****

【2020】3号

山东理工大学后勤管理处服务监督考核

暂行办法

为增强服务意识，提高服务质量,加强后勤服务监管工作，规范服务经费拨付，努力创建师生满意的后勤，结合后勤实际，制定本暂行办法。

第一章 总则

第一条 本暂行办法适用于由学校拨付有偿服务费、综合补贴（以下简称经费）并提供校园后勤服务的饮食服务中心、能源管理中心、物业管理中心（以下简称各中心）。

第二条 后勤管理处依据学校有关规定和《山东理工大学校园后勤服务监督检查考核标准》，负责对以上各中心的服务情况进行考核评价。

第三条 校园内所有享受服务的对象（单位和个人）有监督后勤服务的权利，对各类服务提出意见建议及投诉。

第二章 考核内容

第四条 基本依据为各中心制定的服务标准、年度目标责任书和《山东理工大学校园后勤服务监督检查标准》。

第五条 共同考核内容：服务态度、服务品质、首问负责制、部门协作、安全生产、消防安全、制度设计、服务流程、育人环境。

第六条 饮食服务：原材料采购、索证索票、食品（净菜）加工、仓储物流、后厨管理、备餐管理、出品质量和价格、光盘行动、餐厅保洁、餐具消毒和储存、厨余垃圾处理、社会化服务项目、投诉处理等环节。

第七条 能源管理：能源保障设备运行故障率、现场管理、设施维护保养和抢修时效、零星维修响应和质量、排污设施畅通率、饮用水安全、社会化服务项目、投诉处理等环节。

第八条 物业管理：校容校貌校园和公共建筑保洁、绿化养护、设施维护保养和抢修时效、校园设施完好率、零星维修响应和质量、雨水排放设施畅通率、垃圾清运、社会化服务项目、投诉处理等环节。

第九条 事项及投诉整改：每季度校领导批示、校领导接待日转办、职能部门面对面受理、后勤管理处办公会议安排、后勤管理处质检督查通报整改、后勤管理处交办、学院和部门反映等事项，师生反映有效意见建议投诉等处理整改情况。

第十条 问题整改时限及流程

（一）即知即改，责任中心在接到通知后立即组织整改，整改时间原则上不超过3天，特殊情况不超过7天。整改完毕后报请后勤管理处验收。

（二）处置流程较复杂或需动用维保经费的，责任中心于3天内分析原因，提出整改方案并明确整改措施及期限，以书面呈报后勤管理处审核，按批准后的整改方案实施。实施结束后，报后勤管理处审核验收。

（三）需列入年度预算的，由责任中心10天内制定解决方案、编制预算，报请后勤管理处审批。

第十一条 创新激励：对未列入年度服务、管理创新工作计划，各中心开展的创新项目，每年进行一次评价，评价成绩列为加分项。每项加2分。

第三章 评价方式

第十二条 监督考核采用日常随机检查、各中心自评、师生评价和季度综合检查评价相结合的方式。

第十三条 日常检查，由后勤管理处随机检查，对存在问题下达整改要求，相关中心即知即改或明确整改日期。

第十四条 服务管理科负责于新季度第一周，完成日常检查情况及经费拨付情况汇总，报后勤管理处办公会讨论研究决定。

第十五条 自我评价。各中心于每季度最后一周完成自评，并将结果报后勤管理处。自评结果占总评价分值比例为25%。

第十六条 季度综合评价。后勤管理处组织专项检查组，采取现场查验、调阅资料和记录等方式，对各中心服务进行评价，其评价占总评价分值的30%。专项检查于每季度最后二周内完成。

第十七条 服务对象评价。后勤管理处每半年邀请部分学院、部门、教师及学生代表对各中心服务满意度进行评价，评价结果由服务管理科负责汇总，其评价结果占总评价分值25%，评价结果汇总于6月25日前和12月25前完成。

第十八条 特定事项的评价。每季度校领导批示、校领导接待日转办、职能部门面对面受理、后勤管理处办公会议安排、后勤管理处质检督查通报整改、后勤管理处交办、学院和部门反映等事项，师生反映有效意见建议投诉等处理整改情况，由后勤管理处各科室按照职能分工负责落实情况进行评价，落实结果的评价由服务管理科负责统一汇总，评价结果占总评价分值20%，汇总结果于每季度最后一个月20日前完成。

第四章 评价成果运用

第十九条 日常检查问题的整改成效和季度综合评价结果作为经务费拨付的依据。

第二十条 日常检查存在问题的整改，首次整改复检后，仍有未整改或整改不达标的区域、部位，按照以下标准减付当季度经费:

（一）食品加工类（含净菜加工、仓储物流、后厨管理、备餐管理、出品质量和价格、光盘行动、餐厅保洁、餐具消毒和储存）每项次扣100-200元；

（二）零星维修类（含水电暖、家具、门窗等）每项次扣100-200元；

（三）维护养护类（含建筑物、设施设备、管道、园林绿化、园林小品、广场、绿地等）每项次扣100-200元；

（四）保洁、垃圾清运类每项次扣100-200元；

（五）服务态度、服务品质、服务流程、首问负责制、部门协作类每项次扣200-500元。因服务态度问题造成恶劣影响，或造成舆情者，可加大额度；

（六）生产安全、食品安全、运行安全、消防安全、特种设备安全管理缺陷每项次扣500-1000元；

（七）受到安全管理部门、市场监管部门处罚的，除承担罚金外，每次扣经费5000元。发生安全责任事故的，除承担相应责任外，每次扣经费10000元；造成人身、财物严重后果的，除承担法律责任、刑事责任、党政纪律处分外，扣除经费50000元。

第二十一条 按照工作职责在接到校领导批示事项、校领导接待日转办事项、职能部门面对面受理事项、后勤管理处办公会议安排事项、后勤管理处质检督查通报整改事项、后勤管理处交办事项、学校学院和部门反映事项、师生反映有效意见建议投诉等处理不及时、不到位的，按以下条款减付当季度经费。

（一）即知即改事项，未按时限完成整改，或整改验收不符合要求的，同第十九条所列前五款。

（二）未在规定时限内报送整改方案的，每项减付经费1000元；报送整改方案后未按方案如期整改完毕的每项减付经费2000元；按整改方案实施后报后勤管理处验收未通过的每项减付经费2000元。

第二十二条 每季度综合检查评价得分之和平均值，做为年终绩效分配的依据。在经营效益允许的条件下，得分在95分（含95分）以上，年终绩效可按1.3倍发放；得分在95分以下，以95分为基数，按照得分减少的百分数，在1.3倍基础上降低年终绩效系数。

第五章 经费的拨付

第二十三条 后勤管理处以书面形式将第十九条和第二十条所列减付额度通报各中心，由各中心党政负责人签字确认，并作为季度经费拨付依据。

第二十四条 各中心按照学校财务有关规定和程序办理季度经费的结转。

第二十五条 后勤管理处办公会议依据第二十一条所述，确定各中心年终绩效系数数，通报各中心，并报人力资源处。

第六章 经费的结余使用

第二十六条 后勤管理处结合年度经费结余情况发布立项通知，各单位结合自身情况申请改善服务条件的项目。后勤管理处根据后勤条件提升计划确定项目。

第七章 附则

第二十七条 本办法由后勤管理处负责解释。

第二十八条 本办法自发布之日起实施。

2020年11月23日