**附件：**

物业服务项目检查考核表

被检查项目地点： 考核月份：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **得分** |
| **1** | **日常管理服务标准（30）** |  |
| **2** | **保洁、会议活动保障服务标准（35）** |  |
| **3** | **安保管理标准（35）** |  |
| **总分** | |  |

1. **日常管理服务标准（30分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日常管理  与服务 | 考核标准 | | 扣分及说明 |
| 服务时间  **10分** | 1、保洁人员每天至少8小时工作，有突击性活动时必须服从甲方安排。  2、保安人员实行轮班制，保证24小时有人在岗。  3、常规线厂区要求安保夜间办公区域巡查至少2次，特别需加强晚间大楼室内外区域巡查警惕力度，并登记在册。**发现迟到、早退、旷工、不在岗、巡查遗漏一次扣1分** |  |
| 服务规范  **10分** | 服务规范应符合采购人要求。**不服从一次扣1分** |  |
| 管理制度  **8分** | 1、有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。  2、制定管理处内部管理制度、考核制度和培训制度。  3、制定设备设施的安全运行操作规程及运行管理规定。  4、应对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告顾客、物业管理企业和有关部门，并采取相应措施。另定期演练，员工人人掌握。  **缺少记录及制度一次扣1分** |  |
| 其他  **2分** | 1、参加厂区内组织的各项安全消防演练及培训。  **缺少义务消防员培训和演习扣2分** |  |

**2、保洁、会议活动保障服务标准（35分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核标准 | | | 扣分及说明 |
| 公共区域（综合楼、技术楼、车间等）**15分** | 垃圾收集 | 1、设置垃圾收集点，每天更换一次垃圾袋；每天早晚定时清理一次。垃圾箱内部的垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物，地面无散落垃圾、无污水、污渍。  2、及时清运垃圾,并倒入指定室外垃圾箱，日产日清。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 通道及楼梯台阶及大厅 | 1、地面适时清扫，跟踪保洁，每日至少拖洗两次。  2、楼梯间墙面每周至少除尘一次。  3、每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，每月至少彻底清洗两次，平时发现污渍及时处理。大厅的地面每日至少拖地1次，推尘1次。  4、楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，无擅自占用现象。  5、巡回保洁。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 卫生间 | 1、地面：清洁无杂物、无脚印及污迹、无积水。  2、每日早、晚各一次用地面清洗剂进行清洗。  3、日常随时用干、湿两用把拖布交替擦拭以防止出现脚印及污迹。  4、便池：无污迹、无便迹、无水垢，所有下水通道保持畅通无阻，每日一次用洁厕灵进行清洗。  5、面盆：清洁干净，每日一次用洁而亮进行清洗擦拭。  6、水龙头及水管：光亮洁净，每周一次用不锈钢光亮剂或桐油清洗养护。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 会议室、活动室等 | 1、根据会议情况及时对地面、办公桌椅、办公设备除尘去污。  2、每次房间使用结束后及时清洁，墙、顶面保持整洁。  3、地面光亮无灰尘，椅子、茶具、烟缸等随时整理、清洗干净。保持公共场所各部位干净、整齐。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 办公室 | 1、办公室清洁员每天上班前清洁一次，除此之外还应根据要求及时清洁。  2、每天结束对地面、办公桌椅、办公设备除尘去污。  3、地面光亮无灰尘，椅子、茶几、沙发、烟缸整洁。  4、领导办公室固定人员专人负责，并落实保密措施。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 楼梯扶手、栏杆、窗台、开关 | 每天至少擦抹一次，保持扶手护栏干净、无灰尘，巡回保洁。清洁要保持原有的光泽和干净的外观，必须防止沉渍、污物的形成。可用不锈钢或金属专用的清洁剂或肥皂，加以适量清水将表面尘埃和污渍除去，再以抹布抹干，以使其表面保持光泽。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 楼内所有玻璃门、窗及玻璃隔断 | 每周至少擦抹一次，保持洁净、无灰尘。  办公大楼幕墙玻璃每年至少清洗一次。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 天花板、空调风口、公共灯具 | 每周至少除尘一次，天花板、空调风口、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 消火栓、指示牌、信报箱 | 隔天至少擦抹一次，保持干净无灰尘、无污迹。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 卫生消杀  **2分** | 综合楼、食堂区域 | 安全、科学进行卫生消杀、除“四害”，确保卫生安全。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 楼外公共区域**13分** | 道路地面 | 每天清扫保洁至少一次，清扫避开上、下班高峰时间进行，白天专人不间断循环保洁。目视道路干净无尘灰、无杂物、无积水、积雪。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 绿地、明沟 | 每天循环保洁，发现垃圾杂物及时清除，垃圾滞留地面不超过半小时。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 垃圾箱（桶）、果皮箱 | 每天至少清理一次，并至少抹洗一次，垃圾无漫溢，垃圾箱（桶）、果皮箱周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 停车场 | 每天清扫至少一次；及时清除进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；无异味、空气流通；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。 **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 会议保障服务**5分** | 会务保洁 | 按业主及会议要求做好严密详细的会务保洁策划、安排和落实工作，确保会议期间添水及时，环境卫生整洁干净、会议进展顺利、各方满意无投诉。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |

**3、安保管理标准（35分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核标准 | | 扣分及说明 |
| 监控**5分** | 1、监控室24小时专人值守，对所有监控点实施监控无遗漏。  2、技术防范设施（如安防监控、周界报警等）能有效使用，对所反应的信息实施管理并及时处理。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 1、监控室接到报警信号，五分钟内通知安保人员到达现场进行处理，中心应接受救助要求，解答用户询问。  2、建立水、火、警情等应急预案，并在监控中心上墙。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 门卫**15分** | 负责大楼内外部区域全天侯的安全保卫管理，负责人员进出秩序管理、大门口礼节性问询、登记、引导和收件，对外来施工人员严格挂牌制度，特别需加强晚间大楼室内外区域巡查警惕力度及定时巡更制度，做到辖区内无盗窃等治安责任事故发生。安保夜间办公区域巡查至少2次，并登记在册。  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |
| 外围**15分** | 结合本大楼车辆管理制度要求，搞好人员进出管理、车辆停放秩序管理，达到人员进出、车辆停放有序  **发现不符合服务标准的一次扣1分** |  |