# 黑龙江交通职业技术学院物业服务项目

# **附件：**

**黑龙江交通职业技术学院物业服务考评办法**

**一、考评依据：**

（一）《黑龙江交通职业技术学院物业服务考核细则》。

（二）《黑龙江交通职业技术学院物业服务考核表》。

**二、考评方式：**日检、周检、月检。

（一）日检：每日由甲方（招标方）不定时进行巡检，并把巡检的结果抄送乙方（中标方）备案，同时也告知乙方保洁主管或现场负责人，并对当日保洁存在的问题督促乙方现场负责人进行有效的整改。

（二）周检：每周一由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人或指定人员共同巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

（三）月检：每月月底由甲方人员和乙方物业主管与乙方现场负责人等人员进行巡检，双方人员对巡检结果进行签字确认并备案。

**三、月物业服务费考评时间与考评方式：**

（一）考评时间：

每月5日前，由甲方按照日检、周检、月检的结果进行评审，评审的结果作为支付乙方上月保洁服务费的依据。

（二）考评方式：

1、日检分数=当月日检累计分数÷当月检查天数

2、周检分数=当月周检累计分数÷当月周检次数

3、当月考评分数=（日检分数+周检分数+月检分数）÷3

 4、最终得分为哈校区、齐南校区、齐西校区三个校区的考评分的平均分。

**四、考评结果作为服务质量监督依据：**

（一）乙方得分90分（含）以上，服务良好，继续保持。

（二）乙方得分81-89分，对存在问题方面督促，查漏补缺。

（三）乙方得分71-80分。加强员工管理和培训，不合格区域整改不到位的，予以人员更换。

（四）乙方得分60-70分，予以全员培训、学习，现场负责人加强巡检和督促，若一个月内不能改进，乙方须更换现场专门管理负责人。

（五）乙方得分60分以下。服务质量不合格，乙方须出具书面整改文件，予以全员更换。

（六）每月单项扣分超出规定分值，该项作为下月重点整改项目。

（七）乙方得分连续2个月在80分以下的，甲方有权单方解除本合同，乙方不得有任何异议。

**黑龙江交通职业技术学院物业服务项目考核细则**

**1、室内公共区域保洁内容及执行标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁区域** | **工作内容** | **保洁周期** | **检查细则** | **备注** |
| **楼道****走廊****楼梯** | 1. 清扫楼道地面杂物，湿擦扶手；
 | 每日1次 | 无污迹、水迹、无纸屑等杂物，无粘着物和口香糖胶迹，楼面台阶无灰尘，地面光亮 | 除每天早、中、晚清洁各有一次外，不间断巡视，随时清洁出现的污渍 |
| B、用湿拖把拖抹所有楼道地面； | 每日1次 | 无污迹、水迹、无纸屑、果皮等垃圾杂物，地面与墙角阴角无色差无污渍 |
| C、湿擦消防栓门、白板盖、控制箱等墙面设施的表面灰尘,湿擦栏杆； | 每周2次 | 做到无积尘，光亮无尘，每半月用毛刷细清理1次 |
| D、清理果皮箱、垃圾桶，及时更换垃圾袋，并擦拭干净； | 每日2次 | 做到无异味 |
