

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2022〕17号

关于印发《中国矿业大学公寓物业监管考核办法（修订）》的通知

各单位：

《中国矿业大学公寓物业监管考核办法（修订）》经9月2日总务部党政联席会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知

总务部

2022年12月7日

中国矿业大学公寓物业监管考核办法 (修订)

第一章 总则

第一条 为加强和规范公寓物业的管理，不断提升公寓物业服务质量和水平，保障学生公寓正常生活和教学秩序，根据国家及行业关于物业服务的相关标准、与物业公司签订的服务合同、招投标文件等及其他有关法律法规，结合总务部实际情况，制定本办法。

第二条 适用范围：本办法适用于与中国矿业大学签署的公寓管理服务合同，依法设立、具有独立法人资格，从事公寓楼宇物业管理服务活动的企业。

第二章 安全与服务质量的监管

第三条 原则

坚持公平、公正、公开的原则进行公寓安全管理与服务质量监控与检查工作。

第四条 组织机构

公寓管理中心牵头成立公寓安全管理与服务质量监管工作小组。中心主任担任组长，中心质量与安全考核组（以下简称“考核组”）与监管组成员、引入的社会物业负责人等为组员，负责组织协调开展工作。

第五条 监管依据

公寓安全管理与服务质量监控检查依据以下标准：

（一）国家和地方政府颁布的法律法规及规定。

- (二) 物业服务标准和行业手册等。
- (三) 学校发布的安全与服务质量管理体系、办法及文件等。
- (四) 公寓物业服务招投标文件以及签署的合同条款等。
- (五) 其他有关公寓安全管理与服务质量的监管规定。

第六条 监管方式及要求

公寓安全管理与服务监管检查采取如下方式：

(一) 跟踪检查：由中心监管组工作人员对直管公寓安全与服务管理工作进行每日跟踪检查，并填写检查记录。

(二) 常规检查：中心质量与安全考核组每周对监管范围内的全部公寓检查一遍，并填写检查记录。

(三) 联合检查：由中心、其他物业管理单位的相关人员每季度对公寓安全管理与服务管理工作进行全面联合检查。

(四) 定期巡查：总务部质量与安全管理工作办公室每月对公寓管理安全生产与服务监管检查的执行情况进行巡查。

(五) 专项检查：学校组织的专项检查及不定期抽查。

(六) 服务对象监督：中心通过听取学生意见、师生 E 线、cumt 微生活等三方面意见反馈及满意度测评、学生座谈会等方式征求意见。

第七条 监管内容

(一) 公寓安全管理与物业服务质量。

(二) 服务过程相关问题协调。

(三) 材料单价 100 元以下的零星维修事项。

第八条 对监督中发现问题按照提醒、整改、违约处理、

约谈和复查的流程进行处理。

（一）提醒

各监管层级主体对社会物业公司和服务过程中，发生的服务质量问题、细节问题、师生的相关意见和建议、重要时间节点和重要环节的注意事项给予提醒，建议物业公司对相关问题引起重视并加以解决。

（二）整改

对提醒无效的行为，中心质量与安全考核组、监管组以《整改通知书》的形式要求物业公司加以纠正和处理。

（三）违约处理

经整改落实不到位、不积极的行为，中心以《违约处理通知书》的形式，要求加以纠正和解决。对于检查中出现的有可能引发安全稳定、影响正常教学秩序的重大项目、重大问题将直接下发《违约处理通知书》。

（四）约谈

对社会物业公司出现的共性问题、突出问题及违约处理的问题采取约谈的方式，要求社会物业企业负责人引起高度重视防止类似隐患再次发生。

（五）复查

对检查出的问题进行再次检查，如出现同样问题，加倍处理，直到问题解决。

第三章 考核评价与标准

第九条 考核计分原则

对引入社会物业服务应实行量化考核（采用百分制），分

为月度考核、季度考核和年度考核。各方式检查按照相关检查表逐项计分（检查评分表详见附件），每月以平均值形式分别汇总考核结果，其他监督每月统计汇总。根据前三个月的考核结果测算平均值并核减当季度满意度测评扣减分值作为季度考核结果。考核结果按月、季度向物业公司反馈。

第十条 监管权重及量化考核

（一）月度考核：月度分值=（跟踪检查×40%+常规检查×40%+定期巡查×20%-专项检查扣分-服务对象监督扣分）。

（二）季度考核：季度分值=前三个月考核平均值-满意度测评扣分值-联合检查扣分值。

（三）年度考核：年度总评分值=季度考核平均值。

（四）各层级检查结果必须经被检查单位负责人签字确认或全体检查人员签字方可生效。

（五）当月层级检查空项的，此项为满分。

第十一条 考核评价

考核结果分为优秀、良好、合格、不合格四级，对应的考核分数分别为：优秀≥90分、80分≤良好<90分、70分≤合格<80分、不合格<70分。

第十二条 考核结果的运用

按月考核季度汇总，季度考核结果作为支付物业服务费用的依据。

（一）当期考核实际得分大于等于90分时，全额支付当期物业费用。

（二）当期考核实际得分大于等于80分且小于90分时，

按当期物业费 1% 标准在履约保证金中进行扣除，履约保证金不足部分在下一季度内补齐。

（三）当期考核实际得分大于等于 70 分且小于 80 分时，按当期物业费 2% 标准在履约保证金中进行扣除，履约保证金不足部分在下一季度内补齐。

（四）当期考核实际得分低于 70 分时，学校除拒付当期全部物业费用外，有权解除合同另择新的物业公司，履约保证金不予退还。

第十三条 监管与检查纪律

检查人员应坚持公平、公正、公开的原则进行各项检查工作，如实记录和反映被检查部门的情况，不得滥用公权为部门或个人谋求利益；被检查部门应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改，对管理单位做出的整改通知或处罚决定。

