表一：

保洁/绿化养护服务质量考评表

项目： 时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 分值 | 考核标准 | 扣分细则 | 考评 (-分) | 说明 |
| 工作划及完成情况 | 12 | 按时提交月工作计划(2分) | 1、未按时间提交月工作计划，每月扣2分； |  |  |
| 工作计划完整，计划内容、完成时限、施工人员、预期目标明细(4分) | 2、工作计划不完整、不明细，每项扣1分； |  |  |
| 计划按时完成并达到预期目标(6分) | 3、未按时完成工作计划，每项扣2分； |  |  |
| 4、未达到计划设定目标，每项扣2分。 |  |  |
| 现场管理 | 19 | 客户投诉意见0.5h响应，处理100%(2分) | 1、发生客户投诉每次扣1分； |  |  |
| 2、未在规定时限内处理相关客户意见/投诉，每次扣2分； |  |  |
| 3、长期未处理或造成二次投诉的扣4分； |  |  |
| 客户有效投诉不超过5单，无重大客户投诉或责任事故发生(4分) | 4、发生重大客户投诉事件或责任事故发生一次，现场管理分为0分： |  |  |
| 5、客户当月有效投诉超过5单扣4分； |  |  |
| 员工熟悉岗位职责，规范作业 (3分) | 6、出现野蛮作业、不安全作业或覆盖面不全面的，每次扣2分： |  |  |
| 员工仪容仪表行为规范，遵守甲方规章制度(2分) | 7、每人违反一次扣1分； |  |  |
| 按规定时限和标准完成整改(3分) | 8、未在规定时限内完成甲方提出的整改要求，每次扣3分； |  |  |
| 工具、设备完好、整洁(3分) | 9、因保洁工具不整洁或损坏而影响现场作业及业(客)户，每次扣4分； |  |  |
| 积极配合甲方现场相关服务工作(2分) | 10、不配合或拒绝配合的扣2分。 |  |  |
| 作业效果 | 69 | 外围(8分) | 每次抽查不少于8处； |  |  |
| 1F大厅(4分) | 每次抽查不少于2处： |  |  |
| 电梯厅(5分) | 每次抽查不少于5处： |  |  |
| 电梯轿厢(3分) | 每次抽查不少于3处 |  |  |
| 走火通道(5分) | 每次抽查不少于10处： |  |  |
| 天台(3分) | 每次抽查不少于3处； |  |  |
| 卫生间(3分) | 每次抽查不少于3处； |  |  |
| 地下车库(5分) | 每次抽查不少于5处； |  |  |
| 办公区域(3分) | 每次抽查不少于3处； |  |  |
| 绿化养护(20分) | 每次抽查不少于10处； |  |  |
| 除四害(10分) | 每次抽查不少于5处。 |  |  |
| 考评总结 | 本月合同金额为： 元； | | |  |  |
| 本月考评应扣 分；减扣当月服务费用 元； | | |
| 本月实际应支付合同款 元。 | | |

