

郑州财税金融职业学院 2026 年物业 服务合同

甲方： 郑州财税金融职业学院

乙方： 万合物业管理有限公司

日期： 2026 年 9 月 30 日

郑州财税金融职业学院2026年物业服务合同

甲方：郑州财税金融职业学院

乙方：万合物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家、地方有关物业管理法律法规和政策，在甲乙双方平等、自愿协商一致的基础上，就郑州财税金融职业学院物业管理签订本合同。

物业基本概况

1. 物业名称：郑州财税金融职业学院
2. 物业地点：郑州市金岱路6号
3. 物业服务范围：学院所有建筑物公共区域保洁及校园绿化养护服务。
4. 物业服务期限：自2026年10月1日起至2027年9月30日止，共计一年。

第一条 甲方同意将郑州财税金融职业学院物业管理服务委托给乙方，乙方按照本合同及所列标准向甲方提供优质服务，并接受甲方监督。

第二条 物业管理费用

1. 物业管理费年费用：大写：叁佰伍拾陆万陆仟壹佰陆拾元整 (¥3566160.00元)。

2. 支付方式：本项目无预付款。物业管理费按月支付，每月根据上月物业服务质量考核结果结算。乙方应于每月5日前将上月考核结果及对应金额发票送达甲方，甲方在收到合规发票后十个工作日内支付上月物业服务

费。具体扣减标准详见附件1《物业服务质量考核办法》。乙方未按时送达发票的，甲方付款期限相应顺延，且不承担违约责任。

3. 物业管理费用包含常规性突击任务，如寒暑假学生留宿、培训学员入住等常规突击任务。

4. 如有重大活动，物业管理公司应及时安排相应人员上岗，不再增加费用（除特别巨大工作任务，经校方认定，协商决定费用）。

第三条 物业服务质量标准

1. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		☐ （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		☐ （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		☐ （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
		☐ （1）大厅、楼内公共通道： ①走廊、楼梯、地面、踢脚线：干净、无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌，且巡回保洁； ②大厅地面：无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌，且巡回保洁； ③玻璃门、窗：光亮干净、无积尘、无印渍，且巡回保洁； ④墙面、台面、灯座、宣传标识栏、附属设施及外围墙面：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍，且巡回保洁； ⑤不锈钢扶手、栏杆、挡板：无积尘、光洁、明亮，且巡回保洁； ⑥开水间：地面干净无积水、无茶渣；开水器外壳清洁无污渍、无茶渣堵塞；墙面无积尘、无污渍；空气流通无异味，且巡回保洁； ⑦空间：空气流通、清新； ⑧公共区域垃圾桶及烟灰缸：清洁光亮、无污渍、烟灰及垃圾不超过容器的2/3； ⑨天花板：无积尘、无蜘蛛网； ⑩照明保洁：灯管无积尘、灯盖、灯罩明亮清洁； ⑪走廊墙面、挂物及木质装饰材料：无积尘、无污垢，走廊内无自行车及其他堆放物品； ⑫天台、屋顶每月清扫1次，无垃圾堆积； ⑬定期检查安全门并保持畅通； ⑭暖气片：定期打扫，无落尘，无锈迹。

2	建筑物内公共区域保洁	(2) 公共卫生间: ①门、窗、墙面、天花板: 干净、整洁、明亮无积尘、污迹; ②室内地面、空间: 无脚印、无污迹、无水迹、空气流通、无异味; ③便池、尿斗、面盆、镜面: 干净、无污迹、无污垢、无异味, 污水管及下水道畅通; ④不锈钢水龙头、落水管: 光洁、明亮; ⑤手纸篓、垃圾桶: 日产日清; ⑥地漏排水畅通; ⑦及时清理卫生间内乱涂乱画, 确保无不文明文字, 无乱涂乱画; ⑧夏季等蚊、蝇滋生季节应采取措施定期灭杀, 目视无蚊蝇在飞;
		☐ (3) 电梯轿厢: ①保持干净, 无污渍、无粘贴物、无异味, 每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		☐ (4) 地下车库: ①地面清扫: 每周2次清扫车库, 保证地面无积水、无油渍污渍; ②墙面及箱柜除尘: 每日用湿布擦拭1次; ③灯具擦拭: 每天擦拭1次; ④管线清扫: 每周清扫1次; ⑤消杀: 每月进行1次地下车库消杀工作。
3	建筑物外公共区域	☐ (1) 道路、广场、垃圾箱、运动场: ①室外道路: 无明显垃圾、无烟头, 且巡回保洁; ②广场: 整洁、无垃圾、无烟头; ③垃圾桶: 外表干净、无异味, 及时倾倒。 ④垃圾箱: 及时清理, 每天外部保洁, 每天喷洒消毒物品; ⑤体育场、篮球场: 地面无明显垃圾, 体育赛事活动后立即清理; ☐ (2) 道路积水、积雪处理: 雨雪天气后及时清除道路积水积雪, 铺设防滑垫或设置警示标识; ☐ (3) 各种路标、宣传栏等保持干净, 定期开展清洁作业。 ☐ (4) 清洁室外照明设备, 定期开展清洁作业。 ☐ (5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象, 每天巡查。

