

# 郑州轻工业大学校园物业服务合同

合同编号：豫财招标采购—2023—1354—包 2

项目名称：郑州轻工业大学东风校区校园物业服务合同

甲 方：郑州轻工业大学

乙 方：国药诺达物业服务有限公司

签订日期：2024年4月23日

# 郑州轻工业大学东风校区校园物业服务合同

合同编号：豫财招标采购—2023—1354—包 2

甲方（采购方）：郑州轻工业大学

乙方（供应方）：国药诺达物业服务有限公司

现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等相关法律规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方约定以下条款，以便共同遵守。按照规定，本次招标文件和投标文件均是本合同不可分割的组成部分，具有法律效力。

## 一、服务的基本原则及基本情况

1. 乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理人（包括项目主管）为驻甲方项目管理的负责人，未经甲方同意，合同期内不得更换项目管理负责人。

2. 服务对象：郑州轻工业大学；

3. 项目概况：东风校区总占地面积约 21.4 万平方米，地面建筑物主要有：教一楼、教二楼、教三楼、东一楼至东五楼（含配楼）、体育场馆、办公楼、图书馆、艺术楼、西二楼至西五楼，大礼堂，学生食堂（负 1 层、5 层全部公共区域及 4 层部分区域）共计 17 栋；总建筑面积约 19.5 万平方米，室内保洁面积约 8.55 万平方米，室外保洁面积约 10.38 万平方米，供暖面积约 16.4 万平方米。

维修范围包含上述区域及家属区内幼儿园、附属学校、老干部活动中心的零星维修和公共部位管网维修，学生公寓二区公共区域的管网维修；不含学生食堂一、二、三楼及四楼教工食堂、学生公寓楼内。

4. 服务期限：2年（24个月），2024年5月1日-2026年4月30日。第一年服务合同期满，经考核不合格的，合同终止。

5. 服务费用：每年5025447.72元（大写：伍佰零贰万伍仟肆佰肆拾柒元柒角贰分）。服务费用按月支付，每月支付：418787.31元（大写：肆拾壹万捌仟柒佰捌拾柒元叁角壹分）。本合同终止时，最后一个付费期不足一个月的，按实际服务天数折算最后一期的服务费，折算方法为实际服务天数乘以年服务费除以365天。

#### 付款条件及方式：

1) 支付方式与程序：物业管理服务费按月支付，甲方在对乙方上一月的服务考核合格后，于次月支付上一月费用。每次支付前三日，凭甲方开具的考核合格单，乙方开具的正规发票，甲方财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月管理服务费待甲乙双方办理完交接手续后，由甲方支付给乙方。若考核不合格，按照《郑州轻工业大学校园物业服务监管考核办法》扣减物业管理服务费，如遇节假日或寒暑假则顺延。

2) 在本项目合同履行期限内，物业管理服务费不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。若物业服务工作量变动，双方根据中标价格相应的费率据实计算物业管理服务费增减额。

#### 6. 履约保证金：

1) 合同签订前，乙方需以转账方式向甲方交纳一年服务费金额的5%作为履约保证金或保函，人民币251272.38元，（大写：贰拾伍万壹仟贰佰柒拾贰元叁角捌分）。

2) 本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理

完物业交接的相关手续，并按时退场后的 90 日内，由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

3) 本项目合同履行过程中，若乙方在年度综合考评中评分低于 85 分、壹年内任意三个月或者连续两个月度考评中评分低于 85 分，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

4) 本项目合同期满时，服务期间因乙方原因对甲方造成损失的，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还甲方，如履约保证金不足以支付整改费用，则乙方应在一个月内补足差额部分；如乙方未在规定时间内补齐，未补齐的费用甲方可在支付合同款时直接扣除。

5) 本项目合同内约定扣减履约保证金的，乙方均需在扣减履约保证金后 5 个工作日内通过转账方式补足履约保证金。

## 二、服务地点和服务内容（具体详见招标文件）

1. 服务地点：郑州轻工业大学东风校区

2. 服务内容：1) 综合管理服务； 2) 校园室内外保洁服务和垃圾清理收集外运服务、大雨雪过后的清理工作； 3) 楼宇值班、安全巡视、秩序维护、房顶杂物清理、落水口清理、疏通，学校大门的清洁保养维护、楼宇玻璃幕墙的清洗（不含食堂玻璃幕墙）等日常管理工作； 4) 教学多媒体扩音器发放、管理工作，教室粉笔、黑板擦等教学用品的供应； 5) 教师使用纯净水（开水）供应服务； 6) 电梯、中央空调、供暖、通风等设备、设施管理服务（不包含设备设施故障维护、年检、维保等专项维修费用）； 7) 共用部位、共用设施设备（主要有热力交换站及供暖系统、二次供水设

备、雨水管道清掏、公共卫生间、地下室排污（水）泵系统、配电系统等）日常运行养护、维修服务、锅炉及高压值班、运动器械的安全巡检、防腐木等木制品的日常保养及修缮等；8）会务服务（会议室保洁、秩序维护、多媒体管理等）。

### 三、人员配置要求

1. 乙方应按国家相关法律规定和本物业服务合同约定完成本项目物业管理服务，守法经营，遵守学校有关规章制度，主动接受甲方有关部门的监督、考核。

2. 乙方项目人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于 16 小时的岗位技能知识培训。

3. 乙方配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动。

4. 乙方应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。乙方员工的新进、调岗、辞退，经甲方审核同意后方可进行。员工请假 3 天及以上的，须报甲方备案。

5. 乙方不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

6. 乙方不得擅自减少人员。如遇节假日、假期等涉及教学楼、办公楼、图书馆体育场馆等调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

7. 乙方负责校园施工巡查工作。外来施工单位施工过程中，乙方派人进行巡查，对甲方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由乙

方第一时间报告甲方，并按甲方的要求督促施工单位恢复原状，及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由乙方负责恢复、清运。

