

山东航空学院文件

山航院政发〔2024〕361号

关于印发《山东航空学院 物业监督管理办法（试行）》的通知

各二级学院、部门，校直各单位：

《山东航空学院物业监督管理办法（试行）》已经学校研究通过，现予以印发，请认真组织学习，并遵照执行。

山东航空学院

2024年12月5日

山东航空学院物业监督管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强学校物业监督管理工作，进一步提升物业服务保障能力和水平，营造整洁、美观、舒适、安全的校园环境，保障教学、科研、办公、学习、生活等各项工作良性运行，结合学校实际，制定本办法。

第二条 学校物业监督管理工作以国家相关法律法规和学校《物业服务合同》等相关文件为依据。

第三条 监督管理工作坚持“共建、共治、共享”的原则宗旨，明确“谁使用、谁监管、谁评价”的主体责任，建立“明确标准、全面考核，抓好日常、突出巡检，强化责任、注重实效”的监管机制，构建“整体设计，部门联动，齐抓共管，全员参与”的监管格局。

第四条 物业服务项目使用部门为主要监管考核单位且承担监管考核的主体责任，物业项目委托公司必须服从管理，接受监督，认真履行合同条款和服务承诺。

第二章 组织机构与职责

第五条 学校成立物业监督管理工作委员会。分管后勤副校长任主任，办公室、学生工作（武装）部（处）、保卫处、后勤管理处、国有资产管理处、计划财务处负责人、物业公司负责人为委员。物业监督管理工作委员会下设办公室，后勤管理处负责人任办公室主任。

第六条 按照“谁使用、谁监管、谁评价”的原则，物业项目使用部门负责物业服务的日常监管及评价。后勤管理处负责校园绿化、卫生保洁、垃圾清理及外运、楼宇管理、零星维修等物业项目的监管考核工作，牵头统筹做好物业整体监管及考核评价，保卫处负责学校门卫管理、办公楼安保、校园秩序维护、校园安保巡逻以及消防中心控制室物业项目的监管考核工作，学生工作（武装）部（处）负责学生公寓物业项目的监管考核工作，办公室负责学苑会堂等场所及会务服务物业项目的监管考核。

第七条 物业项目使用部门负责该项目服务的统筹规划，定期召开会议研究部署有关工作；按照既定的工作标准实行过程、目标监管，维护学校合法权益；根据监管考核评价结果，做好月度物业费的核算工作；及时做好师生投诉受理与处置工作；适时修订监管考核具体内容和实施细则。

第三章 监管标准与考核内容

第八条 物业项目使用部门应在《山东航空学院物业监督管理办法》《物业服务合同》和物业项目服务标准的基础上，结合本部门实际，编制日常监管考核内容，明确物业监管考核体系。物业项目使用部门与物业项目公司必须共同遵守和执行。

第四章 监管考核办法

第九条 监管考核实行日常监管考核与月度监管考核相结合的工作原则。

第十条 物业项目使用部门对所负责的物业项目实施日常监管，留存实据，按照具体的物业监管评价标准以评分形式进行

评价，评分最小单元为 1 分（不设小数），1 分对应扣减 100 元。

第十一条 物业项目使用部门对所负责的物业项目以自然月为评价单元，将日常监管考核情况进行全月综合评分实施月度监管考核。月度监管考核包括月度监管考核达标等级项、日常监管考核扣分项、突发事件与不良影响扣分项、奖励项共四项。

达标等级项：根据该项所得平均分对应《月考核等级扣减物业项目服务费比率表》（见第五章第十七条）确认达标等级及该项物业费用。

日常监管考核扣分项：根据该项日常扣减分值累加所扣金额确认扣减物业费用金额。

突发事件与不良影响扣分项：根据该项扣减金额确认扣减物业费用金额。

奖励项：该项由物业项目使用部门以书面形式提交相关材料报请学校物业监督管理工作委员会办公室研究确定。

第十二条 实际支付物业公司月物业费=达标等级项确认物业费-日常监管考核扣分项确认扣减物业费-突发事件与不良影响扣分项确认扣减物业费+奖励项确认物业费

第十三条 物业项目使用部门所使用的物业监管日常考核报表是对物业公司月度考核的必须依据，双方负责人须在报表中共同签字确认。

第十四条 物业项目使用部门制作的《物业监管日常评分表》由本部门存档备查，《物业项目服务费月结算报告》（见附件 2）由物业项目使用部门于次月 10 日前送达物业监督管理工作委员

