

考核验收办法：

物业服务质量评审表

序号	检查内容		分值 100	评分	备注
1	综合	各项管理制度完善并有效落实，物业管理档案资料齐全。	5		
2		楼内设立服务人员公示栏，相关岗位职责悬挂上墙。各类服务人员职责和规范明确，工作人员统一着装，佩戴工作证/工号牌。	4		
3		每月按时提交自查情况。	2		
4		各项登记制度完善且有效落实，《进出人员登记》、《安全台账登记》、《维修报修登记》。	4		
5		做好安全管理服务工作。楼内标识到位。供暖供气系统运行正常、消防、治安等宣传措施到位。做好违章停车检查工作，积极跟甲方沟通反映情况。	4		
6		配合甲方做好各类大会的服务工作。做好食品留样工作，不发生食物中毒等重大事故。	3		
7		有效执行甲方的各项物业管理制度并建立良好的沟通。	5		
8	保洁	楼宇内公共部位洁净无杂物。墙面、地面、走廊、门厅、楼梯及扶手等处保持清洁无积灰、无杂物等，门、窗玻璃洁净、明亮。	4		
9		公共盥洗间、厕所保持清洁、无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。	4		
10		开水房每日定时进行环境保洁，保持墙面干净，地面清洁、无积水。开水器保持水槽干净，排水通畅。	3		
11		楼内公共走廊、楼梯卫生保持清洁无积灰、无杂物。	2		
12		办公室地面卫生、桌面卫生是否干净整洁、无杂物、无异味。	3		

13		各类垃圾定点存放，及时处理。生活垃圾日产日清	3		
14		保洁部所有员工服务态度、服务质量、仪容仪表是否达标。	3		
15	保安部	实行24小时值班，值班记录完整，监控系统正常运行，每日巡视检查，巡更记录详实完整。	5		
16		熟练掌握消防器材的使用，消防应急门开启和关闭，熟知消防疏散路线和通道。组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。	5		
17		楼内安全保卫工作的落实情况。	3		
18		进出口来客登记、问询；危机人身安全处设有明显标志和防范措施。	5		
19		规范停车场车辆停放秩序、保持车场卫生情况。	4		
20		保安部人员整体仪容仪表、服务态度、服务效率、工作状态是否达标。	4		
21	设施设备	配合做好公共设施设备的使用管理工作。建立设施设备台账。房屋外观完好，外墙建材无脱落、无乱张乱贴	4		
22		24小时接受报修，并督促及时维修，保质保量完成各类修理任务，做好登记。对维修人员的服务态度、礼貌礼节及服务质量是否满意。	4		
23		制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行，备用应急发电机停电时启用。排水系统通畅，顶层排水系统完好、无积水浸泡发生。	4		
24	会服部	对会服人员的仪容仪表，服务态度及效率、礼貌礼节及会议现场的服务质量是否满意	5		
25		会场卫生是否干净整洁、无灰尘、杂物、水壶无存水；会议桌椅是否干净、无污渍。电子屏幕正常运行，楼顶字保持明亮。	4		
26		未经报备使用会议室、职工活动中心及外围设施，或对场地实施改造、增添实施行为。	4		

合计		100		
说明	考核标准可根据实际需要及时进行调整，以便持续改进服务质量，甲方每月对物业公司进行一次服务情况综合考核，物业公司应对考核结果予以认可，具体考核方法开展如下：由甲方后勤保障室负责进行综合考核，考核得分与物业公司的服务费挂钩，综合考核分数高于86分（含本数）时支付全额费用，综合考核分数在80分（含本数）至86分（不含本数）的扣除当月1%的服务费，综合考核分数在75分（含本数）至80分（不含本数）的扣除当月2%的服务费，综合考核分数低于75分（不含本数）的扣除当月3%的服务费，共计3次综合考核分数低于75分（不含本数）视为不合格，将不予续签合同。			