

# 呼和浩特市食品与医药卫生学校物业服务项目考核办法

## 项目服务考核细则

（一）中标方在合同执行期间，须认真履行职责，接受学校的监管，为确保服务良好、管理优质高效，特制定如下处罚细则：

1. 学校将定期对物业的人员配备情况进行检查，如发现配备的人员数量、年龄、工种等资质未达到要求，中标方需在 2 个工作日内完成整改，预期未完成整改的，按每人每天罚款 100 元处理。

2. 学校将不定期对物业公司的各项工作进行抽查，抽查中如有环境卫生不整洁、绿化不符合要求、维修响应超过规定时间等未达到工作标准和要求的情况，每项每次罚款 50 元。

（二）中标方在物业服务中，有如下行为的，学校有权按每项每次 200 元标准进行罚款。

1. 违反学校规章制度，导致学校声誉受损。

2. 不服从学校监管人员监管，和学校师生发生争执，情节严重、影响恶劣的行为。

3. 物业人员因工作失误或故意损坏学校公共设施设备或师生财产，并造成损失的应照价赔偿。

4. 对学校安排的临时性、突击性任务，拖沓推诿，不能及时完成的。

5. 物业人员拾到师生遗失物品未及时归还失主或上交到总务处、学生处，私自侵吞被查实者。

6. 工作中不按规定节水节电，造成水电严重浪费的行为。

7. 在工作中有扰乱学生学习秩序的行为，如在工作场所喧哗、嬉戏、打闹的行为。

（三）中标方在物业服务实施中，学校将对物业公司进行月考核检查。考核检查依据招标书“项目服务要求”、“项目服务内容及标准”进行考核评价，如不达标，学校将参照“项目服务考核细则规定”对物业公司进行处罚。

（四）以上罚款从物业季度服务费中扣除。

附件 1.

## 呼和浩特市食品与医药卫生学校物业服务项目考核办法

考核表满分 100 分，包括综合评分表、师生满意度和员工按时到岗率，其中考核评分表占 60 分(保洁占 30 分、维护维修 30 分)，员工满意度占 20 分，员工按时到岗率占 20 分。呼和浩特市食品与医药卫生学校（以下简称甲方）以月为周期对物业服务提供方（以下简称乙方）进行考核评分，并由甲方在次月上旬根据附件评分表向乙方提供本月考核得分。

月考核扣分累计达 20 分时：扣除五千至一万元，并约谈乙方负责人，限期整改完成到位；

月考核全项累计扣分达 30 分时：扣除一万至两万，并给予黄牌警告，限期一周整改；

月考核全项累计扣分达 40 分（含 40 分）时：认定乙方严重合同违约，上报财政部门处理。

### 附件 2

呼和浩特市食品与医药卫生学校物业服务综合考核评分表

| 考评时间： |        |                                                           |    |              |    |
|-------|--------|-----------------------------------------------------------|----|--------------|----|
| 考评人：  |        |                                                           |    |              |    |
| 类别    | 考核项目   | 考核内容                                                      | 分值 | 评分细则         | 得分 |
| 保洁    | 保洁服务管理 | 清洁用品按区域分类操作使用                                             | 30 | 未按要求扣 0.5 分  |    |
|       |        | 保证各处基本无蚊蝇、老鼠等。使用灭虫剂、鼠药等时一定要按规定使用，注意安全。按照规定时间做好消杀灭虫组织实施工作。 |    | 未按要求扣 0.6 分  |    |
|       |        | 绿植养护及更换，花卉生长规则、造型美观、无枯死，无虫害，花盆无异物。                        |    | 未按要求扣 0.7 分  |    |
|       |        | 校内垃圾每日清理清运，保证垃圾桶、箱、池净、地净，四周 2 米范围内净。                      |    | 未按要求扣 0.8 分  |    |
|       |        | 玻璃每年清擦 1-2 次。                                             |    | 未按要求扣 0.9 分  |    |
|       |        | 卫生间无异味，地面无杂物、                                             |    | 未按要求扣 0.10 分 |    |
|       |        |                                                           |    |              |    |

