**温职专物业服务考核管理办法**

**1、考核小组及考核内容**

采购方组建综合考核小组，其中2025年采用双月度考核，2026年起采用季度考核，根据考核结果发放服务费。主要考核物业管理服务质量等方面，包含秩序维护、保洁服务、宿舍管理、维修维护、绿化养护等单项。

**2、考核服务费计算标准**

双月度/每季度进行分项综合考核评分，根据分项考核结果作为分项付款依据。付款标准如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **双月度/每季度得分** | **付款标准（分项报价以投标文件为准）** |
| 90（含）—100分（满分） | 该分项全额付款 |
| 80（含）—90分 | 该分项每下降一分扣罚该单分项月服务费的0.3% |
| 70（含）—80分 | 该分项每下降一分扣罚该分项月服务费的0.5% |
| 70分以下 | 终止合同 |

具体考核内容详见附件考核表。

在考核分项中有下列情况之一者，经综合考核小组确认，并由学校审定后视情况予以加1-10分。

 1. 服务管理有创新，有特色，有媒体报道，并受到师生一致好评；

 2. 在学校重点工作推进及重大活动中有非常突出的表现；

 3. 在防范化解重大风险隐患方面有重大立功行为的；

 4. 因中标人措施得当，促使用水、用电能耗降低的。

|  |
| --- |
| **温职专安全秩序维护服务考核表** |
| **序号** | **内容** | **目标要求** | **考评标准** | **基本分** | **考核分** | **备注** |
| 1 | 人员配备及基本要求（10分） | 1.未按规定时间上班迟到早退、脱岗、离岗； | 不满足扣2分 | 2 |  |  |
| 2.派驻消控监控中心的人员经审查后上岗，并能够熟悉掌握操作规程，及时排除故障； | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 3.上岗证配备达到100%，整个队伍保持稳定，人员流动率小于2%/月； | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 4.所有人员进出有备案； | 不满足扣2分 | 2 |  |  |
| 5.聘用的工作人员符合劳动部门有关用工规定，并在岗位时佩戴双证件上岗。 | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 2 | 制度建设（10分） | 1.消控保安、消防安全管理、巡逻保安、门卫管理等制度建设情况； | 不满足扣1分 | 1 |  |  |
| 2.人员定岗制度建设及备案情况； | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 3.岗位职责是否明确并附书面备案； | 不满足扣1分 | 1 |  |  |
| 4.所有保安人员守则制度、人员纪律建设、保安员权限制度、保安员保密原则等制度建设是否完善； | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 5.保安员的交接班制度、考勤制度、公共管理巡逻制度是否建立，实行记录情况； | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 6.监控室制度、电视监控系统的维护方案等建设情况。 | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 3 | 消防安全管理（20分） | 1.消控室24小时值班，消防设备完好无损，定期检查，保证正常运行； | 不满足一项扣1分 | 3 |  |  |
| 2.物业消防管理人员须熟练掌握消防灭火设施设备的使用； | 不满足扣3分 | 3 |  |  |
| 3.落实消防检查制度，安排专人进行每日、每月防火巡查（含夜间），做好巡查记录； | 不满足一项扣1分 | 3 |  |  |
| 4.落实消防管理，保证安全出口、疏散通道、消防车通道畅通；宿舍楼、疏散通道、图书馆等人员密集场所门窗、阳台部位不存在防盗窗等障碍物；门卫室、宿舍楼禁止使用明火或 取暖器等大功率电器；校内禁止存在燃烧性能不达标彩钢板建筑；禁止电动自行车在楼梯间、门厅、走道、安全出口处及室内停放及充电现象； | 不满足一项扣2分 | 6 |  |  |
| 5.制定突发火灾应急预案，设立消防疏散图，应急照明灯完好，紧急疏散通道畅通，无堆放杂物堵塞。定时组织消防知识培训并实施消防应急演练。 | 不满足一项扣2分 | 5 |  |  |
| 4 | 校园治安管理（20分） | 1.校园实行封闭式管理；外来人员进入校园实行严格的身份审核、登记制度；校外门口访客系统与公安平台联网；外来车辆必须严格审核，校内驻校供应商车辆必须按照通行时间进行放行； | 不满足一项扣3分 | 6 |  |  |
| 2.学生在校期间一般不准随便出校，如有事需出校门，必须提供离校申请、假单等证明；携带公物出校必须主动出示有关处室/部门的证明； | 不满足一项扣3分 | 6 |  |  |
| 3.实行24小时巡逻并做好记录，并每周上交巡逻记录；第一时间响应校内应急响应、系统报警、校内违反斗殴和违规违纪行为等；上课或自习时间，发现校内存在学生独自游逛应劝其回到教室；放学时间段，发现特殊情况应及时处置上报； | 不满足一项扣3分 | 6 |  |  |
| 4.保安能正确操作物防、技防设施。 | 不满足一项扣1分 | 2 |  |  |
| 5 | 门卫管理（10分） | 1.工作人员上岗穿着统一的制服及许可的装饰物品； | 不满足扣3分 | 3 |  |  |
| 2.对甲方交办的临时性任务，及时完成； | 不满足一项扣1分 | 3 |  |  |
| 3.外来人员进入校园实行严格的身份审核、登记制度。 | 不满足一项扣2分 | 4 |  |  |
| 6 | 车辆管理（10分） | 1.禁止电动自行车在楼梯间、门厅、走道、安全出口处及室内停放及充电现象； | 不满足一项扣2分 | 5 |  |  |
| 2.维持停车秩序（含通道及周边路段）。 | 不满足扣5分 | 5 |  |  |
| 7 | 突发情况处理（10分） | 1.对发现问题没有及时处理或没有及时上报情况； | 不满足扣5分 | 5 |  |  |
| 2.遇突发事件或安全检查时，配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成好任务。 | 不满足一项扣2分 | 5 |  |  |
| 8 | 学生送医（10分） | 1.为学生及教职工提供医疗陪护及送医服务； | 不满足扣3分 | 3 |  |  |
| 2.当需要应急送医时，送医车及陪护人员应及时到位； | 不满足扣3分 | 3 |  |  |
| 3.如遇突发公卫事件，协助学校做好病人的救护工作。 | 不满足扣4分 | 4 |  |  |
| 总分 |  |
| **考核评定：合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格** |
| **本月考核评定结果** | **考核合格** |
| **考核总体建议：①考核不合格 ②考核合格 ③考核优秀** |
| **签字盖章： 时间：** |

