

考核标准

项目	服务质量标准	考评标准
安全 保卫 管理	上班时按规定着装和佩戴装备，门岗姿势规范，文明值勤。	不符合的一次扣 0.2 分。
	保安人员没有及时发现安全隐患，导致财产损失和其它事故发生。	一次扣 10 分。
	保安人员没有及时赶到现场处理矛盾纠纷和突发事件，导致矛盾激化、重大不良影响、人身损害或财产损失。	一次扣 10 分。
	保安人员没有及时对出入工作区的人员进行严格检查和登记。	没有检查和登记一次扣 10 分。
	保安人员必须熟悉物业环境，上班时按规定着装和佩戴装备，文明值勤，不与职工、来访人员等发生矛盾和冲突。	发现一名队员着装不整齐扣 1 分，不礼貌扣 1 分，无理与他人发生冲突一次扣 5 分，发生两次建议更换人员。
	门口实行 24 小时值守，巡逻人员认真履行职责，机动灵活，加强值守巡逻并做好记录。	查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣 1 分，记录不规范扣 2 分，如反映巡逻不到位一次扣 2 分。
	监视监控设施 24 小时开通，保持完整的监控记录，监控的录入资料应至少保持 7 天，确保监控中心报警电话畅通。	未开通监控，发现一次扣 5 分；资料不完整的，一次扣 5 分；电话不畅通的，一次扣 5 分。
	每季度组织安全教育；及时发现各类安全隐患，确保不发生物品被盗和各类案件及安全事故。	无安全教育（查记录）扣 1 分，发生实验室设备设施被盗事件一次扣 10 分，发生财产被盗案一次扣 5 分，并由管理公司承担相应责任。
	做好停车场的管理，正确疏导进出各种车辆按位泊车，提醒车主关好	发现乱停放车辆，一辆扣 1 分；发生车辆碰撞，损坏或

	车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	被盗一次扣 5 分，并由管理公司承担相应责任。
保洁 绿化 管理	清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化；清洁员着装统一，工作细致，形象良好。	未明确责任到人，一处扣 1 分；一处未达到标准保洁扣 1 分。
	各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍，墙壁四周和门窗无蜘蛛网，室内卫生责任区无异味；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超过三分之二；台面柜面无污渍、水渍、灰尘、杂物等。	一个责任区域一项未做到扣 1 分
	公共区域洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。	一个洗手间一项不符合扣 1 分。
	垃圾要做到日产日清，每周至少清洗一次垃圾桶，垃圾桶外露面无垃圾附着。	一项未做到扣 1 分。
	路面无明显泥沙、污垢，石子，无烟头、纸屑、无青苔杂草等；绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。	发现一处扣 1 分。
	各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。	发现一处扣 1 分。
	对责任区域的树木、花草加强管理，定期浇水、松土、施肥	不符合的一次扣 0.2 分。
	定期喷洒药物，预防病虫害，做好对旱、涝、冻等自然灾害有效防护。	不符合的一次扣 0.2 分。
会务 保障 及服务	每次视频会议应按通知要求，提前开机，进行视频、音频调试。	未按规定及时开机调试，发现一次扣 2 分。
	每次使用会议系统后，应按规定关机，确保下次正常使用。	未按规定使用，发现一次扣 2 分。

	每次会议室使用前后应进行卫生保洁，确保桌椅摆放整齐，会议室内干净整洁。	发现一处扣 1 分
水电气设施设备维护	对房屋进行日常维护管理，每日巡查 1 次小区房屋单元门、楼梯通道、门窗、玻璃等，做好巡查记录。	发现未做一次，扣 0.2 分。
	发现房屋及设备破损或隐患及时上报采购人。	发现未做一次，扣 0.2 分。
	设备房保持整洁、通风，无滴、漏和鼠害现象。	发现未做一次，扣 0.1 分。
	每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁；电梯出现故障，立即报告采购人并通知维保专业人员进行救助和排除故障；电梯轿厢电风扇、照明、各按键、楼层显示灯完好。	发现未做一次，扣 0.2 分。
	路灯、楼道灯出现故障及时维修。	维修不及时一次，扣 0.2 分。
	每半月检查一次抽油烟机、管道系统，定期对抽油烟机和管道进行清洗。	发现未做一次，扣 0.5 分。
	未发现隐患或未及时排除，导致消防设施设备不能正常使用，消防通道不畅通的。	发生一次，扣 2 分。
	制定突发火灾应急方案，设立消防疏散图，应急照明灯路标完好，紧急疏散通道通畅，无堆放杂物堵塞。	未制定，扣 0.5 分。