第四章 奖励与违约

第十四条 奖励

（一）奖励条件

1. 本年度未发生火灾事故、工伤事故、社会治安综合治理事故，无其他安全事故或重大不良影响事件。
2. 物业服务总体满意度在 90% 以上。
3. 年度考核结果达优秀等级。

（二）奖励细则

在年终对符合上述条件的社会物业公司进行奖励。

第十五条 违约处理

- （一）学校对有以下情形之一的社会物业公司进行违约处

理

1. 重大事项、重大活动服务保障不到位的。
2. 经提醒、整改，落实不到位的。
3. 未达服务标准，有可能直接引发消防、安全事故的。
4. 未达服务标准，有可能引发校园稳定或正常教学秩序的。

（二）违约金扣除标准

学校对出现上述情形之一的社会物业公司，应及时下发《违约处理通知书》，其标准依据为《公寓物业服务质量要求及违约金缴纳标准》。

第五章 物业公司的引入与退出

第十六条 物业公司的引入

物业公司的引入应按照《中华人民共和国政府采购法》和《中国矿业大学招标投标管理办法》（中矿大〔2015〕15号）实施。

（一）社会物业服务合同终止前 60 日，中心提出重新招标申请，报请总务部领导审批。

（二）总务部向学校招标与采购管理办公室提出公寓物业服务社会化项目采购申请。

（三）学校招标与采购管理办公室按照采购流程实施招标。

（四）确定中标物业公司，签订服务合同。

（五）物业公司的引入与退出由物业管理中心负责。

（六）年度合同到期后物业公司提出续签下一年度合同，物业公司需在上一年度合同到期前一个月书面提交续签合同申请。

第十七条 物业公司的退出

(一) 正常退出

1. 合同到期自动终止，正常退出

合同到期后，甲方（中国矿业大学）、乙方（物业公司）双方任一方无合作意向，根据合同约定，双方结清相关费用，办理移交手续后，物业公司自行退出，合同自动终止。

2. 物业公司提前退出

(1) 如遇不可抗拒因素，双方协商，物业公司可提前退出，未尽事宜双方协商解决。

(2) 因物业公司特殊原因及无法履行合同，可提前一个月书面申请，经总务部党政联席会研究，并报校领导批准后，按合同约定办理相关手续后，终止合同。

(二) 强制退出

对引入的社会物业公司，在经营期内出现下列情况之一，学校有权取消其经营资格，对其实行强制退出。

1. 发生火灾，引起严重后果，物业公司负主要责任的。

2. 物业公司违反学校治安综合治理规定，给学校造成重大不良影响的。

3. 年度考核不合格的。

凡强行退出的企业负责人须承担由此产生的一切经济损失及法律责任，并在接到强行退出通知二周内，完成移交手续自动离场。

第六章 责任制和责任追究制

第十八条 学校引进的社会物业公司是从事学校公寓服务

的责任主体，其法定代表人是第一责任人，校园项目负责人是直接责任人，物业公司应按照国家法律法规并结合学校实际建立健全各项制度，做到每日自查并接受各级监管部门的监管，确保各项工作正常运转。

第十九条 公寓管理中心是具体监管主体，对公寓楼宇的物业服务负主要监管责任，中心负责人是第一责任人。中心应设立专兼职监管队伍，加强对监管队伍的培训，强化监管水平，坚决纠正和查处有法不依、有章不循、监管不严、违规不究，以及随意监管、以罚代管等行为，提高监管队伍整体素质和依法依规监管能力；应加强廉洁自律的教育和监督，坚决纠正各种不正之风，树立监管队伍的良好形象。

中心考核组、监管组具体工作人员对物业服务的监管，应做到全覆盖，不留死角，对检查中发现的问题，应按照监管流程督促整改，并对整改情况进行复查。

第二十条 中心对物业服务公司的监督检查，应做到事前有计划、事中有记录、事后有总结；对监督检查中发现整改落实不到位问题，应交由中心监管组，统一以书面形式责成物业公司限时整改，并对整改情况进行复查。中心考核组汇总日常监管情况、收集其他渠道的意见及建议、参与整改处罚，形成月度、季度及年度考核结果并及时与被监管企业沟通。

第二十一条 各层级监管责任主体要认真履行监管职责，切实抓好责任制的落实，对因监管不到位、措施不落实而发生安全事故或造成不良影响的，按照部门职能划分和“谁主管、谁负责”的原则，严肃追究相关部门和直接责任人的责任。

第七章 附则

第二十二条 本办法经总务部党政联席会议通过，自 2022 年 9 月 2 日起施行，《中国矿业大学公寓物业监管考核办法》（试行）同时废止，解释权归公寓管理中心。

附件：

1. 公寓物业服务安全责任书
2. 公寓物业服务消防安全责任书
3. 公寓物业服务质量要求及扣除违约金标准
4. 公寓物业服务监督检查量化评分表
5. 中心部分岗位流程图
6. 违约处理通知书
7. 整改通知书
8. 学生公寓物业服务满意度测评表

附件 1:

公寓物业服务安全责任书

为了维护公寓楼宇正常的生活秩序，保证学生人身、财产安全，加强楼宇安全管理，根据《物业管理条例》和省教育厅有关规定，对照《中国矿业大学物业招标文件》，结合总务部对社会物业企业的监管办法，各物业企业应做好以下安全管理工作：

