



四川省农业农村厅物业服务管理考核办法

四川省农业农村厅机关办公区物业服务包括房屋维护、公用设施设备运行维护、公共秩序维护、环境维护、会务管理服务、食堂服务等内容。

一、服务内容及要求

(一) 房屋维护

房屋维护管理服务内容及要求应符合表1的规定。

表1 房屋日常维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	定期检查房屋使用和安全状况，建立报修、维修和回访记录，确保房屋正常使用。
房屋结构	每季度巡视1次屋架、屋面、梁、柱、板、梯、池、承重墙、地基等结构构件，发现外观有变形、开裂等现象时，应及时建议房屋使用单位申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。
建筑部件	1. 每季度检查1次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、空调室外机支撑构件等。 2. 每半月巡查1次共用部位的门、窗、楼梯、通风道等，以及室内地面、墙面、天棚和室外屋面等。 3. 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。
附属构筑物	1. 每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等；汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1次；每年检测1次防雷设施。 2. 每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等。
装饰装修	1. 装饰装修前，物业服务机构应向装修人或装修人委托的装修企业告知装饰装修安全须知，并在物业服务中心进行登记备案。 2. 装饰装修中，物业服务机构应监督装修人或装修人委托的装修企业将装修垃圾在指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖等措施，并在规定时间内清运。
标识标牌	定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提示标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识牌规范清晰，安装稳固。

(二) 公用设施设备运行维护

公用设施设备运行维护管理服务内容及要求应符合表2的规定。

表2 公用设施设备运行维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 定期检查设施设备安全运行状况，建立设施设备定期巡检、维护保养、运行记录等。 发现问题及时向房屋使用单位报告，安排专项修理，建立报修、维修和回访记录。 特种设备由专业性机构进行维修养护，物业服务机构做好监督并进行日常管理。 设备机房：每半月清洁1次，机房整洁有序，室内无杂物；设有挡鼠板、鼠药盒或粘鼠板；在明显易取位置配备有符合规定的消防器材及专用工具，确保完好有效；设施设备标识标牌齐全；张贴或悬挂相关制度、证书。 元旦、春节、五一、国庆等重大节假日前，组织系统巡检1次，记录齐全、完整。
办公系统	<ol style="list-style-type: none"> 每周巡检1次会议室、接待室办公家具、电源插头开关以及会务视频系统和音响设施。 对运用物联网技术的监控系统、防盗报警系统、消防报警系统、门禁一卡通系统、停车库管理系统等为机关运转提供安全防范措施的设施设备，每周巡查1次，检查运行状态；每月对室外物联网探头等设备表面清洁1次（极端天气及时进行排查并保持正常运行）。 保存运行记录；发现故障及时更换坏损设备，对物业服务技术人员无法修复的信息化智能办公设施设备，及时通知专业机构进行维护并做好过程监督。
消防系统	<ol style="list-style-type: none"> 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度和突发火灾的应急处置预案，确保整个系统处于良好的状态。 每月检查1次消防设备，每周检查各处消火栓是否损坏，水龙带、水枪是否在位；检查各处消防水管是否漏水；检查防火门、安全出口指示灯、消防疏散图、安全通道照明是否完好；检查安全通道是否通畅。 每月检查消防加压水泵1次；检查各类信号指示灯是否正常；检查各类水压压力表是否正常；检查消防水泵泵体是否漏水、生锈；检查消防备用电源是否正常，能否及时切换。 每月检查手提式灭火器是否有效；检测烟感、温感探测器是否正常工作；检查消防报警按钮、警铃及指示灯；检查消防广播系统；气体灭火装置的检查测压。 每季度消火栓放水检查1次；消防控制联动系统进行1次试验测试；检查自动喷洒系统管道和各消防水箱、水池排水。
给排水系统	<ol style="list-style-type: none"> 建立正常供水管理制度。 每半年至少对二次供水设施进行1次清洗消毒。 每日巡检1次供水设施，设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象；每日巡检一次水泵，每年养护1次水泵。 有事故应急预案，及时发现并解决故障：如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知办公区内用户。 定期对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；每年汛前对雨、污水井、屋面雨水口等排水设施进行检查；建立防汛预案，配备有防汛物资（沙袋、雨具、照明工具等），每年至少组织1次演练。
燃气系统	<ol style="list-style-type: none"> 燃气管道及燃气设施设备每日巡查1次，保证燃气系统安全运行和正常使用。

