

内蒙古开放大学物业管理服务项目

服务及人员要求和考核办法

一、服务要求

（一）服务目标与责任

1. 结合校方要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案；
2. 严格执行学校的各项规章制度和有关规定；
3. 严格按照学校提出的服务标准和要求以及各岗位职责执行。
4. 提供优质、高效的物业管理服务，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障教学、科研、师生学习工作顺利进行。
5. 建立健全各项管理制度和应急预案，及时处理各类突发事件。
6. 每学期对员工进行培训和考核，提高员工的业务水平和服务意识。
7. 接受学校和师生以及各级主管部门的监督和检查，及时整改存在的问题。
8. 制定节能管理方案，在日常服务保障中须加强管理，降低能源资源消耗，及时关闭不用的电源和设备；严禁保洁员长流水冲洗墩布、便池；绿化用水应采取集约化、定量化、精细化模式，科学合理用水用能。

9. 制定安全管理运行方案，按照《中华人民共和国安全生产法》中“三个必须”（管业务必须管安全、管行业必须管安全、管生产经营必须管安全）的相关要求，就消防、环保、疾控以及人员稳定等方面安全事项及责任予以明确。

10. 对于单项 200 元以内的维修项目，由中标单位全权负责实施；中标单位所供应的各类物料、设备，必须符合国家、行业现行标准及质量技术要求。

11. 垃圾清运及垃圾处置：校区的垃圾由中标单位自行解决倾倒地点，处置费自行和相关业务单位协商。

12. 严禁将任何商业性的广告、设施、活动引入校园。

13. 寒暑假期间正常提供物业服务。

（二）服务人员要求

1. 每学期至少开展 1 次思想政治教育、保密意识、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。新入职员工应当接受保密、思想政治教育、岗位技能等岗前培训。

2. 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求（不得低于行业标准），国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。加强对工作人员的职业道德教育（熟悉高校文化、理念）、行为管理、技能培训。

3. 服务人员应符合岗位要求，如校方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求中标单位进行调换。如因中标单位原因对服务人员进行调换，应当经校方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

4. 着装分类统一，佩戴标识，工牌应标明所在楼宇及岗位、姓名信息。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

5. 东校区北门、老年（社区）教育基地大门安保人员年龄须在 45 周岁及以下；其余楼宇安保人员年龄须在 50 周岁及以下；其他岗位服务人员，男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁。核查发现存在超龄人员的，下达整改通知书，限期完成人员调整更换；逾期未完成整改或多次出现超龄用工问题的，予以扣罚 1000 元，相关情况纳入季度考核及年度履约评价，作为合同续签、履约评估的重要参考。

6. 项目经理、项目主管（安保、保洁、综合维修、绿化养护、会务服务人员等）须身体健康，责任心强，有一年以上相关工作经验（其中绿化养护人员须有园林绿化相关实际工作经验 3 年及以上），熟悉有关法律法规，思想品德好，无不良记录。所有岗位须提供健康证明，无证明不得上岗。为本项目配备的项目经理不得在其他项目从事任何工作，未经校方许可不得调换，如违反约定，不再续签下一年度合同。

7. 卫生保洁人员：须身体健康，责任心强，接受过保洁或相关训练，掌握基本保洁、消杀的技能，熟悉有关法律法规，思想品德好，无不良记录。具备健康证明，无证明不得上岗。

8. 综合维修人员：须身体健康，爱岗敬业，有责任感，具备专业知识及专业应用能力，具有独立完成工作任务及突发事件应急处置能力，有较强的安全防控意识，必须持有相关证书并具有相关设施设备的维修维护经验。具备健康证明，无证明不得上岗。

9. 会务服务人员须身体健康，责任心强，思维敏捷，严谨细致，五官端正，形象好，气质佳，无残疾无纹身，具有履行岗位职责的身体条件，具有专科及以上学历，接受过会务服务培训，熟悉会务流程及会场设备的日常操作、维护。思想品德好，无不良记录。具备健康证明，无证明不得上岗。

10. 绿化养护人员须具有实际工作经验 3 年及以上，具备农学、林学、花卉、园林、园艺等相关专业技术人员，能够认识园林病虫害，并具有防治知识，便于日常工作的开展。具备健康证明，无证明不得上岗。

