

广东轻工职业技术大学物业服务管理与考核办法

第一章 总则

第一条 为进一步加强我校物业服务的管理与考核，创建一个干净整洁、高雅优美的校园环境，促进校园文明建设，加强教学、科研、生活的服务与保障，根据国家有关法律法规以及省市有关物业管理、学生公寓管理、市容环境卫生管理规定和绿化管理规定，结合学校实际制定本办法。

第二条 本办法适用于学校各校区物业服务与管理区域。

第三条 总务后勤部是学校校园环境卫生、绿化、楼宇、宿舍、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务的管理部门，负责校园环境卫生、绿化、楼宇、宿舍、校园公共设施设备运行管理和小额零星维修服务等管理工作。

第四条 学校对在校园环境卫生、校园绿化、楼宇管理、宿舍管理、小额维修服务等工作中作出显著成绩的单位和个人，给予表彰和奖励；对违反物业管理规定损害学校及师生利益的单位和个人，应当给予批评和惩罚。

第五条 学校对物业服务管理与考核本着“明确责任、规范管理、师生评价、全面考核、奖惩合理”的原则进行，并坚持公平、公正、公开。

第二章 管理机构与职责

第六条 学校成立物业服务管理与考核工作小组，具体负责组织实施学校物业服务的管理与考核工作。该小组由分管后勤工作的校领导任组长，总务后勤部负责人任副组长，成员由校办、学生处、团委、各二级学院、物业服务企业、学生社团等组成，其职责是：

（一）加强对学校物业服务管理与考核工作的指导，确保校园各项物业服务工作顺利开展，为学校教学、科研及师生生活提供强有力的后勤保障；

（二）定期召开学校物业管理工作会议，通报考核情况，部署、指导和组织各职能部门做好物业服务管理与考核工作；

（三）检查学校各职能部门对学校物业服务管理工作的配合情况，协调、

督促存在问题的部门及时整改；

（四）严格执行物业服务管理考核奖惩措施，建立物业服务责任制和责任追究制度，建立物业服务管理制度；

（五）努力为物业企业营造良好的经营环境，建立竞争机制、激励机制和风险防控机制，依照合同，在物业服务充分保障的基础上实现校企资源的整合，维护学校、学生和企业利益。

第七条 后勤服务监管中心为学校物业企业监督、管理、协调职能部门，在分管后勤工作的校领导和总务后勤部负责人的领导下，全面负责组织实施物业管理与考核评价工作，其职责是：

（一）按照《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》等有关规定，会同相关职能部门、院系、学生会组织实施物业服务管理的检查考核工作。

（二）制定物业管理及考核管理制度，提高物业服务质量和管理水平。

（三）认真履行监管职责，加大检查考核力度，后勤服务监管中心会同物业企业专职自查员每天至少一次对照《物业服务保洁日常检查量化评分表》（附表1）、《物业服务绿化日常检查量化评分表》（附表2）、《物业服务楼宇管理日常检查量化评分表》（附表3）、《物业综合服务日常检查量化评分表》（附表4）等四个表格的内容检查和评分，对物业管理进行全方位、多角度的监管。对现场发现的问题及时提出整改意见书，督促物业企业尽快落实整改并通报整改结果。

（四）加强对物业服务关键环节的控制和监管，及时了解物业服务状况，发现存在突出问题的，要及时采取应对措施。

（五）会同有关职能部门、学生社团和师生代表对物业管理的绿化、保洁（垃圾分类）、楼宇管理、维修服务、综合管理等进行定期日常检查考核和不定期抽查考核及全面检查，发现问题则限期整改，组织师生每月对物业服务质量进行满意度调查，建立学校监督管理长效机制。

