

附件 1：物业服务考核细则

一、综合管理								
序号		考核内容		标准分 (100)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	安全生产	按规定操作	10	现场检查中发现一起违反安全操作规程的，如登高 2 米以上无人员保护，未戴头盔、登高 3 米以上未系安全绳、湿拖地面未放黄色警示牌等，每起扣 10 分。			
2	2.1	计划管理	按照规定及时编制各项年度计划并有经过审核、批准。工作计划（包括各类日常工作计划、专项计划）执行情况。	10	管理处没有年度、月度工作计划【包括应急演练、消防演练、企业文化建设、对下属提升培训等】缺一项扣 3 分（有电子档但未打印存档的，按无计划处理）			
	2.2				各类计划按照规定频次执行，并保持记录，如每月培训记录完成情况记录等没有图片或相关文字记录的，按未按计划执行，缺一项扣 2 分			
	2.3				对下属部门计划执行情况未定期检查并提供相关记录，每项扣 1 分；【可在周工作例会中专题体现】			

	2 · 4				对未能达成计划目标的项目没有采取相应的措施并提供记录的，扣 1 分；【可在周工作例会中专题体现】			
3	3 · 1	沟 通	满意度调查	15	对各科室每季不少于一次满意度调查，少一次扣 3 分【无满意度调查记录或满意度调查记录上无签名的视为未拜访】；			
	3 · 2				满意度调查中，客户满意度低于 95%的，每低一个百分点扣 1 分；			
	3 · 3				对不满意项或合理要求未进行分析并采取纠正措施，每一项扣 3 分；纠正措施完成后未进行回访，有一次扣 2 分；【以整改记录及回访记录为依据】			
	3 · 4	沟 通	实施效果	10	管理处每周少于一次管理层工作例会的，扣 2 分【无会议记录或会议记录无参会人员签字的视为未开展】			
	3 · 5				各类会议形成的事项或领导提出的工作要求未能提供整改实施记录或其他佐证的，每项扣 2 分。 【也可在周或月工作例会汇报阶段体现】			

	3 . 6				发现各科室提出的合理要求未及 时采取相应纠正措施，有一项扣 2 分;采取纠正措施后未进行回 访、取得各科室认可（管理处需 提供证明材料），有一次扣 1 分; 沟通记录不规范、不完整，有一 例扣 0.5 分。			
4	4 . 1	客 户 投 诉 处 理	客户投诉处 理、跟踪及反 馈	10	未建立投诉受理台帐的，扣 3 分;			
	未能提供投诉处理记录，每一起 扣 3 分; 处理后未及时回访并取得服务对 象理解或认可，有一次扣 3 分。 【以整改记录及回访记录为依 据】							
	4 . 3				未对客户投诉及处理进行汇总分 析并找出原因和补救措施的，每 项扣 3 分; 【可在周例会中专题 体现】			
5	5 . 1	业 务 提 升	培训执行及 效果达成	10	《培训记录》不完善，培训未覆 盖相应岗位和人员，培训效果未 达到预期【从培训记录中标注通 过的人员抽问/现场查看判断】， 发现一处扣 2 分。			

6	6 . 1	各级 工 作 检 查	根据检查频次有效实施，检查发现问题能按时整改、有跟踪、有验证，得到闭环	10	未按规定频次进行检查的（项目经理每周抽查，每两周一次全覆盖的检查工作；主管每天抽查，每周两次全覆盖的检查），缺少一次扣 2 分；【以文字性检查记录为依据，无文字性检查记录的，视为未检查】			
	6 . 2				未对各类检查的整改情况进行验证，发现一个扣 1 分；验证情况不符合事实的，有一个扣 1 分；【以整改验证单为依据，无整改验证单的，视为未验证】			
	6 . 3				项目经理每月少于一次全面检查报告，无全面检查书面报告行为的扣 5 分【可以在周例会中体现】。			
	6 . 4				院方各类检查、审核发现问题未按时进行整改，有一个扣 2 分。【以整改验证单为依据，无整改验证单的视为未按要求整改】。			
7	7 . 1	应 急 预 案	识别突发事件处置过程，应急预案方案制定可行，演练过程记录详实	15	每季度不少于一个应急演练科目，每年不少于 2 次消防演练科目，缺少一个扣 10 分			
	7 . 2				未制定相应的预案演练实施方案【实施方案作为预案附件，与预案同步制定】，缺少一个扣 3 分；			