| E、清扫楼道、架空层灰尘、蜘蛛网及屋面等部位； | 每月1次 | 无积水、无杂物、无蛛网 |
| F、清扫窗台及清擦窗户玻璃； | 每周1次 | 无纸屑、果皮等杂物，玻璃明亮无污迹 |
| G、冲洗垃圾桶、果皮箱；  | 每周1次 | 无异味，摆放整齐，四周无散垃圾及污物 |
| **电梯轿厢** | A、轿厢地面湿拖1次，干拖1次，； | 每日1次 | 无水迹、无污迹、无纸屑 | 注意清理轿厢内杂物，保证电梯门启闭，保持电梯厢内无异味。 |
| B、轿厢清扫 | 每日1次 | 无积尘、无手印 |
| C、用干布清洁电梯门表面，电梯轿厢内壁、指示板； | 每日1次 | 无积尘、无手印 |
| D、轿厢不锈钢防护油 | 每周1次 | 光亮、无锈渍 |
| E、对轿厢内灯饰、排气扇进行清洁。 | 每月1次 | 无积尘、无手印 |
| **电梯厅** | A、拖洗电梯厅、楼层走廊；  | 每日1次 | 无污迹、无水迹、无纸屑 | 注意不用水擦洗，不锈钢如有污迹可用不锈钢专用机油擦洗。 |
| B、拖抹楼层走廊； | 每日1次 | 无污迹、无水迹、无纸屑 |
| C、收集清理烟灰筒、花盆内的垃圾，并擦拭干净； | 每日1次 | 无异味 |
| D、擦拭消防栓、防火门、门、玻璃窗等墙面设施的表面灰尘。 | 每周1次 | 无积尘 |
| **门厅、大厅** | 门、玻璃用湿布擦拭 | 每日1次 | 门窗无积尘、无污渍、玻璃及装饰无粘滞物明亮、整洁、无痕迹 |  |
| 入口地面 | 每日循环作业 | 无泥土，细砂，无泥水迹，保持原有底色 |
| 地面、墙面 | 每天循环清扫 | 地面静电推尘，保持整洁，光亮无污渍，墙面无鞋印，墙角、顶棚无蛛丝网。 |
| **墙面** | 室内墙面、房顶棚，墙角 | 每月1次 | 墙体表面无灰尘无污渍 |  |
| **公共洗手间** | 1. 清洁洗手间；清洁时，先将垃圾篓内的垃圾收集倒入垃圾桶；将洁厕灵等清洁剂少许涂于污迹处，用地刷刷净，再用拖把拖干；
 | 每日2次 | 地面干净整洁、无积水，清理、擦拭每隔1小时1次，不间断巡视，保持于净清洁，无异味 | 清洁标准要求达到眼看地面、墙壁干净、便器洁净，室内无异味，污垢、锈迹应使用酸性清洁剂清洗。 |
| 1. 擦净灯饰、镜面、隔板、门窗玻璃、不锈钢等装置；
 | 每日1次 | 明亮、干净， |
| 1. 清洗洗手池、抽水马桶、小便池、地漏；
 | 每日2次 | 干净、整洁、无异味，卫生洁具保持原有光泽，地面无污水垃圾，便池、洗手盆、尿槽无污渍，大、小便池外观洁净，池内无粪迹尿垢 |
| 1. 喷洒空气清新剂或放置除臭药丸；
 | 每日1次 | 空气清新、无异味 |
| 1. 抹净排气扇、天花板、灯具等设备。
 | 每月1次 | 干净、整洁、无灰尘，天花板无积尘 |
| 1. **垃圾桶**
 | 每日2次 | 垃圾桶无外溢垃圾，无粘附物，经常巡视，保持清洁。 |
| **各种装饰物标牌** | 消防器材、指示牌、安全开关、指示灯，宣传板 | 每日1次 | 装饰物表面无灰尘污迹，消防器材按规定摆放整齐，保持表面光亮无灰尘 |  |
| **空置房** | 清扫并打开窗户通风（潮湿季节和阴雨天要关闭窗户，晴天和干燥季节要加长通风时间）。 | 每周1次 | 无水迹、无污迹、无杂物、无蛛网、无异味。 | 发现问题应及时反馈 |

