

考核标准（工程）

项目名称			
评估对象		评估日期	
评估项目 (分)	评估标准（100分）	评估得分	扣分说明
考勤纪律 (5)	1.工作时间内无迟到、早退，无故脱岗、离岗，每发现一次扣1分。2.工作时间内严禁干私活，严禁未经上级领导同意离开工作岗位，每发现一次扣1分。3.工作时间内严禁聚众聊天、闲谈，严禁玩手机、看书等与工作无关事宜，每发现一次扣1分。		
仪容仪表 (5)	1.在岗期间必须着工程制服，且制服需干净、整洁、规范，未规范着装每发现一次扣1分。2.严禁在岗位上吸烟、吐痰等不文明行为，每发现一次扣1分。		
设施设备 (5)	1.值班区域内设施设备出现故障、报警等情况，未在第一时间联系并处理警情的，扣1分。2.需按照工作人员职责为其配备相应的工程工具、器械，未配备或工具损坏丢失的，扣1分。3.保证场馆各项设施设备的完好率，发现问题应及时检修，检修不到位扣1分。		
工程维护 (20)	1.每日巡检线路是否正常，供电是否稳定，做到及时发现问题及时上报，及时处理，巡检不到位的扣2分。		
礼仪规范 (5)	1.不允许与客户发生冲突，发生一次此项不得分。2.对上级领导或检查人员提出的整改要求要有积极回应，虚心接受，及时纠正，不允许拖拉、顶撞，每次扣1分。3.不允许酒后或带酒意上岗，每发现一次扣3分。		
工作计划 (5)	1.每周末提报下周工作计划及当周完成情况，未提报扣1分。2.每月末提报下月工作计划及当月完成情况，未提报扣1分。3.按时填写作业记录、交接班记录及巡检记录，有漏填或提前填写的，每次扣1分。		
工作能力 (10)	1.每周对员工开展技能培训，技能未达到要求即上岗的，此项扣5分。2.杜绝安全隐患，及时发现区域内的安全隐患并处理、上报，未处理上报的每发现一次扣2分。3.杜绝发生安全事故，发生安全事故的，此项不得分。		
工作协调 (5)	能够积极协调本公司和公司员工，与甲方配合完成各项任务，协调能力差此项不得分。		
管理能力 (10)	1.无管理规范或规范不明确的，扣1分。2.不能提供季度工作报告的，扣1分。3.执行力差，现场员工秩序混乱，整改不到位的，扣1分。4.制订		

	日常设备保养维护计划，计划落实不到位的，扣 1 分。		
会场工程保障（10）	在日常对外开放、大型活动、大型会议的，应当相互协调配合，共同努力完成场馆的服务内容，在任何情况下，应本着“万事当前、工作为重”的原则，以全力保证正常运行为己任，与甲方一道，目标一致，紧密配合，做好相关工作。因不听从甲方工作安排，擅离职守，电路有故障未能及时处理，影响活动正常进行的，此项不得分。		
投诉处理（10）	1.本考核期内，被顾客投诉一次，经查属实，扣 1 分。2.被顾客投诉二次，经查属实，扣 2 分。3.被顾客投诉三次及以上扣 5 分，并作出处罚。		
违规违纪（10）	以下情况，一经发现，此项不得分。1.对甲方人员请客、送礼。2.性别公关、生活关怀。3.威胁、恐吓、暴力。4.乙方人员示威、消极怠工、罢工。5.合伙经营。6.私自为我司人员提供各种便利的。		
综合评定			
物业负责人（签字）			
备注：以上评分作为每月支付服务费用的考核凭证，得分在 70 分以下为不合格，按照 10 元/分在月度费用支付中进行扣减，并要求乙方作出相关整改，如未按要求整改，则计入下月扣分项。			

