

内蒙古农业大学校园物业服务 监督管理办法

第一条 为进一步规范校园物业服务行为，提高校园物业服务质量，营造安全、绿色和谐的校园环境，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，在校园内楼宇公共区域开展的秩序维护管理、环境管理、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，各使用单位每季度反馈物业服务意见表，对校园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 校园物业服务监督管理机构为校园物业服务监督管理委员会。由党政办、教务处、后勤管理处、保卫工作部、学生工作部、物业使用单位等部门组成，主要负责校园物业服务质量监督管理。办公室设在后勤管理处，教务处、保卫工作部、学生工作部为办公室成员单位，办公室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 学校质量监督管理部门协同校园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 监管方式与结果认定

第七条 对物业服务企业的监督管理，主要采取学校质量监督管理部门与校园物业服务监督管理委员会监管相结合的方式。

第八条 学校质量监督管理部门的考核评议工作为日常检查及周反馈、季度考核和年度考核。

第九条 日常检查及周反馈:质量监督管理部门和校园物业服务监督管理委员会不定期深入现场巡查物业服务企业履约情况并及时做好记录，以周为单位对不符合规范和要求的物业服务提出整改意见并下达整改通知，限期内未整改或整改不到位，质量监督管理部门依据合同规定提出违约处置建议。

第十条 日常考核办法

1、日常考核由采购方后勤管理处质量监管科执行,采取定期与不定期的方式进行检查与考核。

2、日常考评和检查中发现的问题，以书面整改通知形式通知服务公司，服务公司应在接到整改通知单 3 个工作日内整改完毕，并将整改情况反馈至后勤管理处质量监管科，由后勤管理处质量监管科进行验收。未按期完成整改的，第一次扣 1 分，第二次扣 2 分，第三次仍未整改的加倍扣分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。依据《物业考核评分办法》进行考核评分，对不达标项按每分 500 元的标准从物业服务费中核减。

3、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。

4、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。

5、在工作中出现影响服务部门正常工作，情节严重，屡教不改，对学校造成恶劣影响及后果的，按 5000-10000 元从物业服务费中核减。且学校有权终止服务合同，并追求其法律责任。

第十一条 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。季度考核结果在“合格”以上，学校按时按合同约定支付其物业管理

服务费，季度考核结果为“不合格”，学校按照物业管理服务相关规定在该季度管理服务费中进行核减。本年度季度考核累计三次不合格学校有权终止合同。

第十二条 综合考核办法

1、综合考核由采购方后勤管理处质量监管科与物业使用部门执行，按季度进行考核；考核标准根据《内蒙古农业大学物业管理服务标准及考核评分办法》执行，后勤管理处质量监管科和物业使用部门的考核结果分别占总评分的 70%和 30%。

2、在季度考核中，考核标准满分为 100 分，考核结果达到 85 分以上（含 85 分）为达标，采购方按合同双方约定付款方式及报账程序向服务商支付物业管理服务费。

3、检查中在同一地点发现同一问题的，第一次发整改通知书，责令限期整改；第二次除限期整改外并扣除 1000 元物业服务费；第三次除整改外并扣除 2000 元物业服务费，同时作为解除合同的重要依据。

4、在季度考核中，考核结果低于 85 分为不达标，物业管理服务费按中标金额月度服务费的 1%进行核减；考核结果累计三次不达标，采购方有权终止合同，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索损失及违约金。

5、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后勤管理处质量监管科提起申诉，经复核后认为情况属实，可对考核结果予以修改调整。

第十三条 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。年度考核结果为“合格”以上，双方签订下一年度物业服务合同。

第十四条 年度考核办法

1、以本年度四个季度考核结果得分的平均分数为依据，考核结果分为 95 分—100 分为优秀；90 分—94 分为良好；85 分—89 分为合格；85 分以下为不合格。

第十五条 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、年度考核优秀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

第十六条 本办法由后勤管理处负责解释，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：

内蒙古农业大学物业服务外包考核表				
物业服务企业：				
综合要求（23 分）				
标准内容		规定 分值	得分	备注
1	服务人员有团队精神,服从指挥安排,发现工作范围内存在的问题并能及时进行处理与报告，对甲方的整改要求和意见可以按时完成；	2		
2	服务人员应坚守岗位，恪尽职守，用语文明礼貌，态度温和耐心，工作中不生长时间接打电话、看视频、吸烟、饮酒、教学区内大声喧哗等行为；	2		
3	服务人员着装分类统一，佩戴标识、仪容整洁、姿态端正、举止文明；	2		
4	严格按照电动车安全管理条例规范所属员工使用电动车；	2		
5	每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核；	1		
6	树立尊师重教、服务教学科研理念，按照服务对象实际需求提供相应的物业服务；	1		
7	做到四个熟知，即熟知重点要害部位、熟知重点特殊人员、熟知重要事项、熟知岗位职责；	1		
8	发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告需方，并采取必要补救措施；	2		
9	明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平；	2		
10	对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；	2		
11	设置 24 小时报修服务热线，紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复；	2		

