附件1

**物业服务考核标准**

**一、服务质量标准**

总体要求：物业管理公司必须按照国务院《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》等相关规定，提供规范化、高质量、高效率的物业管理服务；以采购人针对本项目所拟订的《考核办法》进行考核。

#### 1、基本要求

1.1建立完整的办公区共用部位、共用设施设备档案资料。

1.2管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者岗位证书。

1.3严格按照物业管理方案中明确的内容建立质量管理制度、财务管理制度、档案管理制度、打卡制度、保密承诺等。

1.4公司所有职员行为规范，服务主动、热情，语言文明。

#### 2、环境卫生维护及会务服务

2.1通过日常保洁工作，使公共环境和公共部位整洁干净、无异味、无破损。

**2.1.1指定办公室、会议室等每天至少作业1次。**

2.1.1.1室内桌椅、柜子、沙发等家具清洁干净，无污物、无灰尘、不凌乱。

2.1.1.2各类物品摆放整齐（抹尘时应将物品移开，抹后还原）。

2.1.1.3地面清洁，无污迹、无水迹、无尘、无烟头等杂物。

**2.1.2卫生间每天至少1次，每天巡视保洁。**

2.1.2.1卫生间墙面、隔断、门窗和灯具清洁无尘、无水迹、无蛛网。

2.1.2.2面盆、台面内外以及周围地面无污迹、水迹、秽物、毛发等。

2.1.2.3便池内外清洁无污迹、无秽物，水龙等五金光亮。

2.1.2.4卫生间镜面无水迹、无尘，光亮洁净。

**2.1.4楼道、楼梯间、平台等每天至少作业1次。**

2.1.4.1保持整体环境整洁，地面无果皮、纸屑、烟头、痰迹、水迹等。

2.1.4.2墙面、门、门框、窗框无灰、无迹，天花板及灯罩无灰尘、无蛛网，玻璃光洁透亮。

**2.1.5其他区域，每周作业3次，每天巡视保洁。**

2.1.5.1院内公共区域整洁，无果皮、纸屑、烟头、痰迹、积水、积灰等。

2.1.5.2院内外墙（柱）面无污迹、无乱贴乱画。

2.1.5.3水沟无积水、淤泥、杂物等。

**2.1.6保洁时间**

工作日：上午8：30～下午17:30，如采购人需要调整的保洁时间，中标供应商须严格按照执行。

**2.1.7卫生消毒消杀**，须在非工作日进行。

2.1.7.1夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；

2.1.7.2卫生间检查及消杀每周1次；

2.1.7.3根据实际情况合理对其他公共部位消毒消杀；

**2.1.8环境卫生保洁管理措施**

2.1.8.1建立保洁制度，按保洁工作程序作业。

2.1.8.2加强业务培训，增强专业技能。

**2.1.9会务及保洁服务**

2.1.9.1坚守工作岗位，做好来人来访引导工作，注意文明礼貌用语。

2.1.9.2来人来访后，及时对相关办公室会议室进行整理.

2.1.9.3做好会议会务工作，会场布置、制作会议标语、摆放桌牌、茶水服务等。

**2.1.10其他**

按照采购方要求做好其他合理服务。

#### 3、安保秩序维护服务

**3.1常规防范**：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，维护区域内公共安全和良好治安秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主安全的行为。

**3.1.1门岗**：全天24小时安全秩序维护，举止得体、态度和蔼，用语文明、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位。维护出入口的交通秩序；对外来人员和车辆进行验证、登记和换证，特别是夜间，对外来人员和车辆要加强询问，在《夜间值班记录》中作好详细记录；制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入办公楼；严禁携带危险物品进入办公区；遇到外来人员将大件物品带出办公区，即与物主核实，并作登记；为业户提供便利性服务。建立完善的门卫制度，正确引导来访车辆停放，做好来访人员登记、咨询、引领等工作；保持良好的精神状态，注意仪容仪表及礼节礼貌，上班期间统一穿配发的工装，做到精神面貌好，友善与威严并存，服务与警卫共举，上班时不做与服务无关的事。

