附件4：

亳州学院物业服务管理考核标准

| **项目** | **序号** | **考核内容** | **分值** | **检查考核细则** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员管理 | 1 | 项目人员考勤：严格按招标文件要求考勤。 | 25 | 5名项目管理人员全部考勤管理，每人每缺勤1天，不足1天按1天算，每人次每天扣5分且须另缴纳1000元违约金，该项上不封顶。 |  |
| 2 | 人员要求统一着装上岗，统一佩戴工作牌，微笑服务礼貌用语，工作期间不做与工作无关的事情，工作人员服务态度差好无投诉。 | 4 | 1.未统一着装、一佩戴工作牌扣1分；  2.微笑服务礼貌用语，出现粗言秽语扣1分；  3.工作期间做与工作无关的事情扣1分；  4.工作人员服务态度差有投诉扣1分。 |  |
| 3 | 工作检查有记录， 物业管理档案资料及各项工作台账齐全；有工作计划。有公共突发事件的处理机制和应急预案；投诉整改达到合格率100%的;落实学校重大活动安排。 设备配置：按要求配备设备和工具。 | 3 | 1.未按规定管理扣1分，投诉整改达到合格率100%的；  2.落实学校重大活动安排扣2分。 |  |
| 楼宇卫生保洁 | 5 | 教室（自修室、报告厅、会议室）：桌椅摆放整齐，桌椅面无灰尘，桌斗无纸屑，黑板清洁，地面干净，墙面窗户阳台清洁，讲台清洁，阳台玻璃清洁，电风扇扇叶无灰尘，日光灯无灰尘，电器开关盒无灰尘，室内屋顶无蜘蛛网， 板槽内无粉。 | 10 | 不达标的每项扣1分 |  |
| 6 | 楼宇走道、室内、大厅、电梯、楼梯：无蜘蛛网，灰尘，广告张贴物，瓷砖墙裙清洁，玻璃清洁，地面清洁，墙柱清洁，消防器材设备外表无灰尘 。 | 10 | 不达标的每项扣1分 |  |
| 7 | 卫生间：地面清洁，墙面清洁，纸篓垃圾不得超过纸篓2/3部分，面盆清洁，拖把池清洁，台面清洁，镜面清洁，便池清洁，隔板清洁，无苍蝇蚊虫，卫生间无异味。 | 9 | 不达标的每项扣1分 |  |
| 8 | 给排水管：下水管灰尘清洁,进水管灰尘清洁 | 2 | 不达标的每项扣1分 |  |
| 9 | 垃圾桶：外表清洁，垃圾桶垃圾不得超过垃圾桶2/3部分。 | 4 | 不达标的每项扣1分 |  |
| 日常维修维护 | 10 | 维修及时；维修人员无脱岗；维修符合质量要求；做好维修记录；做好数据汇总； | 5 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 11 | 用电方面：路灯、电灯、电棒、调速器、控制箱、控制柜、插销、插座、电扇、空调、低压线路等保持正常工作，无故障,空调维修、保养（充氟利昂)。 | 12 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 12 | 用水方面：校内水龙头、坐便器、蹲便器、高水箱、各种水管道，生活供水、两个雨水泵站、设备损坏要及时维修。 | 10 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 13 | 木工方面：门、窗、讲台、讲桌、椅子、厨子、学生公寓家具、办公桌椅、阳台玻璃门、门口、门栓、合页等要及时维修。 | 8 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 14 | 设备管理：污水管道清理、疏通，化粪池、化油池清理、疏通，阀门井，窨井，窖井，必须保证井盖齐全，并且规范盖好 ，阀门井，窨井，窖井，必须保证井盖齐全，并且规范盖好. | 10 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 校园环境卫生保洁 | 15 | 校园干道：地面清洁、无积水。 | 5 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 16 | 楼宇外围：无有白色垃圾、无外墙张贴、无工具乱、垃圾堆放指定位置。 | 10 | 未按要求每例扣1分 |  |
| 17 | 广场：地面清洁、无积水。 | 5 | 发现一例扣1分 |  |
| 18 | 卫生死角：校园无卫生死角。 | 5 | 发现一例扣1分 |  |
| 19 | 运动场：无白色垃圾，无垃圾堆积物，无积水。 | 2 | 发现一例扣1分 |  |
| 20 | 绿篱：无白色垃圾、无垃圾堆积物。 | 2 | 发现一例扣1分 |  |
| 21 | 垃圾桶：外表清洁、无张贴广告，垃圾桶垃圾及时清理，无苍蝇蚊虫。 | 5 | 发现一例扣1分 |  |
| 22 | 井盖：各种井盖板完好无损。 | 5 | 发现一例扣1分 |  |
| 23 | 水塘：无白色垃圾漂浮物、无树枝树叶积物。 | 3 | 发现一例扣1分 |  |
| 24 | 其他：及时排涝；雨雪天气做好防滑、警示工作。 | 6 | 一次未落实扣3分 |  |
| 25 | 养护管理：加强管理树木花草不得损坏；移栽树木花草需经学校同意；遇恶劣天气做好应急防御工作；对灾后产生的树木倾倒、残枝断条及时处理或清理；修剪草坪、清除杂草不得干扰正常上课、上班及师生休息；配合学校做好重要活动的校园美化工作。 | 15 | 发现一例扣2分 |  |
| 绿化养护 | 26 | 养护标准： 精心养护校内草坪，做到草坪内无杂草、枯枝落叶；保持合适高度，修剪平整，两周修剪1次；及时对树林中、广场上、楼顶、楼宇前后杂草清除、修剪，做到无死角；每两周打除杂草一个循环，并及时清理、运走残枝残叶；施肥每年不少于2次；做到旱天及时浇水、雨天及时排涝、病虫害及时防治；按要求进行病虫害防治；修剪的树枝杂草及时清理，及时采取行绿化保温措施。 | 20 | 1.未按标准修剪，每次扣2分；  2.未及时做好除杂草、施肥、浇水、排涝、保温、防治病虫害，每次扣2分。 |  |
| 其他 | 27 | 员工无偷盗等违法违纪行为。 | 5 | 发现一例扣5分 |  |
| 学生宿舍管理 | 28 | 详见学生宿舍物业服务质量考核标准 | 100 | 根据学生管理部门考核得分进行统计 |  |
| 合计 | | | 300 |  |  |

**说明：服务考核一月一次，一年一总结。总分300分，考核分数达总分70%的为合格。考核时每扣一分按100元计算违约金，中标人须主动缴纳，否则从当月物业费中双倍扣除。**