

郑州美术馆物业管理服务合同（郑财招标采购-2024-65）
 合同履行验收（2024年7月-2025年6月）

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	7 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝月	99	蓝月	
2	刘新取	100	刘新取	
3	马占隆	99.25	马占隆	
4				
5				
平均值		99.42		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为分，考核结果为99.42。				
考核组长：蓝月		被考核人代表：郭宏刚		
2024年8月27日		2024年8月27日		

2024 年 7 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目					
序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 7 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 7 月 1 日至 2024 年 7 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费					
468487.78 （元）					
制单人： 383622 项目经理（手签） 383622					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：郭宏刚

甲方经办人（手签）：邓承阳
(甲方盖章)
2024 年 8 月 27 日

2024 年 8 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目					
序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 8 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 8 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 468487.78 （元）					
制单人： 王 王 王 项目经理（手签）： 王 王 王					

制单人： 邓承阳 项目经理（手签）： 郭志刚

甲方经办人（美签）： 邓承阳
（甲方盖章）
2024 年 9 月 25 日

2024 年 9 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目					
序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 9 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 9 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日已按合同约定内容完成对 郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 （元）					
制单人： 22.3.22 项目经理（盖章）： 2024.9.1					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：郭志刚

甲方经办人（手签）：邓承阳

（甲方盖章）

2024 年 10 月 16 日



2024 年 10 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目					
序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 10 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 10 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费					
468487.78 （元）					
制单人： 孙承阳 项目经理（手签）： 孙承阳					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：郭志刚

甲方经办人（手签）：邓承阳
(甲方盖章)
2024 年 11 月 22 日

2024 年 11 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费（元）	实际应收物业费（元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 11 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 11 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费					
468487.78（元）					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：邓承阳

甲方经办人（手签）：邓承阳
(甲方盖章)
2024 年 12 月 4 日

2024 年 12 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2024 年 12 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2024 年 12 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：邓承阳

甲方经办人（手签）：邓承阳
(甲方盖章)
2025 年 1 月 6 日

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
合计		100		98	

考评人：蓝清

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	7	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：蓝明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：

蓝月

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		100	

考评人：

刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	6	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		100	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人 刘新

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污渍。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污渍，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9	灰尘青苔
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		89	

考评人：马强

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急预案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	能源浪费
合计		100		99	

考评人：马继

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：马耀

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	8 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	刘新敏	99.13	刘新敏	
2	蓝明	99.25	蓝明	
3	赵波	97	赵波	
4				
5				
平均值		98.46		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 分，考核结果为 。				
考核组长：蓝明		被考核人代表：邵志刚		
2024年9月25日		2024年9月25日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.9.25

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。保洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	14	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
合计		100		96.5	

考评人：刘新

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2019.7.25

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		100	

考评人：刘新取

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		100	

考评人：刘新叔

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.9.25

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	14	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：蓝明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.9.25

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	0.5	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99.5	

考评人：蓝明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4.5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99.5	

考评人：蓝月

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：

李明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4.5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9.5	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
合计		100		97.5	

考评人：胡波

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9.5	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4.5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	4.5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	4.5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4.5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	4.5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		96.5	

考评人：李顺

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9.5	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4.5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9.5	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		98.5	

考评人：王明

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	9 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝月	99.13	蓝月	
2	赵永波	99.38	赵永波	
3	刘新取	98.5	刘新取	
平均值		99		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 分，考核结果为 。				
考核组长：蓝月		被考核人代表：郭志刚		
2024年10月16日		2024年10月16日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		99.5	

考评人：刘子豪

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中或在漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：刘新承

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		77	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	8	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
合计		100		97.5	

考评人：

蓝月

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		100	

考评人：

蓝月

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：

黄训

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：蓝明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	9	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9.5	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98.5	

考评人：张叔

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.10.16

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	3.5	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	3.5	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98	

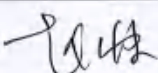
考评人：[Signature]

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9.5	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	4.5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人： 

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4.5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99.5	

