

合同编号：4530000HT2025186860201

合同自编号：

政采字
[2025]122-2号

吴杨

- 本合同须加盖甲乙双方骑缝章有效

云南省省级政府采购

合 同 书

签订地点：云南省昆明市

李采如
号 1

甲方（采购人公章）名称：云南开放大学（云南国防工业职业技术学院）

地址：云南省昆明市呈贡大学城启秀街318号

邮编：650500

法定代表人或委托代理人：

项目（技术）负责人：

电话：087-65936122

签订日期：2025年8月18日

乙方（供应商公章）名称：中高后勤服务（云南）有限公司

地址：中国（云南）自由贸易试验区昆明片区官渡区世纪城金源国际商务中心2幢6A号

邮编：650500

法定代表人或委托代理人：

经办人：

电话：18987100574

签订日期：2025年8月18日



60
1

60
2

甲方：云南开放大学

乙方：中高后勤服务（云南）有限公司

甲乙双方根据项目编号为 YC2023310007 的“云南开放大学呈贡、学府、一二一校区校园卫生保洁服务项目(第三年)—B包”经双方协商达成一致，签订以下内容：

一、项目概况

云南开放大学现有保洁区域总面积为 14.2 万平方米，其中含呈贡校区沿西门至东门为中轴线以北区域、学府校区、一二一校区及家属区公共区域及楼道等校园卫生保洁服务（含学府校区绿化养护）（详见附件 1）。

（一）服务内容：

1、清洁卫生，包括室内及房屋公共部分的清洁：如楼梯及楼梯间、电梯间、卫生间、门厅（含玻璃雨蓬）、走廊通道、户外路面、玻璃门窗、会议室、教室等，其中双翼楼每层须配置固定专职保洁人员；灭鼠、灭蟑工作要与学校的需要达成一致。

2、按照爱国卫生专项活动和防疫要求，公共卫生间洗手台要求配备洗手液、肥皂；办公区域内洗手台须配有擦手纸，卫生间须配大圈筒手纸；部分办公室及会议室（约 23 间）需配备抽纸、卷筒纸和消毒凝胶。所提供的卫生用品须满足质量和环保要求。

3、校园建筑屋顶要求保持整洁干净无杂物，要求每月不低于一次卫生清扫。

4、教室管理要求做到保证教学的正常使用，负责做好日常教室门窗开关、照明、课桌椅等设施的巡检报备及教学耗材（粉笔、黑板擦的配备摆放）。

5、卫生垃圾须按学校要求清运到学校指定位置（其中不包含建筑施工垃圾、食堂餐厨垃圾、水果店及饮品商铺自产生的垃圾）。

6、绿化的养护和管理，包括：乔灌木、绿篱、草坪绿地、花坛及室内植物摆放、养护和管理，防寒、防冻、防风、防虫等的消杀，重大节日活动的庆典用花及摆放。

（二）服务标准：执行《物业管理条例》《物业管理条例实施细则（2020 版）》等国家相关标准、行业标准及规范。为师生员工提供良好的教学、科研、生活环境。要求综合服务满意率不低于 95%，投诉率不高于 1%，有效投诉处理率 100%，

档案建立和完好率 100%。

（三）服务质量：

1. 结合本物业服务区域实际情况，本着高效、精干的原则设置管理机构和服务人员，编制物业管理服务方案，建立健全物业服务规章制度，明确各岗位工作职责、落实措施和考核办法，对本项目物业实施综合管理，确保管理目标的全面实现。其中：

（1）卫生清洁须有卫生清洁行业标准化的服务方案，包含室内外公共区域垃圾收集与处理、卫生消杀、广场地面砖、水泥路路面、花岗岩地面、玻璃镜面、灯具、室内外宣传栏、木器、屋面、露台、地下车库（含出入口玻璃雨蓬）、阴沟、窨井盖等方面的清洁。所使用的清洁剂必须是环保产品，如卫生间必须使用专用洁厕剂，不能使用强酸强碱的洁厕剂，所提供的清洁产品须满足质量和环保要求，有相应的质量合格证及产品检验证。

（2）须结合学校实际建立相应的安全管理制度，配置专兼职安全管理员。

（3）须建立和完善服务质量考核体系及区域内师生评价办法。

（4）须建立相应的质量管理制度。

（5）须设立 24 小时值班中心全天候值班。

（四）服务期限：三年，合同一年一签。第三年服务期限为 2025 年 8 月 18 日 - 2026 年 5 月 17 日。【提示：正式签署合同前请将服务时间填写完整】

二、合同总价

人民币壹佰零贰万柒仟陆佰壹拾贰元伍角整（¥1,027,612.50）。

以上合同总价包含乙方为履行本合同而向甲方提供全部服务的一切费用。

三、验收及验收标准

甲方每月对乙方根据《云南开放大学保洁服务（绿化养护）考核办法及评分标准》进行考核。每最后一次考核由乙方提出验收考核申请，由乙方向甲方提出书面验收申请，甲方组织人员进行考核验收。依照云开大（2019）8 号验收管理办法，服务履约过程中，须对服务完成情况（服务时间、服务质量、服务数量等）进行定期考核，考核表作为验收资料之一提交。签署《云南开放大学服务类采购项目服务考核表》。

四、合同价款结算

（一）合同价款的支付及付费方式：每月考核合格后，按季度汇总考核结果后转账支付。每季度（3个月）支付一次，全年分为三个季度进行付款。每季度支付金额为人民币叁拾肆万贰仟伍佰叁拾柒元伍角整（¥342,537.50）。附《云南开放大学保洁服务考核评分表》《云南开放大学服务类采购项目服务考核表》。

（二）乙方在服务过程中当季度考核不合格，将扣除当季度服务费的20%；一年内连续两次考核不合格，扣除当季度服务费的50%；一年内累计三次考核不合格，甲方有权解除服务合同，但在未解除合同期间，乙方必须继续为甲方提供服务，待甲方确定新的引进服务公司交接完各项工作后方可退出，甲方才能返还履约保证金，否则，甲方有权不返还履约保证金。

（四）乙方账户信息

开户名：中高后勤服务（云南）有限公司

统一社会信用代码：91530111550112330L

开户行：交通银行股份有限公司昆明世纪城支行

银行账号：531078133018150118810

乙方保证所提供收款账户信息真实、完整、准确，因乙方提供账户信息有误导致的无法收款的责任由乙方自行承担，由此给甲方造成的损失（包括但不限于甲方因此而重复支付的手续费，款项支付到第三人账户无法追回的损失，以及甲方为主张其权益而支出的诉讼费、律师费、公告费等一切合理费用）由乙方承担。

五、履约保证金的交付和返还

（一）履约保证金：乙方在合同签订后10个工作日内，向甲方缴纳合同金额的10%，即人民币壹拾万零贰仟柒佰陆拾壹元贰角伍分（¥102,761.25）作为履约保证金。项目验收合格且无质量问题后，甲方无息退还乙方履约保证金。

