

安徽工程大学2023年校本部物业服务采购项目合同

甲方（委托方）：安徽工程大学

乙方（受托方）：万豪城市管理有限公司

本合同的组成：招标文件及其附件、投标文件、澄清文件及本合同条款。

甲方通过公开招标方式，决定将安徽工程大学校本部物业管理服务项目采购合同授予乙方。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）：

一、物业管理服务范围、内容及要求

（一）服务范围

本次招标委托的物业服务区域为学校校本部全域，范围包括校本部所有楼宇（不含学生食堂、润津花园）和室外区域。物业管理服务内容包括项目部、后勤服务大厅、校园安保服务、楼宇管理与秩序维护、零星修缮、室内外保洁、垃圾清运、雨污水井及管网清理、绿化养护、供配电维保与电房值班、水域管理、会议服务及配套服务等管理与服务。

（二）服务内容及要求

1. 项目部：人员包括项目负责人、项目副经理、学生公寓主管、公共楼宇主管、安保主管、保洁主管、维修主管、供配电主管、绿化主管等管理人员以及服务大厅客服人员。负责项目总体管理及各分项服务管理，接受、处理、反馈师生日常反映的关于物业服务相关问题。人数不少于13人。

2. 后勤服务大厅：负责一站式服务大厅运行和管理，负责接待师生来访，负责一站式服务平台各类信息闭环处理，负责节能平台的监管和数据统计，负责人脸测温平台维护与管理。人数不少于2人，包含在项目部中。

3. 校园安保服务：包括校园门卫管理、校园日常秩序维护、校园治安巡逻、监控中心值班以及特殊时期与重大活动期间保安等，详见附件5《安徽工程大学校园安保服务标准及考核办法》。人数不少于33人。

4. 楼宇管理与秩序维护：负责楼宇门值与秩序管理。包括25栋公共楼宇、31栋（30处）学生公寓的门岗服务，负责楼宇人员出入与楼内所有安保、报修等事项。另外，负责室内体育馆、第一田径场、东区8#教学楼地下乒乓球馆值班和相关服务，以及消监控室3处值班。教室内无尘粉笔、黑板擦由中标人负责采购，包含在投标报价中，不足时要及时补充。每年清洗一次教室窗帘。人数不少于99人。

5. 零星修缮：负责校本部范围内的零星修缮，确保楼宇及室内外各类设施设备正常使用和运行。包括25栋公共楼宇、33栋学生公寓、19栋教工宿舍楼及配套设施（除楼顶、墙体、楼板开裂渗漏和因墙体内部管线、地下管线损坏需开凿墙体、开挖地面维修之外）的修缮；楼内外公共设施（除服务外包给其他单位的配套设施）维护维修；进楼后的水、电、气设施（包括楼内消防、二次供水设施等）维护维修以及电梯、空调的日常巡查与报修；非服务外包的公共楼宇开水机维护、更换过滤芯等。维修材料须是国内一线品牌。照明灯管须使用节能灯管。人数不少于12人。

零星修缮在墙地面、室外道路修补方面设置最低完成指标要求：乳胶漆墙面空鼓、脱落修复面积每年不少于3000平米；室内墙砖、地砖（含台阶）破损修复面积每年不少于500平米；室外广场、人行道、路牙、道路缺损、破损大理石、青砖、鹅卵石、面包砖等维修面积每年不少于300平米。维修地点及面积、修复标准由甲方指定，乙方实施（包工包料），甲乙双方验收签字确认。未完成的指标按墙面修复25元/m²、室内地砖修复100元/m²，室外地砖修复150元/m²从当年物业费中扣除。

6. 室内外环境保洁：保洁区域包括服务范围内的建筑物、广场、道路、绿地、水域、运动场、地下室、休闲园区等（含会议室、报告厅、公共大厅、走廊、楼梯、卫生间、门窗玻璃、墙地面及屋面等）；学校门前三包区域；垃圾桶更换及保洁；垃圾收集外运；雨污水井及管网清理，雨污水井井盖维修及更换；化粪池清掏；公共场所日常消毒；校园内老鼠、蟑螂、马蜂、白蚁、蛇等病媒生物防治和灭杀等。不包含A座行政办公楼12层保洁。人数不少于118人。

7. 垃圾清运：根据需要投放足够的垃圾桶并定期更新，垃圾桶内垃圾超过2/3必须清运，垃圾日产日清。每日安排大型垃圾车按照固定线路完成校园内日产垃圾的清扫清运，每日两趟，上午10:00前、下午16:00前各一趟，清运过程中需保持地面、垃圾桶周边无散落垃圾、无污水、无污渍。落叶季节、大型活动等特殊时间节点应增加清运次数。垃圾桶每周清洗一次，日常保持垃圾桶外壁、檐口、把手、上盖清洁无污渍，做到定期消毒，防止虫害。

8. 雨污水井及管网清理：负责校园内化粪池、下水管网（含雨水井、污水井、雨水管、污水管）的清理疏通。化粪池每年寒暑假进行集中清捞两次，下水管网定期清理，保证管道畅通无阻。汛期做好雨水井、下水口落叶及杂物清理，保证路面、屋顶无积水。若发生楼外化粪池粪便外溢，出现粪便管道或下水管道不通等情况，接到通知后2小时内派人处理。作业地程中，应设置安全警示标志，无人操作时应盖好井盖，以确保人员安全。严格遵守芜湖市有关环境管理规定，将垃圾运到市环卫部门指定地点。

9. 绿化养护：校园养护绿地面积约44万平方米（含各类景观水域约7万平方米），其中乔木约1.7万株，灌木约1.1万株，各类模纹板块、绿篱等约3.3万平方米，冷、暖季型混播草坪（每年秋季均需盖播黑麦草）约4.6万平方米，马尼拉草坪约10万平方米，自然草坪约4万平方米，其他各类地被约1.7万平方米，另有A座行政

办公楼12层办公室绿植养护、采购更新等工作职责。日常养护人数不少于12人。

校内绿地局部调整及每年需完成工作清单

	项目特征		单位	数量
1	乔木移植（零星移植，含起、挖、运、栽、养护支撑等，下同）	胸径 $\geq 10\text{cm}$	株	30
2	灌木移植	株高 $\geq 200\text{cm}$	株	40
3	球类移植	冠幅 $\geq 100\text{cm}$	株	30
4	一、二年生草花种植	要求分别选用一串红（白）、矮牵牛、杂交石竹、天竺葵、羽衣甘蓝、孔雀草、万寿菊、三色堇、美人蕉、鸡冠花、百日草、红绿苋、彩叶草、秋海棠、长春花、太阳花等不同色系的草花品种，合理组合配植，根据花期适时更换调整	m ²	2000
5	草坪地被类种植（含场地清理、整平，草坪采购、运输、铺植、养护等费用）	矮生百慕大-黑麦草混播草皮卷满铺，每年秋季盖播黑麦草（东大门两侧及中心广场区域）	m ²	12000
		麦冬（100根/墩）满铺	m ²	200
		马尼拉草皮卷满铺	m ²	600
		红叶石楠（高40cm蓬径30cm，株行距20cm $\times$ 20cm）	m ²	100
		毛鹃（高40cm蓬径30cm，株行距20cm $\times$ 20cm）	m ²	50
		金丝梅（高40cm蓬径30cm，株行距20cm $\times$ 20cm）	m ²	100
		播种草籽	m ²	500

10. 校园供配电维保与电房值班（后两年物业服务项目）：目前，学校供电总容量为22540KVA，开闭所一个，区域变配电房7个，箱变8个，楼栋及户外配电间（配电柜）75个，户外高压电缆分支箱（接头箱）21个，高压电缆67根，低压电缆110根，变压器22台。

检测出的故障及存在隐患的零部件，更换单件费用2000元及以下，均在维修更换范围内。

全校所有高低压电力设施维保检测、维保、电力值班、配电设备设施巡检、故障排查抢修、路灯及线路维修维护等工作，详见附件4《安徽工程大学校园供配电维保、检测及路灯维护内容及要求》。人数不少于5人。

(1) 全校范围内供电设施维保、检测、电力抢修及电房值班。所有高低压电力设施维保、检测及电力值班等工作。具体区间界定范围：我校与市供电公司资产分界点至学校各楼栋楼宇配电间或配电箱或分支箱(含房间和配电箱分支柜等内)供配电系统和设施设备。且包括在建供配电系统和设施；单体楼宇总控配电箱及配电箱上端供电区域；路灯控制柜上端头供电区域；包括19栋教工宿舍楼（润津花园除外）所有分户计量表及计量表上端区域。

(2) 校园路灯维修维护。维修维护区间范围及内容：路灯控制柜至路灯之间的全部范围，包括线路故障排查、线路更换；路灯控制柜配件排查及更换；灯具（灯头、灯泡、时控器等）故障排查及更换；灯体及基座维修维护；隐患排查和排除；灯具美化洁净等。

11. 水域管理：负责校内所有水域的管理，每日巡查保洁水面，沿岸清捞水中漂浮物，保证水面无杂物。蓝藻、裸藻泛滥季节，增加拉网清捞。清捞上岸的污物及时清运出校。

12. 会议服务及配套服务：包括学校行政办公楼会议室、报告厅（图书馆二、五楼报告厅，学术报告厅）、师活大礼堂等学校层面会议的会务服务以及会议室、报告厅音响、话筒、灯光等设备管理使用；公共卫生间服务（A座行政办公楼12层洗手液、手纸及擦手纸全年配备，图书馆2层、5层洗手液配备和会议期间手纸及擦手纸配备）；节日氛围营造（花卉购置摆放、彩旗、教工楼春节灯笼等，物品购置费用由中标人承担）；开学迎新、毕业典礼、重要会议、重大活动、重要考试等服务保障（协助做好桌椅家具搬运、场

地布置、电源保障、开水供应等）。会议服务人员不少于4人，其中1人为音响设备维护。

（三）人员配备要求

按《安徽工程大学校本部物业服务项目区域及人员配备表》中的人员要求配备管理、服务人员。本项目各类人员总数不低于296人。（投标文件有正响应的，以投标文件正响应为准）

1、项目部

岗位名称	人数	要求
项目负责人	1	身心健康，年龄在 50 周岁以下，本科及以上学历文化，3 年以上相关管理经验，有较强的管理协调能力。能熟练运用办公软件。
项目副经理	1	身心健康，年龄在 50 周岁以下，本科及以上学历文化，3 年以上相关管理经验，有较强的管理协调能力。能熟练运用办公软件。
安保主管	1	身心健康，男，年龄 50 周岁以下，常白班，24 小时应急响应，须具有专科及以上文化程度，具备保安员资格，3 年以上校园安保工作经验。
绿化主管	1	身心健康，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，园林专业本科及以上学历文化，3 年以上园林绿化专业领域工作经验。
公寓主管	1	身心健康，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，须具有专科及以上文化程度，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，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，须具有专科及以上文化程度，具备一定管理经验和较强责任感。
维修主管	1	身心健康，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，须具有专科及以上文化程度，具备专业电工证书，有物业修缮经验。
保洁主管	1	身心健康，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，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。
供配电主管	1	常驻学校，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，身体健康，须持有高压电工特种作业证，有 3 年及以上高压设备维保经验，有处理应急故障的能力和经历。
内勤	2	身心健康，男性年龄不超过 55 周岁、女性年龄不超过 50 周岁，能熟练运用办公软件，有较强责任心。
服务大厅前台客服	2	身心健康，女性，年龄 50 周岁以下，须具有专科及以上文化程度，能熟练运用办公软件，善于沟通，有较强的责任感。
合计	13	

2、楼宇门岗

服务范围	建筑面积/万m ²	门岗楼栋数	最低配置人数	有关要求
学生本科公寓28栋，研一研二楼、研五楼，教学楼6栋（1J、2J、4J、5J、6J、9J），办公实验楼12栋（A、B、C、D、3J、7J、8J、1#、2#实验楼、老图书馆南、北楼、老工美楼），师生活动中心1栋、实训工厂1栋、校医院1栋、幼儿园1栋、图书综合楼1栋、艺术学院实验楼（老五食堂）1栋，消监控室3处24小时值班，室内体育馆、第一田径场、第二田径场、网球场、东区8#教学楼地下乒乓球馆。	47.2	61	99	1、身心健康，男性不超过60周岁，女性不超过50周岁，须具备中学以上文化程度，能胜任夜间值班工作。2、女生宿舍楼门岗人员须为女性。学生公寓、图书馆、教学楼要求24小时现场值班，其它公共楼宇要求24小时有人服务。3、体育场馆物业服务按体育学院要求执行。4、楼内电梯、空调、开水器、照明、风扇、笼头水阀、门窗等设备设施每天巡检及时报修。5、配备1名电梯安全检查员，熟悉电梯使用，提供安全管理相关证书。做好公共楼宇节水节电相关工作。6、消监控室管理员要求熟悉消防及安防报警系统，持主管部门颁发的保安员证，持公安部颁发的消防设施操作员证。7、委派1名（女）管理员协助宿管中心工作（8小时工作制）。8、A座行政办公楼3位值班员要求男性，大专以上文化程度，45周岁以下，责任心强，形象好。

3、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
学生本科公寓28栋、研一研二楼、研五、研三研四	20.9	33	12	身心健康，男性年龄不超过55周岁，女性年龄不超过50周岁，应具备一定的专业维修技能，包括水、电、木、瓦等工种，技术工种须持国家相关部门颁发的专业技术上岗证，责任心强，遇突发事件能及时处理。 其中专业电工不少于7人。
教学楼6栋（1J、2J、4J、5J、6J、9J）、实验楼11栋（B、C、D、3J、7J、8J、1#、2#实验楼、老图书馆南、北楼、老工美楼）、师生活动中心1栋、实训工厂1栋、校医院1栋、图书综合楼1栋、艺术学院实验楼（老五食堂）1栋、A座行政办公楼1栋、幼儿园1栋、后勤办公楼1栋、教工区（含专家楼）19栋公共区域、学术报告厅1栋、宿管办公楼1栋。	30.5	46		
室内体育馆，第一田径场看台和训练室、体育场地围网、篮球架、东区8#教学楼地下乒乓球馆	1.3	3		
合计	52.7	82		

4、环境保洁

服务范围	面积/ 万m ²	岗位 名称	最低配置 人数	有关要求
公共楼宇（25栋） 学生公寓（33栋） 教工宿舍（19栋）	51.4	室内保洁员	87	身心健康，男性不超过60周岁，女性不超过50周岁，能胜任室内外保洁工作；水域保洁员有一定水面保洁经验，知晓水面保洁安全知识和防护能力；垃圾外运驾驶员须具备B照及以上驾驶证，垃圾外运须每日用大型垃圾压缩车及时外运到市垃圾焚烧厂，严禁校园垃圾积压。校园化粪池115座须用吸粪车操作，及时清理外运，严禁人工清掏。雨水井及管道每年雨季之前须集中彻底清掏不少于3次，屋面清理每月不少于1次，垃圾桶清洗每周不少于1次，破损垃圾桶要求及时更新。水系保持水面洁净，定期拉网清理水面落叶、浮藻及杂物。
校园道路、广场、 运动场地、景区等公共区域、 水域		户外清洁员	28	
垃圾清运		驾驶员和清运工	3	
合计			118	

