

山艺院字〔2018〕88号

各单位、各部门：

《山东艺术学院校园物业监管办法》已经学校研究同意，
现印发给你们，请遵照执行。

山东艺术学院

2018年7月4日

第一章 总则

第一条 为加强校园物业管理工作，提高学校后勤保障能力，促进学校事业发展，根据物业管理有关法规，结合学校实际，制定山东艺术学院校园物业监管办法。

第二条 校园物业监管工作是强化后勤服务意识，提高物业服务质量，改善教学、科研、办公环境，提高办学能力与管理水平的重要保证。实行“学校主导，部门负责，各方联动，从严监管”的原则。

第三条 学校职能部门应加强对校园物业监管的领导，把校园物业监管纳入日常行政管理工作，使校园物业监管水平与学校事业同步发展。

第四条 物业服务对象（单位或个人）有权监督本办法的实施。

第二章 机构与职责

第五条 后勤管理处校园管理科统一负责校园物业监管工作。校园管理科的主要职责是：

（一）负责校园卫生保洁及绿化管理工作。

（二）根据校园保洁和绿化管理的相关标准和规定，监督检查物业服务单位履行《物业管理服务合同》情况。

（三）负责组织对校园保洁、绿化的物业服务单位进行检查、考核和服务质量评价。

（四）负责与环卫部门签订垃圾清运合同，委托其按时清运校园内的生活垃圾。

(五) 负责校园景观的整体规划。

(六) 组织绿化工程施工和后期养护。

(七) 做好学校重要活动和节点的会场布置及其他相关工作。

(八) 负责学校爱国卫生运动委员会办公室的日常工作，监督、检查学校各部门的爱国卫生工作，适时开展爱国卫生活动，负责全校的消毒除害工作。

(九) 负责职责范围内安全教育及隐患的巡查、报告、整改等工作。

(十) 完成领导安排的其他工作。

第六条 校园管理科应有专职人员负责物业监管工作，各二级学院及相关部门根据需要设立专职监督员，并在师生员工中聘任一定数量的兼职监督员，发给统一印制的监督员证件和标志。

第七条 监督员有权对辖区内物业管理与服务质量进行监督和评价，对不符合监管标准的行为提出处理建议。

第八条 校园物业监督员实施监督时，应当佩带标志、出示证件。

第九条 校园物业监督员应当具备下列条件：

- (一) 热爱校园物业监管工作；
- (二) 熟悉有关校园物业监管的法规；
- (三) 具备一定的物业监管的知识与技能；
- (四) 遵纪守法，办事公道；

第十条 校园物业监督员每天要详实记录监管情况，及时向物业服务单位提出改进意见，每周一次书面汇报监管情况。

第十一条 校园管理科应于每周一对上一周的监管情况按系统进行汇总，并作出评价。

第三章 监管标准及内容

第十二条 监管标准以《中华人民共和国物业管理条例》、《全国城市物业管理优秀大厦标准及评分细则》、《山东省物业管理条例》、《物业管理服务质量规范》、《校园物业委托管理合同》、《山东艺术学院校园物业招标采购文件》、物业管理服务单位《校园物业服务方案》、投标承诺等相关规定为依据。

第十三条 监管内容涵盖《山东艺术学院校园物业招标采购文件》所规定的所有采购服务内容，主要包括设施设备管理及运行养护，楼宇及校园保洁，校园绿化养护，楼内绿色植物配置及其它特约服务等。

