汤泉旅游度假区游客中心和智慧产业园配套管理及服务项目季度考核评分细则

考核对象名称：考核时间：年月日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 序号 |  |  | 标准分值 | 考核得分 |
| 一、基础管理服务20分 | 1 | 一般办公设备齐全；物业管理服务用房配备使用、不存在违规出租、非法占用等情况；物业工作区域、吧台环境卫生干净、整洁，物品摆放整齐。 | 无固定办公用房或设备不齐全的，扣1分；物业服务用房未足额配备或存在违规出租、非法占用的，扣1分；物业工作区域环境卫生较差、物品摆放杂乱的一次扣1分。 | 3 |  |
| 2 | 健全管理制度和各岗位（保洁、保安、客服等）工作职责，建立物业管理档案，如实公布物业服务内容和标准等信息；项目负责人更换及时备案；物业人员花名册准确、更新及时。 | 未建立内部管理制度，未明确岗位工作职责，每项扣1分；未明确物业服务内容和标准，扣1分；未建立物业管理档案的，扣1分；物业负责人活着工作人员更换未及时备案或者更新名册的，扣1分；。 | 4 |  |
| 3 | 及时受理游客的投诉、报修，做到一诉一回访，投诉内容、时间、处理情况、报修处理情况等记录齐全。 | 投诉、报修处理不及时，扣1分；处理记录不齐全，扣1分。 | 3 |  |
| 4 | 制定各类完善的应急预案（防火、防雷、防汛、防台、防雪、防冻、防暑、电梯故障、高空坠物等，）配齐各类应急物资。 | 应急预案每缺失一项，扣0.5分；应急物资配备不齐全的，扣1分。 | 3 |  |
| 5 | 安全隐患处有明显标识和防患措施，每月至少开展一次安全检查；安全检查记录完善；发现安全隐患及时整改到位。 | 安全隐患无明显提示和防患措施，一处扣0.5分；未定期开展安全检查，扣1分；安全检查记录不完善，扣1分；隐患未及时整改或者敷衍整改的，扣1分。 | 4 |  |
|  |  |  |
| 6 | 管辖范围内发现私搭乱建、焚烧、不文明旅游行为以及其他违规违法行为等，及时劝阻、制止，并第一时间上报综合部、属地社区、相关责任部门处理，并留有纸质记录。 | 发现相关私搭乱建、焚烧、不文明旅游行为以及其他违规违法行为等，未及时劝阻、制止的，每起扣1分；发现重大情况未能在30分钟内上报的，每次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 二、物业员工管理  10分 | 1 | 严格考勤记录，按时上下班,不得迟到不得早退,上班时间不做与工作无关的事项,有事主动与相关领导请假，履行请假报备手续。 | 出现一次迟到或早退现象，每人每次扣0.5分；出现一次上班期间做与工作无关事项，每人每次扣0.5分；不履行请假手续，擅自离岗，每人每次扣0.5分，扣完为止。 | 3 |  |
| 2 | 坚守岗位社交礼仪,举止行为规范,较好地处理日常事务,体现良好综合素质。 | 行为举止不规范，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 3 | 遵守街道及管办工作人员管理规定，全体人员不得出现赌博、醉驾、飞线充电等违规违法行为。 | 出现一起违规违纪行为，扣2分。 | 2 |  |
| 4 | 具有较好的服务意识，做好会务服务、接待讲解等工作，为游客、客商提供令人满意的服务。 | 出现一次涉及到对物业服务不满的投诉或者一件12345工单，每次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 三、保洁保绿服务  20分 | 1 | 办公区域以及室外公共区域干净整洁，无杂物、纸屑、烟蒂等、无私拉晾晒、乱停乱放、擅自占用现象。 | 公共区域存在杂物，每处扣1分；公共区域存在垃圾，每处扣1分；公共区域存在私拉晾晒、乱停乱放、擅自占用现象，一处扣1分；扣完为止。 | 4 |  |
| 2 | 天台、屋顶每月清扫四次，无垃圾堆积。 | 天台、屋顶有垃圾堆积，每处扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 3 | 楼道每天清扫1次，楼梯、栏杆、窗台等每周擦拭不少于3次，保持基本无灰尘；消防栓、电梯门等公共设施保持表面基本无灰尘、无污渍；天花板、公共灯具定期除尘，保持目视基本无灰尘、无蜘蛛网；门窗玻璃每周清洁不少于2次，目视明亮、无污迹；玻璃幕墙每年清洗一次。 | 清洁保洁频次未达到要求的，每次扣1分；清洁记录不齐全，每次扣1分；公共区域存在卫生死角，每处扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
|  |  |  |
| 4 | 河道定期清淤，无垃圾、无漂浮物。 | 河道出现垃圾或者漂浮物的，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 5 | 按照垃圾分类工作要求，规范设置垃圾收集容器，并保持垃圾收集容器完好、整洁。垃圾实行分类管理，日产日清；箱（桶）无满溢、无异味、无污迹。 | 垃圾收集容器有破损、不洁，每处扣0.5分，扣完为止；垃圾未日产日清，每处扣0.5分；扣完为止。箱（桶）出现满溢、异味、污迹，每次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 6 | 制定绿化养护及消杀计划、记录齐全。 | 无养护计划及记录扣1分，无消杀计划及记录扣1分，。 | 2 |  |