	保洁	☐ (6) 垃圾场： 每天对外运送，运送时及时清理周边产生的垃圾，保持垃圾场及周边的清洁，无异味。物业服务商需在垃圾场配备大型垃圾箱不少于3个（5吨）或者多配备可移动垃圾箱不少于200（50L）个，以保证每天产生的垃圾无裸露在外。每天应定时清运校内产生的除建筑垃圾外所有生活垃圾（含餐厅生活垃圾）至校外市政部门指定位置，餐厅泔水除外。
4	卫生消毒	☐ (1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。 ☐ (2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫滋生，达到基本无蝇，每季度至少开展1次作业。 ☐ (3) 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作

2. 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	☐ (1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。 ☐ (2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。 ☐ (3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。 ☐ (4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。 ☐ (5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	瓷砖地面	☐ (1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 ☐ (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	☐ (1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。 ☐ (2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	☐ (1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。 ☐ (2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
		☐ (1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。

7	地板地面	☐ (2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	☐ (1) 日常用吸尘机除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。 ☐ (2) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。
9	乳胶漆内墙	☐ 有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	☐ 有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	☐ 有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	☐ 有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	☐ 有污渍时用半干布擦拭。

3. 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 ☐ (2) 做好绿化服务工作记录, 填写规范。 ☐ (3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。 ☐ (4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	☐ (1) 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。 ☐ (2) 根据生长情况修剪绿地, 绿地内无枯草、无杂物, 无干枯坏死和病虫害侵害, 基本无裸露土地。 ☐ (3) 定期修剪树木、花卉等, 灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜, 无枯叶、无病虫害、无死树缺株。 ☐ (4) 绿篱生长造型正常, 颜色正常, 修剪及时, 基本无死株和干死株, 有虫株率在 10% 以下。 ☐ (5) 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾, 做好病虫害防治。 ☐ (6) 水池水面定期清理, 无枯枝落叶、水质清洁。 ☐ (7) 根据病虫害发生规律实施综合治理, 通常在病虫害率高时, 以药剂杀死病虫害, 以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

	☐ (8) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前, 专人巡查, 对绿植做好预防措施, 排除安全隐患。
	☐ (9) 恶劣天气后, 及时清除倒树断枝, 疏通道路, 尽快恢复原状。

4. 公寓服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定公寓服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 ☐ (2) 做好公寓服务工作记录, 填写规范。
		☐ (3) 以服务学生为宗旨, 文明礼貌、耐心细致, 尊重学生人格与隐私。 ☐ (4) 日常管理以教育引导为主, 发现问题及时上报、妥善处理。
2	公寓服务	☐ (1) 门岗值班: ①24小时值班, 认真做好来访人员的登记; ②掌握所管公寓的学生情况, 房间分布, 学生寝室调整变动情况; ③协助报修维修; ④每周对学生寝室大功率电器等违禁品检查并上报结果; ⑤发现学生不良行为要及时纠正, 发现危险品要及时没收并上报学生处; ⑥确保消防通道畅通。 ☐ (2) 突发事件处理: ①建立各类突发公共事件处理机制和预案; ②及时处理安全隐患、防火防盗、安全用电和不稳定因素排查, 有突发事件及时处理并迅速报告有关部门; ③确保学生人身和财产安全, 公寓内无恶性治安案件发生。 ☐ (3) 卫生安全检查: ①每周一至周五对寝室进行卫生安全检查; ②有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒; ③对卫生较差寝室做好教育整改, 结合学生处要求每周开展1次文明卫生安全检查。