8. 乙方配置所有服务人员不得少于 125 人。如果乙方所配置人数不能达到本项目的服务质量标准，甲方可以要求增加物业服务人员的数量，所产生的费用由乙方承担。

9. 由乙方提供所有服务人员身体健康证明、无犯罪证明等材料，并交甲方备案。

#### **四、项目人员配置要求**

1. 项目经理要求：负责项目的运营全面管理工作。任职条件：本科以上学历文化程度，年龄在 50 周岁以下，中级及以上职称、能熟练掌握现代化、信息化管理技术、具有 3 年以上从事物业管理服务相关项目管理经验，在能源监管、维修、物业管理等后勤服务中适应信息化建设发展需要。

2. 管理人员要求：负责各专业服务项目的运营管理。任职条件：本科以上学历文化程度，年龄在 50 周岁以下、中级及以上职称、熟悉专业业务知识、具有 1 年以上从事物业管理服务相关项目管理经验。

3. 维修人员要求：负责校内的零星工程维修。任职条件：60 周岁以下，具有一定的工作经验，持有从业资格证，需包含但不限于水、电、暖、木、瓦、油、焊工等人员。

4. 水电运行人员要求：负责配电室 24 小时运行值守、水电管网巡视等工作。任职条件：持证上岗，年龄均在 60 周岁以下。

5. 特种设备操作人员要求：负责校内锅炉、中央空调运行管理。任职条件：持证上岗，年龄均在 60 周岁以下。

6. 值班保洁人员要求：所有人员均须在 60 周岁以下，具有一定的工作经验。

## 五、服务设备、维修材料投入

1. 为确保满足服务需求，乙方应在合同签订前提供物业服务中心装饰装修方案，经甲方同意后方可施工，装饰装修费用由乙方承担。

2. 乙方应配置本项目相关的工器具、材料、办公机具等，主要服务设备。（详见招标文件）

3. 所有日常维修、应急性抢修、临时性维修均由乙方负责维修并完成，采购方负责监督施工及验收和管理，如需租用机械设备，机械设备租赁费用由乙方支付。

4. 乙方负责招标区域内的日常巡查、零星维修、维护服务，乙方须自备部分常用土建材料（包括但不限于水泥、大沙、行道砖等）；维修材料费单次单项 2000 元（含）以下的维修（含新配置、安装）由甲方提供所需材料，乙方负责维修、配置、安装。施工用具、机械、设备等费用均由乙方承担，乙方领取材料应采用以旧换新的原则。

5. 维修材料费单次单项 2000 元以上的维修（含新配置、安装）由乙方提供申请，报甲方核实后由甲方负责维修；如对材料费用有异议的由双方协商解决。

## 六、甲方的权利与义务

1. 负责审核、备案乙方的经营资质以及特殊岗位人员资质。

2. 负责依据招标、投标文件、合同及学校相关制度，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。对乙方服务质量问题及师生投诉进行处理。甲方有权对乙方未履行

响应文件中有关承诺、违反合同有关规定的行为以及达不到质量标准的事项进行相应经济处罚。

3. 甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。在提供物业服务过程中，乙方所使用的水、电须计量收费。

4. 负责协调组织物业服务项目的交接工作，协调做好校内的沟通交流工作。

5. 对乙方在服务管理过程中的重大事项享有知情权。

6. 依据考核标准对乙方的管理服务质量进行考核，并根据考核结果，按时支付乙方服务费。

7. 除物业管理费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

8. 甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下：（1）保洁及值班等：人员工资按 200 元/人·日计算；（2）其他：人员工资按不低于 200 元/人·日计算；人员工资不足一日按一日计算。整改费用从当月乙方物业服务费用中扣除。

## 七、乙方的权利与义务

1. 严格执行国家法律法规，依法经营，承担与外界发生的一切经济往来的完全责任，承担服务期间的一切质量、环境、安全责任；不得转包分包。

2. 应自觉接受学校及行政执法部门的监督检查，服从甲方的管理；经常与甲方进行有效的工作沟通。乙方不得擅自利用本项目物业服务人员和甲方场地、资源等对外开展活动；无条件配合甲方开展的各项活动；乙方

使用后勤信息化系统，须对相关信息、数据进行保密，确保信息、数据安全。

3. 在物业服务区域设立专门管理机构，配置合格的管理人员以及专业技能人员；乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，明确各岗位职责、服务范围和工作流程，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通，物业服务运行中的通讯费、服装费、办公费等均由乙方自理。

4. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各类垃圾篓、垃圾桶；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等；保洁及其他物业人员的劳保用品等由乙方提供；乙方负责提供甲方指定地点所需卫生纸、抽纸、洗手液等清洁用品。

5. 严格执行劳动用工的政策规定，签订劳动用工合同，按时足额支付员工工资。全额承担员工的保险、医疗、福利、劳保以及意外伤亡等产生的所有费用。乙方与其工作人员之间发生的劳动争议，由乙方承担完全责任。如属乙方工作不作为或者工作过失造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

6. 负责维护甲方提供的一切设施设备。学校的资产不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电资源。如因乙方原因造成设施损坏或能源资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

7. 负责执行合同约定的服务质量标准及要求，建立并执行各项管理制度，保障甲方正常的教学、科研、办公、生活秩序，发现安全隐患及时处

置。不与师生发生争吵，杜绝打架斗殴事件，不得侵害甲方的合法权益。承担责任事故造成的一切经济损失及法律责任。

8. 本合同终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权扣除乙方物业管理履约保证金。

9. 完成甲方交办的其他工作任务，包括并不限于恶劣天气、特殊保障等。

## 八、监管及考核办法

1. 甲方每月对乙方的服务绩效进行监督考核。依据服务绩效考核结果支付物业费。扣减的分值对应（本条第2款）扣减相应的物业费。

如乙方对当月的服务绩效考核结果有异议，需三个工作日内向甲方提出复议，最终服务绩效考核成绩以复议结果为准。

2. 物业服务费支付标准如下：

1) 当月服务绩效考核总分在95分(含)以上，甲方支付当月物业服务费的100%；

2) 当月服务绩效考核总分在90分(含)-95分(不含)，甲方支付当月物业服务费的95%；

3) 当月服务绩效考核总分在85分(含)-90分(不含)，甲方支付当月物业服务费的80%；

4) 当月服务绩效考核总分在80分(含)-85分(不含)的，甲方支付当月物业服务费的75%；

5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的, 甲方支付当月物业服务费的 70%, 并从当月服务费中扣除 10000 元。

