内蒙古大学物业服务质量考核管理办法

为规范物业管理服务行为，提升物业管理服务品质，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障教学、科研、师生生活顺利进行，根据《物业管理条例》和自治区、呼市有关物业管理规定，《高等学校物业服务规范》等行业规范，结合我校物业社会化服务实际，特制定本办法。

一、考核对象与范围

考核对象为提供物业服务的第三方物业公司（乙方），由内蒙古大学（甲方）后勤保障处及校内各驻楼学院/部门负责物业外包服务的质量监督与管理考核工作，并组织具体实施。本办法适用于内蒙古大学物业外包服务内容。

二、考核原则

按照客观公正、民主公开、从严标准、人性化管理、注重实绩的原则对物业服务质量进行全面考核。考核工作要有利于优化工作环境，改善工作作风，促进工作开展，有利于提高管理水平，改善服务质量，创造和谐的工作氛围，保证后勤事业的健康和持续发展。

三、考核内容

（一）管理体系

1.适用于乙方物业服务的整体方案和详细的物业分项服务方案，各项规章制度、操作规程、质量标准等。

2.管理体系执行情况，包括各项操作记录、质量检查记录、聘用人员基本信息等。

3.各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划等。

（二）服务人员管理

1.乙方服务人员数量不得少于合同中约定的岗位数。

2.项目管理机构设置合理，管理岗位设有专职管理人员及安全负责人。

（三）各项服务质量

1.楼宇保洁及维修服务

2.绿化养护及校园保洁、垃圾处置、垃圾清运等服务

3.会务及重大活动服务

（四）满意度调查与投诉

1.甲方每年面向被服务对象进行两次服务满意度调查，调查结果作为甲方评价乙方服务质量的打分依据。

2.服务对象因服务质量问题对乙方进行投诉，视为乙方服务不合格项。

四、考核占比

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **具体服务内容** | **考核占比** |
| 教学楼宇服务 | 教学楼宇教室管理、保洁、维修、考务等服务 | 25% |
| 会务及重大活动服务 | 会务及重大活动服务 | 20% |
| 绿化养护及校园保洁服务 | 校园环境保洁、绿化养护、家属区物业服务 | 25% |
| 其他楼宇服务 | 楼宇保洁、维修服务 | 30% |

五、考核方式

（一）组成

1.考核执行定期专项考核、日常巡查和满意度调查相结合的检查制度。

2.在考核过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

（二）具体方式

1.成立物业服务考核工作小组，小组下设教学楼宇服务、会务及重大活动服务、绿化养护及校园保洁、驻楼单位4个专项考核组，对物业服务质量进行专项考核。

2.每月进行一次定期考核，做好日常巡查和记录。保留记录物业公司服务质量问题的图片、记录材料等信息，作为监管计分依据。如有投诉举报、领导巡视、媒体曝光等途径反映服务质量问题，也需保留图片、记录材料等信息，作为监管计分依据。

3.后勤保障处物业中心负责本项目物业服务质量的总体监督与管理以及各项考核数据的汇总，汇总结果作为物业费支付依据。负责面向全校师生每学期对物业服务企业的管理与服务质量开展满意度调查一次，参与满意度调查人数不少于教职工总数的5%，不少于学生总数的3%，要覆盖各物业社会化楼宇使用单位。

4.每月最后一周，由物业服务考核工作小组组织本月考核情况通气会，甲乙双方对相关工作进行沟通，对考核结果进行确认。

六、考核评分

1.教学楼宇、会务及重大活动服务、绿化养护及校园保洁、驻楼单位物业服务月考核评分=月定期专项考核分数×70%+当月日常巡查平均分×30%。

2.月度考核综合评分作为当月最终考核结果。

月度考核综合评分=教学楼宇服务月考核评分×25%+会务及重大活动服务月考核评分×20%+绿化养护及校园保洁×25%+驻楼单位月考核评分×30%。

3. 为及时完成年度考核综合评分，以便确定下一年度是否续约以及结算年度费用，物业服务考核工作小组在每个合同期截止期前一个月开始开展年度考核工作。

4.年度考核综合评分作为当年最终考核结果。

年度考核综合评分=全年月度考核得分平均值×90% +满意度调查平均值×10%

5.每月最终考核结果作为当月物业外包服务费用发放的重要依据。年度最终考核结果作为是否签订下一年度合同的重要依据，若年度考核综合评分低于85分及未通过考核组考核，内蒙古大学与乙方不再续签下一年度服务合同。

6.服务质量分为优、良、中、差四个等级。考核分数≥85分为优，按当月全部物业管理服务费金额支付；75分≤考核分数＜85分为良，扣减当月物业管理服务费的1 %；60分≤考核分数＜75分为中，扣减当月物业管理服务费的2%；考核分数＜60分为差，扣减当月物业管理服务费的5%；若连续两个月考核评价为差，则扣减当月物业管理费的10%，若连续三个月考核评价为差，解除合同。

六、考核细则

见附件1、2、3、4、5。

七、工作要求

1.物业服务考核工作小组要强化工作落实，严格执行考核细则，认真履行职责，加强协调配合，公平、公正、公开地开展监管工作。

2.在监管过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

3.监管工作表现计入部门年度考核和个人工作表现奖惩。

八、本办法由后勤保障处负责解释。

附件：1.教学楼宇物业服务考核细则

2.会务及重大活动物业服务考核细则

3.绿化养护及校园保洁物业服务考核细则

4.教学办公楼宇物业服务考核细则

5.物业考核相关表格（4个）

**附件1**

教学楼宇物业服务考核细则

一、考核内容及考核办法

（一）考核内容

教学楼宇服务质量考核内容分为现场检查和其它考查两项。

1.现场检查：教学楼宇服务专项考核组对物业公司管理服务质量进行定期专项考核和日常巡查。考核和巡查内容根据卫生保洁、维修服务、公共教室管理等服务项目细分为综合管理、安全管理、公共教室管理、卫生保洁、维修服务、学校重大活动及重要考试服务、其它考察等七个考核方面。

