附件

九州职业技术学院物业管理办法

及实施细则(试行)

1. 总则

**第一条** 为加强对物业公司的管理与监督，提高物业服务质量和水平，改善学校师生工作、学习及生活环境，根据国家、省市物业管理相关规定，结合学校实际情况，特制定本办法。

**第二条**  本办法为九州职业技术学院物业服务项目日常管理考核的依据，是学校督促物业公司履行物业托管合同的重要文件。本办法适用于校区红线范围内所有建筑物室内外（含地下室）等公共区域清洁、公共设备常规清洁，教管、宿管服务。

1. 进驻

**第三条** 物业公司取得学校物业服务资格之后需及时与学校签订物业服务合同，并按时进驻责任区域提供约定物业服务。

**第四条**  物业公司承接物业时须对责任区域范围内各种相关设施、设备和档案资料进行检查、验收，由交接双方签署交接记录，并由接管方长期保存。根据工作需要，由相关部门参与和监督交接过程。

**第五条**  物业公司进驻后应尽快熟悉托管物业的基本情况，按照合同约定的物业管理要求，明确物业管理所需的各项制度，并在辖区内醒目位置予以公示。

**第六条** 物业公司须依法规范用工，并全面落实岗位责任制。物业公司应严格按照招、投标文件和合同规定配备工作人员，每项工作任务均需定岗、定人、定责，并将人员配置情况及联系方式在辖区内醒目位置予以公示。对明确要求双人双岗的特定区域需保证人员全天在岗。

**第七条** 物业公司在服务期间不得擅自改变物业管理房屋及附属设施的用途，未经学校书面批准，不得在物业管理责任区域内提供物业服务合同之外的任何有偿服务项目和商品销售等活动。

1. 服务内容

**第八条** 贯彻服务育人理念，提升服务育人能力。

**第九条**  做好校园及公共楼宇卫生保洁以及消杀工作，保持校园环境整洁卫生，包括办公楼、教学楼、公共教室、实训楼、宿舍楼、校园道路、垃圾站、运动场地、休闲场地、广场、绿地等公共活动区域保洁和消杀工作。

**第十条**  做好公共楼宇管理工作，包括楼宇的门岗管理、车辆管理、治安管理、消防管理，建立全天候巡逻制度，维持楼宇内的公共安全秩序，对破坏公共财物行为及时制止，对违法行为及时处置；及时处理各种突发事件。

**第十一条** 做好学生公寓值班管理工作，合理配置管理员，保证日常管理工作。要执行24小时值班制度，值班员不得擅离工作岗位，要熟悉服务区内学生的基本情况；要及时反映和制止突发事件并配合学校做好安全保卫和消防安全管理工作，保证各楼在紧急情况下应急通道的畅通，维护公寓楼内公共设施、财产的安全。

**第十二条** 做好校园内绿化养护工作，定期对花草树木进行修剪、浇水、排水、施肥、清除杂草、病虫害防治等养护工作，确保花树、草坪生长繁茂、平整，无死树、枯枝，成活率100%。模纹、绿篱保证成型美观，生长旺盛，无枯黄，保证校园绿化地带的完整性。

**第十三条** 做好下水管道、雨水污水井、明沟、暗沟的疏通以及化粪池的清理工作，保持畅通无淤堵，不外溢。

**第十四条** 做好电梯日常养护管理工作，包括日常卫生保洁和电梯内外壁的保养；重大庆典或重要客人来访时，电梯使用的特殊服务工作（按甲方临时通知要求作具体安排）。

1. 服务要求

**第十五条**  建立健全物业公司各项管理制度及各岗位工作标准，制定具体的落实措施和考核办法，实行制度上墙，在楼宇显目位置公布投诉电话。

**第十六条** 人员配备齐全，投标人必须按招标人确定的岗位人员数量年龄要求，配备管理人员数量。其中至少配置 1名项目经理，该项目经理要具有很强的物业管理能力，组织协调能力，必须具有三年及以上的物业管理工作经验，年龄50周岁以下。项目经理未经学校许可，不得更换。