	<p>2. 当接获泄漏气体报告或察觉异味时，应迅速前去现场调查；在适当情况下关闭供气开关，如发觉泄漏未能受控或气体扩散面积广泛，应立即远离现场，电话报警通知供气单位；封锁现场，禁止任何人员进入，同时按照预案进行人员疏散。</p>
供配电系统	<p>1. 建立配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，供电和维修人员应持证上岗。</p> <p>2. 建立 24 小时运行值班监控制度，一般故障半小时内修复，复杂故障涉及供电部门维修处置的应及时与供电部门联系，向使用单位报告；发现应急照明故障，30 分钟内到达并组织维修。</p> <p>3. 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强低压配电柜、配电箱、控制柜及线路的重点监测，公共使用的照明、指示灯具线路、开关应保持完好，确保用电安全；照明设备每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复，复杂故障 1 周内修复。</p> <p>4. 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，维护应急发电设备，确保机关在突发情况下正常运转。</p>
电梯系统	<p>1. 建立电梯运行管理、设备维护、安全管理等制度，做好档案管理。</p> <p>2. 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，做到电梯准用证、年检合格证、维保合同完备。</p> <p>3. 每年进行 1 次定期检验，每半年进行 1 次维修保养，每周检查 2 次安全状况，保障运行完好；维保专业人员应取得经特种设备安全监督管理部门考核合格的特种作业操作证。</p> <p>4. 物业人员每日对电梯进行清洁，保持轿厢、井道、机房整洁。</p> <p>5. 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练 1 次。电梯出现故障，物业服务人员 15 分钟内到场应急处理，维保专业人员 30 分钟内到场进行救助和排除故障。</p>
空调系统	<p>1. 每周检查 1 次空调系统，定期清洁消毒，保证空调设备设施处于良好状态。</p> <p>2. 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日巡查 1 次运行情况；每半年检查 1 次管道、阀门并除锈；每年对系统进行 1 次整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪音，清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网等；每 2 年清洗消毒 1 次风管。</p> <p>3. 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录。</p> <p>4. 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。</p>

(三) 公共秩序维护

公共秩序维护管理服务的内容及要求应符合表3的规定。

表 3 公共秩序维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
综合管理	<p>1. 建立传达、车辆及公共秩序等管理制度，确保正常工作秩序和办公区域安全。</p> <p>2. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案。</p>
办公秩序维护 与门岗管理	<p>1. 出入口 24 小时值守，办公区有巡逻人员定时巡逻，确保秩序井然有序。</p> <p>2. 对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。</p> <p>3. 有效疏导进出车辆，保持出入畅通。</p>
车辆秩序管理	<p>1. 对进出车辆进行管理，维护交通秩序。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 设置行车指示标识，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放。 3. 收费管理的车库应 24 小时专人管理，定时清洁，无易燃易爆等危险物品存放，监控、照明、消防器械配置齐全。 4. 非机动车、电瓶车应定点停放，定点充电。
监控值守管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 监控设施应 24 小时正常运行，保证对安全出入口、内部重点区域的安全监控，保持完整记录。 2. 监控中心收到火情、险情等报警信号及其他异常情况信号后，立即安排安保人员到场处理并报警，同时根据现场情况按预案对人员进行疏散。 3. 监控资料至少保持 1 个月（特殊要求除外）。 4. 保持治安电话畅通，接听及时。
安全管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立健全安全生产规章制度，普及安全用电用气知识。 2. 依据《四川省突发公共事件总体应急预案》的要求，制定机关办公区物业管理服务突发公共事件应急预案，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练；当发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或社会安全事件时，启动应急预案，全力配合有关部门单位采取相应措施，保障机关人身安全，减少财产损失。 3. 建立灭火和应急疏散预案，定期开展消防安全培训和演练。 4. 建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，保持消防通道畅通，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。 5. 合理安排巡查路线，排除不安全因素，防止被盗事件的发生，发现违规行为及时制止，发现异常情况立即通知相关部门并现场采取必要措施。 6. 收到中央监控室指令后，巡查人员及时到达并采取相应措施。

（四）环境维护

环境维护服务内容及要求应符合表4的规定。

表 4 环境维护管理服务内容及要求

项目	内容及要求
办公区域环境维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大厅、楼内公共通道：大厅地面保持干净无水渍，大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好；天花板无蛛网；灯具干净无积尘，空调风口干净无污迹；指示牌干净无污渍，指示醒目。 2. 指定服务的办公室、会议室每日清洁 1 次，地面、桌面干净，办公家俱设备及门窗整洁，茶具清洁；其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。 3. 楼梯及楼梯间：梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、蛛网。 4. 卫生间：每日循环保洁，地面干净，无污渍无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气流通，无明显异味。

