

综合保障中心运行保障服务招标技术要求

一、项目概况

综合保障中心位于银河南街甲 1 号，占地 115.622 亩，建筑面积为 12164 平方米。廉政文化中心位于后巧报路与格根东街交叉口东南 200 米，占地 8.31 亩，建筑面积 5589.41 平方米。本项目为综合保障中心的运行保障服务和廉政文化中心的讲解服务，包括餐厅、工程维修、秩序维护、保洁、监控、讲解等服务内容。

二、项目费用

综合保障中心运行保障服务招标预算金额为3,936,300元，该服务项目共需配备工作人员64名（物业服务类人员41人，餐厅13人，辅助人员10人）。费用由人员工资、人员社会保险费用（养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、长期照护险、大额医疗保险）、福利费、服装费、管理费、税金组成。投标人报价中需包含：人员工资费用（含各岗位工资标准）、社保费、福利费、服装费、管理费和税金（管理费和税金需明确计提比率），且人员工资不能低于现行呼和浩特市赛罕区最低标准，全员缴纳社会保险。物业管理和餐厅服务过程中，涉及的装修修缮工程，电器设备等固定资产和维修耗材、纸巾、抹布、洗洁剂等低值易耗品采购的成本费用由甲方承担。餐费依据甲方出具的工作餐通知单进行定期结算，不统计在物业费范畴。

三、人员配置情况

（一）物业服务人员 41 人

1.项目经理：1人，负责整个服务项目的管理。人员素质要求：有3年以上物业管理经验，责任心强，具有较强的组织能力和沟通能力，综合素质高，50周岁以内。

2.物业主管：1人，负责协助项目经理完成服务项目的管理工作。人员素质要求：有2年以上物业管理经验，年龄50周岁以内，沟通能力强，综合素质高。

3.工程队长：1人，负责统筹场所运行中水、电、暖、电梯、消防等设备的正常使用和应急维修。人员素质要求：熟悉设施设备运维管理，有相关工作经验，沟通能力强，综合素质高，吃苦耐劳。持有低压电工证。

4.维修工：2人，负责场所运行中水、电、暖、电梯、消防等设备的正常使用和应急维修。人员素质要求：中专及以上学历，持有低压电工证，有相关工作经验，吃苦耐劳。

5.秩序班长：1人，负责秩序维护人员的招聘、培训、考核和日常工作安排，确保团队具备良好的业务素质和工作状态。制定和执行安全保卫计划，组织巡逻、站岗、门禁管理等工作，预防和各类安全事故和突发事件；维护和管理保安设备、设施。人员素质要求：持有保安员证，五官端正，综合素质高。有责任心，退伍士兵优先。

6.秩序维护员（三班倒）：男，9人；负责门岗、二号楼、四号楼的秩序维护、接待和指引，人员素质要求：持有保安员证，五官端正，综合素质高。有责任心，退伍士兵优先。

7.秩序维护员（正常班）：女，8人；负责门岗、一号楼、二号楼、三号楼、四号楼、五号楼的秩序维护、接待和指引。人员素质要求：持有保安员证，五官端正，综合素质高。有责任心，

退伍士兵优先。

8.消防设施操作员：3人，人员素质要求：持有消防设施操作员证书，掌握消防设施的操作方法，进行日常的检查、维护和保养工作，及时发现并排除设备故障，确保设施处于良好的运行状态。

