

看守所物业服务考核办法

第一章 总则

第一条 考核目的

为规范看守所物业服务行为，强化物业服务全过程监管，保障监管场所安全有序运行，提升物业服务质量与效率，维护监管工作正常秩序，结合看守所特殊管理要求，制定本办法。

第二条 考核适用范围

本办法适用于为看守所提供物业服务的企业（以下简称“物业服务企业”）及所有服务岗位人员，涵盖综合服务、设施设备维护、环境卫生、公共秩序、应急处置等全部物业服务事项。

第三条 考核原则

1. 安全优先原则：以保障监管安全为核心，所有考核指标围绕安全管理要求设定；
2. 公开公正原则：考核标准、流程、结果全程公开，确保考核过程客观公正；
3. 量化细化原则：考核指标量化计分，明确评分标准与扣分细则，避免模糊判定；
4. 动态监管原则：结合日常检查、定期考核与专项督查，实现常态化、动态化考核管理。

第二章 考核组织与周期

第四条 考核组织

成立考核小组，由看守所分管领导任组长，督侦中队、相关业务科室负责人为成员，负责考核工作的组织实施、指标解读、结果复核与异议处理。

第五条 考核周期

1. 日常考核：考核小组随机开展现场检查，每周不少于 2 次，记录服务质量情况；
2. 月度考核：每月末开展综合考核，汇总当月日常检查结果，形成月度考核得分；
3. 年度考核：每年 12 月底进行年度总评，结合 12 个月月度考核得分加权平均（权重占比 80%）与专项考核得分（权重占比 20%），确定年度考核结果。

第三章 考核指标与评分标准（总分 1000 分）

第一节 综合服务（200 分）

1. 基础管理（80 分）

- 物业服务企业需公示营业执照、服务事项、收费标准、应急流程、报修电话等信息，公示不完整扣 10 分；
- 服务人员统一着装、佩戴标识，未达标每人次扣 5 分；
- 建立完整的报修、维修、投诉处理台账，记录不规范每项扣 8 分；
- 服务人员通过政治审查，无犯罪记录，经查实未达标者，该项不得分。

2. 响应效率（70 分）

- 接到报修、投诉后 1 个工作日内回复，超时每次扣 15 分；
- 紧急事项（如设施故障影响监管）5 分钟内到达现场处置，未达标每次扣 20 分；
- 投诉处理完成后 3 个工作日内回访，回访率未达 100%，每缺 1 次扣 10 分。

3. 保密管理（50 分）

- 严格遵守看守所涉密管理规定，不泄露监管信息、在押人员信息等，发生信息泄露事件，该项不得分；

- 服务档案（含维修记录、人员信息等）分类存档、专人管理，档案丢失或违规查阅，每次扣 25 分。

第二节 设施设备维护（250 分）

1. 基础设施维护（80 分）

- 定期检查房屋本体、道路设施，及时修复破损部位，发现隐患未上报或未处置，每次扣 15 分；
- 上下水管道定期清掏疏通，避免堵塞漏水，出现堵塞漏水未及时处理，每次扣 20 分。

2. 专业设备维护（120 分）

- 供配电、空调、电梯等设备按计划维保，留存完整维保记录，未按计划维保每次扣 25 分；
- 消防设施（灭火器、消防栓、烟雾报警器等）定期检查，确保完好有效，消防通道畅通，设施失效或通道堵塞，每项扣 30 分；
- 安防系统、防雷系统 24 小时正常运行，出现故障未及时修复，每次扣 35 分。

3. 维护质量（50 分）

- 设备维修合格率达 100%，不合格每次扣 15 分；
- 建立设备故障应急处置预案，未制定预案或预案未演练，扣 25 分。

第三节 环境卫生服务（200 分）

1. 日常清洁（80 分）

- 监区公共区域、楼道、扶手、门窗等每日清洁，无污渍、杂物、积尘，未达标每处扣 10 分；
- 卫生间、垃圾收集点定时清洁，无异味、无垃圾堆积，未达标每次扣 15 分。

2. 垃圾分类与处理（60 分）

- 分类设置垃圾收集点，标识清晰，未分类投放扣 20 分；
- 生活垃圾日产日清，建筑垃圾定点暂存、定时清运，避免二次污染，未达标每次扣 25 分。

3. 消毒防疫（60 分）

- 按规定频次开展公共区域消毒、灭虫除害工作，留存记录，未消毒或无记录每次扣 20 分；
- 消毒用品规范存放、安全使用，违规存放使用扣 30 分。

第四节 公共秩序服务（200 分）

1. 出入管理（70 分）

- 熟悉看守所区域分布，严格核验进出人员、车辆信息，违规放行每次扣 30 分；
- 值班期间不脱岗、不从事与工作无关事务，违规每次扣 20 分。

2. 巡逻防控（80 分）

- 重点区域（监区周边、设备机房、消防通道等）每 12 小时巡逻 1 次，做好巡逻记录，漏巡或无记录每次扣 25 分；
- 发现安全隐患及时处置并上报，未处置、未上报每次扣 30 分。

3. 人员管理（50 分）

- 服务人员遵守看守所管理规定，不得进入限制区域，违规每次扣 25 分；
- 配合看守所开展安全检查，不拒绝、不阻挠，违规该项不得分。

第五节 应急处置与专项协助（150 分）

1. 应急响应（70 分）

- 接到突发事件（火灾、设备故障、突发疫情等）立即报告并配合处置，响应不

及时每次扣 30 分；

- 服务人员熟练掌握应急处置流程和技能，未达标每人次扣 15 分。

2. 专项协助（80 分）

- 配合看守所开展会务服务、食堂协助、物资搬运等专项工作，配合不力每次扣 20 分；

- 协助开展公安窗口服务、备勤保障等工作，服务态度不规范扣 15 分；

- 专项工作完成质量达标，未达标每次扣 25 分。

第四章 考核结果与应用

第六条 考核等级划分

根据总分确定考核等级：

- A 级（优秀）：900 分及以上；

- B 级（良好）：800-899 分；

- C 级（合格）：700-799 分；

- D 级（不合格）：699 分及以下。

第七条 结果应用

1. 费用结算：季度考核优秀，全额支付服务费用；合格按合同约定支付；不合格扣减 5%-20% 服务费用，整改不到位加倍扣减。

2. 合同续签：总评优秀且连续四季度考核 ≥ 90 分，可考虑优先续签合同；年度内出现 2 次及以上不合格，终止合同并列入黑名单。

3. 整改要求：服务方收到考核结果后 5 个工作日内，针对未达标项提交整改方案，考核小组跟踪验收，逾期未整改或整改不合格加重处理。

第八条 异议处理

物业服务企业对考核结果有异议的，可在收到结果后 5 个工作日内向考核小组提交书面异议申请及相关佐证材料，考核小组在 10 个工作日内完成复核并反馈结果。

第五章 附则

第九条 特殊情况处理

因不可抗力导致物业服务无法正常开展的，经考核小组核实，可酌情减免相关考核责任。