（六）认真履行协调职能，及时反映师生对物业服务的意见和建议，维护师生的正当权益。

第八条 物业企业为学校物业日常服务与管理部门，负责学校物业服务与管理工作，其职责是：

（一）制定本企业物业管理人员岗位职责，明确每个岗位、每个人必须履行的责任和义务，并交后勤服务监管中心备案。

（二）及时按照投标承诺购买物业服务工用具和配备工作人员。

（三）积极配合学校职能部门和上级行政管理部門的物业、节能监督和考核，保证校园物业服务正常有效开展。

（四）抓好员工队伍建设和日常培训工作，不断提高员工安全意识、责任意识、风险意识和管理水平，坚决杜绝生产安全和消防安全等隐患，确保学校安全与稳定。

（五）物业企业如配备专职自查员的，应坚持自查自纠，每天对物业管理进行全方位、多角度的内部监督巡查，定期和不定期对物业服务质量进行随机抽查和全面检查，把物业管理工作落到实处，做到有制度、有措施、有奖惩、有效果。

（六）物业企业项目负责人应在岗在位，亲自参与物业服务管理，构建畅通有效的学生投诉和意见处理的渠道和机制，以开放的态度接受和处理师生的投诉和建议，不断提高服务质量和管理水平；学校召开物业管理工作会议时，物业企业项目负责人应亲自到场，听取师生代表和职能部门意见，及时改进，进一步将物业服务做好；

第三章 考核内容

第九条 环境卫生管理

（一）每天8:00-18:00，广场、道路、绿化带、景观湖、楼宇等建筑物和设施，必须保持整洁、美观、完好。

（二）按规定的时间、地点、方式做好清洁保洁和垃圾收集工作，垃圾

应当做到日产日清，垃圾收集、消毒和协助清运按有关规定进行。

（三）加强防四害工作，消除蚊蝇孳生。

（四）搬迁宿舍、培训宿舍及新生宿舍室内保洁。

（五）湖面及周围保持无漂浮物和杂物。

（六）按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁保洁工作。

（七）按学校要求，做好相关节能工作，做到随手关水断电，发现有用水用电设备设施异常应及时上报。

第十条 园林绿化养护管理。

（一）绿植养护：生长良好，整齐雅观，花繁叶茂，造型美观，四季常绿，合理灌溉、科学施肥，定时除杂草，及时修剪及补植和做好病虫害防治作业。

（二）做好防台风工作。台风前加强防御措施，合理修剪，加固护树设施，以增强抵御台风的能力。台风吹袭期间迅速清理倒数断枝，疏通道路。台风后及时进行扶树、护树，补好残缺，清除断枝、落叶和垃圾，使绿化景观尽快恢复。

（三）路面绿化保持美观、完好无损，要求及时清除枯枝残叶，以增强园林美化效果。

（四）每天8:00-18:00保持绿地清洁，无垃圾杂物，无石硕砖块，无干枯枝叶。

（五）保护好围栏、护树架、护网等绿化设施。设施如有破坏，要及时修补或更换，保证设施的完整美观。

（六）严格落实学校相关节能工作，节约用水，发现有用水用电设备设施异常应及时上报。

第十一条 学生公寓管理。

（一）学生公寓实行24小时值班制度，每天做好值班和交接班记录；值

班人员每晚查房（抽查房间）并认真作记录，发现异常情况及时上报学校有关部门。

（二）学生公寓实行动态管理。发现异常人员时，管理员要做好问询、反馈、登记等工作；各项记录台帐齐全完整。

（三）每周1次以上安全、消防检查及时消除安全隐患，并做好相关记录；

（四）制订公寓安全管理规定，制订学生公寓各类突发事件的处理预案，积极参加消防演练；管理人员熟悉消防设施器材使用，熟悉报警报案电话、程序；消防、应急灯、疏散标志、安全设施完好。

（五）巡查及落实学生公寓走廊、地面、墙壁、楼梯、楼梯扶手等公共部位卫生保洁情况，落实保洁工作。

（六）学生公寓四周环境优美，责任区每天清扫2次以上，并全天保持整洁；绿化区内做到无杂物、无杂草、整齐美观，绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象。

