北京石油化工学院物业服务合同

项目名称：北京石油化工学院房山校区琉璃河公寓物业服务、学生公寓服务和室外保洁及绿化养护服务外包采购项目

甲方（全称）：北京石油化工学院

乙方（全称）：浙江浙大新宇物业集团有限公司

二〇二六年 9 月 7 日

甲方： 北京石油化工学院

统一社会信用代码：12110000400966488R

法定代表人：

住所地：北京市大兴区清源北路19号

授权联系人：

联系电话：

电子邮箱：

乙方：浙江浙大新宇物业集团有限公司

统一社会信用代码：91330000720081427B

法定代表人： 李政梅

住所地：杭州市拱墅区祥园路 99 号

授权联系人： 侯蕊

联系电话：010-61209305

电子邮箱：jjwy@chinasinew.com

依照《民法典》《北京市标准化公寓、食堂和物业标准（2026 版）》及其他有关法律、法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经双方协商一致，自愿签订本合同。

第一章 基本情况

1、相关名词解释：

（1）产权人：产权所有人（也就是产权拥有者），法律上认定的财产（动产与不动产）登记的合法拥有者，即物业的业主，这里指北京石油化工学院。

（2）保洁服务：以物业为标的所进行的服务活动。

（3）物业使用人：享受物业管理服务的主体，指房屋的承租人和实际使用人。

（4）物业管辖区：即甲方所划定的需要物业公司实施物业管理的区域。

（5）建筑物本体：建筑物自身的楼体范围。

（6）物业管理档案：物业权属资料、技术资料和验收文件、工程资料、物业使用人的权属档案资料、物业运行记录资料、物业维修和服务记录、物业管理

年度管理计划、资金使用计划及决算报告以及物业管理相关合同等，包含但不限于以上资料。

2、项目概况：

1.保洁：建筑面积 49277.57 平方米共计 7 栋楼：南区 3 号楼-3055.38 平米；南区 4 号楼-3562.55 平米；南区 5 号楼-4934.8 平米；南区 6 号楼-4951.25 平米；南区 11 号楼-9541.76 平米；南区 12 号楼-9853.65 平米；综合体 2-3 层-6000 平米；硬化面积：4380 ㎡。

2.绿化：绿化面积 21559.03 平方米。

3.宿管：一期宿舍区合计 6 栋住宿楼宇：一字型楼栋 2 栋（南区 3、4 号楼）；L 型楼栋 2 栋（南区 5、6 号楼）；U 型楼栋 2 栋（南区 11、12 号楼）。

4. 设备运维保障

负责常态化维保作业，涵盖、分体空调、自备井及配套设备、电梯、模块化空气源热泵(冷水)机组、新风机组、配电室设施维护及值班值守。

5. 日常巡检维修

开展宿舍楼栋、教学楼、校园公共区域全天候日常巡查，及时处置各类设施破损、故障问题，2027 年 2 月 10 日后做好零星维修保障。

6. 专项定期检测工作

按期完成避雷系统检测、绝缘安全用具校验、高压设备预防性试验、自备井水质检测、生活饮用水水质检测等专项安全检测，保障使用安全合规。

7. 环境卫生综合服务

包含化粪池定期清掏作业、全域生活垃圾收集清运与合规消纳、园区公共区域定期专项消杀等环卫服务。

设备设施情况

校区设备设施情况明细表

1. 配电供电系统：高压配电室 SC(B)13-1000 干式变压器 2 台，环网柜 8 面、低压柜 19 面。

2. 空调设备：模块化空气源热泵(冷水)机组 6 组，配套末端风机盘管和空调（新风）机组，配套分体式空调 1952 台。

3. 洗浴热水设备：设洗浴热水器 1097 台。

4. 供水取水设施：配套自备水井 2 口，

5. 污水处置设施：规划标准化化粪池 4 座，单座容积 100m³ 。

6. 电梯：项目共配置乘客电梯 22 台、扶梯 2 台，楼栋分配如下：一字型南区 3、4 号楼各 1 台；L 型南区 5、6 号楼各 2 台；U 型南区 11、12 号楼各 2 台。综合体扶梯 2 台，乘客电梯 2 台。北区 1、2、3、4、5 号楼每楼 2 台共 10 台。

7.新风机组：6 组。

乙方提供服务的受益人为甲方和物业使用人，甲方和物业使用人均应对履行本合同承担相应责任。

第二章　服务内容及标准

（详见合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》）

第三章　特别委托事项

1、验收结束后，乙方根据甲方需求及时入驻，并对合同约定区域进行清洁开荒，保障物业使用单位搬迁时合同约定区域已具备入驻条件。

2、乙方对甲方以及相关物业使用单位组织的大型活动及接待等常规性或临时性的任务予以积极响应并配合完成。

第四章　委托管理权限

保洁：

建筑面积 49277.57 平方米共计 7 栋楼：南区 3 号楼-3055.38 平米；南区 4 号楼-3562.55 平米；南区 5 号楼-4934.8 平米；南区 6 号楼-4951.25 平米；南区 11 号楼-9541.76 平米；南区 12 号楼-9853.65 平米；综合体　2-3 层-6000 平米；硬化面积：4380 ㎡。