	<p>5. 开水间及清洁间：每日清洁 1 次；地面干净，无杂物、无积水，天花板无蛛网，灯罩表面无积尘，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序。</p> <p>6. 电梯轿厢：每日擦拭 1 次轿厢门、面板，清拖 1 次轿厢地面；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 1 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物。</p> <p>7. 电器、消防等设施设备：配电箱、设备机房、消防栓、报警器及开关插座等每周清洁 1 次，保证表面干净，无尘无污迹；监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。</p>
公共区域环境维护	<p>1. 公共场所每日清扫道路地面，保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印；室外照明及其用设施每半月清洁 1 次，属高空作业范围的部分路灯、景观灯等每年清洁 1 次，表面无污渍。</p> <p>2. 绿化带及景观每日清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。</p> <p>3. 办公楼及业务、技术用房的平台、屋顶，每季度清扫 1 次；雨季期间，每半月清扫 1 次；每月巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫；外墙（幕墙），目视洁净无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。</p>
卫生消杀	<p>1. 公共场所和周围环境定期预防性卫生消杀；采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇；配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识。</p> <p>2. 公共卫生间、电梯轿厢至少每日消毒 1 次；垃圾收集容器至少每日消毒 2 次；公共区域根据实际需要进行消毒。</p>
垃圾处理	<p>1. 设置垃圾分类桶，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行强制分类。</p> <p>2. 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，桶（箱）身表面干净无污渍，地面无垃圾。</p> <p>3. 生活垃圾和办公垃圾袋装，日产日清；家具等垃圾每月清运，无明显异味。</p>
绿化养护	<p>1. 定期巡查室外绿地设施及硬质景观，保持完好无损。</p> <p>2. 有计划地进行浇灌，灌溉水下渗充足均匀，无明显旱涝情况发生。</p> <p>3. 根据植物生长情况施肥。</p> <p>4. 根据病虫害发生规律，植物生长季每月至少检查 3 次病虫害情况并根据检查结果防治病虫害。</p> <p>5. 定期对绿植进行整形修剪：乔木每年冬季修剪 1 次，灌木每年生长季节和冬季修剪 1 次，绿篱每年至少修剪 4 次，草坪春夏季每两个月修剪 1 次、秋冬季每季 1 次，重点绿地在重大活动重大节日适时整治，保持美观。</p> <p>6. 暴雨季节来临前，专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。</p> <p>7. 适当选择观赏性强、观赏期长、方便管理的鲜活植物摆放室内，改善、调节、美化室内环境。</p>

（五）会务管理服务

会务管理服务的内容及要求应符合表5的规定。

表5 会务管理服务内容及要求

项目	内容及要求
会务管理	<ol style="list-style-type: none">遵守会议室管理制度，严格执行会议服务规程和会务人员操作规范。接受会议任务，根据会议要求作好相应准备。
会务服务	<ol style="list-style-type: none">会前准备：会务服务人员根据会议要求进行会场布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

(六) 食堂服务

食堂服务的内容及要求应符合表6的规定。

表6 食堂服务内容及要求

项目	内容及要求
人员管理	<ol style="list-style-type: none">每日晨检，确保服务人员身体建康。统一穿着厨师或服务人员服装、帽子等。所有人员服务态度好。
食堂服务	<ol style="list-style-type: none">精确预测就餐人数，合理安排当餐饭菜的数量，饭菜尽量少剩或不剩。禁止采购变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不清混有异物或有其他感官形状异常、含有毒有害物质或被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品，未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品，超过保质期或不符合食品规范规定的定型气装食品。其他不符合食品卫生标准和要求的食品。必须采用新鲜、洁净的原料制作食品。不得加工或使用腐败变质和感官性状异常的食品作原料。加工食品必须做到熟透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于70度。加工后的熟制品应当与食品原料或半成品分开存放，半成品应当与食品原料分开存放，防止交叉污染。食品不得接触有毒物、不洁物。所有食品、成品应安排专人负责，进行留样。留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48小时，每个品种留样量不少于125克。对留样食品的时间、菜名等其他留样情况进行详细登记、造册，负责人签字。食品贮存应当分类、分架、隔墙、离地存放，定期检查及时处理变质或超过保质期的食品。食品贮存场所禁止储存有毒、有害物品及个人生活物品。用于保存食品的冷藏设备必须贴有标志。生

	<p>食品、半成品和熟食品应分柜存放。用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、容器必须标志明显，做到分开使用，定位存放，保持清洁。</p> <p>6. 制定清洗和消毒制度，以保证所有食品加工操作场所清洗卫生，防止食品污染。使用的洗涤剂、消毒剂应符合《食品工具、设备用洗涤卫生标准》和《食品工具、设备用洗涤消毒剂卫生标准》等有关条款和标准。用化学消毒时应注意防止污染食品和食品接触面。已清洗和消毒过的设备和工具应在保持设施内定位存放且有明显标记，避免再次受到污染。做好餐具消毒的记录工作，对消毒的器具数量及其它情况进行记录，负责人签字。</p> <p>7. 食品加工用设备和工具保持清洁状态，每日用餐完毕后进行清洗消毒，定期维护保养。</p> <p>8. 生产加工经营场所内环境(包括地面、排水沟、墙壁、天花板、门窗等)、就餐区域应保持清洁和良好状态。每日早中晚餐后应及时进行清洁，每周至少进行一次大扫除，节假日收假后前一天进行一次大扫除。</p> <p>9. 定期进行安全大检查和人员安全教育，确保设施设备正常运转，确保不发生安全事故。</p>
--	---

