

附件 2

内蒙古工业大学鄂尔多斯校区 物业服务质量日常监督管理细则

为提高校园物业管理服务水平，规范物业管理服务行为，提升物业管理服务品质，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障教学、科研、师生生活顺利进行，根据《内蒙古自治区物业管理条例》和鄂尔多斯市有关物业管理规定，《高等学校物业服务规范》等行业规范，结合鄂尔多斯校区物业社会化服务实际，特制定本监督管理细则。

一、监管对象与范围

监管对象为提供物业服务的第三方物业公司，由鄂尔多斯校区运行保障中心全面负责物业服务的质量监督与管理工作，并组织具体实施。本监督管理细则适用于内蒙古工业大学鄂尔多斯校区物业服务内容。

二、监管原则

按照客观公正、民主公开、从严标准、注重实绩、人性化管理的原则进行全面监管。

三、监管细则内容

（一）日常监管检查过程中，未达到以下服务标准及要求（详见附表 1、2、3、4、5），经鄂尔多斯校区运行保障中心相关日

常监管部门核实情况后，对中标方第一次警告，三日内进行再次检查。

（二）再次检查时，如未改进完善，由日常监管部门下发整改通知单，要求中标方于三至七日内整改（可视情况定制合理的整改时间）；如未按期整改按照每项扣款 1000 元处理。

（三）同一类型问题累计三次警告及以上，扣款金额按照每项 5000 元处理。

（四）主管人员履行岗位职责不得擅离职守，每发现一次处以违约金 1000 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的处以违约金 5000 元。

（五）特殊岗位（如心理咨询、园林绿化、消防、水电暖运行、电工、特种设备安全管理与作业等）需持相应资质证书上岗，如不符合岗位需求每发现一次处以违约金 3000 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的处以违约金 10000 元。

（六）如服务质量存在重大问题,对校园安全、稳定等方面造成不良影响及负面舆情等情况，例如:出现消防设施瘫痪、疏散通道堵塞、违规用电用火等引发的火灾，教学楼等建筑外墙脱落、枯木树枝脱落、井盖损坏、天花板坍塌、电梯故障造成重大伤人等情况;门禁管理形同虚设，校外人员随意进出，导致盗窃、人身伤害事件等；被校外官方媒体、非官方媒体及师生通过（如小红书、抖音、快手等影响较大的自媒体平台）平台发布，引发社会关注度较高的有负面曝光事件等情况。以上（类似）情况每出现

一次，照价赔偿损失后另行扣款 10000-50000 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的，照价赔偿损失后采购方有权与中标方解除合同。

（七）各类岗位人员不得兼岗作业，每发现一次处以每人次违约金 500 元，对服务质量产生重大影响，情节严重的处以违约金 2000 元。

（八）如服务质量存在重大问题造成不良影响的情况，由日常监管部门上报至学校考核组，由学校考核组具体处理，以上产生的相关扣款金额由所在季度物业服务费中扣除。

四、物业服务标准及要求不低于甲方招标文件中的相关要求，且不低于《高等学校物业服务规范》（中后协〔2021〕2 号），未尽事宜的服务内容最低标准及要求按《高等学校物业服务规范》（中后协〔2021〕2 号）执行。

五、《内蒙古工业大学鄂尔多斯校区物业服务质量日常监督管理细则》由鄂尔多斯校区运行保障中心负责解释。

附表 1

后勤物业服务标准

项目	标准要求
制度建设和综合管理	1. 物业各类服务方案完善健全（包含楼宇保洁服务方案、楼宇安全管理服务方案、会议服务方案、设施设备维修方案、学校重大活动的物业服务保障方案、人员培训计划方案等）。
	2. 物业管理制度健全完善（包含日常管理制度、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、物品出入管理制度、设备管理制度等）。
	3. 应急预案合理（包含疾病防控应急预案、火灾应急预案、电梯故障应急预案、治安事件应急预案、极端天气应急预案、设备运行应急预案、反恐应急处理预案、消防控制室处理预案（微型消防站）、学生意外伤害应急处理预案、卫生事件应急预案、高空坠物应急预案、跑水事件应急预案、校园大雪应急预案、宗教传播应急预案等）。
	4. 组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职管理人员及安全责任人。
	5. 岗位职责明晰，组织实施具体的人员培训方案。作业期间着装规范统一并佩戴工牌，形象良好严格遵守学校的各项规章制度，服务规范标准。
会务服务管理	1. 会议服务人员仪表仪容合格，佩戴工号牌，使用文明服务用语。报告厅、会议室、接待室、休息室、机房区域内无尘土，无污渍，无水渍，无手印，无杂物，无异味，洗手间、卫生间卫生持续维护，保持干净整洁。实习实训、培训、活动保障服务到位。
	2. 遇到大型活动时，项目主管及部门负责人要进行全程跟踪服务，主动、积极地协助与配合。窗明厅亮，烟灰缸及时更换清洗干净，茶具整洁、无破损、无污水迹、整洁统一，物品摆放整齐。
	3. 会议桌禁烟牌、茶具、桌签、桌椅摆放整齐，花木叶面干净，打好热水整理物品，及时做好茶杯及会议室的清洁卫生工作。会前半小时将贵宾休息室、会议室门打开，保持卫生干净整洁。
	4. 指派专人对所需的调试音响、话筒、投影仪、led、照明、空调等机电设备进行全面的调试，保证声音清晰，音量适度，确保会议期间安全完好地使用。会服人员须在会前 15 分钟到会场门口站立迎接与会客人，站姿标准，精神饱满，面带微笑。
	5. 会议开始后，会服人员轻轻将门关上，以免打扰。同时，在门外等候。不得随意乱动参会人的文件资料及物品。在会议进行中，会服人员要做到“三轻、一快”（说话轻、走路轻、操作轻、服务快）的规范服务，讲究礼貌礼

