

物业服务日常运行考核表

序号	检查项目	检查内容	分值（分）	评分标准	得分
一	员工仪容仪表 5分	女员工标准	总分2.5分		
		1 发型头饰：长发用蓝色或黑色发圈盘起，短发利落整齐，干净无异味 饰品：只允许佩戴婚戒、婚表、小耳钉	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得	
		2 面容：面容干净，化淡妆（眉轻，眼亮，唇红），精神饱满	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得分	
		3 手部：手部干净，指甲内无污渍	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得分	
		4 上衣：干净整洁，穿着公司统一配发的岗位制服 裤子：干净整洁，长度适宜，穿着公司统一配套的岗位制服 工鞋：行政，接待及管理岗位的员工应穿船形高跟或半高跟的黑色皮鞋，其他岗位可穿防滑，轻便的黑色布鞋，皮鞋光亮布鞋干净	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得分	
		5 工牌：端正完好，佩戴于左胸前	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得	
		男员工标准	总分2.5分		
		6 发型头饰：发型简洁，发不过耳，干净无异味 饰品：只允许佩戴婚戒，婚表	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得分	
		7 面容：面容干净，精神饱满，无胡须	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得	
		8 手部：手不干净，指甲内无污渍	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得	
		9 上衣：干净整洁，穿着公司统一配发的岗位制服 裤子：干净整洁，长度适宜，穿着公司统一配套的岗位制服 工鞋：行政，接待及管理岗位的员工应穿船形高跟或半高跟的黑色皮鞋，其他岗位可穿防滑，轻便的黑色布鞋，皮鞋光亮布鞋	0.5	现场抽查，有1人不符合，扣0.1，4人以上不符合不得分	

		10	工牌：端正完好，佩戴于左胸前	0.5	现场抽查，有1人不 符合，扣0.1，4 人以上不符合不得 分	
		保洁设备工具		总分1.5分		
		1	清洁工具（拖布、拖布桶、尘推、抹布、手套、扫帚、簸箕、）是否定位摆放整齐	0.3	现场抽查，发现3 条不符合要求的， 本条考核项不得分	
		2	设备是否干净、无杂物、无腐蚀、无锈渍、无明显灰尘、蜘蛛网、无蚊虫、蟑螂、鼠迹、无水渍	0.3		
		3	清洁设备是否正常使用，各种清洁剂按照功效正确使用，避免造成损失	0.3		
		4	垃圾桶、垃圾车等环卫设备完好、外观洁净	0.3		
		5	清洁人员熟悉环卫设备的操作规程和保养方法，严格执行有关保养制度，严格按照正确操作方法操作设备。	0.3		
		室外保洁		总分 2分		
		6	路面垃圾、杂物、油渍、落叶、烟蒂等（主干道50平方米范围内允许有一处）	0.25	现场抽查，发现4 条不符合要求的， 本条考核项不得分	
		7	墙面无灰尘、污渍、手印、乱张贴现象（每平方米内允许有一处）	0.25		
		8	绿化带无垃圾、杂物、落叶、烟头、纸屑等（每50平方米内允许有一处）	0.25		
		9	路灯、高杆灯、小射灯（以目视明显为准）是否有灰尘、蜘蛛网等	0.25		
		10	围栏、座椅等无明显灰尘、锈迹，摆放整齐	0.25		
		11	指示牌无明显灰尘，污渍、堆放杂物现象	0.25		
		12	窗台无明显积尘、污渍、杂物。楼道无灰尘、污渍，油渍	0.25		
		13	井沟、管道无垃圾、异味、堵塞现象	0.25		
		大厅及走廊		总分4分		
		14	地面无垃圾、污渍、堆放杂物现象；墙面无灰尘、污渍	1	现场抽查，发现3 条不符合要求的，	
		15	大门、玻璃无明显手印、灰尘、污渍；装饰品无蜘蛛网、污渍、灰尘	1		

