

锡林郭勒盟消防救援支队社会化保障服务考评表

序号	一级指标	二级指标	考核内容与标准	标准分	扣分规则	考核方式	实得分
1	人员与管理 (11分)	制度台账	管理制度、岗位职责、巡检/维修/会务/保洁台账齐全规范	3	1. 缺一项扣0.1分 2. 记录不规范每处扣0.1分	查台账资料	
		纪律保密	遵守营区管理、保密规定，无违规拍照、擅自进入涉密区域	3	1. 违规一次扣3分 2. 泄密立即终止合同	日常督查+投诉核查	
		人员统筹	1. 日常统筹管理 全面统筹安保、保洁全体物业人员日常排班、在岗监管、工作督导；合理调配支队，保障岗楼、公寓楼24小时安保值守、各楼宇公共区域保洁工作常态化开展。重大会议、上级督导、专项检查等任务，提前安排增派人员做好环境、安保保障。 2. 保持通讯全天候畅通，就餐高峰、突发事件能够快速到场处置。	5	1. 人员调配不当，造成食堂工作人员、岗楼、公寓楼安保值守缺位、公共区域保洁工作断档，扣0.2分/次。 2. 重大会议、上级督导、专项检查任务，未提前增派人员落实安保、环境保障，扣0.1分/次 3. 通讯未保持全天候畅通，联系不上项目经理，扣0.1分/次。	日常督查+投诉核查	
2	保洁与环境 (15分)	日常保洁	1. 日常清扫：公共通道、走廊、大厅等每日定时清扫、湿式拖地，无明显灰尘、烟头、杂物、积水； 2. 公共卫生间：定时巡回保洁，地面干净无积水、便池无污垢、无明显异味，及时清理垃圾； 3. 楼道扶手、窗台、公共墙面边角、电梯按键、门把手定期擦拭除尘； 4. 所有公共垃圾桶日产日清，桶身外部定期冲洗消杀； 6. 及时清理墙面污渍、地面黏胶、散落垃圾，保持整体环境整洁	15	1. 公共通道、走廊、大厅未做到每日定时清扫、湿式拖地，扣0.2分/次。 2. 地面存有明显灰尘、烟头、杂物、积水，每一处扣0.2分。 3. 卫生间地面积水、便池留有污垢、卫生间异味明显、垃圾清理不及时，扣0.2分/次。 4. 楼道扶手、窗台、墙面边角、电梯按键、门把手未按期擦拭除尘，浮尘较重，每一处扣0.2分。 5. 公共垃圾桶未做到日产日清、垃圾外溢，扣0.2分/处。 6. 墙面污渍、地面黏胶、散落垃圾未及时清理，每一处扣0.2分。	现场巡查	
3	食堂服务 (29分)	餐品供应	1. 菜品烹制熟透，无生腥、异味、变质现象；咸淡适中，口味稳定；杜绝异物、泥沙、毛发混入菜品。 2. 荤素合理搭配，做到色、香、味兼顾；严格依照食谱制作，未经允许不得随意更改菜谱。 3. 足量供应，开餐期间及时增补菜品；严控损耗，合理利用边角食材。 4. 持有效健康证明上岗，按期参加体检；患有发热、腹泻、皮肤病及传染性疾病须立即停止上岗。	8	1. 菜品未烹制熟透，存在生腥、异味、变质问题，扣0.2分/次，该菜品立即停止供应；如引发人员肠胃不适等后果，当月食堂项目不得分。 2. 菜品咸淡失衡，口味偏差较大，群众反馈集中，扣0.1分/次。 3. 菜品中发现毛发、泥沙、异物等杂质，扣0.1分/次。 4. 未按审定食谱制作，未经支队允许擅自更改菜谱，扣0.1分/次。 5. 开餐期间菜品供应不足，未及时增补菜品，出现提前断餐，扣0.1分/次。 6. 食材浪费严重，边角食材未合理利用，损耗管控不到位，扣0.1分/次。 7. 工作人员存在发热、腹泻、皮肤病或其他传染性疾病仍上岗作业，扣0.2分/人次，并立即要求该人员离岗。	现场巡查	
