

# 誠品保全○○社區 107 年上半年度-社區整體服務品質暨管理稽核評表

考核日期：

社區經理：

考核官：

**評分方式：**

1. 本表針對為 3 個月至 6 個月針對本公司所屬社區，依編制大小分組評比(甲/乙/丙組)聯合督導評比
2. 本表計分十項考核標的，細分為 A 項【社區接待服務/權分比 15%】+ B 項【社區事務管理/權分比 15%】+ C 項【社區經理/主任領導統御及管理作為/權分比 20%】+ D 項【物管人員服勤記律暨專業本職學能/權分比 15%】+ E 項【現場人員設備操作暨故障排除/權分比 15%】+ F 項【社區整體環境清潔/權分比 10%】+ G 項【財務審核/權分比 10%】+ H 項【現場主管教育訓練落實度/權分比 10%】+ I 項【經理與公司協同配合度/權分比 15%】- K. 住戶反映客訴意見(每件客訴扣總分 2 分)
3. 本表各社區總評分級距為：

評分級	內容
85 分以	優良社區。
70 分以上至 84 分	良好社區。
60 分以上-69 分	有待加強社區/本公司加強輔導控管。
59 分以下	考評不合格社區/社區經理提報改善檢討報告/本公司加強輔導並重新複查。

**考核內容**

A. 社區接待服務(總分 100 分/權分比 10%)		基本分	減分	計分
A1	服儀要求：執勤時穿著符合規定之制服，裝備配帶齊全。	40		
	(1) 男性著白色襯衫、黑色西裝褲、黑色皮帶、黑色皮鞋或中山裝、黑色皮鞋，有無配帶公司識別證及公司制式領帶。	20		
	(2) 女性著白色襯衫、黑色裙子、黑色高跟鞋(平底鞋)黑色背心及公司制式領結，有無配帶公司識別證。	10		
	(3) 男性頭髮、鬍子整理得宜，女性頭髮包頭、馬尾整理得宜，另女性著淡妝得宜。	5		
	(4) 現場人員服裝/皮鞋皺摺、髒污、破損。	5		
	(5) 交管值勤時(有無穿著交管背心/手持交管棒)。	5		
A2	禮節要求：	基本分 60		
	(1) 執勤時禮貌儀態面帶笑容。	15		
	(2) 遇住戶時起身問好。	10		
	(3) 主動引賓開門。	5		
	(4) 住戶訪客等待時，確時引導會客區並遞上茶水接待。	5		
	(5) 電話接聽須注意聲調『XX 管理室您好，敝姓 X，很高興能為您服務』	10		
	(6) 與住戶應對時，口條是否得宜，態度是否良善，語調是否輕柔得體。	5		
	(7) 交管值勤時面帶微笑，態度從容，以手勢指揮車輛，完成指揮後領首(或敬禮)示意	10		
小計	A1+A2	分數		權分比 15%
B. 社區事務管理(總分 100 分/權分比 10%)		基本分	減分	計分
B1	公司命令貫徹	30		
	公司重要通報/命令有無以紙本要求員工簽署確認周知及專卷建檔管制備查	30		
B2	社區檔案文書管理	基本分 70		
	(1) 對社區住戶資料表，是否定期更新，物管人員是否熟悉，並妥善保管	5		
	(2) 對社區住戶車籍資料表，是否定期更新，物管人員是否熟悉，並妥善保管	5		
	(3) 社區有無建立收發文登記簿，管委會核批文件有無歸檔統一保管。	5		
	(4) 社區重要資料(例會、區大會議紀錄、組織報備、統一編號申請書、免稅證明等)/文卷檔案(社區水電、結構圖等)/財務資料等有無依規定分類整理，並集中收納上鎖管制。	10		
	(5) 社區緊急情況聯絡名冊及保養廠商名冊是否建置。	5		
	(6) 警勤工作日誌填寫是否詳實，經理有無依規定批示核閱	5		
	(7) 社區日/夜班警勤每日工作作業重點流程/等簿冊有無完成。	5		

