

# 衢州学院文件

衢院勤〔2020〕4号

---

## 衢州学院关于印发 《物业服务监控与考核办法（试行）》的通知

各学院，行政各部门（单位）：

现将《衢州学院物业服务监控与考核办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。



# 衢州学院物业服务监控与考核办法（试行）

为真正将“以师生为本”的服务理念融入校园服务的全过程，不断提高衢州学院物业服务水准和物业服务合同执行效果，有效保障物业服务质量，不断提升师生满意度，根据国家、省市、衢州学院的有关规定，制定本办法。

## 一、指导思想

坚持“以人为本”，本着“教育育人、服务育人”的宗旨，为学校各项事业的发展提供高效、优质的后勤保障和安全保卫服务。

## 二、监控和考核目的

规范物业服务单位的工作和服务，考核物业服务单位的合同执行率，为衢州学院办学提供有力的服务支撑。

## 三、监控和考核原则

以“公平、公开、公正”为原则，采取内控与外检、日常考核与定期考核、专业量化与师生监督相结合的形式进行，确保质量考核客观公正、实事求是。

## 四、监控和考核内容

物业公司岗位、人员、记录、规范服务、服务质量、保障效果和措施、安全防范、宣传教育、遵规守法、应急预案等。

## 五、监控和考核范围

招投标文件和物业服务约定的物业服务保障委托内容。考核范围分为：校园安全保卫、学生公寓管理、楼宇管理和卫生保洁、

教室管理与服务、公共基础设施设备维护与零星维修、物业综合管理等 6 个方面。

## **六、监控和考核形式**

考核形式分为日常考核、季度考核、学期满意度调查和年度考核四种形式。考核采用百分制。学校成立物业服务质量监控和考核工作小组（办公室设在后勤管理处），由后勤管理处代表学校全面负责对物业服务过程进行管理监控，组织开展监督、检查、信息收集等工作。

### **1. 日常考核**

具体项目监管人员采用定期不定期的方式，按照招标文件和物业服务合同规定的内容和要求进行日常监管考核，对存在的问题进行记录，并将存在的问题通知物业公司，物业公司接到整改通知后要立即整改，并及时反馈整改落实情况。针对日常检查中存在的问题给予一定的扣分，部分项目内容未达标需要扣除相应的金额。

### **2. 季度考核**

自合同签订之日起，物业公司进驻服务每满 3 个月组织一次，一般在满 3 个月后 15 天内完成。主要考核服务范围内各项工作的落实情况及质量和效果。按量化考核表所列项目打分，日常考核成绩计入季度考核分。其中安全保卫工作占 25 分、学生公寓管理工作占 20 分、楼宇管理和卫生保洁占 20 分、会务服务占 10 分、公共基础设施设备维护与零星维修占 15 分、物业综合管理与其他服务占 10 分（具体考核细则根据考核分工由各考核

小组制定)。

### 3. 学期满意度测评

(1) 满意度测评由后勤管理处指导学生组织开展，满意度测评以调查问卷形式进行，每学期一次，每次抽查人数不少于100人。两个学期的满意度分值各按50%计算年度满意度分值。

(2) 满意度调查方法采用一般满意度调查方法。调查指标及权重由学校物业服务质量监控和考核工作组研究确定。

### 4. 年度考核

(1) 由后勤管理处组织相关部门、师生代表召开年度考核会，年度考核会一般安排在每年1月下旬进行。会前物业公司需作年度工作总结及下一年度工作计划并提交考核工作领导小组。会上物业公司应作工作汇报。主要考核服务单位一年来服务工作情况及物业服务履行情况，按量化考核表所列项目进行打分，成绩计入年度考核分。

(2) 年度考核综合得分由年度考核分、季度考核平均分及年度师生满意度得分三部分组成，三者所占比例分别为：年度考核得分占30%，季度考核平均分占40%，年度师生满意度得分占30%。

### 5. 加分

如物业有见义勇为、好人好事、通报表扬、表扬信等事件发生或学校被评为与物业外包业务相关的省级以上先进单位奖励的，根据具体情况由考核组讨论后给予1-10分的奖励，学校节能成效显著给予一定的分值奖励。

加分在季度考核中已体现的不再在年度考核中重复计分。

## 七、考核计分方法

### 1. 得分计算方式（以下所有数据皆保留小数点后一位）

（1）满意度得分：满意度比例=100% - 100% ×（总体评价选择“不满意”的人员数）/抽查总人数。按满意度比例计算，满意度90%及以上得100分，80%-90%（不含）得90分，70%-80%（不含）得75分，70%（不含）以下得60分。

（2）季度考核平均分=Σ季度考核分/4。

（3）年度考核综合得分=年度考核分 × 30%+季度考核平均分 × 40%+年度满意度得分 × 30%。

### 2. 评定标准

考核90分及以上为优秀；

考核80分至90分（不含）为良好；

考核60分至80分（不含）为合格；

考核60分（不含）以下为不合格。

## 八、考核奖惩

考核成绩严格按照规定计算，不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

### 1. 日常考核

按照招标文件和物业服务的内容和要求进行日常监管考核，考核采用扣分和扣钱相结合的方式，针对日常检查中存在的问题给予一定的扣分，部分项目内容未达标需要扣除相应的金额。

## 2. 季度考核

(1) 根据季度考核得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩时间：下一季。

(3) 奖惩与物业费付款挂钩，年物业费 1/4 的 95% 作为季度物业费的全额，剩余 5% 作为年度考核物业费由年度考核决定付款。

① 考核合格，本季物业费按全额的（下同）90% 付给；考核良好，物业费按 95% 付给；考核优秀，物业费按 100% 付给，并计入年度考核加分项。

② 考核不合格，本季物业费按 80% 付给；连续两次季度考核不合格，即视为年度考核不合格。

如季度考核结果有下浮，实际扣款上限为下浮金额，日常考核中的扣款不再重新扣除。如六大项考核中有一项为不合格，季度考核下浮一档。

季度考核实行“一票否决”制度：若因物业管理不到位给学校造成重大安全责任事故，经学校物业服务质量监控和考核工作组研究，确定“一票否决”，该季度和年度考核直接定为不合格。

