

上海建设管理职业技术学院

沪建管职院〔2023〕207号

关于印发《上海建设管理职业技术学院物业管理服务考核办法（试行）》的通知

各部门、中心，各二级学院（部）：

经党委会、院长办公会审议通过，现将《上海建设管理职业技术学院物业管理服务考核办法（试行）》印发给你们，请认真学习，贯彻执行。

上海建设管理职业技术学院

2023年11月3日



上海建设管理职业技术学院物业管理服务考核办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为了规范物业服务单位的服务行为，提升物业服务的质量，保障教育、教学工作的顺利进行，营造整洁、优美、安全的校园环境，根据上海市《非居住物业管理服务规范》《上海市物业管理优秀示范项目评审标准（学校项目）》的有关规定，结合学院实际，制定本办法。

第二条 考核遵循“明确责任、规范管理、全员参与、全面考核”的原则实施，坚持日常监管和定期考核相结合，保证考核过程的公平、公开、公正。

第二章 相关部门职责

第三条 资产管理处统筹物业服务单位的考核管理工作，组织相关部门及师生定期对物业服务单位的服务质量进行考核，并及时反馈考核结果。

第四条 各部门、中心，各二级学院（部）应积极配合开展物业管理服务考核工作。学生处负责组织学生参与师生满意度评价。

第五条 后勤保障处、各校区服务中心、安全保卫处应定期对物业管理服务质量进行监督检查，根据物业服务质量考核结果和

师生满意度评价，对发现的问题及时提出整改意见，督促物业服务单位尽快落实整改并通报整改结果。

第三章 考核实施

第六条 考核范围

涵盖上海建设管理职业技术学院的 6 个校区，包含：综合管理服务、校舍与设施设备管理、秩序维护与消防安全管理、环境保洁与环境保护、住宿管理与服务、教学辅助管理、绿化养护服务、体育场馆管理。

第七条 考核方式

（一）日常监督考核。由各物业服务单位根据各自工作范围，定期或不定期的自行组织开展日常管理服务质量自查活动，学院相关管理部门和物业服务单位每月召开联席会议，就发现的问题提出整改意见，并形成季度考核中的相关分值。

（二）季度考核。年度前三季度每季度考核一次。参照上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210）、《上海市物业管理优秀示范项目评审标准（学校物业）》，设定现场检查的指标体系，共由三级指标构成，其中：一级指标为考核范围内 8 项内容以及日常监督检查考核项；二级指标由一级指标展开而得到；三级指标由二级指标展开，作为对应的检查内容。检查项目的量表应采用 4 级标度，设定评价集为：优秀、良好、一般、不合格。采用加权平均的方法计算服务现场检查的得分，未涉及项目不纳

入加权平均的范围。

（三）师生满意度调查。每半年调查一次（一般在每年的第二季度和第四季度），是作为直接受众——学校师生对物业管理对物业服务的感知结果与期望。仅设计为客观问答和简单评价。

（四）年度第三方测评。每年度合同的第四季度委托第三方评测机构对学校的物业管理工作进行一次综合性的检查，包括：人员培训、持证和培训情况，现场相关资料记录的符合情况，服务的管理质量和标准，法定检测实施情况等。

（五）特殊项目考评。在委托管理与服务期限，如出现任何一项重大事件的产生，则立即进行相应的处罚，扣除相应季度的考核费用或年度考核费用，并视情节可以终止合同、追究其赔偿责任。可以包括但不限于：

