国家税务总局乌海市税务局

物业服务监督考核管理制度

第一章 总则

第一条 为健全行政事业单位物业服务监管体系，规范服务行为，提升保障效能，制定本制度。

第二条 本制度旨在通过标准化考核机制，强化物业服务公司履约责任，提升机关后勤服务保障水平，切实维护使用单位合法权益。

第三条 国家税务总局乌海市税务局根据物业服务合同，除对保洁服务、工程服务、会议服务、秩序维护服务等物业服务合同项目进行重点监督外，还将物业服务公司制度建设、人员管理、施工管理、标识管理、保密管理、节能管理等影响服务质量的项目作为日常管理的重要内容，对物业服务公司进行日常监管、季度考核。

第四条 物业服务公司应严格按照合同履行物业服务，加强内部制度标准建设，物业服务公司每年上报1次合同履行情况。

第二章 日常监督

国家税务总局乌海市税务局联合使用单位每月定期或不定期对各项目进行现场检查，检查方式包括日检记录、询问工作人员、征求服务单位干部职工的意见建议，并结合年终考核结果和满意度调查结果，综合评价各物业项目的服务质量和诚信度。

第三章 考核目标

（一）要求诚信服务管理。

（二）物业管理服务满意度95%以上。

（三）有效投诉率0.5%以下。

（四）有效投诉处理率达100%。

（五）房屋及公共配套设施设备完好率98%以上。

（六）环境卫生、消杀达标率为98%。

（七）消防管理符合相关法律法规要求，消防器材年检完好率100% 。

（八）会务服务满意率98%。

（九）安全管理方面，防火、防盗、车辆、人员出入等0事故发生。

（十）有健全的物业管理制度、服务标准、培训机制及各类突发事件的应急预案。

第四章 考核服务要求及人员配置

（一）总要求

物业公司设立“国家税务总局乌海市税务局物业项目部”，为国家税务总局乌海市税务局提供优质高效的物业管理服务。

（二）制度建设要求

物业公司需建立各类管理制度，包括服务规范、设备操作规范、安全事故防范方案、维修报请处理及紧急情况应急预案等。

（三）员工素质要求

各类人员按岗位要求统一着装，各类管理人员要言行规范，注重仪容仪表，加强对工作人员的职业道德教育、行为管理、技能培训。水、电、暖工作人员需具备相应资质，持证上岗。

（四）各岗位任职要求

1.项目经理：派驻的项目经理须持有物业管理项目经理证书，有较强的组织领导能力和协调能力，从事物业管理5年以上工作经验，年龄55周岁以下。

2.文员：大专以上学历，从事物业服务2年以上工作经历，年龄50周岁以下。

3.部门主管：具有3年以上同等职务的履历，具有较强应对突发事件的管理能力，善于管理、善于沟通，年龄50周岁以下。工程主管须持有电工操作证（高压或低压），秩序主管须持有公安部门颁发的保安员证。

4.普通工作人员符合以下条件：

（1）秩序维护人员：接受过秩序维护或相关训练，掌握基本秩序维护技能，要求形象岗男性年龄在55周岁以下，女性50周岁以下；其他普岗为男性60周岁以下。保安人员须持有公安部门颁发的保安员证。

（2）环境卫生保洁服务人员：接受过保洁或相关训练，掌握基本保洁的技能。地库外围保洁要求男性，60周岁以下；其他保洁要求女性，55周岁以下。

（3）设施设备运行维护人员：接受过维修维护或相关训练，掌握基本的设备设施维修技能，具有一定的维修经验。配电电工须持电工操作证（高压或低压）。

（4）会议服务人员：女性，年龄40周岁以下，大专以上学历，身高160CM以上，形象好气质佳，普通话标准，口齿流利善于沟通，身体健康，具备相关的礼仪知识，服务得体大方。要求懂得电子产品的基本技能。

