物业服务未达到标准扣款细则

| 项目 | 服务标准内容 | 违约扣款标准 |
| --- | --- | --- |
| 物业人员要求 | 1.物业项目经理、部门主管按要求持证上岗。 | 未按规定执行每人扣50元/天。并清退无证的工作人员。 |
| 2.物业人员严格遵守岗位职责，按时上岗。 | 未按时上岗扣10-50元/次。 |
| 3.物业人员在岗期间必须穿工作服、佩戴胸卡。 | 不穿工作服、不佩戴胸卡每次扣10元/次。 |
| 4.物业人员上岗时，应精神饱满，姿势端正，举止行为规范，必须使用规范文明用语。 | 不使用规范文明用语的，每次扣10-20元/次。 |
| 5.物业人员在回答甲方提出的问题时必须语气和蔼细心解答。严禁语气生硬，与师生发生矛盾。 | 服务态度恶劣、受到投诉的，扣50-200元/次。 |
| 6.物业人员要有节能意识，清扫完毕后及时关掉水源与电源。 | 发现有浪费现象的，扣20-50元/次。 |
| 7.工作时间严禁玩手机游戏等或进行与工作无关的事。 | 进行与工作无关的事，扣20-50元/次。 |
| 8.严禁因物业服务工作影响正常办公。 | 如影响正常办公，扣50-200元/次。 |
| 9.严禁因物业服务工作出现事故。 | 一经查实出现事故情况，扣500-1000元/次。 |
| 10.各岗位物业服务人员应按照各自合同规定要求提供优质服务。 | 提供服务如不符合规定标准，视情节轻重扣10-100元/次。 |
| 室内公共区域保洁要求 | 地面：洁净有光泽，无纸屑、烟头等垃圾，无泥沙、污渍； | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 墙面、天花板：整洁、完好，无污渍、无积尘、无破损、无蛛网； | 发现一处扣5-10元/次。 |
| 不锈钢公共设施表面：整洁、无积尘； | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 垃圾桶内垃圾：不超过一半； | 发现未执行，一处扣20-50元/次。 |
| 大厅空气：清新、无异味； | 发现未执行，一处扣200-500元/次。 |
| 灯饰、门禁开关等公共设施：洁净，无积尘； | 发现未执行，一处扣100-200元/次。 |
| 消防器材：摆放整齐，洁净，无积尘；卫生标准：消防器材表面整洁明 亮，无积尘。 | 物品摆放不整齐一处扣10-20元/次。 |
| 玻璃门窗：洁净、光亮。卫生标准：玻璃干净明亮、无水印、无手印。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 走廊：每天定时清洁，清扫、湿拖各四次。卫生标准：地面洁净、光亮， 无积尘、无杂物、无污渍 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 办公室内保洁标准 | 室内窗、窗框、窗台：每日清洁 1次以上，干净、整洁，无积尘、无污渍、无破损； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 墙面、天花板：每周清洁 1次以上，整洁、完好，无污渍、无积尘、无破损、无蛛网； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 地面：每日清洁 1次以上，洁净有光泽，无纸屑、烟头等垃圾，无泥沙、无污渍； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 家具：每日清洁 1次以上，放置整齐，光洁，无积尘； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 空调出风口：每日清洁 1次以上，干净、整洁，无积尘、无霉斑； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 室内各种艺术装饰挂件：每日擦拭 1次以上，摆放端正，清洁无损； | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 每天甲方上班前，保洁员需要将办公室内窗户打开通风（清洁后及时关闭）、清倒垃圾桶并更换塑料袋。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 擦拭桌椅、书柜、办公设备等：每天清洁 1次以上，保持桌椅、书柜、办公设备表面干净、整洁、无积尘、无污渍。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 卫生间保洁标准 | 每日清扫四次以上；  每天第一次保洁工作应在办公人员正 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 常上班前做好，配备好卫生纸、洗手液。  擦拭窗台、隔板、冲水器、小便器、厕纸桶、门栓、面镜、洗手池、水龙头、洗手液瓶；湿拖蹲便器、地面。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 卫生标准：卫生洁具清洁，无污渍、无毛发、无异味；镜子保持明净，无积尘、无污痕、无手印、无水迹；地面洁净无污渍、无杂物。室内保持空气清新，无异味。 | 发现一处扣10-20元/次。 |
| 楼梯保洁标准 | 每日对楼梯随时清扫，擦拭楼梯扶手 2次。卫生标准：楼梯扶手干净、无污渍，台阶无污渍、无杂物、无死角。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次。 |
| 会议室、接待室保洁标准 | 每日清洁一遍以上，依次擦拭窗台、窗框、门、扶手； | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 擦拭室内设施设备，依次清洁墙面、护墙板、踢脚线。卫生标准：保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损；  保持室内墙面、天花板整洁、完好，无污渍、无灰网；  保持地面无垃圾、无污渍；  保持室内各种灯具整洁、完好，无破损；保持室内空气清新。  垃圾每日清运到指定垃圾点，卫生间及时打扫，不能有异味，能够 提供整洁舒适的环境。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 垃圾清运 | 生活垃圾桶每日归集二次，日产日清不过夜；  垃圾桶每日清洗一次。  无污渍、无臭味、干净整洁。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 室外保洁标准 | 每天对路面及设施进行彻底清扫、擦拭、拾捡垃圾，清除地面果皮、纸屑、树叶和烟头等杂物,确保无飘洒现象；及时清洗垃圾筒，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢，每周使用消毒剂进行彻底消毒。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 定期对化粪池、雨水栅揭开铁篦盖板彻底清理。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 保持各种建筑小品、路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、灯柱、音响等物体表面清洁。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 庭院绿化养护管理，冬季积雪清理 | （1）保持绿植叶面、花盆等无灰尘、污渍，无黄叶，对树木、花草要定期浇水、施肥、培土、修剪、除草和防治病虫害，保证树木、草坪和盆栽花卉的正常生长。 | 发现未执行，一处扣10-200元/次。严重死苗、缺苗现象损坏照价赔偿。 |
| 熟悉物业区域内的绿化面积和布局，熟悉花草树木的品种数量及养护技能。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 冬季及时做好院内审判区域、停车场、派出法庭院内及停车场区域积雪清理工作。 | 发现未执行，一处扣10-20元/次 |
| 其它 | 对于应急、临时的物业服务工作，突发安全事件的工作，要严格按照甲方指示、预案执行。甲方指出的物业服务未达标的工作，乙方要严格按照甲方指示执行。 | 未及时执行，不服从管理，每次扣100-2000元。 |