

《南平市政府采购合同》附件

甲方：福建林业职业技术学院

乙方：

本协议中的所有术语，除非另有说明，否则其定义与双方于 2024 年月日签订的《南平市政府采购合同》（以下简称“主合同”）中的定义相同。

为明确招标编号为[350700]NPGGZY[GK]的项目的服务内容、技术规格及质量标准参数等细节，免生争议，甲乙双方本着友好、互信、平等的原则，依据学院实际情况，细化服务管理工作，作为主合同的附件。

一、重要事项规定

1. 乙方在开展物业服务过程中须特别重视安全工作，必须做到但不限于做到以下几点：

1.1 自觉接受甲方的监督与指导，积极配合甲方搞好管理、服务、育人工作，共同维护校园安定稳定。

1.2 乙方应开展物业工作人员安全教育、培训工作，乙方工作人员在履行职务中的人员伤亡、责任由乙方承担，甲方不承担任何责任。

1.3 处置紧急突发事件时物业工作人员必须服从甲方相关部门的指令，及时配合参与处置。

1.4 乙方必须承担物业管理和服务中所造成的事故责任，并负责赔偿由此造成的各项损失。因涉及本合同服务项目而引起的、与第三方有关的纠纷或责任，乙方均应承担先于甲方的接待、调查、处置、赔付义务。

1.5 乙方与甲方签订安全目标责任书，并自觉接受甲方安保处的监督与指导。

1.6 若因乙方原因而导致物业管理和服务中所造成的被盗窃事件，责任由乙方全权承担。通过公安局（派出所）备案后，经公安局（派出所）人员核定案件价值，乙方须按案件价值赔偿。

1.7 乙方聘请的所有人员由乙方全权负责，人员于合同终止时自动撤退，甲方对乙方聘请的所有人员不承担任何义务。

1.8 乙方按投标承诺为在本项目服务的所有工作人员购买人身意外险。

1.9 乙方不得将中标项目（收益或合同等）用于贷款或抵押等与物业服务无关的事项，若造成不良后果由乙方自行承担，且甲方有权解除合同。

2. 乙方在开展物业服务过程中须遵规守纪守法，必须做到但不限于做到以下几点：

2.1 在签订物业服务合同中须与甲方签订廉政责任书，遵守廉政约定。

2.2 遵守现行《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规及属地相关规定，与员工签订劳动合同，在合同期间所有人员的工资、酬金、五险一金及其人身安全、发生纠纷等均由乙方负责。乙方不得拖欠员工的薪资，薪资的发放应满足劳动法等法律法规的要求。

2.3 不得擅自占用校区内的公共设施或改变使用其功能，如需扩建或完善配套项目，需与甲方协商经批准后方可实施；乙方不得将管理责任及利益转让给其他单位或个人，不得在校区内开展与本物业服务无关的活动，不得干涉或影响甲方进行各种合法活动。

2.4 遵守甲方各项管理制度，落实管理育人、服务育人的要求。不得透露校区有关重要消息和情况，对外不得损害甲方名誉，和校区师生交往不得散布流言蜚语。

2.5 管理人员、专业操作人员应按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书，并且所有人员必须无犯罪记录。外来务工人员须按公安机关的要求，办理外来人口暂住证。所有物业人员应具有良好的仪态，仪表及职业素养。相关的物业服务管理人员及员工严格审查。项目经理、各分项目主管等重要岗位人员必须经甲方审核同意后方可上岗。采取有效措施确保选派到本项目的人员队伍的稳定性。管理人员的变更，提前 15 个工作日通知甲方对应管理部门并经过甲方的同意。若不符合要求，甲方有权要求乙方更换。

2.6 乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

2.7 管理规章制度：包括管理单位员工内部管理制度和约束各方面的外部制度，各项制度均要以法律为准绳，以国家法律和地方法规为依据，结合实际而定，使之具有合法性、实用性和可操作性，也才能产生约束力。

2.8 乙方不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人（专业设备设施等除外）。否则，甲方有权即刻终止合同，并要求乙方赔偿相应损失。

3. 乙方在开展物业服务过程中须重视提高服务质量，必须做到但不限于做到以下几点：

3.1 加强制度建设，经常听取服务对象的意见，实现科学化的管理，自觉接受甲方的监督、考评。

3.2 加强队伍建设，保持服务队伍的相对稳定。项目经理、各项目主管、技术骨干等重要岗位人员必须按招标文件及合同要求配备，并经甲方审核同意后方可上岗，未经甲方许可不得更换上述工作人员。

3.3 物业管理设施设备配备齐全。

3.4 物业人员统一着装，佩带标志，行为规范，服务主动，热情。

3.5 未经甲方同意，乙方不得开展物业管理之外的其他经营性活动。

3.6 除甲方明确要求的外，乙方不得将项目分包或转包给任何单位和个人，否则，甲方

有权即刻终止合同，没收履约保证金，并要求乙方赔偿相应损失。

4. 物业交接工作要求，必须做到但不限于做到以下几点：

4.1 乙方在接管本项目和物业服务合同终止时，乙方应当按《物业管理条例》（最新版）规定移交原委托管理的全部物业服务及其各类管理档案等资料。

4.2 物业服务合同终止时，甲方如选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好交接工作。

4.3 本次招标中标单位在签订合同后，必须对所有甲方所有设施、设备、宿舍、教室等进行全面排查、清洁、维修等工作（宿舍的清理、宿舍内卫生间、电风扇的清洗、宿舍内所有应该完成的维修等），确保每年8月15日前能正常运行。