考评人：王明

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	10 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝渭	98.6	蓝渭	
2	长波	98	长波	
3	刘新取	99.1	刘新取	
平均值		98.57		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 分，考核结果为 。				
考核组长：蓝渭		被考核人代表：郭左刚		
2024 年 11 月 22 日		2024 年 11 月 22 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。保洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	8	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		97.5	

考评人：

蓝明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用,人员入职一月内由当地公安机关,提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的, 每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度; 秩序维护人员熟悉各区域的环境, 能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分; 值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的, 没发现一次 0.5 分	4	
治安 管理	正常维护办公秩序, 对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防, 或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常, 每发现一次扣 1 分; 对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止, 每发现一次扣 2 分	7	
	通过各项管理措施, 有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃(不含财产保管人的保管不当或疑似内盗)经公安机关鉴定, 确属管理不到位造成的, 发生一起扣 8 分	8	
消防 管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍, 明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案, 有落实措施, 并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确, 一项扣 1 分; 员工不了解安全防火操作知识的, 每人次扣 0.5 分; 消防培训计划、方案、措施不全, 扣 1 分; 全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度, 积极巡查, 发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班, 消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全, 完好无损, 可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分; 记录不准确、检查不准时均扣 1 分; 发现损坏的器材没有及时汇报, 每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案, 有消防疏散示意图, 确保照明设施、引路标志完好, 紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾, 扣 8 分	8	
安 防 监 控	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像, 须报分管领导批准同意, 同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停 车 场 管 理	对地下停车场停放车辆进行疏导, 管理有序, 车辆排序整齐, 出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导, 每发现一次扣 0.5 分	8	
突 发 事 件 处 理 及 其 它	建立各类突发事件应急预案, 预案制作切实可行, 并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分; 未进行定期演练, 依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节 能 管 理	用电照明设施设备及时开关, 实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合 计		100		99	

考评人：

董明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	9	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。			98	
合计		100		98	

考评人：

董明

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：

蓝明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.11.22

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98.5	

考评人：刘新

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.11.22

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用,人员入职一月内由当地公安机关,提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的, 每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度; 秩序维护人员熟悉各区域的环境,能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分; 值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的, 没发现一次 0.5 分	4	
治安 管理	正常维护办公秩序, 对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防, 或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常, 每发现一次扣 1 分; 对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止, 每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施, 有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃(不含财产保管人的保管不当或疑似内盗)经公安机关鉴定, 确属管理不到位造成的, 发生一起扣 8 分	8	
消防 管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍, 明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案, 有落实措施, 并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确, 一项扣 1 分; 员工不了解安全防火操作知识的, 每人次扣 0.5 分; 消防培训计划、方案、措施不全, 扣 1 分; 全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度, 积极巡查, 发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班, 消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全, 完好无损, 可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分; 记录不准确、检查不准时均扣 1 分; 发现损坏的器材没有及时汇报, 每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案, 有消防疏散示意图, 确保照明设施、引路标志完好, 紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾, 扣 8 分	8	
安 防 监 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像, 须报分管领导批准同意, 同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停 车 场 管 理	对地下停车场停放车辆进行疏导, 管理有序, 车辆排序整齐, 出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导, 每发现一次扣 0.5 分	8	
突 发 事 件 处 理 及 其 它	建立各类突发事件应急预案, 预案制作切实可行, 并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分; 未进行定期演练, 依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节 能 管 理	用电照明设施设备及时开关, 实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7.5	
合 计		100		79.5	

考评人：刘新原

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2014.11.22

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4.5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：刘新取

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024. 11. 22

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
合计		100		99	

考评人：刘新

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	14	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
合计		100		97.5	

