

团 体 标 准

T/JYHQ XXXX—202X

T/CPMI 0XX—202X

高等学校物业服务质量评价规范

Specification for evaluation of property service quality in
universities

(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

中国教育后勤协会
中国物业管理协会

发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 评价原则 2

5 评价依据 2

6 评价内容 2

7 评价方法 5

8 评价程序 5

9 评价结果 7

附录 A （规范性） 高等学校物业服务质量评价指标体系及指标说明 9

参 考 文 献 46

前 言

本文件依据GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国教育后勤协会标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：XXX、XXX、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

本文件主要审查人：

本文件为首次发布。

高等学校物业服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了高等学校物业服务质量评价的原则、依据、内容、方法、程序和结果管理要求。

本文件适用于高等学校开展物业服务质量评价，也适用于物业服务企业组织及其他第三方开展高等学校物业服务质量评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2893 安全色
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 15496 企业标准体系 要求
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求
GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB/T 28220 公共图书馆服务规范
GB/T 30240.6 公共服务领域英文译写规范 第6部分：教育
GB/T 31989 高压电力用户用电安全
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范
GB 50365 空调通风系统运行管理标准
GB 50720 建设工程施工现场消防安全技术规范
CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程
XF 503 建筑消防设施检测技术规程
JGJ 59 建筑施工安全检查标准
TSG 08 特种设备使用管理规则
TSG G0001 锅炉安全技术监察规程

TSG T5002 电梯维护保养规则
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
T/JYHQ 0008 高等学校物业服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1 高等学校物业服务质量 **quality of property services in higher education institutions**
物业服务提供组织在高等学校物业服务提供场景中，满足校方管理制度、服务协议条款及师生群体需求的程度。

4 评价原则

4.1 客观性

评价组织或评价人员应按照客观事实、按照标准要求进行如实评价，不基于个人情感色彩及其他影响进行判断。

4.2 可操作性

评价应切合高等学校物业服务的实际情况，评价程序、评价方法等实用可行、便于操作。

4.3 全面性

评价应涵盖高等学校物业服务的所有内容，全面反映服务需求的满足情况，不应有选择性地实施评价。

5 评价依据

高等学校物业服务质量评价的主要依据有：
——物业服务合同或服务约定协议；
——与物业服务相关的法律法规及规章；
——物业管理行业相关的国家标准、行业标准、地方标准及团体标准；
——T/JYHQ 0008《高等学校物业服务规范》；
——其他适用要求。

6 评价内容

6.1 高等学校物业服务质量评价指标体系见表1。

表1 评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	
服务资源	服务组织	组织资质	—

			机构设置	—
	服务人员	人员配置		—
		人员资质		—
		能力培训		—
		人员形象		—
		服务环境	标志标识	—
		服务配置	物资与设备	—
服务过程	服务需求	合同需求识别		—
		服务对象需求识别		—
	服务策划	服务提供策划		—
		质量控制策划		—
	服务标准	标准体系		—
		标准导入		—
		标准制定		—
		标准应用		—
	服务实施	物业承接查验	物业承接查验	
		客户服务	服务人员形象礼仪	—
			客户服务中心	—
			信息公示	—
			校园文化活动	—
			客户投诉处理	—
			维修服务	—
		房屋及设施设备管理	一般要求	—
			房屋本体管理	—
			共用设施管理	—
			设备机房管理	—
			供配电系统管理	—
			弱电系统管理	—
			电梯系统管理	—
			给排水系统管理	—
			暖通系统管理	—
			消防系统管理	—

		秩序维护管理	出入与监控管理	-
			巡查管理	-
			消防管理	-
			停车管理	-
		环境卫生服务	保洁管理	-
			垃圾管理	-
			绿化管理	-
			消杀管理	-
			公共卫生防控	-
		应急管理	应急队伍组建	-
			应急预案编制与演练	-
			应急保障	-
			应急宣教与培训	-
			突发事件处置	-
		专项服务	生活保障服务	学生公寓管理
				教师公寓管理
				公共浴室管理
				开水间管理
			教研辅助服务	教学楼服务
				图书馆服务
				体育场馆（场地）服务
				会务服务
				实验室服务
				劳动教育服务
				特殊时段服务
			毕业离校服务	
			考试辅助服务	
			大型校园活动辅助服务	
			假期服务	
			施工管理	
服务结果	主观结果	客户满意度	-	
	客观结果	功能性	设施设备完好率	
			大型活动保障成功率	

		经济性	维修费用下降率
			增值服务续订率
		安全性	千人事故率
			隐患转化预警率
		时间性	工单响应及时率
			专项任务按期完成率
		舒适性	清洁卫生投诉
			峰值服务承载力
		文明性	服务冲突事件量
			文化融合渗透率

注：附录A给出了高等学校物业服务质量评价指标体系各级指标权重分值评价实施说明，指标体系设置满分为1000分。

6.2 除进行特定业务范围的服务质量评价，开展高等学校物业服务质量综合评价时，应按照涉及的业务选取所有评价指标。

7 评价方法

高等学校物业服务质量评价应使用以下方法：

- a) 资料查验，查阅相关资料，包括管理制度、企业标准、管理服务档案、现场工作记录等；
- b) 现场查验，实地观察服务环境、服务过程以及与客户互动等情况；
- c) 现场问答，对不能直接查验或需要佐证的，通过向相关对象设问获取相关信息；
- d) 问卷调查，对客户进行调查并统计、分析客户满意度和服务成效等信息；
- e) 客户访谈，对客户访谈，了解客户的服务感知体验、获取相关服务数据等；
- f) 其他如数据分析、抽样测量、过程再现、试验测试或实施痕迹检查等。

8 评价程序

8.1 评价准备

8.1.1 方案准备

根据评价的目的、要求，制定具体的评价实施方案。评价实施方案内容应包括：

- a) 评价的时间周期；
- b) 评价的业务内容；
- c) 评价的服务区域；
- d) 评价工作组信息；
- e) 取样的比例；
- f) 评价实施的计划安排；
- g) 评价实施的程序细则；

- h) 评价结果公布的范围;
- i) 评价人员培训方案等。

8.1.2 人员准备

8.1.2.1 成立评价工作组，人数不宜少于5人，成员应具备以下条件：

- a) 熟悉高校物业管理行业业务特点；
- b) 熟悉高校物业管理行业相关法律法规和标准；
- c) 与被评价单位无利害关系；
- d) 具有评价或审核工作的相关培训经历、工作经历，掌握并熟练运用评价方法；
- e) 具有保密意识，能保守评价过程中涉及各类商业秘密、数据、资料；
- f) 至少有1名具备从事物业服务工作的行业专业人员。

8.1.2.2 推选工作组组长，负责评价工作的整体组织。

8.1.2.3 明确工作组成员职责、分工及保密要求。

8.1.2.4 应按评价方案要求，对评价工作组成员进行评价前培训，使其熟悉评价方案、职责、分工、保密要求，掌握高等学校物业服务质量评价方法。

8.1.3 技术准备

8.1.3.1 配备评价所需的必要测量设备、工具、试验用品等物资。

8.1.3.2 制作评价记录表，评价内容需与附录A一致，不可增加、删除、改动内容而导致评价缺失公正性。

8.2 评价实施

8.2.1 首次会议

8.2.1.1 首次会议由评价工作组组织召开，被评价对象负责人及评价涉及相关成员参加。

8.2.1.2 首次会议应包括下列内容：

- a) 宣布评价方案，明确评价工作实施的安排；
- b) 沟通确认评价实施所需的资源支持内容；
- c) 说明可能造成此次评价工作提前终止的情况；
- d) 确认末次会议的时间、参会人员等信息；
- e) 了解被评价对象的基本信息，应包括物业服务企业基本情况、服务范围、服务工作开展情况。

8.2.2 评价开展

8.2.2.1 评价工作组按照评价实施方案的内容规定，携带评价所需的技术工具到达评价对象工作地点开展评价。

8.2.2.2 查看服务标准与实际服务提供现场的一致性，应包括：

- a) 对服务产生的文件、记录的真实性和有效性进行审查，包括方案、标准、制度、标识、工作记录、证件等材料。
- b) 对正在发生的服务进行观察；
- c) 对服务实施后的人员、设施设备状态进行观察；
- d) 对不能通过观察现场等进行评价的情况，采取问询、现场体验、测试、试验、情景模拟的方式进行评价。

8.2.3 评价记录

- 8.2.3.1 评价记录应在评价实施过程中同步填写。
- 8.2.3.2 同一评价内容抽样多个样本时，取其平均值作为该项最终得分。
- 8.2.3.3 评价记录应由评价人员、被评价对象确认签字。

