

呼和浩特人力资源服务产业园物业服务考核标准

费用核算方式：

每季度支付时，依据当季三个月份的月度考核结果，分别核算每个月的应付服务费，汇总后形成本季度总支付金额。

考核得分在 80 分（含）至 100 分之间，视为合格，支付当月服务费总额的 100%；

考核得分在 70 分（含）至 80 分之间，要求中标供应商进行服务整改，连续三个月内整改不通过的，采购人有权单方解除合同；

考核得分低于 70 分，视为不合格，采购人有权单方解除合同。

年度考核结束，综合评分（含附加项考核）达到 85 分以上，可直接续签下一年度合同。

呼和浩特人力资源服务产业园物业服务质量月度考核量表：

第三方公司：	考核起止时间：				
序号	考核内容	考核标准	支撑材料	总分	得分
一票否决项					
1	配备总人数不得少于 35 人；	团队配置：须在 10 日内完成 35 人团队组建，不达标甲方有权直接解约；	现场检查		
人员配置					
2	物业公司工作人员按时出勤，上班人数与合同约定人数相同；	工作人员按时出勤并有出勤记录得 3 分，记录缺失每次扣 0.5 分；	考勤记录	3	
3		出勤记录与实际到岗人数一致得 2 分，不达标每次扣 0.5 分；	现场检查	2	
4	员工服装统一，佩戴标志，形象良好，明确分工；	工作人员衣着整齐统一得 1 分，每发现 1 次扣 0.1 分；	现场检查	2	
5		工作态度认真，没有工作时间擅离职守或工作区域内闲聊的情况得 1 分，每发现 1 次扣 0.1 分；	现场检查		
6	项目经理、综合主管须持有物业管理项目经理证书或物业管理师证书、安全管理员证书；维修班长须持有中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证（电梯管理员）、中华人民共和国特种作业操作证（高压电工证）；维修	各类服务人员证书齐全得 3 分，每缺失 1 个证书扣 0.5 分；	证书检查	3	

	工须持有管道工证；配电室运行工作人员须持有中华人民共和国特种作业操作证（高压电工证）；消防监控工作人员须持有消防设施操作员（消防设施监控操作）或建（构）筑物消防员证书；				
绿化卫生					
7	根据物业情况设置垃圾箱（桶），每日及时清倒垃圾更换垃圾袋，保证垃圾桶内无超载、无污水、无异味；擦拭垃圾桶表面，确保垃圾桶外表面无污迹、灰尘；	垃圾桶没有垃圾溢出、没有污水、没有异味等情况得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	3	
8	垃圾桶周围地面无散落垃圾、无滴漏垃圾水；	垃圾桶外表没有污迹、灰尘得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
9	标识牌宣传栏及休闲桌椅没有明显灰尘及乱贴乱画情况得1分，每发现1次扣0.5分；	垃圾桶周围没有散落垃圾或滴漏的垃圾水得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
10	按时擦拭标识牌宣传栏及休闲桌椅，手摸无明显灰尘，目视无乱张贴及乱涂乱画；公共区域无杂物；	标识牌宣传栏及休闲桌椅没有明显灰尘及乱贴乱画情况得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	2	
11	公共区域没有杂物摆放得1分，每发现1次扣0.5分；	公共区域没有杂物摆放得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
12	大理石墙面、大厅落地玻璃定期保养，保持洁净；	大理石墙面定期保养且没有明显污渍得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	4	
13		大厅落地玻璃：每日干布抹净除尘，保持无污渍手印得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
14	按时全面清扫地面及路面，无杂物，无水渍，目视干净；及时清除主要道路积水（雪）；	路面、地面无明显垃圾和污渍得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	3	
15		地面没有水痕得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
16	定期清扫擦拭楼梯。直梯梯箱保持干净并打保护剂；消防楼梯踏步不	直梯：梯箱及地面无污渍、无垃圾得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	3	

