

项目编号: TLCG2025F015

铜陵学院 2025 年物业管理服务项目采购合同 (服务类)

第一部分 合同书

项目名称: 铜陵学院 2025 年物业管理服务项目

甲 方: 铜陵学院

乙 方: 安徽省长城物业管理有限公司

签订地: 铜陵市

签订日期: 2025 年 8 月 21 日

2025年8月14日铜陵学院以公开招标方式，对铜陵学院2025年物业管理服务项目进行了采购，经评标委员会评定，安徽省长城物业管理有限公司为该项目中标供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经铜陵学院（以下简称：甲方）和安徽省长城物业管理有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：物业管理服务包括楼宇值班、卫生保洁、绿化养护管理、小型维修、功能性检查、学生宿舍管理、电梯日常管理、空调维保、后勤信息化管理（能耗监管平台、宿管系统、宿舍电控、智慧后勤平台）、节能管理、垃圾分类及清运、下水道和化粪池疏通清理服务、校园生物管控（“四害”消杀、白蚁防治）、考试服务保障、会议服务保障（含会场信息化设备调试维护）、大型活动保障及其它。

1.2.2 服务标准：按照采购需求中第三条第3款物业管理服务内容及标准执行。

1.2.3 服务人员组成：

部门 职能	岗位	岗位人 数	岗位所需 总人数	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
服务中心	项目负责 人（项目 经理）	2	正副各 1人	项目正经理要求：年龄45周岁及以下，本科及以上学历，须从事党政机关（或事业单位）物业管理工作3年及以上，服务意识强，办事严谨，身心健康，精力充沛，且具有较高的政治思想素质和物业管理服务水平，能熟练运用常用的办公软件，有较强的组织领导和沟通协调能力。要驻点在学校，未经采购人同意，中途不得更换。须提供身份证复印件、学历证明及工作证明。
物业项目 部	主 管	5	5	应配备保洁、宿舍、维修、空调维护、绿化等相关管理人员，应具有专科及以上学历，年龄50周岁及以下，具有3年以上相关工作经验，身心健康，精力充沛，有较强的组织领导和沟通协调能力，能熟练运用常用的办公软件。其中绿化主管要求：应具有园林绿化中级及以上技术职称，三年以上（含三年）绿化养护管理服务经验。须提供身份证复印件及工作证明。
物业项目 部	综合管理	1	1	要求身体健康，精力充沛，五官端正，仪态大方；品行良好，无违法犯罪记录，无不良

物业项目部	文员	1	1	行为记录；工作态度端正，爱岗敬业，责任心强；接受过岗位培训，业务熟练，能熟练使用常见办公软件及学校宿管系统；在岗年龄原则上不超过 40 岁。
保洁服务	保洁员、垃圾清运	167	167	要求身体健康，品行良好，无违法犯罪记录，无不良行为记录；工作态度端正，爱岗敬业，责任心强；接受过岗位培训，业务熟练；在岗年龄男性原则上不超过 63 周岁，女性原则上不超过 60 周岁。
值班员	值班员	96	96	要求身心健康，五官端正，仪态大方；品行良好，无违法犯罪记录，无不良行为记录；工作态度端正，责任心强；到岗工作人员以中青年为主，在岗年龄男性原则上不超过 60 周岁，女性原则上不超过 55 周岁。
学生宿舍巡察	学生宿舍巡察	8	8	年龄 50 周岁及以下，身心健康，无传染病；品行良好，无违法犯罪记录，无不良行为记录；工作态度端正，责任心强，熟练高校学生公寓管理。
楼栋管理员	楼栋管理员	2	2	
绿化服务	绿化工	24	24	要求身体健康，品行良好，工作态度端正，爱岗敬业，责任心强；接受过岗位培训，业务熟练；能胜任绿化修剪、打草、生物养护等专职技术工作。在岗年龄男性原则上不超过 63 周岁，女性原则上不超过 60 周岁。
维修服务	维修工、专技工	28	28	维修岗位人员配置应有水工、强电、弱电、木工、瓦工、油漆工、电焊工、暖通等多工种工作人员，身心健康，品行良好，工作态度端正，责任心强，在岗年龄 60 周岁及以下，具有 1 年以上专业操作（维修、管护）工作经验。高低压电工须具有相应上岗操作证；暖通运行工须具有 2 年以上中央空调设备和系统操作维修工作经验。
会议室运维及保洁	会务管理	2	2	年龄 50 周岁及以下，身心健康，无传染病；品行良好，无违法犯罪记录，无不良行为记录；工作态度端正，责任心强，须熟练操作和使用多媒体、音响、空调等设备，以确保会议的正常进行。

