

呼和浩特市智能技术应用学校物业服务考核表

考核周期：☐月度考核（_____年____月）

☐年度综合考核（_____年度）

考核单位：呼和浩特市智能技术应用学校总务科

被考核单位：

考核日期：_____年____月____日

考核依据：《呼和浩特市智能技术应用学校物业管理服务采购需求》《物业服务合同》

一、人员管理与合规性（15 分）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
1.1	人员配置合规性	按合同约定配齐项目经理、综合主管、保洁员、维修工、绿化工、垃圾清运员等全部岗位，人员数量不低于 27 人	4	每缺 1 岗扣 2 分，岗位人员资质不符合采购需求要求（如电工无特种设备证、项目经理无物业经理证）每 1 人扣 2 分，扣完为止		
1.2	人员背景与资质	所有人员完成背景审查，无违法犯罪记录；核心岗位人员持证上岗，全员完成岗前培训考核合格	3	发现 1 人无背景审查记录扣 1 分，1 人未持证上岗扣 1 分，扣完为止		
1.3	人员考勤与在岗情况	核心岗位 24 小时有人值守，日常工作时间全员在岗，无脱岗、串岗情况	3	日常检查发现 1 人脱岗 / 串岗扣 1 分，月度考勤缺岗 1 人次扣 1 分，扣完为止		
1.4	服务规范与礼仪	全员统一着装、佩戴工牌，言行文明规范，无噪音作业干扰教学秩序，不得擅自进入学生宿舍室内	3	发现 1 人未规范着装 / 佩戴工牌扣 0.5 分，1 次噪音作业干扰教学扣 1 分，擅自进入学生宿舍扣 2 分，扣完为止		
1.5	人员变动管理	核心岗位人员变动提前 15 个工作日书面告知校方，完成工作交接	2	核心岗位人员变动未提前告知扣 2 分，未完成交接扣 1 分		

二、保洁服务管理（30 分）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
2.1	楼内区域保洁	教学楼、办公楼、宿舍楼等所有楼内区域地面、墙面、门窗、扶手、卫生间、饮水间等清洁到位，无积尘、污渍、蛛网、异味；公共区域每季度不少于 1 次消毒，传染病高发期增加频次	10	发现 1 处清洁不到位扣 0.5 分，卫生间有异味 / 积水扣 1 分，未按要求消毒扣 2 分，扣完为止		

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
2.2	室外区域保洁	校园环路、运动场地、绿化带、垃圾收集点等公共区域清扫及时，无散落杂物、烟头、杂草、白色垃圾；垃圾箱每8日清理不少于 2 次、每日擦拭 1 次，满溢不超过 2 小时	8	发现 1 处杂物 / 垃圾未清理扣 0.5 分，垃圾箱满溢超 2 小时扣 1 分，绿化带内有白色垃圾扣 1 分，扣完为止		
2.3	垃圾清运管理	生活垃圾日产日清，密闭转运至指定场所，无沿途遗撒、二次污染；垃圾堆放6点周边无散落垃圾、无蚊虫滋生	6	垃圾未日产日清扣 2 分，发现遗撒 / 二次污染扣 2 分，垃圾点周边有垃圾 / 蚊虫扣 1 分，扣完为止		
2.4	专项保洁服务	会议服务、迎检活动保洁保障到位；节假日、寒暑假完成校园公共区域全面清4洁，学期放假后完成宿舍楼全面清扫	4	会议 / 迎检保洁保障不到位扣 2 分，未按要求完成节假日 / 假期专项清扫扣 2 分		
2.5	保洁耗材与工具	自备保洁器具、耗材、劳保用品，储备2充足，满足日常保洁需求	2	保洁工具 / 耗材储备不足扣 1 分，未按要求配备扣 1 分		

三、设施设备维修运维管理（30 分）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
3.1	维修响应时效	一般报修 30 分钟内响应、24 小时内修复；紧急报修 15 分钟内到场、立即处置，水电气急修 1 小时内修复；所有报修有登记、有记录、可追溯	8	1 次响应超时扣 1 分，1 次修复超时扣 1 分，无报修记录扣 0.5 分 / 次，扣完为止		
3.2	学生宿舍维修	宿舍门窗、水电、给排水、家具、公共热水器等设施维修及时，无跑冒滴漏、6设施破损情况	6	发现 1 处设施破损未及时维修扣 1 分，宿舍水电故障未及时处置扣 2 分，扣完为止		
3.3	教学办公区域维修	教室、办公室、公共走廊、消防通道等区域门窗、课桌椅、水电、墙面地面等5维修及时，不影响教学办公	5	发现 1 处设施破损未及时维修扣 1 分，维修干扰教学秩序扣 1 分，扣完为止		
3.4	校园公共系统维修	全校供排水管网、强弱电系统、公共照明、供暖系统、消防设施等日常巡检到6位，无故障隐患，无长明灯、长流水	6	未按要求巡检扣 2 分，发现 1 处安全隐患未及时处置扣 2 分，长明灯 / 长流水未及时整改扣 1 分，扣完为止		
3.5	室外设施维修	校园道路、围墙、护栏、运动场地、健身器材、宣传栏等设施维修及时，无破3损、无安全隐患	3	发现 1 处设施破损未及时维修扣 1 分，存在安全隐患未处置扣 2 分，扣完为止		
3.6	维修现场管理	维修现场做好安全防护，完工后及时清理现场，保持场地整洁	2	维修现场未做防护扣 1 分，完工后未清理现场扣 1 分		

