

附件：

鄂尔多斯职业学院物业综合服务监督考核管理办法

为严格物业服务标准，规范物业服务行为，全面客观地考核物业公司各项服务工作，形成严格的监督管理与考核评价机制，加强对物业公司各项服务内容和 service 质量的监督管理，全面提升学院物业管理水平和服务质量，更好地为学院教育事业提供高效、优质的后勤保障服务，根据国务院《物业管理条例》、《鄂尔多斯职业学院物业管理服务合同》的规定和条款，结合学院物业服务监督管理工作实际，特制定本办法。

第一条 考核原则

物业管理服务考核坚持以合同管理为基础，通过量化考核指标，完善对物业服务公司的日常管理，规范物业公司服务行为，更好地服务全校师生，并坚持以下原则：

1. “公开、公平、公正”的原则；
2. 内控与外检相结合，专项考评与整体考评相结合的原则；
3. 日常监管和定期考核相结合；
4. 量化指标考核和服务效果考核相结合；
5. 管理部门考核和服务对象意见相结合；
6. 考核结果与支付物业服务费用对应的原则。

第二条 考核组织

成立由学院领导、党政办公室、党委保卫工作部、学生工作部、财务处负责人及其它相关部门和单位的负责人组成的物业服务监督管理工作领导小组，负责对物业管理服务质量的监督考核，办公室设在党委保卫工作部。学生工作部负责学生公寓相关物业服务工作的考

核。党委保卫工作部负责其它相关物业服务工作的考核。领导小组办公室负责对考核结果进行汇总。

第三条 考核范围

考核覆盖物业管理服务所有范围，考核项目包含物业管理服务所有岗位及与之相关的各项服务工作。

第四条 考核方式

考核方式包括物业公司自查、学院相关部门分别进行的定期和不定期日常综合检查、师生满意度调查等多种方式。

1. 物业公司自查：由物业公司根据工作职责，自行组织开展日常管理服务质量检查工作。每周以周报表的方式将项目部各部门岗位人员上岗情况和服务工作情况报送学校各归口管理部门备查。每月（学期/年度）末物业公司应将服务工作总结及内部自查情况以书面方式报送学校各归口管理部门。

2. 日常检查：学院各相关部门每周至少组织一次定期或不定期的检查考核，全面检查各自监管物业服务项目的服务质量，给出物业各服务项目的考核分值。

3. 月度/季度考核：学院各相关部门每月(季度)汇总各自监管物业服务项目的检查考核结果，提出支付物业服务费的建议，提请学院物业服务监督管理工作领导小组会议审议后，提请学院院长办公会议审定，并形成会议纪要，由学院财务处按照考核结果支付物业服务费用。

4. 师生满意度调查：每 2 季度由学院物业服务监督管理工作领导小组办公室会同相关部门组织一次师生满意度调查。通过线上或线下等多种方式发起问卷调查，收集汇总师生对物业公司各项服务工作质量的满意程度。

第五条 具体考核办法

1. 采用核查资料、现场检查、情况问询等方法对物业公司实际服务情况进行分析评价，对相关各项工作质量进行量化评分考核。

2. 根据物业管理与服务考核评分细则，现场填写检查得分表，经双方签字确认后，形成书面考核意见，一式两份，双方各自归档。

3. 学院物业服务监督管理工作领导小组办公室根据检查考核情况和存在的问题，要求物业公司及时进行有效整改，并对整改效果进行跟踪督查。

第六条、年度考核评分

1. 日常检查：年度评价取每月考评平均得分，该项考评结果占年度考评总分 85%。

2. 物业自查：党委保卫工作部根据物业公司组织自查的次数、自查活动的质量、自查结果、整改情况等指标予以评价。该项考评结果占年度考评总分的 5%。

3. 师生满意度调查：该项考评结果占年度考评总分的 5%。

4. 工作事故或事件、师生表彰或投诉等其他特殊加减分项目占年度考评总分的 5%。

第七条 考核等级与物业费支付

学院根据物业服务质量季度考核结果，每季度支付一次物业服务费。根据物业服务质量合同年度考核结果，确定下一个合同年度是否继续执行合同。

1. 季度考核

序号	考核得分	物业费扣除比例
1	90 分以上	全额支付本季度物业费。
2	85 分-89 分	以 90 分为基准由高到低，考核总分每降低 1 分，扣除本季度应付款的 2%。
	80 分-84 分	以 85 分为基准由高到低，考核总分每降低 1 分，扣除本季