12	应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练，留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合；	1		
13	建立物业服务信息归档制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全；	1		
14	遇极端天气及突发情况下应积极配合学校开展相应工作；	2		
合计分数：				
保安服务（20分）				
（一）门岗服务				
标准内容		规定 分值	得分	备注
1	办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好，交接班有详细记录，出入口按规定时间开闭门；	2		
2	对搬运物品严格执行出入登记制度,严格限制装修材料及大重物从主出入口进入楼内，如遇特殊情况需请示，批准后登记，规定线路，进行线路交底；	2		
3	严格执行陌生访客登记制度，不准推销人员及其他闲杂人员进入楼内,对外来人员及进行询问和记录，并与相关部门取得联系方可进入，并执行非工作学习时间出入登记制度；	2		
4	大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行；	2		
5	排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。禁止自行车、电动车、宠物等进入办公楼（区）内；	2		
合计分数：				
（二）监控岗服务				
标准内容		规定 分值	得分	备注
1	管理区域内监控系统全天 24 小时开通运行，并实行 24 小时不间断轮岗监控值班服务，严密监视监控屏的显示情况，发现可疑情况作跟踪监视，做好监控记录；	2		
2	正确使用监控设备,发现问题及时报告,严禁私自使用,更改挪动室内设备，做好监控室内务及清洁卫生工作，不允许无关人员进入监控室，外来人员进入监控室应得到校有关部门审批，并做好详细记录；	2		
3	当班人员应对监控的私密性内容及现场记录严格保密,未经有关部门许可,不得擅自放像切换拷贝监控录像资料；	1		
合计分数：				

(三) 巡视岗服务				
标准内容		规定 分值	得分	备注
1	楼内各区域实行全天 24 小时巡视服务,天气发生变化时及时关闭窗户,为防盗、防火、防灾和维持楼内公共秩序,按不同方案的巡视路线设巡更点,确保巡遍全部公共区域监控中应有巡逻记录,对重点部位重点巡视并做好记录;	2		
2	接到火警、警情后 3 分钟内到达现场,协助保护现场,并及时报公安、消防及校有关部门,遇到突发事件,有应急预案,并采取相应措施协助保护现场,必要时报告学校有关部门;	2		
3	及时巡查,发现损坏公共设施及侵占公共空间的及时登记报告;	1		
合计分数:				
保洁服务 (40 分)				
(一) 各楼宇大厅,公共区域				
作业内容		规定 分值	得分	备注
1	地面、台阶	光亮,无尘,无弃物	2	
2	教室课桌椅、讲台、黑板	无污迹、无尘、洁净	2	
3	垃圾箱	无污迹,洁净	1	
4	护栏,扶手	无污迹,光亮	1	
5	墙壁,踢脚线,柱子	无污迹,无尘土	1	
6	指示牌,安全出口,开关面板	无污迹,无尘土	1	
7	消防设备(消防栓,灭火器,手动报警装置,火灾显示器,烟感器)	无污迹,无尘土,洁净	1	
8	玻璃门窗,	洁净光亮,无污迹	2	
9	木门,防火门,强弱电井门	无污迹,洁净	1	
10	暖气片,水管	无污迹,尘土	1	
合计分数:				
(二) 各楼层楼梯				
作业内容		规定 分值	得分	备注
1	地面	光亮,无尘,无弃物	1	
2	护栏,扶手	无污迹,光亮	1	

