

扎兰屯职业学院物业服务绩效考核办法

为规范学院老校区物业服务，提升服务质量和效率，根据学院相关制度，结合实际情况，制定本办法。

一、使用范围

本办法适用于学院老校区所有物业服务，包括但不限于保洁、保安、宿管、维修、绿化、司机、采购等服务。

二、考核原则

实行"谁使用、谁监管、谁考核"的原则，各用工部门负责对本部门管理区域内的物业服务进行日常监管和工作考核。考核遵循客观公正、注重实效的原则。

三、考核组织与职责

1. 后勤管理处负责老校区物业管理考核工作的组织协调与监督指导，主要职责包括：制定和修订考核办法；统筹各部门考核结果；对管理区域内人员进行考核；建立考核档案；协调处理考核争议；依据考核结果，确定服务费支付金额。

2. 各用工部门负责本部门管理区域内人员的日常考核，主要职责包括：实施日常监督检查；按月进行考核评价；按时报送考核结果。

3. 中标企业需要接受采购人及使用部门对服务人员的监督考核，如实提供人员名册、出勤记录、劳动合同、社保缴纳、工资发放等相关资料；按采购文件和合同约定配足人

员，不得擅自缺岗、漏岗、减员；对考核检查中发现的问题限期整改。

四、考核内容与标准

1. 考核物业服务的整体表现情况，内容包括员工表现、资料管理、服务效果。（详见附件1）

2. 考核老校区物业人员的出勤情况。（详见附件2）

3. 中标后，如物业企业配备的从业人员数量达不到本采购文件约定的最低人数标准，采购人按所缺人数乘以月服务费用人均金额扣除相关服务费，并责令限期补足人员。

4. 专项服务质量考核。物业公司服务过程中出现卫生保洁、清扫清雪、安全值守、维修维护等不及时、服务质量达不到要求的现象时，使用部门应做好记录并反馈后勤管理处；后勤管理处核实后可下发整改通知，明确整改期限。整改情况纳入月度考核和季度汇总。

五、考核程序

实行月度考核制度，考核流程为：各部门指定专人负责日常检查记录；每月25日前完成本月考核评分；每月26日前将《物业服务月度考核表》《老校区物业人员出勤统计表》报后勤管理处；后勤管理处收到考核表后3个工作日内完成审核备案。

六、结果应用

1. 每季度结束后15日内，学院依据最终考核结果支付当季应付服务费。

2. 物业服务质量考核权重分配与结果计算

①权重分配：各部门的考核权重由其使用的物业人员数量占物业总服务人数的比例决定。

部门考核权重 = 该部门使用物业人数 ÷ 物业总服务人数（36人）

序号	使用部门	使用人数	考核权重
1	党政办公室	2	5.56%
2	学生工作处	13	36.11%
3	后勤管理处	14	38.88%
4	安全管理处	5	13.89%
5	交通与智能制造系	1	2.78%
6	公共基础教学部	1	2.78%

②结果计算：

月度考核分=党政办公室考核分×5.56%+学生工作处考核分×36.11%+后勤管理处考核分×38.88%+安全管理处考核分×13.89%+交通与智能制造系考核分×2.78%+公共基础教学部考核分×2.78%

物业最终考核得分=（第1个月月度考核分 + 第2个月月度考核分 + 第3个月月度考核分） ÷ 3

3. 物业服务考核评定及处理标准

序号	最终考核得分 (X)	结果评定	当季服务费处理标准	合同履行处理
----	------------	------	-----------	--------

1	$X \geq 80$	合格	足额支付当季服务费 (31.5万元)	合同正常履行
2	$80 > X \geq 75$	不合格	扣减当季服务费5% ($31.5 \times (1-5\%) = 29.925$ 万元)	合同继续履行,乙方进行整改。
3	$75 > X \geq 70$	不合格	扣减当季服务费 10% ($31.5 \times (1-10\%) = 28.35$ 万元)	合同继续履行,乙方进行整改。
4	$70 > X \geq 65$	不合格	扣减当季服务费20% ($31.5 \times (1-20\%) = 25.2$ 万元)	合同继续履行,乙方进行整改。
5	$65 > X$	严重不合格	甲方有权暂停支付当季服务费。	甲方有权暂停付款并单方解除,履约保证金不予退还。