2、**室外公共场所保洁内容及执行标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁区域** | **工作内容** | **保洁周期参考** | **检查细则** | **备注** |
| **楼宇公共区域** | 1. 清理绿化带、花坛、运动场，雨水槽内杂物；
 | 每日1次 | 无杂物 | 随时保持整洁，各保洁员应加强卫生保洁巡视工作及时清理卫生死角。 |
| 1. 每日不定时巡回清扫所有公共道路地面；
 | 巡回保洁 | 干净、无纸屑、果皮、烟头，无痰迹，无积水，无落叶，无土块、砖石、纸屑、瓜皮、果壳、塑料袋等垃圾。 |
| 1. 湿擦花园草坪上的休闲桌、椅，及清理干净垃圾桶；
 | 每日1次 | 无积尘，垃圾桶干净、整洁、无异味，，发现路面有污渍应及时用清洁剂冲洗，对地面上的黏附物应用铲刀清除。 |
| 1. 擦拭室外公共场所的标志牌；
 | 每周1次 | 无明显积尘。 |
| 1. 擦拭室外公共场所的所有路灯、灯罩及灯柱；
 | 每月1次 | 无明显积尘。 |
| 1. 擦洗大门、装饰景观物、设备设施
 | 每月1次 | 无明显积尘。 |
| 1. 楼宇保洁员配合公共场地保洁员，用水冲洗入广场地面砖、花圃石栏等。
 | 每月1次 | 地面无污迹、沙土墙面、石栏，无污迹 |
| 1. 体育设施、消防设施
 | 每周一次 | 无灰尘、无污渍、无垃圾、无脏物目测洁净 |  |
| **喷泉、水景** | 1. 清理池内杂物；
 | 每日1次 | 池内无杂物， | 水面漂浮杂物用漏网捞起，消毒水应使用无污染药物。 |
| 1. 刷洗喷水池、水景池并更换池水，刷洗后应消毒。
 | 每月1次 | 干净、池水无浑浊 |
| **地下车库** | 1. 地面及明沟打扫；
 | 每日1次 | 无污迹、无杂物、地面清洁干净 |  |
| 1. 用杀虫剂对明沟及地下车库明沟进行消毒灭蚊蝇四害；
 | 每月1次 | 无污迹、无杂物等，地面清洁干净 |
| 1. 墙面清理；
 | 每月1次 | 无涂画、无污迹 |
| 1. 用水冲洗地面，
 | 每月1次 | 干净、整洁、无污迹、无异味、 |
| 1. 打扫架空层及顶上管道。
 | 每季1次 | 无污迹、无积尘、无蛛网 |
| **西校区垃圾清运** | **A、日产日清** | 每日1次 | 操作规范、无残留 |  |
| **消杀** | A、不定时对公共区域、卫生间、垃圾存放处进行消毒液喷洒、擦拭，并及时通风 | 每天2次 | 消毒液配比合理，操作规范 |  |
| B、学院整体消杀 | 每季度1次 | 合理制定预案，专业人员操作 |
| **垃圾收集点** | A、生活垃圾清运； | 每日2次 | 干净、无遗留，不过夜 | 垃圾日产日清，垃圾池保持干净、整洁、无蚊虫、无异味 |
| B、垃圾收集点擦拭； | 每日2次 | 干净、整洁、无粘滞物 |
| C、垃圾收集点用水冲洗； | 每日1次 | 无蚊蝇、无异味 |
| **垃圾桶、果皮箱** | A、箱体擦拭清洁 | 每日1次 | 干净、整洁、无粘滞物 |  |
| B、垃圾及时清理，更换垃圾袋 | 每日2次 | 干净、堆积不超过三分之二、无异味 |  |
| C、箱体清洗、消毒 | 每周1次 | 无异味 |  |
| **塑胶地面** | 不定时清扫地面，室内每天配合清洁剂湿拖一至二次，并随时保洁。 | 每月进行一次冲洗。 | 无灰尘、无垃圾，目测地面洁净。 |  |
| **停车场、单车棚** | 清扫地面，擦拭室外公共场所的标志牌、宣传栏等设备设施 | 每天清扫二次，并随时巡查保洁 | 无垃圾、无纸屑，目测洁净，设施无脏污 |  |
| **污水井、排水沟** | 清理杂物，处理异味，必要时进行消毒灭蚊蝇四害； | 巡查保洁保证畅通 | 无落叶，无土块、砖石、纸屑、瓜皮、果壳、塑料袋等垃圾，无堵塞，目测洁净。 |  |
| **绿化** | 校园绿化区、花坛、绿地、花池、花园按需浇水，打药，刷树防病害、清除杂草。 | 按照季节和花草树木生长情况 | 修剪树木；花园内每年至少两次修草、修剪树枝。 |  |
| **天台、屋顶** | **A、**清扫、清理垃圾杂物； | 每周1次 | 干净整洁、无垃圾杂物；管道口无堵塞物； | 保持无杂物或无污迹 |
| B、清理天台、屋顶树叶、垃圾、泥沙堆积等杂物，屋顶雨漏管堆积物； | 每年入冬前，开春后至少清理两次 | 设计合理方案，保证清洁工作安全开展，消除雨漏管堵塞、屋顶积水情况 |

