**王中王锦华家园管理人员绩效考核表评分标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核****板块** | **考核项目** | **考核****分值** | **考 核 内 容 及 要 求** | **评 分 办 法** | **扣分原因** | **得分** |
| 基础管理（45） | 纪律要求 | 5分 | 1、员工着装规范、仪容整洁，按时上班。2、对员工的违规、违纪及时纠正。3、员工服务主动热情，姿势规范。各项记录规范齐全。4、自觉遵守公司各项制度，认真执行服务中心各项要求。 | 1、着装不整、迟到、早退、旷工一次分别扣1分。2、所属人员着装不整而不纠正，迟到、早退、旷工而不处理，一次分别扣2分。3、发生消极服务、冷淡服务、姿势不规范等，每人次扣2分。4、登记不全，每次/1件，扣1分。 |  |  |  |
| 执行力 | 10 | 1、全面完成公司、物业经理职能部门安排的工作。2、发现小区不合格情况能及时处理和向物业其他同事反馈并协助整改。3、根据服务中心要求按计划和阶段完成工作，协助相关部门事宜。 | 1、无特殊情况，安排的工作一项没有完成安排的事项，扣2分。两项未完成扣5分，三项未完成扣10分。2、未完成经理交代工作扣5--8分 |  |  |  |
| 日常培训 | 5 | 1. 秩序培训每月不少于1次；
2. 客服、工程、保洁每月不少于1次培训；
3. 对服务中心经理交代工作要求能及时传达员工，按符合公司要求。
 | 1. 每少一次扣1分；
2. 每少完成一项扣1--3分
 |  |  |  |
| 工作汇报 | 10分 | 1. 发至项目微信群工作情况能及时完成。
2. 按项目时间节点提交公司、项目各项报表；
3. 工作中交代未完成事宜及时告知经理，说明原因；
4. 及时完成上级领导交代工作。
5. 特殊事件、应急事件及时告知经理；
 | 1、工作延缓一天扣2分。不报扣3分并责令整改。2、工作日志未完成，记录不完整扣2分。3、其他事项每有一个未完成，一次扣2分。 |  |  |  |
| 业主了解、关系协调 | 5分 | 不定期了解拜访业主/租户，对业主反映问题归类、分析，对业主提出问题礼貌解释，规范处理、协调。 | 1、无特殊情况，每少一次沟通扣1分。 |  |  |  |
| 工作督查 | 10分 | 1．每天部门应开早会，照片发工作群。2、每周进行一次部门会议；3、各级人员的巡查、按要求签到、相关检查或工作图片在微信工作群里有上传。要求在巡查中发现、纠正、解决各类问题，杜绝走过程现象。4、每月部门组织2两次品质检查。5、服务中心经理每月一次全面服务工作检查。 | 1.未组织列会1次扣1分2.未进行部门品质检查1次扣2分3.项目检查发现问题超过5个扣2分4.服务中心月度未做服务检查扣3分 |  |  |  |
| 安全管理(10分) | 日常管理 | 5分 | 1.各岗位抽查每天不少于2次，以签字/水印拍照发至项目微信群为准。2、安防队长.每月查夜不少2次。3、完成公司领导及物业经理交代工作。4、配合工程、客服、服务中心工作事宜。5、与部门和同事间能和谐相处，工作配合默契。 | 1.日常抽查每少一次扣1分；2.查夜没少一次扣除2分；3.其他未完成工作情况扣2--5分 |  |  |  |
| 事故处理 | 5分 | 1. 员工安全事故。
2. 公共设施设备损坏；
3. 公共安全事故。

（注：主要责任人） | 发生安全事故，500元以上，1000元以内扣2分，超过1000元5000元以内扣4分。超过5000元，扣10分。（过错责任另按照公司制度执行） |  |  |  |
| 质量管理（15分） | 质量事故 | 10 | 每月不发生质量事故。 | 发生一般质量事故扣5分（客户不满意）。重大以上质量事故，发生1起扣10分（客户投诉）。特大以上质量事故，发生1起扣15分 |  |  |  |
| 客户投诉 | 5 | 1. 每月没有客户投诉。
2. 对客户投诉处理不及时，不认真。
3. 客户投诉处理完不回访，未做回访记录。
 | 1. 每发生一次客户投诉，扣2分（和质量事故扣分并存）。两次扣5分。
2. 客户问题处理不及时扣5分；
3. 客服问题拖延，未做处理，未做记录扣10分
 |  |  |  |
| 劳动关系（5分） | 劳资纠纷 | 5 | 每月不发生劳资纠纷 | 辖区内发生劳资纠纷，经济损失在2000元以上5000元以内1起扣3分；经济损失在5000元以上10000元以下扣5分； 经济损失在10000元以上扣10分。（责任事故追究另计） |  |  |  |
| 服务费收取（25分） | 物业费用 | 25分 | 物业费收缴率80%；（各部门相互配合） | 每月收费率不少全年收费率50%不扣分，每月收费率60%---70%扣5分，12月收费率按年终收费率80%考核按收费比例进行扣分。 |  |  |  |
| 合计 |  | 　 | 总计得分 |  |

被考核人： 考核人： 考核时间：

备注：1、如当月发生安全事故，绩效考核扣分所造成的罚金和事故责任承担金额不发生任何牵连。

2、绩效考核无加分项，工作表现突出，单独申报奖励。

王中王锦华家园物业服务中心

2024年1月