

(一) 环境保洁综合量化考核标准			
序号	考核内容		考核标准
1	每日	保洁人员履行职责，遵守管理制度，清洁保洁及时，实行标准化保洁，统一着装，精神饱满、仪表整洁，工作责任心强，服务文明规范。	一人不合格： 扣 1 分/次
2		物管人员符合物业管理规定标准，服务态度端正、佩戴明显标志（工作牌）、工作认真负责，具有奉献精神。使用规范、文明礼貌用语，文明服务、礼貌待人。服从和接受服务中心管理人员工作安排的检查。	一人不合格： 扣 1 分/次
3		定时对公共场所、停车场、卫生间、楼梯扶手、走道玻璃栏板、电梯轿厢内、玻璃门窗等进行清洁及循环保洁，地面清洁干爽，保证无污渍、水渍。	一处不合格： 扣 1 分/次
4		办公楼各楼层卫生间玻璃镜面、洗手台面和地面无积水、器皿保持清洁干净，无明显污渍，无杂物，地面无明显脚印。	一处不合格： 扣 1 分/次
5		卫生间墙面瓷砖、门窗清洁无灰尘，卫生间其他设施完好。	一处不合格： 扣 1 分/次
6		烟灰缸、垃圾桶、茶水间全天保洁，及时清理黄渍、水锈等污渍。	一处不合格： 扣 1 分/次
7		对办公楼门窗、消防栓、各种开关、绿色植物、各种标识、告示、指示、索引牌进行轻擦。果皮箱、垃圾箱等环卫设施内垃圾及时清理，果皮箱、垃圾箱外表无污迹，垃圾箱周围无散落垃圾、无污水，出现以上问题 1 小时内未处理的	一处不合格： 扣 1 分/次
8		建筑物内公共楼道、步行梯清洁无杂物，地面无积水、无污渍，出现以上问题未在半小时内处理的。	一处不合格： 扣 1 分/次
9		电梯、门窗、消防楼梯（步梯）、扶手、墙体无蜘蛛网和灰尘，无污渍。	一处不合格： 扣 1 分/次
10		天台、下水道明暗地漏及时疏通。	一处不合格： 扣 1 分/次
11		垃圾桶垃圾不能溢出，周围卫生无散落垃圾，无明显污物，严格执行消杀，控制蝇、蚊等害虫滋生。	一处不合格： 扣 2 分/次
12		如实进行巡查记录，记录真实完整，如有弄虚作假、未巡查的	一次：扣 2 分
13		凡受到投诉，一经查实属物业不作为造成、影响较大。	一次：扣 3 分
13		出现紧急情况，必须及时处理并汇报，处理不了立即报告。	未及时处理汇报： 扣 5 分/次

14		当天及时将室内的垃圾清理。	未及时处理的扣 1 分
15		保洁部应当按照编制人数配备齐, 在缺人后 2 周内补齐。	少一人扣 2 分
16		每月 5 日前向甲方提交上月工作简报	未及时提交的扣 1 分, 未提交扣 3 分/次

(二) 秩序维护服务工作检查考核评分表

序号	事项	考核内容	评分标准
1	综合管理	服从安排, 听从指挥, 确保安排的事情, 得到有效落实。	不服从命令, 不听从指挥, 拒不执行或不完全执行的, 扣 1 分。
		保安人员必须坚守值班岗位, 认真履行管理职责, 确保安保队伍的安全、稳定。	因擅离职守或管理不到位, 致使保安队员造成安全责任事故的, 视情况严重程度扣 2 分, 并承担其他相应责任。
		严格维护办公区内的财、物安全。	办公区域内如发生偷(盗)事件, 经核实属物业不作为的, 每发生并查实一起的扣 3 分。
		应当按照编制人数配备齐, 在缺人后 2 周内补齐。	少一人扣 2 分。
2	出入管理	队员上岗 1 个月内熟悉责任区内 90% 以上的基本情况。	随机抽查提问, 答不上来者每次扣 1 分。
		对进入办公区域的非办公人员、车辆进行询问、检查、核实、登记; 对带相机、摄像机进入大楼或在大楼外拍摄须经有关人员批准。	每发现一次、扣 1 分。
		对可疑人员要监视跟踪, 随时与巡逻岗联系, 协助工作, 及时做好记录。	发现可疑情况未及时通知、协助其他岗位每出现一次扣 1 分。
		及时制止叫买叫卖、收废品、推销等人员进入。	以上人员事先未经相关单位部门, 或甲方有关部门同意进入的, 一次扣 1 分。
		对拿出办公区的贵重、大件物品凭相关单位书面证明或放行条。	擅自放出物品者, 未造成损失的扣 1 分, 造成损失的除等价赔偿外另扣 2 分。
		对上访群众未得到相关部门许可, 不得让其进入物业区域。对强行冲闯情	因工作责任心不强造成上访人员进入其他区域的扣 1 分,

		况及时通知主管和巡视岗。	
		尊重甲方领导，起立问好或行注目礼。	对不礼貌、不起立、不问好或不 行注目礼，每次扣 1 分。
		对进入办公区域进行施工、装修、整 改、维修等人员，进行有效管理，严 格登记。	未对外来施工人员进行有效管理 的扣 1 分；因未进行有效管理而 造成不良后果的扣 3 分。
		保安人员在非当班时间，无特殊情况 不得进入所服务单位；未经允许不得 放入辞职或辞退人员进入办公区。	随意放入辞职或辞退人员的一次 扣 1 分。造成不良后果的由放入 人员负完全责任。
3	消防 管理	发现火情时及时上报，并按规定程序 处理。	未及时上报的扣 1 分，造成不良 后果的扣 3 分。
		灭火器和消火栓内的消防水带、水枪 及其他相关设施，非因消防事项需要 不得私自动用。	私自动用一次扣 1 分
		熟练使用常见的灭火器材，懂得一般 性的检查和保养。	对保安人员进行不定期抽查、提 问，答不上来或不会使用的每次 扣 1 分。
		熟悉集中办公区域内消防设施、设备、 安全通道的分布情况。	对相关人员进行不定期抽查、提 问，答不上来的每次扣 1 分。
4	突发 事件	熟悉各类应急电话。	抽查、提问，答不上来的扣 1 分/ 次
		了解常规突发事件处理程序，及时按 程序处理和报告。	发生突发事件不及时处理和报告 的扣 1 分；隐瞒不报者扣 2 分； 造成不良后果的扣 5 分。
5	巡查	每日对办公区域内公共设施进行巡 视，并做好记录。	未按要求巡视并作好记录的扣 1 分。
		巡视中发现问题后及时处理、汇报， 并做好记录。	未对巡视中发现问题及时处理的 一次扣 1 分。
		按规定时间和频次对办公区域进行巡 查，如实记录，严禁弄虚作假。	未按规定的时间和频次对办公区 域进行巡查的扣 1 分；弄虚作假 的扣 2 分。
6	记录 填写	每日按时和按相关要求填报《办公区 安全保卫工作日报表》。	未按要求和及时填写报表的，每 次扣 1 分。
		如实填写《办公区夜间巡查统计表》，	未及时填写并及时上报的，每次

		并及时上报。	扣 1 分。
7	仪容 仪表	保安人员在当班或执行任务时应统一着装，保持仪容严整。	不按规定时间着装，着装不规范，服装不整洁（有气味、汗斑、灰迹）的扣 2 分。
		保安人员非当班（集体活动除外）严禁着制服。	违反者每次扣 1 分
		着制服期间不得袖手、背手、插手和边走边抽烟。	违反者每次扣 1 分
		保安人员在执行任务时，应端正服务态度，注意礼节、礼貌。	因服务态度、礼节、礼貌不到位引起投诉的，每次扣 1 分。
		保安人员在当班值勤期间严禁喝酒、会客、闲谈、娱乐、睡觉等。	当班喝酒扣 2 分/次，当班睡觉扣 1 分/次，其余现象扣 1 分/次
		男队员不得蓄长发（前不得至眉、后不得至衣领、两侧不得至耳鬓）、不得理光头、不得留胡须，女队员不得留长指甲、涂有色指甲油。	个人卫生不整洁，男队员留长发、理光头、蓄胡须，女队员留长指甲、涂有色指甲油等发现一次扣 1 分。
		当班期间应坚守岗位，佩证上岗（工号牌）严禁脱岗和不戴工号牌上岗。未经允许不得私自调班。	当班人擅自离岗、脱岗每次扣 1 分，私自调班者双方均扣 1 分，未戴工号牌上岗者扣 1 分。
8	日常 管理	保安人员服务态度要端正，不弄虚作假，不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 1 分。
		保安管理人员手机、服务热线、值班电话必须保持 24 小时通畅	查实无人接听或关机每次扣 1 分
		保持执勤场地干净整洁，值勤用具摆放整齐。	执勤场地不卫生、脏乱、执勤用具摆放凌乱，扣 1 分。
		保安人员应该维护责任区域内公用物品、公共设施的安全。	损坏公用物品、公共设施的扣 1 分，并照价赔偿。
		严格遵守保密制度，保守业主秘密。	泄露甲方秘密的除承担相应法律责任外另扣 2 分。
		当班人员应提高警惕，切实履行自己的职责。	消极怠工、工作不积极主动，责任心不强的每次扣 2 分。
		不准私自动用甲方的设施设备（如：车辆、电脑、电视等）。	如私自动用甲方设施设备，发现一次扣 1 分，损坏的照价赔偿。
		保安人员未经他人允许，不得私自进	违者扣 2 分，造成不良影响的将

		入办公室、会议室、机房、库房等场所。	追究其相应责任。
		当班期间严禁使用固定电话聊天，单位电话不准告之亲朋好友。	当班期间打电话聊天的，发现一次扣 1 分；向外人泄露电话扣 1 分
9	对讲机使用	按规定正确使用对讲机，严禁在对讲机中谈论与工作无关的事情。语言文明，呼答方式正确。	以上情况发现一次扣 1 分。
10	车辆管理	车辆停放有序，确保道路畅通，车辆乱停乱放不制止	发现一次扣 1 分。
		对外来车辆出入行政中心所载货物进行检查记录，及时消除外来隐患，晚上驶出的车辆，必须开厢检查。	对外来或驶出的车辆未经检查登记即放行，未造成后果的扣 1 分，造成后果的除承担相应责任外，另扣 3 分。
		按规定动作语言对车辆的停放、出入进行指挥登记。	未按规定动作、语言对车辆的停放、出入进行指挥的，每次扣 1 分
11	巡逻车管理	按规定使用警灯警报。	未按规定使用的发现一次扣 1 分
		随意将巡逻车交由他人使用的。	发现一次扣 1 分。
		巡逻车必须有专人负责维护保养，保持车容的整洁和完整性。	发现一次车容不整洁的扣 1 分。
12	日常管理	每月 5 日前向甲方提交上月工作简报	未及时提交的扣 1 分，未提交扣 3 分/次。

(三) 工程维护工作检查考核评分表

序号	考核内容	评分标准
1	办公室规范有序整洁、及时接听电话或 30 分钟内回复，随时注意保持个人卫生，不得在办公区内吸烟	不合格扣 1 分
2	对无法处理或大中型维修需外委的，应做好外委的对接、协助与配合、以及验收工作。	不配合或验收不认真每次扣 2 分
3	出现重大事故，经查实属物管公司责任。	扣 3 分
4	设备运行记录、交接班记录、巡查记录、维护和保养记录务必及时、准确、清晰、完整。记录需有责任人和审核人签字。	不合格扣 1 分
5	紧急报修，维修人员必须在 5 分钟内赶到现场；一般报修，维修人员必须在 10 分钟内赶到现场。	不合格扣 1 分

6	工作人员服务态度要端正，不弄虚作假，不能以任何理由推诿本职工作。	不合格扣 2 分
7	每周定期对办公区设备设施巡查 2 次，巡查过程中发现问题，应及时处理，并作好记录。	未定期巡查或发现问题未及时处理的扣 1 分。
8	每月 28 日前，乙方将下月工作计划呈报到甲方管理部门。	达不到要求，扣 2 分以上。
9	发电机、配电柜等设备必须保持无漏油、无漏电现象	不及格扣 1 分
10	发生投诉并查实属于物业公司违规的。	一次扣 2 分。
11	上班期间喝酒、睡觉、擅自离岗。	扣 2 分
12	遇突发事件，应以解决问题为首要任务，并及时向上级相关负责人汇报，不能以任何理由互相推诿。	造成严重后果扣 3 分。
13	根据设备的运行情况，制定切实有效的设备月、季、年日常保养计划，并严格执行。杜绝因维护保养不善导致设备故障。	不合格扣 1 分。
14	交接班人员提前 10 分钟交接，设备发生故障，应由交班人负责处理，接班人协助处理，故障排除后，才能下班。	达不到要求扣 1 分
15	值班室、机房保持清洁，照明和通风良好，严禁吸烟，不乱丢杂物。	达不到要求扣 1 分
16	每次对设备设施维护保养必须有文字记录，作为工作完成的依据。记录至少包括如下项目：维修内容，维修人员、审核（主管）人员、开始和结束时间。	达不到要求扣 1 分
17	配电房值班人员、操作人员及维修班长等重要岗位人员必须具备相应专业知识及岗位资格证书,方可上岗。	无证上岗扣 1 分。
18	维修时应设警示牌,维修完毕后及时清理现场。	未设警示牌扣 1 分，清理现场扣 1 分。
19	在进行大型维护、保养和抢修等重要工作前，做好相关事项的协调工作，并上报甲方有关部门。	达不到要求扣 1 分
20	定期对各单位进行回访，并做好相关登记。	未定期进行回访的扣 1 分。
21	不可随意安排收费项目，如需增加须经服务中心同意认可。	发现一次扣 1 分
22	工程部应当按照编制人数配备齐，在缺人后 2 周内补齐。	少一人扣 2 分
23	每月 5 日前向甲方提交上月工作简报	未及时提交的扣 1 分，未提交扣 3 分/次
（四）奖 励		
序号	考核内容及要求	评分标准

1	进行重大接待、会议中积极主动，受到甲方或被服务单位口头或书面表扬。	视情况每次加 2—6 分
2	在节约、节能降耗方面能积极思考，改善工作方法提高工作效率	视情况每次加 1—3 分
3	能主动承担非合同范围内的工作、主动处理施工遗留问题	视情况每次加 1—5 分
4	对火灾险情等突发事件处理及时妥当的	视情况每次加 2—6 分
5	服务人员拾到遗失物品上交的	视情况每次加 1—5 分
6	及时发现安全或消防隐患，避免甲方损失的	视情况每次加 1—5 分
7	对来访人员进入办公区检查出携带违禁物品及时报告相关部门收缴上交的	视情况每次加 1—5 分
8	对群访人员来访处理及时妥当的	视情况每次加 1—5 分
9	在日常工作中发现可疑人员或犯罪嫌疑人员，报告相关部门属实的	视情况每次加 2—6 分
10	日常工作中得到甲方相关部门或单位的表扬（口头或书面）	视情况每次加 1—5 分
11	日常工作得到相关领导表扬的	视情况每次加 2—6 分
12	在日常工作中向为主提出合理化建议被甲方采纳的	视情况每次加 2—6 分
13	配合甲方外出提供接待或会议服务的	视情况每次加 1—3 分
14	其他方面经甲方核实，并根据实际情况进行加分	视情况每次加 1—3 分