考评人：LXW

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用,人员入职一月内由当地公安机关,提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的, 每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度; 秩序维护人员熟悉各区域的环境,能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分; 值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的, 没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序,对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防,或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常,每发现一次扣 1 分; 对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止, 每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施,有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃(不含财产保管人的保管不当或疑似内盗)经公安机关鉴定,确属管理不到位造成的,发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍,明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案,有落实措施,并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确,一项扣 1 分; 员工不了解安全防火操作知识的,每人次扣 0.5 分; 消防培训计划、方案、措施不全,扣 1 分; 全年无消防演练扣 5 分	7.5	
	严格执行消防工作管理制度,积极巡查,发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班,消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全,完好无损,可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分; 记录不准确、检查不准时均扣 1 分; 发现损坏的器材没有及时汇报, 每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案,有消防疏散示意图,确保照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾,扣 8 分	7.5	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像,须报分管领导批准同意,同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	3.5	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导,管理有序,车辆排序整齐,出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导,每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案,预案制作切实可行,并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分; 未进行定期演练,依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关,实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98.5	

考评人：张峰

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9.5	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	9	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	4.5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	9.5	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		97	

考评人：赵收

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9.5	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4.5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99.	

考评人：[Signature]

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	11 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝明	99.1	蓝明	
2	刘嵩	98.6	刘嵩	
3	刘新敏	97.9	刘新敏	
平均值		98.5		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为98.5分，考核结果为合格。				
考核组长：蓝明		被考核人代表：郭志刚		
2024 年 12 月 4 日		2024 年 12 月 4 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.12.4

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：

刘新取

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.12.04

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	3	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	7	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分		
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7.5	
合计		100		97.5	

考评人：刘新

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	4	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		78	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
合计		100		98	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024. 12. 4

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	5	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4.5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洗干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98.5	

考评人：

李明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	7	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：董明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9.5	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	4.5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：

蓝月

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：蓝月

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.12 4

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	14	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		99	

考评人：刘楠

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.12.4

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	7	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	7	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98	

考评人：刘蕾

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

2024.12.4

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人： 刘蕾

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

2024.12.4

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应提前30分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣2分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
合计		100		100	

考评人：刘蕾

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目		考核月度	12 月份
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝润	99.13	蓝润	
2	赵收	98.5	赵收	
3	刘新取	98.5	刘新取	
平均值		98.71		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 98.71 分，考核结果为 98.71 分合格				
考核组长：蓝润		被考核人代表：郭九明		
2025 年 1 月 8 日		2025 年 1 月 8 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洗干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：刘新敏

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：董科

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	7	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分		
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：蓝明

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99.5	

考评人： 蓝明

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：董军

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	9	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：王收

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	11	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不按时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	3.5	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	3	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98	

考评人：

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9.5	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98.5	

考评人：

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9.5	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99.5	

考评人：王少波

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	1 月份
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司		
考核打分情况			
序号	考核人	考核打分	签 字
1	蓝明	98.75	蓝明
2	刘董	98.87	刘董
3	刘新取	98.50	刘新取
平均值		98.70	
考核打分结果			
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 98.70分，考核结果为合格。			
考核组长：蓝明		被考核人代表：邵志刚	
2025 年 2 月 10 日		2025 年 2 月 10 日	

2025 年 1 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 1 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：邓承阳

项目经理（手签）：邓承阳

甲方经办人（手签）：邓承阳
(甲方盖章)
2025 年 2 月 10 日

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4.5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洗干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98.50	

考评人：蓝河

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	7	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不按时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	3.5	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98.5	

考评人：董明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	4.5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	45	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人：

蓝明

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2021.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应提前30分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣2分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
合计		100		100	

考评人：蓝明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	2	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		99	

考评人：刘蕾

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不按时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	3	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7.5	
合计		100		97.5	

考评人：刘蕾

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4.5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	9.5	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：刘蕾

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应提前30分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣2分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
合计		100		100	

考评人：刘蕾

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2022.2.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分		
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	14	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合计		100		98	

考评人：刘新敏

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2015.2.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

2025 年 2 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 2 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 2 月 1 日至 2025 年 2 月 28 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：邓承阳

项目经理（手签）： 邵长明

甲方经办人（手签）： 邓承阳



物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	2 月份
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司		
考核打分情况			
序号	考核人	考核打分	签 字
1	蓝润	99	蓝润
2	张淑	98.25	张淑
3	刘新淑	98.75	刘新淑
平均值		98.67	
考核打分结果			
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 98.67 分， 考核结果为合格			
考核组长：蓝润		被考核人代表：郭志刚	
2015 年 3 月 13 日		2015 年 3 月 13 日	

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.3.13.