9 评价结果

9.1 结果计算

将评价结果进行计算，并统一转换为千分制，评分计算转换如式（1）：

$$E = \frac{E_f}{E_t} \times 1000 \dots\dots\dots (1)$$

式中：
E=最终评分
E_f=涉及评分项实际总和分值
E_t=涉及评分项理论总和分值

9.2 结果应用

根据高等学校物业服务质量评价的得分，将高等学校物业服务质量划分为五个等级，等级越高，高等学校物业服务质量与水平越高，等级划分如表 2。

表 2 高等学校物业服务质量等级划分表

分值（E）	等级
950≤E≤1000	五星级服务
900≤E<950	四星级服务
800≤E<900	三星级服务
700≤E<800	达标级服务
E<700	/

9.3 评价报告

- 9.3.1.1 评价实施完成后，对此次评价的过程、评价的结果以及评价后需要进行改进的事项进行总结，形成评价报告，内容应包括：
 - a) 评价的依据
 - b) 评价的时间、地点；
 - c) 评价的人员
 - d) 评价的范围和取样的比例；

- e) 各指标评价的分值结果;
- f) 发现的相关问题;
- g) 改进的相关指导建议。

9.3.1.2 评价报告应有评价工作组组长签字。

9.4 结果反馈

召开末次会议，末次会议内容应包括：

- a) 宣布评价的结论;
- b) 说明发现的相关问题及改进建议;
- c) 对评价结果的相关异议进行沟通说明。

附录 A
(规范性)
高等学校物业服务质量评价指标体系及指标说明

高等学校物业服务质量评价指标体系见表 A。

表 A.1 高等学校物业服务质量评价指标体系及指标说明表

一级指标	二级指标	三级指标		分值	指标说明	评定方式	评分说明
服务资源	服务组织	组织资质	—	3	物业服务企业具有提供专业物业服务的营业资质。	查阅服务组织资质文件。	资质完整并有效得 3 分； 资质不完整或无效不得分。
			—	3	在经营活动中无重大违法记录，无重大安全责任事故，未收到行政处罚、未列入失信名单。	查阅处罚记录、安全责任事故记录。	无记录得 3 分； 发生一起不得分。
		机构设置	—	3	根据物业服务范围，设置组织机构和相应部门，分工明确，职责清晰。	查阅组织架构。	部门设置覆盖全部服务内容得 3 分； 未有效覆盖服务内容不得分。
	服务人员	人员配置	—	3	合理分配人力资源，确保有足够的人员负责各个服务环节。	查阅服务合同、人力配置台账，核查现场人数。	备勤人力达到100%得3分； 每少1人扣1分，扣完为止。
		人员资质	—	3	具备与岗位要求匹配的专业能力，有从业资格要求的，应取得相应证书。	查阅资格证书。	有相关有效证书得 3 分； 无相关证书或不在有效期内不得分。
		能力培训	—	3	根据物业服务范围制定各专业人员培训计划并按计划实施，内容包括但不限于服务标准、业务技能、作业安全、文化等。	查阅年度、月度培训计划及记录。	符合要求得 3 分； 无计划或未按计划实施不得分。

			-	3	服务人员熟知相关工作制度、服务标准、专业技能，能履行岗位职责。	查看服务人员技能熟练度。	符合要求得 3 分； 每不符合一处扣 1 分，扣完为止。
		人员形象	-	3	服务人员着装统一，佩戴统一服务标识，仪容仪表与行为规范符合要求。	查看服务人员仪容仪表、精神面貌、服务礼仪。	符合要求得 3 分； 每不符合一处扣 1 分，扣完为止。
	服务环境	标志标识	-	3	物业服务企业应建立企业标识管理制度，满足物业服务需求，覆盖物品标识类、人员标识类、提醒指引类、安全警示类、设施设备类、消防安全类、道路交通标识类等，同时各类标识应符合国家法律法规和相关标准的规定，如安全标识符合 GB 2894、GB 2893 的要求，消防安全标志符合 GB 13495.1、GB 15630 的要求，公共图形符号及导向系统符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 15566.1、GB/T 30240.6 等的要求，生活垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的要求。	查阅企业管理制度。	符合要求得 3 分； 无企业标识管理制度，扣 1 分，标识每不符合一项扣 0.1 分，扣完为止。
			-	3	物业管理项目对物业服务区域内各项标识（包括位置指引、消防疏散、电梯、设施设备、交通引导、安全警示、高空坠物等）进行设置，建立管理台账；标识标志设置规范，位置醒目、高度适宜，清晰完好。	查看现场标识设置。	符合要求得 3 分； 未建立台账扣 1 分，每处不符合扣 0.5 分，扣完为止。
	服务配置	物资与设备	-	3	配备符合客户要求、项目使用需求的物资和设备，保证服务的高效运行。	查看服务合同、服务方案、客户需求报告、物资和设备管理台账。	配备完整的物资设备得3分； 不足需求的100%但大于等于90%得2分；低于90%不得分。
服务过程	服务需求	合同需求识别	-	4	基于物业服务合同，对其中的客户需求进行完整识别、整理，形成清单。	查阅服务需求清单及合同比对记录。	形成完整合同需求清单且与条款一一对应得4分； 清单覆盖80%以上条款得3分； 覆盖50%~80%得2分；不足50%或未建立需求清单不得分。

		服务对象需求识别	—	4	分析客户类型，针对每一类型客户（学校管理层、后勤管理部门、教师、学生、访客）进行需求识别，形成清单。	查阅需求调研分析报告。	完成全类型客户需求分析得4分； 未开展客户需求分析不得分； 每遗漏1类客户群体扣1分，扣完为止； 需求分析不准确、不完整扣1分/类。
	服务策划	服务提供策划	—	3	根据高等学校物业的实际需求，设计具体的服务提供方案。方案应当包含服务提供的思路及具体实施方案，同时满足所在高等学校的个性化要求。	查阅服务方案及评审记录。	服务方案符合整体要求得3分； 未经过评审得1分； 无服务方案不得分。
		质量控制策划	—	3	制定详细的质量控制方案，包括但不限于各类检查、问题整改、员工技能提升等，确保所有服务活动都符合既定的标准。	查阅质量控制方案及实施记录。	有质量管控方案得2分； 有实施记录且完整得1分； 有实施记录但不完整不得0.5分； 无方案或实施记录不得分。
	服务标准	标准体系	—	3	基于高等学校物业管理需求、GB/T24421.2、GB/T15496，建立科学完善，具有可操作性和前瞻性的标准体系，编制形成标准体系表（标准体系结构图、标准明细表、标准统计表和编制说明）。	对照学校需求、国家标准要求查阅标准体系。	有符合要求的标准体系表得3分； 有标准体系标准但未完全满足要求得2分； 无标准体系表或未满足要求内容较多不得分。
		标准导入	—	2	导入标准来源涵盖国家标准、行业标准、地方标准、企业标准中适用的标准，且导入的具体标准覆盖现场所有服务内容，没有缺项、漏项或明显不适用的标准。	查阅标准转化清单。	完成适用标准100%导入得2分； 每差1项扣0.5分，扣完为止； 未开展标准导入不得分。

			标准制定	-	5	针对高等学校个性化服务需求，现有标准不能满足的，进行针对性标准制定，确保所有标准能满足现场实际使用需求。	查阅客户需求分析报告及标准。	标准满足所有需求得5分； 未满足需求每差1项扣0.5分，扣完为止； 未开展标准制定不得分。
			标准应用	-	3	有制定标准应用计划/方案，现场服务人员了解并可以出示本岗位所需标准，标准在现场得到有效实施。	查阅标准应用计划/方案并核验现场服务效果。	有计划/方案得1分，现场人员可出示岗位所需标准并满足服务标准要求得2分； 不能出示或不能满足服务标准要求，每次扣1分，扣完为止。
				-	3	定期评估服务标准的应用效果，必要时进行调整优化，以适应不断变化的服务环境。	查阅标准应用效果评估及优化记录。	有评估并进行优化得3分； 有评估但未优化或未有效优化得1分； 未开展评估不得分。
	服务实施	物业承接查验	物业承接查验	-	3	对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件。	现场检查资料清单及核查记录。	符合要求得3分； 资料缺失或未核查1项扣1分，扣完为止。
				-	4	对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收。	抽查物业共用部位、设施设备的验收记录及现场状况。	符合要求得4分； 未验收或记录不全不得分。
				-	3	新建校园物业承接项目验收时，配合学校接收移交资料，包括竣工验收资料、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等。	检查移交资料清单及接收确认记录。	符合要求得3分； 资料未接收或缺失不得分。
				-	4	对物业承接查验中发现的问题进行记录汇总，并上报学校处理。	查看问题记录及上报文件。	符合要求得4分； 未记录或未上报问题不得分。

