
内蒙古医科大学物业服务质量 考核管理办法

为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《物业管理条例》和自治区、呼市有关物业管理规定，《高等学校物业服务规范》等行业规范，结合我校物业社会化服务实际，特制定本办法。

一、考核对象与范围

考核对象为提供物业服务的第三方物业公司（乙方），由内蒙古医科大学（甲方）后勤管理处及校内各驻楼学院/部门负责物业外包服务的质量监督与管理考核工作，并组织具体实施。本办法适用于内蒙古医科大学物业外包服务内容。

二、考核原则

按照客观公正、民主公开、从严标准、人性化管理、注重实绩的原则对物业服务质量进行全面考核。考核工作要有利于优化工作环境，改善工作作风，促进工作开展，有利于提高管理水平，改善服务质量，创造和谐的工作氛围，保证后勤事业的健康和持续发展。

三、考核内容

（一）管理体系

1. 适用于乙方物业服务的整体方案和详细的物业分项服务方案，各项规章制度、操作规程、质量标准等。
2. 管理体系执行情况，包括各项操作记录、质量检查记录、聘用人员基本信息等。
3. 各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划等。

（二）服务人员管理

1. 乙方服务人员数量不得少于合同中约定的岗位数。
2. 项目管理机构设置合理，管理岗位设有专职管理人员及安全负责人。

（三）各项服务质量

1. 楼宇、室外保洁及维修服务
2. 绿化养护及校园保洁、垃圾处置、垃圾清运等服务
3. 水电暖运行及维护服务
4. 会务及重大活动服务

（四）满意度调查与投诉

1. 甲方每年面向被服务对象进行两次服务满意度调查，调查结果作为甲方评价乙方服务质量的打分依据。
2. 服务对象因服务质量问题对乙方进行投诉，视为乙方服务不合格项。

四、考核方式

（一）组成

1. 考核执行定期专项考核、日常巡查和满意度调查相结合的检查制度。
2. 在考核过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

（二）具体方式

成立物业服务考核工作小组，相关部门联合，对物业服务质量进行专项考核。考核分为服务质量检查考核、岗位考核。

1. 检查考核共分为二级检查考核：一级考核为月考核，

二级考核为不定期的日常检查考核。

2.月检实施计划抽样检查考核。

3.月检采用资料查核、现场验证、走访询问等方法对乙方的服务质量进行考核。每次考核完毕，即时总结并公布打分结果。

4.日常检查考核是对乙方所有岗位服务过程、在岗情况、物资储备的即时控制。

五、考核评分

1.甲方在日常考评和检查中发现的问题，以书面整改通知形式通知乙方，乙方应在接到整改通知单3个工作日内整改完毕，并将整改情况反馈甲方，由甲方进行验收。未完成限期整改的，第一次扣1分，第二次扣2分，仍未整改的除加倍扣分外通报乙方并要求乙方书面报送情况说明。考核扣分按照每分500元的折合标准从当季度物业费用中扣除。

2.在月检考核中，考核分数低于95分（含95分），根据学校付款时间，按照每分500元的折合标准从当季度物业费用中扣除。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给予1000元的标准从当季度物业费用中扣除；第三次仍未完成整改的，除给予2000元的标准从当季度物业费用中扣除，并将作为解除合同的重要依据。

3.乙方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、在校内寻衅滋事等情况的，甲方将对乙方进行考核扣分，情节严重的除加倍进行考核扣分外，双方应视情节将涉事人员移交公安机关处理。

4. 岗位考核中，综合平均每月两次岗位考核情况（月中、月底各一次），进行扣分并从当季度物业费用中扣除相应考核扣款。

5. 岗位考核中，不符合招标要求岗位情况的，按照缺岗处理。

6. 物业考核中，针对乙方日常储备耗材、工具、及设备配置情况（后附明细）进行考核，储备过少或设备配置不足的，按照每项每次1分扣除。并落实后续未整改处罚措施（按照本款第（2）项执行）。

