**物业服务合同**

**项目名称:青岛理工大学 年物业服务采购项目（ ）**

**项目编号:**

**合同编号：**

**甲 方: 青岛理工大学**

**乙 方:**

**代理机构:**

青岛理工大学（甲方）就物业所需 服务以公开招标方式进行采购。经评审确定 （乙方）为 校区物业服务公司。

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，在协商一致的基础上，就甲方将 校区物业委托于乙方实行物业管理的相关事宜，达成以下条款，签署本合同。

**第一章 总则**

一、本合同由合同文本和下列文件组成

（一）招标文件；

（二）乙方投标文件；

（三）乙方在评标时的书面承诺；

（四）中标通知书。

二、合同金额

合同总金额： 元/年（大写）；

元/年（小写）。

乙方开户单位：

开户银行：

帐号：

三、物业基本情况

物业托管范围： 。

四、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的责任。

**第二章 物业管理服务内容与标准（根据实际可调整）**

一、物业服务企业要求

（一）乙方应根据 质量管理、 环境管理和 职业健康安全管理体系等要求，制定和建立物业管理的架构、规章制度以及相关管理方案、应急预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

（二）乙方单独制定的相关制度、方案在实施前经甲方审核、批准后方可实施。

（三）乙方需建立完善的物业管理档案（设备管理、日常管理等），具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向甲方提交上述文件的正式版本。甲方有权查阅乙方的管理档案，乙方应每年度或者甲方认为有必要时向甲方移交相关档案。

（四）乙方的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。凡国家有关法规规定需持证上岗的，都必须具有相应的有效资格证书。

二、物业服务范围及内容

（一）校园绿化养护（含体育场及广场草坪）

服务范围：校园 范围内所有绿地、绿植的管理养护及病虫害的防治消杀；校内树木的安全管理（指树木因倒伏或断枝可能对师生员工带来伤害）;根据学校要求对绿地、绿植进行补种增设或撤除等。 校区行道树修剪及造型维护。

（二）校园环境卫生保洁

服务范围：校园内除属学生公寓、商业网点、餐厅负责清扫外的所有室外道路、人行道（阶梯）、硬地、绿地、花园、湖面（喷泉）水系、建筑小品、公共厕所、果皮箱、垃圾箱、建筑物周边、道路隔离（隔音）装置、路灯杆、指示牌、宣传栏（墙）等的卫生保洁。

（三）楼宇公共区域卫生保洁

楼宇范围：

服务范围：楼宇公共区域内所有地面、墙面、天花板、楼顶、露台（天井）及其内设施（门窗、玻璃、灭火器、开关、灯具等）的卫生保洁；楼宇内卫生间（含污水管道疏通）的卫生保洁。

（四）楼宇管理及秩序维护

服务范围：楼内公共安全秩序的维护；建筑物、各类设施检查及报修；及时疏通雨污排水系统；消防通道的清障；访客进出登记；物资进出盘查；昼夜巡楼（及时关闭长明灯、长流水）、熟练操作楼内公共照明控制系统；掌握开闭大门等。

（五）教室、教室休息室、体育场馆管理及保洁

服务范围：教室、教室休息室、体育场馆其内的卫生保洁及消杀；教具保洁和粉笔配备等。

（六）学生公寓保洁

服务范围：学生公寓楼内公共区域、洗漱间、卫生间（含污水管道疏通）及指定室外环境保洁。毕业生宿舍卫生清理以及新生宿舍准备。

（七）学生公寓值班

服务范围：学生公寓中的值班和工作记录；突发事故的处置等。

（八）学生公寓安全卫生检查

服务范围：检查学生公寓公共区域水电暖运行情况、特殊天气关门关窗、室内违章电器使用等。做好宿舍室内卫生和安全的检查、评比和指导工作。

（九）室内外下（雨）水管道疏通。

服务范围：楼宇内下水管道、落水管（口）疏通清理；室外下水管道（古力）、雨水管道（篦子）、明沟等疏通清淤等。

（十）垃圾处置清运

服务范围：校园内生活垃圾的集中管理处置和校外清运；及时更换损毁垃圾桶；校园内施工垃圾、装修废弃物品的存放管理、日常巡查和清运。

（十一）会议室管理和服务

服务范围：学校集中管理的公共会议场所的卫生消杀保洁、消防安全巡查、会场基本布置、会议服务等工作。

（十二）防疫消毒

服务范围：疫情期间按照学校要求，对楼宇、学生公寓内的公共区域（含教室及教室休息室）及垃圾收集点和垃圾转运站每日消毒；非疫情期间进行开学时及日常每周两次常规消毒。

（十三）其他服务项目

服务范围：不限于上述十二项的其他物业服务项目。在合同期内物业公司根据学校需求无条件接收甲方安排的其他物业项目。

1、遇学校大型活动或重大节日及大型会议，无偿提供室内外环境保洁、环境美化服务及布置会场，并达到标准及甲方要求。

2、免费配合学校迎接新生入校服务、送毕业生离校服务达到学校要求。

3、秋冬季按驻地街道及学校要求清理校内林地枯枝、落叶，完成山林防火任务。

4、每年五一至十月一期间定期对树木、绿化地带、沟渠等喷洒药物，完成校内灭蚊、除虫工作。

5、夏季做好防台风、防暴雨等恶劣天气应对措施，台风过后及时巡查，去掉断枝，扶正倒树，清理道路；确保校园其他苗木支架无损坏、松动，不妨碍树木生长。

6、每年冬季做好除雪准备工作，备足校园所需融雪剂和扫雪工具，确保道路和人行通道等场所积雪能及时清理。

7、积极配合驻地街道、政府部门和学校做好校区“除四害”工作，预防疾病流行。

8、学生劳动实践项目或校园新建项目涉及该服务合同的部分，折算工作量后，按本合同相应标准据实核减物业费用。

9、积极协助学校做好节水、节电等节能管理；充分发挥育人功能，积极参与到劳动育人过程中。以“主人翁”姿态，营造校园文化融入物业文化、物业管理参与校园管理的良好氛围。

**三、物业服务标准及要求**

值班门岗、学生公寓楼长及会议室报告厅保洁岗位按照人员数量和服务标准、质量，由学校进行监督考核；其他岗位由物业公司按照服务面积和工作实际进行人员配备，学校依服务范围、标准对工作成效进行监督考核。实际物业项目服务标准包括但不限于以下内容，以实际情况为准，所列服务标准为基础要求，物业公司可根据自身作业标准进行提升和填充。

（一）管理制度 标准

1、制订有完善的各岗位工作职责和范围；

2、制订有完善的设备（机械）安全运行和安全操作规程；

3、制订有完善的设备（机械）保养规程；

4、制订有完善的值班制度、交接班制度、记录及事故报告制度、运行维护档案、每日巡检记录、工作周报等；

5、制订有完善的各种突发事件应急预案；

6、各项管理制度、各岗位工作标准及工作流程和考核奖惩办法健全，并分类建档。

（二）人员管理与培训服务标准

做好管理、运行、操作、巡查员的岗位培训工作，并做好相关的培训记录，做到会使用、会维护保养、会检查、会排除故障；

运行人员应严格执行操作规程，根据技术操作复杂程度、环境变化，合理配置和调整操作、运行；

员工着装统一，工作规范。

工作时间要统一着装，佩戴工作牌，熟知岗位职责，并严格遵守学校的各项规章制度，不串岗，不脱岗，不做与工作无关的事情，有完整的值班、交接班记录；

各岗位工作人员要求，身体健康，无人格障碍，正式聘用前进行生理和心理健康体检；

所有人员须政治合格，无犯罪和重大违纪记录；

劳动用工符合当地劳动部门用工要求；

严禁在办公室、值班室、仓库、休息室做饭和使用大功率电器。

（三）管理办公自动化服务标准

管理岗位应配备一定数量的计算机，基本实现办公自动化，配备智能手机及相关APP管理软件，具备移动服务功能；

相关管理人员应具备一定的计算机基础知识；

根据数字信息化发展，及时配置相应的人力物力资源，具备专业的（或独特的）管理体系，满足师生需求；

人员考勤、在岗在位状况、工作质量等使用智能手机及相关APP管理软件进行实时管理。

（四）绿化养护服务标准

统筹安排绿化技工日常和阶段的工作任务，建立绿化养护作业质量两级检查制度，全面系统的考核检查作业人员的工作情况。要求考核检查记录内容完整、真实、格式规范。对校园园林绿化植物品种必须进行建档管理；

校园内植物要根据其生态习性进行及时养护，做到浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治、防冻保暖等工作合理进行；

保持校园树木生长旺盛，根据其生态习性，合理修剪，保持树形整齐美观；

保持校园绿篱生长旺盛，超过平齐线10厘米时应进行修剪，无死株、缺档，篱下无杂草、垃圾和枯枝落叶；

保持校园草坪生长繁茂、平整，无明显杂草，高度控制在7-10厘米，无明显斑秃或局部枯死现象，建立月度、季度、年度养护计划，草坪覆盖率达98%以上。每日巡视，保持校园绿化带内无砖头瓦块、枯枝烂叶、垃圾杂物，无杂藤攀援树木；

