

威海海洋职业学院后勤基建处文件

威海职院勤字〔2022〕6号

威海海洋职业学院 专业维保单位服务质量监控考核管理办法

为加强我院电梯、高压供配电、二次供水、消防设施、直饮水等项目专业维保单位服务质量的监控和考核，促进专业维保单位服务的规范化、制度化和标准化，提升专业维保单位服务质量，特制定本办法。

一、指导思想

坚持“以人为本”，本着“教育育人、服务育人”的宗旨，为学院各项事业的发展提供高效、优质的后勤保障和安全管理服务。

二、监控和考核目的

提高服务质量，改善服务态度、提高经济和社会效益，营造文明向上、环境舒适、服务到位、管理有序、奖惩分明的服务氛围。

三、监控和考核原则

以“公平、公开、公正”为原则，采取内控与外检、日常考核与定期考核、专业量化与师生监督相结合的形式进行，确保质量考核客观公正、实事求是。

四、机构和职责

后勤基建处（安全保卫处）设立专业维保单位服务质量监控和考核工作领导小组，全面负责专业维保单位服务质量监控和考核协调以及成效评价工作。成员组成如下：

组 长：后勤基建处处长

副组长：后勤基建处副处长

成 员：后勤基建处负责人员、物业公司工程部负责人

五、监控和考核内容、依据和范围

（一）监控和考核内容

专业维保单位公司岗位、人员、记录、规范服务、服务质量、保障效果和措施、安全防范、宣传教育、遵规守法、应急预案等。

（二）监控和考核依据

《威海海洋职业学院电梯维保合同》、《威海海洋职业学院变电站（配电室）维护管理合同》、《威海海洋职业学院二次供水维保服务合同》、《威海海洋职业学院建筑消防设施维修保养

合同》《威海海洋职业学院直饮水系统项目合作合同》及上述项目招投标文件。

（三）监控和考核范围

投标文件和合同约定的专业维保单位服务保障委托内容，具体考核范围分为：基础管理、专业维保、应急响应等 3 个方面。

六、综合考核

综合考核主要通过日常检查监督和受理师生投诉等形式开展，依据委托服务管理项目内容、质量规范及考核标准分为基础管理、专业维保、应急响应等 3 个方面，对服务质量进行量化考核（附件：考评量化标准）。

1. 日常检查监督。甲方对专业维保单位服务进行检查监督，巡查专业维保单位服务项目运行情况，对存在的问题进行记录，并将存在的问题通知乙方，乙方接到整改通知后要立即整改，并及时反馈整改落实情况。

2. 受理师生投诉。受理师生通过电话、邮箱、论坛、微博、微信、书信等向政府部门、社交媒体及学院职能部门反映专业维保单位服务存在问题的投诉。

日常检查监督和经查证属实的服务投诉情况作为甲方对乙方考核和每次专业维保单位服务费拨付的依据之一。

综合考核实行“一票否决”制度：若因管理不到位导致发生两起金额在 5 万元以上的案件或甲方一起人员死亡事件、重大消

防安全事故或泄密事件、因乙方失误产生恶劣影响或重大舆情，年度考核直接定为不合格。

考核成绩 85 分以上（含 85 分）为合格。考核不合格的，扣减应付专业维保单位服务费的 10%并终止合同。

七、本办法作为专业维保单位服务招标文件和专业维保单位服务合同的配套文件，运作过程中可根据实际情况进行修改和完善，有效期与各专业维保项目服务合同期限一致。

八、本办法由后勤基建处（安全保卫处）负责解释。自发布之日起执行。

附件：

1. 威海海洋职业学院电梯维保服务质量考核标准及评分细则
2. 威海海洋职业学院高压供配电维保服务质量考核标准及评分细则
3. 威海海洋职业学院二次供水维保服务质量考核标准及评分细则
4. 威海海洋职业学院消防维保服务质量考核标准及评分细则
5. 威海海洋职业学院直饮水项目服务质量考核标准及评分细则

