

安徽理工大学总务部文件

总务政〔2019〕7号

关于印发《安徽理工大学校园物业服务监督管理办法（试行）》的通知

部所属各单位：

《安徽理工大学校园物业服务监督管理办法（试行）》已经总务部 2019 年 12 月 24 日部务会议研究审定，现予印发，请认真遵照执行。



2019年12月25日

安徽理工大学校园物业服务监督管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强校园物业服务管理，规范物业公司服务行为，保障学校正常的教学和生活秩序，根据国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》等法律法规，以及安徽理工大学《物业委托管理招标文件》、物业公司《物业委托管理投标文件》、校企双方签订的《物业服务合同》等，结合学校实际，制定本办法。

第二条 学校后勤保障处代表学校履行对物业公司的监管职责并承担相关责任。物业公司应当积极主动接受政府行政部门的依法监督、学校职能部门的依约监督和学校师生的民主监督。物业公司应切实承担起日常管理主体责任。

第二章 监督管理

第三条 监管内容

（一）管理制度与方案实施：包括健全管理规章制度，物业服务方案、计划的实施，有关材料报学校审定、审核等。

（二）人员配备与待遇保障：包括管理、值班、保洁、维修等人员的最低配置要求，有关人员的服务天数要求，员工培训、员工的收入与社会保险保障等。

（三）楼宇安保：包括楼宇的出入管理、秩序管理、安全隐患排查、以及突发事件预案的执行等。

（四）卫生保洁：包括楼宇内公共部位、公共卫生间、公共房间（教室、自修室、休息室、会议室）等卫生保洁，楼宇周边清扫，楼宇屋面、玻璃幕墙、电梯和热水器保洁等。

（五）小型维修：包括维修受理、响应时限、维修记录、耗材领用规范、维修质量等。

（六）节能管理：包括员工节能意识、水电巡查、跑冒滴漏现象的报告与整改等。

（七）会议服务：包括服务保障、秩序维护、茶水供应、会场设施设备的使用与维护等。

（八）道路与环境卫生保洁：包括环境卫生保洁的机械设备配备，校园各类道路、绿地、广场、景观灯具、雕塑、水面，以及大型活动期间环境卫生保洁等。

（九）垃圾收集和外运：包括垃圾桶摆放、定期冲刷消毒，垃圾外运时间与频次等。

（十）绿化养护：包括苗木施肥、绿地除草、绿植修枝、病虫害防治，以及重大节日活动的绿化养护等。

（十一）设施设备投入与管理：包括物业公司应当配备的各类设施设备、劳保用品，校方移交的设施设备的安全状况、使用情况等。

（十二）双方约定的其他有关服务内容的监管。

第四条 监管标准

学校《校园物业委托管理招标文件》中要求的服务标准，以及物业公司《物业委托管理投标文件》中承诺的服务标准实施。物业公司应保证所提供的服务满足校方要求及现行国家、行业标准。

