# 校园环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务考核管理办法

对于本项目的考核管理，依据“榆林大学榆阳校区环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务外包项目服务合同”内容，甲方采用“日检查、月考核”相结合的方式，对乙方就“榆林大学环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务”进行监督考核。

一、后勤管理处校园管理科每日派专职检查人员对校园室内外整体环境、垃圾清运、管道畅通情况进行检查，发现问题要求乙方及时整改。如若乙方未能按甲方要求限时整改，甲方一次可扣除乙方 500 元--2000 元的服务费；当月累计超过三次未及时整改的——当月考评打分数低于 90 分，除每次扣除 500 元--2000 元的服务费以外，甲方可扣发乙方当月服务费用 10%；月考核成绩低于 60 分，甲方扣发乙方当月服务费用 50%并与乙方解除服务合同；同一合同期内累计 3 次月考评分数低于 70 分的，甲方按相应比例支付乙方费用后并与乙方解除服务合同；

二、后勤管理处每月组织考核小组对外包公司服务进行月考核评定，计算考核结果，并组织会议研讨存在问题，同时通报结果。考核结果与服务经费支付成比例，以此为依据来结算本月服务费

用。

三、评分办法及计算结果

当月考核综合分数采取“日检查”与“月考核”、满意度抽查相结合的办法,其中“日检查”平均分数占 50%,“月考核(内含满意度抽查)”分数占 50%。考核分数采用百分制,环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务费用结算按当月考核分数所对应百分比发放。

**考核得分与服务经费支付比例表**

| 序号 | 考核得分 | 发放比例 | 备注 |
|---|---|---|---|
| ① | ≥90 | 100% | 以月总金额为基数 |
| ② | ≥80 | 90% | 以月总金额为基数 |
| ③ | ≥70 | 80% | 以月总金额为基数 |
| ④ | ≥60 | 70%(一个合同期内累计达 3 次,解除合同) | 以月总金额为基数 |
| ⑤ | ＜60 | 50%，并解除合同 | 以月总金额为基数 |

后勤管理处

二〇二六年十月十二日

后附附件:

附件 1、校园环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务考核内容与评分标准。

附件 2、校园环境保洁、垃圾清运、管道疏通外包服务师生满意度抽查表。

附件 1

# 校园环境保洁、垃圾清运、管道疏通等服务考核内容与评分标准（总分 100 分+ 加分（上限 10 分））

## （一）人员管理与形象（10 分）

| 序号 | 考核内容 | 评分标准 | 扣分 |
|---|---|---|---|
| 1 | 人员到岗率 | 实际在岗人数不得低于合同约定人数的 95%。每少 1 人扣 2 分。 | |
| 2 | 仪容仪表 | 统一着装、佩戴工牌上岗。发现 1 人次未达标扣 1 分。 | |
| 3 | 劳动纪律 | 严禁脱岗、串岗、聚众聊天、玩手机。发现 1 人次扣 2 分。 | |
| 4 | 安全培训 | 每月至少组织 1 次安全培训并有记录。无记录扣 5 分。 | |

## （二）室内保洁及值班管理服务（35 分）

| 序号 | 考核区域/项目 | 考核要求 | 评分标准 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 地面、走廊、楼梯、电梯、地下室等 | 每日两扫，全天保洁；早晨要在 7:30 之前完成清扫；下午在 1:30 之前完成。 | 有明显垃圾、积水、污渍，每处扣 1 分。 | |
| 2 | 卫生间 | 洗手盆，台面，镜面每天清洁一次；地面每天拖两次；门板及拉手每天擦一次；随时冲洗未冲便池；有黄色污物沉积及时用清洗剂或洁厕剂清洗。随时清理各种乱贴乱画现象。 | 有异味、便池污渍、堵塞、纸篓满溢、台面脏乱，每项扣 2 分。各种乱贴乱画现象每处扣 1 分。 | |
| 3 | 门、窗、玻璃、窗台、天花板等 | 每天擦洗一次门厅玻璃门窗、窗台；每周擦洗一次所有公共区域的门窗、玻璃、窗台；每月清洁一次天花板及照明系统； | 有蜘蛛网、有明显积灰、手印、污迹，每处扣 1 分。 | |
| 4 | 公共设施（墙上字画、标识牌、消防箱、垃圾桶、楼梯扶手等） | 每周擦洗两次，保持墙上字画、标识牌、消防箱、垃圾桶、楼梯扶手等完好无损、干净整洁，无尘土、无污渍，无乱涂乱贴现象，无遗漏现象。 | 积灰严重、有乱贴乱画未清理，每处扣 1 分。 | |

