

红山文化博物馆物业服务外包单位 绩效考核管理办法

一、总则

1. 适用：红山文化博物馆物业服务外包单位全体物业人员；
考核主体：红山文化博物馆办公室。
2. 原则：量化打分、闭环整改、考核结果与分值挂钩、作为续约依据。
3. 考核依据：日常巡查、月度考评、满意度问卷、群众投诉、整改。

二、考核分值（总分 100 分）

1. 环境保洁 25 分

室内外清扫、垃圾清运、绿植养护不达标，单次扣 2-3 分。

2. 秩序安保 20 分

巡查脱岗、车辆乱停、突发事件处置迟缓，单次扣 3 分。

3. 工程维修 20 分

维修拖延、设施未定期维保、无隐患巡检，单次扣 3-4 分。

4. 服务形象 15 分

着装不规范、礼仪失范扣 2 分；有效投诉本项清零。

5. 协作配合 10 分

工作推诿、隐患迟报瞒报，单次扣 3 分。

加分项（总分上浮）

群众/上级书面表扬+4~5 分；主动消除重大安全隐患+10 分。

三、考核方式

1. 日常检查（60%）：每周现场巡检，留存台账、影像记录；
2. 月度综合考评（40%）：核查整改完成、临时任务配合情况；
3. 周期：月度打分，年度综合评定。

四、整改复核

检查问题下发整改单，逾期未整改加倍扣分；红山文化博物馆物业服务外包单位对分数有异议，3个工作日内向中心办公室申请复核，复核结果为最终结论。

五、附则

本办法自印发之日实施，由红山文化博物馆办公室解释。