

# 滁州城市职业学院物业托管服务合同

**委托方：**滁州城市职业学院（以下简称甲方）

**物业方：**万豪城市管理有限公司（以下简称乙方）

甲方通过招标将滁州城市职业学院校园物业管理全部内容，包含校园保洁、水电维修、公寓管理、会议保障、垃圾清运（含医疗垃圾）及处理等委托乙方实行服务。为保障本物业正常运行，为业主及物业使用人创造整洁、安全、方便、舒适的作息环境，根据有关法律、法规、规章的规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，双方达成以下合同条款。

## 一、合同组成

下列文件为本合同不可分割的部分：

1、招投标文件；2、中标通知书；3、合同附件；4、甲乙双方协商后签订的补充文件。

## 二、合同期限

2.1 项目服务期限三年，2024年5月1日—2027年4月30日。合同每年一签，每年进行量化考核，每年4月底前完成年度考核，当年年度考核不合格中止合同，乙方在合同中止后，15日内搬离，学院另行招标。如果乙方未在规定的时间内撤离给学校造成的损失，将依法追究；如因不可抗拒或国家政策因素引起的变化，双方协商解决。

2.2 本合同服务期为：2024年5月1日—2025年4月30日。

## 三、合同价款

人民币（大写）肆佰叁拾万零捌仟捌佰叁拾元柒角贰分（小写

4308830.72 元/年）。

#### 四、付款方式

每月物业服务费按 80%基本费用和 20%绩效费用分别支付。根据甲方对乙方管理和服务的月考核结果，甲方于下个月 20 日之前支付上月的物业管理费（年合同总金额的十二分之一【扣除绩效费用】）即月度服务费×80%。绩效费用每季度支付，下一季度第一个月的 20 日前兑现上季度费用。月考核不合格，扣除当月绩效费用，有违约处罚扣款，实际支付绩效费用=绩效费用-违约处罚扣款。

#### 五、服务范围

A 区图文中心（含地下车库、监控室）；B 区教学楼、实训楼；C 区教学楼、实验楼、美术楼、音乐楼；教学实训楼及地下车库；E 区学生宿舍、职工周转房、学生及教工食堂、商业服务；运动区田径运动场、足球场、篮球场、乒乓球场、网球场、体育馆、多功能体育馆、健康驿站、医务室以及道路、广场、水面、绿化、电瓶车停车棚、汽车停车场等所有建筑物和场馆、场地（以现场实际存在为准）。

#### 六、服务内容

- 1、学院安全隐患排查等管理。
- 2、校区环境保洁：校园道路、运动场、广场、校内水面、停车场（棚）、绿化区、宣传栏、各功能建筑物楼内（大厅、走廊、卫生间、楼梯、扶手、护栏、楼梯间窗户、窗台、墙壁等公共区域）等卫生保洁。
- 3、水、电、门窗、桌椅等日常维修（维修材料由学院提供）。
- 4、学生公寓安全管理和卫生保洁等任务。
- 5、领导办公室、会议室、报告厅、公共教室等室内外卫生保洁；会场

灯光、音响、舞台设备使用管理，信件报刊收发。

6、负责学校会议接待、大型活动、考试等相关事宜的卫生保洁、秩序维护等任务。

7、学院安全和卫生等物业管理（院内道路、楼梯、公厕、车辆管理等）

8、学院公共区域及设施等安全管理。行政值班休息室保洁、床单清洗更换。

9、绿化区日常清理，不造成树枝杂草堆积、动物尸体、食物垃圾等情况

10、满足校方突击性服务（如会场布置、清洗标语、来宾参观等）。

11、假期校园运动场地对外开放管理与保洁。

12、校园垃圾清理外运：含部分学院的医疗垃圾处理，须由具备相应资质的医疗垃圾处理资质的单位处理，如乙方无相关资质，可委托具有相关资质的单位处理。校园垃圾收集、外运至中转站。

13、校园水电维修及设备设施检修及配合维保单位等、校园零星工程维修。

14、学院安排的其他管理和服务工作。

## 七、人员配备

| 服务内容 | 管理部门 | 岗位设置  | 人数 | 人员证件要求                                   | 备注               |
|------|------|-------|----|------------------------------------------|------------------|
| 项目管理 | 总务处  | 项目负责人 | 1  | 具有全国物业管理企业经理或物业管理师资格证书，物业项目经理应具有丰富的管理经验， | 合同签订前提供提供相关证书扫描件 |