	7				方案未及时上报，有一个扣 1 分；			
	.				方案不完整，扣 1 分。			
	3				未对演练过程进行记录，扣 2 分；			
					记录不完整，未能提供必要的影像资料，扣 1 分；			
	7				未对演习效果进行评估，扣 2 分；			
	.				【无演练效果评估报告的，视为未评估】			
	4							
8	8	重大事件处理	执行物业管理区域内《重大事件处理管理规定》、《重大事件报告管理办法》、《接待媒体采访报道管理规定》	10	发生重大投诉未及时上报，有一次扣 10 分；			
	.				发生重大安全事故未及时上报，有一次扣 10 分；			
	1				发生重大事件，未经医院主管部门批准接受媒体采访的，有一次扣 10 分；			
	8				发生重大事件，言论不当，给医院美誉度带来负面影响或造成经济损失的，有一次扣 10 分；			
	2							
	8							
	.							
	3							
	8							
	.							
	4							
分值合计								
考核部门（签字）：								
物业公司（签字）：								
日 期：								
日 期：								

行政人事							
序号		考核内容	标准分 (50)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	仪容仪表 监察	15	留怪异发型的，每人扣 1 分。			
	1.2			员工服装脏或有破损的，每人扣 1 分。			
2	2.1	工作环境 及标识 监察	15	工作环境杂乱，按程度扣 3~5 分。			
3	3.1	纪律 监察	20	上班时间浏览非工作网站，玩游戏、嬉戏打闹、聚集聊天、上班时间打瞌睡的，每人扣 1 分；主管人员和行政人事人员违反此条的，每人扣 5 分。			
	3.2			工作过程中未使用文明用语，态度粗鲁的，每人扣 5 分。			
分值合计							
考核部门（签字）：				物业公司（签字）：			
日 期：				日 期：			

保洁服务

考核项目	考核标准	考核评分办法
室内保洁服务	公寓楼、办公楼公共区域、走廊、过道、门窗干净、无污渍，无招贴	发现一处不干净扣 0.3 分，发现一张招贴物扣 0.5，灯具未定期擦拭发

	物，灯具定期擦拭。	现一次扣 0.4 分。
	楼内地面干净，无杂物，无堆放物，无痰迹，无拖布痕迹。	一项不符合扣 0.5 分。
	墙壁无灰尘，无污渍，无乱写、乱画痕迹，墙角无蜘蛛网。	一项不符合扣 0.5 分。
	楼梯扶手清洁，楼梯干净，无痰迹，无卫生死角。	一项不符合扣 0.5 分。
	办公区、公共区、会议室桌椅整洁，无杂物，无污渍。	一项不符合扣 0.5 分。
	定期组织进行消杀消毒。	未组织消杀消毒扣 1 分。
	卫生间地面干净、整洁，无积水，无积垢物，大小便池无积存，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐。	一项不符合扣 0.5 分。
	领导休息室、贵宾接待室、会议室、办公大厅等墙地面干净，地毯(含脚垫)无脏杂物，桌椅	一项不符合扣 0.5 分。

	沙发整洁，开水供应及时。	
楼道卫生	每日全面清扫一次，扶手经常擦拭，不得在楼道内存放杂物，用户在楼道内存放杂物的，卫生清洁人员应履行告知和督促清理义务。	楼道未按要求少清扫一次扣 0.3 分；扶手有灰尘扣 0.4 分；在楼道内堆放杂物扣 0.5 分，未履行对用户的告知义务扣 0.3 分。
外环卫生 清洁	路面、硬化地、空地每日清扫两次，地面无积土、无杂物，无漏扫漏收垃圾；雨雪后清扫及时。	路面、硬化地、空地每日清扫不足两次，缺一次扣 0.5 分；地面有积土、杂物和漏扫漏收垃圾一处扣 0.3 分，雨雪后未及时清扫一次扣 0.5 分。
垃圾清理	负责每日早晚将楼内生活垃圾）及时清运至垃圾堆放点，由于夏季天气炎热，垃圾容易变质产生味道，应按实际需求适当增加清运次数，保证合同规定清运范围内环境整洁，如遇特殊情况需要按照甲方要求增加清运次数。	未按规定拉运到指定地点和按规定处理每次扣 1 分