		度应付款的 4%。
3	75 分—79 分	以 80 分为基准由高到低，考核总分每降低 1 分，扣除本季度应付款的 8%。
4	70 分—74 分	以 75 分为基准由高到低，考核总分每降低 1 分，扣除本季度应付款的 20%。
5	满意度调查	每季度进行一次，调查满意度 80%以上，不扣除物业服务费；调查满意度 75%—80%（不含 80%）之间，扣除调查当季度物业服务费应付款 2%；调查满意度 70%—75%（不含 75%）之间，扣除调查当季度物业服务费应付款 4%；调查满意度 65%—70%（不含 70%）之间，扣除调查当季度物业服务费应付款 6%；调查满意度 60%—65%（不含 65%）之间，扣除调查当季度物业服务费应付款 8%；调查满意度 60%以下，扣除调查当季度物业服务费应付款 10%；

2. 年度考评

年度综合考评得分 70 分以上继续中标价格签订下一年服务合同，年度综合考评得分 70 分（不含 70 分）以下，学院有权另行招标委托其他物业服务公司，在其他物业服务公司进驻前，物业公司应继续提供服务，服务费按照实际发生费用支付。

3. 特殊项目考评

若因物业公司工作失职、失误导致以下事故或不良事件的发生，根据情况的严重程度核减物业服务费支付金额，如造成严重的人身或财产损失，除赔付损失外，当年度考核为不合格并终止合同。

序号	违约内容	次数	核减金额（万元）	备注
1	学生宿舍发生火灾	1 次	10	
2	学生宿舍发生失窃案	1 次	0.2	照价赔偿

3	物业公司人员校内盗窃	1次	5	照价赔偿
4	对外出租校内资源	1次	5	
5	违规使用校内资源	1次	0.2	
6	违规使用家具设备(含仓库物品)	1次	0.2	
7	违规搭建、施工	1次	2	
8	发生安全生产事故	1次	2	情节严重终止合同
9	托管的设施、设备等固定资产发生丢失、损坏	1次	1	照价赔偿
10	跑水或电能浪费	1次	0.1	
11	申报虚假经费、或经核实存在账物不符等情况	1次	1	情节严重终止合同

1. 物业项目综合服务考核评分细则

类别	考核内容及标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	组织机构、管理人员配备齐全。	10	机构不全扣5分；现场检查管理人员缺岗一人次扣2分，另外扣除100元。		
	管理人员、员工着装统一、有明显标志，工作规范，行为举止得当。	10	着装不规范1次扣1分；行为举止不当1次扣1分。		
	管理人员、员工应坚守工作岗位，如有人员调岗、离岗应事先告知甲方有关人员，并安排人员顶岗。	10	未达到此要求，每人次扣2分，另外扣除100元。		

