

| 序号 | 参数性质 | <h2>呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核标准细则</h2>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      | <p>根据物业工作情况，酌情加分；未达到以下标准或违反相关规定，扣除相应分值：《呼伦贝尔市国土空间规划研究中心（呼伦贝尔市城市规划展览馆）物业考核细则》评分方式为百分制，60分以下为不及格，不含60分。中标人累计2月考核分数不及格，招标人有权随时解除与中标人的合作关系。存在在岗人数不足80%的情况每月累计10天及以上，视为严重违约，甲方有权自情况发生后解除合同。</p> <p>（一）总则</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、项目经理、部门主管及普通员工同一问题扣分三次，不得再作为本项目处员工；员工、主管离岗信息发至项目管理处。</li> <li>2、物业单位如遇人员变动，要立刻提交人员新名单。</li> <li>3、物业人员需要满足本项目招标文件中关于人员资质的要求，不达标者，其岗位按出勤不满编制人数处理。</li> <li>4、物业公司若对本项目物业项目经理、主管等工作人员作出人事调整，需要提前1个月告知本项目负责人，完成交接工作后方可离岗。</li> <li>5规划馆内禁止吸烟，工作人员可在卫生间指定吸烟点吸烟。如发现在馆内（除允许的吸烟点位）吸烟者，口头警告一次（扣10分），第二次违反本规定者，由物业公司调离本项目的处罚（扣20分）。</li> <li>6、因物业员工扰乱规划馆、中心办公楼正常工作秩序，对规划馆、中心办公楼造成不良影响。物业公司必须将该员工调离本项目。同时物业公司需提供书面检查及说明，中心将予以物业公司书面警告并扣30分，依次类推。</li> </ol> <p>（二）人员到位率</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、按照人员数量进行考核。</li> <li>2、同一员工因同一问题连续扣分三次按考核不合格处理，不得再作为规划馆项目处员工；部门主管同一问题扣分三次按考核不合格处理；项目经理同一问题扣分三次按考核不合格处理。员工、主管离岗通知发至项目管理处，项目经理离岗通知发至物业公司。</li> <li>3、凡经规划馆物业考核小组确认为考核不合格员工，该员工将退回物业公司，该岗位将做缺员处理并相应扣分。</li> </ol> <p>（三）门岗管理</p> |

- 1、仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合《窗口服务规范》，不得蓄长发染彩发，留胡须。（每人每天每项扣1分）
- 2、到岗人员应熟知岗位工作性质及工作要求，严格按各岗位职责执勤。（每人每项扣1-5分）
- 3、在岗人员不得睡觉、聊天、饮酒以及做与岗位无关的事。（每人每项扣1-5分）
- 4、馆内物品出入应按规定办理出入证明。（每项扣2分，因违规造成损失的要给予相应赔偿。）
- 5、各岗做好工作记录、巡岗记录（每次扣1分）；严格遵守打点规则，不得无故漏打点。每月需上报打点记录（每漏一点扣5分）；疫情防控期间安保人员做好人员登记、场所码、健康码、行程码验证、测温等疫情防控工作。
- 6、认真做好报刊收发工作，做好收发记录。（丢失一份扣1分，并做出相应赔偿）
- 7、馆内出现由于物业监管不力导致财物丢失，按相应金额做出赔偿（扣5-15分）；若出现监守自盗等情况，视情节轻重移交司法机关处理。
- 8、秩序人员工作时间内不得在规划服务区域内做出聚众谈笑、吸烟等影响规划形象的行为，违者一次扣1分。

#### （四）消防监控中控室管理

- 1、中控室禁止抽烟、喝酒、酒后上岗，注意用电安全，不得使用电暖气空调以及其它个人使用的电器，手机充电需有人在场（扣1—10分）。
- 2、电话聊天或非紧急情况使用外线电话造成损失的按实际损失赔偿并扣分（扣1—5分）。
- 3、中控室室外门出入口无特殊情况，未经允许不得随意开启。（扣3分）
- 4、工作时间内严禁做一切与工作无关的事情，如看电影、玩游戏、上网聊天等。
- 5、只有下列人员可出入中控室（扣1-3分）：
  - （1）馆内相关工作人员和设备部相关工作人员；
  - （2）领用钥匙人员
  - （3）外来中控设备维修人员，需设备部人员带入并有维修单。
  - （4）当天消防巡检人员。
- 6、消防中控室具备两名中级消防操作证人员（缺1人每月扣10分）
- 6、 钥匙管理的问题：（扣1-5分）
  - （1）任何人领用钥匙都必须按规定填写好领用与归还记录

