物业服务未达到标准扣款细则

| 项目 | 服务标准内容 | 违约扣款标准 |
| --- | --- | --- |
| 物业人员要求 | 1.物业项目经理、部门主管按要求持证上岗。 | 未按规定执行每人扣50元/天。并清退无证的工作人员。 |
| 2.物业人员严格遵守岗位职责，按时上岗。 | 未按时上岗扣10-50元/次。 |
| 3.物业人员在岗期间必须穿工作服、佩戴胸卡。 | 不穿工作服、不佩戴胸卡每次扣10元/次。 |
| 4.物业人员上岗时，应精神饱满，姿势端正，举止行为规范，必须使用规范文明用语。 | 不使用规范文明用语的，每次扣10-20元/次。 |
| 5.物业人员在回答老师或学生提出的问题时必须语气和蔼细心解答。严禁语气生硬，与师生发生矛盾。 | 服务态度恶劣、受到投诉的，扣50-200元/次。 |
| 6.物业人员要有节能意识，清扫完毕后及时关掉水源与电源。 | 发现有浪费现象的，扣20-50元/次。 |
| 7.工作时间严禁玩手机游戏等或进行与工作无关的事。 | 进行与工作无关的事，扣20-50元/次。 |
| 8.严禁因物业服务工作影响正常教学和办公。 | 如影响正常教学和办公，扣50-200元/次。 |
| 9.严禁因物业服务工作出现教学事故。 | 一经查实出现教学事故情况，扣500-1000元/次。 |
| 10.各岗位物业服务人员应按照各自合同规定要求提供优质服务。 | 提供服务如不符合规定标准，视情节轻重扣10-100元/次。 |
| 公共区域保洁要求 | 1.卫生保洁工具清洁干净，物品摆放有序，无乱堆放现象。 | 物品摆放不整齐一处扣10-20元/次。 |
| 2.保洁范围内无烟头、纸屑等杂物，无乱贴乱画现象。 | 发现一处扣5-10元/次。 |
| 3.楼宇大门及玻璃、地面、台阶、宣传板、信报箱、垃圾桶、装饰柱等每天保洁1次，全天巡回保洁；地面无水渍、污渍、无垃圾、无灰尘，光亮；墙面无灰尘、无污渍，光亮。公共设施表面无灰尘，无污渍，光亮；不锈钢表面无手印，无灰尘，无污渍，玻璃无手印，无污渍，明亮；植物花盆无灰尘，无污渍。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 4.墙面、天棚、消防设施、灯具每两周保洁1次。窗户每学期至少一次全面保洁，日常不定时巡回保洁。 | 发现未执行，一处扣20-50元/次。 |
| 5.大理石地面每6个月打蜡1次并抛光1次。 | 发现未执行，一处扣200-500元/次。 |
| 6.水磨石地面每年彻底涮洗1次 | 发现未执行，一处扣100-200元/次。 |
| 7.每天早、午两次对卫生间全面保洁，且不定时巡回保洁；天花板、灯具、玻璃、排气扇等每两周保洁1次。 | 发现未执行，一处扣20-50元/次。 |
| 8.天花板、墙角、灯具无灰尘、蜘蛛网；墙面无污渍；室内无异味，便具洁净无黄渍；手盆、台面、镜面水龙头无污渍、光亮；地面无污渍、垃圾、积水。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 电梯保洁标准 | 1.每天对电梯厢整体保洁1次，不定时进行巡回保洁；天花板、灯具每周保洁1次。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 2.电梯厢内及厢门无灰尘，无污渍，无粘贴物；灯具、指示牌明亮；厢内地面干净，无垃圾杂物，不锈钢无手印，光亮；电梯门槽内无垃圾杂物。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 教室保洁标准 | 1.课桌、讲台桌、黑板、地面、踏步、窗台、门楣、墙角、每日早、中、晚各保洁1次；教室门及玻璃每周保洁1次，天棚每月保洁1次；窗户每学期至少一次全面保洁，日常不定时巡回保洁；多媒体教学设备（语音设备、计算机及箱体、投影仪及屏幕等）及时保洁，无灰尘。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 2. 教室门及玻璃、课桌、讲台桌、黑板、地面、踏步、窗台、门楣等无水渍、污渍，无垃圾，无灰尘，光亮，室内无异味；天棚、墙角、灯具、设备无灰尘、蜘蛛网；窗玻璃无水渍、污渍。 | 发现一处水渍、污渍扣10-20元/次。 |