综合维修工服务

类别	考核项目	考核标准	考核评分办法
日常管理 (70分)	人员管理情况	<p>1、规章制度应健全并按标准统一揭挂；</p> <p>2、人员应持有效证件上岗（司炉工证、健康证、上岗证）；</p> <p>3、在岗人员应统一着装，不得擅自离岗，不得酒后上岗；</p> <p>4、人员应熟知各种规章制度、操作规程和风险预控体系的相关知识；</p> <p>5、各种记录应齐全，填写认真，字迹清晰；</p>	<p>规章制度不健全缺一项扣2分；</p> <p>未持证上岗缺一项扣2分，证件过期一项扣0.5分；</p> <p>未按规定着装，发现一人次扣1分；擅自离岗、酒后上岗，发现一人次扣1分；</p> <p>对规章制度、规程、风险预控体系相关知识掌握不全面，现场提问回答不全、不准一人次扣0.5分；</p> <p>5、记录不全、填写不规范、字迹潦草发现一次扣0.5分；</p> <p>6、作业许可范围不明</p>

		6、进入有限空间作业需按规定办理作业许可；	确扣 0.5 分；未制定作业许可管理制度扣 0.5 分；未按规定办理、审批作业许可证，每次扣 0.5 分；未开展危险源辨识、风险分析，每次扣 0.5 分；作业完毕后未签认，每次扣 0.5 分。
	设备运行管理情况	<p>1、制定房屋维修登高作业安全措施，并经现场确认后方可实施；</p> <p>2、执行房屋巡视、检查、维修、回访制度，并保留记录。</p> <p>3、饮用水水质每半年取样化验一次；</p> <p>4、蓄水池、污水池排气管应有防雨帽（交付时未设置则不要求）；</p>	<p>1、房屋维修登高作业未制定安全措施，扣 0.5 分；内容不全缺一项扣 0.5 分；</p> <p>2、房屋及建筑物有结构裂缝、变形、基础下沉，未及时上报扣 0.5 分；</p> <p>3、棚顶、墙面抹灰、地面、大面积破损（1 m²）、剥落一处扣 0.5 分；</p> <p>4、房屋及建筑物有严重漏雨、冻害、潮湿返霜现象未及时上报一</p>

		<p>5、检查孔、井应有防护盖板；</p> <p>6、饮用水池盖板、水塔入口应加锁；</p> <p>7、生活水箱每半年清洗消毒，并做好记录；</p> <p>8、应制定进入地下管道、地沟、检查井、阀门井、污水池（井）、化粪池、水塔等作业的安全防护措施，并加装安全防护装置；</p> <p>9、狭窄、有限区域作业时，应采取通风换气措施、穿戴防护用品，设置专人监护；</p> <p>10、设备、设施状态良好；</p> <p>11、设备、管道、管道阀门杜绝跑、</p>	<p>次扣 0.5 分；</p> <p>5、房屋四周地面排水不畅、有积水，未及时清理一处扣 0.5 分；</p> <p>6、房屋门窗有破损，锁具扣件不完整，一处扣 0.5 分；</p> <p>7、房屋檐沟、落水管有破损、脱落、渗漏，一处扣 0.5 分；</p> <p>8、电照线路、动力电缆布线不整齐，有破损、漏电现象，一处扣 0.5 分；</p> <p>9、电照、动力设备导线截面不符合使用要求，一处扣 0.5 分；</p> <p>10、配电柜、箱布线不整齐，回路不清晰，一处扣 0.5 分；</p> <p>11、配电柜箱未上锁，未配备低压漏电保护（交付时如未设置则不考核），一处扣 0.5</p>
--	--	--	--

		<p>冒、滴、漏；</p> <p>12、按规定每个检修期应对空调出风口进行清洗；</p> <p>13、传动设备传动部分应装防护罩（交付时如未设置则不考核）；</p> <p>14、管网故障应按规规定及时排除；</p> <p>15、检查井内设备无锈蚀、无污物；</p>	<p>分；</p> <p>12、配电箱、控制柜电气设备动作不灵敏可靠，仪表显示不准确，有严重积尘，一处扣 0.5 分；</p> <p>13、所有配电箱、控制柜未粘贴或喷印“小心触电”“有电危险”等标识，一处扣 0.5 分</p> <p>14、未按规定进行水质检验，发现一次扣 1 分。</p> <p>15、水池排气管无防雨帽、检查孔无盖板、饮用水池盖板未加锁，一项扣 0.5 分；</p> <p>16、发现饮用水污染，未立即采取控制措施，上报单位主管部门，一次扣 1 分；</p> <p>17、水箱未定期清洗消毒，一次扣 0.5 分，无清洗记录扣 0.5 分；</p>
--	--	--	--

