附件：厦门市车驾管办证服务中心考评细则

1、物业评级要求： 中标人须做到物业服务成果可达到全国物业管理示范大厦评选 的省优级别， 否则，按当年度合同金额的 2%进行扣款。

2、中标人的磨合期为 2 个月，磨合期后业主单位每月考评一次。

考核标准：综合考评得分 90 分及以上的， 采购人全额支付当月服务费； 85（含）—90 （不含）分， 扣除当月服务费 1%；80（含)—85（不含） 分， 扣除当月服务费 3%；70（含）-80 （不含）分， 扣除当月服务费 5%； 70 分以下，扣除当月服务费 5%，并给予警告； 一个年度(指顺延年) 内累计警告达到 三次， 采购人有权单方解除合同。

《综合考核评分表》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核 项目 | 考核标准 | 标准 分 | 考评  分 |
| 一、  基础 管理 | 小计 | 17 |  |
| 1、建立健全各项管理制度、服务质量标准、各工作岗位考核标准、 奖惩办法完善，并认真执行。 | 2 |  |
| 2、物业管理人员和专业技术人员持证上岗，员工统一着装，佩带明显标志，工作规范，作风严谨。 | 2 |  |
| 3、物业管理应用计算机等现代化管理手段，进行科学管理。 | 2 |  |
| 4、管理机构齐全，严格按合同配备人员， 发生变化及时告知、备案。 | 2 |  |
| 5、房屋、设施设备及工器具档案资料齐全规范，管理完善，查阅方 便。 | 2 |  |
| 6、建立 24 小时值班制度， 设立服务电话， 接受用户报修、求助、建议、问讯、投诉等各类信息的收集和反馈， 并及时处理， 有回访制度和记录。 | 2 |  |
| 7、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%，紧急事项应在 5 分钟内到达，并及时汇报情况。 | 3 |  |
| 8、建立健全节能降耗管理制度与耗品领用控制办法。 | 2 |  |
| 二、 安保 服务 | 小计 | 18 |  |
| 1、按规定着装，制服整洁， 精神饱满，大方，不留长发、胡须，不披金戴银。待客热情、语言清晰，佩带规范。 | 2 |  |
| 2、按合同规定配齐人员及相关的资格证书，出勤满员。 | 1 |  |
| 3、遵守规章制度， 做好员工的培训记录， 保证良好的服务质量和服务态度。按工作计划认真落实，完成 100%。 | 2 |  |
| 4、每周情况汇总， 监控记录、门岗交接班表、车辆进出登记表、邮  件收发登记表、巡逻记录表、会客登记表， 每月情况考勤汇总， 领班 工作记录。 | 2 |  |
| 5、巡视中发现问题及时通知，当事方纠正，并有记录及时上报。 | 2 |  |
| 6、积极配合车管所落实合同中的各项规定，做好安全保卫工作。 | 2 |  |
| 7、辖区内刑事治安事件、交通事故、火警事故是否及时上报。 | 2 |  |
| 8、礼貌、耐心倾听客人投诉，投诉有理， 即于改正，有记录。无理投诉，耐心解释劝阻，有记录。 | 1 |  |
| 9、每天公共区域的巡视场所，区域记录。外来人员来访登记。 | 2 |  |
| 10、安保人员培训计划、记录。正确使用设备、器材、安全操作、爱护公物。 | 2 |  |
| 三、 工 程、 设施 设备 运行 管理 | 小计 | 18 |  |
| 1、按照设备运行操作规程,保证各类设备(包括:空调、配电、给排 水、电梯)安全正常运行。 | 2 |  |
| 2、制定设备安全运行岗位责任制，做好运行人员交接班记录和设备运行记录，按时巡视检查并记录。 | 2 |  |
| 3、保证各个区域各类设备系统运行参数正常(包括：电梯系统、泳 池系统、空调系统，照明系统，给排水系统，热水系统)。 | 2 |  |
