**附件**

**安徽城市管理职业学院磨店校区物业管理服务**

**质量考核评价表**

部门（盖章）： 时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项****目** | **考核范围和标准** | **分值** | **评分** | **备注** |
| **日****常****管****理** | 工作人员服装统一、整齐，仪表端庄、大方，衣着整洁。 | 3 |  |  |
| 有完整的工作制度和纪律要求，并制度上墙。 |
| 员工工作纪律严明，不缺勤、不脱岗；接待时主动、热情、规范；不应使用服务忌语。 |
| 工作人员的岗位职责明确，积极主动做好学院重大活动及其它工作。 |
| **安保管理** | 负责校园内公共安全秩序的维护和管理；负责校园内设备设施防盗和消防等安全工作；负责监控室值班工作。 | 10 |  |  |
| 负责各楼宇24小时巡逻。 |
| 负责校园内车辆停放和交通管理。 |
| 负责对突发事件的应急处理等。 |
| 完成采购人安排的其他安保工作（如大型活动、考试的安保警戒等）。 |
| 负责做好消防设施设备日常安全管理、巡查、突发事件处置与保障工作。 |
| 负责做好消防设施设备运行检查记录、资料整理、归档、配合消防检查工作。 |
| 配合维保单位、施工单位做好消防设施设备故障排除、检修上报与协调工作。 |
| 负责做好消防设备使用培训和宣传工作；负责制定相关消防安全管理制度与消防突发事件应急预案。 |
| 负责消防控制室24小时值班工作；负责消防标识标牌的制作、张贴。 |
| **清****洁****卫****生** | 各楼宇公共部位室内外（含楼顶）的清洁和保洁，校园环道、绿地、篮球场的清扫保洁。 | 10 |  |  |
| 杜绝建筑物内外墙的乱写乱画、乱张贴广告、标语等影响美观的情况出现。 |
| 垃圾收集每天按时运送到学校垃圾中转站。 |
| 负责清理并外运生活垃圾以外的其它种类垃圾，确保校园清洁卫生。 |
| 每年毕业生房间卫生清扫工作,及办公室、学生宿舍等调整前后的突击卫生清扫。 |
| 负责对公共区域、卫生间消毒工作，每年不少于2次。 |
| 办公楼、教学楼、实验实训室的窗帘每年清洗一次，教学楼吊扇每年清洁一次。 |
| 公寓楼教师值班室的卫生以及床单、枕套、被套每两天清洗和更换一次。 |
| 安排专业除虫公司，针对老鼠、蟑螂等有害生物进行定期防治，防治范围为1#-10#学生公寓楼及综合办公楼。 |
| **水电维修** | 对门、窗、玻璃、门锁、上水、下水、阀门、龙头、水箱、节水装置、灯具、灯座、镇流器、开关、电器插座、墙面配电箱及空气开关、洁具、消防等设施设备及教室的桌椅、黑板、吊扇的小型维修以及对上述内容的日常维护（物业费不包含日常维修材料费），保证原有设施和设备完好和正常使用。 | 10 |  |  |
| 紧急维修（影响教学和生活的正常运转）快速及时，零星维修当天完成，特殊情况不超过24小时，确保设施完好率达到99%以上，保障教学、科研、办公活动和学生生活的正常开展。 |
| 开展日常维修工作所必备的维修器械和设备配备齐全且使用状况良好。 |
| 维修工作人员必须配齐具有专业技术能力的水工、电工、木工、电焊工，具备相关的资质（作业或职业）证书。 |
| 维修时必须填写维修单，注明时间、地点、维修内容，维修工作结束时由报修单位签字认可并填写维修服务质量评价。 |
| 水电维修工需有人员24小时在校进行服务工作。寒暑假期间正常上班。 |
| 严格按学校的作息时间做好各楼宇的定时供电，杜绝长明灯、长流水的现象。 |
| 对楼宇内供水系统的跑、冒、滴、漏做到及时发现、及时报修、维修。 |
| 办公楼、实验楼、宿舍楼等在放寒暑假期间应根据各楼宇的实际情况有针对性地关停部分场所用水用电；不得擅自关闭用水设施。 |
| 爱护学校财产，保证房屋及水、电、弱电等管线设施规范、完善，设备及各种附件完好，整洁卫生。 |
| 安全标志齐全、醒目直观，安全防护设施与报警装置齐全可靠，安全事故抢救设施齐全、性能良好，并要依此制订相关应急预案，对突发事故及时正确处理。 |
| **学****生****公****寓****管****理** | 负责学生公寓房间钥匙的管理；楼前车辆停放的管理；学生在宿舍内日常行为的教育、引导与管理工作。 | 30 |  |  |