履约保证金甲方收款银行账户信息：

账户名称：云南开放大学

账号：137284354714

开户行：中国银行昆明市聚贤街支行

六、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 审定乙方提交的保洁服务方案、年度计划及管理制度。

2. 根据甲方招标文件、商务谈判、合同条款中保洁工作要求及乙方投标文件中的承诺，对乙方提供的服务及履行本合同情况实行验收考核。

3. 甲方后勤服务中心校园物业管理科负责对保洁工作管理的日常巡查、检查和考核工作，定期和不定期对配备人员及机械设备、保洁用品等进行核查。

4. 因突发性、突击性工作，甲方需调动乙方人员、设备时，乙方应服从甲方安排并予以配合，因此发生的费用由乙方承担。

5. 甲方每月对乙方的保洁工作质量进行考核打分，并根据考核结果按季度支付保洁费用。（详见附件 2、3：云南开放大学保洁服务（绿化养护）考核办法及评分标准）

6. 甲方为乙方提供 1—2 间约（30—50 平方米）以下的办公用房，不提供住房，乙方的保洁人员食宿自理。乙方不得擅自占用和改变公用设施的使用功能。（仅限于乙方在合同有效期内使用）因乙方在政治、经济、法律等影响到甲方的权利，甲方保留其追诉权，要求乙方承担全责。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方在签订保洁服务合同之日，按合同规定的时间接手进驻，进入正常保洁服务工作。依照有关规定和本合同约定，制定保洁服务制度，对所属区域进行管理，规范员工着装及佩戴工号牌。

2. 乙方根据卫生保洁技术规范、质量标准和相关要求，积极主动保质保量地完成卫生保洁工作（详见：附件 1《云南开放大学保洁服务区域面积明细清单》）。

3. 为保证卫生质量达标，乙方需配备相宜的清洁设施设备，包括扫地机（不少于 3 台）、自走式洗地机（不少于 3 台）、高压清洗机（不少于 3 台）、吸尘吸水机（不少于 3 台）等。

4. 乙方服从学校相关管理规定。招标文件中对乙方要求的所有内容及条款均纳入合同文本中，乙方必须严格遵守，如乙方出现违反合同文本的情况，视作违约，扣除当年履约保证金，并负有全部责任。乙方接受并主动配合甲方及行业管理部门的检查，对甲方造成的一切损失由乙方承担。

5. 乙方提供的所有保洁服务均要严格按照国家、地方安全管理条例及安全操作规程进行服务操作，执行学校制定的安全管理要求，坚决杜绝重特大事故发生。如因乙方原因发生安全事故，所造成的一切责任和损失由乙方负全责（包括造成

乙方员工自身或者第三方人身伤害(亡)或财产损失)，并追究其安全事故责任。

6. 乙方应为其员工购买意外伤害险,避免其员工在学校内外发生意外时发生纠纷。

7. 保洁范围之外的突发性、突击性工作,乙方须服从甲方的安排,不得无故拖延。

8. 因乙方管理不善而损坏的学校设施应负责及时修复,或照价赔偿。

9. 负责保洁区域内环境卫生和设施维护管理,做好日常巡查并及时报修。

10. 乙方应做好详细的保洁服务台账,建立健全各校区保洁档案,并在每月二十五日前将每月的保洁服务总结及下月(年度)的工作计划送甲方后勤服务中心校园物业管理科。

11. 严格遵守招投标文件、商务谈判、成交、合同所承诺的一切规定和条款。

12. 本合同终止乙方不再续约时,必须向甲方移交全部借用的物品、管理用房及保洁服务的全部档案资料。

13. 协助公安部门维护本保洁服务区域内治安秩序,发现损坏公共财物及偷盗公共财物的事件,及时向学校和主管部门报告。在本保洁服务区域内发生治安案件或者各类灾害事故时,应当及时向学校保卫处或公安和有关部门报告,并协助做好调查和救助工作。

14. 承担保洁服务人员不少于 38 名(含管理人员),管理团队不少于 5 人:

(1) 项目经理:本科以上学历,具有物业管理师资格证;(2) 项目主任:专科以上学历,有物业管理经理证;(3) 主任助理(兼安全员):高中(中专)以上学历,有物业管理员资格证及安全操作证;(4) 保洁主管:高中(中专)以上学历,有物业管理员资格证或保洁员资格证。要求管理人员为本单位职工,提供劳动合同;(5) 绿化主管:高中(中专)以上学历,有绿化管理师证。年龄 25—55 岁,要求身体健康。合同签订前提交相关人员名单(身份证复印件)、健康证及相关证件。如人数达不到规定人数,将在考核评分表中扣减相应分值,服务熟练工要超过 60%。在保证保洁服务好的前提下,优先考虑吸收我校扶贫点(武定县狮山镇椅子甸村)的劳动力。

管理人员名单及联系方式如下:

序号	姓名	年龄	在本项目中担任的职务	联系电话
1	张云艳	36 岁	项目经理	18987100574
2	陈春林	40 岁	项目主任	13769176348
3	李会芬	51 岁	主任助理	13619622668
4	杨红艳	38 岁	保洁主管	13648892980
5	张艳稳	44 岁	绿化主管	13987132021

15. 乙方管理人员的更换, 须在 30 日与甲方沟通并取得甲方书面同意后, 方可更换; 乙方保洁服务人员若有请病、事假情况, 须提前一天报告甲方; 乙方保洁服务人员若有辞职、辞退等情况, 须提前三天报告甲方, 甲方同意后需在三个工作日内补充相应人员, 若不按甲方要求时间内补充相应人员, 将按考核评分要求扣减相应分值 (详见: 附件 3《云南开放大学保洁服务考核办法及评分标准》)。

16. 接受甲方的监督和管理。

17. 乙方派驻学校人员应遵守学校相关规定, 定期进行教育培训, 遵守学校意识形态、疫情防控等相关要求。

18. 乙方不得拖欠员工工资, 每月应按时足额发放。如因拖欠工资产生劳动纠纷, 乙方全权负责。

七、违约责任

1. 除发生不可抗力事实外, 乙方提供的服务与合同标准不相符合的, 甲方有权拒绝, 乙方无权请求返还履约保证金; 乙方逾期提供服务将向甲方每日偿付合同总额千分之一的违约金。因乙方不能按期提供服务或提供的服务与合同标准不符使甲方造成经济损失的应由乙方依法赔偿。

