**黑龙江农业工程职业学院**

**2024-2025年度物业服务项目各区域人员等明细表及考评办法表**

**服务内容：**

### 1.楼宇、公共区域卫生保洁

|  |
| --- |
| **表1黑龙江农业工程职业学院保洁服务面积明细表** |
| 序号 | 松北校区 | 南岗校区 | 合计 | 保洁部位 |
| 建筑名称 | 建筑面积㎡ | 建筑名称 | 建筑面积㎡ |
| 1 | 教学楼8层 | 2.9万 | 博学楼 | 0.2035万 |  | 大堂、走廊、楼舍出入门外台阶及踏步、阳台、透明雨搭、凉衣间、卫生间、盥洗间、电梯轿厢、门厅、楼梯间及院级领导办公室(打开水和室内卫生间卫生)、大小会议室、接待室、教师休息室、公共教室、阶梯教室、报告厅、贵宾厅等。 |
| 2 | 实训楼3栋 | 3.5万 | 行政楼 | 1.7485万 |  |
| 3 | 食堂 | 0.6万 | 艺学楼A-B楼 |  |
| 4 | 5栋学生公寓 | 3.5万 | 计算机楼 | 0.3107万 |  |
| 5 | 图书馆 | 1.2万 | 拓耕楼 | 0.8577万 |  |
| 6 | 办公楼 | 1万 | 励学楼A-B楼 | 1.376万 |  |
| 7 | 体育馆 | 0.52万 | 尚学楼(不含食堂) | 0.8645万 |  |
| 8 | 后勤综合楼 | 0.15万 | 图书馆 | 1.056万 |  |
| 9 | 大学生活动中心 | 0.24万 | 一公寓 | 0.3313万 |  |
| 10 | 卫生院 | 0.15万 | 培训中心(含教工食堂) | 0.636万 |  |
| 11 | 总建筑面积 | 13.76万 | 三/四公寓(含宝马基地) | 0.9676万 |  |
| 13 |  |  | 五公寓 | 0.627万 |  |
| 14 |  |  | 六公寓 | 0.606万 |  |
| 15 |  |  | 七公寓 | 1.6545万 |  |
| 16 |  |  | 八公寓.汽车学院 |  |
| 17 |  |  | 创新创业孵化平台 | 0.06万 |  |
| 18 |  |  | 农业工程技术实训楼 | 1.9966万 |  |
| 19 |  |  | 体育馆 | 0.8412万 |  |
| 20 | 内保洁面积合计 | 13.76万 | 内保洁面积合计 | 14.1371万 | 27.8971万 |
| 21 | 外保洁面积约 | 12万 | 外保洁面积约 | 13.5万 | 25.5万 |
| 22 | 绿化管护面积约 | 6.5万 | 绿化管护面积约 | 7.2万 | 13.7万 |
| 合计 | 32.26万 | 合计 | 34.8371万 | 67.0971万 |  |

**表2：黑龙江农业工程职业学院物业服务人员、安保服务人员数明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 松北校区人数 | 南岗校区人数 | 南区实训基地 | 合计人数 |
| 1 | 物业经理 | 1 |  |  | 1 |
| 2 | 维修主管 | 1 | 1 |  | 2 |
| 3 | 保洁主管 | 1 | 1 |  | 2 |
| 4 | 外保班长 | 1 | 1 |  | 2 |
| 3 | 文员 | 1 |  |  | 1 |
| 4 | 电工 | 3 | 3 |  | 6 |
| 5 | 水暖工 | 2 | 2 |  | 4 |
| 6 | 万能工 | 1 | 1 |  | 2 |
| 7 | 保洁人员 | 63 | 68 |  | 131 |
| 8 | 教工食堂 | 14 |  |  | 14 |
| 9 | 绿化养护 | 4 | 4 |  | 8 |
| 10 | 锅炉工 |  | 2 |  | 2 |
| 11 | 木工 | 1 | 1 |  | 2 |
| 12 | 安保人员 | 7 | 31 |  | 38 |
| 13 | 实训基地门卫 |  |  | 2 | 2 |
| 14 | 公寓门卫 | 6 |  |  | 6 |
| 15 | 公寓管理员 | **10** | **16** |  | **10** |
| 16 | 浴池管理员 |  | **2** |  | **2** |
| 合计 | **116** | **133** | **2** | **251** |

