

市城北不动产登记大厅办公（业务）用 房三年物业服务项目 服务合同

（项目编号：XCZX2025-0167）

甲 方：西安市集中办公区综合管理中心

乙 方：陕西海悦生活服务有限公司

2025 年 10 月

（4）因采购人部分业务及岗位涉密，供应商员工（至少包括配备的管理人员、保洁人员、安保人员、维修人员）须在正式上岗前接受保密教育培训，培训合格后方可上岗服务。

（5）岗位配置如下（6人）：

部门	职务	人员类别	数量（人）	备注
保洁服务组	保洁	作业人员	2	
秩序维护组	秩序维护	作业人员	3	★均持有《保安员证》（提供证件扫描件或承诺在上岗前提供该证）。
工程维修组	维修水、电工	维修水、电工	1	★需持有《特种作业操作证》（低压电工作业）或《特种作业操作证》（高压电工作业）
合计	/	/	6	

3.3 采购人紧急联系人：邢召祥

联系电话：86787223

4. 服务标准：

序号	工作事项	工作内容	服务标准
1	房屋及设施设备维修管理	1、做好房屋及设施设备的维护维修管理工作，保持办公楼及设施设备完好，尽可能延长其使用寿命； 2、房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等部位要做好日常养护维修。	1、确保办公楼（区）房屋的完好和正常使用。 2、建立设施设备台账及维护计划，合格率 96%以上。 3、及时完成各项零修任务，零修合格率 100%，一般维修任务不超过 24 小时，并建立回访记录。
2	给排水和供暖系统运行维护	做好办公楼（区）室内给排水和供暖系统的设施，如水处理设备、换热器、水泵、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通水封设备及其附属构筑物的日常养护维修，保证其正常运行使用。	1、建立正常供水和供暖管理制度，保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏，对室内供水和供暖系统管路进行日常清洁卫生。 2、定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内排水系统通畅。 3、及时发现并解决故障，维修合格率 100%，故障排除不过夜，做好节约用水工作。
3	供配电系统运行维护	做好办公楼（区）供电系统低压电气设备、电气照明装置的日常维护，保证其正常运行使用。	1、对供电范围内的电器定期巡视维护和重点检测，建立台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电。 2、建立严格的电器维修制度和配电房管理制度，维修人员必须持证上岗。 3、建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%。 4、加强日常维护检修，公共照明、

			指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全。 5、管理和维护好办公楼照明设施。
4	电梯运行维护	做好电梯运行管理及维护工作，定期对机房设备、井道系统、轿厢设备进行的日常维护和检修。	1、建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，电梯按规定时间运行，安全设施及附属设施完好，轿厢、井道保持清洁。 2、严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，定期配合电梯维保单位进行维修保养，每月覆盖1次。 3、电梯出现故障，接到报修后维修人员应在20分钟内到达现场抢修，及时排除故障。
5	安防消防服务	做好服务区域安防、消防系统的日常管理，并配合维保单位做好系统维护和问题处理。	1、严格执行国家法律法规，建立安防消防管理制度，并做好相应的管理工作。 2、每月对消防箱进行检查，确保各种配件完好，灭火器压力正常，发现问题及时统计上报，重大节日前对消防设施设备进行检查。 3、每季度至少进行一次消防演练。如遇突发应急事件，及时上报，同时按突发事件预案实施。 4、监督并配合安防消防维保单位做好系统维保和故障处理。
6	环境卫生管理	对楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、道路等做好日常清洁保洁，根据大楼内外墙、地面所用石材性质配合采购人进行必要的清洁养护。做好垃圾等废弃物清理等工作。	1、建立和落实环境卫生管理制度，环卫设施齐备。 2、实行标准化清扫保洁，专人负责检查监督楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、茶水间、内外墙面等，所有公共区域保持清洁，不得堆放杂物，无废弃物、污渍，卫生间洁净无异味。 3、对公共场所和周围环境定期进行预防性卫生消毒。垃圾实行袋装化，及时清运，确保卫生整洁。 4、大楼内外墙、地面所用石材的清洗养护一年二次。
7	垃圾分类及清运	对垃圾分类设施进行管理，健全分类标识，规范收运处置，强化系统管理。	1、实行生活垃圾分类制度，建立垃圾分类及清运台账。 2、楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。 3、垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于2/3，无异味。 4、每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。

甲 方	乙 方
 西安市集中办公区综合管理中心 (盖章)	 陕西海悦生活服务有限公司 (盖章)
住所：西安市凤城八路 109 号西安 市政府 5 号楼	住所：西安市经济技术开发区凤城 八路西北国金中心 E 座 13 层 11 室
邮编：710018	邮编：710018
法定代表人： 	法定代表人：王兴
授权代表人（签字）：	授权代表人（签字）：
电话：	电话：
传真：	传真：
	开户银行：浦发银行文景路支行
	账号：7213 0078 8018 0000 1119
日期：2025.10.9	日期：2025.10.9

附件 1:

西安市集中办公区综合管理中心 物业服务保障工作考核办法

为规范市级机关院外集中办公区物业管理服务活动，实现物业管理服务目标，维护甲乙双方的合法权益，根据《民法典》、《物业管理条例》、《机关事务管理条例》，结合办公区物业管理服务实际，制定本考核方案。

一、考核目的

通过对物业服务企业的考核，调动物业服务企业积极性、主动性、创造性，以达到规范物业管理服务行为，稳定物业服务质量，促进物业管理服务向精细化方向发展，为广大干部职工提供优质高效的服务保障，营造干净、优美、舒适的办公环境。

