

# 2026 年物业服务考核评分表

评分单位：☐ 乌兰浩特市公安局  
☐ 乌兰浩特市交警大队  
☐ 派出所  
☐ 警犬基地

## (综合考核)

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合标准	物业服务中心组织机构健全 1. 管理制度 2. 保密制度 3. 质量管理 4. 档案管理制度健全 5. 综合服务管理制度	3	机构不健全扣0.5 分；管理人员缺岗3 日内没有到岗的扣 1 分；		
	管理人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。服装整洁、妆容朴素大方，服务面带微笑、态度亲切，言行规范，注意公众形象 管理人员调岗、离职事先告知管理人员	3	着装及标准一项不符合扣 0.5 分。行为举止不当，给人感觉明显不适的，每发现一次扣 1 分；管理人员调岗、离职不事先告知管理人员的扣除 2 分；		
	建立24 小时值班制度，设立服务电话，接受办公人员对物业服务的求助、建议、询问、质疑、投诉等，建立相应的回访制度，并能提供相应的处理记录。	3	未建立 24 小时值班制度或未建立 24 小时求助或投诉电话扣2 分；有制度，但未按要求执行，电话有无人接听现象，一次扣除 1 分，合理投诉未处理扣除0.5 分；		
	对项目物业服务管理建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法	2	物业管理服务工作程序、岗位考核制度等基本制度，每发现一次不完善、不规范扣除 0.1 分；未制定具体的落实措施扣除0.1 分；未制定考核办法扣除 0.1 分；		
	在日常监管工作中开出的整改单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报给购买服务管理单位	2	不按要求整改一处扣除 2 分；整改完毕没有及时反馈扣除 0.1 分；		

	采用重大事件上报制度，发生突发事件及时处理，并将处理过程及结果上报	2	重大事件不上报扣除 1 分；突发事件处理不上报，一次扣除 0.2 分；		
	各类物业服务管理档案资料标识明确，分类成册，管理完善，查阅方便	2	文件脏乱或有缺失，发现一次扣除 0.5 分；		
	物业技术岗位均持有效证件上岗	2	每有一名员工无上岗证，扣除 0.1 分；		
	物业项目负责人请假须提前通知甲方管理人	1	未通知甲方离开工作岗位扣除 0.5 分；		
合计		20			

**（保洁部考核）**

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合要求	人员素质要求；清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	2	责任范围不明确的扣 0.1 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.1 分；		
	作业人员定期进行有效培训	2	每月无培训计划扣2 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 0.5 分；		
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	2	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.1 分；		
室内保洁	大厅、走廊楼体干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	3	地面有垃圾、有痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.1 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.1 分；		
	项目各公共用水区域、办公室饮用水使用完毕前，提前更换。长假后，主动更换饮用水	3	一次有效投诉扣0.5 分		
	公共洗手间无污物、无异味	3	洗手间地面有垃圾、有痕迹，有异味，每次发现一处扣 0.5 分；		
外围保洁	水域管理；保证水质清澈，污水、雨水井排水畅通，无外溢，盖上有污垢。室外场地无明显可视垃圾。	3	一项不符合扣0.1 分		
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。管线无污迹，无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。	2	一项不符合扣0.1 分		
合计		20			

**（安保部考核）**

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合要求	保安员录用符合要求聘用	2	人员入职30个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人每次扣0.1分；		
	实行24小时值班及巡逻制度；保安人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	2	未执行24小时值班或巡逻制度扣一分；值班或巡逻过程中存在漏岗现象的，每发现一次扣0.2分；		
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按照规定要求及时制止	2	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣1分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣1分；		
	通过各项管理措施，有效保障本项目财产安全。	3	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣3分；		
消防管理	建立健全以保安员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练。	2	责任人不明确，一项扣0.1分；员工不了解安全防火操作知识的，每人每次扣0.1分；消防培训计划、方案、措施不全，扣0.1分；全年无消防演练扣2分；		
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报管理部门。	2	制度、应急方案不健全每项扣0.1分；记录不准确、检查不准时均扣0.1分；发现损坏的器材没有及时向购买服务管理方汇报的，每项扣0.1分；		
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾。	2	发现安全隐患未及时上报的一处扣0.5分；因管理失职原因发生火灾，扣2分；		

停车场管理	对停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象。	1	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.1 分；		
报刊邮件收发	报刊邮件收发记录完整，发送及时准确。	1	因人为原因造成漏发、错发、丢失，每发生一次扣 0.2 分；		
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练。	2	未制定预案扣2 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 0.1—1 分；		
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施。	1	每发现一次能源浪费现象扣 0.2 分；		
合计		20			

**(警犬部考核)**

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合 要求	警犬部员工应按照规定技术要求聘用各工种和岗位，严格持证上岗	4	相关岗位人员未持岗位证书，一个扣 0.1 分；		
	明确设立并公布报修电话，接到报修后能及时赶到事故现场进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修记录；维修有记录要求；做到重大维修回访率达到 100%。	5	未明确设立报修电话，扣 3 分；有报修电话单位未进行有效公布的扣0.1 分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明每次扣0.2 分，未按要求对重大维修结果进行回访，每次扣0.2 分，无报修记录和维修记录扣 0.2 分，维修记录内容不完整，每处扣 0.1 分；		
给排水 管理	排水系统畅通，化粪池污水无外溢，排水通畅，汛期道路无积水，无跑冒滴漏。	2	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣 0.2 分；应检查不及时造成损失的扣0.3 分，并追究责任；各类阀门开关，跑冒滴漏维修不及时，每处扣0.2 分；		
电梯 管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在五分钟内赶到解救现场解救被困人员。	1	一次不符合扣0.2 分		
	协助本项目对专业电梯维修企业维保工作进行有效监督，各项检查应由记录并监督维保单位在规定时间内进行检修保养，维修保养人员持证上岗。	1	每发生一处不符合扣0.1 分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）		
设施 管理	保障部门设施完好，各设施均能正常使用，并发挥相应功能。	1	每发现一次相关设施不完好的现象，扣 0.1 分，每发现一处相关设施，不能正常发挥其使用功能扣0.1 分（不含施工质量未完善的情况）		

