通辽经济技术开发区综合保障中心

创业大厦物业管理服务检查评分细则（一）

检查项目	一、保洁服务（25 分）				
	室内保洁				
得分情况	（1）负责室内地下停车场内地面和通道及行车坡道的日常卫生保洁作业，每天专人进行日常维护，每周使用洗地机对地下停车场地坪漆地面进行一次彻底清洗，停车场墙面顶棚要求表面无灰尘及蜘蛛网，停车场内的各类标识要求整洁完好无污渍，如有破损立即更换。发现一处未达标的扣 0.2 分。（2 分）	（2）一楼至三楼南北大厅及公共区域地面、通道、楼梯踏步每天两次集中清理，楼梯扶手及护栏玻璃等每天清理一次，各类入户门玻璃把手每天循环擦拭，通道及会议室门把手每天进行消毒处理；各类装饰造型小品每天两次擦拭除尘，地脚线每周擦拭一次，大厅内公共座椅及各类台面立式空调机及自动售货机叫号机等每天擦拭两次，高度低于 2.5 米的墙面每周进行一次卫生清理，要求表面无污渍光洁如新，各类木门每天擦拭一次要求表面无浮尘污渍；墙面各类标识标牌每天清理一次，南北大厅高度低于 2.5 米的玻璃幕墙每周清理一次；东西大厅的玻璃幕墙，每月清理一次；公共区域的垃圾桶要求无烟头和痰渍，筒体干净整洁。发现一处未达标的扣 0.2 分。（2 分）	（3）会议室由会议服务人员负责日常卫生保洁，会议结束需将会议室内的全部物品归位，并对现场卫生进行清理，并对桌面座椅扶手进行一次酒精消毒，当天未启用的会议室，应每天早上清理一次卫生，并开窗通风保持空气请清新，保证随时具备迎接会议的召开的条件。会议室地毯每周进行一次吸尘处理，每 2 个月进行一次清洗。会议室窗帘每年清洗两次。发现一处未达标的扣 0.2 分。（2 分）	（4）四楼至 22 楼公共区域地面、通道、楼梯踏步每天两次集中清理，楼梯扶手及护栏等每天清理一次，各类通道消防门每天循环擦拭，通道门把手每天进行消毒处理；各单位公司展板每天一次擦拭除尘，地脚线每周擦拭一次，各楼层公共座椅及每天擦拭两次，高度低于 2.5 米的石材墙面每周进行一次卫生清理，要求表面无污渍光洁如新，涂料墙面每周清理一次，阴阳角位置无浮尘及蜘蛛网，各类木门每天擦拭一次要求表面无浮尘污渍；墙面各类标识标牌每天清理一次，政府机关在本楼层墙面张贴的各类公示及宣传海报等根据公示期限要求，及时提醒各单位进行撤销，撤销后及时清理墙面污渍。公共区域的垃圾桶要求无烟头和痰渍，筒体干净整洁。发现一处未达标的扣 0.2 分。（2 分）	（5）公共卫生间保洁由所在区域的保洁员负责，每天集中清理两次卫生并循环对卫生间进行日常保洁（间隔不超过一小时），卫生间内的设施设备要求完好，感应器水龙头等设施无渗漏和损坏，卫生间地面台面保证无水渍，保洁作业期间应摆放提示标牌，提醒如厕人员注意安全防止滑倒；卫生间地面保证无污渍，小便池内外无尿渍，大便池内无粪便残留，卫生间内无异味；洗手液、卫生纸及檫手纸等消耗品及时补充无缺失现象，墙面无污渍，顶棚照明和排风系统运行正常，如出现损坏及时通知维修部门进行维修，卫生间隔断无破损污渍，卫生间门把手每天进行消毒两次，卫生间内纸篓垃圾每天清理两次，开水间设置茶叶收集筒，随时清理，开水间内的热水器每天擦拭两次。发现一处未达标的扣 0.2 分。（2 分）