## 3. 年度考核

(1) 根据年度考核综合得分进行相应奖惩。

(2) 奖惩与年度履约保证金、物业服务是否续签挂钩和年度考核物业费（总额为年物业费的 5%）付款挂钩。

① 考核合格及以上的，下一年度服务托管合同自动续签，履约保证金自动转入下一年度，合格年度考核物业费付款 60%，良

好年度考核物业费付款 85%，优秀年度考核物业费付款 100%。

②考核不合格的，不支付年度考核物业费，扣除全部履约保证金，并终止合同，不再续签。

(3) 被处罚但尚未终止合同的服务单位，在次年合同期开始前一周内，补齐履约保证金，否则视为自动放弃服务权。

(4) 年度物业项目发生重大责任事故，给学校造成严重经济损失或严重不良影响的，除赔偿相应损失外，衢州学院有权终止物业服务合同，并不支付任何形式的赔偿金或补偿金。

## 九、其他事项

1. 物业公司正式接管六个月内作为前期交接的磨合期，从接管后第七个月的第一天起正式考核。

2. 本办法作为物业服务招标文件和物业服务合同的配套文件，运作过程中可根据实际情况进行修改和完善，有效期与《衢州学院综合物业服务外包合同》期限一致。

3. 本办法为试行，学校可根据实际情况对考核细则进行调整，并由衢州学院物业服务质量监控和考核工作组负责解释。

附件：衢州学院综合物业外包季度考核评分细则（试行）

## 附件

# 衢州学院综合物业外包季度考核评分细则（试行）

衢州学院综合物业安全保卫外包季度考核评分细则（试行）						
序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	人员保障	1.按招标文件要求配备安全保卫人员不少于35人(含主管1名)。 2.所有安全保卫人员无违法犯罪记录,须持有保安职业资格证书,有完善的岗前培训机制和完整的培训记录。 3.所有安保人员服装统一,整洁,佩戴工牌,无擅自离岗或从事与工作无关的事情。	1.安全保卫人员不满35人,每少1人扣5分。 2.每有1名安全保卫人员无保安职业资格证书,扣1分。 3.每有1名安全保卫人员有违法犯罪记录,扣5分。 4.无员工岗前培训方案扣5分。 5.安全保卫人员岗前培训记录,每少1人扣0.5分。 6.未按要求着工作装、佩戴工牌,每人次扣0.5分。	10		
2	工作方案	1.制定完善的校园安全保卫工作方案。 2.有完整的人员排班表和考勤记录。 3.针对学校重大突发性事件有完善的应急预案,所有安全保卫人员清楚掌握预案处置流程。 4.建立畅通的工作布置、反馈、交流工作渠道。 5.落实保卫人员值班制度,负责校方工作日非工作时间安全值班。	1.无校园安全保卫工作方案,扣5分。 2.无员工排班表,扣5分。 3.考勤记录不完整,扣1分。 4.制定有校园消防、治安、群体性、盗窃、刑事等突发性事件处置预案,每少1份扣2分,定期组织安全保卫人员开展演练,演练记录完备,无演练扣5分。 5.无完备的员工通讯录,未建立有各类工作qq群、微信群、钉钉群等,根据情况扣1-2分。 6.无值班排班表,扣5分。	15		
3	校门门岗	1.值班记录内容属实、清楚、无误,履行交接班手续。 2.值班室装备物品统一摆放,值班室内外卫生整洁,周边车辆停放有序。 3.定期对校园道闸系统进行维护,数据更新。 4.认真做好校大门人员、车辆进出管理工作,树立良好的窗口形象,维护好校大门的治安和交通秩序。 5.严格遵守学校管理规定,在岗期间尽职尽责,在岗时间不得饮酒。	1.长时间脱岗,每人每次扣1分,迟到、早退,或从事与工作无关的事情,每人每次扣0.5分。 2.门岗人员未按规定进行交接班,造成门岗人手不足,每人每次扣0.5分。 3.门岗值班人员工作时间饮酒,每人每次扣1分。 4.值班记录不规范,交接手续不完整,存在造假,记录不全等情况,每次扣1分,无台账扣5分。 5.值班室卫生情况较差,装备物品摆放杂乱扣0.5分。 6.门岗周边电瓶车、自行车未停放到指定地点,每次扣0.5分。 7.未经批准擅自增加、更改、减少道闸系统车牌数据库,扣5分。 8.未按要求维护学好校大门的治安和交通秩序每次扣0.5分。	20		