| 3.教室窗帘每年2月份、8月份各洗1次。 | 发现未执行，一处扣10-100/次。 |
| 教室管理标准 | 1.要及时开、关门,及时送、收教学设备保证不耽误学生上课,不出现教学事故。 | 未按时间要求开关门的，影响正常教学的情况，一处扣50-500元/次。 |
| 2.爱护教室内的各种设备,教室设施包括桌椅、多媒体设施不能丢失。 | 发现不爱护教室内的各种设备，一处扣20-100元/次。如损坏照价赔尝。 |
| 3.教室门、窗、窗帘、桌椅、照明设施及其他设备如有问题要及时报修，保证教学工作秩序正常，因没有及时报修而耽误教学正常进行的由乙方负责。 | 发现未执行，一处扣20-100元/次。 |
| 4.坚决杜绝乙方私自使用教室，严格按教务处下达的调课通知单及时开、关教室门(包含教务处下达的各种使用教室的通知)，无教务处调课通知单或甲方书面通知单，乙方不得擅自使用教室或向其它单位、个人开放教室。 | 发现一处扣2000元/次。 |
| 室外保洁标准 | 1.室外环境全面保洁每天上、下午各一次，上午开始保洁时间为7：00，中午11：30-13：30安排人员值班，下午开始保洁时间为13：30。日常不定时巡回保洁。 | 发现未执行，一处扣20-50元/次。 |
| 2.揭示板、宣传栏等设施每周保洁1次。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 3.无乱贴、乱画、乱挂、乱堆、乱放等现象，随时清理，随时保洁。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 绿植绿化标准 | 1.栽植合理，养护措施得当（浇水、施肥、喷药、中耕、除草、秋翻地等），树木、花苗长势良好，无病虫害、无死苗、缺苗现象。 | 发现未执行，一处扣10-200元/次。严重死苗、缺苗现象损坏照价赔偿。 |
| 2.草本花卉栽植时间，在甲方提供花苗当天内栽植完毕。 | 发现未执行，一处扣100-500元/次。 |
| 3.乔木养护（1）生长旺盛，修剪合理：叶片健壮，黄叶、焦叶，卷叶、落叶不超过5﹪。（2）整树基本无折枝、悬枝、危枝，5米以下无枯死枝、萌条枝，基部无根蘖。（3）病虫害防治及时，树干基本无蛀干害虫的活卵活虫，无药害。（4）无明显人为损害现象。（5）按校方要求，在园林部门的监督指导下，按照相关技术规范，进行树木的修剪。对因树枝未能按相关规定修剪造成掉落的伤人事件，乙方应负相应的责任。 （6）砍伐枯树、死树；按要求补种新树。（7）按季节每年2次涂白，根据实际情况不定时打药防虫。（8）按照校方要求，修剪遮光或产生障碍的树枝叉。（9）按校方要求，在园林部门及校方的监督指导下，按照相关技术规范，及时、合理的进行绿植修剪、养护，校园内各楼宇门前、广场等有艺术造型的树木，要做好树木美化。 | 未按甲方和季节时间要求对乔木进行养护和修剪、涂白、打药防虫、美化等，每处扣100-1000元/次。因树枝未能按相关规定修剪，造成掉落伤人、砸车、损害物品等事件，由乙方负责。 |
| 4.灌木养护（1）树形美观，修剪合理。（2）枝叶正常，内膛及时清理，通风透光。（3）折悬枝，枯死枝少：基本无徒长枝、无交叉枝，无串膛枝。（4）花灌木开花及时，栽植搭配合理，观赏效果好，基本无残花、残果。（5）病虫害少，无药害，被虫咬叶面低于5﹪。（6）灌木修剪次数每年不得少于5次。当日修剪的落叶、残枝等垃圾及时清理。 | 未按甲方和季节时间要求对灌木养护和修剪的，每处扣100-500元/次。 |
| 5.绿篱养护（1）修剪及时，无杂草杂物、枯枝死叉。（2）修剪表面较平直，边角整齐，线条流畅，主干剪口低于枝顶10㎝。（3）病虫害少，基本无虫卵、虫粪，无药害，整体效果较好。（4）绿篱修剪次数每年不得少于5次。当日修剪的落叶、残枝等垃圾及时清理。 | 未按甲方和季节时间要求对绿篱养护修剪的，每处扣100-500元/次。 |
