

# 无锡市市场监督管理局综合业务大楼物业管理服务外包项目

## (项目编号: XCGZX2020-0157) 服务质量考评表

被考评供应商: 无锡金鼎楼宇经营管理有限公司

项目	分类	子项	分值	实际得分	备注
方案、人员安排 (17分)	方案及档案管理	全年物业管理服务方案	1	1	物业公司制订物业管理服务实施方案科学合理针对性强且获得无锡市市场监管局同意得1分,未设置方案或没有获得同意不得分。
		台账、档案管理	1	1	安全台账、危险源点管理台账、监控记录、巡查记录、夜班值班记录每缺一项扣0.5分。
	人员安排	人员到位情况	4	2	人员齐备的得4分,缺1人扣2分,扣完为止。缺2人以上作为责任事故追加扣分。
		工作时间在岗情况	3	3	物业公司应确保工作期间各员工正常在岗,考核小组将不定期进行巡查,若发现脱岗现象或迟到、早退现象,每次扣0.2-1分,扣完为止。
		人员稳定	4	4	物业公司应当保证人员稳定,员工不能频繁更换,每一个岗位出现一例当月扣1分,扣完为止。
		物业人员培训、专业人员持证上岗	2	2	应了解“市场监管局”工作基本常识,工种相关技能应在上岗前进行培训,合格后方可上岗。
		综合素质	2	1	外貌形态、仪容仪表、谈吐待客、文化修养、工作责任心,服装整洁规范、佩戴工牌,每一人出现问题扣0.5-1分,扣完为止。
清洁卫生 (20分)	常规区域清理	门窗及室内卫生	4	3	要求地面无烟头、纸屑等杂物,无积尘,无污渍;公共设施表面用纸巾擦拭无明显灰尘;玻璃面上无污迹、水迹,清洁后用纸巾擦拭,无明显灰尘。考核人员将进行不定期巡查,清理未达标按严重程度扣0.5-1分,未清理扣1分,扣完为止。

		室外卫生	4	4	以目视干净，无烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积尘、积水、污迹等为标准。考核人员将进行不定期巡查，清理未达标按严重程度每次扣0.5-1分，未清扫每次扣1分，扣完为止。
		卫生间清扫	4	3	要求天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便器洁净无黄渍、杂物，洗手台无水渍；保持地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮。考核人员将进行不定期巡查，清洁不达标按严重程度每次扣0.5-1分，未清洁每次扣1分，扣完为止。
		绿化区域地面	4	4	要求草坪上无烟头、果皮、纸屑、枯叶等杂物，考核人员进行不定期巡查，清理不达标按严重程度每次扣0.5-1分，未清理每次扣1分，扣完为止。
		特殊区域清理 活动、会议清洁及服务管理	4	4	举行活动或者会议时，物业公司要按照业主要求做好清洁、搬运、布置、秩序维护、茶水供应等服务工作，未能按时完成工作或未达标按严重程度每次扣0.5-1分，扣完为止，无理由且不予配合的扣4分。
消防及危险源管理 (11分)	消防及危险源管理	消防器材管理	3	3	工作人员负责对各灭火器进行统计，压力检查并于每月月填写“市场监管局”消防设施月检查卡。未填写的每发现一处扣0.5分。
		不定期巡查	3	3	工作人员负责对各自责任区域进行不定期巡查，并每日填写《“市场监管局”安全日检查表》。未按规定巡视的一经发现每次扣0.5分，未填写日检查表的每处扣0.5分，扣完为止。
		电器、电线管理	2	2	工作人员对各自责任区内电气设备进行管理，要求不随意使用电器，下班前对电气设备进行检查，确认关闭，并杜绝临时拉线。发现一个问题扣0.5分，临时拉线扣1分。
		危险源（点）监控	3	3	工作人员对各自责任区内危险源点进行监管，并每日填写《“市场监管局”危险源（点）整改、监控登记表》。同时，对于可能发生危险的隐患需及时上报。未填写危险源点登记表的每处扣1分，有险情且知情不报的扣3分。

房屋及防汛管理 (9分)	房屋维护	房屋维护	3	2	发现房屋问题及时通报, 以得到迅速修理。报告不及时扣1分, 有情况且知情不报的扣3分。
	防汛管理	防汛管理	6	6	汛情发生时, 进行汛期值班, 无特殊原因不得无故推辞。发生汛情且不予配合的, 扣6分。汛情发生时, 进行抢险排水, 无特殊原因不得无故推辞。发生汛情且不予配合的, 扣6分。汛情发生时, 对容易进水的区域进行堵漏抢险, 无特殊原因不得无故推辞。汛情发生且不予配合的扣6分。
设备设施管理 (10分)	设备设施管理	设备运行及巡查	5	5	对设备设施如电灯、空调、灭火器、配电间、泵站经常性进行巡查, 保证其正常运行, 如有损坏, 及时处置。发现1处故障扣1分。
		设备、设施保养及维修	5	5	对所有设施设备及时进行保养, 当发现损坏时及时修复。设备设施损坏未上报的每次扣1分, 未及时修复扣1分。
安管理 (14分)	安管理	安全巡查	5	5	值班人员按规定及预置方案进行巡查, 并做好巡查记录。未进行巡查, 扣2分。经查证, 确实进行巡查但未填写巡查记录的, 每次扣1分。
		监控备份	2	2	值班人员对监控进行翻看, 发现可疑或案件相关内容, 应及时进行备份并及时上报。发生案情, 且监控确有显示但未能进行备份的, 扣1分。未能及时上报的, 依情节严重程度扣0.5-1分。
		人员交接	2	2	值班结束, 值班人员进行交接时, 若确有事情发生, 应告知下一位值班人员相关事件, 并有书面记录, 由于未能告知导致贻误案情等的, 扣1分。
		重大突发事件处置	5	5	遇到重大突发事件 (如火灾、突发暴雨导致的涝灾等), 值班人员无法自行处理时, 应及时联系单位领导, 对相关事件进行汇报。同时值班人员应及时紧急处置, 并向相关抢险部门进行紧急求救。发生重大事故未能上报而对单位或相关人员造成损失的, 扣5分, 并由物业方承担赔偿责任。相关的刑事及经济责任另行处理。
秩序管理 (15分)	各类秩序管理	大型活动及接待工作秩序维护	5	5	有中央、部、省、市及各兄弟城市参观考察接待活动时, 安保及秩序维护

				有足够的、富有经验的和相对熟悉市场监管局管理经办业务的人员进行配合，不予配合的扣5分。	
		信访秩序维护	6	6	应对大规模集访、缠访、闹访等极端情况的维护和处理，与当地公安机关保持及时联动。完成不符合要求的，扣6分。
		停车秩序管理	2	2	按照规定，引导各类车辆分区停放，保障道路畅通，秩序优良。发现乱停、错停等一次扣0.5分。
		杂志、邮件、信件（包括市政府信报投收）收发	2	2	确保收、发准确、及时到位不遗失。发现不到位等情况造成较大失误的一次扣1分。
常规管理 (4分)	常规管理	引导疏散	1	1	如办事人员确有需要，物业公司下属工作人员应负责对办事人员进行引导，如指点卫生间所在位置等，因指引不当导致办事人员投诉或引起纠纷的，扣1分。
		功能介绍及相关咨询问题解答	1	1	物业公司下属工作人员应熟知区域内各相关部门作用，在办事人员有疑问时及时解答，相关人员误入非开放区域及时进行阻止。因解答不当导致办事人员投诉或引起纠纷的，扣1分；办事人员误入非开放区域导致业主损失的扣1分。
		公共秩序管理	2	2	各区域工作人员须负责区域内人员公共秩序，若发现拥挤、争吵等问题时及时处理，为未处理解决的及时上报。既不作出处理也未及时上报的扣2分。
考核总分			94		

考评人:

刘会东 王超 李峰

考评日期:

2022.8.12