**2.**

**1、保安队长工作内容及执行标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **安保区域** | **工作内容** | **周期** | **检查细则** | **备注** |
| **校园内及校门外围** | 1. 关心、了解员工思想动态、生活和工作情况，及时做好安抚工作；
 | 随时 | 员工思想无异常，工作状态饱满。 | 除每天早、中、晚各岗各有一次巡视外，不间断巡视，随时监督、检查解决出现的问题。 |
| B、协调和解决员工间矛盾； | 随时 | 员工之间工作配合默契，无争执、无攀比。 |
| C、制定保安员、门卫的岗位职责并进行监督、检查和考核； | 每日3次 | 岗位职责到位，员工无违规行为，考核有依据有结果。 |
| D、监督、检查各岗位的内务整理和人员衣着、精神风貌情况； | 每日3次 | 内务整洁无异味，工装规范得体，员工阳光不萎靡。 |
| E、对保安员、门卫进行考勤、日常管理、违纪处理、安排值班和休假等工作； | 每月1次 | 安排合理，员工无异议无怨言，工作安排有记录有结果。 |
| F、处理各类突发情况，协助保卫处处理各类治安事件； | 随时 | 主动承担无推诿，及时到场快解决。 |
| G、组织召开员工会议，传达保卫处的工作要求；  | 每周1次 | 会议有记录，执行无阻力，结果有反馈。 |
| H、定期组织业务培训，对员工工作进行业务指导； | 每月1次 | 有培训记录和培训总结，对每次培训进行考核，有考核结果。 |
| I、将执勤责任区内发生的各类问题及时上报保卫处，做好相关资料的记录和备份工作； | 随时 | 记录准确详实、无隐瞒、遗漏、歪曲等现象发生。 |
| J、协助保卫处完成各类校园大型活动的安保工作； | 随时 | 安保到位、秩序井然、现场无杂乱、打闹、踩踏等事件发生。 |
| K、做好安保工作的学期总结和年终总结； | 每学期1次 | 上交及时、无拖沓、无敷衍，评价客观、数据准确。 |

2、**保安（校门卫）工作内容及执行标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **安保区域** | **工作内容** | **周期** | **检查细则** | **备注** |
| **校门口、校门外围及停车场** | 1. 维护好校门口的交通秩序，保障车辆及行人的安全，确保门前畅通无阻，对在校门口附近泊车、摆摊者、商业宣传等行为要进行劝阻、制止；
 | 随时 | 校门口及周边无停靠车辆、无人员聚集、无私设摊位、无商业宣传标语和行为。 | 除每天早晚两次教职工上下班时间站岗执勤外，校门卫需24小时不间断执勤。 |
| B、严格制止社会闲杂人员、小商贩、快递员、推销人员等进入校区； | 随时 | 校内无社会闲杂人员、无小商贩、无快递员、无送餐员、无推销人员。 |
| C、教职工上下班时间站岗值勤，有特殊参观、来访、会议、培训期间站岗值勤，校门卫24小时值勤； | 每日2次 | 无脱岗空岗、着装整齐、统一、规范，仪表仪容端庄、要讲文明、讲礼貌、不刁难辱骂来访者及学院师生。 |
| D、坚持执行凭证出入校园，值班人员认真填写值班记录，包括外来人员出入登记记录、贵重物品搬入、搬出登记记录制度，按规定核实； | 随时 | 值班记录详实、无缺项无遗漏、校内大件物品无遗失。 |
| E、提醒和指挥来访车辆（司机）进场后按规定路线行驶、泊车，禁止学生开车驶入，确保校园交通安全； | 随时 | 校内无闲杂车辆、无出租车、摩托车、无学生车辆、校内无交通事故、停车场无杂乱停车。 |
| F、处理各类突发情况，协助保卫处处理各类治安事件； | 随时 | 主动承担无推诿，及时到场快解决。 |
| G、热情接待来访人员及询问者，保卫处可指派做好特殊物品或紧要文件的签收、管理工作；  | 随时 | 讲文明、讲礼貌、不刁难辱骂来访者及学院师生、处理问题要讲原则、讲方法、态度和蔼、以理服人。 |
| H、协助保卫处完成各类校园大型活动的安保工作； | 随时 | 安保到位、秩序井然、现场无杂乱、打闹、踩踏等事件发生。 |
| I、配合学校进行一些物品搬运工作； | 随时 | 主动承担无推诿，及时到场快解决。 |

