

# 2023年物业经营绩效考核方案(优质5篇)

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业经营绩效考核方案篇一

第一条为加大管理力度，提升公司后勤服务水平，更好的落实管理责任与措施，加强和规范对物业服务的管理监督检查考核工作，使公司物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建整洁、安全、舒适、文明的办公环境，特制订本办法。

第二条本办法适用于xx公司大厦和配送中心物业管理工作。具体包括以下方面：安全防范管理、服务人员配备管理、工程设备管理、卫生保洁管理、绿化养护管理及其他日常后勤服务管理。

### 第二章组织职责

第三条公司委托第三方物业公司为大厦、物流园区提供物业服务。物业公司需根据合同约定为我公司提供物业管理服务。公司相关部门对物业公司进行统筹监督管理与考核。

第四条公司物业服务监督管理工作由办公室统筹，牵头对物业管理公司开展考核工作，负责与物业管理公司进行沟通协商，具体负责大厦日常物业管理工作，及时处理安全防范、环境卫生、大厦日常管理等方面发生的故障或问题，对物业管理中重大突发性问题及时上报公司领导，妥善做好相关处理，确保物业管理稳步、有序、规范开展。

第五条安全保卫处对物业管理公司落实安全防范及设备设施

维护工作情况进行监督考核与管理。

第六条配送中心具体负责本部门各项物业管理工作。

第七条相关管理部门需认真履行职责，加强与物业管理公司沟通协调，并就物业管理公司是否按照服务合同约定为我公司提供物业服务进行管理、监督及考核。

第八条加强对物业管理工作情况的监督管理，各物业管理工作分管部门需指定负责人每天对当日物业管理状况进行了解与跟进；每周至少进行一次物业管理服务情况抽查或巡查；每月召开一次例会对当月物业管理情况进行总结，对发现的问题及时与物业公司协商沟通，对排查出来的风险与问题点，制定举措，并要求限期整改完善，确保人员、物力调度到位，保持正常工作秩序。

第九条坚持落实物业管理沟通协商制度，各物业管理工作分管部门积极与物业管理公司协商沟通，及时反馈发现问题并跟踪落实情况是否到位。定期召开专题会议布置物业管理工作，并做好会议记录。

第十条公司每季度组织相关部门对物业公司进行考核，并根据物业公司管理工作情况对物业公司进行奖惩。

### 第三章物业服务监督管理考核方式

第十一条考核根据物业管辖区域由部门组织实施。

第十二条办公室牵头组织实施大厦物业管理考核；各子公司、配送中心由综合办(部)组织对本部门物业进行管理考核。

第十三条办公室联合安全保卫处等相关部门以物业服务合同为基础，结合上级领导检查考核情况，依照公司质量管理体系(gb/t19001—)职业健康安全管理体系(gb/t28001-)及安全

生产标准化体系要求，对物业公司的服务质量进行监督与考核，并把考核结果作为物业费用结算及物业服务采购的重要依据。

第十三条考核结果报公司分管领导批准后，由办公室负责对物业管理单位实施奖惩兑现。

第十四条考核由日常考核、季度考核和年度考核三部分组成。

(一)日常考核。日常考核由相关部门根据物业考核内容组织对物业服务情况进行不定期抽查及专项检查。每周至少进行一次抽查或巡查，填写并保存《物业服务监督日常考核记录表》，每月巡查面需覆盖所有物业服务项目。日常考核记录将作为季度考核的重要依据。巡查过程中如发现问题需及时反馈给物业相关岗位责任人，并跟踪整改落实。

(二)季度考核。季度考核于每季度第三个月份的30日前完成。每季度由相关部门汇总当季度对物业服务监督日常考核情况，填写《物业服务监督季度考核表》，在每季度第三个月份的20日前交到办公室，由办公室统筹根据季度考核情况在每季度结算物业费用时，对物业公司进行奖惩。

(三)年度考核。年度考核以物业服务使用部门满意度调查形式进行。每年12月上旬，由公司办公室牵头各相关部门组织本部门不少于50%员工对物业服务进行满意度调查，填写《物业服务监督管理满意情况调查表》，并做好数据统计于每年12月15日前报公司办公室。如果满意度低于85%，将在第四季度考核中扣减100分，如果满意度低于70%，将在第四季度考核中扣减200分，如满意度低于60%，则在第四季度中扣减300分。员工满意度将作为物业招标与合同签订的重要参考依据。

