附件2

南昌市十佳物业管理项目经理评选标准表

项目经理姓名： 所在单位(名称):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标 准 | 分值 | 评分细则 | 自评分 | 考评分 |
| 执业信用8分 | 从业时间，熟悉行业情况。 | 3 | 4年以上，3分；2年以上2分；熟悉行业1分。 |   |   |
| 忠实敬业，热爱本职工作和物业服务行业，忠于所在的企业。 | 2 | 符合2分；基本符合1分；不符合，0分。 |   |   |
| 从业期间无经主管部门查证属实的重大投诉或有违职业道德操守的行为。 | 3 | 符合3分；不符合一票否决。 |   |   |
| 综合素质14分 | 熟悉物业管理相关法律法规规章政策及行业规范，并认真执行。 | 2 | 符合2分；基本符合1分；不符合0分。 |  |  |
| 积极参加行业协会组织的各项活动，取得项目经理继续教育培训结业证 | 5 | 参加一次得1分； |   |   |
| 具备较强的沟通、协调和组织能力。 | 2 | 符合2分；基本符合1分；不符合0分。 |   |   |
| 锐意改革、积极进取，为企业的经营和发展提出合理化建议。 | 2 | 符合2分；不符合0分。 |   |   |
| 发表过相关的研究论文；为行业的发展提出合理化建议。 | 3 | 发表论文3分；有合理化建议1分。 |   |   |
| 执业行为15分 | 具有较强的项目管理能力，善于运用现代服务理念和手段，建立科学完善的项目管理制度和服务流程。 | 2 | 符合2分；基本符合1分；不符合0分。 |   |   |
| 严格履行项目经理的工作职责。认真执行项目经理责任制，完成项目经营目标。 | 2 | 符合2分；基本符合1分；不符合0分。 |   |   |
| 熟悉受聘提供物业服务项目的基本情况，为各部门、各岗位制定科学合理的工作目标，并建立相应的考核机制。 | 3 | 熟悉项目情况，1分；制定工作目标，1分；建立考核机制，1分。 |   |   |
| 具有突出的管理业绩。自担任该项目的项目经理以来，经济效益明显增长，物业公共服务费收费率连续提高。 | 3 | 去年同比增长1％，加1分；累计不超过3分。 |   |   |
| 与物业服务项目业主委员会或业主建立有效的沟通机制，关系融洽。 | 3 | 符合3分；基本符合1-2分；不符合，0分。 |   |   |
| 在职期间，建立重大事件报告制度。项目未出现的重大安全责任事故，造成重大经济损失。 | 2 | 符合，2分；不符合一票否决。 |   |   |
| 团队建设10分 | 建立科学合理的组织架构，各部门团结协作。 | 2 | 组织架构科学，1分；各部门团结协作，1分。 |   |   |
| 为员工建立科学的考核制度、激励机制和职业规划。 | 2 | 符合，2分；基本符合，1分；不符合，0分。 |   |   |
| 定期为员工进行相关业务培训，建立工作落实监督考核机制。 | 2 | 符合，2分；基本符合，1分；不符合，0分。 |   |   |
| 物业服务人员着装统一，持证上岗，挂牌服务，保持良好的工作状态和精神面貌，具有较强的服务意识。 | 2 | 符合，2分；基本符合，1分；不符合，0分。 |   |   |
| 关心员工生活，维护员工利益，有效开展各类劳动竞赛。 | 2 | 符合，2分；不符合，0分。 |   |   |
| 诚信履约20分 | 根据房屋附属设施设备配置和物业服务需求，制定切实可行的物业服务方案，建立完善的服务制度和作业规程，并认真执行。 | 3 | 制定切实可行的服务方案，完善的制度、规程2分；认真执行，1分。 |   |   |
| 建立各项物业公共服务的监督考核制度并做到记录完整。 | 2 | 符合，2分；基本符合，1分；不符合，0分。 |   |   |
| 公开收费标准、服务事项和质量、办事流程，公示24小时服务受理电话。建立投诉受理处理、报修服务等的回访制度，记录完整。 | 3 | 公开服务电话1分；建立回访制度1分；记录完整1分。 |   |   |
| 依约提供共用部位、共用设施设备维护，记录完整。 | 2 | 依约服务，1分；记录完整，1分。 |   |   |
| 依约提供公共秩序维护服务，记录完整。 | 2 | 依约服务，1分；记录完整，1分。 |   |   |
| 依约提供环境卫生维护服务，记录完整。 | 2 | 依约服务，1分；记录完整，1分。 |   |   |
| 依约提供绿化养护服务，记录完整。 | 2 | 依约服务，1分；记录完整，1分。 |   |   |
| 按规定履行装饰装修禁止行为和注意事项的告知义务，装饰装修行为按规定申报登记。 | 2 | 履行告知义务，0.5分；按规定申报登记，0.5分。 |   |   |
| 按规定与装修人签订《装饰装修管理服务协议》，建立完整的装饰装修档案；制订装饰装修管理服务制度，并认真予以实施。 | 2 | 有协议和档案，0.5分/项；有制度并落实，0.5分/项；不符合，0分。 |   |   |
| 特约服务6分 | 对建筑区划内的客户群体进行服务需求研究，并制定特约服务方案。 | 2 | 进行服务需求研究1分；制度特约服务方案1分。 |   |   |
| 特约服务项目、服务质量、收费标准在建筑区划内显著位置公示；建立特约服务回访制度，并认真执行，记录完整。 | 2 | 符合2分；基本符合，1分；不符合，0分。 |   |   |
| 特约服务能创造一定的经营收益，为企业创造利润。 | 2 | 盈利2分；不盈利0分。 |   |   |
| 社区文化建设10分 | 设置电子公示、公告宣传栏，发布物管信息，积极宣传物业管理法规政策和业务知识。 | 4 | 符合4分；基本符合2分；不符合0分。 |   |   |
| 每年不少于2次开展社区文化活动，业主积极参与，记录完整。 | 2 | 开展活动1分；积极参与，记录完整1分。 |   |   |
| 项目经理至少每季度走访业主或组织召开相关座谈会并有相关记录。 | 4 | 符合4分；少一次扣1分，扣完为止。 |   |   |
| 满意度5分 | 每年至少开展一次物业服务满意度调查，满意度调查覆盖率达到已入住户数的80％。 | 5 | 满意度：95％以上，5分；每下降5％，扣1分，直至扣完。 |   |   |
| 创优情况12分 | 任职期间，物业服务水平得到提升，在管项目获得国、省、市优称号。 | 8 | 国优8分；省优4分；市优2分；不重复记分。 |   |   |
| 在本职工作中表现突出，受到市级以上部门表彰和嘉奖。 | 4 | 提供相关证书及材料，确认后得4分。 |   |   |
|  | 综合得分 |   |   |