| 4、设备机房环境整洁， 无杂物灰尘， 无鼠、虫害发生， 无跑冒滴漏。 | 2 |  |
| 5、建立健全供水供电管理制度，作好用水用电统计记录。 | 2 |  |
| 6、制定临时用电用水管理措施和停电停水应急处理方案，并严格执行。 | 2 |  |
| 7、值班情况：人员齐整，到岗到位，履行值班职责。 | 0.5 |  |
| 8、监控安保系统日常巡查情况：各类设备运行正常。 | 1 |  |
| 9、消防报警系统日常测试情况：能够全面测试，发现的问题能够及 时解决。 | 2 |  |
| 10、消防报警系统抽查情况：是否发现故障隐患。 | 1 |  |
| 11、排除故障情况： 能够提出合理的方案， 对现有系统提出建设性意见，故障都能够自主解决。 | 1 |  |
| 12、规章制度遵守、事件响应、工作态度等： 遵守规章制度， 工作态度主动热情，能够积极发挥自己的能动性，积极服务。 | 0.5 |  |
| 四、 保洁 服务 | 小计 | 14 |  |
| 1、各办公楼公共区域：每天清理两次，不间断走动保洁， 无垃圾、污渍、水渍、灰尘。 | 2 |  |
| 2、公寓楼公共区域：每天清理两次, 不间断走动保洁， 无明显垃圾、污渍、水渍、灰尘。 | 2 |  |
| 3、教学楼教室：正在使用的，每半天打扫一次，未使用的每周打扫 一次。打扫后无明显垃圾污渍、水渍、灰尘。 | 2 |  |
| 4、室外其它区域：无明显垃圾污渍、水渍、灰尘。 | 2 |  |
| 5、外墙：无明显垃圾污渍、水渍、积尘。 | 2 |  |
| 6、垃圾清运：室内外垃圾集中与清运及时、规范。 | 2 |  |
| 7、文明服务与设施物品保护：不影响正常的教学、办公工作，工作人员讲文明，使用礼貌用语，建筑物、室内外设施与物品保护完好。 | 2 |  |
| 五、 维修 服务 | 小计 | 12 |  |
| 1、全年实现安全生产无重大人为设备事故和人身事故。 | 2 |  |
| 2、全年必须对辖区所有运行设备进行不低于两次的预防性维护保养， 必须不定期的对设备系统进行日常维护保养。保养内容按工作标准执行。 | 2 |  |
| 3、对设备系统故障的维修响应时间不大于 20 分钟。 | 1 |  |
| 4、必须建立设备定期维修台账和设备系统日常维修保养记录。 | 2 |  |
| 5、故障维修返修率<3%。 | 3 |  |
| 6、按时保质保量完成下达的各项日常维修工作任务。 | 2 |  |
| 六、 绿化 管理 | 小计 | 15 |  |
| 1、修剪及时,植株长势茂盛， 树冠丰满、培养定干分叉,无枯枝烂头。 | 2 |  |
| 2、浇水：保持植物应有的水份,浇水时地面无明显积水。 | 2 |  |
| 3、施肥：施肥及时,植物生长旺盛,花卉及时开花。 | 2 |  |
| 4、病虫害防治：植物长势健壮,保持应有的观赏状态,无病虫害。 | 2 |  |
| 5、养护地块整洁,不污染路面。 | 2 |  |
| 6、杂草及时清除，无明显杂草。 | 1.5 |  |
| 6、制订相应的节能降耗计划并实施。合理浇水、消杀与施肥。 | 1.5 |  |
| 7、成活率不低于 98% (乔木、灌木、草地、盆裁等)。 | 2 |  |
| 七、 大楼 管理 | 小计 | 6 |  |
| 1、规章制度遵守、事件响应、工作态度等： 遵守规章制度，工作态度主动热情，能够积极发挥自己的能动性，积极服务。 | 1 |  |
| 2、值班情况：人员齐整，到岗到位，很好履行值班职责。 | 1 |  |
| 3、文明服务与设施物品保护：不影响正常的教学、办公工作，工作人员讲文明，使用礼貌用语，建筑物、室内外设施与物品保护完好。 | 2 |  |
| 4、作好人员交接班记录和按时巡视检查并记录。 | 2 |  |
| 合计 | | 100 |  |