

# 上海财经大学楼宇物业配置管理办法（试行）

## 第一章 总则

第一条 为推动各类房屋建筑资源的有效利用，实现楼宇物业配置的科学规划、集约设计、规范运行，提升楼宇物业管理效能，优化楼宇物业服务质量，根据《物业管理条例》（国务院 2007 年 8 月 26 日发布）、上海市质量技术监督局《DB31/T361-2006 上海市办公楼物业管理服务规范》、上海市质量技术监督局《DB31/T779-2014 上海市学校物业管理服务规范》、《上海财经大学招标管理办法》（校发[2016]31 号）等有关文件，结合我校实际情况，制定本办法。

### 第二条 楼宇的分类

本办法所述的“楼宇”，依据使用性质的不同分为办公楼、公共服务楼、辅助用楼三类。

（一）办公楼包括学院独用办公楼、共用办公楼（含学院合用办公楼、机关教辅办公楼）。

（二）公共服务楼包括教学楼、学生宿舍、教职工周转房、学生中心、图书馆、礼堂、体育场所、学生艺术中心、科研实验中心、档案馆、校史馆、校友馆、博物馆等。

（三）辅助用楼包括食堂、保障用房等。

第三条 学校楼宇的物业管理以模式分类、标准统一、区域统筹、

管理集约、市场运作为原则。

第四条 楼宇物业管理机构按照各楼宇的使用性质设定。管理机构承担物业单位的选择与确立、物业服务标准的制定与调整、物业合同的报批与签订、物业经费的核算与执行、物业服务质量的监督与考核等职责。

## 第二章 物业单位的确立及期限

第五条 新建单体楼宇建筑面积为 5000 m<sup>2</sup>（含）以上，或年物业服务费为 20 万元（含）以上的项目，其物业单位须经招标确立。具体按照《上海财经大学招标管理办法》（校发[2016]31 号）执行。

第六条 新建单体楼宇建筑面积小于 5000 m<sup>2</sup>或年物业服务费在 10 万元（不含）以内的项目，本着合理统筹、资源共享的原则，在同等条件下优先选聘周边物业单位，一并实施该楼宇物业服务。

第七条 一般在楼宇投入使用前 6 个月启动物业招标，中标物业单位应提前参与楼宇的移交验收，应对所移交的物业资料、管理资料及物业公共部位、公共设施设备等情况进行承接查验，并就财务、物资等办理交接手续，形成相关档案和记录，长期保存备查。

第八条 中标物业单位服务期限一般为 3 年。物业服务管理应依

据合同执行，物业合同的签订一般以一年为单位。

第九条 应重新组织招标，再次选择物业服务单位的情况：

- 1、 物业服务期届满；
- 2、 在服务期限内，物业服务单位年度考核一次不合格；
- 3、 学校规划调整，或后勤社会化布局调整的需要。

### 第三章 学院独用办公楼的物业配置管理

第十条 物业管理原则

1、 服务标准统一。学院独用办公楼的物业服务原则上按统一标准执行，标准外服务内容学院自行组织实施。

2、 预算两级管理。学校依据基本配置标准制定预算，并将基本物业费核拨给各学院支配，超出部分费用由学院自行承担。

3、 主体市场选择。相关学院作为使用单位提起物业招标和聘用物业服务单位；标的较小的，可联合项目招标或由学院自行聘用物业服务单位。

4、 公共成本定额。水、电能源等公共成本支出原则上按办公楼类型核定使用额度，超出部分费用由学院自行承担。具体按照学校能源管理有关制度执行。

第十一条 物业配置标准

学院独用办公楼按照以下标准配置基本物业服务，超出部分由学院自行制定配置标准并核算相关费用。

工种	配置标准	配置条件
保安员	2 人	
保洁员（公共区域）	3000 m <sup>2</sup> /人（建筑面积不足 3000 m <sup>2</sup> 的，按 2 人/楼计算）	
维修工	0.5 人/楼	楼宇建筑面积为 3000 m <sup>2</sup> （含）以上
水电工	0.5 人/楼	楼宇含有独立泵房
综合管理	——	
其他项目（会务等）	——	