保持校园植物病虫害防治及时，无明显病虫危害症状；

保持校园内无死树、枯枝，无危树（枝）；排除即将坠落、倾倒的枯枝、苗木，及时消除安全隐患；清除遮挡监控镜头和妨碍路灯照明的树枝；无人为损害花草树木现象；

对于校区内新增零星绿化地带，甲方负责备苗，乙方按照甲方的要求免费栽种。

绿化养护管理工作中产生的垃圾、渣土等要及时外运；

协助甲方在校区或楼宇指定位置摆放绿植或花卉，并负责管理和养护；

负责绿化所用工具材料。

（五）广场草坪服务标准

1、修剪标准

维持草丛适宜高度，按时修剪，修剪效果平整美观。

基本要求：草坪高度控制在4-8cm之间，夏季高度6-8cm，冬季高度4-6cm。全年修剪次数不得少于 次。

操作规范：根据不同季节以及草坪生长情况确定修剪间隔时间，生长季15天左右修剪一次； 高于15cm时必须修剪；重大活动前3-5天视草坪情况；修剪遵循1/3原则；要避免割草机汽油滴入草坪；剪草结束，用筢子将草坪内的枯叶打扫干净，集中处理，以防止病原菌蔓延。

2、灌溉标准

灌溉及时，浇水均匀透彻，不得因缺水出现草坪枯死情况。

基本要求：生长季，每周至少浇水两次，生长旺季，每周至少浇水三次，可根据土壤墒情调整间隔时间；全年浇水次数须 次以上。

操作规范：见干见湿，浇深浇透。每次浇水都要渗透到草根基部，浇水量不少于5cm/㎡/每次。施肥后要及时浇水，喷药后24小时不得浇水，夏季避免炎热中午浇水。

3、施肥标准

科学施肥，适时施肥，保证草坪营养充足，生长旺盛，叶色正常。

基本要求：草坪生长季，色泽鲜亮均一，不过深过浅，发黄发暗发白，目测生长健壮，夏季，枯黄叶片不超过叶层总量的3%。全年施肥 次，总量不低于 g/㎡。

操作规范：轻施春肥、巧施夏肥、重施秋肥。以缓释肥和复合肥为主，一般春季多施N肥，夏季加大K肥，秋季增施磷肥，冬季施有机肥。三月底施N肥一次，草坪生长旺季的4月-9月份，每月结合修剪至少施肥 次，冬季结合覆土，施有机肥一次。其他二次，在秋季或大型活动后实施。一般施肥量为20g/㎡/次，具体每次施肥量可根据草坪季节生长特点、肥料性质上下调整。

4、病虫害防治标准

防治及时，草坪无明显的病叶，不得出现大面积、毁灭性病虫害。

基本要求：草坪病斑面积控制在总面积的1%之内。全年预防性打药不低于15次。

操作规范：养护过程中，根据病虫害季节性特点，选用针对性农药择机防治。三月底四月初喷两次预防性病菌药物，间隔约15天，草坪生长旺盛期和高温高湿季要加大打药频次，预防多种传染病发生；对突发的病虫害，及时打药灭杀，防止病虫害蔓延。

5、杂草清除

草坪纯正、美观，内无明显杂草。

基本要求：杂草面积控制在草坪总面积0.05%以内。

操作规范：经常派人拔除杂草，杂草生长旺季，及时组织人员专项清除。

（六）校园保洁服务标准

1、每日巡视，保持校园绿化带内无砖头瓦块、枯枝烂叶、垃圾杂物；

2、及时进行校园保洁巡视，保持校园道路、花园、广场、运动场、水面（湖、溪、喷泉）等主要保洁区全天候整洁干净，校园主干道每日早7：30前清扫完毕。根据学校要求定期对主干道进行喷洒清洗、防尘；

3、要求路面、人行道、广场、绿地、水面、运动场（田径运动场、篮球场、排球场）无废弃物、白色污染等；路沿石边缘无明显沙石、尘土；作业垃圾随时清理；排水口无堵塞情况；行道树树穴内及水面无杂草、废弃物；每月两次对所有楼宇屋顶垃圾进行清理，保证落水管畅通；

4、保持物业服务内的建筑外体、建筑小品、宣传栏、路灯、指示牌等设施的完好及日常卫生保洁；

5、做好汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面、车库出入口无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，主干道雪停2小时内清扫完毕（夜间下雪，确保隔日早7：30前主干道和车辆出入口等区域清扫完毕）；必要时喷洒融雪剂；保证校园排水设施畅通、内无杂物；

6、建筑渣土的处理原则是“谁施工，谁及时清运”，新的工程渣土，清运费用全部包括在工程费用中，物业公司严格监管外来施工单位作业，如日常保洁产生的渣土及杂物和因管理不到位出现的无头渣土由物业公司无偿清运；

7、做好垃圾桶日常管理工作，保持垃圾箱/垃圾桶外观清洁，垃圾日产日清，积存不得超过容积的三分之二，垃圾及时运送至指定地点；

8、配合协调好学生公寓、商业经营场所、餐厅等划定的卫生责任区与本项目负责区域之间的地面、绿化带的保洁，要求清扫及时，无垃圾、杂物；严禁推诿、推脱；学生公寓、商业经营场所、餐厅等划定的卫生责任区内的监督管理由物业公司负责；

9、按甲方规定的数量和要求配备扫地车、洒水车等机械设备，保证正常并长期使用，尽最大可能使用机械设备清扫，减少人工保洁，提高工作效率；

10、与环卫部门及时协调，做好学校垃圾校内、校外清运（清运费由物业公司承担）及校门前三包任务。

（七）楼宇公共区域保洁服务标准

1、楼宇公共区域要求每天 7:30 前结束第一次保洁工作；

2、地面每日擦拭两次，并随时保持清洁，墙裙（墙裙瓷砖）、踢脚线、镜子、指示牌、垃圾筒、纸篓每日至少擦拭两次。要求无污迹、水迹、尘迹,保持光洁明亮；

3、门窗每周至少清洁一次，供暖前暖气片彻底擦拭1次，要求无污渍，保持光洁明亮；

4、灯饰、通风口、空调风口、每学期至少擦拭一次，要求天花顶无蛛丝、无污尘；

5、配合学校按需配备楼内垃圾桶、纸篓，且垃圾桶、纸篓内垃圾及时倾倒，不得积存超过容积的三分之二，倾倒后及时套上垃圾袋，并及时把周边卫生清理干净；

6、楼梯扶手及栏杆每天擦拭两次，目视无明显灰尘、污迹，无乱张贴等；

7、各楼宇阳台、平台、天花板做到无垃圾、无积灰、无蛛网；

8、每日3次清洁公共教室卫生，保持教室地面、桌椅、黑板、墙面等清洁、无污迹，桌椅整齐摆放，室内垃圾及时清运，保洁工具摆放整齐。

9、做好垃圾分类处置工作。

（八）卫生间保洁服务标准

1、镜面、台面、面盆：擦拭、清洗，每天不间断擦拭，巡回保洁。目视无污渍，洁亮，台面、镜面无明显水渍，无擦拭过的杂乱痕迹；

2、水龙头：擦拭，每天一次，光亮，无明显水痕、污迹；

3、地面：拖拭，每天至少两次，巡回保洁。无积水，无污渍，无杂物，无死角；

4、瓷砖墙面：擦拭，每周至少两次，无明显灰尘，无污迹；

5、隔断：擦拭，每周至少两次，明显灰尘，无污迹；

6、尿斗、便池：冲洗，每天两次，内外干净，无积便、无尿垢、无污渍、无异味；

7、保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。

（九）教室、教师休息室保洁服务标准

1、地面干净整洁，无纸屑、无杂物、无痰迹、无污渍。教室每日上课前，中午下课后，下午下课后工三次清洁公共教室；

2、讲台、讲桌、语音、多媒体等教学设施设备干净整洁，粉笔、板檫等教学用具备齐。每天清理讲桌面物品并擦拭一遍桌面，经常检查教学耗材（水解笔、粉笔、板擦等）的使用情况，发现缺失、损坏、不足及时更换补充，库存量不足及时上报相关部门进行采购；