2. 甲方逾期支付合同款将向乙方每日偿付欠款总额千分之一的违约金 (累计不超过欠款总额的 5%)。

3. 甲方有权拒付合同价以外的任何费用; 乙方有权拒绝合同整体服务范围以外的条件。

八、甲乙双方在履行合同过程中发生纠纷, 应及时向有关管理部门反映,

以便相关部门进行协调或处理；协调或处理不成的，也可以直接向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、本合同其他未尽事宜，按《中华人民共和国民法典》有关规定处理。

十、本合同一式柒份，甲方伍份，乙方贰份，具有同等法律效力。

十一、本合同自签订之日起生效，合同签订与执行地为甲方所在地。

十二、本合同不可分割之部分

（一）相关附件：

- （1）云南开放大学保洁服务区域面积明细清单
- （2）云南开放大学保洁服务要求
- （3）云南开放大学保洁服务考核办法及评分标准
- （4）云南开放大学保洁服务考核评分表
- （5）云南开放大学绿化管养量化考核表
- （6）云南开放大学服务类采购项目服务考核表
- （7）投入项目设施设备配备表
- （8）服务承诺书
- （9）师生满意度测评方案测评表

附件1 云南开放大学保洁服务区域面积明细清单 B 标段

序号	产品（项目） 名称	规格、技术参数、性能要求	数量	计量	服务地点/备注
				单位	
一、室内保洁（公共部分）					
1	呈贡校区	第一食堂 2-3 楼	1236	平方米	呈贡校区
2	呈贡校区	第三食堂 2 楼屋外平台	258	平方米	呈贡校区
3	呈贡校区	学生公寓 A 院	5357	平方米	呈贡校区
4	呈贡校区	学生公寓 B 院	5389	平方米	呈贡校区
5	呈贡校区	学生公寓 C1 院	1537	平方米	呈贡校区
6	呈贡校区	学生公寓 C2 院	1908	平方米	呈贡校区
7	呈贡校区	学生公寓 D1 院	1586	平方米	呈贡校区
8	呈贡校区	学生公寓 D2 院	1555	平方米	呈贡校区
9	呈贡校区	室内体育馆	4194	平方米	呈贡校区
10	呈贡校区	双翼楼	3255	平方米	呈贡校区
11	呈贡校区	双翼楼	728	平方米	呈贡校区
12	呈贡校区	双翼楼（报告厅）	315	平方米	呈贡校区
13	呈贡校区	指挥部	204	平方米	呈贡校区
14	呈贡校区	实训楼 A 座	1269	平方米	呈贡校区
15	呈贡校区	实训楼 B 座	3812	平方米	呈贡校区
16	呈贡校区	产教融合实训楼（一）	918	平方米	呈贡校区
17	呈贡校区	产教融合实训楼（二）	3830	平方米	呈贡校区
18	呈贡校区	呈贡校区新建学生公寓 E 栋及教学楼室内公共部分保洁	15962.52	平方米	呈贡校区
19	学府校区	室内面积公共部分（含远程办公楼、录制中心、资源中心）	11707	平方米	学府校区
20	学府校区	老年大学教室（16 间）	1202	平方米	学府校区
21	12.1 校区	室内公共部分（写字楼、家属区）	4300	平方米	12.1 校区
22	呈贡学府	公共会议室	1527	平方米	呈贡、学府校区
合计			72049.52	平方米	
二、室内地下车库（要求每周清扫一次）					
1	呈贡校区	双翼楼	2441	平方米	呈贡校区

2	呈贡校区	产教融合实训楼	2094	平方米	呈贡校区
3	呈贡校区	呈贡校区新建教学楼地下车库保洁	2410	平方米	呈贡校区
4	学府校区	远程办公楼	1980	平方米	学府校区
合计			8925	平方米	
三、室外道路及硬化场地（公共部分）					
1	呈贡校区	沿东门-西门为中轴线以北半径（东门-指挥部-北山区域-一苇潭-学生公寓-地铁C口-餐饮楼周边+产教融合、实训楼）+呈贡校区新建学生公寓E栋及教学楼	52329.83	平方米	呈贡校区
2	呈贡校区	体育馆室外	1705	平方米	呈贡校区
3	学府校区	室外面积	10000	平方米	学府校区
合计			64034.83	平方米	
四、学府校区绿化 约 6000 平方米，要求做好绿化植物的日常管养工作。					

附件 2 云南开放大学保洁服务要求

服务项目	工作内容	服务要求	备注
楼内公共部分清洁、保洁	门厅、楼道、走廊、楼梯清洁、保洁	每日负责对门厅、楼道、楼梯、墙裙、栏杆、灭火器材、窗台、玻璃窗、公共设施等的清扫、清运垃圾，全天保洁，卫生检查按省级文明校园标准达标。	
	卫生间清洁	每日负责对卫生间清扫、擦拭、冲洗、消毒，清除垃圾桶、手纸篓垃圾。全天保洁，卫生检查按省级文明校园标准达标。	
	公共设施及定期扫除	包含公共区域的照明灯具、电梯等设施设备。全天保洁，卫生检查按省级文明校园标准达标。	
	消杀工作	每月对楼内公共区域药物消毒一次，在特殊时期根据需要增加消毒频率。配合学校爱卫会做好灭“四害”工作。	
会议室/报告厅清洁	室内清洁	会议室/报告厅每次使用前、后的清洁，地面清拖/清擦干净，桌面、台面清擦干净，会议室设施、设备清擦干净；垃圾桶清理干净，每月窗户玻璃、灯具，达到透亮无污渍；卫生检查按省级文明校园标准达	

		标。
重点办公室 清洁	室内清洁	校领导办公室（休息室）每天在上班前清洁一次，要求服务人员相对固定，保守相关秘密，清洁服务有计划、有针对地避开正常工作时间，卫生检查按省级文明校园标准达标。
室外场地、 道路清扫保 洁	清扫、保洁	每天清扫场地、道路，全天保洁。清洁室外花台，清擦室外座椅。有大型活动时应加强垃圾清运和清洁力度，卫生检查按省级文明校园标准达标。
	垃圾清运	每天清运垃圾箱（桶）内的垃圾，清运途中不掉漏污染环境，清理后桶身整洁。
	卫生监督	监督辖区范围校园环境卫生，制止破坏环境卫生的行为。
教室清洁	室内清洁	教室每次使用后清扫（每天至少一次），包括学生桌椅、讲桌椅、多媒体控制台柜等。及时收集、清运垃圾。每次清洁时整理摆放桌椅，桌椅摆放整齐。卫生检查按省级文明校园标准达标。窗户玻璃每月清擦一次。
教师休息室 清洁	室内清洁	1) 室内无垃圾，每天上午、下午上课前各打扫一次，清除垃圾、纸屑等杂物，清擦、整理课桌椅，清洗烟灰缸，清擦茶几、沙发、饮水机等，清拖地面、整理室内物品； 2) 每周清扫、清擦墙脚线、窗台、墙面一次；每月清洁玻璃窗一次。垃圾、纸屑，桌椅、沙发、台面干净无灰尘、污物，室内物品整齐； 3) 地面干净无污物、无口香糖等，墙脚、墙面、窗台干净、无灰尘无蛛网；玻璃窗户明亮、干净。
借还书大厅	图书馆清洁	1) 每天清洁地面六次，并经常巡视保洁。栏杆、扶手每天擦拭一次； 2) 每天清洁桌面、台面、电脑设施。 3) 达到地面干净、明亮，无痕迹、无烟头、无纸屑果皮，无污垢，无口香糖，无卫生死角；栏杆、扶手、屋顶屋角、墙裙、墙面干净无灰尘、无蛛网，玻璃无手印、污斑； 4) 保持设施表面洁净，无灰尘、污垢。

