**附件：鄂尔多斯市第三中学物业服务考核办法**

采购人按本物业服务考核办法进行按月实际考核，同时参照以下付费原则向中标人支付物业费，续签或终止下一年物业服务合同：

（1）物业服务考核标准满分为100分，按照下表考核内容采取扣分制原则进行考核，以85分为合格基准分。

（2）采购人每月按照物业服务考核办法对中标人提供的物业管理服务进行综合考核，若最终考核结果得分在85分以上（含85分），则全额向中标人支付当月物业费；若最终考核结果得分在75-84分时，则每低于合格基准分1分扣除该月物业服务费总额0.25%；若最终考核结果得分在65-74分时，则每低于合格基准分1分扣除该月物业服务费总额0.5%；若最终考核结果得分在64分以下（含64分）时，采购人有权单方面解除物业服务合同。

（3）如中标人考核评比得分低于85分的，由甲方出具书面的整改单，要求中标人限期整改；若年底的考核结果平均分高于（含）85分，则继续以中标金额与中标人签订下一年物业服务合同，若年底的考核结果平均分低于85分，甲方有权要求终止合同，同时要求中标人承担违约责任和赔偿责任。

（4）本考核办法其他未尽事宜由采购人及中标人双方共同协商。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | | **考核标准** | |
| **一** | 管理指标落实情况 | | “四定”（定服务范围、定人员、定岗、定职责）方案明确，人员落实，时间落实，有日检查记录。未落实或不合格每一项扣1分。 | |
| **二** | **保洁部考核标准** | | | |
| 1 | 楼道清洁 | | 无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放，挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 2 | 公用厕所清洁 | | 无杂物、无黑尘、无蜘蛛网、无乱贴广告、无乱堆放，挂墙设施、扶手无尘，地面无拖痕、无异味。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 3 | 室内保洁 | | 无杂物、无灰尘、干净整洁。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 4 | 楼梯扶手、栏杆的清洁 | | 无黑尘、无污迹、无蜘蛛网、无死角、死皮。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 5 | 大厅清洁 | | 无垃圾杂物、无泥沙、无污渍、无黑尘、无死角、无拖痕、无卫生死角。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 6 | 墙面、开关按钮清洁 | | 无广告纸、无蜘蛛网、无积尘、无污迹等。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 7 | 门、信报箱清洁 | | 无黑尘、无污迹等。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 8 | 消防栓、消防管道、配电箱等清洁 | | 无蜘蛛网、无积尘、无污迹等。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 9 | 玻璃清洁 | | 玻璃无灰尘，无污渍，保持明亮洁净。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 10 | 灯具清洁 | | 灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩无蜘蛛网，保持明亮洁净。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 11 | 宣传栏、标识牌不锈钢表面清洁 | | 宣传栏、标识牌无污迹、无斑点、无积尘，表面光亮可映出人形。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 12 | 天面、平台清洁 | | 无垃圾、无积水、无死皮青苔、无杂物、无堵塞。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 13 | 自行车棚（房）、停车场清洁 | | 无垃圾、果皮、纸屑、杂物、灰尘、积水，自行车摆放整齐，汽车停放有序 。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 14 | 公共场地和马路的清洁 | | 无泥沙、无垃圾杂物、无积水、无污迹、无死角、无杂草。每发现一处不合格扣0.5分。 | |
| 15 | 垃圾箱、垃圾桶的清洁 | | 无滴水、无蚊虫孳生、无异味、无污迹、无张帖广告，日清洁达95%以上。每发现一处不合格扣0.5分 | |
| 16 | 排水沟、排污管、污水井、楼宇内消杀 | | 少蚊、蝇、蟑螂，无鼠，消杀率达95%以上。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 17 | 建筑物楼顶 | | 无积水，无堵塞。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 18 | 保洁部人员素质 | | 保洁员年龄须55周岁以下，须身体健康，责任心强，五官端正，体态良好，接受过保洁或相关训练，掌握基本保洁的技能，熟悉有关法律法规，思想品质好，作风正派，无不良记录。不得无故离岗、缺岗、串岗，每发现一处不合格扣1分。  （长期缺岗，或年龄不符合规定的，每天扣1分，直至岗位人员符合规定为止）。 | |
| **三** | **秩序维护部考核标准** | | | |
| **1** | 秩序维护部人员素质 | | 体貌端正，身体健康,着装配饰干净、整齐，行为（坐、立姿、工作）端庄得体。  安全保卫人员年龄必须50周岁以下，身体健康，责任心强，五官端正，体态良好，接受过安全保卫或相关训练，掌握基本安全保卫技能，熟悉有关法律法规，思想品质好，作风正派，无不良记录。不得无故缺岗、串岗，不得一挑多职，每发现一处不合格扣1分。（长期缺岗，或年龄不符合规定的，每天扣1分，直至岗位人员符合规定为止）。 | |
| **2** | 岗位卫生 | | 岗位环境整齐、干净、美观。每发现一处不合格扣1分。 | |
| **3** | 服务礼仪 | | 服务有耐心，态度好，文明用语得当。每发现一处不合格扣1分。 | |
| **4** | 岗位坚守 | | 在工作时间内不脱岗、不睡岗、认真负责、热情出岗服务。每发现一处不合格扣1分。 | |
| **5** | 巡查岗位 | | 能保证校区安全秩序，阻止闲杂人员在校内乱窜、能排除安全隐患的。每发现一处不合格扣1分。 | |
| **6** | 外来人员及车辆管理 | | 对于外来人员要做好问询登记，禁止私自放行陌生人进入校园；对于外来拜访人员需进一步现场核实情况是否属实；对于外来车辆或无通行证车辆禁止驶入校园，不得私自放行外来车辆进入，特殊情况需进行现场核实，待校领导同意后方可放行；如服务人员私自放行，每发现一处不合格扣1分。 | |
| **7** | 消控管理 | | 确保消防设施及时巡查，及时建立相关管理档案，有效实施管控。每发现一处不合格扣1分。 | |
| **四** | 工程部**考核标准** | | | |
| **1.** | 房屋非本体建筑日常养护维修 | 1、校舍围墙维修 | | 校园内外墙面、天花板、门窗的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务。每发现一处不合格扣1分。 |
| 2．门窗养护维修 | |
| 3．墙台面及天花板养护维修 | |
| 4、学校内道路养护维修 | |
| **2** | 给排水设备运行维护管理 | 给排水管道养护维修 | | 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。定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行清通、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。每发现一处不合格扣1分。 |
| **3** | 供配电设备运行维护管理 | 水泵、水箱、阀门等设备设施养护维修 | | 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案（包括电气平面图、设备管理图、接线图等图样），做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障；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，确保用电安全；每发现一处不合格扣1分。 |
| 室内外照明和效果灯光工程系统维护管理 | | 加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保节日灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，小修不过夜。每发现一处不合格扣1分。 |
| 日常维修 | 及时检修电气线路；更换门锁；更换灯管、检修开关、插座；修理、更换电表、水表等；修理、更换水阀、水龙头、各类软管等；疏通卫生间及下水管道。未能及时更换维修或更换维修敷衍应付差事，每发现一处不合格扣1分。 | | |
|  | 工程部人员素质 | | 工程专业技术人员：须55周岁以下，要求熟悉强电、弱电等多个专业电力知识、具有供水、供暖维修能力，必须持有相关行业颁发的上岗作业证或职业资格证书并具有相关设备的管理履历，不得无故离岗、缺岗、串岗，每发现一处不合格扣1分。（长期缺岗，或年龄不符合规定的，每天扣1分，直至岗位人员符合规定为止）。 | |
| **五** | **宿管部考核标准** | | | |
| 1 | 公用走廊 | | 无污渍、无积水、无垃圾。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 2 | 墙面 | | 无明显灰尘及污渍。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 3 | 楼梯 | | 检查无痰渍、烟头、香口胶、纸屑。垃圾及蜘蛛网。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 4 | 公用玻璃、镜面 | | 质量达至无水渍、污渍、手印、干净明亮。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 5 | 室内外排水沟 | | 抽查20米无泥沙等垃圾、无臭味。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 6 | 各类标牌、指示牌 | | 抽查2～3个，无明显灰尘，光亮。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 7 | 天花板 | | 抽查天花板50平方米内无蜘蛛网、灰尘、污渍；抽查3～5个风口、灯饰、烟感器无灰尘、蜘蛛网。每发现一处不合格扣1分。 | |
| 8 | 宿管部人员素质 | | 要求高中以上文化程度，责任心强，配合好学生工作部门对学生的管理教育工作要求宿管年龄女50岁以下、男55岁以下，体貌端正，身体健康。不得无故离岗、缺岗、串岗，每发现一处不合格扣1分。（长期缺岗，或年龄不符合规定的，每天扣1分，直至岗位人员符合规定为止）。 | |
| 9 | 宿舍学生管理 | | 各宿舍楼宿管人员，要严格执行本校德育处制定的学生宿舍管理办法，经发现查实，其违反办法中任意一条，每发现一处不合格扣1分。 | |
| **六** | 公众监督处理情况 | | 有投诉查实有责的每次扣1分；投诉查实未及时改正每次扣2分。重大投诉查实有责的，根据司法部门最终的鉴定结果，确属中标人责任的，采购人有权终止合同，且由中标人承担违约责任和赔偿责任，并追究其相应法律责任。 | |