一、健全并落实引入社会服务企业安全责任制度。引入社会服务企业要建立健全以法人代表为第一责任人校园安全责任制；加强安全培训；建立健全校园安全管理制度，明确每个岗位每个节点从业人员的责任，结合各部门工作要求，努力提高楼宇安全管理水平，全面做好中心安全工作。

二、严格公寓楼宇出入登记制度。严格按照各公寓管理规定和《招标文件》执行门禁管理，做好外来人员登记工作，值班人员 24 小时在岗、守岗。女生公寓服务人员必须是女性，外来人员和男性师生员工，无工作人员陪同，一律不得进入女生公寓。禁止学生随意串楼；本校教职工因工作需要，需持证件进行有效登记，方可出入；非本校教职工，必须凭总务部或中心出具的相关证明、证件进行严格审核、登记，方可放行；携带大件物品或贵重物品外出，必须凭本人证件进行登记，方可出入；学生亲友来访，请电话联系会客，异性不得进入公寓；经同意进入学生公寓的亲友，必须进行登记，并在规定时间内离开，同性不得留宿。没有按时回公寓的学生，必须出示本人证件进行有效登记，定时上报楼区管理员。

三、严格落实公寓楼宇安全巡检制度。社会物业服务人员每天针对所辖工作区域进行安全巡查，发现安全隐患及时上报职能部门、主

管部门并做好相关记录，确保各服务主管楼宇公共场所和设施设备安全无忧。

四、严格落实引入社会物业企业疫情防控期间“晨检制度”。引入社会物业企业切实加强对物业服务人员健康检测，建立体温健康档案，按要求上报每日体温检测结果，一旦发现有发热等身体异样员工应立即调离岗位、上报主管和监管部门并采取相应措施，不得隐瞒。

本责任书一式二份，由中心、各社会物业服务公司分别存档。

公寓管理中心（公章）

物业公司（公章）

负责人：

负责人：

二〇 年 月 日

附件 2:

公寓物业服务消防安全责任书

为贯彻落实《中华人民共和国消防法》、《高等学校消防安全管理规定》和《江苏省学校消防安全管理工作规范》以及有关法律法规精神，明确各单位消防安全责任，加强消防安全管理，确保消防安全无事故，根据总务部要求，特签订本责任书。

一、社会物业服务企业法人是服务校区消防安全责任人，全面负责各主体楼宇的消防安全工作。

二、落实学校、总务部的消防安全管理规定，结合实际制定并落实各楼宇的消防安全制度和消防安全操作规程，积极完成上级、学校和总务部布置的消防安全各项任务。

三、建立各主体楼宇的消防安全责任考核、奖惩制度，逐级明确消防安全责任。

四、开展经常性的消防安全教育、培训及演练，结合各主体部门特点，确定消防安全重点部位，明确检查人员、内容、部位。

五、定期进行消防设施检查和火灾报警系统管理维护，保证疏散通道、安全出口畅通，并做好检查、维护记录，健全资料台账。

六、发生火灾时，要及时报警、迅速组织扑救和人员疏散，保护火灾现场，并积极协助学校和上级公安消防机关调查火灾事故的原因，按照规定的程序与措施做好报警记录台账、处置火灾事故。

七、严格按照相关消防法律法规做好消防工作，切实认真履行职责，确保全年消防安全无事故。

本责任书一式二份，由中心、物业公司分别存档。

监管主体部门（公章）

责任单位（公章）

消防安全责任人（签字）：

消防安全责任人（签字）

二〇 年 月 日

附件 3:

公寓物业服务质量要求及扣除违约金标准

项目	序号	服务内容及质量要求	违约处理	备注	
一票否决	★	公寓楼宇发生火灾事故,造成重大损失,属物业公司主要责任的。	强制退出,并赔偿全部损失		
	★	楼宇发生大面积盗窃事故,价值较大,属物业公司责任的。			
	★	师生对物业服务年均满意度低于65%的,属物业公司责任的。	强制退出,并违约处罚		
	★	物业公司员工与服务对象争吵、打架,构成刑事责任的。	按该岗位人员双倍月工资标准,扣发物业服务费;情节确实严重的,强制退出,并追究相关人员法律责任。		
	★	物业公司员工偷窃学校财产或学生物品,公司整改不力。			
重大保障	★	重大活动中物业公司未按“服务标准”或监管部门要求,完成物业服务内容和要求,造成不良影响。	直接予以处罚,视情节严重扣罚 1000—5000 元/项/次		
	★	学校相关部门或主管领导,就物业服务质量进行投诉、问责,情况属实。	直接予以处罚,视情节严重扣罚 500—2000 元/项/次		
	★	总务部各主管领导,就物业服务质量进行问责,情况属实	直接予以扣罚 500—1000 元/项/次		
安全管理	门岗执勤	1	值班人员统一着装,24 小时在岗;值班室整洁,物品摆放整齐;做好人流高峰期疏导工作,不得在岗聊天;开展岗前培训	经检查不符合要求,第一次:提醒;第二次:整改;同一项目经整改处理后,仍不符合要求的,扣罚 50 元/项/次	
		2	按照规范管理门禁,确保匝道通畅有序;严格执行学生早出、晚归登记制度;严格实行大件物品出入登记制度	同上	
		3	钥匙保管、领用、借用等实行登记制度,严禁无关人员借用钥匙	同上	
		4	来访人员需询问,实行有效证件登记制度,严禁闲杂人员进入公寓	同上	
		5	楼宇内不得有任何经商行为,包括外来小商贩及物业公司员工	同上	
		6	禁止自行车、电动车等车辆进入学生公寓楼;公寓外围、车棚车辆有序摆放	同上	