		<p>18、未制定地下管道、地沟、检查井、阀门井、污水池（井）、及化粪池等作业安全防护措施，一项扣 0.5 分；</p> <p>19、狭窄、有限区域作业，未采取通风换气措施、未穿戴防护用品、未使用安全带（绳），没有专人监护，一项扣 0.5 分；</p> <p>20、设备运行发生异常一处扣 0.5 分；</p> <p>21、水池无防护设施一处扣 0.5 分；</p> <p>22、发现水箱漏水、渗水（未上报甲方）一处扣 0.2 分；</p> <p>23、设备、附件锈蚀严重一处扣 0.5 分；井室积水、积污严重未及时清理一处扣 0.5 分；</p> <p>24、电机未按规定摇测绝缘一项扣 0.5 分；；</p>
--	--	--

			<p>25、盘根滴水超过 60 滴/分一处扣 0.2 分；</p> <p>26、管道、管道阀门漏水一处扣 0.2 分；</p> <p>27、间断供水、排水、供暖超过 48 小时（市政原因和设备故障除外），发现一次扣 5 分；</p> <p>28、主机、配电柜、水泵未按时进行检查保养，每项扣 0.5 分；</p>
	文明生产	<p>1、保持个人卫生，着装整洁，床铺干净；</p> <p>2、室内物品摆放有序、卫生干净、无污物、无积水；</p> <p>3、设备表面干净，油饰良好，无灰尘；</p> <p>4、材料堆放整齐、有序，周围环境整</p>	<p>1、个人卫生差，发现一次扣 0.5 分；</p> <p>2、室内脏乱，发现一次扣 0.5 分；</p> <p>3、设备表面积灰、锈蚀严重，发现一处扣 0.5 分；</p> <p>4、材料码放杂乱，发现一处扣 0.5 分，危险品混杂存放发现一次扣 2 分；</p>

		洁;	5、设备间周围脏乱，发现一次扣 0.5 分。
		设有 24 小时报修热线电话，维修值班人员必须广泛使用文明用语，接到维修信息后，白天 20 分钟内赶到现场，夜间 30 分钟内赶到现场。小修在 2 小时内处理完毕，中修在当天处理完毕，大修不能及时处理的，按应急预案进行处理，并及时将故障情况向上级汇报。	未设热线报修电话扣 0.5 分，热线电话无人接听一次扣 0.8 分；值班人员接打电话未能使用文明用语或态度不好一次扣 0.5 分；无电话记录或记录不完整一次扣 0.5 分；接到维修信息后，无特殊情况维修工未能在规定时间内赶到现场一次扣 0.8 分；维修信息未能及时反馈上级调度室一次扣 0.5 分。
		每周至少巡视给排水管线、供暖管线和供电线路一次，并有巡视整改记录；每年度对管线及附属设施、排气阀、泄水阀、闸	未巡查一次扣 0.8 分；巡查后未填写记录一次扣 0.5 分；查出问题未及时处理一次扣 1.0 分；未对管线及附属设施、排气阀、泄水阀、闸阀、蝶阀保养发

保障维修服务（30分）		<p>阀、蝶阀保养1次，做启闭试验，并在阀杆、丝杠上加注润滑油，不得出现有失灵阀门，定期对公共设施、设备的重点部位进行巡查并有记录，确保设备正常运行。</p>	<p>现一处扣0.8分；阀门出现失灵现象未及时维修更换发现一次扣0.8分；无保养记录扣0.8分；保养记录内容不全一次扣0.5分。</p>
		<p>先查明、分析故障原因，准备必要工具、维修材料、配件等；维修操作现场设置必要的警示标志，按要求操作。</p>	<p>维修工器具准备不当一次扣0.8分；备品、备件不全面扣0.5分；维修现场未设置警示标志一次扣0.5分。</p>
		<p>供排水、供热、供暖管线及附属设施等完好，阀门启闭正常，水表运转正常，阀门井内清洁无杂物，管线和阀门无漏滴水现象，排水管道畅通</p>	<p>供排水、供热、供暖管线及附属设施一处不完好扣1.0分；阀门井内有杂物（需甲方配合）且长时间不清理一个扣0.5分；管道和阀门有漏滴水现象发现一处扣0.5分；污水管</p>