考核标准（保洁）

项目名称			
评估对象		评估日期	
评估项目（分）	评估标准（100分）	评估得分	扣分说明
考勤纪律（5）	1.工作时间内无迟到、早退，无故脱岗、离岗，每发现一次扣1分。2.工作时间内严禁干私活，严禁未经上级领导同意离开工作岗位，每发现一次扣1分。3.工作时间内严禁聚众聊天、闲谈，严禁玩手机、看书等与工作无关事宜，每发现一次扣1分。		
仪容仪表（5）	1.在岗期间必须着工服，且工服需干净、整洁、规范，未规范着装每发现一次扣1分。2.严禁在岗位上吸烟、吐痰等不文明行为，每发现一次扣1分。		
防护标识（5）	公共区域进行现场作业的，必须有作业提示牌或防滑告知牌等，防护工作不到位的，每发现一次扣1分。		
作业效果（20）	1.考评期间整体作业效果不达标的，本项不得分。2.甲方发现乙方服务区域不合格的，要求乙方即刻整改，整改后合格的，此项扣1分，仍未合格的，此项扣2分，不整改或找理由拖延的，此项不得分。3.根据保洁材质的不同，乙方应按要求使用不同配比的清洁溶液，如未使用或错误使用，此项扣2分。如造成保洁材质损坏的，按物品原价赔偿，此项不得分。4.及时处理清洁垃圾，严禁存在垃圾堆放未处理的情况，每发现一次扣1分。5.合理使用清洁工具，避免野蛮操作造成物品和工具损坏，每发现一次扣1分，并按物品原价赔偿。		
礼仪规范（5）	1.不允许与客户发生冲突，发生一次此项扣2分。2.对上级领导或检查人员提出的整改要求要有积极回应，虚心接受，及时纠正，不允许拖拉，顶撞。每次扣1分。		
工作计划（5）	1.每月提报下月工作计划及当月完成情况，未提报扣1分。2.按时填写作业记录、交接班记录及巡检记录，有漏填或提前填写的，每次扣1分。		
工作能力（10）	1.每月对员工开展技能培训，技能未达到要求即上岗的，此项扣2分。2.杜绝安全隐患，不允许设备带隐患操作，每发现一次扣2分。		

工作协调（5）	能够积极协调本公司和公司员工，与甲方配合完成各项任务，协调能力差此项不得分。		
管理能力（10）	1.无管理规范或规范不明确的，扣1分。2.不能提供季度工作报告的，扣1分。3.执行力差，现场员工秩序混乱，整改不到位的，扣1分。4.管理用房脏乱差的，扣1分。		
会场卫生保障（10）	在日常对外开放、大型活动、大型会议的，应当相互协调配合，共同努力完成场馆服务内容，在任何情况下，应本着“万事当前、工作为重”的原则，以全力保证正常运行为己任，与甲方一道，目标一致，紧密配合，做好相关工作。卫生不到位，清洁不干净的此项不得分。		
投诉处理（10）	1.本考核期内，被顾客投诉一次，经查属实，扣1分。2.被顾客投诉二次，经查属实，扣2分。3.被顾客投诉三次及以上扣5分，并作出处罚。		
违规违纪（10）	以下情况，一经发现，此项不得分。1.对甲方人员请客、送礼。2.性别公关、生活关怀。3.威胁、恐吓、暴力。4.乙方人员示威、消极怠工、罢工。5.合伙经营。6.私自为我司人员提供各种便利的。		
综合评定			
物业负责人 （签字）			
备注：以上评分作为每月支付服务费用的考核凭证，得分在70分以下为不合格，按照10元/分在月度费用支付中进行扣减，并要求乙方作出相关整改，如未按要求整改，则计入下月扣分项。			