		☐ (4) 卫生教育: ①引导学生养成良好的生活卫生习惯; ②督促学生将生活垃圾投放到指定收集点,不堆积在寝室门口、不随手丢弃、引导学生自觉维护公寓环境卫生,对多次劝阻无效的学生,及时上报。
		☐ (5) 其他: ①做好节水节电工作,公寓内无长流水、长明灯现象; 禁止在值班室及其他负责区域私拉电线、违章用电。 ②做好毕业生离校退宿工作和新生的住宿安排工作。 ③处理学生投诉,解答学生疑问,回复工作舆情。
		④做好学生处交办的其他工作。 ⑤在公共区域显著位置公示楼内工作人员名单、联系方式及 24 小时服务和监督电话; 24 小时受理师生来访来电、咨询和投诉(双休和节假日不中断); 发现异常情况应立即(半小时内)上报。

5. 楼宇管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定楼宇服务的工作制度及工作计划,并按照执行。
		☐ (2) 做好楼宇服务工作记录,填写规范。
		☐ (3) 树立服务意识,主动对接各使用部门,及时响应需求,做到召之即来、来之能办、办之有效。
2	楼宇管理服务	☐ (1) 日常工作: ①每天定时检查楼宇卫生,包括教室清扫地面、擦拭桌椅、黑板、讲台等,确保教室无垃圾、无灰尘。 ②对于简单的故障要及时进行维修;对于复杂问题,要及时联系维修人员,并跟进维修进度。 ③对室内的桌椅、门窗、灯具、风扇等设施设备进行日常检查,及时发现损坏情况并记录。 ④加强室内安全巡查,特别是在课间休息和放学后,检查室内门窗是否关闭、电器设备是否断电,确保室内无安全隐患。 ⑤如遇突发安全事件(如火灾、漏电等)要及时采取应急措施,并通知相关部门和人员进行处理。 ⑥协助教师和学校其他部门完成与教室相关的临时性任务,如布置考场、安排特殊活动场地等。 ⑦配合学校的整体规划和安排,参与教室的调整和布置工作,确保学校教学秩序的正常进行。 ⑧每日对体育馆内的运动地板、运动器材固定装置进行安全巡检,发现

		松动、磨损或损坏及时维修或报修，并跟进处理结果。
--	--	--------------------------

6. 公务用车服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定公务用车服务工作制度及工作计划，并按照执行。
		☐ (2) 做好公务用车出车记录，填写规范。
2	公务用车服务	☐ (1) 工作要求： ①驾驶员工作日8:30—12:00、14:00—17:30期间全程在岗，服从车辆调度和管理，做到随叫随到、准时出车。 ②认真遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理规定，不开带病车、不开赌气车、不开高速车，做到文明、安全驾驶。驾驶员无故违反交通规则造成处罚，由驾驶员自行承担。 ③出车任务完成后，车辆要及时送回学校并按秩序停放，驾驶员需及时向党政办公室报告，便于车辆调度。 ④驾驶员要服从党政办公室的统一管理，手机应24小时开机，不得随意关机或拒接电话。 ⑤实行“一车一档”管理，记录每次出车时间、里程、目的地及费用；车辆维修保养须经采购人批准后进行。

7. 机房维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定机房维护服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		☐ (2) 做好机房维护工作记录，填写规范。
		☐ (3) 做好机房日常服务，服从安排、随叫随到，保障教学科研不受影响。

2	机房维护服务	☐ (1) 工作要求: ①实行坐班制度,按时上下班,不迟到,不早退。 ②按课程表开放机房,上课前 15 分钟开门,做好设备的检查、清点工作。 ③在机房设备使用过程中,发现设备故障,及时排除,保证教学顺利进行。
		④协助上课教师正确使用多媒体设备,严禁违规操作,做好信息中心交办的其他工作。 ⑤定期排查机房内设备安全隐患。

