内蒙古大学和林园区物业服务

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。

二、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.绿化养护及园区保洁、垃圾处置、垃圾清运等服务

3.水电暖运行及维护服务

4.园区安保服务

三、考核方式

（一）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。

（二）每学期面向服务对象开展一次满意度调查。

（三）年终进行年度综合考核评分。

四、考核办法

（一）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%

（二）每月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。

（三）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、考核评分标准

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、本办法由内蒙古大学负责解释。

附件：1.绿化养护及园区保洁考核评分标准

2.园区楼宇物业服务考核评分标准

3.安保服务（门岗）考核评分标准

4.安保服务（楼岗）考核评分标准

5.物业考核相关表格（4个）

**附件1**

绿化养护及园区保洁考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合  管理  （10分） | 1.园区环境服务方案、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.各岗位人数不少于合同中约定的人数。(如各园区外围保洁、绿化美化等)。 | 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。 | 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上午07:30-11:30、下午14:00-17:30(夏季18:00)。电动清扫车的清扫时间为上午 08:00-11:30,下午14:40-17:30.主要负责广场、台面、便道。 | 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.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。 | 2 |
| 15.在节日、庆典、评估等大型活动中及时高标准做好校园保洁工作。 | 2 |
| 16.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 |
| 17.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 |
| 18. 定期除四害，并做好记录，毒饵配备齐全，标识齐全。 | 2 |
| 19. 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 | 1.5 |
| 20.保洁人员要及时对散落在地面的垃圾进行清理。 | 1 |
| 校园绿化养护  （45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。 | 1 |
| 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。 | 1 |
| 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，对园区内园林绿化植物品种进行建档管理。 | 1 |
| 8.乔灌木树冠完整、生长旺盛，无病虫害，无枯死枝，无枯死树。 | 2 |
| 9.及时养护园区内植物，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.园区绿化用水物业公司没有校方允许，不得私自向校外供水。 | 1 |
| 12.保持园区绿篱生长旺盛，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。 | 2 |
| 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。 | 2 |
| 15.造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。 | 1 |
| 16.保持园区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.保持园区绿地内无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染。 | 2 |
| 18.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。 | 3 |
| 19.树木枯枝及时修剪，歪斜树及时扶正支撑，无安全隐患。 | 2 |
| 20.名木古树修剪枯枝，补树洞、松土、施肥、支撑等养护及时。 | 1 |
| 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）。 | 2 |
| 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。 | 1 |
|  | 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。 | 2 |
|  | 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。 | 1 |
| 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。 | 2 |
| 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。 | 1 |
| 29.温室有专人负责管理，负责冬季花卉的养护管理。 | 1 |
| 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。 | 1 |
| 31.种植的花坛、花镜等造型美观、大方，有校园特色。 | 1 |
| 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2**

园区楼宇物业服务考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合管理  （10分） | 1.园区楼宇服务方案、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，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 |

