

考核项目		服务质量标准	分值	考核标准
综合服务 15分	客户服务	办公室配备电脑、打印机，各服务楼宇设固定的公示板，公示服务内容、服务电话和投诉监督电话。	2分	未配备电脑、打印机等办公设备的每少一项扣0.5分； 未公示的不得分。
		维修接报记录完整，具备可追溯性，并进行回访。	2分	维修记录详实，漏记、不详实、无回访每发现1处扣0.5分。
		维修接报人员配置数量符合合同要求，工作及值班记录满足24小时有人接报。	2分	配置数量不符不得分； 有漏岗或未记录情况每发现1处扣0.5分。
		与甲方定期沟通并记录，有沟通改进方案并实施。	1分	无记录不得分；沟通改进方案和实施记录不全或不合理每发现1处扣0.5分。
	企业管理	建立内部管理制度，包括人事管理、行政管理、财务管理、质量管理等方面。制度完整可行。	2分	制度不全、与实际工作不符、内容不详实等， 每发现1处扣0.5分。
		建立物业管理制度（物业管理方案），制度内容符合物业服务合同。	2分	物业管理制度集中装订，便于查阅。内容全面，应包括工作流程、工作标准、安全要求等
		4分		

				内容。内容、标准应与 服务合同相符。每发现 一项不符扣 0.5 分。
满 意 度 调 查	4 分	调查内容设计合理且全面， 定期完成满意度调查，满意 度调查面覆盖达 90%以上。	2 分	满意度调查覆盖率每 下降 1 个百分点，扣 0.5 分；调查内容不全 或设计不合理每发现 1 项扣 0.5 分。
		满意度达 95%以上，并形成 调查报告及改进方案并按 计划实施。	2 分	满意度调查结论每下 降一个百分点，扣 0.5 分；调查报告和改进方 案不合理或未落实每 处扣 0.5 分。
卫 生 保 洁 服 务 46 分	基 本 要 求 6 分	保洁人员统一着装，服装整 洁，服务礼貌，定期培训。	2 分	未着装、或工装较脏、 味道大、服务不礼貌每 发现 1 次扣 0.5 分；未 定期培训或培训未记 录的不得分。
		具备保洁工具。	2 分	未按合同确定的保洁 工具进行工作的不得 分；保洁工具，损坏严 重不得分。
		出勤（打卡）记录的保洁人 员数量、工作时限与服务合	2 分	人员配置数量不符的 不得分；人员打卡记录

	同相符。		出勤率不低于 95%，每低 1 个百分点扣 0.5 分。
室外公共区域保洁	<p>保洁记录应涵盖如下内容：</p> <p>(1) 道路、庭院、广场；</p> <p>(2) 园灯、路牌、路标等室外设施；</p> <p>(3) 绿地；</p> <p>(4) 水体水景；</p> <p>(5) 天台、天沟、屋面；</p> <p>(6) 沟渠、池、井；</p> <p>保洁记录中的保洁频次与服务合同相符。</p>	3 分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现 1 次扣 0.5 分。
8	道路、庭院、广场干净、无浮尘、每 100 m ² 内垃圾、杂物、污染物体平均不超过 2 个，无垃圾滞留；园灯、路牌、路标、建筑小品等室外设施表面无污渍；绿地无杂物、垃圾、蛛网等；沟渠、池、井内无杂物、无异味；天台、天沟、屋面，无垃圾、杂物堆放。	5 分	每发现 1 处不符扣 0.5 分。
室	保洁记录中的保洁内容应	3 分	记录不全，不真实、不

内 公 区 域 保 洁 8 分	<p>涵盖如下：</p> <p>(1) 大堂、走廊地面和楼梯台阶；</p> <p>(2) 楼梯扶手、窗台、防火门、消防栓、指示牌、窗栏杆；</p> <p>(3) 天花板、公共灯具、墙面、踢脚线；</p> <p>(4) 楼内共用门窗玻璃；</p> <p>(5) 电梯轿厢。</p> <p>保洁记录中的保洁频次与服务合同相符。</p>		<p>详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。</p>
	<p>保洁工作范围内干净整洁，无污渍、水渍、灰尘、蛛网，玻璃明亮整洁。</p>	5分	<p>每发现1处不符扣0.5分。</p>
卫 生 间 保 洁 4 分	<p>保洁记录中保洁内容与保洁频次与服务合同相符。</p>	2分	<p>记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。</p>
	<p>保洁效果：</p> <p>(1) 卫生间内无尘土、无污迹、无杂物，物品摆放整齐；</p> <p>(2) 玻璃、镜面、面池、</p>	2分	<p>每发现1处不符扣0.2分。</p>