(2) 外来单位检修或施工人员来馆内工作检修或施工时，派相关人员陪同前去开门并检查物品的完好，杜绝使用单位自己拿钥匙开，使用完毕后必须由物业人员在确认物品完好，设备正常的情况下，锁门，并做好使用记录。

7、呼叫记录的的问题和中控交接班的问题：

(1) 当接到呼叫的情况，必须迅速的作出相应的应答，给出相应的处理方法并认真填写呼叫记录。出现异常而未作呼出的负连带扣分责任。（扣1分）

(2) 认真做好交接班记录，把当天发生的事件以及处理方法和结果以书面形式写好，以备查看，做到班班沟通。（扣1分/条）

8、权限问题

(1) 中控人员必须有较强的责任感，时刻关注全馆的动态，一旦发现问题，首先呼叫就近保安去现场查看，并要求回复，做好详细记录。（扣1分）

(2) 当班中控人员一定要坚守岗位，如有事情离岗，必须让物业编制中的相关人员顶岗或呼叫当班顶岗人员，并做好代岗记录。其它人员不能代岗。（扣2分）

(3) 中控人员在呼叫保安无应答的情况下，应呼叫物业主管，并做好记录。（扣1分）

9、设备操作：

对所有的设备要加以爱护，遇到问题及时向馆内设备部汇报。

监控设备：

(1) 严格禁止非相关人员操作监控系统设备，对操作人员姓名、具体操作、回放、维修等做好操作维修记录（扣2分）

(2) 如若发现监控探头有故障，需及时通报设备部（扣1分）

(3) 及时发现问题，做好监控问题故障记录。（扣1分）

消防设备：

(1) 发现报警，立即让就近保安到现场仔细查看，接到回复并记录在案。（扣3分）

(2) 当班前查看消防主机是否正常工作，检查打印纸的有无情况。（扣1分）

广播设备：

(1) 按要求定时开启广播系统，做好开馆音乐、背景音乐、闭馆音乐的播放（扣2分）

(2) 有故障立即报修（扣1分）

10、中控室卫生

- (1) 中控室内，不得随意堆放其它物品。(2分)
- (2) 机柜后，保持干净，不得堆放无关物品。(2分)
- (3) 操作台面保持整洁，中控室禁止吸烟、聊天打闹现象。(2分)
- (4) 严格禁止在操作台上部和内部放置水杯、饮料等。(5分)

11、中控室职责

- (1) 保证馆内、外及周边范围内的安全，防范偷盗等一切不安全事件的发生(2分)
- (2) 保证馆内各展厅的安全，发现问题立即派人前往查看。(2分)

12、遇到技术问题及时与设备部人员沟通。(1分)

13、 岗位监督：中控当班人员对能监控到的岗位进行监督，若相应岗位发现问题，中控未及时发现则中控负连带责任，相应扣分。

14、如遇外来单位或个人欲调取展馆监控视频，要得到展馆主管部门允许后再进行办理，同时做好相关记录。(2分)

(五) 保安全管理

1、仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合《窗口服务规范》，不得蓄长发染彩发，留胡须。(每人每项1分)

2、到岗人员应熟知各保安岗位工作性质及工作要求，严格按各岗位职责执勤。(每人每项1—5分)

3、在岗人员不得睡觉、聊天、饮酒以及做与岗位无关的事。(每人每项1-5分)

4、各岗做好工作记录、巡岗记录(每次1分)；严格遵守打点规则，不得无故漏打点。(每漏一点扣5分)

5、会议及团队接待期间，保安部各岗位保证线路内的门、通道的畅通及游客疏散(1—10分)；上一岗位客人到后通知下一岗位，做到岗岗不留空(每岗1分)；外保做好车辆引导工作(1—10分)

