攀枝花学院后勤管理处文件

院后〔2026〕8号

攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商考核办法

为进一步规范我校学生公寓空调、热水外包服务供应商经营行为，强化服务过程监督管理，保障学生公寓空调、热水设施设备稳定、安全、规范运行，维护全校学生正常学习生活秩序，持续提升后勤服务保障质量，防范校园安全风险，结合学校实际，特制定本考核办法。

一、考核对象

我校学生公寓空调、热水项目外包服务供应商。

二、考核组织

成立攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商考核工作小组，

具体组成如下：

组　长：后勤管理处处长

副组长：后勤管理处分管副处长

成　员：校园管理科全体工作人员

考核工作小组负责日常监督检查、问题记录、违规认定、学期考核评分、结果汇总、整改督办及结果公示等相关工作。

三、考核方式与周期

实行日常动态考核+学期综合考核相结合的考核模式，全面覆盖供应商日常运营、设备维保、故障处置、服务响应及合同履约全过程。

四、日常考核及违规处罚

考核小组对供应商日常服务、设备运行、故障维修、供水供冷供热保障情况开展常态化检查，对违反合同约定及管理要求的行为予以追责处罚。

（一）热水供应项目违规处罚

供应商出现下列情形之一的，每次处罚人民币 2000 元：

1.因供应商自身原因，造成单栋学生公寓热水系统无法正常运行，持续时长超过 72 小时的；

2.接到学校热水设备故障报修、问题整改通知后，无正当理由超过 48 小时未开展维修、维护作业的；

3.未经学校同意，擅自暂停热水供应，连续停供时长超过 48 小时的；

4.热水出水温度连续48小时无法达到合同约定45℃-55℃标准，影响学生正常使用的。

以上违规情形造成热水非正常供应的时长，月度累计超过5天的，除按规定缴纳处罚金外，学校有权另行委托第三方开展热水系统维修、改造及保障工作，由此产生的全部费用由热水供应商全额承担。

（二）空调运维项目违规处罚

项目正式运营维护期内，供应商须全面负责学生公寓空调设备、设施及配套系统的日常运维、故障抢修、保养检修工作，确保设备长期处于完好可用状态。

未按售后服务时限要求响应、处置并完成故障修复的，每发现一次处罚人民币500元。

五、学期综合考核

学期考核采用百分制倒扣评分法，具体评分标准参照《攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商考核细则》（附件1）执行。

供应商在日常考核中产生的违规处罚记录，同步计入学期综合考核总分，按细则对应条款予以扣分。

六、考核认定标准

考核小组结合日常管理台账、设备运行状况、师生反馈满意率、合同履约情况、服务响应效率、问题整改成效等维度开展综合评定。

学期服务周期内，供应商存在下列情形之一的，学期考核直

接认定为不合格：

1.发生触电、火灾等重大安全生产责任事故的；

2.服务运维不当造成人身伤害安全事故的；

3.因设备长期故障、运维不力，导致公寓大面积、长时间停冷、停热、停热水，引发学生集中群体性投诉、舆情波动的；

4.服务问题被社会媒体曝光，或造成学校声誉、形象严重负面影响的。

考核完成后统一形成《攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商春季（秋季）学期考核表》（附件 2），存档备查。

