黑龙江省公共资源交易中心物业服务

监督管理考核办法

为加大管理力度，提升中心后勤服务水平，更好的落实管理责任与措施，加强和规范对物业服务提供方的管理监督检查考核工作，使中心物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建整洁、安全、舒适、文明的办公环境，特制订本办法。

第一章总则

第一条本办法适用于黑龙江省公共资源交易中心大楼物业管理工作。具体包括以下方面的人员及设施管理：安全防范管理、卫生保洁管理、工程设备管理及其他日常后勤服务管理。

第二章组织职责

第二条中心委托第三方物业公司为黑龙江省公共资源交易中心大楼提供物业服务。物业公司需根据合同约定为我中心提供物业管理服务。

第三条中心物业管理监督考核工作由办公室监督管理并考核工作，负责与物业管理公司进行沟通协商，并具体负责黑龙江省公共资源交易中心交易大楼日常物业管理工作，及时处理安全防范、环境卫生、办公场所日常管理等方面发生的故障或问题，对物业管理中重大突发性问题及时上报中心领导，妥善做好相关处理，确保物业管理稳步、有序、规范开展。中心办公室需认真履行职责，就物业管理公司是否按照服务合同约定为我中心提供物业服务进行管理、监督及考核。

第四条坚持定期开展物业管理巡查工作，中心办公室每月至少详细巡查一轮物业管理现状，排查风险，据实填写《物业管理巡查工作表》，对发现的问题及时与物业公司协商沟通，制定举措，并要求限期整改完善，确保人员、物力调度到位,保持正常工作秩序。

第五条坚持落实物业管理沟通协商制度，中心办公室积极与物业管理公司协商沟通，及时反馈发现问题并跟踪落实情况是否到位。定期召开专题会议布置物业管理工作，并做好会议记录。

第六条中心办公室每季度对物业公司进行考核，并根据物业公司管理工作情况对物业公司进行奖惩。

第三章物业服务监督管理考核方式

第七条中心办公室以物业服务合同、采购需求为基础，对物业公司的服务质量进行监督与考核，并把考核结果作为物业费用结算及物业服务采购的重要依据。

第八条考核由日常考核、季度考核和年度考核三部分组成。

（一）日常考核。日常考核由中心办公室根据物业考核内容组织对物业服务情况进行不定期抽查及专项检查。每周抽查物业各岗位工作情况不少于一次，抽查可仅抽检个别项目，每月进行全面巡查，巡查面不少于所有服务项目的80%,填写并保存《物业服务监督日常考核记录表》。检查过程中如发现问题，及时协调解决。

（二）季度考核。季度考核于每季度第三个月份的30日前完成。每季度由中心办公室汇总当季度对物业服务监督日常考核情况，填写《物业服务监督季度考核表》，由中心办公室统筹根据季度考核情况在结算物业费用时，对物业公司进行奖惩。

（三）年度考核。年度考核以物业服务满意度调查形式进行，每年12月上旬，由中心办公室牵头各处室组织不少于50%员工对物业服务进行满意度调查，填写《物业服务监督管理满意情况调查表》，并做好数据统计。如果满意度低于85%,将在第四季度考核中扣减10分,如果满意度低于70%,将在第四季度考核中扣减20分，如满意度低于60,则在第四季度中扣减30分。中心职工满意度将作为物业招标与合同签订的重要参考依据。

第九条考核按优秀、良好、合格、不合格四个等级评定，满分为100分。如全年考核评定等级皆为优秀，中心将作为续用该物业公司的重要依据；如季度考核评定等级为“优秀”，不予扣减；个别季度考核为良好等级，不予以扣减；如季度考核连续两个月或以上达不到“优秀”等级，则扣减全年物业服务费用3%；如季度考核连续两个月或以上为“合格”，则扣减全年物业服务费用5%；如季度考核连续两个月或以上为“不合格”，扣减当季度物业服务费用10%。如当年有三个季度或以上考核评定等级为不合格，则解除物业服务合同。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评定等级 | 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |
| 得分 | 90-100分 | 80-89分 | 60-79分 | 0-59分 |