后勤基建处（安全保卫处）

2022 年 5 月 1 日

附件 1

威海海洋职业学院电梯维保质量考核标准及评分细则

标准内容	分值	评分参考
1. 建立维护人员及设备档案，设备维护人员需持有电梯安装维修证和无犯罪证明记录，并及时更新。	5	无人员及设备档案各扣 2.5 分，证件缺失一个扣 0.2 分，不及时更新扣 0.2 分。
2. 建立每台电梯维保记录、设备故障运行记录档案，并及时更新。	5	无维保记录及设备故障运行档案各扣 2.5 分，不及时更新扣 0.2 分。
3. 建立健全全校电梯维护工作各项规章制度，及时上报工作计划及总结。	5	缺失一项扣 1 分，上报不及时扣 0.2 分。
4. 要严格遵守学院的疫情防控制度对于维修人员健康码行程卡和疫苗接种备案，对于去过中高风险地区的人员禁止入内。	5	对于人员没有备案的发现一人扣 1 分。
5. 为加强安全生产管理，防止和减少事故发生，认真贯彻执行国家的各项安全管理规章制度，结合项目特点及性质，制定有针对性的安全管理方法和实施细则，并监督实施。	5	未制定安全管理办法及实施细则各扣 2.5 分，监督实施不到位一处扣 0.2 分。
6. 严密组织对电梯机房设备的运行巡查，记录齐全，对机房设备的维护保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。	10	对于巡查记录缺失一次扣 0.1 分，机房维护保养不到位、无计划和应对措施的发现一处扣 0.1 分。
7. 检验合格证在有效期内要粘贴于轿厢显著位置。	5	没粘贴合格证一处扣 0.1 分。
8. 轿厢内照明、风扇、应急照明工作正常，报警装置、对讲系统工作正常，轿内显示、指令按钮齐全有效. 轿厢检修开关、急停开关工作正常。	10	发现一处故障问题扣 0.1 分。
9. 轿门安全装置功能有效，运行开启关闭工作正常，层站召唤、层楼显示齐全有效。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
10. 机房、滑轮间环境清洁，照明正常。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
11. 曳引机运行时无异动和异常声响。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
12. 控制电气箱内无灰尘，各接触器工作良好，接线可靠。	5	电气箱内未清灰保养发现一处扣 0.1 分。
13. 电梯设备故障的处理必须确保维修质量，建立健全维修制度和程序。对各种故障能及时准确的修复，确保电梯正常安全的运行。	5	对于维修质量不过关进行返修的发生一次扣 0.5 分。

14. 维保单位要有电梯故障应急预案，确保人员人身安全应有抢修、急修的服务和设备，应建立 24 小时值班电话，保证接到电话 20 分钟内到达现场并按电梯困人救援操作规程立即投入现场救援，应建立报修电话登记台账，对电梯发生的故障等情况及时进行详细记录。	20	未有应急预案的扣 2.5 分，应急电话无人接听扣 5 分，未在规定时间内到达的扣 5 分，记录不全、不清楚的发现一处扣 0.1 分。
15. 电梯事故复原正常运行后，电梯维保公司要及时做出事故技术报告。	5	事故后未提交报告书一次的扣 0.2 分。