9.保洁员：10人，人员素质要求：干净整洁，吃苦耐劳，干活利索，有责任心。

10.室外保洁员：2人，人员素质要求：吃苦耐劳、认真勤奋，身体健康，男性。

11.会议接待：2人，人员素质要求：形象好，气质佳；身高160cm以上，女性，大专以上学历，有相关工作经验。

12.库管：1人，人员素质要求：负责低值易耗品的出入库管理。人员素质要求：有相关工作经验，熟悉基本会计业务。干净整洁，吃苦耐劳，有责任心。

注：以上所有人员总体要求：年龄限定为：女员工55岁以内，男员工60周岁以内，个别岗位按相应年龄要求。

（二）餐厅 13人

1.厨师长：1人，负责厨房运营，菜品花样和口味的调剂，成品质量的把关。人员素质要求：有相关工作经验，能够合理安排菜品，严格控制成本。有中级厨师等级以上证书。

2.热菜厨师：2人，人员素质要求：有相关工作经验，精准掌握各菜系菜品，持有中级厨师等级证书。

3.面案主厨：1人，人员素质要求：有相关工作经验，精通各类面食制作，持有中级厨师等级证书。

4.面案副厨：1人，人员素质要求：有相关工作经验，精通现

场面食制作。

5.凉菜厨师：1人，人员素质要求：有相关工作经验，精准掌握各菜系菜品。

6.配菜工：2人，人员素质要求：有相关工作经验，精通菜品切配制作。

7.洗碗工：2人，人员素质要求：身体健康。

8.餐厅服务员：3人，人员素质要求：有相关工作经验，年龄45周岁以下。

注：以上所有人员总体要求：1.持健康证上岗；2.年龄限定为：女员工55周岁以下，男员工60周岁以下，个别岗位按相应年龄要求。

（三）辅助人员：10人

1.同录监控员：8人，人员素质要求：大专以上学历，普通话流利，形象良好，吃苦耐劳，服从管理，能够熟练操作电脑和基础办公软件，严格遵守保密制度，禁止外传、议论关于本单位任何事宜。

2.廉政文化中心讲解员：2人，人员素质要求：形象好，气质佳；女性，大专以上学历，年龄在40周岁以下，普通话流利，具有相关工作经验。

注：以上所有人员总体要求：年龄限定为：女员工55周岁以下，男员工60周岁以下，个别岗位按相应年龄要求。

各类人员配置及工作职责详见附件1。

四、服务要求、内容及质量标准

（一）服务要求

1.服务要求：中标人要对委托服务的餐厅、工程维修、秩序维

护、保洁、监控等项目提供安全、优质、高效的综合保障服务。

(1) 具有本项目的服务整体方案和详细的物业分项服务方案。

(2) 员工队伍建设、培训考核及相关管理服务指标承诺等。

(3) 完善物业人员人力资源手续，签订劳动合同，严格按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定执行。

(4) 物业服务人员在工作中有义务节能降耗并接受甲方的监督检查。

2. 制度建设要求：物业公司需建立各类管理制度，包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、紧急情况应急预案等。

3. 员工素质要求：各类人员按岗位着装要求统一，各类管理人员要言行规范，注重仪容仪表，加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、技能培训。同时员工花名册和工资实行甲方备案制度；对于不合适或不称职的员工，甲方有权提出调整要求，乙方应及时予以调整。

4. 未尽事宜另行商定。

(二) 服务内容及质量标准

1. 保洁服务内容及质量标准

保洁人员要有统一的服务理念和明晰的服务内容和标准，按规定统一着装。

(1) 保洁服务需要合理安排服务时间，避免与办公人员工作时间冲突，每日打扫两次。

(2) 认真做好办公区域传染病防控工作，按要求落实传染病防控措施，并达到防控标准；

(3) 公共区域（公共卫生间、楼道、墙体、门窗、玻璃）保洁每天进行二次清理。第一次清理于上午8:30前完成，第二次清理于下午14:00前完成。每周安排一次全面清洁工作。清理的标准为物品摆放整齐、卫生清洁。公共区域地面及相关设施地面无杂物、

无尘土、无污垢、无印迹、无水渍；墙壁无尘土、无污迹；窗户玻璃、电梯间、楼梯扶手等无灰尘、无污迹、干净明亮；洗手池无污垢，无痰迹及头发等不洁物；卫生间无异味、无尘土、无碎纸、无垃圾、无积水、无污迹，废弃物量不超过桶体2/3，及时倾倒，确保杂物不外漏、不洒落。

（4）重点办公室卫生每日清扫一次。房间内地面、玻璃卫生清洁，房间内家具、被褥等物品要摆放整齐。室内床单、被罩、枕套、枕巾等床品每周换洗两次，保持床品干净整洁、无异味。