楼宇环境卫生管理	节，保持会场周围安静，确保会议安全。保持每十分钟巡视一次会场，做好续倒热水服务。
	6. 要控制与会议无关人员出入会场，尤其是保密性较强的会议更不能让外人随意进出。如有来访者找参会者，则必须通知主办方，等待主办方给予安排，需要时随时配合。若在会议中，音响或其他电器设备出现故障时，应立即查看调整。问题严重的告知部门负责人，寻找专业人士及时解决，并与主办方和参会人详细解释清楚并安抚。
	7. 若会场出现特殊意外情况，现场服务人员要反映敏捷，立即通报上级领导和有关部门，积极采取相应的应急预案措施，同时及时快速引导参会人撤离现场。
	8. 会议中间有简短休息或离场，会服人员迎领与会领导到贵宾室休息，提供热水服务。同时要辅助整理会场，补充或更换相应物品。
	9. 要快速整理会场卫生，保证会议场所的良好环境。桌椅重新排列整齐，检查有无未熄灭烟蒂等安全隐患，有无破损设备，以便及时处理，确保会议能继续正常进行。
	10. 会议结束时，会服人员应站在门口两侧，微笑送客，礼貌道别，并提醒参会人带好会议文件资料及随身物品，关闭照明灯、门窗、防火门、空调、机电设备及相关电源。迅速仔细检查会场内有无参会人遗忘的物品，如发现有遗留物品应立即送还或及时上交。仔细检查设备设施是否完好。
	1. 楼宇地面及入口处脚垫干净整洁，无积水，无杂物。各种摆设以及装饰物、悬挂物、标牌、消防器、开关盒、公共设施清洁无灰尘网、无污渍。
楼宇环境卫生管理	2. 门窗干净明亮，玻璃门、间隔、窗台、窗帘、暖气片、讲桌、黑板、灯具、教学用具及其他固定物干净整洁。
	3. 卫生间室内及时通风，确保无异味、臭味。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。卫生间地面无烟头，无纸屑，无污渍，无积水。镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。
	4. 洗手池、墩布池清洁无污渍。墙壁、隔断干净，顶棚目视无灰尘、下水道通畅，瓷瓦洁净，便器洁净无黄渍，卫生工具摆放整齐。卫生间纸篓及时清倒，严禁将卫生纸等废弃物冲入下水管道等。
	5. 楼梯地面清洁光亮，无污渍，无积水；楼道踢脚线、楼梯扶手无灰尘，无污渍。楼梯通道无滞留纸屑、果皮、烟头和明显垃圾。金属柱子、不锈钢、铜、铝合金扶手清洁光亮，无灰尘。
	6. 垃圾箱内套有垃圾袋，垃圾桶/箱外表无污渍，无灰尘，无异味散发，垃圾不过夜，日产日清。垃圾清运车、抹布、铁砂等劳动工具统一指定位置规范停放，不得乱停乱放。
	7. 课室、值班室、设备房室内地面及家具电器设备干净明亮，无灰尘，无杂物，桌椅、物品摆放整齐，同时做好公共区域通风工作。室内花木定期科学养护、无乱贴、乱涂画、乱悬挂现象。

	8. 楼宇层面无积水，无杂物。阳台、平台、天花板、架空层、楼层下无蜘蛛网、无积尘、无垃圾。电梯间内卫生清洁，无杂物，无积水。
	9. 定期消毒，消杀灭四害，做好记录。疾病发生期间严格按照上级规定执行。
	10. 发现楼内有宗教传播活动，立即报告安保人员。
校园环境、卫生 保洁垃圾清运	1. 按保养手册要求进行设备质量检测、维护保养，确保设备运行正常。严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故。
	2. 校园主要道路、学校入口、广场等重要场所 5-10 月早 8:00 前;11-4 月早 8:30 前完成第一次清扫，无卫生死角。
	3. 校园道路、广场、停车场等主要保洁区全天候整洁干净。路沿石边缘无明显沙石、尘土。校园路面无积水，无废弃物、白色污染等。行道树树穴内无杂草、废弃物。
	4. 校园内墙体、台阶、花池墙皮脱落、地面塌陷、路面、道牙破损应及时上报，对木栈道破损及时进行维修。校园环境保洁区内的建筑外体、围墙、道路、桥梁、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。
	5. 严格落实垃圾分类要求，要分类标识鲜明，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。果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，每日保持干净，周边无异味。垃圾箱表面无浮土，果皮箱、垃圾箱内垃圾不应超过容积的 1/2。
	6. 做好人工湖等景观水系的保洁工作，无漂浮物、杂物杂草等，做好木栈道及保护设施的维修维护工作。
	7. 做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡等关键部位做好防滑措施，主干道雪停 2 小时内完成清扫任务，积雪及时外运。
	8. 不定时对相关人员进行垃圾分类培训、消杀培训，集中或定期做好校园环境消杀。定期除四害，夏季每周进行灭蚊、蝇消杀工作，并做好记录。
	9. 在节日、庆典、评估等大型活动中及时高标准做好校园保洁工作。
校园绿化养护	1. 建立绿化养护作业台账记录工作制度，记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理。绿化养护人员持证上岗、作业期间着工装、戴工牌，严格遵守学校的各项规章制度。
	2. 乔灌木树冠完整、生长旺盛，无病虫害，无枯死枝，无枯死树。行道树适时修剪，树冠完整，骨架均匀，无明显病枯枝、倒垂枝、无枯死株。
	3. 校园内树木枯枝及时修剪，歪斜树及时扶正支撑，无安全隐患。校园名木古树修剪枯枝，补树洞、松土、施肥、除草、支撑等养护及时。

