

ICS 03.080
CCS A12

DB3204

常州市地方标准

DB 3204/T XXXX—2023

社会化服务考核管理规范

Standardization of socialized service assessment management

报批稿

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

常州市市场监督管理局 发布

目 次

- 前 言 II
- 1 范围 1
- 2 规范性引用文件 1
- 3 术语和定义 1
- 4 考核内容 1
- 5 基本要求 1
- 6 数据统计 2
- 7 结果运用 2
- 8 问题分类与处理 2
- 9 特殊事项奖惩 3
- 10 争议投诉 4
- 附 录 A（规范性附录）卫生保洁服务考核评分标准 5
- 附 录 B（规范性附录）安全保卫服务考核评分标准 9
- 附 录 C（规范性附录）会议服务考核评分标准 13
- 附 录 D（规范性附录）食堂餐饮服务考核评分标准 17
- 附 录 E（规范性附录）机电设备服务考核评分标准 22
- 附 录 F（规范性附录）智能化设备服务考核评分标准 27
- 附 录 G（规范性附录）室外绿化服务考核评分标准 34
- 附 录 H（规范性附录）社会化服务日常考核月度评分汇总表 39
- 附 录 I（规范性附录）社会化服务日常考核年度评分汇总表 40
- 附 录 J（规范性附录）社会化服务问题整改通知书 41
- 参 考 文 献 42

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由常州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：常州市机关事务管理局。

本文件主要起草人：王叶圣、屠孜夏、赵恒青、董志、章婷、朱海雷、朱锦华、汪全娇、韩奕。

社会化服务考核管理规范

1 范围

本文件规定了社会化服务考核的内容、基本要求、数据统计、结果运用、问题分类与处理、特殊事项奖惩和争议投诉等要求。

本文件适用于常州市行政事业单位社会化服务考核的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 41568 机关事务管理 术语
GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
DB32/T 4307 党政机关办公楼（区）物业管理服务规范
DB32/T 3832 党政机关办公场所安全管理规范
DB33/T 3832 党政机关会议服务工作规范
CJJ/T 287 园林绿化养护标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会化服务 **socialized service**

由财政出资购买社会力量，为行政事业单位提供的后勤服务。包括卫生保洁、安全保卫、会议服务、食堂餐饮、机电设备、智能化设备、室外绿化等服务。

3.2

社会化服务考核 **socialized service assessment**

依据服务合同约定的内容和要求，对为行政事业单位提供后勤服务的单位进行的考核。

4 考核内容

考核内容包括服务质量考核和管理考核。服务质量考核是根据不同服务项目对服务要求、岗位纪律、服务质量、环境卫生和安全管理等的考核；管理考核是对社会化服务单位管理制度、方案计划、流程标准、执行监督、组织机构及人员管理和台帐资料档案管理等实施的标准化考核（社会化服务考核评分标准见附录A-G）。

5 基本要求

5.1 考核组织

5.1.1 行政事业单位（考核单位）考核管理部门应组建考核小组负责日常考核。考核小组由三人（其中应包含一名社会化服务单位人员）及以上组成。

5.1.2 行政事业单位（考核单位）考核管理部门对日常考核进行监督考核并负责综合考核。

5.2 考核方式

5.2.1 社会化服务考核分为日常考核和综合考核。考核小组应对社会化服务单位进行每日、每周日常考核并做好月度、年度日常考核汇总。考核管理部门应综合考核小组日常考核和监督考核等情况，对社会化服务单位进行月度和年度综合考核。

5.2.2 社会化服务单位应对本单位服务进行每日自检考核。

5.2.3 一个社会化服务单位涉及两个及以上服务项目的，应按服务项目分类考核。

5.2.4 考核工作可采用现场巡查、重点抽查、查阅台帐资料、问询谈话、书面问卷调查等形式。

5.2.5 考核工作可通过拍照、录像、录音等方式，做好考核取证。

6 数据统计

6.1 考核小组应每周统计日常考核得分。日常考核周得分=100-（周考核扣分+日考核累计扣分）。

6.2 考核小组应按算术平均法计算日常考核月度得分。日常考核月度得分=日常考核周得分总和/当月周数，并以书面形式报考核管理部门备案（社会化服务日常考核月度评分汇总表见附录H）。

6.3 考核小组应按算术平均法计算日常考核年度得分。日常考核年度得分=日常考核月度得分总和/12（社会化服务日常考核年度评分汇总表见附录I）。

6.4 考核管理部门根据综合考核月度得分，按算术平均法计算服务单位综合考核年度得分。

6.5 考核小组日常考核年度得分、考核管理部门综合考核年度得分分别按60%、40%计入社会化服务单位服务年度考核得分。

7 结果运用

社会化服务单位年度考核结果低于合同约定基准分的，每低于基准分1分（不满1分，按四舍五入计算，以此类推），扣减相应合同金额。

8 问题分类与处理

8.1 问题分类

考核工作中发现的问题实行分类处理。根据问题性质和严重程度分为一般性、整改性和解约性三类。

——一般性问题是影响较小，未造成不良影响或后果的问题，如未按标准着装等；

——整改性问题是影响较大，造成一定不良后果的问题，如遭到服务对象实名投诉等；

——解约性问题是触发提前终止或解除合同条款的问题，如服务质量考核年度得分低于80分等。

8.2 问题处理

8.2.1 一般性问题

由考核小组当场给予处理意见，社会化服务单位需立即整改，并将整改结果以电话等方式反馈考核小组，并做好留痕存档。

8.2.2 整改性问题

8.2.2.1 由考核小组及时通知社会化服务单位驻点负责人、考核管理部门负责人，下达书面整改通知书（社会化服务问题整改通知书见附录J）。

8.2.2.2 社会化服务单位应在规定时间内完成整改，考核小组验收合格后，将整改结果以书面形式按月报送至考核管理部门。

8.2.2.3 问题较严重的，考核小组应及时报告考核管理部门，由考核管理部门决定给予社会化服务单位书面警告，每次扣减相应合同金额。

8.2.3 解约性问题

8.2.3.1 由考核小组及时通知社会化服务单位负责人、考核管理部门负责人。

8.2.3.2 考核管理部门提出初步处理意见，提请本单位领导班子集体研究决定。

9 特殊事项奖惩

9.1 奖励性事项

9.1.1 奖励性事项主要是指在考核或合同约定内容以外，有利于提升行政事业单位运行保障水平，树立良好形象的事项。

9.1.2 奖励性事项包括：

- 得到服务对象书面表扬的；
- 提出重要合理化建议并被采纳的；
- 在重大会议、重大活动保障中表现突出的；
- 有重大见义勇为和较大拾金不昧等行为的；
- 应急处置得当，有效避免事故发生的；
- 在开展节约型机关建设中表现突出的；
- 其他奖励性事项。

9.1.3 奖励性事项由考核小组取证确认后，实时统计汇总上报考核管理部门，由考核管理部门确认后，酌情给予相关服务单位和人员一定物质奖励，特别重大奖励性事项的奖励标准由考核单位领导班子集体研究决定。

9.2 惩罚性事项

9.2.1 惩罚性事项主要是指在考核或合同约定内容以外，对行政事业单位正常运行保障产生不良影响的事项。

9.2.2 惩罚性事项包括：

- 遭到服务对象书面投诉的；
- 发生安全责任事故，但未造成严重后果的；
- 有相互辱骂、打架斗殴等行为的；
- 有故意损毁公共财物、严重浪费等行为的；

- 在工作中出现失误，造成不良影响的；
- 其他惩罚性事项。

9.2.3 惩罚性事项由考核小组现场取证确认后，实时统计汇总上报考核管理部门，由考核管理部门确认后，经本单位领导班子集体研究酌情给予相关服务单位和人员一定物质惩罚。造成损失的应由相关服务单位和人员照价赔偿。

