

内蒙古农业大学学生公寓 物业服务监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范学生公寓物业服务行为,提高学生公寓物业服务质量,营造安全、绿色、和谐的学生公寓环境,保障学校教学、科研、师生生活顺利进行,根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动合同法》《物业管理条例》等相关法律法规,依据《高等学校物业服务规范》《高等学校学生公寓管理服务星级评价规范》等行业标准,结合实际,制定本办法。

第二条 本办法所称物业服务,是指学校物业服务企业按照合同约定,在学生公寓开展的秩序维护管理、环境卫生管理、应急管理以及专项服务。

第三条 监管原则

(一) 全员监管、全面监管、全程监管。坚持“学校主导,部门负责,全员参与”的工作准则,实行“谁使用、谁监管”的管理模式,学生公寓中心、学院辅导员及住宿学生每季度反馈物业服务意见表,对学生公寓物业服务企业实行全面监督、全程监管。

(二) 依法监管、规范监管、从严监管。以相关法律法规为依据,以相关物业服务规范为标准,对照投标文件和合同,切实加强监管力度。

第二章 监管机构与职责

第四条 学生公寓物业服务监督管理机构为学生公寓物业服务监督管理委员会。由后勤管理处、学生工作部、保卫工作部、

物业使用单位等部门组成，负责学生公寓物业服务质量监督管理。办公室设在后勤管理处学生公寓中心，负责日常物业服务监管工作。

第三章 监管对象与内容

第五条 学校按照政府采购法规与学校制定的招投标管理办法购买物业管理服务，委托具有物业管理资质的物业服务企业提供物业服务。

第六条 学生公寓物业服务监督管理委员会依据招标文件内容和合同条款对物业服务企业进行监督管理。

第四章 考核方式与结果认定

第七条 学校对物业服务企业的考核评议工作作为日常考核及周反馈、季度考核和年度考核。

第八条 日常考核及周反馈

（一）日常考核由后勤管理处学生公寓中心执行，采取定期与不定期相结合的方式，深入公寓巡查物业服务企业履约情况。日常考核依据《内蒙古农业大学学生公寓物业服务考核评分办法》进行评分，对不达标项按所扣分数每分 500 元的标准从物业管理服务费中核减。考核时需同时填写《内蒙古农业大学学生公寓物业外包服务考核记录表》。

（二）日常考核和检查中发现的问题，以周为单位向物业服务公司下达书面整改通知，物业服务公司应在接到整改通知单 3 个工作日内整改完毕，并将整改情况书面反馈至学生公寓中心，由学生公寓中心进行验收，未按期完成整改的，第一次每项扣款 1000 元，第二次每项扣款 2000 元，第三次仍未整改的每项扣款

5000 元并以书面形式通报物业公司，要求物业公司书面报送情况说明，同时作为解除合同的重要依据。

（三）考勤考核中，岗位人员配备不足，不符合招标要求岗位情况的，按照缺岗处理，每缺一个岗位扣除该岗位当月全额工资。

（四）物业服务公司应约束员工行为操守，出现行为不检点、监守自盗、骚扰学校师生、校内危险驾驶、酒后上岗、寻衅滋事、违反国家法律法规及学校管理规定等情况的，一经查实，扣除该岗位当月工资并责令辞退相关人员，同时对物业公司进行约谈。

（五）在工作中出现影响公寓正常运行和学生住宿，情节严重，对学校造成恶劣影响及后果的，除照价赔偿损失外另行从物业管理服务费中扣款 5000-10000 元。学校有权终止服务合同，并追究其法律责任。

第九条 季度考核

（一）季度考核办法与流程

1. 季度考核由学生公寓物业服务监督管理委员会负责，按季度进行考核；考核根据《内蒙古农业大学学生公寓物业服务考核评分办法》执行。

2. 发布考核预告。考核前，学校发布物业服务季度考核工作预告。

3. 服务公司自评。物业服务公司对照《内蒙古农业大学学生公寓物业服务考核评分办法》对本公司本季度期间物业服务情况进行自我客观评价。

4. 查阅资料。学校考核工作组对物业服务公司人员配置、设施设备、考勤考核、工资发放、安全巡查、维修维护、管理制度、教育培训、应急处置、宿舍文化建设等工作资料进行查阅。

