

# 中共兴安盟委员会党校物业监督管理 综合考评实施细则

为进一步加强物业工作的监督管理，不断提升物业管理水平和服务质量，建立完善党校物业管理专业化、科学化、规范化长效机制。结合党校实际，以《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和《兴安盟物业管理实施办法》为指导，以推进创建“全国地级市一流党校”各项工作为目标，按照最优做好物业管理服务保障的要求，为使服务考核工作的实施与运行有章可循，根据委托管理合同、服务基本标准和校内管理制度，对乙方管理、服务工作进行考核，以服务对象满意度为重要标志，完善服务质量考评体系，规范服务质量满意度测评工作，特制定以下考核细则：

## 一、考核标准满分（100分）

### （一）工作表现考核标准分（20分）

工作表现从以下四个方面考核：服务性、团队意识、积极性、责任感。

#### 1. 服务性（5分）

- （1）是否遵守内部的各项规章制度；
- （2）有无迟到、早退、无故缺勤情况；
- （3）工作是否有效率。

#### 2. 团队意识（5分）

- （1）是否能够上下沟通，在团队中凝聚力、向心力发挥作用；

- (2) 是否能立足全局，进行积极而主动地合作；
- (3) 能否与上级及同事和睦共事。

### **3. 积极性（5分）**

- (1) 是否有积极奋进的精神；
- (2) 是否具有改进和改善工作的热情；
- (3) 是否具有增加工作量，提高工作质量的愿望。

### **4. 责任感（5分）**

- (1) 是否能够善始善终地完成本职工作；
- (2) 遇到工作中的失误，是否推卸责任；
- (3) 在接受各项任务时是否主动。

### **（二）工作质量考核标准（25分）**

#### **1. 客房服务质量要保证其服务水准符合星级酒店标准及同行业先进的后勤服务标准。（5分）**

- (1) 服务人员仪容整齐，服务周到，语言规范。
- (2) 服务态度做到热情、周到、耐心。

#### **2. 会务、教学、大型活动接待服务（5分）**

(1) 服务要规范，使客人感到亲切、愉快。特别是各种会议服务、重大接待工作的服务要快捷、准确、到位。

(2) 服务员着统一工作服上岗，服装整洁，服务用语应用准确、规范。迎接、问候和告别要使用礼貌用语。

(3) 活动场所组织比赛时，须预先清理场地，协调好比赛活动的各种事宜。

(4) 教职员工及学员娱乐活动期间服务员应做好服务，随

时注意各种需求并急时提供服务。

(5) 活动室所需物品，应按要求摆放整齐、方便操作。

(6) 活动结束后，服务员应将活动设施摆放整齐，将场地清理干净。

### **3. 水、电、暖、维修保养（2分）**

(1) 水卫：上、下水管道畅通，各种卫生器具完好，零件齐全无损

(2) 电照：电器设备、线路、各种照明装置完好牢固，绝缘良好。

(3) 暖气：设备、管道、烟道畅通、完好、无堵、冒、漏，使用正常。

### **4. 房屋管理、修缮（2分）**

(1) 各栋楼共用部位和共用设施设备完好。

(2) 保持房屋排水通畅，下水不堵、不跑冒滴漏。

(3) 不得有擅自装修，改造现象。

### **5. 伙食质量、服务质量、服务态度（5分）**

(1) 积极配合校方职能部门对食堂的食品卫生安全、饭菜质量、服务质量与服务态度等实施全方位监管。

(2) 应主动了解甲方教职工和学员需求，虚心接受教职员工及学员的意见和建议。

(3) 按不同餐标张贴公布出营养、搭配合理食谱，不断调整伙食的花色品种，做到色香味俱全，努力改善伙食质量。

(4) 严格控制开饭时间，严把职工就餐签到和学员就餐人数。

## 6. 食品采购制度、采购记录（2分）

（1）严把甲方蔬菜采购质量关，预防和杜绝病从口入，甲方不得采购霉变、腐败、虫蛀、有毒、超过保质期的或卫生法禁止供应的其他食品，防止食物中毒。

（2）严把甲方采购大批主食、肉类、调料质量关，要求供货单位提供卫生许可证，以便查验，不得采购三无产品。

## 7. 食材实物验收制度、凭证、记录（2分）

甲方成立的质管监督小组将按期对主、副食进行检查，与票据进行核对，做到票物相符，定期公布账目，接受职工监督。

