**关于组织开展物业管理服务工作检查与考核的通知**

各部门、各二级学院、各单位：

根据《南京中医药大学翰林学院物业管理考核办法》，经研究决定，学院将开展物业管理服务工作的检查与考核。现将相关事项通知如下：

**一、检查内容**

水电管理与维修、校园保洁服务、绿化管理与维护、楼宇（含学生宿舍）管理等。

**二、检查方式和时间安排**

1.物业单位自查（2021年4月23日-5月6日）

各物业服务单位按照《南京中医药大学翰林学院物业服务日常考核表》（见附件1）要求，组织对本单位的管理服务工作进行全面自查。自查中须认真对照考核表进行自评打分并及时整改相关问题，检查结束后尽快形成工作总结，并于5月6日下班前将**考核表**与**工作总结**加盖公章后上报至学院后勤管理处。

2.学院检查（暂定2021年5月7日上午）

（1）检查组成员：党办、工会、纪委办、院办、招投标、教务处、学工处、财务处、后勤处、保卫处、资产处、图书馆、基础部、二级学院代表各1名。另请学工处从1-9号学生公寓中各安排1名学生代表参加本次检查。

（2）听取情况汇报。听取各物业单位管理服务工作总体情况介绍，特别是按要求开展自查情况，以及检查中反馈的薄弱环节整改情况等。

（3）现场检查并查阅相关资料。查阅物业单位自查报告、规章制度、工作记录、台账资料等。

（4）意见反馈。检查组向各物业服务单位反馈现场检查情况。

（5）最终评价。检查组成员根据《南京中医药大学翰林学院物业考核评价表》进行评分（见附件2）。

**三、各物业单位负责区域**

1.南京高度物业管理有限公司:教学楼、行政楼（含辅楼礼堂）、一号中心配电房（食堂北侧）、二号配电房（教学楼北楼架空层）、学生公寓1-7号楼及其附属建筑结构。

2.江苏高科物业管理有限公司：药学实验楼、医学实验楼、解剖楼、药理学实验楼、教师公寓、教师公寓配电房、学生公寓8-10号楼及其附属建筑结构、图书馆及人工湖周边、图书馆配电房、运动场及外围区域。