7. 乙方对于考核结果和需整改项目有申诉和解释权，经甲方确认属实，对考核结果可予以调整。

六、考核细则

见附件1、2。

七、工作要求

1. 物业服务考核工作小组要强化工作落实，严格执行考核细则，认真履行职责，加强协调配合，公平、公正、公开地开展监管工作。

2. 在监管过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

3. 监管工作表现计入部门年度考核和个人工作表现奖惩。

八、本办法由后勤管理处负责解释。

附件：1. 内蒙古医科大学物业管理服务质量评分表
2. 物业考核相关表格

附件 1

内蒙古医科大学物业管理服务质量评分表

校区:

考评人签字:

考评时间:

项目	服务质量标准	评分参考	评分	备注
基础管理	<p>1. 管理制度、岗位工作标准、应急预案、落实措施: 行政管理制度、人事管理制度、服务管理制度、公共秩序管理制度、公共环境清洁管理制度、园林绿化管理制度、节能环保管理制度、公众安全及突发事件应急制度、事故应急处理方案、安全警示标志管理制度等。</p> <p>2. 各类工作人员: (1) 各类专业人员及各专项操作人员有专业技术岗位证书并存档备查, 包括消防监控员、高低压电工、公共卫生从业人员健康检查证明等; 员工佩戴工牌并对工牌实施管理; 员工着装整齐, 语言、行为规范; 管理工作的实施计划、实施记录、考核记录。 (2) 值班表、值班、交班记录; 公示服务电话, 24 小时受理信息, 有处理记录, 按月进行统计分析; 公示物业服务企业营业执照、资质证书, 服务标准、收费依据和标准、项目负责人照片。 (3) 在岗位上不得有擅离岗位、睡觉和从事与岗位职责无关的活动</p> <p>3. 档案资料齐全、分类成册、管理完善: (1) 建立健全各类档案台账及巡查、维修、回访记录; (2) 共用部位及共用设施设备巡视检查、维修养护记录; 共用部位及共用设施设备月/年度维修养护计划; 资料齐全, 分类成册, 有目录并查阅方便。</p> <p>4. 设施、设备齐全, 维修材料、保洁材料储备充足: 常用设备要配置充足, 要求单种设备不少于 2 件。特种设备单种不少于 1 件。日常工具要求每个维修人员人均一套。常用维修材料、保洁用品储备充足。</p>	一处不合格扣 0.5 分		

岗位清 点考 核	要求合同约定的各服务岗位无缺岗、漏岗、空岗情况（包括物业公司无偿增加岗位人员），工程技术人员持证上岗情况以及员工操守行为情况： 项目经理及助理：_____ 主管：_____ 客服：_____ 多媒体管理及会议室管理：_____ 接待岗：_____ 保洁（包括领班）：_____ 维修：_____ 绿化：_____			每缺一岗扣除该岗位当月工资额。		
保 洁	(一) 室 内 卫 生	1.大厅、楼道： (1) 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮 (2) 墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网， (3) 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮 (4) 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘污渍、明亮 (5) 植物花盆无积尘，无污渍，窗台无积尘 (6) 定期开窗通风保持空气清新。	一处不合格扣 0.5 分			
		2.公共卫生间、开水房： (1) 卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时清理。 (2) 墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网。 (3) 地面无水渍、无污渍，无垃圾。 (4) 开水房达到卫生标准、安全可靠。 (5) 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点。 (6) 定期开窗通风保持空气清新。	一处不合格扣 0.5 分			
		3.教室： (1) 桌椅、讲台，窗台、黑板、地面、踏步、门楣、门套、墙面、墙角无积尘，光亮；桌斗内无杂质；黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；定期开窗通风保持室内空气清新。 (2) 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不私自处理。	一处不合格扣 0.5 分			