二、考核项目

物业管理服务区域内设施设备及建筑的运行、检查、维修、养护、检测、校验和管理（不含外部设施设备的维修），雨水、污水管道的疏通；场地及楼宇外立面和楼顶层的卫生清洁，垃圾收集、分类和清运；所有场地的病媒生物防治和消杀；公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理，突发事件应急处置管控，公共卫生安全防范与处置工作；所有设施设备及建筑的能源节约；车辆停放管理；装饰装修管理；特约服务；物业档案资料收集、分类和管理等物业管理服务项目，以及工作执行力、安全隐患处置、投诉处置等情况。

三、考核办法

（一）责任单位

西安市集中办公区综合管理中心。

考核内容

1. 安全保卫考核

1.1 基本要求

秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩戴设备，办公区全域必须配置安全管理所需的设施设备（包括安保设备、防爆器材等）。

1.2 出入管理

人员出入管理：办公区严格执行出入人员登记制度，对进入办公区域的非办公人员进行核实、记录，并对所携带物品进行目检，预防危险物品进入。

b. 物品出入管理：若发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位；大件物品出门需查验相关部门签发的放行单，并形成记录；转交物品应做好登记。

c. 车辆出入和停放管理：公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场；标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅；其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置停放；禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。

1.3 监控中心

监控中心应实行专人 24 小时值班制度，值班电话务必 24 小时畅通，值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实立即启动应急预案，并填写相关记录，若为误报，查明原因并做好记录。

1.4 巡查

按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，对于重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次；巡查中若发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。

1.5 应急管理

基本要求：制定防汛、火警火灾、群体性上访等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

消防安全管理：对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查、保养、维护，对存在问题及时上报处理；在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，并组织消防知识宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练；若发现火情及时上报，并按规定程序处理。

1.6 安全管理

秩序维护部管理人员必须确保秩序维护队伍的人员稳定，确保管理区内的财、物安全，有效落实物业管理部门意见。

2. 维修管理考核

2.1 房屋维护与管理

保证办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等功能完好，定期检查房屋的使用状况，及时完成日常维修，做好房屋报修、维修和回访记录；制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，并做好记录，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.2 使用单位报修：接到使用单位报修后，及时赶到现场，并开展事后回访；接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。

2.3 应急管理：制定停电、跑水、电梯困人等应急预案，如遇突发事件时应立即启动；定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。

3. 节能管理考核

3.1 基本要求：对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示；根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。

3.2 节能管理：设立能源管理岗位，制定节能目标落实节能奖惩制度；确保照明设施完好，无损坏、断亮；公共耗能设备管理责任需到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除外）；按规定开启、关闭路灯及景观照明。

3.3 生活垃圾分类管理：垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确；公共区域垃圾分类收集；垃圾分类中转、分类清运；建立垃圾分类台账，并按时报送。

4. 设备管理考核

4.1 基本要求：设施设备运行安全稳定，并符合相关安全规范；建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划，配备符合要求的运行维护专业技术人员，定期更新设施设备台账；配置先进、安全性能可靠的作业工具，所有工作器具应建立台账，责任到人，安全工作器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格；定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理，针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案；根据设施设备管理的需要，实行巡检制，明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求，如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告，并及时组织维修，做好记录；特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务人对其监督并进行日常管理。

4.2 空调系统：建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求，每月对能耗进行统计、分析；中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间定期进行巡查，确保安全和运行正常；定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒，确保运行正常；空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录；冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损，户外管道支架无腐蚀；管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损、无故障，表面分色、流向指示清晰明确；各类泵压力计指示正常，泵芯无超标准滴漏，泵台架无锈蚀；设备运行期间每1小时巡检一次，并记录在案。

4.3 电梯设备：建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度；应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务；配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录；在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整 and 检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养；在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息，电梯年检测证和维护保养记录完整；电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行一次电梯应急演练；运行中突发故障，乙方做好上报工作，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场处理故障；轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象。轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。轿厢门开关正常，防水措施严密；停、检修电梯时，须提前告示后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层轿厢门外设置警示标牌；轿厢电风扇、照明、按键、各类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确；层召唤键工作正常。

4.4 给排水系统：动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理；如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员；定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀；控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑；仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报警系统（包括超高水位溢流装置及湿式报警阀）运行正常。定期对机械传动部位进行清理、润滑工作；非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度；定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出 5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失；水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生；各类阀门完好，无漏水、锈斑；有明显功能、工作状态标识；管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。蓄水池检修口上锁，污水管口安装防虫纱网；污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。

5 保洁考核

5.1 基本要求：应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程；保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识；根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式；对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分；开展 2 米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且班长必

须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁；定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录；保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

5.2 公共区域：保持干净卫生、无死角，定期做好设施设备维护工作；保洁柜保持日常清洁、物品完好，内部无积尘；防爆器材柜保持良好使用状态，设施设备维护保养及时。

5.3 卫生间：确保地面、面盆、墙面、门窗等无污迹、积尘、杂物、水迹；烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，设备完好；做好灭杀并记录，避免出现孳生四害及蝇虫类问题。

5.4 消杀和环境消毒

a. 消杀：应制定消杀工作计划，包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容；消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书；应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识；消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管；做好消杀记录。

b. 环境消毒：定时开展环境消毒；消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品；做好环境消毒记录。

6 会务管理考核

6.1 基本要求：服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体，语言精练准确，服务礼仪规范；对服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等；制定服务工作程序及岗位职责。

