

东 莞 市 长 安 实 验 中 学

东莞市长安实验中学物业管理费支出项目 整改情况报告

长安实验中学物业管理费支出项目是解决学校自有后勤服务存在的问题、进一步保障学校后勤服务的重要组成部分。校方于 2022 年 11 月提出购买后勤服务的请示，2023 年 3 月获得批复同意立项。

2023 年物业管理费支出项目实施范围包括两个阶段。2023 年 1 月-7 月为我校本部校区由自有后勤服务统筹处理，不在本次绩效评价范围内。2023 年 1 月—7 月二校区物业管理服务通过广东政府采购智慧云平台确定供应商为东莞市中清物业管理有限公司，服务期限为 7 个月。合同到期后，按照学校后勤管理工作市场化要求，将学校本部校区与二校区物业管理工作全部打包，通过广东政府采购智慧云平台确定供应商为东莞长安城市空间运营管理有限公司，合同期为 2023 年 8 月-2023 年 10 月，合同期满后延续了 2 个月到 2023 年 12 月 31 日结束。两个阶段的物业管理服务实施内容主要包括校园安保、校园保洁、绿化养护与

水电维修四项内容。

根据第三方评价机构东莞市城市学院《长安实验中学物业管理费支出项目绩效评价报告》提示，我校在项目实施工程中虽能按时完成所有项目且满足学校后勤保障需求，但仍有改善和规范的空间。我校在收到评价报告后，迅速组织相关部门，对照评价报告，认真整改落实，现将整改落实情况汇报如下：

一、强化合同管理与人员资质审核

（一）加强合同管理的精细化，落实契约精神。在签订物业管理服务合同时，明确对物业服务人员的任职资质，例如年龄、学历等，提出具体要求，并设定相应的违约责任。

（二）建立严格的人员资质审核机制。对物业服务人员的资质进行逐一核查，确保其符合合同约定。特别是对于保安人员，必须要求其提供有效的“保安人员证”等资质证明。此外，定期对物业服务人员进行资质复审，对不符合要求的人员进行及时调整。防止不具备相应资质的人员进入服务团队，以确保服务团队的整体素质和专业性。

（三）及时更新物业服务人员信息，了解和掌握物业团队的最新动态，确保物业人员花名册的准确性。同时，通过定期的培训，提升服务人员的专业技能和服务意识，促使其更好地服务学校。

二、完善服务质量考核与监管机制

（一）完善服务质量评价，落实监管责任。根据《物业管理服务质量月度考核表》对第三方物业公司实行不定期的监督检查以及对管理情况进行月度评分。对于时间紧、任务重的问题，及时向物业公司反馈，责令其整改。

（二）落实整改环节，形成闭环。定期与第三方物业公司进行沟通与交流，详细分析扣分背后的深层次原因，在明确具体原因后，共同探讨服务过程中遇到的问题和解决方案。属于物业公司履约不力的，责令其制定详细的整改计划，并设立明确的整改时间表，确保问题得到根本解决，以持续提升物业服务质量。

（三）将合同考核结果与合同终止挂钩，增设明确的合同终止条件。增加关于服务质量扣分的具体规定，如连续多次在关键考核项上扣分，将触发合同终止条款，保留校方终止合同的权利。

三、完善服务产出指标体系

（一）细化校园保洁指标

制定详尽的清洁计划和标准，包括清洁频次、使用的清洁剂和设备、以及各区域的具体清洁要求。建立严格的检查制度，确保所有区域均达到既定的清洁标准。

（二）强化绿化维护指标

制定详细的绿化养护计划，包括植物修剪、浇水、施肥和病

虫害防治等。采用定量化指标评估绿化质量，如植物生长状态、绿地整洁度及植被覆盖率等。

（三）优化水电维修服务指标

制定具体的维修和保养计划，包括定期检查的频次、维修响应时间、以及更换设备的周期等。采用故障处理及时性和维修质量作为主要评价指标。

四、提升购买服务过程管理的规范性

（一）建立了完整的第三方物业公司服务人员考勤台账，提升动态更新台账的能力。每月对物业服务人员的签到、签退、服务过程等考勤台账进行检查，制定统一的考勤台账登记流程。每月检查考勤记录的真实性和有效性，及时纠正台账中的错误并责令物业服务公司进行纠正和整改。

（二）严格按照合同约定的付款时间进行项目支出，避免因资金支付不及时而影响服务质量和合作关系。同时，加强与财政部门的沟通协调，确保资金的及时拨付和合理使用。

五、合理设置月度服务质量考核合格分数

（一）与第三方物业服务公司协商，提高考核评分标准的合理性。提升合格分数线至 90 分或根据行业平均水平进行调整。优化扣款梯度，可以设计更为严格的扣款机制。

（二）细化考核指标，确保《物业管理服务质量月度考核表》

中的各项指标具体、量化、可操作，覆盖清洁卫生、安全保卫、设施维护、客户服务响应速度等多个维度。确保每项指标权重合理，以全面客观地评价服务质量。

通过本次物业管理费支出项目的绩效评价和整改工作，我们深刻认识到提升物业管理水平和服务质量对于学校整体运营和师生满意度的重要性。未来，我们将继续坚持问题导向和绩效导向，不断优化服务模式、提升服务质量、加强成本效益分析，努力打造更加整洁舒适、安全放心的校园环境。同时，我们也期待与物业管理公司建立更加紧密的合作关系，共同推动学校后勤管理工作的市场化、专业化和精细化发展。

李辉

陈芳晨



东莞市长安实验中学

2024年7月17日