3、**门卫工作内容及执行标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **安保****区域** | **工作内容** | **周期** | **检查细则** | **备注** |
| 北校区行政楼、南校区二区警务室、南校区拓耕楼、南校区励学楼、南校区博学楼、南校区尚学楼、南校区计算机中心、南校区艺学楼A区、南校区艺学楼B区、南校区图书馆、南校区产教融合大楼、南校区创业基地。 | A、早晚按时开、封楼宇大门，封楼前逐层进行清楼； | 每日1次 | 无延误、无失误、清楼时无冲突、开门时无冲突。 | 除每天早、中、晚门卫各有一次楼内巡视外，门卫需24小时不间断执勤。 |
| B、24小时认真执勤，办公用品规范、岗位内务整洁、工作态度端正，服从上级工作安排； | 随时 | 无脱岗空岗、统一着装、无物品凌乱、不做与工作无关的事、不饮酒、不嬉笑打闹、不睡觉、不搬弄是非。 |
| C、严格执行学院作息时间及人员、物品出入管理规定，严格检查出入楼宇的人员、物品，并按出入规定登记，凭有效证件放行； | 随时 | 仪表仪容端庄、坐姿、站姿端正、讲文明、讲礼貌、不刁难辱骂出入人员、登记无遗漏。 |
| D、熟悉楼宇出入口、通道、消防设备、监控智能化设备的分布和使用情况，检查巡视楼内防火防盗漏水情况，发现隐情及时上报； | 每日3次 | 楼内无消防隐患、无易燃易爆物品、无漏水、无有毒气体泄漏。 |
| E、处理各类突发情况，协助保卫处处理各类治安事件； | 随时 | 主动承担无推诿，及时到场快解决。 |
| F、热情接待来访人员及询问者； | 随时 | 讲文明、讲礼貌、不刁难辱骂来访者及学院师生、处理问题要讲原则、讲方法、态度和蔼、以理服人。 |
| G、配合学校进行一些物品搬运工作； | 随时 | 主动承担无推诿，及时到场快解决。 |
| H、按照保卫处指定时间与巡逻路线进行巡更打点； | 每日 | 按时巡更打点，检查楼宇内水、电、气、门窗，巡逻过程无漏点情况 |