3、课桌椅干净整洁，无灰尘、无张贴物，课桌洞内无杂物。每天清理，每周擦拭一遍，桌面字迹及时清除；

4、门窗及把手、纱网、窗台、标志物、装饰物、镜框、挂衣架、黑板框等干净无尘，黑板槽内无粉尘堆积。每周擦拭一次；

5、墙面、天棚等无污渍，无灰尘、无脚印、无涂画、无张贴物、无蜘蛛网。随时擦拭清除；

6、室内灯具、开关、配电箱、空调风口、暖气片、踢脚线等设施设备表面无污渍、无积尘、无蜘蛛网。

7、门窗玻璃干净明亮，无污渍、无灰尘、无张贴物。每学期开学前彻底擦洗一次，其他时间视需要及时清理；

8、垃圾桶（或纸篓)清洁无污渍，筐内垃圾不得超过2/3。经常擦拭，及时倾倒，按时消毒；

9、提前给打开教师休息室饮水机；经常清洗盛水设备，对室内绿植及时浇水养护；

10、经常巡查教室，收缴违章电器、及时清理过道杂物和归拢桌椅，确保教室环境安全有序；

11、每年暑假期间清洗公共教室的窗帘和纱窗等；

12、服从校方调度安排，配合校方工作，全力做好英语四六级、研究生入学考试等活动的服务保障工作；

13、服务标准要求每天须完成的项目要在课前20分钟结束，以免影响上课；其他定期完成的项目由物业公司按标准要求时间安排实施。

（十）风雨操场保洁服务标准

1、木地板或舞台地面无杂物、无痰迹、无污渍、无砂石等硬物。每日用拖布清洁两次，确保无水迹，全天保洁；

2、每日擦拭两遍公共区域地面、走廊、过道、楼梯、楼梯扶手，做到干净整洁，无杂物、无痰迹、无水迹、无污渍。全天保洁；

3、公共区域天棚、墙面及时擦拭、清除，做到干净整洁，无污渍，无灰尘、无脚印、无涂画、无张贴物、无蜘蛛网；

4、公共区域及功能用房的窗台、门窗和玻璃干净明亮，无污渍、无灰尘、无张贴物，室内玻璃面、入口大门玻璃内外面以及可用一般工具清洗到的玻璃幕墙内外面每月擦拭两次；

5、会议室、休息室以及各功能用房地面干净整洁，无杂物、无痰迹、无水迹、无污渍、无灰尘，无蛛网。定期清扫、擦拭；

6、大门出入口处及周边地面无积水，无烟头等垃圾、杂物，随时清理，全天保洁；

7、及时擦拭一遍观众席座椅及座椅周边，做到无杂物、水迹、痰迹、污渍，保持座椅前、后干净整洁；

8、功能用房内的沙发、茶几、衣橱、按摩床、座椅等家具清洁干净，摆放整齐。经常擦拭、整理；

9、服从调度安排，全力配合校方工作，为学校各项活动做好服务保障工作。

（十一）风雨操场管理员服务标准

1、严格执行体育场地各项规章制度，认真履行岗位职责，不得空岗、脱岗、酒后上岗；

2、按体育部规定时间开放、关闭场地，关闭前清查滞留人员，检查安全以及门窗、灯具及电器关闭情况，发现问题及时排除；

3、课前15分钟需将非上课人员清出场地，制止闲杂人员进入，以免干扰正常的教学或训练秩序；

4、按教师需要提前准备好教学器材，确保教学器材的正常发放，尽心尽力为体育教学、训练或师生活动做好服务保障工作；

5、保持器材室环境整洁，器材摆放整齐有序，保管好体育器材，严格领用、归还手续，如失职造成的器材损坏、丢失，需照价赔偿；

6、经常巡视检查场地和体育设施，发现问题立即采取相应措施，及时上报损坏情况。固定巡查时间为每天早、晚各一次；

7、场地开放期间，维持场内秩序，制止未经批准的集体性活动或对他人安全有影响的活动，以及违反管理规定的行为，如不听劝阻，立即上报相关部门处理；

8、做好场内水、电、暖、消防等设备设施的综合管理工作，定期或不定期巡视检查，固定检查时间为学期初、学期末以及五一、十一放假前，做好检查记录，发现问题或安全隐患及时报修；

9、熟悉消防器械存放点和使用方法，如遇突发紧急事件，采取相应措施，并立即上报；

10、禁止闲杂人员进入室内场馆，未经批准不得擅自允许外来人员使用室内场地；

11、保持值班室舍干净、整洁、卫生，做好安全工作，不擅自留宿他人，不使用违章电器，不存贮使用易燃易爆物品；

12、服从指挥、听从安排，按时完成领导交办的其他工作任务。

（十二）楼宇管理员服务标准

1、穿工装、佩戴工牌，举止文明，仪态良好；

2、能够熟练掌握消防中控柜、消火栓、灭火器等消防设施设备器材的使用方法，做到消防安全“四懂四会”；保证消防通道、安全出口畅通；

3、熟悉并落实楼宇突发事件应急处置预案；

4、实行服务安全报告制度，对服务区域内发生的任何涉及人身伤害、财产损失、火灾事故、偷盗、突发事件等方面的安全事故，一经发现应按应急预案规定处理并向上级和学校相关职能部门报告，维持好现场秩序及保护好现场；

5、做好楼宇周边车辆停放管理工作；

6、实行24小时值班制度，值班期间不得离开岗位，不得带酒上岗，不得从事与值班无关的事项；

7、严禁使用违章电器和大功率电器，保证用电安全；

8、加强楼宇钥匙管理，确保在遇到突发情况时楼宇安全出口能够及时打开，并组织好人员疏散；

9、按时开（关）楼门，夜间关门后按规定进行全楼巡检，确保安全。

（十三）楼宇秩序维护标准

1、建有完善的各项楼宇管理维护制度和岗位职责，有各类突发事件应急处置预案，有完善的档案管理资料；

2、值班室配置值班人员，24小时值班、巡逻，每日至少对楼宇内外安全巡查6次，并巡回检查，设施设备巡查2次并做好巡查记录，确保正常的公共秩序；

3、负责公共用房钥匙管理，按时开闭大门；做好人员及物品出入登记管理；做好报修登记工作及维修跟进工作；负责清洁卫生监督工作；为师生提供热情周到的服务；

4、做好楼层巡查，及时关闭无人使用的灯等设备；准时开关门窗，春夏季节定期对楼宇开窗通风；

5、经校方审批的宣传物品管理到位；

6、针对火灾、治安、公共卫生等突发事件制定应急处置预案，并落实到位；严格执行学校教学科研场地管理规定，及时制止打架、高空抛物、乱扔垃圾、集体闹事等行为，并同时向有关部门报告；

7、做好重大节庆活动或会议的秩序维护；因秩序维护工作不到位引起的财产丢失、损坏和其它损失应予以赔偿；

8、楼馆共用楼梯、天台、通道等公共部位无堆放各种材料、废料、杂物及违章占用等现象；

（十四）会议服务标准

1、准确、及时、热情地做好各项会务服务工作。

2、按时做好各种会前准备工作，包括场地的清扫、布置，话筒、桌牌等会议物品的摆放以及茶水、纸巾、防疫用品的准备等。根据不同会议规格，配合做好会中服务，包括按需做好茶水服务，及时更换需要的会议用品等。会后及时做好卫生清理、防疫消杀、茶具刷洗和消毒，关闭会议室前，需检查设备是否关机、门窗是否关闭，并做好使用记录。工作过程中如发现有参会人员所遗留的物品，需及时交党政办有关人员保管。

3、会议服务人员形象气质好，着装统一规范，佩戴身份标识牌，工作中要讲究礼仪、诚恳热情、细致周到、按章办事、俭省节约、严肃认真。

4、随时保持会前、会后会议室的卫生整洁。要求地面、家具无灰尘、无污渍；定期进行通风及防疫消杀，门窗玻璃定时擦洗，保持室内环境整洁、空气清新。

（十五）消杀服务标准

1、定期清理管理服务区域（室内、室外）鼠迹、蟑迹，定期杀灭蚊、蝇、鼠，确保无滋生源；夏季（5月1日至10月1日）对蚊、蝇、虫进行消杀；

2、每学期开学前对管理服务公共建筑范围内的场所消毒一次，流行病高发时期应加大公共场所消杀频次，或按照学校要求进行消杀；

3、做好消杀记录。消杀记录应包含作业人员、药品名称、剂量、浓度、范围、消杀目的等必要内容；消杀所用药品应符合国家有关规定，确保消杀安全、有效。

（十六）室内外下（雨）水管道疏通服务标准

1、管道无明显锈蚀、无滴漏；

2、排水、排污管道、古力井、明沟、雨水篦子通畅，无堵塞、外溢现象；

3、设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求；

4、定期检查和清掏公共卫生间、管道井内的下水管道、集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）、楼宇平台排水口等。

（十七）垃圾处置清运服务标准

1、符合当地垃圾分类政策相关标准及要求；

2、按分类管理要求放置垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰；

3、公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清；

4、垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味；

5、垃圾容器、垃圾集中点定期清洁消毒；

6、垃圾分类应建立台账，明确垃圾的去向及数量。

7、及时更换损坏的垃圾容器。

（十八）消防安全管理服务标准

物业公司是受委托管理本物业项目内的所有楼宇消防安全的直接责任人。负责楼宇内消防设备器材的检查、管理，因管理不到位造成消防设备器材丢失或损坏的要及时修复、补充，并经过学校安全管理部门的验收。每年对消防器材进行两次定期检查、清理和登记造册存档。加强对公共区域消防器材的检查、清洁、保养，发现火情火警、消防设备故障和消防隐患要迅速做出科学处理并及时报告安全管理部门。要爱护消防设备器材，严禁损坏丢失。消防栓、箱体、玻璃、门锁、阀门、水带、水枪、手动报警器、卷盘及其配件经常处于良好备用状态。温、烟感控制箱体，指示灯，开关，烟感探头经常处于良好备用状态。消防器材禁止挪作他用及改变位置。摆放消防器材的地方不得堆放杂物，改变消防器材摆放位置的，要经安全管理处同意。定期对消防逃生窗锁具进行检查维护，确保遇到紧急情况能及时打开，要将钥匙统一悬挂在显著位置。

（十九）疫情防控服务标准

1、楼宇及学生公寓公共区域、教室、教室休息室消毒：楼宇及学生公寓公共区域、公共教室及教室休息室每天消毒至少 次，包括不限于：卫生间、楼梯、走廊、水龙头、门把手、电梯及按钮等区域或物体表面进行消毒工作；

2、保持各楼宇、学生公寓区域环境清洁，每日并进行开窗通风；

3、公共卫生间消毒：卫生间水龙头、门拉手等手接触区域，每日消毒不少于 次；卫生间地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域，每日消毒不少于 次；

4、设备设施消毒 在疫情期间做好对教学及体育设备实施清洁消毒工作；

5、垃圾点及垃圾处理消毒：制定并执行污染物排放管理制度、垃圾管理制度、垃圾分类收集管理制定；设立专门废弃口罩收集桶，对有害垃圾按规定进行单独收集、单独运输并对垃圾收集点每日消毒；

6、储备足量的防控物资，包括不限于：消毒用品、消毒器具、防护器具等。

（二十）公寓服务标准

1、学生公寓工作对物业公司的基本要求：

（1）物业公司聘用人员不能少于招标文件中最低人员数量，岗位分为：楼长、值班员、保洁员。服务期限内，物业公司承担所有聘任人员的工资、加班费、奖金福利以及国家规定的保险等；每缺少一人，学校按照青岛市最低工资标准和应投保险最低金额扣除费用。

