（一）考核标准

1、综合管理

员工在岗期间须保持仪容仪表、言行举止符合各项规定。

| 序号 | 考核标准 | 分值 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 在岗员工未着统一制服，未佩戴工牌，衣衫不洁、不整，领口、衣袖未按规定方式扣紧，未穿黑色鞋。 | 发现一次扣1分 |
| 2 | 男性员工前发过眉、侧发过耳、后发过领，留胡须、留长指甲；女性员工长发未盘起，化浓妆，将头发染成鲜艳颜色；佩戴夸张首饰、饰物。 | 发现一次扣1分 |
| 3 | 在岗期间姿态松懈，站姿不标准，走路姿势不规范。 | 发现一次扣1分 |
| 4 | 在展区未保持肃静，大声喧哗，走路时鞋与地面接触发出异常明显声响。 | 发现一次扣1分 |
| 5 | 服务意识差，服务时不热情、未面带微笑，服务态度差，未完成领导交办的工作。 | 发现一次扣1分 |
| 6 | 在岗期间吃食物、饮水，聚集聊天、嬉笑、打闹，看报纸书刊、看电视，玩手机、接打私人电话。 | 发现一次扣1分 |
| 7 | 发生空岗、人员缺少，服务响应不及时。 | 发现一次扣1分 |
| 8 | 服务时所携带手机未调至静音状态，对讲机声音过大。 | 发现一次扣1分 |
| 9 | 本人不明确岗位职责。 | 发现一次扣1分 |
| 10 | 工作期间进行打扑克、打麻将等活动。 | 发现一次扣5分 |
| 11 | 不会正确使用各类消防器械和设备。 | 发现一次扣5分 |
| 12 | 在岗期间与任何人发生争吵、打斗。 | 发现一次扣10分 |
| 13 | 在馆内吸烟、饮酒。 | 发现一次扣20分 |

注：发生第12、13条情况时，除考评扣分外，并要求将相关人员调离展馆。

2、安全保卫、秩序维护服务

确保物业范围内人身、财产安全，维持展馆的正常工作秩序。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核标准 | 分值 |
| 1 | 不具备防盗、消防的基本常识，不熟知治安管理有关法律法规，不能正确使用各类物防、技防器械和设备。 | 发现一处扣1分 |
| 2 | 不熟知本物业范围内环境、消防控制室、变电所、发电机房、配电室、消防水泵房、生活水箱等关键设备的位置。 | 发现一次扣1分 |
| 3 | 对安全隐患未能及时发现或发现后未及时上报。 | 发现一次扣1分 |
| 4 | 对管区内乱贴乱画、破坏物品未能及时发现和处理。 | 发现一次扣1分 |
| 5 | 接到报警后未能在3分钟内赶到现场并及时通报馆方。 | 发现一次扣1分 |
| 6 | 各岗位未严格按规定时间值班、交接班，值班记录本填写不认真。 | 发现一次扣1分 |
| 7 | 未按规定时间、路线巡逻。 | 发现一次扣1分 |
| 8 | 值岗期间不注意保持卫生，岗台物品摆放凌乱。 | 发现一次扣1分 |
| 9 | 开馆期间未能保证正门入口前区域秩序正常，未能杜绝影响参观者出入的活动。 | 发现一次扣1分 |
| 10 | 视频监控值班人员未能发现监控区域的违章现象。 | 发现一次扣1分 |
| 11 | 消防设施检查不到位，灭火器、消火栓失效、丢失。 | 发现一次扣3分 |
| 12 | 未做到每半年至少组织1次消防演练。 | 发现一次扣1分 |
| 13 | 消防监控值班人员名单、排班表未提前一周公布张贴。 | 发现一次扣1分 |
| 14 | 消防监控室有非本岗工作人员进入。 | 发现一次扣1分 |
| 15 | 消防监控值班员未依法持证上岗。 | 发现一次扣3分 |
| 16 | 消防监控值班员24小时值班发生空岗。 | 发现一次扣3分 |
| 17 | 值岗期间睡觉。 | 发现一次扣3分 |
| 18 | 因管理疏忽发生治安案件、火灾。 | 发现一次扣20分 |

3、卫生保洁服务

保证物业范围内的环境卫生。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核标准 | 分值 |
| 1 | 地面（地毯）有灰尘、垃圾、脚印、污渍、水迹，未能保持地面材质原貌。 | 发现一处扣1分 |
| 2 | 天棚、墙面及设施（如电源开关、灯饰、指示牌）有明显灰尘、污渍、手印、蛛网，有乱贴乱画。 | 发现一处扣1分 |
| 3 | 门窗、玻璃、把手、窗帘等有明显灰尘、污渍、手印。 | 发现一处扣1分 |
| 4 | 各种金属件表面有灰尘、污渍，未能保持金属光泽。 | 发现一处扣1分 |
| 5 | 展台、展板上有明显灰尘、污渍、手印。 | 发现一处扣1分 |
| 6 | 消防器材、灯具、空调风口有积尘、蛛网。 | 发现一处扣1分 |
| 7 | 绿化盆栽叶面、花盆等有灰尘、污渍，枯枝败叶未清理。 | 发现一处扣1分 |
| 8 | 垃圾箱、桶内外不干净、有异味，垃圾超过2/3，垃圾未做到当日清运到指定地点。 | 发现一处扣1分 |
| 9 | 未定期消杀“四害”，馆内发生鼠害、虫害。 | 发现一处扣1分 |
| 10 | 卫生间通风不良、有异味，便池不洁净光亮，镜面、台面有水痕、手印。手纸、洗手液未保持正常提供。 | 发现一处扣1分 |
| 11 | 电梯门、轿厢壁、呼梯盒有手印、污渍，地坎内有灰尘、杂物，轿厢内空气不清新。 | 发现一处扣1分 |
| 12 | 室外停车场、道路、台阶、花坛、门窗、外墙下部、屋面露台等有垃圾、积水、明显污渍、乱贴乱画等。 | 发现一处扣1分 |
| 13 | 门禁设施、交通设施有明显灰尘、污渍，亮化灯饰灯盖玻璃未保持明亮清洁。 | 发现一处扣1分 |
| 14 | 室外绿化因未定期浇水、养护导致萎蔫、发生病虫害。 | 发现一处扣1分 |
| 15 | 保洁员使用洗手盆洗拖布，随意封闭卫生间隔间妨碍正常使用，洗涤公司制服以外的衣物。 | 发现一处扣1分 |
| 16 | 保洁服务未按免打扰方式进行。 | 发现一处扣1分 |