绿化：家园绿化面积：21559.03 平方米。

学生公寓宿管：一期宿舍区合计 6 栋住宿楼宇：一字型楼栋 2 栋（南区 3、4 号楼）；L 型楼栋 2 栋（南区 5、6 号楼）；U 型楼栋 2 栋（南区 11、12 号楼）。

设备运维：

负责常态化维保作业，涵盖、分体空调、自备井及配套设备、电梯、模块化空气源热泵(冷水)机组、新风机组、配电室设施维护及值班值守等。

日常巡检维修：

开展宿舍楼栋、教学楼、校园公共区域全天候日常巡查，及时处置各类设施破损、故障问题，2027 年 2 月 10 日后做好零星维修保障。

设备检测：

按期完成避雷系统检测、绝缘安全用具校验、高压设备预防性试验、自备井水质检测、生活饮用水水质检测等专项安全检测，保障使用安全合规。

环境清洁：

包含化粪池定期清掏作业、全域生活垃圾收集清运与合规消纳、园区公共区域定期专项消杀等环卫服务。

服务期限；

期限为 1 年，自 2026 年 9 月 8 日起至 2027 年 9 月 7 日止。

第五章　服务质量

乙方须按照下列约定，实现管理目标：

1、具体服务质量标准详见合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》。

2、甲方对乙方保洁服务工作每半年度考核评价一次，成绩需达到 80 分以上，如未达标则必须接受限期整改。（物业管理考核表详见合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》）。

第六章　服务费及结算办法

1、服务费用总金额（小写）人民币 5674500.00 元（大写：人民币伍佰陆拾柒万肆仟伍佰元整），服务费计算依据乙方相关报价明细为准。

2、支付方式：季度支付，乙方每月 5 日前开具收费票据，甲方在收到票据后的 5 个工作日内向乙方支付费用。甲方以银行转账的方式将款项付至票据上列明的银行账户。

3、第一次支付为合同签订后 30 天内首付三个月费用；服务期限 1 年，具

体支付方式如下：

第一季度：2026 年 10 月 15 日前 支付 1418625.00 元（人民币大写：人民币壹佰肆拾壹万捌仟陆佰贰拾伍元整）；

第二季度：2027 年 1 月 15 日 前 支付 1418625.00 元（人民币大写：人民币壹佰肆拾壹万捌仟陆佰贰拾伍元整）；

第三季度：2027 年 4 月 15 日前 支付 1418625.00 元（人民币大写：人民币壹佰肆拾壹万捌仟陆佰贰拾伍元整）；

第四季度：2027 年 7 月 15 日前 支付 1418625.00 元（人民币大写：人民币壹佰肆拾壹万捌仟陆佰贰拾伍元整）；

4、乙方应在合同签订后 30 个工作日内，按银行转账的方式向甲方提交合同总价 5%的履约保证金。如果乙方出现【第八章 3—7 条款】约定情形的，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，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且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。

乙方在质量保证期结束后可向甲方书面提出退还履约保证金，甲方在收到乙方书面申请后 30 天内将履约保证金无息退还乙方;逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照【每周迟退金额的 0.5%计收】规定支付。

第七章 双方的权利义务

一、甲方的权利及义务

1、代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2、检查监督乙方保洁工作的实施及制度执行情况，就有关问题向乙方提出意见和要求。

3、负责向乙方移交服务现场及相关资料，用于乙方开展服务。

4、负责根据物业实际管辖情况对物业量与经费进行增减，并对校区物业进行区域化调整，届时双方协商确定，增减或调整后与乙方签订补充协议。

5、负责为乙方提供服务所需的水、电、网络、气等能源和资源。

6、在合同生效之日起免费向乙方提供必须的用房，其他用房由双方协商解决。

7、负责协调服务工作中乙方与相关部门之间的关系，以便于服务工作的正

常开展。

8、配合乙方做好师生遵守本物业项目的相关管理制度的协调工作。

9、甲方有权对乙方工作人员实施监督并要求乙方更换违规或不能按约定履行工作职责的有关人员，包括项目经理。

10、依据双方签订的合同的相关规定，支付乙方服务费用。

11、协调、处理本合同生效前和履行中所发生的遗留问题。

12、有权要求乙方遵守学校各项规章制度，服从甲方的管理和指挥；有权维护本单位的利益不受损害。

13、有权指派专人定期或不定期对服务承诺进行监督检查，并对服务情况做出现场考核评分表（见合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》）。如发现不符合服务标准，甲方将按照监管相关规定处理。