附件3

安保服务（门岗）考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 服务标准分项指标 | 分值 |
| 综合  管理  （30分） | 1.服务方案、各项规章制度、操作规程、工作标准等健全；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。 | 6 |
| 2.应急预案齐全合理（包括但不限于学校大门疫情防控应急预案、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、宗教传播应急预案等）。 | 4 |
| 3.服务岗位数不少于合同中约定的岗位数。 | 5 |
| 4.组织架构、分工明确，合理配备人员。管理岗位设有专职管理人员。 | 5 |
| 5.定期开展职工培训或演练，记录齐全。 | 6 |
| 6.积极配合、主动完成临时工作任务。 | 4 |
| 具体  工作  （50分） | 1.值班人员上班期间严格遵守各项工作纪律，工作态度端正，实行24小时值班立岗制，不脱岗，按时交接班。认真做好值班、交接班、替换班、请销假等各项工作记录，规范填写各类工作台帐。 | 5 |
| 2.相关考勤记录健全。 | 5 |
| 3.严肃工作纪律，能够及时妥善解决各类矛盾纠纷。无吃拿卡要等违法违规行为。 | 5 |
| 4.规范、有序管理进出校门的人员、车辆。 | 5 |
| 5.定期检查校门、通道机、道闸及附属设施、设备，记录完整。无缺失、过期、随意挪动情况，如损坏，及时报告、报修。 | 5 |
| 6.值班室（岗）及工作区域干净整洁，物品摆放整齐、规范。 | 5 |
| 7.文明值岗，使用文明用语，对师生员工提供必要帮助。 | 5 |
| 8.妥善保管工作岗位固定资产。发生的损坏、丢失、转移、新增等情况，及时报告并有相关记录。 | 5 |
| 9.熟练操作闸机等岗位设施设备。 | 5 |
| 10.妥善处置各类应急、突发事件。 | 5 |
| 配合  管理  （20分） | 1.配合工作督查。 | 4 |
| 2.建立定期沟通机制。 | 4 |
| 3.完善应急处置流程，突发紧急情况，必须第一时间报告。 | 4 |
| 4.关注工作人员思想动态，及时解决问题，做好报备及记录。 | 4 |
| 5.对学校提出的要求和建议，及时整改落实。 | 4 |
| 其它  考查 | 有责安全事故、治安及刑事案件视情况每次扣10-20分；有责投诉每次扣2分；赔偿事故每次扣2分；负面媒体曝光事件每次扣5分；职工酒后上岗或工作岗位上饮酒，每次扣3分；经核实的表扬每次加1分；经核实的媒体表扬每次加2分；服务创新每次加3分。 |  |
| 总分 |  | 100 |

附件4

安保服务（楼岗）考核评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合  管理  （20分） | 1.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；相关管理制度上墙。 | 3 |
| 2.应急预案齐全（包含但不限于火灾应急预案、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。 | 3 |
| 3.各岗位数不少于合同中约定的岗位数。 | 4 |
| 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。 | 4 |
| 5.能积极主动配合、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，不得抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等，做与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。 | 3 |
| 6.按照中标人承诺时长开展职工培训。 | 3 |
| 值班值守及安全管理（70分） | 1.遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，实行24小时值班制，坚守岗位，不得脱岗，按时交接班，保证值班记录完整。 | 3 |
| 2.值班人员统一着装，仪表整洁，言行举止文明。 | 3 |
| 3.值班室（岗）整洁，区域内无尘土、无污渍、无水渍、无杂物，物品摆放整齐、规范。 | 3 |
| 4.值班人员随时关注值班室内监控，发现异常情况及时处理并上报。 | 3 |
| 5.在上下课人流高峰期进行立岗，高峰时段相关负责人到场协助监管。 | 3 |
| 6.按时开放和关锁楼门，保证教学、科研等工作的正常进行；保管好楼宇钥匙，不外借。 | 3 |
| 7.每日22:00以后清楼和关闭走廊、卫生间灯，检查关闭走廊、卫生间窗户。 | 3 |
| 8.制止教职工和学生带宠物、违禁物品等进入楼宇及教室。 | 3 |
| 9.楼宇内公共物品，经主管部门领导批准后，方可带出楼或外运，同时做好记录。 | 3 |
| 10.协助驻楼单位搬运物品。 | 3 |
| 11.制止一切未经学校允许在楼宇及教室内进行的各种形式的宣传和资料发放行为。 | 4 |
| 12.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。 | 4 |
| 13.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。 | 4 |
| 14.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。 | 4 |
| 15.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。 | 4 |
| 16.每日对电梯运行情况进行巡查，及时处理电梯突发故障。 | 4 |
| 17.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。 | 4 |
| 18.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。如遇突发情况立即启动相应预案，做好上报、应急疏散、秩序维护等工作。 | 4 |
| 19.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，如损坏，及时报告、报修。 | 4 |
| 20.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。 | 4 |
| 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 |

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）