备注1、此考评表每月进行一次考评，未尽事宜按合同条款及公司相关制度执行；

2、此考评表作为支付合同款项重要依据，90分(含)以上为合格，90分以下为不合格；

3、90分(含)以上不奖励不处罚，90分以下每少1分扣罚当月合同款的1%,75分以下(含75分)扣罚 当月合同款的20%,扣款体现到每月合同款中。

考评人签名： 供方确认签名：

日期： 日期：

表二

**保洁/绿化养护服务质量考评标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域** | **检查内容** | **检查标准** | **检测方式** | **考评标准（-分）** |
| 1 | **现场管理** | 清洁人员编制 | 编制： 在编： | 查看 |  |
| 2 | 绿化人员编制 | 编制： 在编： | 查看 |  |
| 3 | 岗位安排 | 记录、存档完整清晰 | 查看 | 1/处 |
| 4 | 工作计划 | 记录、存档完整清晰 | 查看 | 2/处 |
| 5 | 检查记录/培训记录 | 记录、存档完整清晰 | 查看 | 1/处 |
| 6 | 四害防治/白蚁防治 | 计划、通知、记录完整、归档清晰 | 查看 | 2/处 |
| 7 | **外围** | 路面 | 无积水、垃圾杂物、口香糖、 烟头（100㎡不超过2个）、油污、无明显落叶 | 目视 | 3/100㎡ |
| 8 | 沟/井/渠 | 无杂物、烟头（100㎡不超过2个）、无堵塞现象 | 目视 | 1/个 |
| 9 | 绿化带 | 无垃圾、杂物、烟头 | 目视 | 2/100㎡ |
| 10 | 人工湖/景观水池 | 无垃圾、杂物、烟头、落叶 （无水：无垃圾、杂物、烟头、落叶、无明显灰尘） | 目视 | 3/处 |
| 11 | 景观小品 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/处 |
| 12 | 高杆路灯 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/盏 |
| 13 | 休闲/游乐设施 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 14 | 垃圾中转点 | 整洁、无异味、污迹、污水、垃圾散落 | 目视 | 1/个 |
| 15 | 公共设施（消防、交通、环卫、采光等） | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/个 |
| 16 | 公示牌/宣传栏/指示牌 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/个 |
| 17 | 天花/墙面 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 2/处 |
| 18 | 垃圾桶/果皮箱 | 无破损、异味、污迹、污水；桶内垃圾不超过3/4容量 | 目视 | 2/个 |
| 19 | 各类灯具 | 无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/处 |
| 20 | 围栏/风口 | 无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 21 | **1F大厅** | 门面/玻璃 | 明亮、无灰尘、手印、污迹 | 目视/触摸 | 3/处 |
| 22 | 地面 | 光亮、无灰尘、污渍、水印、无乱堆堆放 | 目视/触摸 | 3/㎡ |
| 23 | 墙面/天花 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物 | 目视/触摸 | 2/㎡ |
| 24 | 信报箱/表箱盖（盒） | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 25 | 灯具/开关/窗户 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 3/个 |
| 26 | 公示牌/宣传栏/指示牌 | 无灰尘、污渍；粘贴规范 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 27 | 烟灰箱 | 无灰尘、异味、污迹、烟灰盅内砂粒干净、烟灰盅内烟头不超过5个 滞留时间不超过30分钟、桶内垃圾不超过2/3容量 | 目视/触摸 | 3/个 |
| 28 | 消防设施 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 29 | **电梯厅** | 玻璃 | 明亮、无灰尘、手印、污迹 | 目视/触摸 | 2/处 |
| 30 | 地面 | 光亮、无灰尘、污渍、水印 物品摆放整洁、无乱堆堆放 | 目视/触摸 | 3/㎡ |
| 31 | 墙面/天花 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物 | 目视/触摸 | 1/㎡ |
| 32 | 灯具/开关/按钮/窗户/消防设施 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 33 | 电梯层门/井房门/防火门 | 光亮、无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 2/个 |
| 34 | 围栏/风口/指示牌 | 无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 35 | 表箱盖（盒） | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 36 | **电梯轿厢** | 门、框、按钮 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍、手印 | 目视/触摸 | 2/个 |
| 37 | 地面、门槽 | 无灰尘、污渍、垃圾、杂物、水印 | 目视/触摸 | 3/处 |
| 38 | 轿厢壁 | 无灰尘、污渍、手印、粘附物 | 目视/触摸 | 2/处 |
| 39 | 天花、风口、照明 | 无灰尘、杂物、蜘蛛网 | 目视 | 2/个 |
| 40 | 广告牌/告示牌/标签 | 无破损、灰尘、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 41 | **走火通道** | 地面 | 无灰尘、污渍、水印、无乱堆堆放 | 目视/触摸 | 1/㎡ |
| 42 | 墙面/天花/表箱盖（盒） | 无灰尘、蜘蛛网、污渍、粘贴物 | 目视/触摸 | 2/㎡ |
| 43 | 灯具/开关/按钮 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 44 | 窗户/门 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 45 | 管道/消防设施 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 46 | 扶手/围栏/风口/指示牌 | 无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 47 | 垃圾桶 | 无破损、异味、污迹、污水；桶内垃圾不超过3/4容量 | 目视 | 1/个 |
| 48 | **天台** | 地面 | 无垃圾、杂物、烟头、杂草、青苔、泥沙 无种植、搭建、乱堆乱放现象 | 目视 | 2/㎡ |