		客 户 服 务	服务人员 形象礼仪	-	3	着装统一，保持仪容整洁。	现场检查服务人员着装是否统一、仪容是否整洁，无污渍、破损或随意搭配现象。	符合要求得 3 分； 发现 1 例不符合扣 1 分，扣完为止。
				-	4	精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明。	观察服务人员精神状态、表情、体态及行为是否符合规范。	符合要求得 4 分； 发现 1 例不符合扣 1 分，扣完为止。
				-	3	用语文明礼貌，态度温和耐心。	抽查服务人员与师生交流过程，检查用语是否规范、态度是否友好。	符合要求得 3 分； 发现 1 例不符合扣 1 分，扣完为止。
				-	2	对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。	观察服务人员与师生互动时是否有目光接触、点头示意等礼貌行为。	符合要求得 2 分； 发现 1 例不符合扣 1 分，扣完为止。
			客户服务 中心	-	3	根据物业服务合同提供现场接待服务，其服务内容宜纳入学校一站式管理平台系统。	检查客户服务中心是否提供合同约定的服务，并查看是否接入学校管理平台。	符合要求得 3 分； 未提供合同服务不得分。
				-	3	营造舒适的服务环境，宜设置师生休息区，配置椅子或沙发，提供饮用水。	现场查看休息区设置、设施配备及饮用水供应情况。	符合要求得 3 分； 未提供不得分。
				-	2	物品摆放整齐有序，文件资料分类放置。	检查服务中心物品、文件是否分类清晰、摆放整齐。	符合要求得 2 分； 发现 1 处混乱扣 1 分，扣完为止。
				-	4	现场受理等待时间宜不超过 5 分钟，遇较长时间状况应及时与来访师生沟通。	暗访或模拟师生办理业务，记录等待时间及沟通情况。	等待≤5 分钟且主动沟通得 4 分； 超时但主动沟通得 3 分；

								超时未沟通不得分。
			-	3	设置 24 小时客户服务电话，应于铃响三声内接听。	拨打服务电话，测试响应速度及接通率。	铃响≤3 声接听得 3 分； 超时接听 1 次得 1 分； 无人接听不得分。	
			-	4	提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理及投诉建议等诉求，并保留记录。	检查线上线下渠道（如电话、平台、窗口）是否齐全，并抽查记录完整性。	渠道≥3 种且记录完整得 3 分、=2 种得 2 分、=1 种得 1 分，无渠道不得分； 保留记录得 1 分、未保留记录不得分。	
			-	3	宜针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务。	检查是否提供便民服务项目及工具借用记录。	提供 1 项得 1 分； 未提供不得分。	
			-	3	制定并实施有效的回访机制。	查看回访制度、记录及问题整改情况。	有制度且执行得 3 分； 有制度且执行得 1 分； 无制度不得分。	
		信息公示	-	4	应在客户服务中心或适当区域公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等。	现场检查公示内容是否齐全、位置是否醒目。	内容完整且位置合理得 4 分； 内容完整但位置不合理得 2 分； 缺 1 项内容扣 1 分，扣完为止。	
			-	3	宜设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损。	检查公示栏设计是否与校园环境协调，内容是否更新及时。	符合要求得 3 分； 不符合不得分。	
			-	3	影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等。	抽查近期停水停电、消杀等作业的公告记录及通知方式。	提前公告且通知到位得 3 分； 公告不及时得 1 分； 未公告 1 次不得分。	

				-	3	重要事件通报宜采用书面或电子文件传递，紧急情况宜提请学校使用校园应急广播进行通知。	检查重要事件通报记录及应急广播使用流程。	符合要求得 3 分； 重要事件未通报不得分。
				-	3	公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式。	评估公示内容的可读性、规范性及形式多样性。	内容清晰、形式多样得 3 分； 不符合要求得 1 分。
				-	3	对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。	抽查公共区域是否存在违规张贴物。	无违规张贴得 3 分； 发现 1 处违规张贴未及时处理扣 1 分，扣完为止。
			校园文化 活动	-	4	确定健康、积极的活动主题，体现“服务育人”文化内涵，如低碳环保、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等。	检查活动方案的主题是否符合要求。	主题明确且符合要求得 4 分； 主题不相关不得分。
				-	3	结合学校文化特色，制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经学校同意后实施。	查看活动方案是否有学校审批意见及文化特色体现。	有审批且特色鲜明得 3 分； 有审批但特色不足得 2 分； 未经审批不得分。
				-	4	活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议。	检查意见征集记录（如问卷、座谈会）及采纳情况。	有记录且采纳合理得 4 分； 有记录但未合理采纳得 2 分； 未征集意见不得分。
				-	3	确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生。	抽查活动记录及现场管理情况（如安保、清洁）。	活动安全有序、整洁得 3 分； 秩序混乱或环境脏乱得 1 分； 发生安全事故不得分。
				-	3	对活动进行记录和宣传。	检查活动照片、总结及宣传材料（如推送、海报）。	有完整记录且宣传得 3 分； 仅有记录或宣传得 1.5 分； 无记录和宣传不得分。
				-	3	提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道。	检查投诉渠道的可用性及公示情况。	渠道≥3 种且有效得 3 分； 渠道=2 种且有效得 2 分； 渠道=1 种且有效得 1 分 无渠道不得分。
			客户投诉 处理	-	3	提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道。	检查投诉渠道的可用性及公示情况。	渠道≥3 种且有效得 3 分； 渠道=2 种且有效得 2 分； 渠道=1 种且有效得 1 分 无渠道不得分。

				-	4	客户投诉现场投诉应尽可能在现场妥善处理，事后投诉应如实记录、及时传递、及时响应。	模拟现场投诉并检查处理时效性及记录完整性。	现场处理且记录完整得 4 分； 有处理但缺失投诉处置记录得 2 分； 未处理不得分。
				-	3	投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人。	抽查投诉记录及反馈记录（如电话、短信）。	全部及时反馈得 3 分； 反馈不及时（≥2 小时）得 2 分； 未反馈或严重不及时（≥6 小时）不得分。
				-	3	对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录。	检查回访记录及投诉闭环管理情况。	有回访且闭环得 3 分； 有回访但未闭环得 2 分； 无回访扣不得分。
			维修服务	-	3	急修应在接到通知 15 分钟内到场，零修到场不超过相关约定时间。	模拟报修并记录到场时间，检查维修台账。	急修≤15 分钟、零修按约定得 3 分； 超时 1 次扣 0.5 分，扣完为止。
				-	4	维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答。	检查工具配备及作业规范性，模拟报修响应情况。	工具齐全、解答及时得 4 分； 工具缺失或解答不及时得 2 分。
				-	3	维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁。	现场检查维修区域的安全防护措施及清洁情况。	防护到位、现场整洁得 3 分； 防护不足或严重脏乱不得分。
				-	3	维修完成后宜征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度、维修效果的满意程度。	抽查维修回访记录及满意度反馈。	回访且满意度达标得 3 分； 未回访或维修不满意不得分。
				-	3	对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。	检查维修公告记录及现场防护、清理情况。	符合要求得 3 分； 未进行安全防护、隔离、现场清理不得分。

		房屋及设施设备管理	一般要求	-	4	制定设备操作规程。	检查操作规程文件及现场执行情况。	符合要求得4分； 未制定或未执行不得分。
				-	3	制定科学、规范且切实可行的运行方案，建立设备运行记录。	检查运行方案文件及设备运行台账。	符合要求得3分； 无方案或记录缺失不得分。
				-	4	制定设备维修保养计划并实施。	检查维保计划及实施记录。	符合要求得4分； 无计划或未执行不得分。
				-	3	设备的维修、保养和检测不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行。	抽查维保记录及实施时间安排。	符合要求得3分； 影响教学活动不得分。
			房屋本体管理	-	3	房屋本体保持正常使用功能，满足物业服务合同约定的要求。	抽查房屋使用状况，检查合同约定功能是否实现。	符合要求得3分； 发现1处功能失效未及时处理少得1分。
				-	4	按学校要求制定房屋本体的年度修缮计划，经学校同意后配合实施。	检查修缮计划文件及学校审批记录。	符合要求得4分； 无计划或未审批不得分。
				-	4	按学校要求对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次，并建立巡检记录。	抽查巡检记录及现场维护情况。	符合要求得4分； 未开展巡检不得分； 建立巡检标准不得分； 建立巡检记录不得分。
				-	3	每年进行1次防雷装置安全性能检测。	查看防雷检测报告及合格证明。	符合要求得3分； 未检测或不合格未处理不得分。
				-	3	应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护： 1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志； 2) 公共健身设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志。	现场检查安全标志的完整性和清晰度。	符合要求得3分； 发现1处标志缺失或损坏未处理扣0.5分，扣完为止； 未开展检查和维护不得分。