项目	序号	服务内容及质量要求	处罚标准	备注	
安全管理	消防安全	7	制定防火、防盗等应急预案，定期开展防火、防盗等应急能力培训，值班人员具备相关安全防范知识和技能	经检查不符合要求，第一次：提醒；第二次：整改；同一项目经整改处理后，仍不符合要求的，扣罚 50 元/项/次	
		8	楼宇各楼层的安全、消防检查，发现情况及时处理，消除隐患并做好记录	同上	
		9	各楼宇内禁止使用明火，严禁违章用电、用火	同上	
		10	保持安全通道畅通，钥匙配备齐全，门锁能够迅速打开	同上	
安全管理	治安安全	11	晚间按时关门巡视全楼；加强楼宇周围车辆管理；楼宇内发生异常情况，按相应规程处理，上报、记录	经检查不符合要求，第一次：提醒；第二次：整改；同一项目经整改处理后，仍不符合要求的，扣罚 50 元/项/次	
		12	加强楼宇内设备安全管理，关门前，要检查门窗是否关闭。	同上	
	应急管理	13	恶劣天气（雨雪、霜冻）时，及时在各出、入口平台、台阶、卫生间及其它必要部位铺设防滑设施（草垫、橡胶垫），且有提示标语	同上	
		14	值班室内应配备应急工具，摆放显著位置	同上	
室内卫生保洁	公共区域	15	各楼宇地面、墙面、天花及配套设施干净整洁，无污渍、无蛛网；阳台、露台、弱电井等公共区域无污渍、无积尘、无蛛网	经检查不符合要求，第一次：提醒；第二次：整改；同一项目经整改处理后，仍不符合要求的，扣罚 50 元/项/次	
		16	各楼宇外围地面和楼梯台阶无纸屑、无杂物、无积水、无污迹	同上	
		17	公共场所按要求放置垃圾桶、垃圾桶位置摆放合理、垃圾实行袋装化、及时清运垃圾，外运走规定通道，垃圾桶洁净	同上	

项目	序号	服务内容及质量要求	处罚标准	备注
室内卫生保洁	公共区域	18	窗台、窗框上无积尘、门头上面无积尘、无蛛网、消防箱上无积尘、门窗玻璃上无积尘	同上
	公共区域	19	大厅、过道及楼梯等处无张贴物、无乱涂乱画、干净整洁，无污渍、无蛛网；楼梯栏杆擦拭、楼梯窗户擦拭、内墙无杂物、积尘	经检查不符合要求，第一次：提醒；第二次：整改；同一项目经整改处理后，仍不符合要求的，扣罚 50 元/项/次
		20	楼宇大厅门前平台每天拖洗并全天保洁，雨雪天气时要做到无积水、积雪，不湿滑	同上
	公共盥洗室	21	卫生间洁具无污痕、污渍；镜面、台面无污痕、污渍；无积水、无剩饭菜、无异味、无尿碱、无积便	同上
		22	卫生间挡板上无乱涂乱画、挡板上沿无积尘；设施设备无污渍、无积尘、无蛛网；墙壁上无乱张贴、无污迹、墙角无蛛网	同上
	公寓维护	23	公寓内卫生间水箱、马桶、下水道的疏通、维修；用电、照明的维修；镀锌管违规使用损坏维修；楼顶清淤、雨水管疏通；毕业季、搬迁时宿舍内部卫生保洁	经检查不符合要求，第一次：提醒；第二次：整改；同一项目经整改处理后，仍不符合要求的，扣罚 50 元/项/次
	其他维护	24	按规定时间开启、关闭大厅等公共区域的照明设备；公共场所节水、节电管理；做好楼宇外围、车棚及广场车辆停放管理	同上
其它	25	参照《公寓物业服务投标文件》中相关服务标准	同上	

附件 4:

公寓物业服务监督检查量化评分表

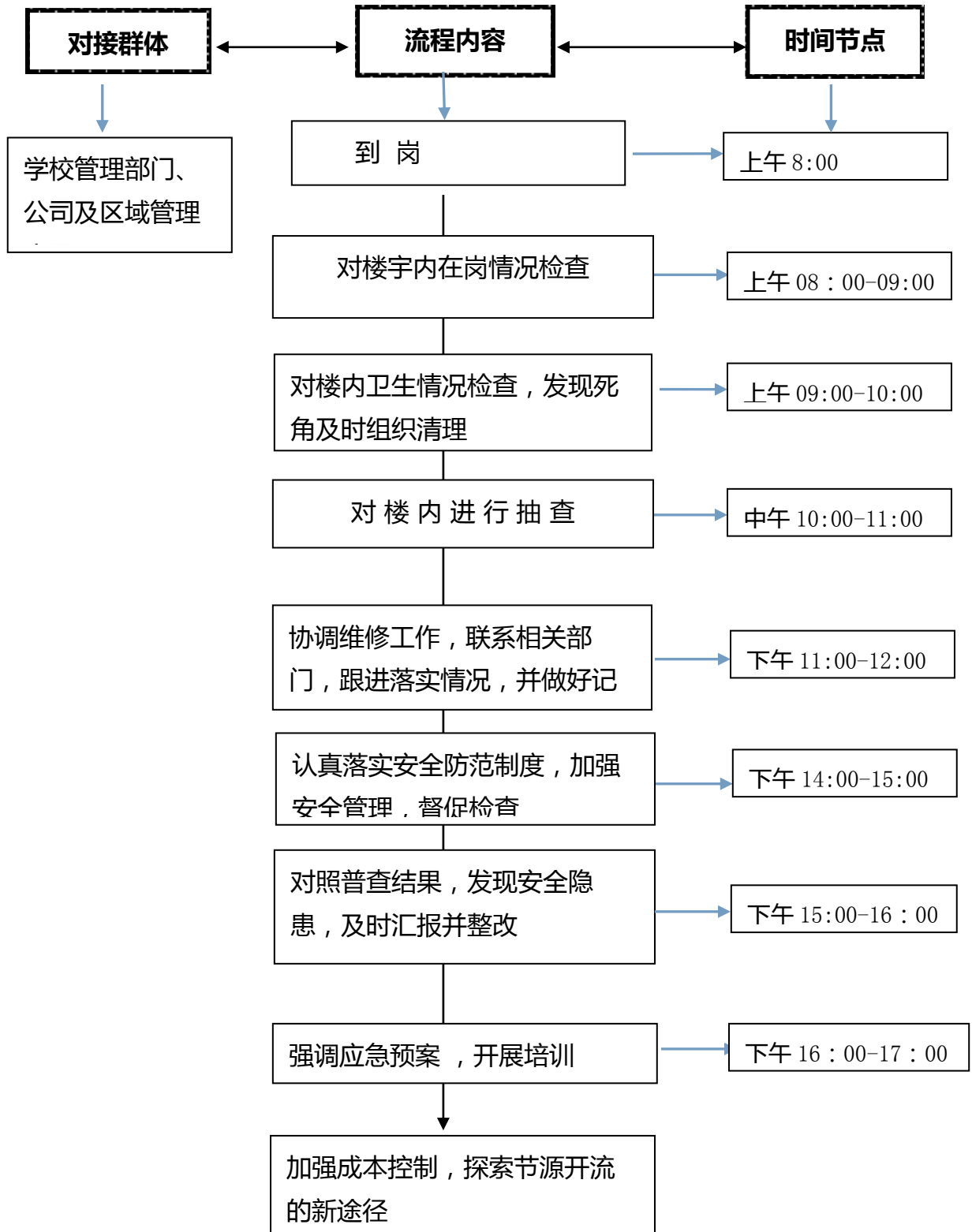
被检查单位： 栋学生公寓 检查人： 检查时间： 年 月 日

项目	序号	服务内容及质量要求	分值	扣分
安全管理 (50分)	1	有安全保卫应急预案，值班人员具备相关安全防范知识和技能	1分/例	
	2	来访人员实行有效证件登记制度，进行身份证扫描，严禁闲杂人员进入公寓	1分/例	
	3	严格大件物品出入登记制度，记录齐全	1分/例	
	4	学生早出、晚归出入登记，记录齐全	1分/例	
	5	按照规范管理门禁系统，在大厅引导学生刷卡出入公寓，确保匝道通畅有序，发现门禁系统故障时，及时报修，熟练使用门禁管理系统，做好不归学生信息统计	1分/例	
	6	熟练使用门禁系统，发生报警时，第一时间赶到现场查看，及时将有关情况向保卫部门上报；系统故障，及时上报维修组。	1分/例	
	7	钥匙的保管、领用、借用实行登记制度，严禁无关人员借用钥匙	1分/例	
	8	应急工具齐全，摆放在显著位置	1分/例	
	9	安全通道钥匙齐全，门锁能迅速打开	1分/例	
	10	严禁工作人员在公寓内使用明火、严禁在公共场所及值班室吸烟；严禁工作人员在值班室使用大功率电器。	1分/例	
	11	恶劣天气（雨雪、霜冻）时，及时在各出、入口平台、台阶、卫生间及其它必要部位铺设防滑设施（草垫、橡胶垫），摆放提示性标语。	1分/例	
日常管理 (15分)	12	值班人员衣装整洁，不得脱岗，上班时间要求在大厅值守	0.5分/例	
	13	值班人员对学生、访客或其他工作人员的态度热情，	0.5分/例	
	14	值班室物品应摆放整齐	0.5分/例	
	15	公寓内不应有未经允许各类经商行为	0.5分/例	
	16	公寓大厅及公共区域、宿舍内不应摆放个人车辆	0.5分/例	
	17	按规定时间开启、关闭大厅等公共区域的照明设备。	0.5分/例	
	18	及时报修公共部位损坏的消防设施、灯具、水龙头、水箱、玻璃等	0.5分/例	
卫生保洁 (35分)	19	公寓门前平台、台阶、门前延伸带整洁，雨雪天气时要做到无积水、积雪，不湿滑。	0.5分/例	
	20	大厅地面整洁，门窗、墙面洁净，宣传栏无乱贴乱画，门禁通道机及围栏上无灰尘	0.5分/例	
	21	院内整洁，无白色垃圾，无杂物	0.5分/例	
	22	楼梯台阶无杂物、污迹、烟蒂、积水，扶手无灰尘	0.5分/例	
	23	楼道无废纸等杂物堆放、垃圾清运及时及外运走规定通道	0.5分/例	
	24	楼道墙面瓷砖无污迹，墙面整洁无乱写、乱画、乱贴现象、无印记，消防设施整洁	0.5分/例	
	25	垃圾桶洁净，垃圾袋装化，摆放在指定地点，垃圾桶周边整洁	0.5分/例	
	26	公共场所的门窗玻璃保持洁净	0.5分/例	
	27	楼道顶部四壁无蛛网、吊尘	0.5分/例	
	28	公共洗手间无积水、无剩饭菜，洗手间瓷砖墙面无污迹、无乱贴	0.5分/例	
	29	厕所整洁、无积便，小便池无尿碱、无异味	0.5分/例	
	30	公寓外围自行车摆放整齐，车棚顶部和地面整洁无杂物	0.5分/例	
	31	服务用房（开水房、值班室、洗衣房、自习教室、保洁间等）整洁	0.5分/例	
备注	安全管理： 日常管理： 卫生保洁：		得分	