		4.电梯: (1) 电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物; 灯具、指示板明亮 (2) 厢内地面干净、无垃圾杂物; 不锈钢表面无手印、无积尘, 无污渍、光亮 (3) 电梯门槽内无垃圾杂物	一处不合格扣 0.3 分		
		5.会议室、接待室: (1) 会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘, 光亮 (2) 窗帘挂放整齐; 定期开窗通风保持室内空气清新。 (3) 茶具消毒达到卫生标准 (4) 地毯清洁卫生	一处不合格扣 0.2 分		
		6.阅览室: (1) 阅览桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍, 光亮; 阅览桌椅摆放整齐 (2) 窗帘挂放整齐; 定期开窗通风保持室内空气清新。 (3) 窗玻璃无积尘、无污渍, 明亮	一处不合格扣 0.3 分		
		7.多功能厅、报告厅: (1) 主席台、座椅(座套)、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面无积尘、污渍 (2) 定期开窗通风保持室内空气良好, 整体清洁整齐, 明亮	一处不合格扣 0.3 分		
		8.各类球场: (1) 地面无水渍、无污渍, 无垃圾, 无积尘, 光亮 (2) 墙面灰尘、无污渍, 光亮, 墙角无蜘蛛网 (3) 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮 (4) 不锈钢表面无手印, 无积尘, 无污渍、光亮; 玻璃上无手印, 无积尘, 无污渍、明亮	一处不合格扣 0.3 分		
	(二) 室外卫	1.道路、广场: (1) 保持道路全天整洁干净, 达到“九无”(无果皮、无纸屑、无塑膜、无痰迹、无污水、无暴露垃圾、无烟头、无乱张贴、路牙无泥沙); “四净”(路面净、果皮箱净、树穴绿化带净、地下通道净) “一通”(下水道口通) (2) 雨雪天气时, 保证路面不积水、少结冰(中、大雪以上保证道路畅通)	一处不合格扣 0.5 分		

	生	2.粪池清掏: (1) 日常无粪便堵塞或溢出现象, 保证污水管道畅通 (2) 清掏时硬的表面、块状物全部清运 (3) 清理后, 目视井内无积物、无块状物浮于上面 (4) 出入口畅通, 保持污水不溢出地面	一处不合格扣 0.5 分		
		3.消杀: (1) 定期进行消毒并做好记录 (2) 每次作业时不影响正常工作、学习、生活。	一处不合格扣 0.3 分		
绿化		1.乔灌木养护 (1) 植物配置基本合理。乔、灌、花、草齐全, 每年适时除杂草五次以上。 (2) 树木生长正常, 存活率 95%以上, 无明显枯枝死杈、无死树, 基本无裸露土地 (3) 乔木根据需要适时修剪, 灌木整形修剪每年二次以上, 篱、球等按生长情况、造型要求及时修剪, 每年修剪不少于四遍, 做到枝叶紧密, 无脱节。 (4) 按植物品种、生长情况、土壤条件适时适量施肥。每年普施基肥一遍, 花灌木增施追肥一遍。灌溉至少两周一次, 入冬前上足冻水。 (5) 防治结合, 病虫害虽有发生, 但能及时灭治, 使树木被啃咬的叶片最严重的每株在 8%以下; 有蛀干害虫的株数在 5%以下, 树木缺株在 5%以下; 树木基本无钉栓、捆绑现象; 因人为或风雨之害造成树木倾斜应及时护正。	一处不合格扣 0.5 分		
		2.绿地养护等 (1) 草坪覆盖率达到 90%以上, 生长旺盛, 叶色正常, 生长季节基本不枯黄, (2) 及时对绿地整治修剪, 高度控制在 10cm 以下, 生长良好, 有斑秃及时补植; (3) 及时除掉杂草, 每年除杂草七遍以上, 杂草率 10%以下; (4) 干旱、高温季节保持有效供水, 低洼地及时平整、无积水; 正常灌溉至少一周一次, 入冬前上足冻水。 (5) 按生长情况适时适量施有机肥二遍, 时及做好病虫害防治理, 及时清理垃圾杂物	一处不合格扣 0.5 分		