14、甲方为乙方员工就餐统一办理校园卡，食堂就餐。

15、按本合同规定保障乙方的合法权益。

16、全面履行合同中甲方的条款。

17、甲方应为乙方提供必要的工作条件和常用保洁工具，但不常用的（清扫机械）专用保洁工具由乙方自带，绿化人员使用工具及材料由甲方提供。

18、甲方应建立保洁劳动安全卫生制度，排除区域内的安全隐患，为乙方提供安全的工作环境。

19、根据疾病防控需要，甲方更新疾病防控管理规定，乙方应配合服从人员管理规定。

二、乙方的权利及义务

1、乙方必须遵纪守法，恪守职业道德，听从领导，服从安排，忠于职守，遵守学校制订的各项规章制度和劳动纪律。

2、乙方如违反甲方的规章制度、劳动纪律，甲方按学校的有关规定给予处罚。

3、工作期间统一着装，佩带胸卡，服装干净整洁，保持良好的仪容仪表。

4、工作期间语言、行为按公司规范要求执行或按甲方要求执行。

5、工作期间遇到有人使用卫生间应停止手头工作主动避让。

6、按本合同规定保障甲方的合法权益。

7、乙方应加强员工培训，提供适合甲方要求的人员。

8、乙方应当按要求履行本保洁合同，完成工作任务。乙方工作人员要遵守甲方依法制订的与此相关的规章制度和工作规程。如果拒不按要求完成工作任务或违反相关纪律和规程给甲方工作造成损失的，甲方可以解除合同。

9、全面履行合同中乙方的条款。

10、根据疫情需要，乙方应服从甲方疫情期间的人员和工作安排。

第八章　违约责任

1、如因甲方违反合同相关约定，致使乙方未能完成规定管理目标，乙方有权以书面形式要求甲方在一定期限内予以解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应对乙方进行经济赔偿。

2、根据合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》，若乙方违反本合同相关约定，未能达到约定的质量目标，在考核成绩低于 90 分，但高于或等于 80 分的情况下，甲方有权以书面形式给予乙方告诫、要求限期整改；在考核成绩低于 80 分，但高于 70 分的情况下，甲方有权以书面形式给予乙方告诫、要求限期整改并酌情减扣考核期物业服务费的 1%-2%；若考核成绩低于或等于 70 分且逾期仍未整改，甲方有权终止合同，并酌情减扣考核期物业服务费的 5%；造成甲方的经济损失全部由乙方进行赔偿。

3、因乙方原因发生责任事故，给甲方造成经济损失和不良影响的，甲方有权终止物业服务合同，乙方须赔偿甲方相应的损失。

4、乙方不得以任何形式、理由转让服务责任，如一经发现，甲方有权取消乙方服务资格并解除委托合同，乙方应退还甲方已付全部款项。由此引发的一切相关法律、经济责任全部由乙方承担。

5、若乙方利用所管物业资源进行经营性活动，甲方有权终止合同，乙方应退还甲方已付全部款项，造成相关损失由乙方承担赔偿责任。

6、合同期内，任何一方无正当理由要求终止合同，须提前 1 个月以书面形式通知对方，提出方按 1 个月的服务费的标准支付对方作为违约金。如果因此造成损失，则另向对方支付相应赔偿金。

7、本合同终止时，乙方须将用房、相关资料等归属权在甲方的财物及时完整的交还甲方，如发生损坏或遗失，乙方须承担相应责任并赔偿损失。

8、甲方在支付服务费用时，节假日往后顺延，逾期 30 日仍未支付乙方费

用，乙方有权单方解除合同，由此给甲方造成的一切损失及影响乙方概不承担责任，并依法追回所得。

9、出现以下情况双方均互不承担赔偿责任：

（1）因不可抗力（①自然灾害：如台风、冰雹、洪水、地震、干旱、暴风雪；②政府行为：如征用、征收、政府禁止令等；③社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等）导致服务中断的；

（2）因非乙方责任出现供水、供电、供热、通讯、有线电视及其他公用设施设备运行障碍造成损失的。

10、除上述赔付的违约金外，违约方还应承担守约方为维护自身合法权益所产生的相关费用，包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、保函保费、差旅费等。

第九章　合同的变更、解除、终止和续签的约定

1、本合同生效后即具有法律的约束力，甲乙双方均不得随意变更或解除，本合同需要变更或解除时，需经双方协商制定新的补充协议，在新的补充协议未制定前，本合同依然有效。

2、本合同履行期间，如国家有关政策与本合同签订项相抵触，甲乙任何一方利益受到重大影响，受影响的一方，可以提出变更或解除本合同。

3、用工期满，或者当事人约定的协议终止条件出现，协议即行终止。

4、经甲、乙双方共同协商，协议可以解除。

5、乙方的工作人员有下列情形之一者，甲方有权通知乙方解聘：

(1)确实不能胜任本职工作的或故意不完成工作任务，给学校带来损失的；

(2)严重违犯职业道德和学校规章制度的；

(3)因严重失职、渎职给学校或学生造成重大损害的；

(4)品行不端，侮辱学生，与学生发生斗殴等，影响恶劣的；

(5)被依法追究刑事责任的，受到行政拘留处罚和行政大过处分的；

6、协议终止或解除，乙方应将合同履行期内甲方交给乙方无偿使用或保管的'物品、工具、技术资料等，如数交还甲方，如遗失应予照价赔偿。

7、在合同期内未发生违约责任，合同双方无异议的情况下，经考核合格，可在招标限定的服务期限内按年度顺延签署合同。（注：本次招标期限为1

年）

第十章　附　则

1、本合同组成文件：招标文件、乙方投标文件、合同及附件。

2、本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同及其附件中未尽事宜，双方经协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

