

鄂尔多斯达拉特经济开发区管理委员会

办公区物业及职工餐厅服务项目考核评分表

	分 项	序号	评估标准	发 现 问 题	扣 分	实 际 得 分
一、日常巡查（10 分）						
二、月满意度（10 分）						
三、服务达标（10 分）						
四、月度考评（70 分）						
1、合计分值：3 分			每项 0.5 分/次，扣完为止			
基 础 管 理	规 范 服 务	1	员工需统一着装，佩戴清晰可识别的工作牌，站姿岗姿标准规范，做到文明服务、言行举止合规得体。			
		2	物业管理人员必须持有国家认可的相关资格证书。			
		3	各专业岗位操作人员须具备国家认可的职业资格上岗证。			
		4	物业管理项目应制定明确的作业标准书，包含各项管理制度、工作流程等，相关员工需熟练掌握并严格执行。			
		5	房屋及共用设施设备档案资料齐全，分类整理成册，管理规范，便于查阅使用。			
		6	合同履行期间，若需更换现场工作人员，必须事先取得采购人书面同意。			
2、合计分值：3 分			每项 0.3 分/次，扣完为止			
		7	物业服务中心负责受理业主及物业使用人的报修、建议、咨询、疑问、投诉等各类信息，做好收集、反馈与及时处理，建立回访制度并留存相关记录。			
		8	物业办公区域及设备用房环境整洁、摆放有序。			
		9	客户投诉记录填写规范、清晰，档案资料完整并存档管理。			
		10	服务人员遇客户时，主动礼貌问候。			
		11	物业公司向客户发布的通知、函件语言规范、格式统一，并注明有效期限。			
		12	公共区域告示张贴规范，明确张贴时间及相关要求，无乱贴现象。			
	其 他 管 理	13	建立客户档案资料保密管理制度。			
		14	客服部建立真实、完整的客户档案，并持续补充、完善与更新。			
		15	客户钥匙实行严格登记管理。			
		16	采购人交办事项存在落实不到位、反馈不及时的问题。			
3、合计分值：20.7 分			每项 0.3 分/次，扣完为止。			
共 用 设 施 设 备 管 理	管 理 服 务 要 求	17	制定并落实设施设备年度、月度保养计划。			
		18	设施设备巡检、设备运行日志、值班工作记录等资料完整，并有责任人签字。			
		19	设备房保持整洁、通风，无跑冒滴漏及鼠害问题。			
		20	对易危及人身安全的设施设备，设置明显警示标识及防护措施。			
		21	设备机房按要求配备挡鼠板等安全防护设施。			
		22	专业技术及维修人员严格遵守操作规程与保养规范。			
		23	接到客户报修后，维修人员须在 30 分钟内抵达现场。			