4.4 本次招标周期最后一年的8月14日为新老乙方的交接时间，本次招标的中标单位应完成暑假合同内应完成的工作任务，如新生宿舍的清理、宿舍内卫生间、电风扇的清洗、宿舍内所有应该完成的维修等，并顺利移交给下一个乙方，不得以任何理由推委或拖延。

5. 乙方提供装备物资等，必须做到但不限于做到以下几点：

5.1 乙方的员工住宿自理。

5.2 乙方必须配置项目相关人员的装备包括：保洁设备以及洗涤药剂、地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂，材料和保洁工具等耗材（但不负责卫生间洗手液、擦手纸），工程维修设备、工具，绿化养护工具。自行解决管理服务时所需的日常工具和劳保用品。自行提供电脑、考勤设备和打印机等办公设备、耗材、标识牌及桌椅等办公家私和员工更衣柜等所需物品。

5.3 对甲方所提供的现有场所和设备、设施在签订合同时乙方必须清点确认，如果在经营过程中有需要添置的设施设备、用具由乙方自行投资购买。

5.4 甲方根据自身的实际情况为乙方提供一定面积的场所作为办公室、小仓库等物业管理用房，根据校内库存情况为乙方配备设备用品，若无法配齐的办公设备、用品、耗材等物品由中标物业企业自行承担。甲方方不再投入开办费等其它费用（招标文件与合同中明确的一次性补助除外），乙方应充分考虑到此因素。水电费、电话费、网络费等由乙方自理。

6. 物业服务内容要求，必须做到但不限于做到以下几点：

6.1 乙方没有及时完成属于乙方的服务内容，甲方可以自行组织实施，费用从物业服务费中扣除。

6.2 乙方根据有关物业管理法规与甲方签订物业管理合同，对委托物业管理范围实行物业管理，提供综合服务，自主经营，自负盈亏。

6.3 在合同期内，如有增加合同内容以外（属常规认识以外且招标文件未明确的事项）的服务项目，相关费用可根据委托时间、范围、项目、工作量按招标和合同文件约定的用工单价据实结算（以上费用含税收，乙方必须提供正式发票）。

6.4 对于属于外包范围内、但签订物业管理服务合同时暂未交接的项目、场所和设备、设施等在合同期内进行交接时，乙方须按甲方要求完成承接项目的查验、接收、管理工作，上述内容已包含在物业管理费中，不另行增加物业费。

6.5 招标文件中的数据仅作为考虑依据，不作为经费测算依据。乙方承接的物业外包范围及工作内容以现场测量与现场实际为主，实际测量与实际工作中增加的面积与费用不另行增加物业费用。

6.6 单项 300 元以上的维修、管道疏通等项目，在甲方核实清楚、乙方力所能及、不违反甲方相关规定的前提下，甲方可优先委托乙方实施该项目。

6.7 乙方承诺的服务时间、服务地点、合同付款方式必须完全满足招标文件要求。

6.8 乙方中标后，如果不按规定与甲方签订合同或者签订合同后不履行其投标承诺或者其它由于乙方自身原因造成无法履行合同的，均视为乙方违约，甲方将取消其中标资格，如果已经签订合同的则合同自动解除，且乙方还要承担相应的法律责任。给甲方造成损失的，乙方须进行赔偿。

7. 物业服务考核按照甲方物业服务考核办法执行。

8. 其它未尽事宜参照甲方相关管理规定。

二、物业服务考核办法

为加强物业服务质量的监管和考核，促进物业服务的规范化、制度化和标准化，提升物业服务质量，特制定本办法。

（一）考核原则

以“公平、公开、公正”为原则，确保考核客观公正、实事求是。

（二）考核机构

由党政办、学工部、教务处、实训中心、后勤处、安保处等相关部门组成物业服务考核工作小组，院纪委监督，进行考核工作。

（三）考核内容

根据招投标（采购）文件和合同约定的物业服务委托内容，包括基础管理、综合管理服务、楼宇管理、设施设备运行管理和维修服务、绿化养护管理、卫生清洁等项目。

（四）考核形式

1. 月度考核

物业服务考核工作小组按照《福建林业职业技术学院物业服务月考核标准》（附件 1）每月对物业服务质量进行一次考核。月度考核主要通过日常检查监督和受理师生投诉等形式开展。月度考核实行百分制。

1.1 日常检查监督。物业服务考核小组对校区物业服务进行检查监督，巡查物业服务项目运行情况，对存在的问题进行记录，填写《物业服务日常检查记录表》（附件 2），并将存在的问题通知乙方，乙方接到整改通知后，要立即整改，并将整改落实情况反馈至物业服务考核工作领导小组办公室。

日常检查监督情况作为对乙方日常考核处罚金扣除和每月物业管理费拨付的依据之一。处罚金条款详见《物业服务负面清单》（附件 4）。

1.2 受理师生投诉。服务投诉分为两类：①向校外投诉：指通过电话、邮箱、论坛、微博、微信、书信等向政府部门、政府领导及社会媒体等反映物业服务存在问题的投诉。②向校内投诉：指通过电话、邮箱、论坛、微博、微信、书信等向校、处级领导及甲方职能部门反映物业服务存在问题的投诉。经查证属实的服务投诉情况将作为对乙方月度考核处罚金扣除和每月物业管理费拨付的依据之一。处罚条款详见《物业服务负面清单》（附件 4）。

1.3 月度考核。

1.3.1 月度考评情况决定当月物业管理费支付情况。物业服务考核工作小组月考评满分为 100 分，采取扣分制，合格分为 80 分以上（含 80 分），考评合格甲方按约定支付当月的物业管理费。