11. 各岗位人员配置齐全，总岗位数不得低于 60 名。员工工资不得低于呼和浩特市市区最低工资标准，且须按照《中华人民共和国劳动法》相关要求。

12. 中标单位须按照国家规定依法用工，出现问题责任

自负。

13. 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告校方，并采取必要补救措施。

14. 中标单位的用工须符合法律、法规之规定，管理服务人员的工资按照内蒙古自治区人民政府办公厅《关于调整自治区最低工资标准的通知》（内政办发[2025]40号），人员工资不得低于呼和浩特市一类地区最低工资标准 2380 元/人/月，按一年 12 个月计算，否则视为无效响应。

15. 中标单位必须严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条款，为本项目符合年龄要求的服务人员（不低于总服务人数的 60%）按内蒙古自治区呼和浩特市最新社保缴费基数最低标准缴纳社会保险；剩余 40%服务人员须缴纳不低于 80 万元/人/年及以上保额的雇主责任保险。

16. 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、酒后上岗、在校内寻衅滋事等情况的，一经查实，扣除该岗位当月工资额并责令辞退相关人员。

（三）重大活动保障要求

1. 制订流程。配合校方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2. 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，

确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，

3. 发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

4. 在节日、庆典、评估、重大参观调研活动、环境整治等大型活动前，确保室内外公共区域的高标准清洁，

5. 校庆、开学及毕业典礼、运动会、重要接待活动等重大活动前，高标准做好保洁、会场布置、现场秩序维护等工作。

6. 重要考试前，协助学校有关部门做好考试考场布置，确保考试顺利进行。

（四）应急保障预案要求

1. 重点区域及安全隐患排查。结合学校的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并每学期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2. 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：疫情防控应急预案、治安事件应急预案、火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、恶劣天气应对应急预案、生物灾害应急预案等。

3. 应急预案的培训和演练。应急预案每学期培训和演练，组织相关岗位每学期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。

4. 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人每学期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知校方购置齐全，确保能够随时正常使用。

（五）服务方案要求

1. 制定工作制度，主要包括：员工管理制度、安全管理制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度、检查考核制度、奖惩制度、服务满意率调查制度、投诉受理处理回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、操作规程、质量标准等等。各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。

2. 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案等。

3. 制定物业服务方案，主要包括：公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、安保服务方案、会议服务方案等。

（六）各类设施设备维修要求

1. 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2. 维修次日进行维修跟踪和维修回访。

3. 各项维修记录、台账填写完整、规范。

4. 每日检查校园内门窗、照明灯具、开关、插座、水龙头、便器、洗手池等设施设备损坏情况，以及墙体脱落、玻璃破裂、灯具损坏、蹲便隔板、顶棚等破裂损坏情况，发现及时报告，记录检查情况。

5. 所有维修按维修流程、制度开展工作。

6. 每日检查楼内饮水机能否正常使用，有无漏水、不出水等情况，发现问题及时上报。

7. 每日巡视检查水电暖管网基本情况并做好巡查记录。巡视中发现问题及时维修解决，确保无“跑、冒、滴、漏、堵”现象发生。

8. 严禁将学校设施、设备改变用途，严禁调配、改动楼宇内的原有设施、设备，尤其是原有线路、管道不得擅自变更用途或增大负荷、增加容量等，

（七）建筑物及相关设施设备检查要求

1. 每月至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时通知校方，并采取必要的避险和防护措施。

2. 每月至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散

水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向校方报告。

3. 每月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向校方报告。

4. 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水、天台、门厅和雨落管等，发现破损，及时向校方报告。