				-	3	对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档，房屋本体相关档案应根据学校要求进行管理及查阅。	检查档案管理记录及存档规范性。	符合要求得 3 分； 档案缺失或管理混乱不得分。
			共用设施 管理	-	3	道路、场地等地面平整、无破损，协调责任单位实施维护管理。	现场检查道路及场地状况，查看维护记录。	符合要求得 3 分； 发现 1 处破损未处理扣 0.5 分，扣完为止。
				-	3	道路交通标志清晰准确。	抽查交通标志的完整性和清晰度。	符合要求得 3 分； 发现 1 处标志模糊、破损或不准确未处理扣 0.5 分，扣完为止。
				-	4	路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰。	现场检查井盖状况及标识。	符合要求得 4 分； 发现 1 处井盖问题不得分。
				-	3	大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动。	抽查大门、围栏的稳固性和完整性。	符合要求得 3 分； 发现 1 处破损或松动少得 1 分。
				-	3	共用部位附加设施安装牢固，布局整齐协调，无碍观瞻。	现场检查附加设施（如管道、支架）的安装及布局。	符合要求得 3 分； 发现 1 处安装不当或影响美观扣 0.5 分，扣完为止。
			设备机房 管理	-	3	设备机房门口应有机房类别及安全标志。	现场检查机房标识及安全标志。	符合要求得 3 分； 标识缺失或错误不得分。
				-	3	门窗、锁具完好有效，有防止鼠、雀等小动物进入的设施。	检查门窗密封性及防鼠设施（如挡鼠板）。	符合要求得 3 分； 设施缺失或失效不得分。
				-	4	设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。	现场检查机房环境及温湿度记录。	符合要求得 4 分。 不符合要求不得分。
				-	3	机房内应按规定配置消防器材、通风和应急照明。	检查消防设施、通风设备及应急照明系统。	符合要求得 3 分； 未配置不得分。

				-	3	安全防护用具配置齐全，检验合格。	抽查绝缘手套、绝缘鞋等防护用具的检验记录。	符合要求得 3 分； 用具缺失、未检验不得分。
				-	3	应急设施设备用品齐全、完备，可随时启用。	检查应急工具包、备用电源等应急物资。	符合要求得 3 分； 物资缺失或失效不得分。
				-	4	设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好，机房内张贴机房管理制度及设备操作规程文件。	检查档案管理情况及制度文件张贴情况。	符合要求得 4 分； 档案缺失或未张贴制度及操作规程不得分。
			供配电系统管理	-	4	电气工作人员配备符合 GB/T 31989 要求，对未设置集控站或监控中心的配电室： 1) 10KV 电压等级且变压器容量 630KVA 及以上的，应安排专人 24h 值守； 2) 10KV 电压等级且变压器容量 630KVA 及以下的，宜安排专人值班。不具備值班条件的，应每日巡视。	检查人员资质证明及值班记录。	符合要求得 4 分； 人员资质或值守安排不合规不得分。
				-	3	按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。	检查现场。	符合要求得 3 分； 不符合要求不得分。
				-	3	应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定。	现场测试电压及接地电阻值。	符合要求得 3 分。 电压波动或接地失效不得分。
				-	3	电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观。	现场检查管线布局及设备安装情况。	符合要求得 3 分； 发现 1 处外露或安装不规范少得 1 分，扣完为止。
				-	4	高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及手套 2 次/年）。	检查测试报告及用具有效期。	符合要求得 4 分； 未测试或过期不得分。
				-	3	定期检查楼宇内照明和室外路灯是否正常，发现损坏及时修复。	抽查照明设施维护记录及现场状况。	符合要求得 3 分； 发现 1 处损坏未修复少得 1 分，扣完为止。

				-	4	公共区域配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志。	现场检查安全标志设置情况。	符合要求得 4 分； 标志缺失不得分。
				-	3	计划性停电提前通知在校人员，非计划性停电快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。	检查停电公告记录及应急电源启用测试。	符合要求得 3 分； 未通知或未启用应急电源不得分。
			弱电系统 管理	-	4	门禁、安防、楼控等系统运行正常，现场测试符合要求。	现场测试门禁刷卡、监控画面清晰度及楼控设备响应。	功能正常得 4 分； 1 项系统故障扣 1 分，扣完为止。
				-	3	设备监控系统、综合布线系统等运行正常。	检查监控系统日志及布线线路标识。	运行稳定得 3 分； 发现 1 处线路故障或监控失效扣 1 分，扣完为止。
				-	3	定期对备电系统进行放电测试，确保备电切换、停电保障功能符合设计参数。	查看备电测试记录及现场切换测试。	测试合格得 3 分； 未测试或切换失败不得分。
				-	3	遇系统故障应迅速排除，影响在校人员学习、工作或生活的情形及时告知。	模拟故障报修并记录响应时间及通知记录。	故障迅速修复且通知到位得 3 分； 超时修复或未通知不得分。
			电梯系统 管理	-	4	电梯使用符合 TSG 08 要求，运行平稳，平层准确，开关正常。	检查电梯年检报告及现场运行测试（如平层误差≤5mm）。	符合要求得 4 分； 运行异常不得分。
				-	3	轿厢保持洁净、无异味，体感温度舒适。	现场检查轿厢卫生及空调运行情况。	符合要求得 3 分； 轿厢脏污或温度不适不得分。
				-	3	电梯使用标志、年检标志、紧急救援电话及乘客注意事项张贴在轿厢醒目位置。	检查标志张贴完整性及信息准确性。	全部张贴且信息清晰得 3 分； 缺 1 项标志扣 1 分，扣完为止。
				-	3	电梯紧急电话系统保持畅通。	模拟拨打紧急电话测试接通情况。	电话畅通得 3 分； 无法接通不得分。

				-	4	电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 10min 内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织、维保单位或救援组织不能超过 30min 到场。	模拟故障报修并记录响应时间。	响应及时得 4 分； 物业或维保单位超时不得分。
				-	3	电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏。	检查维保公告记录及现场防护措施。	通知到位且防护合格得 3 分； 未通知或未防护不得分。
				-	3	电梯维保符合 TSG T5002 要求	检查维保记录。	符合要求得 3 分； 未维保或不合格不得分。
				-	3	应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。	检查及年度检测报告。	符合要求得 3 分； 未检测或不合格不得 3 分。
			给排水系统管理	-	4	水压稳定，满足正常使用，水质无异味、异色。	现场测试水压及水质，查阅检测报告。	符合要求得 4 分； 水压不足或水质不合格不得分。
				-	3	管道无明显锈蚀、无滴漏。	检查管道状况。	符合要求得 3 分； 发现 1 处滴漏扣 1 分，扣完为止。
				-	3	排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象。	检查管道状况。	符合要求得 3 分； 发现 1 处堵塞扣 1 分，扣完为止。
				-	3	设备名称与运行状态、管道流向标志符合相关要求。	检查水泵、阀门、流向等设备标识。	标志完整得 3 分； 标识缺失或错误不得分。
				-	4	二次供水卫生应符合 GB 17051 要求： 1) 生活水箱有防护网罩等安全措施，水箱周围 2m 内不应有污水管线及污染物； 2) 制定设施卫生制度并实施； 3) 管理人员每年进行一次健康检查和卫生知识培训，合格上岗；	检查水箱防护设施及年度清洗消毒报告。	符合要求得 4 分； 防护缺失或未清洗不得分。

					4) 每年对设施至少进行一次全面清洗和消毒，并对水质进行检验，发现异常及时解决； 5) 水质化验报告符合卫生标准并公示。		
			-	3	中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的相关要求执行。	检查维护管理。	符合要求得 3 分； 不符合要求不得分。
			-	3	定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀、集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井），定期清掏化粪池。	抽查检查记录及化粪池清掏证明。	按时检查且记录完整得 3 分； 未检查或记录缺失不得分。
			-	3	计划性停水应事前通知在校人员，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。	检查停水公告记录及备用水源测试。	符合要求得 3 分； 未通知或未启用备用水源不得分。
		暖通系统 管理	-	4	系统运行正常，温度体感适中。	现场测试空调出风口温度（夏季≤26℃，冬季≥18℃）。	符合要求得4分； 温度不达标不得分。
			-	4	送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒；公共场所集中空调通风系统卫生应符合WS 394要求。	检查滤网清洗记录及卫生监测报告。	符合要求得4分； 未清洗或检测不合格不得分。
			-	3	空调通风系统运行管理应符合GB 50365的要求。	检查运行管理。	符合要求得 3 分； 不符合要求不得分。
			-	3	锅炉设备的检验、检定和校验应符合TSG G0001要求。	检查锅炉年检报告。	符合要求得3分； 未年检不得分。
			-	3	锅炉设备的使用应符合TSG 08要求。	检查锅炉运行记录。	符合要求得3分； 违规使用不得分。
			-	3	冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。	现场测试冷却塔噪声值。	符合要求得3分；