1.3.2 月度考核得分低于 80 分，则按每分 1 万元从当月合同款中扣除作为整改金（低于 80 分以外的部分开始计算）。月度考评的不合格项，由乙方在规定期限内按物业服务考核工作小组要求进行整改，物业服务考核工作小组验收确认达到标准后，于下月拨付物业管理费时向乙方返还暂扣的整改金；不做整改或整改不达标的，整改金不返还乙方，用于甲方另行请有资质的公司完成相应的工作，资金不足部分在下一个月的物业管理费中继续抵扣至扣足为止，或由乙方向甲方直接交付。

1.3.3 月度考评得分作为年度考评的重要参考依据。若连续两个月的月度考评低于 80 分，年度考评不合格，甲方有权终止合同。

2. 学期考核

学院物业管理监管委员会组织每学期按一定师生比例，至少组织 1 次师生代表（教职工代表，学生代表参）对乙方完成委托服务项目、服务质量标准进行全面的考核测评，测评满

意率低于 85%给予 0.5 万元的扣减；低于 80%给予 1 万元的扣减；低于 75%给予 2 万元扣减；低于 70%给予 3 万元扣减，限期在一个月内整改完毕。整改仍达不到服务质量标准要求，延付或拒付物业服务管理费，直至终止委托服务管理合同，并没收履约保证金；低于 60%给予没收履约保证金，并终止服务合同。

3. 年度考核

3.1 考评方法

3.1.1 乙方对当年物业管理服务工作进行自评，提交自评材料（含物业管理服务年度自评得分、当年工作总结等）。

3.1.2 年度考评于每年8月份之前进行，考核结果作为下一年度合同续签的依据。

3.1.3 年度考评由物业服务考核工作小组负责。物业服务考核工作小组依照物业管理服务合同的相关内容，参考当年的月考评、当年物业管理配合性工作情况以及师生满意度调查结果等多方面对乙方的物业管理服务工作进行评分。

3.1.4 考评办法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。

3.1.5 师生满意度调查：由甲方组织满意度调查，调查对象为本校区师生，调查方式为发放调查问卷形式。

3.1.6 年度考评后物业服务考核工作小组出具年度考评结果及整改意见，乙方收到年度考评结果及整改建议后应在3日内回复整改工作安排，并按照整改期限要求完成整改。

3.2 考评结果用途

3.2.1 年度考评综合得分在80分以上（含80分），达到合同规定的服务目标。

3.2.2 合同期内，年度考评得分低于80分，则按每分1万元从合同款中扣除作为整改金（低于80分以外的部分开始计算）。

3.2.3 合同期内，甲方依据考评办法对乙方进行年度考评，年度考评综合得分在80分以上（含80分），达到合同规定的服务目标，签订下一年度合同；

出现以下任何一种情况，甲方有权终止合同，没收履约保证金，同时根据考评办法暂扣的整改金等费用将不予返还，甲方可另外找有资质的公司完成相应的工作。费用从暂扣的整改金中支付，不足的由乙方补足。

（1）连续两个月月度考评低于80分；

（2）年度考评75分以下（不含75分）；

（3）年度考评75分-80分之间，乙方在甲方指定的整改期限内不做整改或整改不达标的。

3.3 考评及调查将根据公平、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，如属非乙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。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的，乙方能在本考评月内针对发现的问题及时改善并能达到甲方的管理要求，该问题可不作扣分处理。乙方提供超值服务并满意时，可适当加分。

4. 负面清单

负面清单扣款与考核扣款互不影响！

本办法作为福建林业职业技术学院物业服务招标文件和物业服务合同的重要组成部分。本办法由福建林业职业技术学院负责解释。

附件：1、《福建林业职业技术学院物业服务月考核标准》

2、《物业服务日常检查记录表》

3、《物业服务师生满意度调查问卷表》

4、《物业服务负面管理清单》

5、《物业服务年度综合考评表》

附件 1：福建林业职业技术学院物业服务月考核标准

考核人员：		考核时间：			
项目	序号	考核内容	扣罚内容	不达标次数	扣罚金额（元）
一、基础管理	1	机构设置健全，设有项目经理且综合管理服务、设施设备运行管理和维修服务、绿化养护、卫生保洁、楼宇管理、动物饲养等服务项目分别配备人员，配备人员素质符合甲方要求，岗位职责分工明确。			
	2	公布服务内容及质量标准，服务电话、投诉电话等信息。服务电话 24 小时保持畅通。			
	3	根据物业管理国家示范标准，提出各项服务质量管理目标，制定主要管理措施（具体包括保洁管理制度、维修管理制度、档案管理制度、服务质量监控措施和服务预期效果等）			
	4	管理服务人员统一着装、穿戴整齐，佩戴标志，行为规范、服务热情。按要求组织员工参加主管部门组织的有关培训，并取得相关资格证书；			
	5	对新录用人员进行业务技能、工作纪律、规章制度等岗前培训；定期对现有员工进行业务培训。			

