**温州医科大学物业考核细则及付费标准**

**（1）绿化保洁中心保洁工作日常管理考核及打分细则(占60%)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查项目 | 序号 | 检查标准 | 分值 | 扣分 |
| 管理措施30分 | 1 | 乙方为甲方/管理方提供保洁服务的保洁员， 应当将人员变更情况提前 5 个工作日通知，每周统计人员变更情况表,经甲方/管理方认可后方可进行。 | 2 |  |
| 2 | 每周初提交保洁工作计划并基于专业技能根据要求提供妥善的保洁建议 | 2 |  |
| 3 | 有内部质量管理体系，每月 25 日前上交当月度工作总结及下月工作计划、巡查表，考勤表、记录表、交班记录等 | 2 | 将根据计划进行检查，缺其中一项， 扣一分，扣完为止。 |
| 4 | 乙方派驻在现场的管理人员和作业人员均应服从甲方/管理方的工作调动，按要求每周须参加甲方/管理方保洁工作会议。 | 2 | 未在规定时间参会，会议无记录，扣一分。 |
| 5 | 保证人员到岗到位，不能低于投标文件承诺人数。 | 20 | 每缺一人扣一分，扣完为止。 |
| 6 | 项目经理专职配备或区域主管专职配备或班组长人员专职配备 | 2 | 未按投标文件承诺，缺一人扣一分 |
| 着装 2分 | 7 | 按规定穿着工服，佩戴工号 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 8 | 工服整洁无污物、干净无破损、不缺衣扣 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 服务态度3分 | 9 | 工作期间不得伸懒腰、袖手、背手、叉腰或将手插入衣（裤袋，不在工作状态 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 10 | 态度和蔼、微笑服务 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 11 | 服务意识强，周到热情 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 工作纪律10分 | 12 | 遵守甲方、乙方的工作纪律，坚守岗位，执行岗位责任制，按时交接班，严禁脱岗、误班。 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 13 | 当班时间不得窜岗、离岗（特许除外）闲聊、勾肩搭背、并大声喧哗。 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。每投诉一次经双方确认扣一分。 |
| 14 | 员工不得在公共区域内抽烟或随地吐痰，丢杂物。 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 15 | 保洁工具不得乱丢乱放。 | 1 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣一分，扣完为止。 |
| 16 | 在任何区域发现客人遗留物品应即时上交。 | 2 | 发现一次给予口头警告，再次发现扣二分，扣完为止。 |
| 17 | 不得发生师生投诉。 | 4 | 发现一次经双方确认后扣一分，扣完为止。 |
| 保洁质量30分 | 18 | 抽检：依据招标文件中《保洁服务质量标准及服务要求》和投标文件中承诺的保洁频率、保洁巡回检查表内容 | 10 | 每处达不到其中要求扣一分，扣完为止 |
| 19 | 周检：依据招标文件中《保洁服务质量标准及服务要求》和投标文件中承诺的保洁频率 | 10 |
| 20 | 月检：依据招标文件中《保洁服务质量标准及服务要求》和投标文件中承诺的保洁频率 | 10 |
| 操作规程3分 | 21 | 经培训后仍达不到标准操作规程 | 1 | 达不到标准扣一分。 |
| 22 | 不按工作计划进行保洁工作 | 1 |
| 23 | 不按工作流程进行清洁工作 | 1 |
| 特殊领域14分 | 24 | 幕墙、顶棚、雨棚、玻璃，无污渍、无灰尘、无水迹、无划伤 | 2 | 达不到其中要求每处扣一分，扣完为止 |
| 25 | 地面无积水，无污物，台盆无污迹，座便器光亮清洁、无污迹、水垢、无臭味，淋浴房光亮、无污迹、水垢，及时收集垃圾并分类，按规定装袋，保持垃圾桶清洁，桶外无散乱垃圾、无污迹，垃圾不满溢。  | 3 |
| 26 | 重大活动期间，活动范围内保洁服务不到位，师生提出中肯意见。 | 3 |
| 27 | 垃圾未装袋或垃圾未存放在指定地点或垃圾清运不及时。 | 3 |
| 28 | 台风天及暴雨天之前屋面必须清理干净。 | 3 |
| 会务服务 8分 | 29 | 会议室配备的设施设备保持整洁且随时好。 | 2 | 检查发现设施设备有故障或不整洁，每次扣1分。扣完为止。 |
| 30 | 会议室内天花板、四壁、地面、绿植等卫生达标。 | 2 | 检查发现卫生不达标，每次扣0.5分。扣完为止。 |
| 31 | 每场会议会前准备、会中服务、会后整理等操作规范化、专业化，标准化，无师生投诉。 | 2 | 会议服务收到师生投诉的，每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 32 | 会议服务的各类台账建立规范、齐全、完整。 | 1 | 检查发现未建立台账的每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 33 | 会议室遗留物品归还、保管等规范、有据。 | 1 | 会议后未妥善保管遗留物品的一次扣0.5分，扣完为止。 |
| 合计 |  |  | 100 |  |

|  |
| --- |
| **（2）使用部门满意度测评表(占20%)** |
| **考核部门/考评人** |  | **工作区域** |  | **考评日期** |  |
| **序号** | **考核内容** | **得分** | **考核标准** |
| 1 | 服务态度 | 　 | 热心工作，不畏劳苦，服务态度优良（20分） | 认真工作，服务态度较好（15分） | 工作无恒心，服务态度一般，借故逃避繁重工作（10分） | 态度傲慢，不认真工作（5分） |
|
|
| 2 | 责任心 | 　 | 任劳任怨，竭尽所能完成工作（20） | 有责任心，能自动自发工作（15分） | 交付工作常需要催促才能完成工作（10分） | 敷衍了事，无责任感，粗心大意（5分） |
|
|
| 3 | 工作效率 | 　 | 工作一丝不苟，能根据需要主动调整、加快进度，能按时完成工作（20） | 能够及时完成工作，工作效率一般，需要时能够加班完成工作（15分） | 工作效率低，经常不能完成工作，给相关部门工作进度造成影响（10分） | 工作毫无效率，经常需要帮助（5分） |
|
|
|
| 4 | 服务时间 | 　 | 按时上下班，上班时间能够保质保量完成本职工作，无不在岗现象（20） | 按时上下班，基本上能够完成自己的本职工作。无不在岗现象（15分） | 偶尔出现上班迟到早退，上班时间懒散，偶尔出现不在岗现象（10分） | 经常出现迟到早退、不在岗现象。（5分） |
|
|
|
| 5 | 服务质量 | 　 | 区域内保洁工作较满意，几乎没有卫生死角（20） | 区域内保洁基本满意，偶尔有一些瑕疵，在可接受范围（15分） | 区域内保洁质量一般（10分） | 区域内保洁质量较差，经常受到别人投诉（5分） |
| 合计 | 　 |
| 考评部门/考评人的意见和建议  |  |

**（3）学生校容监督队伍卫生保洁考核评分表(占10%)**

**1）室外考核（占5%）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **考核内容** | **保洁标准** | **评分细则** | **得分** | **总分** |
| 室外 | 校园公共道路、桥面 | 路面桥面无垃圾、落叶堆积，无纸屑果皮，无垃圾扫进路边绿地，无废弃物，无卫生死角，全天候保洁（30分） | 每发现一处扣2分 | 　 | 　 |
| 河面 | 及时清理水面漂浮物，保持水面干净（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 垃圾桶 | 日产日清，周围清洁（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 墙面、扶手、门窗玻璃、宣传橱窗等 | 无张贴、刻划、涂写，玻璃光亮无尘，清理及时。（20分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 绿化带 | 无有色垃圾及陈旧落叶（30分） | 每发现一处扣1分 | 　 |

**2）室内考核（占5%）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **考核内容** | **保洁标准** | **评分细则** | **得分** | **总分** |
| 室内 | 楼道、走廊 | 干净无杂物，地面无痰迹，走廊垃圾桶每日清理（20分） | 每发现一处扣2分 | 　 | 　 |
| 楼梯、扶手 | 干净无灰尘（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 墙面、窗户 | 墙面无尘及乱张贴、刻划、涂写、手印脚印的痕迹，窗户干净无污渍（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 天花板、顶棚、顶楼 | 无灰尘，无蜘蛛网，无垃圾及积水（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 卫生间 | 地面干净整洁，上下水畅通，无积水，无积垢物，厕所无异味，木隔断上无乱涂乱画，大、小便池无积存无脏迹，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐（20分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 电梯 | 地面无污渍、垃圾。（10分） | 每发现一处扣2分 | 　 |
| 垃圾桶 | 日产日清，保持周围清洁，垃圾桶表面干净无污渍（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |
| 教室 | 地面、桌椅、讲台清洁，无杂物、灰尘（10分） | 每发现一处扣1分 | 　 |

**（4）维修外包考核分项量化评分标准（占5%）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **检查项目** | **分值** | **备注** |
| 1、制定年检工作计划并基于专业技能要求提供妥善的维修建议。有内部质量管理体系，巡查表，考勤表、记录表等。 | 5 |  |
| 2、配备主管或班组长人员，投标人派驻在现场的管理人员和作业人员均应服从业主管理。 | 5 |  |
| 3、按规定穿着工服，工服整洁、干净无破损、不缺衣扣，维修工具不得乱丢乱放。工作期间不得叉腰或将手插入衣（裤袋），不在工作状态；员工不得在公共区域内抽烟或随地吐痰，丢杂物。 | 4 |  |
| 4、对维修人员定期进行培训，培训记录真实、规范。 | 5 |  |
| 5、遵守甲方、投标人的工作纪律，坚守岗位，按时严禁脱岗、误班。当班时间不得窜岗、离岗（特许除外）闲聊、勾肩搭背、并大声喧哗。 | 6 |  |
| 6、建立绿色节约管理制度，及时维护设施设备，避免“长流水”、“长明灯”现象；合理使用人力、物力、财力、节约维修成本。 | 7 |  |
| 7、在任何区域发现客人遗留物品应即时上交，不得私自侵吞维修耗材和安装材料。发现一次扣8分 | 8 |  |
| 8、报修电话或值班人员电话无人接听或接到报修任务在30分钟内未响应、派发维修任务，填写报修登记表的，每次扣2分。 | 14 |  |
| 9、检查发现两处以上的物业设备问题，每多一处扣1分。 | 10 |  |
| 10、工作失误遭受投诉或服务态度差被投诉，每次扣分3分。 | 9 |  |
| 11、隐瞒维修和安装造成的缺陷和安全隐患或由于工作失误或巡查没有及时发现和处理问题造成重大教学事故和经济损，每次失扣10分。 | 10 |  |
| 12、没有正当理由或未经校方监管同意，当天报修没有当天维修完成，每次扣3分。 | 9 |  |
| 13、紧急情况处理不及时、不正确或处理不了，每次扣8分。 | 8 |  |
| 总分 | 100 |  |

**（5）基因药谷宿舍管理人员双周考核评分表（占5%）**

检查人： 检查日期：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 检查类别 | 检查标准 | 分值 | 扣分 | 扣分情况说明 |
| 1 | 员工纪律 | 服务人员未穿工作服并挂牌上岗，每人次扣1分。 | 5 |  |  |
| 2 | 24小时值班，发现未到位或脱岗的，每次扣5分。 | 10 |  |  |
| 3 | 发现值班人员做与工作无关事宜、未认真履行职责等违反工作纪律现象，每次扣2-5分。 | 10 |  |  |
| 4 | 因服务质量差被师生有效投诉，查实后每次扣2-4分。 | 8 |  |  |
| 5 | 日常管理 | 楼层整洁有序，环境良好，物品摆放整齐，保洁工具摆放有序，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 6 | 工作台账齐全，记录规范详实，字迹工整，摆放整齐，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 7 | 公告栏整洁，按时公布学校颁发的通知、规定，无乱贴广告、无过期通知，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 8 | 重大活动、卫生检查期间未执行工作部署的，造成不良影响的，每次扣1-2分。 | 6 |  |  |
| 9 | 公共区域需维修的设施（含消防设施）未及时报修，每处扣1分。 | 5 |  |  |
| 10 | 安全管理 | 学生公寓突发事件应急处置不到位或信息报送不及时，每次扣3-8分。 | 8 |  |  |
| 11 | 每天2次常规的楼区巡视工作，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 12 | 对于学生堆放在走廊、楼梯间等存放的物品及时督促整改，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 13 | 楼层内发现安全隐患上报及时，消防栓、灭火器登记卡填写规范及时，发现未到位，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 14 | 值班室、寝室无违章用电、私拉电线等，发现每次扣2分。 | 5 |  |  |
| 15 | 环境卫生 | 公共区域责任区内清洁无垃圾，无积垢，空气清新；墙壁无污迹，无灰尘；天花板无灰尘和蜘蛛网；门窗洁净，玻璃明亮，发现未到位，每处扣1分。 | 8 |  |  |
| 16 | 公共用房保持整洁，有臭味、垃圾堆放，不及时清除等现象的，发现未到位，每处扣1分。 | 5 |  |  |
| 合计 |  | 100 |  |  |
| 备注 | 检查考核说明：本检查表作为日常检查考核成绩，每双周进行扣分，并累计按月打总分，每月成绩汇总后取平均值作为每学期日常考核成绩。 |  |

2、付款标准

|  |  |
| --- | --- |
| **每月得分** | **付款标准** |
| 90（含）—100分（满分） | 全额付款 |
| 80（含）—90分 | 每下降一分扣罚该月服务费的0.3% |
| 70（含）—80分 | 每下降一分扣罚该月服务费的0.5% |
| 70分以下 | 终止合同 |