

鄂尔多斯市机关事务服务中心物业管理服务 监督考核办法（试行）

第一条 为进一步规范市直集中办公区（以下简称办公区）物业管理活动，提升服务保障管理水平，营造绿色低碳、节约高效、安全有序、文明和谐、整洁优美的机关办公环境，确保集中办公区有序高效正常运行，依据相关法律法规和政策文件及物业管理合同相关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于市党政大楼办公区、第二行政办公区、原武警大院、专家公寓物业管理服务项目。

第三条 考核内容包括环境卫生、室内绿化服务、工程维护、会议服务、餐饮服务、秩序维护、公共设备安全运行等方面内容（具体见附件《物业管理服务考核细则》）。

第四条 中心成立物业服务考核领导小组，组长由中心分管副主任担任，物业管理科、物业管理三科、办公室、综合科、中心纪委相关人员为成员，每两个月对物业服务单位开展一次考核，全年考核不少于6次。

第五条 物业服务考核总分为100分，由领导小组成员对物业服务单位进行打分，取平均分值为最终得分，考核结果作为物业管理单位支付物业服务费的主要依据。具体如下：

物业服务单位得分	支付物业服务费额度
得分 $\geq$ 90分	物业管理单位全额支付物业服务费

得分 89-85 分之间	物业管理单位扣除 5000 元物业服务费
得分 84-80 分之间	物业管理单位扣除 10000 元物业服务费
得分 < 80 分	取消续签下一年度物业服务合同，并同时取消其合同期满之日起 1 年内的投标资格。

第六条 物业管理科于第三个月 10 日前对每两个月的考核结果进行汇总。考核小组成员签字确认考核结果后反馈至物业服务单位。

第七条 本办法未尽事宜或与上级有关规定相抵触的，按上级有关规定执行。

第八条 本办法由鄂尔多斯市机关事务服务中心负责解释。

第九条 本办法有效期为二年，自 2025 年 1 月 1 之日起施行，原版同时废止。

附件：物业管理服务考核细则

附件

考核内容：环境卫生

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	1	责任范围不明确的扣 0.2 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
	作业人员定期进行有效培训	1	无培训计划扣 0.2 分；有培训计划，无培训记录扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	1	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
	楼内大厅、走廊、楼梯、电梯、室内干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	2	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣		

室内保洁			0.1 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.1 分，如有电话投诉扣 0.5 分、		
	公共洗手间无污物、无异味；洗手间洗手液、卫生纸配备齐全、冲洗便池必须做到节约用水	2	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味，每发现一处扣 0.2 分；洗手间未配备洗手液、卫生纸使用完毕或未及时更换，冲洗便池用水过多每发现一处扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
外围保洁	污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。室外场地无明显可视垃圾	1	一项不符合扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、	1	一项不符合扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		

	无积水、无污迹，明沟通畅				
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。 地面清洁干净无积水，无异味	1	一项不符合扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
合计		10 分			

考核内容：室内绿植养护

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
施肥	要掌握各类绿植习性，满足应季要求适时进行施肥养护	1	按应季要求未施肥每发现一处扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
整形修剪	根据绿植生长特性、适时修剪并清理黄叶、烂叶保证美观	2	未适时根据绿植生长特性修剪、清理绿植黄烂的发现一处扣除 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		

浇水	要掌握各类绿植习性，按时浇灌绿植、保证不泡水、不漏水、浇水充分	1	未按时浇灌各类绿植、保证不泡水、不漏水、浇水充分的扣除 0.2 分，如有旱死的扣 1 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
病虫害防治	平时要关注绿植长势、预防病虫害、虫卵	1	每发现一处扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
合计		5 分			

考核内容：工程维护

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	1	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		

	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现场进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到 100 %	2	未明确设立报修电话扣 0.2 分；有报修电话但未进行有效公布的扣 0.2 分；接到报修电话后未及时赶到现场、到达现场不带维修设备、工具延误时间的扣 1 分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣 0.1 分；无报修记录和维修记录扣 0.1 分；维修记录内容不完整，每处扣 0.1 分，接到报修电话现场如有电话投诉扣 0.5 分		
日常维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水设施、设备等能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	2	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.2 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 0.2 分（不含施工质量未完善的情况）如有电话投诉扣 0.5 分		
	办公室内办公家具要定期检修，确保完好无损，报修后及时维修	2	损坏未及时维修继续使用的扣 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		

其他	制定节能措施，并有效实施	1	未制定节能措施，扣除 0.2 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.2 分，如有电话投诉扣 0.5 分		
合计		8 分			

考核内容：会议服务

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋，会议服务中无高跟鞋声	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	1	一次有效投诉扣 0.2 分		

会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	2	一次有效投诉扣 0.5 分		
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	2	一次有效投诉扣 0.5 分		
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所和横幅、LED 字幕、茶水等会议所需物资	3	一次有效投诉扣 0.5 分		
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	3	一次有效投诉扣 0.5 分		
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	1	一次有效投诉扣 0.5 分		

	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	2	一次有效投诉扣 0.5 分		
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	1	一次有效投诉扣 0.5 分		
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	1	一次有效投诉扣 0.5 分		
合计		17			

考核内容：餐饮服务

考核部门：物业管理三科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
组织领导 方面	制定反食品浪费行为工作方案，完善相关制度措施，将机关食堂反食品浪费工作纳入考核和评先创优。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		

