附物业服务绩效考核办法：

**物业服务绩效考核办法**

**第一章 总 则**

第一条 为促使物业服务项目负责人更加积极、主动、规范地完成陈家坊脱险福地、李白烈士故居、王首道故居景区及道路物业管理服务日常管理、保洁工作任务，特制定本绩效考核实施办法。

第二条 绩效考核的原则是在完成陈家坊脱险福地、李白烈士故居、王首道故居景区及道路物业管理服务采购任务的前提下，既重视结果，又强调过程管理。

第三条 绩效考核是对陈家坊脱险福地、李白烈士故居、王首道故居景区及道路物业管理服务项目在日常工作中表现的记录，也是检查、促进物业服务项目负责人正确履行职责、努力提升素质、保证完成各项任务的重要手段，是年度考核的重要依据。绩效考核的结果作为物业服务项目管理、完成任务的重要依据。在实施过程中应坚持公开、公平、公正，并做到科学化、规范化、程序化。

**第二章 考核组织机构**

第四条 成立物业服务绩效考核小组，由张坊镇领导班子、项目办主要负责人组成。

第五条 考核小组的主要职责：

1、负责对物业服务项目每月工作任务完成情况和临时交办的各项任务的情况进行考核。

2、负责考核办法的制定和解释，为绩效考核提供技术支持。

**第三章 考核对象和形式**

第六条 由绩效考核委员会负责对物业服务项目进行绩效考核。

第七条 考核的形式采取年度绩效考核与月绩效考核相结合，年度绩效考核以月绩效考核为依据进行总评，月绩效考核采取日常检查和月底的综合考核相结合，并进行登记备案。

**第四章 考核内容**

第八条 绩效考核内容主要对该物业服务一年的工作目标任务完成情况，以物业服务的职责为基础，以工作实绩为重点，具体考核物业人员完成工作任务、执行岗位职责、工作作风、服务效果和物业公司有效管理等方面的情况。

**第五章 实施的监控**

第九条 物业公司项目负责人应根据任务指标的完成情况，主动与张坊镇绩效考核小组进行沟通，并就绩效考核完成过程中遇到的困难和问题进行沟通汇报，张坊镇绩效考核小组给予及时的指导和帮助。

**第六章 考核的评价及结果应用**

第十条 每月底，组织物业项目负责人对月绩效考核情况进行汇总，就考核数据进行充分沟通，保证绩效考核数据的准确和完整。每月5日前，考核小组将组织对物业服务上月绩效考核目标完成情况进行综合考评，提出考核意见，由张坊镇分管安全领导批准实施。

第十一条 每月7日前，负责人将组织对物业服务的绩效考核情况汇总后报物业公司办公室备案。

第十二条 月度绩效考核结果将作为当月物业费用支付的重要依据，每月拿出物业服务费用的10%作为绩效考核费用。每月绩效考核采取百分制，具体按《绩效考核内容及标准》执行，考核结果95分以上支付绩效考核费用100%，95分以下，90分以上（含90分）支付绩效考核费用95%，90分以下，85分以上支付绩效考核费用90%，85分以下，80分以上（含80分）支付绩效考核费用85%，80分以下支付绩效考核费用80%，中止合同。绩效考核兑现=月物业费用×10%×每月应发放百分数。考核结果将作为投中标及续签合同的重要依据。

**第七章 考核要求**

第十三条 绩效考核应力求简便、务实、可操作性强。张坊镇项目办要结合物业项目工作实际，制订绩效考核工作实施细则。并指定专人负责绩效考核工作。

第十四条 为准确、有效的对物业项目进行检查并做出评价，应结合物业项目绩效考核的需要，建立相应的出勤、过错与失误、创新与贡献、惩戒与奖励等登记办法，由专人如实记录、核实备案，视情及时处理，并及时反馈。

