

# 合 同 书

项目名称：柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购

采 购 人：柳州城市职业学院

采购编号：LZZC2026-G3-990077-LZSZ

合同编号：12N7913280952026801

日期：2026 年 4 月

# 目 录

一、政府采购合同 .....	1
二、采购需求 .....	6
三、中标通知书 .....	68



# 一、政府采购合同

合同使用说明：1. 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标人投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

2. 本合同为中小企业预留合同。

## 合同书

合同编号：12N7913280952026801

采购单位（甲方）柳州城市职业学院 采购计划表编号：LZZC2026-G3-00084-001、LZZC2026-G3-00084-002、LZZC2026-G3-00084-003、LZZC2026-G3-00084-004

供应商（乙方）广西新主张城市管理服务有限公司

项目名称及编号：柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购 LZZC2026-G3-990077-LZSZ

签订地点：广西柳州市

签订时间：2026年4月30日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标人投标文件及承诺，就甲方委托乙方提供柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

### 第一条 合同标的

金额单位：人民币（元）

序号	服务内容	单位及数量	报价	说明
1	柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购	1 项	13194468.00	自提供服务之日起 3 年，具体服务起止时间以合同约定日期为准。
总价（人民币大写）： <u>壹仟叁佰壹拾玖万肆仟肆佰陆拾捌元整</u> ￥ <u>13194468.00</u>				

合同合计金额包括为了实施和完成服务所需的各种费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。如招投标文件对其另有规定的，从其规定。

### 第二条 服务基本情况：

（一）具体管理范围及构成详见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

（二）乙方提供的管理服务包括以下内容：

1. 具体服务内容包含乙方投标文件承诺服务内容。

2. 包含招标文件的第二章《采购需求》中约定服务范围和内容。

### 第三条 服务期限、服务人数及工作时间

(一) 服务期限: 自 2026 年 5 月 1 日起至 2029 年 4 月 30 日止, 共 3 年。

(二) 服务人数: 乙方向甲方派服务人员 93 名。

### 第四条 质量保证

乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

### 第五条 服务费及支付

(一) 资金性质: 财政性资金。

(二) 合同总金额: (大写) 壹仟叁佰壹拾玖万肆仟肆佰陆拾捌元整 (小写) ¥ 13194468.00 ;

(三) 支付办法:

本项目合同正式生效之日起, 甲方按     月     向乙方支付服务费。具体支付约定见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

(四) 支付方式: 转账或电汇形式

(五) 甲方将服务费付至乙方指定的以下银行账号:

开户名: 广西新主张城市管理服务有限公司

开户银行: 柳州银行股份有限公司航北路支行

账号: 708062011010900000465

(六) 履约保证金

乙方为小型企业, 免收履约保证金。

### 第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

### 第七条 甲方的权利和义务

(一) 包含招标文件的第二章《采购需求》中约定的甲方的权利和义务。

### 第八条 乙方的权利和义务

(一) 包含招标文件的第二章《采购需求》中约定的乙方的权利和义务。

### 第九条 违约责任

(一) 合同双方均应按约定履行, 如存在逾期提供服务或逾期付款的, 每逾期一日应按逾期提供服务所对应的款项或逾期应付款的 0.5 % 支付违约金; 逾期超过 30 日的, 守约方有权解除合同, 并要求违约方按合同总价款的 0.05 % 支付违约金;

(二) 乙方未按合同约定全面提供服务的, 对于未完成部分, 甲方有权不予付款, 并要求乙方按未完成部分价款的 0.05 %支付违约金。如未完成部分与整个合同的履行有直接影响, 导致合同无法履行或无法实现合同目的的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 0.05 %支付违约金;

(三) 1. 如乙方提供的服务不符合合同约定, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 0.05 %支付违约金。2. 如甲方同意由乙方继续履行合同或重新提供符合合同约定服务的, 乙方除继续履行外, 仍需按合同总价款的 0.05 %支付违约金 (此项违约金的设置比例不得高于前款所约定的违约金比例);

(四) 若乙方违约, 造成甲方的损失超过违约金额的, 乙方应赔偿甲方超出违约金部分的损失;

(五) 合同一方违约, 另一方为主张权利而支付的费用 (该包括但不限于诉讼费、律师费、公告费等), 由违约方承担。

(六) 违约金的约定支付比例按相关法律法规规定自行约定。

#### **第十条 不可抗力事件处理**

(一) 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 30 天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

#### **第十一条 争议解决**

(一) 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决, 可向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

(二) 诉讼期间, 本合同继续履行。

#### **第十二条 合同生效及其它**

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签章并加盖单位公章后生效。

(二) 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

#### **第十三条 合同的变更、终止与转让**

(一) 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外, 本合同一经签订, 甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

(二) 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

#### **第十四条 签订本合同依据**

(一) 政府采购招标文件;

(二) 乙方提供的采购投标 (或应答) 文件;

(三) 投标承诺书;

(四) 中标或成交通知书。

**第十五条 合同组成部分及解释顺序**

下列文件作为合同的组成部分，互为补充和解释，如有不清楚或相互矛盾之处，以下面所列顺序在前的为准。

- (一) 双方签订的补充协议、双方协商同意的变更、纪要、协议；
- (二) 本合同书；
- (三) 中标或成交通知书；
- (四) 投标文件及承诺。

**第十六条** 本合同一式柒份，具有同等法律效力，采购代理机构两份，甲方肆份，乙方壹份（可根据需要另增加）。

甲方（章）  2026年4月30日	乙方（章）  2026年4月30日
单位地址：柳州市官塘大道文苑路1号	单位地址：柳州市阳和工业新区古亭大道100号冠亚国际星城17栋13--21/13-22
法定代表人：	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电 话：0772-5331035	电 话：0772-3312160、17758654017
电子邮箱：lzczyzcc@163.com	电子邮箱：1600470298@qq.com
开户银行：柳州银行北大阳光支行	开户银行：柳州银行股份有限公司航北路支行
账 号：70312500000000001157	账 号：708062011010900000465
邮政编码：545036	邮政编码：545000
经办人：	年 月 日

# 合同附件

(服务类)

1. 供应商承诺具体事项:  详见中标供应商投标文件	
2. 服务期责任:  详见中标供应商投标文件	
3. 其他具体事项:  详见中标供应商投标文件	
甲方(章)          2026年4月30日	乙方(章)          2026年4月30日

注: 填不下时可另加附页

## 二、采购需求

柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购（LZZC2026-G3-090077-1-252）

### 第二章 采购需求

说明:

1. 评审时, 评标委员会发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行, 或者采购文件内容违反国家有关规定的, 要停止评审工作并向采购人或采购代理机构书面说明情况, 采购人或采购代理机构应当修改采购文件后重新组织采购活动; 发现投标人提供虚假材料、串通等违法违规行为的, 要及时向采购人或采购代理机构报告。

2. 标记“★”符号的为实质性响应内容, 该内容仅限于“第二章 采购需求”。评审时投标人的响应内容发生负偏离一项以上的, 视为投标无效。

★一、项目要求及服务需求			
项 号	标 的 名 称	服务内容要求	数 量 及 单 位
1	柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购	<p><b>一、项目概况</b></p> <p><b>(一) 项目名称</b> 柳州城市职业学院 2026-2029 年物业管理服务采购</p> <p><b>(二) 服务地点</b></p> <p>1. 柳州市鱼峰区官塘大道文苑路 1 号。 2. 柳州市鱼峰区荣军路东三巷 132 号。</p> <p><b>(三) 服务范围</b></p> <p>1. 柳州市鱼峰区官塘大道文苑路 1 号, 校园红线范围内的建筑物及公共区域的物业管理与服务, 包括但不限于校园环境卫生, 校园绿化养护、设施维修维护和学生公寓管理、学员公寓管理服务, 以及垃圾清理、有害生物防治、化粪池清理、新生公寓保洁等服务。校园建筑面积约 5 万平方米、道路面积约 18 万平方米、绿化面积约 11 万平方米。 2. 鱼峰区荣军路东三巷 132 号, 教学楼面积约 0.1 万平方米。</p> <p><b>(四) 服务人员</b> 本项目服务人员为 93 人, 其中行政 2 人, 工程 13 人, 保洁 42 人, 绿化 8 人, 学生公寓 (学员公寓) 管理 28 人。</p> <p><b>(五) 服务期限</b> 3 年 (2026 年 5 月 1 日至 2029 年 4 月 30 日, 其中物业服务时间:</p>	1 项

	<p>2026 年 5 月 1 日至 2029 年 4 月 30 日，绿化服务时间：2026 年 7 月 5 日至 2029 年 4 月 30 日）。</p> <p><b>（六）预算金额</b></p> <p>人民币 471.84 万元/年（备注：原校园绿化项目与物业管理服务项目合同到期时间不一致，校园绿化项目纳入物业管理服务项目后需减 2 个月的绿化养护费 8 万元，在合同上约定第一年在总费用上减 8 万元），三年共计 463.84+471.84+471.84=1405.12 万元（含人工工资、设备维护、耗材等全部费用）。</p> <p><b>（七）招标方式</b></p> <p>公开招标。</p> <p><b>二、工作目标</b></p> <p>提供安全、整洁、有序的校园环境，保障师生教学、科研和生滨需求，实现物业设施设备高效运行，降低维护成本，建立标准化服务体系，提升师生满意度，落实节能环保措施，推动文明校园、绿色校园和节能型校园建设，构建智能化管理平台，提升物业响应速度和服务质量。</p> <p><b>三、服务内容与范围</b></p> <p><b>（一）基础服务</b></p> <p><b>1. 校园环境卫生</b></p> <p>校园红线内的环境卫生保洁区域，包括但不限于建筑及附属构件的公共区域、卫生间、校内道路、运动场、停车场、草地及绿化带等露天公共区域，以及垃圾收集、清理等服务，并协助做好市政规定范围内校园门前三包工作。特别约定：</p> <p>（1）校内建筑室内公共区域（含第一办公楼 5-7 楼办公室与会议室）及卫生间等，需全天候保洁。</p> <p>（2）校内室外硬化路面及人行道等，需全天候全面保洁。</p> <p>（3）校园绿地保洁，至少每周一次全面保洁。</p> <p>（4）校内运动场地，至少每周一次全面保洁。</p> <p>（5）临时保洁，视卫生状况定期安排。</p> <p>以上包含金峰区梨军路东三巷 122 号的教学楼，需全天候全面保洁。</p> <p><b>2. 设施维修维护</b></p> <p>校园红线内的零星维修维护项目，包括但不限于建筑物及其附属构件、公共设施、道路及人行道、水电设备（含生活水箱、备用发电机）及管网、家具及桌椅等日常巡检与维修，以及学生公寓空调的清洗和维修等。特种大型设备、教学专用设备、高压配电设备和学校立项的工程</p>
--	---

	<p>类项目除外。</p> <p>特别约定：维修保养为全天候，即全年 365 天，每天 24 小时；供水包括但不限于学校供水总阀至全流程覆盖的终端，供电包括但不限于学校高压总配电站至全流程覆盖的终端（高压配电设备和学校立项的工程项目除外），排水包括但不限于学校排水管道井至全流程覆盖的终端。</p> <p>以上包含鱼峰区荣军路水三巷 132 号的教学楼零星维修。</p> <p><b>3. 校园绿化养护</b></p> <p>校园红线内的绿化和绿化的养护与管理等，包括但不限于草坪、绿篱、树木的修剪、浇水、施肥、剪顶、防寒、防风等养护和校园虫害防治，以及部分植物调整与移植，节日景观布置等，学校立项的绿化改造类项目除外。</p> <p>特别约定：绿化管理服务为全天候服务，即全年 365 天养护。</p> <p><b>4. 学生公寓管理</b></p> <p>学生公寓管理与服务，包括但不限于第 1-9 栋学生公寓、国际交流中心学生公寓的门卫值守和违规电器检查、公共区域保洁，以及协助做好学生思想教育、生活指导和文化阵地支持等。</p> <p>特别约定：学生公寓管理为全天候，即全年 365 天，每天 24 小时。</p> <p><b>5. 学员公寓服务</b></p> <p>学员公寓的房区管理与服务，包括但不限于国际交流中心 3-5 层楼的房区保洁、前台接待、设备维护、房区服务与会议服务等。</p> <p>特别约定：学员公寓服务视学员住宿安排而定，每天 24 小时服务。</p> <p><b>（二）专项服务</b></p> <p><b>1. 化粪池及排污管网清理</b></p> <p>校园红线内的化粪池及相关单元附属管道清理，楼宇中的所有卫生间的小便池、蹲坑、马桶定期清理，以及管井、雨水管道和排污管道疏通与清理。</p> <p><b>2. 有害生物综合治理</b></p> <p>校园红线范围内的建筑物及附属构件、公共设施、绿地与道路等场所的除“四害”和红火蚁、白蚁、蛇虫等有害生物综合治理。</p> <p><b>3. 校园垃圾清理</b></p> <p>校园红线范围内的垃圾桶日产日清。</p> <p><b>4. 后勤保障与服务</b></p> <p>开学、毕业、晚会、考试、接待等大型活动的保洁和保障支持；学校物资或国货的零星搬运；视情况由学校按需安排对特定区域、特定场</p>
--	--

所（校史馆、报告厅、领导办公室等）或新生公寓的深度保洁；学生公寓空调清洁与维护；开水机清洗消毒、生活水箱清洁及水质检测。

以上包含鱼峰区荣军路东三巷 132 号的有害生物综合治理。

**四、人员配备及要求**

**（一）岗位设置**

岗位设置为行政、工程、保洁、绿化、学生公寓（学员公寓）管理等 5 类，共 93 人。具体岗位与职数：

序号	类别	岗位设置	拟配职数	备注
1	行政	项目经理（1 正 1 副）	2	行政岗
		小计	2	
2	维修	水电及设备维修 (电工 2 名, 空调 维修工 1 名, 水管 工 2 名)	5	全年 365 天保证学校各类零星维修, 24 小时值班制, 周末、节假日及每天夜间 18:00-24:00 安排 2 名水电工值班。
		建筑及设施维修 (泥瓦工 3 名, 木 工 2 名)	5	
		综合及应急维修 (电焊工 1 名, 综 合维修工 2 名。)	3	
		小计	13	
3	保洁	第 1-4 栋教学楼	4	含卫生间, 不含教室内
		第 1-7 栋实训楼	7	含卫生间, 不含实训室内
		第一办公楼	6	含 9 间办公室, 2 间会议室和卫生间, 报告厅, 校史馆保洁, 不含其他办公室内
		大学生活动中心	1	含卫生间, 隔离室, 不含办公室、学生服务中心
		图书馆保洁	1	含卫生间, 不含办公室
		实践教学综合楼	2	含室内体育馆, 不含教室内
		学术大礼堂、国际交流中心	3	含大礼堂, 不含办公室内

		室外公共区域 1	11	含垃圾清理、化粪池及排污管网清理、有害生物综合防治等专项
		室外公共区域 2	2	新增东部区域
		开放学院	1	含卫生间
		小计	42	
4	绿化	绿化养护管理员	7	
		茶园及绿地养护员	1	含室内绿植
		小计	8	
5	学生公寓（学员公寓）管理	学生公寓管理员 (第 1-9 栋楼 6 个出口, 每个出口 4 名)	24	实行 24 小时三班轮值制, 执行学校的学生公寓管理规定、安全保卫制度和卫生保洁要求, 协助做好学生公寓文化建设和学生的教育工作。
		学员公寓管理人员	4	实行 24 小时三班轮值制, 执行学员公寓管理规定, 维持要求、管理细则, 安全保卫制度和卫生保洁要求, 协助做好学员公寓文化建设和学生的教育工作, 执行学校的留学生公寓, 培训学员管理规定, 安全保卫制度和卫生保洁要求, 协助做好留学生公寓, 培训学员公寓文化建设和学生的教育工作。
		小计	28	
		合计	93	各类别人员不得兼取兼得
<p><b>(二) 岗位人员要求</b></p> <p><b>1. 项目经理 (2 人):</b></p> <p>58 周岁以下, 具有中级以上职称证书; 具有 3 年以上物业管理项目经理工作经验; 熟悉环境卫生、维护秩序、绿化养护、学生公寓管理。</p>				

	<p>学员公寓管理等工作。</p> <p><b>2. 维修维护人员（13人）：</b></p> <p>55周岁以下，要求身体健康，工作态度良好，认真负责，吃苦耐劳，熟悉维修及建筑等业务，无学历要求，无不良记录。</p> <p>特殊岗位：电工2名应具有《特种作业操作证》（低压电工），空调维修工1名应具有《特种作业操作证》（制冷与空调作业），电焊工1名应具有《特种作业操作证》（熔化焊接与热切割作业）上岗，从事开水机清洗消毒、生草水霉清洗及水质检测作业的人员要办理《健康证》；综合维修工作协助其他工种如电工、电焊、空调维修等开展工作。</p> <p><b>3. 绿化养护人员（8人）：</b></p> <p>58周岁以下，要求身体健康，工作态度良好，认真负责，吃苦耐劳，熟悉绿植养护工作，无不良记录。</p> <p>特殊岗位：该岗位内至少有一人应具有园林园艺或植保专业学历。</p> <p><b>4. 保洁人员（42人）：</b></p> <p>55周岁以下，要求身体健康，工作态度良好，认真负责，吃苦耐劳，熟悉保洁业务，无学历要求，无不良记录。</p> <p>特殊岗位：（第一办公楼6名保洁员）办公室、会场保洁人员年龄不超过58周岁，相貌端正，仪表大方，身体健康且持有健康体检证明材料。</p> <p><b>5. 学员公寓管理员（24人）：</b></p> <p>55周岁以下，高中以上学历（含高中毕业），身体健康，能处理和应对校区公寓管理维护、清洁工作，能正确使用各类消防、清洁卫生器械和设备；具有较强的沟通能力，能吃苦耐劳，能以自己的实际行动教育学生；有爱心，认真负责并定期接受专业培训；能使用办公软件和网络；无任何不良记录；女性职数比例不少于需求数的50%。</p> <p>国际学生公寓管理员应具备基本涉外安全意识，具备一定的留学生日常管理经验。</p> <p><b>6. 学员公寓管理员（4人）：</b></p> <p>学员公寓管理员协助国际教育学院管理留学生，同时接待校内师生家属、在校培训人员及访客提供全方位住宿服务，作为公寓运营的核心力量。管理员应在50周岁以下，高中或中专及以上学历，身体健康，吃苦耐劳，责任心强，具备“一专多能”的综合素质，能够灵活应对前台接待、留学生管理服务、简单会议服务等多项工作，确保公寓高效、有序运转。</p>
--	--