6、认真做好报刊收发工作，做好收发记录。(丢失一份扣1分，并做出相应赔偿)

7、馆内出现偷盗事故，按相应金额作出赔偿及扣分。

8、馆内发生治安消防事故，根据实际损失作出相应赔偿及扣分。

9、认真做好馆内安全巡逻、安全提醒、模型看护工作，如有丢失或损坏情况。(扣1-10分)

10、中心办公楼保安需要配合保洁人员冬季清雪工作。(1-10分)

(六)、绿化管理

（六）外围秩序管理

1、根据实际情况对展馆周边广场及湖边进行巡视，严禁洗车、烧烤。发现垂钓者或者游泳者及时进行安全劝导。（每次2分）

（七）停车管理

1、仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合《窗口服务规范》，不得蓄长发染彩发，留胡须。（每人每项1分）

2、发生事故按责任严重性，扣1-10分；有敲诈、收费舞弊等行为，第一次主管扣5分、直接责任人扣3分；第二次主管扣10分，直接责任人扣5分并调离本馆；第三次经理扣10分，主管调离本馆。

3、机动车与非机动车要停放在指定点位。（每次1分）

4、地下停车场实行实名登记制度（需制作地下停车场车辆登记表）；外来车辆禁止进入地下停车场，如有特殊情况，需得到馆方许可；（1分）

（八）保洁管理

1、楼内展示区域及办公区域保洁标准：发现问题一处，一次扣一分

（1）屋内发现积灰、蜘蛛网，接到通知后应及时清除。每延长一天扣一分

（2）墙面，踢脚线：无尘土、污渍

（3）地面：所有过道、应保持清洁，无尘土、污迹，角落、边线无尘土，若发现地面有纸屑、烟头、口香糖等垃圾，在接到通知后应及时清理。

（4）照明灯具：无厚积尘土。

（5）各房间门，通道门：无尘土、污迹。

（6）装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。

（7）及时、足额配置易耗品。漏一次扣一分

（8）模型、模型台、总规沙盘等清洁、无灰尘。每次扣1分。

（9）多媒体设备屏幕、烤漆玻璃表面无手印等印迹，每次扣1分。

（10）防护玻璃干净、透明，无污渍。每次扣1分。

（11）仿真绿植表面无尘土、每次扣1分、花盆内无烟头，发现烟头，按展馆吸烟规定处理。

（12）办公室：办公室内物品摆放整齐，家具、用品、设施等清洁光亮；挂在墙上的装饰画和地图、无画框字画无尘、整洁；办公桌无灰尘、手印及明显污渍、烟灰缸无烟头，应干净整洁；纸篓内垃圾不超