2.其它考查：主要有创新服务、投诉次数、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿等，作为考核内容的加减分项目，并作为考核结果重要的参考依据。

（1）创新服务：指在日常服务工作中创造并推行的成效显著的服务新举措。

（2）投诉次数：指经过核实的有责投诉事件。包括教学楼宇服务社会化专项考核组、教职工、学生及家长，以及通过其他渠道受理的有责投诉。（重点注意：教室及多媒体设备柜未及时开放或其他原因造成教学、考试等事故的情况。）

（3）媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是校内、校外官方媒体、非官方但影响较大的媒体和学生通过小红书、抖音、快手等自媒体平台发布的关注度较高的曝光事件。

（4）媒体表扬：指被校内、校外官方媒体刊登播报的好人好事。

（5）事故赔偿：指合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量及安全事故所产生的赔偿。发生事故赔偿事件，乙方承担全部责任。

（二）考核计分方式如下：

管理服务质量考核分=现场检查得分+其它考核得分。具体分值如下：

1.现场检查总分值90分。

2.其它考核总分值10分，基础分5分。

（1）有责扣分：教学楼宇服务专项考核组受理的有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况每件次扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分。

（2）各类加分：教学楼宇服务专项考核组受理或提出的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。

二、考核形式

（一）教学楼宇服务质量检查根据检查考核评分标准明细，由教学楼宇服务专项考核组负责组织、监督、评分、汇总等。

1.定期考核每月进行一次，日常以巡查为主。

2.检查过程中所发现的问题及时存档并告知物业公司进行整改。轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》，在检查中发现已要求整改而未整改则扣除该项全部分数。