|           |     |         |    |                                            |                |
|-----------|-----|---------|----|--------------------------------------------|----------------|
|           |     |         |    | 大专及以上学历。                                   |                |
| 公寓管理（52人） | 学生处 | 宿管负责人   | 1  | 大专及以上学历，年龄55周岁以下                           | 合同签订前提供学历证书扫描件 |
|           |     | 公寓宿管员   | 32 | 中专（高中同等学历）及上学历人员不少于总人数的50%，男55周岁以下，女50周岁以下 | 合同签订前提供        |
|           |     | 公寓保洁员   | 19 | /                                          |                |
| 校园保洁（46人） | 总务处 | 保洁负责人   | 1  | 中专（高中同等学历）及以上学历，年龄55周岁以下                   | 合同签订前提供学历证书扫描件 |
|           |     | 卫生保洁员   | 43 | 年龄55周岁以下                                   | 合同签订前提供        |
|           |     | 垃圾运输    | 2  |                                            |                |
| 维修用工（10人） | 总务处 | 维修服务负责人 | 1  | 电工高级（三级）及以上职业资格                            | 合同签订前提供证书扫描件   |
|           |     | 水工      | 3  | 管工证                                        | 合同签订前提供        |
|           |     | 电工      | 4  | 电工证                                        |                |
|           |     | 木工      | 2  | 木工证                                        |                |
| 会议服务（3人）  | 办公室 | 会议服务员   | 2  | 中专（高中同等学历）及以上学历35周岁以下                      | 合同签订前提供        |

|          |     |          |   |  |  |
|----------|-----|----------|---|--|--|
|          |     | 音箱操作、收发员 | 1 |  |  |
| 管理保洁（2人） | 艺术系 | 小琴房管理、保洁 | 2 |  |  |
| 管理保洁（2人） | 体育部 | 体育馆管理、保洁 | 2 |  |  |

共计：116 人（其中 116 人为最低标准人数）。人员均需相应的配备统一的制服及工具。服务过程中，应满足国家、省、市、区、行业等各项要求完成人员配备（含证书配备），所需费用均包含在合同价中，履约时予以核验。

## 八、管理要求

1、乙方加强对聘用人员的管理与教育，提高聘用人员综合素质，自觉遵守甲方的各项规章制度。

2、按照《滁州城市职业学院卫生保洁要求及标准》（附件二），认真做好卫生保洁工作。

3、根据《滁州城市职业学院学生公寓管理职责要求》（附件三），加强学生公寓的管理和卫生保洁等工作。

4、乙方负责甲方校园所有场所的水、电及家俱等维修维护工作。（水包括：更换、检修水龙头、冲洗阀，疏通卫生间、阳台堵塞和污水管道堵塞，下水软管、供水设施和地下管网抢修等；电包括：灯具、风扇、排气扇、插座、开关、空调和供电设施等维修、更换；家俱包括：课桌椅、学