|      |        |                                                                                  |    |                                    |  |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------|--|
|      |        | 无水渍、垃圾桶内杂物无外溢。                                                                   |    |                                    |  |
|      |        | 上岗着装：统一着工作制服，干净整洁。                                                               |    | 没穿工作制服扣 1 分、<br>着装不规范扣 1 分         |  |
|      |        | 胸卡佩带：按要求正确佩带胸卡。                                                                  |    | 没有佩带胸卡扣 1 分                        |  |
|      |        | 仪容仪表：仪容仪表干净整洁。                                                                   |    | 仪容仪表不规范扣 1 分                       |  |
|      |        | 妆素要求：工装干净整洁，头发梳理整齐，化淡妆，统一配戴头花。                                                   |    | 未按要求扣 1 分                          |  |
|      |        | 设施维护：发现设施设备故障及时报修。                                                               |    | 因工作失误损坏工具设备扣 1 分                   |  |
|      |        | 服务态度：热情、周到、细致的服务态度，机房办公区服务作业时走路轻、说话轻，使用规范用语。                                     |    | 服务态度没有做到微笑、热情、周到、细致扣 1 分           |  |
|      |        | 清洁用品及耗品管理：建立完善耗品申领使用记录。                                                          |    | 不合理使用清洁用品耗品造成浪费扣 1 分               |  |
|      |        | 设备报修是否及时：设备报修期间及时做好现场处理（如：跑漏水维修或突发事件，及时做好应急措施等）。                                 |    | 未按要求扣 2 分                          |  |
|      |        | 巡检时间及记录：每天至少巡查 1 次所在清洁区域，做好清洁记录。                                                 |    | 未按要求扣 1 分                          |  |
|      |        | 当班及值班情况：严禁在工作区域内大声喧哗，不得串岗聊天，不得上班时间玩手机、听音乐、缺岗。                                    |    | 做与工作无关的事情扣 1 分                     |  |
| 维护维修 | 综合日常维护 | 门窗、玻璃、办公桌椅、书柜、沙发等；班级一体机、打印机、电子屏、办公电脑、网络设备、中心机房设备、玻璃门地簧等出现故障及时维修；定期进行维护巡查，保证正常使用。 | 30 | 不及时维修扣 0.25 分、<br>未按要求完成维修扣 0.25 分 |  |
|      |        | 电子屏、各楼层电视维护维修服务及挂表、更衣柜电池更换。                                                      |    | 不及时维修扣 0.25 分                      |  |
|      |        | 楼顶防雨设施检查情况：及时检查，做好现场处理。                                                          |    | 无检查记录及楼顶漏雨维修不及时 0.25 分             |  |
|      |        | 维修后场地整洁：按时完成                                                                     |    | 不及时清洁场地卫生扣                         |  |