## 九、违约责任

1. 甲、乙双方如不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同要求的, 应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的, 甲方有权终止或解除合同, 并一次性扣除履约保证金的 50%。限期整改不到位的, 扣除全部履约保证金。

3. 在执行第八条第 2 款的基础上, 对于物业服务中存在的以下问题的, 乙方须另行支付违约金, 从当月物业服务费中扣除。

1) 在各级各类检查评比活动中被查出服务质量不达标的或未在规定时间内完成工作任务的, 视严重程度每处每项处罚 100—1000 元;

2) 乙方应配合甲方完成应急临时性工作任务的。若不配合或执行不力, 造成损失的, 每次扣除 1000—3000 元。

3) 因物业服务不达标被师生有效投诉, 或整改不到位重复出现的, 或乙方员工与师生发生争吵的, 每次扣除 3000—5000 元;

4) 与师生发生打架斗殴行为的, 每次扣除 10000 元; 发现乙方员工之间发生争吵或斗殴的, 每次扣除 1000—3000 元。

5) 对甲方的声誉利益造成损害的, 视情节严重程度每次扣除 10000—50000 元。

6) 因乙方原因对学校公共财物造成损害、人身伤害的, 由此造成的损失全部由乙方承担。

7) 乙方在服务中未按合同约定履行义务、不服从甲方管理, 根据情况每次扣除 1000-10000 元。甲方以书面形式通知后仍未整改或整改不到位的, 甲方有权委托有资质能力的第三方提供服务, 所需费用从乙方的当月服务费中扣除。

8) 乙方未及时发现安全隐患并上报, 由此引发的安全事故, 由乙方承担事故的责任并赔偿相应损失。

9) 由于乙方玩忽职守等给甲方造成损失的, 乙方承担相应的责任并赔偿损失。

10) 若乙方上岗人数不足合同约定人数, 扣除不足人数工资及相应人员管理费。若使用大型机械或现代化手段, 能满足甲方服务需求的, 经甲方许可, 可适当调减工作人员。

4. 如因违约问题, 给对方造成经济损失的, 全部由责任方承担赔偿责任。

5. 因不可抗力不能履行合同的, 应当及时通知对方, 以减轻可能给对方造成的损失, 并应当在合理期限内提供证明。根据不可抗力的影响, 双方协商同意, 可部分或者全部免除责任, 但法律另有规定的除外。

## 十、合同的变更、终止和解除

1. 合同签订后, 任何一方不得擅自变更。如因物业服务实际情况改变需要变更时, 应经过双方书面确认后方可变更。

2. 发生下列情况之一, 甲方有权终止或解除合同:

1) 乙方发生重大违法违规行为或在甲方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的;

2) 在年度综合考核低于 85 分的;

3) 因乙方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的;

4) 企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的;

5) 未履行服务承诺或拒不服从甲方监管的。

3. 合同期限届满, 乙方应配合甲方在本合同终止前 15 天内做好交接事宜, 合同被解除后, 乙方应配合甲方应在 15 日内做好交接事宜。如乙方不予配合, 每拖延一日, 扣除履约保证金 20000 元。

4. 本合同期满或解除后, 在新的物业管理企业接管本物业项目之前, 乙方需要应甲方的要求继续提供物业管理服务, 并签订补充协议, 费用按原合同标准支付。

## 十一、合同纠纷

如发生合同纠纷, 甲、乙双方协商解决; 协商不成时, 因本合同发生的所有纠纷均由甲方所在地人民法院管辖。

## 十二、其它约定

1. 本项目的招标文件和投标文件及本合同附件均为本合同不可分割的组成部分, 与合同具有同等法律效力。

2. 招、投标文件及合同中未尽事宜, 由双方协商确定, 必要时可签订补充协议。

3. 《郑州轻工业大学校园物业服务监管考核办法》是本合同的组成部分, 作为甲方对乙方进行月度考核和年度考核的依据。本合同签订时乙方已详细阅读和知悉该考核办法的内容, 同意作为考核依据。

4. 本合同一式捌份, 甲方执肆份, 乙方执肆份, 缺页之合同为无效合同。经双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：郑州轻工业大学



单位地址：郑州市高新技术产业开  
发区科学大道 136 号

委托代理人（签字）：

李凯

联系方式：0371-86601303

开户银行：建设银行郑州南阳北路支行

账号：41001508010050004201

银行行号：105491000217

2024年4月23日

乙方（盖章）：国药诺达物业服务



单位地址：河南自贸试验区郑州  
片区（郑东）CBD 商务外环世博大  
厦 23 层 2301

委托代理人（签字）：

李凯

联系方式：037160673218

开户银行：中原银行股份有限  
公司郑州花园路支  
行

账号：410126010140037901

银行行号：313491099267

2024年4月23日

# 郑州轻工业大学

## 校园物业服务监管考核办法（试行）

### 第一章 总则

**第一条**为加强和规范学校对引入物业服务项目的监督管理，规范物业服务行为，不断提升物业服务质量，保障学校正常的教学生活秩序，依据国家相关法律法规，结合学校实际，制定本办法。

**第二条**依法、规范、公开、公正对引入物业服务供应方（以下简称供应方）开展监督管理与考核工作。

**第三条**本办法适用于与郑州轻工业大学签定校园物业服务项目合同的企业。

### 第二章 监管依据

#### **第四条**监管依据和标准

- （一）国家相关法律法规；
- （二）物业行业服务标准和规范；
- （三）郑州轻工业大学《校园物业服务招标文件》中要求的物业服务标准，以及供应方关于《郑州轻工业大学校园物业服务投标文件》中承诺的服务标准；
- （四）学校和供应方签订的《校园物业服务合同》；
- （五）学校其他规定。