**绿化及植物园考核细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **考核项目** | **扣分标准** |
| 保洁 | 绿地内有垃圾等杂物 | 绿地内有垃圾等杂物一次扣1分 |
| 绿地内植物的明显落叶、落花影响景观一处扣0.5分 |
| 绿地内有断枝等一次扣0.5分 |
| 防旱  防涝 | 高温暴雨季节养护 | 多雨季节未做排水导致严重积水 扣1-2分 |
| 旱季之前未做水围，导致树木严重缺水 扣1-2分 |
| 防寒  防冻 | 寒冷季节由于养护 | 寒冷季节之前未做好防寒防冻措施 扣1-2分 |
| 寒冷季节由于未进行防寒措施，由此原因死亡树木 扣1-5分 |
| 草花  花境 | 草花养护 | 草花色彩搭配差，整体效果不好 扣1-2分 |
| 草花生长稀疏，空秃面积大 扣2-3分 |
| 草花空秃面积大，生长效果不好，未能及时换新 扣4-5分 |
| 内庭  花镜 | 花境长势 | 植物生长层次混乱，扣1分 |
| 生长不好，有明显空秃，未能及时补种 扣2-3分 |
| 植物园池水浑浊、环境差 扣1-4分 |
| 养护  人员 | 着装和安全意识 | 养护人员没有着装工作服、胸卡 一人扣1分 |
| 执行高大树木修剪人员没有佩带安全带发现一次扣1分 |
| 人员  要求 | 养护人员工作和养护工作到位情况 | 养护人员出现缺人情况 缺1人扣1分 |
| 养护人员出现不合格养护人员 每1人扣1分 |
| 养护人员出现旷工、消极怠工现象 每1人扣1分 |
| 养护人员上班出现酗酒、吵闹、打扰学生上课的现象 每1人扣2分 |