附件一

校园公共物业管理季度考核评分表(卫生保洁类）

| **序号** | **服务质量考核标准** | | **规定分值** | **评分细则** | **得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** |
| 1 | 内部组织管理10分 | 主要管理制度（岗位职责、岗前培训制度、重要承诺、质量控制措施、质量考核、档案管理制度）健全、上墙。 | 2分 | 缺少一项制度扣0.2；没有上墙一项制度扣0.2。 |  |  |
| 2 | 制定岗位（卫生清扫保洁）服务流程、质量标准，经甲方认可后悬挂于各楼栋醒目位置。 | 2分 | 每缺一项流程、每缺一项标准每次扣0.3；未悬挂每项每楼栋扣0.2。 |  |  |
| 3 | 本标段各类物业管理服务人员数量、素质要求与投标书承诺相符。 | 2分 | 数量缺少一人扣2.0；素质不符每人次扣0.2。 |  |  |
| 4 | 员工统一着装，佩戴工号牌，专业技术人员持证上岗。 | 2分 | 没有统一着装每人次扣0.1；专业技术人员无证上岗每人次扣0.5，员工年龄不符合标准每人扣0.5。 |  |  |
| 5 | 设立畅通24小时联系方式，并在每栋楼宇入口醒目位置公布此联系方式，及时接受物业使用人求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息。 | 1分 | 未设立24小时联系方式扣0.5；未坚持24小时值班（联系方式不通、无人应答）每人次扣0.3。 |  |  |
| 6 | 完成甲方交办的，属于合同规定的其他事宜。 | 1分 | 未完成每项扣0.2-1。 |  |  |
| 7 | 卫生清扫、保洁50分 | 清洁卫生实行责任制，有专职的卫生保洁人员和明确的责任范围。 | 2分 | 未实行责任制扣0.5，无专职清洁人员扣1，无责任范围扣0.5。 |  |  |
| 8 | 在辖区内摆放足够数量的垃圾设施：楼宇外摆放垃圾桶（箱），楼宇内摆放垃圾篓；楼宇内实行垃圾袋装化。 | 2分 | 缺少一只垃圾桶（箱）扣0.3；缺少一只垃圾篓扣0.2；垃圾没有袋装化每处扣0.2。 |  |  |
| 9 | 楼宇内共用场所地面、梯级：无水渍、无污渍，无明显垃圾，无明显积尘，无个人物品存放。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 10 | 楼宇公用场所墙面、天花：无积灰、无污渍，墙角无蜘蛛网、吊灰。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 11 | 楼宇内楼梯扶手无浮灰（纸巾擦拭无明显灰尘痕迹）、无明显污渍；室外栏杆无灰尘堆积、无明显污渍。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 12 | 楼宇内共用场所公共设施表面（包括教室内电风扇、照明灯具）：无明显积尘、无明显污渍。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 13 | 楼宇内共场所的玻璃（不含办公室实验室窗户）：无手印，无积尘，无污渍、明亮。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 14 | 共用场所摆放植物盆景的坛（盆）外表无积尘，无污渍。 | 1分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 15 | 共用卫生间：通风、无异味，厕坑无积垢，小便器具无尿垢，纸篓随时（以上下午各一次或不外溢为准）清理，小便器具内放置卫生球（丸）。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 16 | 共用水房：水盆、水池、台面无杂物堆积、无污渍。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 17 | 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等共用场所：桌面无积尘，桌斗内无杂质，窗帘挂放整齐，室内无明显异味。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 18 | 玻璃幕墙每年清洁一次。 | 1分 | 不符，发现一处扣1。 |  |  |
| 19 | 教室、办公楼室内公共走道日光灯、吊扇每学期擦拭一次、窗帘清洗一次。 | 2分 | 擦拭不到位，每处扣0.5。 |  |  |