# 温职专办公室秩序维护服务考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **分值** | **得分** |
| 1 | 人员到岗情况。 | **20** |  |
| 2 | 专业素养具备良好的沟通能力，能够与参会人员、领导等进行有效地交流，准确传达信息，及时解决问题。有较强的组织协调能力，合理安排会议的各项流程和环节，确保会议顺利进行。熟悉各种会议设备的操作和维护，如投影仪、音响系统、麦克风等，能够在出现故障时迅速排除。掌握基本的礼仪知识，包括着装规范、言行举止得体，以展现良好的职业形象。 | **20** |  |
| 3 | 会前准备按时完成会议场地的预订、布置，包括桌椅摆放、设备调试等。会议资料的准备齐全、准确，及时发放给参会人员。对参会人员的邀请、确认工作到位，确保应到人员无遗漏。 | **20** |  |
| 4 | 会中服务会议签到工作有序进行，准确记录参会人员的出席情况，并拍照留档。能否及时满足参会人员的需求，如提供饮用水、纸笔等。对会议进程的把控得当，如提醒时间、协助处理突发情况等。 | **20** |  |
| 5 | 会后整理及时清理会议场地，恢复原状。对会议资料的整理、归档规范。 | **20** |  |
| **总分** |  |
| 合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格 |
| **本月考核评定结果** |  |
| **考核总体建议：①考核不合格 ②考核合格 ③考核优秀** |
| **签字盖章： 时间：** |