5. 各楼宇外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙及玻璃屋顶清洁明亮、无破损。

6. 保障通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

7. 每月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向校方报告。

8. 保障路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

（八）标识标牌要求

1. 每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

2. 安全类标识、标牌张贴到位，无缺损遮挡；易危及人身安全的设施设备配有明显警示标志和防范措施。

3. 不得自行随意张贴或更改已有标识。张贴或更改标识前，中标单位应当经校方确认许可标识内容与张贴位置，确认许可后方可张贴或更改。

（九）保洁服务要求

1. 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
2. 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
3. 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
4. 保洁人员遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，楼宇保洁：按时到岗（8：00 前到岗）、离岗，不窜岗，着装统一，仪表整洁，言行举止文明，不得与师生发生冲突，清洁卫生设施设备齐全，清洁工具标识明确、规范放置，各类清洁工具不得混用。
5. 在重大参观、考察、调研、检查等活动前，服从校方调配，确保途径路段、场所等公共区域的高标准清洁。
6. 人员配置齐全，符合招标文件要求岗位配置数。
7. 保洁人员作业期间着工装、带工牌，按合同规定及招标文件要求按时上下班，在规定的上岗时间及时到岗，无故不得擅自脱岗，并严格遵守学校的各项规章制度。
8. 校园保洁人员具体工作：确保在正常的工作时间段、人流活动频率大的阶段都有清扫人员在进行工作，减少工作盲区，保证清扫区域的干净整洁；同时，加大机械清扫力度。
9. 细化保洁人员的工作职责，明确保洁范围、清洁内容等。明确卫生清扫人员的责任片区，将每个片区里的垃圾

箱均统计在内，每学期进行清洗清倒，将每个片区都标记清楚，做到责任到人，每学期对清扫片区进行轮换。

10. 按各类机械设备操作规程开展工作，每学期进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常，无工伤事故；车辆更换配件维修周期：本地配件 1 个工作日内，外地配件 3 个工作日内。

11. 建立健全卫生日常检查标准，将检查标准纸质化，检查内容数字化。制作日常巡查记录表，派专人进行巡查记录，督促保洁员相互之间监督和促进。

12. 校园路面无积水，无废弃物、白色污染等，路沿道牙边缘无明显沙石、尘土，行道树树穴内无杂草、废弃物，校园道路、停车场等主要保洁区在工作时间内全天候整洁干净。

13. 沟渠，雨篦子、污水井、排水口确保畅通，无堵塞情况。

14. 校园环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、树木、路灯杆、宣传栏、健身器材及指示牌等公共设施整洁，及时清理乱贴乱画现象。

15. 做好对汛期、雨雪、沙尘等恶劣天气的应急预案和应急设施、设备的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡做好防滑措施，雪停 2 小时内完成清扫任务，积雪及时外运，严禁将带有融雪剂的

积雪堆积到草坪内。

16. 按照学校实际情况，配备工作所需的机械设备，在进场 15 日内配备齐全。

17. 教学楼、办公楼保洁人员在工作场所要动作轻、说话轻，不长时间接打电话、闲聊。

18. 教室内讲桌、讲台、课桌椅、多媒体柜、黑板、话筒等教学设备干净，无灰尘、无水印、无蛛网等。

19. 教室内窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、窗帘、墙壁开关插座、暖气片等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网。

20. 教室内桌椅干净，摆放整齐；钟表光洁干净，走时准确。石材地面、内墙做好养护工作，每学期开学前开展 1 次清洁作业。

21. 楼梯、楼梯间：地面、台阶、踢脚线、墙壁、门窗、楼梯扶手、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。

22. 楼宇入口：大厅地面、踢脚线、墙面、大理石装饰、玻璃门、窗台，暖气片、摆放物品、标识洁净整齐

23. 楼宇平台、楼宇顶层、楼梯中间台面和窗台、架空层、落水管要每学期清理，无蛛网、无积尘、无垃圾。冬季及时清理屋顶积雪。

24. 楼宇门口平台、台阶无垃圾、无积尘；雨雪天气，

及时清理积水积雪，铺放防滑垫。

25. 休息室、值班室、设备房、工具间等：地面、墙壁、窗台、家具、电器、设备、门窗等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等；物品及桌椅摆放整齐。

26. 公共卫生间：

①卫生间：地面、墙壁、隔断、瓷砖、门窗、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。

②便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通。

③卫生间内摆放芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持无异味。盥洗室洗手台、洗手池、墩布池、水龙头等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无水渍；镜面玻璃光洁，无污渍、手印和水印。

27. 开水间：

使用专门洁净抹布擦拭饮水机，保持光洁干净，无垃圾灰尘、水渍、水印；茶叶过滤桶及时倾倒，每学期清洗，无异味；地面、墙壁、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。