生宿舍床铺、柜子、门窗、插销、窗帘等维修）。对甲方报来的维修项目，一般在当天完成，如水、电等影响学生生活学习的维修项目，须及时抢修。要做好日常巡查工作。

5、校园垃圾分类处理，做到日产日清，及时转运到垃圾中转站。

## 九、甲方权利与义务

1、甲方对乙方的服务质量实行一天一巡查、一月一考核的管理模式，考核结果与物业服务费的支付挂钩；

2、乙方所聘用人员不符合第七条“人员配备”中的“岗位人员要求”，甲方有权要求乙方清退更换。如乙方未按要求更换，甲方有权扣除乙方当月绩效费的 50%；

3、由于乙方疏于管理所造成的物品损失和被盗情形，甲方有权按实际造成的损失价格向乙方索赔；

4、乙方制定各项管理制度须报甲方备案；

5、为乙方创造良好的工作环境和管理条件，切实维护乙方合法权益；

6、合同期内，甲方应按合同按时支付物业服务费。

## 十、乙方权利和义务

1、乙方依据相关法律法规，制定物业管理服务相关制度和实施细则；

2、乙方在甲方规定范围内管理服务，不得在校区从事其他任何经营活动；

3、乙方按第七条“岗位人员要求”聘用符合条件的人员，进行业务培训，签订劳动合同，甲方不承担乙方聘用人员所产生的任何责任；

4、乙方全面负责聘用劳务人员的用工管理，负责为劳务人员缴纳相关费用，负责处理涉及劳动关系的所有事宜。乙方聘用人员在合同期出现伤

亡事故均由乙方负责，与甲方无关；

5、乙方不得在校园内任何公共场所堆放矿泉水瓶、废纸等物品，尤其是安全通道；

6、不得擅自改变公共设施、设备的使用功能，如因工作需要改变，需征得甲方同意；

7、积极配合甲方做好文明校园创建工作及学院重大活动期间的保洁、安保等工作；

8、教育员工节约用水用电，爱护甲方资产，保证甲方资产的完整与安全，损坏或失盗要按价赔偿；

9、合同终止时，乙方必须向甲方移交所提供的管理用房及其他设备、设施，并确保完好无损。

## **十一、检查考核**

1、甲方对乙方各项工作开展常规检查、考核，实行每月分块考核（总务处、学生处）、每学期考核和师生测评。考核依据《滁州城市职业学院物业管理考核办法》（附件四）执行。

2、甲方的常规检查、月考核、学期考核、师生测评成绩作为下一年度合同签订的主要依据。

## **十二、合同中止**

乙方发生以下情形之一，甲方有权单方面中止合同：

1、凡因乙方管理不力，造成校园重大安全事故、秩序严重混乱或造成师生人身伤亡等情形的。

2、一年内，学院物业管理工作两次或两次以上被有关部门通报批评或被报纸、电视、网站等媒体曝光造成不良影响的。

3、甲方组织相关人员对乙方进行月考核，连续三个月月考核分数低于70分或年度综合考核不合格的（低于70分）。

4、乙方将本合同权利义务整体转包或变相整体转包的。

5、乙方工作人员在校园内有违法犯罪行为、被追究刑事责任的。

### 十三、特别规定

1、乙方领取费用时必须出具税务机关开具的正式发票，甲方不承担乙方的债务和其他任何经济问题。

2、凡因为乙方管理不力，造成校园重大安全事故、秩序混乱等而被有关部门通报或被报纸、电视、广播网站等媒体曝光造成恶劣影响的，第一次甲方有权扣除本年度总物业费的十二分之一，第二次甲方有权扣除本年度总物业费用的六分之一，第三次甲方有权单方决定解除合同，扣除本年度总物业费的四分之一，履约保证金不予退还。

3、乙方聘用的所有人员的养老保险、医疗保险、工伤保险等社会保险均由乙方负责，与甲方无关。

4、乙方服务过程中，所使用的器具及易耗品（如垃圾袋、塑料垃圾桶、抹布、拖把）等由乙方自行采购并承担费用。

5、合同履行终止或单方依约解除、终止合同时，必须在15日内双方办理完毕各项交接手续以及相关费用的清算处理。

6、若中标价低于每年工作人员最低工资、社保、工具、服装等费用之和，则缺额部分由乙方自行承担，若遇到劳动纠纷，学校不承担任何责任。

7、甲方制定《物业管理考核办法》、《物业管理月考核评分细则》、《物业管理每学期测评》、《物业管理每学期考核》（附后，实施过程不当之处可修改），并按此要求对乙方进行考核。



#### 十四、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的1%计算，最高限额为本合同总价的10%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.1%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权

利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

## 十五、合同争议解决

双方在履行合同中发生争议应协商解决，协商不成可向甲方所在地人民法院提出诉讼。

## 十六、附则

1、本合同未尽事宜由双方协商解决，并以书面形式签订补充协议。补充协议与本合同有同等法律效力。

2、本合同一式八份，甲乙双方各执两份，甲方总务处两份、学生处、财务处各一份，合同经甲乙双方签字盖章后生效。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法人代表（或委托人）：

法人代表（或委托人）：

2024 年 04 月 25 日

2024 年 04 月 25 日

附件一：

## 服务内容

### （一）、服务项目范围：

1、校园保洁：校园公共区域卫生，教学楼、校园绿化带，厕所，公共区域卫生等区域的环境卫生保洁及垃圾清运等工作。

2、公寓管理：男、女生公寓管理及公共区域卫生保洁(男女生各 6 层，有公共厕所和洗漱间每层各 1 间)。

3、校园水电维修。

4、会议保障。

5、学院学习试验用医疗垃圾清运及处理。

6、采购人交办的其他事项及相关配合工作。

### （二）、物业管理内容：

1、校区环境保洁：校园道路、运动场、楼前后广场、停车场、绿化区、宣传栏、各功能建筑楼内卫生保洁（大厅、走廊、楼梯、扶手、护栏、楼梯间窗户、墙壁、窗台等公共卫生区域）；

2、领导办公室、会议室、阶梯教室、报告厅等卫生保洁；

3、负责学校的会议接待、大型活动、考试等相关事宜的卫生、秩序维护等任务；

4、学院安全和卫生等物业管理（院内道路、楼梯、公厕、车辆管理等）；

5、校园垃圾清理外运；含部分学院的医疗垃圾处理，须由具备相应资质的医疗垃圾处理资质的单位处理，如乙方无相关资质，可委托具有相关资质的单位处理。（须符合垃圾分类及市政清运相关要求，因操作不当造成的相关后果全部由中标供应商承担）

6、男、女生公寓管理、安全和卫生保洁等任务；

7、绿化区日常清理，不造成树枝杂草堆积、动物尸体、食物垃圾等情况

8、满足校方突击性服务（如会场布置、清洗标语、来宾参观等）。

9、假期校园运动场地对外开放管理与保洁。

10、校园水电维修及设备设施检修及配合维保单位等、校园零星工程维修。

### **(三)、物业管理服务人员服务要求:**

1、共计：116 人（其中 116 人为最低标准人数）。人员均需相应的配备统一的制服及工具。服务过程中，应满足国家、省、市、区、行业等各项要求完成人员配备（含证书配备），所需费用均包含在合同价中，履约时予以核验。