8. 体育器材室管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	☐ (1) 制定体育器材管理服务的工作制度及工作计划,并按照执行。 ☐ (2) 做好体育器材管理工作记录,填写规范。
2	公务用车服务	☐ (1) 工作要求: ①对体育器材的领用归还情况进行详细记录。 ②对器材室及场馆内固定器材进行巡检,发现损坏、锈蚀或松动及时维修,对超出自身维修能力的立即报修。 ③规范器材存放管理,各类器材摆放整齐,定期清点。 ④配合教学训练和赛事活动的器材调配及场地布置。 ⑤做好体育部交办的其他工作。

9. 会议服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	会前准备	☐ (1) 工作要求: ①门、窗、桌椅干净整洁、无积尘、无纸屑、玻璃干净明亮; ②墙面、墙面悬挂牌、框、墙角、踢脚线、窗帘、天花板干净整洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网; ③地面干净、整洁、无积尘、无污渍、无水渍; ④灯具、电扇、电脑设备、空调设备等干净、整洁、无积尘、无污渍; ⑤室内空间空气流通、清新; 每天喷洒空气清新剂1次; ⑥墙面无印迹, 无乱涂乱画;
		⑦水杯、水瓶及时清洗消毒, 无茶渍; ⑧保洁用品: 摆放整齐;
2	会中服务	☐ (1) 会议期间按要求提供服务, 不干扰会议进行。 ☐ (2) 密切关注会场情况, 发现设备异常或突发需求, 及时响应并协助处理。
3	会后整理	☐ 会议或活动结束后进行全面清洁, 座椅归位、地面无垃圾、设备表面洁净, 确保场地及时交付下次使用。

第四条 甲方权利和义务

1. 对乙方服务工作进行监督、检查、指导, 在服务中发现的问题, 甲方有权对乙方提出整改意见, 并按照合同约定追究乙方违约责任(违约责任标准见附件《物业服务质量考核办法》)。

2. 对教职工、学生进行宣传教育, 遵守学校管理制度, 配合乙方工作。

3. 甲方有权要求乙方更换工作不称职人员。乙方应在收到甲方书面通知后7日内完成更换, 新任人员资历和业务能力不得低于被更换人员; 逾期未更换的, 甲方有权按每人每日200元从物业服务费中扣减费用。

4. 根据考核结果, 按时向乙方支付服务费用。

第五条 乙方权利和义务

1. 严格执行国家有关的法律法规，遵守甲方的各项规章制度，不发生违法违纪违章行为，乙方承担违法违纪违章的责任。

2. 建立健全劳动安全、卫生制度，验收工作规程。

3. 工作人员统一着装，保持良好的精神风貌。

4. 对有资质要求的岗位选用具备上岗证、资格证并经培训合格的熟练人员，并定期对各类服务人员进行技术知识，安全知识等的培训和考核，保证向甲方提供标准化、规范化的优质服务。

5. 按照工作性质选聘合格的工作人员。对新进员工进行岗前培训，对在职工工每年不少于 2 次岗中培训。

6. 乙方应根据甲方需要，如实提供所有工作、服务人员相关身份、资质证明和其他相关登记材料。

7. 乙方应严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》等法律法规的规定，按时足额支付工作人员的工资及各项社会保险费用。乙方不得因甲方付款周期问题而拖欠、克扣工作人员工资。乙方与其工作人员之间的劳动合同、工资待遇、社会保险、工伤事故等争议，均由乙方自行解决并承担全部责任，与甲方无关。乙方工作人员在服务过程中发生人身损害或造成第三方损害的，由乙方依法承担全部赔偿责任；因此导致甲方被追索或产生其他损失的，乙方应向甲方全额赔偿。如因乙方拖欠工资引发劳动争议、集体停工或影响甲方正常教学秩序的，由乙方承担全部法律责任，且甲方有权解除合同，并要求乙方支付年服务费总额10%的违约金。