### 第三章 监管职责

**第五条**物业服务监管考核工作在学校统一领导下，由后勤保障服务中心牵头负责组织实施，其主要职责如下：

1. 负责物业服务项目标准的制定；
2. 对供应方服务质量进行监督管理和考核；
3. 负责处理服务对象对物业服务质量的投诉与建议；
4. 根据考核结果办理物业服务费用的支付；
5. 其他需要协调处理的物业服务事项。

**第六条** 供应方必须接受学校的监督管理，主要履行下列职责：

1. 履行物业服务合同，提供物业管理服务；
2. 编制物业服务工作计划，报后勤保障服务中心校园与物业管理科备案；
3. 根据工作计划按时且保证服务质量完成物业服务；
4. 接受学校的监督管理，定期向后勤保障服务中心校园与物业管理科汇报物业服务工作实施情况；
5. 及时了解物业服务对象的意见和建议，根据物业服务对象和物业服务监管部门的建议与要求，及时整改；
6. 法律、法规规定的其他需要履行的职责。

#### 第四章 监管内容

**第七条** 对供应方的监管主要包括：

1. 履行《郑州轻工业大学校园物业服务合同》情况；
2. 供应方内部管理制度情况；
3. 物业服务方案和计划的实施情况；
4. 供应方人员培训情况；
5. 岗位设置与人员配备情况；
6. 其他需要监督管理的事项。

## 第五章 监管方式

**第八条**对供应方监管考核工作采取现场巡查监管与问卷测评、智能化监管等非现场监管相结合的监管方式。

### （一）现场巡查监管范围

#### 1. 楼宇设施及保障

1) 基本设施：桌椅、灯具、线路、开关、插座、窗帘、多媒体、电风扇、水龙头、闸阀等是否完好无损；墙体、屋面等建筑结构是否出现异常。

2) 消防设施：灭火器、消防栓部件配备是否齐全、有效；消防栓门框及玻璃是否损坏；消防卷帘、防火门运行是否正常；安全出口指示灯是否完好、消防通道是否畅通。

3) 卫生保洁：桌椅、讲台、黑板、门窗、过道、大厅、卫生间、开水间、教师休息室、楼梯及扶手，电梯间、电风扇、洁具、镜面卫生是否及时清扫或擦拭；地漏、下水是否畅通；天花、墙角是否有蛛网；垃圾是否及时清运。

4) 安全管理：配电间（强、弱）是否有杂物，天花板、灯罩、内外立面是否有脱落隐患，地砖是否松动破损、值班人员是否在岗，教学楼内是否有私拉电线、未经许可使用大功率电器，钥匙保管、领用是否登记。

5) 教学保障：教学所需的粉笔、板擦等用品是否及时配备；教师休息室开水是否及时供应；教学铃声是否按时调整；根据教学安排，或天气变化，是否及时调整灯光及门窗开启时间。

#### 2. 校园设施及保障

1) 主要巡查道路、广场清扫保洁，白色垃圾和杂物清捡。巡查重点清扫是否到边到角，是否存在卫生死角，垃圾是否定点定时清运。

2) 主要巡查道路广场是否平整、侧石是否破损, 上、下水道, 通讯、电力等管道井盖是否完好。

3) 桥梁、凉亭、平台、绿茵廊道、园灯、坐凳、雕塑等是否安全完好。

4) 校园悬挂、张贴、摆放的宣传物品等是否安全、美观, 内容是否健康。

5) 林木防火: 安排专职人员全天候巡查管理, 春秋冬三季防火高峰季节, 加派人员, 如遇有火情, 及时采取措施, 妥善处置, 并拨打火警电话 119、报校保卫处。

6) 校园禁止焚烧垃圾、枯枝落叶、飞絮, 如有焚烧现象, 及时采取有效措施进行处理并上报相关部门。

#### 7) 突发天气校园巡查

如遇大风、暴雨和大雪等灾害性天气, 物业经理和管理人员要第一时间赶赴现场进行巡查, 并将巡查情况及时上报。

如有突发情况要按照应急预案采取有效措施进行现场处理。

### (二) 非现场巡查监管

1. 供应方每月 25 日前报送物业服务工作总结以及下月工作计划;

2. 供应方每年 12 月 15 日前报送本年度工作总结和下一年度工作计划;

3. 每年不少于 2 次听取服务对象的意见和建议。

4. 通过数字服务平台和物业服务中心, 全天候接受物业服务对象的意见和建议。

**第九条** 在日常监管过程中发现问题, 按照一提醒、二整改、三处罚、四复查的流程进行处理。

#### (一) 提醒

在物业服务过程中发现质量问题、安全隐患、相关意见和建议、重要时间节点和重要环节的注意事项等，物业服务对象或物业监管部门对物业服务企业给予提醒，要求加以改正。

## （二）整改

针对提醒无效现象，服务监管部门以《整改通知书》的形式，要求供应方加以改正。《整改通知书》复印件每月底前报后勤保障服务中心校园与物业管理科留档备案。

## （三）处罚

未按要求进行整改，或整改不到位、不积极，以及在监督检查过程中出现的有可能引发学校安全稳定、影响正常教学秩序的问题，依据《招标文件中的服务考核评分表》及《校园物业服务合同》下发《处罚通知书》。《处罚通知书》和交款凭证复印件每月底前提交后勤保障服务中心校园与物业管理科留档备案。

## （四）复查

针对整改、处罚的相关问题及时进行复查，发现整改不到位，加倍处罚。《复查处罚通知书》和交款凭证复印件每月底前提交后勤保障服务中心校园与物业管理科留档备案。

# 第六章 考核评价及结果运用

**第十条**对物业服务质量实行量化考核，采取月度考核与年度综合考核相结合的办法。所有考核方式皆从以下五个方面对供应方进行考核：综合管理服务项、园区保洁及垃圾清运服务项、楼宇物业管理服务项、维修维护管理服务项、投诉，各考核项满分为100分，合格分为85分。