4	校园巡逻	<p>1.制定校园巡逻方案，实行 12 小时轮班巡逻，维护责任范围内正常的治安秩序，确保巡逻人员至少每 2 小时巡查校园一次。</p> <p>2.对学校范围内存在的安全隐患和非正常情况应及时反映，并设有明显标志和防范措施。</p> <p>3.道路畅通，严格执行校园交通管理制度，机动车、非机动车无乱停乱放。</p> <p>4.在校园重点区域及人群密集场所显著位置公示校园报警电话。</p>	<p>1.无校园巡逻方案，扣 5 分。巡逻记录不完整，或无特殊情况未达到每 2 小时巡查一次校园，每次扣 1 分。</p> <p>2.对学校范围内存在的安全隐患和非正常情况没有及时反映或未设有明显标志和防范措施，每次扣 1 分。</p> <p>3.无交通整治工作台账扣 5 分，记录不全，扣 2 分，出现乱停乱放现象，每次扣 0.5 分。</p> <p>4.值班人员电话无法接通，每次扣 1 分。</p> <p>5.校园报警电话未按要求公示，每例扣 0.5 分。</p>	20		
5	消防监控值班	<p>1.制定完备的消防监控室管理制度，做到制度上墙。</p> <p>2.有完整的校园消防设施管理台账。</p> <p>3.每月检查消防责任区的消防设施，并进行记录，发现问题及时反馈和解决。</p> <p>4.24 小时接听校园报警电话，值班人员清楚掌握接警处置流程。</p> <p>5.定期对消防监控室内设施设备进行检查、维修，记录完整，发现故障及时联系维修，缺少设施设备运行正常。</p> <p>6.消防监控室内装备物品统一摆放，内外卫生整洁。</p> <p>7.消防监控室两位值班人员必须有一人持证上岗，且所持证件类型、级别必须符合消防部门对消控室值班操作人员的有关规定，并遵守消防安全操作规程。</p> <p>8.保安人员是义务消防员，负责防火和灭火工作。定期检查各楼消防栓内的设备，并按要求检查配备灭火器是否可以正常使用。</p> <p>9.定期开展消防人员演练，开展消防知识及法规教育。</p>	<p>1.无消防监控室管理制度，或制度未上墙，扣 5 分。</p> <p>2.消防监控室值班人员对设备使用不熟悉，扣 3 分，对接警处置流程不熟悉，扣 3 分。</p> <p>3.无校园消防设施管理台账扣 5 分，台账记录不全扣 1 分。</p> <p>4.消防设施月查工作不到位，漏查、作假，发现问题未及时解决，每发现一处扣 1 分。</p> <p>5.消防监控室值班人员未按要求配备至少 1 名持证人员，扣 2 分。</p> <p>6.消防监控室设施设备维护无记录，扣 5 分，记录不全，扣 2 分，发现故障未及时联系维修，造成不良影响的，扣 10 分。</p> <p>7.消防监控室未经批准，擅自允许无关人员进入，查看监控视频，或泄露监控视频内容，每例扣 5 分。</p> <p>8.物业安保人员未定期检查各楼消防栓内的设备，每例扣 0.5 分；出现检查配备灭火器无法正常使用，每例扣 0.5 分。</p> <p>9.配备专职或兼职消防人员，未定期演练，开展消防知识及法规教育，逐情扣 1-5 分。</p>	25		
6	其他	<p>1.按招标文件要求，做好学校重大活动的安全保卫工作。</p> <p>2.严格落实各项检查制度，防范重大刑事案件和交通事故发生。</p> <p>3.妥善处置校园各类安全突发事件。</p> <p>4.积极应对师生投诉，及时做好处置、答复。</p> <p>5.根据学校要求能完成其他临时性保障任务。</p> <p>6.在“平安校园”建设中发挥积极作用并获得省、市级荣誉逐情加分。</p>	<p>1.未尽责做好学校重大活动安全保卫工作，每次扣 2 分。</p> <p>2.考核期内发生因管理责任引发的重大刑事案件和交通事故，1 起扣总分的 50%，2 起及以上安全保卫工作总分清零。</p> <p>3.突发事件处置不当，造成不良影响的，每例扣 5 分。</p> <p>4.处置师生投诉态度消极，效果不佳，单个问题受到投诉 2 次及以上的，每例扣 1 分。</p> <p>5.未尽责做好学校要求完成其他临时性保障任务，每次扣 2 分。</p> <p>6.工作业绩突出，受到学校部门书面表扬的，每次加 0.5 分，单月表扬累计加分不超过 2 分；受到学校领导在会议上表扬的，每次加 1 分，单月表扬累计加分不超过 2 分。</p>	10		

衢州学院综合物业外包学生公寓管理季度考核评分细则（试行）

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	学生公寓 规范管理	制度建设：建立完善的管理制度并有效执行。包括值班制度、安全保卫制度、消防应急制度、学生突发事件应急预案、重要工作报告制度等，制定公寓服务手册，确立日常沟通协调机制等。	制度缺少一项扣 0.5 分； 制度执行不力产生不良影响，视情况每项扣 1-6 分。	6		
2		队伍建设：建立规范的建设机制并有效执行。包括定期学习培训、应急模拟演练、奖惩考核机制，明确上岗要求、工作职责和工作流程。	队伍建设机制缺少，每项扣 0.5 分； 队伍建设机制执行不力，导致团队工作态度较差、工作状态不佳、团队协调不顺畅，每次扣 1 分。	4		
3		信息化建设：使用学生公寓管理系统，其数据与招标人学工系统“公寓管理”模块数据对接，配合招标人做好学生入住、寝室调整、校外住宿安排、毕业退宿等工作，提高学生公寓管理信息化水平。	学生公寓管理系统未完成与招标人学工系统“公寓管理”模块数据对接扣 2 分； 系统数据更新不及时，每次扣 0.5 分； 公寓管理系统没有按需升级，每次扣 0.5 分。	5		
4		台账记录：包括学生花名册、设施设备记录、报修维修记录、出入人员登记、大件物品登记、寝室调整登记、寝室钥匙学生借用登记、日常违规违纪记录、突发事件记录、宿管员（主管）每日巡查记录、工作交接记录等；所有台账如遇变动需在一天内完成更新，确保信息准确无误；妥善保管台账不外泄，随时提供台账备查。	台账缺少一项扣 0.2 分； 台账记录不规范不完整，每次每项扣 0.2 分； 台账记录更新不及时，每项扣 0.2 分； 台账记录与实际不符，每次每项扣 0.2 分； 台账外泄每项扣 1 分，造成不良影响视情况扣 1—5 分； 检查时半小时内不能提供台账，每次扣 1 分。	5		
5	学生公寓 日常管理	门禁管理：严格按照作息时间要求按时开关宿舍大门。	不按要求履行职责，每次扣 1 分。	4		
6		门厅管理：值班室物品归类摆放整齐，设备可正常使用；值班室内外及所负责的公共场地卫生干净整洁；负责公寓门厅宣传栏、公告栏信息的审核以及规范张贴，按照张贴规范每天十点钟前集中检查清理一次；在醒目位置设置公示栏，及时公布公寓管理各项工作及与学生相关的各类信息，公示信息完整清楚；管理好固定及临时物品摆放，确保大厅整洁有序。	值班室及所负责公共场地卫生情况较差，物品摆放杂乱，每次扣 0.5 分；值班室内设备不能正常使用，且未报修或报修维修不及时，每次扣 0.5 分；发现违规在值班室内做饭、烧菜，每人每次扣 1 分； 宣传栏张贴无序混乱，每次扣 0.5 分；发现不合规的张贴内容和经营性广告等，每项每次扣 0.5 分； 公示不及时、不完整、不清楚，每项每次扣 0.5 分； 门厅物品摆放混乱无序影响正常通行和门厅美观，每次扣 0.5 分。	4		