会办公室。

第十五条 物业监督管理工作委员会办公室汇总各物业项目使用部门提交的《物业项目物业费月结算报告》，形成《物业项目物业费月结算总报告》，进行费用结算支付的申报手续。

第十六条 《物业项目服务费月结算报告》是支付月物业项目服务费的主要依据和验收合格后支付季度物业项目服务费的结算凭据。各物业项目使用部门负责人及物业公司项目负责人须在《物业项目服务费月结算报告》共同签字确认，方可办理物业项目服务费的结算支付事项。每个季度依据考核结果，支付不超过合同金额的 80%的物业费。

第五章 月度监管达标等级

第十七条 月度监管考核等级标准分为一级达标、二级达标、基本达标、不达标共四个等级。考核等级对应得分区间和扣减月度物业项目服务费的比率。

月度考核达标等级扣减物业项目服务费比率表

达标等级	得分区间	扣减金额
一级达标	90 分以上	按月全额物业项目服务费支付（日检扣减另计）
二级达标	85 分（含）至 90 分	扣减月全额物业项目服务费的千分之五（日检扣减另计）
基本达标	80 分（含）至 84 分	扣减月全额物业项目服务费的百分之一（日检扣减另计）

达标等级	得分区间	扣减金额
不达标	79 分以下（含）	首次不达标支付全月物业项目服务费 70%。整改后第二次仍不达标的，终止合同。

第六章 综合评价

第十八条 物业项目使用部门每半年须根据月度考核结果和满意度调查结果对物业公司进行半年综合评价，评价权重为月度考核的平均分占 60%，满意度调查的平均分占 40%。全年综合评价成绩作为物业费年度考核部分支付的重要依据，支付不超过合同金额 20%的物业费。

第七章 突发事件与不良影响考核与奖惩

第十九条 物业公司因管理服务不善出现重大负面舆情、造成人员伤亡、出现重大财产损失等严重事故，对学校秩序或声誉造成严重负面影响的，实行一票否决制，学校有权单方终止合同，造成的所有损失由物业公司独立承担，发生事件或事故的当月物业服务评价视为终局性不达标，扣减该月份全部物业费用。

第二十条 因物业公司原因造成一般安全事故或人员财物纠纷等形成不良影响的，除正常的考核奖惩外，另行单独处罚，每件不低于 2000 元。

第八章 附 则

第二十一条 本办法自公布之日起执行，由学校物业监督管理工作委员会负责解释。

- 附件: 1. 山东航空学院物业服务项目日常监管评价表(通用)
2. 山东航空学院物业项目服务费月结算报告
3. 山东航空学院物业监管工作流程图

附件 1

山东航空学院物业服务项目日常监管评价表（通用）

监管单位：_____ 物业公司：_____ 日期：_____年_____月_____日

项目名称	考核内容	评分细则	考评分值
基本 服务	(1) 物业公司具备相应的资质及规范的组织机构，严格遵守国家及本地市的法律法规，服从学校的监督管理。物业管理项目有明确的作业标准书（制度、流程），相关职员熟悉并掌握作业标准内容。在醒目位置公开工作制度、工作纪律、服务流程。	与要求不符扣 3 分	
	(2) 建立安全生产管理体系，建立健全全员安全生产责任制和安全生产规章制度，加强从业人员安全生产教育和培训，加强安全管理，防止和减少生产安全事故，保障全校师生生命和财产安全。	与要求不符扣 3 分	
	(3) 管理人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书、各专业操作人员需持国家认可的岗位职业资格证书上岗。	违规扣 2 分/人	
	(4) 积极配合学校做好各项工作安排和整改要求，对学校提出的合理要求及时处理，对师生投诉及时处理，并有相关记录。	违规扣 2 分/次	
	(5) 物业服务人员统一着装，佩戴标志，仪表仪容整洁规范，服务主动，态度热情，工作人员持健康证明、无犯罪证明上岗。	未按要求，扣 1 分/次	
	(6) 合理安排工作人员，做到定点定岗，人数 ≥ 合同规定的人数。	缺岗 1 人/天扣 2 分	
	(7) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，资料齐全、清楚，准确反映物业服务内容。	未按要求，扣 1 分/次	