1.3 价款

本项目采用总价合同的计价方式计价。合同总价（含税）为：

¥14148915.07 元（大写：**壹仟肆佰壹拾肆万捌仟玖佰壹拾伍元零柒分人民币**）

1.4 履约保证金

乙方需要在合同签订前三日支付履约保证金。

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的 2.5%;

1.4.2 履约保证金支付方式为: 转账;

1.4.3 如果乙方不履行合同, 履约保证金不予退还; 如果乙方未能按合同约定全面履行义务, 那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿, 同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利;

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 15 个工作日内将履约保证金退还乙方, 逾期退还的, 乙方可要求甲方支付违约金, 违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.01% 计算, 最高限额为本合同履约保证金的 10%。

1.5 预付款

甲方不需要支付预付款。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同, 及时组织验收, 验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的, 甲方自收到发票后 7 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户, 有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件: 按月支付, 当月服务费用经考核合格后于次月支付。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付(实施)的时间(期限): 自合同签订之日起一

年，如中标人年度考核 80 分及以上，且甲方年度预算能保障的前提下，经甲乙双方同意后可以续签下一年度合同，合同一年一签，最多续签 2 次；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：铜陵学院翠湖校区、育秀校区；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：按采购需求执行。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1% 计算，最高限额为本合同总价的 3%；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；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.1% 计算，最高限额为本合同总价的 3%；迟延交付货物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；

1.8.3 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 3%；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；

1.8.4 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；

1.8.5 除前述约定外，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；

1.8.6 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成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任采购需求另有约定的，从其约定。

1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以向铜陵市铜官区人民法院起诉。

2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：铜陵学院

统一社会信用代码：

123400004855506404

住所：铜官区翠湖四路1335号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：铜官区翠湖

四路1335号

邮政编码：244061

电话：0562-5882011

传真： /

电子邮箱：

开户银行：铜陵市建行建龙支行

开户名称：铜陵学院

开户账号：34001662208053000137

乙方：安徽省长城物业管理有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

913400007050488050

住所：安徽省合肥市蜀山区黄山路468号

通和佳苑（易居时代公寓）1幢、2幢

1#1901室-1905室

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：合肥市蜀山区黄山路

通和大厦A座19层

邮政编码：230031

电话：0551-63520187

传真： /

电子邮箱：1593605429@qq.com

开户银行：徽商银行合肥五里墩支行

开户名称：安徽省长城物业管理有限公司

开户账号：1022701021001046461

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府 采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规格响应表(如有)(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方

提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

按月支付，当月服务费用经考核合格后于次月支付。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，空调维修维护、垃圾清运、电控乙方可以采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 7个工作日 约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 7个工作日 约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在 7个工作日 约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照 招标文件和甲方管理文件 的约定，定期提交服务报告，甲方按照 招标文件和甲方管理文件 的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的

传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于5个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

本合同一式捌份，甲方陆份，乙方两份。每份均具有同等法律效力。

附件一、

铜陵学院校园物业管理考核办法

为加强校园物业管理服务工作，规范物业管理服务行为，提升物业管理服务质量，根据《物业管理条例》等相关规定，结合本次物业服务采购招、投标文件和我校实际情况，制定本办法。

一、考核对象

为铜陵学院提供物业管理服务的社会企业(以下简称“物业公司”)。

二、考核内容

- (一)物业公司内部组织管理情况。
- (二)卫生清扫、消杀等保洁服务情况。
- (三)设施设备管理及维修养护情况。

三、考核原则

- (一)客观透明、实事求是。
- (二)公开、公平、公正。

四、考核机构及职责

(一)校级考核机构：

学校成立物业考核领导小组，代表学校对中标人物业服务工作行使年度考核职责。分管校长担任考核组组长，成员为总务处、纪委、学生处、国资处、财务处、各二级学院等部门负责人或师生代表。主要职责为：对物业服务企业服务质量进行年度考核评分，为物业服务满一年期后续签约提供评价依据。

