

赛罕区政府办公区物业服务考核制度

为进一步保障赛罕区政府党政办公区良好运行，提高后勤服务水平，充分发挥第三方物业服务公司为赛罕区政府党政办公区提供高质量的服务保障工作，特制定物业服务工作考核制度。

一、考核办法

1、物业服务考核工作长期有效，考核评分工作每 3 个月进行一次，考核评分结果与相应服务费用挂钩。

2、考核满分 100 分，90 分（含）-100 分为考核达标，80 分（含）-89 分为考核不达标，70 分（含）-79 分为考核差等。

3、考核结果达标按合同约定全额支付服务费用；考核不达标扣除 3%的服务费或延期支付相应服务费；考核差评扣除 10%的服务费；年度内有 2 次考核为差评情况的，不予考虑下年续签服务合同。

二、考核范围

组织管理、安保秩序、停车管理、环境卫生、会议服务、维护维修、节能降耗、消防安全管理等综合内容。

赛罕区政府党政办公区物业服务工作考核表

考核时间： 年 月 日

考评项目	考评内容	考评分	备 注
一、组织管理保安服务 (20 分)	1. 按合同内签订人数上岗工作，员工队伍团结稳定，定期进行业务培训和例会。 2分		
	2. 人员调动或调整岗位向主管部门履行报备手续；不得擅离职守、岗位空缺，工作场合聚众闲聊、吸烟。 5分		
	3. 统一着装、佩戴工牌，仪容仪表整洁，工作精神状态饱满；使用文明礼貌用语、微笑服务。3分		
	4. 履行工作岗位安全值守、登记检查；维护安全秩序、安全巡逻。2分		
	5. 严格管理外部车辆出入区政府，引导机动车、电动车、自行车按规定有序出入和停放，不造成院内车辆乱停乱放和出入拥堵。2分		
	6. 节假日期间按制度对出入人员进行询问、登记工作；引导、指挥机动车辆有序停放；合理安排维修及施工作业时段，保障正常办公秩序。1分		
	7. 对办公区内单位提出的建议、问询及求助及时反应，有回访记录。2分		

	8. 有突发事件应急预案，遇突发事件应快速反应、妥善处置并及时上报主管部门、做好相关记录。1分		
	9. 合理分流、引导信访人员。2分		

考评项目	考评内容	考评分	备 注
二、会务服务 (20分)	1. 建立会务工作制度和服务标准。1分		
	2. 定期进行会务接待知识和保密工 作 业 务 培 训 。1分		
	3. 统一着装、仪容仪表整洁利索，淡妆上岗、不穿戴金银饰品，使用文明礼貌用语、微笑服务。3分		
	4. 工作人员定岗定责、分工明确，无空岗、脱岗现象。2分		
	5. 提前调试会务设备、灯光、空调；备好水杯、纸巾等用品。1分		
	6. 会场布置符合要求，会议桌、座椅、笔筒、纸张、茶杯摆放整齐。1分		
	7. 音响话筒、视频投影、照明空调等设备要做日常检查，保证运转正常。2分		
	8. 会议室各类设施设备数目清晰、登记在册，及时更新数据。1分		
	9. 有会务任务时提前到位，积极配合办会部门进行会务筹备工作。1分		

	10. 会议结束后及时整理和恢复场地，会场环境干净整洁，空气清新，保持随时备用状态。 1分		
	11. 严格遵守会场纪律，会务服务期间不允许手机响铃，涉及保密内容的会议不允许携带手机及其他电子产品入场服务。 3分		
	12. 严格遵守相关保密规定，不泄露工作涉及所见会议内容。 3分		

考评项目	考评内容	考评分	备 注
三、保洁绿化 (20分)	1. 统一着装，仪容仪表整洁利索。1分		
	2. 不聚众闲聊，无空岗脱岗现象。1分		
	3. 工作期间不佩戴金银饰品。1分		
	4. 大厅、各楼层走廊过道，窗台干净无浮尘、无污迹、无杂物堆放。2分		
	5. 公共区域楼体、门窗/玻璃、栏杆、扶手、干净无灰尘、无污迹。2分		
	6. 各区域垃圾桶摆放整齐、无异味散出，垃圾清倒及时、日产日清，清洁用具设施摆放整齐统一。2分		
	7. 楼内各类设施，如照明灯/开关、监视器、安全指标灯、消防栓、文化墙干净无灰尘、无污迹。2分		
	8. 各楼层卫生间干净整洁、无异味、洗手液和卫生纸补充及时，垃圾清倒及时，日产日清。		

	2分		
	9. 各楼层热水器、灯具等设备损坏时及时上报，进行派修。 1分		
	10. 电梯轿厢墙地面、按键面板、照明灯干净整洁、无污迹、无异味；楼顶无杂物堆放、干净整洁。2分		
	11. 院内广场、道路、停车场、绿植区干净整洁，无垃圾无杂物，宣传栏、照明灯杆干净整洁，户外垃圾桶、车位限停牌摆放整齐，干净整洁，雨水井及污水井及时清理，院内无污水外溢，垃圾日产日清，卫生无死角。2分		
	12. 绿植区域干净整洁，定期修枝剪叶、浇水施肥、防治虫害；楼内公共区域绿植养护良好、叶面无灰尘，摆放整齐。 2分		

考评项目	考评内容	考评分	备 注
四、公共基础设施维护 维修 (20分)	1. 统一着装，仪容仪表整洁利索；水电技术人员专人专岗、证照齐全。3分		
	3. 建立公共基础设施设备（包括水、电）巡检制度、24小时值班制度。2分		
	3. 不聚众闲聊，无空岗、脱岗现象。 2分		

	4. 严格落实安全生产责任制，维修作业时按规定穿戴绝缘、头盔、手套等防护设备，2 米及以上高空作业必须使用安全防护绳等辅助工具。3 分		
	5. 保障办公区电力设备正常运行，遇突发短路、停电情况时要及时排除故障恢复供电。2 分		
	6. 保障办公区正常安全用水，定期检查加压泵、热水器、自来水等用水设施，做到干净整洁、无水源污染隐患，自来水、污水排放管道通畅。3 分		
	7. 日常巡查遇到楼体、墙地面瓷砖、装饰条、扶手台阶、门窗锁具有问题的要及时进行维修；接受服务单位报修、求助等信息时及时进行维修或反馈，有维修记录及进行回访工作。3 分		
	8. 小修当日解决，当日无法解决的要制定维修计划，维修工作操作规范、保质保量，维修后及时清理现场，不影响正常办公秩序。分		

考评项目	考评内容	考评分	备 注
五、消防安全管理和节能降	1. 定期组织员工学习节能减排和消防安全教育知识培训。5 分		

耗 (20 分)	2. 成立消防安全工作小组，认真履行消防安全工作职责，岗位工作分工明确、责任到人，做好安全检查记录，杜绝发生人为事故。5分		
	3. 各岗位工作人员日常工作中及时关闭公共区域用水用电相关设备，避免灯常亮、水常流现象发生。3分		
	4. 严格管理、合理使用大功率耗能设备，控制能耗过快增长。3分		
	5. 定期检查消防水管、水带等消防器具，保证正常运行，按时年检办公区消防栓、灭火器等重要设备。4分		
注：以上服务工作接到有效投诉的，视情况严重性每次扣除 5--10 分。			
考核总分 100 分	综合得分：	考评结果：	
考评部门/人员		物业负责人	