9.3 解约性事项

9.3.1 解约性事项是指在考核或合同约定内容以外，对行政事业单位正常运行保障产生严重不良影响，需提前终止服务合同的事项。

9.3.2 解约性事项包括：

- 有盗窃个人或公共财物行为的；
- 严重影响办公秩序并造成恶劣影响的；
- 在工作中出现严重失误并造成重大损失的；
- 发生安全责任事故并造成严重后果的；
- 其他解约性事项。

9.3.3 解约性事项应由考核小组取证，考核管理部门负责人和社会化服务单位负责人进行确认。涉及个人的解约性事项，考核管理部门应会同社会化服务单位提出初步处理意见，由社会化服务单位按相关法律法规处理。涉及社会化服务单位的解约性事项，由考核管理部门提出初步处理意见，提请本单位领导班子集体研究决定。

10 争议投诉

社会化服务单位对考核小组的处理意见有异议的，应以书面形式向考核管理部门提出质疑，考核管理部门应在收到质疑7个工作日内做出答复。

社会化服务单位对考核管理部门做出的答复有异议的，应以书面形式由考核管理部门提交本单位党组织审议。

附 录 A
(规范性附录)

卫生保洁服务考核评分标准

卫生保洁服务考核评分标准见表A.1。

表 A.1 卫生保洁服务考核评分标准

考核区域：

考核部门：

服务单位：

考核人员：

考核种类：日考核

月考核

考核日期：

序号	考核内容	分值	评分细则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值 60 分，分六大类 25 个评分小项	
(一)	基本要求	6	此项分值 6 分，分 3 个评分小项	
1	仪表仪容	2	上班时间未按标准着装、佩戴工牌，发现 1 人次扣 0.5 分；用语粗俗、不文明，发现 1 人次扣 1 分	
2	行为规范	2	工作期间大声喧哗或做与工作无关的事情，发现 1 人次扣 0.5 分	
3	劳动纪律	2	现场负责人迟到、早退或未请假脱岗，发现一次扣 1 分	
(二)	室外公共区域	13	此项分值 13 分，分 6 个评分小项	
1	道路及停车场	5	可视范围内有明显泥沙或污渍，发现一处扣 0.5 分；有烟蒂、纸屑等明显杂物或成堆落叶，发现一处扣 0.1 分	
2	花台	2	花台有明显泥灰或污迹，发现一处扣 0.5 分	
3	排水沟	2	排水沟内污泥堆积进排不畅、堵塞或外溢，发现一处扣 0.5 分	
4	宣传标识牌	1	宣传标识牌表面有明显积尘、污迹，发现一处扣 0.5 分；有乱张贴现象，发现一处扣 0.5 分	
5	屋面、天台及雨篷	1	屋面、天台、雨篷有明显积尘，发现一处扣 0.5 分；落水有杂物堵塞不畅或有积水，发现一处扣 0.5 分	
6	垃圾箱	2	周围有散落垃圾、不及时清理，发现一处扣 0.2 分；有明显污迹或污水流出，发现一处扣 0.5 分	

(三)	室内公共区域	24	此项分值 24 分，分 9 个评分小项	
1	地面 (重点区域)	4	可视范围内有垃圾、污渍、烟蒂、纸屑，发现一处扣 0.2 分；石材未按规定时间抛光，发现一处扣 0.5 分；地毯及地板有明显污迹或未及时吸尘和打蜡，发现一处扣 0.5 分	
2	墙面 (重点区域)	3	大理石、瓷砖、喷涂墙面高度一米以下见明显灰尘，发现一处扣 0.5 分；墙面有污迹，发现一处扣 0.5 分	
3	楼梯及过道	2	楼梯扶手或高度一米以下墙面有明显灰尘，发现一处扣 0.5 分；楼梯内有纸屑、杂物、烟蒂、蜘蛛网等，发现一处扣 0.5 分	
4	电梯	2	电梯内未按规定时间擦拭保洁，发现一处扣 0.3 分；轿厢内有泥灰、纸屑、烟蒂、蜘蛛网等，发现一处扣 0.5 分	
5	洗手间及 茶水间	3	天花板、墙面、地面有明显污迹、杂物、蜘蛛网、灰尘等，发现一处扣 0.5 分；洗手间及茶水间有明显异味，发现一处扣 0.5 分；洁具、水槽及龙头有污斑、积灰，发现一处扣 0.5 分；镜面有污迹、积灰，发现一处扣 0.5 分	
6	走廊及通道	2	墙面、地面、天花板、窗台等有污迹、蜘蛛网，发现一处扣 0.5 分	
7	地下停车区	2	地面有明显杂物、树叶、积水，发现一处扣 0.5 分；管道、窗台及墙面有明显积灰、污迹、蜘蛛网，发现一处扣 0.5 分	
8	垃圾桶	4	垃圾桶未及时清理、清洗，发现一处扣 0.5 分；周围有垃圾散落或有异味，发现一处扣 0.5 分	
9	出风口、指示灯 及玻璃门窗	2	出风口有积灰、指示灯有污迹，发现一处扣 0.5 分；玻璃门窗有积灰、手印、污迹，发现一处扣 0.5 分	
(四)	保洁工具管理	4	此项分值 4 分，分 2 个评分小项	
1	安全使用工具	2	工具未按安全操作规程使用，发现一次扣 1 分	
2	分色分类管理	2	抹布（毛巾）、拖把未按标识分色分类管理，发现一次扣 1 分	
(五)	环境消杀管理	6	此项分值 6 分，分 3 个评分小项	
1	消杀区域	2	5 至 10 月，每周未对建筑物周围、垃圾中转站、地下车库化粪池、集水坑、卫生间进行消杀，发现一次扣 2 分	
2	消杀防护	2	工作人员未穿戴防护用品或消杀时吸烟、喝水，发现 1 人次扣 1 分；喷药工作结束未清洗干净用具或未注意个人卫生，发现一次扣 1 分	
3	消杀要求	2	未按要求稀释喷杀，发现一次扣 2 分；喷药时违反操作要求的，发现一次扣 2 分	
(六)	垃圾收集 处理管理	7	此项分值 7 分，分 2 个评分小项	
1	垃圾清运	4	垃圾中转站的垃圾较多影响存放时，未及时通知承包方清运，发现一次扣 2 分	

2	垃圾存放	3	地面散落垃圾、污水、污渍或墙面有明显污迹、粘附物，发现一处扣0.2分；存放不整齐，发现一次扣0.2分	
二	管理考核	40	此项分值40分，分四大类34个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位工作职责，扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣0.2分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣0.5分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣0.5分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣0.5分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣0.5分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣0.2分	
2	服务管理执行监督	1	服务态度不热情，与他人发生争吵每人每次扣0.5分	
		1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣0.2分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣0.2分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣0.5分	
		1	未按规定做好垃圾分类，每次扣0.5分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣0.5分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣0.5分	
		1	未按规定建立值班工作机制，扣0.5分	
		1	未按规定申报领用物品，每次扣0.2分	
		2	服务管理过程中有人为浪费现象或行为，每人每次扣0.5分	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣1分	

3	组织机构 及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过 5%，每 1 人次扣 0.2 分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣 1 分	
4	台账资料 档案管理	1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣 0.5 分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣 0.5 分	
		2	无员工信息档案资料，每少一人扣 0.2 分；档案资料管理不规范，扣 0.5 分	
合计扣分				
合计得分（100 分制）				
问题 汇总				