二	环境保洁 15分	16	不锈钢无明显灰尘、锈迹、污渍、保持光亮	1	本条考核项不得分	
		17	沙发、茶几、灯具等物品无明显灰尘、污渍、杂物	1		
		电梯		总分1.5分		
		18	电梯门、电梯门轨道无明显灰尘、污渍、杂物	0.5	现场抽查，发现3条不符合要求的，本条考核项不得分	
		19	轿箱、电梯门无明显灰尘、污渍、手印，保持光亮	0.5		
		20	天花面板、地面、楼层显示器、按钮无明显灰尘、污渍、蜘蛛网	0.5		
		楼层		总分1.5分		
		21	地面、台阶无垃圾、污渍，未堆放杂物；墙面、天花板、楼道灯无灰尘、污渍、蜘蛛网	0.3	现场抽查，发现3条不符合要求的，本条考核项不得分	
		22	窗台与玻璃、护栏、扶手无灰尘、污渍、水迹	0.3		
		23	防火门、消防管、消防箱无灰尘、污渍、杂物	0.3		
		24	开关、排送风口、指示牌无灰尘、污渍；垃圾桶无垃圾溢出桶外、无异味	0.3		
		25	洗手间地面、墙面、镜面、洗手盆及台面、门窗等无灰尘、污渍、积水；洗手间无明显异味	0.3		
		楼顶屋面		总分1分		
		26	屋面无积水、杂物、泥沙；下水道保持畅通	0.5		
		27	围栏、女儿墙无明显污渍、蜘蛛网；设备、设施无明显污渍及附着物	0.5		
		办公室		总分2.5分		
		28	地面无明显灰尘、污渍，沙发、茶几、烟灰缸无明显灰尘、污渍、烟蒂不超过6个	0.5	现场抽查，发现4条不符合要求的，本条考核项不得分	
		29	办公室有无异味，书柜，衣柜无尘植物、盆花无明显灰尘、积水、蜘蛛网	0.5		
		30	灯饰、天花、通风口、大门无明显灰尘、污渍、蜘蛛网。	0.5		
		31	垃圾篓、垃圾桶无垃圾溢出、无明显异味。	0.5		
		32	设施设备、指示牌无明显灰尘、污渍。	0.5		
		停车场		总分1分		
		33	地面无垃圾、杂物；天花板、管道、灯管无杂物、灰尘、蜘蛛网 明沟、垃圾箱无污渍、无明显异味、明沟内无垃圾	0.5		

		34	指示牌、凸镜无的灰尘、污渍	0.5		
三	维修维护 15分	1	值班室内物品摆放、环境卫生整洁有序 维修工具分类定位摆放	1.5	现场抽查，发现5 条不符合要求的， 本条考核项不得分	
		2	建立设备台账明细记录表，有清晰的报修、维修、材料领用记录	1.5		
		3	维修、维护设备操作时按照安全条例执行，做好防护措施，正确摆放安全提示标识	1.5		
		4	外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、污迹	1.5		
		5	地面无大面积破损、起砂，路牙无破损，栏杆、无破损、脱漆	1.5		
		6	污水井、雨水井无井盖破损、缺少、井内无堵塞	1.5		
		7	电梯准运证、年检证、轿厢内安全、通风、照明等设施正常	1.5		
		8	各楼层各类照明、LED屏按规定时间开启和关闭，照明设备设施完好，设备保养、维修记录齐全	1.5		
		9	维修现场是否有相关维修防护措施及“维修中”等安全提示	1.5		
		10	维保或维修时，必须到管理处填写相关记录，有管理人员签字确认	1.5		
四	会议服务 10分	1	会议室桌、椅摆放是否整齐、党旗、国旗摆放是否规范、茶水柜内物品是否分类摆放整齐	2	现场抽查，发现3 条不符合要求的， 本条考核项不得分	
		2	话筒、水杯、矿泉水、笔筒、桌签、抽纸摆放是否整齐、笔筒内数量是否统一，本夹内纸张数量是否一致	2		
		3	会议期间是否立岗、按规定时间进行倒水、倒水顺序是否正确	2		
		4	有会议室资产盘点明细记录表	2		
		5	熟悉座位排序 熟悉操作使用会议室设备	2		
		巡更系统		总分1.5分		
		1	系统应处于可用状态，出现故障及时联系维修	0.5	现场抽查，发现2 条不符合要求的， 本条考核项不得分	
		2	每天对巡更信息进行采集一次，巡逻队员必须按巡更要求进行打点，发现问题是否及时处置上报	0.5		
		3	负责人每周对巡更棒进行测试，掌握其状态	0.5		
		交接班和办公用具使用		总分2.5分		