（5）室外保洁要院内地面无纸屑、烟头、白色垃圾等杂物；硬化地面做到整洁、无污迹、无烟头；绿化带无白色垃圾、无杂物、无枯枝；室外垃圾桶做到桶体光洁无污迹、无异味、桶内垃圾不得超过 2/3；垃圾做到日产日清。

（6）遇特殊情况，根据甲方需要临时安排清洁工作。

2.秩序维护服务内容及质量标准

（1）秩序维护员要定期开展培训和消防演练，提升其自身素质和业务技能。

（2）做好场所日常秩序维护，包括场所的门卫管理，交通秩序管理、消防管理，谈话人员的安全秩序管理等，配合场所做好安全管理工作。

（3）各秩序维护岗实行 24 小时值班，做好交接班和相关记录，每 2 小时至少巡视 1 次，尤其是对重点部位加强巡视，并做好相关记录。巡视中发现问题应及时处置，并及时向上级汇报。

（4）要做好有关人员的登记、安检等工作。

（5）有完善的各类治安、消防管理规章制度及突发事件应急预案。

3.餐饮服务内容及质量标准

在管理服务期内，负责餐厅原材料的采购事宜，原材料采购

要选定具有相关资质的原材料供应商，在采购过程中，甲方有权对原材料的质量、价格、数量进行监督。

餐厅实行自助模式，乙方负责保障职工餐厅每日三餐（含双休及法定节假日），按照甲方要求的标准提供工作餐和服务，凭甲方出具的工作餐通知单定期结算费用。

乙方根据甲方实际工作需要提供夜间加班餐服务，甲方为每日保障加班夜餐服务的工作人员按照《中华人民共和国劳动法》等相关规定支付加班费。

（1）建立餐厅日常管理制度，包括从业人员健康管理制度和培训管理制度；加工经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；食品及相关产品采购、进货查验和台账登记制度；关键环节食品加工操作规程；餐厨废弃物处置管理制度；食品安全突发事件应急处置方案；室内环境卫生管理制度等。

（2）从业人员应持有效的健康证上岗，定期开展食品安全知识培训，做好培训记录。

（3）加工过程严格按照各功能（区）间用途和加工程序进行食品加工操作，不随意变更，不交叉使用。食品原料在使用前认真检查感官性状是否正常，动物性、植物性、水产品食品原料应分池清洗；各切配区不同色标的刀具、砧板不得混用，砧板立式存放；生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标志；原料、半成品、成品应分开存放，并根据性质分类存放；已盛装食品的容器不得直接置于地上。

（4）餐具消毒应严格执行餐具、饮具、工具、容器等清洗消毒程序。

（5）应结合本餐厅实际制定应急处置方案，并将其列入从业人员培训计划开展培训，每半年至少组织从业人员进行事故处置演练一次，使从业人员熟练掌握应急处置程序。

(6) 为保证职工用餐质量，每月由就餐部门代表，进行管理服务考核。如发生重大安全责任事故的情况，招标方有权立即终止服务协议，中标方承担全部责任。

4.工程维修内容及质量标准

(1) 公共设施设备（室内外照明、消防设施、给排水系统、电梯、空调等）运行正常、维护良好、无事故隐患；有详细的公共设施日常维修计划和实施方案。

(2) 定期定时检查消防器材，保证消防系统的正常使用及消防通道的畅通安全。

(3) 保证给排水系统正常运行使用。防止跑、冒、滴、漏。对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修。定期对水泵及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时清理排水井和排水沟渠淤泥、杂物，及时发现并解决故障。

(4) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备健康档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的管理制度；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。

(5) 确保电梯安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态；通讯、照明及其他附属设施完好；电梯运行正常，且安全标志明显、齐备；接到或发现电梯故障，在确保人员安全的情况下迅速停梯，立即通知专门维保人员进行抢修，并及时通知甲方。

(6) 保证空调系统安全运行和正常使用；运行中无滴漏水现象；定期检修空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态；如空调系统出现运行故障后，立即通知维保人员进行抢修，并做好