（2）所聘用的人员必须在学生工作处备案。所聘请人员的基本情况（性别、年龄、家庭住址、籍贯、学历、健康状况等）要提前书面告知学生公寓管理服务中心。工人上岗前必须先岗位业务学习3天（在岗实习3天）。

（3）物业公司负责员工的安全消防法制教育，所聘人员不能有犯罪前科，物业公司聘用职工名单报甲方备案，并由公安机关出具无犯罪证明。所聘人员（年龄、健康状况、精神状况）应符合国家和学校的用工要求；在为青岛理工大学服务期间，聘用员工出现伤亡等各种意外事故，均由物业公司自行承担全责；所聘人员应具备较高的读写能力和灵活应变能力，员工具有吃苦耐劳精神，尤其楼长要善于与学生沟通。

（4）物业公司有系统的文化建设，有详细的员工培训计划，定期对员工进行培训；有切实可行的内部员工考核办法，考核有记录；培训计划和考核记录同步交学生公寓管理服务中心备案。

（5）员工工作期间统一着装，文明服务，严禁发生员工和学生吵架、打架等现象，出现矛盾及时与学生公寓管理服务中心联系。

（6）对公寓内的失盗事件，物业公司须全力配合，协助学校做好学生稳定及案件调查等工作；对证据确凿的外盗事件，物业公司须承担经济赔偿责任或法律责任。

（7）女生公寓的楼长、值班员和保洁员必须配备女性工作人员。男生公寓原则上聘男性值班员，以便晚上熄灯后的安全巡查。

（8）物业公司加强与学生工作处的交流沟通，协商解决出现的问题。如遇到学校重大活动，物业公司密切配合学生工作处完成临时性重要工作。

（9）物业公司员工要熟悉并掌握学校的各项应急预案和管理制度。

（10）物业公司自行解决办公地点、员工住宿问题；非当日值班人员，严禁在值班室逗留或者住宿。

（11）检查考核中如发现考核办法中未涉及的违规行为，由考核人员根据招标文件、合同及附件中的有关约定处理；如因受托物业公司违规而引发其他问题由学生工作处根据学校的管理规定处理，责任重大的将按有关法律程序由相关执法部门处理。

（12）物业公司人员聘任及管理服务工作须遵守国家法律法规。

2、学生公寓各岗位工作要求：

值班员工作要求：

（1）熟知学校各项宿舍管理制度，认真履行值班员职责。实行24小时值班，要服从公寓管理员（楼长）监督，坚守工作岗位，不得擅离职守或做与工作无关的事务。

（2）依据学校相关管理规定，办理学生入住接待、退房，来访登记、早出晚归登记、大件物品出入登记、备用钥匙使用登记和异性互访登记管理。

（3）加强供电设施设备和学生公寓内限电管理、大功率电器使用管理、报修登记处理。熟练掌握单个宿舍的机械式停送电。

（4）维护公共秩序，保障通道畅通。严禁自行车、电动车、电瓶进入学生公寓，大厅内的物品摆放整齐。

（5）配合学生公寓管理服务中心做好学生公寓文化建设，协调学生公寓内发生的矛盾纠纷，参与公寓内务检查评比，维持良好的秩序和优美环境。

（6）协助学生处及相关部门做好学生违规教育处理工作和学生公寓的卫生、用电、用水等情况检查工作。对违反学校宿舍管理制度的人和事要敢于制止，不徇私情，并及时上报学生公寓管理服务中心。

（7）定期向管理员（楼长）报告公寓管理情况，对学生违规违纪现象及时制止、规劝，并向学生公寓管理服务中心报告。

（8）值班人员要主动热情接待来客，严格登记手续。

（9）要熟悉所在公寓的学生住宿情况，发现可疑的人、事或可疑物品，要认真检查并及时向安全管理处和学生公寓管理服务中心报告。

（10）按学生公寓管理服务中心规定时间开关大门，对晚间关门后进出的学生要检查学生证或一卡通证件，并认真做好登记。夜间熄灯并关闭学生公寓大门后，要上楼巡视检查有无学生违规行为或者安全隐患。加强夜间防火、防盗、防漏水巡查，防火、防盗、防漏水巡查应当填写巡查记录，巡查人员及其主管人员应当在巡查记录上签名。

（11）严禁学生进出各公寓配电室。

（12）严格管理学生宿舍的备用钥匙，做好钥匙使用情况登记。学生需要使用钥匙时由值班员查看学生证或一卡通并做好记录。严禁学生私自取走钥匙开门。各学院检查学生宿舍时，凭学院开具的证明借用备用钥匙（必须2人以上），并做好登记。

（13）公寓的应急通道要每天进行开锁试验，确保门锁完好，并做好记录。

（14）学生公寓实行封闭式管理。外来人员进入须凭本人有效证件，值班员要同时做好登记、问询和检查记录等工作。严禁闲杂人员、小商、小贩入内，任何人不得在公寓内兜售物品；学生不得随意进入异性宿舍，如确有需要，需经过学生公寓管理服务中心或管理员（楼长）批准；异性家长进入学生公寓须由学生本人陪同并征得管理员（楼长）同意，管理员（楼长）要认真核对证件、办理登记手续；晚上8点以后，任何人员不得进入异性学生公寓，紧急情况下除外。

（15）学生需要搬运台式电脑、笔记本电脑、皮箱等大件贵重物品时要凭学生证或一卡通进行登记。

（16）保持值班室清洁卫生。认真做好交班记录，对重要事情或处理的问题要和下一班交接清楚。

（17）值班室不允许使用电炉子、热得快、电磁炉、电褥子等大功率电器以及酒精炉、煤气罐等易燃易爆危险物品。值班室内不允许设置电视机。

（18）听取学生和相关部门意见，不断改进工作。

（19）完成学生公寓管理服务中心交办的其他临时性紧急任务。

保洁员工作要求：

（1）公共部位卫生材料用品配备齐全。卫生间配备剩菜过滤筐、桶、皮抽子。女卫生间每个蹲坑旁配备手纸篓等。

（2）学生公寓门厅（含门前台阶）、走廊、楼梯、开水房、公共卫生间、公共洗漱间等公共部位每天清扫2次以上，拖洗1次，并全天保持整洁。做到地面无积水、无污垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳。楼宇相连部位确保无垃圾和积水。与公寓相连的平台无垃圾和积水。门厅、走廊、楼梯等公共部位的窗户玻璃保持整洁，每周擦洗1次以上。

（3）疫情期间，卫生间区域每日消毒不少于三次。卫生间地面干净、无积灰、无污垢，水池无青苔、污垢，无油污，无杂物。水管和暖气片上不允许放置任何物品。

（4）便池每天用洁厕精清洗。做到无尿垢、无臭味，不堵塞。

（5）对宿舍楼楼梯扶手、门窗、电表箱、意见箱、消防设施、电灯开关等每天进行清扫保洁。

（6）及时清理公寓内各种广告，做到公寓内无广告。

（7）工作期间随手关闭水龙头、电灯开关。

（8）遵守劳动纪律，服从临时突击任务的调配。

（9）拾到财物要交公，学生掉落的衣物收好交管理员（楼长）处理。

（10）工作时间内，不准收集废品，只允许清理垃圾、保洁。

（11）毕业生离校后，根据学生公寓管理服务中心要求和时间安排对毕业生宿舍和学生调整后的宿舍进行清理。暑假期间根据学生公寓要求和时间安排对为新生准备的宿舍进行清理。毕业生、新生房间验收标准是：地面、门窗、玻璃、衣橱内外和书桌内外无垃圾和污渍，室内物品摆放整齐有序，家俱（衣橱、学生桌、椅凳等）按要求调整并摆放整齐。

（12）非疫情期间每周对学生公寓的公共部位进行一次消毒、打药，每次消毒、打药有记录。所有消毒药水必须符合国家法律、卫生要求。

（13）各楼卫生保洁人员要协助做好学生公寓的安全工作，注意防火防盗，发现可疑人、可疑事时，要及时上报给学生公寓管理服务中心和安全管理处。发现火灾隐患或者遇到火灾时，要及时、恰当处理好。

楼长工作要求：

（1）服从学生公寓管理服务中心的工作安排，及时完成中心布置的工作任务。

（2）按照《青岛理工大学学生住宿管理规定》和有关规章制度，全面负责所辖公寓楼的安全与卫生管理工作，教育学生自觉遵守学生公寓的各项规章制度，及时向中心汇报公寓管理和工作安排落实情况。