阅览室 借阅室 藏书（库） 室	图书馆清洁	1) 地面每天清拖两次，并经常巡视保洁； 2) 栏杆、扶手、消防设施、图书服务设施设备等每天清洁一次，桌椅、电脑台面每天清洁一次。 3) 书架、报刊杂志架、展示台等每周清擦一次。屋顶屋角、墙面每周清洁一次，窗户、玻璃、公共设施等，每月至少擦拭一次，垃圾每天清运两次。达到地面干净，无灰尘、无痰迹、无烟头、无纸屑果皮，无污垢，无口香糖，无卫生死角； 4) 达到楼梯扶手、栏杆、桌椅等设施无灰尘、无污渍； 5) 达到屋顶屋角、墙裙、干净无灰尘、无蛛网； 6) 做到灭火器材、窗台、公共设施无灰尘，玻璃干净明亮，无水渍污斑，窗子、窗玻璃稳固完好，无烂玻璃窗；
电子阅览室	图书馆清洁	1) 每天定时间擦抹一次电子显示屏、台面、设备外表、桌椅等； 2) 每天清拖地面、清理垃圾桶、纸篓。达到地面干净、明亮、无痰迹、无烟头、无纸屑果皮、无污垢、无口香糖、无卫生死角； 3) 设备、台面等干净无灰、无污渍。
其他要求	值班、接待、失物招领	1) 上课期间保持值班，受理教室申请、调整，接待来访、问询、求助，提供开水等服务，值班期间不脱岗，创造教学区师生的温馨之家 2) 清理教室时拾获的物品登记、收存、公告、招领，建立与师生的紧密联系。服务使用文明用语，微笑服务，失物管理规范，招领及时，师生满意。 3) 提供力所能及的便民服务。
	规章制度	遵守学校的规章制度，树立良好形象，共同承担“服务育人”的职责
	保洁工具	保洁需要的卫生工具等由物管公司自行提供

(二) 教室管理服务要求:

服务项目	工作内容、频度、要求	质量标准
总体要求	1) 熟悉教学楼公共设施种类、位置、分布情况和开关位置，掌握安全管理要求。管理人员熟知教学楼内的教室数量、各种教室的容量，是普通教室还是多媒体教室，多媒体教室的设备配置情况等信息。 2) 各楼区设立相对固定的管理、服务人员，设立楼区组长负责制度，根据教学楼规模情况配备管理人员数量。 3) 各类管理、服务人员统一制服、佩戴工作牌。	
教室使用 信息整理	1) 根据学期课程安排表，整理、编排教室使用信息表，供每日开关门使用。	1) 教室使用信息编排准确，临时教室审核流程合

	2) 受理因补课、调课、考试、集中讲座、学生活动等需求而进行的教室临时使用申请，登记临时使用信息，按规定的时间开关临时教室。	格，无冲突，无教室的非法使用。
普通教室的管理	1) 普通教室实行早晨打开、晚自习后关闭，有课时师生进入上课，课后空余时间可以留做学生自由上自习使用，中途不锁闭。 2) 定期巡视教室，有白天开灯的情况进行关闭，晚间上自习人数过少的教室规劝学生合并，适当关闭教室，以节约用电。适时关注自习室秩序。	1) 按时、准确开关门； 2) 定期巡视到位，不良情况得到及时处理、上报。
多媒体教室管理	1) 多媒体教室实行定时开关门制。每次课上课前 15 分钟左右打开教室门，打开、调试上课教室的多媒体设备（也可以是由上课教师自行开机）；每次课结束后及时检查室内设施、设备，关闭设备电源，锁闭教室门窗。 2) 经常巡视教室，有提前下课的教室提前关闭，出现设备故障的及时报相关部门维修。	1) 按时、准确开关门； 2) 定期巡视到位，不良情况得到及时处理、上报 3) 教室使用有序，设备安全运行，开、关门及时，报修到位。
值班、接待、失物招领	1) 上课期间保持值班，受理教室申请、调整，接待来访、问询、求助，提供开水等服务； 2) 清理教室时拾获的物品登记、收存、公告、招领，建立与师生的紧密联系。 3) 提供力所能及的便民服务。	1) 服务使用文明用语，微笑服务，失物管理规范，招领及时，师生满意 2) 值班期间不脱岗，创造教学区师生的温馨之家
安排教室清洁工作	教室清洁工作安排在中午、下午课后、晚间课后等不上课时间进行，所有教室每天全面打扫一次，详情见清洁服务要求	详情见清洁服务要求
教学耗材提供	物管公司须提供、配备、摆放黑板擦、粉笔（仅限于公共教室）	

附件 3 云南开放大学保洁服务考核办法及评分标准

一、考核形式

1、甲方管理人员定时和不定时对乙方承担的楼房保洁服务项目进行检查，并量化评分，平时考核得分为总分减去当月累计扣分，此分数占月考核总分值的 70%；每月甲方考核小组集中考核一次，考核分值占月考核总分值的 30%；以上两项之和为当月考核成绩。

2、同一区域同一问题，按单条扣分分值乘以出现次数进行扣分，例如：单条扣分分值为 2 分，第 1 次扣 2×1 分，第 2 次扣 2×2 分，第 3 次扣 2×3 分，第 4 次扣 2×4 分，以此类推。

3、实际扣分根据评分标准里面适用条款进行相应扣分。

二、考核结果

1、平均分在 90 分（含 90 分）以上，考核为优秀，按月服务费的 100%计发。

2、平均分在 80 分（含 80 分）--90 分（不含 90 分）之间，考核为良好，按月服务费的 97%计发。

3、平均分在 70 分（含 70 分）--80 分（不含 80 分）之间，考核为基本合格，按月服务费的 90%计发，并约谈相关责任人。

4、平均分在 70 以下（不含 70 分）考核为不合格，在合同年度内第一次考核不合格，将扣除当月服务费的 20%；第二次考核不合格将扣除当月服务费的 50%；在合同年度内累计三次考核不合格，甲方有权解除服务合同。