#### **2、物业管理工作职责:**

##### **(1) 项目负责人工作职责**

① 负责学校整体物业服务质量、学生宿舍、环境卫生，配合完成学校各项赛事、会议接待、大型活动、考试等工作。

② 协调好各科室安排的工作，执行学校的各项规章制度。

③ 以“规范服务、严格要求、尊重人性”为管理理念，有的放矢的开展各项工作。

④ 严格履行协议所规定的职责，完成校领导交给的各项临时性工作。

⑤ 制订年度、月度工作计划并组织实施，业务上接受学校有关部门的指导和监督；

⑥ 负责检查、监督各项制度的执行情况，定期向学校管理部门汇报工作；

⑦ 合理调配人员，协调各岗位的分工协作，责任到人，同时关心员工生活，确保员工有良好精神面貌和积极的工作态度；

⑧ 负责所管辖物业的管理相关审批，协调违章和投诉的处理工作，落实学校安全保卫、消防安全工作。

##### **(2) 公寓管理部门工作职责:**

① 必须安排男、女生宿舍的管理员 24 小时值班，负责宿舍钥匙的管

理，放学时间男(女)生宿管员分别不少于 2 人。

② 学校为宿舍管理员提供的值班室（不得带家属入住），非管理人员不得入住。未经甲方允许，乙方不得让他人代班，不得在宿舍区待客，不做影响宿舍环境和正常秩序的事，不得擅自安排非住校生住宿、占用房间。

③ 负责督导住宿人员宿舍内部的卫生清洁，定期组织室长对宿舍卫生进行检查评比，并对宿舍公共区域进行清扫。上班时间不得擅自离岗、脱岗。

④ 负责每晚宿舍查房，清点人数，对无故缺宿者，及时询问去向，并于第二天汇总后向有关领导通报情况。

⑤ 定期查看宿舍设备（灭火器等设施）的完好情况，发现损坏或发生故障及时报修。

⑥ 严格按照作息时间表的规定时间，定时开关大门和熄灯，按时开关总电源。

⑦ 负责对来访人员的情况进行登记，保证宿舍的安全和正常秩序。

⑧ 制定《滁州城市职业学院学生公寓管理规定》，维护正常秩序，保证安全。学生公寓因管理疏忽造成学生人身伤害或财物损失由乙方承担相应法律责任并负责赔偿。保证寝室外楼道、楼梯、扶手和厕所清洁卫生，并负责对室内外环境卫生进行检查监督。

⑨ 全天候负责学校宿舍区域的安全保卫、卫生保洁和秩序维护等工作，认真履行宿舍管理员职责。尤其是点名制度的落实和学生离校手续的完备工作。确保学生在放学返寝室时间段男女生宿管都不得少于 2 人；

⑩ 有义务对住校生履行管理教育职责，有义务对突发事件进行应急处理，严禁学生在寝室私接电源、点蜡烛、点蚊香、燃放烟花爆竹以及吸烟、喝酒、打牌等；按照规定提醒学生遵守作息時間，实行《学生寝室点名登记制度》，并将情况及时反馈给校方。