七、考核结果运用

1.每学期考核结果通过学校后勤自律微信平台或校内公告栏予以公开通报。

2.学期考核得分低于 60 分（不合格）的供应商，由后勤管理处正式约谈，下达整改通知，限期完成全面整改并提交整改报告。

3.供应商连续两个学期考核不合格的，后勤管理处可依据合同及本办法，向学校提出终止服务合作合同的建议。

供应商如对考核结果存在异议，可在结果公示期内向后勤管理处书面提交复核申请，由考核工作小组核查核实后出具最终复核结论。

八、附则

本考核办法自正式发文之日起执行，由后勤管理处负责解释

与修订。

附件：1.《攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商考核细则》

2.《攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商春季（秋季）学期考核表》

攀枝花学院后勤管理处

2026 年 10 月 19 日

附件 1

攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商考核细则

序号	项目		内　容	分值	扣分标准
1	管理情况 50%	关键项	发生下列任一情形，当期考核直接判定为不合格：①重大触电、火灾等安全生产责任事故；②造成人身伤害事故；③因设备故障导致学生宿舍连续停冷（热）/停热水，影响引发群体性投诉；④被媒体曝光或造成学校声誉负面影响的事件。	*	关键项直接考核为不合格
2		上级文件执行情况	国家、省、市、区及学校下发的安全生产、设备管理及运行等文件及时传达落实；上级专项检查迎检充分，未被通报批评。	5	全部符合，评 5 分；未及时传达落实，每项扣 2 分；专项检查被通报批评，每次扣 2 分（扣完为止）
3		日常维修管理	管理架构健全，运行管理制度、安全操作规程完善；寒假及暑假期间各开展一次集中维修，提供及时有效的维护维修服务，预防和消除设施设备隐患，做好服务保障工作。	45	管理制度或安全操作规程缺失，每项扣 1 分；假期未开展集中维修，每次扣 10 分

4			人员管理规范、服务态度良好，无与师生、员工吵架冲突、打架斗殴及寻衅滋事情况；设置员工进出入宿舍的规定。		发生吵架冲突、打架斗殴等，每起扣 3 分；未设置员工出入宿舍规定，扣 1 分
5			负责学生宿舍设备管理维护，保障热水、空调正常供应；建立校内日常巡查制度；加强系统设备及附属设施日常保养、更新，发现跑、冒、滴、漏及时维修，避免浪费。		未建立日常巡查制度，扣 2 分；跑、冒、滴、漏未及时维修，每处扣 1 分；供应异常未及时处理，每次扣 2 分
6			设备环境整洁，无积水、积油、积尘，无跑冒滴漏。		每发现一处积水、积油、积尘或跑冒滴漏，扣 1 分
7			空调冷热源主机、水泵、末端（风机盘管 / 空调箱）运行正常。		主机、水泵、末端任一运行异常，每处扣 1 分
8			热水热源、储热水罐、循环泵、管网运行稳定；宿舍热水出水温度达标；按约定时段供水，不得擅自停供或缩时。		出水温度不达标，每次扣 2 分；擅自停供或缩时，每次扣 3 分

9			电气设备接地可靠、漏电保护器动作正常、配电柜规范整齐、电气开关工作正常、供电电缆无过载过热现象；无私自增设负荷，无触电事故、无电气火灾事故。		漏保动作异常、配电柜不规整等，每项扣 2 分；私自增设负荷，每次扣 3 分
10			有限空间、高处作业严格执行各项安全制度；热水管路防烫伤、防噪声警示标识齐全，裸露高温管道保温完好、无渗漏。		警示标识缺失，每处扣 1 分；保温破损或渗漏，每处扣 1 分；未执行安全制度，每次扣 2 分
11			维修人员接到维修任务 4 小时内响应，并在 24 小时内有效修复。		超过 4 小时响应，每次扣 1 分；超过 24 小时未有效修复，每次扣 2 分
12	合同执行情况（10%）		认真履行合同约定，对学校决策积极配合响应。	10	全部符合，评 10 分；不配合学校决策，每次扣 3 分；未履行合同约定，每项扣 3 分
13	师生满意度（10%）		师生满意度达到 86%以上	10	满意度达 86%以上不扣分。80%-85%扣 2 分；75%-79%扣 4 分；70%-74%扣 6 分；65-69%扣 8 分；60%-64%扣 10 分。

14	服务质量与响应（30%）	日常考核中未违反合同约定;7×24 小时服务热线畅通，报修 30 分钟内到场、一般故障 4 小时内修复、重大故障 24 小时内修复；特殊情况不能及时修复的，应向报修人说明原因，最长维修时间不超过 72 小时；收费 / 计费标准公开透明，无乱收费、多计费；考核期内每发生一起有效投诉扣 1 分（含 12345、校长信箱等书面投诉），投诉处理完结率 100%	30	日常考核中违反合同约定，每次扣 5 分；热线不畅，每次扣 2 分；超时到场或超时修复，每次扣 1 分；乱收费、多计费，每次扣 3 分；有效投诉每起扣 1 分；投诉未处理完结，每起扣 1 分
		合　　计	100 分	

附件 2

攀枝花学院学生公寓空调、热水供应商
春季（秋季）学期考核表

名称：　　考核时间：　年　　月　　日

考核项目	问题表现	扣分	得分	情况说明
（一） 管理情况 （50 分）				
（二） 合同执行情况(10 分)				
（三）师生满意度 （10 分）				

（四）服务质量与响应（30 分）				
总分				

备 注：

考核组成员签字：　　负责人签字：

攀枝花学院后勤管理处　　2026 年 10 月 19 日