

(1) 验收标准

考核项目	序号	验收内容及评分标准	分值	考核得分
室内保洁	1	、楼梯等公共区域保持干净、光亮、整洁、无杂物。一处不达标扣0.5分。	3	
	2	楼内公共区域玻璃、门窗、窗台保持干净、无尘土。一处不达标扣0.5分。	3	
	3	楼内卫生间、开水间、储物间：空气清新，大小便池无烟头、杂物，厕纸篓及时倾倒，墙壁、地面、门窗、窗台、玻璃、镜子保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	3	
	4	楼内大厅等公共区域地面、墙裙、宣传栏、垃圾箱保持干净、整洁。一处不达标扣0.5分。	3	
	5	保持楼内公共区域地面无垃圾、无废弃物。一处不达标扣0.5分。	3	
	6	清洁用具摆放整齐有序，清洁车、洗地车等设备按指定地点存放保管。一处不达标扣0.5分。	3	
	7	楼内垃圾做到日产日清，垃圾桶光亮整洁、无异味。一处不达标扣0.5分。	3	
室外与绿化带保洁	8	室外公共区域地面干净整洁、无废弃物、白色垃圾，遇雨雪天气及时清扫，辖区内无小广告。院内标识标牌、文化设施、休闲设施（桌、椅）等干净整洁，无污渍。一处不达标扣0.5分。	3	
	9	垃圾袋装化，做到日产日清。垃圾桶外表光亮、无外溢，垃圾桶周边干净、无污渍。一处不达标扣0.5分。	3	

	10	做好相关服务区域的绿化养护工作，不得出现枯萎、荒漠、虫害现象。草坪、树坑、绿化带内无垃圾、废纸，产生的死树、落叶、树枝、草屑等杂物及时倾倒。一处不达标扣0.5分。	3	
餐饮服务	11	依据市场监督管理局要求，申领《食品卫生许可证》，并每年进行一次年审，一处不达标扣1分。	3	
	12	监督所有从业人员必须持证上岗（健康证、技术等级证），并且在上班期间按规定穿工衣，佩戴工帽、口罩。一处不达标扣1分。	3	
	13	严把进货渠道，不得采购来路不明的食品，库管员必须确保食材采购的品质与质量，并完成当日登记台账，一处不达标扣2分。	3	
	14	严禁提供腐烂、变质、过期食品，新鲜瓜果蔬菜认真清洗干净，一处不达标扣2分。	3	
	15	保持食堂内外环境卫生干净整洁，采取“三防”“四定”法，一处不达标扣1分。	3	
	16	每餐必须对餐具进行清洗消毒，食品用具、餐具实行“四过关”，即：一洗、二刷、三冲、四消毒，一处不达标扣1分。	3	
	17	操作间、餐厅做到每天清洗、擦扫；每周大扫除，油烟机、操作台、墙壁、地面保持清洁、无污垢，一处不达标扣1分。	3	
	18	库房内存放的食物要分类，隔墙离地，专人保管，负责人定时检查，一处不达标扣1分。	3	
	19	库房应当干燥、通风，采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其孳生条件的措施，贮存食品的	3	

		容器必须安全、无害，一处不达标扣2分。		
	20	建立健全食品安全管理档案，督促相关从业人员做好食品原料进货台账、餐饮器具消毒记录、餐厨废弃物处理记录、食品添加剂使用记录、食品留样记录、员工晨检记录、员工培训记录，日常收尾记录，一处不达标扣2分。	3	
	21	工作人员要认真做好防盗、防火、防毒、用电、用气安全，不准撕拉、乱接电源；开油锅人员不得随便离开，电器、制冷设备应有专人管理，一处不达标扣1分。	3	
	22	操作间内炊事人员工衣整洁、统一，操作期间佩戴口罩、手套、发网，一处不达标扣1分。	3	
	23	操作间内，严格按照“四化问题”和“6T管理”制度执行，一处不达标扣1分	3	
维修服务	24	墙面破损，室内及屋顶漏水，瓷砖空鼓、破损等要及时进行维修，保障其使用功能。保持院内内路面的平整，无坑洼、无破损，发现问题及时修复。每项不达标扣1分。	3	
	25	电工、水暖工需按规定足额配置，严格执行值班制度，违反其中任意一项，本项不得分。	3	
	26	定期检查上下水管道，及时清掏污水井、化粪池、隔油池、雨水井等，避免堵、漏、跑、冒现象发生。每项不达标扣1分。	3	

	27	巡查物业服务区域内灭火器材、消防管道等消防设施设备，对每日巡检结果进行记录，发现消防隐患及时上报相关负责人。每项不达标扣1分。	3	
	28	做好变压器和电梯维保、检测，及时排除故障，确保正常运行。每项不达标扣1分。及时检查配电箱、变压器及其它配电设施设备的运行情况。保障室外照明，配电设施设备的安全平稳运行。每项不达标扣1分。	3	
	29	遇突发紧急性维修项目（如：下水堵塞、供水系统维修、暖气漏水、室内线路故障等）接到保修10分钟内到达现场进行维修，小型维修项目立即完成，不超过24小时。每项不达标扣1分。	3	
值班 服务	30	人员配置必须达到规定人数，严格执行值班规定。	2	
	31	做好值班工作，值班期间不脱岗、不迟到、不早退、不做与本职工作无关的事情。一项不达标扣1分。 做好值班记录和交接班工作，按时交接班，若因有事外出，与负责人请假。一项不达标扣1分。	3	
	32	大件物品出楼要登记核实，闲杂人员不得进入办公区域，对来访人员办理登记手续。一项不达标扣1分。	2	
	33	做好防火工作。严查违禁使用电器情况，发现不安全因素迅速处理及时上报。一项不达标扣1分。	2	
	34	负责服务区域内水、电、暖、通讯、网络及其他设施设备的报修工作。一项不达标扣1分。	2	

	35	文明服务、不得与采购方及访客发生正面冲突。一项不达标扣1分。	2	
合计	36		100	

(2) 考核办法

①服务期间每半年（6个月）进行第一次考核，考核结果作为物业服务费支付的重要依据，考核分值低于70分（不含70分）即为总体考核不合格。服务中期，甲方对乙方服务内容、服务质量进行考核验收，验收合格的，甲方按合同总金额的20%支付中期物业服务费；验收不合格的，甲方按合同总金额的15%支付中期物业服务费，差额部分不予支付。

②服务期满一年（12个月）进行第二次考核，两次考核的综合平均分作为年度最终考核结果，同时作为结算剩余物业服务费及是否续签下一年度合同的重要依据。年度综合考核合格的，甲方足额支付剩余合同总金额的30%物业服务费，双方可按上年度约定的服务内容及合同金额续签下一年度服务合同；年度综合考核平均分低于70分（不含70分）的，视为年度考核不合格，甲方按合同总金额的25%支付剩余物业服务费，差额部分不予支付，且不再续签下一年度服务合同，并有权另行采购下一年度物业管理服务。

③服务质量分为优、良、差三个等级。考核分数 ≥ 85 分为优；70分 \leq 考核分数 < 85 分为良；考核分数 < 70 分为差。