**第十七条**  物业公司员工须统一着装并配戴工牌，做到服务用语文明，服务行为规范，任何情况下不与师生发生冲突。

**第十八条**  中标物业公司必须合法合规用工，在服务期间，不能合法合规经营的学校有权中止合同。

**第十九条** 楼宇公共区域每日不间断清扫，建筑物内的楼梯、走道、公共教室、活动室、会议室每天至少保洁2次，走道、门厅、楼梯地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹等现象，保持地面材质原貌；建筑物外的道路、人行道、绿化带、卫生包干区等公共部位每天至少保洁2次。

**第二十条** 公共教学区内公共卫生间每天至少保洁2次，保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。

**第二十一条** 建筑物公共部位墙面、门、窗玻璃等每半月至少保洁1次;

**第二十二条** 各类垃圾桶、果壳箱内杂物不得超过三分之二，每天至少巡查、清理2次，每周至少擦拭1次。垃圾桶无满溢、无异味、无污迹。

**第二十三条** 建筑物屋顶每周至少巡查1次，发现杂物、杂草及时清理，汛期时增加巡查清理频率，确保屋顶整洁和屋面下水管道畅通。

**第二十四条** 楼外及道路下水管道、化粪池、雨水污水井、明沟、暗沟等排水沟(篦)每周至少巡查清理1次，发现堵塞和溢出及时清理疏通。校内化粪池不低于2次/年，其中食堂、宿舍楼的化粪池不低4次/年。

**第二十五条** 如遇重大活动或人员集中、垃圾增加等特殊情况，须增加保洁频率，确保责任区域保持整洁卫生。清理的垃圾须当日运送到学校垃圾中转站，及时运出校外。

**第二十六条** 按照学校要求，做好疫情防控所需的物资配备和消杀防范工作，每半年开展1次“四害”防治灭杀工作。

**第二十七条** 做好防汛、防雪、防冻等自然灾害减灾工作，及时清理积水、积雪、冰冻，防止意外发生。

**第二十八条** 公共楼宇实行24小时值守制度，要求着装上岗、态度热情、举止大方、语言规范、文明礼貌，对楼宇概况了解。

**第二十九条** 值班人员做好值班、巡查和交接班记录，对进出入楼宇人员进行管理，对校外来访人员进行登记，回答一般咨询。发现问题及时上报处理，消除各种安全隐患。

**第三十条** 对临时停置在楼宇区域内的各种车辆（主要为楼宇出入口处和广场的非机动车）有序管理，合理引导。

**第三十一** 对楼宇内的各类公用照明、自来水设备每天至少巡查2次，避免长流水、常明灯现象。

**第三十二条** 对配电房(间)、配电箱和设备间等公共水电设施每天至少巡查1次，发现异常及时处理，掌握低压配电设施和设备间内相关设施的基本操作控制方法，配电房(间)和设备间内不得存放其他物品。

**第三十三条** 对楼宇内的电梯等特种设备进行每天巡查，发现问题及时上报处理。

**第三十四条** 对公共部位的各类灭火器、消防栓、应急照明、消防区域机、报警器等消防设施每天至少巡查1次，发现问题及时上报处理，掌握各种消防设施的基本操作方法。

**第三十五条**  按照学校要求做好各种会议和大型活动的场地布置和保障服务工作。

**第三十六条** 做好外来人员、大件及贵重物品的进出楼登记工作，发现异常情况及时上报处理。

**第三十七条** 配合学校相关部门对楼宇内违章使用大功率电器的检查。

**第三十八条** 协助学校相关部门做好物业管理区域内的安全防范工作。辖区范围内如发生盗窃、火情、意外伤害、卫生防疫等情况，物业公司在采取应急措施的同时，须及时向有关部门报告，并协助做好救助工作。辖区范围内发现张贴、传播有关宗教、不当言论等行为，物业公司应立即制止并及时向有关部门报告。