项目名称	考核内容	评分细则	考评分值
维修 维护	(1) 公示 24 小时服务电话。急修 15 分钟内到达现场应急处理，一般维修 1 天内完成或按双方约定时间进行，有完整的报修、维修和回访记录。	有效投诉扣 2 分/次	
	(2) 建立校园建筑、公共设施设备档案（设备台账），标志齐全、规范，责任人明确，操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，建筑、设施设备的检查、维修、运行、保养等记录齐全。	未达要求，扣 1 分/次	
	(3) 定期对校园建筑、公共设施设备组织巡查。需要维修的，及时解决，确保学校财产不受损失。	未达要求，扣 1 分/次	
	(4) 对于不在物业维修范围各类报修，做好记录及初步诊断，并协助报修人完成报修申请。	未达要求，扣 1 分/次	
	(5) 各楼宇的公共区域无长明灯、电风扇空转、空调长开、长流水现象。	发现一次扣 2 分	
	(6) 水电系统、给排水系统、消防系统、供暖等系统运转正常，无故障（除不可抗情况）。	未达要求，扣 1 分/次	
楼宇 保洁	(1) 保洁工作有具体完善的方案流程。	未制定扣 2 分	
	(2) 楼宇内保持空气流通，楼宇内干净整洁、门窗、玻璃等附属设施光亮干净、无积尘、无污渍，垃圾桶表面洁净，垃圾清运定点定时，日产日清，无外溢。在校期间物业员工严禁捡拾垃圾。	未达要求，扣 1 分/次	
	(3) 教室桌椅表面干净、桌洞内无杂物、排列整齐。黑板干净无字迹，无粉尘残留。教室卫生需在 8:00 前清理完毕。	未达要求，扣 1 分/次	
	(4) 卫生间、洗手间及附带设施干净整洁、地面无积水、无异味，无小广告现象；卫生工具摆放在指定位置。	未达要求，扣 1 分/次	
	(5) 楼宇周围卫生保持干净，无树叶、纸屑、垃圾袋等杂物，无违停车辆或有效处理违停车辆。	未达要求，扣 1 分/次	
	(6) 定期做好消毒工作，定期防疫，完成灭蝇、灭鼠、灭蟑螂的消杀工作。	未达要求，扣 1 分/次	

项目名称	考核内容	评分细则	考评分值
	(7) 每日有专人对区域保洁情况进行巡查, 发现问题及时处理。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(8) 不得出现因卫生问题引发学生投诉、舆情。	有效投诉扣 2 分/次	
环境 保洁	(1) 校园道路、广场、停车场、运动场地、绿地等全天候保持干净整洁, 无垃圾、无杂草、无杂物、无积水。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(2) 校园道路、广场、停车场、运动场地每天早晨 8:00 前完成环境清扫任务, 日常巡回保洁自上午 8 时至下午 18 时每两小时巡回保洁一次。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(3) 垃圾入箱入斗, 日产日清。及时清理、转运、外运各类垃圾, 清运过程中无遗漏、无散落、无外溢, 无污染道路等。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(4) 执行相关卫生管理规定及标准, 做好各类垃圾分类收集、分类处理以及外运工作。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(5) 执行相关卫生管理规定及标准, 定期疏浚化粪池、下水管道、检查井等, 定期疏通下水管道口、雨水算子、雨水井、污水井、排洪沟等, 确保畅通无阻塞。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(6) 定期对办公用房区域、公共场所区域和垃圾箱(站)周围环境预防性卫生消毒。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(7) 建立“四害”消杀工作管理制度, 定期开展消杀工作, 有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生。	未达要求, 扣 1 分/次	
绿化 服务	(1) 校园绿化养护达到二级质量养护标准。	与要求不符扣 2 分	
	(2) 养护措施科学得当, 合理安排施肥、浇水, 满足植物生长要求, 协议期内绿地植物存活率达到 98% 以上。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(3) 所有苗木生长旺盛, 定期修剪, 造型自然美观, 无明显枯黄枝叶, 无明显枯枝、死杈, 无死树。定期清除杂草, 绿地内无杂草丛生。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(4) 草坪生长旺盛、常绿, 定期修剪, 草坪自然平整美观, 无明显裸露地面, 无成片枯黄。	未达要求, 扣 1 分/次	

