**附件1 《现场记录单》**

物业服务质量检查现场记录单

NO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被查项目  名 称 |  | 检查  日期 |  |
| 检  查  问  题  记  录 | 签章：  年 月 日 | | |
| 被查项目  负 责 人  签 收 |  | | |
| 处理办法及期限 | 签章：  年 月 日 | | |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 | | | |

**附件2 《物业服务—月现场考核评分表》**

物业服务—月现场考核评分表

**时间：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| 室外  保  洁  23  分 | 1.校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、泥沙、积水等，地面垃圾滞留不超过1h，无卫生死角。 | 3 |  |  |
| 2.草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、杂物，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等；树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。 | 3 |  |  |
| 3.景观及景观座椅上无垃圾、无污迹、无广告。 | 2 |  |  |
| 4.公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、目视无垃圾、无污迹、无水渍。 | 2 |  |  |
| 5.垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污；箱体外无散落垃圾杂物，烟灰缸内烟头不超过三根，烟灰缸内无杂物；垃圾区域干净整齐，地面无污迹，无异味。 | 3 |  |  |
| 6.宣传栏、岗亭擦拭干净，目视无污迹、无小广告。 | 1 |  |  |
| 7.地沟、沙井目视无垃圾、无积水；雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。 | 2 |  |  |
| 8.水体景观无漂浮物、杂物、颜色无异常、无异味。 | 2 |  |  |
| 9.校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。 | 2 |  |  |
| 10.雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。 | 2 |  |  |
| 11.建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。 | 1 |  |  |
| 室  内  保  洁  17  分 | 1.每天上班之前，大厅地面清洁干净，无垃圾、无卫生死角。雨雪天气门口要放防滑告示牌。 | 2 |  |  |
| 2.各楼层通道和楼梯台阶清洁干净；各层通道的防火门、电梯门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次，用干净纸巾擦拭100cm后，纸巾没有明显脏污；清洁工具不能放在楼梯间通道。 | 3 |  |  |
| 3.梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。 | 2 |  |  |
| 4.卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过2/3换新的垃圾袋后放回原处。 | 3 |  |  |
| 5.卫生间洗手盆，大、小便器上,清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂,保持空气清新、无异味 | 3 |  |  |
| 6.卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。 | 2 |  |  |
| 7.保洁每日有值班、有记录。 | 2 |  |  |
| 绿  化  养  护  40  分 | 1.熟悉掌握绿化品种、建立健全绿化档案，有变化及时更新。 | 3 |  |  |
| 2.校园绿地基本看不到生长过旺的杂草，保证杂草控制在其地块绿地面积的5%以内。产生的杂草，能够当日清运完毕。 | 2 |  |  |
| 3.需要修剪的乔灌木，能按技术要求按时完成任务，修剪能够做到剪口平整、美观，尽量减小伤口。乔木大面积、集中修剪之前能有书面的说明提交后勤处。同时做好大树绿化养护芽工作，避免树体营养浪费。校园乔灌木中枯枝，病叶等能及时修剪清理。修剪出来的枝叶能够当日清理完毕。 | 4 |  |  |
| 4.能够做好藤本植物藤蔓的理藤牵引工作。 | 2 |  |  |
| 5.根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时。对于易发病的植物品种，尤其重点乔木，定期喷药预防。植物无明显的畸形枝叶、残叶、卷叶、病斑等病虫害迹象，生长势良好。 | 4 |  |  |
| 6.按技术要求进行喷药，做到用药准确、喷散均匀。无因技术操作原因，给植物造成药害现象发生。若出现不及时防治或因工人操作不当造成的植物枯死的物业应给予相应赔偿。 | 3 |  |  |
| 7.能够注意安全使用农药，无人员、鱼类、鸟类中毒事故，尽量避免农药对环境的污染。 | 2 |  |  |
| 8.能够主动对生长过密的植物进行分株。需要移植补种的要按照树木种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证苗木成活率达90%以上。补种地被植物的同时能够确保线条美观。 | 4 |  |  |
| 9.绿地地面平整，无坑洼积水，无明显裸露地。 | 3 |  |  |
| 10.根据植物生长需要，做好培土松土工作，能够达到均匀、起畦美观、土壤不板结。 | 3 |  |  |
| 11.能够保证大树的防风支架稳固，植株无歪斜，倒伏现象发生，歪斜树木能够及时采取矫正措施。 | 3 |  |  |
| 12.根据不同生长季节的天气情况，不同植物种类和不同树龄适当施肥，并在每年的春、秋季重点施肥2-3次。同时能根据植物生长的不同阶段施肥，如植物处于花芽分化阶段，除了控制浇水的同时能够施足磷、钾肥。 | 4 |  |  |
| 13.定期对景观小品，包括雕塑、凉亭、栈道、温馨提示牌等进行维护。 | 3 |  |  |
| 垃  圾  清  运  7  分 | 1.垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房,工完场清，垃圾清运不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。 | 2 |  |  |
| 2.对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾清运的操作规范、事后清理进行监管。 | 2 |  |  |
| 3.及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。 | 2 |  |  |
| 4.监管垃圾清运公司每天足额配备垃圾箱，建立运行管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。 | 1 |  |  |
| 四害  消杀  3分 | 定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到甲方要求及相关标准。 | 3 |  |  |
| 综  合  管  理  10  分 | 1.组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。 | 2 |  |  |
| 2.做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整。 | 1 |  |  |
| 3.建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。 | 1 |  |  |
| 4.上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。 | 1 |  |  |
| 5.办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。 | 1 |  |  |
| 6.建立各类台帐、记录齐全，填写规范。 | 1 |  |  |
| 7.按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显。 | 2 |  |  |
| 8.物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。 | 1 |  |  |
| 加  分  工  作  10  分 | 1. 根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。 | 3 |  |  |
| 1. 能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。 | 2 |  |  |
| 1. 在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。 | 2 |  |  |
| 1. 受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等） | 3 |  |  |
| 过  失  单  30  分 | 对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”。 | 30 |  |  |
| 总分 |  | 100 |  |  |
| 附注 | 1. 每月考核满分为100分（不包括加分10分及过失单中的30分） 2. 以上各项每条内容发现一处扣0.5分，扣完为止。   3.最后得分为100分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。  4.对出现重大问题实行一票否决，当月考核不合格。 | | | |