7	车辆停放：加强停车位、地下车位、自行车棚管理，引导车辆有序出入和停放；每天中午和下午两次集中清理无序车辆，并视情况不定期巡查清理车辆停放情况。	集中清理后检查发现有车辆停放无序，每次扣1分； 抽查发现有车辆无序停放15分钟内没整改，每次扣1分。	4		
8	设施设备管理：配合做好公寓区域内的设施设备巡查工作，及时报修并跟进维修情况，验收维修结果，确保设施设备正常使用。	不积极配合巡查，每次扣0.5分； 报修不及时，每次扣1分； 因报修不及时造成不良影响，视情况扣1—4分。	4		
9	水电管理：在规定时间内公布各寝室用水用电情况；做好水电费催收提醒工作；严格制定熄灯制度（开门时间：6:00；关门熄灯时间：23:00，周五、周六和节假日不熄灯，特殊时段熄灯时间具体以学工部通知为准）。	公布不及时，每次扣0.5分； 对三次催收提醒不交费的寝室，不及时反馈给学工部或二级学院，每次扣0.5分； 不严格执行熄灯制度，每次扣1分。	3		
10	日常维修管理：接受学生关于水电、门窗、门锁等设施的报修，热情服务，做好登记、上报修理、修理后确认、验收和反馈工作。	零星维修超过当天，每次扣1分； 维修登记不完整不规范，每次扣0.5分； 维修质量不过关、学生验收不合格、使用不正常，每次扣1分； 服务态度差，每次扣1分。	4		
11	协助做好学生住宿管理：配合做好新生入学、寒暑假留校寝室安排；做好新生入学、毕业生离校期间及调宿退宿学生所在寝室的家具及设施设备清查、水电费清缴、钥匙回收工作；指导住宿调宿退宿假期留宿学生办理手续，未经许可不得私自办理住宿调宿退宿假期留宿手续。	不按要求完成新生入学、寒暑假留校学生寝室安排，每次扣0.5分； 新生入学、毕业生离校期间和调宿退宿学生所在寝室寝室家具及设施设备清查、水电费清缴、钥匙回收工作出现疏漏，每项扣0.5分； 为入住调宿退宿手续不全的学生安排住宿，每次每项扣1分； 私自办理入住调宿退宿手续，每次每项扣1分。	3		
12	协助做好学生行为养成教育：配合开展学生寝室内务检查并做好记录，在规定时间内公布寝室环境卫生成绩；协助做好环境卫生较差寝室教育引导工作；严禁走廊堆放垃圾；引导学生垃圾分类投放；按照《衢州学院学生公寓管理办法（修订）》教育引导学生做好自我管理。	不积极配合内务检查，每次扣0.2分； 不按时公布寝室卫生成绩，每次扣0.2分 对环境卫生较差且三次教育引导不改进的寝室，不及时上报二级学院及学工部，每次扣0.5分； 发现走廊堆放垃圾，每次扣1分； 学生垃圾分类投放教育引导不力，每次扣1分； 对学生日常行为教育引导记录反馈不到位，每次扣0.5分。	4		

13	学生公寓 安全管理	严格在岗值班：做好公寓楼的值班管理，实行 24 小时值班，着工作装佩戴工牌，不得随意脱岗、替岗，不得从事与工作无关的事情。	未按要求着工作装、未佩戴工牌，每人每次扣 0.5 分； 随意离岗半小时以内，每次扣 1 分；替岗每次扣 0.5 分；从事与工作无关的事情，每次扣 0.5 分； 在随意脱岗替岗期间产生不良影响，视情况扣 1—4 分。 随意离岗半小时以上，此项不得分。	4		
14		日常巡查：开展经常性巡查，对外来人员进行排查；晚上熄灯和关锁大门前，检查公共场所，发现问题及时报告和处理；保管好宿舍钥匙，防止重大事故发生。	未按要求对学生宿舍楼层进行经常性巡视检查和每晚检查，未及时发现或发现问题处理不及时不妥当，每次扣 1 分； 所管理的学生宿舍门钥匙随意外借，每次扣 1 分。 因管理不到位，造成学生安全重大事故的此项不得分。	4		
15		人员出入管理：严格控制人员的进出，外来人员禁止进入公寓，施工、维修人员须出具证明并登记。	登记不完整不规范，每次扣 0.5 分； 不明外来人员进入公寓，每次扣 1 分； 因外来人员进公寓造成人身财产安全事故，视情况扣 1—4 分； 让非本楼栋学生进入宿舍引发或参与各种违规违纪事件，每次扣 1 分； 因管理不到位，造成事故或不良影响的此项不得分。	4		
16		大件物品管理：对携带贵重物品、大件物品离开公寓者，主动进行查询并做好登记工作，发现疑点立即报告和处理。	登记不完整不规范，每次扣 1 分； 发现可疑情况上报不及时或处理不妥当，每次每项扣 1 分。 如造成不良后果，此项不得分。	3		
17		安全设施设备管理及使用：做好消防设施、消防广播、监控系统和应急灯等楼栋内各类安全设施日常管理与维护；如有故障及时报修并跟进维修情况，工作需要使用前进行检查确保正常使用。	没按要求进行日常维护，没有日常维护台账，日常维护台账不规范不完整，每次扣 1 分； 因报修不及时造成无法正常使用，视情况每次扣 1—4 分。	4		
18		安全事故应对：依据相关法律法规及《衢州学院学生公寓安全管理规定》做好学生公寓安全保卫和防火防盗防疫情工作，熟练掌握应急处流工作流程、熟练使用应急处理设施设备，能够执行扑救灾害事故的紧急任务。	应急处流工作流程通过理论考核和模拟演练考核不熟悉，每次扣 1 分； 应急处理设施设备模拟演练考核操作不熟练，每次扣 1 分； 扑救灾害事故的紧急任务执行不力，每次扣 2 分。 因应对不当造成严重后果或不良影响的，此项不得分。	4		
19		违纪违规行为管理：加强宿舍安全管理，落实各项安全防范措施，消除各种安全隐患，确保学生公寓安全稳定，发现违纪现象及时制止做好记录并上报；未经批准任何人不得在公寓摆摊设点和推销商品、禁止租赁、代售和直销等一切经营性活动；禁止在公寓内传销，组织参与邪教，开展宗教活动；如发现校外人员应及时制止并报保卫处，发现学生有此类行为的应及时制止并报学工部处理。	未按规定进行宿舍楼内安全检查，落实安全防范措施，没建立台账没及时上报，每次扣 1 分； 对发现违规用电、迟归晚归、打架滋事、宿舍内酗酒、吸烟赌博、推拉门窗、留宿校外人员或异性、晚归爬墙，夜间翻墙外出、大音量播放各类媒体、大声喧哗吵闹、男女互串寝室、饲养宠物等违规违纪现象没有及时纠正制止，未做好详细记录和汇报工作，每次每项扣 1 分； 公寓楼发生经营性活动、传销和邪教等事件，没有及时纠正制止，未做好详细记录和汇报工作，每次扣 1.5 分。	4		

