**2020年物业管理考核方案**

1、目的

为加强公司内部管理，激励员工的工作积极性，使公司的各项规章制度得到贯彻执行，制定本办法。

2、适用范围

公司全体员工。

3、原则

3.1制度面前，人人平等。

3.2坚持“四不讲”，不讲条件，不讲情面，不讲照顾，不讲客观，奖罚分明，逗硬考核。

3.3物业管理经理行使对物业管理人员的考核权，对公司负责，公司对物业管理经理考核，各主管对员工进行考核。

4、考核时间：

每月26-28日前由物业管理经理向对各岗位管理人员进行打分考核。各主管对各岗位进行打分考核并公司审查、备案。

5、考核内容

5.1公司规章制度执行情况。

5.2岗位考核执行情况。

6、考核办法：

6.1物业管理人员各岗位工资由标准工资和考核工资组成，其中考核工资根据公司对各岗位的工作要求中划定考核工资。具体物管经理每月200元,物管员、收费员、维修员、保安为每月100元，保洁员为每月50元，作为当月的考核工资。其伙食、交通、通讯补贴除外。其余为标准工资。

6.2工作考核实行100分/人、月制考核，全面达标为100分，依次为94、84、74、64共五个等级。

6.3得分为95-100分者，得全月考核工资。

6.4得分为85-94分者，扣全月考核工资30%

6.5得分为75-84分者，扣全月考核工资80%

6.6得分为64-74分者，扣全月考核工资，另扣标准工资的30%。

6.6得分为64分以下者，扣全月考核工资，另扣标准工资的50%。直至当月违反同一规定两次及以上者，加倍考核。

7.0考核通则

7.1奖励

7.1.1对公司提高管理和服务质量有突出贡献，使公司增加收入上2万元或减少损失2万元以上者，奖5～50分/次。特别突出，晋升一级工资。

7.1.2工作业绩突出，受到业主/使用人书面感谢表扬者，奖5～10分/次。

7.1.3参加行业、区、市级竞赛获奖，为公司争得荣誉者，给予通报表扬，奖5～10分/次，获市级嘉奖，奖15分/次，记功一次。

7.1.4见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖5～10分/次，特别突出者，加倍奖励。

7.1.5拾金不昧，奖1～10分/次，数额巨大，加倍奖励。

7.1.6公司的单项奖励按有关规定进行奖励。

7.1.7积极提合理化建议，对公司物业服务工作有实际收获和较好推动作用，奖5～20分/次。

7.1.8及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖5～20分/次。

7.1.9精打细算、修旧利废、厉行节约、降低物管成本有较大成果，奖5～20分/次。

7.1.10对设施设备进行技改，延长设施设备使用寿命、相关消耗下降有明显效果者，奖5～20分/次，特别突出者，加倍奖励。

7.1.11坚持原则，检举、揭发损害公司利益的行为，事迹突出者，奖5～20分/次，特别突出者，加倍奖励。

7.2考核

7.2.1迟到、早退、旷工，按《考勤制度》规定执行。

7.2.2着装不规范、佩戴不完整，扣1分/次。

7.2.3姿态不端正、行为不规范，扣1分/次（项）。

7.2.4语言粗俗，服务被业主有效投诉，扣5分/次（项）。

7.2.5不服从指挥，未按时完成上级交办任务，扣3分/次（项）。

7.2.6破坏团结、拨是弄非，工作推委、拖拉，扣3分/次（项）。

7.2.7工作期间，干与本职工作无关之事，扣3分/次。

7.2.8当班饮酒或酒后上班者（因公饮酒者，酒后不得上班，不在本考核之列），扣5分/次。

7.2.9当班吃零食，禁区内吸烟者，扣2分/次。

7.2.10串岗、脱岗者，扣5分/次；若给公司或业主造成损失的，另行处理。

7.2.11当班吵架、打架、赌博者，扣10分/次，情节严重者，另行处理。

7.2.12当班期间睡岗者，扣10分/次。

7.2.13无故不参加例会、训练、培训者，扣2分/次。

7.2.14记录不准确，各类资料上报不及时者，扣2分/次。

7.2.15弄虚作假，隐瞒实情，包庇、纵容下属者，扣5分/次（项）。

7.2.16限期整改不及时，未达要求者，扣3分/次（项）。

7.2.17泄露公司机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者，扣10～20分/次。

7.2.18工作场地不干净、整洁，工作区域10平方米内发现烟头、纸屑，扣1分/次（处）。

7.2.19故意刁难业主，向服务对象吃、喝、卡、拿、要，收取好处费，除退出非法所得、赔礼道歉外，另扣20分/次，情节严重者予辞退。

7.2.20主管负责人督查不严，导致工作出现大的失误，影响公司形象或造成较大经济损失，扣5～20分/次或另行处理。

7.2.21业主（使用人）投诉、咨询时认为不属于本职责范围而不理睬、不引导者，扣2分/次。

7.2.22各种考核事件如果有属于直接上级平时督导不周的原因，或此事是由其他人员、其他部门检举者，其直接上级应受相应考核。

7.2.23各级员工对所属人员的各种考核，如果有涉及知情不报或蓄意护短者，将受到被考核人相同的考核。

8.0考核细则

8.1部门负责人考核评分细则

8.1.1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20分/次或予行政处理，或按有关法律、法规处理。

