

安徽艺术职业学院文件

皖艺院〔2024〕100号

关于印发《安徽艺术职业学院物业服务 监督管理办法（试行）》的通知

各部门、各二级学院：

《安徽艺术职业学院物业服务监督管理办法（试行）》已于2024年9月26日党委会审议通过，现予以印发，请你们遵照执行。

特此通知

附件：《安徽艺术职业学院物业服务监督管理办法（试行）》



安徽艺术职业学院物业服务

监督管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为加强校园物业服务管理，规范物业公司服务行为，保障学校正常的教学和生活秩序，根据《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》等法律法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 学校总务处代表学校履行对物业公司的监管职责并承担相关责任。物业公司应当积极主动接受政府行政部门的依法监督、学校总务处的依约监督和师生的民主监督。物业公司应切实承担起日常管理主体责任。

第二章 监督管理

第三条 监管内容

（一）管理制度与方案实施：包括健全管理规章制度，物业服务方案、计划的实施，有关材料报学校审定、审核等。

（二）人员配备与要求：包括管理、值班、保洁、维修等人员的最低配置要求，人员的培训及突发事件处置演练，有关人员的服务天数要求等。

（三）楼堂管理：包括楼宇的出入秩序管理、安全隐患排查、消防器材巡检以及突发事件预案的执行等。

（四）卫生保洁：包括楼宇内公共部位、公共卫生间、公共房间（教室、剧场、会议室）等卫生保洁，楼宇周边清

扫，楼宇屋面、电梯、校园各类道路、绿地、广场、景观灯具等，以及大型活动期间环境卫生保洁等。

（五）小型维修：包括维修受理、维修记录、维修质量等。

（六）节能管理：包括水电巡查、跑冒滴漏现象的报告与整改等。

（七）会议服务：包括服务保障、秩序维护、茶水供应、会场设施设备的使用与维护等。

（八）垃圾收集：包括垃圾桶摆放、定期冲刷消毒、垃圾收集等。

（九）绿化养护：包括苗木施肥、绿地除草、绿植修枝、病虫害防治，以及重大节日活动的绿植花卉布置及养护等。

（十）设施设备投入与管理：包括物业公司应当配备的各类设施设备、劳保用品，校方移交的设施设备的安全状况、使用情况等。

（十一）双方约定的其他有关服务内容的监管。

第四条 监管标准

物业公司应保证所提供的服务满足校方要求及现行国家、行业标准。

第三章 监督管理方式和结果使用

第五条 对物业公司的监督管理包括：常规检查、满意度测评、受理投诉、年度考核等。

第六条 常规检查采取“周巡查、月督查、季度检查”的方式进行。

（一）周巡查由总务处、学生处、教务处分别组织进行（周巡查表格见附件1）。

（二）月督查由总务处根据周巡查中发现问题及师生的反映和投诉，组织有关人员检查日常校园物业服务情况。（月督查表格见附件2）。

（三）季度检查（季度检查表格见附件2）由总务处组织学校有关部门组成联合检查组，对照《安徽艺术职业学院物业服务质量和评分细则》（见附件3）进行全面检查并评分。

（四）月督查和季度检查的评分结果作为物业服务质量的年度考核的主要依据，同时季度检查结果作为付款依据。

第七条 通过定期组织、参加师生座谈会，开展走访，问卷调查等形式，每学期对物业公司的服务情况进行满意度测评（见附件4）。

第八条 对检查、督查发现的以及师生反映的普遍或突出问题，经核实无误，总务处将约谈物业公司项目经理或法人，提出限期整改要求。

第九条 学校每年进行一次年度考核，给出评价等级。

（一）年度考核分值=月督查评分平均值×40%+季度检查评分平均值×50%+师生满意度测评平均分×10%。

（二）年度考核分值在 90-100 分为优秀，70-89 分为合格，70 分以下为不合格。

（三）年度考核为优秀或合格的，在采购期限范围内可正常续签合同；考核不合格的，不再考虑续签合同。

第十条 监管处置。对监管中发现的问题，除对照《物业服务质量和评分细则》扣分外，还应根据具体情况给予相应的处置。

（一）提醒。对首次出现的普遍问题、细节问题、师生的相关意见和建议等采取口头提醒，责成物业公司及时纠正。

（二）警告。对提醒无效或 2 次以上出现的同类问题，以《整改通知书》的形式要求物业公司限期纠正和解决。

（三）处罚。本着物业管理与服务有过失的原则，对照物业管理负面清单进行处罚。处罚类别见《安徽艺术职业学院物业服务管理负面清单》（附件 5），未列入处罚类别的，由校方依据有关合同约定酌情经济处罚，所有罚款直接从当月的物业服务费中扣除。