	4. 节约用水，绿化浇水尽量使用喷灌设施进行浇水，不得存在大水漫灌或其他浪费水的行为。
	5. 保持校园绿篱生长旺盛，色块整齐、修剪控制得当，无死株、缺档，无长枝、篱下无明显杂草、石头瓦块、垃圾和枯枝落叶。
	6. 新种树应保证成活，及时扶正，规格基本一致，树穴内杂草清理及时，无积水，无杂物。
	7. 造型植物保持优美形态，生长旺盛，无明显残缺。草花、盆花更换及时，做到三季有花。
	8. 保持校园植物病虫害防治及时、有效。无明显病虫害危害症状，病虫害危害程度控制在 5%以下，病虫害防治工作合理进行并做好相关记录。
	9. 看护好树木花草，因管理不善造成的校园园林植物严重病害、死亡、损坏、丢失现象，在七日内处理和补栽（按原植物品种、规格）保证数目及花草成活率，树木养护期为三年、花草养护期为一年。
	10. 大型活动中做好景观布置工作，会场周边卫生保洁工作，花坛摆放布置有重点、有创意。
	11. 冬季对当年种植的树木做好防寒保暖打冻水等措施，并对主干道两侧树木及广场绿地内树木进行涂白。
	12. 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，草坪控制在美观适宜的高度，无明显斑秃或局部枯死现象。
	13. 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。
用水用电管理	1. 严禁超负荷用电和私拉乱接设备。严禁私自改动供水供热管道。临时用电和使用安装大功率设备向保障中心相关部门申请报备。
	2. 公共照明和用水人走灯灭，禁止长明灯和长流水现象的发生。
	3. 严格违规操作作业。人为操作不当造成停电事故或设备损坏。严禁使用不合格、不符合节能要求的电器元器件及设备。
	4. 定期巡查楼内供电设施设备，有记录，严禁漏电，线头外露，过热变色现象。
	5. 严禁用消防水、暖气水进行冲水清洁作业。
维修维护	1. 维修人员持证上岗，遵守相关制度；规范操作，服务主动、热情，作风严谨。
	2. 定期巡视检查，及时维修维护，有报修、结果反馈等过程记录。
	3. 定期维修保养供水、供暖、供电系统等保障基础设施设备。
	4. 接到报修通知，20 分钟内到达现场。水电暖急修不过夜，不得影响正常教学和工作。及时清理干净作业现场，物品放归原位。
	5. 维修不及时导致大面积泡水或其它负面影响。

学校重大活动物业管理	1. 学校大型活动期间，保持楼宇内外整体环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。协助有关部门做好活动会场\考场布置工作。
	2. 学校大型考试期间，保持楼宇环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。考试前做好楼宇内公共设施（如课桌椅、照明系统等）检修工作，确保考试顺利进行。
	3. 遇到大型活动或会务时，项目主管及部门负责人要进行全程跟踪服务，主动、积极地协助与配合，高质量完成各项任务。

附表 2

学工物业服务评分内容及指标体系

项目	评分内容及分项指标
综合管理	1. 公寓管理的严禁事项： 严禁私自布置、张贴宣传品，严禁任何组织和个人在公寓内传播宗教、发展教徒，严禁在公寓内设立宗教活动场所、举行宗教活动，严禁在公寓内建立宗教团体和组织。严禁调配、改动原有公寓楼内的设施、设备。严禁将任何商业性的广告、设施引入公寓。严禁增加办公用房。严禁将公寓楼内设施、设备改变用途。严格执行保障中心相关部门的住宿安排方案，严禁私自安排住宿（含寒暑假期间住宿安排）。严禁收取学生任何费用，所有学生服务均是免费。
	2. 组织架构明确，分工明确；工作态度端正，能积极主动配合、执行学校安排的其他工作。
	3. 公寓服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于公寓服务方案、日常管理制度、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）。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。
	4. 物业工作人员统一培训、统一着装上岗（不得低于行业标准），关键岗位持证上岗。
	5. 公寓服务人员能积极主动配合、执行学校安排的其他工作。
人员管理	1. 上班期间工作人员严格遵守工作纪律，工作态度端正，不得从事抽烟、喝酒等与工作无关的事情。
	2. 物业公司要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。
	3. 工作人员要言行规范，注重仪容仪表。值班人员实行 24 小时值班制，不脱岗，按时交接班，认真做好各项工作记录，规范填写各类台帐记录。
	4. 按照保障中心相关部门要求每学期组织物业管理人员进行一次《学生公寓工作标准及具体要求》、《学生公寓防疫消杀实施细则》、《学生公寓突发事件应急事件处理流程》等相关内容的培训。
	5. 救护、心理等特殊岗位按招标文件要求持证上岗。
住宿及	1. 学生公寓住宿花名册、员工花名册及时更新。

