物业服务质量考评表

考评方（采购方）： 广西壮族自治区防城港生态环境监测中心

被考评物业服务公司（乙方）：

考评服务时间段：

| 序号 | 项目 | 评分标准 | 分值 | 得分 | 扣分说明 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 环境卫生  （35分） | 1. 大院公共场地、道路、停车场（停车库）、门岗及负一楼每日清洁1次，围墙每月清扫1次，保持干净，做到无杂物、无积水、无异味。如有特殊情况应立即清洁。每发现不符合要求1次扣1分。 | 5 |  |  |
| （2）业务办公大楼的楼梯（含扶手）、走廊、楼道等公共区域的地面每日清洁2次，无污渍、油渍、痰迹以及纸屑、口香糖、果皮、烟头等杂物垃圾，地面瓷砖光亮、其他材质干净、无水迹。天面（含吊顶、灯具、空调等所有附属设施设备）每半年清洁1次，无积尘、无蜘蛛网。墙面（含门窗（包括室内）、窗台（包括室内）、玻璃、灯具、排气扇、标识牌等所有附属设施设备）每月清洁1次，保持光亮、清洁、无污渍、油渍、水迹、灰尘及明显手印等。如有特殊情况应立即清洁。每发现不符合要求1次扣1分。 | 7 |  |  |
| （3）公共卫生间的地面、门窗、洗漱台、镜子、拖把池等区域应每日清洁2次，其余区域每周清洁1次。卫生间清洁、无污渍、油渍、痰迹、异味、灰尘及明显手印等，洗漱台无杂物、积水等，镜子明亮、无污渍、水迹，拖把池无污渍、油渍、积水等，保持下水道畅通。公共卫生间等区域配备的抽纸、擦手纸、厕纸、洗手液、洗洁精等物品是否用完，如发现已用完应按规定进行领取并规范放置。定期检查对卫生间排风情况进行排查。每发现不符合要求1次扣1分。 | 7 |  |  |
| （4）电梯每日清洁2次，保持电梯明亮、干净。楼顶、天台、露台、栏杆、消防和安全设施设备、宣传栏（牌）、交通标志等一般性区域每周清洁1次，保持干净整洁。如有特殊情况应立即清洁。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （5）实验室（32间：1楼2间、6楼4间、7楼14间、8楼12间）内部的地面、试剂架、柜顶（含冰箱顶）每周清洁1次，墙面（含门窗、窗台、玻璃、灯具、排气扇、标识牌等所有附属设施设备）每月清洁1次，天面（含吊顶、灯具、空调等所有附属设施设备）每半年清洁1次，做到干净、整洁、无灰层，如有特殊情况应立即清洁。每发现不符合要求1次扣1分。 | 5 |  |  |
| （6）垃圾应按照防城港市垃圾分类要求，进行分类投放、收集。各办公室公共区域按楼层设置其他垃圾、可回收垃圾的垃圾桶，服务区域内至少应有其他垃圾、可回收垃圾、厨余垃圾、有害垃圾的大型专门收集装置，垃圾投放、收集应使用可降解垃圾袋。所有垃圾桶每日早上8：00、下午17：00各清理1次，各垃圾收集点无堆积物，垃圾分类正确，按时收集垃圾，垃圾桶（箱）外表干净、无积洉、无异味、无垃圾过夜等。垃圾分类暂存点卫生每周清洁2次，保持干净、无异味、垃圾无溢出。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （7）主要办公室（5间）、会议室（7间）每日清洁1次，每次清洁完后应整理相关物品，摆放整齐或归位。科室办公室（除个人工位外）、机房（有特殊要求的除外）每周清洁1次，做到干净、整洁、无灰层。如有特殊情况应立即清洁。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （8）负责下水道疏通，如有特殊情况应立即清理。2个化粪池每年清理1次，确保无异味，无污物溢出。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| (9)乙方应在每月月底组织人员进行一次卫生大扫除，对服务区域进行一次彻底清洁保洁。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| (10)负责管理服务区域内的日常除“四害”（蛇虫鼠蚁）工作，道路地面无“四害”、生活污水、粪便痕迹。每年开展至少两次除“四害”工作服务。 每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| (11)按照采购方要求做到节约用水用电等节能减排要求，当班人员确认关好水电。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| (12)保洁用品用具及各类基础设施应分区摆放整齐，做好标识。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| (13)服从采购方管理部门临时性卫生保洁安排。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| 2 | 绿化、绿植维护  （10分） | （1）大院花草树林(绿植、草地等植物)至少每周浇水、养护1次，定期修剪，保持整体美观，无严重枯死等。每发现不符合要求1次扣1分。 | 2 |  |  |
| （2）大院花草树林(绿植、草地等植物)定期施肥，保持长势良好、无严重病虫害等。每发现不符合要求1次扣1分。 | 2 |  |  |