6.2 接待服务：接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象工作时间；提供多种接待服务，包括但不限于现场接待、引导、接听电话；对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。

6.3 报修服务：准确及时受理报修事宜，并做好报修信息的登记；在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目，并做好记录；及时对维修项目进行回访，并做好记录。

6.4 会议服务

a. 会前准备：会议管理人员登记会议服务需求信息，安排会议服务人员；会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备；准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认；大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。

b. 会中服务：会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务；会议中场休息时，会议服务

人员应及时清理桌面卫生等；会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。

c. 会后整理：参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位；会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员；应做好会议服务记录归档。

6.5 会议室管理及预定：桌、椅、沙发摆放整齐，地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁；照明更换及时，明线整齐、相对固定；候会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器；调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障；桌椅、单色 LED 屏和会议系统等设施设备出现故障能及时处置并记录报备，严重问题在第一时间进行维修；会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线；接到平台信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复；备会，一般情况下，应提前 30 分钟到场，能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做到干净、整洁、有序；会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗，服务人员应动做规范，服务贴心周到；服务保障人员不得讨论传播会议具体内容；会议结束，平台将该会议调为“已开会”状态；8 小时内应完成回访，不能处理的意见应及时报告；定期组织公共会议室设施设备检查工作并做好记录，如发现问题及时报告。

7 随机抽查考核

7.1 人员要求

a. 物业服务人：应具有独立的法人资格；应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品；应建立相应的管理机制和工作程序。

b. 服务人员及培训：应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求；有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审；现场管理人员应具备相应的物业管理知识、专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格；服务人员应遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度；接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密；具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识；物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于 4 学时；培训类

型包括法律法规培训、常规培训和专业培训；培训完毕后及时对培训效果进行评估。

7.2 环境卫生抽查：门前台阶每周清洗 3 次；广场污染物须及时清理，每天第一次须在 8:30 前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁；对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。

8 应急预案

8.1 应急预案：各类突发情况应急预案齐全，应急预案内容翔实，可操作性强。

8.2 物业人员：物业人员能熟练掌握各类突发情况处理方式、流程。

8.3 应急物资：应急物资储备齐全或应急物资采购渠道顺畅，遇到突发情况可在第一时间完成应急物资筹措。

9 服务质量考核

9.1 考核人员对各办公区入驻单位进行现场随机走访，请服务对象现场打分（满分 5 分），并征求意见建议，打分取平均分计入月考核总分。

9.2 有下列情况之一，奖励。

a. 全年满意度调查平均分 $\geq 95\%$ 为优秀，奖励 1000 元； $93\% \leq$ 全年满意度调查平均分 $< 95\%$ 的为良好，奖励 500 元； $90\% \leq$ 全年满意度调查平均分 $< 93\%$ 的为合格，不予物质奖励。

b. 连续三次月考评被评为物业服务第一名的，奖励 2000 元。

c. 服务单位或个人通过智联机关 APP 平台、书面形式、赠送锦旗或其他形式对物业服务提出表扬的，表扬次数不累计，每种感谢形式最多奖励 1000 元。

d. 创新性服务举措，服务质量得到显著提升、起到引领示范作用的，奖励 1000 元。

e. 工作成绩显著，考核小组视情奖励。

9.3 有下列情况之一，罚款。

a. 满意度调查 $< 90\%$ 为不合格，处罚 3000 元。

b. 就餐单位或个人在智联机关 APP 平台或以书面形式对餐饮服务投诉，经确认无误的处罚 1000-10000 元。

c. 服务人员未提供规范文明服务，与就餐人员发生争吵或其他影响恶劣行为的，处罚 1000-10000 元。

d. 因管理不规范等受到有关行政管理部门处罚的，处罚 1000-10000 元。

e. 未经西安市集中办公区综合管理中心批准，擅自利用市集中办公区有形、无形资源从事商业宣传或对外保障及商业性行为的，视严重程度，处罚 1000—20000 元。

f. 考核小组认为应处罚的其他事项，视情处罚。

10 信息报送及值班考核

10.1 信息报送：每日按时报送工作信息；每月有效报送工作信息（美篇）不少于2次。

10.2 值班情况：工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，部门负责人及项目经理联络畅通；能妥善处置值班期间各类应急事件、突发事件，认真做好值班信息收集汇总上报工作；积极与办公区内各单位值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。

四、考核打分

（一）实行百分制考核，由五部分构成（年终按所占比例折算总分）。

1. 年终考核（30%）：年终时，由综合管理中心结合各办公区日常考核情况、服务保障企业全年工作开展情况进行打分。按30%的占比计入年度综合考评得分。

2. 月考核（30%）：综合管理中心按月对物业服务单位开展月考核（详见《西安市集中办公区物业考核评分表》），全年12次月考核得分取平均分，按30%的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年月考核得分总和÷考核次数）。

3. 满意度测评（20%）：每季度进行一次满意度测评，测评结果由综合管理中心进行统计汇总（满意度 $\geq 95\%$ 的为优秀， $93\% \leq \text{满意度} < 95\%$ 的为良好， $90\% \leq \text{满意度} < 93\%$ 的为合格，满意度在90%以下的（不含90%）为不合格。全年4次满意度测评得分取平均分，按20%的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年满意度测评得分总和÷考核次数）。

4. 重点工作落实情况考核得分（10%）：大比武、市级地方标准成果转化落地等重点工作落实情况，由中心进行专项考核后取平均分，按10%的占比计入年度综合考评得分（平均分=重点工作落实情况考核总得分÷考核次数）。