第十四条 校园物业监管部门应配合物业服务单位开展创建国家、省、市级优秀物业单位的创优活动。

第四章 职能部门协助监管职责划分

第十五条 协助监管职责划分以《山东艺术学院校园物业招标采购文件》及其补充文件中的物业服务内容与学校职能部门职责范围为准。

第十六条 各职能部门协助监管的具体内容如下：

学校办公室：会议服务、机关办公楼物业管理与服务

各二级学院：教学楼公共区域保洁

财务处：物业费划拨及支出，设施、设备大、中修方案与预算的审定

教务处：教室管理和琴房管理

艺术实践中心：孵化基地管理员

保卫处：消防泵房及巡查、消防中控室值班、楼宇安全值班

图书馆：图书整理员

学生处：学生公寓的管理

后勤管理处：校园物业运行监管的组织与协调，职能部门和物业使用单位监管信息的汇总及处理情况反馈等。

第五章 物业服务评价

第十七条 校园管理科要根据日常监管情况，综合使用单位、职能部门和师生员工的意见，对物业服务单位服务情况进行客观公正的评价。

第十八条 物业服务对象作为物业服务的直接受益人，履行协助校园管理科对物业服务单位进行服务质量评价与考核的义务。

第十九条 学校统一组织的开学检查及各职能部门牵头组织的各种专项检查的结果均作为物业服务评价的依据（专项考评表见附表）。

第二十条 评价时，除组织不同范围的人员参加评议活动外，还可以通过网络组织广大师生进行网上公开评议。

第二十一条 物业服务评价采取百分制，由校园管理科平时监管评价、使用单位评价、师生员工评价三部分组成，分值所占比例分别为 4:3:3。

第二十二条 物业服务评价每学期进行一次，评价结果作为物业费拨付和合同终止与续签的依据。综合评价 85 分及格。低于 85 分，但高于或等于 70 分，给予告诫，并酌情扣减物业服务费 1—5%。低于 70 分，解除物业服务合同。

第六章 附则

第二十三条 本办法由后勤管理处负责解释。

第二十四条 本办法自下发之日起实行。

部门：

检查日期 年 月 日

标准内容	分值	监管评分标准	测评分值
1、保洁人员作业期间着工装、带工牌，工作时间内按时上下班，无故不得擅自脱离岗位，保证上岗率，并严格遵守学校的各项规章制度	10	未着工装、带工牌每人次扣1分，无故擅自脱岗，每人次扣1分，不遵守学校的各项规章制度，扣5分	
2、每天清理、冲刷卫生间，并有责任人，确保卫生间地面清洁，无污垢，无积水，无杂物，下水道通畅，瓷瓦洁净，卫生工具摆放整齐	10	发现一处不符合扣2分	
3、走廊地面每天清扫两遍，做到地面干净，无垃圾，无尘土，无水迹；墙面、顶棚、风扇、灯具每学期清理一次，外窗玻璃每月擦洗一次	10	发现一处不符合扣2分	
4、楼道内无杂物，玻璃明净，走廊内的地面，楼梯扶手每日清扫一次，保证无积水，无污渍，无痰迹，无垃圾，无蛛网，无乱贴乱画	10	发现一处不符合扣2分	
5、阳台、平台、天花板做到无垃圾、无积尘、无蛛网，每日捡拾楼周围3-5米内白色垃圾、烟头，更换本区域内垃圾桶存放的垃圾	10	发现一处不符合扣2分	
6、垃圾桶清洁、无污渍、垃圾桶内垃圾不应超过容积的2/3，日产日清	10	发现一处不符合扣2分	
7、每天做好巡检，检查吊顶、门窗、水、电、阀门、开关有无损坏情况，及时报修；及时关闭洗手间及公共区白天所亮灯盏	10	无清扫记录，每次扣1分	
8、定期清理所辖区域鼠迹、蟑迹，夏季（5-10月）每周一次消杀蚊蝇并做好记录，每学期开学前对管辖区域消毒一次	10	无消杀记录每次扣1分	
9、按需配置（补充、更换）大楼内外垃圾收集点，按室外指定区域倾倒垃圾，确保楼内垃圾箱日产日清，负责公共区域垃圾袋的更换	10	发现一处不符合扣2分	
10、严禁捡拾垃圾内废品及带出院校，公共区域内物品及学生作品需二级学院领导确认是否清理后再处理	10	发现一处不符合扣2分	
合计	100		