| 20 | 住宅楼楼道清扫每日一遍。 | 2分 | 清扫不到每处扣1。 |  |  |
| 21 | 电梯厢内地面干净、无明显垃圾杂物，不锈钢表面无积尘，无污渍。 | 1分 | 不符，发现一处扣0.5。 |  |  |
| 22 | 楼宇门（窗）遮雨平台、天台、楼层顶部平台无杂物堆积、无积水。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.5。 |  |  |
| 23 | 道路广场：无积水，无杂草（生长）、杂物，无暴露垃圾；冬季及时扫雪铲冰，雨天保持无明显积水。 | 3分 | 不符，发现一处（一条道路或一块广场）扣0.1。 |  |  |
| 24 | 绿地：无明显垃圾、杂物，无树挂。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 25 | 设施设备外表无残标，无乱贴、乱画、乱挂。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 26 | 门前“三包”，无乱堆乱放，整洁卫生。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 27 | 景观灯具无蛛网、无明显灰尘。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.1。 |  |  |
| 28 | 雨雪天气，道路铲雪清扫积水、铺设防滑地毯、设置警示标志。 | 3分 | 未铺设防滑地毯、未设置警示标志，每处扣0.5。 |  |  |
| 29 | 校园水面清理。 | 2分 | 未及时清捞水面漂浮物，扣1。 |  |  |
| 30 | 水面蓝藻清除。 | 3分 | 未及时清除蓝藻，造成蓝藻泛滥，污染水质扣1-3。 |  |  |
| 31 | 严禁焚烧落叶、垃圾。 | 3分 | 不符，发现一次扣2。 |  |  |
| 32 | 垃圾清运40分 | 垃圾车行车安全责任制、行车线路图。 | 10分 | 未实行安全责任制扣3，行车路线不明确扣2。 |  |  |
| 33 | 桶（箱、篓）内及各集中点袋装化垃圾日产日清，上午、下午各清运一次。 | 15分 | 垃圾清运不及时造成积压，每处扣1。 |  |  |
| 34 | 垃圾桶（箱、篓）内垃圾不得超过2/3。 | 5分 | 垃圾桶（箱、篓）垃圾外溢每只扣1；垃圾收集点周围垃圾散落每处扣1；垃圾收集点周围地面有污迹每处扣1；垃圾收集点周围异味浓烈每处扣1。 |  |  |
| 35 | 垃圾收集点周围及垃圾车经过地面无散落垃圾、无污迹、无异味。 | 5分 | 垃圾桶周边有散落垃圾每处扣1；沿途有污渍，每处扣1；有异味，扣1。 |  |  |
| 36 | 各类垃圾桶清洁。 | 3分 | 垃圾筒（箱）外表有明显污渍每只扣0.5；未按时清洗，每只扣0.5。 |  |  |
| 37 | 破损垃圾桶更换。 | 2分 | 毁损垃圾桶未及时更换，每只扣0.5。 |  |  |
| 合计 | |  | 100分 |  |  |  |
| 注：  1.校园树叶必须及时清扫；  2.建筑装潢垃圾必须清运出校园。  ★记分规则：  每一小项（二级项目）的实际得分可以为负值，但整个一级项目最低得分不得低于0分。 | | | | | | |
| 考核人员签名： | | | | | | |
| 考核日期： 年 月 日 | | | | | | |

附件二

校园公共物业管理季度考核评分表（维修、秩序维护类）

| **序号** | **服务质量考核标准** | | **规定分值** | **评分细则** | **得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级** | **二级** |
| 1 | 内部组织管理10分 | 主要管理制度（岗位职责、岗前培训制度、重要承诺、质量控制措施、质量考核、档案管理制度）健全、上墙。 | 2分 | 缺少一项制度扣0.2；没有上墙一项制度扣0.2。 |  |  |
| 2 | 制定岗位（维修、秩序维护、值班）服务流程、质量标准，经甲方认可后悬挂于各楼栋醒目位置。 | 2分 | 每缺一项流程、标准每次扣0.3；未悬挂每项每楼栋扣0.2。 |  |  |
| 3 | 本标段各类物业管理服务人员数量、素质要求与投标书承诺相符。 | 2分 | 数量缺少一人扣2.0；素质不符每人次扣0.2。 |  |  |