项目名称	考核内容	评分细则	考评分值
	(5) 根据病虫害发生规律实施综合治理, 人工物理防治和化学防治相结合, 无明显大面积病虫害发生。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(6) 产生的杂草、落叶、枯枝等绿化垃圾及时清理清运, 做到日产日清。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(7) 做好应对极端天气突发事件应对; 遭遇大风、暴雨、台风等极端天气, 及时清理道路上倒伏树木、断枝等, 保证道路安全畅通, 无阻碍。	未达要求, 扣 1 分/次	
保安服务	(1) 建立楼宇保安服务制度, 并按照执行。门值人员熟悉辖区情况, 做好学生公寓人员及物品出入管理和登记, 工作记录详实完整; 严防未经批准的外来人员、车辆进入。	与要求不符扣 2 分	
	(2) 做好各楼宇值班、安全检查及违纪行为检查等管理, 并做好登记。	与要求不符扣 2 分	
	(3) 实行 24 小时巡查制度, 对发现的安全隐患采取有效措施, 对意外情况及突发事件做到第一时间发现、报告、处理。	与要求不符扣 2 分	
	(4) 值班人员要熟悉辖区内消防设施并能够熟练使用消防器材。能有效控制违章电器、易燃易爆物品的使用或存放, 禁止室内使用违章电器, 无消防事故发生。物业员工不得使用校方电源给电动车充电、严禁物业员工电动车进楼或占用消防通道。	与要求不符扣 2 分	
	(5) 负责校园“110”24 小时接警及处置工作, 接警后, 安保人员 5 分钟之内、校园巡逻人员 3 分钟之内须赶到现场处置并汇报。	与要求不符扣 2 分	
	(6) 消防控制室实行 24 小时值班制度。值班人员应当能熟练操作消防控制设备, 确保消防设备 24 小时正常运行; 应当熟悉火灾应急处置程序, 收到火情报警信号、其他异常情况信号后, 及时报告并安排其他安保人员前往现场进行处置, 必要时拨打“119”报警。	与要求不符扣 2 分	
	(7) 制定大型活动秩序维护方案, 维护大型活动秩序。	未达要求, 扣 1 分/次	
	(8) 做好校内停车秩序管理, 无乱停乱放、超速行驶行为。	未达要求, 扣 1 分/次	

项目名称	考核内容	评分细则	考评分值
	(9) 做好学生公寓学生安全教育、文明住宿等管理。	未达要求,扣1分/次	
	(10) 不得出现因服务态度、服务质量等引发学生投诉、舆情。	有效投诉扣2分/次	
会务服务	(1) 每日消杀、清洁:走廊、楼梯等公共区域2次;卫生间2次(如遇特殊情况,应按要求增加次数);会堂、报告厅玻璃门1次;化妆间1次;舞台、会场等公共区域1次。	未达要求,扣1分/次	
	(2) 每周消杀、清洁:公共区域窗台1次;公共区域的天花板、面砖及各类设施设备表面除尘1次(如遇特殊情况,应按要求增加次数);各楼层公共场所门窗玻璃1次。	未达要求,扣1分/次	
	(3) 每周消杀、清洁:公共区域窗台1次;公共区域的天花板、面砖及各类设施设备表面除尘1次(如遇特殊情况,应按要求增加次数);各楼层公共场所门窗玻璃1次。	未达要求,扣1分/次	
	(4) 制定详细的、符合学校要求的会议服务标准,并规范实施。	未达要求,扣1分/项	
	(5) 建立各多媒体设备、灯光音响、话筒的使用台账与清单,做好日常检查与维护,做到有记录:技术人员定期进行培训,考核,保持提高工作人员实操能力。	未达要求,扣2分/次	
	(6) 会前充分检查各设备运行情况,凡出现影响会议正常进行的,能否在2分钟内解决。	未达要求,扣1分/次	
	(7) 消除安全隐患,及时排除故障,保证使用合格率达100%;是否存在长流水,长明灯,设备长通电问题,下班前门窗关闭。	未达要求,扣1分/次	
应急保障	(1) 应制定完善的校园突发事件(包括但不限于刑事案件、极端天气、停水、停电、停暖等)应急预案。	未制定扣5分/项	
	2. 应对上述突发性事件的处置能力强,没有造成不良后果或负面舆情。	处置不当,导致有效投诉或负面舆情扣5分/次	
一票否决	因履职不当,导致校园发生重大安全事故或造成严重影响的。	视为终局性不达标	
注:1.本评价体系基准分为100分,各物业使用单位可以依据各自实际进行适当调整,并报后勤管理处楼宇管理中心备案; 2.其他未尽事项,严格按照招标文件和物业服务合同要求执行。			

附件 2

山东航空学院物业项目服务费月结算报告

-----年---月份

编号:

物业公司 (标段):			
一、日常监管考核项			
考核部门	月度评分	日常监管扣分合计	日常监管扣减金额合计
二、达标等级项			
达标等级得分:		达标等级得分扣减金额:	
三、突发事件与不良影响扣分项			
件数:		扣减金额:	
四、奖励项			
月实际物业项目服务费核算 [(一) + (二) + (三) + (四)]			
金额大写:			
物业使用考核部门经办人 (签字):			日期:
物业公司负责人 (签字):			日期:
物业使用考核部门负责人 (签字):			日期:

附件 3

山东航空学院物业监管工作流程图