| 7 | 绿化格局合理，定期开展养护工作，发现枯死绿植，及时更换。 | 绿化未定期维护管养，扣1分；枯死绿植未及时处理，每处扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 四、保安服务20分 | 1 | 主出入口人车分流、设施设备完好，门卫及监控室有专人24小时不间断值班，无脱岗现象。 | 实地查看，设备存在故障扣1分；发现脱岗现象扣2分。 | 3 |  |
| 2 | 门卫出入登记事项完整清楚，对流动商贩、不熟悉人员进出小区进行询问登记。 | 实地查看记录和门卫处置情况，无出入记录扣1分，不完善询问登记处置扣1分。 | 2 |  |
| 3 | 制订停车管理制度，方便车辆停放；不得出现车杆一直开放，车辆随意进出现象。 | 无停车管理制度扣2分，停车场秩序混乱扣1  分，出现车杆开放、车辆随意进出现象，每次扣1分；出现车辆已到，长时间未开杆，每次扣1分；扣完为止。 | 4 |  |
|  |  |
| 4 | 实行定时巡查，重点部位加大巡查频次，无偷盗现象、无安全事故发生。 | 查看保安巡查记录，无记录扣1分，出现派出所报案记录每次扣2分，扣完为止。 | 3 |  |
| 5 | 及时发现车辆违规停放、飞线充电灯行为，及时劝阻并上报，相关记录齐全。 | 未及时劝阻、清理、上报电动车违规停放、充电行为，记录不齐全的，一处扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 6 | 发生突发事件，应在半个小时内报告，按照应急预案，采取有效措施，确保形势安全。 | 发生突发事件，未在规定时间报告的，每次扣2分；未采取有效措施，造成不良影响的，每次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 五、设备维护管养  10分 | 1 | 定期安排专人对消防设施设备进行巡查，确保消防管道保持畅通，应急照明灯完好，紧急疏散通道畅通，无堆放杂物堵塞，保障正常运行，并留有巡查记录。排水排污管道畅通，无堵塞无外溢，井盖完好。 | 查看消防巡查记录，无记录扣1分；发现堵塞外溢，一处扣1分；发现堵塞外溢，每处扣1分；  井盖缺失、破损，一处扣1分。 | 4 |  |
| 2 | 开展电梯定期巡查，确保运行平稳；电梯停止使用须提前通知使用单位，经使用单位认可后方可执行（紧急情况除外），并按要求设置安全警示标识。 | 未开展电梯定期巡查的，每次扣1分；电梯出现故障未及时维修的，每次扣1分；电梯故障期间未设置安全警示标识的，每次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 3 | 配电供水设备设施完好（包括各种线路、仪表、指示灯等正常），设备安全运行。机房内整洁，无乱堆现象、无烟头。保持机身洁净仪表清晰，按照国家相关规定做好配电房设备定期检查、规范检修、记录完善。 | 配电供水设施未定期开展检修的，每次扣1分；检修记录不全的，每次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
|  |
| 六、会务服务6分 | 1 | 会前准备到位，提前做好会议室检设备查、茶水准备、设备调试、席卡摆放等工作，发现问题及时报修，保证会议期间正常使用。 | 会前准备不充分，每次扣1分；会场布置失误，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 2 | 会中服务到位。按照会议工作标准，做好续水、安保、保密等会中服务。 | 会务服务质量较差，每次扣1分；不遵守保密规定，对外透露会议内容，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 3 | 会后清场到位。及时检查会议室物品是否有缺失损坏，是否有客人遗失物品，做好清场保洁、关闭电源设备等后续工作。 | 会场不及时清场保洁，每次扣1分；会场设备不及时关闭，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 七、节能工作4分 | 1 | 制定节约用电制度，及时关闭电源，杜绝长明灯、空调不关等现象。 | 出现浪费用电现象，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 2 | 制定节约用水制度，无跑冒滴漏和长流水现象。 | 出现浪费用水现象，每次扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 八、满意度测评10分 | 1 | 抽样调查物业管理效果，了解管理实施情况，按比例计分。 | 由管办各部门、公司对物业管理效果进行打分，计算平均值作为最终得分。 | 10 |  |
| 九、附加分项4分 | 1 | 本月用水量、用电量比上年同期节约10%及以上。 | | 2 |  |
| 2 | 在大型活动、会议接待中表现突出，得到领导表扬肯定。 | | 2 |  |
| 十、一票否决项 | 1 | 物业管理公司当月如在安全生产出现重大过失，发生安全事故，给全街造成严重影响；或因安全管理不当，发生盗窃事件，导致管办国有资产流失，一律扣除当月物业管理费用，且取消第二年物业服务竞聘资格。 | |  |  |
| 总分 | | | | 104 | |