5、绿化养护

服务范围	岗位 名称	最低配置 人数	有关要求
养护管理服务校园绿地面积约44万平方米（含各类景观水域约7万平方米），其中乔木约1.7万株，灌木约1.1万株，各类模纹板块、绿篱等约3.3万平方米，冷、暖季型混播草坪（每年秋季均需盖播黑麦草）约4.6万平方米，马尼拉草坪约10万平方米，自然草坪约4万平方米，其他各类地被约1.7万平方米，另有毛竹、刚竹、紫竹及藤木类若干。 A座办公楼12层绿植租摆养护。	绿化养护人员	12	1、专业技术人员1名，本科及以上学历，3年以上园林专业领域工作经验，男55周岁以下（含）；2、园林机械工3名，熟悉操作园林绿化机械，男55周岁以下；绿化工男60周岁、女50周岁以下。3、负责A座行政办公楼12层办公室绿植养护、采购更新等工作职责。

6、会议服务

服务范围	岗位 名称	最低配置 人数	人员要求
音响、灯光设备维护、调试		1	相关专业技术人员
学校行政办公楼会议室、图书馆会议室及报告厅、师生活动中心大礼堂	会议服务	3	身心健康，女性，年龄40周岁以下，具备高中以上文化程度，身高不低于160cm，形象好，经过专业业务培训。

合计		4	
----	--	---	--

7、校园安保

服务范围	最低配置人数	人员要求
南一门、南二门、南三门、东区门、小北门值班，教工区路口巡查，监控中心值班，巡逻执勤等	33	保安人员男性年龄不超过55周岁、女性年龄不超过50周岁，身体健康，具备保安员证书，中学以上文化程度，统一着装，文明执勤，责任心强，50%退伍军人。其中南一门周一到周五白班值班人员，要求男性，50周岁以下，形象好，身高1.7米以上。门岗执勤，实行立岗制度。立岗时间为： 上午：07：30—08：30 11：20— 12：20 下午：13：30— 14：30 17：00— 18：00

8、供配电维保与电房值班

服务范围	岗位名称	最低配置人数	人员要求
校本部范围内供电设施维保及电房值班	电力维保	5	24小时值班值守，年龄原则上男性不超过55周岁，女性不超过50周岁，身体健康，持有高压电工特种作业证及登高作业证，有3年及以上高低压设备维保经验，具有处理应急故障的能力和經驗。要求每天对所有箱变、变压器、变配电房、路灯等场所设备设施进行巡查，做好巡检记录。

二、物业服务管理依据文件

国家相关法律法规及招标文件中6个附件：

附件1：《安徽工程大学物业服务监督管理办法》

附件2：《安徽工程大学学生宿舍物业服务监管细则》

附件3：《安徽工程大学公共物业及绿化养护服务质量标准》

附件4：《安徽工程大学校园供配电维保、检测及路灯维护内容

及要求》

附件5：《安徽工程大学校园安保服务标准及考核办法》

附件6：《安徽工程大学物业服务考核表》

三、甲方的权利与义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

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。

3. 负责监督检查乙方服务工作的实施及制度执行情况。
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。
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服务事项予以扣减服务费；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。
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。
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。
8. 指导乙方做好物业管理与服务工作，协调各方关系。
9. 依照物业服务质量考核办法，对乙方服务质量进行考核。

四、乙方的权利与义务

1. 有权对其所负责区域内物业的相关资料进行查阅。
2. 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。
3. 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并符合相关要求。对学生开学、毕业生离校、新生入学、重要考试、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. 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。
5. 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，乙方应依法承担赔偿责任。
6. 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等开展工作必需的办公用品及办公设备的购置费用，自行承担物业服务人员的通讯费

用、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,学校给予一定配额的值班用房免费的用电费用(电表在入驻一个月内安装到位,费用自理),超过部分电费用按照学校电费标准上交学校财务。

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

8. 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。

9. 在合同约定的服务时间段首日开展物业管理服务工作,入场后10天内向采购人提交人员配备信息。

10. 进场后按照招标文件对现有设施设备(以现状移交)进行自查,签订合同后15日内开始维修,维修工作须在10日内完成。所有校舍室内外条件、环境及设备设施以现状移交,乙方不得以任何理由和借口拒不维修、拖延维修或有选择性维修。合同履行到期后,乙方投入的不可移动的投入部分,无偿移交给甲方。

11. 提供但不限于以下制度或方案,作为甲方监督考核的重要参考,且甲方有权按服务标准对相关制度进行修改完善。

(1) 员工管理、培训及职业道德规范;

(2) 后勤服务大厅(客服中心)建设及服务管理制度;

(3) 门岗、保洁、维修、会务等岗位职责、服务流程和工作标准;

(4) 校园安保、巡逻等秩序维护及车辆停放管理制度;

(5) 校园供配电维保与安全保障工作方案。

(6) 公共区域卫生管理制度;

(7) 校园绿化养护管理制度;

(8) 水电、极端灾害天气等突发事件应急预案;

(9) 新生进校、毕业生离校、学校重要会议或活动、学生宿舍调整、暑假期间物业服务专项工作方案。

12. 无条件接受学校师生对物业服务质量满意度测评以及学校师生、物业监管部门的监管与质量考核，其考核结果作为物业服务费支付的重要依据之一。

13. 所属总公司副总经理以上人员须每季度到学校实地检查、了解物业服务情况，与采购人沟通处理对物业服务的反馈评价和意见建议。

14. 若乙方未达到约定服务标准，采购人有权扣减当季度一定数额的物业服务费。具体扣减金额见相关附件标准。

15. 如甲方因工作需要和服务区域、岗位设置等有调整的，对将来竣工的3栋建筑需要增加门岗、保洁的，乙方无条件服从甲方安排，纳入统一管理，人员费用据实结算，不调增其它费用。

16. 乙方有责任和义务按照甲方要求切实做好校园节水节电工作。

17. 无条件配合甲方相关工作。甲方因工作需要乙方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。

18. 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。

19. 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。

五、乙方对甲方的承诺

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；积极配合甲方对乙方实施的物业管理服务进行综合考评。

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。

3. 乙方配备项目负责人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。

4. 乙方为本项目配备的人员数量不少于296人。甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，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2979.5元对乙方予以扣减物业服务费。聘用的工作人员符合劳动部门有关用工规定，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. 在服务期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合国家法律法规等相关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行负责，相关费用由乙方承担。

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。不能擅自使用甲方标志标识。

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。

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。

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。

10. 在服务期内乙方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。

11. 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。

12. 如甲方因工作需要或服务区域、岗位设置等有调整的，乙方应无条件服从甲方安排。

13. 禁止事项

(1) 乙方严格执行廉政有关要求，不得以任何理由向甲方工作人员支付费用、赠送礼品、礼金、购物卡或安排宴请等，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。

(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。

(3) 除甲方批准外，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，损坏的应赔偿。不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备。

(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危化品。

(5) 乙方员工不得在办公、服务用房(含值班室、工具间等)内饮酒，不得使用大功率电器，不得存放杂物，不得从事经营活动，保持房间安全、整洁。

六、甲方对乙方的承诺

1. 甲方在职权范围内保证乙方的正常工作不受干扰。
2. 保证乙方的员工按规定正常进入服务区域开展工作。

七、经营制约

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，不得从事任何经营活动。在合同期内，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。

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。

八、合同期限与服务费用

1. 合同期限：服务期限为1年。合同期满，乙方服务质量达到合同约定标准，经甲方综合考核合格，在年度预算能保障的前提下，甲

方根据考核情况，可以按合同价格续签下一年度合同，合同一年一签，续签不超过2次。本项目委托服务期限：第一年：2024年01月01日至2024年12月31日；第二年：2025年01月01日至2025年12月31日；第三年：2026年01月01日至2026年12月31日。第一年物业服务项目不包含校园供配电维保、检测与电房值班服务内容，第二年、第三年包含校园供配电维保、检测与值班内容。本合同服务期限为第二年。

2. 服务费用及付款方式：本合同期内物业服务费用为每年人民币大写壹仟壹佰贰拾壹万捌仟壹佰柒拾伍元零肆分（小写11218175.04元/年）。甲方根据考核结果在下一个季度支付上一季度费用。

九、合同生效和终止

1. 本合同经甲、乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

2. 提前终止

甲方依据招标文件，按照第二条物业管理服务要求及标准中6个附件内容对乙方进行考核。考核不合格的，甲方有权单方面解除本合同。

因乙方管理不善，造成甲方重大经济、名誉损失或严重的管理事故，甲方有权单方面解除本合同，冻结服务费，并追究乙方所应承担的违约责任。

乙方若将整体或部分服务责任、重要专项业务转包给其他人或单位的，甲方有权终止合同。

合同签订后试运行3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（或试用期考核结果为不合格的），甲方有权终止合同。

在合同期内，如因乙方出现违法违纪行为，或者因公司管理不善导致影响校园安全稳定的或重大舆情的，甲方有权终止合同，给甲方造成的一切损失由乙方全额承担。

十、违约责任

1. 若乙方未达到约定服务标准，甲方有权对乙方予以扣减相应的物业服务费用。

2. 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。

3. 乙方因存在第九条情形被甲方提前终止合同的，乙方应承担违约责任。

十一、争议解决

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，向甲方所在地人民法院起诉。

十二、附则

1. 乙方中标合同签订后10日内提供进场工作方案供甲方审核，依照甲方审定的方案及时完成进场前各项准备工作，确保2024年1月1日物业管理工作能正常开展。一周内仍无法正常全面提供服务的，甲方有权立即解除合同。乙方入场后10日内向甲方提交人员信息等台账。

2. 合同到期时，甲方重新选择供应商，乙方必须支持甲方此项工作，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。

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5个自然日内无条件撤场，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。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。

乙方如果不按规定撤场，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，直至撤场工作完成为止。乙方承诺自行妥善处理聘用员工的相关问题。

3. 本合同与甲方招标时的招标文件(含附件)、乙方投标文件内容不同的,以本合同为准;本合同未明确的事宜,以甲方招标文件、乙方投标文件为准(二者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。

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

5. 其他未尽事宜,由甲乙双方协商解决,并签订书面补充协议。

6. 本合同一式捌份,甲方执陆份,乙方执贰份,甲乙双方授权代表签字盖章后立即生效。

甲方:安徽工程大学

单位盖章:

代表签字:



乙方:万豪城市管理有限公司

单位盖章:

代表签字:



日期: 年 月 日

日期: 2024年12月31日

见证方:安徽安天利信工程管理股份有限公司

单位盖章:

代表签字:

日期: 年 月 日

附件1:

安徽工程大学物业服务监督管理办法

第一章 总则

第一条 为加强和规范学校物业服务监管工作，提升物业服务质量，保障学校正常的教学、科研和生活秩序，更好地满足师生对校园美好生活的需要，根据国家有关物业管理的法律法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 对物业公司的监督管理，遵循依法、公开、公正的原则，按合同执行。

第三条 本办法所称物业公司，是指与安徽工程大学签署物业服务合同，提供物业服务的企业。本办法所称物业服务，是指物业公司按照物业服务合同的约定，对房屋及配套的设备设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第二章 监管职责

第四条 后勤保障处代表学校对物业公司进行监管并承担相关责任。履行以下职责：

（一）制定学校物业服务监督管理的有关制度、标准、检查评价办法；

（二）监督物业公司履行物业服务合同，对物业公司的服务质量进行全程监管，并依据合同和相关制度进行考核；

（三）受理师生员工有关物业管理服务的投诉，协调处理物业公司和服务对象在物业服务中的问题和矛盾；

（四）定期组织、听取师生对物业公司管理服务情况监督评价，开展物业服务满意度调查。

第五条 物业公司应主动接受政府行政部门的依法监督、学校职能部门的依约监督和学校师生的民主监督，切实承担起物业服务范围内日常管理责任，履行下列职责：

（一）贯彻执行国家和地方有关物业管理的法律、法规和相关规定；

（二）履行物业服务合同，依法提供物业管理服务；

（三）制定内部管理制度，形成有效的服务机制，确保各项服务正常运行，不断提升服务质量；

（四）定期向后勤保障处汇报物业工作实施情况；

（五）虚心听取物业服务对象及师生员工意见和建议，接受其监督，对存在的问题及时认真整改；

（六）保存好物业管理活动中需要留档的相关资料，物业服务合同到期后完好移交给学校。

第三章 监督依据及监管内容

第六条 监督依据

（一）国家相关法律法规；

（二）物业行业服务标准和规范；

（三）学校和物业企业签订的物业服务合同；

（四）学校物业招标文件中要求的服务标准，以及物业企业投标文件中承诺内容；

（五）学校其它管理规定。

第七条 监管内容

（一）管理制度与方案实施：包括健全管理规章制度，物业服务方案、计划的实施，有关材料报学校审定、审核等。

（二）人员配备与待遇保障：包括管理、值班（安保）、保洁、维修等人员的最低配置要求，有关人员的服务天数要求，员工培训、收入和社会保险保障等。

（三）服务态度：物业服务人员统一着装，佩戴工号牌，持证上岗，语言文明，服务细致周到，坚持“以学生为中心”“视学生为家人”服务理念，不与师生发生争吵和打骂，遇事向监管部门及时反映。

（四）楼宇安保：包括楼宇的出入管理、秩序管理（含周边各类车辆）、安全隐患排查、教学楼教学用品及时供给以及突发事件预案的执行等。按要求做好楼宇公共设施的日常巡查，负责楼内水、电、电梯、空调、多媒体等设备设施运行状况监测，消防通道是否通畅，屋顶排水是否堵塞等，发现问题立即处理或上报相关部门。

（五）楼宇保洁：包括楼宇内公共部位（门厅、过道、楼梯、卫生间、洗漱间）、公共房间（教室、自修室、休息室、会议室）等区域卫生保洁，楼宇周边环境清扫，楼宇屋面、墙面、门窗、玻璃、电梯和热水器等物件卫生保洁。遇重大疫情发生时，根据学校防控要求，在防疫部门的指导下，对物业服务区域进行全面卫生消毒，定期做好防“四害”工作。

（六）小型维修：包括线上线下维修受理、响应时限、材料品牌、维修质量、维修效率等，按合同约定快速响应、及时完成各类维修。

（七）节能管理：采取有效措施进行水电管理，杜绝浪费。包括员工节能意识教育、水电巡查、跑冒滴漏现象的及时报告与修复等。特别是楼内水电设施是否正常，有无“长明灯”“长流水”现象，教室空调暑期是否管控到位。

（八）会议服务：包括服务保障、秩序维护、茶水供应、会场设施设备的使用与维护等。

（九）道路与室外环境卫生：包括环境卫生保洁的机械设备配备，校园道路、绿地、广场、景观灯具、雕塑、水面，以及大型活动期间环境卫生保洁等。雨雪天气，道路铲雪、清扫积水、铺设防滑地毯、设置警示标志；雨水井和排水管道清掏；绿地落叶清扫。垃圾桶摆放、定期冲刷消毒，垃圾外运时间与频次等。

（十）绿化养护：包括草坪地被、灌木花卉、乔木、水景及水生植物等景观绿地的养护、修剪、施肥、浇水、除草、病虫害防治、各类花坛草花种植美化、绿地局部调整和零星树木移植、重大节日活动在服务区域指定位置摆放绿植或花卉等。

（十一）设施设备投入与管理：包括物业公司应当配备的各类设施设备、劳保用品，校方移交的设施设备的安全状况、使用情况等。

（十二）学校与物业公司约定的其他有关服务内容的监管。

第四章 监管方式及监管举措

第八条 监管方式

对社会物业企业的监管采取现场监管和非现场监管措施，实施日常监管、满意度测评、受理投诉、月度考核等监督方式。

（一）现场监管采取“日查、月（含季）考”等方式：

1. 每日进行巡查，发现问题及时促改；
2. 每月、每季度组织实施相应的考核。
3. 定期不定期组织物业服务质量抽查，及时督办解决师生投诉问题。

（二）非现场监管措施：

1. 通过校长信箱、一站式服务平台、师生座谈会、曝光台等，随时收集建议和投诉，及时督促整改。
2. 每月组织服务对象单位进行服务评价和满意度测评。
3. 针对物业服务有关问题，视情况随时约谈物业公司项目负责人或公司法人。