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

5、在履行本合同过程中，甲乙双方如果发生争议，应当友好协商解决；如协商不成，任何一方均有权将争议提交北京仲裁委员会，按照提交仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。

6、本合同自签订之日起生效，一式十份，甲方执七份，乙方执三份，具有同等法律效力。

7、双方确认，载于本合同首页中的信息是各方确认有效的各类文件、法律文书的送达地址与联系方式，该等送达地址与联系方式的适用范围包括与本协议相关的非诉讼法律事务和与本协议产生的争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；如送达地址变更时应及时更新；如因任何一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时更新等原因，导致相关文件或法律文书未能被当事人实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

8、附件（如有）作为本协议之不可分割组成部分，与本协议具有同等法律效力。

第十一章　合同生效

1、本合同自双方签字盖章之日起生效，至双方履行完本合同约定的义务后即终止。

2、本协议非格式合同，在签署本合同时，各方对合同的所有条款（含附件）已经阅悉，均无异议，并对各方之间的法律关系、有关权利、义务和责任

的条款的法律含义有准确无误的理解。

3、本合同生效后，乙方根据甲方要求，办理完交接手续。

4、双方实际履行项目中的具体细则可后附补充。

（签署页）

甲方（盖章）：

授权人或项目负责人（签字）：

电　话：

2026 年 9 月 7 日

乙方（盖章）：

授权人或项目负责人（签字）：

电　话：010-61209305

开户银行：中国农业银行股份有限公司杭州浙大支行

帐　号：19042501040002997

2026 年 9 月 7 日

合同附件《北京石油化工学院物业服务标准手册》

北京石油化工学院物业服务标准手册

一、服务范围

1.保洁：建筑面积 49277.57 平方米共计 7 栋楼：南区 3 号楼-3055.38 平米；南区 4 号楼-3562.55 平米；南区 5 号楼-4934.8 平米；南区 6 号楼-4951.25 平米；南区 11 号楼-9541.76 平米；南区 12 号楼-9853.65 平米；综合体 2-3 层-6000 平米；硬化面积：4380 ㎡。

2.绿化：绿化面积 21559.03 平方米。

3.宿管：一期宿舍区合计 6 栋住宿楼宇：一字型楼栋 2 栋（南区 3、4 号楼）；L 型楼栋 2 栋（南区 5、6 号楼）；U 型楼栋 2 栋（南区 11、12 号楼）。

4. 设备运维保障

负责常态化维保作业，涵盖、分体空调、自备井及配套设备、电梯、模块化空气源热泵(冷水)机组、新风机组、配电室设施维护及值班值守。

5. 日常巡检维修

开展宿舍楼栋、教学楼、校园公共区域全天候日常巡查，及时处置各类设施破损、故障问题，2027 年 2 月 10 日后做好零星维修保障。

6. 专项定期检测工作

按期完成避雷系统检测、绝缘安全用具校验、高压设备预防性试验、自备井水质检测、生活饮用水水质检测等专项安全检测，保障使用安全合规。

7. 环境卫生综合服务

包含化粪池定期清掏作业、全域生活垃圾收集清运与合规消纳、园区公共区域定期专项消杀等环卫服务。

二、物业管理服务项目及质量标准

内容	范围	服务标准
楼宇房屋室内外保洁	地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、窗帘、灯具及开关、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。

内容	范围	服务标准
	物、植物花盆等	5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。 7、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
公共卫生间	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍、光亮。 5、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。 9 、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
开水间、淋浴间、洗漱间	地面、墙面、顶棚、开水器	1、地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、开水器表面干净整洁、无污渍、无乱张贴。 4、沥水桶及时倾倒，并保持沥水桶周围区域清理干净整洁，无污渍、无垃圾。 5、每天定时清洁 2 次并使用 84（500mg/L 有效氯浓度）消毒液或 75%酒精上下午各消毒 1 次（发现脏污及时处理）；喷洒空气清新剂。
电梯	电梯轿厢、电梯门、操作面板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等	1、电梯轿厢内地面干净，无垃圾杂物；电梯门内槽无垃圾杂物，电梯内地胶、地毯破损及时更换。 2、操作面板定期消毒。 3、电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。 4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
地下车库、出入口、地下通道	地面、消防栓、下水口	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨雪天气要有防滑、防水措施。 2、墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
楼宇外墙	建筑物本体（含门、窗、及玻璃幕墙）、屋顶（含透光屋顶）及房檐	1、一楼的玻璃窗及玻璃幕墙表面无手印、无积尘、无污渍、明亮。 2、玻璃表面无手印、无积尘、无污渍、明亮，墙面洁净无明显污痕，房檐无悬挂物，屋顶无垃圾堆积保持檐沟、雨水口、落水管的畅通。
空气质量	楼内	1、卫生间排风系统，无异味。