		餐前清洁	1. 餐前及时清理餐桌、地面，保证就餐环境整洁；餐后迅速完成餐桌擦拭、地面清扫拖地，及时清理剩余残渣，无油污、剩饭残留。 2. 持有效健康证明上岗，按期参加体检；患有发热、腹泻、皮肤病及传染性疾病须立即停止上岗。	5	1. 餐前未及时清理餐桌、清扫地面，餐桌有油污、残渣，地面脏乱，扣0.1分/次。 2. 餐后未及时擦拭餐桌、清扫拖地，餐桌残留剩饭、油污，扣0.1分/次。 3. 餐后地面剩饭残渣清理不彻底，留有油污、饭粒等残留物，扣0.1分/次。 4. 残渣清理清运不及时，残渣堆积散发异味，扣0.1分/次。	现场巡查	
		面食	1. 按照支队伙食管理员下达的食谱，负责馒头、花卷、包子、面条、糕点、饼类等主食加工制作。 2. 做好面点师区域环境卫生：和面机、压面机、面点师、盆筐、刀具等器具使用后及时清洗擦拭、定位摆放。 3. 配合就餐保障，按时完成主食制作，保障开餐时间主食足量供应。 4. 每日做好面点师区域清洁、消杀，及时清理面渣、油污，规范处置废弃物。 5. 持有效健康证明上岗，按期参加体检；患有发热、腹泻、皮肤病及传染性疾病须立即停止上岗。	10	1. 未按照支队伙食管理员下达食谱制作馒头、花卷、包子、面条、糕点、饼类等主食，未经许可擅自更改主食品种，扣0.1分/次。 2. 主食出现夹生、发酸、变质等质量问题，扣0.2分/次。 3. 和面机、压面机、面点师、盆筐、刀具等器具使用完毕未及时清洗擦拭，扣0.1分/次。 4. 清洗后的器具未做到定位摆放，现场杂乱无序，扣0.1分/次。 5. 未按时完成主食制作，延误开餐，扣0.1分/次。 6. 开餐期间主食供应不足，出现断供，未足量保障就餐需求，扣0.1分/次。 7. 未每日开展面点师区域清洁、消杀工作，扣0.1分/次。 8. 操作区域残留面渣、油污未及时清理，扣0.1分/次。 9. 生产废弃物处置不规范，随意堆放，扣0.1分/次。 10. 工作人员存在发热、腹泻、皮肤病及其他传染性疾病仍上岗作业，扣0.2分/人次，并立即要求该人员离岗。	现场巡查	
		餐后清洁	1. 严格按照流程操作：清除食物残渣→热水去油污→洗涤剂清洗→清水漂洗→热力消毒→沥干入保洁柜。 2. 清洗后餐具无油污、无饭渣、无水渍、无异味；消毒流程落实到位，严禁未经消毒餐具投入使用。 3. 干净餐具与待洗餐具分区摆放，杜绝交叉污染；餐具存入密闭保洁柜，防止灰尘、蚊虫污染。	6	1. 未按规定完整流程（清除残渣→热水去油污→洗涤剂清洗→清水漂洗→热力消毒→沥干入保洁柜）操作，清洗后的餐具残留油污、饭渣、餐具存在明显水渍、异味，扣0.2分/次。 2. 餐具未经消毒直接投入使用，扣0.2分/次。 3. 消毒后餐具未存入密闭保洁柜，裸露存放，易受灰尘、蚊虫污染，扣0.2分/次。	现场巡查	
		排污	排污清掏作业：支队根据化粪池、排水沟、管道淤积情况下达作业指令。清污人员规范开展清掏抽吸，做好现场围挡防护，防止污物外溢污染场地；作业结束后清理现场、冲洗地面，消除异味。	4	1. 甲方下达排污清掏作业指令后，无正当理由拒不执行、拖延进场作业，扣0.2分/次。 2. 接到指令后未及时到场处置，造成化粪池、排水沟、管道溢污，扣0.1分/次。 3. 作业过程管控不到位，发生污物外溢、渗漏污染地面、院区场地，扣0.1分/次。 4. 清掏作业完成后，未对作业现场地面进行冲洗清理，留有污物痕迹，每一处扣0.1分。 5. 现场遗留明显异味，未采取措施消除，影响院区环境，扣0.1分/次。 6. 开展清掏抽吸作业，未设置现场围挡、警示防护，扣0.1分/次。	现场巡查	