实行 24 小时值班制度，处理求助、建议、问询、质疑、投诉等，有相应处理记录。	8	未建立值班制度扣 3 分，投诉一次扣 3 分；有制度而出现无人接听电话，每次扣 2 分；未处理投诉每次扣 3 分。		
建立经理、主管日志，定期检查、考核，且有详细记录。	7	记录不详细、无员工考核材料，每项扣 2 分。		
项目经理管理有序，对各主管分工明确、及时检查指导。	7	未达到要求，每项扣 2 分。		
员工技术培训措施、实施、落实情况	7	未达到要求，每项扣 2 分。		
员工职业道德培训计划、措施、具体落实情况	7	未达到要求，每项扣 2 分。		
各类管理档案资料标识明确，分类成册，便于查阅。	7	未达到要求，每项扣 2 分。		
员工均持有效证件上岗，员工工资按时发放，不得随意扣除。	7	未达到要求，每项扣 2 分。		
对存在的问题，是否在规定时间内整改到位。	10	未达到要求，每次扣 3 分。		
建立突发事件应急处理预案，发生突发事件，应尽力将损失控制到最低点，及时处理并上报学院。	10	未达到要求，每次扣 3 分。		
	100	以上涉及的扣款单独执行，不计入季度或年度的考核核减金额。		

2. 保洁服务考核评分细则

类别	考核内容及标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	主管每日有无按时检查、考核及相应记录。	4	无检查每次扣 2 分，无记录每次扣 2 分。		
	人员分配到位、责任明确。	4	责任不明确扣 1 分，缺岗 1 人次扣 1 分，另扣 50 元。		
	人员统一着装，工作仔细、形象良好	4	着装不统一、形象不佳，每人每次扣 1 分。		
	人员按岗配备充足	4	每缺 1 人扣 2 分，另扣 100 元。		
	各类工具摆放整齐，并有明显标识。	4	每发现一处不合格，扣 1 分。		
	卫生设备损坏须及时上报工程部及后勤管理处。	4	每发现一处不合格，扣 1 分。		
室内卫生	有关办公室须安排 2 人按时保洁。室内地面、家具、花木等办公设备无灰尘，物品摆放整齐。	4	未达到要求，每次扣 1 分。投诉一次扣 5 分。		
	走廊干净整洁明朗、楼梯、扶手无尘土。	4	每发现一处不合格，扣 1 分。		
	消防设施干净整洁、公共设施完好无损。	4	每发现一处不合格，扣 1 分。		

	垃圾桶清洗干净、摆放整齐。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	卫生间窗台、地面、墙面、大小便池干净、无尘土。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	卫生间垃圾桶及时清理，及时更换桶内垃圾袋。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	洗手间拖布池、洗手池干净、整洁、无异味。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	楼内定时消毒，灭蟑螂、蚊、蝇等“四害”。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	楼内开水器及时检查，发现问题及时通报热水服务商。	4	未达到要求，每次扣1分。		
	教室黑板、窗台、讲台、讲桌、垃圾桶保持清洁，地面干净整洁，课桌摆放整齐。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	服务楼内楼梯、地面、墙面，卫生保持干净、整洁。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	服务楼房间管理有序，即时清洁、更换被褥等用品。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
室外卫生	保洁人员分工明确、主管有检查指导。	4	每发现一次不符合，扣1分。		
	校园硬化区干净整洁、草坪内无可视垃圾。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	公共设施、标牌无灰尘。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	各建筑物门口、楼梯等周围干	4	每有发现一处不符合，扣1		

	净整洁。		分。		
	各建筑物一楼外层玻璃定时清洁。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	室外垃圾桶、雨篷干净、无污渍。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
	各类检查井内无垃圾。	4	每发现一处不合格，扣1分。		
共计		100	以上涉及的扣款单独执行，不计入季度或年度的考核核减金额。		

3. 学生公寓服务考核评分细则

类别	具体服务要求及标准	分值	评分细则	得分	备注
总要求 (5分)	(一) 物业公司须设立项目管理服务中心，以专业、高效、贴心的服务理念，为鄂尔多斯职业学院提供优质的宿舍管理服务，打造温暖的学生“第二家园”。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(二) 积极协助配合采购人推进智慧校园管理工作，参与能源管控等工作，共同探索创新管理模式，实现资源的合理利用与高效配置，为学院的可持续发展贡献力量。	3分	每发现一处不合格扣1分		
制度要求	物业公司须构建完备的宿舍管理制度体系，涵盖公寓服务方案、日常管理制度、服务满意率调查制度、投诉受理处理回访制度、重大事项报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度等核心内容。同时，	10分	每发现一处不合格扣1分		