内容	范围	服务标准
		2、公共区域定期进行环境消毒和四害消杀，有记录。楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害；传染病高发期做好预防消杀。
保洁设施	楼内	1、负责在卫生间配置垃圾桶、纸篓等保洁设施，并定期巡查，及时更换破损的设施。 2、负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作，垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。
垃圾外运	楼内	1、每天 6:30-8:30、12:30-13:00 将楼内垃圾运到指定地点。 2、楼内公共区及楼宇外围不得存放、堆放废品。
工具间	楼内	1、工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2、保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
楼外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井	1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。 2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 3、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫。 4、雨雪天气，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。
门前三包	三包区域内（楼宇台阶下 5M 范围内）楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌、自行车停放区等	1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。 4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。 5、区域内积雪、落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水、不结冰、中到大雪及时清扫。雪停后立即组织人员清理积雪，并将积雪运到指定地点。
室外公共场所保洁、绿化	室外公共场所	每日清扫道路地面，雨、雪天气及时清扫道路积水、积雪，保持干净、无杂物、无积水、无污迹；沟渠、池、井内无杂物、无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净、无积尘、无水印；定期清洁室外照明及公用设施；定期清洁路灯、景观灯等，表面无污渍。校园休息石桌、石凳保持干净、无杂物、无积水、无污迹；校园公共体育设施保持干净、无积尘、无污迹。
	绿化带及景观	每日清洁，绿地内无垃圾、无杂物；黄杨林带内无垃圾、无杂物；绿化树林里无垃圾、无杂物；花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁、无涂污。做好草坪日常养护：

内容	范围	服务标准
		浇水、施肥、修剪；做好草坪病虫害防治、打药；做好树木花灌木养护。浇水、施肥、修剪、保温；做好树木花灌木病虫害防治、打药。校园景观整体整洁美观。
	校园绿化维护	1、乔木树木树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死叉。分枝点合适，枝条粗壮，草坪绿地内无死树。落叶树新梢生长基本正常，叶片大小、颜色正常，在正常条件下，有黄叶、焦叶、卷叶和带虫粪、虫网叶片的株数≤10%，正常叶片保存率≥85%。针叶树针叶宿存1年以上，结果枝条≤50%。 2、果木树树冠基本正常，修剪及时，无明显枯枝死叉，花苞、结果数量合理，能够适时开花、结果。 3、绿篱轮廓基本清晰、整齐美观，控制高度≤60cm，无残缺，根部无明显杂草垃圾。 4、宿根花卉覆盖率≥70%，按时修剪，控制高度≤60cm，能够按照花卉习性适时开花，根部无明显杂草垃圾。 5、草坪及地被植物整齐一致，无明显缺肥、缺水，覆盖率≥85%，草坪内杂草率≤10%。草坪绿期≥240天；草坪定期修剪，定期浇水、施肥、打药；修剪草坪产生的杂草绿化垃圾清理做到日产日清，养护期内草坪死亡按原规格补种（不可抗力及采购人人为原因破坏除外）。 6、绿地整洁，无明显杂物，绿化垃圾（如树枝、树叶、草屑等）清理做到日产日清，其它地区3天内清运。雨季(6.15～8.31)期间，所有区域绿化垃圾均要即产即清。养护期内苗木死亡按原规格补种(不可抗力及采购人人为原因破坏除外）。 7、结合校园实际，根据绿植相应规律制定养护工程计划报管委办审批；按照管委办认可审批后的绿化方案逐一实施。期间发生变动，第一时间跟管委办沟通校正。 8、绿化养护施肥需结合实际情况选定种类，绿植药剂符合环保要求。 9、做好树木花灌木病虫害防治。定期对树木、花灌木、草坪病虫害进行检查，提前排查病虫害，早做病虫害防治。 10、需负责校园内树木花灌木干枝死叉定期修剪，行道树及距离建筑物较近的树木应做定期修剪。修剪大型树木涉及高空作业时，物业服务单位应委托专业公司实施，并做好安全防护措施。 11、做好树木花灌木春冬季节浇水，冬季病虫害防治刷白，冬季防寒保温措施。

内容	范围	服务标准
		12、物业服务单位需委托专业公司按期做好杨絮、柳絮打药除絮工作。
宿管	一字型楼宇2栋（南区3、4号楼）；L型共2栋（南区5、6号楼）；U型楼2栋（南区11、12号楼）学生宿舍楼	1、熟悉本楼房间使用情况，妥善保管房间钥匙，按要求开、锁楼门和房门。 2、熟悉本楼人员情况，发现可疑人员及时上报。如遇维修、检查、参观等，做好陪同。 3、遵守上班纪律，按时到岗到位，做好值班记录及交接班工作。保持值班室卫生，不存放与工作无关的物品。 4、负责楼内的安全管理，注意防火防盗，做好消防设施检查，掌握消防器材的使用方法，维护楼内正常秩序。 5、坚持巡查制度，巡查范围为楼内及外围区域，内容涉及公共设施是否完好、楼道及大厅是否有杂物堆积、是否存在违规用房、楼前禁停区域是否泊车等。对发现的问题，及时处理和汇报，其中卫生问题，及时联系保洁员处理。 6、每晚检查全楼公共区域的门窗、水电是否关闭，督促安全用电和节约用水。 7、做好楼内报修工作，对损坏物品及公共设施的，区分责任后报修。做好捡拾物品的登记、保管及发还失主等工作。 8、完成上级交办的其他工作。
设备运维		1、空调系统养护：模块化空气源热泵(冷水)机组、空调（新风）机组、分体式空调每半年开展一次全面清洗保养，保障通风换热效果。 2、供电系统设备运维：常态化开展与太阳能供热系统巡检与定期维保，保障设备稳定运行。 3、自备水井管护：自备井执行每月一次专项维保作业，稳定供水条件。 4、电梯专项保障：严格落实电梯周期性维保，按期完成年度电梯检验；协助校方办理电梯使用登记、年检合格相关手续，在轿厢规范张贴年检合格证书与乘客安全须知。
检测		1、避雷检测、高压预防性试验每年检测1次，并出具检测报告。 2、绝缘用具每半年检测1次。 3、自备井水质、生活水质分别每季度检测1次，并出具检测报告。
环境清洁		1、化粪池定期清掏。 2、生活垃圾每天清运及消纳1次。 3、随着季节变化或发生疫情，及时做好专项消杀。

