湘女院行字〔2024〕154号

**关于印发《湖南女子学院物业管理办法》的通知**

各部门、各单位：

《湖南女子学院物业管理办法》已经学校校长办公会研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

湖南女子学院

2024 年12月24日

**湖南女子学院物业管理办法**

**第一章  总  则**

第一条  为进一步规范学校物业管理，提升服务质量，根据《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》《长沙市学校物业管理编审指南》等法律法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条  物业是指学校公共区域道路及其它公共构筑物、植物、绿地、水体、活动场地和已经建成并投入使用的各类房屋建筑及其配套设施设备和场地；物业服务是指对房屋及其配套设施设备和相关场地进行养护、管理和安保，维护物业区域内环境卫生和相关秩序及安保的活动。

第三条  学校物业管理遵循“归口管理、分类实施”的原则，以“规范化、专业化、标准化”为目标，通过规范物业服务活动，推进物业服务标准化建设，形成权责明确、服务高效、保障有力的物业管理局面，营造安全、文明、和谐、美丽的校园环境。

第四条  本办法适用于全校区域内权属学校资产的物业管理。

**第二章 管理体制与职责**

第五条 学校加强对物业工作的领导，成立湖南女子学院物业工作领导小组。物业工作领导小组下设物业管理办公室，归口管理学校物业服务，负责处理物业管理的日常事务。办公室主任由后勤基建处处长担任。物业工作小组名单如下：

组 长：校长

副组长：分管后勤基建处副校长

成 员：后勤基建处 党政办 学生工作部 教务处 保卫部 图书馆等部门主要负责人

工作小组成员如有变动，由相应职务人员自行递补，不再另行发文。

第六条物业工作小组负责对物业服务单位进行考核，主要职责包括：

（一）负责对物业服务单位进行月考核；

（二）成员单位按照各自职责共同做好物业管理考评相关的其他工作。

物业管理办公室主要职责包括：

拟定学校物业管理制度、标准和规范；

负责学校物业服务相关的预算工作；

（三）提出物业服务需求，与选定的物业服务单位签订物业服务合同；

（四）监督物业服务单位履行物业服务合同，考核物业服务单位服务质量；

（五）协调处理学校物业服务活动管理相关问题；

（六）受理学校范围内的物业服务投诉。

第七条  物业服务单位由学校按照政府采购相关规定及程序向社会公开招标选聘物业服务机构，对外托管经营。托管单位进驻服务管理全程接受学校管理部门和管理人员的管理和监督。

第八条  物业服务单位主要职责包括：

（一）按照物业服务合同、国家有关物业服务规范提供物业服务；

（二）负责物业区域内的安全防范工作，建立完善的物业服务工作应急预案，及时处置物业服务中的突发事件；

（三）负责维护物业区域环境卫生，引导师生员工进行垃圾分类；

（四）负责物业区域内合同约定的安保服务、绿化养护、水体管理、宿舍管理；

（五）负责定期对合同约定的设施设备进行维护保养；

（六）根据学校意见及时改进物业服务；

（七）配合学校做好其他相关工作。

**第三章 物业服务界定与分类**

第九条  学校物业服务包括基础物业服务和专项物业服务。

基础物业服务是指学校与物业服务单位签署的物业服务合同中明确享有的最基本的公共性管理和服务，包括学校房屋建筑设施设备维护保养、教学及办公场馆管理服务、宿舍管理服务、保洁服务、安保服务、水体绿化养护、教师公有住房管理服务等。

专项物业服务是指超出物业服务合同基础物业服务内容的其它物业服务，如外墙及玻璃顶清洗高危专项保洁服务、新生宿舍精细化保洁服务、搬运服务、建筑垃圾清运服务等。

第十条  根据物业服务范围和内容，学校基础物业服务具体事项有：

（一）教学及办公场馆（含会议室）管理服务

楼栋内日常值班、安全检查，维护楼栋出入秩序及公共教室内卫生（专业实训室除外），开关门、开关灯、开关空调，日常检查及报修，楼栋基本教学用品的管理和发放，楼栋教师休息室的管理及其它涉及教学、办公、考试等日常事务的协调配合工作等。