3	指示牌,灯具,开关面板	无污迹,无尘土,洁净	1		
4	防火门、墙壁、踢脚线	无污迹,洁净	1		
5	玻璃窗户,窗台	洁净,光亮	1		
6	暖气片,水管	无污迹,尘土	1		
合计分数:					
(三) 卫生间、开水间					
作业内容		检查标准	规定 分值	得分	备注
1	地面	光亮,无尘,无弃物	1		
2	墙壁	无污迹,无尘土	1		
3	洗手池,台面,水龙头,镜子	洁净,无污迹,无尘土	1		
4	厕间隔板,脚踏阀	洁净,无污迹	1		
5	垃圾桶	无污迹,洁净	1		
6	玻璃窗户,窗台	无污迹,洁净	1		
7	暖气片,水管	无污迹,无尘土	1		
8	大便池,小便池,墩布池	无污迹,洁净	1		
9	木门,金属件	无污迹,洁净	1		
10	开水器,饮水机	无污迹,洁净	1		
11	天花板,照明灯具,排风扇	无污迹,无尘土,洁净	1		
合计分数:					
(四) 阳台,楼顶,地下一层,校区环境卫生及垃圾清运					
作业内容		检查标准	规定 分值	得分	备注
1	露天阳台, 楼顶屋面, 天井	洁净, 无垃圾, 无杂草	1		
2	地下车库消防设备,管道,设备间	无污迹,无尘土,洁净	1		
3	地下车库地面, 墙壁, 木门,防火门	无污迹,洁净	2		

4	楼宇周围环境（台阶,台阶扶手,护栏,采光井玻璃,地下车库出入口斜坡通道）	干净,整洁,无垃圾,无污迹	2		
5	校区内所有柏油路、台阶上水泥方砖路、人行道、广场、游园、停车场、绿化带等。	干净,整洁,无垃圾	2		
6	校园内果皮箱,垃圾桶及非生活垃圾转运场	垃圾桶周围无散落垃圾,干净整洁,无污水,无异味,垃圾场清理及时,无堆放严重,杂乱无章等现象	2		
合计分数:					
电梯运行管理服务（8分）					
标准内容			规定 分值	得分	备注
1	负责电梯日常运行管理,如出现故障或发现异常应及时通知校有关部门和电梯维保人员;		1		
2	配有电梯司机的电梯,司机需在工作时间内坚守岗位,防止电梯超员超载运行;		1		
3	遇搬运物品应确保有专人负责电梯安全运行,不准将电梯（尤其货梯）交由乘客操作,防止电梯人为损坏,严禁装运易燃、易爆、危险化学品,如遇特殊情况需经校有关部门批准,采取必要安全保护措施;		2		
4	运行时如发生突然停电或电梯故障,应劝告乘客不要惊慌,采取安全救护措施,并及时通知校有关部门及维保人员;		2		
5	保持电梯轿厢内洁净、光亮无污渍（包括:地面、轿厢壁、轿厢门、按键盘、轿厢顶、指示牌）;		1		
6	保持电梯轿厢外洁净,光亮无污渍（包括:各层电梯轿厢门、按键盘、指示牌、电梯门槽）;		1		
合计分数:					
工程维修服务（9分）					
标准内容			规定 分值	得分	备注
1	熟悉水电暖维修的基本技能,工作迅速,快捷,有效。如出现损坏,异常,及时处理报修		2		

2	楼体外墙，屋顶，窗户；楼内吊顶，地面，每月定期巡查，如发现损坏和异常及时进行处理与报修	1		
3	保证照明系统正常使用，及时做好公共部位照明的开启事宜，遵守开关灯时间，如出现损坏，异常，及时处理与报修	1		
4	保证给排水设施设备正常使用，定期巡查，如出现损坏，异常，及时处理与报修	1		
5	供暖系统在供暖期每日巡查，保证正常供暖，如出现损坏，异常，及时处理与报修；供暖期以外，每月巡查一次	1		
6	消防设施设备定期巡查，如出现异常及时报修	1		
7	强弱电井每日进行巡查，如出现异常及时报修	1		
8	楼内公共区域开水间，卫生间（水龙头，水管，拖布池，洗手面盆，大小便池，脚踏阀，厕间隔板，墙砖，天花板等）设施出现损坏和跑，冒，滴，漏，堵等问题及时进行处理与报修	1		
9	各单位业主报修的有关各房间内的设施设备出现损坏和异常问题，及时进行处理与报修	1		
合计分数：				
总计得分：				
考核评分细则说明： 符合服务标准打满分，基本符合打本项规定分值的 50%，不符合得 0 分，或服务标准不达标同类项在打分周期发生 2 次的得本项分值的 50%，发生 3 次及以上的得 0 分。同时考核表中每分对应考核金额为 500 元人民币，并且可在日常检查考核过程中对不达标项进行累计处罚。后勤管理处质量监管科每季度通过质量监督委员会成员的监督反馈和督促整改情况，对供方服务进行一次综合考核评定，满分为 100 分，85 分及以上为物业管理服务达标分。				
考核意见：			签章	
日期： 年 月 日				