<p>(10分)</p>	<p>制定各岗位操作规程，明确工作流程与操作规范；确立量化质量标准，从服务质量、管理成效等维度设定考核指标，确保宿舍管理服务工作有章可循、有据可依，实现标准化、规范化运作。</p>				
<p>人员要求 (25分)</p>	<p>(一) 全方位关怀员工发展：所有服务人员定期开展系统的学院文化与服务理念、职业道德与职业素养、法律法规与制度规范、安全知识与应急处理培训。</p>	<p>1分</p>	<p>每发现一处不合格扣1分</p>		
	<p>(二) 塑造专业亲和的服务形象：按岗位要求统一配备舒适、美观的工作服装，规范员工言谈举止。要求员工注重仪容仪表，以亲切、热情、专业的形象与学生交流互动，展现良好的公众形象，成为学生成长道路上的榜样与引路人。</p>	<p>2分</p>	<p>每发现一处不合格扣1分</p>		
	<p>(三) 严格选拔与培养管理人才</p> <p>1. 主管：选拔45周岁以下、大专以上学历，具备丰富专业同类管理经验，且拥有卓越组织领导能力与出色沟通协调能力的人员担任主管岗位。</p> <p>2. 其他宿舍管理服务人员：50周岁以下、高中以上学历，对学生满怀爱心、身心健康、责任心强、体貌端正的人员。</p>	<p>4分</p>	<p>每发现一处不合格扣1分</p>		
	<p>(四) 严格把控人员准入门槛：所有人必须持健康证、无犯罪记录证明上岗，确保服务团队的安全性与可靠性。</p>	<p>4分</p>	<p>每发现一处不合格扣1分</p>		

	(五)公寓服务岗位数(严格按合同要求)不少于合同中约定的岗位数配备,并需在学工部统一备案,有请假或离职需向学工部报备。	10分	每发现一处不合格扣1分;每发现缺少一人扣5分		
	(六)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人。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(七)按照中标人承诺时长开展(员工)职工培训。	1分	每发现一处不合格扣1分		
	(八)公寓服务人员能积极主动配合、执行学院安排的其他工作。	1分	每发现一处不合格扣1分		
安全	(一)实施24小时门禁管理,对本楼人员进行准确识别,禁止外来无关人员进入;建立访客登记制度,详细记录访客信息及进出时间。	6分	每发现一处不合格扣2分		
	(二)每月至少对宿舍内消防设施(灭火器、消防栓、烟感报警器等)进行1次全面检查和维护,应急预案齐全合理(包括但不限于消防安全应急预案、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),定期举行培训、演练等。	5分	每发现一处不合格扣1分		
	(三)每天安排安保人员对宿舍区域进行	5分	每发现一处		

方面 (40分)	不少于4次的巡逻(含夜间),及时发现并处理安全隐患;建立安全隐患台账,明确整改责任人及完成时限,整改率需达到100%。		不合格扣1分		
	(四)安装监控设备覆盖宿舍出入口、走廊、楼梯等公共区域,监控录像保存时间不少于30天,确保画面清晰可辨。	3分	每发现一处不合格扣1分		
	(五)每层楼配备急救箱(含创可贴、烫伤膏、体温计、常用药),宿管员必须持急救证上岗。	4分	每发现一处不合格扣1分		
	(六)物业公司必须在每一栋学生公寓楼的值班室配备至少1台AED除颤仪。	10分	每缺少一台扣1分		
	(七)设立“应急呼叫铃”,连接值班室,确保夜间突发情况能够快速响应。	4分	每缺少一处扣1分		
	(八)为学生提供“安全锦囊”(含手电筒、防滑垫、紧急联系人卡片)。	3分	每发现一处不合格扣1分		
	建立完善的宿舍钥匙管理制度,为学生提供钥匙挂失、补办服务,补办时间不超过24小时;对备用钥匙进行严格管理,借用需履行审批手续并登记。	3分	每发现一处不合格扣1分		
	(二)每周对宿舍内公共设施(水电表、洗衣机、热水器、饮水机、电梯等)进行1次检查,发现问题及时维修,维修响应时间不超过2小时,一般故障24小时内	5分	每发现一处不合格扣1分		

