

## 物业管理考核方案

考核每两月进行一次，考核结束后付款。考核方法为日常考核、问卷调查、领导抽查相结合的方式，总分为 100 分。

1、日常考核。考核工作小组依据《牙克石林业第一中学物业管理日常考核要点》(详见附件 1)开展日常考核工作，以百分制进行量化打分，此项考核得分占总分值的 70%。

2、问卷调查。向牙克石林业第一中学被服务对象发放《牙克石林业第一中学物业服务满意度调查问卷》(详见附件 2),以百分制进行量化打分，此项调查得分占总分值的 30%。

3、随机抽查。为保障节假日、重要检查、重点工作期间的安全稳定，考核工作小组在关键时间节点将对物业服务事项进行随机抽查，对不符合物业服务标准的事项进行扣分，最高可扣 5 分。

考核结束后将考核情况进行集中汇总，80 分为及格分，考核分低于 90 分，延迟支付物业公司服务费用，直至物业各项服务事项完成整改，符合相关标准。考核总分低于 80 分扣除中标价格单次应付款项（两个月）的 1%物业服务费，累计 2 次低于 80 分，扣除中标价格单次应付款项（两个月）的 2%物业服务费，给予严重警告；累计 3 次低于 80 分，扣除中标价格单次应付款项（两个月）的 3%物业服务费并更换物业公司。

附件 1: 牙克石林业第一中学物业管理日常考核要点	事项分类	调查内容	扣分标准	检查结果
1	物业服务人员 20 分	物业服务人员是否按楼层标准配备，有无空岗现象；	4 分	
		物业服务人员发型、服装是否整洁、工牌符合要求；有无不规范行为；	4 分	
		物业服务人员工作时间饮酒、玩手机、大声喧哗聊天、空岗。有无与业主、办事群众发生争吵、打架口角事件；	4 分	
		物业服务人员是否对大楼及公共区域发现的问题及时上报；	4 分	
		物业服务人员是否通过应有的政审,服务人员必须经过专业培训；	4 分	
2	物业工具 5 分	物业工作设备是否齐全，工具是否在规定的地点有序摆放；	5 分	
3	室内保洁 10 分	室内保洁是否影响教学；风雨馆、文体中心是否按学校要求定期打扫；3 个教学楼的卫生间是否做到在每节课后随时保洁，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味；玻璃门窗、镜面和灯具面上是否无污迹、水迹，清洁后无灰尘，灯具无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁；楼梯、开水间、会议室、教室等区域是否无果皮、纸屑、蜘蛛网、污渍等。	10 分	
4	室	是否影响学生体育课、间操、大	10 分	

	外保洁 10分	课间等正常的教学活动；是否实行全天候保洁并在学生活动后进行巡视清理；硬化地面、排水沟是否是否无明显的泥沙、污垢、塑料袋、纸片和石块等；垃圾箱清运是否及时,周围是否无污垢、无积水,垃圾箱外观清洁无臭味。		
5	校园绿化 10分	是否对绿化植物及草坪及时浇灌（冬季上冻前彻底浇透，确保植物过冬）； 落叶、干枝是否随时清理，每月是否定期剪草坪、修枝、修冠；每学期是否进行了一次彻底的除虫作业。	10分	
6	清雪 10分	小雪是否一天一清；大雪能否确保课时各楼宇间人行通道清理干净；积雪是否在两天内彻底清理干净，并完成积雪统一堆放或外运；春季积雪融化前是否应及时清理所有雨搭积雪，并做好防护警戒工作；是否按学校要求提供了大型清雪设备。	10分	
7	水暖电及公共设施检修维护 10分	是否建立巡察检修制度，做好日常检修记录，及时发现问题、维修解决；是否建立水电工24小时值班制度并能够保证紧急联络时通讯畅通，及时响应，解决问题；是否承担了校园内设施设备的大修、更新换旧以及新购置设备的维护维修。（校园内所有因维护不善而损坏的设施设备均由物业公司承担损失）	10分	
8	安保服务 5分	校门及各楼宇门的开、关是否按照学校的作息时间表及不同楼宇使用功能的具体时间要求进行管理。冬季负责楼门没有人通行时是否能够及时关闭；是否在校门、楼宇门严格实行了访客登记准入	5分	

		制度；校门及楼宇门是否实行 24 小时值班制，值守人员名册及联系方式交采购人备案。是否全天候对校园进行巡逻检查；是否可以随时处置突发紧急情况；校内各类大型活动时安保能否配合相关部门进行校园内外治安环境综合治理。		
9	宿舍管理 15 分	宿舍管理权、人事权归学校管理。工资以学校考定考核发放为准。舍务管理科每月制工资表、物业是否按表及时发放； 浴室管理：浴室开放时间以学校安排为准。放假前提前告知物业。主要考察物业能否按学校要求管理浴室。	15 分	
10	机动服务 5 分	搬运、布置会场等临时任务能否及时高效完成。	5 分	

## 附件 2

附件 2 牙克石林业第一中学物业服务满意度调查问卷	事项分类	调查内容	扣分标准
1	物业服务人员形象	对物业服务人员的形象、行为是否满意；	10 分
2	物业工具	工具是否乱放，影响教育教学；	10 分
3	室内保洁	对室内卫生环境是否满意；	10 分
4	室外保洁	对室外卫生环境是否满意；	10 分
5	校园绿化	对物业提供的绿化服务是否满意；	10 分
6	清雪	清雪是否及时、有效；	10 分
7	水电暖及公共设施	对物业人员维修效率是否认可；	10 分

8、	安保	对校园安保服务是否满意；	10 分
9、	宿舍管理	对物业提供的宿舍管理及浴室管理服务是否满意；	10 分
10、	机动服务	对物业临时性布置的任务和安排是否能够得到及时处理和解决；	10 分