（二）物业公司将其它考核加分项支撑材料交至教学楼宇服务专项考核组。

三、检查总结

1.教学楼宇服务专项考核组将每月考核结果以书面的形式反馈给后勤保障处物业中心。

2.教学楼宇服务专项考核组每月以例会的形式将服务过程中存在的问题与物业公司进行分析总结。

四、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合管理  （15分） | 1.教室管理服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于服务方案、员工管理制度、安全管理制度、检查考核制度、奖惩制度、报告制度、操作规程、质量标准等）；各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。 | 3 |
| 2.应急预案齐全（包含但不限于教学楼疫情防控应急预案、消防安全应急预案、治安事件应急预案、学生意外伤害应急处理预案、宗教传播应急预案、电梯运行应急预案、会务服务应急预案等），定期举行培训、演练等。 | 3 |
| 3.教室管理服务各岗位人数不少于合同中约定的人数。 | 3 |
| 4.组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职管理人员及安全负责员。 | 3 |
| 5.工作人员工作态度端正，上班期间工作人员严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等，不做与工作无关的事情。 | 3 |
| 安全管理（10分） | 1.制止一切未经学校允许在楼宇及教室内进行的各种形式宣传和资料发放行为。 | 1 |
| 2.严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员、小商贩、推销人员等进入楼宇及教室内，外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。 | 1 |
| 3.制定安全检查巡视制度，按时巡查，不少巡漏巡，做好巡查记录并存档。 | 1 |
| 4安全类标识、标牌张贴到位，无缺损遮挡；易危及人身安全的设施设备配有明显警示标志和防范措施。 | 1 |
| 5.制止在教室、大厅和走廊等公共区域使用违规电器行为，并记录上报。 | 1 |
| 6.每日巡查，确保安全通道门开关顺畅，教室、大厅、走廊、楼梯下和消防通道内无杂物堆放。 | 1 |
| 7.熟练掌握消防应急预案内容及操作流程，掌握消防设施、设备使用方法。如遇突发情况启动相应预案，做好上报、应急疏散、秩序维护等工作。 | 1 |
| 8.定期检查消防系统和消防设施、设备，记录完整，无缺失、过期、随意挪动情况，如有损坏，及时报告、报修。 | 1 |
| 9.电梯及机房、楼宇平台及顶楼安全每半月检查一次，确保楼宇排水管畅通、无杂物，并记录存档。 | 1 |
| 10.每日对电梯运行情况进行巡查，有效处理应急突发事件。 | 1 |
| 教室管理  （10分） | 1.每日按时统一关锁教室门、窗和照明设备。 | 2 |
| 2.准确填写教室使用记录。 | 2 |
| 3.及时管理学生占座现象。 | 2 |
| 4.发现违规使用教室的情况，及时上报，并做好记录；对未申请却需要使用教室的师生，耐心解释，避免发生误会。 | 2 |
| 5.及时、准确掌握教室使用安排，根据教室使用安排及时打开和关闭教室、多媒体设备柜。 | 2 |
| 卫生保洁  （30分） | 1.保洁人员遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，按时到岗、离岗，不窜岗，着装统一，仪表整洁，言行举止文明，不得与师生发生冲突，清洁环卫设施设备齐全，清洁工具标识明确，各类清洁工具不得混用。 | 2 |
| 2.保洁人员在工作场所要动作轻，说话轻，不长时间接打电话、闲聊。 | 1 |
| 3. 根据疫情防控要求，集中或定期做好楼宇消杀通风并做好记录。 | 1 |
| 4.定期进行“灭四害”，并做好记录，“灭四害”作业不影响师生的正常工作、学习。 | 1 |
| 5.教室内讲桌、讲台、多媒体柜、黑板、话筒等教学设备干净，无灰尘、无水印、无蛛网等。 | 1.5 |
| 6.粉笔、板擦等教学日常用品及时补齐。 | 1 |
| 7.教室内窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、墙壁开关插座、暖气片等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蜘蛛网 | 1.5 |
| 8. 教室内桌椅干净，摆放整齐；钟表光洁干净，走时准确。 | 1 |
| 9.走廊和大厅内窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、墙壁开关插座、暖气片、标识牌、消火栓、不锈钢垃圾桶等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等 。 | 1.5 |
| 10.走廊和大厅内花盆、活动桌椅等干净，摆放整齐；垃圾及时倾倒，无异味散发。 | 1 |
| 11.卫生间：地面、墙壁、隔断、磁砖、门窗、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 1.5 |
| 12.便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通。 | 1 |
| 13.卫生间内摆放芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持无异味。 | 1 |
| 14.盥洗室洗手台、洗手池、墩布池、水龙头等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无水渍；镜面玻璃光洁，无污渍、手印和水印。 | 1.5 |
| 15.楼梯、楼梯间：地面、台阶、踢脚线、墙壁、门窗、楼梯扶手、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 1.5 |
| 16.开水间：使用专门洁净抹布擦拭饮水机，保持光洁干净，无垃圾灰尘、水渍、水印；茶叶过滤桶及时倾倒，定期清洗，无异味；地面、墙壁、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 1 |
| 17.休息室、值班室、设备房、工具间等：地面、墙壁、窗台、家具、电器、设备、门窗等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等；物品及桌椅摆放整齐。 | 1.5 |
| 18.楼宇平台、楼宇顶层、楼梯中间台面和窗台、架空层定期清理，无蛛网、无积尘、无垃圾。 | 1 |
| 19.电梯的轿厢内壁、轿厢地面、层门表面、按钮等洁净光亮，无污渍、无手印水印、无擦痕等；定期使用不锈钢光亮剂擦拭。 | 1 |
| 20.楼宇入口：大厅地面、踢脚线、墙面、大理石装饰、玻璃门、窗台，暖气片、摆放物品、标识洁净整齐。 | 1 |
| 21.楼宇门口平台、台阶无垃圾、无积尘；雨雪天气，及时清理积水积雪，铺放防滑垫；门厅告示栏及时清理过期内容。 | 1 |
| 22. 所有垃圾随时清理，不积存；上午和下午下班前必须倾倒垃圾超过1/3的垃圾桶和垃圾筐。 | 1.5 |
| 23.楼宇内教室、教师休息室、会议室、大厅、走廊、楼梯间、一层楼梯下、楼宇顶层等公共区域不得堆放杂物或个人物品；保洁员个人物品和保洁工具存放在指定位置。 | 1 |
| 24.楼宇内不悬挂张贴未经学校允许的横幅和宣传展板；及时清理过期横幅和宣传展板。 | 1 |
| 25.保洁人员收存的纸箱等废弃物，须在当天下班前带走，不得长时间堆积存放。 | 1 |
| 维修服务  （15分） | 1.维修人员持证上岗，遵守相关制度，统一着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。 | 2 |
| 2.所有维修按学校维修流程、制度开展工作，各项维修记录填写完整、规范。 | 1 |
| 3.每日巡视检查水电暖管网基本情况并做好巡查记录。巡视中发现问题及时维修解决，确保无“跑、冒、滴、漏、堵”现象发生。 | 2 |
| 4.清晰掌握维修工作安排及用料情况，避免因没有配件而维修不及时，造成负面影响；做好用料、备品、备件使用记录。 | 1 |
| 5.每日检查教室、卫生间、大厅、走廊、会议室、教室休息室等区域内桌椅、门窗、照明灯具、开关、插座、黑板、水龙头、便器、洗手池等设施设备损坏情况，以及墙体脱落、玻璃破裂、灯具损坏、蹲便隔板、顶棚等破裂损坏，发现及时维修或更换。 | 2 |
| 6.每日排查教室多媒体设备、照明、插座等设施设备，避免因设施设备故障影响师生上课。 | 1 |
| 7.对供水、供暖系统设备按规定进行维护和保养，及时维修管道、阀门等设施；进入供暖季，对暖气进行排气。 | 2 |
| 8.接到师生报修，30分钟内到达现场提供维修服务，维修次日进行维修跟踪和维修回访。 | 1 |
| 9.维修完成后清理干净作业现场，将物品放回原位，整理好自身工具、用品，不遗留物品。 | 2 |
| 10.巡查中发现的不能维修项目及时上报并存档；师生报修的不能及时维修项目，在与师生做出合理解释的同时，3个工作日内给出有效的解决方案。 | 1 |
| 学校重大活动及重要考试服务  （10分） | 1.校庆、开学及毕业典礼、运动会、重要接待活动等重大活动前，高标准做好保洁、会场布置、现场秩序维护等工作。 | 5 |
| 2.重要考试前，协助学校有关部门做好考试考场布置，楼宇内公共设施（如课桌椅、钟表、照明系统等）检修工作，确保考试顺利进行。 | 3 |
| 3.按照学校考试服务保障要求，配合做好封楼、电铃调试、打铃、考试相关设备布线、桌椅拉运等服务保障工作。 | 2 |
| 其它考查（10分） | 基础分5分；有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况每件次扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分；经核实的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。 | 10 |
| 总分 |  | 100 |

**附件2**

会务及重大活动物业服务考核细则

一、考核内容及考核办法

（一）考核内容

会务服务质量考核内容分为现场检查和其它考查两项。

1.现场检查：会务服务专项考核组对物业公司管理服务质量进行定期专项考核和日常巡查。考核和巡查内容细分为综合管理、会前准备、会中服务、会后整理、卫生保洁、学校重大活动服务、培训管理、其它考察等八个考核方面。

2.其它考查：主要有创新服务、投诉次数、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿等，作为考核内容的加减分项目，并作为考核结果重要的参考依据。

创新服务：指在日常服务工作中创造并推行的成效显著的服务新举措。

投诉次数：指经过核实的有责投诉事件。包括会务服务专项考核组、教职工、学生及家长，以及通过其他渠道受理的有责投诉。（重点注意：因会前准备不充分或设备故障等原因造成会议延误等情况。）

媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是校内、校外官方媒体、非官方但影响较大的媒体和学生通过小红书、抖音、快手等自媒体平台发布的关注度较高的曝光事件。