8. 乙方工作人员所有的工资及福利费用（国家规定的各种保险、医疗）等由乙方承担并定时及时发放。

9. 所需保洁物料及垃圾清运车都由乙方配备，垃圾清运做到日产日清。

10. 负责对甲方配备的设施设备、工具的维修和养护，并在合同期满后完好的归还甲方。

11. 爱护各种设施，节约水电资源，认真履职尽责，如因乙方原因造成甲方声誉、生命、财产等损失的，一切后果均由乙方承担。

12. 乙方必须提供全部保洁及绿化养护人员分配表，并服从甲方管理。

13. 乙方应对物业人员进行日常考勤，甲方不定时抽查。

14. 乙方设置专人质量检查，每天对校园保洁情况进行检查。

第六条 违约责任

1. 甲方违反合同相关条款的约定，使乙方无法达到合同约定的服务标准，乙方有权要求甲方及时解决，否则，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2. 乙方违反合同相关条款的约定，未能达到合同约定的服务标准，甲方有权要求乙方限期整改，否则，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3. 有下列行为之一者，甲方有权单方解除协议。

A. 乙方未能完成履行协议内容，经过多次协商不能整改的。

B. 随机抽查服务满意度低于85%的。

C. 因乙方原因发生重大事故的。

4. 在正常合同期限内，双方均不得随意解除合同，无正当理由提前终止合同的，违约方应向对方支付违约金。违约金标准为：未履行部分的服务费总额不足年服务费总额 30%的，违约金为未履行部分服务费的 30%；未履行部分服务费总额达到或超过年服务费总额 30%的，违约金为年服务费总额的 10%。

5. 因不可抗力致使合同无法履行的，受影响方应及时通知对方，并提供相关证明。双方可协商变更或终止合同，互不承担违约责任。

6. 乙方连续三个月考核不合格或连续两个月考核严重不合格的，甲方有权单方解除合同，乙方应支付相当于一个月物业服务费的违约金。

第七条其他约定

1. 如果乙方不能在规定时间内完成合同规定的任务，甲方另找第三方完成，所发生费用由乙方承担。

2. 超出合同约定服务范围以外的其他服务项目，经双方协商另行支付服务费用。

3. 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，合同附件与合同文本，具有同等法律效力，甲乙双方应共同遵守。

4. 合同未尽事宜，由甲乙双方协商解决，必要时可签订补充协议。

5. 双方如有争议协商不成起诉的，由甲方所在地法院管辖，并由违约方承担守约方因维权所产生的律师费、交通费、公告费等。

甲方单位（公章）

甲方代表（签字）



李晓东



乙方单位（公章）：

乙方代表（签字）

许工华

附：

附件1《物业服务质量考核办法》

附件2《郑州财税金融职业学院物业服务监督考核办法（试行）》

附件3《物业服务考核评分细则》

附件 1:

物业服务质量考核办法

一、考核办法:

1. 本项目物业服务考核实行百分制, 由甲方每月对乙方服务质量进行考核。

2. 考核依据: 参照《郑州财税金融职业学院物业服务监督考核办法(试行)》(详见本合同附件 2)。

3. 考核方式: 甲方每月通过定期检查、不定期抽查等方式对乙方服务进行综合评分。

4. 考核等级划分:

优秀: 考核得分在 95 分(含)以上;

合格: 考核得分在 90(含) - 94 分;

基本合格: 考核得分在 80(含) - 89 分;

不合格: 考核得分在 60(含) - 79 分;

严重不合格: 考核得分在 60 分以下。

二、考核结果运用

1. 月度考核优秀的, 月度物业服务费足额拨付;

2. 月度考核合格的, 月度物业服务费足额拨付;

3. 月度考核基本合格(80 - 89 分)的, 扣拨月度物业服务费的百分之三(3%);

4. 月度考核不合格(60 - 79 分)的, 扣拨月度物业服务费的百分之八(8%); 连续两个月考核不合格的, 甲方有权向乙方发出书面整改通知; 连续三个月考核不合格的, 甲方有权单方解除本合同, 并有权要求乙方支付相当于一个月物业服务费的违约金;

5. 月度考核严重不合格（60 分以下）的，扣拨月度物业服务费的百分之十五（15%）；连续两个月严重不合格的，甲方有权单方解除本合同，并有权要求乙方支付相当于一个月物业服务费的违约金。

三、考核结果异议处理

1. 甲方应在每月 5 日前将上月考核结果书面告知乙方；
2. 乙方对考核结果有异议的，应在收到考核结果后 3 个工作日内向甲方提出书面复核申请，并附相关证据材料；
3. 甲方应在收到复核申请后 5 个工作日内组织复核，并将复核结果书面告知乙方；复核结果为最终结果。