（四）约谈。对于不配合学校进行整改或屡次整改仍不到位的，约谈物业公司负责人，提出整改要求，并限定整改时限。

（五）违约处理。对于物业公司存在的问题经上述环节后仍达不到物业服务标准的，出具《违约处理通知书》，将依合同进行违约处理直至解除合同。

第十一条 退出机制。在合同服务期内，物业公司有下列情况之一的，学校可以随时单方面终止物业服务合同，对其实行强制退出。

（一）在学期中途无故停止服务的；

（二）因物业公司管理失误造成重大安全事故的；

（三）违反社会治安综合治理规定，给学校造成重大不良影响的；

（四）物业公司员工因聚众滋事、赌博、盗窃等，给学校声誉造成重大不良影响的；

（五）严重影响学校正常教育教学工作开展的；

（六）因物业公司事务管理不良导致的服务秩序混乱造成的不良影响；

（六）学校认为应强制退出的其他情形。

第十二条 凡被强制退出的物业公司，应承担由此产生的一切经济损失和法律责任，且学校不予退还物业公司履约保证金。

第四章 附则

第十三条 总务处根据监管的实际情况适时对本办法进行修订和完善。

第十四条 学校自管物业参照本办法执行。

第十五条 本办法若与国家、地方有关规定相抵触的，

以国家、地方有关规定为准。

第十六条 本办法由总务处负责解释。

第十七条 本办法自 2024 年 9 月 28 日起执行。

- 附件
1. 安徽艺术职业学院物业服务监管周巡查记录表
 2. 安徽艺术职业学院物业服务监管月督查记录表
 3. 安徽艺术职业学院物业服务质量考核标准及评分细则
 4. 安徽艺术职业学院物业服务质量测评表
 5. 安徽艺术职业学院物业服务管理负面清单

附件 1:

安徽艺术职业学院物业服务周巡查记录表

巡查时间	
巡查区域	
巡查记录	
物业公司 受理意见	
巡查人 (签名)	
备注	

附件 2:

安徽艺术职业学院物业服务（月督查/季度检查）记录表

年 月 日

督查内容	存在问题（扣分情况）及整改建议	得分
人员管理		
卫生保洁		
宿舍管理		
楼栋管理		

小型维修		
绿化管理		
其他方面		
督查组 成员		
物业公司 代表		
整改情况		

注：1. 督查内容和扣分，对照物业服务质量考核标准和评分细则。

2. 整改情况由物业公司填写并反馈督查小组。

3. 月督查/季度检查分实行百分制。

附件 3:

安徽艺术职业学院物业服务质量和评分细则

项目	考核内容	评分标准	分值	得分
人员管理 (10分)	所属人员统一服饰	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	明确服务人员名单、职责和范围	少 1 项扣 1 分	3	
	每周至少召开一次人员业务例会	少 1 次扣 1 分	3	
	不得与师生发生冲突	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
卫生保洁 (18分)	所有区域地面每日清扫保洁	发现未达标 1 处扣 1 分	6	
	校园内建筑物墙面清洁美观	发现未达标 1 处扣 1 分	6	
	垃圾桶及时清理、垃圾收集按时运送到中转站。	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
	保洁工具整齐摆放、严禁混用。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	对卫生间、窨井、明沟、屋面、垃圾房等清洁消毒。	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
宿舍管理 (32分)	值班人员无违规代班、顶岗及脱岗、做与工作无关的事情现象。	发现未达标 1 次扣 1 分	4	
	严禁闲杂人等和异性同学进入公寓,做好外来人员来访登记、验证。	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
	严禁学生在宿舍内吸烟、酗酒、赌博,在宿舍内使用违规电器等。	发现未达标 1 次扣 1 分	4	
	部分区域环境污染、公共设备损坏、消防设备超期及失压、寝室内设施损坏缺失应及时形成保修单并按照规定期限报至相关部门。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	查房晚归、未归学生信息有误、信息不准确的。	发现未达标 1 次扣 2 分	6	
	学生找人替寝或替代定位打卡且当天未被发现的。	发现未达标 1 次扣 2 分	6	
	突发事件未及时报告(如学生打架斗殴、群体矛盾、异性串寝、外来人员突入)。	发现未达标 1 次扣 2 分	6	
	配合好学校迎新工作、学生离校工作等宿舍内的相	发现未达标 1 次扣 2 分	1	

