附件2

# 综合办公区2号楼物业服务考核评分表（2026.09.24–2026.10.23）

**招标编号：郑港财采公开–2026–48**

| 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<br>综合管理<br>（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 | 5 | | |
| 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 | 0 | 监控室无人值守 | |
| 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，接打电话规范。 | 不争执、吵架 | 每发现1人次扣0.2。 | 5 | 5 | | |
| 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 | 第二项<br>房屋管理与维修养护<br>（6分） | 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，璃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 | 1 | | |
| 9 | | 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 | 1 | | |
| 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<br>公共设备管理<br>（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 |

| 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 14 | 第三项<br>公共设备管理<br>（40分） | 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 | 1 | | 综合要求 |
| 15 | | 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 | | |
| 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 | 0 | 1号梯运行偶有故障 | |
| 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、蓄电池充放电稳定，电容器运行正常切换正确。 | 符合2，每项不符合扣0.5。 | 2 | 2 | | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 第三项<br>公共设备管理<br>（40分） | 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 | 1 | | |
| 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 | 0 | 设备操作不符合要求 | 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 |
| 24 | | 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方案，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 | 无应急方案扣0.5，各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.1。 | 1 | 0 | 1处安全出口灯脱落 | |
| 27 | | 紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患。 | 消火栓设施齐全，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 | | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | 第三项<br>公共设备管理<br>（40分） | 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 | 1 | | 电梯 |
| 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 | | |
| 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，<br>记录完整。 | 符合1，不符合0。 | 1 | 1 | | |
| 33 | | 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 |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 第三项<br>公共设备管理<br>（40分） | 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、交换器清洁 | 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 | | |
| 45 | 第四项<br>公共设施管理<br>（4分） | 围墙、护栏、天台等共用配套服务设施完好，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 | 1 | | |
| 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 | 第五项<br>秩序及车辆管理<br>（6分） | 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 | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 第五项<br>秩序及车辆管理<br>（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 | 偶有车辆违停 | |
| 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 | | |
| 54 | 第六项<br>环境卫生管理<br>（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 | 1 | | |
| 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 | | 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 | 2 | | |
| 59 | 第七项<br>绿化管理<br>（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 | | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | 第七项<br>绿化管理<br>（3分） | 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 | 1 | | |
| 62 | 第八项<br>会议服务<br>（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 | 91.0 | | |

本月物业服务考核结果为：优秀（得分91分）
评分标准为1.优秀：（得分≥90分）；2.良好：90分>（得分）≥80分；3.合格：80分>（得分）≥70分；

监管员：

部门负责人：

分管领导：

2024.10.23

乙方负责人：

甲方考核部门（签章）：