

# 大楼监管工作基本要求

科室职能由服务型向管理型转变、物业管理由规范化标准化向智能化精细化转变。

高校后勤监管系统工程：政府部门依法监管、行业协会专业监管、学校职能部门合同监管、师生员工民主监管、服务企业自我监管。

## 1. 部门员工职能监管

(1) 每天检查，微信沟通：本部门监管员每天检查 3-5 栋大楼,每周巡查一遍所辖大楼，填好记录表，重要问题用微信方式与服务企业片区负责人沟通。

(2) 每月联查，见面沟通：针对平时检查中的主要问题，本部门与服务企业相关负责人每月一次有针对性联合抽查大楼，双方面对面交流沟通。

(3) 每季汇总，书面沟通：监管员每季度书面汇总上报一次大楼检查情况，原件部门存留，复印件抄送服务企业上师大总负责人。

(4) 半年小结、全年总结，会议沟通：每半年召开一次大楼物业管理小结会、每年召开一次大楼物业管理总结会，进行沟通、交流、总结和表彰。

## 2. 师生代表民主监管

选择学院师生代表及勤工俭学学生组成大楼物业民主监管团

队，随时传递、交流相关信息，每学期组织召开一次会议，听取意见和书面匿名满意度调查。

### 3. 网络平台信息化监管

建立物业监管微信工作群，及时传递、交流相关图片、语音及文字信息。

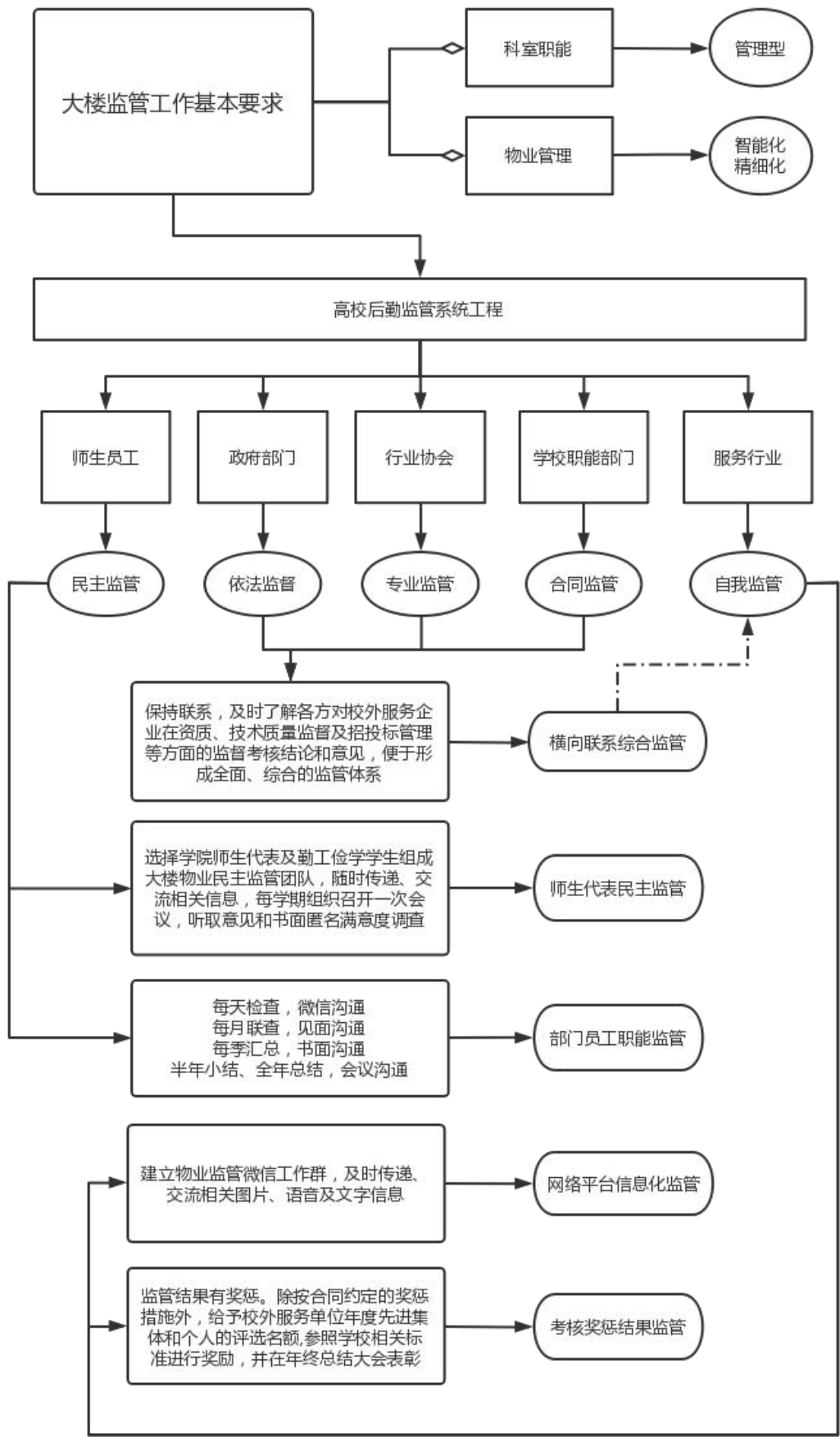
### 4. 考核奖惩结果监管

监管结果有奖惩。除按合同约定的奖惩措施外，给予校外服务单位年度先进集体和个人的评选名额,参照学校相关标准进行奖励，并在年终总结大会表彰。

### 5. 横向联系综合监管

与政府职能部门、行业协会及学校相关职能部门保持联系，及时了解上述各方对校外服务企业在资质、技术质量监督及招投标管理等方面的监督考核结论和意见，便于形成全面综合的监管体系。