4	其他服务 (19分)	冬季清雪	1.响应时间标准 (1)小雪（降雪量≤2.5mm）：雪停后0.5小时内启动清扫；主干道、消防通道优先清理完毕 (2)中雪（2.5-5mm）：降雪过程中即开始作业，雪停后4小时内打通全部主干道、出入口、消防通道 (3)大雪及暴雪（>5mm）：人员设备24小时待命，边下边清；雪停5小时内保证消防通道、院区出入口、公寓楼出入口畅通.消防通道、岗楼大门、办公楼出入口、公寓楼门口为最高优先级，严禁积雪结冰封堵通道 2.清扫质量标准 (1)道路、人行步道、广场：路面无厚积雪、无结冰；防滑安全通行；路面无雪堆长期占道 (2)楼宇出入口、台阶、坡道：无结冰、无残雪，必要时采取防滑措施 (3)绿化带边缘：积雪不得堆压绿植根部；禁止将含融雪剂积雪堆入绿化草坪、花池 (4)清扫后无散落雪块、冰块，不得把积雪、冰块堆积在消防通道、安全出口	4	1.小雪（降雪量≤2.5mm）：未在雪停后0.5小时内启动清扫作业，扣0.1分/次；雪停后未优先完成主干道、消防通道清扫，通道存在积雪，扣0.1分/次。 2.中雪（2.5-5mm）：降雪过程中未开展作业，扣0.1分/次；雪停后4小时内主干道、出入口、消防通道未全部打通，每一处通道未畅通扣0.1分。 3.大雪及暴雪（>5mm）：人员、设备未做到24小时待命，未执行边下边清，扣0.2分/次；雪停5小时内消防通道、院区出入口、公寓楼出入口未畅通，每一处重点出入口未畅通扣0.2分。 4.消防通道、岗楼大门、办公楼出入口、公寓楼门口出现积雪、结冰封堵通道，每一处扣0.2分/次。	应急核查	
		绿化服务	1.作业频次要求 春夏季绿植生长期，定期开展修剪、除草作业；秋冬季根据植被生态势适时清理枯枝落叶；按需开展浇灌、绿地垃圾清理、病虫害巡查防治。 2.景观养护标准 草坪修剪平整，高度适宜，绿地杂草及时清除，无大面积杂草丛生；绿篱、灌木造型规整，徒长枝、乱枝及时修剪；绿地内无塑料袋、石块等白色垃圾与杂物；定期巡查苗木长势，出现枯死植株、大面积病虫害第一时间向采购人报备。 3.日常管理要求 持续做好绿植抗旱浇水，雨季及时疏通绿地排水，防止积水烂根；合理开展病虫害预防，尽量降低病虫害爆发风险；养护作业不得损坏园区道路、管线、标识、建筑物等设施，造成损坏由物业公司负责赔偿修复。	6	1.春夏季绿植生长期，未按要求定期开展修剪、除草作业，养护滞后，扣0.1分/次。 2.秋冬季未适时清理枯枝落叶，枯枝落叶长期堆积绿地，扣0.1分/处。 3.未按需开展浇灌作业，苗木因缺水出现明显萎蔫干枯，扣0.2分/次。 4.未开展病虫害巡查，病虫害发生后未能及时发现，扣0.1分/次。 5.发现枯死植株、大面积病虫害未第一时间向采购人报备，扣0.2分/次。 6.草坪修剪不平整、高度失控，观感较差，扣0.1分/片区域；出现大面积杂草丛生，扣0.1分/片区域。 7.绿篱、灌木造型杂乱，徒长枝、乱枝未及时修剪，每一处扣0.1分。 8.绿地内遗留塑料袋、石块、白色垃圾、杂物，每发现一处扣0.1分；垃圾较多、成片遗留扣0.1分。	现场巡查	
		万能工	1.响应时限：一般性维修工作2小时内到场处置；漏水、断电等紧急隐患立即到场处置。 2.施工规范：维修作业文明施工，完工清理现场垃圾；维修质量保证，短期同一故障重复出现须免费返工。 3.报备管理：如需更换配件及时向支队后勤部门报备确认；服从物业项目经理统一调度，接受支队监督管理。	5	1.一般性维修任务，接到报修后未在2小时内到场处置，扣0.1分/次。 2.漏水、断电等属于紧急隐患，接到报修未立即到场处置，扣0.1分/次。 3.维修人员无故拖延、拒不到场开展维修，扣0.3分/次；隐患拖延处置造成损失扩大的，乙方承担相应责任。 维修作业现场脏乱，完工后未清理垃圾杂物，现场遗留废料，扣0.1分/次。 4.维修质量不合格，短期内同一故障重复出现，未免费返工整改，扣0.2分/次，返工产生全部费用由乙方承担。 5.维修操作不规范，施工过程中造成其他设施、墙面、地面损坏，扣0.1分/次，修复及赔偿费用由乙方承担。	现场巡查	