**3.1.2技术防范**：应用安全报警监控系统、电子巡更系统，对物业区域内的治安情况实施24小时监控，以确保安全。监控的录入资料应至少保持7天。

3.1.2.1协助处理突发事件(如火灾，接报治安事件、刑事案件，停电停水，浸、跑、冒、漏水等)，及时报告安全隐患，并按要求紧急处置有关工作。

3.1.2.2对外来人员（施工、送货、参观等）实行进出记录，必要时引导至指定区域；对非工作时间进入写字楼的人员应进行详细登记。

**4.物业管理**

**4.1管理措施**

4.1.1强化秩序维护人员的内务管理，开展系统化素质培训，提高秩序维护人员的思想素质和业务技能；制定《[紧急事故处理办法](http://www.wyfwgw.com/Article/174.html%22%20%5Ct%20%22_blank)》，定期组织演习。

4.1.2加强对保安人员的行为规范教育，要求服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当。

4.1.3严格执行秩序巡更点到制度，确保巡逻质量。

4.1.4定期检修、保养秩序维护设施设备，确保设备完好能正常使用。

4.1.5保证值勤记录详细、完备，建立安全管理档案。

**4.2消防管理**

根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做好消防安全工作，确保业户的生命财产安全。

**4.2.1管理内容：**

4.2.1.1做好消防设施、器材的管理。

4.2.1.2保持消防通道的畅通。

4.2.1.3严禁违章燃放烟花爆竹。

4.2.1.4严禁携带、储藏易燃易爆物品。

4.2.1.5防止电器短路等引发火灾因素。

4.2.1.6车辆停放管理工作。

4.2.1.7采购人要求的其他秩序维护相关工作。

**4.2.2管理措施：**

4.2.2.1制定并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实。

4.2.2.2制定消防事故处理预案，防患于未然。

4.2.2.3定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除。

4.2.2.4做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态。

4.2.2.5发现违反消防安全的行为，要立即制止。

4.2.2.6定期开展防火安全宣传教育，向业户传授消防知识。

4.2.2.7发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

**4.2.3机动车管理**

4.2.3.1结合物业服务区域的实际情况，制定《机动车管理制度》，在主要道路及停车场设交通标志，确保机动车停放规范有序、区域道路畅通。

4.2.3.2机动车原则上凭证出入物业服务区域。

4.2.3.3临时会议、培训等，车辆统一停放在指定区域，并做好登记。

#### 二、考核验收及考核办法

为了更好地促进管理服务单位切实履行服务合同，落实物业管理措施，提高服务保障工作水平，使国区域内物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的办公环境，特制订本办法。

**1、考核人员组成：**成立专门的考核小组，负责对物管服务单位提供的所有服务内容进行考核。

**2、考核项目：**

原则上按照合同文本中相关条款列表分项进行考核。重点考核以下项目：

（一）安全保卫工作：办公大楼值班保卫、各楼层巡查内保、办公区外围巡查、楼宇防盗监控等。

（二）设施设备管理：供配电、给排水、消防、日常检查维修维护等。

（三）卫生保洁：

1、室外保洁：道路、停车场等；

2、室内保洁：会议室、领导办公室、走廊、过道、墙面、立柱、护栏、各管道井和其他公共区域等。

（四）会务工作：会场卫生、茶水、会标、会场布置、空调音响灯光调试等。

（五）其他需要考核的服务项目。

**3、考核方式**：对物管服务质量的考核，采取日常考核、季度考核和年度考核相结合的方式进行，日常考核和季度考核的结果作为年度考核时综合评定的依据。

（一）**日常考核**

采购方每月至少一次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司负责人（或其指定人员）签字认可并整理保存。甲方根据平时检查结果，有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物业公司限期整改。日常检查考核内容原则上按《物业服务日常考核细则》执行。

（二）**季度考核**

季度考核由考核小组牵头组织实施，每季度最后一月的下旬进行，考核内容原则上按《物业服务季度考核细则》执行。

（三）**年度考核**

年度考核结合日常考核和季度考核进行综合评定，原则上于年底进行，遇特殊情况可于次年初进行。

**4、考核结果的运用**

（一）日常综合考核均实行100分制，如考核结果分数达到90分或以上为合格，如考核结果分数为80-90分采购人可下达书面通知，如在整改通知书下达后一个月未整改并达标，可依据合同减扣物业费2%，如考核结果分数在80分以下采购人可下达书面通知，如在整改通知书下达后一个月未整改并达标，可依据合同减扣物业费4%或解除合同。

