**履约验收方案**

履约验收时间：根据服务时间执行中期按月验收，寒暑假期间按照两个月验收

履约验收方式：综合考评

履约验收程序：日常巡查、投诉整改、考核组考核评分

履约验收内容：

第一部分：公共区域卫生清扫保洁服务工作

第二部分：楼栋卫生清洁保洁工作

第三部分：校园绿化管理、养护服务工作

第四部分：家属区公共区域清洁保洁服务

第五部分：零星维修

第六部分：水厂制水

**履约验收验收标准：**

为进一步规范和加强新校园物业服务监督，量化考核评价，规范物业服务行为，提高服务质量，根据《四川省学校物业管理服务规范》《高等学校物业服务规范》、四川轻化工大学采购项目验收管理办法（试行）川轻化﹝2019﹞111号文件及国家和地方有关法律法规，按照《四川轻化工大学黄岭校区委托物业服务合同》及应标文件等相关约定，结合四川轻化工大学黄岭校区的实际情况和特点，本着公平、公正的原则，制定本办法。

第一、为维护四川轻化工大学的合法权益，实现物业服务的优质目标，四川轻化工大学后勤保障部（以下简称主管部门）为物业管理服务监管的具体实施机构，代表学校对中标人物业管理服务工作的相关过程和结果实施监督和管理。学校成立四川轻化工大学物业管理服务考评小组（以下简称考评小组），负责对中标人物业管理的服务水平和质量进行定期或不定期的综合考评。

第二、四川轻化工大学物业管理服务考评工作小组组成（由当次考核单位组成）如下：

组长：四川轻化工大学后勤保障部部长

成员单位：国有资产与实验室管理处、党委学生工作部（党委武装部、学生资助管理中心、心理健康教育中心）、财务处（招标采购中心）、教务处（教室教学发展中心、产教融合办公室、创新创业学院）、党委保卫部（保卫处）、校团委、审计处、各学院、后勤保障部、教师代表、学生代表等。

第三、本办法是对中标人物业管理服务的绩效评价，主要依据为《四川轻化工大学物业管理服务履约验收标准》（见附件6）和《四川轻化工大学物业管理服务质量考评表》(见附件7)及合同的其他附件等相关文件，对物业管理工作每月进行检查、评价、打分，所得评分作为每月管理费支付和年度考核的主要依据。

第四、本监管考评包括日常巡查、月度考评、年度考评以及师生满意度调查。

第五、监管考评方法及考评结果用途。

（一）日常巡查

1.巡查方法

日常巡查由物业服务中心相关人员负责，一般每日出一次巡查报告，巡查结果由物业服务中心按月汇总；日常巡查与整改结果当月汇总并将计入月度考评结果。巡查考评方式见附件1《四川轻化工大学黄岭校区管理服务日常巡查整改表》。

2.巡查结果的使用

2.1监管考评小组日常巡查情况与整改结果以扣分方式将在月度考评中体现。

2.2督查报告由学校相关管理人员以书面或电子邮件（特殊情况下）形式通知中标人进行整改，一般问题需三天内解决，比较紧急的事项需当日处理。

2.3在日常巡查的整改工作中，对于同一事项（地点/内容）的整改内容，整改通知单达到2张以上者（包含第2张），每同一事项单在当月物业服务费中扣除500元人民币。该费用可作为整改费用使用，但不退还中标人，第三次及以上按次数翻倍扣除。

（二）月度考评

1.考评方法

1.1月度考评原则上每月进行一次，1、2月和7-8月合并为一次考核。

1.2月度考评由物业服务中心相关人员负责组织。月考评依照合同的相关内容，参考物业督察小组当月的汇报情况，从三个考评项对中标人的物业管理服务工作进行考评。

1.3月度考评小组考评后出具月度考评结果及整改意见，见附件3《四川轻化工大学黄岭校区管理服务投诉整改通知单》。中标人收到月度考评结果及整改建议后应在3天内回复整改工作安排，并按整改期限要求完成整改。

1.4合同月度考评综合得分计算方式，见附件4《月度考评综合得分计算表》。

2.考评结果用途

2.1月度综合考评情况决定当月物业管理费支付情况。

2.2月度综合考评项满分为100分，0-79分为不合格，80-89分为合格，90分以上为优秀；考评合格，按照采购人验收办法，执行中期验收，验收合格，采购人按约定支付当月的物业服务费。

2.3月度综合考评不合格（得分低于80分），则按每分对应月物业管理费1%的额度扣除（可作为整改费用使用，但不退还中标人）。

2.4考评小组月度考评过程中提出的整改项目，由中标人在规定期限内按考评小组要求进行整改。在次月考评工作时进行验收，如有未达到整改标准的事项，按照每项1000元的标准进行扣除，整改事项可累计，在次月的物业服务费中扣除，用于采购人另行请有资质的公司完成相应的工作，资金不足部分在下一个月的物业管理费中继续抵扣至扣足为止，或由中标人向采购人直接交付。