4	执勤时不得无故离岗、脱岗、串岗，未经批准不得私自调班换岗、不得长时间会客或与人闲谈	3	执勤时无故离岗、脱岗、串岗，未经批准私自调班换岗或长时间会客、与人闲谈等，发现一次扣 0.5 分	
(三)	安全管理	12	此项分值 12 分，分 4 个评分小项	
1	按规定对人员、物品进出进行管理，实行 24 小时值班，重点区域、重点部位保证有人 24 小时执勤	3	未按规定对人员、物品进出进行管理，发现一次扣 0.5 分；管理不严，造成上访、推销人员混入，发现一次扣 1 分	
2	科学合理设置巡逻路线，加强巡逻管理，在重大节日、重大会议期间加大巡逻力度	3	未按规定巡逻，发现一次扣 0.5 分；未按规定做好安检情况登记，发现一次扣 0.5 分	
3	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域应有明显标识和防范措施，应及时发现并处理事故隐患	3	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域无标识及防范措施，或标识不明显，防范措施不到位，发现一次扣 0.5 分	
4	熟悉各类安防设备位置，按规定配置安防器械，熟练掌握安防设备和配置器械使用方法	3	对各类安防设备位置不熟悉，发现一次扣 0.5 分；未按规定配置安防器械，发现一次扣 0.5 分；未能熟练掌握安防设备和器械使用方法，发现一次扣 0.5 分	
(四)	消防管理	12	此项分值 12 分，分 4 个评分小项	
1	加强消防巡查，及时消除消防隐患，无法及时消除应立即上报。设有消防控制室的，实行 24 小时值班制度，每班应不少于 2 人，并持证上岗。	3	消防巡查漏查一处扣 0.5 分；未及时上报消防隐患扣 0.5 分；消控室值班人数不足或无证上岗发现 1 人次扣 0.5 分	
2	定期对消防器材、消防标识进行检查维护，保持消防器材和标识完好有效	3	未定期对消防器材、消防标识进行检查维护，消防器材和标识出现毁损或失效，发现一处扣 0.5 分	
3	加强对安全出口、消防通道、常闭式防火门巡查，确保安全出口、消防通道畅通，常闭式防火门处于完好关闭状态	3	未及时处置消防通道堆积物，发现一次扣 0.5 分；未及时清理防火卷帘门下物品和车辆，发现一次扣 0.5 分	
4	熟悉各类消防设施设备位置，熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备使用方法	3	对各类消防设施设备位置不熟悉，发现一次扣 0.5 分；未熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备使用方法，发现一次扣 0.5 分	
(五)	车辆管理	12	此项分值 12 分，分 3 个评分小项	
1	按规定对车辆进出进行引导和管理，不得违规放行无证车辆	4	违规放行无证车辆，发现一次扣 0.5 分；未能正确引导车辆有序进出，发现一次扣 0.5 分；引导不当发生交通事故，发现一次扣 2 分	

2	按规定引导车辆有序停放，停车场及地下车库应有专人操作机械停车位	4	未能正确引导车辆有序停放，发现一次扣0.5分；未能正确操作机械停车设备发生事故，发现一次扣2分	
3	加强巡查管理，对车辆停放区域、车辆状况等巡查，及时化解安全隐患	4	发现停放车辆漏油、漏水、车门未关等情况未及时处理，发现一次扣0.5分	
二	管理考核	40	此项分值40分，分四大类28个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未制定明确的岗位工作职责，扣0.5分	
		2	未制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣0.2分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣0.5分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣0.5分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣0.5分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣0.2分	
2	服务管理执行监督	1	无故未按既定工作方案和计划执行，扣0.2分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，扣0.2分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，扣0.5分	
		2	未按规定向管理部门报告安全、消防和车辆管理等情况，未按时报告或瞒报错报漏报，每次扣0.5分	
		2	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣0.5分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣0.5分	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣0.5分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣0.5分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣0.5分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣0.2分	
		2	专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣0.5分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣0.5分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣0.5分	

		1	未按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		2	不服从管理部门管理，每发现一次扣 1 分	
4	台账资料档案管理	2	无交接班台账记录或管理不规范，每次扣 0.5 分	
		2	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		2	无维修维护台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		2	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣 0.2 分；档案资料管理不规范，扣 0.5 分	
合计扣分				
合计得分（100 分制）				
问题 汇总				

附 录 C
(规范性附录)
会议服务考核评分标准

会议服务考核评分标准见表C.1。

表 C.1 会议服务考核评分标准

考核区域:

考核部门:

服务单位:

考核人员:

考核种类: 日考核 月考核

考核日期:

序号	考核内容	分值	评分细则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值 60 分，分四大类 23 个评分小项	
(一)	会议服务要求考核	12	此项分值 12 分，分 5 个评分小项	
1	上岗前应按规定着装及化妆修饰，仪容仪表端庄整洁，精神饱满	2	未按规定着装、未佩戴工牌、未淡妆修饰，发现 1 人次扣 0.2 分；工作精力不集中、动作不标准，发现 1 人次扣 0.5 分	
2	迎宾时站姿规范，面带微笑，文明礼貌	3	迎宾时站姿不端正或用语不文明，发现 1 人次扣 0.5 分	
3	会场卫生干净整洁，物品摆放整齐美观	3	会场卫生不整洁，发现一次扣 1 分；物品摆放杂乱无序，发现一次扣 0.5 分	
4	为客人提供服务应主动、热情、周到，实行首问负责制，回答客人问题应明确	2	服务或回答问题时，待人不尊重、不耐烦，发现 1 人次扣 1 分；客人投诉一次扣 2 分	
5	客人离开时，应及时提醒客人带好随身物品	2	客人离开时，未提醒客人带好随身物品，发现一次扣 0.5 分	
(二)	会前准备考核	22	此项分值 22 分，分 9 个评分小项	
1	接受会议预订态度礼貌热情，主动询问要求，回复细致周到	3	服务态度不热情、不细致、不主动，发现一次扣 1 分；客人投诉一次扣 3 分	
2	会场安排应科学合理，根据会议规格、会议人数、会议时间、功能需要等合理安排会场	3	会场安排不合理，发现一次扣 1 分；出现差错，发现一次扣 3 分	
3	会议预订接待应记录会议单位、会议名称、会议性质、会议人数、会议日期及时间、会议要求等事项	3	未按要求记录，出现漏记或错记，发现一次扣 1 分	