安全管理	2. 夜不归宿、晚归的检查及时统计报送保障中心相关部门。制定相对固定的巡视路线，每日巡视楼内情况，做好巡视签到和巡视记录并存档。
	3. 学生请假登记、教师深入公寓、来客来访登记完善。严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员、小商贩、推销人员等进入公寓。外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。
	4. 宿舍内务检查、成绩公布及星级宿舍的管理、验收评比；内务不达标宿舍需按周通报。
	5. 公寓管理人员对学生的姓名知晓率高，能够熟悉学生基本情况。能对本楼人员进行 95%（800 人以下）、90%（1500 人以下）、85%（1500 人以上）的识别，准确识别是否属于本楼学生。
	6. 每天学生进出高峰时段立岗服务次数不少于 3 次，每次不少于 30 分钟。
	7. 严禁人员携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入公寓，严禁人员携带宠物进入公寓，严禁电动车、电瓶、自行车入楼，离楼人员携带大件物品需做好登记。
	8. 公寓安全工作量化指标、宿舍内违规违纪用品的界定以及收缴流程、突发事件处理规范。
	9. 是否熟练掌握消防应急预案内容及操作流程，防爆器械、掌握消防设施、设备使用方法。应急钥匙摆放规范。
	10. 消防设施设备定期检查，记录完整；确保安全通道门、平台及顶楼安全门开关顺畅，消防通道内无杂物堆放且干净整洁。安全类标识、标牌张贴到位，无缺损。
	11. 确保公寓区智能化设备及饮水机、洗衣机、吹风机等生活设施运行正常，如有异常及时上报，并做好记录存档。
保洁管理	1. 保洁人员遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，按时到岗、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，清洁环卫设施设备齐全，清洁工具标识明确，各类清洁工具不得混用。
	2. 集中或定期做好楼宇消杀通风并做好记录。
	3. 一年不少于 2 次灭蟑灭鼠工作，并做好记录。
	4. 高质量完成新投入使用宿舍、毕业生宿舍、维修改造宿舍、迎新生宿舍及特殊时期宿舍清理工作。确保宿舍内地面、墙面及顶棚清洁；窗帘、洗脸池、门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；桌椅、书架、衣柜、鞋柜、床体清洁；开关、插座、灯罩、暖气片及线槽表面等的清洁，房间的清洁工作须保质保量按规定日期完成。
	5. 公寓门口：平台及雨棚无垃圾、无积尘；雨雪天气，及时清理积水积雪，铺放防滑垫；门厅告示栏及时清除过期内容。
	6. 公寓入口和大厅：大厅地面、踢脚线、墙面、玻璃门、窗台、暖气片、摆

	放物品、标识等保持洁净整齐。
	7. 办公用房及各功能室等：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。
	8. 走廊：窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、暖气片、标识牌、消火栓等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。
	9. 楼梯：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。
	10. 卫生间：地面、墙壁、隔断、瓷砖、门窗、窗台、暖气片、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通，无“跑、冒、滴、漏、堵”现象。卫生间内摆放芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持室内无异味、无卫生死角。
	11. 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。
	12. 做到垃圾及时清倒和外运工作（上午、下午、晚上）。
	13. 保洁人员收存的废弃纸张、塑料瓶须当天下班前带走，不得长时间堆积存放。
	14. 各类保洁用品的库存量不低于月消耗量 20%，方便及时发放。
维修管理	1. 维修人员上班期间严格遵守各项工作纪律，着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。
	2. 接到维修任务时，须在 10 分钟内响应。紧急维修须在 10 分钟内赶到现场处理；一般维修不得超过 6 小时，维修合格率 100%；确实无法完成时，与保障中心相关部门协商后时间顺延，但不能超过 48 小时。
	3. 24 小时专人值班，坚守岗位，处理夜间突发故障。接到报修后，将具体维修和进展情况及时上报。
	4. 及时有效使用报修平台，维修接单、派工，完工后第一时间进行回复。维修次日进行维修跟踪和维修回访，并做好记录。
	5. 清晰掌握维修工作安排及用料情况，各类维修材料的库存量不低于设施设备总数的 2%，避免因没有配件而维修不及时，造成负面影响；做好用料、备品、备件使用记录。
	6. 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。
	7. 对供水、供暖系统设备按规定进行维护和保养，及时维修管道、阀门等设施；进入供暖季，对暖气进行排气。
	8. 维修完成后清理干净作业现场，将物品放回原位，整理好自身工具、用品，不遗留物品。