5. 专项检查（10%）：安全生产、节约能源、垃圾分类等专项检查，全年专项检查考核得分取平均分，按10%的占比计入年度综合考评得分（平均分=全年专项检查考核得分总和÷考核次数）。

6. 年度综合考评得分=年终考核得分 $\times 30\%$ +12个月月考核得分之和 $\div 12 \times 30\%$ +满意度测评得分总和 $\div 4 \times 20\%$ +重点工作落实情况考核得分 $\div 4 \times 10\%$ +专项检查评分之和 $\div$ 检查次数 $\times 10\%$ 。（服务期不满一年的按实际服务月数计）。

（二）其他

1. 考核须保留原始资料（文字、表格），所有资料均由甲方派统一保管，存储时间为一年。

2. 月综合考核成绩应通知物业服务单位，如有异议，须在24小时内书面报甲方，进行核实。

3. 考核处罚金乙方应以现金形式向甲方财务部门交纳，甲方财务部门向乙方提供相应收据。乙方项目经理确认过的考核结果，或乙方对考核结

果存在异议，但未在规定时限提出意见的，乙方应按考核办法规定及时按考核结果交纳相应金额的处罚金。如乙方无正当理由拒不按月交纳考核处罚金，甲方有权扣除当季度物业服务费用总额的 10%，如乙方连续 3 个月无正当理由拒不交纳考核处罚金，甲方有权解除《服务合同》，并通过公开招标另行确定物业管理服务企业。

五、一票否决

因自身原因有下列情况的，实行一票否决，并处 5000-100000 元罚款。

（一）因物业服务有关措施履行不到位，出现 5 人及以上较大集体公共卫生安全事故的。

（二）因管理不善，发生严重盗窃、人身伤害、重大火灾等安全事故或刑事治安事件的。

六、奖惩

（一）奖励

奖惩预留金发放。年底汇总月考评分值，平均分值在 95 分以上（不含 95 分）全额发放奖惩预留金，并进行物质奖励；90—95（含 90 分）发放奖惩预留金 90%，并进行物质奖励；85—89 分（含 89 分）发放奖惩预留金 80%。

（二）惩处

处罚分日常惩处和年终惩处两部分。

1. 日常惩处主要在日常检查、抽查时进行，处罚金额详见《西安市集中办公区物业考核表》。

2. 年终惩处在当年年底进行。年底汇总月考评分值，平均分值在 90—95 分（含 90 分）扣除 10%奖惩预留金；85—90 分（含 85 分）扣除 20%奖惩预留金；85 分以下扣除全额奖惩预留金，并终止续签下一年度服务合同。

附件 2:

西安市集中办公区综合管理中心
物业服务考核评分表

考核负责人:

办公区负责人:

项目经理:

月度考核评分:

一、安全保卫（20 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	秩序维护人员上岗时应统一服装和佩戴统一标志，按要求佩带设备。	2 分	现场检查，查看人员及资质培训等情况	上岗证检查不合格一项扣 0.1 分；其他检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
		配置安全管理所需的设施设备，可包括安保设备、防爆器材等。			
2	出入管理	严格执行出入人员登记制度，对进入办公区域的非办公人员进行核实、记录；并对所携带物品进行目检，预防危险物品进入；对可疑人员要做出预判，随时与巡逻岗联系，协助工作，及时做好记录；施工人员进入办公楼时，办理施工许可手续后方可进入，相关部门负责现场监管。	3 分	现场检查，查看进出记录	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
	物品出入管理	当发现有携带可疑危险品（易燃、易爆、剧毒等）进入时，应予以暂扣，并立即上报物业管理单位按相关规定进行核实和处理。	2 分	查看物品登记表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分；扣完为止
		大件物品出门应有相关部门签发的放行单，经查验后放行，并形成记			

		车辆 出入 和 停放 管理	录。	3 分	现 场 查 看， 查 看 登 记 录 等 资 料	检 查 不 合 格 一 项 扣 0.1 分； 扣 完 为 止
			转交物品应做好登记。			
			公务和工作人员车辆实行号码登记，电子扫码进入车库/停车场。			
			标示车辆行驶路线，对进出办公楼的车辆进行有效疏导，保证出入口的通畅。			
			其他外来人员车辆（含摩托车、自行车）按指定的位置进行停放。			
3	监 控 中 心		禁止载有易燃、易爆等危险物品的车辆进入办公楼（区）。	2 分	现 场 检 查， 抽 查 录 像 记 录， 查 看 监 控 录、 操 作 保 密 规 程 等 文 件 资 料	检 查 不 合 格 一 项 扣 0.1 分； 扣 完 为 止
			监控中心实行专人 24 小时值班制度，值班电话保持 24 小时畅通，实时做好相关记录。			
			值班期间应遵守操作规程和保密制度，其他人员进入监控中心或查阅监控记录，应经授权人批准。			
			收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应立即确认，情况属实，应立即启动应急预案，并填写相关记录。			
4	巡 查		属于误报时，查明误报原因并填写相关记录。	2 分	现 场 检 查， 查 看 方 案 计 划 规 程 等 资 料 和 巡 查 记 录 表	检 查 不 合 格 一 项 扣 0.1 分； 扣 完 为 止
			应按指定时间和路线对相关区域进行巡查，重点区域、重点部位和重点设备宜增加巡查频次。			
			巡查期间应重点对可疑人员和设备出现异常情况进行检查和处置，如设施异响、异味。			
5	应 急 管 理	基 本 要 求	巡查中发现异常情况，应立即查明并现场处置，如现场无法处置，应按程序上报并记录。	2 分	查 看 应 急 管 理 责 任 制 度、 预 案 等 相 关 纸 质	检 查 不 合 格 一 项 扣 0.1 分， 因 处 置 不 当 造 成 影 响 和 后 果 扣 0.1
			应急预案包括但不限于下列内容：			
			——防汛应急预案			
			——群体性上访应急预案			
			——火警火灾应急预案			
			突发事件发生时应立即启动应急预案，协同物业管理单位和使用单位			