	6	在服务项目适当位置设立物业服务意见箱，并定期收集，对收集的意见及采纳改进情况要有书面记录。及时公布服务值班电话，方便服务师生。			
	7	科学规范建档，甲方档案、共用设施设备档案等资料齐全、管理完善、查阅方便；按要求报送计划、总结、各类统计报表等。			
二、综合管理	8	按有关规定和合同约定做好校区值班和管理工作，值班、交接班等管理记录齐全			
	9	校区管理规范，秩序井然，对学生不文明行为及违规违纪现象除及时制止、规劝外，也能主动与学生主管部门保持信息沟通。定期听取学生和校区管理部门意见，不断改进工作。			
	10	按合同要求配足相应的日常用品和用具，按甲方各楼宇管理规定和安排，做好节能、设备维护和安全管理。			
	11	做好公共业务受理、投诉处理等各项便民服务工作。			
	12	做好会务服务工作，做好会务、晚会等LED、音响等设备管理工作，做好日常LED、音响等设备维修工作。			
三、设施设备运行管理和维修服务	13	建立 24 小时维修服务值班制度，设立学生服务窗口，向学生公开服务承诺，公布维修服务流程和收费标准，尤其要做好夜间及节假日的维修服务工作，维修人员在岗，维修及时到位。			
	14	专项维修：包括空调、电梯、给排水系统、避雷设施、门禁系统、消防系统等检测、维保按合同要求执行到位、确保各项专业设施设备正常运行，并做好相关内业工作。			
	15	小型维修（保修期外）：全校区内单次单件的材料费在 300 元以内（含 300 元）的维修、维护工作，工作人员服务及时，态度良好，确保师生工作、学习、生活秩序正常（特殊情况不能及时修复的应主动向相关人员说明原因）。			
	16	做到维修及时、快速，紧急维修响应不超过半小时，小型维修不过夜，专项维修不超过 24 小时，无法及时解决的应在解决时限前及时反馈，无法解决或大范围故障应及时通知校区管理部门，由校区管理部门根据实际制定计划后由乙方具体实施。			
四、绿化管理	17	建立健全绿化养护管理制度和岗位安全责任制度，制定年度养护计划和月工作计划报送校区管理部门审核，做好养护管理记录并科学、规范建档。			

	18	对绿化植物进行科学、规范的整形修剪、中耕除草、病虫害防治、水肥管理等，达到合同规定的绿化养护质量标准。			
	19	做到绿化养护管理及时、有效，应急养护（如重大活动、检查考评等）应根据校区管理部门要求落实各项安排，日常养护不超过 24 小时，无法解决或大范围养护作业应及时通知校区管理部门，由校区管理部门根据实际制定计划后由乙方具体实施。			
	20	灾害天气应对井然有序，未对校区绿化景观造成不良影响的。			
	21	绿地环境整洁，园林雕塑、小品、建筑完整、清洁。			
	22	校区公共道路、广场、绿地、湖面卫生清洁等楼外清洁区域保持全天干净整洁、无明显垃圾、杂物等。			
	23	绿植供给美观、到位。符合学院需求。			
五、保洁管理	24	各楼宇内清洁区域保持全天干净整洁、无明显垃圾、杂物等。			
	25	全校区排污管道、化粪池、食堂隔油池等窨井的清理按合同要求委托专业清理公司或乙方购买相关设备定期清理到位。			
	26	负责完成各类垃圾的分类、收集、整理、集中存放及与当地环卫部门协调进行垃圾外运工作，保持周边环境整洁、无散落现象。			
六、安保管理	27	实行 24 小时值班制度，人员到位巡逻到位			
	28	要求做到外来车辆、人员来访有盘查、记录；进出大门物品有检查；有携大包（含双肩背包）外出时，需检查并做好人员物品登记；人员进出有秩序，无围堵现象，无闲杂人员混入；车辆停放有序			
	29	加强巡逻，配合视频监控对可疑人员、违纪现象、不法侵害等及时制止，并及时报告请求支援			
	30	停车场车辆停放有序，道路畅通，交通标志清楚，交通指挥及导引正确			
	31	维持校园秩序，有效制止不法行为和违章行为。对公共设施的巡逻、防盗及时，没有因保安员疏于职责造成的案件，没有监守自盗现象			
	32	建立消防管理责任制，建立义务消防队伍，每年定期进行消防法规、消防知识和消防技能培训，定期进行消防演习			
七、楼宇管理	33	对外来人员进行询问、记录，发现可疑人员及时报告；进出大门物品有检查（有			

		携大包外出时，需检查并做好人员物品登记）；人员进出有秩序，无围堵现象，无闲杂人员混入。不得做与值班无关的事情，如玩手机、听收音机、看电视、织毛衣等；24 小时值班，不得脱岗			
	34	负责楼宇内的所有固定教室、流动教室、楼宇消防门、入户大门的钥匙保管、开关门服务；上课或上班时消防门的开启，夜间或班外时间消防门的关闭；按学院的要求开关楼宇的大门；管理好配电间的钥匙			
	35	要求值班室环境整洁，物品摆放整齐，干净卫生；规章制度值班记录、公示整齐、式样统一；严禁在值班室内使用各种炊具、冰箱、电暖气、电炉等大功率电器；			
	36	按学院要求管好体育馆、游泳馆、校史馆等场所。			
八、学生公寓楼宇管理	37	学生宿舍楼实行 24 小时有人值守，管理员要在服务台或指定位置值班，工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉，不得从事任何与工作无关的事情。			
	38	学生凭学生证、校园卡等方式核实身份后进入；教职员工凭有效证件登记进入；学生同性亲友来访，学生当面登记后方可进入（异性亲友不得进入学生宿舍）；严禁推销人员和商贩进入宿舍叫卖，禁止学生自购商品在宿舍开小店；宿舍管理员须对带出宿舍的大件物品和贵重物品进行检查和登记。禁止外来送餐人员进入学生宿舍楼栋送餐。			
	39	钥匙由专人保管，原则上不得借给学生使用。特殊情况下学生借用钥匙必须经审批，并抵押借用人有效证件，经认真核实、详细登记后方可借出，并应及时索还；工作人员因安全检查及维修工作需要借用钥匙的，需核实，并 2 人以上登记且须同时进入宿舍；突发紧急情况、涉及生命财产安全等情况下，管理人员应能第一时间准确提供所需钥匙，事后应及时办理登记手续；其他情况一律不得借出。因管理员对钥匙保管不善导致学生的财物被盗，由乙方负责赔偿。新生入学前做好新生宿舍钥匙的配备安排工作。			
	40	按时开、关宿舍大门，做好学生早出、晚归登记工作并按要求将相关数据及时反馈给甲方宿舍管理部门；配合甲方开展违规用电、晚归不归、留宿异性、熄灯、内务等住宿纪律卫生检查整治工作；发现在宿舍内饲养宠物的须及时报告甲			