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水并排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：

蓝润

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2024.3.13

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	3.5	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99.5	

考评人：李刚

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9.5	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98.5	

考评人：蓝明

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：黄明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.3.13

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.3.13

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分		
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：刘新叔

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新叔

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.3.13

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	9	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9.5	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		97.5	

考评人：[Signature]

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.3.13

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	3.5	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	7	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98.5	

考评人：[Signature]

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人：王峰

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4.5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4.5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：LX 俊

自上而下、自右至左贴单据

事由及说明

支付郑州美术馆
新馆2015年3月份
物业费

单位负责人批示



单据共()张

人民币	大写	④佰肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分	百	十	万	千	百	十	元	角	分		
			千	百	十	元	角	分	4	6	8	4	8

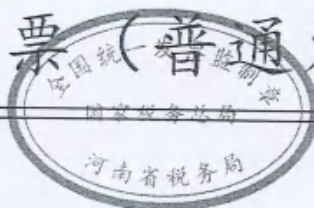
主管领导: 

部门负责人: 

经手人: 邓月阳 2015年4月15日



电子发票(普通发票)



发票号码: 25412000000088221107

开票日期: 2025年04月14日

购买方信息	名称: 郑州美术馆		销售方信息	名称: 河南省明喆建投实业有限公司																									
	统一社会信用代码/纳税人识别号: 12410100416046862M			统一社会信用代码/纳税人识别号: 91410105MA9F47UN7Q																									
<table><tr><th>项目名称</th><th>规格型号</th><th>单位</th><th>数量</th><th>单价</th><th>金额</th><th>税率/征收率</th><th>税额</th></tr><tr><td>*企业管理服务*物业费</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>441969.60</td><td>6%</td><td>26518.18</td></tr><tr><td colspan="5">合 计</td><td>¥441969.60</td><td></td><td>¥26518.18</td></tr></table>						项目名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额	*企业管理服务*物业费					441969.60	6%	26518.18	合 计					¥441969.60		¥26518.18
项目名称	规格型号	单位	数量	单价	金额	税率/征收率	税额																						
*企业管理服务*物业费					441969.60	6%	26518.18																						
合 计					¥441969.60		¥26518.18																						
价税合计(大写)		☒ 肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒圆柒角捌分				(小写) ¥468487.78																							
备注	销方开户银行: 中国工商银行股份有限公司郑州行政区支行; 2025年3月物业费					银行账号: 1702029109200047757;																							

开票人: 张曼茹

下载次数: 1

2025 年 3 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费（元）	实际应收物业费（元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 3 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 3 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）：邓承阳

甲方经办人（手签）：邓承阳



（甲方盖章）

2025 年 4 月 10 日

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	3 月份
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司		
考核打分情况			
序号	考核人	考核打分	签 字
1	蓝 涓	99	蓝 涓
2	刘新亚	98.75	刘新亚
3	马占隆	95.5	马占隆
平均值		97.75	
考核打分结果			
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 97.75 分，考核结果为合格。			
考核组长：蓝 涓		被考核人代表：邵在刚	
2025 年 4 月 10 日		2025 年 4 月 10 日	

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洗干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：蓝润

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急预案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图。确保消防设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	3	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
	节能管理 用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：董娟

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	9	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录。并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。			✓	
合计		100		99	

考评人：蓝洋

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应提前30分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣0.5分	305	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做茶水服务，15分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣2分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
合计		100		100	

考评人：黄洋

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮。无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洗干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规范要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分，员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急预案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
	节能管理	8	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	7	
合计		100		98	

考评人：刘新顺

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、井天功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录。并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人：

刘新承

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10.