	<p><b>（三）岗位工作要求与服务标准</b></p> <p><b>1. 行政岗位要求与服务标准</b></p> <p>（1）制定与执行物业管理制度与标准：负责制定、修订并监督执行涵盖环境卫生（建筑内外公共区域、卫生间、露天场地）、垃圾清理、设施设备进行维护、绿化养护、学生公寓管理、学员公寓服务等方面的标准化服务流程、操作规范及质量标准。</p> <p>（2）统筹环境保洁与垃圾管理：全面管理保洁服务团队，确保建筑公共区域、卫生间、道路、运动场、停车场、绿地等室内外环境安全、整洁、有序；监督垃圾分类、收集、清理、消毒流程等合规高效，符合环保要求。</p> <p>（3）物业设施设备全生命周期管理：制定并执行水电暖通、电梯、楼宇自控等设施的预防性维护、定期巡检、维修保养计划，确保高效稳定运行，最大化延长使用寿命，有效控制维护成本。</p> <p>（4）成本控制与质量监督：负责物业管理的人员、物料、能耗、维修等增加成本管理，落实节能降耗措施；负责保洁、绿化、设施维保、公寓管理等服务项目的合同履约、日常服务质量的监督、考核与评价，确保服务达标。</p> <p>（5）推动节能环保与绿色校园建设：协助校园节电、空调、节水和垃圾分类、资源回收等管理，制定并落实相关措施，助力文明校园、绿色校园和节能型校园目标的达成。</p> <p>（6）师生服务响应与满意度管理：建立高效的修管理系统、服务热线等服务响应机制，处理师生投诉与建议；定期开展师生满意度调查，分析数据，制定并实施改进计划，持续提升服务质量，确保师生满意度达到 85% 以上。</p> <p>（7）物资管理台账与档案管理：建立并维护物业相关设施设备、耗材等资产的详细台账，做好维保记录、运行数据、检查报告等履行合同约定档案资料，确保信息准确、可追溯。</p> <p>（8）应急管理与安全保障协调：制定并演练物业管理范围内的公共卫生事件、设施故障、自然灾害等应急预案，确保校园的安全秩序。</p> <p><b>2. 环境卫生岗位要求与服务标准</b></p> <p>（1）清洁建筑公共区域：负责办公楼、教学楼、实训楼、图书馆等建筑内走廊、楼梯、大厅、电梯厅等公共区域的地面清扫、拖洗，以及墙面、门窗、扶手、设施等除尘，保持洁净无杂物、无污渍、无灰尘。</p> <p>（2）卫生间清扫与消毒：高频率清扫、消毒卫生间及盥洗室的地</p>
--	--

	<p>面、墙面、隔间、便器、洗手台、镜子等设施，及时补充洗手液或卫生纸等耗材，确保无异味、无污渍、无积水。</p> <p>(3) 清扫校内道路与露天场地：每日清扫校园主干道、支路、人行道、广场、运动场（跑道、球场周边）、停车场等露天公共区域，清除落叶、纸屑、烟头等垃圾杂物。</p> <p>(4) 维护绿地与绿化带整洁：每日巡视并捡拾草坪、绿化带、花坛内的塑料袋、饮料瓶等白色垃圾及明显杂物，定期清理落叶，协助处理修剪后的枝叶。</p> <p>(5) 分类收集与清运垃圾：按照学校规定路线和时间，分类收集楼内、室外各区域垃圾，回收垃圾站的垃圾，确保垃圾日产日清，无积压。垃圾清运至指定垃圾处理场所。</p> <p>(6) 清洁消毒垃圾容器与站点：定期清洁垃圾桶外部及垃圾回收站的地面，冲洗消毒垃圾桶，保持垃圾点周边卫生，防止异味和污染。</p> <p>(7) 执行公共区域消毒任务：在常规清洁基础上，根据要求对传染病高发期和对门把手、电梯按钮、扶手等高接触点、卫生间、垃圾点等公共区域进行定期消毒。</p> <p>(8) 协助落实“门前三包”：负责市政规定范围内校园出入口及周边的环境卫生，及时清扫垃圾、落叶、积水；维护绿化设施；发现并上报乱堆乱放、乱贴乱画、乱设摊点等影响市容秩序的行为。</p> <p>(9) 响应临时需求与报告问题：配合完成大型活动后或特殊情况的突击清洁任务；工作中发现设施损坏、安全隐患或漏水、可疑物品等异常情况及时上报。</p> <p><b>3. 设施设备维护保养岗位要求与服务标准</b></p> <p>(1) 日常巡检与报修响应：对负责区域内的建筑物本体（如外墙砖脱落、门窗损坏、屋顶渗漏点）、公共设施（路灯、座椅、宣传栏、护柱）、道路及人行道（地磚松动、路缘石破损）、水电管网（如明管漏水、阀门滴漏）进行定期巡查，主动发现隐患，及时响应并生成部门通过报修平台、电话、现场提出的零星维修请求。</p> <p>(2) 建筑物及附属构件小修：负责修复建筑物内外墙面的小面积破损、瓷磚脱落、涂料剥落，维修或更换损坏的门窗（含锁具、合页、玻璃）、小面积吊顶、踢脚线、扶手栏杆等，处理屋顶、墙面、管井等部位的小范围渗漏（非结构性、非大面积）。</p> <p>(3) 公共区域设施维修：修复损坏的公共座椅、休闲设施、标识标牌、自行车棚、非机动车停车架等，维修道路、广场、人行道的地磚</p>
--	--

	<p>松动、碎裂、沉降（小面积，非基础问题）、维护路沿石、雨水篦子、井盖（非重型）的完好与功能。</p> <p>（4）水电设备及管网日常维修：维修或更换室内外公共区域的照明灯具、开关、插座、小型配电箱（非高压）内的空气开关、接触器（低压）、修复生活给排水管道的明管漏水、阀门渗漏、水龙头、角阀、软管故障、疏通公共区域小型下水管道堵塞（非主管道）、对生活水箱（非清洗、按拆卸附件如浮球阀、液位计、人孔盖密封）进行日常检查和简单维修、并开展开水机清洗消毒、生活水箱清洗及水质检测。</p> <p>（5）备用发电机日常检查与简单维护：进行备用发电机的日常外观检查、油位/水位/电池状态检查、执行简单的维护操作、协助专业公司进行定期保养和试运行。</p> <p>（6）家具及桌椅维修：维修教室桌椅、公共区域（图书馆、办公室、会议室、活动室）及学生公寓内的公用家具（桌椅、柜子、书桌等）的松动、开裂、小部件损坏（螺丝、合页、滑轨、拉手），进行简单的加固、调整，更换配件。</p> <p>（7）学生公寓和礼堂的室内空调机清洗与简单维修：按计划对学生公寓室内分体式空调的滤网、外壳、出风口进行清洗消毒（不涉及拆洗内机蒸发器）、处理空调遥控器失灵、电源插头接触不良、简单故障判断、协助联系专业人员对空调进行深度维修。</p> <p>（8）维修过程管理：接到报修后，及时到达现场评估、准备工具和常用耗材、小配件等材料、按照安全规程和操作规程进行维修、确保维修质量、维修过程中保持现场整洁、减少对师生教学、生活的影响、完工后清理现场。</p> <p>（9）维修材料管理：负责常用灯泡、开关插座、水龙头、角阀、软管、螺丝、合页、小五金、密封胶等维修耗材和小配件的领用、保管和登记、合理使用材料、杜绝浪费、优先利用可修复的零件。</p> <p>（10）维修记录与反馈：详细、准确地记录每次巡检发现的问题、维修内容、使用的材料、工时、完成情况、及时在报修系统中更新维修状态（受理、处理中、已完成）、对于无法处理或需要专业公司/立项的问题、及时上报主管并告知报修方、定期汇总维修数据、为预防性维护和物料采购提供依据。</p> <p><b>4. 绿化养护岗位要求与服务标准</b></p> <p>（1）草坪养护管理：定期修剪草坪（根据季节和草种确定频率和高度）、保持平整美观、执行草坪浇水、施肥（根据土壤测试和草种需</p>
--	---

求），打孔、梳草、覆沙等养护作业。及时清除杂草（人工或选择性药剂），消除草坪病虫害，修复草坪缺块、破损区域（补播草籽或铺草皮）。

（2）绿篱、灌木与模纹养护：根据植物生长特性和景观要求，定期修剪绿篱、灌木、模纹的整形修剪，保持枝条流畅，形态美观，通风透光，垂直绿篱、灌木的浇水、施肥（穴施、沟施或叶面喷施），清除绿篱、灌木区内的杂草、枯枝败叶及杂物，防治绿篱、灌木的病虫害。

（3）乔木（阔木）养护管理：对树木进行常规修剪（枯枝、病虫枝、交叉枝、下垂枝、过密枝），特殊造型修剪需经审批后进行。截断树种、树伤、季节性和极端情况进行科学浇水（尤其是新植树木和干旱期），对树木进行合理施肥（环施、穴施），促进树体生长。对阔木进行支撑加固，防寒架台，防风修剪或加固（台风季节前）等防护措施。观察树木生长状况，及时发现并上报严重病虫害、空梢、倒斜等安全隐患。

（4）植物灌溉系统操作与维护：按养护协议绿化区域喷灌需求，调整灌溉系统。根据天气和植物有水情况进行灌溉计划，定期检查灌溉管道、喷头、阀门、控制设备，进行简单维修（更换喷头、清理过滤器、疏通管道），确保系统正常运行，减少水资源浪费。复杂故障上报。

（5）病虫害监测与综合防治：定期巡查绿地，及时发现植物病虫害发生情况，做到早发现、早防治。在专业人员指导下，采用物理防治、生物防治和科学、环保的化学防治方法进行病虫害防治，严格遵守农药安全使用规程，做好记录，及时清理病虫枝、叶、果，减少病源、虫源。

（6）绿地卫生与杂草控制：绿篱负责区域内绿地（草坪、花坛、绿篱下）的垃圾、落叶、石块等杂物，保持环境整洁。酌情进行人工或选择性药剂除草工作，控制不可除杂草生长，维护绿化景观效果。

（7）花卉栽植与养护（季节性）：负责花园、花坛、花丛等区域时令草花种植、更换与日常养护（浇水、施肥、摘除残花、清除杂草），协助进行重要节日（如开学、毕业、五一、国庆节）或活动的校园花卉景观布置。

（8）植物调整与小营造施：根据校园景观调整需求或配合小游园施工，对植株（小乔木、灌木、花卉等）的局部调整，移植及补种工作。负责移植后的养护管理，确保成活率。

（9）绿化设施维护与工具管理：维护保养所负责的绿色机械（割草机、绿篱机、打药机、油锯等）和手工工具（铁锹、绿篱剪、铁锹、耙子等），确保其处于良好工作状态，进行简单故障排除，复杂问题及

	<p>时检修、安全，规范操作各类绿化机械，遵守操作规程，妥善保管和合理使用肥料、农药、油料等物料，做好出入库记录，节约资源。</p> <p>(10) 安全作业与应急响应：严格遵守安全作业规程，特别是在使用机械、农药、梯子作业时，做好个人防护，设置作业警示标志，在恶劣天气（如暴雨、大风）前后，进行必要的巡查和应急处理（如疏通排水，扶正加固倒伏小树，清理断枝），对养护作业中发现的绿地安全隐患（危树、塌陷、裸露坡坎、损坏的园林设施）及时上报。</p> <p><b>5. 学生公寓管理和岗位要求与服务标准</b></p> <p>(1) 学生公寓门禁管理。严禁学生进入异性公寓；杜绝从事推销、发传单、广告的人员进入学生公寓。</p> <p>(2) 学生公寓安全巡查。定时对公寓楼进行安全巡查，应急灯、疏散通道等是否完好有效，及时发现并消除安全隐患。</p> <p>(3) 学生公寓秩序维护。维护公寓楼内公共秩序，预防盗窃、打架斗殴等事件发生，发现可疑情况及时报告保卫处。</p> <p>(4) 学生公寓应急管理。熟练掌握突发事件的应急处理流程，在发生火灾、地震、突发疾病等紧急状况时，第一时间采取初步措施，并迅速报告相关部门。</p> <p>(5) 学生行为监督。检查学生在公寓内的违规行为（如喝酒、赌博、大声喧哗影响他人休息），并进行必要的劝导和教育。</p> <p>(6) 钥匙管理。妥善保管钥匙，学生公寓大门、应急通道门和公寓备用钥匙的管理，按规定办理学生临时借用钥匙手续。</p> <p>(7) 协助报修。协助学生报修，及时联系物业维修人员进行处理，跟进维修进度。</p> <p>(8) 国际学生公寓管理员与国际教育学院辅导员每月定期开展一次工作总结会，对上个月的公寓管理情况进行汇报，针对突出问题与辅导员进行沟通研判。</p> <p>(9) 做好访客进出核实、登记与管理，禁止闲杂人员进入。</p> <p>(10) 完成学校管理部门交办的其他临时工作。</p> <p><b>6. 学员公寓管理的不管理要求与服务标准</b></p> <p><b>(1) 综合性服务管理</b></p> <p>① 承担前台接待工作，包括办理学员及访客的入住、退房手续，准确登记身份信息，妥善处理预订、咨询等事务，确保流程规范、高效。</p> <p>② 负责管理日常清洁与维护，严格按照卫生标准完成房间清扫，布草更换、物品补充等工作，同时兼顾公共区域的卫生保洁，为住客营造</p>
--	---

	<p>干净整洁的居住环境。</p> <p>①普通公寓内举办小型会议或培训，需协助布置场地、准备物资，并提供必要的现场服务，保障活动顺利开展。</p> <p><b>(2) 服务导向工作</b></p> <p>①始终秉持以客为尊的服务理念，热情、耐心地对待每一位住客，及时响应住客提出的需求，如物品借用、设施报修等，确保在规定时间内给予反馈和处理，提升住客满意度始终。</p> <p>②定期收集住客意见与建议，主动了解住客需求变化，积极改进服务品质，不断优化住宿体验。</p> <p><b>(3) 安全保障工作</b></p> <p>①严格落实消防安全制度，定期检查公寓内消防设施设备，确保其完好有效；组织并参与消防演练，提高应急处置能力，预防事故发生。</p> <p>②加强公寓安全巡查，保障住客人身及财物安全，对可疑人员和行为及时进行询问与管控；严格执行门禁制度，维护公寓正常秩序。</p> <p>③规范各类设备操作流程，定期对设施设备进行安全检查，及时发现并消除安全隐患，确保公寓运营安全。</p> <p><b>(4) 沟通协作工作</b></p> <p>①与前台工作人员保持密切配合，及时共享住客信息，确保服务无缝衔接；定期向主管汇报工作情况，接受工作指导与监督。</p> <p>②与维修人员建立高效沟通机制，及时反馈设施设备故障问题，跟进维修进度，保障公寓设施正常使用；与其他服务人员相互协作，共同完成公寓各项服务工作。</p> <p><b>(5) 校园特色服务</b></p> <p>①深入了解校园环境，包括教学楼、图书馆、食堂、校内景点等位置及开放时间，能够为住客提供准确、详细的校园信息指引。</p> <p>②积极宣传校园文化和特色活动，增强住客对校园的了解与认同感。</p> <p><b>(四) 专项服务标准与要求</b></p> <p><b>1. 化粪池及排污管网清理服务标准</b></p> <p>(1) 化粪池清掏频次与彻底性：根据化粪池容量（化粪池数量 27 个）、使用频率（办公楼、教学楼、实训楼、学生公寓、食堂附近需更频繁）及沉淀情况，制定科学清掏计划（一般春、秋学期各一次，具体根据化粪池实际情况开展清掏），清掏彻底，清除底部沉淀及浮渣至规定深度（通常 &gt; 90% 容积），确保有效容积。清掏后检查池体结构安全。</p> <p>(2) 楼宇卫生器具定期清污与防堵：对教学楼、公寓楼、办公楼等</p>
--	--

<p>公共卫生间的小便池、蹲坑、马桶进行定期预防性维护（使用专用工具清除尿垢、污渍、毛发等）。座厕纸架使用程度设定（小便池每月 1-2 次，马桶/蹲坑每季度 1 次），确保排水顺畅，无阻塞异味、污浊堆积。</p> <p>(13) 排污/雨水管道疏通频次与效果：对校园主干及支线的污管、雨水管按计划进行疏通（排污管每年 1-2 次，雨水管雨季前及暴雨季节重点疏通），使用高压清洗机、疏通机等设备彻底清除管道内壁油污、淤泥、杂物、树根等，确保管径流量 <math>\geq 90\%</math>。排水设施正常，重点区域（食堂、操场排放点下游）增加频次。</p> <p>(14) 窨井/检查井清理与维护：定期清理窨井/检查井内淤积的污泥、杂物，清理后井底无积泥，井盖清洁，爬梯完好，井盖复位平整、稳固，与路面平齐，无缺损，无异响。</p> <p>(15) 应急处置疏通响应时效：接到校内报修的管道、雨水管道、卫生器具严重堵塞报修后，在 2 小时内应急响应做出反应处置；一般堵塞请在 2 小时内到达现场修复；严重堵塞在 4 小时内修复；重大堵塞（影响整体/区域）在 8 小时内修复。</p> <p>(16) 作业安全与环保规范：严格遵守有限空间作业规范（化粪池、管沟）；作业前强制通风，佩戴防护装备（呼吸器、安全带），专人监护，污物密闭运输，倾倒在指定合法资质的场所，严禁随意倾倒，作业现场设置警示标志，完工后清，减少对环境影响。</p> <p>(17) 清理过程记录与报告完整：每次清理（化粪池、管道、窨井）需详细记录：作业地点、时间、人员、设备、清理前状态、清理过程、清理量（方数/车数）、清理后状态、发现的问题（如管道破损、井盖损坏）、杂物处置凭证，提供清晰的现场服务报告（含前后对比照片）。</p> <p>(18) 异味控制与环境影响：清掏、疏通作业过程中及完成后，采取有效措施（如及时覆盖、冲洗、使用除臭剂）控制异味扩散，作业完毕彻底清理现场，恢复原状，无污物堆积，无污水横流。</p> <p>(19) 设施复位与核销清理：作业中拆卸的井盖、管堵等设备，作业后必须牢固复位，发现设备破损、井体塌陷、管道破裂等超出清理范围的问题，需拍照记录，及时并立即上报物业管理部门。</p> <p>(10) 服务投诉率与业主满意度：服务过程专业、高效、文明，尽量减少对师生教学、生活的影响，有效处理相关投诉。</p> <p>②考核指标： 有效服务投诉次数（含服务态度、质量、时效等）<math>&lt; 1</math>次/学期。 涉及区域的部门对服务满意度综合评分 <math>&gt; 85</math>分/月。</p>
---