| 实行24小时门卫值班制度，师生凭证件进出，大宗物品、电脑等做好登记，异性学生和外单位人员不得进入公寓，做好晚间查房及晚归学生的登记工作；每天做好值班和交接班记录，发现异常情况及时上报；门卫服务管理满意率达95%以上。 |
| 制订学生公寓各类突发事件的处理预案，有突发事件及时处理，并迅速上报学校有关部门，确保学生人身和财产安全，杜绝公寓内发生任何恶性治安案件和消防案件的发生。 |
| 每天对学生寝室的内务进行1次检查并做好记录，每天巡视寝室2次以上，每周公布宿舍环境卫生成绩；有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、赌博。 |
| 对宿舍环境卫生较差的宿舍做好教育工作，并帮助整改。及时将当天检查发现的问题反馈至各系部辅导员处。宿舍环境卫生优良率85%以上。 |
| 寝室内禁止使用电炉、电热毯、电热杯、电熨斗、“热得快”、电吹风、电饭煲等大功率电器。 |
| 寒暑假期间，根据学校工作需要安排宿管员值班，配合完成维修等有关工作。 |
| 按照学生处工作部署，配合各二级学院安排学生住宿。 |
| 建立严格的报修制度和健全的报修档案。 |
| 对维修项目要维修及时、快速，紧急维修响应不超过半小时，一般维修半个工作日内并且当天完成，确保学生学习、生活正常；学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏，完好率在98％以上。 |
| 公共部位的照明和应急灯具必须每天巡查保证完好无缺；定期对水电设施、消防器材等公用设施进行检查、维护并做好记录。学生对维修服务满意率在90%以上。 |
| 配合学生处、团委、二级学院推进学生党团组织进驻公寓和学生思想政治教育进公寓的工作；掌握学生的思想动态，及时做好引导、说服、教育工作，做到环境育人、服务育人，并及时向有关部门和学生所在班辅导员反映学生在公寓内的表现和动态。 |
| 每月要将公寓处理情况汇总报学生处。 |
| 负责办理学生退学、休学、毕业离校等相关手续，如有寝室公共物品遗失或人为损坏的要照价赔偿。 |
| 按照学校公寓管理规定的相关要求做好学生管理和物业管理的其他工作。 |
| 负责每学期文明寝室创建评比工作。 |
| 每天须由项目经理或综合主管一人住校（含周末、节假日），由学院总值班安排其工作。 |
| **化粪池清运** | 校园内所有建筑物化粪池清运（宿舍楼一年不少于2次，其它建筑物1年不少于1次）及下水管疏通工作。 | 2 |  |  |
| **电****梯****管****理** | 负责做好电梯日常安全管理、巡查、突发事件处置与保障工作。 | 3 |  |  |
| 负责做好电梯安全、卫生、标示标牌等设施设备的完善和维护工作。 |
| 负责做好电梯相关运行检查记录、资料整理、归档、配合年审工作；（年审费用不含在物业管理费内）。 |
| 配合电梯维保单位做好电梯故障排除、检修上报与协调工作。 |
| 配合做好电梯安全使用培训和宣传工作。 |
| 制定相关电梯运行管理制度与电梯突发事件应急预案。 |
| **中央空调管理** | 值班人员必须严格按照操作程序空调机组、水泵、控制装置等相关空调设备。 | 3 |  |  |
| 每年对机组及主要配套设备全面检修一次，并于机组维保单位保持经常的信息沟通，对维保人员的每次维保服务要登记，并在相关表格上签字确认。 |
| 设备必须清洁，不漏油、不漏水、不漏气，保持机房的干净整洁。 |
| 回风口过滤网每年清洗2次；对室内外空调管道进行维护管理。 |
| 空调运行管理制度健全，室外空调外机与室内空调的对应关系标签清晰、准确。 |
| 空调机组运行期间每天定时巡视空调机组的室内外机，无异常噪声，无溢水，盘管温控器完好，管道过滤器无堵塞，发现问题及时处理或联系维保公司予以解决，并如实做好记录。 |
| 每年对机组及主要配套设备全面检修一次，并于机组维保单位保持经常的信息沟通，对维保人员的每次维保服务要登记，并在相关表格上签字确认。 |
| **分体式空调管理** | 对院内所有分体式空调登记建档；安排专人对空调设备进行管理。 | 5 |  |  |
| 经常清扫空气过滤网，过滤网的堵塞会减少送风，并降低冷却或供暖以及抽湿效果，过滤网至少两周清洗一次，取下过滤网时要抓住把手往下拉，对过滤网较脏面，用吸尘器去掉灰尘，或用水清洗晾干。 |