(二)部门考核机构：

总务处成立物业考核工作组，代表总务处行使物业监管职责。总务处分管物业管理中心副处长担任组长，成员为物业管理中心主任、绿化管理中心主任、水电管理中心主任、工程管理科科长。主要职责是：

- 1.对物业公司服务工作开展日常检查、监管并做好记录；
- 2.组织对物业公司服务质量每月的考核工作，作为支付物业服务费用的依据；
- 3.统计整理审核、支付物业服务费用的前期材料。

五、物业考核组织实施

物业考核分日常巡查；月考核；年度总考核三个层次。物业管理中心负责日

常巡查；月考核；校级考核机构负责年度总考核。

（一）部门考核：由总务处组织物业管理考核工作组进行考核，分为日常考核、月考核两种考核方式。

1. 日常巡查：物业管理中心根据物业考核内容组织对物业服务情况进行不定期抽查及专项检查，将存在的问题填写在《物业管理中心日常工作巡查记录表》（附件 1），并现场签字确认。

2. 月考核：物业管理中心根据日常考核情况，结合对各服务单位的回访调查，由分管处长、物业管理中心、绿化管理中心、水电中心和工程管理科分别就分管领导监管、物业服务综合管理监管、绿化管护监管、水电维修质量监管和土建维修质量监管，按 10%、60%、10%、10%、10% 的权重进行综合评价考核。物业管理中心对物业的月度考核填写《铜陵学院物业服务监督月考核表》（附件 2）；绿化管理中心、水电管理中心、工程管理科对物业的月度考核填写《铜陵学院绿化管护考核实施办法》、《铜陵学院水电维修监管考核实施办法》、《铜陵学院土建维修监管考核实施办法》见附件 3、附件 4、附件 5；分管领导对物业的月度考核用表见附件 6。物业管理中心根据分管处长、物业管理中心、绿化管理中心、水电管理中心和工程管理科 5 方面的考核评分填写《铜陵学院物业服务质量月度考核评价表》（附件 7），综合考核结果作为支付物业费用的依据。得分 80 分以上，付当期服务费的 100%；得分在 75-80 分之间，付当期服务费的 95%；得分低于 75 分的，付当期服务费的 90%。连续三个月考核分低于 75 分的，取消合同。

（二）校级年度考核：组织学校相关部门对物业公司物业服务质量进行年度总考核，年度总考核由校机关二级学院考核、总务处物业管理中心考核、工程管理科考核、水电管理中心考核、绿化管理中心、分管领导考核、物业师生满意度问卷调查测评 7 项构成。

1. 机关及二级学院考核：校级考核部门根据对物业公司日常工作的了解，物业公司年度工作汇报，现场查阅物业管理服务资料、台账等进行综合评价，填写《物业服务年度考核评分表（机关及二级学院）》（附件 8），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

2. 总务处物业管理中心考核：物业管理中心依据本考核年度以来的每个月物业月度考核评价的结果，取本考核年度每个月考核结果的平均值，作为物业年

度考核结果，填写《物业服务年度考核评分表（物业服务监管部门）》（附件 9），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

3. 工程管理科考核：工程管理科依据本考核年度以来的每个月物业月度考核评价的结果，取本考核年度每个月考核结果的平均值，作为物业年度考核结果，填写《物业服务年度考核评分表（物业服务监管部门）》（附件 9），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

4. 水电管理中心考核：水电管理中心依据本考核年度以来的每个月物业月度考核评价的结果，取本考核年度每个月考核结果的平均值，作为物业年度考核结果，填写《物业服务年度考核评分表（物业服务监管部门）》（附件 9），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

5. 绿化管理中心考核：绿化管理中心依据本考核年度以来的每个月物业月度考核评价的结果，取本考核年度每个月考核结果的平均值，作为物业年度考核结果，填写《物业服务年度考核评分表（物业服务监管部门）》（附件 9），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

6. 分管领导考核：分管领导依据本考核年度以来的每个月物业月度考核评价的结果，取本考核年度每个月考核结果的平均值，作为物业年度考核结果，填写《物业服务年度考核评分表（物业服务监管部门）》（附件 9），对物业管理服务工作做出年度总体评价评分。