⑪ 宿舍管理员要求能够正确掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、

性能和使用方法，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。

⑫加强夜间巡查严防学生以各种手段溜出寝室，对溜出去学生要及时发现并在第一时间通知班主任、年级主任。

⑬加强对学生自备电器的管理，尤其要杜绝学生夜间使用充电式电灯。

⑭每周将寝室管理情况以电子表格形式反馈到年级、班级。

⑮对于学校相关部门提出的建议要及时采纳，执行到位。

⑯服从校方安排调度（包括节假日、周末）。

⑰不得在宿舍内加工食品、出卖日用品和生活用品等任何经营活动，不得在宿舍内使用大功率电器。一旦发现，立即辞退。造成危害或损失按照贰倍赔偿。

（3）保洁部门工作职责：

① 负责校园整体卫生环境，校园绿化带、公共场地等的卫生，每日上、下午上课前全面清扫各 1 次，随时保洁；校区环境要随时保证清洁无纸屑杂物等。

② 负责行政办公楼、图书馆卫生（含校级领导办公室、会议室），每天清扫并拖地上下午各一次；其他楼层卫生，每天至少清扫一次，每日上午湿拖地面一次，随脏随扫）。

③ 每周擦行政办公楼、图书馆室内外门窗、玻璃、宣传栏至少一次，随脏随擦。

④ 各楼层室外卫生要做到地面干净，墙壁洁白无印记，楼梯及栏杆扶手清洁无灰尘。

⑤ 所有厕所卫生，每天必须清理厕纸不少于 2 次，每天必须清扫墙壁 1 次，每周洗刷厕纸篓 1 次；

⑥ 定时巡视，清洁各楼层公共洗手间，要定期疏通、清理，所有公厕的下水道要定期疏通、清理，确保畅通无阻。

⑦ 公厕卫生要确保墙壁干净无痰迹、无蛛网、无灰尘、门窗无灰尘，小便池无尿垢，地面要干净，保证无异味。

⑧ 师生车辆停放区域按学校的要求定期打扫，保持清洁。保持车辆按班级有序摆放。

⑨ 每天清倒校园垃圾桶内的垃圾，装满随时清理，每周洗刷垃圾桶 1 次。

⑩ 校园内垃圾及时清运，日产日清，每天至少一次（避开学校上课期间），随满随清，严禁垃圾堆积过夜，保持垃圾池外围清洁，垃圾池每周至少彻底打扫一次。

⑪ 车库要按校方要求定期清扫、保持清洁。

⑫ 学校假期运动场地对外开放期间的卫生保洁。

⑬ 校方校区如有贵宾来访或参观，可根据需要提前通知物业管理公司，要进行突击性服务。

⑭ 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

⑮ 协助校方会场布置，校内财产搬运及清洗标语布。

⑯ 如大楼遇火警，水管爆裂等特别情况，组织突击小组搞好特殊清洁工作、如遇强台风暴雨袭击，组织人员协助校方工作，做好风后清洁工作。

### 3、物业管理质量与服务要求

#### （1）总体要求

① 物业公司要有雄厚的资金保障，并有一定的垫付能力；物业公司机构健全，有一支较高素质的专业队伍（持证上岗）；公司要具有先进思想、先进理念和先进的管理模式。

② 要求设置驻校项目部，在合同期内负责对所有涉及合同范围内的事项进行专业管理，主动接受学校监督，服从学校领导，通过有效的管理，为业主提供优质服务，努力为师生营造一个安全、有序、环境优美、健康

舒适的工作、学习和生活环境。考虑到学校工作的特殊性，周末和假期期间物业公司必须安排足够的人员上班，可以轮流值班。

③ 除完成规定范围内的工作，还要及时完成领导安排的其他或临时性工作。

④ 对人员要求：项目经理合同期内不得更换，对项目经理和业务主管（保安队长、保洁主管、公寓主管）实行点名制，确保工作期间在岗。否则扣除当日工资。员工如需更换须经业主同意，要保持员工队伍的稳定性，员工更换全年不得超过 30%，否则扣除年终考核分。

⑤ 各种人员上岗前必须进行培训。（安排在暑假期间）

## （2）保洁管理

### ① 总体要求

A. 保持环境整洁优美、清新怡人，体现滁州城市职业学院崭新的风貌。

B. 室内保洁区域要达到“手到之处无尘埃，闻到之处无异味，眼到之处无碍观瞻”的要求。

C. 对于室内及室外所有保洁区域及卫生间、垃圾箱要定期消毒。

### ② 基本细则要求

A. 楼内区域：楼内走廊、楼梯、楼道等公共区域，卫生间、洗手间，生活垃圾及垃圾桶，大厅地面及摆设，玻璃及玻璃门，防火门、墙身、踢脚线、花盘、果皮箱，指示牌、告示牌、消防等其他设施。

B. 楼外公共区域：包括所有道路、运动场、花坛、绿地、垃圾箱、石凳、楼外厕所等公共区域。

## （3）公寓管理

总体要求：

A. 文化程度初中及以上，有从事过学生宿舍管理工作的经验，年龄 55 岁以下（具备熟练操作电脑的能力），有较好的沟通和管理能力，宿舍



管理员定位于生活指导老师的角色，让学生在校有在家的温馨，用制度管理、用行为引导、用思想教育、用温情感化；

B. 定时管理、定期检查、严格考核、严格奖惩。

C. 管理内容包括室外卫生保洁、公厕保洁，点名制度及内务检查和安全值班等。

D. 校方提供必要的办公场所，但可根据实际情况进行调整。

#### **(四)、物业管理目标：**

- 1、制定物业管理发展规划，有计划、有检查，业主满意率达 95%以上；
- 2、有效投诉 0.2%以下；
- 3、有效投诉处理率达 100%；
- 4、管理范围内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生；
- 5、环境卫生、消杀达标率为 100%；
- 6、利用现代化管理手段对学校物业进行管理 100%；
- 7、消防管理通过政府规定，年检完好率 100% 。

#### **(五)、服务期限：**

1 、服务期限：三年。

2 、合同期限三年，合同每年一签，每年进行量化考核，当年考核不合格者中止合同，物业企业在合同中止后，半月内搬离，学院另行招标。如果被中止合同的企业未在规定的时间内撤离给学校造成的损失，将依法追究。如因不可抗拒或国家政策因素引起的变化，双方协商解决。

#### **(六)、其他相关要求：**

1、以上服务内容，由于物业公司工作不力、监管不到位等自身原因引起的各种事故及造成的各类损失，由物业公司承担全部经济 and 法律责任。

2、物业公司遵守物业法规，承担甲方的物业服务及物业安全责任，达

到物业工作质量标准。

3、物业公司应严格按照物业协议，按规定人数上岗，执行物业岗位职责、服务质量标准，承担物业管理服务、安全运行责任，达到全职全责。

4、物业员工必须经培训合格后上岗，胜任本职、本岗工作。凡达不到工作要求的员工，物业公司应及时调换。

5、物业员工文明上岗，统一着装，标志明显，自觉遵守相关规章制度。

6、遇雨雪天气，及时组织人员清理道路、各门门前保证畅通无阻。

7、甲方因紧急或特别事件的需要，而要求乙方临时突击卫生清洁工作及安全保卫工作时，乙方应无条件执行，有关费用计入合同价中。紧急或特别事件指（但不限于）：学校大型活动、考试等，上级领导视察工作，进行重大文体、喜庆活动和暴雨、冰雪天等自然天气的突击清理以及安全保卫工作等。

