**表一**：

**皖南医学院物业项目部服务监督考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **项目人员 配置** | 1. 项目人员配置是否合理（查花名册）；
2. 项目经理是否符合要求（按服务质量标准要求检查）；
3. 项目部是否按要求进行值班。
 | 20分 | 1. 项目人员每少1人扣1分；2. 对照服务质量标准，不符合的每次扣2分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **行政管理** | 1. 管理机构组建是否完整健全；
2. 管理规章制度健全，服务质量标准完善，物业管理档案资料齐全；
3. 工作计划周密，贯彻落实学校各项任务；
4. 定期检查各业务部门工作计划落实情况；
5. 建立公共突发事件的处理机制和应急预案；
6. 各项规章制度、岗位职责挂墙公布，并将所在职人员按照作业地点将姓名、照片以及联系方式等张贴至公告栏或显著位置；
7. 每月按时上报甲方要求的材料；
8. 投诉整改合格率100%。
 | 20分 | 1. 对照服务质量标准，不符合的每次扣1分。2. 其中第8条，每处扣1分。3.其中第10条，每少一份材料扣2分。 |  |
| **人事管理** | 1. 是否按规章制度要求办理选聘辞退手续；
2. 是否组织新员工上岗培训；
3. 建立员工档案，是否按照国家相关法律法规，自主合法用工；
4. 组建宣传队伍，完成企业的宣传教育工作；
5. 是否有完整的人事、劳资管理系统。
 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每次扣1分。 |  |
| **技术管理** | 1. 是否制定设备设施安全运行管理制度；落实安全运行岗位责任制；
2. 是否按要求建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录；
3. 是否建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。
 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每次扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物资管理** | 1. 是否做好物资采购台账，做到账、物、卡相符；
2. 是否建立严格的仓库管理制度；
3. 是否按要求配备符合学校垃圾分类规划的垃圾桶；
4. 是否按要求配备应急工具或物资；
5. 是否定期向后勤管理处报送材料消耗数量。
 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每次扣1分。 |  |
| **信息化管理服务平台** | 25.是否对信息化管理服务平台进行维护。 | 10分 | 对照服务质量标准，不符合的每次扣2分。 |  |
| **重大活动保障** | 26.是否按要求提供重大活动保障服务。 | 20分 | 对照服务质量标准和要求，不符合的，本项得0分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表二：**

**皖南医学院客服中心项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **人员、场地** | 1. 人员是否按照合同进行配置（如人员数量、年龄、学历查学历复印件）；
2. 场地是否符合合同或方案要求；
3. 是否签订客服人员诚信承诺书。
 | 20分 | 1.人员不符合要求，每人每次扣1分。2.对照投标文件，场地不符合要求的，每处扣2分。3.每少一份诚信承诺书1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如织毛线、玩电脑手机、喝酒、吃零食、抽烟、听收音机等）
 | 10分 | 每发现一次，扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 是否按照学校管理制度做好使用审批手续；
2. 是否有完整的审批记录；
3. 是否有使用跟踪管理记录；
4. 是否有缺岗现象；
5. 是否有睡岗情况；
6. 报修受理时限是否超时；
7. 是否按照要求做好相关数据收集与更新；
8. 是否做好维修的跟踪管理：
9. 是否有与师生发生冲突的现象；
10. 维修回访率是否达到100%；
11. 是否制定了相关工作流程；
12. 是否做好维修工作时间统计；
13. 满意度调查是否达到95%；
14. 是否有独立的调配人员权力；
15. 是否按照合同要求开展相关业务工作；
16. 客服人员是否有违反诚信承诺书情况；
17. 是否服从招标方主管部门的调配。
 | 50分 | 1.每发现一次，扣2分。2.其中第12、13、17、18、21条等，每次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好数据汇总；
2. 投诉整改合格率100%。
 | 20分 | 对照服务质量标准，每条10分。 |  |