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应提前30分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣0.5分	10	
会后服务	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣2分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣0.5分	5	
合计		100		100	

考评人：刘新取

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	1
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	1
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	13	2
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	1
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		95	

考评人：马与隆

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	3	1
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	7	1
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	7	1
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	7	1
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	7	1
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		95	

考评人：马占隆

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。			✓	
合计		100		95	

考评人：马占隆

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.4.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	1
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	1
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	1
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		97	

考评人：马占隆

2025 年 4 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目					
序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 4 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 4 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					
制单人： 邓承阿 项目经理（手签）： 3 4 1					

制单人： 邓承阳 项目经理（手签）： 郭志刚

甲方经办人（手签）： 邓承阳

（甲方盖章）

2025 年 5 月 15 日

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	4 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝 月	99	蓝 月	
2	刘新取	97.6	刘新取	
3	马占隆	96.4	马占隆	
平均值		97.7		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为97.7分，考核结果为合格。				
考核组长：蓝月		被考核人代表：邵志刚		
2025 年 5 月 15 日		2025 年 5 月 15 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	4	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱、无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痕迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痕迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：马建隆

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	3	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	3	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合计		100		96	

考评人：马占隆

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	9	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	4	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	4	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		94	

考评人：马占隆

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	8	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		97	

考评人：马占隆

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：

蓝明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	7.5	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	3.5	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		79	

考评人：蓝月

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	9.5	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99.5	

考评人：蓝月

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：蓝明

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.5.15

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	14	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		96	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2015.5.15

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤，训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安 管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防 管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不按时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 监 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停 车 场 管 理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突 发 事 件 处 理 及 其 它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节 能 管 理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合 计		100		96	

考评人：刘新叔

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		78	

考评人：刘新取

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2022. 5. 15.

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

2025 年 5 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 5 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 5 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日已按合同约定内容完成对 郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：邓承阳 项目经理（手签）： 邵志刚

甲方经办人（手签）： 邓承阳
甲方盖章
2025 年 6 月 10 日

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	5 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝明	98.25	蓝明	
2	刘新取	97.75	刘新取	
3	马占隆	96.75	马占隆	
平均值		97.58		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 97.58 分，考核结果为合格。				
考核组长：蓝明		被考核人代表：郭志刚		
2025 年 6 月 10 日		2025 年 6 月 10 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	4	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	13	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		96	

考评人：李明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不按时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	3	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐。出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	3	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		98	

考评人：李明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人： 李明

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：黄叶

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
合计		100		96	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合计		100		79	

考评人：

刘新敏

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设施设备线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设施设备维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		98	

考评人：

刘新永

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	4	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	8	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计	97	100		97	

考评人：马占隆

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	6	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	7	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	7	
	有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计	96	100		96	

考评人：马占隆

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.10

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	8	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣0.5分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣1分（不含施工质量未完善的情况）	5	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣0.5分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除3分；发现一次能源浪费现象扣除0.5分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设施设备线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣2分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣1-5分。事前不通知扣1分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除3分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设施设备维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计	98	100		98	

考评人: 马占隆

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.6.15

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计	96	100		96	

考评人：马占隆

2025 年 6 月份物业服务费结算表

公司：河南省明喆建投实业有限公司

项目名称： 郑州美术馆物业管理服务项目

序号	客户名称（全称）	结算月份	合同应收物业费 （元）	实际应收物业费 （元）	收费率
1	郑州美术馆	2025 年 6 月	468487.78	468487.78	100%
合计金额（大写）：			肆拾陆万捌仟肆佰捌拾柒元柒角捌分		
备注：河南省明喆建投实业有限公司于 2025 年 6 月 1 日至 2025 年 6 月 30 日已按合同约定内容完成对郑州美术馆项目的物业管理服务，本阶段郑州美术馆应付河南省明喆建投实业有限公司物业服务费 <u>468487.78</u> （元）					

制单人：

项目经理（手签）： 邵志刚

甲方经办人（手签）：

（甲方盖章）

2025 年 7 月 3 日

物业服务考核结果报告

项目名称	郑州美术馆项目	考核月度	6 月份	
被考核单位	河南省明喆建投实业有限公司			
考核打分情况				
序号	考核人	考核打分	签 字	备 注
1	蓝月	99	蓝月	
2	刘新雨	97.75	刘新雨	
3	马占隆	97	马占隆	
平均值		97.92		
考核打分结果				
根据考核办法，经考核组考核认定，本次考核的平均分为 97.92分，考核结果为合格。				
考核组长：蓝月		被考核人代表：邵东刚		
2025 年 7 月 3 日		2025 年 7 月 3 日		