								噪声超标不得分。
				-	3	管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象。	抽查暖通管道及阀门状况。	符合要求得3分； 发现1处泄漏扣1分，扣完为止。
				-	3	宜采用技术可行、经济合理的节能措施。	检查节能改造方案及实施记录。	有可行的节能措施得3分； 不符合不得分。
			消防系统 管理	-	3	消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置。	抽查楼层示意图张贴位置及内容准确性。	符合要求得3分； 缺1处示意图不得分。
				-	3	消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文。	抽查设备设施使用说明	符合要求得3分； 缺一处使用说明或不清晰扣1分，扣完为止。
				-	4	自动喷水灭火系统运行正常。	现场测试功能。	符合要求得4分； 1项设备故障不得分。
				-	4	消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常。	现场测试功能。	符合要求得4分； 1项设备故障扣2分，扣完为止。
				-	4	消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。	模拟火警测试系统响应及报警信号传输。	响应正常得4分； 系统失效不得分。
				-	3	消防正压送风、防排烟系统运行正常。	测试正压送风风量及排烟风机启停。	符合要求得3分； 风量不足或风机故障不得分。
				-	3	消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源连续供电时间应符合GB 50016的要求： 1) 建筑高度大于100m的民用建筑，不应小于1.5h； 2) 总建筑面积大于100000m²的公共建筑和总建筑面积大于20000m²的地下、半地下建筑，不应少于1.0h； 3) 其他建筑，不应少于0.5h。	测试指示灯亮度及备用电源供电时间。	符合要求得3分； 供电时间不足不得3分。

				-	3	消防设施巡查应符合GB 25201的要求。	检查巡查记录。	记录完整得3分； 不符合不得分。
				-	3	消防设备检测应符合XF 503的要求。	检查检测记录。	记录完整得3分。 记录缺失不得分。
		秩序 维 护 管 理	出入与监 控管理	-	4	按合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记。	抽查出入口登记记录。	核验规范、登记完整得4分； 1次记录不完整扣2分，扣完为止； 1例未登记或核验疏漏不得分。
				-	3	监控室24小时值班，监控有效，图像清晰。	检查监控值班记录及画面清晰度。	符合要求得3分； 画面清晰度故障未处置扣0.5分/摄像头，扣完为止； 无人值守不得分。
				-	3	监控影像资料、报警记录应当至少留存30日备查。	检查存储设备及报警记录保存周期。	留存完整得3分； 记录缺失或留存不足30日不得分。
				-	3	特殊设定区域日常出入门禁权限及门禁卡管理规范。	抽查门禁权限设置记录及门禁卡发放/回收台账。	权限分级清晰、管理规范得3分； 权限混乱或未回收离职人员门禁卡不得分。
				-	4	应根据现场情况合理制定巡查路线，定期评估路线的有效性。	检查巡查路线图及优化调整记录。	路线合理且有优化记录得4分； 路线不合理或未评估不得分。
			巡查管理	-	3	定时对校园进行安全巡查，对办公楼、实验楼、教学楼、停车场等重点部位及关键设备应增加巡查频次。	抽查巡查记录及重点区域巡查频次。	符合要求得3分； 巡查频次不足或记录缺失不得分。
				-	3	消防设施巡查应符合GB 25201的要求。	检查巡查记录。	记录完整得3分； 不符合不得分。
				-	3	消防设备检测应符合XF 503的要求。	检查检测记录。	记录完整得3分。 记录缺失不得分。
				-	3	消防设备检测应符合XF 503的要求。	检查检测记录。	记录完整得3分。 记录缺失不得分。
				-	3	消防设备检测应符合XF 503的要求。	检查检测记录。	记录完整得3分。 记录缺失不得分。

				-	3	应急工具配备齐全、方便取用。	现场检查应急工具配置及取用便利性。	工具齐全且位置合理得3分； 缺1项工具或取用不便不得分。
				-	3	发现影响教学工作生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告学校。	模拟扰乱秩序场景，观察处理流程及上报时效。	及时劝阻并上报得3分； 未劝阻或未上报不得分。
				-	4	发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离。	抽查异常事件处理记录及现场处置时效。	处置及时得4分； 未处理或超时不得分。
				-	3	遇紧急情况应及时报告学校有关部门，启动应急预案等应对措施。	检查应急预案启动记录及响应时间。	符合要求得3分； 未启动预案或延迟报告不得分。
				-	3	对异常情况处置进行记录并保存。	检查事件记录表及闭环管理情况。	记录完整且闭环得3分； 记录缺失或未闭环不得分。
			消防管理	-	4	保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。	现场检查通道无杂物堵塞、标识清晰。	符合要求得4分； 发现1处堵塞或标识缺失不得分。
				-	3	按学校要求组建志愿消防组织。	检查志愿消防队名单、职责分工及培训记录。	组织健全得3分； 未组建或职责不清不得分。
				-	3	消防控制室应实行每日24小时双人双岗值班制度。	抽查值班表及在岗人员记录。	符合要求得3分； 缺岗或单人值守不得分。
				-	3	消防控制室值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书。	检查人员资格证书原件或复印件。	全员持证得3分； 发现1人无证不得分。
				-	3	值班期间每2小时记录1次消防控制室内消防设备的运行情况。	检查设备运行日志及记录完整性。	记录完整得3分； 记录缺失或间隔超2小时不得分。
				-	3	对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整。	抽查检查记录及交接班签字确认。	符合要求得3分； 未检查或记录缺失不得分。

				-	4	值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序。	模拟火警报警，观察值班人员响应流程。	流程正确得4分； 处置错误或延迟不得分。
				-	3	对消防安全重点单位（部位）每日进行防火巡查，校医院、学生公寓、公共教室、实验室等重点区域应加强夜间防火巡查，并建立巡查记录。	检查巡查记录及夜间巡查频次。	记录完整得3分； 缺1次巡查不得分。
				-	3	每月进行防火检查并建立检查记录。	检查月度防火检查记录及整改情况。	符合要求得3分； 未检查或记录缺失不得分。
				-	3	每季度进行消防安全检查并建立检查记录。	检查季度消防安全检查记录及整改闭环。	符合要求得3分； 未检查或记录缺失不得分。
				-	3	施工现场消防巡检按GB 50720的要求执行。	抽查施工现场灭火器配置、动火作业审批记录。	符合要求得3分； 消防设施不足或未审批不得分。
				-	3	按要求适时开展消防宣传活动和消防培训。	检查活动照片、参与人数及培训考核记录。	开展1次得1分； 未开展不得分。
			停车管理	-	3	车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。	现场检查路线规划及标志可见度（如夜间反光）。	符合要求得3分； 路线混乱或标志模糊不得分。
				-	3	引导车辆在校园内按规定路线限速行驶。	观察车辆实际行驶速度及管理人员引导行为。	无超速现象得3分； 发现1例超速未制止不得分。
				-	4	有序疏导校外入口行驶区域的车辆有序进出，保持各入口畅通。	查看高峰时段车辆进出，记录疏导效率。	无拥堵得4分； 拥堵超10分钟未处理不得分。
				-	4	及时疏导占道车辆，保持校园道路畅通。	抽查占道车辆处理记录及现场管理情况。	及时处理得4分； 未及时疏导不得分。
				-	4	在管理区域规划机动车辆、非机动车停放场地，提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放。	检查停车区域划线及现场停放秩序。	划线清晰且停放整齐得4分； 车辆乱停乱放未处置不得分。
				-	4	对在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电的行为进行劝阻。	抽查公共区域电动车停放情况。	无违规停放得4分； 发现1例未劝阻不得分。

				-	3	停车场（库）应公示管理规定，收费场（库）应公布收费标准，宜支持多种支付模式。	检查公示牌内容及支付方式（如扫码、现金）。	公示清晰且支付便捷得3分； 未公示或仅支持单一支付不得分。
				-	2	停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定。	现场测试照明亮度（≥50lux）及通风设备运行情况。	符合要求得2分； 照明或通风不达标不得分。
				-	4	停车场（库）无闲杂人员等逗留或玩耍。	现场检查停车场秩序及人员管理情况。	符合要求得4分； 发现闲杂人员逗留扣0.5分/人，扣完为止。
				-	3	应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测1次，并出具检验报告。	检查近两年检测报告及整改记录。	符合要求得3分； 未检测或不合格未整改不得分。
		环 境 卫 生 服 务	保洁管理	-	4	日常保洁应制定并公示服务标准，明确作业频次和质量要求，并覆盖下列区域： 1) 校园道路、操（广）场、天台、露台等室外区域； 2) 宣传橱窗、休闲桌椅、指示牌、灯箱、标识、灯杆、雕塑、健身器材等公共设施； 3) 校园内天然水体、景观水体和相关设施； 4) 楼宇内大厅、楼道、楼梯、教室、阅览室、运动场地等室内公共区域； 5) 公共卫生间。	检查保洁标准公示文件及现场作业记录。	标准清晰且覆盖全面得4分； 未公示或覆盖不全不得分。
				-	3	保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐。	现场检查库房工具分类、标识及摆放状态。	管理规范得3分； 工具杂乱、缺少分类及标识，不得分。
				-	3	宜使用机械化设备作业。	检查设备使用记录及现场作业情况。	使用机械化设备得3分； 不符合不得分。