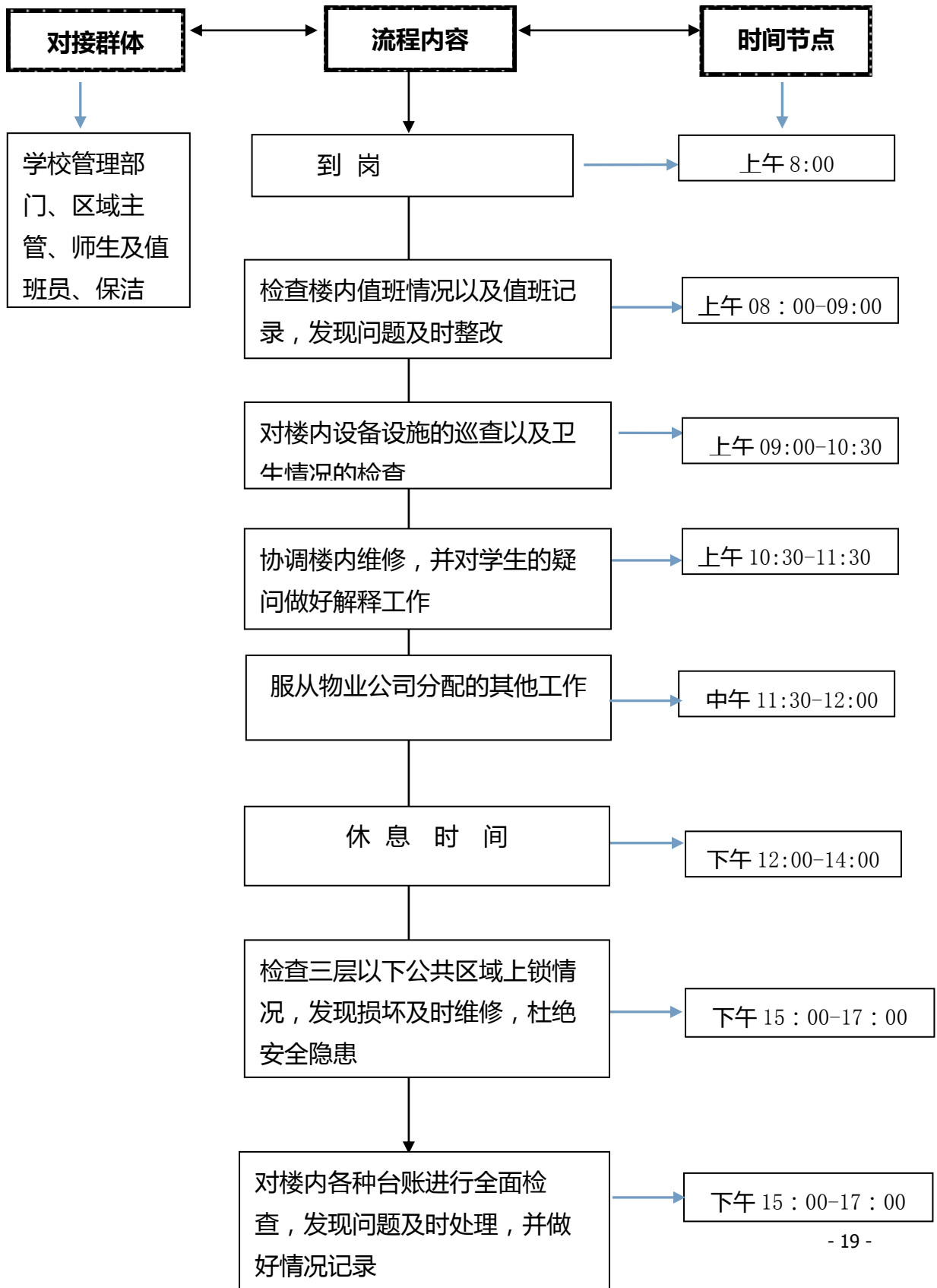
附件 5:

中心部分岗位流程图

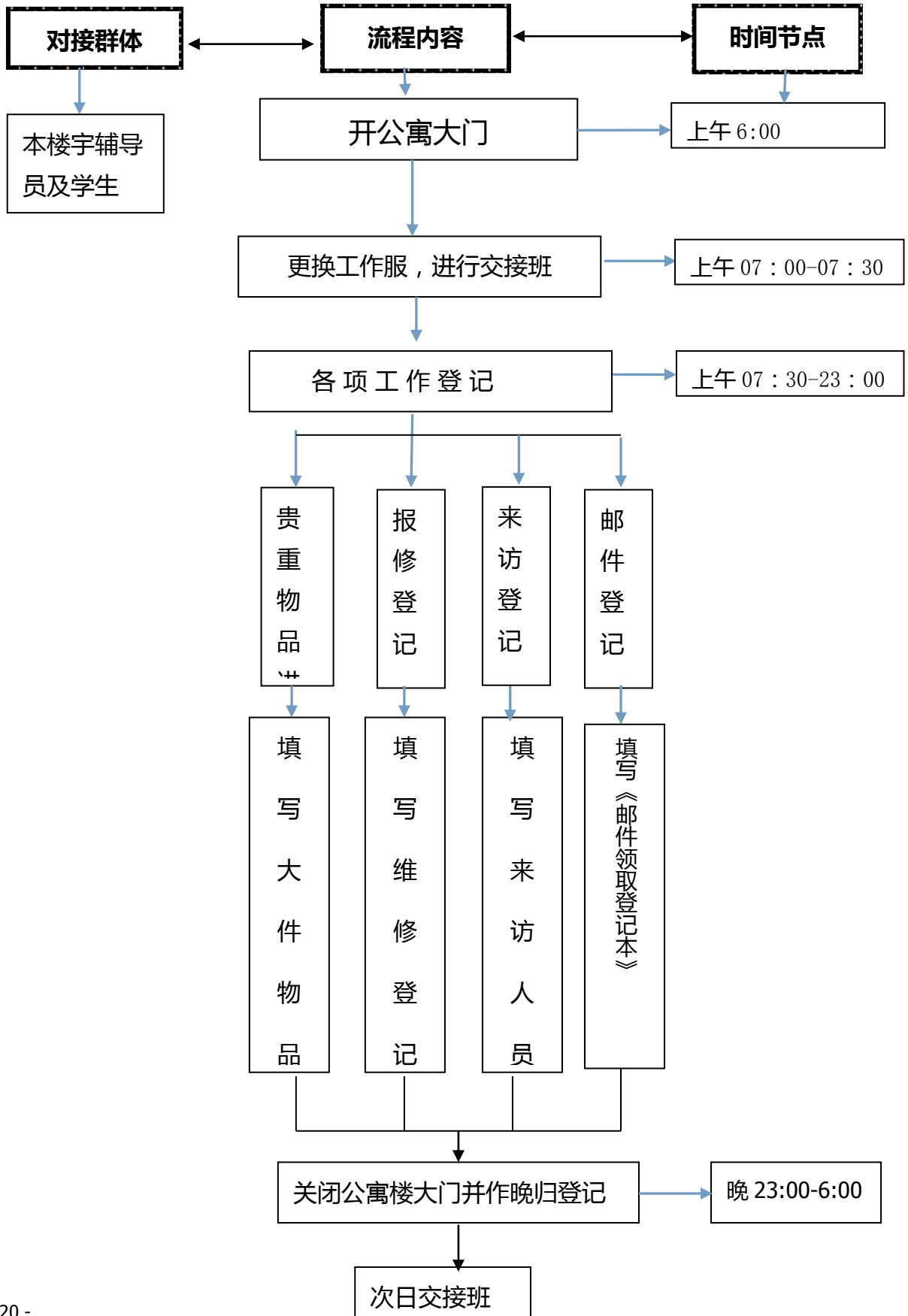
公寓区主管岗位日工作流程图



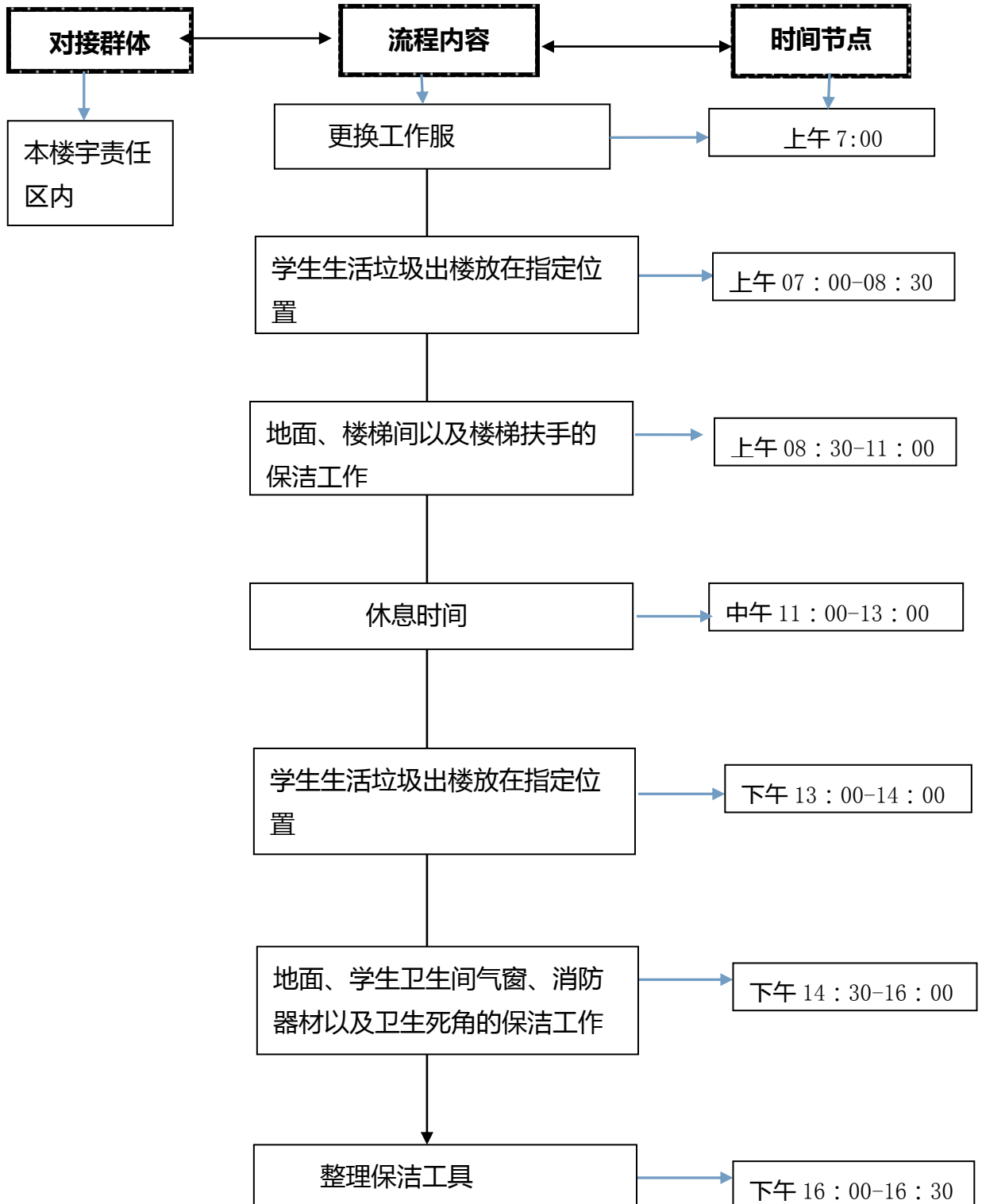
公寓区管理员岗位工作流程图



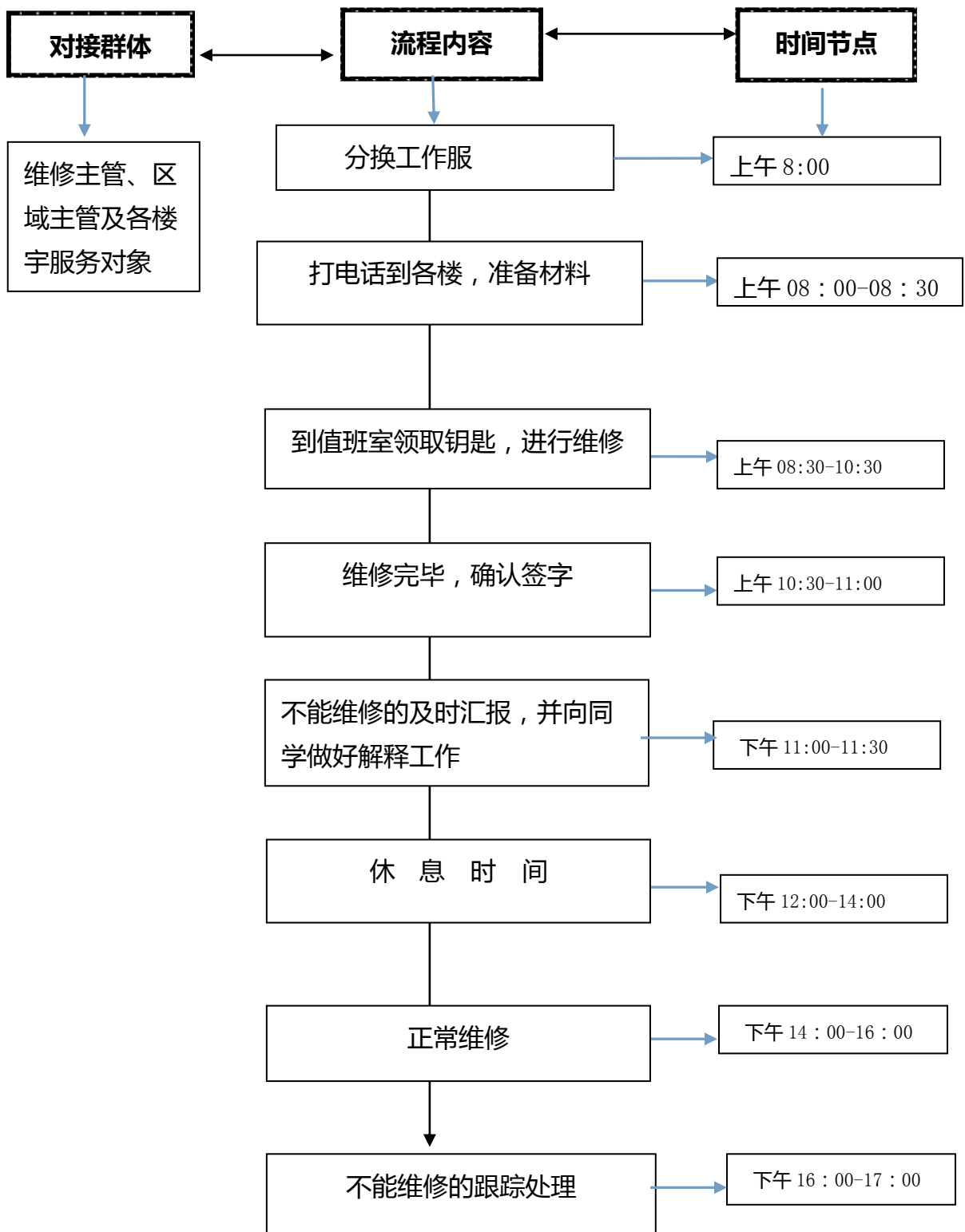
公寓区值班员岗位工作流程图



保洁员岗位日工作流程图



公寓区维修岗位日工作流程图



附件 6:

违约处理通知书

_____单位：

经检查，你公司在正常服务保障过程中存在
_____问题，违背了《中国矿业大学公寓物业监管考核办法（修订）》中的相关规定，根据《检查评分表》中的第__项，第__条，决定对你公司的服务质量扣除__分；根据《公寓物业服务质量要求及缴纳违约金标准》中的第__项，第__条，对你公司扣除违约金__元。并提出如下整改意见：

1、

2、

请你公司接到本通知单____日内整改完毕，如有不服从，出现一切问题，后果自负。（现场照片附后）

现场经理签字：

公寓管理中心

年 月 日

附件 8:

学生公寓物业服务满意度测评表

评价内容	等级		
	满意	基本满意	不满意
学生公寓整体环境卫生状况			
学生公寓楼宇工作人员服务态度			
学生报修维修及时性			
您对物业服务的期望和建议:			

感谢您的支持和配合，公寓管理中心将努力做得更好!