考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 被考评人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件3 《整改通知书》**

物业服务质量检查整改通知书

NO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 被查项目  名 称 |  | 检查  日期 |  |
| 检  查  问  题  记  录 |  | | |
| 整  改  意  见 | 签章：  年 月 日 | | |
| 被查项目  负 责 人  签 收 |  | | |
| 处理办法及期限 | 签章：  年 月 日 | | |
| 备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。 | | | |

**附件4 《纠正和预防措施处理单》**

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:

|  |
| --- |
| 对不合格事实描述：  检查部门： 日期： |
| 原因分析：  责任部门： 日期： |
| 纠正（预防）措施制定（预计完成时间）：  责任部门： 责任人： 日期： |
| 纠正（预防）措施实施情况：  执行人： 日期： |
| 纠正（预防）措施验证情况：  验证人： 日期： |
| 备注： |

**附件5 《西安医学院未央校区—物业服务季评考核表》**

西安医学院未央校区—物业服务季评考核表

考核范围：校园物业管理服务 考评时间：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 季度 | 月份 | 月现场  考核评分 | 媒体曝光  总扣分 | 表扬  总加分 | 事故赔偿  总扣分 | 服务创新  总加分 | 各类荣誉  总加分 | 月考核  得分 | 季评考  核得分 |
| 第一季度 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 第二季度 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 第三季度 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 第四季度 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **总评：** | | **分** | | | | | | | |