**歌乐山国家森林公园物业服务考核管理办法**

**一、基本要求**

1.穿着制服，服装整洁，并在指定位置佩戴工作证；

2.工作时间无员工睡觉；工作时间不吃零食、不看与工作无关的报刊/书籍、不扎堆聊天、不脱岗、不串岗、遵守公共区域禁烟规定(指定地点吸烟除外)；

3.不使用公用设备办理私人事务，未经批准不得擅用甲方设施；

4.上岗前或当值时不得饮用含酒精制品；

5.对所有客人保持真诚的微笑；

6.公示服务电话。急修：报修按双方约定时间到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

7.根据甲方需求，提供物业服务合同之外的特约服务和代办服务的，公示服务项目与价目表，或协商定价。

8.每年4次征询甲方对物业服务的意见，满意率95%以上。

以上每项分值为2分，合计16分。

**二、共用设施设备维修养护**

1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护（依法应由专业部门负责的除外）。

2.建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行，检查，维修，保养等记录齐全。

3.设施设备标志齐全、规范、责任人明确；

4.操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；

5.设施设备运行正常；

6.设备制度公示于明显部位；

7.机房设备干净，目视无灰尘。

8.对共用设施设备定期组织检查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；

9.属于大中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和专项维修资金使用计划，向甲方提出报告与建议，根据甲方决定，组织维修或者更新改造。

10.消防设施设备可随时启用；

11.消防通道畅通。

12.设备房保持整洁、通风、无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

13.路灯、楼道灯完好率不低于98%。

14.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；

15.对可能发生的各种突发设备故障有应急方案。

16.有机房管理记录。

17.对监控及广播系统设施维护维修保证正常运行。

以上每项分值为2分，合计34分

**三、公共场所、物业共用部位的清洁卫生、管道的疏通、绿化养护**

1.垃圾每天集中清运1次；

2.办公室内垃圾每天收集1次；

3.道路、广场、外围绿化带等每日集中清扫1次，捡干净辖区内的烟头、纸屑等小杂物，遇秋冬季节或落叶较多季节时增加清洁次数；保持花坛表面洁净无污渍，外观整洁，座椅无积灰，地面垃圾滞留时间不超过30分钟。

4.办公楼地面和通道每日拖洗1次，随时巡逻保洁；

5.楼道扶手（表面）每天擦拭一次；

6.共用部位玻璃每月清洁1次；

7.路灯、楼道灯每月清洁1次；

8.下雨天雨停后及时清除外围道路积水。

9.按公司既定规定时间及路线巡回保洁。

10.保洁主管按既定时间到达相关部位督导保洁并签字确认保洁情况。

11.公共雨、污水管道每年疏通1次；化粪池每月检查1次发现异常及时处理。

12.雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；

13.公共厕所干净、无异味。

14.根据实际情况，定期进行消毒和灭虫除害。

15. 2米以上内封面除尘；2米以下内封面保洁；

16.厕纸篓不超过容量的2/3；垃圾篓不超过容量的2/3；

17.按绿化养护计划进行绿化养护工作。

18.使用高空作业车，每月清理游步道周边高大乔木枯枝、断枝。

以上1-16项分值为1分，第17、18项分值为2分，合计为20分

**四、秩序管理**

1.出入口24小时岗位值勤。出入大楼外来人员和大件物品有登记。

2.24小时巡逻，每两小时巡逻不少于2次，并有签到记录。

3.对进出大楼外来人员问好或敬礼、询问、登记进入。

4.对进出园区的外来车辆、市民游客进行森林防火宣传及收缴火种。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告甲方和相关行政部门，并协助采取相应措施。

6.加强森林防火的智能化巡查，并提供有效巡查轨迹。

7.每月定期开展森林防灭火安全检查，并提供有效记录。

以上每项分值为2分，合计为14分

**五、商务接待**

1.游客中心、办公楼大厅前台设置前台接待，随时接待提供来访和甲方人员咨询；

2.对于进入办公楼大厅的外来人员需要登记后进入；

3.有必要时接待人员需要引领至访问的部门后回岗；

4.会议接待：在接到甲方会议接待通知，按会议时间提前安排好会议室的布置。做好会议前接待准备工作和会议进行中茶水等服务工作及会后的清洁工作。

以上每项分值为1分，合计为4分

**六、档案资料管理**

房屋及其共用设施档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。建立物业管理各种的档案，查阅方便。

此项分值为2分，合计为2分

**七、人员配备及信息化管理**

岗位设置：共80人，其中物业现场经理（1人）、秩序维护人员配置（30人）、保洁人员配置（30人）、设施、设备维护人员配置（5人）、绿化管护人员配置（8人）、商务接待人员配置（6人）。人员配备定位芯片工作牌。（具体人员配置按照中标人的投标文件承诺执行）。

此项分值为10分。

按照《歌乐山森林公园物业服务考核管理办法》要求每月进行考核评分，月考评分在95分及以上全额支付当月物业服务费，月考评分低于95分至90分（含90分）之间，当月物业服务费按90%结算计发；月考评分低于90分当月物业服务费按80%结算计发；月考评分低于85分，物业费扣减50%；月考评分在80分以下或出现重大安全责任事故，当月物业服务费全扣，如两次出现低于80分，则立即解除合同且不退还保证金。