三、质量监督管理

1、考核要求

1）现场检查

现场检查分为不定期检查及每半年度综合考核。

不定期检查：甲方专人不定期检查服务质量，填写《物业服务—质量检查评分表》，保留存档。甲方对服务质量不定期检查，分管服务区域不少于 1 次/周。

每季综合考核：甲方每半年度通过《物业服务—现场考核评分表》进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。乙方每半年度将乙方本次检查汇总以书面形式，上报甲方。汇总内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

2）可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

3）对于甲方检查出的问题：

a.轻微问题当场整改、立即验证；

b.一般问题当场予以记录在《现场记录单》上，并要求及时处理，管理员修发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及协调。

c.对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5 个工作日为整改期限。一季度累计收到 3 张《整改通知单》，《物业服务—现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

4）甲方每学期进行满意度调查，调查结果为 85 分（含）以下，下发一张《整改通知单》，计入考核成绩。

5）乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

2、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

（1）《物业服务—质量检查评分表》（见附件 1 样表）

（2）《物业服务—现场考核评分表》（见附件 2 样表）

（3）《现场记录单》（见附件 3）

（4）《整改通知书》（见附件 4）

（5）《纠正和预防措施处理单》（见附件 5）

3、考核效力

考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

（1）每半年度服务质量考核分数=半年度度现场考核评分

（2）根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当次半年度服务质量评定级别分为：

优（90 分以上＜含＞）；

良（90 分以下，80 分以上＜含＞）；

合格（80 分以下，70 分以上＜不含＞）；

不合格（70 分以下<含>）。

附件 1：物业服务—质量检查评分表（样表）

区域：楼宇　　时间：

内容	分项指标	分值	得分
秩序维护（22分）	1、消防设施、设备定期检查，记录完整，无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修；安全类标识、标牌张贴到位，无缺损；	2	
	2、防爆器械、应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到；熟练掌握消防应急预案内容及操作流程；	2	
	3、确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录；	2	
	4、是否开展禁烟宣传及检查，查看检查记录及劝烟记录，各种禁烟标识完善；楼内每发现 3 个烟头扣 1 分；	3	
	5、每天进行安全检查，如使用违章电器、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报；	3	
	6、严格执行失物招领登记、大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记等楼宇各项规章制度，并做好相应登记；	3	
	7、要定期对设备设施进行巡视，对各类标识标牌进行维护，发现情况，及时补充、更换及报修；	3	
	8、门禁刷卡开关门系统是否正常运行，是否按规定时间开关门；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档；	2	
	9、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。	2	
公共保洁	1、大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍；	4	
	2、公共区域内门、窗干净，窗槽、窗台、楼梯、扶手整洁，无灰尘，手抹 15 公分无可见灰尘；	4	

内容	分项指标	分值	得分
（24分）	3、门前三包、楼内地面、走廊、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢，大理石及釉面砖石地面光亮；	3	
	4、天花板、换气扇、开关面板、灯具表面、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，手抹15公分无可见灰尘，墙面无乱贴乱挂宣传品及广告；	3	
	5、各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁；	3	
	6、室内摆放盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝干上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印；	3	
	7、垃圾桶干净、整洁，垃圾袋套用规范，垃圾无外溢现象；垃圾分类准确。	2	
	8、电梯门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。	2	
卫生间、工具间（16分）	1、台盆无污渍、镜面无水迹，龙头无积垢；	2	
	2、地面无积水、无污渍、无痰渍，无长流水现象；	2	
	3、拖布池、各类便器无堵塞、污垢、无异味；	2	
	4、墙边角、窗轨干净、天花板、换气扇，无污渍、无蜘蛛网；	2	
	5、保持卫生间空气清新，无异味；	2	
	6、墙面、隔板无广告、无灰尘、无污迹、无积灰，手抹15公分无可见灰尘；	2	
	7、保洁工具、用品摆放整齐，地面湿滑时，按规定摆放提示牌，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味；	2	
	8、卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产	2	

内容	分项指标	分值	得分
	日清。		
维修小修（12分）	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员；	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；	2	
	3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档；	2	
	4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法；	2	
	5、维修结束后及时清理维修现场；	2	
	6、报修本上维修结果填写规范。	2	
综合管理（16分）	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员；	2	
	2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）；	2	
	3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方安排的其他工作；	2	
	4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人；	2	
	5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；	2	
	7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）；	2	
	8、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	2	