				-	3	清洁作业现场摆放安全标志。	抽查清洁作业区域安全标识设置情况。	标志齐全得3分； 未摆放标志不得分。
				-	3	保洁服务不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。	观察保洁作业时间安排。	合理安排得3分； 影响正常活动不得分。
				-	4	遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫。	观察现场或检查雨雪天气应急预案及清扫记录。	及时处理得4分； 未及时清扫不得分。
				-	3	定期进行建筑物外墙清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的清洁服务。	查看专项清洁合同、计划及作业记录。	按计划实施得3分； 未执行不得分。
				-	3	按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育活动的，倡导爱护环境、讲究卫生的良好风尚。	检查宣传活动记录。	满足学校要求得3分； 未满足不得分。
				-	3	定期或不定期实施校园环境、设备设施等实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录。	抽查消毒记录及药剂使用合规性。	记录完整得3分； 记录缺失不得分。
			垃圾管理	-	3	符合当地垃圾分类政策相关标准及要求。	检查垃圾分类设施及投放指南公示。	设施齐全且分类标志准确得3分； 未分类或设施不全不得分。
				-	3	按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰。	现场检查垃圾桶配置及标识完整性。	符合要求得3分； 缺1类容器或标识错误不得分。
				-	4	公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清。	检查公示内容及清运记录	公示清晰且清运及时得4分； 未公示或垃圾堆积不得分。
				-	3	垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味。	观察清运作业过程及垃圾站卫生状况。	作业规范得3分； 污水外溢或异味严重不得分。
				-	3	垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒。	抽查清洁记录及现场卫生状况。	每月清洁消毒≥3次得3分、=2次得2分，=1次得1分； 未清洁消毒不得分。

				-	3	垃圾分类应建立台账，明确垃圾去向及数量。	检查垃圾清运台账及回收单位资质证明。	台账完整得3分； 台账缺失或数据不实不得分。
			绿化管理	-	4	各类乔木植物长势良好，修剪整齐美观。	抽查植物生长状态及养护记录。	符合要求得4分； 发现1处枯死扣2分，扣完为止；发现1处修剪杂乱扣1分，扣完为止； 未开展修剪不得分。
				-	4	各类灌木植物长势良好，修剪整齐美观。	抽查植物生长状态及养护记录。	符合要求得4分； 发现1处枯死扣1分，扣完为止；发现1处修剪杂乱扣1分，扣完为止； 未开展修剪不得分。
				-	4	各类草本植物长势良好，修剪整齐美观。	抽查植物生长状态及养护记录。	符合要求得4分； 发现1处枯死扣1分，扣完为止；发现1处修剪杂乱扣1分，扣完为止； 未开展修剪不得分。
				-	3	绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。	检查绿地清洁及保护措施。	符合要求得3分； 发现1处问题不得分。
				-	3	根据植物生长习性环境温度，对植物采取相关保护措施，如北方地区冬季进行树干包裹等。	抽查植物保护状态或季节性养护记录。	措施到位得3分； 未保护不得分。
				-	3	大风、暴雨等恶劣天气来临前，应做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固。	检查养护记录。	符合要求得3分； 未加固导致倒伏不得分。
				-	3	有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，废弃物处理符合相关规定。	检查公示文件及废弃物处置记录。	符合要求得3分； 未公示或违规处置不得分。
				-	3	宜设置植物铭牌，铭牌内容应准确。	抽查铭牌信息正确性。	符合要求得3分；

							不符合不得分。
			-	3	古树名木应建立档案，周围设立统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌等。	检查档案及现场保护标志。	档案完整得3分； 档案缺失或标志损坏不得分。
			-	3	宜建设各类主题、植物专类景点；景点内各类景观要素应适合该景点的宣传、教育等功能，并满足师生游憩需求。	检查景点设计文件及使用反馈。	功能明确得3分； 不符合不得分。
			-	3	景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体等，应设置防护设施及安全提示。	现场检查防护栏及警示标志。	防护到位得3分； 防护不到位不得分。
			-	3	宜建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录等进行保管。	检查档案管理规范性。	档案完整、保管得当得3分； 不符合不得分。
			-	3	按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设。	检查活动记录。	满足学校要求得3分； 未开展或不满足学校要求不得分。
		消杀管理	-	3	公共区域无鼠害、虫害。	抽查虫鼠监测记录及现场查验。	无鼠害、虫害痕迹得3分； 发现1处新鲜活动扣1分，扣完为止。
			-	4	定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录；流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀。	检查消杀记录。	记录完整得4分； 未消杀或记录缺失不得分。
			-	3	药品应符合国家和行业规定。	抽查药品合格证明。	符合得3分； 使用违禁药品不得分。
			-	3	对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。	检查药品管理台账及操作规范。	符合要求得3分； 不符合不得分。
			-	3	作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。	检查作业公告记录	告知到位得3分； 未告知不得分。
			-	3	药品投放点警示标志清晰有效。	现场检查标志设置。	标志齐全得3分； 缺1处标志不得分。

		公共卫生 防控	-	4	定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等规定部位实施消毒作业并记录。	检查消毒记录。	记录完整得4分； 未消毒或记录缺失不得分。
			-	3	突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、食堂、学生公寓、礼堂等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作。	检查特殊时期消毒频次。	执行到位得3分； 未加强防控不得分。
			-	3	配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育。	检查培训记录。	配合开展得3分； 未配合开展不得分。
			-	3	按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。	检查预案文件及演练记录。	预案完整得3分； 无预案或未演练不得分。
			-	3	协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务。	抽查任务执行记录或从校方相关部门获取执行情况。	任务完成得3分； 未协助或协助不力不得分。
			-	3	按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。	检查事件报告记录及响应时效。	报告及时得3分； 瞒报或延迟不得分。
		应急管理 应急队伍 组建	-	3	明确相应的机构或专(兼)职人员负责应急管理工作。	检查机构及岗位职责文件。	设立专职机构或明确兼职人员 职责得 3 分； 未设立机构或未明确职责不得分。
			-	2	组建应急救援队伍，编制成员花名册。	核对应急救援队伍花名册。	有完整队伍名单得 2 分； 有完整队伍但名单不完整得 1 分； 未组建队伍不得分。
			-	4	应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系，分工明确；建立培训机制。	检查制度文件。	同时具备管理制度和培训机制得 4 分； 仅有管理制度得 2 分； 仅有培训机制得 2 分；

								为建立制度体系与培训机制不得分。
			应急预案 编制与演 练	-	3	按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于： 1) 自然灾害类事件，如地震、台风、暴雨、暴雪等； 2) 公共卫生类事件，如传染病疫情、群体性食物中毒、群体性不明原因疾病等； 3) 社会安全类事件，如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、恐怖袭击、师生非正常死亡/失踪等； 4) 事故灾难类事件，如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、水、电、气、热)等。	核对应急预案清单，抽查应急预案。	覆盖全部 4 类突发事件得 3 分； 每缺少 1 类扣 1 分，内容不完整扣 1 分/项，扣完为止。
				-	4	配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录，对应急预案进行评估和改进。	检查相关记录。	按要求开展演练且相关记录完整得 4 分； 有开展演练但相关记录不完整得 3 分； 无相关记录但能证明有开展演练得 2 分； 未开展演练不得分。
			应急保障	-	3	按学校要求利用体育场馆与场地、空地等设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅通。	现场查验。	避难场所标识清晰且通道无阻碍得 3 分； 标识缺失扣 0.5 分 1 处，扣完为止； 疏散通道堵塞扣 1 分/处； 未设立不得分。

				-	3	根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。	检查物资台账，抽查物资储备情况。	符合要求得 3 分； 有配置但有缺失得 1 分； 配置齐全但无台账，或未检查、维护、保养得 1 分； 未配置不得分。
			应急宣教与培训	-	3	配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训。	核对培训记录。	近 1 年开展培训得 3 分； 未开展不得分。
				-	3	宜设置宣传专栏和安全警示标语。	现场查验。	有设置且内容更新得 3 分； 未设置不得分。
			突发事件处置	-	3	发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，配合学校相关部门进行处理。	检查处置记录。	按预案流程处置得 3 分； 未按预案执行不得分。
				-	3	突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽速恢复秩序，消除事故带来的不良影响。	检查恢复记录。	处置及时得当得 3 分； 处置不及时或不当不得分。
				-	3	事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。	检查总结报告。	有完整总结报告得 3 分； 总结报告不完整得 1 分； 无总结报告不得分。
		专项服务	生活保障服务	学生公寓管理	4	公寓内设施设备运行正常，门窗、床、桌椅等公共设施无损坏；公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确。	现场抽查 3 间公寓。	设施完好且钥匙管理规范得 4 分； 每发现 1 处损坏扣 0.5 分，扣完为止； 钥匙缺失扣 1 分/间，扣完为止。
					3	公寓出入口应安排值班人员 24h 值班，为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务。	检查值班表及服务记录。	24h 值班且有记录完整得 3 分； 有值班但值班记录缺失得 2 分；

