

南京市城市管理局物业管理考核细则

项目	标准	考核细则	检查扣分	
保洁 20分	1、保洁范围	包括办公楼一楼大厅、地下车库、电梯、楼道、走廊、会议室、卫生间以及局领导办公室的地面、台面、墙面、扶手、门窗、玻璃、护栏、天花板、灯具、以及陈设设备或附着设施等；院落中的道路、排水系统、化粪池、油污池等各种设施和围墙外3米以内区域；	保洁范围内遗漏一项扣0.5分；	
	2、保洁频率	2、每天进行两次基础性全面保洁，其他时间循环保洁，具体保洁程序须在不影响机关正常办公基础上进行。	未进行两次基础性全面保洁的扣0.5分； 未循环保洁的扣0.5分；	
	3、楼栋大厅	外墙壁（玻璃墙）保持清洁；入口区域、门体及时除尘，随时擦拭手印、脚印等、无明显水痕、污渍；地面每天整体拖擦不少于2次，局部循环拖擦，保持清洁；厅内墙面、天花板、地脚线、标牌、开关盒等每天掸尘一次，无蜘蛛网、无灰垢，保持清洁；不定期巡视维护，时刻保持清洁、干燥。	楼栋大厅外墙壁（玻璃墙）、入口区域、门体有手印、脚印、明显水痕、污渍的扣0.5分； 地面整体拖擦少于2次扣0.5分； 厅内墙面、天花板、地脚线、标牌、开关盒等有蜘蛛网、灰垢的扣0.5分；	
	4、楼道与楼层走廊	台阶、地面无污渍、污迹、脚印、垃圾、灰尘；扶手、栏杆无灰尘、无污渍、光滑、洁白；墙面（玻璃墙面）、屋面、门窗无灰尘、无污渍、无指印、无蜘蛛网；开关、灯具及罩内无灰尘、无污迹、无虫尸、无蜘蛛网。	楼道与楼层走廊台阶、地面有污渍、污迹、脚印、垃圾、灰尘的扣0.5分； 扶手、栏杆有灰尘、污渍的扣0.5分； 墙面（玻璃墙面）、屋面、门窗有灰尘、污渍、指印、蜘蛛网的扣0.5分；开关、灯具及罩内有灰尘、污迹、虫尸、蜘蛛网的扣0.5分。	
	5、道路	全天清扫保洁，不间断的循环维护，发现垃圾及时清扫，路面无垃圾、杂物、积水等。风雨雪霜后地面须及时清理保洁；	道路路面有垃圾、杂物、积水的扣0.5分； 发现垃圾未及时清扫的扣0.5分； 风雨雪霜未及时清理保洁地面的扣0.5分。	
	6、垃圾箱及存放处	每天倾空垃圾及时清洗、垃圾箱内外无污迹。垃圾箱按指定位置摆放整齐。垃圾箱存放处周围清洁。	每天未倾空垃圾的扣0.5分； 垃圾箱外有污迹的扣0.5分； 垃圾箱未按指定位置摆放整齐的扣0.5分； 垃圾箱存放处周围不清洁的扣0.5分。	
	7、化粪池、油污池	化粪池、油污池要及时清理、及时清运；每年至少2次。化粪池、油污池排污管道通畅、粪水、粪便无外泄现象。	化粪池、油污池未及时清理、及时清运的扣0.5分； 化粪池、油污池排污管道不通畅或粪水、粪便有外泄现象的扣1分。	
	8、院内外排水沟	内无废纸、烟头、枯树枝、树叶、无杂物、堵塞排水通畅。暴雨季节来临前必须提前对院内外、排水沟彻底清理。确保暴风雨来临时，雨水排放通畅。	院内外排水沟内有废纸、烟头、枯树枝、树叶、杂物的扣0.5分； 因杂物堵塞排水通畅的扣1分； 暴风雨来临雨水排放不通畅的扣1分；	