## （一）月度考核

## 1. 考核方法

1) 月度考核每月进行一次；由后勤保障服务中心考核小组从四个考核项对供应方进行考核；（具体扣分项见附件 1）

2) 后勤保障服务中心考核小组考核后出具月度考核报告（存在问题、整改建议、考核分数），需要整改的通知供应方限期整改，供应方收到整改通知后需在 2 日内回复整改安排，一周内完成整改，并及时通知科室复查；

3) 若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算；

4) 考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整。

## 2. 考评结果用途

1) 当月服务绩效考核总分在 95 分(含)以上，甲方支付当月物业服务费的 100%；

2) 当月服务绩效考核总分在 90 分(含)-95 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 95%；

3) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含)-90 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 80%；

4) 当月服务绩效考核总分在 80 分（含）-85 分（不含）的，甲方支付当月物业服务费的 75%；

5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的，甲方支付当月物业服务费的 70%，并从当月服务费中扣除 10000 元。

6) 月度考核得分作为年度考核的主要依据。

## （二）年度考核

## 1. 考核方法

1) 年度考核由后勤保障服务中心考核小组负责考核，并于每年的合同约定日期前完成；

2) 年度考核依照本办法，参考当年的月度考核、当年物业管理配合性工作情况，分四个考核项对供应方管理服务工作进行考核；

### 3) 年度考核得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
月度考核	70	当年各考核月的平均分
年度考核	30	当年年末考核得分

4) 后勤保障服务中心考核小组考核后出具考核结果与整改意见，供应方收到考核结果及整改意见后应在 1 周内回复整改工作安排，2 周内完成整改；

## 2. 考评结果用途

1) 年度考核得分在 85 分以上（含 85 分），达到合同规定的服务目标，合同继续执行，对存在的问题，供应方需在下一年度的工作计划中按相关要求列明详细整改方案，并积极落实；

2) 年度考核得分低于 85 分，采购方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求供应方赔偿采购方遭受的实际损失；

### 第十一条 日常巡查负面、正面清单（详见附件 2）

**第十二条** 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非供应方原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。供应方提供超值服务并获得采购方认可，可适当加分。

**第十三条** 供应方应定期对服务范围内的建筑物及相关设施设备进行细致巡查。一旦发现问题，应立即上报。对于属于物业维修范畴的问题，供应方需迅速采取维修措施。若因供应方巡查不力，导致房屋及设施未能得到及时维修，出现破损、渗水、锈蚀等问题，采购方将根据考核表中的相关标准对供应方进行扣分处理。

**第十四条** 供应方在服务过程中出现下列情况之一，采购方有权提前解除服务合同。

- 1) 供应方发生重大违法违规行为或在采购方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的；
- 2) 在年度综合考核低于 85 分的；
- 3) 因供应方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的；
- 4) 企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的；
- 5) 未履行服务承诺或拒不服从采购方监管的。

**第十五条** 本考核办法为《校园物业服务合同》的组成部分。

**第十六条** 本办法由后勤保障服务中心物业考核小组负责解释，如考核办法修订，按重新修订后的新考核办法执行。

郑州轻工业大学后勤保障服务中心

2024年4月23日

附件 1-1、各楼宇物业服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	工作时间干私事、脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	3	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	未按规定打扫教室	每人每次扣 1 分	
	6	工作间、卫生间存放废品、杂物	每人每次扣 2 分	
	7	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	8	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
楼宇值班巡视	9	迟到、早退、交接班工作交接不清晰	每人每次扣 1 分	
	10	无故旷工不请假	每人每次扣 1 分	
	11	值班桌面上物品摆放杂、乱、脏	每人每次扣 1 分	
	12	值班记录本等记录杂乱不清晰	每人每次扣 1 分	
	13	不按时巡楼、对安全隐患不及时上报	每人每次扣 1 分	
	14	未按时开、关教师休息室门	每次扣 1 分	
	15	未按规定时间开、闭教学楼	每次扣 1 分	
	16	大厅、值班岗位卫生不合格	每人每次扣 1 分	
	17	教师休息室供水不及时、饮水机未按规定时间开关	每次扣 1 分	
	18	消防通道不畅通	每次扣 1 分	
	19	消防安全措施执行不到位	每次扣 1 分	
	20	安全警示标识不明显	每次扣 1 分	
	21	桌面、桌斗有灰尘、纸屑、垃圾等	每次每处扣 1 分	
	22	地面有痰迹、纸屑垃圾、有卫生死角	每次每处扣 1 分	
	23	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣 1 分	
	24	窗台、门头有积灰，玻璃不洁净	每次每处扣 1 分	

卫生 保洁	25	黑板擦拭不及时、有粘贴物、下沿有粉笔头、粉末等	每次每处扣1分	
	26	电扇未及时保养、防尘	每次扣1分	
	27	不按规定时间清扫和清运垃圾	每次扣1分	
	28	垃圾桶(箱)不整洁或有异味	每次每个扣1分	
	29	地面有纸屑、杂物、积水、痰迹、污迹等	每次每处扣1分	
	30	楼梯台阶不洁净、有卫生死角、打扫不到位	每次每处扣1分	
	31	楼梯台阶及扶手有尘土、污迹	每次每处扣1分	
	32	墙壁及附着设施上有尘土、虫网	每次每处扣1分	
	33	不锈钢件、窗台、玻璃不洁净	每次每处扣1分	
	34	便池有污垢、污物, 镜面有污渍	每次每处扣1分	
	35	卫生工具摆放乱、不规范, 卫生间有异味	每次每处扣1分	
	36	小广告等粘贴物清理不及时	每次每处扣1分	
	37	外围散水有垃圾、杂物、积水积雪等	每次每处扣1分	
	38	教师休息室地面有痰迹、垃圾、纸屑等	每次每处扣1分	
	39	教师休息室家具物件有积灰、污渍, 玻璃不洁净	每次每处扣1分	
	40	教师休息室脸盆有水垢、污迹、毛巾有污渍、异味	每次每处扣1分	
	41	室外运动场地有树叶、白色垃圾, 垃圾清运不及时	每次每处扣1分	
零星 维修	42	报修维修本记录杂乱不清晰。	每人每次扣1分	
	43	报修维修不及时	每次扣1分	
	44	使用不合格产品	每次扣1分	
	45	急修20分钟内未作出回应并到达现场	每次扣1分	
	46	未及时完整记录报修、维修信息	每次扣1分	
	47	未及时清理维修现场	每次扣1分	
	48	维修不彻底、维修质量差	每次扣1分	
49	抢修不及时造成不良后果的	每次扣2分		
投诉	50	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果	发现一次扣2分	

