中共锡林郭勒盟委员会党校物业服务履约考核评分细则（试行）

（2027 年 1 月 1 日起执行）

考核对象为本项目中标物业服务企业及其项目部全体服务人员；考核范围为党校行政办公楼、教学楼、报告厅、学苑楼、读书楼、活动中心等楼宇及校园公共区域；餐厅除外，餐厅保洁按甲方另行安排执行。涵盖安保、消防和车辆秩序维护，公共设施设备日常维护，公共区域及部分办公室卫生保洁，水、电、暖、空调、电梯、安防等设备正常使用，会议服务、客房保洁、外场保洁、清雪等。考核周期：月度抽检评估 1 次，季度考核 1 次，年度综合评价 1 次。季度考核得分原则上按本季度 3 个月度抽检得分的算术平均值计算。

一、考核组织方式

由甲方组织，使用部门、服务对象代表可参与；可采取现场检查、查阅记录、调取监控、随机访谈、满意度调查等方式。

二、考核方式与评分

每月至少 1 次月度抽检，不提前通知，按本细则 100 分制扣分，双方签字确认。发现问题的，现场拍照或留存记录。

季度末开展季度考核，汇总 3 个月抽检平均分。季度内发生重大安全事故、泄密、群体性投诉、实质性条款负偏离的，可直接判定当季不合格。

年度评价以四个季度考核得分的算术平均值为准，作为续签、评优和是否终止合同的重要依据。

季度考核得分及支付比例：90 分（含）及以上支付当季合同金额的 100%、85 分（含）至 90 分（不含）支付当季合同金额的 75%、80 分（含）至 85 分（不含）支付当季合同金额的 50%、80 分以下支付当季合同金额的 30%，并书面责令限期整改，整改后复评仍不合格，或连续两次考核 80 分以下的，甲方有权终止合同。季度合同金额为合同总金额的 25%。

三、评分细则

表 1 综合管理、会议及客房服务（15 分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	人员配置与持证：人员总数不低于 45 人；项目经理、工程服务部长、电工、暖通工、保洁部长、客房保洁员等按投标文件及合同配置；项目经理不得在其他项目任职；关键岗位持证上岗。	3	缺编 1 人扣 0.5 分；项目经理在其他项目任职扣 1 分；关键岗位无证扣 1.5 分;扣完为止。
2	制度与档案：人员录用、档案、物业服务、设备管理、保密、应急预案等制度健全；服务人员档案、签到、离职记录完整。	2	缺 1 类制度扣 0.5 分；档案不完整扣 0.5 分；无签到或离职记录扣 0.5 分；扣完为止。
3	培训与保密：每季度至少 1 次服务意识、岗位技能等培训；每年至少 1 次保密和思想政治教育；新入职人员审查并签保密协议。	2	缺 1 次培训扣 0.5 分；未开展保密思政教育扣 1 分；新入职未审查或未签协议每人扣 0.5 分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
4	会议服务：会前茶水、照明、空调、消防、音响等准备；会中15—20分钟续水1次；会后清扫、茶具消毒；配合桌椅物资调整、报刊分拣。	4	会前准备不到位每次扣0.5分;续水不及时每次扣0.5分；会后未清理或茶具未消毒每次扣0.5分;不配合物资调整每次扣1分;扣完为止。
5	客房及学员住宿服务：学苑楼138个房间、读书楼39个房间;有培训任务时每日保洁、每日补充耗品，一个月以上培训班每周更换布草；临时班次提前一天通知后按时完成。	2	有培训未每日保洁每间扣0.5分；耗品未补充每间扣0.2分；布草未按时更换扣0.5分；临时班未按时完成扣1分；扣完为止。
6	投诉与回访:设置24小时报修服务热线;紧急维修15分钟内到场；投诉、建议、报修有记录、有回访。	2	未设24小时热线扣1分；紧急维修超时每次扣0.5分；无投诉回访记录每次扣0.5分；扣完为止。

表 2 保洁服务（25 分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	保洁人员仪容仪表：按区域配置；统一着装、佩戴工牌；无脱岗等行为。	2	缺编 1 人扣 0.5 分;着装或工牌不规范每人次扣 0.2 分;脱岗等每人次扣 0.5 分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
2	办公用房及公共区域保洁：公共通道每日至少2次；门窗玻璃每年至少为各办公室清洁1次；配电箱、消防栓、开关插座每月1次；楼梯每日2次；开水间、工具间、卫生间每日2次；电梯轿厢每日2次；报告厅、教室、会议室使用期间全程保洁。	6	每发现1处未达标扣0.5分；卫生间异味、垃圾溢出每处扣0.5分；电梯轿厢有污渍每处扣0.5分；扣完为止。
3	学苑楼、读书楼、活动中心、值班室保洁：培训期间每日保洁、补充耗品；无培训时全面细保洁；活动中心每天1次；值班室地面、门窗干净。	5	每间未保洁扣0.5分；耗品未补充每间扣0.2分；活动中心未保洁每次扣1分；值班室不达标每处扣0.5分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
4	垃圾处理与卫生消毒：分类垃圾桶及标识；桶身每日清洁；化粪池每半年清掏1次；垃圾日产日清；每周至少1次预防性消毒；每月至少1次灭鼠灭蟑灭蚊蝇；疾病高发期每日消毒。	4	垃圾未日产日清每次扣1分;垃圾桶污渍每处扣0.5分;化粪池未按期清掏扣1分；未按期消毒扣0.5分；扣完为止。
5	保洁耗材：卫生纸、抽纸、擦手纸、清洁液、洗手液、拖把、抹布等由乙方承担，符合国标和行业标准。	2	耗材缺失每次扣0.5分;使用不合标产品每次扣1分；扣完为止。
6	保洁质量检查与闭环：工作日志、清洁检查表、用品清单；问题整改闭环。	3	无工作日志或检查表扣1分；记录不规范扣0.5分；问题未闭环每项扣1分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
7	外立面及2米以上外窗清洗：每年至少1次专业清洗。	3	未开展扣3分；清洗不彻底或损坏设施扣1—2分；扣完为止。

表3 秩序维护与消防监控（15分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	人员与器材：保安必要器材齐全，包括反光背心、消防斧等；人员按合同配置。	2	缺1类器材扣0.5分；缺编1人扣0.5分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
2	出入管理：大门 24 小时有人值守；来客、来车登记；大件物品、非本校人员进出向甲方报告并确认。	3	脱岗 1 次扣 1 分;未登记每人次扣 0.2 分；大件或外来人员未报告每次扣 0.5 分；扣完为止。
3	值班巡查：建立值班巡查制度；夜间（晚八点至早八点）每 6 小时 1 次，覆盖所有区域；按路线巡查；通信畅通；异常立即上报。	3	未按频次巡查每次扣 1 分；漏点 1 处扣 0.5 分；记录不实扣 1 分；异常未上报扣 1 分；扣完为止。
4	监控值守：监控室环境符合要求；设备 24 小时运行；有培训任务时 24 小时值班；画面清晰；记录保存不少于 30 天；查阅经批准并记录。	3	无人值守每次扣 1 分；画面故障未报扣 1 分；保存不足 30 天扣 1 分；无关人员进入或查阅无记录扣 0.5 分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
5	车辆停放：路线合理、标志清晰；车辆规范停放；严禁公共走道、楼梯间、安全出口停放或充电；异常 3 分钟内响应。	2	标志缺失扣 0.5 分；违规停放每处扣 0.5 分；异常响应超时每次扣 1 分；扣完为止。
6	消防安全管理：消防安全责任制；消火栓、应急照明、逃生通道、消防车通道正常；易燃易爆品专区专人管理；定期宣传；楼内突发事件 10 分钟内 5 人以上到场。	2	责任制不健全扣 1 分；通道堵塞每处扣 1 分；易燃易爆品管理不到位扣 1 分；应急到场超时扣 1 分；扣完为止。

表 4 外场保洁、清雪及绿化管理（10 分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	外场日常保洁：道路、停车场每日清扫；垃圾桶外表无明显污迹；路标、宣传栏干净；室外照明清洁；绿地无杂物。	3	每发现 1 处不达标扣 0.5 分；垃圾堆积每处扣 1 分；扣完为止。
2	冬季清雪除冰：昼间降雪随下随清；雪停后组织大型设备清扫；不得损坏交通标线、停车标线、绿化带、路基；人流密集区无雪堆、无散雪。	4	未及时清雪扣 1—2 分；损坏公共设施每处扣 2 分；人流密集区有雪堆散雪每处扣 1 分；扣完为止。
3	绿化及绿地管理：绿地内无杂物、无改变用途、无破坏践踏占用；如甲方要求养护，按约定执行。	2	发现杂物每处扣 0.5 分；改变用途或破坏占用每处扣 1 分；扣完为止。
4	公共设施及外立面：外立面定期清洗；公共区域设施完好。	1	未定期清洗扣 1 分；设施损坏未报扣 0.5 分；扣完为止。

表 5 房屋及给排水、供暖、供配电、工程维修（15 分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	工程人员与持证：工程服务部长持有特种设备安全管理人员证书（项目代号 A）；电工至少 1 人持高压特种作业操作证；暖通工持水暖相关职业技能等级证书。	2	缺证每人扣 1 分；缺岗每人扣 1 分；扣完为止。
2	房屋主体与巡检：每天至少 1 次房屋结构、外墙、门窗、楼梯、通风道、地面、墙面、吊顶、屋面巡查；每周出具覆盖所有区域巡检表；雨雪季检查屋面防水、雨落管。	3	未按频次巡查每次扣 0.5 分；无巡检表扣 1 分；破损未报或未采取措施每处扣 1 分；扣完为止。
3	给排水系统：每日巡视水泵房、水箱间；每年养护水泵 1 次；污水管道及化粪池每半年清通 1 次；无跑冒滴漏。	3	未按期巡视每次扣 0.5 分；未养护或清通扣 1 分；跑冒滴漏每处扣 0.5 分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
4	供配电与照明：24 小时值班监控；高低压配电设备日常检查清洁；公共照明、指示灯具、开关、接地完好；应急发电设备定期维护；非计划停电 30 分钟内恢复或启用应急电源。	3	无人值班每次扣 1 分；照明故障未及时修复每处扣 0.5 分；停电超 30 分钟扣 1 分；扣完为止。
5	采暖系统：供暖前检查；供暖期间日常检查、协助维护、抢修。	2	未提前检查扣 1 分；供暖期故障未及时协助处理扣 1 分；扣完为止。
6	维修响应与配件：24 小时报修；紧急维修 15 分钟内到场；单个维修或配件费用 1000 元以下由乙方承担。	2	超时到场每次扣 1 分；应由乙方承担而推诿扣 1 分；扣完为止。

表 6 电梯、空调、消防、安防弱电等设备设施（15 分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	电梯系统：4 部行人电梯、2 部输菜电梯;每周至少 1 次安全检查；困人时物业 10 分钟、维保 30 分钟到场；紧急电话畅通；维修保养设标识围栏。	4	未按期检查每台扣 1.5 分；困人超时扣 2 分；紧急电话不通扣 1 分；扣完为止。
2	空调系统：监督维保单位每半个月维保 1 次并记录。	2	未监督维保每次扣 0.5 分；无记录扣 0.5 分；扣完为止。
3	消防系统:120 个消防栓、约 420 个灭火器；节假日前安全大检查。	4	设施故障未报每处扣 1.5 分;未节假日前检查扣 1 分；扣完为止。
4	安防弱电：监控、门禁、安全防范系统运行正常；故障及时排除。	2	系统故障未及时排除每项扣 0.5 分；扣完为止。

序号	考核内容	分值	扣分标准
5	设备机房：门口有类别及安全标志；责任人、制度、特种作业证上墙；门窗锁具完好；每季度至少清洁1次；防护用具、应急物资齐全。	2	标志或制度缺失每项扣0.5分；机房脏乱扣0.5分；应急物资缺失扣0.5分；扣完为止。
6	设备台账及维保档案：设备台账、维保记录、巡检记录、动态更新。	1	无台账扣1分；记录不全扣0.5分；未动态更新扣0.5分;扣完为止。

表7 基础管理与制度、节能、满意度（5分）

序号	考核内容	分值	扣分标准
1	管理制度与档案：制度成册、档案分类、查阅方便。	1	制度不全扣0.5分；档案混乱扣0.5分。
2	24小时值班与服务电话：设立服务电话，接受报修、求助、建议、问询、质疑、投诉。	1	未设扣1分；无人接听每次扣0.5分。

序号	考核内容	分值	扣分标准
3	节能环保：有节能、环保、资源节约具体措施并执行。	1	无措施扣1分；浪费能源现象每处扣0.5分。
4	满意度与整改：服务对象满意度调查；问题整改及时、有回访。	1	满意度低于85%扣0.5分;整改超时每次扣0.5分。
5	重大活动保障：配合甲方重大活动、外培班、突发事件保障，不额外增加物业总费用。	1	保障不力每次扣1分；借机加价扣1分。

四、整改与终止

月度抽检或季度考核发现问题的，甲方向乙方下达《整改通知单》。一般问题5个工作日内整改完毕；紧急、重大问题24小时内整改。整改完成后乙方书面申请复评，甲方在3个工作日内组织复评。季度考核80分以下的，甲方书面责令限期整改；复评仍不合格，或连续两次80分以下的，甲方有权终止合同。因考核扣款产生的费用，从当季应付物业服务费中直接扣除。

五、附则

本细则作为招标文件及政府采购合同的附件，与政府采购合同具有同等法律效力。未尽事宜，依照招标文件、投标文件、政府采

购合同及国家、行业相关标准执行。如因设施增加、需求变化、政策调整等因素需对本细则进行相应调整，中共锡林郭勒盟委员会党校将适时修订《中共锡林郭勒盟委员会党校物业服务履约考核评分细则》。本细则由中共锡林郭勒盟委员会党校负责解释和修订。