附件 4 云南开放大学保洁服务考核评分表

项目	序号	考核内容	扣分项目	平时扣 分	考核 小组 扣分
制度建 设	1	规章制度齐全， 分工明确	制度不健全、不按照制度、操作流程工作。发现一次扣 2 分		
公共区 域	1	地面卫生	地面有垃圾、杂物、烟头、水迹、污迹、积水及卫生死角。发现一处扣 2 分，以此类推		
	2	踢脚线、墙面、 天花板、门	有污渍、水渍、垃圾、随意悬挂物、蜘蛛网，不相关张贴物，表面有积尘。发现一处扣 2 分，以此类推		
	3	玻璃窗（玻璃、 窗框、窗台）	有积尘、污迹、斑点、水迹、手印，发现一处扣 2 分，以此类推		
	4	各种设施（如电 梯、标识牌、灯 具、信箱、消防 栓箱、相框、公 告栏、开关插座、 废物箱、电子屏 等）	表面不干净，有积尘、污迹。发现一处扣 2 分，以此类推		
	5	扶手、栏杆、镜 子	有积尘、污渍、水渍、手印。发现一处扣 2 分，以此类推		
	6	建筑楼宇门厅卫 生保洁	表面不干净、有灰尘、污渍、水迹，发现一次扣 3 分，以此类推		
	7	玻璃门	污渍、灰尘、污迹、手印。发现一处扣 3 分，以此类推		
	8	镜子	有污渍、水渍、手印等污渍，发现一次扣 3 分，以此类推		

	9	纸篓清洗	定期对纸篓清洗，发现纸篓不干净、污渍较多一次扣 3 分，以此类推		
	10	室外道路及硬化场地	公共通道、硬化场地、室外花台、室外座椅有垃圾、杂物、烟头、水迹、污迹、积水及卫生死角等。发现一处扣 2 分，以此类推		
楼宇周边卫生	1	楼宇周边区域	清洁不到位、有垃圾杂物、积沙、杂草。发现一处扣 2 分		
	2	沟渠下水道	排水不通畅、有淤泥、杂物、杂草。发现一次扣 2 分，以此类推		
卫生间	1	卫生间卫生打扫	有污垢、尿垢、灰尘、涂画、水锈、污渍、垃圾、脚印、积水、蜘蛛网、异味较重，纸篓纸过半未到，镜子未擦干净、有水渍。发现一处扣 3 分，以此类推		
	2	工具规范使用、记录痕迹	卫生工具未摆放在指定位置，卫生工具混用，未按要求填写《卫生间保洁质量实时检测表》，发现一次扣 3 分，以此类推		
	3	卫生间、下水道疏通	遇卫生间、下水道堵塞，两天之内未及时报修疏通，每超一天扣 3 分		
楼宇外墙	1	外墙玻璃、幕墙、采光顶、玻璃采光雨棚	明亮、光洁、无灰尘、无污渍、无水迹、无杂物。发现不干净一处扣 2 分，以此类推		
其他	1	会场、会议室、报告厅、部分办公室及书柜	地面、墙面、桌面、窗子等有积尘、杂物、纸屑、烟头、蜘蛛网；抽屉有纸屑、灰尘。发现一处扣 2 分，以此类推		
	2	公共教室卫生保洁	桌面、地面、抽箱有垃圾，蜘蛛网，发现一处扣 2 分，以此类推		
	3	公共教室管理	配合教务处教学课程安排好教室及卫生，确保教学工作需要。出现一次未安排好。扣 5 分，以此类推		
	4	垃圾收集清运	清运不及时，清运时间不适宜，垃圾桶未摆放在指定区域，发现一次扣 2 分，以此类推		
	5	节约用水用电、相关规范操作	浪费水、电，操作不规范，打扫过的卫生区域未使用卫生指示牌，早晚关开楼宇、卫生间路灯，发现需维修的地方及时报告，发现一次未执行扣 2 分，以此类推		
	6	文明服务，着装、工作要求	工作区域大声喧哗、吵闹，与工作人员、师生发生争吵，未规范着装，工作期间串岗、缺勤或离岗，发现一次扣 3 分，以此类推		
	7	除四害工作，定期或不定期开展	每季度至少组织灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠工作 1 次，每缺一次扣 5 分。以此类推		
	8	日常消毒预防工作	每周对公共卫生间、垃圾桶进行至少两次以上消毒工作；每月对校园公共区域进行至少一次消毒工作，发现缺少一次和消杀不到位不合格扣 5 分。		
	9	易耗品配置	按照爱国卫生专项活动和防疫要求，公共卫生间洗手台要求配备洗手液、肥皂；办公区域内洗手台须配有擦手纸，卫生间须配大圈筒手纸；部分办公室及会议室（约 23 间）需配备抽纸、卷筒纸和消杀凝胶。所提供的卫生用品须满足质量和环保要求。如抽查过程中发现缺失，缺一次/处扣 2 分，以此类推。		
	10	意识形态和政治理论学习及专业	按学校要求每周五参加政治理论学习培训一次，抓好意识形态教育工作，新进员工必须进行岗前培训，没有参加学习和岗前培训，缺一次扣 2 分。		

		技能培训	以此类推		
	11	楼宇屋顶	对全部建筑楼宇每个月进行一次清扫，没有清扫扣 20 分；清扫不到位不合格，发现一处扣 5 分，以此类推。		
	12	工作计划和总结	每月 3 日前交当月工作计划，31 号前交当月工作总结，工作计划须经分管领导审批通过，工作计划和总结按时上交校园物业管理科和综合管理科，缺计划、总结，各扣 5 分；工作计划未按期实施，缺一项扣 5 分。		
人员配置	1	根据甲乙双方确定的人数 38 人（含管理人员 5 人）	按照保洁公司提供的每栋楼宇及各区域配备的人员清单，每月采取定期和不定期不限次数的方式对保洁公司所有人员进行抽查是否在岗情况，发现不在岗一人/次扣 5 分，以此类推。		
合计得分					
物业公司意见：					
校园物业管理科意见：					
后勤服务中心检查小组质监审核意见：					
检查日期： 年 月 日					

附件 5 云南开放大学绿化管养量化考核表

（满分 100 分）

项目	序号	考核内容	扣分项目	平时扣分	考核小组扣分
修剪 管养	1	乔木	树冠不完善，主侧枝分布不均匀、数量不适宜、修剪不合理，内膛乱，不通风透光。树枝剪口不平整光滑、不美观。有枯枝，行道树阻碍车辆和行人通过。发现一处扣 2 分，以此类推		
	2	灌木绿篱	外观不整齐，修剪不适当，新长枝超过 30 厘米，花坛、花带、绿篱轮廓不清晰、不整齐美观，长势较差，适时不开花，有残缺。灌木开花不及时、不正常，花后修剪不及时。发现一处扣 2 分，以此类推		
	3	草地草坪	外观不整齐，修剪不适当，除防风林带草坪高于 20 厘米，其他		