# 温职专保洁服务考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 应扣分 | 备注 |
| 1 | 大厅清洁（25分） | 1.1地面有烟蒂、纸屑、果皮等杂物、有污迹，花岗岩地面、墙面无光泽扣5分。 |  |  |
| 1.2公共设施表面用纸巾擦拭有明显灰尘扣5分； |  |  |
| 1.3不锈钢表面不光亮,表面有污迹；扣5分； |  |  |
| 1.4玻璃门有水渍、手印、灰尘；扣5分； |  |  |
| 1.5顶面、风口目视有污迹、灰尘；扣5分。 |  |  |
| 2 | 楼层通道地面清洁（10分） | 2.1地面目视不干净，有污迹，无光泽的扣10分。 |  |  |
| 3 | 公共卫生间清洗（25分） | 3.1花、墙角、灯具目视有灰尘、蜘蛛网扣5分。 |  |  |
| 3.2目视便器不洁净有黄迹；厕位有异味、臭味扣5分。 |  |  |
| 3.3地面有烟蒂，纸屑、果皮等杂物扣10分。 |  |  |
| 3.4洗手台有水渍，垃圾，地面有积水，杂物等扣5分 |  |  |
| 4 | 灯具清洁（5分） | 4.1灯具、灯管有灰尘，灯具内有蚊虫，灯盖、灯罩不明亮扣5分。 |  |  |
| 5 | 教学区、寝室区室外清洁（35分） | 5.1地面有杂物、积水、明显污迹、泥沙扣10分。 |  |  |
| 5.2垃圾桶外表有明显污迹、垃圾黏附物，垃圾未及时清理扣10分。 |  |  |
| 5.3沙井、明沟内有积水、杂物扣5分。 |  |  |
| 5.4污水溢出地面扣5分。 |  |  |
| 5.5地下雨、污水管井井底有沉淀物、水流不畅通，井盖上有污物扣5分 |  |  |
| **总分** |  |
| **合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格** |
| **本月考核评定结果** |  |
| **考核总体建议：①考核不合格 ②考核合格 ③考核优秀** |

**签字盖章： 时间：**

# 温职专宿舍管理服务考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 考核标准 | 应扣分 | 备注 |
| 1 | 出勤情况(10分） | 1.未按规定时间上班迟到早退、脱岗、离岗。 |  |  |
| 2 | 工作情况（90分） | 2.1未及时处理、上报损坏的水、电开关，给学校造成经济损失的，封顶10分。 |  |  |
| 2.2管理不善，公共物品、宣传栏、设施、设备受到损坏的，封顶5分。 |  |  |
| 2.3不服从管理，怠慢工作，责任心不强、态度差，出现问题推诿扯皮的，封顶10分。 |  |  |
| 2.4卫生打扫不到位、不彻底的，封顶5分。 |  |  |
| 2.5学生下自习后进入宿舍时，必须到各楼层巡视，未巡视封顶5分；未及时清点学生人数及记录、未及时联系缺寝学生封顶10分；未及时制止学生就寝纪律秩序混乱的，封顶5分。 |  |  |
| 2.6上级领导来校检查卫生工作不满意，封顶10分。 |  |  |
| 2.7未及时处理、上报学生违纪携带的管制刀具、私自用电、火种、容留异性等，封顶10分。 |  |  |
| 2.8遇突发事件上报不及时，处理不力，给学校造成财产或名誉损失的，封顶10分。 |  |  |
| 2.9各种表格未及时登记、公布学生各种违纪情况，封顶5分。 |  |  |
| 2.10不及时开关宿舍门，封顶5分。 |  |  |
| 2.11不及时打扫厕所，封顶2分。 |  |  |
| 2.12不按时迎检，或迎检时受到批评，封顶3分。 |  |  |
| 2.13保持电话畅通，其他临时性工作，随叫随到，封顶5分。 |  |  |
| 总分 |  |
| **合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格** |
| **本月考核评定结果** |  |
| **考核总体建议：①考核不合格 ②考核合格 ③考核优秀** |
| **签字盖章： 时间：** |

