**附件：**

**1、物业管理服务人员行为参考规范**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **行为参考规范** |
| **仪 容 仪 表** | **服饰着装** | 1、 上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁；2、 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处；3、 鞋袜穿戴整齐清洁， 非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。 |
| **须发** | 1、 女员工前发不遮眼， 不梳怪异发型；2、 男员工不留长发，不留胡须；3、 所有员工头发应保持整洁。 |
| **个人卫生** | 1、 保持手部干净，经常修剪指甲；2、 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗；3、 上班前和上班期间应注意饮食， 保持口腔清洁、口气清新；4、 保持眼部、耳部清洁；5、 女员工应淡妆打扮， 不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品；6、 每天上班前应注意检查自己的仪表， 必要时应到卫生间或工作间整理。 |
| **行 为 举 止** | **服务态度** | 1、 对客人服务应面带笑容，和颜悦色， 热情主动，做到微笑服务；2、 谦虚和悦接受客人的评价， 耐心倾听客人的投诉， 事后汇报。 |
| **行走姿态** | 1、 行走时不宜双手抱胸或背手走路；2、 在工作场合与他人同行时， 不允许勾肩搭背， 不允许同行时嘻戏打闹；3、 手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走；4、 与客户相遇时， 应主动点头示意。 |
| **坐立姿态** | 1、 入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直， 腰部挺起， 双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容； |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 2、 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上；3、 站立时姿态要端正， 上身要直， 人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢， 目光平视，面带笑容。 |
| **其他行为** | 1、 要注意个人形象，不允许随地吐痰， 乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2、 到公共、工作场所（或客户处） 进行工作时， 不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西；3、 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。 |
| **礼 貌 用 语** | **问候语** | 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。 |
| **欢迎语** | 欢迎光临、欢迎您来 XX 单位。 |
| **祝贺语** | 祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。 |
| **告别语** | 再见、晚安、明天见、祝您一路平安。 |
| **道歉语** | 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。 |
| **道谢语** | 谢谢、非常感谢。 |
| **应答语** | 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。 |
| **征询语** | 请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？ 您有别的事吗？ |
| **请求语** | 请您协助我们……、请您……好吗？ |
| **商量语** | ……您看这样好不好？……您看这样可以吗？ |
| **解释语** | 很抱歉，这种情况， 单位的规定是这样的。 |
| **对 来 访 人** | 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？ ”“请您出示证件。 ”（保安专用）2. 确认来访人要求后， 说“请稍等， 我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来， 请您先等一下， 好吗？”3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说： “对不起， 先生/小姐， 这是单位规定，请理解！”（保安专用）。4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说： “先生/小姐， 请稍候， 让我请示一下好吗？” |

|  |  |
| --- | --- |
| **员** | 5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时， 应先说： “对不起， 按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。 ” 6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。 ”7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？”8. 当来访人员离开时， 应礼貌地说“再见！” |
| **接 听 拨 打 电 话** | 1. 接听电话时应清晰应答：“您好， ××单位。 ”2. 认真倾听对方的电话事由， 若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工 作日记》内，并尽量详细回答。3. 通话完毕， 应说：“谢谢，再见！ ”语气平和， 并在对方放下电话后再轻轻放下电话。4. 如接电话听不懂对方语言时， 应说：“对不起， 请您用普通话， 好吗？”或“不好意思， 请稍候， 我不会说当地话。 ” 5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意， 并表示感谢，恢复与对方通话时， 切勿忘记向对方致歉。 6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候， 如： “您好”， 并作自我介绍。 使用敬语， 将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。8. 通话完毕时，应说： “谢谢， 再见。 ” |
| **同乘****电梯** | 1. 主动按“开门”钮， 电梯到层时，应站在梯门边， 一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。 ” 顾客进 入电梯后再进电梯， 面向电梯门，按“关门”钮。2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁， 一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。 ” |

**2、履约考核参考标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| 1 | 人员制度 | 12 分 | 1、实行持证上岗制度。 | 4 |  | 凡有 1 人不符合， 扣除 1 分 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队 | 4 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 内部管理 |  | 人员相符， 未征得甲方同意不得更换团队成员。 |  |  |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分 |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 2 |  |
| 2 | 秩 序 维 护 服务 | 26 分 | 1、项目 24 小时有治安管理人员和值班电话。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分 |
| 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时， 秩序维护人员应保护现场，并上报有关主管部门， 无借故推诿和拖沓现象。 | 3 |  |
| 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。 | 2 |  |
| 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班治安管理人 员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。 | 3 |  |
| 5、对进出项目的外来车辆进行登记， 对携带大宗物品外出的实行登记制度。 | 3 |  |
| 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。 | 3 |  |
| 7、项目内建立消防责任制，工作人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、 放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。 | 3 |  |
| 8、定期开展消防演习，消防培训。 | 3 |  |
| 9、队员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的 应急措施及就生知识。节假日前有安全检查 | 3 |  |
| 2 | 保洁服务 | 21 分 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁， 保证重要办公室、 会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼， 不得与工 作人员发生争执。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分 |  |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、 | 3 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净， 无垃 圾、无积灰、无污渍、无手印。 |  |  |  |
| 3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含 2 米以下内 外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保 洁消毒情况。 | 3 |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味， 物品摆放有序，无垃圾 、无污迹、无 积水、无堆积杂物， 洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 3 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 3 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库） 、雨水沟管道、 “ 门前三包”等公共区域的 地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 3 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清； 化粪池进行清淘，保持常年清 洁；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物， 无异味；定期开展消毒灭 害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。 | 3 |  |
| 3 | 工程服务 | 22 分 | 1、工程维修保养制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安 全有效运行。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分 |
| 2、电气设备、照明完好率达到 100%，供电线路及后备电源、照明灯具、中 央空调室内机组的检查和维护， 发现损坏做好维修。 | 3 |  |
| 3、配备专职人员上岗， 正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡 视高低压配电系统， 并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障， 应通知有 关部门进行检修，并做好记录。 | 3 |  |
| 4、给排水设备运行正常， 设施完好， 无跑冒滴漏； 机房整洁无积尘、积水， 无杂物。 | 3 |  |
| 5、锅炉设备、中央空调完好， 运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故 | 3 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 隐患。 |  |  |  |
| 6、实行 24 小时工程运行维修值班制度。接到报修后 30 分钟内到现场并排除 故障， 维修合格率为 100％，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作， 维修 工作完成后做好现场清理工作。 | 3 |  |
| 7、积极配合维保单位做好对大楼的各项设备的维护保养工作。发现问题及时 处置， 并做好记录。 | 2 |  |
| 8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划， 定期报送监管部门审定， 并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标 准，督导下属保证工作质量。 | 2 |  |
| 4 | 绿化 | 10 分 | 1、花木植物摆放品种、数量、规格符合招标文件要求。 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应 递减， 不符合得 0 分 |
| 2、项目内植物种植的成活率达到 100%。病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。 | 3 |  |
| 3、植株修剪及时，做到枝叶紧密、圆整， 无脱节、无倾斜，无枯枝死杈。 | 3 |  |
| 4 、绿植长势良好，无残叶、杂草。 | 2 |  |
| 5 | 投诉检查整改项 | 9 分 | 1、建立完善的投诉响应机制， 并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户 答复。 | 3 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善 处理或未答复， 扣 1 分。  ②符合得 3 分，基本符合得 1 分，不符合得 0 分 |
| 2、检查整改有效落实。 | 3 |  |
| 3、无其它违反甲方相关规定之事项。 | 3 |  |
| 6 | 标准分 | 100 分 |  |
| 7 | 总得分 | 考核实际得分 |  |  |