**合同附件**

服务类

|  |
| --- |
| 一、乙方承诺具体事项 |
| 1.严格按照作业规程进行操作；2.严格遵照甲方的要求；3.严格按照甲方整改书的要求，对出现的质量问题进行及时整改。4.我们在服务过程中将精心组织、严格管理，出现任何安全事故由我方负责和承担；5.工作中损坏的一切公物及设施，均由责任方全面复原。 6.在承诺期间出现任何质量问题，均接受甲方的处理并保证达到规定的质量标准。 |
| 二、双方权利和义务： |
| **(一)甲方的权利和义务**1.甲方为乙方提供物业办公室一处，乙方不得改变房屋用途。2.甲方对乙方的管理服务工作有权监督、检查、处罚和奖励，协助乙方协调与甲方各部门间的工作关系，尽可能地为乙方创造有利于开展工作的方便条件。**(二)乙方的权利和义务**1.乙方有权利要求甲方提供物业服务中所需的水、电供给，有权利要求甲方提供安全的工作环境，有权利对甲方在管理中存在的问题提出意见及建议。2.乙方上岗员工必须统一着工装，佩戴标志，履约期间物业办公室必须有专业人员值班，值班电话24小时开通，随时接听和处理相关方面打来的报修和业务求助电话。乙方员工严禁钻跨学院栅栏、跳围墙、说脏话及偷盗行为发生，更不允许与学院师生发生口角及冲突，遇到问题必须通过正常渠道解决，如有违反者加倍处罚，有刑事犯罪嫌疑的直接交由当地公安机关处理。3.乙方员工在上下班时间或平时进出学院时，除携带装有生活必需品的小型包裹外，不得携带其它任何物品，不得在学院院内及楼内捡拾废品，如发现扣罚乙方200元。乙方员工不得在学院公共场所吸烟，如发现扣罚公司100元。乙方员工严禁钻跨学院栅栏、跳围墙，如发现扣罚公司100元。4.乙方员工有义务参加甲方组织的各项活动及义务劳动，有义务协助甲方处理各种突发事件，拒不参加每次扣罚物业费1000元。5.乙方应在员工上岗前进行岗前培训，严格遵守甲乙双方制定的各项规章制度，当甲方规定的放假日期与国家法定假期不一致时，乙方应按照甲方的规定执行。工作期间严格执行安全操作规程，确保无工作事故发生、无人身安全意外发生，如发生人身伤亡事故等后果由乙方自行承担，给甲方造成的损失由乙方承担赔偿。6.凡属乙方按照合同规定用于物业管理服务所需的设备、工具、通讯、交通、工作人员工资(含福利和各种补助及保险费)等均由乙方承担。7.乙方在聘用员工时应与当地公安机关、居民委及周围群众等进行调查了解，严禁招录身份不明或有劣迹前科人员，以免给公司形象带来损害或给甲方带来不必要的负面影响。8.在不影响服务质量的前提下，经甲方同意，乙方员工的作息时间可根据各楼舍实际情况自行确定，但必须保证在我院职工正常下班时间后方可离开(离开前检查好公共区域的水、电、门窗的安全情况)。9.在寒暑假和法定节假日在校师生人数较少时，在确保不影响工作质量的前提下，乙方可以调整保洁、维修人员的数量及作息时间。10.院级领导办公室保洁工作应选择品德良好、责任心强、工作态度认真、业务熟练的人员，且要求人员固定，不得经常更换。11.物业公司必须与员工签署用工合同，一式三份：公司一份、员工一份、甲方一份。12.乙方应严格遵守学院各相关部门制定的规章制度。 |
| 三、其它具体事项 |
| (一)附则1.在合同履行期内，乙方未违反合同约定，甲方单方提出终止合同，甲方应退还乙方履约保证金，并赔偿乙方相应损失。如因乙方违约而导致终止履行合同，履约保证金不予退还，乙方同时需赔偿因违约对甲方造成的损失。2.经双方意见一致，可对合同条款进行补充，书面的补充协议与本合同具有同等法律效力。此合同中未尽事宜双方可协商解决或依法解决。3.按照黑龙江农业工程职业学院保洁、司炉、水电、维修、绿化、安保、学生公寓管理人员考评办法对中标公司物业工作进行考核。(二)签订本合依据1.政府采购招标文件；2.乙方提供的投标文件；3.投标承诺书；4.中标或成交通知书。(三)本合同共42页一式肆份，政府采购办、代理中心各一份，甲乙双方各一份。(可根据需要另行增加)(四)本合同甲乙双方签字盖章后生效,自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报同级采购监督管理部门备案。 |

**考评办法及考核表**

**黑龙江农业工程职业学院物业服务项目**

**保洁、司炉、水电、维修、绿化养护考评办法**

**一、考评依据**

《黑龙江农业工程职业学院物业服务项目保洁、司炉、水电、维修、绿化养护考核表》

**二、考评方式**

1.日检：每日由甲方（招标方）不定时进行巡检，并把巡检的结果抄送乙方（中标方）备案，同时也告知乙方保洁主管或现场负责人，并对当日保洁存在的问题督促乙方现场负责人进行有效的整改。

2.周检：每周一由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人或指定人员共同巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

3.月检：每月月底由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人等人员进行巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