 **总分**

**考核人员： 日期：**

**表三：**

**皖南医学院物业绿化养护项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **养护人员、设施配置** | 1. 养护人员配置是否合理，并符合招标文件要求；
2. 绿化设施齐全，定期维护，于指定区域并摆放整齐。
3. 承诺使用机械设备的，机械设备是否按照合同配备齐全；
 | 10分 | 1.对照服务质量标准，聘用的养护人员是否具备绿化养护专业知识，不符合的，扣5分。2.对照投标文件，绿化设施是否齐全，每少一样扣1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地；
2. 树木生长正常，生长达到该树种的平均生长量，存活率95%以上；
3. 是否有养护（修剪）、除草、施肥等记录；
4. 绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重；
5. 草坪覆盖率达到95%以上，生长旺盛，草根基本不裸露，叶色正常，生长季节基本不枯黄；
6. 及时对绿地整治修剪，高度控制在10cm以下；
7. 绿地整洁，生长良好，有斑秃及时补植；
8. 绿化养护施工后，要对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净；
9. 病死树木有纪录；
10. 在满足生长的条件下及时补植恢复。
 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **其他要求** | 1. 建立资料文档记录：包括绿植更替记录、防治病虫害记录、施肥记录、巡查记录等；
2. 投诉整改合格率100%。
 | 20分 | 1.对照服务质量标准，每少一份材料扣5分。2.第20条不合格，扣10分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表四：**

**皖南医学院物业环境消毒消杀和灭四害项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **基本要求** | 1. 项目人员是否配备齐全；
2. 采购的药品是否有违禁药品；
3. 是否按要求配备消毒消杀设施。
 | 20分 | 对照服务质量标准，每少一人或一件设施扣5分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 消毒消杀前是否按要求操作；
2. 消毒消杀工具是否齐全；
3. 消毒消杀前是否做好安全提示；
4. 消毒消杀作业频次记录是否齐全；
5. 消毒消杀作业药品使用量记录是否齐全；
6. 是否按要求向管理部门提供各项记录；
7. 消毒消杀作业结果是否符合国家相关标准。
 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否按合同要求做好消毒消杀作业频次及药品采购数量、使用量等记录的数据汇总；
2. 投诉整改合格率100%。
 | 10分 | 1.对照服务质量标准，每少一份材料扣2分。2.第17条不合格，扣5分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表五：**

**皖南医学院物业日常维修管理项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **维修人员配置** | 1. 维修人员配置是否满足要求；
2. 电力维修人员是否有相关技术证书。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每少1人或证件不符的，每次扣2分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 维修是否及时；
2. 维修人员是否按要求值班；
3. 维修人员是否有脱岗；
4. 维修人员是否按要求到达维修现场；
5. 维修人员是否配合校方工作做好维修信息采集；
6. 维修后质量是否符合质量要求；
7. 维修更换材料是否符合质量要求；
8. 维修记录是否完整。
 | 60分 | 对照服务质量标准，每发现一次扣2分。 |  |
| **其他要求** | 1. 对校园内校方维修范围内公共设施损坏情况巡检报修是否及时、全面；
2. 是否按合同要求有维修保养计划和维保记录，并做好数据汇总；
3. 是否按要求配备挂锁、遥控器电池等；
4. 投诉整改合格率100%。
 | 20分 | 1. 对照服务质量标准，每发现一次扣2分。2. 第18、19条不合格，扣10分。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表六：**

