

通辽市工业职业学校物业管理服务考核管理办法（100 分制）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
1	基础管理 (26 分)	人员配置 (13 分)	人员数量达标率	按合同应配备 87 人，每缺 1 人扣 2 分。	8
2			人员资质合规率	特殊岗位（保安、电工等）持证上岗率，每低于 95%一个百分点扣 1 分。	5
3		项目负责人 (5 分)	履职情况	项目负责人未按要求驻校工作（每日 08:00—18:00），每次扣 1 分；电话无法保持 24 小时畅通，每次扣 1 分；未及时响应甲方要求或协调解决问题，每次扣 1 分；未按要求提交月度服务总结报告，每次扣 1 分；因管理不善导致其管辖服务人员被投诉或考核不达标，视情节每次扣 1-2 分。	5
4		制度建设 (5 分)	基础制度完善性	未制定保洁、安保、维修、宿管等基础制度，每项扣 1 分，扣完 5 分为考核不及格。	5
5		应急预案与演练 (3 分)	应急预案与演练	无应急预案每项扣 1 分；未按月度开展应急预案演练，每次扣 3 分。	3
6	服务质量 (63 分)	保洁服务 (15 分)	公共区域清洁达标率	不定时随机抽查 50 处公共区域，每处污渍、垃圾、灰尘未清理扣 0.5 分。	5
7			垃圾清运及时性与分类	未按日清运垃圾每次扣 2 分；垃圾分类错误每次扣 1 分；因清运不及时导致异味投诉每次扣 2 分。	5
8			各区域清洁频次与	未按规定时间（上午 6:20—11:20，下午 13:00—16:30，晚自习 18:00—19:00）提供保洁服务，每次扣 1 分；楼内大厅每节课未完成清扫、拖拭、推尘，每项缺次扣 0.5 分；洗手间每日未完成垃圾收集、洁厕、消毒、空气清新等操作，每	5

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
			标准达标情况	项缺次扣 0.5 分；未按周期（每周擦玻璃、天花板除尘，每月擦公共区域玻璃等）完成清洁，每项缺次扣 1 分。	
9		安保服务 (15 分)	门禁管理合规性	外来人员未登记每次扣 2 分；外来车辆未核查放行每车次扣 3 分；因门禁管理失职导致外来人员携带危险物品入校，未造成后果扣 2 分，引发安全事件扣 5 分。	5
10			巡逻工作有效性	未按规定路线和时间（全天 24 小时每隔 2 小时巡查楼宇）巡逻，每次扣 1 分；夜间（22:00-次日 6:00）未按规定频次巡查，每次扣 1 分；巡逻记录造假每次扣 5 分；因巡逻疏漏导致安全事件扣 5 分。	5
11			秩序维护人员管理	秩序维护人员脱岗、误岗、饮酒上岗或从事无关工作，每次扣 1-2 分（视严重程度）；夜间脱岗、睡岗，每次扣 2 分；迟到或早退，每人次扣 0.5 分；未按要求制定或演练突发事件应急预案，每次扣 2 分；拒绝服从学校保卫科调遣，每次扣 3 分。	5
12		维修服务 (15 分)	响应及时性	一般报修 10 分钟内未抵达现场每次扣 2 分；紧急报修（停电、漏水等）5 分钟内未抵达现场每次扣 3 分；全天 24 小时未配备专职人员负责配电室设施巡查（每 2 小时一次），每次缺次扣 1 分。	5
13			维修质量与效率	维修后 24 小时内故障复发每次扣 2 分；同一设施 30 日内重复维修 ≥ 2 次（非甲方使用不当），每次扣 2 分；常规维修完好率低于 95%，每低 1 个百分点扣 1 分；因维修不及时导致停水、停电、停暖超过 2 小时（非不可抗力），每超 1 小时扣 1 分，造成教学秩序中断扣 5 分。	5
14			维修人员管理	维修技术人员未持证上岗，每人次扣 1 分，限期 24 小时内未更换合格人员，每人次再扣 1 分；迟到或早退，每人次扣 0.5 分；设备巡检记录缺失或虚假，每次扣 5 分。	5
15		垃圾清运服务 (8 分)	清运及时性	未在每日 7:00-19:00 完成垃圾清运，每次扣 1 分；需加班或晚上清运时未服从安排，每次扣 2 分。	3
			清运质量	清运后现场未清理干净，每次扣 1 分；垃圾未分类运输至政府指定地点，每次扣 1 分；因清运问题导致异味投诉，每次扣 1 分。	3
16			垃圾清运人员	损坏公共设施设备，未照价赔偿扣 2 分；未按学校规定统一配备着装、车辆及工具，每次扣 1 分。	2

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	分值
			管理		
17		宿管服务 (10分)	宿舍秩序管理	未按时开闭楼门，每次扣 2 分；定时检查宿舍未及时发现并上报用电、消防、公共设施等安全隐患，每次扣 3 分；损坏公共设施设备，乙方照价赔偿，视损坏程度每次扣 1-5 分，单次最高扣 5 分。脱岗、睡岗或未按规定频次巡查，每次扣 2 分。因门禁管理失职导致外来人员携带危险物品进入公寓，未造成后果扣 5 分；引发安全事件扣 5 分，并承担全部损失。学生晚归未登记每人次扣 1 分；夜不归宿未登记每次扣 2 分；宿舍内打架斗殴、赌博等违纪行为未及时发现和制止每次扣 5 分。	5
18			宿舍卫生管理	未按要求制定或演练突发事件应急预案，每次扣 5 分；拒绝服从学校调遣，每次扣 5 分。未及时制止宿舍噪音、打闹等扰乱秩序行为，每次扣 1 分。出现其他未按相关规定及要求的情形，视严重程度每次扣 1-5 分，单次最高扣 5 分。未按日检查宿舍卫生每次扣 2 分；卫生检查结果记录不真实、不完整每次扣 5 分。	5
19	师生满意度及技能培训 (11分)	总体满意度 (8分)	满意度调查	每月开展问卷调查，满意度 $\geq 90\%$ 得 8 分；80%-89%得 6 分；70%-79%得 5 分； $< 70\%$ 得 4 分	8
20		员工培训 (3分)	培训计划与实施	无培训计划扣 1 分；未按计划开展培训每次扣 1 分；员工技能提升不明显扣 1 分。	3
	合计				100

月度考核总分 ≥ 90 分，全额支付当月服务费；月度考核总分在 80（含 80 分）至 90 分（不含 90 分）之间，扣除 10%，只支付当月服务费的 90%；月度考核总分在 70 分（含 70 分）至 80 分（不含 80 分）之间，扣除 20%，只支付当月服务费的 80%；月度考核总分 < 70 分的，甲方有权扣除当月全部服务费用。如中标供应商连续两个月月度考核总分小于 70 分，甲方有权单方解除合同，并且无需承担任何违约责任。