	<p><b>2. 有害生物综合防治的服务标准</b></p> <p>(1) 虫害密度控制达标率（核心虫害）：采用国家标准或行业规范（如 GB/T 27776-2011《病媒生物密度控制水平鼠类》等）的监测方法（鼠迹法、粘捕法、目测法等），定期监测鼠、蟑、蚊、蝇密度，通过环境治理、物理防治、化学防治等综合防治措施，将密度控制在国家病媒生物密度控制水平标准 C 级或更优水平。</p> <p>(2) 重点区域防治效果：对食堂周边、学生公寓等公共区域、管道井、垃圾回收站等重点高风险区域，实施更高频次监测和强化防治措施，确保虫害密度显著低于一般区域标准，无活体害虫（尤其鼠、蟑）可见。</p> <p>(3) 红火蚁监测与根除率：定期巡查校园绿地、绿化带、道路边堆等区域，及时发现红火蚁蚁丘，采用高效、环保的饵剂或粉剂进行精准灭巢处理，确保单个蚁巢处理后 2-4 周内无活蚁活动，根除率达标。</p> <p>(4) 白蚁监测与预防性处理：对树木、木质结构建筑、新建建筑周边等重点区域设置白蚁监测装置（饵站或监测站），定期检查，发现孳蚁立即进行诱杀或局部处理，对新建、改建项目提供白蚁预防建议或处理。</p> <p>(5) 蛇虫等特殊有害生物应急响应：建立马蜂、蛇虫等应急响应机制，接到师生报告后，专业人员应在 1 小时内到达现场进行安全捕捉或清除（尤其马蜂窝、蛇）。事后分析原因，提出环境改善建议。</p> <p>(6) 化学防治安全性与规范性：优先使用粘板、诱捕器、防鼠设施等物理防治和生物防治手段，必须使用化学药剂时，选择低毒、高效、环保、持效期适中的产品，符合国家规定，精准施药，避免大面积喷洒，作业前公示，作业中设置警示，作业后检查清理。</p> <p>(7) 防制设施维护与有效性：安装和维护的物理控制设施（挡鼠板、防鼠网、诱捕器、灭蚊灯、毒饵站）完好、有效，位置合理，标识清晰，每月检查、清洁、维护或更换。</p> <p>(8) 服务记录与报告质量：每次服务（检查、监测、处理）均需详细记录：时间、地点、人员、发现情况、采取的措拖、使用的物料、处理结果、发现的问题/建议，提供月度综合服务报告，包含虫情分析、密度趋势、防治效果评估、环境治理建议、下一步计划。</p> <p>(9) 师生投诉处理与综合满意度：建立便捷的虫害问题投诉渠道，对师生投诉快速响应专业处理，及时反馈结果，整体服务专业、有效、安全。</p>
--	---

	<p><b>3. 校园垃圾处理服务标准</b></p> <p>(1) 垃圾日产日清达成率（核心指标）：严格按照合同约定的时间和频次，每日清空校园内所有固定垃圾收集点（垃圾桶、垃圾收集中心、垃圾压缩站等）的生活垃圾、厨余垃圾等易腐垃圾，做到“不落地净”，确保校内垃圾无隔夜存放和及时处理，特殊极端天气/不可抗力需报备。</p> <p>(2) 分类收集：按照柳州市垃圾分类管理规定及合同要求，对不同类别垃圾（可回收物、有害垃圾、其他垃圾）进行收集，分类。</p> <p>(3) 清理作业规范与环境卫生：从业人员着装统一、整洁，作业过程文明规范：轻拿轻放垃圾桶，避免野蛮操作；垃圾装车时采取防撒洒措施；作业完毕后清理地面散落垃圾及污水，恢复收集点及周边环境整洁，作业时间尽量避开师生人流高峰。</p> <p>(4) 处理时效与终端处置合规：垃圾清理至指定地点。</p> <p>(5) 收集点/容器维护与清洁：定期保洁所负责的垃圾收集容器（垃圾桶、箱）外表及周边地面（至少每周一次，污染严重时及时清洗），发现收集容器破损及时报各学校更换，保持垃圾房/压缩站内部相对整洁。</p> <p>(6) 应急响应与大型活动保障：建立应急预案，保障学校重大活动期间垃圾清理，遇垃圾量剧增、设备故障、恶劣天气等情况，能迅速调配资源，确保垃圾及时处理，避免堆积。</p> <p><b>4. 礼堂、会议室、领导办公室、校史馆等区域保洁服务标准</b></p> <p>(1) 环境洁净度（目视及触感）：地面（地毯吸尘除尘无杂物，硬质地面光亮无痕无污渍）、桌面、台面、窗台、设备表面（电话、投影仪、打印机等）手触无尘；玻璃、镜面光洁透亮无水渍、无刮印；踢脚线、门框、开关面板无积尘；垃圾桶内外清洁，无异味，垃圾袋每日更换。</p> <p>(2) 办公楼卫生间/茶水间彻底洁净：洁具（马桶、小便斗、面盆）光亮如新，无菌垢，无水渍，无异味；镜面、五金件（水龙头、扶手）无可喜人积尘；台面干燥整洁；地面干燥防滑；垃圾及时清理。</p> <p>(3) 空气清新度与微环境：室内空气清新无异味（烟味、食物味、霉味等），定期开窗通风，根据要求使用合规的香氛（如领导办公室/特定会议室），绿植（如有）叶面清洁无尘，盆器干净，托盘无积水。</p> <p>(4) 家具陈设与物品归位：桌椅、沙发、茶几等家具摆放整齐，角度统一（按设定标准）；笔、便签、遥控器等物品归位准确，方向一致；杂志报刊摆放整齐；装饰品无尘、无移位，尊重个人物品，清洁时</p>
--	--

	<p>不随意移动私人物品（领导办公室）。</p> <p>（5）地毯深度清洁与保养：除每日吸尘外，每月1次或根据使用频率进行专业地毯深度清洗，确保无污渍、无霉斑，色泽均匀，绒毛蓬松。特殊污渍24小时内应急处理。</p> <p>（6）会议/活动结束后专项服务：会议开始前1-2小时完成高标准清洁：桌椅摆放整齐（按会议形式）；投影、音响设备表面清洁；白板/玻璃板洁净无痕。会议结束后1小时内恢复场地；清理垃圾、杂物、水杯；擦拭桌面、座椅；清洁地面；复位家具及设备。</p> <p>（7）设施设备勤形清洁：对空调出/回风口格栅、灯具表面及格栅、投影机散热口、窗帘顶部轨道、高位装饰品等易忽略区域，每周进行彻底除尘清洁，确保无蛛网，无积尘。</p> <p>（8）响应时效与服务沟通：接到临时紧急保洁需求（领导临时到访、会后立即需要清洁），需在15分钟内响应并到达现场处理。沟通礼貌、专业，明确用户需求（领导办公室需特别谨慎），完成后及时反馈。</p> <p>（9）安全、环保与保密：使用环保、低刺激性清洁剂；规范操作电器（吸尘器、洗地机）、登高工具；清洁时设置警示牌；严格保护领导办公室及会议室内可能接触到的敏感信息（文件、屏幕内容），不翻阅，不外传，离开时确保门窗关闭。</p> <p><b>五、考核依据</b></p> <p>详见附件管理办法及考核细则，同时要求中标人遵守校内规章制度。</p> <p><b>六、工作要求</b></p> <p>（一）环境整洁达标率：公共区域（建筑内、道路、运动场、停车场、绿地）目视无垃圾、无积水、无污渍、无积尘；卫生间洁净无异味，设施完好，耗品充足；垃圾点无散落、无溢出、无异味，定期消毒。</p> <p>（二）设施设备完好率与故障修复及时率：水电暖通、电梯、照明等关键设施运行正常；建立预防性维护计划并严格执行；突发故障按紧急程度限时修复。紧急故障2小时内响应，4小时内修复；一般故障24小时内修复。</p> <p>（三）垃圾清理及时率与分类准确率：生活垃圾日产日清，无积压；建筑垃圾、绿化垃圾按规定及时清理；垃圾分类投放点设置规范，标识清晰，师生投放准确率高，清理过程分类处理。</p> <p>（四）师生服务满意度：建立便捷的报修、投诉、建议渠道（线上</p>
--	---

	<p>/线下); 服务响应迅速, 沟通礼貌有效; 问题处理闭环, 及时反馈结果; 整体服务体验良好。</p> <p>(五) 物业管理成本控制率: 严格执行预算, 优化资源配置; 有效管控人力成本、物料消耗、能源费用、维修费用; 实现成本节约或控制在预算范围内。</p> <p>(六) 能源消耗同比下降率: 实施有效的节能措施, 提高能源利用效率。</p> <p>(七) 智能化平台应用率与服务效率提升: 物业服务人员应熟练掌握学校智慧后勤管理系统。</p> <p>(八) 服务履约的评估达标率: 对保洁、绿化、维保等进行严格、量化的日常监督和定期考核; 确保其服务符合合同约定的质量标准, 安全要求和环保规定。</p> <p>(九) 安全责任事故发生率: 确保所辖物业区域设施设备运行安全 (特别是电梯、用水用电); 环境安全 (如地面防滑、高空坠物防范); 管理范围内无重大安全责任事故。</p> <p>(十) 标准化文件完备率与更新及时率: 建立覆盖所有关键业务 (清洁、垃圾、维保、接管、安全、应急等) 的标准化操作流程、作业指导书、应急预案等文件体系; 文件清晰、可操作; 定期评审和更新。</p> <p>(十一) 自备作业工具和配套设备: 物业服务企业自备包括但不限于校园保洁、零星维修、校园绿化所需的垃圾自动清运车、垃圾清运车、洒水车、室外电动高压冲洗车、三轮垃圾清运车、手推保洁车、电动三轮车、公共场所消毒设备、高压水枪、全自动洗地机、手推式洗地机、地面风干机、管疏通清洗机、切割机、电焊机、漏电测试仪、接地电阻测试仪、电锤、套钻、手电钻、手砂轮、万用表、压力测试表、人字梯等工具, 以及吸尘器、绿篱机、割灌机、打草机、油锯、升降梯、钩刀、枝剪、锄头、扫把、垃圾铲、撒肥、水刷、抹布等设备及工具。</p> <p>(十二) 承担生活水箱清洁及水质检测任务与费用: 物业服务企业承担包括但不限于校园水泵房保洁、生活水箱及二次加压水箱清洁与水质检测、开水机清洁及消毒、学生公寓空调清洁等作业及费用。</p> <p>(十三) 承担部分小件耗材的采购及费用: 物业服务企业自用的小件耗材, 包括但不限于垃圾袋、洗衣粉、玻璃清洁剂、消毒液、洗洁精、洁厕精、蚊香、空气清新剂、檀香、除蚊剂、除草剂、除即害杀虫剂、除蚊害杀虫剂、驱蚊害杀虫剂、燃油和校园保洁、零星维修、校园绿化作业所需的及未列明的耗材采购及费用。</p>
--	---

	<p><b>七、服务质量保障</b></p> <p><b>(一)考核机制</b></p> <p><b>1.职责分工:</b></p> <p><b>后勤保障:</b>由后勤保障处负责对校园公共区域的环境卫生、校园的绿化管理与养护、建筑物及附属构件和公共设施维修维护,以及校园垃圾分类及清理、有害生物防治、化粪池清理、临时专项保洁等工作的指导、监督与考核;物业服务满意度调查。</p> <p><b>学生公寓(学员公寓)管理:</b>中国学生公寓管理由学生工务处负责对全校学生公寓的日常管理、设施维修等工作的指导、监督与考核;国际学生公寓管理国际教育学院负责对国际学生住宿场所的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核;学员公寓管理服务由开放学院负责对学员公寓的管理、接待服务和公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核。</p> <p><b>教辅教学:</b>教学楼/实训楼由各二级学院负责对全校教学楼和实训楼的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核;由师范学院负责对实践教育综合楼、室内体育馆、室外运动场的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核;图书馆由科技与对外合作处负责对图书馆公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核;荣军校区由开放学院负责对荣军校区的保洁、维修等工作的指导、监督与考核。</p> <p><b>重要场所</b>由学校办公室负责领导接待室和办公室、会议室、校史馆、礼堂、报告厅的保洁、维修等工作的指导、监督与考核。</p> <p><b>2.考核采用百分制:</b></p> <p>各考核单位提供的考核成绩以及物业服务企业的最终成绩均采用百分制;各考核单位成绩占考核总分的权重是:</p> <p><b>后勤保障:</b>占 62%,其中校园环境卫生 20%、维修维护 18%、校园绿化养护 16%、专项服务 14%(垃圾清理 10%、有害生物防治 2%、化粪池清理 2%)</p> <p><b>学生公寓(学员公寓)管理:</b>占 23%,其中学生公寓管理 10%、学员公寓服务 8%、国际学生公寓管理 5%。</p> <p><b>教辅教学:</b>占 10%,其中教学楼 5%、实训楼 5%。</p> <p><b>重要场所:</b>占 5%,其中领导接待室和办公室 2%、校史馆、报告厅、会议室 2%、物业服务满意度 1%。</p> <p><b>3.考核成绩计算:</b></p> <p>各考核单位的月度考核成绩=(本月内周考核成绩平均值×70%)+</p>
--	--

	<p>(月底综合检查成绩 × 30%)。</p> <p>4.考核等次: 90-100 分为优秀, 80-89 分为良好, 70-79 分为合格, 69 分及以下为不合格。</p> <p>5.考核结果运用: 物业服务企业月考核成绩为合格及以上, 学校向物业服务企业全额支付月度物业服务费; 存在问题则扣减相关物业服务企业的月度服务费; 月考核成绩为不合格扣减当月物业服务费的 15 至 7%; 连续两个月考核成绩为不合格或在管理服务工作中出现重大失误时, 学校可扣除项目当月物业服务费的 30%至 100%, 学校可终止合同; 出现重大安全责任事故时, 学校可全额扣除其当月物业服务费, 并立即终止合同。</p> <p><b>(二) 投诉处理</b></p> <p>投诉受理后 1 小时内回复, 24 小时内闭环处理。</p> <p><b>八、人员素质要求特别说明</b></p> <p>中标人拟投入本项目的各类工作人员在进场时由采购人按采购需求和中标人投标文件对所有服务人员的相关证明材料原件(如工作证明材料、资质证书等)进行验证, 达不到要求的将不予接收。验收过程中如发现提供虚假材料中标的则取消其中标资格, 并提交相关部门按相关法律进行处理, 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。</p>
<p><b>★二、商务要求</b></p>	
<p>报价要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本项目投标报价为一次性报价, 利润及风险由投标人自行考虑(包括投标人自行承担广西壮族自治区人民政府调整最低工资标准后, 按实际情况增加人工费及相应保险等费用);</li> <li>2. 投标人必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险, 人员意外伤害等各种保险并承担相关费用;</li> <li>3. 投标人报价必须包含本项目人员的工资、补贴津贴、加班费、社会保险等保险费、人员培训、税费、服装费及中标人的管理费等相关费用;</li> <li>4. 投标人须自行承担管理服务所有的专用工具物品、维修零配件费、交通费、通讯费、办公用品及日常易耗品(已明确由采购人承担的除外)费等相关费用;</li> <li>5. 投标人须承担中水设施维修养护费, 化粪池管井清理费, 有害生物综合防治费, 垃圾清理费, 排污管疏通与清理, 化粪池保洁, 蓄水池(塔)清</li> </ol>

	<p>洗消毒和化验水质等费用;</p> <p>6. 其他相关费用由投标人自行承担。</p>
服务期限	自提供服务之日起 3 年, 具体服务起止时间以合同约定日期为准。
处理问题响应时间	<p>1. “紧急”事项: 接到采购人通知后要求 20 分钟内到位, 2 小时内处理好。</p> <p>2. “一般”事项: 24 小时内处理好。</p> <p>3. “特殊”事项: 接到采购人通知后要求 2 小时内到现场, 确认为特殊维修, 约定维修时间, 报后勤保障处审核。</p> <p>4. 所有事项升级后时间不再区分上班或下班时间段, 采购需求中另有要求的按采购需求执行。</p>
服务交接时间及地点	<p>1. 服务交接时间: 自合同约定提供服务之日起 5 日内办理好服务交接手续;</p> <p>2. 服务地点: 广西柳州鱼峰区官塘大道文苑路 1 号, 柳州市鱼峰区荣军路志三巷 132 号。</p>
付款方式	<p>本项目合同正式生效之日起, 采购人按月向中标人支付服务费。</p> <p>1. 财政资金按财政部国库集中支付规定程序办理, 采购人每月根据相关附件对中标人提供的服务进行考核, 根据考核结果确定当月结算款, 采购人按月向中标人支付前一个月的服务费用, 中标人开具同等金额的合法、有效发票给采购人, 采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户, 否则, 采购人可以顺延付款。</p> <p>2. 如有根据采购人工作需要增加人员的, 薪酬待遇标准与合同对应岗位一致, 根据人员需求变化及相关政策变化, 最低工资标准, 社会保险基数及缴费比例调整的, 合同外根据需要新增的人员费用按规定标准进行调整, 调整幅度为新标准和旧标准之间的差额。</p>
履约保证金	<p>1. 合同签订前 2 日内, 中标人必须向采购人缴纳履约保证金, 中型企业按本项目政府采购合同金额的 2% 收取履约保证金; 小微企业免收履约保证金。若中标人服务不满足要求的, 采购人有权没收全部履约保证金, 并按相关规定追究中标人责任, 履约保证金在进场验收合格交付之日后, 且在收到中标人退回履约保证金申请后 15 个工作日内, 由采购人退还给中标人 (不计利息, 不计资金占用费)。</p> <p>2. 中标人提供的服务未达到其投标文件所承诺的, 导致无法通过验收, 采购人应向中标人出具书面通知, 中标人未能在 7 个工作日内回应并解决的, 履</p>

	<p>均保证金不予退回，并视具体情况按本项目合同违约情况处理。</p> <p>3.履约保证金账户：          名 称：柳州城市职业学院          开户行：柳州银行北大阳光支行          账 号：70312500988000931157</p> <p>中标人自主选择以电汇、转账、支票、本票、汇票等非现金形式缴纳履约保证金，缴纳时请注明所采购项目名称及项目编号。</p> <p>中标人在履约保证金缴纳后，持银行回执复印件、中标通知书与采购人签订政府采购合同。</p> <p>注：发生违约行为时，履约保证金作为违约金进行扣除。</p>
<p><b>★三、验收要求</b></p>	
<p>验收标准及要求</p>	<p>1. 国家强制性标准及有关规定。</p> <p>2. 招标文件的采购需求及中标人投标文件响应的事项。</p>
<p><b>四、资格要求</b></p>	
<p>★政策性资格要求</p>	<p>1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），本项目属于专门面向中小企业采购的项目，符合《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定条件的监狱企业以及符合《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定条件的残疾人福利单位视同小型、微型企业；</p> <p>2. 中小企业需符合本项目采购标的所属行业对应的中小企业划分标准：          （1）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：<b>物业管理</b>；          （2）中小企业划分有关标准根据工信部等部委发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；          （3）为方便供应商识别企业规模类型，供应商可使用工业和信息化部组织开发的中小企业规模类型自测小程序生成企业规模类型测试结果。          自测小程序链接：<a href="http://bzsmg.miit.gov.cn/ScaleTest">http://bzsmg.miit.gov.cn/ScaleTest</a></p>
<p>质量管理、企业</p>	<p>1. 投标人具备有效的质量管理体系认证证书；</p> <p>2. 投标人具备有效的职业健康安全管理体系认证证书；</p>