	将反食品浪费纳入责任主体单位年度重点工作安排，建立领导和组织协调机构、明确岗位人员职责	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
宣传教育 方面	组织开展“光盘行动”等宣传活动和务实有效的培训活动，	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	在食堂及办公区域张贴标语、宣传画，利用电子屏等多种媒介开展宣传，通过电视台等外部平台宣传。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
监督检查 方面	建立食堂用餐监督管理员制度，在食堂明显位置设置曝光台，在餐盘回收处设置电子监控设备。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	对公务接待和会议、培训等公务活动用餐监督管理。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		

源头治理 方面	提前预估用餐人数、合理制定采购计划	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	供应商资质和信用达标、食材采购票据齐全、进货登记台账规范,贮存设施设备符合要求、食材无过期情况。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
过程管理 方面	头发：男女员工头发均需保持干净整齐，男不过耳、领，女需束起或盘起。 面部：清洁干净，男不留胡须，女淡妆。 着装：穿统一制服，整洁无污渍、褶皱，工作时戴围裙、帽子且保持干净。 手部：指甲短而干净，不涂指甲油，接触食物戴一次性手套。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	加工制作环节：利用食材边角余料、提高厨艺研发新菜品、菜品搭配合理且质量好、控	1	一次有效投诉扣 0.2 分		

	制总量减少剩菜剩饭。 供餐销售环节：分时段、分批次供餐，实行自助餐或多种份量饭菜。				
	可采用煮沸、蒸汽、消毒柜、消毒剂浸泡等方法对所有餐具进行消毒。	1	一次有效投诉扣 0.5 分		
	加工区应保持整洁，地面。操作台面无积水，无油渍。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	每餐、每样食品成品须留样，留样食品应在专用留样冰箱内保存，温度保持在 0-4℃。保存 48 小时以上，以备检查。	1	一次有效投诉扣 0.5 分		
	用餐消费环节：开展“光盘行动”、提醒监督用餐行为、征求职工意见调整饭菜品味、动态调整菜品。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		

末端治理 方面	餐厅和厨房设置垃圾分类投放容器并分类投放。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
	与专业机构签订餐厨垃圾收运协议并及时处理，建立餐厨垃圾处理台账。	1	一次有效投诉扣 0.2 分		
食品安全	食品安全风险防控措施是不到位	3	对提出来的食品安全隐患屡教不改的扣除 3 分；发生食品中毒事件的，承担全部责任，并解除合约		
合计		19			

考核内容：秩序维护

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
车辆停放	按照停车场内标志、标线有序停放车辆， 车身及运载货物不得超过停车位标线	1	未按规定有序停放，发现一辆扣 0.1 分		

	不得占用、堵塞消防通道，妨碍消防车通行	2	占用、堵塞消防通道，发现一处扣除 0.5 分		
	驾驶装有易燃、易爆、毒害、腐蚀、放射性等危险物品或者其它违禁物品的车辆进入非特殊专用停车场	2	发现一处的扣除 1 分		
	占用无障碍停车位，影响肢体残疾人使用	1	发现一起扣除 0.5 分		
	非电动汽车不得占用电动汽车专用停车位	1	发现一起扣除 0.2 分		
	不得在非经营性停车场长时间持续停放机动车	1	发现一起扣除 0.1 分		
日常巡逻	上班期间，车场管理人员调度指挥车主有序停放停车泊位	1	发现一起扣除 0.1 分		

	及时处理进出口堵车现象	1	发现一起扣除 0.2 分		
	加强外围巡逻检查，及时清理僵尸车辆	1	发现一起扣除 0.1 分		
	及时排查可疑人物，防止发生公共治安案件，确保党政机关安全	2	发现一起扣除 0.5 分		
	及时维护公共环境秩序、道路交通安全	1	发现一起扣除 0.2 分		
门卫管理	做好办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记工作	1	发现一起扣除 0.2 分		
	及时排查携带易燃易爆、放射、剧毒等危险品入办公楼	2	发现一起扣除 0.5 分		
	协助相关部门劝导信访人员，防止发生群体性上访事件	1	发现一起扣除 0.2 分		
	做好重大活动，重要人物、宾客及重大节日的安全保卫工作	1	发现一起扣除 0.2 分		

合计		19 分			
----	--	------	--	--	--

考核内容：公共设备安全运行

考核部门：物业管理科

考核人：

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
日常管理	有无建立电梯（客梯、货梯）、消防设备运行管理、设备管理、安全管理制度。	2	发现一起扣除 0.5 分		
	有无电梯（客梯、货梯）、消防设备日常巡查记录	2	发现一起扣除 1 分		
	是否完善电梯（客梯、货梯）、消防设备准用证、年检合格证、维修保养合同。	2	发现一起扣除 0.2 分		
	加强电梯（客梯、货梯）、消防设备日常运行管理，经常对其进行巡视检查、	2	发现一起扣除 1 分		

	养护维修、定期年检等，确保正常运行。				
	电梯（客梯、货梯）内的环境卫生是否干净整洁。	2	发现一起扣除 0.1 分		
应急处置	发生电梯故障，是否及时处置	1	发现一起扣除 0.5 分		
	发生电梯被困事件	3	发生一起扣除 3 分		
	灭火器压力是否正常	2	发现一起扣除 0.2 分		
	消防阀门有无损坏	2	发现一起扣除 2 分		
	消防水箱水位是否达标	3	发现一起扣除 1 分		
	被 12345 热线投诉，未及时处理	1	发现一起扣除 0.2 分		
合计		22 分			