附件：西北大学桃园校区棫朴培训中心培训公寓运营管理服务考核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核模块 | 考核项目 | 考核内容 | 评分标准  （总分100分） | 实际得分 | 备注 |
| 一、运营管理（15分） | 1.制度执行与统筹 | 1.是否建立完善的服务流程、应急预案；2.甲方指令传达与落地效率；3.突发问题处理及时性（如客诉升级、设施故障） | 1.制度健全得4分，缺失1项扣2分；2.指令24小时内落地得4分，延迟1次扣1分；3.突发问题1小时内响应得7分，延迟1次扣3分 |  | 以甲方记录及沟通台账为准 |
|  | 2.人员稳定性 | 1.核心服务（管理服务、主管服务）人员留存率；2.人员缺岗、减员情况 | 1.核心服务留存率≥90%得4分，每低5%扣1分；2.无擅自缺岗得4分，擅自缺岗1次扣2分 |  | 以人员考勤及报备记录为准 |
| 二、服务质量专项考核（15分） | 1.宾客综合反馈 | 1.年度宾客满意度总评分（涵盖前台、客房、维修等全服务环节）；2.重大客诉发生率（造成负面影响的客诉） | 1.满意度≥93%得8分，每低1%扣1分；2.无重大客诉得7分，发生1起扣5分，2起及以上本项不得分 |  | 满意度通过季度问卷汇总，重大客诉以甲方认定为准 |
|  | 2.服务规范性与改进 | 1.服务人员规范执行率（如着装、话术、操作流程）；2.往期考核问题整改完成率 | 1.规范执行率100%得4分，抽查1人违规扣1分；2.整改完成率100%得4分，未完成1项扣2分 |  | 服务规范随机抽查，整改情况核查整改报告 |
| 三、前台服务（12分） | 1.服务效率与规范 | 1.入住/退房办理时长（单客≤5分钟）；2.宾客信息登记准确率；3.服务礼仪执行（着装、话术） | 1.达标得3分，超标1次扣0.5分；2.准确率100%得4分，错登1次扣1分；3.礼仪合规得5分，违规1次扣1分 |  | 随机抽查10笔业务记录 |
|  | 2.宾客满意度 | 1.前台服务相关客诉率；2.随机宾客问卷反馈（满意度≥92%） | 1.客诉率≤1%得3分，每超0.5%扣1分；2.满意度达标得3分，每低1%扣0.5分 |  | 客诉以甲方记录为准，问卷样本≥30份 |
| 四、客房服务（22分） | 1.清洁与物资管理 | 1.客房清洁达标率（无卫生死角、消毒记录完整）；2.易耗品配备齐全率；3.布草更换合规性 | 1.清洁达标率100%得7分，抽查1间不达标扣2分；2.易耗品齐全率100%得6分，缺失1项扣1分；3.布草1客1换得9分，违规1次扣2分 |  | 每季度随机抽查10间客房 |
|  | 2.设施检查与反馈 | 1.客房设施故障上报及时性；2.维修配合度（协助工程岗排查问题） | 1.故障2小时内上报得4分，延迟1次扣1分；2.配合度100%得4分，推诿1次扣2分 |  | 以客房巡检记录为准 |
| 五、库房与公卫（13分） | 1.库房管理服务 | 1.物资台账完整性、盘点误差率；2.物资质量（无过期、破损） | 1.台账完整且盘点误差率≤1%得4分，误差超1%扣2分；2.无问题物资得4分，发现1项问题扣1分 |  | 考核时现场核查库房 |
|  | 2.公共区域卫生 | 1.公共区域（走廊、卫生间、大堂）清洁度（无垃圾、异味）；2.卫生设施补充及时性 | 1.清洁达标得5分，抽查1处不达标扣1分；2.设施24小时内补充得5分，缺失1项扣1分 |  | 每季度随机抽查3次 |
| 六、工程维修（13分） | 1.维修响应与质量 | 1.报修响应时间（一般维修≤30分钟，紧急维修≤15分钟）；2.维修合格率、复发率 | 1.响应达标得5分，延迟1次扣1分；2.合格率100%且复发率≤2%得8分，不合格1次扣2分 |  | 以维修工单记录为准 |
|  | 2.设施巡检 | 1.每周全区域巡检记录完整性；2.隐患排查准确率、整改及时性 | 1.巡检记录完整得4分，缺失1次扣1分；2.隐患整改100%及时得4分，延迟1项扣1分 |  | 核查巡检台账及整改报告 |
| 七、合规性（10分） | 1.管理规定遵守 | 1.是否违反甲方安全制度、作息要求；2.费用使用合规性（易耗品、维修费） | 1.无违规得5分，违规1次扣2分；2.费用合规且台账清晰得5分，违规1项扣3分 |  | 以甲方检查及财务凭证为准 |
|  | 2.考核配合度 | 1.是否按要求提供考核材料（报表、记录）；2.问题整改反馈及时性 | 1.材料按时提交得3分，延迟1次扣1分；2.整改7日内反馈得7分，延迟1次扣2分 |  | 以考核沟通记录为准 |