过桶体的二分之一 垃圾桶时该处 窗户玻璃明亮 西侧窗户无尘土 五小 散物照五五小

过桶体的三分之一；绿恒夜时洒水，窗户玻璃明亮，里侧窗户无虫工、灰生，散热器无灰生。

(13) 办公区净水器，每周冲洗一次过滤管。饮用水有异味，每次扣1分。

(14) 卫生间用具整洁。

(15) 每日检查卫生纸和洗手液使用情况，做到及时补充（物品由中标单位提供），定期将排风口拆下，冲洗、消毒，并擦干后安装好；

(16) 每日检查卫生间内电器和照明设备，根据情况及时登记，保证定期将淋浴间、浴巾毛巾进行消毒处理；

(17) 严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等；

(18) 服务人员可靠，无不良记录。

(19) 生活水箱表面、内部无污渍、锈迹、积灰。

(20) 水箱内外部，每季度彻底清洗一次。不达标，一次扣3分。

(21) 室内花草植物定期浇水。

(22) 电梯内洁净，无尘土、污渍、异味。每次扣1分。

(23) 未在每日开馆时间前完成展区清洁工作，每次扣3-10分。

(24) 展区内立体烟缸保持清洁。

2、机房、设备通道、配电室保洁要求，每项不达标，扣1分

(1) 所有机房、设备通道、主配电室及各楼层配电室每周清洁一次；

(2) 机房多媒体设备表面无手印、灰尘、污渍；

(3) 机房地面无灰尘、污渍，无杂物；

(4) 设备通道多媒体设备表面无灰尘、污渍；

(5) 设备通道地面无杂物、灰尘、污渍；

(6) 配电室标准参照设备通道；

(7) 发现烟头按展馆规定处理。

3、楼内公共区域及卫生间保洁标准：在接到通知后应及时清理，每次扣一分

(1) 卫生间：无异味、苍蝇，随时保洁；

(2) 地面：无尘土，碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹

(3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。

(4) 水龙头：无手印、尘土、污物。

(4) 小便器：无印迹、尘土、污物；

(5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污物；

(6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；

(7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。

(8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄渍。

(9) 手纸架、皂液盒、烘手器：无水渍、尘土、污渍，应光亮整洁。

(10) 纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外面洁净。

(11) 墙面、踢脚线：无尘土、污迹；

(12) 顶板：无尘土、污迹

(13) 隔板：无尘土、污渍、手印、笔迹、小广告；

(14) 门板、把手：无尘土、污迹手印、笔迹；

(15) 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒；

(16) 烘手器：无水迹、尘土、污渍；

(17) 立便器内的芳香球要及时投放

4、步行梯保洁标准：发现一处问题，一次扣一分

(1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

(2) 墙面、踢脚线：无污迹、小广告；

(3) 消防设备：表面无尘土，整洁。

(4) 楼梯、窗框、坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

5、会议保洁及服务标准：发现一处问题，一次扣1—5分

(1) 日常清洁：地面光亮、无尘，桌椅摆放整齐。

(2) 茶杯消毒：符合卫生防疫规范。

(3) 空气：无异味。

(4) 通风口定期擦拭：清洁无尘；

(5) 顶灯擦拭：无尘、无污渍；

(6) 定期清洁墙壁无痕迹、污渍；

(7) 会议前做好会场清洁及绿化布置工作 会议期间一名保洁随会议全程跟踪服务

（八）公共区域保洁及绿化日常管理工作，公共区域保洁由保洁公司负责，绿化由公司负责。

（8）团队接待前十五分钟，保证参观通道及相关设施整洁，主管全程跟踪服务。

6、铝单板屋面及夹层：铝单板屋面、房檐每年彻底清洗两次，保证无污迹。发现污渍及时清理，接到通知后，每延迟一天清理，扣1分。积雪、结冰及时清理，有降雨或积雪融化期，要及时检查铝单板层面夹层漏水管。每延迟一天清理，扣1分。

7、建筑外立面：每年至少彻底清理一次，保证清洁无污迹，每发现一次一处扣1分。

8、外环境保洁标准：发现一处问题，一次扣一分

1、地面无纸屑、塑料袋、烟头、痰渍及其它脏污。

2、雨天及时清扫疏通、无积水。

3、雪天及时清理，无积雪、结冰。（中心办公楼外围需要在上午8：40、下午13:40前把雪清扫干净）

4、地面雨篦子每日清理，不可发生封堵、阻塞现象。

5、外绿化、喷泉池内不得有垃圾杂物、应随时保持清洁。

6、平台台面、地面应无尘土、烟头、垃圾、污渍。

（九）会议服务：

1、仪容仪表：统一着装，统一佩戴工作牌，按要求统一佩戴头饰，挽发，严格遵守《窗口服务规范》（每人每项1—2分）。仪容仪表：统一着装，佩戴工牌，按要求盘发、无碎发，容貌美观自然（涂口红，涂底妆）。每人每项1分。

2、未按展馆规定到位的，违规按要求做相应扣分。

3、服务、接待中有重大失误的一次，经理扣5分、直接责任人按细则要求扣分。

4、服务、接待人员中的未遵守《窗口服务规范》，每人每项扣1分。

5、会议服务人员服装整洁、妆容得体、姿势正确、使用文明用语。违反以上情况每一项扣1分。

（十）地下室管理

1、各房间注意安全用水、用电，禁止发生烧水、做饭时人员不在现场的情况，没发现一次扣1分。

2、生活水箱间保持卫生，平时上锁，禁止闲杂人员进入。

3、地面无尘土、杂物、烟头、纸屑，如有发现，一次扣1分。

4、安全出口标志应无灰尘，一次扣1分。

5、鼠药应及时补齐，全部放在鼠药盒内，一次扣1分。

（十一）客服管理

- 1、仪容仪表：统一着装，佩戴工牌，按要求盘发、无碎发、头发不染特殊颜色，容貌美观自然（涂口红，涂底妆），不能有纹身，严格遵守《窗口服务规范》。每人每项1分。
- 2、姿势标准，微笑服务，耐心等待客，使用文明用语，不做与岗位无关事宜（每项1分）。
- 3、熟知应知应会知识，熟悉、掌握每个客服岗位业务，对于展馆组织的业务知识考试不及格者（每次4分）。
- 4、熟悉展馆内参观流线、展区位置及名称，掌握基本馆内常识。（每项1分）
- 5、日常服务接待失误，视情节扣1—10分。  
其中：
  - 、未按时到岗,迟到五分钟之内扣1分，五分钟以上2分，超过预定接待时间未到岗扣3分；
  - 接待中走姿站姿等不标准，按照不标准程度扣1-2分；
  - 指示错误路线，扣1分；
  - 造成客人不满或者伤害的，按情节严重扣3-10分；
  - 使用不规范用语，扣1分。
- ⑥接待中（接待过程中立岗客服禁止佩戴手机并使用），客服人员佩戴手机并接打电话、微信、短信、上网者，一次扣1分。
- 6、会议、团队接待前后未按要求做好迎宾送客工作（1—5分）；接待前三十分钟1号门显示屏未显示欢迎标语（3分）；会议前后未按要求准备及整理会场（1—3分）；会议期间未按要求全程跟踪服务（1—5分）；团队接待未按要求全程跟踪服务（1—10分）。
- 7、在展区或公共区域充电（2分）。
- 8、未做好交接班记录。（1分）
- 9、公共广播未定时播报（1分）
- 10、在岗期间精神饱满，不嬉笑打闹，同事之间交谈声调轻柔，不可高声喧哗吵闹。如有违反每项扣1分。
- 11、在展区中围坐闲聊或无故脱岗。（1分）
- 12、未按规划馆接待规定到位的，按要求做相应扣分（三级接待每人每次1分，一、二级接待每人每次2分）
- 14、客服人员出勤率连续两天达不到90%，自第三日起每人每天扣2分。如因客服人员缺勤影响会议服务

- 、参观接待服务等工作视情况扣2-10分。
- 15每月组织培训不得少于两次，每次时长不得少于40分钟。（整体扣3-5分）
- 16、客服负责闸机安检、、书吧服务、展区定点安全巡查工作人员，因工作原因，导致安全事故、展区展品损坏等问题，视工作情况扣2-10分。
- （十二）讲解员管理
- 1、讲解员上岗期间着工作装，佩戴工作牌，服装保持干净整洁，无污垢、无异味。（1-5分）
  - 2、讲解员上岗期间必须化妆，束发，佩戴手表。（1-5分）
  - 3、讲解员上岗期间不得使用气味过浓的化妆品，不留长指甲，不涂颜色鲜艳夸张的指甲油，不佩戴过多或过于夸张的首饰。（1-5分）
  - 4、讲解员服从安排，不得推诿或争抢讲解任务。（10分）
  - 5、严格按照接待等级的时间规定，提前到序厅做好接待准备。（5-10分）
  - 6、讲解过程中要自然亲切、真诚友好，不得将个人情绪带到工作中。（1-5分）
  - 7、讲解内容、讲解流线必须按照要求，除特殊情况或客人要求外不得擅自删减内容、更改流线。（1-5分）
  - 8、做好咨询解答工作，认真、耐心地解答观众提出的口头或书面问询，虚心听取观众意见。（1-5分）
  - 9、对于观众提问，但是无法解答的问题，留下观众的联系方式，以便答复。（1-5分）
  - 11、正确对待客人投诉，不得与客人在现场争吵。（5-10分）
  - 12、讲解接待中引起客人不满或投诉的，根据具体情况进行处罚。（5-10分）
  - 13、讲解接待过程中不得做与讲解接待无关的事情，如使用手机、吃零食、与客人寒暄、聊天等。（1-5分）
  - 14、讲解员必须保证每一次讲解认真负责，不得违背讲解材料，讲解内容不允许有严重错误。（5-10分）
  - 15、讲解员须熟练掌握讲解器的使用和调试，讲解器存在问题时及时上报维修。（2分）
  - 16、讲解员要熟练掌握停电、火灾、游客伤病等各种预案，按规范操作。（5-10分）
  - 17、讲解员上班期间不得做与工作无关的事情，如睡觉、玩游戏、看视频、浏览不相关网页、玩手机等等。（1-5分）
  - 18、上班时间，工作日每天早9：00-12:00，下午14:00-17:00。周六日需严格遵守讲解部值班安排随时