4	会议通知要求应及时传达到相关班组及物管单位,会议增加或取消要及时通知。	3	未及时发现到相关人员,发现一次扣1分;会议增加或取消未通知,发现一次扣1分	
5	椅子摆放正对桌肚中间,椅面边沿距离桌肚边沿15cm(±1),椅背呈一条直线	2	未按标准摆台出现差错、摆台未达标,发现一次扣0.2分	
6	席卡摆放正对椅背居中位置,摆放距离会议桌外沿1cm(±0.2)	2	未按标准摆台出现差错、摆台未达标,发现一次扣0.2分	
7	毛巾框摆放应上沿靠桌子内1cm,与杯垫间距1cm(±0.2)	2	未按标准摆台出现差错、摆台未达标,发现一次扣0.1分	
8	杯垫应清洁,边缘距离桌沿内侧5cm(±0.3),距离毛巾框1cm(±0.2);杯子放置杯垫居中,杯柄朝右下45°	2	未按标准摆台出现差错、摆台未达标,发现一次扣0.2分	
9	工作人员应提前30分钟到岗,做好会前准备工作,并根据会议单位要求做好会场指示和引领工作	2	工作人员未按时到岗,发现1人次扣1分;指示引领服务不到位,发现1人次扣1分	
(三)	会中服务考核	16	此项分值16分,分5个评分小项	
1	及时做好主席台及休息室茶水等服务	2	服务不到位或出现差错,发现一次扣0.5分	
2	会议开始前15分钟内提供茶水服务,会议进行中每20分钟续水1次,关注后来人员的茶水服务	5	会议开始前15分钟内未提供茶水服务,发现一次扣1分;会议进行中未按时续水,发现一次扣0.5分;后来人员未及时倒水,发现一次扣0.5分	
3	会议进行中,工作人员应站在合适的位置,留心观察会场情况,不得擅自离岗,跟进会场灯光、空调调整,检查会标幕布的调整	3	工作人员站位不合理或不集中注意力观察,发现一次扣1分;灯光空调未达主办方要求且调整不及时,发现一次扣1分;会标幕布不及时调整,发现一次扣1分	
4	不得翻看与提供服务内容无关的会议文件资料,不得相互聊天、谈论与服务无关的话题,不得玩手机等做与服务无关的事情	4	私自翻看会议文件资料,发现一次扣1分;相互聊天、谈论无关话题,发现一次扣1分;玩手机等做与服务无关的事情,发现一次扣1分	
5	及时妥善处理出现的突发紧急事件	2	紧急情况不上报,发现一次扣2分;应急处置不及时,发现一次扣2分	
(四)	会后整理考核	10	此项分值10分,分4个评分小项	
1	会议结束后第一时间检查是否有遗留物品,并及时联系会议单位,做好遗留物品登记、保管	2	会后未按要求检查参会人员遗留物品,发现一次扣1分;未及时联系会议单位,归还遗留物品,发现一次扣1分	
2	会议人员清场后关闭空调及部分灯光,做好节能工作	2	会后未及时关闭灯光、空调,发现一次扣1分	
3	会议结束应及时整理会场,做好卫生清洁工作,桌椅摆放整齐有序	3	会后未按要求整理会场,做好卫生保洁工作,发现一次扣0.5分	
4	会场卫生完成后关闭照明及其它电器设备,工作人员撤离时关闭会议室门窗	3	会后未按规定关闭照明等电器设备,发现一次扣0.5分;未关闭会议室门窗,发现一次扣0.5分	

二	管理考核	40	此项分值 40 分，分四大类 34 个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位职责，扣 0.5 分	
		2	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.2 分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣 0.5 分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣 0.5 分	
		2	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.2 分	
2	服务管理执行监督	1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣 0.5 分	
		1	未按规定申报领用物品，每次扣 0.2 分	
		1	服务管理过程中未厉行节约，有人为浪费现象或行为，每人每次扣 0.5 分	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣 1 分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		2	相关人员未按要求持证上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	

		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣0.5分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过5%，每人扣0.2分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣0.5分	
4	台账资料档案管理	2	无会议服务保障台账记录或管理不规范，每次扣0.5分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分	
		1	无交接班台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣0.2分；档案资料管理不规范，扣0.5分	
		合计扣分		
合计得分（100分制）				
问题 汇总				

附 录 D
(规范性附录)
食堂餐饮服务考核评分标准

食堂餐饮服务考核评分标准见表D.1。

表 D.1 食堂餐饮服务考核评分标准

考核区域：

考核部门：

服务单位：

考核人员：

考核种类：日考核 月考核

考核日期：

序号	考核内容	分值	评分细则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值 60 分，分四大类 46 个评分小项	
(一)	服务质量	8	此项分值 8 分，分 4 个评分小项	
1	仪容仪表端庄大方，干净整洁，着装规范	2	未按标准着装、佩戴工牌，发现 1 人次扣 0.1 分	
2	服务热情，耐心细致，语言文明，态度亲切友好	2	语言粗俗、不文明，发现 1 人次扣 0.2 分；服务态度不热情、与服务对象发生争吵，发现 1 人次扣 0.5 分	
3	服务技能娴熟，工作效率高，差错率低	2	分菜不均匀或结算速度慢、结算错误，发现 1 人次扣 0.2 分	
4	按照规定时间提供餐饮服务，不得无故提前或推迟	2	无故提前或推迟服务时间，发现一次扣 0.5 分	
(二)	菜品品种质量	16	此项分值 16 分，分 4 类 15 个评分小项	
1	菜品品种丰富，定期做好菜品更新，积极创新菜肴品种	1	每周菜品更新变化品种数量未达到规定的要求，发现一次扣 0.5 分	
		1	每月推出一种菜肴新品，当月未推出新品，发现一次扣 1 分	
2	严格把控食材质量，加强食品保存管理，强化菜品制作流程监管	1	对食材原料验收把关不严，原材料质量、数量不达标，发现一次扣 0.5 分；领料时未严格遵守仓库管理制度，发现一次扣 0.5 分	
		1	食品按类别、品种分架、隔墙、离地整齐摆放，货架底层离地面高度不少于 10 cm。不符合要求，发现一处扣 0.2 分	
		1	食品添加剂做到专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存，有使用记录。不符合规定，发现一次扣 0.5 分	
		1	冰箱内食品生熟不分开存放，发现一处扣 0.5 分；成品半成品不加膜加盖存放，发现一处扣 0.2 分	

		1	菜品制作流程监管不严，拣洗不干净，有黄叶、草、虫、杂物，发现一次扣 0.2 分；菜品半成品丁、丝、片、条、块、段成形均匀，不符合标准，发现一次扣 0.1 分	
		1	切配好的半成品未能做到归类存放，发现一次扣 0.2 分；切配好的半成品未能在 5 小时内使用完毕，发现一次扣 0.2 分	
		1	冷冻食品出库后，未能及时使用造成反复冷冻，发现一次扣 0.2 分	
		1	每天剩余主食类、荤食类在冷却 30 分钟后，用不锈钢餐盆盛装，加盖保鲜膜放入冰箱熟食区；素食类食品应全部倒入残渣桶，不应再次使用。如不符合要求，发现一次扣 0.2 分	
3	精心组织厨房生产，严控菜品质量，保证饭菜供应，不出现断供现象	1	菜品主辅料配比明显失调，发现一次扣 0.2 分；调味品配比明显失调，发现一次扣 0.2 分	
		1	菜品成品色、香、味、型异常，发现一次扣 0.3 分；荤素品种搭配明显不合理，发现一次扣 0.3 分	
		1	早点馅心口味异常，发现一次扣 0.5 分	
		1	服务时间内保证饭菜供应充足，出现断供现象，发现一次扣 0.5 分	
4	严格控制菜品单次烹饪数量，做好现场菜品保温	2	蔬菜类菜品当日完成烹饪，衔接时间控制不合理，造成菜品出锅时间过长不新鲜，发现一次扣 0.2 分；造成大量浪费，发现一次扣 2 分	
(三)	环境卫生管理	20	此项分值 20 分，分 4 类 17 个评分小项	
1	食堂环境卫生干净、明亮、整洁、有序	1	大厅的天花板、装饰物、墙壁及门窗有污迹，发现一处扣 0.1 分；地面、桌椅有污迹油迹，发现一处扣 0.1 分	
		1	服务台面、垃圾桶有污迹、油迹，发现一处扣 0.1 分	
		1	工作中，各类用具、设备、地面未清洗干净，发现一处扣 0.1 分	
		1	厨房间清洁干净无油腻，不符合要求，发现一处扣 0.1 分	
		1	工作区有杂物或物品放置杂乱，发现一处扣 0.1 分；工作结束后厨房地面、炉灶不清洁、地沟有异物、有异味，发现一处扣 0.1 分	
		2	泔水、垃圾等废弃物未按规定存放或垃圾未及时清理，发现一次扣 0.2 分；垃圾桶未能及时清洗干净、定点放置或有明显异味，发现一次扣 0.2 分	
2	加强员工身体健康及卫生管理，身体健康状况及穿戴符合要求	1	员工化浓妆、使用气味怪异或浓烈香水、留长指甲、涂指甲或男同志留长发、长胡须，发现 1 人次扣 0.2 分	