迎新和毕业季工作	<p>1. 新生入住工作：</p> <p>新生入住前检查监督宿舍卫生清理工作，地面、墙壁、窗台、床板、门、柜等无污迹、无灰尘，达到窗明几净。宿舍门内上张贴《住宿安全提示》。做好新生签订《住宿协议书》工作，办理住宿卡，发放钥匙。及时召开宿舍长会，进行住宿管理规定教育并且明确宿舍长职责，制作《住宿花名册》、《宿舍资产登记表》。</p>
	<p>2. 毕业生离宿工作：</p> <p>发放《致毕业生的一封信》、《毕业生离宿须知》，加强毕业生离校相关安全、违纪警示的管理与教育，验收宿舍资产、收钥匙、收窗帘及清洗等工作。</p>
应急预案及措施	<p>在日常工作中物业公司能做好突发事件(酒后滋事、盗窃、突发疾病、停电等)的应急处理，第一时间报保障中心相关部门；物业公司应有明确的应急预案及相关措施，包括制定疾病防控、安全突发事件、停电停水、校园灾害天气等方面的应急预案等。应急预案齐全合理（包括但不限于学生公寓疾病防控应急预案、消防安全应急预案、治安事件应急预案、学生意外伤害应急处理预案、宗教传播应急预案等），定期举行培训、演练等。</p>
工作整改	<p>保障中心相关部门将按周、按月将各公寓检查组的检查情况进行汇总，并以例会的形式通报物业公司并下发物业服务整改告知书，存在问题限期整改，物业公司将整改情况及时反馈保障中心相关部门。基础分 5 分；</p>
	<p>有责投诉每件次扣 1 分；事故赔偿视情况每件次扣 2-3 分；媒体曝光事情每件次扣 3 分；</p>
	<p>经核实的表扬每件次加 1 分；经核实的媒体表扬每件次加 2 分；有一定影响力的服务创新事情每项次加 3 分。</p>

附表 3

校园安保服务考核内容及指标体系

项目	评分内容及分项指标
人员 要求	1. 岗位设置及人员配备要求符合学校安保工作的需要。
	2. 人员配备数量符合合同约定或正偏离。
	3. 人员仪容仪表、行为举止符合各岗位的要求。
装备 要求	1. 警械装备配置满足学校安保工作的需要。
	2. 各类装备日常保持完好，使用状态良好。
楼内安保管理	1. 严格遵守学校各项规章制度，严格执行消防、安防管理规定。检查各类安全隐患，及时报告，有记录。
	2. 严格按作息時間开关門、灯，加强巡视，准時清楼，对静楼后仍滞留在楼内的学生和工作人员礼貌劝离，并做好每日的值班记录。
	3. 管好楼内公共物品，发现有将学校财产带出本楼的，需出示有关领导的批条方可放行，若发现学校财产外流，应及时制止并向领导汇报；外来出入人员严格检查，实行登记制度。
	4. 不准宠物、自行车、电动车等进楼，值班室严禁存放任何车辆。
	5. 拾到物品主动上交，不留作私用，有登记记录。
	6. 加强对上访、聚访等特殊人群的管控，不准闲杂人员，商贩，推销人员进入教室或楼内。
	7. 危及人身安全的设施设备及危险区域有明显警示标志和防范措施。
	8. 熟悉楼内布局、报警电话，掌握消防设施设备的使用方法，发现安全隐患及时处理并上报。发现楼内有宗教传播活动，立即制止并上报。
	9. 门卫室内严禁使用热得快、电褥子、电炉子等电器，严禁私拉电线、接电源、换插座，严禁存放易燃易爆等危险物品。
	10. 楼内禁止有长明灯、长流水现象。雨雪天气及时关闭门窗，严防水灾、冻灾的发生。楼内禁止乱帖乱画，禁止乱帖广告散发传单。
校门 值守 管理	1. 门前三包范围内交通秩序畅通。
	2. 门前三包范围内秩序井然。
	3. 门前三包范围内无各类车辆乱停乱放行为。
	4. 门前三包范围内无摆摊设点行为。
	5. 门前三包范围内无分发或张贴广告行为。
	6. 按照学校要求做好师生进校查验工作。

