附件2

2026银河办事处8号地集体公寓物业服务考核评分表（2026.9.25–2026.10.24）

招标编号：郑港财采公开–2025–81

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。	时效依合同约定	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合同约定		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合同约定		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 房屋管理与维修养护 （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	0.2		
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	0.2	13楼卫生间顶棚掉落	
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	0.2	病媒生物防治不到位	

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		
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	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	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	4楼安全出口灯不亮	
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		
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	0.2	南电梯灯不亮	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， 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	0.2	10楼男卫生间管道破损	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、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		

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	0.2	天台有杂物	
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	0.2	11楼应急灯一直响	
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 秩序及车辆管理 （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		
51		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	1		
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	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	0.5	6楼未实行责任制	
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。	符合合同约定，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。	符合合同约定，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	符合合同约定，符合2分，不符合一处扣0.2分。	2	0.2	9楼电梯旁有烟头	
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。	依合同约定	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		

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	依合同约定	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。	依合同约定	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	依合同约定	符合1，基本符合0.5，不符合0。	1	1		
总得分：					100	90.2		

本月物业服务考核结果为：优秀（得分90.2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：

2026.10.24

乙方负责人：

甲方考核部门（签章）：