（七）做好设备设施报修及完成情况跟踪工作，做好详细维修登记记录。

（八）做好节能管理相关工作，巡查时发现有浪费能源现象应及时处理或反馈。

第十二条 教学及楼宇管理

（一）做好教学楼、实训楼、办公楼、图书馆开放管理服务，提前开关门，准备好课室，检查室内情况，若发现异常及时处理或上报学校有关部门。

（二）巡查及落实教学楼、实训楼、办公楼、图书馆的走廊、地面、墙壁、楼梯、楼梯扶手、卫生间等公共部位卫生保洁情况，落实保洁工作。

（三）做好电铃管理服务，按教务处的时间安排，准时打铃，考试期间，配合学校使用手动电铃准时打铃。

（四）做好设备设施报修及完成情况跟踪工作，做好详细维修登记记录。

（五）巡查并登记每间课室及教师休息室等配置物资的情况。

（六）做好节能管理相关工作，巡查时发现有浪费能源现象应及时处理

或反馈。

第十三条 维修管理

（一）做好校园内供水系统的管理，包括供水管网日常巡检，加压水泵房、污水处理池设备、校内水池水泵日常管理，供水信息公布（停水公告），保证校区供水正常。

（二）做好校园内供电系统管理，包括低压配电房24小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员须符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校区供电正常。

（三）做好校园供水供电的小型维修，按照学校相关节能管理办法，合理调整用能设备开关时间，节能降耗，改进节能措施，为学校节约水电开支。

（四）做好校园内供冷系统的管理操作，严格按学校规定的时间开启图书馆中央空调及其他空调确保供冷正常，为学校节约开支。执行学校节能降耗措施、定期巡查并做好记录。

（五）做好电梯、高压电房设备、中央空调等设备的外包专项维保工作的监督协助工作。

（六）做好校园内所有电梯的日常管理、电梯故障困人的解救工作，电梯故障的报修。若发生电梯故障困人事件，物业公司专业人员须及时赶赴现场，从接到求救到赶赴到现场时间不能超过10分钟，并马上通知电梯维保单位进行维护维修。

（七）做好校园内所有建筑物室内的用电设施设备、公共区域的高杆灯、照明路灯、草地灯、水泵、污水泵的管理及维修检修工作。

（八）做好校园内所有排水管道的畅通工作，定期检查排水管是否被树根、树叶、饭堂油渣及其它垃圾堵塞，并及时疏通。

（九）做好校内公共区域、商户、合作单位等水电表的抄表登记工作。

（十）做好学生宿舍室内公共设备设施的维修工作，不能及时维修的或

需要更换的应及时上报。

（十一）做好校园内办公楼、教学楼、实训楼、图书馆、教师公寓、学生宿舍、食堂等楼宇及公共区域、场所等小型维修。

（十二）主动公开24小时应急维修电话，负责提供24小时维修保障服务，紧急报修，维修人员接报后15分钟内到场处理；一般小型故障3小时内排除，难度大及需要特殊配件的维修，及时向管理部门报告并跟师生做好解释工作，不间断维修排除。一般的日常维修，除已与报修人约好维修时间的，其余应在24小时内完成维修。对于保修或非物业公司承担的维修，应及时向学校相关职能部门报告并协助联系相关单位解决。

（十三）建立报修回执制度及评价制度，维修人员在完成维修任务后，须经报修人（老师或学生）验收签名。

（十四）配合学校做好食堂备用发电机、多媒体设备等的维护和管理工
作。

（十五）协助学校做好节能工作，加强管理和巡视，努力降低能耗、物耗、节省费用。发现有跑、冒、漏、长明灯现象，及时采取措施，杜绝浪费。

（十六）做好其他设施设备运行管理及小型维修服务。

第十四条 综合管理服务

（一）物业服务企业应完善管理制度和标准，制定岗位职责并挂墙公布，工作人员上班统一制服、标志明显并将自查员的姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏。

（二）管理人员在岗人数符合要求；工作态度热情，语言文明、规范，做到礼貌待人、遵章守约、衣冠整洁、举止大方、处事得当。

（三）管理人员应制定日常巡查记录表，如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到。管理人员每月10日前把上个月工作报告书面上报学校，并配合学校做好整改工作。

