

景区物业考核办法

一、考核目的

为创建安全、文明、和谐的景区游览环境，提高服务外包的服务质量和工作效率，促使外包管理公司切实履行外包管理合同和落实相关管理措施，为景区提供优质、完善的服务，特制订本物业管理考核办法。

二、考核主体

由景区管理部门负责组织实施对景区物业的考核工作。

三、考核对象

景区物业服务公司及其员工。

四、考核内容及标准

（一）环境卫生管理（10 分）

1. 景区公共区域清洁（门前三包、办公管理区域）（5 分）

- 地面无垃圾、杂物，干净整洁（5 分）。发现一处垃圾扣 0.5 分，扣完为止。

2. 垃圾清运（5 分）

- 垃圾及时清运，日产日清（5 分）。发现一次垃圾堆积未及时清运扣 2 分，扣完为止。

（二）设施设备维护管理（20 分）

1. 景区建筑物及附属设施维护（未及时发现、处理并报告的）（6 分）

- 建筑物外观整洁，无破损、脱落现象（2 分）。发现一处破损或脱落扣 1 分，扣完为止。

- 门窗、栏杆等附属设施完好，无损坏现象（2 分）。发现一处损坏扣 0.5 分，扣完为止。

- 屋顶、墙面无渗漏现象（2 分）。发现一处渗漏扣 1 分，扣完为止。

2. 景区道路及停车场维护（6 分）

- 道路平整，无坑洼、积水现象（发现未及时报告）（2 分）。发现一处坑洼或积水扣 1 分，扣完为止。

- 停车场标识清晰，车位线规范（2 分）。标识不清晰或车位线不规范，每处扣 0.5 分，扣完为止。

- 停车场设施设备完好，正常运行（2 分）。发现一处设施设备损坏，扣 1 分，扣完为止。

3. 景区水电设施维护（8 分）

- 景区智能电气设备未按合同落实的，扣（3 分）。

- 水电设施设备运行正常，无故障（3 分）。发现一次故障

扣 1 分，扣完为止。

- 水电费用控制合理，无浪费现象（2 分）。水电费超出合理范围，酌情扣分。

（三）安全管理（台账资料）（32 分）

1. 人员及车辆管理（6 分）

- 景区出入口设置专人值守，文明服务，站立服务，对进出人员及车辆进行登记管理并保存记录（4 分）。未按规定进行管理，每次扣 1 分，扣完为止。

- 停车场秩序良好，车辆停放整齐（2 分）。停车场秩序混乱，车辆停放不整齐，每次扣 1 分，扣完为止。

2. 森林防火、地质灾害点、安全点位巡查安全管理并保存记录（18 分）

- 消防设施设备完好，定期进行检查和维护（4 分）。发现一处消防设施设备损坏或未按时检查维护，扣 1 分，扣完为止。

- 制定消防安全应急预案，定期组织演练（4 分）。未制定应急预案或未组织演练，扣 2 分。

- 森林防火巡查、地质灾害点巡查、安全点位巡查（10）。每巡查遗漏一个点位扣 1 分，扣完为止。

3. 治安秩序巡逻管理（8 分）

- 安排专人进行治安秩序巡逻，确保景区安全（4 分）。未安排专人巡逻，扣 2 分。

- 及时处理各类安全事故和突发事件，做好记录并上报（4 分）。未及时处理或未上报，每次扣 1 分，扣完为止。

（四）游客服务管理（20 分）

1. 服务态度（10 分）

- 物业员工数量符合合同要求，着装整齐，仪表端庄，服务热情周到（5 分）。发现一次员工人数不足，着装不整或服务态度不好，扣 1 分，扣完为止。

- 对游客的咨询和投诉及时进行处理和回复，满意度达到 95%以上（5 分）。每降低 1 个百分点扣 0.5 分，扣完为止。

2. 文明服务（4 分）

- 为游客提供必要的帮助和引导，确保游客游览顺利（4 分）。游客反映未得到有效帮助或引导，每次扣 1 分，扣完为止。

3. 特殊情况处理（6 分）

- 遇到恶劣天气或其他特殊情况，能够及时采取有效措施，保障游客安全（3 分）。未及时采取措施或措施不当，每次扣 2 分，扣完为止。

- 对游客的突发疾病或意外伤害能够及时进行救治和处理

(3 分)。未及时救治或处理，每次扣 2 分，扣完为止。

五、合同履行情况 (18 分)

- 合同各分项未足额履行的 (物资设施设备等未按时履约的 8 分) 并在季度付款中逐项扣除相应费用。

- 人员管理方面，合同约定人数不足的 (6 分) 并在季度付款中扣除相应人员费用。

- 台账管理方面。未严格落实甲方台账管理要求，在上级检查中发现问题的 (4 分)。

六、考核方式

1. 定期检查：景区管理部门每月对景区物业进行一次全面检查，物业公司做好 ppt 汇报，按照考核内容及标准进行评分。

2. 不定期抽查：景区管理部门不定期对景区物业进行抽查，发现问题及时记录并扣分。

3. 游客满意度调查：每季度通过问卷调查、现场访谈等方式，了解游客对景区物业服务的满意度，满意度得分计入考核总分。

七、考核结果及应用

1. 考核结果评定：考核总分满分为 100 分，90 分及以上为优秀，80 - 89 分为良好，79 分以下为不合格，连续 2 次考核在 80 分以下、发生重大安全事故及重大舆情则合同终止。

2. 考核结果应用：

- 考核结果作为景区物业服务公司续约或解除合同的重要依据。连续两次考核不合格的，景区管理部门有权解除物业服务合同。

- 每月考核分在 90—95 分，每份扣罚 200 元，80—90 分每份扣罚 1000 元。

- 对于考核优秀的景区物业服务公司，景区管理部门给予一定的奖励。

- 景区物业服务公司应根据考核结果，及时对存在的问题进行整改，不断提高服务质量。

八、附则

1. 本考核办法自发布之日起施行。

2. 本考核办法由景区管理部门负责解释。

南京市幕燕风景名胜区管理处
2024 年