第十二条 后勤管理处依据基本配置标准，测算各学院独用办公楼的基本物业费（单位工种年均支出成本测算方法见附件），经学校审核通过后，每年初由财务处下拨给各学院支配。

#### 第四章 公共楼宇的物业配置管理

第十三条 本章所述的“公共楼宇”，包括共用办公楼、教学楼、学生宿舍、教职工周转房、学生中心、图书馆、礼堂等。

体育场所、实验室、辅助用楼、学生艺术中心、的物业配置管理标准，由相应的物业管理机构另定。

##### 第十四条 物业配置标准

- 1、 保安员。门禁、监控、周界报警等技防保障优先，必要时根据楼宇实际情况增配安保人员。
- 2、 保洁员。教学楼一般按照 2000-3000 m<sup>2</sup>/人配置保洁人员，其他楼宇一般按照 3000-4000 m<sup>2</sup>/人配置公共区域保洁人员。
- 3、 管理、维修人员。按照校区、生活园区等单位酌情配置，区

域共享，统筹管理。

- 4、 其他服务项目，如会务人员。按照楼宇使用性质，必要时酌情增配。

第十五条 后勤管理处每年结合楼宇增减变更及功能调整情况，按照配置标准测算公共楼宇物业服务费，经学校审核通过后，每年初由财务处下拨专项预算。物业费的支出依据合同执行。

第十六条 合同外需申购耗材、服务的，物业单位应按照《上海财经大学物业单位耗材、服务申购管理办法》的规定执行，非常规申购或常规申购金额在500元（含）以上的，应通过OA内请或《上海财经大学物业单位购置耗材、服务申请表》书面向后勤管理处提出购买申请，说明申购事由、数量、金额，必要时提供使用记录，批复同意后实施。

## 第五章 物业服务的范围与标准

第十七条 楼宇物业服务范围包括：

- （一） 楼宇安保，含楼宇门岗、监控和日常巡逻；
- （二） 楼宇保洁，含公共区域日常保洁和垃圾清运；
- （三） 楼宇维修，含公共设施设备维修和保养；
- （四） 楼宇综合管理；
- （五） 其他服务项目，含会务、客房等。

## 第十八条 楼宇物业服务标准包括：

### （一）安保服务标准

- 1、 制定并落实楼宇安全服务管理制度，保障楼宇公共秩序，接受学校保卫部门业务指导并定期参与培训，及时发现、有效处置各种安全隐患和突发事件。
- 2、 规范人员、大件物品进出的问询、登记和验证，实现门禁、钥匙安全管理。图书馆做好寄包区域管理服务。
- 3、 定期巡视服务区域，重点关注消防、安全防范重点部位及相关设施设备，发现问题或隐患及时报修报备。
- 4、 配置监控安保人员的楼宇实行 24 小时值班制度并做好记录，规范完成监控影像资料、报警记录的存留与查阅，及时接听公安、消防及学校保卫部门的报警联动电话，确保信息沟通及时顺畅。
- 5、 学生宿舍实行 24 小时值班制度，严格落实违章电器检查处理机制，杜绝外人留宿。

### （二）保洁服务标准

- 1、 制定并落实楼宇环境卫生服务制度，确保卫生责任区容貌整洁。
- 2、 公共区域定时保洁，保持楼宇大厅、楼梯、地面、墙面、平台、走道、门窗、电梯间、会议室等公共区域清洁无积灰，无随意堆放杂物。公共卫生间、盥洗间、浴室、洗衣房、开水间等处洁净无异味、无积水、无污垢。
- 3、 垃圾定点存放，日产日清。食堂餐厨垃圾处理按相关规定执行。

### （三）维修服务标准

- 1、 建立并落实公共设施设备维修响应工作制度，建立维修台账。
- 2、 对楼宇地面、屋面、墙面及吊顶、门窗、楼梯等进行日常检修和保养，对安全隐患及时采取必要的处置和防护措施。
- 3、 完成各项零星维修，一般不超过 24 小时修复，合格率 100%。
- 4、 对楼宇供电系统、照明线路装置、避雷装置等设施设备进行日常检修和保养，定期巡视和监测，建立 24 小时运维值班制度，及时排除故障，做好节约用电工作。
- 5、 对楼宇给排水系统和管道等设施设备进行日常检修和清洁保养，及时排除故障，保证室内外给排水系统畅通、运行良好，保证水质供应符合国家标准，做好节约用水工作。
- 6、 中、大型维修及特种设备维修及时报学校相关部门，按照学校相关规定组织实施。