3、“四害”消杀

蚊蝇、老鼠、蟑螂消杀的重点为污水井、雨水井、化粪池、垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方及其他出现的地方。楼内发现蚊、蝇要及时清杀。

消杀采用药品及在消杀前，中标方应提前告知招标方消杀方案，使用药物应先征得招标方的同意。消杀药品严格按照《危险品管理程序》的有关内容予以贮存、保管，严格按要求领用。消杀责任人须在消杀工作完成后，及时点清数目，及时归还及处理消杀工具和药品，确保药品存放安全，严禁将任何消杀物品及工具置于公共区域。

|  |
| --- |
| **黑龙江交通职业技术学院物业服务项目考核表** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门** |  |  **年　月　日** |  |
| **项目** | **考核内容** | **分值** | **评分细则** | **考核评分** |
| 保洁服务（30分） | 1 | 保洁人员配置符合合同约定，无缺编。 | 3 | 每缺编1人，按人均报价扣除当月缺编人员服务费用。每缺1人扣1分 | 　 |
| 2 | 各项保洁配套设施完好，故障、损坏修复及时。 | 2 | 每发现1处无法使用扣0.5分 | 　 |
| 3 | 管理区域内道路、绿化带、停车场、文体活动区域等共用场地无纸屑、烟头、塑料袋等废弃物。 | 3 | 每发现1处超过合同约定数量扣0.5分 | 　 |
| 4 | 楼宇大小门干净整洁、玻璃明亮，大厅地面干净整洁、无积水、无异物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 5 | 房屋共用部位及共用设施设备保持清洁、无乱贴、乱画，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净。 | 2 | 每发现1处扣0.2分 | 　 |
| 6 | 完成季节性、指令性工作及时，质量高。 | 2 | 完成屋顶垃圾清理工作，无合理方案，清洁不彻底，每次扣2分。遇火警（含消防演习）、水管爆裂等特殊情况，不组织突击小组搞好清洁卫生，推脱及清洁不彻底，每次扣2分。冬季下雪时不清雪，不及时不清理出行人通道，每次扣2分。 | 　 |
| 7 | 电梯轿厢清洁无污染、无水迹、无异味。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 8 | 公共卫生间干净、整洁、无异味、地面无积水，玻璃明亮、干净，洗手台无水渍。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 9 | 辖区水景、花池、水池水质干净，无污染物、无漂浮物。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 10 | 无因保洁服务不到位引发投诉、负面影响、新闻报道等。 | 2 | 引发校内投诉每次扣1分，引发负面影响、新闻报道每次扣3分 | 　 |
| 11 | 保洁操作规范，无因操作问题引起意外事件、安全事故、损坏公共设施。 | 2 | 因保洁操作不规范引发的意外事件每次扣2分，安全事故每次扣1分，损坏公共设施扣1分 | 　 |
| 12 | 遵守工作规章制度，无占用他人物资、偷盗等行为。 | 2 | 每发现1次扣2分 | 　 |