	7. 按照学校要求做好校外人员进校查验、登记工作。
	8. 按照学校要求做好大件、贵重物品、各类危险品进出管理。
	9. 做到进校人员、车辆、物品等信息详细登记、妥善存档。
	10. 值守人员严格遵守相关规定，无违规违纪行为。
	11. 值守人员文明执勤、礼貌服务，不与人发生口角、争端。
	12. 值守人员经常使用规范语言和正确手势。
	13. 值班室、校门区域保持干净整洁。
	14. 各类门禁设备、人脸识别设备保持完好，出现故障及时解决。
	15. 明确学校相关政策，明晰应急处置流程，处置迅速。
校园 管理	1. 校园内交通保持畅通。
	2. 通行高峰期立岗指挥疏导交通，保证师生出行安全。
	3. 发生校园交通事故能够协助学校保护现场及善后处理。
	4. 停车场车辆停放有序，及时清理僵尸车辆。
	5. 及时清理非车位违规停放车辆。
	6. 各类非机动车停放有序、摆放整齐。
	7. 各类交通设施、设备、标牌、标识、标线等管理维护到位。
	8. 学校各类大型活动期间保证校内交通顺畅。
	9. 巡查过程中能及时发现并制止违规行为。
	10. 巡查过程中能及时发现安全隐患，并清除和上报有关情况。
	11. 各类闲杂人员、小商小贩、推销人员不在校园内滞留、活动。
	12. 及时清理各类违规广告、条幅、传单等宣传物。
	13. 及时驱赶流浪猫狗及其他宠物。
	14. 发生各类案（事）件时能够协助学校保护现场和处置工作。
	15. 做到校内安全巡查记录详细，及时报告有关情况。
视频监控管理	1. 熟悉校内视频监控设备运行基本情况。
	2. 通过视频监控及时发现违规问题并及时报告，做好记录。
	3. 具备快速调阅、联动调阅视频能力，迅速寻找关联轨迹。
	4. 及时保存好有关案（事）件视频资料。
	5. 严格按照规定处置调阅、拷贝视频事项。
	6. 严格做好视频监控资料保密工作，严禁出现失泄密情况。
	7. 严格按照规定落实好监控室准入制度，禁止无关人员入内。

	8. 定期检查、测试视频监控摄像头及存储运行情况。
	9. 及时上报监控设备异常情况，协助厂商做好维修维护工作。
	10. 工作态度端正、认真负责。
	11. 工作期间严禁看刊、报等书籍，严禁看手机，不得从事与视频监控无关的工作。
消防安全管理	1. 消防监控中心人员必须持证上岗。
	2. 熟练掌握各类消防设施的操作规程。
	3. 消控室值守人员认真做好工作记录。
	4. 消控室值守人员认真做好火情警报的确认和处置工作。
	5. 各楼宇消防值班员应熟练操作消防设备，认真做好值班记录。
	6. 发生火情时，能够第一时间进行火情确认、报告、处置等工作。
	7. 组建义务消防队，建立义务消防制度。
	8. 制定火灾应急疏散预案，各楼宇值班人员熟知疏散流程。
	9. 定期进行消防安全培训及演练，协助学校做好各类培训演练工作。
	10. 定期检查楼宇内消防设施设备（应急照明系统、水系统、微型消防站等），做好记录工作。
	11. 定期检查、测试消防控制等设施设备，及时上报异常情况
	12. 定期维护消防控制等设施设备，保障设备高效运行。
	13. 协助厂商做好消防设施、设备维修维护工作。
其他方面	1. 各项管理制度和工作制度健全。
	2. 各类安保方面应急预案完善。
	3. 各类人事及健康档案健全，上岗人员有无犯罪记录证明。
	4. 定期对安保人员开展教育和培训工作。
	5. 做好学校承担、举办的各类国考、四六级考试、新生报到、毕业生离校、文体活动等大型活动的勤务保障工作。
	6. 协助学校做好各类等突发事件的预防、处置、善后工作。
	7. 能够及时处置突发事件，控制事态、降低后果或影响。
	8. 协助学校做好各类安全宣传、教育、培训和演练等活动。

附表 4

体育场馆物业服务评分内容及指标体系

项目	评分内容及分项指标
综合管理	1. 物业各类服务方案完善健全，物业管理制度健全完善，应急预案合理。
	2. 组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职管理人员及安全责任人。
	3. 岗位职责明晰，组织实施具体的人员培训方案。作业期间着装规范统一并佩戴工牌，形象良好严格遵守学校的各项规章制度，服务规范标准。
安保管理	1. 严格遵守学校各项规章制度，严格执行消防、安防管理规定。检查各类安全隐患，及时报告，有记录。
	2. 严格按作息时间开关门、灯，加强巡视，准时清场，对静场馆后仍滞留在场馆内的学生和工作人员礼貌劝离，并做好每日的值班记录。
	3. 管好场馆内公共物品，发现有将学校财产带出本楼的，需出示有关领导的批条方可放行，若发现学校财产外流，应及时制止并向领导汇报；外来出入人员严格检查，实行登记制度。
	4. 不准宠物、自行车、电动车等进入场馆，值班室严禁存放任何车辆。
	5. 拾到物品主动上交，不留作私用，有登记记录。
	6. 加强对上访、聚访等特殊人群的管控，不准闲杂人员，商贩，推销人员进入场馆。
	7. 危及人身安全的设施设备及危险区域有明显警示标志和防范措施。
	8. 熟悉场馆布局、报警电话，掌握消防设施设备的使用方法，发现安全隐患及时处理并上报。发现场馆内有宗教传播活动，立即制止并上报。
	9. 门卫室内严禁使用热得快、电褥子、电炉子等电器，严禁电瓶车充电、私拉电线、接电源、换插座，严禁存放易燃易爆等危险物品。
	10. 场馆内禁止有长明灯、长流水现象。雨雪天气及时关闭门窗，严防水灾、冻灾的发生。楼内禁止乱帖乱画，禁止乱帖广告散发传单。
室内场馆环境卫生管理	1. 馆内地面及入口处脚垫干净整洁，无积水，无杂物。各种摆设以及装饰物、悬挂物、标牌、消防器、开关盒、公共设施清洁无灰尘网、无污渍。
	2. 门窗干净明亮，玻璃门、间隔、窗台、窗帘、暖气片、灯具、教学用具及其他固定物干净整洁。