7. 师生满意度问卷调查测评：物业管理中心通过线上和线下或委托第三方进行走访调查等多种形式的《物业服务满意度问卷调查测评表》（附件 10）进行测评。

（三）物业年度考核评分构成

物业年度综合考核测评总得分由校机关二级学院考核、总务处物业管理中心考核、工程管理科考核、水电管理中心考核、绿化管理中心、分管领导考核、物业师生问卷调查测评 7 项构成，权重分别为校机关二级学院考核（权重 20%）；总务处物业管理中心考核（权重 20%）；工程管理科考核（权重 10%）；水电管理中心考核（权重 10%）；绿化管理中心考核（权重 10%）；分管领导考核（权重 10%）；物业师生满意度问卷调查测评（权重 20%）；

物业年度综合考核测评总得分=校机关二级学院考核×20%+总务处物业管理中心考核×20%+工程管理科考核×10%+水电管理中心考核×10%+绿化管理中心考

核×10%+分管领导考核×10%+物业师生满意度问卷调查测评×20%。填写附表《物业年度综合考核评分表》（附件 11）

1. 考核结果作为下一年度是否续签合同的依据。综合考核测评分达到 80 分及以上的，报学校批准同意后可续签下一年合同；超过招标规定续签年限的，不再续签下一年合同；得分低于 80 分的，合同到期后自动终止。

2. 出现下述情况视为严重违约，直接考核为不合格，扣除合同履行保证金，解除合同，并追究法律责任：

- （1）违反国家法律法规；
- （2）因管理不善造成人身伤亡责任事故；
- （3）因管理不善造成重大财产损失；
- （4）因管理不善造成重大教学、科研事故；
- （5）因管理不善造成社会影响恶劣事件。

六 本考核办法自公布之日起执行，由铜陵学院总务处负责解释。

物业管理中心日常工作巡查记录表

时间：

星期：

天气：

巡查地点	巡查问题	处理办法
学生公寓		
教学楼、综合楼		
其他附属楼宇		
其他区域		
备注		
记录人		

附件 2

铜陵学院物业服务监督月度考核表（物业中心）

被考核单位：

日期：

年 月 日

序号	考核内容	对应分值	扣分值
1	楼内地面、墙面不整洁	1 分/次	
2	卫生保洁不及时	1 分/次	
3	员工不穿工作服	1 分/次	
4	卫生间便池积垢	2 分/处	
5	保洁区域（含公共区域、绿化带）内有明显垃圾	2 分/处	
6	校区道路可视范围内有明显杂物	1 分/处	
7	室外垃圾桶表面有明显污迹，垃圾桶有明显异味	1 分/处	
8	垃圾桶、灯柱及花坛的大理石面不整洁	1 分/处	
9	草坪灯、射灯、灯柱及花坛的大理石面不整洁	1 分/处	
10	值班人员来访登记、大宗物品查验登记不规范	2 分/次	
11	值班人员聊天、玩手机或从事与值班无关工作	2 分/次	
12	值班人员脱岗	2 分/次	
13	故意损毁或严重失职导致学校设备、设施损坏	5 分/次	
14	物业报修不及时	1 分/次	
15	物业维修不及时	1 分/次	
16	与师生发生冲突	10 分/次	
17	不服从监管或不接受工作安排	10 分/次	
18	物业从业人员年龄超过 60 岁	1 分/人	
19	安全隐患排查不及时	2 分/处	
20	对学校安排的工作响应不及时	5 分/次	
	合计分		

考核分：（100 分-扣分值）

考核部门负责人签字（盖章）：

附件 3

铜陵学院绿化管护监管考核实施办法

为了加强物业绿化管护过程考核,提升物业绿化服务的监管力度,切实做到监管的规范化、常态化,现对物业绿化管护服务作如下考核(本考核只针对物业公司绿化管护内容)。

被考核单位:

日期: 年 月 日

序号	考核内容	考核项目及标准		评价等级	考核分值
1	规章制度管理办法	按合同要求		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
2	管养护行为规范	按合同要求		优秀 (8.5~10.0)	
				良好 (7.5~8.5)	
				一般 (6.0~7.5)	
3	校园绿化环境保护	根据现场检查结合文明创建综合要求		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
4	校园绿化养护	绿地, 绿植, 草坪养护		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
		绿篱, 绿球, 色块养护		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
		花草树木防治病虫害		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
		花灌木养护	符合要求	优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
		灌木修剪	符合要求	优秀 (4.5~5.0)	