五	公共秩序维护 10分	4	提前10分钟到位，检查着装、正点开始接班	0.5	现场抽查，发现3条不符合要求的，本条考核项不得分	
		5	按照标准规范交接，严禁交接随意、接班人员未到位，交班人员不能离岗	0.5		
		6	物品、记录交接清楚、当班期间出现问题，应由当班人员处理完毕离岗	0.5		
		7	对讲机统一挂在位置，通话时，右手持机；严禁边充电边使用；严禁将对讲机要带出工作区域	0.5		
		8	使用对讲机时语言简单、明确、文明，严禁用对讲机谈论与工作无关的事情；进入业主室内、办公区域或夜间值班时，把声音调小至能听清即可	0.5		
		外来人员管理 2分		总分 2分		
		11	对待来访人员，使用文明用语；及时做好来访登记工作、可疑人员及车辆时通知防区队员进行跟踪；	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		12	现场无车辆乱停放、非机动车按规定位置停放	1		
		监控 2分		总分 2分		
		13	值班人员24小时在位，设备应处于可用状态，如发生故障及时联系维修；按要求记录每天值班情况记录表及交接班情况	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		14	调阅录像时，必须经业主管理人员同意；如严重事件，掌握情况后，报请甲方后方可调阅，并做好记录调阅登记情况	1		
		精神面貌 2分		总分 2分		
		15	各岗位工作期间严禁玩手机、聊天、吸烟现象；各岗位值勤姿势端正、态度和蔼	1	现场抽查，发现3人及以上违反要求，该项考核不得分	
		16	对外来人员做好盘查、登记工作，为老、幼、病、残、孕者提供力所能及的帮助	1		
		饭菜质量		总分5分		
		1	饭菜不热或口感较差现象	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		2	饭菜内发现异物、杂物	1		
		3	供应隔夜饭菜	1		
		4	超过规定用餐时间继续供应饭菜	1		

六	食堂 30分	5	实际饭菜是否于菜谱吻合	1		
		服务质量		总分6分		
		6	厨师工作期间需着整洁干净的工作服	1	现场抽查，每发现 1条不符合要求， 扣1分	
		7	厨工必须保持整洁，手、腕部不允许佩戴首饰、双手干净	1		
		8	食堂工作区、用餐区禁止吸烟、无蚊蝇	1		
		9	供应食品时不能用手直接接触食品	1		
		10	食堂服务人员要微笑、文明服务	1		
		11	不得发生吵架、打骂不文明行为	1		
		卫生标准		总分5分		
		12	原料、半成品、成品的加工，存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志	1.5	现场抽查，发现2 条不符合要求，该 项考核不得分	
		13	生熟食品分开	1.5		
		14	食品存放分类分架	1		
		15	无过期、变质食品原材料	1		
		厨房		总分7分		
		16	灯管、风扇、抽油烟机、排风扇、墙壁、抽油烟机干净;无油污、灰尘、蜘蛛网	1	现场抽查，每发现 1条不符合要求， 扣1分	
		17	各种蒸饭，煲汤炉县整洁，里外干净光亮，饭盘无饭粒	1		
		18	工作间地面干净，无积水、无杂物	1		
		19	货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐	1		
		20	操作台、灶台及售饭台干净整洁	1		
		21	洗菜池、餐具、热食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二净三冲四消毒	1		
		22	各种机器设备保持整洁，标识清晰	1		
		餐厅		总分3分		
		23	餐厅地面每日清扫，地面清洁	1	现场抽查，每发现 1条不符合要求， 扣1分	
		24	餐桌摆放整齐，干净整洁无污清	1		
		25	餐余回收处干燥整洁无残渣	1		