**温职专维修维护服务考核表**

|  |  |
| --- | --- |
| 被考核单位： | 考核时间： |
| 维修维护管理服务 | 考核分值 | 考核内容 | 评分 |
| 工程维修服务总体方案（43分） | 维保方案（15分） | 专业维护方案：电梯、高压配电运行管理及维护等方案 |  |
| 自行维护方案：配电房、照明设施等日常维保方案 |
| 年度计划（9分） | 强制检测：电梯限速器、避雷针等强检项目 |  |
| 主动计划：保养计划、维修计划（5分） |  |
| 人员配置（6分） | 人员到岗情况 |  |
| 管理维护方案（6分） | 日常使用频率较高设备延长使用寿命方案 |  |
| 区域专人负责方案 |  |
| 全员巡视检查维修计划 |  |
| 维保平台（5分） | 设施设备钉钉报修平台 |  |
| 施工项目（2分） | 外委施工项目 |  |
| 日常维护项目 |  |
| 给排水系统服务、维修、管理方案（14分） | 日常管理（5分） | 负责建立健全的给排水设备设施资料清单、建立各类运行记录台账 |  |
| 针对给排水运行实际情况建立可行性高的月度、年度维护检修工作计划 |  |
| 建立定岗、定人运行专业巡视维护管理制度 |  |
| 定期进行运行安全操作专业方面的培训（2分） |  |
| 运维管理（5分） | 给水泵房管理：出入的相关证明材料 |  |
| 生活饮用水卫生管理：饮用水管理相关证明材料 |  |
| 给排水系统巡视管理：日常巡视、维护、维修记录等证明材料（2分） |  |
| 管理维护（4分） | 供水、二次供水管理维护方案 |  |
| 水泵房维保管理方案及制度规定的相关证明材料 |  |
| 供电管网与公共照明系统（6分） | 运维管理（2分） | 检查、维护保养证明材料 |  |
| 照明系统运行管理（4分） | 安全用电管理规定 |  |
| 电工持证情况 |  |
| 综合维修（3分） | 日常综合维修（3分） | 巡查、维修记录等相关证明材料 |  |
| 水电维修（3分） | 水电表维修维护（3分） | 电表底数记录 |  |
| 水表底数记录 |  |
| 水电表维修记录 |  |
| 报修及零修管理方案（4.5分） | 多渠道报修（3分） | 电话报修专线设立情况 |  |
| 服务人员报修情况登记记录 |  |
| 回访记录（1.5分） | 每周维修工作回访记录（10个/周） |  |
| 高配值班与设备维护（8分） | 维修报修（2分） | 含24小时维修报修电话公示 |  |
| 设施设备维护制度（2分） | 高配运维人员持证情况 |  |
| 高压配电运行管理（2分） | 巡回检查记录证明材料 |  |
| 岗位培训管理（2分） | 培训证明计划及材料 |  |
| 设备系统（3分） | 广播会议设备系统（3分） | 广播会议设备日常维保记录 |  |
| 阶梯教室管理 |  |
| 电梯日常管理（9分） | 电梯管理（2分） | 电气设备绝缘检查记录 |  |
| 乘用注意事项：严禁吸烟、勿倚靠及不允许装载危险物品等注意事项 |  |
| 协助维保（4分） | 电梯日检记录 |  |
| 协助维保记录 |  |
| 电梯机房检查、维修记录 |  |
| 设立报修渠道等措施 |  |
| 维修质量监督反馈（3） | 电梯管理员现场检查及回访记录 |  |
| 维修主管每月统计报修量定期结果上报情况 |  |
| 满意度调查、整改工作 |  |
| 房屋维护服务（6.5分） | 日常运维管理（6.5分） | 清理露台平台、内管线沟屋顶记录 |  |
| 建立记录管理材料 |  |
| 房屋建筑基础检查记录 |  |
| 总分 |  |
| 本月考核评定结果 |  |
| 考核评定：合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格 |
| 签字盖章： 时间： |

# 温职专绿化养护服务考核表

|  |  |
| --- | --- |
| 被考核单位： | 考核时间： |
| 维修维护管理服务 | 考核分值 | 考核内容 | 评分 |
| 绿化养护服务 | 养护方案（25分） | 根据学校园林绿化特点，制定绿化养护服务目标、管理制度、工作计划、工作程序及考核标准文件(25分） |  |
| 绿化养护保障措施 （45分） | 人员到岗情况（6分） |  |
| 完整的人员配备分工（6分） |  |
| 绿化养护人员岗前培训（5分） |  |
| 日常巡查记录等材料（6分） |  |
| 绿化养护管理台账或养护档案等证明材料（6分） |  |
| 建立内部协调制度及相关考核证明材料（6分） |  |
| 建立应急队伍情况（5分） |  |
| 工作计划书及岗位作业指导书（5分） |  |
| 养护过程控制（18分） | 安全生产保证体系及包保责任状等证明材料 |  |
| 安全知识及技能等培训教育证明材料 |  |
| 养护安全标准合格证持证情况 |  |
| 突击性应急安排（6分） | 突击性应急设备物资保存情况 |  |
| 质量保障体系（6分） | 养护质量和考核结果与养护组收入挂钩情况 |  |
| 总分 |  |
| 本月考核评定结果 |  |
| 考核评定：合计为100分，优秀为95（含）分，合格为90（含）分，90分以下为不合格 |
| 签字盖章： 时间： |