

# 亳州学院学生公寓物业服务质量考核办法

为进一步加强学生公寓管理,提高公寓综合管理、服务水平,根据上级有关文件精神及学校发展实际,结合物业服务特点,特制定本考核办法。

## 一、考核指导思想

提升学生公寓物业管理服务质量,促进管理科学化和规范化,建立服务质量长效机制。

## 二、考核方法

1. 考核分为两部分,每部分 100 分。一是按照“学生公寓物业服务质量考核标准”,由学校学生公寓管理部门通过常规交叉巡查、定期抽查、突击检查等形式,按照考核内容及标准对各公寓楼物业管理工作进行考核,每周各公寓检查不少于一次,每月汇总。二是“学生公寓物业服务学生满意度”测评考核。组织学生对各公寓物业服务满意度进行学生评议,每月一次。

2. 月度学生公寓物业管理、服务考核得分=学生公寓物业服务质量考核标准\*90%+学生公寓物业服务学生满意度\*10%。

## 三、考核标准

### (一) 学生公寓物业服务质量考核标准

见附件 1。

## **(二) 学生公寓物业服务学生满意度测评**

见附件 2。

## **四、考核结果运用**

1. 月度考核得分为 90—100 分（含 90 分）时全额支付“学生公寓物业管理费”（以下简称“管理费”）；80—90（含 80 分）分时扣减当月管理费的 5%；75—80 分（含 75 分）扣减当月管理费的 10%；70—75 分（含 70 分）扣减当月管理费的 15%；低于 70 分扣减当月管理费 50%。

2. 连续三个月工作考核成绩达不到 80 分的，提交学校处理。

**五、本考核办法由学生公寓管理部门负责解释，从下发之日起施行。**

- 附件：1. 亳州学院学生公寓物业服务质量考核标准  
2. 亳州学院学生公寓物业服务学生满意度测评