	<p>龙头、弯管、马桶等清洁光亮；</p> <p>(3) 卫生间内空气清新、无异味；</p> <p>(4) 垃圾桶、纸篓不超过2/3；</p> <p>(5) 大盘纸、擦手纸、洗手液、清洁球、空气清新剂等卫生物品完备。</p>		
电 梯 间 保 洁 2 分	<p>保洁记录中保洁内容与保洁频次与服务合同相符；电梯轿厢不锈钢饰面和理石地面的保养记录、电梯地垫的清理轮换频次与服务合同相符。</p>	1分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。
	<p>电梯表面清洁光亮、无尘土、无污迹；电梯沟槽无尘土和杂物。</p>	1分	每发现1处不符扣0.2分。
指 定 办 公 室 保	<p>保洁记录中保洁内容、作业时间、保洁频次与服务合同相符。</p>	3分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。
	<p>办公室地面干净整洁无垃圾；门、窗台、绿植、办公</p>	3分	每发现1处不符扣0.2分。

洁 6 分	桌及室内设备表面及陈设物无积尘，无水渍；室内玻璃整洁明亮；垃圾桶不溢满。		
垃 圾 收 集	垃圾箱位置摆放合理，有垃圾分类标志，垃圾分类收集。	2分	每发现1处不符扣0.5分。
与 清 运 6 分	垃圾日产日清，垃圾收集清运记录真实完整，垃圾收集频次符合物业服务合同；垃圾桶清洁记录符合物业服务合同。	2分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。
分	垃圾桶干净整洁，无异味；垃圾箱无满溢，无落地垃圾。	2分	每发现1处不符扣0.5分。
卫 生 消 杀 2 分	定期消毒，灭蚊、蝇、蟑螂、等有害生物。防治与消杀记录中的范围应涵盖如下： (1) 室内公共区域； (2) 设备间； (3) 公共卫生间； (4) 公共浴室； (5) 洗衣房； (6) 垃圾桶、垃圾堆放点；	2分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分；有明显蟑螂及其痕迹的不得分。

		<p>(7) 室外指定区域等。</p> <p>消杀记录应包括但不限于图片记录、消杀药剂、消杀频次以及消杀区域等内容，图片记录含有安全警示和措施的内容；消杀频次符合相关要求和服服务合同；服务区域内无蟑螂活动痕迹，无明显的蚊、蝇。</p>		
	清 冰 雪 服 务	清冰雪及时记录，记录应符合当地政府规定和服务合同要求。	1分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1项扣0.5分。
	4 分	无积雪、冰锥的安全隐患； 无因为清冰雪不及时造成的人员伤害和财产损失。	3分	有相关安全隐患投诉的每次扣0.5分；有清冰雪不及时造成人员伤害的该项不得分。
绿 化 养 护 10 分	基 本 要 求 4 分	统一着装，服装整洁，服务礼貌，配置必要的劳保用品，定期培训。	1分	未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.5分；未配置劳保用品不得分；未定期培训或培训未记录的不得分。
		配置必要的绿化工具、设	1分	未按合同确定的绿化

	备。		工具、设备进行工作的不得分；绿化工具、设备损坏严重、不全不得分。
	出勤（打卡）记录的绿化人员数量、工作时限与服务合同相符。	2分	人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。
室外绿化养护4分	<p>室外绿化养护记录的养护内容应包含如下：</p> <p>（1）植物补植；</p> <p>（2）植物修剪整形；</p> <p>（3）草坪修剪2次；</p> <p>（4）清理枯枝败叶；</p> <p>（5）涂白、浇封冻水等防寒措施；</p> <p>（6）施肥；</p> <p>（7）喷施农药。</p> <p>养护频次与物业服务合同相符。</p>	2分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。
	树木缺株率不高于3%，花卉成活率不低于95%，草坪覆盖率不低于95%。	1分	缺株率每高于0.5个百分点，成活率、覆盖率每低于2个百分点扣