| 对配备专用插座的房间，空调必须使用专用插座电源。 |
| 电源电压要在额定电压±10%范围内波动，若运行中出现电压值过高或过低，就会造成工作电流的急剧增大，从而使过载保护器动作，切断电路，并使压缩机停止工作。 |
| 空调维修时必须有维修主管现场监督，保证空调维修质量。 |
| 维修主管不在时维修人员不得开机维修；空调出风口温度低于22度时不予维修。 |
| 禁止私自对空调进行拆装、移机，空调遥控器必须保持清洁并妥善保管。 |
| 空调制冷温度不低于26度，采暖温度不高于22度，气温在12一28度之间时，禁止使用空调(设备降温专用空调按设备降温要求设定)。 |
| **消防安全管理** | 负责做好消防设施设备日常安全管理、巡查、突发事件处置与保障工作。 | 5 |  |  |
| 负责做好消防设施设备运行检查记录、资料整理、归档、配合消防检查工作。 |
| 配合维保单位做好消防设施设备故障排除、检修上报与协调工作。 |
| 负责做好消防设备使用培训和宣传工作。 |
| 负责制定相关消防安全管理制度与消防突发事件应急预案。 |
| 负责消防控制室24小时值班工作。 |
| **水箱清洗消毒** | 凡水箱清洗消毒人员(包括专职配药人员)须经卫生防疫部门每年体格检查合格领取体检合格证，并经培训合格后，方能上岗。发现“五病”患者立即调离岗位。 | 3 |  |  |
| 清洗消毒时工作人员穿戴好清洁的工作衣，长靴、橡胶手套，并备有照明用具及清扫专用工具，(必须清洗、消毒后)带入箱池。 |
| 清洗消毒完成后将《二次供水设施卫生清洗消毒记录表》张贴于各水箱位置。 |
| 二次供水水箱水质检测及水箱清洗消毒每季度一次，水质检测报告妥善保管以备上级相关部门检查。 |
| **配电房供电设备管理** | 具有高压操作证书。 | 3 |  |
| 负责做好配电房设施设备日常安全管理、巡查、突发事件处置与保障工作。 |
| 负责做好配电房设施设备运行检查记录、资料整理、归档。 |
| 配合维保单位做好配电房设施设备故障排除、检修上报与协调工作。 |
| 负责制定相关配电房安全管理制度与配电房突发事件应急预案。 |
| **绿化****景观湖养护** | 建立校园绿化日常管理制度；对照合同期限拟定校园绿化实施计划。 | 10 |  |  |
| 配置专业养护人员对校园公共绿地、绿篱和花草树木进行管理和养护。 |
| 定期绿地、花草、苗木的浇水、施肥、除草、防寒、防风、病虫害防治等养护工作。 |
| 对校园草坪、绿篱定期修剪；按学院要求，做好相应数量的苗木移栽工作。 |
| 负责办公楼、体育馆公共区域的盆栽植物的摆放及日常养护，根据学校要求负责大型节日、大型活动、各类会议室内的盆栽植物租摆等；按学院要求做好其它绿化养护工作。 |
| 每个月投加两次微生物药剂，每次投加1 公斤生物瘦水剂及40 公斤生物营养剂。 |
| 每半年投加四次增氧剂每次投加2.5公斤。 |
| **其****他** | 二次供水水箱清洗水质检测、有害生物防治等委托项目，提供服务的第三方公司须经院方认可后方可与其签订合同。 | 3 |  |  |
| 加强物业管理范围内的噪声管理，及时制止环境噪声污染的行为，确保正常的教学、科研、办公和学习不受干扰。 |
| 负责图文综合楼、教学楼、体育馆、报告厅的开门、关门、值班等服务工作。 |
| 负责无条件完成学院安排的其他属于物业管理范围内的工作。如卫生突击、后勤保障等。 |
| **加分项** | 受到主管部门、新闻单位及学院书面表杨，经调查属实。 | **2** |  |  |
| 发现事故苗头或重大违规行为，及时采取措施，防止重大事故发生；为学院挽回经济损失。 | **2** |  |  |
| 拾到师生员工及其他工作人员的物品、现金、证件主动上交者，有拾金不昧、乐于助人者。 | **2** |  |  |
| 为保护学院财产及师生生命财产，见义勇为。 | **2** |  |  |
| 配合学校完成其它工作任务（大型活动、零星搬运等）。 | **2** |  |  |
|  | **总分** | **100+10** |  |  |

备注： 以上考核测评总分为100分，加项分10分，考核结果达到100分以上（含100分）为优秀、90分以上（含90分）为良好；80分以上（含80分）为合格；低于80分为不合格。

考核人：