

# 鄂托克旗第一中学物业服务质量考核

## 管理办法

为规范物业服务一签多年的续签管理，明确考核要求、细化考核指标，提升物业服务质量，推动物业服务行业规范化发展，结合实际情况，制定本考核细则。本细则适用于所有签订一签多年物业服务合同，考核结果作为合同续签的核心依据。

### 一、考核对象与范围

考核对象是为鄂托克旗第一中学服务的第三方物业公司（以下统称为乙方），由鄂托克旗第一中学（以下统称为甲方）后勤服务处负责物业外包服务的质量监督与管理考核工作，并组织具体实施。本办法适用于鄂托克旗第一中学物业外包服务内容。

### 二、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，保证学校事业的健康和持续发展。

### 三、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. 合同中约定的服务范围内安全管理

2. 室内外卫生保洁及维修服务

## **（四）满意度调查与投诉**

1. 甲方每年面向被服务对象进行满意度调查，调查结果作为甲方评价乙方服务质量的打分依据。

2. 服务对象因服务质量问题对乙方进行投诉，视为乙方服务不合格项。

# **四、考核方式**

## **（一）考核组成**

1. 考核执行定期专项考核、日常巡查和满意度调查相结合的检查制度。

2. 在考核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。

## **（二）具体方式**

1. 后勤服务处对物业服务质量进行专项考核。

2. 每季度进行一次定期考核，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。

3. 后勤服务处对物业服务质量的总体监督与管理以及各项考核数据的汇总，汇总结果作为物业费支付依据。负责面向全校师生每学期对物业服务企业的管理与服务质量开展满意度调查。

4. 每季度最后一周，由甲方需求部门组织本月考核情况通气会，甲乙双方对相关工作进行沟通，对考核结果进行确认。

## **五、考核评分**

1. 季度考核综合评分作为当月最终考核结果。

2. 年度考核综合评分作为当年最终考核结果。

3. 年度考核综合评分=全年月度考核得分平均值 $\times$ 90%+满意度调查平均值 $\times$ 10%

4. 每季度下旬对物业公司进行考核，每月支付款要根据当学校相关部门按照服务合同中规定的工作要求和标准进行综合打分，结果经乙方确认后，按相应比例付款。

5. 考核实施如下：综合得分达到90（含）分，支付当季度全额款；综合得分达到80（含）分至90分，支付当季度全额款90%；综合得分达到70（含）分至80分，支付当季度全额款80%；综合得分达到60（含）分至70分，支付当季度全额款70%；综合得分达不到60分，当季度不付款。

## **六、综合考评细则**

类别	服务质量标准		评分参考	扣分	备注
基础管理 (共 10 分)	1、管理制度、岗位工作标准、应急预案、落实措施行政管理制度、人事管理制度、服务管理制度、公共环境清洁管理制度、事故应急处理方案。 2、各类工作人员： (1)员工佩戴工牌并对工牌实施管理；员工着装整齐，语言、行为规范：管理工作的实施计划、实施记录、考核记录。 (2)值班制、值班表、交班记录：公示服务电话，24小时受理信息，有处理记录，按月进行统计分析：公示物业服务企业营业执照、资质证书，服务标准、项目负责人照片。 (3)档案资料齐全、分类成册、管理完善：共用部位及共用设施设备巡视检查，资料齐全，分类成册，有目录并查阅方便。		一处不合格扣0.5分		
保洁 (共 60 分)	室内卫生 (共 40 分)	1、大厅、楼道： (1)地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮； (2)墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网； (3)公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； (4)不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘污渍、明亮； (5)植物花盆无积尘，无污渍，窗台无积	一处不合格扣0.5分		

