

嘎鲁图镇物业服务项目考核细则评分记录表

考核周期：____年____月 考核对象：_____ 考核人：_____ 考核日期：____年____月____日

考核维度	考核子项	考核标准	评分方式	扣分项说明	考核频次	子项得分	备注
项目经理服务（10分）	在岗率	在岗率≥50%，满足现场统筹管理需求	达标得3分，未达标不得分	在岗率每低10%扣1分，扣完为止	月度		
	统筹管理	调度高效，物业服务各环节衔接顺畅，无管理疏漏	达标得3分，未达标不得分	出现1次管理疏漏扣1分，出现重大统筹失误扣3分	月度		
	配合响应	对采购人工作要求落实到位、反馈及时	达标得2分，未达标不得分	出现1次响应不及时/落实不到位扣1分	月度		
	通信畅通	24小时通信畅通，工作及应急信息秒接秒回，无失联、漏接	达标得2分，未达标不得分	出现1次失联/漏接扣2分，应急信息未及时响应扣2分	月度汇总		
保洁服务（15分）	作业时间执行	室内主作业避开办公时间，办公时段每小时巡视清理，17:30-18:30完成垃圾清理	达标得3分，未达标不得分	1次未按时间作业扣1分，垃圾未按时清理每次扣1分	月度		
	日常清洁	公共区域/办公室地面、桌面每日2次彻底清扫；卫生间每日消毒1次；垃圾桶上下午各清理1次，消耗品随时补充	达标得4分，未达标不得分	1项未按要求执行扣1分，消耗品缺失未及时补充每次扣0.5分	月度		
	定期清洁	按频次完成玻璃、花盆、楼梯扶手、除四害等工作（半年/季度/每月）	达标得3分，未达标不得分	1项未按频次执行扣1分，除四害未落实扣3分	季度/半年（按对应频次）		
	专项清洁	窗帘、办公家具、玻璃幕墙按要求清洗/保养，遵循保密作业规范	达标得3分，未达标不得分	1项未按要求执行扣1分，违反保密规范扣3分	半年（按对应频次）		

	清洁质量	室内外区域无污渍、无杂物、无积水/积雪，卫生间无异味，玻璃无污迹，垃圾分类清运无异味	达标得2分，未达标不得分	发现1处不合格点扣0.5分，积雪/积水未及时清理扣2分	月度		
安保服务（15分）	值守管理	机关大门24小时值守，办公时间主入口站岗，外来人员/车辆严格登记，杜绝闲杂人员进入	达标得3分，未达标不得分	脱岗/漏岗1次扣3分，未按规定登记每次扣1分，闲杂人员进入每次扣2分	月度汇总		
	车辆管理	车辆进出疏导、停放有序，每小时巡视停车场，道闸设施日常维护到位	达标得2分，未达标不得分	车辆乱停乱放1次扣0.5分，未按时巡视每次扣1分，设施故障未维护扣2分	月度汇总		
	安全巡查	24小时定时+不定时巡查，按路线记录，夜间12点后对无人楼层断电	达标得3分，未达标不得分	未按规定巡查1次扣1分，无巡查记录每次扣1分，未按时断电每次扣1分	月度汇总		
	消防管理	每月消防检查、设施巡视，每年至少2次消防培训演练，报警后1分钟辨别、3分钟到场	达标得3分，未达标不得分	未按频次检查/演练每次扣2分，消防设施故障未整改扣3分，应急响应超时扣3分	月度/年度（按对应频次）		
	应急处置	制定应急预案，每半年至少1次演练，突发情况按“先疏散后处理”原则处置	达标得2分，未达标不得分	未开展演练扣2分，突发情况处置不当扣2分	半年/突发情况后		
	服务标准	着装整齐、语言文明，登记信息完整，管区内秩序良好，无重大安全事故	达标得2分，未达标不得分	人员形象不达标每次扣0.5分，出现重大安全责任事故本项不得分	月度		
会议服务（10分）	会前准备	30分钟内响应通知，提前1小时布置会场、调试设备，提前15分钟立岗等候	达标得3分，未达标不得分	响应超时/准备不充分每次扣1分，设备故障未调试扣3分	月度		
	会中服务	全程在岗，每15分钟续水1次，服务安静不干扰会议，及时提供茶水/文件传送	达标得3分，未达标不得分	擅离岗位扣3分，续水不及时每次扣1分，干扰会议扣2分	月度		