附件 2

威海海洋职业学院高压供配电考核标准及评分细则

标准内容	分值	评分参考
1. 建立维护人员及设备档案,设备维护人员需持有高压电工证书和无犯罪证明记录,并及时更新。	5	无人员及设备档案各扣 2.5 分,证件缺失一个扣 0.2 分,不及时更新扣 0.2 分。
2. 建立配电室维保记录、设备故障运行记录档案,并及时更新。	5	无维保记录及设备故障运行档案各扣 2.5 分,不及时更新扣 0.2 分。
3. 建立健全全校园配电室维护工作各项规章制度,及时上报工作计划及总结。	5	缺失一项扣 1 分,上报不及时扣 0.2 分。
4. 要严格遵守学院的疫情防控制度对于维修人员健康码行程卡和疫苗接种备案,对于去过中高风险地区的人员禁止入内。	3	对于人员没有备案的发现一人扣 1 分。
5. 为加强安全生产管理,防止和减少事故发生,认真贯彻执行国家的各项安全管理规章制度,结合项目特点及性质,制定有针对性的安全管理方法和实施细则,并监督实施。	5	未制定安全管理办法及实施细则各扣 2.5 分,监督实施不到位一处扣 0.2 分。
6. 绝缘靴、绝缘手套、接地线、高压验电笔在检验有效期内。	5	未在有效期内发现一处扣 0.1 分。
7. 高压配电室要有挡鼠板并固定可靠,变压器隔离网设施良好无损坏,绝缘垫摆放整齐,通风良好干燥。	5	未有或损坏发现一处扣 0.1 分。
8. 高压配电柜外观清洁各标识牌齐全,电气仪表、指示灯、转换开关显示正常,各配电柜接线良好无松动,高压真空断路器分合正常,继电保护装置可靠。	10	发现一处故障问题扣 0.1 分。
9. 配电柜、变压器、环网柜高压电缆头无放电痕迹。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
10. 变压器外观无灰尘、不漏油,油位、温度正常运行声音正常,接地良好。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
11. 直流屏充电正常,蓄电池无发热现象,各指示灯正常。	5	发现一处故障问题扣 0.1 分。
12. 按时提交高压设备的各项试验检测数据和报告,发现问题要及时上报并制定合理的维修方案。	7	未按时提交检测报告的扣 1 分,发现问题未上报维修的扣 1 分,未制定维修方案的扣 1 分。
13. 高压线路故障的处理必须确保维修质量,建立健全维修制度和程序。对各种故障能及时准确的修复,确保学院正常的用电。	5	对于维修质量不过关进行返修的发现一处扣 0.5 分。

14. 要有停电应急方案和应急措施有 24 小时接听的电话联系人, 在出现停电故障后应在 1 小时内到达现场进行故障排除, 并做好记录和停送电倒闸操作。及时上报故障原因, 快速组织维修人员进行故障排除确保学院停电后保障及时。	10	未有应急预案的扣 2.5 分, 应急电话无人接听扣 5 分, 未在规定时间内到达现场的扣 5 分。
15. 高压配电系统出现紧急情况或学院提出特殊紧急的维护、保养、检查要求时, 维保单位必须立即做出响应和采取相应措施, 确保配电系统的正常运行。	5	对于维护、保养、检查未及时做出响应和措施的每处扣 0.1 分。
16. 较长时间停电维修对于急需用电的部分需提供应急发电车保证学院的正常运转。	5	未能及时提供发电设备的每次扣 1 分。
17. 线路故障排除后要及时提交故障说明书。	5	未提交故障说明书的一次扣 0.2 分。

附件 3

威海海洋职业学院二次供水质量考核标准及评分细则

标准内容	分值	评分参考
1. 建立维护人员及设备档案，设备维护人员需持有健康证和无犯罪证明记录，并及时更新。	5	无人员及设备档案各扣 2.5 分，证件缺失一个扣 0.2 分，不及时更新扣 0.2 分。
2. 建立每台增压设备维保记录、设备故障运行记录档案，并及时更新。	5	无维保记录及设备故障运行档案各扣 2.5 分，不及时更新扣 0.2 分。
3. 建立健全全校园增压供水维护工作各项规章制度，及时上报工作计划及总结。	5	缺失一项扣 1 分，上报不及时扣 0.2 分。
4. 要严格遵守学院的疫情防控制度对于维修人员健康码行程卡和疫苗接种备案，对于去过中高风险地区的人员禁止入内。	5	对于人员没有备案的发现一人扣 1 分。
5. 为加强安全生产管理，防止和减少事故发生，认真贯彻执行国家的各项安全管理规章制度，结合项目特点及性质，制定有针对性的安全管理方法和实施细则，并监督实施。	5	未制定安全管理办法及实施细则各扣 2.5 分，监督实施不到位一处扣 0.2 分。
6. 严密组织对供水机房设备的运行巡查记录齐全，对机房设备的维护保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。	5	对于巡查记录缺失一次扣 0.1 分， 机房维护保养不到位发现一处扣 0.1 分。
7. 二次供水设备机房门要上锁，设备机房间卫生要打扫干净无杂物通风良好。	5	发现一处问题扣 0.1 分。
8. 定期巡查管路、水箱有无渗漏并做好相关记录保证供水设备安全可靠运行。	10	发现一处故障问题扣 0.1 分。
9. 每学期开学前对水箱进行杂质清除并消毒，维保完成好要对水质进行检测合格后方可投入使用并提交水质检测报告。	10	未对水箱杂质清除消毒一次扣 1 分，未提交水质检测报告扣 5 分。
10. 增压泵工作正常系统压力在工作范围内，稳压罐无渗漏现象。	5	发现一处问题扣 0.1 分。
11. 变频器、显示屏、plc 工作正常显示清楚运行正常。	5	发现一处问题扣 0.1 分。
12. 供水设备故障的处理必须确保维修质量，建立健全维修制度和程序，对各种故障能及时准确的修复，确保学校的正常的用水。	5	对于维修质量不过关进行返修的发生一次扣 0.5 分。