			区域草坪高于 10 厘米，杂草杂物较多，草坪目视不平整。发现一处不合格扣 2 分，以此类推		
施肥	1	施肥	改善生长不良树木的立地条件不及时，落叶树新梢生长不正常，叶片大小、颜色不正常，在一般条件下，黄叶、焦叶、卷叶的叶片超过 5%，生长期正常叶片保存率低于 90% 以下。基肥，追施化肥不及时，不按生长周期伤花草。发现一处扣 2 分，以此类推		
防病治虫	1	防病治虫	枯枝、死杈明显，树木有蛀干害虫危害的株数超过 1%；树木的主干、主枝上平均每 100cm ² 食叶、食枝、吸汁的活虫数超过 2 只，较细枝条上平均每 30cm 超过 5 只，且平均被害株数超过 3%。叶上有虫粪，被虫咬的叶片每株超过 5%。发现一处扣 2 分，以此类推		
	2		树木感病超过 5% 株，草本植物和草坪感病率超过 5% 平方米。发现一处扣 2 分，以此类推		
	3		寄生性植物危害超过 1% 株。发现后应清除不及时。发现一处扣 2 分，以此类推		
抗旱浇水	1	抗旱浇水	旱季没有及时做好抗旱工作，在原有灌溉设施条件下，旱季因供水不足，或管网因突发事件断水没有自行组织抗旱生产，导致校园绿化植物生长受损。发现一次扣 2 分，以此类推		
	2		冬季早晚不浇水，夏季中午不浇水，浇水时遗漏没有全覆盖，浇水透土深度为树木没有达到 3 厘米，草地没有达到 2 厘米，有旱死、旱枯现象。发现一处扣 2 分，以此类推		
冬季防寒防冻	1	冬季防寒防冻	凡呈贡校区越冬畏寒植物没有采取越冬防护措施。低矮的地被植物、树球、草花等没有遮阳网或具有防霜防冻功能的材料覆盖。乔木每冻死 1 株或绿篱、草地每冻死 50 平方米。发现一处扣 2 分，以此类推		
日常养护	1	杂草清除	草坪及地被植物不整齐不一致，覆盖率低于 95% 以下，除缀花草坪外，草坪内杂草率超过 2%。发现一处扣 2 分，以此类推		
	2	移栽补栽补种	除受生长空间限制自然分化死亡的树木外，养护范围内的树木要求 100% 存活，移栽补栽补种没有成活或枯死树木 1 株以上。发		

			现一处扣 2 分, 以此类推		
	3		草地有明显黄土裸露, 最大裸露块在 1 平方米以上, 裸露面积在总面积的 0.5% 以上。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	4		行道树有缺株, 绿地内有死树乔木。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	1	中耕	树木底下土面层有板结, 透气不良好, 草地 60 平方米 3 处, 取平均值。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	1	防风排涝	雨季没有及时做好排涝工作, 凡盆栽植物和地栽植物出现排水不畅、影响植物生长的现象, 没有及时采取措施排涝, 存在植物水涝死亡。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	2		暴风雨过后 12 小时, 草地有 1 平方米以上的积水, 树木有倒斜, 断枝落叶在半天内没有及时处理。发现一处扣 2 分, 以此类推		
绿化 保洁	1	绿化保洁	有绿化生产垃圾 (如树枝、树叶、草屑等), 包括撒落路面的没有及时清理, 没有做到日产日清, 保洁不及时。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	2		绿地不整洁, 有杂物、有白色污染 (树挂), 绿化公司没有派遣专人每天对绿化带内的塑料袋、果皮纸屑等杂物和垃圾进行及时的捡拾, 绿地洁净率低于 90 以下。发现一处扣 2 分, 以此类推		
	3		景观水池内水面漂浮物清捞不及时。发现一处扣 2 分, 以此类推		
其他	1	合同其他项目执行情况 (含有无被投诉、	影响学校正常教学、生活秩序。被投诉一次扣 2 分, 以此类推		
	2		重点绿化项目未按合同及月度计划执行。未按合同和计划执行一项扣 2 分, 以此类推		
	3	重点绿化工 作完成情况、	出现安全事故, 经考核小组和相关主管部门认定事故程度, 讨论研究决定扣分		
	4	安全生产等)	人员到位 (按合同约定), 每天缺少 1 人, 扣 2 分, 以此类推		
合计得分					
物业公司意见:					
校园物业管理科意见:					

后勤服务中心检查小组质监审核意见:			
检查日期:	年	月	日

校园物业管理科（签字）:

物业公司（签字）：

质监审核人员（签字）:

年 月 日

附件 6 云南开放大学服务类采购项目服务考核表

项目名称					
合同自编号			合同金额		
供货商名称（乙方）					
供货商联系人			电话		
项目服务期限		年 月 日至 年 月 日			
服务 情况 考 核 记 录	采购部门根据服务合同约定项目制订考核内容				
考核意见		根据本项目采购合同的约定，对供货商按合同提供（交付）的服务，考核意见为_____。			
采购部门考核人员		工作单位、部门	签 字	职务职称	电 话
服务供货商人员					

此表格记录位置不足时，可另外附页。

附件 7 投入项目设施设备配备表

序号	投入设备名称	投入数量
1	扫地机	3 台
2	自走式洗地机	3 台
3	高压清洗机	3 台
4	吸尘吸水机	3 台
5	地毯清洗机	1 台
6	扫帚	每人一把
7	撮箕	每人一个
8	火钳	每人一把
9	地刷	每人一把
10	塑料扫把	每人一把
11	塑料中桶	每人一支
12	水瓢	每人一支
13	水拖把	每人一把
14	厕所刷	每人一把
15	钢丝球	每人一个
16	地拖	每人一把
17	胶棉拖	每人一把
18	旋转拖把	每人一把
19	伸缩杆	每人一个
20	尘推	每人一把
21	不锈钢玻璃刮	每人一把
22	玻璃清洁剂	每人一把
23	涂水器	每人一把
24	喷壶	每人一个
25	地板铲刀	每人一把
26	纤维挡	每人一把

27	人员服装	每人一套
28	工作牌	每人一个
29	安全帽、安全带、反光背心、雨衣、防护服、胶鞋等劳保用品	15 套
30	电脑、打印机、打卡机、办公桌椅等办公用品	1 套