记录。

(7) 维修养护制度健全，工作标准及岗位责任制明确。

(8) 对设备故障及重大事件确定完善的应急方案和现场处理措施、处理记录。

5.会务服务内容及质量标准

(1) 会前根据会议要求布置会场及礼仪引导等工作；

(2) 会中做好茶水供应等工作；

(3) 会后做好清理会场，收拾茶杯、座牌等工作；

(4) 会议室钥匙由专人统一负责保管。

6.同录监控服务内容及质量标准

(1) 工作时要认真观看监控画面，密切关注谈话人员和谈话对象的行为举止，发现异常立即报告。

(2) 严禁将谈话对象的情况告知亲友、外人，不得私下议论谈话对象。

(3) 严格遵守安全管理规定，无关人员不得随意进入，监控记录不准外传，如需调阅监控录像，必须上报主管领导，按相关流程报批。

(4) 值班日志做到详尽，真实，交接时做好交接记录。

7.讲解员服务内容及质量标准

(1) 仪容仪表良好，着装得体、整洁，做好讲解工作。

(2) 讲解准确顺畅，实事求是。

考核细则详见附件2。

附件 1

人员配置和工作职责

类别	岗位	人数	工作职责
物业人员	项目经理	1	统筹物业与餐厅全面管理，包括设施维护、安保清洁、餐饮服务、成本控制及团队协调、监督执行标准化流程，落实安全巡查，对接上级单位检查，保障甲方日常运营及接待任务负责甲方项目内物业、餐厅整体管理，建立各岗位管理规范 and 各项专门作业标准，会同甲方共同保障场所内各功能区正常使用。
	物业主管	1	协助项目经理负责餐厅及物业日常运营。
	工程队长	1	负责水电暖的维修工作及工器具管理，协助项目经理完成日常工作。负责对接相关单位对项目部水电气暖进行安全检查工作。
	维修工	2	负责水电暖的维修工作及工器具管理，按照工程管理要求完成日常工作。
	消防设施操作员	3	需有消防设施操作员证，主要负责消防设备维护、应急处理及隐患整改，要求责任心强，具备实操经验和应急能力及做好设备的日常维护，按照消防安全相关规定，及时准确处置设备警告及突发情况。
	秩序班长	1	主要职责是负责统筹秩序维护的日常工作。 1.组织做好通讯器材、保安设施等物品管理配备工作；组织填写《交接班记录》、《巡查记录》、《来客登记及车辆登记本》并做好当日日检工作。 2.组织做好每天车辆出入管理信息登记并把信息附在记录本上，及时疏导大门出入口车辆，白天、夜间巡逻，重点检查配电室、楼层摄像头、各科室门窗、车棚内车辆摆放顺序、水电安全等维护管辖范围内治安秩序。 3.组织实施设备的日常巡视、情况记录。出现异常情况时，及时汇报并做好情况记录。 4.安排夜间巡逻、白天执勤巡逻、维护秩序。发现问题及时上报。 5.培训加强秩序维护员的责任心和现场处置能力。 6.监督检查秩序维护员履职情况。
	秩序维护员	17	主要职责是负责周界安防和秩序维护相关的日常工作。 1.保管好配备的通讯器材、保安设施等物品；负责填写《交接班记录》、《巡查记录》、《来客登记及车辆登记本》并做好当日日检工作。 2.做好每天车辆出入管理信息登记并把信息附在记录本上，及时疏导大门出入口车辆，白天、夜间巡逻，重点检查配电室、楼层摄像头、各科室门窗、车棚内车辆摆放顺序、水电安全等维护管辖范围内治安秩序。 3.负责设备的日常巡视、情况记录。出现异常情况时，及时汇报并做好情况记录。 4.夜间巡逻、白天执勤巡逻、维护秩序。发现问题及时上报。工作人员要具有较强责任心和现场处置能力。 5.统一着装，并遵守各项管理规定。