| 4 | 员工统一着装，佩戴工号牌，专业技术人员持证上岗。 | 1分 | 没有统一着装每人次扣0.1；专业技术人员无证上岗每人次扣0.5，员工年龄不符合标准每人扣0.5。 |  |  |
| 5 | 设立畅通24小时联系方式，并在每栋楼宇入口醒目位置公布此联系方式，及时接受物业使用人求助、建议、询问、质疑、投诉等各类信息。 | 1分 | 未设立24小时联系方式扣0.5；未坚持24小时值班（联系方式不通、无人应答）每人次扣0.3。 |  |  |
| 6 | 建立公共突发事件（水、电、气、火灾、治安、刑事案件）事件处理机制和应急预案。 | 1分 | 缺少一项扣1.0。 |  |  |
| 7 | 完成甲方交办的，属于合同规定的其他事宜。 | 1分 | 未完成每项0.2—1。 |  |  |
| 8 | 维修、养护管理45分 | 楼栋入口醒目位置公布报修路径、电话，公示维修时限承诺等。 | 2分 | 缺少一处（栋）扣0.2。 |  |  |
| 9 | 在各楼宇大厅分别设立固定报修点（报修电话），实行24小时受理来人、来电物业报修；每天上午九点钟之前、下午三点钟之前受理网络报修。 | 1分 | 没有设立固定报修电话扣1.0；不能随时受理来人、来电报修每人次0.1；不能按时受理网络报修每天扣0.1。 |  |  |
| 10 | 严格遵守维修时限：急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁（含闩、扣等）坏、电源线路和照明设备故障等）接到来电、来人报修后10分钟内到位，6小时内修复；一般维修项目12小时内修复。 | 3分 | 急修失约每人次扣0.5；一般维修失约每人次扣0.3。 |  |  |
| 11 | 严格遵守维修认可制度：所有维修必须在维修后第一时间由报修人签字认可此次维修时限、维修质量情况；无法确定报修人的，由乙方逐日书面报告甲方，甲方代表签字确认。 | 3分 | 发现不符，每人次扣0.3。 |  |  |
| 12 | 严格遵守维修回访制度：乙方主管（项目经理以上）定期（一周）对前一周期报修项目抽样回访，抽查率不得少于30%。次周将抽查记录送交甲方查验。 | 3分 | 回访率每降低一个百分点扣0.3；缺少一次抽查记录查验扣0.2。 |  |  |
| 13 | 及时（与维修时限一致）处理（查证、解决）维修投诉。 | 3分 | 未达到要求，每次有效投诉扣0.5。 |  |  |
| 14 | 按设施设备使用规定按期对辖区内设施设备进行养护，养护保存完整。 | 2分 | 该养护没养护的，每项扣0.3；没有记录每项扣0.1。 |  |  |
| 15 | 墙面面砖、涂料等装饰材料无起鼓、脱落、破损；地面无破损、起鼓；天花板、吊顶等无松动、破损。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 16 | 共用场所的各类门窗（含玻璃、门锁等附属配件）无损坏，门窗玻璃完好率100%。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 17 | 消防设施设备完好，随时可以启用。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 18 | 确保区域内用电设施设备、管线完好；共用场所各类照明、安全指示灯和应急灯（含固定、开启和防护附件）无损坏，各类灯具完好率100%。 | 3分 | 不符，发现一处扣0.5。 |  |  |
| 19 | 各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏；水龙头完好率100%。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.3。 |  |  |
| 20 | 各类排水、排污管道畅通，无堵塞、无外溢。如有堵塞需当天疏通。 | 3分 | 不符，发现一处扣 0.1；堵塞疏通不及时每处扣0.5。 |  |  |
| 21 | 防盗设施设备完好（功能正常）。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 22 | 电梯建立每天巡检记录，定期保养，及时办理年检；及时排除运行故障，停用预先通知。 | 1分 | 没有年检扣2.0；没有定期保养扣1.0；缺少巡检记录每日扣0.2。 |  |  |
| 23 | 各类教学场所教学设施设备完好率应为100%；教学用品供给及时率保持100%。 | 3分 | 不符，发现一处（件）扣0.5。 |  |  |