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2023.7.3

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在制定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
合计		100		98	

考评人：董明

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	7	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计		100		99	

考评人：张明

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	5	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣 0.5 分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣 1 分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣 0.5 分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除 3 分；发现一次能源浪费现象扣除 0.5 分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣 2 分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣 1-5 分。事前不通知扣 1 分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除 3 分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		99	

考评人：

李月

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2023.7.7

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		100	

考评人：李

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天 7:30-17:30 循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣 0.5 分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣 0.5 分	5	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣 5 分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣 1 分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣 0.5 分	5	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.5 分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣 0.5 分	9	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣 3 分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣 1 分；	15	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达 98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣 0.5 分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣 0.5 分	9	
合计		100		97	

考评人：刘新敏

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人次扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中讯在漏岗现象的，没发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为为能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	8	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人次扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安 防 控 室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	8	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	7	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	10	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	10	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	4	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣0.5分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣1分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣0.5分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除3分；发现一次能源浪费现象扣除0.5分。	9	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣2分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣1-5分。事前不通知扣1分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除3分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计		100		96	

考评人：刘新敏

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计		100		99	

考评人：刘新敏

保洁养护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2023.7.3

项目	服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	每天7:30-17:30循环保洁。人员素质要求：清洁卫生责任范围明确到人。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好	5	责任范围不明确的扣0.5分；着装不统一、形象不佳，每人每次扣0.5分	4	
	作业人员定期进行有效培训	10	每月无培训计划扣5分；有培训计划，不能提供培训记录，每次扣1分	10	
	各类工具的摆放区域及具体位置固定，并有明显的标识	5	清洁工具放置混乱无标识分类，每项扣0.5分	4	
室内保洁	大厅、走廊、楼梯、展厅、多功能厅、报告厅及所有公共区域干净明亮，无纸屑、果皮、污渍	10	地面无垃圾、无痰迹、卫生设施有污渍，各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣0.5分；墙面、玻璃、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，发现一项扣0.5分	10	
	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味	15	保障大型活动时卫生间清洁及时、无异味、无污渍发现一次扣3分	15	
	垃圾清运在指定地点	10	一次有效投诉扣2分	10	
	日常公共洗手间无污物、无异味；	15	洗手间地面无垃圾、无痰迹，无异味、无污渍，每发现一处扣1分；	14	
外围保洁	圾场馆广场污水、雨水井排水畅通，无外溢、无杂物。室外场地无明显可视垃圾。室外绿化定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治。草坪生长良好，乔木、灌木、绿篱存活率达98%。各种绿化植物无枯枝、缺枝，绿地绿化无生产垃圾。	10	一项不符合扣0.5分	10	
	楼内标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅	10	一项不符合扣0.5分	10	
	生活垃圾站日产日清，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净无积水，无异味	10	一项不符合扣0.5分	10	
合计	97	100		97	