|  |       |                                                  |  |                            |  |
|--|-------|--------------------------------------------------|--|----------------------------|--|
|  |       | 维修事宜，及时做好场地卫生清洁。                                 |  | 0.25 分                     |  |
|  |       | 自行车、电动车棚顶面维护维修                                   |  | 不按要求扣 0.25 分               |  |
|  |       | 维修记录：完善维修记录表填写（包括：维修时间、维修位置、维修材料等）               |  | 不按要求扣 0.25 分               |  |
|  |       | 耗材领用台账记录：耗材出入库台账完整，进出入库数量准确，无丢失，无涂改。             |  | 不按要求扣 0.25 分               |  |
|  | 给排水管理 | 电热开水器、水箱、热水器：定期对储备水箱水池、热水器定期维护维修，出现故障及时协助更换相应配件。 |  | 不按要求扣 0.25 分、无检查记录扣 0.25 分 |  |
|  |       | 净水器配件、过滤芯更换：净水器配件及时配合更换，过滤芯按实际使用情况，督促维保公司维修更换。   |  | 不按要求扣 0.25 分               |  |
|  |       | 供水管道：供水设备无跑、冒滴、漏水现象；供水管道无锈渍，水龙头无损坏。              |  | 无检查记录扣 0.25 分              |  |
|  |       | 排水管道：楼板、地面无积水现象；确保外露管道及设备无重大故障。                  |  | 无检查记录扣 0.25 分              |  |
|  |       | 检查井：各下水井口封闭严实、无杂物；维护巡查 1 次/月。                    |  | 未按要求扣 0.25 分               |  |
|  |       | 污水井：各下水井口封闭严实、无杂物；排污排水井主管道随时疏通并清掏清运。             |  | 未按要求扣 0.25 分、没有井盖扣 0.25 分  |  |
|  |       | 沟渠：沟渠、下水道损坏或堵塞的，应及时修复。                           |  | 污物堵塞造成污染扣 0.25 分           |  |
|  |       | 维修、清掏记录：按要求定期维修、清掏清运做好详细记录。                      |  | 无维修清掏记录扣 0.25 分            |  |
|  |       | 各类维修情况：报修所有内容需及时沟通落实，信息不得滞留。                     |  | 不及时扣 0.25 分                |  |
|  |       | 维修人员维修现场情况：进入机房及办公区维修作业时                         |  | 不按要求扣 0.25 分               |  |

|  |        |                                                                                                                                |  |                                            |  |
|--|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|--|
|  |        | 说话轻、操作轻。                                                                                                                       |  |                                            |  |
|  | 水泵房管理  | 泵房：泵房地面、墙壁、天花板、门窗、设备设施表面无积尘、无油渍、无锈浊、无污物，油漆完好，整洁光亮。电机外观整洁，接地线连接良好，电动机轴承无阻滞、无异常声响，电机风叶无碰壳现象。闸阀密封胶垫无漏水、无损坏。计划性临时停水做好服务用水、生活用水储备工作 |  | 卫生不合格扣 0.25 分、计划性临时停水未通知甲方并未做好储备用水扣 0.25 分 |  |
|  |        | 电机保养：保证各类仪表、电压正常，高峰用电时的电流数值，三项电流保持平衡，配电箱固定牢固，箱内器件完好，各闸具接头无松动，各类绝缘导线无老化、无烧焦，确保各区域照明设施设备使用性能完好。                                  |  | 无保养记录及零件缺失扣 0.25 分                         |  |
|  |        | 闸阀：每半年进行全面养护。较大故障排除不超过 3 个工作日。零修项目不超过 2 个小时。                                                                                   |  | 使用失灵，维修不及时，零件缺失扣 0.25 分                    |  |
|  | 消防设施管理 | 消防管线：设备巡查 1 次/月                                                                                                                |  | 无检查记录，器材缺失扣 0.25 分                         |  |
|  |        | 喷水龙头：设备巡查 1 次/月                                                                                                                |  | 无检查记录，器材缺失扣 0.25 分                         |  |
|  | 电力设施管理 | 仪表状况：设备检查 1 次/月，按要求完善检查记录表。                                                                                                    |  | 无检查记录扣 0.25 分                              |  |
|  |        | 配电箱维护：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                                                                                                      |  | 电线外露，无检查记录扣 0.25 分                         |  |
|  |        | 绝缘导线状况：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                                                                                                     |  | 无检查记录，导线老化扣 0.25 分                         |  |
|  | 电力设施管理 | 日常工作：日常巡查要认真细致，发现故障及时维修；遇突发临时停电做好应急措施保障工作。                                                                                     |  | 临时停电未及时通知客户扣 0.25 分、违反安全操作规程扣 0.25 分       |  |
|  |        | 电力维修情况：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                                                                                                     |  | 不及时扣 0.25 分                                |  |
|  |        | 维修后场地的整洁：按时完成维修事宜，及时做好场地卫生整洁。                                                                                                  |  | 不及时清洁场地卫生扣 0.25 分                          |  |

