

# 昌平校区物业服务监管办法

## 第一章 总则

第一条 为加强昌平校区物业监督管理工作，根据物业管理有关法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 昌平校区物业监管工作的目的是提高物业服务质量，改善教学、科研、办公环境，提高学校办学能力与整体水平。实行“学校主导，各方参与，以人为本，科学监管”的原则。

第三条 昌平校区管理委员会负责统筹安排和领导本校区的物业监管工作，后勤保障部负责昌平校区物业监管的具体工作，北校区工作办公室负责昌平校区物业监管的协调，各单位密切配合，加强物业监管工作，提高昌平校区的整体物业服务水平。

## 第二章 机构与职责

第四条 后勤保障部具体负责昌平校区物业监管工作的开展，主要职责：

（一）贯彻实施物业管理的有关法律、法规、规章，监督检查物业服务单位履行《物业管理服务委托合同》的情况；

（二）统一规划、部署和协调物业监管工作；

（三）制定物业监管的有关标准、检查评价办法及具体实施细则，组织实施对物业服务单位的监督检查、考核以及

效果评价等工作；

（四）负责协调物业服务单位与服务对象的沟通与联系；

（五）接受学校师生对物业服务的投诉、咨询等事务；

（六）协调物业服务单位，对重大事项和临时事项做好保障工作；

（七）其他物业相关工作。

第五条 后勤保障部配备相关物业监管人员，并采用信息化手段和引入第三方监管等方式来对物业服务单位的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意见。

第六条 学生会生活权益部、学校各级工会组织及师生权益相关组织可协助开展物业服务的监管，收集师生对物业服务的意见建议，及时反应给后勤保障部或物业公司或物业承包方。

### 第三章 监管范围及标准

第七条 昌平校区的物业监管范围包含公寓物业、校园环境物业、公共楼宇物业几个方面，监管内容涵盖《物业管理服务委托合同》及其补充合同所规定的所有采购服务内容，主要包括楼内秩序维护及综合物业管理服务、室内保洁、室外保洁、设备设施维护、房屋本体物业服务、学校大型活动保障、会议服务、收发服务、体育场馆运动器材管理、校园

环境保障与综合管理、室外保洁、水环境清洁、绿化监管、化粪池清掏管理、垃圾中转站管理等。

第八条 监管标准以《北京化工大学新校区物业项目服务标准手册》及《校园物业管理服务（一期）委托合同》、《公寓及体育场馆物业管理服务（一期）委托合同》、《公共楼宇物业管理服务（一期）委托合同》等为依据。

#### 第四章 物业服务评价

第九条 物业管理服务工作每季度考核评价一次，考核评价内容分为现场检查、师生投诉、网上曝光、有效表扬、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七个方面。

1. 现场检查是监察人员（含学生代表）对各物业管理服务项目进行服务质量的不定期检查（日巡、周检）及每月综合考核（月查）。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、宿舍楼内管理及要求、消防管理、秩序维护、零修小修、合同条款等方面内容。

2. 师生投诉是指经过核实的有责投诉事件。包括后勤保障部、在校师生、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3. 网上曝光是指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是北京化工大学官网、微信企业号、后勤部门微信订阅号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台）。

4. 有效表扬是指被北京化工大学官网、微信企业号、后

勤部门订阅号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台）刊登播报的，以及现场赠送锦旗等形式的好人好事等。

5. 事故赔偿是指合同期内因社会企业管理服务不当导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；也指因社会企业项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

6. 服务创新是指由社会企业服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

7. 各类荣誉是指社会企业服务项目单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建等相关荣誉奖励，档次分为市级、部级及以上。

第十条 现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

1. 不定期检查：后勤保障部专人（含学生代表）不定期检查服务质量，填写《物业服务—质量检查评分表》（周检），保留存档。物业服务监察人员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于1次/周。

2. 每月综合考核：后勤保障部每月通过《物业服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，并负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。社会企业每月30日前将本月检查月报汇总以书面形式，上报后勤保障部。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

3. 可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

第十一条 对于检查出的问题：轻微问题的当场整改、立即验证。一般问题当场予以记录在《现场记录单》上（日巡），并要求及时处理；监察人员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，进行及时协调。对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5个工作日为整改期限。本月累计收到2张《整改通知单》，本月《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

第十二条 后勤保障部不定期进行物业服务满意度调查，调查结果为85分（含）以下的，本月下发一张《整改通知单》，计入本月考核成绩。

第十三条 社会企业接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报后勤保障部，后勤保障部派专人对纠正结果进行复验。

第十四条 根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为100分，考核计分方式如下：

1. 每月服务质量考核分数=月现场考核评分-媒体曝光总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各

类荣誉总加分。

2. 有责扣分：后勤保障部受理的当面及电话有责投诉每件次扣 1 分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣 2 分；媒体曝光视情每件次扣 3 分。

3. 各类加分：甲方表扬每件次加 1 分（甲方有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视情每项次加 2 分；荣获市级区级荣誉每项加 2 分，部级及以上荣誉每项加 5 分。

第十五条 根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量进行评定，评定级别分为：

优（90 分以上＜含＞）；

良（90 分以下，80 分以上＜含＞）；

合格（80 分以下，70 分以上＜不含＞）；

不合格（70 分以下＜含＞）。

第十六条 月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，进行服务费用的支付及相应处置：

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），全额支付月服务费；

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），当月服务费扣款 1%-4%；

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上＜不含＞），当月服务费扣款 5%-8%；

综合评分为“不合格”(70分以下<含>), 当月物业服务费扣减5%-8%, 并终止服务合同。

第十七条 根据合同条款, 考评组每季末根据连续3个月的月考核结果, 对物业公司及物业承包方的全面工作进行综合评分, 填报《北京化工大学昌平新校区—物业服务季评考核表》(见附件6样表), 并通报相关情况。凡一年内3个季度综合评分达到优秀(90分以上)时, 物业公司及物业承包方可参加后勤保障部年度优秀合作单位评选, 并给予相应表彰。

## 第五章 附则

第十八条 本办法由后勤保障部负责解释。

第十九条 本办法自2018年11月1日起实施。