信用要求	1. 投标人具备有效的环境管理体系认证证书；
履约或业绩要求	投标人 2021 年 1 月 1 日起至今承接的同类服务项目。
其他要求 (如有)	无

## ★附件一

## 柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法

**第一条** 为加强对校园物业服务企业的监督管理，规范物业服务行为，维护学校利益，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《高等学校物业管理规范》等法律法规的要求，结合学校相关规章和工作实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于按照学校物业管理服务采购标准和合同的约定为学校提供校园环境卫生、校园绿化养护、设施维修养护和学生公寓管理、学员公寓管理服务，以及垃圾清运、有害生物防治、化粪池清理、临时专项保洁等服务的物业服务企业或其他主体。

**第三条** 物业服务企业应当按照法律、法规和相关物业服务合同的要求，为学校提供优质服务，接受管理单位和使用单位的指导、监督与考核。

**第四条** 后勤保障处是物业管理的归口管理单位，全面行使对物业服务企业工作的“组织、管理、监督、检查、考核、奖罚”。根据具体管理职责的不同，各使用单位负责物业日常工作的管理与考核。

**第五条** 职责分工：

（一）后勤保障：由后勤保障处负责对校园公共区域的环境卫生、校园的绿化管理与养护、建筑物及附属构件和公共设施维修养护，以及校园垃圾清运、有害生物防治、化粪池清理、临时专项保洁等工作的指导、监督与考核；物业服务满意度调查。

## （二）学生公寓（学员公寓）管理：

1. 中国学生公寓管理：由学生工作处负责对全校学生公寓的日常管理、设施维修等工作的指导、监督与考核；

2. 国际学生公寓管理：国际教育学院负责对国际学生住宿场所的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核；

3. 学员公寓管理服务：广西职业技术学院负责对学员公寓的管理、接待服务和公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核。

## （三）教辅教学：

1. 教学楼/实训楼：由二级学院负责对全校教学楼和实训楼的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核；

2. 活动中心：由师范学院负责对大学生活动中心、室内体育馆、室外运动场的公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核；

3. 图书馆：由科技与对外合作处负责对图书馆公共区域保洁、设施维修等工作的指导、监督与考核；

4. 武装校区：由后勤学院负责对武装校区的保洁、维修等工作的指导、监督与考核。

（四）案点场所：由学校办公室负责领导接待室和办公室、会议室、教室等、报告厅的保洁、维修等工作的指导、监督与考核。

**第六条** 考核遵循公开、公正、公平、实事求是的原则，依据以物业服务文件、投标文件及合同约定的相关内容对物业服务企业的工等进行检查、评比、打分。

后勤保障处采取专题会议、专项督导、定期检查、日常抽查等方式对各考核单位的检查考核工作进行指导、监督、检查、协调。

**第七条** 各考核单位负责对物业服务企业各项日常服务工作进行指导、监督与考核。每月 1 日前将上月考核结果报后勤保障处。

日常监督与月考核工作由各考核单位自行组织，学期考核和满意度测评工作由后勤保障处统一组织实施。

**第八条** 对物业服务企业服务质量考核，分为日检查、周考评、月考核、学期考核、学年度考核五个层次。其中，日检查、周考评、月考核由各考核单位结合实际工作自行组织实施；学期考核、学年度考核由后勤保障处根据学校整体工作安排组织实施。

**第九条** 针对物业服务企业的物业服务质量，在学期末、学年度分别组织满意度调查考核。满意度调查考核由后勤保障处牵头组织，满意度评价工作借助“智慧后勤”平台进行网上测评。

物业服务企业应根据服务范围和工作实际，于每月 30 日之前向学生公寓、学员公寓的考核单位提交上月自查报告及有关基础数据。

**第十条** 考核程序：

（一）物业服务企业每月 30 日前向各考核单位报送上个月工井自查报告。

（二）各考核单位负责管理制度、操作规范、工作记录等文档，在每月 1 日前完成上月的物业服务工作考核，并将每月考核成绩及考评意见等材料报送后勤保障处。

（三）后勤保障处增加权计算各考核单位所报成绩、满意度调查成绩，再按物业服务企业学期、学年度考核成绩，形成月度（学期末）考核结果并反馈。

（四）对检查考核中的良好表现，存在问题等事宜，各考核单位应认真填写考评意见，物业服务企业应针对存在问题认真分析原因，及时整改和予以反馈。

**第十一条** 考核采取百分制：

（一）各考核单位获得的考核成绩以及物业服务企业的最终成绩均采用百分制；

（二）各考核单位成绩占考核总分为权重类：

1. 后勤保障 62%，其中校园环境卫生 20%，维修维护 18%，校园绿化养护 10%，专项服务 14%（校园垃圾清理 10%，有害生物防治 2%，化粪池清理 2%）。

2. 学生公寓（学员公寓）管理服务 23%，其中学生公寓管理 10%，学员公寓管理 8%，国际学生公寓管理 5%。

3. 教辅教学 10%，其中教学楼 5%，实训楼 5%。

4. 其他服务 5%，其中领导接待室和办公室 2%，教室楼、报告厅、会议室 2%；物业服务满意度 1%。

**第十二条** 物业服务质量考核的内容和赋分标准以投标文件、双方合同和本办法为依据，以日检查、周检查、联合检查等方式，检查的具体细则、内容和赋分标准，以校园环境卫生、校园绿化养护、设施维修维护和学生公寓管理、学员公寓管理服务，以及就餐清理、有害生物防治、化粪池清理、临时专项保洁等服务的质量考核赋分为准。（附件 1-10）

**第十三条** 考核成绩计算：

（一）各考核单位的日常检查成绩计算：

1. 日检查成绩=相应考核单位成员每日检查分数之和/成员人数。

2. 月考评成绩=相应考核考核成员月考评分数之和/成员人数。

(二) 各考核单位的月度考核成绩计算:

1. 各考核单位的月度考核成绩=(本月内周考核成绩平均分 $\times$ 70%)+(月度综合评价成绩 $\times$ 30%)。

2. 各考核单位学期末考核成绩=(月度考核成绩 $\times$ 70%+学期末综合评价得分 $\times$ 30%)+(学期末满意度调查分 $\times$ 10%)。

(三) 物业服务企业的考核成绩计算:

1. 物业服务企业月度总成绩, 学期总成绩为各考核单位成绩按权重相加之和;

2. 半年总成绩为上、下学期成绩的平均值。

**第十四条** 考核分为四个等次: 90-100 分为优秀; 80-89 分为良好; 70-79 分为合格; 69 分及以下为不合格。

**第十五条** 考核结果的使用:

(一) 物业服务企业月考核成绩为合格及以上, 学校向物业服务企业全额支付月度物业服务费, 优秀者给予当月通报表扬, 学期总成绩优秀者可向其公司发函通报。

(二) 物业服务企业存在以下情况和问题, 可扣减相关物业服务企业的月度服务费:

1. 后勤保障处管理人员检查发现的问题, 按照 100 元/例的标准从相应物业服务企业月度服务费中扣除。

2. 学校领导、各考核单位负责人检查发现的问题, 按照 300 元/例的标准从相应物业服务企业月度服务费中扣除。

3. 学校层面各类工作通报中涉及到的物业服务企业问题, 属于同类或同类型问题未能整改或整改二次通报的, 按照 300 元/例的标准从相应物业服务企业月度服务费中扣除; 第三次及以上时, 按照 1000 元/例的标准从相应物业服务企业月度服务费中扣除。

4. 因物业服务企业自身原因对学校重大活动等造成不利影响的, 后勤保障处可直接扣除相关物业服务企业月度物业服务费的 15% 至 25%。

(三) 物业服务企业月考核成绩为不合格时, 学校后勤保障处可根据实际情况扣减当月物业服务费的 15% 至 25%; 学校对相关物业服务企业给予当月通报批评并向其公司发函通报, 要求其采取必要措施。

(四) 物业服务企业连续两个月考核成绩为不合格或在管理服务工作出现重大失误时, 学校可扣减当月物业服务费的 30% 至 100%, 直至终止合同, 由学校按有关规定另行招标选择物业服务企业。

**第十六条** 物业服务企业应对各考核单位提出的整改要求及时进行整改, 对其未完成整改管理时和未达到服务标准的, 由各考核单位或后勤保障处下发整改通知书, 自整改通知书下发起 3 日完成整改, 未达到要求的, 根据未达标程度扣减当月物业服务费的 1% 至 5%。

**第十七条** 物业服务企业出现重大安全责任事故时, 学校可全额扣除其当月物业服务费, 立即终止合同。

**第十八条** 由于物业服务企业的责任造成学校利益损失的, 由物业服务企业按合同约定标准和合同约定予以赔偿, 违反学校其他规定的, 视其情节轻重给予相应的处理。

**第十九条** 对物业服务企业实行扣减服务费、通报批评、通报损失费以及采取经济处罚等措施, 相关合同中有明确条款的约定, 应按照合同约定执行。

**第二十条** 本办法由后勤保障处负责解释, 自发布之日起实行。

★附件二

柳州市职业院校校园环境卫生质量考核细则

为做好物业服务企业服务质量考核工作，明确和细化《柳州市职业院校物业服务企业监督管理办法》相关内容，结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在高校依照法定合同从事校园环境卫生及水价检测的物业服务企业或其他实体。在质保保障期限内考核。

一、服务标准与考核要点

1. 公共区域清洁度达标率：

(1) 服务标准：负责楼道、大厅、走廊、楼梯、电梯厅等区域地面无尘垢、无污迹、无积水、无积尘；墙面无污渍、扶手、门窗、标识牌等无积尘、无污迹、无蜘蛛网。

(2) 考核指标：每日抽检或全覆盖检查，区域清洁度达标率 $\geq 95\%$ 。（抽检合格点分数/总检查点分数）

2. 卫生间清洁度与消毒合格率：

(1) 服务标准：地面、台面、镜面无水迹、无污迹；马桶、小便池、脚踏等便器内外清洁无粪迹、无异味；隔断、门板、把手洁净；洗手液、卫生纸等耗材及时补充；按规定频次进行有效消毒。

(2) 考核指标：

卫生间清洁度抽检达标率（抽检合格点分数/总检查点分数） $\geq 95\%$ 。

消毒记录完整率（消毒记录表登记，按照：1次/天） $= 100\%$ ，消毒操作规范性抽查合格率 $\geq 98\%$ 。

群众投诉投诉次数 $\leq 2$ 次/月/负责区域。

3. 露天区域可积垃圾清除及时率：

(1) 服务标准：负责楼道前、广场、运动场周边、停车场、绿地、绿化带等区域，日常范围内无塑料类、纸类、烟头、饮料瓶、食品包装等垃圾杂物（自然落叶按计划清理除外）。

(2) 考核指标：每日巡查或定时清扫后，随机抽检时段内可积垃圾清除及时率 $\geq 98\%$ 。（发现垃圾后 30 分钟内清除）

4. 垃圾收集与容器清洁达标率：

(1) 服务标准：按规定路线和时间清运负责区域的所有垃圾桶/站流程，确保无漏溢、无倾泻垃圾；垃圾桶外表干净，标识完好，周边地面清洁无污迹；定期冲洗消毒垃圾桶。

(2) 考核指标：

垃圾桶满溢（满溢桶/总桶数） $\leq 1\%$ 。

垃圾桶外表及其盖清洁抽检达标率 $\geq 95\%$ 。

垃圾桶冲洗消毒频次执行率（1次/月） $= 100\%$ 。

5. 垃圾清理及时率与分类准确率（推份垃圾）：

(1) 服务标准：将收集的垃圾收物，厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾等按照定分类标准至指定垃圾投放终端；确保校园垃圾日产日清，不积压。

(2) 考核指标：

垃圾日产日清 $= 100\%$ 。（现场核查）

保洁员操作规范的垃圾分类准确率 $\geq 95\%$ （现场抽查或监控抽查）。

6. 专项清洁任务完成率与质量：

(1) 服务标准：按要求完成责任区域内的专项清洁任务。如雨前积水清扫、落叶集中清理、大型活动后场地恢复、窗户、天花板等特定区域深度清洁。

(2) 考核指标：专项任务按时完成率=100%，任务质量抽检达标率（抽查合格次数/总抽查次数）≥90%。

7. 门前三包区域维护达标率：

(1) 服务标准：保持指定“门前三包”责任区域地面清洁，无垃圾、污水、污物；及时劝阻责任区内乱扔垃圾、破坏绿化等行为（上报为主）。

(2) 考核指标：“门前三包”责任区域清洁抽检达标率（抽查合格次数/总抽查次数）≥95%（现场检查），责任区内重大环境问题未及时发现/上报次数≤1次/季度。

8. 设备工具使用规范与维护：

(1) 服务标准：正确、安全使用各类清洁工具和扫帚、拖把、尘推、洗地机、高压水枪、垃圾车等设备；使用后清洁归位；发现故障及时报修。

(2) 考核指标：

设备工具操作规范性抽查合格率（抽查合格次数/总抽查次数）≥98%。

设备非正常损坏率（抽查合格次数/总抽查次数）≤1%。

耗材浪费投诉/发现次数≤1次/月。

9. 安全规范与着装礼仪遵守率：

(1) 服务标准：工作中严格遵守湿滑地面放置警示牌、高空作业防护、化学品使用规范等安全操作规程；按规定穿着整洁工装，佩戴工牌；工作时尽量避开师生高峰，行为得体，礼貌回应师生询问。

(2) 考核指标：

安全违规操作次数=0（重大），轻微违规≤2次/季度。

着装规范、工牌佩戴抽查合格率（抽查合格次数/总抽查次数）≥98%。

有损服务投诉次数≤1次/半年。

10. 在岗出勤率与工作响应及时性：

(1) 服务标准：按时到岗，遵守排班计划；工作时间内坚守岗位，履行职责；对主管临时安排的合理工作任务或突发事件等紧急情况能及时响应处理。

(2) 考核指标：

月度出勤率（实际出勤次数/规定总出勤数）≥98%（扣除正常请假）。

临时任务/紧急清洁响应及时率（规定时间内到场处理）≥95%。

二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 公共区域清洁度达标率	15	a. 达标率≥95%：得15分 b. 每降低1%：扣1分（例：94%扣1分，得14分） c. 达标率<90%：扣5分（最低得0分）	主管每日/每周抽检或全覆盖检查记录
2. 卫生间清洁度与消毒合	15	a. 清洁度达标率≥95%：得7分 每降低1%：扣0.5分	a, c：现场抽查记录

考核项目	分值	评分标准	数据来源
消杀		b. 消毒记录完整率=100%: 得 3 分 每缺失 1 次记录: 扣 1 分 c. 消毒操作规范合格率 > 98%: 得 2 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 d. 耗药超标投诉 < 2 次/月/区域: 得 2 分 每超 1 次: 扣 1 分	b: 消毒记录本核查 c: 师生投诉记录、主管检查
3. 露天区域可视垃圾清除及时率	10	及时率 > 98%: 得 10 分 每降低 1%: 扣 1 分 及时率 < 95%: 扣 3 分 (最低得 8 分)	主管巡查记录、定时清扫后随机抽检记录
4. 垃圾收集与容器清洁达标率	12	a. 垃圾桶满溢发生率 < 1%: 得 4 分 每发生 1 次: 扣 1 分 b. 外表及周边清洁达标率 > 95%: 得 5 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 c. 冲洗消毒频次执行率=100%: 得 3 分 每缺失 1 次: 扣 1 分	a, b, c: 主管日常检查记录、专项检查记录
5. 垃圾清理及时率与分类准确率	8	a. 校园垃圾日产日清完成率=100%: 得 4 分 每延迟 1 次积压: 扣 2 分 b. 分类准确率 > 95%: 得 4 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 准确率 < 90%: 扣 2 分	a: 清理记录、中转站记录、主管检查 b: 现场抽查/监控抽查记录
6. 专项保洁任务完成率与质量	8	a. 按时完成率=100%: 得 4 分 每延迟 1 项: 扣 2 分 b. 质量达标率 > 90%: 得 4 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 达标率 < 85%: 扣 2 分	a, b: 专项任务派工单、完成记录、主管质量验收记录
7. 门前三包区域维护达标率	8	a. 清洁抽检达标率 > 95%: 得 5 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 b. 重大环境问题未上报 < 1 次/季度: 得 3 分 每超 1 次: 扣 3 分	a: 主管定期抽查记录 b: 问题上报记录、主管巡查记录、师生投诉

考核项目	分值	评分标准	数据来源
8. 设备工具使用规范与维护	8	a. 操作规范性合格率 > 90%: 得 3 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 b. 设备非正常损坏率 < 1%: 得 3 分 每超 1%: 扣 1 分 c. 耗材浪费 < 1 次/月: 得 2 分 每超 1 次: 扣 1 分	a, b, c: 主管现场抽查, 设备报修单, 耗材领用记录, 投诉记录
9. 安全规范与着装礼仪遵守率	10	a. 安全违规: 重大 4 次/轻微 < 2 次/季度: 得 5 分 重大违规 1 次: 扣 5 分 轻微每超 1 次: 扣 1 分 b. 着装工牌合格率 > 90%: 得 3 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 c. 有效服务投诉 < 1 次/半年: 得 2 分 每超 1 次: 扣 2 分	a, b: 安全巡查记录, 主管抽查 c: 师生投诉记录, 物业客服记录
10. 在岗出勤率与工作响应及时性	6	a. 月度出勤率 > 98%: 得 3 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 b. 临时/紧急响应及时率 > 95%: 得 3 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 及时率 < 90%: 扣 1 分	a: 考勤记录 b: 任务派发记录, 完成时间记录, 主管检查
总分	100		

说明:

1. 权重分配依据: 重点突出基础保障(项目 1、2、3、4)、班级管理(项目 5)和安全规范(项目 9)的核心地位, 同时兼顾专项任务、门前三包、设备维护和出勤响应。

2. 评分标准:

(1) 采用阶梯式加分, 清晰量化服务差距。

(2) 对“达标率=100%”、“违规次数=0”等硬性指标(如消毒记录、日产日清、重大安全违规), 设定严格加分(甚至全加)。

(3) 加分上限不超过该项目权重分(避免失分)。

3. 数据来源: 强调多维度, 可追溯的考核依据:

(1) 日常记录: 主管检查, 巡查记录是核心。

(2) 专项记录: 消毒记录, 任务派工单, 设备报修单等。

(3) 客观数据: 考勤记录, 中转站记录。

(4) 监督反馈: 师生投诉记录, 监控核查。

## ★附件三

## 柳州城市职业学院设施设备维修维护质量考核细则

为加强对物业服务企业服务质量考核工作,明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容,结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在校内依据法定合同从事设施设备维修维护的各物业服务企业或其他实体,由后勤保障处组织考核。

## 一、服务标准及考核要点

## 1. 报修响应及时率:

(1) 服务标准:接到报修信息(系统、电话、口头等)后,在规定时间内(工作日 30 分钟内,非工作日 60 分钟内)联系报修人确认或到达现场查看(紧急情况如漏水、断水等需更加及时响应)。

(2) 考核指标:月度报修响应及时率 $\geq 98\%$ 。(计算方式:及时响应工单数/总报修工单数 $\times 100\%$ )

## 2. 现场到达及时率:

(1) 服务标准:根据报修内容或派工要求,在规定时间内(约定 1-2 小时内)到达现场处理。

(2) 考核指标:月度现场到达及时率 $\geq 95\%$ 。(计算方式:按时到达现场工单数/需现场处理工单数 $\times 100\%$ )