办公家具 管理	办公区域内办公家具定期检修，确保完好无损，普通办公室办公家具报修后及时维修	1	破损未及时维修，继续使用的扣 0.1 分；		
其它	制定节能措施并有效实施	2	未制定节能措施，扣除0.5分，发现一次能源浪费现象，扣除 0.1 分；		
	对停水、停电及跑水等突发事件制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因为修建限水、停电按规定时间通知各科室。	2	未制定相关突发事件的应急处理预案，扣 1 分，因抢修不及时而导致后果事情较轻重，进行相应扣分，事前不通知扣 0.1 分；		
	供暖期前后确保本项目供暖设施设备无跑水，漏水现象。定期检查供暖设施，设备。	1	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的，扣 0.1 分；		
合计		20			

**(食堂餐饮部考核)**

项目	项目内容管理标准	分值	评分细则	打分	扣分说明
综合要求	餐饮人员录用符合聘用要求，严格持证上岗	2	人员入职 30 个工作日内不能健康证明的，按人数每人扣 0.1 分；		
	1. 餐厅服务人员要微笑服务、热心解答 2. 不得发生争吵、打骂等不文明行为 3. 按规定时间开饭、回收餐具	2	一次不符合扣 0.1 分		
	4. 厨师工作期间需着整洁干净的工作制服 5. 炊事人员必须保持整洁，不允许佩戴首饰，双手干净 6. 出售食品时不能用手直接接触食品，必须佩戴一次性手套、口罩	1	一次不符合扣 0.2 分		
卫生要求	1. 原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志 2. 生、熟食品分开 3. 食品存放分类分架 4. 无过期、变质食品原材料	1	一次不符合扣 0.2 分		
	1. 工作间地面干净、无积水、无杂物 2. 操作台、灶台及售饭台干净整洁 3. 洗菜池、炊具、餐具、菜具、熟食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二清三冲四消毒” 4. 各种机器设备保持整洁，标识清晰 5. 下水道无菜渣、无尘渍、堵塞等现象 6. 货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐	2	一次不符合扣 0.2 分		
	1. 餐厅地面每日清扫，消杀，地面整洁 2. 桌椅摆放整齐，桌椅、壁柜洁净无污渍、桌面无菜渣、水渍 3. 水房、餐余回收处干净整洁、无残渣。	2	一次不符合扣 0.2 分		



	1. 所有食物必须上架，禁止随意摆放 2. 夏季须保持通风换气，库房无异味，保持蔬菜新鲜 3. 地面保持清洁 4. 冰箱责任落实到人，标志、温控清楚，外表整洁、生熟分区标志清晰，冰箱内结霜适中，摆放整洁。	1	一次不符合扣 0.2 分		
饭菜质量	1. 需建立采购食品台账，账面数据包括采购日期、名称、数量、单价等。 2. 主食米、面、油、肉等原料必须从正规渠道进货，且必须有供方的卫生合格证或销售许可证。（含发票） 3. 采购的蔬菜要求新鲜、干净无污染 4. 采购半成品食品必须达到卫生标准要求，要标有生产日期及保质期限，无霉变、异味现象。	3	一次不符合扣 0.2 分		
	5. 饭菜不熟或口感较差现象 6. 饭菜内发现异物、杂物 7. 有售隔夜饭菜者 8. 早餐搭配合理，主食不少于3 种 9. 午餐荤、素菜营养搭配合理，种类不少5 种（至少 2 个荤菜），主食不少于 3 种	4	一次不符合扣 0.2 分		
其他及日常管理	1. 严禁非机关餐厅人员随意进入厨房及食品库房 2. 合理地使用水电，做到人走灯灭，开水机及时断电，杜绝长流水现象 3. 制作食品严禁原材料浪费 4. 不定期抽查餐饮服务人员在岗情况及考勤日志的查询 5. 日常检查中发现的问题是否进行整改，整改后是否有明显改善	2	一次不符合扣 0.2 分；要求整改之处，整改效果不明显扣 0.2 分/项。不按要求整改此项不得分；		
合计		20			

结果应用：

1. 采购人按期次对供应商的服务质量进行考核。以上4家单位分别对供应商服务质量进行考核并打分，得分取平均数作为当期考核结果，动态支付供应商当月绩效考核服务费。服务质量考核标准按 100 分制。考核结果为优（90 含-100）分，支付当月全部绩效考核服务费；考核结果为良（80 含-90 不含）分，支付当月绩效考核服务费的90%；考核结果为中（60 含-80 不含）分，支付当月绩效考核服务费的 80%；考核结果为差（60 分以下），扣除当月全部绩效考核服务费。

2. 考核结果为良及以下认定为不合格处理。若出现一次考核结果为良及以下的，投标人需在3日内提交整改报告并完成整改，整改后复查仍为良及以下的，采购人有权扣除相应服务费用；连续三次考核为良及以下的，采购人有权单方面解除合同，并追究投标人的违约责任。在服务过程等相关环节中，因投标人自身过错（包括但不限于违规操作、安全管理不到位等）导致的安全事故，对其产生的一切法律责任、赔偿责任及其他相关损失，本单位不承担任何责任。

3. 采购人全部服务结束前对供应商的服务质量进行考核。以上 4 家单位分别对供应商服务质量进行考核并打分，得分取平均数作为最终考核结果，考核结果为优则可以续签下一年度合同，否则不予续签。