20		特殊时期安全管理：配合职能部门做好特殊时期、敏感时期公寓安全稳定管理工作。	不积极配合，每次扣1分。	3		
21	学生公寓 其他服务 工作	迎新服务：新生报到前，确保新生寝室家具设施完好，卫生干净整洁，水电使用通畅；迎新期间安排充足工作人员负责接待，在学校主要路口通道设立指示标识；按招标合同要求采购发放新生寝室七件套。	新生报到寝室不能正常使用，扣1分； 迎新期间工作人员不足造成工作不顺畅，每次扣1分； 迎新期间指示标识不清楚，每次扣1分； 新生寝室七件套发放不及时不到位，每次扣1分。	5		
22		毕业生离校服务：毕业生离校期间每天加强巡查，晚间加强夜班值守，确保公寓安全稳定；做好毕业生离校期间学生寝室内务卫生；配合完成查验家具和公共设施、清缴水电费和钥匙回收工作。	毕业生离校期间查验家具和公共设施、清缴水电费、钥匙回收等工作完成不力或出现遗漏的，每项每次扣1分； 毕业生离校期间学生寝室卫生打扫不到位，每次扣1分； 毕业生离校期间公寓内发生安全事件不及时处理上报，每次扣1分。	5		
23		便民服务：设立免费服务站、失物招领处、小件物品寄存处、留言服务、天气信息服务、温馨提示等贴心服务；设立值班室熬中药点、晾衣架(用于悬挂学生掉落衣物，以便认领)、提供自行车充气筒、提供针线盒等便民服务；按招标合同要求发放老生寝室垃圾袋100只/学期/间。	没有提供相关便利服务，每次每项扣1分； 老生寝室垃圾袋发放不到位，每次扣1分。	4		
24		访客服务：对同学、来访家长及其他客人服务态度热情；主动为学生排忧解难，关心学生生活，提供力所能及的免费优质服务。	被学生、学生家长、老师或相关部门投诉，视情况扣1—3分； 关心服务学生不主动，每次扣1分。	3		
25		其他临时交办的工作：完成招标人交办的其它工作。	未能做好临时交办的与物业相关的其他工作，每次扣1分。	3		
26	其他事项	加分制度	如有因主动积极作为及时妥善处置重大事件，有效阻止学生遭受人身伤害和财产损失，受到通报表扬或其他好人好事、见义勇为行为，视情况由考核组讨论后加1-5分。			
27		相关说明	其他在招标合同管理服务内容中但暂未列入考核细则的，应按合同规定提供服务，否则视情扣1-5分。			

衢州学院综合物业外包楼宇管理和卫生保洁季度考核评分细则（试行）

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	行政楼	卫生间、走廊、楼梯、扶手、洗水池、会议室、领导办公室等建筑物周边卫生状况，楼宇巡查及值班管理情况。	1. 卫生间有异味扣 1 分； 2. 卫生间地面、水池、档板不干净扣 2 分； 3. 公共场所卫生不干净扣 1 分； 4. 会议室卫生、领导办公室卫生不干净扣 2 分； 5. 卫生管理制度缺失扣 1 分； 6. 卫生员服务态度差扣 1 分； 7. 建筑物周边有白色垃圾扣 1 分； 8. 楼宇巡查不到位，或值班管理不规范酌情扣分。	15		
2	教学楼	教室、教师休息室、楼梯、卫生间、走廊、扶手、洗水池、教学楼周边卫生状况，楼宇巡查及值班管理情况。	1. 卫生间有异味扣 1 分； 2. 卫生间地面、水池、档板不干净扣 2 分； 3. 公共场所卫生不干净扣 1 分； 4. 教室卫生不干净、课桌椅摆放不整齐扣 2 分； 5. 卫生管理制度缺失扣 1 分； 6. 卫生员服务态度差扣 1 分； 7. 教学楼周边区域有白色垃圾等扣 1 分； 8. 楼宇巡查不到位，或值班管理不规范酌情扣分。	25		
3	图书馆	楼梯、卫生间、走廊、扶手、洗水池、图书馆周边卫生状况，楼宇巡查及值班管理情况。	1. 卫生间有异味扣 1 分； 2. 卫生间地面、水池、档板不干净扣 2 分； 3. 公共场所卫生不干净扣 1 分； 4. 卫生管理制度缺失扣 1 分； 5. 卫生员服务态度差扣 1 分； 6. 图书馆周边区域有白色垃圾等扣 1 分； 7. 楼宇巡查不到位，或值班管理不规范酌情扣分。	5		
4	实验楼	楼梯、卫生间、走廊、扶手、洗水池、实验楼周边卫生状况，楼宇巡查及值班管理情况。	1. 卫生间有异味扣 1 分； 2. 卫生间地面、水池、档板不干净扣 2 分； 3. 公共场所卫生不干净扣 1 分； 4. 卫生管理制度缺失扣 1 分； 5. 卫生员服务态度差扣 1 分； 6. 实验楼周边区域有白色垃圾等扣 1 分； 7. 楼宇巡查不到位，或值班管理不规范酌情扣分。	15		