# 上海师范大学大楼物业安全制度

1. 值班保安人员必须坚守工作岗位，认真维护工作秩序。当遇到大堂、电梯厅人流较多时，进行疏导，当遇到有大件物品搭乘电梯时，应予以合理安排，避免造成混乱或发生意外。在特殊情况下，如遇匪情、火灾、报警等，要坚守岗位，把好大门关，协同学校保卫处，直到警报解除。

2. 一查二看三登记，严格执行外访人员登记制度，对外来人员要详细询问、登记，发现异常情况应及时报告学校保卫处。对携带大件物品出楼的人员，应请其配合登记。

3. 值班保安人员每日三次楼内巡视检查灭火器、消防栓、报警器是否有缺失或损坏，设施设备、蓄水池等运行是否有异常，发现问题，应及时记录在《巡逻情况记录》，并及时汇报管理处和学校有关部门，进行补损或维修人员进行维修。

4. 下班或下课时，最后离开办公室或教室的人，必须关好门窗、空调，切断电源。保安人员巡视中发现教室门窗未关闭的，应及时关闭；如发现办公室门未关的，应及时报校派保卫处处理，并保护好现场做好记录。

5. 加强防盗安全管理，贵重物品及涉密资料要按规定妥善保管。看到陌生人要过问，发现形迹可疑的人要通知值班人员及学校保卫处，谨防盗窃事件发生。

6. 不准将易燃、易爆、有毒、有放射性等危险品带入或存放大

楼内。严禁在大楼内燃烧杂物或使用明火。公共区域禁止吸烟，保持干净、卫生、整洁，杜绝火苗滋生。严禁通道内堆放杂物，保证消防通道畅通。发生火灾时，保安人员负责维持秩序，引导师生疏散，在不危及人身安全的情况下抢救物资。

7.每天开始工作前，将电梯上下空载运行数次，无异常现象后方可使用，安排专人进行电梯维护。物业公司应督促维保单位做好电梯年检、年审。发生电梯困人，值班保安人员通过对讲系统询问被困者情况并给予安抚，立即通知维修人员马上到场解救被困人员。发生火灾时，负责劝阻师生进入电梯上楼，并将电梯停运迫降至首层。