1. 人员配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **拟定岗位** | **人数** | **岗位职责** |
| 管理 | 项目经理 | 1 | 负责项目部全面管理及内外沟通协调工作 |
| 文员 | 1 | 协助项目经理工作，负责日常收发、派送 |
| 小计1 | 2 |  |
| 保洁部 | 保洁主管 | 1 | 负责保洁工作检查监督及管理、顶岗工作 |
| 办公楼内保洁 | 14 | 负责办公楼内公共区域、办公室内保洁工作 |
| 地下车库、外围保洁 | 2 | 负责办公楼地下车库、院落外围、绿化带环境卫生工作 |
| 小计2 | 17 |  |
| 会服部 | 会议、礼宾主管 | 1 | 负责会议服务和礼宾服务的综合协调工作 |
| 会议、礼宾人员 | 2 | 负责会议和活动服务、接待、礼宾工作 |
| 小计3 | 3 |  |
| 秩序  维护部 | 秩序主管 | 1 | 负责对安保工作的监督检查及管理、顶岗工作 |
| 南门大厅保安 | 2 | 负责南门大厅人员进出和外围人员车辆进出管理工作 |
| 白班保安 | 3 | 负责公共区域日常巡视管理，规范地库、院内停车秩序 |
| 夜班保安 | 3 | 三班两运转，中控室、监控机房值机 |
| 小计4 | 9 |  |
| 设施设备运维部 | 工程主管 | 1 | 负责组织、监督、执行设备设施运维管理和应急管理 |
| 电工兼维修 | 1 | 负责配电值机和电工类维修服务工作 |
| 综合维修工 | 1 | 负责水暖、中央空调系统运行维护及其他维修工作 |
| 小计5 | 3 |  |
|  | 合计 | 34 |  |

（六）考核标准

1.环境卫生服务

1.1 办公楼绿植花卉养护服务

（1）范围：办公楼内公共区域的各种花卉、绿植。

（2）内容：日常浇灌、修剪、施肥、治虫、换土、擦拭花盆、冲洗绿植、对枯枝烂叶进行清理，定期对绿植合理调换方向。如有特殊情况需要调整绿植摆放位置，需配合甲方要求随时进行调整。

（3）标准：绿植花卉生长茂盛，绿植花叶无尘土、无水迹、无枯枝、无黄叶，摆放位置合理、高低搭配协调美观、花盆及盆垫外表无尘土、无水迹。

1.2 办公楼外围保洁服务

（1）范围：办公楼台阶及两侧坡道、门前空地、办公楼周边，停车场、机动车道、人行道及四围绿化带等，以上区域卫生包含地面、墙面及卫生死角。

（2）内容：卫生区域地面进行清扫、垃圾杂物进行清理，办公楼出入口门厅的玻璃、外围公共区域的垃圾桶、果皮箱等进行擦拭。

（3）要求：每日对卫生保洁区域彻清两次，周一至周五工作时间为，上午7:30至11:30，下午14:30至17:30时间段内，每小时对以上区域巡视清理一次。

（4）标准：外墙及停车场地面、墙面无杂物、无烟头、无污渍、无油渍、无纸屑，树篱周边无枯枝落叶、树篱内无纸屑、无杂物，树篱周围大理石台阶无污渍、光亮整洁。冬季下雪，必须在职工上班之前，将积雪清除干净。

1.3 办公楼公共区域保洁服务

（1）范围

a.环廊：大理石地面、出风口、灯罩、玻璃幕隔断、不锈钢栏杆、办公室门、垃圾桶、沙发、茶几、消防报警器、指示牌、开关面板、电梯轿厢等。

b.步梯间：步梯台阶、大理石地面、不锈钢扶手、玻璃窗户、楼层指示牌、开关面板、电梯门、电梯轿厢；

c.卫生间：男女卫生间地面、墙壁、台面、面盆、水龙头、镜子、排风系统、开关面板、小便池、蹲便池、蹲便池隔板、纸篓、卫生纸盒、灯罩、墩布池。

d.开水间：不锈钢衬台、地面、墙面、开水器、踢脚线。

（2）内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。

（3）要求：每日对以上区域彻清两次，周一至周五工作日时间为上午7：30至8：30，下午14:00至14:50时间段内，卫生间需每小时巡视清理一次。17:00-17:30负责区域内所有垃圾清理至垃圾指定处。每天对卫生间便池、墩布池、墩布统一消毒一次。

（4）标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，要求制定详细的卫生清洁工作流程，针对各种材质表面，使用专业清洁用品。