（二）因物业管理服务不善造成出现消防、安全、保密等事故的，该季度考核评定为不合格，造成的损失由乙方赔偿；出现上述重大事故的，造成的损失由乙方赔偿，甲方有权解除合同。

（三）乙方进行人员调整，须事先书面告知甲方；乙方应遵守国家关于用工方面的法律法规，员工工资、保险、福利等待遇不得违反国家和乐山地区的相关规定，且不得低于乙方投标文件中载明的标准，以保证物管服务质量，否则，甲方有权给予处罚，处罚方式包括扣减物管费等，直至解除合同。

（四）乙方应当遵守国家法律法规和行政、行业规章等，合法经营；发现乙方严重违反规定非法经营，甲方有权给予处罚，处罚方式包括扣减物管费、赔偿损失等直至解除合同。

五、量化考核细则(详见表一、表二)

**物业服务日常考核细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核内容 | 考核标准 | 分值 |
| 发生重大失责行为，造成后果者 | 一次扣8分 | 8分 |
| 工作人员服务态度端正，佩带明显标志（工作牌），穿工服，讲文明礼貌用语、服从和接受机关事务管理人员的指挥和检查 | 每发现一次不合格者扣1分 | 3分 |
| 值班保安一定要坚守岗位严禁脱岗。不得擅自离开岗位或睡觉 | 每发现一次不合格者扣2分 | 6分 |
| 保安值班时不准嬉笑打闹，不准看书、看报、看电视等与值班工作无关的事 | 每发现一次不合格者1分 | 2分 |
| 做好安保维稳工作 | 每发现一次不合格者2分 | 4分 |
| 秩序维护每月进行技能与体能培训 | 每发现一次未培训1分 | 2分 |
| 保安要严格检查进出大楼物品，严禁易燃、易爆、有毒等危险物品进入大楼 | 每发现一次未检查者2分 | 6分 |
| 消防设、器材和消防安全标志是否在位，状态是否良好，发现破损备应及时维修更换 | 每发现一次不合格者扣2分 | 4分 |
| 安全通道无违规占用、无杂物堆放等现象 | 每发现一次不合格者扣2分 | 4分 |
| 闲杂人员进入大楼，院内车辆乱停乱放，不及时制止者 | 每发现一次扣2分 | 4分 |
| 建筑物内公共楼道、步行梯、卫生间、大堂、门厅、会议室保洁及时、无死角 | 每发现一次不合格者扣1分 | 3分 |
| 大楼外观完好、整洁、外墙、广场路面、绿地、散水坡、停车场、水池、楼梯入口台阶保洁及时、无死角 | 每发现一次不合格者扣1分 | 3分 |
| 果皮箱、垃圾箱等环卫设备内部垃圾及时清理，外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾，污迹 | 每发现一次不合格者扣2分 | 6分 |
| 雨、污水管井的井底无沉淀物，水流畅通；井盖上无污物，盖板无污迹，每年疏通雨污管道一次 | 每发现一次不合格者扣2分 | 6分 |
| 地面地漏完好无堵塞，无大面积积水，明沟、暗沟排水畅通，无垃圾，无溢流现象。沟盖板安装牢固、平稳 | 每发现一次不合格者扣2分 | 6分 |
| 值班室上班时喝酒、睡觉、擅离岗位者 | 每次扣2分 | 6分 |
| 值班室保持清洁、卫生、采光、通风、照明良好 | 每发现一次不合格者扣1分 | 3分 |
| 因维修保养不及时造成设备故障问题者。 | 每次扣2分 | 6分 |
| 接到业主报修维修人员在规定时间内到达现场，维修及时。 | 每发现一次不合格者扣1分 | 3分 |
| 未及时巡查发现随意乱拆乱改室内装修或乱装乱钉已造成事实者 | 每次1分 | 3分 |
| 对待业主、访客态度蛮横或与业主、访客吵架、打架者 | 每次2分 | 4分 |
| 发生有效投诉 | 每次扣2分 | 6分 |
| 其他需要考核的内容 | 不符合要求，每次扣1分 | 2分 |
| 合计 | 100分 |