| 6.草坪地被养护（1）观赏草坪品种纯正、生长正常、不缺水、不少肥料、基本无杂草。（2）生长期内保持草坪状态良好，覆盖度在85﹪以上。按甲方要求，草坪修剪及时，保持高度在10—15㎝。（3）草坪病斑面积不超过5﹪。（4）无明显的人为践踏破坏情况。（5）绿地内污染物、杂物少，卫生状况良好。（6）草坪修剪次数每年不得少于5次。当日修剪的落叶、残枝等垃圾及时清理。 | 未按甲方和季节时间要求对草坪地被养护和修剪的，每处扣100-500元/次。 |
| 7.花坛花带养护（1）品种配置合理，密度适宜。（2）单一品种高度一致，整体效果较好。（3）花卉生长正常，叶、花色泽较艳丽。（4）杂草少，基本无残花、无枯死植株。（5）病虫害少，基本无药害。（6）花坛图案造型新颖，整体观赏效果好。 | 未按甲方和季节时间要求对花坛花带养护的，每处扣100-500元/次。 |
|  | 8.绿化作业用具（1）绿化、保洁、清雪机械车辆按要求配备绿化、保洁、清雪车辆可交替使用，最低配备以下几种机械、车辆：1.举高机械1辆，保障园林绿化工作顺利进行。2.洒水车1辆，保障校园内浇花、浇草、除尘等绿化保洁工作顺利进行。3.运输车至少4辆，保障校园内树叶、残树枝等垃圾运输工作顺利进行。4.清雪车3辆，保障清雪工作顺利进行。5.喷药机械1辆，保障园林绿化工作顺利进行。6.园林绿化使用的工具：高枝锯至少1把、油锯至少1把、割灌机至少4台、绿篱机至少4台（长枝、短枝各2台）、割草机至少3台。 | 在进行相关物业服务工作期间，绿化、保洁、清雪作业用具种类及数量配备齐全，保障绿化、保洁、清雪工作保质保量完成。如未按要求执行，每天扣100-1000元/（把、台、辆）。 |
| 果皮箱、垃圾箱、垃圾桶配备、清掏、清洗、消毒工作标准 | 1.垃圾桶种类、个数及质量按照合同要求配备。 | 未按规定执行，每个垃圾桶扣款5-20元/天。 |
| 2.箱体无灰尘、污渍，光亮；箱内垃圾不许超过箱容量三分之二；垃圾箱无异味，无悬挂物。 | 未按时间要求清洁的，每次扣10-20元/次。 |
| 3.果皮箱、垃圾箱，冬季每月清洗1次；春夏秋季每月清洗2次。消毒（1月-4月，10月-12月）每月1次；（5月-9月）每月2次。 | 未按时间要求清洗的，每处扣20-50元/次。 |
| 4.垃圾桶内垃圾全天严禁外溢。 | 垃圾外溢的，每处扣10-20元/次。 |
| 5.清掏时外溢物及时清理。 | 未按时间要求清掏的，每次扣10-20元。 |
| 清冰雪工作标准 | 1.小雪：道路、过街天桥、庭院、广场、人行道板要在1日内清除，不得留有残冰、残雪。 | 未及时清理的残冰、残雪之处，按面积每平方米扣1-5元/次，且在2日内清理完残冰、残雪。 |
| 2.大雪：先清理主要广场、主干道路、过街天桥，要求1日内积雪必须清除。其它道路、广场、庭院、人行道板2日内将积雪清除完毕，不得留有残冰、残雪。广场以及运动场地不得堆放积雪。 | 未及时清理的残冰、残雪之处，按面积每平方米扣1-5元/次。且在3日内清理理完残冰、残雪。 |
| 3.冬春季屋顶冰雪融化产生的冰柱、冰凌或其它危险隐患部位，应及时处理，且设置安全防范警示标志。 | 没有及时处理屋顶冰雪融化产生的冰柱、冰凌或其它危险隐患部位，每处扣100-200元/次。没设置安全防范警示标志，每处扣50-100元/次。因掉落冰雪融化产生的冰柱、冰凌或其它危险隐患部位，造成伤人、砸车、损害物品等事件，由乙方负责。 |
| 4.为保证冬季室外场地的有效使用时间，每年的冬季要以雪为令，1天内清理冰场等积雪，并保证冰面无杂物。（具体按照学校教学、假期时间安排执行）。 | 未按要求执行，每处扣100-500元/次，且在2日内清理完残冰、残雪。 |
| 5.在清雪过程中，不能损坏道面、边石、草坪、树木以及设施等。 | 未按要求执行，每处扣10-50元/次，且立即修复或赔偿。 |