第九条 监管举措

学校通过提醒、整改、违约处理、约谈等方式进行问题处置。

提醒：对首次出现的普遍问题、细节问题、师生的相关意见和建议等采取口头提醒，责成物业公司及时纠正。

整改：对提醒无效，以《整改通知书》的形式要求物业公司限期纠正和解决。通过“发现一个问题”解决“一类问题”。

违约处理：对落实整改不到位的或经师生投诉查实的问题，下达《处罚通知书》并进行经济处罚。

约谈：对于不配合学校进行整改或屡次整改仍不到位的，约谈物业公司负责人。

第五章 违约扣罚

第十条 凡违反“第三章第七条监管内容”相关条例的，每项每次扣款100元，一周内同一问题第二次出现加倍处罚。

第十一条 因服务态度、日常管理等被师生投诉，经查实的，每次扣款300元，并依规赔偿消费者的损失。一周内同一问题再次出现，扣款600元。

第十二条 物业公司车辆进校要遵守保卫处相关规定，不遵守规定的，每次扣款100元，产生的一切后果由物业公司负全责。

第十三条 对政府行政部门、学校相关部门下发的整改意见，应在规定时间内落实整改到位；逾期未整改，给予超期天数每天500元累计扣款。

第十四条 处罚金原则上由监管部门按季度汇总，交学校财务处从当期物业费中扣除。

第六章 考核评价与结果运用

第十五条 学校对物业服务监管实行“月、季、年”定期量化考核评分、分等次定级。后勤保障处定期公示考核结果。季度考核结果为物业服务费支付的重要依据。年度考核结果是否合格作为合同续签重要条件。

第十六条 考核量化评分

- （一）考核分值 ≥ 90 分为优秀。
- （二）考核分值在80-89分之间为合格。
- （三）考核分值在70-79分之间为基本合格。

(四) 考核分值 < 70 分为不合格。

凡因社会物业企业管理不到位或自身过失，发生较大火灾事故、较大工伤事故、社会治安综合治理事故、重大校园舆情或重大不良影响事件的，直接评定为不合格。

第十七条 考核运用

(一) 季度考核为合格以上的，全额支付物业服务费。

(二) 季度考核为基本合格的，扣除当期物业费的1%-10%（从80分到70分每2分多扣2%）；考核不合格的，扣除当期物业费的30%，并在主要问题没有得到整改前暂缓支付物业服务费。

第七章 退出机制

第十八条 在合同服务期内，物业公司有下列情况之一的，学校实行“一票否决”，可以随时单方面终止物业服务合同。

(一) 服务期间无故停止服务的；

(二) 因物业公司管理失误造成重大安全事故或重大校园舆情的；

(三) 连续两个季度或年度考核等级为不合格的；

(四) 不服从校方管理，多次整改不到位或服务质量差，师生反映强烈的；

(五) 按照相关管理规定，经学校认为应强制退出的其他情形。

第十九条 凡被强制退出的物业公司，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任。上报学校研究，建议列入“黑名单”，五年内不得参加学校有关物业招投标。

第八章 附则

第二十条 本办法若与国家、地方有关规定相冲突的，以上级有关规定为准。后勤保障处根据监管的实际情况适时对本办法进行修订和完善。

第二十一条 本办法自印布之日起施行。由后勤保障处负责解释。

附件2:

《安徽工程大学学生宿舍物业服务监管细则》

为规范安徽工程大学学生宿舍物业服务工作，特制定本细则。以下所称甲方指安徽工程大学，乙方指受托为甲方提供物业服务的企业，乙方人员指乙方常驻甲方提供物业管理与服务的工作人员。

第一章 学生宿舍物业服务范围

第一条 乙方服务的范围（以下简称“乙方所负责区域”）包括合同约定的学生宿舍楼及其周边区域（以该楼滴水坡为边界的界内区域，有院落的以院墙为界）。

第二条 乙方服务的内容包括乙方所负责区域的门岗管理、安全巡查、卫生保洁和设施设备日常维修维护工作，其中上水管道维修责任范围系指楼宇进户总水阀以下部分，供电线路维修范围系指楼宇进户总电源开关（断路器）以下部分。

第三条 乙方维修维护工作范围涵盖所负责区域学生宿舍楼内除智能控电系统、智能门锁系统、视频监控系统及宿舍淋浴房、洗衣房、开水器、打印机以外其它全部设施设备的维修维护以及房屋零星修膳工作。具体内容如下：

1、学生宿舍、办公室、值班室内各类家具及附件维修，门窗（含门头窗、防盗窗、纱窗和窗帘架、玻璃等）及附件维修，日光灯、开关、电风扇、调节器、插座及供电线路维修，墙壁、天花板及地面局部零星修膳等。

2、学生宿舍楼门厅、楼道、楼梯间、盥洗间、厕所、楼顶等公共场所的上水管道及阀门、水龙头、水箱等相关部件维修更换，下水管道及弯头、地漏等相关附件维修更换，公共照明灯具、开关及线路维修更换，楼内各类表柜、锁具、电源开关及其它相关部件的维修更换，门窗（含纱窗）玻璃及其它相关附件维修更换，晾被架、晾衣架

及其它相关附件维修更换，外墙或屋面上水管道的冬季防冻处理，以及墙壁、天花板、地面局部零星修膳等。

3、协助智能控电系统、智能门锁系统、视频监控系统以及宿舍淋浴房、洗衣房等第三方服务单位做好系统与设备的运行管理、维护与维修工作，协助学生宿舍管理部门做好迎接新生、毕业生离校、重大活动及各类迎评迎检工作，按学生宿舍管理部门要求做好学生宿舍楼内的各类维修、出新、改造工程的工程量统计和汇总工作。

4、其它未列举的日常维修维护工作。

5、寒暑假期间有学生留校住宿的宿舍楼和寝室，须按与平时相同标准做好水电供应保障和维修维护工作。

6、目前安排教工居住的研究生宿舍楼公共水电与共用场所设施设备的维修维护工作。

第四条 乙方安全保卫工作范围涵盖所负责区域的学生人身和财产安全、学校公共财物和各类设施设备等财产安全等，具体内容如下：

1、面向全体住宿学生，开展各种形式的安全教育，增强学生安全意识，加强生活秩序管理，定时开关大门，加强晚归学生的教育和管理，引导学生养成文明、健康的生活习惯。

2、加强学生宿舍物品进出、人员进出管理，认真履行值班记录、外来人员登记、物品进出登记等相关手续，注意察看值班室监控图像，保障学生和学校财产不受损失。

3、每天不同时间段安排楼内逐层巡查，察看公共设施设备有无损坏，学生寝室是否关门，并做好相关处理和记录；定期做好楼内消防设施设备、通道门检查，并做好相关处理和记录；定期开展学生宿舍安全大检查，禁止学生乱拉电线、网线和使用违章电器、易燃易爆物品等行为，收缴相关违禁物品，并发布安全检查通报；毕业生离校前后分别开展家具设施全面检查并提供寝室成员签名，对人为损坏学校财产的现象要认真统计汇总，报送学生宿舍管理部门追究相关人员责任并赔偿损失，不能确定责任人的由乙方负责维修或赔偿。

4、寒暑假期间有学生留校住宿的宿舍楼应按与平时相同标准做好安全保卫工作。

第五条 乙方卫生保洁工作范围涵盖所负责区域除学生寝室以外其它全部公共场所的卫生保洁工作，具体内容如下：

1、学生宿舍楼内垃圾应及时清理出楼并于指定位置存放。学校推行寝室垃圾袋装化并自带下楼工作，乙方要加强宣传、引导和督促。楼内公共场所地面保持洁净、干燥，盥洗间水池瓷砖每天清洗两遍，厕所小便池（器）、蹲坑每天清洗两遍；墙壁瓷砖每周抹两遍，墙壁、天花板蜘蛛网和灰尘每周清扫两遍；卫生保洁质量标准为楼内公共场所无垃圾、无污渍、无气味、无积水、无浮灰、无蛛网。

2、对淋浴房、洗衣房等第三方服务项目经营场所环境卫生进行协管，发现问题向相关服务单位通报或向学生宿舍管理部门报告。

3、寒暑假期间有学生留校住宿的宿舍楼应按与平时相同标准做好卫生保洁工作。

4、目前安排教工居住的研究生宿舍楼卫生保洁标准参照教工宿舍区保洁要求。

第二章 学生宿舍物业服务基本要求

第六条 维修维护工作：

1、乙方对负责区域设备设施开展日常巡查，发现问题及时修复。

2、乙方在每栋宿舍楼门厅明显位置张贴网上报修二维码及维修人员信息（姓名、联系电话、照片），在收到报修信息后应及时上门维修，修复后做好反馈信息和回访工作，暂时不能修复的应说明原因。

3、水电、木瓦维修人员年龄要求男性不超过55周岁，女性不超过50周岁，身体健康（每年均须出具县级以上医院体检报告），有从业资格，无不良嗜好，无犯罪前科和不良记录。

4、服务响应时间要求：周一至周五8：00—23：00，半小时内到位，其余时段两小时内到位，紧急抢修30分钟内到位。

5、维修人员应统一着工装，并配带工号牌。

6、寒暑假期间涉及留校住宿学生的维修维护服务质量和要求参照平时。

第七条 安全保卫工作:

1、每栋宿舍楼设宿舍管理员（含门岗值班员和安全巡管员）24小时不间断在楼内值班和巡查，保卫楼内学生的人身与财产安全和学校财产安全。宿舍管理员应熟悉楼内住宿学生基本情况，做好生活秩序维护引导和人员、物品进出管理和记录工作。

2、宿舍管理员年龄要求男性不超过60周岁，女性不超过55周岁，身体健康（出具县级以上医院体检健康证明），无不良嗜好，无犯罪前科和不良记录，高中以上文化程度，具有较强的沟通、协调能力。

3、楼内发生外盗，或因宿舍管理员失职造成学生或学校财产损失的，由乙方负责赔偿。

4、宿舍管理员应统一着装，并配带工号牌。

第八条 卫生保洁工作:

1、每天按时按质完成楼内卫生保洁与垃圾清理工作，工作时间为每天7:00--11:00, 13:30--17:30, 其它时间未经学生宿舍管理部门同意不得打扫。

2、保洁员年龄要求男性不超过60周岁，女性不超过55周岁，身体健康（出具县级以上医院体检健康证明），无不良嗜好，无犯罪前科。

3、上班统一着装，拾到学生财物主动上交，拾到衣物统一堆放到招领筐，上班期间禁止捡破烂或其它与本职工作无关的行为。

第三章 学生宿舍物业服务具体要求

第九条 本细则中所列条款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。

第十条 乙方签约进场前，须根据有关法律法规及合同约定，建立各类规章制度、合理的组织机构，制定详细的物业服务实施方案，

提交甲方审核和备案，并在履约过程中根据甲方要求或工作实际适时修改，报甲方备案。

第十一条 除日常物业服务内容外，乙方有责任积极配合甲方相关部门做好乙方所负责区域内学生的思想品德教育、日常行为管理和楼宇文化建设，以及消防、治安和设施设备安全管理等工作。

第十二条 乙方应根据法律规定和实际工作应合理配备各类岗位的工作人员，并加强管理和教育培训。

1. 乙方要项目负责人须有乙方的全权委托授权，常年驻校负责管理与协调工作，并能24小时协助甲方处理突发事件。

2. 乙方所负责区域的一线服务员工（宿舍管理员、保洁人员、维修人员等）人数需按不少于乙方投标文件确定的人数进行配备。

3. 建立和完善员工档案，全体管理和服务人员必须登记造册（纸质与电子表格），进场前报甲方备案；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。

4. 乙方应严格按照“三服务三育人”宗旨要求，熟悉、掌握高校后勤工作的特点和规律，热情周到服务师生，积极主动回应师生需求，切实落实“首问负责制”，属于物业服务范围或能够解答处理的问题，应认真负责地做好服务和答疑工作；不能答复或处理的应及时转交甲方相关部门，不得推诿、扯皮、敷衍或隐匿信息。

5. 乙方及其工作人员未经甲方许可，不得以任何理由和形式，收取或变相索取服务对象任何钱物，严禁与师生发生冲突，未经允许不得在学生宿舍楼及周边区域开店设摊、售卖物品，捡拾到师生遗失物品应及时上交甲方保卫部门或学生宿舍管理部门处理。

第十三条 乙方应加强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、存档资料每年按档案管理要求向甲方移交一次；对于甲方急需的资料须随时移送。

第十四条 乙方应结合乙方所负责区域的特点，制定各类应急预案，内容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、防骗预案等，并报学校相关部门审核同意。

第十五条 宿舍管理员工作内容和要求

1. 宿舍管理员应具有良好的身体和心理素质，热爱学生宿舍管理服务，能胜任夜间值班工作。

2. 宿舍管理员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施；掌握止血和处理外伤的一般性方法；能够对情绪激动者作暂时心理疏导和安慰。

3. 学生宿舍楼实行24小时有人值守，管理员要在服务台或指定位置值班，安全巡管员应在所负责区域巡查，工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。

4. 宿舍管理员应熟悉本楼栋学生的情况，掌握学生的姓名、所住房间、所属学院、辅导员老师姓名等基本情况，并能随时提供准确的本楼栋床位使用信息。

5. 实行进入宿舍登记制度。早出和晚归学生凭学生证、校园卡等有效证件进出；教职员工凭有效证件登记进入；学生同性亲友来访一律在大厅（值班室）接待，学生当面登记后方可进入（异性亲友未经允许不得进入学生宿舍）；严禁推销人员和商贩进入宿舍叫卖，禁止学生自购商品在宿舍开小店；安全管理员须对带出宿舍的大件物品和贵重物品进行检查和登记。

6. 做好学生宿舍钥匙管理工作。钥匙包括房间机械钥匙和管理卡，由专人保管，原则上不得借给学生使用。特殊情况下学生借用钥匙必须抵押有效证件，经认真核实、详细登记后方可借出，并应及时索还；工作人员因安全检查及维修工作需要借用钥匙的，需2人以上登记且须同时进入宿舍；突发紧急情况、涉及生命财产安全等情况下，管理人员应能第一时间准确提供所需钥匙，事后应及时办理登记手续；

其他情况一律不得借出。因管理员对钥匙保管不善导致的学生财物被盗，由乙方负责赔偿。

7. 受理与反馈学生宿舍设施设备报修。一般维修项目应在1小时内向乙方指定人员报告或指导学生在后勤报修平台报修；急修项目（如上水管道跑冒滴漏、不水管道堵塞、门锁故障、照明灯具及供电线路故障等）须在5分钟内报告并同时通知甲方。因管理员报告不及时造成的损失，由乙方负责赔偿。

8. 按甲方要求按时开、关宿舍大门，做好学生早出、晚归登记工作并按要求将相关数据及时反馈给甲方有关部门；配合甲方开展违规用电、晚归不归、留宿异性等住宿纪律检查整治工作；发现在宿舍内饲养宠物的须及时报告甲方管理部门。每晚在关闭宿舍大门后上、下半夜至少在楼内各巡查一次，逐层查看有无安全隐患，提醒学生锁上房门。