室外保洁考评表

标准内容	分值	监管评分标准	测评分值
1.校园保洁人员作业期间着工装、带工牌，工作时间内按时上下班，无故不得擅自脱岗，保证上岗率，并严格遵守学校的各项规章制度	10	未着工装、带工牌，每人次扣 1 分，无故擅自脱岗，每人次扣 1 分，不遵守学校的各项规章制度扣 5 分	
2.校园保洁区每日上下午各清扫一次并由清扫人签名，无卫生死角，保持果皮箱(桶)整洁，每日早中晚三次清理，果皮箱、垃圾箱内垃圾不应超过容积的 1/2，地面无积水、污物	20	发现一处不符合扣 2 分	
3.保持校园道路、广场、停车场等保洁区全天候整洁干净，并定期进行清洗，要求路面无积水，无废弃物，白色污染等，路沿石边缘无明显沙土、尘土，作业垃圾随堆随清，排水口无堵塞情况，行道树树穴内无杂草、废弃物	10	发现一处不符合扣 2 分	
4.校园内厕所地面无杂物，无积水，大小便池无堵塞情况，纸篓内垃圾不超过容积的 2/3，无明显异味	10	发现一处不符合扣 2 分	
5.保持校园环境保洁区内的建筑外体，围墙、桥梁、指示牌等公共设施完好，及时清理乱贴乱画现象	10	发现一处不符合扣 2 分	
6.保持垃圾周转站周边整洁干净，无异味、做到日产日清，夏季要求每天三次进行灭蚊蝇消杀工作，并做记录	10	发现一处不符合扣 2 分	
7.排洪沟(渠)无垃圾污物，无堵塞，按照济南市有关排洪沟的市政要求进行及时清淤，须对窖井进行定期有效的疏通，灭虫等工作，井盖无缺失现象	10	发现一处不符合扣 2 分	
8.做好河流、湖泊、水池等水面的保洁工作，无漂浮物、杂草等	5	发现一处不符合扣 2 分	
9.做好对汛期、雨雪等恶劣天气的应急预案和应急设施的准备工作，要保证路面无积水、无结冰，小雪随下随扫，中、大雪时，主干道雪停 2 小时内完成清扫任务	10	无应急预案扣 5 分，道路未及时清扫扣 3 分	
10.协助学校集中或定期做好除四害，消杀等各项工作，协助学校在节日、庆典等大型活动中及时做好校园保洁工作	5	发现一处不符合扣 2 分	
合计	100		

水电管理服务考评表

标准要求	分值	监管评分标准	测评 分值
1.规章制度健全、管理体制、运行机制顺畅，工作人员持证上岗，按规定时间巡查，并填写巡查记录	5	制度不健全、无证上岗、擅离职守一次扣 1 分，不按时巡查或巡查记录填写不符合要求一次扣 1 分	
2.工作票、操作票、交接班制度、巡回检查制度、设备定期试验制度执行良好，记录存放完整	5	记录不完整扣 1 分	
3.10kv 开关站运行日志完整、电压、电流、电量、功率因数等各项运行参数抄表准确、完整、清晰	5	一次未执行扣 1 分，其中设备定期试验制度未执行扣 2 分	
4.供配电设备设施执行春秋两季检修制度，变压器、断路器、隔离开关、电力电缆、母线、互感器、避雷器、电容器、接地装置及二次设备设施管理维护达到供电行业标准要求	5	未执行例行检修一次扣 5 分，设备设施管理维护未达标一次扣 2 分	
5.开关站一二次图纸资料完整、现场存放、工作流程、操作规程、实验记录等完整	5	缺一项扣 1 分	
6.变配电室、设备便是编号清楚完整、各种标志牌齐备，配电柜各回路名称清楚完整与实际情况相符	5	缺一项扣 1 分，回路名称不清楚或与实际情况不相符扣 2 分	
7.变配电室、泵房通风设施完备、运行良好，设备通风散热情况良好，变压器冷却系统处于良好状态	5	出现因通风散热而导致设备故障，扣 5 分	
8.变压器、高、低压配电柜，保护屏清洁完好，各操作机构灵活，柜内设施完好，绝缘器件良好，结线和固定器牢固无过热和灼烧痕迹，无带病运行设备	5	发现一次不符合扣 1 分，设备带病运行发现一次扣 2 分	
9.高低压配电室每天巡检并做好记录，及时发现和处理设备故障和缺陷，保证设备和设施等运行正常	5	发现一次不符合扣 1 分	
10.变配电室安全、围挡、绝缘垫等防范措施到位，沟盖板完整	5	发现一次扣 1 分	
11.二次供水、泵房、中水站水泵、电机、阀门和管线设备状况良好，没有跑冒滴漏现象	5	发现一次不符合扣 1 分	
12.二次供水、中水站图纸资料齐备、存放工作现场，二次供水设备设施清洗消毒报告复印件存放现场，二次供水应具有监管部门颁发的运营许可证	5	缺一项扣 2 分	
13.二次供水泵房、中水站设备设施定期进行检修保养、状态良好，按规定时间巡查和抄录运行参数，巡查记录应准确、及时、完整	5	维护不到位、故障未及时处理、不按时巡检、记录不完整，每次扣 1 分	
14.二次供水每年两次清洗和消毒并做好记录，二次供水从业人员需持健康证上岗	7	缺少记录扣 7 分，操作人员无健康证扣 2 分	
15.蓄水池水位指示正常、泵房和蓄水池钥匙应有专人管理，门窗、蓄水池通气孔和检查口防护措施到位，防护设施完好	3	泵房防护装置故障或缺失，扣 2 分，蓄水池泵房防护装置故障或缺失扣 1 分	
16.用户用水、电量按规定时间及时正确抄表、单栋建筑每月抄水表 1 次，并作对比分析，每月度用水、电	5	发现缺一记录或收费错误扣 1 分	