		1	熟食品操作、传菜及服务人员未按规定佩戴一次性手套、口罩，发现 1 人次扣 0.2 分	
		2	员工有发热、腹泻等身体不适症状，未及时调整工作岗位，发现 1 人次扣 0.5 分	
3	厨房物品按规定要求管理，加工现场井然有序	1	刀板分类分色使用，未按规定操作，发现一次扣 0.1 分；收工后刀具及砧板未及时清洗干净、未按规定侧放或悬挂，发现一次扣 0.1 分	
		1	调味品使用后未按规定管理，调味罐周边未清理干净，发现一次扣 0.1 分	
		1	清洁用具及车辆使用后未及时清洗干净或未按规定位置归放，发现一次扣 0.1 分	
		1	烹调用具使用后未按规定清洗干净或未归位存放，发现一次扣 0.1 分	
		1	冰箱冷藏温度应保持在 0~4℃ 之间，冷库冷冻温度不超过 -18℃，每周进行除霜、清洁。不符合规定，发现一次扣 0.1 分	
4	储物柜、盛器、容器、餐具管理规范，干净整洁卫生	1	餐盒盛装剩余食品时，应先冷却 30 分钟后再加盖保鲜膜放入冰箱熟食区（0℃~4℃）存放。剩余食品有登记记录。不符合规定，发现一次扣 0.1 分	
		1	盛器、容器管理不规范、有污迹或与地面接触，发现一处扣 0.2 分	
		2	餐具未清洗干净、有污迹或水迹，发现一处扣 0.1 分；未用纱布覆盖分类平整堆放，发现一处扣 0.2 分	
(四)	安全管理	16	此项分值 16 分，分 2 类 10 个评分小项	
1	严格食品安全管理，贯彻食品安全管理规定，遵循食品安全管理要求	2	做好蔬菜农药残留检测及记录等工作，未检或漏检，发现一批次扣 0.5 分，未记录或记录不全，发现一次扣 0.1 分	
		2	做好食品留样及记录等工作，每份样品留样盒应张贴标签，注明留样品种、留样时间、留样人，样品至少应存放 48 小时以上。未留、漏留或未记录、记录不全，发现一次扣 0.1 分	
		1	消毒餐具时，确保水温控制在 85℃ 以上，冲洗消毒时间 40 秒以上。未按要求消毒餐具，发现一次扣 0.2 分	
		1	加强调味品及添加剂使用管理，调味品及添加剂使用不符合规定，发现一次扣 0.2 分	
2	加强工作服务区域安全保障，杜绝安全事故	2	严格执行各类设备设施操作规范，有违章操作、超负荷运转或用水直接冲洗设备，发现一次扣 0.2 分	
		2	天然气使用过程中，现场必须有人员在场，不得离开岗位。现场无人，发现一次扣 0.5 分	

		2	餐后及时关闭水电气开关。未及时关闭,发现一次扣0.2分	
		1	厨房间应配备消防灭火毯,员工应能熟练运用其使用方法。未能熟练掌握,发现一人扣0.2分	
		1	熟练掌握现场灭火器使用方法,未熟练掌握,发现一人扣0.2分	
		2	服务时间结束后及时锁闭食堂门窗。未及时锁闭,发现一次扣0.2分	
二	管理考核	40	此项分值40分,分四大类33个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求,制定明确的岗位工作职责,扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求,制定完善的服务管理工作流程、标准,每缺一项扣0.2分	
		2	未制定内部服务管理考核制度,扣2分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划,扣0.5分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划,扣0.5分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案,扣0.5分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度,扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求,将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙,每缺一项扣0.2分	
2	服务管理执行监督	2	无故未按既定工作方案和计划执行,每次扣0.2分	
		1	未按规定工作流程、标准执行,每次扣0.2分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练,每次扣0.5分	
		1	发现或应发现安全隐患,未及时上报管理部门,每次扣0.5分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度,扣0.5分	
		1	未按规定建立值班工作机制,扣0.5分	
		1	未按规定申报领用物品,每次扣0.2分	
		1	服务管理过程中违反节能规定,有人为浪费现象或行为,每人每次扣0.5分	

		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象，有私自夹带食堂原辅料等物品外出等行为，每人每次扣1分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣0.5分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣0.5分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣0.2分	
		2	未按要求持健康证上岗，每人扣0.5分；专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣0.5分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣0.5分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣0.5分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣0.5分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过5%，每人扣0.2分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣0.5分	
4	台账资料档案管理	1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无食品留样台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣0.5分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣0.5分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣0.5分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣0.2分；档案资料管理不规范，扣0.5分	
合计扣分				
合计得分（100分制）				
问题 汇总				

3	新风机组滤网维护管理	2	定期对新风机组滤网进行清洗，保持滤网干净清洁。未按计划维护清洗或维护不符合规定、清洗不干净，发现一次扣 0.5 分	
4	中央空调系统运行节能管理	2	供冷期 0:00-7:00 利用谷电制冰并定期抄录谷电用量。无特殊原因未执行，发现一次扣 0.5 分；根据气温及使用情况按规定配置主机运行模式。未按规定执行，发现一次扣 0.5 分	
5	冰蓄冷主机运行维护管理	2	配合对冰蓄冷主机进行维护保养，及时排除故障隐患。未按规定进行维护保养，发现一次扣 0.5 分	
6	冷热循环水泵运行维护管理	2	定期对冷热循环水泵进行维护保养，及时排除故障隐患。未按规定进行维护保养，发现一次扣 0.5 分	
7	冷却塔运行及塔内积水盘维护管理	1	冷却塔内积水盘未及时清理，出现一次扣 0.5 分	
		1	定期对冷却塔进行维护管理，及时排除故障隐患。未按规定进行维护管理，发现一次扣 0.5 分	
8	热水锅炉运行维护管理	2	天然气阀门存在泄漏现象，发现一次扣 1 分；锅炉尾气中 CO 等排放超标未提前上报的，发现一次扣 1 分	
		2	定期对热水锅炉进行维护管理，及时排除故障隐患。未按规定进行维护管理，发现一次扣 0.5 分	
(三)	给排水系统	10	此项分值 10 分，分 5 个评分小项	
1	冷热水箱供水管理维护	2	定期对冷、热水箱检查维护，保持水箱干净清洁。未按计划维护清洗或维护不符合规定、清洗不干净、出现溢水，发现一次扣 0.5 分	
2	雨污水井管理维护	2	定期对雨污水井进行检查维护，清理垃圾，保持畅通。未及时清理雨污水井、垃圾堆积或雨、污水井不畅通，发现一处扣 0.5 分	
3	集水坑及水泵管理维护	2	定期对集水坑及水泵进行检查维护。未及时清理集水坑垃圾或水泵堵塞，发现一次扣 0.5 分	
4	生活给水设备系统管理维护	2	定期对生活给水设备系统进行检查维护。未检查维护，发现一次扣 0.5 分；保证系统供水正常、水质符合国家规定标准。未按计划维护清洗或维护不符合规定，造成水质低于规定标准，发现一次扣 1 分	
5	自来水供水增压设备管理维护	2	定期对自来水供水增压设备进行维护保养，及时排除故障隐患。未按规定进行维护保养或维修，发现一次扣 0.5 分	
(四)	净水系统	4	此项分值 4 分，分 3 个评分小项	
1	净水主机设备运行维护	2	配合对净水主机设备进行检查维护，发现故障隐患应及时报告管理方。未按计划检查维护或发现故障未及时报告，发现一次扣 0.5 分	