四、其他

1. 本办法所称“月度物业服务费”，是指年度物业服务费总额除以 12 个月得出的月均服务费；如合同服务期限不是完整 12 个月，则按实际服务天数折算。
2. 本办法作为本合同不可分割的附件，与本合同具有同等法律效力。

附件 2:

郑州财税金融职业学院物业服务监督考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为加强对郑州财税金融职业学院物业服务的有效管理，提高物业管理服务质量和工作效率，规范物业服务人员服务行为，增强员工责任意识，特制定本办法，作为对物业服务质量和物业服务合同是否继续履行的重要依据。

第二条 本办法适用于郑州财税金融职业学院物业管理服务项目的日常监督考核。

第三条 考核原则公开、公平、公正；量化考核与综合评价相结合；考核结果与物业服务费支付挂钩。

第二章 监督考核机构及职责

第四条 学校成立“物业服务监督考核小组”（以下简称“考核小组”），负责物业服务的日常监督考核工作。

第五条 考核小组组成

组长：后勤处处长

成员：后勤处副处长、后勤处物业管理员、各使用部门代表人、乙方（物业公司）现场负责人

第六条 考核小组主要职责：

1. 负责制定和调整考核标准；
2. 组织开展日常检查、不定期抽查和月度综合考核；
3. 对考核中发现的问题提出整改意见，并督促乙方整改；
4. 确定月度考核结果，并报学校后勤处审批；

5. 处理乙方对考核结果的异议申请。

第七条 考核频率

1. 日常检查：每周 1 次；
2. 不定期抽查：每月 2 次；
3. 月度综合考核：每月末进行，结合日常检查和抽查综合评分。

第三章 监督考核内容

第八条 考核内容覆盖本合同约定的全部物业服务范围，具体包括：

序号	考核板块	权重（分）
1	保洁服务与绿化养护	30 分
2	公寓管理服务	20 分
3	楼宇管理服务（含教学楼、体育馆、科技馆）	10 分
4	零星维修与电力保障服务	20 分
5	公务用车服务	10 分
6	机房维护服务	10 分
合计		100 分

第四章 考核标准与扣分规则

第九条 各板块具体考核标准详见本办法附件《物业服务考核评分细则》。

第十条 扣分规则

1. 单次违规扣分实行“累加计分”，但单个板块扣分上限不超过该板块权重分；

2. 师生投诉事项经查证属实的，除按对应板块标准扣分外，每增加 1 次有效投诉，加扣 2 分（同一事项重复投诉不重复扣分）；

3. 违反国家有关法律法规及地方政府相关规定的，单次扣 35 分，并依法追究责任；

4. 因乙方服务问题被校级以上媒体曝光，造成不良舆情的，单次扣 10 分。

第十一条 加分规则

1. 乙方提出合理化建议被甲方采纳的，每次加 1—3 分；
2. 乙方在服务中表现突出，受到师生书面表扬的，每次加 1 分；
3. 乙方在重大活动保障中表现优秀的，每次加 2—5 分。

第五章 考核结果与运用

第十二条 月度考核得分按附件 1《物业服务质量考核办法》的等级划分执行。

第十三条 连续考核不合格或严重不合格的处理，按附件 1 及合同约定执行。

第六章 考核异议处理

第十四条 乙方对考核结果有异议的，应在收到考核结果通知后 3 个工作日内，向考核小组提交书面复核申请，并附相关证明材料。

第十五条 考核小组应在收到复核申请后 5 个工作日内组织复核，复核结果为最终结果。

第七章 附则

第十六条 本办法由郑州财税金融职业学院后勤处负责解释。

第十七条 本办法自合同签订之日起施行。

附件 3:

《物业服务考核评分细则》表一

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议
1	保洁绿化(30分)	公共区域(含公共卫生间)地面清扫(含扫、拖,一天两次,节假日正常)。未完成,发现一例扣 10 分。	10 分			
2		地面干净无污渍、垃圾、痰渍、烟蒂、无积水。发现一例扣 5 分。	5 分			
3		墙面、顶棚、楼梯间、楼梯扶手及栏杆干净无污渍、无蜘蛛网、无乱写乱画、小广告、无废品堆积。发现一例扣 5 分。	5 分			
4		公共卫生间、洗手间无积水、干净无污渍、无臭味、无杂物、过滤网无垃圾,公共平台无垃圾。发现一例扣 4 分。	4 分			
5		门窗(含门厅、公共门、窗外部)、玻璃、阳台(含突出雨篷)、顶棚、楼顶、灯具(含应急灯和其他固定设施)无污渍,保持光洁白亮,垃圾桶、消防箱保持清洁。发现一例扣 2 分。	2 分			
6		责垃圾桶、箱、簍的维护。在现存垃圾桶、箱、簍数量的基础上,需要更新、维修、增加等,均由物业负责。发现一例扣 2 分。	2 分			

7	垃圾及时下楼无积存、垃圾箱四周干净整洁。物业负责监督建筑垃圾清运或由物业向建筑方收费清运。找不到建筑方清运的，由物业清运。发现一例扣 2 分。				2 分
8	配备绿化服务人员至少 4 人。熟悉校园绿化布局，花草树木的品种及特征，具有良好的植物修剪、施肥、抗旱、抗病虫害等养护技能，对校园绿化修剪、施肥和施药等进行合理建议。少一人扣 1 分。				5 分
9	建立绿化养护相关管理制度，要有绿化养护标准、记录、巡查等资料，形成绿化养护职责和考核办法。未形成绿化养护（包括养护品、农药和化肥等）台账的扣 2 分，台账记录不完整扣 0.5 分。				2 分
10	每月提供绿化养护计划表，无计划扣 3 分。				3 分
测评人员（签字）：					
测评日期：					
			年	月	日

《物业服务考核评分细则》表二

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议
1	零星维修 (20分)	维修 24 小时响应、不因双休、节假日而中断，如因节假日维修不及时影响学生正常生活，发现一例扣 5 分。	5 分			
2		服务人员工作期间须穿工作服，做到文明礼貌、谈吐得当，不得与学生发生冲突。发现一例扣 1 分。	1 分			
3		私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，私自收取费用的扣 3 分并予以赔偿并罚款，情节严重的给予清退。	3 分			
4		对楼宇内的供水系统、供电设施、公共设施进行巡查发现问题及时维修，爱护宿舍区及室内外一切设施，做到及时维修和保养，保证正常运行。未及时维修的发现一例扣 3 分。	3 分			
5		小型维修当天报修不过天，水电暖、门锁等急修 1 个小时到位，门窗家具等零修不过天。没按要求完成的发现一例扣 2 分。	2 分			
6		零星维修期间发现不安全因素及时上报并制止违纪现象，维修材料领取签字。维修拖沓发现一例扣 2 分。	2 分			
7		维修人员负责临时突发性维修项目以及领导交办的临时性的维修任务。维修拖沓发现一例扣 2 分。	2 分			
8		电工在进行电气维修时，必须严格遵守电气安全操作规程，先切断电源，挂上“正在维修，禁止合闸”的警示标志，且要穿戴好绝缘手套、绝缘鞋等防护用品。未按操作规程作业发现一例扣 2 分。	2 分			
测评人员（签字）：						
测评日期：						
年 月 日						

《物业服务考核评分细则》表三

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议:
1	公寓管理 (20分)	值班人员配备到位, 坚守岗位。(衣着不整, 行为不雅, 发现一例扣0.5分)	2分			
2		服务态度要求做到文明礼貌、谈吐文雅。(与其他工作人员、老师或学生发生争吵的发现一例扣1分, 不听劝阻且态度恶劣, 或有打架等冲突的扣1分, 并清退相关责任人)	2分			
3		维修登记本、消防巡检记录本、来客宿舍登记本等记录要规范填写, 及时记录, 无漏登、漏报情况。(发现一例登记不实情况扣0.5分)	1分			
4		值班人员交接班时应及时交清相关工作内容, 值班期间如有串岗、脱岗、睡觉、喝酒、打牌、乱写乱画、看电视、玩电脑等发现一例扣0.5分。	2分			
5		值班期间严格履责, 责任到位。(发现有小商贩进入宿舍推销商品, 张贴广告的, 非本楼学生或他人进入不闻不问的发现一例扣0.5分, 情节严重或造成投诉或其他结果的扣1分)	2分			
6		未按规定时间开、锁楼门的, 晚上锁门后不登记学生晚归或态度恶劣拒绝开楼门、锁门后学生特殊情况(如就医)延迟开楼门的发现一例扣0.5分。	1分			
7		未经校方同意, 私自允许外来人员或由本校、本公司人员带领的外来人员进楼	2分			