	修复，重大故障 48 小时内给出解决方案并告知学生。				
日常管理方面 (40 分)	(三)制定合理的宿舍作息时间表并严格执行，晚间 23 点后保持宿舍区域安静，禁止大声喧哗、打闹等影响他人休息的行为；对违反作息制度的学生进行及时劝导和管理。	3 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(四)建立线上线下报修渠道，学生报修后 1 小时内响应，24 小时内反馈处理进度；每月对报修情况进行统计分析，不断提升维修效率和质量，报修处理满意度不低于 95%。	6 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(五)禁止学生在公寓内使用违禁电器，发现相关情况要及时制止，做好相关记录并上报。	5 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(六)及时更正调整学生住宿信息，对学生私自调换寝室，留宿外来人员等情况及时发现上报并妥善处理。	5 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(七)及时关注住宿学生思想动态，有问题及时上报，并做好记录。	3 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(八)根据星级宿舍优良率，督促内务不达标宿舍进行整改。公寓楼内安全类标识、标牌张贴到位，发现缺损及时上报。	3 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(九)开设“宿舍小课堂”：每月教缝纽扣、叠衣技巧。	1 分	每发现一处不合格扣 1 分		

			分		
	(十) 提供 “节能积分卡”：学生的节水节电行为可兑换洗衣液等奖励。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(十一) 制定 “熄灯提醒制度”：晚 11 点宿管员轻声敲门提醒学生保持安静。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(十二) 设立 “共享针线包”：附赠《缝补技巧图解手册》。	1 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(十三) 期末周提供 “早起打卡咖啡”，鼓励学生规律作息。	1 分	每发现一处不合格扣 1 分		
卫生方面 (30 分)	每天对宿舍公共区域（走廊、楼梯、卫生间、洗漱间等）进行不少于 2 次清扫和消毒（上午、下午各 1 次），地面、墙面、门窗等保持整洁，无垃圾、无积水、无污渍；卫生间做到无异味、无污垢，洗手池、便池清洁干净。	6 分	每发现一处不合格扣 2 分		
	(二) 每天清理宿舍楼下垃圾桶不少于 2 次，确保垃圾桶不外溢；垃圾做到日产日清，运输过程中避免遗撒，垃圾桶及周边区域每周至少消毒 1 次。	6 分	每发现一处不合格扣 2 分		
	(三) 每月开展 1 次宿舍内部卫生检查，检查结果及时公示；每学期组织 2 次卫生	5 分	每发现一处不合格扣 1		

	评比活动，对卫生优秀的宿舍进行表彰，引导学生养成良好卫生习惯。		分		
	（四）制定卫生清洁标准和考核制度，对保洁人员工作进行定期检查和考核，确保卫生服务质量。	5分	每发现一处不合格扣1分		
	（五）每日对公共区域进行消毒，在垃圾分类投放点设专人督导。	3分	每发现一处不合格扣1分		
	（六）设立每周“无尘日”：学生可申请吸尘器、除螨仪深度清洁床位。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	（七）洗衣房配置“防串色布”和衣物消毒液，免费提供小苏打去渍。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	（八）为过敏体质学生提供“防尘螨枕套借用”服务。	1分	每发现一处不合格扣1分		
美化方面 (15	（一）每学期对宿舍公共空间（走廊、楼梯间、大厅等）进行1次整体检查，对墙面、地面、天花板等出现的破损、污渍及时进行修补和清理。	4分	每发现一处不合格扣1分		
	（二）在宿舍公共区域合理布置励志标语、文化展板、学生优秀作品等，每学期更新不少于1次，营造积极向上的文化氛围；装饰材料需环保、安全，符合相关标准。	3分	每发现一处不合格扣1分		