**第三十九条** 协助学工部门做好学生教育管理工作。开展防火、防盗、卫生健康等宣传教育，帮助学生养成良好、健康的学习与生活习惯。

**第四十条** 物业公司应建立突发自然灾害、治安、消防、群体性事件应急处理预案并定期组织演练。

1. 监管与考核

**第四十一条** 学校成立物业服务质量监控和考核工作小组(办公室设在后勤处)，由后勤处代表学校全面负责对物业公司的物业服务质量、物业服务过程进行全面监管和考评，对有关师生投诉进行核实和处理。考评和处理结果作为奖惩、支付物业费以及续签物业服务合同的重要依据。

**第四十二条** 物业公司须主动接受学校指定部门以及全校师生的监督检查。考核采用百分制。考核形式分为日常考核、月度考核、师生满意度调查和年度考核等相结合的形式。

**第四十三条** 检查人员应坚持公平、公正、公开的原则进行各项检查工作，如实记录和反映被检查物业单位情况，不得滥用权力为部门或个人谋求利益;被检查物业应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。对物业公司做出的整改通知或处理决定，应在七个工作日内执行。

1. 奖励与惩罚

**第四十四条** 物业公司有如下情况，根据实际情况，给予一定的考核加分奖励，参考分值为1-5分:

(1)有拾金不昧行为者；

(2)提供优质服务，屡受校方表扬者；

(3)警惕性高、保护学校财产安全，防止重大事故，抢险救灾成绩显著者；

(4)出色完成上级交给的工作任务者；

(5)校方认可其他方面做出良好表现或有特殊成绩的；

(6)公司全年考核成绩平均达到95分以上者。

**第四十五条** 学校检查过程中如发现存在问题较多或同一问题多次出现，将对物业公司给予警告批评，情节严重将给予专项处罚。对在物业工作中做出突出成绩或对在日常巡查中认真负责并成功消除重大安全隐患的物业公司人员，进行表彰和奖励。

**第四十六条**  物业辖区范围内如发生盗窃、火灾等事故并造成损失，确属物业公司管理责任，将按照相关法律和规定承担赔偿责任。

**第四十七条** 物业公司在管理过程中如出现重大问题和失误、对学校造成重大负面影响的，物业公司应采取有效措施尽可能挽回影响并赔偿损失，学校有权提前终止合同。

**第四十八条** 物业公司年度测评得分为不合格的，学校将不再续签其物业合同；合同履行过程中，对于校方多次要求整改仍无改进，校方有权提前终止物业合同；在管理过程中如发生重大安全责任事故，除了依法追究责任并赔偿损失外，学校将提前终止合同。

第七章退出与离场

**第四十九条**  根据学校物业服务项目采购相关规定及招投标文件相关条款约定，学校与中标物业公司签订固定期限的物业服务合同。

**第五十条** 物业公司在本期合同到期前，经学校考核合格，需书面申请续签下一期合同;若在履行合同期间出现失信行为或考核不合格，学校有权拒签下一期合同;如学校无意向续签物业服务合同，需提前1个月书面通知物业公司，合同到期后物业公司自行离场;若物业公司无意向签订下期合同需提前 3个月书面告知学校。

**第五十一条**  由于改扩建、建筑拆除等客观原因学校有权提前终止物业服务合同，如提前终止合同，学校需提前1个月书面通知物业公司。

**第五十二条** 因物业公司原因提出终止合同，物业公司须提前3个月书面告知学校，物业公司离场时，须配合接管公司和学校有关部门做好所有相关设施、设备和档案资料的移交工作，

第八章附则

**第五十三条** 本办法自公布之日起实施。

**第五十四条** 本办法由后勤保卫处负责解释。