

考核评定内容

考核维度	权重	考核项目及标准	评分细则	考核得分	扣分原因	备注
一、基础服务规范	20%	1. 服务流程与制度：建立咨询、报修、投诉、会议保障等标准化流程；	流程完整率低于98%每降1%扣1分			
		2. 人员配置与素养：按机关需求配齐项目经理、维修、保洁、安保、食堂人员等岗位，关键岗位（电工、厨师）持证上岗率100%；工作人员统一着装、佩戴工牌，服务文明规范，无推诿争执行为	岗位缺配1项扣2分；无证上岗1人扣3分；着装不规范1人次扣1分，服务投诉1次扣2分			
		3. 响应与办结时效：咨询类≤30分钟回复，报修类≤1小时响应，4小时完成（紧急报修≤20分钟响应，1小时完成）特殊情况不得超过24小时，投诉类≤12小时受理反馈；会议保障提前对接，筹备到位率100%	响应超时1次扣2分；会议保障出现疏漏1次扣3分			
二、设施设备维护	25%	1. 办公设施维护：电梯定期年检合格率100%，每月维保不少于2次，故障停运时间≤1.5小时；给排水、供电系统运行正常，无大面积停水停电，应急发电设备启动≤10分钟	电梯未年检或故障超时扣5分；停水停电1次扣3分，应急发电启动超时扣2分			
		2. 公共设施完好：公共照明（楼道、走廊、停车场）完好率≥98%，故障修复≤12小时；门窗、墙面、地面等公共区域无破损，维修及时率≥98%	照明完好率每降1%扣1分；公共区域破损未及时维修1处扣2分			

		3. 食堂设施管理：严格按照设备操作规程使用，严禁违规操作（如：灶具不离人、冰箱不超载、和面机不超时运行、不私拉电线），完成率 $\geq 100\%$ ；每日使用前进行简单检查（如电源、开关、仪表、有无泄漏、异味）检查率 100%	违规操作设施扣 1 分；未按要求检查扣 1 分			
		4. 专项设施管理：消防设施、洗车房，完好率 100%；监控覆盖关键区域（出入口、办公区走廊），完好率 $\geq 99\%$	消防设施损坏 1 处扣 3 分；监控无法使用 1 处扣 2 分			
三、环境管理	25%	1. 清洁卫生：办公区域（走廊、卫生间）每日清洁不少于 2 次，无垃圾、无污渍、无异味；食堂和厨房区域，需根据使用次数，每次使用前后至少清洁 1 次，所有接触食品的工用具、容器和餐具要先清洗、后消毒、再保洁，完成率 $\geq 98\%$ ；垃圾桶清运日清洁，垃圾中转站定期消毒	清洁不达标 1 处扣 1 分；清运不及时或未消毒扣 2 分			
		2. 绿化养护：机关园区绿化存活率 $\geq 95\%$ ，定期修剪（乔木每季度 1 次，灌木每月 1 次），无杂草、无大面积枯萎；病虫害及时防治，无蔓延	绿化枯萎 1 处扣 1 分；杂草丛生或病虫害蔓延扣 2 分			
		3. 特殊区域保洁：会议室、接待室使用后 30 分钟内清洁复位，桌椅、茶具洁净；公共卫生间每日消毒	会议室未及时复位扣 2 分；卫生间消毒不达标扣 1 分			

		≥2 次，无污垢、无异味				
四、安全保障	20%	1. 治安防范：24 小时门岗值守，陌生人员、车辆登记核实率 100%；办公区域定期巡逻	门岗未登记 1 次扣 2 分；巡逻次数不足 3 分			
		2. 应急管理：制定火灾、地震、突发公共事件等应急预案，每年演练不少于 2 次；电梯困人救援≤10 分钟，应急物资（照明、灭火器、急救箱）完好率 100%	未制定预案或未演练扣 5 分；救援超时扣 3 分；应急物资缺失 1 项扣 2 分			
		3. 保密安全：严格遵守机关保密规定，无信息泄露、文件丢失情况	发生泄密或文件丢失事件扣 10 分；			
五、合规与保障	10%	1. 合同履行：严格执行物业服务合同约定，无违约行为；各项服务符合《物业管理条例》及机关相关规定	违约 1 次扣 5 分；不符合规定 1 项扣 3 分			
		2. 临时保障：配合机关重大活动、检查调研等临时任务，保障到位率 100%；服从机关管理部门调度，响应及时	临时任务保障不力 1 次扣 3 分；不服从调度扣 2 分			
合计	100%	——	——			