2	楼层直饮水机管理维护	1	直饮水机存在故障未及时联系维保单位维修的，发现一次扣 0.5 分	
		1	定期对直饮水机巡查并记录台账。台账不全，发现一次扣 0.5 分	
(五)	太阳能光热系统	2	此项分值 2 分，分 2 个评分小项	
1	太阳能光热系统管理维护	1	系统管道出现跑、冒、滴、漏现象，发现一次扣 0.5 分	
		1	按计划对太阳能光热系统检查维护，未按计划维护，发现一次扣 0.5 分	
(六)	机房管理	2	此项分值 2 分，1 个评分小项	
1	机房管理	2	机房内乱堆杂物、灰尘明显，发现一次扣 0.5 分；机房内吸烟、饮酒或有无关人员进入，发现一次扣 1.5 分	
(七)	消防系统	10	此项分值 10 分，分 5 个评分小项	
1	消防、喷淋联动测试	2	配合进行消防、喷淋联动测试，保证手动正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
2	卷帘门联动测试	2	配合进行卷帘门联动测试，保证卷帘门电源及手动正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
3	细水雾系统测试	2	配合进行细水雾系统测试，保证细水雾系统手动正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
4	机房内气体灭火系统测试	2	配合进行机房内气体灭火系统测试，保证机房内气体灭火系统手动正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
5	防排烟风机联动测试	2	配合进行防排烟风机联动测试，保证防排烟风机手动正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
二	管理考核	40	此项分值 40 分，分四大类 40 个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	1	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位工作职责，扣 0.5 分；	
		1	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.2 分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣 0.5 分	

		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣 0.5 分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣 0.5 分	
		1	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.2 分	
2	服务管理执行监督	1	未按规定着装，每人每次扣 0.1 分	
		1	未按规定佩戴工号牌，每人每次扣 0.1 分	
		1	服务态度不热情，每人每次扣 0.1 分；与他人发生争吵，每人每次扣 0.5 分	
		1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分	
		1	未按规定向管理部门报告设备运行状况、能耗分析、检测结果、材料损耗等情况，每项每次扣 0.5 分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣 0.5 分	
		1	未按规定建立值班工作机制，扣 0.5 分	
		1	未按规定申报领用物品，每次扣 0.2 分	
		1	服务管理过程中有人为浪费现象或行为，每人每次扣 0.5 分	
		1	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣 1 分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		1	专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过 5%，每人扣 0.2 分	

		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣 0.5 分	
4	台账资料档案管理	1	无交接班台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣 0.5 分	
		1	无日常巡查检查测试台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无维修维护台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无重要设备全生命周期管理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣 0.2 分；档案资料管理不规范，扣 0.5 分	
		合计扣分		
合计得分（100 分制）				
问题 汇总				

附 录 F
(规范性附录)

智能化设备服务考核评分标准

智能化设备服务考核评分标准见表F.1。

表 F.1 智能化设备服务考核评分标准

考核区域：

考核部门：

服务单位：

考核人员：

考核种类：日考核 月考核

考核日期：

序号	考核内容	分值	评分细则	扣分值
一	质量考核	60	此项分值 60 分，分两大类 40 个评分小项	
(一)	会议服务	10	此项分值 10 分，分 4 类 7 个评分小项	
1	信息发布服务管理	2	信息发布批准表、审核表不完整或发布内容不及时、不准确，发现一次扣 0.5 分	
		1	信息发布设备发生故障 15 分钟内未处理，发现一次扣 0.2 分	
2	会议音响服务管理	2	根据会议要求提前做好对接准备工作。话筒、线路摆放规范，设备操作有条不紊、无差错。扩声效果清晰洪亮、无杂音。出现差错，发现一次扣 0.5 分。	
		1	做好会后清场工作，会议保障台帐记录清晰完整。出现差错，发现一次扣 0.2 分	
3	无线话筒服务管理	1	无线话筒传递时，传递员平视前方，微笑行进。放话筒时从发言者的右侧，轻放在发言者的前方。操作不规范，发现一次扣 0.2 分；无线话筒音质应清晰洪亮，无中断。出现差错，发现一次扣 0.2 分	
4	会议视频服务管理	2	设施设备线路通畅；画面清晰流畅、切换准确。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	按照会议要求提前做好对接准备工作。视频源输入、输出端接触良好、牢固，显示设备工作正常。现场图像清晰流畅，图像无几何失真和色彩变异。出现差错，发现一次扣 0.5 分	

(二)	设备维护	50	此项分值 50 分，分 11 类 33 个评分小项	
1	会议音频视频舞台机械 灯光照明系统	2	检查音视频地插线路、接头是否松动、有油污。未检查处理、发生故障，发现一次扣 1 分；做好机柜设备清洁保养工作，对设备进行按键、旋钮等各项测试。未清洁、保养或未开机测试，发现一次扣 0.2 分；对发现的问题未处理、未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
		1	检查舞台机械、灯光照明控制设备运行是否良好。未检查处理发生故障，发现一次扣 0.5 分	
		1	检查舞台机械设备是否存在钢丝断股、轮滑油缺失、电机运转不畅、按钮失控等问题。未检查处理发生故障，发现一次扣 0.5 分；对巡查中发现的问题未处理、未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
2	电视电话会议系统	1	设施设备线路通畅；画面清晰流畅。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	做好电视电话会议主机与终端设备清洁工作，进行系统性能测试，检查线路接口完好性、收发图像清晰流畅、声音清晰洪亮。未清洁、未检查处理发生故障，发现一次扣 1 分；对发现的问题未处理、未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
		2	收发光端机表面清洁、功能测试、线路接口端子检查，确保信号传输通畅、音视频信号收发稳定可靠。未清洁、未检查处理发生故障，发现一次扣 1 分；对发现的问题未处理、记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
3	楼宇智能化	2	设施设备线路通畅；远端控制及反馈信息运行正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		2	实时检查设备运行状态数据及环境参数，准确纠正偏差。根据季节、气候及突发情况 10 分钟内调整系统参数。未检查或未调整，出现差错，发现一次扣 0.5 分；做好交接班记录及系统运行台帐工作。未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
		2	对系统软件进行诊断测试、系统功能模拟测试，检查指令正常发送到现场控制设备，整理并备份好数据。未测试或未整理、未备份，发现一次扣 0.5 分	
		1	对监控电脑表面、网络控制器表面、现场控制器表面清洁保养。检查线路接口端子，检查现场控制器与网络控制器、图形中心的通讯畅通性。未清洁保养或未检查处理，发现一次扣 0.5 分	
		1	维修控制器、传感器、执行器时，应将对应设备改为手动控制状态。维修控制强电设备时须将控制电路与主回路进行隔离，修复完成后，须恢复系统数据、实现原有	