第四章物业服务监督管理考核内容

第十条安全防范管理

（一）物业公司需保障管理区域内的安全。消防制度规范按照安全标准化体系要求不断健全完善，有各类基础档案。

（二）物业工作人员要熟悉工作流程，能够严格按照工作流程进行操作；熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项。懂得并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。

（三）物业保安人员需要维持管理区域内安全及公共秩序，管理区域秩序井然，物业方根据管理区域特点与具体情况有具体处理和预防各类突发事件的工作预案。

（四）物业保安人员每天按要求负责区域安全值班工作，应遵照巡逻路线按时或不定时巡逻各重要区域、部位，对夜间和假日出入管辖区域的车辆、人员应进行不定期检查，发现可疑情况需及时报告。

（五）物业需确保管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，并保障安全无重大责任事故。

第十一条卫生保洁管理

（一）物业需做好管理区域内环境卫生工作，保持各楼层电梯厅、走道、管线、楼梯、卫生间等共用区域清洁卫生。

（二）物业保洁人员做好室内外果皮箱和垃圾桶的清洁工作，以及各楼层垃圾清运。保持管理区域内各楼层栏杆、墙面、门、窗台无污迹、无灰尘。楼内的窗户玻璃明净光洁,无灰尘、污迹、斑点。

（三）物业保洁人员需保持管理区域内卫生间应保持整洁无杂物、无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。

（四）物业需定期做好管理区域楼顶天面、水池等部位的清洁及其明暗沟的疏通清理工作，按季节定期灭杀蚊子、苍蝇等害虫，垃圾箱、卫生间要经常消毒，做到无滋生源。

（五）物业公司对中心大楼，以及中心主体楼外的档案室公共区域（小四楼）、大楼前停车场、公共场地范围内道路、绿化带等公用设施设备的外表清洁工作，建筑外墙面定期保洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。

第十七条绿化养护管理

（一）物业公司根据合同要求负责中心大楼内绿化采购及日常养护工作。

（二）绿化花工需对花草树木定期施肥、浇水、防病治虫、中耕除草和培土，并及时修枝整型，补栽补种，确保管辖内绿化卫生清洁无杂物、烟头，绿化带物杂草、黄叶，楼层、办公室、会议室花草摆放均匀、整齐，生长良好，枝叶覆盖均匀。

第十二条设施设备维护管理

（一）物业公司需根据安全生产标准化体系及中心工程与设备设施管理规定，配备专业工程人员，设施设备维修人员须根据持证上岗，确保管理区域内设施、设备处于安全、良好运行状态。

（二）物业公司符合资质的工程人员负责掌握各系统设备运行状况，需根据安全生产标准化中对设施设备运行维护的具体规定对设施、设备的运行、维修和保养工作，进行定期和不定期检查，保证设施、设备的正常运行，并做好检查记录。发现隐患问题或故障及时处理整改；负责维护机电设备运行数据，掌握能耗规律。做好节能管理工作，杜绝跑、冒、滴、漏现象的发生。

（三）物业公司需指定专人对设施设备建立独立档案，并制定设施、设备维修保养计划，按计划落实维护保养工作，有房屋、设施设备维修和安全检查记录，及时报告设备维修保养情况。

（四）物业公司工程人员需做好管理区域内一般性维修、养护和管理工作，及时完成管理区域内业主提出的零星维修工作，并做好记录与反馈。

（五）物业公司需指定专人负责高低压房、风机房、值班室过道电柜的定期检查与保养工作，做到电柜无灰尘、无害、无松脱现象；负责高低压电房、变压器、水泵房及个动力照明电柜的正常供水、供电；负责给排水、空调机组的正常操作和维护保养；负责配电设备设施的操作与维护，保证设备正常运行，并做好相关操作、维保和检测登记。做好各变压器、高压设备、绝缘劳保工具的定期检测工作。