（四）配备会议室管理岗或会议接待岗的，应按学校审批的会议室使用

情况，提前开门，准备好会议室，检查会议室情况，若发现异常及时处理或上报学校相关部门。

（五）按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁，并配合学校做好现场布置及管理工作。

（六）做好学校垃圾分类相关工作，做好垃圾分类设备的清洁、垃圾清运工作，配合学校相关部门做好垃圾分类的宣传指引工作。

（七）做好学校劳动教育课对接相关工作，提供必要的工具及技术指导，配合做好学生劳动教育相关考核工作。

第四章考核方式

第十五条 学校对物业企业采取日常检查、随机抽查、全面检查、师生评价四种考核方式，并做好相应评分、统计、存档和公布工作。每月四种检查考核得分按比例之和为物业企业月度综合分，综合分作为学校对物业企业进行奖惩的基本依据。

（一）日常检查（50%）：日常检查是监督管理工作的主要任务和日常工作，也是检查人员每天需要认真做好的本职工作。日常检查由后勤服务监管中心专职监管员和物业企业专职自查员（必要时邀请学生代表参加）共同实施。

（二）随机抽查（15%）：抽查人员根据学生投诉、座谈会收集的意见及其他需要，对物业企业的某项工作随机进行抽查。抽查时间和内容依当时工作情况随时确定，抽查每月至少一次，由后勤服务监管中心组织，会同有关职能部门、学生干部或代表和物业企业共同实施。

（三）全面检查（15%）：全面检查是学校范围内的大型检查，每月一次，由后勤服务监管中心组织、协调和部署，联合学校有关职能部门、师生代表和物业企业组成检查小组，确定检查时间、范围、方式、组织落实检查人员，根据联合制定的检查实施方案共同实施。

（四）师生评价（20%）：后勤服务监管中心会同学生干部或代表、物业

企业，每月进行一次师生对物业服务质量满意度的评价调查。调查形式为现场调查或网上调查，评价结果所占百分比即为师生评价得分。

以上（一）至（三）项均是对附表1-4进行评分，当次检查评分按附表1占30%、附表2占25%、附表3占30%、附表4占15%比例进行计算（可根据实际情况适当进行调整）。

第十六条 扣分或加分项目

（一）学校领导或总务后勤部领导不定期组织专项检查，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分或加分，扣分或加分的幅度为1-5分。

（二）检查发现的问题2天内未整改的，根据情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-5分，每个问题扣1-2分。

（三）物业企业项目组须设置登记簿，每个项目分别按清洁服务巡查记录表、绿化养护巡查表、楼宇清洁服务巡查记录表、楼宇维修巡查记录表、学生公寓值班门岗巡查记录表、登记簿的具体内容由双方依据合同约定共同协商确定。登记簿放置在服务项目的明显位置，由服务人员每日完成任务后如实填写，后勤服务监管中心随机检查，发现弄虚作假的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-5分，每次扣1-2分。

（四）物业企业需按投标承诺书或合同约定配备管理人员及服务人员。学校有权选用考勤方式，未按要求配置人员的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-10分，每次扣1-2分，同时按中标服务价扣除缺少人员服务费用。

（五）因服务质量被师生口头或书面投诉的，经调查证实的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，扣分幅度为1-10分，每次扣2-5分。

（六）未落实学校相关节能管理工作的，或检查时发现有浪费能源现象未及时处理及反馈的，根据检查情况在月度考核成绩里进行扣分，每次扣2.5分。

第十七条 在检查考核过程中，对于物业企业违反招投标书、双方合同

或有关法律法规的行为及师生投诉要做好记录，作为按照合同和有关文件规定处罚物业企业、扣减物业服务费的依据。

第五章考核结果

第十八条 每次检查考核后，考核人员将评分和检查结果进行统计汇总，填写物业现场检查情况表，形成联合检查报告，建立物业服务检查档案，并将联合检查报告及时反馈物业企业，对于存在的问题要下达《物业服务监督整改通知书》。物业企业应在限定时间内完成整改，并报后勤服务监管中心进行检查验收。

第十九条 对于检查中发现的涉及学校有关职能交叉的问题，由后勤服务监管中心负责调查核实和协调处理，形成齐抓共管的工作局面。对于检查中发现的严重问题，要及时上报主管领导，采取有效的措施及时解决。