媒体表扬：指被校内、校外官方媒体刊登播报的好人好事。

事故赔偿：指合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量及安全事故所产生的赔偿。发生事故赔偿事件，乙方承担全部责任。

（二）考核计分方式

管理服务质量考核分=现场检查得分+其它考核得分。具体分值如下：

现场检查总分值90分。

其它考核总分值10分，基础分5分。

有责扣分：会务服务专项考核组受理的有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况每件次扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分。

各类加分：会务服务专项考核组受理或提出的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。

二、考核形式

（一）考核组织与实施

会务服务质量检查根据检查考核评分标准明细，由会务服务专项考核组负责组织、监督、评分、汇总等。

1.定期考核每月进行一次，日常以巡查为主。

2.检查过程中所发现的问题及时存档并告知物业公司进行整改。轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》，在检查中发现已要求整改而未整改则扣除该项全部分数。

（二）加分项材料提交

物业公司将其它考核加分项支撑材料交至会务服务专项考核组。

三、检查总结

1.会务服务专项考核组将每月考核结果以书面的形式反馈给后勤保障处物业中心。

2.会务服务专项考核组每月以例会的形式将服务过程中存在的问题与物业公司进行分析总结。

四、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合管理  （10分） | 1.会务服务方案及制度健全性（包含保洁、会服、维修岗位制度，台账记录规范） | 2 |
| 2.岗位人员配置（保洁/会服/维修人员数量≥合同约定）。 | 3 |
| 3.组织架构与分工（明确保洁、会服、维修岗位责任区，分工文件存档） | 2 |
| 4.工作纪律（禁止在岗抽烟、闲聊、玩手机等与工作无关行为，违者每次扣1分） | 3 |
| 会前服务  （14分） | 1.会议布置（提前1小时完成桌椅、桌签、茶具、文件摆放，符合会议规格） | 3 |
| 2.设备调试（会前1小时完成音响、照明、空调、投影调试，确保运行正常） | 3 |
| 3.卫生检查（会议室、休息室无尘土、污渍，物品消毒到位） | 3 |
| 4.人员到位（会服人员提前15分钟立岗，着装整洁，佩戴工牌） | 3 |
| 5.特殊需求响应（按会议通知要求准备特殊物资，如录音设备、翻译席布置） | 2 |
| 会中服务 （19分） | 1.巡视服务（每10分钟巡视会场，续倒茶水、更换物品） | 4 |
| 2.设备监控（实时关注音响、投影等设备运行，故障及时处理） | 5 |
| 3.突发情况处理（启动应急预案，处理设备故障、秩序问题等） | 4 |
| 4.休息区服务（引导嘉宾至休息室，提供茶水、毛巾等服务） | 3 |
| 5.服务礼仪（使用文明用语，站姿标准，禁止中途离岗） | 3 |
| 会后整理  （10分） | 1.设备关闭（关闭灯光、音响、空调、投影等设施） | 2 |
| 2.卫生清理（茶具消毒、垃圾清运、桌椅归位） | 4 |
| 3.物品检查（检查会场遗留物品，及时上交登记） | 2 |
| 4.会场恢复（补充会议物资，恢复接待标准） | 2 |
| 保洁服务  （12分） | 1.区域清洁（会议中心除公共区域以外的场所地面、墙面、家具、门窗等无污渍） | 4 |
| 2.物品消毒（茶具、话筒等用品按规定消毒，记录完整） | 4 |
| 3.垃圾处理（及时倾倒垃圾，无异味散发） | 2 |
| 4.工具管理（保洁工具标识明确，不混用，定点摆放） | 2 |
| 维修服务（6分） | 1.日常巡查（每日巡查设备，记录完整，发现问题及时维修） | 2 |
| 2.报修响应（接到报修30分钟内到场，维修不过夜） | 1 |
| 3.备件管理（备品备件充足，避免因缺件影响维修） | 1 |
| 4.解决方案（若无法维修时48小时内提交书面解决方案） | 2 |
| 安全管理  （5分） | 1.会议室禁止一切闲杂人员进入。 | 1 |
| 2.消防设施检查（定期检查灭火器、应急通道等，记录完整） | 2 |
| 3.应急能力（员工掌握消防器材使用方法，定期演练） | 2 |
| 学校重大活动服务 （6分） | 1.活动保障（校庆、典礼等活动提前2小时完成会场深度保洁） | 3 |
| 2. 现场服务（按要求提供会服保障，如礼仪引导、设备保障） | 3 |
| 培训管理 （8分） | 1.制定年度培训计划（每季度至少1次，含礼仪、设施设备维护、应急演练）。 | 3 |
| 2.新员工岗前培训覆盖率100%，考核合格上岗。 | 3 |
| 3.在职人员每年参加复训学习（时长≥40小时），保留培训记录。 | 2 |
| 其它考查 （10分） | 基础分5分，有责投诉每件扣1分，事故赔偿扣2-3分，媒体有责曝光每件扣3分，创新与表扬（服务创新加1-3分，媒体表扬加1-2分） | 10 |
| 合计 |  | 100 |

**附件3**

绿化养护及校园保洁物业服务考核细则

一、考核内容及考核办法

（一）考核内容

绿化养护及校园保洁服务考核内容分为现场检查和其它考查两项。

1.现场检查：绿化养护及校园保洁服务专项考核组对物业公司管理服务质量进行定期专项考核和日常巡查。考核和巡查内容根据校园环境卫生、园林绿化养护管理、垃圾清运三大服务类别，细分为综合管理、校园环境卫生保洁及垃圾清运（含疫情防控消杀）、园林绿化养护、垃圾清运、家属区物业服务、其他考察六个考察方面。

2.其它考查：主要有创新服务、投诉次数、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿、文明校园建设成果等，作为考核内容的加减分项目，并作为考核结果重要的参考依据。

（1）创新服务：指在日常服务工作中创造并推行的成效显著的服务新举措。

（2）投诉次数：指经过核实的有责投诉事件。

（3）媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是校内、校外官方媒体、非官方但影响较大的媒体和学生通过小红书、抖音、快手等自媒体平台发布的关注度较高的有责负面曝光事件。

