

附件6

乌海市机关事务服务中心 物业服务监督考核管理制度

乌海市机关事务服务中心

2026年5月

乌海市机关事务服务中心 物业服务监督考核管理制度

第一章 总则

第一条 为健全行政事业单位物业服务监管体系，规范服务行为，提升保障效能，依据乌海市机关事务服务中心标准《乌海市行政事业单位物业统一监管和考核规范》（Q/WHJGSW WY02.1—2023），制定本制度。

第二条 本制度旨在通过标准化考核机制，强化物业服务公司履约责任，提升机关后勤服务保障水平，切实维护使用单位合法权益。

第三条 乌海市机关事务服务中心根据物业服务合同，除对保洁服务、工程服务、会议服务、秩序维护服务等物业服务合同项目进行重点监督外，还将物业服务公司制度建设、人员管理、施工管理、标识管理、保密管理、节能管理等影响服务质量的项目作为日常管理的重要内容，对物业服务公司进行日常监管、季度考核。

第四条 使用单位指定 1 名物业管理联络员，配合乌海市机关事务服务中心对物业服务公司的日常监管、物业协调以及考核等工作。

第五条 物业服务公司应严格按照合同履行物业服务，加强内部制度标准建设，物业服务公司每季度上报 1 次合同履行情况。

第六条 乌海市机关事务服务中心应加强绩效管理，依据季度考核评价结果，对考核评价不合格、服务单位投诉多的按照合同约定处

理。

第七条 本制度适用于乌海市机关事务服务中心监管范围内各物业服务公司的履约考评工作。

第二章 日常监督

第八条 乌海市机关事务服务中心

一、乌海市机关事务服务中心联合使用单位每月定期或不定期对各项目进行现场检查，检查方式包括日检记录、询问工作人员、征求服务单位干部职工的意见建议，并与季度（年终）考核结果和满意度调查结果，综合评价各物业项目的服务质量和诚信度。

二、乌海市机关事务服务中心应发挥沟通物业服务公司和使用单位桥梁作用，每季度考核前，组织座谈会，了解各单位需求及意见建议，及时向物业服务公司反馈。

三、在日常巡查中，如发现物业服务公司存在服务不到位等问题时，使用单位可以及时指出并向物业公司下达《整改通知书》（附录E），物业服务公司要立即分析原因并制定整改措施，在规定的期限内整改完毕，并及时向使用单位反馈。