17	尘土；	消防楼梯：踏步没有大量尘土得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
18	卫生间的墙面、门窗、洗手台、镜面无污痕；卫生间地面无积水、无污痕、无杂物；便器无污痕；卫生间无异味；	卫生间墙面、门窗、洗手台、镜面目视无明显灰尘和污痕得2分，每发现1次扣0.1分；	现场检查	6	
19		卫生间地面无积水、杂物、污痕得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
20		便器无污痕得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
21		卫生间无异味得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查		
22	每月一次清扫天台、屋顶，做到目视无蜘蛛网，无虫尸，无垃圾堆积；	目视没有蛛网、虫尸、垃圾等污痕得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	1	
23	每月清扫各处天花角落：强电井、弱电井、管道井、风机房门表面抹尘，内无杂物尘土。	各处天花角落：强电井、弱电井、管道井、风机房门表面抹尘，内无杂物尘土得3分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	3	
24	清理地漏的泥沙杂物，倒水不堵；	不会发生堵水情况得1分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	1	
25	每周1次对垃圾桶、公共区域进行四害消杀；消杀前有通知；投药点、粘鼠板有明显标识；	按期消杀得1分，每发现1次未消杀扣0.5分；	消杀记录	3	
26		投放药物事先通知得1分，投药未通知发现1次扣1分；	消杀记录		
27		投药点、粘鼠板放置有明显标识得1分，未发现明显标识每次扣0.5分；	照片记录		
28	对会议室进行会前会后保洁工作，保持干净；	会议室无明显污渍、垃圾得2分，每发现1次扣0.5分；	现场检查	2	
29	大楼四周绿化带：每日清理，确保无散落废纸、烟蒂、杂物等垃圾	绿化带每日清理，无散落废纸、烟蒂、杂物等垃圾得2分，不达标扣0.5分；	现场检查	2	
30	配备各类常用保洁设备和工具（扫雪车、扫地	各类常用保洁设备和工具配置齐全得1分，	现场检查	1	

	机、尘推机、打草机、日常清洁工具等），各类工具专人管理、摆放有序；	每缺失一项扣 0.2；			
维修维护					
31	检查 LED 大屏，保证设备正常运行；	定期检修并设有检修记录得 1 分，定期检修记录缺失扣 0.5 分；	检修记录	1	
32	循环检查防水系统，发现漏水及时抢修，一周内修复完成；	发现漏水一周内修复完成得 2 分，未按时完成每次扣 0.5 分；	检修记录	2	
33	循环巡视路面、围墙等，发现损坏的，在一周内修复；	损坏的路面、围墙一周内修复得 1 分，未按时完成每次扣 0.5 分；	检修记录	1	
34	提前制定消防、突发事件、餐饮、治安事件应急预案；	设有紧急预案 1 分，每缺失 1 个扣 0.25 分；	紧急预案	1	
35	公示维修电话，接到报修电话半小时内处理；	明显位置公示维修电话 1 分，未公示扣 0.5 分；	现场检查	2	
36		接到报修电话半小时内处理得 1 分，不达标扣 0.5 分；	现场检查		
37	定期检修维护给排水，保证设备运行正常，无异响异味；	排水设备正常运行得 1.5 分，未达标每次扣 0.5 分；	现场检查	3	
38		设备没有异响异味得 1.5 分，未达标每次扣 0.5 分；	现场检查		
39	循环检查园区及地下出入口道闸，保证设备运转正常，发现异常及时处理；	道闸运转正常得 1 分，不达标每次扣 0.5 分；	现场检查	1	
40	每日 1 次检查配电室、管道井、弱电机房、弱电井、二次加压泵房、积水坑、消防泵房等设施，供暖期每日 1 次检查暖气气缸，保证设施设备正常运行，发现异常及时处理；每年防汛期前做好防汛准备工作并备好沙袋、水泵等；设备房保持整洁、	设备设施每日检查 1 次，防汛设备防汛期前检查合格得 3 分，不达标每次扣 0.5 分；	检修记录	3	

	通风，无安全隐患				
41	配备各类常用设备和工具（电焊机、管道疏通机、气泵、摇表、万用表、绝缘手套、绝缘鞋等），有专人管理，摆放有序；	常用工具准备齐全得1分，每缺失1项扣0.2分；	现场检查	2	
42		工具有专人管理、摆放有序得1分，未达标每次扣0.5分；	现场检查		
43	日常检查各楼层照明情况，循环检修，做好日常易损件维修，如灯泡等；正常照明灯率为98%以上；应急照明灯、疏散指示灯正常；楼道灯完好率不低于95%；楼道灯等损坏，应在2日内修复；	楼内照明灯正常率98%以上得1.5分，不达标每次扣0.5分；	现场检查	6	
44		应急灯、疏散灯正常得1.5分，出现损坏每发现1次扣0.5分；	现场检查		
45		楼道灯完好率95%以上得1.5分，不达标每次扣0.5分；	现场检查		
46		楼道灯等损坏2日内修复得1.5分，修复每延迟1日扣0.5分；	现场检查		
47	定期对电梯进行第三方检测并出具检测证书；电梯运行正常，通风状态良好，紧急按钮和对讲设备正常，电梯内有操作提示；发生电梯困人或其它重大事件时，维修人员须30分钟内到现场应急处理；	电梯正常运行，通风良好得1分，不达标扣0.1分；	现场检查	4	
48		电梯按期检修并出具检测书得1分，无检测书扣1分；	检测书		
49		紧急按钮和对讲设备正常，电梯内有明显操作提示得1分，缺失扣0.5分；	现场检查		
50		发生电梯困人或其他重大事件时，维修人员30分钟内到达现场得1分，未按时到达扣0.5；	电梯运行记录 检修记录		
51	每月1次对房屋结构涉及使用的安全部位进行检查并有记录，发现损坏及时安排专项修理；	每月进行房屋检查，填写检查记录得1分，记录缺失扣0.5分；	检修记录	2	
52		房屋有损坏进行专项修理得1分，不维修扣0.5分；	检修记录		
53	按照装饰装修管理有关规定和要求，及时发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用	楼内没有装修引起房屋安全风险得1分，发现缺损未修补扣0.5分；	现场检查	1	