（六）物业公司需由专人负责监控和智能化系统的安全使用；定时对水、电及相关设施进行巡查，并做好运行记录，如发生故障和隐患及时处理，防止安全事故发生。

（七）物业服务人员协助配合相关处室，确保大楼内各项会议期间设备的安全运行，保障各项会议的顺利进行。

（八）管理与物业相关的工程图纸、设备设施合同资料、验收证明与竣工验收资料。

第十三条日常管理

（一）物业公司需指定管理人员负责健全和维护管理区域内的物业管理规章制度，确保工作人员的岗位职责明确，管理工作台帐完备，有详尽的记录。

（二）所有物业工作人员要做到衣着整洁，讲究仪表，以礼待人，语言文明。

（三）物业工作人员需按照合同要求配备齐全，并挂牌持证上岗，并保存有每天值班、巡查记录。物业工作人员在岗期间要认真负责，上班时集中精力，不得看书报、不得玩手机、不得做与工作无关的事，并做到不缺勤、不脱岗、不睡岗。

（四）物业工作人员值班人员爱岗敬业，建立交接班制度，按要求做好人、物、车辆出入管控工作，并登记记录要清楚，遇重大情况及时向中心报告。

（五）物业服务中心要设立24小时值班电话，随时接受投诉，以监督服务工作，提高服务质量。

（六）中心有接待会议和重大活动时，物业公司要做好配合服务工作。

（七）完成中心安排的其它工作。

第十四条物业服务对象满意程度

每年采用满意度调查的方式征求中心职工的意见，职工对物业管理的满意率应在85%以上。

第五章附则

第十五条本办法由办公室负责解释。

第十六条本办法同时作为物业管理合同附件，自物业管理合同签定之日起执行。

附件一：物业服务监督管理日常考核记录表

附件二：物业服务监督管理季度考核表

附件三：物业服务监督管理满意情况调

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件一: **物业服务监督管理日常考核记录表（100分制）** | | | | | | | | | | | | |  | | |  | | |  | |
| **序号** | **内容** | **分值** | | **考核办法** | | | **考核标准及要求** | | **扣分** | | | | **应得分** | | | **实得分** | | | **备注** | |
| 1 | 中心办公楼保洁 | 5分 | | 随时检查 | | | 每天8点之前，完成主要通道、门厅的清扫工作，未做到扣5分。 | | 5分 | | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 2 | 走廊 | 14 | | 随时检查 | | | 1、  楼梯台阶干净，地面、踢脚线（无灰尘、无积水、无污渍、无谈迹、无垃圾、无杂物、无灰网），地面光亮。以上每一项未做到扣0.5分。 | | 8分 | | | | 14分 | | |  | | |  | |
| 2、  天棚无蛛网，暖气干净，门窗无积尘，楼梯扶手干净，以上每一项未做到扣1分。 | | 4分 | | | |
| 3、  走廊墙面上的悬挂物檫拭干净，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 4、  走廊里的消防器材擦拭干净，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 3 | 服务大厅 | 7分 | | 随时检查 | | | 1、  地面无脚印，无污渍、无谈迹、无垃圾、无纸屑、无积水，以上每一项未做到扣0.5分。 | | 3分 | | | | 7分 | | |  | | |  | |
| 2、  墙面无灰尘、无污渍、无蛛网、无乱贴乱画，以上每一项未做到扣0.5分。 | | 2分 | | | |
| 3、  公共设施表面无积尘、无污渍、檫示干净，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 4、  大厅门要每周檫拭，玻璃门上和门套上的手印随时檫拭，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 4 | 果皮箱 | 3分 | | 随时检查 | | | 1、管辖楼宇内的的果皮箱，每日倾倒两次，保持果皮箱周围干净、清洁、无异味、无污渍，未做到扣2分 。 | | 2分 | | | | 3分 | | |  | | |  | |
| 2、垃圾不得超过果皮箱的三分之二，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 5 | 照明 | 2分 | | 随时检查 | | | 每半年擦拭一次大厅照明设施，墙上的开关、闭火随时檫拭，墙上的控电柜保持干净，未做到扣2分。 | | 2分 | | | | 2分 | | |  | | |  | |
|
