

2026银河办事处8号地集体公寓物业服务考核评分表（2026.8.25-2026.9.24）

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<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  |    |      |    |
| 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，接听电话规范。           | 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<br>养护<br>(6分) | 房屋主体检查、记录、评估完<br>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  | 0.6 | 10楼东卫生间内瓷片掉落<br>5楼东楼梯踢脚线瓷片掉落<br>5楼电梯旁瓷片掉1块 |      |
| 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<br>沉降             | 符合1, 1处不符合扣0.2。                                                  | 1  | 0.2 | 10楼西卫生间内墙皮脱落                               |      |
| 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<br>公共设备管理<br>(40分)       | 制订设备安全运行、岗位职责制、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 | 配电房有灰尘                                     |      |

| 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<br>公共设备管理<br>(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  | 0.5 | 图形显示装置屏幕一直闪 | 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<br>公共设备管理<br>(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通扣0.1。     | 1  | 0.6 | 11楼应急灯不亮 |    |
| 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  | 0.5 | 灭火器箱体破损  |    |
| 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  | 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,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<br>公共设备管理<br>(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、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  | 0  | 12楼1211旁摄像头松动 |        |

| 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<br>公共设施管理<br>(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  | 0.2 | 天台护栏有灰尘    |    |
| 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 | 7楼楼道灯3个不亮  |    |
| 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 | 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  | 0   | 来往人员登记不够仔细 |    |
| 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<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。 | 符合合同约定，符合1分，不符合一处扣0.2分。                      | 1  | 0.2 | 10楼保洁卫生间堆放杂物 |    |
| 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  | 0.2 | 大堂玻璃门有手印     |    |
| 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  | 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   |              |    |
| 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<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 | 90.4 |      |    |

本4物业服务考核结果为: 优秀(得分90.4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: 

乙方负责人: 

甲方考核部门(签章): 