	(8)消防/機電/污廢水/通風/燈控/弱電/E 化管家等設備操作 SOP	10		
	(9)火警/電梯故障/停電/颱風(暴雨)/盜賊入侵/住戶重危病患等緊急事件處理等相關作業準據。	10		
	(10)公司裝備是否定期清點回報公司。	5		
小計	B1+B2	分數	權分比 15%	
C. 社區經理/主任領導統御及管理作為(總分 100 分/權分比 15%)			基本分 100	減分 計分
C	(1)對社區現況有無充分了解。 a. 社區住戶(車籍)資料是否熟悉。 b. 社區規約及各項管理辦法是否熟悉。 c. 社區各項委外合約內容是否熟悉。	10		
	(2)對社區設備操作是否了解 a. 社區監控設備操作與監控方位是否熟悉。 b. 社區門禁系統與卡片設定操作是否熟悉。 c. 受信總機與廣播主機位置與操作是否熟悉。 d. 園藝噴灌灑水系統位置與開關操作是否熟悉。 e. 消防設備(滅火器/消防栓箱)位置與操作、誤報解除，是否熟記。 f. 災難(地震、火災、颱風)避難引導流程，與疏散方向，是否熟記。 g. 社區防洪水閘門位置與操作，是否熟記。 h. 地下停車場淹水狀況與排水設備處置操作，是否熟記。 i. 各樓層消防制水閘位置與操作，是否熟記。 j. 污廢水槽發生溢水情形，緊急排水設備位置與操作，是否熟記。 k. 電梯異常停機，造成人員受困車箱處理與通報流程，是否熟記。 l. 消防排煙設備與防火門開關操作，是否熟記。	15		
	(3)對管委會(建設公司)交付及決議事項，均能確實執行並誠實回報圓滿解決。	10		
	(4)對個人工作具有積極進取心，不做負面情緒言論，影響物管人員服務及社區和諧。	5		
	(5)對住戶反映意見均能立即解決，並回報管委會(建商)知悉，促進社區和睦。	5		
	(6)具犧牲奉獻精神，事必恭親，以身做則，責無旁貸，落實走動式管理。	10		
	(7)對現場物管人員具指導/協調/溝通性，並能整合要求，促進合協工作環境	10		
	(8)對財務報表(應付帳款)等具指導或編彙能力。	5		
	(9)會議資料/紀錄/議事主持是否具專業能力。	10		
	(10)對公司勤務或其他社區區大配合度及服從性。	10		
	(11)對現場人員均能確實要求服勤紀律，並能適時要求改正。	5		
	(12) 遇事件發生時能應變處理得宜，並立即回報管委會(建商)	5		
小計	C	分數	權分比 20%	
D. 物管人員服勤記律暨專業本職學能(總分 100 分/權分比 10%)			基本分 100	減分 計分
D	(1)執勤時嚴守紀律、不擅離職守、不吸煙喝酒、不聊天嬉鬧、不嚼檳榔及口香糖	10		
	(2)值勤時不低頭把玩手机等 3C 用品及睡覺，並能隨時警監，狀況掌握	10		
	(3)於機動巡查時，是否依設置巡邏點確實巡檢並資料存檔備查。	5		
	(4)對社區住戶及住戶車輛及相關人員熟悉度。	5		
	(5)引導來訪賓客/廠商登記換證、身份確認是否確實並登載於簿冊，並先行通報住戶始得放行。	10		
	(6)對社區各項公設位置及使用規定是否了解。	5		
	(7)物管 E 化資訊系統操作是否熟悉。	5		
	(8)接收郵件包裹，是否登記確實，交接完全	5		
	(9)是否確實填寫各項表格及工作紀錄	5		
	(10)檢查施工車輛是否持有核准之依據 並確實執行換證、更換施工背心。	5		
	(11)大型貨物一概由地下停車場 BI 進出(注意社區停車場限制高度)，嚴格要求送貨人員使用貨梯搬運。	5		
	(12)地下室停車場有無定時/不定時巡檢違停車輛。	5		
	(13) 車道人員應熟悉住戶車輛型式、顏色、車牌等特徵及戶別資料，並注意住戶車輛進入時應懸掛停車證者或有感應器/遙控器自行開啟車道門，若住戶未帶遙控器或感應器失效，請委婉辨識放行，另訪客車輛需通報櫃台通知住戶放行。	5		