第十五条考核按优秀、良好、合格、不合格四个等级评定，满分为1000分。如全年考核评定等级皆为优秀，公司将予以

物业公司奖励;季度考核评定等级为“良好”以上，不予扣减;如季度考核连续两个季度或以上仅为“合格”等级，则从第二个季度开始扣当季度物业服务费用1%;如季度考核评定等级为“不合格”，扣减当季度物业服务费用5%。如当年有两个季度或以上考核评定等级为不合格，则有权解除物业服务合同。

## 第四章物业服务监督管理考核内容

### 第十六条安全防范管理

(一)物业公司需按照安全保卫处要求及相关安全制度规范保障管理区域内的安全，按照企业安全生产标准化体系要求不断健全完善，有各类基础档案。

(二)物业工作人员要熟悉工作流程，能够严格按照工作流程进行操作;熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项。懂得并能使用各类安全、消防设施和各种灭火器材。

(三)物业人员需要维持管理区域内安全及公共秩序，管理区域秩序井然，物业方根据管理区域特点与具体情况有具体处理和预防各类突发事件的工作预案。

日出入管辖区域的车辆、人员应进行不定期检查，发现可疑情况需及时向办公室及安全保卫处报告。

(五)物业需确保管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，并保障安全无重大责任事故。

### 第十七条设施设备维护管理

(一)物业服务公司需根据安全生产标准化体系及公司工程与设备设施管理规定，配备专业工程人员，设施设备维修人员须根据持证上岗，确保管理区域内设施、设备处于安全、良

好运行状态。

(二) 物业符合资质的工程人员负责掌握各系统设备运行状况，需根据安全生产标准化中对设施设备运行维护的具体规定对设施、设备的运行、维修和保养工作，进行定期和不定期检查，保证设施、设备的正常运行，并做好检查记录。发现隐患问题或故障及时处理整改；负责维护机电设备运行数据，掌握能耗规律。做好节能管理工作，杜绝跑、冒、滴、漏现象的发生。

(三) 物业服务公司需指定专人对设施设备建立独立档案，并制定设施、设备维修保养计划，按计划落实维护保养工作，有房屋、设施设备维修和安全检查记录，及时报告设备维修保养情况。

(四) 物业公司工程人员需做好管理区域内一般性维修、养护和管理的工作，及时完成管理区域内业主提出的零星维修工作，并做好记录与反馈。

正常供水、供电；负责给排水、空调机组的正常操作和维护保养；负责配电设备设施的操作与维护，保证设备正常运行，并做好相关操作、维保和检测登记。做好各变压器、高压设备、绝缘劳保工具的定期检测工作。

(六) 物业公司需由专人负责监控、通信广播、音响和智能化系统的安全使用；定时对水、电及相关设施进行巡查，并做好运行记录，如发生故障和隐患及时处理，防止安全事故发生。

(七) 物业服务人员协助配合业主确保大厦内各项会议期间设备的安全运行，保障各项会议的顺利进行。

(八) 协助对物流园区内的物流相关设备进行维修和养护。

(九) 管理与物业相关的工程图纸、设备设施合同资料、验收

证明与竣工验收资料。

## 第十八条服务人员配备管理

物业服务管理公司需严格按照物业服务合同要求各岗位人员配备齐全，明确各岗位职能职责。

## 第十九条日常管理

(一)物业公司需指定管理人员负责健全和维护管理区域内的物业管理规章制度，确保工作人员的岗位职责明确，管理工作台帐完备，有详尽的记录。

(二)所有物业工作人员要做到衣着整洁，讲究仪表，以礼待人，语言文明。

(三)物业工作人员需挂牌持证上岗，并保存有每天值班、巡查记录。物业工作人员在岗期间要认真负责，上班时集中精力，不得看书报、不得玩手机、不得做与工作无关的事，并做到不缺勤、不脱岗、不睡岗。