**三、考评结果作为服务质量监督依据**

1.乙方得分90分（含）以上，服务良好，继续保持。

2.乙方得分81-89分，对存在问题方面督促，查漏补缺。

3.乙方得分71-80分,加强员工管理和培训，不合格区域整改不到位的，予以人员更换。

4.乙方得分60-70分，予以全员培训、学习，现场负责人加强巡检和督促，若一个月内不能改进，乙方须更换现场专门管理负责人。

5.乙方得分60分以下,服务质量不合格，乙方须出具书面整改文件，予以管理人员更换。

6.每月单项扣分超出规定分值，该项作为下月重点整改项目。

7.乙方得分连续2个月在70分以下的，采购人有权依法依规追责。

|  |
| --- |
| **黑龙江农业工程职业学院物业服务项目****保洁、司炉、水电、维修、绿化养护考核表** |
|  |  |  **年　月　日** |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **考核评分** |
| 保洁服务（40分） | 1 | 保洁人员配置符合合同约定，无缺编。 | 5 | 每缺编1人，扣1分。 | 　 |
| 2 | 各项保洁配套设施完好，故障、损坏修复及时。 | 2 | 每发现1处无法使用扣0.5分。 | 　 |
| 3 | 管理区域内道路、绿化带、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。 | 2 | 每发现1处超过合同约定数量扣0.5分。 | 　 |
| 4 | 楼宇大小门干净整洁、玻璃明亮，大厅地面干净整洁、无积水、无异物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 5 | 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁、无乱贴、乱画，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。 | 2 | 每发现1处扣0.2分。 | 　 |
| 6 | 完成季节性、指令性工作及时，质量高。 | 2 | 完成屋顶垃圾清理工作，无合理方案，清洁不彻底，每次扣2分。遇火警（含消防演习）、水管爆裂等特殊情况，不组织突击小组搞好清洁卫生，推脱及清洁不彻底，每次扣2分。冬季下雪时不清雪，不及时不清理出行人通道，每次扣2分。 | 　 |
| 7 | 电梯轿厢清洁无污染、无水迹、无异味。 | 3 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 8 | 公共卫生间干净、整洁、无异味、地面无积水，玻璃明亮、干净，洗手台无水渍。 | 2 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 9 | 辖区水景、花池、水池水质干净，无污染物、无漂浮物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 10 | 无因保洁服务不到位引发投诉、负面影响、新闻报道等。 | 2 | 引发校内投诉每次扣1分，引发负面影响、新闻报道每次扣2分。 | 　 |
| 11 | 保洁操作规范，无因操作问题引起意外事件、安全事故、损坏公共设施。 | 2 | 因保洁操作不规范引发的意外事件每次扣2分，安全事故每次扣2分，损坏公共设施扣1分。 | 　 |
| 12 | 遵守工作规章制度，无占用他人物资、偷盗等行为。 | 2 | 每发现1次扣2分。 | 　 |
| 13 | 保洁用具管理规范，无擅自占用和堆放杂物现象。 | 2 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 14 | 保洁用水、电资源无浪费。 | 2 | 浪费行为每发现1次扣1分。 | 　 |
|  | 15 | 考勤记录、工作计划、记录齐全，按月归档。 | 2 | 无记录扣1分，每发现一次缺漏扣0.5分。 | 　 |
| 16 | 服从管理、接受调遣，配合做好各种类型检查工作。 | 2 | 检查中出现的保洁重大问题每次扣1分。如有临时活动、重大庆典、会议活动或上级领导参观，不能提供突击性清洁服务以及现场清洁工作不及时、不彻底，每次扣2分。 | 　 |
| 17 | 礼貌礼仪到位、服装整齐，服务态度良好。 | 2 | 每发现1次服装不整扣0.5分；不讲卫生扣2分；态度不好，产生争吵，每次扣2分；态度恶劣，造成不良影响扣2分。 | 　 |
| 18 | 路灯杆座、路旁指示牌、护栏干净，排水沟无杂物。 | 2 | 每发现1处不合格扣1分。 | 　 |