第二十条 对于检查考核过程中出现的问题，后勤服务监管中心应认真分析和总结，提出改进建议，并加强沟通与合作，逐步健全完善物业服务管理与考核制度。

第六章奖惩措施

第二十一条 物业服务管理的奖励与处罚。

（一）学校委托总务后勤部对各校区物业服务工作进行管理、监督、考核，总务后勤部通过日常检查（占50%）、组织相关职能部门及师生进行随机抽查（占15%）、全面检查（占15%）及问卷调查（占20%）等方式对物业服务的工作情况进行考核，每月考核等级分为优、良、一般、差四个等级，每个等级与对应的服务费扣减挂钩，于次月支付服务管理费时并付。

（二）若当月考核结果为“差”等级的，学校将提出警告并要求物业企业限期整改，并扣减10%服务费用；若当月考核结果为“一般”等级的，学校将提出警告并要求限期整改，扣减5%的服务费用；若当月考核结果为“良”等级的，学校将提出警告并要求限期整改，扣减2%的服务费用；若当月考核结果为“优”等级的，学校将全额支付服务费用。

（三）如合同期内累计有三个月的考核结果为“差”等级或者合同到期前的最后一个月考核结果为“差”等级，则学校有权终止合同，并不支付当月全部服务费用。

（四）每月考核综合得分70分以下（含70分），考核等级为“差”；每月考核综合得分70分以上，80分以下（含80分），考核等级为“一般”；80分以上，90分以下，考核等级为“良”；90分以上（含90分），考核等级为“优”。

（五）学校严格按照合同中设定的物业服务总人数支付服务费用，物业服务企业严格按照合同中设定的物业服务总人数到岗，若有缺岗，按照合同约定扣减缺岗人数相应的服务费用。缺岗人数按当月检查中缺岗人数最多的一次为准。

第七章附则

第二十二 条本办法从公布之日起施行。

第二十三 条本办法由总务后勤部负责解释。

附表1：

物业服务保洁日常检查量化评分表

被检查企业：

监督员：

监督检查时间：

项目	检查内容及要求	得分	扣分原因
行政办公楼（15分）	各类会议室、会议厅家具、茶具、电器设施等物品保持清洁、摆放整齐，室内干净明亮。（4分）		
	校领导办公室是否干净、无积水、无垃圾等（6分）		
	各区域公共厕所、楼梯、楼道、天台、阳台是否无垃圾、无积水、无污渍、无蜘蛛网，无异味（5分）		
综合楼（5）	地面无积水、无垃圾，墙面天花无蛛网，做到窗明几净、整洁明亮，电梯轿厢干净卫生（5分）。		
教学楼（15）	室内墙面、地面、门窗、黑板、讲台桌椅等无积尘、无污渍、无蜘蛛网，清洁明净（4分）		
	公共厕所干净，公共设施中石椅、石凳、人文景观、宣传栏是否定期清洁擦拭，及保持容貌整洁（4分）		
	垃圾日产日清，垃圾桶、果皮箱外观整洁，摆放位置分布合理，周围干净、无暴露垃圾（4分）		
	公共区域内对乱写、乱画、乱张贴物及时清除（3分）		
实训楼（8）	指导学生对公共走廊、楼梯等区域进行清洁且效果良好（4分）		
	各区域公共厕所是否无垃圾、无积水、无污渍、无蜘蛛网，无异味（4分）		
图书馆（8）	各图书室内地面和门窗保持清洁，地面无积水、无污渍等（4分）		
	图书馆室内公共厕所、公共走廊、楼梯等区域垃圾是否做到日产日清，垃圾桶、果皮箱外观整洁，摆放位置分布合理，周围干净、无暴露垃圾（4分）		
学生公寓（15）	公寓内公共通道、楼梯、阳台、路标等是否干净、无垃圾的、无异味、及时清洁干净乱张贴现象（8分）		
	公寓内的生活垃圾是否做到日产日清，无臭味、无暴露垃圾、周围干净（7分）		
校道、广场、文化长廊（15）	道路与空地保洁：做到地面干净、整洁，无垃圾、无树叶、无积水、无积泥（沙）。（8分）		
	排水渠/沟、道路沙井的保洁，做到无垃圾、无堵塞。（3分）		
	果皮箱的保洁:每天清理垃圾、擦抹外表（4分）		
员工宿舍（4分）	四周公共区域、厕所、走道、楼梯，垃圾是否日产日清、无积水、无异味、保持干净（4分）		
垃圾分类专项管理（10分）	按照学校要求，配合相关部门做好垃圾分类宣传、教育和指引工作。（4分）		
	对校内垃圾分类回收站的垃圾进行分类复核、清理和清洁；对故障设施设备及时进行报修（6分）		
补充项目（5分）	保洁服务其他问题（5分）		
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，乙方除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过60分： 1、在岗人数少于规定人数超20%的； 2、因服务质量问题影响学校正常教学的； 3、未按规定整改超过三天的； 4、不配合校方监督人员正常监督工作的		
得分合计（100分）			