4、楼宇设施设备运行、维护管理

保证物业范围内房屋及配套设施完好、运行正常。

| 序号 | 考核标准 | 分值 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 房屋及配套设施完好率低于98%。 | 发现一次扣1分 |
| 2 | 设施设备台帐不完整，巡检、运行、安全检查、维修养护记录不齐全，内容不符合规范要求。 | 发现一次扣1分 |
| 3 | 年度设施设备维修养护计划不完善，未按维护要求提醒馆方提前做好维保安排。 | 发现一次扣1分 |
| 4 | 各专业岗位人员配置不符合合同、行业操作要求，上岗人员未按规定具备相应资格证书。 | 发现一次扣1分 |
| 5 | 绝缘、计量用具清单不完整，未按规定检测。 | 发现一次扣1分 |
| 6 | 未做到对用电、用水定期监控、统计、分析，节能、节水措施未落实到位。 | 发现一次扣1分 |
| 7 | 未建议馆方储备合理数量的常用材料，以及突发事件应急物资。 | 发现一次扣1分 |
| 8 | 未严格按规定时间值班、交接班，值班记录本填写不认真，由非专业人员替岗。因巡查不到位未能及时发现故障、损坏、隐患等并做出处理。 | 发现一次扣1分 |
| 9 | 设备、机房及重点部位安全管理措施不完善，作业时未严格遵守操作规程与保养规范。 | 发现一次扣1分 |
| 10 | 设备机房管理、安全责任人不明确，安全警示标志不齐全。 | 发现一次扣1分 |
| 11 | 停电、限电、停水未提前通知馆方（应急处置除外）。 | 发现一次扣1分 |
| 12 | 不爱护馆方提供的工具、机器、设备等，不节约使用耗材。 | 发现一次扣1分 |
| 13 | 临时用电管理制度不完善，管理落实不到位。 | 发现一次扣1分 |
| 14 | 未依照相关法律法规定期组织对生活用水设施设备进行清洗、消毒并做好记录。 | 发现一次扣1分 |
| 15 | 排水、排污管道不通畅。 | 发现一次扣1分 |
| 16 | 未确保监控系统、门禁系统、安检系统等设备正常运行和有效使用，监控记录未按规定时间保存，无法满足查询需求。 | 发现一次扣1分 |
| 17 | 每年供暖期前未对供热系统进行彻底检修保养，致使设施设备在供暖期不能持续正常运转。供暖期内因维护不到位致使管路、阀门、散热器发生因冻受损。 | 发现一次扣1分 |
| 18 | 未保证空调系统设备运行正常。 | 发现一次扣1分 |
| 19 | 未能做到积极协助馆方配合专业机构依法依规对消防设施设备、电梯系统、防雷设施等进行检测。 | 发现一次扣1分 |
| 20 | 未能对消防设施设备、电梯系统的故障做出应急处理，对专业维保公司的维护保养工作不配合。 | 发现一次扣1分 |
| 21 | 普通维修接报后10分钟内未到达现场，电梯故障接报后5分钟内未到达现场。 | 发现一次扣1分 |
| 22 | 疏散指示和事故照明设施完好率低于99%，出现故障未及时排除。 | 发现一次扣1分 |
| 23 | 未严格按馆方要求定时开关序厅照明、室外亮化照明、空调机组、热风幕等。 | 发现一次扣1分 |

5、客户服务

按规定培训员工、进行投诉处理等工作。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核标准 | 分值 |
| 1 | 员工培训不到位，培训合格率未达到100%。 | 发现一次扣1分 |
| 2 | 月有效投诉超过1次。 | 发现一次扣1分 |
| 3 | 公示的投诉渠道不通畅，未及时对客户投诉做出回应。 | 发现一次扣1分 |
| 4 | 处理投诉态度不端正，敷衍了事，未能与客户达成一致。 | 发现一次扣1分 |
| 5 | 投诉回访率未达到100%。 | 发现一次扣1分 |
| 6 | 投诉记录档案不完整、详实。 | 发现一次扣1分 |
| 7 | 发生投诉经核实认定为物业人员责任的。 | 发现一次扣1分 |
| 8 | 物业档案资料不齐全，完好率未达到98%。 | 发现一次扣1分 |
| 9 | 馆方客户满意度半年测评低于90%。 | 发现一次扣10分 |
| 10 | 未达到馆方要求人数的95%。 | 发现一次扣1分 |

注：发生第10条情况时，每人次每天扣1分。

（二）处罚标准

每季度累计扣分超过40分，采购人将扣除季度服务费用5%予以处罚，连续两季度扣分超过40分，即认为中标人服务不合格，采购人可终止合同。