考核标准（秩序）

项目名称			
评估对象		评估日期	
评估项目 (分)	评估标准（100分）	评估得分	扣分说明
考勤纪律（5）	1.工作时间内无迟到、早退，无故脱岗、离岗，每发现一次扣1分。 2.工作时间内严禁干私活，严禁未经上级领导同意离开工作岗位，每发现一次扣1分。3.工作时间内严禁聚众聊天、闲谈，严禁玩手机、看书等与工作无关事宜，每发现一次扣1分。		
仪容仪表（5）	1.在岗期间必须着安保制服，且制服需干净、整洁、规范，未规范着装每发现一次扣1分。2.严禁在岗位上吸烟、吐痰等不文明行为，每发现一次扣1分。		
设施设备（5）	1.值班区域内设施设备出现故障、报警等情况，未在第一时间联系并处理警情的，扣1分。2.在岗员工未按照装备配备标准配备对讲机、手电、巡更棒的，扣1分。3.造成配备物品损坏的，扣1分，并按照原价赔偿。		
秩序维护（20）	1.在岗期间应保证场馆内客户及场馆员工的人身、财产安全，维护区域内的正常秩序，以上不合格此项扣3分。2.未按照规定时间、动线进行场馆巡查的，每次扣1分。3.做好服务区域内的防火、防盗、放破坏的巡查工作。4下班后按时关闭服务区域内的照明、电加热器、热水器等用电设备，有未关闭的，每项扣2分。5.完整填写交接记录表、巡查表，详细记录当班情况和交接情况，填写不完整或不清晰的，扣1分。6.妥善保管和维护场馆内的体育健身器材，发生丢失或损坏的，扣2分。		
礼仪规范（5）	1.员工在岗期间应主动与客户问好。2.不允许与客户发生冲突，发生一次此项不得分。3.对上级领导或检查人员提出的整改要求要有积极回应，虚心接受，及时纠正，不允许拖拉、顶撞，每次扣1分。4.不允许酒后或带酒意上岗，每发现一次扣3分。		
工作计划（5）	1.每月提报下月工作计划及当月完成情况，未提报扣1分。2.按时填写作业记录、交接班记录及巡检记录，有漏填或提前填写的，每次扣1分。		
工作能力（10）	1.每月对员工开展技能培训，技能未达到要求即上岗的，此项扣2分。2.杜绝安全隐患，及时发现区域内的安全隐患并处理、上报，未处理上报的每发现一次扣2分。3.定期巡查消防栓和灭火器，无巡查记录每次扣1分，灭火器摆放混乱的每次扣1分。		

工作协调（5）	能够积极协调本公司和公司员工，与甲方配合完成各项任务，协调能力差此项不得分。		
管理能力（10）	1.无管理规范或规范不明确的，扣1分。2.不能提供季度工作报告的，扣1分。3.执行力差，现场员工秩序混乱，整改不到位的，扣1分。4.制订日常保障方案和突发事件应急预案，方案和预案落实不到位的，扣3分。		
会场秩序保障（10）	在日常对外开放、大型活动、赛事中，应当相互协调配合，共同努力完成场馆服务内容，在任何情况下，应本着“万事当前、工作为重”的原则，以全力保证正常运行为己任，与甲方一道，目标一致，紧密配合，做好相关工作。因不听从甲方工作安排，擅离职守，造成人员伤亡或者现场混乱，影响活动正常进行的，此项不得分。		
投诉处理（10）	1.本考核期内，被顾客投诉一次，经查属实，扣1分。2.被顾客投诉二次，经查属实，扣2分。3.被顾客投诉三次及以上扣5分，并作出处罚。		
违规违纪（10）	以下情况，一经发现，此项不得分。 1.对甲方人员请客、送礼。2.性别公关、生活关怀。3.威胁、恐吓、暴力。4.乙方人员示威、消极怠工、罢工。5.合伙经营。6.私自为我司人员提供各种便利的。		
综合评定			
物业负责人 （签字）			
备注：以上评分作为每月支付服务费用的考核凭证，得分在70分以下为不合格，按照10元/分在月度费用支付中进行扣减，并要求乙方作出相关整改，如未按要求整改，则计入下月扣分项。			