	会后整理	立即清理会场，用品回库、杯具消毒，会场恢复待用状态，补充耗材	达标得2分，未达标不得分	未及时清理扣1分，杯具未消毒扣2分，耗材未补充扣0.5分	月度		
	服务质量	会场布置规范，卫生达标，设备正常，服务热情无投诉，重大活动无偿协助	达标得2分，未达标不得分	布置不规范扣1分，出现有效投诉每次扣2分，重大活动未配合扣2分	月度		
设施设备运行维护服务 (15分)	基础管理	设备档案齐全可追溯，制定管理制度/年度计划，配备维修工具/备用部件	达标得2分，未达标不得分	档案缺失1项扣0.5分，无制度/计划扣2分，工具缺失扣1分	月度		
	日常维护	按频次检查水泵、电气、管道等设备，做好防冻保护，公共照明完好，及时处置排水/化粪池问题	达标得3分，未达标不得分	1项未按频次检查扣1分，照明损坏未修复每次扣0.5分，防冻保护未落实扣3分	月度/季度/年度 (按对应频次)		
	专项维护	二次供水水箱每年清洗≥2次并取得水质报告，高压电气/电梯/消防设施按规范维保年检	达标得3分，未达标不得分	1项未按要求执行扣3分，无合格报告扣3分	年度/按维保频次		
	故障处置	24小时报修热线，10分钟内到场，一般维修不过夜，重大故障及时上报，零故障维修合格率100%	达标得4分，未达标不得分	到场超时每次扣1分，一般维修过夜每次扣2分，重大故障未上报扣4分，维修不合格每次扣1分	月度		
	运行标准	设备运行稳定无跑冒滴漏，照明/开关线路完好率100%，消防/给排水系统正常，节能降耗到位	达标得3分，未达标不得分	发现1处设备异常扣1分，完好率未达100%扣3分，节能措施未落实扣1分	月度		
	运营管理	按纯服务模式执行，厨房设备日常维护，食材自行采购且质量合格，费用据实结算	达标得2分，未达标不得分	设备未维护扣1分，食材质量不合格扣2分，费用结算不规范扣1分	月度		
	制度与卫生	制度上墙并执行，各区域卫生责任到人，餐厨具消毒规范，餐厅/厨房每日/每周消毒到位	达标得4分，未达标不得分	制度未执行扣2分，卫生不合格1处扣0.5分，餐厨具未规范消毒每次扣1分	月度		

餐饮服务（15分）	食材管理	杜绝过期/变质食材，生熟荤素分开储存，仓库温湿度达标、防护到位	达标得3分，未达标不得分	发现过期/变质食材扣3分，储存不规范每次扣1分，仓库防护不到位扣1分	月度		
	人员管理	服务人员着装整洁、持有效健康证，不在工作区域吸烟，定期参加卫生培训	达标得2分，未达标不得分	人员违规每次扣0.5分，无有效健康证每人扣2分	月度		
	食品安全与质量	无食物中毒/重大卫生事故，菜品新鲜营养、供餐及时，就餐满意率 $\geq 80\%$	达标得3分，未达标不得分	出现安全事故本项不得分，菜品问题每次扣1分，满意率每低10%扣1分	月度/季度		
	投诉处理	投诉处理率100%，接到投诉及时回应整改	达标得1分，未达标不得分	1次未处理投诉扣1分，整改不及时扣0.5分	月度		
其他专项服务（10分）	绿化养护	按要求浇水/施肥/修剪/除虫，清理枯枝落叶，防寒抗旱，绿化设施及时报修	达标得2分，未达标不得分	绿化植物生长不良1处扣0.5分，设施损坏未报修每次扣1分	月度		
	钥匙管理	统一存放、规范领用归还，按规定开启房门，严禁擅自进入领导房间，丢失损坏及时上报	达标得2分，未达标不得分	领用未登记每次扣1分，擅自开房门/进入领导房间扣2分，丢失未上报扣2分	月度		
	档案管理	物业信息档案齐全归档，遵守保密要求，合同结束后交还全部档案	达标得2分，未达标不得分	档案缺失1项扣0.5分，违反保密规范扣2分	季度/合同履行结束后		
	保密及思政教育	签订保密协议，每季度至少1次培训，新员工培训审查合格后上岗	达标得2分，未达标不得分	未签订协议每人扣1分，未按频次培训扣2分，新员工未审查上岗扣2分	季度/新员工上岗后		
	应急保障	排查隐患建台账，制定应急预案配物资，配合重大活动后勤保障	达标得2分，未达标不得分	隐患未排查扣1分，无应急物资扣2分，重大活动保障不到位扣2分	月度/重大活动后		
	岗前培训	所有上岗人员参加岗前培训，内容全覆盖，考核合格上岗，培训记录留存	达标得3分，未达标不得分	未参加培训上岗每人扣3分，无培训记录每次扣1分			

培训管理（10分）	在岗培训	每季度至少1次全员培训，专业岗位按规定继续教育，证书有效	达标得4分，未达标不得分	未按频次开展全员培训扣4分，专业岗位证书失效每人扣2分	季度		
	培训管理	制定年度培训方案，考核结果与绩效挂钩，所有培训资料归档可查	达标得3分，未达标不得分	无年度方案扣3分，考核未与绩效挂钩扣1分，资料未归档每次扣1分	年度/季度		
考核评级说明	——	1.总分100分，优秀（90分及以上）、合格（80—89分）、不合格（80分以下）；2.出现重大安全责任事故、食物中毒事故、重大保密违规事件，直接判定不合格并追究相关法律责任；3.考核结果作为费用结算、续约评价依据，不合格项需限期整改，整改后仍不合规，需缴纳罚款500元—5000元。	——	——	——		