考评人：马5隆

秩序维护考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2025.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	秩序维护员录用符合要求聘用，人员入职一月内由当地公安机关，提供无犯罪证明	12	人员入职 30 个工作日内不能提供无犯罪证明的，每人扣 1 分	12	
	实行 24 小时值班及巡逻制度；秩序维护人员熟悉各区域的环境，能做到文明执勤、训练有素、语言规范、认真负责	4	未执行 24 小时值班或巡逻制度扣 0.5 分；值班或巡逻过程中出现漏岗现象的，未发现一次 0.5 分	4	
治安管理	正常维护办公秩序，对扰乱办公人员人身财产安全构成威胁和伤害的行为能有效地进行预防，或能按规定要求及时制止	8	对扰乱办公秩序的行为未能采取相应的措施恢复正常，每发现一次扣 1 分；对威胁或伤害办公人员人身财产安全的行为未能及时有效制止，每发现一次扣 2 分	6	
	通过各项管理措施，有效保障场馆财产安全	8	因管理失职发生楼内重大失窃（不含财产保管人的保管不当或疑似内盗）经公安机关鉴定，确属管理不到位造成的，发生一起扣 8 分	8	
消防管理	建立健全以秩序维护员为主要力量的消防队伍，明确各区域防火责任人。年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。每年不少于两次消防演练	8	责任人不明确，一项扣 1 分；员工不了解安全防火操作知识的，每人扣 0.5 分；消防培训计划、方案、措施不全，扣 1 分；全年无消防演练扣 5 分	8	
	严格执行消防工作管理制度，积极巡查，发现问题及时上报各办公室。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用	8	制度、应急方案不健全每项扣 5 分；记录不准确、检查不准时均扣 1 分；发现损坏的器材没有及时汇报，每项扣 2 分	8	
	有突发火灾的应急预案，有消防疏散示意图，确保照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。确保安全生产无事故、无火灾	8	发现安全隐患未及时上报的一处扣 2 分。因管理失职原因发生火灾，扣 8 分	8	
安防监控室	安防监控室实行 24 小时值班制	8	发现缺岗、睡岗每次扣除 1 分	8	
	按照要求查看录像，须报分管领导批准同意，同时应记录中止录像时段	4	相关人员查看录像未报相关领导批准同意每次扣 0.5 分	4	
	安防监控室相关质量记录必须按时、准确填写	4	未按时、准确填写安防监控室质量记录每次扣 0.5 分	4	
停车场管理	对地下停车场停放车辆进行疏导，管理有序，车辆排序整齐，出入无明显的堵塞现象	8	未对停车场的车辆进行疏导，每发现一次扣 0.5 分	7	
突发事件处理及其它	建立各类突发事件应急预案，预案制作切实可行，并进行定期演练	8	未制定预案扣 5 分；未进行定期演练，依情况酌情扣 1-5 分	8	
	对场馆的各类大型活动做好后勤保障	4	有效投诉一次扣 1 分	4	
节能管理	用电照明设施设备及时开关，实施有效的节能措施	8	每发现一次能源浪费现象扣 0.5 分	8	
合计	97	100		97	

考评人：马占峰

设施设备维护维修考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2015.7.3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
综合要求	工程部员工应按规定技术要求聘用。各工种和岗位严格持证上岗	10	相关岗位人员持岗位证书，一个没有扣1分	10	
	明确设立并公布报修电话；接到报修后能及时赶到事故现象进行维修，维修质量应符合正常使用要求。报修有记录；维修有记录；要求做到重大维修回访率达到100%	10	未明确设立报修电话扣1分；有报修电话但未进行有效公布的扣1分；接到报修后未及时赶到现场或未作相关说明，每次扣0.5分；未按要求对重大维修结果进行回访每次扣1分；无报修记录和维修记录扣0.5分；维修记录内容不完整，每处扣0.5分	10	
	机电设备档案建立完整，运行状态记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备能完好，运行正常	10	一项不符合，扣1分	9	
	工程值班室、各机电设备房、井道环境整洁，无杂物、无虫害发生；现场符合安全运行要求	10	机房、井道等卫生状况明显不合格，每发现一处扣0.5分；因不遵守规定或玩忽职守造成事故后果，每次扣8分并追究责任	9	
供配电管理	保证场馆的正常供电，制定用电管理措施。各类管、线完好，线路整齐，清晰	10	操作不当停电一次扣3分。未经甲方允许，擅自改变建筑原设计水电气管线走向的，每发现一处扣5分；线路混乱，每存在一处扣1分	10	
给排水管理	排水系统通畅，化粪池无污水外溢，排水通畅。汛期道路无明显积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。各类阀门、开关功能正常，无跑冒滴漏	5	每发现一处因排水设施不完好而导致积水现象的扣0.5分，因检修不及时造成损失的扣5分，并追究责任。各类阀门、开关跑冒滴漏维修不及时，每处扣1分	4	
	水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患保证供水安全。	5	一项不符合扣0.5分	5	
电梯管理	电梯运行出现故障后，工程人员应在5分钟内赶到配合维保解救现场解救被困人员	5	一次不符合扣0.5分	5	
	协助场馆对专业电梯维保企业维保工作进行有效监督，各项检修应有记录，并监督维保单位在规定时间内进行检修保养、维修、保养人员持证上岗	5	每发现一处不符合，扣0.5分（不含物业公司通知维保单位未到现场的情况）	5	

