

# 南通职业大学文件

通职大〔2021〕15号

---

## 学校关于印发《南通职业大学物业服务质量考核管理办法（试行）》的通知

各学院、处室：

现将《南通职业大学物业服务质量考核管理办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。



# 南通职业大学物业服务质量考核管理办法

(试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为加强对在南通职业大学物业服务企业的监督管理，保证合同有效履行，进一步提升物业管理服务质量，促进管理科学化和规范化，建立物业服务管理质量长效管理机制，特制定本考核管理办法。

**第二条** 本办法所指的物业管理服务质量包括安全生产服务质量、环境卫生服务质量、维修服务质量、宿舍管理服务质量、绿化管理服务质量、会务接待服务管理质量。

**第三条** 坚持以合同管理为基础，通过强化日常监管维护学校合法权益，更好的服务全校师生，促进物业公司规范服务行为，自觉履行合同条款。物业公司应结合我校实际情况，制定相应的服务质量细则及建立相关台账，进一步提高服务管理水平。

**第四条** 本办法适用于在南通职业大学服务的物业公司服务项目。物业公司的服务未达到合同要求和本办法，视同违约。违约金在合同履约金中扣除，不足部分从物业费中相应抵扣。服务管理质量考核结果将作为学校对物业公司年终考核依据之一；作为与物业公司是否续签下一期合同的依据。

## 第二章 管理机构

**第五条** 学校后勤处为物业服务的监管部门，负责对学校的物业服务质量进行考核督察工作。

**第六条** 后勤处负责研究和制订物业管理监督制度、服务标准和考核细则；制订学校物业岗位人员需求和年度预算，并报校长办公会讨论通过后立项；对物业服务进行日常检查，监督物业服务企业合同履行情况；组织实施对物业公司的考核和评价；了解物业服务的意见和建议，受理物业服务中的各类投诉。

### **第三章 管理监督和考核**

**第七条** 物业管理服务质量管理监督考核内容分为现场检查（含校方各部门、师生的评价）、投诉、事故赔偿、服务创新、在我校服务项目中各类荣誉等五项内容。

（一）现场检查：后勤处对各物业服务项目进行服务管理质量的常规检查、定期抽查、突击检查与综合检查。现场检查内容根据员工的仪容仪表、环境卫生、维修、安全、宿舍管理、绿化管理、会务接待等七大服务类别，按照合同条款检查，校方对物业公司服务项目进行评价。首先是校方评价，是指后勤主管部门、及校方其他相关部门的综合评价。该评价第一部分通过每月日常的常规检查、抽查、突击检查、询问各部门、师生的方式获得；第二部分通过聘用的员工了解该项目主管的办事效率、物业公司对员工的管理、培训、工资发放等情况进行评价。

（二）投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括校方后

勤主管部门、校方其他部门、师生、学校公共服务平台及通过其他渠道受理的有责投诉。

**（三）事故赔偿：**1.指合同期内因物业公司管理服务不当导致校方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；2.指因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

**（四）服务创新：**指由项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

**（五）各类荣誉：**指在我校物业服务项目中，单独完成或配合学校共同参与完成各类工作并获得校级、市级、省级等文明服务项目、先进团队、优秀个人荣誉奖励。

**第八条** 根据物业服务项目不同，设立不同的服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分。

**第九条** 考核计分方式如下：物业服务质量考核分（月、年）=服务质量现场考核基本分-现场检查总扣分-投诉总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各类荣誉总加分。

**第十条** 有责扣分：校方后勤部门受理有责投诉每件次扣 1 分；校方其他部门受理有责投诉每件次扣 2 分；接师生投诉有责每件次扣 3 分；公安受理有责视情每件次扣 10-50 分，如涉及法律法规有责直接为 0 分，直至终止合同，并追究在校服务的企业法律责任。

**第十一条** 各类加分：部门表扬每件次加 1 分；校方

表扬每件次加 2 分；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视情每项次加 2 分；学校物业管理工作荣获市级区级荣誉每项加 2 分，省级荣誉每项加 3 分。

#### **第四章 考核形式**

**第十二条** 服务质量现场考核根据检查考核评分标准明细，由后勤处负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。

**第十三条** 现场检查分为常规交叉巡查、定期抽查、突击检查和年度综合检查四种形式。可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查监控、文件、记录或向服务对象、聘用人员了解情况等检查手段。

**第十四条** 后勤处负责组织有关人员对各项目进行常规交叉巡查，每年不少于 10 个月度综合检查，进行定期抽查每月不少于 1 次；学校会同在校服务的企业一起进行年度综合检查每年不少于 2 次。对项目检查所发现的问题，采用拍照取证的方式进行，并且把相关照片内容告知项目负责人进行整改。