	3. 卫生间室内及时通风，确保无异味、臭味。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识。卫生间地面无烟头，无纸屑，无污渍，无积水。镜面表面无污渍、水印，通透无明显积尘。
	4. 洗手池、墩布池清洁无污渍。墙壁、隔断干净，顶棚目视无灰尘、下水道通畅，瓷瓦洁净，便器洁净无黄渍，卫生工具摆放整齐。卫生间纸篓及时清倒，严禁将卫生纸等废弃物冲入下水管道等。
	5. 步梯地面清洁光亮，无污渍，无积水；楼道踢脚线、楼梯扶手无灰尘，无污渍。楼梯通道无滞留纸屑、果皮、烟头和明显垃圾。金属柱子、不锈钢、铜、铝合金扶手清洁光亮，无灰尘。
	6. 垃圾箱内套有垃圾袋，垃圾桶/箱外表无污渍，无灰尘，无异味散发，垃圾不过夜，日产日清。垃圾清运车、抹布、铁砂等劳动工具统一指定位置规范停放，不得乱停乱放。
	7. 活动室、休息室内地面及体育器械设备干净明亮，无灰尘，无杂物，桌椅、物品摆放整齐，同时做好公共区域通风工作。室内无乱贴、乱涂画、乱悬挂现象。
	8. 场内屋面无积水，无杂物。露台、天花板、架空层、吊顶层下无蜘蛛网、无积尘、无垃圾。电梯间内卫生清洁，无杂物，无积水。
	9. 定期消毒，消杀灭四害，做好记录。疾病发生期间严格按照上级规定执行。
	10. 发现场内有宗教传播活动，立即报告安保人员。
室外场地环境卫生管理	1. 场地始终保持干净整洁，无卫生死角。
	2. 场地内跑道、草坪、硬化等主要保洁区全天候整洁干净，无明显沙石、尘土、积水、废弃物、白色污染等。
	3. 看台墙体、台阶、墙皮脱落、地面塌陷、破损应及时上报，保持保洁区内的建筑外体、围墙、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。
	4. 严格落实垃圾分类要求，要分类标识鲜明，场地垃圾要日产日清，无暴露垃圾、无卫生死角、无垃圾堆积现象。果皮箱（桶）、垃圾箱整洁，每日保持干净，周边无异味。垃圾箱表面无浮土，果皮箱、垃圾箱内垃圾不应超过容积的 1/2。
	5. 做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证场内无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，陡坡等关键部位做好防滑措施，积雪及时外运。
	6. 不定时对相关人员进行垃圾分类培训、消杀培训，集中或定期做好场地环境消杀。定期除四害，并做好记录。

	7. 在节日、庆典、评估等大型活动中及时高标准做好场地保洁工作。
能耗管理	1. 严禁超负荷用电和私拉乱接设备。严禁私自改动供水供热管道。临时用电和使用安装大功率设备向相关部门申请报备。
	2. 公共照明和用水人走灯灭，禁止长明灯和长流水现象的发生。
	3. 高杆照明严格按照体育教学部规定的开关时间执行，同时做好能耗管理。
	4. 严禁违规操作作业。避免人为操作不当造成停电事故或设备损坏。严禁使用不合格、不符合节能要求的电器元器件及设备。
	5. 定期巡查场馆供电设施设备，有记录，严禁漏电，线头外露，过热变色现象。
	6. 严禁用消防水、暖气水进行冲水清洁作业。
维修维护管理	1. 维修人员持证上岗，遵守相关制度；规范操作，服务主动、热情，作风严谨。
	2. 定期巡视检查，及时维修维护，有报修、结果反馈等过程记录。
	3. 定期维修保养供水、供暖、供电系统等保障基础设施设备。
	4. 接到报修通知，20 分钟内到达现场。水电暖急修不过夜，不得影响正常教学和工作。及时清理干净作业现场，物品放归原位。
	5. 维修不及时导致大面积泡水或其它负面影响。
学校重大活动管理	6. 学校大型活动期间，保持场地整体环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。协助做好活动会场\考场布置工作。
	7. 各类体育测试期间，保持场地环境卫生干净整洁，具体标准参照日常考核标准细则。测试前做好场地公共设施（如体育器械、照明系统等）检修工作，确保测试顺利进行。
	8. 遇到大型活动时，项目主管及部门负责人要进行全程跟踪服务，主动、积极地协助与配合，高质量完成各项任务。