6	消防安全管理	迅速展开指挥协调、信息报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。	2分	查看消防安全规程、标识、设置、检查培训记录等相关纸质资料	分，扣完为止
		定期开展应急预案的培训及演练，保持应急预案的适宜性、可操作性。			
		按照相关规定对管理区域内消防设施设备、安全通道情况进行检查、保养、维护，对存在问题及时上报处理。定期组织相关消防知识宣传。发现火情时及时上报，并按规定程序处理。定期对消防通道和安全出口进行检查，保持畅通。	2分		检查不合格一项扣2分，扣完为止
		在显著位置张贴平面疏散示意图，定期开展防火检查、巡查，及时消除隐患。			
		定期组织消防安全宣传和培训，开展灭火和应急疏散演练。			
6	安全管理	秩序维护部管理人员必须坚守值班岗位，认真履行管理职责，确保秩序维护队伍的人员稳定；全力确保管理区内的财、物安全。服从命令，听从指挥，确保物业管理部门意见得到有效落实。	2分	现场检查，抽查值班记录，	每发生一起扣0.1分。未及时上报的扣0.1分；隐瞒不报和不按程序处理的扣0.1分；造成不良后果的扣0.1分。
本月扣分值		扣分项及理由			

二、维修管理（20分）

序号	项目	考核内容及要求	分值	考核方式	考核标准
1	房屋基本	对办公楼（区）附属构筑物、道路、户外设置物、标识标牌等进行有效管理，保持功能完好，并引导物业使用	3分	现场检查，查看	检查不合格一项扣

	维护与管理	要求	单位正确使用房屋。	1分	相关纸质资料（方案、计划）、维修记录等	0.1分，扣完为止
			应定期检查房屋的使用状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查。			
			发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时上报，协助物业管理单位或使用单位联系相关单位进行维修。超出保修期的，应及时配合物业管理单位或使用单位进行维修。			
			及时完成日常维修，大中修项目应报告物业使用单位，物业使用单位按照规定对房屋进行维修管理，做好房屋报修、维修和回访记录。			
			应制订房屋的年度维护保养计划，及时对房屋进行维护保养，房屋维护保养记录齐全。			
			发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。			
	房屋结构		每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件。	1分	现场检查，查看检查处理记录	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
	建筑部件		每季度检查1次外墙贴饰面和雨棚、空调室外机支撑构件等。	1分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
			每半月巡查1次共用部位的门、窗、玻璃楼梯、通风道等。			
			每2个月检查1次共用部位的室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。			
	附属构筑物		每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。	1分	现场检查，查看检查记录	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
			每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、场地、管井、沟渠、景观等。			
			汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次、每年检测1次防雷设施。			
			每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等配套设施。			

2	使用单位报修	接到使用单位报修后，一般 15 分钟内赶到现场，紧急情况（如停水、停电、管道渗漏水等）10 分钟内赶到现场，若约定维修时间需在约定时间前到达现场，并开展事后回访。接待报修人员，态度应礼貌和气，用语应文明规范，维修说明应易懂。	9 分	现场检查，查看记录	发现一次维修不及时或者服务对象投诉，扣 0.1 分。
3	应急管理	应急预案包括但不限于以下内容： ——突发停电应急预案 ——突发跑水应急预案 ——电梯困人应急预案	5 分	查看应急管理责任制、预案等相关纸质资料	检查不合格一项扣 0.2 分，因处置不当造成影响和后果扣 1 分，扣完为止
本月扣分值		扣分项及理由			

三、节能管理（10 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传和岗位技术培训，配合相关处室在醒目处张贴节能节水标识提示。	2 分	现场检查，查看制度、教育培训记录、标识、巡查记录、保养记录等资料。	检查不合格一项扣 2 分，扣完为止
		应根据工作性质、气候变化和物业管理单位或使用单位需求，设定或调整设施设备的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划。			
2	节能管理	设立能源管理岗位，制定节能目标落实节能奖惩制度。	1 分	现场检查，查看制度。	一项未落实扣 0.1 分
3		照明设施完好，无损坏、断亮。	1 分	现场检查，查看制度。	一处未落实扣 0.1 分
4		公共耗能设备管理责任到人，无长明灯、长流水等浪费情况（应急灯除	1 分	现场检查，查看	一处未落实扣 0.1 分

		外)。		制度。	
5		按规定开启、关闭路灯及景观照明。	1 分	现 场 检 查,查看 制度。	一处未落实 扣 0.1 分
6	生 活 垃 圾 分 类 管 理	垃圾分类投放工具配备齐全、标识明确。	1 分	现 场 检 查,查看 制度。	一处未落实 扣 0.2 分
7		公共区域垃圾分类收集。	1 分	现 场 检 查,查看 制度。	一处未落实 扣 0.2 分
8		垃圾分类中转、分类清运。	1 分	现 场 检 查,查看 制度。	一处未落实 扣 0.2 分
9		建立垃圾分类台账,并按时报送。	1 分	现 场 检 查,查看 制度。	一处未落实 扣 0.1 分
本月扣分值		扣分项及理由			