（二）学生宿舍管理服务

宿舍日常值班、安全检查，突发公共事件的处理，宿舍开关门，寝室钥匙的管理，来访人员登记，公共财产的管理，公用设施设备故障的维修申报，以及维护楼栋的出入秩序等。

（三）卫生保洁服务

楼栋卫生保洁，外围环境卫生保洁，生活垃圾的清运，四害防治，化粪池、明沟、天沟、下水道、厕所的清理疏通，垃圾分类及宣传等服务工作。

（四）绿化养护服务

绿化植被的日常养护管理，活动的花卉布置摆放，园林设施、景观小品的维护管理，山林病情防治和巡查工作，枯枝树叶粉碎堆肥及堆肥站的管理和运行等。

（五）水体维护管理服务

水体日常维护，水位监控管理，水体中鱼类的投喂、监护，水体周边日常巡视等。

安全保卫服务

两个校区人员、车辆进出门的管理和校园防火、防盗工作，维持校园秩序，维护校园稳定。

（六）教师公有住房管理服务

楼道及周边的卫生保洁，楼栋生活垃圾的清运等。

（七）其他委托服务事项

美食街、门面、超市周边的环境维护，为大型活动提供服务，协助处理疫情或其他传染性疾病防控等工作。

双方签署《湖南女子学院物业服务合同》等相关合同中所约定的其他服务事项。

**第四章 服务标准与预算编制**

第十一条  按照基础物业服务分类，由后勤基建处物业管理办公室参照《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》的物业服务规范和等级标准，结合我校实际情况制定《湖南女子学院物业服务质量标准》，经物业管理考评小组审议同意后执行，作为监督考评的重要标准。

第十二条 基础物业服务费用编制预算由后勤基建处物业管理办公根据《长沙市学校物业管理编审指南》相关要求，以学校建筑面积或场地面积为计价单位，综合考虑物业服务内容、服务标准、服务成本、人员设置等进行成本初步核算。

第十三条  物业管理经费应包含基础物业服务经费和专项物业服务经费。专项物业服务费由后勤基建处物业管理办公室根据学校实际情况纳入下一年度物业管理经费预算。发生的专项物业服务费由学校从下拨的物业管理经费中支出。

**第五章 监督与考评**

第十四条 监督考评体系。物业管理办公室制定完整的监督管理体系，采用日常监督、每月考核、半年满意度测评、年度验收等方式对物业服务单位进行监督管理。

第十五条 考评办法。由物业管理办公室根据《湖南女子学院物业服务质量标准》（以下简称《标准》）结合我校实际情况和合同签订内容制定《湖南女子学院物业管理监管考评实施办法》（以下简称《办法》），物业管理考评小组参照《标准》和《办法》对物业服务单位进行考评。

第十六条 考核方式。采用不定期检查监督、标准考核、责令督促整改等监管措施。

第十七条 月考核。物业管理办公室负责学校区域内物业服务活动的监督管理，定期组织物业管理考评小组对物业服务单位进行考核评价。

第十八条 满意度测评。物业管理办公室定期组织物业管理考评小组对物业服务单位的服务质量进行满意度测评，测评主体由教师、学生及行政部门随机组成。

第十九条 年度验收。合同年度服务期满，由物业管理办公室组织验收小组对物业服务单位的服务质量进行年度验收，验收小组由物业管理考评小组及其他相关职能部门组成。

第二十条 考核结果运用。考核、满意度测评及年度验收结果与物业委托服务管理关联，考评结果作为支付物业服务费用、是否续签物业服务合同以及追究违约责任等的重要依据。

**第六章 惩处与奖励**

第二十一条 惩处情形。

（一）日常检查中口头告知物业服务单位整改或者递交书面检查整改通知书后，整改期内仍未达标的。

（二）物业服务单位承诺配备的大型设备不能投入使用影响服务质量的。

（三）经核定物业服务单位应到岗人数，出现缺岗的。

（四）月考核中考核分值低于双方签署《湖南女子学院物业服务合同》等相关合同中所约定的分值。

（五）满意度测评中测评平均分低于双方签署《湖南女子学院物业服务合同》等相关合同中所约定的分值。

（六）未按要求执行生活垃圾分类工作的。

（七）违反学校相关校纪校规的。

（八）因物业服务单位未按相关法律法规导致执法部门对学校进行处罚的。

（九）双方签署《湖南女子学院物业服务合同》等相关合同中约定的其他惩处情形。

第二十二条 惩处方式。根据双方签署《湖南女子学院物业服务合同》等相关合同中约定的条款产生的违约金从当月物业服务费中扣除。

第二十三条 奖励情形。

（一）物业服务单位员工为学校发展和建设做出重大贡献的，或维护师生利益安全被学校或市级省级媒体宣传报道的。

（二）其他认为需要奖励的情形。

第二十四条 有下列情形之一的，依法依规依纪严肃处理，并追究相关责任人的责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

（一）有章不循、玩忽职守、疏于管理、落实主体责任不力、失职失责的；

（二）因服务单位主体责任对学校造成严重不良后果的；

（三）对学生实施盗窃、猥亵等，损害学生利益或身心健康的；

（四）有其他违法违纪违规行为的。

**第七章 附则**

第二十五条 本办法对物业管理相关事项未作规定的，按照法律法规及学校相关规定执行。

第二十六条 本办法由湖南女子学院后勤基建处负责解释。

第二十七条 本办法自发布之日起实施。