5	秩序安保 (15分)	门岗值守	1.全天候双人/定岗24小时在岗值守，严禁脱岗、睡岗、串岗、空岗，交接班无缝衔接，不得出现值守空档； 2.安保人员统一着装、仪容整洁，文明用语，礼貌询问，规范履职； 3.外来人员、车辆登记做到信息完整、不漏登、不简化流程； 4.巡逻按照既定路线按时开展，巡逻记录真实完整，杜绝补记、虚记； 5.发现安全隐患、可疑情况第一时间上报，不得拖延、隐瞒； 6.执勤期间不得从事玩手机、闲聊等与执勤无关事项。 7.公寓楼安保人员同时承担公寓楼公共区域保洁工作，安保执勤之余，按标准完成日常保洁作业，做到安保值守不缺口、保洁作业常态化，两项工作统筹兼顾，不得因保洁工作脱岗、漏岗影响安保值守。	11	1.未做到24小时双人/定岗在岗值守，出现脱岗、睡岗、串岗、空岗，扣0.2分/人次。 2.交接班衔接不到位，出现值守空档，扣0.1分/次。 3.未统一着装、仪容不整洁，执勤用语不文明、履职不规范扣0.1分/人次。 4.外来人员、车辆登记信息不全、漏登、简化登记流程，扣0.1分/次。 5.发现安全隐患、可疑情况未第一时间上报，存在拖延、隐瞒，扣0.1分/次。 6.执勤期间玩手机、闲聊等从事与值守无关事项，扣0.1分/人次。 7.因开展保洁工作造成安保脱岗、漏岗，安保值守缺口，扣0.1分/次。安保在岗期间，公寓楼公共区域保洁未按标准落实，扣0.1分/次。	查岗+监控	
		车辆管理	外来停放有序、通道畅通，无乱停乱放	4	乱停乱放扣0.5分/辆	现场检查	
6	会务服务 (6分)	会前准备	1.接到会议通知后，及时对接会议时间、参会人数、会议用途、特殊保障需求，准确登记会议信息，提前确认会场、设备、物资需求，无漏对接、错对接、信息偏差问题。 2.提前完成会场全域清洁，地面、桌椅、台面、门窗、玻璃干净整洁、无灰尘、无污渍、无杂物；桌椅摆放整齐划一、横竖对齐、间距均匀	2	1.会前会场全域清洁不到位，地面、桌椅、台面、门窗、玻璃存有灰尘、污渍、杂物，扣0.2分/次。 2.桌椅摆放不整齐，横竖不对齐、间距不均匀，扣0.2分/次。	现场检查	
		会中服务	1.会议期间全程在岗值守，定点值守、轻步巡查，值守期间不随意走动、不喧哗、不闲聊、不擅自离岗，全程保障会场秩序安静有序。 2.规范开展会中续水、补给服务，续水时机适宜、动作轻柔、不打扰会议开展，茶水补给及时到位，无断水、缺水、服务滞后问题。	2	1.会议期间未全程在岗值守、擅自离岗，扣0.2分/次。 2.值守期间随意走动、喧哗、闲聊，影响会场秩序，扣0.2分/次。 3.未按要求开展定点值守、轻步巡查，扣0.2分/次。 4.茶水补给不及时，会场出现断水、缺水、服务滞后，扣0.2分/次。	现场督查	
		会后清理	1.会议结束后有序引导人员离场，及时开展会场清场工作，快速清理桌面杂物、废弃纸张、水杯垃圾、散落杂物，做到垃圾即时清零、会场干净整洁。 2.会后及时关闭灯光、空调、门窗，切断会场非必要电源，规整桌椅、复位物资设备，会场全面复原、恢复原状，无遗留隐患、无物资遗漏。	2	1.未及时清理扣0.2分/次 2.未关闭灯光、空调、门窗等扣0.2分/1次 会场未复原扣0.2分/1次	现场检查	
7	满意度 (5分)	指战员评价	问卷调查、日常投诉处理满意率	5	1.投诉属实扣0.3分/次 2.满意率<80%扣3分	问卷+投诉台账	
	合计	——	——	100	——	——	