2.5月度考评得分作为年度考评以及合同到期考评的重要参考依据。一年内三次月度考核不合格，次月（限期整改）后仍低于80分，甲方有权解除合同，中标人退场并赔偿甲方相关损失。

第六、考评及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非中标人原因或不可抗力原因等造成物业服务质量达不到标准的不扣分。其它原因造成物业服务质量达不到标准的，中标人能在本考评月内针对发现的问题及时改善并能达到采购人的管理要求，该问题可不作扣分处理。

第七、有下列情况之一的，经采购人核查，告之中标人确认后，给予相应处罚：

1.1 物业管理服务中工作人员实际到岗人数不能少于合同中约定的最低人员配置，未达到配置要求，扣除相应人员费用外，按缺编数以2000元/人.月为标准计算违约金。投标人中标后入场前7日须提供拟派人员培训花名册、身份证相关信息，入场后中标人需每月提供项目人员工资发放电子回单交采购人查验，花名册人员若有更换，应提前向采购人报备。

1.2 因团队或个人渎职、失职或对重大问题失察产生严重后果的，经采购人和中标人双方确认后，每次扣除物业服务费1万元；中标人的团队或个人遇特殊危急事件，令采购人或师生蒙受重大损害(失)的，经采购人和中标人双方确认后，每次给予扣除中标人2000元。

1.3 违反物业管理相关规章制度，情节比较严重，由采购人和中标人双方共同认定的责任事故，每次给予中标人扣除5000元。

2．处罚事项确定：对发生上述处罚事项的确定，按以下流程执行。

2.1由采购人根据物业的考评得分情况、中标人报告以及其它途径确认处罚事项，经中标人确认后（如中标人对处罚事项有异议，可书面向物业管理服务监管考评工作小组申诉），向物业管理服务考评工作小组提出书面报告，说明处罚理由、金额。

2.2四川轻化工大学物业管理服务考评工作小组按照上述处罚办法在两周内对后勤保障部提交的报告给予批复。

2.3采购人根据物业管理服务考评工作小组的批复意见对中标人进行处罚。

第八、中标人对考评结果和需整改项目有申诉和解释权，经确认属实，考评小组可对考评结果予以调整。确有争议的，决定权归考评小组。

第九、凡因校方的原因造成的问题不能按时或及时解决的，不纳入本考核办法。

第十、本考评实施细则为合同的组成部分，中标人物业管理服务的绩效结果与采购人的支持配合有很大关系，采购人应在物业管理事务决策、物业服务费支付、各职能部门的协调方面给予及时、有力的支持与配合。

第十一、监管及考评不涉及对中标人内部运作的参与，但是现场管理人员的请假、休息需报物业服务中心备案。

第十二、本实施细则由四川轻化工大学后勤保障部负责解释，并作为四川轻化工大学黄岭校区管理服务委托合同的附件，双方盖章后生效。

附件1：四川轻化工大学黄岭校区管理服务日常巡查整改表

评估单位：        四川轻化工大学编号：         项目第  号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 巡查时间 |  | | |
| 巡查地点 |  | | |
| 巡查人员 |  | | |
| 巡查内容 |  | | |
| 问题与整改要求 |  | | |
| 整改期限 | 请三日内整改完毕，并递交整改情况报告。 | | |
| 巡查人签名： | | 接收人签名： | |
| 通知日期 | 年月日 | 接收日期 | 年月日 |

注：

1.本巡查整改表一式2份，物业服务中心和中标人各持一份。

2..巡查整改表中提出的整改项，每一项扣一分，结果以扣分方式将在月度考评中体现。对于同一事项（地点/内容）的整改内容，巡查整改通知单达到2张以上者（包含第2张），每同一事项单按500元人民币的方式扣除，同一事项巡查整改通知三次及以上，相应扣分和扣除金额按出现次数翻倍计算。

3.最终解释权归属采购人。

附件2：四川轻化工大学黄岭校区管理服务考评小组整改通知单

评估单位：         四川轻化工大学编号：         项目第  号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考评时间 |  | | |
| 考评地点 |  | | |
| 考评内容 |  | | |
| 考评方式 | 月考评（）年度考评（）合同到期考评（） | | |
| 问题与整改要求 |  | | |
| 整改期限 | 次月内整改完毕，并递交整改情况报告。 | | |
| 学校代表签名： | | 乙方代表签名： | |
| 通知日期 | 年月日 | 接收日期 | 年月日 |

