜陵职业技术学院
物业保洁项目违约扣款标准

管理内容	管理目标	扣款标准
门庭和 大厅	1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。	10 元/处
楼 道	6. 是否放置足够的垃圾篓（桶）； 7. 扶手无积尘，无污渍、光亮； 8. 窗台无积尘； 9. 台阶、过道无污渍、光亮。	10 元/处
公共卫 生间、开 水 器	10. 卫生间无异味； 11. 厕坑便具洁净无黄渍； 12. 镜面、水盆、台面无污点，光亮； 13. 纸篓是否清理； 14. 开水器、洗衣机机身无积尘、光亮； 15. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。	10 元/处
电 梯	16. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮； 17. 厢内地面干净、无垃圾杂物； 18. 电梯门槽内无垃圾杂物。	10 元/处
建筑外围	19. 绿化带是否有明显垃圾； 20. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；	10 元/处
工作记录	21. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。	100 元 / 份
道路、水 系	22. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”； 23. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草； 24. 绿化带内是否有明显垃圾； 25. 水面是否有白色垃圾等漂浮物；	10 元/处
垃圾清运	26. 是否做到日产日清； 27. 清运工具是否符合合同要求； 28. 垃圾池等是否按要求冲洗。	第 26 项 200 元 / 次， 第 27、28 项 100 元 / 次

附表四：

铜陵职业技术学院

物业（学生公寓）综合管理项目违约扣款标准

管理内容	管理目标	扣款标准
工作记录	1. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、班主任进公寓记录、设施设备借用登记记录、日常情况记录、早出、晚归、夜不归宿记录等）。	100 元/次
行为规范	2. 着装是否统一； 3. 是否统一佩戴工作牌； 4. 是否微笑服务； 5. 服务时是否使用礼貌用语； 6. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等）	第 2-5 项 50 元/次；第 6 项 200 元/次
工作情况	7. 是否按要求开、关门； 8. 是否按要求进行例行安检巡视； 9. 消防设施设备完好率 95%以上； 10. 是否有缺岗现象； 11. 是否有睡岗情况； 12. 对外来人员是否上前询问盘查； 13. 设施设备损坏是否及时上报； 14. 是否有与师生发生冲突的现象； 15. 是否按要求对教室多媒体使用进行管理； 16. 是否做好学生宿舍信息登记工作； 17. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作； 18. 学生宿舍是否有异性进入； 19. 有外来人员在学生宿舍留宿； 20. 是否要求进行节能管理； 21. 对大宗物品出入是否登记； 22. 大型活动时，是否保证通道开放。	第 16 项 500 元/次；其余各项 200 元/次
其他要求	23. 投诉整改合格率 100%。	200/次

附表五:

铜陵职业技术学院

物业日常维修管理项目违约扣款标准

管理内容	管理目标	扣款标准
维修人员配置	1. 维修人员配置是否满足要求; 2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。	500 元/次
行为规范	3. 着装是否统一; 4. 是否统一佩戴工作牌; 5. 是否微笑服务; 6. 服务时是否使用礼貌用语; 7. 工作期间是否做与工作无关的事情。	第 3-6 项 50 元/次; 第 7 项 200 元/次。
工作情况	8. 维修是否及时; 9. 维修人员是否按要求值班; 10. 维修人员是否有脱岗; 11. 维修人员是否按要求到达维修现场; 12. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集; 13. 维修后质量是否符合质量要求; 14. 维修更换材料是否符合质量要求; 15. 维修记录是否完整。	第 8-14 项 200 元/次; 第 15 项 100 元/份。
其他要求	16. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面; 17. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录, 并做好数据汇总; 18. 投诉整改合格率 100%。	第 16 项 200 元/次; 第 17 项 100 元/份; 第 18 项 200 元/次。