

1、物业服务管理工作要求

- (1) 物业服务管理工作原则：统一、规范、高效、安全；
- (2) 物业服务管理工作要求：见合同附件 1；

2、物业服务管理人员要求

- (1) 物业服务管理人员配备原则：精干、专业、敬业、健康；
- (2) 物业服务管理人员均需同时具备以下条件：

- ① 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；
- ② 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业服务管理工作所需要的身体条件；
- ③ 岗前培训合格率 100%；
- ④ 年龄最小不低于 18 周岁，最大不高于 65 周岁。

(3) 乙方严格按照乙方响应文件中《组织机构设置及人员配备方案》组建物业服务管理队伍。合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方报送物业服务管理人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

3、组织机构设置及人员配备要求：

乙方郑重声明：乙方为本项目（项目名称：碧螺校区物业服务，项目编号：徐采磋（2021）006）配备的人员数量，具体如下：

序号	人员配备名称	人员配备数量	备注
1	项目经理	1	
2	领班	4	
3	保洁员	25	
人员配备数量合计	合计配置人员不少于 30 人，全年内除寒暑假 3 个月配备 9 人（含 1 名领班）外，其余 9 个月应全员在岗；		

人员配置说明：

1、项目经理负责对公司和学校双方负责和汇报工作，按时向公司和学校提交工作计划和小结，听取学校的意见和要求，并在规定期限内落实执行；领班负责协调各区域员工的工作，并检查其工作状况和落实情况。2、服务人员应穿戴统一服装，文明作业，制服及配套设备要符合管理规定及季节特点。3、工作期间全勤上岗，临时请假者由项目经理出具书面证明且不得超过总人数的 10%。4、确保 24 小时应急服务和承诺服务工作，市内有固定办公地点、值班人员及联系

电话。5、项目经理必须常年在现场，并且不得同时担任其他任何项目的项目经理。

4、管理要求：

(1) 日常服务：见合同附件《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》

(2) 应急处理：节假日重大活动期间、自然灾害、上级突击检查等方面的突发事件的应急处理方案：

①雨天：上班前两个半小时提前入岗将门口用锯末棕推将水吸干，提前铺好地垫，防止在学生进入楼内后造成二次污染，给楼内的形象造成损失也给保洁带来难度，上班后加大清扫次数做到及时拖洗，严禁污水溅到墙上及人员身上；

②下雪天：上班前两个小时提前入岗，准备好人员工具，由于下雪天未来的及融化的积雪会随着学生的鞋子会一直带到楼内，所以上班后加强门口及平面保洁的清扫次数，由于学生在进入楼内后会抖落身上的积雪会带来二次污染上，保洁人员应不间断的进行清理；

③化雪天：化雪天的气温会很低，地面结冰现象严重，上班前两个小时组织好人员，准备好工具，用水管将楼体门口地面上的积冰冲洗掉，及时用锯末棕推将水吸干，铺好防滑垫设立防滑提醒标志以免人员滑到，上班后加大门口及平面清扫次数及时清理人员带进来的碎冰，由于天冷地滑在门口清扫完做好醒目标志，防滑措施。

5、验收标准（验收要求、验收标准和程序）

(1) 验收标准：见本合同“第二章 物业服务管理质量”；

(2) 验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后5个工作日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后7个工作日内向甲方书面提出。

第二章 物业服务管理质量

第四条 物业服务管理质量（服务质量）要求

达到《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》（见合同附件4）90分以上。

第三章 物业服务管理期限及物业服务管理费用

第五条 物业服务管理期限（合同期限）

自合同签订之日起1年，2021年5月16日至2022年5月15日

第六条 物业服务管理费用（服务费用）

1、物业服务管理费金额及构成

物业服务管理费：¥ 550000（大写：伍拾伍万元整）；

每月物业服务管理费 = 物业服务管理费 / 12；

2、每月物业服务管理费的支付

每月甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起 15 日内支付当月物业服务管理费用，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

- ①验收（考核）结果按照《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》考核得分在 90 分以上（含 90 分）的，全额支付合同约定的“每月物业服务管理费”；
- ②验收（考核）结果按照《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》考核得分在 90—60 分（含 60 分）之间的，实际支付物业服务管理费为：[(实际得分)/100]* 合同约定的“每月物业服务管理费”；
- ③验收（考核）结果按照《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》考核得分在 60 分以下的，全额扣除合同约定的“每月物业服务管理费”，甲方有权保留与乙方提前终止合同的权利

第四章 双方的权利义务

第七条 甲方的权利义务

1、甲方的权利

(1) 依据合同约定，对乙方进行检查和考核；

(2) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业服务管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；