（4）媒体表扬：指被校内、校外官方媒体刊登播报的好人好事。

（5）事故赔偿：指合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量及安全事故所产生的赔偿。发生事故赔偿事件，乙方承担全部责任。

（6）文明校园建设成果：指文明校园建设措施有成效，使学校文明校园创建水平有提升。

（二）考核计分方式如下：

管理服务质量考核分=现场检查得分+其它考核得分。具体分值设置如下：

1.现场检查总分值90分。

2.其它考核总分值10分，基础分5分。

（1）有责扣分：绿化养护及校园保洁服务专项考核组受理的有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分。

（2）各类加分：绿化养护及校园保洁服务专项考核组受理表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；创新服务加3分；文明校园建设成果显著加3分。

二、考核形式

（一）绿化养护及校园保洁服务质量现场检查根据检查考核评分标准明细，由绿化养护及校园保洁服务专项考核组组织、监督、评分、汇总。

1.定期考核每月进行一次，日常以巡查为主。

2.检查过程中所发现的问题及时存档并告知物业公司进行整改。轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》，在检查中发现已要求整改而未整改则扣除该项全部分数。

（二）物业公司将其它考核加分项支撑材料交至绿化养护及校园保洁服务专项考核组。

三、检查总结

1.绿化养护及校园保洁服务专项考核组将每月考核结果以书面的形式反馈给后勤保障处物业中心。

2.绿化养护及校园保洁服务专项考核组每月以例会的形式将服务过程中存在的问题与物业公司进行分析总结。

四、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合  管理  （10分） | 1.校园环境服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全(包括但不限于服务方案、员工管理制度、安全管理制度、检查考核制度、奖惩制度、报告制度、操作规程等；各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。 | 1 |
| 2.应急预案齐全（包括但不限于疫情防控应急预案、火灾应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、湖体污染应急预案、大乔木倒伏应急处理预案、高空坠物应急预案、校园大雪、大暴雨应急预案、车辆损毁应急预案等），定期举行培训、演练等。 | 1 |
| 3.校园环境服务各岗位人数不少于合同中约定的人数。（如各校区外围保洁、绿化美化、家属区保洁员等） | 6 |
| 4.组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职的校园环境南北区管理人员及安全负责员，不得兼岗。 | 1 |
| 5.工作态度端正，能积极主动配合、执行学校安排的其他工作；对需要整改反馈问题及时到位。 | 1 |
| 校园  环境  卫生、垃圾清运（35） | 1.保洁组组长、保洁人员、垃圾清运人员、清扫车、清扫机司机(不得兼职)等岗位人员配置齐全，符合招标文件要求岗位配置数。 | 2 |
| 2.校园保洁人员作业期间着工装、带工牌，按合同规定及招标文件要求按时上下班，在规定的上岗时间及时到岗，无故不得擅自脱岗，并严格遵守学校的各项规章制度。具体工作时间为两班倒，时间每天早6：30-中午1:00，中午1:00-晚6:30（夏季7:30）。或一班时间为早6：30 —晚6:30（夏季7:30）。 | 3 |
| 3.严格按各类机械设备操作规程开展工作，无工伤事故。清扫车、清扫机的工作时间是每天早6：30-中午1:00，中午1:00-晚6:30（夏季7:30），或一班时间为早6：30 —晚6:30（夏季7:30） | 1 |
| 4.定期进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常。 | 2 |
| 5.校园主要道路、学校入口、广场等重要场所5-10月早8时00分前;11-4月早8时30分前要完成第一次清扫，无卫生死角。 | 3 |
| 6.校园道路、广场、停车场等主要保洁区在工作时间内全天候整洁干净。 | 2 |
| 7.校园路面无积水，无废弃物、白色污染等，路沿石边缘无明显沙石、尘土。 | 1 |
| 8.沟渠，雨、污水井、排水口确保畅通，无堵塞情况。 | 1 |
| 9.行道树树穴内无杂草、废弃物。 | 1 |
| 10.校园内墙体、台阶、花池墙皮脱落、地面塌陷、路面、道牙破损应及时上报，对木栈道破损及时进行维修。 | 1 |
| 11.校园环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、树木、路灯杆、宣传栏、健身器材及指示牌等公共设施整洁，及时清理乱贴乱画现象。 | 1 |
| 12.严格落实垃圾分类要求，要分类标识鲜明，校园垃圾要日产日清，无暴露垃圾、无卫生死角、无垃圾堆积现象。对各种生活垃圾、花草树木废弃物、仪器包装箱、零星无主建筑垃圾及时进行清运，保证不留存不过夜，严格执行垃圾日产日清管理制度，保证垃圾的及时清运。 | 3.5 |
| 13.果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，每日保持干净，垃圾箱表面无浮土，果皮箱、垃圾箱内垃圾不应超过容积的1/2。夏季每周进行灭蚊、蝇消杀工作，并做好记录。 | 1.5 |
| 14.保持垃圾桶及垃圾箱（池）周边整洁干净，无异味。 | 1 |
| 15.在节日、庆典、评估、创城等大型活动中及时高标准做好校园保洁工作。 | 1 |
| 16.做好人工湖水面的保洁工作，无漂浮物、无杂物杂草等，做好水生动、植物的养管工作，湖面无污染，无绿藻等滋生。 | 2 |
| 17.做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施、设备的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡做好防滑措施，主干道雪停2小时内完成清扫任务,积雪及时外运。 | 2 |
| 18.根据疫情防控要求，每月定时对相关人员进行垃圾分类培训、疫情消杀培训，定期做好校园环境消杀。要做好宣传工作，制作宣传标牌，细化环境卫生清扫人员的工作职责，使每个环卫工都清楚明白自己的工作职责、清扫范围、清扫内容等。建立健全卫生日常检查标准，将检查标准纸质化，检查内容数字化，大到石头瓦砾，小道烟蒂，都是检查的内容。 | 1.5 |
| 19. 每月定期除四害，并做好记录，毒饵配备齐全，标识齐全。 | 1.5 |
| 20. 保洁员在清扫过程中，首先要使用大扫帚进行清扫，保洁人员不随地小便，能够严格执行完成服务标准 | 1 |