(四)值班、执勤人员爱岗敬业，建立交接-班制度，严格执行来访客人联络登记工作，按要求做好人、物、车辆出入管控工作，并登记记录要清楚，遇重大情况及时向公司报告。

(五)前台工作人员认真做好报刊信件收发工作，对电汇、挂号信函、包裹等要及时登记并通知有关部门和人员。

(六)物业服务中心要设立24小时值班电话，随时接受投诉，以监督服务工作，提高服务质量。

(七)公司有接待会议和重大活动时，物业公司要做好配合服务工作。

(八)完成公司安排的其它工作。

## 第二十条卫生保洁管理

(一) 物业需做好管理区域内环境卫生工作，保持各楼层电梯厅、走道、管线、楼梯、卫生间等共用区域清洁卫生。

(二) 物业保洁人员做好室内外果皮箱和垃圾桶的清洁工作，以及各楼层垃圾清运。保持管理区域内各楼层栏杆、墙面、门、窗台无污迹、无灰尘。楼内的窗户玻璃明净光洁，无灰尘、污迹、斑点。

(三) 物业保洁人员需保持管理区域内卫生间应保持整洁无杂物、无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。

(四) 物业需定期做好管理区域地下停车场、天面、水池、等部位的清洁及其明暗沟的疏通清理工作，按季节定期灭杀蚊子、苍蝇等害虫，垃圾箱、卫生间要经常消毒，做到无滋生源。

(五) 物业对总部办公大厦、物流园区范围内道路、绿化带等公用设施设备的外表清洁工作，建筑外墙面定期保洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。

## 第二十一条绿化养护管理

(一) 物业服务公司根据合同要求负责公司大厦、配送中心的绿化的日常养护工作。

(二) 绿化花工需对花草树木定期施肥、浇水、防病治虫、中耕除草和培土，并及时修枝整型，补栽补种，确保管辖内绿化卫生清洁无杂物、烟头，绿化带物杂草、黄叶，楼层、会议室花草摆放均匀、整齐，生长良好，枝叶覆盖均匀。

## 第二十二条物业服务合同中涉及到的其他内容。

## 第二十三条物业服务对象满意度

每年采用满意度调查的方式征求公司员工的意见，员工对物业管理的满意率应在85%以上。

## 第五章附则

第二十四条本办法由办公室负责解释。

第二十五条本办法同时作为物业服务合同附件，自物业服务合同签订之日起执行。

## 物业经营绩效考核方案篇二

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。

### 二、适用范围

公司全体员工。

### 三、原则

1. 以公司对员工计划的业绩目标和员工实际工作事实为基本依据；
2. 以客观，公正、公开、规范为核心考核理念；
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，各主管对员工进行考核。

### 四、考核时间及考核内容

每月28-30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至次月10号前上报考核



情况并将考核结果分数列表上交总经理。

## 考核内容

- 1、公司规章制度执行情况。
- 2、工作任务：平日完成工作的质量和效率、岗位工作量。
- 3、岗位职责熟悉度：是否熟悉本岗位职责。
- 4、工作态度：平日对待工作的态度是否端正，是否遵守公司制度，服从安排，与同事相处是否和睦，发现问题是否及时向上级汇报。
- 5、协调沟通能力：平日与同部门同事之间以及业主之间协调处理问题能力。
- 6、有无客户投诉：在工作中对业主的态度，处理客户投诉的能力。

## 五、考核办法：

物业管理各岗位工资由标准工资组成，考核工资发放方式为月度核发。实行主观评议与客观工作效率评价相结合的方式，主观评议可以包括主管领导评议、同级同事评议、下属员工评议；客观工作效率评价包括对本岗位工作完成情况、加班情况、专业技能自我提升情况。

## 六、考核各项内容权重

1. 工作考核实行100分/人、月制考核，全面达标为100分，其中考勤20分（20%）、工作态度30分（30%）、工作任务50分（50%）。

（1）考勤20分由各主管及签到表记录情况，给予每位员工相

应的分值，总经理核查签字。（表一）

（2）工作态度总分值30分，考核形式：公司总体员工相互进行工作态度考核（包括自考），分值15分（50%）；总经理对各部门员工进行工作态度考核，分值15分（50%）。（附工作态度考核表）

（3）工作任务总分50分，根据各个部门具体情况工作内容考察。部门领导对下级进行工作任务考核，占员工工作任务考核分数的40%（20分）；总经理对各部门员工进行工作任务考核，占员工工作任务考核分数的60%（30分）；总经理对各部门领导进行工作任务考核，占个部门工作任务考核分数的100%（50分）。

