附件3：

高校后勤优秀物业服务项目评选标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **核查项目** | **核查内容及分值** | **评分标准** | **核查得分** |
|  **一、****服****务****状****况****(10分)** | 1、服务项目运行正常，基础服务内容不少于四项。（8分）。 | 现场各项服务工作有序进行，每具备一项基础服务得2分，最高8分。 |  |
| 2、基础物业服务工作到位，具备信息化物业服务手段。（2分）。 | 具备得2分，无0分 |  |
|  **二、****企****业****制****度****建****立****及****内****部****管****理****（30分）** |  1、规章制度方面（12分） | ①建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法（3分）； | 查看≥3项管理制度（如：应急预案、突发事件处理制度等)，制度健全得3分，缺项每发现一处扣1分，扣完为止； |  |
| ②建立项目内部管理运作及考核制度（3分）； | 明确各岗位人员工作职责，制定考核细则，并按要求规范考核。 |  |
| ③有完善的工作流程，如：监控、消防、巡查工作流程等（3分）； | 查看各岗位工作流程，缺项每发现一处扣一分，扣完为止； |  |
| ④有完善的各项工作记录，如：有房屋修缮、业主回访记录，门岗有详细来访及车辆进出登记等（3分）。 | 检查各项工作记录，无工作记录或工作记录填写不规范，每发现一次扣一分，扣完为止。 |  |
|  2、人员素质(8分) | ①有相应物业专业人员以及工程、管理、经济等相关专业类的专职技术人员（3分）； | 检查在岗人员上岗证书，符合规定的得3分，未达到规定要求的少一人扣1分，扣完为止； |  |
| ②项目经理熟悉本项目物业服务情况、各岗位人员熟悉本岗位责任制及考核标准（3分）； | 项目经理能够正确叙述服务项目情况，得1分，抽查不同岗位部分人员，发现有不熟悉所在岗位情况、制度、标准的每人扣1分，扣完2分为止； |  |
| ③着装规范，服务意识和态度好、言行规范，精神面貌好（2分）。 | 符合得2分，有一项不符合扣1分。 |  |
|  3、档案合同管理(7分) | 服务项目档案管理资料及目录全面、完善。如：有物业管理委托合同、有相关档案资料等（7分）。  | 各项档案资料齐全、管理完善、分类合理、方便查阅，符合得7分，不符合每一项扣1分。 |  |
|  4、标识系统(3分) | 建立规范的标识管理系统，正确使用标识系统（3分）。 | 各项标识系统张贴、使用合理，为校园服务提供规范标识指引。不规范使用每一项扣1分，扣完为止。 |  |
|  **四、****综****合****管****理****与****服****务****水****平****（60分）** | 1、环境卫生及绿化养护(15分) | ①设有必要的垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站等保洁设备，设备齐全完好，干净整洁；垃圾清运及时（3分）； | 符合得3分，有一项不符合扣1分，扣完为止； |  |
| ②房屋共用部位保持清洁，无乱贴、乱画和堆放杂物现象；大厅、楼梯扶拦、共用玻璃窗等保持洁净；楼宇内共用场地无纸屑、烟头等废弃物（4分）； | 符合得4分，有一项不符合扣1分，扣完为止； |
| ③服务区域内环境及环卫设施随时保持清洁并有计划进行环境消毒、除害工作；（4分）；  | 符合得4分，有一项不符合扣1分，扣完为止； |
| ④绿化布局合理，养护管理完善，绿地无纸屑、烟头、石地等杂物（4分）。 | 符合得4分，有一项不符合扣1分，扣完为止。 |
|  2、秩序维护(15分) | ①消防设施设备完好无损，有预案，定期有消防演练；（3分）； | 符合得3分，有一项不符合扣1分； |  |
| ②公共场所有安全警示标志；（3分）； | 符合得3分，不符合0分； |
| ③年度内无重大治安、消防事故；（3分）； | 符合得3分，不符合0分； |
| ④车辆停放整齐、管理有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行（3分）； | 符合得3分，有一项不符合扣1分，扣完为止； |
| ⑤非机动车车辆有集中停放场地，停放整齐，场地整洁。（3分）。 | 符合得3分，有一项不符合扣1分，扣完为止。 |  |
|  |   3、设施设备管理及工程维修(15分) | ①房屋外观完好、整洁；无违反规划私搭乱建现象（2分）。 | 符合得2分，不符合0分。 |  |
| ②设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，由专业人员和维修人员严格遵守操作规定和保养规范（3分）。 | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
| ③制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行（3分）。 | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  |  | ④设备间、机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求（2分）。 | 符合得2分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  |  | ⑤报修记录详细，维修及时。（3分） | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  |  | ⑥设备良好，运行正常，一年内无重大管理责任事故（2分）。 | 符合得2分，不符合0分。 |  |
|  |  4、公寓管理（15分） | ①有详细的学生住宿情况记录，管理人员了解学生住宿状况。（3分） | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  | ②宿舍卫生状况良好，无积累垃圾，无异味。（3分） | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  | ③值班岗位各项记录完善，准确。（3分） | 符合得3分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  | ④营造良好公寓文化，每学期公寓文化主体活动不少于2次。（4分）  | 每具备一项次得2分，最多4分。不符合0分。 |  |
|  | ⑤无重大管理责任事故发生。（2分） | 符合得2分，不符合0分。 |  |
|  | 5、教务辅助服务（15分） | ①教务辅助服务项目运行正常，服务内容为图书管理、多媒体教室管理、体育场馆管理等教学辅助服务。（6分）。 | 每具备一项次得2分，最多6分。 |  |
|  | ②教务辅助服务管理规范，符合教学相关要求（3分） | 符合得3分，不符合0分。 |  |
|  | ③教务辅助服务具备规范工作流程、相应作业记录及管理到位（4分） | 符合得4分，发现一处不符合扣1分。 |  |
|  |  | ④无教务辅助责任事故，无影响正常教学辅助现象。（分2） | 符合得2分，不符合0分。 |  |

备注：第四部分综合管理与服务水平采用综合打分法，依据实际服务内容，选择最终得分较高的四项次之和为该项次最终得分。