| （3）定期清理大院的杂草、淤泥、砖头瓦块等杂物，保持干净、整洁，无杂物。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （4）及时清理大院花草树林(绿植、草地等植物)产生的的垃圾（如树枝、树叶、枯草等）做到随产随清。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （5）室内绿植、盆栽应定期浇水、养护、修剪，保持长势良好。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （6）室内绿植、盆栽若因乙方养护不当造成的枯死、病虫害等影响美观的情况的，乙方负责更换。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| 3 | 消防服务保障  （10分） | （1）每日巡查办公楼和大院安全、消防等工作。每日应做好常态巡视和重点巡查位置、时间、状况等记录。定期按日、月、季度、年做好巡检计划，做好巡检记录。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （2）做好防火、防暴等工作，发现安全隐患时应立即报告，维护服务区域内的消防和安全设备设施。协助处理突发事件果断及时；服务区域安全稳定。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （3）制定消防安全等突发事件应急处理措施方案，每年应该组织采购方进行两次及以上应急预案培训或演练。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （4）定期对消防和安全设备设施进行巡检养护。记录内容齐全规范准确。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （5）每个消防柜的灭火器都在有效期内，到期的灭火器由乙方负责更换。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （6）服从采购方管理部门临时性安全消防安排。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| 4 | 后勤司机  服务  (15分) | （1）后勤司机持有A2驾照或以上，驾照满三年，且无违法犯罪记录。每发现不符合要求1次扣3分。 | 3 |  |  |
| 1. 能严格遵守交通法规，并能服从单位相关用车制度和管理制度，按需用车;安全驾驶公务车辆。严格遵守交通法规，谨慎驾驶，平时驾照齐全出车(行驶证、驾驶证、保险)，能严格执行日常检查所驾车辆(检查车辆刹车、灯光、油、水、电瓶、轮胎气压等是否良好），发现故障及时汇报和排除，避免病车上路。每发现不符合要求1次扣3分。 | 3 |  |  |
| 1. 在工作日不允许饮酒，更不允许酒后驾车，需要保持良好的精神状态驾车，不能疲劳驾驶。每发现不符合要求1次扣2分。 | 2 |  |  |
| （4）在接送人员时，应热情主动，服务态度良好、沟通顺畅。服从用车人员的公务用车要求;严禁中途甩人。每发现不符合要求1次扣2分。 | 2 |  |  |
| （5）安全驾驶车辆，不发生交通事故和违反交通法规。每发现不符合要求1次扣2分。 | 2 |  |  |
| （6）确因采购方工作需要，应无条件配合完成一些突发工作，如临时加班等。每发现不符合要求1次扣1分。 | 3 |  |  |
| 5 | 水电维修  (15分) | （1）做好房屋保养，每年进行1次房屋普查。负责业务办公大楼及大院房屋建筑本体（楼盖、屋顶、梁、柱、内部墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅等）的日常维护和管理，发现零星损坏及时报告并维修。遇到较大安全隐患及时报告采购方，并协助采购方相关工作，直至整改完毕。采购方进行相关施工时，协助采购方监督施工。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （2）负责业务办公大楼及大院房屋建筑本体共用设施（电梯、办公室、照明、给排水系统供水设备、供电配电系统、楼内消防设施设备、抽排风系统等）的日常维护和管理，要主动发现存在的问题或安全隐患，并及时维修。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （3）负责业务办公大楼、大院及负一楼的水电维修及相关工作，包括但不限于管道电线、水龙头、冲水阀、门锁和把手、照明灯具、开关插座、排气扇、空调等水电维修和更换。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （4）负责给排水系统维护、运行和管理。定期进行检查，确保阀门开闭灵活，系统密封良好，管道无跑、冒、滴、漏现象。电机运转无异常声响和振动，轴承温度正常，有电机安全保护措施。水表计量准确。排水系统通畅，汛期道路无积水，室内、地下室及车库无积水、浸泡发生。发生水管爆裂、停水、限水等问题时，应在发现问题10分钟内通知采购方管理部门，30分钟内提出初步解决方案，告知预计恢复供水的时间，能尽快解决的尽快解决，不能马上解决的要负责跟进，随时掌握相关情况。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （5）负责供电配电系统（含配电房、备用发电设施设备）维护、运行和管理。