

《物业公司日常考核细则》

被考核单位：					
考核时间： 年 月					
项目	考核内容	考核标准	标准分 (100分)	评分办法	考核扣分
基本管理 (40分)	管理制度	工作计划、工作流程、操作规程等、职责分工、考核标准完善，执行良好。	总分不超 40分	管理制度不完善、不健全，缺少一项扣0.5分；未按计划、流程、标准等执行，发现一次扣0.2分。	
	服务要求	着工作服，行为规范。使用文明用语，仪容仪表端庄、大方、整洁。		未按规定执行每人次扣0.2分。	
	人力资源配置	服务人员必须经过培训考试合格后上岗。 厨房操作人员严格按照设备操作规程、安全规程、岗位职责、工作标准作业。		工作期间中发现服务人员的行为与培训内容不符视为未培训或服务人员未经培训上岗每人次扣0.2分。 厨房人员未按规程、职责、标准作业的视情节每人次扣1分。	
	记录	认真填写各类工作记录、值班记录、设备维修保养记录和出入库记录，要求内容填写真实、合理规范，记录详细、整洁。		每缺一项记录扣0.5分；内容填写不真实、不规范、记录不详细、不完善每项扣0.2分。	
	服务管理水平	严格执行食品卫生法，杜绝食物中毒事件发生。		一项不符合扣10分。	
		服务人员教育、培训、管理到位，遵章守纪，无损害他人利益和盗窃等行为。 每年至少2次征询被服务单位对服务区域的意见和建议，综合满意度达75%以上。		因教育、培训、管理不到位，发生违纪行为，每人次扣5分，并作相应处罚。 满意度降低一个百分点扣0.5分。	
		正确对待被服务对象的有效投诉。		因服务质量问题，造成被服务对象投诉，扣0.5分/次。	
卫生服务 (30分)	食品卫生	餐品制作、出品干净卫生无异物，不熟或口感较差。	总分不超 30分	一项不符合扣0.5分。	
		餐品原料无变质、变味、发霉现象。		一项不符合扣0.5分。	
		菜刀、菜板要生熟分开；原料、半成品、成品存放合理。		一项不符合扣0.2分。	
		开水器、蒸箱水、下水道定期清涮，确保无异味、不浑浊。		一项不符合扣0.2分。	
	室内卫生	炊具、餐具要做到一洗、二刷、三冲、四消毒，时刻保持清洁卫生。		一项不符合扣0.2分。	
		餐厅公共区域、走廊、过道、门窗干净、无污渍，无招贴物，灯具定期擦拭。		发现一处不干净或张招贴物扣0.2，灯具未定期擦拭发现一次扣0.2分。	
		工作间内地面干净，无杂物，无堆放物，无痰迹，无拖布痕迹。		一项不符合扣0.2分。	
		墙壁无灰尘，无污渍，无乱写、乱画痕迹，墙角无蜘蛛		一项不符合扣0.2分。	

		网。					
		楼梯扶手清洁，楼梯干净，无痰迹，无卫生死角。			一项不符合扣0.2分。		
		定期组织进行消杀消毒。			未组织消杀消毒扣0.2分。		
		卫生间地面干净、整洁，无积水，无积垢物，大小便池无积存，便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐。			一项不符合扣0.2分。		
		调料橱、杂物橱、物料橱、库房等定期清扫擦拭，物品摆放有序。			一项不符合扣0.2分。		
	外围卫生	餐厅周边路面、硬化地、空地每日清扫两次，路面与硬地面无积土、无杂物，无漏扫漏收垃圾；雨雪后清扫及时。		路面、硬化地、空地每日清扫不足两次，每次扣0.2分；地面有积土、杂物和漏扫漏收垃圾每处扣0.2分，雨雪后未及时清扫每次扣0.2分。			
	垃圾、清运	定时定点收集清运垃圾，不乱堆放垃圾；垃圾箱保持整洁无污物。		垃圾未及时清运，垃圾桶周围有散落垃圾每处扣0.2分；垃圾乱排放、乱堆放每处扣0.2分；垃圾桶不整洁有污物每处扣0.2分。			
综合服务 (30分)	工作纪律	员工无迟到、早退、缺勤、无离岗等情况；	总分不超过 30分	发生一次早退、缺勤、无离岗等情况，一次扣0.2分。			
		上班时穿工装，佩戴发套或工作帽，仪表整洁。		发生一次未穿工装、仪表不整，一次扣0.2分。			
		上班时间不干私活、不擅自离岗、不饮酒、不打牌、不会客、不闲谈、不做与本职工作无关的事；		一项不符合扣0.5分。			
		工作态度端正，服从管理，听从指挥。		发生一次不服从管理的情况，一次扣0.5分。			
	工作态度	上班期间严格遵守纪律；精神饱满不散漫；站姿、坐姿端正；		一项不符合扣0.5分。			
		员工须遵守甲方的工作制度，履行好工作职责；		一项不符合扣0.2分。			
		严格执行交接班制度。		一项不符合扣0.2分。			
	服务质量	早、中、晚餐未按规定种类制作，未按规定时间开餐。		每减少一项扣0.5分。			
		餐品荤素搭配合理，口味花样变样及时。		一项不符合扣0.2分			
		原材料采购验收把关严格，不徇私情。		发现一次扣1分。			
		厨房严禁非工作人员入内。		发现一次扣0.5分。			
	合计得分						

（一）考核程序

甲方每月25日对上一月25日至本月24日的物业服务质量进行考核汇总，出具考核汇总意见表，依据验收标准与要求中的员工行为规范、环境卫生质量、食堂服务管理、门卫值班管理及《物业公司日常考核细则》进行考核汇总，考核细则百分制评分标准：考核评分95分以上，全额支付当月份物业费，考核评分80分至95分，支付当月份物业费95%，考核评分65分至79分，支付当月份物业费85%，考核评分65分以下，支付当月份物业费70%。连续两个月考核评分低于65分的，采购人有权解除采购合同。考核结果由甲乙双方签字确认，甲方根据考核得分支付上一个月份物业费。乙方按月向甲方提供服务记录，记录中应包括日常考勤、服务人员名单、服务地点、服务内容、服务结果及评价，当月更换服务人员的，还应提供健康证明等资料。

（二）其它事项

本细则是该年度物业服务合同一部分，自合同签订之日起实施，甲乙双方共同遵守，如有未涉及事项，双方协商解决。