		24	预约报修按双方约定时间到场，报修、维修及回访记录完整。			
		25	制定设施设备安全操作规程，操作人员熟悉并严格执行。			
		26	共用设施设备运行、使用及维护按规定记录，无安全隐患。			
		27	公共建筑区域日常维护状况良好，检修及保养记录齐全。			
		28	建立共用设施设备档案及设备台账。			
		29	设施设备运行、检查、维修、保养等记录完整规范。			
		30	建立设备清单并统一编号，清单内容与实际情况一致。			
		31	设备档案资料清单内容与实际情况相符。			
		32	各类设备档案资料装订规范、标识清晰。			
		33	设备档案、图纸分类存放、摆放整齐、标识清楚、便于查阅。			
		34	无人值守设备机房建立设备巡视签到表。			
		35	制定公共设施设备日常巡检路线图，并在工程部办公室及重点机房悬挂，工作人员熟悉巡检路线及内容。			
	供 电 管 理	36	建立高压变电系统安全操作规程，操作人员熟悉并严格执行。			
		37	高压变电室岗位责任制、巡回检查制度健全并上墙公示，摆放整齐。			
		38	高压变电室制定设备故障应急处置流程并上墙公示。			
		39	高压变电室制定防火制度，配备相应消防器材。			
		40	高压变电室各类高压工具摆放整齐、标识清晰。			
		41	高低压配电室门口安装挡鼠板，高度不低于 60 厘米。			
		42	低压配电室岗位责任制、巡回检查制度健全并上墙公示，摆放整齐。			
		43	低压配电室交接班记录清晰完整。			
		44	低压配电室制定防火制度，配备相应消防器材。			
		45	低压配电室设备运行正常，操作人员持证上岗。			
		46	低压配电室各类工具摆放整齐、标识清晰。			
	消 防 管 理	47	建立消防系统设备安全操作规程，操作人员熟悉并严格执行。			
		48	消火栓等设施维护完好，无锈蚀、无漏水。			
		49	消火栓箱玻璃完好无破损，如有破损及时制定维修计划。			
		50	消火栓按月度检查，并留存最新检查记录。			
	给 排 水 管 理	51	室外水泵结合器漆面完好、标识清晰，无锈蚀、无漏水。			
		52	水泵房运行管理制度健全并上墙公示，摆放整齐、美观。			
		53	水泵房排水设施畅通，地沟算子无锈蚀，防腐漆面完好。			
		54	持有卫生防疫部门出具的有效水质化验合格证明。			
	电 梯 管 理	55	电梯运行正常，监督维保单位按合同定期检修保养，记录完整。			
		56	电梯机房整洁无杂物，机柜、曳引机无积尘、无油污。			
		57	电梯机房盘车工具摆放或悬挂整齐，标识清晰。			
		58	电梯按规定时间运行，安全装置齐全，无安全事故，轿厢、井道清洁。			
		59	制定电梯故障应急处置方案。			
		60	轿厢内与消防中心、机房的对讲功能正常有效。			

	公共 设施 管理	61	电梯机房通风、照明、门窗及锁具完好无损。			
		62	公共区域墙面、天花、地面无裂缝、无损伤。			
		63	天花涂层无起皮、脱落，检查口无脏污手印。			
		64	楼梯踏步、扶手无损坏，楼梯间墙面及天花涂层无起皮、空鼓、明显裂缝。			
		65	屋面落水口畅通，无杂物堵塞。			
		66	屋面避雷带连接牢固，无脱焊、松动现象。			
		67	园区内木质设施制定保养方案，破损及时修复，做好防腐处理。			
	设备 房 管理	68	设备间、操作间配备设备检修警示标识牌。			
		69	各设备机房设置“严禁烟火”警示标识。			
		70	设备房低位进线管道封堵到位，防止雨水倒灌。			
		71	设备房定期投放灭鼠药物。			
	其他 管理	72	设备维修工具完好无损。			
		73	高空作业采取安全防护措施，人字梯、关节梯等工具完好可用。			
		74	作业现场做好安全防护，危险源规范管控，乙炔瓶、氧气瓶分开存放，间距不小于 5 米。			
		75	员工年度培训计划包含安全生产相关内容。			
		76	各专业员工熟悉本部门各类应急处置流程。			
		77	部门配备应急抢险工具及物资。			
		78	设备年度、月度保养计划按要求落实，每月维护保养记录详细完整。			
		79	对项目服务商及承包商进行管理，留存完整保养记录。			
		80	制定明确的节能工作方案与计划。			
		81	建立能源消耗统计记录及能耗分析报告。			
		82	工程负责人留存每次质量自查记录及公司工程管理质量评定记录。			
		83	计量器具按规定定期检测。			
		84	制定停水、停电、停梯、跑水等突发事件应急预案。			
		85	采购人交办事项存在落实不到位、反馈不及时的问题。			
4、合计分值：10.8 分			每项 0.3 分/次，扣完为止。			
公共 秩序 服务	管 理 制 度	86	已建立安全管理作业标准书。			
		87	需建立秩序维护员军事及业务培训制度。			
		88	秩序维护员每月对安全管理工作进行评估，持续改进提升。			
		89	需建立后场区域内务管理制度。			
	安 全 员 服 务	90	秩序维护员着装统一、整齐规范。			
		91	坚持文明服务、礼貌待人，执勤人员在 3 米范围内主动向客户问好。			
		92	遇到领导及外来参观、访问人员，应起立、敬礼或主动问好。			
		93	严格坚守岗位，不脱岗、不做与工作无关的事情。			
		94	秩序维护员执勤期间姿态端正，不倚靠、不蹲坐。			
		95	交接班时做好执勤物品交接与验收，记录清晰、规范、统一。			
96		客户有需求时，巡逻人员主动提供力所能及的帮助与服务。				
97	主动制止各类违规行为，纠正前先行敬礼或问好。					