1.4 活动室、健身房保洁服务

（1）范围：乒乓球室、健身房、男女更衣室地面、运动器材、窗台、开关面板等。

（2）内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫 。

（3）要求：每日上午对以上区域彻清1次。

（4）标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，要求制定详细的卫生、清洁工作流程，针对塑胶地板表面，使用专业清洁用品。

1.5 入室保洁服务

（1）范围：办公楼内指定的部分办公室和房间，包括门、门框、门牌、地面、墙面、各种开关面板、钟表、装饰画、办公桌、办公椅、电脑 、主机、电话机、打印机、碎纸机、显示器、衣架、书柜、沙发、茶几、茶杯、笔筒、茶叶桶、各类装饰物品、暖壶、玻璃、窗台、踢脚线、纱窗、绿植、镜子、托盘、纸篓等。

（2）内容：对以上范围区域进行擦拭、清洗、保养、消毒、补充、检查、除垢、去污、灭菌灭虫。

（3）要求：每日对以上区域进行清理1次，为避免与办公楼工作人员上班时间冲突，周一至周五工作时间为，早晨须在8:00之前结束，下午于下班之后且办公室离人后方可打扫。每天对办公室所有电子、电器设备进行检查，及时更换电池，发现故障及时报修。

（4）标准：以上区域卫生光亮整洁、无尘土、无水迹、无油渍、无污渍、无杂物，投标人要求制定详细的卫生清洁工作流程。针对各种材质表面，使用专业清洁用品。

1.6 垃圾清运处理服务

（1）范围：产生的日常垃圾、装修垃圾、各类电子废弃物品、材料、家具、电器等。

（2）内容：将以上垃圾运送至指定地点进行处理，要求楼内垃圾日产日清。

（3）要求：对收回的各类垃圾统一存放在指定地点，不得随意堆放，然后对垃圾进行分类处理后方可转运至垃圾回收站处理。

2.会务服务

2.1会议服务

2.1.1会议服务范围：国家税务总局乌海市税务局各类工作会议。

2.1.2卫生清洁范围：会议室和电教室的地面、墙面、地毯、会议桌、会议椅、茶几、沙发、消毒柜、电脑、玻璃幕隔断、玻璃幕墙、玻璃、窗台、扶手栏杆、音箱、话筒、笔筒、纸巾盒、茶杯、杯托、湿巾拖、投影仪、摄像头、暖壶、绿植、开关面板、踢脚线、装饰画、绿植等所有会议室内的物品。

2.1.3卫生清洁和消毒要求：对以上范围内涵盖的内容每天进行两次以上抹尘、清洁；每周进行一次消毒服务。为保障会议室使用及时，清洁时间定为早8:00至8:50，下午14:00至15:00。电子产品需要使用专用清洁用具和静电除尘剂清洁。

2.1.4卫生清洁标准：以上清洁区域内容无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印、物品摆放整齐、规范。

2.1.5会议接待

a.会前：至少提前1小时布置会场和调试设备，特殊情况下要及时进行布置和调试。

布置会场：摆放会议需要物品，如：桌签、便签纸、笔、笔记本、文件资料、水杯、纸巾、饮用水等。

调试设备：开启会议室照明设备、数字拼接屏幕、视频会议系统设备、音频系统设备、扩声系统设备、图形处理、矩阵设备、监视器等，对以上设备进行调试。

b.会中：提供茶水服务、文件传送服务、会议室门口立岗服务。

c.会后：清理会场、清洗水杯并使用消毒柜进行消毒。同时将会场恢复至随时可召开会议的状况，及时补充各类会议使用物品。

2.2 其他服务

（1）范围：国家税务总局乌海市税务局各类接待活动、签字仪式、工会举办的比赛活动等。

（2）要求：配合协助税务部门举办的各类活动、布置活动现场、准备活动所需物品、颁奖、迎领等。

3.秩序维护服务

3.1 秩序维护范围：人员、车辆出入管理，水、电、暖、气、消防设施设备、监控系统的巡查检查、维护，依据预案处理各种安全和治安事件，加强应急和安全保卫工作。

3.2 秩序维护内容：进出人员、物品和车辆管理，院内、地下室车辆停放及疏导，办公楼内外办事人员秩序管理服务，按照相关制度规定，加强对水、电、暖、气、消防设施设备、监控系统的巡查检查和维护，加强安全和消防知识的普及宣传、应急和消防演练等安全保卫工作。