	保洁员	10	负责各楼办公区域（走廊、楼梯、电梯、大厅、卫生间及谈话用房及值班宿舍）的卫生，确保地面无污渍杂物，统一着装。
	室外保洁员	2	负责室外道路、绿化带等区域的卫生，确保院区干净整洁。
	会议接待	2	负责会前准备工作、会议现场服务（保持微笑服务、使用礼貌用语）、会场卫生清理等工作。
	库管	1	负责物资的验收、入库、发放和盘点工作，确保物资的数量和种类准确无误，做到账账相符、账实相符。
餐厅人员	厨师长	1	全面负责餐厅运营，统筹菜品设计、成本控制、卫生安全及团队管理，保障餐品质量，满足场所人员餐饮需求并配合接待任务。
	热菜厨师	2	负责热菜制作全流程，保障菜品质量与安全，控制成本损耗，具备烹饪技能与团队协作意识。规范使用灶具、厨具。
	凉菜厨师	1	专责冷盘制作，保障食材新鲜与卫生安全，精通刀工调味，具备摆盘审美与创新意识。
	面案主厨	1	统筹各类面食的制作，确保口感符合标准，稳定出品质量，合理规划库存，减少浪费。配合热菜档口完成出餐节奏。
	面案副厨	1	配合面案主厨完成日常工作。
	配菜工	2	负责食材分切加工与备料，保障烹饪流程顺畅。熟悉刀工、效率高、注重卫生及团队意识。
	洗碗工	2	负责餐具清洗消毒及后厨卫生维护，效率高，严格执行卫生标准。
	餐厅服务员	3	负责餐厅所有卫生及餐前餐后服务工作。
辅助人员	同录监控	8	负责按照甲方要求开展同录监控相关工作。
	廉政文化中心讲解员	2	负责接待廉政文化中心的参观讲解服务。

附件 2

综合保障中心运行保障服务考评细则

为做好综合保障中心办公场所的运行保障服务，督促中标单位能够切实履行好约定和承诺事项，更好地落实管理措施，使场所运行保障服务和餐饮工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、便捷、舒适、文明的办公环境，特制订本细则。

（一）考核单位

甲方：

（二）考核对象

乙方：

（三）考核目的

督促物业公司进行制度化、规范化、科学化管理，树立良好的服务形象，保证场所内各项设施设备正常运转，确保公共安全，保持办公环境整洁优美，提供安全、卫生、营养、健康的餐饮服务，不断完善物业管理工作，提高服务保障工作水平。

（四）考核项目

1.秩序维护工作（大楼值班秩序维护、各楼层巡查秩序维护、外围巡查秩序维护、门岗值班秩序维护、停车场值班巡查、防盗监控等）。

2.保洁工作（室外保洁：室外空地、道路、停车场等。室内保洁：电梯间、走廊、过道、墙面、立柱、护栏、各管道井和其他公共区域等）。

3.餐饮管理工作（餐厅运行管理、食材采购、饭菜质量、食品安全、应急预案、环境卫生等）。

4.工程维修工作（配电、给排水、电梯、消防、日常维修维护等）。

5.其他人员工作（同录监控、会议接待、库管、讲解员）。

6.安全责任事故（道路交通安全、用水用电安全、防偷防盗安全、故意伤害安全、传染病防控安全等）。

7.其他临时交办事项。

（五）量化考核

1.甲方对乙方服务进行考核，考核由招标人监督进行，采取不定期的抽查和月度考核。中标人有未达到服务标准中的任何一项，招标人有权要求中标人承担违约责任，每扣一分承担违约金50元，并下达书面整改通知，限期整改；累计两次平均分低于85分，提醒中标人；三次平均分低于85分，招标人有权终止合同。

2.重点工作考核

加强传染病防控、集体食物中毒、失泄密等重大事件或事故的防范和日常管控监督，乙方项目部全体人员要听从甲方相关领导的统一调度，积极配合防控、救治、调查，如因乙方工作人员管理不善造成事态恶化或乙方工作人员故意所为，发生一起，扣除全年应付服务费的10%，以此类推。且甲方有权单方面解除合同，并对相关责任人追究法律责任。

3.各岗位工作考核细则

（1）保洁工作考核细则

序号	考核项目	考核标准	评分标准	检查结果	扣分情况
1	大厅 保洁 服务	门、窗、标识牌等目视无灰尘、印渍、污渍。	发现一项 扣1分		
2		玻璃目视干净、明亮，无浮尘、印渍。	发现一项 扣1分		
3		落地烟缸（垃圾桶）表面干净，无污渍无积灰，烟缸内烟蒂不超过3个，石英砂平整干净、	发现一项 扣1分		