5	学生公寓	楼梯、走廊、扶手、洗水池、学生公寓周边卫生状况。	1. 走廊、楼梯、扶手卫生不干净扣 3 分； 2. 卫生管理制度缺失扣 1 分； 3. 卫生员服务态度差扣 1 分； 4. 学生公寓周边区域有白色垃圾等扣 2 分；	20		
6	生活垃圾清运	食堂、公寓、教学楼、实验楼等所有摆放垃圾桶区域。	1. 清运不及时扣 2 分； 2. 垃圾桶没有定期清洗扣 1 分； 3. 垃圾桶周边垃圾未清理扣 1 分； 3. 工作人员服务态度差扣 1 分。	15		
7	绿植租摆	摆放绿植的所有场所。	1. 规格达不到要求扣 1 分； 2. 数量达不到要求扣 1 分； 3. 养护达不到要求扣 1 分。	10		
8	加分	节能奖励、重大活动保障出色表扬好人好事、好的建议。	酌情加分。			

### 衢州学院综合物业外包设施维护与零星维修季度考核评分细则（试行）

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	排污排水管网及化粪池、隔油池清理	1. 排污排水管网日常维护、维修、清理，一年至少进行两次全面排查清理工作。 2. 化粪池日常维护、清理，一年至少进行两次全面排查清理工作。 3. 食堂隔油池、沉淀池日常维护、清理，每月至少进行一次全面排查清理工作。	1. 随机检查中发现同一位置一个月内 3 次以上堵塞、漏水、破损等情况，扣 2 分。 2. 无日常维护记录或记录存在造假情况，每发现一次扣 2 分。	20		
2	房屋维护	1. 设立 24 小时维修报修电话和投诉电话，紧急维修响应不超过 15 分钟，一般维修 4 小时内完成，大修 24 小时内完成。 2. 每年对校园内楼宇开展一次防雷检测，提交检测报告和整改建议。 3. 每周至少 1 次全面巡查房屋建筑设施（包括但不限于屋面、楼地面、内外墙面、吊顶、雨棚、门窗、楼梯、公共走道灯），确保无安全隐患。	1. 每月投诉内容经核实超过 3 次以上的，扣 3 分。 2. 无检测报告或存在造假情况，扣 5 分。 3. 随机检查中发现同一位置一月内连续 3 次以上占用、阻塞、破损未修复、未上报或安全隐患未及时处理等情况，扣 5 分。 4. 无巡查记录或记录存在造假情况，每发现一次扣 2 分。	20		

3	设施设备维护保养	1. 设立 24 小时维修报修电话和投诉电话，紧急维修响应不超过 15 分钟，一般维修 4 小时内完成，大修 24 小时内完成。 2. 设备管理、操作制度上墙，设备运行、维修、维护、保养记录在册；特种设备管理人员需持证上岗。 3. 高压配电房实行 24 小时双岗值守，值班人员需持高配证上岗；低配房每天巡查两次，做好记录；各分电表箱、配电箱、配电柜及每层管线分线盒每季度清洁一次，用电线路每半年测试一次，总配电箱每年保养一次。 4. 给、排水系统设施及沟渠池井每年至少进行 1 次以上的疏通清理；日常一周检查一次（雨季每日检查）。 5. 路灯、楼道照明等公共照明设备每周至少检查 1 次，发现问题及时修复。	1. 每月投诉内容经核实超过 3 次以上的，扣 2 分。 2. 突发故障处置不及时、不当，造成不良影响，每次扣 2 分。 3. 制度缺失，记录不全或存在造假情况，每发现一次扣 1 分；特种设备管理人员无证上岗，每发现一次扣 2 分。 4. 高压配电房值班长时间脱岗，每人每次扣 1 分；记录存在造假情况，每发现一次扣 2 分。 5. 随机检查中发现同一位置一个月内 3 次以上堵塞、漏水、破损等情况，扣 2 分；无检查记录或记录存在造假情况，每发现一次扣 2 分。 6. 随机检查中发现同一位置一周内连续 2 次以上不亮或破损等情况，扣 2 分。	30		
4	零星维修	1. 设立 24 小时维修报修电话和投诉电话，原则上简单维修接到报修任务后 24 小时内完成，一般维修 3 天内完成。 2. 电源线路故障、停电，水管破裂、水龙头漏水、门锁无法打开等紧急维修任务要随叫随到。	1. 每月维修类投诉内容经核实超过 3 次以上的，扣 2 分。 2. 维修后同一位置连续重复出现 2 次相同故障，每次扣 2 分。	20		
5	防灾减灾	1. 建立巡查登记制度并报告有关情况。 2. 做好自然灾害的预警机制，制定应急预案并组织实施，每年至少演练 1 次。	1. 制度缺失扣 3 分。 2. 无应急预案或演练，扣 5 分。	10		
6	加分	应急抢修、防灾减灾中减少学校损失等	酌情加分			

