

开封智慧健康职业学院物业管理服务项目 年度考核内容及评分标准

一、考核总则

1. 考核目的：规范本项目服务履约管理，严格落实合同1+1+1续签条款，客观评价服务单位年度服务质量，作为项目是否续签、合同终止的唯一考核依据。

2. 考核周期：自然年度考核，每服务年度期满前30个工作日内完成全维度考核。

3. 考核主体：招标人牵头组建考核小组，开展年度考核工作。

4. 考核结果分级：仅设置合格、不合格两个等级，无中间等级。

5. 结果应用：年度考核结果为合格，且完全满足招标文件、合同约定服务标准的，经招标人同意可续签下一年度服务；年度考核结果为不合格，招标人不予续签，当期服务期满后本合同自动终止。本项目最多续签2次，整体服务期限总长不超过3年。

二、考核分值与等级判定标准

1. 考核总分：100分，采用扣分制考核，无额外加分项，所有扣分均依据实际履约问题据实扣除。

2. 等级判定：

合格：年度考核得分 ≥ 80 分，且无一票否决问题，视为年度考核合格，满足续签基础条件。

不合格：年度考核得分 < 80 分；或得分 ≥ 80 分但存在任意一项一票否决问题，均视为年度考核不合格，不予续签合同。

三、年度考核评分细则（100 分）

（一）人员配置与在岗管理（25 分）

1. 服务团队人员配置齐全，岗位人数、资质、从业经验完全符合合同及招标文件要求，得 10 分。人员缺岗、资质不达标、人员配置不足的，每出现 1 人次扣 3 分，扣完为止。

2. 在岗考勤规范，全员遵守招标人作息管理制度，无擅自脱岗、旷工、迟到早退问题，得 8 分。单次违规扣 1 分，月度累计违规 3 次及以上扣 5 分，年度累计违规 10 次及以上本项不得分。

3. 人员更换合规，如需更换服务人员，提前向招标人报备并经同意，新人员资质不低于原人员标准，得 7 分。擅自更换人员、更换人员资质降级的，每次扣 4 分，扣完为止。

（二）日常服务履约质量（40 分）

1. 全面、按时完成年度约定全部服务工作，无漏项、缺项、拖延履约情况，得 15 分。单项服务未按时完成、服务内容缺失的，每次扣 2 分，造成轻微影响的加倍扣分，扣完为止。

2. 服务流程规范、作业标准统一，服务成果质量达标，符合行业规范及招标人使用要求，得 15 分。服务成果出现瑕疵、质量不达标、需整改的，每次扣 2 分；整改不到位、重复出现同类问题的，每次扣 5 分。

