**附表一：**

**皖南医学院物业项目部负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **项目人员 配置** | 1.项目人员配置是否合理（查花名册）；  2.项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）；  3. 项目部是否按要求进行值班。 | 第1项500元/次；第2、3项1000元/次 |
| **行政管理** | 4.管理机构组建是否完整健全；  5.管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；  6.工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；  7.定期检查各业务部门工作计划落实情况；  8.建立公共突发事件的处理机制和应急预案；  9.各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置；  10.每月按时上报甲方要求的材料；  11.投诉整改合格率100%。 | 第4-7项100元/次；第8、10项按招标文件要求，100元/项；第9项200元/点；第11项1000元/次 |
| **人事管理** | 12.是否按规章制度要求办理选聘辞退手续；  13.是否组织新员工上岗培训；  14.建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，依法购买员工五险；  15.组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；  16.是否有完整的人事、劳资管理系统。 | 100元/次 |
| **技术管理** | 17.是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；  18.是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；  19.是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。 | 第17项50元/次；第18、19项按招标文件要求，100元/次 |
| **物资管理** | 20.是否做好物资采购台账，做到账、物、卡相符；  21.是否建立严格的仓库管理制度；  22. 是否按要求配备符合学校垃圾分类规划的垃圾桶；  23.是否按要求配备应急工具或物资；  24.是否定期向后勤管理处报送材料消耗数量。 | 其中第22项500元/次，第23项1000元/次，其余100元/次 |
| **信息化管理服务平台** | 25.是否对信息化管理服务平台进行维护。 | 1000元/次 |
| **重大活动保障** | 26.是否按要求提供重大活动保障服务。 | 1000元/次 |

**附表二：**

**皖南医学院物业客服中心项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **人员、场地** | 1. 人员是否按照合同进行配置（如人员数量、年龄、学历查学历复印件）； 2. 场地是否符合合同或方案要求； 3. 是否签订客服人员诚信承诺书。 | 第1、2项500元/次；第3项50元/份。 |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如织毛线、玩电脑手机、喝酒、吃零食、抽烟、听收音机等） | 第4-7项50元/次；第8项200元/次。 |
| **工作情况** | 1. 是否按照学校管理制度做好使用审批手续； 2. 是否有完整的审批记录； 3. 是否有使用跟踪管理记录； 4. 是否有缺岗现象； 5. 是否有睡岗情况； 6. 报修受理时限是否超时； 7. 是否按照要求做好相关数据收集与更新； 8. 是否做好维修的跟踪管理； 9. 是否有与师生发生冲突的现象； 10. 维修回访率是否达到100%； 11. 是否制定了相关工作流程； 12. 是否做好维修工作时间统计； 13. 满意度调查是否达到95%； 14. 是否有独立的调配人员权力； 15. 是否按照合同要求开展相关业务工作； 16. 客服人员是否有违反诚信承诺书情况； 17. 是否服从招标方主管部门的调配。 | 100元/次；其中第12、13、17、18、21、25项200元/次，第24项1000元/次 |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好数据汇总； 2. 投诉整改合格率100%。 | 第26项100元/次，第27项1000元/次 |

**附表三：**

**皖南医学院物业绿化养护项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **养护人员、设施配置** | 1. 养护人员配置是否合理，并符合招标文件要求； 2. 绿化设施齐全，定期维护，于指定区域并摆放整齐； 3. 承诺使用机械设备的，机械设备是否按照合同配备齐全。 | 第1、3项500元/人；第2项100元/次 |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第4-7项50元/次；第8项200元/次 |
| **工作情况** | 1. 乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地； 2. 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上； 3. 是否有养护（修剪）、除草、施肥等记录； 4. 绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重； 5. 草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露，叶色正常，生长季节基本不枯黄； 6. 及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下； 7. 绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植； 8. 绿化养护施工后，要对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净； 9. 病死树木有纪录； 10. 在满足生长的条件下及时补植恢复。 | 第9-15项100元/次；第16-18项200元/次。 |
| **其他要求** | 1. 建立资料文档记录：包括绿植更替记录、防治病虫害记录、施肥记录、巡查记录等； 2. 投诉整改合格率100%。 | 第19项100元/份；第20项1000元/次。 |