量及时统计分析			
17.消防器材有效齐全、布置合理、不超周期、消防措施落实到位，人员能熟练使用消防器材，无安全隐患	5	缺一项扣 1 分	
18.有大面积停电、停水事件的应急措施，相关人员熟知应急预案	5	缺少应急预案扣 2 分，不熟预案扣 1 分	
19.服务热情、严格执行服务承诺，计划停水电前提前 24 小时通知，报修 60 分钟到达现场	5	未履行服务承诺一次扣 3 分	
20.及时处置用户投诉，对用户投诉应在一个工作日内给予答复	5	为及时处置用户投诉扣 5 分	
合计	100		

供热管理服务考评表

标准内容	分值	监管评分标准	测评分值
1.员工按规定着装，佩戴上岗证、水处理、司炉工持证上岗	5	未按规定着装或未佩戴上岗证每缺一项/人扣 1 分，无上岗证扣 5 分	
2.在岗人员应忠于职守，熟知岗位职责，无饮酒脱岗现象	5	违反岗位职责/人扣 2 分，无故脱岗扣 5 分	
3.按照要求及时正确的抄录运行日志，天然气锅炉每小时记录一次运行记录	8	记录每少一次扣 1 分	
4.水处理每四小时化验一次并做好记录	5	记录每少一次扣 1 分	
5.供暖报修、派工、完工、回访记录规范	7	发现一次不规范扣 1 分	
6.各种规章制度悬挂上墙，交接班记录完整	5	规章制度不上墙扣 2 分，交接班记录不完整每次扣 2 分	
7.锅炉、换热器设备运行正常、无异常响动、无跑冒滴漏现象、锅炉、安全阀、热气报警器、压力表、文帝纪按照行业规范要求及时进行检验，锅炉按规程进行保养维护	14	发现一处不合格扣 4 分	
10.辅机及时进行维护保养，设备设施运行正常，无异常响动，无跑冒滴漏现象	8	发现一处不合格扣 2 分	
11.锅炉房和换热站一次仪表与二次仪表吻合，显示准确	8	误差超标一处扣 1 分	
12.灭火器按规定的数量及位置存放，不超过有效期	5	缺量、超期及不会操作操作每项扣 1 分	
13.服务热情、工作中使用文明用语，严禁工作中使用禁用语	8	发现一次工作中未使用文明用语扣 1 分，使用禁用语扣 3 分	
14.严格执行服务承诺，计划停暖提前 24 小时通知，报修 60 分钟内到达现场	3	未履行服务承诺扣 3 分	
15.及时处置用户投诉，对用户投诉应在一个工作日内给与答复	3	微机室储值用户投诉扣 3 分	
16.锅炉房、换热站设备、地面、门窗清洁	3	发现一处垃圾或杂物，扣 1 分	
合计	100		