				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
5	校园乔木管养护	绿化养护考核规定要求		优秀 (8.5~10.0)	
				良好 (7.5~8.5)	
				一般 (6.0~7.5)	
6	校园绿化带管养护巡查	绿化带日常管养护巡查记录		优秀 (8.5~10.0)	
				良好 (7.5~8.5)	
				一般 (6.0~7.5)	
7	公共区域花卉养护布摆	盆栽花卉日常养护布摆要求		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
8	校园园林景观区域	按绿化管养护标准		优秀 (8.5~10.0)	
				良好 (7.5~8.5)	
				一般 (6.0~7.5)	
9	周计划、总结；月总结报送	是否按时报周计划，月总结		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
10	管理人员考勤情况	是否按照主管部门要求驻校		优秀 (8.5~10.0)	
				良好 (7.5~8.5)	
				一般 (6.0~7.5)	
11	其他	资料档案整理、应急处理		优秀 (4.5~5.0)	
				良好 (3.5~4.5)	
				一般 (3.0~3.5)	
12	总计				

考核部门负责人签字（盖章）：

附件 4

铜陵学院水电维修监管考核实施办法

为了加强物业水电维护维修过程考核,提升物业维修服务的监管力度,切实做到监管的规范化、常态化,现对物业水电维修服务作如下考核(本考核只针对物业公司水电维修内容)。

被考核单位:

日期: 月 日

序号	考核内容	评价等级	考核分值
1	物业公司应 24 小时受理报修业务,将报修联系方式公开,并张贴在各楼宇的显眼位置。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
2	严格遵守维修时限要求。急修项目(如开关跳闸、自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、照明设备故障等)接到报修后 60 分钟内回复,12 小时内到达现场;一般维修项目 24 小时内修复,修复后应请报修单位或报修人签字确认,并做好维修台账记录。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
3	严格落实维修全过程质量控制。所有维修项目确保维修方法得当,质量可靠,操作规范,耗材用量最优,确保不浪费材料,不返工。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
4	对照明灯具、灯座、镇流器、开关、电器插座、电风扇、节电控制器、插座、开关、配电柜、控制箱、小便感应器、洁具等设施设备的日常维护维修,保持原有完好等级和正常使用。做好用电保障、电力设备管理与维护,以及用电维修应急响应工作。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
5	对各类上水、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、等用电设施设备应保持完好,发现问题及时汇报和维修。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	

6	楼宇内楼顶排水管和下水管、雨水管和化粪池的清理、大小便器及各类给水设施设备等应保持通畅，无堵塞、外溢，无跑冒滴漏；水龙头及水箱应保持完好，发现问题及时汇报和维修。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
7	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；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。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
8	具有节能降耗意识，积极主动做到节能降耗，对走廊灯、教室、实验室、会议室等公共场所长明灯，空调等电器非上班时间进行提醒和关闭。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
9	维修所需的主要材料申领手续齐全规范。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
10	严格遵守维修全程记录制度，对水电特殊工种定期做好安全教育培训并做好培训记录，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。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
考核总分			

考核部门负责人签字（盖章）：

附件 5

铜陵学院土建维修监管考核实施办法

为了加强物业土建维护维修过程考核,提升物业维修服务的监管力度,切实做到监管的规范化、常态化,现对物业土建维修服务作如下考核(本考核只针对物业公司土建维修内容)。

被考核单位:

日期: 月 日

序号	考核内容	评价等级	考核分值
1	物业公司应 24 小时受理报修业务,将报修联系方式公开,并张贴在各楼宇的显眼位置。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
2	严格遵守维修时限要求。急修项目(门、扣等故障、床板、衣柜门脱落等)接到报修后 1 小时内回复,12 小时内到达现场;一般维修项目 24 小时内修复,修复后应请报修单位或报修人签字确认,并做好维修台账记录。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
3	严格落实维修全过程质量控制。所有维修项目确保维修方法得当,质量可靠,操作规范,耗材用量最优,确保不浪费材料,不返工。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
4	对门、窗、玻璃、门锁、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维修,保持原有完好等级和正常使用。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	
5	全校范围内既有建筑地砖、墙砖及公共区域内地砖、墙砖应保持完好,发现问题及时汇报和维修。	优秀 (8.5~10.0)	
		良好 (7.5~8.5)	
		一般 (6.0~7.5)	