8.1.2所管辖物业配套设施、设备完好率98%，每降1个百分点，扣5分/个百分点。

8.1.3所管辖物业各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项，扣1分/项。

8.1.4每半年由公司调查一次业主满意率，未达规定值，每降1个百分点，扣5分/个百分点。

8.1.5员工培训不符合有关规定，扣5分/次。

8.1.6未经主管领导同意，擅作主张，给业主或公司造成一定损失，扣5～20分/次，情节严重，另行处理。

8.1.7违反公司人事管理制度和财务管理制度，扣10～20分/次。

8.1.8工作失职、渎职，经考评，不能胜任本职工作者，予降职或其它处理。

8.2收费员考核评分细则

8.2.1严格执行公司的财务制度，建立健全各项收费台帐，未做到，扣2分/次（项）。

8.2.2各科目按规定记帐，按时结帐、对帐，未做到，扣2分/次（项）。

建立、完善各种收费台帐，保管、使用好发票及收据，定期检查、核对，未做到，扣1分/次（项）。

8.2.3按时发放职工工资，不出差错，未做到，扣5分/次。

8.2.4认真、仔细收取各类费用，无计算、书写错误，未做到，扣1～5分/次，收到假钞，自行赔付。

8.2.5保证及时准确提供欠缴费用业主/用户名单名细，延时或不准确，扣1～5分/次（项）。

8.2.6保持工作台面干净、整洁，违规一次，扣1分/次。

物管员考核评分细则

8.2.7及时收集、整理、统计业主/用户入住、装修、租赁等资料，未做到，扣2分/次（户）。

8.2.8认真耐心接待投诉，及时处理并跟踪督促解决，未做到，扣2分/次。

8.2.9积极主动配合收费员催收各类款项，未做到，扣2分/次。

8.2.10定期回访，加强沟通，及时反馈信息，未做到，扣2分/次。

8.2.11保持记录完整、及时、有效，未做到，扣2分/次（项）。

8.2.12管理好业主档案，不遗失、不泄密，未做到，扣5分/次（项）。

8.2.13按要求检查考核清洁工的工作完成情况，未做到，扣1分/次（项）。

8.2.14客户报事报修投诉未及时处理，扣5分/次（项）。

8.2.15未按期回访业主/使用人，扣1分/次。

8.2.16保持工作台面干净、整洁，违规一次，扣1分/次。

8.3协管班长考核评分细则

8.3.1所管辖物业出现安全责任事故，扣5～20分/次，未采取补救措施或处理不及时，扣 20分/次，隐瞒不报，加倍处理。

8.3.2不坚持原则，督导不严，包庇、纵容下属，扣5分/次。

8.3.3所管部门被业主/使用人有效投诉，扣5分/次。

8.3.4未按要求组织员工学习、培训、未作好记录，扣5分/次。

8.3.5制度不健全，扣1分/次。

8.3.6抽查夜间值勤低于4次/月，扣2分/次。

8.3.7不定期培训员工，低于4次/月，扣2分/次。

8.4协管员考核评分细则

8.4.1未按时交接班，记录不全或不清晰，扣1分/次（项）。

8.4.2未按规定巡逻和详细记录巡逻时间情况，扣1分/次（项）。

8.4.3未按规定对人员、物品进出进行有效控制，扣2分/次（项）。

8.4.4当班期间，发生治安、消防事件未得到及时妥善处理，扣10～20分/次。

8.4.5衣物及其他生活用品的存放不符合要求，扣1分/次（项）。

8.4.6被褥未按规定叠放，未做到棱角分明、平整、无皱纹，扣1分/次（项）。

8.4.7未经领导同意，擅自留宿非公司人员，扣3分/次。

8.4.8擅自动用警具，有损公司形象者，扣5分/次，造成严重后果者，另行处理。

8.4.9当班期间，出现安全责任事故者，扣5～20分/次（项）。

8.4.10其他有违本部门规章制度的行为，按相应规定处理。

8.5清洁工考核评分细则

8.5.1地面（含台阶、沟、花台等）不干净、清洁，扣1分/次（处）。

8.5.2侧面（含门、栏杆、墙面、墙上附件等）有灰尘、蛛网、乱贴8.5.3乱画（用工具能做到处），扣1分/次（处）。

8.5.4顶面（含灯、灯罩、屋顶等）清洁未做彻底，不干净，扣1分/次（处）。

8.5.5垃圾（果皮箱）外有污水渍、桶内有异味，扣1分/次（处）。

8.5.6垃圾清运不及时，存放时间超过2小时以上，扣1分/次（处）。

8.6维修工考核评分细则

8.6.1未做好对设施设备的安全、防火、防水检查，处理不及时，扣1分/次（项）。

8.6.2不熟悉本岗位工作环境，违反各专业操作规程或工作标准，扣2分/次（项）。

8.6.3未保持工作环境和设施设备整洁年，未做好有关记录，扣1分/次。

8.6.4未完成日常定期巡检、记录不完整、不准确，扣1分/次。未记录，扣2分/次。

8.6.5未按规定完成临时交办工作任务，扣1～5分/次（项）。

8.6.6检、维修前，未做预案，擅做主张，给业主或公司造成损失，损害公司形象者，扣5～20分/次（项），后果严重者，另行处理。

9.0本办法解释权属于本公司，自18年元月一日起实施，未涉及到的考核事项参照相关管理，办法执行。