第十五条 在考核工作中，严禁弄虚作假。要本着从工作出发，实事求是地考核，不得借工作人员考评之机打击报复他人，不得包庇隐瞒，每次绩效考核工作要公开、公平，不准搞暗箱操作。一经发现，严肃处理。

**第八章 附 则**

第十六条 本办法从合同签订之日起执行。

第十七条 采购人每月按照物业服务绩效考核办法对中标单位各项工作指标进行考核。若考评不合格，采购人有权终止并更换物业服务公司，在此过程中的一切损失，由中标单位负责。

第十八条 本绩效考核管理办法规定范围以外的情况的考核，由采购人绩效考核领导小组研究决定。

**绩效考核内容及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核  内容 | 考 核 标 准 | 备注 |
| 卫生保洁、垃圾分类收集等方面（30分） | 1、景点及公共区域清洁工作检查中，发现问题，及时整改，不及时的扣1分/次；  2、发现景区内有排水管道不通畅、积污、阻塞等不清洁的违规行为扣1分/次；  3、垃圾车抛洒遗漏，路面扬尘，未保证垃圾车整洁、装车点干净的每次扣1分；  4、保证景区内无广告张贴物，卫生区洁净，每发现一次扣2分；  5、专用工具未摆放整齐的扣2分/次；  6、及时完成采购人安排的各项工作任务，无特殊原因未完成的每项扣2分/次；  7、河道保洁人员未足额配备、打捞船和船员证照不全的扣2分/次；  8、水面存在单个面积在 5m2 以上的大型枯枝灌木和树兜等漂浮物和相对聚集的漂浮垃圾；水面有相对静止的漂浮病死禽畜；消落区有明显垃圾的；有相对聚集的漂浮垃圾的；滩涂有垃圾废弃物、堆物、枯枝灌木的；滩涂消落区有漂浮垃圾、废弃物、枯枝灌木的扣2分/次；  9、未制定安全作业规范、制度未上墙的，未穿救生衣的，水面漂浮物打捞作业不符合安全文明作业标准的扣2分/次；  10、道路保洁未按照 《公路养护安全作业规程》要求，做好个人防护、安全保护、作业区域围闭及交通组织、交通疏导，确保施工安全的扣2分/次；  11、不服从工作安排的扣2分/次，如造成重大影响的，视情况由考核委员会研究决定。 |  |
| 绿化保养、设施设备维护维修管理（30分） | 1、物业公司应根据我景区绿化保养工作实际，制定内部管理制度，并认真落实，无管理制度和有效管理每次扣1-2分/次；  2、因日常维护维修和保管不当造成财产损失和安全事故的扣2分/次;  3、未确保树木花草成活率98%以上的每一周扣2分；  4、合同期限内轮换岗物业人数不得超过合同总人数的20%（不含违纪人员轮换），违反每次扣1-2分/次。 |  |
| 物业工作人员管理（20分） | 1、与游客发生争吵、打架等不文明行为每人次扣2分，造成损失的由物业公司负责；  2、保持优质服务，无投诉。被投诉，经查实的扣1分/次；如造成重大影响的，视情况由考核委员会研究决定；  3、在景区中保持良好形象，影响景区形象的扣2分/次。如造成重大影响的，视情况由考核委员会研究决定；  4、在岗期间，工作不作为、乱作为，扣2分/次，造成不良影响及恶劣后果的，由考核委员会决定。 |  |
| 劳动纪律（20分） | 1、不得迟到或早退、串岗、擅自离岗、扎堆、闲聊，违者扣1分/次；  2、工作时间会客、喝酒、吸烟、嚼槟榔等行为，违者扣2分/次，情节严重者解除聘用合同；  3、着装标准、仪态端正、举止大方，违者扣1分/次；  4、上班要文明用语，礼貌回答问题，不得打骂、体罚受助人员，违者扣1分/次；  5、认真履行岗位职责，及时登记值班情况，未及时登记的扣1分/次。 |  |