| 6 | 卫生间 | 8分 | | 随时检查 | | | 1、  便池每周用盐酸彻底清刷一次，未做到扣1分。 | | 1分 | | | | 8分 | | |  | | |  | |
| 2、  保证卫生间的上下水通畅，保证无积水、无尿碱、无便纸堆、无污渍、无污垢、无痰迹、无异味，以上每一项未做到0.5分。 | | 4分 | | | |
| 3、  门窗、隔断、天棚、四壁、水盆、镜面、地面无污渍、无积灰，无蛛网、无谈迹，以上每一项未做到扣0.5分。 | | 2分 | | | |
| 4、  纸篓每天倾倒两次，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 7 | 各楼层标室 | 8分 | | 随时检查 | | | 1、  标示内桌椅摆放整齐，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | | 8分 | | |  | | |  | |
| 1. 桌面、抽屉内无杂物，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 3、  各楼层标室干净整洁，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 4、  每周五彻底把桌椅、桌斗、门窗、暖气、灯、开关檫拭干净，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 5、  地面无痰迹、无纸屑、无杂物、清洁光亮，以上每一项未做到扣0.5分。 | | 2分 | | | |
| 6、  墙壁无灰尘、无灰网、无污渍、无乱贴乱画、以上每一项未做到扣0.5分。 | | 2分 | | | |
| 7、  门窗没有积尘，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 8、  纸篓每天倾倒两次，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 9、每半年檫拭标室内主照明设备一次，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 10、各楼层标室评标结束后后及时清理，未做到扣0.5分。 | | 0.5分 | | | |
| 8 | 空间 | 3分 | | 随时检查 | | | 保持所有的公共场所楼道、卫生间、教室等空气畅通、清新，遇到霉雨天气异味上返时要采取措施，喷洒空气清新剂或淡淡的喷洒香水等，未做到扣3分。 | | 3分 | | | | 3分 | | |  | | |  | |
|
|
| 9 | 天台、屋顶 | 3分 | | 随时检查 | | | 每半年清扫一次，及时清理地漏和水沟，保持地面干净，无垃圾堆积，保持地漏及水沟无杂物聚集，未做到扣3分。 | | 3分 | | | | 3分 | | |  | | |  | |
| 10 | 清除四害 | 2分 | | 随时检查 | | | 在四害出没的地方投放药品，一个月更换一次，发现蟑螂、蚊子、小咬等传播疾病的有害群体，随时清除，每月对公共区进行消毒，经常对垃圾桶及周围喷洒杀虫剂，未做到扣2分。 | | 2分 | | | | 2分 | | |  | | |  | |
| 11 | 维修 | 3分 | | 随时检查 | | | 所管辖公共场所、标室、卫生间的设备设施一旦损坏（如：门窗、开关、灯、水龙头、水池、小便池、洗手盆、评标评审桌椅、暖气、上下水）及时报修，未做到3分扣。 | | 3分 | | | | 3分 | | |  | | |  | |
| 12 | 电梯 | 9分 | | 随时检查 | | | 1、  轿厢外电梯门和轿厢内四壁要保持清洁，未做到扣1分。 | | 1分 | | | | 9分 | | |  | | |  | |
| 2、  轿厢内要无污渍、无灰尘、无手印、无异味、无杂物、无纸屑、无谈迹，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 3、  地面光洁明亮，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 4、  灯具指示板明亮，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 5、  保持空气清新，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 6、  保持轿厢内电话畅通，未做到扣1分。 | | 1分 | | | |
| 1. 电梯发生故障及时上报未做到扣3分。 | | 3分 | | | |