分)	(三) 保持宿舍公共区域门窗、栏杆等设施的完好和整洁, 定期进行擦拭和维护, 无锈蚀、无破损。	4 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(四) 宿舍走廊悬挂学生摄影绘画作品, 每季度更新主题 (如 “四季校园”)。	1 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(五) 定制 “宿舍门牌”: 学生可自行设计个性化标识。	1 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(六) 在公共区域放置留言板、意见栏。	1 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(七) 元旦、圣诞等节日布置主题灯光装饰, 增加仪式感。	1 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
绿化 方面 (15 分)	(一) 对宿舍周边绿化区域进行合理规划, 花草树木种植种类丰富、搭配合理, 绿化覆盖率不低于 30%。	2 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(二) 安排专业人员负责绿化养护, 每周浇水不少于 2 次 (根据天气情况调整), 每月施肥 1 次, 每季度修剪 1 次, 及时清除杂草、枯枝败叶, 确保绿植生长良好、造型美观。	3 分	每发现一处 不合格扣 1 分		
	(三) 建立绿化养护台账, 记录养护时间、内容及效果; 病虫害防治及时有效, 不使用国家禁止的农药, 确保绿化区域生态安	3 分	每发现一处 不合格扣 1 分		

	全。				
	(四) 每层楼设置“绿植认养区”，学生可领养多肉或薄荷，宿管员辅助照料。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(五) 阳台推广“迷你菜园”(种植小葱、香菜，收后共享)。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	开展“空瓶换绿植”活动，倡导可持续生活。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(七) 为绿植挂上“爱心养护卡”(如：“我叫小白，每周喝半杯水”)	1分	每发现一处不合格扣1分		
人文关怀方面 (20分)	(一) 物业工作人员须具备良好的服务意识，主动关心学生生活和学习情况，建立学生沟通机制，及时了解学生需求和建	2分	每发现一处不合格扣1分		
	议。				
	(二) 在重要节日(如中秋、元旦等)组织宿舍文化活动，每学期不少于2次，丰富学生课余生活，增进学生之间的交流；活动方案需提前报党委学生工作部审批。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(三) 对家庭困难学生、生病学生等特殊群体给予重点关怀，建立帮扶机制，提供必要的帮助(如协助购买生活用品、联系就医等)。	2分	每发现一处不合格扣1分		
	(四) 设立意见箱和线上意见反馈渠道，	2分	每发现一处		

	每周收集 1 次学生反馈意见，对合理建议的采纳率不低于 80%，并及时将处理结果反馈给学生；每学期发布 1 次服务质量报告，接受学院和学生的监督。		不合格扣 1 分		
	(五) 为生理期女生提供“暖宫贴借用服务”，雨天准备一次性鞋套。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(六) 为学生提供免费借用雨伞服务。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(七) 举办“宿舍文化节”：包含旧物改造大赛、寝室 MV 拍摄等活动。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(八) 设立“图书漂流角”，学生可交换书籍并写读后感便签。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(九) 实施“生日惊喜计划”：当月寿星可收到室友秘密准备的祝福视频。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	(十) 毕业季设置“时光信箱”，供学生写给未来的自己。	2 分	每发现一处不合格扣 1 分		
	总分	200 分			