内容	分项指标	分值	得分
投诉（10分）	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。	10	
总分		100	

考评人：_____ 检查人：_____ 被考评人：_____

物业服务—质量检查评分表（样表）

区域：校园环境　　时间：

内容	分项指标	分值	得分
外围保洁（30分）	1、校区主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过1h，无卫生死角。	3	
	2、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹15公分无可见灰尘。	2	
	3、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌目视无灰尘、无污迹、无水渍，手抹15公分无可见灰尘。	2	
	4、公共娱乐康体设施设备无垃圾、杂物、灰尘、泥沙、口香糖、烟头等，手抹15公分无可见灰尘。	2	
	5、垃圾箱、果皮箱表面目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物。	3	
	6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹15公分无可见灰尘。	3	
	7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	2	
	8、雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	2	
	9、树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	3	
	10、垃圾桶内垃圾分类准确，无满溢现象，统战区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	5	
	11、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	3	
维修小修	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的	2	

内容	分项指标	分值	得分
（6 分）	要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。		
	3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
服务用房（8 分）	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	2	
	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。	3	
	3、做好工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。	3	
垃圾清运（ 10 分）	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转站，工完场清，垃圾清运不过夜。	2	
	2、站内地面、墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁。	2	
	3、废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2	
	4、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况进行登记，故障要及时汇报。	2	
	5、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台账，监督清运过程无垃圾遗撒。	2	
综合管理（ 16 分）	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	2	
	3、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其他工作。	2	
	4、穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用	2	

内容	分项指标	分值	得分
	语，态度和蔼，礼貌待人。		
	5、上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	6、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序。	2	
	7、办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	2	
	8、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	2	
绿化养护（20分）	1、植物生长正常，绿地完整，达到一级养护标准。	10	
	2、及时发现虫害并进行处理。	3	
	3、两处水系水位正常，水面清洁，无漂浮物、杂物，颜色无异常、无异味。	5	
	4、硬化路面和绿地内的杂草、落叶、垃圾、杂物清扫、清运及时。	2	
投诉（10分）	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有责投诉事件，每投诉一起扣5分。	10	
总分		100	

考评人：_____ 检查人：_____被考评人：_____

附件 2：物业服务—现场考核评分表（样表）

楼宇：　　时间：

内容	分项指标	分值	得分
秩序维护（16分）	1、每天进行安全检查，如使用违章电器、桌椅使用安全、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报；	2	
	2、严格执行楼宇各项规章制度，并做好相应登记；	2	
	3、严格执行巡视制度，按时巡视，按路线巡视，不少巡漏巡，做好巡视签到和巡视记录并存档；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档；	2	
	4、要定期楼内设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修；	2	
	5、消防设施、设备定期检查，记录完整；发现缺失、过期、随意挪动、损坏等情况及时上报并存档；	2	
	6、值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管；	1	
	7、确保安全通道顺畅，消防通道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录；	2	
	8、查看禁烟检查记录及劝烟记录；楼内每发现 3 个烟头扣 1 分；	1	
	9、防爆器械、应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到。	2	
公共保洁（20分）	1、公共区域门、玻璃，窗台无污迹、无灰尘、无水渍，窗台用纸巾擦抹表面 20CM，纸巾无明显污渍；	4	
	2、门框、窗槽、窗框无污迹，纸巾擦抹门及扶手表面 20cm、门顶 15cm 无明显污染；	3	
	3、门前三包、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、扶手、踢脚线目视干净，无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍等，	3	

内容	分项指标	分值	得分
	大理石及釉面砖石地面光亮，可反映出照明灯的轮廓，大理石地面抛光打蜡或晶面研磨每季度不少于 1 次；		
	4、排风扇、灯罩等公共设施设备目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘；吸顶灯每年至少清洗一次，并做好相关记录；	3	
	5、门、开关面板、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告，纸巾擦拭表面 20cm 无明显污染；	2	
	6、垃圾桶干净、无异味，垃圾袋套用规范，垃圾桶无外溢现象；	1	
	7、室内摆放盆栽无明显落花、落叶，盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝干上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印；	2	
	8、平台及顶楼卫生每月检查一次，确保雨水管畅通、无杂物，并记录存档；	1	
	9、电梯门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。	1	
卫生间、工具间（13 分）	1、玻璃镜面、不锈钢面板目视无灰尘、水珠、污垢、水印，有光泽，洗手台、水龙头无水渍、无污垢，光洁；	1	
	2、墙身及便池隔板干净，光洁，无污渍、无灰尘、无广告，用纸巾擦抹 20cm 长无明显污染；	1	
	3、卫生间无积水、无痰迹，污垢，无长流水现象；	1	
	4、各类便器、拖布池无堵塞、无污垢、无异味，光洁明亮；	2	
	5、保持卫生间空气清新；	1	
	6、保洁时，按规定摆放“正在清洁”等警示牌，拖地时、刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌“小心地滑”；	2	