**四、其他要求**

1.请检查组成员的部门单位届时按照通知要求，选派一名教职工代表参与物业考核检查，并将代表名单于4月30日前报送至后勤处。

2.请检查组成员提前熟悉检查文件（见附件），以便考核评价工作顺利，有序，高效进行。

联系人：许忠兵；联系电话：80639517。

附件：1.南京中医药大学翰林学院物业服务日常考核表

2.南京中医药大学翰林学院物业考核评价表

后勤管理处

2021年4月23日

**附件1**

**南京中医药大学翰林学院物业服务日常考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容与检查考核标准** | **分值****100** | **得分** | **存在问题** |
| **安****全****管****理****20****分** | 1.有健全和完善的安全管理制度和切实可行的安全管理措施，并且上墙公布。 | **2** |  |  |
| 2.安全管理组织健全、责任按级负责、层层落实到岗，各级岗位人员的安全责任明确。  | **1** |  |  |
| 3.有规范、完整、系统、可行的灭火及应急预案。 | **1** |  |  |
| 4.定期对员工进行消防、教学、水电等设备设施的操作、维修技能和紧急事件应急处置能力培训，不断提高设备设施操作、维修技能和准确快速的紧急事件应急处置能力。 | **3** |  |  |
| 5.电梯、火灾报警系统及消防设施须按规定进行安全操作。 | **1** |  |  |
| 6.做好所属区域治安管理工作。对所属区域实施24小时安全巡逻检查，发现报警或异常情况立即前往现场察看，如有案件立即报后勤保卫处或向“110”报警，并注意保护现场，杜绝和防范设备设施被盗、人为破坏等治安事件发生。 | **2** |  |  |
| 7.做好所属区域内的消防设施运行、维护、巡查等工作。发生火警立即向后勤保卫处报告和“119”报警，并紧急启动《应急疏散预案》程序，快速组织引导师生有序地安全转移、积极主动地组织扑救和保护好现场，确保设备设施运行正常和师生安全。 | **2** |  |  |
| 8.做好学生公寓、综合教学楼、实验楼等楼宇各进出大门的管理工作。科学安排各大门的开关时间，楼内和所属辖区内严禁闲杂人员和商贩进入。 | **2** |  |  |
| 9.定期不定期地做好学生公寓、综合教学楼、实验楼、运动场等楼宇或区域水电运行的巡查与维护等管理工作。发现问题及时整改或报告相关部门，并按甲方要求按时整改落实，及时消除可能存在的安全隐患，确保水电设施运行安全可靠，有效杜绝电触、淹水、损坏设备等事故发生。 | **2** |  |  |
| 10.做好辖区内的车辆管理工作。引导自行车和机动车辆按指定区域停放，做到停放有序、整齐。确保所属辖区内的道路畅通、环境整洁。杜绝乱停乱放等现象。 | **2** |  |  |
| 11.做好所属辖区内的安全巡查工作。发现协议范围内存在问题，当日整改落实；协议范围以外存在问题立即上报相关部门，并按相关部门要求，按时整改落实。若对存在问题既不整改落实又不报告，被举报经查实或检查发现的，一次扣1分。 | **2** |  |  |
| **设****施****设****备****管****理****20****分** | 1.有健全和完善的楼内及辖区内资产管理制度和切实可行的管理措施。并且上墙公布。 | **2** |  |  |
| 2.配备有足够数量和具有相应操作维修资质的人员，确保设备设施得到适时维护保养。 | **2** |  |  |
| 3.做好室内消火栓、火灾报警系统及其它消防器材的日常检查与维修保养工作。并对消火栓、火灾报警系统的性能进行定期试验和检测，发现问题及时维修或按规定报修。 | **5** |  |  |
| 4.做好楼内设施设备的检查与维修维护工作。保持设备设施的正常运行与使用，杜绝人为损坏、丢失与被盗。 | **3** |  |  |
| 5.做好所属区域内的用水用电管理工作，按规定时间开启与关闭，厕所、走道等公共部位做到人走灯关、水断。杜绝长明灯、长流水等现象。 | **5** |  |  |
| 6.定期进行所属区域内相关设施设备台帐核对，做到数据准确、帐物相符；对日常巡查中发现的问题，协议内的当日落实、协议外的及时上报相关部门并按相关部门要求按时落实；认真做好日常巡查维修和对帐记录，记录应内容准确、要素完整、规范。 | **3** |  |  |
| **卫****生****保****洁****35****分** | 1.有健全和完善的卫生保洁管理制度和切实可行的管理措施。 | **2** |  |  |
| 2.每天卫生保洁做到地面光亮干净无杂物、污迹、痰迹，洁净无灰尘，墙面、顶棚整洁干净，门窗清洁干净、玻璃光亮透明无污迹。 | **6** |  |  |
| 3.对所属区域内的走廊地面、楼梯、扶手、栏杆、台阶等公共部位实行不间断的循环保洁。垃圾筒内的垃圾每日清理；各楼内墙面适时除尘清洁。保持地面、楼梯、台阶整洁干净、无痰迹、污垢、杂物与卫生死角，扶手、栏杆光亮洁净、无明显污迹；楼内墙面干净、无“墙壁文化”等污迹；垃圾筒内的垃圾无外溢、周围无垃圾。 | **6** |  |  |
| 4.做好盥洗间、厕所不间断的循环卫生保洁工作。做到室内空气清新无异味；盥洗台面光亮、明净无污迹、水迹；地面、台阶干燥整洁、无脚印等污迹；墙面、顶棚干净无蜘蛛网；盥洗池、盥洗台、洗面盆、便器、便池等清洁干净、无污垢、痰迹、发丝杂物；玻璃干净明亮、无灰尘、斑点、水迹手印；盥洗间、厕所内无“厕所文化”。 | **6** |  |  |
| 5.做好学生公寓、综合教学楼、实验楼、运动场等楼宇或区域的卫生保洁工作。做到地面干净光洁、无脚印、痰迹、杂物、烟头等；门窗玻璃透明干净、无灰尘、手印等污迹；墙面、柱面、顶棚等部位整洁干净无污迹、蜘蛛网和“墙壁文化”；开水炉及周边清洁干净、无水垢污迹与水迹。 | **6** |  |  |
| 6.做好所属区域广场、道路、水景设施及停车场的卫生保洁工作。做到地面干净卫生无杂物；墙壁整洁无“涂鸦”；设施干净无污垢。 | **6** |  |  |
| 7.做好雨雪天气过后所属区域的卫生保洁工作。保持道路及地面干净无积水与积雪。 | **3** |  |  |
| **服****务****态****度****15****分** | 1.对师生或相关部门反映的问题必须态度热情地诚恳接待受理。属范围内或自身失误造成的问题，首先谦虚诚恳地向用户道歉、在承诺的时限内整改落实，范围外问题及时上报相关部门和耐心细致地做好解释工作，并在承诺的时限内回复，认真做好记录。 | **3** |  |  |
| 2.面对师生服务时应做到待人文明礼貌、服务热情周到，迎送客人要有问候、致谢声，工作出现差错或失误时要诚恳致歉。为师生营造一个温馨和谐、轻松愉快的育人环境。 | **2** |  |  |
| 3.工作中遇到矛盾时做到礼貌待人、态度和蔼、克已忍让、耐心说服、化解矛盾。 | **3** |  |  |
| 4.积极主动地为师生提供力所能及热情周到服务。遇事不推诿延误，落实首问负责。 | **3** |  |  |
| 5.做好投诉受理、处理和服务回访工作。日常服务工作中，不断加强与师生之间的沟通联络，定期举行意见征询和服务回访，了解收集师生的愿望、需求信息和日常服务工作中存在问题，对师生的投诉处理及时、方法适当，尽可能地满足师生的合理需求。 | **4** |  |  |
| **人员****值班****管理****10分** | 1.有健全和完善的教学服务接待值班室、值班电话、管理制度、岗位职责和值班人员。 | **1** |  |  |
| 2.工作人员的日常管理工作。上岗时应做到挂牌上岗、着装统一，坚守岗位、严守纪律，工作认真、服务周到、态度热情。每个岗位均配齐工作人员，杜绝迟到早退、脱岗、闲聊等不良现象。 | **3** |  |  |
| 3.值班员值班时必须严格遵守值班、巡查、交接等管理制度。认真做好值班、交接班、日常巡查、设备运行维修等记录，记录应内容准确、要素完整，分类规范、整理建档。 | **3** |  |  |
| 4.对师生的合理性建议与要求应及时安排整改落实或上报相关部门，并按相关部门的要求按期整改落实；对不能立即整改落实的事项应耐心细致、态度热情地做好说服与解释工作，并按承诺的时限整改落实。若对师生的合理性建议与要求既不整改落实报告又不做好说服解释工作的，被师生举报经查实或经检查发现的，每次扣2分。 | **3** |  |  |
| **其****它** | 1.乙方因管理不善造成人员伤亡、设备设施严重损坏、火灾等重大安全责任事故的。 | **-10** |  |  |
| 2.在学院组织的专项检查中发现有不符合物管服务协议内容标准要求的重大问题（如未按投标书承诺配齐工作人员达2人以上、不服从后勤处、保卫处工作安排和管理等）。 | **-5** |  |  |
| 3.乙方擅自将物管服务协议责任转让给第三者，被用户举报查实或甲方检查发现的。 | **-5** |  |  |
| **合计** | **注：1、考核满分为100分； 2、分值100中不含（其它项目内容）中的扣分部分。** |  |  |  |
|  |