| 序号 | 考核区域/项目 | 考核要求 | 评分标准 | 扣分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | 公共教室/实验室、教师休息室等区域 | 地面每天清扫两次，倒两次垃圾；黑板、黑板槽、讲台、讲桌每天擦两次；多媒体机柜、空调、饮水器、桌椅板凳、桌斗、台架每天保洁；灯管、电风扇每月清洁一次尘；及时清理各种乱贴、乱画。 | 室内未清扫、黑板未擦、讲台杂乱、垃圾未清理，每间扣 2 分。 | |
| 6 | 楼内值班安全管理 | 做好楼内安全管理工作，门卫值班 24 小时不间断；熟悉消防设施设备存放位置并熟练运用，确保楼内各通道、楼梯、出入口、以及大楼周边消防通道畅通；按时开关大门、教室门窗、照明灯；做好来访人员及物品出入楼登记；严禁小商小贩进入楼内；预防火灾、盗窃、踩踏等不安全事故发生。严禁值班室内有烹饪现象。 | 门卫值班员工作时间员不在岗、不履职、未按时开关大门、晚上锁门后未及时关闭公共教室内灯具、未时做好来访人员及物品出入楼登记、有小商小贩进入楼内、或楼内有设施设备丢失情况。每项扣 2 分 | |
| 7 | 检查、上报学校室内所有设施设备 | 检查室内各设施设备有无损坏，随时发现问题，及时上报 | 发现问题未及时上报，每次扣 2 分 | |

## （三）室外保洁与垃圾清运（35 分）

| 序号 | 考核区域/项目 | 考核要求 | 评分标准 | 扣分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 道路、广场、绿化带 | 每日两扫，全天保洁；早晨要在 7:30 之前、下午在 1:30 之前完成道路清扫及绿化带有白色垃圾清理；要求路面干净整洁，无垃圾、无烟头、无砖头瓦块、无积水泥沙、无污渍、无痰迹等；做到不遗漏，无卫生死角。 | 路面有烟头、纸屑、泥沙、污渍、痰迹等；绿化带有白色垃圾，每处扣 1 分。有卫生死角，1 次扣 3 分。 | |
| 2 | 室外雨水井、雨水排水沟 | 每月清理一次雨水井、雨水排水沟，雨水井、雨水排水沟井盖完好无损，井内干净整洁，无堆积物、淤泥等，确保雨水排水畅通。 | 雨水井、雨水排水沟内有堆积物、淤泥等，每处扣 1 分。 | |
| 3 | 垃圾清运 | 1、垃圾桶周围干净整洁。<br>2、生活垃圾每日倾倒 2 次（上午 10 点前、下午 20 点前完成清运），做到垃圾无堆积，垃圾不过夜，确保“日产日清”，并符合垃圾分类及环保要求；<br>3. 垃圾收集点清运后如留有遗撒，及时清 | 1、垃圾桶周围脏、乱差，每处扣 **1 分**；<br>2、未按规定时间完成清运（如早 10:00 前），每延迟 15 分钟扣 **1 分**；垃圾未 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 理；<br>4、节假日或特殊时期按学校要求增加清运频次。 | 做到“日产日清”，桶满外溢，每次扣 2 分。；<br>3.垃圾收集点清运后留有遗撒，未及时清理，每次扣 1 分；<br>4.节假日或特殊时期未按学校要求增加清运频次，每次扣 3 分。 | |
| 4 | 垃圾桶、果皮箱及垃圾清运 | 每天擦洗一遍；及时（早 9 点前）清运垃圾桶、箱的垃圾至垃圾集中点。垃圾桶、箱及周围干净整洁，无污渍，无破损、无乱涂乱贴现象；垃圾桶无垃圾堆积现象。 | 箱体脏污、破损未及时清洗或更换，每处扣 1 分；垃圾清运不及时，每次扣 1 分。 | |
| 5 | 除四害消杀 | 对室内外公共区域、卫生间、垃圾收集点等定期科学有效地进行灭四害消杀工作，特别是做好 4-11 月做好每日灭蚊工作。 | 室内外公共区域、卫生间、垃圾收集点无“四害”现象，每发现 1 处，扣 1 分。 | |
| 6 | 条椅、座凳、护栏、宣传牌、标示牌、路牌、雕塑等室外饰品清洁，建筑物、路灯杆广告清理 | 1、条椅、座凳、护栏、宣传牌、标示牌、路牌、雕塑等室外饰品每周擦洗 2 遍；<br>2、建筑物、路灯杆上张贴的广告每天检查，发现及时清理。 | 1、条椅、座凳、护栏、宣传牌、标示牌、路牌、雕塑等室外饰品有污渍，张贴的广告，有每处扣 1 分；<br>2、建筑物、路灯杆上有张贴的广告，每处扣 1 分。 | |
| 7 | 水池/水面管理 | 1、3 个水池要有专职管理员，每日要有巡查检查台账；<br>2、水池周边道路每日打扫两次，水面漂浮物每日打捞两次，早晨要在 7:30 之前完成清扫；下午在 1:30 之前完成。水池周边无垃圾、水面干净无可捞漂浮物，池底淤泥及时清理，<br>3、水池周边无人戏水、垂钓，无人滑冰、攀爬假山等，水池周围设备设施完好无损。 | 1、管理人员不在岗，没有巡查管理台账，每项扣 3 分；<br>2、水池周边有垃圾、水面有漂浮物，池底淤泥未及时清理，每处扣 1 分；<br>3、水池周边有人戏水、垂钓、滑冰、攀爬假山等情况，每处扣 2 分。 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 8 | 冬季扫雪 | 崇文路校区路段、榆林大道家属区路段、金工实训基地路段，按榆林市要求，组织人员清扫人行道积雪。 | 未按规定时间完成责任区扫雪铲冰任务，扣 10 分。 | |