四、应急管理与安全保障（10 分）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
4.1	应急值守管理	水、电、暖维修设置 24 小时专人值班，3值班电话保持畅通，节假日、夜间应急	3	值班电话无法接通扣 2 分，夜间 / 节假日无应急值守扣 3 分		

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
		服务不中断				
4.2	应急预案与处置	制定完善的停水、停电、漏水、恶劣天气等应急预案，应急处置及时、规范，无安全事故	4	未制定专项应急预案扣 2 分，应急处置不到位扣 2 分，发生安全事故扣 4 分		
4.3	安全管理规范	落实安全生产责任制，维修操作符合安全规范，无违规作业；配合学校完成安全全检查，及时整改安全隐患	3	发现 1 次违规作业扣 1 分，安全隐患未及时整改扣 2 分，扣完为止		

五、绿化养护与专项服务（5 分）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
5.1	绿化辅助养护	配合做好校园绿化带保洁，清理垃圾杂物，协助完成浇水、除草、修剪等简易养护工作	2	绿化带内有垃圾杂物扣 1 分，未按要求协助养护扣 1 分		
5.2	病媒生物防治	配合完成校园卫生消杀、除四害工作，无蚊虫、老鼠、蟑螂等病媒生物滋生	2	发现病媒生物滋生扣 1 分，未按要求开展消杀扣 1 分		
5.3	临时工作配合	无条件配合学校完成后勤保障、迎检、活动布置等临时性工作	1	不配合学校临时性工作扣 1 分		

六、年度综合绩效指标（仅年度考核填写，100 分制换算）

序号	考核项目	考核标准	分值	扣分标准	实得分	扣分说明
6.1	数量指标	全年工作人员在岗率≥98%；校内同类设施设备同时期故障率≤15%	20	在岗率每低 1% 扣 2 分，故障率每高 1% 扣 2 分，扣完为止		
6.2	质量指标	全年月度考核平均分数≥85 分，无连续两月考核低于 80 分	30	平均分数每低 1 分扣 2 分，出现连续两月低于 80 分扣 10 分，扣完为止		
6.3	时效指标	小型维修当日完成，中型维修不超过 3 日；公共区域集中清洁每日 2 次，垃圾箱满溢不超 2 小时	20	1 次维修超时扣 1 分，1 次清洁未达标扣 0.5 分，扣完为止		
6.4	成本指标	按合同约定承担用工、耗材、工具、管理税金等全部费用，无额外费用申请	10	未按约定承担费用扣 10 分		
6.5	满意度指标	全校师生物业服务满意度≥80%	20	满意度每低 1% 扣 2 分，扣完为止		

考核结果汇总

考核类型	总分	实得分	考核等级	对应处罚 / 整改要求
月度考核	100		☐ 优秀（≥95 分） ☐ 合格（80-94 分） ☐ 不合格（<80 分）	1. 考核低于 95 分，每分扣除 500 元季度物业费； 2. 不合格项需 3 个工作日内完成整改，逾期未整改加倍扣分；

考核类型	总分	实得分	考核等级	对应处罚 / 整改要求
				3. 同一问题重复出现，追加罚款并作为合同解除依据
年度考核	100		☐ 优秀（≥90 分） ☐ 合格（80-89 分） ☐ 不合格（<80 分）	1. 年度考核合格，按合同约定续签下一年度服务合同； 2. 年度考核不合格，不再续签服务合同，合同期满终止

考核签字确认

考核人签字：

日期：

被考核单位负责人签字：

日期

备注

1.本考核表严格按照《物业管理服务采购需求》及物业服务合同约定执行，考核结果与物业费用支付、合同续签直接挂钩；

2.考核过程中发现的人员违规行为（如监守自盗、骚扰师生、酒后上岗等），一经查实，直接扣除对应岗位当月工资并责令辞退相关人员；

3.被考核单位对考核结果有异议的，可在 2 个工作日内提交书面申诉材料，由校方复核后调整考核结果。