	9、蚊蝇鼠蜂等孳生地	平时做好蚊蝇等灭杀工作。6-10月每天对所有的化粪池、卫生间、垃圾箱周围，进行蚊蝇鼠蜂消毒杀灭，不得少于1次。	6-10月未每天对所有的化粪池、卫生间、垃圾箱周围进行蚊蝇鼠蜂消毒杀灭少于1次的扣1分；发现卫生间有2只以上蚊蝇的扣0.5分。	
	10、电梯与机房	电梯门表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮； 电梯箱内地面无灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物等； 箱体内部表面、箱顶无灰尘、污迹、粘贴痕迹、洁净光亮； 机房：无灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物等，门窗洁净光亮。	电梯门内外表面、灰尘、污迹、手印的扣0.5分； 电梯箱内地面有灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物的扣0.5分； 机房有灰尘、垃圾、纸屑、烟头、杂物的扣0.5分。	
	11、卫生间	天花板、墙角、灯具、墙面、门窗、屋面：无灰尘、蜘蛛网等； 大小便器：无污渍、无锈迹、洁净光亮；洗脸盘及面盆、镜面：无水渍、无污迹、洁净光亮； 大小便器隔断：内外无灰尘、无污渍、无水渍、无蜘蛛网； 地面：无烟头、纸屑、污渍、脚印、积水； 纸篓：垃圾及时清理； 室内：无异味、臭味。	卫生间：天花板、墙角、灯具、墙面、门窗、屋面有灰尘、蜘蛛网的扣0.5分； 大小便器有污渍、锈迹的扣0.5分；洗脸盘及面盆、镜面有水渍、污迹的扣0.5分； 大小便器隔断内外有灰尘、污渍、水渍、蜘蛛网的扣0.5分； 地面有烟头、纸屑、污渍、脚印、积水的扣0.5分； 纸篓 垃圾未及时清理的扣0.5分； 室内有无 异味、臭味的扣0.5分。	
	12、消防设施、设施	无灰尘、无污迹、无蜘蛛网、表面洁净。	消防设备、设施有灰尘、污迹、蜘蛛网的扣0.5分。	
	13、其他要求	物体保洁须保持本色、干爽、光亮；保洁遇特殊情况，须随叫随到及时保洁；保洁用具使用前须清洁或消毒，使用时须勤洗、勤换水，严禁使用破损用具； 保洁用具须根据不同场合，分开使用，做好保洁用具的使用标识，不得混用；保洁工作应严格按规范程序操作，如地面先扫后拖，卫生间须用消毒水拖地等。保洁耗材须合理使用国标保洁耗材，严禁使用劣质保洁耗材，保证保洁物无毒素留存和退色现象。保洁须确保自身和他人安全；地面湿滑时须采取干燥措施或树立防滑提示牌。	保洁遇特殊情况，未随叫随到及时保洁的扣1分； 保洁用具使用前未清洁或消毒或使用破损用具的扣0.5分； 保洁工作未严格按规范程序操作的扣0.5分； 保洁耗材使用劣质保洁耗材的扣0.5分。 因保洁地面湿滑未采取干燥措施或未树立防滑提示牌而导致人滑到的扣1分。	
保安 20分		1、建立健全安全管理制度，实行24小时值班，实施封闭化管理，监控楼内和车库视频系统，对管辖区域内发生的治安警、火警、争吵斗殴等各类影响行政办公的突发事件及时报告果断处理，确保行政办公有效开展，办公楼区域人员及相关设备安全；经常检查消防器材设备，确保其处于良好状态，检查防火通道、消防楼梯通道，时刻保持畅通。 3、指定专人负责报刊、邮件收发，传递须准确及时，并做好登记备查工作；对电报、挂号等急件须及时交给本人，办理交接登记手续。 4、加强门卫管理，认真负责门卫保卫和传达工作，以及人员、车辆等进出管理、登记工作，防止单位财产损失；指挥外来车辆停放指定地点，确保大门口内外及院区主干道畅通。 5、人员、车辆进入时须询问清楚事由、履行登记手续，待联系相关部门同意后放行；出门时须完善记录，必要时进行询问、检查或处理。为便于人员、车辆进出管理，供应商可以科学拟定管理方案，采取具体行之有效的措施，报采购人主管部门审批后实施；采购人主管部门也可以根据工作需要，修改和完善管理办法。	1、未建立健全安全管理制度的扣1分；未实行24小时值班的扣5分；对管辖区域内发生的治安警、火警、争吵斗殴等各类影响行政办公的突发事件未及时报告或果断处理的扣3分；未经常检查消防器材设备、消防通道防止消防隐患的扣1分； 2、未指定专人负责报刊、邮件收发的扣1分；报纸分发未做好登记备查或秩序混乱的扣1分；遗失电报、挂号等急件的扣1分；未将邮件及时交给本人的扣0.5分。 3、擅自允许外来人员、车辆进入办公楼区域的扣0.5分；对外来人员车辆未进行登记的扣1分；未指挥外来车辆停放指定地点的扣0.5分；	