考勤考核制度表

指标分值评分标准

旷工5五旷工记录为5分，旷工一次为三分，旷工两次为0分。

脱岗5五脱岗记录为5分，脱岗一次为3分，脱岗两次为0分。

早退、迟到5无早退/迟到记录为5分，早退/迟到一次或两次为4分，早退/迟到三次或四次为3分，早退/迟到五次或六次为2分，早退/迟到六次以上为1分，早退/迟到六次以上为0分。

请假

（事假）5请假三次以下为5分，请假三次为4分，请假四次为3分，请假五次为2分，请假六次为1分，请假七次为0分。

考勤月度考核表（表一）

被考核员分值总分备注

迟到、早退（5）请假（5）脱岗（5）旷工（5）

## 七、考核通则

### 1. 附加

- （1）迟到、早退、旷工，按《考勤制度》规定执行。
- （2）着装不规范、佩戴不完整，扣1分/次。
- （3）姿态不端正、行为不规范，扣1分/次。
- （4）语言粗俗，服务被业主有效投诉，扣5分/次。
- （5）不服从指挥，未按时完成上级交办任务，扣3分/次。
- （6）破坏团结、拨是弄非，工作推委、拖拉，扣3分/次。
- （7）工作期间，干与本职工作无关之事，扣3分/次。
- （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。
- （9）当班吃零食，禁区内吸烟者，扣2分/次。
- （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。
- （11）当班吵架、打架、赌博者，扣10分/次，情节严重者，另行处理。
- （12）当班期间睡岗者，扣10分/次。
- （13）无故不参加例会、训练、培训者，扣2分/次。

- (14) 记录不准确，各类资料上报不及时者，扣2分/次。
- (15) 弄虚作假，隐瞒实情，包庇、纵容下属者，扣5分/次。
- (16) 限期整改不及时，未达要求者，扣3分/次。
- (17) 泄露公司机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者，扣10~20分/次。
- (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）。
- (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。
- (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。
- (21) 业主（使用人）投诉及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。（未完待续）

本\*\*

### **物业经营绩效考核方案篇三**

(一)促进敬业、奉献、严谨、执行、团结的企业文化，有效地引导团队和职员的价值观念；

(二)增进沟通，促进职员成长。

(三)完善公司的成果分配体系，充分激励职员的工作热情，激发企业内部的活力。

(四)为人员培训需求、人才培养、人员任用等提供客观的依据。

公正合理、全面考察、及时反馈、帮助改进

1☐x物业公司除总经理以外的所有在册职员。

2☐x物业公司所有部门。

## (一)职员考核

### 1、考核人

依照总经理办公室发布的考核对应关系执行。

对于物业服务中心的会计、出纳专业人员，其考核人是公司财务管理部第一负责人或其授权人和物业服务中心第一负责人或其授权考核的人员。其考核系数按7/3的权重加权计算。

总经理为个人考核的最终审定人。

### 2、考核周期：

每月一次(w系列职员，工作内容和程序标准相对固定的操作层岗位，如司机、维修技术员、前台)

每季度一次(各职能部门职员、物业服务中心管理人员)

每季度一次(部门第一负责人(含)以上级)

### 3、考核流程：

考核流程与现行的考核流程基本一致。部门第一负责人汇总部门考核表后，须抄送分管领导。(具体考核流程附后)

#### 4、考核的依据

部门第一负责人以下级别人员的考核依据为个人月度工作目标完成情况，见附件《普通职员类用考核表》。

#### 5、考核指标说明：

业绩指标考核(占70%权重)：业绩指标考核是考核职员的工作业绩，包括完成工作的质量、进度、成本、综合因素指标。

行为指标考核(占30%权重)：

无下属的职员：核心职能(服务意识、敬业精神、品质意识、团队精神、创新意识、执行力)

有下属的职员：管理职能(服务意识、敬业精神、团队建设、辅导下属、创新意识、执行力)