	关工作。			
楼栋管理 (12分)	部分区域环境污染、公共设备损坏、消防设备超期及失压、设施损坏缺失应及时形成保修单并按照规定期限报至相关部门。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	琴房使用登记管理。	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
	查验进出人员的证件,制止闲杂人员,推销人员进入辖区。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	值班人员无违规代班、顶岗及脱岗现象。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	下班后和夜间巡查楼栋内灯、水、空调等情况,及时关闭。	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
小型维修 (12分)	维修快速及时,紧急维快速响应,一般维修当天完成、特殊维修不超过 24 小时,并上报情况	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
	至少有一名维修人员夜间在校值班	发现未达标 1 次扣 1 分	3	
	日常维护公共设施的正常使用	发现未达标 1 处扣 1 分	3	
	安全防护设施齐全并制订相关应急预案	少 1 个扣 1 分	3	
绿化管理 (12分)	日常及时除草,树木及时、定期修剪,整齐美观	发现未达标 1 处扣 1 分	3	
	根据气候土壤等情况,日常及时浇水,出现因未浇水造成树木死亡情况	发现 1 处扣 3 分	6	
	节日活动花篮设置	发现未达标 1 次扣 3 分	3	
其他方面(4分)	按要求做好学校会议服务工作,会场保洁达标,茶水供应服务达标,空调开关及时,设施设备使用科学,会场秩序维护有效。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
	家属区值班人员无违规代班、顶岗及脱岗现象。	发现未达标 1 次扣 1 分	2	
综合评价			总分	

附件 4

安徽艺术职业学院物业服务质量测评表

序号	评价内容	评价等级		
		满意 (9-10 分)	基本满 意 (6-8 分)	不满意 (1-5 分)
1	宿舍管理员履行职责情况			
2	楼宇管理员履行职责情况			
3	保洁员履行职责情况			
4	维修工履行职责情况			
5	绿化养护质量			
6	楼宇安全状况			
7	校园环境卫生状况			
8	维修服务质量状况			
9	开学(学生离校)工作及节 假日物业服务状况			
10	物业员工与师生关系			
总分				
评语和建议				

附件 5

安徽艺术职业学院物业服务管理负面清单

序号	违规违约等事项	处理标准
1	物业公司未按合同（或主管部门协商同意）设置岗点、岗位，配足服务、管理、保安人数。	每次抽查发现人员缺编，按每缺编一人，对物业公司处以 200 元的处罚，依次依人累加。
2	物业从业人员的基本技能、待遇保障等未达到国家法律法规的相关要求，员工反响强烈，给学校造成较大影响的。	对物业公司处以 1000 元的处罚。
3	楼宇管理员对外来人员查问、登记不到位，出现闲杂人员在楼内乱贴乱串，推销物品、传教等违规违法现象。	视情况对物业公司处以 200-1000 元的处罚。
4	物业公司所有员工上班期间，均负有消防安防监控责任。因员工疏忽、失误、违规操作、烧煮等引起火灾、火情的。	物业公司负全责，并视情节及灾情后果予以赔付。
5	因物业公司管理、维修等不到	除依约依规追究其相

	位而导致学校公共设施设备损失、破坏，影响学校办公、教学、生活的。	关责任外，并对其处以 200-2000 元的处罚。
6	非社会和不可测因素而导致突发停水断电并完全可以抢修的，因物业公司管理不到位，应急不及时，未在合同规定的时间内到场抢修，引发经济损失或学生骚乱等不稳定情况的。	物业公司要承担责任，并对其处以 200-1000 元处罚。
7	做好教室、场馆等教学重要场所的定时开放、及时关闭，做好教学所需要设备准备工作。因物业服务原因导致不按时开门、设备故障无法上课的。	视情节及产生后果，每次对物业公司处以 50-200 元的处罚。
8	公共卫生间、垃圾箱等公共卫生消毒未按要求进行，没有消毒记录的。	超出三个月未进行公共卫生消毒，对物业公司处以 200-500 元的处罚。
9	物业公司没有按照《整改通知书》要求进行整改，或同类问题出现 3 次及以上的。	将根据情况，处以 100—1000 元的处罚。

10	除自然灾害外，因物业管理服务过失（包括维修不及时导致门窗玻璃坠落，以及校园道路障碍、地漏盖不平或丢失形成空洞）致使人员伤害的。	由相关物业公司负全责。
11	在校园公共场所、校园各部位特别是建筑物、学生宿舍等，若其他因素引发火灾、火情，物业公司员工应第一时间到达现场，采取一切措施控制或消除火灾、火情，并按规范报警、施救、报告等。否则，视情承担相应的责任。	根据消防部门的认定，追究物业公司一定的赔付责任。
12	因道路环境卫生、绿化、楼宇管理等物业服务不到位，给学校声誉造成不良影响。	对物业公司处以200-1000元的处罚。