准备接待任务。五一、国庆、春节等法定假日，需要遵守讲解部值班安排与调休安排。（5-10分）

19、物业派遣讲解员请销假半天需向讲解部负责人申请，半天以上向讲解部负责人申请外，需向物业公司负责人申请并登记。（5-10分）

20、物业派遣讲解员在工作期间不服从讲解部工作安排、影响讲解工作并造成不良后果的，讲解部将物业派遣讲解员退回至物业公司，由物业公司另行安排其他岗位。考勤制度，严格按照规划馆考勤制度执行。（10分）

#### （十三）参观接待、临展

1、仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，按要求统一佩戴头饰，挽发，严格遵守《窗口服务规范》（每人每项1—2分）。仪容仪表：统一着装，佩戴工牌，按要求盘发、无碎发，容貌美观自然（涂口红，涂底妆）。每人每项1分。

2、参观接待客服人员需提前15分钟到岗，未按展馆规定到位的，违规按要求（每人每次扣1-2分）。

3、服务、接待中有重大失误的一次，经理扣5分、直接责任人按细则要求扣分。

4、服务、接待人员中的未遵守《窗口服务规范》，每人每项扣1分。

5、会议服务人员服装整洁、妆容得体、姿势正确、使用文明用语。违反以上情况每一项扣1分。

6、物业在参观接待服务过程中，物业各部门配合流畅无误，接待圆满完成，馆方酌情加分（1-10分）。

7、物业在配合馆方临展过程中积极主动，圆满完成相关工作，馆方酌情加分（1-10分）。

#### （十四）安全检查

1、按规定时间着装上岗，佩戴工牌，自觉维护安检员岗位形象。不迟到不早退，不得擅离职守、脱岗。（每项1分）

2、认真履行岗位要求，负责引导参观人员进入安检区域。（1分）

3、熟练掌握各种安检设备操作方法。（1分）

4、按照“逢包必检、逢液必查、逢疑必问、杜绝漏检”的安检原则，确保安检率100%，执岗过程中注意可疑人物，发现问题及时上报（2分）

5、文明上岗，礼貌待人，“请”自开头，“谢”字结束，做到以理服人。（2分）

6、做好交接班记录。（2分）

7、由于安检工作疏忽导致的安全问题，视情况1-10分，造成的经济损失由物业单位负责。

8、如馆内有施工作业时，物业单位必须实时跟踪，直至施工作业完成。若发现没有监督跟踪的施工情况，每次扣2分

（十五）工程管理

1、属于物业维修能力范围内的，报修隔日起，每延长1天扣1分（凡属于馆内因素或特殊原因的应书面报告原因）。

2、维修及事故处理应及时建立档案（有1次扣5分）。

3、馆内设备由于物业人为原因未能正常运行视情况扣1—5分。

4、配电房：操作不符合规范程序，发现1次扣1分；出现停电事故，有1次扣5分并书面报告原因；配电房卫生不洁、不整齐，发现1次扣1分。

5、接待前检查灯光、电梯、设备等运行情况（1—5分）；会议接待要保证会议室灯光、设备全部到位，会议用电正常（1—10分）；参观团队接待保证参观线路灯光、设备正常（1—10分）；接待时，主管（或指定人员）全程跟踪服务（1—5分）。