（3）严格执行《学生公寓管理制度》，办好新生的住宿手续，建立本公寓住宿学生登记簿；积极做好毕业生、休（转、退）学学生文明离校工作。

（4）每天不定期对学生公寓进行安全、文明秩序检查，及时制止不文明行为，及时排查安全隐患，发现学生宿舍内存在的违章电器随时给予没收并上交中心。

（5）督促学生搞好室内卫生，定期对学生宿舍进行检查、评分，并协助中心做好宿舍的评比工作。

（6）熟悉本公寓内住宿的学生，将学生在公寓内的表现及违纪情况做好记录，并定期向中心汇报。

（7）负责对本公寓值班员、清洁工的考勤、考核工作，向学生公寓管理服务中心汇报考勤、考核情况。

（8）不定期深入学生宿舍，了解学生的思想动态、倾听学生的建议，协助学生处、团委及各学院做好学生在宿舍内的思想工作。

（9）管好本公寓内公共部位的卫生和水、电、暖等设施，每日进行检查，发现问题及时与后勤管理处维修人员联系维修，并督促、检查有关维修项目落实情况。

（10）经常巡视、检查学生宿舍、逃生通道、消防设施，及时发现安全隐患并根据规定进行处理。每天把所有逃生通道的锁开启一次，并把钥匙保管好。

（11）妥善保管好学生宿舍的备用钥匙。

（12）严格执行《青岛理工大学学生公寓监控系统使用规定》。在工作中做到：

①严密监视所辖范围的各种情况，发现可疑或不安全迹象，应及时通知值班人员，并向安全管理处值班室报告；

②发现监控设备出现故障，要立即通知值班人员，并通知维修人员尽快找出原因，及时修理设备，使之正常运转；

③严格执行登记制度，凡是发现可疑情况，应认真记录下来；

④做好交接班手续，无遗漏、无差错，设施无损坏，登记准确及时，内容清楚；

⑤在日常使用中必须小心爱护设备，严格按操作程序进行；

⑥除公寓管理员、保卫人员外，非经允许严禁无关人员使用技防设施、设备。

乙方承诺：

1.如遇到学校重大活动，乙方无偿为校方调配服务人员。

2.疫情防控期间，卫生间区域每日消毒不少于三次。

3.乙方每学期在学生公寓内组织宿舍文化节、卫生评比、心理咨询等活动不少于2次。

**四、****其他要求**

（一）服务期限内物业管理服务费包括乙方提供服务所需的垃圾处置清运费、人员工资及福利、办公费用、服务项目物料费用（不仅限于生活垃圾袋、 防疫垃圾袋、室内垃圾桶、室外垃圾桶、纸篓、各类清洁工具及一次性低值易耗品等卫生物料）、日常环境消杀药剂费用、融雪剂费用、玻璃清洗费用、设备工具购买及使用费用（含必须配备的市北校区不低于 万元的机械设备）等。

1、绿化养护所需的化肥、农药、杀虫剂等由物业公司提供。

2、教室内粉笔由甲方提供。

3、室外垃圾桶、果皮箱合同启用前由甲方配置，合同生效期间由物业公司负责使用、维护并保持原有配置数量。

4、乙方必须至少投入配备道路清扫车、室内尘推车、洗地机，总价不低于10万元。

**乙方承诺投入的主要设备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号 | 单价  （万元） | 数量 | 总价 | 产地或品牌 | 旧设备  购入年份 | 新设备拟购入时间 | 性能说明 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

（二）无偿提供校区会议、庆典、招生、考试、报到、毕业生离校、艺术节、学术交流等活动的劳务（包括会场布置，搬运器材、桌椅、考场布置、清场等工作）。

（三）甲方可委托乙方代为办理或处理其他部分物业服务事项，费用到甲方实报实销。

（四）物业公司需具有物业智能信息化管理系统，用于保障本物业项目的正常运行和服务，可以同时支持移动手机端及PC端，具备微信接单派工；巡检；服务投诉回访；信息数据分析等功能。

（五）人员要求

1、物业公司须配备绿化专业技术人员，绿化养护按照国家二级标准养护，市北校区绿化养护不少于 人。绿化主管需具备绿化园林相关专业工程师职称。

2、物业公司项目经理须物业公司派驻， 项目经理要求50周岁（含）以下、全日制本科及以上学历、具备三年及以上高校同类物业项目管理经验；主管要求55周岁以下、全日制本科及以上文化程度、具备两年及以上学校物业项目管理经验；管理团队需配备45周岁以下、全日制本科及以上学历、具有一定写作能力成员；其他人员男≤60周岁、女≤55周岁、身体健康、具备一定的文化素质。乙方承诺配备符合条件的项目经理1人、绿化主管1人、秩序维护主管1人、保洁主管1人、楼宇保洁员不低于21人、公寓保洁不低于13人、校园保洁不低于5人、绿化员3不低于人、公寓楼长不低于5人、楼宇值班不低于5人、公寓值班不低于20人。具体名单见附件。

3、物业公司保证所有工作人员均具有地方公安机关开具的无犯罪证明材料且心理健康方可聘用，须按照学校规定的作息时间（含节假日）同步安排工作和值班时间。

**五、物业服务工作量清单**

**（一）楼宇保洁、值班工作量清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 校区 | 序号 | 楼号 | 建筑面积 | 公共区域保洁面积（含卫生间）（m2） | 教室保洁面积（m2） | 值班门岗（24小时值守） | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |  |  |  |  |

**（二）校园卫生保洁及绿化养护面积清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 校区 | 位置 | 保洁面积（m2） | 绿化面积（m2） | 合计 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | 小计 |  |  |  |  |

**（三）公寓保洁、值班工作量清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 校区 | 序号 | 楼号 | 床位数 | 建筑面积（㎡） | 保洁人数 | 楼长 | 值班门岗（最低人数） | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 小计 |  |  |  |  |  |  |

六、物业监管考核

物业服务监管考核主要分为日常检查、抽查，周考核，月度考核和年度综合评价。日常检查、抽查、周考核，月度考核由物业项目使用部门分别进行。年度综合评价由物业项目使用部门联合进行。后勤及学生公寓物业项目月度考核评定等级为差的，学校有权终止合同；物业项目物业公司因主要责任造成安全事故或造成其他不良影响的，除正常的考核奖惩外，另行单独加重考核，每件不低于2000元罚款。物业项目物业公司在工作中非学校原因造成重大事件或事故，对学校造成极恶劣影响，实行一票否决制，学校有权单方终止合同。

（一）校园、楼宇、学生公寓物业检查考核办法

1、检查考核形式

后勤管理处校园与物业管理服务中心、学生工作处学生公寓管理服务中心工作人员每日对物业工作情况进行巡查监督，根据“楼宇物业监管考核评分表”、“校园环境卫生及绿化养护工作考核评分表”、“公寓值班员考核评分表”、“公寓楼长考核评分表”和“公寓保洁员考核评分表”中的规定进行考评打分。

每周至少进行一次联合检查和1-2次随机抽查，联合检查时由甲乙双方共同参与，非不可抗力因素外，若物业公司不能参加，视为默认甲方检查结果。组建甲乙双方联合检查人员微信群，将不符合要求的情况进行拍照录像，发到群中，及时取证。

检查考核的项目和标准依据合同中的约定和物业公司所作的承诺，由学校后勤处校园与物业管理服务中心、学生工作处学生公寓管理服务中心和物业公司人员共同组织检查，根据检查结果进行评分，双方签字确认。

对在日常检查、联合检查和抽查中出现的问题，由校园与物业管理服务中心、学生工作处学生公寓管理服务中心根据检查结果分别填写检查考核评分记录和整改报告，一式二份，校园与物业管理服务中心、学生工作处学生公寓管理服务中心留存一份，送达物业公司一份。检查考核评分以多次检查考核结果的平均分值为准。每月考核统计的结果由校园与物业管理服务中心及时报送后勤管理处审核批准、学生公寓管理服务中心及时报送学生工作处审核批准，作为财务处支付物业服务费用的依据。

2、投诉与上访

校园与物业管理服务中心和学生公寓管理服务中心设立物业投诉电话和物业投诉信箱，接受全校师生员工的监督，每接到一次举报，经核实属实的，中心向物业出具整改通知单，每次扣2分；如物业公司未及时按照甲方要求整改，加倍扣分。本项扣分直接计入总分。

3、月考核成绩计算及使用

考核分为优、良、中、差，采用100分制计算，计算方法如下：

考核成绩=值班及安全巡视考核×40%+卫生考核×60%—投诉上访分值

考核成绩的使用

（1）考核成绩大于或等于90分时，评定等级为优。存在的问题协商解决，物业公司及时进行整改，按合同约定全额拨款（日检扣减另计）。

（2）80分～90分（不含90分），评定等级为良，则扣减5%的物业服务费用（日检扣减另计）；

（3）70分～80分（不含80分），评定等级为中，则扣减10%的物业服务费用（日检扣减另计）；

（4）70分（不含70分）以下，评定等级为差，则终止合同。

4、成绩确认

对检查考核结果双方签字确认。若对检查考核结果有异议，双方可复查确定考核结果。如果检查考核实施情况清楚，结果正确，物业公司仍不签字，三日后甲方可单方签字确认，结果有效。