6	全校范围内既有建筑门、窗、玻璃、门把手、门锁及公共区域内门、窗、玻璃、门把手、门锁应保持完好，发现问题及时汇报和维修。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
7	全校范围内楼梯扶手、过道栏杆等应无松动、无缺失。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
8	工程实体美观，无明显质量缺陷，验收后合格，用材合理，不发生返工现象。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
9	维修所需的主要材料申领手续齐全规范。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
10	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。	优秀（8.5~10.0）	
		良好（7.5~8.5）	
		一般（6.0~7.5）	
考核总分			

考核部门负责人签字（盖章）：

分管领导物业的月度考核办法

为了加强物业管理服务过程考核，提升物业整体服务的监管力度，切实做到物业服务的规范化、常态化，现对物业管理服务作如下考核。

被考核单位：

日期： 月 日

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. 管理规章制度是否健全，服务质量标准是否完善，物业管理档案资料是否齐全； 5. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务是否； 6. 是否定期检查各业务部门工作计划落实情况； 7. 是否建立公共突发事件处理机制和应急预案； 8. 各项规章制度、岗位职责是否挂墙公布，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. 投诉整改合格率是否 100%。	20 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. 是否建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险； 13. 是否组建宣传队伍，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、节能相关工作记录； 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。	20 分		
总 分				

分管物业考核人签字（盖章）：

铜陵学院物业服务质量月度考核评价表

考核时间：		月	日	至	月	日	月份
序 号	监管部门	月度考核分值	权 重 (%)	综合考核分值			
1	物业管理中心		60				
2	工程管理科		10				
3	水电中心		10				
4	绿化中心		10				
5	分管处长		10				
月度考核总评分							

附件 8

物业服务年度考核评分表（机关及二级学院）

年度考核评价内容		评分标准	分值	得分
物业公司年度工作汇报		好：25-30 分 中：20-25 分 差：0-20 分	30	
物业项目部组织结构		好：4-5 分 中：3-4 分 差：0-3 分	5	
校园文化建设		好：4-5 分 中：3-4 分 差：0-3 分	5	
服务质量	卫生保洁服务	好：12-15 分 中：9-12 分 差：0-9 分	15	
	值班安全服务	好：12-15 分 中：9-12 分 差：0-9 分	15	
	维修维护服务	好：12-15 分 中：9-12 分 差：0-9 分	15	
	绿湖管护服务	好：12-15 分 中：9-12 分 差：0-9 分	15	
附加分	各类合同以外的增值服务	每一项 2 分	10	
合计			110	

注：总分 100 分，附加分 10 分（增值服务），增值服务分计入物业服务年度考核总分，但最后考评总分不得超过 100 分。

考核单位：

物业项目负责人（签字）：

考核人员（签字）：

考核日期： 年 月 日

附件 9

物业服务年度考核评分表（物业监管部门：_____）

序号	月份	月度考核评分	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
平均分			

考核部门负责人（签字）：_____

物业项目负责人（签字）：_____

考核日期：_____年____月____日

物业服务满意度问卷调查测评表

尊敬的教职工 / 同学

您好！我们正在进行做学校物业满意度调查，占用您 2 分钟时间。
请您对宿舍管理、校园道路、楼宇保洁等物业管理服务的工作情况进行满意度测评，请您对以下四项测评内容对应位置打“√”，最终给出总体印象分。感谢您的配合！

一、您认为物业服务人员服务质量如何？

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐很不满意

二、您认为物业服务人员服务态度如何？

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐很不满意

三、您认为物业服务人员是否着装整齐？

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐很不满意

四、您认为反馈的物业问题是否及时得到解决？

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐很不满意

您对我们的工作还有哪些意见和建议？

总体印象分值_____

分值说明：

非常满意（95—100 分）； 满意（90—94 分）； 一般（80—89 分）；
不 满 意（60—79 分）； 很不满意（60 分以下）

签 名：

日 期：

年

月

日

附件 11

物业年度综合考核评分表

物业服务年度： 年 月 日至 年 月 日

考核机构：校级校园物业考核领导小组

考核时间：

被考核单位 考核单位			
	原始分	权重	权重分
机关/二级学院考核		20%	
物业管理中心考核		20%	
绿化管理中心考核		10%	
工程管理科考核		10%	
水电管理中心考核		10%	
分管领导考核		10%	
师生问卷调查测评		20%	
总 分			

备注：物业管理中心、绿化管理中心、水电管理中心、工程管理科、分管领导本次考核以被考核单位本年度每个月月度考核结果为主要依据。