注：

1. 本通知一式2份，物业服务中心和中标人各持一份。

2. 对于同一事项（地点/内容）的整改内容，巡查整改通知单达到2张以上者（包含第2张），每同一事项单按500元人民币的方式扣除，同一事项巡查整改通知三次及以上，相应扣分和扣除金额按出现次数翻倍计算。

3.最终解释权归属采购人。

附件3：四川轻化工大学黄岭校区管理服务投诉整改通知单

评估单位：        四川轻化工大学编号：          项目第  号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投诉时间 |  | | |
| 投诉人 |  | | |
| 投诉内容 |  | | |
| 考评方式 | 月考评（）年度考评（）合同到期考评（） | | |
| 问题与整改要求 |  | | |
| 整改期限 | 请   日内整改完毕，并递交整改情况报告。 | | |
| 学校代表签名： | | 乙方代表签名： | |
| 通知日期 | 年月日 | 接收日期 | 年月日 |

注：1. 本通知一式2份，物业服务中心和物业公司各持一份。

2. 对于同一事项（地点/内容）的整改内容，巡查整改通知单达到2张以上者（包含第2张），每同一事项单按500元人民币的方式扣除，同一事项巡查整改通知三次及以上，相应扣分和扣除金额按出现次数翻倍计算。

3. 最终解释权归属采购人。

附件4：月度考评综合得分计算表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评项目 | 考评得分 | 权重分值比例（%） | 实际得分 | 备注 |
| 日常巡查 |  | 40% |  | 月度初始分值100分，发出整改通知书一份扣1分，整改不及时或不整改的扣5分 |
| 投诉意见处理 |  | 20% |  | 月度初始分值100分，有效投诉意见一个扣1分，整改不及时或不整改的扣5分 |
| 质量考评标准评分表得分 |  | 40% |  | 物业管理服务质量考评标准评分表当月的考评平均得分 |
| 总分 |  |  |  |  |

注：1. 本通知一式2份，物业服务中心和物业公司各持一份。

2. 考核结果80分及以上为合格，80分以下为不合格。

3. 最终解释权归属采购人。

附件5 ：四川轻化工大学黄岭校区管理服务满意度调查表

1、您对物业公司的职业素质和服务态度是否满意？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

2、您满意物业公司与师生沟通及时性、有效性吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

3、您对物业完成工作及时性、高效性满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

4、您对物业公司的综合管理服务工作满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

5、您对物业公司在公区环境的清洁服务工作上满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

6、您对校区垃圾清理转运是否满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

7、您对物业公司在校园绿化养护管理工作上满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

8、您对物业公司在负责范围的日常零星维修方面满意吗？

□满意□基本满意□不满意您的建议：

9、您对物业公司半年来的物业管理工作综合评价如何？

□满意□基本满意□不满意

10、您认为物业公司哪些方面工作是目前最需要加强的(可多选)：

□绿化管理与维护□卫生坏境整治□物业公司硬件设备□管理人员专业知识及服务意识□零星维修□无

11、 谈谈您对物业公司将来的服务发展还有何期望和建议？

附件6 四川轻化工大学物业管理服务履约验收标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 验收要点 |
| 制度建设 | 履职履责 | 是否建立完善的管理制度及履职履责情况 |
| 服务态度 | 服务规范性和服务态度情况 |
| 人员配备 | 主要岗位设置 | 负责清洁、绿化、维修安排和日常管理情况 |
| 岗位设置 | 按照合同约定合理配置人员情况 |
| 物业服务 | 行政楼 | 通道地面、门、窗台等卫生情况 |
| 会议室设施设备的卫生情况 |
| 墙面、顶棚、灯具等卫生情况 |
| 卫生间 | 卫生间巡查记录和卫生情况 |
| 墙面、顶棚、灯具、隔板、台盆等器具的卫生情况 |
| 室外公共区域 | 道路、广场、运动场等的卫生情况 |
| 校区标示标牌、宣传栏、灯杆等的卫生情况 |
| 灭四害的情况及效果 |
| 室外垃圾桶清理、清洁和摆放的情况 |
| 校区水体 | 校区水体的卫生情况 |
| 家属区 | 道路卫生情况 |
| 楼栋梯步、散水沟等卫生情况 |
| 垃圾转运情况 |
| 绿化管理 | 存活率 | 乔木植物是否达95%及以上 |
| 草坪 | 修剪时效性、整齐度、长势情况； |
| 是否有杂物、垃圾、杂草 |
| 树木 | 是否有病虫害、死株 |
| 树型美观及生长良好程度，修剪是否及时，规范 |
| 色块带 | 修剪整齐度、造型美观、长势等是否符合要求 |
| 杂草、杂物、虫害等密度是否符合要求 |
| 景观工程 | 修剪、维护、卫生及保养是否良好 |
| 零星维修 | 维修及时性 | 维修及时性 |
| 服务态度 | 服务情况 |
| 水厂制水 | 制水流程 | 制水流程、质量标准等情况 |
| 安全管理 | 水厂安全管理情况 |
| 水厂值守 | 24小时值班情况 |
| 协助工作 | 维修报修 | 服务范围内的设施设备报修工作，是否及时跟进情况 |
| 节能降耗 | 协助学校做好节能降耗的工作情况 |
| 重大活动 | 协助布置会场等工作，及卫生开展情况 |
| 其他 | 灭“四害”、防疫消毒等 | “灭四害“及防蛇工作情况，防疫工作开展及表格填写 |
| 设施设备 | 保持学校公共设施、信息栏、指示牌等设施清洁完好 |
| 防灾 | 是否做好防灾害、汛期、雨雪天气校区清洁工作 |
| 美化 | 是否协助校方做好节日、参观活动、庆典时的环境美化 |
| 评优 | 是否协助学校做好各类后勤评优、达标类活动保障 |