四、乌海市机关事务服务中心应督促使用单位遵守管理规约，调节因物业使用、维护和服务与物业服务公司产生的纠纷。

第九条 物业服务公司

一、物业公司日常应依据《物业管理服务内容及要求》及本制度

考核指标进行服务。

二、每季度应当向乌海市机关事务服务中心上报主要服务工作计划及完成情况；根据工作计划，乌海市机关事务服务中心依据服务质量标准进行抽查。

三、物业服务公司应当履行对违反治安、规划、环保等违法违规行为的告知和劝阻职责，对不听劝阻的及时报告使用单位和相关行政主管部门。

四、物业服务公司每半年向服务单位公开征集对物业服务的意见建议。

五、应当在显著位置设置明晰准确的楼宇、场所和导向标识。

六、应当有安全警示、作业施工警示、温馨提示等标识牌，并且醒目齐全美观。

第三章 考核标准

第十条 考核要求

一、工程维修

按照乌海市机关事务服务中心内部标准《物业服务机构 物业维修服务基本准则》（Q/WHJGSW WY01.2-2023）规定执行。

二、保洁服务

按照乌海市机关事务服务中心内部标准《物业服务机构 保洁服务基本准则》（Q/WHJGSW WY01.1-2023）规定执行。

三、安保消防

按照乌海市机关事务服务中心内部标准《物业服务机构 安保消防服务基本准则》（Q/WHJGSW WY01.4-2023）规定执行。

四、会议服务

按照乌海市机关事务服务中心内部标准《物业服务机构 会议服务规范基本准则》（Q/WHJGSW WY01.3-2023）规定执行。

五、采购标准及专项服务

一、物业服务项目执行政府采购程序的，根据采购要求开展服务，投标承诺内容优于采购要求的，依据投标承诺开展服务。

二、根据各部门专项服务采购内容开展相关专项服务。

第十一条 考核方法

一、考核程序

考核工作流程包括制定考核方案、现场评价、编制评价报告、技术评审等。

二、指标权重

（一）各一级权重，根据物业使用单位需求确定，见附录 A：

（二）各二级指标分值和具体评价要求应符合附录 B。

三、计算方法

（一）主要有以下几种：

1、采用指标加权综合评分的方式，各指标加权综合评分总分为

100 分；

2、指标应对照附录 B 中具体条款，依据符合程度在 0 分和满分之间取值；

3、当某项考核要求不适用时，应将该项考核要求的分值平均分配给相同一级指标下其他评价要求。

4、服务单位提供服务属于附录 C 相关情形的，依据对应情形予以扣分。

5、服务单位提供服务属于附录 D 相关情形的，依据对应情形在考核综合得分计算后予以加分。

6、考核综合得分计算公式为：

$$Z = \sum_{i=1}^n P_i \dots\dots\dots (1)$$

式中：

Z——物业服务单位考核综合得分；

Pi——第 i 个指标的实际得分分值；

N——指标总数。

四、考核方式

使用单位按月对物业服务进行考核，根据使用单位相关服务内容打分，以规范、督促物业服务公司的服务质量，实施考核的单位应对考核内容进行分析，根据附录 A、附录 B 及附录 C 确定的评价指标及评分标准开展评价。

五、考核报告

考核报告内容包括但不限于：

- 实施评价的组织方式；
- 评价目的、范围及准则；
- 评价过程，主要包括组织安排、文件评审情况、现场评价情况、报告编制情况；
- 评价内容；
- 设备和有关标准的执行情况等；
- 评价识别的问题；
- 评价识别物业的主要创新做法、工作亮点等；
- 提出下一步工作计划或建议；
- 相关支持材料。

第十二条 各机关使用单位作为考核责任主体，负责按月对物业服务单位实施考评，乌海市机关事务服务中心履行监督管理职责。

第四章 结果运用

第十三条 考核结果和奖惩

一、考核分数 85 分以上（含 85 分）为合格，85 分以下为不合格。考核结果在每月 25 日前经分管领导签字并加盖单位公章后报乌海市机关事务服务中心。

二、乌海市机关事务服务中心将汇总使用单位考核分数，结合评价结果，全年累计 4 次不合格，下年度物业服务不予续签。

三、加强诚信管理，对有《内蒙古自治区物业管理条例》所列失信行为的，按照相关规定录入物业服务企业信用档案，纳入企业信用信息公示系统。

第十四条 综合得分达85 分及以上按约定支付全额物业服务费用。

第十五条 物业服务公司所服务单位出现低于 85 分的为不合格，计入服务档案。其中 75-85 分（不包含85 分）每次扣减物业费用 5000 元整；65-75 分（不包含 75 分）每次扣减物业费用 10000 元整；65 分以下视为物业服务重大事故，取消该场所服务资格。物业使用单位负责考核打分事宜，为防止纠纷，便于执行处罚，物业服务公司考核低于85 分时，使用单位需提供扣分项情况说明、佐证照片或视频等资料，随同考核表一同报送至乌海市机关事务服务中心。

第五章 附则

第十六条 本制度由乌海市机关事务服务中心负责解释。

第十七条 本制度附件包括：《各单位物业服务指标权重》、《物业服务考核指标》、《特殊考核指标内容》、《物业服务机构激励加分表》。

附录 A

(规范性)

各单位物业服务指标权重

物业服务类别 单位分类	消防中控	工程维修	设备运行	保安服务	保洁服务	会议服务	节能服务
文化馆、图书馆、黄河文化博物馆	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1
乌兰牧骑、剧场、地下室、人防工程及动力中心	/	/	/	0.4	0.4	/	0.2
档案史志馆	/	/	/	0.4	0.4	/	0.2