(3) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意，涉及项目经理、领班等人员的调整应提前 2 个月告知甲方；

(4) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员，按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；

(5) 追究乙方违约责任。

2、甲方的义务

(1) 按合同约定支付物业服务管理费；

(2) 物业服务管理用房由甲方指定；

(3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准，按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任；

(4) 乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料。

第八条 乙方的权利义务

1、乙方的权利

(1) 有权要求甲方按合同约定支付物业服务管理费；

(2) 有权要求甲方指定物业服务管理用房。

2、乙方的义务

(1) 乙方不得分包本项目；

(2) 提供的物业服务符合本合同“第二章 物业服务管理质量”；

(3) 按照本合同约定提供物业服务，具体见“第三条 物业服务管理要求”中“1、物业服务管理工作要求”；

(4) 乙方应按响应文件配备人员及到岗，具体见“第三条 物业服务管理要求”中“3、组织机构设置及人员配备要求”；

- (5) 按照甲方要求，乙方更换违反本合同规定的人员；
- (6) 接受甲方的检查和考核；
- (7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色，乙方制作和购买乙方物业服务管理人员的服装，所有服装费用均由乙方承担；
- (8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、领班等人员的调整应提前 2 个月告知甲方；
- (9) 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；
- (10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；
- (11) 合同终止时，乙方应将物业服务管理用房、相关资料等交还给甲方；
- (12) 乙方应及时向甲方通告本物业服务管理区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督；
- (13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业服务管理区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业服务管理区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状；
- (14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担相应的法律责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负相应的赔偿责任；
- (15) 乙方对本项目物业服务管理人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业；
- (16) 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公；
- (17) 合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。

第五章 违约责任

第九条 违约责任

1、甲方责任

乙方按合同履行约，甲方按合同约定支付物业服务管理费，甲方每逾期 10 天，甲方向乙方支付当月物业服务管理费（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当月物业服务管理费的（1）%。

2、乙方的责任

第一部分

乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的“每月物业服务管理费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业服务管理费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

(1) 乙方分包本项目的；

(2) 按照《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》考核得分在 60 分以下的；

(3) 乙方违反本合同“第一章 物业服务管理事项”中“第三条 物业服务管理要求”中“6、物业服务管理人員工资要求”的。

第二部分

(一) 乙方违反“第八条 乙方的权利义务”中“2、乙方的义务”中(3)一(16)的，第一次发生（发现）的，甲方有权从物业服务管理费中扣 10000 元。第二次

发生（发现）的，甲方有权从物业服务管理费中扣 20000 元，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业服务管理费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索；

（二）上述违约事项如于《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》中相关内容相同，乙方应先行承担上述违约责任，乙方按照本合同承担违约责任后，甲方按照《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》考核时，将不再扣减相应的分值。

第十条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：

1、双方加盖公章或合同专用章；

2、甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的0%提交的履约保证金。

第十一条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十二条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同其他未尽事宜及与磋商文件有矛盾之处，以磋商文件[项目编号：徐采磋（2021）006 为准。

第十四条 合同一式四份，具有同等法律效力，甲方二份，乙方二份，徐州市政府采购中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。

第十五条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同_____部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同_____部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联系人：

联系电话：

日期：

乙 方

单位签章：徐州市天润物业管理有限公司

单位地址：徐州市云龙区万达广场 SOH01-1705

开户银行：建行徐州分行营业部

银行帐号：32001718636052500055

联系人：王琪

联系电话：13815317733

日期：

合同附件：《碧螺校区物业服务考核内容及评分标准》

碧螺校区物业服务考核内容及评分标准

公共区域（30分）

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
大门入口处及外围玻璃橱窗	1、玻璃门塑料门帘保洁	无明显印记、手印	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	2、外围玻璃保洁	循环进行	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	3、雨雪天铺设防滑垫、树立警示牌等	是否设置	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
地面 (含地面附属设施)	1、垃圾清理分类	无垃圾杂物	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	2、尘推推尘	无脚印、污垢、积水	合格1分，基本合格0.5分，不合格0分。
	3、地面清洗（洗地机）	每学期一次	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	4、建筑物内地面	棉托清理不低于一次	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	5、门口灰垫、防滑垫清理	干净、干燥	合格1分，基本合格0.5分，不合格0分。
墙壁、门窗、玻璃、立柱（3米以下含附属设施）	1、低处擦拭	无积尘、污迹	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	2、蜘蛛网、浮灰清除	无蛛网、浮灰	合格1分，基本合格0.5分，不合格0分。
	3、高处擦拭	无积尘	合格1分，基本合格0.5分，不合格0分。
	4、墙面开关、插座	无污迹、水渍、手印	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	5、消防栓箱、指示灯箱擦拭	无积尘、污渍	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	6、沿途各类门窗、玻璃保洁	无明显印记、手印	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
垃圾箱、垃圾桶、痰盂等	1、垃圾清理分类	不超过容积2/3	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	2、垃圾箱、桶身擦拭	无积尘、污迹	合格2分，基本合格1分，不合格0分。
	3、更换垃圾袋	是否更换	合格2分，基本合格1分，不合格0分。