 **皖南医学院物业保洁项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **门庭和大厅** | 1. 地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；
2. 墙角无蜘蛛网；
3. 公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；
4. 不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；
5. 玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **楼道** | 1. 是否放置足够的垃圾篓（桶）；
2. 扶手无积尘，无污渍、光亮；
3. 窗台无积尘；
4. 台阶、过道无污渍、光亮。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **公共卫生间、开水机** | 1. 卫生间无异味；
2. 厕坑便具洁净无黄渍；
3. 镜面、水盆、台面无污点，光亮；
4. 纸篓是否清理；
5. 开水机机身无积尘、光亮；
6. 保洁工具与保洁用品是否统一放在指定地点。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **教室内（课后）** | 1. 桌斗内是否有垃圾；
2. 黑板板面擦净，板槽内无粉末；
3. 窗帘挂放是否整齐。
 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **电梯** | 1. 厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；
2. 厢内地面干净、无垃圾杂物；
3. 电梯门槽内无垃圾杂物。
 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **建筑外围（三包）** | 1. 绿化带是否有明显垃圾；
2. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；
3. 是否定期对屋顶、平台、落水台、阳台等进行清理。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **工作记录** | 1. 是否有完整的工作记录（包括保洁记录、巡回记录等）。
2. 是否按照规定时间完成初次保洁工作。
 | 5分 | 对照服务质量标准，每次扣2分。 |  |
| **道路、水系** | 1. 道路与广场是否达到“九无”、“四净”；
2. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；
3. 水系内无明显垃圾与浮萍；
4. 绿化带内是否有明显垃圾；
5. 是否按要求对落叶进行清理。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **垃圾清运** | 1. 是否做到日产日清；
2. 清运工具是否符合合同要求；
3. 垃圾地坪是否按要求冲洗；
4. 垃圾桶是否干净整洁；
5. 垃圾地坪是否按要求冲洗；
6. 是否按要求对垃圾场（桶）进行消毒。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **礼堂、报告厅** | 1. 室内无污渍，无积尘，无蛛网；
2. 实施表面无积尘、无污渍，使用时清洁明亮，效果好。
 | 5分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣0.5分。 |  |
| **化粪池清理** | 1. 是否有详细的化粪、清淤记录；
2. 是否有污物溢出。
3. 是否按要求对校内管道进行维护与清淤
 | 10分 | 对照服务质量标准，每少一份记录或有污物溢出扣2分/次。 |  |
| **保洁机械化设备** | 1. 是否按要求配备保洁设施和保洁机械化设备（包括垃圾桶、道路清扫车、大型垃圾压缩清运车、电动巡回保洁车、小型电动高压清（冲）洗车等）
 | 10分 | 对照招投标文件，每少一件扣2分。 |  |

 **总分：**

**考核人员： 日期：**

**表七：**

**皖南医学院物业综合管理项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **基本要求** | 1. 人员配备是否齐全。
2. 是否有完整的工作记录（含巡查记录、交接班记录、来访人员登记记录、设备设施借用登记记录、日常情况记录、早出晚归记录等）。
 | 20分 | 1.对照招标要求，每少一人扣1分。2.对照服务质量标准，每少一份记录扣1分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。（如当班时间喝酒等）
 | 20分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 是否按要求开、关门；
2. 是否按要求进行例行安检巡视；
3. 消防设施设备完好率95%以上；
4. 是否有缺岗现象；
5. 是否有睡岗情况；
6. 对外来人员是否上前询问盘查；
7. 设施设备损坏是否及时上报：
8. 是否有与师生发生冲突的现象；
9. 是否按要求对教室多媒体使用进行管理；
10. 是否做好学生宿舍信息登记工作；
11. 是否对学生宿舍做好违章电器巡查工作；
12. 学生宿舍是否有异性进入；
13. 有外来人员在学生宿舍留宿；
14. 是否要求进行节能管理；
15. 对大宗物品出入是否登记；
16. 大型活动时，是否保证通道开放。
 | 50分 | 1.每发现一处，扣2分。2.其中第11、12、13、15、19、20条等，每次扣5分。 |  |
| **其他要求** | 1. 投诉整改合格率100%。
 | 10分 | 不合格，扣10分。 |  |

