

# 湖北民族大学 2019-2022 年学生公寓 物业外包服务合同（第一年度）

（第二标包：学生公寓 3-4 片区）

甲 方：湖北民族大学（以下简称甲方）

乙 方：深圳市特发服务股份有限公司（以下简称乙方）

合同编号： MRT[2019]070

根据《中华人民共和国合同法》等国家及地方相关物业管理法律、法规和政策，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上，甲方将学生公寓 3、4 片区（项目编号 WTH-ESZB-19019）的物业服务项目委托给乙方进行专业化管理，双方达成以下合同。

## 第一条 物业服务范围、内容及期限

### 一、服务范围

第 3 片区：博爱学生公寓 1-11 栋，共 11 栋公寓楼；

第 4 片区：立人学生公寓 1-10 栋，共 10 栋公寓楼。

### 二、服务内容

学生公寓安全管理、公共区域保洁、水电维修、垃圾清运等。

### 三、服务期限

1、学生公寓物业外包服务有效期为叁年，服务合同按年度签定，一年一签。

2、乙方在每年度通过考核后可继续承接下一年度本物业服务项目；

3、如目标考核未通过，甲方有权无偿终止物业服务合同，并按合同内容要求乙方进行赔偿。

## 第二条 委托服务项目

以甲方学生公寓物业服务外包项目招标文件（项目编号 WHTH-ESZB-19019）为准。

## 第三条 服务要求及质量标准

物业服务内容和质量标准以甲方认可的乙方提供的投标文件为标准，双方根据实际情况对乙方物业服务方案进一步修改完善。

### 一、基本要求

- 1、物业管理服务需按照学校规定的标准和要求执行。
- 2、甲方对乙方组建的湖北民族大学学生公寓物业管理机构进行业务归口管理。乙方对学生公寓的物业管理方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度在实施前要报告甲方，甲方有审核权。甲方对一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权和审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对物业管理公司的人员有直接指挥权。
- 3、乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员身体健康、无犯罪记录。为保持稳定，在同等条件下，乙方应优先从原物业公司管理服务人员中择优录用员工。
- 4、乙方员工按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。
- 5、乙方在做好工作的同时，有责任向甲方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
- 6、乙方不得擅自改动服务范围内所有的房屋、管线、设备等的位置和用途，如需改动应报甲方审核、批准后执行。
- 7、乙方如果在服务期间对学校的设备设施造成损失的应予以赔

偿。

## 二、人员配备要求

- 1、项目经理：1 人；
- 2、经理助理：1 人；
- 3、现场经理：2 人；
- 4、楼栋管理员及保洁员：77 人；
- 5、维修人员：3 人。

共计 84 名服务人员（按乙方投标文件内容执行）。

备注：学生公寓 3-4 片区现有甲方 4 人合同制职工委托物业公司管理，乙方须继续执行对甲方合同制职工委托管理职责。

## 三、设备配备

多功能洗地车、驾驶式全自动洗地机、高压清洗机、电动尘推车、垃圾清运车及其他办公用设备等（按乙方投标文件内容执行）。

## 四、物业服务各岗位工作要求

### （一）项目经理管理目标、工作职责、纪律规定

#### 1、管理目标

（1）物业管理项目区域内全年不发生重大消防、人身、财产安全事故；

（2）物业管理项目区域内楼栋保洁、安全、维修等服务工作的师生满意度高；

（3）物业管理项目区域内员工培训率 100%；

（4）具备科学、规范的标准化物业管理能力，推动学生公寓的现代化管理。

#### 2、工作职责



- (1) 总体负责片区物业服务管理日常工作；
- (2) 负责组织员工岗位技能培训；合理调配人力资源，完成对员工的各项考核；
- (3) 负责指导督促现场经理及员工完成岗位职责；
- (4) 负责督促落实现场经理及员工执行工作纪律；
- (5) 负责指导督促现场经理及员工工作质量达标；
- (6) 定期联系学校公寓管理部门，按月提供物业服务报告，重大情况须及时报告；
- (7) 完成学校交办的其它相关工作。

### 3、纪律规定

- (1) 遵纪守法，遵守各项规章制度；
- (2) 热情服务，礼貌待人；
- (3) 按时上下班，不迟到早退，不擅离职守，不做与工作无关的事；
- (4) 上班穿工作服，戴工作牌，仪表整洁，精神饱满；
- (5) 不得以任何形式私收师生的钱物；
- (6) 服从学校管理，及时完成学校交办的各种事宜。

## (二) 现场经理管理目标、工作职责、纪律规定

### 1、管理目标

- (1) 物业管理片区全年不发生重大消防、人身、财产安全事故；
- (2) 物业管理片区楼栋保洁、安全、维修等服务工作师生满意度高；
- (3) 物业管理片区员工培训率 100%；
- (4) 具备科学、规范的标准化物业管理能力，推动学生公寓的现



代化管理。

## 2、工作职责

(1) 负责对应片区物业服务管理日常工作；落实值班制度，行政班 8:00—12:00,14:00—18:00,须有 2 名现场经理；夜班 19:30-23:30,须有 1 名值班经理；

(2) 负责组织员工岗位技能培训；岗位人员安排，完成对员工的各项考核；

(3) 负责指导督促员工完成岗位职责；

(4) 负责督促员工遵守工作纪律；

(5) 负责指导督促员工工作质量达标；

(6) 完成学校交办的其它相关工作。

## 3、纪律规定

(1) 遵纪守法，遵守各项规章制度；

(2) 热情服务，礼貌待人；

(3) 按时上下班，不迟到早退，不擅离职守，不做与工作无关的事；

(4) 上班穿工作服，戴工作牌，仪表整洁，精神饱满；

(5) 不得以任何形式私收师生的钱物；

(6) 服从学校管理，及时完成学校交办的各种事宜。

### (三) 管理员管理目标、工作职责、纪律规定

#### 1、管理目标

(1) 保证学生公寓楼内人身、财物、消防等各方面安全；

(2) 保证学生公寓楼内的正常管理秩序；

(3) 保持值班室内及门口台阶干净、整洁，门口物品及车辆摆放

整齐；

（4）有详细的工作流程，以保证管理人员提供专业、周到的服务；

（5）楼栋寝室成员管理信息化，具备较熟练的计算机办公软件操作能力。

## 2、工作职责

（1）实行 24 小时值班制度，按时交接班；

（2）规范准确做好值班记录，并妥当保存原始记录，以备核查；

（3）熟悉住宿楼栋学生的基本信息，对于楼栋住宿学生信息准确掌握，有详细的住宿名单和表格存档；

（4）有一定的计算机操作能力，达到学校网格化管理标准；

（5）熟悉本楼住宿情况，进行楼栋巡查，维护学生的人身财产安全；

（6）维护正常的住宿秩序，对违反宿舍管理规定的现象予以制止；

（7）严格执行《公寓楼出入管理规定》和《宿舍钥匙保管及借用的管理规定》；

（8）准时开门、落锁，对晚归学生要问清原因，验明证件，做好登记；

（9）节约水电，按时关闭照明灯；水电设施有损坏及时报修；

（10）严禁外来人员入内，有特殊情况需进入者须查验证件并按规定登记；

（11）对学生电脑、固定资产的出入要认真查证，并做好记录；

（12）做好消防设施的查验、维护工作，保证消防通道的畅通；

（13）做好防火、防盗、防漫水等工作，发生突发事件、异常情况要及时向公司经理、学生公寓办公室和保卫处等相关部门报告；

(14) 完成领导交办的其它工作。

### 3、纪律规定

- (1) 遵纪守法，遵守各项规章制度；
- (2) 热情服务，礼貌待人；
- (3) 按时上下班，不迟到早退；
- (4) 不得擅自离岗，严禁请其他任何人员代班（同楼栋管理员调班需经现场经理批准），严禁其他任何人员（含家属）在值班室住宿；
- (5) 上班穿工作服，戴工作牌，仪表整洁，精神饱满；
- (6) 不得在工作时间会客及做与本职无关的事；
- (7) 不得以任何形式私收师生的钱物；
- (8) 不准擅自将学校物品挪作他用，损坏要照价赔偿；
- (9) 严禁在值班室及宿舍区内售卖任何物品；
- (10) 不得在值班室做饭，不得使用酒精炉、燃气炉具、大功率电器（统一配发的取暖工具除外）。

### （四）保洁员管理目标、纪律规定、工作范围、达标标准

#### 1、管理目标

- (1) 保持辖区内每一个区域干净、整洁；
- (2) 保证保洁工具和清洁用品的合理使用、合理存放；
- (3) 有详细的工作流程，以保证保洁人员提供专业、周到的保洁服务。

#### 2、纪律规定

- (1) 遵纪守法，遵守各项规章制度；
- (2) 热情服务，礼貌待人；
- (3) 按时上下班，不迟到早退；

(4) 不得擅自离岗，严禁请其他任何人员代班（同片区保洁员调班需经现场经理批准）；

(5) 上班穿工作服，戴工作牌，仪表整洁，精神饱满；

(6) 不得在工作时间做与本职无关的事；

(7) 不得以任何形式私收师生的钱物；

(8) 不准擅自将学校物品挪作他用，损坏要照价赔偿；

(9) 严禁在值班室及宿舍区内售卖任何物品；

(10) 不得在值班室做饭，不得使用酒精炉、燃气炉具、大功率电器（统一配发的取暖工具除外）。

### 3、工作范围

(1) 负责楼内公共范围的天花板、门窗玻璃、墙壁、地面的保洁；

(2) 负责楼内公共范围的各项公共设施的保洁；

(3) 负责楼内公共卫生间的保洁；

(4) 负责楼栋周围硬化场地的保洁。

### 4、达标标准

(1) 每天扫拖走廊、楼道两次，做到：走廊和楼道洁净、无污渍、积水、蛛网、吊灰；楼梯扶手、护栏无灰尘、手印；公共场所玻璃、天花板洁净无明显污渍，房角和消防等设施设备无尘土和蜘蛛网；及时制止清理乱贴乱挂的小广告等；

(2) 各楼栋公共区域的窗户框、窗台、大门、墙裙每天擦一次，做到无灰尘、污垢、无脚印、无乱写、乱画，窗户玻璃每周擦一次，保持玻璃明亮；

(3) 公共大厅所属玻璃门及一楼玻璃窗每天用布清洁一次，保持玻璃明亮干净；



（4）楼梯扶手及护栏，每天用抹布自下而上擦拭干净无尘土，缝隙内无杂物；

（5）垃圾要及时清理到指定位置，楼栋内及周围不得留存垃圾，保持好清洁卫生；

（6）保洁用具要及时清洗干净，按指定位置放好；

（7）工作时间内不得捡拾废品；业余时间捡拾的废品须按指定位置存放并于当日 19:00 前带离宿舍区；

（8）暑假期间负责做好毕业生和新生宿舍保洁工作；

（9）配合学校做好卫生检查和防疫工作；做好临时检查、寝室调整等突击性保洁工作；

（10）每天上午和下午两次重点清理公共卫生间，及时清倒垃圾篓。打开门窗通风，刷洗大小便器；做到便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；随时清理地面的垃圾、积水等，做到地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮、痰迹；每天清洗洗面盆、台面两次，做到面盆、镜面、台面干净无污渍、水渍、不堵塞，保持洁白光亮；每天擦拭窗户、窗台、门、窗、面砖一次，做到门、窗、面砖无脚印、无乱写、乱画。窗户、窗台无污垢、无灰尘；

（11）每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次，做到灯具、天花板、墙角、墙壁目视无灰尘、蜘蛛网；

（12）其它工作范围：协助学校做好爱国卫生、除“四害”等工作（药品投放按有关部门规定）；负责保洁的范围每月用 84 消毒液进行一次消毒；承包方的员工在日常保洁工作中发现有需要维修的，如房门、水龙头、冲水阀漏水等，及时向相关部门报修。

#### （五）维修员服务要求、工作范围、达标标准

## 1、服务要求

- (1) 学生所报修项目原则上应该在当天内完成；
- (2) 建立报修台账、回访台账，及时针对维修项目回访；
- (3) 按照国家规定的水电维修规范操作。

## 2、工作范围

(1) 学生公寓公共区域及学生宿舍内供水、下水、延时阀、水龙头、面盆、软管、灯具、开关、电源插座、电线（从配电房电表至寝室）、门、窗、锁、家具等维修（含下水道堵塞、垃圾道清理）；

(2) 学生公寓房屋漏水、基础设施损坏、基建、土建项目、公寓楼栋外水电网主线管网维修、化粪池清理由学校负责，学生公寓批量维修、整体保养维护、资产整体更换由学校负责，学校负责维修项目需及时上报到公寓办公室，并督促及时解决；

(3) 如查明为学生人为损坏，维修材料费由学生照价赔偿，价格标准依照“公寓公物价目表”执行，物业公司不允许随意收费和乱收费。

## 3、达标标准

- (1) 片区学生维修满意率达到 95%；
- (2) 片区学生每月维修投诉率不超过 3 次；
- (3) 维修材料达国家标准，维修操作达到国家规定的水电维修规范，无安全隐患。

## 五、其它要求

1、岗位人员不得少于最低配备要求；人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全；并在合同签订之日起 10 个工作日内向甲方提供人员名册、劳动合同、用工人员身份证复印件及身体健康证明、无

犯罪记录证明。

2、按照国家相关要求，为所有人员购买相应保险，并在合同签订之日起 20 个工作日内向甲方提供购买证明材料。

3、要在学校公寓管理部门的指导下进行岗前培训，所有人员必须经过培训且考核合格方可上岗；同时要根据实际工作情况，定期开展在岗人员业务培训（每学期不少于 4 次）；未经培训或考核不合格人员不得上岗。

4、要采取切实有效的措施保持工作队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗人员人数不得超过合同编制的 30%；主要管理人员更换，应提前一个月以书面形式通知学校公寓管理办公室，其他人员更换要提前三天告知，确保服务质量不因人员变动而受影响。

5、根据行业服务标准和学校要求，独立运作，落实学生公寓物业管理整体方案，建立健全内部管理制度，按月提供服务报告，并结合校园实际在实践中不断完善。

6、负责提供进驻值班、保洁人员工作所需的劳动工具、劳保用品和常用办公耗材等，工作人员需统一着工作制服、佩戴工作证上岗。承包期间，办公室、值班室所需设备设施、通讯工具、用品自行解决，办公室、值班室所消耗的水电费自行支付，按物价部门规定的收费标准向校方缴纳；值班室须按学校要求规范配置。

7、与学校公寓管理部门协作，内外联动，开展一体化安全防范。

8、完成学校交办的其它相关工作。

9、乙方所涉及用工方面的劳务纠纷、福利纠纷和安全事故、劳动事故等均由自己负责，与甲方无关。



10、甲方公寓未解聘合同制职工授权乙方统一管理，在保持原工资标准、人事关系不变的情况下，由甲方先行发放工资，甲方发放的工资金额应在物业服务费用中扣除。

#### 第四条 甲方的权利和义务

1、与乙方共同制定物业服务标准、年度服务目标和管理计划。

2、对乙方的服务工作实施监督检查，对出现的质量问题有权提出整改意见。

3、甲方有权根据《湖北民族大学学生公寓物业管理服务质量考核办法》按月对乙方服务质量进行考核，考核办法及标准详见合同附件。如半年内连续二个月、累计三个月或者一年内累计四个月考核不合格，甲方有权无偿终止该服务合同，乙方赔付甲方该项目单年度总金额的 20%作为违约赔偿金并在 10 天内退场。

4、乙方未执行招标文件、投标文件及合同规定的，或者对学校要求整改的问题未在规定时间内完成的，按每人或每项任务扣减当月物业管理服务费的 2%，直至执行、整改为止；拒不执行或者整改的、造成重大事故的，甲方有权解除合同。

5、乙方擅自更换物业主管或者一次性更换 2 名以上管理员的，甲方有权每次扣减当月物业管理费的 2%。

6、如因乙方违反本合同及附件造成甲方损失的，甲方有权向乙方追责，直至要求乙方赔偿损失，因不可抗力因素除外。

7、不干涉乙方依法或依照本合同规定的内容所进行的管理和服务活动，乙方安排的管理人员严重不遵守甲方管理规定，有损学校声誉的，甲方有权要求更换。

8、协助乙方做好物业服务工作，为乙方服务提供便利条件，如



物业管理用房、员工休息间等。

9、及时整改乙方提出的影响人身安全、消防安全的隐患。

10、按时支付物业服务费用，服务费含按国家和地方相关法律、法规必须支付的社会保险和其它薪酬。

### **第五条 乙方的权利和义务**

1、严格执行甲方学生公寓物业服务外包项目招标文件（项目编号 WHTH-ESZB-19019）中对中标方要求的内容。

2、为甲方提供本合同规定的物业服务。

3、按照国家相关规定，为员工办理和缴纳社会保险等相关手续及费用，按时足额支付工资，确保员工的合法权益。

4、与甲方共同制定物业服务标准、年度服务目标和管理计划，并组织实施。

5、对甲方提出的未超出本合同内容的意见及时整改，并接受甲方的考核。

6、因违反本合同及附件造成甲方损失的，乙方应向甲方做出合理解释，直至赔偿甲方的损失，因不可抗力因素除外。

7、不因物业服务工作为由，干涉或影响甲方的正常工作秩序。

8、乙方所聘用为甲方提供服务的人员，在上岗前应该进行相关的劳动服务技能和安全知识培训，国家有关规定要求上岗人员需要相关资格证书或资质要求的，应该聘用合格人员。

9、托管合同制员工因劳动状态、劳动效果、身体状况等原因不能达到岗位工作标准，不胜任岗位需求的，乙方有权向甲方提出绩效考核、更换意见，甲方给予支持。

### **第六条 进退场交接**

1、本合同签署后，甲方须提供乙方进场条件，甲、乙双方做好进场设施、物品、人员交接工作，双方负责人在相关《交接清单》上签字确认。

2、本合同终止、解除后，乙方须在 3 天之内将相关工作移交完毕，并附书面说明，经甲、乙双方认可后，方可退场，如给甲方造成损失，应予赔偿。

### **第七条 物业服务费用及支付方式**

1、合同期内的年度物业服务总费用为人民币贰佰伍拾壹万玖仟玖佰叁拾肆元贰角捌分（小写：¥2,519,934.28 元），根据招标文件要求和实际情况，物业服务费用按每三个月为一个付款周期进行支付，每次支付人民币陆拾贰万玖仟玖佰捌拾叁元伍角柒分（小写：¥629,983.57 元）。

本合同生效后，甲方须在第一个付款周期的第三个月的 25 日前按合同中相关条款对乙方提供的物业服务进行服务质量考核，待完成第一个付款周期考核后，甲方应在 7 个工作日内根据考核结果，按照《湖北民族大学学生公寓物业管理服务质量考核办法》中明确的标准，向乙方支付第一个付款周期相应的物业服务费，本合同期内第 2、3、4 个付款周期参照上述方式执行。

2、物业服务费用包含乙方管理费用、利润、税费及员工的薪酬、社会保险、服装费和培训费等。

3、服务人数由甲、乙双方根据国家及地方相关规定和物业服务内容、服务标准等协商确定。

4、对超出甲方招标文件以外的新增服务部分，其费用双方协商解决。

5、甲方原有聘用委托乙方管理的人员工资由甲方发放，其人员工资费用在每月外包费用中扣除。

6、乙方的账户信息：

户名：深圳市特发服务股份有限公司

账号：7744 6417 1011

开户行：中国银行深圳福华支行

## 第八条 违约责任

1、乙方向甲方缴纳该项目单年度物业服务费总金额的 10%作为履约保证金，甲方对乙方的履约情况及服务质量等进行监督考核，若有违约行为将视情况从保证金及物业服务费中扣除。

合同期内，如乙方按合同的约定履行完责任和义务，则甲方须于合同期满后 7 个工作日内全额无息退还乙方的合同履约保证金。

2、甲方逾期未足额向乙方支付物业服务费用的，则自应付物业服务费之日起，甲方每日按应支付款项金额的 3%向乙方支付滞纳金直至补足物业服务费为止。

## 第九条 其它事宜

1、本合同期限从 2019 年 9 月 4 日起执行，至 2020 年 9 月 3 日终止；本合同自签订之日起生效，如遇不可抗力因素合同不能履行时，双方协商解决。

2、本合同到期前，甲方可根据物业管理服务质量考核标准组织考核，若考核合格，可按照招标要求续签一年合同；若考核不合格或因上级部门政策调整，甲方有权终止合同，乙方需无条件接受。

3、本合同生效后，任何一方不得提出提前终止合同的要求(合同



中约定可解除合同情况除外),如果坚决要求中止合同,必须提前一个月通知对方,并由要求提前中止合同的一方向对方支付未执行合同余额 20%的赔偿金,以弥补提前解除合同给对方带来的经济损失。

4、甲方招标文件、乙方投标文件、《设施、物品交接清单》将作为本合同附件,本合同中内容不充足的地方参照甲方招标文件、乙方投标文件执行。

5、本合同未尽事宜,甲、乙双方协商解决。

6、对于本合同执行过程中发生的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,协商不成的,由恩施仲裁委员会仲裁解决。

7、合同附件为本合同的有效组成部分,与本合同具有同等的法律效力。

合同附件一:湖北民族大学学生公寓物业管理服务质量考核办法;

合同附件二:甲方招标文件、乙方投标文件副本;

合同附件三:学生公寓设施、设备、家具、物资等三方交接清单。

8、本合同一式陆份,甲方肆份,乙方贰份。

甲方(盖章):湖北民族大学

乙方(盖章):深圳市特发服务股份



法定代表人或委托代理人签字:

法定代表人或委托代理人签字:

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

签订日期:2019年8月8日

签订日期:2019年8月8日



附件一：

## 湖北民族大学学生公寓物业管理服务质量考核办法

一、本考核办法系甲方对乙方服务质量的综合考核办法，考核内容共分三个部分：服务效果考核、履约能力考核、服务对象考核，详见附件《学生公寓物业管理服务质量考核标准》。

二、日常考核以服务效果考核为主，由公寓办公室执行，片区分楼栋实施，每片区每月考核不少于 15 次，考核结果以累计次数加权平均计算。片区考核者每次考核须记录取证完整并填写考核结果报告单，向被考核物业公司通报。

三、月度考核由学生工作处组织，将全面考核服务效果、履约能力，并收集、汇总服务对象监督评价意见；其中服务效果考核结果部分，以一次为单位，并入日常考核次数统一计算。

四、《学生公寓物业管理服务质量考核标准》中“安全、安稳服务”第 1.1 条、1.2 条、1.3 条、1.4 条和履约能力发生考核扣分时，直接记入月度考核成绩，不在日常考核加权计算之列。

五、服务对象的投诉，经核实成立的，按次数考核，与服务对象评价结果一并直接记入月考核成绩；服务对象按月参加对物业公司考核，考核意见按《服务对象评价表》内容逐项打分计算；《服务对象评价表》包括评价内容、评价标准、对应的记分栏目以及评价人实名等基本信息。服务对象评价，事前要组织参加考评的服务对象认真学习《服务对象评价表》，以便准确把握评价尺度。

六、月度考核采用百分制计算考核成绩，月度服务质量 90 分（含

90 分）为合格，90 分以下为不合格，每下降一分，扣除物业公司月度物业服务费总额的 2%，半年内连续二个月、累计三个月或者一年内累计四个月考核不合格，甲方有权无条件解除与乙方的服务合同，所带来乙方的损失，由乙方自行负责；

七、本考核办法确定后，作为合同附件，与合同具有同等法律效力。

八、附件：《学生公寓物业管理服务质量考核标准》

### 学生公寓物业管理服务质量考核标准

#### 一、服务效果考核（80 分）

##### 1、安全、安稳服务（20 分）

1.1 被盗事故一次扣 1 分，被盗责任事故一次扣 5 分以上，重大被盗事故当月按物业服务质量不合格处置，另追究责任；

1.2 火灾险肇事故一次扣 2 分，火灾责任事故一次扣 5 分，火灾重大责任事故一次当月按物业服务质量不合格处置，另追究责任；

1.3 公寓聚众闹事事件一次扣 2 分，发现处理不及时，应急预案未启动、处理流程不规范、出现失控责任、记录不完整，一次扣 3-10 分；

1.4 应急预案执行能力强，各类应急事故、事件按应急预案执行，流程清晰、处置得当、记录完整。失误一次（处）扣 2 分，造成事故、事件失控扣 5 分以上，严重的按当月物业服务质量不合格处置，必要时追究责任；

1.5 消防器材管理差错、失误一次（处）扣 1 分；

1.6 安全巡查不到位，无记录或造假，发现一次扣 2 分。

##### 2、保洁、清运、消杀服务（20 分）

2.1 楼层、梯间、地面每天清（洗）扫二次，时时保洁，各楼层设置保洁签到表（卫生间、洗澡间、盥洗室保洁签到表与楼层签到表可合并设置）。有污垢、积尘、污痕、烟头、痰痕、水渍一次（处）扣 0.5 分，无签到（虚假签到）视为清扫保洁未进行，每处扣 1 分；未按时完成保洁，每次扣 5 分；

2.2 墙面、立面、顶棚无积尘、无广告张贴物、无蜘蛛网，每发现一次（处）扣 0.5 分；

2.3 卫生间、洗澡间、盥洗室每天二次清（洗）扫，时时保洁。卫生间有异味，确认为保洁不达标的，每间扣 1 分，洗澡间、盥洗室有杂物、垃圾、明显污渍每次（处）扣 0.5 分；

2.4 公寓楼外公共区域发现垃圾三点（处）以上一次扣 1 分；

2.5 垃圾清运每天二次，少一次扣 3 分，漏清运，每次扣 1 分；工作时间捡拾废品、不按规定地点存放回收废品或不在规定时间清理完毕回收废品等每次扣 3 分；

2.6 消毒杀菌 4-10 月（暑假不计）每月 2 次，每少一次（栋）扣 1 分；其它月份，每月（寒假不计）每月一次，每少一次（栋）扣 1 分；

2.7 玻璃无积尘、无水迹，发现一次（处）扣 0.5 分；

2.8 劳动工具不按指定地点堆放，每次扣 1 分。

### 3、设施、设备维护和维修服务（20 分）

3.1 设施和设备每日巡查一次，清扫（擦抹）一次，寝室内设施、设备每月巡检二次并记录。未清扫（擦抹）一次（处）扣 0.5 分，记录缺陷一次（处）扣 2 分，记录虚假，每发现一次/处扣 1 分；

3.2 维修 24 小时内完成，维修不及时一次（处）扣 1 分；网络平



台报修处理不及时、回复不及时一次（项）扣 1 分；及时疏通下水，出现下水漫溢，每次（处）扣 2 分，造成学生寝室损失每次（处）扣 5 分；

3.3 维修合格，不合格一次（项）扣 1 分；维修不及时、不合格师生投诉经调查核实一次扣 2 分；

3.4 每项维修回访率 100%，缺一次项扣 0.2 分；

3.5 采用“三无”维修材料产品或不按国家规定维修，发现一个（种类、品种、处）扣 3 分；若造成安全责任事故，一次扣 10 分，当月按物业服务质量不合格计算，另追究责任。

#### 4、值班管理（10 分）

4.1 各类记录台账设置完整、记录规范。记录不完整、不规范、有虚假发现一次（处）扣 0.5-1 分；

4.2 值班室物品摆放杂乱、床铺不整洁、蚊帐整理不美观，发现一次扣 1 分；

4.3 值班室缺岗一次扣 2 分（巡视和处理事务离开值班室应摆放巡视告知牌）；

4.4 网格平台信息传递、处理不及时，差错一次扣 1 分；

4.5 未按时开、关灯，开、关门，发现一次扣 1 分；

4.6 规范管理钥匙。钥匙丢失或损坏、私自配用、借给他人使用等发现一次扣 2 分；

4.7 加强学生夜间管理和做好出入登记。对晚归学生无登记或登记不准确，每人次扣 1 分；学生晚归呼叫管理员无应答或开门不及时，每次扣 1 分；陌生人来访或大件物品出入不登记、异性进入公寓楼等每次扣 1 分；



4.8 值班室及楼栋门口等公共区域整洁、干净、美观。单车摆放杂乱无章、堵塞公共通道，每次扣 2 分；宣传栏脏乱、不美观，每次扣 1 分；张贴或未及时清理未经许可的通知、商业广告等，每次扣 2 分；有垃圾或其它杂物，每次扣 2 分。

#### 5、劳动纪律（10 分）

5.1 上岗必须穿工作服、挂工作牌，发现一人次未穿工作服扣 0.5 分，未挂工作牌扣 0.5 分，仪容仪表不得体、服务礼仪缺陷、服务态度生硬、服务语言不规范，发现一人次扣 0.5 分；