## 3. 一次性修复率:

(1) 服务标准:对于具备维修条件(有此件,有技术能力)的工单,力争一次上门解决问题,避免因技术、配件或沟通原因导致同一问题重复维修。

(2) 考核指标:月度一次性修复率 $\geq 90\%$ 。(计算方式:一次性修复工单数/月一次性修复工单总数 $\times 100\%$ )(排除确需专业公司或订购特殊配件的情况)

## 4. 维修完成及时率:

(1) 服务标准:根据故障复杂程度约定合理修复时限(小修 24 小时内,中修 48-72 小时内),并在时限内完成维修、清理现场,系统销单。

## (2) 考核指标:

小修(简单更换、调整)24 小时完成率 $\geq 95\%$ 。

中修(需拆卸、更换部件)48/72 小时完成率 $\geq 90\%$ 。

## 5. 维修质量合格率(返修率):

(1) 服务标准:维修后设施设备功能恢复正常,安装牢固,符合安全和使用要求,外观整洁,维修部位在质保周期内不应出现相同或类似故障,质保期一般在 7-30 天。

(2) 考核指标:月度维修返修率 $\leq 5\%$ 。(计算方式:质保期内同一问题重复报修工单数/上月总完成工单数 $\times 100\%$ )

## 6. 巡检计划执行率与隐患发现率:

(1) 服务标准:按时按频次完成负责区域的日常/定期巡检任务;主动、有效地发现建筑物、设施、管网等的潜在问题或轻微故障(如漏水、异响、站房空鼓)。

## (2) 考核指标:

月度巡检计划执行率(实际巡检次数/月计划巡检次数) $\rightarrow 100\%$ 。

月度主动发现隐患/轻微故障数 $\geq$ 平均【数据值:人均 5 条/月】。

## 7. 师生服务满意度:

(1) 服务标准：沟通礼貌清晰，耐心解释故障原因和维修方案；维修过程尽量减少对师生干扰；完工后主动说明注意事项；保持工装整洁，遵守现场秩序。

(2) 考核指标：维修工单回访满意度（随机抽样）平均得分 > 90 分（或满意度 > 90%）。

#### 8. 维修耗材管理规范与成本意识：

(1) 服务标准：准确申领所需物料；优先修复利用旧件，避免不必要更换；合理使用耗材，杜绝浪费；妥善保管工具和剩余物料。

(2) 考核指标：

月度常用耗材人均消耗量同比持平或下降。

物料浪费或异常领料事件 < 1 次/季度。

#### 9. 安全操作规程遵守率：

(1) 服务标准：严格遵守各项安全操作规程；高空作业系安全带，用电维修先断电断电，危险区域设置示牌，有毒化学品规范使用与存放，个人防护用品佩戴齐全。

(2) 考核指标：安全操作违规次数 = 0（重大），轻微违规 < 1 次/半年。（通过现场检查、监控抽查、巡查记录）

#### 10. 维修记录完整性与准确性：

(1) 服务标准：在维修系统或工单上详细、准确记录：故障现象、原因分析、维修措施、更换配件、工时、完成状态；及时更新工单状态；对于无法处理或需外协的情况，清晰记录并上报。

(2) 考核指标：

维修记录（系统/纸质）填写完整率 = 100%。

维修记录抽查准确率 > 98%。

工单状态更新及时率（完工后 4 小时内更新，完工工单数/总工单数）> 95%。

### 二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 报修响应及时率	10	月度响应及时率 > 98%：得 10 分 每降低 1%：扣 1 分 < 95%：扣 5 分	报修系统日志、通话录音、工单创建时间记录
2. 派单到达及时率	10	月度到达及时率 > 95%：得 10 分 每降低 1%：扣 0.5 分 < 90%：扣 5 分	工单签到记录、报修人反馈
3. 一次性修复率	10	月度一次修复率 > 90%：得 10 分 每降低 1%：扣 1 分 < 85%：扣 5 分	工单完成记录、7 天内重复报修工单关联分析
4. 故障完成及时率	15	a. 小修 24h 完成率 > 95%：得 8 分 每降 2%：扣 1 分 < 90%：扣 4 分 b. 中修 48/72h 完成率 > 90%：得 7 分 每降 2%：扣 1 分	工单系统关闭时间记录、维修类型分类统计

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		<85%: 扣3分	
5. 维修质量合格率（返修率）	15	月度返修率<5%: 得15分 每升高1%: 扣2分 >10%: 扣10分	质保期内(7-30天)重复维修工单统计,故障关联性分析
6. 巡检计划执行与隐患发现	10	a. 巡检计划执行率=100%: 得5分 每缺1次: 扣1分 b. 隐患发现数>基准值: 得5分 每少1条: 扣0.5分 <基准值80%: 扣3分	巡检打卡记录, 隐患上报工单(需标注“主动发现”), 基准值对比表
7. 业主服务满意度	10	回访满意度>90分(或满意度>90%): 得10分 每降2分(或5%): 扣1分 <80分(或80%): 扣5分	工单随机回访记录(电话/问卷), 投诉工单分析
8. 维修耗材管理规范	5	a. 耗材消耗量<定期或同比持平/降: 得3分 超耗5%: 扣1分 超耗10%: 扣3分 b. 浪费/异常损耗<1次/季: 得2分 每超1次: 扣1分	物料领用台账, 消耗同比分析表, 异常损耗报告
9. 安全操作规程遵守率	10	a. 重大安全违规=0: 得6分 发生1起: 扣10分(一票否决) b. 轻微违规<1次/半年: 得4分 每超1次: 扣2分	安全巡查记录, 监控抽查, 事故报告, 员工反馈
10. 维修记录完整准确性	5	a. 记录完整率=100%: 得2分 关键项缺失1次: 扣0.5分 b. 记录准确率>98%: 得2分 误差>2%: 扣1分 c. 状态更新及时率>95%: 得1分 每降2%: 扣0.5分	工单系统抽查, 维修记录与现场对比, 更新时间戳分析
总分	100		

考核说明:

1. 核心权重分配:

(1) 时效闭环(30分): 确保报修响应(10分)、现场到达(10分)、维修完成(10分)形成高效闭环。

(2) 质量生命线(30分): 强化一次性修复(15分)和返修率(15分)双重质量管控。

- (3) 安全红旗 (10 分): 重大安全隐患实行一票否决制。
  - (4) 应急性维护 (10 分): 通过巡检执行与巡查发现隐患主动能够。
  - (5) 服务感知 (10 分): 满意度支持反映作业体验。
  - (6) 管理基础 (10 分): 耗材管控 (5 分) 与记录规范 (5 分) 保障可追溯性。
2. 关键评分规则:
- (1) 重大安全/质量事故: 发生重大安全事故或质量事故记录直接扣至 0 分。
  - (2) 维修量化: 对运行率 (如响应率、修复率) 采用零降 1% 扣 2 分的线性标准。
  - (3) 满意度:
    - A. 一次性修复率与返修率为质量考核, 避免为追求一次性修复而降低维修标准。
    - B. 耗材消耗需及时满足定额标准同比优化要求。
  - (4) 历史基础: 隐患发现数采用动态系数 (如按人均/区域设定), 每年根据历史数据优化。
3. 数据来源交叉验证:
- (1) 系统管理: 维修系统、工单系统、物业系统要实时核对性和统计记录。
  - (2) 人工核验: 现场抽查维修质量, 记录与实际情况一致性。
  - (3) 多渠道反馈: 师生问卷、投诉记录、安全巡查多角度验证服务表现。
  - (4) 趋势分析: 耗材消耗同比数据、维修率趋势跟踪队长长期改进效果。

#### ★附件四

##### 柳州城市职业学院校园绿化养护质量考核细则

为做好绿化服务企业服务质量考核工作, 明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容, 结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在校内依法签订合同从事校园绿化养护的物业服务企业或其他实体, 由后勤保障处组织考核。

##### 一、服务标准及考核要点

##### 1. 草坪养护质量达标率:

- (1) 服务标准: 草坪修剪及时, 高度均匀 (四季草 3-5cm, 冷季草 5-7cm, 具体按规范); 无杂草 (杂草覆盖率 (杂草面积/学校绿地面积) < 1%); 无明显虫虎 (如虎斑蛾 (斑壳面积/学校绿地面积) < 1%); 色泽翠绿, 生长健壮; 浇水、施肥符合计划。
- (2) 考核指标: 草坪区域月度抽检合格率 (抽检合格数/总抽检次数) > 90% (依据修剪高度、杂草率、斑壳率、色泽等评分)

##### 2. 绿篱、灌木造型达标率与生长状态:

- (1) 服务标准: 绿篱、灌木、模纹按造型要求定期修剪, 线条平整, 修剪面滑, 棱角分明; 无徒长枝、病枝; 内部通风透光; 生长状态良好, 无明显病虫害状况。
- (2) 考核指标:
  - 绿篱/灌木造型修剪月度抽检达标率 (抽检合格数/总抽检次数) > 95%。
  - 绿篱/灌木生长不良 (如大面积黄叶、枯萎) (抽检合格次数/总抽检次数) 发生率 < 3%。

##### 3. 乔木(新木)养护规范与安全隐患处理:

- (1) 服务标准: 及时清除枯枝、病虫枝, 修剪枝; 科学浇水、施肥; 新植及新到伏新木支撑牢固; 冬季防寒措施到位; 及时发现并上报危树、空洞, 严防倒树等安全隐患。
- (2) 考核指标:
  - 乔木枯枝、病虫枝清除及时率 (发现问题后 7 天内处置视为及时) > 95%。

树木支撑, 防寒措施完好率 (抽检合格次数/总抽检次数)  $\geq 90\%$ 。

因养护不到位导致的严重树木安全事故 = 0。

4. 灌溉系统有效运行率与节水控制:

(1) 服务标准: 按需 (天气、植物) 调整灌溉计划; 灌溉系统 (喷头、管道、阀门、控制器) 运行正常, 无跑冒滴漏; 及时进行简单维护 (清理喷头、滤网); 无过度灌溉导致积水或浪费。

(2) 考核指标:

灌溉系统有效运行率 (抽检合格次数/总抽检次数)  $\geq 95\%$  (无故障影响计划灌溉)。

灌溉区域积水或无喷头堵塞发生率 (抽检不合格次数/总抽检次数)  $< 2\%$ 。

5. 病虫害防治效果与安全操作:

(1) 服务标准: 定期巡查, 早发现病虫害; 在指导下科学地使用低毒环保药剂; 按照药浓度、时间、方法施药, 做好记录和个人防护; 施药区域设置警示标识; 控制效果明显; 出口减损率 (防治前虫数-防治后虫数)/防治前虫数  $\geq 80\%$ 。

(2) 考核指标:

病虫害防治效果 (主要病虫害)  $\geq 85\%$ 。防治效果=防治面积/总病虫害发生面积。农药安全操作违规次数 = 0 (重大), 记录完整率 (每次作业均有完整的作业记录表, 含作业照片) = 100%。

因施药不当引发的病虫害投诉或安全事故 = 0。

6. 绿地卫生与杂草控制达标率:

(1) 服务标准: 绿地内 (草坪、树穴、花坛、绿篱下) 无垃圾、石块、大量堆积落叶; 各目标杂草得到有效控制 (草坪杂草覆盖率  $< 5\%$ , 花坛/树穴口无大型杂草)。

(2) 考核指标: 绿地卫生与杂草控制月度抽检综合达标率 (抽检合格次数/总抽检次数)  $\geq 90\%$ 。

7. 花卉景观效果保持度 (季节性):

(1) 服务标准: 花圃、花坛、花盆内时令草花生长健壮, 株型丰满, 花色鲜艳; 及时摘除残花, 清除杂草, 补植缺株; 节日布置景观完成, 效果良好。

(2) 考核指标: 花卉景观在观赏期月度抽检景观效果达标率 (抽检合格次数/总抽检次数)  $\geq 90\%$  (花色、株型、熟透度)。

8. 植物调整与移植成活率:

(1) 服务标准: 按要求完成小规格植物调整、移植或补种任务; 移植养护到位 (铲土球、修剪、浇水); 移植后加强养护 (浇水、施肥), 确保成活。

(2) 考核指标: 成活数量/总数量  $\geq 90\%$ 。

9. 绿化机械安全操作与维护:

(1) 服务标准: 严格遵守割草机、绿篱机、打药机等机械安全操作规范; 作业前检查, 作业后清洁保养; 个人防护装备佩戴齐全; 及时检修废旧故障; 无责任性机械类安全事故。

(2) 考核指标:

机械安全操作规范执行率 = 100% (重大违规=0)。

机械日常保养执行率 (保养设备数/总设备数)  $\geq 95\%$ 。

责任性机械操作安全事故 = 0。

10. 物料使用规范与成本意识:

(1) 服务标准: 按需申领肥料、农药、药肥等物料; 工具妥善保管。

(2) 考核指标: 肥料、农药单位面积用量同比下降或持平; 物料浪费或异常

损耗事件 < 1次/季度。

二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 草坪养护质量达标率	15	a. 月度抽检达标率 ≥ 90%: 得 15 分 b. 每降 1%: 扣 1 分 < 85%: 扣 5 分 (注: 合格剪高度、杂草率 < 5%、斑秃率 < 1%、色泽、水肥)	月度现场抽检记录(照片+测量)、养护计划执行记录
2. 绿篱灌木造型与生长达标率	15	a. 造型抽检达标率 ≥ 95%: 得 10 分 每降 2%: 扣 1 分 < 90%: 扣 4 分 b. 生长不良率 < 2%: 得 5 分 每超 1%: 扣 1 分 > 5%: 扣 5 分	月度造型修剪检查记录、黄叶/枯茎区域统计照片
3. 乔木养护规范与安全	12	a. 枯/病枝清除及时率 ≥ 95%: 得 4 分 每降 5%: 扣 1 分 b. 支撑/修剪完好率 ≥ 98%: 得 4 分 每降 2%: 扣 0.5 分 c. 树木安全事故=0: 得 4 分 发生 1 起: 扣 12 分(重大事故一票否决)	巡查台账、支撑检查记录、安全隐患上报及处理记录、事故报告
4. 灌溉系统有效运行率	10	a. 系统有效运行率 ≥ 95%: 得 4 分 每降 2%: 扣 1 分 < 90%: 扣 4 分 b. 积水/无效灌溉率 < 2%: 得 4 分 每超 1%: 扣 1 分 > 5%: 扣 4 分	灌溉控制器日志、巡检检修记录、现场照片(积水/喷头故障)
5. 病虫害防治效果与安全	12	a. 主要病虫害防治成功率 ≥ 85%: 得 6 分 每降 5%: 扣 1 分 < 75%: 扣 4 分 b. 农药安全违规=0 & 记录完整=100%: 得 4 分 违规 1 次/记录缺失: 扣 4 分 c. 药害投诉/事故=0: 得 2 分 发生 1 起: 扣 2 分	防治方案、施药记录(时间/浓度/地点)、效果评估照片、安全台账、投诉记录
6. 绿地卫生与杂草控制	8	月度抽检达标率 ≥ 80%: 得 8 分 每降 2%: 扣 1 分 < 85%: 扣 4 分	月度卫生/杂草专项检查记录(照

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		(注: 杂草清除, 节日杂草控制)	片+区域统计)
7. 花卉景观效果保持度	8	观赏期月度抽检达标率 > 90%: 得 8 分 每降 5%: 扣 1 分 < 80%: 扣 4 分 (注: 含株型, 花色, 残花清理, 缺株补植)	花期现场检查记录(照片), 节日布置验收报告
8. 植物迁植调整成活率	5	当年度迁植/补种成活率 > 90%: 得 5 分 每降 5%: 扣 1 分 < 80%: 扣 3 分	移栽任务清单, 3-6 个月成活情况验收记录
9. 机械安全操作与维护	10	a. 重大安全违规=0 & 保养执行率 > 95%: 得 8 分 违规 1 次/保养率 < 90%: 扣 4 分 b. 责任性事故=0: 得 2 分 发生 1 起: 扣 10 分(一票否决)	设备保养记录, 安全操作抽查, 事故报告
10. 物料使用规范与成本	5	a. 肥料/农药用量科学管控(同比持平/降): 得 3 分 不合理超标 5%: 扣 1 分 超标 10%: 扣 3 分 b. 浪费/异常损耗 < 1 次/季: 得 2 分 每超 1 次: 扣 1 分	物料领用台账, 单位面积用量同比分析表, 损耗报告
总分	100		

考核说明:

1. 权重分配依据:

- (1) 核心景观质量 (38 分): 突出草坪(15 分)和绿篱灌木(15 分)的景观基础地位, 花卉效果(8)强化视觉焦点。
- (2) 生态安全红线 (24 分): 严控病虫害防治安全(6 分+4 分+2 分)与乔木安全(4 分+4 分+4 分), 重大事故一票否决。
- (3) 资源效率管理 (29 分): 保障灌溉系统(10 分)高效节水, 规范机械操作(15 分)及物料使用(5 分)。
- (4) 基础养护要求 (18 分): 覆盖绿地卫生(8 分), 迁植成活(5 分), 乔木养护(5 分)。

2. 评分规则重点:

(1) 一票否决机制:

- A. 重大安全事故: 乔木倒塌, 机械伤人, 农药中毒等直接扣至 0 分。
- B. 系统性失效: 灌溉故障率(灌溉故障点位/总灌溉点位) > 10%或病虫害防治成功率 < 75%触发重罚。

## (2) 量化考核标准:

A. 达标率(如草坪、绿篱、卫生)采用每季 15 分 2 分。

B. 发生率(如生长不良、积水)采用每起 15 扣 2 分。

## (3) 动态科学对比:

A. 物料用量与往年历史数据与空积文化科学评估。

B. 购买各种消耗品采购价格主要评审对象及品质数据。

## 3. 数据来源多渠道:

11) 影像证实: 草坪枯萎, 绿篱造型, 花卉状态, 积水点等必须附现场照片及 GPS 定位。

12) 系统记录: 灌溉控制器数据, 检修工单系统作为时效性依据。

13) 书面记录: 水质检测单、地理记录、机械保养表需签字存档。

14) 其他资料: 工程或请示、日记等。

## ★附件五

## 柳州城市职业学院学生公寓管理质量考核细则

为更好地物业服务企业服务质量考核工作,明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容,结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在校内依法签订合同从事公寓管理的各物业服务企业或其他实体,由学生工作处和国联教育学院组织考核。

## 一、公寓管理岗位要求与服务标准

1. 实行 24 小时三班轮值制,严格遵守值班制度,坚守岗位,不脱岗,做到 24 小时在岗工作,保证通讯畅通。

## 2. 学生公寓门禁管理要求:

(1) 按时开、关公寓大门,公寓大门上午 6:30 开门,周日至周四学生公寓晚上 22:30 关门,周五至周六晚上 22:00 关门。

(2) 未经学生管理部门许可,严禁学生进入异性公寓,宿舍进出要排队和登记后方可进入,未经审批的外来人员不得进入学生公寓。

(3) 在门禁后,对进出学生做到“一核实二登记三放行”。门禁后出大门的学生,要核实出门原因,对疾病就医及因公加辅导员,做好记录,其它原因外该需有辅导员或值班老师的批假。门禁后返回的学生,要核对岗位牌名单,核实和登记;对不服从管理者质问,辱骂公寓管理员工的学生,要依据管理要求予以处置,避免激化矛盾,并做好记录上报。