9. 建立学生宿舍设施设备登记清单制度，在学生入住宿舍时，和学生当面核查，签字存档；退房时，及时仔细清查设施设备使用情况，对人为损坏或丢失的设施设备登记造册，如有设施设备损坏或丢失而又不能确认责任人的，由乙方修复或赔偿。

10. 负责涉及学生宿舍管理与服务工作的各类文件、通知的张贴与解释宣传工作。

11. 及时发现、制止并报告学生宿舍各类违法犯罪、违规违纪行为和安全隐患，协助处置楼栋内发生的群体性事件和各种突发事件。

12. 按照甲方要求做好学生宿舍其它管理和服务工作，在新生入学、军训、毕业生离校以及甲方其它重大活动期间及重要敏感时段，必须做到“双岗”管理。

13. 负责楼宇内公共照明使用管理和节水节电工作。

14. 做好门前三包工作，做到楼宇入口干净整洁，楼宇四周车辆停放规范有序，应急通道安全可靠。

第十六条 宿舍保洁人员工作内容和要求

1. 宿舍楼周边区域（以马路、围墙和沟渠为周界）每天清扫至少2次，及时清除各种垃圾和张贴物。清扫后不见积水、垃圾、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、无落叶、无杂物。
2. 宿舍楼周边各种附属设施每天保洁1次，保证无污垢、无水迹、无浮尘。
3. 宿舍楼出入口雨棚、遮阳板、公共区域窗台以及楼栋门厅顶部的垃圾、废弃物每周清理1次，特殊情况下须随时清理，确保无垃圾堆积、无蚊蝇滋生、无异味。
4. 每天清扫、湿拖楼梯、楼道2次，保洁楼梯扶手1次（如遇特殊情况，应按甲方要求增加次数），保持楼梯、楼道干净、无污渍、无痰迹，扶手无灰尘，楼梯转角处及其它公共场所除存放常用卫生用具之外不得留存任何其它物品。
5. 每周对楼内公共区域的天花板、各类设施设备（如办公设施、消防设施、网络设备、路灯罩、线路桥架等）表面除尘1次（如遇特殊情况，应照甲方要求增加次数），保持天花板、墙面及公用设施设备表面无积尘、无蛛网。
6. 每周至少对宿舍大门、玻璃镜面、宣传栏及各楼层公共场所门窗玻璃等保洁1次（如遇特殊情况，应按甲方要求增加次数），保持所有门窗干净，玻璃明亮，无手印、无灰尘，墙面、门窗表面无张贴物。
7. 公共卫生间、盥洗室每天上午、下午各拖洗1次，门窗玻璃、窗台每周保洁1次，每周的周三对大小便池进行1次消毒、杀菌处理（如遇特殊情况，应按甲方要求增加次数），保持门窗、盥洗台（槽）洁净，便池无污物、无尿垢，排水通畅。
8. 每年（3月份或8月份）对学生宿舍电风扇清洁1次，保持电风扇无油迹、无灰尘、无蛛网。

9. 每年3月份对所有宿舍及公共场所进行1次全面清洁、消毒、杀菌。
10. 每周清扫楼顶屋面1次，同时清理雨水口，确保楼顶屋面洁净，无垃圾，各雨水口、下水道保持畅通。
11. 负责当年毕业生宿舍(新生入住宿舍)的全面清扫、整理、保洁工作，确保新生入住时干净整洁。
12. 每年3月初、8月底各开展一次全面灭蝇、灭虫、灭鼠工作。做到楼内无苍蝇或蚊虫飞舞，无蟑螂、无鼠迹。
13. 值班室内物品摆放整齐，空气清新无异味。
14. 及时清理所负责区域内非指定张贴处之外的所有乱张贴。
15. 所有垃圾均按照分类处理原则清理处置。

第十七条 宿舍安全工作和要求

1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查一次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；巡查结果须存档备查。
2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的1个工作日内向甲方报告；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，由乙方在丢失后的3个工作日内补充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。
3. 每栋学生宿舍值班室要配备手电筒、扩音器等常规消防应急疏散设备，每周检查1次并作好检查记录，确保设备正常使用。
4. 乙方进场时须和甲方做好物品交接，并承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏。若宿舍楼内设施设备被盗，属乙方未能履行安全管理职责，乙方应负赔偿责任。
5. 乙方负责管辖区域各种冷水供应和污水排放的给排水系统处于良好状态，供水设备、排水设备、消防用水设备管道、阀门、浮球、水龙头无“跑冒滴漏”现象。

6. 建立学生宿舍公共设施设备（床、柜、书桌、凳子、用电器、水管电线、门窗、洁具等）巡查制度，及时报告各类安全隐患，并于次月5日前将设施设备安全隐患排查书面报告签字盖章后送甲方备查。

7. 建立学生宿舍公共设施重大故障和突发故障及时报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障，要在5分钟内报告给乙方项目负责人并通知甲方，以便于迅速组织力量解决问题。

8. 负责宿舍区学生自行车管理，指导学生将自行车在指定地点有序停放。

9. 防雷设施每季检查、清点登记一次，发现问题及时向甲方报告。

10. 建立宿舍内家俱、电器、公共设施设备详细档案，并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方。

11. 乙方须在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。

12. 遇突发事件，乙方管理层人员、值班人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。

13. 学生宿舍财物被盗、被骗，根据以下情形区分责任：

（1）学生上课（或外出）期间，所住宿舍发生撬锁、破（踹）门入室盗窃案件或发生攀爬卫生间和内走廊门窗入室盗窃案件，属乙方未能履行好安全管理职责，应负全部责任。

（2）学生宿舍发生由阳台或外走廊攀爬入室盗窃案件，属乙方未能很好履行外围巡逻与安全管理职责，乙方应负70%的责任。

（3）经视频监控证实，宿舍管理员（门卫）擅离工作岗位，发生外来人员溜门入室盗窃（或实施各种类型欺诈）并造成学生财产损失，属宿舍管理员（门卫）工作渎职，乙方应负全部责任；宿舍管理员（门卫）在岗但未履行登记、检查、制止职责，发生外来人员溜门入室盗窃（或实施各种类型欺诈）并造成学生财产损失，属宿舍管理员（门卫）工作失职，乙方应负75%责任。

(4) 学校寒、暑假期间，若整栋学生宿舍处于完全封闭状态，该宿舍楼内发生各类盗窃案件，乙方应负全部责任。

14. 宿舍区内发生各类人身伤害案件，若经视频监控证实宿舍管理员（门卫）未履行登记、检查、制止和报警职责，乙方应负主要责任。

15. 因乙方管理不善发生重大安全责任事故的，甲方有权单方面中止合同，没收乙方履约保证金，并追究乙方当事人责任。

16. 各类案件的性质认定以公安机关现场勘查结论为准。

第十八条 宿舍维修工作内容和要求

1. 设备设施日常维护

(1) 按设备设施使用规定按期对学生宿舍设施设备进行养护，确保设施设备功能完整。

(2) 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，如有破损应立即给予修补。

(3) 门窗（含玻璃、门锁等附属配件）无损坏，门窗玻璃完好率100%。

(4) 消防设施设备完好，随时可以使用。

(5) 楼宇内用电设施设备、管线完好（屋面和外墙体渗漏引起线路故障，由甲方负责维修，乙方协助）；安全指示灯和应急灯（含固定、开启和防护附件）无损坏，各类照明灯具、电风扇、开关插座、调节器等完好率为100%。

(6) 各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏；水龙头完好率100%。

(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、外溢的需当天疏通。

(8) 防盗设施设备完好，且功能正常。

(9) 定期对学生宿舍内除学生自带自购物品之外的所有设施设备（包括门、窗、纱窗、锁、桌、椅、凳、床、柜、电风扇等）进行维修、维护（含无法维修、维护情况下的更换），费用（含材料费）由乙方负责，作好记录。

(10) 公共卫生间、盥洗室水池完好无损。

(11) 楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失。

2. 学生报修

(1) 在每栋宿舍楼门厅明显位置张贴网上报修二维码及维修人员信息（姓名、联系电话、照片），公示维修时限承诺。

(2) 每栋宿舍楼管理员（值班人员）应受理报修服务，实行24小时受理来人、来电物业报修；维修人员每天上午八点钟至下午五点半之间受理网络报修。

(3) 急修项目接到来电、来人报修后30分钟内到位，5小时内修复；一般维修项目10小时内修复。

(4) 所有报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，并整理归档。

(5) 所有报修项目需填写维修报告单，维修报告单应在维修后第一时间由报修人签字认可；报修人不在场或无法确定报修人的，由甲方代表签字确认。

(6) 实行报修回访制度：乙方每周须对上周报修项目维修情况进行回访，并做好回访记录，整理归档。

(7) 接到学生维修方面投诉，乙方须在维修规定时限内予以查证、解决，并上报甲方物业监管人员。

(8) 网上报修项目受理人或管理员应按照公示制度要求及时填报相关信息。

第十九条 学生宿舍专项服务工作

1. 新生入学相关工作

- (1) 配合做好新生宿舍安排、调整工作。
- (2) 做好新生宿舍的卫生保洁工作。
- (3) 做好新生宿舍物品清单确认工作。

2. 毕业生文明离校相关工作

(1) 加强毕业生离校前门岗值班工作，确保毕业生宿舍物品等安全。

(2) 加强毕业生离校前后卫生保洁工作，及时清理毕业生宿舍内的废旧物品和垃圾，确保宿舍走道和宿舍楼周边整洁。

(3) 按照学生入学时宿舍物品清单，做好宿舍家具等设施检查工作，做好检查记录并及时报告甲方。

3. 学生宿舍调整搬迁工作

因学生学籍变动、延期毕业或宿舍维修、住宿规划调整等因素需要学生整体或零星搬迁时，乙方应积极配合甲方工作，尽可能照顾学生利益，并在搬迁过程中给予学生必要的帮助。

第四章 处罚规定

第二十条 甲方对乙方物业服务工作进行定期或不定期检查，在检查发现的问题，甲方向乙方发出处罚通知书和整改通知书，乙方必须在规定时间内完成整改。

第二十一条 检查与处罚标准

项目	检查内容	处罚标准
基本要求	1. 乙方须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的物业服务实施方案，报甲方审定、备案。	无实施方案或服务计划，或方案无实用性和可操作性的，处罚500元/次，并限期整改。
	2. 乙方不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用甲方建筑物或设施设备从事经营活动或其他商业活动；不得在服务区内饲养禽畜或种植蔬菜。	乙方对其所负责区域占用或改变使用功能的，除责令改正外，并处罚1000元/次。利用学生公寓从事营利性或商业活动的，处罚2000元/次；饲养禽畜或种植蔬菜，处罚200元/次。
	3. 乙方不得将所承担的业务转包给第三方。	将业务转包给第三方的，处罚50000元/项

项目	检查内容	处罚标准
	4. 乙方应建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。至少有1名项目负责人24小时在校协助甲方处理突发事件。	未按要求配备管理人员或未足额配备的，每少1人处罚1500元/月。突发事件中项目负责人未到场的，每次处罚500元。
	5. 所有员工须统一着装。着装应干净、整洁，佩戴工号牌；员工所从事的工作有行业规范和技术要求的，须持证上岗。	每发现1人无上岗证处罚50元。着装不统一、不规范的一项处罚20元/人·次。
	6. 员工要有良好的精神面貌，举止文明、言语得体，服务态度好，不得与服务对象发生冲突和争吵。	员工在工作中和师生发生争吵的，处罚200-500元/人·次，发生斗殴的处罚1000元/人·次。
	7. 乙方应建立员工档案。乙方须将完整的服务人员名册报甲方备案。聘用人员如有变动，须于变动后三日内书面报甲方管理部门。	不按照要求报送的处罚50元/次。
	8. 乙方应加强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、存档资料等每年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。	未按时移送的处罚50元/次，资料虚假、错误的处罚500元/次。
	9. 乙方须结合实际，制定各种预案。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、防骗预案等。	缺一项预案处罚200元/次，并责令限期制定。
	1. 宿舍管理员（含门卫）按甲方要求配置。	少1人处罚1500元/月。
	2. 宿舍管理员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施；掌握止血和处理外伤的一般性方法；能够对情绪激动者作暂时心理疏导和安慰。	甲方随机考查，相关业务生疏或操作错误者，每人次处罚200元。
	3. 学生宿舍楼实行24小时有人值守，工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。	发现一次处罚100元/人。
	4. 宿舍管理员应熟悉本楼栋学生的情况，熟记每一个学生姓名、所住房间、所属学院、辅导员老师姓名等基本情况。随时掌握本楼栋床位使用情况。	一学期内，对所管楼栋的相关情况熟悉率考核第一次达不到80%处罚50元/人·次，第二次达不到80%处罚100元/人·次，第三次达不到80%则要求辞退。

项目	检查内容	处罚标准
宿舍管理	5. 学生凭学生证、“一卡通”等有效证件进出；教职工凭有效证件登记进入；严禁外来人员进入宿舍推销或叫卖；宿舍管理员须对进出公寓的大宗物品和贵重物品进行检查和登记。	有外来推销人员、异性等进入宿舍，发现一次处罚200元；对学生亲友及非本栋学生等进出不登记及大宗、贵重物品进出不登记的处罚50元/次
	6. 受理学生寝室设施设备报修。一般维修项目须在学生报修后1小时内向乙方负责人报告；急修项目须在5分钟内报告并同时通知甲方。	因管理员报告不及时造成损失的，除由乙方负责赔偿外，同时视情节处罚200—1000元
	7. 按甲方要求按时开、关宿舍大门，做好学生早出、晚归登记工作并保存相关数据备查。配合相关部门开展违规用电、晚归不归、留宿异性等住宿纪律整治工作。	不按规定时间开关大门、早出、晚归不登记的，处罚50元/次；不配合学校工作的。处罚200元/人·次
	8. 学生入住寝室时，建立学生寝室设施设备登记表，并和学生当面核查，签字存档；退房时，及时仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备登记造册。	学生宿舍设施设备有丢失或者损坏又找不到责任人的，除由乙方承担修复和赔偿责任外，每次处罚100元
	9. 负责各类文件通知的张贴工作，并解答学生相关问题的咨询	不配合相关工作或拒不解答学生问题的，每人次处罚50元
	10. 及时发现、制止、报告各类违规违纪和违法犯罪行为和安全隐患，协助处置本楼栋内发生的群体性事件和各种突发事件。	发生群体性事件或突发事件不及时制止、报告的，每次处罚500元
	11. 乙方须按照甲方要求配合做好学生宿舍的日常管理和服务工作，尤其要做好新生开学、军训及毕业生离校期间的相关管理和服务工作；协助甲方完成重大活动中学生宿舍的安全防范等任务。在新生入学、毕业生离校、甲方重大活动期间，实行“双岗”管理。	不按要求配合或实行“双岗”的，处罚200元/次·岗
保洁工作	1. 服务次	
	垃圾清运不及时。	每次处罚50元，并责令立即清运
	宿舍楼周边区域每天清扫至少2次，及时清除各种垃圾和张贴物。	次数不够每次处罚50元，清理不干净每次处罚50元
	各种遮雨板、遮阳板以及楼栋门厅顶部的垃圾、废弃物每周清理1次，特殊情况下须随时清理。	未按要求清理的，每次处罚100元，并责令限期清理
	楼内地面、墙面及附属设施设备保洁。	未保洁处罚50元/次