第三章 监督管理方式和结果使用

第五条 对物业公司的监督管理包括：常规检查、满意度测评、受理投诉、年度考核等。

第六条 常规检查采取“周巡查、月督查、季度检查”的方式进行。

(一) 周巡查由后勤保障处物业服务监管中心组织进行。

(二) 月督查由部督查室根据周巡查中发现的问题及师生的反映和投诉，组织有关人员检查日常校园物业服务情况。

(三) 季度检查由后勤保障处组织学校有关部门组成联合检查组，对照《物业服务质量标准 and 评分细则》（见附件 3）进行全面检查并评分。

(四) 月督查和季度检查的评分结果作为物业服务质量年度考核的主要依据。

第七条 通过定期组织、参加师生座谈会，开展走访，问卷调查等形式，每学期对物业公司的服务情况进行满意度测评（见附件 4）。

第八条 对检查、督查发现的以及师生反映的普遍或突出问题，经核实无误，后勤保障处将约谈物业公司项目经理或法人，提出限期整改要求。

第九条 学校每年进行一次年度考核，给出评价等级。

(一) 年度考核分值=月督查评分平均值×40%+季度检查评分平均值×50%+师生满意度测评平均分×10%。

(二) 年度考核分值在 90-100 分为优秀，80-89 分为合格，70-79 分为基本合格，70 分以下为不合格。

(三) 年度考核为优秀或合格的，物业服务费全额支付；考核基本合格的，扣除当期物业费的 1%-5%（从 79 分到 70 分每 2 分多扣 1%）；考核不合格的，扣除当期物业费的 10%，并在主要问题没有得到整改前暂缓支付物业服务费。

第十条 监管处置。对监管中发现的问题，除对照《物业

服务质量标准和评分细则》扣分外，还应根据具体情况给予相应的处置。

（一）提醒。对首次出现的普遍问题、细节问题、师生的相关意见和建议等采取口头提醒，责成物业公司及时纠正。

（二）警告。对提醒无效或 2 次以上出现的同类问题，以《整改通知书》的形式要求物业公司限期纠正和解决。

（三）处罚。本着物业管理与服务有过失的原则，对照物业管理负面清单进行处罚。处罚类别见《安徽理工大学物业管理负面清单》（附件 5），未列入处罚类别的，由校方依据有关合同约定酌情经济处罚，所有罚款直接从当月的物业服务费中扣除。

（四）约谈。对于不配合学校进行整改或屡次整改仍不到位的，约谈物业公司负责人，提出整改要求，并限定整改时限。

（五）违约处理。对于物业公司存在的问题经上述环节后仍达不到物业服务标准的，出具《违约处理通知书》，将依合同进行违约处理直至解除合同。

第十一条 退出机制。在合同服务期内，物业公司有下列情况之一的，学校可以随时终止物业服务合同，对其实行强制退出。

（一）在学期中途无故停止服务的；

（二）因物业公司管理失误造成重大安全稳定事故的；

（三）违反社会治安综合治理规定，给学校造成重大不良影响的；

（四）物业公司员工因聚众滋事、赌博、盗窃等，给学校声誉造成重大不良影响的；

（五）学校认为应强制退出的其他情形。

第十二条 凡被强制退出的物业公司，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任，且学校不予退还物业公司履约保证金。

第四章 附 则

第十三条 后勤保障处根据监管的实际情况适时对本办法进行修订和完善。

第十四条 学校自管物业参照本办法执行。

第十五条 本办法若与国家、地方有关规定相抵触的，以国家、地方有关规定为准。

第十六条 本办法由后勤保障处负责解释。

第十七条 本办法自印发之日起施行。

- 附件 1. 安徽理工大学物业服务监管周巡查记录表
2. 安徽理工大学物业服务监管月督查记录表
3. 安徽理工大学物业服务质量考核标准及评分细则
4. 安徽理工大学物业服务质量测评表
5. 安徽理工大学物业服务管理负面清单

附件 1:

安徽理工大学物业服务监管周巡查记录表

巡查时间	
巡查区域	
巡查记录	
物业公司 受理意见	
巡查人（签名）	
备注	

附件 2:

安徽理工大学物业服务监管月督查记录表

年 月 日

督查内容	存在问题及整改建议	扣分
楼宇安保		
卫生保洁		
小型维修		
道路与环境 卫生保洁		
垃圾收集与 外运		
节能管理		
会议服务		
绿化养护		
设施设备 投入与管理		
人员配置与 待遇保障		
其 他		

督查组成员	
物业公司 代表	
整改情况	

- 注：1. 督查内容和扣分，对照物业服务质量考核标准和评分细则。
2. 整改情况由物业公司填写并反馈督查小组。
3. 月督查分实行百分制，减去扣分值即为当月督查结果得分。

附件 3:

安徽理工大学物业服务质量考核标准及评分细则

考核单位:

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
综合管理部分	机构设置健全，配备人员数量、素质、技能等符合校方要求，岗位职责分工明确。	10	人员配置缺一人扣 1 分；素质、岗位职责不够明确酌情扣分，最多不超过 8 分		
	按国家法律法规合法用工，保障员工基本福利待遇，按规定及合同要求办理选聘辞退手续，建立员工档案、定期组织培训。	10	缺一项扣 2 分		
	管理制度健全，物业管理档案资料齐全，工作计划周密，规章制度、各服务点人员照片、姓名等挂墙公布，检查发现问题、师生投诉等整改合格率 100%。	10	缺一项扣 2 分		
	制定设施设备安全运行管理制度，落实安全运行岗位制；建立完整技术、设备档案；有定期巡回检查、维修保养、日常运行记录；建立各种设施设备突发事件应急处理机制和预案。	15	缺一项扣 2 分		
	做好日常维修物资领用台账，做到账物相符；严格执行日常维修报批、审核制度。	10	账物不符或报修不实，发现一次扣 2 分		
	配备开展工作必需的设施设备、劳保用品，不利用学校资源从事经营商业活动。	10	不达标酌情扣分，其中违规经商扣 10 分		
	不私自占用校方房屋资源；加强节能管理，杜绝水、电浪费现象。	10	发现一次扣 2 分，私自占用校方房屋资源扣 10 分		
	按要求做好学校会议服务工作，会场保洁达标，茶水供应服务达标，空调开关及时，设施设备使用科学，会场秩序维护有效。	10	发现一项不达标扣 2 分		
	按学校要求提供重大活动保障服务。	15	对照服务质量和要求，不符合本项不得分		
	小计	100			

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
楼宇安全保卫	保安人员素质、人数和年龄符合合同要求，工作认真负责，无违规代班、顶岗及脱岗现象。	20	每发现一类问题每人（次）扣 2 分，服务态度不好，与师生发生冲突扣 2 分，发现脱岗一次扣 10 分		
	管理服务人员统一着装、穿戴整齐，佩戴标志，行为规范、服务热情，工作期间不做与工作无关的事情。	10	不按要求着装、服务态度生硬等情况，每发现一人扣 1 分		
	按有关规定做好值班和巡逻工作，按要求做好楼宇门窗开关，检查水电使用情况，值班、巡逻、交接班等记录齐全。执行图书馆、学生公寓每日巡查频次要求。	15	未按要求开关门窗，检查水电关闭及隐患情况，发现一次扣 2 分；值班记录不齐全发现一次扣 1 分		
	消防系统及灭火器等消防设施设备能用，并处在正常可用状态，发现隐患及时上报。学生公寓要杜绝违章、违规电器的使用。所有公共钥匙严格统一管理。	20	维修、维护和违章电器监管不到位或隐患上报不及时，每发现一次扣 5 分。钥匙私自外借、私配等，发现一次扣 10 分		
	制止车辆（含自行车）乱停乱放现象，及时清除楼宇内张贴的违规宣传材料、小广告等。	5	未按要求执行，发现一次扣 1 分		
	上下班（学）高峰期要在大厅门口立岗值班，做好出入秩序维护，做好引导、疏导工作。	5	未按要求执行，发现一次扣 1 分		
	做好外来人员来访登记、验证，严禁小商、小贩等闲杂人员进入楼宇；大件物品搬出实行检查、登记。	10	未按要求执行，发现一次扣 2 分		
	做好教学楼教学材料，如粉笔、板刷和话筒等设备发放工作；学生公寓做好学生信息采集完善，以及维修受理上报等工作。	5	未按要求执行，发现一次扣 1 分		
	雨雪天气做好楼宇出入防滑措施和警示标示，遇突发情况科学处置并及时上报。	10	未按要求执行，发现一次扣 5 分		
小计	100				

