**附件三：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **电梯导乘考核表** | | | |
| **考核项目** | **分值** | **扣分标准** | **得分** |
| 服务态度 | 30分 | 对乘客冷漠、不耐烦，每次扣5分；与乘客发生争执，次项不得分。 |  |
| 专业知识 | 20分 | 不熟悉电梯基本操作流程，每次扣5分；无法解答乘客关于电梯安全、运行等常见问题，每次扣3分 |  |
| 应急处理能力 | 20分 | 发生电梯故障时，不能迅速采取正确措施安抚乘客，扣10分；不熟悉应急救援流程，扣10分。 |  |
| 岗位纪律 | 15分 | 工作期间擅自离岗，每次扣10分；迟到、早退，每次扣5分 |  |
| 形象礼仪 | 15分 | 未按规定着装，每次扣5分；站姿、坐姿不端正，每次扣3分 |  |

注：在考核中，医院电梯导乘考核表总分值100分，考核结果总分值95分以上不予处罚。（含95分）考核分值95分以下，每扣1分罚款50元，罚款在每月医院应付物业服务费用中扣除。95分以上合格；70-95分基本合格；70分以下不合格（70分以下当月不支付物业服务费）；如连续二个月月度考核70分以下医院将提出限期整改，如连续三个月月度考核70分以下，解除或终止承包协议，所造成的一切经济损失由承包方自行负责。