# 大楼物业考核表

年 第 季度

服务项目	服务内容	满意程度					满分	得分
		非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意		
环境清洁	所辖公共区域的清洁卫生						5	
	洗手间内的清洁卫生						5	
	垃圾分类投放准确						5	
	垃圾桶（箱）内的垃圾及时清除						5	
	对公共部位定期消毒的防疫工作						5	
秩序维护	保安人员的规范服务						5	
	办公室区域内的环境安全状况						5	
	办公楼内的人员及物品进出管理						5	
	保安人员巡楼情况						5	
维修服务	维修人员的规范服务						5	
	及时响应报修服务						5	
	办公楼区域内生活用水的稳定性						5	
	公共区域的照明灯的完好情况						5	
	公共设施的完好情况						5	
综合服务	教学辅助配合情况（教具准备）						3	
	教学楼、教室门按时开关						3	
	公共区域空调、日光灯及时关闭情况						3	
	对师生诉求的响应						3	
会务服务	会务人员的服务态度、岗位规范						3	
	会场布置、设备可用、按时到位情况						3	
	会场内的整理、清洁服务						3	
配合学校	与学院的日常沟通						3	
	与学院的日常配合						3	
	对学院交办事情的响应						3	
总分						100		

服务单位签收:

检查人:

## 大楼物业“六T”考核表

学 校:

楼宇名称:

检查项目	检查内容	标准分	检查标准及检查重点	评估分
制度完善 15分	各项管理制度情况	3	大楼管理规定，大楼安全（含消防安全、治安安全等）管理和检查制度，以及日常管理与服务制度并张贴公示	
	员工守则、文明用语、操作规范	3	查看资料	
	岗位责任、值班和巡查等制度	2	查看资料	
	应急处置预案、消控室值班制度	3	查看资料	
	工作人员培训制度、考核制度	2	查看台账	
安全保障 20分	消防设施完好情况	2	检查应急照明灯、消防门、消防器材及相关维保记录。各 0.5 分	
	通道及应急疏散情况	2	查看标识指示灯，安全指示标识是否完好，有无消防疏散示意图，可现场抽查员工打开应急通道门（记录所用时间）	
	应急演练情况	3	查看记录（消防宣传与演练每年不少于 1 次）	
	技防设施情况	2	烟感监控等技防设施是否完好、底楼有无防盗设施、楼内有无不安全用电情况，有无维保记录	
	学生安全意识和基本技能	1	可现场随机抽查询问学生，了解消防逃生知识。	
	员工安全意识和基本技能	2	可现场随机抽查询问工作人员，消防应急应对处置措施。	
	其他公共设施完好	2	相关设施（电梯、避雷、强弱电等）完好，安全操作标识清晰、美观，维保规范	
	员工持证上岗、规范操作情况	1	查看资料。	
	楼内熟悉情况（包括教室安排、消防设施位置等）	1	查看台账核对课程信息是否完整准确、有无违规使用教室。	