4. 设备运行维修服务考核评分细则

类	考核内容及标准	分值	评分细则	得	扣分说
---	---------	----	------	---	-----

别				分	明
综合要求	主管要有工作日志，详细记录当天工程维修情况，对员工要有考核评价制度，奖罚明确。	15	无工作日志每次扣3分，无考核评价制度扣2分。		
	按照合同规定配置工程维修人员，各工种配备齐全。	10	未达要求，每缺1人次扣2分，另扣100元。		
	在主要公共场所公布报修电话，及时赶赴事故现场进行维修。	10	未达到要求，每次扣2分。		
	设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备完好运行。	10	未达到要求，每次扣2分。		
	机房、井道等环境整洁、无杂物、无虫害发生。	10	发现一处问题扣1分。		
	及时保质保量完成甲方安排的维修任务。	10	未及时完成，每次扣2分。		
电管	保证正常供电，各类管线完好，线路整齐。	10	未达要求，每次扣2分。		
供暖	保证学院供暖系统正常运行，出现问题及时处理，及时上报。	10	未达要求，每次扣2分。		
给排水管理	排水系统畅通，化粪池无污水外溢。	10	未达要求，每次扣2分。		
	安排专人定期检查下水管道，发现问题及时处理。	10	未达要求，每次扣2分。		
	及时检查维修各处管道，出现跑冒滴漏及时维修。	10	未达要求，每次扣2分。		
电梯	电梯运行出现故障，应在第一时间解救被困人员。	10	未达要求，每次扣2分。		

管 理	协助甲方有效监督电梯维保企业维保工作，检查保养人员证件。	10	未达要求，每次扣2分。		
日 常 维 修	及时维修室内照明灯具、开关、插座、窗帘、轨道、玻璃、卫生间器具、门窗等公共设施。	10	未达要求，每次扣2分。		
	及时维修室外灯具、标牌、玻璃、闭门器、棉帘、纱窗、路砖等。	10	未达要求，每次扣2分。		
其 它	对教职工办公室办公家具、学生宿舍公共设施进行检查，及时维修。	15	未达要求，每次扣2分，每一次投诉扣3分。		
	制定节水、节电、供暖等节能措施，并有效实施。	10	未达要求，每次扣2分。		
	对停水、停电及跑水等突发事件有相应应急处理方案，确保无事故发生。	10	未达要求，每次扣2分。		
	各类管井无垃圾等杂物。	10	未达要求，每次扣1分。		
共 计		200	以上涉及的扣款单独执行，不计入季度或年度的考核核减金额。		

5. 安全保卫工作考核评分细则

类 别	考核内容及标准	分值	评分细则	得 分	扣分说明
综 合	录用人员符合公安、人事等部门的聘用要求，各岗位严格按照学院合同定岗定员。	12	每缺1人员，扣2分，另外扣款100元。		

要求	实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤，训练有素，语言规范，认真负责。	12	未执行 24 小时值班巡逻制度扣 2 分；值班或巡逻过程中存在脱岗，每发现一次扣 2 分，每人另扣 50 元。		
	固定岗位和巡逻人员执勤要认真负责，做好车辆及人员登记。	4	填写记录不详细，每发现一次扣 1 分，在岗期间不认真，态度不端正，处理事情不妥当，每发现一次扣 1 分。		
治安 管理	正常维护校园秩序，对师生员工人身安全构成威胁和伤害时能有效地进行有效干预，或能按规定要求及时有效处置。	12	对扰乱教学秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 2 分；对威胁或伤害师生员工人身财产安全的行为未能及时有效处置，每发现一次扣 2 分。		
	通过各种管理措施，有效保障财产安全。	12	因管理失职，工作失误，发生重大失窃，每发生一起扣 4 分。		
消防 管理	建立以保安人员为主要力量的消防队伍，明确各区域消防责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年组织消防演练不少于两次。	8	责任不明确，一项扣 3 分；员工不了解安全防火应知应会，每人扣 1 分，消防培训计划、方案、措施不全，扣 3 分；消防演练每少进行一次扣 2 分。		