28. 保洁工具间：

①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。

②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。

29. 电梯轿厢：

①电梯轿厢内壁、轿厢地面、层门表面、按钮等洁净光亮，无污渍、无手印水印、无擦痕等，每日至少开展 1 次清洁作业。

②灯具、操作指示板明亮。

30. 所有垃圾随时清理，不积存；上午和下午下班前必须倾倒垃圾超过 1/3 的垃圾桶和垃圾筐。

31. 保洁人员收存的纸箱等废弃物，须在当天下班前带走，不得长时间堆积存放。

32. 楼宇内教室、教师休息室、会议室、大厅、走廊、楼梯间、一层楼梯下、楼宇顶层等公共区域不得堆放杂物或个人物品；保洁员个人物品和保洁工具存放在指定位置。

33. 楼宇内不悬挂张贴未经学校允许的横幅和宣传展板；及时清除过期横幅和宣传展板。

34. 大厅、楼内公共通道：

①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 2 次清洁作业。

②门厅、楼宇内过道玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。

③楼内指示牌、配电箱、消防栓等每学期清洁干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。

④每季度地面进行一次深度清洁（包括除胶、划痕处理

等)。

⑤楼内绿植每学期修剪、浇灌，及时做好养护。

35. 电器、消防等设施设备：

①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展1次清洁作业。

②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展2次清洁作业。

(十) 垃圾处理及卫生消毒要求

1. 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。

2. 桶身表面干净无污渍，每日至少开展1次清洁作业，保持周边干净整洁，周围2米内无散落垃圾；垃圾箱、果皮箱内垃圾不应超过容积的1/2，垃圾不出现满溢现象；夏季每周进行灭蚊、蝇消杀工作，并做好记录。

3. 垃圾中转车保持整洁，无明显异味，每日至少开展1次清洁作业。

4. 垃圾桶的消毒情况，无异味、无滋生物，每月开展1次清洁作业。

5. 校园垃圾要日产日清，无暴露垃圾、无卫生死角、无垃圾堆积现象。对各种生活垃圾、花草树木废弃物、仪器

包装箱、零星无主建筑垃圾及时进行清运，保证不留存、不过夜，严格执行垃圾日产日清管理制度，保证垃圾的及时清运。

6. 做好垃圾分类管理的宣传工作，制作宣传标牌，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

7. 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每半月至少开展 1 次作业

8. 每学期做好楼宇消杀通风并做好记录。

9. 发生公共卫生事件时，配合专业单位开展消毒、检测等工作。

10. 垃圾桶、垃圾中转点等，夏季每周进行灭蚊、蝇消杀工作，并做好记录。

11. 化粪池清掏，无明显异味，每学期至少开展 1 次清洁作业。

（十一）绿化服务要求

1. 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

2. 做好绿化服务工作记录，填写规范。

3. 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故。

4. 相关机械、工具的环保、安全性应当符合规定要求。

5. 按机械保养手册要求进行设备质量检测、维修保养，确保设备能够正常运行。

6. 建立绿化养护作业台账，记录工作日志，记录内容要完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理。

7. 节约用水，绿化浇水尽量使用喷灌设施进行浇水，不得大水漫灌，不得存在其他浪费水资源行为。

8. 绿化日常工具必须满足使用要求。

9. 因养护、管理不当造成的校园园林植物严重病害、死亡、损坏、丢失现象，在七日内中标人自费补栽（按原植物品种、规格、数量进行补植）。

10. 工作中要按绿化养护流程及要求进行相关工作，不得为省事省力而省略流程，从而造成植物长势不良甚至枯死。

11. 绿化有专业的园林、园艺、林学等方面的技术人员（有实际养护经验）进行日常工作的管理。

12. 根据植物的生长环境、植物特性等习性，及时进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

13. 根据生长情况进行草坪修剪，确保绿地内无枯草、杂物，无干枯坏死斑块和病虫害侵害，基本无黄土裸露地面。

14. 每学期开展树木修剪，确保乔灌木生长正常、造型美观自然，无枯叶、无徒长枝、枯枝、无病虫害、无死树缺株，歪斜树及时扶正支撑，消除安全隐患。

15. 保持校园绿篱生长旺盛，色块整齐、修剪控制得当，篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶，基本无死株