	3.时花与盆景 (1) 全校大型活动、会议摆放花卉盆景每年四次以上，四季有花，花期基本一致。 (2) 花卉生长正常，缺株、倒伏不超过 3-5 处，基本无枯枝残花。 (3) 缺枝、倒伏、枯死及时补种，适时做好病虫害防治工作。 (4) 及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次。 (5) 花坛设施保持完好。	一处不合格扣 0.5 分		
	4.园林 (1) 凉亭、喷泉、人工湖、雕塑等塑石、塑木、座椅、灯光等设施完好，使用正常，表面无油漆脱落。 (2) 每天上、下午各清扫一次，垃圾及时清运，设施表面有少许附着污物。水体景观水面无残花、落叶和废弃物及漂浮植物。水底有不超过 1cm 厚的沉积污泥，每年要清除一次。 (3) 水体景观水质一般，无臭味，能见度达到 50cm 以上；如有水生动植物长势良好。	一处不合格扣 0.5 分		
维 修	时限要求： 急迫性小修项目包括：楼房卫浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；烟道堵塞等。自接到报修之时起 2 小时到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修：自接到报修之日起，三日之内处理或与报修部门预约修复日期。维修服务完成后应及时与报修部门沟通，做好反馈服务。 除报修接单外，物业公司应定期主动维护校内设施设备并做好记录。	一处不合格扣 0.5 分		
	1.上下水系统小修标准 (1) 积极协助做好学校安全合理的用水和节水计划。遇有事故，维修人员在规定的时间内抢修，无大面积跑水，无长时间停水故障。 (2) 室内给水系统小修、局部换管：楼房户表以内管道锈蚀脱皮的，应清理干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。 (3) 卫生设备：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 (4) 排水管道、化粪池，检查井等：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水；化粪池检查井满溢的清掏应清除全部污物，化粪池检查井局部损坏的应修好，达到井体、池体、井圈、			

	井盖、池盖完好。			
	2.房屋管理及维修养护 (1) 无擅自改变房屋用途现象，无违章乱搭建。 (2) 房屋外观完好，无破损、无脱落、无污渍、无乱张贴、乱涂画、无乱悬挂、无乱拉乱接。 (3) 屋顶棚、楼梯间、梯面无破损。	一处不合格扣 0.5 分		
	3.供电设施设备小修标准 (1) 机电人员维修操作设备要按操作规程处理，各岗位严格遵守值班规定，值班不脱岗、串岗、不抽烟、喝酒、睡觉，听从管理人员的管理和指挥，并保持设备及机房无杂物、灰尘、无鼠虫害发生。 (2) 机电故障事故和临时停电时，及时与相关部门联系，并及时采取处理措施。 (3) 公共设施维修，设备故障的处理必须确保维修质量，建立健全维修制度和程序，对各种报修能及时准确地修复。 (4) 配电设施：配电柜、配电箱、配电盘；质量标准：元器件齐全，显示正常动作可靠，接地良好；时限要求：出现故障立即到达现场处理。 (5) 室内设备：闸具、电源插座、开关、灯头；质量标准：正常使用；时限要求：报修后立即到达现场处理。 (6) 配电线路：导线、支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠；时限要求：出现故障立即到达现场处理。 (7) 弱电系统：按工作标准规定时间排除故障，及时报告甲方保证各弱电系统正常工作。	一处不合格扣 0.5 分		

备注：平时考核列入月考。如不按期完成整改，一次扣 2 分，再次逾期扣分加倍。

考评组长签字：

物业责任人签字：

合计扣分：

附件 2

内蒙古医科大学物业服务质量整改通知书

_____:

经 XXX 年 XX 月 XX 日 XXX 部门检查，发现服务质量存在以下问题：

整改要求为：

（详细问题及要求见检查整改通知单）

请于 XXX 年 XX 月 XX 日前整改完成，并将整改结果上报 XXX 部门。

特此通知

XXX 部门
年 月 日

物业服务质量工作检查整改单

质量问题描述	
具体整改要求	
整改回复	此处由乙方填写
乙方负责人签字：_____ 年 月 日	
甲方负责人签字：_____ 年 月 日	

(本整改单一式两份，甲乙双方各执一份)