**第十五条** 查处问题必须由两名检查人员（含）以上确认核实，记录真实客观详细；轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出整改通知书。

**第十六条** 各项目接到整改内容后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台账，作为考核依据之一。如没有在规定的时间内进行整改，将视情

况追究责任，并在考核中酌情扣分。

**第十七条** 现场检查应坚持公平、公正、科学的原则来实施。对随机发生的且与我校项目员工无直接关联的问题和较长时间内就已经存在的问题要区分对待；对主管不按规范要求做的及不能持之以恒的坚决按标准扣分。如在检查中发现被检查项没有达到服务质量现场考核标准的，则扣除该检查项全部分数，实行一票否决。

**第十八条** 后勤处每月对检查过程中所发现的问题采取与项目主管共同座谈分析的方式，来寻找解决问题的办法。

## 第五章 奖惩措施

**第十九条** 后勤处每月对服务项目进行检查、复查，在检查中如发现没有做到位的可直接扣分；对新发生的问题，在规定时间内已整改的可不扣分；对未整改的则按照检查明细表扣分，类似问题不允许重复发生，如发生则加扣 1 分。及格为 80 分，良好为 90 分，优秀为 95 分以上。

**第二十条** 对于连续在 3 个月的品质检查中不扣分的项目，视情给予 5 分以上奖励，鼓励保持良好的服务水平。

## 第六章 其他规定

**第二十一条** 物业公司在校服务管理过程中，应按要求建立服务质量相关台账，配合学校的相应检查和备案。

**第二十二条** 在校服务的物业公司应不定时地对项目的管理服务质量检查情况和台账进行抽查，指导相关工作。

对项目负责人进行考核。制订并完善符合我校实际情况的物业管理办法。

### **第二十三条 考核分数运用**

(一) 单次绩效考核月平均分数 90 分(含 90 分)以上, 物业费全付。(按季度支付)

(二) 单次绩效考核月平均分数 90 分(不含 90 分)以下的, 按照考核得分折算为系数(系数=考核分/100)进行扣除。

计算办法: 扣除费用=合同履行保证金\*(1-系数)。

(三) 连续 3 次 80 分以下, 并责令整改, 更换驻点负责人, 列入黑名单并不得参加下一轮该项目投标。

**第二十四条** 考核扣除的费用严格按照学校财务制度执行, 扣除的资金用于资助贫困学生或对物业服务考核优秀的单位或个人进行奖励, 账户不结余, 实行专款专用。

## **第七章 附则**

**第二十五条** 本办法未尽事项, 按照我国法律法规中有关规定执行。

**第二十六条** 本办法由学校后勤处负责解释。

## 南通职业大学物业绩效考核明细

主考人姓名:			考核日期:      年   月   日			
序号	考核项目	分值	考核内容	分值	得分	扣分原因
1	人员配置	5	配备 1 名专职驻点项目管理经理或负责人。	1		
			物业公司人员配置不少于合同规定人数，若人员流动造成实际在岗人员不足或不符合条件的人员在岗视为乙方违约，甲方可按 1 分/人日结算，扣除部分物业管理费。	1		
			确保物业服务队伍的稳定性，由于人员频繁变动，造成工作无法正常运转，视作为违反合同执行。	3		
2	工作纪律	10	每天打卡，无迟到早退、缺勤情况。	1		
			上班时穿工装、佩戴工牌，仪表整洁，与师生交流文明用语。	2		
			上班期间不会客、闲谈、不干私活、不得擅自离岗、不做与本职工作无关的事。	2		
			不随意顶撞上级，服从上级指挥。虚心接受上级、领班的指导、批评，并及时纠正。	1		
			物业管理办公室须有专人值班，及时处理突发事件或接受师生咨询。	1		
			物业管理制度、台账齐全。	3		
3	教学楼宇服务	20	走廊、楼梯台阶、地面等公共卫生区域地面无灰尘、痰迹、烟头、纸屑等杂物，每天清扫，洁净干燥；用拖把或抹布清除污垢，保持地面明亮、有光气、无污迹、水迹、脚印。	3		
			随时检查墙面，去除墙面广告、垃圾；卫生无死角，墙角无积灰、无杂物、无污渍、无蜘蛛网；每月定期将风口、管道擦拭干净。	2		
			及时清理打扫楼顶、地漏和水沟，做到无垃圾，无明显积水。	1		
			每日两次的卫生间清洁，地面无污渍，无污水、污垢、痰迹、烟头、无异味，地面不打滑；大小便池内清理及时，池内无污渍，定期用药水清洗便池，保持其干净明亮，无积存便垢。	3		
			门、窗槽等，每天按巡回路线用柔软毛巾先湿后干擦拭、去除污垢、污迹、手印等；适当使用光亮剂、保持明亮、无灰尘、印迹；门窗玻璃整洁、明亮、无明显污渍，无灰尘，污垢，蜘蛛网等。	3		
			每周消毒柜消毒一次，每月全面消毒一次（行政楼内卫生间需及时增补去臭卫生球，定时喷洒空气清新剂，保证卫生间内无异味）。	1		
			物业服务时不得影响正常教学秩序，每天保洁应在正常教学前或后进行。	2		
			不得占用公共区域或配电间堆放杂物。	2		
			注意节约水电气等能源，保洁用具摆放整齐。	2		
			保证开水设备周边的卫生保洁。	1		
4	宿舍管理	20	宿舍需要通知要及时更新。	1		
			管理人员服务热情周到，文明用语，关心爱护学生。	3		
			宿舍门卫要及时到岗，不迟到、不早退，不得擅自离岗，在岗不做与本岗位无关的事。确保 24 小时有人在岗，填好值班记录。	4		
			宿舍保洁员对宿舍公共区域进行每天的保洁，要求与楼宇考核内容一致。对工作区域的公共设施要进行巡查，发现问题及时上报。	5		
			生活指导老师，督促学生做好每天宿舍的内务整理和室内卫生，按照学工处的要求对学生宿舍进行卫生检查评分。	4		
			做好学生的思想教育，及时掌握学生的思想动态，及时处理突发事件，并及时上报相关部门，做好记录。	3		