附件 8 服务承诺书

云南开放大学：

我方在云南开放大学呈贡、学府、一二一校区校园卫生保洁服务项目（B包）（项目编号：YC2023310007）的保洁服务过程中，对相关事项作出如下承诺：

（一）服务质量承诺：

- 1、我公司承诺积极响应投标文件内的相关服务内容及承诺。
- 2、我公司承诺在日常工作中每月对甲方进行回访，保持良好沟通，不断提升我公司服务质量。
- 3、我公司承诺对派驻本项目的员工进行全面培训，从礼仪礼节、工作技能、岗位职责、安全管理、保密规定等方面对员工进行教育，全面提升员工的综合素质及能力。对各类人员划片定岗，实行责任到人，确保各项工作的服务质量。
- 4、我公司承诺在日常保洁工作中将根据项目区域对不同材质地面，采取不同的正确的保洁方式方法、保洁频次进行保洁，以免对木地板、瓷砖地板及花岗岩等地面造成损伤。
- 5、我公司承诺综合服务满意率不低于 95%，保洁服务满意率不低于 95%，绿化管养服务满意率不低于 95%，投诉率不高于 1%，有效投诉处理率 100%，档案建立和完好率 100%，服务人员培训合格率 100%。
- 6、我公司承诺项目所有服务人员遵守学校相关管理制度和规定。所有人员上岗着装统一整齐，佩戴标志，行为规范，服务热情；树立良好形象，共同承担为学校“服务育人”的职责。
- 7、我公司承诺甲方可以要求我方更换不胜任岗位的服务人员，我方无条件更换。

8、我公司承诺设专人或部门负责服务质量管理，有完整的服务质量保证、监督、自查、互查、跟踪、反馈等制度。

（二）管理人员承诺：

1、我公司承诺配置如下管理人员：

（1）项目经理 1 人：本科及以上学历，具有物业管理师资格证；

（2）项目主任 1 人：专科及以上学历，有物业管理经理证；

（3）主任助理（兼安全员）1 人：高中（中专）以上学历，有物业管理员资格证及安全操作证；

（4）保洁主管 1 人：高中（中专）及以上学历，有物业管理员资格证或保洁员资格证。

（5）绿化主管：高中（中专）以上学历，有绿化管理师证。

2、我公司承诺管理人员的更换，在 30 日前书面通知甲方；甲方同意后在三个工作日内补充相应人员，若不按甲方要求时间内补充相应人员，将按考核评分要求扣减相应分值。

（三）保洁人员配置承诺：

1、我公司承诺按照甲方要求配足 33 名保洁人员，年龄 25—55 岁，身体健康。其中服务熟练工超过 60%。

2、我公司承诺合同签订前提交保洁人员名单及其身份证、健康证等证件。

3、我公司承诺保洁服务人员若有请病、事假情况，提前一天报告甲方；保洁服务人员若有辞职、辞退等情况，提前三天报告甲方，甲方同意后在三个工作日内补充相应人员，若不按甲方要求时间内补充相应人员，将按考核评分要求扣减相应分值。

（四）不分包转包承诺：

我公司承诺本项目由我公司自行完成，不外包或分包，更不违法转包，否则甲方有权终止合同并拒付合同价款。

（五）不拖欠工资承诺：

我公司承诺项目所有员工严格按照《中华人民共和国劳动合同法》为员工签订合同购买相关保险，服务人员工资不低于昆明市最低工资标准，确保合法用工。按时发放员工工资，不拖欠克扣员工工资，如因此产生的劳务纠纷由我公司承担

完全责任。

（六）机械设备配置承诺：

1、我公司承诺配备相宜的清洁设施设备，包括扫地机（不少于 3 台）、自走式洗地机（不少于 3 台）、高压清洗机（不少于 3 台）、吸尘吸水机（不少于 3 台）等。

2、我公司承诺按照爱国卫生专项活动和防疫要求，公共卫生间洗手台配备洗手液、肥皂；办公区域内洗手台配有擦手纸，卫生间配大圈筒手纸；部分办公室及会议室（约 23 间）配备抽纸、卷筒纸和消杀凝胶。卫生间使用专用洁厕剂，不使用强酸强碱的洁厕剂，所提供的卫生用品满足质量和环保要求。有相应的质量合格证及产品检验证。

（七）安全文明责任承诺：

1、我公司承诺对员工定期、不定期进行安全教育，加强安全管理，并为员工购买意外伤害保险。在合同存续期间发生的安全责任事故，由我公司承担完全责任。

2、我公司承诺对所有服务人员进行岗前礼仪规范、服务规范培训，让服务人员时刻以甲方满意作为工作准则。服务人员爱岗敬业，热情主动，文明服务，做到工作高效。

3、我公司承诺会端正服务态度，在学校职工和学生有困难需要帮助的时候积极主动，在工作中不跟学校职工和学生产生争执。服务过程中捡到贵重物品时，立即把物品移交到失物招领处，不私藏。

4、我公司承诺安静服务。服务人员在工作过程中，不大声喧哗、吵闹，不影响甲方师生教学、休息等。

（八）意识形态承诺：

1、我公司承诺所有服务人员不在校园内宣传宗教教义或参加宗教活动（念经、讲经封斋、烧香拜佛均视为参加），在校工作期间不穿戴有宗教色彩的服饰。如发现拟派的人员有以上行为，立即开除，并由公司承担 5000 元/次的罚款和一切的法律法律责任。

2、我公司承诺所有服务人员不参加游行、非法集会等活动，不观看暴恐视频，一经发现，立即开除，并由公司承担 5000 元/次的罚款和一切的法律法律责任。

（九）履约保证金承诺：

我公司承诺按时向校方交纳当年服务费的 10% 作为履约保证金，金额为 150815.00 元。合同期满，考核合格后校方一次性无息退还当年保证金，如有发生违反相关服务承诺及合同约定的，校方有权一次性扣除全年履约保证金。

（十）疫情防控责任承诺：

我公司承诺按照国家、校方关于疫情防控的相关法律法规、制度的管理要求执行，因我公司原因造成的一切损失，由我公司承担。

（十一）无犯罪记录承诺：

我公司承诺我公司所有服务人员均无违法犯罪记录，甲方若有需要，我公司可提供派出所出具的无犯罪记录证明。

（十二）其他相关承诺：

1、我公司承诺积极主动配合采购人的各项工作，充分满足采购人的物业服务需求，配合、协助、完成采购人安排的与采购人有关的其他工作。

2、我公司承诺我方服务人员与甲方不存在任何劳动、劳务关系，由此引发的任何法律责任及纠纷均与甲方无关。

3、我公司承诺，在合同实施期间由我方人员造成的所有财产安全问题由我公司负责。

4、我公司承诺，在保证保洁服务好的前提下，优先考虑吸收甲方扶贫点（武定县狮山镇椅子甸村）的劳动力。

5、我公司承诺定期与甲方师生、领导交流，听取意见，对反映及投诉做到及时处理，及时答复，使甲方满意。

6、我公司承诺遇有重大庆典活动，重大参观、重要会议活动，我公司均提前与甲方管理部门沟通，并完成相关部门交办的配合任务在重大活动中如保障人员不足于满足需要时由我公司另行抽派人员增强保障力量，费用由我公司承担。