| 21.保洁人员要及时清理散落在地面的垃圾，不得将保洁车私用。 | 1 |
| 22. 在学生义务劳动期间，提高足够的劳动工具。 | 1 |
| 校园绿化养护  （35分） | 1. 绿化组组长、花卉养护种植人员、草坪修剪员、喷灌修理工、树木修剪员、草坪浇水人员、洒水车司机等岗位人员配置齐全，符合招标文件要求岗位配置数。 | 2 |
| 2.绿化工各工作分工明确，有专业的草坪浇灌、修剪、花卉栽植、养护，管道修理等的细分，有明确的人员岗位，不能兼岗，上岗时间符合工种性质，随季节调整。 | 1 |
| 3.绿化有专业的园林、园艺、林学等方面的技术人员（有实际养护经验）进行日常工作的管理。 | 1 |
| 4.绿化养护人员作业期间着工装、带工牌，按时上下班，严格遵守学校的各项规章制度。 | 1 |
| 5.严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故。 | 0.5 |
| 6.按保养手册要求进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常。 | 0.5 |
| 7.建立绿化养护作业台账记录工作制度，记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理。 | 0.5 |
| 8.乔灌木树冠完整、生长旺盛，无病虫害，无枯死枝，无枯死树。 | 1.5 |
| 9.及时养护校园内植物，浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作合理。 | 1 |
| 10.节约用水，绿化浇水尽量使用喷灌设施进行浇水，不得大水漫灌或其他浪费水行为。 | 1 |
| 11.校园绿化用水物业公司没有校方允许，不得私自向校外供水。 | 0.5 |
| 12.保持校园绿篱生长旺盛，色块整齐、修剪控制得当，无死株、缺档，徒长枝、枯叶，篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶。 | 1.5 |
| 13.行道树适时修剪，树冠完整，骨架均匀，无明显病枯枝、倒垂枝、无枯死株。 | 1 |
| 14.绿地内的喷灌设施能够及时维护维修，喷头损坏的在半小时内维修完毕，管道损坏的在两个工作日内维修完毕。 | 1.5 |
| 15.造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。 | 0.5 |
| 16.保持校园地被植物及草坪生长茂盛、无黄土裸露现象，无明显杂草，草坪高度控制在7厘米左右，不能使用扫边机，导致草坪高度在1—2厘米，无明显斑秃或局部枯黄、枯死现象。 | 3 |
| 17.保持校园绿地内无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染。 | 2 |
| 18.校园植物病虫害防治及时，有效。无明显病虫危害症状，病虫危害程度控制在5%以下，无病害现象。 | 2.5 |
| 19.校园内树木枯枝及时修剪，歪斜树及时扶正支撑，无安全隐患。 | 1.5 |
| 20.校园名木古树修剪枯枝，补树洞、松土、施肥、支撑等养护及时。 | 0.5 |
| 21.因养护、管理不当造成的校园园林植物严重病害、死亡、损坏、丢失现象，在七日内处理和补栽（按原植物品种、规格）。 | 1.5 |
| 22.草花要有专人负责栽植，栽植及时，技术规范合理，当天来的花苗当天完成栽植，养护合理，确保成活率。花卉养护到位，无植株枯死枯萎的。 | 2 |
| 23.大型活动中做好景观布置工作，会场周边卫生保洁工作，花坛摆放布置有重点、有创意。 | 1 |
| 24.冬季树木做好防寒保暖措施，并对主干道两侧树木、及广场绿地内树木进行涂白。 | 0.5 |
|  | 25.农药有专人管理使用，农药使用合理，配药浓度与使用说明相符，喷洒到位，效果明显；且使用时做好防护措施。 | 1.5 |
|  | 26.在春季草坪养护过程中，要按养护流程操作进行，打孔、疏草、填砂、覆土等工作正常开展。 | 0.5 |
| 27.假山、灌木丛、绿篱等处的枯枝落叶、杂草等，能够及时进行清理，无消防安全隐患。 | 1.5 |
| 28.草坪、树木等返青水、封冻水等浇灌及时，特别是草坪返青水，在三月上旬及时开展。 | 0.5 |
| 29.温室有专人负责管理，负责冬季花卉的养护管理。 | 0.5 |
| 30.冬季积雪清理过程中，严禁将带有融雪剂的积雪堆积到草坪内。 | 0.5 |
| 31.校园内种植的花坛、花镜等造型美观、大方，有校园特色。 | 0.5 |
| 家属区物业服务  （10分） | 1. 工作人员数与合同人数一致，并认真履行工作职责。 | **0.5** |
| 2.家属区楼梯间、走廊通道、门厅、公用窗户和防盗门、电表箱等公共区域及设施无灰尘、污渍、杂物、垃圾。 | **1** |
| 3.及时维修维护房屋建筑共用部位的设施设备，如楼道内的照明设施，维修更换门窗、扶手以及共用设施、设备（如灭火器更换、垃圾桶维修更换等）。 | **1** |
| 4.面对汛期、雨雪等恶劣天气时，及时启动应急预案，保证路面无积水、无结冰，及时清理小区道路的积雪积雨等。 | **0.5** |
| 5.家属区内道路、广场等公共区域及道路两侧树池的卫生每日按时清理，确保环境卫生干净整洁，道路、广场、停车场等主要保洁区整洁干净。 | **1** |
| 6.定期做好家属区的草坪、树木等的常规养护工作，灌木球造型美观，乔木生长正常，草坪没有枯黄枯死现象，枯树及时申请砍伐。 | **1** |
| 7.休闲座椅每日清理，宣传栏、信报箱每周清理。 | **1** |
| 8.生活垃圾日产日清，小区内果皮箱（桶）、垃圾箱每日清理，垃圾箱内垃圾不应超过容积的2/3。 | **1** |
| 9、积极配合社区工作，按要求开展日常的物业服务工作。 | **1** |
| 10.根据日常工作需求，集中或定期开展楼宇内外、公共区域的消杀工作，夏季每周开展一次“除四害”工作，并做好消杀记录。 | **0.5** |
| 11.及时清理小区及楼道内的非生活垃圾，如废旧沙发、座椅、木板、无主建筑垃圾等。 | **0.5** |
| 12.提升服务态度，对业主提出的物业需求及时解决，待解决的问题解释到位，不出现业主投诉现象。 | **0.5** |
| 13.环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、树木、路灯杆、宣传栏、健身器材等公共设施整洁，及时清理乱贴乱画现象。 | **0.5** |
| 其它考查（10分） | 基础分5分；有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分；经核实的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分；文明校园建设及垃圾分类工作成果突出加3分。 | 10 |
| 总分 |  | 100 |