		方管理部门。每晚在关闭宿舍大门后上、下半夜至少在楼内各巡查一次，逐层查看有无安全隐患，提醒学生锁上房门。查房后需出学生宿舍楼栋需经辅导员等相关人员批准后方可放行。制止下列行为的发生：异性进入学生宿舍和外来人员借宿；学生带酒（啤酒和烈性酒）、易燃、易爆物品；损坏公物；			
	41	配合学院做好其余学生管理工作。			
九、其他 事项	42	积极参加校区管理部门组织的会议及其它正常活动。			
	43	严格按标准收取有关费用，杜绝在物业服务过程中的乱收费行为。			
	44	认真办理校区管理部门批转件，做到问题及时处理，情况及时回复。			
	45	因物业服务问题造成师生向校外投诉。			
	46	因物业服务问题造成师生向校内投诉。			
	47	锦鲤鱼饲养到位，保证动物安全。			
	48	消毒消杀到位，做好传染病防控常态化工作。			
	49	按学院要求做好学院零星用工工作。			
	50	做好学院要求的其余工作。			
备注：每项发现 1 次不合格，扣 0.5 分。					
考核得分：					
考核人：			考核时间：		

附件 2：物业服务日常检查记录表

检查内容：	
检查人员：	检查时间：
乙方代表：	

存在问题与建议：
整改情况：
备注：整改情况由乙方填写并反馈检查小组。

附件3：福建林业职业技术学院委托物业服务满意度测评表

被测评单位：

测评时间：

评价意见 评价项目	满意	基本满意	不满意	备 注
服务态度				
出勤情况				
仪容仪表				
安全保卫				
卫生保洁				
楼宇管理				
宿舍管理				
维修工作				
电梯管理				

绿化养护				
垃圾清运				
应急情况处理				
总体满意度				
请留下您对委托物业服务管理方面的具体意见、建议： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 年 月 日 </div>				
注：1、满意率=（满意+基本满意）/（满意+基本满意+不满意）*100%；（基于总体满意度） 2、给出不满意的，需要在备注说明理由。 3、总体满意度非常重要，将影响乙方的绩效；子项目评价将用于督促乙方针对性地改进工作。				

附件4：物业服务负面管理清单

乙方违背或不履行投标文件内容（投标评分项目等内容），均按评标项目所在的评标权重分值进行认定（整个序号条目：如序号 Ax 或序号 Bx），并按每分 1000 元进行扣罚；情节严重的，甲方有权没收履约保证金、解除合同并上报相关管理部门。

除每月组织考评外，甲方有权另行对乙方施行下列情形的直接经济扣罚，罚金从当月服务费中扣除：

（一）综合服务

1. 乙方投标书拟委派物业项目经理与中标后乙方委派的实际项目负责人不一致以及在服务过程中未经甲方同意，乙方更换项目经理按2万元/人次扣罚，乙方更换除项目经理外的其余人员（主管级别）按5000元/人次扣罚，并乙方承担相应的违约责任。如果甲方认为乙方管理人员（含项目经理、项目其他主要管理人员等）不能胜任本物业项目，甲方可要求乙方对相关人员进行更换，乙方须在一个月内完成更换。

2. 设立物业服务中心，电话24小时保持畅通；办公场所整洁有序；乙方自行配置办公家具、电话、电脑、网络、打印机等办公设备，在服务中心显著位置设置固定宣传栏、意见箱等，公布服务内容及质量标准、收费项目及服务电话等信息；报修、投诉及纠纷解决等建立现场登记或电话、网上系统（微信或QQ）登记，及时处理并做好记录，有完善的回访制度。

如未做到对乙方予以200-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

3. 建立完善的物业管理服务制度、员工岗位职责及员工教育培训制度等；应用计算机及专业管理软件进行日常管理，如业主资料、物业管理各项目档案、收费管理等，如未做到对乙方予以200-500/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

4. 物业工作人员统一着装（服装上要有公司logo），佩戴标志，仪表整洁，语言行为规范，服务主动、热情。如未做到对乙方予以200-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

5. 建立健全突发事件应急处理预案，并报甲方相关职能部门批复后执行，定期开展员工应急管理培训。如遇突发事件或突击检查时，须无条件积极配合甲方，随叫随到。如未做到对乙方予以200-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

6. 乙方在开展物业服务过程中须重视档案管理工作，应建立健全的物业管理服务档案，并负责及时记载有关变更情况，形成完整的纸质和电子档案备查。如未做到对乙方予以200-500/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

7. 在物业服务合同终止时，乙方应当按《物业管理条例》（最新版）规定向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案等资料；甲方如选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好相关交接工作；若乙方未按约定完成移交事宜，甲方有权没收履约保证金。

8. 迎新活动、毕业典礼、校庆活动、运动会、重要会议、重要来宾到访、植树等重大活动、遇到自然灾害天气以及甲方其他突击性、临时性安排工作的，乙方应给予支持，及时、高效完成甲方安排的各类重大活动。如未做到对乙方予以500-1000元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

9. 在日常巡查、整改工作中，对于同一事项（地点/内容）的整改内容，整改通知单达到两张以上者（含两张），每同一事项按每张单200元人民币的方式从当月物业管理费扣除。

10. 对合同范围内的物业服务，若乙方不能完成的，将由甲方另购买第三方市场服务，费用从物业管理费扣除，同时对拖拉、推诿、隐瞒等现象，给予乙方300元/次的处罚。

11. 根据投诉情况视情节给予扣罚：（1）日常检查中发现的或师生投诉事实存在的有关事务性问题，没有按限期整改的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚；（2）造成师生向校外投诉，事实存在，视情节轻重给予乙方500-1000元/次的处罚。

12. 若因乙方原因而造成的被盗事件，责任由乙方全权承担。公安部门核定案件价值后，乙方须按案件价值赔偿。

13. 甲方提供必要的物业相关用房及设施设备若有损坏，乙方须按甲方核定价值赔偿。

14. 对于检查中发现乙方管理不到位，存在安全或事故隐患但还没有产生不良后果的，而物业没有及时采取措施整改的，甲方有权按每项内容给予乙方500元/次的处罚，属于乙方管理不到位而发生不良后果的，乙方承担全部责任。

15. 物业员工须持有健康证上岗，杜绝有传染疾病用工情况，杜绝有精神疾病相关问题用工情况，因物业人员用工问题产生的相关责任全部由乙方承担，并给予乙方1000-5000元/次的处罚。

16. 物业服务项目操作均须严格按照国家和地区相关安全操作规程，如发生违规操作现象，出现人员伤亡、财产损失等情况，所有损失和责任全部由乙方承担，视情节轻重给予乙方1-2万元/次的处罚。

17. 因乙方违纪违法行为而造成的一切后果，由乙方承担全部责任，视情节轻重给予乙方1-2万元/次的处罚。

18. 乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行物业管理与会务服务工作的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

（二）卫生保洁

1. 乙方须按合同要求做好卫生保洁工作，由甲方管理部门每月不定期组织全面检查，检查的内容为：保洁责任范围、保洁责任签到、清洁工具存放、现场清洁效果等。根据合同要求和检查实际，肯定成绩，指出问题，并向乙方反馈。若未按合同要求达标，连续两次被检查出现同样问题，给予乙方500元/次的处罚。

2. 做好校内施工环境管理。校内施工建筑、杂物及教师生活区装修等垃圾，须施工方清理的，物业要做好跟踪，对垃圾点未找到施工方的由乙方负责清理，如未及时清理对乙方予以200-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

3. 校园内不得有反动和不健康、具有煽动性内容的海报、传单，一旦发现立即报告并配合处置；未及时发现和制止此类张贴，视情节轻重给予乙方100-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

4. 校园垃圾的收集、整理、集中存放及与当地环卫部门协调进行垃圾清运服务等工作，并自行配备垃圾清运车、清运车司机及装车人员等，垃圾点至少须1人专项清理。保证每天上午8:30前，下午16:00前将校内各垃圾点垃圾至少两次清运出校，将校内各垃圾点清空。全天候各垃圾点巡查保洁，垃圾点地面保持干净整洁，外溢垃圾液冲洗干净；垃圾必须日产日清，垃圾桶必须摆放整齐（入池），垃圾点周边地面要保持干净、无污水积聚、无遗留、无

散漏等。如发现一次一个垃圾点未按时清运干净，垃圾散落地面，直接从当月物业服务管理费中扣除人民币200元。

5.配合做好校园生活垃圾分类工作。根据垃圾收集桶的使用情况，乙方每年按照甲方要求应采购充足的垃圾桶。乙方未采购或采购数量不足的，甲方有权安排第三方进行采购，所产生的费用从物业管理服务费中扣除，并给予乙方200-500元/次处罚。

6.校园各垃圾点的垃圾桶须摆放整齐，严禁随意拖拽到其他位置使用，如发现一次一个垃圾收集桶被拖离指定垃圾点，每次每个扣除人民币100元，直接从当月物业服务管理费中扣除。

7.乙方开展全校区窨井清理工作未达到合同要求的，校区管理部门有权直接委托服务公司开展此项工作，具体费用由乙方负责，并每起视情节处以200-500元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

8.遇重大、突发问题不报告或不按照甲方要求执行直接给予1000元/次的处罚。

9.乙方每月至少1次对校园景观小品等进行擦拭、冲洗，甲方管理部门不定期抽查，未按要求给予200元/次的处罚。

10.乙方每学期至少1次对喷泉进行彻底全面清洗清淤，如未及时清洗，甲方有权安排第三方进行清洗，所产生的费用从物业管理服务费中扣除，并给予乙方1000元/次的处罚。

11.乙方每日对校园各水域进行打捞保洁，如发现未及时清理出现漂浮物、水浮莲等入侵类水生植物，视情节严重给予100-200元/次的处罚。

12.校园垃圾收集桶定期进行清洗，要求表面干净、无污物、无张贴物、果皮箱日产日清、周围无散落垃圾、污水。若有破损需及时维修更换。一经发现未按要求清理及更换给予50元/次的处罚。

13.乙方应该按照垃圾分类相关法律法规做好校园垃圾分类工作，如因乙方原因出现校园垃圾分类不到位等情况，所有处罚和责任全部由乙方承担，视情节轻重给予乙方200-500元/次/元的处罚。

14.文明校园检查、示范校检查、双高校检查、重要人员来校等重要日子，乙方应给予支持，及时、高效完成本职工作与甲方安排的工作。如未做到对乙方予以1000元/次的处罚，直接从当月物业服务管理费中扣除。

15.乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行卫生保洁的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

（三）房屋以及专业设施设备的维护维修、运行管理

1.因物业管理、维修、维护不及时等原因（根据招标文件的维修处理时间），影响甲方行政、教学、科研和师生生活，被师生投诉的，对乙方予以200-500元/次的处罚。

2.乙方要严格遵照委托服务合同的维修项目开展维修工作。开展普查维修须一学期两次，重点安排在寒暑假对所有合同委托内范围的设施进行巡查。若发现“不报不修”，没有正常的巡修，不安排一学期两次的普查维修等，无论有否投诉或造成后果，由校区管理部门视情况予以200-500元/次的处罚。

3.物业服务范围内的工作（含300元及以下的设施设备维修、零星项目修缮），若乙方不实施，甲方有权直接联系施工及维修单位代为处理或者代为采购零配件，产生的费用直接从当月的服务费中扣除。

4.因乙方巡查管理不到位，造成公共设施设备损坏，长期无人报修或者公共场所（包括维修管理范围内）有长明灯，跑、冒、滴、漏等现象，由甲方下达书面告诫并视情况予以200-500元/次的经济处罚。

5.日常维修过程产生的废料、垃圾随意丢弃，未及时清理至垃圾存放点，由甲方下达书面告诫并视情况予以100-200元/次的经济处罚。

6.师生报修（含电话报修）应及时录入报修系统与报修台账，如发现未录入，弄虚作假，脱离监管，每发现1次扣减100元。

7.乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行房屋以及专业设施设备的维护维修、运行管理的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

（四）楼宇及宿舍管理

1.合同规定内的教学、行政楼、公共环境等场所配置的物品，如公共大垃圾桶、厕所纸篓、樟脑球、特定厕所卫生用纸、洗手液等、要保质保量配到位。未按要求配备，损坏或用完补充不及时，甲方给予口头或书面告诫，发生三次以上此类问题后，给予乙方200元/次的处罚。

2.空调、电子设备疏于监管，协调厂家维修不及时，甲方给予口头或书面告诫，发生三次以上此类问题后，给予乙方200元/次的处罚。电子设备因监管不到位影响省级以上组织的大型考试的，每出现一次扣1000元，造成严重后果的还要依法追究物业责任。

3.电梯运行管理及维修保养，电梯安全管理员必须24小时在校，若出现电梯安全管理员缺勤情况，当月发现一次扣100元，二次扣200元，并从当月的物业服务费中扣减，如果出现二次以上甲方可以要求乙方更换电梯安全管理员。造成甲方财产或人员伤亡的，由乙方负全责。

4.电梯300元以上零部件若需维修更换，乙方需及时向甲方提供报价单，零部件（工时费）报价不得高于市场价格。甲方有权委托有资质的第三方维保公司或电梯品牌厂家对乙方提供的零配件更换请求（建议）进行核实、鉴定，凡发现弄虚作假、虚报价格、随意扩大维修范围及无必要更换零部件的，发现一次扣当月物业费1000元。

5.若出现人员被困或其它紧急情况，电梯安全管理员必须在10分钟内到达现场，抚慰、救援被困人员，电梯维保公司必须在30分钟内赶到现场。电梯出现非困人或其它紧急故障，电梯安全管理员须在15分钟内到达现场，设置电梯停用维修警示，同时通知维保公司在1小时内赶到现场，一般故障应在3个小时内修复（不含更换零部件，乙方负责），常见配件损坏故障应在48小时内排除（300元以上零配件维修经甲方同意后），核心关键部件损坏维修时间最长不超过7天（300元以上零配件维修经甲方同意后）。电梯安全管理员未按照规定时间内到现场并及时处理应急突发情况，发生一次扣物业费100元，二次扣物业费200元，电梯维保公司未在规定时间内赶到现场，甲方将追究乙方的责任，发生一次扣200元，乙方无正当理由超过维修时限的，每次扣物业费500元，费用从当月物业服务费中扣减。

6.日常加强对电梯使用管理，未经职能部门允许，任何单位不得利用电梯运送建筑材料和大型仪器设备。使用电梯大量运送建筑垃圾及建筑材料前，使用单位应事先向电梯管理部门报备，并加装护板，在物业现场监督下方可施工，发现有损坏电梯情况要及时报告甲方，否则由乙方自行负责维修到位。凡是监管不到位，由管理方自己发现的，超过三次的每再出现一次扣物业费500元。

7.教学楼及学生公寓楼管未按要求履职的每人每项次扣50-200元/次；造成不良后果视情节扣200-1000元/次。

8.寒暑假学生贵重物品集中寄存物品丢失、破损，要照价赔偿。

9.乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行楼宇及宿舍管理的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

（五）安保管理

1.督促检查校外施工单位严格按照甲方审批的范围施工，未经甲方许可，外来单位不得在校施工；若因乙方巡查不到位，导致外来单位未经许可在校施工的，视情节给予200-500元/次经济处罚。

2.临时停水停电，乙方知情而未按要求通告，影响正常的行政、教学、科研、生活秩序的，视情节及产生后果每次予以乙方50-500元/次罚款；突发停水断电，应急不及时，未在合同规定的时间内到场抢修，引发学生骚乱，甲方给予乙方200-1000元/次经济处罚。以上

情况若有产生经济损失的，由乙方承担赔偿责任。

3. 因乙方管理服务不当，造成水电费收缴困难，由乙方负责催缴，若产生无法收回的水电费，由乙方无偿赔付；乙方隐瞒水电费、贪污水电费、以不正当行为故意不收取或减少收取水电费，一旦发现按轻重原则依规处理，流失的水电费由乙方赔付。

4. 因门岗值班玩忽职守或周边巡逻不到位引起的办公、教学或者住宿场所发生撬门、偷盗等事件，甲方视情节严重程度，给予乙方 200-2000 元经济处罚；若有财产丢失，乙方负必须付相应的赔偿责任；若为乙方工作人员监守自盗，则由乙方承担全部赔偿责任。

5. 校大门岗保安人员、楼宇管理员等脱岗 10 分钟及以上的，每人每次处以 100 元罚款，玩手机、听收音机、睡觉等每人每次处以 100 元罚款。

6. 校园内因发生打架、斗殴事件，乙方工作人员没有第一时间到场，协助甲方采取有效措施控制局面，引发事故，造成不良影响，乙方应承担渎职责任，甲方视后果给予扣分并处以 100-500 元/次罚款。

7. 物业管理过程中，除自然灾害以外，因乙方管理不到位（包括维修不及时导致门窗玻璃坠落，以及校园道路障碍、地漏盖不平或丢失形成空洞）致使人员伤害及伤亡的，由乙方负全责。

8. 乙方工作人员因疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情，应由乙方负全责，并视情节及后果予以赔付；若由其他因素引发火灾、火情，乙方工作人员未在第一时间到位，采取一切手段控制或消除火灾、火情，并按规范报警、施救、报告等，造成损失或伤害时，根据消防部门的认证，追究乙方一定的赔付责任。

9. 乙方对校园内违规停放行为，未及时采取有效措施进行处理，并将相应信息反馈给安保处，造成不良影响或者交通堵塞，则由甲方下达书面告诫并视情况予以 50-500 元/次的经济处罚。

10. 甲方大型会议、迎新、招聘会等重大活动，因乙方人员不足，考虑不周，指挥失当，造成校园交通瘫痪，由甲方给予书面告诫，并视情节处以 100-500 元/次以上的罚款。

11. 校内紧急或突发事件要在第一时间报告（半小时以内），若乙方在第一时间没有注意、发现、报告、控制此类事情，引发后果，乙方要承担责任，甲方视情况在综合评价中予以扣分，造成恶劣影响每起处以 200 元以上罚款。

12. 乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行安保管的，视情节轻重给予乙方 200-500 元/次的处罚。

（六）绿化养护管理

1. 因乙方管理原因（不可抗力因素除外）在绿化养护期间导致甲方设备、设施、管网及其他直接损失时，乙方应承担相应的赔付责任。

2. 甲方绿化植物在养护期内因养护不当或应急处置不当等出现的患病虫害、长势不良、死亡等以及由于灾害天气或人为、机械造成植物、损坏、死亡的等由乙方负责，及时更新补植，更新补植的苗木要求同种类、同规格，更新补植费用由乙方承担；如对校园环境景观效果造成不良影响的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

3. 未建立科学、规范的绿化管理档案的，按要求补充完善，给予乙方200-500元/次的处罚。

4. 因乙方绿化养护管理不善而造成甲方水电量浪费的，乙方应赔付甲方相应的水电费，视情节轻重给予乙方500-1000/次的处罚。

5. 绿化作业所使用的农药、化学药剂、汽油等物资，由专人看管，建立台账，若遗失或看管不严等造成人身、财产损失，由乙方负全部责任和损失，视情节轻重并给予乙方200-2000元/次扣罚。

6. 乙方未按招标文件、投标文件及甲方要求进行绿化养护管理的，视情节轻重给予乙方200-500元/次的处罚。

（七）人员管理

1. 乙方应按合同（或校区管理部门协商同意）设置岗点、岗位，配足服务、管理人数。每次抽查发现人员缺编，按每缺编一人500元（主管及以上人员一人1000元）的标准扣款，依次依人累加。

2. 物业服务过程中，乙方聘请的人员不称职，甲方提出撤换要求后，乙方若未在规定的时限内执行，甲方给予乙方500元/人.次的经济处罚。

3. 物业人员（安保人员、楼管人员）在值班场所加工食品，每发现一处，对乙方处以违规并处以100元罚款。

（八）其他

1. 乙方不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，甲方有权即刻终止合同，没收履约保证金，并要求乙方赔偿相应损失。

2. 乙方须按要求完成承接项目查验。乙方应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。本合同终止时，乙方应当按《物业管理条例》（最新版）规定向甲方移交原委托管理的全部物业及其各类管理档案等资料；物业服务合同终止时，甲方如选聘了新的物业服务企业的，物业服务企业之间应当做好相关交接工作；若乙方未按约定完成移交事宜，

甲方有权没收履约保证金。

3.乙方未按照招标文件及投标要求履行承诺，甲方提出书面的整改意见，若无正当理由，乙方未采取有效措施进行纠正、预防，并改进，甲方根据严重程度予以200-500元/次以上的经济处罚，情节严重的，终止合同，没收履约保证金。

4. 物业管理活动中，出现其他违反招标文件、合同、学院管理要求等情况，甲方视情节严重程度可给予乙方 200 元及以上的经济处罚。

5. 乙方不得违反合同约定，擅自停止服务和降低服务标准，否则，甲方有权拒付当月物业服务管理费。乙方违反合同约定，未能达到约定招投标承诺的管理目标规范，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不改的，甲方有权终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予经济赔偿。

6. 累积扣款金额达到履约保证金数额的，甲方有权单方面终止合同。

附件 5：福建林业职业技术学院物业服务年度综合考评表

考评单位：福建林业职业技术学院物业管理物业服务考核工作小组

考评时间：

考评项目	项目得分	备注
月考评（占 80%）		物业考评当年各考评月的平均分乘以 80%
师生满意度调查（占 20%）		当年师生满意度乘以 100%转换得分乘以 20%
得分总计		
考评人员签名		

三、本附件是主合同不可分割的组成部分，除本协议中明确所作修改的条款之外，主合同的其余部分应完全继续有效。本协议与主合同有相互冲突时，以本协议内容为准。

四、本附件一式七份，随主合同合附一份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：福建林业职业技术学院

乙方：

年 月 日

年 月 日