### （四）综合管理服务标准

- 1、 熟悉楼宇情况并提供向导、咨询服务，协助处置各类突发事件。
- 2、 对于教学楼，应制定和落实教学楼综合管理制度，保障正常教学秩序，做好教室和教师休息室的开放、准备、关闭各项服务。
- 3、 对于学生宿舍，应制定和落实学生宿舍综合管理制度，为学生提供水电、空调、饮用水、洗衣、烘干、储物、公共厨房（限留学生宿舍）、保洁用具等生活咨询和帮助，做好学生园区电子显示屏信息发布和管理；配合甲方计划安排，做好学生宿舍的入住、调整、退宿工作；做好学生园区内文化建设，落实文明

寝室检查评分机制，配合完成文明寝室创建和评比工作。

4、在楼宇公共区域显著位置设立禁烟标识，并劝阻吸烟行为。

（五）会务、客房、多媒体等其他服务项目，按照相关合同约定执行。

## 第六章 附则

第十九条 本办法由后勤管理处负责解释。

第二十条 本办法自发文日下月起生效，原《上海财经大学独立办公楼物业管理办法》（校发[2010]14号）相应废止。

附件 1：《上海财经大学楼宇物业费核算参考标准》

附件 2：《上海财经大学物业管理服务质量考核办法》



## 附件 1：《上海财经大学楼宇物业费核算参考标准》

### 一、单位保安员年均支出成本包含以下费用：

- 1、 年基础工资。标准为上海市最低月工资标准\*12
- 2、 年计提费。标准为上海市社保缴费基数下限\*社保缴费比例 44.6%\*12
- 3、 年加班费。标准为月基础工资/21.75\*3\*5.5（一年 11 个法定节假日按一半天数加班来计算）
- 4、 年服装费。标准为 500 元/年
- 5、 年福利费。标准为 450 元/年
- 6、 管理酬金。标准为上述 1 至 5 项合计总额\* 5%
- 7、 税金。标准为上述 1 至 6 项合计总额\*6.78%

（例：以 2017 年 4 月 1 日发布的上海市最低工资标准 2300 元/月，以及 2017 年上海市城镇保险缴费基数下限 3902 元/月计算，单位保安年均支出成本为 57381 元。）

### 二、单位保洁员年均支出成本包含以下费用：

- 1、 年基础工资。标准为上海市最低月工资标准\*12
- 2、 年计提费。标准为上海市社保缴费基数下限\*社保缴费比例 44.6%\*12
- 3、 年加班费。标准为月基础工资/21.75\*3\*5.5（一年 11 个法定节假日按一半天数加班来计算）
- 4、 年服装费。标准为 350 元/年
- 5、 年福利费。标准为 450 元/年
- 6、 管理酬金。标准为上述 1 至 5 项合计总额\* 5%
- 7、 税金。标准为上述 1 至 6 项合计总额\*6.78%

（例：以 2017 年 4 月 1 日发布的上海市最低工资标准 2300 元/月，以及 2017 年上海市城镇保险缴费基数下限 3902 元计算，单位保洁年均支出成本为 57212 元。）

### 三、单位维修工年均支出成本包含以下费用：

- 1、 年基础工资。标准为上海市最低月工资标准\*140%\*12

- 2、 年计提费。标准为上海市社保缴费基数下限\*社保缴费比例  $44.6\%*12$
- 3、 年加班费。标准为月基础工资/ $21.75*3*5.5$ （一年 11 个法定节假日按一半天数加班来计算）
- 4、 年服装费。标准为 350 元/年
- 5、 年福利费。标准为 450 元/年
- 6、 管理酬金。标准为上述 1 至 5 项合计总额\* 5%
- 7、 税金。标准为上述 1 至 6 项合计总额\* $6.78\%$

（例：以 2017 年 4 月 1 日发布的上海市最低工资标准 2300 元/月，以及 2017 年上海市城镇保险缴费基数下限 3902 元/月计算，单位维修工年均支出成本为 70373 元。）