	<p>6、其他要求：</p> <p>(1) 严格执行院区安保及门卫管理制度，积极维护院区和门卫正常工作秩序，保护院区工作人员、公共财产的安全；坚守岗位，忠于职守，礼貌待人，热情服务。</p> <p>(2) 必须确保门卫传达室 24 小时有人在班，做到人不离岗。</p> <p>(3) 着装与行为举止（坐、立、行、手势）必须规范，态度端正，语气和蔼，文明服务。</p> <p>(4) 传达室内外保持整洁、道路保持清爽、服务人员保持精神。</p> <p>(5) 遇紧急、突发事件白班向局办公室报告，晚班向局值班室报告。</p>	<p>4、未制定人员、车辆进出管理方案的扣 0.5 分。</p> <p>5、未严格执行院区安保及门卫管理制度导致办公受到严重影响或发生财产失窃的扣 10 分；保门卫传达室未做到 24 小时有人在班的扣 5 分。未保持传达室内外整洁的扣 0.5 分；遇紧急、突发事件未局办公室或局值班室报告的扣 5 分。</p> <p>6、保安人员仪容不整、坐立歪斜、衣帽不齐态度蛮横的，发现一次扣 0.5 分。</p>	
<p>工程 维修 10 分</p>	<p>1、负责强弱电、给排水、污水系统（含使用设备设施）维修维护；负责使用设备设施，如电梯、热水器、投影仪、开水炉、空调、洗衣机、微波炉、消毒柜、冰箱、电话、龙头、花洒、消防设施等维修；按月抄报水电等计量表。</p> <p>2、房屋、建筑物、门窗、楼内附属服务设施等维修维护；楼内附属服务设施，如用具、工具、家具等；道路、围墙、护栏、公共场所设施等维修维护。</p> <p>3、维修服务的响应时间为 10 分钟；具体工作、休息时间由采购人主管部门确定；不设夜班，夜间出现紧急维修情况须随叫随到，及时维修。</p> <p>4、保证所有维修设备、设施安全有效，始终处于正常运转状态；保证所有维修设备、设施日常检查维护；出现情况及时到场并限时维修恢复；按月抄报水电表等。</p> <p>5、强电系统，每月至少检测 1 次所有漏电保护装置、设备、电线等安全情况；每年 4 月、10 月维护、保养 1 次所有空调设备；加强所有路灯管理，做好路灯定时开关；每月 1 次加强所有楼层配电箱、接电器等检测管理，防止漏电和过载现象。</p> <p>6、出现故障，双方共同勘验，立即组织抢修，适时报告维修情况；若不能解决，由供应商委外修理，费用自负；规定时间内仍不能解决的，采购人有权安排解决，费用由供应商承担。</p> <p>7、要按照机关节能的要求，加强能源管理，最大限度减少能源浪费。</p> <p>8、其他要求：</p> <p>(1) 所有维修涉及的管线、设施不得随意更改、破坏，若需要应征得采购人同意。</p> <p>(2) 地下或地面维修的管线要求不裸露或加以保护，悬挂或高空物维修必须确保安全。</p> <p>(3) 维修项目要事先报批，并指定维修方案。</p> <p>(4) 保证水电正常使用，遇停水停电必须事先告知相关部门采取有效保障措施。</p> <p>(5) 维修结束，维修服务人员须及时清理现场垃圾，维修单须由部门验收、签字。</p>	<p>1、 维修范围内遗漏一项扣 10 分；</p> <p>2、 维修服务的响应时间超过 10 分钟的扣 0.5 分；夜间出现紧急维修情况未随叫随到及时维修的扣 0.5 分。</p> <p>3、 强电系统每月检测少于 1 次的扣 1 分；未在每年 4 月、10 月分别维护保养 1 次所有空调设备的扣 5 分；未做好路灯定时开关的扣 0.5 分；未每月检测管理 1 次所有楼层配电箱、接电器导致漏电和过载现象的扣 3 分。</p> <p>4、 未征得采购人同意随意更改、破坏维修涉及的管线、设施的扣 3 分；</p> <p>5、 地下或地面维修的管线裸露的或存在危险隐患的扣 1 分；</p> <p>维修项目未事先报批或无维修方案的扣 1 分；遇停水停电未事先告知相关部门采取有效保障措施的扣 5 分；维修结束，维修服务人员未及时清理现场垃圾或维修单须未由部门验收、签字的扣 1 分。</p>	

