**考核管理办法**

为推进物业保洁及搬运服务制度化、规范化、科学化，提升服务质量，确保校园安全、整洁、有序运行，特制定本办法，对乙方进行考核管理。

1. 考核内容为制度建设、人员管理、保洁及搬运服务、教室管理、事务管理等。
2. 考核分值为100分，另加附加分10分。

第三条 考核方式按照考核细则、服务质量要求进行评定。考核采用按月进行考核，以考核人不定期检查在月末累计扣分，并在下月初，考核人应将考核结果书面通知考核对象，考核对象应在3天内对考核结果进行确认。考核人与考核对象无法达成一致意见的，由甲方裁定。

对考核中发现的问题通过现场打分、现场照相、现场指正等方式即时记录。打分时按照检查中发现的问题，归入相应条款打分，扣分一般不超过标准得分。有小数点的，小数后取一位。

第四条 采购需求的各项具体工作任务、目标、要求和标准作为考核依据。

第五条 考核结果应用

**▲物业管理部门每季度按照下面的《项目考核细则》对乙方进行检查考核评分,满分为100分，达标分为75（含）分，低于75分为不达标。并按照以下方式应用：**

**（1）每次考核得90分（含90分）以上，物业足额支付。**

**（2）每次考核得75-90分（含85分），扣罚服务费10万元。**

**（3）每次考核低于75分的，向乙方提出严重警告，扣罚服务费20万元。**

**（4）连续两次考核得分低于75分的将扣除承包款，并终止合同。**

第六条 由于乙方在温州大学服务管理过程中出现问题造成不良后果的，扣乙方服务费5万元/次。

第七条 对出现的问题，凡是经指正后不按要求整改的，凡是相关部门及领导反映并核查属实的，凡是发生问题后报告不及时的，除了按考核细则直接扣分外，另加倍扣分。特别是重点服务对象的宿舍、办公室未按要求做好保洁、搬运按3-5倍扣分。

第八条 如经指正后仍未达到要求，一次按照按3000-5000元扣罚。

第九条 乙方如不能及时或不能按标准完成承包范围内的服务工作，甲方有权终止合同，所发生的费用由乙方承担。

第十条 乙方发生重大安全事故，该期内的考核分为零分。乙方由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，应提交书面报告。

第十一条 乙方如未按合同进行服务管理或进行分包、转包，甲方有权单方面终止协议，所有损失由服务单位承担。

**项目考核细则**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **评分标准** | **考核方法** |
| 1 | 制度建设 | 1.各项规章制度健全（含紧急预案）；  2.保洁考核管理办法等主要制度上墙；  3.各项规章制度执行良好。 | 4 | 一项不符合扣2分 | 实地查看、  查阅材料 |
| 2 | 人员管理 | 1.员工聘任审查、备案等手续完备，员工在校期间无违法记录；  2.有开展员工安全法制教育、职业道德教育和业务培训；  3.员工工作情况有检查，有考核；  4.整改及时性；  5.员工无脱岗兼职、空岗现象；  6.员工不与师生、其他员工发生矛盾，不得有吵架、打架等行为。 | 10 | 如发现员工空岗、员工在校期间有违法记录、有吵架或打架等行为，每次扣5分，其他一项不符合扣2分 | 查阅材料、实地查看、听取意见 |
| 3 | 保洁及零星搬运服务 | 1.室内保洁标准详见采购需求；  2.楼道清洁标准详见采购需求；  3.室外保洁标准详见采购需求；  4.垃圾的收集和处理详见采购需求；  5.保洁其他相关工作要求及说明详见采购需求；  6.按需求搬运；搬运过程中物品无损坏等；无搬运投诉。 | 60 | 一项（包括采购需求表格中的每项）不符合扣2分 | 实地查看、  听取意见 |
| 4 | 教室管理 | 1.按时开关教室门、窗、灯、空调等设施设备；  2.严格执行教室的管理制度；  3.发现教室多媒体等设备使用异常及公共区域异常应及时报告；  4.发现楼宇设备设施损坏及时报修；  5.做好楼宇安全管理工作，如遇暴雨、台风等天气，及时检查楼宇情况并及时报告。 | 8 | 一项不符合扣2分 | 实地查看、  查阅材料、  听取意见 |
| 5 | 事务管理 | 1.行政办公楼、会议室等按时开关门窗；  2.甲方借给乙方使用的设施设备完好；  3.项目负责区域内各种公共设施维护良好；  4.及时完成学校大型活动、会议等的保洁服务；  5.指定部分办公室的卫生打扫每天一次。 | 8 | 一项不符合扣2分 | 实地查看、  查阅材料、  听取意见 |
| 6 | 其他 | 1.受相关部门及校领导批评；  2.乙方对所属保洁区域的工具房应严格管理，不得堆放杂物和废旧物品；  3.服务产生其他不良影响（如：接到项目服务范围内的师生投诉，经核查，情况属实；在资产督查等相关资产检查中，检查部门对乙方使用的资产予以警告或扣分等情况）；  4.员工发现设施设备损坏及异常情况，未及时报修、报告。 | 10 | 视情况扣1-10分 | 审核材料  、听取意见 |
| 7 | 附加分 | 1.工作表现突出，受上级部门表扬；  2.及时制止安全隐患发生，减少甲方损失；  3.及时报修；  4.拾金不昧者。  说明：1.奖励得分按月统计，分数可累计，可抵扣各月扣除分，跨学年不可使用；  2.根据学期统计，乙方每学期对累计得分前三名的员工有奖励制度。 | 10 | 每项视情况奖励1-4分 |  |