创业大厦物业管理服务检查评分细则（二）

检查项目	一、保洁服务								二、绿化服务2分	三、会议服务2分
	室内保洁		室外保洁				垃圾清运	备品采购		
得分情况	（6）电梯、扶梯的卫生保洁作业由物业公司负责，扶梯踏步每天清理两次，扶梯扶手每天清理两次，垂直升降电梯白钢门框及各楼层的轿厢门每天清理两次，电梯轿厢内地板及白钢里面每天清理两次，轿厢内各类公示牌展板每天清理一次。轿厢内及白钢门每周用白钢油擦拭一次。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（7）大楼石材地面每周洗地机清洗一次，每年对南门大厅石材地面进行一次抛光结晶处理，雨雪天气大厦南北出入口要铺设防滑地毯。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（8）大厦周边停车场及公共沥青路面，彩砖路面、石材路面、路牙砖及大厦各个出入口外侧的雨搭和楼梯踏步；发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（9）房屋外立面的大理石装饰面积高度在2.5米以下的外立面玻璃门窗及玻璃外墙面的日常卫生保洁清理，发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（10）花坛、花池内绿化区域内的白色垃圾的清理和外立面大理石装饰面的清扫保洁；大厦室外空调机体、路灯、外围各类公示栏和其他标识和其他装饰物的保洁工作；发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（11）冬季积雪清扫外运和冰雪路面的清理，屋顶天台的卫生清理。要求外围公共场所实现不间断保洁清扫，保证无白色垃圾烟头及其他废弃物。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（12）大厦内产生的各类垃圾堆放到指定集中堆放点点存放，室内和室外垃圾达到日产日清； 2、配备专门的垃圾清运车辆，垃圾日产日清，并对垃圾存放处进行消毒及杀菌杀虫处理。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（13）各楼层设置垃圾筒果皮箱，卫生间内的纸篓和卫生纸白钢盒、卫生间内洗手液、檫手纸、卫生纸，保洁用电动手动各类工具用品、消耗品等物品，均由物业公司负责采购、维修及更换；发现一处未达标的扣0.2分。（1分）	（14）a原有绿地区域内的绿植日常养护，室内花卉绿植等的日常养护； b院内内的草坪及树木定期修剪保证整齐美观，并定期喷洒药物防虫防病。 c绿地卫生设专人每天打扫清理，保证无纸屑烟头等杂物 d专人对绿地进行浇水养护，保证绿地维护正常，夏季室外装饰用草花由物业公司购买养护。 发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（15）会议服务人员全部经过专业培训并保留培训记录备查，熟悉会议服务的全部工作流程，负责会前、会中、会后全部服务工作，并负责会议室卫生保洁工作，会议用品纸抽、铅笔、茶叶、矿泉水等由物业公司负责采购。会议服务人员实行包干制，每个会议室都设置专人负责会议用品的清洗保管工作。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）

创业大厦物业管理服务检查评分细则（三）

检查项目	四、客服（5分）		五、工程维修服务（24分）		
	日常服务	档案管理	室外维修	室内维护维修	
	（16）客服负责24小时接待大厦内的日常咨询及投诉受理工作，报修工作保证20分钟内到达现场处理。 负责各类公共房间及未使用的房间钥匙的管理工作，专人负责，保证准确及时；发现一处未达标的扣0.5分。（2分）	（17）物业公司设置专门的档案室，对大厦施工图纸及日常管理服务档案进行收集，并设置专人进行保管。 按甲方要求做好满意度调查工作，公司将每年约请第三方单位及甲方代表对大厦物业管理工作进行全面的满意度调查工作，并对调查结果予以公示。 发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（18）室外维修内容包括，室外各类非人为或由第三方责任以外损坏的硬化路面、路牙砖、踏步、平台、建筑物外墙装饰砖和玻璃的日常维护维修，发生破损即时维修，景观小品、公示展板、道路标识的日常维修，院内路灯、保安值班岗亭、进出口和地下停车场道闸机、车牌识别系统保修期外的维护维修工作，发生损坏即时维修，屋面防水每月检查一次、室外给排水每月检查一次、供电、备用发电机组、供水管线每月检查一次、化粪池每月检查一次，并负责日常维护保养及维修工作，以上维修内容涉及更换易损件的采买，备用发电机组的日常油耗等由物业公司负责；以上工作需留存相关检查记录备查；物业公司应保证设施设备完好率在95%以上。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（19）中央空调系统，中央空调系统维保每年两次由物业公司负责，维保内容包括空调主机控制系统，制冷系统，冷却水系统、主机和各类循环泵的检修、保养等，大厦空调系统运行过程中出现的跑、冒、滴、漏，各类风机及盘管等现象由物业公司负责维修，维修易损件由物业公司负责购买，主控系统、主机及主循环泵等主要设施设备如出现非保养原因导致的不可预见的损坏发生的相关费用由政府主管部门负责。空调系统运行期间每天对泵房及冷却塔进行检查并记录备查。大厦各部门自行安装的分体式空调机由物业公司委托专业的空调维保单位负责维修保养及机体的移位安装。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（20）供电系统，供电系统变压器室，每天检查一次设备运行情况有无异常，每周对变压器室进行一次卫生清理，每月检查一次漏电保护系统是否正常，没有检查应急电源是否能够正常启动，室内线路每月抽查一次室内桥架，是否有供电线路老化破损情况，各楼层的电源控制柜保持干净整洁，每月检查一次漏电保护器是否允许正常，各楼层及卫生间的公共照明灯具的日常维修（含灯泡、灯头）由物业公司负责，负责室内墙壁开关插座和空开漏电保护器等易损件的更换，楼内各单位因工作需要接临时电源由物业公司负责安排电工配合。如供电部门发出停电通知应及时通知政府主管部门，提前作好启动应急电源的装备工作。 发现一处未达标的扣0.2分。（2分）
得分情况					