（1）重大责任事故，如安全责任、消防责任等。

（2）一般责任事故，如造成各类安全隐患，但不属于重大责任事故的。

（3）负向关键事件，如对学校造成负面影响或不良社会影响的事件。

（4）不诚信事件，如违反商业道德等。

（5）履约严重失职，如人员到岗不足、承诺不兑现等。

第八条 考核评分及结果应用

（一）每年物业服务费的 3%作为前 3 季度的考核费用（每季度 1%），依据季度考核的结果，进行兑现。奖惩办法如下：

序号	考核得分	备注
1	80分以上	支付该季度全部的考核费用
2	60分至80分	支付该季度50%的考核费用
3	低于60分	扣除该季度全部考核费用

(二) 每年物业服务费的2%，依据师生满意度调查结果（不承担学历教学任务的校区，仅做教职工满意度调查）和年度第三方测评结果，进行兑现。其中权重占比如下表：

序号	考核方式	权重占比	备注
1	学生满意度调查	20%	每年两次，取平均值
2	教职工满意度调查	30% (仅做教职工满意度调查的校区，占比50%)	每年两次，取平均值
3	第三方年度测评	50%	年度合同第四季度委托测评

奖惩办法如下表：

序号	考核得分	备注
1	80分以上	支付该年度全部的考核费用
2	60分至80分	支付该年度50%的考核费用
3	低于60分	扣除该年度全部考核费用

第四章 附则

第九条 本办法生效前已经签订的物业管理服务合同，奖惩措施仍按原合同约定内容继续执行；生效后新签订的物业管理服务合同考核等级与奖惩措施应参照本办法执行。

第十条 本办法由资产管理处负责解释。

第十一条 本办法自印发之日起施行。

附件：

1. 物业服务质量考核指标（参考样表）
2. 学生满意度调查问卷（参考样表）
3. 教职工满意度调查问卷（参考样表）

附件 1:

物业服务质量考核指标 (参考样表)

校区:

填写人:

____年____月____日

序号	一级分类	二级分类	检查内容	有无	评测			
					优秀	良好	一般	不合格
1	综合管理服务	基础管理	档案管理					
2			质量管理					
3			投诉处理					
4			报修受理					
5		日常服务	接待服务					
6			外包服务管理					
7			收发服务					
8			客户意见征询					
9			搬运服务					
10	校舍与设施设备管理	校舍维护管理	校舍日常养护					
11			校舍计划维修					
12			校舍大修					
13			房屋结构检查					
14		供电系统	高压配电设备					
15			低压配电设备					
16		避雷系统	接闪带、接闪杆					
17			防雷接地					
18	升降系统	升降电梯						

19	空调系统	VRV/VAV 空调					
20		分体式空 调					
21		排风机组 风机盘管/ 风管机					
22	给排水系 统	生活水泵 消防泵/喷 淋泵					
23		排污泵/排 水泵/雨水 管					
24		蓄水池					
25		直饮水机					
26		燃气热水 器					
27	消防系统	自动控制 系统					
28		消火栓/消 防箱					
29	安全防范 系统	监控系统					
30		电子围栏					
31		巡更系统					
32		电子门禁					
33	公共照明 系统	公共照明					
34		应急照明					
35		外墙泛光 照明/景观 照明					
36	楼宇智能 化设备系 统 (仅青浦 校区)	校园卡系 统					
37		广播与背 景音响系 统					
38	标识管理 与维护	安全警示 标识					

39			公共服务标识/标牌						
40		能源与安全管理	能源管理						
41			安全检测						
42	秩序维护与消防安全管理	公共秩序维护	出入管理						
43				安全巡视					
44				消控值守					
45				停车管理					
46				突发公共事件处置					
47		安全管理	消防管理 (档案/器材/用品)						
48			安全生产 监督自然灾害防范						
49		环境保洁与环境保护	外围场地及绿化的保洁	校舍周边广场和场地					
50	地下停车场(仅青浦校区)								
51	绿地/花台/明沟								
52	垃圾桶								
53	垃圾箱房								
54	消防栓/消防接合器/公共设施								
55	照明及公共电气								
56	教学及教学辅助用房保洁		楼内公共区域的保洁						
57			公共洗手间						

