浏阳广播电视集团有限公司

各业主单位面积明细

浏阳市融媒体中心机关面积：3239m2

浏阳市电视台面积：1234.4m2

浏阳日报报业发展有限责任公司面积：1443 m2

浏阳广电声屏信息有限公司面积：679m2

浏阳广电云商有限公司面积：263 m2

浏阳国安广电宽带网络有限责任公司面积：2776m2

浏阳市广播电视无线网络有限公司面积：452.6m2

浏阳市电影公司面积：76m2

浏阳广电大众传媒有限公司面积：679m2

湖南联合烟花有限公司面积：679m2

浏阳市豪星烟花进出口有限公司面积：679m2

浏阳广播电视集团有限公司

物业管理考核细则

为了加强浏阳市融媒体中心物业服务工作，规范物业服务企业服务行为，切实提高物业服务水平，保障物业使用人的合法权益，根据国务院《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等有关规定，结合实际，制定本考核办法：

一、考核对象

湖南株树桥物业管理有限责任公司

二、考核主体

由浏阳广播电视集团有限公司成立物业服务考评小组，负责对管理区域内的物业服务进行检查考核。

三、考核原则

坚持实事求是公开、公平、公正的原则；依据物业服务合同约定服务内容、服务标准的原则；根据物业服务质价相符的原则。

四、考核内容

围绕综合管理服务；保洁服务；秩序维护服务；公共设施维修维护等招标文件规定的服务内容及标准开展考核。

五、考核措施

（一）考核方式

浏阳广播电视集团有限公司采取明查与暗访相结合、平时考察与年度相结合的方式进行，具体规定如下：

1.考核期限。分月度考核和半年度考核，月度考核以现场抽查和收集意见为依据，每半年度开展一次集中现场检查并进行考核评分。

2.评分办法。半年度考核由考核组人员严格对照考核评分细则，实行无记名打分。计分时去掉一个最高分，去掉一个最低分，其余分数相加的平均得分为当次考核结果分。

3.现场督查。考核组每半年度检查考核时，一是对物业服务台帐进行现场查阅;二是对各单位投诉及应急维修进行现场勘查;三是召集各单位代表进行物业服务满意度调查。

4.点评通报。考核小组半年度检查考核时，当场公布考核结果和现场点评;并将考核情况，以书面形式通知乙方。

(二)实行分值加奖制度

1.加分条件及相加分值。在本年度内，物业服务工作有以下情况之一者，在年度综合平均分基础上对物业服务评价加1至5分。

(1)本项目在物业服务行业开展的任何评比活动中获得省、市、区奖项的，分别一次加5分，一次加3分，一次加2分。

(2)本项目在物业专业刊物上投稿并发表的，被国家级刊物录用的加5分，被省级刊物录用的加4分，被市级刊物录用的加3分。

六、考核标准

考核标准以100分总分计。80分以下为差评，81-89分为良好。90分以上为优秀。

七、奖惩措施

1.差评：每半年一次的综合检查考评为差评，每次扣减物业服务费3000元，累计三次综合检查考评为差评的，甲方有权终止合同，以三次物业服务费总额的千分之五作为处罚。

2.良好：每半年一次的综合检查考评为良好的，视为物业服务达标。

3.优秀：每半年一次的综合检查考评为优秀的，每次给予奖励3000元。

浏阳广播电视集团有限公司

物业服务评分表

考评单位： 考评人： 考评得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 评比内容 | 评分标准 | 考评分 |
| 综合管理服务20分 | 1、根据有关法律法规及约定，制定物业管理工作计划，自主开展物业管理服务活动。 | 2 |  |
| 2、建立完善的物业管理方案、组织架构、人员录用等各项规章制度并接受甲方审查。 | 2 |  |
| 3、不断完善各项规章制度，认真执行已经制定的各项管理制度和岗位责任制。做到服务规范化、工作目标明确化、任务落实及时化、讲求工作效率化、实现有效管理。 | 2 |  |
| 4、协助建立、健全各类档案。包括物业的各类原始资料，合同、土建、设备类图纸合同，验收证明、设施档案、各类业务档案、计划、管理资料等,妥善保管和正确使用物业管理档案，并负责及时记载有关的变更情况。 | 2 |  |
| 5、按养护计划和操作规程，对房屋、设施设备状况进行检查，发现不安全隐患或险情及时排除。 | 2 |  |
| 6、采取走访、问卷调查、通讯等多种形式与物业使用人进行沟通，每年沟通率不低于80%。 | 2 |  |
| 7、制定管理处内部管理制度和考核制度。 | 2 |  |
| 8、运用计算机进行管理（含物业使用人档案、设备管理、收费管理等）。 | 2 |  |
| 9、接受甲方等各有关部门和群众的监督，不断完善管理服务，定期向甲方报告服务履行情况。 | 2 |  |
| 10、每年对物业使用人进行一次满意情况测评，对测评结果进行分析并及时整改。 | 2 |  |
| 安全保卫服务22分 | 1、监控实行24小时值班，对服务管理区域的安全保卫及外围治安情况进行监控。 | 2 |  |
| 2、负责全部管辖区域的人员安全、秩序、环境、设备设施的24小时巡逻值守。 | 2 |  |