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
卫生 保洁	保洁人员素质、人数符合合同要求，服务态度好，工作认真负责，保洁工作时间不影响师生正常工作、学习和休息。	10	人员配置缺一人扣1分；服务态度不好，与师生发生冲突每起扣2分，师生投诉调查属实每起扣2分		
	楼宇内走廊楼梯等公共部位每天清扫两次以上；地下室每周清扫一次，每月冲洗一次。	15	未达到频次要求，少一次扣2分		
	地面、墙面、天花板、各种标牌干净无污渍、蜘蛛网；公共门窗明净；楼梯扶手无灰尘污渍，栏杆光洁；楼内无乱贴乱画、杂物堆积；玻璃幕墙、雨棚洁净。	15	每发现一项保洁不到位扣0.5分		
	公共卫生间周六消毒、杀菌一次；每日冲洗盥洗室两次；便纸篓配置垃圾袋，满2/3即须清倒，每天至少清倒一次。	10	每发现一项不到位扣1分		
	地面干净、整洁、无积水、无污垢，室内无异味，天花板目视无蛛网、无灰尘，门窗、墙面、隔板无明显污迹、无乱涂乱划、无张贴物，洗手盆、洗手池无污垢、无堵塞，拖布清洗池内无沉泥污渍，便槽、便斗内无积存、无脏迹。	20	每发现一项保洁不到位扣0.5分		
	公共教室（自习室、休息室等）全天保持地面、课桌椅干净，讲台整洁无粉尘；门、窗玻璃、墙面干净无明显灰尘；室内电扇扇叶、照明灯表面干净、无蛛网、无积尘；电梯、空调表面干净，无污迹、无张贴物，滤网干净通风好。	20	每发现一项保洁不到位扣0.5分		
	楼内配置垃圾容器，做好保洁，无异味，垃圾量满2/3须清倒；卫生工具摆放在规定位置、摆放整齐；不乱堆放废旧用品。	10	每发现一项不到位扣1分		
	小计	100			

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
绿化 养护	草坪修剪平整（马尼拉 4-5 cm）、无土地裸露；无杂草、病虫害和枯黄。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分		
	乔灌木、绿篱修剪整齐、造型美观；无残叶和死株，无明显病虫害和粉尘污染。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分		
	花卉无杂草、黄叶，长势良好、花期正常；无明显病虫害和粉尘污染。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分		
	浇水施肥方法正确、无浪费现象，施肥及时、符合施肥标准，水系周边绿化使用自然水系灌溉。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分		
	根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时；因用药不当造成苗木损伤枯死，应及时补植，并承担责任。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分，其中发现一处植物病虫害扣 2 分		
	能够保证大树的防风支架稳固，植株无歪斜、倒伏现象发生，歪斜树木能够及时采取矫正措施。	10	未达到要求，发现一项问题扣 1 分		
	绿化养护工人遵守工作规范，衣冠端正，无赤膊现象；绿化垃圾按要求堆放，及时清理外运。	10	未达到要求，发现一项问题扣 0.5 分		
	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象发生。	5	若有违反，发现一次扣 1 分		
	校园绿化养护能够有基础资料台帐和日常养护台帐。针对每周的工作重点及安排能有详细的记录和汇总，并将相关材料及时上报。	15	台帐不全，未按要求上报，一次扣 1 分		
	按要求做好重大节日、活动，如迎新、校庆、贵宾来访等的环境卫生和绿化保障，提早准备，加强养护。	10	未达到要求，本项不得分		
小计		100			