				0.5分。
		其他室外绿化效果： 乔木无枯枝； 造型植物轮廓清晰，植物枝叶紧密、无枯枝； 草坪整齐美观； 绿地无枯枝等绿化残留物； 无明显的有害生物，无新增的明显病虫害痕迹。	1分	每发现1处不符扣0.2分。
	室内绿化	室内绿化养护记录的绿化管理内容、养护频次与物业服务合同相符。	1分	记录不全，不真实、不详细、记录频次与合同不符等情况，每发现1次扣0.5分。
	养护2分	植物健康生长，符合景观要求，植物无黄叶、虫害，叶面无污渍、水渍。	1分	每发现1处不符扣0.2分。
突发事件安全管理	突发事件处理2	突发事件处理及时得当。	1分	存在突发事件处理应急不及时或不当的情况不得分。
		突发事件处理的培训与演练每年应进行1次。	1分	未对突发事件进行培训和演练的，或未记录的每少一项扣0.5分。

7分	分			
房屋及设施和设备管理	基本服务	统一着装，服装整洁，服务礼貌，配置必要的劳保用品，定期培训。	0.4分	未着装、或工装较脏、味道大、服务不礼貌每发现1次扣0.2分；未配置劳保用品不得分；未定期培训或培训未记录的不得分。
17分		出勤（打卡）记录的维修人员数量、工作时限与服务合同相符。	1分	人员配置数量不符的不得分；人员打卡记录出勤率不低于95%，每低1个百分点扣0.5分。
		维修项目按服务合同要求的时限到场及修复；维修保养记录详实；不属于物业	1分	每发现一次未按要求到达现场维修的扣0.5分；维修记录不详实的

	服务范围的维修项目物业服务人应做出应急处理并及时反馈采购人。		或客户不满意的每发现一项扣 0.5 分；未做应急处理的每发现一次扣 0.5 分。
	设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等，在明显易取放位置配备符合规定的完好有效的消防器材及专用工具，设有挡鼠板等防止小动物进入，配备鼠药盒或粘鼠板。设备机房实行日检及清洁，每天不少于 2 次，机房内整洁有序，无杂物。设备房门保持锁闭状态，钥匙由专人保管。	0.4 分	每发现一项不符扣 0.2 分。
	编制设施设备事故应急处理预案，每年 1 次培训演练。	0.2 分	不符合不得分。
房屋维修	房屋主体和涉及使用安全的部位每年进行 1 次安全综合性检查； 楼内公共部位（屋顶、楼梯、	1 分	未进行安全综合检查的扣 0.5 分。巡查内容及记录不全的、未记录处理措施每发现 1 处扣

与 管 理 2 分	<p>门窗、墙面、走廊通道等)</p> <p>每周巡查 1 次，室外公共设施（围墙、道路、场地、化粪池、沟渠、池、井、景观、路灯、园林绿化小品、休闲设施等）每月巡查 1 次，发现损坏及时维修，记录完整，职能范围内无法完成维修的，应及时报告甲方，协商处理，极端天气前应进行安全检查。</p>		0.5 分。
	<p>房屋外观完好、整洁，外墙 面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹。公共区域的围墙、栏杆、大门、路面等无明显破损，井盖无破损、无丢失。凉亭、雕塑、景观小品及休闲椅、室外健身娱乐设施等完好，无破损、锈蚀、铁钉外露等现象。</p>	1 分	每发现 1 处未及时发现或按规定及时处理的扣 0.2 分。
供 配	<p>供配电设施检查、维护、保养管理应符合行业规范及设备使用说明书要求。</p>	1 分	检查、维护、保养记录详实，符合上述要求，每发现 1 项不符扣 0.5 分。

电 管 理 2 分	设施保持完好，运行正常； 线路无裸露，开关完好，无 安全隐患；供配电室值守要 求符合相关规范要求；应急 发电设备每月测试1次，保 证能够随时启用，符合应急 使用要求。	1分	发现1项不符扣0.5 分；不符合国家强制要 求的该项不得分。
照 明 2 分	室内公共区域的照明每天 检查1次，室外公共区域照 明每天检查1次。	1分	检查、维护、保养记录 详实，符合上述要求， 每发现1项不符扣0.5 分。
	灯具、开关完好，线路无裸 露，无安全隐患。及时修复 损坏的灯具。	1分	发现1项不符扣0.5 分。
给 排 水 系 统 2 分	对各类水泵、阀门、表计、 控制柜等进行检查每日1 次，确保给排水系统通畅， 风机正常；各种管道阀门完 好；仪表显示准确；系统无 明显异味、噪声。依据设施 设备规定的周期对电机、水 泵、水质处理和消毒装置及 设备控制柜进行保养。半年 不少于1次对生活水箱清洗	1分	发现一处不符扣0.5 分；发现1项记录不详 实扣0.5分。