物业企业项目经理/主管：

日期：

附表2:

物业服务绿化日常检查量化评分表

被检查企业： 监督员： 检查时间：

项目	检查内容及要求	得分	扣分原因
绿植管养 (35分)	草坪绿篱青绿、修剪整齐、种植稠密、无大面积枯死，保持草坪长势良好，保持绿篱形状美观整齐。（5分）		
	绿化带修剪整齐、高矮一致、无大面积虫斑。（5分）		
	花圃、花池、花带要结合季节合理配植，及时修补人为损坏的绿化带，确保绿化区内无恶意破坏、践踏痕迹和随意占用现象。（4分）		
	灌木、花坛、绿篱生长良好，无断层、缺株，上面平整、边、直线、曲线、棱角分明，有艺术美感，。（4分）		
	垂直绿化 攀缘植物生长 良好，整齐雅观，生长期覆盖率达95%以上。（3分）		
	乔木生长旺盛，枝叶健壮，树形美观，下缘线整齐，无死树缺树，景观效果好，护树桩（板）绑带是否整齐、完整。（4分）		
	定期施肥、浇水，及时补栽补种。（5分）		
	定期除草和松土培木（5分）		
园艺修剪 (10分)	定期修剪过长绿植，保证道路畅通（6分）		
	绿植修剪整洁美观，附有一定园艺功能（4分）		
绿地保洁 (15分)	指导学生对校园绿地进行保洁，做到绿地中无垃圾，边边角角无垃圾杂物堆放（8分）		
	养护垃圾当天清运，生产工具摆放整齐。（7分）		
设施及绿地保护（5分）	设施完好无损，绿地红线范围内不被侵占，绿地版图完整，花草树木不受破坏，景观效果优良。（5分）		
应急处理 (15分)	有完备的《绿化应急工作预案》，台风暴雨等恶劣天气来临前，应提前做好防护措施。恶劣天气过后应及时解除支撑、清理及补救工作（8分）		
	如遇大型施工或车祸等突发情况时，无条件积极配合校方，及时做好损植清理及补救工作（7分）		
除虫害及安全（10分）	定期实施防病虫害措施，保证绿植健康生长（5分）		
	按相关规定喷晒农药，保证除虫害措施安全实施（5分）		
特色服务（5分）	如大型活动、会议、节日等按学校要求布置场地的绿植工作（5分）		
补充项目（5分）	绿化养护的其他问题（5分）		
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，乙方除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过60分： 1、在岗人数少于规定人数超20%的； 2、延滞服务影响学校正常教学、生活的； 3、未按规定整改超过三天的； 4、不配合校方监督人员正常监督工作的		
得分合计（100分）			

物业企业项目经理/主管： 日期：

附表 3:

物业服务楼宇管理日常检查量化评分表

被检查企业:

监督员:

监督检查时间:

项目	检查项目及要求	得分	扣分原因
管理与服务 (20分)	遵守学校的各项规章制度,按规定及程序开展工作;按时公布学校颁发的通知,规定,不得张贴未经学校同意的通知,公告,海报及其它宣传品等。(4分)		
	按合同要求配备工作人员,岗位职责上墙;实行定岗,定责,定人,工作人员必须遵守岗位职责,不得出现工作疏漏;宿舍管理实行24小时值班制度,不得出现无故缺勤,脱岗,空岗现象。(6分)		
	工作人员统一着装并佩戴工作牌;对待老师,学生态度谦和,服务热情;主动接受师生监督(3分)		
	认真完成学校布置的有关工作,按要求执行,工作到位,态度积极,不推诿,工作中无弄虚作假现象管理规范,具备完善的管理体系;建立健全各项工作档案和学生住宿档案.管理台帐,工作记录要求全面,具体,真实;并做好材料上报及归档工作。(5分)		
	对文明离校工作重视,有措施,有规定,有效果,对学生违纪情况有教育,有记录,无学生投诉现象。(2分)		
学生公寓管理 (25分)	定期开展学生宿舍内的卫生和内务检查,并及时上报(3分)		
	定时抄录水电表数据交管理员制表;提醒及督促同学及时缴费;对中途入住、调整、退宿人员做好水电结算工作。(3分)		
	巡查各自负责区域内公共设备设施并及时报修;登记学生报修资料定时报修并跟踪完成情况(5分)		
	及时登记热水报修资料定时报修并跟踪完成情况,协助通知及维修开门工作(3分)		
	定时对所负责区域书吧进行开、锁门,巡查是否有违规使用书吧情况,及时关灯、空调等,节约能耗(5分)		
	周围环境卫生保持良好,不乱扔垃圾;墙面干净无乱张贴;自行车摆放整齐(3分)		
教学楼、实训楼、图书馆管理(25分)	每周1次以上安全、消防检查及时消除安全隐患,并做好相关记录;公寓内无违章使用大功率电器和不合格电器、寝室内无乱拉电线和插座、无使用白炽灯等现象;学生公寓无火灾、无治安、刑事案件发生。(3分)		
	落实教学楼、行政楼、综合楼、图书馆、实训楼相关楼宇的日常卫生检查和跟进工作,整合及关闭空置和利用率低的教室,节约能源(5分)		
	按学校要求及教学需求做好楼层区域、课室、图书馆的开放、关闭的管理工作。(5分)		
	做好物资固定资产的管理工作,定时巡查楼宇区域,做好巡查、交接工作,并做好记录(5分)		
	按教学要求做好日常课时和考试的打铃及配合学校做好相关教学活动的相关工作(5分)		
体育设施管理(10分)	做好设备的日常检查、报修、维修等工作并做好记录(5分)		
	按体育部上课要求,提前做好各场地及周边的清洁工作;(5分)		
行政楼管理(10分)	定期对各项体育设备设施进行检查,发现问题及时报修或上报相关负责人;(5分)		
	查落实行政楼区域的环境卫生保洁工作;(5分)		
校内水体、雕像、景观石管理(10分)	对行政楼内公共设施(水电、卫生间、会议室家具等)巡查及报修。(5分)		
	对校内水体卫生进行管理,及时修剪及清理水体周边杂草、垃圾、死鱼等。(5分)		
关键环节不合格项目	定时对校内雕像、景观石等公共设施进行巡查及清洁,发现问题及时上报(5分)		
	出现以下情况之一,乙方除按合同规定缴交违约金外,考核总分不超过60分: 1、因管理疏忽造成安全事故的 2、不及时开门影响教学的 3、不按要求打铃影响教学及考试的 4、因巡查不到位造成学校经济损失的		
得分合计(100分)			

物业企业项目经理/主管签名:

日期:

附表 4:

物业综合服务日常检查量化评分表

被检查企业：

监督员：

监督检查时间：

项目	检查内容	得分	扣分原因
综合服务管理 (10分)	在岗人数符合要求； 各岗位不因双休与节假日而中断；制定日常巡查记录表，有完备的《自查管理工作方案》，并报甲方备案；每月10日前将上月质检情况书面上报管理部门；如遇突发事件或突发检查时，无条件积极配合校方，随叫随到；(5分)		
	按学校审批的会议室使用情况，提前做好会议室（包括但不限于开灯、开空调、开窗、检查会议设备，会后关灯、关空调、关窗、失物登记、通知保洁人员及时打扫卫生等），检查会议室情况，若发现异常及时处理或上报学校管理部门；(5分)		
维修管理 (65分)	对校园内供水系统进行管理，包括供水管网日常巡检，加压水泵房、污水处理池设备、校内水池水泵日常管理，供水信息公布（停水公告），保证校区供水正常。(5分)		
	对校园内供电系统进行管理，包括低压配电房 24 小时定时巡检，做好相关运行记录，操作人员须符合相关从业资格。供电信息公布（停电公告），保证校区供电正常。(5分)		
	对校园内供冷系统进行管理，严格按学校规定的时间开启图书馆中央空调及其他空调确保供冷正常，做好空调使用记录及监管工作。(5分)		
	负责对电梯、高压电房设备、中央空调等设备的外包专项维保工作进行监督。若发生电梯故障困人事件，物业公司专业人员须及时赶赴现场，从接到求救到赶赴到现场时间不能超过 10 分钟，并马上通知电梯维保单位进行维护维修。(5分)		
	按照学校节水节电管理办法，合理调整路灯开关时间，节能降耗，改进节能措施，为学校节约水电开支。(3分)		
	对校园内所有建筑物室内的用电设施设备、公共区域的高杆灯、照明路灯、草地灯、水泵、污水泵等进行管理并及时维修检修。(5分)		
	定期检查排水管是否被树根、树叶、饭堂油渣及其它垃圾堵塞，并及时疏通。(3分)		
	对校园内所负责区域的设备设施要做到“应换尽换，应修尽修”，不在维修范围内的应及时上报。(5分)		
	维修使用的材料必须为国家认证合格产品，符合国家的环保标准以及厂家出厂标准；维修材料（含零部件、配件等）必须全新，电器类，水管类，照明灯具类，电线类，门锁类，大、小便冲水阀，风扇类，水泥类，玻璃胶等材料需要使用一线品牌或市场知名品牌，杜绝假冒伪劣产品；(10分)		
	维修时应按标准或工艺要求作业，保证维修后的设备设施无用电安全及其它消防隐患，无明显色差、错位、开裂、空鼓、松动、滴漏等现象；(10分)		
	维修人员需提供24小时维修保障服务，紧急报修，维修人员接报后 15 分钟内到场处理；一般小型故障 3 小时内排除，难度大及需要特殊配件的维修，及时向管理部门报告并跟师生做好解释工作，不间断维修排除。一般的日常维修的应立即响应，于两个小时内赶到现场或与报修人约好维修时间，及时跟进处理，应在 24 小时内完成维修。(6分)		
	要建立回执制度及评价制度，维修人员在完成维修任务后，须经报修人（老师或学生）验收签名。(3分)		
大型活动管理 (10分)	按相关职能部门要求，积极配合做好相关工作，有完备的《大型活动管理工作方案》，并报甲方备案；如遇突发事件，无条件积极配合校方，随叫随到；(5分)		
	按照学校大型活动要求，提前做好活动场地及周边的卫生清洁；配合学校做好食堂备用发电机、多媒体设备等的维护和现场布置及管理工作。(5分)		
学生意见及投诉情况 (15分)	1、有畅通的反映意见渠道，有投诉意见邮箱，有公布投诉电话，广泛听取学生意见，定期开展与学生面对面的沟通交流等活动，有记录，有回复，有改进（4分）		
	2、师生对当日物业服务及维修质量、时效和员工服务态度比较满意，无出现师生不满和投诉现象（7分）		
	3、及时跟进回复师生的建议与投诉。（4分）		
关键环节不合格项目	出现以下情况之一，乙方除按合同规定缴交违约金外，考核总分不超过60分： 1、师生对服务质量、员工态度等投诉每天超过3次 2、自查不到位造成严重后果的。 3、未及时维修造成严重后果的。 4、不配合学校工作，给相关活动带来不利影响的。		
得分合计 (100分)			

物业企业项目经理/主管：

日期：