	(14) 交/接班人員必需遵守事項： a. 確實清點警勤裝備確實清點。 b. 確實核對掛號信件登記本未領之信件/包裹號碼與件數/住戶寄放代付現金。 c. 確實核對備份鑰匙、訪客/施工證及門禁刷卡/感應鈕/遙控器數量 d. 交接人員必需將當日發生之大事或委員會交辦事項或住戶委託/辦之未完成事項。 e. 接班人員未於勤務報告書簽名，交班人員不得離哨，以免造成責任不清狀況。	10		
	(15)櫃台及崗哨應保持整齊清潔，桌面用品不可有其他雜物。(下班前須整理乾淨)	5		
	(16)社區儲藏室內住戶寄放物品是否擺置整齊。	5		
小計	D	分數	權分比 15%	
E. 現場人員設備操作暨故障排除(總分 100 分/權分比 10%)			基本分	減分
			100	
E	(1)公設燈控設備操作與開關時間，是否熟記。	5		
	(2)管理中心監控設備操作與監控方位，是否熟記。	10		
	(3)管理中心門禁系統與卡片設定操作，是否熟記。	5		
	(4)受信總機與廣播主機位置與操作，是否熟記。	10		
	(5)園藝噴灌灑水系統位置與開關操作，是否熟記。	5		
	(6)消防設備(滅火器/消防栓箱)位置與操作、誤報解除，是否熟記。	10		
	(7)災難(地震、火災、颱風)避難引導流程，與疏散方向，是否熟記。	10		
	(8)社區防洪水閘門位置與操作，是否熟記。	5		
	(9)地下停車場淹水狀況與排水設備處置操作，是否熟記。	10		
	(10)各樓層消防制水閘位置與操作，是否熟記。	5		
	(11)污廢水槽發生溢水情形，緊急排水設備位置與操作，是否熟記。	5		
	(12)電梯異常停機，造成人員受困車箱處理與通報流程，是否熟記。	10		
	(13)消防排煙設備與防火門開關操作，是否熟記。	10		
小計	D	分數	權分比 15%	
F. 社區整體環境清潔(總分 100 分/權分比 10%)			基本分	減分
			100	
F	(1)社區環境清潔區域如下，打掃清潔狀況是否落實。 a. 大樓外圍、樓頂平台、中庭。 b. 大樓門廳/服務台/社區各公設空間。 c. 樓梯/電梯/公共走道/各樓層梯廳。 d. 景觀池/游泳池等。	60		
	(2)社區環境清潔有無執行區域劃分及主管是否稽核。	5		
	(3)社區環保室資源回收有無詳實分類。	5		
	(4)社區環保室廚餘回收有無確實管控廠商回收。	5		
	(5)社區園藝噴罐是否正常噴灑/若故障有無改人工澆水/園藝有無枯萎情事。	10		
	(6)社區公用廁所清潔整理狀況。	10		
	(7)清潔各類掃具有無集中堆置保管。	5		
	小計	F	分數	權分比 10%
G. 財務審核(總分 100 分/權分比 10%)			基本分	減分
			100	
G	(1) 是否落實每月財務報表製作，並彙集成冊存檔備查，每月財務收支表依規定呈管委會審核批示後公告。	20		
	(2)公司物管/保全契約價金有無依時限內撥付入帳	10		
	(2)每月財務報表支出單據依規定序號黏貼備查。	10		
	(3)社區銀行活/定存存摺有無定期補登備查。	10		
	(4)社區管理費繳納情形，未繳戶有無通知/發函催繳並詳實列管。	20		
	(5)社區會計憑證、單據、表冊之保管情形。	20		
(6)社區零用金支用狀況，並詳實記帳列管。	10			
小計	F	分數	權分比 10%	

H. 現場主管教育訓練落實度/物管團隊合作融洽度/人員流動率(總分 100 分/權分比 10%)				基本分	減分	計分
				100		
H	(1) 現場主管教育訓練落實度(有無確實要求並陪同教育訓練/遇事是否卸責推諉/對於現場員工是否漠不關心且毫無指導作為)			35		
	(2) 物管團隊合作融洽度(所屬物管團隊相處合作默契/物管團體整體互動及相互支援度/物管團隊有無對立分歧/所屬員工對主管向心力及認同度)			35		
	(3) 人員流動率(合約期限內所屬員工人員流動率)			30		
小計	H		分數	權分比 10%		
J. 社區營造管理/管委會及住戶肯定度/經理於公司與社區潤飾協同度/經理管理服務整體績效度/經理與公司協同配合度(總分 100 分/權分比 15%)				基本分	減分	計分
				100		
J	(1) 社區營造管理(有無參加優良公寓大廈評選/參加政府修繕植栽等補助/社區有無舉辦各項活動)			20		
	(2) 管委會及住戶肯定度(社區對所物管團對肯定及滿意度)			30		
	(3) 經理於公司與社區潤飾協同度(經理介於公司與社區之間協調潤飾度,有無製造對立分歧之情事)			30		
	(4) 經理與公司協同配合度(對公司各項勤務/簡報/區大等支援度)			20		
小計	J		分數	權分比 15%		
K. 住戶反映客訴意見						
住戶反映該員於值勤時工作態度、服勤紀律及本職學能不佳(每次接獲客訴乙件,扣總分 2 分)						
總得分						



誠品保全