		不明显的		
	51	监管部门因物业服务质量问题受到会议批评或文字通报批评的	发现一次扣 2 分	
	52	一天内对同一问题不改正	发现一次扣 2 分	
	53	不服从管理造成不良后果的	发现一次扣 2 分	
	54	服务学院满意度低于 85% 的	发现一次扣 2 分	
	55	履行合同不到, 使学校或监管部门的利益受损的	发现一次扣 2 分	
	56	其他不符合楼宇服务标准和工作规范的事项	酌情扣除 1 至 5 分	
其他	57	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	
	58	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	59	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5-10 分	
合计				

附件 1-2、校园消杀、保洁物业服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收录音机，嬉戏打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接班交接不清晰	每人每次扣 2 分	
	8	无故旷工不请假	每人每次扣 4 分	
	9	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
消杀方案及管理	10	消杀方案应含化学防治、物理防治、孳生地处理等详细的计划和实施	每缺一项扣 1 分	
	11	消杀现场无项目部人员	每缺一次扣 1 分	
	12	被服务方有效投诉。	每次有效投诉扣 1 分	
环境管理	13	房屋周围有腐败有机物	每处扣 1 分	
	14	纱窗、纱门若有破损	每处扣 1 分	
	15	24 小时内未清理雨积水和污水坑	每处扣 1 分	
	16	未做到清理容器，如花盆、水桶等里积水或清洗换水，每周至少刷洗一次。	每处扣 1 分	
	17	仓库、储藏室、地下室、废弃水槽保持干净整洁，有积水 24 小时内抽除	未做到每处扣 1 分	
蚊蝇消杀、蟑螂	18	用 500ml 容器采集校区内大中型水体中的蚊幼及蛹阳性率不超过 5%	每超标一次扣 1 分	

消杀	19	两校区花园放置捕蝇笼时间 4-11 月份，数量 300 个，捕蝇笼药物每月至少更换两次以上	捕蝇笼数量每少 5 个扣 1 分；每少换一次药扣 1 分	
	21	外环境消杀，雨后具备条件 24 小时内消杀	一次不落实扣 2 分	
	22	清理桌面下、水槽下、柜子内、电器内开关盒内等蟑螂藏匿处	一处扣 1 分，	
	23	有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间	每间扣 1 分	
	24	室内发现有蟑螂活动	每次扣 1 分	
灭鼠、蜘蛛、蟑、隐翅虫	25	所有鼠药投放点需按时投放鼠药，并提前 3 日在每栋楼大厅内贴出通知，每次投放为 10 天，10 天后必须收回掩埋销毁	每缺少一处扣 1 分	
	26	校园室外环境，鼠迹超过 5 处	每次扣 1 分	
	27	室内有蜘蛛、蟑、螨、隐翅虫活动	每间扣 1 分	
	28	发现蜘蛛网、蟑、螨、隐翅虫迹的房间	每间扣 1 分	

附件 1-3、外围环境保洁服务考核评分表

环境保洁 工作	1	无特殊原因，在规定时间内未完成清扫任务的	每次扣 2 分	
	2	未按要求在上下课人员高峰期清扫路面卫生的	每人每次扣 1 分	
	3	路面有堆积物、砖头沙土、污泥积水纸屑塑料袋的；人行道、树坑内有杂物杂草的	每次扣 2 分	
	4	主干道洗扫车未按规定每天清扫；夏天洒水车未按规定对主干道进行两次洒水	每次扣 2 分	
	5	向污雨水井眼中清扫树叶、尘土、杂物的	每人每次扣 1 分	
	6	灯柱、宣传栏有张贴广告现象没有制止的	每次扣 1 分	
	7	垃圾箱（桶）不能及时擦拭、消杀的	每次扣 2 分	
	8	有卫生死角，打扫不到位的	每次扣 3 分	
	9	卫生工具乱放，座椅不整洁的	每次扣 2 分	
	10	各类水系内有垃圾漂浮物，未及时清理；水系设施遭人为破坏没有制止的	每次扣 2 分	
工作纪律	1	工作期间有聚众聊天或隐蔽地方玩手机的	每人每次扣 2 分	
	2	作业中讲粗话、脏话、造成不良投诉的	每人每次扣 1 分	
	3	便道上落叶、杂物有向草坪清扫的	每次扣 1 分	
	4	工作中遇到公共设施遭人为或自然破坏，没有及时采取措施的	每次扣 1 分	
	5	重大活动环境保洁不到位的	每次扣 2 分	
	6	工作中遇到突发情况有没有及时上报的	每次扣 2 分	
	7	工作中与服务对象发生争吵的	每人每次扣 2 分	
	8	接到通知 20 分钟不到现场的	每次扣 2 分	
	9	影响人员通行的，影响上课工作的	每次扣 1 分	
	10	没有设置醒目标识造成损失的	每次扣 2 分	
	11	工作中造成公共设施损坏的	每次扣 1 分	