3. 日常响应及时，接到招标人服务需求、问题通知后，在约定时限内响应、处置，得 10 分。无正当理由拖延响应、消极处置的，每次扣 3 分，扣完为止。

（三）台账资料与合规管理（20 分）

1. 建立完整的项目服务台账，日常服务记录、工作报表、整改记录、沟通记录等资料齐全、真实、规范，得 10 分。

台账缺失、记录虚假、资料混乱的，每次扣 2 分，扣完为止。

2. 按时提交月度、季度、年度工作总结及各类报备资料，报送及时、内容完整，得 5 分。逾期报送、资料不全的每次扣 1 分，拒不报送的本项不得分。

3. 严格遵守廉洁服务、保密管理、安全生产等各项规章制度，无违规违纪行为，得 5 分。出现轻微违规行为扣 3 分，出现严重违规行为本项不得分。

（四）服务配合与满意度评价（15 分）

1. 积极配合招标人日常管理、专项检查、整改督办、迎检等各项工作，主动对接沟通，得 8 分。拒不配合、消极应对、推诿扯皮的，每次扣 3 分，扣完为止。

2. 招标人满意度评价良好，年度内无有效服务投诉，得 7 分。出现 1 次有效投诉且属实的扣 3 分，出现 2 次及以上有效投诉的本项不得分。

四、一票否决条款（直接判定不合格）

年度考核期间，服务单位存在下列任意一种情况，无论考核得分多少，直接判定年度考核不合格，招标人不予续签合同：

1. 存在弄虚作假、虚报服务成果、伪造台账资料等诚信问题，情节属实的；

2. 擅自转包、分包本项目服务工作，或委托第三方违规代为履约的；

3. 因服务质量严重不达标、重大工作失误，造成招标人经济损失、工作事故、不良社会影响或舆情问题的；

4. 存在廉洁违规、泄密、安全生产事故等重大违规违纪违法行为的；

5. 拒不执行招标人合理整改要求，逾期未完成重大问题

整改，严重影响项目正常运行的；

6. 其他严重违反招标文件、合同核心约定条款的行为。

五、考核流程与结果确认

1. 自查申报：服务单位在服务年度期满前 30 个工作日内，完成年度履约自查，提交自查报告及全套履约佐证资料。

2. 现场考核：招标人考核小组结合日常履约记录、台账资料、现场核查、满意度调研，逐项打分、汇总扣分，形成考核初稿。

3. 结果公示：考核结果在项目管理范围内公示 3 个工作日，接受异议申诉，对有效申诉予以复核更正。

4. 结果确认：公示无异议后，出具正式《年度考核结果认定书》，双方签字盖章，作为合同续签或终止的正式依据。

六、附则

1. 本考核标准为服务合同 1+1+1 续签模式的专属考核依据，与招标文件、合同条款具有同等效力。

2. 本考核标准未尽事宜，由甲乙双方结合项目实际、行业规范协商确定。

七、附件：年度考核评分表

年度考核评分表

考核年度：-----年----月—-----年----月

服务单位：-----

考核日期：-----年----月----日

考核结论判定规则：总分 ≥ 80 分且无一票否决项为【合格】；总分 < 80 分或存在任意一项一票否决项为【不合格】

一级考核项目	分值	考核内容	扣分情况 (列明次数、问题)	扣分值	实得分
一、人员配置与在岗管理	25	1. 人员配置、资质、从业经验符合合同及招标文件要求(10分)			
		2. 在岗考勤规范,无脱岗、旷工、违规迟到早退(8分)			
		3. 人员更换合规,无擅自换岗、资质降级情况(7分)			
二、日常服务履约质量	40	1. 按期、足额完成全部约定服务,无缺项、延期履约(15分)			
		2. 服务流程规范、成果质量达标,整改及时到位(15分)			
		3. 服务响应及时,无拖延、消极处置问题(10分)			
三、台账资料与合规管理	20	1. 服务台账完整、真实、规范,无缺失、虚假记录(10分)			

		2. 各类总结、报备资料报送及时、内容完整（5分）			
		3. 严守廉洁、保密、安全生产等规章制度（5分）			
四、服务配合与满意度评价	15	1. 积极配合招标人各项管理、检查、整改工作（8分）			
		2. 服务口碑良好，无有效属实投诉（7分）			
合计总分	100	——	累计扣分：		

一票否决项核查（必填）

序号	一票否决情形	是否存在（是/否）	情况说明
1	存在弄虚作假、虚报成果、伪造台账等失信行为		
2	擅自转包、分包项目或委托第三方代为履约		
3	重大服务失误造成经济损失、事故、不良舆情等影响		
4	存在廉洁违规、泄密、安全生产事故等重大违规行为		
5	拒不落实整改、逾期未完成重大整改任务，影响项目运行		
6	其他严重违反招标文件及合同核心约定的行为		

年度考核结果认定书

最终考核结论

综合得分：-----分，一票否决项：☐无 ☐有，本次年度考核结论：

☐合格（准予续签） ☐不合格（不予续签，合同到期自动终止）

考核小组意见：

服务单位确认意见：

签字确认

考核小组签字：-----

日期：

服务单位负责人签字（盖章）：-----

日期：