		不阻塞，地下管道埋深符合防冻要求，及时排除对各类影响供排水及供暖设施的隐患。	道阻塞未及时疏通，一个检查井扣 1.0 分；供排水管道被冻发现一处扣 1.0 分；检查井盖丢失或损坏未及时更换发现一处扣 0.8 分。
		各项维修工作严格按照操作规程和安全规程进行，维修现场整洁，文明施工。	未按照操作规程和安全规程进行维修发现一次扣 1.0 分。维修现场不整洁、未达到文明施工发现一次扣 0.8 分。
		发现问题或接到抢修任务，及时组织人员到现场抢修。维修人员工作时必须佩带工作牌、穿工作服及配备必要的安全保护用品。	接到抢修任务，未能及时组织维修人员到达抢修现场一次扣 1.0 分；维修人员上岗时未佩带工作牌、穿工作服及配备必要的安全保护用品，缺一项扣 0.8 分。
		实行强制计划检修，严格按照检修计划进行检修。对	未按照检修计划进行检修一台次扣 1.5 分；对于涉及较大安全问

		于涉及较大安全问题或停水的检修工作，须先请示上级公司并制定出安全组织措施和技术措施，经批复后方可实施。	题或停水的检修工作，未能请示上级主管部门发现一次扣 1.0 分；检修未制定安全组织措施和技术措施发现一次扣 0.8 分。
		保证管辖范围内的供水、供暖管路畅通，无跑冒滴漏和长流水现象。	供水、供暖管路出现一处不畅通扣 1.0 分；管道出现跑冒滴漏现象未能及时维修一处扣 0.8 分；发现长流水现象一处扣 0.5 分。
		保证辖区内计量器具完好，流量、压力符合要求，无泄漏。服务区域内的机电设备应设设备包机人，设备标识牌	一处不完好扣 1.0 分。无设备包机人一处扣 0.8 分；无设备标识牌一处扣 0.5 分。
		入户维修不落座、不吸烟，不吃用户宴请，不询问与维	维修工不遵守服务承诺发现一人次扣 1.0 分；检修完毕未及时清

		修无关的事项，检修完毕及时清理现场，出门与用户道别。保证对用户的维修质量，做好回访记录。	理现场一次扣 0.8 分； 无回访记录扣 0.5 分； 回访记录与实际不符一次扣 0.5 分。
--	--	--	---

前台接待服务与会议服务

项目	考核内容	考核标准	评分办法
接待服务与会议服务	基础管理	按要求执行基础管理考核标准。	违反考核标准或不符合规定，按基础管理评分办法进行相应扣分或处罚。（如基础管理与本标准中其他考核标准均有要求，采取就高扣分标准。）
	接待服务	统一服装，佩带胸卡，头发整齐，不佩带硬件，口气清新。	有一处不符合要求扣 0.5 分。

		身体状态良好，精神饱满，接待热情。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		熟悉和掌握提前预约情况及有关查询的办法。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		接待台周围的环境卫生良好，客户座椅整洁，桌面(工具摆放)整齐，接待区和休息区接待用具完好、齐全。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		接待中使用礼貌用语，与客户谈话时的语气、语调柔和、大方，保持愉快的心情服务客户且时刻保持微笑。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
	会议服务	会议值班电话必须保证畅通，接听电话要使用文明用语。安排会议服务要及时、到位。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		建立会议室管理制度,制订会议服务规	有一处不符合要求扣 0.5 分。

		程并认真落实。保证茶水供应及时并定时续水,保持室内整洁。会议视频、音频及音响设备调试正常,保持完好。	
		会议服务员举止要端庄,保持微笑服务。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		了解会议的需求及标准,做好会议召开前的相关准备工作。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		会议结束,及时收拾清洗、消毒茶具,整理桌椅,关闭照明、空调等设施。	有一处不符合要求扣 0.5 分。
		会议服务人员要严格执行会议值班时间;有会议时,无论是日间或夜间,直至会议结束方可离开会场;无会议时,正常上下班	发现一次未按规定执行扣 0.5 分。