		库房		总分4分		
		26	地面保持清洁	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		27	所有食物必须上架，禁止随意摆放	1		
		28	夏季须保持通风透气，库房无异味，保持蔬菜新鲜	1		
		29	冰箱责任落实到人，标志、温控清楚;外表整洁、生熟分开、标识清晰	1		
七	记录表格4分	1	工程设备各机房检查表、工程派工单、工程交接记录、工程证件、电梯证件齐全	0.5	现场抽查，发现4条不符合要求，该项考核不得分	
		2	保安交接记录、非工作时间外来人员登记表、消防检查记录、设备运行巡查记录完整	0.5		
		3	保洁卫生检查表、公共区域消杀记录表记录完整	0.5		
		4	工程维修耗材、低值用品出入库记录完整	0.5		
		5	会议室使用记录完整、水杯、抹布消毒记录、钥匙交接记录齐	0.5		
		6	会议室资产盘点明细记录表	0.5		
		7	餐厅消杀记录、主副食出入库记录、食品保质期记录完整	0.5		
		8	各项记录填写规范，完整无破损，无乱写乱画；负责人是否有检查确认记录	0.5		
八	地下车库2分	1	地下车库内标识无缺失、无损坏	0.5		
		2	车辆停放有序	0.5		
		3	警卫室及道闸系统干净，完好	0.5		
		4	每月打扫除一次，保持干净整洁	0.5		
九	绿化4分	1	保持绿地内无杂草、无杂物、无死枝、干枝、草坪、绿篱及时	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		2	及时浇水、施肥；及时补栽	1		
		3	绿化水井保持关闭、水管无跑冒滴漏	1		
		4	绿化带两侧路旁无车辆停放及乱堆放现象	1		
十	消防安全及消防监控值守5分	1	消防监控室保证24小时值班人员在位，随时关注和处理消防安全事件	1	现场抽查，每发现1条不符合要求，扣1分	
		2	熟悉和掌握消防监控设备的功能及操作规程，负责消防监控设备操作和管理工作。	1		
		3	熟练掌握灭火疏散预案，紧急情况下按程序开展灭火救援工作	1		
		4	按照规定定期对消防设施进行检查，做好记录，并保持运行状态良好	1		
		5	按要求记录每天消防安全值班情况及交接班记录情况，如遇消防安全情况及时上报处理	1		
合计总分						

备注	中标公司应遵守采购人制定的《物业服务日常运行考核》要求，采购人每季度对中标人进行考核，中标人考核得分在95分以上（含95分），全额支付当季物业费；95-85分（含85分）支付90%；85-75分（含75分）支付80%；75-65（含65分）支付70%。65分以下，支付60%，且采购人有权直接解除合同。由此产生的相关事后均由中标公司自行负责处理。
----	---

10消防安全 及消防监控 值守 5分	1
	1
	1
	1
	1

5

9绿化 4分	1
	1
	1
	1

7记录表格 4分	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5

4

8地下车库 2分	0.5
	0.5
	0.5
	0.5

2

3维修维护 15分	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5
	1.5

15

1员工仪容 仪表 5分	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5

5

[illegible]

5公共秩序 维护 10分	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	0.5
	1
	1
	1
	1
	1
1	
10	

4会议服务 10分	2
	2
	2
	2
	2

10

[illegible]