## （四）管道疏通与设施维护（10 分）

| 序号 | 考核内容 | 评分标准 | 扣分 |
|---|---|---|---|
| 1 | 应急响应 | 接到报修后未在 30 分钟内到场，每次扣 1-5 分。 | |
| 2 | 疏通效果 | 管道堵塞未在规定时限内解决，导致返水或影响教学，每次扣 2-5 分。 | |
| 3 | 化粪池/隔油池 | 未按时清掏或清掏后未恢复现场，每处扣 1-2 分。 | |

## （五）安全生产与投诉（10 分）

| 序号 | 考核内容 | 评分标准 | 扣分 |
|---|---|---|---|
| 1 | 安全责任事故 | 发生一般及以上安全生产责任事故，每项扣 1-5 分，并保留追责权利。 | |
| 2 | 满意度抽查 | 满意度抽查不满意的，每份扣 1 分。 | |
| 3 | 师生投诉 | 师生投诉经查实属乙方责任的，每起扣 1-2 分。 | |
| 4 | 违规操作 | 高空作业、疏通作业、机械作业无安全防护措施，每次扣 2-5 分。 | |

## （六）加分项（10 分）

| 序号 | 考核内容 | 评分标准 | 加分 |
|---|---|---|---|
| 1 | **加 分 项**<br>**(上限 10 分)** | 1.收到师生书面表扬信、锦旗，每次加 2 分；<br>2.在上级检查、重大活动（如校庆、评估）中表现优异，加 1-5 分；<br>3.主动发现并上报校园安全隐患，经采纳每条加 1 分。 | |

考核签字确认栏

| | | |
|---|---|---|
| **合计** | **本月最终得分：** | |

**考核人签字：** **服务商现场负责人签字：**

**年 月 日**

**附件 2**

# 校园环境保洁、垃圾清运、管道疏通外包服务师生满意度抽查表

**抽查日期：**_____年___月___日　**被抽查人所在区域：**_____

**被抽查人身份：**　☐ 教师 ☐ 行政人员 ☐ 本科生 ☐ 研究生 ☐ 其他_____

**一、满意度评分（请在对应栏目打″√″）**

| 序号 | 考核项目 | 评价内容 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **公共区域保洁** | 教学楼、办公楼走廊、楼梯、大厅等公共区域地面清洁、无杂物、无污渍 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | **卫生间保洁** | 卫生间无异味、台面镜面洁净、便池无污垢 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | **垃圾清运及时性** | 垃圾收集点、楼层垃圾桶清运及时，无满溢、无堆积过夜现象 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | **管道疏通响应速度、疏通质量** | 报修后工作人员到达现场及时，疏通及时，疏通后排水通畅，无反复堵塞现象，施工后现场清理到位 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | **作业人员服务态度** | 保洁、清运、疏通人员礼貌待人，着装规范，操作文明 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6 | **总体满意度** | 对上述外包服务整体评价 | ☐ | ☐ | ☐ |

**二、具体问题反馈**

**1. 近一个月内，您所在区域是否出现过以下情况？（可多选）**

☐ 垃圾满溢未及时清运　　☐ 卫生间保洁不到位（异味、脏污等）

☐ 公共区域长期未清扫　　☐ 管道堵塞报修后响应迟缓

☐ 疏通施工后现场未清理　　☐ 作业人员服务态度差

☐ 作业过程中噪音/异味影响教学办公　☐ 以上均未出现

**2. 您认为目前服务中最需要改进的方面是：**

_____

**3. 其他意见或建议：**

_____

**三、满意度等级判定（由考核人员填写）：**

☐ 满意　　☐ 基本满意　　☐ 不满意

**被抽查人签字：**_____　**考核人员签字：**_____　**日期：**_____