			监控功能。未按规程作业，出现差错，发现一次扣 0.5 分；未记录报修内容、处理结果台帐，发现一次扣 0.2 分	
4	一卡通系统	2	设施设备线路通畅；收费、系统软件及查询终端运行正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	做好一卡通日常管理保障工作。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		2	对系统软件进行诊断测试、系统功能模拟测试。未测试出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		2	对读卡器表面进行清洁和性能测试，能准确读取人员各类信息数据。对交换机设备的运行情况进行检查，对系统服务器及工作站线路接口端子进行检查，进行设备运行性能测试。定期检查清理系统无效垃圾文件。未检查测试或未清理出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	发现系统故障应在 10 分钟内到达现场确认处理。未及时发现到达现场造成不良影响，发现一次扣 1 分；未记录处理过程及结果台帐，发现一次扣 0.2 分	
5	公共走道智能灯光系统	1	设施设备线路通畅；远端控制及反馈信息运行正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	对系统软件进行诊断测试、系统功能模拟测试，指令应能通畅发送到现场控制模块。未测试出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		2	对通讯模块及现场控制器模块进行性能测试，检查线路接口端子，检查控制现场设备及反馈现场设备数据的准确性。未检查测试，出现差错，发现一次扣 0.5 分；对发现问题未处理、未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
6	中央空调网络温控系统	2	设施设备线路通畅；远、近端控制及反馈信息、运行正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	对系统软件进行诊断测试、系统功能模拟测试，对办公室控制面板与温控器网关通讯测试，温控面板与温控器网关通讯通畅稳定，检查控制计算机与温控面板联网通讯稳定可靠。未检查测试出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		2	对楼层 12v 供电电源运行情况检查，对巡查中发现的问题及时处理。未检查处理出现差错，发现一次扣 0.5 分；未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
7	公共广播系统	1	设施设备线路通畅；现场喇叭声音清晰、满足要求。出现差错，发现一次扣 0.5 分	

		1	对系统软件进行诊断测试、系统功能模拟测试、功放线路接口端子检查、设备性能及运行状况测试、现场喇叭性能测试。发生故障 10 分钟内到达现场确认并处理。未检查处理出现差错，发现一次扣 0.5 分；未记录处理过程及结果台帐，发现一次扣 0.2 分	
8	公共信息发布系统	2	对设备设施进行维护和功能测试，检查电脑、信息发布软件、信号传输线路、各显示屏是否正常，每季度清理播控设备的多媒体过期文件。发现问题 10 分钟内到达现场处理。未检查测试或未及时处理，出现差错，发现一次扣 0.5 分；未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
9	会议室空调保障	3	对会议现场空调温度进行监测，确保楼宇自控系统对现场温度的及时响应。未监测出现差错，发现一次扣 0.5 分；做好台帐工作。未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
10	综合布线	1	机房配线架线路通畅；通话语音清晰、数据端口传输速率正常。出现差错，发现一次扣 0.5 分	
		1	根据工作要求，调整综合布线系统的跳线位置和变更跳线标签，做好配线架表面检查清洁、线路接线端子检查，线路连接可靠畅通。未按要求调整或未清洁检查出现差错，发现一次扣 0.5 分；未及时收集整理综合布线、管线变更资料，发现一次扣 0.2 分	
		2	出现故障时，30 分钟内到达现场确认并处理。未到现场处理，发现一次扣 0.5 分；未记录处理过程及结果台帐，发现一次扣 0.2 分	
11	机房、弱电井、不间断电源	1	设备机房及弱电井内主要设施设备表面没有明显灰尘；室内没有杂物；人员出入需按要求进行登记。出现差错，发现一次扣 0.2 分	
		1	检查机房内温度、湿度、洁净度、照明度，检查配电柜、配电箱是否异常。未检查出现差错，发现一次扣 0.5 分；机房值班人员 24 小时不脱岗，人员脱岗，发现一次扣 0.5 分，未记录台帐，发现一次扣 0.2 分；未及时登记机房出入人员信息，发现一次扣 0.2 分	

		2	对机房及弱电井智能化主要设备设施进行除尘保洁，检查设备的运行情况是否异常。未保洁、未检查处理，出现故障，发现一次扣 0.5 分；出现故障 30 分钟内到达现场确认并处理。未到现场处理，发现一次扣 0.5 分；记录处理过程及结果,做好台帐工作。未记录台帐，发现一次扣 0.2 分；机房、弱电间有老鼠、蟑螂，发现一次扣 0.2 分	
		2	对不间断电源进行性能测试、对不间断电源电池定期进行充放电试验、检查不间断电源控制面板显示状态，检查是否有报警信息。未测试、未按标准充放电或未检查处理出现差错，发现一次扣 0.5 分；做好台帐工作。未记录台帐，发现一次扣 0.2 分	
二	管理考核	40	此项分值 40 分，分四大类 40 个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	1	未按照标准化工作要求，制定明确的岗位工作职责，扣 0.5 分；	
		1	未按照标准化工作要求，制定完善的服务管理工作流程、标准，每缺一项扣 0.2 分	
		1	未制定内部服务管理考核制度，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划，扣 0.5 分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案，扣 0.5 分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度，扣 0.5 分	
		1	未按照标准化工作要求，将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙，每缺一项扣 0.2 分	
2	服务管理执行监督	1	未按规定着装、佩戴工号牌，每人每次扣 0.1 分	
		1	服务态度不好，每人每次扣 0.1 分；与他人发生争吵每人每次扣 0.5 分	
		1	无故未按既定工作方案和计划执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定工作流程、标准执行，每次扣 0.2 分	
		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分	
		1	未按规定向管理部门报告设备运行状况、能耗分析、检测结果、材料损耗等情况，每项每次扣 0.5 分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分	

		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣 0.5 分	
		1	未按规定建立值班工作机制，扣 0.5 分	
		1	未按规定申报领用物品，每次扣 0.2 分	
		1	服务管理过程中有人为浪费现象或行为，每人每次扣 0.5 分	
		1	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣 1 分	
3	组织机构 及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄、学历等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		1	专业技术人员未按要求持证上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过 5%，每人扣 0.2 分	
		1	不服从管理部门管理，每发现一次扣 0.5 分	
4	台账资料档案管理	1	无信息发布台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无会议服务保障台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣 0.5 分	
		1	无交接班台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无日常巡查检查测试台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无物品申领台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无重要设备全生命周期管理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工信息档案资料，每少一人扣 0.2 分；档案资料管理不规范，扣 0.5 分	