		98	秩序维护员熟悉责任区域内客户基本情况。			
		99	对重点区域、重点部位制定巡视计划及巡视路线图。			
		100	安全监控设施实行 24 小时实时监控。			
		101	夜间对服务范围内重点部位、道路至少进行一次安全检查与巡逻,做到有计划、有记录。			
		102	按时对建筑公共区域、机要重地、外围及停车场进行巡逻,已制定巡逻路线。			
		103	建立 24 小时值班制度,设立并确保服务电话畅通。			
	监 控 管 理	104	监控中心人员熟悉各监控点位、控制区域及秩序员布岗情况,遇特殊情况及时记录。			
		105	监控中心值班人员熟练操作消防控制柜。			
		106	密切关注监控画面动态,按规定切换画面。			
		107	发现异常情况立即通知就近秩序维护员,并做好相关记录。			
		108	监控影像资料至少保存一周。			
		109	监控中心实行封闭管理,严禁无关人员进入。			
	消 防 服 务	110	秩序维护员掌握消防知识,熟练操作各类消防器材。			
		111	消防设备设施保持整洁、完好有效。			
		112	消防设施(消防箱、消火栓、灭火器等)每月定期巡查,并做好记录。			
		113	消防值班人员熟悉消防设备、器材操作方法。			
		114	消防值班人员熟悉火灾及疑似火情处置流程。			
		115	已建立义务消防队。			
		116	针对火灾等突发事件制定清晰、明确的应急处置流程。			
		117	定期组织消防演练,每年不少于 2 次。			
	其 他 管 理	118	大风、降雨天气时,及时检查并关闭建筑公共区域窗户。			
		119	各类井盖确保完好盖严,如有缺失、损坏需设置明显安全警示标识。			
		120	秩序维护员执勤装备(对讲机、橡胶棒、反光衣、手电等)配置齐全、运行正常。			
		121	采购人交办的事项存在落实不到位、反馈不及时的问题。			
5、合计分值:9.3 分			每项 0.3 分/次,扣完为止。			
环 境 卫 生 管 理	管 理 要 求	122	制定并完善环境卫生管理作业标准书。			
		123	建立健全消杀工作管理制度。			
		124	规范设置垃圾收集站(点),站内保持卫生整洁、无异味、无污水积存。			
		125	建立完善的保洁制度,实行卫生清洁责任制,明确人员分工与责任区域。			
		126	生活垃圾做到日产日清,定期对垃圾收集站(点)及垃圾桶、箱进行消毒处理。			
		127	空置房屋每月至少清洁一次,并做好相关清洁记录。			
		128	雨天及时对园区内道路积水进行清扫、排涝。			
	消 杀 服 务	129	定期开展卫生消毒与病媒生物灭杀工作,严禁使用国家明令禁止的清洁及消杀药剂。			
		130	开展消杀作业前,提前 48 小时告知客户消杀目的、具体时间、药剂名称、药剂状态、有效时长及注意事项。			

