

物业服务验收考核评分细则

本评分细则总分为 100 分，依据各项服务内容及要求，对公共秩序维护、公共区域保洁、工程运行维护、餐厅服务、会议服务、绿化服务、人员配备等项目进行考核，具体内容如下：

序号	服务项目	考核内容	评分标准	分值	得分
1	公共秩序维护服务 (20 分)	人员管理	未按规定着装、仪容不整，每人次扣 0.4 分，扣完为止	2 分	
			未定期组织培训、考核，发现 1 次扣 1 分，扣完为止	2 分	
		设施设备管理	消防设施和器材配套不合理、未及时更换或使用无效，每项扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
			监控室设备未定期检查、存在故障未及时处置，每项扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
		日常工作执行	未严格执行交接班、替岗、值班记录制度，每次扣 0.5 分；出现脱岗、误岗现象，每人次扣 1 分，扣完为止	3 分	
			门岗未严格执行人员、物品出入管理制度，每次扣 0.5 分；未在上下班高峰期立岗，每次扣 0.3 分，扣完为止	3 分	
			巡逻岗未按规定时间巡逻、未规范使用巡更设备，每次扣 0.5 分；发现问题未及时报告或处理，每次扣 1 分，扣完为止	3 分	
			车场岗未对车辆进行有效管理，导致通道堵塞、车辆停放混乱，每次扣 0.5 分；未做好安全保卫和防火防盗工作，每次扣 1 分，扣完为止	3 分	

2	公共区域保洁服务 (20分)	人员管理	保洁人员迟到、早退、脱岗，每人扣 0.5 分；未按要求穿戴工作服，每人扣 0.3 分，扣完为止	2 分	
			保洁工具用具放置不规范，每次扣 0.3 分，扣完为止	1 分	
		清洁工作执行	未按规定频次清扫公共区域，每次扣 0.5 分；清洁后区域仍存在垃圾、杂物、异味，每次扣 0.3 分，扣完为止	4 分	
			楼梯、扶手、玻璃等未按规定清洁，每项扣 0.3 分；卫生间未达到服务标准，每项扣 0.2 分，扣完为止	4 分	
			垃圾未及时收集、分类，垃圾桶未及时清理、更换垃圾袋，每次扣 0.5 分；垃圾中转站周围不整洁，扣 1 分，扣完为止	3 分	
			未定期投放鼠、蟑螂、蚊蝇药物，每次扣 0.5 分；排水、排污管道堵塞未及时处理，每次扣 1 分，扣完为止	3 分	
		服务标准达标情况	公共区域、卫生间等未达到服务标准，每项扣 0.3 分，扣完为止	3 分	
3	工程运行维护服务 (18分)	人员管理	从业人员不具备相应技能，每人扣 0.5 分；未持证上岗，每人扣 1 分，扣完为止	2 分	
			未建立设备台账和档案，扣 1 分；台账和档案管理不完善，扣 0.5 分，扣完为止	1 分	
		设施设备管理	设施设备运行不正常、存在事故隐患，每项扣 1 分；未按规定进行维护、保养，每次扣 0.5 分，扣完为止	3 分	
			未实施 24 小时报修值班制度，扣 1 分；急修报修未在规定时间内到达现场，每次扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
			公共照明设备完好率低于 98%，每降低 1% 扣 0.5 分；未按规定时间开关路灯、楼道灯，每次扣 0.3 分，扣完为止	2 分	

			设备及机房环境不整洁，扣 0.5 分；设备维修、运行未严格执行操作规程，每次扣 1 分，扣完为止	2 分	
		维修服务执行	未按时完成零星维修任务，每项扣 1 分；维修合格率未达 100%，每项扣 0.5 分，扣完为止	3 分	
			室内外照明和效果灯光工程系统、供电系统、给排水系统等出现故障未及时维修，每次扣 1 分，扣完为止	3 分	
4	餐厅服务 (14 分)	人员管理	后厨操作人员未持有健康证，每人扣 1 分；未先培训后上岗，每人扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
			餐厅服务人员未严格执行操作规程，每人扣 0.5 分，扣完为止	1 分	
		服务质量	未按采购人要求提供菜肴，菜肴质量不达标，每次扣 1 分扣完为止	2 分	
			未合理搭配菜系、品种，造成餐饮浪费，每次扣 1 分，扣完为止	2 分	
			未做好卫生防疫工作，发现“四害”，每次扣 1 分；食品安全、餐饮节约等工作未落实，每项扣 0.5 分，扣完为止	3 分	
		制度执行	未严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》，每次扣 1 分，扣完为止	2 分	
			未接受监管部门监督或未及时整改问题，每次扣 1 分，扣完为止	2 分	
5	会议服务 (12 分)	人员管理	会务管理服务人员未接受法制教育和保密纪律教育，每人扣 0.5 分，扣完为止	1 分	
			服务人员未达到普通话标准、未熟练使用计算机设备等要求，每人扣 0.2 分，扣完为止	2 分	
		会议服务执行	未按要求做好会前准备工作，每次扣 0.2 分；会议期间未及时处理应急事件，每次扣 0.2 分，扣完为止	3 分	

			会议结束后未及时进行会场清洁服务，扣 0.2 分；未检查设备设施有无损坏或未及时处理，每次扣 0.2 分，扣完为止	3 分	
		服务标准达标情况	会场布置、茶杯洗消、设备运行等未达到服务标准，每项扣 0.2 分，扣完为止	3 分	
6	绿化服务 (6 分)	绿化养护工作执行	未对景观树、草坪、花卉等进行定期修剪、整形、追肥、浇水等养护服务，每次扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
			未做好绿地植物的消毒和灭虫除害防治工作，每次扣 0.5 分，扣完为止	2 分	
		服务标准达标情况	花草树木配置不合理、存在枯死现象，每处扣 0.3 分，扣完为止	2 分	
7	人员配备 (10 分)	人员管理	未按人数配置，每发现人/次，扣 1 分，扣完为止	10 分	
合计得分					

考核结果评定

90 - 100 分：服务质量优秀，完全符合要求。

80 - 89 分：服务质量良好，基本符合要求，存在少量可改进之处。

70 - 79 分：服务质量合格，存在一些需要整改的问题。

70 分以下：服务质量不合格，需限期全面整改。

考核单位（盖章）：

考核人签字：

被考核单位（盖章）：

被考核人签字：