四、设备管理（10 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	a) 设施设备运行安全稳定,并符合相关安全规范。 b) 建立现场管理、设施设备台账及年度预防性维护保养计划,配备符合要求的运行维护专业技术人员,定期更新设施设备台账。设施设备维修完好率达到 100%。 c) 配置先进、安全性能可靠的作业工具,所有工作器具应建立台账,责任到人,安全工作器具按期进行检测和保养,并确认使用的计量器材检定(校准)合格。 d) 定期对现场危险源和环境因素进行风险识别与管理,针对潜在风险制定相适应的预防措施和应急预案。	1 分	现场检查,查看纸质资料(台账、计划、人员资质资料、应急预案、)和记录表等	检查不合格一项扣 1 分,扣完为止

		e) 根据设施设备管理的需要,实行巡检制,明确巡检路线、巡检范围、巡检周期、巡检内容和巡检要求,如实记录设施设备运行参数及运行状况。发现问题及时向物业管理单位报告,并及时组织维修,做好记录。 f) 特种设备由专业性机构进行维修养护,物业服务人对其监督并进行日常管理。			
2	空调系统	a) 建立空调运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用。 b) 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求,每月对能耗进行统计、分析。 c) 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查,运行期间定期进行巡查,确保安全和运行正常。 d) 定期对空调通风系统进行检查维护、清洗、消毒,确保运行正常。 e) 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录。 f) 冷温水管道保温设施、防腐油漆无破损,户外管道支架无腐蚀。 g) 管道温度计、压力表、传感器和电磁阀完好无损、无故障,表面分色、流向指示清晰明确。 h) 各类泵压力计指示正常,泵芯无超标准滴漏,泵台架无锈蚀。 i) 设备运行期间每1小时巡检一次,并记录在案。	3分	现场检查,查看制度规程、巡查记录等资料	人为故障一处扣0.1分; 缺一项扣0.1分; 不合格一处扣0.1分; 锈蚀一处扣0.1分。
3	电梯	a) 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等标准或制度。	3分	现场检查,查看	一处不合格扣0.1分;

设备	b) 应委托取得相应电梯维修项目许可的单位进行维保，并与维保单位签订维保合同，约定维保期限、要求和双方的权利义务。 c) 配置取得特种设备作业证的电梯安全管理人员，对电梯维保单位进行监督，对电梯日常运行进行管理，并做好电梯运行巡检与记录。 d) 在对电梯进行日常巡视、检查时，发现异常情况应及时联系维保单位进行处理。并要求维保单位每 15 日至少进行一次保洁、润滑、调整和检查，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养。 e) 在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息，电梯年检测证和维护保养记录完整。 f) 电梯困人时，应立即启动电梯困人应急预案；每季度进行一次电梯应急演练。 g) 运行中突发故障，乙方做好上报工作，维修人员必须在 15 分钟内赶到现场处理故障。 h) 轿厢运行平稳，无明显无抖动、摆动或异响现象。轿厢外各层按键、显示灯完好，楼层显示正确。轿厢门开关正常，防水措施严密。 i) 停、检修电梯时，须提前告示后方可执行（紧急情况除外），并在电梯最底层轿厢门外设置警示标牌。 j) 轿厢电风扇、照明、按键、各	制度 规程、人员资质、维保记录、应急预案、标识标牌等资料	缺少一次扣 0.1 分。
----	---	---------------------------------	--------------

		类标志和楼层显示灯完好，楼层显示正确。层召唤键工作正常。			
4	给排水系统	a) 每日动态巡检供水设施设备，如发现跑、冒、滴、漏现象，应及时进行处理。如遇供水单位限水、停水，应按规定及时通知办公楼（区）内工作人员。 b) 定期对所有支架、管路等进行养护，以防锈蚀。控制开关无损坏，线路接口无松动、锈斑。仪表显示清晰正确，重要仪表设定刻度处有标注，报警系统（包括超高水位溢流装置及湿式报警阀）运行正常。定期对机械传动部位进行清理、润滑工作。 c) 非专业操作人员不得调整各种开关和控制参数，如保温水箱温度和太阳能集热器出水口的温度。 d) 定期对排水管进行疏通、清污，保持室内外排水系统通畅，每年汛前对雨（污水）井、屋面雨水口等排水设施进行检查。雨、污水管井排水畅通，井底沉淀物不超出 5cm，井盖无污物、无缺损、无丢失。 e) 水泵运行平稳、无异响，无渗、漏水现象发生。各类阀门完好，无漏水、锈斑；有明显功能、工作状态标识。 f) 管道分色、流向明晰，无防腐油漆、保温层破损现象发生。蓄水池检修口上锁，污水管口安装防虫纱网。 g) 污水泵电源电缆无老化，浮球阀工作灵活。	3 分	现场检查, 查看检验报告、巡查记录等资料	一处不合格扣 0.1 分。
本月扣分值		扣分项及理由			