4. 人员配置不足扣款

中标后,如物业企业配备的从业人员数量达不到本采购文件约定的最低人数标准,采购人按所缺人数乘以月服务费用人均金额扣除相关服务费。

月服务费用人均金额按合同约定计算;合同未明确的,可按“季度服务费 $\div$ 3个月 $\div$ 采购文件约定最低总人数”计算。

人员缺配扣款可与绩效考核扣款同时适用;但同一事实已通过其他条款扣款的,不重复扣款。

5. 服务质量整改与抵押金扣留

物业公司服务过程中出现卫生保洁、清扫清雪、安全值守、维修维护等不及时、服务质量达不到要求的现象时，采购人可根据具体情况从抵押金中扣留整改所需费用。

物业企业应在整改通知规定期限内完成整改；逾期未整改或整改不达标的，采购人可组织代整改或委托第三方整改，所需费用从抵押金中扣留。抵押金被扣留后，物业企业应在10日内补足。

6. 严重违约处理

承揽方严重违约，采购人可直接解除合同关系，重新采购物业服务企业。

严重违约包括但不限于：季度最终考核严重不合格；连续两个月考核不合格且整改无明显效果；人员严重缺配影响正常服务；发生重大安全、消防、交通等责任事故；对整改通知拒不执行或屡改屡犯；擅自转包、分包；其他给学院造成重大不良影响或损失的情形。

附件 1：《物业服务月度考核表》

附件 2：《老校区物业人员出勤统计表》

后勤管理处

2025 年 12 月 18 日

附件 1

物业服务月度考核表

考核部门:

服务内容:

考核日期： 年 月 日

序号	考核项目	考核内容		分值	得分	备注
1	员工表现 (20)	1.1	出勤情况：依规出勤、有事请假。	10		
		1.2	工作表现：遵规守纪，服从安排。	4		
		1.3	仪容仪表：着装规范、仪容整洁。	3		
		1.4	服务态度：主动服务，用语文明。	3		
2	管理资料 (20)	2.1	规章制度：物业公司制定科学规范的财务会计制度、安全生产制度、劳动用工制度等规范性文件，不存在制度缺失、没有依据的问题。	4		
		2.2	操作规程：物业公司根据服务内容制定不同工种的操作规程，用于指导员工日常工作。操作规程应科学合理、规范实用。	4		
		2.3	工作记录：维修记录、巡检记录、消杀记录、采购记录、培训记录齐全。	4		

		2.4	安全资料： 安全隐患排查记录，整改措施台账，各工种有针对性制定应急预案，定期开展应急演练。	4		
		2.5	劳资资料： 职工化名册、劳动合同、社保费缴纳凭证、保险费缴纳凭证、工资发放凭证、员工健康证明、无犯罪记录证明。	4		
3	服务效果 (60)	3.1	服务质量： 物业公司提供的服务需达到各使用部门规定的工作标准，服务效果良好，不存在发生纠纷、师生投诉现象。	10		
		3.2	工作效率： 物业公司需在规定时间内保质保量完成相关服务内容，不存在工作拖延、问题得不到解决现象。	10		
		3.3	工作失误： 物业公司提供的服务不会对学院正常教育、生活秩序造成不利影响。不存在工作失误或责任事故现象。	10		
		3.4	安全意识： 出车前/收车后进行车辆情况自查，熟练掌握交通法律法规，工作期间不饮酒。	10		
		3.5	应急处置： 物业公司在面对急难险重工作任务、迎接学院重大活动安排、处理校园突发事件时需服从学院整体工作安排、积极配合学院妥善处理相关工作，不得出现推诿扯皮、消极怠工等不负责任现象。	10		
		3.6	满意度： 物业公司提供的服务需达到使用部门规定的满意度指标，不存在师生满意度不达标现象。	10		

考核人：

考核部门负责人：

说明：

1. 本表由老校区物业使用部门考核负责人评分。
2. 考核结果作为合同管理的重要依据。

老校区物业人员出勤统计表

部门： 时间： 总人数： 请假人数： 满勤人数：

序 号	姓 名	工 种	请（销假）时间	请假事由 （病/事/公）	旷 工	累计出勤天 数	备 注
考核人：				部门负责人：			

备注：

- 1. 出勤表需统计各部门管辖区内所有老校区物业人员；
- 2. 跨月份请假人员须标明请假起止时间，在备注栏内表明本月缺勤天数；
- 3. 统计表数据需与佐证材料一致，要求真实准确；
- 4. 此表需经部门负责人签字盖章后方可报送。