| 绿化服务（10分） | 1 | 负责物业辖内（室外部分）公用绿地、植物的管理和养护（不含种植）。 | 2 | 每发现1处，不合格扣1分。 | 　 |
| 2 | 按照花卉、植物的种类，每天保证植物、花卉水分充足，湿度适当并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，叶片茂盛。  | 2 | 对花草树木浇水、修剪、防病害不及时，推脱每次扣2分。 | 　 |
| 3 | 定期防虫。 | 2 | 绿植出现大规模虫灾扣2分。 | 　 |
| 4 | 根据学校的要求保持公共绿化整体美观。 | 2 | 公共绿化整体美观性差，整改不及时，每次扣2分。 | 　 |
| 5 | 定期对绿化场地松土，割除杂草。 | 2 | 绿化场地松土不及时，割除杂草不及时每次扣1分。 | 　 |
| 垃圾清运（10分） | 1 | 清运垃圾时必须使用专用的垃圾桶,做好个人防护(戴手套、穿工作服 )。 | 2 | 没有用专用垃圾桶每次扣1分，没有做好个人防护，每次扣1分 | 　 |
| 2 | 垃圾收集点、生活垃圾桶、果皮箱、垃圾车外观整洁、无异味 | 2 | 每发现1处扣0.2分。 | 　 |
| 3 | 清运垃圾时,应避免影响行人和车辆的通行,避免对环境造成污染。 | 2 | 每发现1处扣0.5分。 | 　 |
| 4 | 保洁设施设备配置合理，生活垃圾日产日清。 | 2 | 每发现1次生活垃圾堆积过夜扣0.5分。 | 　 |
| 5 | 清运垃圾过程中,如地面残留有污水或其它残留物,必须立即消除。 | 2 | 垃圾清运完，地面有污水和残留物，每次扣1分。 | 　 |
| 消杀工作（10分） | 1 | 室内及卫生间每季度彻底消毒1次，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒，作用30分钟后开窗通风。 | 2 | 检查每季度消杀记录，没有完成，每次扣1分。 | 　 |
| 2 | 平时做日常性消杀，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒或擦拭消毒。 | 2 | 检查日常性消杀记录，没有完成，每次扣1分。 | 　 |
| 3 | 做好蚊蝇消杀的工作，重点为垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方，楼内发现蚊、蝇要及时清杀。 | 2 | 卫生状况不好，没有及时消杀，每次扣1分。 | 　 |
| 4 | 消杀采用药品及在消杀前，中标方应提前告知招标方消杀方案，使用药物应先征得招标方的同意。 | 2 | 没有落实告知规定，每次扣1分。 | 　 |
| 5 | 消杀药品严格按照《危险品管理程序》的有关内容予以贮存、保管，严格按要求领用。消杀责任人须在消杀工作完成后，及时点清数目，及时归还及处理消杀工具和药品，确保药品存放安全，严禁将任何消杀物品及工具置于公共区域。 | 2 | 没有落实消杀用品安全管理制度，每次扣2分。 | 　 |
| 司炉工作（10分） | 1 | 人员配置符合合同约定，无缺编。 | 2 | 每缺编1人，扣1分。 |  |
| 2 | 不得擅自离开工作岗位，禁止上班时间饮酒，聚众玩耍，放热水干私活。 | 2 | 每发现1次扣1分。 |  |
| 3 | 按规定时间班次做好交接班工作。 | 2 | 每发现违规1次扣1分。 |  |
| 4 | 及时按要求填写运行、检修记录。 | 2 | 每少写、漏写1次扣1分。 |  |
| 5 | 按时填写锅炉及其系统日常节能检查记录。 | 2 | 每少写、漏写1次扣1分。 |  |
| 维修工作（20分） | 1 | 电工、水暖工、维修工人员配置符合合同约定及工作要求，无缺编。 | 5 | 每缺编1人，扣1分，不配合工作扣2分。 |  |
| 2 | 工作纪律。 | 3 | 工作时间不玩手机，不吸烟、喝酒等，不做与工作无关的事情，违规扣1分/次。 |  |
| 3 | 服务态度。 | 3 | 服装统一，维修服务热情大方，有礼貌。态度蛮横，推诿扯皮，扣1分/次，有投诉扣2分/次。 |  |
| 4 | 零修、急修及时率。 | 5 | 及时处理并完成维修，故障性维修、排除不过夜， 违反扣1分/次。 |  |
| 5 | 维修质量合格率。 | 4 | 保证维修质量，项项合格，违反扣1分/次。 |  |
| **合计考核分值** | **100** | **合计评分** |  |
| **学院考核部门意见：****参加考核人员签字：**   | **物业公司经理意见：****物业公司经理签字：** |