	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报相关部门。	4	消防制度、应急方案不全扣 2 分；发现损坏的器材没有及时向学院有关部门汇报并进行更换，每次扣 1 分。		
	有防火应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾。	8	发现安全隐患未及时上报的每次扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，每次扣 2 分。		
停 车 管 理	对出入车辆进行疏导，管理有序，车辆停放整齐，避免发生堵塞现象。	4	未达要求，每发现一次扣 1 分。		
邮 件	报刊、邮件收发记录完整，发放及时准确。不得接收商业快递	4	因人为原因造成漏发、错发、丢失或接收商业快递，每发现一次扣 1 分。		
突 发 事 件 处 理	建立各类突发事件应急预案。预案切实可行，每年组织突发事件处置演练不少于两次。	8	未制定预案扣 2 分；未进行定期演练，每少一次扣 2 分。		
	对学院各类大型活动做好安全保障。	4	出现一次投诉，扣 1 分。		
节 能	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施。	8	每发现一次能源浪费现象扣 1 分。		
共 计		100	以上涉及的扣款单独执行，不计入季度或年度的		

			考核核减金额。		
--	--	--	---------	--	--

6. 校园绿化工作考核评分细则

类别	考核内容及标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	绿化人员符合岗位要求，各绿化工种（如树木修剪、花卉培育、草坪养护等）按校园绿化养护合同定岗定员。	8	每缺 1 人员，扣 2 分。		
	绿化工作人员熟悉各绿化区域（如教学楼周边绿地、宿舍区绿地、校园广场绿地等）情况，工作时认真负责、操作规范。	8	巡查过程中工作人员消极怠工，每发现一次扣 2 分。		
	绿化工作人员在固定岗位（如绿化工具存放处、重点绿化区域管理岗等）及进行绿化作业时，认真履行职责，做好绿化工作记录（如浇水、施肥、修剪时间及效果等）。	4	绿化工作记录不详细，每发现一次扣 1 分；在岗期间工作不认真、态度不端正，每发现一次扣 1 分。		
绿化养护	校园绿化植物（树木、花卉、草坪等）长势良好，无大面积枯萎、病虫害严重等情况，绿化区域整洁美观。	8	发现绿化植物出现大面积枯萎或病虫害未及时治理，每处扣 2 分；绿化区域有垃圾杂物、枯枝败叶未及时清理，每处扣 1 分。		
	按照植物生长规律和校园绿化需求，有计划地对植物进行浇	12	未制定养护计划扣 3 分；养护计划执行不到位，每		

	水、施肥、修剪等养护操作， 确保养护措施科学合理。		发现一处问题扣 1 分。		
绿化效果	校园绿化景观整体效果良好， 花草树木搭配合理，色彩协调， 能营造出美观、舒适的校园环境。	10	若校园某片绿化区域景观 效果不佳（如花卉大量死 亡、草坪枯黄等），每处扣 3 分。		

考核说明：本表考核赋分为千分制，根据五大项考核内容实际考核得分累计相加得出总分，换算为百分制，为物业服务质量考核评价最后得分。

附件：

物业负责单件单价 300 元以内设备设施明细表

序号	明细
1	灯管、灯泡、灯条、灯片等
2	水龙头、闸阀、电子阀、延时阀等
3	时控开关、断路器、开关、墙堵面板
4	暖气连接丝、跑风、活节、阀门等
5	绝缘胶带、生料带
6	窗户合页、卫生间门隔断合页
7	断桥窗户把手、闭门器
8	木门锁芯、锁体，防盗门锁芯、锁体，衣柜锁，电箱锁
9	内墙耐磨腻子粉，石膏粉，水泥
10	云石胶、玻璃胶、工程结构胶、万能胶

11	不锈钢面盆上下水管
12	小便器 5 号电池
13	窗帘杆、护套线、墙插座、插线板
14	安全指示灯、消防应急灯
15	4 平方独根铜线
16	消防柜玻璃
17	消防喷淋头
18	自攻丝、木螺丝
19	日常维修使用工具（电钻、冲击钻、钳子、螺丝刀、扳手）、工具包