	<p>消毒，每年不少于 2 次水质检测。二次供水的设施和处理要求应按 GB17051 执行。</p> <p>每季对排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行除锈防腐处理，每月对轴承进行润滑，对污水处理系统进行全面维护保养，确保排水设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢，正常使用。</p> <p>每年汛期、冬季来临前重点检查，保证排水畅通。</p> <p>根据实际情况做好污水井、化粪池的清掏工作，记录完整。</p>		
	<p>水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流、排污管口应安装金属防护网并保持完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护；管道标色和水流指示清晰；阀门开关状态和水泵的使用、备用状态，挂牌明示；进行规范加压操作，确保末端的水压</p>	1 分	发现一处不符扣 0.5 分。

	及流量满足使用要求；窨井井盖凹陷、破损、缺失应做好防范措施并及时处理。		
供 热 系 统	每年对供暖锅炉、热交换器、水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修，并建立检修档案；遇管网检修、调试等影响供热情况，物业服务机构应提前采购人。	1分	检修或检修记录（档案）不全面每1处扣0.5分；未及时通知采购人每发现1次扣0.5分。
2 分	供热期间应24小时值守，每周巡检供热设备设施，确保各类设备、安全附件、阀门、管道、仪表运行正常，并做好记录。	1分	值班记录发现1处不符合的扣0.5分；运行记录不详实、未记录的每发现1处扣0.5分。
避 雷 系 统	避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。	0.5分	不符合该大项不得分。
1. 5 分	避雷装置每年检查一次，锈蚀、变形断裂部位及时修复，保证其性能符合国家规定。每年雨季来临前检查避雷设施，保证接地电阻不大于10欧姆，记录完整。	0.5分	不符合不得分。
	每周对变配电室内的接地	0.5	不符合不得分。

	带、各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地可靠。	分	
噪声管理	院内物业服务范围内的易产生噪声、扬尘、异味等各项工作，在国家规定的时间内完成，并做好环保工作。	0.5分	因噪声、扬尘、异味等情况的物业接到投诉未处理的不得分。
标识	应对院内的消防、交通、安全、物流、人流通道等相关信息指示每周检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查，发现损坏或丢失应立即及时清理、处理，并报告甲方。	0.5分	发现一处不符扣0.1分。
节能管理	执行节能制度，效果良好，有节能工作记录，能耗设施符合国家标准能耗，无跑、冒、滴、漏现象。	1分	无节能工作记录扣0.5分；有跑、冒、滴、漏现象的扣0.5分；不符合国家标准能耗的未经处理的该项不得分。
5	应对员工进行能源管理制	0.5	无培训记录、宣传措施

	分	度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。	分	的不得分。
会议服务 5分	会议服务 5分	根据采购人和会议要求进行现场布置，准备会务设施设备及物品。会场布置整洁、大方、摆放合理，室内空气清新、温度适宜，地面、墙面整洁无污物、无污渍。	1分	未按采购人和会议要求布置场地的，每次扣0.5分。
		会议服务人员经过专业礼仪素质培训，容貌端正、体态匀称、着装统一、谈吐举止大方、优雅得体，接受过礼仪礼貌方面的专职培训。	1分	服务人员各项要求不符合的服务人员扣0.5分。
		引导、倒水要认真按规范进行。	1分	服务礼仪、会中服务不规范的每次扣0.5分。
		在接到会议主办部门的通知后，在规定时间内能做好会议接待的准备工作等。	1分	未在指定时间前完成会议准备的每次扣0.5分。
		每次会议后对茶具等客用品进行消毒清洁，清洗、消毒和存放符合卫生防疫规范要求，放置消毒柜内，存放期超过2周的，应在会议前进行消毒清洁。	1分	未按要求进行茶具清洗、消毒和存放的，每次扣0.5分。无清洗、消毒记录的不得分。