保安服务					
考 核 项 目	考核内容	标准 分值	扣分说明 (按月 为周期)	扣 分	扣 分 事 由
仪容 仪表 (5%)	1. 上班期间,使用文明用语,热情服务;不得使用“不知道”、“不清楚”等模糊语言; 2. 按规定统一着装,佩戴工作证及其它必要装备; 3. 仪表整洁,不得将手插入口袋,不可勾肩搭背;不得在公共场所吸烟。	3 分	1 分次/ 项		
	1. 服务意识良好,能够主动为需要帮助的患者及家属提供帮助;	2 分	1 分次/ 项		

	2. 严禁粗暴执勤，不能与与患者或家属发生争吵或肢体冲突。				
工作 纪律 (8%)	1. 有健全的内部管理制度、工作岗位职责； 2. 遵守各项规章制度，服从和接收甲方的监督； 3. 服从甲方合理的工作安排； 4. 诚实正直公正廉洁，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。	4 分	1 分次/ 项		
	1. 严禁酒后上岗，不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗； 2. 不聚众闲聊，不做与本职工作无关的事情； 3. 严禁上班期间打架斗殴、聚众赌博等； 4. 准时正点，立岗到位。	4 分	1 分次/ 项		
日常 管理 (50%)	1. 日常上班有考勤记录，交班有记录，各岗位值班记录完善； 2. 负责 24 小时不间断定岗执勤、责任区域执勤和流动执勤巡逻； 3. 严禁各类小商贩进入院内、楼内摆设摊点及兜售商品。夜间巡逻要到位，及时关闭锁、门窗及楼道内长明灯，防火防盗； 4. 负责大厅内高峰期的人员疏导工作，为甲方排忧解难； 5. 负责对运出楼门外的物资要进行盘查、验证登记，如有疑问及时汇报； 6. 院内发生事故和案件时，应及时到现场配合处理；做到及时发现并报告，如遇突发事件应及时向有关领导汇报，同时直报 110、119 求助。 7. 按时参加甲方要求的各种会议和相关培训，并及时布置工作；按需制定业务培训计划和方案；每月至少	50 分	5 分次/ 项		

	<p>组织一次培训；全年举行一次突发事件应急演练；</p> <p>8. 职责范围内发生物质损坏、责任案件或事故的，除照价赔偿外另作扣分处理；视情节扣分或做辞退处理。</p> <p>9. 按规定指挥车辆出入或停放；巡查时要及时整理或及时阻止违停乱放。</p>				
消防管理 (27%)	<p>1. 熟悉消防常识，牢记消防安全“三知四会”；</p> <p>2. 加强消防巡查，火灾排查，认真填写记录；</p> <p>3. 能正确使用消防器材，如发生火灾等情况及时准确疏散人员逃生；</p> <p>4. 加强控烟工作，及时制止院内公共场所吸烟行为；</p> <p>5. 定期检查原因消防设施设备，确保完好；发现问题及时上报，并采取相应措施消除各种消防隐患；</p> <p>6. 每季度要进行一次消防培训，全年要举行一次消防演练；</p> <p>7. 其他考核。</p>	27 分	3 分次/项		
其他项 (10%)	<p>甲方交付的其他工作，未完成或完成得不好，不积极配合甲方工作的，视情况扣 1-10 分。</p>	10 分			
分值合计：		100 分			
<p>考核部门（签字）：_____ 物业公司（签字）：_____</p> <p>日 期：_____ 日 期：_____</p>					

