

物业管理履约验收标准

序号	考核内容	处罚内容	扣分
1	专职管理人员建立工作日值班制度，各单位对物业报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息及时收集、反馈和处理，有回访制度和记录(4分)。	违反，每次扣1分	
2	制定相关应急保障及紧急服务方案和响应，并按规定落实(4分)。	未制定或落实，每次扣1分	
3	员工统一着装，文明服务、礼貌待人，同事之间团结协作，严禁与人吵闹，不大声喧哗和聊天，言行举止无损业主单位形象(4分)	违反，每次扣1分	
4	物业人员基本素质符合标准要求，实行月培训、季考核，不断提高完善(4分)。	未达到扣1分	
5	对形象差、工作不力，经教育后仍不改正的物业人员，书面提出要求更换或辞退，中标人及时更换(4分)。	违反，每次扣2分	
6	门岗管理工作建立突发事件应急预案，做好大院门岗管理，上访人员根据服务单位处置规范，符合要求(4分)。	每发现一处不符合扣2分。	
7	禁止营销、摊贩等闲杂人员进入院内；对外来访客进入、大件物品搬出辖区，实行查询登记制，按规定放行，并做好相关记录(4分)。	每次违反扣1分	
8	对进出大院的车辆进行管理和疏导，确保大院通道和出入口畅通有序(4分)。	违反一次扣1分	
9	门卫人员无违反劳动纪律、脱岗等现象(4分)。	每发现一处不符合扣2分。	
10	按规定(计划)对管理的设施设备进行管理、维护和检查，建立检查和维护和维修记录，无事故隐患；管理的设施设备完好，运行正常。(4分)	每发现一处不符合扣1分。	
11	建立和健全环境卫生保洁标准，员工操作规程，并严格落实(4分)。	每次违反扣1分	
12	环卫设施完备，垃圾箱、果皮箱等设施齐全完好、整洁、无满溢、无异味、无污迹(4分)。	每次违反扣1分	
13	卫生间、污洗间有异味、污迹和成片水渍；公共区域及洗手间墙面、门、隔断及横档、窗台：每天擦一次，污渍随见随清(4分)。	违反一次扣1分	
14	地面每天清扫，墙面、排水沟、护角、标识牌、物品、消防箱、阀门管道、灯、门窗、消防楼梯、弯道镜、未使用的公共房间部位每月1-2次抹尘擦拭(4分)。	违反一次扣1分	
15	司机出车前，按规定保持车辆整洁(4分)。	违反一次扣1	

		分	
16	会务保障按要求做好会务保障服务（4分）。	违反一次扣1分	
17	文印工作认真细致，对文印、装订全流程复核，杜绝漏印、错页、装订歪斜等问题，严控服务质量。（4分）。	违反一次扣1分	
18	遵守工作规范，保持岗位及文印室工作环境整洁，物料、工具摆放有序。（4分）。	违反一次扣1分	
19	落实办公区域会议室信息设备、视频设备的调试运行及运维保障（4分）。	违反一次扣1分	
20	绿地无杂物，垃圾定期清理外运（4分）。	发现一次扣1分	
21	花草树木生长正常，剪修及时，养护管理到位（4分）	发现一次扣1分	
22	落实节能措施及垃圾分类工作（4分）	发现一次扣1分	
23	遵守机关规章制度和机关效能建设等（4分）	违反一次扣1分	
24	由于工作不到位造成责任事故，根据性质程度扣分（4分）	发生一次扣2分	
25	现有配发设施设备应合理使用，妥善保管（4分）。	违反一次扣1分	
	合计得分		