日常 维修	室内外照明灯具、开关、插座、给排水用具等设施能正常发挥使用功能，无缺少、破损等现象	5	每发现一次相关设施不完好的现象扣0.5分；每发现一处相关设施不能正常发挥其使用功能扣1分（不含施工质量未完善的情况）	4	
	领导办公室内办公家具定期检修，确保完好无损。普通办公室办公家具报修后及时维修	5	损坏未及时维修继续使用的扣0.5分	5	
其他	制定节能措施，并有效实施	10	未制定节能措施，扣除3分；发现一次能源浪费现象扣除0.5分。	10	
	对停水、停电及跑水等突发事件有制定相应的应急处理方案，确保无责任事故发生。市政停水、停电或因维修限水、停电按规定时间通知各部门。定期对弱电系统设备设施线路进行维护，符合弱电系统安全运行要求，弱电机房温度、湿度达标。定期对弱电系统电池柜进行充放电维护。	5	未制定相关突发事件的应急处理预案扣2分；因抢修不及时而导致后果视情节轻重，扣1-5分。事前不通知扣1分。	5	
	供暖期前后确保场馆供暖设施设备无跑水、漏水现象。定期检查供暖设施、设备。	5	未在供暖期前检查供暖设施设备或未及时维修造成事故的扣除3分。	5	
委外 部分	根据《郑州美术馆物业管理服务项目招标文件》及《郑州美术馆物业管理服务合同》标准，配合场馆委外服务工作正常开展，监督电梯、消防、空调、智能化委外服务定期开展设备设施维护保养工作。按时填写相应委外记录表，定期开展月度、季度、半年度、年度检测工作。				
合计	96	100		96	

考评人：马占隆

会务服务考核评分表

项目名称：郑州美术馆

考核时间：2018-7-3

项目	项目内容服务标准	分值	评分细则	得分	扣分说明
服务人员仪容仪表	会议服务人员长发不遮眼、不染发、后发不披肩，不浓妆艳抹，不使用香水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员站坐端庄，嘴里不吃零食，不翘腿、不穿拖鞋	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会议服务人员语言温和，音量适中，普通话规范，禁用方言。礼貌用语，适时运用“您好”、“请”、“谢谢”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
会议室保洁	会议室的桌椅、台签、杯具、话筒等相关设施设备应摆放有序、洁净明亮	10	一次有效投诉扣 0.5 分	9	
	会议场所内用品、用具分类保管，及时清洗、做到卫生清洁	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会前服务	根据会议要求，明确会议服务要求，并根据会议情况提前落实会议场所、LED 字幕、茶水等会议所需物资	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应提前 30 分钟到场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并做好引导工作	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会中服务	会议服务人员在参会人员到场前，应站在会议室门口两侧，有礼貌的向参会人员说“早上好、下午好”或“欢迎”等文明用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	对提前到场的参会人员根据需要做好茶水服务，15 分钟加一次茶水	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	会议服务人员应随时注意观察和随听影响设备运行状况，注意会场温度，发现问题及时报告和处理	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
会后服务	会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站在门口两侧，礼貌送客，并说“慢走、再见”等礼貌用语	10	一次有效投诉扣 0.5 分	10	
	会后及时做好会场清洁工作，若发现参会人员遗留物品迅速与有关参会人员联系	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
	严格做好保密工作，不询问、讨论、外传会议相关内容	10	一次有效投诉扣 2 分	10	
	关闭会议室，包括门窗、空调、灯光等，做到断水断电	5	一次有效投诉扣 0.5 分	5	
合计	98	100		98	

考评人：马占峰