附件7 四川轻化工大学物业管理服务质量考评表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评分要点 | 分值 | 专家评分 |
| 制度建设  （6分） | 履职履责 | 是否建立完善的管理制度及履职履责情况 | 3 |  |
| 服务态度 | 服务规范性和服务态度情况 | 3 |  |
| 人员配备  （4分） | 主要岗位设置 | 负责清洁、绿化、维修安排和日常管理情况 | 2 |  |
| 岗位设置 | 按照合同约定合理配置人员情况 | 2 |  |
| 物业服务  （35分） | 行政楼 | 通道地面、门、窗台等卫生情况 | 2 |  |
| 会议室设施设备的卫生情况 | 2 |  |
| 墙面、顶棚、灯具等卫生情况 | 2 |  |
| 卫生间 | 卫生间巡查记录和卫生情况 | 2 |  |
| 墙面、顶棚、灯具、隔板、台盆等器具的卫生情况 | 2 |  |
| 室外公共区域 | 道路、广场、运动场等的卫生情况 | 7 |  |
| 校区标示标牌、宣传栏、灯杆等的卫生情况 | 2 |  |
| 灭四害的情况及效果 | 2 |  |
| 室外垃圾桶清理、清洁和摆放的情况 | 4 |  |
| 校区水体 | 校区水体的卫生情况 | 2 |  |
| 家属区 | 道路卫生情况 | 4 |  |
| 楼栋梯步、散水沟等卫生情况 | 2 |  |
| 垃圾转运情况 | 2 |  |
| 绿化管理  （25分） | 存活率 | 乔木植物是否达95%及以上 | **5** |  |
| 草坪 | 修剪时效性、整齐度、长势情况； | 4 |  |
| 是否有杂物、垃圾、杂草 | 2 |  |
| 树木 | 是否有病虫害、死株 | 3 |  |
| 树型美观及生长良好程度，修剪是否及时，规范 | 3 |  |
| 色块带 | 修剪整齐度、造型美观、长势等是否符合要求 | 3 |  |
| 杂草、杂物、虫害等密度是否符合要求 | 3 |  |
| 景观工程 | 修剪、维护、卫生及保养是否良好 | 2 |  |
| 零星维修（10分） | 维修及时性 | 维修及时性 | 5 |  |
| 服务态度 | 服务情况 | 5 |  |
| 水厂制水（10分） | 制水流程 | 制水流程、质量标准等情况 | 4 |  |
| 安全管理 | 水厂安全管理情况 | 4 |  |
| 水厂值守 | 24小时值班情况 | 2 |  |
| 协助工作（5分） | 维修报修 | 服务范围内的设施设备报修工作，是否及时跟进情况 | 2 |  |
| 节能降耗 | 协助学校做好节能降耗的工作情况 | 2 |  |
| 重大活动 | 协助布置会场等工作，及卫生开展情况 | 1 |  |
| 其他  （5分） | 灭“四害”、防疫消毒等 | “灭四害“及防蛇工作情况，防疫工作开展及表格填写 | 1 |  |
| 设施设备 | 保持学校公共设施、信息栏、指示牌等设施清洁完好 | 1 |  |
| 防灾 | 是否做好防灾害、汛期、雨雪天气校区清洁工作 | 1 |  |
| 美化 | 是否协助校方做好节日、参观活动、庆典时的环境美化 | 1 |  |
| 评优 | 是否协助学校做好各类后勤评优、达标类活动保障 | 1 |  |
| 考评人： | | | 100 |  |