| 3、来访登记及信访接待处理，对进入甲方办公区域的外来人员严格实行出入登记管理，准确登记其姓名、身份证号码、到访部门及人员情况，并负责接收邮件、报纸等工作。懂得礼仪知识，讲究文明礼貌。 | 2 |  |
| 4、在甲方下班后检查物业管理区域各楼层门窗、水电设备是否关闭，并做好检查记录。 | 2 |  |
| 5、协助甲方开展各类活动及临时接待任务的安全保卫工作，随时提供人力支援。 | 2 |  |
| 6、维稳处置:制定维稳防范及处置预案:加强办公楼的秩序维护，对聚集上访人员进行说服劝阻，要求聚集上访人员选派代表反应情况，将聚集上访的其它人员集中并控制在指定的区域以内;当上访者拥堵在门前时，有关执勤人员要采取紧急措施，密切观察和控制可能会滋事的人员。秩序维护机动力量随时做好阻拦和驱散准备，如有人闹事.或煽动群众冲击领导，现场执勤人员要果断采取措施，以制服为首滋事人员，并做好现场的取正工作，及时采取果断措施并报警。 | 3 |  |
| 7、监控室:监控室要实行24小时监控值班,做好值班记录，杜绝非工作人员进入操作间，保证仪器和设备的安全，随时提供监控资料。 | 2 |  |
| 8、消防设备:定期进行消防设备的检查和保养，保证消防设备始终处于良好状态，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报有关部门。 | 2 |  |
| 9、停车场:停车场的车辆要停放在车位上，秩序维护员随时指导车辆停放位置，督促车辆锁闭情况，检查车库的安全性，严防偷盜和交通事故的发生。 | 2 |  |
| 10、其它突发事件:严防刑事案件和治安事件的发生，随时处理紧急情况和制止突发事件，维护:工作秩序，确保正常办公。 | 3 |  |
| 环境保洁服务20分 | 1、每天7点30分前清扫大堂、走廊一次，垃圾及时清运 | 2 |  |
| 2、保持前坪广场、道路、绿地无杂物、垃圾、楼梯扶手 | 2 |  |
| 3、走廊放置的垃圾桶及时清理，大堂的玻璃幕墙每月擦洗一次。 | 2 |  |
| 4、电梯：每天清洁、擦拭电梯门、镜面、墙面。保持电梯清洁无杂物、污渍。 | 2 |  |
| 5、卫生间：每天下午对卫生间进行彻底清洁。包括:垃圾桶内垃圾、墙面便器具、洁具、墙瓷砖、地砖的洗刷，拖布和日用品要摆放整齐，每周对卫生间彻底冲刷一次，开水器每周放水、除垢一次，定时喷洒空气清新剂，保证无异味。 | 2 |  |
| 6、广场、绿化区、地面地下停车场、水沟、路面保洁，包括空地、石凳、果皮箱、门的日常清扫及保洁，并保证墙壁无张贴、无污渍，水沟内无垃圾。 | 2 |  |
| 7、及时清除区内主要道路积水，保持栏杆、桌椅、牌饰、垃圾桶、标识等干净整洁。 | 2 |  |
| 8、按照浏阳市爱卫办“除四害”卫生标准，定期杀灭蚊、蝇、蟑、鼠，并做到无滋生源；定期进行消毒卫生。 | 2 |  |
| 9、负责垃圾的收集，并将其倒入指定位置，由环卫局进行清运，做到垃圾日产日清。 | 2 |  |
| 10、化粪池、沟渠每年清淤1次。 | 2 |  |
| 设施设备服务20分 | 1、照明、电路、供、用水等公共设施设备完好的日常维修维护，并做到“业主叫、人员到”，及时为业主服务。 | 3 |  |
| 2、值班的人员安排及时间，安全责任及规章制度，运行记录，检修记录，保养记录等。 | 2 |  |
| 3、设备每次维护、正常运行、定期检修及处理突发事故的各项费用统计数据。 | 2 |  |
| 4、按有关规定及时维护，处理随时发生的问题，使机械始终处于最佳运行状态。保证设备运行率达98%以上。 | 3 |  |
| 5、监督、配合检查中央空调系统的水处理和设备的保养、维护工作及电梯的保养和年审工作。 | 2 |  |
| 6、保证监控系统及通信系统的正常运作以及系统的日常维护工作。 | 2 |  |
| 7、定期对破损和老化设施设备进行更换和修补，定期擦拭灰尘、污渍和刷防腐漆等。 | 2 |  |
| 8、应急情况处理：接到物业使用人紧急情况时，维修人员应在10分钟内到位并立即修复，争取在最短的时间内维修处理完；小修12小时内完毕，大修连续修复的，合理安排工程人员24小时值班，对在时限内不能完成的，要向物业使用人说明原因。 | 4 |  |
| 消防安全管理18分 | 1、做好物业管理区域内的全部消防设施、设备的使用、管理及火灾的报警、疏散和救助工作。 | 2 |  |
| 2、制定完善防火制度，建立消防档案，接受消防大队的检查。 | 3 |  |
| 3、所有物业服务人员能熟练掌握智能报警系统、联动系统的操作和简单故障识别排除；熟练掌握消防报警、灭火器材、喷淋、特殊消防设备、消防栓的位置和使用操作方法。 | 4 |  |
| 4、按时做好消防检查工作，及时消除安全隐患，每周对全部消防设备、设施进行一次巡视检查工作，并做好记录，发现问题即时报修。 | 3 |  |
| 5、重大节日前需配合甲方开展节日消防安全大检查，并按甲方要求按时落实整改。 | 2 |  |
| 6、负责保管配置在各个区域的消防器材，如有丢失必须赔偿；指派各区域的消防安全责任人；巡查消防设备设施，如发现任何问题不能自行解决的应立即通知维保单位，确保系统可随时启用；确保消防通道畅通。 | 2 |  |
| 7.负责消防系统、送风排烟系统的日常操作及检查。 | 2 |  |