

政务办公楼物业监管考核办法

为加强政务办公楼（政务综合楼、第二办公区、民主党派楼）物业管理和服务保障工作监督管理，规范物业管理和服务保障工作行为，提高服务和保障水平，为办公楼各入驻单位提供安全、文明、整洁和有序的工作环境，根据合肥市机关事务管理局与合肥政务文化新区开发投资有限公司签订的《协议书》以及《政务综合楼项目部服务标准》，制定本办法。

一、考核内容

《协议书》约定的物业管理和服务项目。

二、考核方法

（一）对照《政务综合楼项目部服务标准》，采用日常监管与现场考评相结合的方式，每月随机抽查、半年测评考核与年终总评的办法进行。

（二）半年考核和年终总评均采用百分制进行，保安、保洁、工程、客服各占 25 分。具体考核内容和评分标准见附后的考核评分表，第二办公区和民主党派楼没有的服务项目可列入满意度测评统一计分。

（三）每月随机抽查情况计入半年考核，上半年考核在每年 7 月进行；下半年考核在次年 1 月进行，可和年终总评一起进行。年终总评分按上半年考核得分的 40%、下半年考核得分的 60% 计算。

（四）考核时需征求入驻单位意见和建议，并进行满意

度测评，满意率直接与考核评分表中满意度所占分值相乘，计算出满意度得分。

（五）综合得分 90 分（含 90 分）以上的为优秀；综合得分 80 分（含 80 分）以上的为合格；综合得分低于 80 分的为不合格。

三、奖励处罚

（一）物业公司各项目部全年考核为优秀的，市机关事务管理局在年终予以表彰并适当给予奖励，同时建议其主管部门给予表彰奖励。

（二）物业公司各项目部上半年考核为不合格或满意率达不到 85%的，市机关事务管理局将给予通报批评，并要求其主管部门责令其限期整改。全年考核不合格或满意率达不到 85%的，市机关事务管理局建议投资公司与其解除合同，另行招聘物业公司。

（三）若因管理不善、失职，发生盗窃、火灾或因操作失误，造成设备运行等重大安全事故的，当年确定为不合格，除按第 2 条处理外，机关事务管理局将要求其主管部门对相关人员进行严肃处理，涉及违法的，依法追究其法律责任。

以上考核办法由合肥市机关事务管理局（接待办）负责解释。