3.3 秩序维护要求：负责服务区域内的秩序维护和处置突发应急事件的工作,制定完善的应急方案。

（1）全天候24小时对办公楼主要出入口的人员、物品搬运实施管理、检查登记和控制。

（2）全天候24小时对服务区域范围治安情况进行巡查和监控。严禁在辖区非停车道上停车以及楼宇外围的秩序管理。

（3）加强对出入口周边环境的监控,严防外来人员、未履行登记手续人员直接进入大楼,密切监视可疑人员的动态。

（4）对进入服务区域、办公楼内的人员进行身份确认,严禁未经批准的外来人员进入办公楼。

（5）熟练并灵活运用监视控制系统,充分发挥本项目的技防优势,实行24小时全天候对重点部位、监控点进行监控及录像工作。

（6）全天候24小时定时和不定时对辖区进行安全巡查,检查本项目重点部位及各楼层门、窗、设施设备、消防等情况。负责大门口、通道等部位的人员来往动态管理,严防不法行为的发生。

（7）禁止携带危险可疑物品进入辖区内。对携带行李和物品离开办公楼的外来人员必须提供相关证明，方可准予离开,内部人员要实行登记制度。

（8）来访登记处的接待人员要做好办公楼的秩序管理和人流疏导工作。在办公时间内,给外来人员提供咨询和指引工作。

（9）制定突发事件应急预案,组织演练并负责实施。负责辖区内重大突发情况和事(案)件的报警处理及救助工作。

（10）秩序维护人员要熟知本项目辖区内的楼宇结构、出入通道、各科室、人员的分布,在应对突发事件过程中作出合理的应对措施。

（11）每年应至少组织一次反恐防恐演练。

3.4 消防管理要求

负责服务区域内的全部消防设施、设备的使用和管理及办公楼的火灾报警和救助、协助工作，制定较为完善的消防应急方案。

（1）认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针,设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序,落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火(气体)、湿式灭火(喷淋)、防排烟及消防栓系统作用、位置和操作方法。

（2）按照公共建筑消防管理和国家电子信息机房消防管理规定,定期和不定期的进行检查,确保消防设施、设备随时处在正常的工作状态。物业公司监督配合办公楼消防系统专业维保公司的各项维修保养工作,严格按照保养合同进行设备保养,做好消防维保记录,并将记录资料和检测结果原件提供给采购人备案。办公区域和公共区域配备的灭火器材、防毒面具、烟感、喷淋设施及走道和出口的疏散指示、应急照明、通风设施等由中标人负责日常检查。

（3）全天24小时消防控制中心值班,24小时消防主机监管。出现消防报警时1分钟辨别消防报警信息,3分钟到达报警位置。

（4）建立义务消防队伍,出现突发事件时在10分钟内应有10人以上到达现场,进行必要的扑救。

（5）每月至少一次进行消防设施、设备的巡视检查工作,并做好记录。及时整改火灾隐患,监护动火和易燃易爆用品的存放情况,保持消防区域及楼梯走道和出口的畅通。重大节日前进行消防安全大检查,并及时整改。

（6）做好消防知识的宣传普及和培训,每年至少组织两次消防安全知识培训和一次演练。

3.5 车辆管理要求

（1）全天候24小时对地下车库、院内停车场实施管理和服务,保证车辆按指示标识有序停放,严格执行停车场管理规定或临时特定的要求。

（2）对进出地下车库的所有车辆实行车牌自动识别管理,记录车辆进出时间和车容车貌(完损程度)情况。熟知熟记内部车辆驾驶员信息。禁止外来无关车辆进入地下停车场,临时特定要求机动处理。

（3）工作日的上午8:00—9:00，下午14:00—15:00，对院内车辆进行疏导和规范，要求一律按标识停放。

（4）每一小时对停车场、车辆巡视一次,检查车辆门窗是否关好,是否有漏油的情况并通知驾驶员,做好情况记录。

（5）负责道闸和地下车库卷帘门的日常使用、维护工作,负责停车场交通配套设施维护维修。

（6）对服务区域内发生的交通事故及交通设施损坏应及时保护现场,妥善处理并报告,协助采购人做好善后处理工作。

3.6 应急预案的制定

在国家税务总局乌海市税务局相关突发事件应急预案的基础上,根据项目的特性及服务要求制定以下应急预案:

（1）电梯困人应急预案

（2）火灾突发事故应急预案

（3）反恐防恐及重大群体性上访事件应急预案

（4）停电、停水、供热事故应急预案

（5）夏季大雨、冬季大雪及大风天气应急预案

（6）物业服务辖区内各项设施设备及与物业服务管理相关的事故紧急处置办法。

4.设施设备运行维护

4.1 办公楼设施设备运行维护服务

（1）范围：办公楼各公共区域、办公室、卫生间、设备间、监控室等。

（2）内容：日常检查、更换、维修保养。

（3）要求：工程技术人员须持本工种上岗证件，保证维修及时。

4.1.1 办公楼配电室管理服务

（1）范围：配电室

（2）内容：日常检查、记录、值班、清理配电室卫生

（3）要求：配电室24小时轮流值班，停电切换时间不得超过5分钟。

4.1.2 办公楼供暖、空调管理服务

（1）范围：空调机房中央空调机组（冷水机组）2台，冷却泵、冷冻泵各3台，冷却塔1座，供暖循环泵3台，补水泵2台，净化水设备1套，风机盘管约300余台，新风机组、风口等。

（2）内容：对以上设备进行日常卫生清理和运行检查等工作。对运行设备进行实时监控，记录数据参数。

4.1.3 空调机房、二次加压系统管理服务

对空调机房、净化水设备、分气缸等设备；对自来水、供热、制冷增压泵、各类阀门、开关、蓄水箱等设备进行日常卫生清理和检查，运行参数记录。

4.1.4 办公楼消防系统泵房、消防水池管理服务

（1）范围：消防补水泵系统设备、消防水池、消防喷淋泵、消防控制柜、消防管道等。

（2）内容：对以上设备进行日常卫生清理、巡查等。

4.1.5 办公楼日常水电暖基础设施维修服务

对办公楼各类楼内发电机组、照明、配电箱、水暖管道、阀门、水龙头、脚踏阀、开水器、热水器等小型电器卫生间设施进行日常检查、维修、保养。

4.1.6 办公楼污水井、雨水井疏通服务

对各类井进行日常检查、维修、加固等，对各类井、管道进行日常检查、疏通、维修等。定期检查、不得有堵塞，做好冬季井口保温、夏季防止雨水井倒灌等工作，制定详细的巡检计划。

4.1.7 消防报警系统管理服务

对办公楼门禁系统设备、读卡器、控制器、数据库、软件、面部扫描机等，定期进行检查、维护，并做好新增人员的录入、修改和删除。

4.1.8 消防报警系统管理服务

（1）范围：一楼消防智能控制主机、消防报警控制柜、语音消防报警系统、楼层消防报警器。

（2）内容：对以上设备每天进行日常卫生清理、常规检查、故障报警记录。

（3）要求：24小时轮流值班，24小时监测消防报警系统，发现报警必须核实现场情况，及时处理。

4.1.9 安防监控系统管理服务

（1）范围：办公楼全楼摄像头设备、线路、中央控制室液晶监视墙、录像机、矩阵、键盘等安防监控所有附属设施。

（2）内容：对以上范围设施进行日常卫生清理，监测、盯屏、检查，操作等。

（3）要求：24小时轮流值班，24小时监视监控屏幕，发现异常及时通知维保单位进行维修处理。

第五章 其他事宜

本考核制度与合同共同执行，由采购人根据合同要求制定验收标准，采购人责任管理部门有权对物业服务工作进行监督、检查、考核，对中标人在服务期间的服务质量适时进行干部职工满意度评估。第一次评估达不到服务标准的，暂缓支付当月服务费用，整改完成后方可支付。累计两次评估达不到服务标准的，采购人有权解除合同。服务期每满一年之前，由采购人组织验收，遵照国家标准及行业要求验收合格后，方可签署下一服务期的合同。

其他未尽事宜根据服务中实际情况由双方再行协商，可根据实际情况进行调整。