二、考核评价

1、物业公司于每季度末考核前，向采购人提供本季度物业服务工作完成情况以及物业人员情况。

2、采购人根据每季度末集中考核情况并结合日常抽查情况对物业服务进行评价。考核评价采取倒扣分制，满分100分，考核结果每季度通报，考核结果作为付款依据。

扣分事项包括：

(1) 物业项目经理或其他管理人员拒不接受和服从采购人权利范围内的指令和安排，每次扣2分。

(2) 按甲方要求配置足够的作业人员。未按要求配置作业人员每少1人扣2分。

(3) 项目经理或管理人员上班时间必须坚守工作岗位，不得串岗、脱岗，随时接受甲方的指令，特殊情况不能到岗的，必须指定他人并告知甲方。上班期间，一旦发生联系不

上或无人在岗的情况，每次扣 2 分。

(4) 项目经理或作业方代表无故缺席各种例会，每次扣 0.5 分。

(5) 作业质量受到干部职工或群众举报，经查证属有效举报的，每次扣 0.5 分；服务质量、服务态度被投诉，经查证属实的，每次扣 0.5 分。造成恶劣影响、严重后果的，每次扣 4 分。

(6) 物业人员作业时无故与工作人员或外来访客发生争吵、斗殴、造成不良影响的，每人次扣 3 分，且主要责任在作业人员的，物业公司应调离该作业人员。

(7) 物业人员按要求统一着装，发现一个作业人员未着工作服或衣冠不整，每人次扣 0.2 分。

(8) 未按物业服务内容及要求（见表 1—表 6）进行维护、巡查工作，每发现 1 次扣 1 分。

(9) 采购人提出或物业服务机构自查发现的问题，要及时处理和整改，并在规定时间完成。有无故拖沓、推诿的现象，每次扣 1 分。

(10) 因物业人员失职，造成区域内被盗（抢），根据造成的损失和社会影响，每次扣 3—5 分。

(11) 因物业人员未及时发现安全隐患或发现安全隐患不报告造成人员和财产损失的，损失较轻的，每次扣 5 分，物业服务机构承担经济赔偿责任。造成重大损失的，解除物业服务合同。

(12) 物业人员故意损坏、浪费、挪用、夹带工具、物资、设备的，按照物品的价格处3倍罚款，并视情节轻重程度扣3-5分。

(13) 公用设施设备出现异常，1小时内未报修处理，对甲方工作造成影响的，视影响程度扣0.1-2分；造成严重后果的，可加倍处罚并由乙方承担责任和损失。

(14) 清扫保洁不达标(区域内有明显落叶、白色垃圾、杂物未清扫，路面、室内地面有明显污垢及其他垃圾，卫生间、垃圾堆放点有明显异味等)，每次扣0.2分；保洁操作不规范（如乱放置清洁工具、将垃圾清扫入绿化带等）每次扣0.2分。

(15) 除采购人认可的特殊情况外（大风大雨天气等）垃圾溢出垃圾箱未及时清理、清理垃圾时未袋装、垃圾堆积在路面、室内地面等，一处扣0.2分。物业人员在服务区内乱丢生活垃圾或不将垃圾堆放到指定临时堆放点和垃圾集中转运点的，视投放量扣0.1-1分。

(16) 区域内花卉树木因管理不善，造成死亡的，每次扣0.5分，且物业公司须自行补栽花卉苗木；

(17) 设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备应有明显警示标志和防范措施，违反一次扣2分。

(18) 会务及应急等服务功能不及时，每次扣0.5分。

(19) 未按规定执行各项巡查记录、运行记录、维修记录的，每次扣0.5分。

(20) 未按规定时间准备工作餐，延后 30 分钟以上的一次扣 2 分。

(21) 食堂工作人员须保持整洁，双手干净，发现一次不符卫生要求的扣 0.5 分。

(22) 食堂卫生环境需要保持清洁，发现一次不符要求的扣 0.5 分。

(23) 饭菜里发现异物、杂物，一次扣 0.5 分。

(24) 连续 3 天及以上三餐重复无变化的，扣 2 分。

(25) 发生轻微食物中毒的（5 人以下），每次扣 5 分；发生严重食物中毒的，解除物业合同，并追究相关责任。

加分事项：

(1) 收到厅级以上领导书面表扬的，每次加 2 分。

(2) 及时有效处置重、特大险情或其他应急突发事件的，经采购人确认的，每次加 2 分。

采购人可根据服务质量及处置应急突发事件的重要性及影响给予物业公司一定物质和精神奖励，于每年度末给予奖励。