|  |          |                                          |  |                        |  |
|--|----------|------------------------------------------|--|------------------------|--|
|  | 水暖<br>管理 | 管道设施：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                 |  | 无检查记录扣 0.25 分          |  |
|  |          | 管口维护：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                 |  | 无检查记录扣 0.25 分          |  |
|  |          | 管口维护：设备检查 2 次/月，按时巡查并维护。                 |  | 无检查记录扣 0.25 分          |  |
|  |          | 维修记录：建立完善维修记录及耗品出入库台账记录。                 |  | 未按要求扣 0.25 分           |  |
|  |          | 水暖维修情况：供暖前后做好教学楼、宿舍楼、食堂等区域暖气管道及筏门的检查维护维修 |  | 不及时扣 0.25 分            |  |
|  | 绿化<br>维护 | 绿化维护依据植物生长特性按时浇水、施肥、防虫害。                 |  | 提醒一次后，第二次提醒扣 0.5 分依次类推 |  |
|  |          | 及时修剪草坪，松土等                               |  | 提醒一次后，第二次提醒扣 0.5 分依次类推 |  |
|  |          | 养护不到位导致苗木死亡的                             |  | 扣 3 分并按要求补种            |  |
|  |          | 发现需补栽未及时补栽的                              |  | 提醒一次后，第二次提醒扣 0.5 分依次类推 |  |

附件 3：  
满意度调查表

| 评分人      |          |                 |                                                                                                                                                                                              |    |    |              |
|----------|----------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--------------|
| 所在<br>部门 |          | 姓名              |                                                                                                                                                                                              | 日期 |    |              |
| 满意度调查表   |          |                 |                                                                                                                                                                                              |    |    |              |
| 序号       | 服务项<br>目 | 评价项目            |                                                                                                                                                                                              | 分值 | 评分 | 意 见 或 建<br>议 |
| 1        | 保洁       | 卫生<br>间、<br>开水间 | 1. 卫生间、开水间门干净无尘。<br>2. 地面无积水及可见垃圾。<br>3. 墙面及各隔间表面无水迹及灰尘。<br>4. 台面无水迹、皂迹、毛发等。<br>5. 镜面无水迹、指纹等。<br>6. 水龙头保持光亮无水迹。<br>7. 烘手机工作正常。<br>8. 厕位无尿迹、水迹，马桶内无黄迹。<br>9. 各处无蜘蛛网。<br>10. 各处垃圾桶不可超出容量的 2/3。 | 4  |    |              |

|             |      |        |                                                                                                                                   |    |  |  |
|-------------|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|
|             |      |        | 11. 保持卫生间、开水间无异味。<br>12. 提供给甲方的物品摆放整齐，清洁工具存放不暴露于业主视线内。                                                                            |    |  |  |
| 2           |      | 办公区    | 1. 地毯地面无浮尘、污迹，石材、地砖无灰尘、洁净光亮。<br>2. 各处办公家具洁净，无灰尘。<br>3. 玻璃、天花板各处无污迹、积灰，表面整洁。<br>4. 行政办公区卫生清洁、清理；                                   | 4  |  |  |
| 3           |      | 外围、垃圾房 | 1. 外围无可见垃圾、无落叶、无积水，各处灯具及配套设施无积灰、无蛛网；<br>2. 垃圾日产日清，无积水，无异味，无蚊蝇、老鼠等。                                                                | 2  |  |  |
| 4           | 维护维修 | 维修及时率  | 1. 急修在接到报修通知后维修人员应在 10 分钟内赶到现场；<br>2. 维修完成后清理现场，请甲方在维修单上签字；<br>3. 小故障维修应在 30 分钟内完成。<br>4. 一般故障 2小时内完成且不超过 8小时；<br>5. 较难故障不超过 3 天。 | 10 |  |  |
| 合计          |      |        |                                                                                                                                   | 20 |  |  |
| 目前需改进完善的方面： |      |        |                                                                                                                                   |    |  |  |

#### 员工按时到岗率

| 应到人数 | 实到人员 | 分值 | 得分 |
|------|------|----|----|
|      |      | 20 |    |
| 合计   |      | 20 |    |