五、保洁（10分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
	要求	a) 应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程。 b) 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，现场应设置“小心防滑”、“正在清洁”等安全标识。 c) 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式。 d) 对所使用的拖布、抹布、应根据保洁区域的不同，使用不同颜色进行区分。 e) 开展2米及以上高空保洁作业时，现场应至少两人操作，且班长必须在场，3米以上外墙、外立面由专业机构进行清洁。 f) 定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录。 g) 保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。	2分	现场检查并查看保洁记录、消杀记录及具体操作规程等资料	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
2	公共区域	天花板	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		地面	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		墙面	0.2分	现场检查，采取目视、手	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止

			乱张贴。玻璃雨棚定期擦拭，无蜘蛛网，无明显积尘、印迹；天台、连廊、护栏无蜘蛛网，无明显积尘、印迹，无纸屑等垃圾及杂物。		摸、擦拭等方式	止
		宣传栏	每周至少保洁 2 次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁；无积尘、无蛛网。	0.2 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		窗户	门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；玻璃、镜面保持亮洁，护栏、踢脚线、墙群无印迹、积尘，保持亮洁。	0.2 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		平台、屋顶	每季度至少清扫 1 次；雨季期间，每月至少清扫 1 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。	0.2 分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		室内车库	每日至少清洁 1 次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌每周清洁 1 次，干净、无浮尘。	0.2 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		楼梯及楼梯间	扶手栏杆每日清洁 1 次，无尘、台阶每周至少清洁 2 次，无污渍、无积尘、无杂物。	0.2 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		电梯、扶梯	A) 每日至少擦拭 1 次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖 1 次轿厢地面、扶梯阶梯表面。 b) 每月 1 次对电梯轿厢不锈钢进行保养。 c) 灯具、操作指示板明亮。	0.2 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止

			d) 每半年对电梯塑胶地面进行起蜡打蜡，厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。			
		设施设备	每季度对消火栓进行1次清洁，报警器，开关操作每周进行2次清洁，灯具、空调出风口等每半年进行1次清洁，表面干净，无尘无污迹。保洁柜保持日常清洁、物品完好，内部无积尘；防爆器材柜保持良好使用状态，设施设备维护保养及时。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		垃圾桶	每日对垃圾桶表面清洁1次，桶内垃圾至少倾倒1次，表面无浮尘、污渍、内部无满溢，每季度进行1次彻底清洁。垃圾箱门锁关闭、锁好。垃圾桶上方烟蒂及时清除，每周集中清洁石子	0.2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		外围及周边道路	每日至少清扫1次，保持干净，无杂物无积水，各种标志、宣传栏等表面干净，无积尘无水印。无乱摆乱放现象。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		外墙	属高空作业范围的外墙及景观灯等每年保洁1次。	0.2分	现场检查，采取目视方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
		停车场	每日至少保洁1次，地面无垃圾杂物，无积水；标识、指示牌干净、无浮尘。	0.2分	现场检查，采取目视、手摸等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止
3	卫生间		a) 地面无污迹、积尘、杂物、水迹；面盆、水池无污垢；隔板、墙面无印迹、积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱挂。 b) 烘手器、阀门、龙头等保持亮洁，	1.2分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣0.1分，扣完为止

		设备完好。 c) 门窗、隔板无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁；镜面、洗手台面干净无水渍、洗手盆无污垢。 d) 小便池上方物品摆放有序，整洁；及时清理小便池杂物；大、小便池和马桶内不得有明显污渍。 e) 无手纸、洗手液（发现 2 处以下不扣分）或便池有较多尿碱（发现 1 处以下不扣分）。 f) 定期进行消毒灭杀并记录，每周不少于一次，出现滋生四害及蝇虫类问题。			
4	消杀和环境消毒	消杀 a) 应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。 b) 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书。 c) 消杀区域包括但不限于以下区域： ——物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围 ——垃圾桶、污水井等室外公共区域 ——雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域 d) 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识。 e) 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠 1 周后撤回饵料。 f) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等	2 分	现场检查，查看相关资质、记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止

		消杀防治工作。 g) 做好消杀记录。			
	环境消毒	a) 每月至少开展 1 次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。 b) 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。 c) 环境消毒区域包括但不限于以下区域： ——会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间 ——垃圾集中收集点等重点室外公共区域 d) 做好环境消毒记录。	2 分	现场检查，查看相关资质、记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止

六、会务管理（10 分）

序号	项目	考核内容	考核分值	考核方式	考核标准
1	基本要求	a) 服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体，语言精练准确，服务礼仪规范。 b) 对服务人员进行系统性培训，培训内容包括会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等 c) 制定服务工作程序及岗位职责，应包括但不限于以下方面： ——服务人员行为规范 ——服务人员工作程序 ——服务资料准备 ——常见突发事件处理	1 分	现场检查，查看培训记录和相关证明文件等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
2	接待服务	a) 接待服务工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象工作时间。 b) 提供多种接待服务，包括但不	1 分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止

		限于现场接待、引导、接听电话。 c) 对咨询、建议、求助、投诉等事项，应及时处理或答复，并做好记录。			
3	报修服务	a) 准确及时受理报修事宜，并做好报修信息的登记。 b) 在约定时限内通知相关部门及时处理物业服务对象的报修维修项目，并做好记录。 c) 及时对维修项目进行回访，并做好记录。	1 分	现场抽查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
4	会议服务	会前准备 a) 会议管理人员登记会议服务需求信息，主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等，安排会议服务人员。 b) 会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备。如会议主题、座次安排、设备调试、茶水准备等。 c) 准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认。 d) 大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。	0.5 分	现场检查，查看记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		会中服务 a) 会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。 b) 会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等。 c) 会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。	0.5 分	现场检查，查看会场特殊情况记录表等资料	检查不合格一项扣 0.1 分，扣完为止
		会后 a) 参会人员离开后，应立即检查	0.5 分	现场检查	检查不合格

