

附表二

**物业履约考核标准**

采购人成立验收小组，每月对照（物业履约考核标准）对中标人的绩效进行考核，考核最终结果为计算了扣分项之后的分值，本次考核最终结果的总分为100分：

- 1.考核得分95分（含）及以上为“优秀”，考核得分90分（含）及以上为“良好”，考核得分85（含）分为“合格”，考核得分85（不含）以下为“不合格”，得分60分（不含）以下为“严重不合格”。
- 2.考核“不合格”采购方将给予中标人书面警告，通知其限期整改。
- 3.考核“严重不合格”，采购方将给予中标人书面警告，通知其限期整改，如到期后整改仍未达到服务标准，按照合同相应条款处理。
- 4.考核为百分制，如供应商当月考核为85分（不含）以下，每扣1分，采购人将会扣罚供应商服务费用100元/分；如供应商当月考评为60分（不含）以下，则每低合格分1分，医院将会扣罚公司服务费用1000元/分；
- 5.由于供应商工作失误对采购人造成重大影响或损失的，采购人报请上级部门处理。
- 6.若供应商连续三个月考核低于 85 分（不含）或一年之内 3 次考核低于 60 分（不含），采购人报请上级部门处理。

| 序号 | 项目        | 总分   | 考核标准内容                                                             | 分值 | 评分 | 评分细则                      |
|----|-----------|------|--------------------------------------------------------------------|----|----|---------------------------|
| 1  | 人员制度、内部管理 | 12 分 | 1、实行持证上岗制度。                                                        | 4  |    | 凡有 1 人不符合，扣除 0.1 分，扣完为止   |
|    |           |      | 2、按双方约定的岗位数，配备各岗位工作人员，不能缺岗少人，未征得甲方同意不得更换团队成员。                      | 4  |    |                           |
|    |           |      | 3、有健全的财务会计制度，运作规范。                                                 | 2  |    | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
|    |           |      | 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。                                       | 2  |    |                           |
| 2  | 秩序维护服务    | 26 分 | 1、项目 24 小时有安保人员和值班电话。                                              | 3  |    | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
|    |           |      | 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。 | 3  |    |                           |
|    |           |      | 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。                                      | 2  |    |                           |

|   |      |      |                                                                                   |   |  |                           |
|---|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------------------------|
|   |      |      | 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。                      | 3 |  |                           |
|   |      |      | 5、对携带大宗物品外出的实行登记制度。                                                               | 3 |  |                           |
|   |      |      | 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。                                                       | 3 |  |                           |
|   |      |      | 7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。                                                        | 3 |  |                           |
|   |      |      | 8、安保人员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及救生知识。节假日前有安全检查。                    | 3 |  |                           |
| 3 | 保洁服务 | 21 分 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。             | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分 |
|   |      |      | 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消防栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 3 |  |                           |
|   |      |      | 3、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。                | 3 |  |                           |
|   |      |      | 4、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、等整洁程度。                                                      | 3 |  |                           |
|   |      |      | 5、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、                                | 3 |  |                           |

|   |      |      |                                                                                           |   |  |                           |
|---|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------------------------|
|   |      |      | 污垢。                                                                                       |   |  |                           |
|   |      |      | 6、垃圾、废弃物按分类要求收集,日产日清;垃圾桶(房)外侧表面清洁、内侧无残留物,无异味;定期开展消毒灭害活动,对窨井、明沟、垃圾桶(房)等喷洒药水。               | 3 |  |                           |
| 4 | 工程服务 | 22 分 | 1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。                                                  | 3 |  | 完全符合得满分,部分符合相应递减,不符合得 0 分 |
|   |      |      | 2、电气设备、照明完好率达到 100%,供电线路及后备电源、照明灯具、的检查和维修,发现损坏做好维修。                                       | 3 |  |                           |
|   |      |      | 3、配备专职人员上岗,正确操作各项电器设备,做好原始记录;定时检查巡视高低压配电系统,并抄录各种表计,发现设备出现异常和故障,应通知有关部门进行检修,并做好记录。         | 3 |  |                           |
|   |      |      | 4、给排水设备运行正常,设施完好,无跑冒滴漏;机房整洁无积尘、积水,无杂物。                                                    | 3 |  |                           |
|   |      |      | 5、锅炉设备、配电室设备完好,运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。                                                    | 3 |  |                           |
|   |      |      | 6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 30 分钟内到现场并排除故障,维修合格率为 100%,零返修。微笑服务、文明施工、安全操作,维修工作完成后做好现场清理工作。 | 3 |  |                           |
|   |      |      | 7、积极配合维保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置,并做好记录。                                               | 2 |  |                           |

|   |             |        |                                                                                     |   |  |                                                               |
|---|-------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---------------------------------------------------------------|
|   |             |        | 8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，定期报送采购人相关部门审定，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。 | 2 |  |                                                               |
| 5 | 绿化          | 10 分   | 1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。                                                           | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分                                     |
|   |             |        | 2、项目内植物种植的成活率达到 100%。病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。                                          | 3 |  |                                                               |
|   |             |        | 3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整，无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。                                                   | 3 |  |                                                               |
|   |             |        | 4、绿植长势良好，无残叶、杂草。                                                                    | 2 |  |                                                               |
| 6 | 投诉检查<br>整改项 | 9 分    | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。                                               | 3 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 0.2 分。<br>②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分。 |
|   |             |        | 2、检查整改有效落实。                                                                         | 3 |  |                                                               |
|   |             |        | 3、无其它违反甲方相关规定之事项。                                                                   | 3 |  |                                                               |
| 7 | 标准分         | 100 分  |                                                                                     |   |  |                                                               |
| 8 | 总得分         | 考核实际得分 |                                                                                     |   |  |                                                               |