#### 6、职员考核评分标准、对应分值、等级和人数比例

考核等级评分标准参考分值

(x)对应

系数占考核总人数的比例

#### 7、绩效考核评议书的'使用

**a**类绩效考核评议书：适用于有下属的职员

**b**类绩效考核评议书：适用于没有下属的职员

(二)对部门的绩效考核：

#### 1、考核人

## 2、考核周期：

“每季度考核一次，考核成绩取部门第一负责人当季度考核的业绩指标得分

”年度考核一次。每年1月各部门与公司签署《部门年度工作目标责任书》，第二年1月由总经理办公室组织公司考核小组评分完成。

## 3、考核依据

各部门根据公司发布的整体经营计划在每年12月底之前制定年度工作目标、各季度工作开展之前制订部门季度工作目标，年度、季度工作目标的完成情况是部门绩效考核的评量基础，部门工作目标的设定应该可衡量、可量化。

公司总经理与各部门以公司确认的部门年度工作目标签署《部门年度经营管理责任书》。

## 4、部门年度考核指标说明：

部门年度考核指标分为“工作业绩绩效得分”和“部门客观指标绩效得分”：

工作业绩绩效得分(占50%权重)：

部门客观指标绩效得分(占50%权重)：

考核部门内部管理水平。主要是对公司经营管理效果影响较大的过程数据。该部分指标或者对公司年度经营指标有直接贡献，或者对改善业务流程效果有直接影响，由周边部门提交相关客观数据并进行评分、汇总和甄别。客观指标的详细说明见附件：《部门考核表格》。

## 5、部门考核的评分标准、对应分值和等级

## 评分标准对应分值考核等级

达到了全部要求，没有出现失误或不合适的地方，领导很放心  
 $80 \leq x < 90$  1.1

比较难达到相关要求，总体效果不好，迫切需要提高  
 $60 < x < 80$  0.8

(三)对于部门考核等级的特别规定：

1、若部门在没有合理原因的情况下未完成季度重要工作计划或重要决议事项，则部门当季度考核等级不高于1.0；部门第一负责人当季度考核等级不高于0.8。

2、若部门当季度出现或发现重大工作失误，则部门当季度考核等级不高于1.0；部门第一负责人当季度考核等级不高于0.8。

(四)关于个人考核等级的特别规定：

2、以下情况之一，一经确认，当季考核等级将根据问题严重性，在正常评分的基础上，降低0.1-1.2不等：受到公司内部或外部客户的有效投诉；出现工作失误；有明显违反公司相关制度的行为。

3、公司范围内受到通报批评的人员，其当月考核等级不超过0.8

## 物业经营绩效考核方案篇四

一、考核目的：

规范、提高基层员工的服务意识和标准，通过考核，提高员工服务意识、工作积极性，并实现“比学赶帮超”的工作氛围，



提高工作效率。

## 二、考核原则：

1、服务行为的标准化、规范化。

2、逐级检查、统一考核。

3、公平、公正、公开。

## 三、考核对象：

各项目所有客服管-理-员、维修人员、安全员、绿化工、保洁员。

## 四、考核细则：

### 1、考核人

各项目主管和区域管-理-员为主要考核人,公司品质部和人力资源行政部负责考核项目日常工作跟进、监督和执行。

### 2、考核周期

每月考核一次。

### 3、考核依据

考核依据公司各项规章制度、操作性手册的规范文件;评价个人当月重点工作的`完成情况。

### 4、考核系数

基准系数为100%,具体考核系数划分,如下:

a)60%(含60%)以上为,考核所得系数×绩效工资=当月绩效工资;

b)60%以下的,不计入当月考核,无当月绩效工资。

5、考核内容:

项目员工考核内容主要从五个方面展开考核:

a)仪容仪表

b)日常考勤

c)日常工作

d)内务管理

e)培训学习

6、检查方式:

a)一级检查:

检查人:直接主管或区域管-理-员。

处罚程序:在《工作日志》上记录,扣分情况通过《员工处罚单》(第二联)粘贴在办公室公告栏内,于次日直接主管口头公布。

检查次数:每天检查1-2次

b)二级检查:

检查人:项目经理

检查次数:每周不定期的随机检查

处罚程序:在《工作日志》上记录,处罚结果转交主管,主管下发《员工处罚单》,于每周汇总公布。

c)三级检查:

检查人:公司品质部及其它职能部门

抽查次数:随机抽查

处罚程序:通过现场实物拍照记录,同时在《工作日志》上记录;抽查结果反馈至项目经理,合并每周公布。

特别注明:在上级检查过程中,如违反人妨碍检查工作及弄虚作假者,经确认情况属实的将对其进行双倍处罚。

## 7、考核程序

b)品质部每周将现场实物拍照记录拷贝至项目指定电脑,每月截止25日,品质部保留原始记录存档,公司品质部、及其它相关职能部门的随机考核,同时按照公司《员工违纪管理办法》执行。

c)项目经理指定专人对公司职能部门考核情况进行分值汇总,对发现的问题追加处罚核分,于27日报至人力行政部。

d)人力行政部负责最终考评汇总。

e)考核分值时同一时间同一件事件不重复处罚,以最高处罚为准。

f)项目员工检查结果与项目经理、项目主管当月绩效挂钩。

## 五、考核注意事项

- 1、试用期员工不参加绩效考评,但转正期限参照试用期的考核结果,试用期考核,不影响当月工资,按照正常入职后的员工考评标准进行考核。
- 2、因长期缺勤(工伤除外)、停职等原因,考核期间出勤天数少于缺勤天数者不参加考评,无绩效工资。
- 3、因特殊情况不能参加考核或无法进行考核者。
- 4、在考核期间,被考核者如果因人事变动而调离原部门,或调入新部门后考核期不满10天,由原部门进行考核。

## 六、考核责任

1、员工的直接主管领导为考核责任人,对考核结果的公正、合理性负责;项目经理为最终考核者。

### 2、反馈责任

考核责任人必须就考核结果向被考核者进行正式的面对面的反馈沟通。

### 3、投诉责任

被考核者如果不认同考核结果,可向考核者的上级主管或人力资源部投诉。受理部门将在受理日起两个工作日内做出处理,并将处理意见反馈给投诉人。

过期无任何投诉者,视为对当月考评结果无异议。

4、员工连续三个月累计得分在本部门本工种最后一位者,公

司将考虑实行末位淘汰,并计入员工档案。

## 七、奖励

对公司提高管理和服务质量有突出贡献,使公司增加收入突出者;工作业绩突出,受到业主/使用人书面感谢表扬者,参加行业、区、市级竞赛获奖,为公司争得荣誉者,按照公司其他相关制度另行嘉奖。

注:查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索物业员工绩效考核方案。

# 物业经营绩效考核方案篇五

## 第一章 总 则

第一条:为进一步规范我公司的人力资源管理制度,建立一支高素质、高境界和高度团结的员工队伍,创造一种自我激励、自我约束和促进优秀人才脱颖而出的用人机制,为公司的快速成长和高效运作提供保障,特制定本方案。