餐饮
30分

- 1、实行一日三餐制，早餐 7：30—9：00，午餐 11：30分—12：30。
- 2、早餐必须包括各类粥品、牛奶、豆浆、鸡蛋；选择面条（或馄饨）、油条、包子，馒头，饺子，各式点心等 3-4 种组合搭配，提供 3-4 种就餐小菜，中餐包括两大荤、一小荤、一素、一汤，以及水果及粗粮各 1 种；晚餐和客饭根据需要安排供应，标准另定。
- 3、要求各种餐具用品做到卫生、洁净、消毒；餐室（厨房）无蝇、无虫。
- 4、就餐按时不误饭，伙食调剂恰当，满足不同层次的职工膳食需求和营养要求，保证菜肴烹饪的色、香、味及营养成分。
- 5、膳食服务必需符合《食品卫生法》和 ISO9001 质量管理体系对食品加工的要求，严格规范流程，做好原材料浸泡或清理、洗净、粗细加工、烹饪、供应等环节的验收要求，杜绝菜肴出现黄叶、菜根、泥土、虫蛹等和操作过程不受污染。避免肠道传染和食物中毒事故发生。
- 6、生、熟食品盛具、工具须有明显标识，做好分开使用、保管，确保食物不受污染，杜绝使用过期、变质食物。
- 7、严格设备操作要求（如煲粥机、蒸饭箱每天须换水 1 次，3 天须除垢 1 次等），严格操作规范，操作不当造成设备设施损坏、人员伤亡，由供应商负责及时维修和赔偿。
- 8、严格食品留样制度，对所供应食品必须留样，留样须有标识、厨师须签字确认；过期留样须及时处理，保持留样器皿清洁卫生。
- 9、严格设备设施、灶台、工具、操作间等清洁管理制度。保证食堂水电气、灶具、用具、设施等，始终处于安全、卫生、整洁和正常运转状态。
- 10、食堂服务人员必须定期进行身体检查，取得健康证；凡患有传染病或渗出性皮肤病及其他有碍食品卫生的疾病，必须退岗。必须做到“四勤”，勤洗手剪指甲，勤洗澡理发，勤洗衣服，勤换工作服，女同志不得涂指甲油，戴手饰。
- 11、进入食堂前必须更换工作服，戴工作帽，头发置于帽内，分发食品时要戴口罩，严禁穿背心、拖鞋等不文明行为。
- 12、保持室内整洁卫生，采取有效措施控制和灭治蚊、蝇、鼠、蟑螂等及其孳生条件；餐具必须每餐清洗干净，专人消毒并记录，消毒剂必须有标记与食品分开存放。
- 13、用于原料、半成品、成品的刀、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标识明显，分开使用，定位存放，保持清洁。用于保存食品的冷藏设备，必须贴有标识，生食品、半成品和熟食品应分柜存放。
- 14、每周五上午提前公布下周菜单；严禁闲杂人员进入食堂，确保食品安全。