定期进行检查，确保系统设备正常运转，各连接处无跳火、发热等异常现象。指示灯、信号灯齐全，计量仪表准确。发生限电、停电等问题时，应在发现问题10分钟内通知采购方管理部门，30分钟内提出初步解决方案，告知预计恢复供电的时间，能尽快解决的尽快解决，不能马上解决的要负责跟进，随时掌握相关情况，并根据采购方用电需要，利用备用发电设施设备进行发电启动。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （6）负责消防系统（含设施设备）维护、运行和管理。在维护维修过程中严格执行安全技术规范要求，保证消防系统（含设施设备）的安全技术性能符合相关技术标准要求。定期按日、月、季度、年做好巡检计划，做好巡检记录。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （7）安防系统、监控系统、避雷系统、弱电系统、广播显示系统、会议系统（含话筒、音响等）等涉及水电维修的专业设施设备出现故障时，应及时发现并报告采购方，并负责维修。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （8）配合采购方做好水电节能减排和其他临时性任务。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （9）负责按采购方要求加装水电基础设施。（如插座、电线、水管、水龙头等）。每发现不符合要求1次扣0.5分。。 | 1 |  |  |
| （10）水电维修的所有工具均由乙方按要求配备。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （11）水电维修及时，一般维修24小时内完成，有较大困难的维修72小时内完成，不发生次生问题或事故，维修后不影响外观、正常使用。每发现不符合要求1次扣1分。 | 4 |  |  |
| （12）服从采购方管理部门临时性水电维修安排。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| 6 | 其他维修和办公家具物品搬运服务（7分） | （1）负责服务区域内的其他维修，如墙面腻子修复、更换灭火器、维修门锁、门把手、窗户、桌子、椅子、柜子、窗帘、沙发等维修及时，突发性维修处置妥当，没有造成重大影响。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| （2）负责服务区域内采购方的办公家具、实验室器具物品搬运。搬运服务人员充足、服务到位及时，服务态度良好、沟通顺畅。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （3）协助采购方空调维修，负责联系维修方，确定维修方案，监督维修方。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （4）如相关维修还在质保期内，由乙方负责联系相关厂商，组织跟进维修，直至维修完毕。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 1 |  |  |
| （5）服务区域的其他维修及时，一般维修24小时内完成，有较大困难的维修72小时内完成，不发生次生问题或事故，维修后不影响外观、正常使用。每发现不符合要求1次扣0.5分。 | 2 |  |  |
| 7 | 完成一般性或临时性与物业管理服务相关工作情况（3分） | 服务人员应服从或协助采购方管理部门一般性或临时性与物业管理服务相关的工作，不得以采购需求未标明、合同未约定等为由拒绝提供相关物业管理服务。如遇上级检查、调研、参观等大型活动时，乙方必须按照采购方要求按时按质完成各项工作。不推诿、扯皮、拒绝工作安排。每发现不符合要求1次扣3分。 | 3 |  |  |
| 8 | 人员管理(5分) | （1）各岗位人员与采购方沟通顺畅，无重大分歧，服从工作安排。每发现不符合要求1次扣1分。 | 1 |  |  |
| （2）物业主管一周驻点工作2个工作日，遇特殊情况需配合采购方的工作。每发现不符合要求1次扣1分。 | 2 |  |  |
| （3）各岗位人员每季度进行一次以上业务培训。各岗位没有出现空岗、人岗不一致现象。服务响应及时，无拖沓、延误等现象。每发现不符合要求1次扣1分。 | 2 |  |  |
| 9 | **合计（总分100分）** | |  | | |
| **考评等次：优良** | | | | |
| 考评等次：  1.考评分值在90分及以上的，考评等次为优良；  2.考评分值在80分—89分的，考评等次为合格；  3.考评分值在79分及以下的，考评等次为不合格。  评分考核为优良等次的，支付当次应付款的100%；评分考核为合格等次的，支付当次应付款的95%；评分考核为不合格等次的，采购方有权单方面终止合同。 | | | | |
| 其他说明：乙方在服务期间出现以下情形的，实行“一票否决”，采购方有权单方面终止合同。  1.在重大调研、参观等活动中，服务保障出现重大纰漏或者因为乙方原因造成重大不良影响的；  2.在工作中出现重大疏漏，造成重大不良影响的。 | | | | | |
| 采购方考评意见：  考评日期： 年 月 日 | | | | | |
| 乙方考核结果确认意见：  确认日期： 年 月 日 | | | | | |