物业公司无培训计划和培训执行记录，或者无工作考核记录的，推迟付款，直至完成学校考核要求后付款，否则视为考核不合格，学校不付款。

本考核办法由校园与物业管理服务中心和学生公寓管理服务中心考核小组具体实施，解释权归青岛理工大学后勤管理处和学生工作处。

5、量化考核标准

表1 楼宇卫生评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | | | 质量标准 | 分值 | 评分细则 | 得分 |
| 教室保洁 | 地面 | | 目视地面保持干净，无杂物，无尘渍、污渍。 | 30 | 桌椅、讲台面无污物 ，黑板无板书，地面无杂物，垃圾篓清理及时，物品摆放整齐，无乱贴乱画广告。每一项不符合，扣2分。 |  |
| 课桌椅面 | | 目视无污渍、手拭无灰尘，无乱贴乱画。 |
| 教学用具 | | 讲台、黑板、多媒体设备等无灰尘、无污渍，黑板无板书，粉笔配备齐全。 |
| 垃圾篓 | | 外观干净、摆放整齐、垃圾日产日清，无陈积及外溢。 |
| 卫生间保洁 | 地面 | | 目视无积水、污渍、各类印迹。 | 30 | 地面、台面有水迹、污物、大小便池有污物，卫生间有异味，扣2分；墙面、镜面有污迹、手印，扣0.5分；卫生间保洁时未放工作标识，扣1分。 |  |
| 门 | | 无灰尘、无污渍，无乱贴乱画。 |
| 玻璃镜面 | | 无手印、水渍，保持镜面明净无污渍。 |
| 便器 | | 畅通、无污渍、无污垢、无臭水，瓷器无黄渍。 |
| 洗手盆及台面 | | 保持干净无污渍、存水。 |
| 墙面 | | 无污渍、无灰尘、瓷砖表面光洁，无乱贴乱画。 |
| 公共区域保洁 | 走廊、地面、楼梯、扶手 | | 目视地面保持干净，无杂物，无尘渍、污渍。 | 30 | 走廊、地面、楼梯、扶手有明显污渍、杂物，楼梯、地面有烟头、痰迹、墙面有蛛丝、灰尘，均扣1分。  墙面、天花板、灯等无灰尘、蜘蛛网、桌椅台面无污 ，地面无杂物，垃圾篓清理及时，物品摆放整齐。每一项不符合，扣2分。每发现一处垃圾桶（篓）未清洗并有异味，扣1分。 |  |
| 天棚 | | 目视无尘渍、污渍，无蜘蛛网 |
| 墙身、踢脚线 | | 目视无尘渍、污渍，痰渍。 |
| 门 | 表面 | 目视无污渍、手拭无灰尘，无乱贴乱画 |
| 边框 | 目视无尘渍、手拭无污渍。 |
| 玻璃 | 目视无手印、污渍、灰尘、保持光洁。 |
| 窗 | 玻璃 | 目视无手印、污渍、灰尘、保持光洁。 |
|  | 窗台 | 目视干净，手拭无灰尘。 |
| 废纸篓、烟灰缸、消防栓、配电箱等 | | 目视无污渍 |
| 灯饰、风口、吊顶 | | 目视无尘渍、污渍，无蜘蛛网。 |
| 电梯 | | 电梯轿厢亮洁，地面无积水、杂物、污渍、灰尘，电梯槽内无杂物堆积。 |
| 垃圾箱 | | 外观干净、摆放整齐、定位、垃圾日产日清，无陈积。 |
|  | 地面 | | 地面干净，无杂物，无尘渍、污渍，车行无扬尘。 |  | 地面有杂物、尘渍、污渍，墙面有蜘蛛网、乱贴乱画，消防设备、管网有灰尘各扣1分；车行出现扬尘扣2分。 |  |
| 地下车库 | 墙面 | | 墙面无蜘蛛网、无乱贴乱画现象。 | 10 |  |
|  | 消防设备、管网 | | 消防设备、管网等干净明亮无尘 |  |  |

表2 楼宇值班巡视评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 质量标准 | 分值 | 评分细则 | 得分 |
| 值班考核 | 每日按照学校规定时间及时开关大门，外来人员进入和楼宇物品搬出做好查验并详细准确登记记录 | 15 | 未按规定时间开关门每次扣3分，外来人员进入和楼宇物品搬出未按规定进行登记每次扣3分 |  |
| 每日关门后对楼宇进行全面安全隐患巡查，对楼宇水、电、门窗、安全等进行巡逻 | 15 | 未能及时发现隐患上报每次扣2分 |  |
| 值班和交接班记录详细准确，不脱岗、不串岗、不做与工作无关的事务 | 10 | 值班记录不规范完整，一次扣2分，脱岗、串岗、做与工作无关的事务发现一人次扣4分 |  |
| 值班人员服装统一，礼貌待客 | 10 | 服装不统一发现一次扣2分，与师生发生矛盾一次扣5分 |  |
| 值班室卫生整洁，物品摆放整齐 | 10 | 值班室卫生脏乱，物品杂乱，每次扣2分 |  |
| 巡视考核 | 每日两次对楼宇进行卫生、安全、门窗、值班等进行巡查，有巡查记录 | 10 | 未按规定进行巡查每次扣2分，巡查记录不完整不全面每次扣2分 |  |
| 每日对水电安全、消防安全进行巡查，发现跑、冒、滴、漏或其他损坏情况及时处理或及时报修 | 10 | 未能及时发现隐患上报每次扣2分 |  |
| 负责楼宇公共区域和教室的节电工作，及时关闭白天不必要的照明灯和夜间的长明灯，做到人走灯灭 | 10 | 未及时关灯每次扣1分 |  |
| 及时监督工作人员把教室桌椅，特别是活动桌椅摆放整齐 | 10 | 活动桌椅摆放杂乱每次扣2分 |  |

表3 校园环境卫生及绿化养护工作考核评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 质量标准 | 各项分值  （总分100分） | 未达标扣分标准 |
| 室外公共区域 | 道路、广场、运动场无泥沙污垢，每100m2内烟头、纸屑、塑料袋等不超过1个，无直径2cm以上砖石块，人行道上无垃圾、纸屑、塑料袋等，无树挂，院落内无卫生死角。 | 20 | 道路、广场、运动场等有泥沙污垢一处扣1分；每100m2内烟头、纸屑、塑料袋等超过标准数扣0.5分，有大于2cm以上砖石块扣0.5分；人行道上有垃圾、纸屑、塑料袋等一处扣1分；有树挂一处扣0.5分，院落内有卫生死角每一处扣2分。 |
| 垃圾箱 | 外观干净，定位、摆放整齐，箱内垃圾日产日清。 | 10 | 外观不干净有污垢一个扣0.5分，定位摆放不正一个扣0.5分，箱内垃圾外溢、周边脏乱差等一个扣1分。 |
| 宣传栏 | 无尘迹、污渍，无乱写乱画乱贴，保持清洁。 | 10 | 出现乱写乱画乱贴、不清洁一处扣0.5分。 |
| 校园广告 | 无乱张贴，无乱挂横幅广告等 | 10 | 发现乱张贴广告一处扣0.5分，乱挂横幅广告一处扣0.5分。 |
| 垃圾清运 | 各垃圾存放点做到定时日产日清，送到指定地点，运送无抛撒、滴水，垃圾房每天清理一次，每周用水清洗垃圾站内外墙壁及地面两次，保持房内及周边无污渍、无积水。 | 20 | 发现积存（过日）垃圾一处扣1分，运输中抛撒垃圾、滴水一处扣0.5分，垃圾房及周边不干净、有积水一次扣1分 |
| 绿化地带 | 无大片落树叶，无纸屑果皮、包装袋，无5cm以上砖石块，花草树木无枯萎和积尘，绿篱丛内无枯枝杂物等。 | 10 | 发现大片落树叶一处扣0.5分，发现纸屑果皮、包装袋一处扣0.5分，发现5cm以上砖石块一个扣0.5分，绿篱丛内有枯枝杂物每一处扣1分。 |
| 环境消杀 | 夏季要及时对校园内沟、渠、井、草地、角落、垃圾箱、垃圾房等每月进行两次全面消杀，无蚊、蝇、蟑螂、鼠害。定期对花草树木进行灭虫。 | 10 | 发现蚊蝇孽生地一处扣1分，发现蚊、蝇、蟑螂、鼠害一处扣1分，每平方米绿化带下（上）发现2只活虫或每颗树木发现5只活虫扣1分。 |
| 绿化养护周计划完成情况 | 及时完成绿化养护周计划中每日工作计划和校园绿化监管分配的工作任务。 | 10 | 未完成或未完全完成绿化养护周计划中每日工作扣1~2分；未按要求完成校园绿化监管分配的任务扣1~2分。 |

表4 公寓值班考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公寓值班考核评分标准 | | | | | |
|  | 检查项目 | 检查标准 | 分值 | 分值明细 | 评分细则 |
| 值班考核 | 值班  纪律 | 值班和交接班记录详细准确 | 25 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 各种登记簿信息登记详细 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 不脱岗、不串岗、不做与工作无关的事务 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 为学生服务主动热情，无吵架现象 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.5分 |
| 值班时间无喝酒、下棋、赌博、打扑克、睡觉、玩手机现象，不做与工作无关的事情 | 4 | 符合4，不符合一项扣0.5分 |
| 接听电话文明礼貌，及时准确传达有关信息 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 不散布不利于工作的谣言 | 2 | 符合2，不符合一项扣1.0分 |
| 遇到突发事件及时上报管理员（楼长）和有关部门 | 4 | 符合4，不符合一项扣1.0分 |
| 进出  公寓  人员  管理 | 无小商贩进入学生公寓现象 | 21 | 4 | 符合4，不符合一项扣0.5分 |
| 无异性学生随便进出公寓现象 | 4 | 符合4，不符合一项扣0.5分 |
| 查验外来人员证件并做好登记 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 查验早出晚归人员学生证或一卡通，做好登记 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 发现可疑的人进行盘问并上报 | 2 | 符合2，不符合一项扣0.5分 |
| 夜间关门后不经辅导员同意学生不得外出，紧急情况下除外 | 1 | 符合1，不符合一项扣0.2分 |
| 钥匙及服务箱工具管理 | 学生公寓钥匙妥善保管，钥匙的领用、借用等按规定执行 | 10 | 7 | 符合7，不符合一项扣2.0分 |
| 服务箱内工具妥善保管，做好工具借用登记和交接班记录 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 停送电及开关楼门管理 | 每晚检查公寓宿舍断电情况 | 10 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 按照规定时间开关楼门 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 进出公寓物品管理 | 禁止学生把家具随意搬出公寓楼 | 20 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 大件物品进出公寓做好登记 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 学生携带电脑等贵重物品做好登记 | 10 | 符合5，不符合一项扣1.0分 |
| 安全要求 | 每天试开疏散门锁具一次 | 12 | 2 | 符合2，不符合一项扣0.5分 |
| 无学生私自进入配电室和随意动用公共配电设施现象 | 2 | 符合2，不符合一项扣0.5分 |
| 熟悉公寓内消防栓、疏散门位置及使用方法 | 2 | 符合2，不符合一项扣0.5分 |
| 无失盗事件,尤其是外盗 | 2 | 符合2, 有外盗扣2分 |
| 晚间熄灯关门后，上楼巡视，对偷电和使用明火现象及时制止，记录消防设施等情况 | 4 | 符合4，不符合一项扣0.5分 |
| 自身形象 | 值班员挂牌上岗 | 2 | 0.5 | 符合0.5，不符合一项扣0.1分 |
| 值班人员服装统一、整齐 | 1 | 符合1，不符合一项扣0.1分 |
| 值班室整洁卫生 | 0.5 | 符合0.5，不符合一项扣0.1分 |