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
维修维护	维修人员态度、素质、人数符合合同要求，工作认真负责。	10	人员配置缺一人扣1分；服务态度不好，与师生发生冲突每起扣2分		
	楼宇值班室设有报修服务点，24小时受理来人来电报修。	20	报修无受理发现一次扣1分		
	按合同要求做好楼宇供水、供电系统运行巡查、值班、维护管理工作，记录齐全、设施设备正常运转。	20	每发生一起因值班、检查、维修养护不到位而引起水电浪费或运转异常扣2分		
	对报修设立台帐，遵守维修时限，急修项目10分钟到位，6小时内修复；一般项目12小时内修复。	20	维修不及时，每发生一起扣1分		
	维修情况全程记录完整，包括报修项目、内容、报修人、报修方式、登门时间、初验情况、修检情况、修检结果、报修人意见建议情况。	20	记录不完整缺一项扣1分		
	线路、水管等维修应按原布局方式更换，不私自变动，确需变动需按校方要求进行。	10	维修中发现私自改动原有布局的扣2分		
	小计	100			
道路与环境卫生	配备道路机械清扫车，主干道、运动场、广场每天清扫时间在上午8:00前和下午2:00前完成。	10	未按要求执行，发现一项问题扣2分		
	“六不”：不见明显积水、不见棘突、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾、不见人畜粪。	15	未达到要求，发现一项问题扣2分		
	“六净”：路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑绿篱带、电杆(墙)根净、果皮箱净。	15	未达到要求，发现一项问题扣2分		
	景观灯具、花台等每周清洁一次，无蜘蛛网、污渍；墙面、门柱、景观桌椅、灯杆、树木等无张贴物及残留。	15	未达到要求，发现一项问题扣2分		
	室外广场、运动场、绿地等无白色垃圾、无枯枝落叶、无果皮烟头等杂物。	15	未达到要求，发现一项问题扣2分		
	发现校园公共设施损坏应及时报修，存在安全隐患及时处理。	5	不及时报修或处理，发现一次扣1分		

项目	考核内容	规定分值	扣分细则	得分	扣分说明
道路与环境卫生	水面保洁每周不少于1次，水体表面无漂浮物，无污水排放现象，无污染，保持水体清洁。	10	未达到要求，发现一项问题扣2分		
	区域内公厕、化粪池根据需要及时清理，保持室外下水管道畅通，各类井盖完好。	5	未达到要求，发现一项问题扣1分		
	雨雪天要迅速清扫路面，确保道路畅通；重大活动增加保洁频次，实施道路冲洗，保证环境卫生清洁。	10	未达到要求，不得分		
	小计	100			
垃圾收集外运	校园生活垃圾收集、转运及时，上、下午各清运一遍，日产日清；无外露堆放积压，垃圾集运点保持清洁。	20	未按要求执行，发现一项问题扣2分		
	垃圾清运采用封闭式清运，地面无散落、无渗液；垃圾桶周围无残留、无污水、无污渍，满溢等情况及时清运。	20	未按要求执行，发现一项问题扣2分		
	垃圾桶分类摆放整齐、标识清晰，垃圾桶每周擦抹清洗一次，周边卫生保持干净。	20	未按要求执行，发现一项问题扣1分		
	垃圾集运点（5-10月）每周喷药消杀蚊蝇一次；每月垃圾桶内外彻底清洗消毒一次，每周对垃圾清运点进行冲刷；清洗消毒有记录。	20	未按要求执行，发现一项问题扣2分		
	春、夏季节每周喷药消杀垃圾清运点、垃圾桶蚊蝇一次；喷药消杀有记录。	10	未按要求执行，发现一项问题扣1分		
	喷洒农药选择高效低残留，做好保存购置记录备查，施药人员必须佩带安全保护设施。	10	未按要求执行，发现一项问题扣1分		
	小计	100			

备注：

1. 最后得分按照物业公司服务类别折算成百分制计算，得分90分（含90分）以上为优秀，80分（含80分）以上为合格，70分（含70分）以上为基本合格，70分以下为不合格；
2. 最高扣分累计不超过本项目规定分值。

附件 4:

安徽理工大学物业服务质量测评表

说明: 请您对 物业公司在我校的服务质量作公正评价, 并在相应栏目打“√”, 谢谢!					
序号	评价内容	评价等级			
		满意	基本满意	不满意	不了解
1	楼宇安全员素质				
2	楼宇安全员履行职责情况				
3	保洁员素质				
4	保洁员履行职责情况				
5	维修工素质				
6	维修工履行职责情况				
7	绿化养护工素质				
8	绿化养护质量				
9	楼宇安全状况				
10	楼宇卫生保洁状况				
11	校园环境卫生状况				
12	维修服务质量状况				
13	校园垃圾清运状况				
14	开学及节假日物业服务状况				
15	物业员工与师生关系				
16	综合评价				
评语和建议					