		后 整 理	会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位。 b)会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员。 c)应做好会议服务记录归档。	分	查,查看登记表、记录表等资料	一项扣0.1分,扣完为止
5	会议室管理及预定		a)桌、椅、沙发摆放整齐，表面无灰尘、无污渍及杂物，抽屉内无杂物。 b)地面无积水、无明显污渍，无纸屑等杂物，无脚印；门窗无污垢、积尘、蜘蛛网，保持亮洁，窗台清洁明亮，无积尘；墙面无积尘、蜘蛛网、无乱涂乱画；玻璃保持亮洁。 c)照明更换及时（发生2处以内不扣分）；明线整齐、相对固定。 d)侯会议室沙发摆放整齐、干净整洁，提前开启空气清新器。 调音人员应具有会议室设施设备维修保养的基本知识，能够判断并处置简单的故障。 e)桌椅、单色LED屏和会议系统等设施设备出现故障能及时处置并记录报备，严重问题在第一时间进行维修。 f)会议室除办会期间外，随时保持桌椅横、竖一条线。 g)接到平台信息后，并与办会单位取得联系，基本确定会议需求，给予答复（能否满足办会需求、商定备会时间）。 h)备会，一般情况下，应提前30分钟到场，能够协助办会方做好会务文件等物品摆放，按照办会方要求做好多媒体及电视电话系统安装的配合工作，做到干净、	5.5分	现场检查,查看登记表、记录表等资料	违反扣一项0.1分

		整洁、有序。 i) 会议召开过程中，不得擅自离岗、脱岗，服务人员应动做规范，服务贴心周到（到水时间掌握，话筒开关、音量调整、空调温度调整）。 j) 服务保障人员不得讨论传播会议具体内容。 k) 会议结束，平台将该会议调为“已开会”状态。8小时内应完成回访，不能处理的意见应及时报告。 l) 每周组织一次公共会议室设施设备检查工作并做好记录，如发现问题及时报告。			
--	--	---	--	--	--

七、随机抽查（5分）

序号	项目	内容	考核内容及要求	分值	考核方式	考核标准
1	人员要求	物业服务人	a) a) 应具有独立的法人资格； b) 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品； c) 应建立相应的管理机制和工作程序。如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理体系等；	1.5分	查看物业服务人提供的相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、按人员配备名单抽查点名、人员管理制度、相应的专业技术上岗证）、档案和专业服务机构的资格证	检查不合格一项扣1分，扣完为止

				明（学历证书政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）。	
	服务人员及培训	a) 物业服务人员包括物业现场管理人员，保洁服务、会议服务、秩序维护服务、维修维护服务等人员； b) 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审； c) 现场管理人员应具备相应的物业管理知识、专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格； d) 服务人员应符合如下基本要求： ——遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度； ——接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密； ——具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识。 a) 物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于 4 学时； b) 培训类型包括法律法规培训、常	1 分	查看相关信息资料、人员配备、人员资格资历、人员培训计划、培训记录等档案资料。 检查不合格一项扣 1 分，扣完为止	

		规培训和专业培训。培训内容包括但不限于以下方面： ——国家法律法规； ——物业服务理论知识； ——工作要求； ——日常保密工作； ——培训及演练。 c) 培训完毕后及时对培训效果进行评估。			
2	环境卫生抽查	a) 门前台阶每周清洗 3 次； b) 广场污染物须及时清理，每天第一次须在 8:30 前完成，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁； c) 对服务区域内加大卫生巡查，及时捡拾纸屑烟头等垃圾，周一到周五一小时全覆盖巡检一次。	2.5 分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式	检查不合格一项扣 1 分；扣完为止
本月扣分值		扣分项及理由			

八、投诉（5 分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	APP 平台	平台有无投诉，经调查确认无误的。	3 分	查验 APP 投诉记录	出现 1 次有效投诉扣 2 分，扣完为止
2	信件投诉	物业服务质量及服务态度投诉，经调查确认无误的。	1 分	办公区负责人对投诉信件进行留存备案，考核时查看	出现 1 次有效投诉扣 1 分，扣完为止

3	现场投诉	物业服务质量及服务态度投诉,经调查确认无误的。	1分	办公区负责人对投诉情况进行登记,考核时查看	出现1次有效投诉扣1分,扣完为止
本月扣分值		扣分项及理由			

九、信息报送及值班（10分）

序号	项目	考核内容	分值	考核方式	考核标准
1	信息报送	每日按时报送工作信息；每月有效报送工作信息（美篇）不少于2次。	4分	查验工作信息报送记录	日工作信息于每个自然日18时前报送，迟报、漏报1次扣0.5分；月工作信息缺少1次有效报送扣2分，扣完为止
2	值班情况	工作日夜间或法定节假日人员值班安排合理，无人员在岗在位，部门负责人及项目经理联络畅通。	3分	随时抽查	出现1次值班人员脱岗或部门负责人、项目经理联络不上1分，扣完为止
		认真做好值班信息收集汇总上报工作，积极与办公区内各单位值班人员联系，做好办公区内的巡查工作。如遇突发紧急事件，应及时启动应急预案，立即向办公区负责人、中心领导进行汇报，并按照预案采取有效应对措施。	3分	查看值班制度、应急预案及值班记录	出现1次值班失误扣1分，扣完为止
本月扣分值		扣分项及理由			

