**附件一**

**消控人员考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 具体内容 | 考评标准 | 扣分情况 |
| 出勤情况 | 1、因未经批准的请假等原因造成缺岗； | -1分/次 |  |
| 2、考勤有迟到、早退现象； | -0.5分/次 |  |
| 仪容仪表 | 1、举止不文明； | -0.5分/.次 |  |
| 2、工作场所与他人勾肩搭背、嘻笑打闹、吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、玩弄个人物品闲聊、吃东西等做与工作不相关的事。 | -1分/次 |  |
| 3、当班时间未按规定穿着制服、统一着装、配戴工作牌、着装不整齐、非工作需要将衣袖或裤腿挽起等； | -0.5分/次 |  |
| 文明用语 | 1、在服务、接待时不注意文明，说话粗鲁，不礼貌，未使用“您好、早上好、您请进、您贵姓、对不起、打扰了”等文明用语；对来访的宾客接待不热情、主动。 | -0.5分/次 |  |
| 2、遇见上级单位及集团领导、顾客未主动问好； | -0.5分/次 |  |
| 3、不服从管理、不听从指挥、顶撞管理员、举止粗鲁，与他人发生争吵、打架；不尊重同事或上下级。 | -1分/次 |  |
| 工作要求 | 1、责任区域卫生状况不符合要求，工作场所物品摆放杂乱、不清洁。 | -1分/次 |  |
| 2、工作马虎、推诿、弄虚作假。 | -1分/次 |  |
| 3、未按时完成，呈报各类报表或报表出现差错。 | -1分/次 |  |
| 4、违反保密制度，有泄密言行。 | -1分/次 |  |
| 5、上级交办的事情未按时完成。 | -1分/次 |  |
| 6、不了解本酒店概况，做不到热情大方主动礼貌的接待客户，对来访客户未做好引导工作。 | -1分/次 |  |
| 7、对于工作不能按时、按质、按量完成。 | -1分/次 |  |
| 8、客人投诉处理不及时、不恰当。 | -1分/次 |  |
| 9、上班时间刷小视频、玩手机，长时间接打私人电话。 | -1分/次 |  |
| 10、未按规定时间及要求巡查各重要区域并进行登记。 | -1分/次 |  |
| 11、未及时回应客人合理的服务要求。 | -1分/次 |  |
| 12、形迹可疑人员进入酒店、楼层，未加询问。 | -1分/次 |  |
| 13、工作时间闲聊、讲方言、脱岗、站姿不规范。 | -1分/次 |  |
| 14、未及时关闭应关闭的设施、设备，造成浪费。 | -1分/次 |  |
| 15、当班时发生案件、事故与其它问题，不及时报告、隐瞒、谎报情况或处置不当；发现事故隐患，未及时采取措施。 | -1分/次 |  |
| 16、人为或故意损坏设备设施。 | -2分/次 |  |
| 17、拒签管理员开出的处罚单。 | -1分/次 |  |
| 18、消防通道有堵塞、占用现象，标识不全。 | -1分/次 |  |
| 19、消防设施、设备损坏未及时报修、表面积尘；消火栓上有锈迹、滴漏现象；水带、水枪不齐全；消火栓未按月检查、记录，封条不整齐、破损、起边。 | -1分/次 |  |