

一、考核总则

1. 考核原则

坚持政治安全优先、教学保障核心、服务规范到位、管理量化可追溯、结果公开公平。

2. 考核主体

由校分管领导任组长，行政处牵头，联合办公室、保卫处、教务处、学员工作部等部门组成考核小组。

3. 考核周期

月度考核占 60%，季度考核占 20%，年度考核占 20%。

二、考核指标体系（总分 100 分）

（一）基础管理与合规性（10 分）

1. 管理制度、岗位职责、应急预案、服务流程健全，档案资料规范完整，缺一项扣 1 分。
2. 所有岗位人员持证上岗，着装统一、佩戴工牌，定期开展安全与服务培训，无证上岗一人扣 2 分。
3. 设立 24 小时服务热线，投诉响应 ≤ 30 分钟，办结率 $\geq 98\%$ ，有完整记录，超时一次扣 0.5 分。
4. 教职工、学员满意度 $\geq 95\%$ ，每低 1%扣 1 分。

（二）政治安全与秩序保障（20 分）

1. 门禁 24 小时值守，人员、车辆进出登记规范，无关人员不得进入，登记不全一次扣 1 分。
2. 定时与不定时巡逻全覆盖，巡查记录完整，无安全盲

区，缺一次记录扣 0.5 分。

3. 涉密区域管理规范，无失泄密事件，发生泄密事件本项记 0 分。

4. 应急处置及时有效，无治安、安全责任事故，发生一般事故扣 5 分，重大事故本项记 0 分。

（三）教学与会务保障（20 分）

1. 会场布置及时规范，设备提前调试，会议期间专人值守，延误一次扣 2 分。

2. 教室桌椅、照明、空调、多媒体设备完好，卫生整洁，设施损坏一处扣 0.5 分。

3. 学员住宿、餐饮、文体活动保障到位，服务响应及时，有效投诉一次扣 1 分。

4. 重大活动保障方案齐全、执行到位，无差错失误，出现差错一次扣 2 分。

（四）设施设备运维（30 分）

1. 特种设备（锅炉、电梯、压力容器）运行、定期维保、记录完整，无违规操作，本项扣 5 分。

2. 强弱电系统运行稳定，无无故停电，机房整洁、标识清晰，应急照明完好，非不可抗力停电一次扣 2 分。

3. 给排水系统通畅，无渗漏、无堵塞，排污及时规范，渗漏一处扣 1 分。

4. 暖通空调运行正常，温湿度达标，专人值守，运行记

录完整，温度不达标一次扣 1 分。

5. 维修及时率 $\geq 95\%$ ，一般维修 ≤ 24 小时，紧急维修 ≤ 2 小时，超时一次扣 0.5 分。

（五）环境保洁与绿化养护（15 分）

1. 公共区域干净整洁，无垃圾、无污渍、无乱贴乱画，垃圾日产日清，一处不达标扣 0.5 分。

2. 楼道、卫生间、会议室、办公区域清洁到位，定期消毒，有记录，卫生不达标一处扣 0.5 分。

3. 绿化植物长势良好，存活率 $\geq 95\%$ ，定期修剪、浇水、除草，枯死一株扣 0.5 分。

4. 严格执行垃圾分类，污水达标排放，无油烟、噪音污染，违规一次扣 1 分。

（六）节能与成本控制（5 分）

1. 制定节能方案，落实节水、节电、节材措施，能耗控制在合理范围，无方案扣 1 分。

2. 严格执行预算管理，备品备件台账清晰，无违规浪费与开支，违规一次扣 2 分。

三、考核实施流程

1. 月度考核：各部门评分，行政处汇总，下达整改通知。

2. 季度复评：核查整改落实情况，结合现场抽查综合评分。

3. 年度总评：汇总月度、季度成绩，结合满意度调查，形成年度报告。
4. 结果公示：考核结果校内公示，接受监督，所有扣分需有书面、照片或视频凭证。

五、附则

1. 本标准为党校物业服务考核框架。
2. 涉及餐饮、客房等专项服务，可按相关法规增加专项考核条款。
3. 本考核办法试行中，后期根据党校实际情况做修改。
4. 本考核标准自发布之日起执行，由行政处负责解释。