- 1、未准时供应餐饮扣 3 分；提前或延后时间超过 15 分钟以上的扣 5 分；
- 2、餐饮种类遗漏一项扣 0.5 分；未按要求供应晚餐和客饭的扣 5 分；
- 3、餐具用品未洁净、消毒的扣 3 分；餐室（厨房）发现 2 只以上蚊虫的扣 3 分；
- 4、菜肴出现黄叶、菜根、泥土、虫蛹的扣 1 分；因食物问题发生肠道传染和食物中毒事故的扣 40 分。
- 6、重复使用过期、变质食物的扣 10 分。
- 7、煲粥机、蒸饭箱未达到每天须换水 1 次、3 天除垢 1 次等的扣 0.5 分；因员工操作不当造成设备设施损坏、人员伤亡的扣 20 分。
- 8、未严格执行食品留样制度的扣 5 分。
- 9、未严格执行设备设施、灶台、工具、操作间等清洁管理制度的扣 1 分。
- 10、食堂服务人员未定期进行身体检查并取得健康证的扣 5 分；患有传染病或渗出性皮肤病及其他有碍食品卫生的疾病未退岗的扣 10 分。
- 11、进入食堂前未更换工作服，戴工作帽的扣 1 分；分发食品时未戴口罩的扣 1 分；工作人员在食堂穿背心、拖鞋的扣 0.5 分；
- 12、餐具未消毒和清洗干净的扣 1 分；
- 13、未在每周五上午提前公布下周菜单的扣 1 分；任由闲杂人员进入食堂的扣 0.5 分。

<p style="text-align: center;">会务 10分</p>		<p>1、负责采购人所有会务保障，进行会前准备，会中服务，会后清理等会议相关工作。</p> <p>2、根据参会人数和形式，按采购人要求进行会场布置、灯、空调、开水、话筒、音响设备准备就绪。</p> <p>3、会议召开后，必须有一名服务人员在会场内，为参会人员提供必要的会议服务。会议结束，及时联系保洁人员进行保洁，以及相关设备、物品的清点、归还（归位）、存库等工作。</p> <p>4、着装统一整洁，佩带服务标志，不穿拖鞋、响钉鞋。留海不遮眼，后发不披肩；要求化淡装，不浓妆艳抹，不佩带首饰。坐站规范端庄，不翘腿。语调温和亲切，音量适中，普通话规范。</p> <p>5、注意保密，不该说的绝对不说，不该打听的绝对不打听。</p>	<p>1、会务保障范围内遗漏一项扣5分；</p> <p>2、会场布置、灯、空调、开水、话筒、音响设备未按要求准备就绪的扣5分。</p> <p>3、会议召开后没有服务人员在会场内的扣1分；会议期间不能及时为参会人员服务的扣1分；会议结束后未及时联系保洁人员进行保洁和清点相关设备、物品，归还（归位）、存库等工作。</p> <p>4、服务人员穿拖鞋、响钉鞋的扣1分；服务人员浓妆艳抹、佩带首饰的扣1分；坐站规范端庄，翘腿的扣0.5分；普通话不标准的扣1分。</p> <p>5、随意打听或传播会议内容的扣3分。</p>	
<p style="text-align: center;">车库 10分</p>		<p>1、负责地下地上及地下停车场的管理，引导车辆按照标明车位停放，做好维持交通和车辆停放秩序管理；</p> <p>2、建立健全车库停车管理规定，实行24小时值班制度，明确管理责任，车辆进出必须登记。</p> <p>3、停放车辆时不得对其他车辆的进出和车位的使用形成阻碍，非停车区域禁止停放任何车辆。</p> <p>4、不得损坏车库设施设备，不得车库车位的使用性质。</p> <p>5、车库内不得练车、洗车、修车，如有滴漏现象必须及时清理；严禁烟火以及装有易燃易爆等危险品的车辆在车库停放。</p>	<p>1、未引导车辆按照标明车位停放的扣1分；因管理不善导致停车秩序混乱的扣3分。</p> <p>2、未建立车库停车管理规定的扣3分；未实行24小时值班制度的扣5分；车库车辆进出未进行登记的扣1分；</p> <p>3、非停车区域停放车辆的扣0.5分。</p> <p>4、损坏车库设施设备的扣0.5分，改变车库车位的使用性质的扣1分。</p> <p>5、车库内有练车、洗车、修车的扣1分；车辆有滴漏未及时清理的扣0.5分；车库放烟火放任装有易燃易爆等危险品的车辆在车库停放的扣3分。</p>	

检查人：_____、_____、_____

检查日期：_____

市城管局机关物业服务满意度评价

(年 月)

项目	评价分 (最高分10分,最低分1分)	意见建议
卫生保洁		
机关安保		
设备管理和停车服务		
食堂餐饮服务		
会务服务		

评价人签名: