

## 星港路办公区物业服务考核评分表（2024.12.21-2025.1.20）

招标编号：郑港财采公开-2024-45

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
1	第一项 综合管理 (30分)	建立并落实维修服务承诺制： 零修急修及时率100%、返修率不高于1%，并有回访记录。	时效依投标承诺	建立并落实5，建立但未落实扣0.5，未建立扣1.0；及时率符合0.5，每降低1个百分点扣0.1；返修率符合0.3，不符合0；回访记录完整0.2，记录不完整或无回访记录0。	5	3	维修不及时	
2		服务企业派驻人员年龄符合投标承诺		符合5，每人不符合扣0.3。	5	5		
3		服务企业派驻人员稳定率符合投标承诺		符合5，不符合0。	5	5		
4		物业管理企业专业技术人员持证上岗		专业技术人员，每发现1人无上岗证书扣0.5。	5	5		
5		员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，言语文明，接听电话规范。	不争执、吵架	每发现1人次扣0.2。	5	4	工装不整齐	
6		月工作计划和工作完成情况（包括人员变动及工作安排）		齐全5，每缺一项扣0.5。	5	5		

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
7		房屋主体检查、记录、评估完 备	2次/年, 书面报告。	符合1, 不符合0。	1	1		
8		项目主体外观完好、整洁; 外 墙贴面无脱落; 玻璃幕墙的, 清洁明亮、无破损; 涂料的, 无脱落、无污渍。		符合1, 外墙是建材贴面的 每发现一处脱落扣0.2, 玻 幕墙的每发现一处破损或不 洁扣0.2; 涂料每发现一处 褪色不一致扣0.1。	1	0.6	楼梯口雨搭玻璃脏	
9	第二项 房屋管理与维修 养护 (6分)	室外广告牌、霓虹灯、街景照 明保持整洁统一美观, 无安全 隐患或破损。		符合1, 未按规定设置0; 按 规定设置, 但不整齐或有破 损每处扣0.1, 有安全隐患 每处扣0.5。	1	1		
10		室外悬挂物整齐, 空调冷凝水 收集管道完好, 支架无锈蚀。		符合1, 发现一处不符合扣 0.2。	1	1		
11		室内墙面、天花、顶棚完好	无起皮、反碱、脱落 沉降	符合1, 1处不符合扣0.2。	1	0.4	室内墙皮有脱落现象	
12		装修管理	有效劝阻住用单位自 行改建或改变设施状 况, 并报告甲方。	有效1	1	1		
13	第三项 公共设备管理 (40分)	制订设备安全运行、岗位责任 制、定期巡回检查、维护保养 、运行记录管理、维修档案等 管理制度, 并严格执行。	有效公示、记录	符合2, 发现一处不符合扣 0.2。	2	2		综合要求
14		设备及机房环境整洁, 无杂物 、灰尘, 无鼠、虫害发生, 机 房环境符合设备要求。		符合1, 发现一处不符合扣 0.2。	1	0.4	高配房卫生脏	

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
15	第三项 公共设备管理 (40分)	配备所需专业技术人员, 严格执行操作规程。	有效公示、记录	符合1, 不符合0。	1	1		综合要求
16		设备良好, 运行正常, 一年内无重大管理责任事故。		符合1, 不符合0。	1	1		
17		保证正常供电, 限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知住用户。		符合1, 不符合0。	1	1		供电
18		备用应急发电机可随时启用	每月启动1次	符合2, 每项不符合扣0.5。	2	2		
19		供配电设施运行正常、记录齐全	高压电气测试1次/年, 配电柜、变压器运行正常、指示准确、蓄电池充电电稳定, 电容器运行正常切换正确。	符合2, 每项不符合扣0.5。	2	2		
20		按工作标准规定时间排除故障, 保证各弱电系统正常工作		符合1, 发现一处不符合扣0.5。	1	1		弱电
21		监控系统等智能化设施设备运行正常, 有记录并按规定期限保存。	保持画面稳定、清晰	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	0.2	监控画面有黑屏	
22		机房设备整洁, 操作熟练。		符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		弱电
23		消防控制中心24小时值班, 消防系统设施设备齐全、完好无损, 可随时启用。	消防测试1次/月, 消防泵、探头、音响、风机功能正常。	发现一处不符合扣0.5。	2	2		消防

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
24	第三项 公共设备管理 (40分)	消防管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题	操作熟练、设备整洁	每发现一人不符合要求扣0.2。	1	1		系统
25		组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人。		符合1,责任人不明确每发现一处扣0.2。	1	1		
26		订有突发火灾的应急预案,设立消防疏散示意图,照明设施、引路标志完好。	消防演习1次/年	无应急预案扣0.5,各种标志每缺少一个及每发现一处不畅扣0.1。	1	1		
27		紧急疏散通道畅通,无火灾安全隐患。	消防栓设施齐全,每日巡视。	每发现一处安全隐患扣0.5。	1	1		
28		灭火器配置合理、定期换药	固体灭火器换药1次/年	符合2,不符合0。	2	2		
29		电梯按规定或约定时间运行,安全设施齐全,通风、照明及附属设施完好。	巡检1次/日	每发现一处不符合扣0.2。	1	0.6	1#东电梯内屏显示不清	
30		轿厢、井道、机房保持清洁	清洁2次/日	轿厢干净,井道清洁,无垃圾杂物,机房门道槽无杂物,发现一起不合格扣0.2。	1	1		电梯
31		运行出现险情后,应有排除险情的应急处理措施。		符合1,不符合0。	1	1		
32		检查曳引轮、制动器、减速器、配电盘、楼层指示等	1次/周,记录完整。	符合1,不符合0。	1	1		

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
33	第三项 公共设备管理 (40分)	设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏。	巡视1次/日	每发现一处不符合扣0.2。	2	2		给排水系统
34		排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	排水系统清理2次/年	符合2，每发现一处不符合扣0.2。	2	2		
35		如遇事故，维修人员在规定时间内抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。		符合1，基本符合0.5，不符合0。	1	1		
36		设备维护良好，标示明显。		符合1，不符合0。	1	1		
37		空调系统运行正常，水塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象。	巡视1次/日，记录、加固、注油。	符合1，基本符合0.5，不符合0。	1	1		空调
38		制订空调发生故障应急处理方案		无应急处理方案扣1，有方案但不完善或执行不够的扣0.5。	1	1		系统
39		保持风机盘管、滤网、管道、配电柜清洁		每发现一处不符合扣0.2。	1	1		供暖供气系统
40		供暖设备、运行正常		符合1，不符合0。	1	1		
41		管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患		每发现一处不符合扣0.2。	1	1		
42		运行前检查维护、换热器清洁	1次/年	符合1，不符合0。	1	1		
43	功能正常，无事故发生。		符合2，不符合0。	2	2		停车场设备	
44	做好日常检查、维护工作		符合1，不符合0。	1	1			

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
45	第四项 公共设施管理 (4分)	围墙、护栏、天台等共用配套设施完好,无随意改变用途。	巡视1次/周	符合1, 每发现一处不符合扣0.2。	1	1		
46		道路、楼道、大堂等公共照明完好		符合1, 每发现一处不亮扣0.2。	1	0.4	楼道棒管不亮	
47		项目范围内的道路通畅,路面平坦。		符合2, 每发现一处不符合扣0.2。	2	2		
48		来往人员、车辆登记,来访电话通知放行。		符合1, 不符合0。	1	1		
49		主出入口实行24小时值班及巡逻制度;值班人员熟悉项目环境,文明值勤,规范使用对讲机。		符合1, 无专业保安队伍扣1.0, 值班及巡逻记录等不规范每处扣0.2。	1	1		
50		进出项目各种车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行。		符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	0.5	下班时间出口出车拥堵	
51	第五项 秩序及车辆管理 (6分)	停车场管理有序,排列整齐,消防通道无占压。		符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	0.5	车辆乱停放	
52		非机动车车辆有集中停放场地,管理制度落实,停放整齐,场地整洁。		符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
53		秩序维护	巡视1次/2小时,记录齐全。		符合1, 不符合0。	1	1	



序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
54	第六项 环境卫生管理 (6分)	垃圾箱、果皮箱、垃圾清运车配置齐全，外观干净整洁。	保持卫生整洁	符合1，每发现一处不符合扣0.2。	1	0.4	垃圾箱外侧有烟头未及时清理	
55		清洁卫生实行责任制，有专职的清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。		未实行责任制的扣0.5，无专职清洁人员和责任范围的扣0.3，未实行标准化保洁的扣0.2。	1	1		
56	第六项 环境卫生管理 (6分)	房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物现象。	日工作、周工作、月工作内容详实。	符合投标文件承诺，符合1分，不符合一处扣0.2分。	1	1		
57		大堂、楼梯扶栏、天台、共用玻璃窗等保持洁净	楼梯栏杆1次/日，玻璃1次/周。	符合投标文件承诺，符合1分，不符合一处扣0.2分。	1	1		
58		大楼内共用场地无纸屑、烟头等废弃物及水渍	4次/天	符合投标文件承诺，符合2分，不符合一处扣0.2分。	2	1	楼梯间有烟头	
59	第七项 绿化管理 (3分)	绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象		符合1，基本符合0.5，不符合0。	1	1		
60		花草树木长势良好，修剪整齐美观，无病虫害，无折损现象，无斑秃。	依投标承诺	长势不好扣1，每发现一处不符合扣0.2分。	1	1		
61		绿地无纸屑、烟头、石块等杂物		符合1，每发现一处不符合扣0.2。	1	0.6	绿化带有枯草	

序号	服务项目	总体要求	频次及标准	评分细则	分值	得分	扣分原因	备注
62	第八项 会议服务 (5分)	配置必要服务用具	茶壶、茶杯、消毒柜	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
63		会议室音视频保持正常功能	每周检查	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
64		场地干净整洁、通风良好、温度适宜	依投标承诺	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
65		仪表整洁, 姿态大方, 举止谈吐文明。	依投标承诺	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
66		茶水及迎候服务规范	依投标承诺	符合1, 基本符合0.5, 不符合0。	1	1		
总得分:					100	90.6		

本月物业服务考核结果为: 优秀(得分90.6分)

评分标准为1. 优秀: (得分 $\geq 90$ 分); 2. 良好: 80分 $>$ (得分) $\geq 70$ 分;

监管员:

*刘利华*

部门负责人: *易小和*

分管领导:



乙方负责人: *严彩霞*

甲方考核部门(签章):