| 13 | 保洁用具管理规范，无擅自占用和堆放杂物现象。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 14 | 保洁用公用水、电资源无浪费。 | 2 | 浪费行为每发现1次扣1分 | 　 |
| 15 | 考勤记录、工作计划、记录齐全，按月归档。 | 2 | 无记录扣1分，每发现一次缺漏扣0.5分 | 　 |
| 16 | 服从管理、接受调遣，配合做好各种类型检查工作。 | 4 | 检查中出现的保洁重大问题每次扣2分。如有临时活动、重大庆典、会议活动或上级领导参观，不能提供突击性清洁服务以及现场清洁工作不及时、不彻底，每次扣4分。 | 　 |
| 17 | 礼貌礼仪到位、服装整齐，服务态度良好。 | 2 | 每发现1次服装不整扣0.5分；不讲卫生扣2分；态度不好，产生争吵，每次扣2分；态度恶劣，造成不良影响扣2分。 | 　 |
| 18 | 路灯杆座、路旁指示牌、护栏保洁，装饰景观物保洁，附属场地、设备设施的保洁工作，排水沟杂物清洁。 | 2 | 每发现1处不合格扣1分 | 　 |
| 绿化服务（10分） | 1 | 负责物业辖内（室外部分）公用绿地、植物的管理和养护（不含种植）。 | 2 | 每发现1处，不合格扣1分 | 　 |
| 2 | 按照花卉、植物的种类，每天保证植物、花卉水分充足，湿度适当并适时整形修剪，保持花卉表面清洁无尘，叶片茂盛。  | 2 | 对花草树木浇水、修剪、防病害不及时，推脱每次扣2分。 | 　 |
| 3 | 定期防虫。 | 2 | 绿植出现大规模虫灾扣2分 | 　 |
| 4 | 根据学校的要求保持公共绿化整体美观。 | 2 | 公共绿化整体美观性差，整改不及时，每次扣2分。 | 　 |
| 5 | 定期对绿化场地松土，割除杂草。 | 2 | 绿化场地松土不及时，割除杂草不及时每次扣1分 | 　 |
| 垃圾清运（10分） | 1 | 清运垃圾时必须使用专用的垃圾桶,做好个人防护(戴手套、穿工作服 )。 | 2 | 没有没有专用垃圾桶每次扣1分，没有做好个人防护，每次扣1分 | 　 |
| 2 | 垃圾收集点、生活垃圾桶、果皮箱、垃圾车外观整洁、无异味 | 2 | 每发现1处扣0.2分 | 　 |
| 3 | 清运垃圾时,应避免影响行人和车辆的通行,避免对环境造成污染。 | 2 | 每发现1处扣0.5分 | 　 |
| 4 | 保洁设施设备配置合理，生活垃圾日产日清 | 2 | 每发现1次生活垃圾堆积过夜扣0.5分 | 　 |
| 5 | 清运垃圾过程中,如地面残留有污水或其它残留物,必须立即消除。 | 2 | 垃圾清运完，地面有污水和残留物影响安全和师生通行，每次扣1分 | 　 |
| 消杀工作（10分） | 1 | 室内及卫生间每季度彻底消毒1次，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒，作用30分钟后开窗通风。 | 2 | 检查每季度消杀记录，没有完成，每次扣1分 | 　 |
| 2 | 平时做日常性消杀，用含有效氯浓度为500 mg/L的含氯消毒剂喷雾消毒或擦拭消毒。 | 2 | 检查日常性消杀记录，没有完成，每次扣1分 | 　 |
| 3 | 做好蚊蝇消杀的工作，重点为垃圾房（桶、箱）、墙角、盆花、绿篱、花槽、花池以及阴暗潮湿的地方，楼内发现蚊、蝇要及时清杀。 | 2 | 卫生状况不好，没有及时消杀，每次扣1分 | 　 |
| 4 | 消杀采用药品及在消杀前，中标方应提前告知招标方消杀方案，使用药物应先征得招标方的同意。 | 2 | 没有落实告知规定，每次扣1分 | 　 |