注: 综合评价满意率即为满意度测评分, 如有 3 个及以上单项满意率低于 50%, 测评分按满意率的一半计分。

附件 5:

安徽理工大学物业服务管理负面清单

序号	违规违约等事项	处理标准
1	物业公司未按合同（或主管部门协商同意）设置岗点、岗位，配足服务、管理、保安人数。	每次抽查发现人员缺编，按每缺编一人，对物业公司处以 500 元的处罚，依次依人累加
2	物业从业人员的基本技能、待遇保障等未达到国家法律法规的相关要求，员工反响强烈，给学校造成较大影响的。	对物业公司处以 1000 元的处罚
3	在物防相对到位，因楼宇安保履职不到位，导致学校重点部位且有重点防范的场所出现偷盗情况，或者楼、室、场等地出现撬门、拆卸等偷盗情况。	物业公司负完全赔付责任
4	楼宇安全员对外来人员查问、登记不到位，出现闲杂人员在楼内乱贴乱串，推销物品、传教等违规违法现象。	视情况对物业公司处以 500-2000 元的处罚
5	物业公司所有员工上班期间，均负有消防安防监控责任。因员工疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情的。	物业公司负全责，并视情节及灾情后果予以赔付
6	因物业公司管理、监控、维修等不到位而导致学校公共设施设备损失、破坏，影响学校办公、教学、科研和师生生活的。	除依约依规追究其相关责任外，并对其处以 1000-5000 元的处罚
7	非社会和不可测因素而导致突发停水断电并完全可以抢修的，因物业公司管理不到位，应急不及时，未在合同规定的时间内到场抢修，引发经济损失或学生骚乱等不稳定情况的。	物业公司要承担责任，并对其处以 500 元以上处罚
8	做好教室、场馆等教学重要场所的定时开放、及时关闭，做好教学所需要设备准备工作。因物业服务原因导致不按时开门、设备故障无法上课的。	视情节及产生后果，每次对物业公司处以 200 元以上的处罚

9	公共卫生间、垃圾箱等公共卫生消毒未按合同进行，没有消毒记录的。	超出三个月未进行公共卫生消毒，对物业公司处以500元的处罚
10	物业公司没有按照《整改通知书》要求进行整改，或同类问题出现3次及以上的。	将根据情况，处以200—2000元的处罚
11	因物业管理服务不到位，师生员工意见强烈，有可能引发安全稳定事件、影响正常教学秩序的重大问题。	将视严重程度对物业公司处以500—20000元的处罚
12	在新生进校、毕业生离校、校庆及重大节假日活动期间，因道路环境卫生、绿化、楼宇管理等物业服务不到位，给学校声誉造成不良影响。	对物业公司处以2000—10000的处罚
13	除自然灾害外，因物业管理服务过失（包括维修不及时导致门窗玻璃坠落，以及校园道路障碍、地漏盖不平或丢失形成空洞）致使人员伤害的。	由相关物业公司负全责
14	加强消防器材的管理和保护，坚持常规检查，保证消防系统及消防器材等消防设施设备能随时使用。若出现火情火灾，消防系统和灭火器无法使用致使火情扩大，造成重大损失的。	由消防部门认定责任及相关缘由后，物业公司承担应有的事故责任
15	在校园公共场所、校园各部位特别是建筑物、学生宿舍等，若其他因素引发火灾、火情，物业公司员工应第一时间到达现场，采取一切措施控制或消除火灾、火情，并按规范报警、施救、报告等。否则，视情承担相应的责任。	根据消防部门的认定，追究物业公司一定的赔付责任