**黑龙江农业工程职业学院物业服务项目**

**安保服务考评办法**

**一、考评依据：**

（一）《黑龙江农业工程职业学院物业服务项目安保服务考核细则》。

（二）《黑龙江农业工程职业学院物业服务项目安保服务考核表》。

**二、考评方式**：日检、周检、月检。

（一）日检：每日由甲方（招标方）不定时进行巡检，并把巡检的结果抄送乙方（中标方）备案，同时也告知乙方保安队长或现场负责人，并对当日安保存在的问题督促乙方现场负责人进行有效的整改。

（二）周检：每周一由甲方人员和乙方安保主管与乙方现场负责人或指定人员共同巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

（三）月检：每月月底由甲方人员和乙方安保主管与乙方现场负责人等人员进行巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

**三、考评结果作为服务质量监督依据：**

（一）乙方得分90分（含）以上，服务良好，继续保持。

（二）乙方得分81-89分，对存在问题方面督促，查漏补缺。

（三）乙方得分71-80分。加强员工管理和培训，不合格区域整改不到位的，予以人员更换。

（四）乙方得分60-70分，予以全员培训、学习，现场负责人加强巡检和督促，若一个月内不能改进，乙方须更换现场专门管理负责人。

（五）乙方得分60分以下。服务质量不合格，乙方须出具书面整改文件，予以全员更换。

（六）每月单项扣分超出规定分值，该项作为下月重点整改项目。

（七）乙方得分连续2个月在80分以下的，采购人有权依法依规追责。

|  |
| --- |
| **黑龙江农业工程职业学院物业服务项目****安保服务考核表** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门** |  |  **年　月　日** |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **考核评分** |
| 安保服务（ 100分） | 1 | 安保人员配置符合合同约定，无缺编。 | 6 | 每缺编1人，按人均报价扣除当月缺编人员服务费用。每缺1人扣1分 | 　 |
| 2 | 各项安保配套设施完好，故障、损坏修复及时。 | 6 | 每发现1处无法使用扣0.5分 | 　 |
| 3 | 因安保服务不到位引发投诉、负面影响、新闻报道等。 | 5 | 引发校内投诉每次扣1分，引发负面影响、新闻报道每次扣3分 | 　 |
| 4 | 考勤记录、工作计划、记录齐全，按月归档。 | 6 | 无记录扣1分，每发现一次缺漏扣0.5分 | 　 |
| 5 | 人员着装。 | 6 | 着装统一，仪容仪表端庄整洁，规范佩戴警械，站姿、坐姿端正大方。违规扣1分/次 | 　 |
| 6 | 工作纪律。 | 6 | 工作时间不读书、看报，不吸烟、喝酒，不做与工作无关的事情。违规扣1分/次 | 　 |
| 7 | 工作作风。 | 6 | 作风正派，热情文明对待师生、家长、来宾。无正当理由与人吵架、打架扣6分/次 | 　 |
| 8 | 环境卫生。 | 5 | 保持门卫室和学院门前的卫生区的整洁。不打扫或不洁净扣1分/次。 | 　 |
| 9 | 外来车辆管理。 | 6 | 1、外来车辆放行时要告知：机动车校内不能鸣笛、减速慢行，非机动车下车推行，同时引导车辆按指定车位停放。违规扣1分/次。2、学校实行外来人员、车辆报备入校制度，校内各部门向保卫处报备临时入校的外来人员、车辆信息或填写《外来车辆入校审批单》加盖部门公章后送大门门卫室，大门保安需严格按照保卫处下发的临时入校人员、车辆报备信息或加盖公章的《外来车辆入校审批单》放行校外人员、车辆入校。发现私自放行外来人员、车辆进入校园（包括非保卫处通知人员与车辆、无通行证送货车辆等）。违规扣1分/次。 | 　 |
| 10 | 校门口管理。 | 6 | 严禁各类车辆在校门口内外随意停放，确保校门出入畅通。违规扣1分/次。 | 　 |
| 11 | 登记手续。 | 5 | 严格履行来访登记，没办理登记手续不得让来访者进入学校。违者扣1分/次。 | 　 |
| 12 | 入校人员管理。 | 6 | 1、严禁放社会闲杂人员（如业务推销员、醉酒人员、无业人员等）进入校内，违规扣1分/次。2、校内人员入校需经人脸识别闸机识别后进入，严禁关闭入校口人脸识别闸机的人脸识别通行功能。违规扣2分/次。3、人脸识别闸机一侧遥控门只有在学生密集出校及特殊情况下开启，且为单向出口，无特殊情况不得由此口进入校园，当此门开启时，门卫人员必须在出口外侧执勤，制止逆行人员。违规扣1分/次。 | 　 |
| 13 | 学院公共物品出校制度。 | 5 | 对运物品出校门的车辆要进行仔细检查，违反学院公共物品带出校门制度的扣1分/次。 | 　 |
| 14 | 学院公共财物等管理。 | 5 | 院门内外公共财物，花草树木，发现破坏没有制止或根本不知道的，视情节严重情况扣1分/次。 | 　 |
| 15 | 上下班制度方面。 | 4 | 保安人员严格执行上下班制度，按时交接班，坚守工作岗位。出现脱岗现象扣1分/次。 | 　 |
| 16 | 履行职责方面。 | 6 | 保安人员需服从安排，听从指挥，全面履行安全保卫人员的职责。出现不服从学校安排现象扣2分/次。 | 　 |
| 17 | 紧急情况处置。 | 5 | 发现学校有异常情况，要及时处理或报告学校有关领导。造成损失的视情节严重扣分并追究责任。 | 　 |
| 18 | 工作责任方面。 | 6 | 保安人员因工作失职，造成学校财产损失或人员伤亡，需承担相应责任、扣除当月工资并予以辞退。 | 　 |
|  | **合　　计** | **100** | 　 |  |
|  | **保安队长意见：****保安队长签字：** |  |  |  |  |
| **学院考核部门意见：****参加考核人员签字：**   |  |