**附件4**

教学办公楼宇物业服务考核细则

一、考核内容及考核办法

（一）考核内容

教学办公楼宇管理服务质量考核内容分为现场检查和其它考查两项。

1.现场检查：驻楼单位专项考核组对物业公司进行常规巡查和不定期抽查。现场检查根据卫生保洁、维修服务等服务项目细分为综合管理、安全管理、卫生保洁、维修服务、其它考察等五个考察方面。

2.其它考查：主要有创新服务、投诉次数、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿等，作为考核内容的加减分项目，并作为考核结果重要的参考依据。

（1）创新服务：指在日常服务工作中创造并推行的成效显著的服务新举措。

（2）投诉次数：指经过核实的有责投诉事件。包括教职工、学生及家长，以及通过其他渠道受理的有责投诉。

（3）媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是校内、校外官方媒体、非官方但影响较大的媒体和学生通过小红书、抖音、快手等自媒体平台发布的关注度较高的曝光事件。

（4）媒体表扬：指被校内、校外官方媒体刊登播报的好人好事。

（5）事故赔偿：指合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量及安全事故所产生的赔偿。发生事故赔偿事件，乙方承担全部责任。

（二）考核计分方式如下：

管理服务质量考核分=现场检查得分+其它考核得分。具体分值设置如下：

1.现场检查总分值90分。

2.其它考核总分值10分，基础分5分。

（1）有责扣分：有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分。

（2）各类加分：经核实的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。

二、考核形式

（一）教学办公楼宇服务质量现场检查根据检查考核评分标准明细，由驻楼单位专项考核组负责组织、监督、评分、汇总。

1.定期考核每月进行一次，日常以巡查为主。

2.检查过程中所发现的问题及时存档并告知物业公司进行整改。轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》，以7天为整改期限，在检查中发现已要求整改而未整改则扣除该项全部分数。