8、学校对物业公司的物业服务工作整体考核，不分项考核。

9、若合同价低于每年人员最低工资、五险、税收、工具、服装等费用之和，合同价低于费用总和部分由乙方自行承担，若遇到劳动纠纷，学校不承担任何责任。

10、物业服务过程中如出现任何人员、财产损失事件，由物业单位负全部责任。乙方自行提供必要的劳动工具、车辆（垃圾车辆）、服装及消耗品，学院负责垃圾桶（箱）购置费用和垃圾处置费（不含运输费）。

附件二：

### 滁州城市职业学院卫生保洁要求及标准

- 1、负责校园道路、广场、运动场（馆）、绿化带、车辆停放区等公共场地卫生，包括学校运动场地（馆）假期对外开放期间的卫生保洁。
- 2、负责教学楼、实验实训楼、图文中心等公共区域（包括卫生间）的卫生保洁。
- 3、学校如有贵宾来访或参观，根据需要要进行突击性保洁服务。
- 4、如遇水管爆裂等特殊情况，组织人员搞好特殊清洁工作；如遇大风暴雨袭击，组织保洁人员做好风雨后的清洁工作；降雪时及时清扫积雪，铲除结冰。
- 5、为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按要求实行分类摆放和使用。
- 6、校园公共场地每日上、下午全面清扫各 1 次，校区环境要随时保证清洁，无纸屑、杂物等。
- 7、教学楼、实训楼、图文中心等公共区域每天清扫并湿拖地上下午各一次，保证公共区域地面干净、整洁，楼梯及栏杆扶手清洁。
- 8、图文中心二楼大厅和六楼内外门窗、玻璃、宣传栏每周至少擦一次，随脏随擦。
- 9、各楼层公共卫生间每天上下午清理、清扫、拖地各 1 次，并随时巡视；所有公共卫生间的下水道要定期疏通、清理，确保畅通无阻；要保持墙壁干净无痰迹、无蛛网、无灰尘，门窗无灰尘，小便池无尿垢，地面干净，无异味。
- 10、会议室、报告厅在会议结束后立即打扫，公共教室每天上下午各清扫 1 次。保持室内窗户、窗台干净、整洁，保持墙面、天花板、地面整洁，保持桌椅、家具放置整齐，光洁无灰尘。
- 11、电梯轿箱四壁及厅门每天擦拭一遍，清拖 1 次轿厢地面。目视基本干净，不锈钢无手印、无灰尘、保持光亮；电梯按键无灰尘、无污迹；玻璃镜面基本光亮、无明显手印、污迹。
- 12、每天清倒校园垃圾桶内的垃圾，装满随时清理，每周洗刷垃圾桶 1 次。
- 13、校园内垃圾及时清运，日产日清，随满随清，严禁垃圾堆积过夜，保持垃圾桶周围清洁。

附件三：

### 滁州城市职业学院学生公寓管理职责要求

- 1、 宿舍管理员 24 小时值班，每岗 2 人，保证门岗不断人。
- 2、 学校为宿舍管理员提供的值班室（非管理人员不得入住）。不得在宿舍内加工食品 and 任何经营活动，不得在宿舍内使用大功率电器，不得在宿舍区待客，不做影响宿舍环境和正常秩序的事。
- 3、遵照《滁州城市职业学院学生公寓管理规定》，加强学生宿舍管理，因管理疏忽造成学生人身伤害或财物损失由乙方承担相应法律责任并负责赔偿。
  - （1）严格按照作息时间表的规定时间，定时开关大门和熄灯， 做好每晚晚归学生的登记（晚上 11:00 以后回宿舍的）工作，并于第二天汇总后向甲方学生处通报情况。
  - （2）做好宿舍公共区域清扫，督促学生做好宿舍内部的卫生清洁。有义务对住校生履行管理教育职责，有义务对突发事件进行应急处理，严禁学生在寝室私接电源、点蜡烛、点蚊香、燃放烟花爆竹以及吸烟、喝酒、打牌等；按照规定提醒学生遵守作息间。
  - （3）定期查看宿舍设备（灭火器等设施）的完好情况，发现损坏或发生故障及时报修，做好检查和维修记录。能够正确掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法，一旦发生火灾事故时必须能正确处理。
  - （4） 负责对外来人员的情况进行登记，保证宿舍的安全和正常秩序。
- 4、自觉接受甲方管理，服从校方安排调度（包括节假日、周末），与甲方保持高度一致。

## 附件四：

### 滁州城市职业学院物业管理考核办法

一、考核组织：成立由总务处、学生处、保卫科、团委、各系等部门人员组成的物业托管项目考核小组，考核工作由总务处牵头，负责对物业公司物业管理和服务进行考核。

二、考核形式：对物业公司物业管理和服务的考核分为月考核、学期末考核和师生测评。月考核成绩占 60%，学期末考核成绩占 20%，师生测评成绩占 20%。

三、月考核方式：实行分块考核。学生处负责宿舍管理考核，考核评分细则由学生处制订。总务处联系五系及学生会干部负责卫生、维修及绿化等考核，考核成绩取平均分。总务处和学生干部的考核内容及评分细则见《滁州城市职业学院物业管理月考核评分细则》（附件五）。