7、我公司承诺，完成甲方安排的临时性工作任务。

8、我公司承诺不利用管理区域内的甲方房产、物业等资源从事与物业服务无关的其他经营活动。我方人员未经甲方书面许可，不进入甲方禁止进入的区域。

9、我公司承诺本合同终止时，我方移交服务权，协助甲方做好服务的交接

和善后工作。移交或配合甲方移交服务用房和物业服务的全部档案资料。

附件 9 师生满意度测评方案及评分表

1、调查表放标准及调查频率：

1.1 调查表发放标准：每年两次，每次发放不少于 200 份的调查表，发放范围为学生处、团委、后勤、各学院等部门的老师和学生；调查中老师数量不低于总数的三分之一，调查表发放后当场回收。具体发放部门和份数，由质量技术部与项目部共同确定后报公司质量管理体系负责人审批后执行。

1.2 调查频率：每年的 6 月底完成年度上半年的满意率测评工作、12 月底应完成本年度的满意率测评工作。

2、调查员组成：

2.1 由公司总部员工及其他各项目管理人员（交叉调查）构成调查员，每组调查员不得低于 2 人。数据调查过程中，应独立于项目，作为第三方调查，确保数据的权威性，项目管理人员给予引导。

2.2 满意度调查由质量技术部调配各项目管理人员，以交叉的形式开展公司各项目满意度调查，以达到相互学习的目的。

3、调查策划及准备工作：

3.1 调查策划由质量技术主管与各服务中心商议后拟定，并于调查工作前 15 日内上报公司质量体系负责人审批执行。策划内容包括：调查时间、调查形式、调查工作的分工及分组情况、调查内容（调查表内容确定）及各项分值、调查物资需求、调查工作培训等。

3.2 为保证调查工作的顺利开展及调查意见的真实性，满意度调查开展前，质量技术部需对参与调查人员进行培训，培训内容包括但不限于被调查项目的服务范围及内容、客户群体及分类、调查流程、注意事项、调查问卷内容等。

3.3 各调查组需提前两日与各调查项目对接调查工作，根据客户特点选择合适的调查时间进行调查，并获得被调查项目的支持，以最大限度地保证调查效率。

4、调查工作：

4.1 调查组成员需特别注意着装、礼仪及言谈举止，所有要求按公司规定执行；

4.2 原则上调查表应当场回收，调查员需对回收的调查表进行审查，对于信息不全的需询问后进行补全（如客户对最满意服务人员不知道名字时，需由调查员引导或询问具体区域），对于客户提出的基本满意、一般或不满意项，调查员需进行深层次挖掘，并进行记录，获取公司在管理和服务工作中的意见和不足，便于后期进行整改。

4.3 调查工作原则上由公司总部人员完成，如确需各项目配合的，需经调查负责人评估不影响调查工作的真实性及准确性，并经调查组组长同意后方可实施。

4.4 为便于被调查部门及时进行回访及整改，调查当天收到的客户意见或建议，调查员需当天向被调查部门反馈。

5、调查统计及报告：

5.1 各调查员将调查表信息汇总，并进行统计，统计表格包括：满意度选项汇总表、各单项调查统计表（含各调查项目、各客户类别、各项质量目标实现情况与最近两次调查的同比及环比情况对比表、满意度最满意服务人员投票统计）、各项质量目标统计的过程表格、不满意项统计表、未接触项统计表、客户意见及建议统计表等。

5.2 质量技术部质管主管对调查表数据进行复核，计算出公司的年度顾客满意率。

5.3 对于未达到公司质量目标项目及达标但数值较之上次或上年度下降的项目，由质量技术部主管开具《纠正和预防措施通知单》，质量技术部组织责任部门进行原因分析（片区经理及顾问加以辅导），分析出客户年度不满意的主要原因，制定纠正和整改措施，于七日内报质量技术部审核，由服务中心采取相应措施进行改进，对客户所提出的合理化建议进行整改，并于整改三日内对客户进行回访。

5.4 质量技术部质量管理结合满意度调查统计情况及各项目纠正和预防措施制定情况制作该年度的满意度测量报告，报质量管理体系负责人审核，总经理审批通过。统计工作和报告提交审批需在调查工作完成后的一周内结束。

5.5 质量技术部将调查资料归档，归档内容应包括：

5.5.1 调查策划；

5.5.2 所有调查表;

5.5.3 调查报告。

5.5.4 公司各服务中心将调查报告通过书面形式, 加盖各服务中心印章后报告甲方主管部门。

5.5.5 公司质量技术部对各项目制定的纠正和预防措施实施情况进行检查, 并直接应用于绩效考核中。

5.5.6 所调查及分析的结果上报公司进行管理评审。

6、满意度测评表:

中高后勤客户意见征询表

尊敬的老师、同学:

您好! 非常感谢您对我公司工作的支持和配合。我公司负责呈贡、学府及一二一(三个)校区所有建筑(公共区域)、学校大门区域、硬化道路、运动场、广场、会议室、部分公共教室(含管理)、家属区公共区域及楼道等所有卫生保洁。为进一步改进我公司的服务质量, 请您在百忙之中, 抽出几分钟时间, 填写下面的意见征询表, 通过您的意见和建议, 我们将为您提供更优质、更满意的服务!

谢谢合作!

中高后勤服务(云南)有限公司

一、请您对以下调查项目相应选项前打“√”。如果不满意, 请在选项后的上注明原因。

1、您对中高后勤开放大学(呈贡、学府、12.1)校区服务中心总体服务工作:

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、

未接触

2、您对物业服务中心工作人员精神风貌、服务态度、礼仪礼节:

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未

接触

3、您在向我公司提出意见或建议后, 得到反馈的及时性:

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未

接触

4、您对室内面积公共部分（含远程办公楼、录制中心、资源中心）等公共区域卫生状况：
A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未接

触

5、您对远程办公楼地下车库卫生状况：

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未接

触

6、您对学府校区绿化管养，及绿化员服务态度和行为举止评价：（9分）

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未接

触

7、对学校室外道路及硬化场地卫生状况：

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未接

触

8、您对服务中心室内保洁及校园环境保洁员工作态度和行为举止：

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、一般 E、不满意 F、未接

触

二、您最满意的服务人员是（自选项：可以填写您认可的物业员工姓名或者印象较好的岗位/责任区域等）：

三、您对本服务中心的服务工作还有什么意见和建议？

您所在单位（学院、部门、班级）：

姓名： 您的身份是： 老师 ☐ 学生 ☐

请留下您的联系方式以便我们对您的意见进行处理回复：

说明：

1、本征询表作为本公司管理和工作改进的资料，仅限内部使用，不对外公开，不会对您造成不必要的麻烦。

2、联系电话：0871-65188308