## 附件：考核评分细则

1、物业服务考核

1.1考核标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **目 标 要 求** | **评分标准** | **基本分** | **考核分** | **备注** |
| 1 | 人员配备及基本要求 | 人员岗位配置是否达标（6分） | 1、保安、保洁、工程人员人数是否达标，年龄结构是否按照应标文件执行。 | 达标得分，未达标1人扣3分，扣完为止 | 6 |  |  |
| 人员上岗证配置情况（6分） | 2、保安上岗证、消控监控中心值班人员上岗证、工程人员上岗证配备达到100%。 | 满足得分，不满足扣分 | 6 |  |  |
| 队伍稳定情况 | 3、人员流动率小于20%/年。 | 满足得分，不满足扣2-3分 | 3 |  |  |
| 工资发放 | 4、上月工资发放是否符合合同及标书的基本要求（提供上月员工工资发放表）。 | 达标得分，未达标1人扣1分，扣完为止 | 2 |  |  |
| 2 | 制度建设 | 制度、台账及预案建设（4分） | 1、消防安全管理、巡逻保安等安全制度完善完备。 | 满足得分，不满足扣分 | 1 |  |  |
| 2、保洁、保安、工程管理制度是否完善完备。 | 满足得分，不满足扣分 | 1 |  |  |
| 4、台账建设情况。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 3 | 管理质量 | 服务态度 | 1、是否存在工作人员服务态度差；仪容仪表邋遢。  | 发现一次扣1分，扣完为止 | 3 |  |  |
| 服装 | 2、工作人员上岗穿着统一的制服。 | 发现一次扣1分，扣完为止 | 3 |  |  |
| 突发情况 | 3、遇突发事件或安全检查时，有配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助检查工作，上报情况，跟踪处理整改善后，直至完成任务。 | 满足得分，不满足扣分 | 3 |  |  |
| 4、设备设施管理 | 建立健全设备设施档案，包括基本信息、维护和维修信息记录，确保设备设施维保有序，运行正常。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 协助、督促维保单位按照合同内容完成维保任务。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 按照24小时服务制度，建立巡查制度，并做好记录。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 每月组织全面自检，汇总检查情况并跟进。 | 满足得分，不满足扣分 | 1 |  |  |
| 6、对业主交办的临时性任务，及时完成。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 7、是否定期人员进行业务培训。（其中要求每半年一次消防演练、微型消防站每月一次演练） | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 设备用品（6分） | 8、是否按照规定使用保洁设备，及对设备进行整理、维护保养。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 9、保洁消耗品供应是否及时到位、达标。 | 发现一次扣1分，扣完为止 | 4 |  |  |
|  |  | 10、因服务不到位被游客有效投诉或造成严重不良影响的。 | 发现一次扣4分，扣完为止 | 12 |  |  |
| 11、每月组织全面自检，汇总情况并跟进整改 | 未自查扣2 分，未及时整改问题的，每项扣 分 | 2 |  |  |
| 4 | 日常服务情况 | 1、人员在岗情况，是否有做与岗位工作无关的事情（如玩手机、睡觉等）。当班时行为不检点，如嘻皮笑脸，大声喧哗，追逐打闹，勾肩搭背，串岗或擅自离开岗位。 | 发现一次扣1分，扣完为止 | 3 |  |  |
| 2、存在以下情况的：未经同意擅自带人进入大楼和有关区域参观；发现大楼财物丢失，在接受调查时又不如实反映情况的；服务态度差经核实用威胁手段当众侮辱他人，造成他人投诉；在岗不作为，未认真完成本职工作，且对突发情况未及时上报，造成秩序混乱。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 4 |  |  |
| 3、室外保洁：地面、外墙、道路、绿地、监控探头、室外垃圾箱等清理、保洁，达到无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙及灰尘。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 4 |  |  |
| 4、展区、公共区域：地面、墙面、墙脚线、玻璃窗内、烟灰缸的清洁，达到无灰尘、无污渍、光亮。扶手栏杆、门窗、楼梯、标识牌、消防设施、灯箱、灯具的抹尘，达到无灰尘。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 4 |  |  |
| 5、电梯：墙面、轿门、按钮、轿厢清洁除尘，达到无灰尘、无手印、光亮。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 4 |  |  |
| 6、消杀垃圾：消杀、垃圾清运的监督管理到位，记录规范。防疫措施是否到位。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 4 |  |  |
| 7、定期保洁：制定合理计划表，并根据计划表按时完成。 | 发现一次扣2分，扣完为止 | 2 |  |  |
| 8、工程维修及时响应及配合度。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 9、工程维修完成率是否达到95%。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 10、值班、交班记录是否完善，交接班不能出现空岗。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
|  |  | 11、北门岗人员是否按照入馆流程执行，文明礼貌接待游客，不与游客发生争吵。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 12、南门门岗按照工作流程操作规范，做好人员来访登记，做好物资出入监管。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 13、南门车库岗对来往车辆及时进行疏导，维护交通秩序，保证通行顺畅。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
|  |  | 14、影院岗人员是否按照流程执行，维持好观影人员秩序，文明礼貌接待观影人员。 | 满足得分，不满足扣分 | 2 |  |  |
| 总分 | 100 |  |  |

1.2、甲方根据上述考核内容对供应商进行考核，供应商在合同履行期间应保证服务质量在90分及以上，否则将视为未能全面履行合同，甲方将根据考核情况，处以相应的违约金，具体如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供应商每月得分 | 扣除金额 | 备 注  |
| 90分以上 | / | 若连续2个月低于60分，则甲方在第二月合同金额内扣除4万元人民币作为违约金并与供应商约谈，若连续4个月低于60分或累计4个月低于60分，则甲方有权终止合同。如有其他情节严重的工作不到位，违约金金额由甲方决定。 |
| 80-89分 | 扣除2000元/当月 |
| 70-79分 | 扣除4000元/当月 |
| 60-69分 | 扣除8000元/当月 |
| 59分以下 | 扣除16000元/当月 |

考核金：考核不合格的月份，在当月物业服务合同金额中扣除，甲方每月根据考核结果对考核金进行计算（详见下表）。因服务不到位被游客有效投诉或造成严重不良影响的,甲方有劝督促乙方对组长或当事员工进行处罚。

2、 温州科技馆设备设施考核细则

| 序号 | 内容 | 考 评 内 容 | 扣分标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基础管理 | 岗位设置、分工协助合理，职责明确，人员素质满足岗位要求，应经培训合格，持证上岗。 | 每发现一例扣0.5分 |
| 各类设备安全运行、操作、巡查、维护保养、检修等制度、流程、规程、标准完善，并严格执行。 |
| 完备的年度工作目标和年度运行、检查、维护保养、检修计划；月度计划有效编制、落实到位。 |
| 编制备品备件计划、系统检测计划和更新改造计划并实施。 |
| 工作情况月（年）总结及时有效，各类报表（工具、能耗、工作、维保、仓库）及时、真实。 |
| 设备台帐、卡、设备档案（包括各类图纸、图表、软件等）齐全，竣工图保存完整并与实际相符。 |
| 现场标志完好，各种图表齐全正确。 |
| 重视清洁、保养、检查和调整工作，定期检查、检测、调整，设备及机房环境整洁，有防小动物有措施，电缆沟桥架等定期检查，盖板齐全无杂物，无鼠、虫害发生，机房环境符合设备要求。 |
| 各类记录齐全、真实：运行、交接班、值班、巡查、故障及处理、人员变更、检修、检测、竣工验收、应急演练记录，备件、物料、工具的管理记录，学习、培训记录。 |
| 制定事故应急处理预案并有演练。 |
| 运行、操作正确，故障处理准确、及时并有记录。事故或故障处理得当、到位。 |
| 各项节能措施和节能管理到位，工艺、编程合理，设备经济有效运行。 |
| 建立并落实维修服务承诺制，零修急修及时率达96%、返修率不高于1%，并有回访记录； |
| 2 | 中央空调、VRV空调、通风 | 严格按照空调使用管理规定开启冷热空调或新风； | 每发现一例扣0.5分 |
| 按设备操作规程（规范）操作冷热空调主机、未端设备； |
| 中央主机、空调末端运行期间落实专人值班、巡查，按要求记录，发现问题及时解决并报告上级；及时调整末端运行状态满足现场需求； |
| 按时做好整个暖通系统的维护保养，做好过滤网清洗； |
| 定期对通风设备进行巡检，掌握设备运行状态，发现问题及时解决并记录上报； |
| 消防防排烟通风设备应有管理规定，按规定维保、试运转，确保消防防排烟系统正常； |
| 3 | 电梯 | 机房上锁，内部整洁、有序；无漏水、漏油现象；照明、通风良好；专用工具齐全；应急照明正常、消防器材齐全； | 每发现一例扣0.5分 |
| 轿厢整洁无损；照明及应急照明正常；风扇、指示、警铃、通讯设施正常；按纽、开关正常灵活；层门、厅门清洁无变形；按纽灵活批示正常；开门灵活无碰撞声音；底坑干净、无积水、照明正常； |
| 电梯维护、运行正常； |
| 电梯运行时各部分无异常声音；舒适感强； |
| 消电系统、安防监控系统、运行维护正常。 |
| 设备标牌、标识正确、齐全、清晰，各种标志符合要求。 |
| 各类参数、密码、软件备份、说明和技术资料管理到位。 |
| 7 | 维保 | 维保管理制度和安全、技术、操作及维保检修规程与技术标准齐全。建立系统的维护保养技术档案，按规范完善现有系统，并定期整理归档。 | 每发现一例扣0.5分 |
| 定期预防性检查、维护、保养，各个系统稳定正常运行，随时随地应急处理出现的故障。 |
| 外聘的专业维保单位到位，配置相关专业维保技术人员，配备相关工具、设备和备品备件，维保及时有效。 |
| 及时对设备设施的系统软件、硬件进行维护，各设备设施运行维护正常。 |
| 对设施设备系统定期测试维护服务。检查硬件、软件运行情况、各功能的实现和各运行参数是否正常，并记录存档。 |
| 发生故障，立即进行故障排除工作，直到恢复正常运行为止。一般故障2小时处理完毕，重大故障7天处理完毕。 |
| 重大活动期间提供全程保障服务。 |
| 在出现应急情况下迅速解决故障的现场服务（包括起草应急方案）。 |
| 提供整体系统改造、更新、维护方案编制服务。 |
| 起草主要设备（系统）操作说明、操作规程及管理制度。 |
| 8 | 完好率 | 完好率确保在98%以上，每低1%。 | 每发现一例扣1分 |
| 每月一次检查，每发现一个不符合项，按照0.5、1、1.5三挡酌情扣分。扣除超过3分的，扣除3%当月设备维保和其他服务的合同金额，扣分超过5分的月份，扣除当月设备维保和其他服务合同金额20%。 |