创业大厦物业管理服务检查评分细则（四）

检查项目	五、工程维修服务（24）				
	室内维护维修				
	（21）供水系统：给水泵房必须处于锁闭状态，且钥匙必须由专人保管，室内每月进行一次卫生清理，保证地面无积水污渍，墙面干净整洁，顶棚无蜘蛛网，并在泵房入口处设置隔鼠板、室内设置捕鼠器，负责二次加压变频控制系统的日常保养维护，二次加压泵房供电系统每月检查一次，储水箱每年协调自来水公司对其内部进行一次清理，供水系统实现全封闭运行，防止二次污染的发生，泵房集水坑内每月清理一次，并测试排污泵是否能够正常启动运行，负责监督食堂排污集水坑排污情况，杜绝食堂排污对泵房环境的二次污染。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（22）供热系统：供热泵房没月进行一次卫生清理，要求泵房干净整洁，负责供热系统变频控制系统的维护保养，循环泵供电控制系统的日常保养，供热补水系统软化水系统的日常维护保养及跑冒滴漏的日常维修，补水泵及循环泵每年运行前要进行检修保养，运行结束后一周内完成泵体的维护保养及磨损部件的更换，每年对供热系统的过滤器进行一次清洗养护，换热器进行一次除垢养护，供热软化水用工业盐由物业公司采购。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（23）排水系统：室内排水系统各分支管道及主管道由物业公司负责日常养护，排污检查口每月检查一次，保证检查口能够正常开启，各卫生间洗漱间开水间的排水系统要求排污正常，无反味现象，地下室各类排污集水坑要求每月检查一次，集水坑内要求干爽无淤泥污水，集水坑篦子、排污金属管道要求无锈蚀破损，每年除锈一次并涂刷防腐油漆，集水坑污水泵和自动控制器每月检查启动一次，污水泵控制系统每月检修一次，保证能够实现正常启动。为防止室内反味屋面排水通气孔每月检查一次，保障排气孔畅通无堵塞。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（24）消防系统：室内消费系统物业公司应配合大厦消费外包单位进行日常巡检，巡检内容包括消费控制柜、消防栓、消费水带是否完好无缺失、消费控制阀门开启是否正常，干粉灭火器压力是否正常，是否到达使用期限，需要更换干粉的灭火器应第一时间提示消费部门进行更换，室内气体灭火装置各项仪表显示数值是否正常，室内烟感报警系统度数是否正常，配合消费外包单位进行消费演练和处置突发火警。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（25）排风系统：各楼层及地下室排风系统泵房每月检查一次，检查电机供电系统是否正常，电机是否正常启动，排风管线是否存在异响，各楼层卫生间每半月检查一次排风扇是否正常运行，并对不能正常工作的排风扇进行更换，楼层内的排烟道百叶窗每月检查一次，对破损的要及时更换，缺失的及时补充。 发现一处未达标的扣0.2分。（2分）
得分情况					

