

附件：

乌审旗职业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或终止物业服务合同。

一、考核办法

（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（季）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）如中标人考核得分低于 85 分的，由采购人出具书面的整改单，要求中标人限期整改，中标人拒不整改或持续整改不到位的，采购人有权单方面终止合同。

（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。

二、考核细则

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)	保洁服务考核标准	
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	卫生间清洁	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。所有有风险的清洁工作要设立提醒警示标志牌。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、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	公共场地和道路的清洁	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、无张贴广告，表面整洁，摆放整齐，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、无垃圾。每发现一处不合格扣 1 分。
18	饮水机	无污迹、无积水、无堵塞。每发现一处不合格扣 1 分。
19	保洁人员素质	<p>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。</p> <p>（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）。</p>
（三）	保安服务考核标准	
1	人员素质	<p>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；年龄必须在 55 周岁以下，责任心强，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）。</p>
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、不能排除安全隐患的。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；对校园违规停放的车辆，保安要进行引导、劝阻，对不听劝告的要及时贴条警告。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)	维修服务考核标准		
1	日常维修	门窗检修	保证门窗完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，每发现一处不合格扣 1 分。
		其他设施	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了事，每发现一处不合格扣 1 分。
2	给排水设备运行维护管理	给排水管道检修	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、清洁；定期对排水管进行疏通、清污，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	供配电设施设备检修	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，保证照明灯具、线路、开关完好，确保用电安全；每发现一处不合格扣 1 分。
		室内外照明、发光字、广告灯箱等检修	加强日常检查巡视，及时更换灯具光源，确保灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修。每发现一处不合格扣 1 分。
4	维修人员素质		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）	宿管服务考核标准	
1	公用走廊	无污渍、无积水、无垃圾。每发现一处不合格扣 0.5 分。
2	墙面	无明显灰尘及污渍。每发现一处不合格扣 0.5 分。
3	楼梯	无痰渍、烟头、香口胶、纸屑等垃圾物及蜘蛛网。每发现一处不合格扣 0.5 分。
4	玻璃、镜面、面盆、洗漱台、淋浴间等公用设施	无水渍、污渍、垃圾、手印，干净明亮。每发现一处不合格扣 1 分。
5	卫生间	无杂物、污渍、蜘蛛网、乱贴广告、乱堆放，地面无拖痕、无异味。每发现一处不合格扣 1 分。
6	各类标牌、指示牌	无明显灰尘，光亮。每发现一处不合格扣 0.5 分。
7	楼道、卫生间等天花板	无蜘蛛网、灰尘、污渍；风口、灯饰、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，配合好德育处对学生的管理教育工作；要求宿舍管理主管 45 周岁以下女性，宿管员男 58 周岁以下，女 55 周岁以下，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	各楼层宿管人员，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）	绿化服务考核细则	
1	绿地内无垃圾等杂物	绿地内有垃圾等杂物一次扣 0.5 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
2	树木养护	修剪不及时，树形不美观 扣 1-2 分

		未及时浇水，导致树木严重缺水 扣 1-2 分
3	花草养护	养护不到位，导致花草生长稀疏，空秃面积大 扣 2-3 分
		修剪、除草不及时 扣 1-2 分
4	人员着装和安全意识	养护人员没有着装工作服 一人扣 1 分
		使用绿化设备不规范，存在安全隐患 发现一次扣 1 分
5	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
		养护人员不合格 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
(七)	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。