**附表四：**

**皖南医学院物业环境消毒消杀和灭四害项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **基本要求** | 1. 项目人员是否配备齐全； 2. 采购的药品是否有违禁药品； 3. 是否按要求配备消毒消杀设施。 | 第1、3项500元/人；第2项200元/次 |
| **行为规范** | 4. 着装是否统一；  5. 是否统一佩戴工作牌；  6. 是否微笑服务；  7. 服务时是否使用礼貌用语；  8. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第4-7项50元/次；第8项200元/次 |
| **工作情况** | 9.消毒消杀液前是否按要求进行操作；  10. 消毒消杀工具是否齐全；  11. 消毒消杀前是否做好安全提示；  12. 消毒消杀作业频次记录是否齐全；  13. 消毒消杀作业药品使用量记录是否齐全；  14. 消毒是否按要求向管理部门提供各项记录；  15. 消毒消杀作业结果是否符合国家相关标准。 | 第9-11项200元/次；第12-15项100/次 |
| **其他要求** | 16. 是否按合同要求做好消毒消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总；  17. 投诉整改合格率100%。 | 第16项100元/份；第17项1000元/次 |

**附表五：**

**皖南医学院物业日常维修管理项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **维修人员配置** | 1. 维修人员配置是否满足要求； 2. 维修人员是否有本专业技术上岗证。 | 500元/次 |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第3-6项50元/次；第7项200元/次。 |
| **工作情况** | 1. 维修是否及时； 2. 维修人员是否按要求值班； 3. 维修人员是否有脱岗； 4. 维修人员是否按要求到达维修现场； 5. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集； 6. 维修后质量是否符合质量要求； 7. 维修更换材料是否符合质量要求； 8. 维修记录是否完整。 | 第8-14项200元/次；第15项100元/份。 |
| **其他要求** | 1. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面； 2. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总； 3. 是否按要求配备挂锁、遥控器电池等； 4. 投诉整改合格率100%。 | 第16项200元/次；第17项100元/份；第18、19项1000元/次。 |

**附表六：**

**皖南医学院物业保洁项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **门庭和大厅** | 1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； 2. 墙角无蜘蛛网； 3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； 4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮； 5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。 | 10元/处 |
| **楼　道** | 1. 是否放置足够的垃圾篓（桶）； 2. 扶手无积尘，无污渍、光亮； 3. 窗台无积尘； 4. 台阶、过道无污渍、光亮。 | 10元/处 |
| **公共卫生间、开水机** | 1. 卫生间无异味； 2. 厕坑便具洁净无黄渍； 3. 镜面、水盆、台面无污点，光亮； 4. 纸篓是否清理； 5. 开水机机身无积尘、光亮； 6. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。 | 10元/处 |
| **教室内（课后）** | 1. 桌斗内是否有垃圾； 2. 黑板板面擦净，板槽内无粉末； 3. 窗帘挂放是否整齐。 | 10元/处 |
| **电　梯** | 1. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮； 2. 厢内地面干净、无垃圾杂物； 3. 电梯门槽内无垃圾杂物。 | 10元/处 |
| **建筑外围（三包）** | 1. 绿化带是否有明显垃圾； 2. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾； 3. 是否定期对屋顶、平台、落水台、阳台等进行清理。 | 10元/处，第24项500元/次。 |
| **工作记录** | 1. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）； 2. 是否按照规定时间完成初次保洁工作。 | 第25项100元/份，第26项1000元/次。 |
| **道路、水系** | 1. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”； 2. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草； 3. 水系内无明显垃圾与浮萍； 4. 绿化带内是否有明显垃圾； 5. 是否按要求对落叶进行清理。 | 10元/处，第31项500元/次。 |
| **垃圾清运** | 1. 是否做到日产日清； 2. 清运工具是否符合合同要求； 3. 垃圾桶是否缺盖或破损； 4. 垃圾桶是否干净整洁； 5. 垃圾地坪是否按要求冲洗； 6. 是否按要求对垃圾场（桶）进行消毒。 | 第32项1000元/次，第33-37项200元/次 |
| **礼堂、报告厅** | 1. 室内无污渍，无积尘，无蛛网； 2. 设施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。 | 10元/处 |
| **化粪池清理** | 1. 是否有详细的化粪、清淤记录； 2. 是否有污物溢出； 3. 是否按要求对校内管道进行维护与清淤。 | 第40项100元/次，第41项500元/次，第42项1000元/次 |
| **保洁机械化设备** | 1. 是否按要求配备保洁设施和保洁机械化设备（包括道路清扫车、大型垃圾压缩清运车、电动巡回保洁车、小型电动高压清（冲）洗车等） | 对照招投标文件，每少一件扣5000元/次。其中大型垃圾压缩车10000元/次。 |