合计扣分		
合计得分（100 分制）		
问 题 汇 总		

6	入冬前应及时按规定对树木进行涂白	1	未及时涂白或未按规定涂白，发现一处扣 0.2 分	
7	定期施肥，每年施基肥一次，花季前追加施磷钾肥	1	未按时施肥或未按规定施肥，发现一处扣 0.2 分	
(三)	草坪	17	此项分值 17 分，分 7 个评分小项	
1	生长旺盛，草坪平整，色泽均匀，草根不裸露	2	生长萎蔫、不平整、色差大、草根裸露，发现一处扣 0.5 分	
2	生长季节不枯黄，无杂草，覆盖率 95%以上	3	生长季节有枯黄、杂草或草坪覆盖率低于 95%，发现一处扣 0.5 分	
3	草坪要及时修剪，应保持高度至 6~8CM	3	修剪不及时或修剪高度不符合要求，发现一处扣 0.2 分	
4	定期施肥，草坪全年施肥两次，每次施肥量大于每平方米 0.3 千克	2	未按时施肥或未按规定施肥，发现一次扣 1 分	
5	草坪干净整洁，无枯枝落叶，无杂草、无垃圾	3	草坪不干净整洁，有枯枝、杂草、烟蒂等垃圾杂物，发现一处扣 0.2 分	
6	及时浇灌，浇灌后草坪及周边无明显积水	2	未按规定浇灌、不及时浇灌或浇灌后积水明显，发现一处扣 0.3 分	
7	有效预防病虫害，发现病虫害及时处理，无明显病虫害	2	有明显病虫害，发现一处扣 1 分	
(四)	绿篱色块	14	此项分值 14 分，分 6 个评分小项	
1	绿篱色块生长茂盛，枝条茂密	3	生长萎蔫、枝条稀疏，发现一处扣 0.2 分	
2	生长季节应及时修剪，保持线条流畅平直，造型美观	3	修剪不符合要求、造型不美观，发现一处扣 0.2 分	
3	及时浇灌施肥，浇灌施肥后周围地面无积水、无水渍、泥渍	2	未按规定浇灌施肥或浇灌施肥不及时，发现一次扣 0.2 分	
4	管理到位，无践踏、断行、缺株等现象	3	有践踏、断行、缺株等现象，发现一处扣 0.2 分	
5	保持干净整洁，无烟蒂、纸屑等垃圾杂物	2	不干净整洁，有烟蒂、纸屑等垃圾杂物，发现一处扣 0.2 分	
6	有效预防病虫害，发现病虫害及时处理，无明显病虫害	1	有明显病虫害，发现一株扣 0.2 分	
(五)	安全性	8	此项分值 8 分，分 4 个评分小项	

1	在灭虫防治时,工作人员要穿长衣长裤,配戴口罩帽子、手套,以防农药中毒,喷洒农药时不得喝水、吃东西	2	未按要求穿戴、防护,发现1人次扣1分;喷洒农药时喝水、吃东西,发现1人次扣2分	
2	农药选用无公害低毒农药,农药配比参照说明,合理勾兑,保证药效保证用药安全,用药时间原则上应在非工作日,严禁使用违法违规药物	2	未按要求掺配喷洒农药,发现一次扣1分;在工作日用药,发现一次扣1分;使用违法违规药物,发现一次扣2分	
3	对施药后的地块,要及时放置警示标志,以防发生中毒事故。对用完后的农药空瓶和直接接触药物的其它包装物,要及时收拾,妥善处置,集中处理	2	施药后未按要求及时放置警示标志,发现一次扣1分;农药瓶、农药包装随地丢弃,发现一次扣1分	
4	高空作业及带有危险性的工作要严加防范,确保安全	2	高空作业、修剪大树未按规定操作,发现一次扣2分	
二	管理考核	40	此项分值 40 分, 分四大类 33 个评分小项	
1	服务管理制度、方案计划、流程标准建设	2	未按照标准化工作要求,制定明确的岗位工作职责,扣0.5分;	
		2	未按照标准化工作要求,制定完善的服务管理工作流程、标准,每缺一项扣0.2分	
		1	未制定内部服务管理考核制度,扣0.5分	
		1	未制定切实可行的工作方案和计划,扣0.5分	
		1	未制定切实可行的员工培训方案和计划,扣0.5分	
		1	未建立切实可行的应急处置预案,扣0.5分	
		1	未建立台账记录档案资料管理制度,扣0.5分	
		2	未按照标准化工作要求,将管理制度、岗位职责等成册或悬挂上墙,每缺一项扣0.2分	
2	服务管理执行监督	1	服务态度不好,每人每次扣0.1分;与他人发生争吵每人每次扣0.5分	
		1	无故未按既定工作方案和计划执行,每次扣0.2分	
		1	未按规定工作流程、标准执行,每次扣0.2分	

		1	未按规定组织应急处置预案演练，每次扣 0.5 分	
		1	发现或应发现安全隐患，未及时上报管理部门，每次扣 0.5 分	
		1	未落实内部服务管理监督考核制度，扣 0.5 分	
		1	未按规定使用农药等，每次扣 0.2 分	
		1	服务管理过程中有人为浪费现象或行为，每人每次扣 0.5 分	
		2	服务管理过程中有故意损坏财物现象或行为，每人每次扣 1 分	
3	组织机构及人员管理	1	组织架构不健全或不合理，扣 0.5 分	
		1	未按合同规定设置岗位，每个岗位扣 0.5 分	
		1	人员年龄等不符合合同要求，每人扣 0.2 分	
		1	关键岗位人员未经政审或管理部门同意上岗，每人扣 0.5 分	
		1	关键岗位人员调整未经管理部门同意，每人扣 0.5 分	
		1	不按规定开展员工教育培训，每次扣 0.5 分	
		1	员工队伍稳定性差，单月离职人数超过 5%，每人扣 0.2 分	
		2	不服从管理部门管理，每发现一次扣 0.5 分	
4	台账资料档案管理	1	未按规定实行员工薪酬备案，每次扣 0.5 分	
		1	无日常巡查检查台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无养护管理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无问题反馈处理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无员工教育培训台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		2	无名贵树种全生命周期管理台账记录或管理不规范，扣 0.5 分	
		1	无内部管理监督考核台账资料或管理不规范，扣	

			0.5 分	
		2	无员工信息档案资料，每少一人扣 0.2 分；档案资料管理不规范，扣 0.5 分	
合计扣分				
合计得分（100 分制）				
问 题 汇 总				

附 录 H
(规范性附录)

社会化服务日常考核月度评分汇总表

社会化服务日常考核月度评分汇总表见表H.1。

表 H.1 社会化服务日常考核月度评分汇总表

_____月份

序号	服务单位	考核项目	日常考核周得分				日常考 核月度 得分	备注
			第一周	第二周	第三周	第四周		
1	卫生保洁服务单位名称	卫生保洁服务						
2	安全保卫服务单位名称	安全保卫服务						
3	会议服务单位名称	会议服务						
4	食堂餐饮服务单位名称	食堂餐饮服务						
5	机电设备服务单位名称	机电设备服务						
6	智能化设备服务单位名称	智能化设备服务						
7	室外绿化服务单位名称	室外绿化服务						

附 录 I
(规范性附录)
社会化服务日常考核年度评分汇总表

社会化服务日常考核年度评分汇总表见表 I.1。

表 I.1 社会化服务日常考核年度评分汇总表

序号	服务单位	考核项目	月考核得分												日常考核年度得分
			一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一	十二	
			日常考核月度得分												
1	卫生保洁服务单位名称	卫生保洁服务													
2	安全保卫服务单位名称	安全保卫服务													
3	会议服务单位名称	会议服务													
4	食堂餐饮服务单位名称	食堂餐饮服务													
5	机电设备服务单位名称	机电设备服务													
6	智能化设备服务单位名称	智能化设备服务													
7	室外绿化服务单位名称	室外绿化服务													

附 录 J
（规范性附录）
社会化服务问题整改通知书

社会化服务问题整改通知书见表J.1。

表 J.1 社会化服务问题整改通知书

整改单位	
整改事项:	
整改结果:	
整改人签字:	整改单位负责人签字: <div style="text-align: right;">日期:</div>
复核意见:	
考核管理部门（盖章）:	<div style="text-align: right;">日期:</div>

参 考 文 献

- [1]机关事务管理条例（2012年6月28日中华人民共和国国务院令第621号公布）
 - [2]物业管理条例（2003年6月8日中华人民共和国国务院令第379号公布，2018年第三次修订）
 - [3]江苏省机关事务管理办法（2015年1月1日江苏省人民政府令第97号）
 - [4]常州市机关事务管理办法（2015年12月8日常州市人民政府常政规〔2015〕4号）
 - [5]《常州市机关事务管理局社会化服务考核办法》（2022年2月17日常机管〔2022〕12号）。
-