	管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主；墙体表层基本完好，地坪、地砖基本平整，如有缺损，及时修补；				
安保					
54	值班人员要引导进出园区车辆有序通行或临时停放，无堵塞消防通道行为；	车辆停放无堵塞消防通道情况得1分，每发现堵塞消防通道行为1次扣0.5分；	现场检查	1	
55	24小时值班并有交接班记录；	有交接班记录得1分，记录缺失1天扣0.5分；	考勤记录	1	
56	制定巡逻方案，每日按时巡逻并做好巡视记录，对重点部位增加巡逻频次，觉察问题及时上报；在遇到异常情况或紧急求助时，巡逻人员应采取相应措施，发现问题30分钟内上报，及时解决问题；	有巡逻方案，每天按时巡逻并进行记录得2分，每缺失1天记录扣0.5分；	巡逻方案及巡逻记录	3	
57		发现问题30分钟内上报得1分，未按时上报扣0.5分；	巡逻记录		
58	配合园区运营单位开展参观、接待等活动的车辆引导、秩序维护，保障活动现场车辆、人员安全有序；	活动现场车辆、人员安全有序得3分，不达标1次扣1分；	现场检查	3	
59	张贴各类指示牌（指定吸烟区、禁烟标识、逃生指示牌、卫生间指示牌、楼层指引牌、宣传栏等），标识清晰；	各类标识清晰得1分，不达标每发现1项扣0.5分；	现场检查	1	
60	保安员有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；	工作能力强，会使用各类安保设备得1分，不达标每人扣0.2分；	现场检查	1	
消防					
61	配备有效灭火器、防毒面罩等消防设施可用；每月1次检查灭火器、消火栓箱，消防设施标识清晰、明确、齐全，消防设备有检验报告，	灭火器、防毒面罩在保质期内得2分，不达标扣0.5分；	现场检查	4	
62		消防设备标识清晰，能正常使用得1分，未达标每次扣0.5分；	现场检查		

63	消防泵每年保养、检修1次，保证消防设备正常使用；	消防泵每年保养、检修1次得1分，不达标扣1分；	检修记录		
64	每年2次进行消防培训；	按照要求对楼内所有工作人员进行消防培训得3分，不达标每次扣1.5分；	培训记录	3	
65	定时检查203个监控摄像头，并进行保养，保证监控设备正常使用；	监控设备100%正常使用得3分，每发现1个损坏扣0.5；	现场检查	3	
66	消防通道畅通，无堆积杂物；消防通道确保未上锁，可通行；	消防通道无杂物，无堆放物品情况得2分，不达标每次扣1.5分；	现场检查	4	
67		消防通道开放可通行得2分，不达标每次扣0.5分；	现场检查		
68	消防监控中心24小时有专人值守；做好消防监控值班、运行等记录；设有监控值班表并进行员工签到；	监控24小时值守得1.5分，无人值守每次扣0.5分；	现场检查	3	
69		值班表有签字记录得1.5分，记录缺失每次扣0.2分；	值班表		
附加项目					
70	积极完成各项工作，减少投诉，保证全年投诉量少于20次；	全年各项工作投诉次数少于20次得3分，每多投诉1次扣0.5分；	投诉记录	3	
71	规章制度齐全。各部门有相关工作制度，并有书面/电子资料展示；	各部门规章制度齐全，有书面/电子资料得2分，每缺失1项扣0.5分；	制度资料	2	
72	配合园区制定国家级、自治区级、市级标准化三级接待方案，明确不同级别、类型、群体标准化接待流程、展示内容，明确各岗位接待人员职责和接待标准，提供相应会议服务，按需提供个性化接待服务；在接待服务中注意用语文明、礼貌、规范。	有三级接待方案得1分，无方案扣1分；	检查方案	2	
		接待服务过程用语文明、礼貌、规范得1分，不达标每次扣0.2分；	现场检查		
73	为园区提供全方位的无纸化、智慧物业管理服	为园区提供全方位的无纸化、智慧物业管理	平台检查	3	

	务，服务使用记录全面详尽；	服务得 2 分，每缺失 1 项功能扣 0.5 分；			
74		平台使用记录全面详尽得 1 分，记录缺失每 1 项扣 0.2 分；	平台检查		
75	服务态度良好，合理有效处理问题，工作到位	积极配合园区工作，服务态度让园区各企业满意，可根据实际情况酌情加分	调查问卷		