58			茶水间等服务性用房					
59			电梯轿厢					
60			公共教室和阶梯教室的保洁					
61			会议室的保洁学生报告厅多功能活动中心					
62			指定办公室的保洁					
63			图书馆的卫生清洁					
64			各类实训室					
65			平台屋顶					
66			设备机房/管道					
67			工作间					
68		生活及辅助用房保洁	楼内公共区域的保洁					
69	室内运动场馆							
70	平台屋顶							
71		环境保护	垃圾收集与清运					
72			卫生消杀					
73		专项保洁	特殊材质专业					
74			外墙清洗					
75	住宿管理与服务	新生入住管理	新生入学迎新与准备					
76			入住的分配					

77		教学学期管理	宿舍值班					
78			巡楼管理					
79		假期管理	留宿管理					
80			空房管理					
81			计划性养护					
82		学生退宿管理	统一退宿、个别退宿、换房管理					
83			资产清点					
84		文化建设	文化建设					
85			文化宣传					
86		教学辅助管理	教学服务	教学用房管理				
87	教学用具管理							
88	搬运服务							
89	会议服务		会议服务					
90			会务设备					
91	绿化养护服务	绿化养护	室外绿化养护					
92			田径场专业绿化养护					
93			室内绿化租摆					
94	体育场馆管理	体育场馆管理	体育场馆使用与管理/室外运动场地管理					
95			运动器材的管理					

附件 2:

学生满意度调查问卷（参考样表）

同学你好：

为真实了解我校物业管理服务的满意程度现状，以期不断提升物业管理服务的效果和水平，我们特组织本次调研。请以客观、公正的态度，实事求是的填写本次问卷，你的反馈与建议将是给与学校物业管理服务工作最大的帮助与支持，谢谢！

上海建设管理职业技术学院
资产管理处

1. 你所在的年级是
2. 你所在的宿舍楼号是
3. 你对目前宿舍公共区域的环境卫生的满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
4. 你对学校宿舍设施设备维修情况的满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
5. 你对宿舍的安全管理满意程度如何？（如宿管查房，日常巡查等）
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
6. 你对宿管阿姨的服务满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
7. 你对校园环境卫生的满意程度如何？

- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
8. 你对教学楼内路面、楼梯、电梯的环境卫生的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
9. 你对公共洗手间的环境卫生的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
10. 你对实训场所、图书馆等环境卫生的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
11. 你对公共教室、阶梯教室环境卫生的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
12. 你对学校的绿化养护状况的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
13. 你对学校门卫安保措施的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
14. 你对学校的人身财产安全保障状况的满意程度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
15. 你觉得物业管理服务方面，还有哪些方面需要改进的？
16. 你对学校目前物业管理整体满意度如何？
- 很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

附件 3:

教职工满意度调查问卷（参考样表）

老师你好:

为真实了解我校物业管理服务的满意程度现状，以期不断提升物业管理服务的效果和水平，我们特组织本次调研。请以客观、公正的态度，实事求是的填写本次问卷，您的反馈与建议将是给与学校物业管理服务工作最大的帮助与支持，谢谢！

上海建设管理职业技术学院
资产管理处

1. 您所在的部门是
2. 您对学校门卫安保措施的满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
3. 您对车辆进出和停放管理的满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
4. 您对安保人员的精神面貌、礼貌礼仪和服务态度满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
5. 您对校园环境卫生的满意程度如何？
很满意 满意 一般 不满意 非常不满意
6. 您对教学楼内路面、楼梯、电梯的环境卫生的满意程度如

何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

7. 您对公共洗手间的环境卫生的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

8. 您对实训场所、图书馆等环境卫生的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

9. 您对保洁人员的工作态度的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

10. 您对雨雪天各单体建筑和出口的防滑措施的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

11. 您对报修服务的及时、便捷的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

12. 您对修缮质量的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

13. 您对维修人员服务态度的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

14. 您对学校的绿化养护状况的满意程度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

15. 你觉得物业管理服务方面，还有哪些方面需要改进的？

16. 你对学校目前物业管理整体满意度如何？

很满意 满意 一般 不满意 非常不满意

上海建设管理职业技术学院办公室

2023年11月7日印发

(共印 3 份)