		桶内保持干净、垃圾不超过三分之二。			
4		地面无垃圾、杂物、污渍。	发现一项 扣1分		
5		各类设施外表无灰尘、污渍。	发现一项 扣1分		
6	楼层 保洁 服务	门、窗、标识牌等目视无灰尘、印渍、污 渍。室内床品、被褥等干净整洁。	发现一项 扣1分		
7		玻璃目视干净、明亮、无浮尘、印渍。	发现一项 扣1分		
8		落地烟缸（垃圾桶）表面干净，无污渍无积 灰，烟缸内烟蒂不超过3个，石英砂平整干净、 桶内保持干净、垃圾不超过三分之二。	发现一项 扣1分		
9		地面无垃圾、杂物、污渍。	发现一项 扣1分		
10	电梯 保洁 服务	电梯门、电梯轿厢不锈钢面无污渍、手印。	发现一项 扣1分		
11		地面目视无垃圾杂物、积水。	发现一项 扣1分		
12	步梯 保洁 服务	步梯边角无杂物、防滑道无灰尘、无污渍。	发现一项 扣1分		
13		不锈钢扶手明亮无污渍。	发现一项 扣1分		
14		高檐台无灰尘、无杂物。	发现一项 扣1分		
15	卫生间 保洁服务	门、窗、标识牌、踢脚线、开关面板等目视 无灰尘、印渍、污渍	发现一项 扣1分		
16		玻璃目视干净、明亮、无浮尘、印渍。	发现一项		

			扣1分		
17		台面干净、无污渍、无杂物。	发现一项 扣1分		
18		隔板干净无污渍、涂画。	发现一项 扣1分		
19		卫生洁具干净无污渍。	发现一项 扣1分		
20		垃圾桶表面干净无污渍、桶内套垃圾袋、垃圾不超过三分之二。	发现一项 扣1分		
21		洗手液、擦手纸和卫生纸不短缺。	发现一项 扣1分		
22		地面无垃圾、污垢、积水。	发现一项 扣1分		
23	功能性 用房	门、窗、标识牌，踢脚线、开关面板等目视无灰尘、印渍、污渍	发现一项 扣1分		
24		玻璃目视干净、明亮、无浮尘、印渍。 附属物摆放整齐，床品干净无异味等	发现一项 扣1分		
25		桌面、地面、座椅、地板，无灰尘、无杂物无污渍。	发现一项 扣1分		
26		会议用品摆放整齐、茶杯干净明亮。	发现一项 扣1分		
27		附属物摆放整齐，床品干净无异味。	发现一项 扣1分		
28	外围 保洁 服务	地面无纸屑、烟头、白色垃圾等杂物；硬化地面做到整洁、无污迹、无烟头；排水口通畅。	发现一项 扣1分		
29		绿化带无白色垃圾、无杂物、无大面积枯枝；室外垃圾桶做到桶体光洁无污迹、无异味、桶	发现一项 扣1分		

		内垃圾不得超过2/3;			
30		硬化地面做到整洁、无污迹、无烟头	发现一项 扣1分		
31	保洁设备和 易耗品的使 用管理	管理制度健全、落实、无违反规定现象	发现一项 扣1分		
32		保洁设施设备使用按规程执行、无违规和故意 损坏现象。	发现一项 扣1分		
33		保洁易耗品的领用按标准执行。	发现一项 扣1分		
34	节能管理	发现楼层照明有损坏现象及时报修。	发现一项 扣1分		
35		非工作时间关闭照明及其他能耗。	发现一项 扣1分		
36		公共区域空调开启时，保持门窗关闭。	发现一项 扣1分		
37	人员管理	按规定着装、佩戴工牌。	发现一项 扣1分		
38		按规定开展计划性工作，不聚集闲聊。	发现一项 扣1分		
39	其他	在传染病高发期或暴发期严格按照有关文件要 求做好防控和消杀等工作，如场所出现传染病 传播，承担相应责任。	发现一次 扣10分		
得分情况（满分100分），实得分为：					
本次检查存在问题整改建议：					