序号		项目	标准分 (100)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	组织管理（8分）	2	1. 有健全的管理制度和工作计划			
	1.2		2	2. 开展食品安全和科学饮食健康宣传效果明显			
	1.3		2	3. 各项管理工作完善，开展创优活动的检查记录等书面材料、活动照片齐全，工作档案分类管理规范			
	1.4		2	4. 应当建立自查制度。按自查制度要求定期开展自查；对照自查以及监管部门监督检查发现的问题隐患现场复核整改			
2	2.1	设施设备完善（9分）	1	1. 配置食品的农药残留快速检测设备			
	2.2		1	2. 洗涤、通风、防腐、防尘、排风油烟、污水排放、垃圾容器等设施设备齐全完好；上下水通畅，无污水污物积存			
	2.3		1	3. 清洗池、消毒池、冲洗池及洗肉菜池标识明确、消毒设备标识清楚、效果可靠			
	2.4		1	4. 天花板、排气罩、灶台、操作台洁净无油垢、瓷砖无明显破损，墙皮和油漆无大面积脱落			
	2.5		1	5. 配备食品留样专用冷藏柜，温度设置为摄氏0度-6度			
	2.6		1	6. 垃圾、泔水容器密闭完好，厨房垃圾实施分类和减量处理			
	2.7		1	7. 粗加工间、进货、存菜间独立分区；磁卡售饭，不直接接触钱款			
	2.8		1	8. 冷荤间“五专”落实，设专用洗手设施，冷、荤食品窗口传菜，消毒灯安装到位，冷荤间有门帘或幕帘，设独立空调			

	2.9		1	9. 工具、用具、餐饮具材料符合国家标准，储存食品工具、容器、冰箱生熟分置和使用，标识明显；直接入口的食品采用无毒、惰性的材料包装，禁用有色塑料容器			
3	3.1	食品加工制作 (12)	1	1. 食品加工流程做到生进熟出一条龙，餐具消毒一洗、二刷、三消毒、四冲洗			
	3.2		1	2. 加工食品做到生与熟、原料与半成品、食品与杂物、药物、食品与天然冰隔离存放			
	3.3		1	3. 食品原料新鲜，无腐烂变质食品，加工制作做到防尘、防蝇、防鼠、防腐			
	3.4		1	4. 配菜与出菜盘专用，标志明显；刀具无锈，定位存放、盖布洁净，反正面标示清晰			
	3.5		1	5. 使用共用餐、茶具及盛放直接入口的容器；采用物理或化学的方法洗净、消毒，清洗消毒流程规范，达到光、洁、涩、干、密闭存放			
	3.6		1	6. 工用具保持清洁、定位存放，菜墩立式存放；药品、苍蝇拍定位存放			
	3.7		1	7. 厨房废弃物日产日清，盛放容器密闭、清洗、定期消毒。与餐厨废弃物收运单位签订合同（收运单位名称）。完成餐厨废弃物处置记录且符合要求			
	3.8		1	8. 操作间地面、墙壁、门帘、座椅清洁无油污、无灰尘、无杂物、干净整洁；个人物品集中摆放			
	3.9		1	9. 加工食品烧熟煮透，隔夜隔顿或外熟食品需重新加热；食用时食品的中心温度不低于 60 度（使用专用食品温度计测量）			
	3.10		1	10. 餐具、食品或已盛装食品容器不直接置于地上			
	3.11		1	11. 专间内由明确的专人操作，使用专用的加工工具			

	3.12		1	12. 突发食品中毒事件应急预案完备。确保食品与生产零事故			
4	4.1	食品进货与储存安全 (14分)	2	1. 与供货商签订食品安全责任书，建立食品及原材料进货 100%可追溯制度，食品入库检验安全质量，大宗食品索要三证（卫生证、化验证、合格证），购货合同、发票齐全			
	4.2		2	2. 主副食库管理有专人负责并严格登记，每种主副食原材料、调料进货出库登记齐全			
	4.3		2	3. 库房食品原料储藏做到分类分架，先进先出，专室专用，离墙隔地，无过期、霉变食品，无病媒生物污染，无个人物品			
	4.4		2	4. 运输、装卸食品时包装、容器和工具无污染，食品原材料进操作间去掉外包装，鸡蛋进操作间倒箱			
	4.5		2	5. 建立农药残留快速检测制度，食品检验人员对采购的蔬菜、水果等鲜活食品原材料进行抽验检测，农药残留超标的食品原料禁止使用			
	4.6		2	6. 建立食品留样制度，留取当餐供应所有菜肴，每份不少于 150 克，有标签标明菜名，有规定位置冷藏存放 48 小时			
	4.7		2	7. 食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录			
5	5.1	病媒生物防治 (10)	2	1. 病媒生物防制合格率 100%，密度低于国家标准，无蚊蝇滋生现象，染蟑鼠率低于 3%			
	5.2		2	2. 消毒、检测报告和消杀记录齐全；委托 A 或 B 级资质专业机构进行病媒生物消杀和清洗消毒中央空调通风管道			
	5.3		2	3. 食堂内安装的纱窗、纱门、门帘、风幕、自动门等无破损；各类管道设施安装防鼠装置。设置鼠盒、毒饵、新鲜有效；防蝇帘、防蝇灯完好有效			