5	广场外围及绿化修整	13	外围道路、地面，每天两次清扫，全天随时检查地面，无烟头、纸屑等明显的垃圾，要求做到无明显泥沙。	4		
			及时清除道路积水，清理排洪渠和排洪沟淤泥、垃圾。	1		
			广场、停车场卫生及时清扫，地面无油污、无烟头、无垃圾。	2		
			河道的清理，水面无漂浮物。	2		
			每天巡回检查，清扫绿化花坛内的垃圾、烟头、纸屑、落叶等。	2		
			及时对校园的树木、花草进行整理养护，做到绿地无杂草、病虫害，整体美观。	2		
6	垃圾清理	10	巡视垃圾桶，垃圾桶满及时清倒，保持垃圾桶、果壳箱表面的整洁，无污渍，并定时定期进行清洗和擦拭。	3		
			日常垃圾、固体垃圾、餐厨垃圾分类存放。	3		
			及时清运垃圾，日产日清，每天用高压射水枪清洗垃圾中转站一次。	2		
			校内垃圾运输，安全操作，文明驾驶，无安全隐患。	2		
7	日常维修	12	维修人员按照合同要求配备。	2		
			日常巡查水电的情况，及时处理跑冒滴漏。	2		
			及时维修师生的报修项目，要有时效性，不得拖延，如维修材料不能及时到场，需向报修方讲明情况，不得以任何理由拒绝行维修。维修结束，清理操作现场，保持整洁。	6		
			配合校方进行小型或零星维修的工作	2		
8	其他	10	对公共设施的安全检查，如电梯的消杀、卫生、垫子的更换、水电设施设备、中央空调运转情况的检查等。发现问题及时报修等。	2		
			协助检查进行消防安全，做好记录，发现问题及时反馈。	2		
			配合做好临时安排的工作，配合协助学校及各部门重大活动的保障。	3		
			配合做好教室内卫生等思政课的开展工作。	3		
	合计	100				
备注			1. 合同、考核办法中规定的项目，考核表中未注明的扣分情况说明。			
			2. 加分项的考核说明。			
考核评分说明			1. 学校按照考核管理办法和本表的考核细则对日常保洁工作进行不定期考核，每月总评一次。			
			2. 单次绩效考核月平均分数 90 分（含 90 分）以上，物业费全付。（按季度支付）			
			3. 单次绩效考核月平均分数 90 分（不含 90 分）以下，按照考核得分折算为系数（系数=考核分/100）。（扣除费用=合同履约金*（1-系数））。			
			4. 连续 3 次 80 分以下，并责令整改，更换驻点负责人，并计入黑名单并不得参加该项目下一轮投标。			
			5. 根据奖罚分明的原则，如物业工作特别出色，可由部门主管提出申请，经核实后可考虑加分以进行奖励。			
<b>考评结果：</b> （在相应内容上打分）						
良好（90 分及以上），合格（80 分及以上），不合格（80 分以下）						
物业单位负责人意见：						
考核单位负责人意见：						

---

南通职业大学党政办公室

2021年5月20日印发

---