**附件1：**

项目考核细则表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评  项目 | 考核内容 | 服务标准 | 扣分项 | 扣分 |
| 1 | **秩序维护服务（小计25分）** | （1）所提供服务的员工未响应招投标文件及合同要求。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （2）执勤着装不规范，仪容仪表不端庄，精神面貌萎靡不振。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （3）值班室（处）及周围脏、乱、差。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （4）不按规定做好值班记录或上下班交接工作。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （5）不按规定执勤巡逻或巡逻不到位，或少于规定巡逻次数。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （6）无故脱岗、串岗。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （7）上班迟到、早退、不请假、无故不上班、违反劳动纪律。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （8）当班执勤秩序维护员人数不符合规定要求。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （9）上班期间喝酒（包括酒后上班）。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （10）上班期间打瞌睡、打牌、下棋、看报纸杂志等做与工作无关的事。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （11）值班室（处）故意遮挡窗户，夜班值班室（处）内灯不亮。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （12）利用值班电话进行聊天、玩手机。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （13）不服从上级指挥，不服从管理。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （14）推销人员、收购废旧物品人员及其他无关人员和车辆，未经采购人允许进入物业服务区域；任何维保维修施工单位未经采购人同意进入物业服务区域； | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （15）物业服务区域的车辆管理混乱，机动车、自行车、电动车乱停、违停。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （16）执勤时行为不文明，态度恶劣造成影响或做出有损采购人权威公众形象的事情，受到投诉。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （17）执勤时向相关人员索要或私自接受钱物。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （18）遇有群体性或个体性上访事件，不及时汇报、处置，任其随意进入办公区扰乱正常秩序，影响正常工作。（已及时上报、引导，但无法控制的除外） | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （19）发生重大事件或异常情况，未及时汇报或隐瞒不报。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （20）因管理不严，致使身份不明人员和车辆进入物业服务区域，导致治安案件或刑事案件发生。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （21）发生打架、无理取闹等违纪违规事件。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （22）监控室因红外、周界报警和设备（水位、开水器、空调、电梯）故障以及紧急求助突发事件等处理不当。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （23）监视监控巡查、人员车辆跟踪查找、历史查询、值班登记和信息上报等操作不熟练、遗漏，造成严重后果。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （24）夜间大功率电气开关情况巡查处理和节能控制不到位，未按规定开启、关闭车辆道闸及未按时开关楼道照明灯。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （25）秩序维护服务行为不当，被投诉（同样内容被不同单位、不同人员投诉的，不重复扣分）进行扣分。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| 2 | **会务保障服务（小计25分）** | （1）所提供服务的员工未响应招投标文件及合同要求。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （2）着装不统一，佩戴夸张饰品；站姿、坐姿和行姿不符合物业的服务人员行为标准。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （3）未使用普通话，用语存在不文明规范现象。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （4）会议室（含报告厅）墙面有污渍；地面有垃圾、有污渍；桌面等保洁不到位（含抽屉）。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （5）会议室（含报告厅）布置（含台型、放置各类欢迎牌、席卡、台签等）不合理。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （6）灯光开启后，未按标准礼仪在会议室门口迎宾。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （7）未按要求，每隔20～30分钟续水一次。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （8）未根据当天天气，及时开启灯光、空调，确保灯光充足、温度适中。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （9）会议结束后未及时打开会议室大门，并站在门口送宾，服务不到位。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （10）会议室（含报告厅）内的桌椅及音响、投影设备、话筒等物件放置不规范。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （11）茶具、小毛巾等未按规定程序清洗消毒到位。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （12）未按规定关灯、关空调、关门。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （13）会务保障服务行为不当，被投诉（同样内容被不同单位、不同人投诉的不重复扣分） | 每发现一例扣1分 |  |
| 3 | **设施设备维保服务（小计25分）** | （1）所提供服务的员工未响应招投标文件及合同要求。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （2）未制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （3）设备及机房环境未整治、杂物、灰尘、鼠虫发生、机房环境不符合设备要求。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （4）设备运行不正常，设备故障。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （5）未能保证正常供电、限电、停电； | 每发现一例扣2分 |  |
| （6）未制定临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （7）未按工作标准规定时间排除故障，保证各弱电系统正常工作。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （8）监控系统等智能化设施设备运行不正常，无记录；未按规定期限保存。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （9）设备运行出现险情后，不能排除险情的或应急处理措施无效的。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （10）未建立用水管理制度，包括中水（再生水）管理制度、供水管理制度、节水管理制度的； | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （11）设备、阀门、管道工作不正常、存在跑、冒、滴、漏现象。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （12）未按规定对二次供水和中水（再生水）蓄水池设施设备进行清洁、消毒； | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （13）高压水泵、水池、水箱无严格的管理措施，水池、水箱走位存在污染隐患。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （14）排水系统淤堵，汛期道路有积水，地下室、车库、设备房有积水浸泡发生。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （15）遇有事故，未在规定时间内进行抢修，出现大面积泡水、泛水，长时间停水现象，未制定事故应急处置方案。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （16）公共配套设施损坏，随意改变用途。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （17）公共照明区域损坏。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （18）区域范围内的道路堵塞通畅，路面不平坦。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （19）设施设备维保服务不到位，被投诉（同样内容被不同单位、不同人员投诉的，不重复扣分）进行扣分。 | 每发现一例扣1分 |  |
| 4 | **保洁绿化服务（小计25分）** | （1）所提供服务的员工未响应招投标文件及合同要求。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （2）阶梯、大门内、门外包干区、地面花坛、绿化带边有枯叶、落花；污渍、纸屑、烟蒂。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （3）入口大门有明显抹痕、尘埃，玻璃有抹痕、水印；门面、门框沾尘埃，门铰链、门吸、门装饰凹凸处积灰。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （4）公共区域的座椅（脚）、指示牌、电视屏幕、墙上所挂镜框等各种装置清洁不到位，有抹痕、水印，公共区域的地毯未及时清理、铺垫。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （5）电梯层门表面不洁净，按钮、显示屏肮脏有污迹。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （6）轿厢顶和内壁有蜘蛛网，表面不洁净。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （7）轿厢内风扇有灰尘，轿厢内地面有粉尘，轿厢门勾缝内有杂物。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （8）走廊和楼梯地面有垃圾、尘土、烟蒂。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （9）走廊墙壁和墙壁饰物、标牌等清洁不到位，有灰尘、污渍。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （10）走廊内花架等摆设及消防栓等设施表面有积灰、水渍、烟蒂。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （11）楼梯扶手、栏杆、挡板有灰尘、水渍。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （12）保洁绿化制度不健全，责任未落实，未严格按照制定的安全规程作业。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （13）未进行文明服务作业，未使用礼貌用语。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （14）作业时未统一着装，每天保洁工作出勤率不足。 | 每发现一例扣1分 |  |
| （15）室内保洁人员翻阅、携带、拍摄保洁场所内任何文件、资料。 | 每发现一例扣2分 |  |
| （16）未加强保洁绿化服务中的安全管理，发生因操作不当产生的安全事故。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （17）未能按要求填写工作记录、工作报表。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （18）每月月底前未向采购人报送当月保洁情况总结。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （19）未能及时上报工作中出现的问题及投诉。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （20）病虫害未有效监测（有害生物名称、数密度、危害程度），汇报、防治不及时，无长效的防治预案。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （21）乔灌木主干不挺立，树形不优美，枝叶不茂盛，整形树木未按观赏要求修剪；花灌木未按时开花结果；绿篱不连续、有空档、有死树枯枝。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （22）草花及观叶植物整体质量与新鲜程度不好、观赏效果不佳；叶片、花色、冠幅、花型、花量不符合等级标准。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （23）植物缺水、积水；修剪不干净、造型不整齐、不美观；除杂草破坏植株；病虫害未能实时监控、及时防治 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （24）绿化区域有杂物、白色污染；保洁绿化作业废弃物（如树枝、树叶、草屑等）未进行及时清理。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| （25）被投诉（同样内容被不同单位、不同人员投诉的，不重复扣分）进行扣分。 | 每发现一例扣0.2分 |  |
| **总计** | **100分** |  |  |  |