5. 现场检查。学校考核工作组对物业公司工作开展情况进行现场检查。

6. 量化评分。学校考核工作组根据考核情况，填写《内蒙古农业大学学生公寓物业服务考核评分办法》进行量化打分，同时需填写《内蒙古农业大学学生公寓物业外包服务考核记录表》，打分结果经学生公寓物业服务监督管理委员审议，确定考核结果。

（二）季度考核结果运用

1. 季度考核结果主要用作学校每季度支付物业服务企业的物业管理服务费依据，分为合格、不合格两个等级。考核标准满分为100分， $85 \text{ 分} \leq \text{考核评分} \leq 100$ 分为合格，考核评分 <85 分为不合格。

2. 季度考核结果为“合格”的，学校按本管理办法规定和合同约定付款方式及报账程序向物业服务公司支付物业管理服务费；季度考核结果为“不合格”的，按照当季度物业管理服务费金额的1%的比例核减。季度考核结果累计三次不达标，学校有权终止合同，并不予续签下一年合同，并按终止合同条款向供应商追索损失及违约金。

3. 物业服务公司对于考核结果和需整改项目有异议，可整理相关证明材料向学生公寓中心提起申诉，经复核后认为情况属实，可对考核结果予以修改调整。

第十条 年度考核

（一）年度考核结果主要用作学校续签下一年度物业服务合同的依据，分为合格、不合格两个等级。年度考核结果以本年度四个季度考核得分的平均分数为依据，标准满分为 100 分，85 分 $\leq$ 考核评分 $\leq$ 100 分为合格；考核评分 $<$ 85 分为不合格。

（二）年度考核结果为“合格”的，双方签订下一年度物业服务合同。考核结果为“不合格”的，学校有权终止合同，合同于当年服务期结束后终止，不予续签下一年合同，并按终止合同条款向供应商追索损失及违约金。

第十一条 学生公寓中心面向驻楼辅导员和住宿学生开展物业服务公司管理服务满意度调查，并将调查结果作为考核以及是否续签合同的重要依据。

第十二条 对在防范化解重大风险、应对处置突发事件、维护学校安全稳定等方面做出突出贡献的物业服务企业，可采取适当形式予以表彰奖励。

第五章 附则

第十三条 本办法自物业服务公司正式入校开始工作之日起执行，由后勤管理处负责解释。

第十四条 本办法对物业管理相关事项未作规定的，按照国家法律、法规和学校相关规定以及采购合同执行。

附表 1

内蒙古农业大学学生公寓物业服务考核评分办法

考核内容		标准分	评分办法	考核得分
一、人员配备 (分值 13)	1.按照国家规定依法用工，建立健全人员档案。	3	有违规情况此项不得分；人员档案不健全扣 2 分。	
	2.按照合同约定岗位数量配备、配足工作人员。	3	未按合同约定岗位数配备人员此项不得分。	
	3.按照合同约定的岗位聘用条件配备人员。	3	不符合人员聘用要求此项不得分。	
	4.与移交人员签订用工合同，各岗位人员工资、社保及其他福利待遇不低于移交时水平，移交人员社保应缴尽缴。	2	缺少用工合同、移交人员有符合缴纳社保条件未缴纳的此项不得分。	
	5.加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、消防安全教育培训、技能培训等。	2	有培训、有记录，缺一项扣 1 分。	
二、保洁服务 (分值 24)	1.公寓大厅的保洁	3	按照合同约定的相关标准和要求进行评分，设 6 个等级：优秀 3 分；较好 2.5 分；良好 2 分；一般 1.5 分；较差 1 分；差 0 分。	
	2.楼梯的保洁	3		
	3.楼道的保洁	3		
	4.公共部位玻璃内壁的保洁	3		
	5.卫生间及盥洗室的保洁	3		
	6.垃圾清运	3		
	7.公寓区域内外环境的保洁	3		
	8.公寓区内绿化养护	3		
三、值班服务 (分值 24)	1.统一着装，态度和蔼，服务热情，不脱岗，不做与工作无关的事情；认真执行作息时间，准时开关楼门。	3	按照合同约定的相关标准和要求进行评分，设 6 个等级：优秀 3 分；较好 2.5 分；良好 2 分；一般 1.5 分；较差 1 分；差 0 分。	
	2.完成各项记录填写登记，认真核实，无差错。	3		
	3.严把公寓出入口，严禁非本楼人员进入；严格执行来访登记制度；做好楼内巡查工作，并做好巡查记录和巡更打点。	3		