附 录 B
(规范性)
物业服务考核指标表

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
一	工程维修 (100分)	房屋维护与管理 (20分)	建立房屋维护方案，对办公楼（区）房屋结构、建筑部件、附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导使用单位正确使用房屋。	3分	
			每季度巡查1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。	2分	
			每季度检查 1 次外墙贴饰面和雨篷、空调室外机支撑构件等。	2分	
			每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃、楼梯、通风道等。	2分	
			每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。	2分	
			强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。	1分	
			每月巡查 1 次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。	2分	
			使用单位聘请专业检测单位进行检测，汛期每半月巡查 1 次、非汛期每季度巡查 1 次、每年检测 1 次防雷设施。	1分	
			每月检查 1 次雨、污水管井、化粪池等配套设施。	2分	
			及时完成日常维修，大中修项目应报告使用单位，使用单位按照规定对房屋进行维修管理。	3分	
		共用设施设备维护、维修与管理 (15分)	建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账。	5分	
			配置先进、安全、性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。	3分	
			根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向使用单位报告，并及时组织维修，做好记录。	5分	
			特种设备由专业机构进行维修养护，物业服务公司对其监督并进行日常管理。	2分	
一	工程维修 (100分)	供电及照明系统 (10分)	建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。	2分	

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
			建立 24 小时运行值班监控制度，发现问题及时处置，不能处置的应及时向使用单位报告。	3分	
			有重要和重大活动时，应提前对活动区域供电及照明系统进行检查、维修。	2分	
			定期检查、维护应急供电系统，保持设备完好，可随时应急启用。	3分	
		弱电系统 (10分)	建立弱电管理制度、设施设备操作规程，明确各类设施设备和岗位责任人及职责，确保设施设备运行正常。	2分	
			楼宇智能控制系统要专业技术人员维护保养，发现问题及时处理和报告，确保设备运行正常。	2分	
			视频监控系统定期维护保养，发现问题及时处理和报告，确保设备运行正常。	2分	
			会议设备专人维护保养，确保设备运行正常。	2分	
			做好消防、安防智能弱电系统设备的日常维护及一般故障的排除，确保设备运行正常。	2分	
		电梯系统 (20分)	应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，使用单位与维保单位签订维保合同，约定维保期限、权利义务。	4分	
			配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。	6分	
			在对电梯进行日常巡检时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。	2分	
			在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。	4分	
			电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案。	4分	
		空调通风系统 (10分)	建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。	2分	
			制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析。	5分	
			中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常。	1分	
			定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常。	1分	
			分体式空调应定期清洗，定期巡查室内挂机和室外压缩机支架是否稳固。	1分	
		给排水系统 (10分)	每年至少对二次供水设施进行 1 次全面清洗、消毒，并对水质进行检验并提供检验报告，及时发现和消除污染隐患，饮用水水质符合GB 5749的要求。	3分	
			每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。	2分	

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
一	工程维修 (100分)	给排水系统 (10分)	定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀。	3分	
			定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年雨季前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。	2分	
		消防设施 (5分)	消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的规定和要求。	5分	
二	保洁服务 (100分)	人员管理 (20分)	具有所负责保洁工作的基本知识，并经过专业岗位培训。	6分	
			熟知相关管理规定、业务规范和操作规程。	4分	
			保洁服务的区域、项目、服务内容、标准要求及频率应按规定执行，并应做好服务记录。	6分	
			服务人员应按操作规程的要求开展保洁作业，并应按其设施设备使用说明书上的要求做好相应的劳动安全防护。	2分	
			保洁作业时，应兼顾其他公共设施设备报修，发现其有故障的，应及时向管理人员汇报，协同管理人员跟进维修和反馈维修结果，并应做好维修现场的清洁。	2分	
		服务质量 (80分)	保洁产生的废物应按垃圾分类要求分别收集，应与与垃圾一起处理。	10分	
			入楼大厅、一层候梯厅地面洁净无水渍和污渍，信报箱保证无灰尘，每日随时擦试、清拖。	10分	
			大堂玻璃、候梯厅墙面每周清洁一次。	10分	
			楼道、楼梯地面、楼梯扶手、栏杆、窗台、防火门、消火栓、指示牌等共用设施没有灰尘，每日清拖、擦拭1次。	6分	
			电梯轿厢门、面板、轿厢地面保持洁净，无水渍和污渍，每日清拖、擦拭2次。	4分	
			电梯轿厢内装饰材料定期保养，保证光亮如新。	4分	
			天台、屋面、雨蓬、雨搭及内天井无杂物，每周巡查1次，每季度清理1次。	10分	
			楼外道路及庭院干净无杂物，每日循环保洁。	3分	
			配合相关部门进行有害生物预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。	8分	
			雨后对服务区域内主路、干路积水及时清扫。无成片积水，雨后天晴24小时内恢复道路清洁。	10分	
			有专人每日进行清洁质量检查，做好记录，巡检地点有明显巡检管理痕迹。	5分	
三	安保消防 (100分)	人员资质 (10分)	具有公安部颁发的保安员上岗证；无犯罪记录及其他不良记录；了解并掌握保安工作的法律依据和操作规范。	10分	

