

2026 年物业服务考核评分表

评分单位：☐鄂托克旗市场监督管理局
☐鄂托克旗检验检测中心
☐鄂托克旗市场监督管理综合行政执法大队
☐鄂托克旗市场监督管理局乌兰镇市场监督管理所
☐鄂托克旗市场监督管理局棋盘井市场监督管理所

(综合考核)

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合标准	物业服务中心组织机构健全 1、管理制度 2、保密制度 3、质量管理 4、档案管理制度健全 5、综合服务管理制度	5	机构不健全扣 0.5 分；管理人员缺岗 3 日内没有到岗的扣 1 分		
	管理人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。服装整洁、妆容朴素大方，服务面带微笑、态度亲切，言行规范，注意公众形象 管理人员调岗、离职事先告知管理人	5	着装及标准一项不符合扣 0.5 分。行为举止不当，给人感觉明显不适的，每发现一次扣 1 分；管理人员调岗、离职不事先告知管理人员的扣除 2 分		
	建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受办公人员对物业服务的求助、建议、询问、质疑、投诉等，建立相应的回访制度，并能提供相应的处理记录。	5	未建立 24 小时值班制度或未建立 24 小时求助或投诉电话扣 2 分；有制度，但未按要求执行，电话有无人接听现象，一次扣除 1 分，合理投诉未处理扣除 0.5 分		
	对项目物业服务管理建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	4	物业管理服务工作程序、岗位考核制度等基本制度，每发现一次不完善、不规范扣除 0.1 分；未制定具体的落实措施扣除 0.1 分；未制定考核办法扣除 0.1 分		
	在日常监管工作中开出的整改单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报给购买服务管理单位	4	不按要求整改一处扣除 2 分；整改完毕没有及时反馈扣除 0.1 分		

	采用重大事件上报制度,发生突发事件及时处理,并将处理过程及结果上报	2	重大事件不上报扣除 1 分;突发事件处理不上报,一次扣除 0.2 分		
	各类物业服务管理档案资料标识明确,分类成册,管理完善,查阅方便	2	文件脏乱或有缺失,发现一次扣除 0.5 分		
	物业技术岗位均持有效证件上岗	2	一名员工无上岗证,扣除 0.1 分		
	物业项目负责人请假须提前通知甲方管理人	1	未通知甲方离开工作岗位扣除 0.5 分		
合计		30			

（环境卫生保洁服务考核）

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	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	2	责任范围不明确的扣 0.1 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.1 分		
	作业人员定期进行有效培训	2	每月无培训计划扣 2 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 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	4	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.1 分		
室内保洁	大厅、走廊楼体干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	5	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 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		
	项目各公共用水区域、办公室饮用水使用完毕前，提前更换。长假后，主动更换饮用水	3	一次有效投诉扣 0.5 分		
	公共洗手间无污物、无异味	5	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味，每次发现一处扣 0.5 分		
外围保洁	水域管理：保证水质清澈，污水、雨水井排水畅通，无外溢，盖上无污垢。室外场地无明显可视垃圾。	3	一项不符合扣 0.1 分		
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。管线无污迹，无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。	4	一项不符合扣 0.1 分		
合计		28			

（秩序维护服务考核）

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合要求	保安员录用符合要求聘用	2	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人每次扣 0.1 分		
	实行 24 小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	2	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣一分；值班或巡逻过程中存在漏岗现象的，每发现一次扣 0.2 分		
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按照规定要求及时制止	2	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 1 分。		
	通过各项管理措施，有效保障本项目财产安全。	3	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 3 分。		
消防管理	建立健全以保安员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练。	2	责任人不明确，一项扣 0.1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人每次扣 0.1 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 0.1 分；全年无消防演练扣 2 分。		
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报管理部门。	2	制度、应急方案不健全每项扣 0.1 分；记录不准确、检查不准时均扣 0.1 分；发现损坏的器材没有及时向购买服务管理方汇报的，每项扣 0.1 分		
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾。	2	发现安全隐患未及时上报的一处扣 0.5 分。因管理失职原因发生火灾，扣 2 分。		

停车场管理	对停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象。	1	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.1 分		
报刊邮件收发	报刊邮件收发记录完整，发送及时准确。	1	因人为原因造成漏发、错发、丢失，每发生一次扣 0.2 分		
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练。	2	未制定预案扣 2 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 0.1—1 分。		
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施。	1	每发现一次能源浪费现象扣 0.2 分		
合计		20			

（公共设施设备运行管理服务考核）

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合要求	维修员工应按照规定技术要求聘用个工种和岗位，严格持证上岗	4	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣，0.1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。报修记录；维修有记录要求；做到重大维修回访率达到100%。	4	为明确设立报修电话，扣三分，有报修电话单位进行有效公布的扣0点1分，接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明每次扣0.2分，未按要求对重大维修结果进行回访，每次扣0.2分，无报修记录和维修记录扣0.2分，维修记录内容不完整，每处扣0.1分		
给排水管理	排水系统畅通，化粪池污水外溢，排水通畅，汛期道路无积水，无跑冒滴漏。	4	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.2分，应检查不及时造成损失的扣0.3分，并追究责任，各类阀门开关，跑冒滴漏维修不及时，每处扣0.2分		
	每发生一处不符合扣0.1分	2	每发现一次相关设施不完好的现象，扣0.1分，每发现一处相关设施，不能正发挥其使用功能扣0.1分（不含施工质量未完善的情况）		
	办公区域内办公家具定期检修，确保完好无损，普通办公室办公家具报修后及时维修	1	破损未及时维修，继续使用的扣0.1分		

其它	制定节能措施并有效实施	2	为制定节能措施，扣除 0.5 分，发现一次能源浪费现象，扣除 0.1 分。		
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案,确保无责任事故发生。市政停水、停电或因为修建限水、停电按规定时间通知各科室。	2	未制定相关突发事件的应急处理预案，扣一分，因抢修不及时而导致后果事情较轻重，进行相应扣分，事前不通知扣 0.1 分。		
	供暖期前后确保本项目供暖设施设备无跑水,漏水现象。定期检查供暖设施，设备。	3	为在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的，扣 0.1 分。		
合计		22			

结果应用：

1. 采购人按期次对供应商的服务质量进行考核。鄂托克旗市场监督管理局、鄂托克旗检验检测中心、鄂托克旗市场监督管理局综合行政执法大队、鄂托克旗市场监督管理局乌兰镇市场监督管理所、鄂托克旗市场监督管理局棋盘井镇市场监督管理所五个接受物业服务相关二级单位及所分别对供应商服务质量进行考核并打分，得分取平均数作为当期考核结果，动态支付供应商当季绩效考核服务费。服务质量考核标准按 100 分制。考核结果为优（90 含-100）分，支付当季全部绩效考核服务费；考核结果为良（80 含-90 不含）分，支付当季绩效考核服务费的 90%；考核结果为中（60 含-80 不含）分，支付当季绩效考核服务费的 80%；考核结果为差（60 分以下），扣除当季全部绩效考核服务费。

2. 采购人全部服务结束前对供应商的服务质量进行考核。鄂托克旗市场监督管理局、鄂托克旗检验检测中心、鄂托克旗市场监督管理局综合行政执法大队、鄂托克旗市场监督管理局乌兰镇市场监督管理所、鄂托克旗市场监督管理局棋盘井镇市场监督管理所五个接受物业服务相关二级单位及所分别对供应商服务质量进行考核并打分，得分取平均数作为最终考核结果，考核结果为合格（80 含）分以上则可以续签下一年度合同，否则不予续签。