和干死株，有虫株率在 10%以下。

16. 确保成活率；花卉养护到位，无植株枯死枯萎，清除花坛和花境中的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

17. 校园植物病虫害防治及时有效。根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害高发时，以药剂杀死病虫害，病虫害危害程度控制在 5%以下，以确保植物良好生长。

18. 绿化工作中产生的废弃物及垃圾要到日产日清。

19. 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。

20. 恶劣特殊天气过后，要及时清除倒树、断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

21. 造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。

22. 保持校园地被植物及草坪生长茂盛、无黄土裸露现象，无明显杂草，草坪高度控制在 7 厘米左右，不能使用扫边机，导致草坪高度在 1—2 厘米，无明显斑秃或局部枯黄、枯死现象。

23. 保持校园绿地内无明显杂草，无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染。

24. 冬季树木做好防寒保暖措施，并对树木进行涂白。

25. 农药有专人管理使用，农药使用合理，配药浓度与使用说明相符，喷洒到位，效果明显；且使用时做好防护措施。

施。

26. 在草坪树木浇灌过程中，要有专人负责，不能要大跑水等浪费水资源现象。

27. 在使用喷灌系统进行浇灌时，不能长时间的开放，要分时分段进行避高峰工作。

（十二）会议服务要求

1. 按照会议主管部门要求，服从会议主管部门安排，做好会务服务工作。

2. 会务服务人员须身体健康，责任心强，思维敏捷，严谨细致，五官端正，形象好，气质佳，无残疾无纹身，具有履行岗位职责的身体条件，具有专科及以上学历，接受过会务服务培训，熟悉会务流程及会场设备的日常操作、维护。思想品德好，无不良记录。具备健康证明，无证不得上岗。

3. 加强会务服务人员保密意识培训。

4. 根据会议需求，明确桌椅、设备等摆放规定。

5. 放置引导牌，引导人员手势规范、语言标准。

6. 会议期间按需填水。

7. 检查会议现场并做好清扫工作。

二、考核办法

（一）日常考核办法

后勤保卫处根据以上物业服务要求和人员考勤情况在日常考检查中发现的问题，以书面整改通知形式通知物业服

务公司，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，并将整改情况反馈至后勤保卫处相关负责人员，后勤保卫处进行验收。未完成限期整改的，第一次扣 500 元，第二次扣 1000 元，仍未整改的除加倍扣分外通报物业服务公司并要求其书面报送情况说明。

（二）季度考核办法

由内蒙古开放大学后勤保卫处联合国有资产管理处和审计处每季度根据以上物业服务要求和人员考勤情况组织对物业服务公司进行季度考核，采取资料核查、现场验证、走访询问等方式对服务质量进行考核。

季度考核结果划分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。季度考核中出现 1 次不合格的，校方有权解除服务合同；同一年度累计出现 2 次合格等次的，校方予以内部通报警示，并将该情况纳入下一年度合同续签评估重要参考依据。

现场检查过程中，若在同一点位反复发现同类问题，实行分级处置：

1. 首次发现：下达整改通知书，明确整改时限，督促限期完成整改；

2. 复查仍存在同类问题：除责令限期整改到位外，予以扣罚 1000 元，同时开展约谈提醒，要求提交问题根源分析及长效防范措施；

3. 经两次处置后，再次出现同一点位同类问题：予以扣

罚 2000 元，对中标物业服务公司进行全校通报，该情形将作为校方评估履约能力、启动合同解除程序的重要依据。

（三）考核结果申诉

物业服务公司对于考核结果和需整改项目有申诉和解释权，经相关部门确认属实，对考核结果可予以调整。

（四）教职工满意度考核

每年度组织开展全校服务满意度调查，物业服务满意率不得低于 80%。

1. 年度满意率 70%（含）至 80%：校方对物业服务公司进行约谈，责令提交专项提升整改方案，限期完成服务提质整改，同时予以扣罚 5000 元，该结果作为合同续签评估重要参考；

2. 年度满意率 60%（含）至 70%：予以扣罚 10000 元，对物业服务公司予以全校通报批评，校方有权暂缓合同续签研判；

3. 年度满意率低于 60%：视为服务履约严重不达标，校方有权启动合同解除相关程序。