| 6.要及时清理积雪，避免造成人员、车辆及设施的损伤。 | 因积雪未及时清理或清理不当，造成人员、车辆及设施的损伤，由乙方负全部责任。 |
| 电梯管理员要求 | 1.执初级及以上电梯安全管理员证书上岗。 | 发现未执行，每天扣50元，并请退无初级及以上电梯安全管理员证书的工作人员。 |
| 2.日常巡视电梯运行情况，发现问题立即上报。 | 发现未执行，每次扣10-50元。 |
| 3.电梯安全检验、维保时，协助检验所和维保单位进行电梯检验、维保。 | 发现未执行，每次扣10-50元。 |
| 4.电梯突发故障，涉及人身安全时，应第一时间到达现场，实施紧急救援或协助维保单位救援。 | 未第一时间到达现场或未及时实施救援，每次扣100-500元。 |
| 开水房管理员要求 | 1.执健康证上岗。 | 发现未执行，每次扣100元，并请退无健康证的工作人员。 |
| 2.严格按照学校规定时间开放和关闭开水房。 | 发现未执行，每次扣10-50元。 |
| 3.做好各项安全防范工作，发现问题及时处理并上报。 | 发现未执行，每次扣50-100元。 |
| 4.做好开水房及周边卫生工作，并每日进行一次开水房消毒。 | 发现未执行，每次扣10-50元。 |
| 5.做好节水、节电工作。严禁校外人员打水，严禁大型器具打水。 | 发现未执行，每次扣10-50元。 |
| 零星维修标准 | 根据使用方需求进行零修项目服务。 | 因维修不及时造成的经济损失或负面影响，由乙方负责，根据一般差、差、非常差、极差四个档次，每次扣200、400、600、800元。 |
| 水电暖维修标准 | 1.电工需持证上岗。 | 发现未执行一次扣50元。 |
| 2.采暖系统大量跑水10分钟内到场。 | 到场不及时每次扣300元。到场不及时对造成的损失需进行赔偿。 |
| 3.采暖系统冲洗。 | 采暖系统冲洗不及时，每次按每组气片扣除30元。 |
| 4.配合教学、办公、科研等单位根据使用功能进行灯具、插座、线径增容等新增或更换，进行供电线路迁移和架设。 | 按照改造项目需要材料的金额进行扣款之外，另扣1000元。 |
| 雨水井清掏 | 雨水井及管道清掏。 | 清掏不合格每个雨水井扣除50元，管道疏通不及时导致路面积水1小时以上、面积10ｍ²以上扣除100元。 |
| 化粪池清理 | 检查井及化粪池清理干净，检查井清掏要求见底，可见管道口，水流通畅，粪便等清掏物外运乙方自行安排处理。 | 清掏不合格每个检查井扣除物业费100元。化粪池要求上层漂浮物厚度小于0.6米，清掏不合格容积50立方米（含）以下化粪池每个扣除物业费300元，50立方米以上每个化粪池扣除物业费500元。 |
| 学生公寓楼长要求 | 1.工作时间不准私自会客，看电视、报刊，严禁玩手机游戏等或进行与工作无关的事。 | 私自会客、看报刊、打游戏每次扣30元。 |
| 2.正常工作时间内不准睡觉。 | 发现有正常工作时间内睡觉每次扣30元。 |
| 3.严禁喝酒、带酒上岗，值勤时严禁吸烟。 | 工作时间内喝酒或带酒上岗每次扣100元,值勤时吸烟每次扣50元。 |
| 4.值班时，应精神饱满，姿势端正，举止行为规范，坚持使用规范用语。 | 态度恶劣且受到投诉的，每次扣50元。 |
| 5.值班期间不得脱岗。 | 脱岗每次扣100元。 |
| 6.严禁外来闲杂人等进入楼宇，对于需进入楼宇的外来人员做好登记。 | 未按要求控制入楼人员而发生可控安全事件，视情节扣50-200元。 |
| 7.楼内突发安全事件处理，要第一时间上报学校，并按照学校应急预案要求妥善处置。 | 未及时上报学校，未履行好秩序岗职责，予以辞退。 |
| 8.工作时间不准私自会客，看电视、报刊，严禁玩手机游戏等或进行与工作无关的事。 | 私自会客、看报刊、打游戏每次扣30元。 |
| 其它 | 对于应急、临时的物业服务工作，突发安全事件的工作，要严格按照甲方指示、预案执行。甲方指出的物业服务未达标的工作，乙方要严格按照甲方指示执行。 | 未及时执行，不服从管理，每次扣100-2000元。 |