### 衢州学院综合物业外包会务服务季度考核评分细则（试行）

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	会务服务	1. 会务服务人员仪容仪表、行为举止规范，服装统一整洁，佩戴工牌，言谈得当，熟悉会务接待礼仪。 2. 会议期间无擅自离岗或从事与工作无关的事情。 3. 会前主动对接会议举办部门，确保会议充分准备落实到位（会议室环境整洁舒适，设备调试到位，台型、席签、会议资料、纸巾等摆放标准规范），会议前半小时内须准备完毕并将情况反馈给举办部门联系人。 4. 会中做好引导入座，茶水服务等，服务规范无差错，突发情况应对及时。 5. 会后及时整理用品和清洁卫生（含清洗会议杯），检查客人遗留物品，关闭相关设施设备（音控设施、空调、灯光、窗户等）。 6. 严格遵守会议保密协议相关规定。	1. 仪容仪表不规范，形象不佳，每次扣 1 分，言谈举止不当，每次扣 1 分。 2. 会前准备不充分，每发现一项扣 1 分；会前半小时，会务人员未到位，每次扣 1 分，准备情况未及时反馈会议举办部门，每次扣 1 分。 3. 会中服务不规范、茶水服务不及时，每次扣 1 分；突发状况应对不积极、不到位，每次扣 1 分。 4. 会后会议室没有及时整理或整理不到位，每发现一项扣 1 分。 5. 会议室整理存在安全隐患，造成安全事故，酌情扣分；不遵守会议保密协议，泄露会议重要内容，酌情扣分。 6. 重大活动保障出色表扬，酌情加分。	100		



## 衢州学院综合物业外包综合管理季度考核评分细则（试行）

序号	项目	检查内容	评分标准	分值	得分	扣分依据
1	开水器管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.公寓楼内开水器数量达到合同要求，且运行良好。</li> <li>2.开水器收费标准符合合同要求，必须支持扫码支付，且价格在开水器显著位置公示。</li> <li>3.每天对开水器箱体及开水间保洁一次，每学期对开水机内胆清洗一次，每年更换开水机内滤芯，相关记录完整。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.公寓楼内开水器数量未达到合同要求，每缺少1台扣2分，有故障开水器未及时维修的，每台扣1分。</li> <li>2.开水器收费价格无公示，实际收费标准与合同不符，扣2分。</li> <li>3.未做到每天清洗、保洁开水器及开水间，每学期清洗内胆，每年更换滤芯，或台账记录不全，扣2分。</li> <li>4.开水器未全部支持扫码支付，每少1台扣1分。</li> </ol>	8		
2	电梯管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.设立专人24小时负责电梯管理，在电梯显著位置公示人员联系方式，持证上岗，规范管理电梯钥匙，出借、使用记录完整。</li> <li>2.按校方要求做好电梯开启、关闭工作。</li> <li>3.电梯轿厢每天巡查一次、清扫二次，及时更换地毯（行政楼每天更换），每月做两次电梯“洁而亮”维护，做到电梯门和轿厢干净无杂物，做好电梯照明设施检修工作。</li> <li>4.建立电梯管理、巡查台账，电梯故障应急预案，妥当处置电梯突发事件。</li> <li>5.现场监督维保单位做好电梯维护、保养工作，对电梯维修进行监督，协助做好维修验收等工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未设立专人管理、未公示人员联系方式，扣1分。</li> <li>2.钥匙擅自外借，丢失，造成不良影响的，每次扣2分。</li> <li>3.未及时按校方要求开启、关闭电梯，每次扣1分。</li> <li>4.未按要求做好保洁、维护及检修工作，每次都2分。</li> <li>5.缺少台账、预案或台账不完整、预案操作性低，扣1分。</li> <li>6.突发故障处置不及时、不当，造成不良影响，每次扣2分。</li> <li>7.电梯维修、保养未安排人员到现场，每次扣1分。</li> <li>8.电梯维修、保养验收不负责，造成不良影响的，每次扣2分。</li> </ol>	12		
3	中央空调管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.建立中央空调管理、巡查台账，中央空调故障应急预案，能处置简单的中央空调故障。</li> <li>2.现场监督维保单位做好中央空调维护工作，对中央空调维修进行监督，协助做好维修验收等工作。</li> <li>3.每年4月、11月对学校所有中央空调内外机进行滤网和面板清洗等维护保养、模式设置等工作，做好运行温度等状况台账记录。</li> <li>4.按校方要求做好中央空调开启、关闭工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.缺少台账、预案或台账不完整、预案操作性低，扣1分。</li> <li>2.突发故障处置不及时、不当，造成不良影响，每次扣2分。</li> <li>3.中央空调维修未安排人员到现场，每次扣1分。</li> <li>4.中央空调维修验收不负责，造成不良影响的，每次扣2分。</li> <li>5.未按要求做好中央空调维保保养及模式设置，运行温度等台账记录不全，每次扣1分。</li> <li>6.未及时按校方要求开启、关闭中央空调，每次扣2分。</li> </ol>	9		