| 49 | 排水沟/口 | 无垃圾、杂物、烟头、青苔、泥沙、杂草 | 目视 | 2/个 |
| 50 | 消防设施/管道 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/处 |
| 51 | 指示牌/警示标志 | 无灰尘、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 52 | 表箱盖（盒）/灯具/开关/按钮 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 53 | **卫生间** | 地面 | 无水渍、污渍、杂物、垃圾 | 目视 | 1/㎡ |
| 54 | 墙面/灯具/开关/按钮 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/㎡ |
| 55 | 仪容镜/洗手盆 | 无灰尘、污点、水印、干净明亮 | 目视/触摸 | 2/处 |
| 56 | 门/窗/隔板 | 无灰尘、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 57 | 排气扇 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/个 |
| 58 | 便池 | 无便物、便渍、异味、黄渍 | 目视 | 3/个 |
| 59 | 卫生桶 | 无异味、污渍、污水、垃圾不超过3/4容量 | 目视 | 1/个 |
| 60 | **地下车库** | 防火门/卷帘门 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/处 |
| 61 | 地面 | 无水渍、污渍、杂物、垃圾 | 目视 | 1/处 |
| 62 | 风口/天花 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视 | 1/个 |
| 63 | 垃圾桶 | 无灰尘、异味、污渍、垃圾不超过2/3容量 | 目视 | 1/个 |
| 64 | 指示牌/警示标志 | 干净、无灰尘、污渍。蜘蛛网、粘附物 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 65 | 沟/井/渠/地漏 | 无杂物、烟头（100M不超过2个）、无堵塞现象 | 目视 | 1/处 |
| 66 | 消防设施/管道 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 67 | **办公区域** | 地面 | 无水渍、污渍、杂物、垃圾 | 目视 | 2/㎡ |
| 68 | 墙面/门/窗 | 无灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 2/㎡ |
| 69 | 办公/会议设施 | 台面干净、文件摆放整齐、地面无杂物 | 目视/触摸 | 2/个 |
| 70 | 文件柜 | 摆放整齐、归类、标识清晰 | 目视/触摸 | 1/个 |
| 71 | 消防设施 | 干净、无破损、灰尘、蜘蛛网、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 72 | 休闲设施 | 干净、无破损、灰尘、污渍 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 73 | **绿化养护** | 乔木 | 无枯死、枯枝、腐枝 | 目视 | 3/处 |
| 74 | 下缘线高于2M、人车通行处枝条不阻碍人车通行 | 目测 | 1/处 |
| 75 | 无明显病虫枝、病虫害危害率不超过8%、单株病虫害危害率不超过8% | 目视/目测 | 1/处 |
| 76 | 树干无机械损伤、乱拉乱挂 受外力影响歪倒树木在外力结束2天内扶正 | 目视/目测 | 1/处 |
| 77 | 无违背生长的卷叶、黄叶、异常落叶 | 目视 | 1/处 |
| 78 | 乔木基部土壤疏松、平整无板结、及时清淤排涝 | 目视 | 1/处 |
| 79 | 造型植物及灌木 | 枯灌木不超过1/500㎡ | 目视/目测 | 1/处 |
| 80 | 无明显病虫枝、病虫害危害率不超过8%、单株病虫害危害率不超过8% | 目视/目测 | 3/处 |
| 81 | 无严重枯枝黄叶、无缺苗死苗、无黄土裸露 | 目视/目测 | 3/处 |
| 82 | 修剪造型植物轮廓清晰、无超过10cm新生枝 | 目视/目测 | 1/处 |
| 83 | 边缘整洁、土壤疏松 苗内无杂草、杂物、白色垃圾、枯枝败叶 | 目视 | 1/处 |
| 84 | 地被植物 | 无明显病虫害、病虫害危害率不超过5% | 目视/目测 | 3/处 |
| 85 | 修剪植物轮廓清晰、无超过20cm新生枝 | 目视/目测 | 2/处 |
| 86 | 苗内无杂草、杂物、白色垃圾、枯枝败叶 | 目视 | 1/处 |
| 87 | 多植物种植轮廓整齐有层次 无缺苗死苗、无黄土裸露 | 目视 | 1/处 |
| 88 | 草坪 | 总体平整、高度在6CM以下 草坪覆盖率达98%以上 | 目视/目测 | 1/处 |
| 89 | 无明显阔叶杂草、抽查的草坪范围杂草率低于3% | 目视/目测 | 1/处 |
| 90 | 外力破坏后周内修复 | 目视/目测 | 1/处 |
| 91 | 每1000㎡绿地内黄土裸露面积累计不超过2㎡，且每块面积不超过1㎡ | 目视/目测 | 3/处 |
| 92 | 发现病虫害及进处理，病虫危害率每百平方米不超过3% | 目视/目测 | 2/处 |
| 93 | 草边修剪整齐，边缘交界处清晰平滑，界线分明 | 目视/目测 | 1/处 |
| 94 | 室内绿植 | 植物生长旺盛，无病虫害、干枯枝，叶面光亮洁净无灰尘 | 目视/目测 | 3/处 |
| 95 | 花盆、底碟干净 | 目视/目测 | 1/处 |
| 96 | **石材养护** | 平整 | 表面平整、无明显划痕，手感细腻，具有防滑作用，无腐蚀，无损伤 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 97 | 色泽 | 色泽统一、润泽，无腐蚀 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 98 | 洁净 | 整体洁净率达95％以上，光亮如新，光泽度达到75度以上 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 99 | 无缝作业 | 颜色和石材本身相近，色调均匀，平整光滑 | 目视/触摸 | 1/处 |
| 100 | **设备工具** | 机器机械 | 摆放整齐 归类清晰 记录完整清晰 | 查看 | 1/处 |
| 101 | 表面干净 无泥沙、草屑、粘附物 | 目视 | 1/处 |
| 102 | 工作容器内干净、无杂物、残留物 线管绑扎整齐 | 目视 | 1/处 |
| 103 | 工具 | 干净 摆放整齐 无乱堆乱放现象 | 目视 | 2/处 |
| 104 | **员工** | 工作服 | 干净 合身 统一 无披衣 敞胸 挽裤管 | 目视 | 2/处 |
| 105 | 礼仪礼貌 | 熟悉常用礼貌语言 | 接触 | 1/处 |
| 106 | 主动招呼 无躲避、视而不见现象 | 接触 | 1/处 |
| 107 | 无不文明语言、动作 | 接触/目视 | 1/处 |
| 说明：1、考评标准为检查内容每发现一处不符合检查标准扣除1分； 2、同一项检查内容抽查3处或以上； 3、同一项检查内容出现3次或以上不符合检查标准，视为“不合格项”，“不合格项”需作出整改计划及措施。 | | | | | |