

园区物业服务考核表

物业公司：

考核周期： 年 月 日至 年 月 日

考核类别	考核内容	考核标准	总分	评分标准	应扣分值	扣分说明	备注
工作职责 (20分)	物业公司	1、物业公司应从我院物业管理实际出发，根据合同约定的管理服务范围和标准，设立专门的项目管理机构，配备符合要求的物业管理人员，工程专业技术人员和各类服务人员，制定完整、有效的内部管理规则制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，抓好员工思想教育、业务培训，加强班组建设，营造良好的企业文化氛围。 2、物业公司要保证工作人员的稳定，聘用的所有人员必须政治可靠，家庭住址详实，个人资料齐全。专业技术人员要有专业证书。 3、物业工作人员上岗时必须按岗位要求身着统一制服、佩戴工作牌，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。客服人员须五官端正、形象良好、面容符合职业要求。	20	每发现一项不合格，扣5分			
工作范围 (50分)	维管员	1、安防管理：出入口应安排24小时值班，办公期间进行立岗；对外来人员（施工、送货、参观等）实行进出管理；对来访客人用语规范；非办公时间进入办公楼的办公人员应实施详细登记，非工作人员经许可方可入内。对携带物品实施分类管理，实行大件物品进出审验制度，拒绝危险物品进入；定时按路线进行巡视，并记录； 2、车辆秩序管理：根据管理区域特点合理设路停车指示和警示标识，规定行使路线，指定停车位；车辆出入口实行24小时值班做到车辆停放有序，停车场卫生清洁；	10	每发现一项不合格，扣2分			
	保洁员	1、室外卫生保洁服务负责所属区域院内、停车场、台阶、人行道、机动车道等公共区域保洁及垃圾清运工作。	10	每发现一项不合格，扣2分			
	绿化养护员	1.绿化养护：做好松土、浇水、施肥、喷药、修剪、草坪管理等工作，保证植物生长健壮、旺盛。 2.修剪技术：遵循基本操作原则，对乔木、灌木、木质藤本植物有针对性地进行修剪。 3.绿化卫生清洁要求：保持环境整洁、美观，做到无垃圾、无积沙虫现象，无卫生死角。 4.养护工程质量保证：严格执行规范、建立技术体系，做好各项检查，注意质量自检、自查，对不合格项立时进行修改。	10	每发现一项不合格，扣2分			
	维护维修人员	1.对管理区域内设施设备的日常养护和小修进行管理和维护；对管理区域内的护栏、围墙、小品、路灯、绿化设施等公共设施、设备正常使用每周检查一次。 2.道路、甬路、步道、活动场地每周定期检查以保证达到平整，边沟涵洞通畅。 3.对管理区域内的雨水、污水管道每半月检查一次，平时不定期抽查，每半年清掏污水管道、雨水井一次。确保下水管道、检查井、雨水口不存泥、通畅，结构及附件物无损坏。 4.设备设施管理实行24小时值班，做好公共设施、给排水、变配发电、智能化、消防系统等设备的维护保养。 5.保持供电设备运行正常，路灯等公共照明设备完好率95%以上。 6.为确保开闭站（包括10千伏开闭站、配电室等）的安全、经济、高效运行、维护及事故处理流程，保障电力系统的稳定运行和各单位用电需求，运行值班人员需熟悉设备、系统和基本原理，掌握操作和事故处理方法，熟悉本岗位规程制度，严格执行交接班制度，未办完交接手续前不得擅自离职守。值班期间应坚守岗位，严格执行调度指令，精心进行倒闸操作和巡回检查。设备发生事故或异常时，应及时赶到现场处理，并准确汇报调度。按照相关规定进行工作许可和设备运行维护。能够正确、迅速地进行倒闸操作和事故异常处理，指挥处理事故，上报运行中的异常和设备缺陷。及时发现和记录设备缺陷，按照缺陷等级进行分类处理。对紧急缺陷应立即采取措施处理，并汇报上级。对重大缺陷应尽快安排处理，防止缺陷扩大。巡视人员应熟悉设备巡视路线和巡视内容。巡视时应保持安全距离，注意个人防护。根据设备运行情况和季节变化制定合理的巡视周期。采用目视检查、红外测温、在线监测等多种方法进行巡视。检查设备外观是否完好，有无异常声响和振动。检查设备连接部位是否松动，有无过热现象。检查油浸设备的油位、油色是否正常。检查气体绝缘设备的压力指示是否正常。检查保护装置和自动装置是否投入运行，指示是否正确。发生事故时，值班人员应立即采取措施防止事故扩大，并汇报调度。根据事故类型和严重程度，采取相应的处理措施，尽快恢复供电。对事故原因进行深入分析，总结经验教训，制定防止类似事故再次发生的措施。	10	每发现一项不合格，扣2分			

考核类别	考核内容	考核标准	总分	评分标准	应扣分值	扣分说明	备注
人员配备 (30分)	项目经理	项目经理1人。 要求：45周岁以下（1981年1月1日（含）以后出生） 具有大专及以上学历，办公楼企事业单位5年以上物业管理经验或3年以上项目经理任职经历，专业技能熟练，具有较强的组织领导和协调能力，能熟练操作电脑，并全天在岗，以便随时对接协调工作。	6	每发现一项不合格，扣2分			
	公共秩序 维护人员	维管员9人。 要求：年龄45周岁以下（1981年1月1日（含）以后出生） 持有关岗位上岗资质证书，能熟练操作电脑，具有相关工作经验，爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强，能适应三班制运转。并且熟练操作红外报警监控系统。	6	每发现一项不合格，扣2分			
	绿化养护 员	绿化养护员6人 要求：绿化养护4人：50周岁以下（1976年1月1日（含）以后出生），具有绿化养护2年以上工作经验。熟练绿化养护工作流程，吃苦耐劳，责任心强。 绿化养护技术2人：50周岁以下（1976年1月1日（含）以后出生），具有绿化栽植2年以上工作经验。熟练掌握绿化栽植技术，吃苦耐劳，责任心强。	6	每发现一项不合格，扣2分			
	外围保洁	外围保洁6人。 要求：50周岁以下（1976年1月1日（含）以后出生） 身体健康，具有外围保洁2年以上工作经验，吃苦耐劳、责任心强。	6	每发现一项不合格，扣2分			
	维护维修 人员	维护维修人员8人。 要求：高压电工3人，给排水维修工3人，综合维修工2人。 （1）50周岁以下（1976年1月1日（含）以后出生），身体健康。 （2）具有维修工作的经历，熟悉功能系统的基本工作原理。 （3）具有机电、高、低压电、给排水、土建等方面知识，具备一专多能的技术技巧，能够承担起综合维修任务。高压电工需持有特种作业操作证（高压电工作业），综合维修工需具备多种技能及持有特种作业操作证（低压电工作业），给排水维修工需有相关工作经验。 （4）吃苦耐劳，具有团队精神，并且具有良好的服务意识，能适应上六天休息一天的工作制度。	6	每发现一项不合格，扣2分			
扣分项合计							
最终考核得分							

考核人：

被考核人：