## 3. 学生公寓安全考核要求:

(1) 维护公寓楼内公共秩序,发现打架斗殴等突发事件时,及时报告保卫处值班老师,并积极配合处理。

(2) 对学生行为进行监督,定期对公寓楼进行巡查,白天巡查时间为上午 9:00-11:00,下午 14:30-16:30,晚上巡查时间为 22:30-23:30,查看楼层整体情况,学生在公寓内的违规行为(如吸烟、赌博、大声喧哗影响他人休息),及时劝导,对屡教不改的公寓楼做好记录报管理部门,其他时间管理工作需做到不遗漏事项,要求有工作记录。

(3) 国联教育学院学生公寓管理每晚对在校国际学生进行晚点名,对照床位表和正表表一一核实现场比对,确保晚点名真实反映学生在寝情况,杜绝代答,冒名等行为(同

6-周四 22:30, 周五-周六 23:00)。

(4) 遇突发事件发生情况的应急处理流程, 在发生火灾、地震、突发疾病等紧急情况时, 第一时间到现场, 采取初步措施, 并迅速报告值班老师和相关部门。

(5) 负一楼的安全出口牌子, 每天检查 1 次, 如发现遗失及损坏报管理部门; 安全出口门锁, 每周打开 1 次, 要有记录。

(6) 对携带重大物品进出, 要上前询问, 对可疑物品要求携带者打开检查, 对学生携带酒精等违禁物品进入公寓制止, 对贵重物品进出一律要求登记后方可放行。

4. 制定管理要求, 妥善保管钥匙, 学生公寓大门钥匙未经学生管理部门批准, 不得出借; 公寓各用钥匙的管理, 按规定办理学生临时借用和归还钥匙手续。

5. 公寓检查要求, 每天对公寓内安全卫生等情况进行检查, 发现问题及时通知报修或处理电器, 带入动物, 明火炊具等, 当天要记录好在公寓管理系统反馈, 次日负责整改情况, 每月要检查一遍所有公寓。

6. 报修报修要求, 协助学生报修, 对于急需报修项目, 如水管爆裂或厕所反水等, 要及时联系停止报修人员进行处理, 并跟进报修进度, 对学生的询问, 做好答复。

7. 住宿和留宿管理要求, 按规定办理学生入住和请宿, 开展学生外出实习或毕业离校公寓移交验收工作, 每年暑假学生重新公寓移交时, 增加人员进行彻底清洁, 经学生管理部门组织验收合格。

8. 空公寓管理要求, 检查公寓内水电、家具等情况, 需维修的及时报修, 跟进维修直到公寓恢复正常入住状态; 电源水源, 厨房门和阳台玻璃门处于关闭状态, 每天检查空公寓门是否锁好, 每天打开门锁检查是否有异常状况。

9. 信息报存和传达要求, 做好供水, 停电等突发信息传达工作; 及时、准确地向学生管理部门报告重要情况, 突发事件, 安全隐患和学生异常动态, 严禁瞒报学生个人信息和个人隐私, 不得随意篡改信息。

10. 文明引导要求, 积极引导学生遵守公寓管理规定, 养成文明卫生习惯。

11. 完成学校交办的公寓其他各项临时工作任务。

## 二、学生公寓管理的考核要点

序号	标准内容	分值	监管评价
1	实行 24 小时三班轮值制, 严格遵守值班制度, 坚守岗位, 不脱岗, 做好 24 小时的值班工作, 保证通讯畅通	10 分	上班时间无脱岗、玩手机等, 发现 1 次扣 0.5 分, 出现 1 次脱岗扣 1 分。
2	①公寓大门上午 8:30 开门, 周日至周四学生公寓晚上 22:30 关门, 周五至周六晚上 23:00 关门。 ②未经学生管理部门许可, 严禁学生进入非住公寓, 违者交由保安核实和登记后方可进入。 ③在门岗处, 对进出学生做到“一核实二登记三放行”, 门禁不出大门的学生, 要核实出门原因, 因病的要及时告知辅导员, 做好记录, 门禁后夜归的学生, 要先对居住有要求, 核实和登记	10 分	①不按规定时间开关大门的, 扣 0.5 分/次; ②异性或非本公寓学生管理部门许可进入公寓的, 扣 0.5 分/人次; ③对单出、晚归学生不核实登记的, 扣 0.1 分/人次。
3	①保护公寓楼内公共设施, 发现打架斗	10	①发生突发事件不处理或不报

	<p>突发事件情况时,及时报告保卫处或校研办,并到现场协助处理。</p> <p>①对学生行为进行监督,定期对公寓楼进行检查,白天巡查时间为上午 9:00-11:00,下午 14:30-16:30,晚上巡查时间为 22:30-23:30,②在发生紧急情况时,第一时间到现场,采取初步措施,并及时报告值班老师和相关部门。</p> <p>③负一楼的安全出口锁子,每天检查 1 次,安全出口门锁,每周打开 1 次,要有记录。</p> <p>④对携带重大物品进楼,要上查问,对可疑物品要求携带者打开检查,对学生携带易燃易爆物品进入公寓楼制止,对贵重物品进楼一律要求登记后方可放行。</p>	分	<p>查的,扣 0.5 分/次;</p> <p>②公寓楼巡查或负一楼的安全出口检查无记录的,扣 0.1 分/次;</p> <p>③对可疑物品不检查的,扣 0.1 分/次,对学生携带易燃易爆物品进入公寓楼未制止的,扣 0.1 分/次。</p>
4	<p>学生公寓大门由保卫处学生管理部门值守,不得出错;公寓楼钥匙的管理,按规定办理学生临时借用和归还登记手续。</p>	10 分	<p>未经学生管理部门批准出借大门钥匙,每次扣 0.5 分,出借公寓楼作钥匙遗失的,扣 0.1 分/次。</p>
5	<p>每天对公寓内安全卫生等情况进行检查,发现有违规行为如违规使用电器,带入违物、明火飘香等,当天要有记录并在公寓管理系统反馈,次日复查整改情况,每月要检查一遍所有公寓。</p>	18 分	<p>一月内未能完成检查任务的,每栋楼扣 1 分/月;对学生在公寓内的违纪行为不记录上报的,扣 0.1 分/次;不复查整改情况的,扣 0.1/间公寓。</p>
6	<p>协助学生报修,对于急修项目,如水管爆裂或厕所没水等,要及时联系物业维修人员进行处理,并跟进维修进度,对学生的询问,及时答复。</p>	1 分	<p>学生反映急修项目不及时联系物业维修人员进行处理的,扣 0.5 分/次;对学生的询问不答复的,扣 0.1 分/次。</p>
7	<p>办理学生入住和退房,按规定开展学生外出实习或毕业离校公寓楼交接工作,每年暑假学生退房公寓楼交接,物业人员进行彻底清洁,经学生管理部门验收合格。</p>	10 分	<p>不按规定验收公寓的,扣 0.1 分/间;暑假公寓进行彻底清洁后,新入住时发现有不合格的,扣 0.1 分/间。</p>
8	<p>按公寓管理要求,检查公寓内水电、家具等情况,需维修的及时报修,跟进维修直至公寓恢复正常入住状态;电源水源、厕所门和阳台玻璃门处于关闭状态,每天检查空公寓门是否锁好,每周打开门镜检查是否有异常情况。</p>	10 分	<p>空公寓电源水源、厕所门和阳台玻璃门不关闭的,扣 0.1 分/间;门锁没打紧,未及时发现,扣 0.1 分/间。</p>
9	<p>做好开水、供电等相关信息传达工作;及时、准确地向学生管理群汇报重要</p>	1 分	<p>不按要求传达开水、供电等相关信息的,扣 0.1 分/次;迟漏</p>

	情况, 突发事件、安全隐患和学生异常动态, 不泄露学生个人信息和个人隐私, 不传播虚假信息。		学生个人信息和个人隐私, 或传播虚假信息扣了分/次。
10	完成学校交办的各项安检等临时工作任务。	2分	不按要求完成, 出现1次扣0.5分。

## ★附件六

## 柳州城市职业学院学员公寓管理质量考核细则

为做好物业服务企业服务质量考核工作, 明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容, 结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在我校签署法定合同从事学员公寓管理的各物业服务企业或其他实体, 由开放学院组织实施。

## 一、服务标准及考核要点

## 1. 综合管理服务标准

(1) 前台接待: 入住、退房手续办理时间 $\leq 5$ 分钟/人, 身份信息登记准确率(准确率/总登记数) 100%, 预订、咨询响应及时率(1分钟内响应) 100%, 热情、耐心地接听预订电话为解答咨询, 针对住客疑问, 需求 1 分钟内给予专业回复, 为住客提供便捷、准确的预订服务。

(2) 客房服务: 整理清洁需在住客退房后 1 小时内完成, 布草更换 100%, 房间物资配备齐全(配备间数/总间数) 100%; 公共区域每日清扫不少于 3 次, 垃圾清理及时, 保持公共区域无杂物堆积, 无异味。

## 2. 报修导向标准

(1) 需求响应: 住客需求 30 分钟内首次响应, 紧急需求 2 小时内维修人员到场, 常规需求 24 小时内反馈解决方案, 需求处理完成后 72 小时内进行回访。(紧急维修需求: 水电中断, 门框故障, 管道漏水, 热水器故障等影响住客基本居住条件的维修; 常规维修: 灯具损坏, 小物件更换、家具检修等)

(2) 满意度管理: 积极收集住客意见与建议, 通过住客问卷、电话回访等方式, 住客整体满意度(住客满意人数/总问卷(电话回访)住客人数)不低于 95%。针对住客提出的意见和建议, 需在 1 个工作日内制定初步改进措施。

## 3. 安全保障标准

(1) 消防安全: 每周对消防设施设备进行 1 次全面检查, 确保完好有效, 检查记录完整(检查时间、检查人员、点位); 每年组织 1-2 次消防演练, 参与率(参与人数/总人数) 95%。

(2) 安全巡查: 每日安全巡查不少于 4 次, 重点时段(如夜间)增加巡查频次, 可疑人员和行为处理及时, 二禁制度执行无违规, 保护公寓安全秩序。

(3) 设施设备安全: 每月对各类设施设备进行安全检查, 隐患整改率(隐患整改条/总问题数) 100%; 规范设备操作流程, 杜绝违规操作, 保障设备操作规范。

## 4. 沟通协作标准

(1) 内部协调: 与前台、维修人员等协同岗位的信息同步, 紧急信息同步时长 $\leq 30$ 分钟为“及时”, 工作交接无遗漏, 交接记录完整率 100%, 确保各项工作无缝衔接; 每月至少向主管部门进行 1 次工作汇报, 遇到重大问题(安全隐患、住客投诉等)时, 立即上报, 确保问题上报及时, 并积极配合主管部门完成各项工作任务。

(2) 外部协调: 主动与住客沟通, 及时了解需求与反馈; 与校园内其他部门(保卫

失、后断失等）保持良好合作关系，共同解决公寓管理中出现的问题。

### 3. 校园特色服务标准

(1) 为住客提供校园信息指引服务，内容涵盖教学楼分布、食堂开放时间、校内活动通知、图书馆借阅规则等，指引准确率（指引准确数/总指引数）不低于 98%，住客退房时，前台主动询问指引反馈并记录（分“准确/错误/缺失”），收集住客反馈形成书面材料；每月以有效反馈中准确条数占比核算准确率，针对指引信息的准确性、完整性进行专项评估；对于错误或缺失信息，需在 3 个工作日内完成修正，并建立校园信息动态更新台账。

(2) 校园信息指引服务执行“首问负责制”，住客首次咨询的管理人员即为服务责任人，日常工作中，需使用标准化术语解答问题，并定期整理高频咨询问题库，每季度开展信息指引服务培训，更新校园最新资讯，通过匿名满意度调查、随机电话回访等方式，多维度评估信息指引准确率，确保不低于 98%。

(3) 免责情形：因学校部门临时调整信息（如食堂开放时间、课表变更），未及同步至公寓管理团队导致的指引错误，经核实后不扣分。

### 二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 前台接待效率与质量	15	a. 日常时段：入住/退房 < 5 分钟/人；高峰时段（每年 6-7 月、9-11 月及学校重大活动期间）：入住/退房 < 8 分钟/人，达标率 > 95% 得 8 分，每降 5% 扣 1 分 b. 信息登记准确率 100%：得 4 分，错误 1 次扣 1 分 c. 预订/咨询响应率 100% & 专业回复 < 1 分钟（高峰时段回复 < 3 分钟回复）：得 3 分，超时/未响应 1 次扣 0.5 分 d. 特殊情况：因住客原因（资料不全）或系统故障超时，经主管部门核实后不扣分。	前台系统操作日志、监控录像抽查、暗访
2. 管理及公区清洁卫生	20	a. 退房后单栋同时退房 < 5 间 → 1 小时内完成；6-10 间 → 2 小时内完成；10 间以上 → 每增 5 间延长 1 小时（最长不超过 4 小时）完成率 > 95%：得 10 分，每降 5% 扣 1 分 b. 布草更换/物品配备率 100%：得 5 分，缺失 1 次扣 1 分 c. 公区每日清洁 > 3 次 & 无杂物异味：得 5 分，未达标 1 次扣 1 分（公区界定：1 楼大堂、3-5 层户外走廊，清洁标准：无明显杂物、地面无浮尘、垃圾桶不满溢、无异味）	房务系统记录、布草交接单、公区巡检记录、住客投诉
3. 需求响应与闭环	10	a. 需求 30min 响应率 > 95%：得 5 分，每降 5% 扣 1 分	需求工单系统、维修记

考核项目	分值	评分标准	数据来源
环境管理		b. 维修时效: 紧急 2h/常规 24h 达标率 > 90%; 得 3 分, 每项未达标 1 次扣 1 分 c. 保洁率 100% ; 得 2 分, 未保洁 1 次扣 1 分	录、回访台账
4. 住客满意度管理	10	a. 满意度 > 95%, 每月抽样 > 50 份有效问卷, 不足 50 份则全量统计。若当月住客量 < 30 人, 满意度考核按季度合并计算; 得 8 分, 每降 2% 扣 1 分 b. 住客问卷回收率 (回收数/发放数) > 60%; 得 2 分, 每降 10% 扣 0.5 分	满意度调查报告、问卷回收统计表
5. 消防安全管理	8	a. 消防设施周检记录完整, 确因设施老化无法即时修复的, 需标注整改期限 (< 7 天), 不视为记录缺失; 得 3 分, 缺失 1 次扣 1 分 b. 设备完好; 得 3 分, 故障未修复 1 处扣 1 分 c. 年度演练参与率 95%; 得 2 分, 每缺 1 人扣 0.5 分	消防检查记录、设备维保报告、演练签到表
6. 安全巡查与门禁管控	12	a. 每日巡查 > 4 次 & 夜班强化; 得 5 分, 每缺 1 次扣 0.5 分 b. 可疑行为处理及时 & 门禁违规=0; 得 5 分, 漏处理/违规 1 次扣 2 分 c. 安全事件上报及时; 得 2 分, 迟报 1 次扣 1 分	巡查打卡记录、门禁系统日志、事件处理报告
7. 设施设备安全记录	5	a. 月检查覆盖率 100% & 隐患整改率 100%; 得 3 分, 未检/未整改 1 项扣 1 分 b. 操作规范; 得 2 分, 违规操作 1 次扣 1 分首次轻微违规 (未造成后果) 给予口头警告, 二次违规再扣分	设备检查台账、整改验收单、操作培训记录
8. 校园信息指引服务	10	a. 官网负责执行率 98%; 得 4 分, 推送 1 次扣 2 分 b. 信息准确率 > 98%; 得 4 分, 每降 1% 扣 2 分 c. 信息动态更新 (3 日内修正 & 台账完整); 得 2 分, 未更新/台账缺漏 1 次扣 1 分	咨询记录抽查、满意度专项问卷、信息更新台账、高频问题库
9. 协同与上报机制	10	a. 内部信息共享/交接无遗漏; 得 5 分, 信息延误/遗漏 1 次扣 1 分 b. 重大问题上报及时; 得 3 分, 迟报 3 次扣 2 分 c. 跨部门协作投诉=0; : 得 2 分, 有效投诉 1	交接台账、上报记录、部门协作反馈表

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		次扣 1 分	
总分	100	附加条款： 发生安全责任事故[因物业服务失职导致的火灾、盗窃、人身伤害（经公安或安监部门认定）]或重大服务舆情[校外平台（抖音、微信视频号等）传播，点赞超 300 次或评论超 100 条，且确属物业服务责任*]，当季考核总分归零	

考核实施说明：

1. 核心权重分布：

- (1) 基础服务 (35 分)： 房间清洁(20 分)+前台效率(15 分)构成服务骨架
- (2) 安全底线 (25 分)： 消防(8 分)+巡查门禁(12 分)+设备安全(5 分)实行零容忍
- (3) 校园特色 (10 分)： 信息指引服务为差异化核心竞争点
- (4) 管理闭环 (30 分)： 需求响应(18 分)+满意度(10 分)+协同机制(10 分)确保持续改进

2. 关键评分规则：

- (1) 安全一票否决： 发生安全责任事故或重大舆情直接判 0 分

- (2) 时效量化加分：

房间清洁超时 1 小时以上按次扣 2 分

需求响应超 30 分钟/维修超时按次扣 1 分

- (3) 准确性严控：

信息指引错误 1 次扣 2 分（权重翻倍）

消防检查记录造假直接扣光 8 分

- (4) 动态激励：

满意度 > 97% 额外加 2 分

校园信息库每新增 10 条高相关问题加 1 分

3. 考核数据来源

(1) 系统数据： 从《入住人员明细表》获取入住、退房、房态信息；从维修系统获取需求响应和维修处理数据。

- (2) 检查记录： 每日抽查房间清洁、安全巡查等情况，填写抽查表；

(3) 客史档案、满意度调查： 分析住客问卷、随机电话回访等方式数据，统计住客满意度；整理客史档案，了解住客反馈。

(4) 其他： 参考投诉记录、交接效率、物料领用率、监控录像等，全面评估员工工作表现。有效投诉界定：经核实确属物业服务失职（如未响应需求、服务态度恶劣、清洁不达标）的投诉；重复投诉按 1 次计算，恶意投诉（无事实依据）经核实后不纳入考核。