 **总分：**

**考核人员： 日期：**

**表八：**

**皖南医学院物业高低压电房项目考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **人员配置** | 1. 值班人员配置是否满足要求；
2. 值班人员是否持有中华人民共和国电工进网作业许可证，作业类别（高压）。
 | 30分 | 对照服务质量标准和投标文件，每少一名持证电工扣5分。 |  |
| **行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情。
 | 10分 | 对照服务质量标准，每发现一处扣1分。 |  |
| **工作情况** | 1. 值班人员是否按要求值班；
2. 值班人员是否有脱岗；
3. 值班人员是否按要求做好巡视工作；
4. 电房设备是否干净整洁，绝缘良好，接触可靠；
5. 设备、图纸、档案资料是否齐全；
6. 台帐是否完整、清晰；
7. 是否有年度、季度、月度保养及维修计划；
8. 设备运行、保养、维修记录是否完整；
9. 遇到故障时，是否按照国家电网要求，进行故障排查处理；
10. 不发生任何安全责任事故；
11. 中心电房、设备间内是否干净、整洁。
 | 40分 | 1.每发现一处，扣2分。2.其中第8、9、16、18条等，每次扣5分。3.其中第17条不合格的，扣40分。 |  |
| **其他要求** | 1. 是否参加专业和消防培训，并有记录；
2. 学校重大活动供电保障情况；
3. 投诉整改合格率100%。
 | 20分 | 1.对照服务质量要求，每少一分培训扣5分。2.其中第20条不合格的，扣20分。3.第21条不合格的，扣10分/次。 |  |

**总分：**

**考核人员： 日期：**

**表九：**

**物业服务质量学期考核表**

考核单位盖章：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **考核分值** | **扣分标准** | **得分** |
| **物业工作人员行为规范** | 1. 着装是否统一；
2. 是否统一佩戴工作牌；
3. 是否微笑服务；
4. 服务时是否使用礼貌用语；
5. 工作期间是否做与工作无关的事情；
6. 是否与师生发生冲突。
 | 10分 | 1.每发现一处扣0.5分。2.第6条不合格的，扣5分。 |  |
| **环境卫生** | 1. 公共区域地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮；
2. 教室明亮整洁；
3. 卫生间无异味，镜面、水盆、台面无污点，光亮；
4. 电梯厢内明亮整洁；
5. 屋顶、平台、落水台、阳台是否有明显垃圾；
6. 道路面包砖、侧石、大理石缝等无杂草；
7. 绿化带无明显垃圾；
8. 水系无明显垃圾和浮萍；
9. 相关工作记录是否齐全。
 | 20分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **综合管理** | 1. 楼宇管理是否按要求开关门；
2. 楼宇管理是否按要求做好节能管理；
3. 楼宇管理记录是否齐全；
4. 学生公寓是否有异性进入；
5. 是否按要求进行例行安检巡视。
 | 20分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **客服中心** | 1. 相关工作记录是否齐全；
2. 受理、回访是否及时；
3. 是否有缺岗。
 | 10分 | 每发现一处扣1分。 |  |
| **绿化养护** | 1. 乔、灌、花、草齐全，基本无裸露土地；
2. 绿地整洁，生长良好，覆盖率95%以上；
3. 绿化养护施工后，是否及时对所产树枝、树干、草末等垃圾物清理干净；
4. 绿篱内杂草不超过植物，草坪无杂草，树穴内杂草不严重；
5. 相关工作记录是否齐全。
 | 10分 | 每发现一处扣0.5分。 |  |
| **日常维修** | 1. 维修是否及时；
2. 更换的设备材料是否合格。
 | 20分 | 每发现一处扣1分。 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **消杀除四害** | 1. 消杀工作前是否告知师生；
2. 对易发生误食的场所，是否设中文警示标识；
3. 工作记录是否齐全。
 | 10分 | 每发现一处扣1分。 |  |

 **总分：**

**考核人员： 日期：**

**表十：**

**20 年 月至 月物业满意度调查表**

**20 年 月至 月您对物业服务总体评价为 分：**

**1. 90分（含）以上的，为“优秀”等次。**

**2. 80分（含）——90分的，为“良好”等次。**

**3. 70分（含）——80分的，为“合格”等次。**

**4. 70分以下，为“不合格”等次。**

**认为不合格的，请说明相关情况。**

**您有什么建议或意见：**