四、师生测评方式：从教职工、学生中选取具有群体代表性的测评人员，教职工不少于 10 人，学生测评人员不少于 100 人。师生测评每学期进行一次，学年度测评成绩取平均值。测评内容及评分细则见《滁州城市职业学院物业管理测评表》（附件六）。

五、每学期考核方式：由总务处组织学生处、保卫处、团委和各系有关部门人员成立考核小组，考核小组成员对考核内容逐项检查评分，取平均分。考核内容及评分细则见《滁州城市职业学院物业管理学年度考核表》（附件七）。

#### 六、考核成绩计算方法

根据月考核成绩、师生测评成绩、学期考核成绩计算综合考核成绩和年度考核成绩。  
综合考核成绩=月考核成绩×60%+师生测评成绩×20%+学期考核成绩×20%。根据综合考核成绩确定考核等次。年度考核成绩是每学期综合考核成绩之和的平均分数。

#### 七、考核结果的运用

考核等次：考核总成绩 90 分及以上为优秀；80—89 分为良好；70 分—79 合格；低于 70 分为不合格。总务处应将考核情况、考核结果及时反馈至物业管理公司，并将考核结果作为第二年合同签订的依据。年度综合考核不合格解除物业托管合同。

八、说明：本考核办法自 2020 年 9 月 1 日执行。本考核办法由总务处负责解释。

## 附件五：

## 滁州城市职业学院物业管理月考核评分细则

| 项目               | 考核内容                                                                                                   | 分值 | 评分细则                     | 得分 |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------|----|
| 企业内部组织管理<br>(10) | 主要管理制度（岗前培训制度、考勤制度、质量考核标准、档案管理制度等）健全并报学校备案。                                                            | 2  | 缺一项扣 0.2 分               |    |
|                  | 制定岗位职责、服务流程、质量标准，经学校认可后悬挂于醒目位置。                                                                        | 2  | 每缺一项扣 0.2 分              |    |
|                  | 各类物业管理服务人员数量与投标书承诺相符。                                                                                  | 2  | 缺少 1 人扣 1 分              |    |
|                  | 员工统一着装，专业技术人员持证上岗。                                                                                     | 2  | 着装不统一每人扣 0.2；无证上岗每人扣 0.5 |    |
|                  | 建立公共突发事件（水、电、气、火灾、治安、刑事案件）处理机制和应急预案并报学校备案。                                                             | 1  | 缺少一项扣 0.2                |    |
|                  | 完成学院交办的，属于合同规定范围内的其他事宜。                                                                                | 1  | 未完成每项扣 0.2—1             |    |
| 卫生保洁<br>(50)     | 卫生保洁实行责任制，有专职的卫生保洁人员，有明确的责任范围。                                                                         | 4  | 一项不符扣 1 分                |    |
|                  | 在校园内楼宇外摆放垃圾桶（箱），楼宇内摆放垃圾篓，楼宇内垃圾袋装化，垃圾桶（箱、篓）内垃圾日产日清（上午、下午各清运一次），各类垃圾桶（箱）外表及时清洁、无明显污渍，垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹。 | 5  | 项没达到要求扣 0.5 分            |    |
|                  | 校园内所有楼宇外围、运动场、道路、广场、绿地等公共场所清洁卫生、无杂物和明显垃圾。                                                              | 6  | 一处不符扣 1 分                |    |
|                  | 道路、广场雨天保持无明显积水，冬天及时扫雪铲冰。                                                                               | 2  | 一项不符扣 0.5 分              |    |
|                  | 设施设备外表无残标，无乱贴、乱画、乱挂。                                                                                   | 2  | 一处不符扣 0.5 分              |    |
|                  | 楼宇内共用场所地面、梯级无水渍、无污渍，无明显垃圾，无个人物品存放；墙面、天花无积灰、无污渍，墙角无蜘蛛网、吊灰。                                              | 5  | 一处不合格扣 1 分               |    |
|                  | 楼宇内公共场所的公共设施表面无明显积尘、无明显污渍；楼宇内公共场所玻璃（不含办公室、实验室窗户和学生宿舍门窗）明亮，无积尘，无污渍。室外栏杆无灰尘堆积、无明显污渍。                     | 5  | 一处不合格扣 0.5 分             |    |
|                  | 共用卫生间通风、无异味，厕坑无积垢，小便器具无尿垢，纸篓随时清理（上下午各一次或不外溢为准），办公楼小便器具内放置卫生球（丸）。                                       | 5  | 一处不合格扣 0.5 分             |    |
|                  | 共用场所的水盆、水池、台面无杂物堆积、无污渍、污水；共用场所摆放植物盆景的坛（盆）外表无积尘，无污渍。                                                    | 4  | 一处不符扣 0.5 分              |    |

