

康复大学（筹）文件

康大筹发〔2021〕46号

关于印发《康复大学（筹）物业考核 管理办法（暂行）》的通知

各部门：

《康复大学（筹）物业考核管理办法（暂行）》经康复大学（筹）领导小组会议研究通过，现印发给你们，请结合实际，贯彻实施。

康复大学（筹）

2021年12月17日

康复大学（筹）物业考核管理办法（暂行）

为将“以师生为本”的服务理念融入校园服务的全过程，不断提高康复大学物业服务水平和物业服务合同执行效果，有效保障物业服务质量，不断提升师生满意度，根据国家、省市、学校的有关规定，制定本办法。

第一条 考核目的

规范物业服务单位的工作和服务，考核物业服务单位的合同执行效率，为康复大学后勤保障工作提供有力地服务支撑。

第二条 考核对象

康复大学物业管理服务承接单位。

第三条 考核范围

物业服务合同约定的服务范围。

第四条 考核形式

考核形式分为月度考核、年度满意度测评两种形式。考核采用百分制。

（一）月度考核

由后勤保障部门组织实施，每月一次，主要考核服务范围内各项工作和服务的落实完成情况及落实完成质量及效果。按量化考核表所列项目打分，成绩计入月度考核分。

（二）年度满意度测评

1. 满意度测评由后勤保障部门委托第三方或指导学生组织开展，满意度测评以调查问卷形式进行，每年一次，每次抽查人数不少于全校师生人数的 30%。

2. 满意度测评方法采用问卷调查法。调查指标及权重由后勤保障部门确定。

第五条 计分方法

（一）得分计算方式（以下所有数据皆保留小数点后一位）

1. 月度考核得分：当月考核的实际分数。

2. 年度满意度得分：按满意度比例计算，满意度 95% 及以上得 100 分，85%—95%（不含）得 90 分，80%—85%（不含）得 80 分，70%—80%（不含）得 70 分，70%（不含）以下得 60 分。

满意度比例 = $100\% - 100\% \times (\text{“总体评价”选择“不满意”的人员数} / \text{抽查总人数})$

（二）评定标准

1. 考核 90 分及以上为优秀

2. 考核 80 分至 90 分（不含）为良好

3. 考核 60 分至 80 分（不含）为合格

4. 考核 60 分（不含）以下为不合格

第六条 奖惩

考核成绩严格按照规定计算，不同阶段的考核成绩将作为服务单位阶段性履约情况的最终依据。

（一）月度考核：

1. 根据月度考核得分进行相应奖惩。
2. 奖惩时间：次月。
3. 奖惩与物业费付款挂钩。

若考核分高于 80 分（含 80 分），甲方不作扣款处理；若考核分低于 80 分（不含 80 分），每低一分，从当月的物业管理服务费用中扣 1000 元/分作为违约金。若考核分连续 3 个月低于 80 分或全年低于 80 分的月份累计达 5 次，学校有权终止合同。

（二）年度物业项目发生重大责任事故（含设施设备运行事故），给学校造成严重经济损失或不良影响的，除赔偿相应损失外，学校有权终止物业服务合同，并不支付任何形式的赔偿金或补偿金。

第七条 其他

（一）本考核标准自合同履约之日起施行。

（二）具体考核标准，根据实际情况，由后勤保障部门另行制定。