第二条:本规定适用于z物业公司全体管理人员(包括安管队长、领班、电工、物业助理、财务人员、各部门经理、主任、主管、项目经理等)。

## 第二章 绩效考核基础管理

第三条:为保证绩效考核的客观、公正、公平,成立以物业总经理为核心的绩效考核管理小组,以对绩效考核的有效性进行监督和平衡。

其主要职责为:领导和指导绩效考核工作,听取各部门经理、项目经理的初步评估意见和汇报,纠正评估中的偏差,有效

地控制考核评估的尺度，确保绩效考核的客观公正。

组长：物业总经理

副组长：行政人事主任、品质管理部经理、地产公司客服专员

成 员：各部门负责人及项目经理

第四条：绩效考核的基本原则：

1、坚持公开、公平、公正的原则。

2、一级考核一级、上级考核下级的原则(物业总理由公司董事会考核)。

3、工作目标的设置，坚持能量化的量化、不能量化的也要有相应的评分标准的原则。

4、以岗位职责为主要依据，坚持上下结合、左右结合，定性与定量考核相结合的原则。

5、考核人对考评对象应该<http://>坚持事前指导、事中支持、事后检查的原则。

6、坚持被考核人的意见应当受到尊重，并具有申请复核权的原则。

第五条：绩效考核的目的：

1、通过进行绩效考核，提高管理者“领导、带队伍”的能力；

2、通过进行绩效考核，加强管理者与被管理者之间的相互理解和信任；

4、为薪酬、福利、晋升、培训等激励政策的实施提供依据。

## 第六条：绩效考核管理的基础工作

1、进行岗位分析、设计制定每个员工的《岗位职务说明书》。

2、员工每月必须按时完成《月度工作计划表》和《月度工作目标完成情况汇总表》。

3、形成有效的'人力资源管理机制，让绩效考核与人力资源的其它环节(如培训开发、管理沟通、岗位轮换、晋升等)相互联结、相互促进、相互提升。

## 第三章 绩效考核的实施细则

### 第七条：绩效考核的考核因素

1、对员工的考核因素主要分为：工作业绩、岗位职责、经营报表和例外考核四部分。

岗位职责：是指员工岗位责任说明书中规定的工作内容与权责条款；

报表：是指按管理制度的相关规定，必须按时上交的经营表格、报告、会议记要等；

例外事件考核：

出勤、重大贡献、重大失误及其他对公司经营改进项目的考核。

2、考核因素的比重及计算方式：

考核因素比重表

## 工作业绩岗位职责报表例外考核

50%40%10%另计

评分权重表

专业对口部门绩效考核小组月检直接领导

20%40%40%

备注：专业对口部门是指□http://员工所在专业对口部门职能上级领导。比如财务部由地产财务经理进行考核；客服部由地产客服部经理进行考核；工程部由物业总部的工程主任进行考核；安全部由物业总部安全主任进行考核等。

### 3、工作业绩考核办法：

(1) 员工每月3日前，必须制订《月度工作计划表》，制订《月度工作计划表》的主要依据：第一个来源是依据公司年初提出的工作计划和任务要求分解到各个部门的目标；第二个来源是根据岗位职责确定的考核指标。员工的《月度工作计划表》必须经过分管领导的同意才能生效。

(2) 各部门员工在每月底的最后一天填写当月《月度工作目标完成情况汇报表》，对照《月度工作计划表》，按完成工作量的情况，以100分为满分，先由直接领导进行评定，然后由地产客服部进行评定，最后由绩效考核小组月检进行评定。

### 4、岗位职责的考核办法：

(3) 根据每个员工的岗位职责，直接领导要时常进行检查工作，对于没有在当月《月度工作计划表》中列出的项目，但仍属于该岗位的职责，也要进行考核，以100分为满分，先由分管领导进行评定，然后由专业对口部门进行评定，最后由绩效



考核小组月检进行评定。

## 5、报表的考核办法：

(1) 员工每月不填写某一份报表，此分全失；

(2) 每份报表每拖延一天，扣5分，直至扣完100分为止。

## 6、例外考核办法：（每1考核分为10元人民币）

(1) 出勤考核办法：

### 缺勤扣分表

#### 缺勤种类扣分标准

早退每早退一次扣2分，下班前10分钟不知去向者

因私外出每一次(超过30分钟)，扣2分

事假特殊情况下扣1分，非特殊情况下事假一天扣3分并按《员工手册》执行有关规定

病假扣1分并按《员工手册》执行有关规定

无故缺席扣20分并按《员工手册》执行有关规定

(2) 重大贡献、重大失误考核办法：

### 重大贡献考核奖励标准

#### 奖励种类奖励标准

公司全员大会，总经理表扬每次加5-50分

有学术文章或宣传公司的文章发表每次5-30分

参加公司组织的培训成绩优秀5-10分

重大失误惩罚标准

扣分种类惩罚标准

违反公司的纪律，如无具体惩罚规定每次扣1-10分

每不服从领导安排的工作一次扣5-50分

受到公司领导大会批评每次扣5-10分

丢失重要文件、泄漏公司机密等5-100分

(3)其他事项考核办法：如服务态度等，标准由管理处及品质部增加设定。例：如果客户针对服务态度每投诉一次，该员工月考核减5-10分。

7、考核的时间：

月度考核的时间为次月的1日至6日；年度考核在次年的一月10日至15日，若逢节假日，依次顺延。

第八条：考核定级

依据考核总得分情况，将考核指标的好坏定为5级，具体定义如下：

指标完成情况定级及打分表

级别对 应 标 准

a级(杰出)100分以上，相当于完成任务100%以上；

e级(低于要求)70分以下，相当于只完成任务60%以上；

#### 第四章 绩效考核结果的管理

##### 第九条：绩效考核结果的管理

人事行政部、品质部做好统计和考评跟踪，并整理员工的绩效考核表，建立员工绩效考核档案。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索物业管理绩效考核方案。