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
三	安保消防 (100分)	出入管理 (20分)	办公楼（区）主出入口应实行 24 小时值班制，若有多栋办公楼，可在每栋办公楼出入口设出入管理岗。工作人员应凭有效证件进入办公楼（区）。	5分	
			来访人员申请进入办公楼（区）时，接待服务人员应请其说明事由、受访单位和人员，查验其有效身份证件，使用办公固定电话与受访单位或人员联系，确认后办理登记手续。	5分	
			废品回收或商品推销人员不应进入办公楼（区），确需进入的，应进行验证、登记，联系相关部门征得同意后，由相关工作人员带入、送出。	2分	
			施工人员进入办公楼（区）时，办理施工许可手续后方可进入，相关部门跟踪监管。	2分	
			对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，应及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。	2分	
			当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。	2分	
			进入办公楼（区）的物品应符合国家卫生检疫标准和安全防范要求，并进行检查登记。	1分	
			大件物品出门应有相关部门签发的放行单，经查验后放行，并形成记录。	1分	
		车辆管理 (20分)	公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库、停车场，标示车辆行驶路线，对进出办公楼（区）的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。	5分	
			合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。	5分	
			车辆停放实行专人管理，保证车辆停放有序，不应随意占道或占位停放，避免堵塞或妨碍其他车辆通行。	5分	
			其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）应登记进入办公楼（区），按秩序员指定的位置进行停放。	3分	
			禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。	2分	
		值班监控 (20分)	监控中心环境应符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。	2分	
			监控中心应实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，实时做好相关记录。	8分	
			值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经使用单位批准。	1分	
			收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即到达现场确认；情况属实时，应立即启动应急预案，并填写相关记录；属于误报时，应及时复位，查明误报原因并填写相关记录。	8分	

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
			相关记录、监控录像等资料应保持完整，保存时间不少于 30 天。	1分	
三	安保消防 (100分)	应急管理 (10分)	组建应急突发事件处置队伍，由物业服务公司负责人、专兼职安全处置人员组成，服从使用单位统一管理和指挥，按应急预案要求实施应急处置。	3分	
			建立突发事件应急预案体系，指定专职（责）部门负责应急预案编制、评审与发布、宣传与培训、演练与改进等工作。	2分	
			定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。	5分	
		消防安全管理 (20分)	建立消防安全管理体系，包括消防安全操作规程、灭火和应急疏散预案等，确定消防安全责任人、消防安全管理人，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核。	3分	
			按照相关标准配备消防设施、器材，设置消防安全标志，定期测试、维护消防设施设备，发现设施设备故障时，应及时报修并做好记录，保证消防系统能正常使用。	3分	
			根据情况对易燃易爆品设专区管理，确定专人每日巡查，填写检查记录。	2分	
			在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患。	2分	
			每年组织不少于2 次消防演练，有演练图片及视频记录，可邀请职工代表参观消防监控室，观摩监控员操作设备，了解设备状态。	6分	
			严格管理疏散通道、安全出口、消防车通道，及时清理占用建筑或物品。	2分	
			建立消防档案，统一保管、备查。	2分	
四	会议服务 (100分)	会议保障 (40分)	应按照会议方案或服务合同要求，实行制度化管理，具有系统的工作机制和管理制度。	12分	
			对会议房屋及配套设施、设备及相关场地进行管理、维护。	10分	
			根据会议的需要配置相应的服务人员，为服务人员开展培训。	10分	
			有会议服务工作规程。	8分	
		服务质量 (60分)	发式简洁，面容清爽；女性可着淡妆，不可涂抹艳丽、显眼的指甲油，长发应束起，统一佩戴头花网。	5分	
			女士着装应统一，着裙装时，西裙应配长袜和工鞋，西裙长度于膝盖上3cm；着裤装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面。	5分	
			男士着装应统一，着西装时，西裤应烫直，折痕清晰，长及鞋面；衬衫领口应扣好，不应敞开；着长袖时，袖口应扣好，不应挽袖。	5分	