**附表七：**

**皖南医学院物业综合管理项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **基本要求** | 1. 人员配备是否齐全； 2. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。 | 第1项500元/次，第2项100元/次 |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等） | 第3-6项50元/次；第7项200元/次 |
| **工作情况** | 1. 是否按要求开、关门； 2. 是否按要求进行例行安检巡视； 3. 消防设施设备完好率95%以上； 4. 是否有缺岗现象； 5. 是否有睡岗情况； 6. 对外来人员是否上前询问盘查； 7. 设施设备损坏是否及时上报： 8. 是否有与师生发生冲突的现象； 9. 是否按要求对教室多媒体使用进行管理； 10. 是否做好学生宿舍信息登记工作； 11. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作； 12. 学生宿舍是否有异性进入； 13. 有外来人员在学生宿舍留宿； 14. 是否要求进行节能管理； 15. 对大宗物品出入是否登记； 16. 大型活动时，是否保证通道开放。 | 第17项500元/次；其余各项200元/次 |
| **其他要求** | 1. 投诉整改合格率100%。 | 1000/次 |

**附表八：**

**皖南医学院物业高低压电房项目负面清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **管理内容** | **管理目标** | **扣款标准** |
| **人员配置** | 1. 值班人员配置是否满足要求； 2. 值班人员是否持有中华人民共和国电工进网作业许可证，作业类别（高压）。 | 500元/次 |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一； 2. 是否统一佩戴工作牌； 3. 是否微笑服务； 4. 服务时是否使用礼貌用语； 5. 工作期间是否做与工作无关的事情。 | 第3-6项50元/次；第7项200元/次 |
| **工作情况** | 1. 值班人员是否按要求值班； 2. 值班人员是否有脱岗； 3. 值班人员是否按要求做好巡视工作； 4. 电房设备是否干净整洁，绝缘良好，接触可靠； 5. 设备、图纸、档案资料是否齐全； 6. 台帐是否完整、清晰； 7. 是否有年度、季度、月度保养及维修计划； 8. 设备运行、保养、维修记录是否完整； 9. 遇到故障时，是否按照国家电网要求，进行故障排查处理； 10. 不发生任何安全责任事故； 11. 中心电房、设备间内是否干净、整洁。 | 200元/次，其中第16项1000元/次，第17项10000元/次。 |
| **其他要求** | 1. 是否参加专业和消防培训，并有记录； 2. 学校重大活动供电保障情况； 3. 投诉整改合格率100%。 | 第19项100/份；第20项1000元/次；第21项1000/次。 |

**附表九：**

**皖南医学院物业服务奖励明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **奖励事由** | **奖励金额** | **备注** |
| **1** | 成功阻止盗窃、抢劫、伤人等犯罪行为发生；或协助公安机关抓捕犯罪嫌疑人。 | 3000元/次 | 1.需经公安机关或合同主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励2000元/次。 |
| **2** | 勇于救人（见义勇为） | 2000元/次 | 1.需经公安机关或合同主管部门认定。  2. 受到新闻媒体报道表扬或地方主管部门表扬的，另行奖励1000元/次。 |
| **3** | 在学校校庆等重大活动或建设过程中有突出贡献 | 5000元/次 | 需经合同主管部门认定 |