6、全馆应急灯保证亮灯率达100%（坏一处1分）。

7、严禁酒后或宿醉后上岗操作设备和配电（5—10分）。

8、严禁非电工人员操作配电箱和电力设备，用电操作应严格按国家电工操作相关规程规范执行（1—10分）。

9、物业部门应与电业部门做好沟通，及时掌握停电时间，提前通知馆方，并做好停电准备（1—5分）。

（十六）设备管理

1、仪容仪表：统一着装，统一佩带工作牌，岗位形象、礼仪应符合馆内要求，不得蓄长发染彩发，留胡须。（每人每项1分）

2、巡查、检修、维修必须及时。属于物业维修能力范围内的，报修次日起，每延长1天扣1分（凡属于馆内因素或特殊原因的应书面报告原因）。

3、多媒体设备需严格按操作流程开启、关闭、维护和维修，具体操作需专人，非相关人员严禁操作（1—5分）

4、维修及事故处理应及时建立档案（有1次扣5分）。

5、馆内设备由于物业人为原因未能正常运行视情况扣1—5分。

6、配电房：操作不符合规范程序，发现1次扣1分；出现停电事故，有1次扣5分并书面报告原因；配电

房卫生不洁、不整齐，发现1次扣1分。

7、接待前检查灯光、电梯、设备等运行情况（1—5分）；会议接待要保证会议室灯光、设备全部到位，会议用电正常（1—10分）；参观团队接待保证参观线路灯光、设备正常（1—10分）；接待时，主管（或指定人员）全程跟踪服务（1—5分）。

8、全馆应急灯保证亮灯率达100%（坏一处1分）。

9、严禁酒后或宿醉后上岗操作设备和配电（5—10分）。

10、严禁非电工人员操作配电箱和电力设备，用电操作应严格按国家电工操作相关规程规范执行（1—10分）。

11、多媒体设备操作及维护规范、及时加分（1-10分）。

#### （十七）灯光管理

1、接待前对展区灯光进行巡检，发现问题及时处理，保证展区灯光正常开启。接待过程中如发现因展区灯光没有正常开启，或遇到故障影响接待，根据实际情况扣1-10分。

2、如在相同展区多次发生故障或灯光不开启情况影响接待，根据实际情况扣5-10分。

#### （十八）展区装饰巡检、维护

1、巡检、维修必须及时，报修次日起25小时内解决，每延长1天扣1分（如需采购维修材料等特殊原因需书面说明）。

2、维修及事故处理及时填写日志（没建档的有1此扣2分）。

3、展区装饰维修后，需及时清理维修垃圾，不清理者发现1次扣1分。

4、参观接待前检查各展区布展装饰运行情况，保证展区装饰完整性，为此影响接待扣1—5分。

#### （十九）物品管理

1、展馆所购置的设备、工具、备品、用品等需规范出、入库，出入库必须经过展馆主管部门清点签字（扣1-5分）

2、易耗品使用需及时登记，每次领取及归还数量要明确，每月低进行盘点出现疏漏或者不能解释清楚的损耗，每次每项物品扣1分。

3、物业方使用展馆房间、物品、钥匙等需做好管理及登记工作，每次每项物品扣1分。

#### （二十）物业管理配合度

物业公司所安排的物业经理、主管与规划馆各部门负责人、物业考核人员的配合度，是否达到馆方要

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>求，配合良好酌情加分（0-10分）配合不好酌情扣分（扣0-10）</p> <p>（二十一）物业公司综合满意度</p> <p>规划馆对物业公司总体服务的综合满意情况根据不满意情况（扣0-10），综合满意度高酌情加分（0-10分）</p> <p>（二十二）服务期内无重大安全责任事故</p> <p>在物业服务期内是否存在因物业工作不到位发生的重大安全责任事故。（扣0-20）</p> <p>（二十三）除上述具体规定外，所有需要按周期进行的保洁、巡查、维护、检修等工作，如未按规定周期进行，相应扣除1-10分。</p> |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|