表5 公寓楼长考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公寓楼长考核评分标准 | | | | | |
|  | 检查项目 | 检查标准 | 分值 | 分值明细 | 评分细则 |
| 楼长考核 | 基础工作 | 熟悉公寓各项管理制度 | 25 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 各种登记簿齐全，有记录 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 基本熟悉本楼学生 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 热情服务学生，无吵架现象 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.5分 |
| 上班时间无喝酒、下棋、赌博、打扑克、睡觉现象。 | 4 | 符合4，不符合一项扣0.5分 |
| 坚守工作岗位，不串岗、脱岗 | 3 | 符合3，不符合一项扣0.2分 |
| 不散布不利于工作的谣言 | 2 | 符合2，不符合一项扣1.0分 |
| 妥善处理突发事件并及时上报公寓管理中心及有关部门 | 4 | 符合4，不符合一项扣1.0分 |
| 安全管理 | 抓好本楼服务人员培训 | 60 | 10 | 符合10，不符合一项扣0.5分 |
| 在学生中积极宣传安全知识 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 经常性检查本楼内安全 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 每天对本楼安全巡视、有记录 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 熟练使用消防设备 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |
| 坚决杜绝消防安全事故 | 30 | 符合30，不符合辞退 |
| 文明秩序 | 学生公寓钥匙妥善保管，钥匙的领用、借用等按规定执行 | 10 | 10 | 符合10，不符合一项扣2.0分 |
| 文化建设 | 积极开展宿舍文化建设 | 5 | 5 | 符合5，不符合一项扣0.5分 |

表6公寓保洁员考核评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公寓卫生考核评分标准 | | | | | | | |
|  | 检查项目 | | | 检查标准 | 分值 | 分值 | 评分细则 |
| 卫生考核 | 卫生间 | 气味 | | 无臭味等其他异味 | 40 | 2 | 符合2，不符合一项扣0.5分 |
| 地面 | | 无积水、无污渍 | 6 | 符合6,不符合一项扣0.5分，6处以上扣6分 |
| 门、窗户 | | 无灰尘、无污渍 | 4 | 符合4,不符合一项扣0.2分，6处以上扣4分 |
| 便池 | | 畅通、无污渍、无污垢、无臭水，瓷器无黄渍 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.5分，6处以上扣5分 |
| 洗手盆及台面 | | 保持干净无污渍 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分，6处以上扣5分 |
| 墙面 | | 无灰尘、无蜘蛛网，瓷砖表面光洁、无张贴物 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分，6处以上扣5分 |
| 垃圾筐 | | 外表保持干净，无异味 | 2 | 符合2,不符合一项扣0.1分 |
| 阳台（卫生间、走廊） | | 无垃圾、无废品，干净整洁 | 4 | 符合4,不符合一项扣0.5分 |
| 垃圾清运 | | 在规定的时间内将垃圾清运出公寓 | 4 | 符合4,不符合一项扣0.2分 |
| 物品摆放 | | 清洁工具等摆放整齐，角落无废品 | 3 | 符合3,不符合一项扣0.1分 |
| 公共区域 | 走廊、楼梯 | | 地面保持干净，无拖痕、无尘渍、无污渍 | 50 | 10 | 符合10,不符合一项扣1.0,不拖地扣10分 |
| 楼梯扶手 | | 无灰尘 | 7 | 符合7,不符合一项扣0.5分，6处以上扣7分 |
| 天棚 | | 无尘渍、无污渍、无蜘蛛网 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |
| 墙面 | | 无尘渍、无污渍、目视无痰迹、无张贴物 | 8 | 符合8,不符合一项扣0.5分 |
| 踢脚线 | | 无污渍 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |
| 窗 | 玻璃 | 无手印、无污渍、无灰尘，保持光洁 |  | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |
| 窗台 | 干净，无垃圾 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |
| 消防栓 | | 无垃圾、无灰尘、无张贴物 |  | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分，6处以上扣6分 |
| 信息反馈 | 公共设施报修 | | 及时准确 | 10 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |
| 异常情况上报 | | 发现公寓内有异常情况及时报告有关部门 | 5 | 符合5,不符合一项扣0.2分 |

（二）其他条款

遇有以下情况之一者，相关中心可根据实际情况直接处以500元-5000元/次的罚款，并经双方签字后报备后勤管理处直接在费用结算时扣除；如事实清楚物业公司拒不签字，以相关中心和后勤管理处联签为准。

1、没有按工作岗位要求配备工作人员，影响工作质量的。

2、同一区域同一问题经督查人员指出两次未见改进或下达整改通知单后仍不改正的。

3、大面积（教室5间以上；卫生间两间以上；走廊、楼梯30米以上）；长时间（同一区域两天以上）未按要求清理保洁的。

4、学校重大活动、重大会议、各类迎评迎检等，未按相关要求组织、落实，给学校声誉带来损失的。

5、因物业管理不善造成安全事故，给学校声誉或师生人身、财产带来损失的（损失赔偿不计在内）。

6、绿化养护不到位，导致大面积苗木枯死或发生病虫害的。

7、校园垃圾点或垃圾转运站垃圾满溢，超过2小时未清理。

8、冬季除雪不及时，影响车辆和行人正常通行的。

9、管理不到位，造成安全责任事故，给学校人身、财产、声誉带来损失的。10、会议服务未能按照党政办要求内容完成工作的。

（三）年度综合评价

每年第四季度，物业项目管理使用部门根据月度考核结果和满意度调查结果对物业项目物业公司进行综合评价，评价权重为月度考核的平均分占70%，满意度调查的平均分占30%。综合评价成绩作为下一年续签合同的重要依据，综合评价等级为差，学校与中标单位终止续签合同。

**第三章 特别委托事项**

一、乙方在甲方相关单位搬迁时需提供必要的便利。

二、乙方对甲方相关单位及其他部门组织的大型活动、重要接待等常规性或临时性的任务应予以积极响应并配合完成

三、在物业管理标的物质保期内，乙方负责对验收项目进行约定的维护及保洁服务，同时对检查出的质量问题按程序提交相关部门予以维修，并按与甲方的约定验收修复结果。

四、对于未列入质保范围或超过质保期的，乙方负责对物业管理标的物进行保养保洁服务，应进行定期检查，及时排除安全隐患和险情，发现质量问题及时呈报给甲方。

五、乙方对甲方及相关单位提供的物业服务，按照本合同及其附件执行；乙方对甲方及相关单位所需的特约服务应予以积极响应并按有关法律法规，进行协商，签订协议。

**第四章 委托管理期限**

青岛理工大学物业管理服务合同期限为 年 月 日至 年 月 日。

本项目招标文件采购服务期限为 年 月 日至 年 月 日。按照政府采购规定，服务合同根据中标通知书和考核结果每年签订一次。

**第五章 物业管理服务质量**

乙方须按下列约定，实现管理目标。

一、按 质量管理体系运营，为校区师生提供高标准的服务。

二、甲方每月对乙方进行服务质量考核评价，乙方需达到90分以上方为达标；如未达标，则必须限期整改并做出相应的经济赔偿。

三、全年责任事故率为0。

四、全年平均日投诉率低于万分之一，有效投诉处理率100％，处理满意率98％以上。

五、树种、绿地及数量保有量100％。

六、全年设施设备及时保养率100％、完好率98%以上。

七、按有关行业规定，技术人员持证上岗率100％。

八、劳动争议承担和处理率100％。

九、校方发出的工作整改通知单（职责范围内）落实率100％。

十、及时缴纳有关税费以及各类规费率100％。

十一、执行校方管理规定100％。

**第六章物业管理服务费**

一、物业管理服务费

（一）物业管理服务费用合计为人民币 万元/年，人民币大写： 元/年。

（二）此费用包括乙方提供服务所需的人员工资、加班、奖金福利（含投保费的全额工资）；卫生清洁、消毒所用工具材料费用；办公及值班场所的电话费（具体电话号码由双方签字确认）；绿化养护药剂肥料费用、设备、工具、劳保购置及使用费用等。除甲乙双方另行约定一致外，本合同项下，甲方不再另行向乙方支付其他费用。

（三）付款方式：

1、采用分期付款的方式，按月考核支付物业管理服务费。

2、按照年度合同的月均价及月度考核结果，每月25日前甲方支付上一个月物业管理服务费，乙方须开具正规税务发票办理结算支付手续；合同期满，乙方如期完成工作交接手续、全部离场后，甲方支付最后一个月物业管理服务费。

3、按照学校规划、上级主管部门要求或者国家法律法规有关规定，对合同期内物业服务需调整部分，乙方应无条件服从并按学校要求调整物业服务费，按实际调整的时间和内容核算予以增减费用。

4、物业公司每季度以书面形式向甲方报告当季度物业管理服务各项费用的收支明细情况。

**第七章 双方权利义务**

一、甲方权利义务

（一）代表和维护产权人、使用人的合法权益。如因乙方管理不善造成甲方重大损失或恶劣影响，除扣减物业服务费用外，甲方有权终止合同，不承担违约责任。

（二）负责制定物业管理服务标准和监管考评体系。

（三）审定乙方拟定的物业管理制度、物业管理运行方案及物业管理年度工作计划。

（四）负责物业管理检查考核及等级评定。

1、建立服务质量量化考评体系，通过随时检查、集中检查、师生问卷调查、学校各二级单位考核评价及地方政府检查反馈信息等对乙方进行综合评价。

2、负责对乙方的物业管理工作及制度执行情况进行监督检查、考核评定。发现未达到的质量要求和服务承诺，或出现质量事故，甲方视情节轻重有权扣减乙方物业服务费用。

3、甲方对乙方日常工作随时检查考核，发现乙方工作未达到合同规定的服务标准时，开具《整改通知单》要求乙方及时作出整改；并按《考核办法》扣减相应分值或处罚。

4、对乙方的管理架构及岗位设置进行不定期检查。

5、甲方有权对乙方工作人员的资历水平实施监督并要求乙方更换多次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。如果在通知期限内未更换符合要求的人员，甲方有权终止合同，不承担违约责任。

（五）对乙方的管理架构、岗位设置、人员配备情况进行不定期检查。

（六）协调、处理本合同生效前和履行中所发生的管理遗留问题。

（七）委托并授权乙方对违反物业管理有关规定的行为进行制止。

（八）协助乙方做好物业管理工作和相关的宣传教育、文化活动。

（九）为乙方提供物业服务所需的水、电、暖等能源。在合同生效之日起免费向乙方提供必需的办公室、值班室、仓库。

（十）按合同约定支付乙方物业管理费。

（十一）负责根据物业实际管辖情况对物业工作量与经费进行增减，并对校区物业进行区域化调整，增减或调整后与乙方签订补充协议。

（十二）甲方有权通过乙方的信息化平台对物业服务情况进行监管。

二、乙方权利义务

（一）根据相关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理制度、物业管理运行方案及物业管理年度工作计划，经甲方审定后组织实施。

（二）遵守学校各项管理规定及合同约定，在合同期内按“全国物业管理示范小区”标准和乙方的质量管理体系标准进行管理（乙方质量体系审核结果应及时向甲方报告），建立可操作的细项管理和工作流程，为师生员工提供优质服务。

（三）构建组织架构，做好人力资源相关工作。

1、本着高效、精干的原则在校区设置物管服务中心或项目部。

2、认真选聘、使用工作人员，配足合同约定的物业人员数量。

3、项目经理合同期内乙方不得随意更换，如需调换，需提前向甲方发送书面申请，并写明更换原因，甲方同意后，方可更换。

4、乙方每季度末上报用工人员详细统计信息，每月10号前将岗位和人员安排值班表报市北校区管理办公室备案，供甲方定期核查。

5、乙方必须合法用工，负责管理人员和工作人员的教育和培训，并保证岗前安全培训、技能培训，乙方所有人员在工作和非工作时间发生的劳务纠纷、安全事故、病老、诉讼等，以及由于乙方工作管理人员原因导致的损失，均由乙方负完全责任，与甲方无关，由此给甲方造成的所有损失均由乙方全部承担。

（四）认真做好校园安全、履行汇报义务等相关工作。

1、乙方负责对物业管理标的物进行保养保洁、定期检查，及时排除安全隐患和险情，发现质量问题及时呈报给甲方并进行修缮。

2、乙方必须履行汇报义务，在乙方所管辖的物业范围内，如发生突发事件、师生人员伤害、设施设备受损、侵占、失火、渗漏等，乙方应在15分钟内通知甲方。因乙方拖延不报造成的损失乙方应承担责任。

（五）认真做好建筑物及设备设施管理相关工作。

1、不得将物业用房挪作他用，不得擅自占用甲方校区内的公用设施或改变其使用功能。

2、向甲方和物业使用人告知物业使用的有关规定。如甲方或物业使用人需要对物业进行拆改或装修，应及时告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督。

3、每年第四季度将物业管理范围内的建筑物和设施设备运行状况的报告提交甲方。

（六）认真做好物业档案管理相关工作。

1、负责建立健全物业管理档案（参见相关名词解释）并负责及时记载有关变更情况，对甲方所提供的物业档案资料负有保密义务，严禁向第三方泄露或用于物业管理以外的其他用途。

2、管理期限满时向甲方移交全部专用房屋、全部物业管理档案及有关资料。若提前解约，乙方必须在合同终止前至少30天内向甲方移交全部物业用房及物业管理的全部档案资料，并配合即将接管的乙方对管辖区进行的一切承接查验，经甲方同意后方可退场。

（七）积极协助配合甲方开展相关工作。

1、向甲方报送物业管理资金使用计划、财务预决算报告等；乙方应按甲方要求适时报送工作总结等材料；乙方参加甲方要求的各类会议，在协调会和督评会上必须汇报工作情况（除项目经理等外乙方公司总部须派人参加）；每年6月、12月向甲方报送质量管理体系内部审核报告。

2、发生特殊情况或突发事件时，乙方须立即向甲方报告；发生对甲方造成较大影响的事件时，乙方主要负责人须亲自到现场进行督察。

3、协助甲方相关单位做好管辖区域内的公共秩序维护、救助、安全防范及调查等工作。

4、对甲方组织的大型活动、重要接待等临时性的任务予以积极响应并配合完成。

5、协助物业使用单位的搬迁、学生入校、离校工作。

（八）认真履行其它相关约定。

1、根据需要，经甲方许可，乙方可委托有相关资质的专业企业承担本物业项目的专项服务。

2、自觉接受甲方和有关管理部门的检查监督，接受甲方制定的物业服务标准和监管考核办法，并根据甲方检查结果，承担相应的经济责任。

3、乙方人员在校园内不得从事非职责范围的任何事情，因过失造成甲方财物损失，根据国家及合同相关规定，承担相应的经济赔偿责任。因工作过失、违规操作等造成甲方人员伤亡、财物损失，乙方负全责。

4、合同期内，乙方不得用所管物业进行任何经营活动。

5、对甲方和物业使用人违反法规、规章的行为进行制止。

6、乙方在签订合同后的三个月内，结合本项目工作实际，印制《青岛理工大学物业管理服务手册》（含服务内容、服务标准、服务流程、规章制度、温馨提示等）；开展相关培训，使员工熟知手册内容，并严格按照手册规定开展工作。

（九）政府规定由乙方承担的其它责任。

（十）乙方在合同期内需投保公众责任险，保费由乙方自行承担。

（十一）未经甲方同意不得将本物业管理内容和责任转移给第三方。

（十二）乙方做出的增值服务承诺，须在双方协商日期前完成。

（十三）甲方对乙方按合同标准考核平时、月度、年度服务质量。

**第八章 违约责任**

一、甲乙双方应严格履行本合同，一方违约，另一方有权解除本合同，违约方同时应承担相应的违约责任；造成一方损失的，违约方应承担相应的赔偿责任，包括守约方为此支付的诉讼费、保全费、诉责险费、鉴定费、律师费、差旅费等。达不到合同附件中的标准要求，甲方有权单方解除合同，不承担法律责任；甲方未能按其权利义务约定，造成乙方不能履行本合同义务时，乙方有权单方终止合同，不承担法律责任。

二、违约的其他处理

（一）合同期内引发的任何员工劳动纠纷（包括工资、保险、带薪休假、法定节假日加班等）以及因乙方为履行管理服务雇佣的工作人员产生的劳务纠纷、侵权损害纠纷等任何纠纷与甲方无关，由乙方全部承担相应后果和责任。

（二）若乙方利用校园所管物业牟利，甲方有权单方终止合同，造成的相关损失由乙方承担。

（三）其他按照招标文件执行。

**第九章 其它事项**

一、本合同执行期间，如遇不可抗力（自然灾害：如台风、冰雹、洪水、地震、干旱、暴风雪等；政府行为：如征收、征用、政府禁止令等；社会异常事件：如罢工、骚乱、战争等。）致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

二、本合同一式捌份，甲方持伍份（包括向相关部门备案的一份），乙方持 贰份，招标代理公司持 壹份，具有同等法律效力。

三、本合同及其附件中未尽事宜，双方经协商可以书面形式签订补充合同，补充合同作为本合同附件与本合同具有同等效力，补充合同与本合同存在冲突的，以本合同为准。

四、本合同的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。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

五、因房屋建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

六、因乙方操作不当，或维护不及时或管理不善等原因，造成损失的，由乙方承担责任。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

七、因乙方原因造成甲方设施、设备、家具丢失、损坏（正常损耗除外），应由乙方承担维修或赔偿责任。

八、合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：

（1）提交 仲裁委员会仲裁；（2）向甲方所在地人民法院起诉。

本合同发生纠纷，经双方协商不能解决时，采用第（ 2 ）种方式予以解决。

九、合同期满前10天，双方应协同做好交接准备工作，确保按规定完成交接，并保证甲方物业服务的连续性。

十、本合同未尽事宜，甲乙双方友好协商解决。

第十条 合同生效

一、本合同自双方签字、盖章之日起生效。

二、本合同生效之日起，根据甲方委托管理事项，立即办理接管手续。

三、其他条款： 。

甲方 ：青岛理工大学 乙方：

盖章：　　　　　　　　　 盖章：

日期：年 月 日　　　　 　 日期： 年 月 日