		131	严格按照规定时间喷洒、投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂，作业现场设置明显警示标识。			
公共区域和公共设施保洁		132	公共区域地面干净整洁，无污渍、无水痕、无纸屑。			
		133	公共区域玻璃洁净，无污渍、无水珠、无手印。			
		134	公共墙面保持清洁，无污渍、无手印。			
		135	各类公共标识标牌无积尘。			
		136	公共卫生间落实定时巡查制度，巡查签字记录完整。			
		137	公共卫生洁具清洁干净，无水渍、无异味。			
		138	公共区域金属设施光亮整洁，无浮尘、无水渍、无锈斑。			
		139	电梯厅地面无污渍、水痕、纸屑、尘土、毛发，清洁光亮；四壁无手印。			
		140	室内公共区域天花板清洁，无蛛网。			
		141	公共区域连廊、垃圾桶、防火门等保持整洁。			
		142	景观灯、楼梯、扶手无明显灰尘、损坏及污渍，保持本色。			
		143	公共区域地面、道路、草坪等整洁，无废纸、烟头、塑料袋等垃圾。			
		144	屋面定期清洁、检查，无堵塞、无污染。			
		145	园区内道路等公共场地无纸屑、烟头等废弃物。			
	卫生间管理		146	卫生间洗面盆、台面板、镜子、手纸架、隔板、门及门锁完好无损。		
		147	卫生间坐便器、小便器发生堵塞后，须在 30 分钟内组织疏通。			
		148	卫生间地漏畅通，排风扇运行正常、无噪音。			
		149	卫生间冲水阀、面盆水龙头无跑、冒、滴、漏现象。			
		150	卫生间空气清新，无异味。			
		151	卫生间配备卫生纸、洗手液、擦手纸，并及时补充更换。			
		152	采购人交办的事项存在落实不到位、反馈不及时的问题。			
6、合计分值：2.7 分			每项 0.3 分/次，扣完为止。			
绿化服务标准		153	绿植长势良好，无杂草、无杂物，养护质量达到二级及以上标准。			
		154	室内管理区域内的花盆、绿植保持干净，无灰尘、无污渍。			
		155	草坪需及时修剪，修剪后保留高度为 4－5 厘米。			
		156	乔木、花树在花期结束后及时修剪；越冬前进行全面修剪，发现枯枝立即清理。			
		157	绿篱需保持常年整齐，新芽高出平齐线 3 厘米时应及时整体修剪。			
		158	在管理服务范围内对植物喷洒农药、除虫剂时，现场需设置明显警示标识。			
		159	雨季做好排水，确保树木、草坪不积水受淹，必要时开挖排水沟。			
		160	摆花按季节及时更换；出现枯枝枯叶及时清理，花卉凋谢后 3 日内完成更换。			
		161	· 采购人交办的事项存在落实不到位、反馈不及时的问题。			
7、合计分值：7.8 分			每项 0.3 分/次，扣完为止。			
餐饮服务与卫生	食	162	营业执照、从业人员健康证均在有效期内，并按要求公示。			
	品	163	服务人员着装规范，工服、工帽穿戴整齐；不留长指甲，不佩戴首饰，按规定洗手消毒。			
	安全	164	后厨地面、操作台、墙面保持清洁，无油污、无积水；排水沟畅通无残渣；灭蝇灯、消毒柜运行正常。			
	卫	165	生熟案板、刀具分开使用；食材离地、离墙规范存放；冷藏、冷冻设备温度符			