| 5 | 消杀药品严格按照《危险品管理程序》的有关内容予以贮存、保管，严格按要求领用。消杀责任人须在消杀工作完成后，及时点清数目，及时归还及处理消杀工具和药品，确保药品存放安全，严禁将任何消杀物品及工具置于公共区域。 | 2 | 没有落实消杀用品安全管理制度，每次扣2分 | 　 |
| 保安工作（20分） | 1 | 人员着装。 | 1 | 着装统一，仪容仪表的端庄整洁，规范配戴警械，站姿、坐姿端正大方。违规扣1分/次 | 　 |
| 2 | 工作纪律。 | 2 | 工作时间不读书、看报，不吸烟、喝酒，不做与工作无关的事情。违规扣1分/次 | 　 |
| 3 | 工作作风。 | 1 | 作风正派，热情文明对待师生、家长、来宾。无正当理由与人吵架、打架扣1分/次 | 　 |
| 4 | 环境卫生。 | 1 | 保持传达室和学院门前的卫生区的整洁。不打扫或不洁净扣1分/次。 | 　 |
| 5 | 外来车辆管理。 | 1 | 外来车辆放行时要告知：机动车校内不能鸣笛、减速慢行，非机动车下车推行，同时引导车辆按指定车位停放。违规扣1分/次。 | 　 |
| 6 | 校门口管理。 | 4 | 严禁各类车辆在校门口内外随意停放，确保校门出入畅通。违规扣1分/次。 | 　 |
| 7 | 学生聚集时管理。 | 1 | 课间、集会、课外活动等室外活动学生密集时，门卫不得允许任何机动车辆进入校门。违规扣1分/次。 | 　 |
| 8 | 登记手续。 | 3 | 严格履行来访登记，没办理登记手续不得让来访者进入学校。违者扣1分/次。 | 　 |
| 9 | 入校人员管理。 | 5 | 严禁放社会闲杂人员（如业务推销员、醉酒人员、无业人员等）进入校内，违规扣1分/次。 | 　 |
| 10 | 学院公共物品出校制度。 | 1 | 对运物品出校门的车辆要进行仔细检查，违反学院公共物品带出校门制度的扣1分/次。 | 　 |
| 11 | 学院公共财物等管理。 | 1 | 院门内外公共财物，花草树木，发现破坏没有制止或根本不知道的，视情节严重情况扣1分/次。 | 　 |
| 12 | 上下班制度方面。 | 1 | 保安人员严格执行上下班制度，按时交接班，坚守工作岗位。出现脱岗现象扣1分/次。 | 　 |
| 13 | 履行职责方面。 | 4 | 保安人员需服从安排，听从指挥，全面履行安全保卫人员的职责。出现不服从学校安排现象扣2分/次。 | 　 |
| 14 | 紧急情况处置。 | 2 | 发现学校有异常情况，要及时处理或报告学校有关领导。造成损失的视情节严重扣分并追究责任。 | 　 |
| 15 | 工作责任方面。 | 2 | 保安人员因工作失职，造成学校财产损失或人员伤亡，需承担相应责任、扣除当月工资并予以辞退。 | 　 |
| 维修工作（20分） | 1 | 人员配置符合合同约定，无缺编。 | 3 | 每缺编1人，按人均报价扣除当月缺编人员服务费用。每缺1人扣1分 |  |
| 2 | 工作纪律。 | 3 | 工作时间不玩手机，不吸烟、喝酒等，不做与工作无关的事情。违规扣1分/次 |  |
| 3 | 服务态度。 | 4 | 服装统一，维修服务热情大方有礼貌。态度蛮横，推诿扯皮，扣1分/次。有投诉扣2分/次。 |  |
| 4 | 零修、急修及时率 | 5 | 及时处理并完成维修，故障性维修、排除不过夜； 违反扣1分/次 |  |
| 5 | 维修质量合格率 | 5 | 保证维修质量，项项合格。违反扣1分/次 |  |
|  |  | **合　　计** | **100** | 　 |  |
| **学院主管意见：**  | **服务中心经理意见：** |