**黑龙江农业工程职业学院**

**物业服务项目学生公寓门卫、管理员服务考评办法**

**一、考评依据**

《黑龙江农业工程职业学院物业服务项目学生公寓门卫、管理员服务考核表》。

**二、考评方式：**日检、周检、月检

1.日检：每日由甲方（招标方）不定时进行巡检，并把巡检的结果抄送乙方（中标方）备案，同时也告知乙方负责学生公寓岗位人员的主管或现场负责人，并对当日门卫、管理员工作中存在的问题督促乙方现场负责人进行有效的整改。

2.周检：每周一由甲方人员和乙方负责学生公寓岗位人员的主管与乙方现场负责人或指定人员共同巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

3.月检：每月月底由甲方人员和乙方负责学生公寓岗位人员的主管与乙方现场负责人等人员进行巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

**三、考评结果**作为服务质量监督依据

1.乙方得分90分（含）以上，服务良好，继续保持。

2.乙方得分81-89分，对存在问题方面督促，查漏补缺。

3.乙方得分71-80分，加强员工管理和培训，不合格区域整改不到位的，予以人员更换。

4.乙方得分60-70分，予以全员培训、学习，现场负责人加强巡检和督促，若一个月内不能改进，乙方须更换现场专门管理负责人。

5.乙方得分60分以下，服务质量不合格，乙方须出具书面整改文件，予以全员更换。

6.每月单项扣分超出规定分值，该项作为下月重点整改项目。

7.乙方得分连续2个月在70分以下的，采购人有权依法依规追责。

|  |
| --- |
| **黑龙江农业工程职业学院****物业服务项目学生公寓门卫、管理员服务考核表** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门 |  |  　　　　　　年　月　日 |  |
| 项目 | 考核内容 | 分值 | 评分细则 | 考核评分 |
| 门卫、管理员服务（ 100分） | 1 | 思想道德 | 8 | 政治立场坚定，道德高尚，文明履行职责。 | 　 |
| 2 | 工作作风 | 10 | 有高度的事业心和责任感，注意言行，遵守各项规章制度，求真务实，团结同志。 | 　 |
| 3 | 组织协调及应变能力 | 12 | 有一定组织管理能力、工作有计划；有协作意识，协调能力强，善于调动各方面的积极性，完成工作任务；能胜任本职工作，独立完成工作任务；承担本栋学生公寓的学生管理工作，及时了解学生的思想动态，能积极主动的处理各种突发事件。 | 　 |
| 4 | 工作态度 | 8 | 工作态度好，服务意识强，工作认真负责，工作效率高。 | 　 |
| 5 | 敬业精神 | 10 | 工作积极主动，任劳任怨，服从领导安排。 | 　 |
| 6 | 工作纪律 | 5 | 工作时间不读书、看报，不吸烟、喝酒，不做与工作无关的事情。 | 　 |
| 7 | 出勤情况 | 6 | 遵守工作纪律，按时上下班，自觉完成常规性工作和特殊、紧急的工作任务，按时参加会议。 | 　 |
| 8 | 安全管理 | 10 | 认真做好学生公寓的日常管理工作，对学生的违规、违纪现象能及时记录制止上报。密切关注学生公寓动态，经常深入学生宿舍，发现学生宿舍中存在的安全隐患或不良苗头能及时处理并立即报告。发生突发性事件，能及时到位、向有关领导报告，并协助相关部门做好应急处理。充分做好用火、用电、防盗等安全工作。 | 　 |
| 9 | 卫生管理 | 5 | 能有效组织学生搞好卫生工作，有措施，有方法，效果明显。 | 　 |
| 10 | 公物管理及维修 | 10 | 能积极做好公物管理和报修工作，及时解决学生反映的维修问题，并能及时回访，学生满意度高。 | 　 |
| 11 | 学生管理 | 8 | 每天晚上检查熄灯后学生情况，并认真做好晚归、旷寝、查寝、跳寝等排查登记上报工作，及时处理并上报学生违纪和突发事件等事项，不与学生及家长产生任何摩擦。 | 　 |
|  | 12 | 廉洁奉公 | 8 | 遵守学院制度不吃、拿、卡、要任何财物，无违纪违规等不廉洁行为，不私拿学校及个人财物。 | 　 |
| 合计考核分值 | 100 | 合计评分 | 　 |
|  学院考核部门意见： 门卫、管理员主管意见:参加考核人员签字： 门卫、管理员主管签字： |