| 13 | 节约能源 | 5分 | |  | | | 1、  发现卫生间由滴、跑、冒、漏水和长流水等及时上报维修，未做到扣3分。 | | 3分 | | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 2、  严格按中心规定时间关灯开灯，标室清扫时做到清扫一间开一间照明，其余教室不得打开照明，未做到扣2分。 | | 2分 | | | |
| 14 | 安全防火 | 15分 | |  | | | 1、  公共场所不准堆放易燃易爆物品，不准堆放垃圾、废品，所拾废品做到当日清除，未做到扣5分。 | | 5分 | | | | 15分 | | |  | | |  | |
| 2、  清扫垃圾按规定时间送到指定地点，消除安全隐患，未做到扣5分。 | | 5分 | | | |
| 3、  随时检查消防器材的完好情况，发现安全隐患及时上报，未做到扣5分。 | | 5分 | | | |
| 15 | 劳动纪律 | 13分 | |  | | | 严格遵守作息时间，不迟到、不早退、不做与工作无关的事情(喝酒、打架、打牌)，不准擅自离岗，如若发现： | | 13分 | | | | 13分 | | |  | | |  | |
| 1、  迟到一小时内扣 1 分，迟到2小时内扣 2分，超过4小时扣除全天工资。 | |
| 2、  打架扣 2 分，喝酒扣2 分，不服从工作安排 3 分严重者及时清退。 | |
| 3、  擅自离岗 3分。 | |
| **物业服务监督管理日常考核记录表（100分制）** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **内容** | **分值** | **考核办法** | | | **考核标准及要求** | | | | **扣分** | | **应得分** | | | **实得分** | | | **备注** | | | | |
| 1 | 规章制度 | 6分 | 随时检查 | | | 1、各岗位规章制度。 | | | | 2分 | | 6分 | | |  | | |  | | | | |
| 2、各岗位岗位职责。 | | | | 2分 | |
| 3、各岗位工作流程是否健全以上每一项未做到扣2分。 | | | | 2分 | |
| 2 | 工作总结 | 2分 | 随时检查 | | | 是否有上一年度的工作总结未做到扣2分。 | | | | 2分 | | 2分 | | |  | | |  | | | | |
| 3 | 工作计划 | 2分 | 随时检查 | | | 是否有本年度的工作计划未做到扣2分。 | | | | 2分 | | 2分 | | |  | | |  | | | | |
| 4 | 工作记录 | 8分 | 随时检查 | | | 是否有： | | | |  | | 8分 | | |  | | |  | | | | |
| 1、  各岗位工作人员的工作记录。 | | | | 2分 | |
| 2、  有日检、周检、月检、节假日检、假期前检工作记录。 | | | | 2分 | |
| 3、  交接班工作记录。 | | | | 2分 | |
| 4、  日常维修工作记录。 | | | | 2分 | |
| 以上每一项未做到扣2分。 | | | |  | |
| 5 | 人员管理 | 8分 | 随时检查 | | | 1、  建立健全职工人事档案。（提供岗位定编及人员明细） | | | | 2分 | | 8分 | | |  | | |  | | | | |
| 2、  签订劳务合同。 | | | | 2分 | |
| 3、  合理分配职工工作。 | | | | 2分 | |
| 4、  严格按国家用工的有关规定录用工人。（年龄限制，身体状况） | | | | 2分 | |
|  |  |  | | | 以上每一项未做到扣2分。 | | | |  | |  | | |  | | |  | | | | |
| 6 | 规范服务 | 6分 | 随时检查 | | | 1、  统一着装。 | | | | 1分 | | 6分 | | |  | | |  | | | | |
| 2、  佩戴胸章。 | | | | 1分 | |
|  |  | | | 3、  工作规范。 | | | | 1分 | |  | | |  | | |  | | | | |
|  |  | | | 4、  作风严谨。 | | | | 1分 | |  | | |  | | |  | | | | |
|  |  | | | 5、  举止文明。 | | | | 1分 | |  | | |  | | |  | | | | |
|  |  | | | 6、  礼貌待人。 | | | | 1分 | |  | | |  | | |  | | | | |
|  |  | | | 以上每一项未做到扣1分。 | | | |  | |  | | |  | | |  | | | | |
| 7 | 举报投诉 | 10分 | 随时检查 | | | 接到举报电话如果情况属实，本着谁主管谁负责，示情节严重性处罚，未做到扣10分。 | | | | 10分 | | 10分 | | |  | | |  | | | | |
| 8 | 节约工作 | 5分 | 随时检查 | | | 1、  严格制定节电。 | | | | 1分 | | 5分 | | |  | | |  | | | | |
| 2、  节水。 | | | | 1分 | |
| 3、  节材。 | | | | 1分 | |
| 4、  节能。 | | | | 1分 | |
| 5、  节约经费等工作。 | | | | 1分 | |
|  |  |  |  | | | 未做到每一项扣1分。 | | | |  | |
| 9 | 安全工作 | 15分 | 随时检查 | | | 1、是否有本年度安全工作计划、安全预案、安全组织机构，未做到扣5分。 | | | | 5分 | | 15分 | | |  | | |  | | | | |
| 2、是否签订各岗位安全责任书，未做到扣5分。 | | | | 5分 | |
| 3、是否有安全奖惩条列，未做到扣5分。 | | | | 5分 | |
| 10 | 劳动纪律 | 18分 | 随时检查 | | | 迟到、早退、脱岗、漏岗、酒后上岗、打仗、消极怠工、态度蛮横、做与工作无关的事，以上发生每一项扣2分。 | | | | 18分 | | 18分 | | |  | | |  | | | | |
| 11 | 监督配合 | 20分 | 随时检查 | | | 因为物业的责任。 | | | |  | | 20分 | | |  | | |  | | | | |
| 1、  使中心在各类评估、检查中未达标或受到通报批评，扣5分。 | | | | 5分 | |
| 2、  不服从办公室或中心有关部门的监督检查，扣5分。 | | | | 5分 | |
| 3、  不积极配合中心大型活动，扣5分。 | | | | 5分 | |
| 4、  不完成中心交给的工作任务，扣5分。 | | | | 5分 | |
| **物业服务监督管理日常考核记录表（100分制）** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **内容** | **分值** | | | **考核办法** | | | **考核标准及要求** | | | **扣分** | | | **应得分** | | | **实得分** | | | **备注** | |
| 1 | 报修要求 | 5分 | | | 随时检查 | | | 接到报修后10-----20分钟到达现场，最晚不超过30分钟，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 2 | 工作态度 | 5分 | | | 随时检查 | | | 维修工人不得蛮横无理，不得耍态度，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 3 | 时间要求 | 5分 | | | 随时检查 | | | 小修当日完成，大修不过三日，需要做工程的要及时上报有关中心办公室，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 4 | 维修质量 | 10分 | | | 随时检查 | | | 维修合格率达到100%，要确保对方满意，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 维修时要做到工完场清，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 5 | 维修材料 | 5分 | | | 随时检查 | | | 维修材料优质，本着不铺张浪费的原则，合理使用原材料和其他零部件，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 6 | 维修纪律 | 5分 | | | 随时检查 | | | 任何维修人员不得向服务对象索要任何好处，一旦发现扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 7 | 安全责任 | 10分 | | | 随时检查 | | | 各工种维修人员工作时，严格按本工种的安全操作规范去做，不得随意改变操作流程，否则造成的一切后果均由物业负责，未做到扣10分。 | | | 10分 | | | 10分 | | |  | | |  | |
| 8 | 设备故障 | 5分 | | | 随时检查 | | | 必须在10分钟内赶到现场进行全力抢修，同时中心办公室部门汇报，未做到扣5分。 | | | 5分 | | | 5分 | | |  | | |  | |
| 9 | 自检自查 | 9分 | | | 随时检查 | | | 对中心整体楼宇的： | | |  | | | 9分 | | |  | | |  | |
| 1、落水管、上水管、排污管、用电设施、门窗、家具、消防设施设备等公共财物要定时自检自查，发现问题及时修理，未做到每一项扣1分。 | | | 7分 | | |
|  |  | | |  | | |  | | |  | | |  | |
|  |  | | |  | | | 2、  做好报修维修纪录，未做到扣2分。 | | | 2分 | | |  | | |  | | |  | |
| 10 | 维修标准 | 23分 | | | 随时检查 | | | 1、  门窗开关灵活不松动并无异声响，未做到扣2分。 | | | 2分 | | | 23分 | | |  | | |  | |
| 2、 标室内桌椅完好无缺，椅背坐板结实无脱落现象，桌椅完好率在95%以上，未做到每项扣1分。 | | | 4分 | | |
| 3、 各楼层门牌号、楼层等标识无松动、脱落，未做到扣0.5分。 | | | 0.5分 | | |
| 4、  灯具、开关、插座等设施完好，标示、楼道灯等亮灯率在95%以上，未做到每一项扣0.5分。 | | | 2分 | | |
| 5、  供热设施完好，不跑水，不漏水，未做到每一项扣0.5分。 | | | 1.5分 | | |
| 6、  上下水系统畅通，各部件齐全完好，无跑冒滴漏现象，未做到每一项扣0.5分 | | | 1.5分 | | |
| 7、  地面、天棚、墙壁无损坏现象，面砖、地砖平整不起壳、无缺损，未做到每一项扣1分。 | | | 2分 | | |
| 8、  中心大楼公共设施（井盖、雨篦子等）完好无缺，未做到每一项扣0.5分。 | | | 1.5 | | |
| 9、  附属建筑物和构筑物的楼盖、屋顶、承重墙体、楼梯间等公共设施保持完好无损，以上未做到每一项扣1分。 | | | 4分 | | |
| 10、 落水管、屋顶簸箕口、雨蓬等排水口保持畅通，以上未做到每一项扣0.5分。 | | | 2分 | | |
| 11、  地下管井每月清理一次，地下管道每半年彻底疏通一次，以上未做到每一项扣1分。 | | | 2分 | | |
| 11 | 劳动纪律 | 18 | | | 随时检查 | | | 迟到、早退、脱岗、漏岗、酒后上岗、打架、消极怠工、态度蛮横、做与工作无关的事，未做到每一项扣2分。 | | | 18分 | | | 18分 | | |  | | |  | |

说明：根据实际工作情况和需要进行检查、处罚，每扣一分对应为服务费100元，每月按分值扣除服务费。（此表内项目为试用，可根据实际情况予以调整）

附件二:

物业服务监督管理季度考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 月份 | 扣分内容 | 扣除分值 | 物业负责人签字 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

考核人： 审批人： 季度汇总日期:

附件三

物业服务监督管理满意情况调查表

单位（部门） 年 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 满意程度 |
| 1 | 物业人员的仪表，文明举止 | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 2 | 物业人员能够热情为员工服务 | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 3 | 物业人员在岗情况 | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 4 | 物业服务管理区域安全状况  （如无保安服务此项可不填） | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 6 | 物业服务管理区域内卫生保洁状况 | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 7 | 物业服务管理区域内绿化环境情况（如无花工服务此项可不填） | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 8 | 设施设备维护、维修工作  （如无工程服务，此项可不填） | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 9 | 零星维修、急修情况  （如无工程服务,此项可不填） | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |
| 10 | 物业服务使用单位（部门）接待会议及其他重要活动的配合工作 | 满意( ) 基本满意( )不满意( ) |

其它意见与建议;