检查人签字：

被检查人部门负责人签字：

年 月 日

(2) 秩序维护工作考核细则

序号	项目	考核标准	评分标准	检查结果	扣分情况
1	仪容仪表、服装规范	上岗执勤期间，与来访人员主动问好并做好指引。	发现一项扣1分		
2		安保人员要着公司制式服装，佩戴标志，衣服保持干净、整洁。	发现一项扣1分		
3	工作情况	负责车辆进出登记、检查，主动热情与来访人员说话，使用文明礼貌用语。	发现一项扣1分		
4		严格控制闲杂人员进入场所（包括快递、外卖等）	发现一项扣1分		
5		巡查各区域、楼层，及时发现并果断处理楼层的治安、消防情况，并做好相关记录。	发现一项扣1分		
6		检查消防通道是否畅通，消防安全门是否按规定	发现一		
7		巡查大楼公共设施，一旦发生破坏或损坏现象，及时处理，立即报告。	发现一项扣1分		
8		交接班做好工作交接及设施设备运行情况的交	发现一		
9		车辆停放管理，内部车辆按要求摆放整齐，禁止	发现一		
10		必须保持岗位区域内卫生。	发现一		

11		做好传染病防控工作，出现问题，严肃处理	发现一项扣1分		
12	工作纪律	按时上班，不得迟到、早退。在岗期间使用文明礼貌用语。	发现一项扣1分		
13		在岗期间不得会客、吃东西、玩手机。	发现一项扣1分		
14		上班前或上岗期间不准喝酒。	发现一		
15		认真抓好员工纪律及工作质量，努力加强队伍建设，每月保证开班会2次，训练2次。	发现一项扣1分		
16		上岗执勤期间不准串岗、空岗、脱岗。	发现一		
17		夜班在岗执勤人员不得睡觉。	发现一		
18		遵守保密纪律	发现一		
得分情况（满分100分），实得分为：					
本次检查存在问题整改建议：					
检查人签字： 被检查人部门负责人签字： 年 月 日					

(3) 工程维修工作考核细则

序号	考核项目	考核标准	评分标准	检查结果	扣分情况
----	------	------	------	------	------

1	维修管理	维修及时率100%（小故障不过夜，重大故障3至7个工作日）	发现一项扣1分		
		做好维修记录，维修合格率100%	发现一项扣1分		
2	房屋建筑日常养护维修	按巡查计划进行巡查	发现一项扣1分		
3		发现重大问题不反馈不处理	发现一项扣1分		
4	消防系统运行维护管理	按计划开展月度消防检查（防火报警主机、安防监控及门禁系统、消防监控设施）和演练，并做相关记录	发现一项扣1分		
		消防监控设施24小时开通，监控资料至少保持60天	发现一项扣1分		
5	水、电、暖等运行检查及维护	定期对设备机房和设备进行检查、保养、维修和清洁和检修（供水设备每周检查一次，排水系统每月检查一次，公共照明设施每周巡查一次）做好相关记录。	发现一项扣1分		
6		制度不完善，缺少应急处置预案	发现一项扣1分		
7	电梯、空调运行维保	建立相关制度及应急预案	发现一项扣1分		
8		定期对设备运行情况进行检查、养护，使设备、设施处于良好状态。突发情况发生第一时间到现场并立即通知专门维保人员处理，并通知甲方及时	发现一项扣1分		