13. 要有饮用水安全事故应急预案，当发生安全事故时要积极配合学院的调查封存所有的饮用水和设备，以变查找致病原因，对于高层水压低，接到通知要在 2 小时内派人应急维修，维修完成后要上报原因和处理方法并做好相关记录。	20	没有应急预案的扣 2.5 分，对于事故发生后不积极配合调查扣 5 分，未在规定时间内到达的扣 5 分，维修完成后未及时上报扣 0.2 分，未做好相关记录的扣 0.2。
14. 饮用水事故调查完成后，要及时提交事故报告书。再次投入使用时要提交卫生部门的水质检测报告，水质合格经学院同意后方可投入使用。	10	事故后未提交报告书一次扣 0.2 分，未提交水质合格报告扣 5 分。

附件 4

威海海洋职业学院消防维保服务考核标准及评分细则

标准内容	分值	监管评分参考
1. 建立维护人员及设备档案，消防设施维护人员需持有健康证和无犯罪证明记录，并及时更新。	5 分	无人员及设备档案各扣 2.5 分，证件缺失一个扣 0.2 分，不及时更新扣 0.2 分。
2. 建立消防设施维保记录、设备故障运行记录档案，并及时更新。	5 分	无维保记录及设备故障运行档案各扣 2.5 分，不及时更新扣 0.2 分。
3. 建立健全校园消防设施维护工作各项规章制度，及时上报工作计划及总结。	5 分	缺失一项扣 1 分，上报不及时扣 0.2 分。
4 要严格遵守学院的疫情防控制度对于维修人员健康码行程卡和疫苗接种备案，对于去过中高风险地区的人员禁止入内。	5 分	对于人员没有备案的发现一人扣 1 分。
5. 为加强安全生产管理，防止和减少事故发生，认真贯彻执行国家的各项安全管理规章制度，结合项目特点及性质，制定有针对性的安全管理办法和实施细则，并监督实施。	5 分	未制定安全管理办法及实施细则各扣 2.5 分，监督实施不到位一处扣 0.2 分。
6. 火灾自动报警系统所有报警点位的故障、火警信号均可在控制器上接收并查询，任意同一防火分区内两个火警信号能够启动联动程序，动作反馈信号控制器均能接收。	15 分	发现一处故障问题扣 0.1 分。
7. 室内和室外消火栓系统确保完整有效，水压满足规范要求。水泵控制柜保证处于“自动”状态，手动启停和自动启动均可正常运行，控制器能显示运行信息，消防水池水位应保持在规定水位。	10 分	发现一处破损或故障扣 0.5 分。
8. 喷淋报警阀的压力表均应显示正常，系统火灾确认后，预作用阀组的电动阀应能动作，压力开关能报警，水流指示器动作后应准确输出报警信号，喷淋泵能自动启动。	10 分	发现一处喷头破损或故障扣 0.1 分。