	4.掌握入住学生的姓名、学院、年级、宿舍号，对学生的识别率达到90%以上；熟悉楼内设备设施和固定资产的位置和数量；熟悉灭火器、消防栓的使用方法等。	3		
	5.熟悉学生公寓各项业务流程，能够熟练正确解答，并及时处理。	3		
	6.配合学生公寓及学工部门每周至少开展一次安全卫生大检查，建立安全隐患排查台账，及时整改排除隐患。	3		
	7.保障住宿学生的财产安全，确保检查到位，维持楼内秩序。	3		
	8.对突发事件、特殊事件、意外事件及时汇报，冷静处理。	3		
四、维修服务（分值9）	1.配备专业维修人员，建立报修档案；维修人员统一着装，维修现场要有施工警示标牌。	3	报修档案不齐全扣1分；未统一着装扣1分；施工现场未放置施工警示牌扣1分。	
	2.熟练掌握水电暖维修基本技能，维修及时、快速。	3	根据及时、效果等方面评分。	
	3.维修过程中严格执行安全规程，保证设备和人身安全。	3	发生安全事故此项不得分；未做安全防护措施、未按流程执行扣2分。	
五、文化建设（分值12）	1.环境育人建设（文化主题、学生内务环境卫生、秩序建设等）	3	根据合同约定开展相应的活动，未开展活动此项不得分；视活动开展的组织、过程、效果评分。	
	2.服务育人建设（舍务服务、安全呵护、生活服务、心理健康、行为引导等）	3		
	3.管理育人建设（联合治理组织、管理等）	3		
	4.文化活动与实践育人建设（组织学生开展丰富多彩的主题文化活动）	3		

六、制度建设 (分值 5)	1.建立健全各类服务管理制度,包括服务规范、设备操作规范、消防安全制度、消防安全操作规程、防火防盗及应急预案、安全事故防范方案、维修报请处理及各类紧急情况应急预案。严格执行学生公寓中心的相关制度。	3	相关制度,缺一项扣 1 分,上限 3 分。	
	2.加强档案管理,有计划、有总结,会议有记录。	2	无计划、总结、会议记录等扣 2 分。	
七、综合管理 (分值 13)	1.严格执行学校学生公寓管理的有关规定,及时完成学生公寓中心布置的各项工作任务,不拖沓;加强与各部门的沟通与联络。	3	未严格执行公寓中心的有关规定,此项不得分;工作过程中有延后或配合不积极情况,视情况扣分。	
	2.严禁在公寓内设立宗教活动场所、举行宗教活动、传播宗教思想、发展宗教信徒。	2	有相应情况扣 2 分。	
	3.严禁擅自布置、张贴宣传品;严禁引入商业性的广告、设施及活动。	2	有相应情况扣 2 分。	
	4.严禁擅自改动、调配原有公寓楼内的设施、设备,改变其用途;严禁增加办公用房。	2	有相应情况扣 2 分。	
	5.严格执行学生公寓中心的住宿安排方案及住宿资源的管理;严禁收取学生任何费用。	2	有相应情况扣 2 分。	
	6.做好突发事件、节日、重要节点等特殊时期的相关工作。	2	未按要求完成工作的,视情况扣分。	
考核总得分				
考核人签字: 年 月 日 被考核单位负责人签字: 年 月 日				

附表 2

内蒙古农业大学学生公寓物业外包服务考核记录表

考核区域：_____号楼		时间：_____年____月____日	
考核内容	现场考核情况记录		
1. 人员配备	楼长姓名：_____ 值班员姓名：_____ 保洁员姓名：_____		
2. 保洁服务			
3. 值班服务			
4. 维修服务			
5. 文化建设			
6. 制度建设			
7. 综合管理			
综合评价 与建议			
考核人签字：		年	月 日
被考核单位负责人签字：		年	月 日

附表 3

内蒙古农业大学学生公寓物业外包服务师生满意度调查表

物业服务企业：

姓名				所在部门	
联系电话					
内容		满意	一般	不满意	意见或建议
保洁服务	楼内公共区域卫生				
	卫生间卫生				
	公寓区环境卫生				
	服务态度				
值班服务	文明执勤				
	岗位值守				
	服务态度				
维修服务	维修时效				
	维修质量				
	规范操作				
	服务态度				
管理服务	沟通效果				
	工作安排				
	事件跟进				
	反馈结果				
请您在对应评价栏内打√。 年 月 日					