							无人或值班缺岗不得分。
				4	对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。	抽查登记簿。	符合要求得 4 分； 登记缺项或未上报扣 1 分/项（次），扣完为止； 未验证放行不得分。
				3	贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记。	检查物品登记表。	有物品进出登记得 3 分； 未登记扣 1 分/次，扣完为止。
				4	每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱画等行为。	核对巡查记录。	符合要求得 4 分； 有巡查但缺失记录得 1 分； 有巡查但未制止违规行为不得分； 未开展巡查不得分。
				3	收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象。	检查核对记录。	每月核对 1 次得 3 分； 未核对不得分。
				3	根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。	查看宣传材料。	有开展教育活动得 3 分； 未开展不得分。
				3	关注学生精神状态和身体状况，有针对性地提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门。	检查异常上报记录。	有上报记录得 3 分； 发现未上报不得分。
				3	宜在公寓设置休闲区，方便学生会客、沟通和交流。	现场查验。	设置休闲区且设施完好得 3 分； 未设置不得分。
				3	负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。	检查假期登记表。	有完整留校名单得 1 分，有定期管理记录得 2 分； 信息缺失扣 1 分/人，扣完为止；

								未开展管理不得分。
				教师公寓 管理	4	公寓内设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏。	抽查 3 间公寓。	设施完好得 4 分； 每发现 1 处损坏扣 0.5 分，扣完为止。
					3	公寓出入口应安排值班人员值班，为教师提供接待、报修等服务。	检查值班记录。	有值班且记录完整得 3 分； 有值班但值班记录缺失得 2 分； 无人或值班缺岗不得分。
					3	按合同约定对公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理。	抽查出入登记记录。	有管理及记录得 3 分； 未执行不得分。
					3	每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱画等行为。	核对巡查记录。	符合要求得 3 分； 有巡查但缺失记录得 1 分； 有巡查但未制止违规行为不得分； 未开展巡查不得分。
					3	按学校规定协助办理教师入住与退宿手续。	检查手续流程。	符合要求得 3 分； 未按规定办理不得分。
					3	对退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。	抽查空房状态。	符合要求得 3 分； 不符合扣 1 分/间，扣完为止。
				公共浴室 管理	3	按学校规定时间开放。	核对开放时间表或查阅监控记录。	准时开放得 3 分； 延迟开放或提前关闭扣 1 分/次，扣完为止。
					3	保持水温恒定，符合规定要求。	现场查验 1 分钟出水温度。	水温符合标准得 3 分； 波动超过 $\pm 2^{\circ}\text{C}$ 不得分。

					3	开放前、关闭后应对公共浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持更衣橱柜、公共卫生间等干净整洁。	现场查验。	有清洁消毒记录得 3 分； 仅清洁或消毒得 1 分； 未清洁消毒不得分。
					4	定期对花洒、地漏等设施进行检查维修和养护，保持良好运行状态。	现场查验。	每月检查、设施完好得 4 分； 未执行不得分。
				开水间管理	3	每日对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁。	现场查验。	无积水、无污渍得 3 分； 明显脏污扣 0.5 分/处，扣完为止。
					3	保持水温恒定，符合规定要求。	现场查验 1 分钟出水温度。	水温符合标准得 3 分； 波动超过±2℃不得分。
					3	设置防滑、小心烫伤等安全提示标识。	现场查验。	标识齐全得 3 分； 缺失扣 1 分/处，扣完为止。
					4	维护取水秩序。	观察现场秩序。	现场有序得 4 分； 秩序混乱未有效引导不得分。
			教研辅助服务	教学楼服务	3	教学楼整体环境秩序整洁，教室内干净整洁无异味，光线充足、体感舒适。	抽查 3 间教室。	环境达标得 3 分； 环境不达标扣 1 分/间，扣完为止。
					3	桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放。	现场查验。	符合要求得 3 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
					3	多媒体教学设备正常启用，运行良好；宜将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近。	测试设备运行。	设备状态正常得 3 分； 设备故障未及时处置不得分。
					3	按学校规定开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。	检查关闭记录。	按时关闭得 3 分； 未按规定开闭不得分。
					4	定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养。	检查维护记录。	每月维护得 4 分； 未执行不得分。

				图书馆服务	3	保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记。	抽查资产台账并核对现场。	资产完好得 3 分； 资产缺少不得分。
					3	配合教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。	检查调整记录。	有配合记录得 3 分； 未配合不得分；
					4	电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味，光线充足、体感舒适；书库内温湿度符合图书馆要求。	现场检测。	符合要求得 4 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
					3	按规定时间开馆、闭馆，闭馆前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。	检查闭馆记录。	按时关闭得 3 分； 未按规定开闭不得分。
					3	图书馆出入口应设专人值班，对人员和物品实施安全秩序管控，发现问题立即处理。	观察值班情况。	有值班且记录完整得 3 分； 有值班但值班记录缺失得 2 分； 无人或值班缺岗不得分。
					3	定时对馆内进行巡查，确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修。	检查巡查及报修记录。	符合要求得 4 分； 有巡查及报修，但缺失记录得 1 分； 有巡查但未上报故障不得分； 未开展巡查不得分。
					3	保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻。	现场观察。	秩序良好得 3 分； 秩序不佳但未劝阻不得分。
					3	配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作	检查书籍防护工作。	有配合开展防护工作得 3 分； 未执行不得分。
					3	在合同约定前提下，可参照 GB/T 28220 的要求，提供图书报刊管理工作，要求包括但不限于： 1) 书架内图书、期刊整齐有序，分布均匀；	抽查书架管理。	合同未约定，得 5 分；

						2) 各类图书、期刊、报纸应当日上架完毕; 3) 及时倒架并更改标注新架标内容; 4) 随时顺架, 发现错误立即纠正, 排架正确率不低于 95%; 5) 现刊及报纸按图书馆要求下架整理		合同约定时, 符合整体要求得 3 分; 不达标扣 1 分/项, 扣完为止。
			体育场馆 (场地) 服务	3	场馆(场地)内干净整洁无异味, 场馆内光线充足、体感舒适。	现场检测。	符合要求得 3 分; 不符合扣 1 分/项, 扣完为止。	
				4	对场馆(场地)配套设施实施检查维修和养护, 保持良好运行状态, 发现问题立即处理。	查阅检查维修记录及配套 设施状态。	有维护记录得 4 分; 未维护或未处理不得分。	
				3	配合相关部门检查水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。	查阅检查记录及现场配 置。	配置合理得 3 分; 配置不合理扣 1 分/项, 扣完为止。	
				3	体育场馆(场地)的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求。	核对检验检测报告。	通过安全检测得 3 分; 未检测或不符合未处理不得分。	
				3	游泳池服务应符合《游泳场所卫生规范》规定; 按物业服务合同约定配备救生员, 救生员应取得国家规定的职业资格证书。	检查水质报告及救生员资 质。	符合要求得 3 分; 不符合不得分。	
				3	按服务合同约定提供体育场馆(场地)的综合经营服务, 按学校要求对体育场馆(场地)进行多功能综合开发和利用。	检查经营情况。	符合合同约定要求得 3 分; 不符合不得分。	
			会务服务	3	服务预订渠道畅通, 需求受理应及时、准确, 响应快速有效。	模拟预订流程。	符合要求得 3 分; 不符合不得分。	
				3	根据主办方需求制定服务方案, 经主办方确认后实施。	检查服务方案。	有签字确认的方案得 3 分; 无方案或未确认不得分。	
				4	会议现场整洁有序, 体感舒适, 照明、音响、视频、空调等系统运行良好。	现场查验。	符合要求得 4 分; 不符合要求不得分。	
				3	会务服务人员文明礼貌、语言规范。	现场观察。	符合要求得 3 分;	

							态度生硬、用语不规范不得分。
				3	制定保密措施，对会议内容保密。	检查保密措施。	有保密制度、协议并遵守得3分； 无保密制度、协议或违反不得分。
				3	对会场设备设施进行巡视检查。	检查巡视记录。	会前检查得3分； 未检查不得分。
				2	会前对会场及外围环境进行巡查，确认安全无隐患。	检查巡视记录。	会前检查得2分； 未检查不得分。
				4	会议进行中应及时关注客户需求。	观察服务过程或模拟客户需求。	及时响应需求得4分； 未响应或不及时不得分。
				4	会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理。	模拟突发事件。	响应及时、处置得当得4分； 响应超时、处置不当不得分。
				3	会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施。	现场观察。	完整执行得3分； 执行不到位不得分。
				3	可根据主办方要求提供礼仪服务，如接待、迎宾、颁奖等。	模拟服务。	服务得当得3分； 服务不当不得分。
			实验室服务	3	实验室内供水、供电、排水等系统正常运行。	现场测试。	系统正常得3分； 故障不得分。
				2	按学校要求保管实验室备用钥匙，在学校工作人员陪同下定期进行试开演练，确保有效。	检查钥匙台账及试开记录。	钥匙完整、有效得2分； 钥匙保管不当、缺失不得分。
				3	按学校要求对实验室内区域标识、物品标识等进行设计，各项标识清晰明确。	现场查验。	标识完整得3分； 缺失扣1分/处，扣完为止。