|                          |                                                                                                        |     |                                                |  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------|--|
|                          | 会议室、接待室、报告厅、公共教室、多媒体教室等共用场所要及时打扫，桌面无积尘，桌斗内无杂质，窗帘挂放整齐。                                                  | 4   | 一处不合格扣 0.5 分                                   |  |
|                          | 电梯厢内地面干净、无明显垃圾杂物，不锈钢表面无积尘，无污渍。                                                                         | 3   | 一项不符扣 1 分                                      |  |
|                          | 及时清理院落、遮雨平台、天台、楼顶、绿化带杂物。                                                                               | 3   | 一处不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 定时清运生活垃圾，生活垃圾做到日产日清。                                                                                   | 2   | 一项没做扣 0.5 分                                    |  |
| 维<br>修<br>维<br>护<br>(40) | 报修电话、报修路径清楚，实行 24 小时受理；建立报修、维修档案或台账；维修人员不脱岗。                                                           | 5   | 缺少一项或一处不符扣 1 分                                 |  |
|                          | 维修及时，急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁坏、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（工程量大或复杂除外）；一般维修项目 12 小时内修复。 | 6   | 一次或一处不符扣 1 分                                   |  |
|                          | 严格遵守维修回访制度：物业主管应每周对前一周报修项目进行抽样回访并有记录，抽查率不得少于 30%。                                                      | 4   | 一项不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 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。                                                          | 4   | 一处不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 共用场所的各类门窗（含玻璃、门锁等附属配件）无损坏，门窗玻璃完好率 100%。                                                                | 3   | 一处不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏；水龙头完好率 100%。                                                                      | 4   | 一处不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 各类排水、排污管道畅通，无堵塞、无外溢，如有堵塞需当天疏通。井（沟）盖无损坏、无丢失。                                                            | 5   | 一处不符扣 0.5 分<br>堵塞疏通不及时<br>每处扣 1 分              |  |
|                          | 公共卫生间、盥洗室水池、台盆完好无损。                                                                                    | 3   | 一处不符扣 0.5 分                                    |  |
|                          | 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等共用场所的桌、椅、凳、窗帘（含轨道等附属配件）等设施完好率为 100%。                                                | 3   | 一处不符扣 0.3 分                                    |  |
|                          | 电梯建立每天巡检记录，定期保养，及时办理年检；及时排除运行故障，停用预先通知。                                                                | 3   | 无年检扣 1 分；没<br>定期保养扣 1 分缺<br>少巡检记录每日<br>扣 0.1 分 |  |
| 合 计 总 分                  |                                                                                                        | 100 |                                                |  |

考核人签名：

年 月 日

附件六：

滁州城市职业学院物业管理每学期测评表

| 测评项目         | 测 评 内 容                                                           | 分值  | 得分 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 员工表现         | 物业公司管理人员的管理水平；物业公司员工的仪态仪表、工作态度及服务意识；物业公司员工素质整体评价。                 | 5   |    |
| 卫生保洁         | 校园公共区域保洁效果；公共洗手间保洁效果；办公楼公共场所（含会议室等）保洁效果；教学楼等建筑物公共场所保洁效果；大型活动保洁效果。 | 35  |    |
| 维修维护         | 维修人员的工作态度、服务态度；维修人员的工作效率；公共设施设备的完好程度；维修质量专业水平；                    | 30  |    |
| 公寓管理         | 管理员的工作态度、服务态度；工作尽责情况；公寓管理效果；是否出现较大安全问题。                           | 30  |    |
| 合计总分         |                                                                   | 100 |    |
| 对物业管理的意见与建议： |                                                                   |     |    |

测评人签名：

年 月 日



附件七:

滁州城市职业学院物业管理每学期考核表

| 序号   | 考核项目 | 考 核 内 容                                                                                | 分值  | 得分 |
|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 1    | 规章制度 | 主要管理制度（岗前培训制度、考勤制度、质量考核标准、档案管理制度等）健全并报学校备案。                                            | 5   |    |
| 2    | 员工仪表 | 员工着装制服、佩戴工牌，工作规范，举止文明、大方，精神状况良好。                                                       | 5   |    |
| 3    | 卫生保洁 | 能够保质保量、按时完成清扫，保持校园公共场所地面、墙面干净；卫生间无异味、无积水、无杂物；道路、绿地及公共场所无垃圾杂物。大型活动保洁效果。垃圾转运是否及时，清理是否到位。 | 30  |    |
| 4    | 维修维护 | 日常维修工作是否及时、到位（除客观原因外）；报修部门对维修的满意度；日常检查水、电及其他设施的频率；设施设备的完好程度。                           | 30  |    |
| 5    | 公寓管理 | 员工素质、服务规范；公寓公共场所卫生打扫整洁；设施设备完好；未出现安全问题；                                                 | 25  |    |
| 6    | 其它工作 | 学院大型活动工作任务完成情况；学院安排的突击性工作完成情况。                                                         | 5   |    |
| 合计总分 |      |                                                                                        | 100 |    |

考核人签名:

年 月 日