序号	评价项目	评价内容	标准要求	分值	得分
			佩戴工作牌，可佩戴深色手表，不应佩戴其他饰品。	5分	
			保持符合标准的仪态和坐姿，面部保持自然亲切的微笑，说普通话。	5分	
			会前对设施设备、会场布置、会场卫生进行检查，会场布置符合标准规范。	10分	
			会中提供引导、巡视、续水、咨询等服务。	15分	
			会后引导、检查遗失物品、回收可重复使用用品、清理设施设备、清扫会场等。	10分	
五	节能服务 (100分)	节能管理 (100分)	采购使用节能产品，优先使用节能、节水产品和服务。	10分	
			定期进行节能宣传、教育和培训，检查行为约束规定的执行情况。	20分	
			应在重点节能区域张贴节约标识。	10分	
			采用办公自动化，抵制过度包装和一次性用品。	15分	
			鼓励低碳的交通出行。	10分	
			鼓励办公区内禁止吸烟。	15分	
			设施垃圾分类标志明显，实施分类回收、运输、处置。	20分	

附 录 C
特 殊 考 核 指 标 内 容

考核内容	评价项目	评价内容	标准要求	扣分
采购需求考核及特殊情况	采购需求考核	服务标准降低	物业服务公司提供服务未达到招标文件采购标准及投标文件承诺标准的，每次扣1分并责令整改，整改3次未达标的该服务地点本年度考核不合格（执行标准详见本项目物业管理服务内容及要求、中标人投标文件）	
	特殊情况考核	人员缺岗补位到岗时间	人员缺岗补位到岗时间超过5日的，以每人超过的第一天扣1分，第二天扣2分，依次累加进行扣分。	
		维护不当	因设施维护不到位导致被住建等部门责令整改的，该服务地点本月考核扣减16分。	
		安防缺失	因安防缺失导致财物被盗的，该服务地点本月考核扣减16分。	
		公共区域管理	物业服务公司公共区域管理不善引发人身伤害的，该服务地点本月考核扣减16分。	
		重要资料管理	物业服务公司管理不当导致重要文件、台账、监控录像等资料遗失的，该服务地点本月考核扣减16分，并取消下一年度合同续签资格。	
		火灾	物业服务公司消防管理玩忽职守造成重大火灾的，视为重大事故，解除合同，所发生的费用不予支付。	
		会议服务	物业服务公司会议服务不合格影响重要政务活动开展的，该服务地点本月考核不合格。	
		延迟维护	物业服务公司设备维护延迟导致办公中断的，该服务地点本月考核不合格。	
		舆情危机	物业公司处置不当造成负面评价并引发舆情危机的，该服务地点本月考核扣减16分，并取消下一年度合同续签资格。	
		重大活动	物业服务公司因失误导致重大活动无法顺利进行的，视为重大事故，解除该服务地点合同，所发生的费用不予支付。	

附 录 D

物 业 服 务 机 构 激 励 加 分 表

序号	加分项目	加分条件	加分
1	重大活动保障	圆满完成服务保障市级及以上重要接待任务的物业服务公司，本月该服务地点考核加5分。	
2	节能降耗奖励	充分响应《党政机关厉行节约反对浪费条例》要求，物业服务公司通过合理管理手段使年度综合能耗同比上年度下降5%以上且未影响办公地点正常运行的，考核总分加5分。	
3	人身安全保障	在各类突发事件中，以出色服务成功避免人员受伤、死亡事件发生，该服务地点当月考核加5分。	
4	国有资产保障	在各类突发事件中，通过出色服务及时阻止事件恶化，成功挽回国有资产损失的，该服务地点当月考核加5分。	

例：如某单位服务在附录A《各单位物业服务指标权重》中指标权重为保洁服务0.4、保安服务0.3、工程维修0.3，依据附录B《物业服务考核指标表》考核保洁服务90分、保安服务80分、工程维修83分，且未发生附录C《特殊考核指标内容》及附录D《物业服务机构激励加分表》中情形，则该服务地点考核得分计算如下：

$90 \text{分} \times 0.4 + 80 \text{分} \times 0.3 + 83 \text{分} \times 0.3 = 84.9 \text{分}$ ，该服务地点当月服务不合格。

附 录 E
整 改 通 知 单

物业服务整改通知单	
物业公司名称：	
整改下达时间	整改期限：
整改内容	
整改完成情况	年 月 日
物业服务公司签字	
使用单位验收签章	