| 24 | 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等共用场所的桌、椅、凳、窗帘（含轨道等附属配件）等设施设备完好率为100%。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 25 | 公共卫生间、盥洗室水池、台盆完好无损。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 26 | 楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 27 | 无长流水、长明灯。 | 1分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 28 | 各类下水通道（包括管、沟、井、池）畅通、井（沟、池）盖无缺损、无丢失。 | 1分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 29 | 门岗、楼管、秩序维护服务45分 | 熟悉本楼宇基本情况；能够正确指认属于本楼宇工作人员。 | 3分 | 发现不符合，每人次扣0.5。 |  |  |
| 30 | 实行24小时值班制。 | 2分 | 没有24小时值班扣2.0。 |  |  |
| 31 | 每栋楼宇大厅楼管门卫在指定位置值班。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.5。 |  |  |
| 32 | 楼管值班期间无脱岗现象；不做与本岗位工作无关事宜。 | 3分 | 不符，发现每人次扣0.5。 |  |  |
| 33 | 严格执行楼宇来客登记制度、携带大宗物品外出登记检查制度。 | 2分 | 不符，发现每人次扣0.5。 |  |  |
| 34 | 严禁闲杂人员进入学校教学、办公楼宇。 | 2分 | 不符，发现每人次扣1.0。 |  |  |
| 35 | 各类房间钥匙借用、领用手续完备，记录详实、完整。 | 2分 | 不符，发现每人次扣0.5。 |  |  |
| 36 | 突发事件处理妥当、汇报及时。 | 1分 | 不符，发现一次扣0.5。 |  |  |
| 37 | 专职门岗、楼管秩序维护人员年龄需男60岁、女50岁以下，身体健康，能正确使用各类消防技防器械和设备。 | 2分 | 不符，发现每人次扣0.5。 |  |  |
| 38 | 辖区内实行24小时值班；固定值班岗位不得脱岗、不得做与值班工作无关事宜；白班巡逻不得少于1小时1次，夜班巡逻不得少于3小时2次；巡逻人员接报后5分钟内赶到现场。 | 3分 | 不符，发现一次扣0.5。 |  |  |
| 39 | 重点部位必须设置定点守护。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.2。 |  |  |
| 40 | 辖区内无经商、推销等闲杂人员。 | 2分 | 不符，发现每人次扣0.3。 |  |  |
| 41 | 辖区内乱挂、乱贴等不文明行动及时制止。 | 2分 | 不符，发现一处扣0.5。 |  |  |
| 42 | 各类影响教学、科研、工作和休息的各类不文明行为在第一时间得到规劝和阻止。 | 3分 | 不符，发现一次扣0.5。 |  |  |
| 43 | 安全隐患（包括盗窃、火灾）检查、发现、排除、报告及时。 | 2分 | 不符，发现一次扣0.2。 |  |  |
| 44 | 出警及时（接警10分钟内赶到事发现场），保护现场措施得力，汇报路径准确、及时。 | 2分 | 不符，发现一项扣0.2。 |  |  |
| 45 | 消防设施设备检查、保养及时，记录详实、完整。 | 2分 | 不符，发现一项扣0.2。 |  |  |
| 46 | 消防设施设备责任人明确，消防通道畅通，疏散标示清晰、有效。 | 2分 | 不符，发现一项扣0.2。 |  |  |
| 47 | 危险隐患部位及时设置安全防范警示标志和采取具体防范措施。 | 2分 | 不符，发现一项扣0.2。 |  |  |
| 48 | 异常情况、突发事件发生时汇报路径正确、及时。 | 2分 | 不符，发现一次扣0.3。 |  |  |
| 49 | 值班、交接班记录详实、完整。 | 2分 | 不符，发现一次扣0.5。 |  |  |
| 合计 | |  | 100分 |  |  |  |
| ★记分规则：  每一小项（二级项目）的实际得分可以为负值，但整个一级项目最低得分不得低于0分。 | | | | | | |
| 考核人员签名： | | | | | | |
| 考核日期： 年 月 日 | | | | | | |