（二）其它考核的加分项由物业公司将相关支撑材料交至驻楼单位专项考核组。

三、检查总结

1.驻楼单位专项考核组将形成的考核分数以书面的形式反馈给后勤保障处物业中心。

2.驻楼单位专项考核组将物业公司存在问题与物业公司以例会的形式进行分析总结。

四、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合管理  （10分） | 1.独栋办公楼宇服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于服务方案、员工管理制度、安全管理制度、检查考核制度、奖惩制度、报告制度、操作规程、质量标准等），各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 2 |
| 2.应急预案齐全（包含但不限于疫情防控应急预案、消防安全应急预案、治安事件应急预案、学生意外伤害应急处理预案、宗教传播应急预案、电梯运行应急预案等），定期举行培训、演练等。 | 2 |
| 3.各岗位人数不少于合同中约定的人数。 | 2 |
| 4.组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有管理人员及安全负责员。 | 2 |
| 5.积极主动配合、执行学校安排的其他工作；上班期间工作人员严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。 | 2 |
| 安全管理（15分） | 1.制止一切未经学校允许在楼宇内进行的各种形式宣传和资料发放行为。 | 1 |
| 2.严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员、小商贩、推销人员等进入楼宇及教室内，外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。 | 1 |
| 3.制定安全检查巡视制度，按时巡查，不少巡漏巡，做好巡查记录并存档。 | 2 |
| 4安全类标识、标牌张贴到位，无缺损遮挡；易危及人身安全的设施设备配有明显警示标志和防范措施。 | 2 |
| 5.制止在大厅和走廊等公共区域使用违规电器行为，并记录上报。 | 1 |
| 6.每日巡查，确保安全通道门开关顺畅，大厅、走廊、楼梯下和消防通道内无杂物堆放。 | 2 |
| 7.熟练掌握消防应急预案内容及操作流程，掌握消防设施、设备使用方法。如遇突发情况启动相应预案，做好上报、应急疏散、秩序维护等工作。 | 2 |
| 8.定期检查消防系统和消防设施、设备，记录完整，无缺失、过期、随意挪动情况，如有损坏，及时报告、报修。 | 1 |
| 9.楼宇平台及顶楼安全每月检查一次，确保楼宇排水管畅通、无杂物，并记录存档。 | 1 |
| 10.每日对电梯运行情况进行巡查，协助处理应急突发事件。 | 1 |
| 11.发现扰乱楼内正常教学、办公秩序的，及时进行教育和劝阻，如有不听劝告或态度恶劣、情节严重的，及时向保卫处报告。 | 1 |
| 卫生保洁  （35分） | 1.遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，按时到岗、离岗，不窜岗，着装统一，仪表整洁，言行举止文明，清洁环卫设备齐全。 | 2 |
| 2.楼宇内走路、工作动作轻，说话轻，不长时间接打电话、闲聊。 | 1 |
| 3.日常消杀通风科学合理，符合相关制度要求，做好消杀通风记录；定期进行灭四害，并做好记录；消杀通风和灭四害作业不影响师生的正常工作、学习。 | 2 |
| 4.走廊和大厅内窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、墙壁开关插座、暖气片、标识牌、消火栓、不锈钢垃圾桶等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 5.卫生间：地面、墙壁、隔断、磁砖、门窗、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 6.便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通。 | 2 |
| 7.芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持室内无异味。 | 2 |
| 8.盥洗室洗手台、洗手池、墩布池、水龙头等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无水渍；镜面玻璃光洁，无污渍、手印和水印。 | 2 |
| 9.楼梯、楼梯间：地面、台阶、踢脚线、墙壁、门窗、楼梯扶手、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 10.开水间：使用专门洁净抹布擦拭饮水机，保持光洁干净，无垃圾灰尘、水渍、水印；茶叶过滤桶及时倾倒，定期清洗，无异味；地面、墙壁、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 11.休息室、值班室、设备房室等：地面、墙壁、窗台、家具、电器、设备、门窗等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等；物品及桌椅摆放整齐。 | 2 |
| 12.楼宇平台、楼宇顶层、楼梯中间台面和窗台、架空层定期清理，无蛛网、无积尘、无垃圾。 | 2 |
| 13.电梯的轿厢内壁、轿厢地面、层门表面、按钮等洁净光亮，无污渍、无手印水印、无擦痕等；定期使用不锈钢光亮剂擦拭。 | 2 |
| 14.楼宇入口：大厅地面、踢脚线、墙面、大理石装饰、玻璃门、窗台，暖气片、摆放物品、标识等保持洁净整齐。 | 2 |
| 15.楼宇门口平台、台阶无垃圾、无积尘；雨雪天气，及时清理积水积雪，铺放防滑垫；门厅告示栏及时清理过期内容。 | 2 |
| 16.所有垃圾随时清理，不积存；上午和下午下班前必须倾倒垃圾超过1/3的垃圾桶和垃圾筐。 | 2 |
| 17.楼宇内会议室、大厅、走廊、楼梯间、一层楼梯下、楼宇顶层等公共区域不能堆放杂物或个人物品；保洁员个人物品和保洁工具存放在指定位置。 | 2 |
| 18.楼宇所有区域不悬挂张贴未经允许的横幅和宣传展板；配合及时清理过期横幅和宣传展板。 | 1 |
| 19.保洁人员收存的纸箱等废弃物，需下班前带走，不能长时间堆积存放。 | 1 |
| 维修服务  （30分） | 1.遵守相关制度，统一着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。 | 1 |
| 2.各项维修记录填写完整、规范。 | 1 |
| 3.每日巡视检查水电暖管网基本情况并做好巡查记录。巡视中发现问题及时维修解决，确保无“跑、冒、滴、漏、堵”现象发生。 | 2 |
| 4.清晰掌握维修工作安排及用料情况，避免因没有配件而维修不及时，造成负面影响；做好用料、备品、备件使用记录。 | 1 |
| 5.每日检查卫生间、大厅、走廊等区域内门窗、照明灯具、开关、插座、水龙头、便器、洗手池等设施设备损坏，以及墙体脱落、玻璃破裂、灯具损坏、蹲便隔板、顶棚等破裂损坏，发现及时维修或更换。 | 2 |
| 6.及时维修各办公室内灯具、开关、窗户等物品。 | 2 |
| 7.对供水、供暖系统设备按规定进行维护和保养，及时维修管道、阀门等设施；进入供暖季，对暖气进行排气。 | 2 |
| 8.接到报修，30分钟内到达现场提供维修服务。维修次日进行维修跟踪和维修回访。 | 2 |
| 9.维修完成后清理干净作业现场，将物品放回原位，整理好自身工具、用品，不遗留物品。 | 1 |
| 10.巡查中发现的不能维修项目，需上报并存档；接到报修的不能及时维修项目，在报修人做出合理解释的同时， 3个工作日内给出有效的解决方案。 | 1 |
| 其它考查（10分） | 基础分5分；受理的有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分；表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。 | 10 |
| 总分 |  | 100 |

（三）专用及特殊楼宇考核及评分

行政楼、图书馆、知行楼、北正楼、逸夫楼、民族博物馆等专用或特殊楼宇，按考核办法由驻楼单位结合实际，进一步完善，报物业服务考核工作小组备案。专用或特殊楼宇服务标准和岗位职责要求在执行《教学办公楼宇物业细则》的基础上，同时要执行驻楼单位相关服务标准和岗位职责及要求。

附件5

物业考核相关表格（4个）

xxx年xxx 月份（月度）综合考核总评分表

考核小组：

考核范围：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日常考核** | **定期考核分数** | **日常巡查考核分数** |
| 月综合  考核评分 |  |  |

月定期考核分数×70%：

月日常巡查考核分数×30%：

最总得分：

甲方负责人： 乙方负责人：

xxx年（年度）综合考核总评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月 份 | 考核分数 | 平均分 | 权重得分 （占90%） | 满意度调查得分（占10%） | 年度综合  考评分 |
| 1月 |  |  |  |  |  |
| 2月 |  |
| 3月 |  |
| 4月 |  |
| 5月 |  |
| 6月 |  |
| 7月 |  |  |  |  |
| 8月 |  |
| 9月 |  |
| 10月 |  |
| 11月 |  |
| 12月 |  |

甲方负责人： 乙方负责人：

内蒙古大学物业服务质量整改通知书

：

经XXX年XX月XX日 XXX 部门检查，发现服务质量存在以下问题：

整改要求为：

（详细问题及要求见检查整改通知单）

请于XXX年XX月XX日前整改完成，并将整改结果上报 XXX 部门。

特此通知

XXX 部门

年 月 日

物业服务质量工作检查整改单

|  |  |
| --- | --- |
| 质  量  问  题  描  述 |  |
| 具  体  整  改  要  求 |  |
| 整  改  回  复 | 此处由乙方填写 |
| 乙方负责人签字： 甲方负责人签字：  年 月 日 年 月 日 | |

（本整改单一式两份，甲乙双方各执一份）