#### 四、单位水电工年均支出成本包含以下费用：

- 1、 年基础工资。标准为上海市最低月工资标准\* $140\%*12$
- 2、 年计提费。标准为上海市社保缴费基数下限\*社保缴费比例  $44.6\%*12$
- 3、 年加班费。标准为月基础工资/ $21.75*3*5.5$ （一年 11 个法定节假日按一半天数加班来计算）
- 4、 年服装费。标准为 350 元/年
- 5、 年福利费。标准为 450 元/年
- 6、 管理酬金。标准为上述 1 至 5 项合计总额\* 5%
- 7、 税金。标准为上述 1 至 6 项合计总额\* $6.78\%$

（例：以 2017 年 4 月 1 日发布的上海市最低工资标准 2300 元/月，以及 2017 年上海市城镇保险缴费基数下限 3902 元/月计算，单位水电工年均支出成本为 70373 元。）

## 附件 2：《上海财经大学物业管理服务质量考核办法》

### 第一条 编制目的

为了给学校各项事业的发展提供高效、优质的后勤保障服务，加强对乙方服务质量的监控和考核，实现后勤保障规范化、制度化的管理，依据《DB31/T779-2014 上海市学校物业管理服务规范》、《DB31/T637-2012 上海市高等学校学生公寓管理服务规范》、《上海财经大学楼宇物业配置管理办法》等文件精神，客观地考核乙方工作，有效提高后勤服务质量，严格落实检查监督与考核机制，特制定本办法。

### 第二条 考核原则

- （一）“公开、公平、公正”的原则；
- （二）内控与外检相结合，专项考评与整体考评相结合的原则；
- （三）专业量化的原则；
- （四）考核结果与奖惩措施真实挂钩的原则。

### 第三条 考核范围

考核覆盖物业管理服务所有范围，包括独立楼宇（学生宿舍、教学楼、行政楼、办公楼、图书馆、学生中心、礼堂等）、食堂、校园环境和绿化、车辆管理、邮政和浴室服务等；考核项目包含物业管理服务所有岗位及与之相关的各项工作，包括综合管理、保洁工作、安保工作、设备设施维修、绿化养护及特色服务，以及工作中能源节约情况、经费使用效率等。

#### 第四条 考核标准

物业单位各项管理服务考核标准，参照《上海财经大学楼宇物业配置管理办法》附件中“楼宇物业考核办法”之规定，及所签订的各项管理服务合同之约定。

#### 第五条 考核方式

考核方式包括物业自查、专项抽查、学期检查、师生满意度调研、年度总评等多种。考核分为专项设定和综合设定两种，具体依据服务合同、服务规范、评分标准等文件所列内容随机抽取。

- (一) 物业自查。由各物业单位根据各自工作范围，定期或不定期的自行组织开展日常管理服务质量自查活动，每学期末进行阶段性工作总结，促进自身工作的改进和提高，自查情况、工作总结书面报学校主管部门。
- (二) 专项抽查。一般每季度一次，由学校相关部门（必要时邀请第三方专家）形成检查组，随机抽取某个服务区域、某项服务内容，对一个或多个物业单位进行抽检，并形成相关分值。
- (三) 学期检查。每学期一次，由后勤处组织学校相关部门（必要时邀请第三方专家）、师生代表、各物业单位代表形成检查组，针对某个或多个服务区域、某项或多项服务内容进行检查，并形成相关分值。
- (四) 师生满意度调查。每年度一次，由后勤处、工会、学生组织联合开展，通过线上或线下等多种方式发起问卷调查，