**附件2**

**南京中医药大学翰林学院物业考核评价表**

被评公司：南京高度物业管理有限公司

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **管理服务** | **维修服务** | **保洁服务** |
| **分项** | 物业安全管理状况 | 管理员工作水平 | 管理员服务态度及礼仪 | 设施设备管理情况 | 公共设施设备完好情况 | 接报修处理的及时情况 | 维修工作质量 | 报修服务的满意程度 | 清洁卫生方面 | 室内绿化保养情况 | 清洁人员文明礼貌方面 |
| **总评** | **满意 🞎 基本满意 🞎 不满意 🞎** |

南京高度物业管理有限公司负责区域：教学楼、行政楼（含辅楼礼堂）、一号中心配电房（食堂北侧）、二号配电房（教学楼北楼架空层）、学生公寓1-7号楼及其附属建筑结构。

被评公司：江苏高科物业管理有限公司

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类目** | **管理服务** | **维修服务** | **保洁服务** |
| **分项** | 物业安全管理状况 | 管理员工作水平 | 管理员服务态度及礼仪 | 设施设备管理情况 | 公共设施设备完好情况 | 接报修处理的及时情况 | 维修工作质量 | 报修服务的满意程度 | 清洁卫生方面 | 室内绿化保养情况 | 清洁人员文明礼貌方面 |
| **总评** | **满意 🞎 基本满意 🞎 不满意 🞎** |

江苏高科物业管理有限公司负责区域：药学实验楼、医学实验楼、解剖楼、药理学实验楼、教师公寓、教师公寓配电房、学生公寓8-10号楼及其附属建筑结构、图书馆及人工湖周边、图书馆配电房、运动场及外围区域。

填表人 \_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_