9. 防排烟系统中的风机控制柜转换开关应处于“自动”状态，就地及远程控制均可启动风机，排烟防火阀应能联动风机停止，当系统联动后，送风机和排烟风机均可按规范要求在规定时间内启动。	10 分	发现一处控制柜处于“手动”或无法远程启动风机扣 0.1 分。
10. 消防应急照明系统中所有指示牌与应急灯应完好有效，且能完成主备电的转换，系统联动后，应能自动切换至应急状态。	10 分	发现一处灯具破损或故障扣 0.1 分。
11. 防火门应按照设计要求保持正常开关状态，闭门器及顺序器无故障；防火卷帘应能就地启动正常，系统联动过程中能自动下降。	10 分	发现一处故障扣 0.1 分。
12. 维保单位要有消防设施故障应急预案，应建立 24 小时值班电话，保证接到电话 24 小时内到达现场排除故障，并出具故障技术报告。	10 分	未有预案的扣 2.5 分，应急电话无人接听扣 5 分，未在规定时间内到达的扣 5 分，未及时做出故障技术报告扣 0.2 分。

附件 5

威海海洋职业学院直饮水质量考核标准及评分细则

标准内容	分值	评分参考
1. 建立维护人员及设备档案，设备维护人员需持有健康证和无犯罪证明记录，并及时更新。	5	无人员及设备档案各扣 2.5 分，证件缺失一个扣 0.2 分，不及时更新扣 0.2 分。
2. 建立直饮水维保记录、设备故障运行记录档案，并及时更新。	5	无维保记录及设备故障运行档案各扣 2.5 分，不及时更新扣 0.2 分。
3. 建立健全校园直饮水工作各项规章制度，及时上报工作计划及总结。	5	缺失一项扣 1 分，上报不及时扣 0.2 分。
4. 要严格遵守学院的疫情防控制度对于维修人员健康码行程卡和疫苗接种备案，对于去过中高风险地区的人员禁止入内。	5	对于人员没有备案的发现一人扣 1 分。
5. 为加强安全生产管理，防止和减少事故发生，认真贯彻执行国家的各项安全管理规章制度，结合项目特点及性质，制定有针对性的安全管理方法和实施细则，并监督实施。	5	未制定安全管理办法及实施细则各扣 2.5 分，监督实施不到位一处扣 0.2 分。
6. 严密组织对直饮水设备的运行巡查无大面积跑水、漏水、停水现象，记录齐全，对直饮水设备的维护保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。	10	对于巡查记录缺失一次扣 0.1 分，机房维护保养不到位、无计划和应对措施的发现一处扣 0.1 分。
7. 直饮水设备机房门要上锁，无机房的设备护罩门要锁好专人保管，设备机房间卫生要打扫干净无杂物通风良好无漏水点和发霉现象周围无污染隐患。	10	发现一处问题扣 0.1 分。
8. 净水设备滤芯达到使用期限要及时更换更换配件要有有效的食品卫生许可证或卫生许可批次。	5	未按要求定期更换的发现一处扣 0.1 分。
9. 定期对净水设备的臭氧发生器和紫外线消毒装置进行检查，查看消毒系统功能是否正常。	5	消毒设备故障未及时维修的发现一处扣 0.1 分。
10. 饮用水设备要有防漏电保护开关每月进行一次漏电保护功能检查。	5	对于用电设施检查不到位的每发现一处扣 0.1 分。
11. 每学期开学前要对水质进行检测并提交水质检测报告。	10	未在规定的期限内提交水质检查报告的直接终止合同。
12. 对于设备和管路出现问题时，接到通知后要及时的进行维修，维修完成后要上报原因和处理方法并做好相关记录。	5	未在规定时间内维修的扣 5 分，维修完成后未及时上报扣 0.2 分，未做好相关记录的扣 0.2 分。

13. 供水故障的处理必须确保维修质量，建立健全维修制度和程序，对各种故障能及时准确的修复，确保饮用水安全可靠。	5	对于维修质量不过关进行返修的发生一次扣 0.5 分。
14. 要有饮用水安全事故应急预案，当发生安全事故时要积极配合学院的调查封存所有的饮用水和设备，以便查找致病原因。	10	未有饮用水安全预案的扣 2.5 分，对于事故发生后不积极配合调查扣 5 分。
15. 饮用水事故调查完成后，要及时提交事故报告书，再次投入使用时需提交卫生部门的水质检测报告，水质合格经学院同意后方可投入使用。	10	事故后未提交报告书的一次扣 0.2 分，未按规定提交水质合格报告的终止合同。