附表 5

饮食中心考核物业服务评分表

项目	考核要素	评分内容及分项指标
基本要求	管理制度	1. 严格执行五常，六 T 管理：常组织，常整顿，常清洁，常规范，常自律，天天处理，天天整合，天天清扫，天天规范，天天检查，天天改进。
		2. 人员配置合理，明确分工。
		3. 任何人员不经批准，擅自拿走食堂任何物件食品。食堂售卖人员不得私自调动饭菜价格(正常价位低刷卡或不刷卡)。
	安全事故	1. 各岗位签订责任状、落实到位，配备专职或兼职安全工作管理人员。
		2. 食品安全：每日餐品没留样和登记，食品加工时生熟没分开。
		3. 设备安全：未定期维修维护设备，发生设备故障未及时上报，可视情节扣分。
	出勤情况	1. 会议接待保证，人员出现不到位不合理。
		2. 不按时开餐，不分批开餐，每次打饭菜品份量和质量不一样。
		3. 工作期间私自脱岗离岗。
卫生要求	厨房卫生	1. 不严格落实食品卫生法及各项学校卫生规定及属地管理部门规定。
		2. 出现各种食材不清洁卫生、有杂质、异味。
		3. 各种器件、用具摆放不整齐，不到位；吸烟罩不定期清理油渍。
		4. 打造明厨亮灶，所有灶具、厨具、操作台、地面、墙面等每个工作面不干净、不整洁、出现杂质、异味等。
		5. 食堂人员个人卫生不整洁；食堂人员乱丢杂物，不及时清理，造成下水道不清洁，堵塞。
	库房卫生	1. 仓库没有消杀、防鼠、防蝇、防火、防盗等措施，出现杂物、易燃、易爆和有毒有害食品。
		2. 出现腐烂变质和生虫有毒有害的食品和原料。
		3. 出库物品没按先进先出。
服务及餐饮管	工作态度及效果	4. 所有人员禁止穿工衣出工作区域。
		1. 接到有效投诉，且经核实。
		2. 饭菜不卫生。
		3. 食材保鲜。
		4. 成本核算不准确造成浪费。
		5. 无证上岗（或证件过期）。
	指派任务	服从保障中心和新能源学院指派的各项工作任务。
原材料		1. 建有采购食品台账，台账记录清晰，当日不入账，更新不及时。

	材料的标准及要求	2. 蔬菜肉类要求新鲜、洁净无污染，任何食材必须达到卫生标准要求，出现生产日期及保质期限，发现霉变、异味等现象。
		3. 原料、半成品、成品的加工存放及使用容器存在交叉污染，无明显，生、熟食品的区分标志，食品存放没有分类分架。

附表 6

信息化服务物业服务考核评分表

项目	考核要素	评分内容及分项指标
信息化安全防护工作		1. 定期进行安全隐患检查且规范检查记录安全检查工作常态化，主要检查项：隐患线路、禁用设备、危险物品等。
		2. 定期进行信息安全的维护措施及宣传信息安全。
		3. 安全标识要齐全、醒目、完整。
		4. 定期更新重要服务器密码修改弱密码以及辅助对应厂家进行安全补丁的更新。
		5. 工作时间无故脱离岗位。
		6. 严格管控信息化建设与服务中心所有权限门禁，及时下发新人门禁权限及清除离职人员门禁权限，如未提供人员名单则无需下发或删除门禁权限。
		7. 对重要存储设备定期检查硬盘容量以及及时备份数据。
		8. 监控室和机房对消防器材、设施以及消防安全室内的器材定期检查保养维护。
日常工作	信息化日常工作	1. 日常对监控的维护维修其中包含：平台监控的维护、监控摄像头的维修、监控通讯的维护维修、电源适配器的检修（存在强电需电工配合更换）。
		2. 日常对网络的维护维修其中包含：网络账号的办消、有线网络的维护维修、无线网络的维护维修以及网络设备的维护维修。
		3. 日常对一卡通的维护维修其中包含：校园卡的退办、一卡通硬件设备的维护、协助厂家维修以及系统软件故障及时报修处理。
		4. 日常对多媒体的维护维修其中包含：定期对多媒体硬件维护维修、定期协调厂家进行大面积维修、及时更新指纹信息、快速相应多媒体出现的报修问题。
		5. 日常对 LED 的维护维修其中包含：更换坏损模块、确保线路畅通以及 LED 使用的管控。
		6. 日常对广播系统的维护维修其中包含：对广播系统硬件的维护维修、更新曲库上下课时钟以及定时播放。
		7. 对会议视频的现场维护。
		8. 处理日常门禁设备出现的状况，并进行维护维修。
		9. 处理日常报告厅音箱和移动音箱出现的状况，并进行维护维修。
		10. 处理办公室电脑打印机设备所出现的故障，并进行维护维修。
		11. 处理电视所出现的问题及故障，并进行维护维修。
		12. 日常对电控系统的维护维修其中包含：电表、集中器、采集器的维护、断送电、补电等工作。
		13. 处理交换机出现的各类软硬件问题，并进行维护维修。
		14. 日常对小型电子设备的维护维修其中包含：小交换机、有线、无线路由器等方面的软硬件的维护维修。
		15. 日常记录的完整性不得工作资料造假、不齐全、不规矩、其中包含：中心机房、计算机房、弱点井、报修记录、设备领用记录、视频记录（调看或拷贝等）、钥匙领用记录等。

	16. 信息化设备操作的答疑和指导，主要指教师多媒体操作、师生一卡通的办理及使用、学生公寓网络及用电等。
	17. 日常对网站的更新维护等。