				劳动教育 服务	4	按相关法规及学校规定设置实验废弃物临时存放区域，要求区域划分明确，标识清晰；协助和督促相关责任人依法依规存放实验废弃物，并及时交由指定部门收集处置。	检查废弃物存放。	符合要求得 4 分； 不符合不得分。
					3	宜协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位。	检查岗位清单。	提供岗位得 2 分； 未提供不得分。
					3	协助学校开展劳动教育活动，如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等。	检查活动记录。	每学期至少 1 次活动得 3 分； 未开展扣 1.5 分/学期，扣完为止。
					3	协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价，对相应岗位的劳动情况进行管理。	检查评价记录。	有指导记录得 3 分； 未评价不得分。
			特殊时段 服务	开学迎新 服务	4	主动与学校沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案及应急预案。	检查迎新方案及应急预案。	有学校确认的正式方案得 4 分； 未制定方案不得分。
					5	按学校要求做好迎新物资准备及现场布置，包括但不限于： 1) 学生公寓、教学楼、图书馆等区域的房屋、设施设备检修及集中保洁工作； 2) 布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景，电子显示屏欢迎词发布等； 3) 设置接待服务台，提供迎新宣传、服务咨询。	现场核查及检查工作记录。	符合要求得 5 分； 未满足学校要求扣 1 分/项， 扣完为止。
					4	开学期间设立新生入住办理点，引导和帮助学生办理入住手续，耐心回复学生咨询；配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作，对提前到达学校的新生行李进行集中存放和管理。	现场核查或检查工作记录。	符合要求得 4 分； 不符合要求不得分。
					4	对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。	现场观察。	道路畅通无拥堵得 4 分； 发生车辆滞留、违停未处置不得分。

					3	宜提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务	现场观察。	提供 1 项服务得 1 分，最高 3 分； 未提供不得分。
				毕业离校 服务	3	按学校要求统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续。	检查退宿记录。	有完整毕业生退宿记录得 3 分； 未按规定办理扣 1 分/人，扣完为止。
					3	现场宜悬挂毕业寄语、摆放花卉盆景；宜搭建毕业生行李存放点，提供托运服务。	现场查验。	提供 1 项服务得 1 分，最高 3 分； 未提供不得分。
					4	对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。	观察现场秩序	道路畅通无拥堵得 4 分； 发生车辆滞留、违停未处置不得分。
					3	协助毕业招聘会等相关活动的举办。	现场核查或检查工作记录。	符合要求得 3 分； 未协助或协助工作不当不得分。
					4	对毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。	抽查 5 间空房。	符合要求得 3 分； 不符合扣 1 分/间，扣完为止。
				考试辅助 服务	5	根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室课桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施。	现场核查或检查工作记录。	符合要求得 5 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
					3	大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识。	现场查验。	符合要求得 2 分； 未设置不得分。
					3	做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生。	现场核查或检查工作记录。	符合要求得 3 分； 未制止或有效制止不得分。

					3	考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。	检查考场恢复情况。	符合要求得 3 分； 未复位扣 1 分/间，扣完为止。
				大型校园 活动辅助 服务	3	根据活动的性质和目的制定服务方案，经学校确认后实施。	检查服务方案。	有学校确认的正式方案得 3 分； 未制定方案不得分。
					3	根据要求提前做好设施设备的安装调试工作、物资准备及现场布置。	现场核查或检查工作记录。	符合要求得 3 分； 未准备完善扣 1 分/项，扣完为止。
					3	协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务	查看接待方案。	符合要求得 3 分； 未有效实施扣 1 分/项，扣完为止。
					3	按学校要求进行现场秩序维护。	检查安保部署。	符合要求得 3 分； 未维护或维护不当不得分。
					3	活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁，关闭灯光、空调等设备。	检查收尾工作。	符合要求得 3 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
					3	按学校要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。	检查封楼公告。	符合要求得 3 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
				假期服务	3	协助学校相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作。	检查宣传记录。	有安全宣传教育记录得 3 分； 未开展不得分。
					3	定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓，发现隐患及时处理。	检查巡查记录。	符合要求得 3 分； 不符合不得分。
					3	对物业设施设备、教学设备设施、学生公寓内设施等进行检修维护，保持其正常使用功能	检查检修报告。	有假期检修计划及实施得 3 分；

							未执行不得分。
				5	组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁。	检查保洁记录。	有假期大扫除计划及实施得 3 分； 未执行不得分。
				1	学校要求的其他假期服务任务。	核对工作记录。	完成任务得 1 分； 未完成不得分。
			施工管理	4	配合学校做好相关施工现场管理： 1)施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证； 2)施工安全检查应符合 JGJ 59 的规定； 3)宜对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理； 4)对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。	检查施工管理记录。	符合要求得 4 分； 不符合扣 1 分/项，扣完为止。
服务结果	主观结果	客户满意度	-	3	定期开展客户满意度调查分析与量化评估。	查看客户满意度测评记录。	频次≥4 次/年得 3 分； ≥2 次/年得 2 分； ≥1 次/年得 1 分。 未开展不得分。
			-	3	对客户满意度测评过程反馈的问题进行有效响应。	抽查 10 项问题整改记录。	问题全部有效关闭得 3 分； 每出现 1 项未有效关闭扣 1 分，扣完为止。
	客观结果	功能性	设施设备完好率	3	设备系统的完好状态。	核查所有设备状态，统计完好率	完好率≥97%得 3 分； 每降低 1%扣 1 分，扣完为止。
			大型活动保障成功率	3	10 人以上活动（典礼/运动会/会议/接待等）零失误保障能力。	核查近 1 年内的活动方案、总结报告。	0 失误得 3 分； 每出现 1 次失误扣 1 分，扣完为止；

							出现 1 次导致活动产生重大影响的失误不得分。
		经济性	维修费用下降率	3	设施设备维保成效。	核查近 1 年的工单，以半年度为单位统计维修费用下降率。	下降率达 10%得 3 分； 每差 3%扣 1 分，扣完为止。
			增值服务续订率	3	师生对收费服务的持续认可度。	比对近 1 年内校园一卡通物业收费服务年度消费数据。	续订率同比增幅≥5%得 3 分； 每降低 1%扣 1 分，扣完为止。
		安全性	千人事故率	3	各类安全事故（消防/交通/自然灾害/设施伤害等）控制成效。	统计近 1 年安全事故总数，计算千人事故率。	≤2%得 3 分； 每多 1%扣 1 分，扣完为止。
			隐患转化预警率	3	隐患升级为实际事故的风险管控能力。	分析季度隐患报告与事故记录的关联性。	转化率≤8%得 3 分； 每升高 1%扣 1 分，扣完为止。
		时间性	工单响应及时率	3	工单响应的时效。	抽取近 1 年工单计算平均响应时效。	响应时长≤5 分钟得 3 分； 每超 1 分钟扣 1 分，扣完为止。
			专项任务按期完成率	3	专项任务计划的执行能力。	核查 10 个专项任务的完成日期。	与计划平均偏差≤0 个工作日得 3 分； 每超 1 天扣 1 分，扣完为止。
		舒适性	清洁卫生投诉	3	终端感知卫生质量的满意情况。	抽查近 1 年关于清洁卫生质量的投诉。	无投诉得 3 分； 出现 1 起有效投诉扣 0.5 分，扣完为止。
			峰值服务承载力	3	特殊时段（考试周/毕业季/开学季等）的服务供给能力。	统计高峰期工单完成率。	完成率≥95%得 3 分； 每降低 1%扣 0.5 分，扣完为止。
		文明性	服务冲突事件量	3	服务态度引发的师生矛盾控制情况。	分类统计 1 年内校长信箱有效投诉记录。	投诉≤0 起得 3 分； 每超 1 起扣 1 分，扣完为止。

			文化融合 渗透率	3	校园文化符号在物业服务中的体现程度。	现场核查建设的读书角/文化沙龙等文化共享空间使用频次。	单个空间使用≥15 次/周得 3 分； 每少 1 次扣 0.1 分，扣完为止； 未建设文化共享空间不得分。
--	--	--	-------------	---	--------------------	-----------------------------	---

注：如上述评定方式有出现使用后不能了解真实、完整情况的，可补充使用查阅监控、与校方相关管理部门进行沟通确认等方式辅助查证。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
 - [2] GB/T 20001.8—2023 标准起草规则 第8部分：评价标准
 - [3] TCPMI 012—2021 高等学校物业服务规范
 - [4] 程龙生. 服务质量评价理论与方法[M]. 北京：中国标准出版社，2011：60-85.
 - [5] 李晓萍. 物业管理服务质量评价与服务认证[M]. 北京：中国标准出版社，2010：26-38.
-