**附件2：**

**项目考核表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核时间** | **考核项目** | **考核情况** |
|  |  |  |
| **扣分情况** |  | |
| **考核小组签字或盖章** | 年 月 日 | |
| **服务公司签字或盖章** | 年 月 日 | |

**附件3：**

**整改通知单**

XX公司：

考核组于年 月 日，进行 （项目名称） 物业服务工作考核，发现如下问题：

1、

2、

3、

整改意见：

以上第 项问题，请于个工作日内完成整改；

以上第 项问题，请于个工作日内完成整改；

以上第 项问题，请于个工作日内完成整改；

望贵公司接此整改通知单后，在规定的时限内完成整改，若不能及时整改到位，将按项目考核细则进行扣罚。

考核组：

年 月 日

**附件4：**

**项目满意度调查表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 请您在认为合适的选项后□内打“√” | | | 综合评价意见或建议 |
| **秩序维护服务** | 您对队伍总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |  |
| 您对秩序维护服务工作总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对秩序维护员履职尽责的评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您的建议或意见 |  | | |
| **设施设备维保服务** | 您对队伍总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对设施设备维保服务工作总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对设备维修员履职尽责的评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您的建议或意见 |  | | |
| **保洁绿化服务** | 您对队伍总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对保洁绿化服务工作总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对保洁绿化员履职尽责的评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您的建议或意见 |  | | |
| **会务保障服务** | 您对队伍总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对会务保障服务工作总体评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您对会务接待员履职尽责的评价 | □满意 | □较满意 | □不满意 |
| 您的建议或意见 |  | | |  |