卫生间（22分）

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
地面、墙面、门、隔断、顶棚等(含附属设施)	1、地面清洁	无脚印、积水、污垢	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	2、墙面清洁	无积尘、污渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	3、门、隔断门、隔断板	无积尘、污渍、水渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	4、天花板清洁	无积尘、污渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	5、开关插座等清洁	无水渍、手印	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	6、通风窗清洁	无积尘	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	7、顶灯擦拭	视效清洁	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
洗手池	1、玻璃镜面擦拭	无污迹、明显印记	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	2、台面、台盆、水龙头	无积水、污迹	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	3、皂液器、干手机(不定)	无水渍、污迹	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
便池	1、小便池、大便池保洁	使用消毒清洗剂	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	2、小便池、大便池污垢清理	使用盐酸清理	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
垃圾处理	1、垃圾清理	无外溢垃圾、无异味	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	2、纸篓清洁	无水渍、污渍	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	3、更换垃圾袋	是否更换	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
其他	拖布池清洁	外壁清洁、地表干爽	合格2分,基本合格1分,不合格0分。

楼梯、走廊(12分)

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
楼梯、走廊 (含附属设施)	1、垃圾清理(纸屑、杂物)	无垃圾、杂物	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	2、平台、踏步棉拖清洗	无脚印、污垢、积水	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。

	3、扶手擦拭	无积尘、污渍	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	4、栏杆清洁	无积尘	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	5、沿途指示灯箱等清洁	无积尘、污渍	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	6、沿途开关插座等清洁	无手印、污渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	7、沿途消火栓、管道等清洁	无积尘、污渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	8、沿途通风窗等清洁	无积尘、污渍	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
	9、蜘蛛网、浮灰等清洁	无蛛网、浮灰	合格2分,基本合格1分,不合格0分。

特殊保洁（保养、消毒）17分

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
不锈钢材质	不锈钢保养剂保养	光亮、洁净	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
铜材质	铜亮保养剂保养	光亮、洁净	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
石材	打蜡	光亮、洁净	合格1分,基本合格0.5分,不合格0分。
餐具、楼梯扶手	餐具消毒、消毒剂擦拭扶手	1、除上述特殊位置外其他区域实行喷洒消毒,每日一次; 2、员工着统一工作服上岗,工作服每周清洗两次。	合格2分,基本合格1分,不合格0分。
卫生间地面	消毒剂擦拭		合格2分,基本合格1分,不合格0分。
卫生间墙壁、隔板	消毒剂擦拭		合格2分,基本合格1分,不合格0分。
卫生间台面、镜面	消毒剂擦拭		合格2分,基本合格1分,不合格0分。
垃圾桶	消毒剂擦拭		合格2分,基本合格1分,不合格0分。
拖布池、抹布	消毒剂擦拭		合格2分,基本合格1分,不合格0分。
	洗涤剂清洗、晾干		是否合格

蚊蝇消杀（6分）

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
------	------	------	------

教学楼楼道	1: 2000 的过氧乙酸	无毒害	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。
蚊、蝇	1: 200 的灭蝇灵	目视无蚊虫	合格 2 分, 基本合格 1, 不合格 0 分。
鼠	粘鼠板	布粉法脚印不超过 5%	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。

室外保洁 (含校内绿化带) 及报纸分发 (13 分)

保洁区域	保洁措施	考核内容	考核细则
道路、广场、绿化带、建筑物周围 (含附属设施)	垃圾清理 (纸屑、杂物)	无垃圾、杂物	合格 1 分, 基本合格 0.5 分, 不合格 0 分。
	道路路面	无杂物、积水	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。
	广场	干净、无杂物	合格 1 分, 基本合格 0.5 分, 不合格 0 分。
	绿化带	整洁无杂物	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。
	建筑物周围	整洁、无垃圾	合格 1 分, 基本合格 0.5 分, 不合格 0 分。
	附属设施	无积尘、污渍	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。
	报纸分发	及时	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。
	垃圾分类清运	分类清运及时	合格 2 分, 基本合格 1 分, 不合格 0 分。