		做好相关记录。			
得分情况（满分100分），实得分为：					
本次检查存在问题整改建议：					
检查人签字： 被检查人部门负责人签字： 年 月 日					

（4）餐饮管理工作考核细则

序号	项目	考核标准		评分标准	检查结果	扣分情况
1	餐饮质量	打饭	(1)按时开餐，因工作需要，经场所负责人同意可根据实际情况开饭；（2）饭菜不热或口感较差现象；（3）饭菜内发现异物、杂物；供应隔夜饭菜。	发现一项扣2分		
2		菜谱	(1)菜谱要科学、营养搭配，每周不重复； (2)未经场所负责人同意不得擅自更改菜谱；	发现一项扣2分		
3	服务质量	仪容仪表	(1)厨房工作人员工作期间需着整洁干净的工作服，佩戴帽子和口罩；（2）厨房和餐厅工作人员必须保持整洁，手、腕部不允许佩戴首饰、双手干净； （3）餐厅工作区、用餐区禁止吸烟； （4）供应食品时不能用手直接接触	发现一项扣2分		

			食品; (5) 工作时间不许玩手机; (5) 餐厅服务人员要微笑、文明服务; (6) 不得发生吵架、打骂不文明行为;			
4		制作	(1)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; (2) 生熟食品分开; (3) 食品存放分类分架; (4) 无过期、变质食品原材料;	发现一项扣2分		
5	卫生标准	厨房	(1)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; (2) 各种蒸饭、煲汤炉具、餐具整洁、里外干净光亮、饭盘无饭粒; (3) 工作间地面干净、无积水、无杂物; (4) 货架经常擦拭, 保持干净, 各种刀具手套摆放整齐; (5) 操作台、灶台及售饭台干净整洁; (6) 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”, 各种机器设备保持整洁, 标识清晰;	发现一项扣2分		
6						
7		餐厅	(1)餐厅地面每日清扫, 地面清洁; (2) 餐桌干净整洁无污渍; (3) 餐余回收处干燥整洁无残渣; (4)餐厅内整洁, 不许堆放杂物;	发现一项扣2分		
8		库房	(1) 地面保持整洁; (2) 所有食物必须上架, 禁止随意摆放; (3) 夏	发现一项扣2分		

		季必须保持通风透气，库房无异味，保持蔬菜新鲜；（4）冷柜责任到人，标志、温控清楚；（5）外表整洁、生熟分开、标识清晰；			
9	餐厅管理	(1)严禁非餐厅人员随意进入餐厅的食品加工操作间及原料仓库；（2）食品留样，每个品种留样量不得少于100克，汤类不得少于200ml。（3）餐厅工作人员必须持证上岗，每日做好晨检并做好记录。	发现一项扣2分		
10	其他	传染病期间严格执行传染病防控措施，出现问题，承担相应责任。	发现一项扣10分		
得分情况（满分100分），实得分为：					
本次检查存在问题整改建议：					
检查人签字： 被检查人部门负责人签字： 年 月 日					

（5）其他人员工作考核细则

序号	项目	检查具体内容	评分标准	检查结果	扣分情况
----	----	--------	------	------	------

1	工作情况	同录 监控	(1)工作时间要认真观看监控画面，密切关注谈话人员和谈话对象的行为举止，发现异常立即报告；(2)严禁将谈话对象的情况随意告知亲友、外人，不得私下议论谈话对象。(3)严格遵守安全管理规定，无关人员不得随意进入，监控记录不准外传，如需调阅监控录像，必须上报主管领导，按相关流程报批。	发现一项扣1分		
2		讲解员	(1)仪容仪表良好，着装得体、整洁，做好咨询解答工作。(2)讲解准确顺畅，实事求是。	发现一项扣1分		
3		库管	(1)做好来访人员登记(2)做好仓库物品统计(3)做好出库、入库登记(5)物品摆放整齐有序(6)做好库房物品存余统计(7)遵守岗位职责	发现一项扣1分		
4		会议接待	(1)仪容仪表规范(2)按照会议要求做好布置会场及礼仪引导；(3)做好茶水供应(4)做好清理会场，收拾茶杯、座牌等；	发现一项扣1分		
得分情况（满分100分），实得分为：						
本次检查存在问题整改建议：						
检查人签字： <div style="margin-left: 150px;">被检查人部门负责人签字：</div> <div style="margin-left: 150px;">年 月 日</div>						

物业服务月度考核评价表

考核部门：

考核日期：

序 号	考核项目	得 分
1	保洁	
2	秩序维护	
3	工程维修	
4	餐饮服务	
5	其他人员	
月度考核平均分		