	参观或留宿的，发现一例扣 0.5 分。			
8	严禁私自兜售商品和其他营利性行为，检查过程中，发现学生宿舍内有出售商品行为不及时上报，发现一例扣 1 分。物业公司员工私自兜售商品和其他营利性行为发现一例扣 0.5 分。	1 分		
9	私自挪用、侵占学校、学生个人或其他员工物品的，扣 1 分并予以赔偿并罚款，情节严重的建议清退。	2 分		
10	积极配合学校相关工作，有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、打麻将、饲养宠物，未及时制止，发现一例扣 0.5 分。	1 分		
11	值班室不得留宿其他亲属，值班期间不允许在工作岗位带小孩、照顾亲属。发现一例给予警告并扣 0.5 分。	1 分		
12	定期做好消防设施检查，发现缺失、损坏及时上报，保持消防通道畅通。上报不及时的发现一例扣 1 分。	2 分		
13	接受师生投诉和求助，主动回答用户的询问。不配合工作的给予警告并扣 0.5 分。	1 分		
测评部门：		测评人员（签字）：		
测评日期：		年 月 日		

《物业服务考核评分细则》表四

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议
1		楼宇管理人员需严格遵守作息时间，按时到岗，认真履行值班职责。不得擅自脱岗或离岗，发现一次扣 0.5 分。	3 分			
2		巡查楼宇设施设备，发现问题及时报修，确保教育教学设施正常运行，并做好巡查记录，无记录扣 0.5 分。	2 分			
4	楼宇管理 (10 分)	熟悉楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防设施数量及状况等，具备处理突发事件的能力，经测评与情况不符的每次扣 0.5 分。	3 分			
5		每天检查所管楼宇内各房间的门（含吸门器）、窗、课桌、椅、灯、开关、电风扇、水电等设施完好情况，发现问题和故障及时报修和报告，并做好巡查记录，无记录扣 1 分。	2 分			
测评部门（签字 ）						
测评日期：		年 月 日				

《物业服务考核评分细则》表五

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议
1	公交车（10分）	驾驶员要认真遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理规定，不开带病车、不开赌气车、不开高速车，做到文明、安全驾驶，并做好出车记录，无记录扣 0.5 分。	2 分			
2		驾驶员工作日 8:30--12:00、14:00--17:30 期间需全程在岗，服从车辆调度和管理，做到随叫随到、准时出车，迟到者扣 0.5 分。	3 分			
3		驾驶员要服从党政办公室的统一管理，手机应 24 小时开机，不得随意关机或拒接电话。驾驶员不服从管理，不服从调度，无故不出车或频繁请假影响调度者，每次扣 0.5 分。	3 分			
4		驾驶员应爱护车辆，经常加强车辆保养，保证车辆机械状况和安全状况良好，妥善保管车辆的保险、年检等各种必备手续，及时洗车，保持车辆内外清洁，否则扣 0.5 分。	2 分			
测评部门：			测评人员（签字）：			
测评日期：			年 月 日			

《物业服务考核评分细则》表六

序号	测评项目	测评内容	分值	扣分	得分	整改意见和建议
1	机房管理 (10分)	增强安全防范意识, 定期进行防火及安全检查, 发现问题应及时处理并立即上报。发生机房盗窃、破门、火警、水浸、110 报警等突发事件时, 应在第一时间赶赴现场协助处理, 未上报扣 0.5 分。	3 分			
2		对于故障设备或其他问题, 要及时维修和处理, 未及时处理扣0.5 分。	3 分			
3		保持学生机房整洁卫生; 节约用电, 安全用电; 提高警惕, 做好防水、防火、防盗工作; 出现意外事故, 应及时处理并向上级部门汇报, 未上报扣 0.5 分。	2 分			
4		全面负责机房安全, 严防学生接触电源。每次下机后, 关好门窗、切断电源, 确认无误后, 方可离开, 否则扣 0.5 分。	2 分			
测评部门:			测评人员 (签字):			
测评日期:			年 月 日			