创业大厦物业管理服务检查评分细则（五）

检查项目	五、工程维修服务				六、公共秩序维护、车辆管理服务内容（13分）			七、工作人员管理（10分）	
	室内维护维修				人员配置	秩序维护	车辆管理		
得分情况	（26）弱电系统：物业公司安排专业弱电维修人员，负责会议室和视频会议室内显示器、投影、音响、远程会议系统的调试、维护、保养；负责大厦室内室外监控系统的维护保养及维修工作；负责道闸机和车牌识别系统的日常维护保养工作，负责各类临时突发事件的应急处理工作。发现一处未达标的扣0.2分。(2分)	（27）室内装饰装修：大厦室内装饰地面砖、墙面砖涂料、楼梯踏步扶手、顶棚装饰面板涂料；各类公共区域门窗五金件；非人为因素且无第三方责任人出现的局部破损、零星维修由物业公司负责。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（28）电梯系统：配合电梯维保单位对大厦的电梯系统进行日常维护保养，并监督维保单位的维保作业，是否能够按照规定时间和规定流程进行维保作业。电梯困人时间发生时及时通知维保单位，并采取应急处理措施，保证电梯内人员的安全。发现一处未达标的扣0.2分。（2分）	（29）制定设施设备运行使用维护检查记录，人员上岗要求必须有相关证件，保证操作规范。发现一处未达标的扣0.2分。(2分)	（30）保安人员配置要求：年龄在40周岁以下，身高165cm以上，均取得公安部门核发的保安员证书，并经过岗前培训考核合格方可上岗，并保留培训记录.保安人员在岗期间要礼貌用语，举止规范。发现一处未达标的扣1分。(5分)	（31）大厦园区实行封闭管理。人员着装规范，体貌端正、举止得体、形象良好，公共秩序维护队伍人员配备合理，实行24小时值班及巡逻制度；公共秩序维护员熟悉工作的环境，文明值勤，训练有素，言语规范，认真负责；做好外来人员登记并维持好秩序；危及人身安全处有明显标识和具体防范措施。发现一处未达标的酌情扣分。(6分)	(32)机动车停车场管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记，车辆录入执行审批手续，无审批车辆发现一次扣0.1分。 1、非机动车车辆管理制度完善，按规定位置停放，管理有序 发现一处未达标的扣0.1分。(2分)	（33）工作期间不迟到、早退、聚岗、聊天、串岗、离岗，工作时间不得干私活、不得饮酒；着装规范、整洁，作业工具不得随意外借。发现一项未达标的扣2分。（4分）	（34）人员上岗期间不得打电话、吃食物、网购、刷视频、嬉戏追逐；机械设备不带故障作业，晚间值班人员严禁睡觉。恪守职业规范，严格规范操作。发现一项未达标的扣2分。(6分)

通辽经济技术开发区综合保障中心

创业大厦物业管理服务检查评分细则（六）

检查项目	八、物业内部公司管理（8分）		九、应急事件处理（7分）		十、其他工作（5分）		得分
得分情况	（35）管理人员及工作人员配置数量符合规定，人员统一着装上岗；各项管理制度健全并上墙；基础资料台账完备，记录完整；制度执行严格，有奖惩体现；各项劳动制度完善。查阅相关台账资料、文件记录齐满分，缺少一项扣0.5分（2分）	（36）上级布置的工作落实到位。突发事件及时启动处置应急预案，及时处理各类事故；领导指示问题及时整改。发现一处未达标酌情扣分（6分）	（37）对开发区相关领导部门下达的指令及时处置，在规定时间内完成处置任务，案件处置率达100%，处置周期内结案率达90%上，扣2分。处置周期内结案率低于90%酌情扣分。(5分）	（38）制定设施设备运行使用维护检查记录，人员上岗要求必须有相关证件，保证操作规范。发现一处未达标的扣0.1分。（2分）	（39）领导转批问题、驻大厦工作人员提出的问题、社会群众反映问题及媒体曝光的关于本项目物业服务的问题未在规定时限内解决的每一件在总分中扣2分；（3分）。	（40)按照相关要求物业企业需做好大厦节能减排工作,要求对大厦内的电气设备的运行实时监控,杜绝用电浪费现象发生。日常用水系统要检查阀门及各类开关水龙头,发现溢流或泡冒滴漏的现象要及时更换，节约用水。发现一处未达标扣0.5分（2分）	

注：本表一式三页，共计十个部分/40项考核内容，计100分。考核时间：　　年　月　日 检查人（签名）：　　服务单位（签章）：

甲方每周不定期对物业服务进行考核，每月物业考核评分根据当月周考核情况给予打分（节假日顺延）。考评得分95分以上为合格，月服务费支付比例100%。考评得分95分以下按照以下方式赔偿甲方损失:扣0.1-1分，物业服务方按照月服务费1%金额赔偿甲方损失，扣1.1-2分，物业服务方按照月服务费2%金额赔偿甲方损失，扣2.1-3分，物业服务方按照月服务费3%金额赔偿甲方损失,扣3.1-4分,物业服务方按照月服务费4%金额赔偿甲方损失,扣4.1-5分,物业服务方按照月服务费5%金额赔偿甲方损失,以此类推6-10%同上，双方通过结算当月物业服务费完成赔偿。得分89.9分以下为不合格，如物业服务方连续两个月考评得分不合格，甲方有权单方面终止合同。