收集师生对各物业服务单位各项服务质量的满意程度。另外，依据学校规划或社会化布局调整情况，亦可不定期组织开展专项满意度问卷调查。

## 第六条 考核程序

（一）检查组依据考评目标，研究制定当次检查方案和评分材料；

（二）依据方案，检查组采用资料查核、现场验证、情况询问等方法对实际服务情况进行分析评价，对相关各项工作质量进行量化评分；

（三）检查组成员每人根据评分表（样表见附件）当场填写分值，署名后交还学校相关部门；

（四）学校相关部门在检查结束后汇总得分，于五个工作日内将检查得分情况反馈给各物业服务单位，并督促各单位对检查中所发现的问题进行整改。

## 第七条 考核评分

（一）物业自查。评分表参考样式见附件。后勤处依据各物业服务单位组织自评的次数、自评活动质量、自评结果、整改情况等指标予以评价。该项考评结果占年度总分的 10%。

（二）专项抽查。实行百分考核制度，评分表参考样式见附件。该项考评结果占年度总分的 25%。

（三）学期检查。实行百分考核制度，评分表参考样式见附件。该项考评结果占年度总分的 30%。

（四）师生满意度调查。该项考评结果占年度总分的 25%。

(五) 工作事故或事件、师生表彰或投诉、经费申报使用等其他特殊加减分项目占年度总分的 10%。

(六) 每年年末, 后勤处对本年度各物业单位的各项考评结果进行加权汇总, 得出各单位年度总分(以百分制计算), 计入档案并参照本办法第八条实施相应奖惩。

## 第八条 考核等级与奖惩措施

### (一) 考核等级与考核金扣奖

学校提取各物业单位当年管理酬金的 20% 作为考核金, 依据上一年度管理服务质量考评结果酌情发放。其中 5% 作为日常考核金, 用作专项检查、学期检查、满意度调查的奖惩储备金; 另 15% 作为年终总评考核金。

#### 1、 专项抽查、学期检查奖惩

序号	考核得分	扣款/次	备注
1	90 分及以上	——	物业例会进行表扬, 连续三次得分 95 分以上可免除一次考评
2	80 分至 89 分	200 元/次	
3	75 分至 79 分	500 元/次	
4	70 分至 74 分	1000 元/次	
5	60 分至 69 分	2000 元/次	物业例会进行通报批评, 限时整改
6	60 分以下	3000 元/次	连续 2 次及以上, 扣除全部日常考核金

#### 2、 满意度调查奖惩

序号	月考核得分	扣款/次	备注
1	85 分及以上		物业例会进行表扬
2	75 分-79 分		
2	70 分至 74 分	300 元/次	
3	60 分至 69 分	500 元/次	物业例会进行通报批评, 限时整改

4	60 分以下		扣除全部日常考核金
---	--------	--	-----------

### 3、年度总评奖惩

序号	年度总评得分	奖惩措施
1	95 分及以上	全额拨付年终考核金, 再按年终考核金的 20% 进行奖励
2	90 分至 94 分	全额拨付年终考核金, 再按年考核金的 10% 进行奖励
3	80 分至 89 分	全额拨付年终考核金
4	75 分至 79 分	扣除年终考核金的 10%
4	70 分至 74 分	扣除年终考核金的 20%, 并提出警告
5	60 分至 69 分	扣除年终考核金的 50%, 并提出警告。连续 2 年及以上获此分值, 甲方终止与乙方签订次年服务协议, 重新招标选择物业单位
6	60 分以下	全额扣罚年终考核金, 甲方终止与乙方签订次年服务协议, 重新招标选择物业单位

### 4、特殊项目考评

若物业单位因失职、疏漏导致工作事故或事件发生, 则根据情况的严重程度直接从考核金中扣除相应比例的金额; 如造成较严重的人身或财产损失, 当年度考核为不合格, 乙方应承担相应的法律责任。

序号	违约承诺内容	违约率	奖惩金额	备注
1	因物业单位因失职、疏漏导致如下工作事故或事件:			
	学生宿舍发生火灾	1 次	20000 元	
	学生宿舍发生失窃案	2 次以上 (含 2 次)	按学生遗失物品价值的 80%	
	教室发生失窃案	2 次以上 (含 2 次)	按学生遗失物品价值的 80%	
	物业公司工作人员校内盗窃	1 次	10000 元	

	未经甲方同意对外出租校区资源	1次	10000元	
	未经甲方同意私自使用校区资源	1次	1000元	
	未经甲方同意私自动用家具设备 (含仓库物品)	1次	500元	
	未经甲方同意私自随意搭建、施工	1次	5000元	
	发生安全生产事故	1次	2000元	
	发生明显的能源浪费情况	1次	酌情扣罚	
2	后勤处接受师生表彰、投诉(查证属实)情况	1次	酌情奖罚	存在乙方推诿、上报滞后等情况
3	合同外经费申报节约,使用有序、有效	1次	酌情奖励	
	合同外经费申报虚假,或经核实存在账物不符等情况	1次	酌情扣罚	

(二)学校鼓励物业单位在保障基本服务质量的同时,积极开拓、努力创新,主动与学校沟通,以期不断利用新技术、新手段、新方法实现集约管理成本、提升服务绩效的目的。对此表现突出的物业单位,学校设立加分项,并计入年度总评分。