	尘;			
	<p>2、公共卫生间:</p> <p>(1)卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点,光亮,纸篓随时清理;</p> <p>(2)墙面、天棚、墙角、2.5 米以下灯具无积尘、无蜘蛛网</p> <p>(3)地面无水渍、无污渍,无垃圾;</p> <p>(4)保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点;</p>	一处不合格扣0.5分		
	<p>3、阶梯教室:</p> <p>(1)桌椅、讲台,窗台、黑板、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘,光亮;桌坑内无杂质;窗台无积尘,窗帘挂放整齐,室内无异味;</p> <p>(2)捡拾物品及时上交门卫做失物招领,不私自处理;</p>	一处不合格扣0.5分		
	<p>4、电梯:</p> <p>(1)电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物,指示板明亮;</p> <p>(2)厢内地面干净、无垃圾杂物;不锈钢表面无手印、无积尘,无污渍、光亮;</p>	一处不合格扣0.3分		
	<p>5、会议室:</p> <p>(1)会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘,光亮;</p> <p>(2)窗帘挂放整齐:室内无异味;</p> <p>(3)茶具消毒达到卫生标准;</p> <p>(4)地毯清洁卫生;</p>	一处不合格扣0.2分		
	<p>6、阅览室:</p> <p>(1)阅览桌椅、窗台、地面、门、门套、墙</p>	一处不合格		

		面、墙角无积尘、无污渍，光亮，阅览桌椅摆放整齐； (2)窗帘挂放整齐:室内无异味；(3)窗玻璃无积尘、无污渍,明亮；	格扣 0.3 分		
		7、多功能厅、报告厅: (1)主席台、座椅(座套)、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面无积尘、污渍； (2)室内空气良好，整体清洁整齐，明亮；	一处 不合格扣 0.3 分		
		8、各类球场: (1)地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；(2)墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；(3)公共设施表面无积尘、无污渍、光亮； (4)不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮:玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮；	一处 不合格扣 0.3 分		
	(二)室外卫生(共20分)	1、道路、厂场: (1)保持道路全天整洁干净,达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙);“四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净); (2)雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通);	一处 不合格扣 0.5 分		
		2、消杀: (1)定期进行消毒，保持无四害，并做好记录； (2)每次作业时不影响正常工作、学习、生活；	一处 不合格扣 0.3 分		

其他	共 30 分	1. 澡堂卫生不达标； 2. 澡堂水温符合要求； 3. 绿化不及时导致树木死亡；	一处不全格扣0.5分		
考核评价			得分		

## 七、满意度调查表

### 物业服务满意度测评表

您好：

为了进一步了解您对楼内保洁服务工作的期许，希望您抽几分钟时间填写此测评表，您提供宝贵意见，我们会认真分析并加以改进，为提升楼内保洁服务品质而共同努力，感谢您的支持！

#### 楼内保洁服务评价

1、员工仪容仪表：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

2、工作态度：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

3、工作及时性（如楼道垃圾清理、地面清洁频次）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

4、工作质量（如清洁后无残留污渍、无卫生死角）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

意见与建议：

日期：

# 物业服务满意度测评表

您好：

为了进一步了解您对外围保洁服务工作的期许，希望您抽几分钟时间填写此测评表，您提供宝贵意见，我们会认真分析并加以改进，为提升外围保洁服务品质而共同努力，感谢您的支持！

## 外围保洁服务评价

1. 仪容仪表：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

2. 工作态度：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

3. 工作及时性（如园区道路清扫、垃圾清运、落叶清理）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

4. 工作质量（如路面无杂物、垃圾桶周边无散落垃圾）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

意见与建议：

日期：

# 物业服务满意度测评表

您好：

为了进一步了解您对会议服务工作的期许，希望您抽几分钟时间填写此测评表，提供宝贵意见，我们会认真分析并加以改进，为提升会议服务品质而共同努力，感谢您的支持！

## 会议服务评价

1. 仪容仪表（如着装规范、精神面貌等）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

2. 工作态度（如主动服务意识、沟通耐心度等）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

3. 服务专业性（如会议布置规范、设备调试熟练、突发问题处理能力等）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

4. 服务细致性（如茶水供应及时、会议资料整理有序）：

满意 ☐      一般 ☐      不满意 ☐

意见与建议：

日期：

## 八、工作要求

1. 后勤服务处要强化工作落实，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。