	12	工作无计划，无工作记录的	每次扣 2 分	
污雨水疏通工作	1	每周统计污雨水井盖有无损坏情况的，特殊时期增加统计次数	未按规定统计的每次扣 1 分	
	2	对损坏的井盖未及时采取防护措施设置警示标志的，并上报、维修、更换的	每次扣 2 分	
	3	疏通作业过程中未严格按照操作规程工作的	每次扣 1 分	
	4	两校区餐厅周围管道未按要求每周清理一次	每次扣 1 分	
	6	管道、各类井中的建筑垃圾、生活垃圾未及时清掏的	每次扣 1 分	
	7	作业完毕清掏污物未及时外运，现场未场光地净的	每次扣 1 分	
	8	汛期和入冬前未对管道、窖井、集中清掏的	每次扣 1 分	
	9	对施工单位破坏污雨水管网和各类井盖未及时制止的	每次扣 2 分	
	10	对重大突发事件未做到随叫随到	每次扣 1 分	
	其他	1	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分
2		在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5 分	
3		其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	

附件 1-4、维修保障服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	不使用文明用语	每人每次扣 1 分	
	3	工作时间干私事	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	迟到、早退，交接班工作不交接清楚	每人每次扣 2 分	
	8	不配合能源保障中心或上级单位检查工作	每次扣 4 分	
	9	无故旷工不请假、未按要求值班造成配电房等重要岗位空岗	每人每次扣 4 分	
	10	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5 分，并辞退相关员工	
运行 管理	11	发现长流水、长明灯等水电浪费，私自拆除节能设备	每次扣 1 分	
	12	未按要求进行水电设备、设施、管线巡查或没有规范记录，违规操作设备	每次扣 1 分	
	13	无故不参加校园与物业管理科或上级组织的活动或会议	每次扣 1 分	
	14	对楼内供水设施、供配电设施、锅炉设施、开水房设施不熟悉、不能熟练使用	每次扣 1 分	

	15	全校路灯、景观灯电量率低于 95%	每次扣 1 分	
	16	全校节水、节电设备设施完好率低于 98%	每次扣 1 分	
	17	未按要求进行停水、停电通知	每次扣 2 分	
	18	未按要求对供电设施、供水设施、锅炉等进行检验检测	每次扣 2 分	
	19	未经校园与物业管理科同意调整人员岗位	每人每次扣 2 分	
	20	不认真履行校园与物业管理科或上级的规章制度	每次扣 2 分	
	21	未按时完成校园与物业管理科或上级指派的保障任务	每次扣 4 分	
	22	违规操作设备，造成事故	每次扣 5 分	
维修管理	23	接到维修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 1 分	
	24	接到急修任务未在规定时间内到达现场	每次扣 2 分	
	25	消极怠工、故意拖延维修工作	每次扣 2 分	
	26	未按时完成维修工作	每次扣 2 分	
	27	维修不彻底造成二次返修	每次扣 2 分	
	28	维修完成后未清理现场	每次扣 2 分	
	29	维修过程中，未放置安装标识牌和警戒线，高危作业未做安全防护	每次扣 2 分	
	30	未及时发现安全隐患	每次扣 2 分	
	31	未及时发现安全隐患，由此引发安全事故，并承担事故的相关责任和全部损失	每次扣 5 分	
	32	不配合校园与物业管理科工作或以各种理由拒绝、推诿、不能按期完成任务的，校园与物业管理科将不	每次扣 5 分	

		再委派物业进行维修，另行安排有资质的第三方维修进行维修，费用从物业费中扣除		
投诉	35	发生师生有效投诉	每次扣 2 分	
	34	对投诉问题未及时整改且未对师生进行解释、上报	每次扣 2 分	
	35	师生有效投诉且不能如期整改或整改效果不明显	每次扣 4 分	
其他	36	在上级领导巡查期间被批评	每次扣 5 分	
	37	在各级各类检查评比活动中被点名批评或查出问题	每次扣 5 分	
	38	其他不符合物业服务标准和规范的事项	每次扣 1-5 分	

附件 1-5、会务服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣除分值	扣分
行为 规范	1	不按规定统一着装	每人每次扣 1 分	
	2	工作时间干私事、脱岗、串岗、睡岗	每人每次扣 1 分	
	3	态度不端正，不服从工作安排，抵制工作	每人每次扣 1 分	
	4	岗位上存在吸烟、吃零食、看书报、会客、玩手机、听收（录）音机，嬉戏、打闹等影响工作的现象	每人每次扣 1 分	
	5	未按规定打扫会议室	每人每次扣 1 分	
	6	与同事或师生发生言语冲突、肢体冲突	每人每次扣 2 分	
	7	员工发生违法、违规、违纪行为	每人每次扣 5-10 分，并辞退相关员工	
活动会务 及场地配 合	8	未及时与活动相关部门沟通，未积极主动配合相关会务事宜	每人每次扣 1 分	
	9	未按会议级别及需求，配合相关部门准备茶水、茶歇、接待、场地布置、物资准备等事宜	每人每次扣 1 分	
	10	在活动前，未配合相关部门调试会务用品，如麦克风、扩音器、激光笔等，确保会议期间能正常使用。	每人每次扣 1 分	
	11	未定期清点会议室内家具物资，发现破损未及时报修及汇报。	每人每次扣 1 分	

附件 1-6 郑州轻工业大学物业服务质量测评表（楼宇类）

说明：请您对 物业公司在我校的服务质量作公正评价，并在相应栏目打“√”，谢谢！					
序号	评价内容	评价等级			
		非常满意	满意	基本满意	不满意
1	楼宇安全员履行职责情况				
2	保洁员履行职责情况				
3	维修工履行职责情况				
4	校园、楼宇安全状况				
5	楼宇卫生保洁状况				
6	校园环境卫生状况				
7	维修服务质量状况				
8	校园垃圾清运状况				
9	开学及节假日物业服务状况				
10	物业员工与师生关系				
评语和建议					

注：以上系参考样本，根据工作实际适时调整；服务对象满意度=（非常满意\*100+满意\*80+基本满意\*60）/总样本数。

附件 1-7 郑州轻工业大学校园物业月度考核量化评分表

物业公司名称:

考核人:

日期:

考评项目	项目内容	考评扣分	扣分标准
综合管理服务 20分	<p>1.管理制度健全。主要包括各类岗位职责, 员工培训制度, 日常检查管理制度, 各类应急预案等。</p> <p>2.各种台帐、记录完备规范。主要包括人员花名册, 人员录用及辞退各类手续和台帐, 日常卫生巡查记录、消毒记录、楼宇屋面检查清理记录等相关台帐、开水器清洗台帐、来访人员登记记录, 维修台帐, 消防检查台帐, 专业外包服务的合同服务台帐记录, 各类校方资产管理台帐等。</p> <p>3.日报, 月度总结齐全, 规范。</p>		
楼宇物业管理服务 30分	<p>4.楼宇内的洁净感体验, 安全感体验。</p> <p>5.服务人员的服务态度。</p> <p>6.公共设施设备维护维修的完好率。</p> <p>7.教室内地面、墙壁、门窗、课桌椅、黑板、讲台等设施的保洁情况。</p> <p>8. 粉笔、板擦等教学用品更新、补充的及时性。</p> <p>9. 学生自习教室的开放时间及日常管理。</p> <p>10. 教学楼内开水器、空调、风扇、照明等设备的日常管理和使用情况。</p> <p>11.大型活动、会议及考试保障情况。</p>		每发现一项不规范扣1~5分扣完为止
维修维护服务 25分	<p>12.服务范围内的零星维修的及时性、维修工作质量、满意度等。</p>		
园区保洁及垃圾清运服务 20分	<p>13.校园内广场、绿化带(绿地)、水景设施、道路及停车场的环卫保洁及垃圾及时清运情况。</p> <p>14. 特殊天气条件下或遇学校紧急、重大活动时校园环境卫生应急环卫保洁工作的及时性。</p> <p>15.积极参加文明创建活动, 按时组织除“四害”。</p> <p>16. 协助学校开展综合治理, 楼宇内及外环境无小广告和乱张贴。</p>		

投诉 5 分	17.投诉及其他情况		
考评得分			

备注：服务对象对楼宇保洁与值班服务、维修服务、校园环境卫生服务参与打分。

物业负责人：

日期：

附件 2-1 郑州轻工业大学物业服务管理负面清单（试行）

序号	违规违约等事项	处理标准
1	供应方未按合同（或主管部门协商同意）设置岗点、岗位，配足服务、管理、值班、保洁人数。	每次抽查发现人员缺编，按每缺编一人，对供应方处以 3000 元的处罚，依次依人累加。
2	物业从业人员的基本技能、待遇保障等未达到国家法律法规的相关要求，员工反响强烈，给学校造成较大影响的。	对供应方处以 10000 元的处罚。
3	因楼宇值班履职不到位，导致学校重点部位且有重点防范的场所出现偷盗情况，或者楼、室、场等地出现撬门、拆卸等偷盗情况。	供应方负完全赔付责任。
4	楼宇值班员对外来人员查问、登记不到位，出现闲杂人员在楼内乱贴乱串，推销物品、传教等违规违法现象。	视情况对供应方处以 200-2000 元的处罚。
5	供应方所有员工上班期间，均负有消防安防监控责任。因员工疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情的。	供应方负全责，并视情节及灾情后果予以赔付。
6	因供应方管理、监控、维修等不到位而导致学校公共设施设备损失、破坏，影响学校办公、教学、科研和师生生活的。	除依规追究其相关责任外，并对其处以 1000~5000 元的处罚。
7	非社会和不可测因素而导致突发停水断电并完全可以抢修的，因供应方管理不到位，应急不及时，未在合同规定的时间内到场抢修，引发经济损失或学生骚乱等不稳定情况的。	供应方要承担责任，并对其处以 1000-5000 元以上的处罚。
8	做好教室、场馆等教学重要场所的定时开放、及时关闭，对特别集中的教学楼，要确保所有大门完全敞开；做好教学所需要设备准备工作；因物业服务原因导致不按时开门、设备故障无法上课的。因器械巡检维护保养不到位，造成人身伤害的。	视情节及产生后果，每次对供应方处以 200 元以上的违约金处罚。造成人身伤害的，相关责任和产生的费用由供应方承担。

9	公共卫生间、垃圾箱等公共卫生消毒未按合同进行，没有消毒记录的。	视情况对供应方处以 200～400 元的处罚。
10	供应方没有按照整改通知书要求进行整改，或同类问题出现 2 次及以上的。	处以 1000 元的处罚。
11	因供应方管理服务不到位，师生员工意见强烈，有可能引发安全稳定事件、影响正常教学秩序的；在新生进校、毕业生离校、校庆及重大活动期间，因道路环境卫生、楼宇管理等物业服务不到位，给学校声誉造成不良影响。	对供应方处以 2000～10000 的处罚。
12	除自然灾害外，因供应方管理服务过失（包括巡查、维修不及时导致高空坠物，以及校园道路障碍、窞井盖不平或丢失形成空洞等）致使人员伤害的。	由相关供应方负全责。
13	在校园公共场所、校园各部位特别是建筑物、教学楼等，若其他因素引发火灾、火情，物业公司员工应第一时间到达现场，采取一切措施控制或消除火灾、火情，并按规范报警、施救、报告等；否则，视情承担相应的责任。	根据消防部门的认定，追究供应方相应赔付责任。
14	车辆、作业设备规范管理，油料按规定购置、存放、使用，因不规范行为造成过失或事故，视情况承担相应的责任。	视严重程度对供应方进行违约处罚并追究赔付责任。

附件 2-2 郑州轻工业大学物业服务管理正面清单（试行）

序号	奖励事项	奖励标准
1	对落实学校布置的相关工作，做出突出贡献的。	每次奖励 500-1000 元，本奖励原则上针对员工个人。
2	处置突发事件及时得当，对维护学校利益做出突出贡献的。	
3	及时发现校园安全隐患，并向学校提出建议，对维护校园安全稳定做出突出贡献的。	
4	有见义勇为或维护公共利益先进事迹的。	
5	有其他经学校认定需要奖励的。	

备注：本奖励待学校相关文件出台后实施。