	5.4		2	4. 餐厅操作间墙壁无洞穴和缝隙；灭蝇灯悬挂于操作间入口和通道，排水口入口和排气口应安有网眼孔径小于6毫米的金属隔栅或网罩			
	5.5		2	5. 库房窗户装防鼠网罩，库房门包铁皮设防鼠板，无裂痕、破损			
6	6.1	营养膳食及口味（14分）	2	1. 落实控油、控盐措施，在餐厅醒目位置宣示食品营养成分			
	6.2		2	2. 实行营养配餐食谱，饭菜品种正餐达合同约定品种数量以上，设置健康干预食谱（慢性病人使用），主要饭菜品种标注营养成分或食用建议			
	6.3		2	3. 配备专兼职食品检查员、营养师和营养配餐员			
	6.4		2	4. 收集分析单位职工每年体检结果，建立就餐人员健康档案，制定营养干预政策，对患有慢性病人进行特殊营养干预，慢性病体检数逐年降低			
	6.5		2	5. 采取多种形式，定期开展健康知识宣传、有固定的宣传阵地，引导职工养成良好的饮食习惯，掌握自我保健知识			
	6.6		2	6. 伙食调剂丰富、每周内菜品不重复，食品口味及菜品种类不得被投诉			
	6.7		2	7. 根据就餐人员的合理要求，及时调整菜品口味，满足大多数就餐人员要求			
7	7.1	从业人员健康（9分）	3	1. 一线人员健康体检、培训合格率100%，持证上岗			
	7.2		3	2. 食堂职工有更衣室或个人更衣柜，有洗手、洗浴设施			
	7.3		3	3. 工作时间必须穿工作服、戴工作帽（包括管理人员），不戴戒指；工作服干净，勤洗手、剪指甲、勤理发			
8	8.1	餐饮环境（20分）	2	1. 达到无烟餐饮单位标准			
	8.2		2	2. 就餐环境舒适优美，设立特殊就餐服务区			

	8.3		2	3. 餐厅内外环境干净、整洁，周围无污染、无卫生死角、无乱堆乱放杂物			
	8.4		2	4. 食堂设洗手池、卫生间，保证设备完好			
	8.5		2	5. 节约粮食、节能减排，符合环保要求			
	8.6		2	6. 就餐人员满意率和基本满意率达到80%以上			
	8.7		2	7. 桌椅等家具随时保洁，保持干净无尘、无油渍			
	8.8		2	8. 空调、电视、灯具每日擦拭两次，保持清洁无污渍			
	8.9		2	9. 餐具每餐一洗，不锈钢餐具光亮干净，无油渍			
	8.10		2	10. 操作间每日清洁，达到行业标准			
9	9.1	合理搭配杜绝浪费(4分)	1	1. 合理运用每天所提供蔬菜、肉类、调味品等原材料，不浪费、无剩余			
	9.2		1	2. 根据就餐人数等情况合理反映蔬菜、肉类、调味品等原材料数量、质量问题，提醒甲方及时调整			
	9.3		1	3. 合理搭配，尽量做到菜品无剩余，合理安排每日食谱，保证口味、数量、质量			
	9.4		1	4. 严禁私自将剩余蔬菜、肉类、调味品等原材料及餐盒、一次性筷子等物品据为己用，以上物品的日常耗用做好登记			
分值合计				100			
<div>考核部门（签字）：</div> <div>物业公司（签字）：</div> <div>日 期：</div> <div>日 期：</div>							

考核细则：

（1）对照各项考核细则，每单项考核分数高于 95 分时（含 95）：不作任何处罚。

（2）对照各项考核细则，每单项考核分数低于 95 分时（不含）：每下降一分扣除 1000。

（3）对照各项考核细则，每单项考核分数低于 90 分时（不含）：每下降一分扣除 2000 元。

（4）对照各项考核细则，每单项考核分数低于 80 分时（不含）：每下降一分扣除 3000 元。

（5）对照各项考核细则，每单项考核分数低于 70 分时（不含）：每下降一分扣除 4000 元。

（6）各项考核平均分数连续两个月低于 70 分时：甲方有权终止合同。