	钥匙管理	2	钥匙是否齐备（钥匙管理查看现场和台账记录）。
	异常情形处置情况	2	异常情形（推销、不明粘贴、突发事件等）及时报告，并有记录。查看台账。
规范 管理 20分	新员工上岗培训和老员工岗位轮训	1	含消防安全、治安安全、水电气安全、操作安全等，有培训记录
	应知应会（六T知识）	1	（天天巡视检查，天天循环保洁，天天维护保养，天天节能环保，天天精细服务，天天三全育人）可现场抽查询问员工（如讲出3个可得1分）
	应知应会（业务流程、技巧和方法）	2	可现场抽查各项规章制度、岗位职责、操作流程和应急预案
	巡视楼内卫生情况	1	查看卫生安全检查记录台账，巡视记录每天不少于1次
	公共区域管理情况	1	主要查看公共区域标识指示和非机动停放有序等
	报修受理及维修响应情况	2	报修当天受理，维修半小时内响应，无跑冒滴漏现象
	通道管理情况	1	通道无杂物堆放、底楼防盗设施疏散便捷
	晨会及交接班情况	1	晨会及交接班正常开展，可通过台账查看记录
	垃圾分类情况	4	有垃圾分类宣传，垃圾分类容器齐全，按要求进行垃圾分类，标识清晰
	投诉处理情况	2	及时受理师生投诉，投诉事由的调查说明和处理结果，查记录。
	视觉管理（有名有家）情况	1	各类工器具区分用途，有名有家、合理有序、摆放规范，清洁用具有防滴水措施
	视觉管理（图案标识）情况	1	图案标识清晰，无脱落、翘起、受潮、损坏，张贴整齐美观。有脱落、损坏可相应扣分。
		员工工作规范情况	2
人性 服务 10分	信息告知公示情况	2	在大楼进出口处或区域内的明显位置，提供各类实时信息，信息公开，并有专人负责。查看有无信息栏或电子屏提供实时信息，信息时效不超过1周。
	便民服务设施	3	查看有六项（如休息区、饮水机、针线包、衣冠镜、体重秤、打气筒、

			医药箱、失物招领处等）（少一项扣 0.5 分，可以是其它服务）	
	高峰时段站立服务情况	2	每天学生进出高峰时间段，工作人员在出口处立岗服务，每次不少于 30 分钟，保障进出安全及指导垃圾分类工作。查看有无立岗（3 次，每次 30 分钟，与学生互动）	
	工作人员精神面貌情况	3	查看员工工作态度和服务礼仪（最好有相关文件）服装统一，佩戴工作牌上岗，仪表端正，文明用语，态度热情	
行为育人 15 分	富有朝气的物业管理理念	3	全体工作人员需熟知管理理念并能落实管理思路，现场询问工作人员。有良好生活方式引领的宣传。	
	楼宇党建引领及党员活动情况	4	楼宇内有专门的党建宣传栏，建立工作人员党员示范岗等。	
	多元参与的大楼物业管理模式	2	后勤、保卫、学工、服务企业、学生自我管理等多元参与的大楼物业管理模式。	
	服务示范（公示）情况	2	员工服务示范，架构健全，骨干人员名字上墙，工作有记录	
	学生参与楼宇志愿服务（或劳动）	2	查看资料	
	学生主动配合做好垃圾分类情况	2	现场查看学生垃圾投放情况	
环境育人 20 分	温馨、舒适的生活空间营造情况	3	大楼环境整洁美化，门厅、楼道、等公共空间有装饰布置，温馨舒适	
	便捷的活动空间营造情况	2	为学生提供相应活动区域，并保证使用的便捷，整洁舒适。查看现场	
	多彩的文化空间营造情况	3	大楼公共空间进行文化营造，布置要求温馨、舒适。	
	大楼四周环境情况	3	大楼四周绿化、地面整洁，门前自行车、分类垃圾桶等摆放整齐	
	外部环境情况（大厅、走廊、天台周边环境等）	2	大厅、走廊、天台等公共区域地面干燥不滑，雨天有防滑措施，墙面无明显脱落和霉斑；大厅、走廊、天台、墙面可各占 1 分	
	内部环境情况（教室、盥洗室、卫生间）	2	教室内桌椅摆放整齐，盥洗室、卫生间内无刺鼻异味，地面无明显水	

			渍，池内无污垢；教室、盥洗室、卫生间可各占1分
	工作环境情况（值班室、配电间、办公室、功能房）	2	配电间内整洁无杂物，办公室、仓库及活动场所整洁明亮，物品摆放整齐；配电间、办公室、仓库可各占0.5分
	垃圾源头减量措施情况	3	查看垃圾分类质量

总得分： \_\_\_\_\_

检查人员签字： \_\_\_\_\_