绿化养护考评表

标准要求	分值	监管评分标准	测评分值
1.绿化养护人员作业期间着工装、带工牌，并严格遵守学校的各项规章制度	10	不着工装或不配戴工牌，每次扣2分，违反学校相关管理规定，每次扣5分	
2.严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故，按要求进行设备质量检测，维护保养并有相应记录，确保设备运行正常	10	缺少一项纪录扣2分，出现工伤事故扣10分	
3.建立绿化养护作业质量两级检查制度，考核、检查作业人员，要求记录内容完整、真实、格式规范，对校园园林绿化植物品种进行建档管理	10	无检查制度扣5分，绿化植物无档案管理扣5分	
4.校园内植物要根据其生态习性进行及时养护，做到浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治等工作合理进行并做好相关记录	10	浇水、除害等工作，缺少一项记录扣2分	
5.保持校园绿篱生长旺盛，修剪整齐合理，无死株、缺档、篱下无明显杂草、垃圾和枯枝落叶	5	出现明显死株、缺档现象每处扣2分，篱下明显杂草、垃圾和枯枝落叶每处扣1分	
6.保持校园草坪生长繁茂、平整、无明显杂草，高度控制在7--10厘米，无明显斑秃或局部枯死现象，草坪覆盖率达到95%以上	10	草坪高度超过10厘米，每发现一处扣1分，草坪覆盖低于95%，每低一个百分点扣1分	
7.保持校园绿地内无明显杂草、无砖头瓦块、枯枝烂叶、白色污染、无杂藤攀缘树木	5	绿地内发现明显杂草、瓦块等现象，每处扣1分	
8.保持校园植物病虫害防治及时，无明显病虫害症状，病虫害危害程度控制在10%以下，无病害现象	10	病虫害危害程度高于10%，每高一个百分点扣2分	
9.保持校园内无危树（枝），无安全隐患，无人为损害花草树木现象	10	发现危树（枝）等安全隐患，每处扣5分，人为损害花草树木现象每处扣2分	
10.保持设施设备完好，运行正常	5	设备无法正常使用，每台/次扣1分	
11.因管理不善造成的校园园林植物严重病害、死亡现象须在七日内处理和补栽（按原植物品种、规格）	5	补栽不及时，每超出一天扣2分	
12.协助学校在节日、庆典等大型活动中做好各项校园绿化管理工作，有相应方案与花卉使用记录	10	缺少方案扣5分，缺少花卉使用记录扣5分	
合计	100		

室外设施考评表

标准要求	分值	监管评分标准	测评 分值
1.采取每日检修与报修相结合的办法，做好每日检修与报修记录，发现需要维修但超出维修范围的，应于发现日向校园物业管理办公室报告	10	检修与报修记录不完整，缺少一日扣2分，超出维修范围，向校园物业管理办公室报告不及时，每次扣2分	
2.有健全的应急预案及防范措施，确保无安全隐患和不发生安全责任事故	10	无应急预案扣5分，发生安全责任事故扣10分	
3.落水管完好，落水口畅通，无枯枝败叶	10	发现一处不符合扣1分	
4.按要求进行设备质量检测，维护保养，确保设备运行正常，严格按各类机械设备操作规程工作，无工伤事故	10	设备因检测保养不及时，导致无法正常使用，扣2分，出现工伤事故扣5分	
5.化粪池、污水检查井每年清理一次并有相关记录，化粪池、污水检查井清理后，目视内无积物，无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面	15	缺少一次记录扣2分，有积物，出入口不畅通或有污水溢出水面扣2分	
6.窖井的日常维护，每月对窖井进行疏通，灭虫并做好相关记录，窖井盖无缺损	10	缺少一次记录扣2分，发现一处窖井盖缺损现象扣2分	
7.熟悉校园内消防设施安装地点并能熟练使用消防器材，消防设备器材应定时维修，维护，完好有效，能有效控制各种易燃易爆物品的存放及使用	10	抽查物业人员，对于不熟悉消防设施使用方法或安装地点每次扣2分，无维护，维修记录扣2分，发现一处不能有效使用扣2分，易燃易爆物品不符合存放要求，每处扣2分	
8.校园内路灯、景观灯、雕塑、椅凳等无破损现象	15	发现严重破损现象，每处扣1分	
9.保证维修电话24小时有人接听并有相应的维修人员值班，急修当天完成，零修48小时内完成，填写相应报修维修记录，保证投诉，咨询电话24小时有人接听，填写相应投诉及咨询记录，对来电投诉、咨询及报修人员使用礼貌用语，不出现与客户争执或责任推诿现象	10	报修及投诉电话规定时间内无人接听，每次扣2分，不使用礼貌用语，每次扣1分，报修维修记录、投诉咨询记录不完整扣2分，出现与客户争执或责任推诿现象，扣5分	
合计	100		

校内发送：校领导，各单位、各部门

院长办公室

2018年7月4日印发
