

呼和浩特博物院物业服务标准考核评分表

考核时间：

考核人员：

序号	服务类别	服务内容	评分标准	实际评分	备注
1	物业工作考核标准	所管理物业范围内发生安全责任事故，根据事故责任大小扣1-5分/次；	20分		
2		所管辖物业配套设施设备完好程度每发现一次并不整改扣1分/处；			
3		所管辖物业各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项扣2分/项；			
4		员工满意率达到60%，未达规定值每一个百分点扣1分；			
5		未经博物院主管领导同意擅自做主给博物院造成一定损失扣5分/次，情节严重另行处理；			
6		不坚持原则，督导不严、包庇、纵容下属扣2分/次；			
7		未按要求组织员工学习、培训、未做好记录扣2分/次；			
8		对景区公共区域卫生状况管理不力地扣3分/次；			
9		未按规定巡查和详细记录巡查时间情况扣1分/项(次)；			
10		未按规定巡查和详细记录巡查时间情况扣1分/项(次)；			
考核人员签字：					

序号	服务类别	服务内容	评分标准	实际评分	备注
1	公共秩序维护服务质量考核评分细则	严格遵守各项规章制度，每天按时上下班打卡，并做好交接班工作。(1分)	20分		
2		确保安全稳定，无安全责任事故、无责任治安案件发生。(1-5分)			
3		必须建立健全安全管理制度并落实到位，实行正常班值班巡逻，要求进出有序，严格执行登记制度。(1分)			
4		完成现场公共秩序维护工作，包括各项重大活动及上级交办的临时任务。(1分)			
5		非机动车集中停放整齐。(1分)			
6		执勤人员，文明执勤，不与工作人员及来访人员发生矛盾冲突。(2分)			
7		各岗位人员配备齐全，明确各岗位职责职责。(1分)			
8		确保工作人员的岗位职责明确，管理工作有详细记录。(1分)			
9		所有物业工作人员要统一做到着装整洁，讲究仪表，以礼待人，语言文明。(2分)			
10		物业工作人员在岗期间要认真负责，上班时集中精力，不得看书报、不得玩手机、不得做与工作无关的事，并做到不缺勤、不脱岗离岗、不睡岗。(1分)			
11		建立交接班制度，严格执行游客按相关要求和程序入园，并有序参观，按要求做好人、物、车辆出入管控工作和登记，记录要清楚，遇重大情况及时向博物院报告(1分)			
12		有接待会议和重大活动时，物业公司做好配合服务工作。(1分)			
13		各展厅秩序维护人员应协调、引导、维护展厅内参观秩序，保证展出文物的安全。保证展柜、展陈的安全、完整。(3分)			
14		控烟管理制度要按制度落实。(1分)			
考核人员签字：					

序号	服务类别	服务内容	评分标准	实际评分	备注
1	保洁服务质量考核评分细则	公共区域地面(含道路、院落、楼梯、过道、台阶、花坛、门窗、地面、展厅展柜等)不干净、整洁。扣1分/处	30分		
2		办公区域墙面(含门、栏杆、墙面、墙上附件等)有灰尘、蛛网、乱贴乱画。扣1分/次			
3		顶面(含灯、灯罩、屋顶等)(不含高空作业)清洁未做彻底，不干净。扣1分/处			
4		每月未对各种井揭开铁篦盖板彻底清理一次。扣1分/处			
5		卫生间不干净，有异味，未消毒，镜面脏。扣2分/处			
6		蚊蝇鼠虫有滋生源，扣1分/处			
7'		垃圾桶外有污水渍、桶内有异味，满溢，未消毒。扣2分/处			
8		垃圾清运不及时，存放时间超过一天以上。扣2分/处			
9		公共卫生打扫或清洁不干净，被员工游客有效投诉。扣4分/次			
10		物业服务公司要定期对博物馆内艺术品、装饰物进行除尘。扣1分/次			
11		清洁工具要摆放整齐，垃圾应及时清理并搬运到指定存放处。扣1分/次			
12		未及时对化粪池清掏及垃圾清运。扣4分/次			
13		日常保洁耗品和工具等供应充足。扣1分/次			
考核人员签字：					

序号	服务类别	服务内容	评分标准	实际评分	备注
1	工程服务质量考核评分细则	未做好对设施设备的防水检查，处理不及时。扣1分/次(项)	20分		
2		不熟悉本岗位工作环境，违反专业操作规程或工作标准。扣2分/次(项)			
3		为保持工作环境和设施设备整洁、未做好有关记录。扣1分/次			
4		未完成日常定期巡检、记录不完整、不准确，扣1分/次。扣1分/次			
5		检修、维修前，未作预案，擅作主张，给博物院造成损失，损害博物院形象者。扣1-5分/次(项),后果严重者，另行处理。			
6		员工维修项目维修不及时，被员工有效投诉。扣3分/次			
7		当班期间，出现安全责任事故者。扣1-10分/次(项)			
8		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。扣1分/处			
9		按照国家相关规定做好配电房设备年检等定期检查、记录完善。扣1分/次			
10		配电室内配电柜操作开关设有明显标志，停电拉闸、检修拉闸，必须事先通知院方并警示牌。扣1分/次			
11					
12		大门广场，井底无沙石，杂物堵塞。雨水、污水管道无裂无阻塞，无渗漏，水流畅通。扣2分/处			
考核人员签字：					

序号	服务类别	服 务 内 容	评分标准	实际评分	备注
1	综合管理服务	物业服务满意率应达到90%以上。(2分)	10分		扣分
2		建立员工考评和奖惩制度，每年度对优秀员工进行奖励。(1分)			
3		做好信件收发管理工作，及时分发报刊，不错发、漏发。(2分)			
4		公示24小时服务电话，并保持畅通，及时处理物业管理相关事务。(2分)			
5		办公楼外观完好、整洁，无违规乱搭乱建，无擅自改变房屋用途。(1分)			
6		公共部位门窗，开关等功能良好；标识标牌齐全、完好；楼内楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等无破损。(1分)			
7		房屋主体公用设施整洁完好，公用楼梯、天台、通道等处无堆放。(1分)			
合 计 评 分			100分		
考核人员签字：					
其他未尽事宜：					
综合评分：60分以下为不合格，无法支付本期款项；60分以上基本合格，按本期款项的80%支付；70分以上合格，按本期款项的90%支付；80分以上称职，全额支付本期款项。					

\_\_\_\_\_