项目	检查内容	处罚标准
	数 公共卫生间、盥洗室每天上午、下午各冲洗1次；门窗玻璃每周擦抹2次。每单周的周三对便槽进行消毒、杀菌、清洁1次；如遇特殊情况，应按照甲方要求无条件增加次数。	未按规定清洁或未达到清洁要求的，处罚100元/次。
	每年3月份对全部宿舍楼公共场所、寝室及宿舍楼周边区域消毒、杀菌1次。	未按规定消毒或未达到消毒要求的，处罚10000元/次。
	每周清扫屋面1次，同时清理雨水口，防止垃圾堵塞（遇雨天顺延）。	未保洁处罚100元/次
	负责当年毕业生宿舍和新生入住宿舍的全面清扫、整理、保洁工作。	未全面清扫、整理和保洁的，处罚50元/间·次
	其他违反“保洁服务次数要求”的。	罚款50-200元/次
	2. 保洁服务质量要求	未达到第十六条规定的保洁服务质量要求的，每次处罚50-200元。
	3. 对甲方反映的问题，应及时整改并反馈整改结果。	未及时整改按原处罚金额3倍追加处罚；整改不到位按原处罚金额2倍予以追加罚款。
安全工作	4. 对甲方反映的问题，不能在后续月份反复出现。	若反复出现将以同一问题逐月加倍的方式处罚。
	1. 乙方须按照学校保卫部门要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作；消防设施、设备、器材每周检查1次，确保完好、齐备、有效；消防通道保持畅通；每次巡查结果须存档备查。	未建立相关制度、档案的，处罚500元；制度、档案不完善的处罚100元，并责令完善；检查次数到不到要求处罚50元/次，消防通道和安全出口不畅通处罚200元/次。
	2. 消防设施、设备和器材的正常损耗，由乙方在检查发现后的1个工作日内向甲方报告；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，由乙方在丢失后的3个工作日内补充，补充器材的型号、规格等须经甲方保卫处书面同意。	不及时报告，处罚10元/个。乙方不按时补充的，由甲方代买后直接从甲方应支付的服务费中扣除并处罚200元/个。
	3. 每栋学生宿舍值班室要配备手电筒、扩音器等常规消防应急疏散设备，每周检查1次并作好检查记录，确保设备正常使用。	达不到要求处罚10元/栋。乙方不配备的，由甲方代为配备后从甲方应支付的服务费中扣除并处罚50元/栋。

项目	检查内容	处罚标准
	4. 乙方承担甲方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏。	如发生丢失，乙方须按照设施设备的现值承担赔偿责任；如发生人为损坏，乙方不能指认损坏人的由乙方负责修复，不能修复的按照现值赔偿。
	5. 确保乙方所负责区域各种冷水供应和污水排放的给排水系统处于良好状态，供水设备、排水设备、消防用水设备管道、阀门、水龙头无“跑冒滴漏”现象。	达不到要求处罚50元/次
	6. 建立学生宿舍公共设施设备巡查制度，及时报告各类安全隐患，并于次月5日前将设施设备安全隐患排查书面报告签字盖章后送甲方备查。	无制度处罚200元，达不到要求处罚50元/月。
	7. 建立学生宿舍公共设施设备重大故障和突发故障及时报告制度。若遇水、电突然断供或消防设施等公共设施发生故障，要在5分钟内报告给乙方负责人并通知甲方，以便于迅速组织力量解决问题。	达不到要求处罚100元/次，导致损失的由乙方负责赔偿。
	8. 负责宿舍周边自行车管理，指导学生将自行车在指定地点有序停放，并负责将自行车摆放整齐。	达不到要求的，每次每处处处罚50元。
	9. 防雷设施每季检查、清点登记一次，发现问题及时向甲方报告。	不检查、不登记的每次处罚50元。
	10. 建立宿舍家俱、电器、公共设施设备详细档案，并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方。	达不到要求处罚100元/次
	11. 在可能危及人身安全或有安全隐患处设立明显警示标志并采取防范措施。	未按要求设立的，处罚10元/处；发生事故的，由乙方负全部责任。
	12. 遇突发事件，乙方管理层人员、值班人员必须在第一时间赶赴现场处置并及时向甲方报告。	不到现场处置的，处罚2000/次；不在第一时间到现场有效处置的，处罚1000元/次；不在第一时间向甲方指定管理部门报告的，处罚500元/次。
	13. 学生宿舍财物被盗	按第十七条第13款相关规定处理。
	14. 发生重大安全责任事故	由于乙方管理不到位的，甲方有权单方面中止合同，没收履约保证金，并追究乙方当事人责任
	1. 在每栋宿舍楼门厅明显位置张贴网上报修二维码及维修人员信息（姓名、联系电话、照片）	少一处处处罚50元
	2. 每栋宿舍楼管理员（值班人员）应受理报修服务，实行24小时受理来人、来电物业报修；维修人员每天上午八点钟至下午五点半之间受理网络报修。	受理不及时，每次处罚20元。

项目	检查内容	处罚标准
维修工作	3. 急修项目（如：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等）接到来电、来人报修后30分钟内到位，5小时内修复；一般维修项目10小时内修复	超过维修时限，每超过1小时处罚20元；造成损失的，由乙方负责赔偿。
	4. 所有报修项目需填写维修报告单，维修报告单应在维修后第一时间由报修人签字认可；报修人不在场或无法确定报修人的，由甲方代表签字确认	未经认可的维修项目，甲方不予认定。
	5. 实行报修回访制度：乙方每周须对上周报修项目维修情况进行回访，并做好回访记录，整理归档。	无回访记录的处罚100元/次。
	6. 接到学生维修方面投诉，乙方须在维修规定时限内予以查证、解决，并上报甲方物业监管人员。	投诉属实的，除责令乙方限期解决外，每次处罚50元。
	7. 按设施设备使用规定按期对学生宿舍设施设备进行养护，确保设施设备功能完整。	不按规定养护的，每次处罚50元。
	8. 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。	破损一处，处罚100元，并责令限期修复。
	9. 公共场所的各类门窗（含玻璃、门锁等附属配件）无损坏，门窗玻璃完好率100%。	破损一处，处罚50元，并责令限期修复。
	10. 消防设施设备完好，随时可以启用。	损坏1处，处罚100元。
	11. 宿舍楼内用电设施设备、管线完好；公共场所各类照明、安全指示灯和应急灯（含固定、开启和防护附件）无损坏，各类照明灯具完好率100%。	发现1处损坏处罚10元。
	12. 各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏；水龙头完好率100%。	损坏1处，处罚50元，并限期修复。
	13. 各类排水、排污管道畅通，无堵塞、无外溢。如有堵塞、外溢的需当天疏通。	如有堵塞，除责令立即疏通外，每次处罚200元。
	14. 防盗设施设备完好，且功能正常。	未达到要求，每次处罚50元。
	15. 定期对学生宿舍内除学生自带自购物品之外的所有设施设备（包括门、窗、纱窗、锁、桌、椅、凳、床、柜、电风扇等）进行维修、维护（含无法维修、维护情况下的更换），费用（含材料费）由乙方负责，作好记录。	乙方维修不及时或拒不维修的，甲方有权请第三方维修，费用从当期支付给乙方的服务费中支出。同时每次处罚100元。
	16. 公共盥洗室、水池完好无损	损坏1处，除责令维修外，处罚50元。
	17. 楼梯扶手栏杆无松动、缺失	每处处处罚20元，并责令立即维修。

项目	检查内容	处罚标准
	18. 各类下水通道（包括管、沟、井、池）畅通、井（沟、池）盖无缺损、无丢失。	缺失一处，处罚100元。
其他要求	1. 对师生反映的问题、甲方发出的整改通知书，须及时、有效整改并将整改情况反馈到甲方。	未及时整改处罚100元/次；整改不到位处罚50元/次，整改但未将情况及时反馈到甲方，处罚30元/次。
	2. 按时按质完成甲方交办的其他任务	凡是本规定未提及的又与学生宿舍服务相关的事项，一旦出现影响正常工作开展的，视情况直接给予10-1000元/次的处罚
	3. 学生在领导信箱、贴吧、微博、抖音投诉物业服务问题，查实后须立刻整改，并及时将事件情况说明及整改情况反馈给甲方。	查实后直接给予300-500元/次的处罚。未及时整改处罚100元/次；整改不到位处罚50元/次。

第二十二条 乙方物业服务不到位，除按上述规定扣款外，还根据《安徽工程大学物业服务质量考核标准及评分细则》予以扣分。

第二十三条 出现消防或其他安全责任事故造成重大损失或重大影响的，除赔偿损失外，视情节轻重一次性给予1万-10万元处罚，直至取消合同。

附件3:

《安徽工程大学公共物业及绿化养护服务质量标准》

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，提高物业管理服务质量，营造安全、优美、清洁的校园环境，保障教学、科研工作顺利进行，根据《物业管理条例》和省、市有关物业管理规定，制定本办法。

第二章 管理服务的基本要求

第二条 物业公司根据实际工作需要配备工作人员，符合招标文件及合同要求，办公用品、服装、劳保用品、维修耗材等由乙方自备。

1. 建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系。
2. 建立和完善员工档案。乙方须将聘用的服务和管理人员名册和基本信息登记表（纸质与电子表）于入场前报甲方备案。聘用的主管人员如有变动，须于变动一月前书面报甲方管理部门，同意后方可变动。
3. 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认真负责地做好服务和答疑工作，不能答复或处理的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。
4. 所有物业管理服务人员均不得以任何理由和形式，未经许可收取或变相向师生索取任何钱物，工作中不得与师生发生冲突，捡拾到师生遗失物品及时上交学校保卫处或校园管理中心。
5. 垃圾清运车辆、保洁车辆等进校前服从校保卫处管理，确保行车安全。
6. 遇学校有重大活动及接待任务时，可随时配合校方进行应急保洁工作。

第三条 物业公司要加强档案资料的建立和管理。对各种工作要建帐建卡，做好记录。对于甲方需要的资料须随时报送。

第四条 物业公司须结合所负责区域的特点，制定各种预案并报学校相关部门审核同意。包括雨雪灾害天气的突发事件、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等。

第三章 管理服务的标准

第五条 物业管理服务质量标准

1. 按时开放楼宇、场馆和关闭门窗，日常安全管理和动态巡查到位。
2. 严格按照审批程序提供教室、体育馆、图书馆等公共场所使用服务，对校外人员出入楼宇进行登记管理。
3. 认真巡查公共楼宇内外设施设备完好情况，及时发现并主动报修公共区域损坏情况，及时为师生提供报修服务和联系维修服务；对楼宇内漏水、漏电或影响教学秩序和工作秩序的急修，联系维修人员要快速反应到达现场；对于正常维修，要联系维修人员在当天解决。
4. 公共楼宇内供电、供水系统完好，水电供应正常，排水设施畅通，设施设备正常使用及运行。做到节约水电，按要求适时关闭照明及用水等设施，无浪费水电现象发生。
5. 公共楼宇内门窗、家具、教学设备、音响设施、空调、桌椅、天花板、消防器材、开水炉、电梯、卫生间内隔断及其它房屋附属设施等完好无损、正常使用。超出服务范围的维修内容及时上报校方。
6. 按学校要求做好教学场所、考试场所、会议室、报告厅等场所前准备工作。
7. 建筑物内电铃按照学校作息时间表准时响铃，未出现响铃时间不准点或不响现象。
8. 做好绿化带内绿化植物修剪、养护和保洁工作，做到修剪、浇灌、养护及时，绿地无垃圾杂物、无修剪下的残枝落叶，无养护不到位造成绿化植物枯死、生长杂草现象。
9. 保持建筑物内外洁净、卫生；保持垃圾桶卫生。

第六条 保洁服务标准

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、门柱清洁，无任何张贴物。

2. 楼内清洁和保洁工作。每天在上课或上班之前完成卫生清扫，做到楼内无痰迹、无垃圾、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。

3. 楼宇走廊地面及教室内定期拖，并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。

4. 保证教室课桌椅、讲台、门窗、玻璃及窗台表面干净无污迹、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；不准用拖布、扫帚擦、抹黑板或桌椅。

5. 教室内电扇扇叶、照明灯具每年暑假擦拭一次，做到电扇扇叶、灯具表面干净、无蜘蛛网、无积尘。

6. 楼梯干净、无痰迹，无卫生死角，楼梯扶手及栏杆定期擦抹，保证干净整洁、无积尘、无污迹、无张贴物。

7. 楼宇内根据实际情况在每层楼放1—2个垃圾桶或果皮箱（垃圾桶和果皮箱由乙方自购）并实行垃圾袋装化。垃圾桶（果皮箱）外表无明显污迹、无张贴物，内壁干燥。桶（箱）内垃圾达到2/3时须立即清倒，未达到2/3时每天清倒一次，任何人不得从楼上向下扔垃圾或杂物。

8. 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，教室内粉笔、板擦不足时，要及时补充。

9. 公共卫生间保洁要求

（1）地面干净、整洁、无积水、无积垢；室内无异味；天花板目视无蜘蛛网、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；便纸篓内须置入塑料袋，垃圾及时清理；卫生工具应放在规定位置，摆放整齐；卫生间应保持通风。

（2）定期对公共卫生间进行消毒、杀菌。如遇特殊情况或公共卫生事件，按主管部门要求的周期消毒。

(3) 若下水道或便槽发生堵塞，须立即予以报修疏通。

10. 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。

11. 开水器保洁：开水器表面无水渍、无污渍，确保无安全卫生隐患，开水器周边地面无污水，无剩余茶叶。

12. 楼宇屋面、平台保洁：定期清扫屋面、平台，同时清理雨水口，确保楼顶屋面洁净，无垃圾，各雨水口、下水道随时保持畅通。

13. 所有垃圾放置于指定位置，由专用车辆及时清运出校园。

14. 校园路面保洁、景观区域保洁、运动场所保洁服务标准：

(1) 校园路面主干道、辅道、楼宇间支路、人行道、景观区小道等硬化路面每日清扫两遍，春冬季上午7:50前（夏秋季上午7:40前），下午2:15前清扫完毕，其余工作时段安排固定人员巡回保洁。

(2) 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。

(3) 每天及时清理所负责区域内非指定张贴处之外的所有乱张贴，达到墙面、门柱、景观桌椅、灯杆、树木2.5米一下，无任何张贴物。

(4) 定期冲洗路面，遇突发事件，路面油渍、污渍影响行车、行人安全应随时清洗处理。

(5) 绿地、花坛内无白色垃圾。

(6) 景观灯具、音响、喷泉定期清洁，达到无蛛网、无明显尘土、污渍，发现路灯、音响等坏损，随时报修。

(7) 景观桌椅、花台、健身器械、儿童游乐设施、亭台廊柱，定期擦抹，达到无油渍、污渍、水渍，发现上述设施坏损有安全隐患，随时报修；

(8) 运动场、球场每日专人循环清洁、保洁，清扫灰尘果皮、落叶、烟蒂、塑料袋等，保持场地无积尘、无垃圾、无污物，遇重大比赛或大型活动，应及时配合清理场地。

(9) 雨雪天气, 采取应急措施清扫路面, 各教学、办公楼进门处铺设防滑地毯, 设警示标志。

(10) 师生活动中心、学术报告厅、多功能厅, 定期清扫、拖擦地面, 遇重大活动, 应及时配合清理场地。

(11) 校园化粪池及下水疏通。

15. 校园景观广场等水面保洁服务标准

定期巡查保洁水面, 沿岸清捞水中漂浮物, 清捞上岸的污物及时清运到指定地点;

16. 教工宿舍楼宇保洁服务标准

(1) 教工宿舍楼道、遮雨平台清扫, 楼道内杂物清理, 楼道墙面张贴物清理, 蛛网清扫, 楼梯扶手擦抹, 楼外滴水坡清扫;

(2) 楼道每日清扫一遍并进行循环保洁, 扶手定期擦抹;

(3) 楼道内无杂物、无污水、无纸屑、无果皮、无烟蒂、无香口胶、无人畜粪便, 下水口无积尘落叶堵塞, 扶手无灰尘, 墙面无蛛网、无张贴物;

(4) 楼道内路等坏损及时报修;

(5) 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。遇电梯故障, 及时报修;

(6) 滴水坡内无杂物、无污水、无纸屑、无果皮、无烟蒂、无香口胶、无人畜粪便;

17. 垃圾清运服务标准

(1) 校园内日产垃圾(生活垃圾、教学垃圾、食堂厨卫垃圾、展厅布展、家庭装潢垃圾等)清扫外运, 破损垃圾桶及时采购更新(不得在垃圾桶上喷字);

(2) 教学区域、学生宿舍区域、食堂垃圾每日由保洁及食堂员工袋装化后放置于指定地点, 教工宿舍区域及其它散装垃圾置于垃圾桶内;

(3) 垃圾清运过程中地面、垃圾桶周边无散落垃圾、无污水、无污渍;

(4) 垃圾日产日清，垃圾桶内垃圾超过2/3必须清运，每日桶内剩余垃圾不超过2/5桶，垃圾桶周边无剩余袋装及散落垃圾；

(5) 垃圾桶定期清洗，日常保持垃圾桶外壁、檐口、把手、上盖清洁无污渍，做到定期消毒，防止虫害；

(6) 落叶季节，落叶及时清扫装袋清运，严禁焚烧。

第七条 公共楼宇维修维护服务质量标准

1. 做好公共楼宇主体及附属设施、公共楼宇内各项设施设备日常管理、安全检查和维护保养工作，确保正常和安全使用。公共楼宇外各类公共设施完好，能安全使用。

2. 校区内油漆粉饰设施面漆完好，表面平滑光洁。

3. 巡查校园出现道路及路牙、侧石、硬化场地、运动场地、台阶、花池等破损及时上报。

4. 各类窨井盖完整无缺损，并按规定盖严实。

5. 特种、技术岗位人员持证上岗、态度热情、技术过硬。

6. 维修服务质量标准：

(1) 维修人员工种齐全，有上岗资格证书。

(2) 维修必须及时，开展急修、正常维修要做到快速反应，按时到位开展维修工作。

(3) 维修服务态度好，热情、及时、耐心为师生提供服务。

(4) 维修质量高，返修率和重复维修现象少；无维修质量差现象，无因维修质量问题造成的安全隐患或事故发生。

(5) 节约维修耗材和节约维修成本，无人为浪费维修耗材行为和冒领耗材行为。

(6) 维修工作师生满意度高，无因工作不到位引起的师生属实投诉。

(7) 维修的修复率高，更换材料率低；能够充分利用可使用的旧维修材料。

(8) 及时疏通校内各类排水管道、化粪池，保持排水、排污畅通，地面无积水、粪池无溢出。

(9) 开展紧急维修工作迅速及时，处置结束后方可下班离岗。

(10) 校内窨井、管道井、表井等无缺盖和未盖好现象。

(11) 做好电梯日常运行的管理和每日巡检工作，如有故障问题或异常现象及时报修。

(12) 校内水电管线无私接、人为破坏和漏水漏电现象。

(13) 校内水电管线安装规范、牢固和能安全使用，施工规范，方案合理，节约材料，无脱落、断裂、隐患现象。

(14) 屋面、阳台、平台、露台、雨棚下水口无堵塞、无排水不畅现象。

(15) 门窗检修后应开关灵活不松动，五金齐全，安装正确。

(16) 课桌椅、黑板、讲台等教学设施和办公家具维修要及时，无影响正常使用现象发生。

(17) 确保被维修项目在维修完成后能安全和正常使用。

第八条 绿化养护服务质量标准

1. 绿化养护总体要求：

(1) 精心栽培，修剪平整，长势良好，绿地内无死树。

(2) 绿地与道路分界清晰，绿地内无杂物，树枝无悬挂物。

(3) 名、特树和成片的花木挂牌，普及植物知识。

(4) 爱护一草一木，做到三季有花、四季常绿。

(5) 绿化植被成活率95%以上；新栽树木成活率95%以上，树木保存率98%以上；绿地空秃面不超过8%。

(6) 保证园林设施完好。

2. 园林绿化地被、行道树木、绿篱、花坛、垂直绿化等养护质量标准：

(1) 草坪：经常修剪，保持整齐美观，草坪纯度保持在90%以上，无明显病虫害危害，割除的草及时清除。

(2) 地被：种植密度合理，植株规格整齐；生长茂盛，符合生态要求；覆盖率大于95%，无空秃。群体景观效果好，季相变化明显；混植种类配置合理，叶色、叶形协调。

(3) 树木保持树形美观，分枝点合适，枝条粗壮、无枯枝；观花树木按时茂盛开花，观果树木正常结果，色叶树种季相变化明显。

(4) 行道树树冠完整，生长茂盛，规格整齐，有较好的遮荫和生态效益；主干上无萌生的芽条。树干挺直，倾斜度小于 15° ，分叉点高度一致，不影响车辆通行（胸径45cm以上特大树除外）。

(5) 绿篱保持几何面基本平整，枯枝剪除，夹于绿篱间杂树和剪下的树叶、枯枝及时清除。

(6) 花坛、花境：有适宜的色彩配置，株行距适宜，整齐美观，不露土；植株无缺株倒伏，基本无枯枝残花。观花花卉适时开花，观叶植物叶色正常。

(7) 垂直绿化：植物枝叶分布均匀，疏密合理，无枯枝残花，符合设计要求。藤蔓枝叶茂盛，植株生长健壮。

3. 园林景观及设施维护管理标准：

(1) 园椅、园凳：无损坏、松动，整洁美观。维修与油漆未干时，必须设置明显标志。

(2) 标牌：位置恰当，形式美观，书写端正，字迹清楚，构件完整，材质、色彩须与绿地景观、环境协调。

4. 绿化养护技术措施及要求

(1) 园林树木修剪应依据园林绿化功能的需要和设计的要求，在不违背树木生长特性和自然分枝规律的前提下（特型树木除外），充分考虑树木与生长环境的关系，并根据树龄及生长势强弱进行修剪。

(2) 凡是校园内的乔木、灌木、枯枝、死树、灾害性残树、枝应及时清除，并清运干净。

(3) 在植物生长季节要不间断地进行中耕除草，应除小、除早。除下的杂草要集中处理，并及时清运。

(4) 应根据季节气候特点、土壤保水、植物需水、根系喜气等情况，适时适量进行浇水，促其正常生长。在雨季及时对绿地和树池排涝，防止植物因涝致死。绿地和树池内积水不得超过24小时；宿根花卉种植地积水不得超过12小时。

(5) 应根据园林树木生长需要和土壤肥力情况，合理施肥，平衡土壤中各种矿质营养元素，保持土壤肥力和合理结构。

(6) 防治园林植物病虫害应贯彻“预防为主，综合治理”的方针。应科学、有针对性地进行养护管理，使植株生长健壮，以增强抗病虫害的能力。及时清理带病虫害的落叶、杂草等，消灭病源、虫源，防止病虫害扩散、蔓延。加强病虫害检查，发现主要病虫害应根据虫情预报及时采取防治措施。对于危险性病虫害，一旦发现疫情应及时上报主管部门，并迅速采取扑灭措施。

(7) 日常做好防旱、寒冻、大雪准备工作。夏季加强绿化灌溉，寒冻来临前做好树木保暖工作。

(8) 种植结构调整和树木砍伐应经校方批准后方可实施。

附件4:

《安徽工程大学校园供配电维保、检测及路灯维护内容及要求》

一、校园供配电维保内容及要求:

1. 检测。每年对学校开闭所 1 座、配电房 7 座、箱变 8 座、变压器 22 台、楼栋配电间或配电柜 75 处、高压电缆分支箱接头箱 21 个，高压电缆 67 根，低压电缆 110 根进行一次安全检测与维护保养，出具检测报告，提出安全整改意见，经校方审核同意后实施维修；维修后出具市供电公司认可的完整检测报告交学校。（校区维保范围内设施设备已运行多年，现虽正常运行，但部分零部件老化，请投标单位踏勘现场综合考虑；中标后，检测出的故障及存在隐患的零部件，更换维修费用 2000 元及以下，均在中标维保单位维修更换范围内，请投标单位综合考虑报价。）

2. 按国家电力规范，巡查检修保养。乙方建立健全值班、巡检和维修机制，根据线路的运行特点研究制定不同方式的值班、维护维保制度。

（1）乙方中标后要依据我校的设施设备及线路情况拟定巡查检修保养方案，报学校审核通过后，按方案进行日常检查、巡查和维修保养。

（2）每天对制定的开闭所、环网柜、箱变、变压器、变配电房进行检查，登记检查情况，记录表固定放置在场所。

（3）每周汇总报学校检查维修和保养记录（按业主样式）。

（4）每月对所有供配电系统和设备检修、保养一个全程。

（5）对于巡视中遇到线路有施工开挖和其它影响线路运行安全的现场，需派人旁站。

（6）对保护系统每次异常情况出一次分析报告，并及时处置，保证学校电力正常运行。

（7）负责设备所在空间的安全、卫生等管理工作，时刻保证供电场所内及其附属设施内的卫生清洁。

3. 完善电气图纸。完善所有电气图纸，配合学校进行新增或线路

改造绘制图纸并装订成册报学校备案；标注清楚楼栋配电间至楼层配电箱线路走向并贴牌；在合同签订后三个月内必须完成此项工作。

4. 故障应急抢修

（1）乙方建立健全抢修机制，根据线路的运行特点研究制定不同方式的抢修预案，抢修预案要经过专业工程师审核并经总工程师的审定批准，同时要报学校审核备案。

（2）乙方将抢修预案及时贯彻到抢修队各工作组，使抢修队每人都清楚预案中的每一项工作环节，以备抢修时灵活应用。

（3）抢修应满足应急保障时限要求。在抢修时需对故障关联各部件进行检查测试，处理结果应在现场记录并保存相关记录。

（4）发生电力故障，白天乙方应在接到通知 10 分钟内赶到现场处理；夜间应在 30 分钟内赶到现场处理。抢修时间不分节假、不分白昼、不分寒暑，以每日 24 小时计算。

（5）乙方必须全力以赴排查故障，并要求找到故障点，若 4 个小时内无法排出问题和恢复供电，乙方负责搭接临时电缆，保证临时供电正常。

（6）临时电缆搭建到恢复供电时间要求在 4 个小时内完成，电缆撤离时间为故障点处置修复后方可撤离。

（7）乙方配备充足的抢修材料如电缆、设备工具、照明设备及必要的通信工具，不许挪作他用。抢修后，应及时清点补充。

（8）抢修工作应遵守有关抢修工艺要求及质量标准。更换部件维修（如更换电缆、杆塔、横担、导线、地线、绝缘子等）时，要求更换后新部件的品牌、型号、品质强度和参数不低于原材料及设计要求，符合国标。

二、项目维护保障费用约定范畴及要求：

1. 日常单项维修工程材料和价格约定。

（1）在日常单项维修维护工程中所涉及更换的 2000 元及以下维保材料，包含在投标报价中。程序是：乙方提前一周上报更换材料清单，甲方查看现场并核准确认后，乙方负责采购更换，甲方验收。

（2）在日常单项维修维护工程中所产生的 2000 元以上的材料不

包含在报价中，由学校按照实际情况据实核算，乙方提供材料，根据学校维修工程另行报销。

2. 故障应急抢修材料和价格约定。

(1) 单项应急抢修工程中所产生的 2000 元以上的材料不包含在报价中，由学校按照实际情况据实核算，乙方提供材料，根据学校应急抢修工程另行报销。

(2) 单项应急抢修工程中所产生的 2000 元及以下维保材料及其它费用全包含在报价中。

(3) 应急抢修中所产生的临时搭接的电缆租用费及人工、机械、辅助设备、测试费用均含在投标报价中。

(4) 应急抢修中涉及土建施工，所产生的费用另行核算，不含在投标报价中。

3. 校园路灯维修维护所产生的费用全部包含投标报价中，包含全部路灯维修、维护的配件费、材料费、人员劳务费、器材费和安全措施费等一切费用；路灯维修维护中不产生抢修材料费用。

4. 校方计划性配电设施维修改造项目费用不在投标报价中。

5. 价格核定依据以当时芜湖市公布指导价格为准。

三、高低压电力设备设施检测、维护内容

1. 高压柜年度检测、维护内容

维护项目	检测和维护内容
高压柜耐压绝缘试验	对设备的绝缘进行评估检查，及时发现问题
高压避雷器绝缘电阻试验	高压避雷器易损坏，要定时检查。
避雷器泄露电流测试	检查避雷器的泄露电流，判断是否老化
高压继电保护试验	检测继电保护的可靠性、准确性、保证开关可靠跳闸。
开关仪表检查	检查控制显示仪表是否正常，检查多功能表计的电量是否正确
开关及五防机械机构检查和维护	对高压开关动静触头检查和机械机构机械微调和保养使开关保持在最佳状态，减少故障率，开关的进出摇进机构，多次发现不灵活，造成无法合闸，必

	须检查修复。
设备清尘	清除设备积尘
设备螺丝紧固	对设备的紧固件进行复紧
母排检查	除尘、螺栓紧固等

2. 低压柜、箱变、环网柜、分支箱、楼栋配电间季度检测、维护内容

维护项目	检测和维护内容
柜门、抽屉触头检查、加油润滑和评估	GCS 抽屉的故障烧毁率较高，必须检测和评估。
开关及刀开关机械机构检查和维护	对低压开关动静触头检查和机械机构机械微调和保养使开关保持在最佳状态，减少故障率，开关的进出摇进机构，多次发现不灵活，造成无法合闸，必须检查修复。
低压开关仪表检查	检查控制显示仪表是否正常，检查多功能表计的电度是否正确。
设备清尘	清除设备积尘、杂物等
设备螺丝紧固	对设备的紧固件进行复紧

3. 变压器年度检测、维护内容

维护项目	检测和维护内容
耐压试验	对电缆进行高压试验，及时发现破损部位和损坏。
直流电阻试验	测试变压器内部电阻变化，评估变压器发热状况。
变压器控制二次调试	检查瓦斯继电器，温度继电器是否可靠跳闸。
设备清尘	清除设备积尘
设备螺丝紧固	对设备的紧固件进行复紧
变压器油检查	检查变压器油数量、质量等是否满足要求

4. 10KV 高压电缆、400V 低压电缆年度检测、维护内容

维护项目	检测和维护内容
高压电缆的耐压检测	对电缆进行高压交流耐压试验，及时发现破损部位和损坏。

高压电缆的泄漏电流测量	检查高压电缆的泄漏电流值，评估电缆是否能够正常运行
低压电缆的绝缘检测	对电缆进行绝缘试验，及时发现破损部位和损坏。

5. 箱变年度检测、维护内容

维护项目	检测和维护内容
箱变整体防水，防鼠等	对设备的密封防雨、防水、防鼠等隐患检查
箱变系统电气试验	电容器，温度保护等系统的可靠动作
箱变五防	检查箱变整体五防情况，防止发生安全事故
箱变内变压器、高低压柜检测	内容及标准同上（同上 1、高压柜年度检测、维护内容，3、变压器年度检测、维护内容）
电容柜	电容工作状态，无功补偿系数核算

四、校园路灯维修维护托管具体内容及技术要求

（一）路灯灯具范畴。校园内所有中杆、高杆、庭院灯，太阳能路灯，校大门射灯，其中庭院灯近 440 盏，高杆灯近 130 盏，中杆灯近 110 盏，太阳能路灯 140 盏等，4 处橱窗灯具（T5 日光灯），A 座北门和 3#教学楼北侧石墩灯约 40 盏，各种灯具累计约 900 盏（草地灯除外）。

（二）路灯维护要求

1. 中标方应安排专人每周晚上对校园路灯进行一次全面巡检，特别是学期开学、新生报到、毕业生离校、校庆等重大活动、异常天气等关键节点，更要加强巡检。

2. 路灯照明完好率总体要求在 97%以上，主要路段 100%，

3. 检查内容包括路灯照明是否正常、路灯开关时间是否合理，灯具设施是否存在安全隐患。根据日暮时间，负责时控调整等。

4. 校方定期检查，发现问题，中标方应安排人员在 24 小时内予以解决。

5. 路灯要求进行性保洁，保持无蛛网、灯罩内无灰尘杂物。

6. 所有施工人员、登高作业机具均应达到安全施工许可的要求。

7. 太阳能蓄电持续供电时间不少于 6 个小时。

五、考核办法

乙方须按照甲方管理服务标准提供优质服务，具体考核办法如下。

1. 路灯灯具有蛛网，每盏每季度扣减 50 元。
2. 中心广场、小景区庭院灯出现故障，24 小时内必须恢复。每超过一天，每盏扣减 50 元；三天后仍未恢复，每天每盏扣减 100 元。
3. 主、支干道路中高杆路灯出现故障，24 小时内必须恢复。每超过一天，每盏扣减 100 元；三天后仍未恢复，每天每盏扣减 200 元。
4. 若整条线路路灯（连续 3 盏灯以上）出现故障，24 小时内必须恢复。每超过一天，扣减 200 元；三天后（72 小时）仍未恢复，每天每盏扣减 500 元。
5. 配电间堆放杂物、或者不干净、无上锁，每项（每次、每处）扣减 50 元
6. 日常检修不到位，人岗分离，巡查无记录，每项（每次、每处）扣减 50 元。
7. 每月巡查不及时，记录不详细，检修保养报告上报不及时，每项（每次、每处）扣减 100 元。
8. 甲方检查时，乙方电力值班人员不在岗或有饮酒，每项（每次、每处）扣减 100 元，需解聘饮酒人员，不允许继续在甲方范围内从事电力工作；
9. 未按规定时间内容完成低压柜、箱变、环网柜、分支箱、楼栋配电间、配电柜/箱季度检测、维护，每项（每次、每处）扣减 200 元。
10. 由于工作不认真，不能及时发现和排查潜在隐患，造成停电事故，每项（每次、每处）扣减 1000 元。
11. 应急抢修需在甲方规定的时间内完成，未能及时完成，每项（每次、每处）扣减 1000 元。
12. 违反招标文件约定人数的，每少 1 人当月扣减 3500 元，累计叠加。
13. 出现供电责任事故或安全责任事故造成重大损失或影响的，除赔偿损失外，视情节轻重罚款 1000 至 20000 元/次，直至解除合约的处理。
14. 维护中未按照甲方管理服务标准提供服务，考核中可以以不

合格论处。

本规定中的“每项(每次、每处)”是指条款中所述事项之一。对于考核扣减的金额从每次支付的服务费中扣减。

附件5:

《安徽工程大学校园安保服务标准及考核办法》

一、保安服务事项与服务标准

保安公司负责安徽工程大学物业服务合同所约定的校园保安服务，保障校园平安有序，无责任事故和责任案件发生，师生有安全感。

(一) 校园门卫管理

对外 5 个校门：南大门（为主门行人、非机动车和机动车辆 24 小时通行）、南一门（为行人和机动车辆 5:00-23:00 通行，24 小时值班）、西门（为教职工宿舍区域行人和机动车辆 24 小时通行），西区北门（行人、非机动车 6:00-23:00 通行，23:00 以后关闭值守），东区北门（以学生为主行人、非机动车 6:00-23:00 通行，23:00 以后关闭值守）；

校内教学区与生活区分区两个门：限校内师生家属行人、非机动车和机动车辆通行 24 小时通行。

服务标准：校区门卫执勤，坚持文明执勤和依法执勤，树立安保形象，提高服务质量。对设备操作运行熟练，维护有效，对外来机动车辆按照学校收费管理制度实施收费管理，无收费违章违规现象，所收费用为学校所有；各门执勤上下班时间立岗；校门内、外及规定区域交通秩序规范畅通；对外来人员和非机动车辆管控有力，熟悉各种应急报警求助电话，快捷准确地做好报警、接警和处警工作，紧急情况应立即拨打 110 报警并向学校报告。严格遵守考勤、岗位纪律，值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：包安全、包卫生、包秩序。

(二) 校园治安巡逻和日常秩序维护

整个校区全覆盖 24 小时治安巡逻、对外来闲杂人员及车辆的管控和清理，发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为；

服务标准：校园 24 小时巡逻，要求到边到角，覆盖教学区、学生宿舍区、办公实验区、教工生活区、活动区，每小时必须到预设的治安重点部位巡查一次；确保校园内及校门周边规定范围内无摊点；交通秩序顺畅，校内治安秩序良好。严格遵守考勤、岗位纪律，文明执勤和依法执勤，树立安保形象，提高服务质量。熟悉各种应急报警求助电话，快捷准确地做好报警、接警和处警工作，紧急情况应立即拨打 110 报警并向学校报告。

(三) 监控中心值班

监控中心值班；消防控制室 24 小时。

服务标准：监控中心人员需有大专以上学历能熟练电脑操作，负责接报警及监控全校监控范围内的校园安全动态，提供校园安防信息，及时发现并报告可疑情况，为巡逻、守卫人员快速准确提供情报，提高应对和处置能力；

消防控制室消防管理员，具备一定的消防安全管理经验，具有(构)筑物消防员（或消防设施操作员）资格证书。

二、保安人员要求

1、主要管理人员应具有专科以上文化层次，较高的政治思想素质和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训，善于发现各类问题，具备一定的保安队伍管理经历、经验和处理突发事件能力。

2、保安人员具有高中(含职高)及以上文化程度以上文化，身高不低于 1.65 米，年龄 18 岁至 55 周岁男性（个别岗位使用女性必须书面申请征得甲方同意），退伍军人优先：① 身体健康（持健康证），无精神疾病，无传染病及精神病史；② 政历清白，品行端正，无违法犯罪记录，热爱本职工作，能履行工作职责。

3、乙方向甲方派遣的保安队员必须经培训合格后持证上岗，按照学校安保要求，组织岗前“应知应会”培训，组织在岗人员学习学校有关管理规定、安保专业知识，定期开展技能培训和应急预案演练。熟悉岗位职责和任务，熟练操作相关设施（设备），遵守学校的校纪校规，服从管理听指挥。

4、保安人员纪律要求

（1）服从命令，听从指挥，遵纪守法，文明执勤，说话和气，遇事按程序处理，办事公道。（2）严格按照值班时间，上班提前十分钟交接班，上班不迟到、不早退，有事必须履行请销假手续，按时销假。（3）执勤时必须穿统一的制服（特殊情况例外）、配带装备、着装整齐。非工作时间，禁止穿制服。（4）坚守岗位，尽职尽责，在辖区内发现可疑人员可查验物证，不准擅自处理他人物品。（5）严禁酒后上岗、执勤时禁止吃零食、抽烟、看书、看报、闲聊、嬉戏和做与执勤无关的事。（6）讲究卫生、环境整洁，严禁随地吐痰、乱扔垃圾。（7）接受监督，不准以权谋私，玩忽职守，不准私放违法犯罪嫌疑人。（8）遵守学校和保安公司其它有关规章制度。

三、保安服务考核办法

为加强校园保安服务管理工作，提高校园保安的服务质量，使保安管理的工作制度化、规范化、科学化，监督校园保安公司切实履行保安合同和落实管理措施，制订本办法。

第一章：考核内容

（一）安全管理要求

1、严格执行保安合同，制度规范健全，有各类相关档案。保安工作人员熟悉工作流程，并严格按照工作流程进行操作。熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项；

2、保安各岗位人员按要求配备齐全，无缺岗、脱岗现象发生；

3、保安员熟悉各自的岗位职责，有较强的专业知识和业务水平；

4、保安员熟悉并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。经过保安专业技能培训，凭证上岗；

5、管理区域秩序井然，有处理和预防各类突发事件的工作预案。有突发事件按预案及时处理，并迅速上报保卫处；

6、管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，全年保障安全无重大责任事故。

（二）日常管理要求

1、保安员能自觉遵守学校的各项规章制度，服从上级的指令，工作纪律严明，严守工作岗位；

2、保安员服装统一、整齐，佩戴统一标识；学校上下班、课余人流高峰期，各门卫须设置值勤岗、维护好秩序；

3、规范服务管理制度，保安队长监督检查日常保安工作，每天有值班、巡查记录，有班前班后的准备和交接工作记录，有员工的考勤、检查纪录，各项工作记录完备详细；

4、保安人员相对稳定，人员更换情况有记录并及时报保卫处备案。

5、有重要物品的出入登记制度。发现异常情况，应进行检查处理，做好处理情况记录，遇重大情况及时汇报保卫处；

6、高度重视和正确对待校区师生员工的投诉，及时做好意见的反馈和跟踪。

（三）服务意识、工作态度

1、值岗期间精神饱满，工作状态佳，文明执勤；

2、尊重师生员工，微笑服务，礼貌待客，热情友好，不卑不亢；

- 3、正确使用礼貌用语，语言文明、礼貌、简明、清晰；
- 4、按章执勤，讲究管理服务艺术，言行文明，无粗暴、蛮横行为；

（四）工作责任心、主动性

- 1、熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项，注意工作现场的安全；
- 2、能将保安工作中发现的安全隐患及时向保安主管及校保卫处汇报反映；
- 3、工作中坚守岗位，不擅离职守和窜岗；没有无故迟到或早退现象不做任何有损安保形象声誉的事情；
- 4、保安人员均能熟悉并掌握使用保安工作器械的性能及使用、保养；
- 5、能按照安保规定处理自身权限范围内的日常事宜，工作积极、主动，能随时接受上级和校保卫处的工作检查、监督；
- 6、服从保卫处临时性安排，积极主动做好学校重大活动的配合工作，完成校区安排的其它工作。

（五）师生的满意程度

采用调查表的方式征求师生的意见，师生对安保的满意率应在80%以上。

第二章：考核程序

（一）日常考核。以保卫处为主体，实行定期或不定期检查及抽查，按上述细则进行打分，对未达到管理要求或违规、违纪的部分实行扣分，1分折价50元，纳入月度所扣分数并折算成金额，累计从当月服务费中处罚。

（二）月考核（附表）。月考核实行打分制，根据得分划分优秀、良好、合格、不合格四个等级。

（三）年终进行保安服务总测评。根据师生满意度占30%和年度月考核平均成绩占70%计算，考核结果作为奖惩及下一年度合同续签的依据。

附件 6:

安徽工程大学校园物业服务考核总表

序号	物业类别	考核权重分配	考核分值 (百分制)	得分	考核责任部门
1	公共物业服务	30%			后保处 校园管理中心
2	学生公寓物业服务	35%			后保处 宿舍管理中心
3	校园绿化养护	5%			后保处 校园管理中心
4	安保服务	15%			保卫处
5	供配电维保服务	15%			后保处 能源管理科
合计分值					
考核组签字:					

注: 1、考核组成员由后保处、保卫处负责人和相关科室负责人以及师生代表组成;

2、季度考核分值为月度考核分的平均分,年度考核分值为季度考核分的平均分;

3、月度考核分数 = 责任部门考核分50%+学院、部门、学生考核分30%+校领导20%。

校园公共物业服务月度考核表
(年 月)

序号	分类	考核内容	分值	评分
1	卫生 保洁 (50 分)	工作人员服务态度良好	2.5	
2		设立畅通24小时联系方式,并在每栋楼宇入口醒目位置公布此联系方式	2.5	
3		公共楼宇屋顶、地面、墙面、楼梯、设施、玻璃、电梯轿厢等的清扫与保洁	11	
4		卫生间卫生状况	1	
5		水房卫生状况	1	
6		室外道路、广场、人行道清扫与保洁	4.5	
7		设施设备外表无残标、无乱贴、乱画、乱挂	1	
8		景观灯具无蛛网、无明显灰尘	1	
9		雨雪天气,道路铲雪清扫积水、铺设防滑地毯、设置警示标志	1.5	
10		校园水面清理	2.5	
11		严禁焚烧落叶、垃圾	1.5	
12		垃圾车行车安全责任制、行车线路图	5	
13		垃圾桶(箱、篓)摆放数量、清洗和清运	15	
14	维修 服务 (27. 5分)	设立畅通24小时联系方式,并在每栋楼宇入口醒目位置公布此联系方式	2.5	
15		设立固定报修点(报修电话),公布报修路径、电话等	2.5	
16		严格遵守维修时限急修项目接到来电、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	2.5	
17		服务态度良好	5	
18		公共楼宇电梯、墙面、地面、天花板、门窗、消防设施及防盗设备等完好	4.5	
19		公共楼宇设施设备养护并保证完好,教学用品及时供给	3.5	
20		公共卫生间、盥洗室水池、台盆完好无损;楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失	2	

21		用电设施、照明设备无损坏；给水设施无跑冒滴漏；排水及排污管道畅通；井（沟、池）盖完好；无长流水、长明灯	5	
22	秩序 维护 （22.5分）	公共楼宇值班人员24小时在岗，做好来客及大宗物品登记、交接班登记、钥匙保管工作	10	
23		做好日常巡逻、安全隐患排查和突发事件处理工作	7	
24		劝阻闲杂人员进入、乱贴乱挂等不文明行为	3.5	
25		消防设备检查、保养；消防通道通畅	2	
总分			100	

签字/盖章：

年 月 日

安徽工程大学绿地养护月度考核表
(年 月)

序号	分类	考核内容	分值	评分
1	整体成活状况	树木养护成活率>95%以上	5	
2		灌木、地被无块状缺株	8	
3		死株及时更换	6	
4	日常养护	乔灌木、绿篱、球类和草坪修剪形态良好	8	
5		及时防治和控制病虫害，无病虫害造成的较大伤害	8	
6		做好除草、施肥、抗旱、排涝等日常管理保证苗木生长旺盛	15	
7		对绿地内的安全隐患，及时消除或采取有效防患措施	6	
8	绿化美化	保质、保量完成花箱、花坛、花带等种植布置工作	10	
9		按要求进行养护，各种乔灌木及绿篱、球类无挂杂物（包括色块、地被、及草坪）	10	
10	其他	绿化作业中遵守校方规定，大、小型机械作业按照安全作业要求执行，不损坏公共设施	6	
11		大型作业车辆进校遵守保卫处相关规定	8	
12		工作人员态度良好，不与师生发生冲突	10	
总分			100	

签字/盖章：

年 月 日

安徽工程大学学生宿舍物业服务_____年__月度考评表

被考核单位: _____

考核时间: _____

项目	序号	标准内容	分值	监管评分标准	测评分值
(一) 日常工作及基础管理 (35分)	1	物业公司制定有详细的物业管理实施方案、应对各类突发事件的应急预案和创优计划。	3分	没有方案和计划扣3分，每发现一项不符合要求扣0.5分	
	2	建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。	3分	没有建立，扣3分。物业管理服务管理工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整、不规范扣0.5分，未制定具体措施扣0.5分，未制定考核办法扣0.5分。	
	3	物业公司管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一服装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。	3分	每发现1次1人无上岗证扣0.5分，着装及标志一项不符合扣0.5分。	
	4	应用计算机等现代管理手段，提高管理效率。	2分	没有扣2分，不符合扣0.5分。	
	5	物业公司在收费、财务管理、税收等方面执行有关规定。所有收费项目必须公示。	2分	未执行扣2分，公示项目每少一项扣0.5分。	
	6	房屋及其公用设施设备档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。	2分	包括房屋立面图、平面图、地下管网图，房屋数量、种类、用途分类统计成册，部份规划图分类编制成册，公用设备大中修记录、保养记录，公用设施设备的设计安装图纸资料和台帐。每发现一项不齐全或不完善扣0.5分。	
	7	建立健全学生信息系统和临时入住信息登记，包括文本信息微机信息存档，要求方便查阅，信息完整，及时更新。	3分	包括文本及微机存档信息，及时更新，确保信息无误，无学生信息，扣3分，记录不完整或有错误，每发现一处扣0.5分。	
	8	严格执行学生宿舍管理规定，掌握当代大学生的心理特点，熟悉本宿舍楼学生基本情况，尊重、理解学生，礼貌、热情、主动、超前为学生服务，做到服务育人。	3分	违反学生宿舍管理规定，每发现一次扣1分。每发现一次宿管员不熟悉本楼基本情况扣0.5分，服务态度不好或服务不到位，被确认为有效投诉的，一次扣0.5分。	
	9	项目部组织机构健全，人员配备符合合同或标书要求，所有	3分	组织不健全扣2分，人员配备不足，每少一人扣0.5分，员工	

		人员身体健康，形象良好，以教育教学为中心，自觉遵守学校各项制度。		管理不到位扣 0.5 分。	
	10	及时与学校沟通，对校方安排的有关工作要及时跟踪、落实及反馈。	3 分	遇重大问题不报告扣 3 分，因沟通原因影响工作扣 0.5 分，安排事项无反馈、无结果扣 0.5 分。	
	11	每学期至少一次向师生进行管理服务满意度调查、意见查询活动，调查量不少于 200 人，满意率达 90%以上，对合理建议或意见及时整改。	3 分	未做扣 3 分，该整改的未整改，每一项扣 0.5 分，满意度低于 90%，每低一个百分点扣 0.5 分。	
	12	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，耐心、细致、礼貌地接受师生的报修、投诉、求助、建议、问询、质疑并及时处理各类诉求，做好记录，建立回访制度。	3 分	无相应管理制度的扣 3 分，每发现一项不符合要求扣 0.5 分	
	13	建立节能降耗方案。	2 分	无方案，扣 2 分；方案不具体，针对性不强，扣 0.5 分；	
(二) 清洁卫生及防疫管理 (30 分)	1	清洁卫生负责范围明确到人，实行标准化保洁，清洁员着装统一、工作仔细，形象良好，清洁设施完备。	3 分	清洁员责任不明确扣 1 分；未实行标准化保洁扣 0.5 分；着装不统一、不干净、形象不好每人扣 0.5 分；设备不完备扣 1 分。	
	2	进入工作场所，做到动作轻，说话轻，走路轻。	2 分	对学生学习、生活造成影响，一次投诉扣 0.5 分	
	3	大堂、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮和明显垃圾、烟头，桶内垃圾体积不超过三分之二。	3 分	有明显污迹、杂物，楼梯、地面有烟头、痕迹、墙面有蛛丝、灰尘均扣 0.5 分	
	4	值班室及公共用房每日清洁，室内地面及家具、电器、设备干净明亮，无灰尘及其他杂物，物品及桌椅排放整齐。	3 分	墙面、天花板、灯等无灰尘、蜘蛛网，桌椅台面无污，地面无杂物，垃圾篓清理及时，物品摆放整齐，每一项不符合扣 0.5 分。	
	5	拖把间无异味、无积水、拖把池无污渍、排水正常。	3 分	地面、拖把池有水迹、污渍，拖把间有异味扣 0.5 分，墙面有污迹扣 0.3 分。	
	6	公共设施目视无明显灰尘、平台、转换层及屋顶无积水、杂物、管线无污迹，雨蓬无垃圾、青苔、积水。	3 分	每一项不符合扣 0.5 分，	
	7	外墙目视无污迹。	1 分	不符合扣 0.5 分。	
	8	公共区域无蜘蛛网，无积尘。	2 分	发现一处扣 0.5 分。	

	9	雨水井、污水井和沉沙池排水通畅，无外溢。沉沙池内无纸屑、烟头。盖板无污迹，无破损。排洪沟、渠定期清除淤泥，无垃圾，无堵塞。	2 分	每一项不符合扣 0.5 分。	
	10	垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘、内无异味散发。	2 分	每发现一处垃圾桶未清理并有异味，扣 0.5 分。	
	11	每周二次对公共区域进行消毒并做好消毒记录（苑区内明显位置处公示）。	1 分	每发现一次不符合要求扣 0.5 分。	
	12	标识牌、墙面宣传栏、玻璃、门上无污渍、无乱贴、乱涂画和乱悬挂现象。	1 分	每发现一处乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂扣 0.5 分。	
	13	垃圾日产日清。	2 分	每发现一处扣 0.5 分。	
	14	卫生清洁用具储物间排放整齐，经常消毒处理，地面无积水。	2 分	每发现一处不符合扣 0.5 分。	
(三) 安全 保卫 及 维 修 管 理 (35 分)	1	严格执行物品出入管理及来人来访管理制度，《来访登记表》及《物品出入放行登记表》记录完整。按规定进行交接班，《交接班记录表》记录完整。	2 分	每发现一次未按规定执行的扣 0.5 分。	
	2	严格来客登记手续，按规定时间开关楼门，对晚间关门后进出的学生要检查其学生证并做登记。对可疑的人、事及物品要认真检查并报保卫部门，对违规违纪的人员要敢抓、敢管。对于学生搬运大宗贵重物品要凭有效证件进行登记。	2 分	每发现一次未按规定执行的扣 0.5 分。	
	3	做好苑内安全巡查、消防器材的维护，发现问题及时汇报。做好对苑内公共设施的检查与保护。维护公共秩序，保持通道畅通。严格学生宿舍钥匙管理。管理员进入学生宿舍做安全及卫生检查时必须二人以上。	3 分	擅自使用空置机动宿舍扣 3 分；每发现一次未按规定执行的扣 0.5 分。	
	4	协助学校保卫部门做好学生宿舍治安防范。发生治安案件及	2 分	值班及巡逻记录等不规范每次扣 0.5 分，着装不整、礼貌不好影响形象每次扣 0.5 分。发生对物业	

	时报告学校保卫科。文明执勤，按时巡查，言语规范，认真履行职责。		人员的投诉经查属实，每次扣 1 分。	
5	危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。	2 分	每一处不合格扣 0.5 分。	
6	建立健全各项切实可行的安全应急预案，工作人员熟悉预案及应急措施并明确各自岗位。	2 分	无预案扣 2 分，每一工作人员不熟悉预案、应急措施，不明确自己岗位扣 0.5 分。	
7	工作人员要文明上岗，微笑服务，在处理情况时，无论对方态度如何，都必须做到“打不还手，骂不还口”，处理不了的情况要及时上报，不能激化矛盾。值班员在岗期间，擅离工作岗位，睡岗、脱岗、误岗，不履行职责、不遵守纪律，不严格检查，不认真登记。	2 分	每发现一次扣 0.5 分。	
8	建立健全报修服务制度，落实并告知报修人相关维修进程。	5 分	未建立扣 5 分；建立但未落实或告知报修人，每一次扣 1 分；	
9	收费维修的项目要按公示的价格出具相关收据，并做好记录。	5 分	未出具收据或实际收费与公示价格不符扣 5 分，未做记录每一次扣 0.5 分	
10	楼内照明完好率达到 99%以上，供电线路及电风扇、照明灯具等发现损坏及时维修。	4 分	每发现一处未达标扣 0.5 分。	
11	维修及时率达 100%，并做好维修及回访记录。返修不得超过二次。	3 分	维修不及时每一次扣 1 分，维修记录不完整或无回访记录扣 0.5 分。	
12	维修人员进入学生宿舍内的维修服务必须有管理员陪同（维修时需二人以上）。	3 分	维修人员独自进入学生宿舍作业的扣 3 分。	
考核人签名		总得分		

安徽工程大学保安服务工作考核表（__年__月）

考核内容		评分标准	处 罚 (奖) 原 因	扣(加) 分	备注
一、 安 全 管理 (31 分)	管理制度健全；主要制度、岗位职责上墙。	制度不健全；主要制度、岗位职责未按要求上墙。一项扣 1-2 分。			
	年初有计划，学期、年终有总结；每月有工作安排、有例会、培训，并做好记录。	未按计划开展培训等工作、未做好工作记录的，缺一次扣 2 分。			
	按规定参加学校保卫处召开的相关会议，并及时布置工作。	未按要求布置工作的一人次扣 2 分。			
	各岗位班次完善，凭证上岗，无脱岗、缺岗情况，	无证上岗一人次扣 5 分；缺岗一人次扣 5 分；脱岗一人次扣 3 分。			
	履行职责，管理区域秩序井然，确保责任范围内不发生交通事故。	1、未及时清理管理区域内违规、违章行为的扣 1-3 分（散发传单、违停未贴单 1 分，秩序混乱、流动商贩、游泳、钓鱼 3 分）； 2、因工作失职发生一般性案件、事故或财物损失，每人扣 3 分； 3、因工作失职造成人身伤害，每人扣 5 分，重大伤害及重大财产损失每人扣 10 分。			
二、 日 常 管理 (36 分)	日常上班有值班、考勤、巡查工作记录。	无当班记录扣 2 分；记录不完善扣 1 分。			
	按要求着统一制服上岗，仪容整洁。	未着制服一人次扣 2 分；仪容不整一人次扣 1 分；未按要求配带装备扣 2 分。			
	工作纪律	1、无故迟到、早退、离岗 10 分钟以内的，一人次扣 1 分；30 分钟以内扣 2 分； 未按规定站值勤岗的、未按规定要求的时间、路线巡逻的一次扣 2 分； 2、上班期间看书报杂志、睡觉等干与当班无关事情的，一人次扣 1—5 分； 3、未经同意私自调班及私自变更当班地点的，一人次扣 2 分； 4、酒后上班一人次扣 5 分；上班喝酒的一人次扣 10 分； 5、值勤过程中抽烟的一人次扣 1 分； 6、对进出人员、车辆、大件物品不按规定进行盘查、登记的，一次扣 2 分； 7、不按规定开关门，一次扣 2 分；不按规定对所值守区域进行检查的，一次扣 2 分；			
	岗位环境	值班点内及周围区域有脏乱差情况，扣当班人 1—3 分。			
	文明礼貌，言行举止规范	上班期间，言行举止不妥的，视情况一人次扣 1-2 分			
三、 服 务 意 识 、 工 作 态 度 (13 分)	工作期间，热情服务态度良好	粗暴执勤或，造成不良影响的，视情况一人次扣 2-5 分。			
	文明值勤，无投诉	有投诉经查属实的，视情节扣 1-5 分			
	同事团结，工作配合。	与同事之间闹无原则纠纷，甚至发生肢体冲突，视情节扣 1-5 分。			
	熟悉工作环境，清楚安全事项、知道“四懂四会”人数。	抽查，不合格 1 人次扣 2 分。			
四、	主动发现安全隐患和问题，防止事故、事件发生，及时汇报处置。	未及时反映的扣 2 分；对发生的事故、事件隐瞒不报的扣 10 分。			
	爱护公共财物、设备器材	因人为因素造成损坏损失的，扣 1-5 分。			

工 作 责 任 心、 主 动 性（ 20分 ）	积极配合校方工作，服从临时 性工作安排。	配合不积极、无理由拒绝校方安排的，视情况 一人次扣 1-5 分			
	发生事故或案件，乙方相关人 员及时到场处置配合	接到报警没有及时到位的，一人次扣 3 分；接 到报警没有到位的一人次扣 10 分			
	其它	其他违规及主管、队长管理责任相应扣（1-10 分）			
	合计100分				
	奖励项	以上各项工作中表现突出加 1-10 分			
综 合 得 分					

注：“四懂四会” 1. 懂得岗位火灾的危险性； 2. 懂得预防火灾的措施； 3. 懂得扑救火灾的方法； 4. 懂得逃生疏散的方法； 5. 会使用消防器材； 6. 会报火警； 7. 会扑救初起火灾； 8. 会组织疏散逃生

校园供配电设施维保服务月度考核评分表
(____年____月)

序号	评分细则	分项	扣分标准	扣分	得分	备注
1	按照行业规定，制定完善管理制度，制度健全，可操作性强	5	根据建立完善情况打0-5			需经甲方审定
2	建立健全抢修机制，根据线路的运行特点研究制定不同方式的抢修预案	3	缺少或不完善扣0-3			需经甲方审定
3	制定岗位服务，操作等流程、标准，并悬挂或张贴办公醒目位置	3	没有或没有张贴，每一次扣0.3			需经甲方审定
4	管理服务人员数量要求与投标书承诺相符。	5	缺少一人扣1.0			
5	员工统一着装，仪表整洁，举止文明，行为规范	3	有缺失和有不当行为每一次扣0.2			
6	所有专业技术人员持证上岗，符合招标要求和条件	5	每一项不达标，每一项扣0.5			
7	完成甲方交办的属于合同规定的其他事宜	5	未完成每一项扣0.5			
8	每天对制定的开闭所、环网柜、箱变、变压器、变配电房进行检查，登记检查情况	8	不符，每发现一处、一次扣0.5			
9	每周至少对楼宇楼栋配电间配电柜进行巡查	6	不符，每缺少一次扣0.3			
10	每周汇总报学校检查维修和保养记录（按业主样式）	5	不符，缺少一次扣0.3			
11	每月对所有供配电系统和设备检修、保养一个全程，及时出具巡查检修保养报告	6	不符，缺少一次扣0.5			
12	每次对保护系统异常情况拟定一次分析报告，并及时处置，保证学校电力正常运行	6	不符，每一次异常扣0.5			

13	年检规范、及时，数据准确，报告详实，可行性强	5	根据执行情况扣0-5			
14	负责设备所在空间的的安全管理工作，保证门锁管理有序，无关人员不得随便入内	3	不符，发现一处扣0.5			
15	时刻保证供电场所内及其附属设施内干净整洁，无堆放杂物、无蛛网	3	发现一处扣0.3			
16	时刻做好室内电柜图纸完善，理清线路走向，保证图纸清晰可辨	5	不符者，发现一处扣0.3			
17	应急抢修需在甲方规定的时间内完成，抢修处置要及时，重时效	5	发现一次扣1			
18	校园路灯维修维护及时快速，符合标准，确保行人出行安全	5	不符，发现一处扣0.3			
19	不能及时发现和排查潜在隐患，造成停电事故和安全隐患	5	出现一次扣1.0			
20	电力值班期间，所有工作人员时刻在岗，安全操作，不允许擅自离岗、不在岗和饮酒	5	出现一次扣0.5			
21	完善更新所有电气图纸，因新增线路、楼栋变更及线路改造需及时更新完善图纸，超过一个月未更新扣除1分	4	出现一次扣1分			
合计考核分值						
考核签名：						