内容	分项指标	分值	得分
	7、保洁工具、用品摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味；	2	
	8、卫生间、工具间禁止堆放易燃易爆物品；	2	
	9、卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清；	1	
维修小修（7分）	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	1	
	2、按时巡视服务区域，对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；	2	
	3、做好设备房（配电房、强、弱电井，水泵房，集水井等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档；	1	
	4、掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法；	1	
	5、维修结束后及时清理维修现场；	1	
	6、报修本上维修结果填写规范。	1	
综合管理（9分）	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员；	1	
	2、节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整；宣传栏上张贴物管理规范（有无过期、是否审批及张贴是否整齐）	1	
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）；	1	
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情；	1	

内容	分项指标	分值	得分
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）；	1	
	6、建立各类台账、记录齐全，填写规范；	1	
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显；	1	
	8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为；	1	
	9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方安排的其他工作。	1	
节能环保要求（5分）	符合校内对节能环保的要求，不浪费水电等能源。 每发现一次不符合节能环保要求的行为扣除2分。	5	
过失单（30分）	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30	
总分		100	

考评人：_____ 检查人：_____ 被考评人：_____

物业服务—现场考核评分表（样表）

校园环境：　　时间：

内容	分项指标	分值	得分
外围保洁（15 分）	1、校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。	1	
	2、草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、残枝落叶等垃圾、杂物、无枯叶，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等；树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	1	
	3、景观及景观座椅上无灰尘、无垃圾、无污迹、无广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	4、公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、娱乐康体设施设备、地下室目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	5、垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物，烟灰缸内烟头不超过三根，烟灰缸内无杂物。	1	
	6、宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告，手抹 15 公分无可见灰尘。	1	
	7、道路散水和井盖板应保持完好；地沟、沙井目视无垃圾、无积水；雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	1	
	8、垃圾桶干净、无异味，垃圾分类准确，无满溢现象，桶站区域干净整齐，地面无污迹，无异味。	1	

内容	分项指标	分值	得分
	9、车辆摆放整齐，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、污渍。	2	
	10、校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2	
	11、雨、雪后按规定时间内洒水、除雪、铲冰。	2	
	12、建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	1	
服务用房（5分）	1、地面、地沟、垃圾桶、工具摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味。	1	
	2、保洁车辆、清扫设备按规定停放在设备房，不占用道路；使用规范，定期维护；设备房干净整洁，无杂物。	2	
	3、做好垃圾房、工具房、设备房、花房、库房的管理工作，禁止堆放易燃易爆物品及捡拾废品。	2	
维修小修（6分）	1、维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	2	
	2、对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；维修结束后及时清理维修现场。	2	
	3、做好设备房（房屋土建及设备、上下水系统、供电设备设施等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档。	2	
化粪池清掏管理（5分）	1、 熟悉校内化粪池位置、数量，监管制度健全。	2	
	2、 对化粪池进行巡视检查，定期或不定期联系服务单位对化粪池进行清掏作业，不得出现化粪池外溢；对清掏作业时操作规范、事后清理进行监管。	3	
垃圾清运	1、垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房，工完场清，废	2	

内容	分项指标	分值	得分
及中转站管理（5分）	品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。		
	2、对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾清运的操作规范、事后清理进行监管。	1	
	3、及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况进行登记，故障要及时汇报。	1	
	4、监管垃圾清运公司每天及时清运，建立各类垃圾清运管理台账，监督清运过程无垃圾遗撒。	1	
四害消杀（1分）	定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到甲方要求。	1	
绿化养护（18分）	1、植物生长正常，绿地完整，达到一级养护标准。	10	
	2、及时发现虫害并进行处理。每年定期对树干进行防虫蛀保护。	3	
	3、两处水系水位正常，水面清洁，无漂浮物、杂物，颜色无异常、无异味。	3	
	4、硬化路面和绿地内的杂草、枯枝落叶、垃圾、杂物清扫、清运及时。每年定期修剪绿植、树枝。	2	
综合管理（10分）	1、组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员。	2	
	2、做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；	1	
	3、建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告	1	

内容	分项指标	分值	得分
	制度》等）。		
	4、上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1	
	5、办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1	
	6、建立各类台账、记录齐全，填写规范。	1	
	7、按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。	1	
	8、宿舍卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品，无留宿他人行为。	1	
	9、工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方的其他工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；临时用工等。	1	
节能环保要求（5分）	符合校内对节能环保的要求，不浪费水电等能源。 每发现一次不符合节能环保要求的行为扣除2分。	5	
过失单（30分）	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。	30	
总分		100	

考评人：_____ 检查人：_____ 被考评人：_____

附件:3：《现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单

NO

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录	检查人签名： 年月日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年月日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

附件 4：《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

NO

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录			
整改意见	检查人签名： 年月日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年月日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

附件 5：《纠正和预防措施处理单》

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:

对不合格事实描述: 检查部门: 日期:
原因分析: 责任部门: 日期:
纠正（预防）措施制定（预计完成时间）: 责任部门: 责任人: 日期:
纠正（预防）措施实施情况: 执行人: 日期:
纠正（预防）措施验证情况: 验证人: 日期: