

南通市小海中学 2025 年物业管理服务合同

一、项目背景及概况

南通市小海中学位于南通市开发区小海街道营房头村 158 号。学校总面积 156 亩，建筑面积 60666.88 m²；校园绿化总面积约 34000m²；学校有教学楼 4 栋（求真楼、求知楼、育才楼、求实楼），办公楼 1 栋（求新楼），学生宿舍 3 栋，教辅用房（科技楼、体育馆、田径场看台、污水处理房、保安值班室、食堂），400 米操场 1 片（含西侧看台），篮球场 8 片，教职工宿舍 5 幢；目前，在校学生 3000 余人，其中住宿生约 1000 人，教职员工 258 人。

项目名称：南通市小海中学 2025 年物业管理服务

项目编号：JSZC-320600-JZCG-G2024-0317

聘用方（以下简称甲方）：南通市小海中学

受聘方（以下简称乙方）：南通市中房物业管理有限责任公司

甲、乙双方根据南通市政府采购中心南通市小海中学 2025 年物业管理服务项目（项目编号：JSZC-320600-JZCG-G2024-0317）公开招标的结果，签署本合同。

二、合同金额

招标合同金额为（大写）：壹佰叁拾玖万玖仟玖佰玖拾伍圆/年（1399995 元/年）人民币。

因招标延期，第一年服务期为 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（共 11 个月），

故第一年服务期合同金额为：壹佰贰拾捌万叁仟叁佰贰拾捌圆柒角伍分整（1283328.75 元）

三、合同转包或分包

1. 乙方不得将合同标的转包给他人履行。
2. 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

四、委托管理期限

1. 本项目一次采购，三年有效；因招标延期，固本次采购服务期自 2025 年 2 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日，按照招标文件要求到期不再续签，重新招标；

其中第一年服务期为 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日；第二年服务期为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日；第三年服务期为 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日。

2. 合同续签：本项目一招三年，合同为一年一签。合同期满，供需双方经协商同意，可续签合同，续签合同最多二次；

3. 中标的物业公司派出的物业人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安等问题均由物业公司自行解决，与学校无关；

4. 所有日常物业工作中的一切安全责任由中标的物业公司承担；

5. 所有物业人员必须遵守学校各项规章制度，服从日常突发性和临时性的工作安排。

五、合同款项支付

1. 本项目服务费实行包干制，即乙方对服务费实行总包干，自行调配，自负盈亏，自担风险。

2. 签合同后十五日内预付 10%，其余款项学校就成交供应商的物业管理服务合同履约的情况进行考核，并对合同价款按季度分阶段结算。款项由采购人按相关财务支付规定办理支付手续。不得故意拖延支付时间。

3. 第一年服务期，甲方向乙方全年支付物业服务费人民币壹佰贰拾捌万叁仟叁佰贰拾捌圆柒角伍分整 (1283328.75 元)，签合同后十五日内预付壹拾贰万捌仟叁佰叁拾贰圆捌角捌分整 (128332.88 元)，其余款项甲方就乙方的物业管理服务合同履约的情况进行考核，并按季度考核结果（见第六点、考核结果及运用）分季度结算。

4. 支付方式：

每季度支付一次，于次季度第一个月的上旬支付上一季度费用。

若季度考核 90 分以上，第一季度支付人民币贰拾万叁仟陆佰玖拾玖圆贰角柒分整 (203699.27 元)；第二、第三、第四季度，每季度支付人民币叁拾万伍仟伍佰肆拾捌圆玖角整 (305548.9 元)；

一年合同期满后，年度考核均分达 80 分（含）以上，一次性全额返还考核金人民币叁万肆仟陆佰肆拾玖圆整 (34649.88 元)；

服务期内，政府用工政策性（工资指导线、五项保险基数）如有调整不予变化。

5. 服务费支付办法：学校各部门按照南通市小海中学物业服务考核办法标准每季度考核汇总后的成绩，作为费用结算依据，严格按照支付标准支付服务费。

六、考核结果及运用

1. 根据合同约定，季度考核 90 分（含）以上，结付季度款的 97%，3% 作为考核金；考核 85 分（含）以上 90 分以下，结付季度款的 95%，罚金 2%，考核金 3%；考核 80 分（含）以上 85 分以下，结付季度款的 94%，罚金 3%，考核金 3%；考核为 80 分以下，结付季度款的 92%，罚金 5%，考核金 3%。

2. 合同期满，年度考核均分达到 80 分（含）以上，一次性全额返还考核金（每季度收取的罚金不返还）；年度考核均分 80 分以下，每低 1 分扣除考核金的 8%，直至扣完为止。

3. 本办法中未涉及到或与《物业服务合同》有冲突的内容，以《物业服务合同》为标准。

4. 如因工作不力或措施不到位等原因所造成的消防、治安等方面的责任事故，除赔偿经济损失外，还可直接评定为 80 分以下（不达标）。

5. 根据考核情况按时支付季度款。季度考核连续两次为 80 分以下（不达标），学校有权单方面提出终止合同，并且不承担违约责任。

七、服务执行标准、目标及物业服务细则

第一部分 物业服务机构要求

学校物业管理服务工作的开展，应当以“诚信服务”为宗旨，贯彻“全员育人、全程育人、全方位育人”育人理念，积极配合学校开展绿色学校、校园文化等建设。物业服务公司应针对学校物业管理实际配备人员并设置物业服务机构，不低于以下要求：

1. 具有符合《物业服务企业资质管理办法》要求的资质；配备至少一名项目经理或负责人；
2. 设置 24 小时投诉服务受理电话并公开，提供咨询、报修及投诉处理等服务；接到师生投诉应在 24 小时内完成调查处理，并将处理结果反馈师生；
3. 公示咨询、维修、投诉建议等事项的服务流程和质量标准；
4. 配备满足服务需要的设施设备；优先配备机械化程度高、耗能低的节能化设施设备；
5. 服务质量评价：

(1) 物业公司应建立服务流程和质量控制制度，并采用信息化手段进行管理和服务，开展日常及周期性的服务质量检查工作；

(2) 物业公司每季度至少 1 次征求师生对物业服务的意见建议；

(3) 物业公司每学期至少 1 次组织进行物业服务满意度测评；

(4) 物业公司根据检查评价结果、师生意见建议等，制定改进方案并组织实施，以提高服务意识、服务质量和效率，努力提升师生的满意率。

6. 档案管理。

(1) 合同签订后，物业服务公司分专业开展承接查验工作，完善承接查验资料，确保各类原始记录、凭单完整详实。

(2) 在办理物业承接验收手续时，学校向物业服务组织移交物业管理所必需的资料；物业服务公司应当在物业管理合同终止时将资料移交给校方。

(3) 物业服务公司应设置有档案资料柜，档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。

第二部分 物业服务范围

1. 校园保安服务
2. 校园卫生保洁
3. 日常维修（水、电）
4. 学生宿舍管理
5. 其他勤杂与保障性工作
6. 体育场馆及器材管理人员

第三部分 物业服务细则

1. 校园保安服务

(一) 学校安全领导机构及工作职责

学校成立校园安全管理工作领导小组，全面指导校园安全管理工作。下设综合治理办公室，具体负责校园日常安全保卫工作，专职管理与监督考核保安服务质量，领导和指挥保安对校园内各类突发事件的应急处置。

(二) 保安服务内容

1、在综治办领导下，负责校园门卫管理工作（包括校门周边区域）。具体包括：24 小时校门区域保卫执勤，做好门前卫生三包， 来客来访人员接待与登记管理，车辆停放与进出校门管理，师生进出校门管理，学校物品进出校门管理，文件、信件、包裹、报刊杂志、家长送到校的学习和生活物品等分类登记与收发管理，视频监控系统等安防设施监控管理等。

2、在综治办领导下，负责校园防火、防盗、治安巡逻（包括校园内车辆停放疏导和看护），定时定点巡更，维护校园秩序和稳定， 及时发现、消除或上报安全隐患等。

3、在综治办领导下，对校园内（含校园周边）突发影响教育教学秩序或师生生命安全的纠纷、事件及刑事案件予以迅速、有效控制或处置，确保师生人身与财产安全。

4、在校综治办领导下，配合做好校园内部综合治理与维稳工作， 随时出员，为师生提供紧急救助服务工作。

5、要对出入校门的走读生检查胸卡佩戴情况。发现没有佩戴胸卡的走读生，可禁止其出入校门并加以登记和教育或及时汇报给导护值班人员；配合学生处宿管科、年级部做好寄宿生夜间管理与走读生在校晚自习等相关管理工作。

6、定期检查、记录校园消防设备与消防器材存放与使用情况，发现消防安全隐患应及时处置并上报。

7、每日检查、处置校园所有部位的门窗关闭、电器关闭工作， 及时反馈与量化考核，负责办公楼、实验楼、教学楼、图书馆、体育馆、操场及田径场看台等重点场馆部位的夜间清场锁门和早间定时开放管理。

8、全程参与学校各类重大活动的安全警戒与秩序保障，配合做好重大活动的现场保卫工作。

9、配合学校做好突发自然灾害的应急疏散与引导处置工作，协同后勤处做好恶劣天气下的校园教育教学秩序的应急保障性工作。

10、配合辖区派出所、消防、交巡警、城管、综治办等部门做好学校各项安全管理工作。

11、无条件执行学校安排的临时性工作安排。

12、其他属于保安服务范围内的工作以及校方临时交办的任务。

(三) 保安服务要求

总目标要求：根据学校规定，执行行业标准，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师生人身不受侵害，维护正常教育教学秩序，全年无责任事故和责任案件发生，师生有安全感，对校园保安服务满意率在 90%以上。

1、人员配置要求：

(1) 人员配置数量 12 名，男性，高中以上文化程度，其中保安队长年龄 55 周岁以下，其余队员年龄 60 周岁以下，退伍军人优先，思想作风正派，敬业精神强，业务能力精，身体健康。所有保安员必须经过上岗培训，持有法律规定的《保安员证》，必须经过相关的消防知识、设备操作培训，保安员中持有消防部门颁发的《建（构）筑物消防证》或《消防设施操作员证》不少于 2 人，其中持有《建（构）筑物消防证（中级及以上）》或《消防设施操作员证（中级及以上）》不少于 1 人。

(2) 合同期内，严格控制人员的轮岗、换岗比例，原则上，不得超过合同编制的 50%。投标文件中保安队长不得更换。投标书中承诺的保安队长经学校考核不合格，物业公司必须在一周内无条件更换，所换保安队长的资质必须等同于或高于原投标人员。其他队员更换应提前七天告知校方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

(3) 保安应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料应及时报学校党政办备案，禁止离职保安进入校园。

2、工作职责要求：

(1) 严格管控学校出入口，依据学校规定的作息时间表按时开启和关闭校门，上课期间严禁无关人员随意入校。严格执行外来人员出入制度，校外人员如确需进入校园，保安需主动联系校内相关人员，核实来访者情况，如实登记后方可进入校园。做好上学、放学时间段以外学生进出校门的检查与登记，假条合并记录存档备查，定期上报综治办。

(2) 定时对校园进行全面巡逻，重点关注教学楼、办公楼、操场、宿舍区、食堂等区域，巡逻时间间隔不得超过 2 小时，并做好详细巡逻记录。在巡逻过程中，留意校园设施设备的状况，如发现公共设施损坏、水电设施故障等安全隐患，及时报告学校后勤部门进行处理。密切关注校园内的人员活动情况，及时制止学生的危险行为（如攀爬围墙、在危险区域玩耍等）以及其他违反校规校纪的行为；若发现可疑人员，应上前询问盘查，必要时及时报警。

(3) 执行 24 小时执勤，三班两运转一班轮休制度。严格遵守工作纪律，不迟到早退不旷班；交接班做到点对点，人对人，严禁出现空岗或脱岗现象；上班期间不抽烟、不喝酒、不打瞌睡，夜间值班严禁睡觉。

(4) 统一制服、装备后上岗，仪表整洁，精神饱满，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁。室外管理时，必须立岗执勤；室内坐姿值班时，保持良好形象；杜绝闲杂人员滞留值班室，树立窗口意识。

(5) 熟练掌握传达室内监控系统的操作，实时监控校园内各个区域的情况，确保监控画面清晰、无死角。认真查看监控录像，发现异常情况（如盗窃、破坏行为等）及时报告值班领导，并配合相关部门进行调查处理。

(6) 按学校规定，做好外来车辆停放和校内交通秩序管理，外来车辆填写“校园出入单”。通过主动干预提示，控制教工生活区行车速度；保障东西校门及校内道路安全与畅通；加强校内停车管理，规范停车，禁止车辆在校内乱停乱放。

(7) 加强物品进出校园管理。外来车载物品进校时要询问、并与校内相关部门核实，必要时要进行检查与记录；涉及校内物资或固定资产外出，必须由相关部门开出的出门证并查验好后，方可放行。家长送的生活用品一律不进校，统一存放于专用储物架，由班主任通知学生领取。

(8) 熟练掌握消防栓、灭火器、消防水泵等消防设施的使用方法；了解存在地点和存放位

置，绘制消防设施分布图表；每周检查记录公共部位的消防设施，确保器材功能完好或在有效期内；协助学校做好消防台账；经常性开展消防业务培训，制定消防预案并演练，保证每名保安人员都胜任校园义务消防员的角色；发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告学校；发现火灾隐患，立即报告综治办并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

(9) 做好文件、来函、信件、邮件包裹、家长送到校的学习和生活物品等的接收、登记、分类存放与发放管理。合理安排工作时段，按学校要求整理分类发放文件信件、邮件和包裹，做好原始记载并存档；收发时注意签字或身份核查，行政急件须主动送达相关处室部门。

(10) 做好校内治安巡逻、定点巡更、视频监控、周界报警等管理。重点时段如学生上学、放学、下晚自修，校内集会，新生入学，毕业生离校等必须全程现场管理，在校门处或学生聚集地维持现场秩序，做好安全防范工作。

(11) 全程参与学校各项重大活动的现场安保管理，对现场突发安全事件能第一时间采取应急措施。日常做好公共部位用电管理，临时铃声、应急铃声管理，配合做好夜间突发事的应急处置工作。

(12) 妥善保管和维护好校方提供的办公设备、通讯工具、照明设施、处警器材，出现故意损坏、恶意使用或丢失的全额赔偿。

(13) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(14) 服从学校安排的其他临时事务。

3、物业管理要求：

(1) 物业负责提供保安人员值勤所需的制服、装备、器材和耗材等。

(2) 物业必须从校方安全实际出发，经常性开展保安业务培训和紧急预案演练。

(3) 物业必须安排一名保安队长，全面负责学校保安队伍的规范化管理，保证服从学校管理，定期向学校综治办汇报工作，如遇重大情况或突发情况须第一时间向综治办或学校值班干部报告，并做好书面记录工作。

(4) 学校有权对保安人员在工作中严重失职或严重违规的进行处罚；由于保安人员工作失职造成学校财产损失或人员伤害的，须由物业予以赔偿；对情节严重的，学校依法追究法律责任。

(5) 保安人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由物业负责处理及赔偿。

(6) 物业派出的保安人员与学校无任何劳动关系，学校支付给物业的服务费包含各项社会保险及补贴（加班津贴、临时增员津贴、餐贴等）。

(7) 学校委托物业在组织、安排保安工作时，应符合国家相关法规，维护保安人员的正当权益。遇有学校重大活动时，物业必须按照校方要求另外提供适当的保安人数负责安全警戒与秩序保障，不计额外工作量（费用已在承包费用内）。

(8) 物业必须按照学校要求，全年安排排好保安值班班次，保证岗位上的人数和工作要求，包括平时双休日与国家法定节假日。

2. 保洁服务细则

(一) 学校保洁管理部门及工作职责

学校由后勤处、学生处、教务处协同负责校园环境卫生保洁与管理考核工作。具体由后勤处负责校园公共部位保洁工作，由学生处负责班级教室内部卫生保洁与卫生包干区保洁工作，由教务处负责相应馆室内部保洁工作。后勤处全面负责物业保洁的日常管理、监督、考核与评估等工作。

(二) 保洁服务内容

1、学校办公楼、教学楼、科技楼、田径场（含看台）、篮球场、体育馆、食堂外侧、教工生活区等楼宇场所的公共部位（含通道、厕所、车棚等）卫生保洁。

2、校园内所有道路、绿化带、花圃、车棚（库）、厕所等平面卫生保洁。

3、校园内所有宣传栏、公示栏、橱窗、文化墙、消防栓、消防箱、学校四周围墙等平面卫生保洁并定期清洗垃圾桶。

4、学校所有会议室、多媒体教室、多功能报告厅、功能教室、教师阅览室、健身活动中心等室内卫生保洁，每年清洗窗帘、国旗服等不少于1次。

5、学校所有污水池、排水管、雨水管、下水道等处所的定期清理与所有垃圾箱（场）的日常保洁与清理。

6、无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(三) 保洁服务要求

总目标要求：根据学校规定，执行高标准卫生保洁要求，保证校园全天候卫生整洁，环境优美，师生对校园卫生环境满意度达90%以上。

1、人员配置要求：

(1) 人员配置为11名，初中以上文化程度，年龄60周岁以下；思想作风正派，敬业精神强，保洁能力强，身体健康。

(2) 配备一名保洁组长，加强保洁队伍建设与管理，形成执行力强、团结协作的保洁队伍。合同期内，严格控制保洁人员的更换比例，原则上，不得超过合同编制的50%。保洁人员更换应提前七天告知校方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

(3) 保洁人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料应及时报学校后勤处备案，禁止离职保洁人员进入校园。

2、工作职责要求：

(1) 所有区域内卫生每日至少要全面清洁两次（扫、拖、擦、抹、铲等），然后要反复进行巡查保洁，发现卫生问题及时清洁。

(2) 公共部位走廊、墙壁、天花板每月全面清刷两遍；门厅、走廊、卫生间、机动教室玻璃清擦每月不少于一次。

(3) 每日循环清扫地面垃圾，清除台阶、地面及楼层走廊的污迹，必须达到如下要求：各区域内的地面无纸屑、无烟头、无杂物、无污染物、干净整洁；墙面、墙裙无球印、脚印、污染物；天花板、墙角、雨棚无蜘蛛网、无杂物等；保持门、窗户无灰尘、污迹、玻璃干净明亮；楼梯、扶手及下方装饰物、柱子、窗台、开关面板、灯具、消防栓箱、各种指示牌、门框上无手印、无水印、无灰尘；保持盆栽花无黄叶、烟头纸屑等杂物，使区域内的卫生都处于良好的

清洁状态。

(4) 卫生间、洗手间每日至少打扫两次(拖、抹、擦、冲、洗等),便池、蹲坑、水池、洁具等每周日用消毒剂消毒两次,每月全面消毒一次,要求做到:始终保持地面整洁干燥,洁具、便池、蹲坑、门窗、墙体等卫生间清洁,无灰尘、无垃圾,房间无异味,便池、蹲坑无便迹、无堵塞。

(5) 每日确保清倒垃圾两次。及时更换垃圾袋,及时收集各类垃圾,堆放在指定地点;垃圾清运时,尽量采用密封装置,确保无飘洒和漏水现象;及时清洗垃圾箱(桶),保持干净,无异味,无满溢。

(6) 外场环境保洁要求:每天清扫道路、停车场、绿化带的地面不少于两次,绿化带要重点巡查,发现果皮、废纸、杂物等垃圾要及时清理,对区域内各种设施及时进行除尘和清洗,保持标识、灯柱等物体表面上的清洁,始终保持外场环境卫生整洁。

(7) 每日清扫车库地面,每周打扫教工宿舍公共区域不少于一次,及时清理雨棚顶的垃圾杂物,保持地面无垃圾杂物、无积水、无污迹;每周清除一次卫生死角。下水管网、排水沟、水池、雨水槽内阴沟、污水井等地方,要确保其内无枯叶等杂物,排水流畅。

(8) 对各自区域散落在外物品,负责及时通知后勤人员并帮助收管,发现保洁范围内水、管道、电力设施设备损坏、失灵应及时报修。

(9) 随时清除地面及建筑墙面上的口香糖、广告纸等各种污迹。

(10) 保持学校环卫垃圾桶摆放隐蔽、卫生整洁,按要求消杀“四害”。

(11) 完成后勤处交办的其它卫生保洁任务。

3、物业管理要求:

(1) 保洁人员要严格按照学校规定时间上班,上午 6:40—11:00 下午 1:20—5:00(按照学校作息时间的调整相应变化)。不迟到早退、不旷班,上班期间严禁从事与工作无关的事情。

(2) 统一制服上岗工作。物业负责提供所有保洁人员所需的制服、装备、器材和耗材等。

(3) 物业保洁人员必须对个人负责的保洁区域实行填卡记录保洁时间与保洁效果。物业管理人到每日巡视或检查。

(4) 保洁人员要爱护学校公共财物,节约水电资源。对因工作违规或失职导致的学校财产损失须由物业予以赔偿,对故意破坏学校教学或生活设施设备的,物业必须予以开除并更换;情节严重的,学校依法追究法律责任。

(5) 保洁人员发生工伤事故(含上下班途中的交通事故)和意外伤害,由物业公司负责处理及赔偿,与学校无关。

(6) 物业派出的保洁人员与学校无任何劳动关系,学校支付给物业的服务费包含各项社会保险及补贴(加班津贴、临时增员津贴、餐贴等);协议期内遇国家(南通市)最低工资标准及养老保险缴费基数做出调整的,员工工资应相应调整。

(7) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(8) 物业必须按照学校要求,安排保洁人员做好校园双休日与国家法定节假日期间的卫生保洁。

3. 维修服务细则

(一) 学校维修管理部门及工作职责

学校后勤处全面负责日常维修管理工作。具体负责物业日常维修的监督、检查、考核与评估，界定维修性质、工作量，明确物业维修的承包范围，指导物业维修节约水电及耗材资源，指导、参与并掌握物业维修对学校各种管网、线路的改造性维修等。

(二) 维修服务内容

1、电工服务内容：

(1) 负责学校照明电器、通讯、广播等设备及其线路的日常维修及小型安装与检验。

(2) 负责食堂等其他场所电路的维护保养与小型安装工作。

(3) 做好配电间的供电工作，一旦停电，及时到达现场排除故障，安全送电。如设备损坏，应立即报告，组织抢修，尽早送电。

(4) 做好高压配电间的值班检查工作，负责学校高压电配电房所属运行设备的巡检、运行数据的采集记录、做好交接班记录和日常运行记录，实行配电室（所、间）内来人登记制度，无关人员不得进入所内；值班人员发现设备故障应及时处理，无法处理的应及时进行故障报修；同时做好高压配电室（所、间）内的环境卫生、保持整洁干净同时做好日常消防、安防巡检，发现异常情况及时报告学校，能处理的应及时处理，确保电气设备安全运行和正常供电。正确做好双回路电源的切换工作并确保安全。

(5) 检查楼宇馆室安全用电、节约用电情况，发现问题及时报告，对违规用电应予以制止处置，如违规用电者不服从，则通知后勤处或相关部门予以处置。

(6) 巡查公共区域的供电设备，严格遵守电工安全操作规程，发现问题及时维修，彻底排除故障隐患。防止发生线路设备事故和人身安全事故。

(7) 定期对校内有关部门使用的电动机、电动器械、家用电器、电器仪表、电热器具（比如教学区的直饮机、食堂的开水炉、学生宿舍区的开水炉）进行保养检修，确保正常运转和使用。节假日及时关闭有关公共用电器，在使用前及时打开并确保使用。

(8) 协助后勤处做好学校和教职工宿舍用电情况与电费统计与分析，帮助学校节约用电，协助做好学校电器（气）固定资产的统计、核查工作。

(9) 负责全校全年 24 小时电工值班工作，保持电话畅通。

(10) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(11) 完成后勤处交办的其他电力维修与用电服务工作。

2、水务管道工服务内容：

(1) 负责学校上下水管道、水表及自来水设施设备维修保养与小型安装工作。

(2) 每日巡查公共区域水龙头、阀门等供水设施，保证管道畅通，防止跑、冒、滴、漏，节约用水。停水后，再次来水时应及时巡查，避免长流水。

(3) 协助学校做好用水和教工宿舍水费统计与分析工作，帮助学校节约用水。

(4) 负责处理排污管道的日常疏浚疏通，保证排污管道的畅通。

(5) 负责所有便池、蹲坑、抽水马桶的疏通，保证正常使用。

(6) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(7) 完成后勤处交办的其他管道维修与用水保障工作。

（三）维修服务要求

总目标要求：根据学校维修“及时响应，限时响应”规定，物业各工作维修人员在接到维修派单后应及时、高效、专业、安全的完成各类维修任务，保证学校教育教学工作不受影响或将影响程度降至最低。

1、人员配置要求：

（1）根据学校实际，配置水电（管道）维修工 2 名；

（2）水电（管道）维修工要求男性，年龄在 60 周岁以下，思想作风正派，专业技能精湛，敬业精神强，身体健康；有中级以上专业等级证书及上岗证书；精通多工种者优先。

（3）持证上岗，形成团结协作的维修团队。合同期内，维修人员更换应提前七天告知校方，确保服务质量不因人员变动而受影响。

（4）维修人员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料应及时报学校后勤处备案，禁止离职维修人员进入校园。

2、工作职责要求：

（1）技术岗位工人应有相应的技术等级证书或实际维修技能，做到持证上岗，业务对口。

（2）服从学校后勤处管理，主动领取任务派单，及时迅速完成维修任务，每日加强巡视与维护，做好值班记录，做到维护在前，维修在后。维修人员应相互配合，相互协作，高效高质完成日常小型维修工作，

（3）接到报修单，随报随修。小型维修半天之内完成；较复杂需配合的小型维修当天之内完成；需购买配件的小型维修应在次日完成，最迟不得超过第三天；突击性维修工作，物业应增派人手在学校规定时间内完成。

（4）严格遵守安全操作规程，防止人身安全、设备安全与财产安全事故的发生。

（5）做好文明维修，不野蛮施工。维修结束后，必须对清理打扫工作场地，物品堆（摆）要整齐。

（6）及时向学校后勤处反馈维修完成情况，并做好台账记录。对未完成的维修任务，应及时向后勤处反馈未能完成的原因，提出下一步维修方案。

（7）节约学校水电等资源，节约原材料，合理套料，大料不小用，尽量利用边角小料提高材料利用率。正确使用学校相关设备与器材，如有遗失或人为损坏，按规定赔偿。

（8）无条件执行学校安排的临时性工作安排。

（9）配合学校做好各类应急情况、突发事件、安全事故、自然灾害等的相关专业处置工作。

3、物业管理要求：

（1）维修要严格遵守工作纪律。不迟到早退、不旷班，上班期间严禁从事与工作无关的事情。

（2）统一制服上岗工作。物业负责提供所有维修人员所需的制服与维修装备等。

（3）维修人员要爱护学校公共财物，节约水电资源。对因违规操作、维修延误、维修出错导致的学校财产损失须由物业予以赔偿，对故意破坏者，物业必须予以开除并及时更换；情节严重的，学校依法追究法律责任。

（4）维修人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由物业负责处理及赔偿，与学校无关。

(5) 物业派出的维修人员与学校无任何劳动关系，学校支付给物业的服务费包含各项社会保险及补贴（加班津贴、临时增员津贴、餐贴等）。

(6) 因学校维修需要，在国家法定节假日需加班维修的按相关规定执行，物管公司必须配合执行。

(7) 物业必须按照学校要求，安排水电工做好校园双休日与国家法定节假日期间的值班。

(8) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

4. 学生公寓（宿舍）管理服务细则

（一）学校学生公寓（宿舍）管理部门及工作职责

学校学生处全面负责寄宿生管理及学生公寓（宿舍）的管理工作。具体负责寄宿生管理、学生公寓（宿舍）的日常管理，寄宿生晚自修管理，宿管人员管理考评等工作。

（二）学生公寓（宿舍）管理工作流程

1、6:00 督促学生起床，做好宿舍内务，关好门窗。

2、6:50 开始清理宿舍（清理无故滞留人员），检查内务并做好评比记录上报学生处，对损坏的公共设施、设备要及时报修。

3、打扫走廊（窗户）、楼道、厕所及公共设施（电话、消防设施等）卫生，并及时与宿管负责人联系，通报检查情况。配合维修人员做好维修工作。

4、上午 8:00 前务必做好各自分管区域卫生，因特殊情况在规定时间内来不及完成的可适当延后，确保卫生干净整洁到位。

5、上课期间因身体不适要求进宿舍的学生一律凭班主任室签字的准入证，方可进入。

6、当天检查的结果要及时通报各宿舍，对屡教不改者上报学生处进行处理。

7、按时交接班（做好当班记录）。

8、因身体不适的不能在宿舍长时间停留，可以让班主任通知家长接回，以防单人在宿舍发生意外情况。

9、下晚自修后 30 分钟，关闭宿舍楼大门，按学校作息时间熄灯（特殊情况另行通知），宿管员逐宿舍检查人数，督促学生及时就寝；22:50 以后进行第二次检查就寝纪律；学生在宿舍期间加强巡查，有异常情况及时处置，并与值班干部联系。

10、次日早晨 6:00 关闭所有空调，禁止出现无人灯和无人空调。逐宿舍检查人数，及时做好记录。

11、宿舍楼值班室 24 小时须留有管理员，管理员轮流用餐。严禁学生将饭菜带入宿舍，制止其他违规行为。有特殊情况需进入宿舍的，宿管员陪同，不允许学生或家长自己拿钥匙开门。另外管理员关注整幢楼里情况，巡查宿舍区，及时处理突发事件。

12、再次做好交接班，通报相关管理情况与信息，保证学生在宿舍期间宿管员要全程在岗，管理无疏漏。

13、无条件执行学校安排的临时性工作安排。

（三）学生公寓（宿舍）管理与服务要求

1、人员配置要求：

(1) 根据学校实际需求，配置 8 名女性宿管员，年龄在 60 周岁以下。有丰富宿管经验者优先。要求高中以上文化程度，有较强的人际沟通能力，身体健康，能吃苦耐劳。

(2) 宿管员应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料应及时报学生处备案。

2、日常管理要求：

(1) 宿管员实行一天两班运转制，交接班要无缝衔接，确保 24 小时值班制。

(2) 必须确保学生在校、宿管在岗。工作时间内认真完成分工工作，不离岗串岗，特殊情况须预先向主管部门请假，并安排好人员代班并在工作群进行汇报。

(3) 督促学生做好每天的内务整理和室内卫生，保证宿舍整洁卫生。每天上午进行卫生检查评分，内务与卫生较差的宿舍，要责令值日生及时整改。

(4) 早、晚上课前督促学生离开寝室，按作息时间开关宿舍大门及电源。管理学生纪律，执行晚点名制度（第一次普点，第二次抽查重点宿舍和学生），没有到达宿舍又没有请假报备的学生生活老师要主动电话跟班主任进行核实。关键时段，要认真清点每个宿舍住宿学生人数，查实查准。维持寝室纪律。

(5) 宿舍开放时间内，宿舍值班室要有管理员值班，另外管理员需经常在宿舍楼内巡视检查，督促学生保持好卫生，制止违纪行为。

(6) 对学生在宿舍内怪叫、起哄、吵架、浪费水电、乱倒乱扔垃圾、挪用他人物品及点明火等举动，要给予正面教育，及时劝阻和制止，方法得当。

(7) 要对出入宿舍楼的住宿生检查胸卡佩戴情况。发现没有佩戴胸卡的住宿生，可禁止其出入宿舍楼并加以登记和教育，同时，及时将相关情况报告宿舍主管。

(8) 如实填写好值班记录。做好每周情况汇报和每月情况汇总与文明宿舍评比工作，做好相关台账，及时向学校宿管负责人反馈情况与结果。

(9) 关心、爱护宿舍公共设施，节约水电资源，加强宿舍生活设施设备检查，发现损坏要及时登记并报修。积极主动向学校主管部门提出改进宿舍管理的意见和建议。

(10) 竭诚为广大住校生服务，做到热情周到，细心体贴，及时主动为学生排忧解难，善与家长沟通，不与学生及家长发生冲突与矛盾。

(11) 正常工作日的 18:00-21:30 保证两名宿管老师值班，协助处理晚自习期间的突发情况，如遇紧急情况需协助送医。

(12) 按照校园封闭管理要求家长不得进校，宿管组要根据学校要求帮助学生运送生活用品及学习用品。

(13) 做好节假日延时服务期间的工作安排，确保学生在校期间宿管组 24 小时轮值。

(14) 无条件执行学校安排的临时性工作安排。

(15) 服从学校主管部门安排的其它工作。

3、安全管理要求：

(1) 按作息时间开关宿舍大门并做好安全工作。宿舍非开放时间里，如有特殊原因确需进入，须有主管部门负责人或夜间值班干部签字的证明方可进入。家长来访由管理员在值班室接待（或把学生请至值班室接待）。

(2) 早、晚关门后，及时对所管辖的区域清场。晚上熄灯后，应对寝室周围及内部各楼层巡视，发现问题及时处理或上报。

(3) 定期对宿舍内的各项安全设施（楼梯灯、消防栓、灭火器、应急灯等）进行检查，发现安全隐患及时上报。填好每月消防安全检查报表。

(4) 配合学校定期组织进行消防应急逃生等安全技能演练，熟悉紧急疏散流程与线路。

(5) 加强安全教育，严格督促寄宿生做好安全防范工作，认真做好防偷、防火、防电（触电等）和防止其他意外事故的发生。

4、卫生管理要求：

(1) 每天上午对学生公寓楼所有区域（含学生宿舍）清扫一次，保证 24 小时干净，整洁。必须做到：地面、楼梯扫过拖净，盥洗室、厕所冲洗干净，无杂物、无剩饭菜、无脏水、无粪便积垢；楼梯的扶栏无积灰；门窗和走廊玻璃明亮，门窗清洁，每月至少大扫除一次；墙壁没有违规张贴物，并保持干净。

(2) 始终保持学生公寓内部公共过道及宿舍区周边地段卫生，无乱堆乱放现象。

(3) 爱护各种设备，节约用水，遇有管道、水池损坏、堵漏现象，立即通知维修人员检修。

(4) 做好宿舍管理员值班室的清洁与卫生工作。

5、物业管理要求：

(1) 宿管员要思想端正，爱岗敬业，严格遵守工作纪律，不迟到早退、不旷班，上班期间严禁从事与工作无关的事情。

(2) 安排一名宿管主管，加强宿管队伍建设与管理，形成执行力强、团结协作的宿管员队伍。合同期内，严禁随意更换宿管员。因特殊原因需调整更换时，应提前一个月告知校方，期间安排新宿管员跟班实习，熟悉宿管员工作内容、职责与要求，确保服务质量不因人员变动而受影响。

(3) 统一制服上岗工作。爱护公寓宿舍楼内的公共财物，节约水电，对违规操作或工作失职导致学校和寄宿生财产损失的要按价赔偿；对故意破坏者或监守自盗者，物业必须予以开除并及时增补；情节严重者，学校依法追究法律责任或交公安机关处理。

(4) 宿管员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由物业负责处理及赔偿。

(5) 物业派出的宿管人员与学校无任何劳动关系，学校支付给物业的服务费包含各项社会保险及补贴（加班津贴、临时增员津贴、餐贴等）。

(6) 因学校教育教学需要，在国家法定节假日需加班管理的情况，按相关规定执行，物管公司必须配合执行。

(7) 根据学校教育教学的相关要求，物业派出的宿管人员的上班时间、工作岗位、岗位职责等的调整由学校学生处统筹安排。

5. 其它勤杂工作服务细则

（一）学校勤杂工作管理部门及工作职责

学校后勤处牵头负责与统筹协调学校重大活动的后勤保障工作，主动协助其他部门做好日常性的各种勤杂工作。具体负责不同活动与任务的勤杂人员调集，落实任务分工，组织实施保障方案以及结束后的清场整理等，检查、考核、评估勤杂工作的完成度和质量。

（二）其他勤杂工作内容

1、做好学校各类重大活动（如体育节、科技节、艺术节、演出活动、教研活动、学生集会、家长会、运动会、学生体检等）的场地布置、搬运桌凳、打扫卫生并恢复原状等工作。

2、做好学校各类考试（如中考、学测、英语口语测试等）考场桌凳整理、环境卫生打扫等

工作。

3、做好学校桌凳橱椅与各类教辅用品的搬运、整理以及其他日常零星搬运工作。

4、协助教务处做好师生教材、课本的搬运与分发工作。

5、协助宿管科做好寄宿生生活用品的收取、分装与发放工作。

6、按要求做好节假日、休息日期间校园卫生保洁，做好期中、期末考试期间学生包干负责区域的卫生保洁。

7、根据需要清洗国旗班学生制服、运动员服装、学生演出服和军训服、各办公室和教室窗帘等，每学期至少一次。

8、服从学校统一安排，做好应对恶劣天气和突发自然灾害的各项应急处置工作。

9、做好学校小型建设工程辅助配合工作。

10、无条件执行学校安排的临时性工作安排。

11、完成后勤处安排的其它突击性、临时性的勤杂工作。

（三）勤杂工作要求

1、人员配置要求：

应学校后勤处要求，根据活动与任务的规模大小，安排相应数量的勤杂人员做好勤杂保障工作。原则上，物业派驻学校的工作人员均需参加重大活动的勤杂保障工作，除非工作性质要求不可离岗人员。遇有临时性、突击性的重特大活动保障任务时，如有需要额外增加人手时，物业必须积极主动、及时安排人员到校参与勤杂工作。

2、物业管理要求：

（1）物业承包方要主动关心学校教育教学工作，积极配合学校各个部门做好琐碎繁杂的后勤保障工作。

（2）加强驻校物业人员的思想教育与团队管理，团结协作，共同做好学校各项重大活动的勤杂保障工作。

（3）勤杂等人员发生工伤事故（含上下班途中的交通事故）和意外伤害，由物业负责处理及赔偿。

（4）因学校教育教学活动需要，在国家法定节假日需加班保障的情形，按相关规定执行，物管公司必须配合执行。

（5）无条件执行学校安排的临时性工作安排。

6. 体育场馆及器材管理人员工作服务细则

1、体育场馆及器材管理人员管理部门及工作职责

（1）学校教务处牵头负责体育场馆及器材管理人员的工作安排。

（2）体育场馆及器材管理人员要求女性，2名，55周岁以下，高中或以上学历，具备一定的计算机操作技能，身体健康，敬业精神强，有吃苦耐劳精神，对体育场馆设施及器材管理有一定了解。体育场馆管理员负责体育场馆的开关门及各项设施的正常运行，场馆内公共区域的清洁卫生，配合学校在体育场馆内举办的各类活动，处理突发事件等；器材管理员负责体育器材的入库、验收、登记，定期对器材进行盘点清查及日常维护保养，对器材的借出与回收做好登记和跟踪管理等。

2、物业管理要求：

(1) 物业承包方要主动关心学校教育教学工作，完全满足学校教务部门工作安排。

(2) 加强驻校物业人员的思想教育与团队管理，团结协作。

(3) 体育场馆及器材管理人员发生工伤事故(含上下班途中的交通事故)和意外伤害，由物业负责处理及赔偿。

(4) 因学校教育教学活动需要，在国家法定节假日需加班保障的情形，按相关规定执行，物管公司必须配合执行，体育场馆及器材管理人员在寒暑假期间服从学校工作安排。

7. 物业公司物业主管要求

全面管理、协调和考核物业公司校内从业人员，合理安排落实和协调各项常规工作和应急性工作，就物业工作与后勤处及其他相关职能部门沟通，负责物业公司在校内服务管理的档案建设工作等。

(1) 具备大专或以上学历，实际工作能力强，有相关工作经验，思想作风正派。

(2) 耐心细致地做好物业公司从业人员的思想工作，加强队伍建设，员工队伍相对稳定。

(3) 负责对物业公司校内从业人员日常工作和应急性工作进行合理安排、管理与考核，处理员工内部以及与师生之间的人际关系。

(4) 负责按合同就物业公司工作定期主动与后勤处及其他相关职能部门沟通，主动发现问题解决问题。

(5) 负责物业公司在校内服务管理的档案工作。

(6) 科学安排从业人员工作岗位，制订行之有效的相关制度，并主动接受学校管理和监督。

(7) 积极配合学校做好临时性、突击性工作。

八、物业管理与服务岗位设置

1. 物业管理岗位明细表

| 序号 | 岗位名称 | 要求 | 人数 |
|----|------------|---|----|
| 1 | 物业主管 | 性别不限，55周岁以内，大专或以上学历，身体健康，有丰富物业管理经验。 | 1 |
| 2 | 保安人员 | 男性，高中以上学历，其中保安队长55周岁以下，其余人员60周岁以下，退伍军人优先，思想作风正派，敬业精神强，业务能力精，身体健康。 | 12 |
| 3 | 学生宿舍管理员 | 女性，60周岁以下，高中以上学历，身体健康，有吃苦耐劳精神，有较强的人际沟通能力，无传染性疾病(有健康证)，有宿管经验的优先。 | 8 |
| 4 | 卫生保洁员和勤杂工 | 性别不限，60周岁以下，初中及以上学历，身体健康，有吃苦耐劳精神。 | 11 |
| 5 | 水电维修工 | 男性，60周岁以下，身体健康，有中级以上的专业等级证书，有熟练的专业技能。 | 2 |
| 6 | 体育场馆及器材管理员 | 女性，55周岁以下，高中或以上学历，身体健康，敬业精神强，有吃苦耐劳精神，对体育场馆设施及器材管理有一定了解。 | 2 |
| | 合计 | | 36 |

上表中各岗位人数为中标的物业公司在学校实际服务中必须配备的最少工作人员，物业公司必须根据实际工作量自行测算实际配备人数，只能多不能少。如配备人员不能满足或完成规定范围内的物业管理工作任务，学校将按照考核要求进行扣分。

2. 管理要求

(1) 人员配置必须按招标文件要求配足配优，达到各项要求；

(2) 所配人员须严格执行项目当地关于最低工资标准的规定，国家规定的保险等。合同期内，政府用工政策性（工资指导线、五项保险基数）如有调整，物业合同总价不予调整。

3. 物业公司（中标单位）自带的物品（必备）

| 序号 | 材料名称 | 单位 | 数量 |
|----|---|----|---------|
| 1 | 四季工作服、工作牌（合同期第一年内按季节配备四套全新工作服，款式设计需结合学校特色。物业工人必须按统一要求着工作服上岗。） | 套 | 按实际数量自备 |
| 2 | 雨具、雨靴、防水围裙等防护用品 | 套 | |
| 3 | 酸性清洗剂 | 若干 | |
| 4 | 保安八小件（防爆头盔、防爆盾牌、防刺背心、防割手套、橡胶警棍、强光电筒、自卫喷雾剂、自卫钢叉） | 套 | 8 |
| 5 | 电工工具、手电、梯子等 | 套 | 2 |
| 6 | 其它劳动用品（略） | | 按实际数量自备 |

九、南通市小海中学物业服务考核办法标准

| 考核项目 | 序号 | 考核内容 | 评分标准 |
|--------|----|---|--|
| 综合管理服务 | 1 | 物业工作人员仪表仪容整洁、行为规范，使用文明用语，按规定制服着装 | 每发现一次不合规扣1分/次/人 |
| | 2 | 物业工作人员当班期间无无故串岗、脱岗、睡岗、饮酒、吵架、打架、赌博等违反规定行为 | 每发现一次违规行为扣3分/次/人，如因违规行为造成公司领导投诉或其他连带后果，则该项扣5分/次/人。 |
| | 3 | 物业服务到位，无被业主有效投诉或对业主的相关投诉处理不及时、又未跟踪解决的情况发生 | 若物业接受到业主方一次有效投诉扣2分，如接受到学校领导投诉该项扣5分/次。 |
| | 4 | 每周五上报本周物业工作总结及下周工作计划，每月底上报本月物业工作总结及下月工作计划；根据每周及每月发现的问题及时制定整改计划并限期完成整改 | 每漏报一次工作计划扣1分；每发生一项未整改或限期内未完成整改事项扣1分 |
| | 5 | 按合同、管理细则要求做好物业管理各项工作，对于需求部门临时交办任务及时响应，并在规定时间内完成。 | 凭临时任务单（可为多种形式）考核完成情况，每发现一次未完成工作扣1分/次/项； |

| | | | |
|----------------|--|---|---|
| | (响应是指对物业管理部门或需求部门临时交办工作解决办法及与物业管理部门或需求部门沟通确定完成时限的承诺) | 每发现或接受到一次需求部门一次响应不及时或规定时间内未完成扣 2 分。 | |
| 6 | 严格按照招标文件要求执行, 定期对员工进行培训和考核 | 未对对员工进行培训和考核该项扣 10 分 | |
| 7 | 物业主管负责人严格督查, 无重大工作失误, 未影响公司形象或造成较大经济损失(重大失误是指受到学校领导投诉或上级部门批评、或因工作及人员安排不得当, 造成一定的安全隐患等) | 出现一次重大失误及相关问题该项扣 30 分 | |
| 二 保安日常工作 | 1 | 保安人员熟悉区域环境, 文明执勤, 实行 24 小时值班, 每天至少 4 次巡逻并按时填写巡逻日志(上墙), 按实巡更打点。 | 检查巡逻日志或抽检发现没有按时巡逻或虚假填写, 或未巡更打点, 扣 1 分/次/处 |
| | 2 | 制订安全防范措施, 对外来人员或未授权人员进行询问、检查, 登记率 100%, 落实凭证通行制度 | 每发现一次未对外来访客进行检查、登记扣 1 分/次/人 |
| | 3 | 对学校的各种车辆管理有序, 有专人指挥、疏导率 100%, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行; 外来车辆按照学校车辆管理办法凭证进出 | 每发现一次上班高峰时期堵塞交通扣 1 分/次/处; |
| | | | 未对车辆进行指挥、疏通扣 1 分/次/处; |
| | | | 每发现一次外来车辆证件不符或无证进入大院, 扣 1 分/次/车 |
| | 4 | 熟练操作监控设备, 按时设防; 严格检查进出货物, 防止危险品进入学校区域, 外出物品, 须与部门出具的《物资、器材出门证》相符合方可外出 | 不按规定检查外出物品, 扣 1 分/次; 如发生违规物品进出, 扣 1 分/次; 如在抽检中发现上述问题存在, 则该项扣 5 分/次 |
| 5 | 按合同、管理细则要求做好安保管理各项工作, 办公场地因管理造成的安全事故为零 (安全事故是指因管理失职造成的办公场所盗抢、人员伤亡、火灾隐患、水电煤气泄漏等) | 发生安全事故扣 10 分(情节严重的另行处理)。 | |
| 6 | 上学、放学时两班人员同时在岗, 且不少于一小时, 其它重大活动时未按照学校的要求相应增加保安人数 | 每发现一次不符合扣 1 分/人/次 | |
| 三 水电工设备设施维护 | 1 | 每天至少 2 次巡逻并按时填写巡逻日志(上墙), 对物业合同所辖范围出现的问题, 根据合同要求, 进行保质保量维修, 超出合同约定范围, 及时向物业经理报告, 并协助完成维修。按合同、管理细则要求做好维护管理各项工作。 | 如学校发现问题而物业维修巡逻未发现问题, 扣 2 分/次/处; 如发生一起问题处理不及时扣 1 分/次/处 如发生问题未处理扣 2 分/次/处。 |
| | 2 | 水、电、门窗、桌椅等范围内的维修, 小型维修当日完成, 不能当日完成的, 限时 3 天内完成 | 接报和检查出的小修, 当日或限时未完成, 扣 1 分/次/处 |
| | 3 | 制定设施设备养护计划, 记录设施设备运行记录, 发现问题, 在责任范围内的及时处理, 超出责任范围的, 上报物业经理 | 无养护计划扣 2 分/次/项设备, 无养护记录扣 1 分/次/项设备, 无运行记录扣 1 分/次/项设备 |
| | 4 | 消防控制中心及消防系统配备齐全, 完好无损, 可随时启用 | 每发现一处配备不齐全或设备有损坏不能运行扣 1 分/次/项设备 |
| | 5 | 收到各点位的紧急报修, 应确保在 10 分钟内专人到场进行查勘并确定解决方案, 半小时内处理人员到达现场进行处理, 一般小型报修, 在当日完成; 不能当日 | 接到报修后, 未按要求进行查勘, 未在规定时间内进行处理, 一次扣 1 分/次/处; |

| | | | |
|----------------|---|--|--|
| | | 完成的，限期3天内完成 | 在规定时间内没有任何沟通的情况下，如不进行维修、不采取措施，扣10分/次/处 |
| 四 日常保洁和勤杂工作 | 1 | 每天清扫全校道路、停车场、绿化带的地面不少于两次，绿化带要重点巡查，发现果皮、废纸、杂物等垃圾要及时清理，对区域内各种设施及时进行除尘和清洗，保持标识、灯柱等物体表面上的清洁，始终保持外围环境卫生整洁。 | 未实行责任制扣1分/次/处； |
| | | | 无明确责任范围扣1分/次/处；每发现一处垃圾扣1分/次/处； |
| | | | 未达到垃圾日产日清的扣1分/次/处； |
| | 2 | 卫生间、洗手间每日至少打扫两次（拖、抹、擦、冲、洗等），便池、蹲坑、水池、洁具等每周日用消毒剂消毒两次，每月全面消毒一次，要求做到：始终保持地面整洁干燥，洁具、便池、蹲坑、门窗、墙体等卫生间清洁，无灰尘、无垃圾，房间无异味，便池、蹲坑无便迹、无堵塞。与维修无缝衔接，及时发现及时维修清洁卫生实行责任制，有明确的责任范围，并按时间填写日志（上墙） | 卫生间、洗手间卫生不达标扣3分/次/处； |
| | | | 洗面台和镜面有污水和污渍扣1分/次/处； |
| | | | 如受到学校教师和领导投诉，该项扣5分/次/处； |
| | | | 检查消毒记录，未定期进行卫生消毒灭杀或虚假记录扣1分/次/处。 |
| | 3 | 每日对办公区进行两次以上清洁，做到无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；校园、扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净，擦拭无积尘；场地内无纸屑、烟头等废弃物 | 每发现一次不符合扣1分/次/处； |
| 4 | 公共部位走廊、墙壁、天花板每月全面清刷两遍；办公区、门厅、走廊、卫生间、机动教室玻璃清擦每月不少于一次。 | 每发现一次不符合扣2分/次/处 | |
| 5 | 每日清扫车库地面，每周打扫教工宿舍公共区域不少于一次，及时清理雨棚顶的垃圾杂物，保持地面无垃圾杂物、无积水、无污迹；每周清除一次卫生死角。下水管网、排水沟、水池、雨水槽内阴沟、污水井等地方，要确保其内无枯叶等杂物。 | 每发现一次不符合扣2分/次/处 | |
| 6 | 1、做好学校各类重大活动（如体育节、科技节、艺术节、演出活动、教研活动、学生集会、家长会、运动会、学生体检等）的场地布置、搬运桌凳、打扫卫生并恢复原状等工作。 2、做好学校各类考试（如中考、学测、英语口语测试等）考场桌凳整理、环境卫生打扫等工作。 3、做好学校桌凳椅与各类教辅用品的搬运、整理以及其他日常零星搬运工作。 | 每发现一次不符合扣2分/次/处 | |
| 7 | 按要求做好节假日、休息日期间校园卫生保洁，做好期中、期末考试期间学生包干负责区域的卫生保洁。 | 每发现一次不符合扣2分/次/处 | |
| 8 | 根据需要清洗国旗班学生制服、运动员服装、学生演出服和军训服、各办公室和教室窗帘等，每学期至少一次。 | 每发现一次不符合扣5分/次/处 | |
| 五 学生 | 1 | 未按学校作息要求开关宿舍大门、电源 | 每发现一处不符合扣1分/次/处； |
| | 2 | 因工作方式不当与学生及家属发生严重冲突 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 |

| | | | | |
|----------|---------|--|-----------------------------|---|
| 公寓宿舍管理 | 3 | 非开放时间，未经学生处批准，随意允许学生进入宿舍 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 4 | 宿舍内安全设施损坏或异常，未及时上报的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 5 | 晚点名未认真查准、查实住宿情况的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 6 | 学生严重违纪、违规，未及时劝阻和制止的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 7 | 未按时间准时到岗、当班时间未到岗进行巡查的（值班室24小时保持有人在岗） | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 8 | 夜班值班未按规定进行巡查记录的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 9 | 学生宿舍内务未达到要求的、无督促、无记录、无上报的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 10 | 学生宿舍公共区域卫生未达到要求的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 11 | 各类台账未按照要求建档的 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 12 | 配合学生处完成其他工作 | 每发现一处不符合扣1分/次/处 | |
| | 六 其他 | 1 | 按合同、管理细则等物业服务要求做好各项物业管理服务工作 | 其他每发现一处未按合同、管理细则等物业服务要求做好各项物业管理服务工作的，扣1分/次/处（或每项），扣完100分为止。 |
| | | 2 | 未按人员配置要求配备或配齐人员的 | 每发现少一人，扣1分/日/人，以此类推 |
| 七 加分项 | 1 | 配合学校完成较大的本职工作以外的事情且较好的 | 每有一项突出的事迹，加5分 | |
| | 2 | 为保护和挽救业主生命和财产，表现英勇，或发现报告解决重大安全隐患、避免事故的 | | |
| | 3 | 有其他优异表现的 | | |

_____年____季度考核总分 _____

统计人： _____

分管校长： _____

十、南通小海中学物业日常监管处罚细则

| 序号 | 类别 | 违约内容 | 处罚金额(元) |
|----|------|---|---------------|
| 1 | 基础管理 | 1. 服务机构设置不合理, 日常管理规章制度不健全、无落实。 | 200 元/次 |
| 2 | | 2. 奖惩考核制度不规范, 造成内部矛盾, 影响较大。 | 300 元/次 |
| 3 | | 3. 各类台账不齐全, 登记不及时、管理不规范。 | 200 元/次 |
| 4 | | 4. 管理服务人员的工资, “五险一金”, 法定节假日加班等, 不符合国家标准。 | 200 元/次 |
| 5 | | 5. 管理服务人员依据标书岗位设置不到位。 | 200 元/次 |
| 6 | | 6. 未按要求做好岗前培训工作, 无员工培训记录。 | 200 元/次 |
| 7 | | 7. 物业人员被投诉, 影响较大。 | 300 元/次 |
| 8 | | 8. 项目经理对管理不到位, 对工作造成影响。 | 2000 元/次 |
| 9 | 安保服务 | 1. 未按要求执行安防值班巡查制度, 含巡查记录。 | 100 元/次 |
| 10 | | 2. 校园秩序维护不到位, 包括校园内车辆停放疏导和看护、校内校企合作单位的安全监督与管理等。 | 100 元/次 |
| 11 | | 3. 校内各类重大活动的安全保障工作不到位。 | 200 元/次 |
| 12 | | 4. 校园突发事件处置、灾害预防、火情控制等落实不到位。 | 500 元/次 |
| 13 | | 5. 校园公共部位安全隐患检查、排除及上报不及时。 | 200 元/次 |
| 14 | | 6. 未按要求开展安全演练与警示教育活动。 | 100 元/次 |
| 15 | 保洁服务 | 1. 保洁责任不明确, 垃圾清理未能做到清扫及时, 日产日清。 | 100 元/次 |
| 16 | | 2. 校园区域存在杂物乱放、烟头明显、异味特别等现象。 | 100 元/次 |
| 17 | | 3. 消毒消杀未按要求实施。 | 100 元/次 |
| 18 | | 4. 未按规定及时将垃圾桶运至固定集中点。 | 100 元/次 |
| 19 | | 5. 工作时间聊天, 影响学校教育教学秩序。 | 100 元/次 |
| 20 | 维修服务 | 1. 未能提供 24 小时维修服务。 | 200 元/次 |
| 21 | | 2. 未按要求对校内设施设备进行巡检。 | 100 元/次 |
| 22 | | 3. 无维修记录或记录不详实。 | 100 元/次 |
| 23 | | 4. 维修不及时, 造成一定影响。 | 200 元/次 |
| 24 | | 5. 对一般性故障不能有效排除 | 100 元/次 |
| 25 | | 6. 不接受小型维修任务。 | 200 元/次 |
| 31 | 宿舍管理 | 1. 日常检查不到位, 值班记录填写不完整。 | 100 元/次 |
| 32 | | 2. 未按规定时间及时巡视各楼层。 | 100 元/次 |
| 33 | | 3. 不能定期对宿舍内的各项安全设施进行检查。 | 100 元/次 |
| 34 | | 4. 不能很好地督促学生做好内务整理和室内卫生。 | 100 元/次 |
| 35 | | 5. 学生公寓楼区域保洁、消毒等不到位。 | 100 元/次 |
| 36 | | 6. 不能较好地管理学生夜间休息的纪律。 | 100 元/次 |
| 37 | | 7. 安全隐患上报不及时, 造成较大影响。 | 200 元/次 |
| 38 | 其他 | 1. 不经请示, 擅自将校外人员带进校园。 | 200 元/次 |
| 39 | | 2. 其他履职不到位, 视情况影响程度进行处罚。 | 100 元-500 元/次 |
| 40 | | 3. 配备人员不能满足或完成规定范围内的物业管理工作任务。 | 100 元/人/天 |
| 41 | | 4. 中标后, 投标文件中保安队长不得更换, 如需更换应提前三个月通知校方(学校主动提出更换的除外), 且须得到学校同意, 每更换一次保安队长向学校支付 5000 元(生病或意外伤害导致 | 5000 元/次/人 |

| | | | |
|----|--|---|------------|
| | | 无法正常履职的除外), 所换保安队长的资质必须等同于或高于原投标人员。投标书中承诺的保安队长经学校考核不合格, 物业公司必须在一周内无条件更换, 同时向学校支付 5000 元/次的违约金 (生病或意外伤害导致无法正常履职的除外), 所换保安队长的资质必须等同于或高于原投标人员)。 | |
| 42 | | 5. 保安员中持有消防部门颁发的《建(构)筑物消防证》或《消防设施操作员证》, 不少于 2 人, 其中持有《建(构)筑物消防证(中级及以上)》或《消防设施操作员证(中级及以上)》不少于 1 人。如需更换人员, 须得到学校同意, 且每更换一名人员向学校支付 2500 元, 所换保安人员的资质必须等同于或高于原保安人员。 | 2500 元/次/人 |

学校各职能部门, 可按照此文件“物业服务考核办法”标准, 制定本部门每日考核表。各部门按照每日考核表进行考核, 每季度将考核总分汇总, 每季度汇总考核成绩, 交后勤处汇总, 作为费用结算依据。

十一、项目验收

1 甲方依法组织履约验收工作。

2 甲方在组织履约验收前, 将根据项目特点制定验收方案, 明确履约验收的时间、方式、程序等内容, 并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核, 综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

3 对于实际使用人和甲方分离的项目, 甲方邀请实际使用人参与验收。

4 如有必要, 甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收, 相关意见将作为验收书的参考资料。

5 甲方成立验收小组, 按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时, 甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后, 验收小组出具验收书, 列明各项标准的验收情况及项目总体评价, 由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

6 验收合格的项目, 甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目, 甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的, 甲方将及时报告本级财政部门。

十二、双方权利和义务

(一) 甲方权利义务

- 1、代表和维护本方的合法权益。
- 2、审定乙方拟订的物业管理制度。
- 3、检查监督乙方的管理工作的实施及制度的执行情况。
- 4、审定乙方提出的物业管理服务年度管理计划。
- 5、对乙方的管理计划以外的活动进行审核。
- 6、向乙方提供安全的办公用房、办公桌椅、文件橱柜等。

- 7、根据需要可向乙方提供物业管理所需图纸、档案、资料。
- 8、协调、处理物业管理过程中的有关问题。
- 9、法规政策规定由甲方承担的权利和义务。

(二) 乙方权利和义务

- 1、根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订物业管理办法、规章制度、实施细则。开展各项管理活动，不得损害业主的合法权益，获取不当利益。
- 2、负责编制物业管理年度计划。
- 3、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经甲方同意并报有关部门批准后方可实施。
- 4、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业的全部档案资料。
- 5、接受物业管理主管部门及有关政府部门和甲方的监督。
- 6、建立本物业的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。
- 7、乙方工作人员应爱护大楼内各种设备，注意节水节电。在服务中给甲方设施、物品造成损失的，乙方承担赔偿责任。
- 8、乙方应遵循安全操作、文明作业的有关规定，工作过程中采取严格的安全措施，如发生人身安全事故，责任与费用由乙方承担。乙方工作人员在上下班时间如发生安全事故，由乙方承担责任及费用。

十三、违约责任及其它

1. 甲方违反合同第十二条之约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失由甲方承担。
2. 乙方违反有关国家法律法规及本合同的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失由乙方承担。
3. 因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。产生事故的直接原因，以权威部门的鉴定结论为准。
4. 甲方如需增加服务内容（或者提高服务标准），服务费用根据投标书中的费用和测算依据相应增加，并通过补充协议加以确认。
5. 合同的变更与提前终止必须采用书面形式。
6. 甲、乙双方无正当理由不得无故终止合同，否则违约方应按本合同物业管理费的 20% 向对方支付违约金。

十四、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十五、解决争议的方法

1. 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，依法向人民法院起诉。

十六、附则

1. 本合同签订之后，根据甲方委托管理事项，由甲方向乙方逐步办理接验手续。

2. 《甲方磋商文件》、《乙方响应文件》及中标通知书均为本合同之附件，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同共23页，一式肆份，甲乙双方各贰份。

4. 本合同执行期间，如遇不可抗力和国家政策调整及政府指令性要求，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任和不得向对方提出赔（补）偿要求，并按有关法律政策规定及时协商处理。

5. 本合同自甲乙双方签字盖章起生效

甲方公章：



法定代表人

或代理人：

单冬阳

乙方公章：



法定代表人

或代理人：



2025年2月11日

2025年2月11日