5.2 迟到、早退一人次扣 0.5 分；

5.3 串岗、脱岗一人次扣 1 分，一小时以上扣 2 分；睡岗一人次扣 2 分；

5.4 在值班室从事经营性活动，发现一人次扣 10 分；在值班室做饭，发现一人次扣 10 分；留宿他人者，发现一人次扣 10 分；

5.5 在值班室做与工作无关的事，如玩手机、织毛衣、十字绣等，发现一次扣 2 分；

5.6 带小孩或其他无关人员上班，发现一次扣 2 分；

5.7 管理员当班时间聚集闲谈，发现一次扣 2 分；

5.8 与服务对象打架、对骂、吵架，一人次扣 3 分，负主要责任扣 4 分及以上；

5.9 在学生寝室监守自盗，一人次扣 10 分，当月按物业服务质量不合格计算，另追究相关人员法律责任。

#### 二、履约能力考核（10 分）

##### 1、完成甲方交办任务（4 分）

1.1 未按时、按要求完成交办任务，一次项扣 2 分，回告不及时一

次项扣 1 分（超过规定时间回告）；

1.2 拒不执行甲方指令，一次扣 4 分；

2、履约诚信（6 分）

2.1 物业公司所派遣员工符合合同要求并及时报备，甲方应及时确认，发现在岗员工与报备不符或不符合合同要求，发现一人次/月扣 2 分；

2.2 未按国家规定为员工购置国家规定保险一人次/月扣 2 分，包括虚购 国家规定保险一人次/月扣 2 分；

2.3 拖欠员工工资扣 6 分（按报备每月应发工资时间考核），造成恶劣影响，当月按物业服务考核不合格处置，并报劳动检查部门处理；

2.4 员工月异动超总数 20%扣 2 分，未报备或虚假报备扣 2 分及以上；

2.5 岗位员工虚设（以乙方报备、甲方确认的定岗、定员设置为标准），发现一人次/月扣 2 分；

2.6 服务工作弄虚作假，发现一次扣 2 分，直接影响服务品质扣 4 分以上；

2.7 每栋公寓醒目处应公示物业服务标准和投诉电话（公寓办公室电话），未公示服务标准一栋扣 1 分，未公示投诉电话一栋扣 1 分。

三、服务对象评价（10 分）

1、服务对象投诉经核实成立，一次（项）扣 2 分；

2、服务对象月监督评价，90 分以下扣 3 分，80 分以下扣 4 分，70 分以下扣 5 分，60 分以下扣 10 分（按评价表统计确认）。

备注：

1、服务对象评价的内容为“服务效果考核（80 分）”的内容表格

化形成。

2、服务对象评价根据需要可一月一次、一月两次或一月四次，二次或四次在考核结果上加权平均计算。

3、公共区域及卫生间发生堵塞、漫水，造成学生寝室损失者，除赔偿损失和考评扣分外，发现一次扣除当月服务费 1000 元。

4、公寓管理员失职造成公寓楼栋发生盗窃案件、消防事故、群体事件，除考评扣分外，并承担相应责任，视情况扣除当月服务费 5000 元及以上；对突发情况处置不当，造成严重影响和后果者，除考评扣分外，视情况扣除当月服务费 10000 元及以上。

5、公寓管理员不按时熄灯、关门，对晚归学生不登记或者在关门之后私自允许学生出入楼栋者，除考评扣分外，发现一次扣除当月服务费 1000 元。

6、公寓管理员在值班室从事经营活动、做饭，除考评扣分外，发现一次扣除当月服务费 2000 元，发现第二次责令物业公司解聘员工，并扣除当月服务费 4000 元。

7、管理员私自找人代岗、留宿他人，除考评扣分外，发现一次扣除当月服务费 2000 元。

8、维修不及时、不到位导致服务对象举报，除考评扣分外扣除当月服务费 1000 元，造成恶劣影响者扣除当月服务费 2000 元；每月投诉累计超过三次，扣除当月服务费 2000 元。

附件二：

湖北民族学院 2019-2022 年学生公寓物业外包服务采购项目汇总资料

深圳市特发服务股份有限公司投标文件副本

（单独装订）

附件三：

学生公寓设施、设备、家具、物资等三方交接清单

（单独装订）