4	场馆管理 (大会堂、图书馆报告厅、浙大工程师学院报告厅及6号实验楼101会议室)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.做好场馆保洁、设施设备巡查等工作,确保场馆干净、整洁,设施设备完好可用,发现故障、问题及时解决或向学校反映,有完整的台账记录。</li> <li>2.保管好场馆的钥匙,做好开门、关门等工作。</li> <li>3.管理好场馆内的设施设备及器材,做好借用登记,敦促借用方及时归还,并做好交接验收。</li> <li>4.大会堂座位套每学期清洗更换1次,台式空调每年清洗空调滤网2次。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.场馆内有白色垃圾,厕所有异味,设施设备不能正常运行,每项扣2分。</li> <li>2.保洁、巡查台账记录缺失或不完整,扣1分。</li> <li>3.钥匙擅自外借,丢失,造成不良影响的,每次扣2分。</li> <li>4.未及时按校方要求开启、关闭场馆大门,每次扣1分。</li> <li>5.场馆内设施设备擅自出借造成损坏、丢失的,扣2分。</li> <li>6.未按要求清洗更换大会堂座位套,清洗空调滤网的,扣1分。</li> </ol>	9		
5	公共业务管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.设立一站式物业服务中心,设立24小时服务电话,并在主要区域张贴公示。</li> <li>2.落实每日值班人员,24小时在校值班。</li> <li>3.协助校方做好公用房管理及房屋设施设备等交接验收、接管工作。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未设立物业服务中心或24小时服务电话,扣3分。</li> <li>2.未落实24小时值班制度,值班人员擅离岗位,每次扣2分。</li> <li>3.未按校方要求参与项目监管、验收、交接等,造成不良影响,每次扣2分。</li> </ol>	7		
6	信息化服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.按校方要求建立一体化信息化服务平台,做好与学校智能办公系统对接工作。</li> <li>2.及时发布、更新与师生有关的服务信息。</li> <li>3.做好信息化服务平台的运行维护。</li> <li>4.保障信息化服务平台内数据安全。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未按要求开发信息化服务平台,扣3分。</li> <li>2.信息化服务平台信息化程度低,与学校智能办公系统无法兼容,扣2分。</li> <li>3.服务信息发布、更新不及时,造成不良影响,每次扣2分。</li> <li>4.信息化服务平台同一故障投诉3次未能解决的,扣2分。</li> <li>5.数据保管不善,造成师生信息泄露的,扣2分。</li> </ol>	11		
7	投诉处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.一般性投诉3个工作日内答复或处置。</li> <li>2.重大问题或无法解决的投诉及时向校方反映。</li> <li>3.所有投诉内容及处置、答复要有完整、真实的台账记录。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未在3个工作日内答复、处置一般性投诉的,每起扣2分。</li> <li>2.遇到重大问题未及时与校方沟通协商,造成不良影响的,扣2分。</li> <li>3.台账不全,有明显的造假痕迹,每次扣1分。</li> </ol>	5		
8	节能管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.每年完成一次水平衡测试。</li> <li>2.每学期开展一次员工节能培训和节能宣传活动。</li> <li>3.及时向师生传达供水供电信息。</li> <li>4.寒暑假对全校水箱各进行一次清洗及检测。</li> <li>5.所有办公场所做到人走关灯、关设备,按要求开关空调等。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.未做水平衡测试,扣钱。</li> <li>2.节能培训、宣传活动每少一次,扣1分。</li> <li>3.供水供电信息发布及时,造成不良影响,每次扣2分。</li> <li>4.未做到水箱清洗和检测的,扣钱。</li> <li>5.未按学校要求执行节能措施的,每发现一次,扣2分。</li> </ol>	5		
9	档案管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.建立档案管理制度,做好档案日常的收集、归类、整理工作。</li> <li>2.设立专人负责档案管理,能随时提供校方需要的档案。</li> <li>3.所有档案完整、真实,档案盒标签规范、统一,方便查找。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.档案管理混乱,造成档案缺失,档案内容失真等,每次扣2分。</li> <li>2.无法向校方提供需要的档案,造成不良影响的,每次扣2分。</li> <li>3.档案盒标签不统一,内容与标签不一致,每项扣1分。</li> </ol>	5		

10	讲舍街小区管理	1. 安排人员 24 小时在小区门卫室值班，做好值班员的日常管理工作。 2. 每年完成小区住户的水电表抄录及水电费收缴工作。 3. 每日巡查学校房产及水电设施一次，及时报告发现问题，巡查记录台账完整，真实。 4. 做好小区保洁工作。	1. 值班员擅离工作岗位，每次扣 1 分。 2. 水电费收取不及时，不足额，扣钱。 3. 台账记录不全，失真，扣 1 分。 4. 发现问题不报告，不制止，每次扣 2 分。 5. 小区环境卫生差，扣 1 分。	5		
11	教师公寓管理	1. 管理好空置的教师公寓钥匙，每周巡查一次。 2. 做好中层干部值班室、学工人员值班室的保洁工作。 3. 每天对值班室内一次性生活用品进行补充更换，每天更换、清洗值班室内床上用品。 4. 做好教室公寓入住、退宿验收，手续办理等工作。	1. 公寓钥匙管理混乱，钥匙与门锁不匹配，每把扣 1 分。 2. 未按校方要求每周巡查，台账记录缺失，扣 1 分。 3. 值班室卫生不佳被投诉的，每起扣 2 分。 4. 值班室内物品补充、更换不及时，被投诉的，每起扣 2 分。 5. 入住、退宿验收手续办理不完整，每起扣 2 分。	8		
12	教师休息室管理	1. 每天对教师休息室保洁一次。 2. 每天对教师休息室巡查一次，检查设施设备完好情况、食品保质期等，及时补充物品。	1. 教师休息室卫生不合格，被教师投诉的，每起扣 2 分。 2. 未按校方要求每天巡查，物品补充不及时，被教师投诉的，每起扣 2 分。 3. 采购的物品不符合要求，扣钱。 4. 休息室内有保质期外物品，扣 1 分。 5. 教师休息室内设施设备损坏未及时维修，被教师投诉，每起扣 2 分。	7		
13	其他服务	1. 按校方要求做好重大会议、活动、检查、评比等保障工作。 2. 设立失物招领等服务热线。 3. 及时向校方报备涉外服务价格，按校方指导开展收费。	1. 未及时按校方要求做好工作，造成不良影响，每次扣 5 分。 2. 未开通服务热线，扣 1 分。 3. 未执行价格报备，扣 1 分，乱收费被投诉，查证属实的，扣 2 分。	9		
14	加分	1. 好人好事被上级表扬表彰，校外主流媒体先进报道等； 2. 学校节能成效明显，为学校发展献计献策，提供好的建议意见，为学校发展发挥积极作用等。	酌情加分。			

注：1.日常考核与季度考核相结合，扣分与扣款相结合，每年可根据需要修订细则；  
2.合理确定加分项和扣款项，具体加分和扣款由季度考核会议研究确定；  
3.注重日常考核台账记录，一季度为单位做好归档。

---

衢州学院办公室

2020年12月1日印发

---