4. 考核周期

(1) 每日/每周监控： 针对房间清洁完成时间、需求首次响应时间等关键效率指标，每日统计数据，每周进行汇总分析。

(2) 每月/季度考核： 每月对服务质量、安全保障等指标进行考核评分；每季度综合评价满意度、校园特色服务等指标，形成季度考核报告。

5. 公平性考量

(1) 综合考虑班次、区域、工作量差异，建立多层次动态考核机制。对于兼任前台接待与管理等多角色的复合型人才，采用加权综合评价体系；

a. 权重分配逻辑：根据岗位核心职责与工作量占比，设定前台工作权重 40%（侧重服务响应速度、入住登记准确率等），后勤清洁工作权重 60%（侧重保洁达标率、消杀频次及时率等）；

b. 动态调整机制：每月根据实际工作时长记录，允许权重浮动 ±5%，确保考核与实际工作投入匹配；

c. 数据支撑工具：依托物业管理系统自动抓取服务时长、质询处理及时率等数据，减少人工统计，系统可优化加权得分权重。

(2) 针对不同区域（如不同楼层、楼栋）制定差异化考核标准时，构建三维评价模型：

a. 工作量基准：根据房间数量、户型结构、公共区域面积等计算基础工作量，例如高层电梯楼每层每日保洁上限为 24 间，多层楼梯楼每层 15 间；

b. 难度系数加权：设置特殊区域难度系数，如老年学生公寓因设施老旧，工作量增加 20%-系数 1.2，VIP 接待楼层保洁标准更高，工作量增加 30%-系数 1.3，叠加之基础工作量；

(3) 弹性考核周期：对运营忙碌或特殊功能区域，将月度考核调整为双周考核，配备阶段性考核，确保考核周期与工作量匹配。

#### 6. 考核结果应用

(1) 针对性培训：根据考核结果，对新员工加强操作培训，对服务礼仪不足的员工进行礼仪强化培训。

(2) 流程优化：分析考核中发现问题，优化作业流程，优化考核流程，提高工作效率和服务质量。

(3) 服务提升：深入分析住客不满原因，制定改进措施，持续提升服务水平。

(4) 绩效激励：将考核结果与绩效奖金挂钩，设置不同等级的奖励和惩罚措施，激励员工提高工作表现。

### ★附件七

#### 柳州城市职业学院化粪池及排污管网清理质量考核细则

为做好物业服务企业服务质量考核工作，明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容，结合学校实际情况制定本实施细则。本细则适用于在我校就招决定合同从事校园化粪池及排污管网清理的各物业服务企业或其他主体，由后勤保障处组织考核。

##### 一、服务标准与考核指标

##### 1. 化粪池清掏频次与彻底性：

(1) 服务标准：根据化粪池容量、使用频率（办公楼、教学楼、实训楼、学生公寓、食堂附近需更频繁）及实际情况，制定科学清掏计划，清掏彻底，清掏过程无溢流及异味扩散现象（溢流 > 95% 控制），确保有效容积，清掏后化粪池结构安全。

##### (2) 考核指标：

年度计划清掏完成率（实际清掏次数/年计划清掏次数）= 100%，

单次清掏化粪池有效容积恢复 > 98%。

##### 2. 楼宇卫生器具定期清污与预防：

(1) 服务标准：对教学楼、公寓楼、办公楼等公共卫生间的小便池、路坑、马桶进

行定期预防性清洗(使用中用工具清除杂物、油污、干皮等), 频次根据使用强度状况(小便池每月 1-2 次, 马桶/鸭坑每季度 1 次), 确保排水顺畅, 无明显臭味, 污浊堆积。

(2) 考核指标:

工具器具预防性清洗计划执行率 = 100%。

清洗后器具排水畅通率(畅通点位数/抽检点位数) > 98%。

因预防性清洗不到位导致的堵塞投诉率(堵塞投诉/总投诉率) < 3%。

3. 排水/雨水管疏通频次与效果:

(1) 服务标准: 对检查主干及支管线污堵塞, 雨水管按计划进行疏通(排污管每年 1-2 次, 雨水管用季前及季后重点疏通), 使用高压清洗机、疏通机等设备彻底清除管壁内污油污、淤泥、杂物、树根等, 确保管径恢复 > 90%, 排水流速正常, 重点区域(食堂、厨房等重点下游)增加频次。

(2) 考核指标:

年度管疏通计划完成 = 100%。

单次管疏通后管径恢复(内管做检测或水位测试) > 98%。

疏通后同一管段 3 个月内重复堵塞率(重复堵塞次数/总堵塞次数) < 3%。

4. 窰井/检查井清理与维护:

(1) 服务标准: 定期清理窰井/检查井内淤积的污泥、杂物, 清理后窰井无积泥, 窰井清洁, 盖板完好, 井盖复位平整, 稳固, 与路面齐平, 无缺损, 无异味。

(2) 考核指标:

窰井/检查井年度清理计划完成 100%。

清理后窰井内淤泥厚度达标率(如 < 5cm)(抽检合格数/总抽检数) > 95%。

井盖完好、稳固、平整率(完好数/总井盖数) > 98%。

5. 应急堵塞疏通响应时效:

(1) 服务标准: 接到校内排污管或雨水管或卫生器具严重堵塞报修后, 在 2 小时内应急疏通响应并处理; 一般堵塞需在 2 小时内到达现场处理; 非严重堵塞在 4 小时内修复; 重大堵塞(影响楼栋/区域)在 8 小时内修复。

(2) 考核指标:

应急疏通响应及时率(2 小时内修复) > 98%。

一般堵塞修复及时率(4 小时内修复) > 95%。

重大堵塞修复及时率(8 小时内修复) > 90%。

6. 作业安全与环保规范:

(1) 服务标准: 为物业封闭运输, 按照在指定合法场所倾倒, 严禁随意倾倒, 作业现场设置警示标志, 工完场净, 减少对环境的影响。

(2) 考核指标:

运输合法合规率 = 100%。

作业现场环保违规(违规、处罚)次数 = 0。

安全隐患零数 = 0。

7. 清理过程记录与报告完整性:

(1) 服务标准: 每次清理(化粪池、管道、窰井)需详细记录: 作业地点、时间、人员、设备、清理前状态、清理过程、清理量(方数/车数)、清理后状态、发现的问题(如管道破损、井盖损坏)、污染物处理证据, 提供清理的服务报告(含前后对比照片)。

(2) 考核指标:

作业记录完整率(包含所有关键要素) = 100%。

服务报告提交及时率（作业后 3 个工作日内） > 98%。

问题上报准确率 = 100%。

8. 异味控制与环境卫生：

(1) 服务标准：清掏、疏通作业过程中及完成后，采取有效措施（如及时覆盖、冲洗、使用除臭剂）控制异味扩散，作业完毕后彻底清理现场，恢复原状，无污物遗撒、无污水横流。

(2) 考核指标：

因作业导致严重异味投诉次数 < 1 次/年。

作业现场清理恢复达标率（抽查） > 95%。

污物遗撒/污染环境事件 = 0。

9. 设施复位与报修跟进：

(1) 服务标准：作业中拆卸的井盖、管堵等设施，作业后必须牢固复位，发现井盖破损、井盖翘翘、管道破裂等超出清理范围的问题，需清晰记录、拍照并立即上报物业管理部。

(2) 考核指标：

设施复位完好 = 100%。

发现问题上报及时（当日或当天） = 100%。

10. 服务投诉率与师生满意度：

(1) 服务标准：服务过程专业、高效、文明，尽量减少对师生教学、生活的影响，有效处理相关投诉。

(2) 考核指标：

有效服务投诉率（因服务态度、质量、延误等） < 1 次/学期。

涉及区域的部门对服务满意度评分 > 85 分/月。

## 二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 化粪池清掏频次与彻底性	15	a. 年度计划完成率=100%: 得 5 分 每少完成 1 次: 扣 3 分 b. 单次清掏彻底率 > 95%: 得 6 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 c. 有效容积恢复率 > 90%: 得 4 分 每降低 5%: 扣 1 分 < 80%: 扣 4 分	a, b, c: 清掏作业记录, 现场照片/视频, 容积测量报告, 主管验收
2. 卫生器具定期清污与报堵	10	a. 清污计划执行率=100%: 得 4 分 每缺漏 1 项: 扣 1 分 b. 清污后畅通率 > 98%: 得 3 分 每降低 1%: 扣 0.5 分 c. 故障不到位报修率 < 5%: 得 3 分 每超 1%: 扣 0.5 分 > 10%: 扣 3 分	a, b, c: 清污计划表, 抽查记录, 报修报修单统计分析

考核项目	分值	评分标准	数据来源
3. 排污/雨水管疏通频次与效果	15	a. 年度疏通计划完成率=100%: 得3分 每少完成1段: 扣2分 b. 管径恢复率>90%: 得6分 每降低5%: 扣1分 <80%: 扣6分 c. 3月内重复堵塞率<2%: 得4分 每超1%: 扣1分	a, b, c: 疏通计划, 内窥镜报告/水流测试记录, 维修记录统计
4. 窨井/检查井清理与维护	10	a. 年度清理计划完成率=100%: 得4分 每少清理1井: 扣1分 b. 积泥厚度达标率>95%: 得3分 每降1%: 扣1分 c. 井盖完好稳固率>98%: 得3分 每降1%: 扣0.5分 <95%: 扣3分	a, b, c: 清理计划, 现场检查记录(含测量), 井盖巡检记录
5. 应急堵塞疏通响应时效	10	a. 响应及时率>98%: 得4分 每降1%: 扣0.5分 b. 一般堵塞修复及时率>95%: 得3分 每降1%: 扣0.5分 c. 重大堵塞修复及时率>98%: 得3分 每降1%: 扣1分 <80%: 扣3分	a, b, c: 报修单记录, 到达/修复时间确认, 监控记录
6. 作业安全与环保规范	15	a. 有限空间安全规范符合率=100%: 得6分 违规1次: 扣6分 b. 废物合法处置率=100%: 得5分 违规1次: 扣5分 c. 环保违规/安全责任事故=0: 得4分 发生1次: 扣4分(重大事故全扣)	a, b, c: 安全记录表, 气体检测报告, 监护记录, 消纳凭证, 事故报告
7. 清理记录与报告完整性	10	a. 作业记录完整率=100%: 得5分 关键要素缺失1项: 扣1分 b. 报告提交及时率>98%: 得3分 每延迟1份: 扣1分 c. 问题上报准确率=100%: 得2分 漏报/漏报1次: 扣1分	a, b, c: 作业记录本, 服务报告(含照片), 问题上报记录
8. 异味控制与环境卫生	5	a. 严重异味投诉<1次/年: 得2分 每超1次: 扣3分	a: 投诉记录 b, c: 现场抽

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		b. 现场恢复达标率 > 95%: 得 2 分 每降 5%: 扣 1 分 c. 污物溢漏事件=0: 得 1 分 发生 1 次: 扣 2 分	查记录、主管验收记录
9. 设施复位与维修跟进	5	a. 设施复位完好率=100%: 得 2 分 复位不到位 1 次: 扣 2 分 b. 问题上报及时率=100%: 得 3 分 迟报/漏报 1 次: 扣 1 分	a, b: 现场检查记录, 问题上报记录, 照片证据
10. 服务投诉率与师生满意度	5	a. 有效投诉率 < 1 次/学期: 得 2 分 每超 1 次: 扣 2 分 b. 物业满意度 > 85 分: 得 3 分 每低 5 分: 扣 1 分 < 75 分: 扣 5 分	a: 投诉处理台账 b: 年度满意度调查问卷结果
总分	100		

考核说明:

1. 权重设计核心:

- (1) 核心业务能力 (58 分): 重点保障化粪池清掏 (15 分)、管道疏通 (15 分)、窨井维护 (10 分)、卫生器具定期清污与防堵 (10 分) 等基础服务达标。
- (2) 安全与合规红线 (15 分): 污物合法处置, 环保达标实行一票否决制。
- (3) 应急响应能力 (10 分): 突出堵塞应急处理的时效性要求。
- (4) 过程管控与追溯 (20 分): 强调记录完整性 (10 分)、现场异味控制和环境卫生 (5 分)、设备恢复 (5 分) 对质量保障的重要性。
- (5) 服务感知 (5 分): 通过投诉率和满意度反映服务最终效果。

2. 评分规则特点:

- (1) 硬性指标零容忍: 对安全规程, 合法处置, 事故, 复位完好率, 上报及时率等设定“100%达标”要求, 未达标则扣光对应分项权重。
- (2) 防堵量化加分: 对达标率、及时率等指标设定明确加分梯度, 操作性强。
- (3) 结果导向: 将“重复堵塞率”、“防堵维修率”、“异味投诉”、“满意度”等结果性指标纳入考核, 驱动源头治理。

3. 数据来源保障客观性:

- (1) 过程留痕: 依赖详实的作业记录, 照片/视频, 检测报告, 消纳凭证。
- (2) 多维度验证: 结合主管现场抽查验收, 维修检修统计分析, 监控记录, 第三方满意度调查。
- (3) 问题追溯: 通过检修单、投诉记录, 上报记录确保问题可追溯, 责任可界定。

## ★附件八

## 柳州城市职业学院有害生物综合防治质量考核细则

为做好物业服务企业服务质量考核工作，明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容，结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在我校签署法定合同从事有害生物防治的物业服务企业或其他实体，由后勤保障处组织考核。

## 一、服务标准与考核指标

(1) 虫害密度控制合格率（核心指标）：

①服务标准：采用国家标准或行业标准（如 GB/T 27778-2011《病媒生物密度控制水平 鼠类》等）的监测方法（鼠夹法、诱捕法、目测法等），定期监测鼠、蟑、蚊、蝇密度，通过环境治理、物理防治、化学防治等综合防治措施，将密度控制在国家标准或要求标准以下。

②考核指标：（具体达标密度按合同约定标准及监测方法）

鼠迹阳性率（阳性点位数/总检查点位数） $< 5\%$ （重点区域 $< 3\%$ ）/ 鼠迹阳性率达标。

蟑螂成若虫侵害率（平均每间检出成若虫数/小间 $< 10$ 只，大间 $< 5$ 只） $< 5\%$  / 粘捕法只数达标。

蚊幼虫阳性率（同上阳性率） $< 5\%$  / 蚊幼虫零密度达标。

蝇类孳生地阳性率（同上阳性率） $< 5\%$  / 苍蝇密度达标。

(2) 重点区域防治效果：

①服务标准：对食堂周边、学生公寓等公共区域、垃圾房、垃圾回收站等重点高风险区域，实施更高频次监测和强化防治措施，确保虫害密度显著低于一般区域标准，无孳生害虫（尤其是鼠、蟑）可见。

②考核指标：

重点区域鼠、蟑、蝇监测指标达标率（详见上文虫害密度控制考核指标） $= 100\%$ （达到合同约定的严控标准）。

师生/员工在重点区域作业区/蟑螂的有效投诉  $< 1$ 次/季度。

(3) 红火蚁监测与防治率：

①服务标准：定期巡查校园绿地、绿化带、道路边缘等区域，及时发现红火蚁蚁丘，采取筑巢、环保的饵剂或药剂进行精准灭杀处理，确保单个蚁巢处理后 2-4 周内无繁殖活动，根除率达标。

②考核指标：

红火蚁蚁巢发现后 7 天内处理完毕  $= 100\%$ 。

单位面积红火蚁减少率（处理后 4 周评估） $> 95\%$ ，减少率： $(1 - \text{处理后诱集到红火蚁工蚁数量} / \text{防治前诱集到红火蚁工蚁数量}) * 100\%$

校园内新增大型杂物蚁巢（直径 $> 15\text{cm}$ ）数量  $< 2$ 个/年。

(4) 白蚁监测与预防性处理：

①服务标准：对树木、木质结构建筑、新建建筑周边等重点区域设置白蚁监测装置（饵站或监测站），定期检查，发现蚁板立即先行消杀或堵洞处理。对新建、在建项目提供白蚁预防建议或处理。

②考核指标：

白蚁监测装置覆盖率（重点区域） $> 95\%$ 。

定期检查检查及时（按计划完成） $= 100\%$ 。

发现漏油能在 14 天内有效处理 = 100%。

因白蚁侵害导致建筑/树木结构损坏事件 = 0 (合同期内)。

(5) 防止各种有害生物滋生响应:

①服务标准: 建立白蚁、蛇虫等应急响应机制, 一旦发生虫害后, 专业人员应在 1 小时内到达现场进行安全捕捉或清除 (尤其与粮食、蛇), 事后分析原因, 提高环境改善成效。

②考核指标:

害虫有害生物防治响应及时 (规定时间 1 小时内到达)。

现场安全处置成功 (安全捕捉或清除)。

因虫害不当导致的叮咬/侵害事件 = 0。

(6) 环境治理建议与执行计划:

①服务标准: 定期提供详细的校园环境治理建议书 (垃圾清理, 积水清理, 杂物堆放, 绿化修剪, 围墙封堵等), 指出易滋生有害生物的环境问题, 并协助/督促物业进行整改。

②考核指标:

环境治理建议书整改及时 (每季度)。

关键环境问题 (严重积水点, 卫生死角) 整改完成  $\geq 100\%$ 。

校园环境改善年度的虫害密度下降率  $> 5\%/年$ , 下降率: (天有虫害密度-天无虫害密度)/天有虫害密度  $\times 100\%$

(7) 化学防治安全性与规范性:

①服务标准: 使用低毒药剂, 捕捕器, 防鼠设施等非药剂和生物防治手段, 必须使用化学药剂时, 选择低毒、高效、环保、持效期短中的产品, 符合国家规定, 精准施药, 避免大面积喷洒。

作业前公示, 作业中设置警示, 作业后检查清理, 人员持证上岗。

②考核指标:

化学药剂使用记录完整 (名称、浓度、地点、用量、操作人)。

施药规范性 (按方案) 抽查合格率 (抽查合格率/总抽查数)  $> 98\%$ 。

因施药导致的投诉/员工健康投诉或环境污染事件 = 0。

(8) 消防设施维护与有效性:

①服务标准: 安装和维护的物理消防设施 (灭火器, 防鼠网, 诱捕器, 灭蚊灯, 毒饵站) 完好, 有效, 位置合理, 标识清晰, 每月检查, 清洁, 维护或更换。

②考核指标:

消防设施月度完好率 (完好消防设施数/总消防设施数)  $> 95\%$ 。

毒饵站/诱捕器饵料/粘板定期更换率 (更换设备数/总设备数) = 100%。

灭蚊灯清洁维护达标率 (灯管有效, 插头连接好) (灭蚊灯功能正常及清洁数/总灭蚊灯数)  $> 95\%$ 。

(9) 服务记录与报告质量:

①服务标准: 每次服务 (检查, 监测, 处理) 均需详细记录: 时间、地点、人员、虫鼠情况, 采取的措施, 使用的物料, 处理结果, 发现的问题/建议, 提供月度综合服务报告, 包含虫情分析, 防治趋势, 防治效果评估, 环境治理建议, 下一步计划。

②考核指标:

服务记录完整性 (关键要素无缺失) = 100%。

月度服务报告提交及时 (每月 30 日前提交)。

报告数据准确性 (与抽查记录对比)  $> 98\%$ 。

（10）师生投诉处理与综合满意度：

①服务标准：建立便捷的虫害问题投诉渠道，对师生投诉快速响应专业处理，及时反馈结果，整体服务专业、有效、安全。

②考核指标：

虫害相关投诉响应及时率（1小时内）= 100%。

投诉问题一次性解决率（问题解决数/总投诉问题）> 98%。

年度师生/管理部门对有害生物防治服务综合满意度 > 85 分。

二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 虫害密度控制达标率（四害）	20	a. 鼠密度达标：得 5 分 超标：扣 5 分 b. 蟑密度达标：得 5 分 超标：扣 5 分 c. 蚊密度达标：得 5 分 超标：扣 5 分 d. 蝇密度达标：得 5 分 超标：扣 5 分 (按合同约定标准及监测方法判定达标与否)	定期监测记录（鼠迹板、粘蟑板、诱蚊灯、瓶粘条等）、第三方抽检报告
2. 重点区域防治效果	15	a. 重点区域监测 100% 达标：得 10 分 每项超标：扣 3 分 b. 液体日击投诉 < 1 次/季度：得 5 分 每超 1 次：扣 2 分	重点区域专项监测记录、师生/员工有效投诉记录
3. 红火蚁监测与预防	10	a. 发现后 7 天内处理完毕：得 4 分 未达标：扣 4 分 b. 单位面积红火蚁减少率 > 95%：得 3 分 每降 5%：扣 1 分 < 85%：扣 3 分 c. 新增大型蚁巢 < 目标值：得 3 分 每超 1 个：扣 1 分	巡查记录、蚁巢分布图、处理记录、根除效果评估报告
4. 白蚁监测与预防	10	a. 重点区域覆盖率 > 95%：得 3 分 每降 5%：扣 1 分 b. 检查及时=100%：得 2 分 未达标：扣 2 分 c. 活蚁处理率=100%：得 3 分 未达标：扣 3 分	监测装置安装清单、检查记录、处理记录、物业/学校反馈

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		d. 结构损坏事件=0; 得 2 分 发生 1 起: 扣 2 分	
5. 特殊有害生物应急响应	8	a. 响应及时率≥98%; 得 3 分 每降 1%; 扣 0.5 分 b. 处置成功率=100%; 得 3 分 失败 1 次: 扣 3 分 c. 伤害事件=0; 得 2 分 发生 1 起: 扣 2 分	维修记录、响应 到达时间记录、 处置记录、事故 报告
6. 环境治理建议与协同	12	a. 报告提交及时率=100%; 得 4 分 延误 1 次: 扣 2 分 b. 关键问题整改完成 >100%; 得 5 分 每降 10%; 扣 1 分 <60%; 扣 3 分 c. 虫害密度年降幅 > 目标值: 得 3 分 未达标: 扣 1-3 分	环境治理建议 报告、物业整改 反馈记录、年度 虫害密度趋势 对比分析
7. 化学防治安全与规范	10	a. 用药记录完整率=100%; 得 3 分 缺失 1 项: 扣 1 分 b. 施药规范合格率 >98%; 得 4 分 每降 2%; 扣 1 分 c. 健康/污染事件=0; 得 3 分 发生 1 起: 扣 3 分（重大全扣）	药品使用记录 （含标签）、现 场操作抽查、投 诉记录
8. 防制设施维护有效性	5	a. 设施完好率 >95%; 得 2 分 每降 5%; 扣 1 分 b. 饵料/粘板更换率=100%; 得 2 分 未达标: 扣 2 分 c. 灭蚊灯维护达标率 >95%; 得 1 分 每降 5%; 扣 1 分	设施巡检维护 记录、现场照 片、耗材更换记 录
9. 服务记录与报告质量	5	a. 记录完整性=100%; 得 2 分 关键要素缺失 1 项: 扣 1 分 b. 报告提交及时率 >98%; 得 1 分 延误 1 份: 扣 1 分 c. 数据准确性 >98%; 得 2 分 误差 >2%; 扣 1-2 分	原始服务记录 本、月度/季度 服务报告、报告 数据与原始记 录抽查比对

考核项目	分值	评分标准	数据来源
18. 投诉处理与满意度	5	a. 投诉响应及时率 $\geq 100\%$ : 得 2 分 延时 1 次: 扣 1 分 b. 一次性解决率 $\geq 90\%$ : 得 1 分 每降 5%: 扣 1 分 $< 80\%$ : 扣 3 分 c. 年度综合满意度 $\geq 85$ 分: 得 2 分 每低 5 分: 扣 1 分 $< 75$ 分: 扣 4 分	投诉处理台账 (含响应/解决 时间)、师生/ 物业满意度调 查问卷结果
总分	100		

考核说明:

1. 权重分配策略:

- (1) 核心效果导向 (55 分): 最大权重赋予虫害密度控制 (20 分) 和重点区域防治 (15 分), 直接反映服务成效; 红大蚊 (10 分)、白蚁 (14 分) 因危害性大单独赋权。
- (2) 预防与协同 (12 分): 强调源头治理 (环境建议 12 分)。
- (3) 安全红线 (18 分): 化学防治安全规范实行严格扣分, 重大违规全扣。
- (4) 响应与保障 (13 分): 确保应急能力 (特殊灾害 8 分)、设施维护 (5 分)。
- (5) 管理追溯与感知 (18 分): 通过记录报告 (5 分)、投诉处理 (5 分) 确保过程规范透明, 满意度反映最终体验。

2. 评分规则重点:

- (1) 结果硬指标: 对密度达标、活体目击投诉、结构损坏事件、安全事件、响应处理成功率等设定“达标满分/不达标扣光”的硬性标准。
- (2) 过程硬约束: 对报告提交率、记录完整率、持证率、更换率等过程性指标要求 100%, 未达标即扣分。
- (3) 量化阶梯扣分: 对达标率、及时率、协同率等设定清晰扣分梯度 (如每降 1%/5%/10% 扣 X 分)。
- (4) 数据交叉验证: 强调报告数据与原始记录、监测结果与投诉记录、物业反馈与现场检查的比对。

3. 数据来源确保客观公正:

- (1) 服务方记录: 基础数据库 (监测记录、服务记录、维护记录、用药记录、报告)。
- (2) 物业监管记录: 关键验证源 (现场抽查记录、投诉处理台账、整改反馈、设施检查)。
- (3) 第三方数据: 客观评价源 (第三方抽检报告、师生/物业满意度调查结果)。
- (4) 影像证据: 重要佐证 (权属照片、设施状态照片、施药过程照片)。

## ★附件九

### 柳州城市职业学院校园重要区域保洁质量考核细则

为做好物业服务企业服务质量考核工作, 明确和细化《柳州城市职业学院物业服务企业监督管理办法》相关内容, 结合学校实际制定本实施细则。本细则适用于在我校就

据法定合同从事校园重要区域（礼堂/会议室/领导办公室/报告厅/校史馆等）的各物业服务企业或其他实体。由学校办公室和后勤保障处组织考核。

#### 一、服务标准与考核指标

##### 1. 环境洁净度（目视及触感）：

(1) 服务标准：地面（地毯吸尘和底无杂物，硬质地面光亮无灰无污渍）、桌面、台面、窗台、设备表面（电话、投影仪、打印机等）手触无尘；玻璃、镜面光洁透亮无水渍、无指印；踢脚线、门框、开关面板无积尘；垃圾桶内外清洁，无异味，垃圾袋每日更换。

##### (2) 考核指标：

桌面灰尘抽检（白手套/擦拭法）合格率 > 98%。

地面（硬质/地毯）洁净度抽查达标率 > 98%。

玻璃/镜面光洁无痕抽查达标率 > 95%。

##### 2. 办公楼卫生间/茶水间清洁标准：

(1) 服务标准：洁具（马桶、小便斗、面盆）光亮如新，无霉垢，无水渍，无异味；镜面、五金件（水龙头、扶手）无可喜人无灰；台面干燥整洁；地面干燥防滑；垃圾及时清理。

##### (2) 考核指标：

洁具无霉垢，无水渍抽查达标率 > 98%。

卫生间异味投诉次数 = 0。

耗品短缺率（使用高峰期抽查）< 1%。

##### 3. 空气清新度与微环境：

(1) 服务标准：室内空气清新无异味（烟味、食物味、霉味等），定期开窗通风。根据要求使用合规的香氛（如领导办公室/特定会议室），绿植（如有）叶面清洁无尘，盆器干净，托盘无积水。

##### (2) 考核指标：

空气异味有效投诉次数 < 1次/季度。

绿植清洁养护达标率（抽查）> 95%。

##### 4. 家具陈设与物品归位：

(1) 服务标准：桌椅、沙发、茶几等家具摆放整齐，角度统一（按设定标准）；笔、便签、遥控器等物品归位准确，方向一致；杂志报刊摆放整齐；装饰品无尘，无移位。

尊重个人物品，清洁时不随意移动私人物品（领导办公室）。

##### (2) 考核指标：

家具摆放整齐度、物品归位准确率抽查达标率 > 98%。

因清洁导致私人物品移位/丢失投诉次数 = 0。

##### 5. 地毯深度清洁与保养：

(1) 服务标准：除每日吸尘外，每月1次或根据使用频率进行专业地毯深度清洁，确保无污染、无霉斑，色泽均匀，绒毛蓬松。特殊污渍24小时内应急处理。

##### (2) 考核指标：

地毯深度清洁计划执行率 = 100%。

地毯无顽固污渍/明显色差抽查达标率 > 95%。

地毯特殊污渍1小时内应急处理率 > 98%。

##### 6. 会议/活动前后专项服务：

##### (1) 服务标准：

会前：会议开始前 1-2 小时完成高标准清洁；桌椅摆放整齐（按会议形式）；投影、音响设备表面清洁；白板/玻璃板洁净无灰。

会后：会议结束后 1 小时内恢复场地；清理垃圾、杂物、水杯；擦拭桌面、座椅；清洁地面；复位家具及设备。

(2) 考核指标：

会议/培训前准备达标率（按检查表） > 98%。

会议/培训后恢复及时率（1 小时内） > 95%。

会后场地恢复质量抽查达标率 > 98%。

7. 设施设备定期清洁：

(1) 服务标准：对空调出/回风口格栅、灯具表面及格栅、投影机散热口、窗帘顶部轨道、高位装饰品等易忽略区域，每周进行彻底除尘清洁，确保无蛛网、无积尘。

(2) 考核指标：

高位/隐蔽区域清洁计划执行率 = 100%。

隐蔽区域积尘抽查（白手套/目测）合格率 > 95%。

8. 响应时效与服务沟通：

(1) 服务标准：接到临时紧急保洁需求（领导临时到访，会后立即需要清洁），需在 15 分钟内响应并到达现场处理，沟通礼貌、专业，明确用户需求（领导办公室需特别谨慎），完成后及时反馈。

(2) 考核指标：

紧急需求 15 分钟内响应到达率 > 98%。

服务沟通有效投诉次数 = 0。

9. 安全、环保与保密：

(1) 服务标准：使用环保、低刺激性清洁剂；规范操作电器（吸尘器、洗地机），登高工具；清洁时设置警示牌；严格保护领导办公室及会议室可能接触到的敏感信息（文件、屏幕内容），不翻阅，不外传，离开时确保门窗关闭。

(2) 考核指标：

安全操作违规记录 = 0。

环保清洁剂使用率 > 90%。

信息保密违规事件 = 0。

用户（领导/会务负责人）对服务保密性信任度满意度 > 95%。

## 二、服务质量考核赋分

考核项目	分值	评分标准	数据来源
1. 环境洁净度（硬质表面）	20	a. 表面灰尘抽检合格率 > 98%；得 8 分，每降 1%扣 1 分 b. 地面洁净达标率 > 98%；得 7 分，每降 1%扣 0.5 分 c. 玻璃/镜面光洁率 > 95%；得 5 分，每降 2%扣 1 分	白手套/白布抽查记录、地面荧光检测、专项检查照片
2. 卫生间/茶水间保洁	15	a. 洁具无菌液/水渍率 > 98%；得 8 分，每降 2%扣 1 分	紫外线检测仪报告、耗品领用记录

考核项目	分值	评分标准	数据来源
洁净		b. 异味投诉=0 & 耗品短缺率<1%: 得7分, 异味投诉1次扣5分, 耗品短缺率1%扣2分	求、高峰期抽查台账
3. 空气与微环境管理	8	a. 异味投诉<1次/季度: 得5分, 每超1次扣3分 b. 绿植清洁达标率>95%: 得3分, 每降5%扣1分	空气质量检测报告(抽检)、绿植养护记录、投诉工单
4. 家具归位与隐私保护	12	a. 家具/物品归位达标率>98%: 得8分, 每降2%扣1分 b. 私人物品投诉=0: 得4分, 投诉1次扣4分	标准专用对比照片、物品定位贴标签检查、领导秘书反馈记录
5. 地毯深度保养	10	a. 深度清洁计划执行率100%: 得4分, 漏检1次扣2分 b. 无污渍/色差率>95%: 得4分, 每降5%扣1分 c. 特殊污渍1h应急率>98%: 得2分, 超时1次扣1分	清洁计划表、污渍处理工单、色卡对比照片
6. 会议专项服务	15	a. 会前准备达标率>98%: 得6分, 未达标1次扣2分 b. 会后1h恢复率>95%: 得5分, 每降2%扣1分 c. 恢复质量达标率>98%: 得4分, 每降2%扣1分	会务验收签字单、监控计时、恢复后检查表
7. 隐蔽区域清洁	5	a. 高位清洁计划执行率100%: 得3分, 漏检1次扣1分 b. 积尘合格率>95%: 得2分, 每降5%扣1分	高位清洁检查记录(配照片)、空调出风口白手套测试报告
8. 应急响应与沟通	5	a. 紧急需求15min响应率>98%: 得3分, 每降2%扣1分 b. 沟通投诉=0: 得2分, 投诉1次扣2分	紧急工单时间戳、服务对象评价记录
9. 安全环保保密	10	a. 安全违规=0 & 保密违规=0: 得5分, 违规1次扣18分(红线) b. 环保清洁剂使用率>98%: 得3分, 每降10%扣1分 c. 保密信任满意度>95%: 得2分, 每降	化学品 MSDS 清单、保密承诺书、领导签名问卷

考核项目	分值	评分标准	数据来源
		5%扣 1 分	
总分	100	附加条款： 1. 发现使用强酸强碱等违禁清洁剂，扣 20 分 2. 造成设备损坏（如液体渗入电器），扣 15 分 3. 泄露敏感信息，总分扣零	

## ★附件十

## 柳州城市职业学院校园物业管理服务质量满意度问卷调查表

老师（ ）

学生（ ）

序号	评价内容	满意	基本满意	不满意	不了解
1	物业公司工作人员出勤率				
2	物业公司员工工作表现	2.1 公司管理层工作态度、质量、效率、专业水平			
		2.2 普通员工工作态度、质量、效率、专业水平			
3	综合管理服务	3.1 公共业务受理			
		3.2 投诉处理			
		3.3 节能管理			
4	物业管理公共用品、生活设施维修服务	4.1 公共设施设备运行管理及维修保养质量			
		4.2 日常零星维修服务质量			
5	物业管理环境卫生服务	5.1 室内区域：学校会议室、报告厅、礼堂、办公区及教学实训区走廊楼梯梯间、卫生间、地下停车场保洁质量			
		5.2 室外区域：道路及绿地保洁质量、垃圾分类及清理合规、清理及时			

6	学生公寓管理服务	6. 学生公寓人员进出, 查房, 纪律, 卫生, 节能管理				
7	学员公寓管理服务	7. 学员公寓人员进出, 查房, 纪律, 卫生保洁, 房间布置, 节能管理				
8	绿植病虫害防治、有害生物防治服务	8. 防治方法, 绿地、频率, 效果, 服务态度				
9	校园绿化养护服务	9. 绿植浇灌, 修剪, 除杂草, 施肥, 行道树树干涂白, 补植, 防冻抗寒保护				
10	总体评价	10. 您对物业管理服务质量的总体评价				

注: 1. 满意率=(满意项+基本满意项)/(满意项+基本满意项+不满意+不了解)×100%; 2. 总体评价非常重要, 将影响管理服务公司的绩效; 子项目评价将用于督促管理服务公司针对性地改进工作。

★附件十一

《中标人须投入的设备清单》

(中标人须承诺投入设备在服务期间根据学校要求和本项目实际工作开展需要投入使用, 进场时填写并提供设备名称、型号规格、主要技术性能、参数、生产厂家、数量、价格、使用年限等资料, 设备可为中标人自有或租赁)

名称	数量	备注(参考图片)
道路环保渣打车	1 辆	 

<p>1方-12方的水车</p>	<p>1辆</p>	 
<p>高压清洗吸污车</p>	<p>1辆</p>	 
<p>压缩式垃圾车</p>	<p>1辆</p>	
<p>外场电瓶快速保洁车</p>	<p>2台</p>	
<p>电动三轮车</p>	<p>5台</p>	
<p>全自动洗地机</p>	<p>1台</p>	

<p>吸尘吸水一体机</p>	<p>2台</p>	
<p>摩地机</p>	<p>1台</p>	
<p>电动高压冲洗车</p>	<p>1辆</p>	
<p>电焊机</p>	<p>1台</p>	
<p>角磨机</p>	<p>5台</p>	

切割机	1台	
可移动抽水泵	1台	
8000w 便携式汽油发电机	1台	
电动管道疏通机（大）	2台	

电研管电鼓地机（小）	3台	
电锤，冲击钻	各2套	
室外保洁员流动小推车	5台	
电工工具、木工工具、综合维修工具		按维修人员配置
大、小垃圾袋		按实际配备
拖把、尘推、扫把、簸箕、玻璃刮、抹布		按实际配备
人字梯、绿篱机、割草机、割草机、打草机、油锯、修枝剪、锄头、升降机、切割机等		按实际配备
分房保护用品		按实际配备

办公桌椅、电脑、打 印机等办公设备	按实际配备
----------------------	-------

备注：进场后，需按照“设备名称、型号规格（或主要技术性能、参数）、生产厂家、数量、价格、使用年限”等字段进行分类，并按分类管理和固定位置摆放整齐。（注：以上标注的数量为最低标准要求，中标人应根据实际情况如实填写数量。

# 三、中标通知书

## 柳州市政府集中采购中心

柳州城市职业学院2026-2029年物业管理服务采购（LZZC2026-G3-990077-LZSZ）

### 中标通知书

广西新主张城市管理服务有限公司：

柳州市政府集中采购中心受柳州城市职业学院委托，就柳州城市职业学院2026-2029年物业管理服务采购项目采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标。经评标委员会评审、采购人确认，贵公司为本项目的中标人，中标金额（大写）：人民币壹仟叁佰壹拾玖万肆仟肆佰陆拾捌元整（¥13,194,468.00）。

请贵公司在收到本通知书的二十五日内，与采购人柳州城市职业学院签订合同。

根据《柳州市财政局 人民银行柳州市中心支行 关于进一步做好线上“政采贷”融资工作的通知》（柳财采〔2022〕19号），供应商可凭中标通知书、政府采购合同，通过中征应收账款融资服务平台向银行在线申请“政采贷”融资。

特此通知！

采购项目联系人：荣蕾

联系电话：0772-2626017

采购代理机构地址：广西柳州市三中路64-2号

采购人：柳州城市职业学院

联系人及联系电话：丘薇，0772-5331031

采购人地址：广西柳州鱼峰区官塘大道文苑路1号