## 8. 食堂库房管理制度、出入库记录（2分）

（1）食品库房专人管理。

（2）食品入库前必须进行验收、索证、登记、并做好台帐，严格制定和执行物品出库手续，及时记账，定期查帐查库，做到账目清楚、帐物相符。

（3）凡不符合要求者不得入库，库内不得存放变质、有异味、污秽不洁、超保质期限食品，不得在食品库房内存放私人物品、有毒有害物品和杂物。

（4）食品保藏存放应分类分架、隔墙离地。易腐烂食品需冷藏。仓库要保持清洁、干燥、做到防潮、防霉、防蝇、防鼠，随时查明进货日期，做到先进先出。

（5）储藏库（冰箱）有温度显示装置、冻肉、禽、水产类原料应储藏在 $-18^{\circ}\text{C}$ 以下，同一库内不得储藏相互影响风味的原料。冷藏库应及时除霜，定期消毒。

(6) 严格执行食品卫生制度，对存放的各类食品实行“隔离”，以免串味、走味或变质。

(7) 食堂库房整齐清洁，分类存放，防鼠防潮。

### (三) 卫生清洁考核目标 (15 分)

所有屋宇的墙壁、地面、屋顶、窗户玻璃、走廊、消防设施、标志标识、顶棚、宣传栏卫生，是否达到标准，合格率 95% 以上。

1. 办公楼外、生态园公共区域环境卫生及生态园湖面卫生；  
(3 分)

2. 客房、报告厅、教室、会议室、讨论室、公共区域及室内外所有生活设施设备的卫生；(4 分)

(1) 卫生间、大厅、楼面的卫生要做到无尘土。

(2) 公共区域的物品摆放整齐、无尘土，卫生干净、清洁。

(3) 门窗玻璃干净无水迹、无手印。

(4) 各楼层操作间保持干净、无异味、无杂物。

3. 篮球馆、羽毛球馆、网球馆、乒乓球馆、健身房、台球室、健美操室、会客室、消防值班室、配电室、电梯机房、消防水箱间等的卫生；(3 分)

(1) 室内所有的活动器械及器具的保养及卫生；

(2) 室内水暖电阀门管道卫生；

(3) 配电设施包括配电柜、开关等的卫生；

4. 餐厅及后厨的卫生 (5 分)

(1) 餐厅操作间无积水、无油垢、无积灰。水池、地面、

墙面、顶棚、管道、储物柜内外整洁。排水沟及时清理、无杂物异物。灶具、炊具、电器设备整洁。

(2) 清洁工具是否有固定的存放点并整洁存放。

(3) 餐厅库房货物上架摆放整洁、帐卡物相符；建立库房人员出入制度（库房出入审批程序，登记记录）；库房货架标明载重；严禁用毒药灭鼠、严禁灭虫剂污染食品及餐具。

(4) 餐具消毒达到光洁干涩，有消毒记录。

(5) 冷库、冰箱无异味，生熟分开，半成品有保鲜膜覆盖，半成品、熟食等储存品应表明可食用日期。

(6) 食品、容器、用具有生熟标记。

(7) 餐厅所有的水暖电及其配电柜等附属设施的卫生；

(8) 餐厅操作间所有设施的卫生；

(9) 餐厅所有的炊事机械的卫生；

(10) 餐厅地沟、烟道、排风所有设施的卫生；

(11) 餐厅储藏室环境及食品卫生；

(四) 安全保障考核目标（20分）

1. 不发生严重误操作事故和人身伤害事故；（2分）

2. 不发生丢失、被盗等现象；（2分）

3. 不发生重大设备损坏事故；（2分）

4. 不发生水灾、火灾、食品安全卫生问题；（4分）

5. 安保人员不发生离岗、串岗及不注意形象产生负面影的；

（3分）

6. 生态园湖面安全管理；（3分）

7. 消防系统日常维护（系统巡查、排除故障和设备试验）；  
（4分）

（五）对管理人员的考核（20分）

1. 有违反甲方相关规定现象；（4分）

2. 未执行合同要求，执行率达不到标准；（4分）

3. 各项工作不主动、不到位；（4分）

4. 未按岗位要求配备人员；（4分）

5. 服务质量不达标，综合素质不具备，管理人员不注意形象产生负面影响的；（4分）

**二、赔偿**

1. 乙方由于管理原因，出现重大安全事故、食品安全问题，并给甲方造成财产重大损失、名誉损害的，乙方须承担全部责任。

2. 校园内所有区域的设施设备由于人员操作不当导致设备损坏的，由乙方承担相应赔偿责任。

3. 乙方由于培训不到位，管理混乱，不适应甲方管理要求，不能满足甲方物业管理服务要求的，甲方有权随时终止合同。