生 管 理		符合要求（冷藏<5℃，冷冻<-18℃）。				
	166	对当日入库食材进行抽查，核对进货票据及农残检测报告是否齐全。				
	167	厨房环境卫生干净、整洁、有序。				
	168	餐厅区域卫生干净整洁，环境良好。				
	169	餐具按规定定期进行消毒处理。				
	170	餐具、炊具做到及时清洗，不积压、不过夜。				
	171	垃圾桶加盖并套有垃圾袋，厨余垃圾日产日清，无堆积、无异味。				
	菜 品 质 量	172	随机抽查热菜出品温度，确保不低于 65℃。			
		173	检查菜品质量，无头发、塑料、虫类等非食用杂质。			
		174	当日菜单公示清晰，菜品价格与实际收费一致，无乱收费情况。			
		175	菜品无变色、无变味变质；不符合冷藏保存要求的隔夜菜品禁止销售。			
		176	菜品品类丰富，色、香、味、形达标。			
		177	菜品营养搭配科学合理。			
		178	适时推出新菜品，丰富菜品选择。			
		179	每餐菜品按规定进行留样管理。			
	服 务 规 范	180	工作人员按规定佩戴工牌，仪容仪表整洁得体，统一使用普通话及礼貌用语。			
		181	餐桌、餐椅无油渍、无食物残渣；地面保持干净整洁，用餐桌面及时清理。			
		182	就餐排队秩序良好，无插队、争执等现象；就餐高峰期安排专人现场引导。			
		183	现场服务耐心周到，不推诿、不怠慢顾客，遇到投诉可当场安抚并妥善处理。			
		184	收银设备、空调、照明、电梯等设施运行正常，无故障停机情况。			
		185	餐具、纸巾、酱料等物资配备充足，无因缺货影响正常供餐。			
		186	当日顾客投诉情况及时登记，做到处理有记录、整改有闭环。			
		187	随机对 3-5 名员工进行访谈，开展当日就餐满意度评价打分。			
8、合计分值：10.5 分		每项 0.25 分/次，扣完为止。				
特 约 服 务	室 内 保 洁	188	建立完善的室内保洁服务标准与作业规范。			
		189	严格按照规定频次开展室内清洁工作，保洁质量符合标准要求。			
		190	定期开展卫生消毒及消杀作业，严禁使用国家明令禁止的清洁及消杀用品。			
		191	室内保洁区域地面干净整洁，无污迹、无水痕、无纸屑杂物。			
		192	室内玻璃洁净透亮，无污迹、无水珠、无手印。			
		193	室内墙面保持清洁，无污迹、无手印。			
		194	室内金属设施光亮洁净，无浮尘、无水迹、无锈斑。			
		195	室内天花板干净整洁，无蛛网、无积尘。			
		196	室内走道、垃圾桶、入户门等部位保持清洁完好。			
		197	室内卫生间实行定时巡查制度，巡查签字记录完整规范。			
		198	卫生间内洗面盆、台面板、镜子、手纸架、隔板、门及门锁等设施完好无损。			
		199	卫生间坐便器、小便器发生堵塞时，须在 15 分钟内完成疏通处理。			
		200	卫生间地漏畅通，排风扇运行正常、无异常噪音。			
		201	卫生间冲水阀、面盆水龙头等无跑、冒、滴、漏现象。			
		202	卫生间内空气清新，无异味。			
		203	卫生间内卫生纸、洗手液、擦手纸等物资配备齐全，并及时补充更换。			
	室 内	204	建立完善的室内安全管理服务标准。			
		205	制定清晰明确的安全管理巡查路线，巡查记录完整规范。			

	安全管理	206	定期对室内区域开展安全生产检查，建立安全隐患台账。			
		207	对室内安全隐患问题及时跟踪整改，形成闭环管理记录。			
		208	定期检查户内消防设施设备运行状况，并完整填写检查记录。			
		209	针对室内消防设施制定专项维护保养方案。			
		210	按计划落实室内消防设施维护保养工作，相关记录完整。			
		211	突发事件应急处置及时有效，杜绝因管理责任导致事态扩大。			
	会议及接待	212	会议预订信息准确无误，信息登记规范。			
		213	会前与主办方及时沟通对接，会场布置符合标准要求。			
		214	严格按照服务流程，提供会议咨询、茶水等现场服务。			
		215	制定完善的会务培训计划，按计划组织实施，培训考核记录齐全，考核结果合格。			
		216	音响、话筒、灯光等会议设备运行正常，日常维护保养记录完整。			
		217	会议中心及接待路线环境整洁，附属设施干净，无烟头、污渍、垃圾等。			
		218	会议及接待现场管理规范，严格遵守相关规章制度。			
		219	现场活动及会议保障响应及时，无有效投诉。			
		220	会议结束后及时恢复会场原状，检查设备设施完好情况并做好记录。			
		221	针对大型会议，制定专项保障方案及可落地执行的工作计划。			
	停车场管理	222	建立健全完整的停车场管理方案及配套管理制度。			
		223	停车场区域须保持环境整洁、卫生干净。			
		224	停车场秩序人员需仔细核对停放车辆的车型，发现车辆异常情况应及时上报、通知车主并做好登记。			
		225	工作日高峰时段，停车场秩序人员应及时引导车辆有序停放，防止交通拥堵。			
		226	停车场巡逻人员按照规定频次开展巡查，及时制止违规停车行为。			
		227	确保停车场系统正常运行，如发生故障，应立即联系供应商维修，并做好相关记录。			
		228	停车场各类标识完好、清晰醒目，车辆进出路线规划科学合理。			
9、合计分值：2.2 分		根据实际情况扣分				
临时任务	其他	229	采购人所交办的临时任务、突发事项的完成情况。			

注：以上扣分采取累积制，得分 91—100 分为优良，75—90 分为一般，60—74 分为合格，60 分以下为不合格，甲方可单方解除服务合同，另行聘用其他公司进行服务。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

年 月 日

年 月 日